



AGETRANSP

# Ouvidoria



Relatório dos Atendimentos

Julho 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.....	6
1 Manifestações recebidas pela Ouvidoria em Julho de 2020.....	7
1.1 Manifestações por Tipo.....	7
1.2 Manifestações por Canal.....	8
1.3 Reclamações por Concessionária.....	9
1.4 Reclamações por assunto.....	10
1.5 Reclamações por Categoria.....	11
2 Comparativo Julho de 2019 X Julho de 2020.....	12
3 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Supervia.....	13
3.1 Reclamações por Categoria.....	13
3.2 Reclamações por assunto.....	14
3.3 Reclamações por Ramal.....	15
3.4 Reclamações por estação.....	16
3.5 Comparativo de reclamações de Julho.....	17
4 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio.....	18
4.1 Reclamações por Categoria.....	18
4.2 Reclamações por Assunto.....	18
4.3 Reclamações por Linha.....	19
4.4 Reclamações por Estação.....	20
4.5 Comparativo de reclamações de julho.....	20
5 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas.....	21
5.1 Reclamações por Categoria.....	21
5.2 Reclamações por Assunto.....	22
5.3 Reclamações por Estação.....	23
5.4 Comparativo de reclamações de julho.....	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 julho .....	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 .....	38
8.12 Reclamações Ramal Saracuruna.....	40
8.13 Reclamações Ramal Vila Inhomirim.....	42
8.14 Manifestações por Assunto .....	43
9 Manifestações na Concessionária Metrôrio .....	45
9.1 Manifestações por tipo e por Linha .....	45
9.2 Manifestações por Motivo .....	46
9.3 Manifestações por Categoria .....	47
9.4 Reclamações por Categoria .....	49
9.5 Comparativo do mês de Julho.....	50
9.6 Manifestações Linha 1 .....	52
9.7 Manifestações Linha 2 .....	54
9.8 Manifestações Linha 4 .....	57

9.9 Manifestações Linha Não Informada.....	59
10 Manifestações na Concessionária CCR Barcas .....	62
10.1 Reclamações por motivo .....	63
10.2 Reclamações por Classificação .....	64
10.3 Comparativo de manifestações de Julho .....	65
11 Manifestações na Concessionária Rota 116.....	66
11.1 Comparativo manifestações no mês de Julho.....	67
12 Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos .....	68
12.1 Comparativo manifestações no mês de Julho.....	69
Conclusão.....	70

# Introdução

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

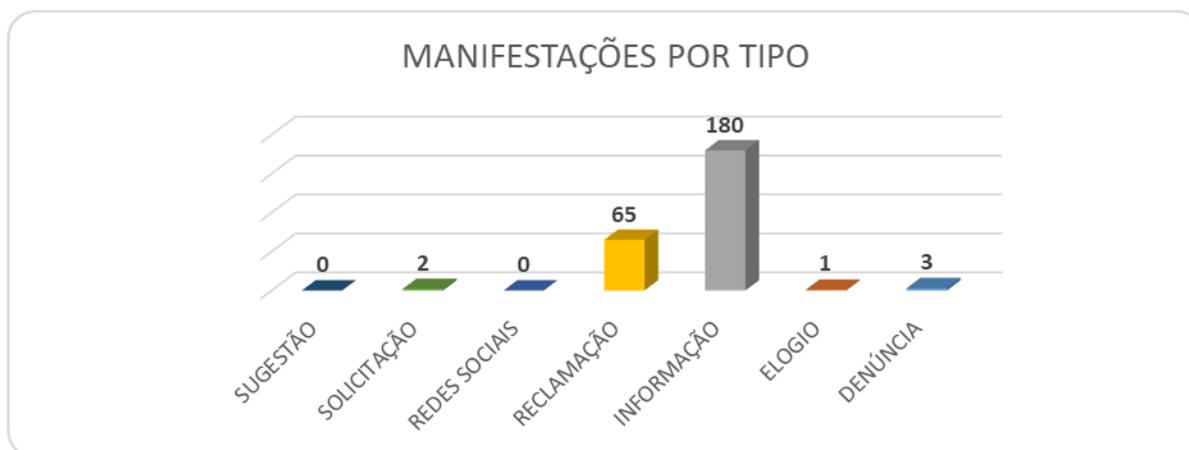
Através do relatório, é possível compreender quais são os assuntos que motivaram os usuários de transporte público a procurar esta Ouvidoria e as Concessionárias, e quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações.

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 Julho de 2020

## 1.1 Manifestações por Tipo

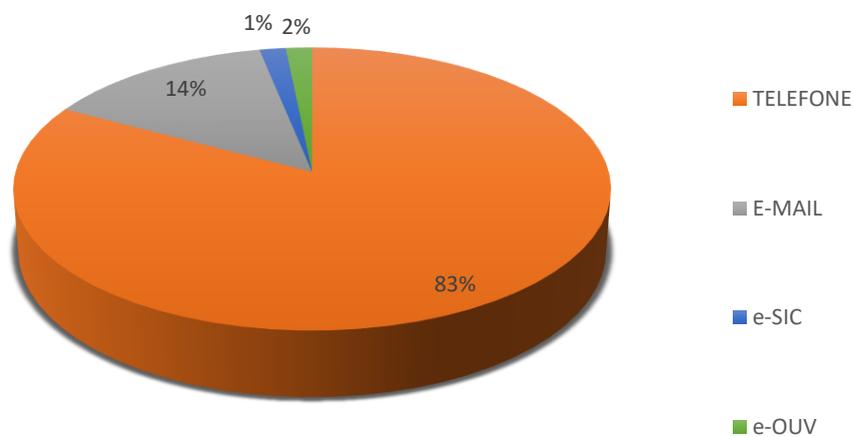
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	3	1,20%
ELOGIO	1	0,40%
INFORMAÇÃO	180	71,71%
RECLAMAÇÃO	65	25,90%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	2	0,80%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	251	100,00%



## 1.2 Manifestações por Canal

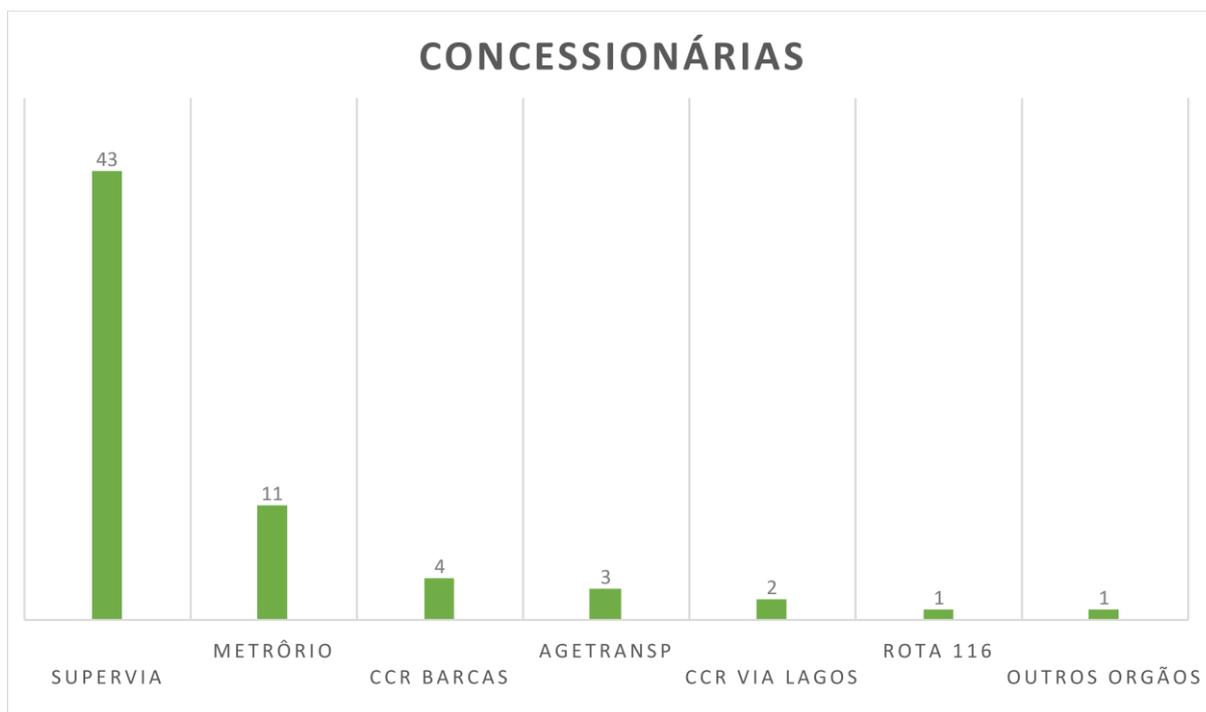
MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONE	3	1	31	173	0	0	208
E-MAIL	0	0	34	0	1	0	35
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0
e-SIC	0	0	0	4	0	0	4
e-OUV	0	0	0	3	1	0	4
TOTAL	3	1	65	180	2	0	251

### MANIFESTAÇÕES POR CANAL



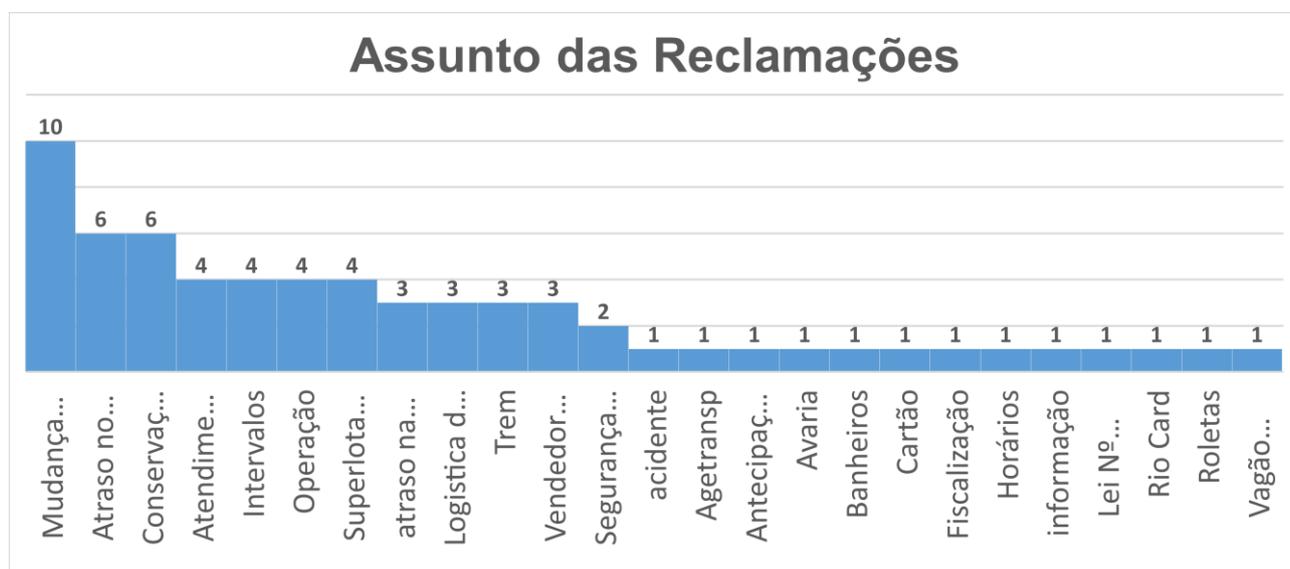
### 1.3 Reclamações por Concessionária

RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
Supervia	43	66,15%
MetrôRio	11	16,92%
CCR Barcas	4	6,15%
Agetransp	3	4,62%
CCR Via Lagos	2	3,08%
Rota 116	1	1,54%
Outros Orgãos	1	1,54%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>



## 1.4 Reclamações por assunto

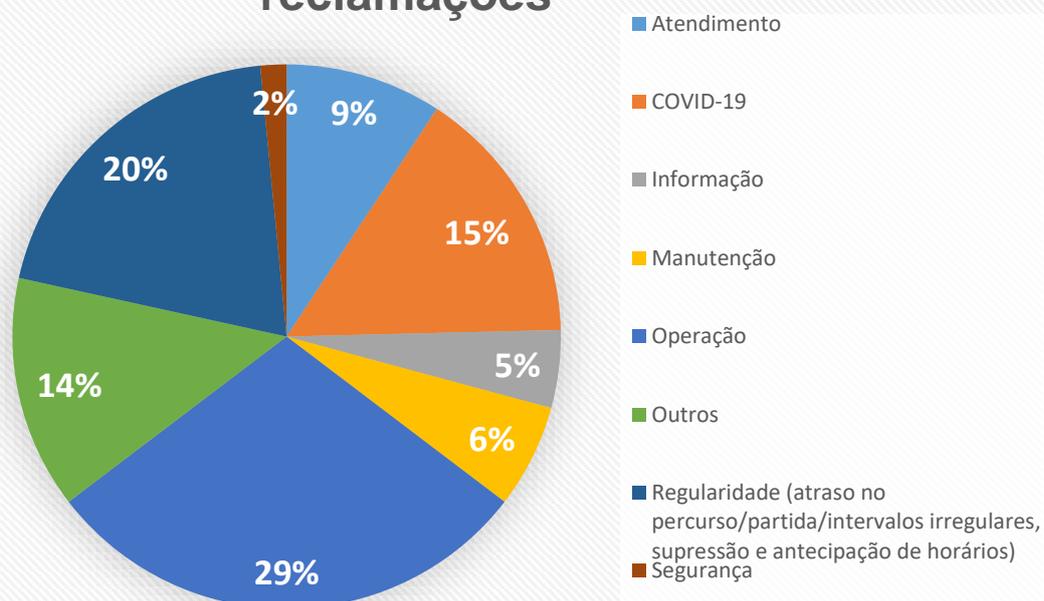
Assunto	Frequência	%
acidente	1	1,54%
Agetransp	1	1,54%
Antecipação na Partida	1	1,54%
Avaria	1	1,54%
Banheiros	1	1,54%
Cartão	1	1,54%
Fiscalização	1	1,54%
Horários	1	1,54%
informação	1	1,54%
Lei Nº 8.798	1	1,54%
Rio Card	1	1,54%
Roletas	1	1,54%
Vagão feminino	1	1,54%
Segurança Pública	2	3,08%
atraso na partida	3	4,62%
Logística de embarque e desembarque	3	4,62%
Trem	3	4,62%
Vendedores Ambulantes	3	4,62%
Atendimento	4	6,15%
Intervalos	4	6,15%
Operação	4	6,15%
Superlotação	4	6,15%
Atraso no percurso	6	9,23%
Conservação e limpeza	6	9,23%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	10	15,38%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>



## 1.5 Reclamações por Categoria

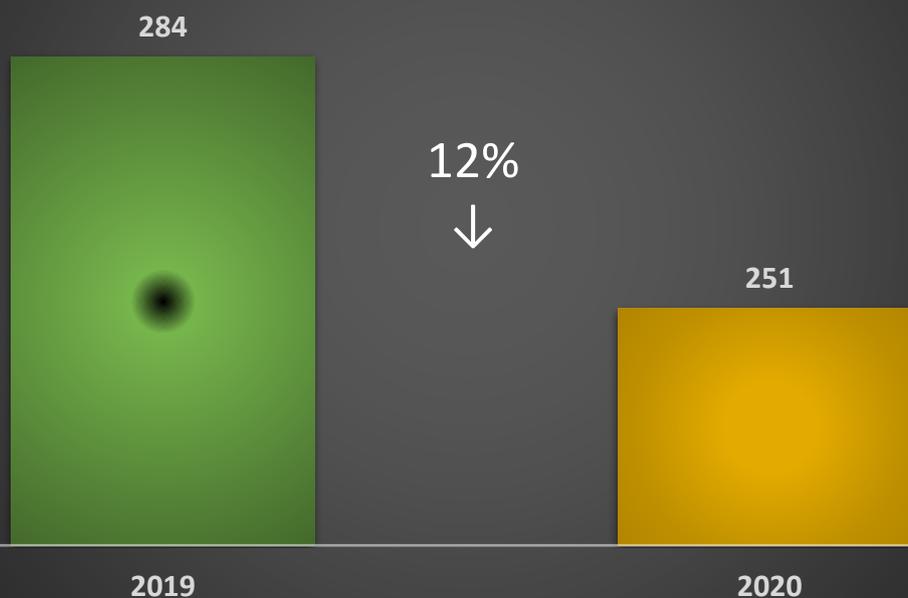
Categoria	Frequência	%
Atendimento	6	9,23%
COVID-19	10	15,38%
Informação	3	4,62%
Manutenção	4	6,15%
Operação	19	29,23%
Outros	9	13,85%
Regularidade (atraso no percurso/partida/intervalos irregulares, supressão e antecipação de horários)	13	20,00%
Segurança	1	1,54%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico de Setores das categorias das reclamações**

