



AGETRANSP

# Ouvidoria



## Relatório dos Atendimentos Outubro 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

<b>Introdução .....</b>	<b>6</b>
<b>1 Manifestações recebidas pela Ouvidoria em Outubro de 2020 .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Manifestações por Tipo .....</b>	<b>7</b>
<b>1.2 Manifestações por Canal .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Reclamações por Concessionária .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Reclamações por assunto .....</b>	<b>10</b>
<b>1.5 Reclamações por Categoria .....</b>	<b>11</b>
<b>2 Comparativo outubro de 2019 X outubro de 2020 .....</b>	<b>12</b>
<b>3 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Supervia .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Reclamações por Categoria .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2 Reclamações por assunto .....</b>	<b>14</b>
<b>3.3 Reclamações por Ramal .....</b>	<b>15</b>
<b>3.4 Reclamações por estação .....</b>	<b>16</b>
<b>3.5 Comparativo de reclamações de Outubro .....</b>	<b>17</b>
<b>4 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio .....</b>	<b>18</b>
<b>4.1 Reclamações por Categoria .....</b>	<b>18</b>
<b>4.2 Reclamações por Assunto .....</b>	<b>18</b>
<b>4.3 Reclamações por Linha .....</b>	<b>19</b>
<b>4.4 Reclamações por Estação .....</b>	<b>19</b>
<b>4.5 Comparativo de reclamações de Outubro .....</b>	<b>20</b>
<b>5 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas .....</b>	<b>20</b>
<b>5.1 Reclamações por Categoria .....</b>	<b>20</b>
<b>5.2 Reclamações por Assunto .....</b>	<b>21</b>
<b>5.3 Reclamações por Estação .....</b>	<b>22</b>
<b>5.4 Comparativo de reclamações de Outubro .....</b>	<b>22</b>

<b>6 Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116.....</b>	<b>23</b>
<b>6.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo .....</b>	<b>23</b>
<b>7 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos .....</b>	<b>23</b>
<b>7.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo .....</b>	<b>23</b>
<b>8 Manifestações na Concessionária Supervia .....</b>	<b>24</b>
<b>8.1 Manifestações por tipo .....</b>	<b>24</b>
<b>8.2 Manifestações por Ramal .....</b>	<b>25</b>
<b>8.3 Reclamações por Ramal.....</b>	<b>26</b>
<b>8.4 Reclamações por Assunto .....</b>	<b>27</b>
<b>8.5 Comparativo de manifestações de Outubro .....</b>	<b>29</b>
<b>8.6 Reclamações Ramal Belford Roxo .....</b>	<b>30</b>
<b>8.7 Reclamações Ramal Deodoro .....</b>	<b>31</b>
<b>8.8 Reclamações Ramal Guapimirim.....</b>	<b>33</b>
<b>8.9 Reclamações Ramal Japeri .....</b>	<b>34</b>
<b>8.10 Reclamações Ramal Paracambi.....</b>	<b>36</b>
<b>8.11 Reclamações Ramal Santa Cruz .....</b>	<b>37</b>
<b>8.12 Reclamações Ramal Saracuruna .....</b>	<b>39</b>
<b>8.13 Reclamações Ramal Vila Inhomirim .....</b>	<b>41</b>
<b>8.14 Manifestações por Assunto.....</b>	<b>41</b>
<b>9 Manifestações na Concessionária Metrôrio .....</b>	<b>45</b>
<b>9.1 Manifestações por tipo e por Linha .....</b>	<b>45</b>
<b>9.2 Manifestações por Estação .....</b>	<b>46</b>
<b>9.3 Reclamações por Estação .....</b>	<b>48</b>
<b>9.4 Manifestações por Motivo .....</b>	<b>50</b>
<b>9.5 Manifestações por Categoria .....</b>	<b>51</b>
<b>9.6 Reclamações por Categoria .....</b>	<b>52</b>
<b>9.7 Comparativo do mês de outubro .....</b>	<b>53</b>

<b>9.8 Manifestações linha 1 .....</b>	<b>54</b>
<b>9.9 Manifestações Linha 2 .....</b>	<b>58</b>
<b>9.10 Manifestações Linha 4 .....</b>	<b>61</b>
<b>9.11 Manifestações Linha Não Informada .....</b>	<b>63</b>
<b>10 Manifestações na Concessionária CCR Barcas.....</b>	<b>66</b>
<b>10.1 Reclamações por motivo .....</b>	<b>67</b>
<b>10.2 Reclamações por Classificação.....</b>	<b>67</b>
<b>10.3 Comparativo de manifestações de Outubro .....</b>	<b>69</b>
<b>11 Manifestações na Concessionária Rota 116 .....</b>	<b>70</b>
<b>11.1 Comparativo manifestações no mês de Outubro.....</b>	<b>71</b>
<b>12 Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos.....</b>	<b>72</b>
<b>12.1 Comparativo manifestações no mês de Outubro .....</b>	<b>73</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>74</b>

# Introdução

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

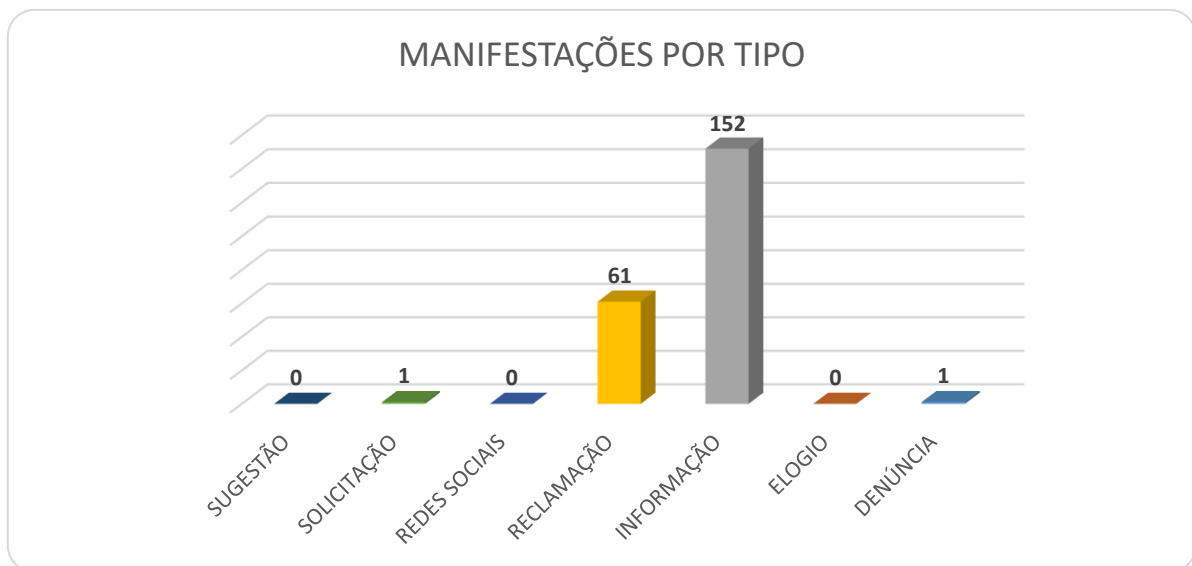
Através do relatório, é possível compreender quais são os assuntos que motivaram os usuários de transporte público a procurar esta Ouvidoria e as Concessionárias, e quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações.

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 Outubro de 2020

## 1.1 Manifestações por Tipo

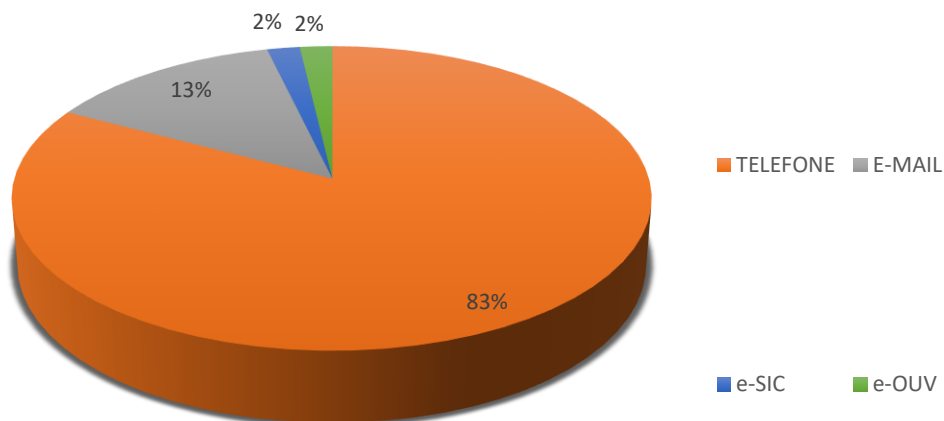
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	1	0,47%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	152	70,70%
RECLAMAÇÃO	61	28,37%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	1	0,47%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	215	100,00%



## 1.2 Manifestações por Canal

MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCI A	ELOGI O	RECLAMAÇÃ O	INFORMAÇÃ O	SOLICITAÇÃ O	SUGESTÃ O	TOTA L
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONE	0	0	32	146	0	0	178
E-MAIL	1	0	28	0	0	0	29
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0
e-SIC	0	0	0	4	0	0	4
e-OUV	0	0	1	2	1	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>152</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>215</b>

