



AGETRANSP

Ouvidoria



Relatório dos Atendimentos Setembro 2020

Tel: 0800 285 9796

Email: ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

Ouvidoria – AGETRANSP

Ouvidor

João Bosco de Lima

Assessor

José Carlos Gonçalves Martins

Analista de Regulação

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

Assistente de Ouvidoria

Leticia Kerscker Lima

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Estagiário da Ouvidoria

Gabriel Herculano Varanda

Índice

Introdução.....	6
1 Manifestações recebidas pela Ouvidoria em Setembro 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 setembro de 2019 X setembro 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 Setembro.....	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.....	19
4.5 Comparativo de reclamações de Setembro.....	20
5 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas	20
5.1 Reclamações por Categoria.....	20
5.2 Reclamações por Assunto	21

5.3 Reclamações por Estação.....	22
5.4 Comparativo de reclamações de Setembro.....	22
6 Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116	23
6.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo	23
7 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos	23
7.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo	23
8 Manifestações na Concessionária Supervia.....	24
8.1 Manifestações por tipo	24
8.2 Manifestações por Ramal.....	25
8.3 Reclamações por Ramal.....	26
8.4 Reclamações por Assunto	27
8.5 Comparativo de manifestações de setembro	29
8.6 Reclamações Ramal Belford Roxo	30
8.7 Reclamações Ramal Deodoro	31
8.8 Reclamações Ramal Guapimirim	33
8.9 Reclamações Ramal Japeri.....	34
8.10 Reclamações Ramal Paracambi.....	36
8.11 Reclamações Ramal Santa Cruz	37
8.12 Reclamações Ramal Saracuruna	39
8.13 Reclamações Ramal Vila Inhomirim	41
8.14 Manifestações por Assunto	42
9 Manifestações na Concessionária Metrôrio.....	44
9.1 Manifestações por tipo e por Linha	44
9.2 Manifestações por Estação.....	45

9.3 Reclamações por Estação.....	47
9.4 Manifestações por Motivo	49
9.5 Manifestações por Categoria.....	50
9.6 Reclamações por Categoria.....	52
9.7 Comparativo do mês de setembro	53
9.8 Manifestações Linha 1	54
9.9 Manifestações Linha 2.....	58
9.10 Manifestações Linha 4.....	61
9.11 Manifestações Linha Não Informada	64
10 Manifestações na Concessionária CCR Barcas	67
10.1 Reclamações por motivo.....	68
10.2 Reclamações por Classificação	69
10.3 Comparativo de manifestações de Setembro	70
11 Manifestações na Concessionária Rota 116	71
11.1 Comparativo manifestações no mês de Setembro	72
12 Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos	73
12.1 Comparativo manifestações no mês de Setembro	74
Conclusão.....	75

Introdução

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

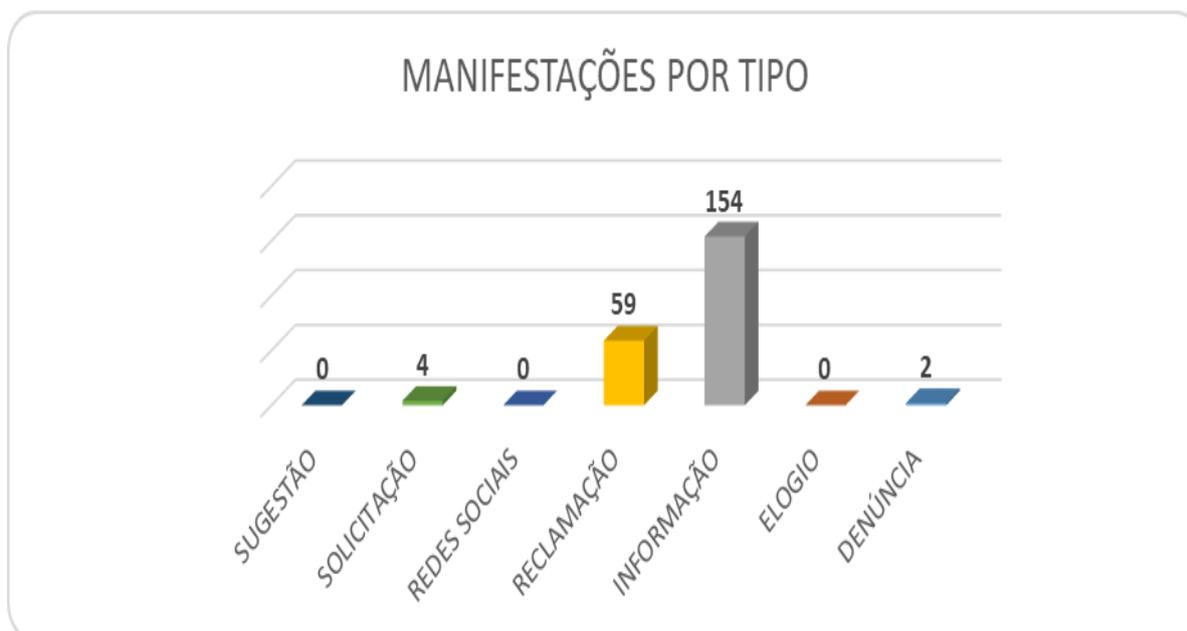
Através do relatório, é possível compreender quais são os assuntos que motivaram os usuários de transporte público a procurar esta Ouvidoria e as Concessionárias, e quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações.

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 Setembro de 2020

1.1 Manifestações por Tipo

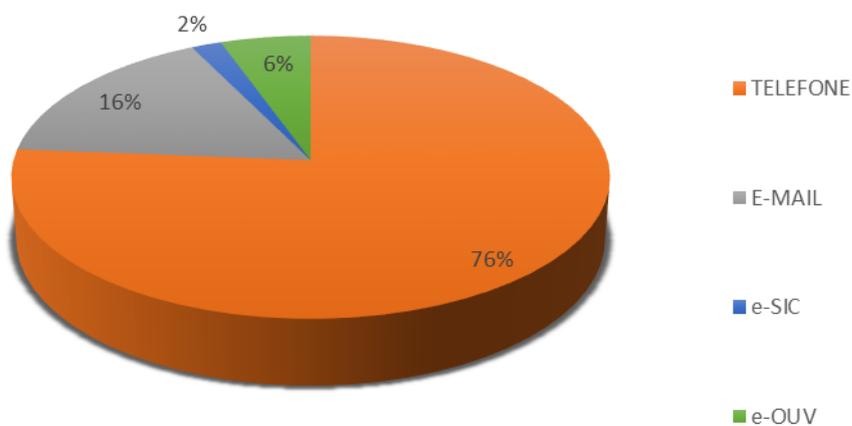
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	2	0,91%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	154	70,32%
RECLAMAÇÃO	59	26,94%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	4	1,83%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	219	100,00%



1.2 Manifestações por Canal

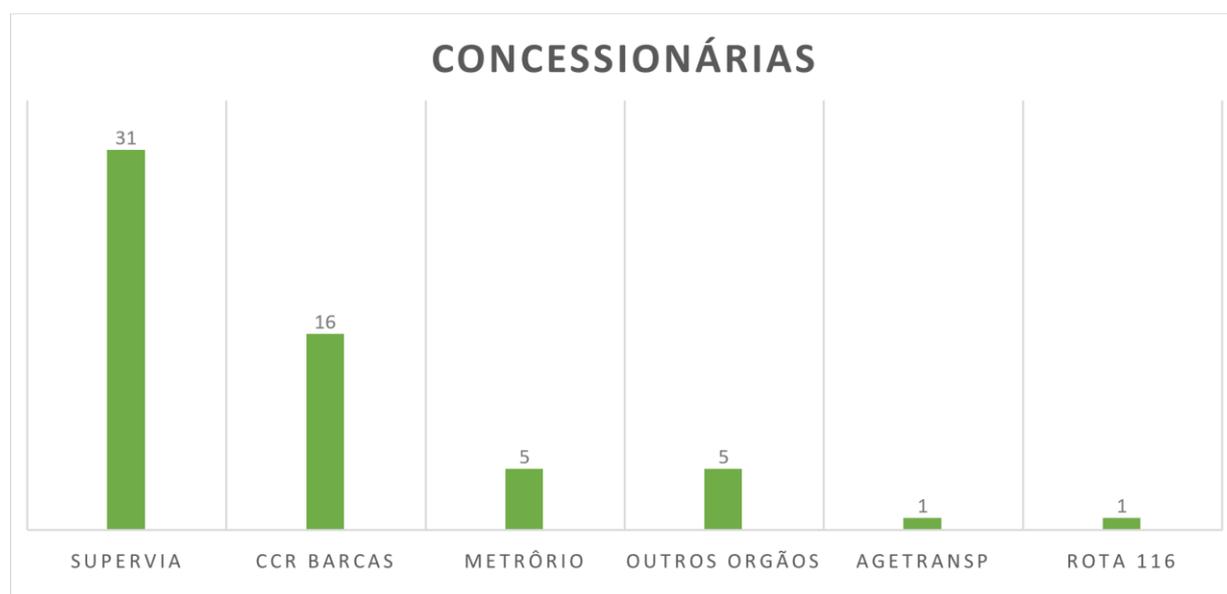
MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCI A	ELOGI O	RECLAMAÇ ÃO	INFORMAÇ ÃO	SOLICITAÇ ÃO	SUGESTÃ O	TOTA L
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONE	1	0	21	145	0	0	167
E-MAIL	0	0	30	5	1	0	36
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0
e-SIC	0	0	0	4	0	0	4
e-OUV	1	0	8	0	3	0	12
TOTAL	2	0	59	154	4	0	219

MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Reclamações por Concessionária

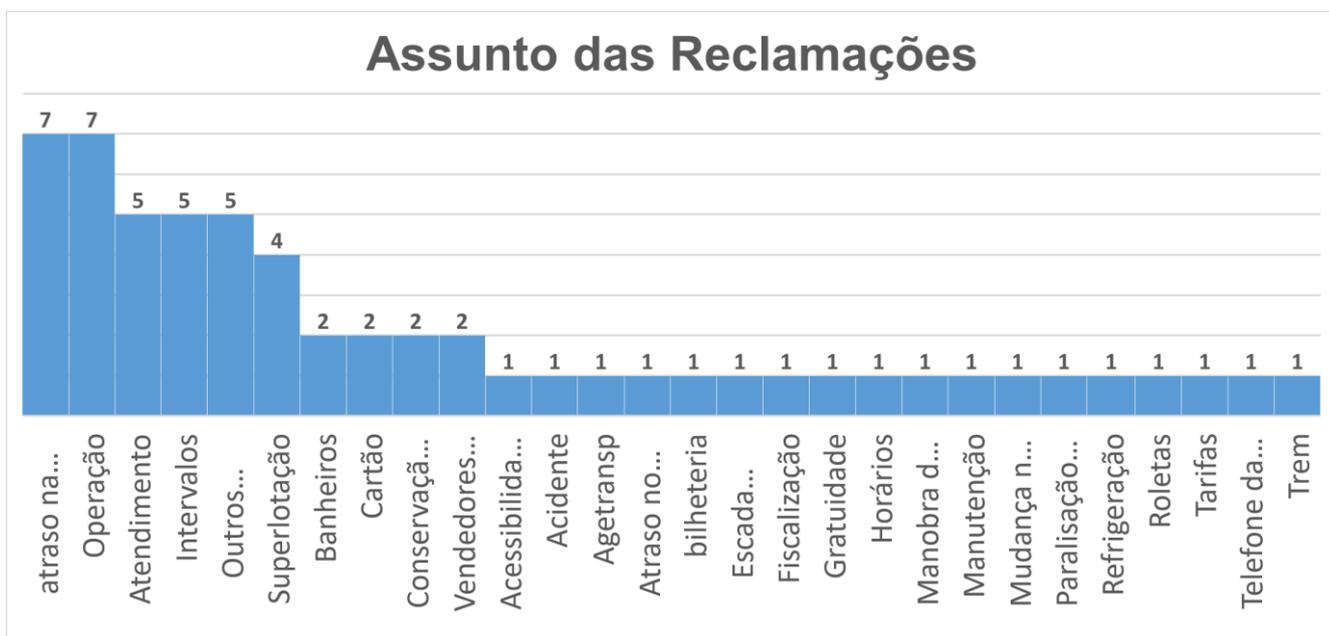
RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
Agetransp	1	1,69%
CCR Barcas	16	27,12%
MetrôRio	5	8,47%
Outros Orgãos	5	8,47%
Rota 116	1	1,69%
Supervia	31	52,54%
Total	59	100,00%



1.4 Reclamações por assunto

Assunto	Frequência	%
atraso na partida	7	11,86%
Operação	7	11,86%
Atendimento	5	8,47%
Intervalos	5	8,47%
Outros Orgãos	5	8,47%
Superlotação	4	6,78%
Banheiros	2	3,39%
Cartão	2	3,39%
Conservação e limpeza	2	3,39%
Vendedores ambulantes	2	3,39%
Acessibilidade	1	1,69%
Acidente	1	1,69%
Agetransp	1	1,69%
Atraso no percurso	1	1,69%
bilheteria	1	1,69%
Escada rolante	1	1,69%
Fiscalização	1	1,69%
Gratuidade	1	1,69%
Horários	1	1,69%
Manobra de atracação	1	1,69%
Manutenção	1	1,69%
Mudança nos Ramais Santa Cruz e Deodoro	1	1,69%
Paralisação da Linha	1	1,69%
Refrigeração	1	1,69%
Roletas	1	1,69%
Tarifas	1	1,69%
Telefone da concessionária	1	1,69%
Trem	1	1,69%
Total	59	100,00%

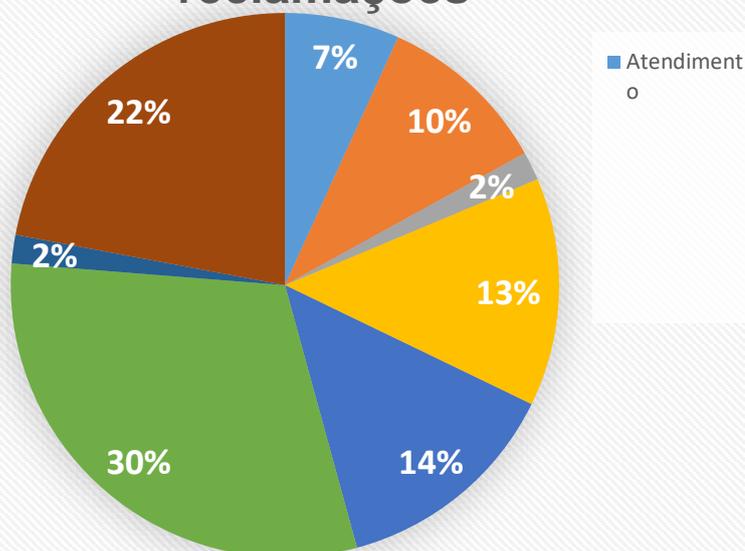
Assunto das Reclamações



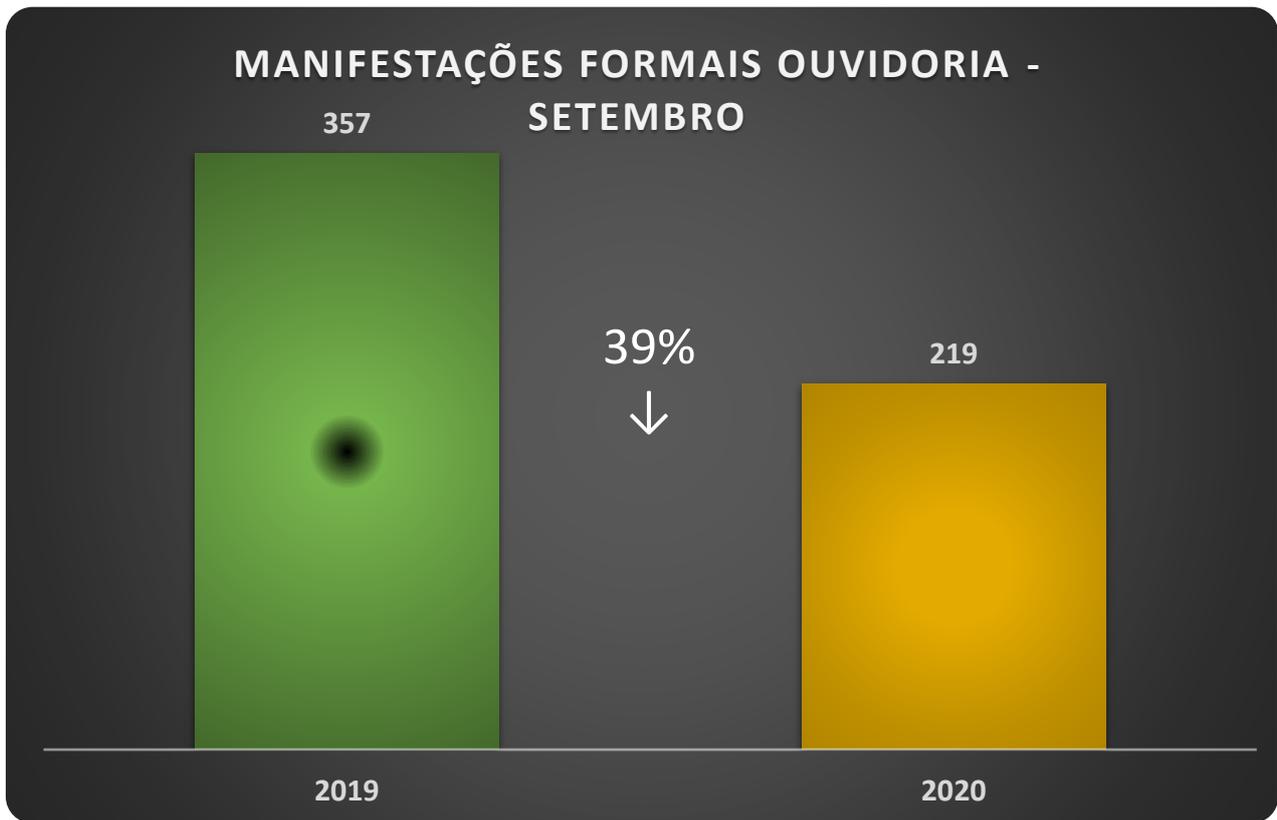
1.5 Reclamações por Categoria

Categoria	Frequência	%
Atendimento	4	6,78%
COVID-19	6	10,17%
Informação	1	1,69%
Manutenção	8	13,56%
Operação	8	13,56%
Outros	18	30,51%
Refrigeração	1	1,69%
Regularidade (atraso no percurso/partida/intervalos irregulares, supressão e antecipação de horários)	13	22,03%
Total	59	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações



2 Comparativo setembro de 2019 X setembro de 2020

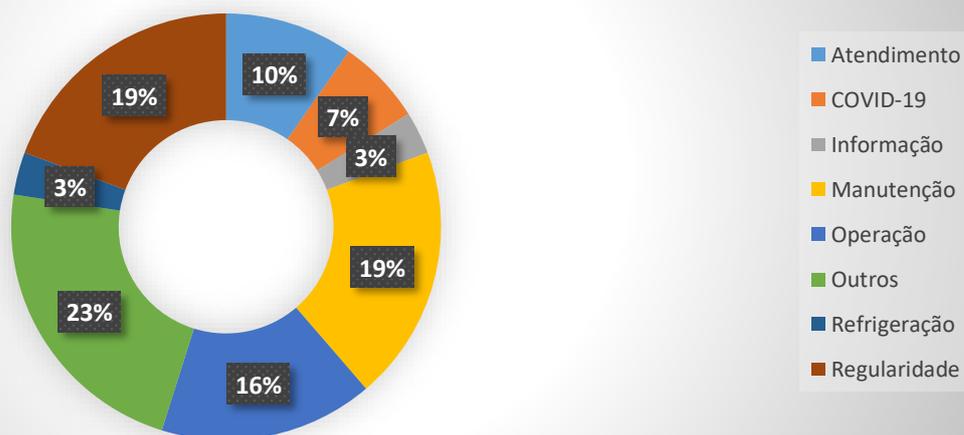


3 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Supervia

3.1 Reclamações por Categoria

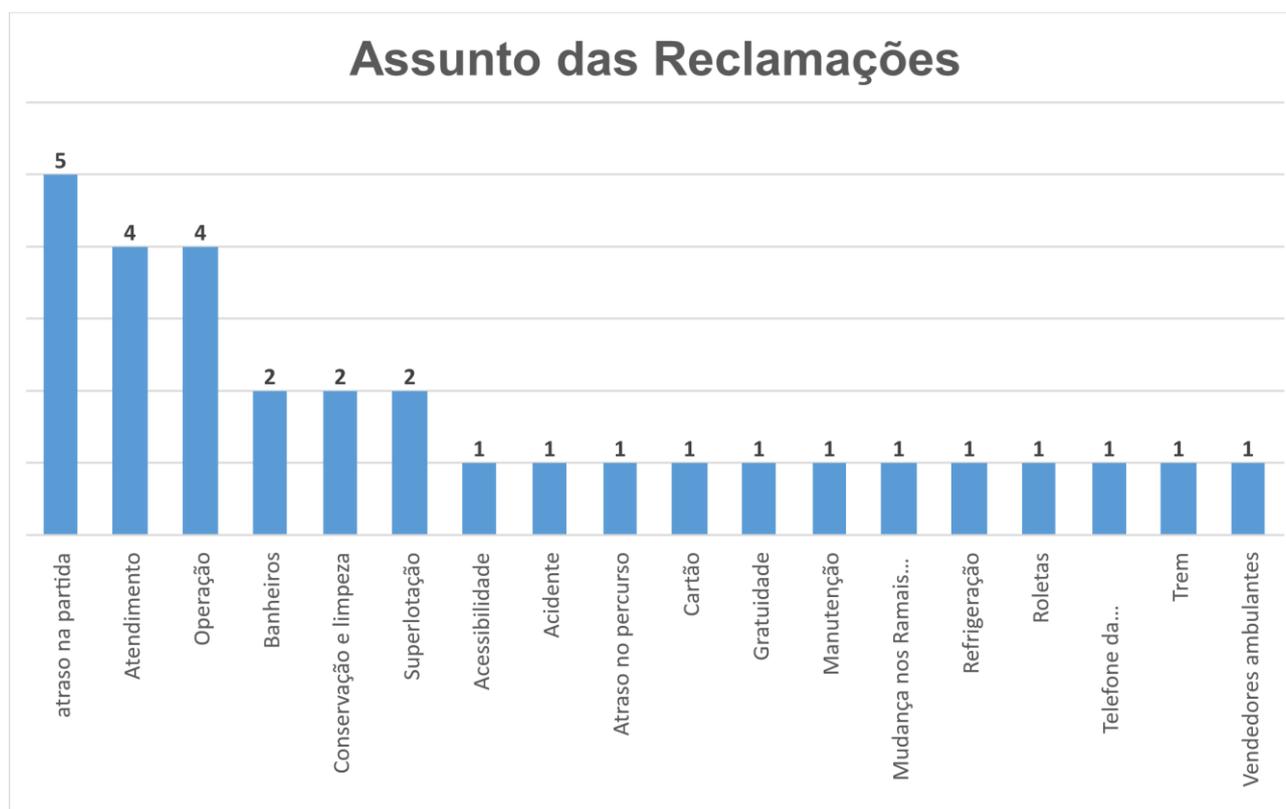
Categorização	Total	%
Atendimento	3	9,68%
COVID-19	2	6,45%
Informação	1	3,23%
Manutenção	6	19,35%
Operação	5	16,13%
Outros	7	22,58%
Refrigeração	1	3,23%
Regularidade (atraso no percurso/partida/intervalos irregulares, supressão e antecipação de horários)	6	19,35%
Total	31	100,00%