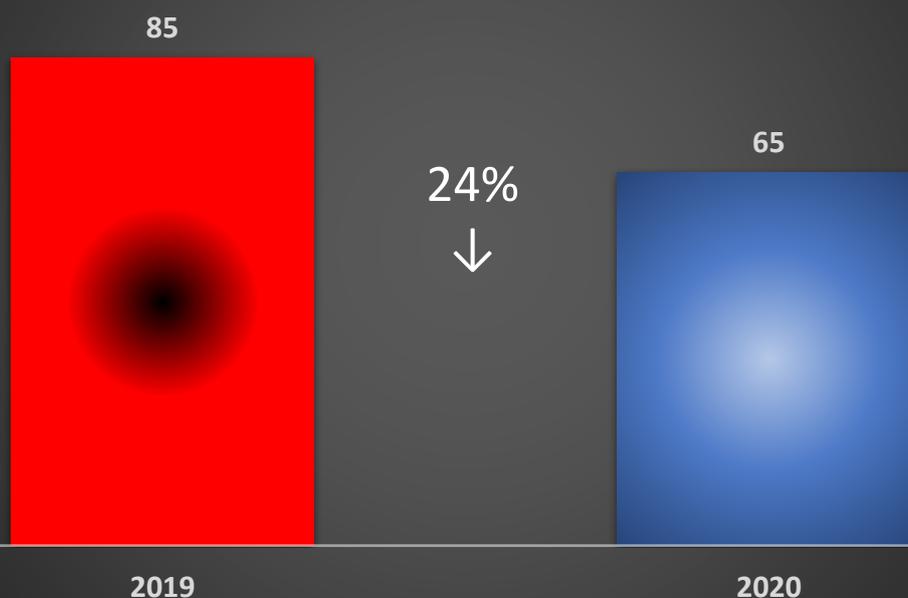


## 2 Comparativo Julho de 2019 X Julho de 2020

### MANIFESTAÇÕES FORMAIS OUVIDORIA - JULHO



### RECLAMAÇÕES OUVIDORIA - JULHO

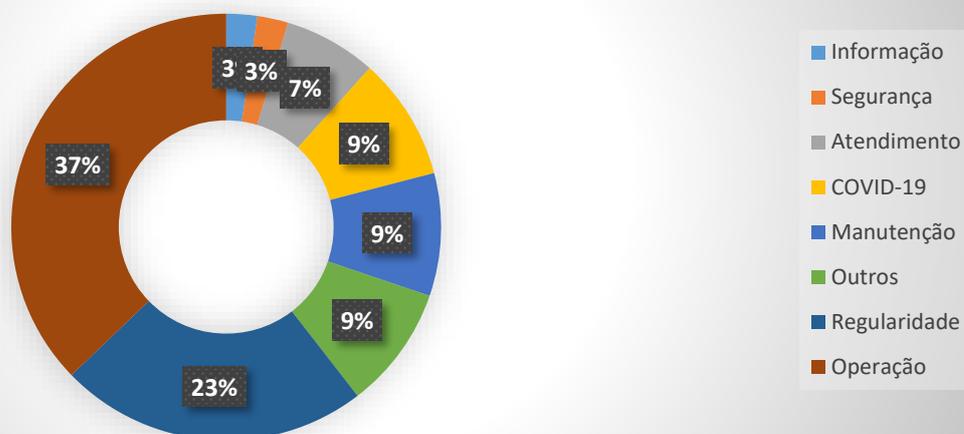


## 3 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Supervia

### 3.1 Reclamações por Categoria

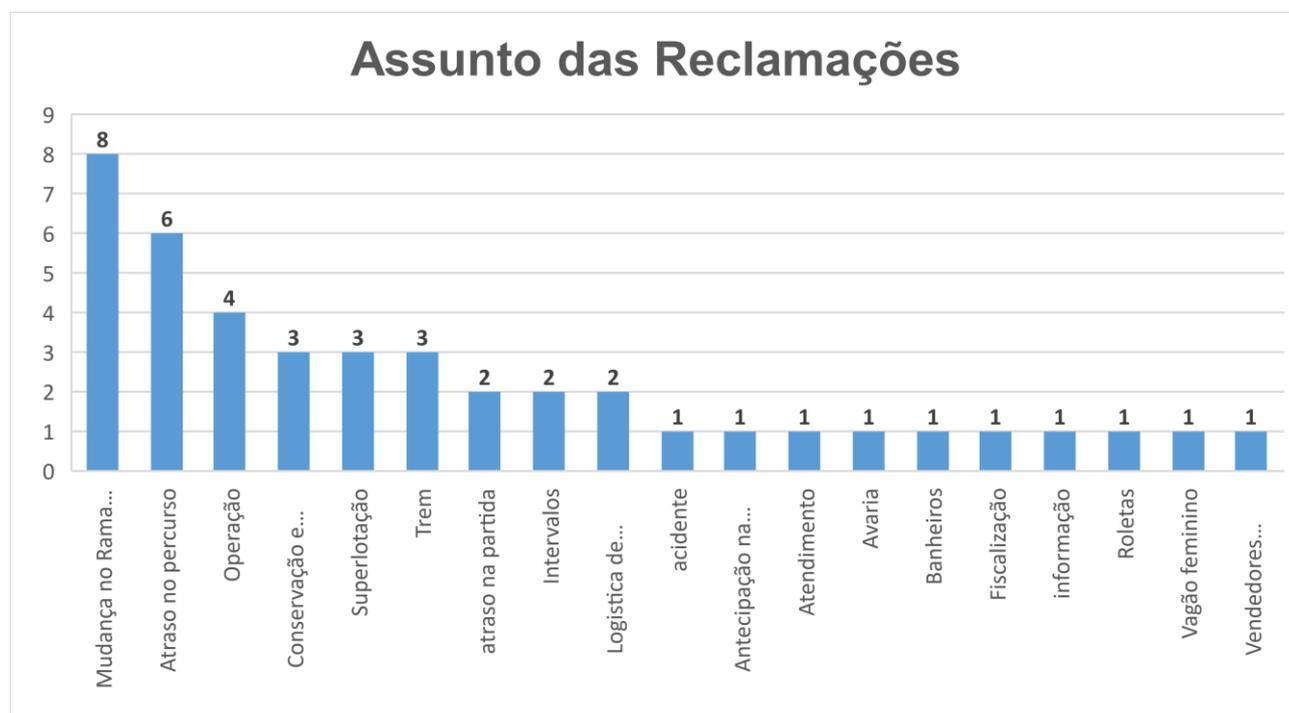
Categorização	Total	%
Informação	1	2,33%
Segurança	1	2,33%
Atendimento	3	6,98%
COVID-19	4	9,30%
Manutenção	4	9,30%
Outros	4	9,30%
Regularidade (atraso no percurso/partida/intervalos irregulares, supressão e antecipação de horários)	10	23,26%
Operação	16	37,21%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações da Supervia por categoria



## 3.2 Reclamações por assunto

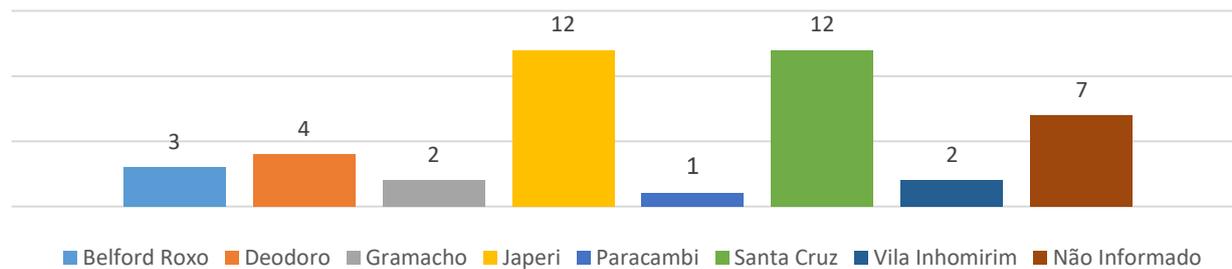
Assunto	Total	%
acidente	1	2,33%
Antecipação na Partida	1	2,33%
Atendimento	1	2,33%
Avaria	1	2,33%
Banheiros	1	2,33%
Fiscalização	1	2,33%
informação	1	2,33%
Roletas	1	2,33%
Vagão feminino	1	2,33%
Vendedores Ambulantes	1	2,33%
atraso na partida	2	4,65%
Intervalos	2	4,65%
Logística de embarque e desembarque	2	4,65%
Conservação e limpeza	3	6,98%
Superlotação	3	6,98%
Trem	3	6,98%
Operação	4	9,30%
Atraso no percurso	6	13,95%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	8	18,60%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>



### 3.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Total	%
Belford Roxo	3	6,98%
Deodoro	4	9,30%
Gramacho	2	4,65%
Japeri	12	27,91%
Paracambi	1	2,33%
Santa Cruz	12	27,91%
Vila Inhomirim	2	4,65%
Não Informado	7	16,28%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

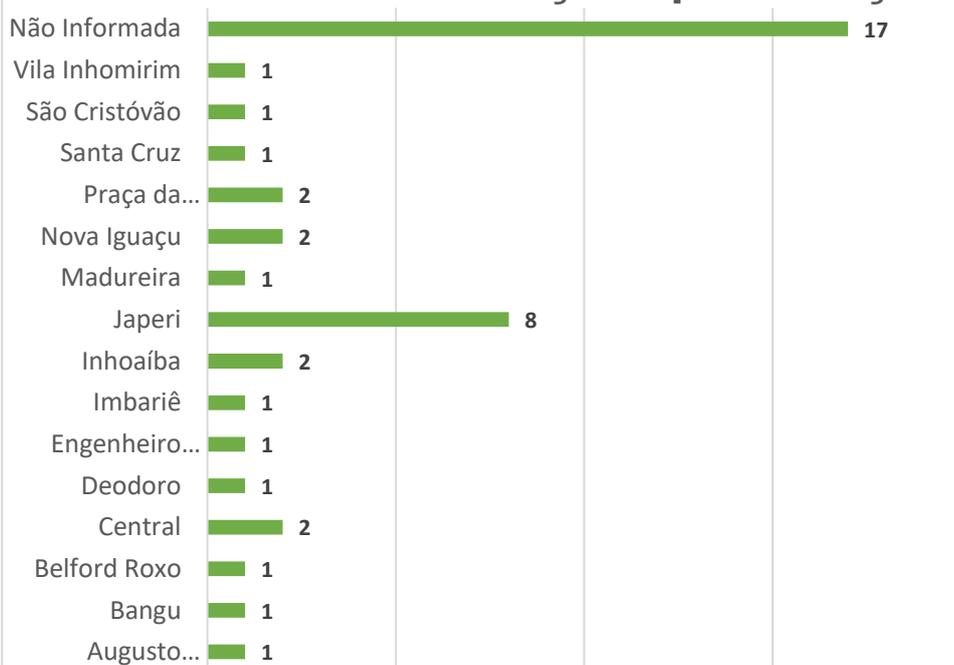
#### Ramais das Reclamações



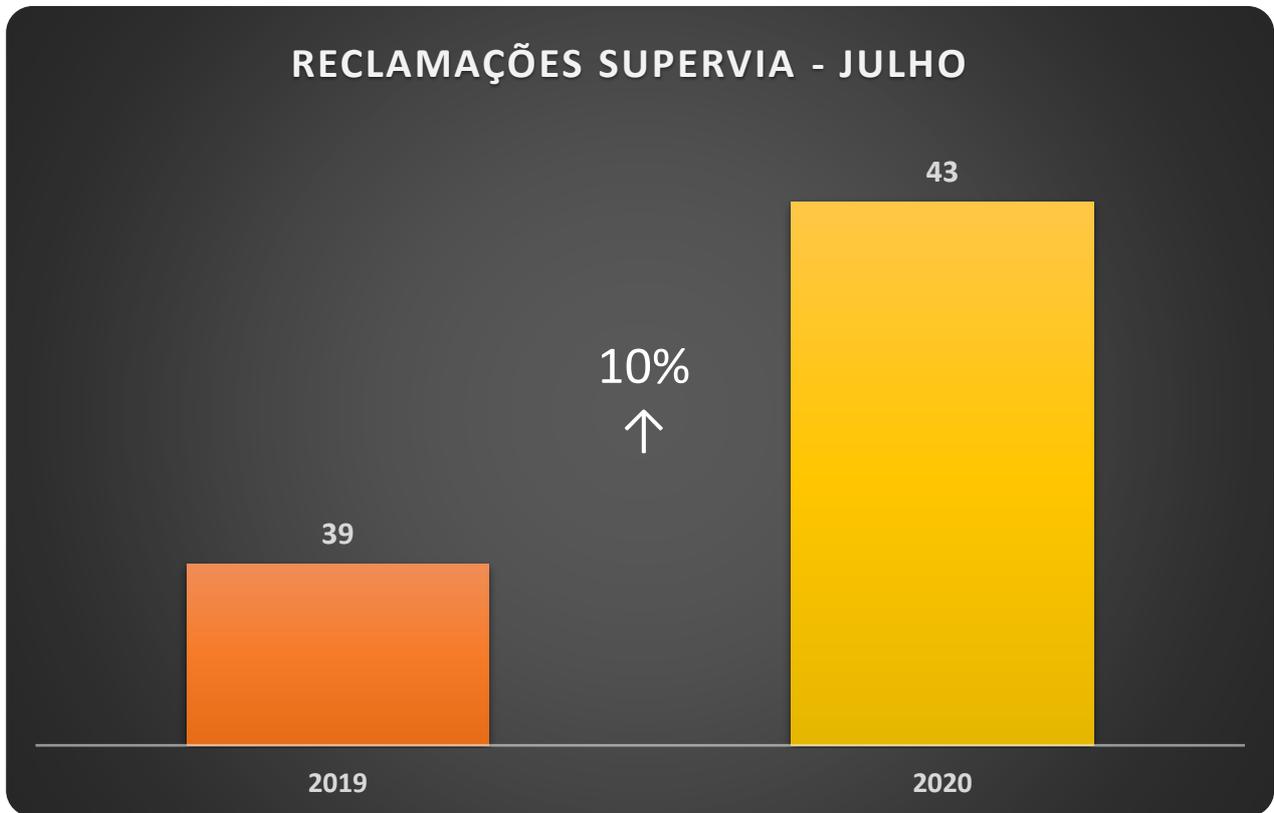
### 3.4 Reclamações por estação

Estação	Total	%
Augusto Vasconcelos	1	2,33%
Bangu	1	2,33%
Belford Roxo	1	2,33%
Central	2	4,65%
Deodoro	1	2,33%
Engenheiro Pedreira	1	2,33%
Imbariê	1	2,33%
Inhoaíba	2	4,65%
Japeri	8	18,60%
Madureira	1	2,33%
Nova Iguaçu	2	4,65%
Praça da Bandeira	2	4,65%
Santa Cruz	1	2,33%
São Cristóvão	1	2,33%
Vila Inhomirim	1	2,33%
Não Informada	17	39,53%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações por Estação



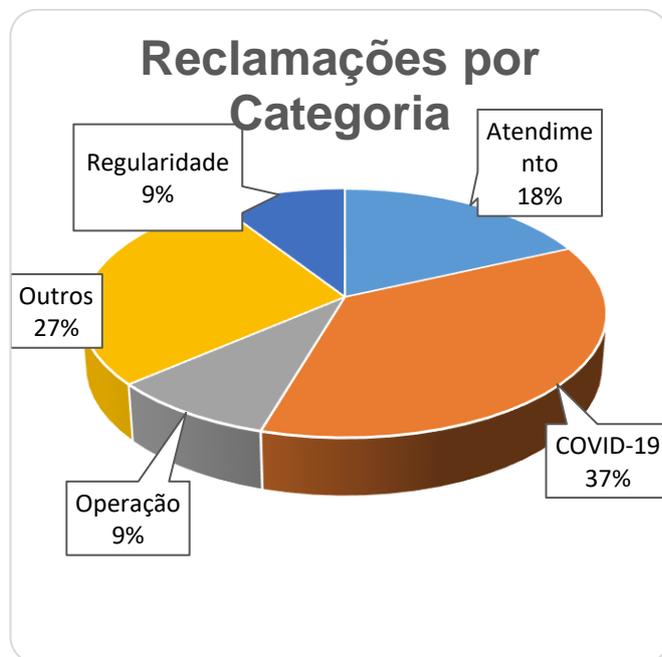
### 3.5 Comparativo de reclamações de Julho



## 4 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio

### 4.1 Reclamações por Categoria

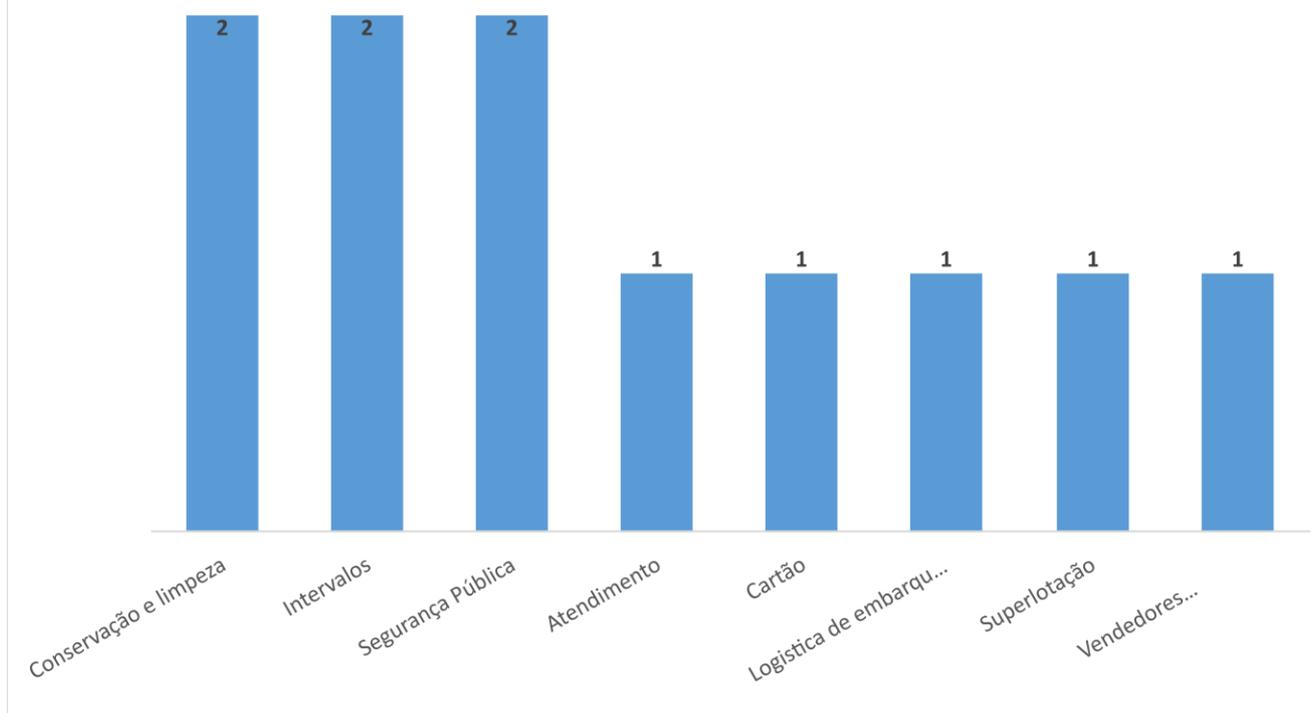
<b>Categorização</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Atendimento	2	18,18%
COVID-19	4	36,36%
Operação	1	9,09%
Outros	3	27,27%
Regularidade (atraso no percurso/partida/intervalos irregulares, supressão e antecipação de horários)	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>



### 4.2 Reclamações por Assunto

<b>Assunto</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Atendimento	1	9,09%
Cartão	1	9,09%
Logística de embarque e desembarque	1	9,09%
Superlotação	1	9,09%
Vendedores Ambulantes	1	9,09%
Conservação e limpeza	2	18,18%
Intervalos	2	18,18%
Segurança Pública	2	18,18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

## Reclamações MetrôRio - Por Assunto



### 4.3 Reclamações por Linha

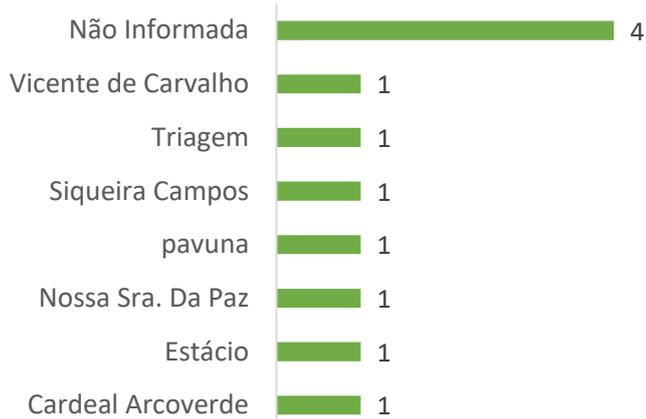
Linha	Total	%
Linha 1	2	18,18%
Linha 2	5	45,45%
Não Informada	4	36,36%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>



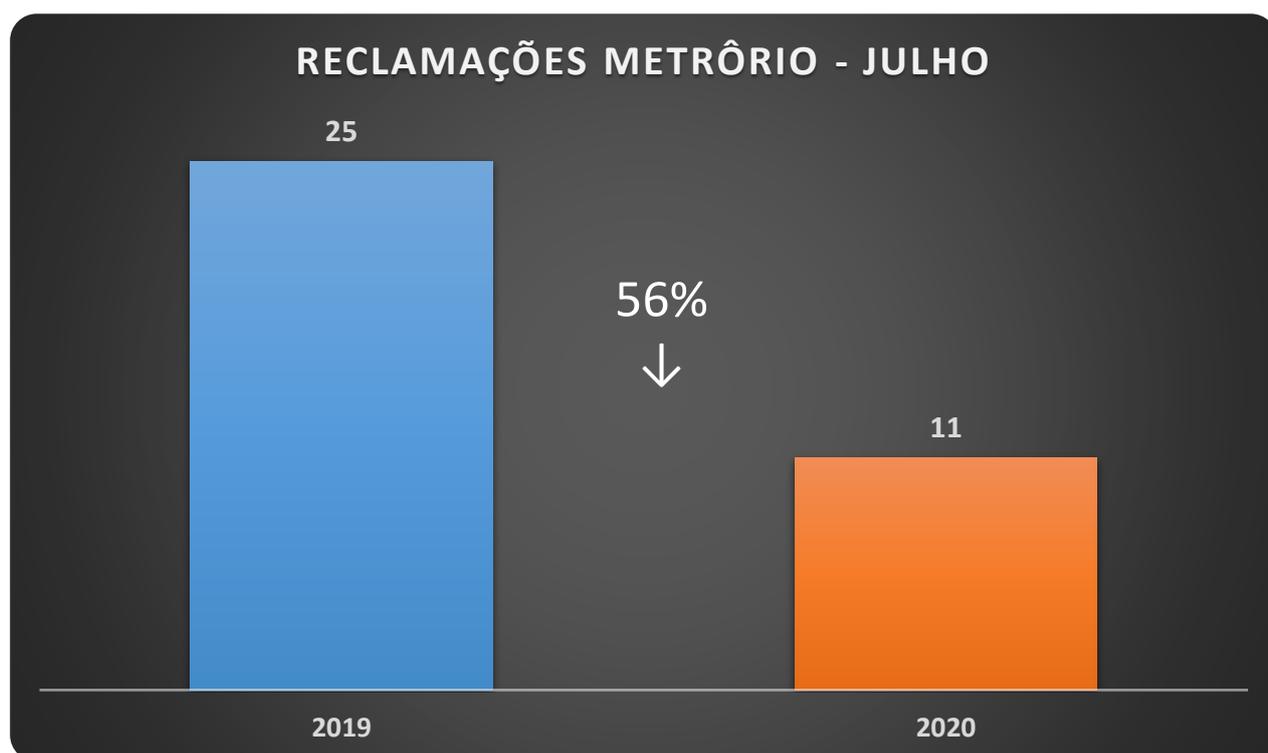
## 4.4 Reclamações por Estação

Estação	Total	%
Cardeal Arcoverde	1	9,09%
Estácio	1	9,09%
Nossa Sra. Da Paz	1	9,09%
pavuna	1	9,09%
Siqueira Campos	1	9,09%
Triagem	1	9,09%
Vicente de Carvalho	1	9,09%
Não Informada	4	36,36%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação**



