



AGETRANSP

# Ouvidoria



Relatório dos Atendimentos

Agosto 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 Agosto 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 Agosto de 2019 X Agosto de 2020 .....	13
3 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Supervia.....	14
3.1 Reclamações por Categoria.....	14
3.2 Reclamações por assunto.....	15
3.3 Reclamações por Ramal.....	16
3.4 Reclamações por estação.....	17
3.5 Comparativo de reclamações de Agosto.....	18
4 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio.....	19
4.1 Reclamações por Categoria.....	19
4.2 Reclamações por Assunto .....	19
4.3 Reclamações por Linha .....	20
4.4 Reclamações por Estação .....	21
4.5 Comparativo de reclamações de agosto .....	21
5 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas .....	22
5.1 Reclamações por Categoria.....	22
5.2 Reclamações por Assunto .....	23
5.3 Reclamações por Estação .....	24
5.4 Comparativo de reclamações de Agosto.....	24
6 Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116.....	25

6.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo .....	25
7 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos.....	25
7.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo .....	25
8 Manifestações na Concessionária Supervia .....	26
8.1 Manifestações por tipo .....	26
8.2 Manifestações por Ramal .....	27
8.3 Reclamações por Ramal.....	28
8.4 Reclamações por Assunto .....	29
8.5 Comparativo de manifestações de agosto .....	31
8.6 Reclamações Ramal Belford Roxo.....	32
8.7 Reclamações Ramal Deodoro .....	33
8.8 Reclamações Ramal Guapimirim.....	35
8.9 Reclamações Ramal Japeri .....	36
8.10 Reclamações Ramal Paracambi .....	38
8.11 Reclamações Ramal Santa Cruz .....	39
8.12 Reclamações Ramal Saracuruna.....	41
8.13 Reclamações Ramal Vila Inhomirim.....	43
8.14 Manifestações por Assunto .....	44
9 Manifestações na Concessionária Metrôrio .....	46
9.1 Manifestações por tipo e por Linha .....	46
9.2 Manifestações por Motivo .....	47
9.3 Manifestações por Categoria .....	48
9.4 Reclamações por Categoria.....	49
9.5 Comparativo do mês de agosto .....	50
9.6 Manifestações Linha 1 .....	51
9.7 Manifestações Linha 2 .....	54
9.8 Manifestações Linha 4 .....	56

9.9 Manifestações Linha Não Informada.....	58
10 Manifestações na Concessionária CCR Barcas .....	61
10.1 Reclamações por motivo.....	62
10.2 Reclamações por Classificação .....	63
10.3 Comparativo de manifestações de Agosto .....	64
11 Manifestações na Concessionária Rota 116.....	65
11.1 Comparativo manifestações no mês de Agosto .....	66
12 Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos.....	67
12.1 Comparativo manifestações no mês de Agosto .....	68
Conclusão .....	69

# Introdução

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

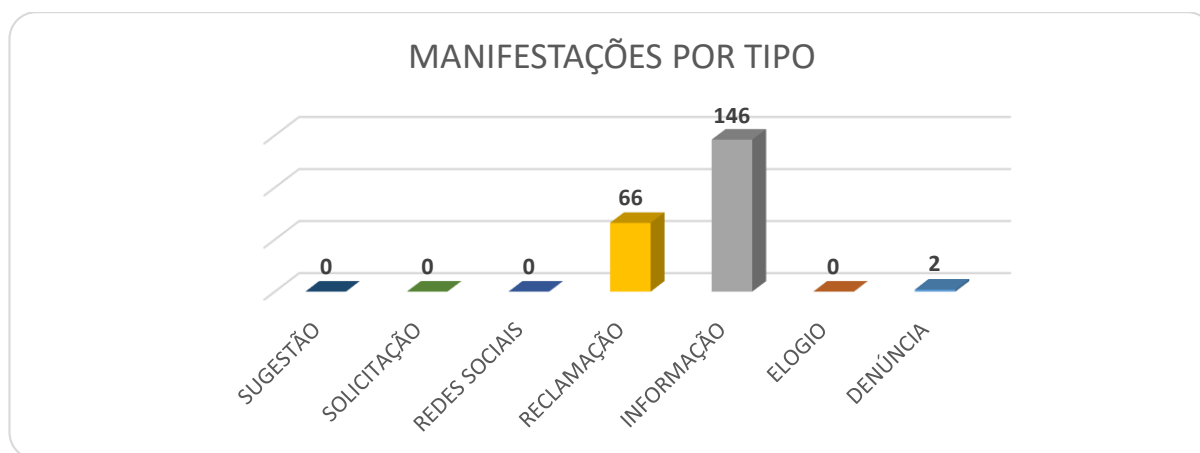
Através do relatório, é possível compreender quais são os assuntos que motivaram os usuários de transporte público a procurar esta Ouvidoria e as Concessionárias, e quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações.

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 Agosto de 2020

## 1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	2	0,93%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	146	68,22%
RECLAMAÇÃO	66	30,84%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	214	100,00%



## 1.2 Manifestações por Canal

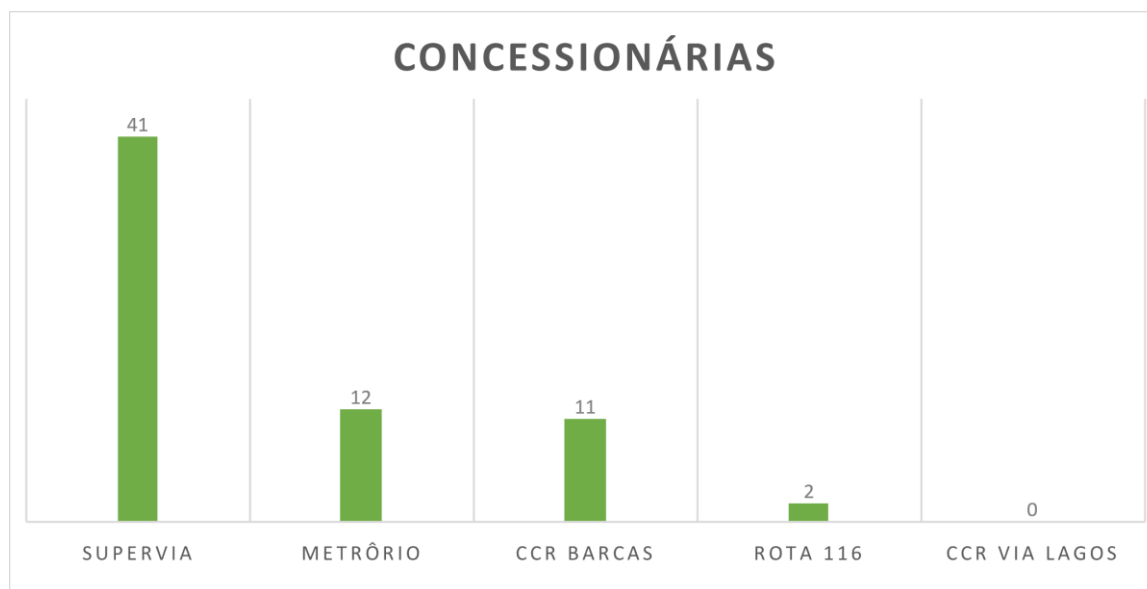
MANIFESTAÇÕES							
TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONE	1	0	28	133	0	0	162
E-MAIL	1	0	34	2	0	0	37
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0
e-SIC	0	0	0	2	0	0	2
e-OUV	0	0	4	9	0	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>66</b>	<b>146</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>214</b>





### 1.3 Reclamações por Concessionária

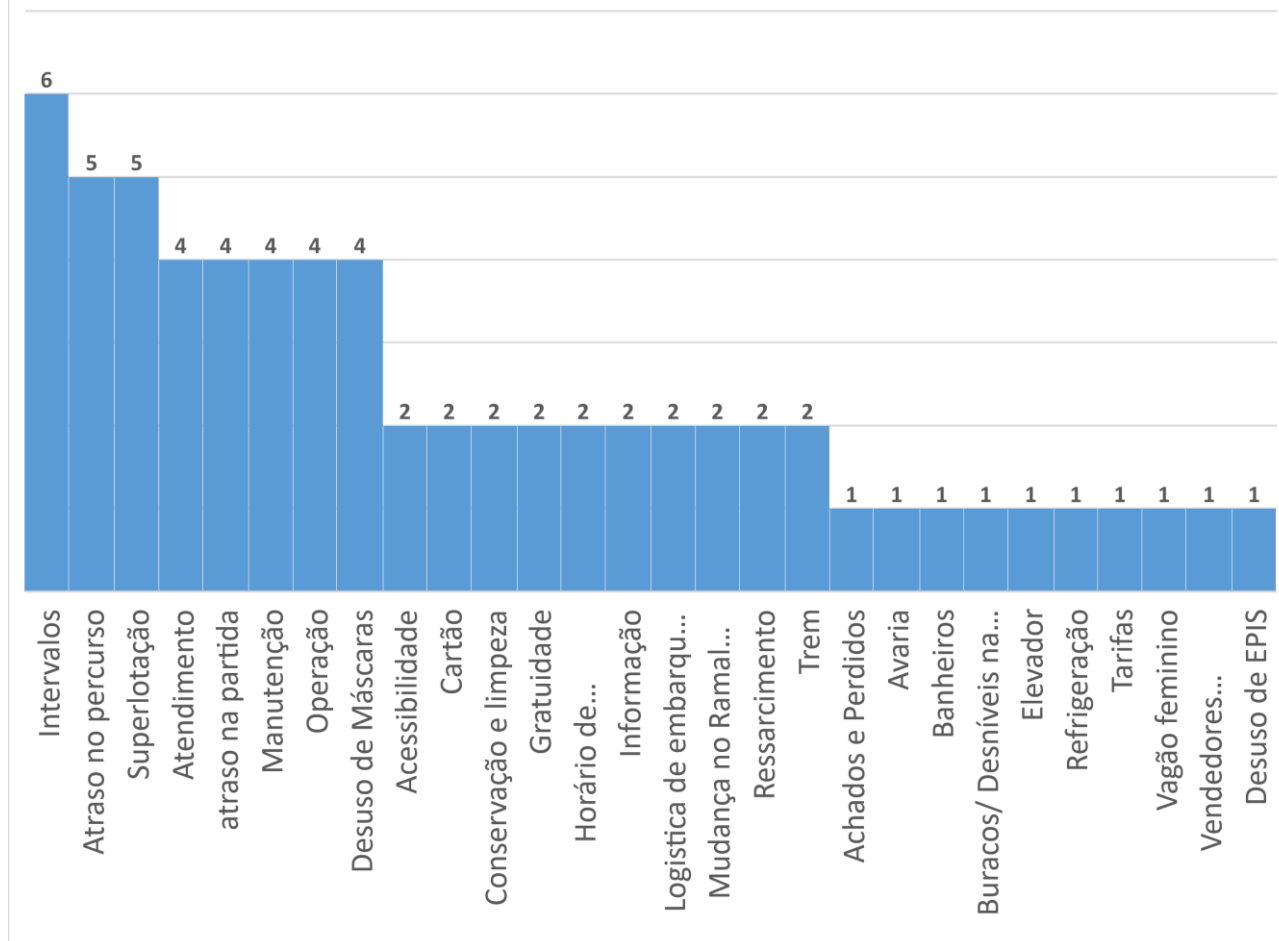
RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
CCR Barcas	11	16,67%
MetrôRio	12	18,18%
Rota 116	2	3,03%
Supervia	41	62,12%
CCR Via Lagos	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,00%</b>



## 1.4 Reclamações por assunto

Assunto	Frequência	%
Intervalos	6	9,09%
Atraso no percurso	5	7,58%
Superlotação	5	7,58%
Atendimento	4	6,06%
atraso na partida	4	6,06%
Manutenção	4	6,06%
Operação	4	6,06%
Desuso de Máscaras	4	6,06%
Acessibilidade	2	3,03%
Cartão	2	3,03%
Conservação e limpeza	2	3,03%
Gratuidade	2	3,03%
Horário de Funcionamento	2	3,03%
Informação	2	3,03%
Logística de embarque e desembarque	2	3,03%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	2	3,03%
Ressarcimento	2	3,03%
Trem	2	3,03%
Achados e Perdidos	1	1,52%
Avaria	1	1,52%
Banheiros	1	1,52%
Buracos/ Desníveis na pista	1	1,52%
Elevador	1	1,52%
Refrigeração	1	1,52%
Tarifas	1	1,52%
Vagão feminino	1	1,52%
Vendedores ambulantes	1	1,52%
Desuso de EPIS	1	1,52%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,00%</b>

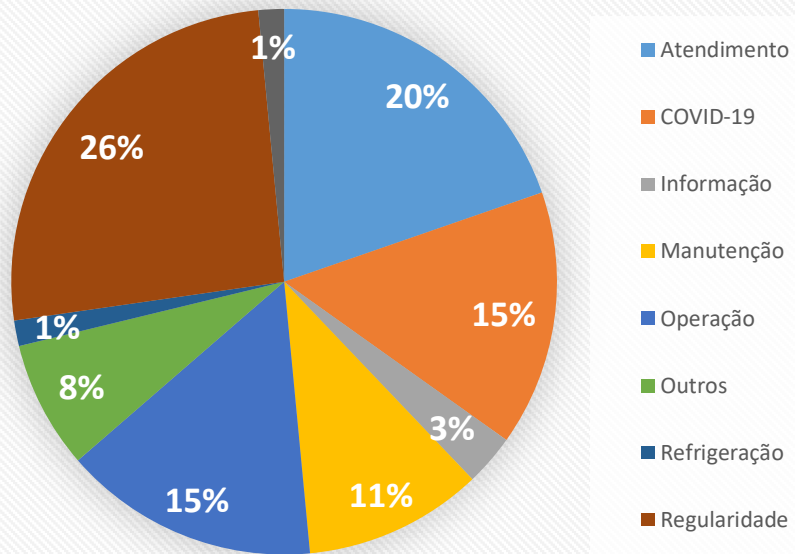
## Assunto das Reclamações



### 1.5 Reclamações por Categoria

Categoria	Frequência	%
Atendimento	13	19,70%
COVID-19	10	15,15%
Informação	2	3,03%
Manutenção	7	10,61%
Operação	10	15,15%
Outros	5	7,58%
Refrigeração	1	1,52%
Regularidade	17	25,76%
Segurança	1	1,52%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100,00%</b>

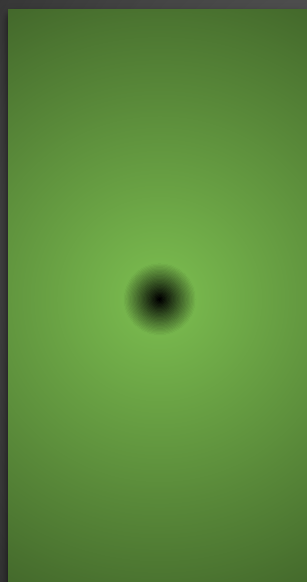
## Gráfico de Setores das categorias das reclamações



## 2 Comparativo Agosto de 2019 X Agosto de 2020

### MANIFESTAÇÕES FORMAIS OUVIDORIA - AGOSTO

345



38%



214



2019

2020

### RECLAMAÇÕES OUVIDORIA - AGOSTO

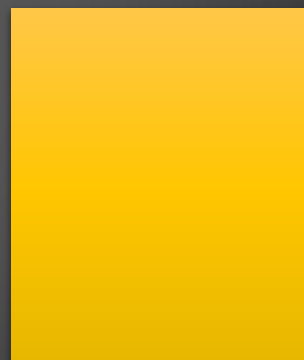
247



41%



146



2019

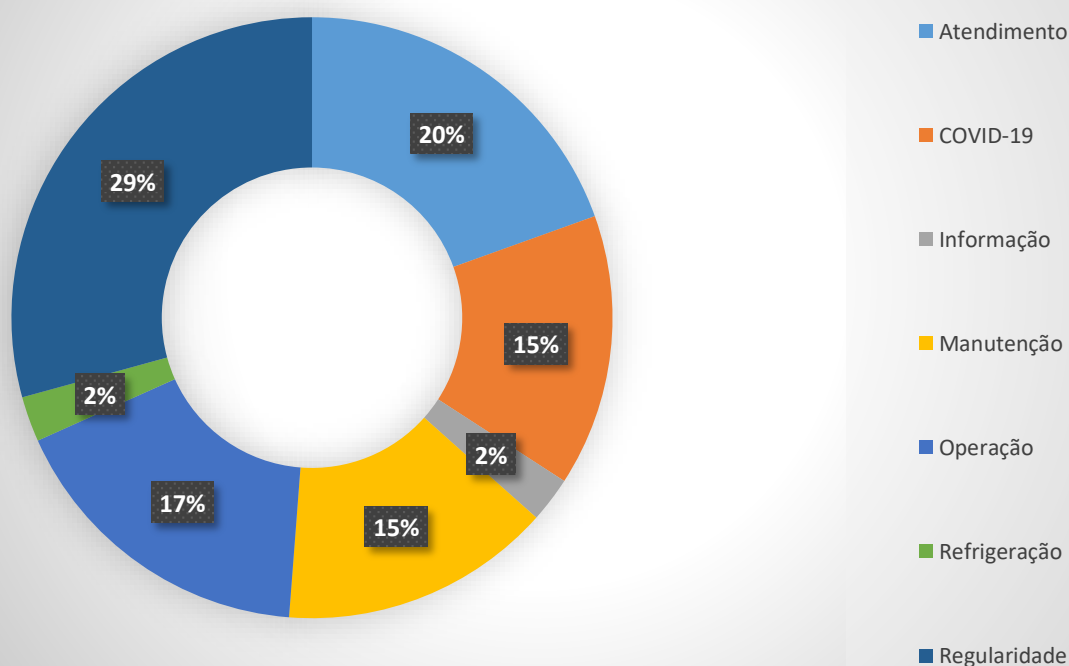
2020

## 3 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Supervia

### 3.1 Reclamações por Categoria

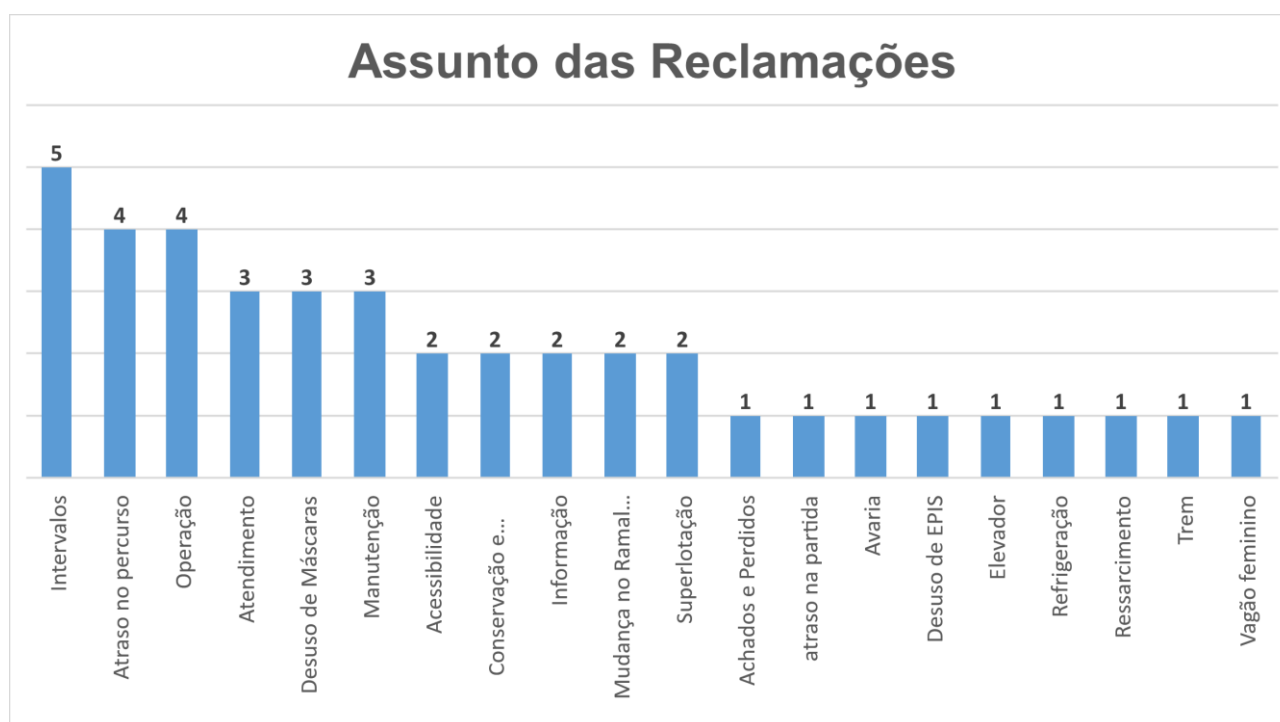
Categorização	Total	%
Atendimento	8	19,51%
COVID-19	6	14,63%
Informação	1	2,44%
Manutenção	6	14,63%
Operação	7	17,07%
Refrigeração	1	2,44%
Regularidade (atraso no percurso/partida/intervalos irregulares, supressão e antecipação de horários)	12	29,27%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações da Supervia por categoria



