



AGETRANSP

# Ouvidoria



Relatório dos Atendimentos

Maio 2020

Tel: 0800 285 9796

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

# Ouvidoria – AGETRANSP

## **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

<b>Introdução .....</b>	<b>6</b>
<b>1 Manifestações recebidas pela Ouvidoria em Maio de 2020 .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Manifestações por Tipo .....</b>	<b>7</b>
<b>1.2 Manifestações por Canal.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Reclamações por Concessionária .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Reclamações por assunto .....</b>	<b>10</b>
<b>1.5 Reclamações por Categoria.....</b>	<b>11</b>
<b>2 Comparativo Maio de 2019 X Maio de 2020.....</b>	<b>12</b>
<b>3 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Supervia .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Reclamações por Categoria.....</b>	<b>13</b>
<b>3.2 Reclamações por assunto .....</b>	<b>14</b>
<b>3.3 Reclamações por Ramal .....</b>	<b>15</b>
<b>3.4 Reclamações por estação .....</b>	<b>16</b>
<b>3.5 Comparativo de reclamações de maio .....</b>	<b>17</b>
<b>4 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio.....</b>	<b>18</b>
<b>4.1 Reclamações por Categoria.....</b>	<b>18</b>
<b>4.2 Reclamações por Assunto .....</b>	<b>18</b>
<b>4.3 Reclamações por Linha.....</b>	<b>19</b>
<b>4.4 Reclamações por Estação .....</b>	<b>19</b>
<b>4.5 Comparativo de reclamações de maio .....</b>	<b>20</b>
<b>5 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas .....</b>	<b>21</b>
<b>5.1 Reclamações por Categoria.....</b>	<b>21</b>
<b>5.2 Reclamações por Assunto .....</b>	<b>22</b>

5.3 Reclamações por Estação .....	23
5.4 Comparativo de reclamações de maio .....	23
6 Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116 .....	24
6.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo .....	24
7 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos .....	24
7.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo .....	24
8 Manifestações na Concessionária Supervia.....	25
8.1 Manifestações por tipo .....	25
8.2 Manifestações por Ramal.....	26
8.3 Reclamações por Ramal .....	27
8.4 Reclamações por Assunto.....	28
8.5 Comparativo de manifestações de maio .....	30
8.6 Reclamações Ramal Belford Roxo .....	31
8.7 Reclamações Ramal Deodoro .....	32
8.8 Reclamações Ramal Guapimirim .....	34
8.9 Reclamações Ramal Japeri.....	35
8.10 Reclamações Ramal Paracambi.....	37
8.11 Reclamações Ramal Santa Cruz .....	37
8.12 Reclamações Ramal Saracuruna .....	39
8.13 Reclamações Ramal Vila Inhomirim .....	41
8.14 Manifestações por Assunto .....	42
9 Manifestações na Concessionária Metrôrio.....	44
9.1 Manifestações por tipo e por Linha .....	44
9.2 Manifestações por Estação.....	45

<b>9.3 Reclamações por Estação .....</b>	<b>47</b>
<b>9.4 Manifestações por Motivo .....</b>	<b>49</b>
<b>9.5 Manifestações por Categoria.....</b>	<b>50</b>
<b>9.6 Reclamações por Categoria.....</b>	<b>51</b>
<b>9.7 Comparativo do mês de Maio .....</b>	<b>52</b>
<b>9.8 Manifestações Linha 1 .....</b>	<b>53</b>
<b>9.9 Manifestações Linha 2.....</b>	<b>56</b>
<b>9.10 Manifestações Linha 4.....</b>	<b>59</b>
<b>9.11 Manifestações Linha Não Informada .....</b>	<b>61</b>
<b>10 Manifestações na Concessionária CCR Barcas .....</b>	<b>65</b>
<b>10.1 Reclamações por motivo .....</b>	<b>66</b>
<b>10.2 Reclamações por Classificação .....</b>	<b>67</b>
<b>10.3 Comparativo de manifestações de Maio .....</b>	<b>68</b>
<b>11 Manifestações na Concessionária Rota 116 .....</b>	<b>69</b>
<b>11.1 Comparativo manifestações no mês de Maio.....</b>	<b>70</b>
<b>12 Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos .....</b>	<b>71</b>
<b>12.1 Comparativo manifestações no mês de Maio.....</b>	<b>72</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>73</b>

# Introdução

O presente relatório contém todas as manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria, em todo o mês de maio 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.

# 1 Manifestações recebidas pela Ouvidoria em Maio de 2020

## 1.1 Manifestações por Tipo

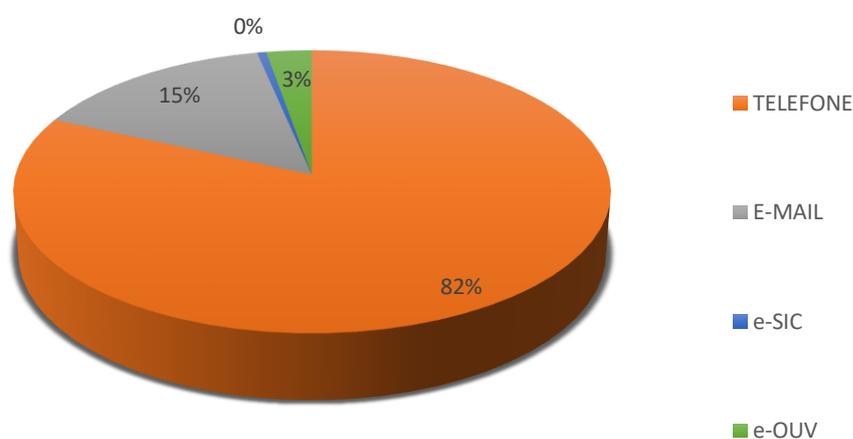
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	1	0,55%
ELOGIO	1	0,55%
INFORMAÇÃO	121	66,85%
RECLAMAÇÃO	56	30,94%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	2	1,10%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	181	100,00%



## 1.2 Manifestações por Canal

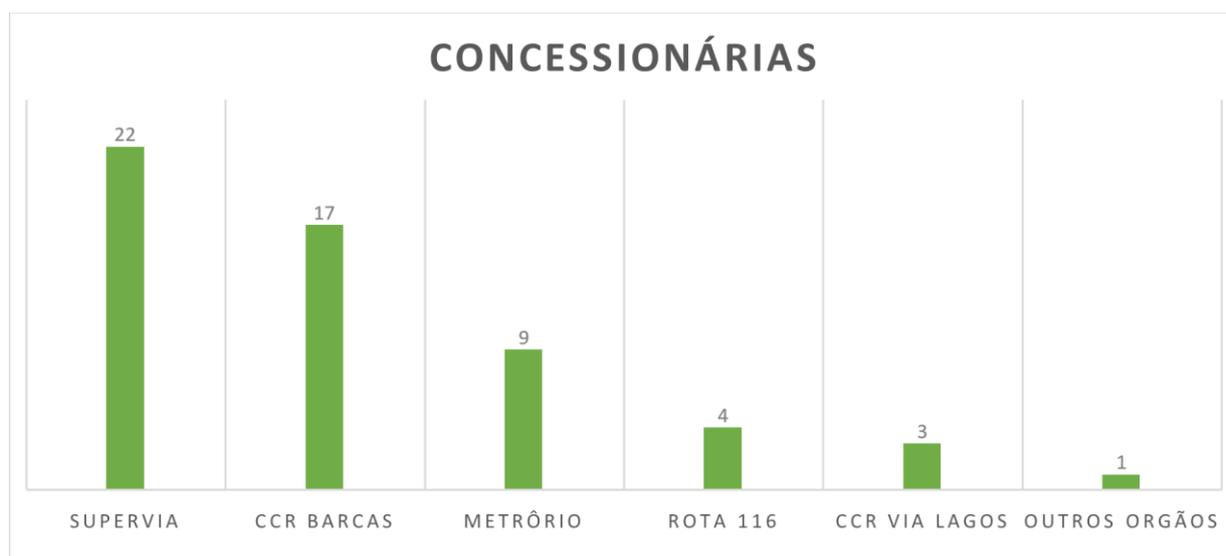
MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONE	1	1	25	120	1	0	148
E-MAIL	0	0	27	0	0	0	27
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0
e-SIC	0	0	0	1	0	0	1
e-OUV	0	0	4	0	1	0	5
TOTAL	1	1	56	121	2	0	181

### MANIFESTAÇÕES POR CANAL



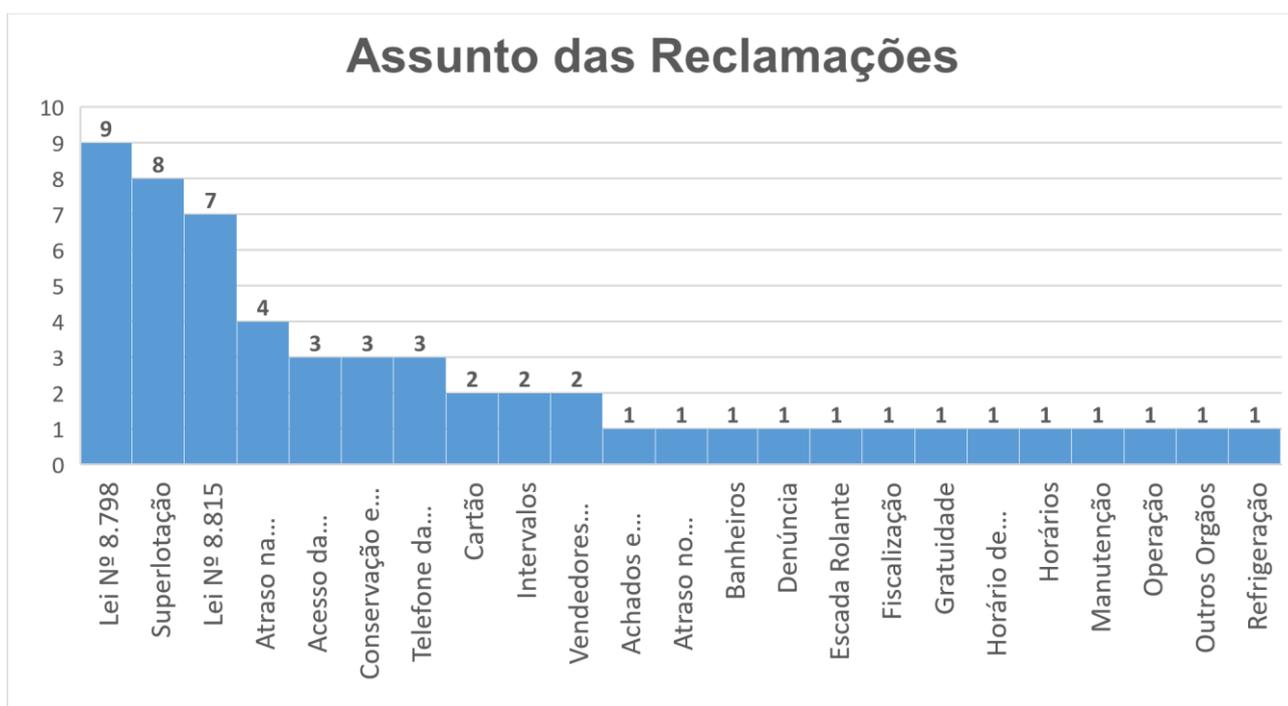
### 1.3 Reclamações por Concessionária

RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
CCR Barcas	17	30,36%
CCR Via Lagos	3	5,36%
MetrôRio	9	16,07%
Outros Orgãos	1	1,79%
Rota 116	4	7,14%
Supervia	22	39,29%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>



## 1.4 Reclamações por assunto

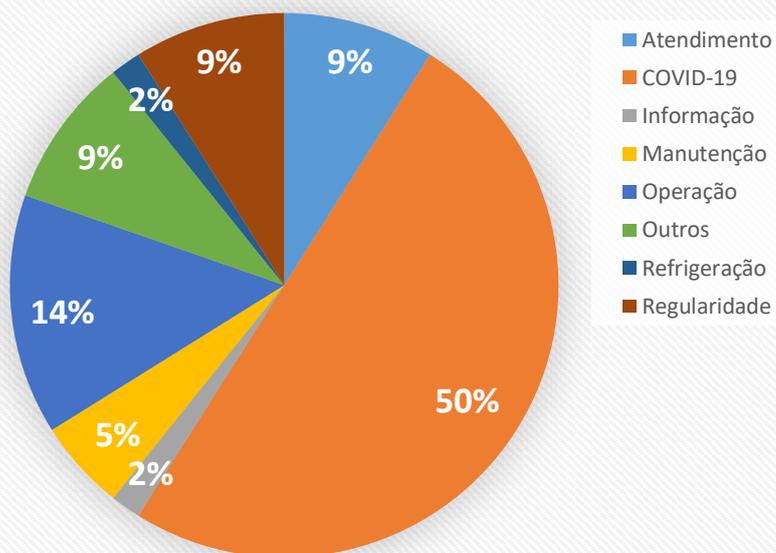
Assunto	Frequência	%
Acesso da Estação	3	5,36%
Achados e perdidos	1	1,79%
Atraso na partida	4	7,14%
Atraso no percurso	1	1,79%
Banheiros	1	1,79%
Cartão	2	3,57%
Conservação e limpeza	3	5,36%
Denúncia	1	1,79%
Escada Rolante	1	1,79%
Fiscalização	1	1,79%
Gratuidade	1	1,79%
Horário de funcionamento	1	1,79%
Horários	1	1,79%
Intervalos	2	3,57%
Lei Nº 8.798	9	16,07%
Lei Nº 8.815	7	12,50%
Manutenção	1	1,79%
Operação	1	1,79%
Outros Orgãos	1	1,79%
Refrigeração	1	1,79%
Superlotação	8	14,29%
Telefone da concessionária	3	5,36%
Vendedores ambulantes	2	3,57%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>



## 1.5 Reclamações por Categoria

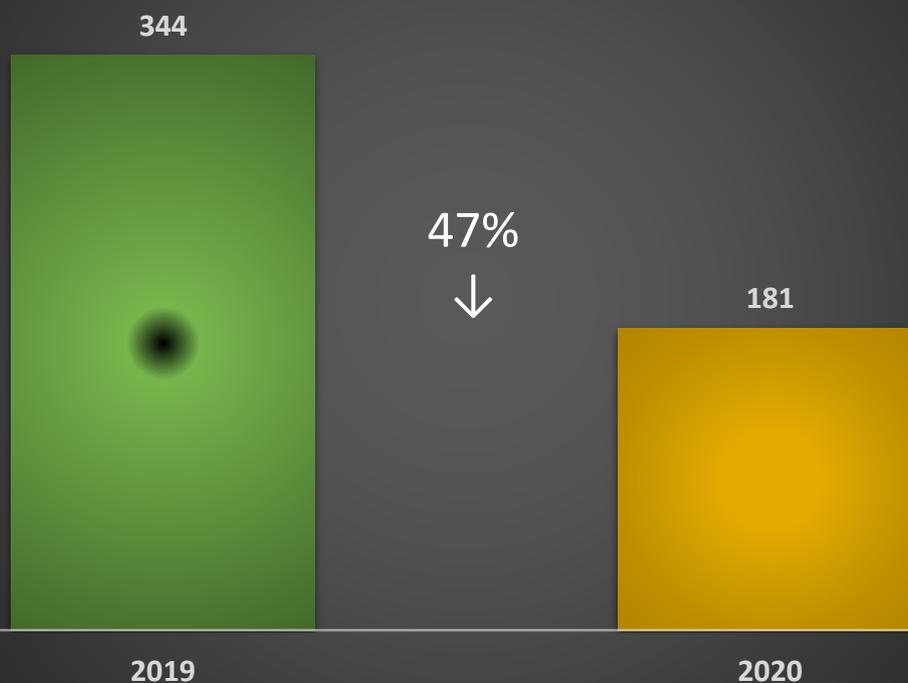
Categoria	Frequência	%
Atendimento	5	8,93%
COVID-19	28	50,00%
Informação	1	1,79%
Manutenção	3	5,36%
Operação	8	14,29%
Outros	5	8,93%
Refrigeração	1	1,79%
Regularidade	5	8,93%
Total	56	100,00%

**Gráfico de Setores das categorias das reclamações**

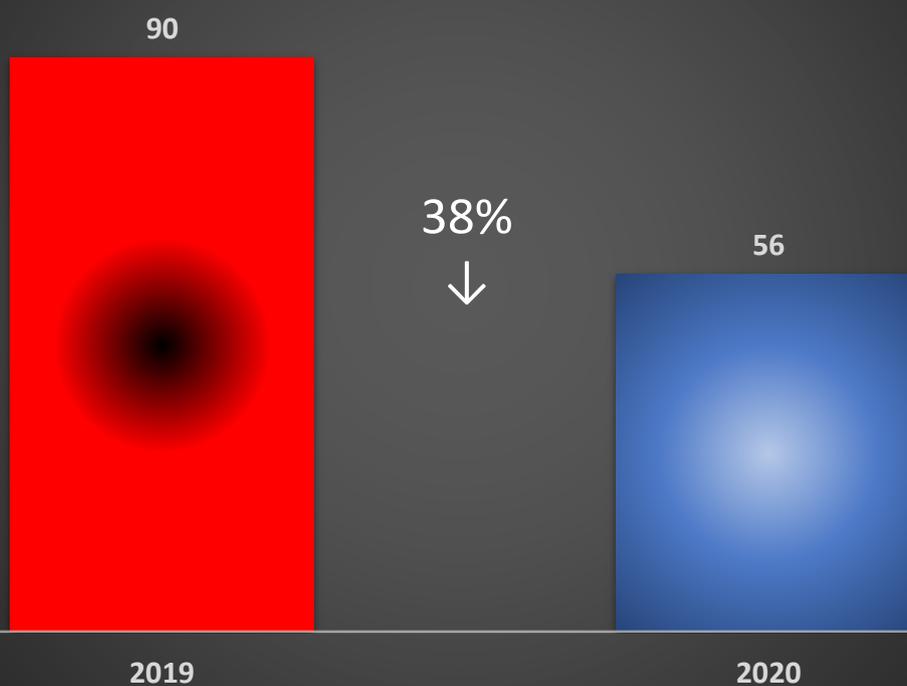


## 2 Comparativo Maio de 2019 X Maio de 2020

### MANIFESTAÇÕES FORMAIS OUVIDORIA - MAIO



### RECLAMAÇÕES OUVIDORIA - MAIO

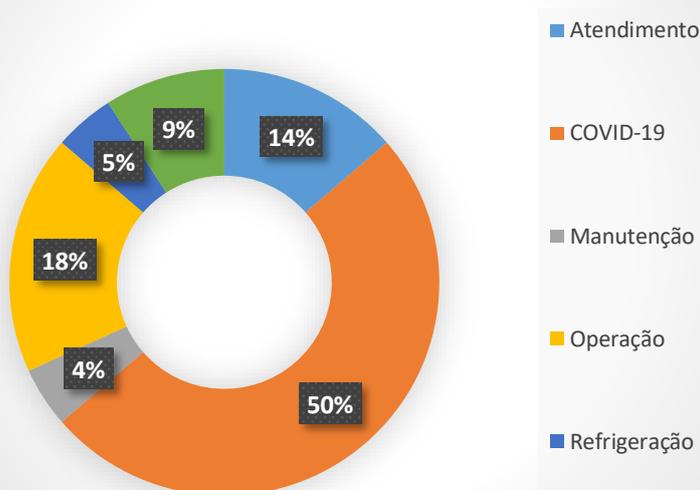


## 3 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Supervia

### 3.1 Reclamações por Categoria

Categorização	Total	%
Atendimento	3	13,64%
COVID-19	11	50,00%
Manutenção	1	4,55%
Operação	4	18,18%
Refrigeração	1	4,55%
Regularidade (atraso no percurso/partida/intervalos irregulares, supressão e antecipação de horários)	2	9,09%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>