## 4.5 Comparativo de reclamações de julho

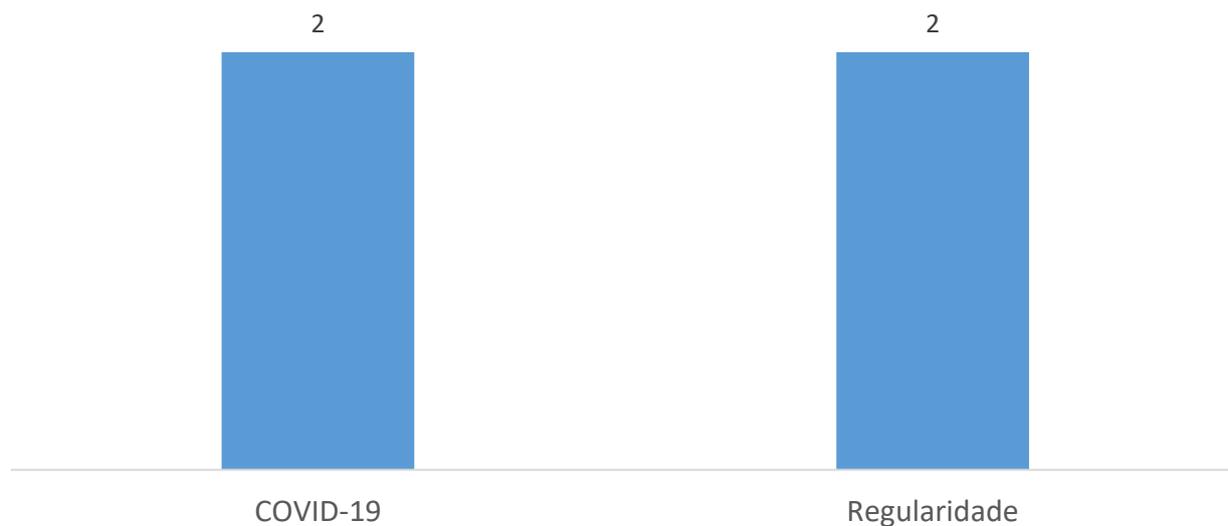


## 5 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas

### 5.1 Reclamações por Categoria

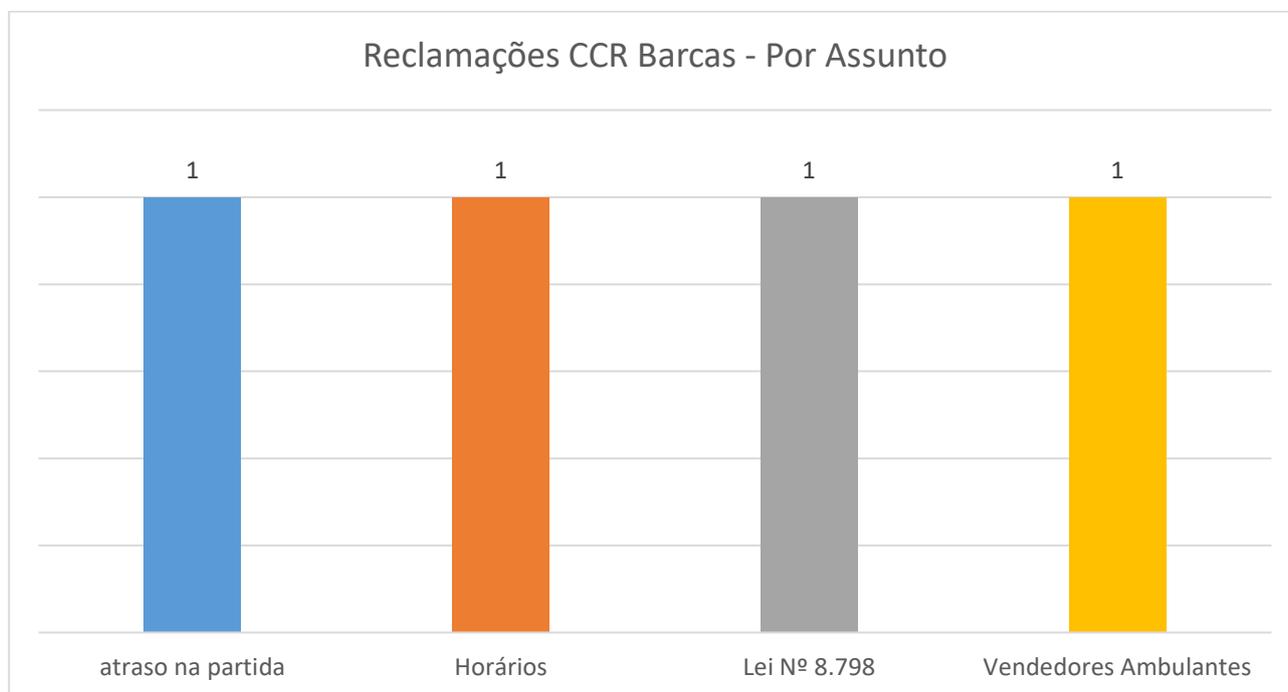
Categorização	Total	%
COVID-19	2	50,00%
Regularidade (atraso no percurso/partida/intervalos irregulares, supressão e antecipação de horários)	2	50,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

#### Reclamações CCR Barcas - Por Categoria



## 5.2 Reclamações por Assunto

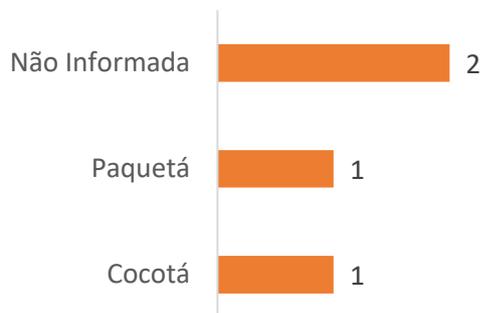
Assunto	Reclamações	%
atraso na partida	1	25,00%
Horários	1	25,00%
Lei Nº 8.798	1	25,00%
Vendedores Ambulantes	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>



### 5.3 Reclamações por Estação

Estação	Total	%
Cocotá	1	25,00%
Paquetá	1	25,00%
Não Informada	2	50,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

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



### 5.4 Comparativo de reclamações de julho



## 6 Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116

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

Categorização	Total	%
Outros	1	100,00%
Total	1	100,00%

Assunto	Total	%
Conservação e limpeza	1	100,00%
Total	1	100,00%



## 7 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos

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

Categorização	Total	%
Atendimento	1	50,00%
Informação	1	50,00%
Total	2	100,00%

Assunto	Total	%
Atendimento	2	100,00%
Total	2	100,00%





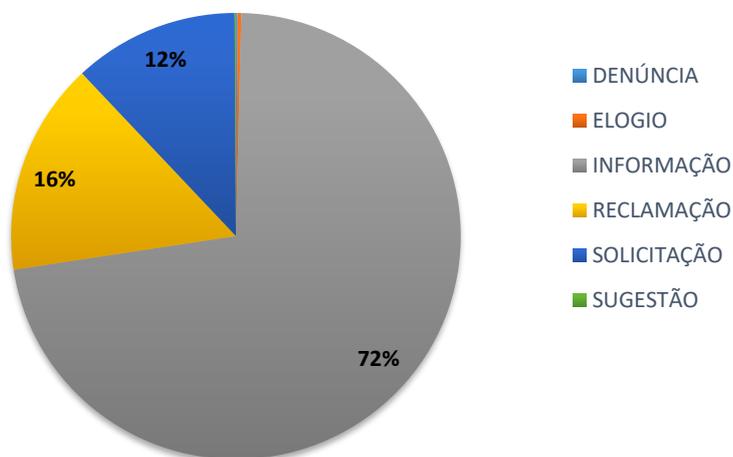
# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8 Manifestações na Concessionária Supervia

### 8.1 Manifestações por tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	4	<u>0,12%</u>
ELOGIO	9	<u>0,26%</u>
INFORMAÇÃO	2481	<u>72,21%</u>
RECLAMAÇÃO	530	<u>15,42%</u>
SOLICITAÇÃO	409	<u>11,90%</u>
SUGESTÃO	3	<u>0,09%</u>
<b>Total</b>	<b>3436</b>	<b>100,00%</b>

Manifestações Supervia - Julho 2020

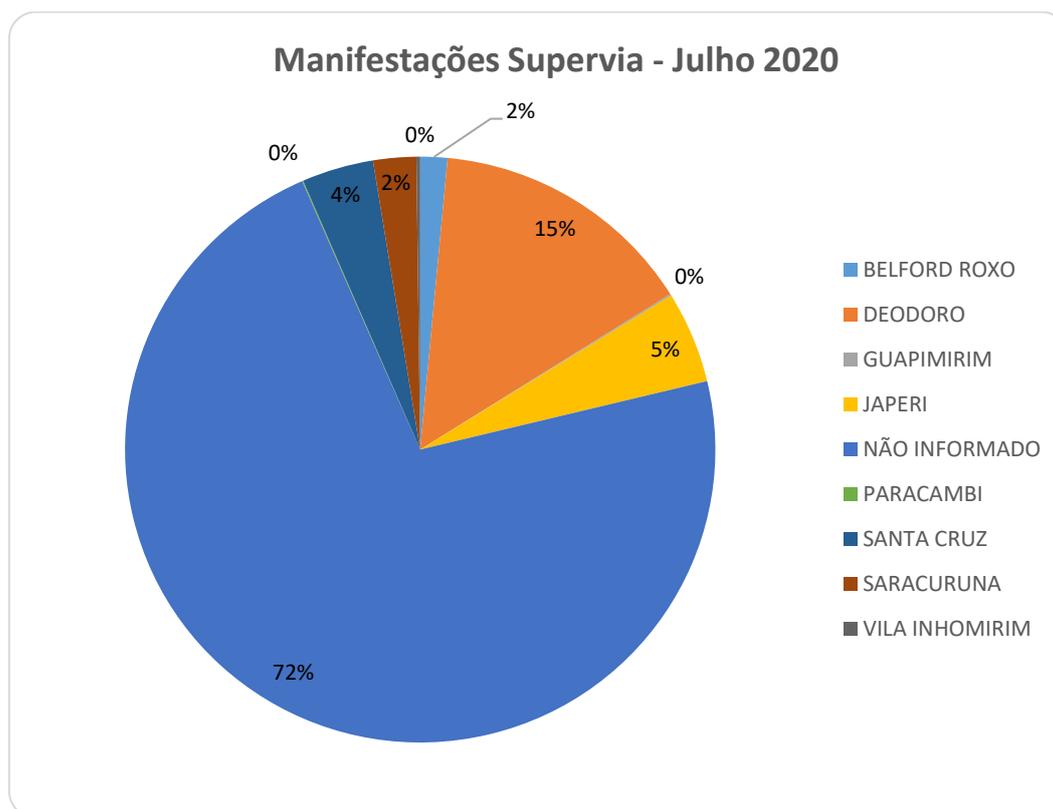




# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	51	1,48%
DEODORO	502	14,61%
GUAPIMIRIM	3	0,09%
JAPERI	174	5,06%
NÃO INFORMADO	2481	72,21%
PARACAMBI	2	0,06%
SANTA CRUZ	135	3,93%
SARACURUNA	81	2,36%
VILA INHOMIRIM	7	0,20%
<b>Total</b>	<b>3436</b>	<b>100,00%</b>



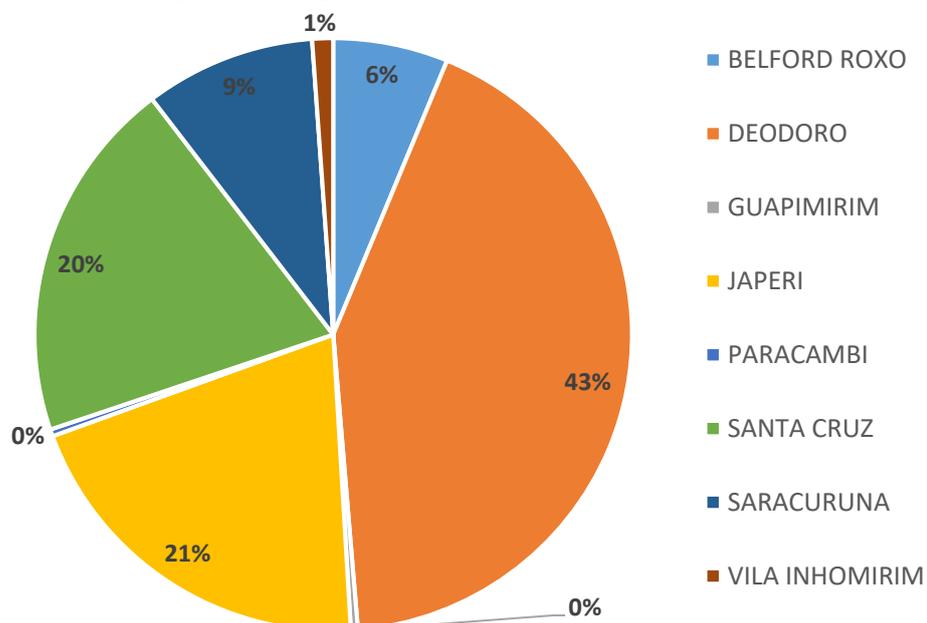


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	33	6,23%
DEODORO	225	42,45%
GUAPIMIRIM	2	0,38%
JAPERI	108	20,38%
PARACAMBI	2	0,38%
SANTA CRUZ	105	19,81%
SARACURUNA	49	9,25%
VILA INHOMIRIM	6	1,13%
Total	530	100,00%

Reclamações Supervia - Julho 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

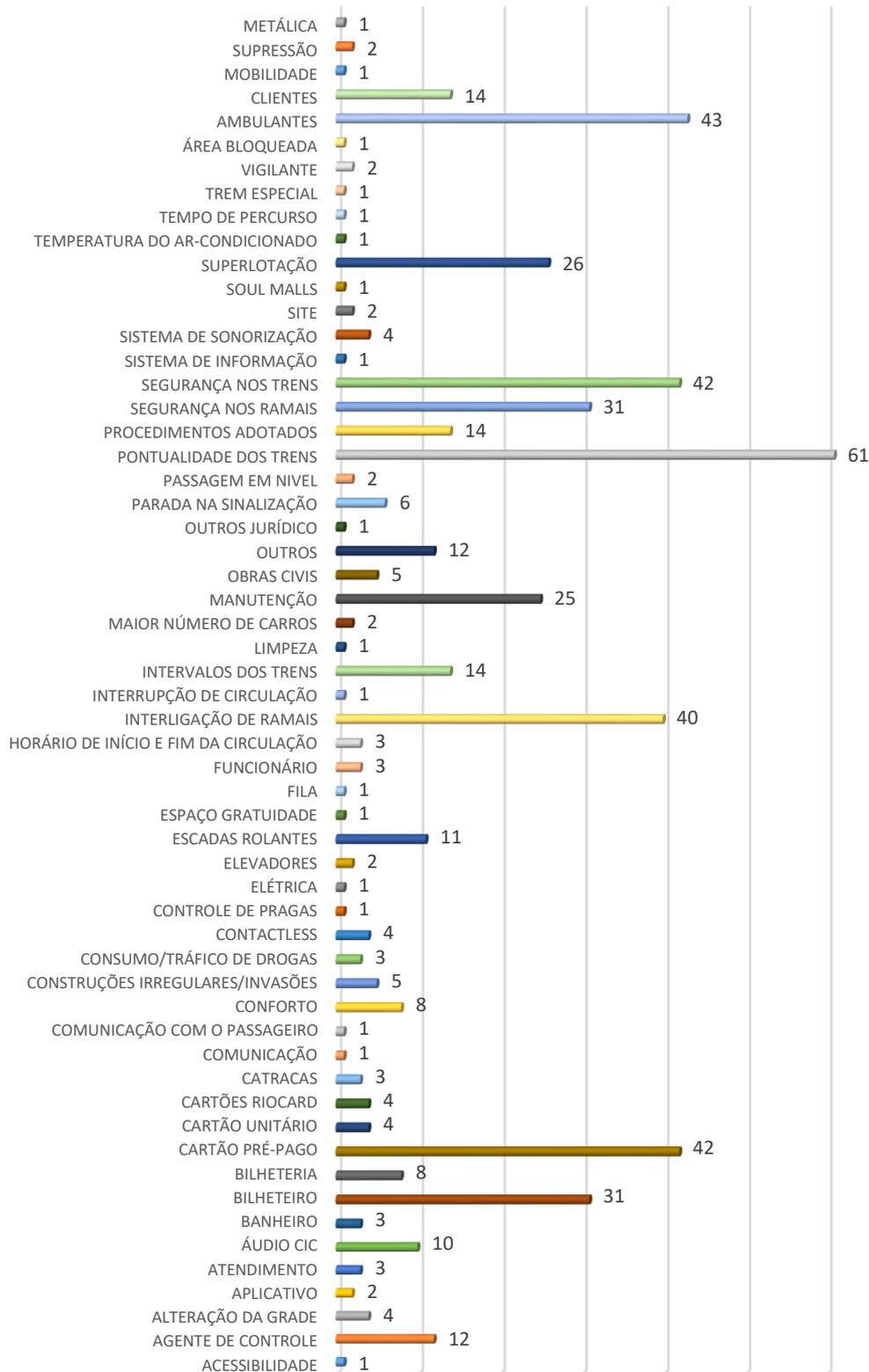
## 8.4 Reclamações por Assunto

Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	61	11,51%
AMBULANTES	43	8,11%
CARTÃO PRÉ-PAGO	42	7,92%
SEGURANÇA NOS TRENS	42	7,92%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	40	7,55%
BILHETEIRO	31	5,85%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	31	5,85%
SUPERLOTAÇÃO	26	4,91%
MANUTENÇÃO	25	4,72%
INTERVALOS DOS TRENS	14	2,64%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	14	2,64%
CLIENTES	14	2,64%
AGENTE DE CONTROLE	12	2,26%
OUTROS	12	2,26%
ESCADAS ROLANTES	11	2,08%
ÁUDIO CIC	10	1,89%
BILHETERIA	8	1,51%
CONFORTO	8	1,51%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	6	1,13%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	5	0,94%
OBRAS CIVIS	5	0,94%
ALTERAÇÃO DA GRADE	4	0,75%
CARTÃO UNITÁRIO	4	0,75%
CARTÕES RIOCARD	4	0,75%
CONTACTLESS	4	0,75%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	4	0,75%
ATENDIMENTO	3	0,57%
BANHEIRO	3	0,57%
CATRACAS	3	0,57%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3	0,57%
FUNCIONÁRIO	3	0,57%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	3	0,57%
APLICATIVO	2	0,38%
ELEVADORES	2	0,38%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	2	0,38%
PASSAGEM EM NIVEL	2	0,38%
SITE	2	0,38%
VIGILANTE	2	0,38%
SUPRESSÃO	2	0,38%
ACESSIBILIDADE	1	0,19%
COMUNICAÇÃO	1	0,19%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	1	0,19%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,19%
ELÉTRICA	1	0,19%
ESPAÇO GRATUIDADE	1	0,19%
FILA	1	0,19%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	1	0,19%
LIMPEZA	1	0,19%
OUTROS JURÍDICO	1	0,19%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	1	0,19%
SOUL MALLS	1	0,19%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,19%
TEMPO DE PERCURSO	1	0,19%
TREM ESPECIAL	1	0,19%
ÁREA BLOQUEADA	1	0,19%
MOBILIDADE	1	0,19%
METÁLICA	1	0,19%
<b>Total</b>	<b>530</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