Reclamações da Supervia por categoria



3.2 Reclamações por assunto

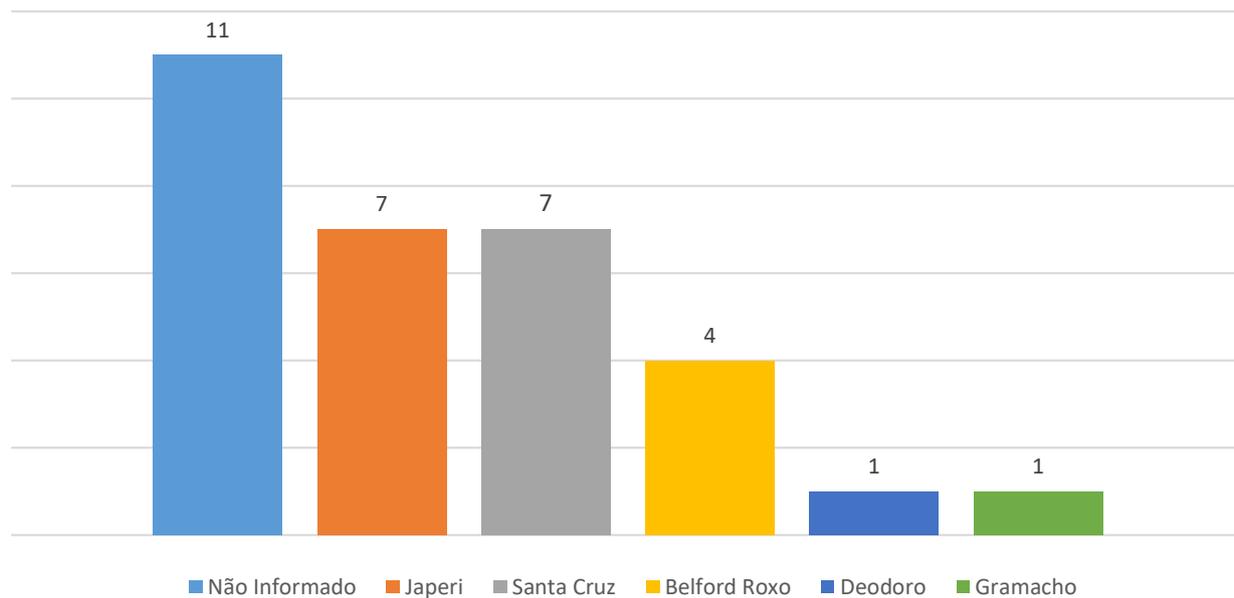
Assunto	Total	%
atraso na partida	5	16,13%
Atendimento	4	12,90%
Operação	4	12,90%
Banheiros	2	6,45%
Conservação e limpeza	2	6,45%
Superlotação	2	6,45%
Acessibilidade	1	3,23%
Acidente	1	3,23%
Atraso no percurso	1	3,23%
Cartão	1	3,23%
Gratuidade	1	3,23%
Manutenção	1	3,23%
Mudança nos Ramais Santa Cruz e Deodoro	1	3,23%
Refrigeração	1	3,23%
Roletas	1	3,23%
Telefone da concessionária	1	3,23%
Trem	1	3,23%
Vendedores ambulantes	1	3,23%
Total	31	100,00%



3.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Total	%
Não Informado	11	35,48%
Japeri	7	22,58%
Santa Cruz	7	22,58%
Belford Roxo	4	12,90%
Deodoro	1	3,23%
Gramacho	1	3,23%
Total	31	100,00%

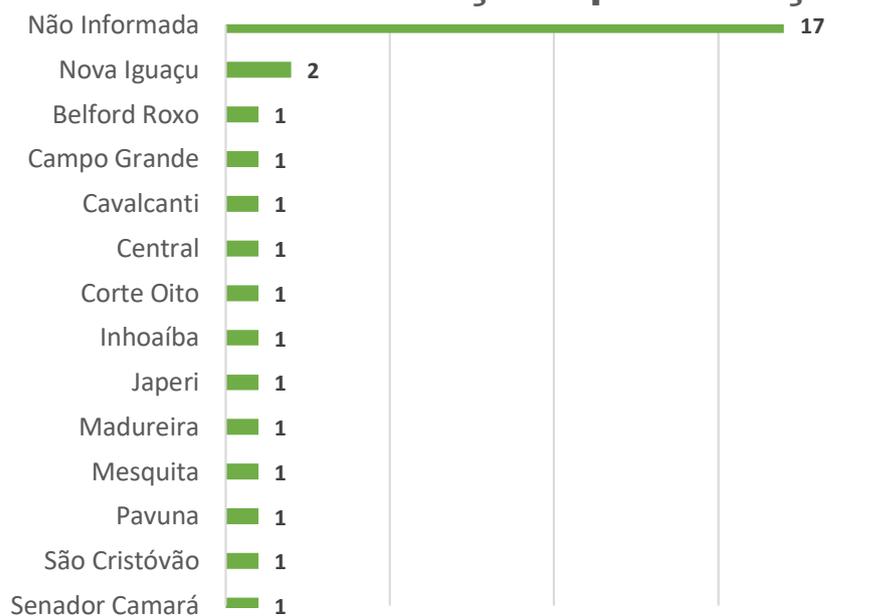
Ramais das Reclamações



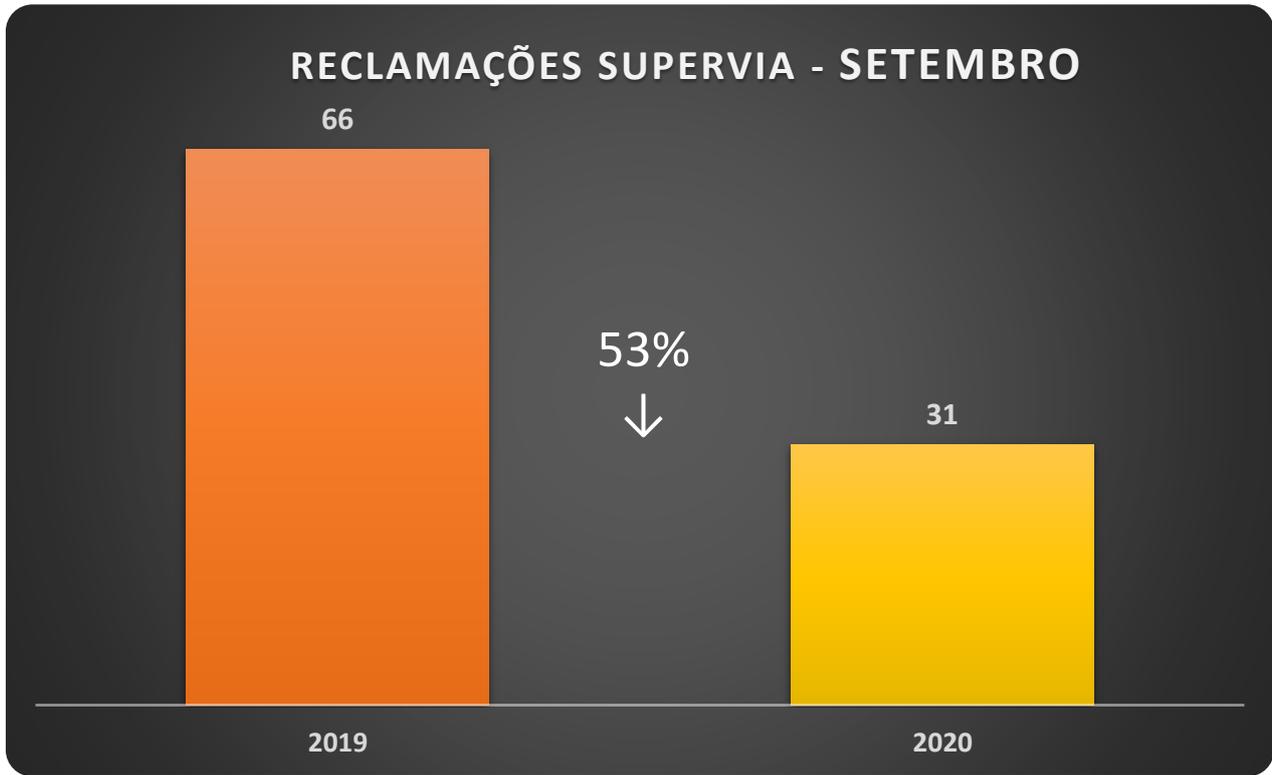
3.4 Reclamações por estação

Estação	Total	%
Não Informada	17	54,84%
Nova Iguaçu	2	6,45%
Belford Roxo	1	3,23%
Campo Grande	1	3,23%
Cavalcanti	1	3,23%
Central	1	3,23%
Corte Oito	1	3,23%
Inhoaíba	1	3,23%
Japeri	1	3,23%
Madureira	1	3,23%
Mesquita	1	3,23%
Pavuna	1	3,23%
São Cristóvão	1	3,23%
Senador Camará	1	3,23%
Total	31	100,00%

Reclamações por Estação



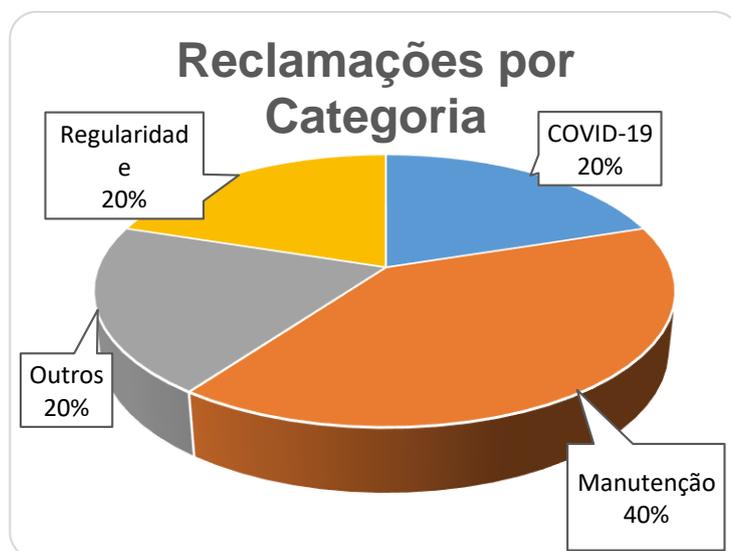
3.5 Comparativo de reclamações de Setembro



4 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio

4.1 Reclamações por Categoria

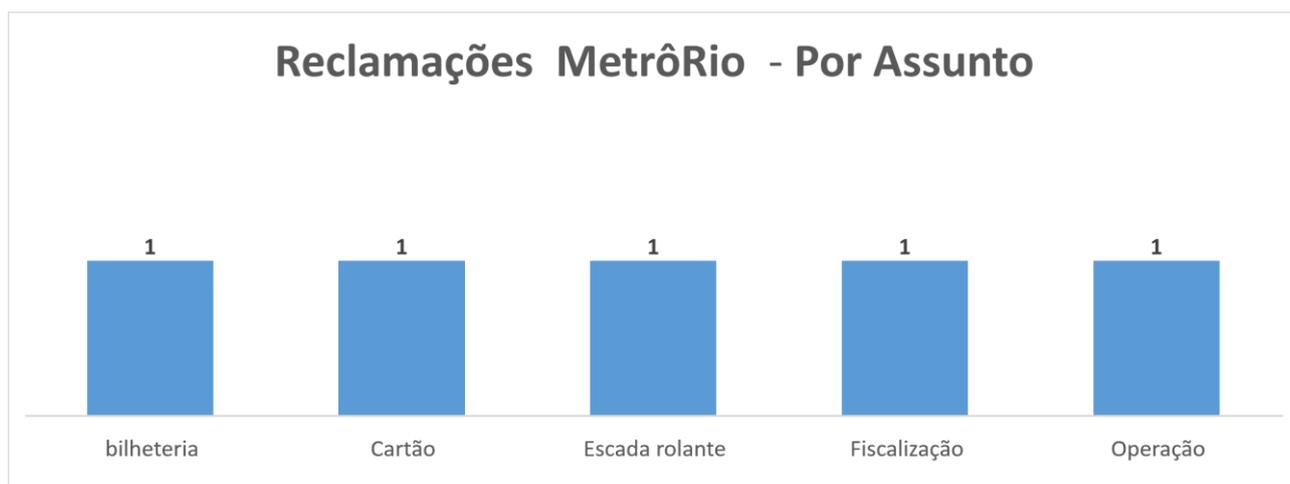
Categorização	Total	%
COVID-19	1	20,00%
Manutenção	2	40,00%
Outros	1	20,00%
Regularidade	1	20,00%
Total	5	100,00%



4.2 Reclamações por Assunto

Assunto	Total	%
bilheteria	1	20,00%
Cartão	1	20,00%
Escada rolante	1	20,00%
Fiscalização	1	20,00%
Operação	1	20,00%
Total	5	100,00%

Reclamações Metrôrio - Por Assunto



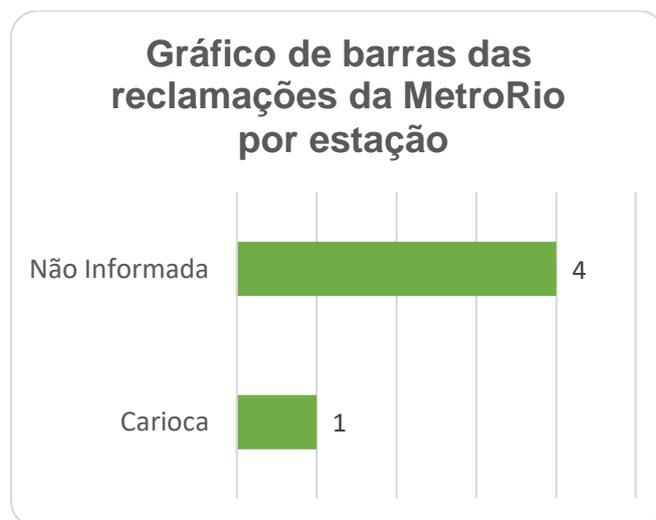
4.3 Reclamações por Linha

Linha	Total	%
Não Informado	5	100,00%
Total	5	100,00%

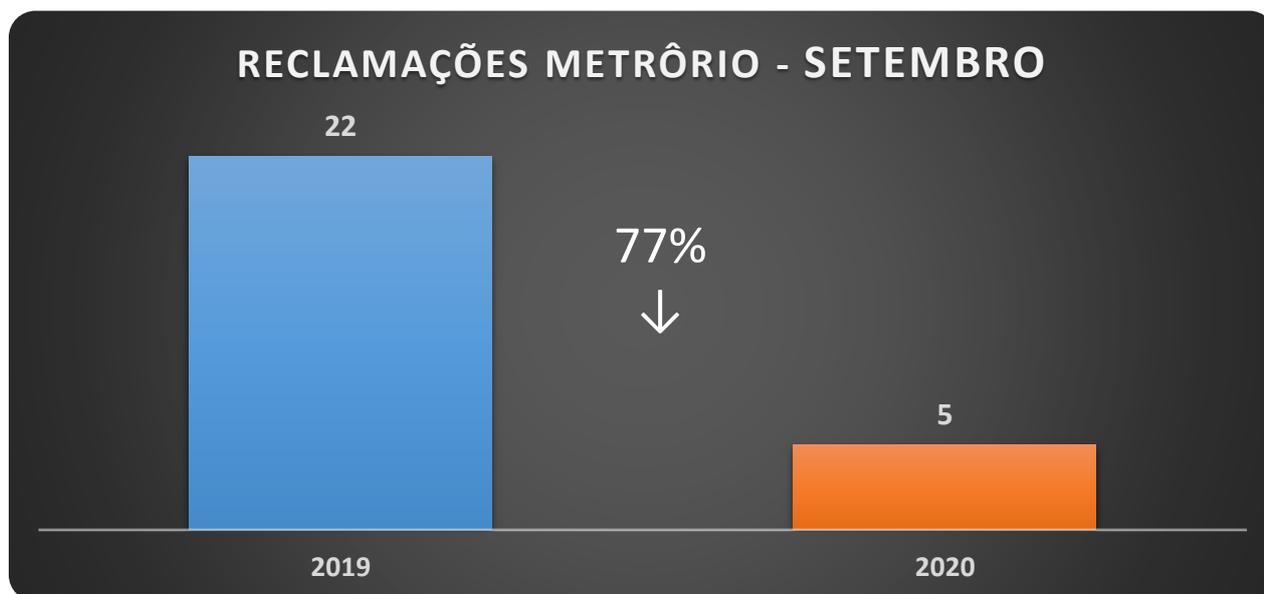


4.4 Reclamações por Estação

Estação	Total	%
Não Informada	4	80,00%
Carioca	1	20,00%
Total	5	100,00%



4.5 Comparativo de reclamações de Setembro

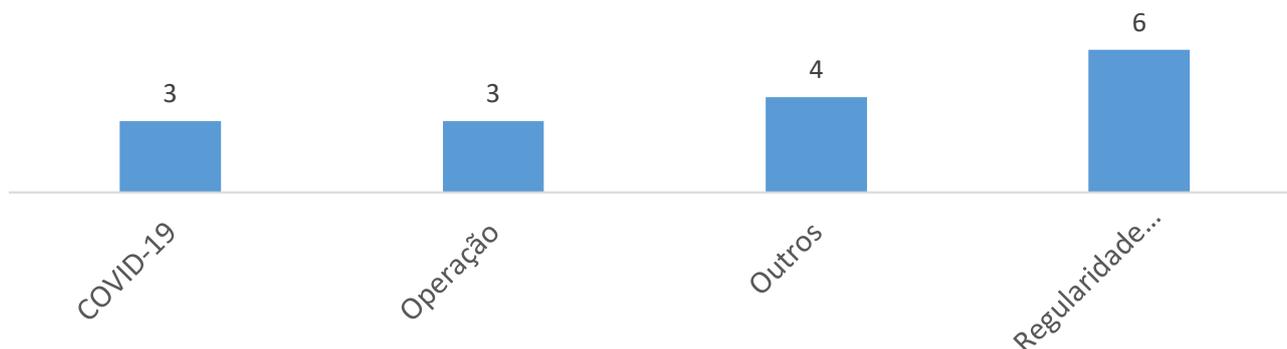


5 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas

5.1 Reclamações por Categoria

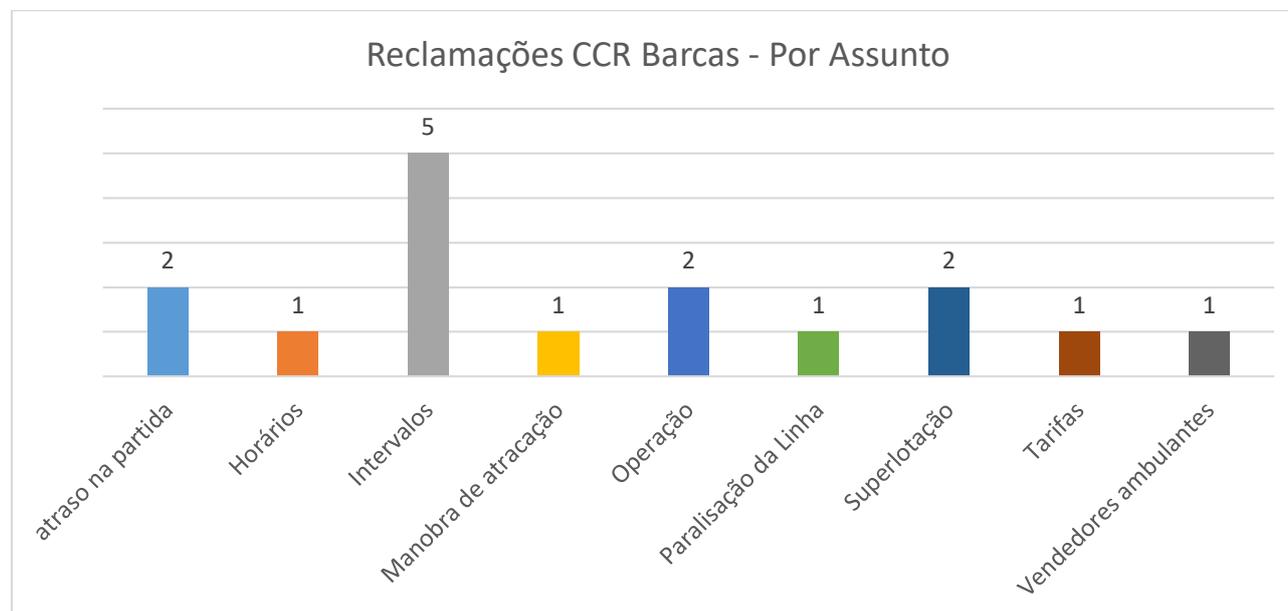
Categorização	Total	%
COVID-19	3	18,75%
Operação	3	18,75%
Outros	4	25,00%
Regularidade (atraso no percurso/partida/intervalos irregulares, supressão e antecipação de horários)	6	37,50%
Total	16	100,00%

Reclamações CCR Barcas - Por Categoria



5.2 Reclamações por Assunto

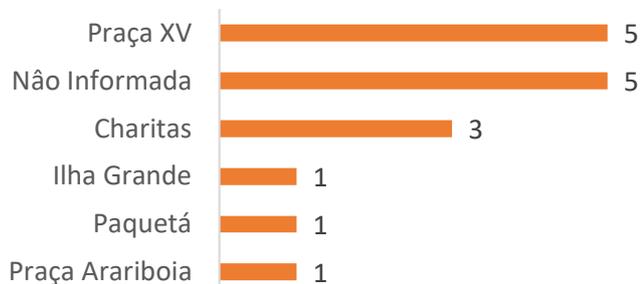
Assunto	Total	%
atraso na partida	2	12,50%
Horários	1	6,25%
Intervalos	5	31,25%
Manobra de atracação	1	6,25%
Operação	2	12,50%
Paralisação da Linha	1	6,25%
Superlotação	2	12,50%
Tarifas	1	6,25%
Vendedores ambulantes	1	6,25%
Total	16	100,00%