## 3.2 Reclamações por assunto

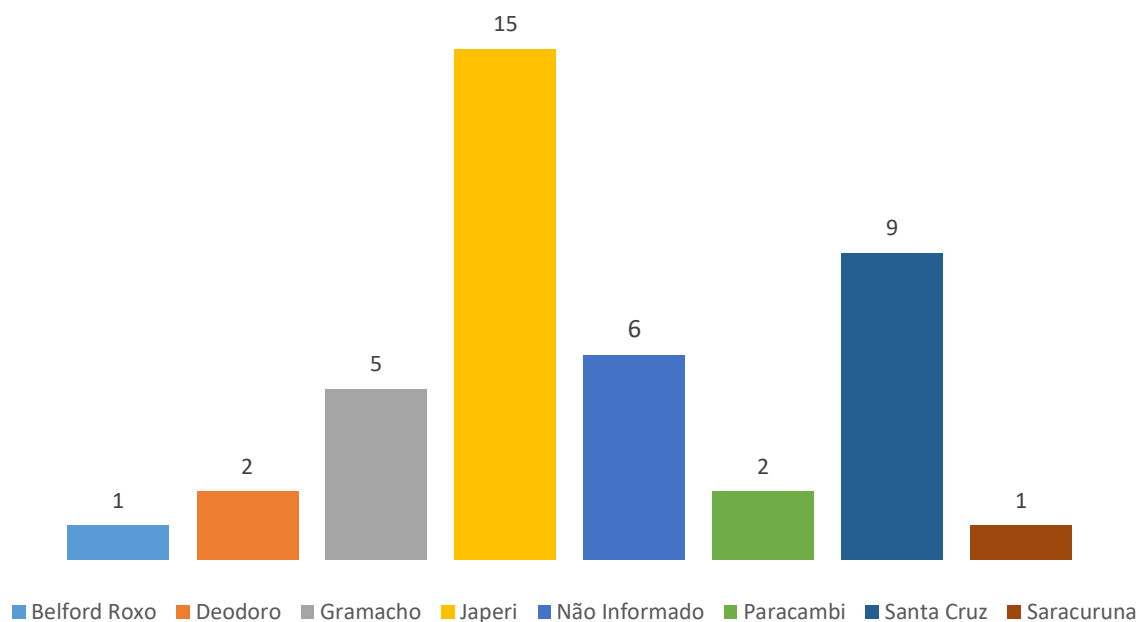
Assunto	Total	%
Acessibilidade	2	4,88%
Achados e Perdidos	1	2,44%
Atendimento	3	7,32%
atraso na partida	1	2,44%
Atraso no percurso	4	9,76%
Avaria	1	2,44%
Conservação e limpeza	2	4,88%
Desuso de EPIS	1	2,44%
Desuso de Máscaras	3	7,32%
Elevador	1	2,44%
Informação	2	4,88%
Intervalos	5	12,20%
Manutenção	3	7,32%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	2	4,88%
Operação	4	9,76%
Refrigeração	1	2,44%
Ressarcimento	1	2,44%
Superlotação	2	4,88%
Trem	1	2,44%
Vagão feminino	1	2,44%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>



### 3.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Total	%
Belford Roxo	1	2,44%
Deodoro	2	4,88%
Gramacho	5	12,20%
Japeri	15	36,59%
Não Informado	6	14,63%
Paracambi	2	4,88%
Santa Cruz	9	21,95%
Saracuruna	1	2,44%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

#### Ramais das Reclamações



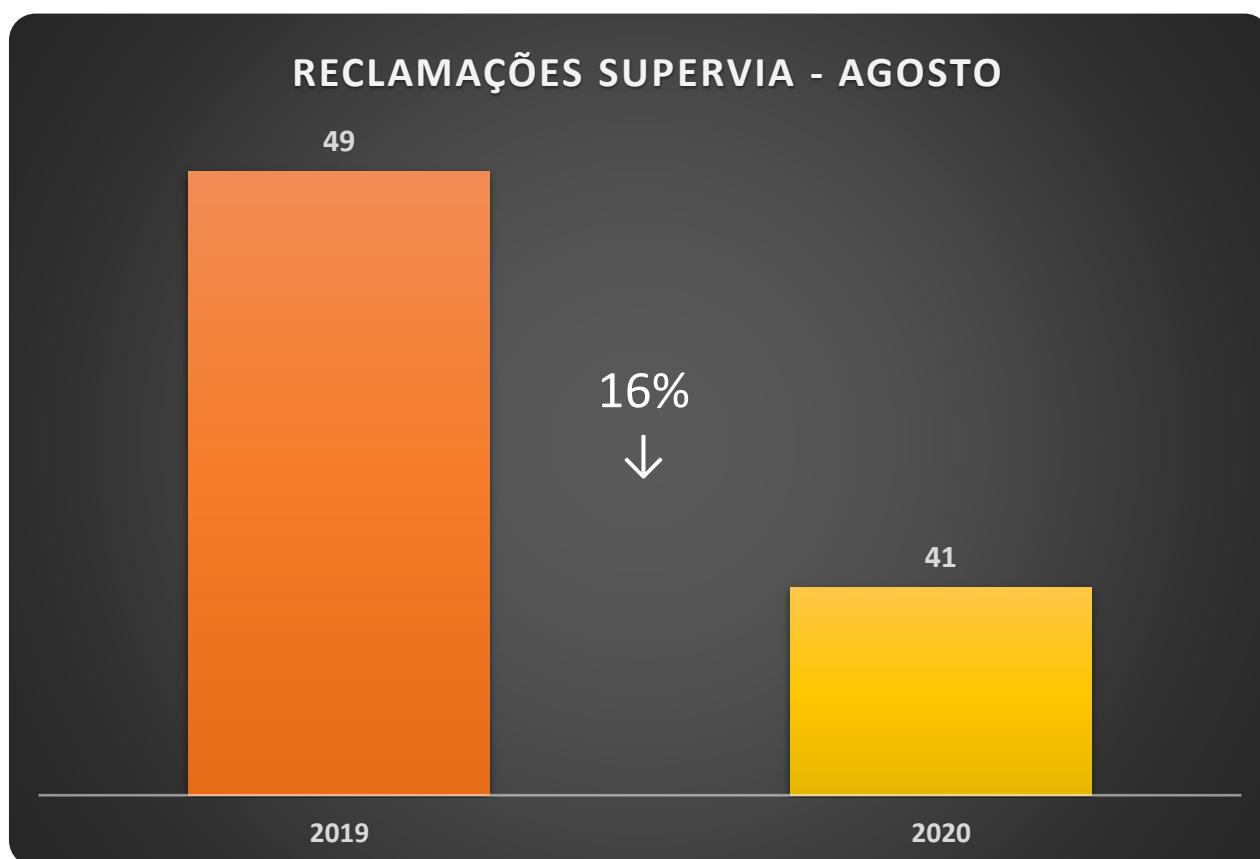


### 3.4 Reclamações por estação

Estação	Total	%
Bangu	1	2,44%
Comendador Soares	1	2,44%
Cordovil	1	2,44%
Duque de Caxias	1	2,44%
Gramacho	1	2,44%
Lages	1	2,44%
Madureira	1	2,44%
Manguinhos	1	2,44%
Maracanã	1	2,44%
Nova Iguaçu	1	2,44%
Paracambi	1	2,44%
Parada de Lucas	1	2,44%
Piabetá	1	2,44%
Senador Camará	1	2,44%
Central	2	4,88%
Deodoro	2	4,88%
Engenho de Dentro	2	4,88%
Inhoaíba	2	4,88%
Queimados	2	4,88%
Santa Cruz	2	4,88%
Vila Militar	2	4,88%
Japeri	5	12,20%
Não Informada	8	19,51%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>



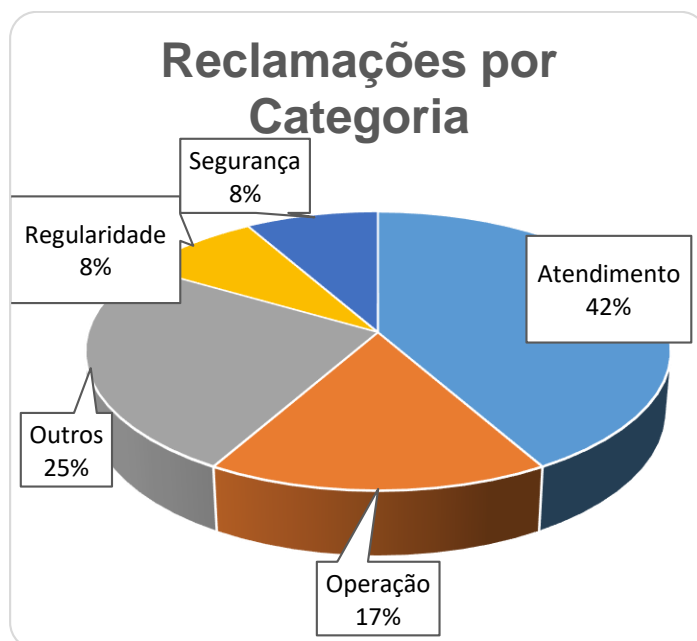
### 3.5 Comparativo de reclamações de Agosto



## 4 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio

### 4.1 Reclamações por Categoria

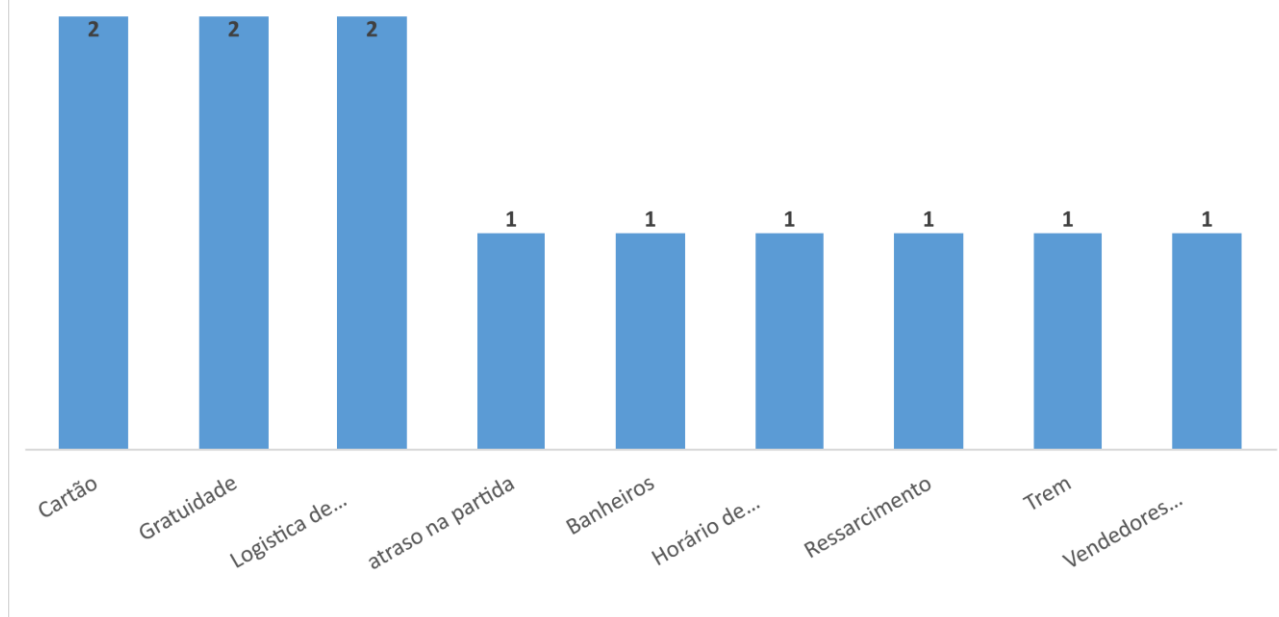
Categorização	Total	%
Atendimento	5	41,67%
Operação	2	16,67%
Outros	3	25,00%
Regularidade	1	8,33%
Segurança	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>



### 4.2 Reclamações por Assunto

Assunto	Total	%
atraso na partida	1	8,33%
Banheiros	1	8,33%
Cartão	2	16,67%
Gratuidade	2	16,67%
Horário de Funcionamento	1	8,33%
Logística de embarque e desembarque	2	16,67%
Ressarcimento	1	8,33%
Trem	1	8,33%
Vendedores ambulantes	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações MetrôRio - Por Assunto



### 4.3 Reclamações por Linha

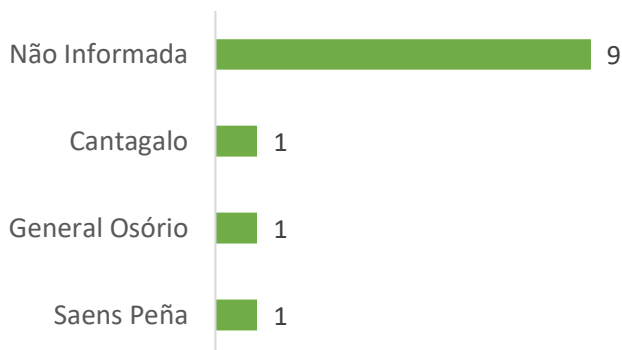
Linha	Total	%
Linha 1	2	16,67%
Não Informado	10	83,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>



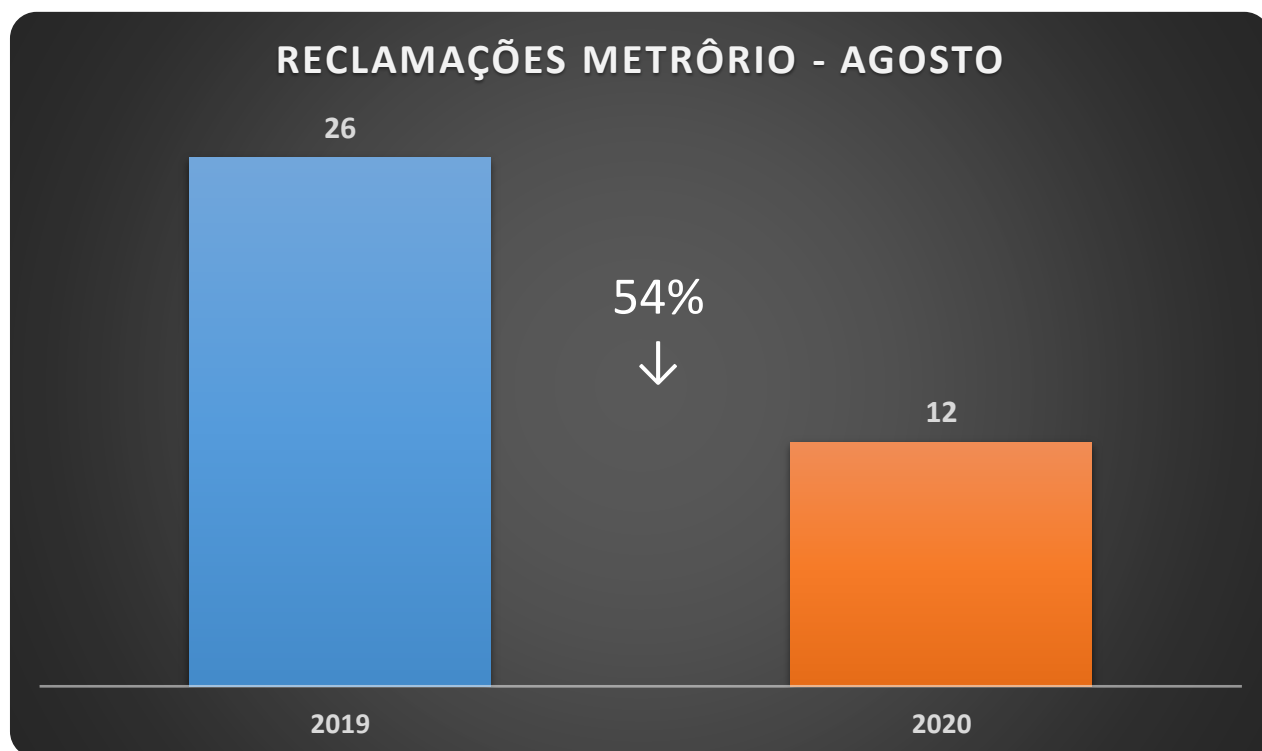
## 4.4 Reclamações por Estação

Estação	Total	%
Não Informada	9	75,00%
Cantagalo	1	8,33%
General Osório	1	8,33%
Saens Peña	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



## 4.5 Comparativo de reclamações de agosto

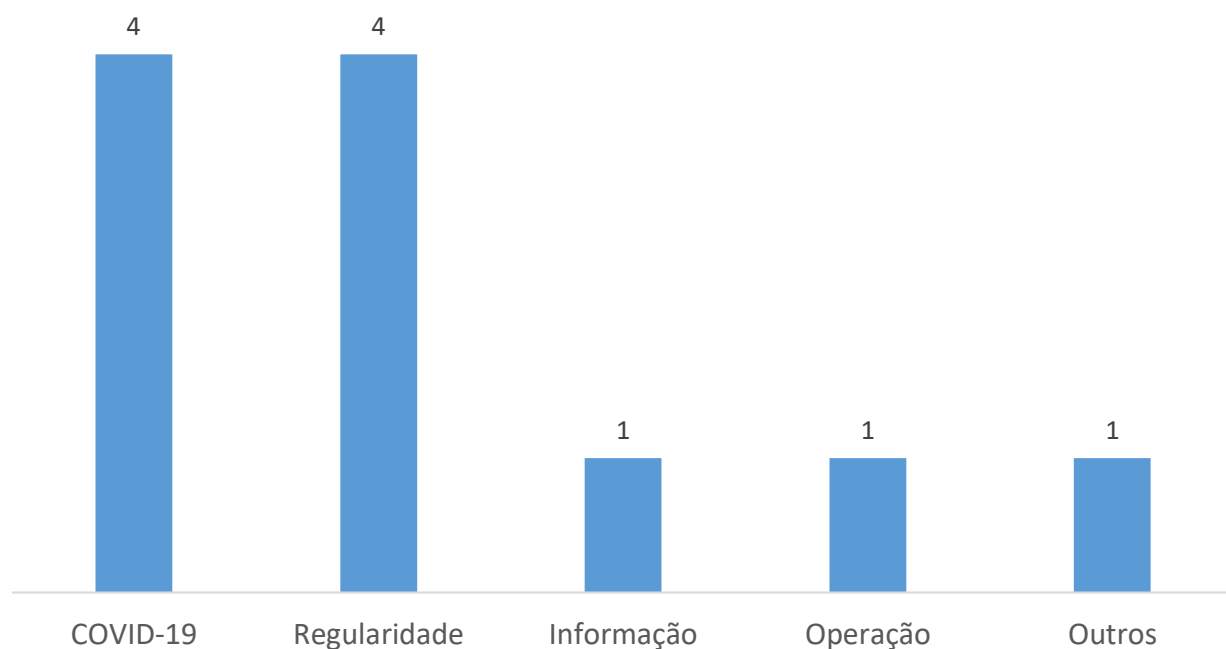


## 5 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas

### 5.1 Reclamações por Categoria

Categorização	Total	%
COVID-19	4	36,36%
Regularidade	4	36,36%
Informação	1	9,09%
Operação	1	9,09%
Outros	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Reclamações CCR Barcas - Por Categoria



## 5.2 Reclamações por Assunto

Assunto	Reclamações	%
Atendimento	1	9,09%
atraso na partida	2	18,18%
Atraso no percurso	1	9,09%
Desuso de Máscaras	1	9,09%
Horário de Funcionamento	1	9,09%
Intervalos	1	9,09%
Superlotação	3	27,27%
Tarifas	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