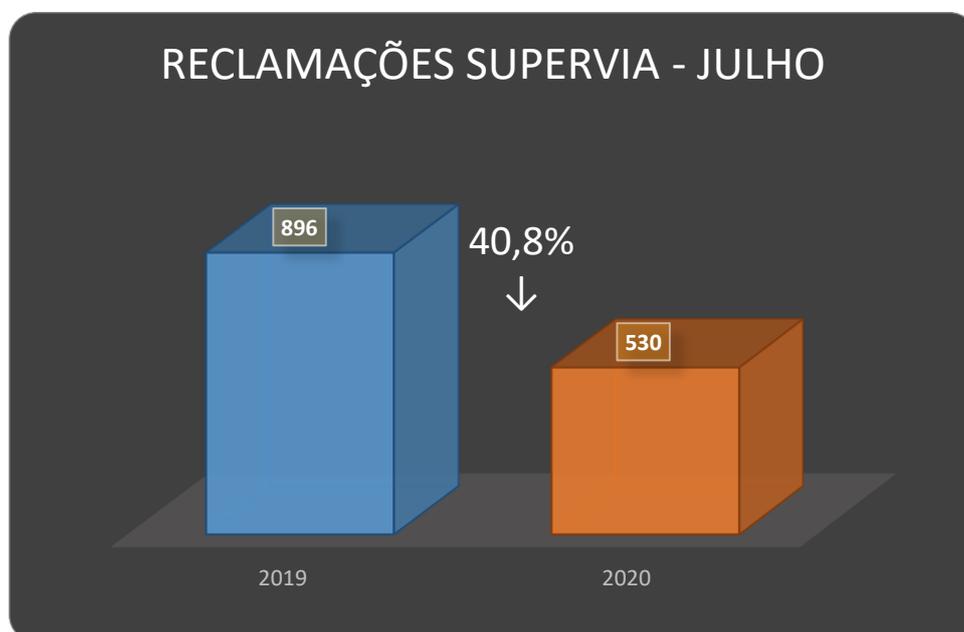
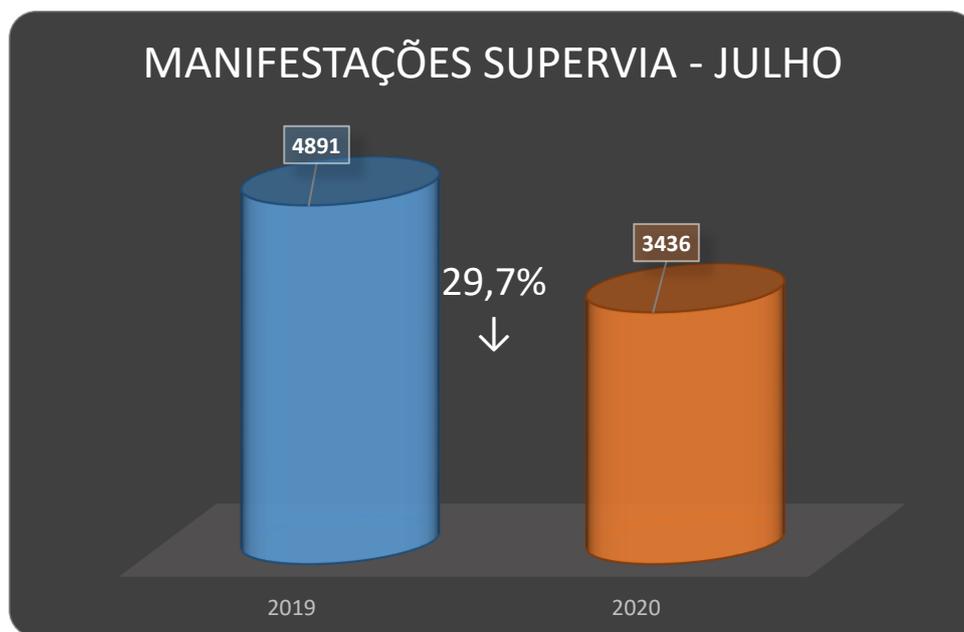
## Reclamações Supervia - Julho 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.5 Comparativo de manifestações de julho



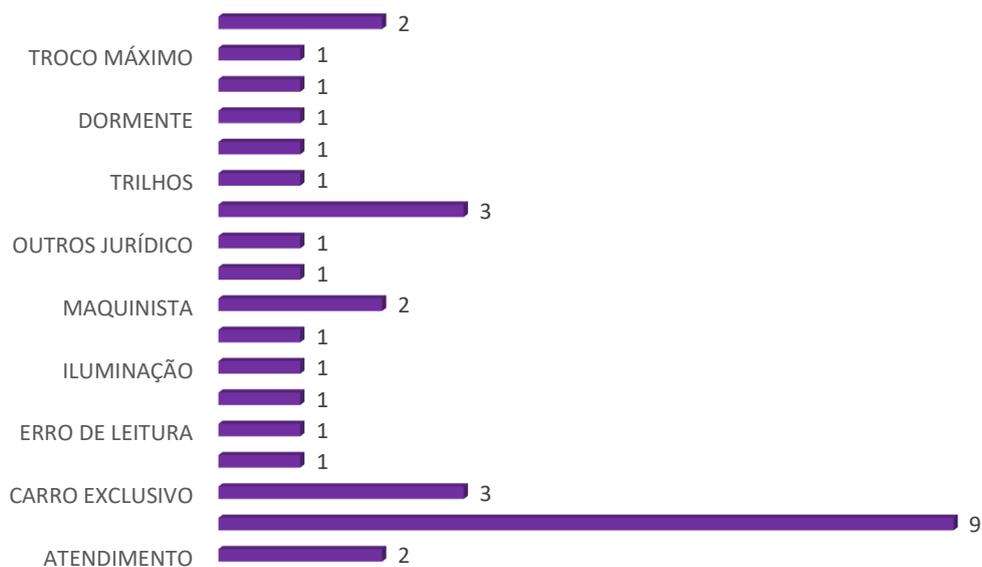


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.6 Reclamações Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	9	27,27%
CARRO EXCLUSIVO	3	9,09%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	9,09%
ATENDIMENTO	2	6,06%
MAQUINISTA	2	6,06%
USO DE MÁSCARAS	2	6,06%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	3,03%
ERRO DE LEITURA	1	3,03%
FECHADO	1	3,03%
ILUMINAÇÃO	1	3,03%
LIMPEZA	1	3,03%
OUTROS ENTORNO	1	3,03%
OUTROS JURÍDICO	1	3,03%
TRILHOS	1	3,03%
ATOS DE VANDALISMO	1	3,03%
DORMENTE	1	3,03%
NÍVEL SONORO	1	3,03%
TROCO MÁXIMO	1	3,03%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>

Reclamações Ramal Belford Roxo - Julho 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

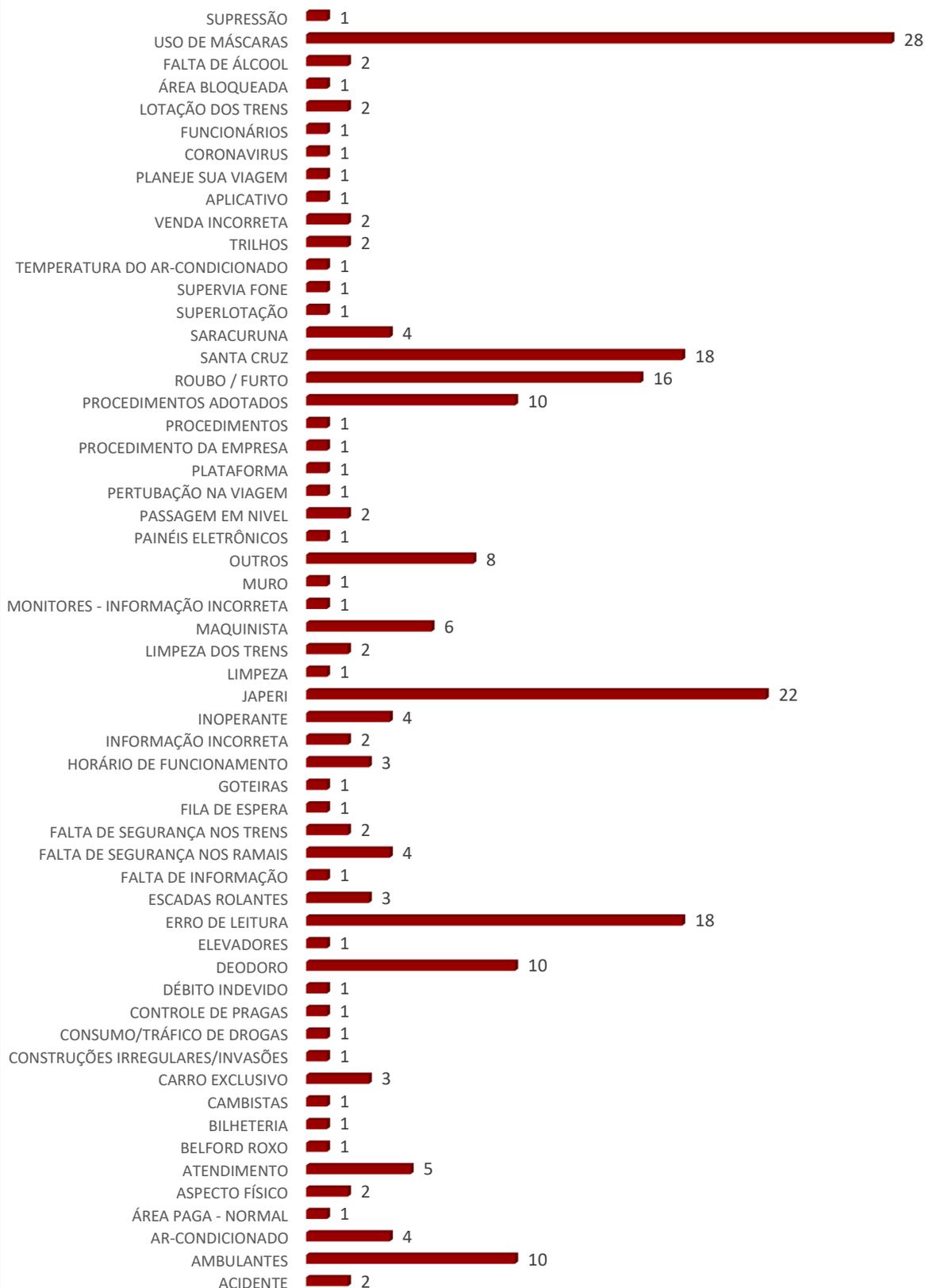
## 8.7 Reclamações Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
USO DE MÁSCARAS	28	12,44%
JAPERI	22	9,78%
ERRO DE LEITURA	18	8,00%
SANTA CRUZ	18	8,00%
ROUBO / FURTO	16	7,11%
AMBULANTES	10	4,44%
DEODORO	10	4,44%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	10	4,44%
OUTROS	8	3,56%
MAQUINISTA	6	2,67%
ATENDIMENTO	5	2,22%
AR-CONDICIONADO	4	1,78%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	4	1,78%
INOOPERANTE	4	1,78%
SARACURUNA	4	1,78%
CARRO EXCLUSIVO	3	1,33%
ESCADAS ROLANTES	3	1,33%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	1,33%
ACIDENTE	2	0,89%
ASPECTO FÍSICO	2	0,89%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	2	0,89%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	0,89%
LIMPEZA DOS TRENS	2	0,89%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	0,89%
TRILHOS	2	0,89%
VENDA INCORRETA	2	0,89%
LOTAÇÃO DOS TRENS	2	0,89%
FALTA DE ÁLCOOL	2	0,89%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,44%
BELFORD ROXO	1	0,44%
BILHETERIA	1	0,44%
CAMBISTAS	1	0,44%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	0,44%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,44%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,44%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,44%
ELEVADORES	1	0,44%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	0,44%
FILA DE ESPERA	1	0,44%
GOTEIRAS	1	0,44%
LIMPEZA	1	0,44%
MONITORES - INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,44%
MURO	1	0,44%
PAINÉIS ELETRÔNICOS	1	0,44%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,44%
PLATAFORMA	1	0,44%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	0,44%
PROCEDIMENTOS	1	0,44%
SUPERLOTAÇÃO	1	0,44%
SUPERVIA FONE	1	0,44%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,44%
APLICATIVO	1	0,44%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,44%
CORONAVIRUS	1	0,44%
FUNCIONÁRIOS	1	0,44%
ÁREA BLOQUEADA	1	0,44%
SUPRESSÃO	1	0,44%
<b>Total Geral</b>	<b>225</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Deodoro - Julho 2020



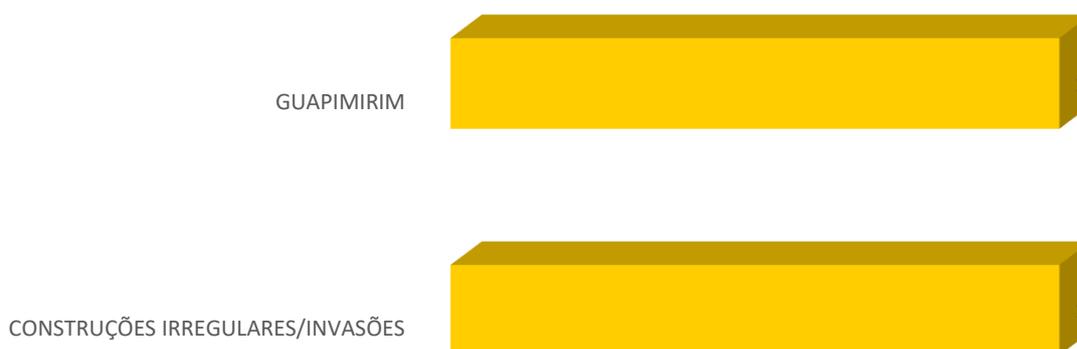


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.8 Reclamações Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	50,00%
GUAPIMIRIM	1	50,00%
Total	2	100,00%

Reclamações Ramal Guapimirim - Julho 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

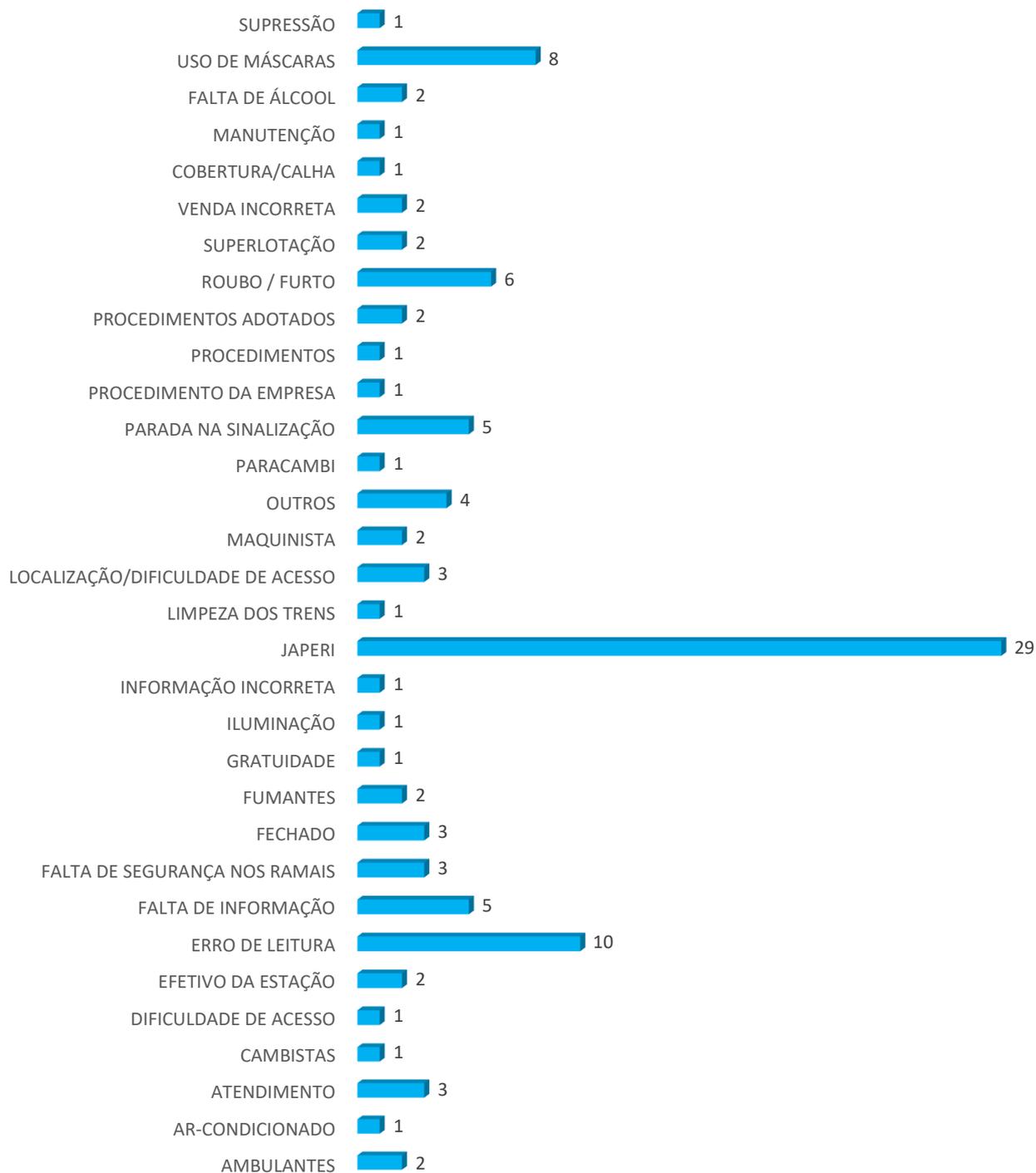
## 8.9 Reclamações Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	29	26,85%
ERRO DE LEITURA	10	9,26%
USO DE MÁSCARAS	8	7,41%
ROUBO / FURTO	6	5,56%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	4,63%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	5	4,63%
OUTROS	4	3,70%
ATENDIMENTO	3	2,78%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	3	2,78%
FECHADO	3	2,78%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	3	2,78%
AMBULANTES	2	1,85%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	1,85%
FUMANTES	2	1,85%
MAQUINISTA	2	1,85%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	1,85%
SUPERLOTAÇÃO	2	1,85%
VENDA INCORRETA	2	1,85%
FALTA DE ÁLCOOL	2	1,85%
AR-CONDICIONADO	1	0,93%
CAMBISTAS	1	0,93%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,93%
GRATUIDADE	1	0,93%
ILUMINAÇÃO	1	0,93%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,93%
LIMPEZA DOS TRENS	1	0,93%
PARACAMBI	1	0,93%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	0,93%
PROCEDIMENTOS	1	0,93%
COBERTURA/CALHA	1	0,93%
MANUTENÇÃO	1	0,93%
SUPRESSÃO	1	0,93%
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Japeri - Julho 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.10 Reclamações Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	2	100,00%
Total	2	100,00%

Reclamações Ramal Paracambi - Julho2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

