



AGETRANSP

# Ouvidoria



Relatório dos Atendimentos

Abril 2020

Tel: 0800 285 9796

Email: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)

# Ouvidoria – AGETRANS

## **Ouvidor**

João Bosco de Lima

## **Assessor**

José Carlos Gonçalves Martins

## **Analista de Regulação**

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

## **Assistente de Ouvidoria**

Leticia Kerscker Lima

## **Assistente de Ouvidoria**

Nayara Miranda Barreto Coelho

## **Assistente de Ouvidoria**

Ricardo Ynsua dos Santos

## **Assistente de Ouvidoria**

Rodrigo de Souza Pimentel

## **Estagiário da Ouvidoria**

Gabriel Herculano Varanda

# Índice

Introdução .....	4
Manifestações recebidas pela Ouvidoria em Abril de 2020 .....	5
Comparativo Abril de 2019 X Abril de 2020.....	9
Manifestações Ouvidoria Agetransp – Supervia .....	10
Manifestações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio .....	13
Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas .....	15
Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116.....	17
Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos .....	17
Manifestações na Concessionária Supervia.....	18
Ramal Belford Roxo .....	24
Ramal Deodoro.....	25
Ramal Guapimirim .....	27
Ramal Japeri.....	28
Ramal Paracambi .....	29
Ramal Santa Cruz .....	30
Ramal Saracuruna.....	32
Ramal Vila Inhomirim .....	33
Manifestações na Concessionária Metrôrio.....	38
Linha 1 .....	46
Linha 2 .....	49
Linha 4 .....	52
Linha Não Informada .....	54
Manifestações na Concessionária .....	56
CCR Barcas .....	56
Manifestações na Concessionária Rota 116 .....	60
Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos.....	62
Conclusão .....	64

# Introdução

O presente relatório contém todas as manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria, em todo o mês de abril do ano de 2020. No que tange às análises apresentadas no relatório, todas as tabelas e gráficos foram feitos baseados nos dados da própria Ouvidoria da Agetransp (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) e nas bases de dados fornecidas pelas Concessionárias reguladas.

Também possui o intuito de elucidar os principais motivos que levam os clientes destas Concessionárias a recorrer a esta Ouvidoria, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias, prestar os devidos esclarecimentos aos cidadãos e ser o principal mediador entre os usuários e os serviços públicos de transporte concedidos pela AGETRANSP.

Através do relatório, é possível compreender quais são os assuntos que motivaram os usuários de transporte público a procurar esta Ouvidoria e as Concessionárias, e quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações.

A Ouvidoria da Agetransp também procurou se adaptar às situações decorrentes da pandemia do novo Coronavírus e adicionou as mudanças que se fizeram necessárias em relação a base de dados, acrescentando categorias e assuntos que melhor classificavam a manifestação do usuário para que as informações presentes neste relatório se tornasse mais sólidas e melhores.

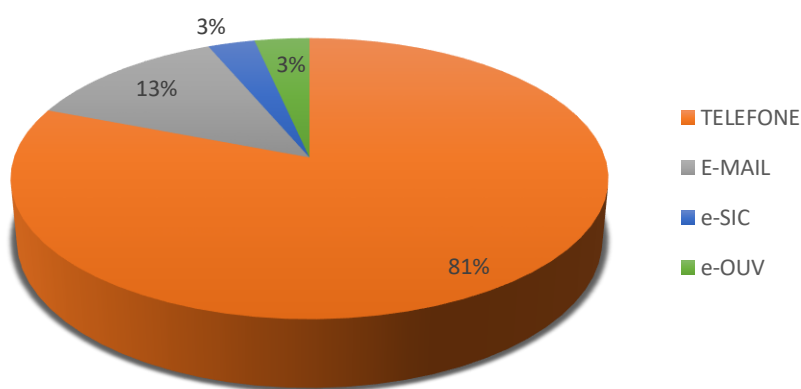
# Manifestações recebidas pela Ouvidoria em Abril de 2020

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	3	1,47%
ELOGIO	1	0,49%
INFORMAÇÃO	156	76,47%
RECLAMAÇÃO	44	21,57%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	204	100,00%



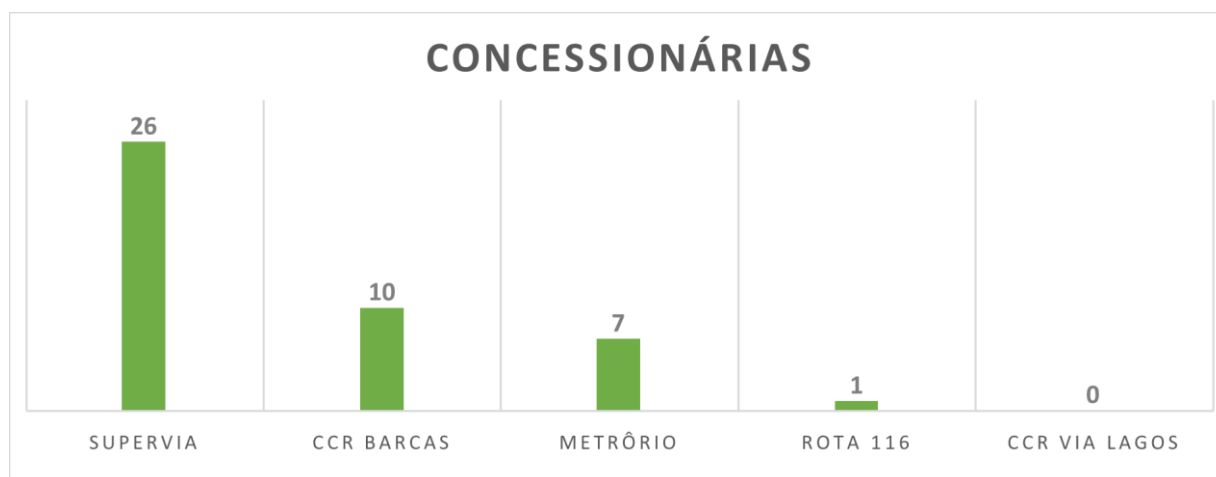
MANIFESTAÇÕES							
TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONE	2	1	17	145	0	0	165
E-MAIL	1	0	22	3	0	0	26
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0
e-SIC	0	0	0	6	0	0	6
e-OUV	0	0	5	2	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>44</b>	<b>156</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>204</b>

### MANIFESTAÇÕES POR CANAL

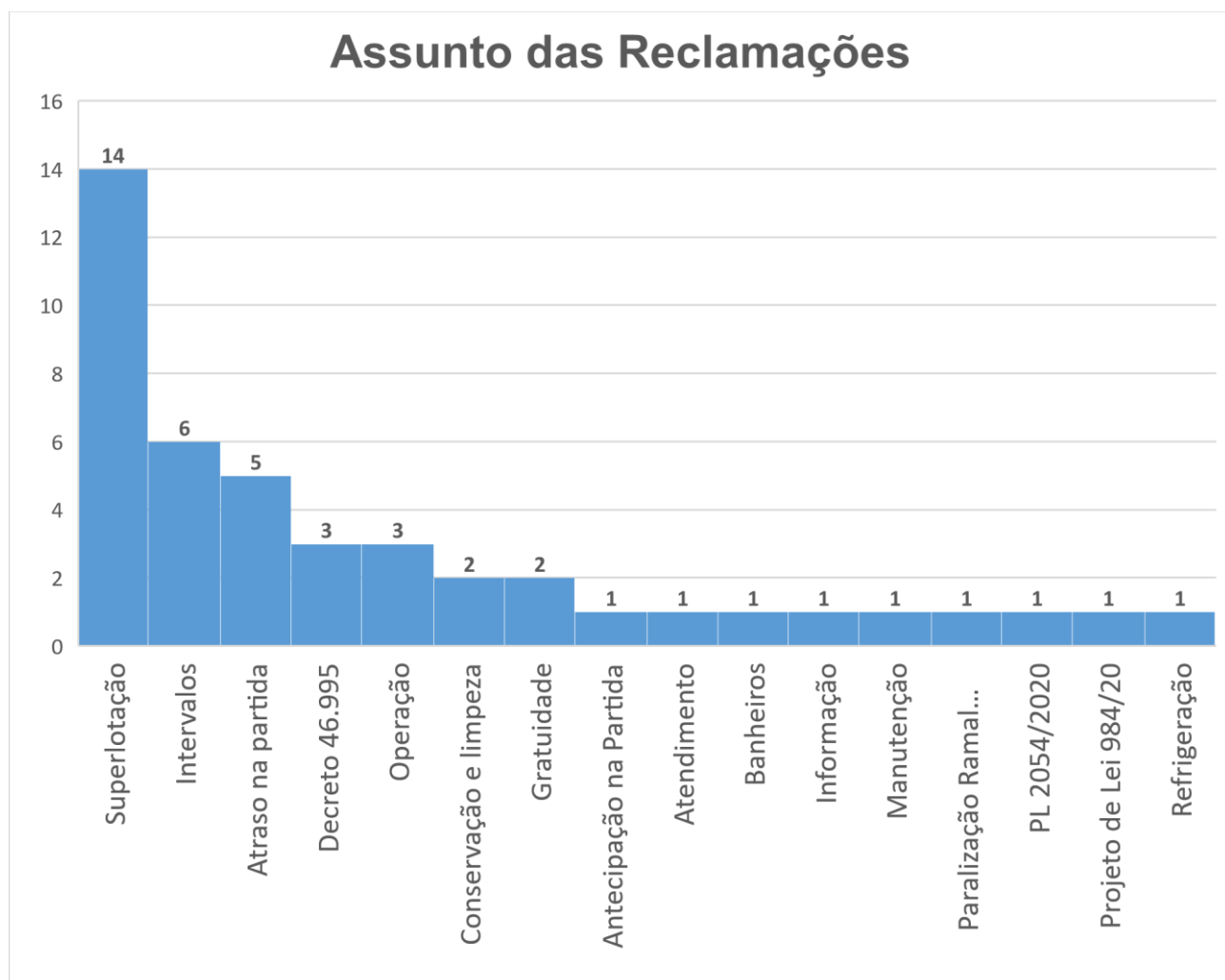


RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
CCR Barcas	10	22,73%
CCR Via Lagos	0	0,00%
MetrôRio	7	15,91%
Rota 116	1	2,27%
Supervia	26	59,09%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</b>

### CONCESSIONÁRIAS

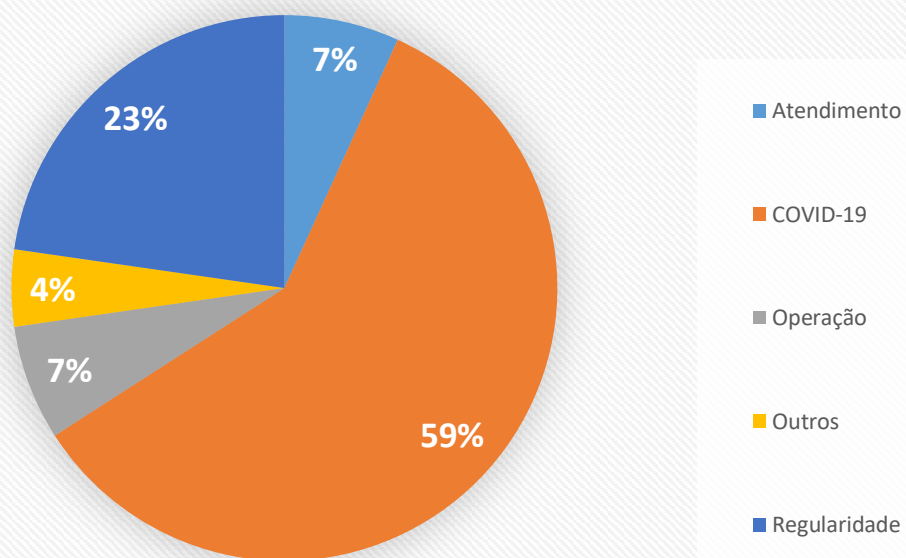


Reclamações Por Assunto		
Assunto	Frequência	%
Antecipação na Partida	1	2,27%
Atendimento	1	2,27%
Atraso na partida	5	11,36%
Banheiros	1	2,27%
Conservação e limpeza	2	4,55%
Decreto 46.995	3	6,82%
Gratuidade	2	4,55%
Informação	1	2,27%
Intervalos	6	13,64%
Manutenção	1	2,27%
Operação	3	6,82%
Paralização Ramal Guapimirim	1	2,27%
PL 2054/2020	1	2,27%
Projeto de Lei 984/20	1	2,27%
Refrigeração	1	2,27%
Superlotação	14	31,82%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</b>



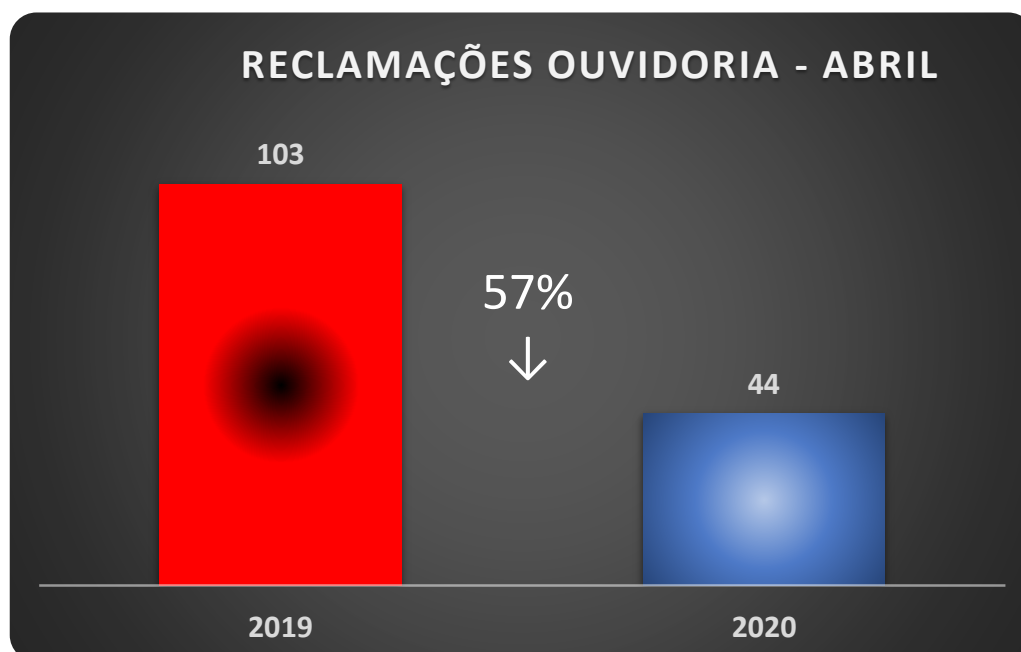
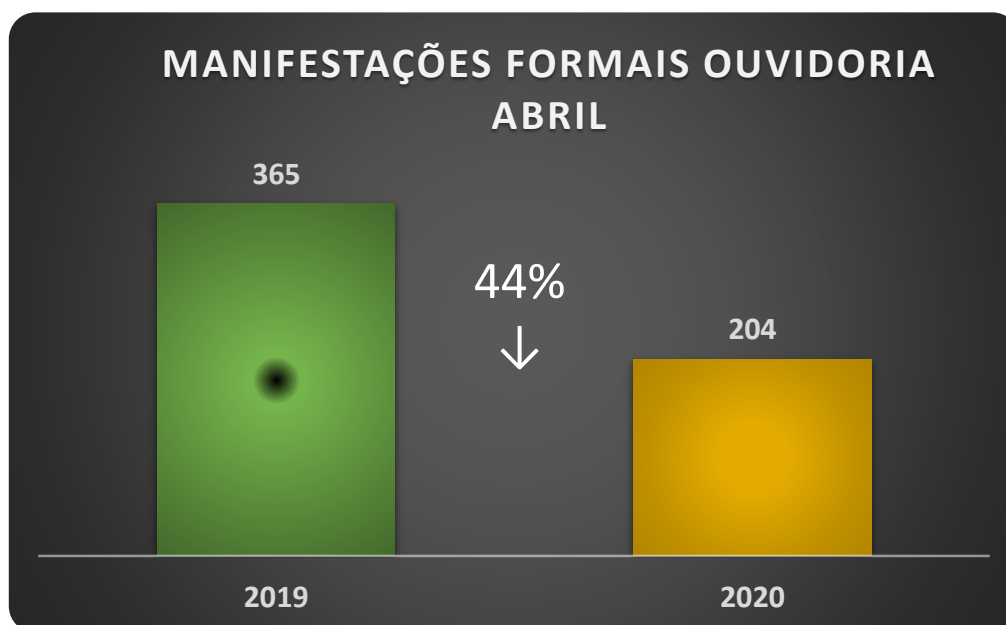
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	3	6,82%
COVID-19	26	59,09%
Operação	3	6,82%
Outros	2	4,55%
Regularidade (atraso no percurso/partida/intervalos irregulares, supressão e antecipação de horários)	10	22,73%
Total	44	100,00%

### Gráfico de Setores das categorias das reclamações





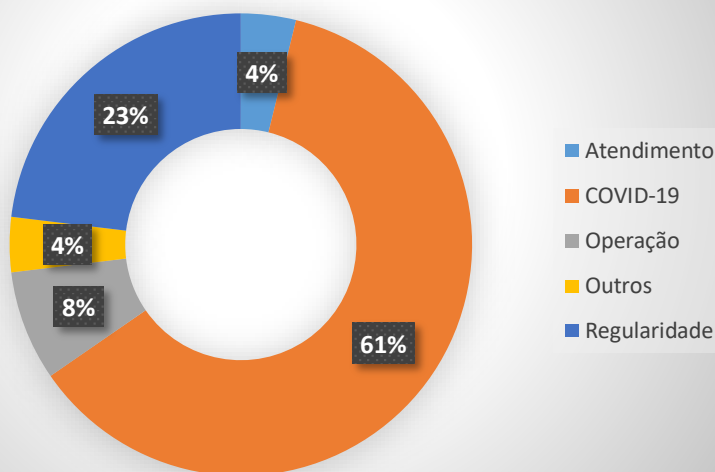
## Comparativo Abril de 2019 X Abril de 2020



# Manifestações Ouvidoria Agetransp – Supervia

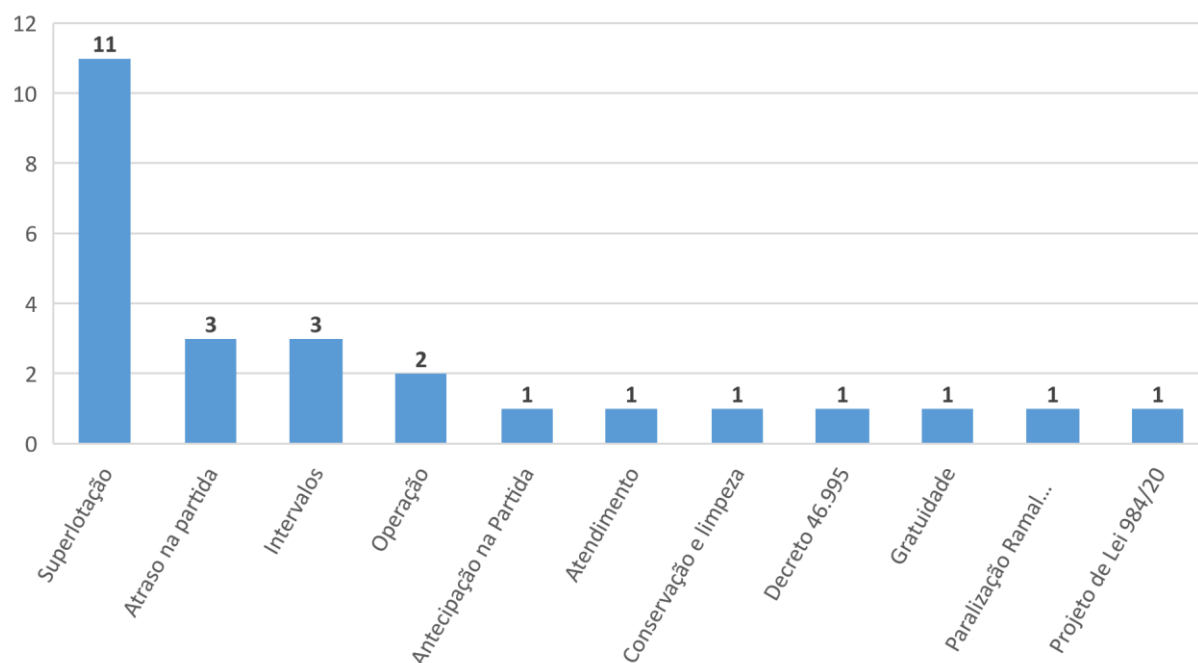
Categorização	Total	%
Atendimento	1	3,85%
COVID-19	16	61,54%
Operação	2	7,69%
Outros	1	3,85%
Regularidade	6	23,08%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