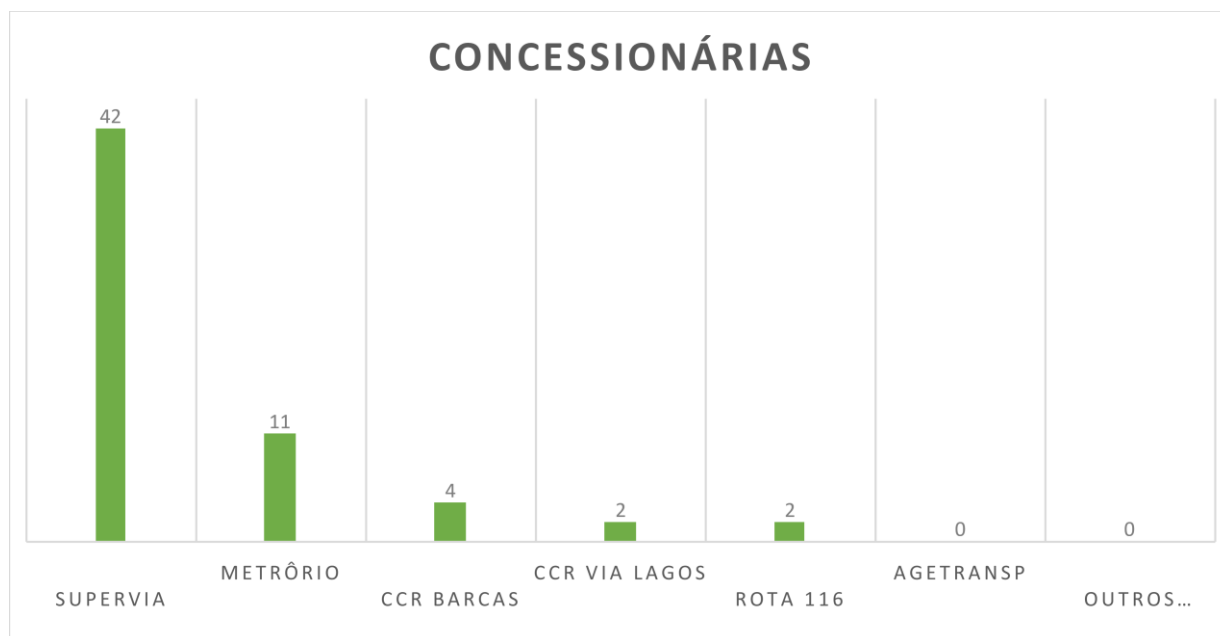
### MANIFESTAÇÕES POR CANAL





### 1.3 Reclamações por Concessionária

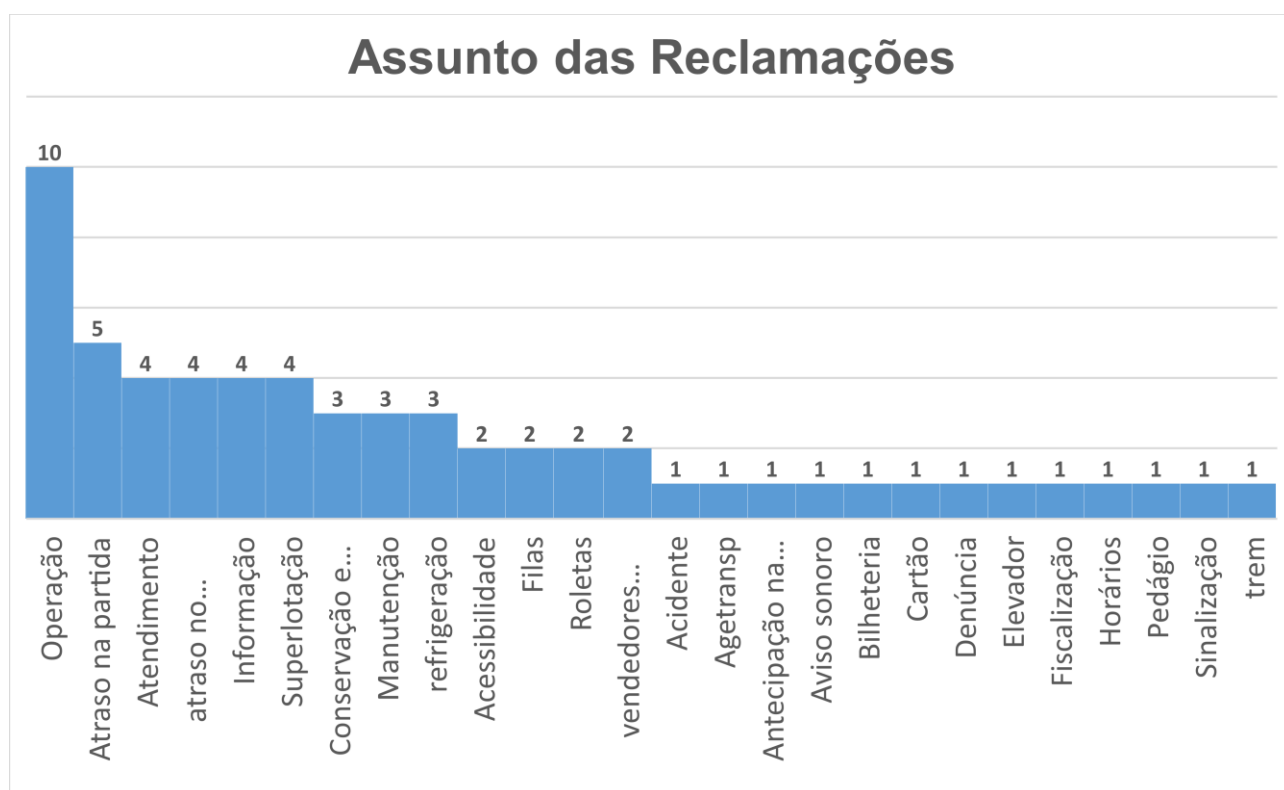
RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
Agetransp	0	0,00%
CCR Barcas	4	6,56%
CCR Via Lagos	2	3,28%
MetrôRio	11	18,03%
Outros Orgãos	0	0,00%
Rota 116	2	3,28%
Supervia	42	68,85%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>



## 1.4 Reclamações por assunto

Assunto	Frequência	%
Operação	10	16,39%
Atraso na partida	5	8,20%
Atendimento	4	6,56%
atraso no percurso	4	6,56%
Informação	4	6,56%
Superlotação	4	6,56%
Conservação e limpeza	3	4,92%
Manutenção	3	4,92%
refrigeração	3	4,92%
Acessibilidade	2	3,28%
Filas	2	3,28%
Roletas	2	3,28%
vendedores ambulantes	2	3,28%
Acidente	1	1,64%
Agetransp	1	1,64%
Antecipação na Partida	1	1,64%
Aviso sonoro	1	1,64%
Bilheteria	1	1,64%
Cartão	1	1,64%
Denúncia	1	1,64%
Elevador	1	1,64%
Fiscalização	1	1,64%
Horários	1	1,64%
Pedágio	1	1,64%
Sinalização	1	1,64%
trem	1	1,64%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

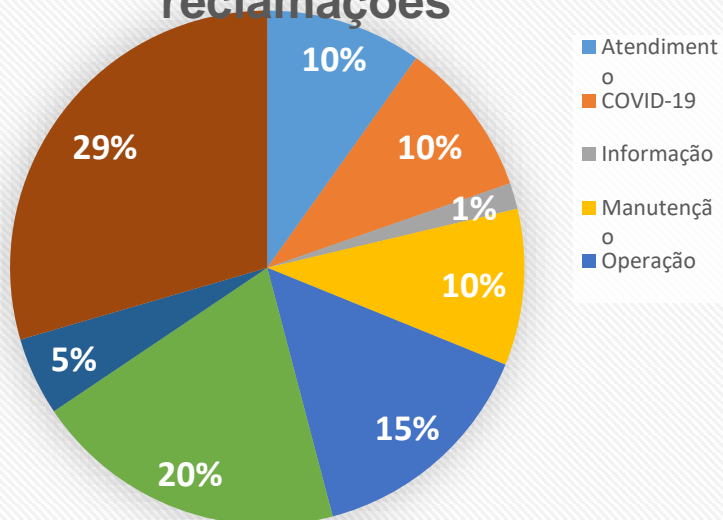
## Assunto das Reclamações



### 1.5 Reclamações por Categoria

Categoria	Frequência	%
Atendimento	6	9,84%
COVID-19	6	9,84%
Informação	1	1,64%
Manutenção	6	9,84%
Operação	9	14,75%
Outros	12	19,67%
refrigeração	3	4,92%
Regularidade (atraso no percurso/partida/intervalos irregulares, supressão e antecipação de horários)	18	29,51%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

## Gráfico de Setores das categorias das reclamações



## 2 Comparativo outubro de 2019 X outubro de 2020

### RECLAMAÇÕES OUVIDORIA - OUTUBRO

183



2019

67%

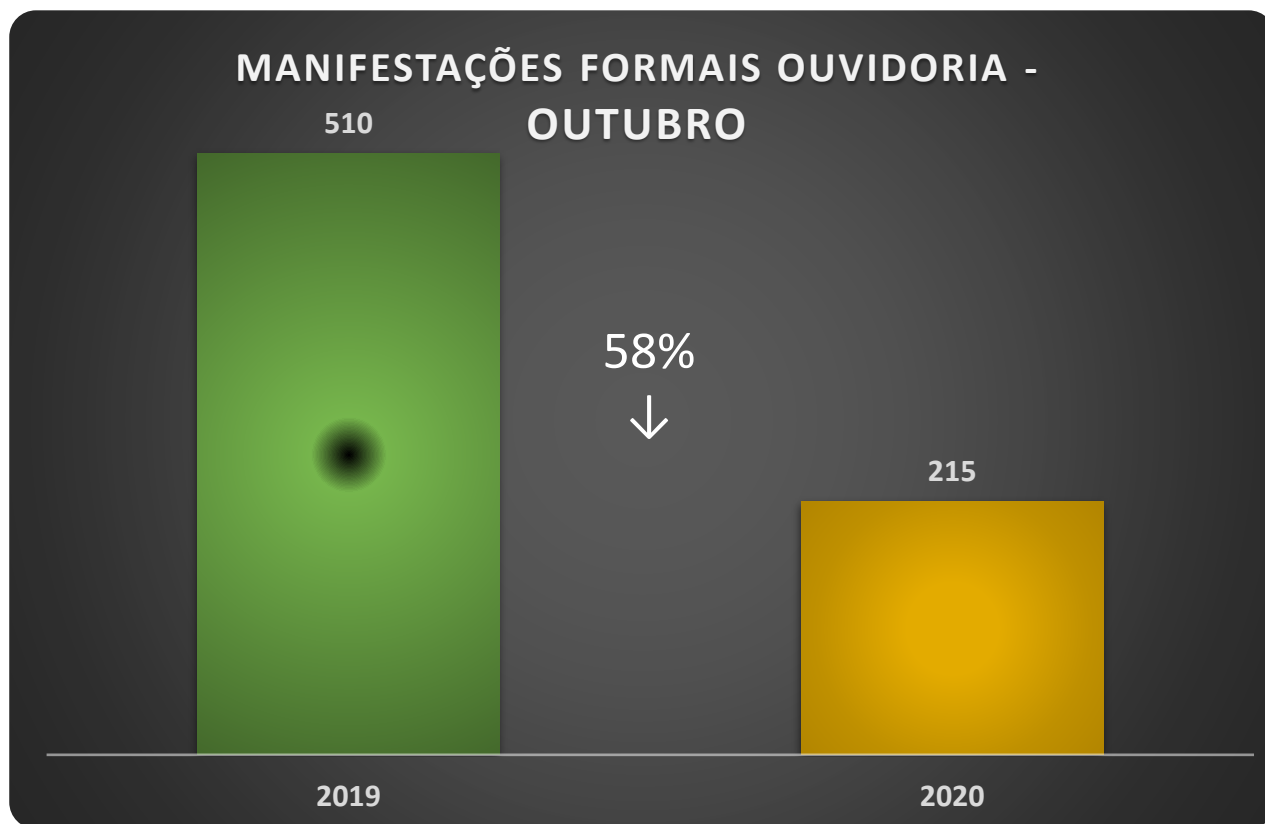


61



2020

## MANIFESTAÇÕES FORMAIS OUVIDORIA - OUTUBRO

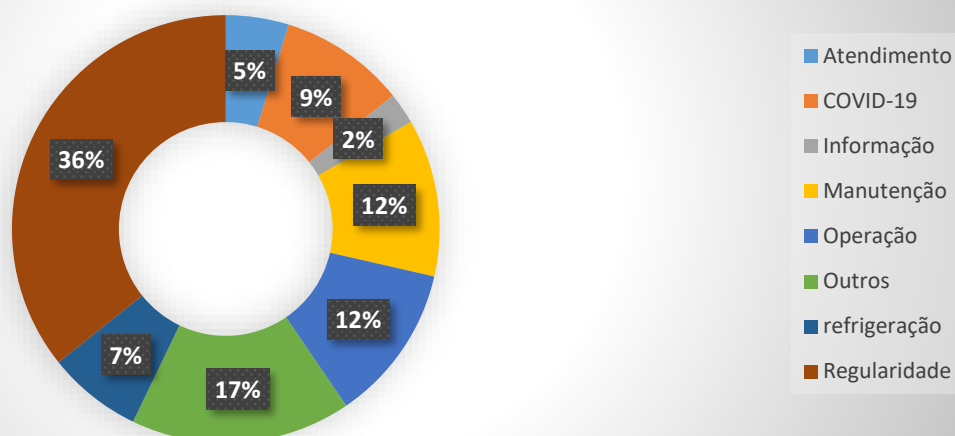


### 3 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Supervia

#### 3.1 Reclamações por Categoria

Categorização	Total	%
Atendimento	2	4,76%
COVID-19	4	9,52%
Informação	1	2,38%
Manutenção	5	11,90%
Operação	5	11,90%
Outros	7	16,67%
refrigeração	3	7,14%
Regularidade	15	35,71%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

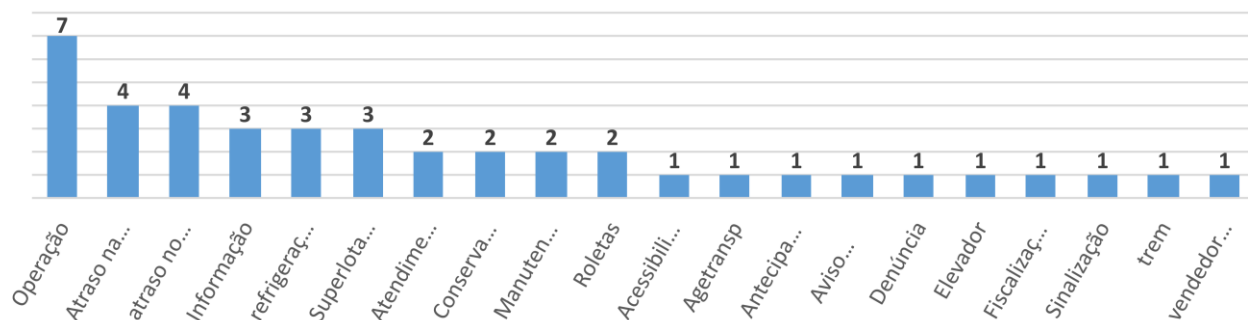
## Reclamações da Supervia por categoria