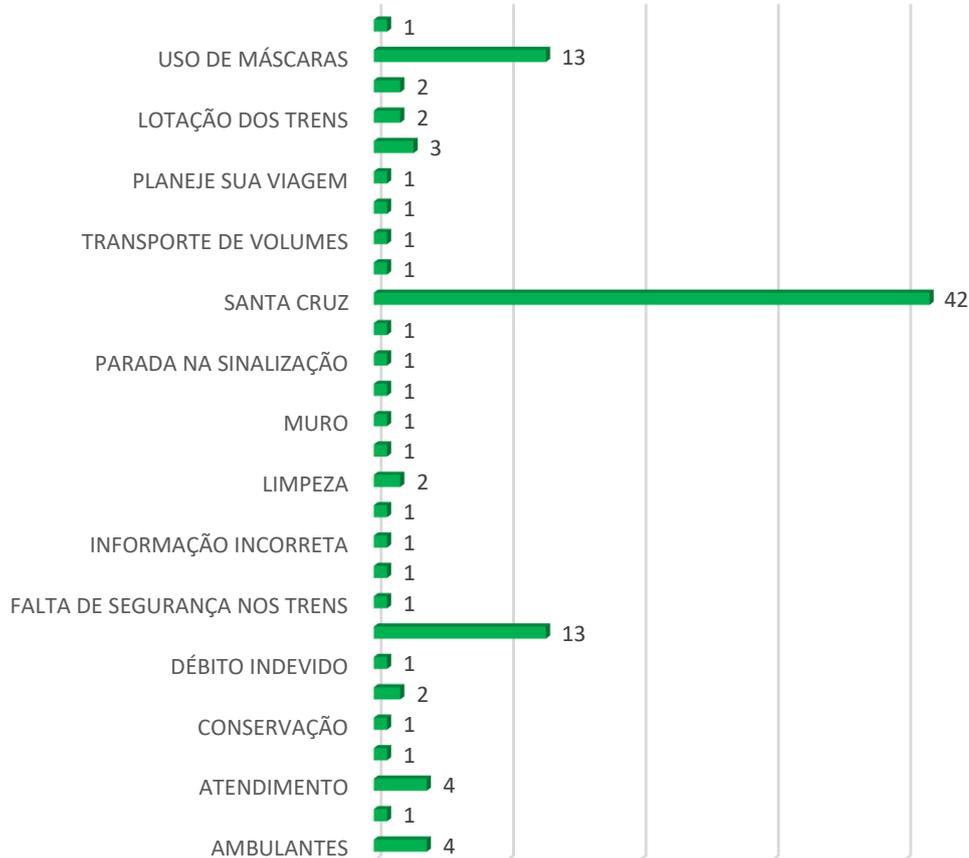
## 8.11 Reclamações Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	42	40,00%
ERRO DE LEITURA	13	12,38%
USO DE MÁSCARAS	13	12,38%
AMBULANTES	4	3,81%
ATENDIMENTO	4	3,81%
NÍVEL SONORO	3	2,86%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	1,90%
LIMPEZA	2	1,90%
LOTAÇÃO DOS TRENS	2	1,90%
FALTA DE ÁLCOOL	2	1,90%
ANIMAIS NO SISTEMA	1	0,95%
ATUALIZAÇÃO	1	0,95%
CONSERVAÇÃO	1	0,95%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,95%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	0,95%
FUMANTES	1	0,95%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,95%
JAPERI	1	0,95%
MAQUINISTA	1	0,95%
MURO	1	0,95%
OUTROS	1	0,95%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,95%
ROUBO / FURTO	1	0,95%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,95%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,95%
VENDA INCORRETA	1	0,95%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,95%
FALTA DE ESCADA ROLANTE	1	0,95%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Santa Cruz - Julho 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

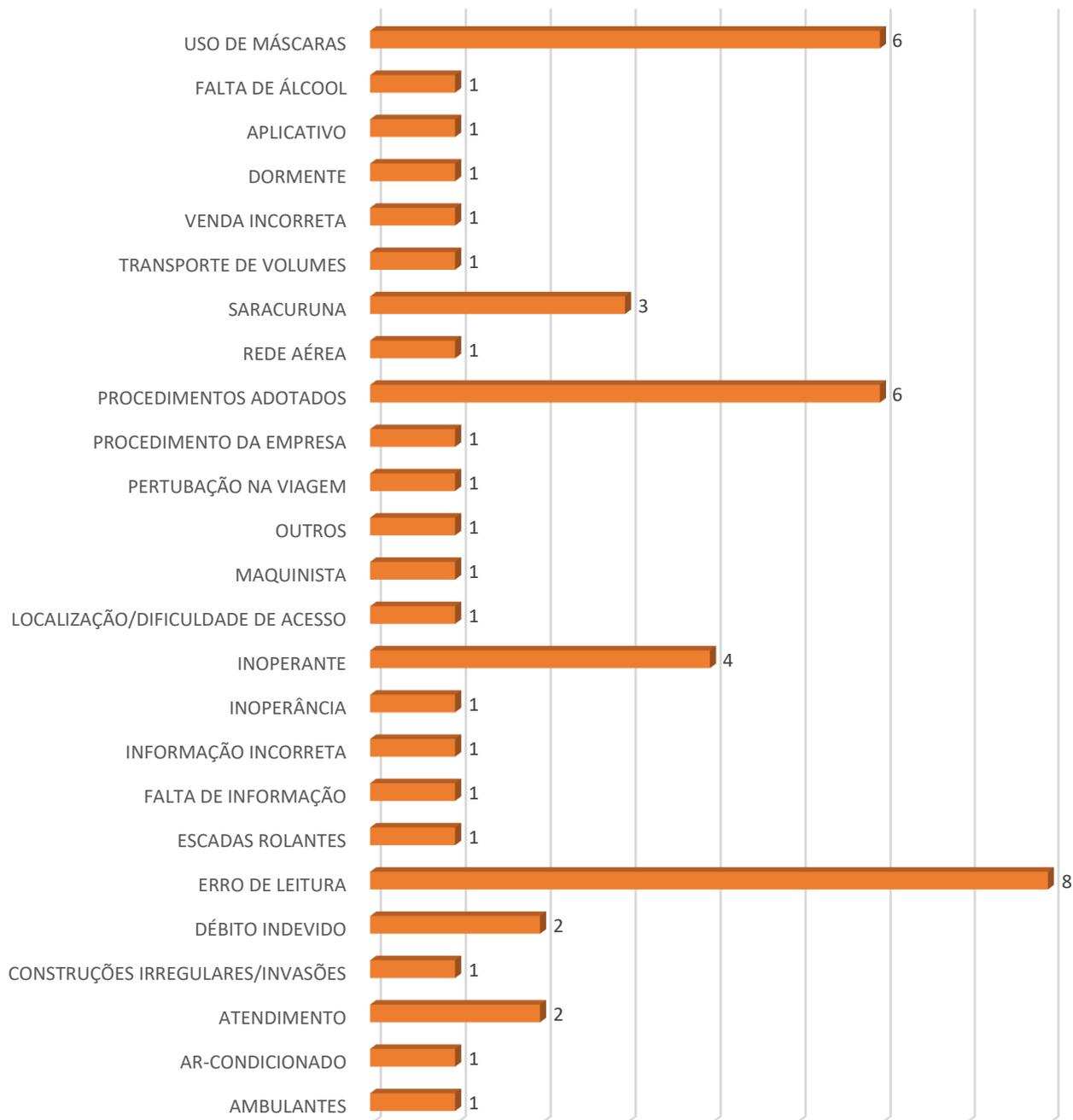
## 8.12 Reclamações Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	8	16,33%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	6	12,24%
USO DE MÁSCARAS	6	12,24%
INOPERANTE	4	8,16%
SARACURUNA	3	6,12%
ATENDIMENTO	2	4,08%
DÉBITO INDEVIDO	2	4,08%
AMBULANTES	1	2,04%
AR-CONDICIONADO	1	2,04%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	2,04%
ESCADAS ROLANTES	1	2,04%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	2,04%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	2,04%
INOPERÂNCIA	1	2,04%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	2,04%
MAQUINISTA	1	2,04%
OUTROS	1	2,04%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	2,04%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	2,04%
REDE AÉREA	1	2,04%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	2,04%
VENDA INCORRETA	1	2,04%
DORMENTE	1	2,04%
APLICATIVO	1	2,04%
FALTA DE ÁLCOOL	1	2,04%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Saracuruna - Julho 2020

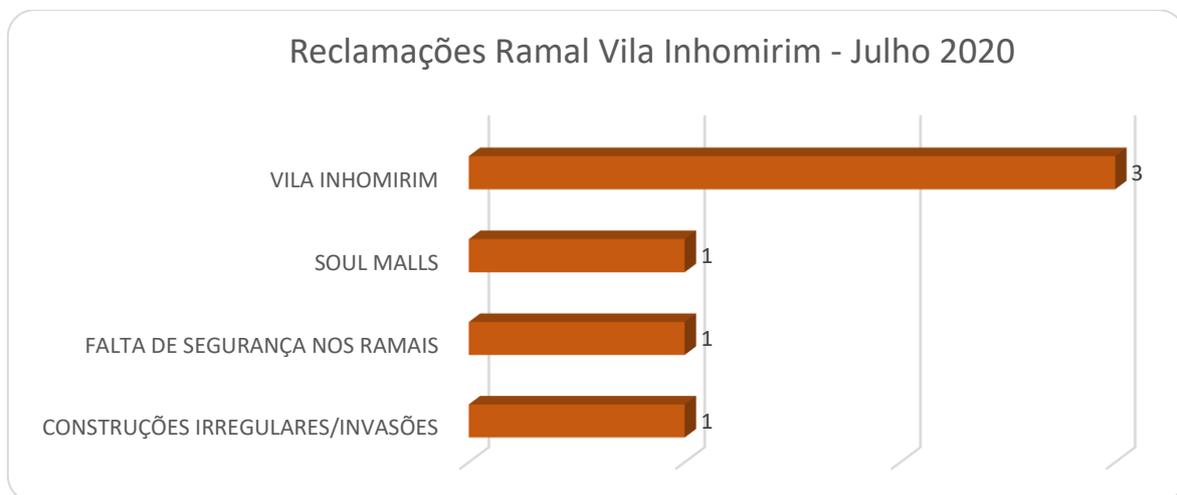




# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.13 Reclamações Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	3	50,00%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	16,67%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	16,67%
SOUL MALLS	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.14 Manifestações por Assunto

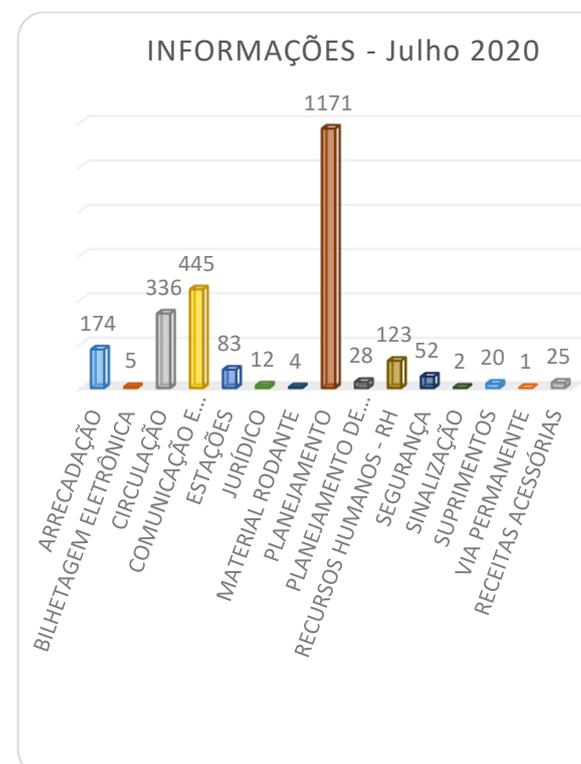
Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	3	75,00%
COMPLIANCE	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	4	44,44%
ESTAÇÕES	3	33,33%
PLANEJAMENTO	1	11,11%
TRAÇÃO	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO	1171	47,20%
COMUNICAÇÃO E	445	17,94%
CIRCULAÇÃO	336	13,54%
ARRECADAÇÃO	174	7,01%
RECURSOS	123	4,96%
ESTAÇÕES	83	3,35%
SEGURANÇA	52	2,10%
PLANEJAMENTO	28	1,13%
RECEITAS	25	1,01%
SUPRIMENTOS	20	0,81%
JURÍDICO	12	0,48%
BILHETAGEM	5	0,20%
MATERIAL	4	0,16%
SINALIZAÇÃO	2	0,08%
VIA PERMANENTE	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2481</b>	<b>100,00%</b>

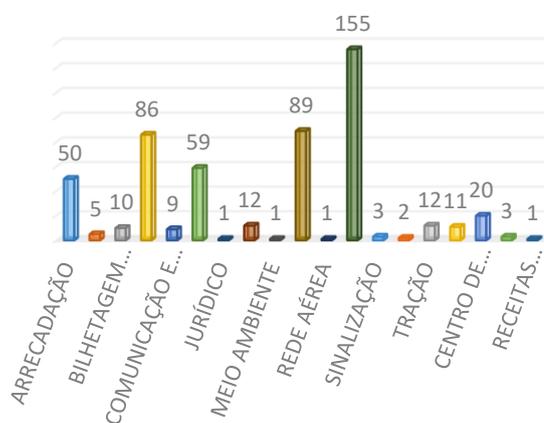




# Manifestações Concessionária SUPERVIA

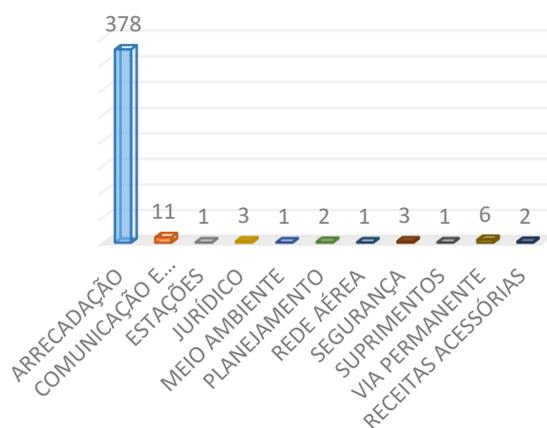
Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	155	29,25%
PLANEJAMENTO	89	16,79%
CIRCULAÇÃO	86	16,23%
ESTAÇÕES	59	11,13%
ARRECADAÇÃO	50	9,43%
CENTRO DE	20	3,77%
MATERIAL RODANTE	12	2,26%
TRAÇÃO	12	2,26%
VIA PERMANENTE	11	2,08%
BILHETAGEM	10	1,89%
COMUNICAÇÃO E	9	1,70%
ÁUDIO CIC	5	0,94%
SINALIZAÇÃO	3	0,57%
HIGIENIZAÇÃO DOS	3	0,57%
TELECOMUNICAÇÕES	2	0,38%
JURÍDICO	1	0,19%
MEIO AMBIENTE	1	0,19%
REDE AÉREA	1	0,19%
RECEITAS	1	0,19%
<b>Total</b>	<b>530</b>	<b>100,00%</b>

RECLAMAÇÕES - Julho 2020



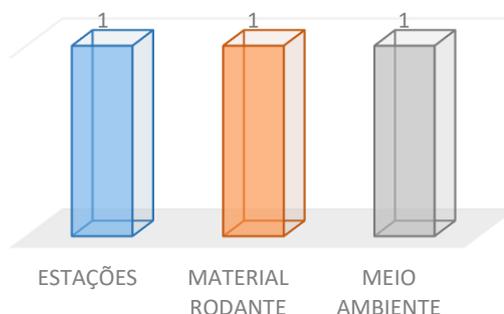
Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	378	92,42%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	11	2,69%
VIA PERMANENTE	6	1,47%
JURÍDICO	3	0,73%
SEGURANÇA	3	0,73%
PLANEJAMENTO	2	0,49%
RECEITAS ACESSÓRIAS	2	0,49%
ESTAÇÕES	1	0,24%
MEIO AMBIENTE	1	0,24%
REDE AÉREA	1	0,24%
SUPRIMENTOS	1	0,24%
<b>Total</b>	<b>409</b>	<b>100,00%</b>

SOLICITAÇÕES - Julho 2020



Assunto	Sugestões	%
ESTAÇÕES	1	33,33%
MATERIAL RODANTE	1	33,33%
MEIO AMBIENTE	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

SUGESTÕES - Julho 2020





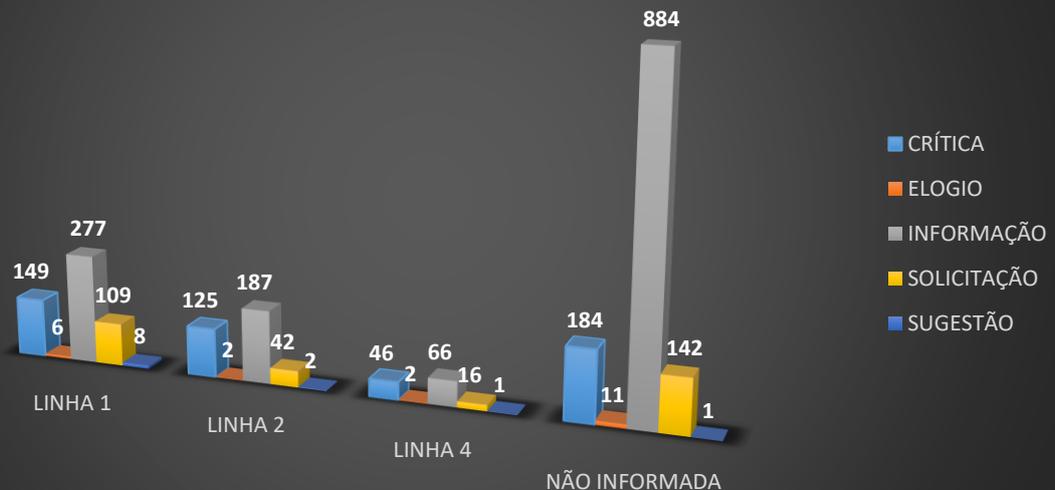
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9 Manifestações na Concessionária Metrôrio

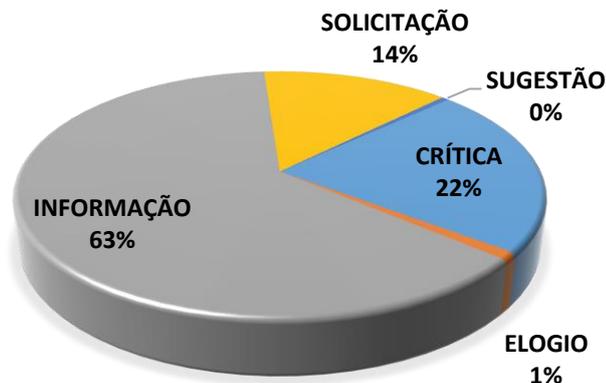
### 9.1 Manifestações por tipo e por Linha

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	149	125	46	184	504	22,30%
ELOGIO	6	2	2	11	21	0,93%
INFORMAÇÃO	277	187	66	884	1414	62,57%
SOLICITAÇÃO	109	42	16	142	309	13,67%
SUGESTÃO	8	2	1	1	12	0,53%
Total	549	358	131	1222	2260	100,00%