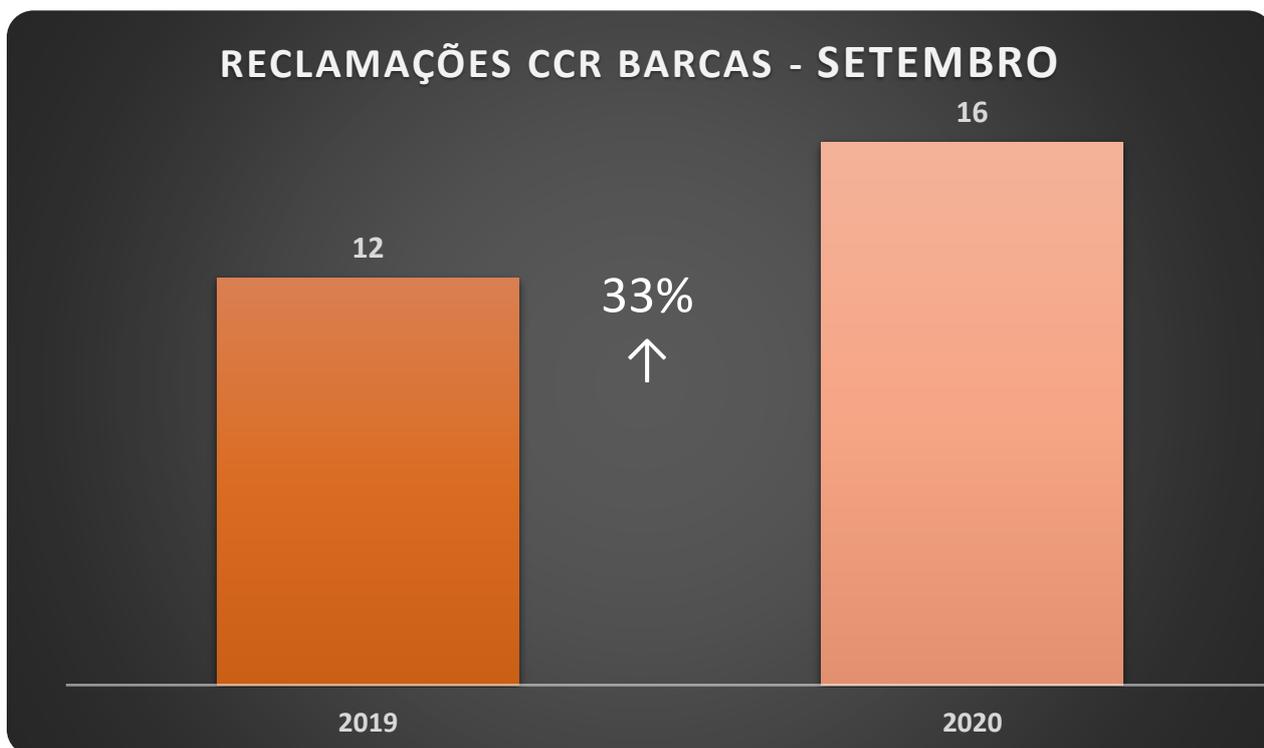
5.3 Reclamações por Estação

Estação	Total	%
Praça XV	5	31,25%
Não Informada	5	31,25%
Charitas	3	18,75%
Ilha Grande	1	6,25%
Paquetá	1	6,25%
Praça Arariboia	1	6,25%
Total	16	100,00%

Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



5.4 Comparativo de reclamações de Setembro



6 Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116

6.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo

Categorização	Total	%
Atendimento	1	100,00%
Total	1	100,00%

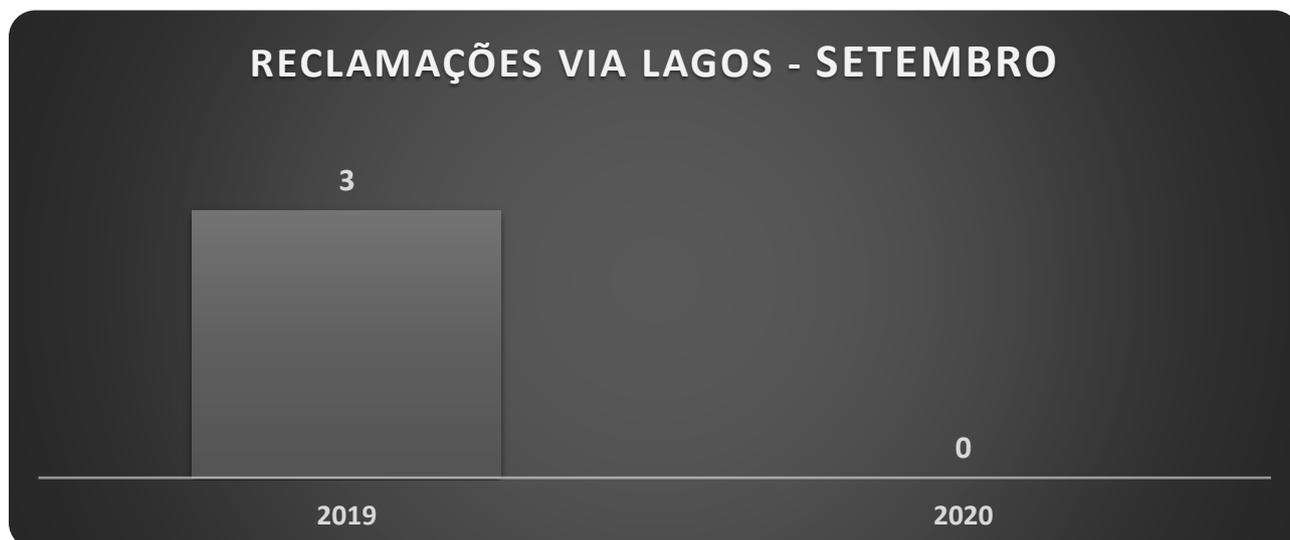
Assunto	Total	%
Atendimento	1	100,00%
Total	1	100,00%



7 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos

7.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo

Não Houve reclamações nesta Ouvidoria acerca da CCR Via Lagos.





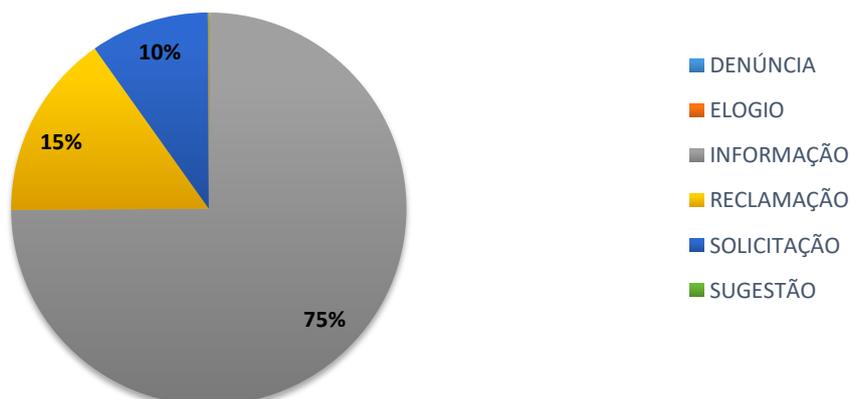
Manifestações Concessionária SUPERVIA

8 Manifestações na Concessionária Supervia

8.1 Manifestações por tipo

<u>Tipo de Manifestação</u>	<u>Manifestações</u>	<u>%</u>
DENÚNCIA	2	<u>0,05%</u>
ELOGIO	3	<u>0,08%</u>
INFORMAÇÃO	2725	<u>74,76%</u>
RECLAMAÇÃO	558	<u>15,31%</u>
SOLICITAÇÃO	354	<u>9,71%</u>
SUGESTÃO	3	<u>0,08%</u>
<u>Total</u>	<u>3645</u>	<u>100,00%</u>

Manifestações Supervia - Setembro 2020



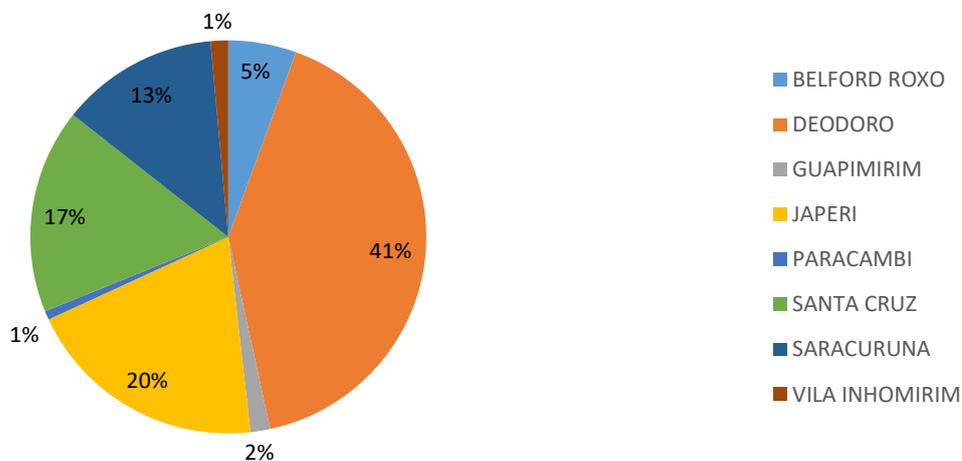


Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	2725	74,76%
DEODORO	482	13,22%
JAPERI	149	4,09%
SANTA CRUZ	124	3,40%
SARACURUNA	99	2,72%
BELFORD ROXO	42	1,15%
GUAPIMIRIM	10	0,27%
VILA INHOMIRIM	9	0,25%
PARACAMBI	5	0,14%
Total	3645	100,00%

Manifestações Supervia - Setembro 2020



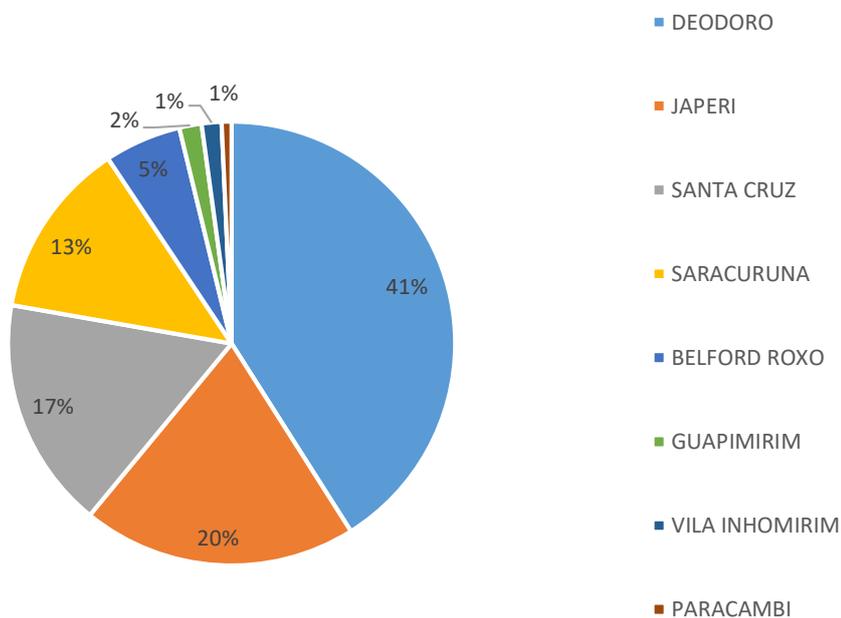


Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	229	41,04%
JAPERI	111	19,89%
SANTA CRUZ	94	16,85%
SARACURUNA	72	12,90%
BELFORD ROXO	31	5,56%
GUAPIMIRIM	9	1,61%
VILA INHOMIRIM	8	1,43%
PARACAMBI	4	0,72%
Total	558	100,00%

Reclamações Supervia - Setembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

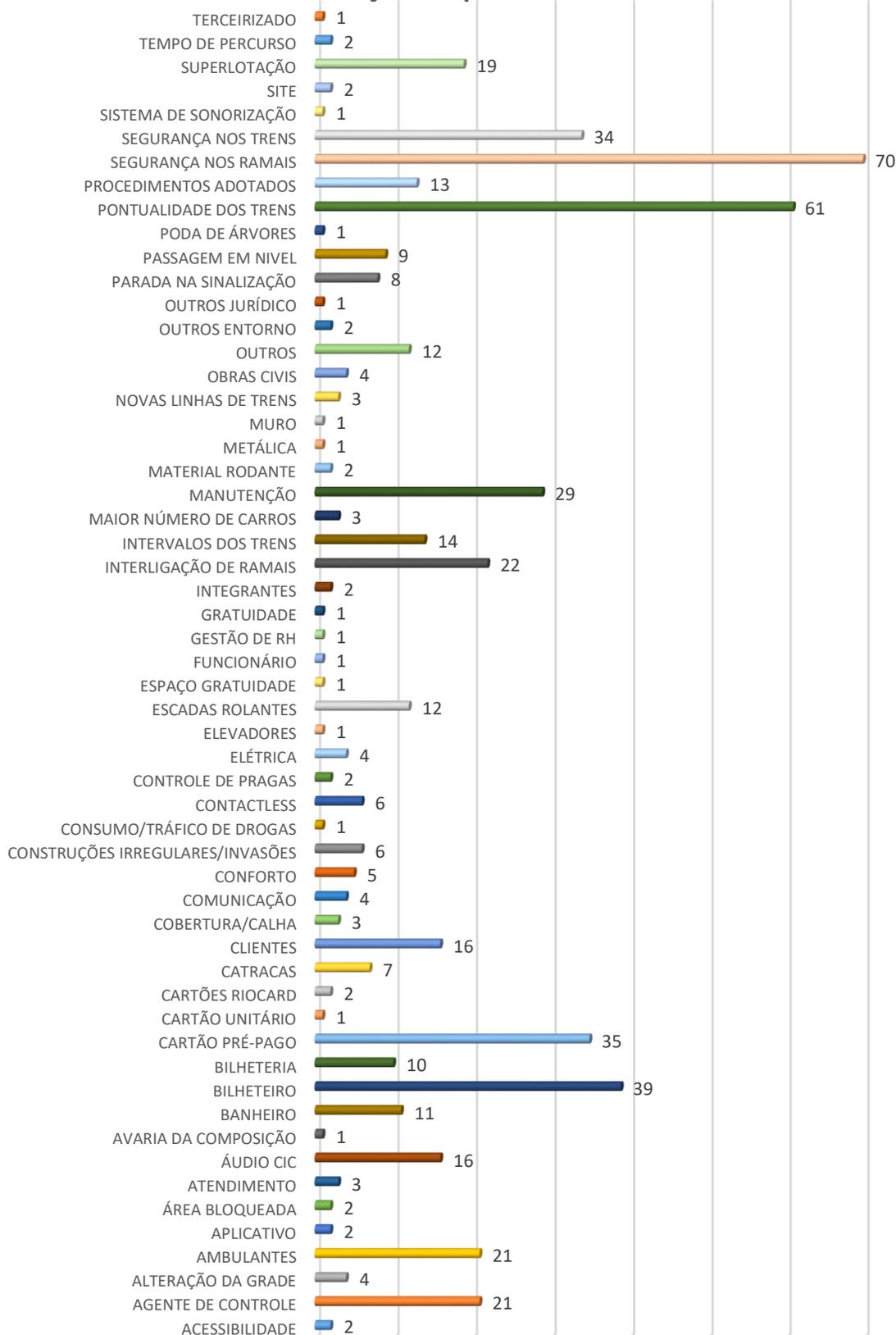
8.4 Reclamações por Assunto

Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	70	12,54%
PONTUALIDADE DOS TRENS	61	10,93%
BILHETEIRO	39	6,99%
CARTÃO PRÉ-PAGO	35	6,27%
SEGURANÇA NOS TRENS	34	6,09%
MANUTENÇÃO	29	5,20%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	22	3,94%
AGENTE DE CONTROLE	21	3,76%
AMBULANTES	21	3,76%
SUPERLOTAÇÃO	19	3,41%
ÁUDIO CIC	16	2,87%
CLIENTES	16	2,87%
INTERVALOS DOS TRENS	14	2,51%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	13	2,33%
ESCADAS ROLANTES	12	2,15%
OUTROS	12	2,15%
BANHEIRO	11	1,97%
BILHETERIA	10	1,79%
PASSAGEM EM NÍVEL	9	1,61%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	8	1,43%
CATRACAS	7	1,25%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	6	1,08%
CONTACTLESS	6	1,08%
CONFORTO	5	0,90%
ALTERAÇÃO DA GRADE	4	0,72%
COMUNICAÇÃO	4	0,72%
ELÉTRICA	4	0,72%
OBRAS CIVIS	4	0,72%
ATENDIMENTO	3	0,54%
COBERTURA/CALHA	3	0,54%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	3	0,54%
NOVAS LINHAS DE TRENS	3	0,54%
ACESSIBILIDADE	2	0,36%
APLICATIVO	2	0,36%
ÁREA BLOQUEADA	2	0,36%
CARTÕES RIOCARD	2	0,36%
CONTROLE DE PRAGAS	2	0,36%
INTEGRANTES	2	0,36%
MATERIAL RODANTE	2	0,36%
OUTROS ENTORNO	2	0,36%
SITE	2	0,36%
TEMPO DE PERCURSO	2	0,36%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,18%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,18%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,18%
ELEVADORES	1	0,18%
ESPAÇO GRATUIDADE	1	0,18%
FUNCIONÁRIO	1	0,18%
GESTÃO DE RH	1	0,18%
GRATUIDADE	1	0,18%
METÁLICA	1	0,18%
MURO	1	0,18%
OUTROS JURÍDICO	1	0,18%
PODA DE ÁRVORES	1	0,18%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	1	0,18%
TERCEIRIZADO	1	0,18%
Total	558	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

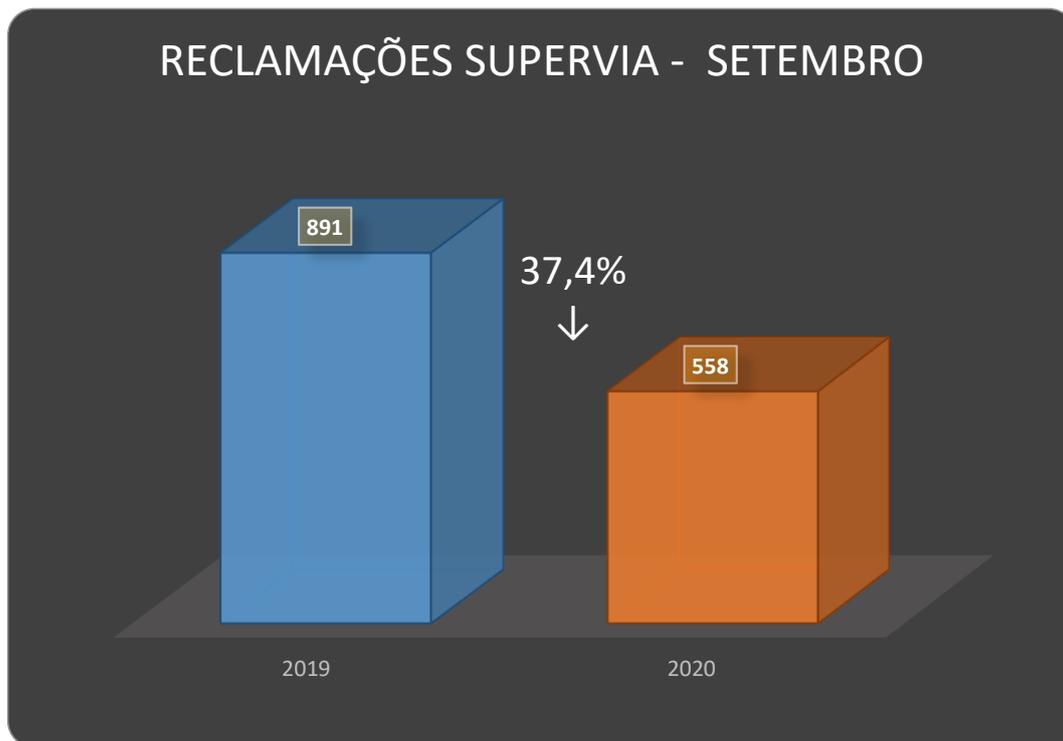
Reclamações Supervia - Setembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.5 Comparativo de manifestações de setembro



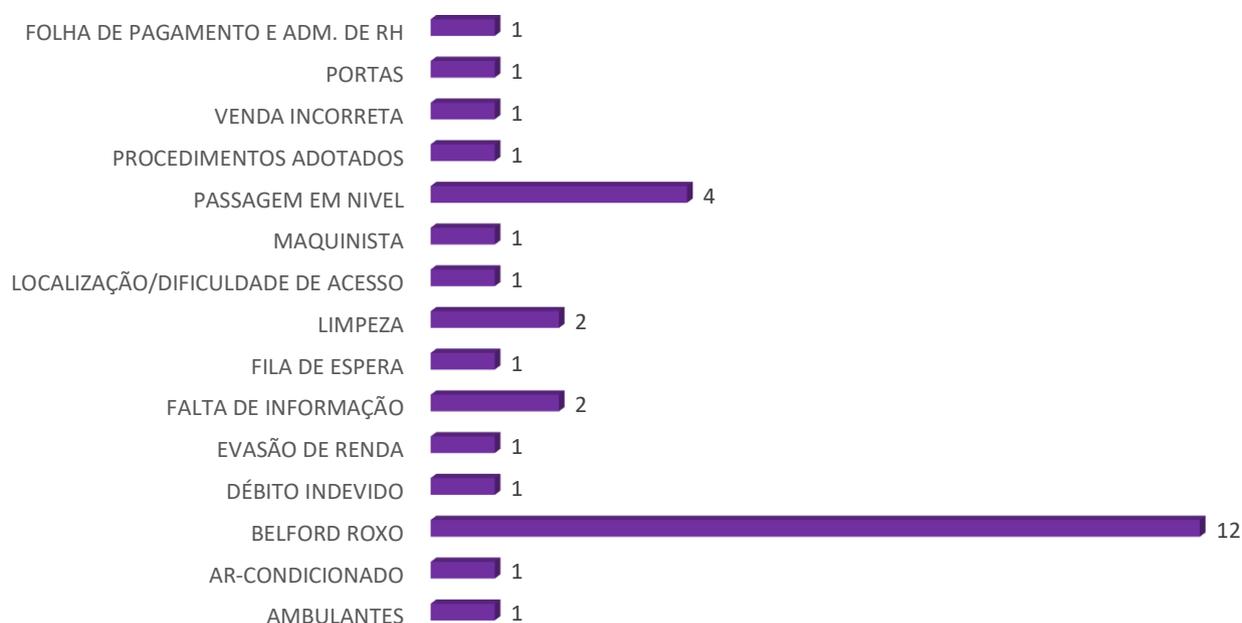


Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.6 Reclamações Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	12	38,71%
PASSAGEM EM NIVEL	4	12,90%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	6,45%
LIMPEZA	2	6,45%
AMBULANTES	1	3,23%
AR-CONDICIONADO	1	3,23%
DÉBITO INDEVIDO	1	3,23%
EVASÃO DE RENDA	1	3,23%
FILA DE ESPERA	1	3,23%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	3,23%
MAQUINISTA	1	3,23%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	3,23%
VENDA INCORRETA	1	3,23%
PORTAS	1	3,23%
FOLHA DE PAGAMENTO E ADM. DE RH	1	3,23%
Total	31	100,00%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Setembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