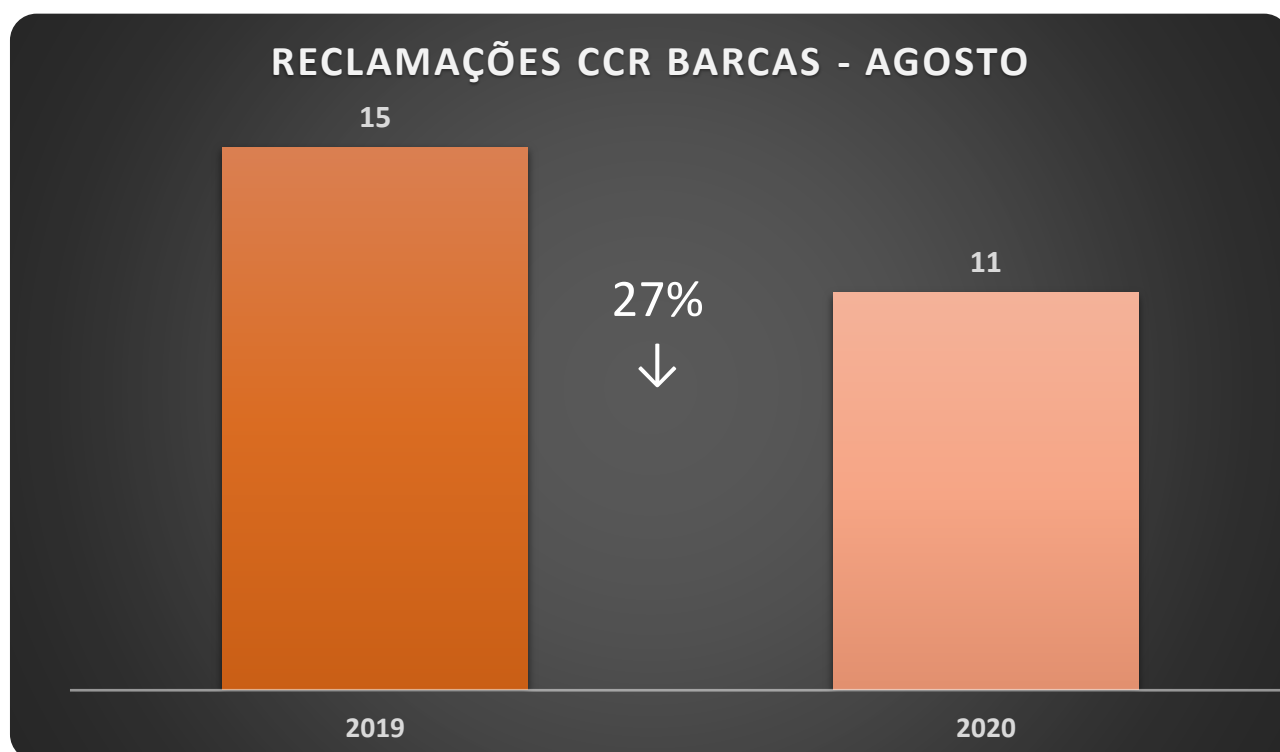


### 5.3 Reclamações por Estação

Estação	Total	%
Não Informada	7	63,64%
Paquetá	2	18,18%
Praça Arariboia	1	9,09%
Praça XV	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>



### 5.4 Comparativo de reclamações de Agosto





## 6 Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116

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

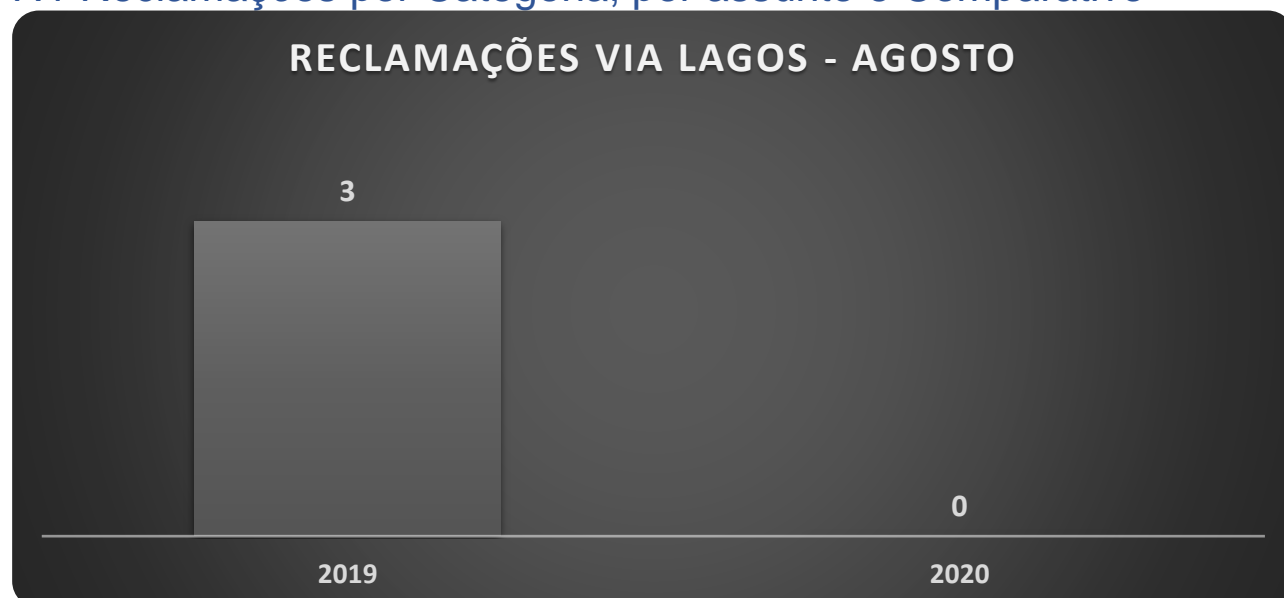
Categorização	Total	%
Manutenção	1	50,00%
Outros	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

Assunto	Total	%
Buracos/ Desníveis na pista	1	50,00%
Manutenção	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>



## 7 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos

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





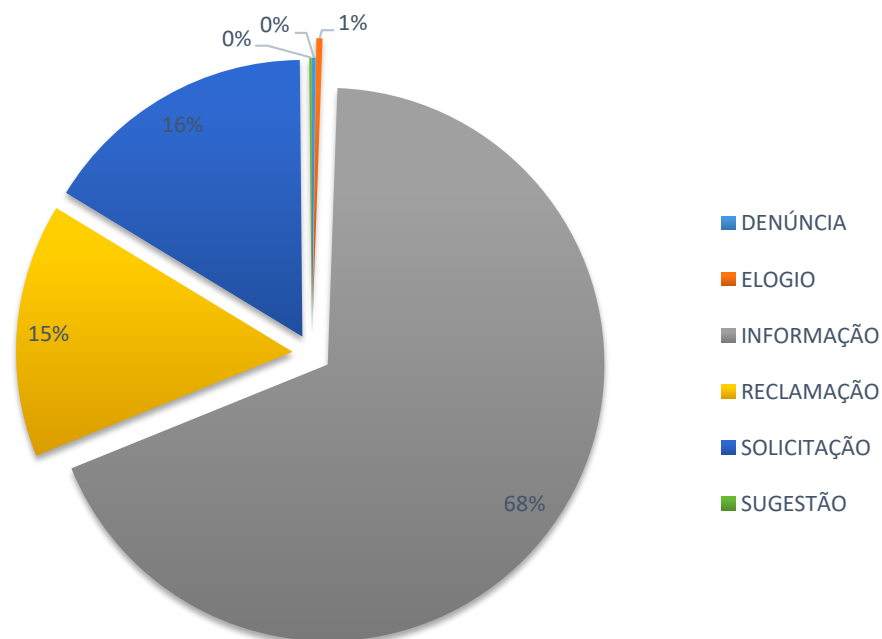
# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8 Manifestações na Concessionária Supervia

### 8.1 Manifestações por tipo

<u>Tipo de Manifestação</u>	<u>Manifestações</u>	<u>%</u>
DENÚNCIA	7	<u>0,21%</u>
ELOGIO	12	<u>0,35%</u>
INFORMAÇÃO	2322	<u>68,31%</u>
RECLAMAÇÃO	504	<u>14,83%</u>
SOLICITAÇÃO	549	<u>16,15%</u>
SUGESTÃO	5	<u>0,15%</u>
<u>Total</u>	<u>3399</u>	<u>100,00%</u>

Manifestações Supervia - Agosto 2020



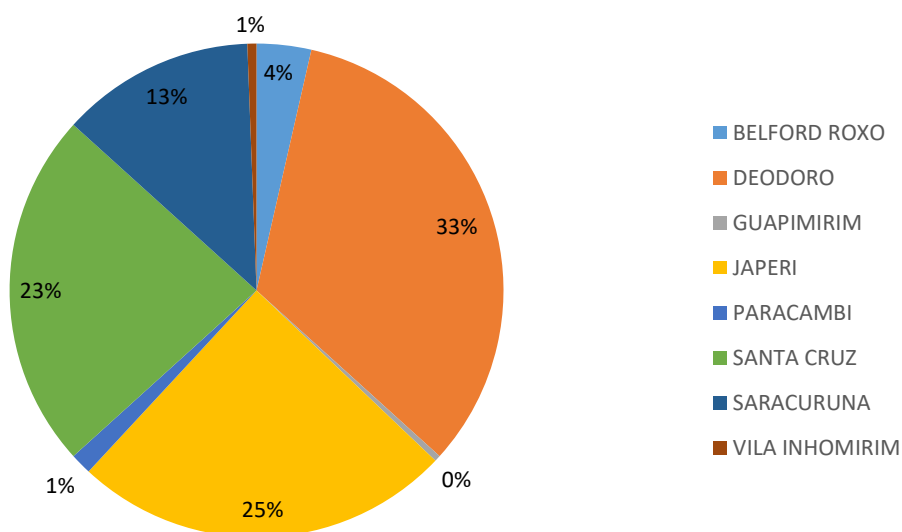


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	2322	68,31%
DEODORO	550	16,18%
SANTA CRUZ	192	5,65%
JAPERI	174	5,12%
SARACURUNA	98	2,88%
BELFORD ROXO	47	1,38%
PARACAMBI	9	0,26%
VILA INHOMIRIM	4	0,12%
GUAPIMIRIM	3	0,09%
Total	3399	100,00%

Manifestações Supervia - Agosto 2020



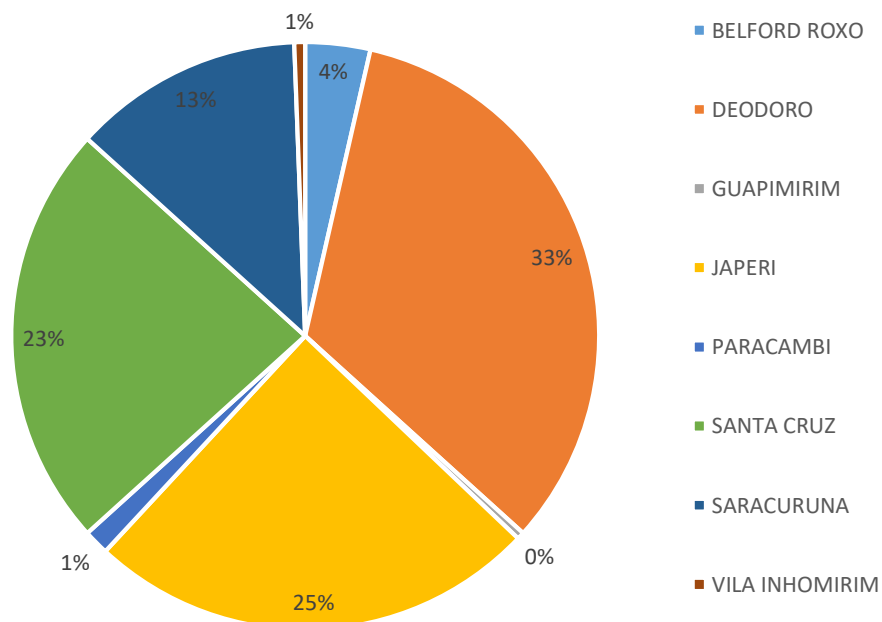


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	18	3,57%
DEODORO	167	33,13%
GUAPIMIRIM	2	0,40%
JAPERI	125	24,80%
PARACAMBI	7	1,39%
SANTA CRUZ	118	23,41%
SARACURUNA	64	12,70%
VILA INHOMIRIM	3	0,60%
<b>Total</b>	<b>504</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Supervia - Agosto 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

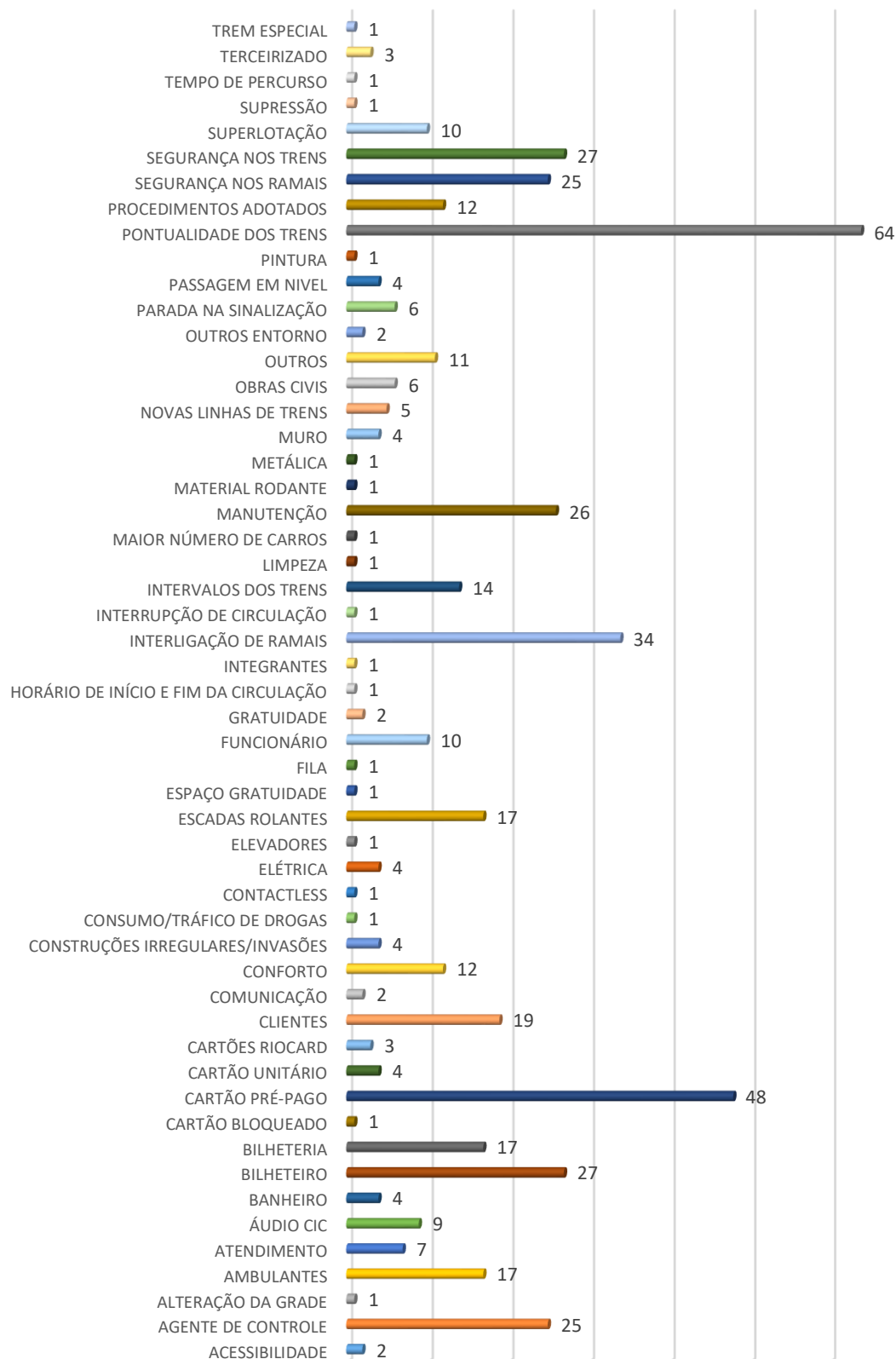
## 8.4 Reclamações por Assunto

Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	64	12,70%
CARTÃO PRÉ-PAGO	48	9,52%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	34	6,75%
BILHETEIRO	27	5,36%
SEGURANÇA NOS TRENS	27	5,36%
MANUTENÇÃO	26	5,16%
AGENTE DE CONTROLE	25	4,96%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	25	4,96%
CLIENTES	19	3,77%
BILHETERIA	17	3,37%
ESCADAS ROLANTES	17	3,37%
AMBULANTES	17	3,37%
INTERVALOS DOS TRENS	14	2,78%
CONFORTO	12	2,38%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	12	2,38%
OUTROS	11	2,18%
FUNCIONÁRIO	10	1,98%
SUPERLOTACÃO	10	1,98%
ÁUDIO CIC	9	1,79%
ATENDIMENTO	7	1,39%
OBRAS CIVIS	6	1,19%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	6	1,19%
NOVAS LINHAS DE TRENS	5	0,99%
BANHEIRO	4	0,79%
CARTÃO UNITÁRIO	4	0,79%
CONSTRUCÕES IRREGULARES/INVASÕES	4	0,79%
ELÉTRICA	4	0,79%
PASSAGEM EM NIVEL	4	0,79%
MURO	4	0,79%
CARTÕES RIOCARD	3	0,60%
TERCEIRIZADO	3	0,60%
ACESSIBILIDADE	2	0,40%
COMUNICAÇÃO	2	0,40%
GRATUIDADE	2	0,40%
OUTROS ENTORNO	2	0,40%
ALTERAÇÃO DA GRADE	1	0,20%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,20%
CONTACTLESS	1	0,20%
ELEVADORES	1	0,20%
ESPACO GRATUIDADE	1	0,20%
FILA	1	0,20%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA	1	0,20%
INTEGRANTES	1	0,20%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	1	0,20%
LIMPEZA	1	0,20%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	1	0,20%
TEMPO DE PERCURSO	1	0,20%
TREM ESPECIAL	1	0,20%
MATERIAL RODANTE	1	0,20%
CARTÃO BLOQUEADO	1	0,20%
SUPRESSÃO	1	0,20%
METÁLICA	1	0,20%
PINTURA	1	0,20%
<b>Total</b>	<b>504</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Supervia - Agosto 2020

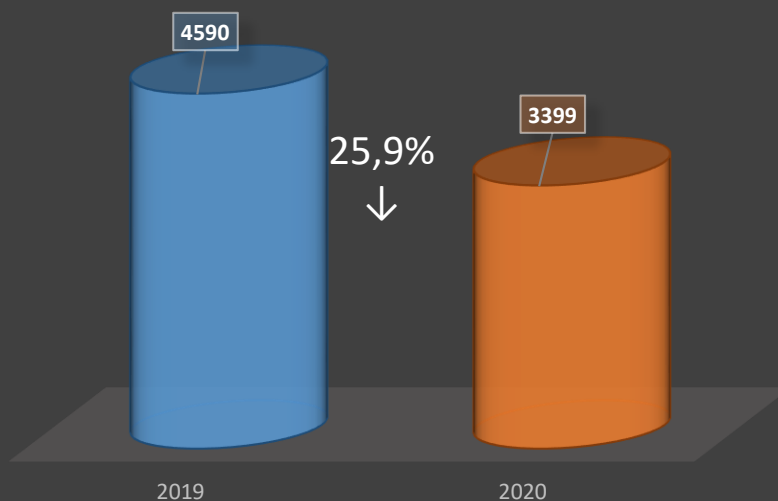




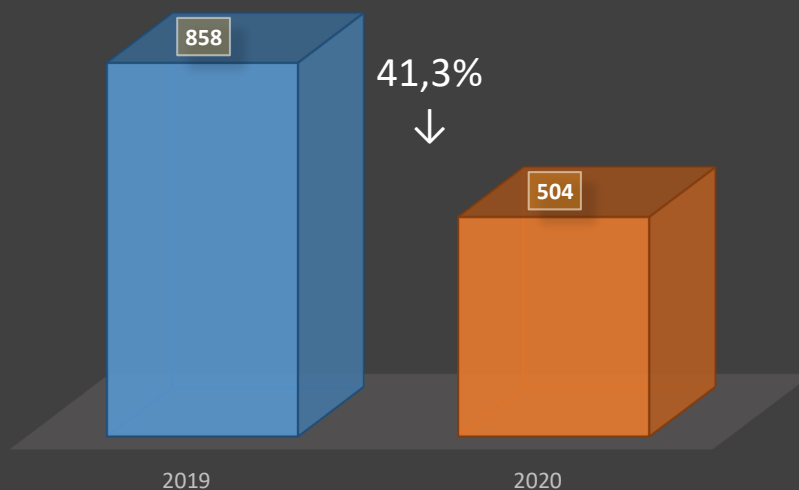
# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.5 Comparativo de manifestações de agosto