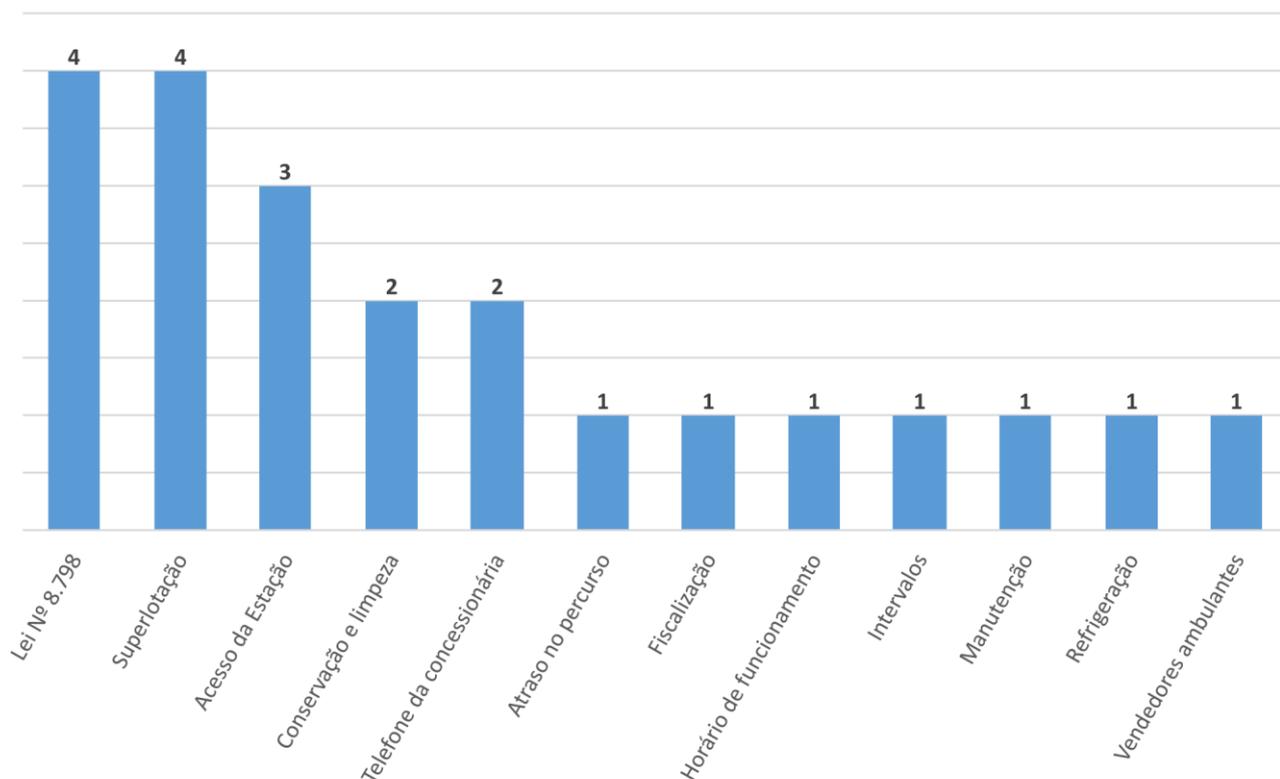
### Reclamações da Supervia por categoria



## 3.2 Reclamações por assunto

Assunto	Total	%
Acesso da Estação	3	13,64%
Atraso no percurso	1	4,55%
Conservação e limpeza	2	9,09%
Fiscalização	1	4,55%
Horário de funcionamento	1	4,55%
Intervalos	1	4,55%
Lei Nº 8.798	4	18,18%
Manutenção	1	4,55%
Refrigeração	1	4,55%
Superlotação	4	18,18%
Telefone da concessionária	2	9,09%
Vendedores ambulantes	1	4,55%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>

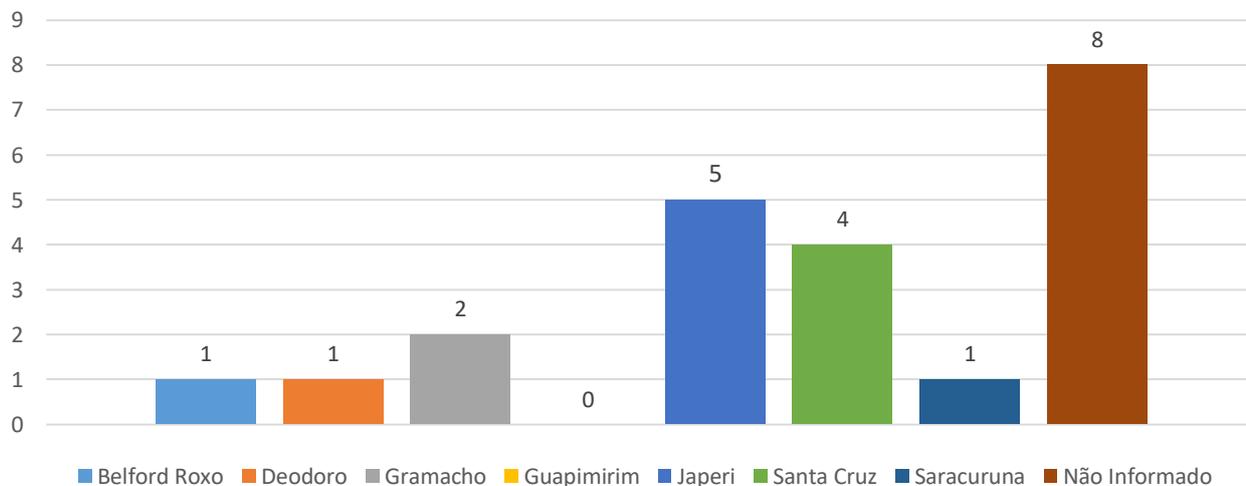
### Assunto das Reclamações



### 3.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Total	%
Belford Roxo	1	4,55%
Deodoro	1	4,55%
Gramacho	2	9,09%
Guapimirim	0	0,00%
Japeri	5	22,73%
Santa Cruz	4	18,18%
Saracuruna	1	4,55%
Não Informado	8	36,36%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>

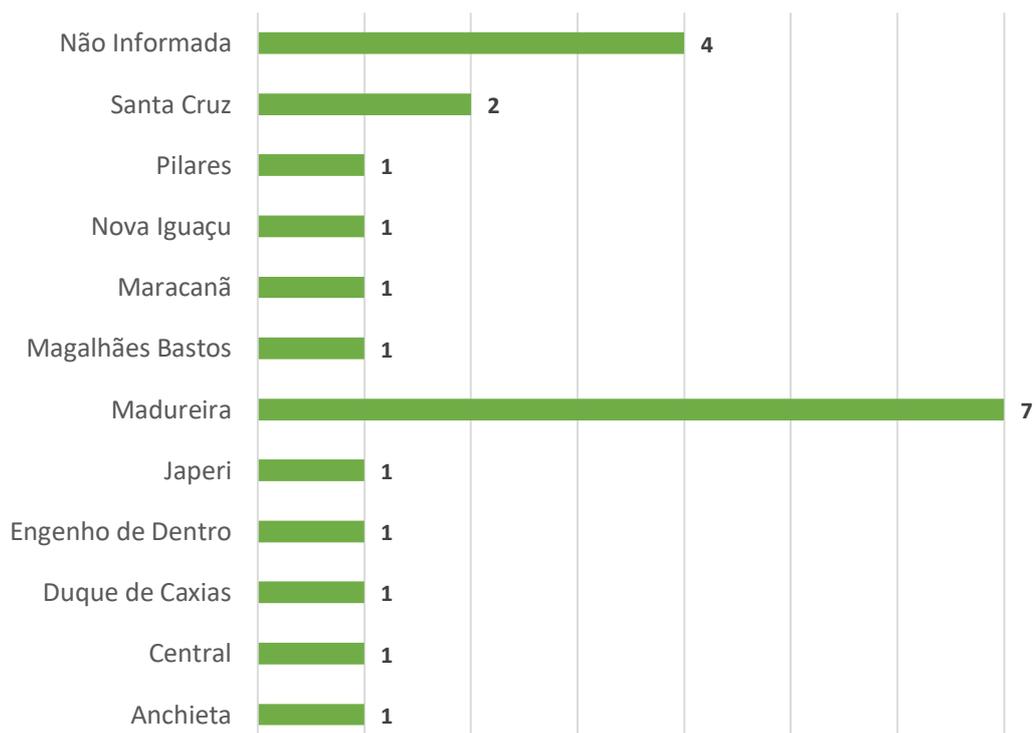
#### Ramais das Reclamações



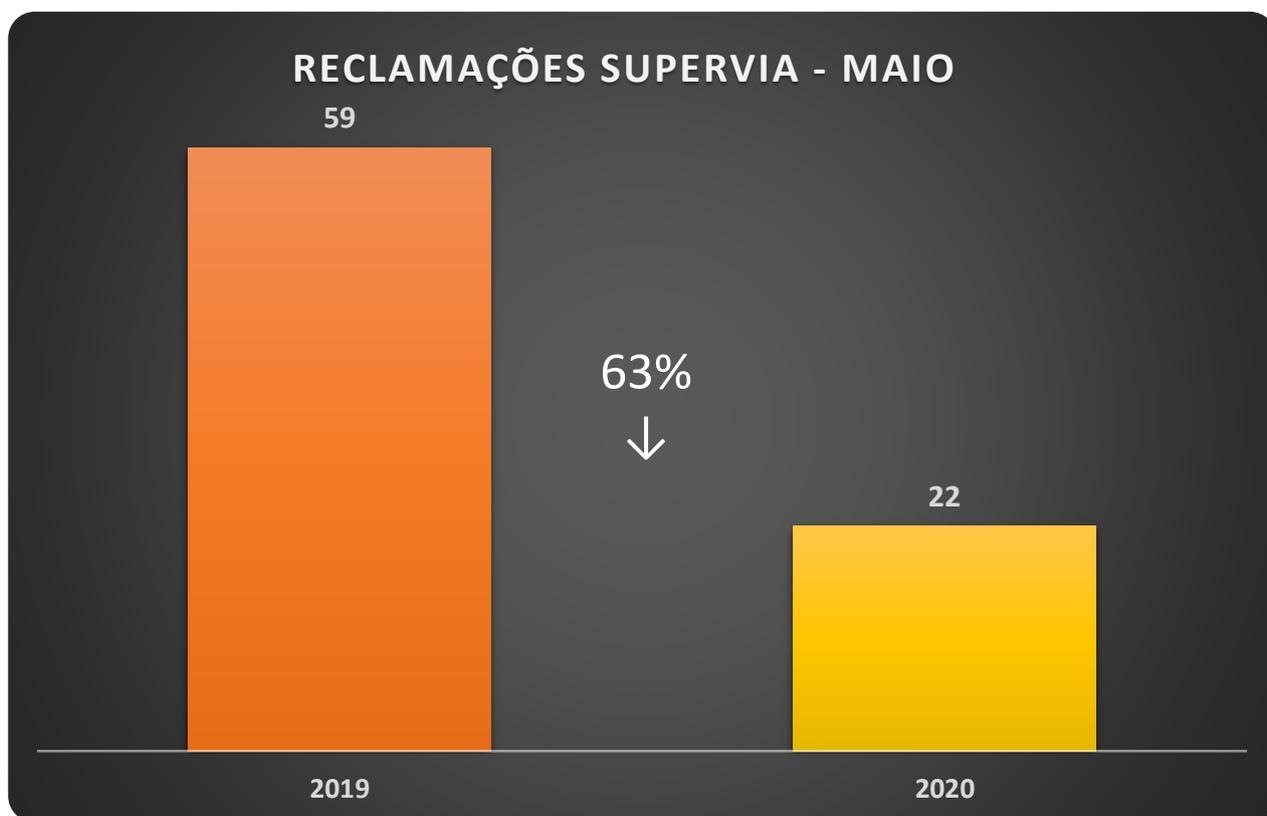
### 3.4 Reclamações por estação

Estação	Total	%
Anchieta	1	4,55%
Central	1	4,55%
Duque de Caxias	1	4,55%
Engenho de Dentro	1	4,55%
Japeri	1	4,55%
Madureira	7	31,82%
Magalhães Bastos	1	4,55%
Maracanã	1	4,55%
Nova Iguaçu	1	4,55%
Pilares	1	4,55%
Santa Cruz	2	9,09%
Não Informada	4	18,18%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações por Estação



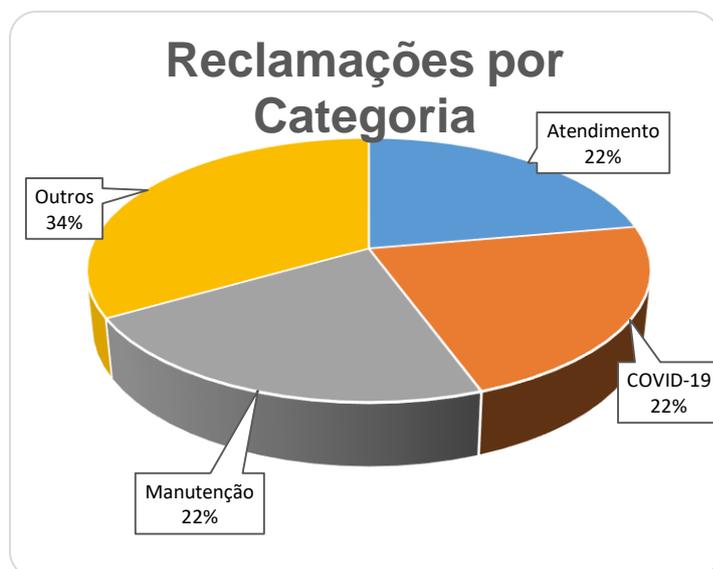
### 3.5 Comparativo de reclamações de maio



## 4 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio

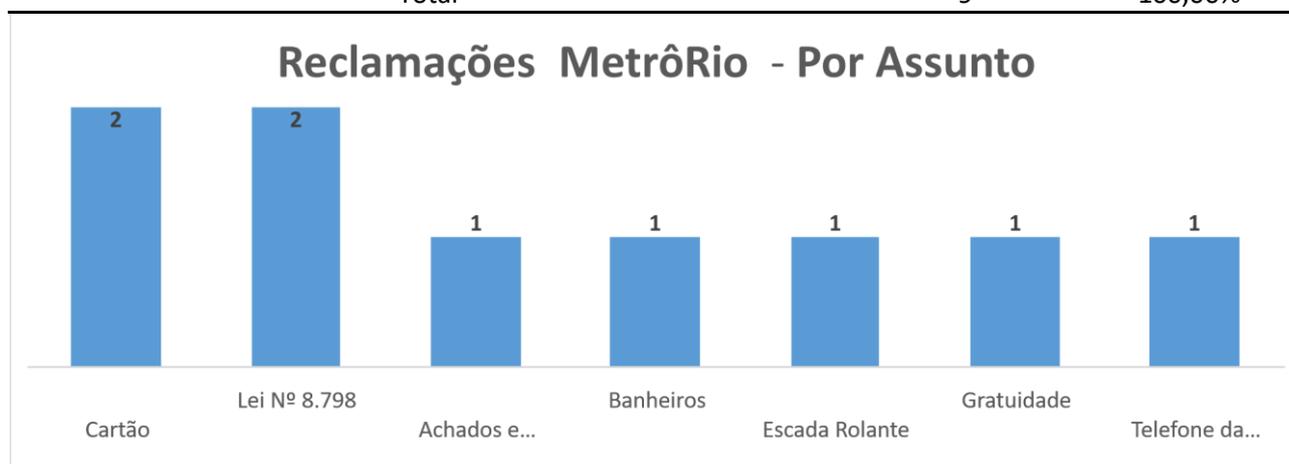
### 4.1 Reclamações por Categoria

Categorização	Total	%
Atendimento	2	22,22%
COVID-19	2	22,22%
Manutenção	2	22,22%
Outros	3	33,33%
Total	9	100,00%



### 4.2 Reclamações por Assunto

Assunto	Total	%
Achados e perdidos	1	11,11%
Banheiros	1	11,11%
Cartão	2	22,22%
Escada Rolante	1	11,11%
Gratuidade	1	11,11%
Lei Nº 8.798	2	22,22%
Telefone da concessionária	1	11,11%
Total	9	100,00%



### 4.3 Reclamações por Linha

Linha	Total	%
Linha 1	2	22,22%
Linha 2	2	22,22%
Não Informada	5	55,56%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

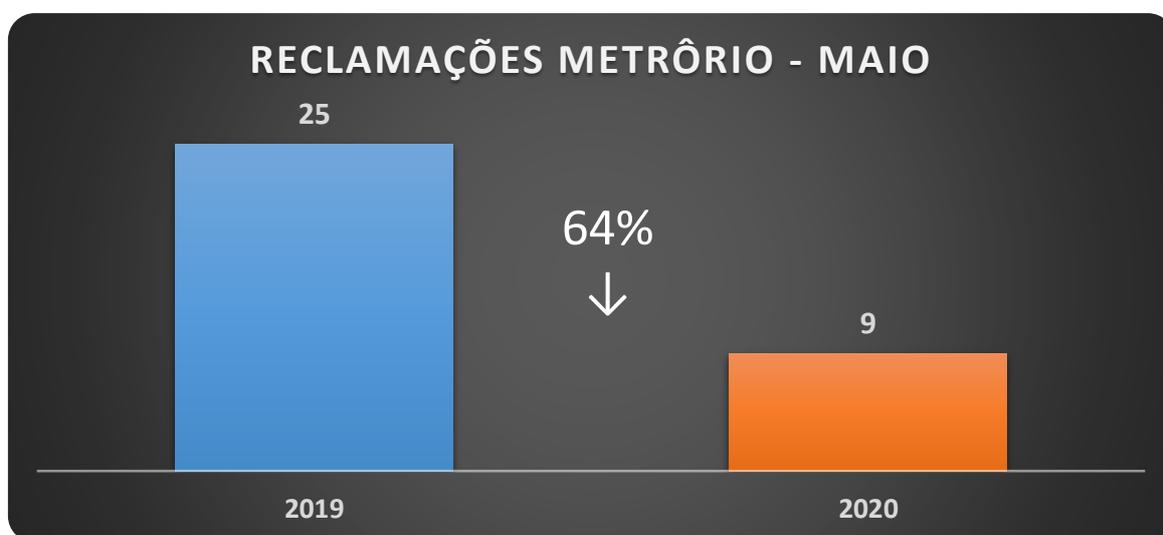


### 4.4 Reclamações por Estação

Estação	Total	%
Botafogo	1	11,11%
Cardeal Arcoverde	1	11,11%
Carioca	1	11,11%
General Osório	1	11,11%
Nova América/Del Castilho	1	11,11%
Não Informada	4	44,44%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>



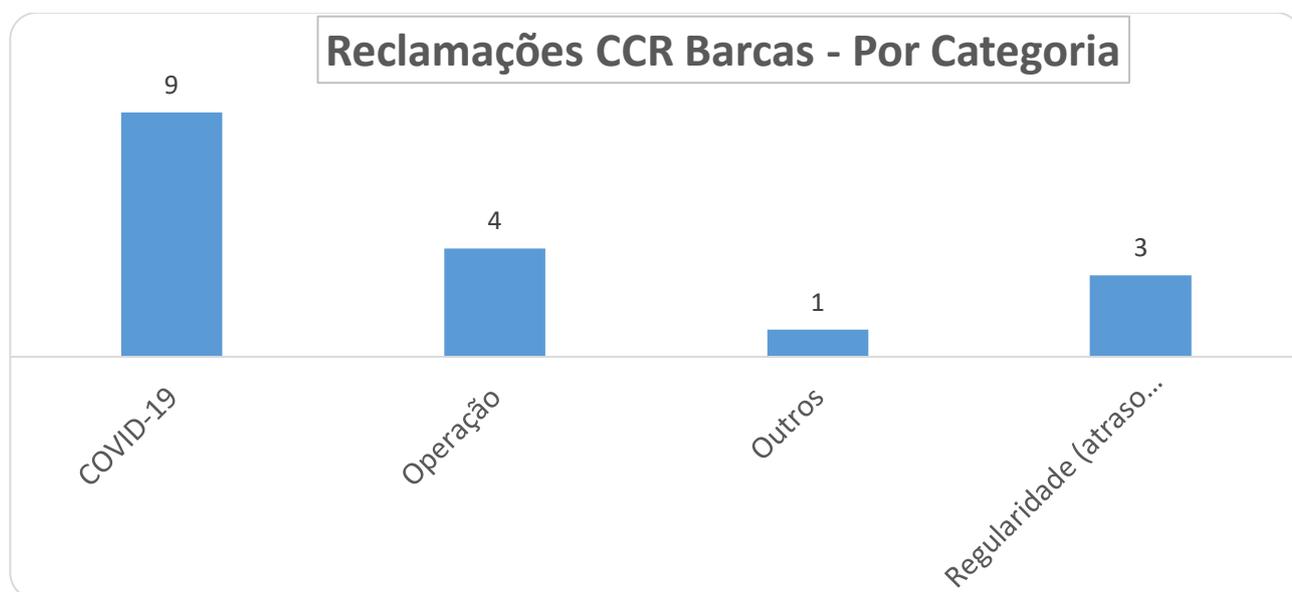
## 4.5 Comparativo de reclamações de maio