### 3.2 Reclamações por assunto

Assunto	Total	%
Acessibilidade	1	2,38%
Agetransp	1	2,38%
Antecipação na Partida	1	2,38%
Atendimento	2	4,76%
Atraso na partida	4	9,52%
atraso no percurso	4	9,52%
Aviso sonoro	1	2,38%
Conservação e limpeza	2	4,76%
Denúncia	1	2,38%
Elevador	1	2,38%
Fiscalização	1	2,38%
Informação	3	7,14%
Manutenção	2	4,76%
Operação	7	16,67%
refrigeração	3	7,14%
Roletas	2	4,76%
Sinalização	1	2,38%
Superlotação	3	7,14%
trem	1	2,38%
vendedores ambulantes	1	2,38%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

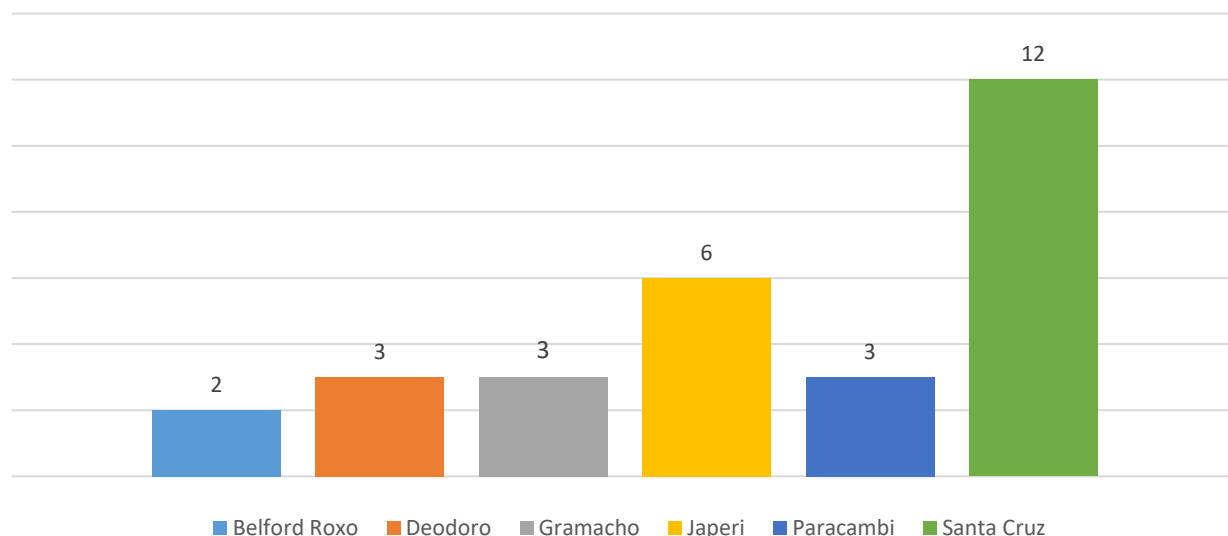
## Assunto das Reclamações



### 3.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Total	%
Belford Roxo	2	4,76%
Deodoro	3	7,14%
Gramacho	3	7,14%
Japeri	6	14,29%
Paracambi	3	7,14%
Santa Cruz	12	28,57%
Não Informado	13	30,95%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

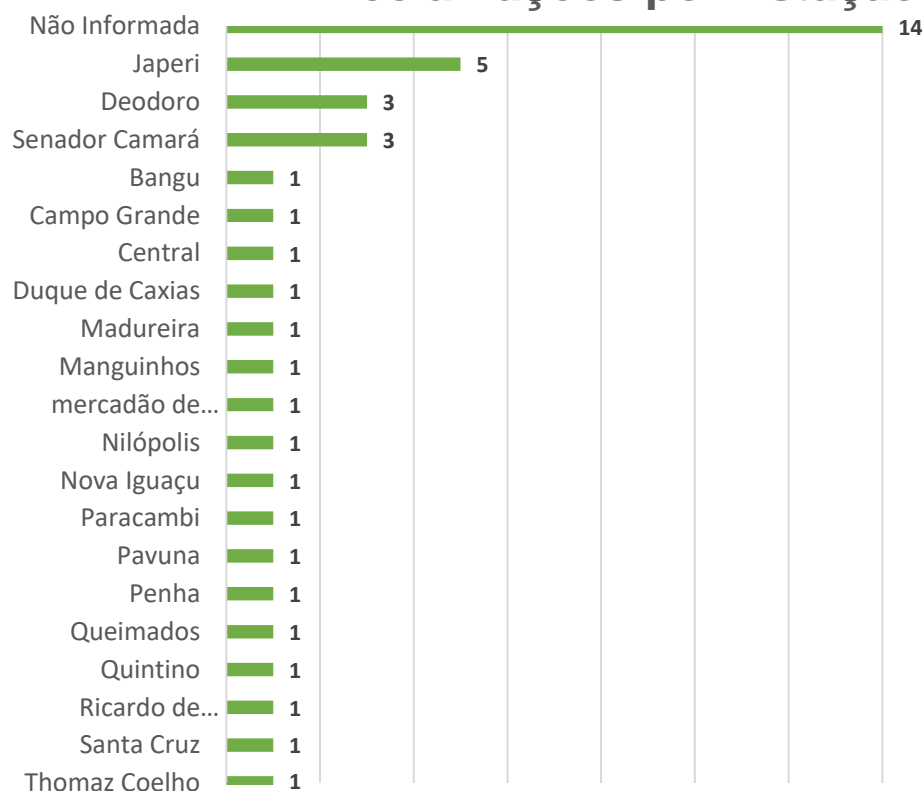
## Ramais das Reclamações



### 3.4 Reclamações por estação

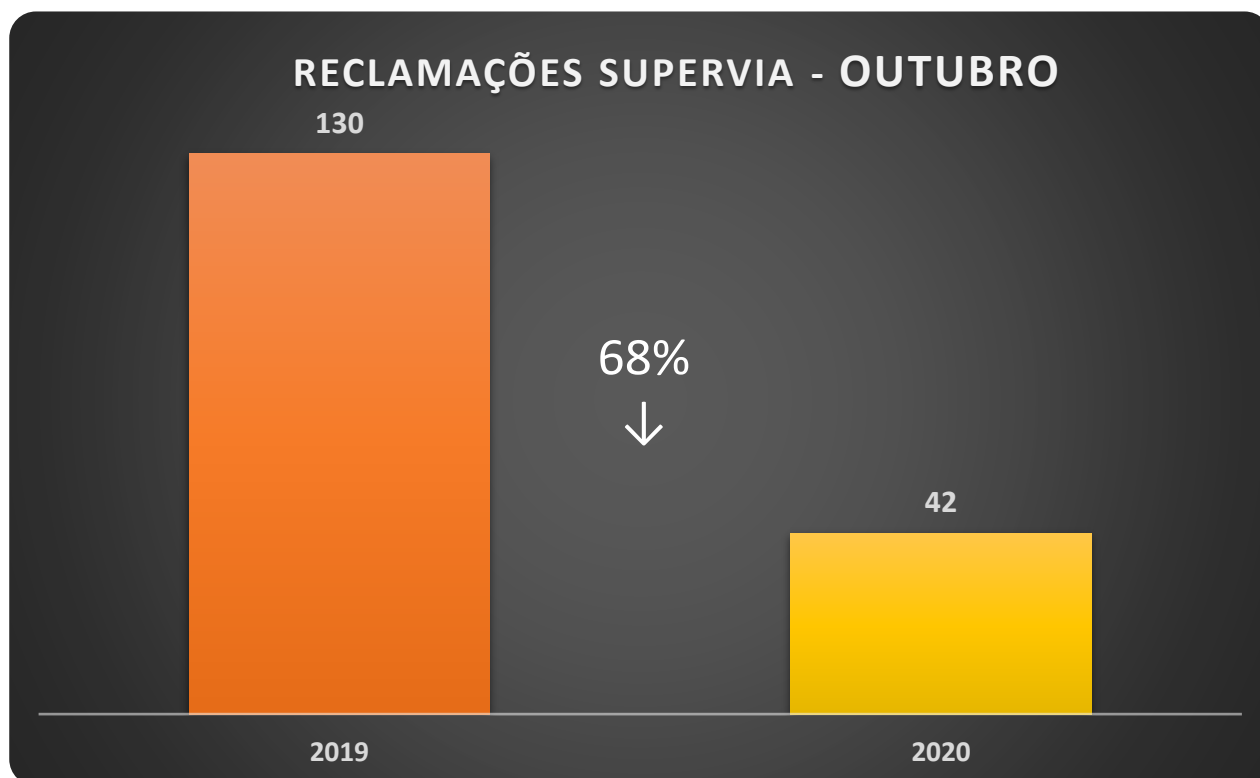
Estação	Total	%
Não Informada	14	33,33%
Japeri	5	11,90%
Deodoro	3	7,14%
Senador Camará	3	7,14%
Bangu	1	2,38%
Campo Grande	1	2,38%
Central	1	2,38%
Duque de Caxias	1	2,38%
Madureira	1	2,38%
Manguinhos	1	2,38%
mercadão de Madureira	1	2,38%
Nilópolis	1	2,38%
Nova Iguaçu	1	2,38%
Paracambi	1	2,38%
Pavuna	1	2,38%
Penha	1	2,38%
Queimados	1	2,38%
Quintino	1	2,38%
Ricardo de Albuquerque	1	2,38%
Santa Cruz	1	2,38%
Thomaz Coelho	1	2,38%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100,00%</b>

#### Reclamações por Estação





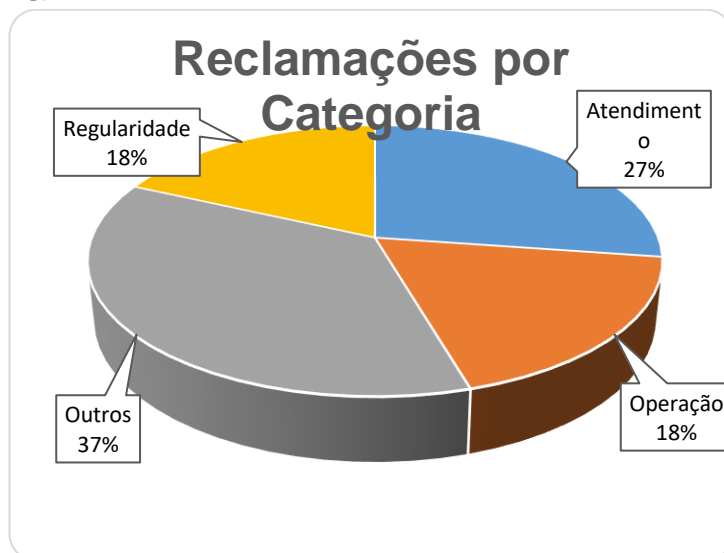
### 3.5 Comparativo de reclamações de Outubro