### MANIFESTAÇÕES SUPERVIA - AGOSTO



### RECLAMAÇÕES SUPERVIA - AGOSTO



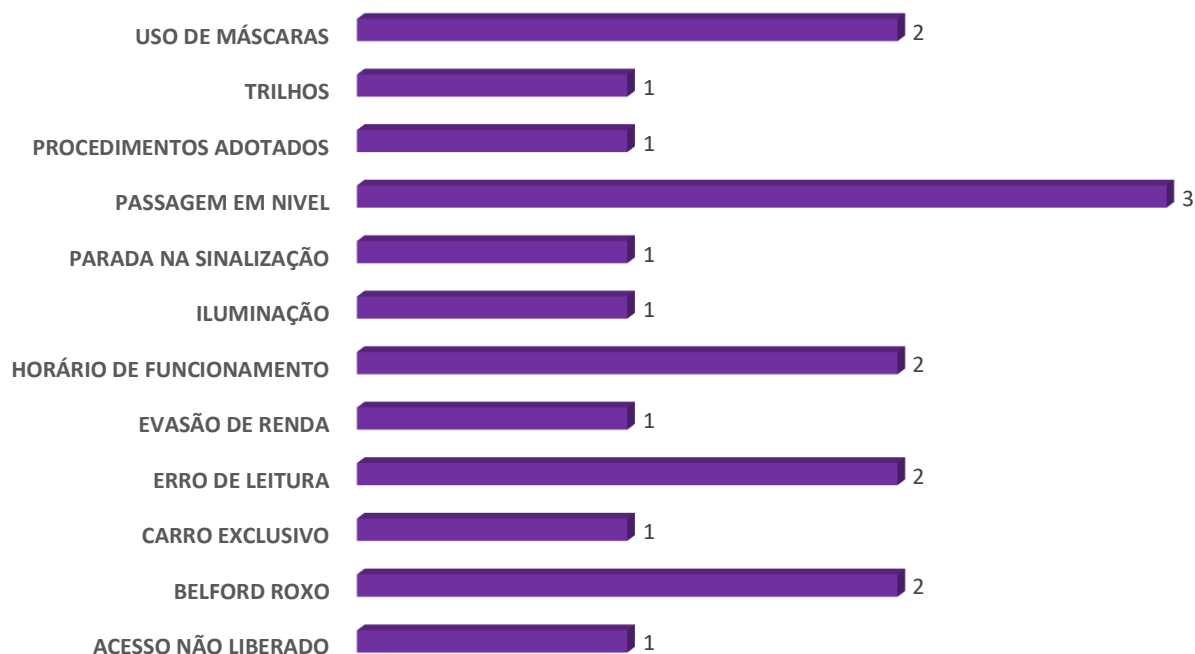


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.6 Reclamações Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
PASSAGEM EM NIVEL	3	16,67%
BELFORD ROXO	2	11,11%
ERRO DE LEITURA	2	11,11%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	11,11%
USO DE MÁSCARAS	2	11,11%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	5,56%
CARRO EXCLUSIVO	1	5,56%
EVASÃO DE RENDA	1	5,56%
ILUMINAÇÃO	1	5,56%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	5,56%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	5,56%
TRILHOS	1	5,56%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Ramal Belford Roxo - Agosto 2020







# Manifestações Concessionária SUPERVIA

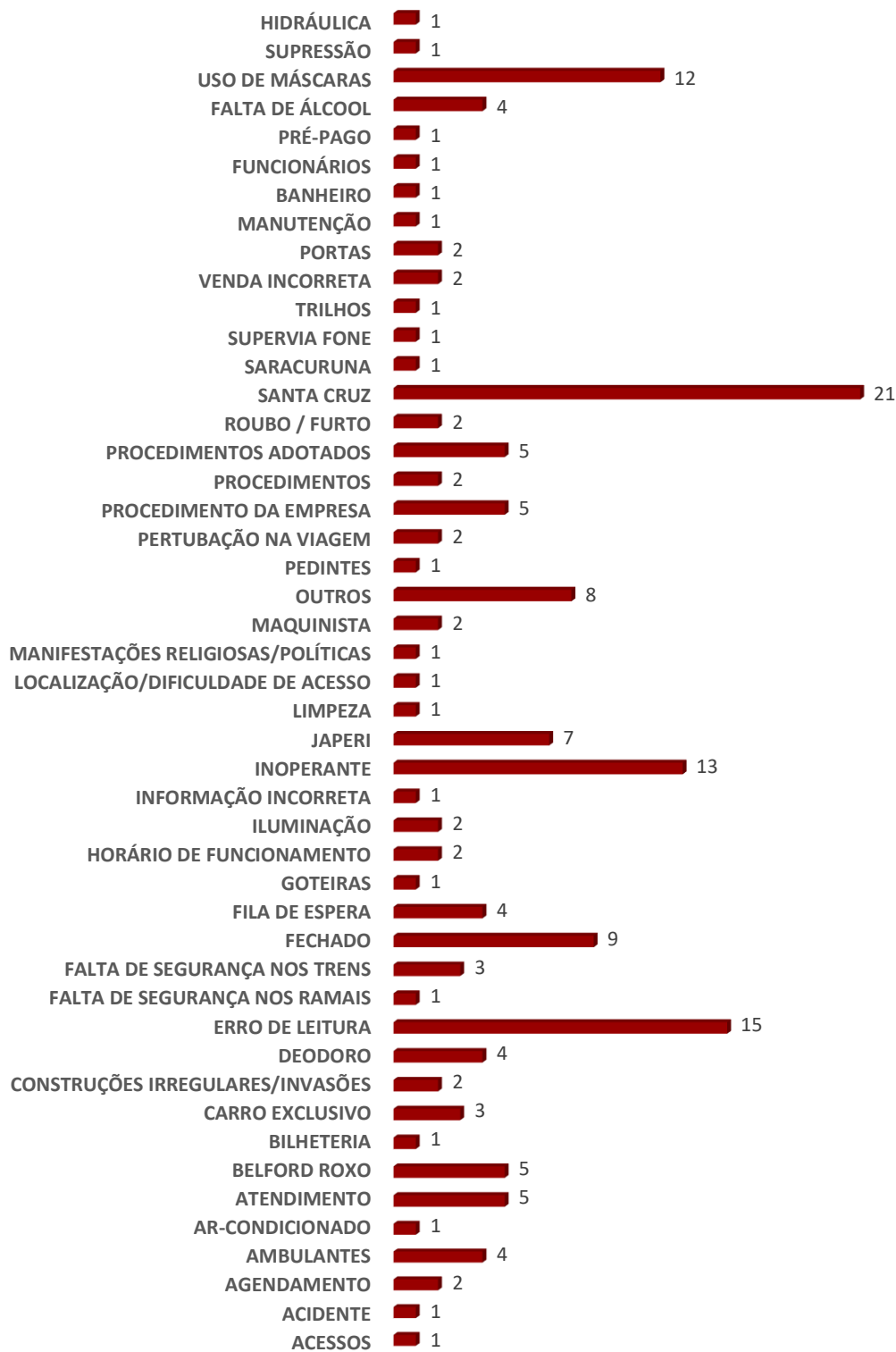
## 8.7 Reclamações Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	21	12,57%
ERRO DE LEITURA	15	8,98%
INOPERANTE	13	7,78%
USO DE MÁSCARAS	12	7,19%
FECHADO	9	5,39%
OUTROS	8	4,79%
JAPERI	7	4,19%
ATENDIMENTO	5	2,99%
BELFORD ROXO	5	2,99%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	2,99%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	5	2,99%
AMBULANTES	4	2,40%
DEODORO	4	2,40%
FILA DE ESPERA	4	2,40%
FALTA DE ÁLCOOL	4	2,40%
CARRO EXCLUSIVO	3	1,80%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	3	1,80%
AGENDAMENTO	2	1,20%
CONSTRUÇÕES	2	1,20%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	1,20%
ILUMINAÇÃO	2	1,20%
MAQUINISTA	2	1,20%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	1,20%
PROCEDIMENTOS	2	1,20%
ROUBO / FURTO	2	1,20%
VENDA INCORRETA	2	1,20%
PORTAS	2	1,20%
ACESSOS	1	0,60%
ACIDENTE	1	0,60%
AR-CONDICIONADO	1	0,60%
BILHETERIA	1	0,60%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	0,60%
GOTEIRAS	1	0,60%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,60%
LIMPEZA	1	0,60%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE	1	0,60%
MANIFESTAÇÕES	1	0,60%
PEDINTES	1	0,60%
SARACURUNA	1	0,60%
SUPERVIA FONE	1	0,60%
TRILHOS	1	0,60%
MANUTENÇÃO	1	0,60%
BANHEIRO	1	0,60%
FUNCIONÁRIOS	1	0,60%
PRÉ-PAGO	1	0,60%
SUPRESSÃO	1	0,60%
HIDRÁULICA	1	0,60%
<b>Total Geral</b>	<b>167</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Deodoro - Agosto 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.8 Reclamações Ramal Guapimirim

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

Reclamações Ramal Guapimirim - Agosto 2020

GUAPIMIRIM





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

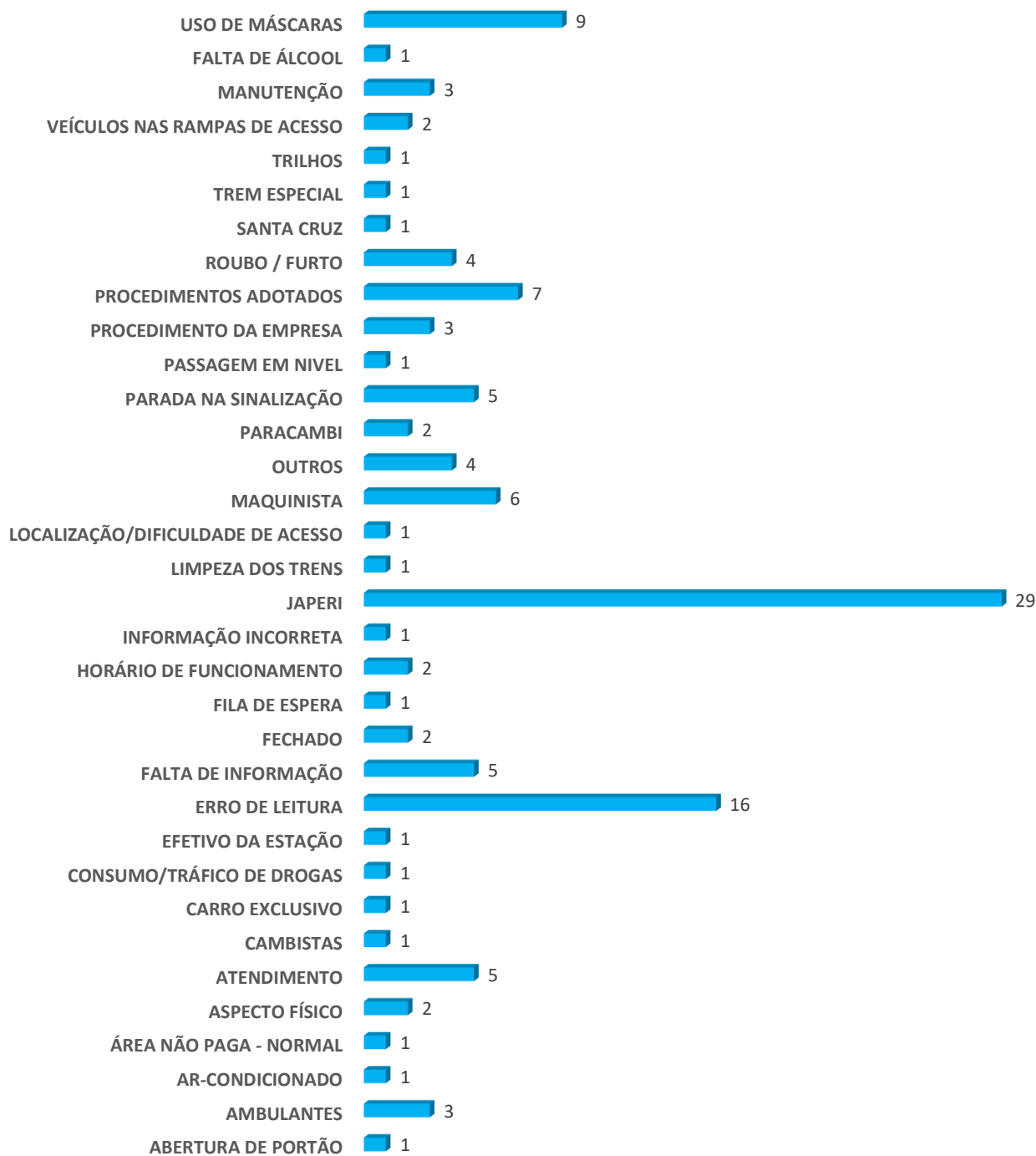
## 8.9 Reclamações Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	29	23,20%
ERRO DE LEITURA	16	12,80%
USO DE MÁSCARAS	9	7,20%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	7	5,60%
MAQUINISTA	6	4,80%
ATENDIMENTO	5	4,00%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	4,00%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	5	4,00%
OUTROS	4	3,20%
ROUBO / FURTO	4	3,20%
AMBULANTES	3	2,40%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	2,40%
MANUTENÇÃO	3	2,40%
ASPECTO FÍSICO	2	1,60%
FECHADO	2	1,60%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	1,60%
PARACAMBI	2	1,60%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	2	1,60%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,80%
AR-CONDICIONADO	1	0,80%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,80%
CAMBISTAS	1	0,80%
CARRO EXCLUSIVO	1	0,80%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,80%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,80%
FILA DE ESPERA	1	0,80%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,80%
LIMPEZA DOS TRENS	1	0,80%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,80%
PASSAGEM EM NIVEL	1	0,80%
SANTA CRUZ	1	0,80%
TREM ESPECIAL	1	0,80%
TRILHOS	1	0,80%
FALTA DE ÁLCOOL	1	0,80%
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Japeri - Agosto 2020



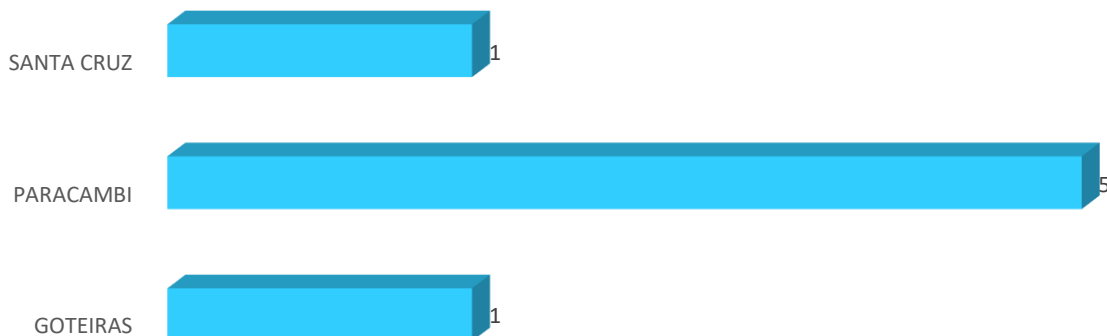


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.10 Reclamações Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	5	71,43%
GOTEIRAS	1	14,29%
SANTA CRUZ	1	14,29%
Total	7	100,00%

Reclamações Ramal Paracambi - Agosto 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

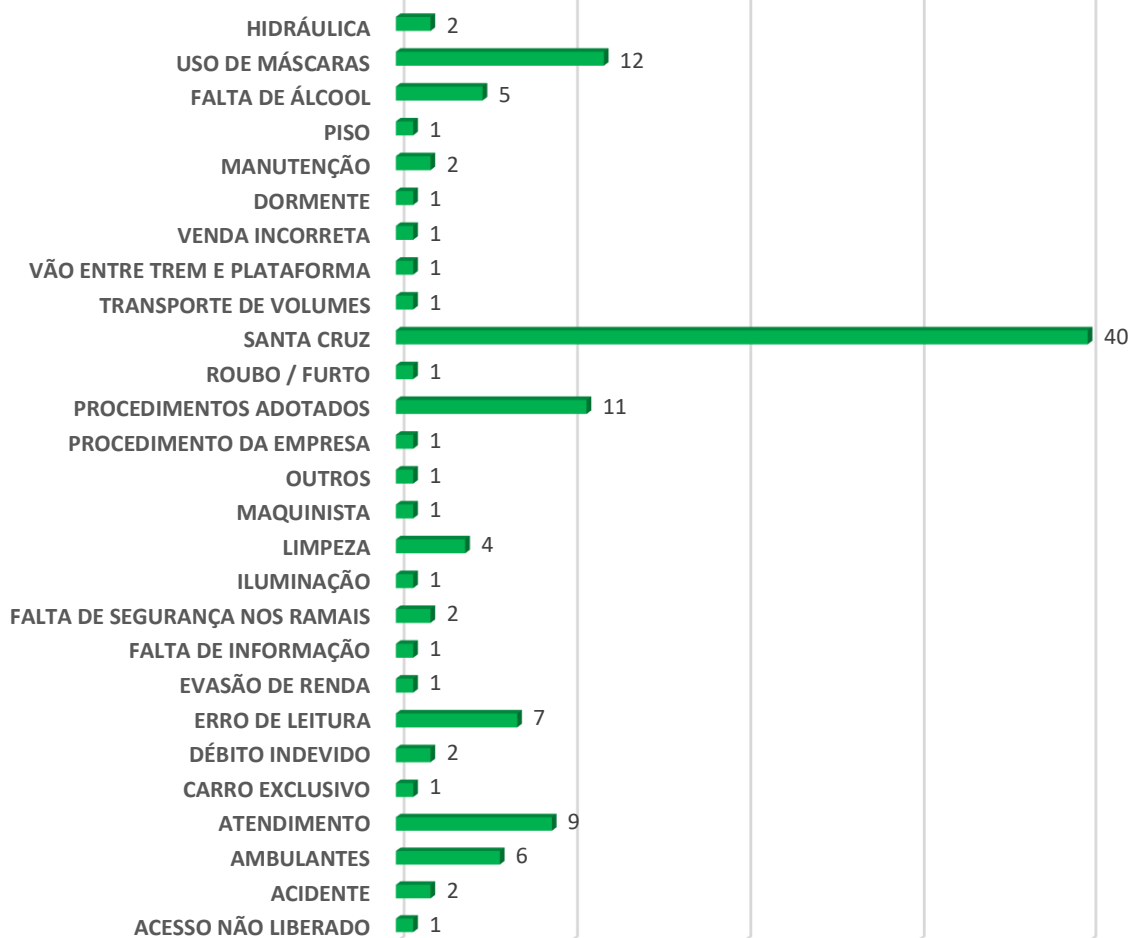
## 8.11 Reclamações Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	40	33,90%
USO DE MÁSCARAS	12	10,17%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	11	9,32%
ATENDIMENTO	9	7,63%
ERRO DE LEITURA	7	5,93%
AMBULANTES	6	5,08%
FALTA DE ÁLCOOL	5	4,24%
LIMPEZA	4	3,39%
ACIDENTE	2	1,69%
DÉBITO INDEVIDO	2	1,69%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	1,69%
MANUTENÇÃO	2	1,69%
HIDRÁULICA	2	1,69%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,85%
CARRO EXCLUSIVO	1	0,85%
EVASÃO DE RENDA	1	0,85%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	0,85%
ILUMINAÇÃO	1	0,85%
MAQUINISTA	1	0,85%
OUTROS	1	0,85%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	0,85%
ROUBO / FURTO	1	0,85%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,85%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,85%
VENDA INCORRETA	1	0,85%
DORMENTE	1	0,85%
PISO	1	0,85%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Santa Cruz - Agosto 2020