## 5 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas

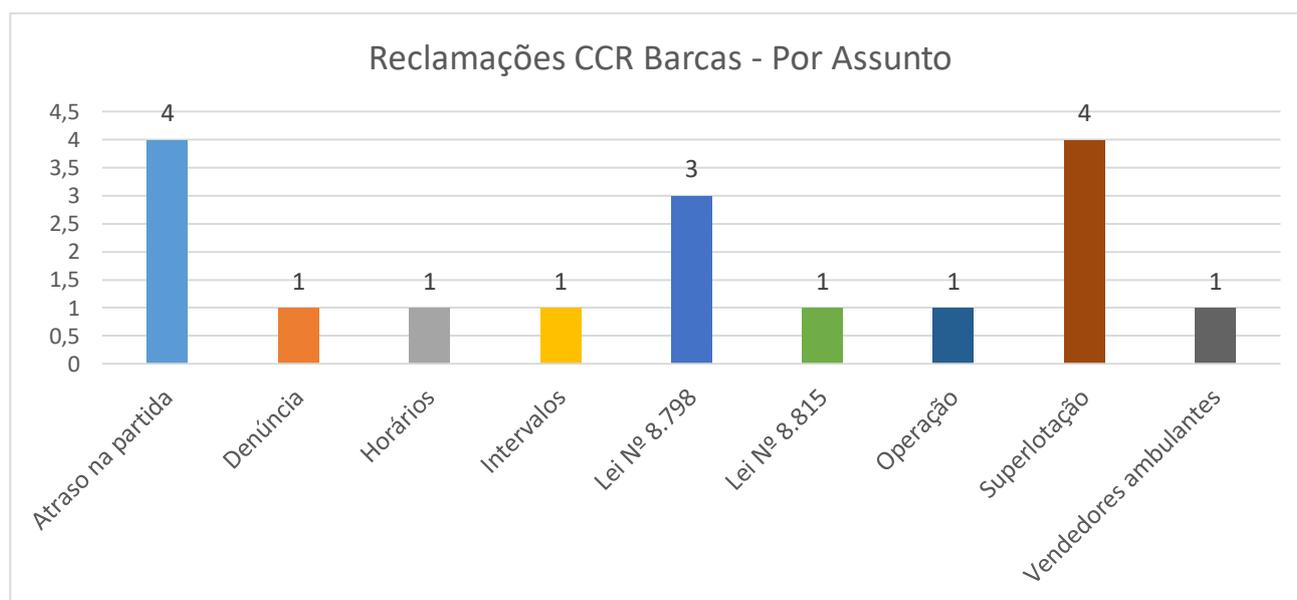
### 5.1 Reclamações por Categoria

Categorização	Total	%
COVID-19	9	52,94%
Operação	4	23,53%
Outros	1	5,88%
Regularidade (atraso no percurso/partida/intervalos irregulares, supressão e antecipação de horários)	3	17,65%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>



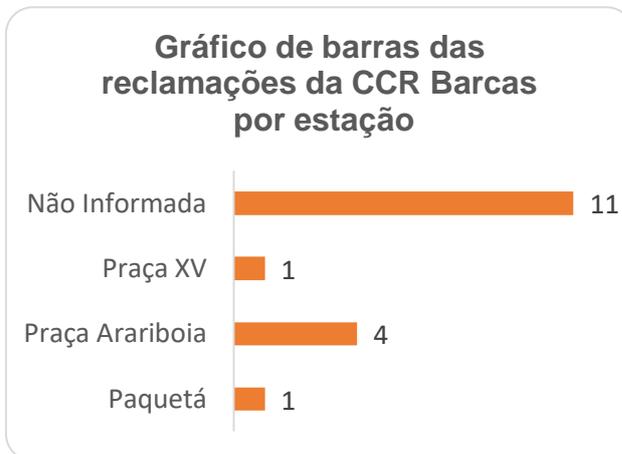
## 5.2 Reclamações por Assunto

Assunto	Reclamações	%
Atraso na partida	4	23,53%
Denúncia	1	5,88%
Horários	1	5,88%
Intervalos	1	5,88%
Lei Nº 8.798	3	17,65%
Lei Nº 8.815	1	5,88%
Operação	1	5,88%
Superlotação	4	23,53%
Vendedores ambulantes	1	5,88%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>



### 5.3 Reclamações por Estação

Estação	Total	%
Paquetá	1	5,88%
Praça Arariboia	4	23,53%
Praça XV	1	5,88%
Não Informada	11	64,71%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>



### 5.4 Comparativo de reclamações de maio

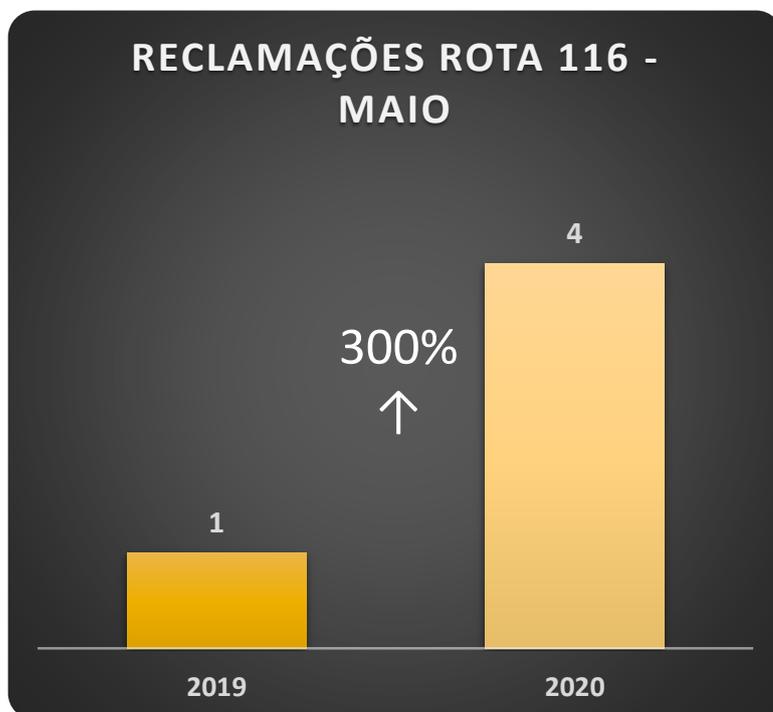


## 6 Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116

### 6.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo

Categorização	Total	%
COVID-19	3	75,00%
Outros	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Assunto	Total	%
Conservação e limpeza	1	25,00%
Lei Nº 8.815	3	75,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>



## 7 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos

### 7.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo

Categorização	Total	%
COVID-19	3	100,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Assunto	Total	%
Lei Nº 8.815	3	100,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>





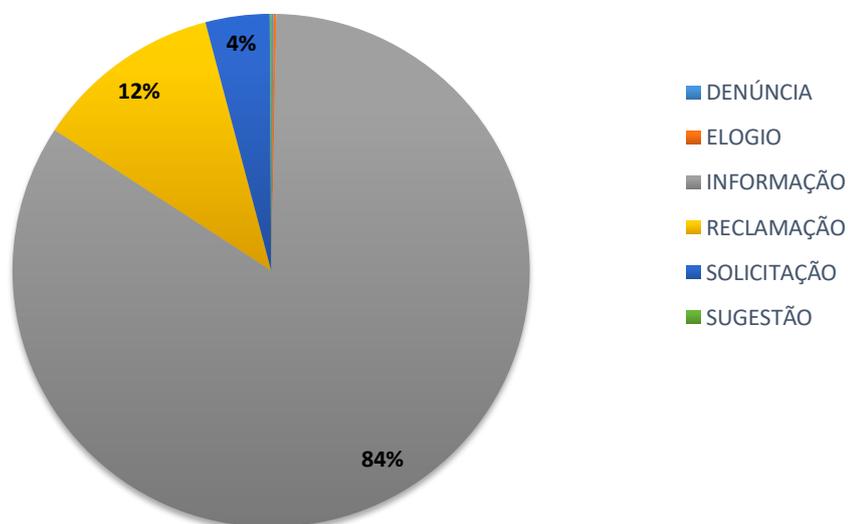
# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8 Manifestações na Concessionária Supervia

### 8.1 Manifestações por tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	5	0,15%
ELOGIO	6	0,18%
INFORMAÇÃO	2831	83,88%
RECLAMAÇÃO	395	11,70%
SOLICITAÇÃO	135	4,00%
SUGESTÃO	3	0,09%
<b>Total</b>	<b>3375</b>	<b>100,00%</b>

Manifestações Supervia - Maio 2020



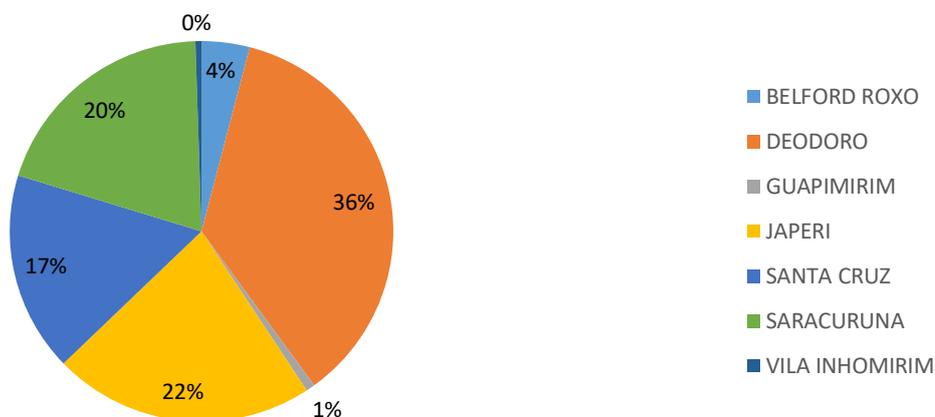


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	21	0,62%
DEODORO	204	6,04%
GUAPIMIRIM	3	0,09%
JAPERI	119	3,53%
NÃO INFORMADO	2831	83,88%
SANTA CRUZ	99	2,93%
SARACURUNA	96	2,84%
VILA INHOMIRIM	2	0,06%
<b>Total</b>	<b>3375</b>	<b>100,00%</b>

Manifestações Supervia - Maio 2020



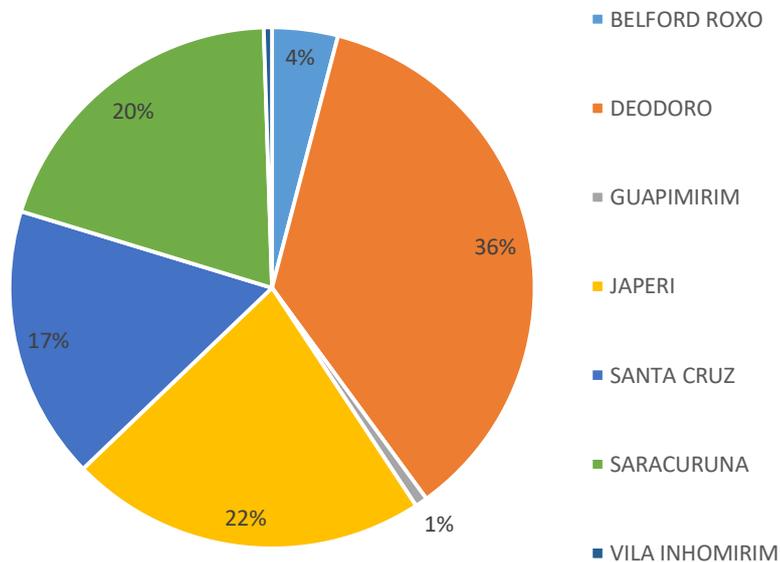


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	16	4,05%
DEODORO	142	35,95%
GUAPIMIRIM	3	0,76%
JAPERI	87	22,03%
SANTA CRUZ	67	16,96%
SARACURUNA	78	19,75%
VILA INHOMIRIM	2	0,51%
Total	395	100,00%

### Reclamações Supervia - Maio 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

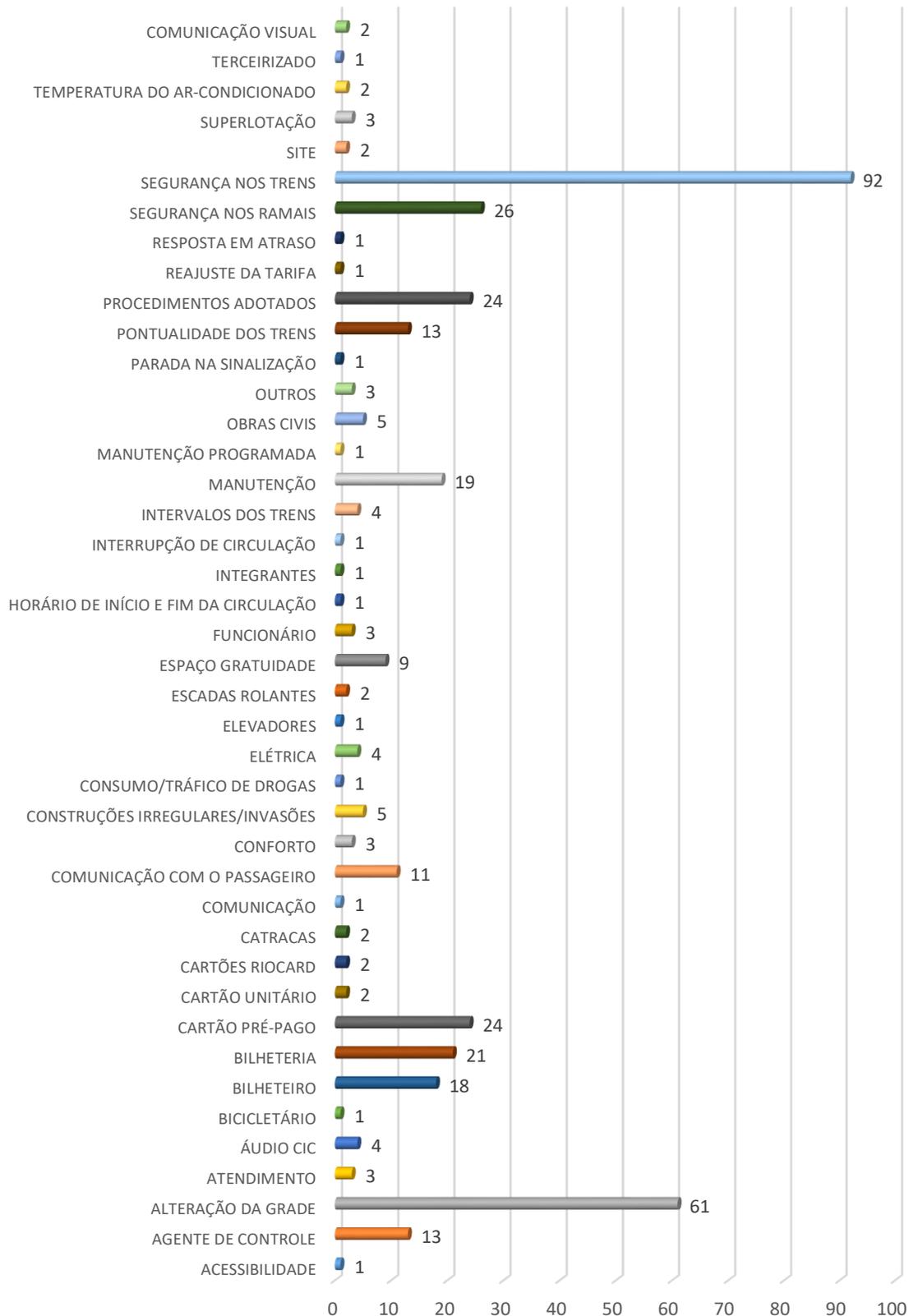
## 8.4 Reclamações por Assunto

Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA NOS TRENS	92	23,29%
ALTERAÇÃO DA GRADE	61	15,44%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	26	6,58%
CARTÃO PRÉ-PAGO	24	6,08%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	24	6,08%
BILHETERIA	21	5,32%
MANUTENÇÃO	19	4,81%
BILHETEIRO	18	4,56%
AGENTE DE CONTROLE	13	3,29%
PONTUALIDADE DOS TRENS	13	3,29%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	11	2,78%
ESPAÇO GRATUIDADE	9	2,28%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	5	1,27%
OBRAS CIVIS	5	1,27%
ÁUDIO CIC	4	1,01%
ELÉTRICA	4	1,01%
INTERVALOS DOS TRENS	4	1,01%
ATENDIMENTO	3	0,76%
CONFORTO	3	0,76%
FUNCIONÁRIO	3	0,76%
OUTROS	3	0,76%
SUPERLOTAÇÃO	3	0,76%
CARTÃO UNITÁRIO	2	0,51%
CARTÕES RIOCARD	2	0,51%
CATRACAS	2	0,51%
ESCADAS ROLANTES	2	0,51%
SITE	2	0,51%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	2	0,51%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,51%
ACESSIBILIDADE	1	0,25%
BICICLETÁRIO	1	0,25%
COMUNICAÇÃO	1	0,25%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,25%
ELEVADORES	1	0,25%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA INTEGRANTES	1	0,25%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	1	0,25%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	1	0,25%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,25%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,25%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,25%
TERCEIRIZADO	1	0,25%
<b>Total</b>	<b>395</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Supervia - Maio 2020



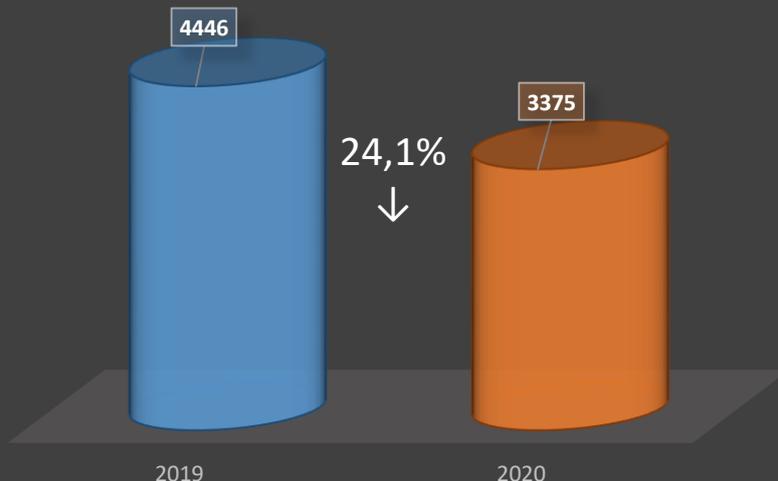


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

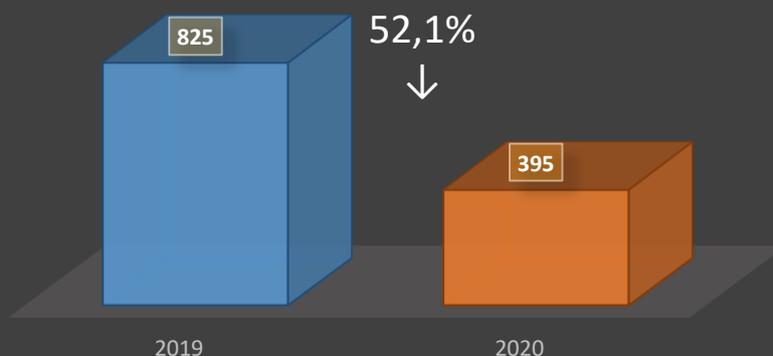
## 8.5 Comparativo de manifestações de maio