## Reclamações da Supervia por categoria



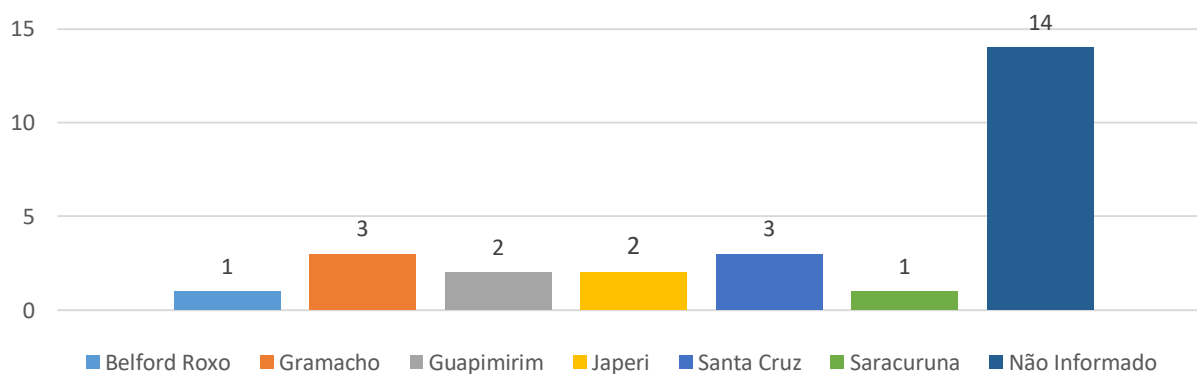
Assunto	Total	%
Antecipação na Partida	1	3,85%
Atendimento	1	3,85%
Atraso na partida	3	11,54%
Conservação e limpeza	1	3,85%
Decreto 46.995	1	3,85%
Gratuidade	1	3,85%
Intervalos	3	11,54%
Operação	2	7,69%
Paralisação Ramal Guapimirim	1	3,85%
Projeto de Lei 984/20	1	3,85%
Superlotação	11	42,31%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

## Assunto das Reclamações

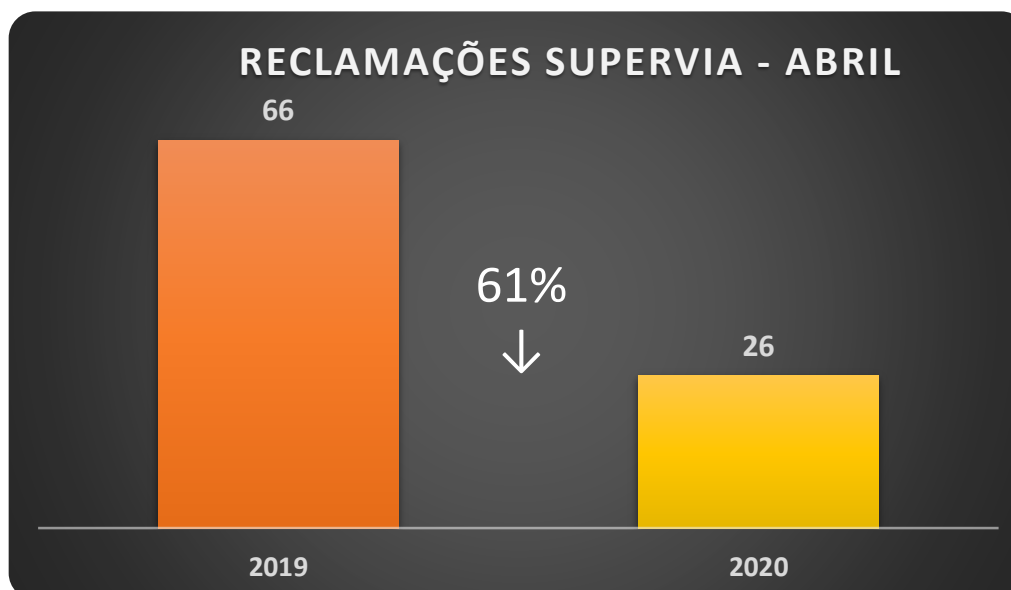
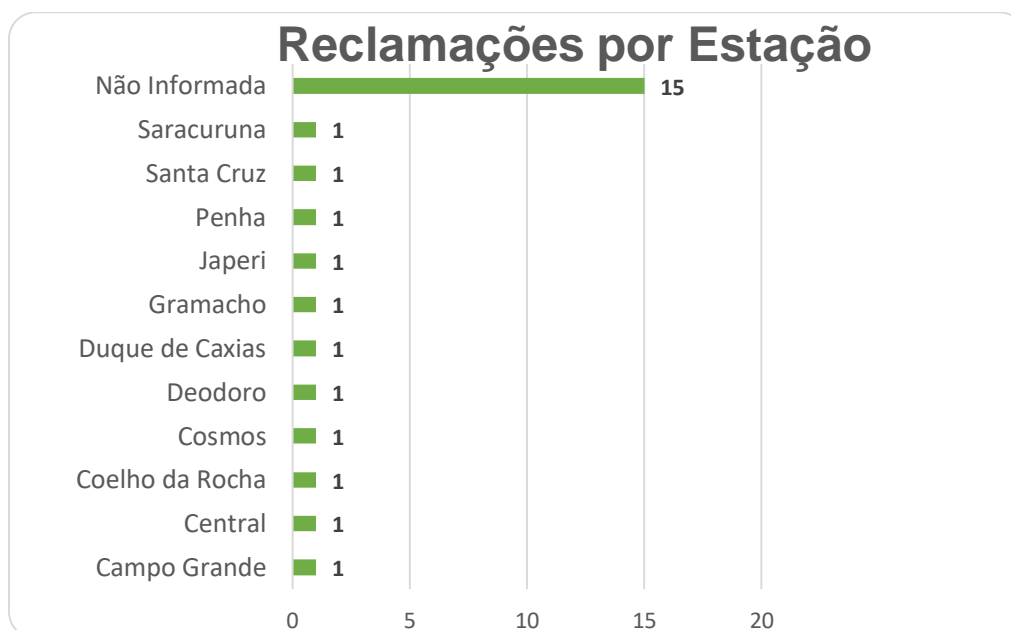


Ramal	Total	%
Belford Roxo	1	3,85%
Gramacho	3	11,54%
Guapimirim	2	7,69%
Japeri	2	7,69%
Santa Cruz	3	11,54%
Saracuruna	1	3,85%
Não Informado	14	53,85%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

## Ramais das Reclamações

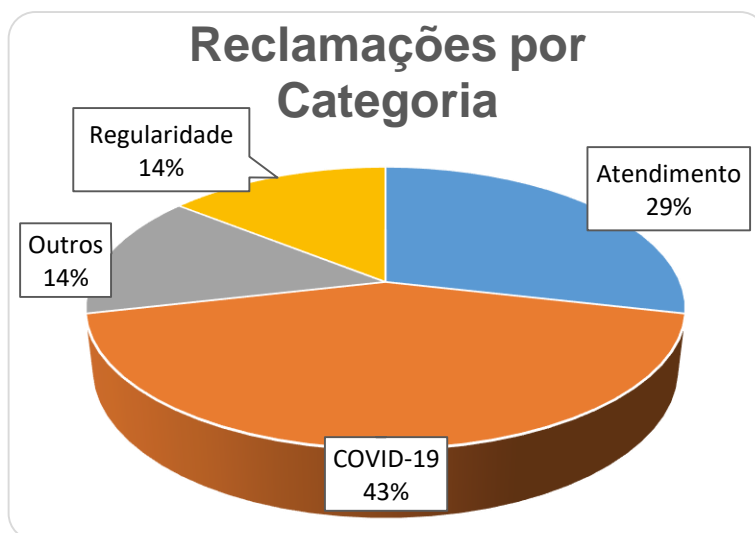


Estação	Total	%
Campo Grande	1	3,85%
Central	1	3,85%
Coelho da Rocha	1	3,85%
Cosmos	1	3,85%
Deodoro	1	3,85%
Duque de Caxias	1	3,85%
Gramacho	1	3,85%
Japeri	1	3,85%
Penha	1	3,85%
Santa Cruz	1	3,85%
Saracuruna	1	3,85%
Não Informada	15	57,69%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

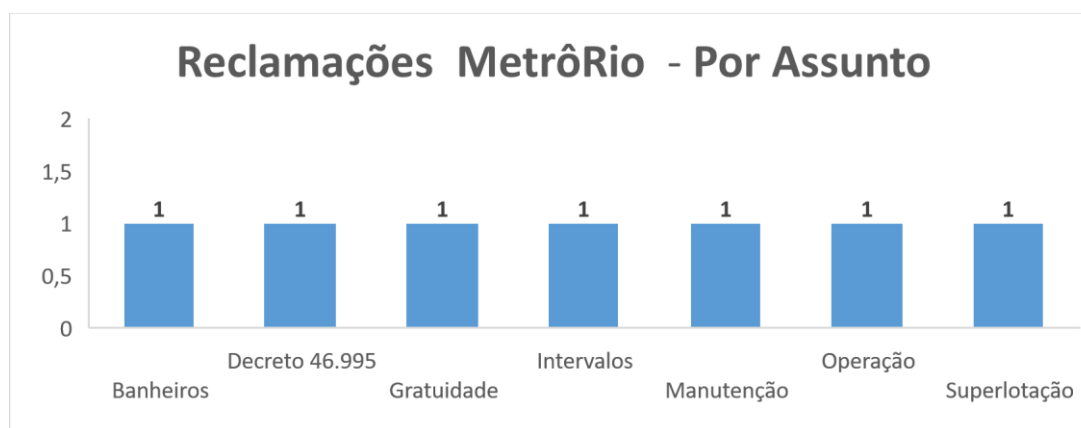


# Manifestações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio

Categorização	Total	%
Atendimento	2	28,57%
COVID-19	3	42,86%
Outros	1	14,29%
Regularidade	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>



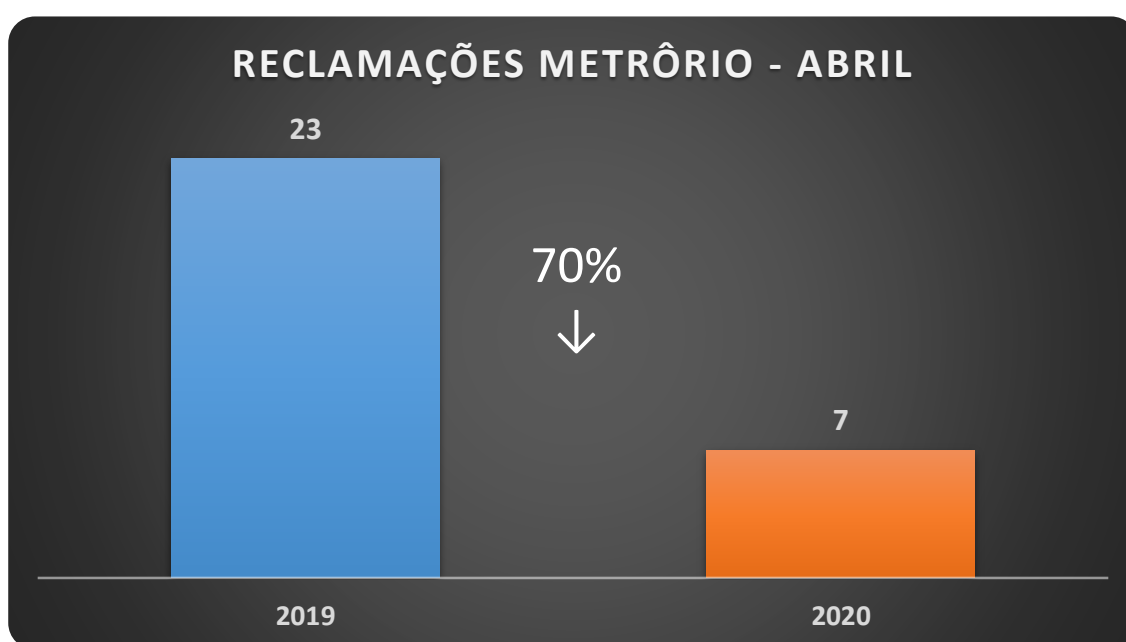
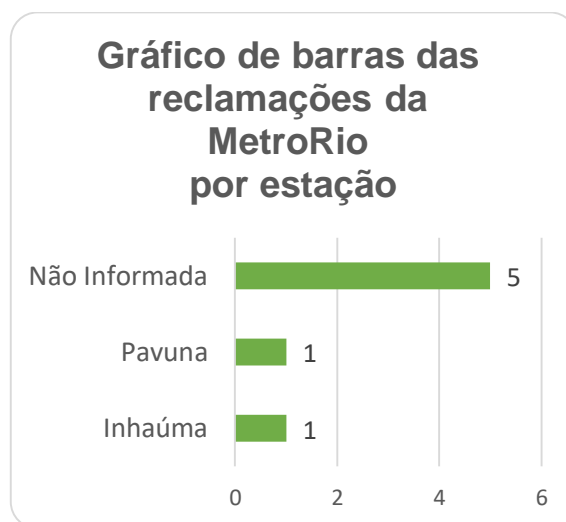
Assunto	Total	%
Banheiros	1	14,29%
Decreto 46.995	1	14,29%
Gratuidade	1	14,29%
Intervalos	1	14,29%
Manutenção	1	14,29%
Operação	1	14,29%
Superlotação	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>



Linha	Total	%
Não Informada	7	100,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

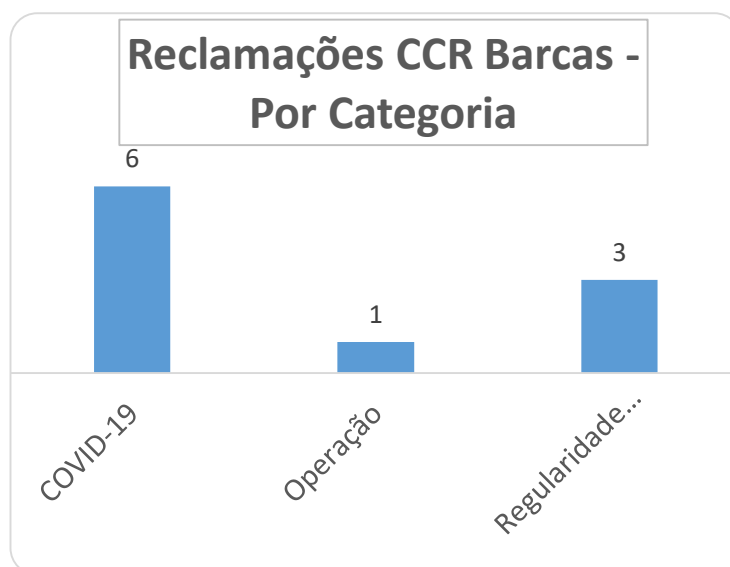


Estação	Total	%
Inhaúma	1	14,29%
Pavuna	1	14,29%
Não Informada	5	71,43%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

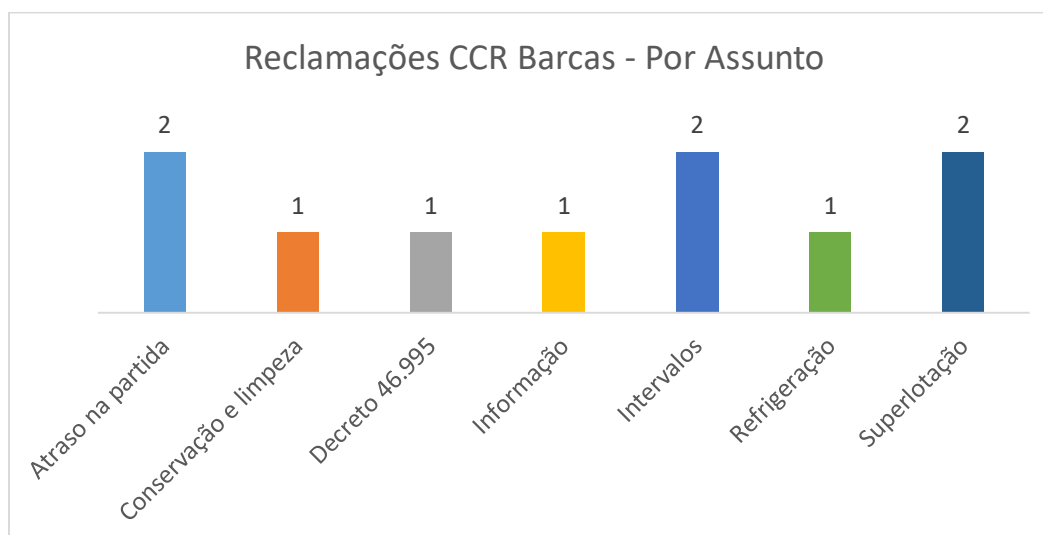


# Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas

Categorização	Total	%
COVID-19	6	60,00%
Operação	1	10,00%
Regularidade	3	30,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

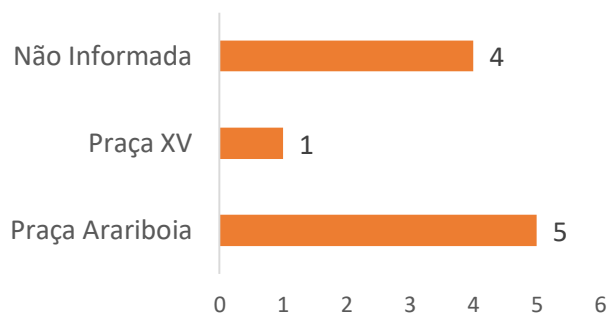


Assunto	Reclamações	%
Atraso na partida	2	20,00%
Conservação e limpeza	1	10,00%
Decreto 46.995	1	10,00%
Informação	1	10,00%
Intervalos	2	20,00%
Refrigeração	1	10,00%
Superlotação	2	20,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