# Manifestações Concessionária SUPERVIA

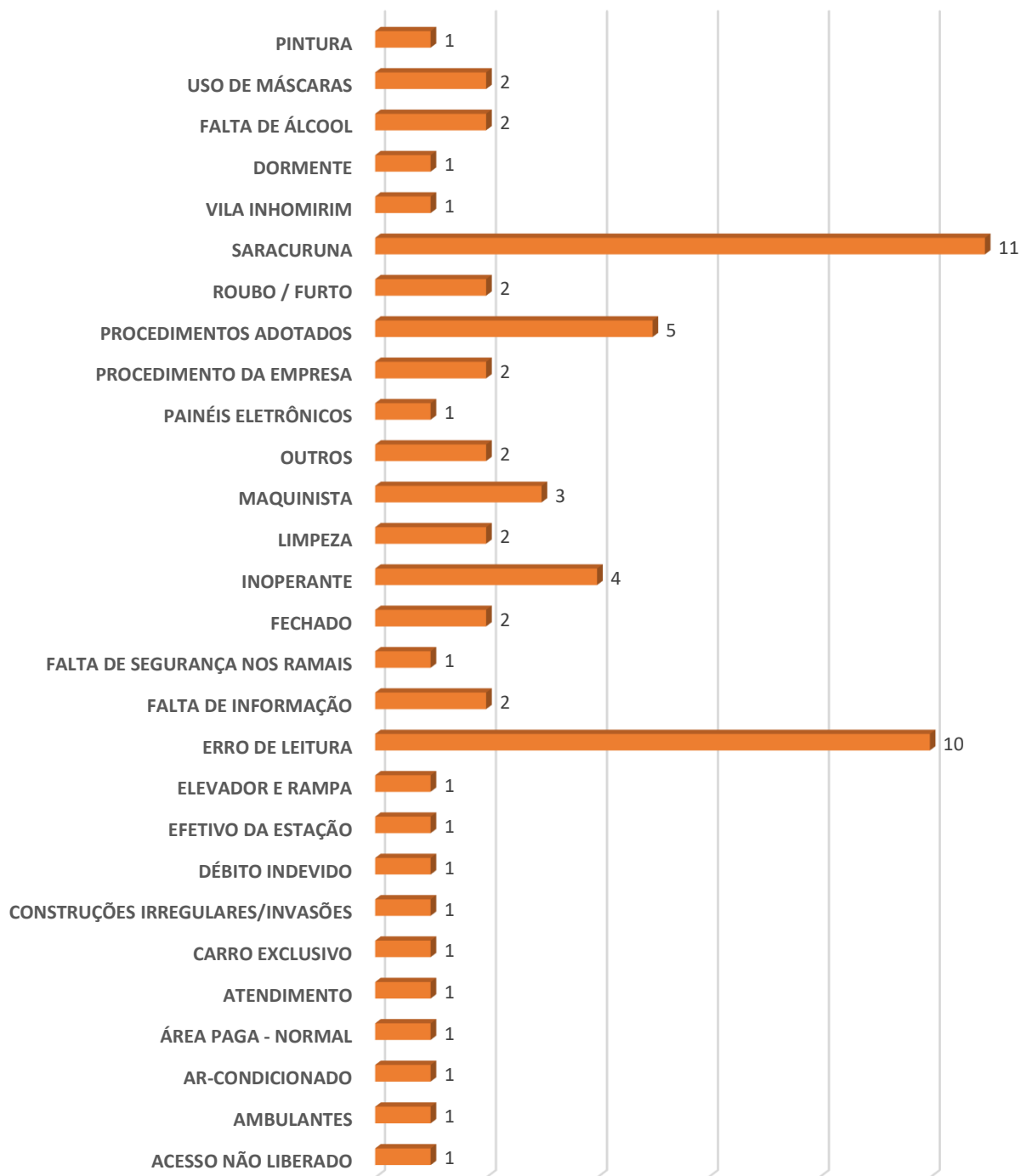
## 8.12 Reclamações Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	11	17,19%
ERRO DE LEITURA	10	15,63%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	5	7,81%
INOPERANTE	4	6,25%
MAQUINISTA	3	4,69%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	3,13%
FECHADO	2	3,13%
LIMPEZA	2	3,13%
OUTROS	2	3,13%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	3,13%
ROUBO / FURTO	2	3,13%
FALTA DE ÁLCOOL	2	3,13%
USO DE MÁSCARAS	2	3,13%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	1,56%
AMBULANTES	1	1,56%
AR-CONDICIONADO	1	1,56%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	1,56%
ATENDIMENTO	1	1,56%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,56%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	1	1,56%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,56%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,56%
ELEVADOR E RAMPA	1	1,56%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	1,56%
PAINÉIS ELETRÔNICOS	1	1,56%
VILA INHOMIRIM	1	1,56%
DORMENTE	1	1,56%
PINTURA	1	1,56%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Saracuruna - Agosto 2020



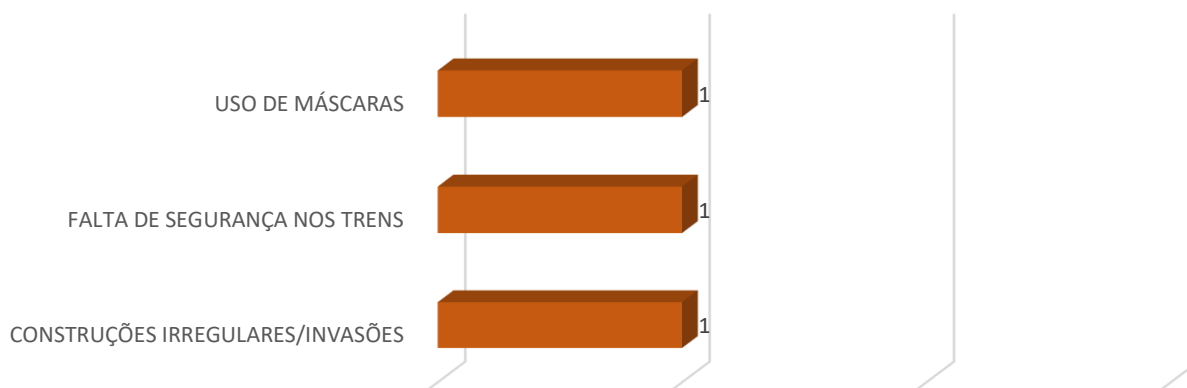


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.13 Reclamações Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	33,33%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	33,33%
USO DE MÁSCARAS	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Agosto 2020

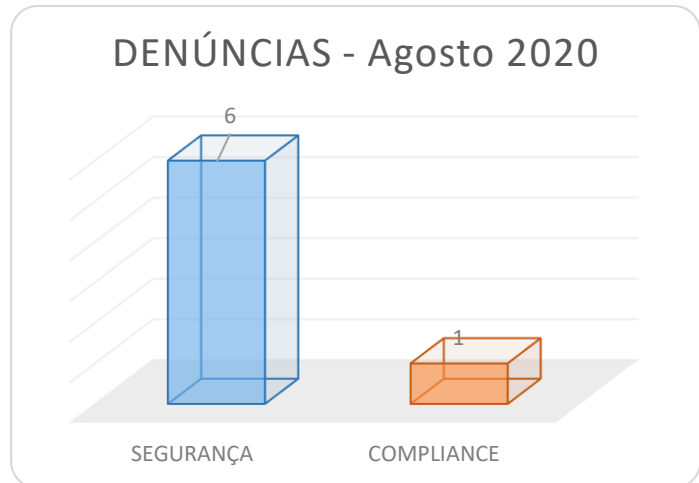




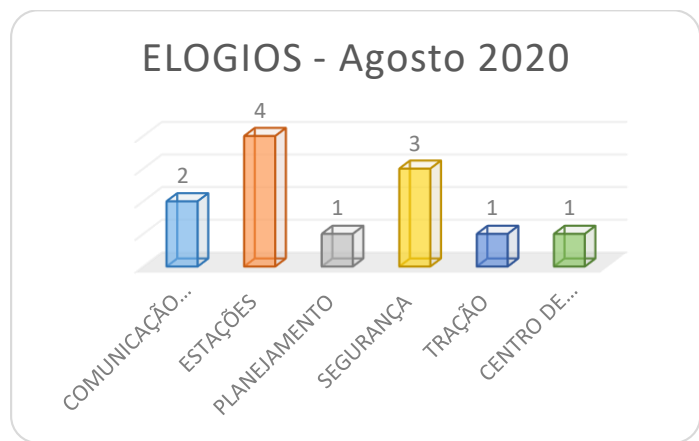
# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.14 Manifestações por Assunto

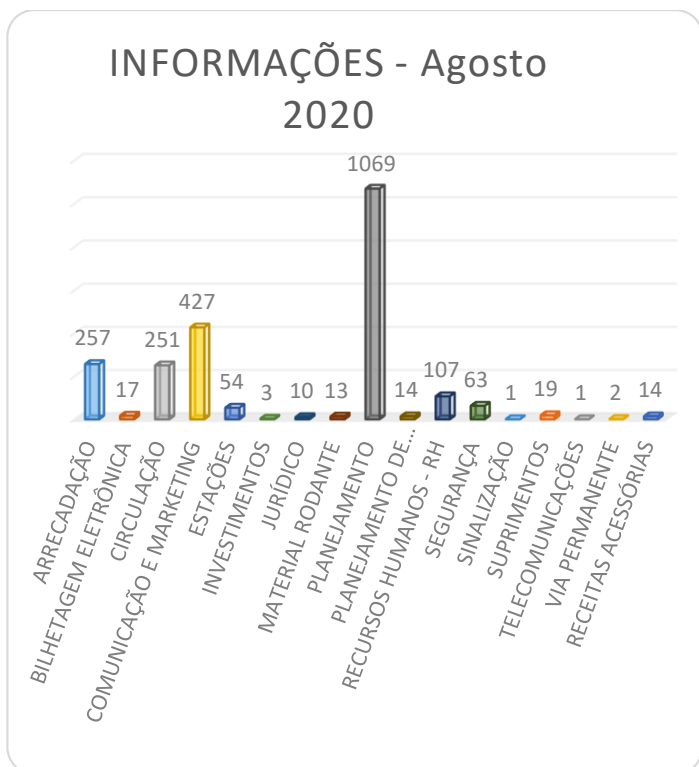
Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	6	85,71%
COMPLIANCE	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>



Assunto	Elogios	%
ESTAÇÕES	4	33,33%
SEGURANÇA	3	25,00%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	16,67%
PLANEJAMENTO	1	8,33%
TRAÇÃO	1	8,33%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO	1069	46,04%
COMUNICAÇÃO E	427	18,39%
ARRECADADAÇÃO	257	11,07%
CIRCULAÇÃO	251	10,81%
RECURSOS	107	4,61%
SEGURANÇA	63	2,71%
ESTAÇÕES	54	2,33%
SUPRIMENTOS	19	0,82%
BILHETAGEM	17	0,73%
PLANEJAMENTO DE	14	0,60%
RECEITAS	14	0,60%
MATERIAL RODANTE	13	0,56%
JURÍDICO	10	0,43%
INVESTIMENTOS	3	0,13%
VIA PERMANENTE	2	0,09%
SINALIZAÇÃO	1	0,04%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2322</b>	<b>100,00%</b>

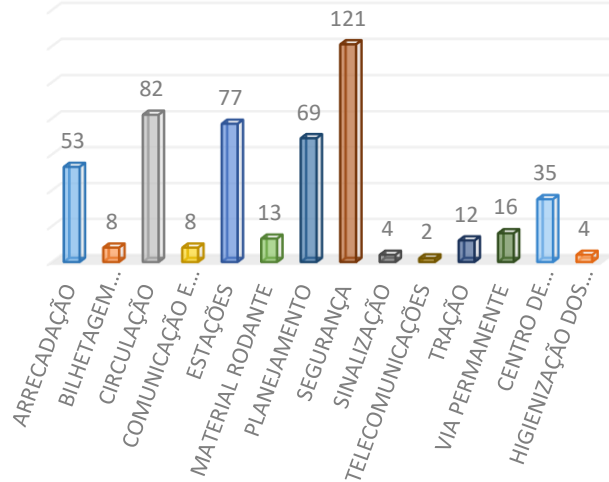




# Manifestações Concessionária SUPERVIA

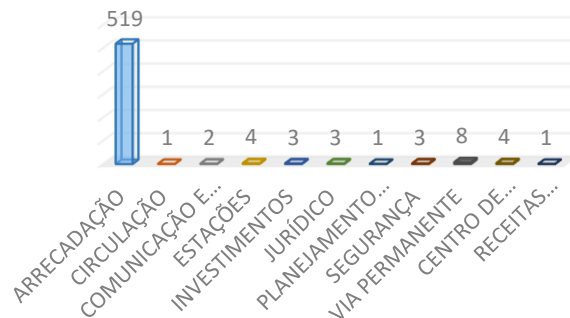
Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	121	24,01%
CIRCULAÇÃO	82	16,27%
ESTAÇÕES	77	15,28%
PLANEJAMENTO	69	13,69%
ARRECADADO	53	10,52%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	35	6,94%
VIA PERMANENTE	16	3,17%
MATERIAL RODANTE	13	2,58%
TRAÇÃO	12	2,38%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	8	1,59%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	8	1,59%
SINALIZAÇÃO	4	0,79%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	4	0,79%
TELECOMUNICAÇÕES	2	0,40%
<b>Total</b>	<b>504</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES - Agosto 2020

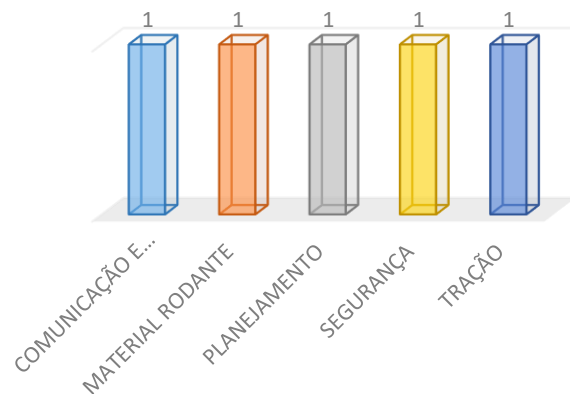


Assunto	Solicitações	%
ARRECADADO	519	94,54%
VIA PERMANENTE	8	1,46%
ESTAÇÕES	4	0,73%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	0,73%
INVESTIMENTOS	3	0,55%
JURÍDICO	3	0,55%
SEGURANÇA	3	0,55%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	0,36%
CIRCULAÇÃO	1	0,18%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	0,18%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	0,18%
<b>Total</b>	<b>549</b>	<b>100,00%</b>

## SOLICITAÇÕES - Agosto 2020



## SUGESTÕES - Agosto 2020



Assunto	Sugestões	%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	20,00%
MATERIAL RODANTE	1	20,00%
PLANEJAMENTO	1	20,00%
SEGURANÇA	1	20,00%
TRAÇÃO	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>



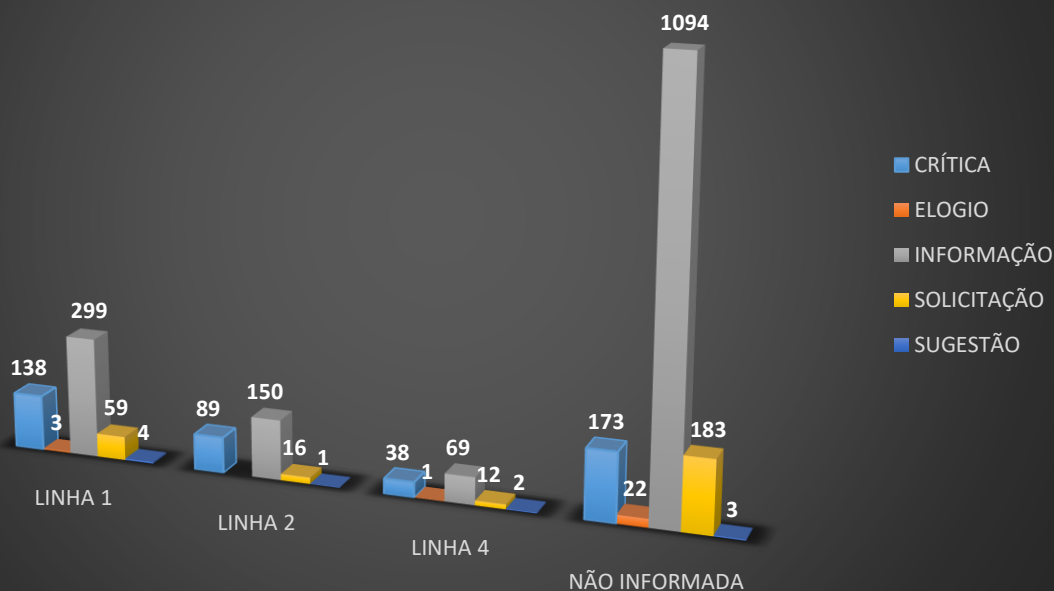
# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 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	138	89	38	173	438	18,59%
ELOGIO	3		1	22	26	1,10%
INFORMAÇÃO	299	150	69	1094	1612	68,42%
SOLICITAÇÃO	59	16	12	183	270	11,46%
SUGESTÃO	4	1	2	3	10	0,42%
Total	503	256	122	1475	2356	100,00%

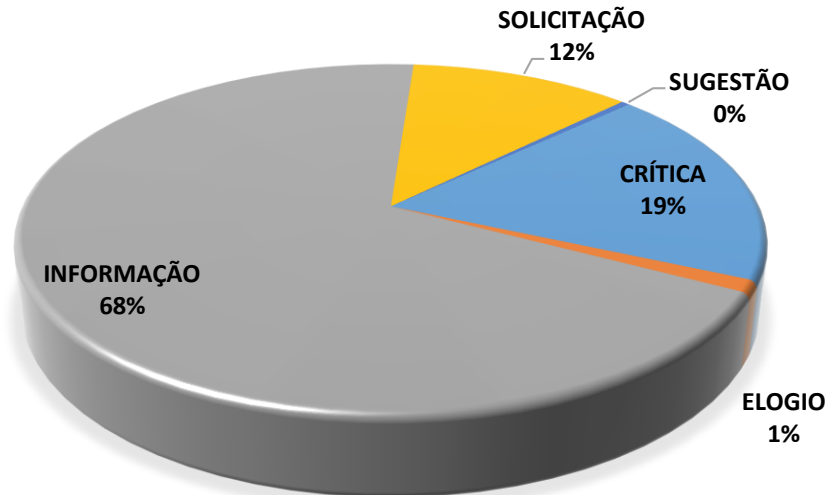
### Atendimentos Metrôrio - Agosto 2020





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - AGOSTO 2020



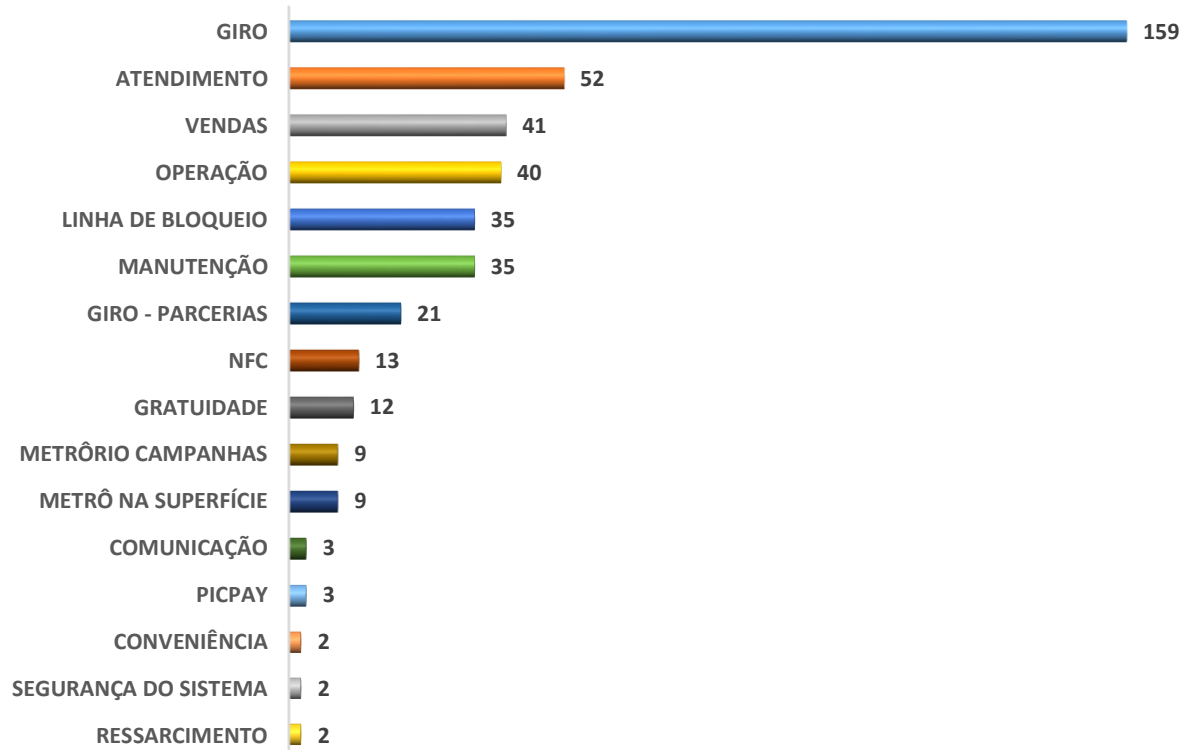
## 9.2 Manifestações por Motivo

Motivo	Frequência	%
GIRO	159	36,30%
ATENDIMENTO	52	11,87%
VENDAS	41	9,36%
OPERAÇÃO	40	9,13%
LINHA DE BLOQUEIO	35	7,99%
MANUTENÇÃO	35	7,99%
GIRO - PARCERIAS	21	4,79%
NFC	13	2,97%
GRATUIDADE	12	2,74%
METRÔRIO CAMPANHAS	9	2,05%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	9	2,05%
COMUNICAÇÃO	3	0,68%
PICPAY	3	0,68%
CONVENIÊNCIA	2	0,46%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,46%
RESSARCIMENTO	2	0,46%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100,00%</b>