Tipo de Manifestação	2019	2020
DENÚNCIA	2	<u>5</u>
ELOGIO	15	<u>6</u>
INFORMAÇÃO	3476	<u>2831</u>
RECLAMAÇÃO	825	<u>395</u>
SOLICITAÇÃO	122	<u>135</u>
SUGESTÃO	6	<u>3</u>
Total Geral	4446	3375

### MANIFESTAÇÕES SUPERVIA - MAIO



### RECLAMAÇÕES SUPERVIA - MAIO





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.6 Reclamações Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
AMBULANTES	3	18,75%
BELFORD ROXO	4	25,00%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	6,25%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	6,25%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	12,50%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	12,50%
LIMPEZA	3	18,75%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

Reclamações Ramal Belford Roxo - Maio 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

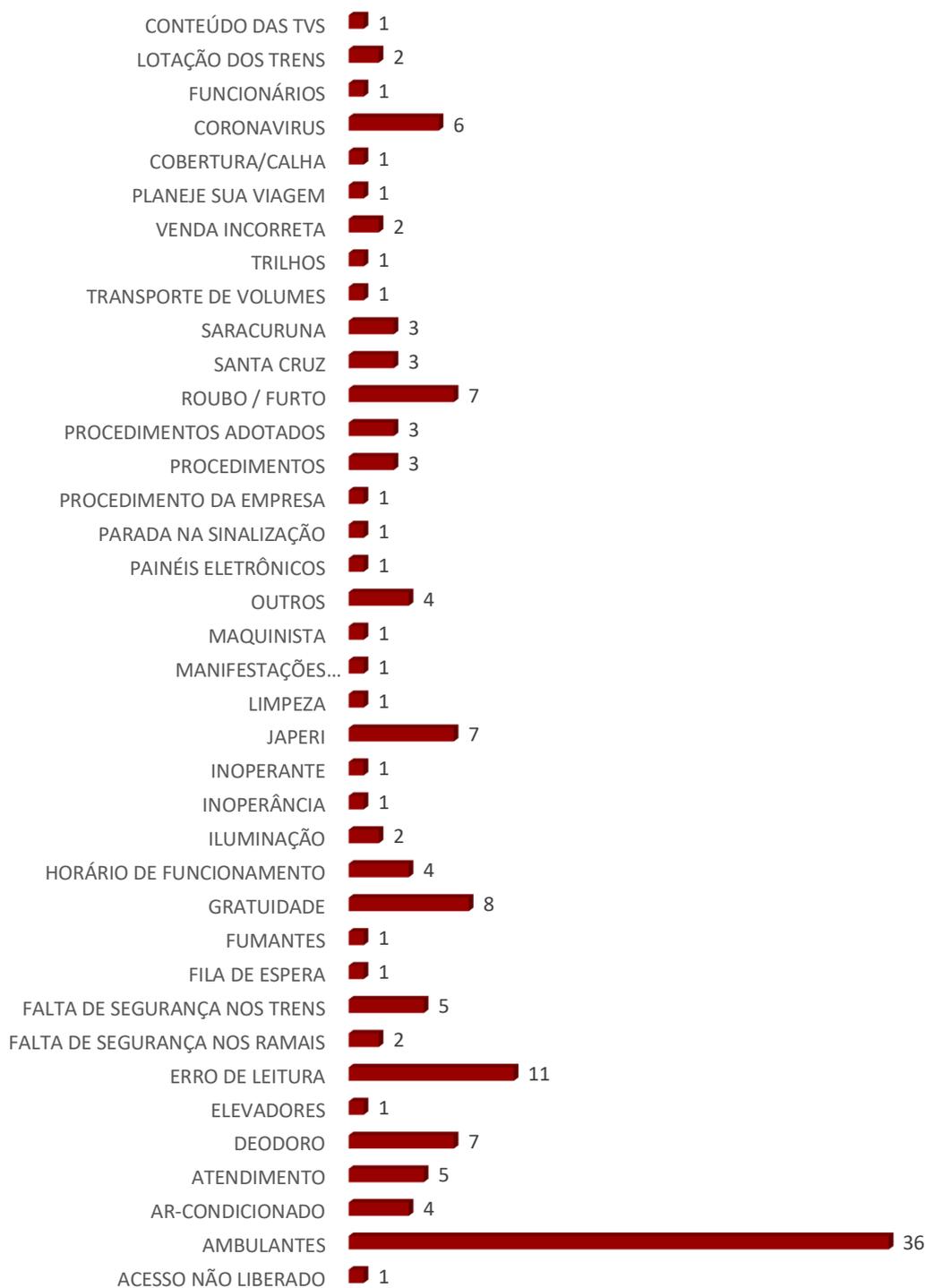
## 8.7 Reclamações Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,70%
AMBULANTES	36	25,35%
AR-CONDICIONADO	4	2,82%
ATENDIMENTO	5	3,52%
DEODORO	7	4,93%
ELEVADORES	1	0,70%
ERRO DE LEITURA	11	7,75%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	1,41%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	5	3,52%
FILA DE ESPERA	1	0,70%
FUMANTES	1	0,70%
GRATUIDADE	8	5,63%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	4	2,82%
ILUMINAÇÃO	2	1,41%
INOPERÂNCIA	1	0,70%
INOPERANTE	1	0,70%
JAPERI	7	4,93%
LIMPEZA	1	0,70%
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	0,70%
MAQUINISTA	1	0,70%
OUTROS	4	2,82%
PAINÉIS ELETRÔNICOS	1	0,70%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,70%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	0,70%
PROCEDIMENTOS	3	2,11%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	2,11%
ROUBO / FURTO	7	4,93%
SANTA CRUZ	3	2,11%
SARACURUNA	3	2,11%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,70%
TRILHOS	1	0,70%
VENDA INCORRETA	2	1,41%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,70%
COBERTURA/CALHA	1	0,70%
CORONAVIRUS	6	4,23%
FUNCIONÁRIOS	1	0,70%
LOTAÇÃO DOS TRENS	2	1,41%
CONTEÚDO DAS TVS	1	0,70%
<b>Total Geral</b>	<b>142</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Deodoro - Maio 2020



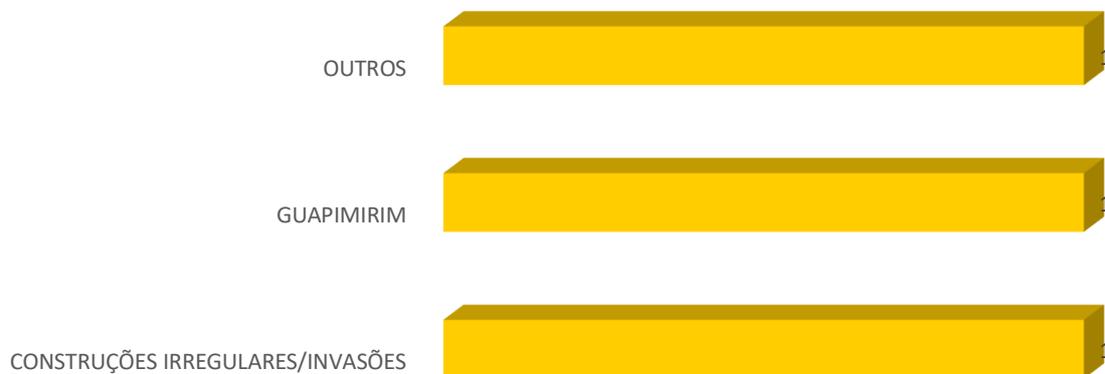


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.8 Reclamações Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	33,33%
GUAPIMIRIM	1	33,33%
OUTROS	1	33,33%
Total	3	100,00%

Reclamações Ramal Guapimirim - Maio 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

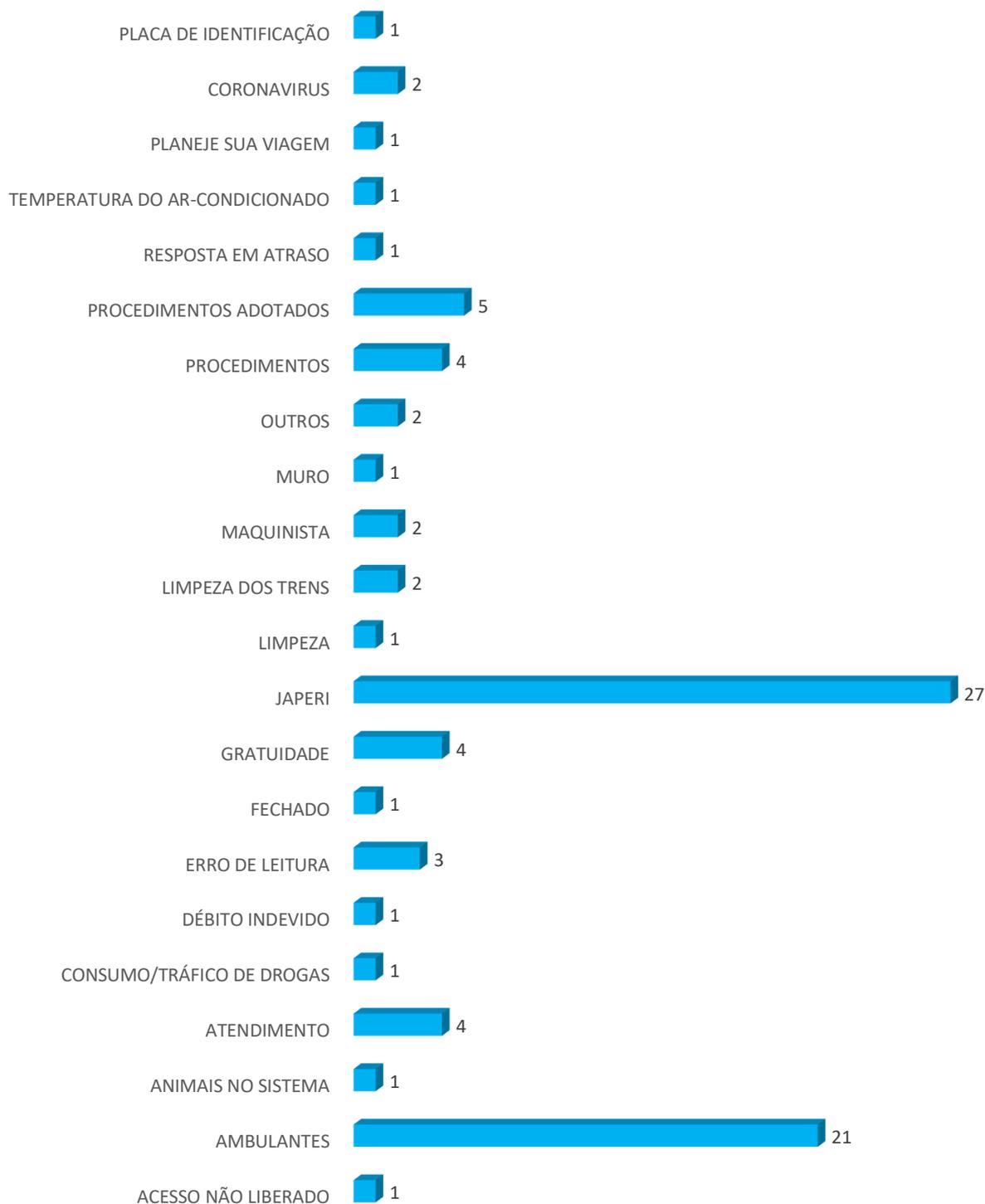
## 8.9 Reclamações Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	1,15%
AMBULANTES	21	24,14%
ANIMAIS NO SISTEMA	1	1,15%
ATENDIMENTO	4	4,60%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,15%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,15%
ERRO DE LEITURA	3	3,45%
FECHADO	1	1,15%
GRATUIDADE	4	4,60%
JAPERI	27	31,03%
LIMPEZA	1	1,15%
LIMPEZA DOS TRENS	2	2,30%
MAQUINISTA	2	2,30%
MURO	1	1,15%
OUTROS	2	2,30%
PROCEDIMENTOS	4	4,60%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	5	5,75%
RESPOSTA EM ATRASO	1	1,15%
TEMPERATURA DO AR- CONDICIONADO	1	1,15%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,15%
CORONAVIRUS	2	2,30%
PLACA DE IDENTIFICAÇÃO	1	1,15%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Japeri - Maio 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.10 Reclamações Ramal Paracambi

Não Houve reclamações.

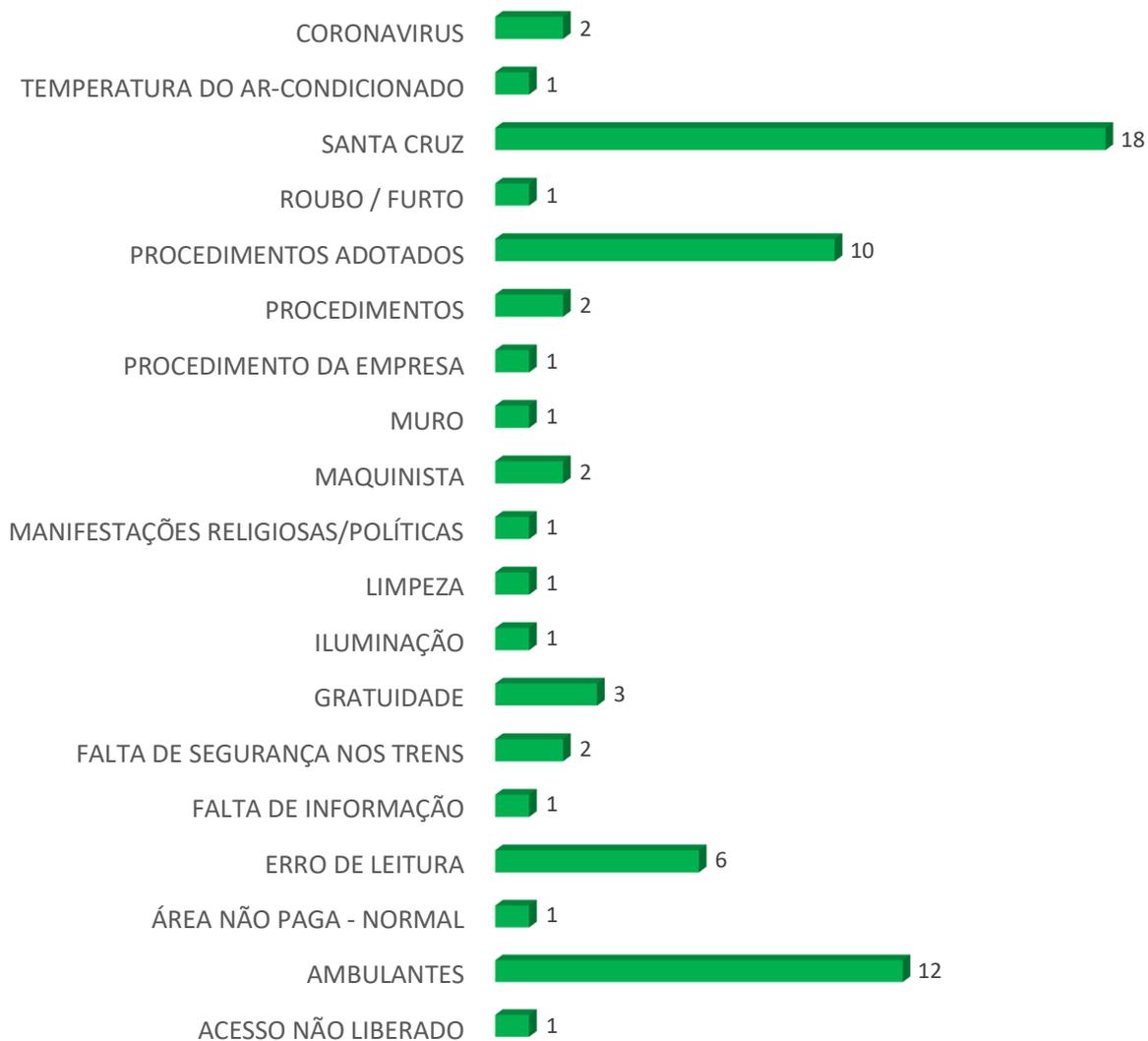
## 8.11 Reclamações Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	1,49%
AMBULANTES	12	17,91%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	1,49%
ERRO DE LEITURA	6	8,96%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	1,49%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	2	2,99%
GRATUIDADE	3	4,48%
ILUMINAÇÃO	1	1,49%
LIMPEZA	1	1,49%
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	1,49%
MAQUINISTA	2	2,99%
MURO	1	1,49%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	1,49%
PROCEDIMENTOS	2	2,99%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	10	14,93%
ROUBO / FURTO	1	1,49%
SANTA CRUZ	18	26,87%
TEMPERATURA DO AR- CONDICIONADO	1	1,49%
CORONAVIRUS	2	2,99%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Santa Cruz - Maio 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

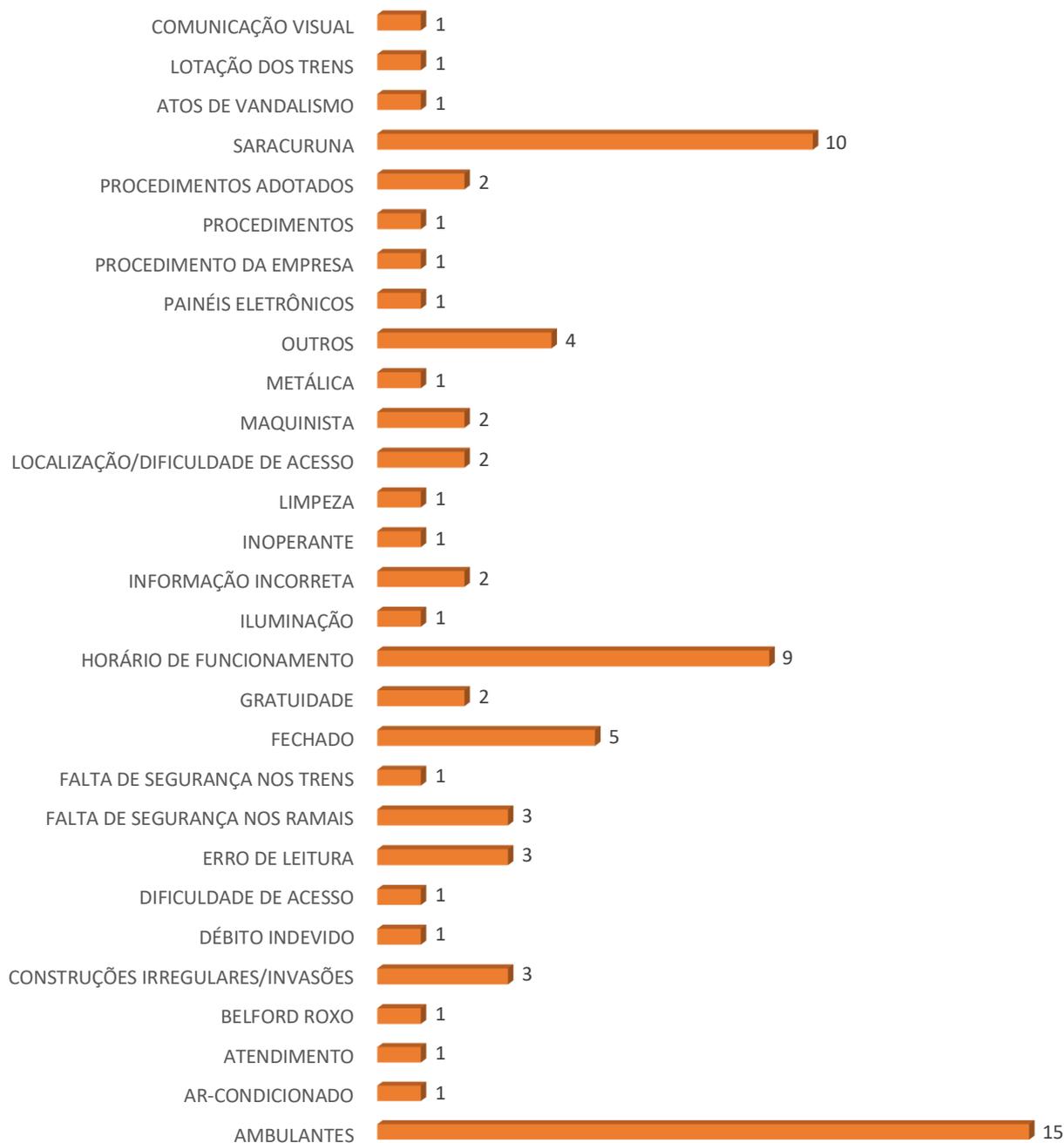
## 8.12 Reclamações Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
AMBULANTES	15	19,23%
AR-CONDICIONADO	1	1,28%
ATENDIMENTO	1	1,28%
BELFORD ROXO	1	1,28%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	3	3,85%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,28%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	1,28%
ERRO DE LEITURA	3	3,85%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	3	3,85%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	1,28%
FECHADO	5	6,41%
GRATUIDADE	2	2,56%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	9	11,54%
ILUMINAÇÃO	1	1,28%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	2,56%
INOPERANTE	1	1,28%
LIMPEZA	1	1,28%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE		
ACESSO	2	2,56%
MAQUINISTA	2	2,56%
METÁLICA	1	1,28%
OUTROS	4	5,13%
PAINÉIS ELETRÔNICOS	1	1,28%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	1,28%
PROCEDIMENTOS	1	1,28%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	2,56%
SARACURUNA	10	12,82%
ATOS DE VANDALISMO	1	1,28%
LOTAÇÃO DOS TRENS	1	1,28%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	1,28%
Total	78	100,00%