## 4 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio

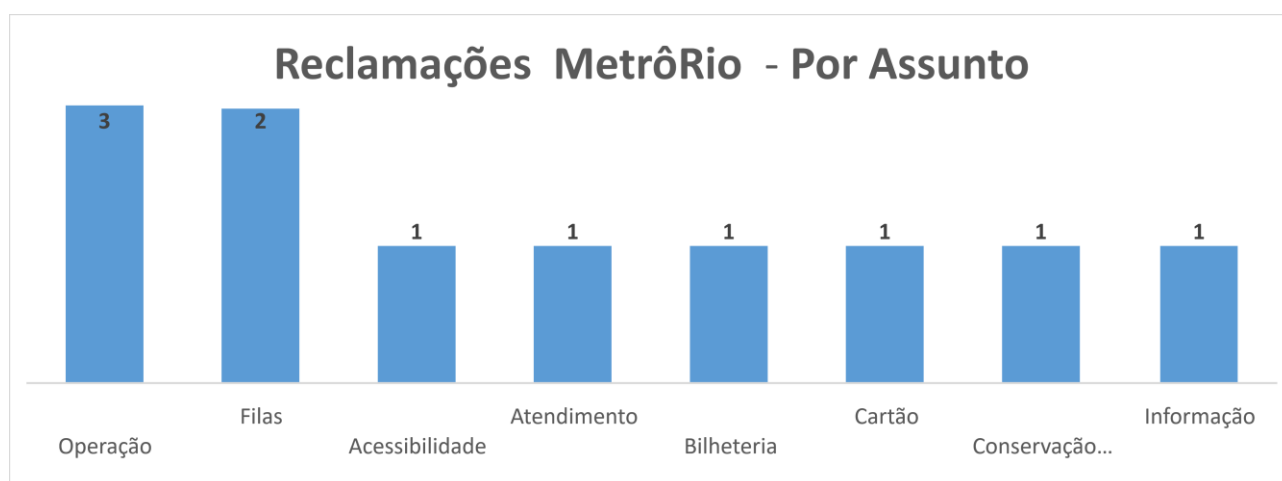
### 4.1 Reclamações por Categoria

Categorização	Total	%
Atendimento	3	27,27%
Operação	2	18,18%
Outros	4	36,36%
Regularidade	2	18,18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>



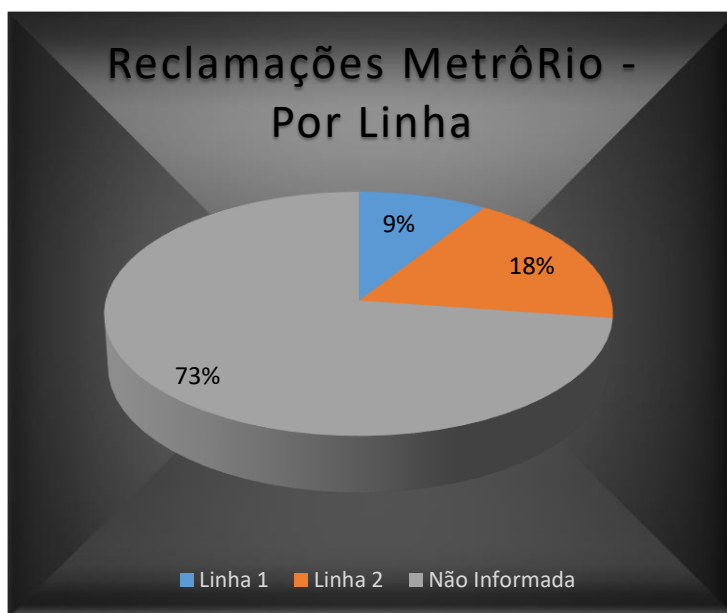
### 4.2 Reclamações por Assunto

Assunto	Total	%
Acessibilidade	1	9,09%
Atendimento	1	9,09%
Bilheteria	1	9,09%
Cartão	1	9,09%
Conservação e limpeza	1	9,09%
Filas	2	18,18%
Informação	1	9,09%
Operação	3	27,27%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>



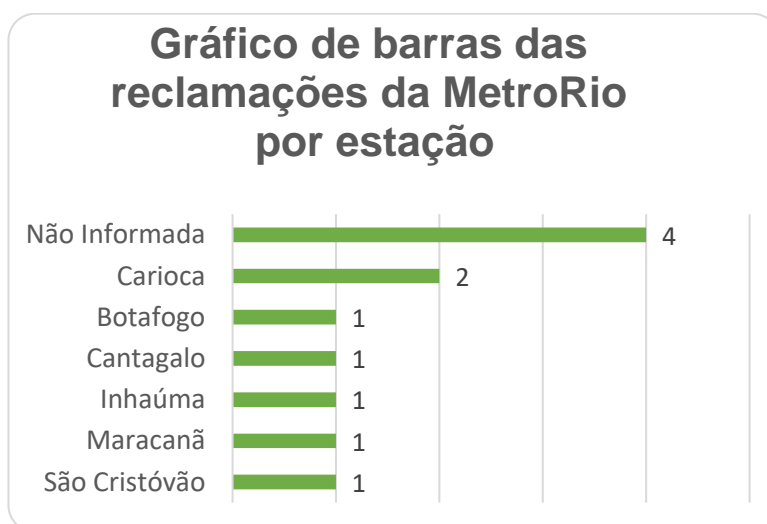
### 4.3 Reclamações por Linha

Linha	Total	%
Linha 1	1	9,09%
Linha 2	2	18,18%
Não Informada	8	72,73%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

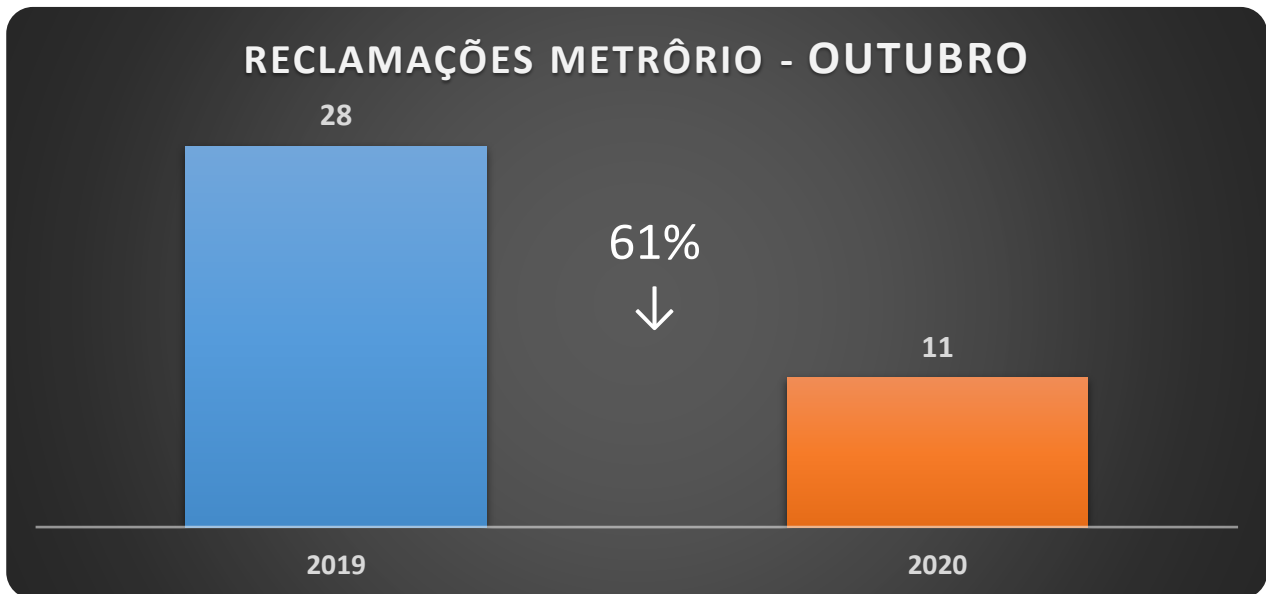


### 4.4 Reclamações por Estação

Estação	Total	%
Não Informada	4	36,36%
Carioca	2	18,18%
Botafogo	1	9,09%
Cantagalo	1	9,09%
Inhaúma	1	9,09%
Maracanã	1	9,09%
São Cristóvão	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>



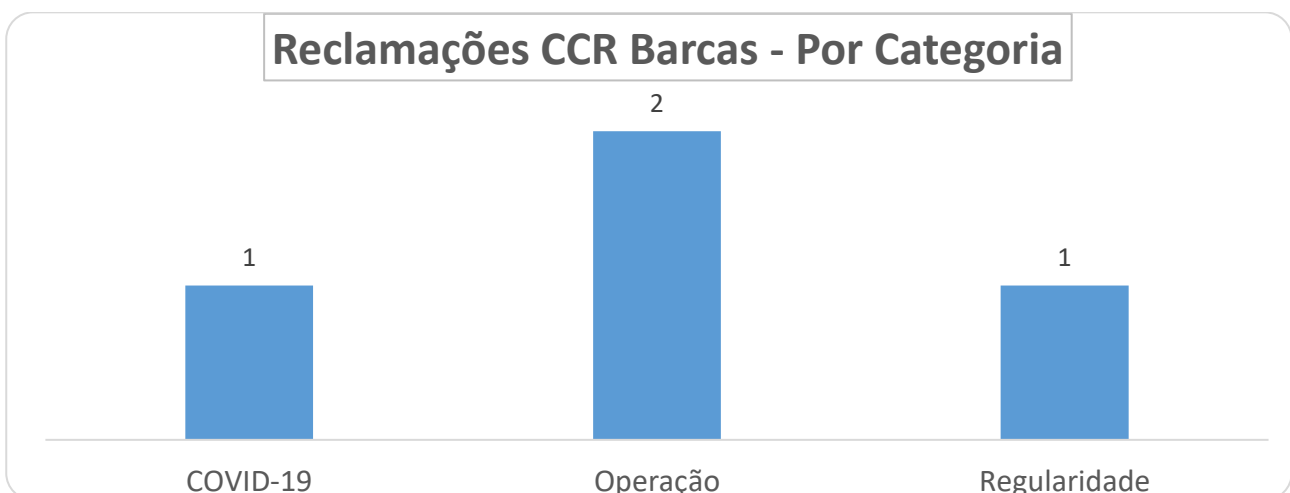
## 4.5 Comparativo de reclamações de Outubro



## 5 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas

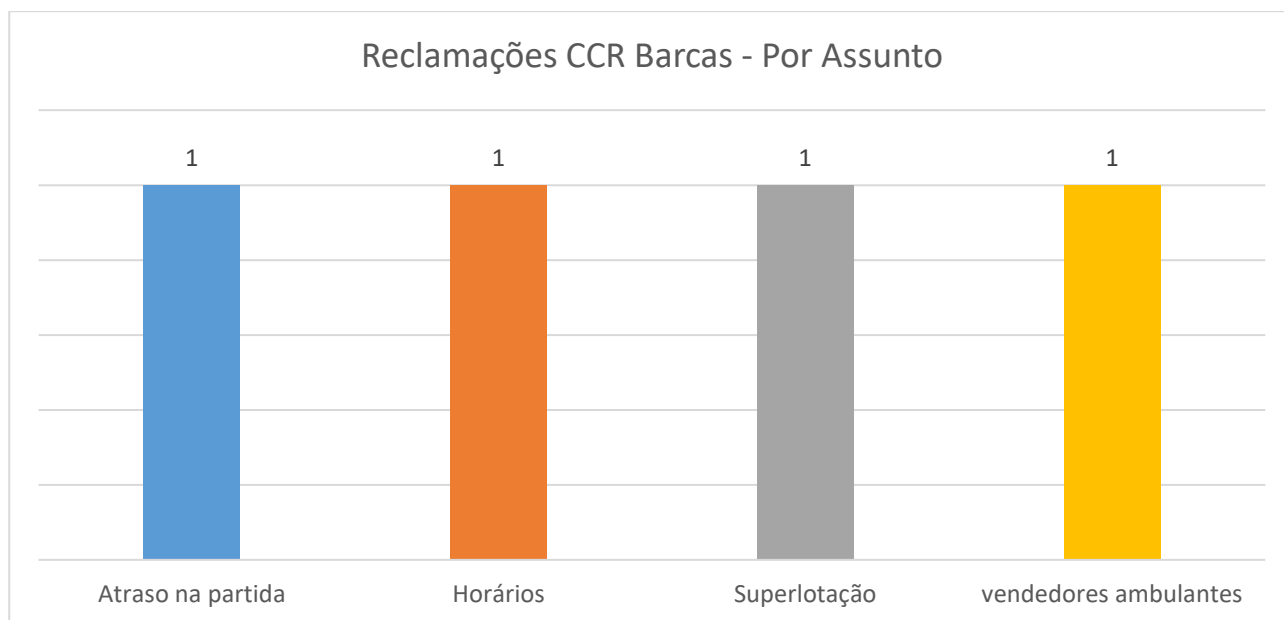
### 5.1 Reclamações por Categoria

Categorização	Total	%
COVID-19	1	25,00%
Operação	2	50,00%
Regularidade (atraso no percurso/partida/intervalos irregulares, supressão e antecipação de horários)	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>