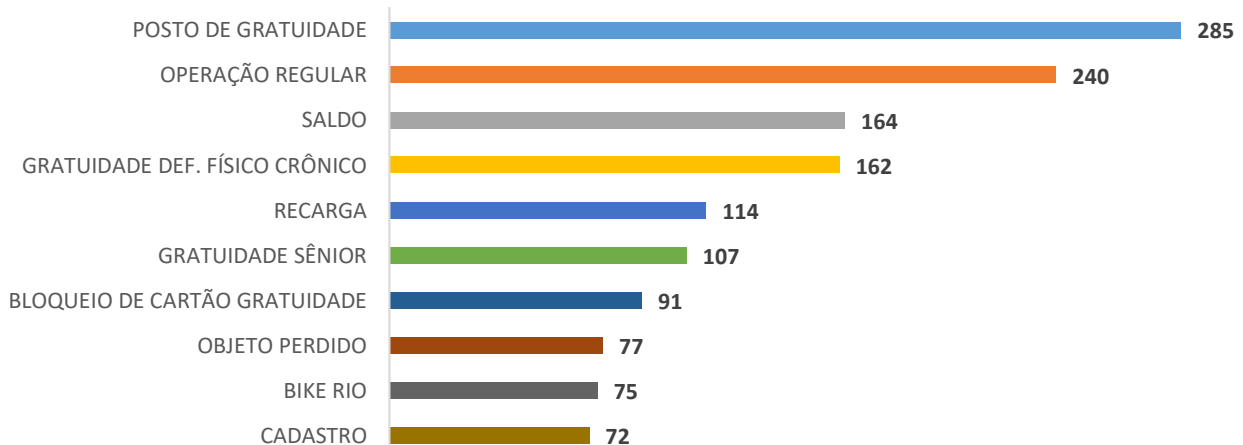
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## Motivo das Reclamações - Agosto 2020



## 9.3 Manifestações por Categoria

### TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES







# Manifestações Concessionária METRÔRIO

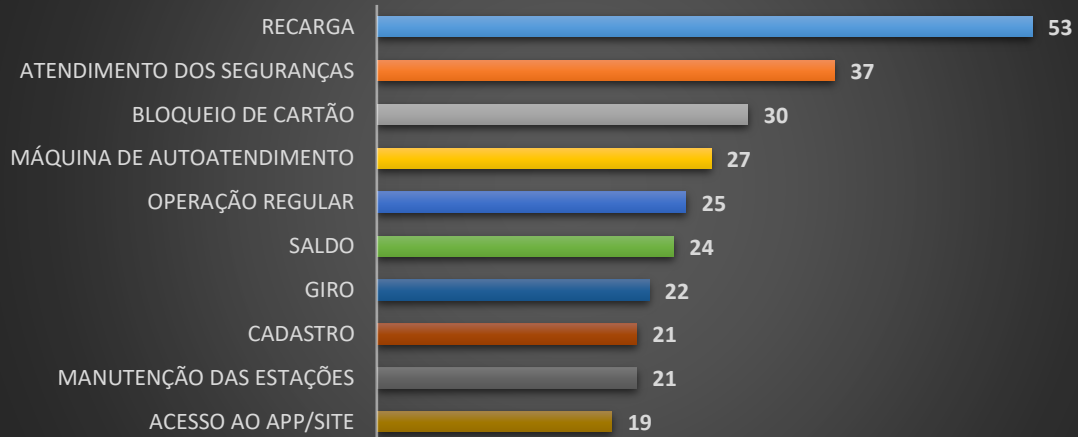
## 9.4 Reclamações por Categoria

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
RECARGA	53	12,10%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	37	8,45%
BLOQUEIO DE CARTÃO	30	6,85%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	27	6,16%
OPERAÇÃO REGULAR	25	5,71%
SALDO	24	5,48%
GIRO	22	5,02%
CADASTRO	21	4,79%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	21	4,79%
ACESSO AO APP/SITE	19	4,34%
CARTÃO PRÉ-PAGO	18	4,11%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	11	2,51%
UBER	10	2,28%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	9	2,05%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	8	1,83%
CORONAVIRUS	8	1,83%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	8	1,83%
BILHETERIA	7	1,60%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	7	1,60%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	7	1,60%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	7	1,60%
CARTÃO MASTER	5	1,14%
99 POP	5	1,14%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	0,91%
APLICATIVO	3	0,68%
CARTÃO VISA	3	0,68%
CELULAR	3	0,68%
CARTÃO UNITÁRIO	3	0,68%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	3	0,68%
RECARGA VIA PICPAY	3	0,68%
BICICLETÁRIO	2	0,46%
CARTÃO	2	0,46%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2	0,46%
BIKE RIO	2	0,46%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	2	0,46%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,46%
NICEPHOTOS	2	0,46%
CATRACA TRAVADA	1	0,23%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,23%
PALCO CARIOCA	1	0,23%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,23%
GLOBOPLAY	1	0,23%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,23%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,23%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,23%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,23%
MOBLY	1	0,23%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,23%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -	1	0,23%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	1	0,23%
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>100.00%</b>



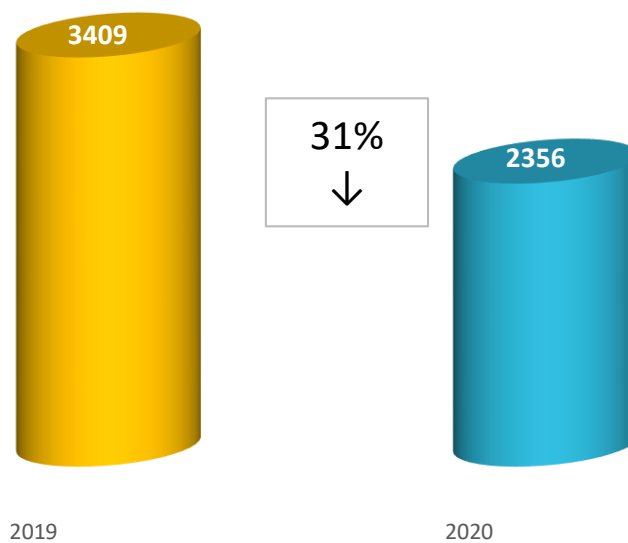
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



## 9.5 Comparativo do mês de agosto

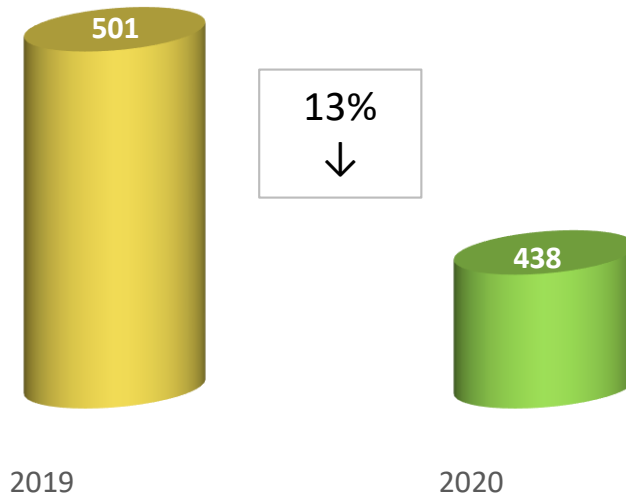
### Manifestações MetrôRio - Agosto





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

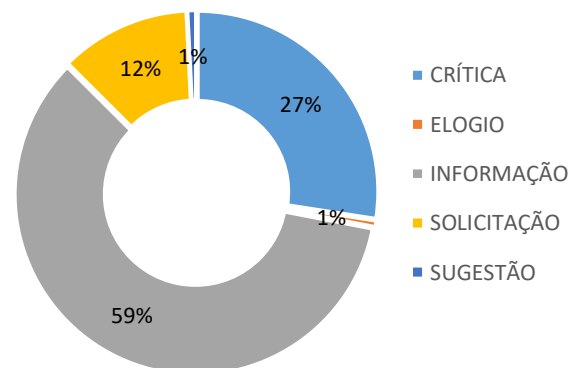
Reclamações MetrôRio - Agosto



## 9.6 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	138	27,44%
ELOGIO	3	0,60%
INFORMAÇÃO	299	59,44%
SOLICITAÇÃO	59	11,73%
SUGESTÃO	4	0,80%
<b>Total</b>	<b>503</b>	<b>100,00%</b>

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 1  
DO METRÔRIO AGOSTO 2020



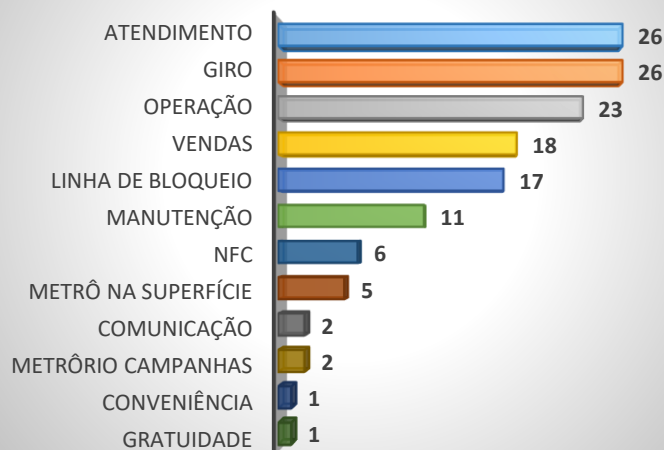


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	26	18,84%
GIRO	26	18,84%
OPERAÇÃO	23	16,67%
VENDAS	18	13,04%
LINHA DE	17	12,32%
MANUTENÇÃO	11	7,97%
NFC	6	4,35%
METRÔ NA	5	3,62%
COMUNICAÇÃO	2	1,45%
METRÔRIO	2	1,45%
CONVENIÊNCIA	1	0,72%
GRATUIDADE	1	0,72%
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,00%</b>

Categoria	Reclamações	%
BLOQUEIO DE	18	13,04%
ATENDIMENTO DOS	16	11,59%
OPERAÇÃO	13	9,42%
MÁQUINA DE	12	8,70%
CARTÃO PRÉ-PAGO	9	6,52%
GIRO	9	6,52%
ATENDIMENTO	8	5,80%
PROBLEMA NA	7	5,07%
MANUTENÇÃO DAS	6	4,35%
RECARGA	4	2,90%
BILHETERIA	3	2,17%
CARTÃO MASTER	3	2,17%
TEMPO DE ESPERA	3	2,17%
EQUIPAMENTOS	3	2,17%
SALDO	2	1,45%
ACESSO AO APP/SITE	2	1,45%
CORONAVIRUS	2	1,45%
PROCEDIMENTO	2	1,45%
MANUTENÇÃO DOS	2	1,45%
CARTÃO UNITÁRIO	2	1,45%
BICICLETÁRIO	1	0,72%
CARTÃO	1	0,72%
CATRACA TRAVADA	1	0,72%
HORÁRIO DE	1	0,72%
PALCO CARIOCA	1	0,72%
CELULAR	1	0,72%
PROBLEMA NA	1	0,72%
GRATUIDADE DEF.	1	0,72%
INTEGRAÇÃO COM	1	0,72%
ATENDIMENTO DOS	1	0,72%
COMUNICAÇÃO	1	0,72%
ATENDIMENTO	1	0,72%
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES AGOSTO 2020 - POR MOTIVO



## RECLAMAÇÕES AGOSTO 2020 - POR CATEGORIA





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

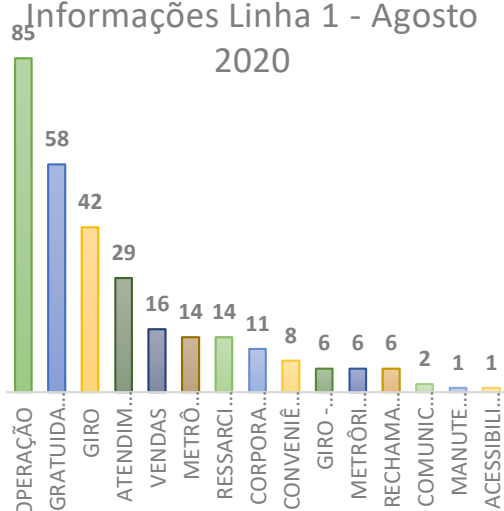
Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	66,67%
OPERAÇÃO	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

## Elogios Agosto 2020 - Por Estação



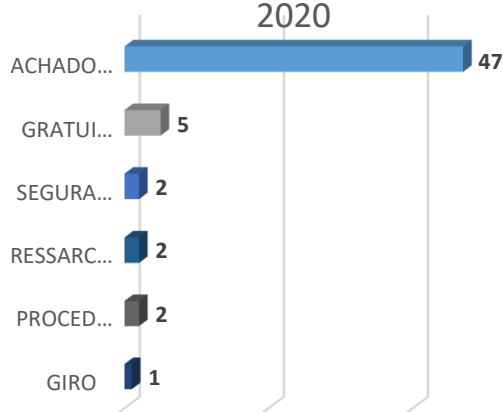
Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	85	28,43%
GRATUIDADE	58	19,40%
GIRO	42	14,05%
ATENDIMENTO	29	9,70%
VENDAS	16	5,35%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	14	4,68%
RESSARCIMENTO CORPORATIVO	14	4,68%
CONVENIÊNCIA	11	3,68%
GIRO - PARCERIAS	8	2,68%
METRÔRIO CAMPANHAS	6	2,01%
RECHAMADA	6	2,01%
COMUNICAÇÃO	2	0,67%
MANUTENÇÃO	1	0,33%
ACESSIBILIDADE	1	0,33%
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100,00%</b>

## Informações Linha 1 - Agosto 2020



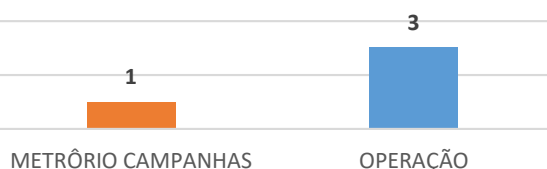
Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	47	79,66%
GRATUIDADE	5	8,47%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	3,39%
RESSARCIMENTO	2	3,39%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	3,39%
GIRO	1	1,69%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>

## Solicitações Linha 1 - Agosto 2020



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	3	75,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

## Sugestões Linha 1 - Agosto 2020

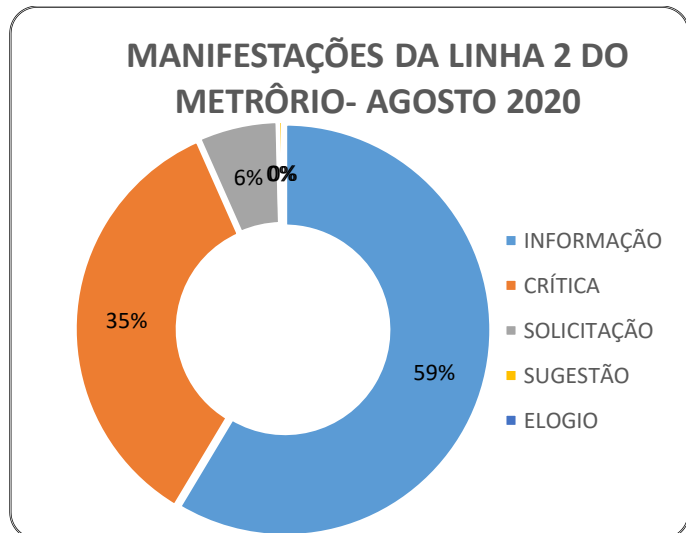




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.7 Manifestações Linha 2

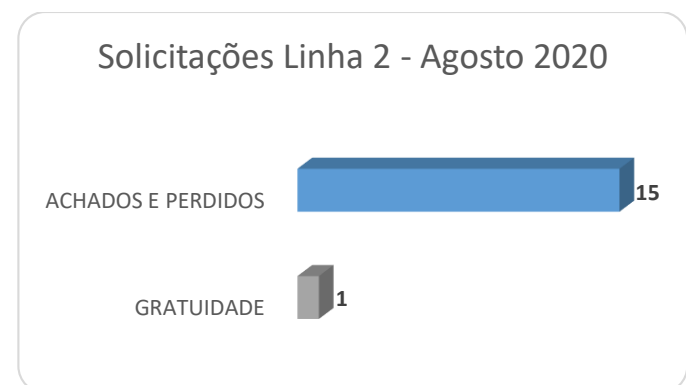
Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	150	58,59%
CRÍTICA	89	34,77%
SOLICITAÇÃO	16	6,25%
SUGESTÃO	1	0,39%
ELOGIO	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100,00%</b>



Motivo	Reclamações	%
VENDAS	20	22,47%
ATENDIMENTO	13	14,61%
LINHA DE BLOQUEIO	13	14,61%
MANUTENÇÃO	13	14,61%
GIRO	10	11,24%
METRÔRIO		
CAMPANHAS	7	7,87%
OPERAÇÃO	5	5,62%
GRATUIDADE	2	2,25%
COMUNICAÇÃO	1	1,12%
CONVENIÊNCIA	1	1,12%
NFC	1	1,12%
GIRO - PARCERIAS	1	1,12%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,12%
RESSARCIMENTO	1	1,12%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,00%</b>



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	15	93,75%
GRATUIDADE	1	6,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>





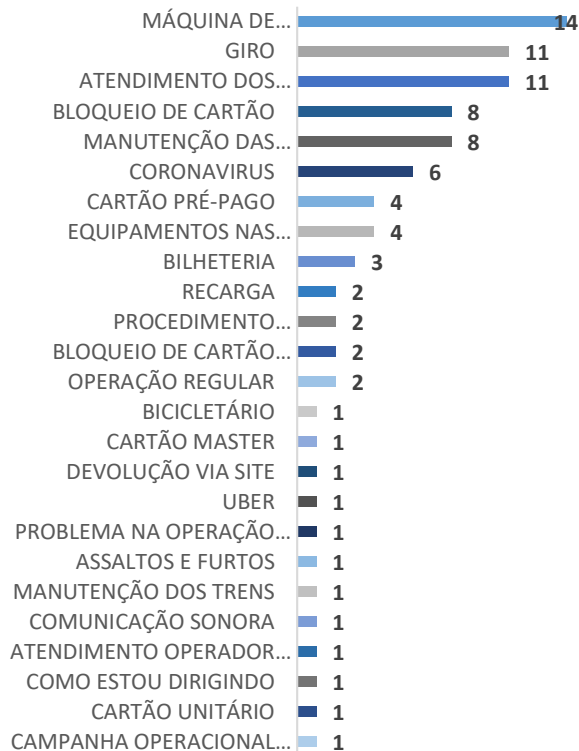
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	14	15,73%
GIRO	11	12,36%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	11	12,36%
BLOQUEIO DE CARTÃO	8	8,99%
MANUTENÇÃO DAS CORONAVIRUS	8	8,99%
CARTÃO PRÉ-PAGO	6	6,74%
EQUIPAMENTOS NAS BILHETERIA	4	4,49%
RECARGA	4	4,49%
PROCEDIMENTO	2	2,25%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	2,25%
OPERAÇÃO REGULAR	2	2,25%
BICICLETÁRIO	1	1,12%
CARTÃO MASTER	1	1,12%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	1,12%
UBER	1	1,12%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO	1	1,12%
ASSALTOS E FURTOS	1	1,12%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	1,12%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	1,12%
ATENDIMENTO OPERADOR	1	1,12%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	1,12%
CARTÃO UNITÁRIO	1	1,12%
CAMPANHA OPERACIONAL	1	1,12%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,00%</b>

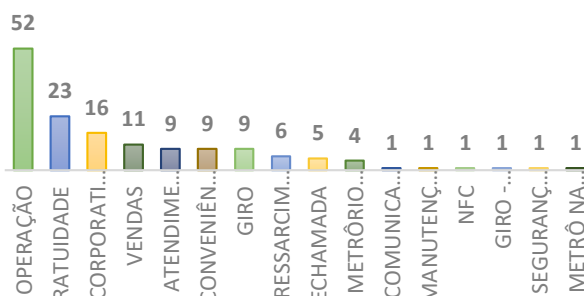
Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	52	34,67%
GRATUIDADE	23	15,33%
CORPORATIVO	16	10,67%
VENDAS	11	7,33%
ATENDIMENTO	9	6,00%
CONVENIÊNCIA	9	6,00%
GIRO	9	6,00%
RESSARCIMENTO	6	4,00%
RECHAMADA	5	3,33%
METRÔRIO CAMPANHAS	4	2,67%
COMUNICAÇÃO	1	0,67%
MANUTENÇÃO	1	0,67%
NFC	1	0,67%
GIRO - PARCERIAS	1	0,67%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,67%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,67%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,00%</b>