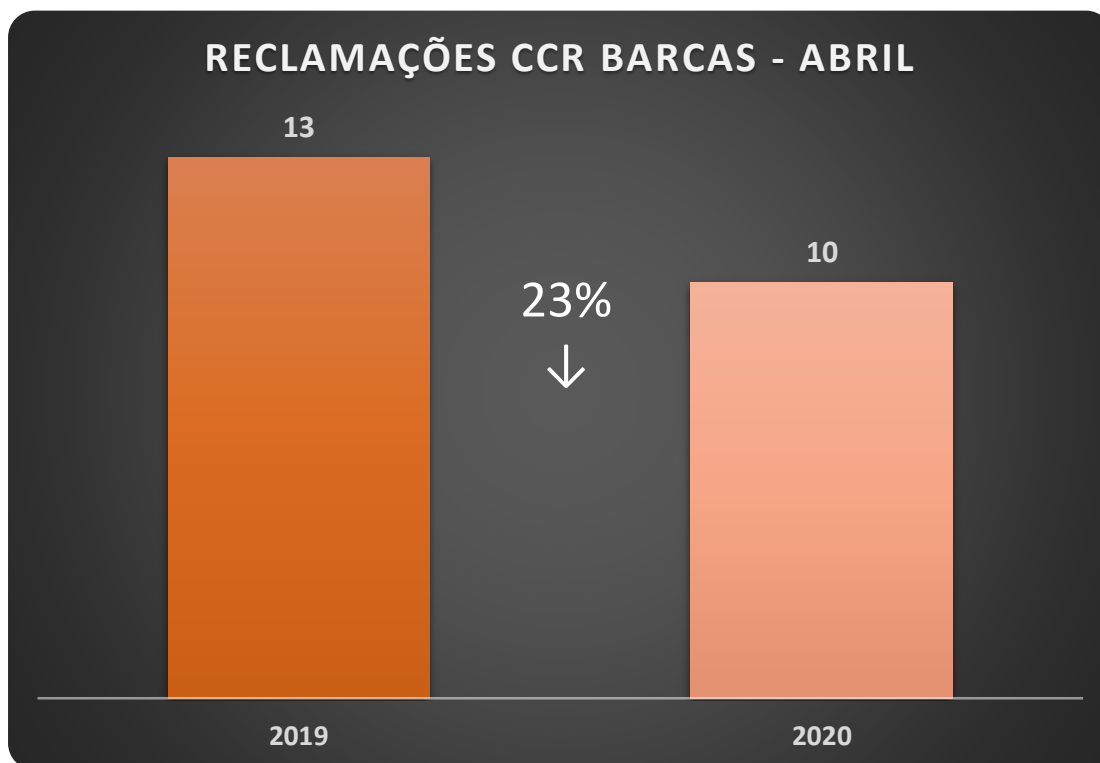


Estação	Total	%
Praça Arariboia	5	50,00%
Praça XV	1	10,00%
Não Informada	4	40,00%
<b>Total Geral</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação**



### RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - ABRIL

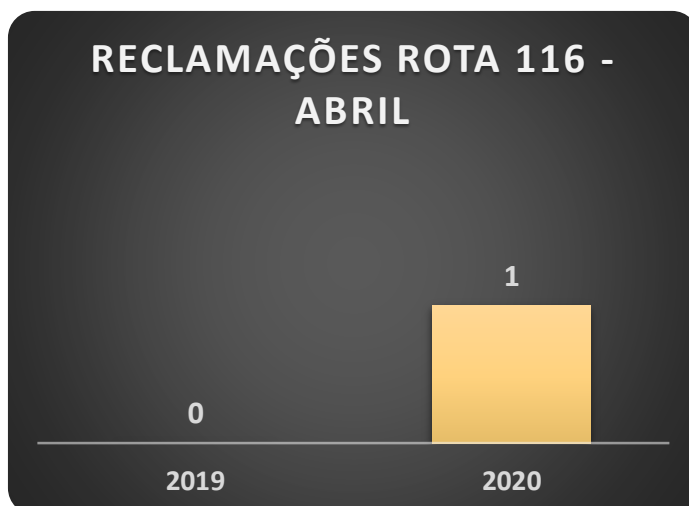




# Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116

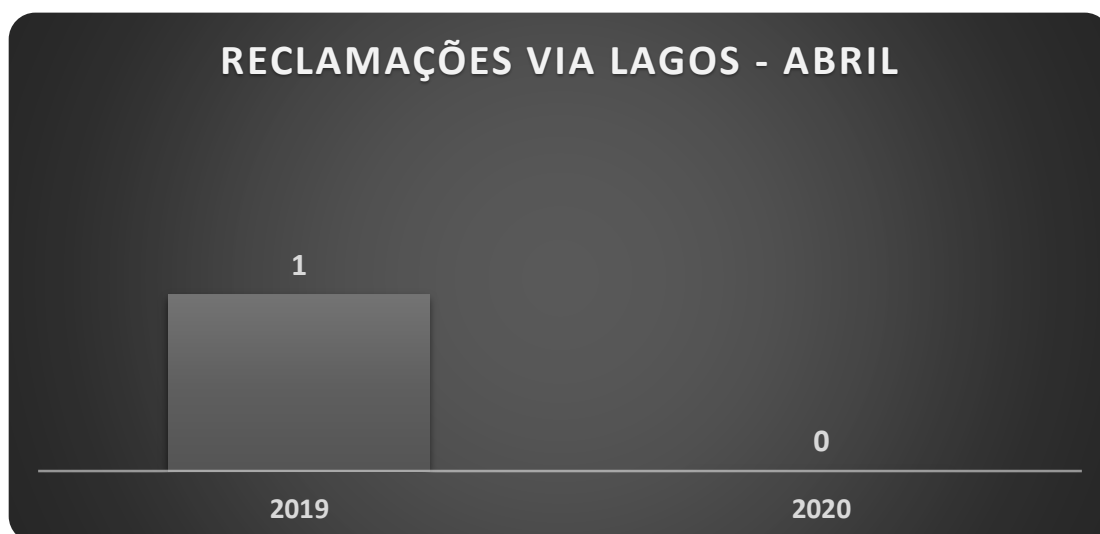
Categorização	Total	%
COVID-19	1	100,00%
Total	1	100,00%

Assunto	Total	%
PL 2054/2020	1	100,00%
Total	1	100,00%



# Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos

Não houve reclamações sobre a CCR Via Lagos na Ouvidoria da Agetransp no mês de abril de 2020.



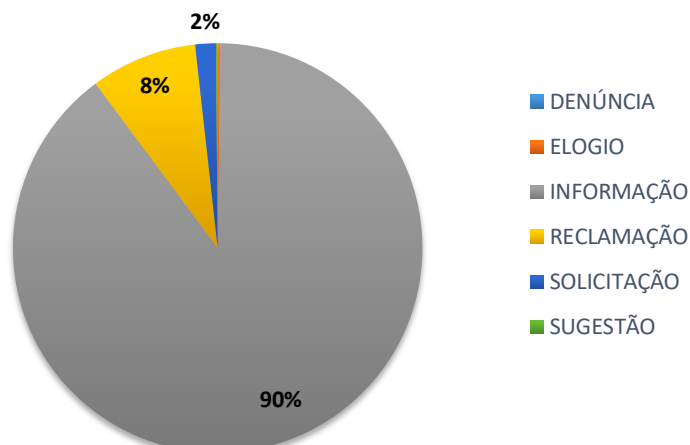


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Manifestações na Concessionária Supervia

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	2	0,04%
ELOGIO	10	0,19%
INFORMAÇÃO	4729	89,60%
RECLAMAÇÃO	444	8,41%
SOLICITAÇÃO	86	1,63%
SUGESTÃO	7	0,13%
<b>Total</b>	<b>5278</b>	<b>100,00%</b>

### Manifestações Supervia - Abril 2020

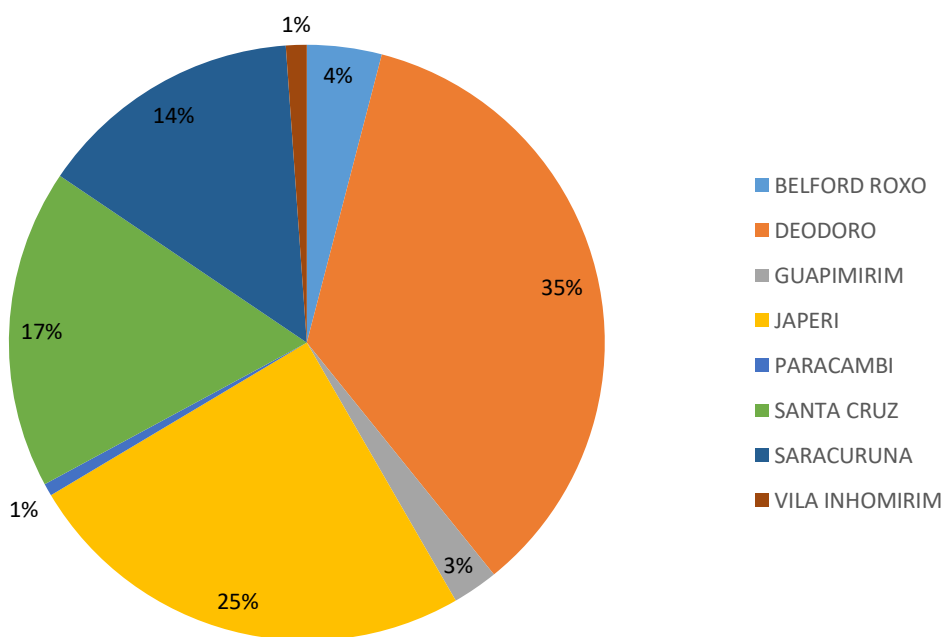




# Manifestações Concessionária SUPERVIA

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	22	0,42%
DEODORO	201	3,81%
GUAPIMIRIM	11	0,21%
JAPERI	128	2,43%
NÃO INFORMADO	4729	89,60%
PARACAMBI	3	0,06%
SANTA CRUZ	106	2,01%
SARACURUNA	72	1,36%
VILA INHOMIRIM	6	0,11%
<b>Total</b>	<b>5278</b>	<b>100,00%</b>

Manifestações Supervia - Abril 2020

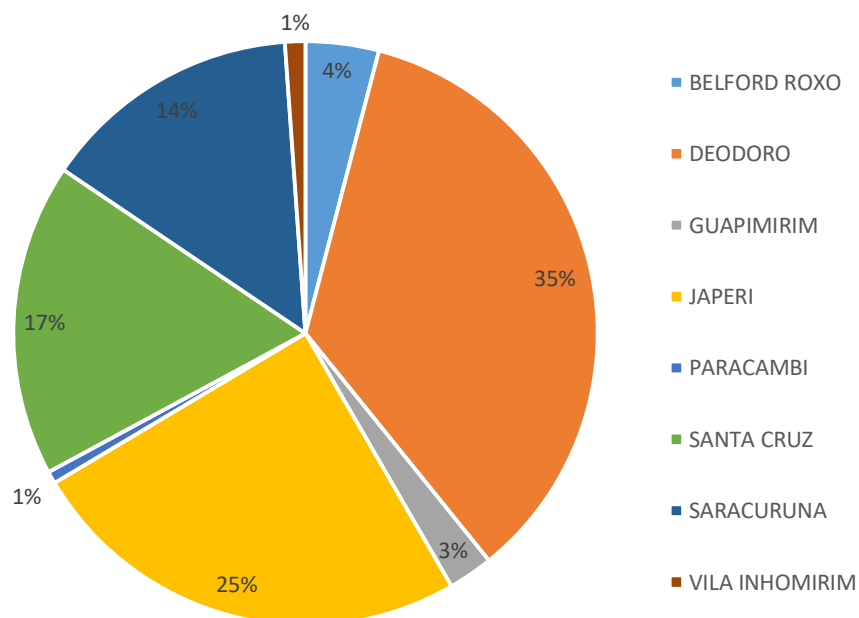




# Manifestações Concessionária SUPERVIA

Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	18	4,05%
DEODORO	156	35,14%
GUAPIMIRIM	11	2,48%
JAPERI	110	24,77%
PARACAMBI	3	0,68%
SANTA CRUZ	77	17,34%
SARACURUNA	64	14,41%
VILA INHOMIRIM	5	1,13%
Total	444	100,00%

## Reclamações Supervia - Abril 2020





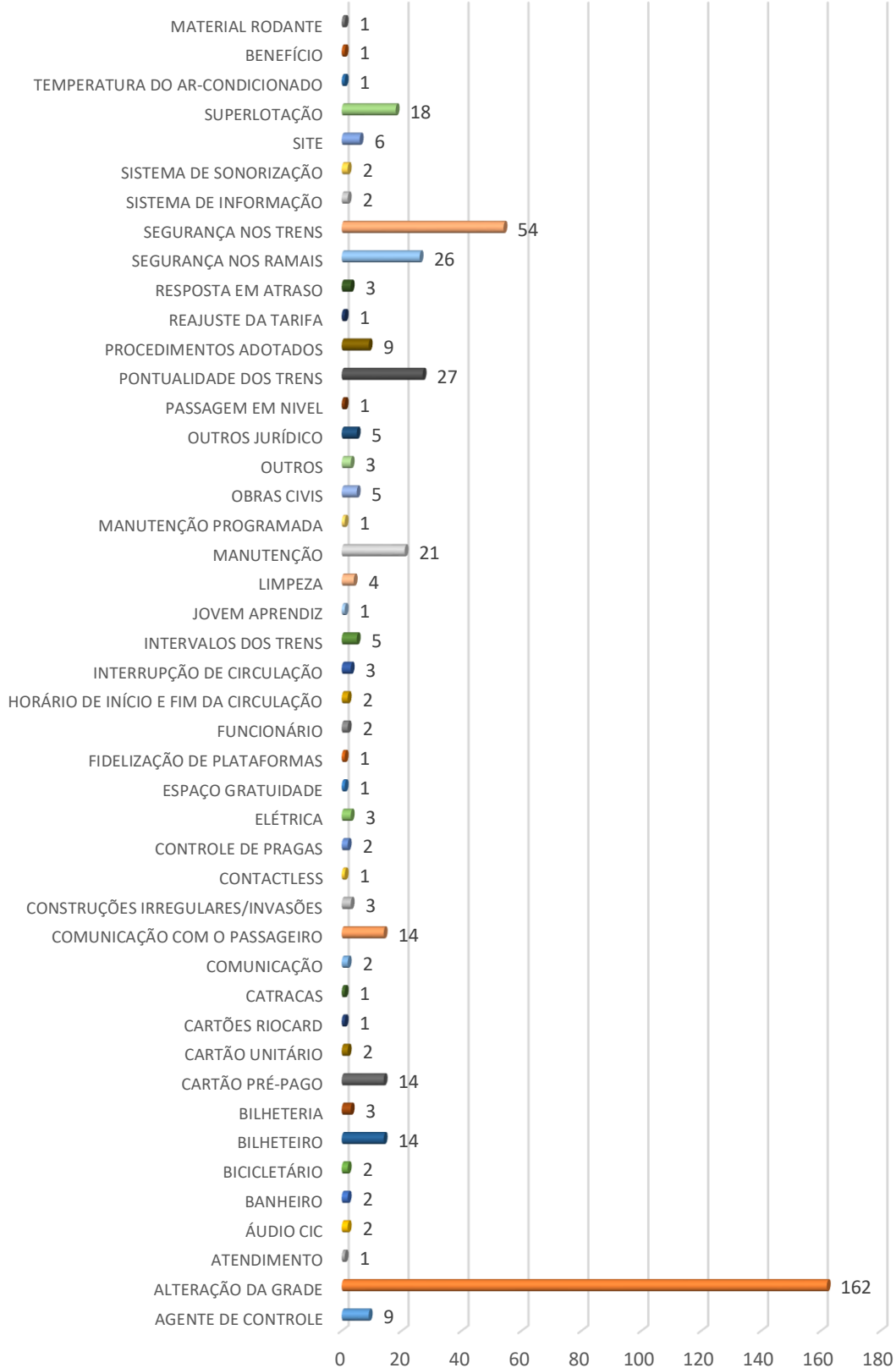
# Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Reclamações	%
AGENTE DE CONTROLE	9	2,03%
ALTERAÇÃO DA GRADE	162	36,49%
ATENDIMENTO	1	0,23%
ÁUDIO CIC	2	0,45%
BANHEIRO	2	0,45%
BICICLETÁRIO	2	0,45%
BILHETEIRO	14	3,15%
BILHETERIA	3	0,68%
CARTÃO PRÉ-PAGO	14	3,15%
CARTÃO UNITÁRIO	2	0,45%
CARTÕES RIOCARD	1	0,23%
CATRACAS	1	0,23%
COMUNICAÇÃO	2	0,45%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	14	3,15%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	3	0,68%
CONTACTLESS	1	0,23%
CONTROLE DE PRAGAS	2	0,45%
ELÉTRICA	3	0,68%
ESPAÇO GRATUIDADE	1	0,23%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMAS	1	0,23%
FUNCIONÁRIO	2	0,45%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA	2	0,45%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	3	0,68%
INTERVALOS DOS TRENS	5	1,13%
JOVEM APRENDIZ	1	0,23%
LIMPEZA	4	0,90%
MANUTENÇÃO	21	4,73%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	1	0,23%
OBRAS CIVIS	5	1,13%
OUTROS	3	0,68%
OUTROS JURÍDICO	5	1,13%
PASSAGEM EM NIVEL	1	0,23%
PONTUALIDADE DOS TRENS	27	6,08%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	9	2,03%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,23%
RESPOSTA EM ATRASO	3	0,68%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	26	5,86%
SEGURANÇA NOS TRENS	54	12,16%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	2	0,45%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	2	0,45%
SITE	6	1,35%
SUPERLOTAÇÃO	18	4,05%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,23%
BENEFÍCIO	1	0,23%
MATERIAL RODANTE	1	0,23%
<b>Total</b>	<b>444</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Supervia - Abril 2020

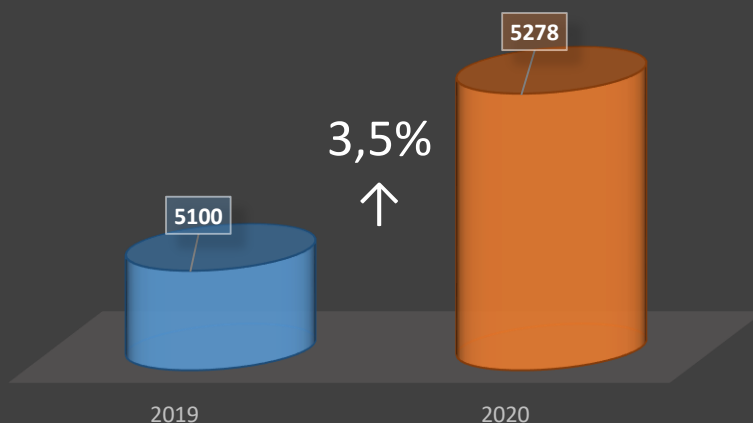




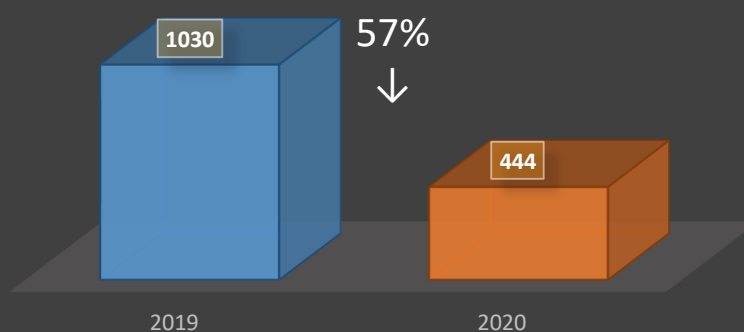
# Manifestações Concessionária SUPERVIA

Tipo de Manifestação	2019	2020
DENÚNCIA	0	2
ELOGIO	15	10
INFORMAÇÃO	3881	4729
RECLAMAÇÃO	1030	444
SOLICITAÇÃO	166	86
SUGESTÃO	8	7
Total Geral	5100	5278