## 5.2 Reclamações por Assunto

Assunto	Total	%
Atraso na partida	1	25,00%
Horários	1	25,00%
Superlotação	1	25,00%
vendedores ambulantes	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

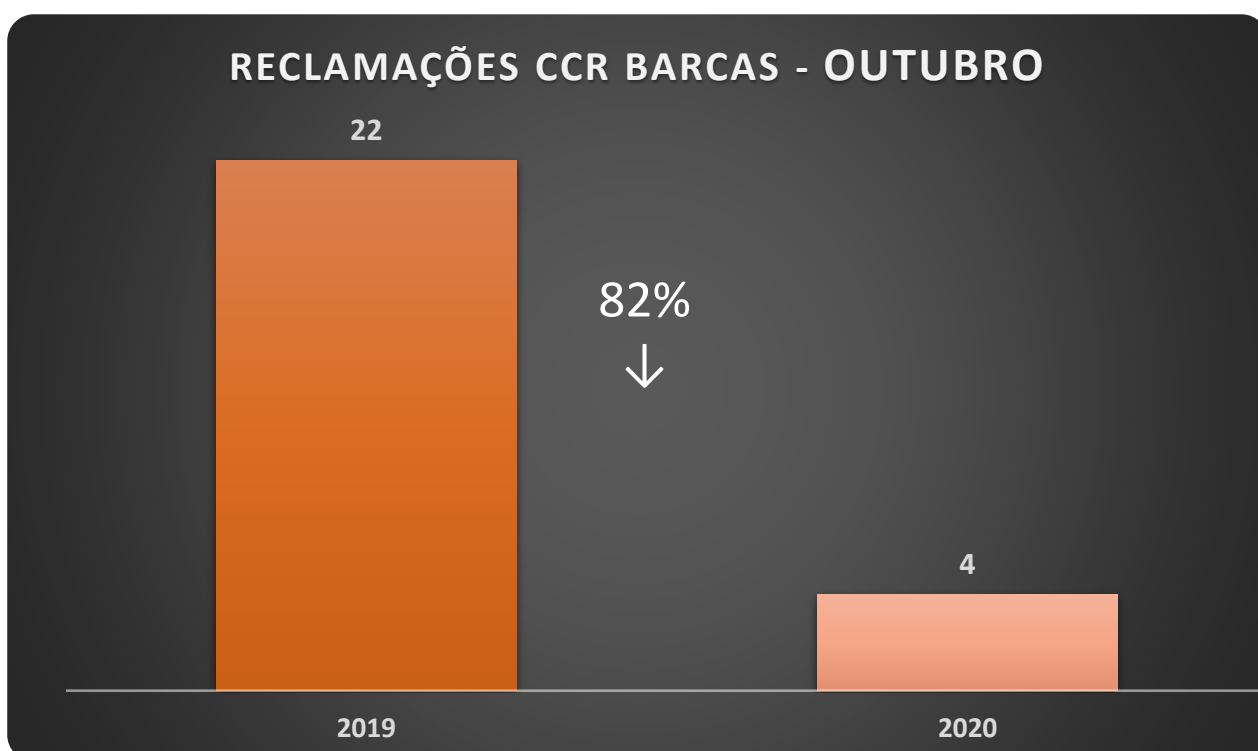


### 5.3 Reclamações por Estação

Estação	Total	%
Praça XV	1	25,00%
Não Informada	3	75,00%
Total	4	100,00%



### 5.4 Comparativo de reclamações de Outubro

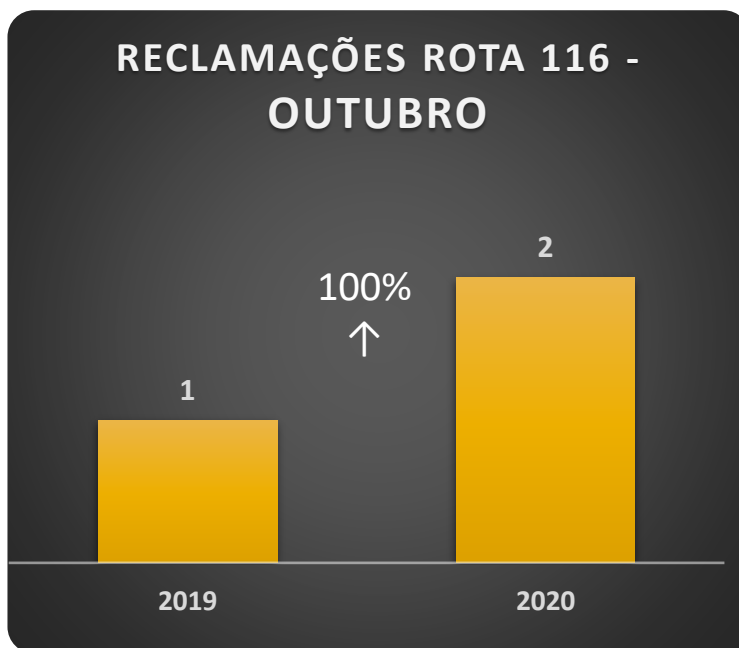


## 6 Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116

### 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	%
Atendimento	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

Categorização	Total	%
Atendimento	1	50,00%
COVID-19	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

Assunto	Total	%
Acidente	1	50,00%
Pedágio	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>





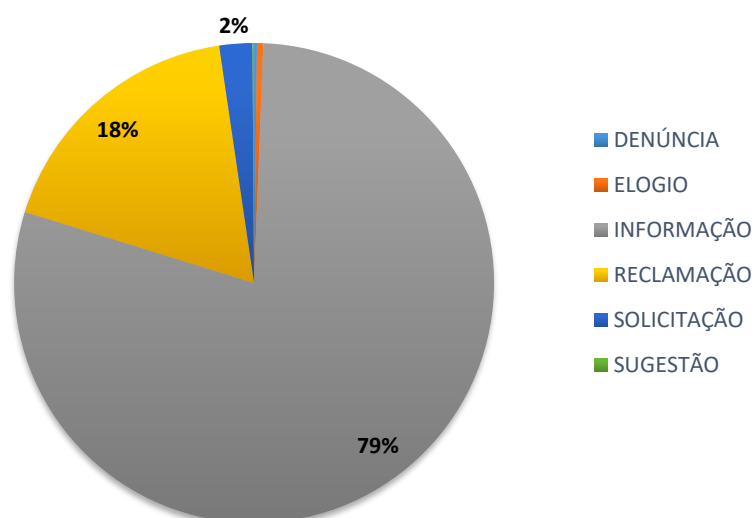
# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8 Manifestações na Concessionária Supervia

### 8.1 Manifestações por tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	7	0,19%
ELOGIO	15	0,42%
INFORMAÇÃO	2855	79,17%
RECLAMAÇÃO	645	17,89%
SOLICITAÇÃO	80	2,22%
SUGESTÃO	4	0,11%
<b>Total</b>	<b>3606</b>	<b>100,00%</b>

Manifestações Supervia - Outubro 2020





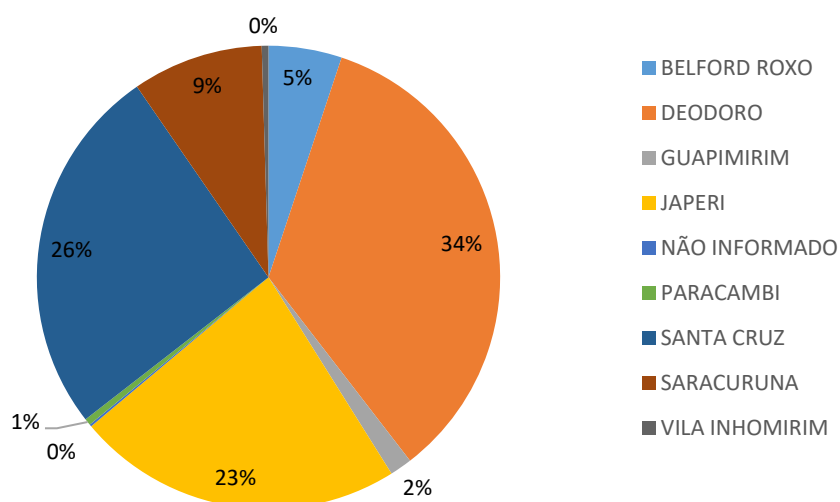


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	41	1,14%
DEODORO	265	7,35%
GUAPIMIRIM	10	0,28%
JAPERI	171	4,74%
NÃO INFORMADO	2856	79,20%
PARACAMBI	3	0,08%
SANTA CRUZ	182	5,05%
SARACURUNA	74	2,05%
VILA INHOMIRIM	4	0,11%
Total	3606	100,00%

Manifestações Supervia - Outubro 2020



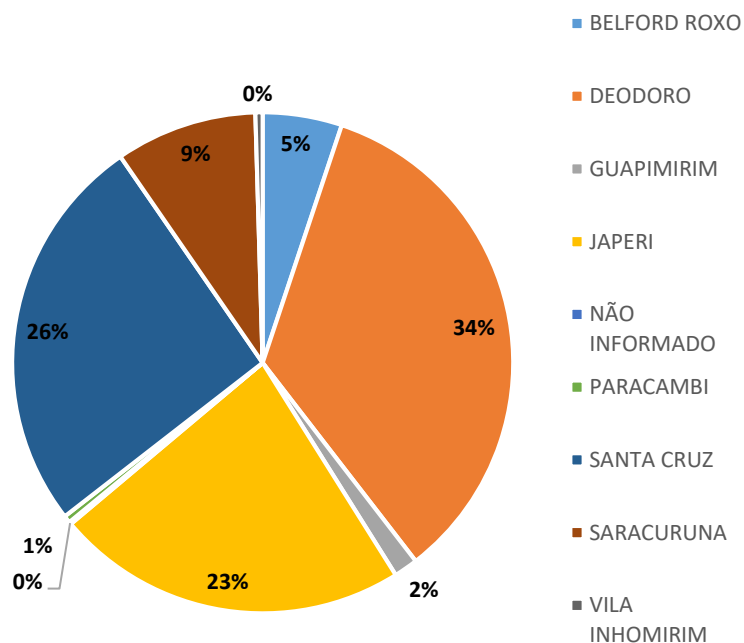


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	33	5,12%
DEODORO	222	34,42%
GUAPIMIRIM	10	1,55%
JAPERI	147	22,79%
NÃO INFORMADO	1	0,16%
PARACAMBI	3	0,47%
SANTA CRUZ	167	25,89%
SARACURUNA	59	9,15%
VILA INHOMIRIM	3	0,47%
Total	645	100,00%