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

## RECLAMAÇÕES AGOSTO 2020 - POR CATEGORIA



## Informações Linha 2 - Agosto 2020



## Sugestões Linha 2 - Agosto 2020

1

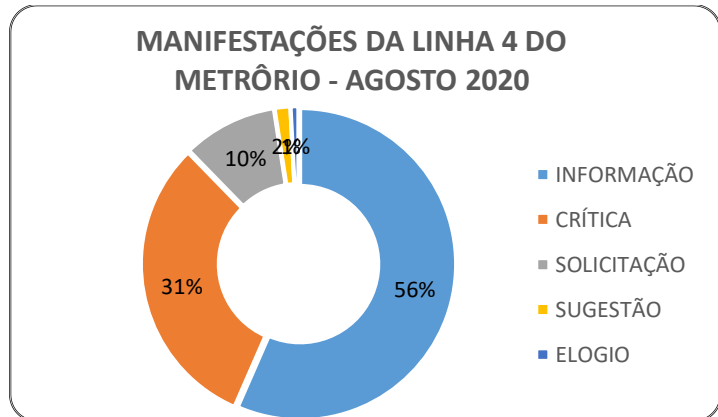
METRÔRIO CAMPANHAS



# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.8 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	69	56,56%
CRÍTICA	38	31,15%
SOLICITAÇÃO	12	9,84%
SUGESTÃO	2	1,64%
ELOGIO	1	0,82%
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100,00%</b>



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	9	23,68%
OPERAÇÃO	8	21,05%
MANUTENÇÃO	7	18,42%
NFC	5	13,16%
GIRO	2	5,26%
VENDAS	2	5,26%
LINHA DE	1	2,63%
GIRO - PARCERIAS	1	2,63%
SEGURANÇA DO	1	2,63%
METRÔ NA	1	2,63%
PICPAY	1	2,63%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>



Elogio	Frequência
ATENDIMENTO	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>



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



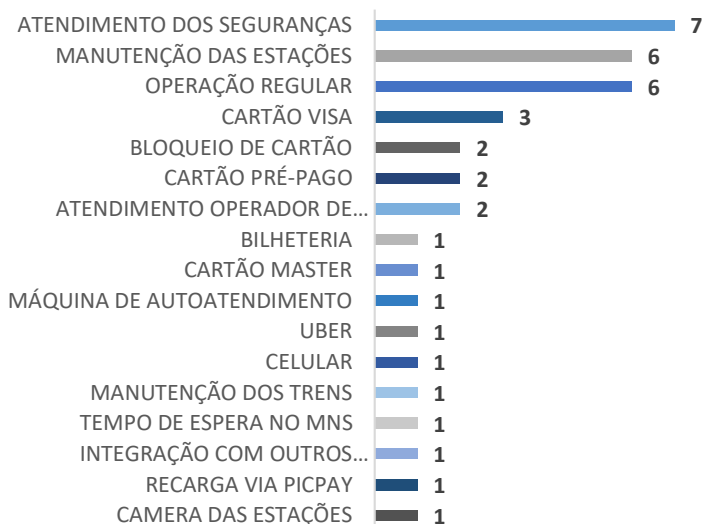




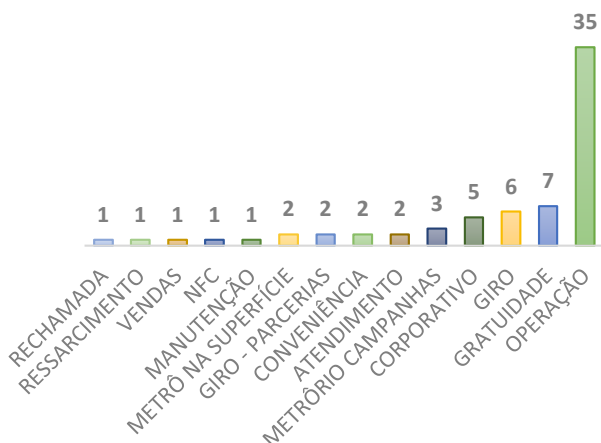
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
ATENDIMENTO DOS	7	18,42%
MANUTENÇÃO DAS ESTACÕES	6	15,79%
OPERAÇÃO REGULAR	6	15,79%
CARTÃO VISA	3	7,89%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	5,26%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	5,26%
ATENDIMENTO	2	5,26%
BILHETERIA	1	2,63%
CARTÃO MASTER	1	2,63%
MÁQUINA DE	1	2,63%
UBER	1	2,63%
CELULAR	1	2,63%
MANUTENÇÃO DOS TRENDS	1	2,63%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	2,63%
INTEGRAÇÃO COM	1	2,63%
RECARGA VIA PICPAY	1	2,63%
CAMERA DAS ESTACÕES	1	2,63%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES AGOSTO 2020 - POR CATEGORIA



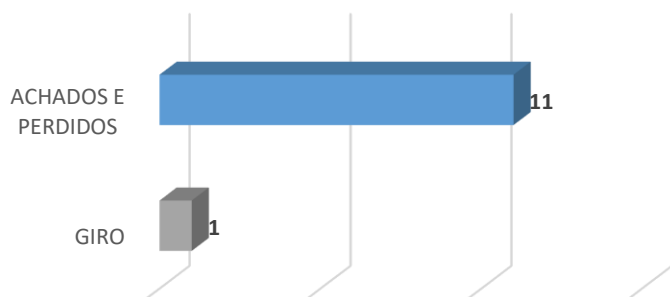
## Informações Linha 4 - Agosto 2020



Tipo de	Frequência	%
OPERAÇÃO	35	50,72%
GRATUIDADE	7	10,14%
GIRO	6	8,70%
CORPORATIVO	5	7,25%
METRÔRIO	3	4,35%
ATENDIMENTO	2	2,90%
CONVENIÊNCIA	2	2,90%
GIRO - PARCERIAS	2	2,90%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	2,90%
MANUTENÇÃO	1	1,45%
NFC	1	1,45%
VENDAS	1	1,45%
RESSARCIMENTO	1	1,45%
RECHAMADA	1	1,45%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,00%</b>

Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	11	91,67%
GIRO	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

## Solicitações Linha 4 - Agosto 2020





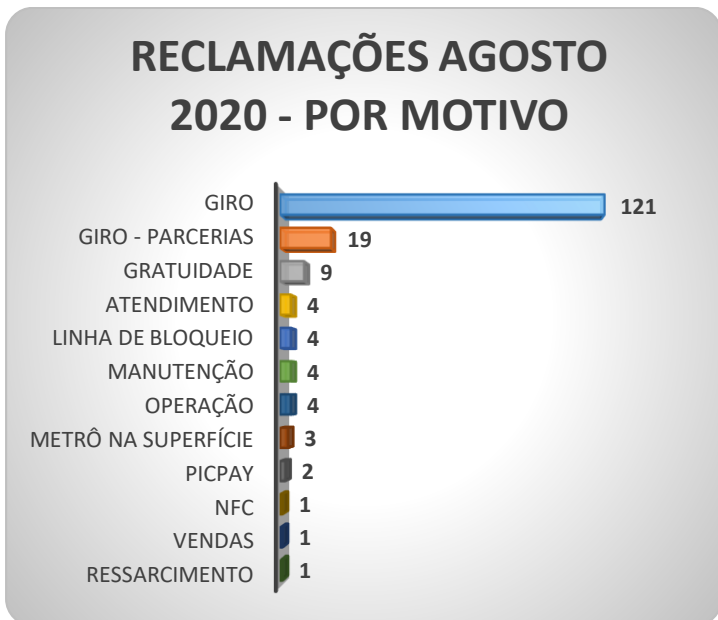
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.9 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	173	11,73%
ELOGIO	22	1,49%
INFORMAÇÃO	1094	74,17%
SOLICITAÇÃO	183	12,41%
SUGESTÃO	3	0,20%
<b>Total</b>	<b>1475</b>	<b>100,00%</b>



Motivo	Reclamações	%
GIRO	121	69,94%
GIRO - PARCERIAS	19	10,98%
GRATUIDADE	9	5,20%
ATENDIMENTO	4	2,31%
LINHA DE BLOQUEIO	4	2,31%
MANUTENÇÃO	4	2,31%
OPERAÇÃO	4	2,31%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,73%
PICPAY	2	1,16%
NFC	1	0,58%
VENDAS	1	0,58%
RESSARCIMENTO	1	0,58%
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>100,00%</b>



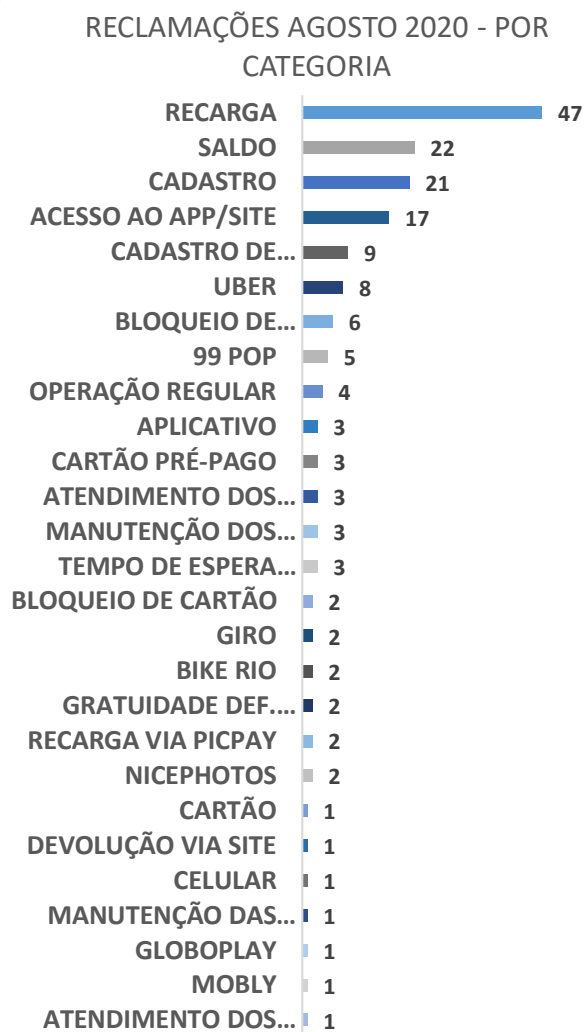
Elogios	Frequência	%
GIRO	15	68,18%
ATENDIMENTO	5	22,73%
GIRO - PROMOÇÕES	2	9,09%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
RECARGA	47	27,17%
SALDO	22	12,72%
CADASTRO	21	12,14%
ACESSO AO APP/SITE	17	9,83%
CADASTRO DE	9	5,20%
UBER	8	4,62%
BLOQUEIO DE CARTÃO		
GRATUIDADE	6	3,47%
99 POP	5	2,89%
OPERAÇÃO REGULAR	4	2,31%
APLICATIVO	3	1,73%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	1,73%
ATENDIMENTO DOS	3	1,73%
MANUTENÇÃO DOS		
TRENS	3	1,73%
TEMPO DE ESPERA NO		
MNS	3	1,73%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	1,16%
GIRO	2	1,16%
BIKE RIO	2	1,16%
GRATUIDADE DEF.	2	1,16%
RECARGA VIA PICPAY	2	1,16%
NICEPHOTOS	2	1,16%
CARTÃO	1	0,58%
DEVOLUÇÃO VIA SITE		
CELULAR	1	0,58%
MANUTENÇÃO DAS		
ESTAÇÕES	1	0,58%
GLOBOPLAY	1	0,58%
MOBLY	1	0,58%
ATENDIMENTO DOS		
CONDITORES	1	0,58%
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>100,00%</b>

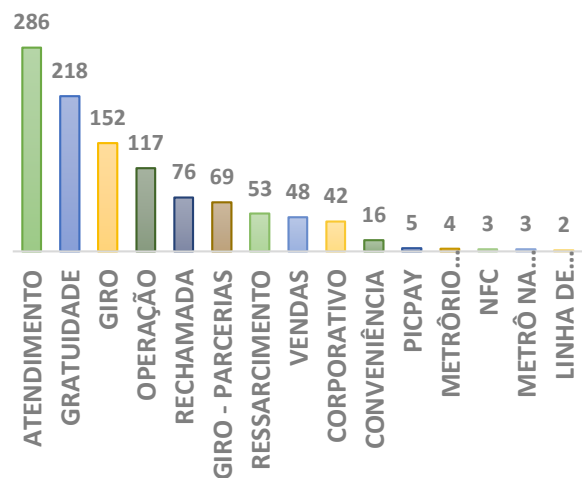




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

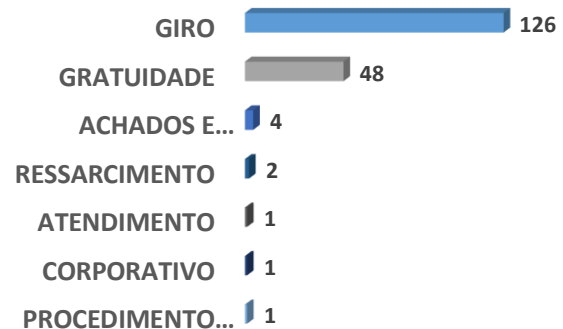
Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	286	26,14%
GRATUIDADE	218	19,93%
GIRO	152	13,89%
OPERAÇÃO	117	10,69%
RECHAMADA	76	6,95%
GIRO - PARCERIAS	69	6,31%
RESSARCIMENTO	53	4,84%
VENDAS	48	4,39%
CORPORATIVO	42	3,84%
CONVENIÊNCIA	16	1,46%
PICPAY	5	0,46%
METRÔRIO		
CAMPANHAS	4	0,37%
NFC	3	0,27%
METRÔ NA		
SUPERFÍCIE	3	0,27%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,18%
<b>Total</b>	<b>1094</b>	<b>100,00%</b>

Informações Linha Não Informada -  
Agosto 2020



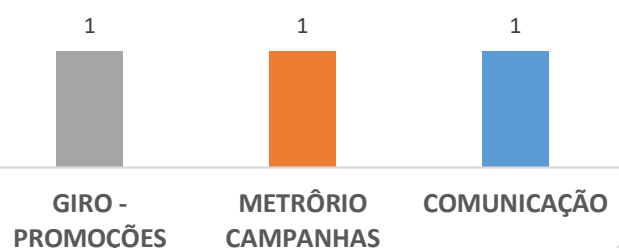
Solicitação	Frequência	%
GIRO	126	68,85%
GRATUIDADE	48	26,23%
ACHADOS E PERDIDOS	4	2,19%
RESSARCIMENTO	2	1,09%
ATENDIMENTO	1	0,55%
CORPORATIVO	1	0,55%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,55%
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100,00%</b>

Solicitações Linha Não Informada - Agosto 2020



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	33,33%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	33,33%
GIRO - PROMOÇÕES	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Sugestões Linha Não Informada - Agosto 2020





# Manifestações Concessionária CCR Barcas

## 10 Manifestações na Concessionária CCR Barcas

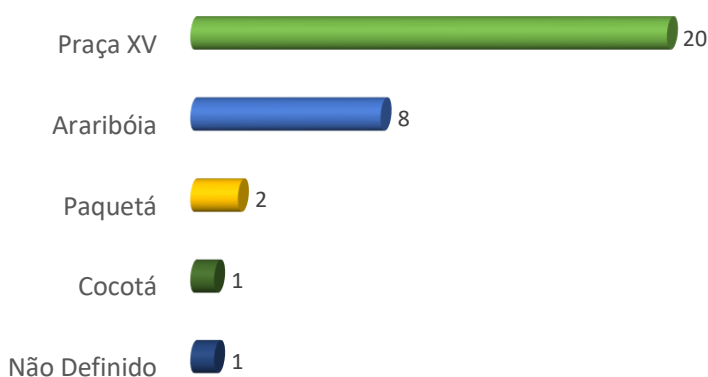
MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	32	0,97%
RESSARCIMENTO	0	0,00%
SUGESTÃO	2	0,06%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	3255	98,67%
SOLICITAÇÃO	10	0,30%
TOTAL	3299	100,00%

### MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



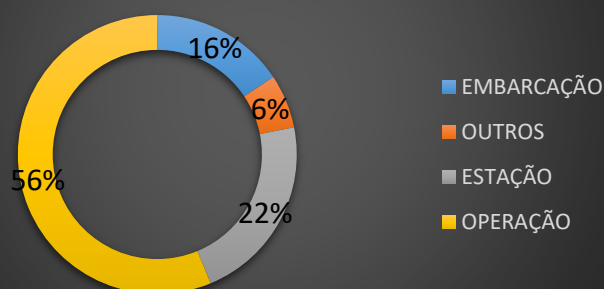
LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	20	62,50%
Araribóia	8	25,00%
Paquetá	2	6,25%
Cocotá	1	3,13%
Não Definido	1	3,13%
Total	32	100,00%

### RECLAMAÇÕES - POR LINHA



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
EMBARCAÇÃO	5	15,63%
OUTROS	2	6,25%
ESTAÇÃO	7	21,88%
OPERAÇÃO	18	56,25%
TOTAL	32	100,00%

### RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO

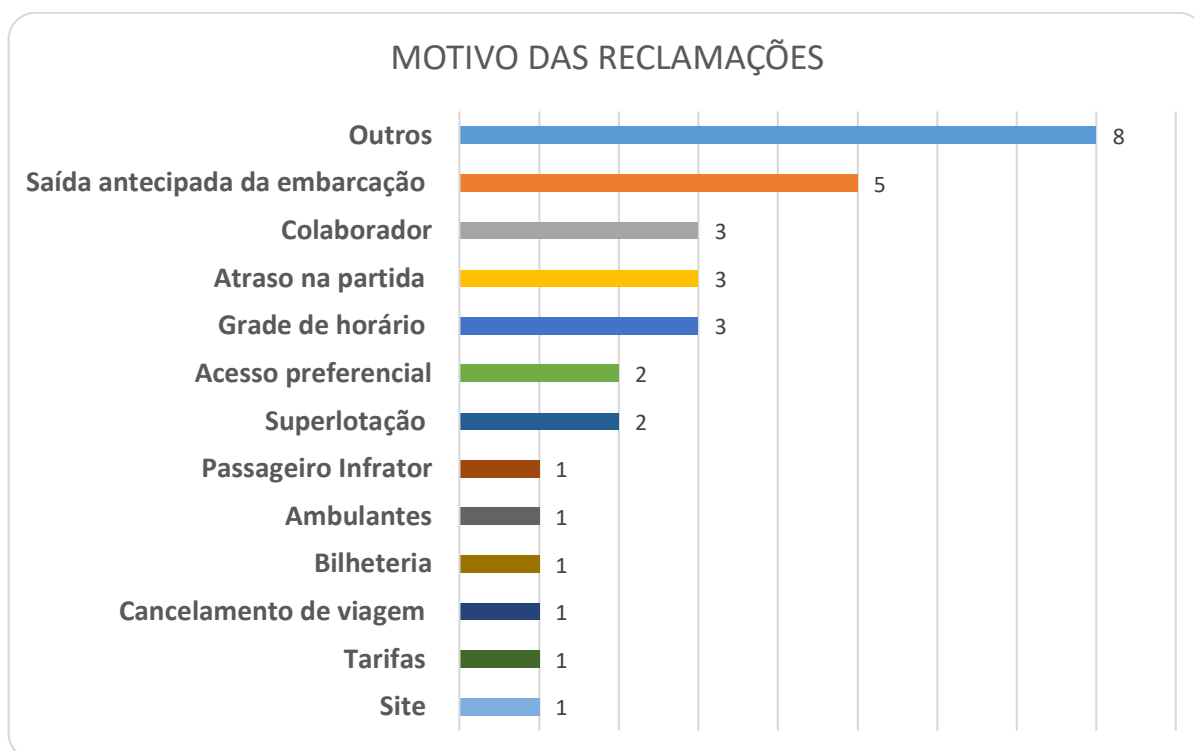




# Manifestações Concessionária CCR Barcas

## 10.1 Reclamações por motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Outros	8	25,00%
Saída antecipada da embarcação	5	15,63%
Colaborador	3	9,38%
Atraso na partida	3	9,38%
Grade de horário	3	9,38%
Acesso preferencial	2	6,25%
Superlotação	2	6,25%
Passageiro Infrator	1	3,13%
Ambulantes	1	3,13%
Bilheteria	1	3,13%
Cancelamento de viagem	1	3,13%
Tarifas	1	3,13%
Site	1	3,13%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>