## MANIFESTAÇÕES SUPERVIA - ABRIL



## RECLAMAÇÕES SUPERVIA - ABRIL



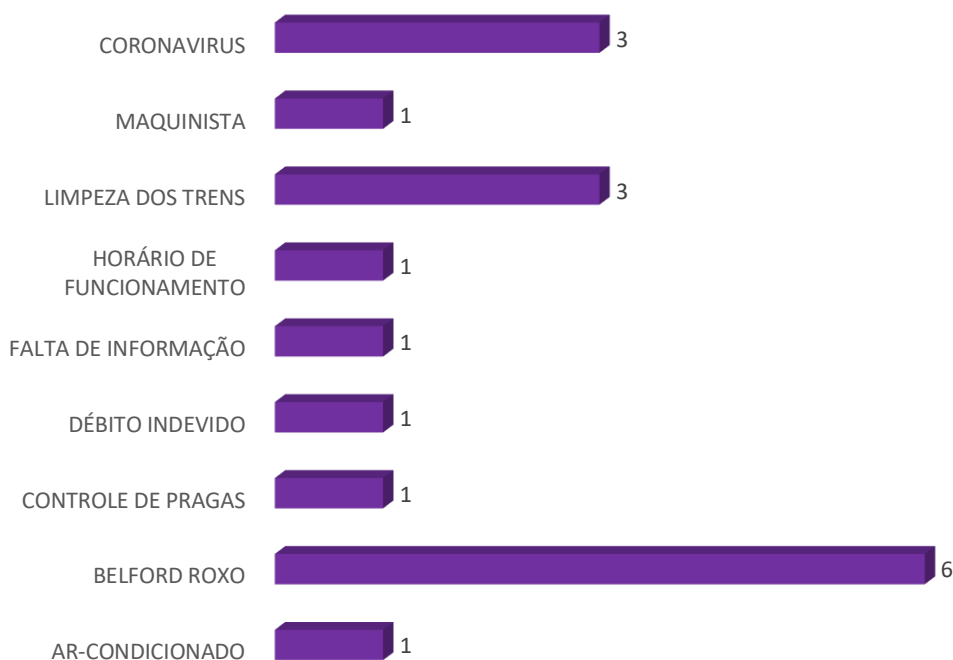


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
AR-CONDICIONADO	1	5,56%
BELFORD ROXO	6	33,33%
CONTROLE DE PRAGAS	1	5,56%
DÉBITO INDEVIDO	1	5,56%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	5,56%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	5,56%
LIMPEZA DOS TRENS	3	16,67%
MAQUINISTA	1	5,56%
CORONAVIRUS	3	16,67%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

Reclamações Ramal Belford Roxo - Abril 2020







# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,64%
ACIDENTE	1	0,64%
AMBULANTES	18	11,54%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,64%
ATENDIMENTO	4	2,56%
ATUALIZAÇÃO	1	0,64%
BELFORD ROXO	1	0,64%
CALHAS	1	0,64%
CONSTRUÇÕES	1	0,64%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,64%
DEODORO	14	8,97%
ERRO DE LEITURA	6	3,85%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	0,64%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	5	3,21%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	5	3,21%
GRATUIDADE	1	0,64%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	1,28%
ILUMINAÇÃO	3	1,92%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,64%
JAPERI	10	6,41%
LIMPEZA	1	0,64%
LIMPEZA DOS TRENS	1	0,64%
MAQUINISTA	1	0,64%
MONITORES - INFORMAÇÃO	2	1,28%
OUTROS	3	1,92%
OUTROS JURÍDICO	4	2,56%
PASSAGEM EM NIVEL	1	0,64%
PEDINTES	1	0,64%
PLATAFORMA	3	1,92%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	3,21%
PROCEDIMENTOS	1	0,64%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	4	2,56%
RESPOSTA EM ATRASO	2	1,28%
ROUBO / FURTO	4	2,56%
SANTA CRUZ	16	10,26%
SARACURUNA	7	4,49%
SUPERVIA FONE	1	0,64%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,64%
TRILHOS	2	1,28%
VENDA INCORRETA	1	0,64%
PLANEJE SUA VIAGEM	2	1,28%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMAS	1	0,64%
NÍVEL SONORO	1	0,64%
CORONAVIRUS	6	3,85%
LOTAÇÃO DOS TRENS	7	4,49%
<b>Total Geral</b>	<b>156</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Deodoro - Abril 2020



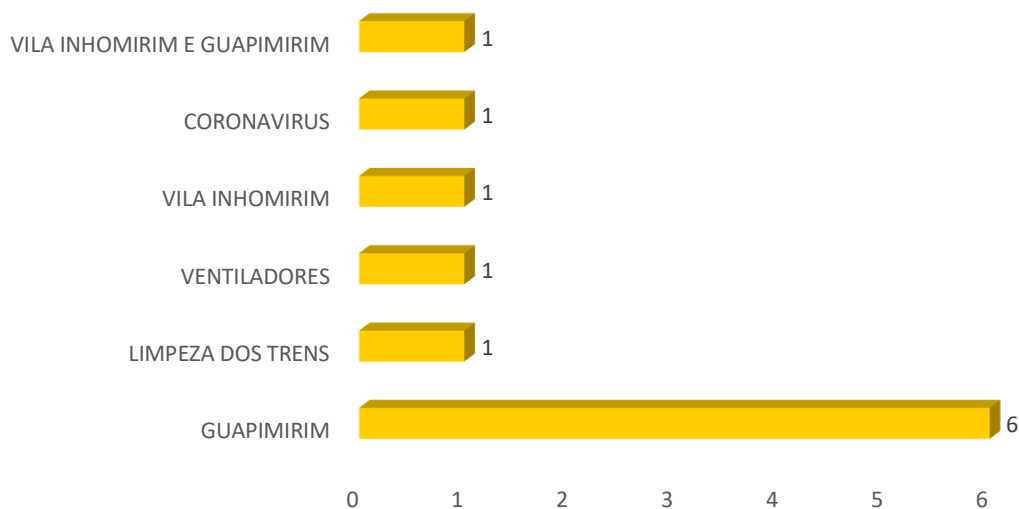


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
GUAPIMIRIM	6	54,55%
LIMPEZA DOS TRENS	1	9,09%
VENTILADORES	1	9,09%
VILA INHOMIRIM	1	9,09%
CORONAVIRUS	1	9,09%
VILA INHOMIRIM E GUAPIMIRIM	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Reclamações Ramal Guapimirim - Abril 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

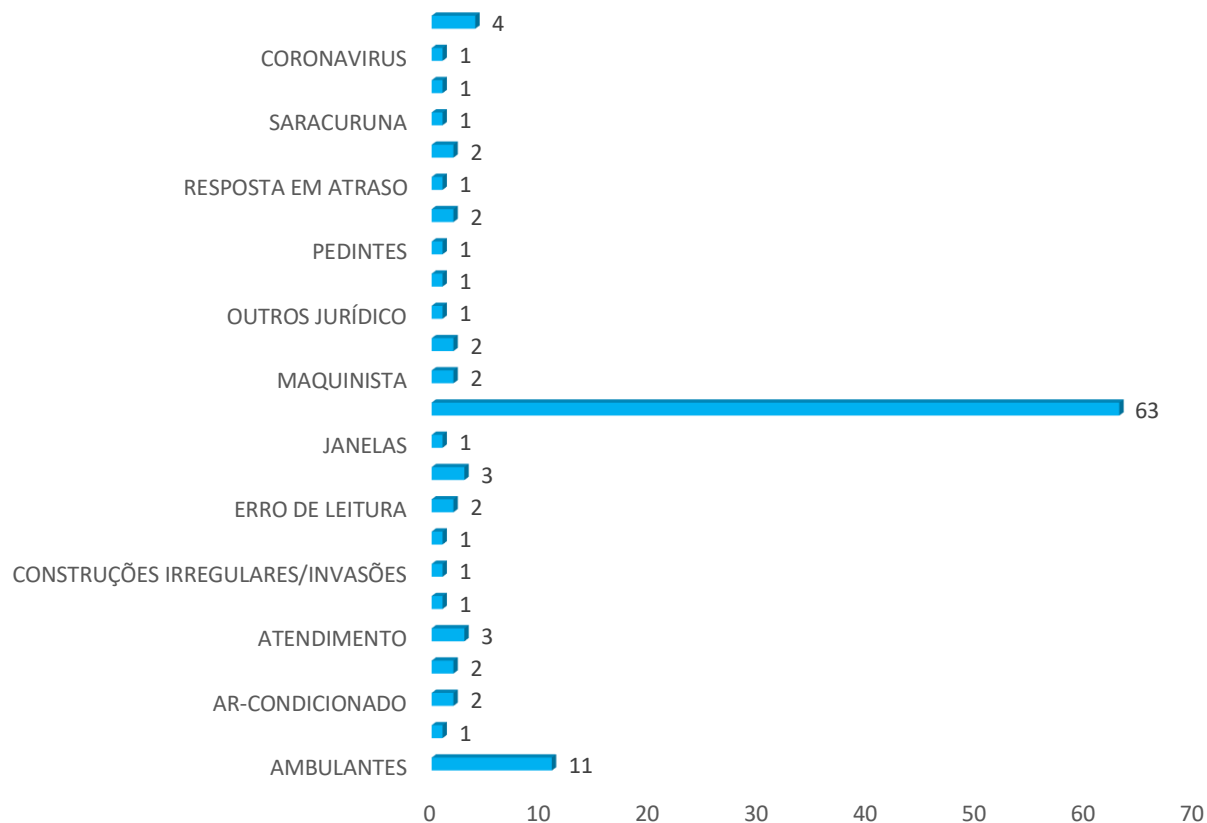
## Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
AMBULANTES	11	10,00%
ANIMAIS NO SISTEMA	1	0,91%
AR-CONDICIONADO	2	1,82%
ASPECTO FÍSICO	2	1,82%
ATENDIMENTO	3	2,73%
CONSERVAÇÃO	1	0,91%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	1	0,91%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,91%
ERRO DE LEITURA	2	1,82%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	3	2,73%
JANELAS	1	0,91%
JAPERI	63	57,27%
MAQUINISTA	2	1,82%
OUTROS	2	1,82%
OUTROS JURÍDICO	1	0,91%
PARACAMBI	1	0,91%
PEDINTES	1	0,91%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	1,82%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,91%
ROUBO / FURTO	2	1,82%
SARACURUNA	1	0,91%
TRILHOS	1	0,91%
CORONAVIRUS	1	0,91%
LOTAÇÃO DOS TRENS	4	3,64%
Total	110	100,00%



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Japeri - Abril 2020



## Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	3	100,00%
Total	3	100,00%

Reclamações Ramal Paracambi - Abril 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

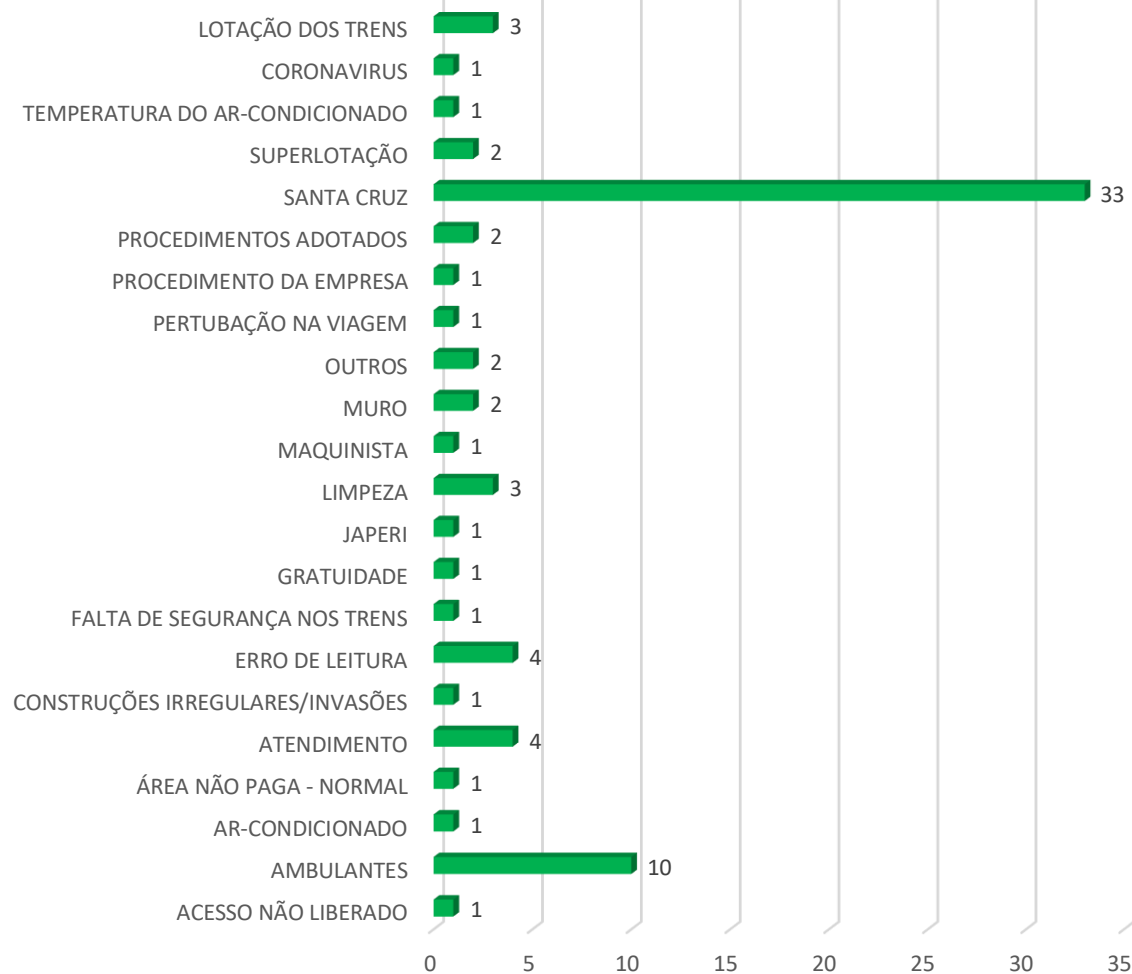
## Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	1,30%
AMBULANTES	10	12,99%
AR-CONDICIONADO	1	1,30%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	1,30%
ATENDIMENTO	4	5,19%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	1	1,30%
ERRO DE LEITURA	4	5,19%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	1,30%
GRATUIDADE	1	1,30%
JAPERI	1	1,30%
LIMPEZA	3	3,90%
MAQUINISTA	1	1,30%
MURO	2	2,60%
OUTROS	2	2,60%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,30%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	1,30%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	2,60%
SANTA CRUZ	33	42,86%
SUPERLOTAÇÃO	2	2,60%
TEMPERATURA DO AR- CONDICIONADO	1	1,30%
CORONAVIRUS	1	1,30%
LOTAÇÃO DOS TRENS	3	3,90%
Total	77	100,00%



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Santa Cruz - Abril 2020



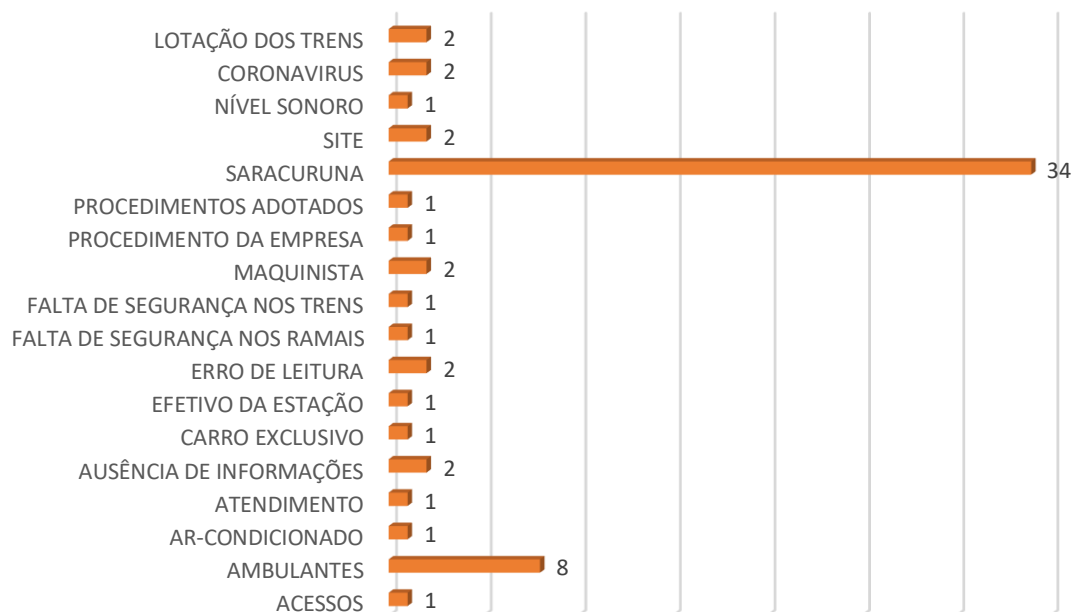


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
ACESSOS	1	1,56%
AMBULANTES	8	12,50%
AR-CONDICIONADO	1	1,56%
ATENDIMENTO	1	1,56%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES	2	3,13%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,56%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,56%
ERRO DE LEITURA	2	3,13%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	1,56%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	1,56%
MAQUINISTA	2	3,13%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	1,56%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	1,56%
SARACURUNA	34	53,13%
SITE	2	3,13%
NÍVEL SONORO	1	1,56%
CORONAVIRUS	2	3,13%
LOTAÇÃO DOS TRENS	2	3,13%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>

Reclamações Ramal Saracuruna - Abril 2020



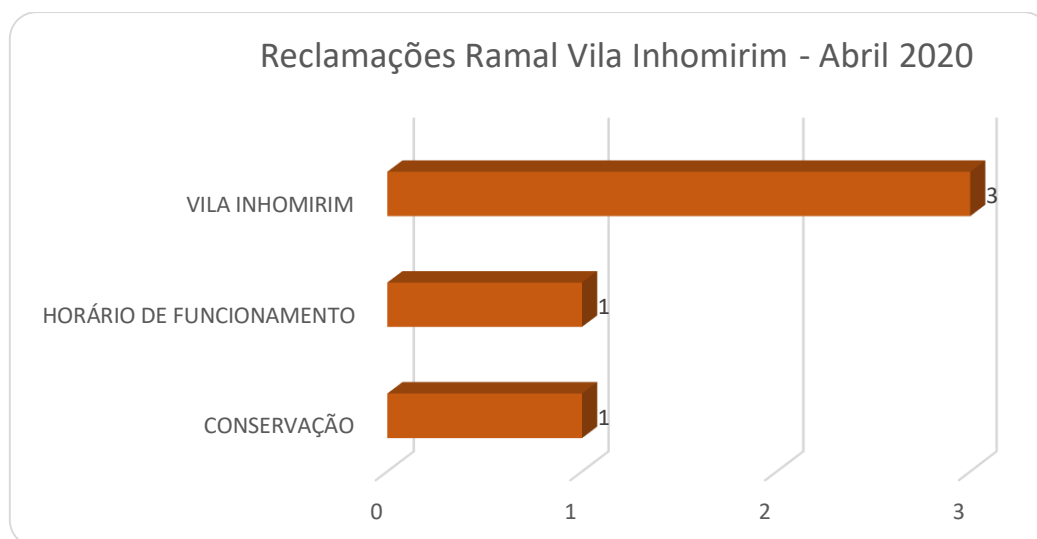




# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Ramal Vila Inhomirim

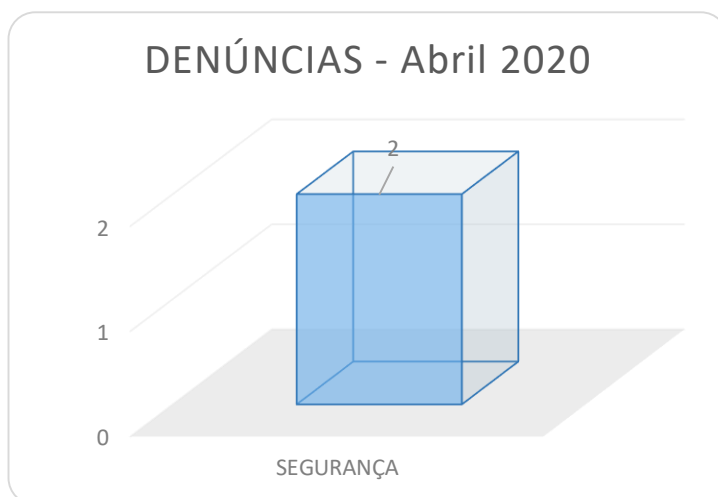
Assunto	Reclamações	%
CONSERVAÇÃO	1	20,00%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	20,00%
VILA INHOMIRIM	3	60,00%
Total	5	100,00%