### Atendimentos Metrôrio - Julho 2020



### MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - JULHO 2020

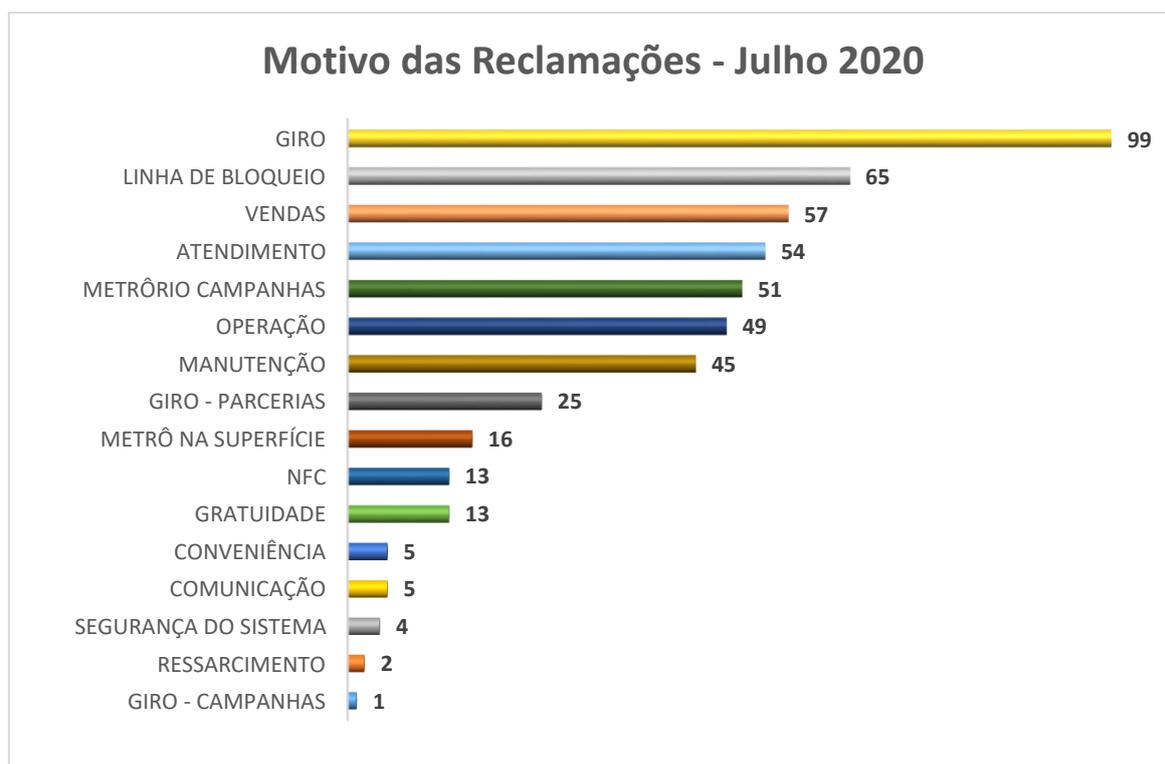




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.2 Manifestações por Motivo

Motivo	Frequência	%
GIRO - CAMPANHAS	1	0,20%
RESSARCIMENTO	2	0,40%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,79%
COMUNICAÇÃO	5	0,99%
CONVENIÊNCIA	5	0,99%
GRATUIDADE	13	2,58%
NFC	13	2,58%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	16	3,17%
GIRO - PARCERIAS	25	4,96%
MANUTENÇÃO	45	8,93%
OPERAÇÃO	49	9,72%
METRÔRIO CAMPANHAS	51	10,12%
ATENDIMENTO	54	10,71%
VENDAS	57	11,31%
LINHA DE BLOQUEIO	65	12,90%
GIRO	99	19,64%
<b>Total</b>	<b>504</b>	<b>100,00%</b>





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.3 Manifestações por Categoria

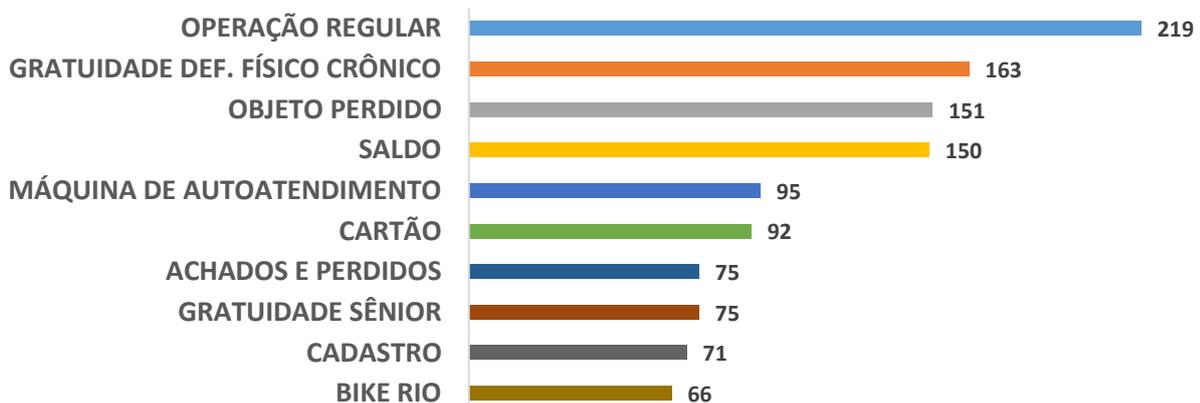
<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
OPERAÇÃO REGULAR	219	9,69%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	163	7,21%
OBJETO PERDIDO	151	6,68%
SALDO	150	6,64%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	95	4,20%
CARTÃO	92	4,07%
ACHADOS E PERDIDOS	75	3,32%
GRATUIDADE SÊNIOR	75	3,32%
CADASTRO	71	3,14%
BIKE RIO	66	2,92%
CORONAVIRUS	65	2,88%
POSTO DE GRATUIDADE	65	2,88%
RECARGA	59	2,61%
RH	59	2,61%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	58	2,57%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	55	2,43%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	48	2,12%
GIRO	43	1,90%
BLOQUEIO DE CARTÃO	40	1,77%
LOJAS E QUIOSQUES	39	1,73%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	37	1,64%
CARTÃO PRÉ-PAGO	35	1,55%
BILHETERIA	34	1,50%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	34	1,50%
DANOS AO CLIENTE	31	1,37%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	30	1,33%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	27	1,19%
VALIDADOR	26	1,15%
ACESSO AO APP/SITE	24	1,06%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	24	1,06%
RECHAMADA	21	0,93%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	20	0,88%
UBER	19	0,84%
APLICATIVO	18	0,80%
SUPRIMENTOS	17	0,75%
CARTÕES METRÔRIO	16	0,71%
INSTITUCIONAL	16	0,71%
CARTÃO UNITÁRIO	14	0,62%
BICICLETÁRIO	13	0,58%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	11	0,49%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	10	0,44%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	8	0,35%
CELULAR	7	0,31%
COMUNICAÇÃO SONORA	6	0,27%
CAMPANHA COMPLEMENTO	5	0,22%
ACESSIBILIDADE	4	0,18%
COMERCIAL	4	0,18%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	4	0,18%
GRATUIDADE ESTUDANTE	4	0,18%



# Manifestações Concessionária METRÔRIO

CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	3	0,13%
ASSALTOS E FURTOS	3	0,13%
GLOBOPLAY	3	0,13%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	3	0,13%
99 POP	3	0,13%
CAIXA 24 HORAS	2	0,09%
CARTÃO VISA	2	0,09%
CATRACA TRAVADA	2	0,09%
CONDUTORES	2	0,09%
PARCERIAS	2	0,09%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	2	0,09%
SITE	2	0,09%
WIFI	2	0,09%
ACOMPANHANTES	2	0,09%
BOAS PRÁTICAS	2	0,09%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	1	0,04%
PALCO CARIOCA	1	0,04%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	0,04%
NFC OFFLINE	1	0,04%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,04%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,04%
TRAJETOS DO MNS	1	0,04%
DANO PATRIMONIAL	1	0,04%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,04%
MENSAGEM NA CATRACA	1	0,04%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,04%
PALCO CARIOCA ONLINE	1	0,04%
EQUIPAMENTO DAS ESTAÇÕES	1	0,04%
OUTROS (PARCERIAS)	1	0,04%
EVENTOS / PARCERIAS	1	0,04%
OPERAÇÃO CARNAVAL	1	0,04%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	1	0,04%
INSERÇÃO DE NOVAS LINHAS	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2260</b>	<b>100,00%</b>

## TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.4 Reclamações por Categoria

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	51	10,12%
CORONAVIRUS	51	10,12%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	45	8,93%
GIRO	43	8,53%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	33	6,55%
RECARGA	26	5,16%
CARTÃO PRÉ-PAGO	22	4,37%
BLOQUEIO DE CARTÃO	20	3,97%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	19	3,77%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	19	3,77%
UBER	18	3,57%
SALDO	17	3,37%
ACESSO AO APP/SITE	17	3,37%
CARTÃO	11	2,18%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	10	1,98%
VALIDADOR	8	1,59%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	8	1,59%
CADASTRO	7	1,39%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	7	1,39%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	7	1,39%
BILHETERIA	6	1,19%
CELULAR	6	1,19%
ACESSIBILIDADE	4	0,79%
BICICLETÁRIO	4	0,79%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	4	0,79%
COMUNICAÇÃO SONORA	4	0,79%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	4	0,79%
APLICATIVO	3	0,60%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	3	0,60%
ASSALTOS E FURTOS	3	0,60%
99 POP	3	0,60%
OPERAÇÃO REGULAR	3	0,60%
CARTÃO VISA	2	0,40%
CATRACA TRAVADA	2	0,40%
GLOBOPLAY	2	0,40%
BIKE RIO	2	0,40%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	1	0,20%
CAMPANHA COMPLEMENTO	1	0,20%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	1	0,20%
NFC OFFLINE	1	0,20%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,20%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,20%
WIFI	1	0,20%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,20%
TRAJETOS DO MNS	1	0,20%
DANO PATRIMONIAL	1	0,20%
<b>Total</b>	<b>504</b>	<b>100,00%</b>



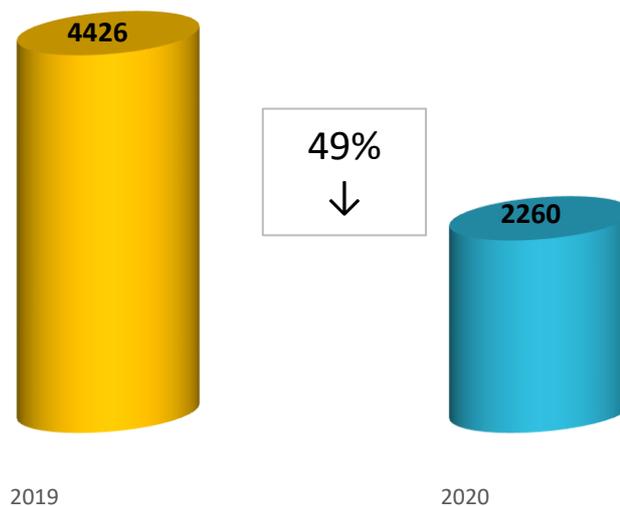
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



## 9.5 Comparativo do mês de Julho

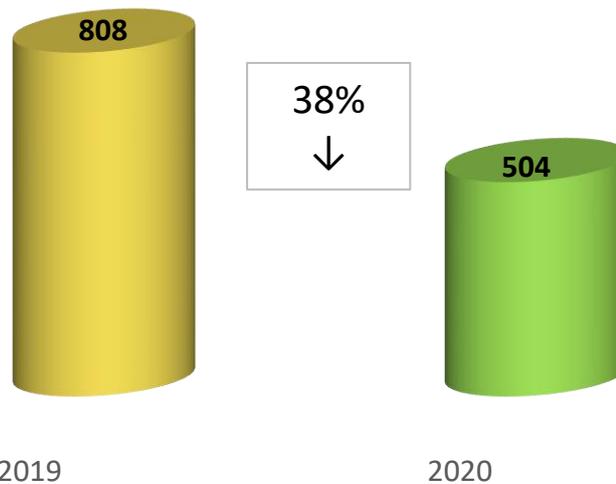
### Manifestações MetrôRio - Julho





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Reclamações MetrôRio - Julho



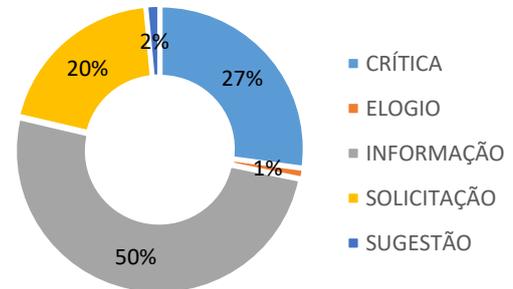


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.6 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	149	27,14%
ELOGIO	6	1,09%
INFORMAÇÃO	277	50,46%
SOLICITAÇÃO	109	19,85%
SUGESTÃO	8	1,46%
<b>Total</b>	<b>549</b>	<b>100,00%</b>

## MANIFESTAÇÕES DA LINHA 1 DO METRÔRIO JULHO 2020



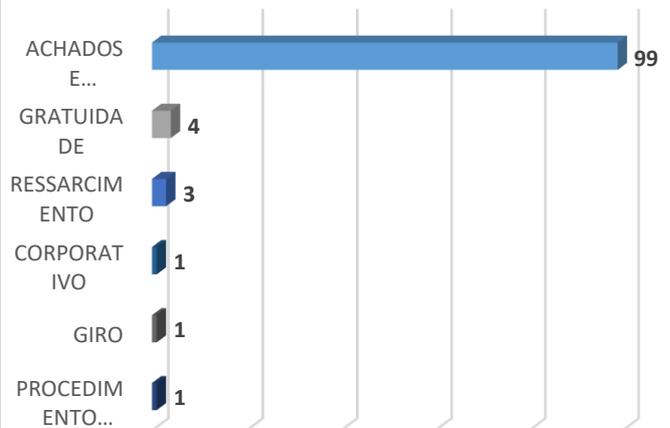
Motivo	Reclamações	%
COMUNICAÇÃO	1	0,67%
GIRO - PARCERIAS	1	0,67%
CONVENIÊNCIA	2	1,34%
GIRO	4	2,68%
GRATUIDADE	5	3,36%
METRÔRIO	7	4,70%
NFC	8	5,37%
METRÔ NA	8	5,37%
ATENDIMENTO	16	10,74%
OPERAÇÃO	22	14,77%
VENDAS	22	14,77%
MANUTENÇÃO	24	16,11%
LINHA DE BLOQUEIO	29	19,46%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES JULHO 2020 - POR MOTIVO



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	99	90,83%
CORPORATIVO	1	0,92%
GIRO	1	0,92%
GRATUIDADE	4	3,67%
RESSARCIMENTO	3	2,75%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,92%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100,00%</b>

## Solicitações Linha 1 - Julho 2020

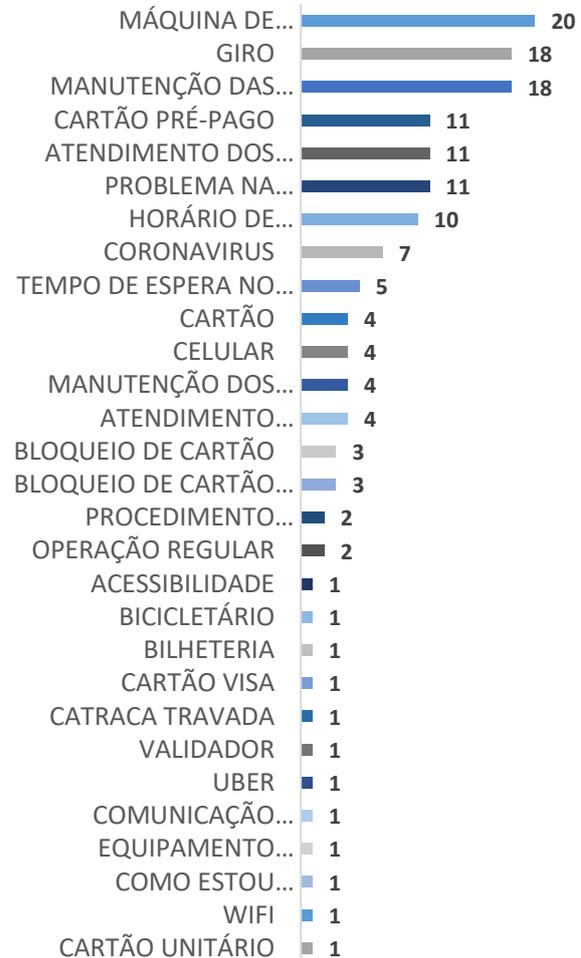




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

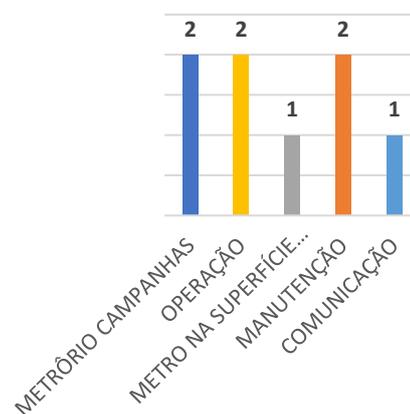
Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	20	13,42%
GIRO	18	12,08%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	18	12,08%
CARTÃO PRÉ-PAGO	11	7,38%
ATENDIMENTO DOS	11	7,38%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	11	7,38%
HORÁRIO DE	10	6,71%
CORONAVIRUS	7	4,70%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	5	3,36%
CARTÃO	4	2,68%
CELULAR	4	2,68%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	2,68%
ATENDIMENTO	4	2,68%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	2,01%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	2,01%
PROCEDIMENTO	2	1,34%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,34%
ACESSIBILIDADE	1	0,67%
BICICLETÁRIO	1	0,67%
BILHETERIA	1	0,67%
CARTÃO VISA	1	0,67%
CATRACA TRAVADA	1	0,67%
VALIDADOR	1	0,67%
UBER	1	0,67%
COMUNICAÇÃO	1	0,67%
EQUIPAMENTO LIGADO	1	0,67%
COMO ESTOU	1	0,67%
DIRIGINDO	1	0,67%
WIFI	1	0,67%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,67%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES JULHO 2020 - POR CATEGORIA



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	12,50%
MANUTENÇÃO	2	25,00%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	12,50%
OPERAÇÃO	2	25,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	25,00%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

## Sugestões Linha 1 - Julho 2020

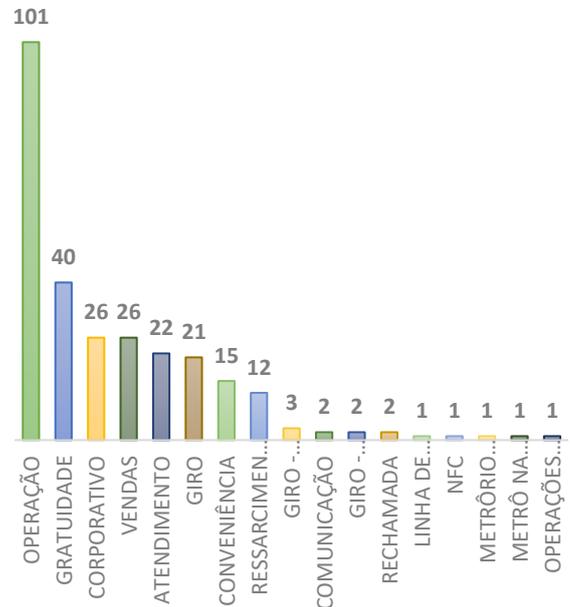




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	101	36,46%
GRATUIDADE	40	14,44%
CORPORATIVO	26	9,39%
VENDAS	26	9,39%
ATENDIMENTO	22	7,94%
GIRO	21	7,58%
CONVENIÊNCIA	15	5,42%
RESSARCIMENTO	12	4,33%
GIRO - PARCERIAS	3	1,08%
COMUNICAÇÃO	2	0,72%
GIRO - CAMPANHAS	2	0,72%
RECHAMADA	2	0,72%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,36%
NFC	1	0,36%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,36%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,36%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,36%
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100,00%</b>

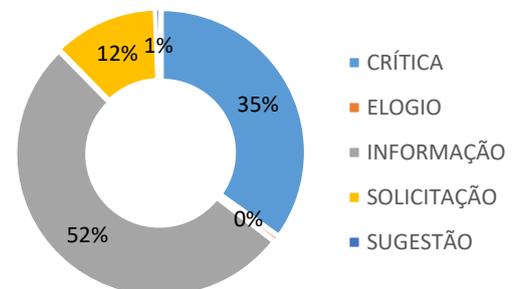
Informações Linha 1 - Julho 2020



## 9.7 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	125	34,92%
ELOGIO	2	0,56%
INFORMAÇÃO	187	52,23%
SOLICITAÇÃO	42	11,73%
SUGESTÃO	2	0,56%
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>100,00%</b>

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 2  
DO METRÔRIO- JULHO 2020