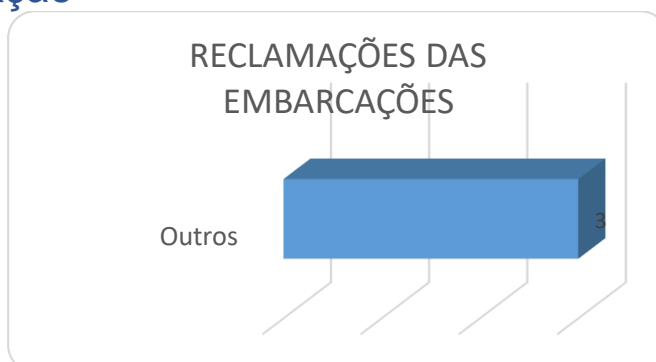




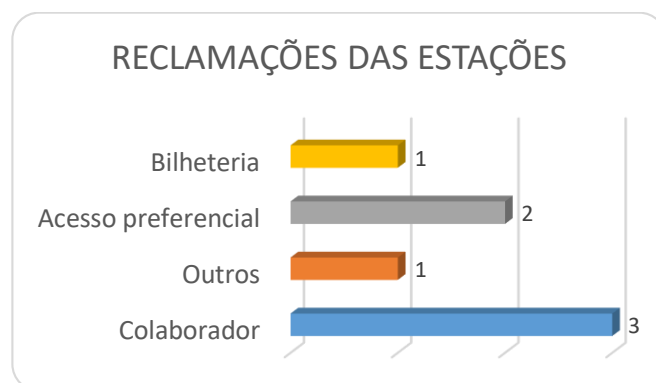
# Manifestações Concessionária CCR Barcas

## 10.2 Reclamações por Classificação

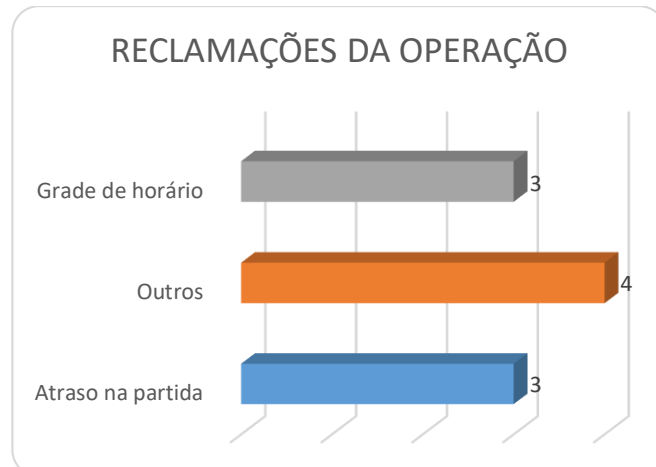
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Outros	3	60,00%
Passageiro Infrator	1	20,00%
Ambulantes	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>



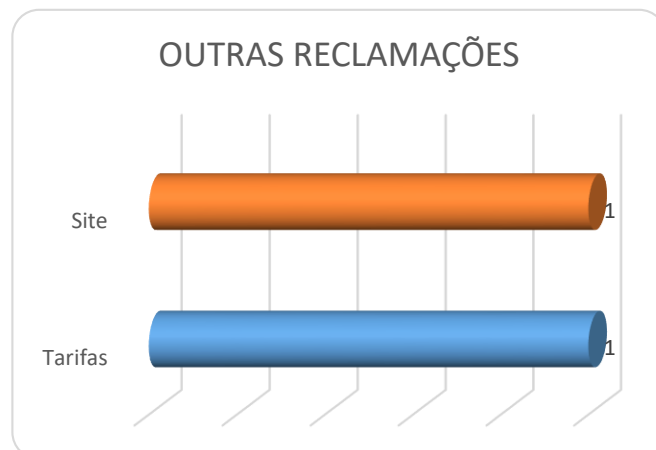
ESTAÇÃO	TOTAL	%
Colaborador	3	42,86%
Outros	1	14,29%
Acesso preferencial	2	28,57%
Bilheteria	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>



OPERAÇÃO	TOTAL	%
Atraso na partida	3	16,67%
Outros	4	22,22%
Grade de horário	3	16,67%
Superlotação	2	11,11%
Cancelamento de viagem	1	5,56%
Saída antecipada da embarcação	5	27,78%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>



OUTROS	TOTAL	%
Tarifas	1	50,00%
Site	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>



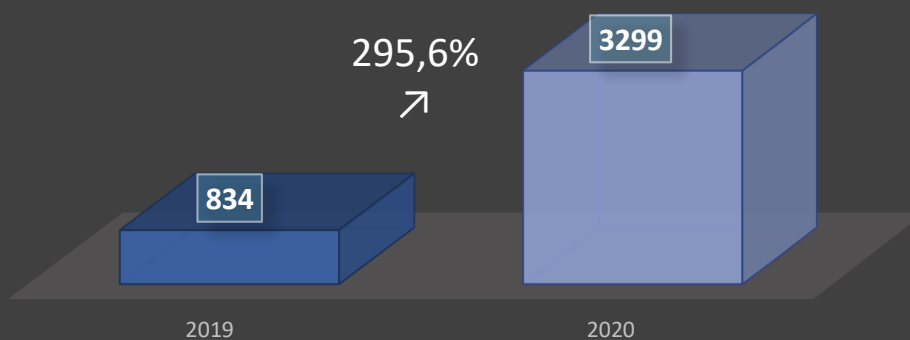


# Manifestações Concessionária CCR Barcas

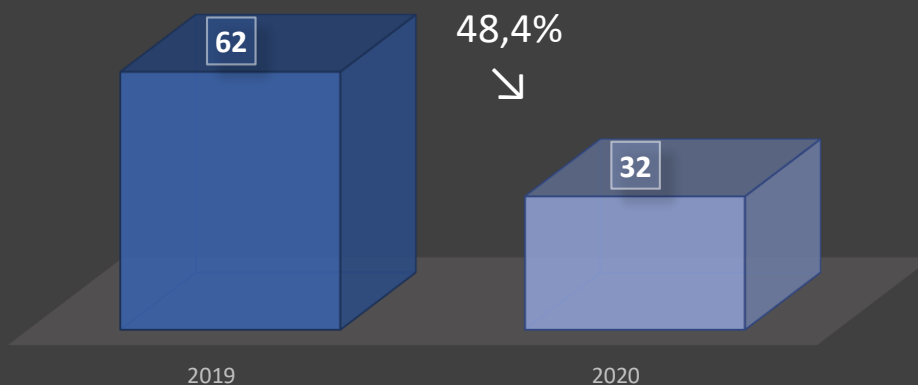
## 10.3 Comparativo de manifestações de Agosto

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	62	32
RESSARCIMENTO	2	0
SUGESTÃO	12	2
ELOGIO	4	0
INFORMAÇÃO	740	3255
SOLICITAÇÃO	14	10
Total	834	3299

### MANIFESTAÇÕES CCR BARCAS - AGOSTO 2020



### RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - AGOSTO 2020



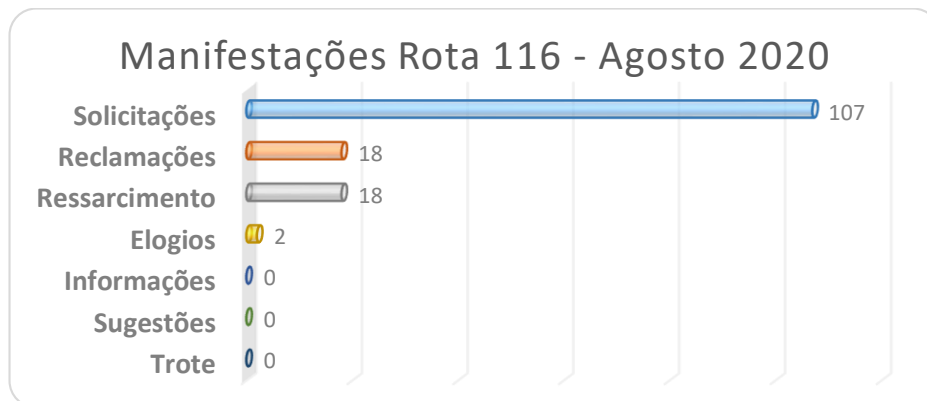




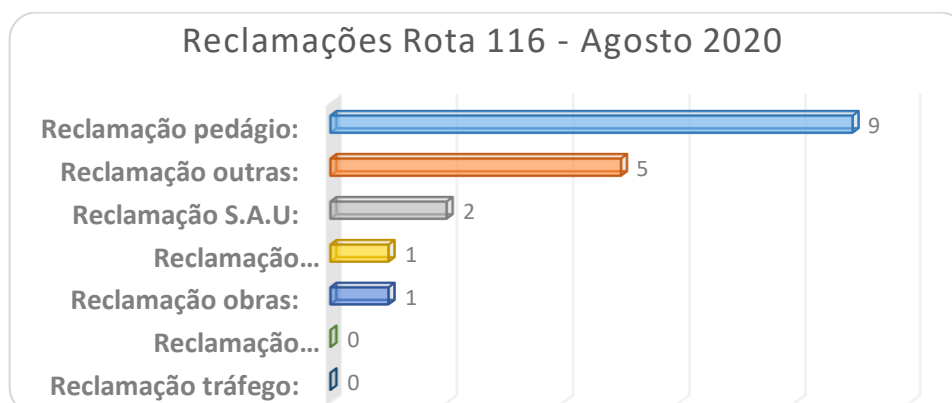
# Manifestações Concessionária ROTA 116

## 11 Manifestações na Concessionária Rota 116

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
Solicitações	107	73,79%
Reclamações	18	12,41%
Ressarcimento	18	12,41%
Elogios	2	1,38%
Informações	0	0,00%
Sugestões	0	0,00%
Trote	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100,00%</b>



RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	9	50,00%
Reclamação outras:	5	27,78%
Reclamação S.A.U:	2	11,11%
Reclamação condições da rodovia:	1	5,56%
Reclamação obras:	1	5,56%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>



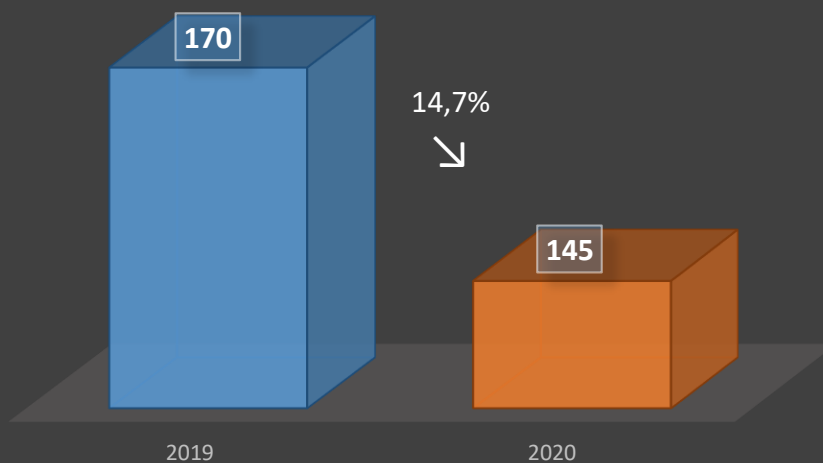


# Manifestações Concessionária ROTA 116

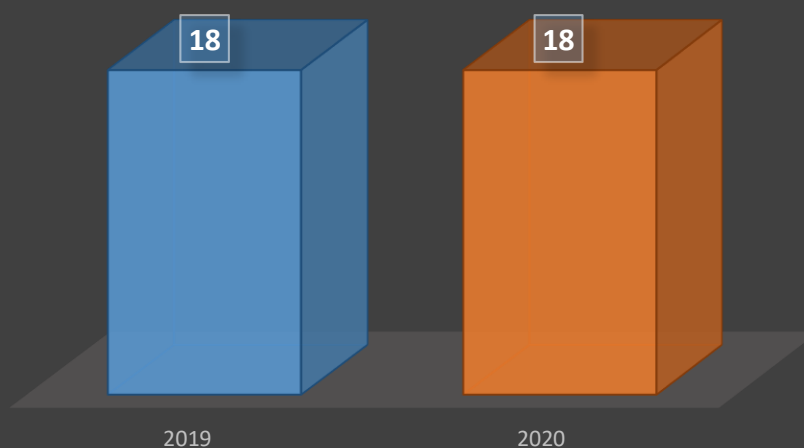
## 11.1 Comparativo manifestações no mês de Agosto

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
INFORMAÇÃO	6	0
RECLAMAÇÃO	18	18
ELOGIO	0	2
SOLICITAÇÃO	131	107
RESSARCIMENTO	15	18
SUGESTÃO	0	0
TROTE	0	0
Total	170	145

### MANIFESTAÇÕES ROTA 116 - AGOSTO



### RECLAMAÇÕES ROTA 116 - AGOSTO



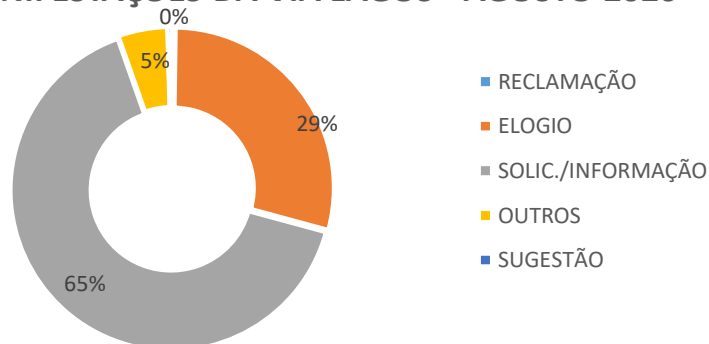


# Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

## 12 Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	1	0,22%
ELOGIO	129	28,99%
SOLIC./INFORMAÇÃO	291	65,39%
OUTROS	22	4,94%
SUGESTÃO	2	0,45%
<b>Total</b>	<b>445</b>	<b>100,00%</b>

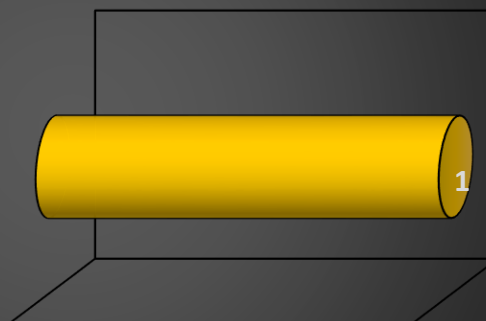
### MANIFESTAÇÕES DA VIA LAGOS - AGOSTO 2020



RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança de veículo em reboque	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES DA VIA LAGOS - AGOSTO 2020

Cobrança de veículo em reboque



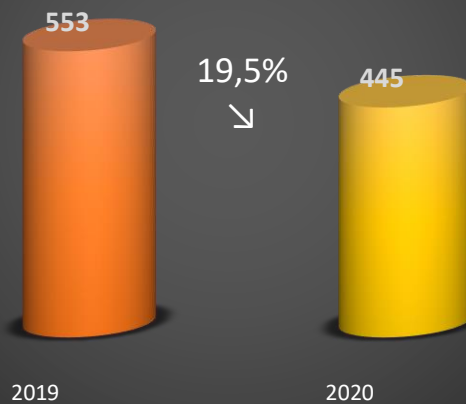


# Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

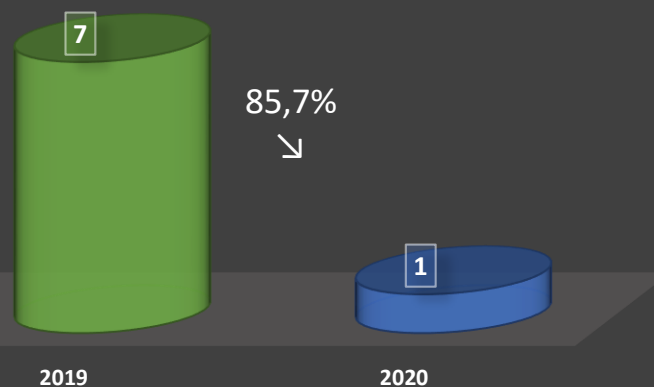
## 12.1 Comparativo manifestações no mês de Agosto

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	7	1
ELOGIO	123	129
SOLIC./INFORMAÇÃO	380	291
OUTROS	42	22
SUGESTÃO	1	2
Total	553	445

### MANIFESTAÇÕES VIA LAGOS - AGOSTO



### RECLAMAÇÕES VIA LAGOS - AGOSTO



# Conclusão

Baseado nos dados dos registros no mês de agosto do mês corrente, a maioria das manifestações registradas na Ouvidoria da Agetransp foram informações. Percentualmente, 68,22% dos registros foram informações prestadas por esta Ouvidoria aos usuários.

O Call Center foi o canal que os usuários mais recorreram para registrar suas manifestações, correspondendo a 76% das manifestações totais. No entanto, além de grande parte dos e-mails se tratarem de reclamações, também foi o canal em que mais se registrou reclamações. No mês de agosto, 51,5% das reclamações provieram do canal eletrônico.

Houve redução de 38% nos registros de manifestações nesta Ouvidoria, em relação ao mês de agosto do ano de 2019. Quanto à reclamações, esta redução atingiu 41%.

Intervalos foi o assunto que mais motivou os usuários dos serviços públicos que a Agência regula a recorrerem à esta Ouvidoria. A categoria mais frequente foi regularidade, categoria esta que contempla todos os assuntos voltados a pontualidade, intervalos, atraso na partida, no percurso e supressão.

No mês corrente, a Supervia foi líder de reclamações tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto nas Ouvidorias das Concessionárias. Foram 41 reclamações nesta Ouvidoria e 504 reclamações na Ouvidoria da Concessionária. Em Percentuais, 62,12% e 50,75%, respectivamente. No entanto, houve redução no número de reclamações, tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto na Ouvidoria da Supervia. Nesta Ouvidoria a redução foi de 16%, enquanto na Supervia foi de 41,3%, levando-se em consideração o mês de agosto de 2019. Nesta Ouvidoria, Japeri foi o ramal mais reclamado no Mês enquanto na Supervia foi o ramal de Deodoro. Porém, Japeri foi o segundo mais reclamado na Ouvidoria da Concessionária. Dos assuntos das reclamações, nesta Ouvidoria o assunto intervalos correspondeu a 12,2% das reclamações, sendo o assunto mais reclamado, ao passo que na Supervia, este assunto foi pontualidade dos trens, correspondendo a 12,7%.

Na Ouvidoria da Agetransp e das Concessionárias, o MetrôRio foi a segunda Concessionária com maior número de reclamações, correspondendo a 18,18% e 44,1% das reclamações, respectivamente. Nas duas Ouvidorias, foram registradas reduções no número de reclamações em relação a agosto do ano passado.

Na Ouvidoria da Agência esta redução correspondeu a 54% e de 13% na Ouvidoria do MetrôRio. O assunto mais frequente nas reclamações foi gratuidade tanto na Agência quanto na Concessionária. Usuários reclamaram constantemente na Ouvidoria da Concessionária sobre os postos de gratuidade. Sobre as linhas informadas, a linha 1 foi a mais reclamada tanto na Autarquia quanto na Empresa responsável pela prestação dos serviços metroviários.

Em relação a terceira Concessionária mais reclamada, a CCR Barcas, o assunto mais frequente nas reclamações foi superlotação no modal, assunto este diretamente ligado à COVID-19, e a estação mais reclamada foi a estação de Paquetá, correspondendo a 18,18% das reclamações. Na Concessionária, o assunto mais frequente foi Outros, 25% das reclamações, e a estação foi a Praça XV, representando 62,5% das reclamações totais. Em ambas as Ouvidorias foram registradas reduções nas reclamações em relação ao mesmo mês do ano anterior. De acordo com os dados da Ouvidoria da Agetransp, as reclamações reduziram 27%, ao passo que na Ouvidoria da Concessionária esta redução foi de 48,4%.

Em relação a Rota116, foram registradas 2 reclamações nesta Agência sendo uma sobre buracos ou desníveis na pista e outra sobre manutenção. Na Concessionária reclamações de pedágio corresponderam a 50% das reclamações. Nesta ouvidoria registrou-se aumento em 100% das reclamações em relação a Agosto de 2019 ao passo que na Concessionária o número de reclamações foi igual ao ano anterior, sendo 18 reclamações no mês.

Sobre a CCR Via Lagos, não houve registros de reclamações sobre a Concessionária no mês corrente. No ano anterior, houve 3 registros. No entanto, na Ouvidoria da Concessionária foi registrada uma reclamação sobre cobrança de pedágio de veículo em reboque. As reclamações diretamente na Concessionária reduziram 85,7%, em vista que no ano anterior foram registradas 7 reclamações no mês de Agosto.

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5