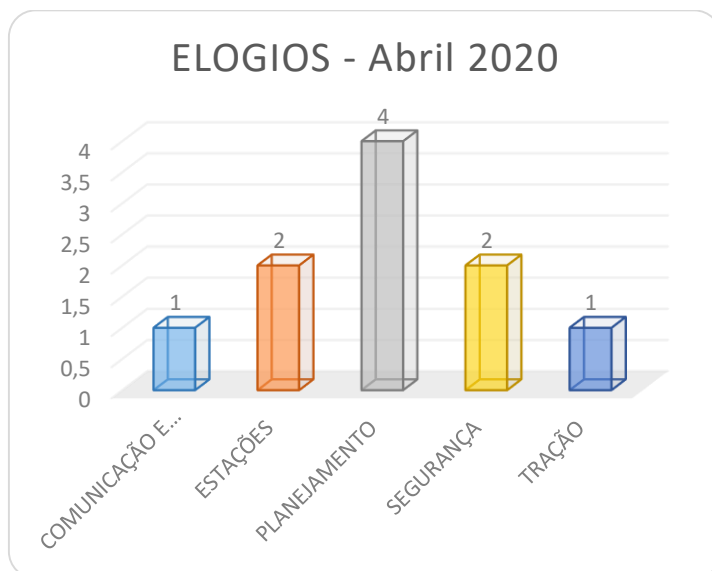


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	2	100,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>



Assunto	Elogios	%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	10,00%
ESTAÇÕES	2	20,00%
PLANEJAMENTO	4	40,00%
SEGURANÇA	2	20,00%
TRAÇÃO	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

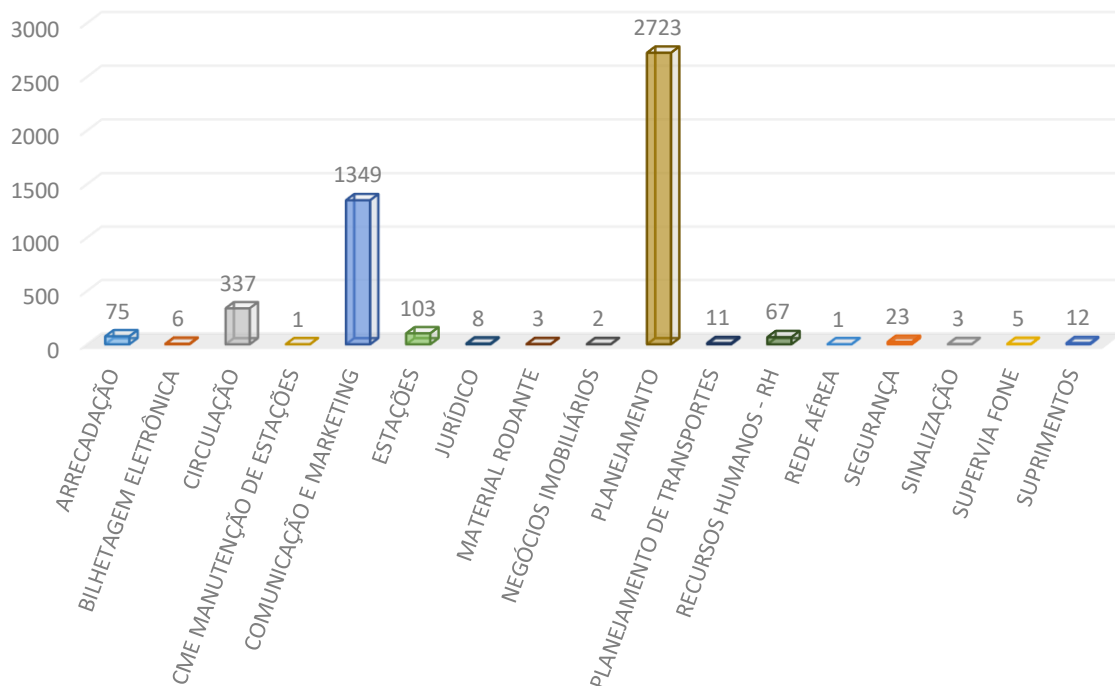




# Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Informações	%
ARRECADAÇÃO	75	1,59%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	6	0,13%
CIRCULAÇÃO	337	7,13%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	0,02%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1349	28,53%
ESTAÇÕES	103	2,18%
JURÍDICO	8	0,17%
MATERIAL RODANTE	3	0,06%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	2	0,04%
PLANEJAMENTO	2723	57,58%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	11	0,23%
RECURSOS HUMANOS - RH	67	1,42%
REDE AÉREA	1	0,02%
SEGURANÇA	23	0,49%
SINALIZAÇÃO	3	0,06%
SUPERVIA FONE	5	0,11%
SUPRIMENTOS	12	0,25%
<b>Total</b>	<b>4729</b>	<b>100,00%</b>

INFORMAÇÕES - Abril 2020

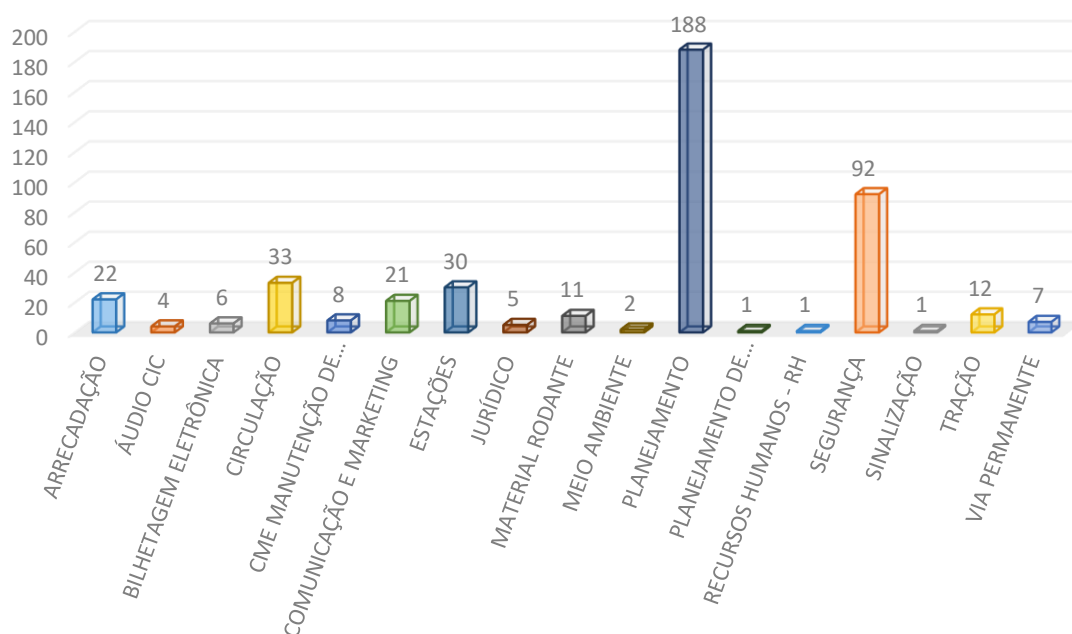




# Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Reclamações	%
ARRECADAÇÃO	22	4,95%
ÁUDIO CIC	4	0,90%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	6	1,35%
CIRCULAÇÃO	33	7,43%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	8	1,80%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	21	4,73%
ESTAÇÕES	30	6,76%
JURÍDICO	5	1,13%
MATERIAL RODANTE	11	2,48%
MEIO AMBIENTE	2	0,45%
PLANEJAMENTO	188	42,34%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	0,23%
RECURSOS HUMANOS - RH	1	0,23%
SEGURANÇA	92	20,72%
SINALIZAÇÃO	1	0,23%
TRAÇÃO	12	2,70%
VIA PERMANENTE	7	1,58%
<b>Total</b>	<b>444</b>	<b>100,00%</b>

RECLAMAÇÕES - Abril 2020

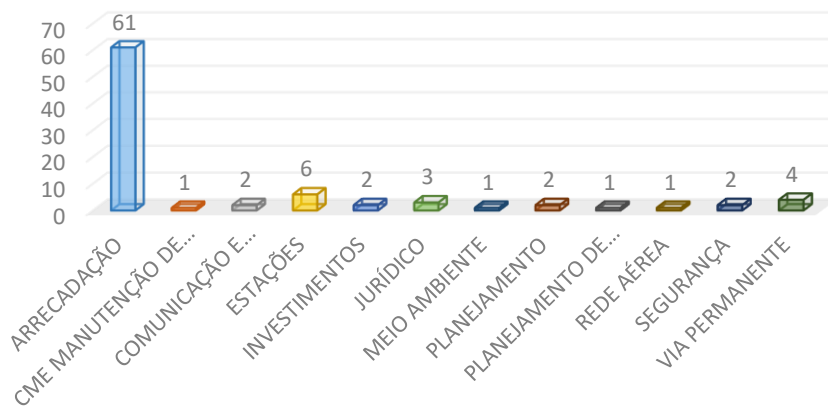




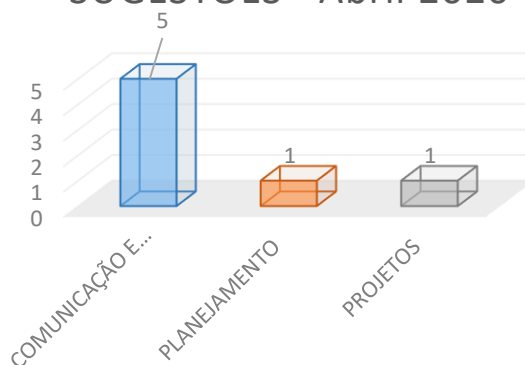
# Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	61	70,93%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	1,16%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	2,33%
ESTAÇÕES	6	6,98%
INVESTIMENTOS	2	2,33%
JURÍDICO	3	3,49%
MEIO AMBIENTE	1	1,16%
PLANEJAMENTO	2	2,33%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	1,16%
REDE AÉREA	1	1,16%
SEGURANÇA	2	2,33%
VIA PERMANENTE	4	4,65%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100,00%</b>

## SOLICITAÇÕES - Abril 2020



## SUGESTÕES - Abril 2020



Assunto	Sugestões	%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	5	71,43%
PLANEJAMENTO	1	14,29%
PROJETOS	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

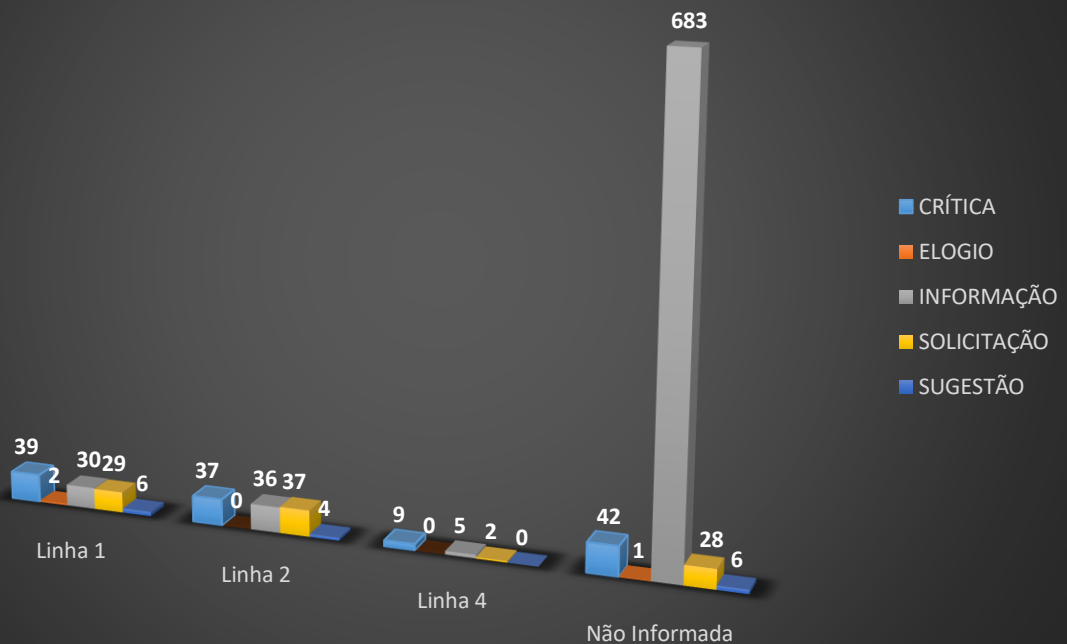


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## Manifestações na Concessionária Metrôrio

Tipo de Manifestação / Linha	Linha 1	Linha 2	Linha 4	Não Informada	Total	%
CRÍTICA	39	37	9	42	127	12,75%
ELOGIO	2	0	0	1	3	0,30%
INFORMAÇÃO	30	36	5	683	754	75,70%
SOLICITAÇÃO	29	37	2	28	96	9,64%
SUGESTÃO	6	4	0	6	16	1,61%
Total	106	114	16	760	996	100,00%

### Atendimentos Metrôrio - Abril 2020





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Estação	Manifestações	%
ACARI/FAZ.BOTAFOGO	4	0,40%
AFONSO PENA	2	0,20%
ANTERO DE QUENTAL	2	0,20%
ARCOVERDE	6	0,60%
BOTAFOGO	10	1,00%
CANTAGALO	4	0,40%
CARIOCA	6	0,60%
CATETE	3	0,30%
CENTRAL	17	1,71%
CIDADE NOVA	1	0,10%
CINELÂNDIA	3	0,30%
COELHO NETO	6	0,60%
COLÉGIO	3	0,30%
DEL CASTILHO	7	0,70%
ENG.DA RAINHA	3	0,30%
ENG.RUBENS PAIVA	3	0,30%
ESTÁCIO	15	1,51%
FLAMENGO	6	0,60%
GLÓRIA	1	0,10%
INHAÚMA	5	0,50%
IPANEMA / GENERAL OSÓRIO I	2	0,20%
IRAJÁ	6	0,60%
JARDIM DE ALAH	3	0,30%
JARDIM OCEÂNICO	7	0,70%
LARGO DO MACHADO	3	0,30%
MARACANÃ	2	0,20%
MARIA DA GRAÇA	5	0,50%
NÃO INFORMADA	760	76,31%
NOSSA SENHORA DA PAZ	1	0,10%
PAVUNA	47	4,72%
PRAÇA ONZE	1	0,10%
PRES.VARGAS	2	0,20%
SAENS PEÑA	5	0,50%
SÃO CONRADO	3	0,30%
SÃO CRISTÓVÃO	1	0,10%
SÃO FRANCISCO XAVIER	3	0,30%
SIQUEIRA CAMPOS	4	0,40%
TOMÁS COELHO	2	0,20%
TRIAGEM	6	0,60%
URUGUAI	11	1,10%
URUGUAIANA	2	0,20%
VICENTE DE CARVALHO	13	1,31%
<b>Total</b>	<b>996</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## Manifestações por estação - Abril 2020







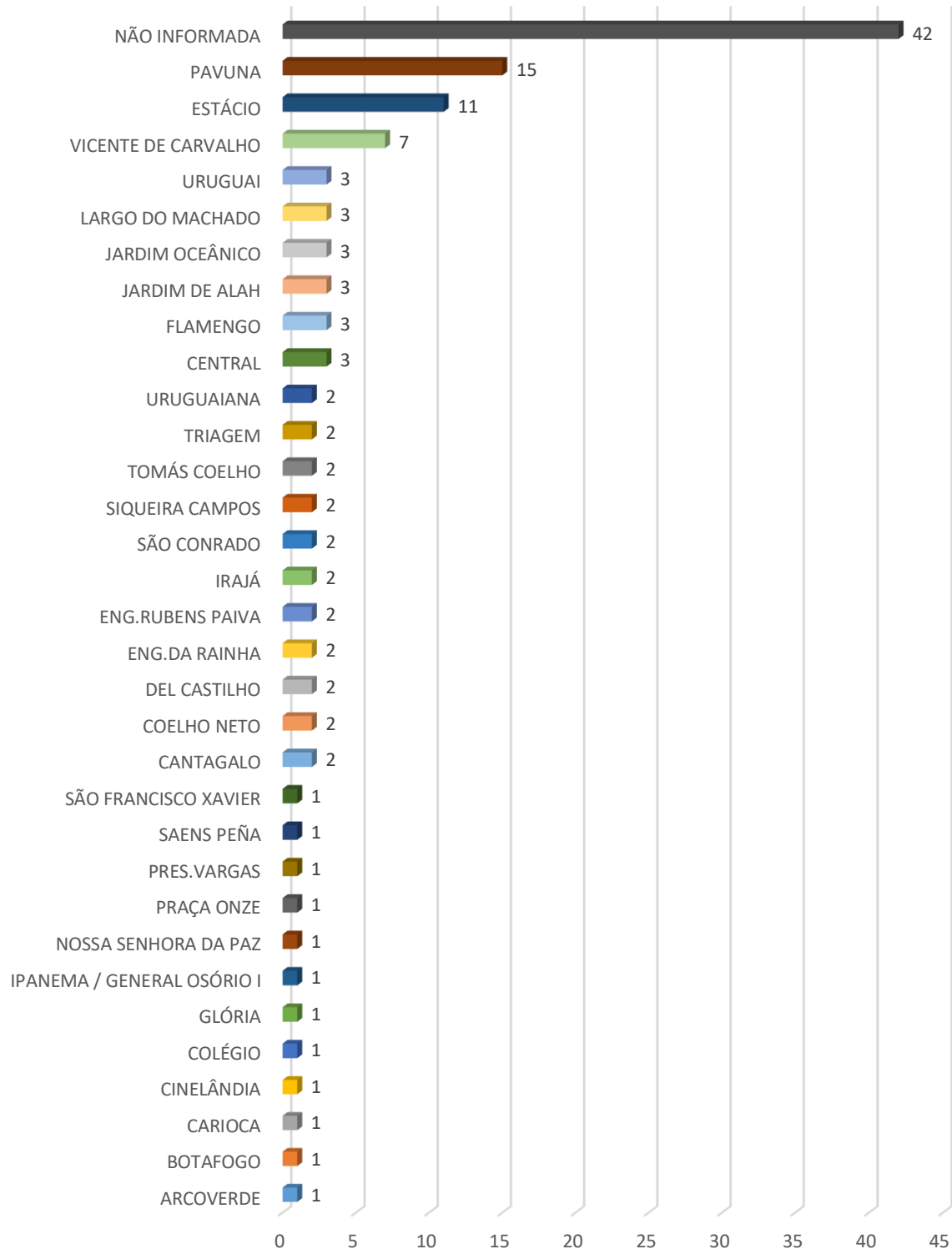
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Estação	Reclamações	%
ARCOVERDE	1	0,79%
BOTAFOGO	1	0,79%
CANTAGALO	2	1,57%
CARIOCA	1	0,79%
CENTRAL	3	2,36%
CINELÂNDIA	1	0,79%
COELHO NETO	2	1,57%
COLÉGIO	1	0,79%
DEL CASTILHO	2	1,57%
ENG.DA RAINHA	2	1,57%
ENG.RUBENS PAIVA	2	1,57%
ESTÁCIO	11	8,66%
FLAMENGO	3	2,36%
GLÓRIA	1	0,79%
IPANEMA / GENERAL OSÓRIO I	1	0,79%
IRAJÁ	2	1,57%
JARDIM DE ALAH	3	2,36%
JARDIM OCEÂNICO	3	2,36%
LARGO DO MACHADO	3	2,36%
NÃO INFORMADA	42	33,07%
NOSSA SENHORA DA PAZ	1	0,79%
PAVUNA	15	11,81%
PRAÇA ONZE	1	0,79%
PRES.VARGAS	1	0,79%
SAENS PEÑA	1	0,79%
SÃO CONRADO	2	1,57%
SÃO FRANCISCO XAVIER	1	0,79%
SIQUEIRA CAMPOS	2	1,57%
TOMÁS COELHO	2	1,57%
TRIAGEM	2	1,57%
URUGUAI	3	2,36%
URUGUAIANA	2	1,57%
VICENTE DE CARVALHO	7	5,51%
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária METRÔRIO