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

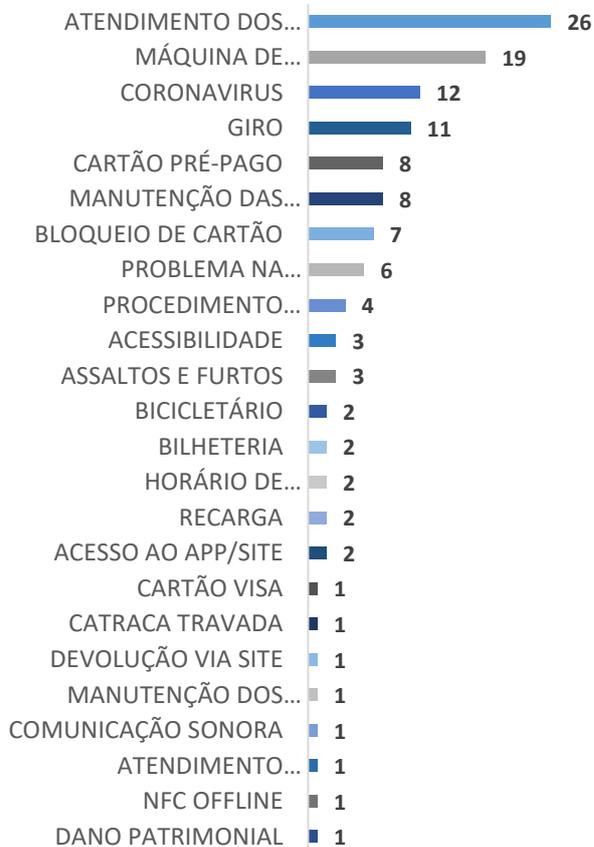
Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	27	21,60%
VENDAS	20	16,00%
LINHA DE BLOQUEIO	19	15,20%
OPERAÇÃO	13	10,40%
MANUTENÇÃO	12	9,60%
METRÔRIO	12	9,60%
CAMPANHAS	12	9,60%
GIRO	11	8,80%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	3,20%
NFC	3	2,40%
CONVENIÊNCIA	2	1,60%
COMUNICAÇÃO	1	0,80%
RESSARCIMENTO	1	0,80%
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>100,00%</b>

Categoria	Reclamações	%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	26	20,80%
CORONAVIRUS	19	15,20%
GIRO	12	9,60%
CARTÃO PRÉ-PAGO	11	8,80%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	8	6,40%
BLOQUEIO DE CARTÃO	8	6,40%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7	5,60%
PROCEDIMENTO	6	4,80%
ACESSIBILIDADE	4	3,20%
ASSALTOS E FURTOS	3	2,40%
BICICLETÁRIO	3	2,40%
BILHETERIA	2	1,60%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	1,60%
RECARGA	2	1,60%
ACESSO AO APP/SITE	2	1,60%
CARTÃO VISA	2	1,60%
CATRACA TRAVADA	1	0,80%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,80%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	0,80%
COMUNICAÇÃO	1	0,80%
ATENDIMENTO	1	0,80%
NFC OFFLINE	1	0,80%
DANO PATRIMONIAL	1	0,80%
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES JULHO 2020 - POR MOTIVO



## RECLAMAÇÕES JULHO 2020 - POR CATEGORIA





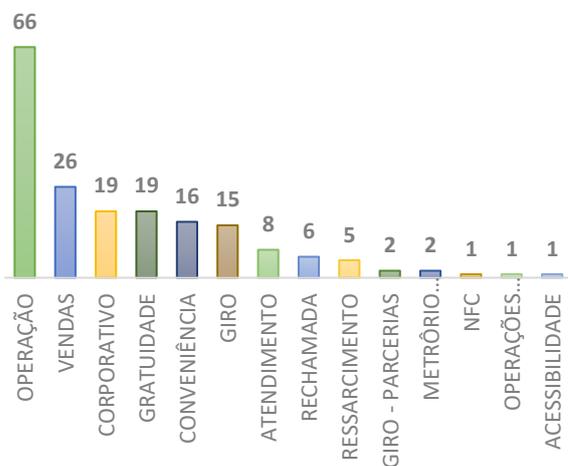
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	66	35,29%
VENDAS	26	13,90%
CORPORATIVO	19	10,16%
GRATUIDADE	19	10,16%
CONVENIÊNCIA	16	8,56%
GIRO	15	8,02%
ATENDIMENTO	8	4,28%
RECHAMADA	6	3,21%
RESSARCIMENTO	5	2,67%
GIRO - PARCERIAS	2	1,07%
METRÔRIO		
CAMPANHAS	2	1,07%
NFC	1	0,53%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,53%
ACESSIBILIDADE	1	0,53%
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100,00%</b>

Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	38	90,48%
CORPORATIVO	2	4,76%
GRATUIDADE	1	2,38%
RESSARCIMENTO	1	2,38%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

Sugestões	Frequência	%
GIRO	1	50,00%
OPERAÇÃO	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

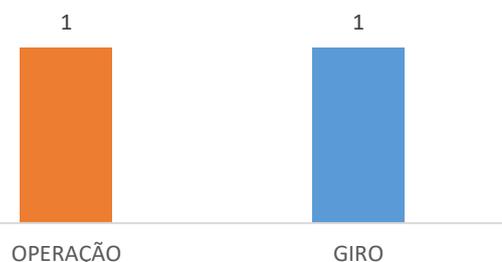
Informações Linha 2 - Julho 2020



Solicitações Linha 2 - Julho 2020



Sugestões Linha 2 - Julho 2020

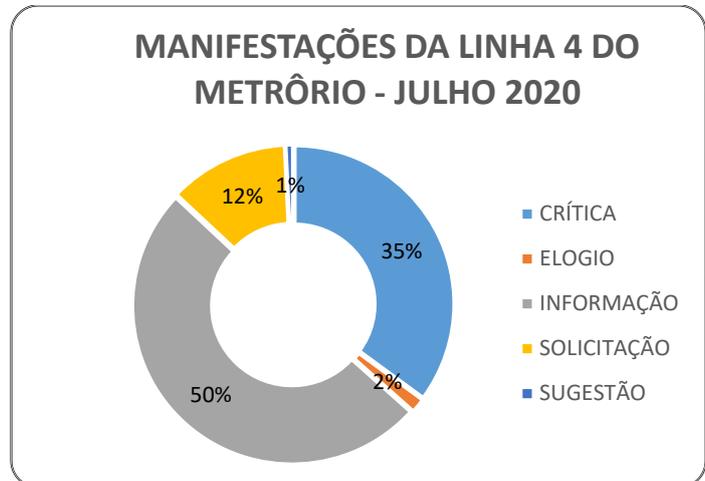




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.8 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	46	35,11%
ELOGIO	2	1,53%
INFORMAÇÃO	66	50,38%
SOLICITAÇÃO	16	12,21%
SUGESTÃO	1	0,76%
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100,00%</b>



Motivo	Reclamações	%
GIRO - PARCERIAS METRÔRIO	1	2,17%
CAMPANHAS	1	2,17%
COMUNICAÇÃO NFC	2	4,35%
ATENDIMENTO	4	8,70%
MANUTENÇÃO	5	10,87%
GIRO	6	13,04%
OPERAÇÃO	6	13,04%
LINHA DE BLOQUEIO	7	15,22%
VENDAS	12	26,09%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>



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

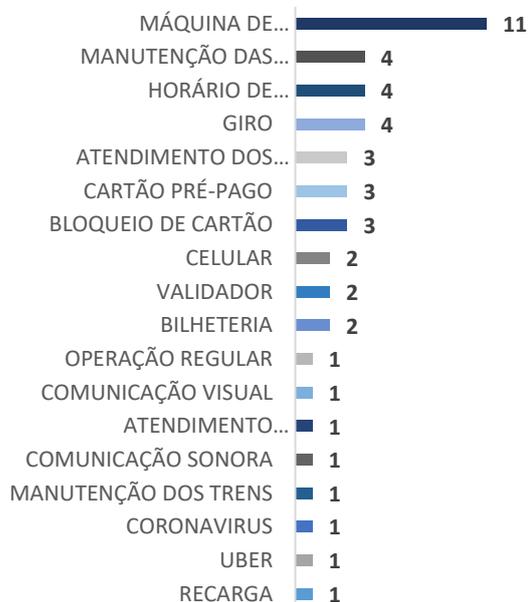




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

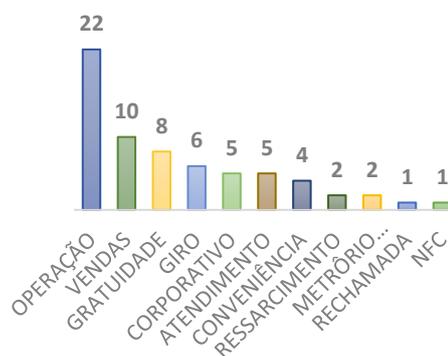
Categoria	Reclamações	%
RECARGA	1	2,17%
UBER	1	2,17%
CORONAVIRUS	1	2,17%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	2,17%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	2,17%
ATENDIMENTO		
OPERADOR DE ESTAÇÃO	1	2,17%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	2,17%
OPERAÇÃO REGULAR	1	2,17%
BILHETERIA	2	4,35%
VALIDADOR	2	4,35%
CELULAR	2	4,35%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	6,52%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	6,52%
ATENDIMENTO DOS		
SEGURANÇAS	3	6,52%
GIRO	4	8,70%
HORÁRIO DE		
FUNCIONAMENTO	4	8,70%
MANUTENÇÃO DAS		
ESTAÇÕES	4	8,70%
MÁQUINA DE		
AUTOATENDIMENTO	11	23,91%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES JULHO 2020 - POR CATEGORIA



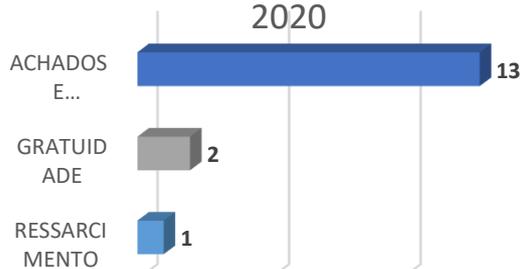
Tipo de Informação	Frequência	%
NFC	1	1,52%
RECHAMADA	1	1,52%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	3,03%
RESSARCIMENTO	2	3,03%
CONVENIÊNCIA	4	6,06%
ATENDIMENTO	5	7,58%
CORPORATIVO	5	7,58%
GIRO	6	9,09%
GRATUIDADE	8	12,12%
VENDAS	10	15,15%
OPERAÇÃO	22	33,33%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,00%</b>

## Informações Linha 4 - Julho 2020



Solicitações	Frequência	%
RESSARCIMENTO	1	6,25%
GRATUIDADE	2	12,50%
ACHADOS E PERDIDOS	13	81,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

## Solicitações Linha 4 - Julho 2020



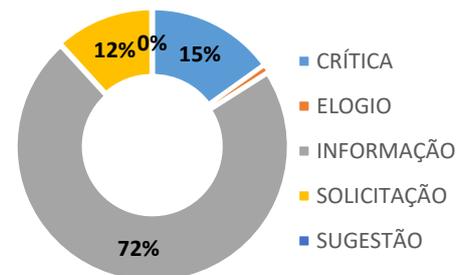


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.9 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	184	15,06%
ELOGIO	11	0,90%
INFORMAÇÃO	884	72,34%
SOLICITAÇÃO	142	11,62%
SUGESTÃO	1	0,08%
<b>Total</b>	<b>1222</b>	<b>100,00%</b>

MANIFESTAÇÕES COM LINHA NÃO INFORMADA DO METRÔRIO - JULHO 2020



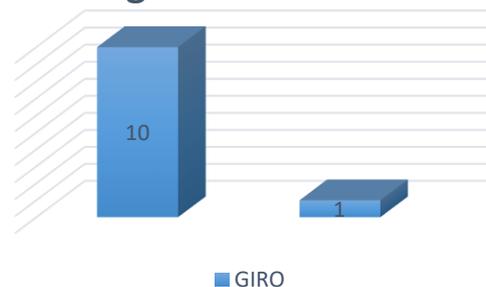
Motivo	Reclamações	%
GIRO	78	42,39%
METRÔRIO		
CAMPANHAS	31	16,85%
GIRO - PARCERIAS	23	12,50%
LINHA DE BLOQUEIO	10	5,43%
GRATUIDADE	8	4,35%
OPERAÇÃO	8	4,35%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	8	4,35%
ATENDIMENTO	7	3,80%
MANUTENÇÃO	4	2,17%
VENDAS	3	1,63%
COMUNICAÇÃO	1	0,54%
CONVENIÊNCIA	1	0,54%
GIRO - CAMPANHAS	1	0,54%
RESSARCIMENTO	1	0,54%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100,00%</b>

RECLAMAÇÕES JULHO 2020 - POR MOTIVO



Elogios	Frequência	%
GIRO	10	90,91%
METRÔRIO		
CAMPANHAS	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Elogios - Julho 2020



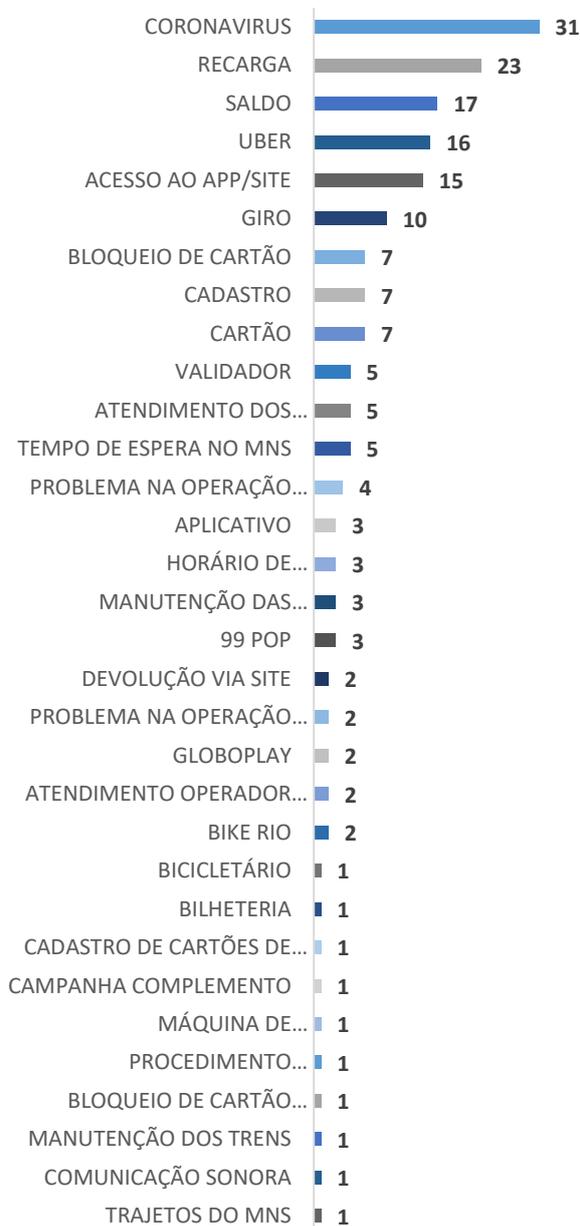


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
CORONAVIRUS	31	16,85%
RECARGA	23	12,50%
SALDO	17	9,24%
UBER	16	8,70%
ACESSO AO APP/SITE	15	8,15%
GIRO	10	5,43%
BLOQUEIO DE CARTÃO	7	3,80%
CADASTRO	7	3,80%
CARTÃO	7	3,80%
VALIDADOR	5	2,72%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	5	2,72%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	5	2,72%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	4	2,17%
APLICATIVO	3	1,63%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	1,63%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	3	1,63%
99 POP	3	1,63%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2	1,09%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,09%
GLOBOPLAY	2	1,09%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	2	1,09%
BIKE RIO	2	1,09%
BICICLETÁRIO	1	0,54%
BILHETERIA	1	0,54%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	1	0,54%
CAMPANHA COMPLEMENTO	1	0,54%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	0,54%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,54%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,54%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	0,54%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,54%
TRAJETOS DO MNS	1	0,54%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100,00%</b>

Solicitação	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	1	0,70%
GIRO	81	57,04%
GRATUIDADE	57	40,14%
RESSARCIMENTO	3	2,11%
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES JULHO 2020 - POR CATEGORIA



## Solicitações Linha Não Informada - Julho 2020





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

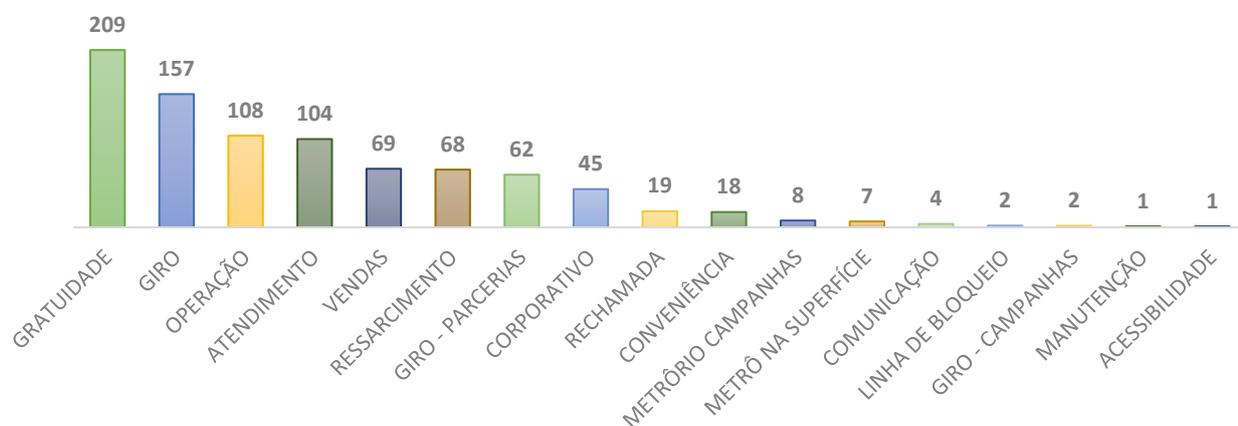
Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Sugestões Linha Não Informada - Julho 2020



Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	209	23,64%
GIRO	157	17,76%
OPERAÇÃO	108	12,22%
ATENDIMENTO	104	11,76%
VENDAS	69	7,81%
RESSARCIMENTO	68	7,69%
GIRO - PARCERIAS	62	7,01%
CORPORATIVO	45	5,09%
RECHAMADA	19	2,15%
CONVENIÊNCIA	18	2,04%
METRÔRIO CAMPANHAS	8	0,90%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	0,79%
COMUNICAÇÃO	4	0,45%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,23%
GIRO - CAMPANHAS	2	0,23%
MANUTENÇÃO	1	0,11%
ACESSIBILIDADE	1	0,11%
<b>Total</b>	<b>884</b>	<b>100,00%</b>

Informações Linha Não Informada - Julho 2020





# Manifestações Concessionária CCR Barcas

## 10 Manifestações na Concessionária CCR Barcas

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	29	1,04%
RESSARCIMENTO	0	0,00%
SUGESTÃO	4	0,14%
ELOGIO	2	0,07%
INFORMAÇÃO	2749	98,46%
SOLICITAÇÃO	8	0,29%
<b>TOTAL</b>	<b>2792</b>	<b>100,00%</b>



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Cocotá	1	3,45%
Mangaratiba	1	3,45%
Não Def	3	10,34%
Paquetá	3	10,34%
Araribóia	9	31,03%
Praça XV	12	41,38%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
EMBARCAÇÃO	20	68,97%
OUTROS	2	6,90%
ESTAÇÃO	1	3,45%
OPERAÇÃO	6	20,69%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>