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Saracuruna - Maio 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.13 Reclamações Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
MAQUINISTA	1	50,00%
VILA INHOMIRIM E GUAPIMIRIM	1	50,00%
Total	2	100,00%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Maio 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.14 Manifestações por Assunto

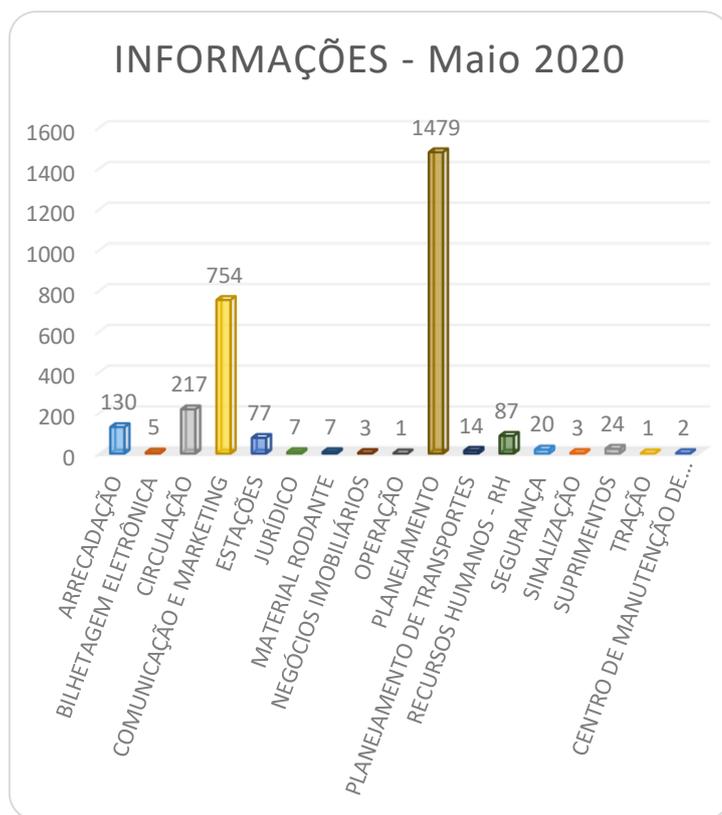
Assunto	Denúncias	%
ESTAÇÕES	1	20,00%
SEGURANÇA	4	80,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>



Assunto	Elogios	%
PLANEJAMENTO	2	33,33%
SEGURANÇA	3	50,00%
TRAÇÃO	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>



Assunto	Informações	%
ARRECADAÇÃO	130	4,59%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	5	0,18%
CIRCULAÇÃO	217	7,67%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	754	26,63%
ESTAÇÕES	77	2,72%
JURÍDICO	7	0,25%
MATERIAL RODANTE	7	0,25%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	3	0,11%
OPERAÇÃO	1	0,04%
PLANEJAMENTO	1479	52,24%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	14	0,49%
RECURSOS HUMANOS - RH	87	3,07%
SEGURANÇA	20	0,71%
SINALIZAÇÃO	3	0,11%
SUPRIMENTOS	24	0,85%
TRAÇÃO	1	0,04%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	0,07%
<b>Total</b>	<b>2831</b>	<b>100,00%</b>

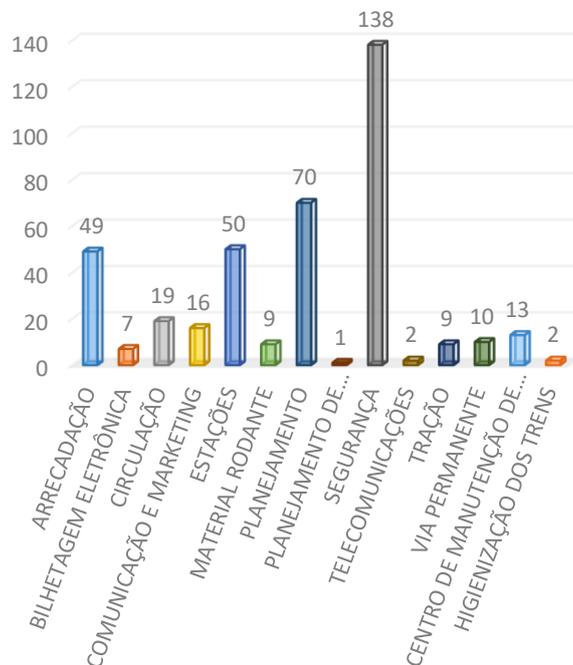




# Manifestações Concessionária SUPERVIA

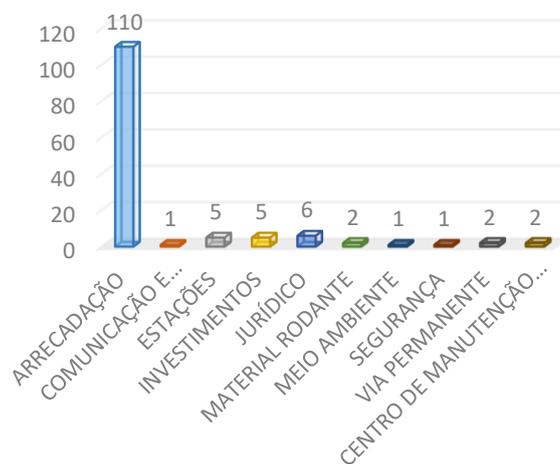
Assunto	Reclamações	%
ARRECADAÇÃO	49	12,41%
BILHETAGEM		
ELETRÔNICA	7	1,77%
CIRCULAÇÃO	19	4,81%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	16	4,05%
ESTAÇÕES	50	12,66%
MATERIAL RODANTE	9	2,28%
PLANEJAMENTO	70	17,72%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	0,25%
SEGURANÇA	138	34,94%
TELECOMUNICAÇÕES	2	0,51%
TRAÇÃO	9	2,28%
VIA PERMANENTE	10	2,53%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	13	3,29%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	2	0,51%
<b>Total</b>	<b>395</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES - Maio 2020



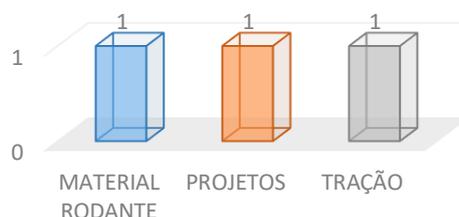
Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	110	81,48%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	0,74%
ESTAÇÕES	5	3,70%
INVESTIMENTOS	5	3,70%
JURÍDICO	6	4,44%
MATERIAL RODANTE	2	1,48%
MEIO AMBIENTE	1	0,74%
SEGURANÇA	1	0,74%
VIA PERMANENTE	2	1,48%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	1,48%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100,00%</b>

## SOLICITAÇÕES - Maio 2020



Assunto	Sugestões	%
MATERIAL RODANTE	1	33,33%
PROJETOS	1	33,33%
TRAÇÃO	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

## SUGESTÕES - Maio 2020





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9 Manifestações na Concessionária Metrôrio

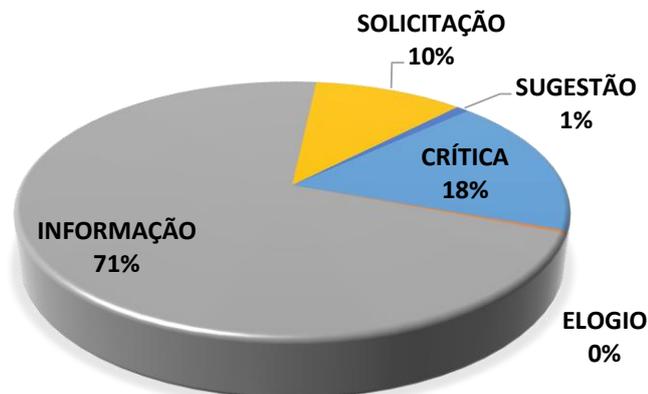
### 9.1 Manifestações por tipo e por Linha

Tipo de Manifestação / Linha	Linha 1	Linha 2	Linha 4	Não Informada	Total	%
CRÍTICA	52	70	11	66	199	17,53%
ELOGIO	1	1	0	1	3	0,26%
INFORMAÇÃO	26	25	10	743	804	70,84%
SOLICITAÇÃO	36	24	5	54	119	10,48%
SUGESTÃO	1	5	0	4	10	0,88%
Total	116	125	26	868	1135	100,00%

### Atendimentos Metrôrio - Maio 2020



### MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - MAIO 2020





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

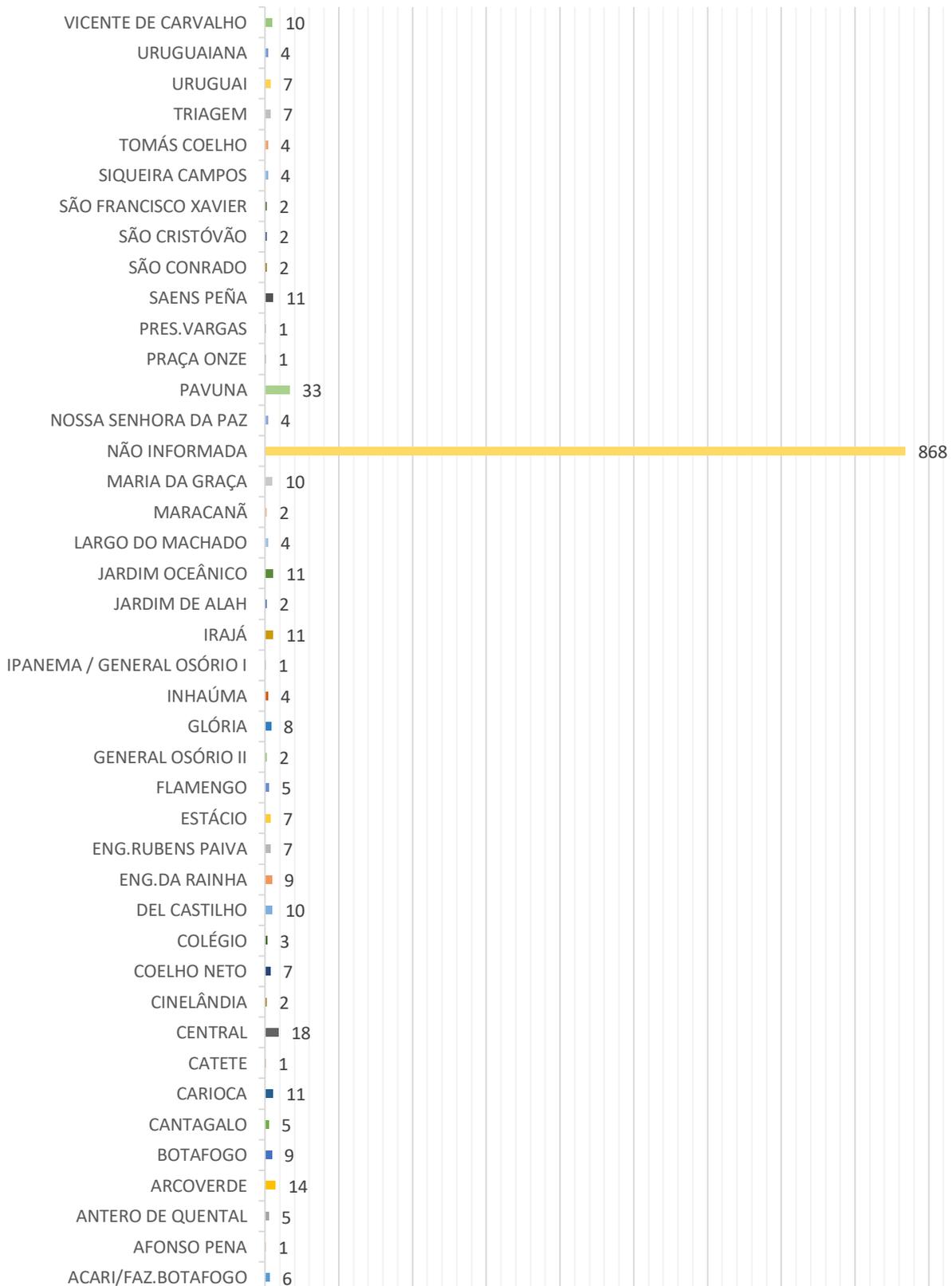
## 9.2 Manifestações por Estação

Estação	Manifestações	%
ACARI/FAZ.BOTAFOGO	6	0,53%
AFONSO PENA	1	0,09%
ANTERO DE QUENTAL	5	0,44%
ARCOVERDE	14	1,23%
BOTAFOGO	9	0,79%
CANTAGALO	5	0,44%
CARIOCA	11	0,97%
CATETE	1	0,09%
CENTRAL	18	1,59%
CINELÂNDIA	2	0,18%
COELHO NETO	7	0,62%
COLÉGIO	3	0,26%
DEL CASTILHO	10	0,88%
ENG.DA RAINHA	9	0,79%
ENG.RUBENS PAIVA	7	0,62%
ESTÁCIO	7	0,62%
FLAMENGO	5	0,44%
GENERAL OSÓRIO II	2	0,18%
GLÓRIA	8	0,70%
INHAÚMA	4	0,35%
IPANEMA / GENERAL OSÓRIO I	1	0,09%
IRAJÁ	11	0,97%
JARDIM DE ALAH	2	0,18%
JARDIM OCEÂNICO	11	0,97%
LARGO DO MACHADO	4	0,35%
MARACANÃ	2	0,18%
MARIA DA GRAÇA	10	0,88%
NÃO INFORMADA	868	76,48%
NOSSA SENHORA DA PAZ	4	0,35%
PAVUNA	33	2,91%
PRAÇA ONZE	1	0,09%
PRES.VARGAS	1	0,09%
SAENS PEÑA	11	0,97%
SÃO CONRADO	2	0,18%
SÃO CRISTÓVÃO	2	0,18%
SÃO FRANCISCO XAVIER	2	0,18%
SIQUEIRA CAMPOS	4	0,35%
TOMÁS COELHO	4	0,35%
TRIAGEM	7	0,62%
URUGUAI	7	0,62%
URUGUAIANA	4	0,35%
VICENTE DE CARVALHO	10	0,88%
<b>Total</b>	<b>1135</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## Manifestações por estação - Maio 2020





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

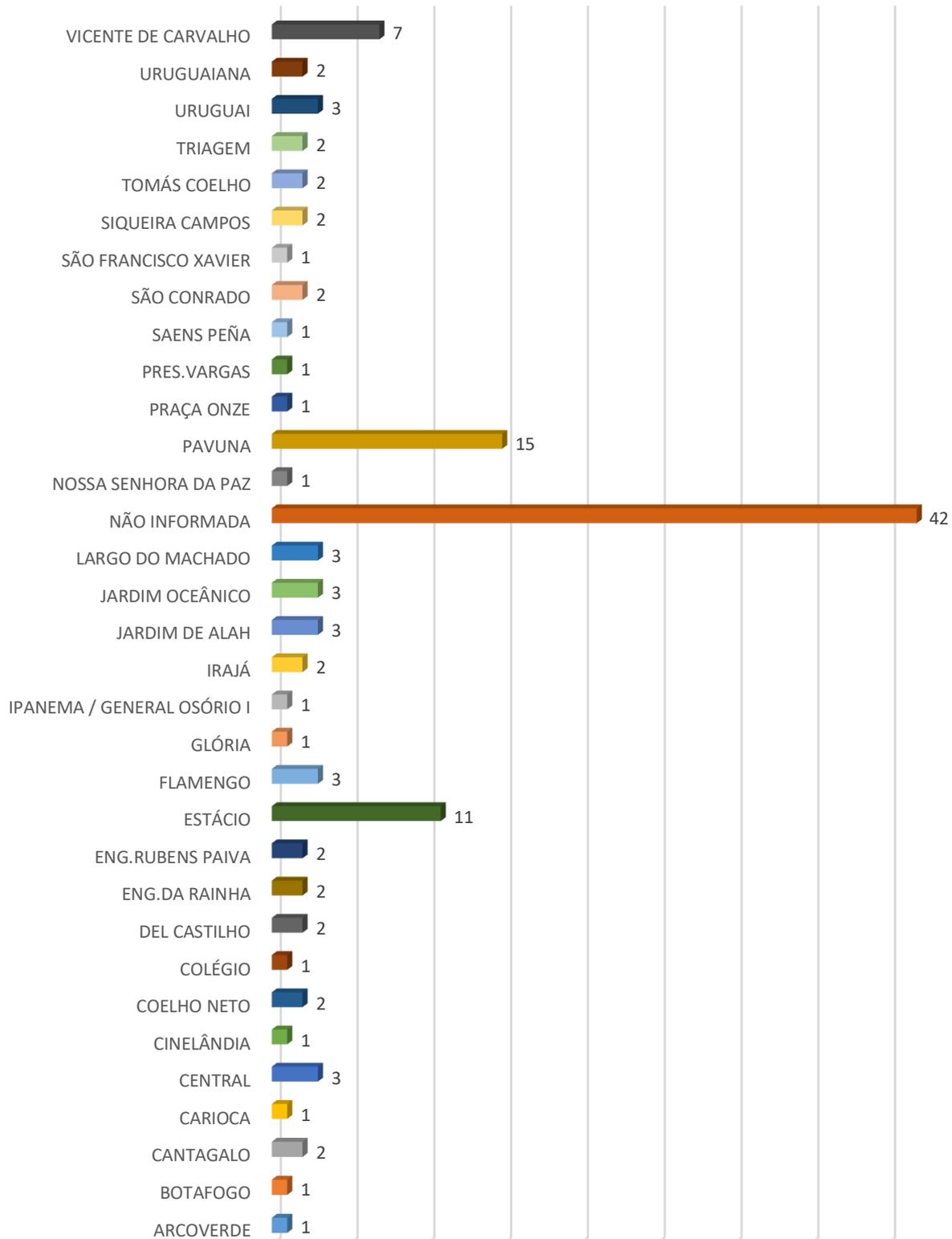
## 9.3 Reclamações por Estação

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 - Maio 2020



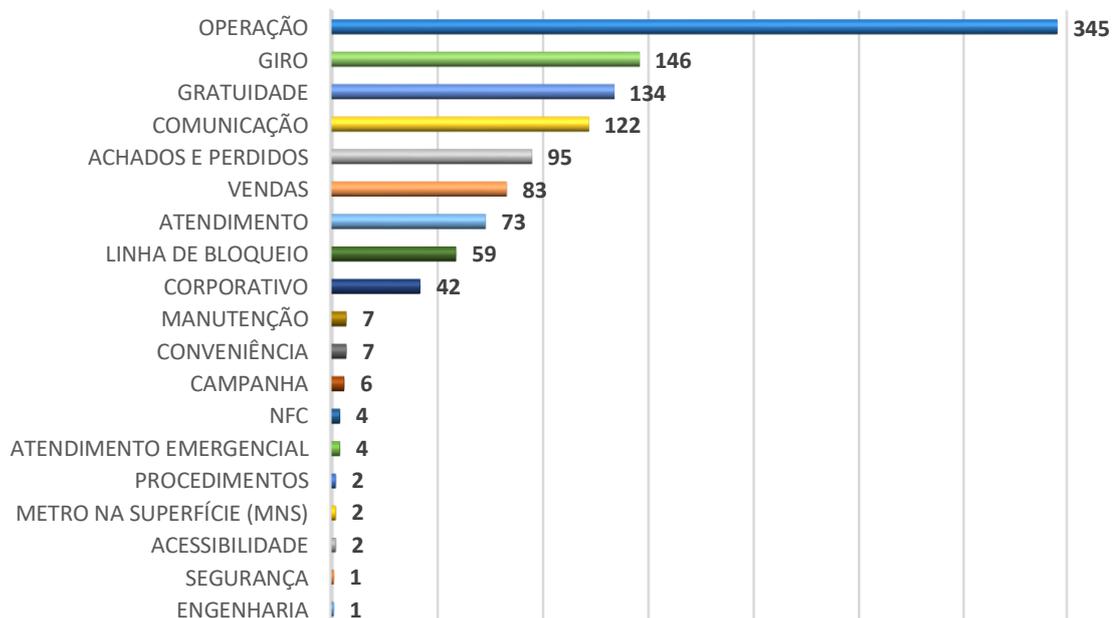


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.4 Manifestações por Motivo

Motivo	Frequência	%
ENGENHARIA	1	0,09%
SEGURANÇA	1	0,09%
ACESSIBILIDADE	2	0,18%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	2	0,18%
PROCEDIMENTOS	2	0,18%
ATENDIMENTO EMERGENCIAL	4	0,35%
NFC	4	0,35%
CAMPANHA	6	0,53%
CONVENIÊNCIA	7	0,62%
MANUTENÇÃO	7	0,62%
CORPORATIVO	42	3,70%
LINHA DE BLOQUEIO	59	5,20%
ATENDIMENTO	73	6,43%
VENDAS	83	7,31%
ACHADOS E PERDIDOS	95	8,37%
COMUNICAÇÃO	122	10,75%
GRATUIDADE	134	11,81%
GIRO	146	12,86%
OPERAÇÃO	345	30,40%
<b>Total</b>	<b>1135</b>	<b>100,00%</b>