### Reclamações Supervia - Outubro 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

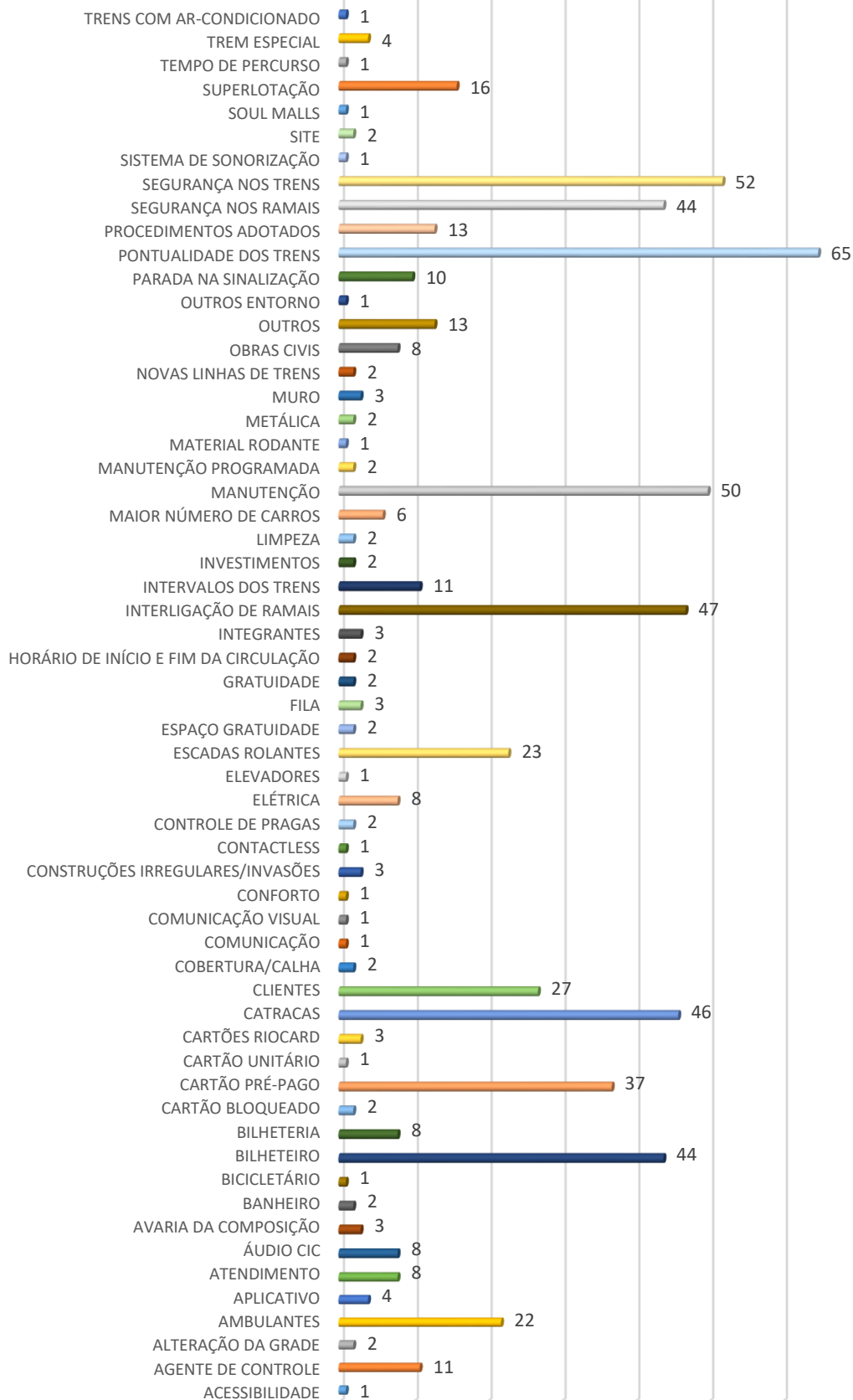
## 8.4 Reclamações por Assunto

Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	65	10,08%
SEGURANÇA NOS TRENS	52	8,06%
MANUTENÇÃO	50	7,75%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	47	7,29%
CATracas	46	7,13%
BILHETEIRO	44	6,82%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	44	6,82%
CARTÃO PRÉ-PAGO	37	5,74%
CLIENTES	27	4,19%
ESCADAS ROLANTES	23	3,57%
AMBULANTES	22	3,41%
SUPERLOTAÇÃO	16	2,48%
OUTROS	13	2,02%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	13	2,02%
AGENTE DE CONTROLE	11	1,71%
INTERVALOS DOS TRENS	11	1,71%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	10	1,55%
ATENDIMENTO	8	1,24%
ÁUDIO CIC	8	1,24%
BILHETERIA	8	1,24%
ELÉTRICA	8	1,24%
OBRAS CIVIS	8	1,24%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	6	0,93%
APLICATIVO	4	0,62%
TREM ESPECIAL	4	0,62%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	3	0,47%
CARTÕES RIOCARD	3	0,47%
CONSTRUCÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	3	0,47%
FILA	3	0,47%
INTEGRANTES	3	0,47%
MURO	3	0,47%
ALTERAÇÃO DA GRADE	2	0,31%
BANHEIRO	2	0,31%
CARTÃO BLOQUEADO	2	0,31%
COBERTURA/CALHA	2	0,31%
CONTROLE DE PRAGAS	2	0,31%
ESPAÇO GRATUIDADE	2	0,31%
GRATUIDADE	2	0,31%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	2	0,31%
INVESTIMENTOS	2	0,31%
LIMPEZA	2	0,31%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	2	0,31%
METÁLICA	2	0,31%
NOVAS LINHAS DE TRENS	2	0,31%
SITE	2	0,31%
ACESSIBILIDADE	1	0,16%
BICICLETÁRIO	1	0,16%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,16%
COMUNICAÇÃO	1	0,16%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,16%
CONFORTO	1	0,16%
CONTACTLESS	1	0,16%
ELEVADORES	1	0,16%
MATERIAL RODANTE	1	0,16%
OUTROS ENTORNO	1	0,16%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	1	0,16%
SOUL MALLS	1	0,16%
TEMPO DE PERCURSO	1	0,16%
TRENS COM AR-CONDICIONADO	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>645</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

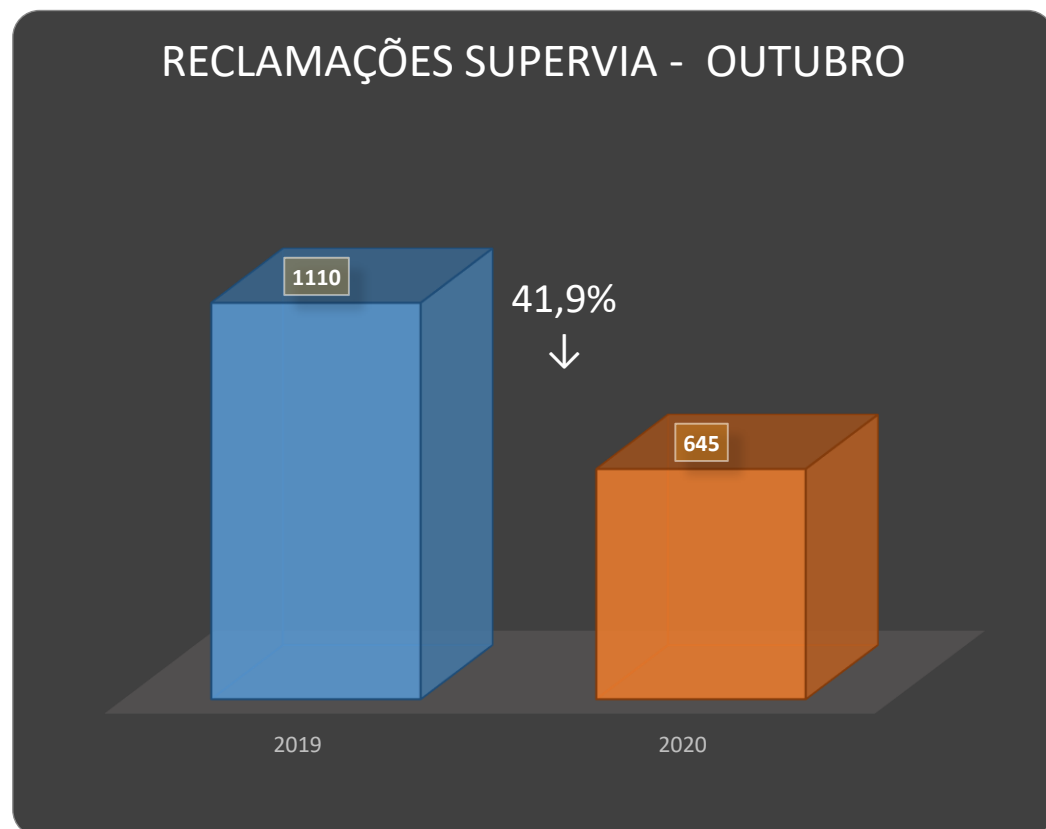
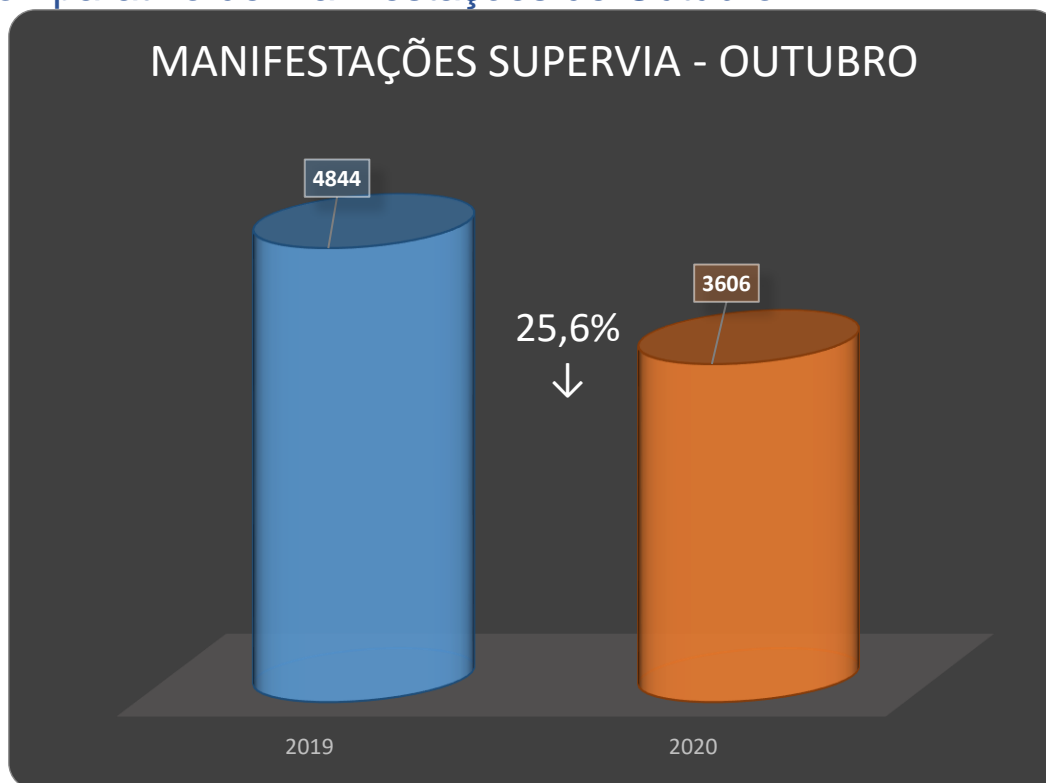
## Reclamações Supervia - Outubro 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.5 Comparativo de manifestações de Outubro



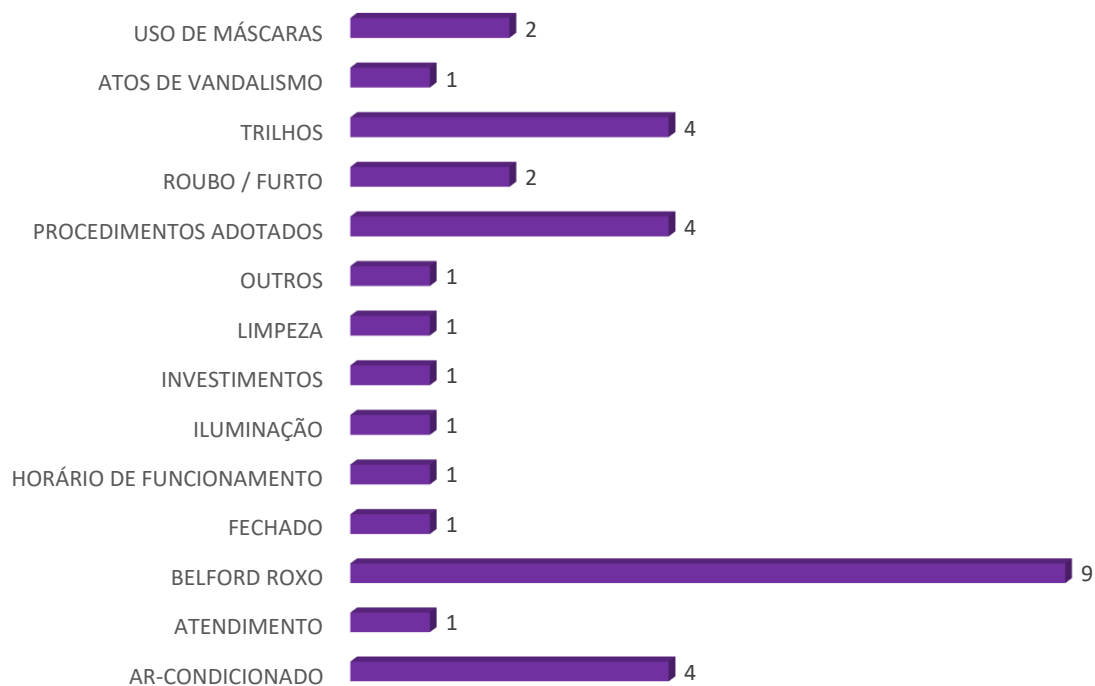


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.6 Reclamações Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	9	27,27%
AR-CONDICIONADO	4	12,12%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	4	12,12%
TRILHOS	4	12,12%
ROUBO / FURTO	2	6,06%
USO DE MÁSCARAS	2	6,06%
ATENDIMENTO	1	3,03%
FECHADO	1	3,03%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	3,03%
ILUMINAÇÃO	1	3,03%
INVESTIMENTOS	1	3,03%
LIMPEZA	1	3,03%
OUTROS	1	3,03%
ATOS DE VANDALISMO	1	3,03%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>