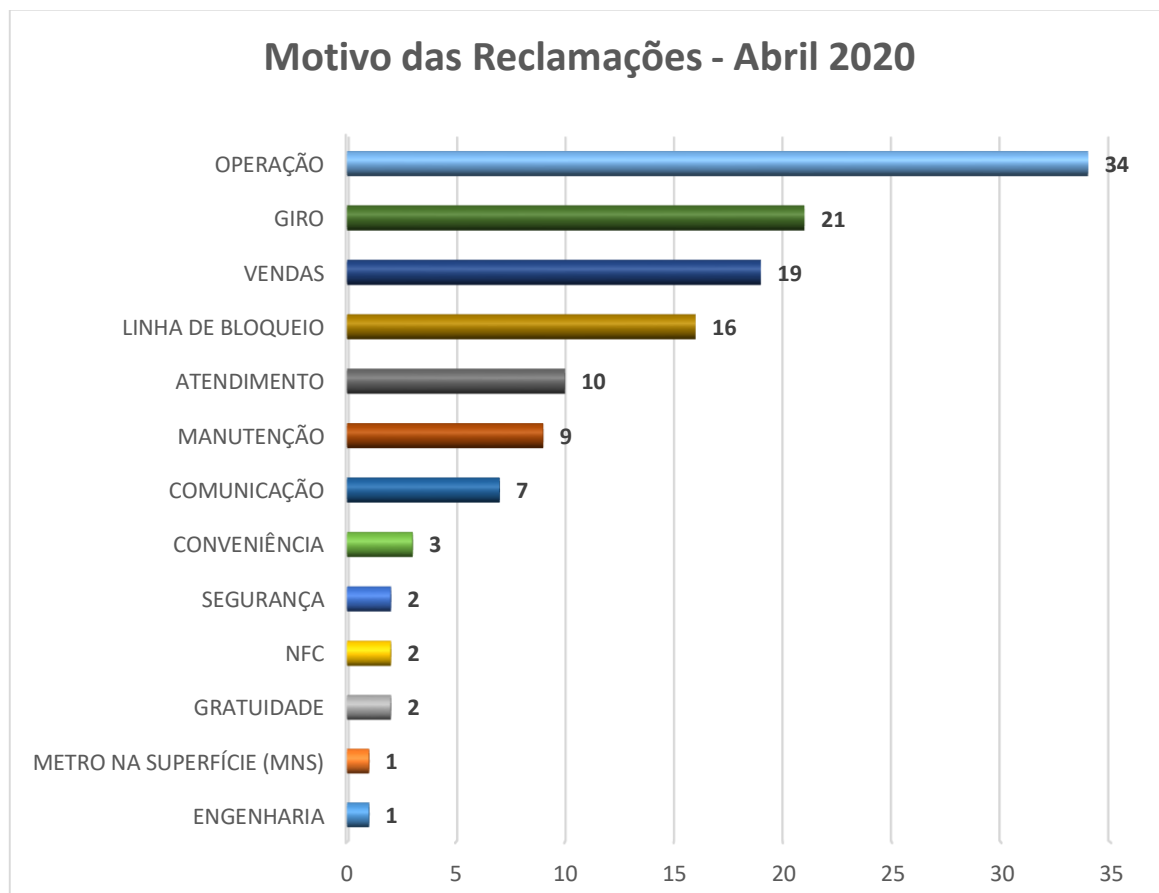
Reclamações MetrôRio - Abril 2020





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Motivo	Frequência	%
ENGENHARIA	1	0,79%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	0,79%
GRATUIDADE	2	1,57%
NFC	2	1,57%
SEGURANÇA	2	1,57%
CONVENIÊNCIA	3	2,36%
COMUNICAÇÃO	7	5,51%
MANUTENÇÃO	9	7,09%
ATENDIMENTO	10	7,87%
LINHA DE BLOQUEIO	16	12,60%
VENDAS	19	14,96%
GIRO	21	16,54%
OPERAÇÃO	34	26,77%
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,00%</b>

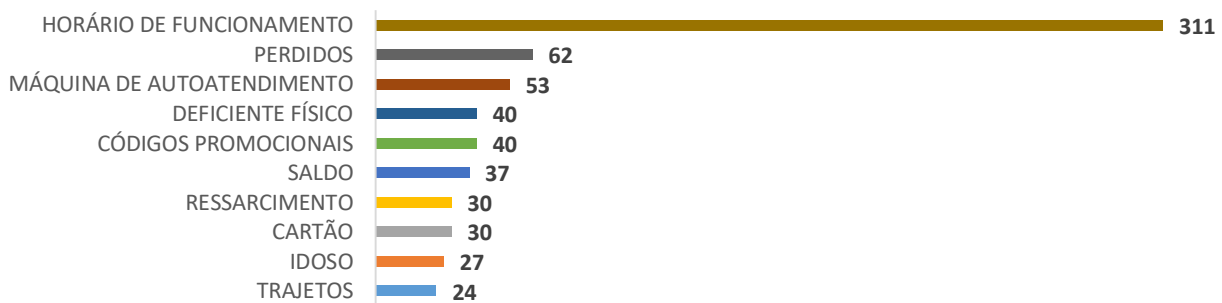




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

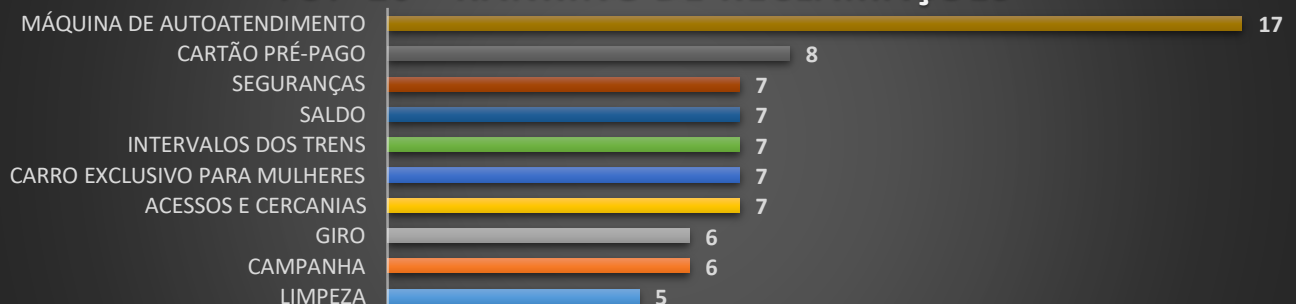
Categoria	Frequência	%
TRAJETOS	24	2,41%
IDOSO	27	2,71%
CARTÃO	30	3,01%
RESSARCIMENTO	30	3,01%
SALDO	37	3,71%
CÓDIGOS PROMOCIONAIS	40	4,02%
DEFICIENTE FÍSICO	40	4,02%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	53	5,32%
PERDIDOS	62	6,22%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	311	31,22%
<b>Total</b>	<b>996</b>	<b>100,00%</b>

## TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
LIMPEZA	5	3,94%
CAMPANHA	6	4,72%
GIRO	6	4,72%
ACESSOS E CERCANIAS	7	5,51%
CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES	7	5,51%
INTERVALOS DOS TRENS	7	5,51%
SALDO	7	5,51%
SEGURANÇAS	7	5,51%
CARTÃO PRÉ-PAGO	8	6,30%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	17	13,39%
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100,00%</b>

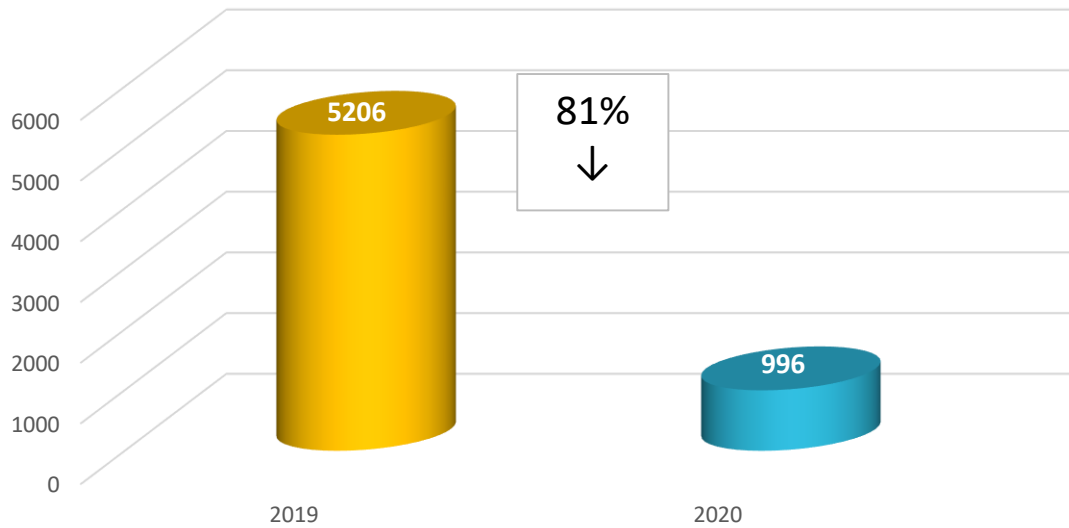
## TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



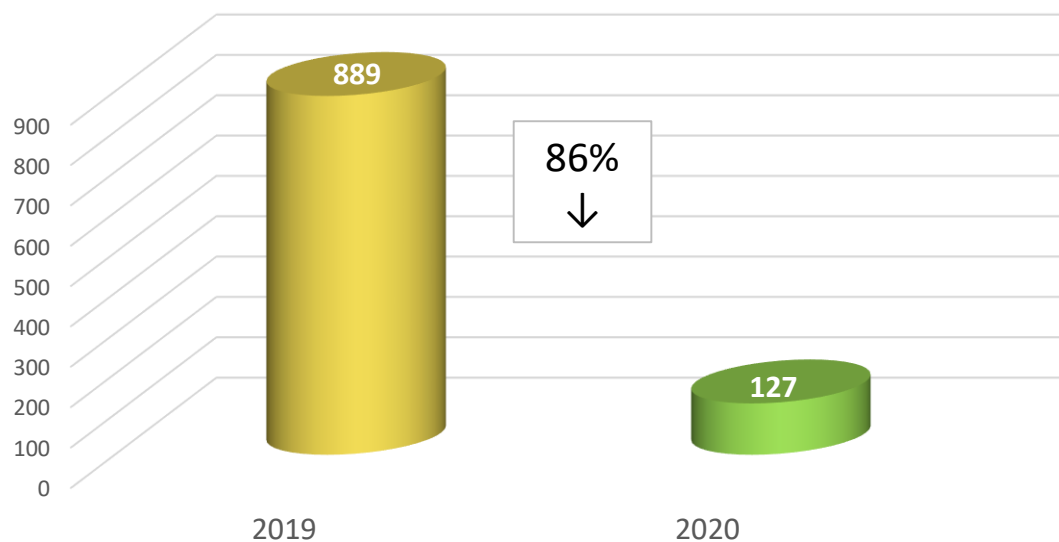


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Manifestações MetrôRio - Abril



Reclamações MetrôRio - Abril



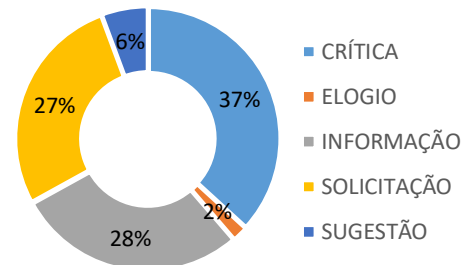


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## Linha 1

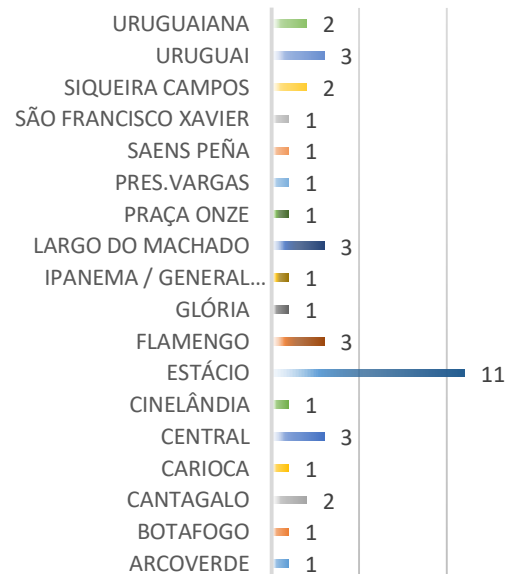
Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	39	36,79%
ELOGIO	2	1,89%
INFORMAÇÃO	30	28,30%
SOLICITAÇÃO	29	27,36%
SUGESTÃO	6	5,66%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100,00%</b>

### MANIFESTAÇÕES DA LINHA 1 DO METRÔRIO ABRIL 2020



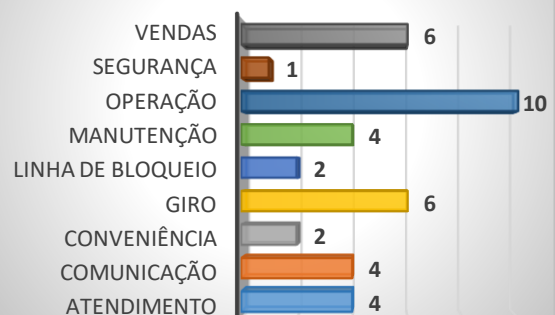
Estação	Reclamações	%
ARCOVERDE	1	2,56%
BOTAFOGO	1	2,56%
CANTAGALO	2	5,13%
CARIOCA	1	2,56%
CENTRAL	3	7,69%
CINELÂNDIA	1	2,56%
ESTÁCIO	11	28,21%
FLAMENGO	3	7,69%
GLÓRIA	1	2,56%
IPANEMA /	1	2,56%
LARGO DO	3	7,69%
PRAÇA ONZE	1	2,56%
PRES.VARGAS	1	2,56%
SAENS PEÑA	1	2,56%
SÃO FRANCISCO	1	2,56%
SIQUEIRA CAMPOS	2	5,13%
URUGUAI	3	7,69%
URUGUAIANA	2	5,13%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES ABRIL 2020 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	4	10,26%
COMUNICAÇÃO	4	10,26%
CONVENIÊNCIA	2	5,13%
GIRO	6	15,38%
LINHA DE BLOQUEIO	2	5,13%
MANUTENÇÃO	4	10,26%
OPERAÇÃO	10	25,64%
SEGURANÇA	1	2,56%
VENDAS	6	15,38%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES ABRIL 2020 - POR MOTIVO

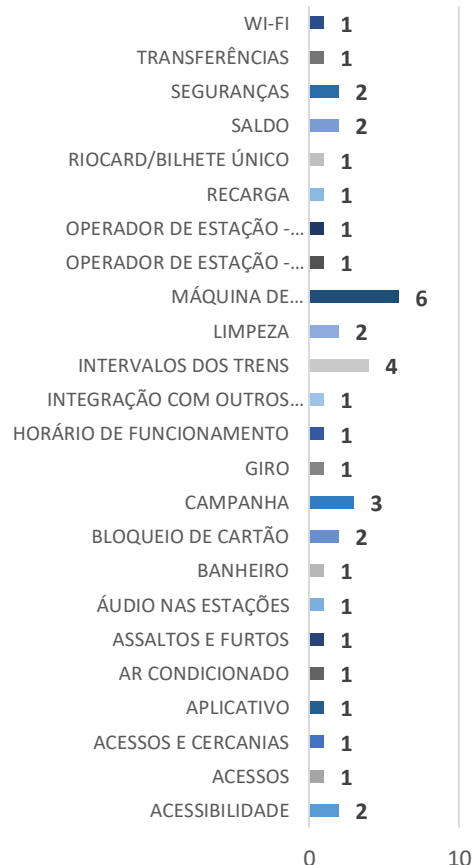




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

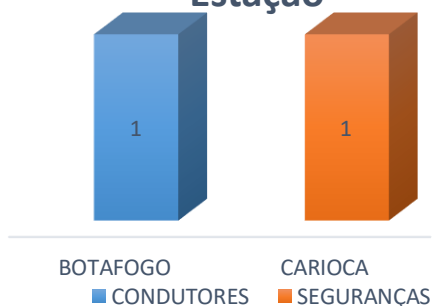
Categoria	Reclamações	%
ACESSIBILIDADE	2	5,13%
ACESSOS	1	2,56%
ACESSOS E	1	2,56%
APLICATIVO	1	2,56%
AR CONDICIONADO	1	2,56%
ASSALTOS E FURTOS	1	2,56%
ÁUDIO NAS	1	2,56%
BANHEIRO	1	2,56%
BLOQUEIO DE	2	5,13%
CAMPANHA	3	7,69%
GIRO	1	2,56%
HORÁRIO DE	1	2,56%
INTEGRAÇÃO COM	1	2,56%
INTERVALOS DOS	4	10,26%
LIMPEZA	2	5,13%
MÁQUINA DE		
AUTOATENDIMENTO	6	15,38%
OPERADOR DE	1	2,56%
OPERADOR DE	1	2,56%
RECARGA	1	2,56%
RIOCARD/BILHETE	1	2,56%
SALDO	2	5,13%
SEGURANÇAS	2	5,13%
TRANSFERÊNCIAS	1	2,56%
WI-FI	1	2,56%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES ABRIL 2020 - POR CATEGORIA



Elogios / Estação	BOTAFOGO	CARIOCA	TOTAL
CONDUTORES	1		1
SEGURANÇAS		1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

## Elogios Abril 2020 - Por Estação

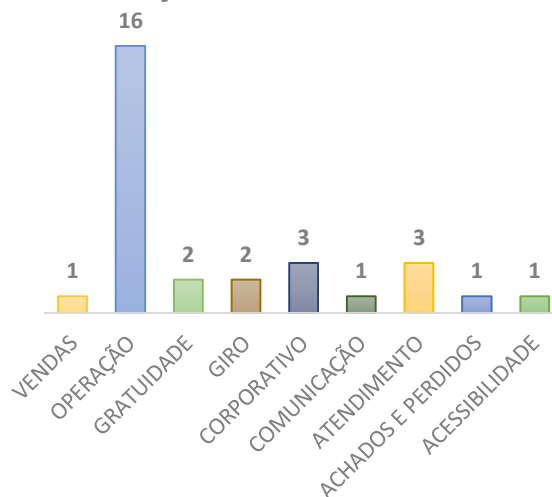




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

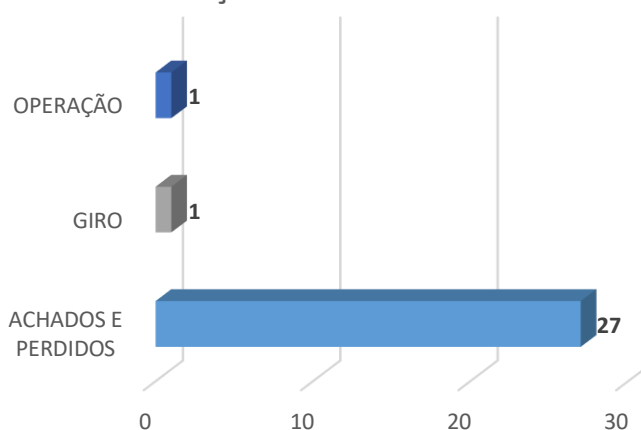
Informações	Frequencia	%
ACESSIBILIDADE	1	3,33%
ACHADOS E PERDIDOS	1	3,33%
ATENDIMENTO	3	10,00%
COMUNICAÇÃO	1	3,33%
CORPORATIVO	3	10,00%
GIRO	2	6,67%
GRATUIDADE	2	6,67%
OPERAÇÃO	16	53,33%
VENDAS	1	3,33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