### Motivo das Reclamações - Maio 2020



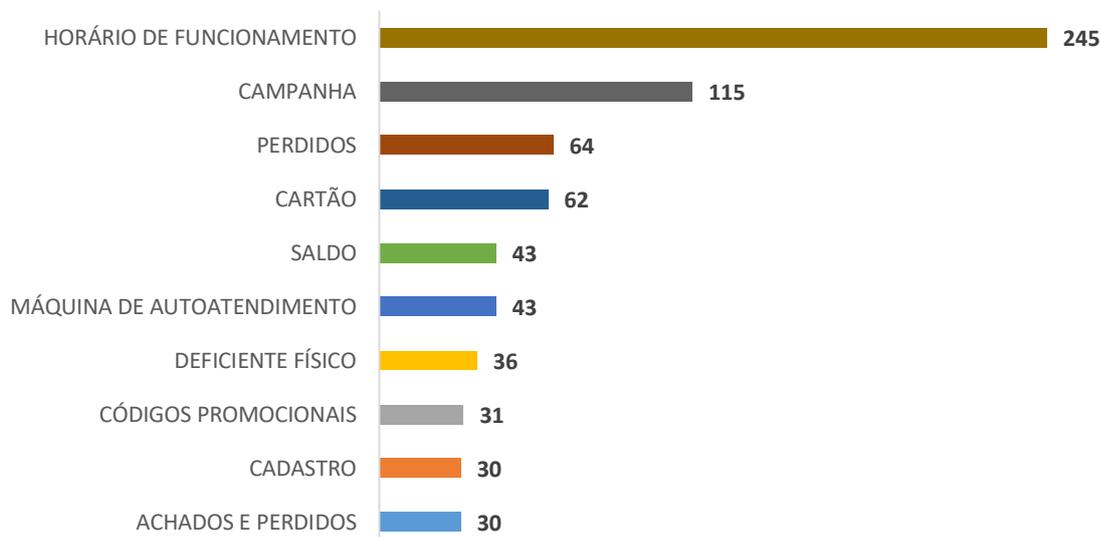


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.5 Manifestações por Categoria

Categoria	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	30	2,64%
CADASTRO	30	2,64%
CÓDIGOS PROMOCIONAIS	31	2,73%
DEFICIENTE FÍSICO	36	3,17%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	43	3,79%
SALDO	43	3,79%
CARTÃO	62	5,46%
PERDIDOS	64	5,64%
CAMPANHA	115	10,13%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	245	21,59%
<b>Total</b>	<b>1135</b>	<b>100,00%</b>

### TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



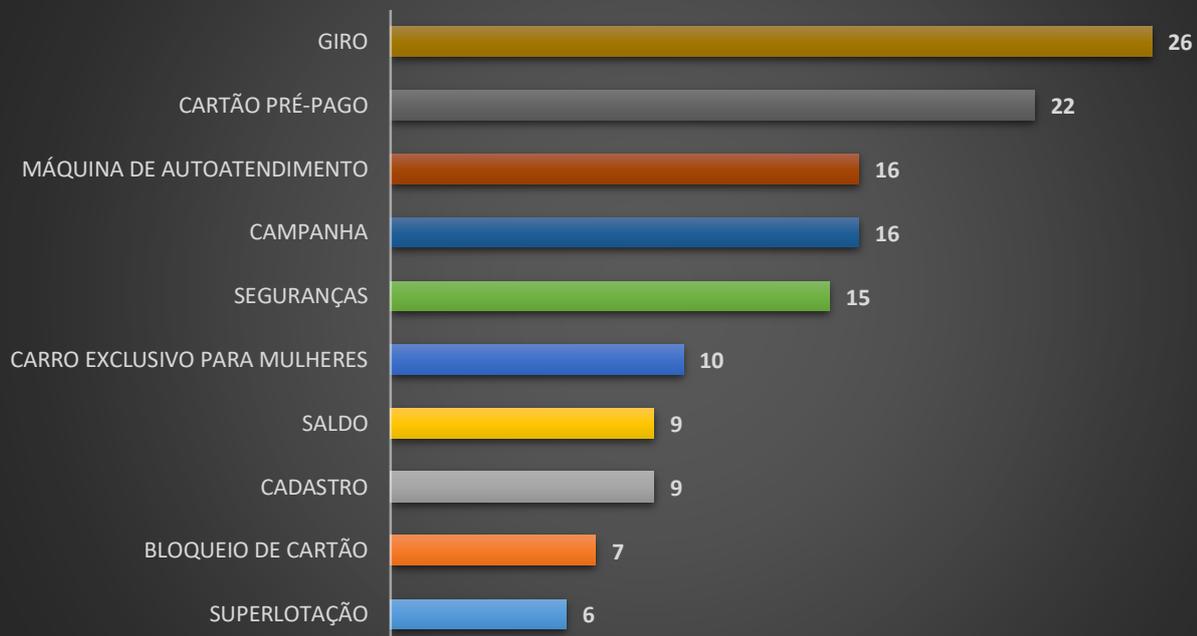


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.6 Reclamações por Categoria

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
SUPERLOTAÇÃO	6	3,02%
BLOQUEIO DE CARTÃO	7	3,52%
CADASTRO	9	4,52%
SALDO	9	4,52%
CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES	10	5,03%
SEGURANÇAS	15	7,54%
CAMPANHA	16	8,04%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	16	8,04%
CARTÃO PRÉ-PAGO	22	11,06%
GIRO	26	13,07%
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>100,00%</b>

### TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

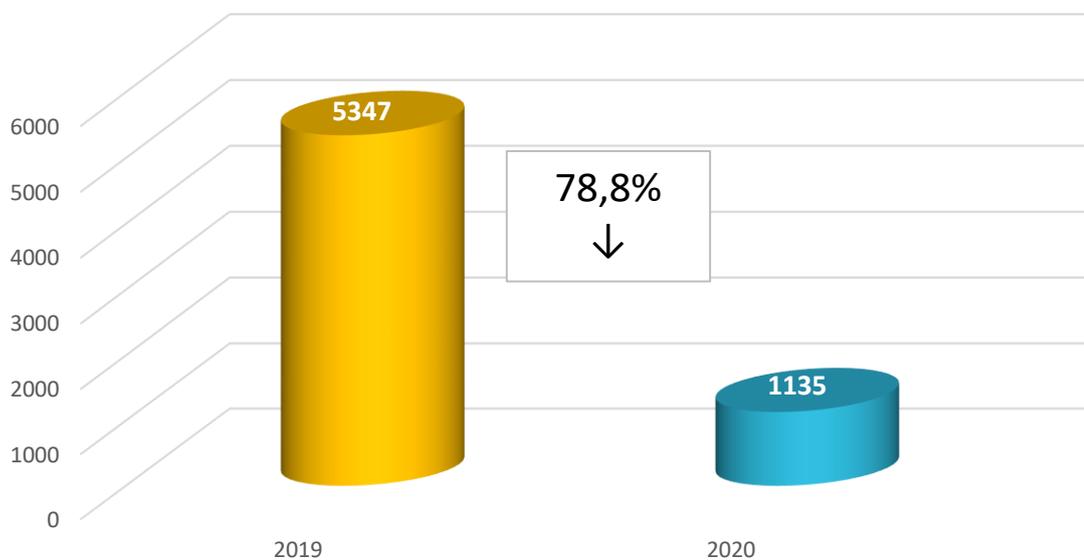




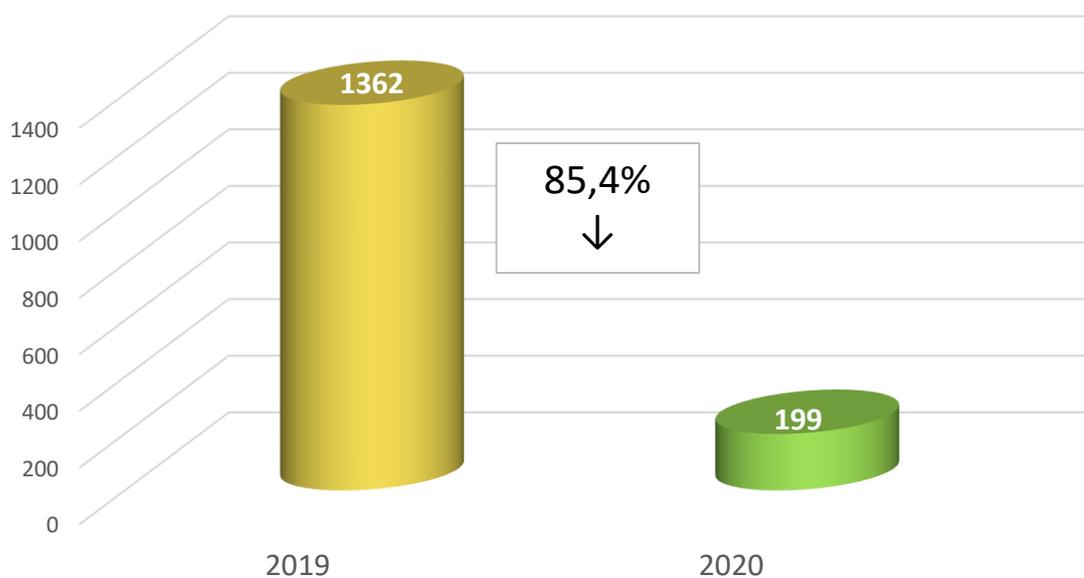
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.7 Comparativo do mês de Maio

Manifestações MetrôRio - Maio



Reclamações MetrôRio - Maio



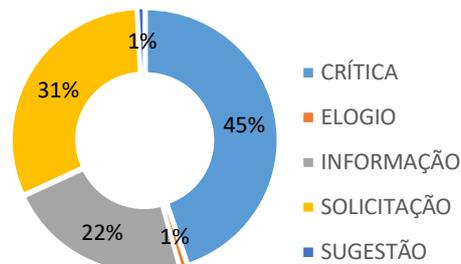


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.8 Manifestações Linha 1

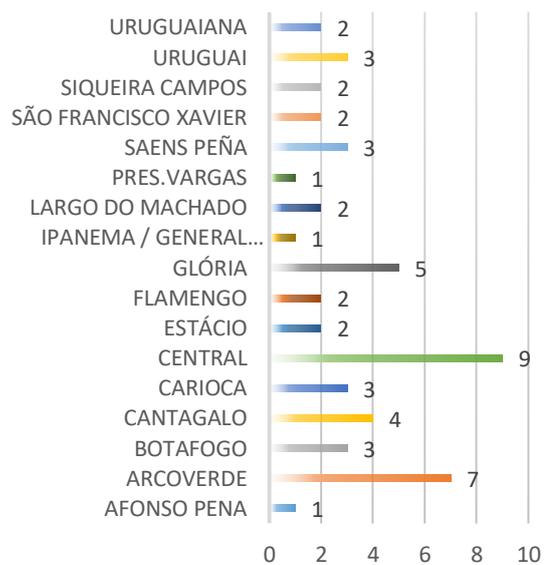
Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	52	44,83%
ELOGIO	1	0,86%
INFORMAÇÃO	26	22,41%
SOLICITAÇÃO	36	31,03%
SUGESTÃO	1	0,86%
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100,00%</b>

### MANIFESTAÇÕES DA LINHA 1 DO METRÔRIO MAIO 2020



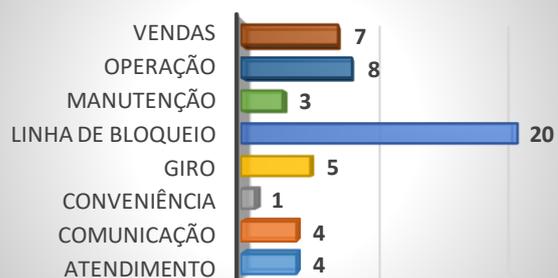
Estação	Reclamações	%
AFONSO PENA	1	1,92%
ARCOVERDE	7	13,46%
BOTAFOGO	3	5,77%
CANTAGALO	4	7,69%
CARIOCA	3	5,77%
CENTRAL	9	17,31%
ESTÁCIO	2	3,85%
FLAMENGO	2	3,85%
GLÓRIA	5	9,62%
IPANEMA /	1	1,92%
LARGO DO	2	3,85%
PRES.VARGAS	1	1,92%
SAENS PEÑA	3	5,77%
SÃO FRANCISCO	2	3,85%
SIQUEIRA	2	3,85%
URUGUAI	3	5,77%
URUGUAIANA	2	3,85%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,00</b>

### RECLAMAÇÕES MAIO 2020 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	4	7,69%
COMUNICAÇÃO	4	7,69%
CONVENIÊNCIA	1	1,92%
GIRO	5	9,62%
LINHA DE BLOQUEIO	20	38,46%
MANUTENÇÃO	3	5,77%
OPERAÇÃO	8	15,38%
VENDAS	7	13,46%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES MAIO 2020 - POR MOTIVO

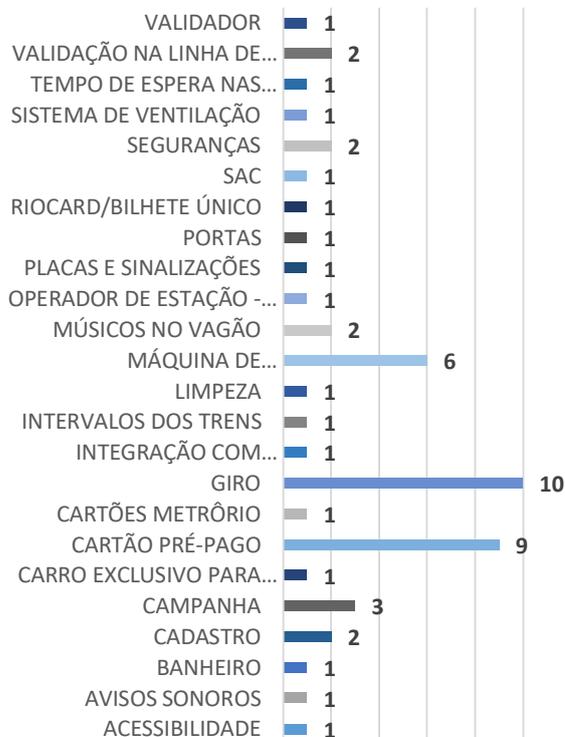




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

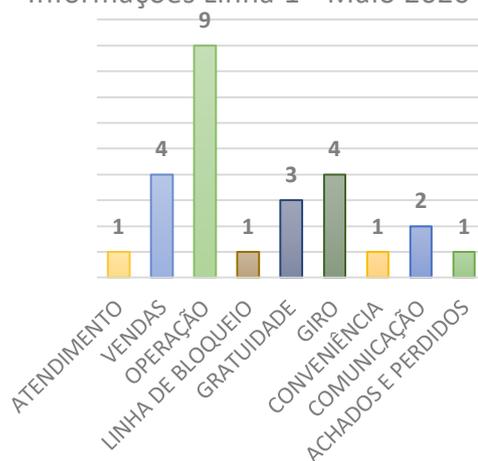
Categoria	Reclamações	%
ACESSIBILIDADE	1	1,92%
AVISOS SONOROS	1	1,92%
BANHEIRO	1	1,92%
CADASTRO	2	3,85%
CAMPANHA	3	5,77%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,92%
CARTÃO PRÉ-PAGO	9	17,31%
CARTÕES METRÔRIO	1	1,92%
GIRO	10	19,23%
INTEGRAÇÃO COM	1	1,92%
INTERVALOS DOS	1	1,92%
LIMPEZA	1	1,92%
MÁQUINA DE	6	11,54%
MÚSICOS NO	2	3,85%
OPERADOR DE	1	1,92%
PLACAS E	1	1,92%
PORTAS	1	1,92%
RIOCARD/BILHETE	1	1,92%
SAC	1	1,92%
SEGURANÇAS	2	3,85%
SISTEMA DE	1	1,92%
TEMPO DE ESPERA	1	1,92%
VALIDAÇÃO NA	2	3,85%
VALIDADOR	1	1,92%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

RECLAMAÇÕES MAIO 2020 - POR CATEGORIA



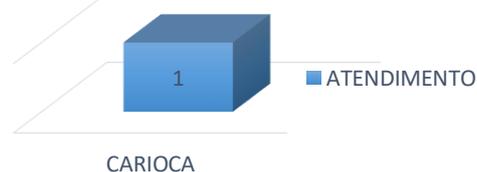
Informações	Frequencia	%
ACHADOS E PERDIDOS	1	3,85%
COMUNICAÇÃO	2	7,69%
CONVENIÊNCIA	1	3,85%
GIRO	4	15,38%
GRATUIDADE	3	11,54%
LINHA DE	1	3,85%
OPERAÇÃO	9	34,62%
VENDAS	4	15,38%
<b>ATENDIMENTO</b>	<b>1</b>	<b>3,85%</b>
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

Informações Linha 1 - Maio 2020



Elogios / Estação	CARIOCA	TOTAL
ATENDIMENTO	1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

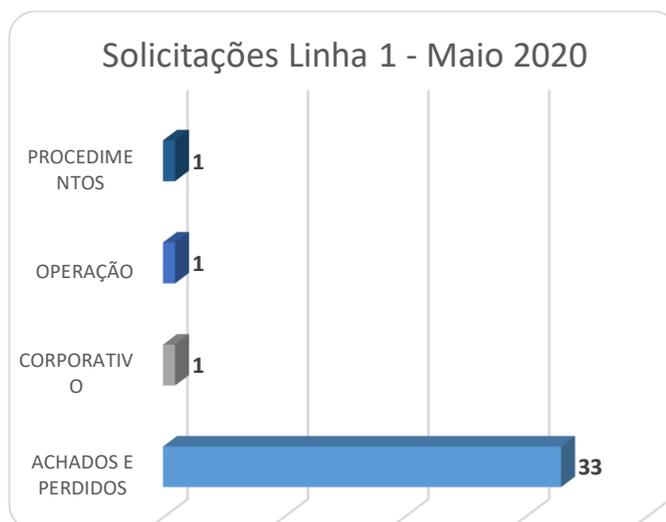
Elogios Maio 2020 - Por Estação



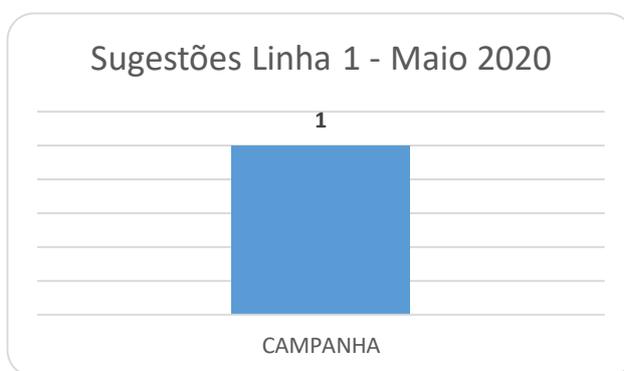


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	33	91,67%
CORPORATIVO OPERAÇÃO	1	2,78%
PROCEDIMENTOS	1	2,78%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,00%</b>