Reclamações Ramal Belford Roxo - Outubro 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

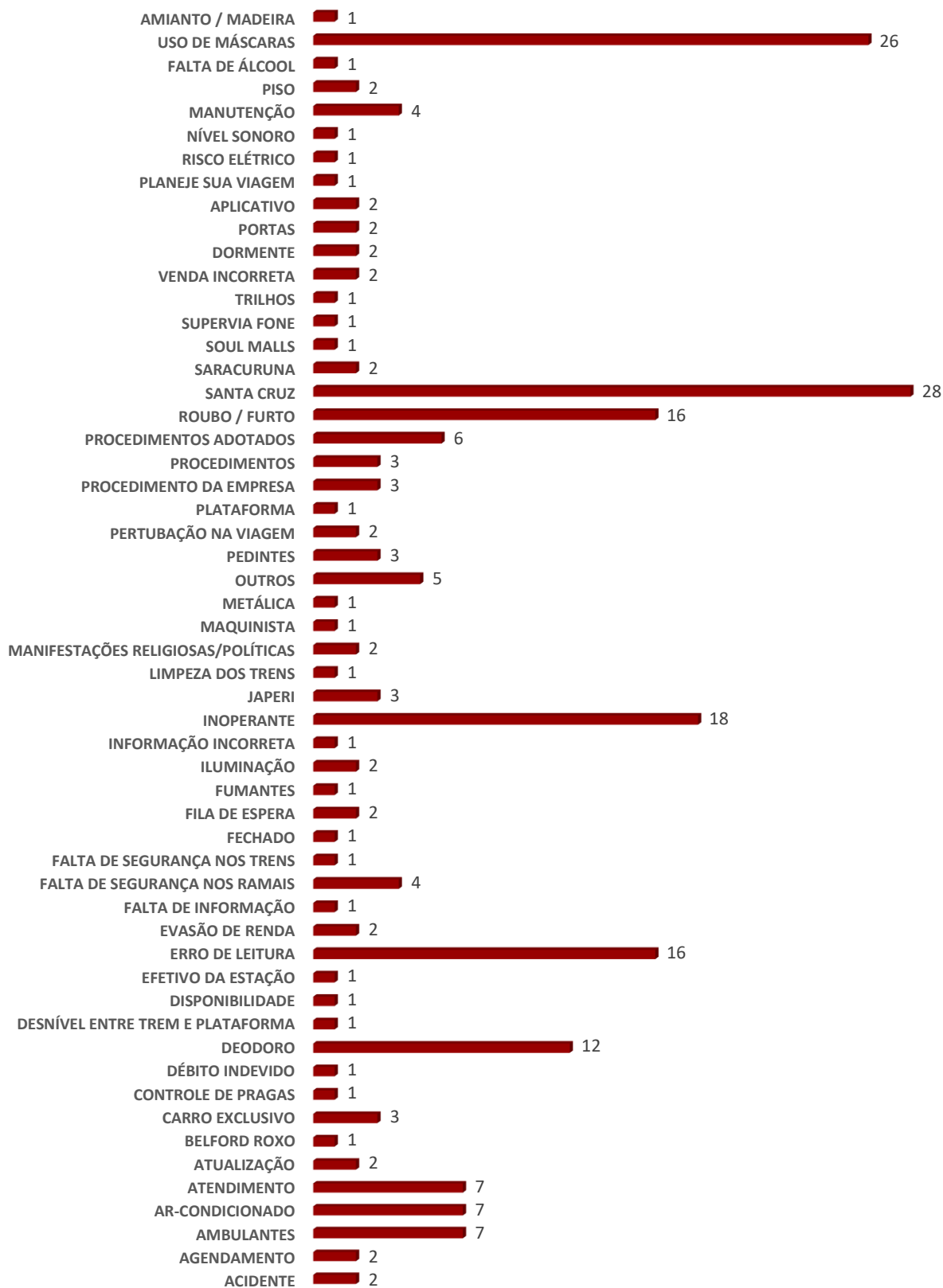
## 8.7 Reclamações Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	28	12,61%
USO DE MÁSCARAS	26	11,71%
INOOPERANTE	18	8,11%
ERRO DE LEITURA	16	7,21%
ROUBO / FURTO	16	7,21%
DEODORO	12	5,41%
AMBULANTES	7	3,15%
AR-CONDICIONADO	7	3,15%
ATENDIMENTO	7	3,15%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	6	2,70%
OUTROS	5	2,25%
FALTA DE SEGURANCA NOS RAMAIS	4	1,80%
MANUTENÇÃO	4	1,80%
CARRO EXCLUSIVO	3	1,35%
JAPERI	3	1,35%
PEDINTES	3	1,35%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	1,35%
PROCEDIMENTOS	3	1,35%
ACIDENTE	2	0,90%
AGENDAMENTO	2	0,90%
ATUALIZAÇÃO	2	0,90%
EVASÃO DE RENDA	2	0,90%
FILA DE ESPERA	2	0,90%
ILUMINACÃO	2	0,90%
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS	2	0,90%
PERTUBACÃO NA VIAGEM	2	0,90%
SARACURUNA	2	0,90%
VENDA INCORRETA	2	0,90%
DORMENTE	2	0,90%
PORTAS	2	0,90%
APLICATIVO	2	0,90%
PISO	2	0,90%
BELFORD ROXO	1	0,45%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,45%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,45%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,45%
DISPONIBILIDADE	1	0,45%
EFETIVO DA ESTACÃO	1	0,45%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	0,45%
FALTA DE SEGURANCA NOS TRENS	1	0,45%
FECHADO	1	0,45%
FUMANTES	1	0,45%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,45%
LIMPEZA DOS TRENS	1	0,45%
MAQUINISTA	1	0,45%
METÁLICA	1	0,45%
PLATAFORMA	1	0,45%
SOUL MALLS	1	0,45%
SUPERVIA FONE	1	0,45%
TRILHOS	1	0,45%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,45%
RISCO ELÉTRICO	1	0,45%
NÍVEL SONORO	1	0,45%
FALTA DE ÁLCOOL	1	0,45%
AMIANTO / MADEIRA	1	0,45%
<b>Total Geral</b>	<b>222</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Deodoro - Outubro 2020





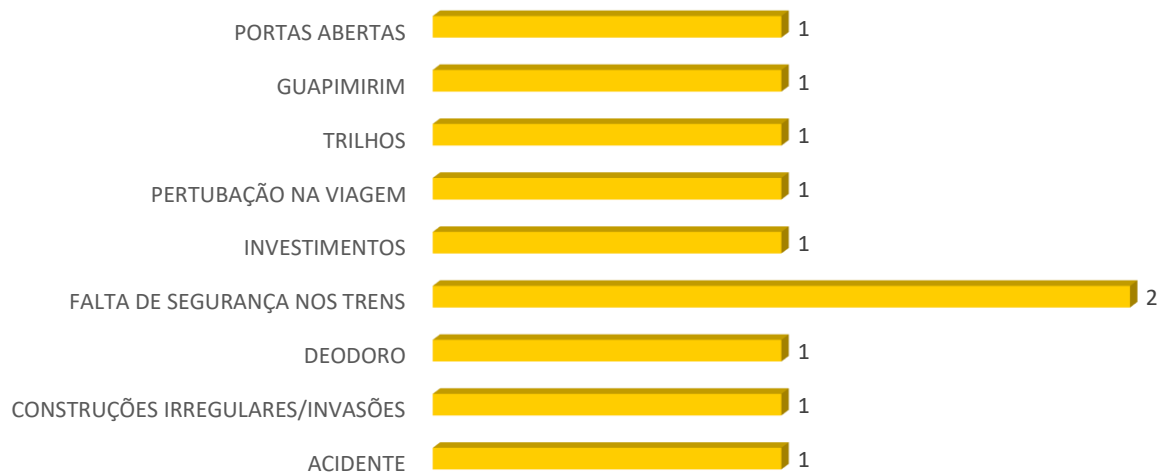


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.8 Reclamações Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	2	20,00%
ACIDENTE	1	10,00%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	10,00%
DEODORO	1	10,00%
INVESTIMENTOS	1	10,00%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	10,00%
TRILHOS	1	10,00%
GUAPIMIRIM	1	10,00%
PORTAS ABERTAS	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Ramal Guapimirim - Outubro 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

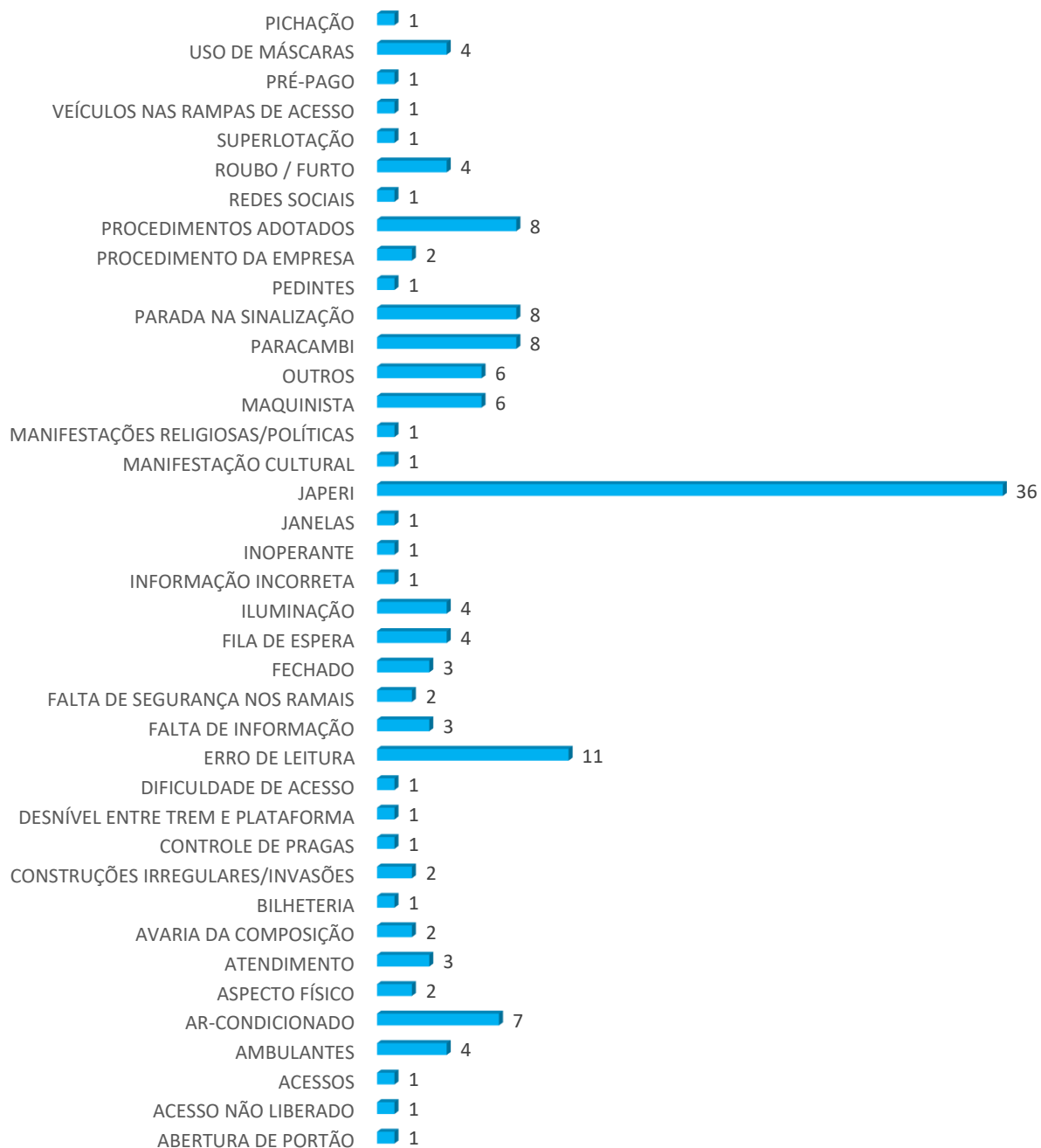
## 8.9 Reclamações Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	36	24,49%
ERRO DE LEITURA	11	7,48%
PARACAMBI	8	5,44%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	8	5,44%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	8	5,44%
AR-CONDICIONADO	7	4,76%
MAQUINISTA	6	4,08%
OUTROS	6	4,08%
AMBULANTES	4	2,72%
FILA DE ESPERA	4	2,72%
ILUMINAÇÃO	4	2,72%
ROUBO / FURTO	4	2,72%
USO DE MÁSCARAS	4	2,72%
ATENDIMENTO	3	2,04%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	2,04%
FECHADO	3	2,04%
ASPECTO FÍSICO	2	1,36%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	2	1,36%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	2	1,36%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	1,36%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	1,36%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,68%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,68%
ACESSOS	1	0,68%
BILHETERIA	1	0,68%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,68%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,68%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,68%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,68%
INOPERANTE	1	0,68%
JANELAS	1	0,68%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,68%
MANIFESTAÇÕES		
RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	0,68%
PEDINTES	1	0,68%
REDES SOCIAIS	1	0,68%
SUPERLOTAÇÃO	1	0,68%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	1	0,68%
PRÉ-PAGO	1	0,68%
PICHAÇÃO	1	0,68%
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Japeri - Outubro 2020