Informações Linha 1 - Abril 2020



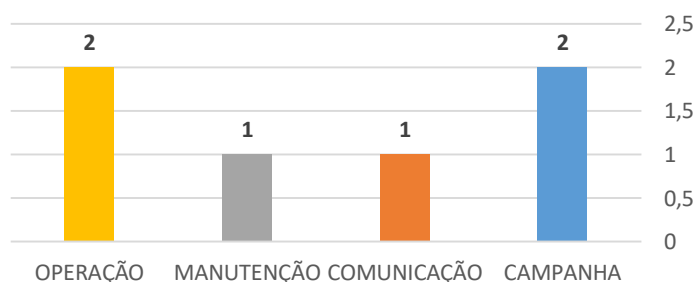
Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	27	93,10%
GIRO	1	3,45%
OPERAÇÃO	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

Solicitações Linha 1 - Abril 2020



Sugestões	Frequência	%
CAMPANHA	2	33,33%
COMUNICAÇÃO	1	16,67%
MANUTENÇÃO	1	16,67%
OPERAÇÃO	2	33,33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Sugestões Linha 1 - Abril 2020



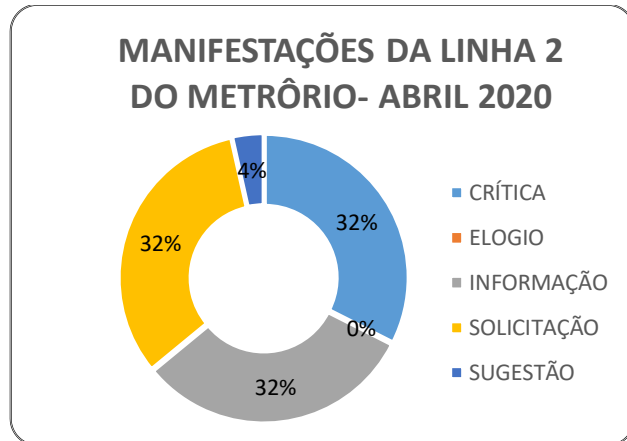




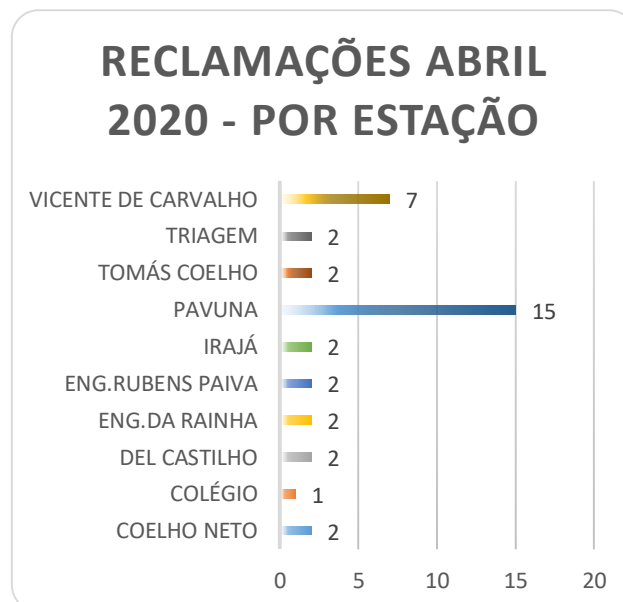
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	37	32,46%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	36	31,58%
SOLICITAÇÃO	37	32,46%
SUGESTÃO	4	3,51%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100,00%</b>



Estação	Reclamações	%
COELHO NETO	2	5,41%
COLÉGIO	1	2,70%
DEL CASTILHO	2	5,41%
ENG.DA RAINHA	2	5,41%
ENG.RUBENS PAIVA	2	5,41%
IRAJÁ	2	5,41%
PAVUNA	15	40,54%
TOMÁS COELHO	2	5,41%
TRIAGEM	2	5,41%
VICENTE DE CARVALHO	7	18,92%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	3	8,11%
COMUNICAÇÃO	1	2,70%
GIRO	4	10,81%
GRATUIDADE	1	2,70%
LINHA DE BLOQUEIO	7	18,92%
MANUTENÇÃO	3	8,11%
OPERAÇÃO	11	29,73%
SEGURANÇA	1	2,70%
VENDAS	6	16,22%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>

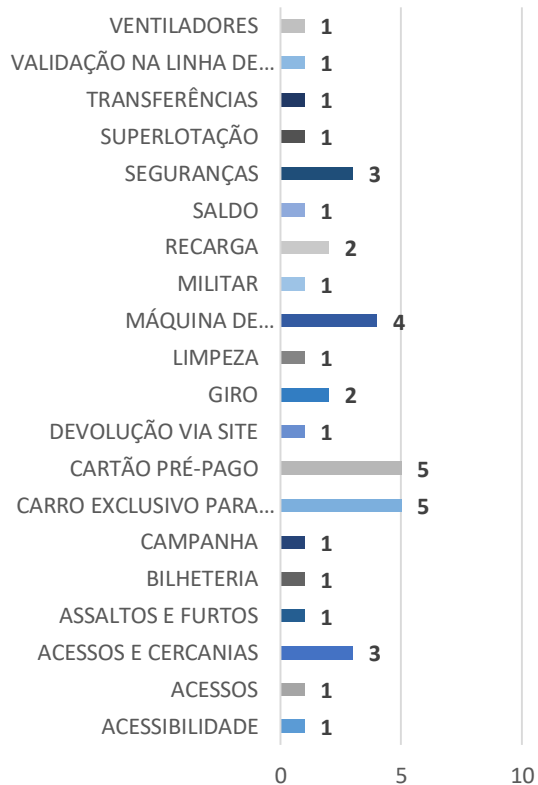




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

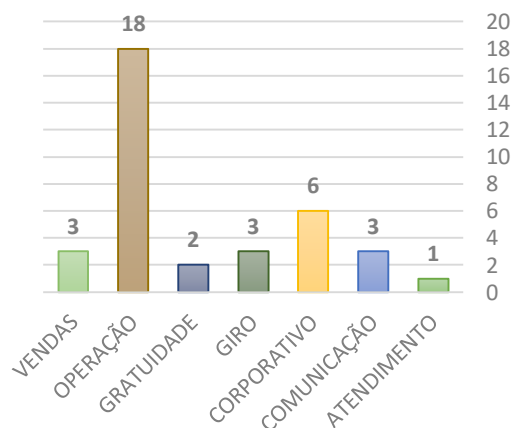
Categoria	Reclamações	%
ACESSIBILIDADE	1	2,70%
ACESSOS	1	2,70%
ACESSOS E CERCANIAS	3	8,11%
ASSALTOS E FURTOS	1	2,70%
BILHETERIA	1	2,70%
CAMPANHA	1	2,70%
CARRO EXCLUSIVO	5	13,51%
CARTÃO PRÉ-PAGO	5	13,51%
DEVOLUÇÃO VIA	1	2,70%
GIRO	2	5,41%
LIMPEZA	1	2,70%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	4	10,81%
MILITAR	1	2,70%
RECARGA	2	5,41%
SALDO	1	2,70%
SEGURANÇAS	3	8,11%
SUPERLOTAÇÃO	1	2,70%
TRANSFERÊNCIAS	1	2,70%
VALIDAÇÃO NA	1	2,70%
VENTILADORES	1	2,70%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES ABRIL 2020 - POR CATEGORIA



Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	2,78%
COMUNICAÇÃO	3	8,33%
CORPORATIVO	6	16,67%
GIRO	3	8,33%
GRATUIDADE	2	5,56%
OPERAÇÃO	18	50,00%
VENDAS	3	8,33%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>

## Informações Linha 2 - Abril 2020

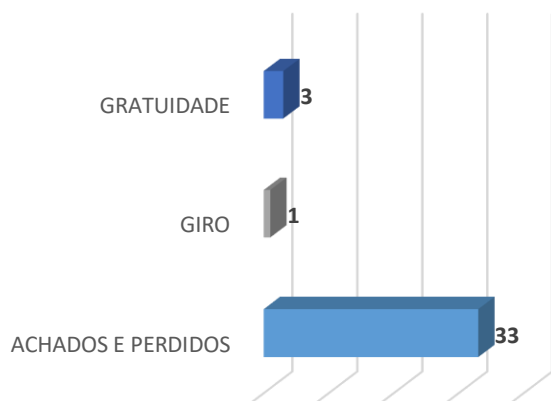




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

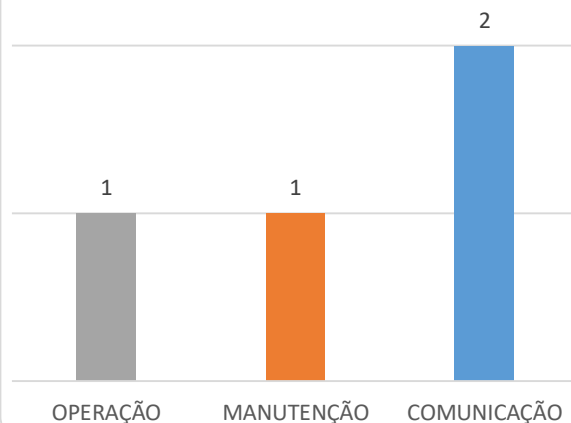
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	33	89,19%
GIRO	1	2,70%
GRATUIDADE	3	8,11%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>

Solicitações Linha 2 - Abril 2020



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	50,00%
MANUTENÇÃO	1	25,00%
OPERAÇÃO	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Sugestões Linha 2 - Abril 2020



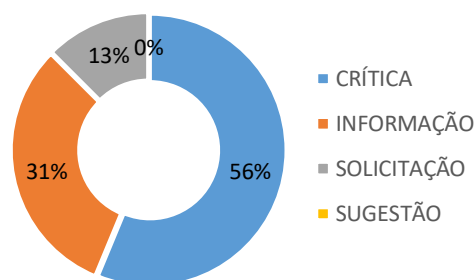


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## Linha 4

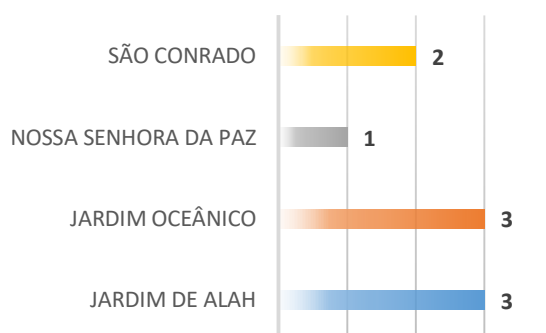
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	9	56,25%
INFORMAÇÃO	5	31,25%
SOLICITAÇÃO	2	12,50%
SUGESTÃO	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

### MANIFESTAÇÕES DA LINHA 4 DO METRÔRIO - ABRIL 2020



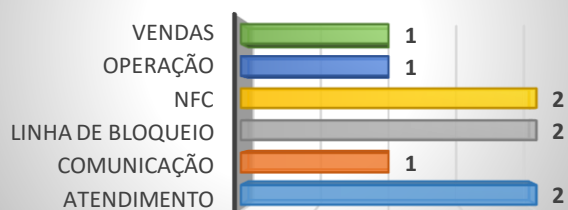
Estação	Reclamações	%
JARDIM DE ALAH	3	33,33%
JARDIM OCEÂNICO	3	33,33%
NOSSA SENHORA DA PAZ	1	11,11%
SÃO CONRADO	2	22,22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES ABRIL 2020 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	2	22,22%
COMUNICAÇÃO	1	11,11%
LINHA DE BLOQUEIO	2	22,22%
NFC	2	22,22%
OPERAÇÃO	1	11,11%
VENDAS	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES ABRIL 2020 - POR MOTIVO

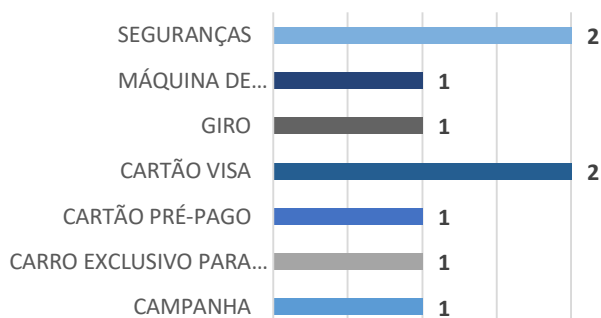




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

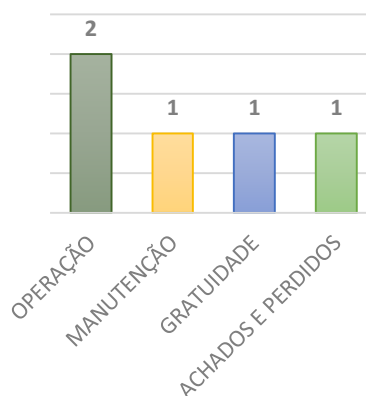
Categoria	Reclamações	%
CAMPANHA	1	11,11%
CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES	1	11,11%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	11,11%
CARTÃO VISA	2	22,22%
GIRO	1	11,11%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	11,11%
SEGURANÇAS	2	22,22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES ABRIL 2020 - POR CATEGORIA



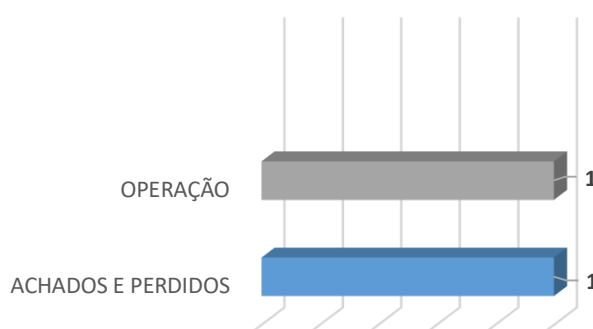
Tipo de Informação	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	1	20,00%
GRATUIDADE	1	20,00%
MANUTENÇÃO	1	20,00%
OPERAÇÃO	2	40,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

## Informações Linha 4 - Abril 2020



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	1	50,00%
OPERAÇÃO	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

## Solicitações Linha 4 - Abril 2020





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	42	5,53%
ELOGIO	1	0,13%
INFORMAÇÃO	683	89,87%
SOLICITAÇÃO	28	3,68%
SUGESTÃO	6	0,79%
<b>Total</b>	<b>760</b>	<b>100,00%</b>

Informações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	4	0,59%
ATENDIMENTO	19	2,78%
COMUNICAÇÃO	13	1,90%
CONVENIÊNCIA	8	1,17%
CORPORATIVO	19	2,78%
GIRO	102	14,93%
GRATUIDADE	79	11,57%
LINHA DE BLOQUEIO	4	0,59%
NFC	1	0,15%
OPERAÇÃO	351	51,39%
PROCEDIMENTOS	1	0,15%
VENDAS	82	12,01%
<b>Total</b>	<b>683</b>	<b>100,00%</b>

Sugestões	Frequência	%
CAMPANHA	3	50,00%
MANUTENÇÃO	2	33,33%
OPERAÇÃO	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

Elogios	Frequência	%
SAC	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>





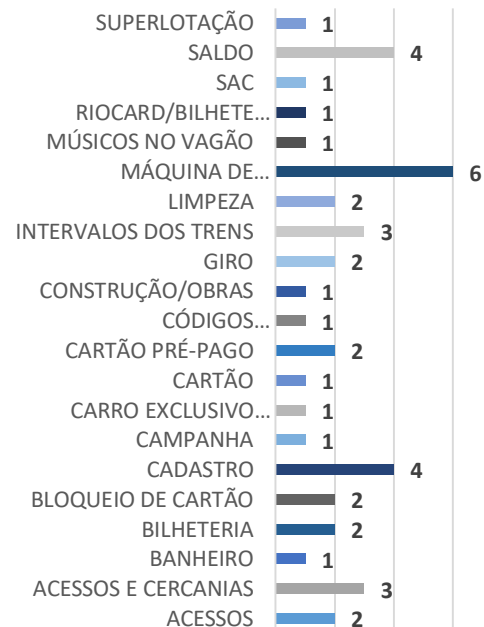
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Solicitação	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	1	3,57%
ATENDIMENTO	1	3,57%
CORPORATIVO	1	3,57%
GIRO	8	28,57%
GRATUIDADE	15	53,57%
OPERAÇÃO	2	7,14%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100,00%</b>



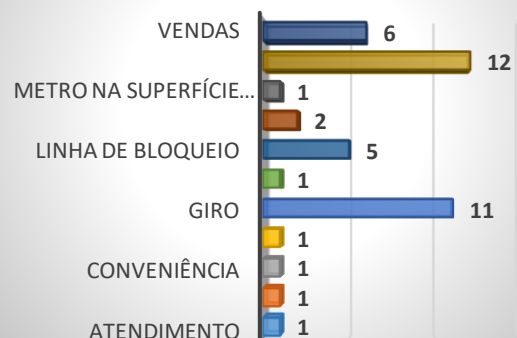
Categoria	Reclamações	%
ACESSOS	2	4,76%
ACESSOS E CERCANIAS	3	7,14%
BANHEIRO	1	2,38%
BILHETERIA	2	4,76%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	4,76%
CADASTRO	4	9,52%
CAMPANHA	1	2,38%
CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES	1	2,38%
CARTÃO	1	2,38%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	4,76%
CÓDIGOS	1	2,38%
CONSTRUÇÃO/OBRAS	1	2,38%
GIRO	2	4,76%
INTERVALOS DOS TRENS	3	7,14%
LIMPEZA	2	4,76%
MÁQUINA DE	6	14,29%
MÚSICOS NO VAGÃO	1	2,38%
RIOCARD/BILHETE	1	2,38%
SAC	1	2,38%
SALDO	4	9,52%
SUPERLOTAÇÃO	1	2,38%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES ABRIL 2020 - POR CATEGORIA



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	1	2,38%
COMUNICAÇÃO	1	2,38%
CONVENIÊNCIA	1	2,38%
ENGENHARIA	1	2,38%
GIRO	11	26,19%
GRATUIDADE	1	2,38%
LINHA DE BLOQUEIO	5	11,90%
MANUTENÇÃO	2	4,76%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	2,38%
OPERAÇÃO	12	28,57%
VENDAS	6	14,29%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES ABRIL 2020 - POR MOTIVO







# Manifestações Concessionária CCR Barcas

## Manifestações na Concessionária

### CCR Barcas

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	33	0,83%
RESSARCIMENTO	1	0,03%
SUGESTÃO	1	0,03%
ELOGIO	3	0,08%
INFORMAÇÃO	3917	98,91%
SOLICITAÇÃO	5	0,13%
TOTAL	3960	100,00%