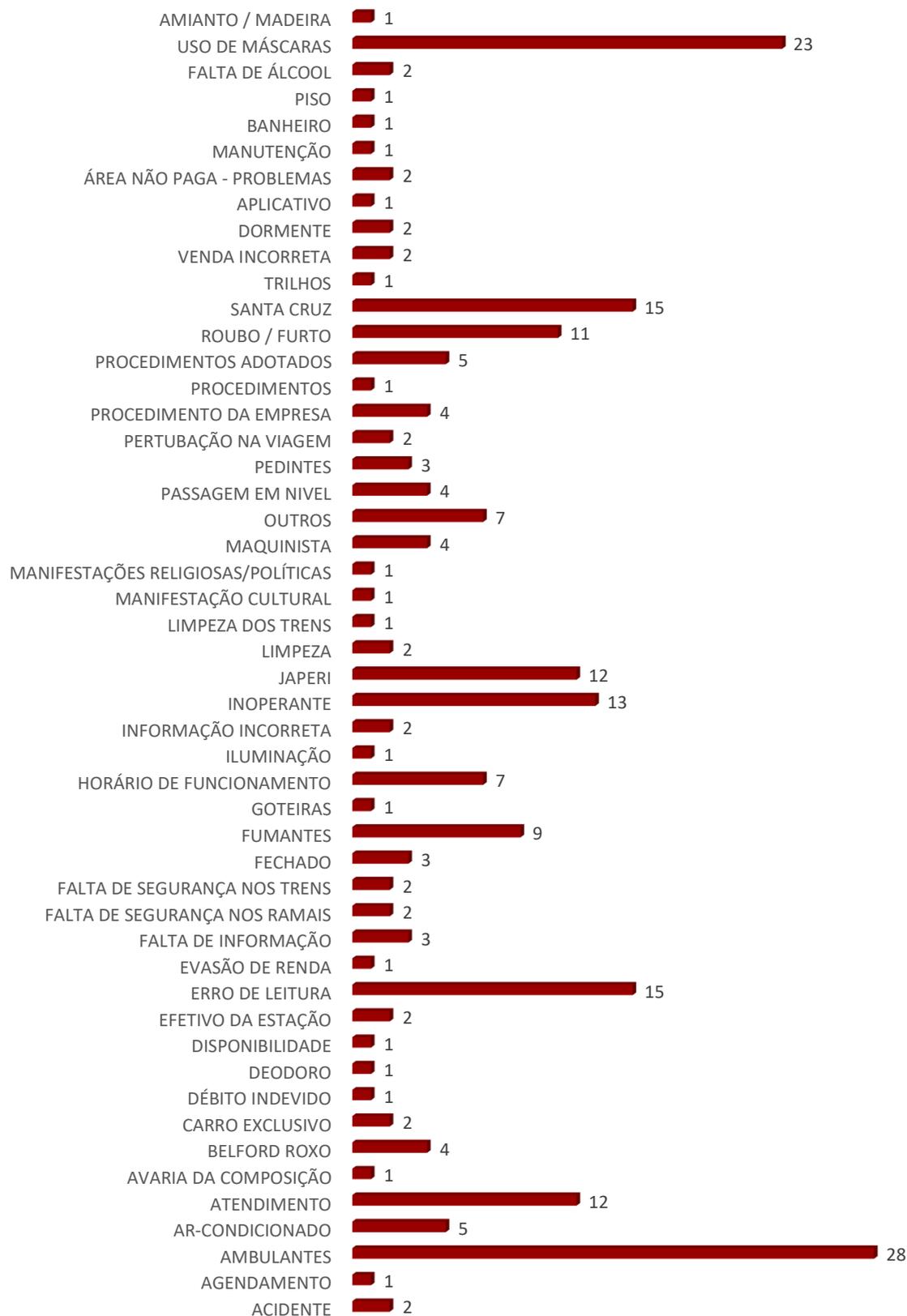
8.7 Reclamações Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
AMBULANTES	28	12,23%
USO DE MÁSCARAS	23	10,04%
ERRO DE LEITURA	15	6,55%
SANTA CRUZ	15	6,55%
INOPERANTE	13	5,68%
ATENDIMENTO	12	5,24%
JAPERI	12	5,24%
ROUBO / FURTO	11	4,80%
FUMANTES	9	3,93%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	7	3,06%
OUTROS	7	3,06%
AR-CONDICIONADO	5	2,18%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	5	2,18%
BELFORD ROXO	4	1,75%
MAQUINISTA	4	1,75%
PASSAGEM EM NÍVEL	4	1,75%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	1,75%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	1,31%
FECHADO	3	1,31%
PEDINTES	3	1,31%
ACIDENTE	2	0,87%
CARRO EXCLUSIVO	2	0,87%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	0,87%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	0,87%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	2	0,87%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	0,87%
LIMPEZA	2	0,87%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	0,87%
VENDA INCORRETA	2	0,87%
DORMENTE	2	0,87%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	0,87%
FALTA DE ÁLCOOL	2	0,87%
AGENDAMENTO	1	0,44%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,44%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,44%
DEODORO	1	0,44%
DISPONIBILIDADE	1	0,44%
EVASÃO DE RENDA	1	0,44%
GOTEIRAS	1	0,44%
ILUMINAÇÃO	1	0,44%
LIMPEZA DOS TRENS	1	0,44%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,44%
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	0,44%
PROCEDIMENTOS	1	0,44%
TRILHOS	1	0,44%
APLICATIVO	1	0,44%
MANUTENÇÃO	1	0,44%
BANHEIRO	1	0,44%
PISO	1	0,44%
AMIANTO / MADEIRA	1	0,44%
Total Geral	229	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Deodoro - Setembro 2020



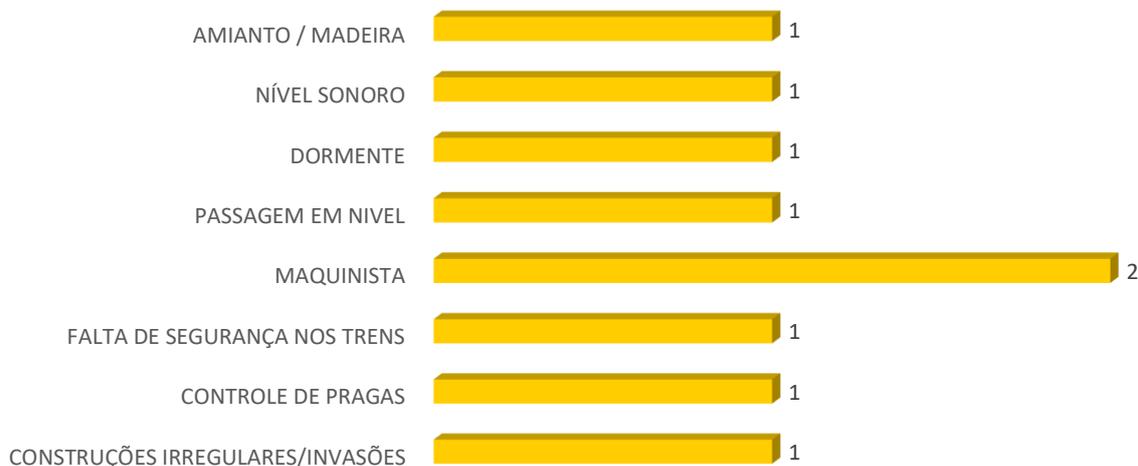


Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.8 Reclamações Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
MAQUINISTA	2	22,22%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	11,11%
CONTROLE DE PRAGAS	1	11,11%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	11,11%
PASSAGEM EM NIVEL	1	11,11%
DORMENTE	1	11,11%
NÍVEL SONORO	1	11,11%
AMIANTO / MADEIRA	1	11,11%
Total	9	100,00%

Reclamações Ramal Guapimirim - Setembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

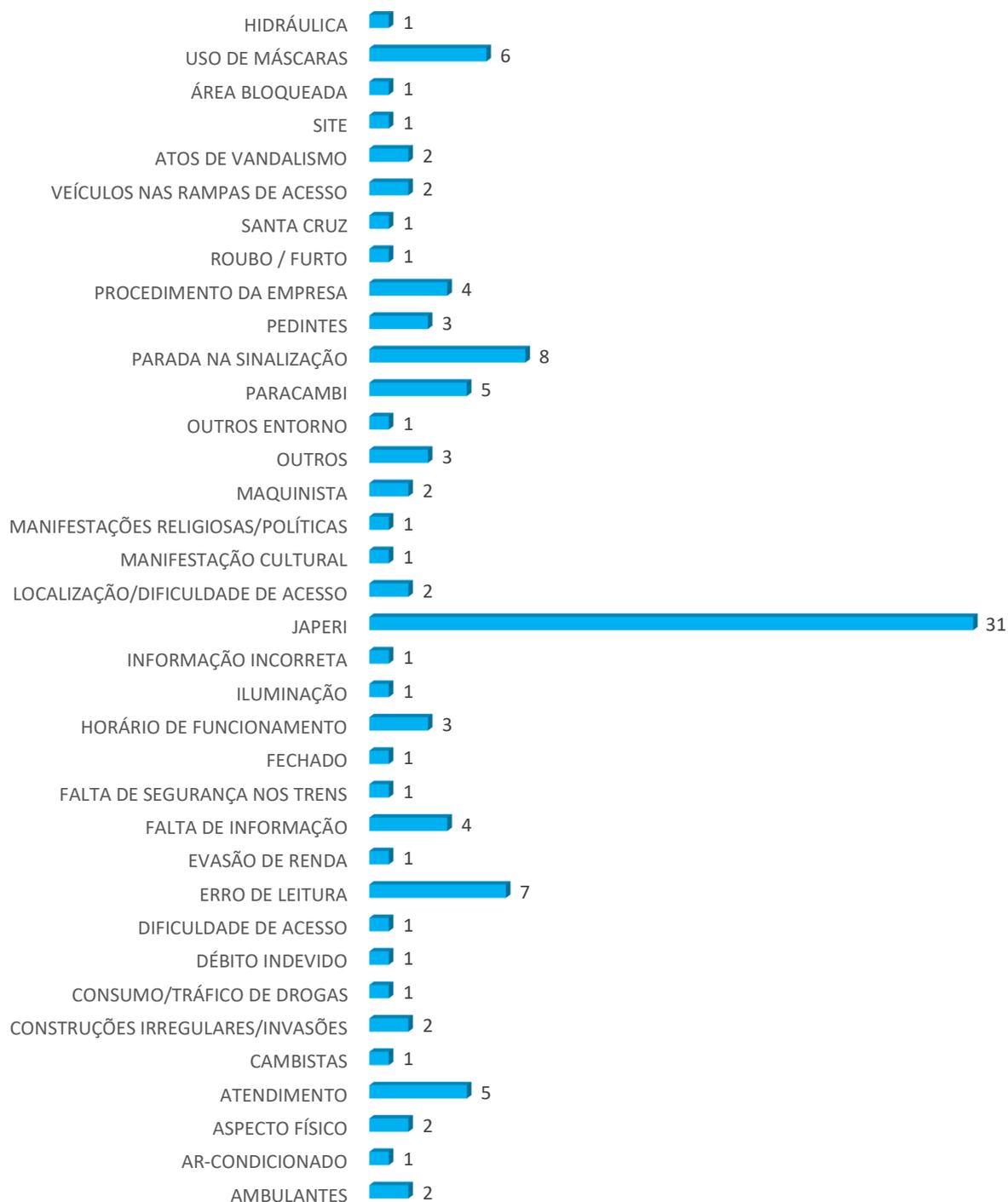
8.9 Reclamações Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	31	27,93%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	8	7,21%
ERRO DE LEITURA	7	6,31%
USO DE MÁSCARAS	6	5,41%
ATENDIMENTO	5	4,50%
PARACAMBI	5	4,50%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	3,60%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	3,60%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	2,70%
OUTROS	3	2,70%
PEDINTES	3	2,70%
AMBULANTES	2	1,80%
ASPECTO FÍSICO	2	1,80%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	2	1,80%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	2	1,80%
MAQUINISTA	2	1,80%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	2	1,80%
ATOS DE VANDALISMO	2	1,80%
AR-CONDICIONADO	1	0,90%
CAMBISTAS	1	0,90%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,90%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,90%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,90%
EVASÃO DE RENDA	1	0,90%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	0,90%
FECHADO	1	0,90%
ILUMINAÇÃO	1	0,90%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,90%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,90%
MANIFESTAÇÕES		
RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	0,90%
OUTROS ENTORNO	1	0,90%
ROUBO / FURTO	1	0,90%
SANTA CRUZ	1	0,90%
SITE	1	0,90%
ÁREA BLOQUEADA	1	0,90%
HIDRÁULICA	1	0,90%
Total	111	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Japeri - Setembro 2020



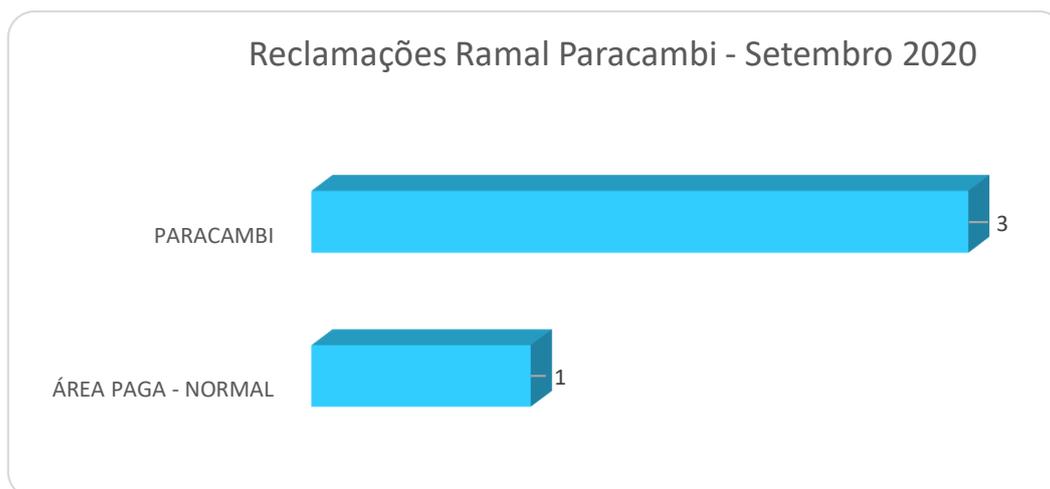


Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.10 Reclamações Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	3	75,00%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	25,00%
Total	4	100,00%

Reclamações Ramal Paracambi - Setembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

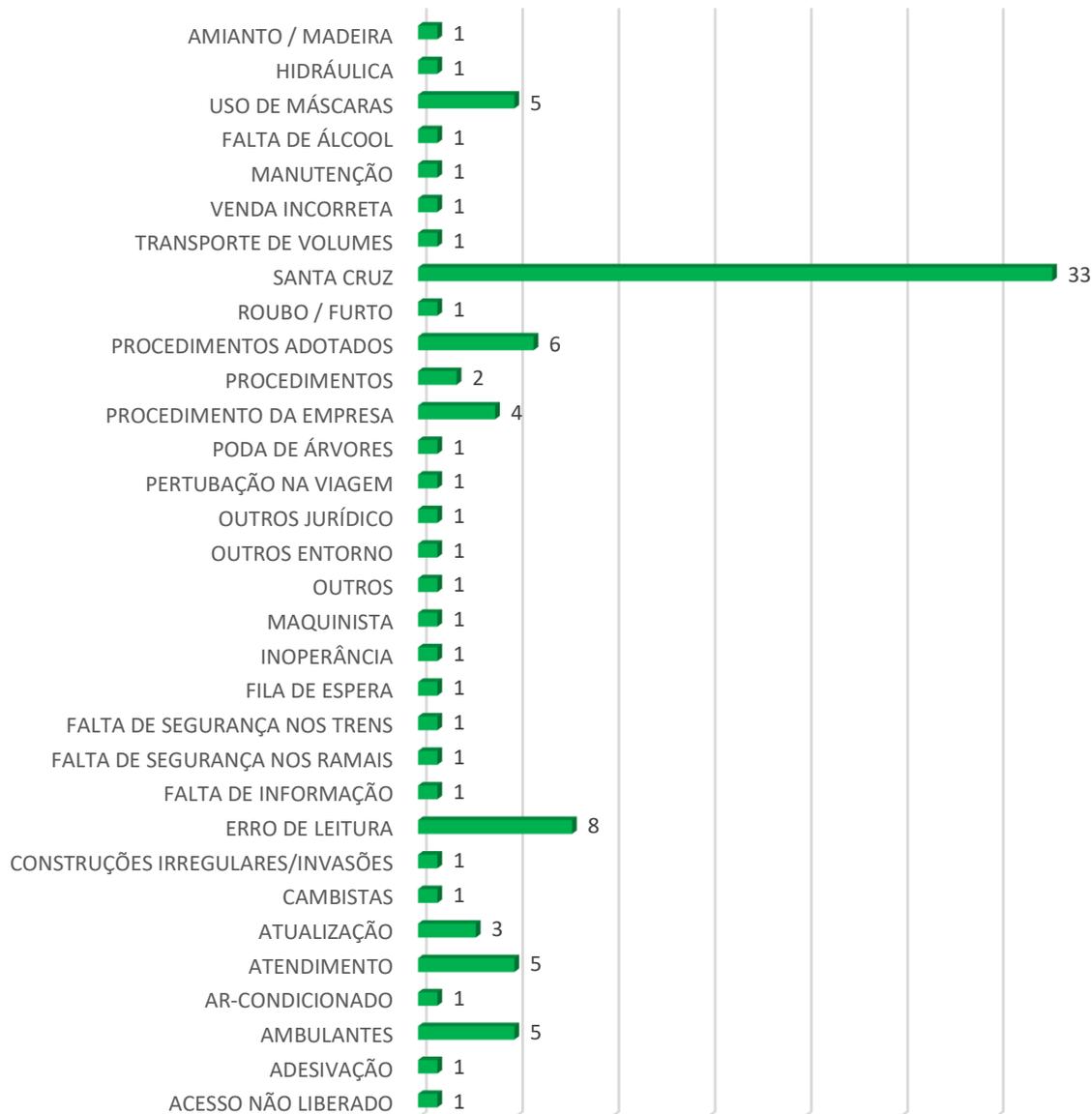
8.11 Reclamações Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	33	35,11%
ERRO DE LEITURA	8	8,51%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	6	6,38%
AMBULANTES	5	5,32%
ATENDIMENTO	5	5,32%
USO DE MÁSCARAS	5	5,32%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	4,26%
ATUALIZAÇÃO	3	3,19%
PROCEDIMENTOS	2	2,13%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	1,06%
ADESIVAÇÃO	1	1,06%
AR-CONDICIONADO	1	1,06%
CAMBISTAS	1	1,06%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	1	1,06%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	1,06%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	1,06%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	1,06%
FILA DE ESPERA	1	1,06%
INOPERÂNCIA	1	1,06%
MAQUINISTA	1	1,06%
OUTROS	1	1,06%
OUTROS ENTORNO	1	1,06%
OUTROS JURÍDICO	1	1,06%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,06%
PODA DE ÁRVORES	1	1,06%
ROUBO / FURTO	1	1,06%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	1,06%
VENDA INCORRETA	1	1,06%
MANUTENÇÃO	1	1,06%
FALTA DE ÁLCOOL	1	1,06%
HIDRÁULICA	1	1,06%
AMIANTO / MADEIRA	1	1,06%
Total	94	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Santa Cruz - Setembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

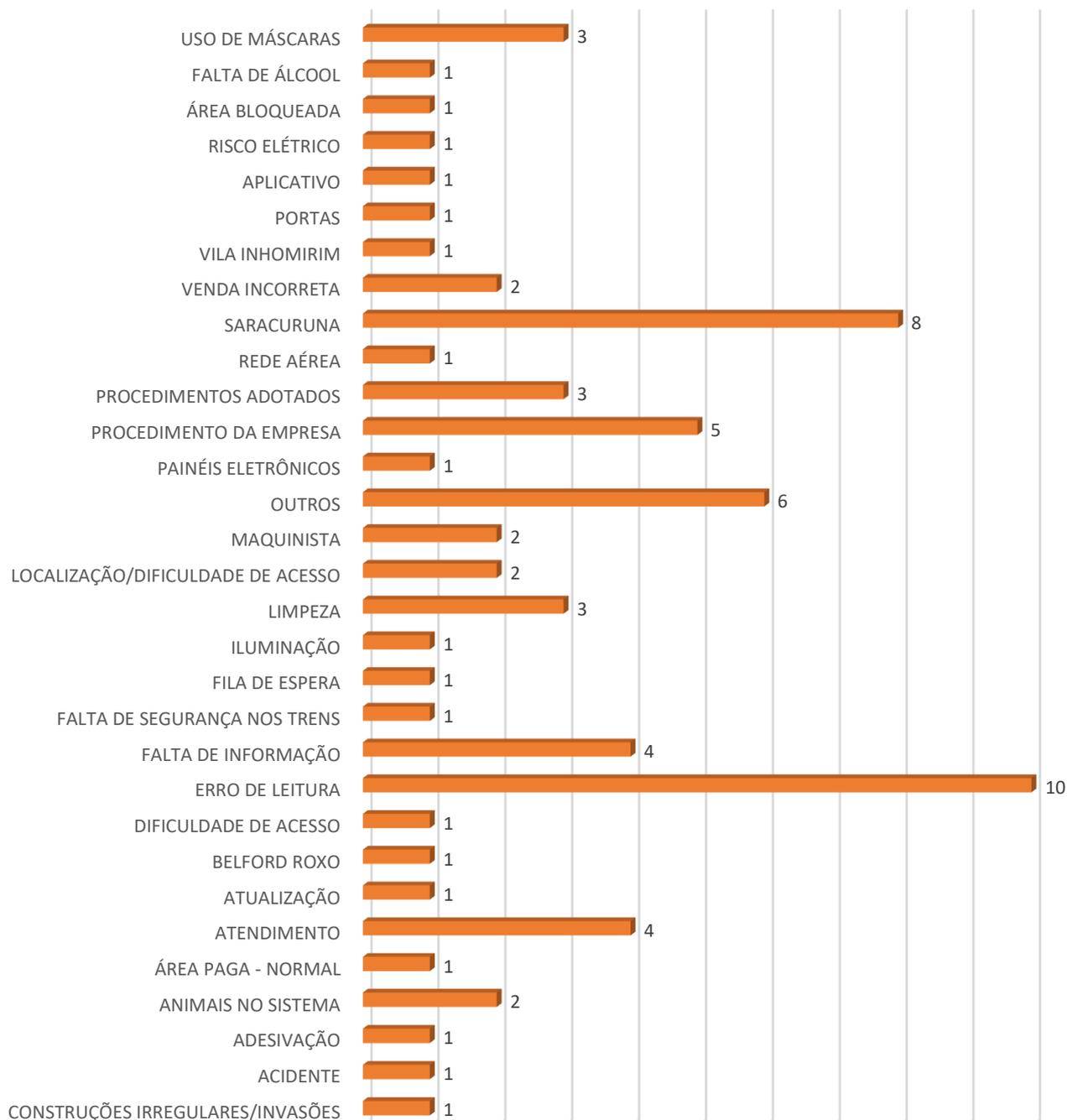
8.12 Reclamações Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	10	13,89%
SARACURUNA	8	11,11%
OUTROS	6	8,33%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	6,94%
ATENDIMENTO	4	5,56%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	5,56%
LIMPEZA	3	4,17%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	4,17%
USO DE MÁSCARAS	3	4,17%
ANIMAIS NO SISTEMA	2	2,78%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	2	2,78%
MAQUINISTA	2	2,78%
VENDA INCORRETA	2	2,78%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	1,39%
ACIDENTE	1	1,39%
ADESIVAÇÃO	1	1,39%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	1,39%
ATUALIZAÇÃO	1	1,39%
BELFORD ROXO	1	1,39%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	1,39%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	1,39%
FILA DE ESPERA	1	1,39%
ILUMINAÇÃO	1	1,39%
PAINÉIS ELETRÔNICOS	1	1,39%
REDE AÉREA	1	1,39%
VILA INHOMIRIM	1	1,39%
PORTAS	1	1,39%
APLICATIVO	1	1,39%
RISCO ELÉTRICO	1	1,39%
ÁREA BLOQUEADA	1	1,39%
FALTA DE ÁLCOOL	1	1,39%
Total	72	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Saracuruna - Setembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.13 Reclamações Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS CONSTRUÇÕES	2	25,00%
IRREGULARES/INVASÕES	1	12,50%
CONTROLE DE PRAGAS	1	12,50%
MAQUINISTA	1	12,50%
OUTROS ENTORNO	1	12,50%
VILA INHOMIRIM	1	12,50%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	12,50%
Total	8	100,00%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Setembro 2020