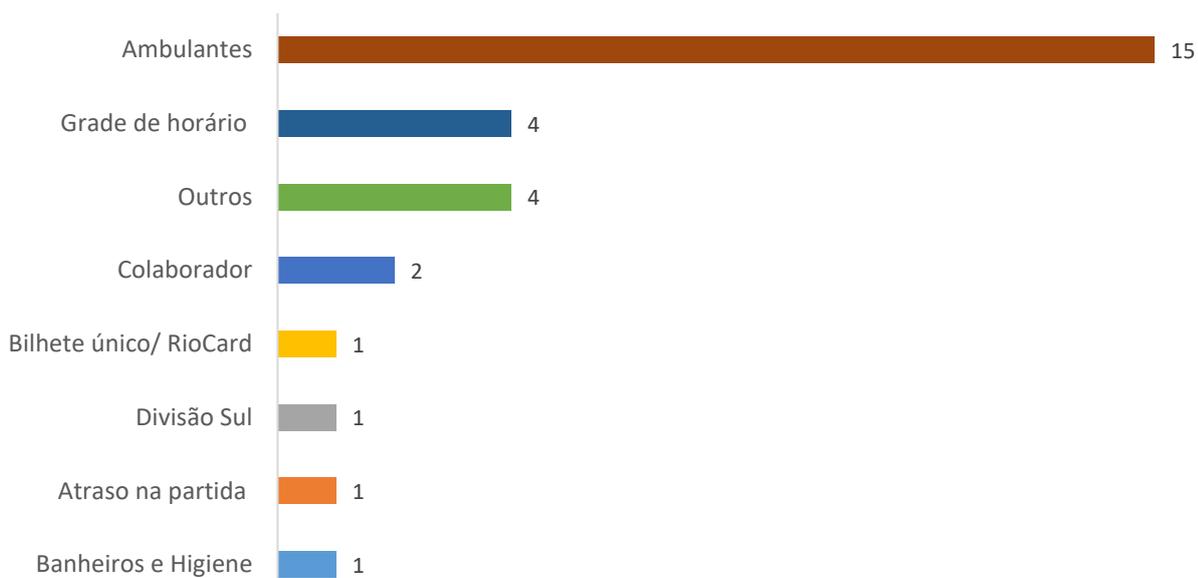


# Manifestações Concessionária CCR Barcas

## 10.1 Reclamações por motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Banheiros e Higiene	1	3,45%
Atraso na partida	1	3,45%
Divisão Sul	1	3,45%
Bilhete único/ RioCard	1	3,45%
Colaborador	2	6,90%
Outros	4	13,79%
Grade de horário	4	13,79%
Ambulantes	15	51,72%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>

### MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES

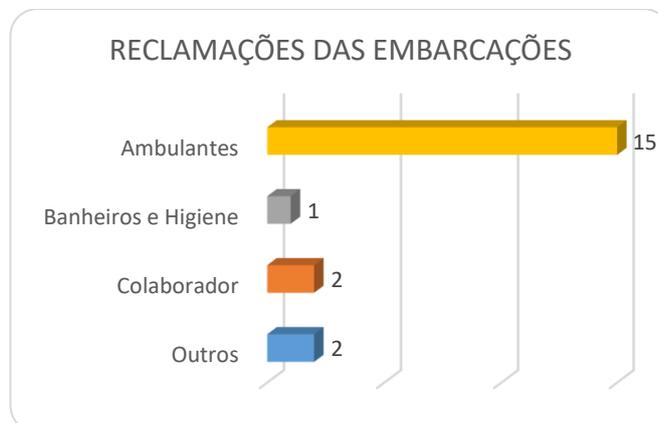




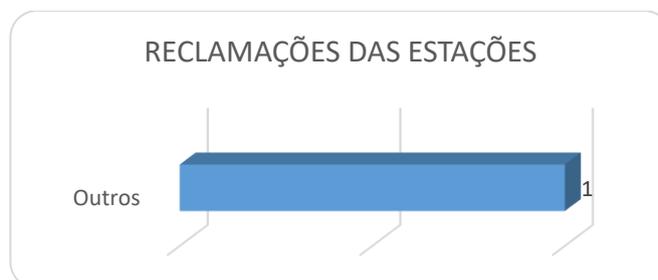
# Manifestações Concessionária CCR Barcas

## 10.2 Reclamações por Classificação

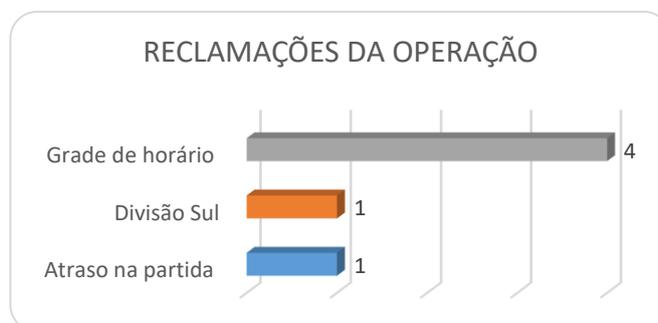
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Outros	2	10,00%
Colaborador	2	10,00%
Banheiros e Higiene	1	5,00%
Ambulantes	15	75,00%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>



ESTAÇÃO	TOTAL	%
Outros	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>



OPERAÇÃO	TOTAL	%
Atraso na partida	1	16,67%
Divisão Sul	1	16,67%
Grade de horário	4	66,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>



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



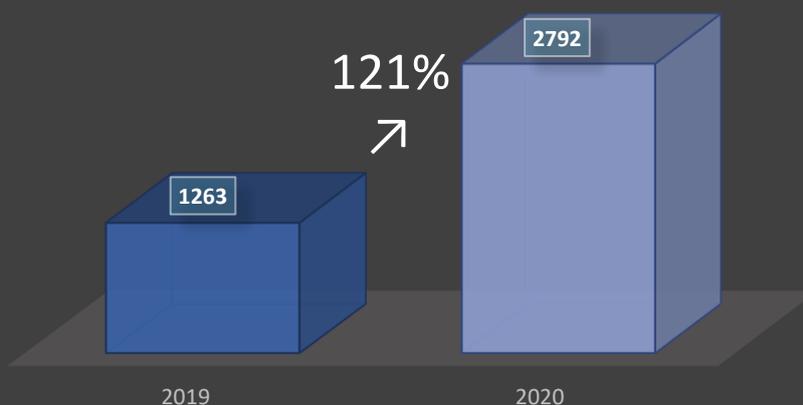


# Manifestações Concessionária CCR Barcas

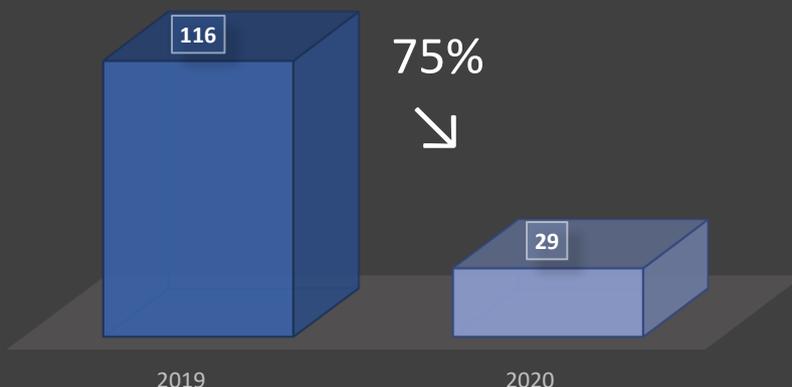
## 10.3 Comparativo de manifestações de Julho

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

### MANIFESTAÇÕES CCR BARCAS - JULHO 2020



### RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - JULHO 2020



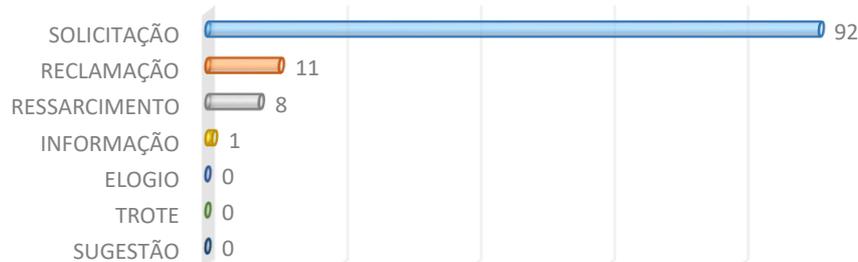


# Manifestações Concessionária ROTA 116

## 11 Manifestações na Concessionária Rota 116

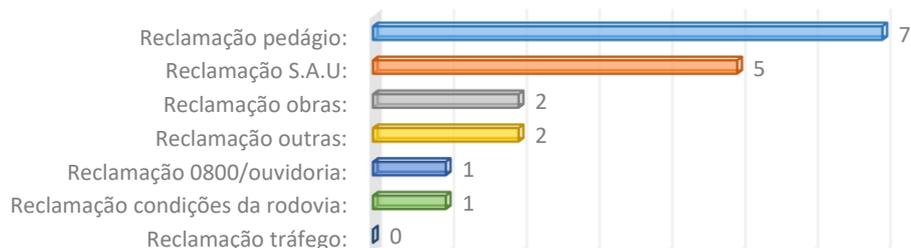
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
SOLICITAÇÃO	92	82,14%
RECLAMAÇÃO	11	9,82%
RESSARCIMENTO	8	7,14%
INFORMAÇÃO	1	0,89%
ELOGIO	0	0,00%
TROTE	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,00%</b>

### Manifestações Rota 116 - Julho 2020



RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	7	38,89%
Reclamação S.A.U:	5	27,78%
Reclamação obras:	2	11,11%
Reclamação outras:	2	11,11%
Reclamação 0800/ouvidoria:	1	5,56%
Reclamação condições da rodovia:	1	5,56%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

### Manifestações Rota 116 - Julho 2020



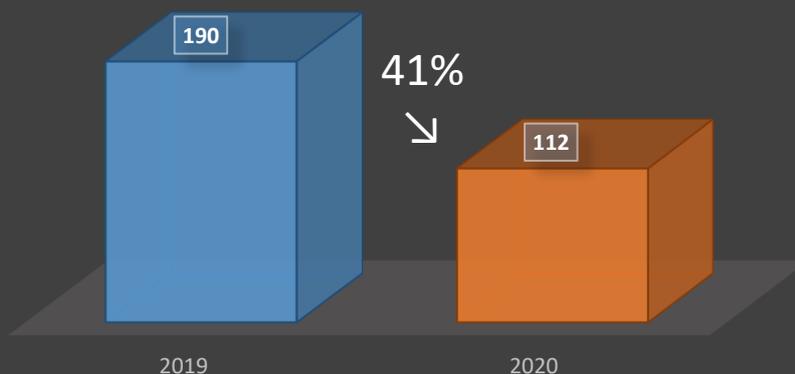


# Manifestações Concessionária ROTA 116

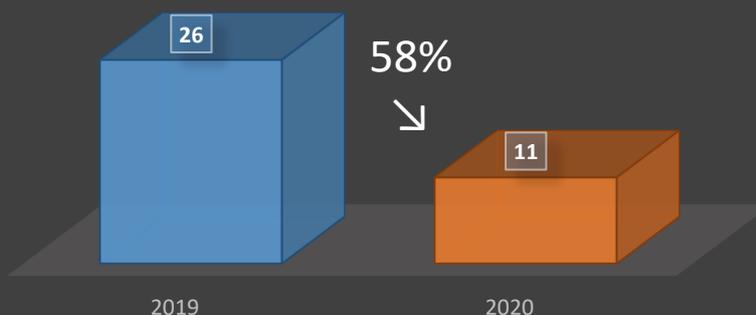
## 11.1 Comparativo manifestações no mês de Julho

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
INFORMAÇÃO	5	1
RECLAMAÇÃO	26	11
ELOGIO	0	0
SOLICITAÇÃO	139	92
RESSARCIMENTO	19	8
SUGESTÃO	1	0
TROTE	0	0
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>112</b>

### MANIFESTAÇÕES ROTA 116 - JULHO



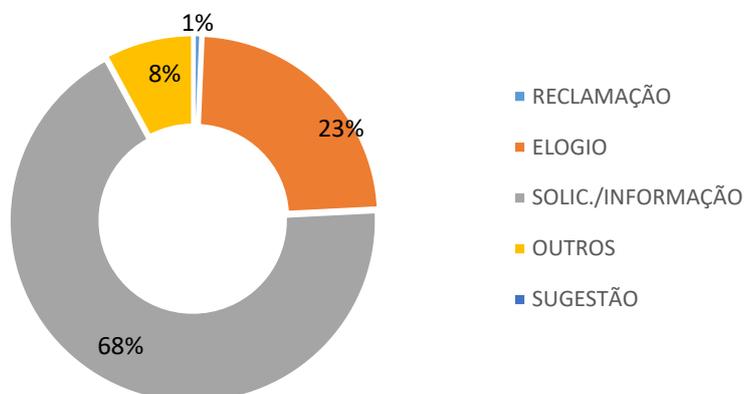
### RECLAMAÇÕES ROTA 116 - JULHO



## 12 Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos

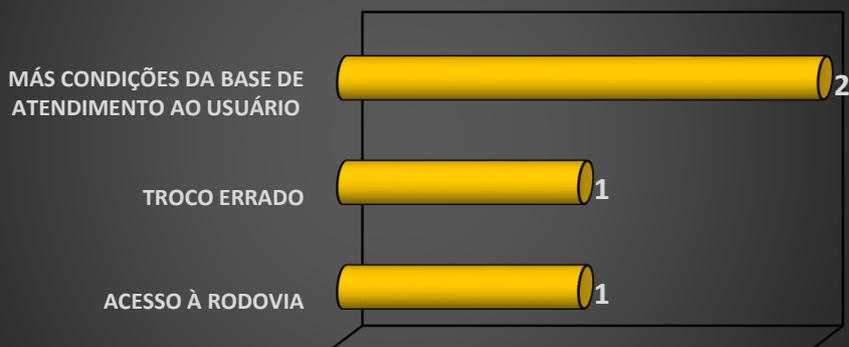
MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	4	0,67%
ELOGIO	141	23,54%
SOLIC./INFORMAÇÃO	407	67,95%
OUTROS	47	7,85%
SUGESTÃO	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>599</b>	<b>100,00%</b>

### MANIFESTAÇÕES DA VIA LAGOS - JULHO 2020



RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
ACESSO À RODOVIA	1	25,00%
TROCO ERRADO	1	25,00%
MÁS CONDIÇÕES DA BASE DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	2	50,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

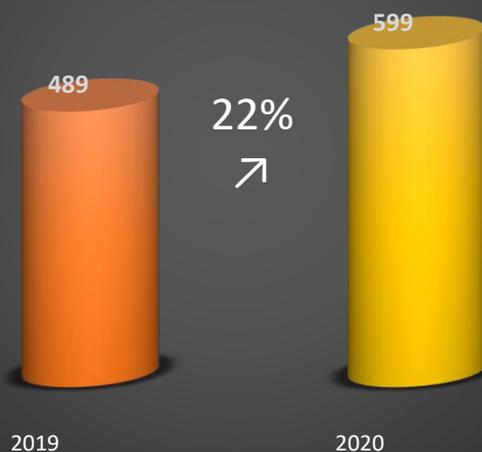
### RECLAMAÇÕES DA VIA LAGOS - JULHO 2020



## 12.1 Comparativo manifestações no mês de Julho

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	2	4
ELOGIO	202	141
SOLIC./INFORMAÇÃO	269	407
OUTROS	16	47
SUGESTÃO	0	0
Total	489	599

### MANIFESTAÇÕES VIA LAGOS - JULHO



### RECLAMAÇÕES VIA LAGOS - JULHO



# Conclusão

Com base nos dados desta Ouvidoria, a maioria das reclamações registradas na Ouvidoria da Agetransp se deram através do e-mail. Das 65 reclamações 34 foram através do canal eletrônico e 31 através do Call Center. Além disto, o sistema telefônico é o que registra o maior número de manifestações. Neste mês, 83% das manifestações foram recebidas por ele.

A Supervia obteve o maior número de reclamações no mês, correspondendo a um percentual de 66,15% das reclamações. MetrôRio foi a segunda Concessionária mais reclamada, comportamento semelhante ao mês de junho, com 16,92% das reclamações. CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116 obtiveram os menores percentuais, correspondendo a, respectivamente, 6,15%, 3,08% e 1,54%.

O Assunto que mais motivou os usuários a recorrer a esta Ouvidoria foi, novamente, a Mudança realizada pela Concessionária Supervia que contemplou os ramais de Deodoro e Santa Cruz. A alteração estabeleceu o fim de viagens que iniciavam em Deodoro que terminavam na Central e as que começavam na Central e finalizavam em Deodoro. Os ramais Deodoro e Santa Cruz foram interligados, ou seja, os usuários que antes realizavam viagens com origem e destino entre a Central e Deodoro agora utilizam outros ramais. Além disto, o ramal Santa Cruz não opera mais com trens expressos e as viagens desse ramal realizam paradas em todas as estações que antes eram realizadas pelos trens do Ramal Deodoro. Em julho, 15,38% das reclamações registradas nesta Ouvidoria foram a respeito dessa alteração operacional, apresentando uma redução neste percentual que, em junho, foi de 37,68%.

Em relação ao mês de julho, houve aumento no percentual das reclamações cujo foco era a COVID-19. No mês de referência, 15,38% dos registros tiveram foco o novo Coronavírus, ao passo que no mês anterior, o percentual foi de 10% das reclamações.

Houve aumento de 14,61% das manifestações em relação ao mês anterior, e de 12% em relação ao mês de julho de 2019. Com relação às reclamações, reduziram em 5,8% em relação a junho de 2020 e redução de 24% em relação ao mês de julho de 2019.

Nas Ouvidorias das Concessionárias, somente a CCR Via Lagos registrou aumento em relação ao mês de julho de 2019. No mês de julho de 2019 a CCR Via Lagos registrou 2 reclamações, já neste ano, foram 4, um aumento de 100%. As Concessionárias Supervia, MetrôRio, CCR Barcas e Rota 116 reduziram as reclamações em, respectivamente, 40,8%, 38%, 75% e 58%.

Nos Dados da Ouvidoria da Agetransp, as Concessionárias que apresentaram aumento das reclamações foram Supervia e CCR Via Lagos. A Ouvidoria da Agetransp em julho do ano passado não registrou reclamações sobre a CCR Via Lagos, já no ano corrente, foram 2. Ao passo que na Ouvidoria da Supervia houve redução das reclamações, na Ouvidoria da Agetransp as reclamações sobre a Concessionária de trens urbanos aumentaram em 10%. A Ouvidoria da Agência também registrou redução das reclamações sobre as Concessionárias MetrôRio, CCR Barcas e Rota 116 e essas reduções em percentuais foram de 56%, 79% e 50%, respectivamente.

Na Ouvidoria da Agetransp, a grande reclamação referente a Supervia foi em relação a Operação da Concessionária, e assunto de destaque foi a Mudança nos ramais Santa Cruz e Deodoro, correspondendo a 18,6% das reclamações, e o Ramais mais reclamados foram Japeri e Santa Cruz, ambos com 27,91% das reclamações. Na Ouvidoria da própria Concessionária, a maioria das reclamações foram sobre o Ramal Deodoro com 42,45% das reclamações e o assunto mais frequente foi a pontualidade dos trens.

A respeito do MetrôRio, na Ouvidoria da Agência, usuários reclamaram mais sobre o Coronavírus, os assuntos mais frequentes foram conservação e limpeza, intervalos e segurança pública todos corresponderam a 18,18% das reclamações. Ao passo que, das linhas informadas, usuários reclamaram mais sobre a linha 2 na Ouvidoria da Agência, na Ouvidoria do MetrôRio a maioria das reclamações foram em relação a Linha 1. Na Ouvidoria da Agetransp, 45,45% das reclamações eram referentes a Linha 2, já na Ouvidoria do Metrô, cerca de 30% foram em relação a Linha 1. Diretamente com a Concessionária, o cartão giro foi o motivo de reclamações.

Em relação a CCR Barcas, esta Ouvidoria registrou 2 reclamações sobre o novo Coronavírus e 2 sobre regularidade. Os assuntos dessas reclamações foram atraso na partida, horários, Lei N°8,798 e vendedores ambulantes. Das estações, houve registros de Cocotá e Paquetá. Na Ouvidoria da CCR Barcas, vendedores ambulantes foi o assunto mais reclamado, totalizando 51,72% das reclamações na Concessionária. A estação líder em reclamações foi a Praça XV e a maioria delas (68,97%) foram nas embarcações.

Sobre a CCR Via Lagos, usuários ficaram mais insatisfeitos em relação ao atendimento, e esse comportamento foi evidenciado tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto na Ouvidoria da Concessionária. Todas as reclamações sobre esta Concessionária registradas nesta Ouvidoria foram sobre atendimento e, 50% das reclamações na Ouvidoria da CCR Via Lagos foram sobre más condições da base de atendimento ao usuário.

No que tange a Concessionária Rota 116, um usuário reclamou nesta Ouvidoria sobre a conservação e limpeza das rodovias administradas pela Rota 116. Na Ouvidoria da própria Concessionária, os maiores motivos de insatisfação dos usuários foram questões de pedágios.

Rio de Janeiro, 31 de agosto de 2020

José Carlos Martins

Assessor

ID 4374207-6