Sugestões	Frequência	%
CAMPANHA	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>





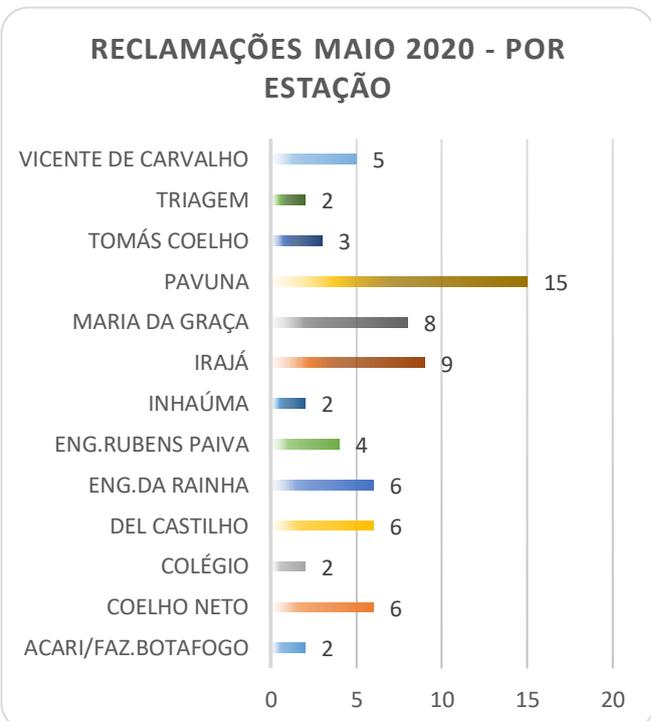
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.9 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	70	56,00%
ELOGIO	1	0,80%
INFORMAÇÃO	25	20,00%
SOLICITAÇÃO	24	19,20%
SUGESTÃO	5	4,00%
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>100,00%</b>



Estação	Reclamações	%
ACARI/FAZ.BOTAFOGO	2	2,86%
COELHO NETO	6	8,57%
COLÉGIO	2	2,86%
DEL CASTILHO	6	8,57%
ENG.DA RAINHA	6	8,57%
ENG.RUBENS PAIVA	4	5,71%
INHAÚMA	2	2,86%
IRAJÁ	9	12,86%
MARIA DA GRAÇA	8	11,43%
PAVUNA	15	21,43%
TOMÁS COELHO	3	4,29%
TRIAGEM	2	2,86%
VICENTE DE CARVALHO	5	7,14%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO		
EMERGENCIAL	3	4,29%
COMUNICAÇÃO	4	5,71%
GIRO	3	4,29%
LINHA DE BLOQUEIO	25	35,71%
MANUTENÇÃO	3	4,29%
OPERAÇÃO	14	20,00%
VENDAS	6	8,57%
ATENDIMENTO	12	17,14%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

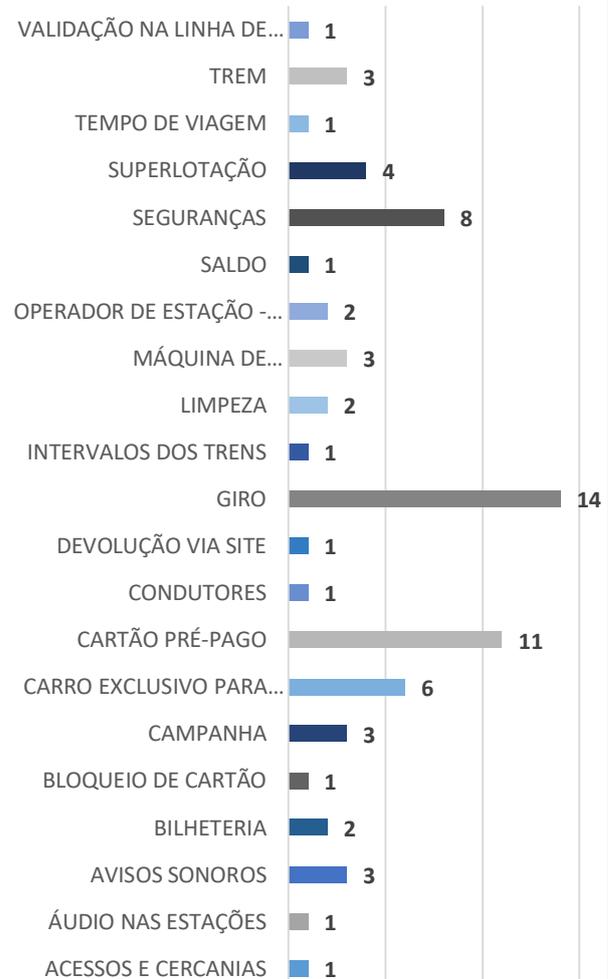




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
ACESSOS E CERCANIAS	1	1,43%
ÁUDIO NAS ESTAÇÕES	1	1,43%
AVISOS SONOROS	3	4,29%
BILHETERIA	2	2,86%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	1,43%
CAMPANHA	3	4,29%
CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES	6	8,57%
CARTÃO PRÉ-PAGO	11	15,71%
CONDUTORES	1	1,43%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	1,43%
GIRO	14	20,00%
INTERVALOS DOS TRENS	1	1,43%
LIMPEZA	2	2,86%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	4,29%
OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	2,86%
SALDO	1	1,43%
SEGURANÇAS	8	11,43%
SUPERLOTAÇÃO	4	5,71%
TEMPO DE VIAGEM	1	1,43%
TREM	3	4,29%
VALIDAÇÃO NA LINHA DE BLOQUEIO	1	1,43%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES MAIO 2020 - POR CATEGORIA



Elogio / Estação	TRIAGEM	Total	%
ATENDIMENTO	1	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

## Elogios Maio 2020 - Por Estação

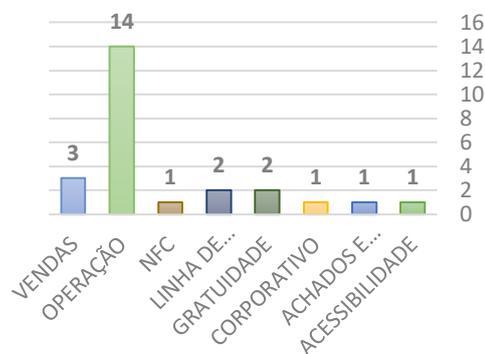




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

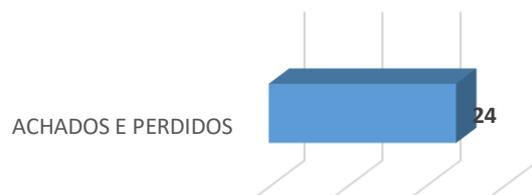
Informações	Frequência	%
ACESSIBILIDADE	1	4,00%
ACHADOS E PERDIDOS	1	4,00%
CORPORATIVO	1	4,00%
GRATUIDADE	2	8,00%
LINHA DE BLOQUEIO	2	8,00%
NFC	1	4,00%
OPERAÇÃO	14	56,00%
VENDAS	3	12,00%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

Informações Linha 2 - Maio 2020



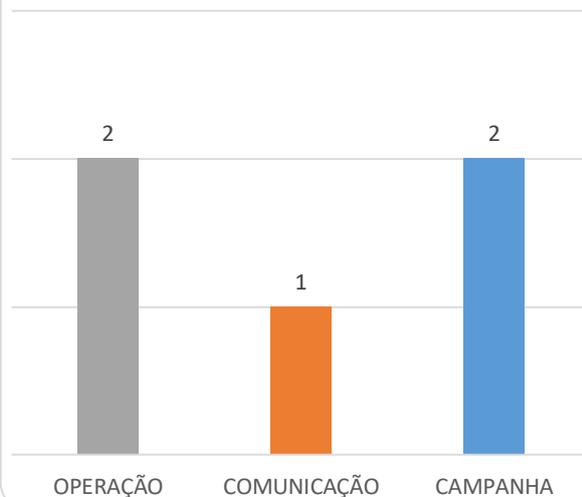
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	24	100,00%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>

Solicitações Linha 2 - Maio 2020



Sugestões	Frequência	%
CAMPANHA	2	40,00%
COMUNICAÇÃO	1	20,00%
OPERAÇÃO	2	40,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

Sugestões Linha 2 - Maio 2020



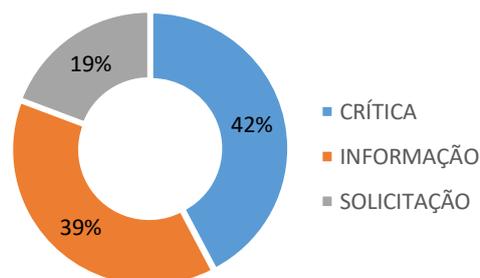


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.10 Manifestações Linha 4

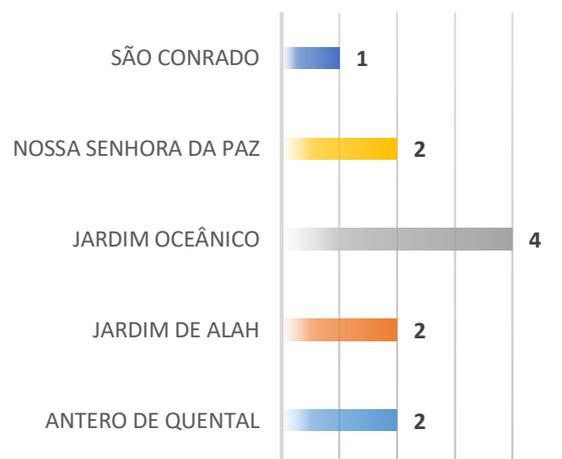
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	11	42,31%
INFORMAÇÃO	10	38,46%
SOLICITAÇÃO	5	19,23%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

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



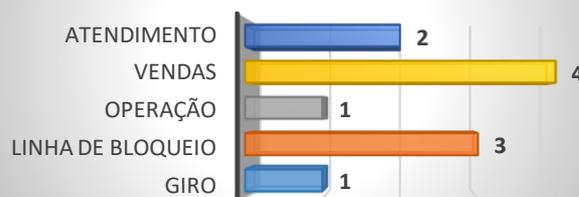
Estação	Reclamações	%
ANTERO DE QUENTAL	2	18,18%
JARDIM DE ALAH	2	18,18%
JARDIM OCEÂNICO	4	36,36%
NOSSA SENHORA DA PAZ	2	18,18%
SÃO CONRADO	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES MAIO 2020 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
GIRO	1	9,09%
LINHA DE BLOQUEIO	3	27,27%
OPERAÇÃO	1	9,09%
VENDAS	4	36,36%
ATENDIMENTO	2	18,18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES MAIO 2020 - POR MOTIVO

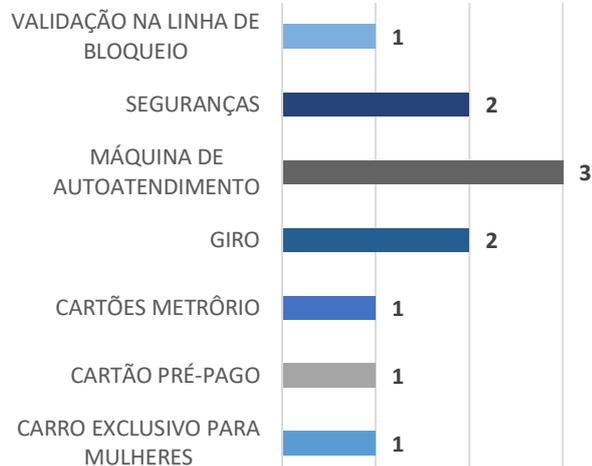




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

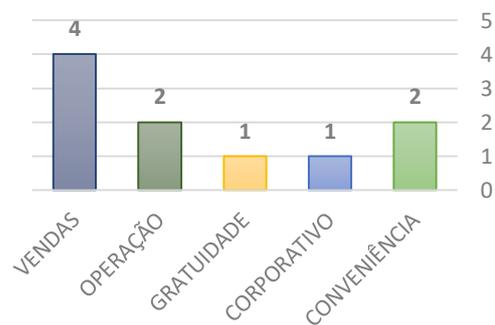
Categoria	Reclamações	%
CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES	1	9,09%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	9,09%
CARTÕES METRÔRIO	1	9,09%
GIRO	2	18,18%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	27,27%
SEGURANÇAS	2	18,18%
VALIDAÇÃO NA LINHA DE BLOQUEIO	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES MAIO 2020 - POR CATEGORIA



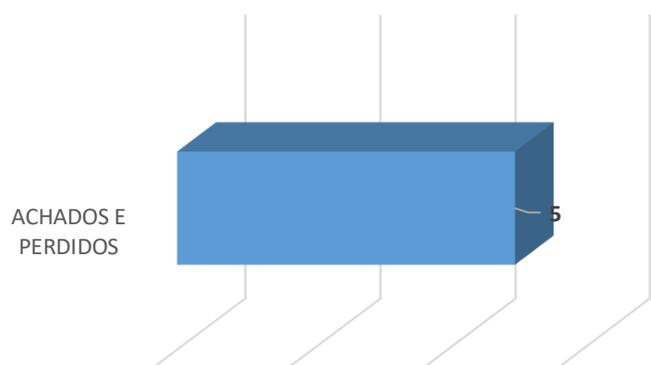
Tipo de Informação	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	2	20,00%
CORPORATIVO	1	10,00%
GRATUIDADE	1	10,00%
OPERAÇÃO	2	20,00%
VENDAS	4	40,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

## Informações Linha 4 - Maio 2020



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	5	100,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

## Solicitações Linha 4 - Maio 2020



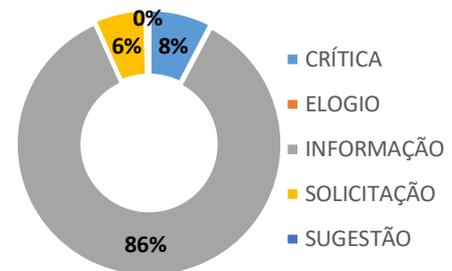


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.11 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	66	7,60%
ELOGIO	1	0,12%
INFORMAÇÃO	743	85,60%
SOLICITAÇÃO	54	6,22%
SUGESTÃO	4	0,46%
<b>Total</b>	<b>868</b>	<b>100,00%</b>

MANIFESTAÇÕES COM LINHA NÃO  
INFORMADA DO METRÔRIO - MAIO  
2020



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO		
EMERGENCIAL	1	1,52%
COMUNICAÇÃO	12	18,18%
ENGENHARIA	1	1,52%
GIRO	26	39,39%
GRATUIDADE	2	3,03%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,52%
MANUTENÇÃO	1	1,52%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	1,52%
NFC	2	3,03%
OPERAÇÃO	9	13,64%
SEGURANÇA	1	1,52%
VENDAS	4	6,06%
ATENDIMENTO	5	7,58%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,00%</b>

RECLAMAÇÕES MAIO  
2020 - POR MOTIVO





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
ACESSOS E CERCANIAS	2	3,03%
APLICATIVO	1	1,52%
AR CONDICIONADO	1	1,52%
ASSALTOS E FURTOS	1	1,52%
ÁUDIO NAS ESTAÇÕES	1	1,52%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	9,09%
CADASTRO	7	10,61%
CAMPANHA	10	15,15%
CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES	2	3,03%
CARTÃO	1	1,52%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	1,52%
CARTÃO VISA	1	1,52%
CELULAR	1	1,52%
CÓDIGOS PROMOCIONAIS	1	1,52%
CONSTRUÇÃO/OBRAS	1	1,52%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	1,52%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	2	3,03%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	4	6,06%
MILITAR	1	1,52%
MÚSICOS NO VAGÃO	1	1,52%
OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	1,52%
OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	1,52%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	1,52%
RECARGA	2	3,03%
SALDO	8	12,12%
SEGURANÇAS	3	4,55%
SUPERLOTAÇÃO	2	3,03%
TREM	1	1,52%
VALIDADOR	1	1,52%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES MAIO 2020 - POR CATEGORIA





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

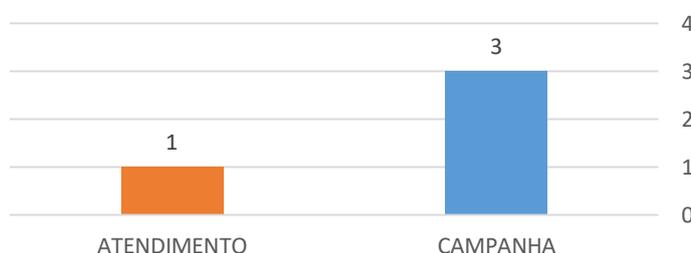
Elogios	Frequência	%
CONDUTORES	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

## Elogios - Maio 2020



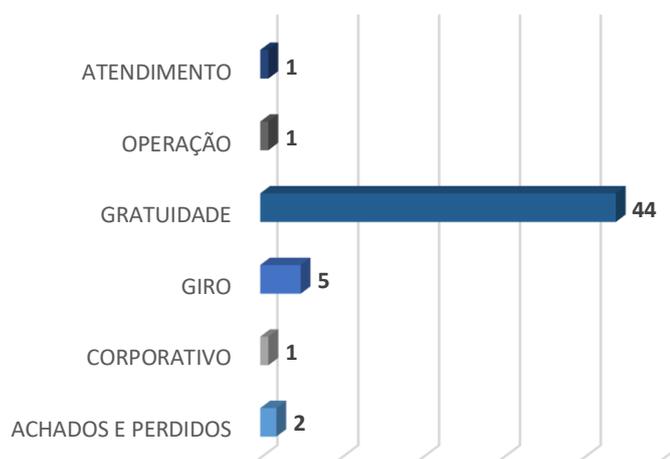
Sugestões	Frequência	%
CAMPANHA	3	75,00%
ATENDIMENTO	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

## Sugestões Linha Não Informada - Maio 2020



Solicitação	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	2	3,70%
CORPORATIVO	1	1,85%
GIRO	5	9,26%
GRATUIDADE	44	81,48%
OPERAÇÃO	1	1,85%
ATENDIMENTO	1	1,85%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100,00%</b>