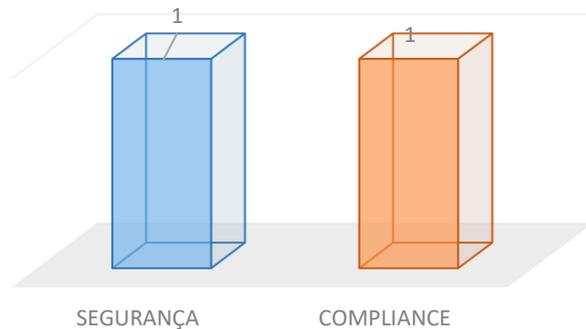


Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.14 Manifestações por Assunto

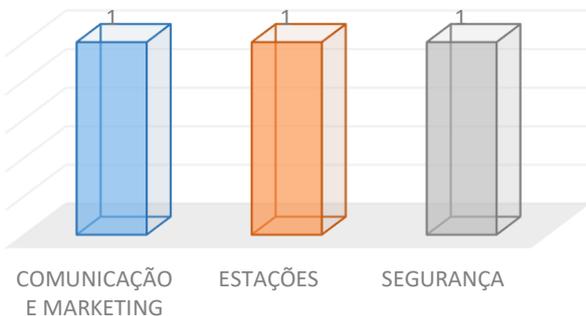
Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	1	50,00%
COMPLIANCE	1	50,00%
Total	2	100,00%

DENÚNCIAS - Setembro 2020



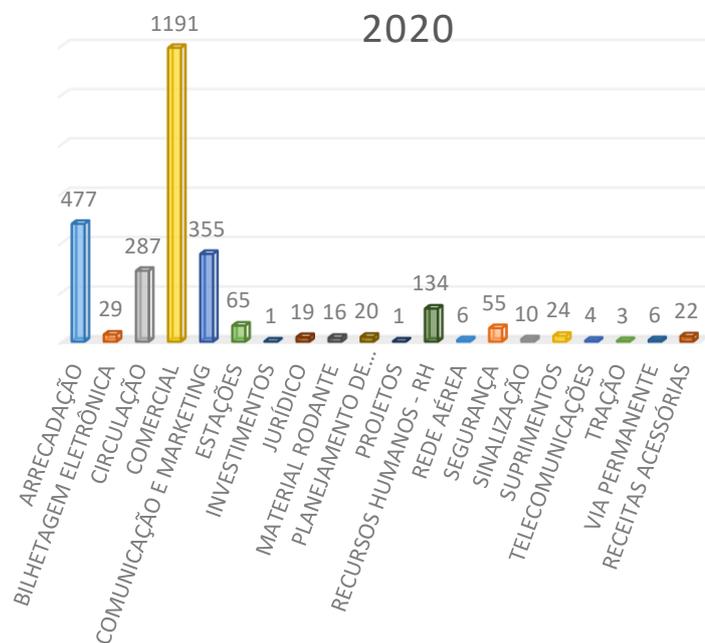
Assunto	Elogios	%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	33,33%
ESTAÇÕES	1	33,33%
SEGURANÇA	1	33,33%
Total	3	100,00%

ELOGIOS - Setembro 2020



Assunto	Informações	%
COMERCIAL	1191	43,71%
ARRECADÇÃO	477	17,50%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	355	13,03%
CIRCULAÇÃO	287	10,53%
RECURSOS HUMANOS - RH	134	4,92%
ESTAÇÕES	65	2,39%
SEGURANÇA	55	2,02%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	29	1,06%
SUPRIMENTOS	24	0,88%
RECEITAS ACESSÓRIAS	22	0,81%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	20	0,73%
JURÍDICO	19	0,70%
MATERIAL RODANTE	16	0,59%
SINALIZAÇÃO	10	0,37%
REDE AÉREA	6	0,22%
VIA PERMANENTE	6	0,22%
TELECOMUNICAÇÕES	4	0,15%
TRAÇÃO	3	0,11%
INVESTIMENTOS	1	0,04%
PROJETOS	1	0,04%
Total	2725	100,00%

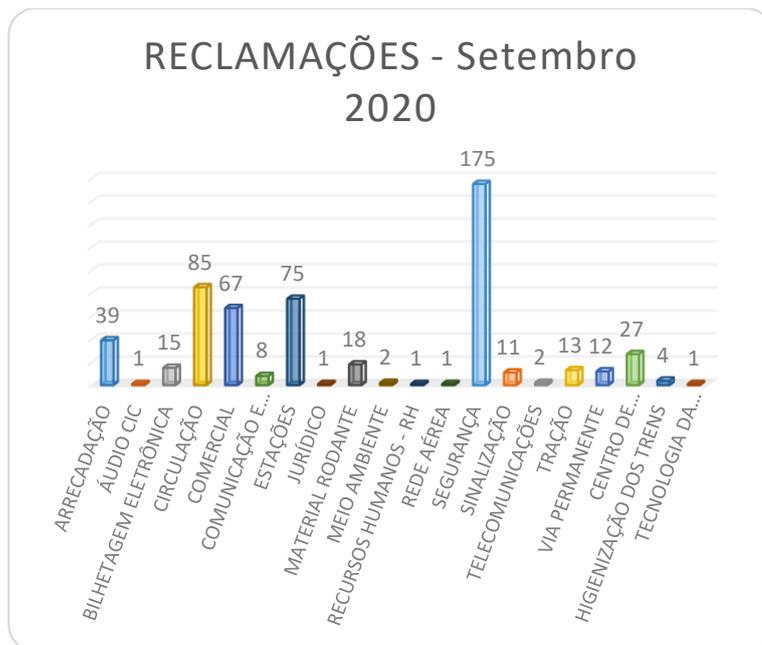
INFORMAÇÕES - Setembro 2020



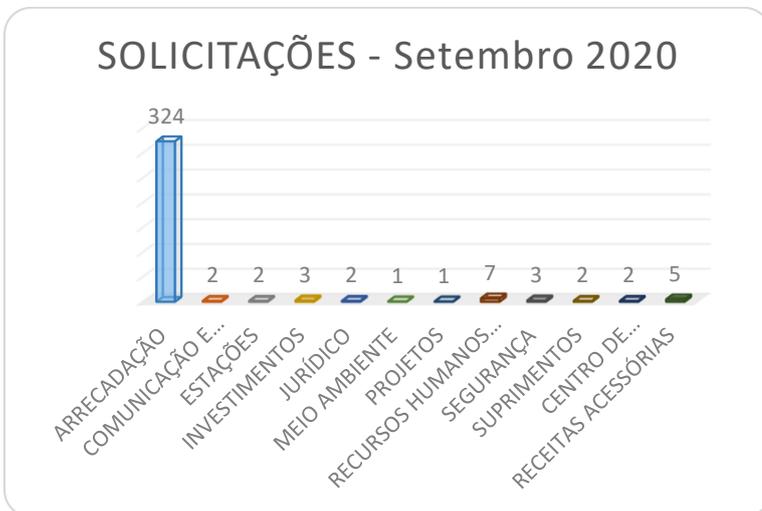


Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	175	31,36%
CIRCULAÇÃO	85	15,23%
ESTAÇÕES	75	13,44%
COMERCIAL	67	12,01%
ARRECADAÇÃO	39	6,99%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	27	4,84%
MATERIAL RODANTE	18	3,23%
BILHETAGEM		
ELETRÔNICA	15	2,69%
TRAÇÃO	13	2,33%
VIA PERMANENTE	12	2,15%
SINALIZAÇÃO	11	1,97%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	8	1,43%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	4	0,72%
MEIO AMBIENTE	2	0,36%
TELECOMUNICAÇÕES	2	0,36%
ÁUDIO CIC	1	0,18%
JURÍDICO	1	0,18%
RECURSOS HUMANOS - RH	1	0,18%
REDE AÉREA	1	0,18%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0,18%
Total	558	100,00%



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	324	91,53%
RECURSOS HUMANOS - RH	7	1,98%
RECEITAS ACESSÓRIAS	5	1,41%
INVESTIMENTOS	3	0,85%
SEGURANÇA	3	0,85%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	0,56%
ESTAÇÕES	2	0,56%
JURÍDICO	2	0,56%
SUPRIMENTOS	2	0,56%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	0,56%
MEIO AMBIENTE	1	0,28%
PROJETOS	1	0,28%
Total	354	100,00%



Assunto	Sugestões	%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	33,33%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	33,33%
SEGURANÇA DE TRÁFEGO	1	33,33%
Total	3	100,00%





Manifestações Concessionária SUPERVIA

9 Manifestações na Concessionária Metrôrio

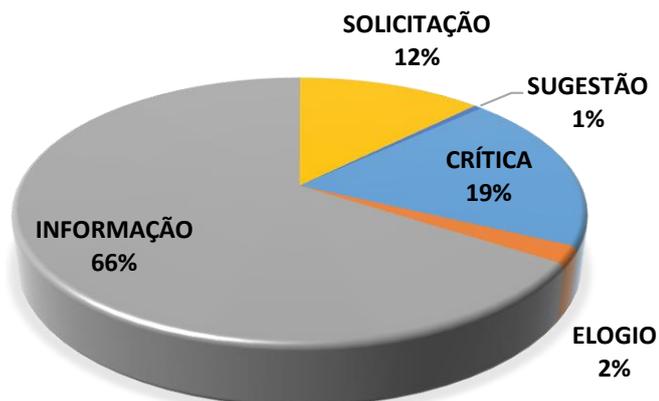
9.1 Manifestações por tipo e por Linha

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	145	97	43	146	431	19,10%
ELOGIO	9	2	1	34	46	2,04%
INFORMAÇÃO	343	189	94	860	1486	65,84%
SOLICITAÇÃO	57	24	14	187	282	12,49%
SUGESTÃO	2		1	9	12	0,53%
Total	556	312	153	1236	2257	100,00%

Atendimentos MetrôRio - Setembro 2020



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - SETEMBRO 2020





Manifestações Concessionária METRÔRIO

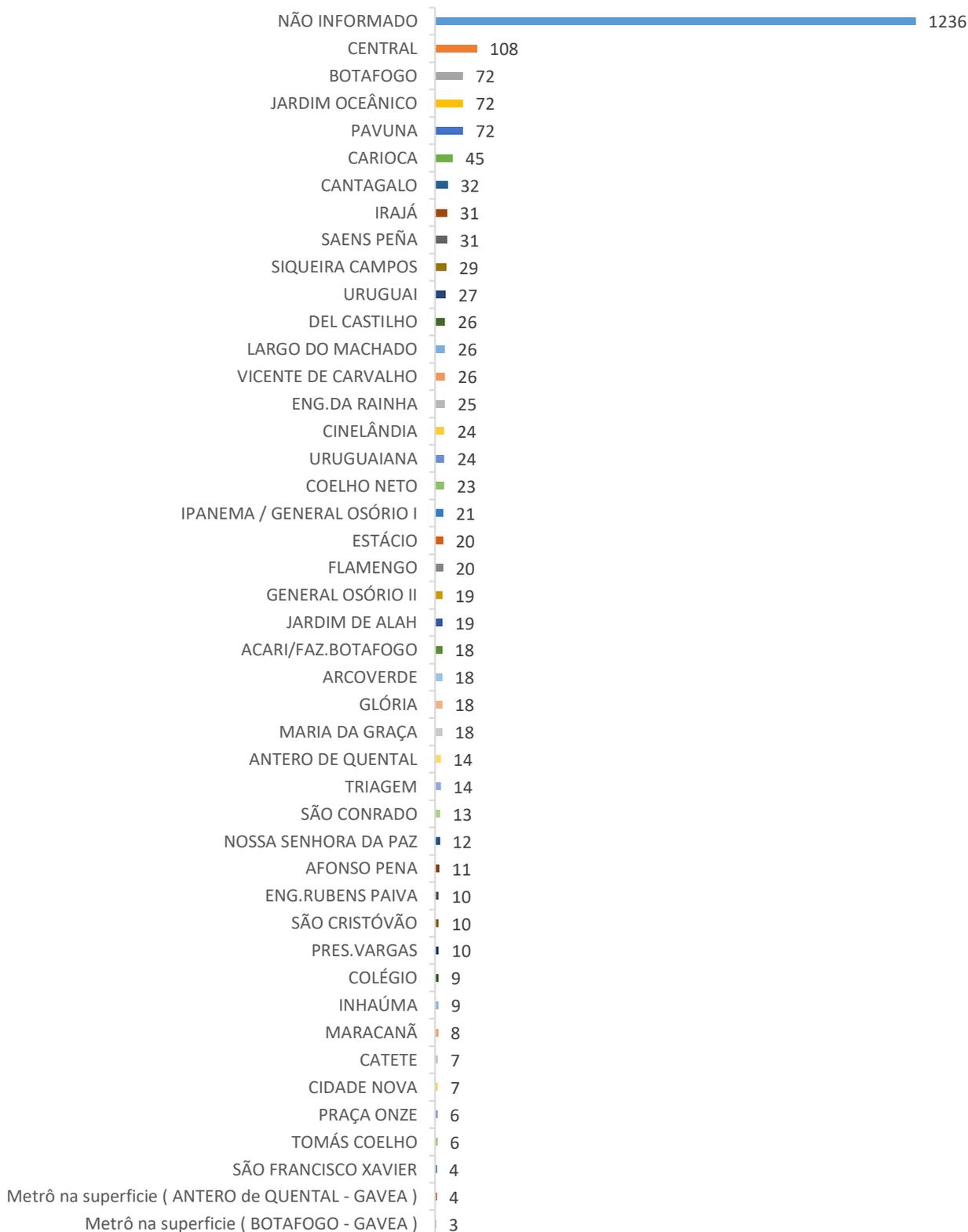
9.2 Manifestações por Estação

Estação	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	1236	54,76%
CENTRAL	108	4,79%
BOTAFOGO	72	3,19%
JARDIM OCEÂNICO	72	3,19%
PAVUNA	72	3,19%
CARIOCA	45	1,99%
CANTAGALO	32	1,42%
IRAJÁ	31	1,37%
SAENS PEÑA	31	1,37%
SIQUEIRA CAMPOS	29	1,28%
URUGUAI	27	1,20%
DEL CASTILHO	26	1,15%
LARGO DO MACHADO	26	1,15%
VICENTE DE CARVALHO	26	1,15%
ENG.DA RAINHA	25	1,11%
CINELÂNDIA	24	1,06%
URUGUAIANA	24	1,06%
COELHO NETO	23	1,02%
IPANEMA / GENERAL OSÓRIO I	21	0,93%
ESTÁCIO	20	0,89%
FLAMENGO	20	0,89%
GENERAL OSÓRIO II	19	0,84%
JARDIM DE ALAH	19	0,84%
ACARI/FAZ.BOTAFOGO	18	0,80%
ARCOVERDE	18	0,80%
GLÓRIA	18	0,80%
MARIA DA GRAÇA	18	0,80%
ANTERO DE QUENTAL	14	0,62%
TRIAGEM	14	0,62%
SÃO CONRADO	13	0,58%
NOSSA SENHORA DA PAZ	12	0,53%
AFONSO PENA	11	0,49%
ENG.RUBENS PAIVA	10	0,44%
SÃO CRISTÓVÃO	10	0,44%
PRES.VARGAS	10	0,44%
COLÉGIO	9	0,40%
INHAÚMA	9	0,40%
MARACANÃ	8	0,35%
CATETE	7	0,31%
CIDADE NOVA	7	0,31%
PRAÇA ONZE	6	0,27%
TOMÁS COELHO	6	0,27%
SÃO FRANCISCO XAVIER	4	0,18%
Metrô na superfície (ANTERO de QUENTAL - GAVEA)	4	0,18%
Metrô na superfície (BOTAFOGO - GAVEA)	3	0,13%
Total	2257	100,00%



Manifestações Concessionária METRÔRIO

Manifestações por estação - Setembro 2020





Manifestações Concessionária METRÔRIO

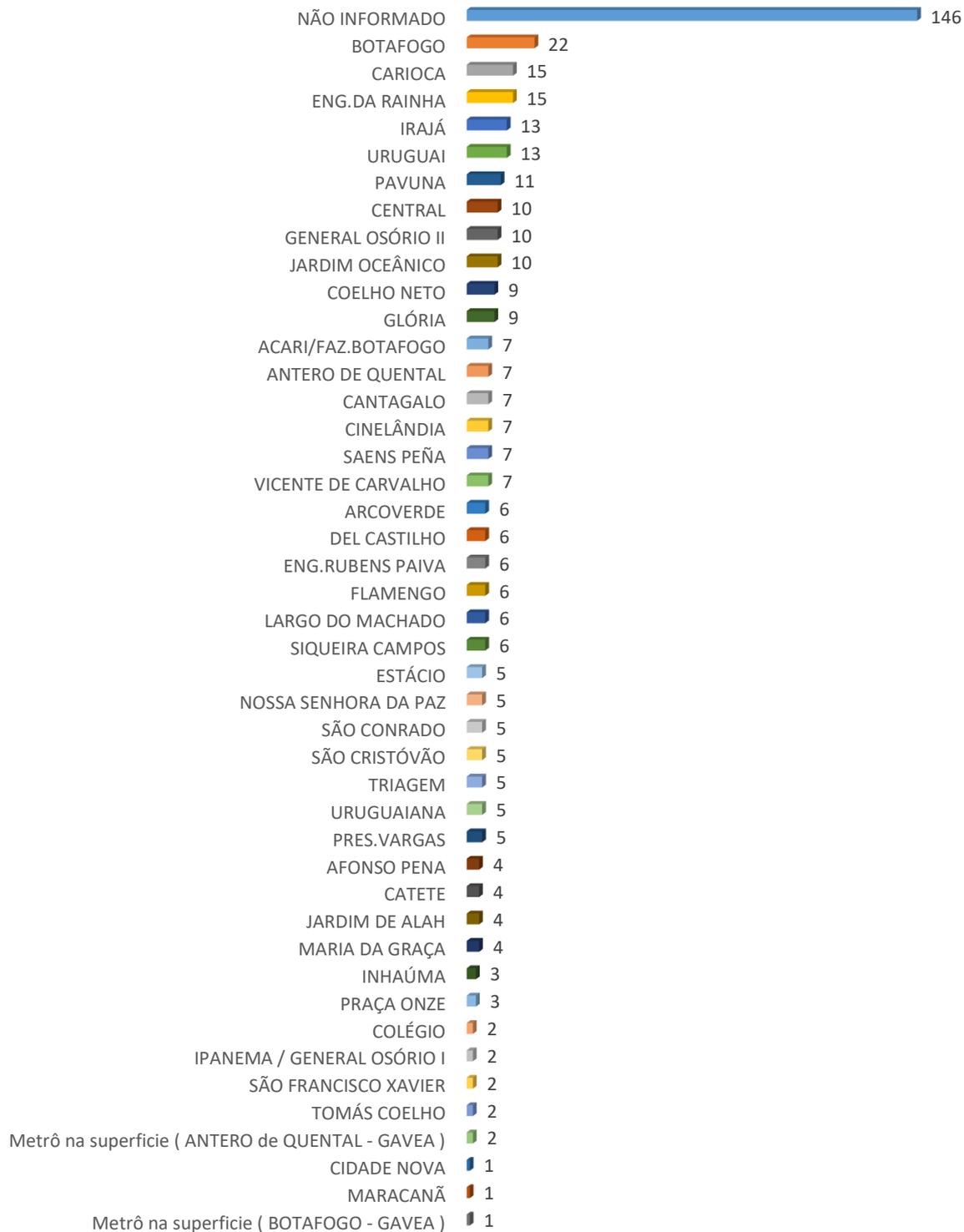
9.3 Reclamações por Estação

Estação	Reclamações	%
NÃO INFORMADO	146	33,87%
BOTAFOGO	22	5,10%
CARIOCA	15	3,48%
ENG.DA RAINHA	15	3,48%
IRAJÁ	13	3,02%
URUGUAI	13	3,02%
PAVUNA	11	2,55%
CENTRAL	10	2,32%
GENERAL OSÓRIO II	10	2,32%
JARDIM OCEÂNICO	10	2,32%
COELHO NETO	9	2,09%
GLÓRIA	9	2,09%
ACARI/FAZ.BOTAFOGO	7	1,62%
ANTERO DE QUENTAL	7	1,62%
CANTAGALO	7	1,62%
CINELÂNDIA	7	1,62%
SAENS PEÑA	7	1,62%
VICENTE DE CARVALHO	7	1,62%
ARCOVERDE	6	1,39%
DEL CASTILHO	6	1,39%
ENG.RUBENS PAIVA	6	1,39%
FLAMENGO	6	1,39%
LARGO DO MACHADO	6	1,39%
SIQUEIRA CAMPOS	6	1,39%
ESTÁCIO	5	1,16%
NOSSA SENHORA DA PAZ	5	1,16%
SÃO CONRADO	5	1,16%
SÃO CRISTÓVÃO	5	1,16%
TRIAGEM	5	1,16%
URUGUAIANA	5	1,16%
PRES.VARGAS	5	1,16%
AFONSO PENA	4	0,93%
CATETE	4	0,93%
JARDIM DE ALAH	4	0,93%
MARIA DA GRAÇA	4	0,93%
INHAÚMA	3	0,70%
PRAÇA ONZE	3	0,70%
COLÉGIO	2	0,46%
IPANEMA / GENERAL OSÓRIO I	2	0,46%
SÃO FRANCISCO XAVIER	2	0,46%
TOMÁS COELHO	2	0,46%
Metrô na superfície (ANTERO de QUENTAL - GAVEA)	2	0,46%
CIDADE NOVA	1	0,23%
MARACANÃ	1	0,23%
Metrô na superfície (BOTAFOGO - GAVEA)	1	0,23%
Total	431	100,00%