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Cocotá	0	0,00%
Charitas	0	0,00%
Paquetá	0	0,00%
Angra	1	3,03%
Mangaratiba	1	3,03%
Ilha Grande	1	3,03%
Não Definida	3	9,09%
Araribóia	12	36,36%
Praça XV	15	45,45%
TOTAL	33	100,00%



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
EMBARCAÇÃO	3	9,09%
ESTAÇÃO	3	9,09%
OPERAÇÃO	23	69,70%
OUTROS	4	12,12%
TOTAL	33	100,00%



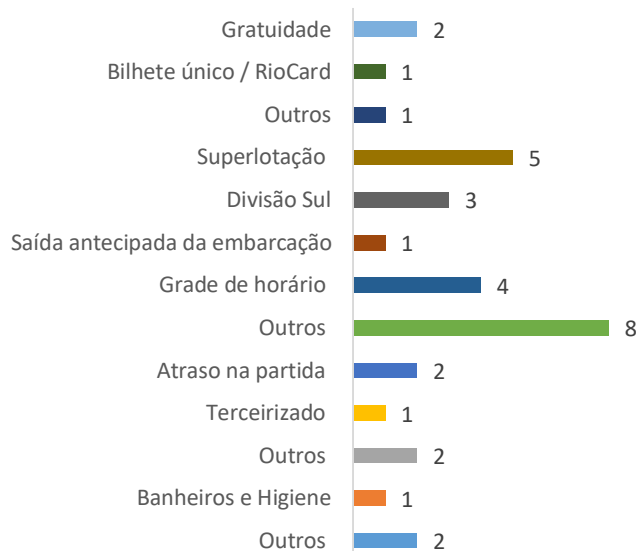




# Manifestações Concessionária CCR Barcas

MOTIVO	TOTAL	%
Outros	2	6,06%
Banheiros e Higiene	1	3,03%
Outros	2	6,06%
Terceirizado	1	3,03%
Atraso na partida	2	6,06%
Outros	8	24,24%
Grade de horário	4	12,12%
Saída antecipada da embarcação	1	3,03%
Divisão Sul	3	9,09%
Superlotação	5	15,15%
Outros	1	3,03%
Bilhete único / RioCard	1	3,03%
Gratuidade	2	6,06%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>

## MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES

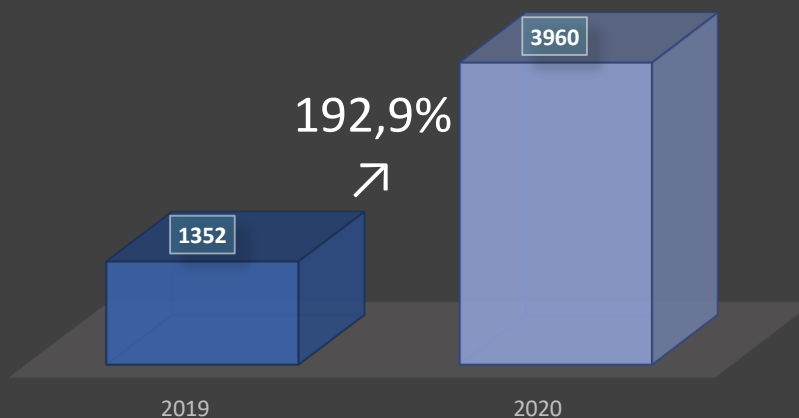




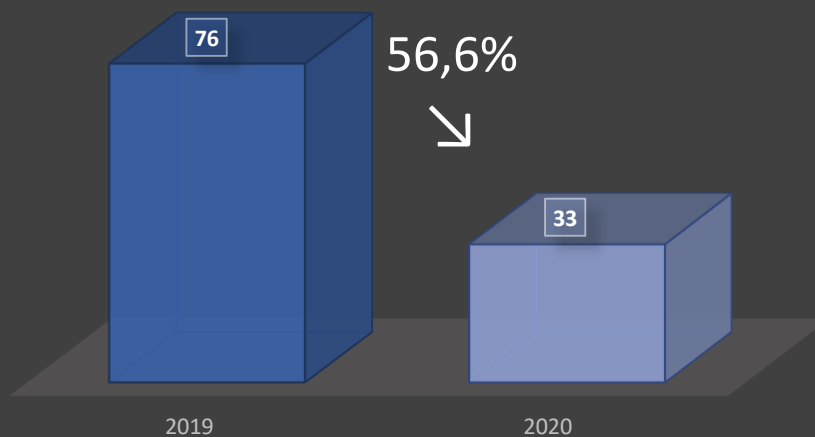
# Manifestações Concessionária CCR Barcas

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	76	33
RESSARCIMENTO	0	1
SUGESTÃO	4	1
ELOGIO	4	3
INFORMAÇÃO	1250	3917
SOLICITAÇÃO	18	5
Total	1352	3960

## MANIFESTAÇÕES CCR BARCAS - ABRIL 2020



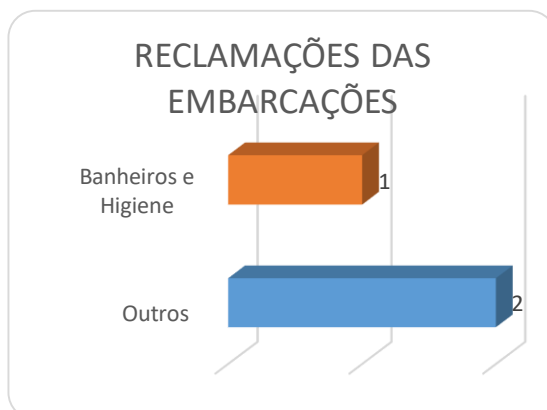
## RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - ABRIL 2020



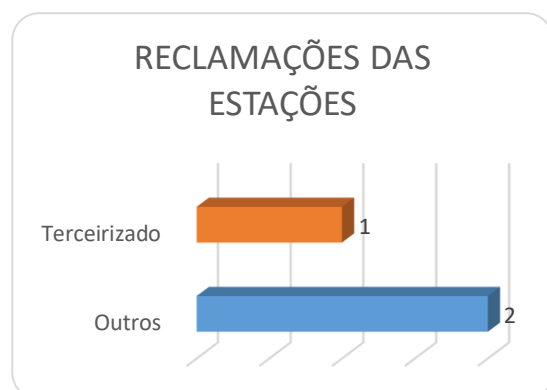


# Manifestações Concessionária CCR Barcas

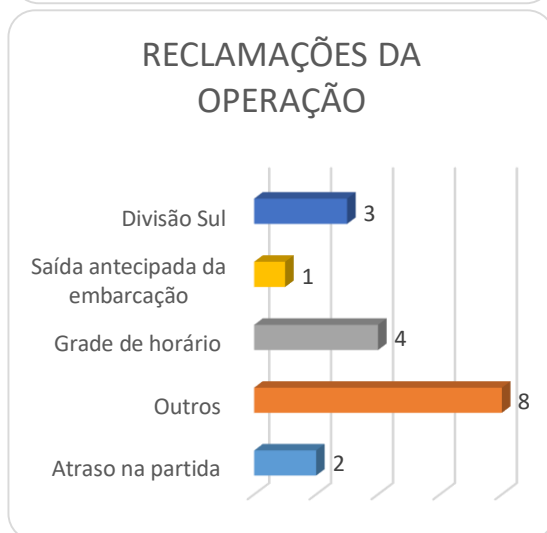
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Outros	2	66,67%
Banheiros e Higiene	1	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>



ESTAÇÃO	TOTAL	%
Outros	2	66,67%
Terceirizado	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>



OPERAÇÃO	TOTAL	%
Atraso na partida	2	8,70%
Outros	8	34,78%
Grade de horário	4	17,39%
Saída antecipada da embarcação	1	4,35%
Divisão Sul	3	13,04%
Superlotação	5	21,74%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>



OUTROS	TOTAL	%
Outros	1	25,00%
Bilhete único / RioCard	1	25,00%
Gratuidade	2	50,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>



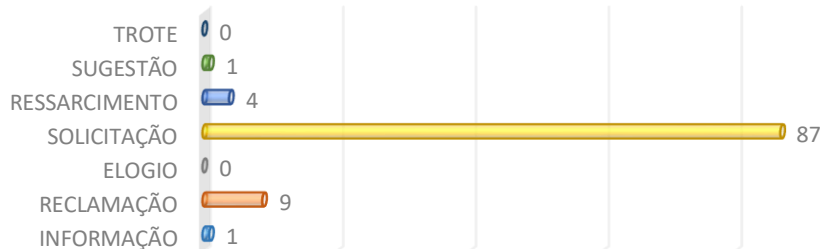


# Manifestações Concessionária ROTA 116

## Manifestações na Concessionária Rota 116

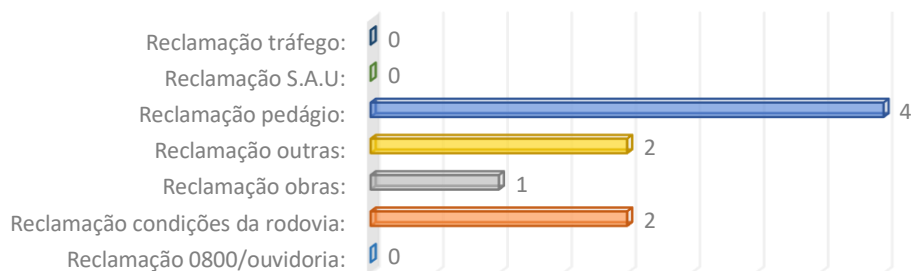
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
INFORMAÇÃO	1	0,98%
RECLAMAÇÃO	9	8,82%
ELOGIO	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	87	85,29%
RESSARCIMENTO	4	3,92%
SUGESTÃO	1	0,98%
TROTE	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,00%</b>

### Manifestações Rota 116 - Abril 2020



RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	2	22,22%
Reclamação obras:	1	11,11%
Reclamação outras:	2	22,22%
Reclamação pedágio:	4	44,44%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

### Manifestações Rota 116 - Abril 2020

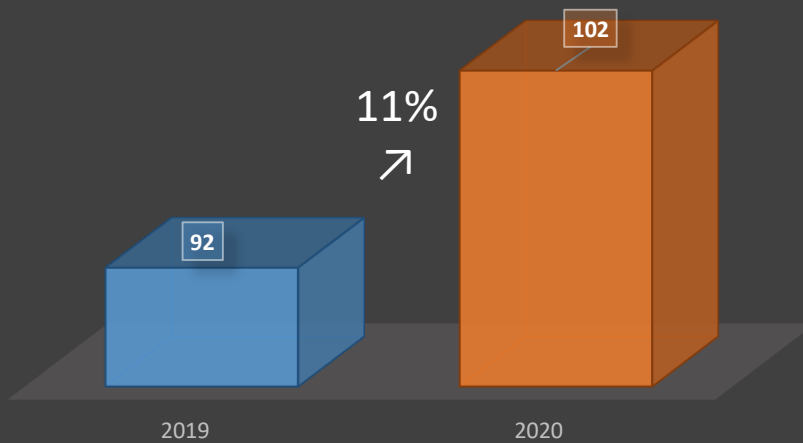




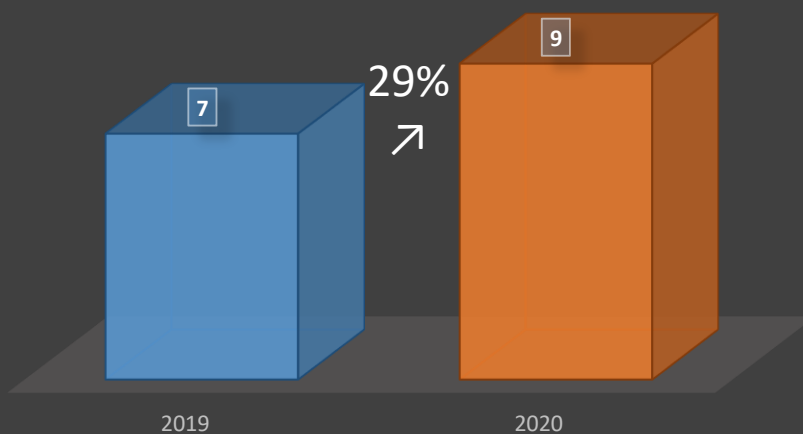
# Manifestações Concessionária ROTA 116

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
INFORMAÇÃO	0	1
RECLAMAÇÃO	7	9
ELOGIO	0	0
SOLICITAÇÃO	81	87
RESSARCIMENTO	2	4
SUGESTÃO	2	1
TROTE	0	0
Total	92	102

## MANIFESTAÇÕES ROTA 116 - ABRIL



## RECLAMAÇÕES ROTA 116 - ABRIL



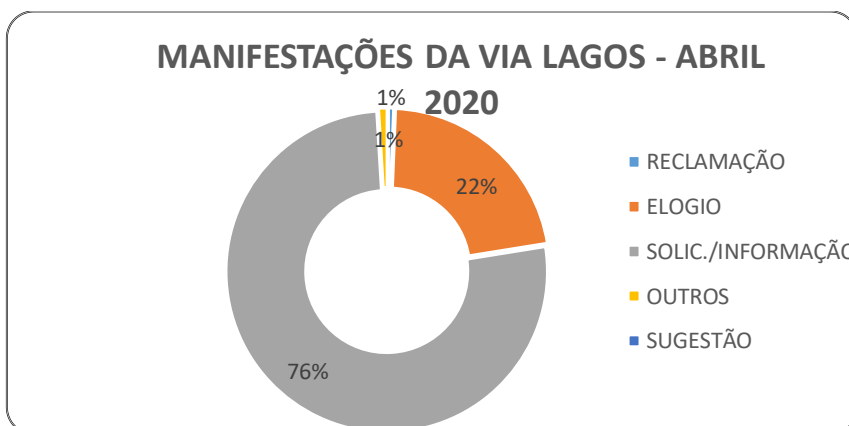


# Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

## Manifestações na Concessionária

### CCR Via Lagos

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	2	0,63%
ELOGIO	69	21,84%
SOLIC./INFORMAÇÃO	242	76,58%
OUTROS	3	0,95%
SUGESTÃO	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>100,00%</b>



RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
TROCO ERRADO	1	50,00%
PAGAMENTO COM CARTÃO DE DÉBITO	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

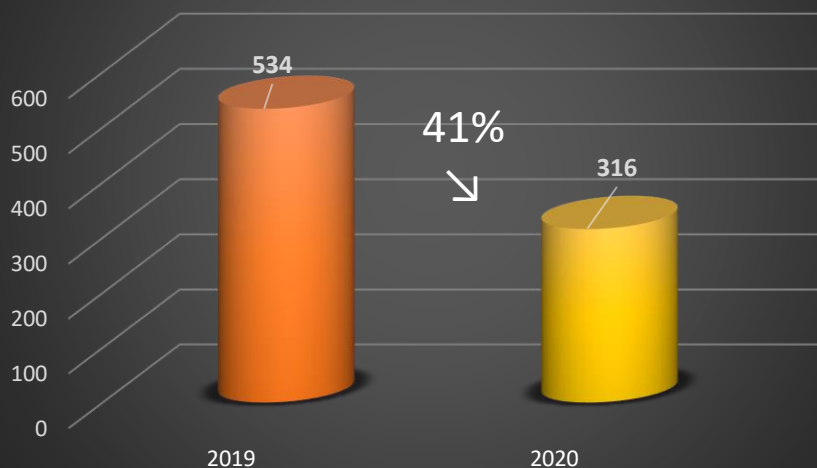




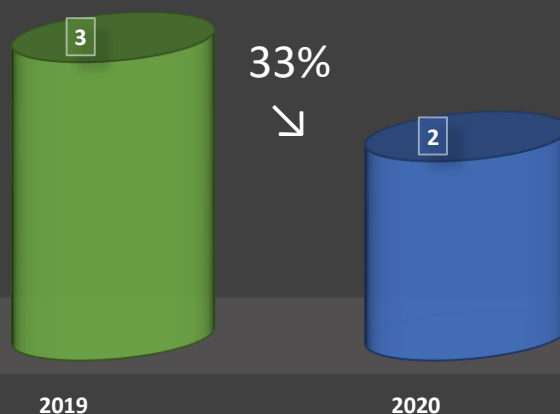
# Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	3	2
ELOGIO	154	69
SOLIC./INFORMAÇÃO	353	242
OUTROS	22	3
SUGESTÃO	2	0
TOTAL	534	316

## MANIFESTAÇÕES VIA LAGOS - ABRIL



## RECLAMAÇÕES VIA LAGOS - ABRIL



# Conclusão

Em abril, a Ouvidoria da Agetransp registrou o maior número de reclamações através do e-mail, das 44 reclamações 22 foram através do canal eletrônico. Contudo, o maior número de manifestações gerais é dado pelo sistema de Call Center, correspondendo a 81% das manifestações.

Nos dados registrados, a Supervia obteve o maior número de reclamações correspondendo a um percentual de 59,09% das manifestações. A CCR Barcas esteve atrás com o segundo maior número de reclamações correspondendo a um percentual de 22,73%.

O Assunto que mais motivou os usuários a recorrer a esta Ouvidoria foi Superlotação. Das 44 manifestações, 14 foram sobre transporte superlotado, 31,8%.

Em relação aos meses de março e abril, foi incrementada uma nova categoria na base da Ouvidoria para melhor separação dos dados, a categoria COVID-19. Esta Categoria tem como intuito demonstrar a busca por informações, reclamações, solicitações, sugestões ou denúncias ligadas à COVID-19. No Mês de abril, 59,09% das reclamações foram sobre assuntos ligados à COVID-19.

Houve redução tanto no número de manifestações quanto de reclamações, em relação ao mesmo mês do ano passado. O número de manifestações na Ouvidoria da Agetransp reduziu em 44% ao passo que apresentou uma redução de 57% no número de reclamações.

Nas Ouvidorias das Concessionárias, registrou-se aumento nas manifestações das concessionárias Supervia, CCR Barcas e Rota 116 e redução nas Concessionárias MetrôRio e CCR Via Lagos. Contudo, tratando-se de reclamações, somente a Rota 116 apresentou aumento no número de reclamações.

A Ouvidoria da Supervia registrou o maior número de reclamações sendo sobre o Ramal de Deodoro, ao passo que a Ouvidoria da Agetransp registrou sobre os ramais Santa Cruz e Gramacho.

Dos assuntos reclamados sobre a Supervia, os usuários reclamaram mais sobre a alteração da grade diretamente com a Ouvidoria da Concessionária, e na Ouvidoria da Agetransp o assunto de maior insatisfação foi Superlotação.



No MetrôRio, das linhas Informadas a linha 1 foi o motivo de mais reclamações diretamente com a Concessionária, apresentou um percentual de 30,7% das reclamações totais. O assunto que mais motivou os usuários a reclamarem diretamente com a Concessionária foi a máquina de autoatendimento, correspondendo a 13,39% das reclamações.

Na CCR Barcas, os usuários reclamaram mais sobre a Praça XV e sobre outros assuntos, na Ouvidoria da Agetransp sobre a Praça Arariboia e Superlotação. É importante pontuar que em assunto específico, a superlotação foi maior motivo de reclamações diretamente com a Concessionária, correspondendo a 15,15% das reclamações.

Assuntos de pedágio foi o maior motivo de reclamação nas Ouvidorias das Concessionárias Rota 116 e CCR Via Lagos. Na Ouvidoria da Agetransp não houve reclamações sobre a CCR Via Lagos, no entanto sobre a Rota 116 houve apenas uma reclamação que se referia ao projeto de Lei Nº 2054/2020 que se tratava da isenção da cobrança de pedágio, para veículos de propriedade dos profissionais da área da saúde e da segurança pública no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, durante o período em que perdurar o estado de emergência na saúde pública.

Rio de Janeiro, 20 de maio de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5