## Solicitações Linha Não Informada - Maio 2020

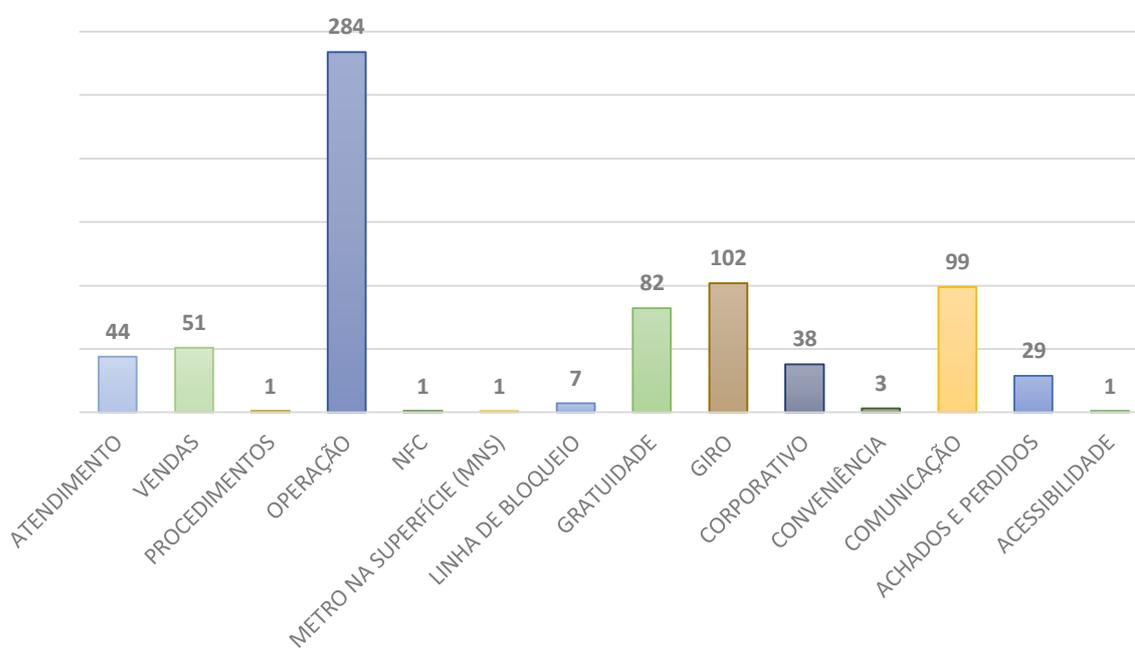




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Informações	Frequência	%
ACESSIBILIDADE	1	0,13%
ACHADOS E PERDIDOS	29	3,90%
COMUNICAÇÃO	99	13,32%
CONVENIÊNCIA	3	0,40%
CORPORATIVO	38	5,11%
GIRO	102	13,73%
GRATUIDADE	82	11,04%
LINHA DE BLOQUEIO	7	0,94%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	0,13%
NFC	1	0,13%
OPERAÇÃO	284	38,22%
PROCEDIMENTOS	1	0,13%
VENDAS	51	6,86%
ATENDIMENTO	44	5,92%
<b>Total</b>	<b>743</b>	<b>100,00%</b>

Informações Linha Não Informada - Maio 2020





# Manifestações Concessionária CCR Barcas

## 10 Manifestações na Concessionária CCR Barcas

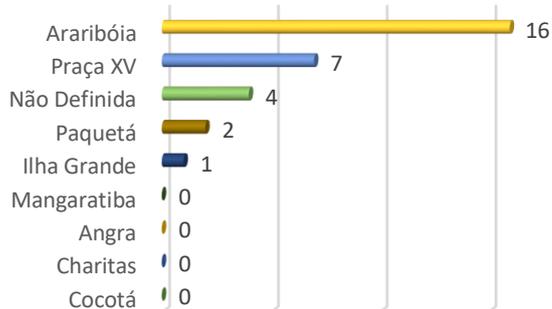
MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	30	1,40%
RESSARCIMENTO	1	0,05%
SUGESTÃO	2	0,09%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	2106	98,18%
SOLICITAÇÃO	6	0,28%
<b>TOTAL</b>	<b>2145</b>	<b>100,00%</b>

### MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



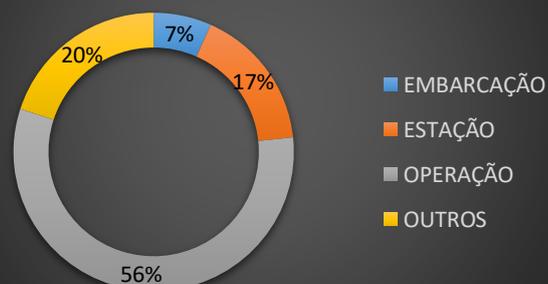
LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Cocotá	0	0,00%
Charitas	0	0,00%
Angra	0	0,00%
Mangaratiba	0	0,00%
Ilha Grande	1	3,33%
Paquetá	2	6,67%
Não Definida	4	13,33%
Praça XV	7	23,33%
Araribóia	16	53,33%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES - POR LINHA



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
EMBARCAÇÃO	2	6,67%
ESTAÇÃO	5	16,67%
OPERAÇÃO	17	56,67%
OUTROS	6	20,00%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO





# Manifestações Concessionária CCR Barcas

## 10.1 Reclamações por motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Outros	1	3,33%
Ambulantes	1	3,33%
Colaborador	1	3,33%
Acesso preferencial	1	3,33%
Outros	1	3,33%
Bilhete único / RioCard	1	3,33%
Outros	3	10,00%
Atraso na partida	3	10,00%
Grade de horário	3	10,00%
Tempo de espera para embarque	4	13,33%
Gratuidade	5	16,67%
Superlotação	6	20,00%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,00%</b>

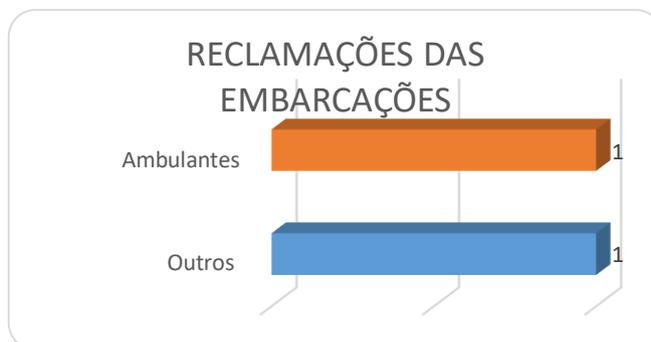




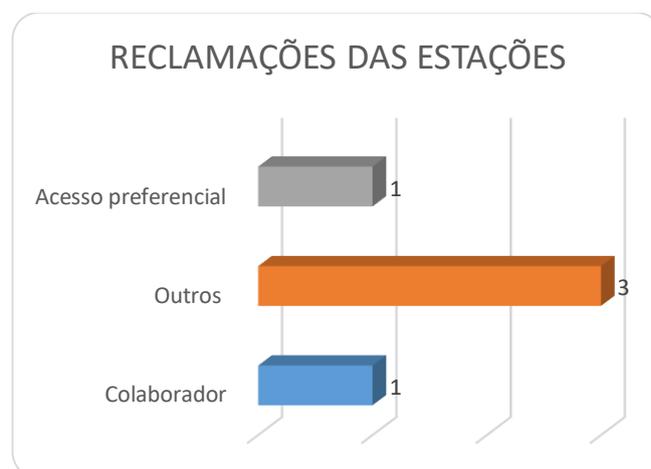
# Manifestações Concessionária CCR Barcas

## 10.2 Reclamações por Classificação

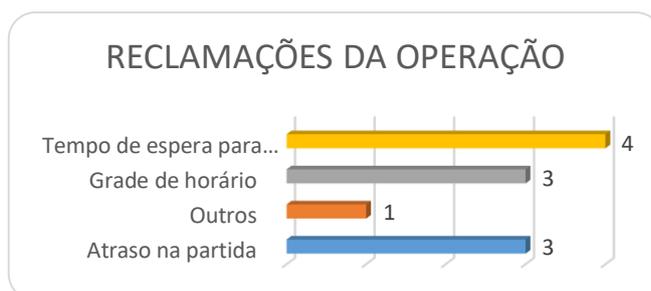
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Outros	1	50,00%
Ambulantes	1	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>



ESTAÇÃO	TOTAL	%
Colaborador	1	20,00%
Outros	3	60,00%
Acesso preferencial	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>



OPERAÇÃO	TOTAL	%
Atraso na partida	3	17,65%
Outros	1	5,88%
Grade de horário	3	17,65%
Tempo de espera para embarque	4	23,53%
Superlotação	6	35,29%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>



OUTROS	TOTAL	%
Bilhete único / RioCard	1	16,67%
Gratuidade	5	83,33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>



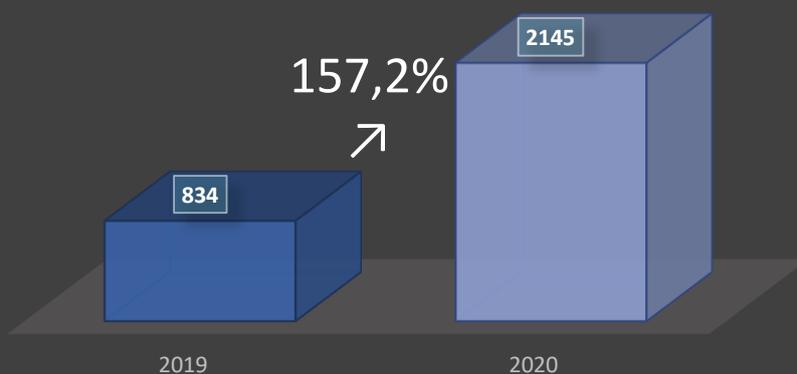


# Manifestações Concessionária CCR Barcas

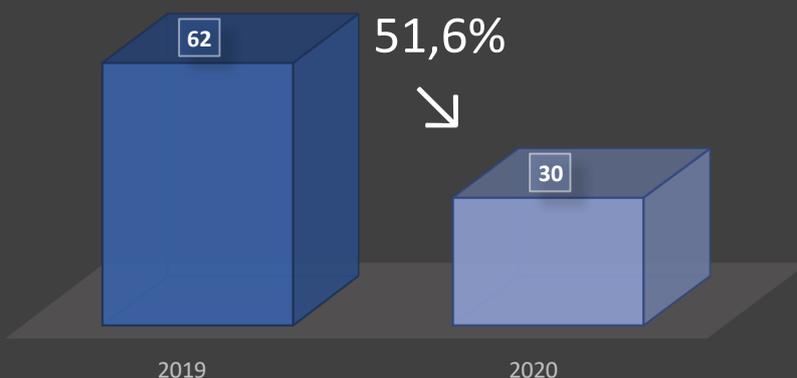
## 10.3 Comparativo de manifestações de Maio

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	62	30
RESSARCIMENTO	2	1
SUGESTÃO	12	2
ELOGIO	4	0
INFORMAÇÃO	740	2106
SOLICITAÇÃO	14	6
Total	834	2145

### MANIFESTAÇÕES CCR BARCAS - MAIO 2020



### RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - MAIO 2020





# Manifestações Concessionária ROTA 116

## 11 Manifestações na Concessionária Rota 116

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,00%
TROTE	0	0,00%
SUGESTÃO	2	1,79%
INFORMAÇÃO	7	6,25%
RESSARCIMENTO	10	8,93%
RECLAMAÇÃO	12	10,71%
SOLICITAÇÃO	81	72,32%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,00%</b>

### Manifestações Rota 116 - Maio 2020



RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Reclamação obras:	0	0,00%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Reclamação pedágio:	3	25,00%
Reclamação outras:	9	75,00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

### Manifestações Rota 116 - Maio 2020



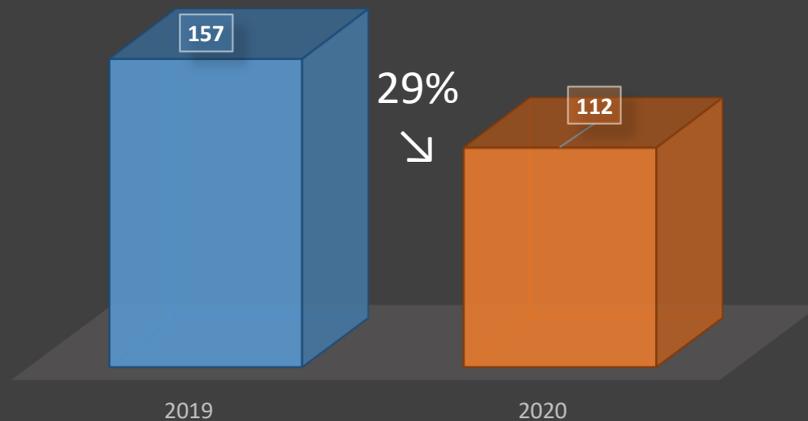


# Manifestações Concessionária ROTA 116

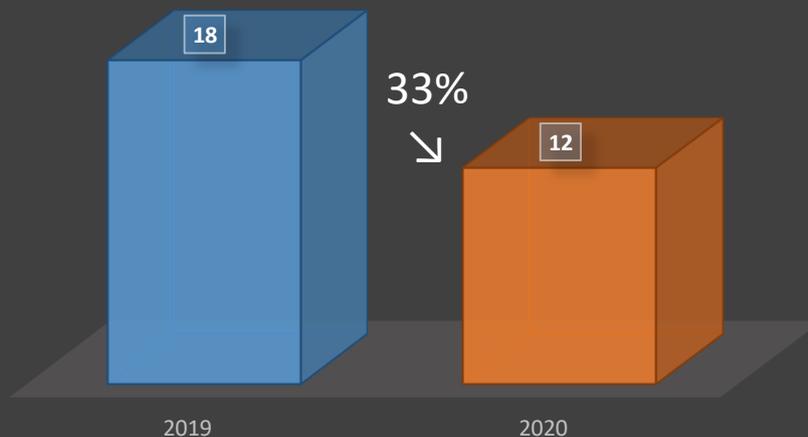
## 11.1 Comparativo manifestações no mês de Maio

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
INFORMAÇÃO	7	7
RECLAMAÇÃO	18	12
ELOGIO	2	0
SOLICITAÇÃO	102	81
RESSARCIMENTO	28	10
SUGESTÃO	0	2
TROTE	0	0
Total	157	112

### MANIFESTAÇÕES ROTA 116 - MAIO



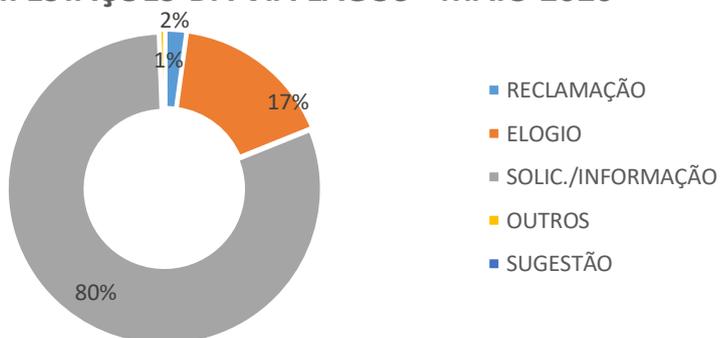
### RECLAMAÇÕES ROTA 116 - MAIO



## 12 Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos

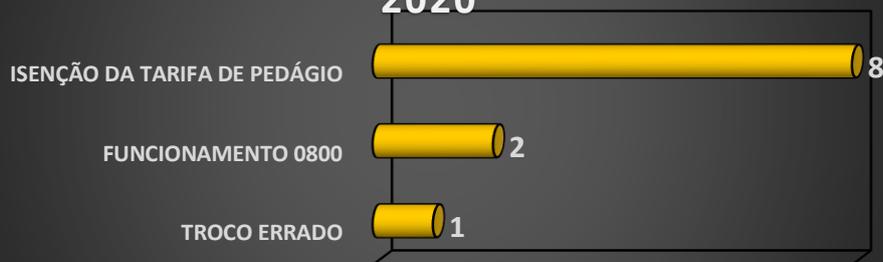
MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	11	2,14%
ELOGIO	86	16,73%
SOLIC./INFORMAÇÃO	414	80,54%
OUTROS	3	0,58%
SUGESTÃO	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>514</b>	<b>100,00%</b>

### MANIFESTAÇÕES DA VIA LAGOS - MAIO 2020



RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
TROCO ERRADO	1	9,09%
FUNCIONAMENTO 0800	2	18,18%
ISENÇÃO DA TARIFA DE PEDÁGIO	8	72,73%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

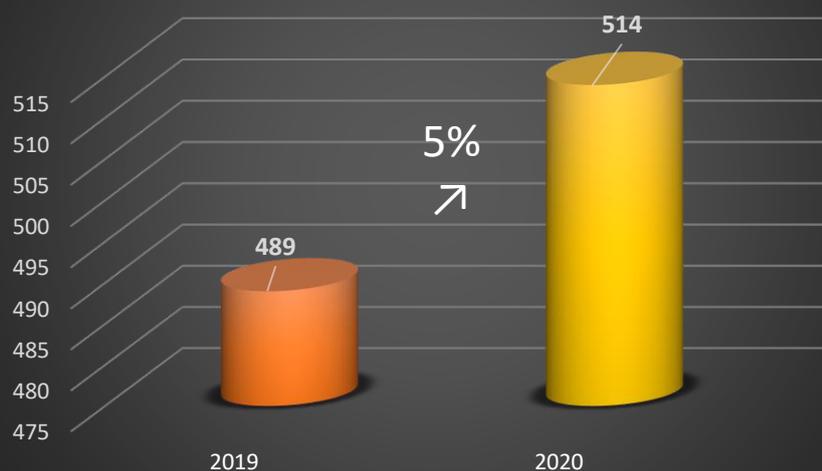
### RECLAMAÇÕES DA VIA LAGOS - MAIO 2020



## 12.1 Comparativo manifestações no mês de Maio

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	2	11
ELOGIO	202	86
SOLIC./INFORMAÇÃO	269	414
OUTROS	16	3
SUGESTÃO	0	0
TOTAL	489	514

### MANIFESTAÇÕES VIA LAGOS - MAIO



### RECLAMAÇÕES VIA LAGOS - MAIO



# Conclusão

Em maio, a Ouvidoria da Agetransp registrou o maior número de reclamações através do e-mail, das 56 reclamações 27 foram através do canal eletrônico. Contudo, o maior número de manifestações gerais novamente foi dado pelo sistema de Call Center, correspondendo a 82% das manifestações.

Nos dados registrados, a Supervia obteve o maior número de reclamações correspondendo a um percentual de 39,29% das reclamações. A CCR Barcas esteve atrás com o segundo maior número de reclamações correspondendo a um percentual de 30,36%.

O Assunto que mais motivou os usuários a recorrer a esta Ouvidoria foi a Lei Nº 8.798 que autorizava o Poder Executivo a conceder gratuidade nos transportes para profissionais da saúde. Das 56 reclamações, 9 foram sobre a referida lei, 16,07%.

O segundo e terceiro maiores motivos de reclamações também foram sobre assuntos ligados ao novo Coronavírus. No mês, 8 reclamações foram em relação a Superlotação nas Concessionárias de transporte público reguladas pela Agetransp e 7 sobre a Lei Nº 8.815 que autorizava o Poder Executivo a conceder isenção nas tarifas de pedágio para profissionais da saúde e segurança pública.

As leis provocaram dúvidas nos usuários pois as mesmas não estabeleciam a gratuidade em si, mas autorizava o Poder Executivo a estabelecer.

Em relação aos meses de março, abril e maio, foi incrementada uma nova categoria na base da Ouvidoria para melhor separação dos dados, a categoria COVID-19. Esta Categoria teve como intuito demonstrar a busca por informações, reclamações, solicitações, sugestões ou denúncias ligadas à COVID-19. No mês de maio, 50% 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 47% ao passo que apresentou uma redução de 38% no número de reclamações.

Nas Ouvidorias das Concessionárias, registrou-se aumento nas manifestações das concessionárias CCR Barcas e CCR Via Lagos e redução nas Concessionárias MetrôRio, Supervia e Rota 116. Contudo, tratando-se de reclamações, somente a CCR Via Lagos 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 o Ramal Japeri.

Dos assuntos reclamados sobre a Supervia, os usuários reclamaram mais sobre a segurança nos trens, diretamente com a Ouvidoria da Concessionária, e na Ouvidoria da Agetransp o assunto de maior insatisfação foi sobre a Lei Nº 8.798.

No MetrôRio, a linha 2 foi o motivo de mais reclamações diretamente com a Concessionária, apresentou um percentual de 35,2% das reclamações totais. O assunto que mais motivou os usuários a reclamarem diretamente com a Concessionária foi o cartão GIRO, correspondendo a 13,1% das reclamações.

Tanto na Ouvidoria da CCR Barcas quanto na Ouvidoria da Agetransp, os usuários reclamaram mais sobre a estação Praça Araribóia e sobre o assunto superlotação.

Assuntos de pedágio foi o maior motivo de reclamação na Ouvidoria da Concessionárias CCR Via Lagos, 8 das 11 reclamações na Concessionária foram sobre isenção da tarifa de pedágio e na Ouvidoria da Agetransp foi justamente sobre a Lei Nº 8.815 que se referia a isenção das tarifas para profissionais da saúde e segurança pública. Na Rota 116, a maioria das reclamações foram sobre assuntos diversos, totalizando um percentual de 75%, na Ouvidoria da Agetransp, o assunto o qual os usuários mais reclamaram foi a Lei Nº 8.815.

Rio de Janeiro, 25 de junho de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5