Manifestações Concessionária METRÔRIO

Reclamações MetrôRio - Setembro 2020



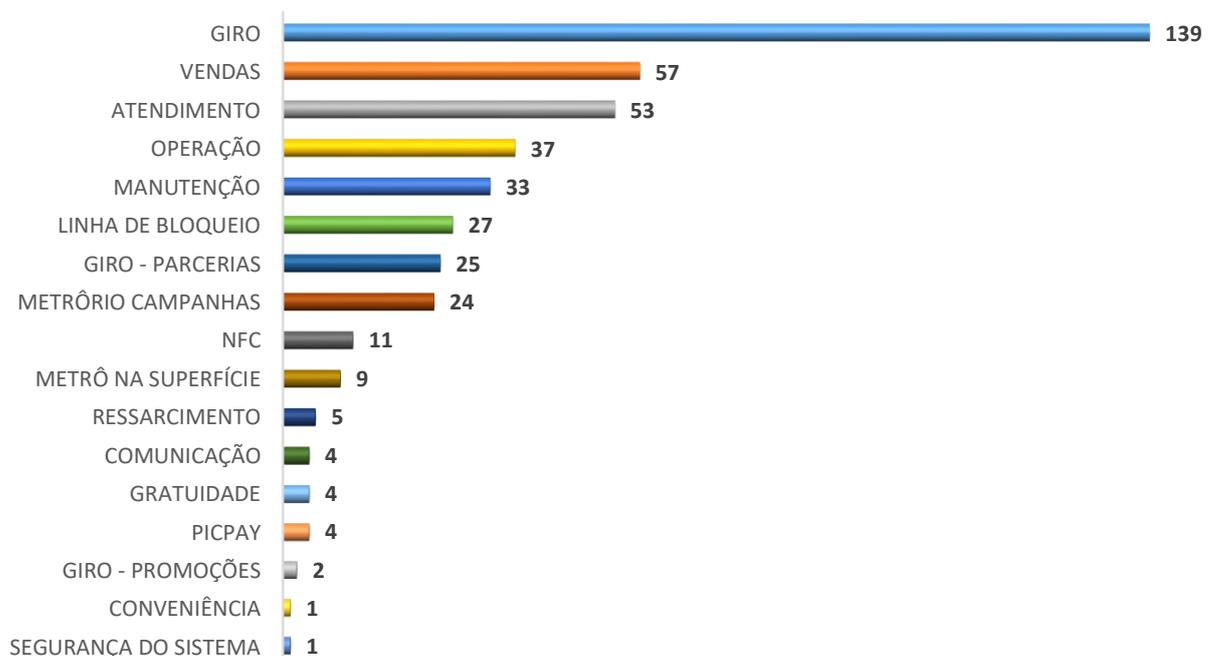


Manifestações Concessionária METRÔRIO

9.4 Manifestações por Motivo

Motivo	Frequência	%
GIRO	139	31,88%
VENDAS	57	13,07%
ATENDIMENTO	53	12,16%
OPERAÇÃO	37	8,49%
MANUTENÇÃO	33	7,57%
LINHA DE BLOQUEIO	27	6,19%
GIRO - PARCERIAS	25	5,73%
METRÔRIO CAMPANHAS	24	5,50%
NFC	11	2,52%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	9	2,06%
RESSARCIMENTO	5	1,15%
COMUNICAÇÃO	4	0,92%
GRATUIDADE	4	0,92%
PICPAY	4	0,92%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,46%
CONVENIÊNCIA	1	0,23%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,23%
Total	436	100,00%

Motivo das Reclamações - Setembro 2020





Manifestações Concessionária METRÔRIO

9.5 Manifestações por Categoria

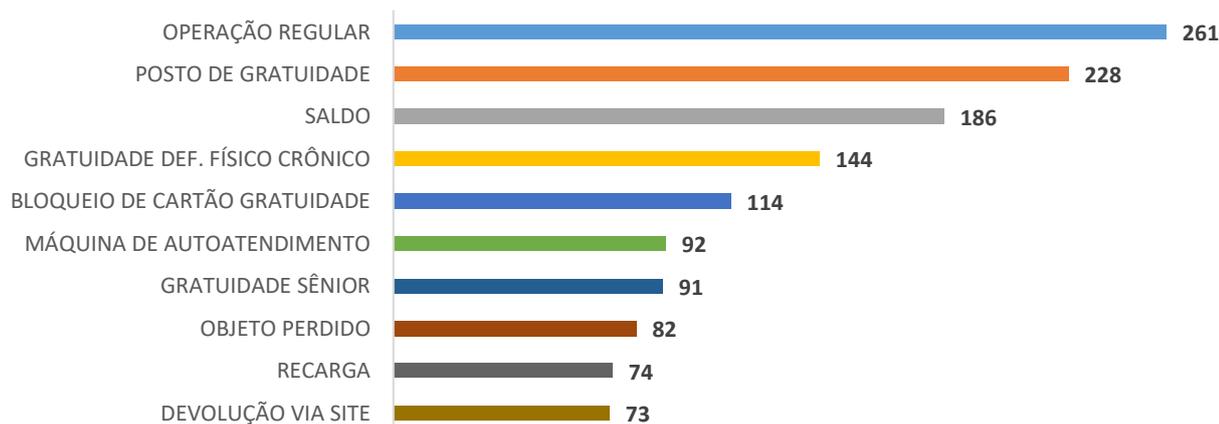
Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	261	11,23%
POSTO DE GRATUIDADE	228	9,81%
SALDO	186	8,00%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	144	6,20%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	114	4,91%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	92	3,96%
GRATUIDADE SÊNIOR	91	3,92%
OBJETO PERDIDO	82	3,53%
RECARGA	74	3,18%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	73	3,14%
BIKE RIO	69	2,97%
BLOQUEIO DE CARTÃO	59	2,54%
RH	51	2,19%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	50	2,15%
CADASTRO	49	2,11%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	49	2,11%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	43	1,85%
APLICATIVO	41	1,76%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	40	1,72%
GIRO	37	1,59%
ACHADOS E PERDIDOS	35	1,51%
CORONAVIRUS	27	1,16%
LOJAS E QUIOSQUES	25	1,08%
BILHETERIA	24	1,03%
CARTÃO PRÉ-PAGO	24	1,03%
ACESSO AO APP/SITE	24	1,03%
INFORMAÇÕES GERAIS	23	0,99%
UBER	23	0,99%
RECHAMADA	21	0,90%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	19	0,82%
CARTÕES METRÔRIO	16	0,69%
ATENDIMENTO DO SAC	13	0,56%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	12	0,52%
DANOS AO CLIENTE	11	0,47%
INSTITUCIONAL	10	0,43%
SUPRIMENTOS	10	0,43%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	9	0,39%
WIFI	8	0,34%
CARTÃO UNITÁRIO	8	0,34%
RECARGA VIA PICPAY	8	0,34%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	7	0,30%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	7	0,30%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	7	0,30%
BICICLETÁRIO	6	0,26%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	6	0,26%
CELULAR	6	0,26%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	6	0,26%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	6	0,26%
COMUNICAÇÃO VISUAL	5	0,22%
GRATUIDADE ESTUDANTE	5	0,22%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	5	0,22%



Manifestações Concessionária METRÔRIO

CAMERA DAS ESTAÇÕES	5	0,22%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	5	0,22%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	5	0,22%
PROMOÇÕES	4	0,17%
CARTÃO MASTER	3	0,13%
PARCERIAS	3	0,13%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	3	0,13%
VALIDADOR	3	0,13%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,13%
NICEPHOTOS	3	0,13%
TARIFAS	3	0,13%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	3	0,13%
APOIO CLIENTE	3	0,13%
CHEFSCLUB	3	0,13%
CARTÃO VISA	2	0,09%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	2	0,09%
PALCO CARIOCA	2	0,09%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	2	0,09%
BOAS PRÁTICAS	2	0,09%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,09%
EMAIL DE PROMOÇÕES	2	0,09%
CONDUTORES	1	0,04%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,04%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	1	0,04%
PALCO CARIOCA ONLINE	1	0,04%
OUTROS (PARCERIAS)	1	0,04%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	1	0,04%
MOBLY	1	0,04%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,04%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,04%
VALIDADOR DO MNS	1	0,04%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - FLUXO	1	0,04%
MÁQUINAS DE VENDAS	1	0,04%
Total	2324	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES





Manifestações Concessionária METRÔRIO

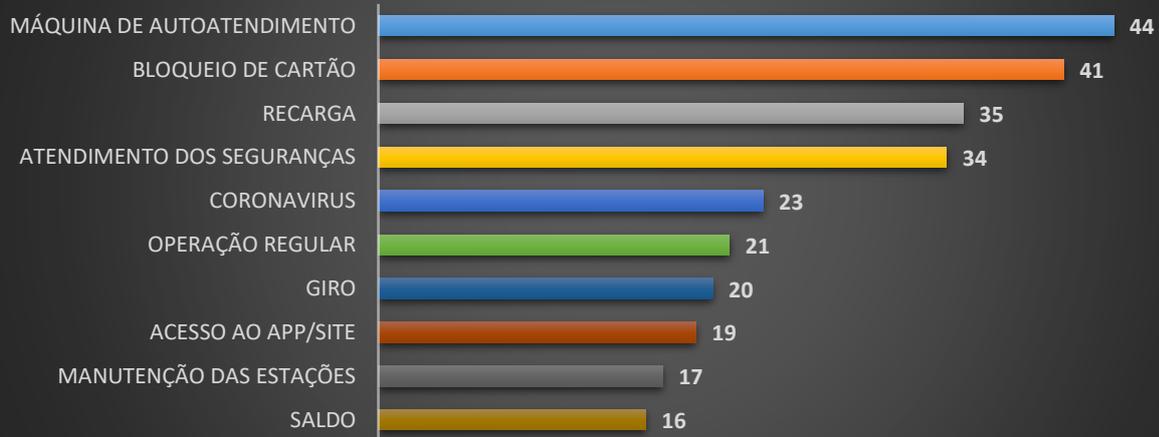
9.6 Reclamações por Categoria

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	44	10,09%
BLOQUEIO DE CARTÃO	41	9,40%
RECARGA	35	8,03%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	34	7,80%
CORONAVIRUS	23	5,28%
OPERAÇÃO REGULAR	21	4,82%
GIRO	20	4,59%
ACESSO AO APP/SITE	19	4,36%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	17	3,90%
SALDO	16	3,67%
UBER	16	3,67%
CADASTRO	14	3,21%
CARTÃO PRÉ-PAGO	14	3,21%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	12	2,75%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	9	2,06%
BILHETERIA	7	1,61%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	7	1,61%
APLICATIVO	6	1,38%
CELULAR	6	1,38%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	6	1,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	6	1,38%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	5	1,15%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	5	1,15%
RECARGA VIA PICPAY	4	0,92%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	4	0,92%
CARTÃO MASTER	3	0,69%
VALIDADOR	3	0,69%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,69%
NICEPHOTOS	3	0,69%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -	3	0,69%
CARTÃO VISA	2	0,46%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,46%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,46%
BIKE RIO	2	0,46%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	0,46%
ATENDIMENTO DO SAC	2	0,46%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,46%
CHEFSCLUB	2	0,46%
EMAIL DE PROMOÇÕES	2	0,46%
BICICLETÁRIO	1	0,23%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,23%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,23%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,23%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,23%
OUTROS (PARCERIAS)	1	0,23%
BOAS PRÁTICAS	1	0,23%
MOBLY	1	0,23%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,23%
APOIO CLIENTE	1	0,23%
VALIDADOR DO MNS	1	0,23%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - FLUXO	1	0,23%
Total	436	100,00%



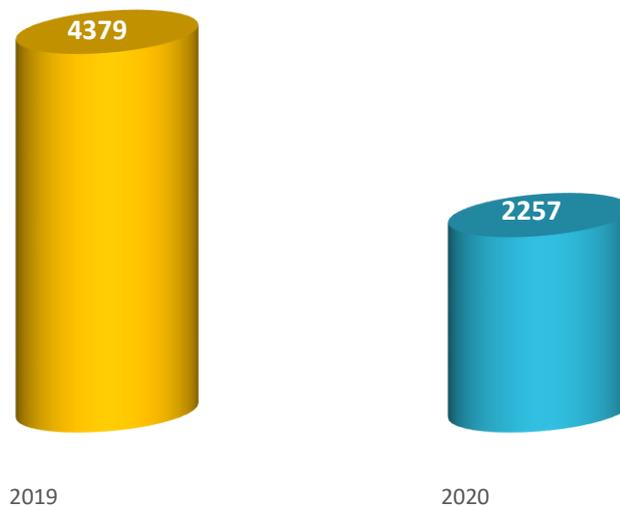
Manifestações Concessionária METRÔRIO

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



9.7 Comparativo do mês de setembro

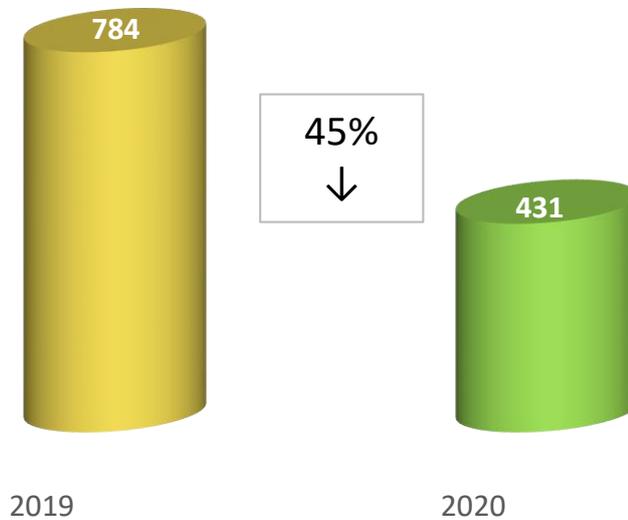
Manifestações MetrôRio - Setembro





Manifestações Concessionária METRÔRIO

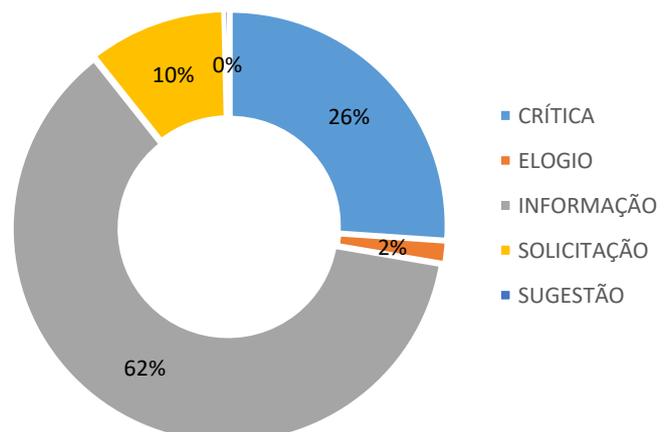
Reclamações MetrôRio - Setembro



9.8 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	145	26,08%
ELOGIO	9	1,62%
INFORMAÇÃO	343	61,69%
SOLICITAÇÃO	57	10,25%
SUGESTÃO	2	0,36%
Total	556	100,00%

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 1 DO
METRÔRIO SETEMBRO 2020



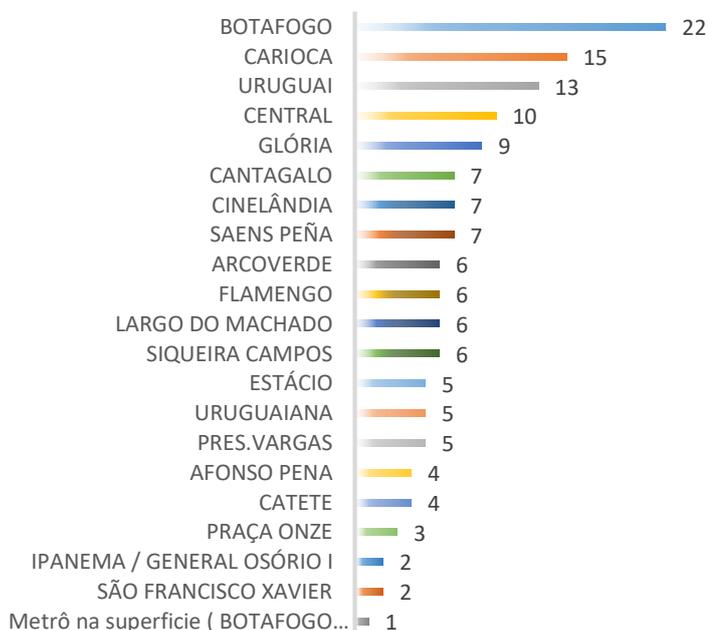


Manifestações Concessionária METRÔRIO

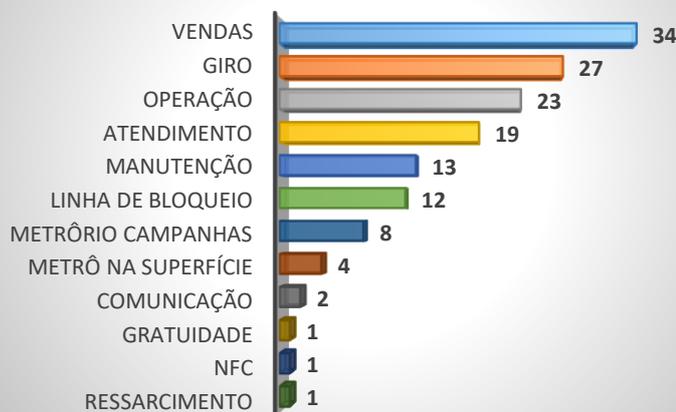
Estação	Reclamações	%
BOTAFOGO	22	15,17%
CARIOCA	15	10,34%
URUGUAI	13	8,97%
CENTRAL	10	6,90%
GLÓRIA	9	6,21%
CANTAGALO	7	4,83%
CINELÂNDIA	7	4,83%
SAENS PEÑA	7	4,83%
ARCOVERDE	6	4,14%
FLAMENGO	6	4,14%
LARGO DO	6	4,14%
SIQUEIRA	6	4,14%
ESTÁCIO	5	3,45%
URUGUAIANA	5	3,45%
PRES.VARGAS	5	3,45%
AFONSO PENA	4	2,76%
CATETE	4	2,76%
PRAÇA ONZE	3	2,07%
IPANEMA /	2	1,38%
SÃO FRANCISCO		
XAVIER	2	1,38%
Metrô na superfície (1	0,69%
Total	145	100,00%

Motivo	Reclamações	%
VENDAS	34	23,45%
GIRO	27	18,62%
OPERAÇÃO	23	15,86%
ATENDIMENTO	19	13,10%
MANUTENÇÃO	13	8,97%
LINHA DE BLOQUEIO	12	8,28%
METRÔRIO	8	5,52%
CAMPANHAS	8	5,52%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	2,76%
COMUNICAÇÃO	2	1,38%
GRATUIDADE	1	0,69%
NFC	1	0,69%
RESSARCIMENTO	1	0,69%
Total	145	100,00%

RECLAMAÇÕES SETEMBRO 2020 - POR ESTAÇÃO



RECLAMAÇÕES SETEMBRO 2020 - POR MOTIVO





Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	26	17,93%
BLOQUEIO DE CARTÃO	22	15,17%
OPERAÇÃO REGULAR	15	10,34%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	13	8,97%
GIRO	9	6,21%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	8	5,52%
CORONAVIRUS	8	5,52%
CARTÃO PRÉ-PAGO	6	4,14%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	5	3,45%
BILHETERIA	4	2,76%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	2,76%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	4	2,76%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	2,07%
VALIDADOR	2	1,38%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	1,38%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	1,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	1,38%
CADASTRO	1	0,69%
CARTÃO VISA	1	0,69%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,69%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,69%
RECARGA	1	0,69%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,69%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,69%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,69%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	0,69%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,69%
Total	145	100,00%



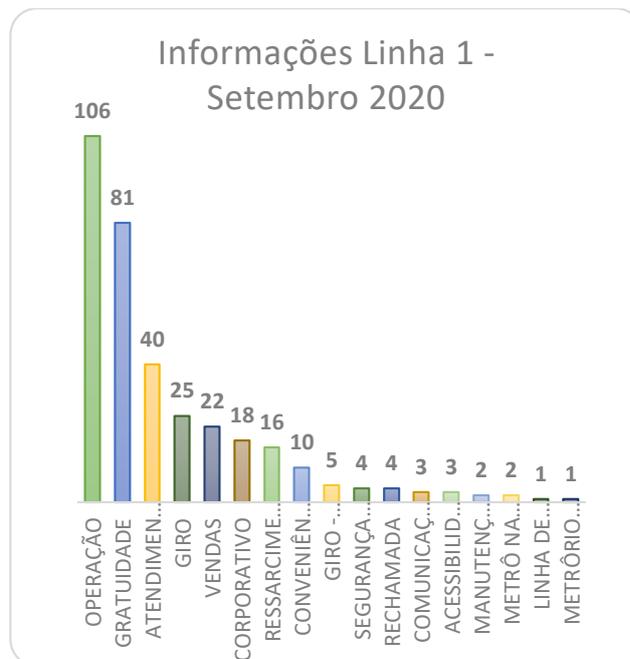
Elogios	ARCOVERDE	BOTAFOGO	CATETE	SIQUEIRA CAMPOS	URUGUAIANA
ATENDIMENTO	2	1	1	2	2
OPERAÇÃO		1			





Manifestações Concessionária METRÔRIO

Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	106	30,90%
GRATUIDADE	81	23,62%
ATENDIMENTO	40	11,66%
GIRO	25	7,29%
VENDAS	22	6,41%
CORPORATIVO	18	5,25%
RESSARCIMENTO	16	4,66%
CONVENIÊNCIA	10	2,92%
GIRO - PARCERIAS	5	1,46%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	1,17%
RECHAMADA	4	1,17%
COMUNICAÇÃO	3	0,87%
ACESSIBILIDADE	3	0,87%
MANUTENÇÃO	2	0,58%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,58%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,29%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,29%
Total	343	100,00%



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	45	78,95%
GRATUIDADE	7	12,28%
GIRO	2	3,51%
RESSARCIMENTO	2	3,51%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,75%
Total	57	100,00%



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	1	50,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	50,00%
Total	2	100,00%





Manifestações Concessionária METRÔRIO

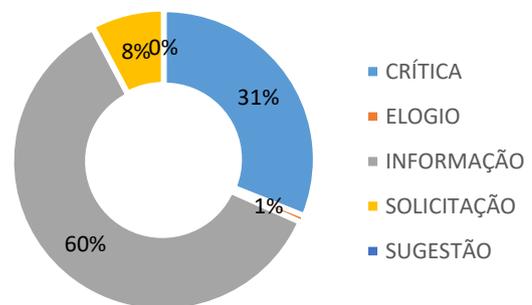
9.9 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	97	31,09%
ELOGIO	2	0,64%
INFORMAÇÃO	189	60,58%
SOLICITAÇÃO	24	7,69%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	312	100,00%

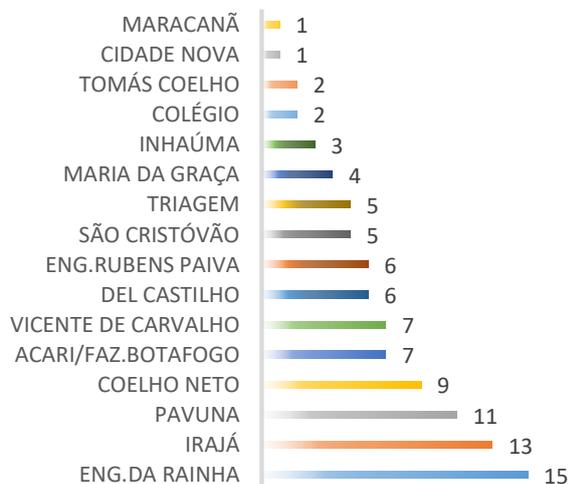
Estação	Reclamações	%
ENG.DA RAINHA	15	15,46%
IRAJÁ	13	13,40%
PAVUNA	11	11,34%
COELHO NETO	9	9,28%
ACARI/FAZ.BOTAFOGO	7	7,22%
VICENTE DE CARVALHO	7	7,22%
DEL CASTILHO	6	6,19%
ENG.RUBENS PAIVA	6	6,19%
SÃO CRISTÓVÃO	5	5,15%
TRIAGEM	5	5,15%
MARIA DA GRAÇA	4	4,12%
INHAÚMA	3	3,09%
COLÉGIO	2	2,06%
TOMÁS COELHO	2	2,06%
CIDADE NOVA	1	1,03%
MARACANÃ	1	1,03%
Total	97	100,00%

Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	25	25,77%
VENDAS	14	14,43%
GIRO	13	13,40%
MANUTENÇÃO	12	12,37%
LINHA DE BLOQUEIO	11	11,34%
METRÔRIO	11	11,34%
CAMPANHAS	11	11,34%
OPERAÇÃO	5	5,15%
NFC	4	4,12%
GRATUIDADE	1	1,03%
GIRO - PARCERIAS	1	1,03%
Total	97	100,00%

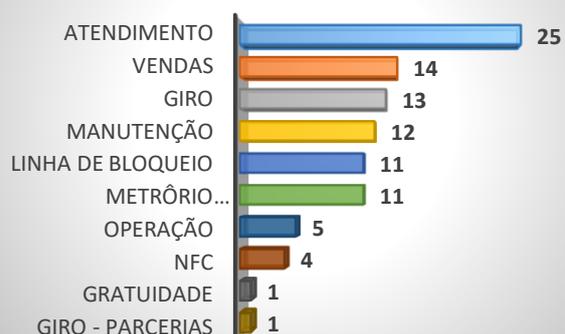
MANIFESTAÇÕES DA LINHA 2 DO METRÔRIO- SETEMBRO 2020



RECLAMAÇÕES SETEMBRO 2020 - POR ESTAÇÃO



RECLAMAÇÕES SETEMBRO 2020 - POR MOTIVO

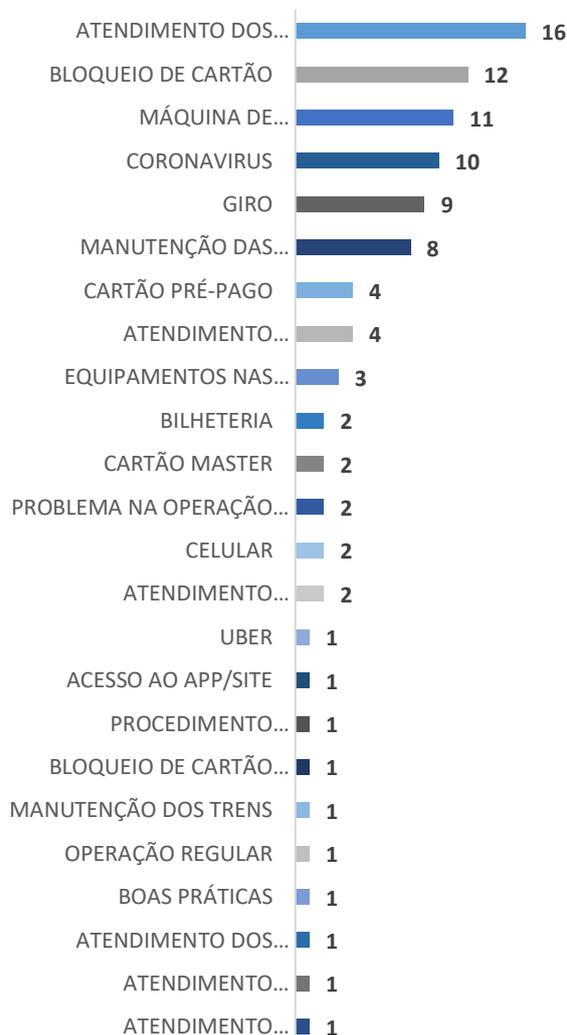




Manifestações Concessionária METRÔRIO

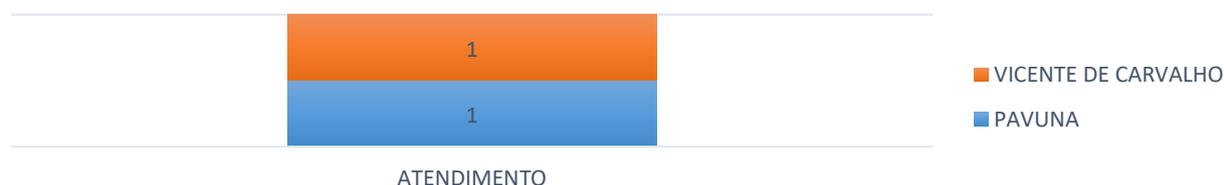
Categoria	Reclamações	%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	16	16,49%
BLOQUEIO DE CARTÃO MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	12	12,37%
CORONAVIRUS	11	11,34%
GIRO	10	10,31%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	9	9,28%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	4,12%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	4	4,12%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	3,09%
BILHETERIA	2	2,06%
CARTÃO MASTER	2	2,06%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	2,06%
CELULAR	2	2,06%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	2,06%
UBER	1	1,03%
ACESSO AO APP/SITE PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,03%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	1,03%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	1,03%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,03%
BOAS PRÁTICAS	1	1,03%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	1,03%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	1,03%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - FLUXO	1	1,03%
Total	97	100,00%

RECLAMAÇÕES SETEMBRO 2020 - POR CATEGORIA



Elogios	PAVUNA	VICENTE DE CARVALHO
ATENDIMENTO	1	1

Elogios Setembro 2020 - Por Estação

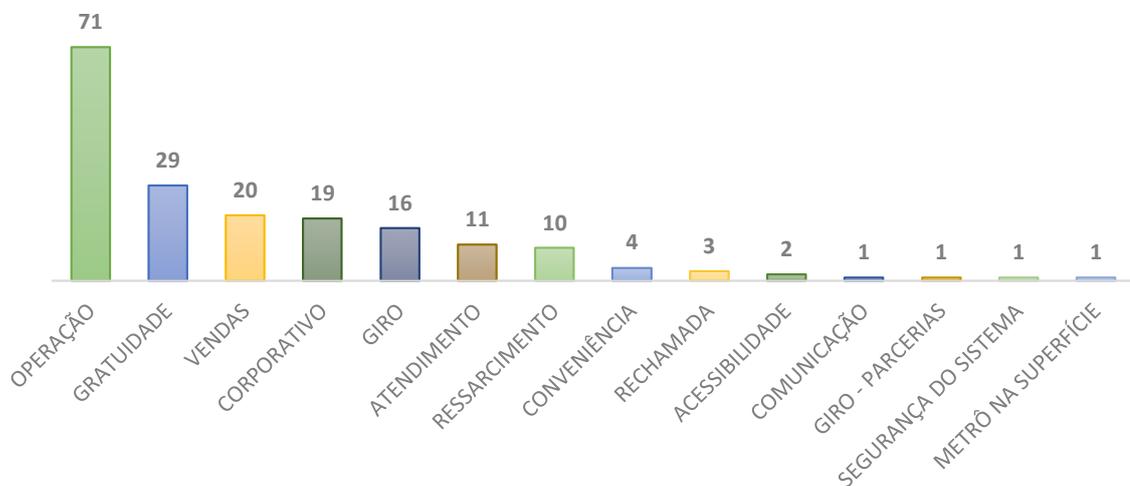




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	71	37,57%
GRATUIDADE	29	15,34%
VENDAS	20	10,58%
CORPORATIVO	19	10,05%
GIRO	16	8,47%
ATENDIMENTO	11	5,82%
RESSARCIMENTO	10	5,29%
CONVENIÊNCIA	4	2,12%
RECHAMADA	3	1,59%
ACESSIBILIDADE	2	1,06%
COMUNICAÇÃO	1	0,53%
GIRO - PARCERIAS	1	0,53%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,53%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,53%
Total	189	100,00%

Informações Linha 2 - Setembro 2020



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	23	95,83%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	4,17%
Total	24	100,00%

Solicitações Linha 2 -
Setembro 2020



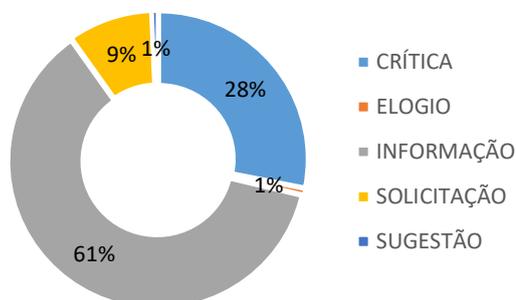


Manifestações Concessionária METRÔRIO

9.10 Manifestações Linha 4

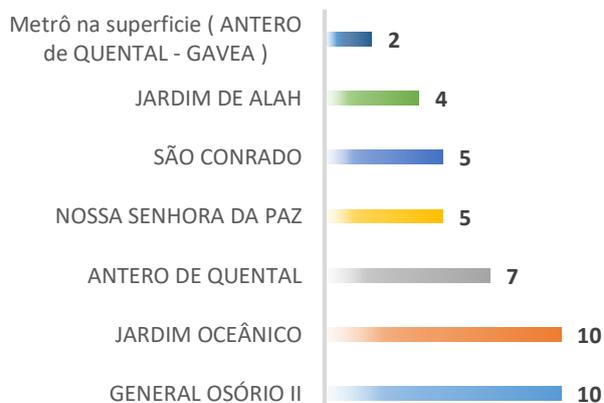
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	43	28,10%
ELOGIO	1	0,65%
INFORMAÇÃO	94	61,44%
SOLICITAÇÃO	14	9,15%
SUGESTÃO	1	0,65%
Total	153	100,00%

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 4 DO METRÔRIO - SETEMBRO 2020



Estação	Reclamações	%
GENERAL OSÓRIO II	10	23,26%
JARDIM OCEÂNICO	10	23,26%
ANTERO DE QUENTAL	7	16,28%
NOSSA SENHORA DA PAZ	5	11,63%
SÃO CONRADO	5	11,63%
JARDIM DE ALAH	4	9,30%
Metrô na superfície (ANTERO de QUENTAL - GAVEA)	2	4,65%
Total	43	100,00%

RECLAMAÇÕES SETEMBRO 2020 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
GIRO	7	16,28%
MANUTENÇÃO	6	13,95%
VENDAS	6	13,95%
OPERAÇÃO	5	11,63%
ATENDIMENTO	4	9,30%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	9,30%
LINHA DE BLOQUEIO	3	6,98%
PICPAY	3	6,98%
COMUNICAÇÃO	2	4,65%
CONVENIÊNCIA	1	2,33%
NFC	1	2,33%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	2,33%
Total	43	100,00%

RECLAMAÇÕES SETEMBRO 2020 - POR MOTIVO





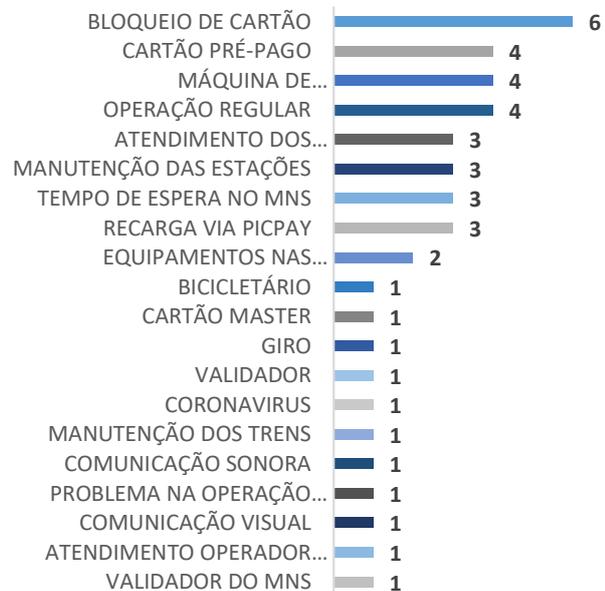
Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	13,95%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	9,30%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	4	9,30%
OPERAÇÃO REGULAR	4	9,30%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	6,98%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	3	6,98%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	6,98%
RECARGA VIA PICPAY	3	6,98%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	4,65%
BICICLETÁRIO	1	2,33%
CARTÃO MASTER	1	2,33%
GIRO	1	2,33%
VALIDADOR	1	2,33%
CORONAVIRUS	1	2,33%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	2,33%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	2,33%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	2,33%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	2,33%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	2,33%
VALIDADOR DO MNS	1	2,33%
Total	43	100,00%

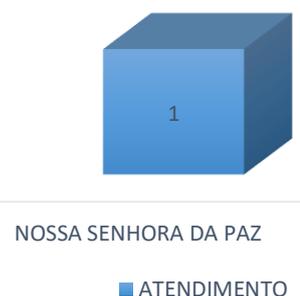
Elogios	NOSSA SENHORA DA PAZ
ATENDIMENTO	1
TOTAL	1

Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	1	100,00%
Total	1	100,00%

RECLAMAÇÕES SETEMBRO 2020 - POR CATEGORIA



Elogios Setembro 2020 - Por Estação



Sugestões Linha 4 - Setembro 2020

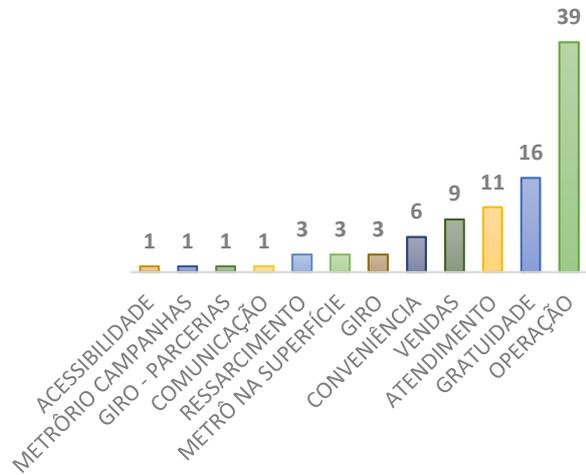




Manifestações Concessionária METRÔRIO

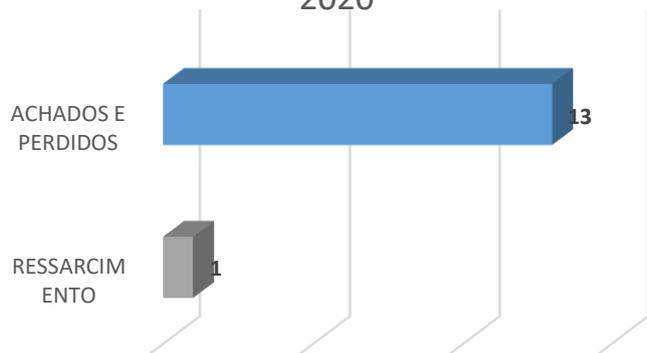
Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	39	41,49%
GRATUIDADE	16	17,02%
ATENDIMENTO	11	11,70%
VENDAS	9	9,57%
CONVENIÊNCIA	6	6,38%
GIRO	3	3,19%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	3,19%
RESSARCIMENTO	3	3,19%
COMUNICAÇÃO	1	1,06%
GIRO - PARCERIAS	1	1,06%
METRÔRIO		
CAMPANHAS	1	1,06%
ACESSIBILIDADE	1	1,06%
Total	94	100,00%

Informações Linha 4 - Setembro
2020



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	13	92,86%
RESSARCIMENTO	1	7,14%
Total	14	100,00%

Solicitações Linha 4 - Setembro
2020





Manifestações Concessionária METRÔRIO

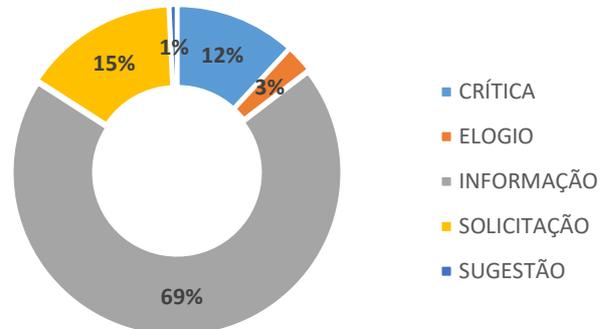
9.11 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	146	11,81%
ELOGIO	34	2,75%
INFORMAÇÃO	860	69,58%
SOLICITAÇÃO	187	15,13%
SUGESTÃO	9	0,73%
Total	1236	100,00%

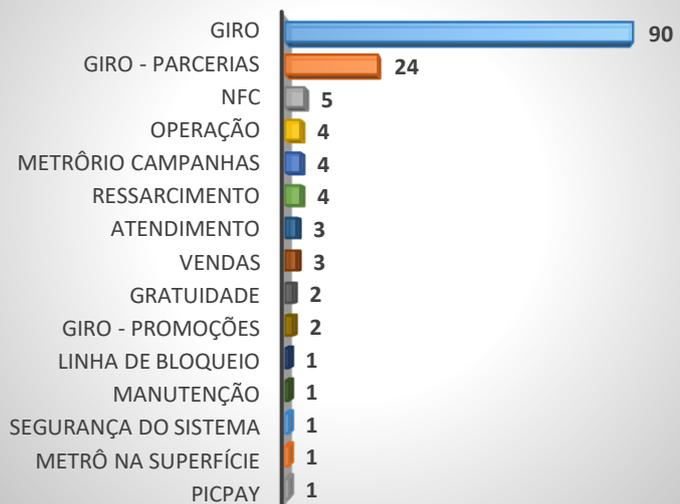
Motivo	Reclamações	%
GIRO	90	61,64%
GIRO - PARCERIAS	24	16,44%
NFC	5	3,42%
OPERAÇÃO	4	2,74%
METRÔRIO		
CAMPANHAS	4	2,74%
RESSARCIMENTO	4	2,74%
ATENDIMENTO	3	2,05%
VENDAS	3	2,05%
GRATUIDADE	2	1,37%
GIRO - PROMOÇÕES	2	1,37%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,68%
MANUTENÇÃO	1	0,68%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,68%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,68%
PICPAY	1	0,68%
Total	146	100,00%

Solicitação	Frequência	%
GIRO	121	64,71%
GRATUIDADE	60	32,09%
RESSARCIMENTO	3	1,60%
CORPORATIVO	2	1,07%
ACHADOS E PERDIDOS	1	0,53%
Total	187	100,00%

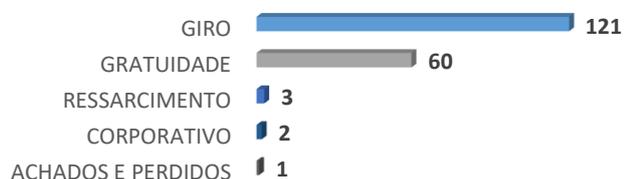
MANIFESTAÇÕES COM LINHA NÃO INFORMADA DO METRÔRIO - SETEMBRO 2020



RECLAMAÇÕES SETEMBRO 2020 - POR MOTIVO



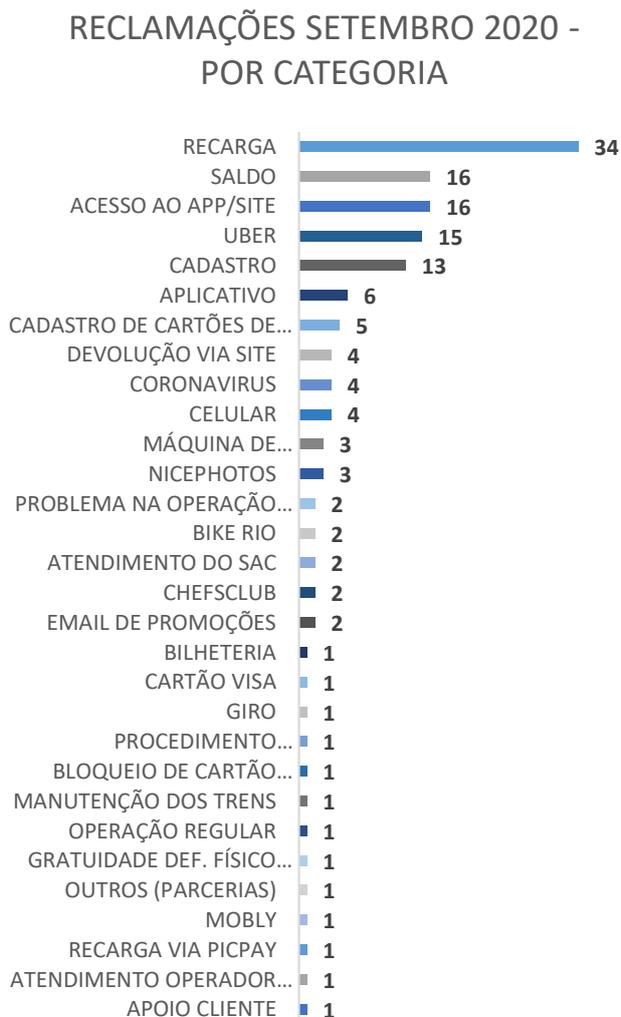
Solicitações Linha Não Informada - Setembro 2020





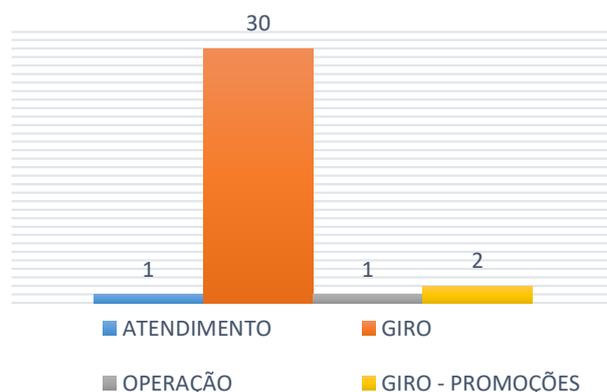
Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
RECARGA	34	23,29%
SALDO	16	10,96%
ACESSO AO APP/SITE	16	10,96%
UBER	15	10,27%
CADASTRO	13	8,90%
APLICATIVO	6	4,11%
CADASTRO DE		
CARTÕES DE		
PAGAMENTO	5	3,42%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	4	2,74%
CORONAVIRUS	4	2,74%
CELULAR	4	2,74%
MÁQUINA DE		
AUTOATENDIMENTO	3	2,05%
NICEPHOTOS	3	2,05%
PROBLEMA NA		
OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,37%
BIKE RIO	2	1,37%
ATENDIMENTO DO		
SAC	2	1,37%
CHEFSCLUB	2	1,37%
EMAIL DE	2	1,37%
BILHETERIA	1	0,68%
CARTÃO VISA	1	0,68%
GIRO	1	0,68%
PROCEDIMENTO	1	0,68%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,68%
MANUTENÇÃO DOS		
TRENS	1	0,68%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,68%
GRATUIDADE DEF.	1	0,68%
OUTROS (PARCERIAS)	1	0,68%
MOBLY	1	0,68%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,68%
ATENDIMENTO	1	0,68%
APOIO CLIENTE	1	0,68%
Total	146	100,00%



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	2,94%
GIRO	30	88,24%
OPERAÇÃO	1	2,94%
GIRO - PROMOÇÕES	2	5,88%
Total	34	100,00%

Elogios - Setembro 2020

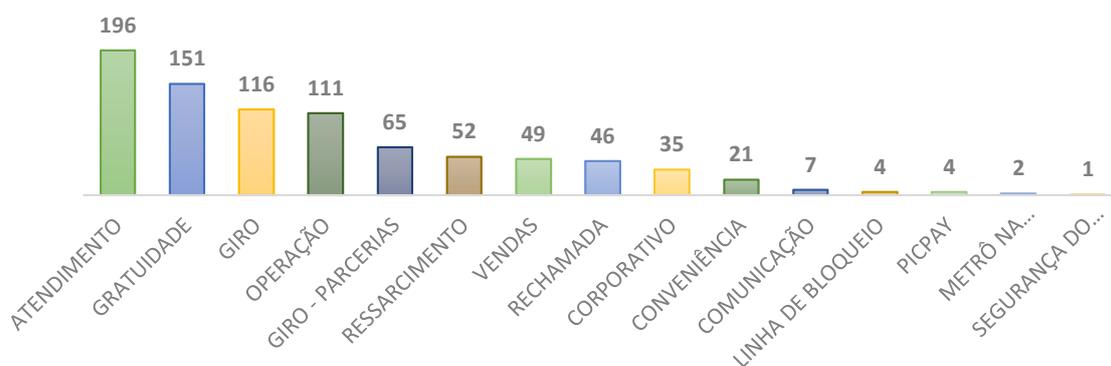




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	196	22,79%
GRATUIDADE	151	17,56%
GIRO	116	13,49%
OPERAÇÃO	111	12,91%
GIRO - PARCERIAS	65	7,56%
RESSARCIMENTO	52	6,05%
VENDAS	49	5,70%
RECHAMADA	46	5,35%
CORPORATIVO	35	4,07%
CONVENIÊNCIA	21	2,44%
COMUNICAÇÃO	7	0,81%
LINHA DE BLOQUEIO	4	0,47%
PICPAY	4	0,47%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,23%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,12%
Total	860	100,00%

Informações Linha Não Informada - Setembro 2020



Sugestões Linha Não Informada -
Setembro 2020



Sugestões	Frequência	%
GIRO	5	55,56%
GIRO - PROMOÇÕES	2	22,22%
COMUNICAÇÃO	1	11,11%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	11,11%
Total	9	100,00%



Manifestações Concessionária CCR Barcas

10 Manifestações na Concessionária CCR Barcas

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	53	1,35%
RESSARCIMENTO	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
ELOGIO	1	0,03%
INFORMAÇÃO	3847	98,19%
SOLICITAÇÃO	17	0,43%
TOTAL	3918	100,00%



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Paquetá	20	38%
Araribóia	14	26%
Praça XV	11	21%
Ilha Grande	3	6%
Mangaratiba	2	4%
Não Definido	2	4%
Charitas	1	2%
Total	53	100,00%



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
EMBARCAÇÃO	8	15,09%
OUTROS	0	0,00%
ESTAÇÃO	7	13,21%
OPERAÇÃO	38	71,70%
TOTAL	53	100,00%

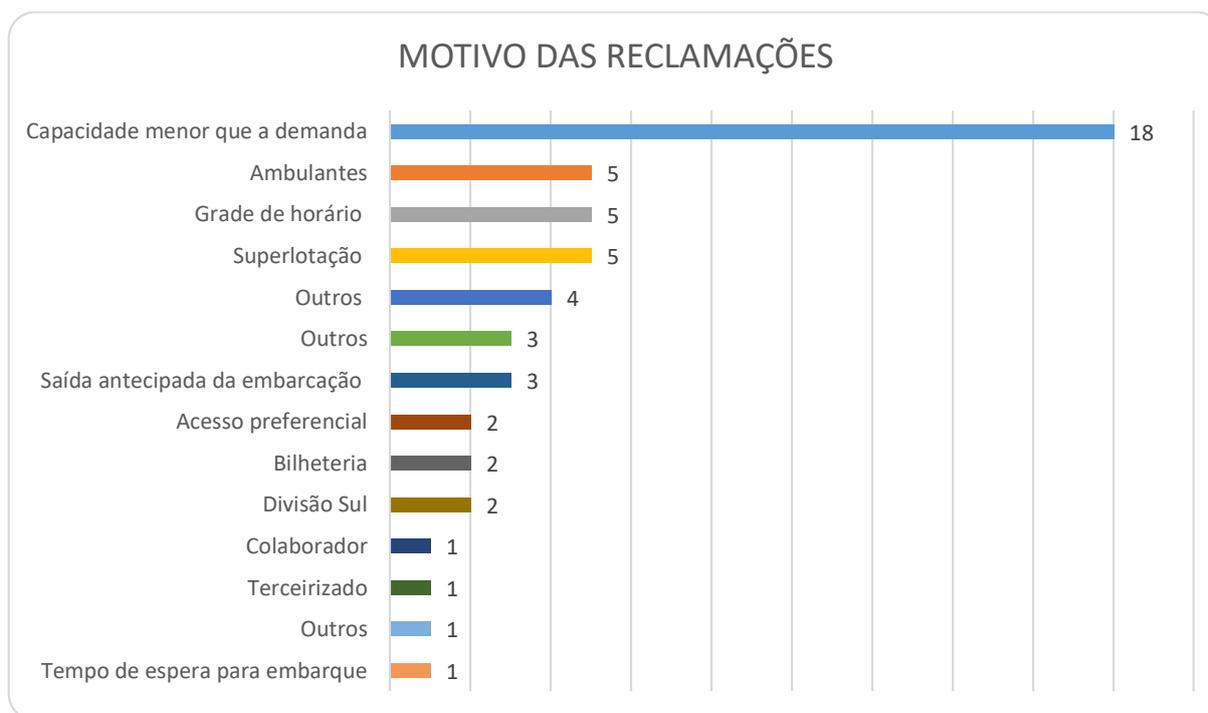




Manifestações Concessionária CCR Barcas

10.1 Reclamações por motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Capacidade menor que a demanda	18	33,96%
Ambulantes	5	9,43%
Grade de horário	5	9,43%
Superlotação	5	9,43%
Outros	4	7,55%
Outros	3	5,66%
Saída antecipada da embarcação	3	5,66%
Acesso preferencial	2	3,77%
Bilheteria	2	3,77%
Divisão Sul	2	3,77%
Colaborador	1	1,89%
Terceirizado	1	1,89%
Outros	1	1,89%
Tempo de espera para embarque	1	1,89%
Total	53	100,00%



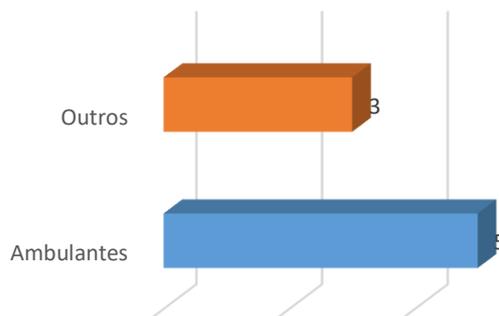


Manifestações Concessionária CCR Barcas

10.2 Reclamações por Classificação

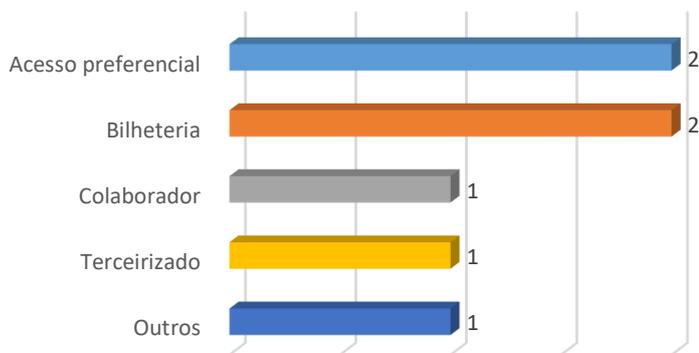
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Ambulantes	5	62,50%
Outros	3	37,50%
Total	8	100,00%

RECLAMAÇÕES DAS EMBARCAÇÕES



ESTAÇÃO	TOTAL	%
Acesso preferencial	2	28,57%
Bilheteria	2	28,57%
Colaborador	1	14,29%
Terceirizado	1	14,29%
Outros	1	14,29%
Total	7	100,00%

RECLAMAÇÕES DAS ESTAÇÕES



OPERAÇÃO	TOTAL	%
Capacidade menor que a demanda	18	47,37%
Grade de horário	5	13,16%
Superlotação	5	13,16%
Outros	4	10,53%
Saída antecipada da embarcação	3	7,89%
Divisão Sul	2	5,26%
Tempo de espera para embarque	1	2,63%
Total	38	100,00%

RECLAMAÇÕES DA OPERAÇÃO



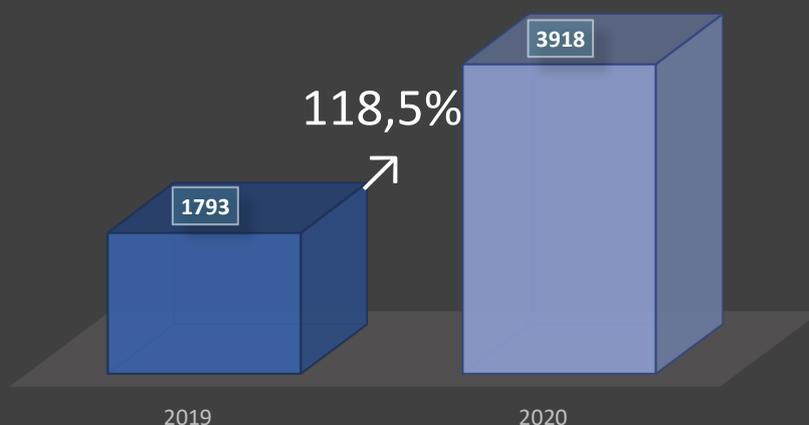


Manifestações Concessionária CCR Barcas

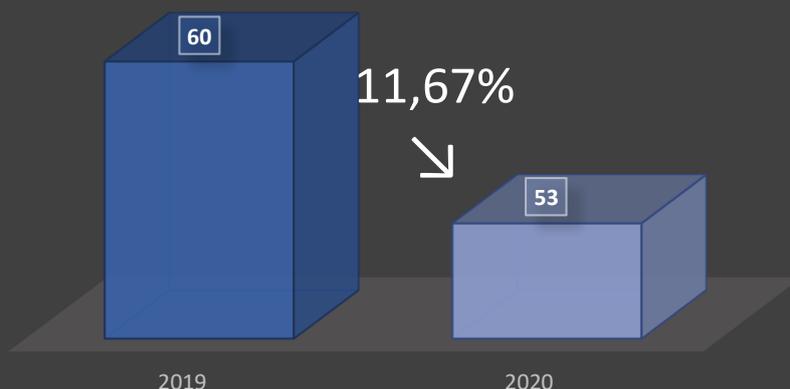
10.3 Comparativo de manifestações de Setembro

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	60	53
RESSARCIMENTO	5	0
SUGESTÃO	3	0
ELOGIO	8	1
INFORMAÇÃO	1686	3847
SOLICITAÇÃO	31	17
Total	1793	3918

MANIFESTAÇÕES CCR BARCAS - SETEMBRO



RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - SETEMBRO





Manifestações Concessionária ROTA 116

11 Manifestações na Concessionária Rota 116

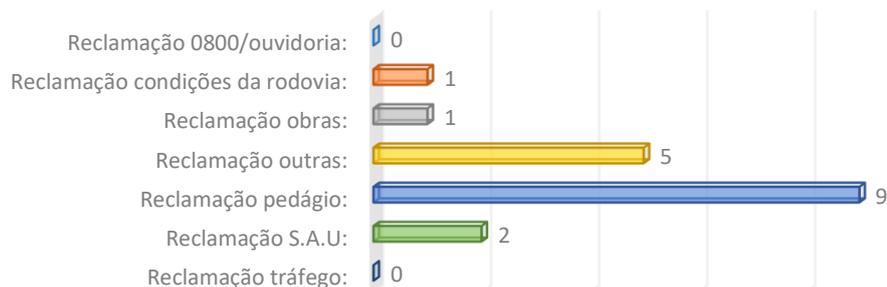
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
INFORMAÇÃO	3	2,38%
RECLAMAÇÃO	18	14,29%
ELOGIO	1	0,79%
SOLICITAÇÃO	93	73,81%
RESSARCIMENTO	11	8,73%
SUGESTÃO	0	0,00%
TROTE	0	0,00%
Total	126	100,00%

Manifestações Rota 116 - Setembro 2020



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

Manifestações Rota 116 - Setembro 2020



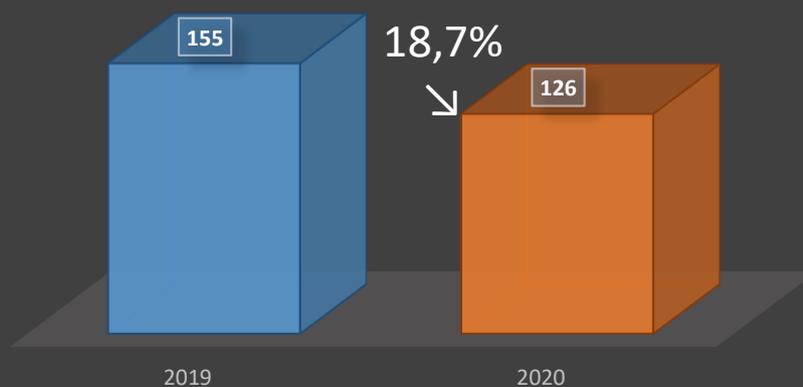


Manifestações Concessionária ROTA 116

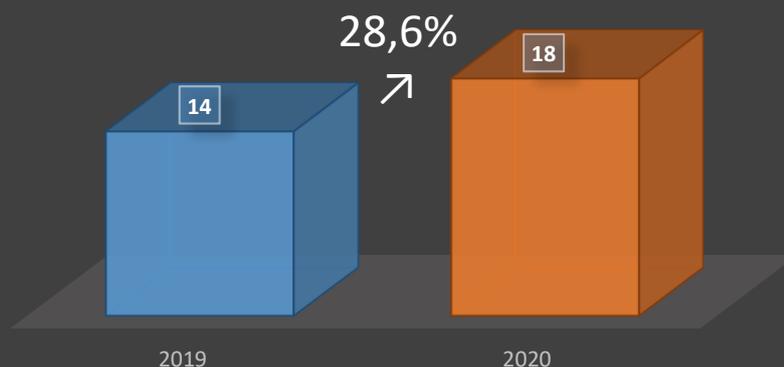
11.1 Comparativo manifestações no mês de Setembro

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
INFORMAÇÃO	6	3
RECLAMAÇÃO	14	18
ELOGIO	1	1
SOLICITAÇÃO	116	93
RESSARCIMENTO	18	11
SUGESTÃO	0	0
TROTE	0	0
Total	155	126

MANIFESTAÇÕES ROTA 116 - SETEMBRO



RECLAMAÇÕES ROTA 116 - SETEMBRO



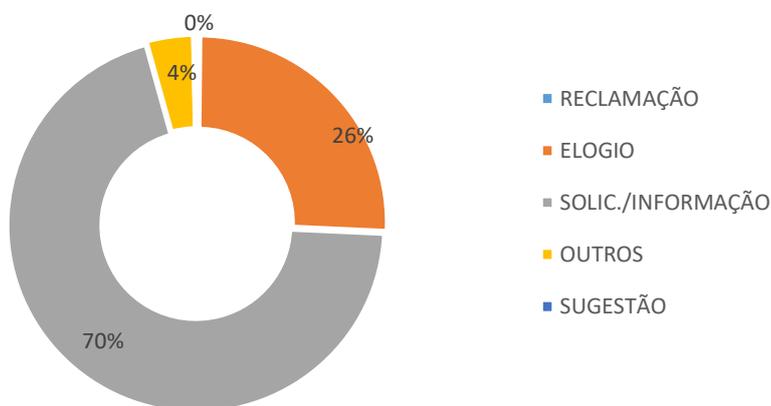


Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

12 Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	1	0,15%
ELOGIO	167	25,57%
SOLIC./INFORMAÇÃO	457	69,98%
OUTROS	26	3,98%
SUGESTÃO	2	0,31%
Total	653	100,00%

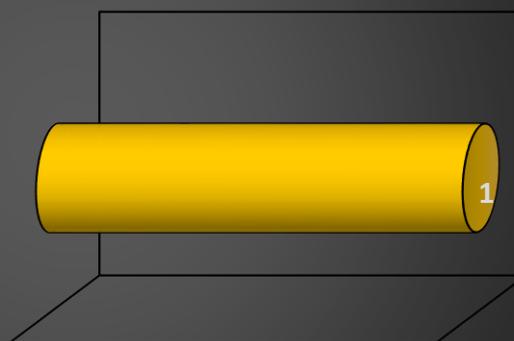
MANIFESTAÇÕES DA VIA LAGOS - SETEMBRO 2020



RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Paralisação de obras	1	100,00%
Total	1	100,00%

RECLAMAÇÕES DA VIA LAGOS - SETEMBRO 2020

Paralisação de obras



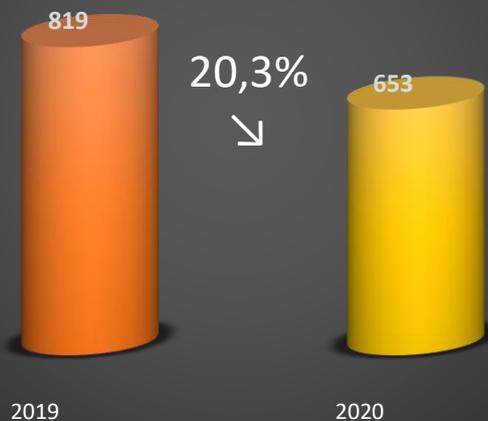


Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

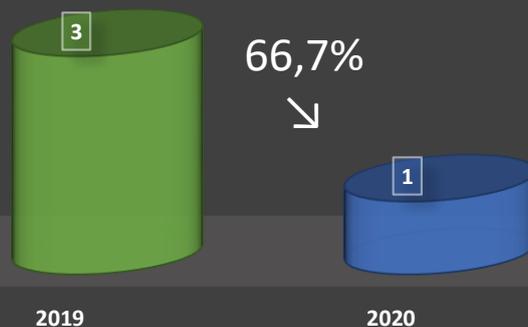
12.1 Comparativo manifestações no mês de Setembro

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	3	1
ELOGIO	203	167
SOLIC./INFORMAÇÃO	564	457
OUTROS	48	26
SUGESTÃO	1	2
Total	819	653

MANIFESTAÇÕES VIA LAGOS - SETEMBRO



RECLAMAÇÕES VIA LAGOS - SETEMBRO



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, 70,3% dos registros foram informações prestadas por esta Ouvidoria aos usuários, apresentou um aumento em relação ao mês anterior o qual registrou 68,2% informações.

O canal mais utilizado pelos usuários para registros de manifestação foi o call center, representando 76,3% dos registros. Contudo, no que tange as reclamações, o canal mais utilizado foi o e-mail, correspondendo a 50,8%.

Houve redução de 39% nos registros de manifestações nesta Ouvidoria, em relação ao mês setembro do ano anterior. As reclamações também apresentaram comportamento parecido ao das manifestações, reduziram em 38%.

A categoria mais frequente nas reclamações foi a Operação, o qual representou 11,86% das reclamações registradas nesta Ouvidoria. Em relação ao assunto específico, atraso na partida liderou as queixas, e correspondeu a 11,86% das insatisfações.

No mês corrente, a Supervia foi líder de reclamações tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto nas Ouvidorias das Concessionárias. O percentual das queixas sobre a Concessionária responsável pelos trens urbanos foi semelhante nesta Ouvidoria bem como nas Ouvidorias das Concessionárias. Na Ouvidoria desta Agência, a Supervia ficou responsável por 52,5% das reclamações dos usuários, ao passo que nas Ouvidorias das Concessionárias, a Supervia registrou 558 das 1061 reclamações, o que representou 52,6% das insatisfações. Apesar destes números, a Supervia apresentou queda em suas reclamações tanto na Ouvidoria desta Agência quanto na Concessionária, correspondendo a reduções respectivas de 53% e 37,4%.

Nesta Ouvidoria, os ramais mais reclamados foram Japeri e Santa Cruz, o qual ambos registraram 22,5% das reclamações individualmente. No entanto, na Ouvidoria da própria Concessionária, Deodoro ficou responsável por 41,04% das

Insatisfações, sendo o Ramal mais reclamado. É válido ressaltar que devido a unificação do ramal Deodoro com o ramal Santa Cruz, grande parte dos usuários dos ramais Santa Cruz e Japeri estão inclusos nesta classificação. Sendo assim, Japeri o segundo ramal mais reclamado, correspondendo a 19,89% das queixas diretamente com a Concessionária.

Em relação aos assuntos de insatisfação, o assunto com maior percentual de reclamações nesta Ouvidoria sobre a Supervia foi atraso na partida, o qual totalizou 16,13% das reclamações.

Nos registros da própria Concessionária, a pontualidade dos trens apareceu como segundo assunto mais reclamado, representando 10,93% das insatisfações, não superou somente a Segurança nos trens, o qual apresentou 12,54% das queixas.

Referente ao MetrôRio, também foram evidenciadas reduções nos números de reclamações, sendo de 77% nesta Ouvidoria e de 45% na Ouvidoria do MetrôRio, ambas as reduções em relação ao mês de setembro de 2019.

Das linhas reclamadas sobre a Concessionária responsável pelo Metrô no Rio de Janeiro, nesta Ouvidoria não houve queixas com informações de linhas, e na Concessionária, 33,6% das insatisfações foram referentes a Linha 1, sendo a Linha com maior percentual de queixas.

Usuários se queixaram nesta Ouvidoria sobre a bilheteria, cartão, escada rolante, fiscalização e operação do MetrôRio, tendo esses assuntos o registro de 1 reclamação individualmente. Em relação às reclamações realizadas na Ouvidoria da Concessionária, máquina de autoatendimento foi assunto mais reclamado, e correspondeu a 10,09% das insatisfações.

Na Ouvidoria desta Agência, a CCR Barcas foi a única Concessionária que apresentou aumento nas insatisfações dos usuários. Em relação ao mês de setembro de 2019, as reclamações cresceram 33%. Na Ouvidoria da Concessionária os registros reduziram 11,67%.

Em relação aos assuntos mais reclamados, intervalos correspondeu a 31,25% das reclamações nesta Ouvidoria, sendo Capacidade menor que a demanda

Assunto mais reclamado na Ouvidoria da CCR Barcas, correspondendo a 34% das reclamações.

Somente a Estação de Paquetá foi responsável por 38% das reclamações na Concessionária CCR Barcas. Arariboia totalizou 26% das queixas e Praça XV 21%.

A Rota 116 permaneceu com uma manifestação, nesta Ouvidoria, em relação ao ano passado, sendo uma insatisfação com o atendimento. Na Ouvidoria da própria Concessionária, as reclamações cresceram 28,6% sendo 50% das reclamações assuntos de pedágio.

Em setembro de 2020 não houve reclamações sobre a CCR Via Lagos ao contrário do ano anterior que houve 3 registros de queixas. Na Ouvidoria da Concessionárias as reclamações também reduziram, percentualmente em 66,7%, tendo este mês uma reclamação, o qual assunto foi paralisação das obras.

Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5