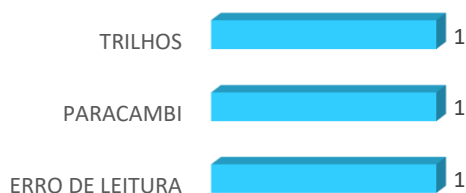


# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## 8.10 Reclamações Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	1	33,33%
PARACAMBI	1	33,33%
TRILHOS	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Reclamações Ramal Paracambi - Outubro 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

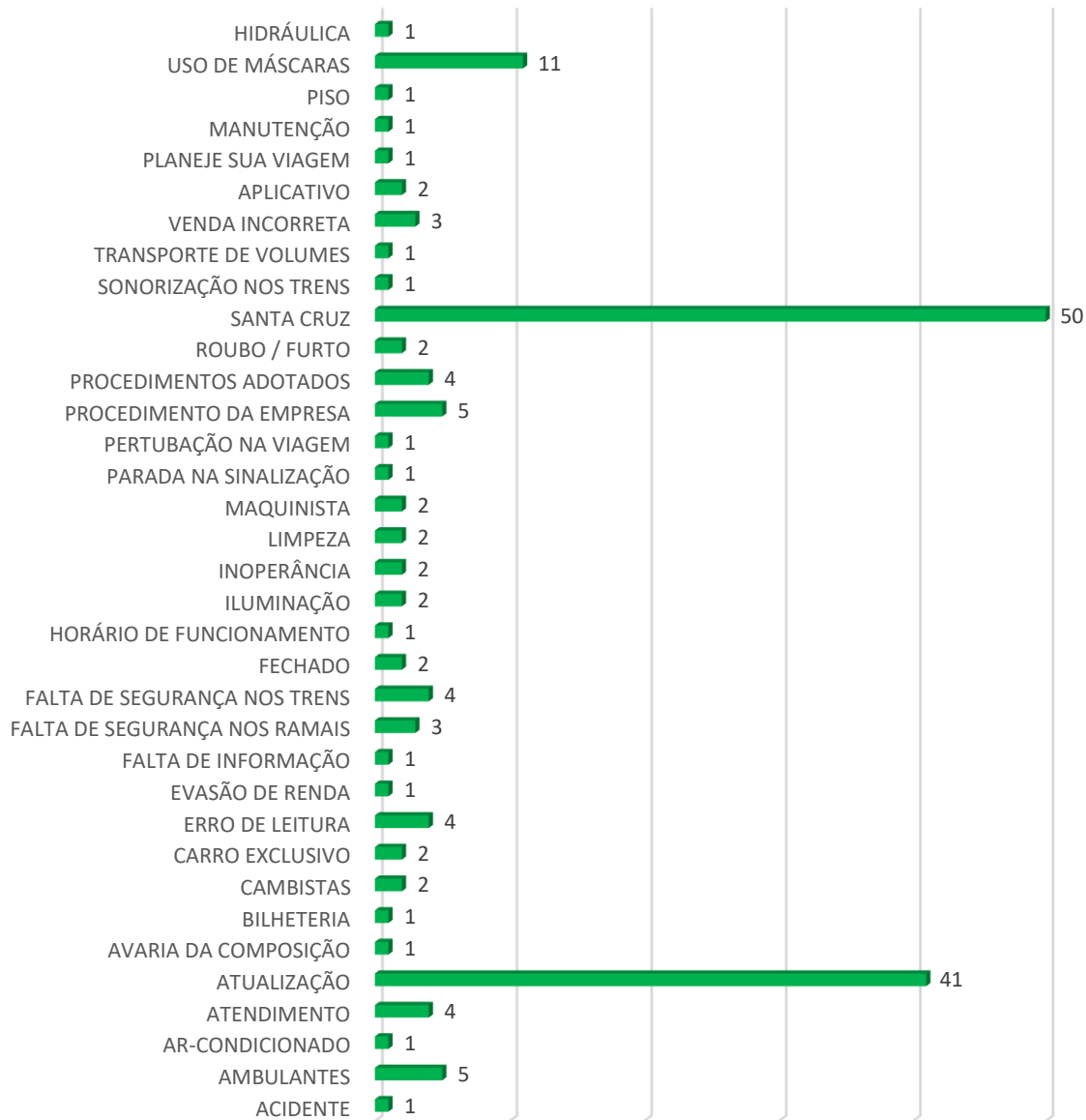
## 8.11 Reclamações Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	50	29,94%
ATUALIZAÇÃO	41	24,55%
USO DE MÁSCARAS	11	6,59%
AMBULANTES	5	2,99%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	2,99%
ATENDIMENTO	4	2,40%
ERRO DE LEITURA	4	2,40%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	4	2,40%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	4	2,40%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	3	1,80%
VENDA INCORRETA	3	1,80%
CAMBISTAS	2	1,20%
CARRO EXCLUSIVO	2	1,20%
FECHADO	2	1,20%
ILUMINAÇÃO	2	1,20%
INOPERÂNCIA	2	1,20%
LIMPEZA	2	1,20%
MAQUINISTA	2	1,20%
ROUBO / FURTO	2	1,20%
APLICATIVO	2	1,20%
ACIDENTE	1	0,60%
AR-CONDICIONADO	1	0,60%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,60%
BILHETERIA	1	0,60%
EVASÃO DE RENDA	1	0,60%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	0,60%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,60%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,60%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,60%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,60%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,60%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,60%
MANUTENÇÃO	1	0,60%
PISO	1	0,60%
HIDRÁULICA	1	0,60%
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Santa Cruz - Outubro 2020





# Manifestações Concessionária SUPERVIA

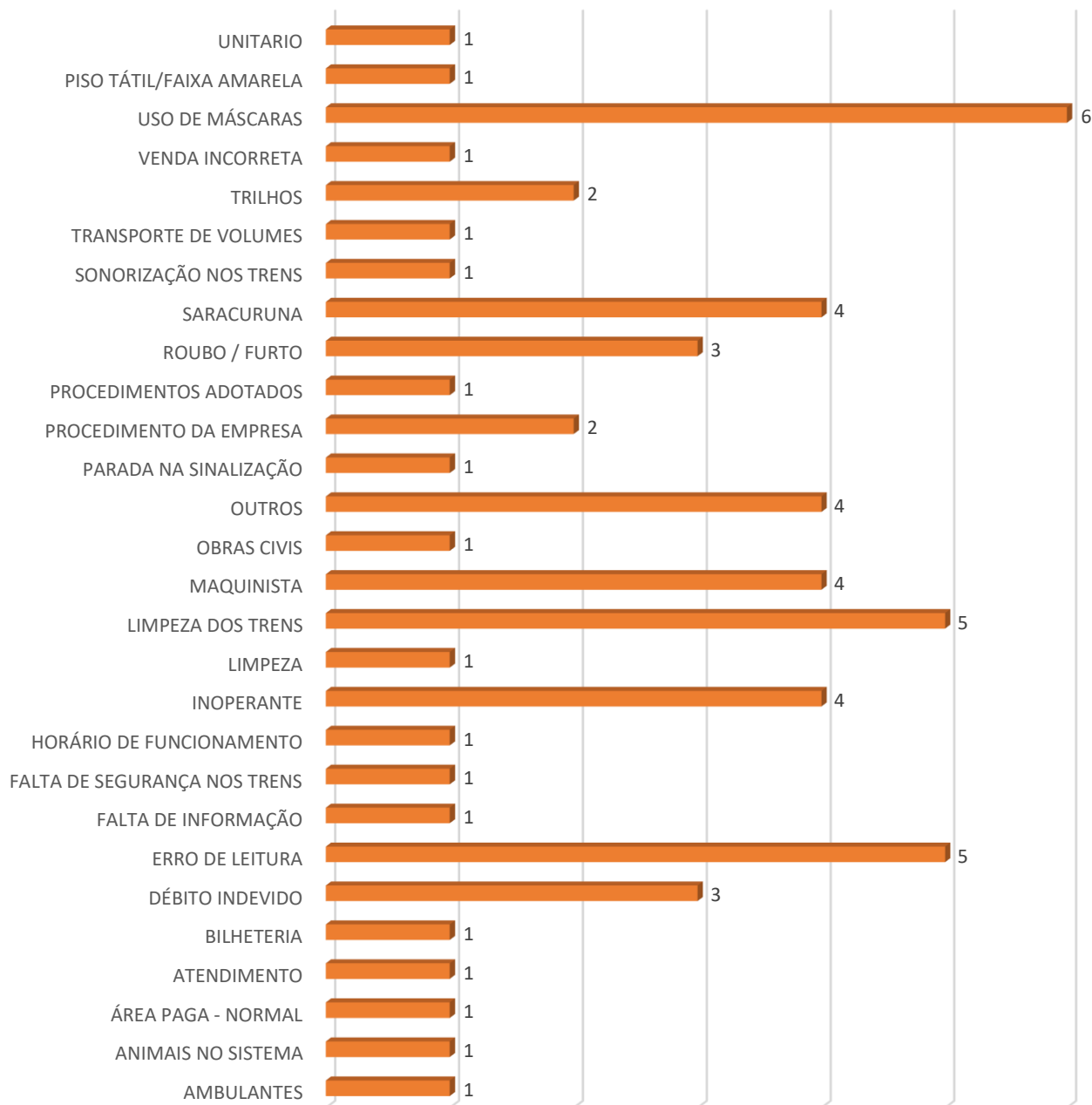
## 8.12 Reclamações Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
USO DE MÁSCARAS	6	10,17%
ERRO DE LEITURA	5	8,47%
LIMPEZA DOS TRENS	5	8,47%
INOOPERANTE	4	6,78%
MAQUINISTA	4	6,78%
OUTROS	4	6,78%
SARACURUNA	4	6,78%
DÉBITO INDEVIDO	3	5,08%
ROUBO / FURTO	3	5,08%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	3,39%
TRILHOS	2	3,39%
AMBULANTES	1	1,69%
ANIMAIS NO SISTEMA	1	1,69%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	1,69%
ATENDIMENTO	1	1,69%
BILHETERIA	1	1,69%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	1,69%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	1,69%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	1,69%
LIMPEZA	1	1,69%
OBRAS CIVIS	1	1,69%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	1,69%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	1,69%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	1,69%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	1,69%
VENDA INCORRETA	1	1,69%
PISO TÁTIL/FAIXA AMARELA	1	1,69%
UNITARIO	1	1,69%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## Reclamações Ramal Saracuruna - Outubro 2020



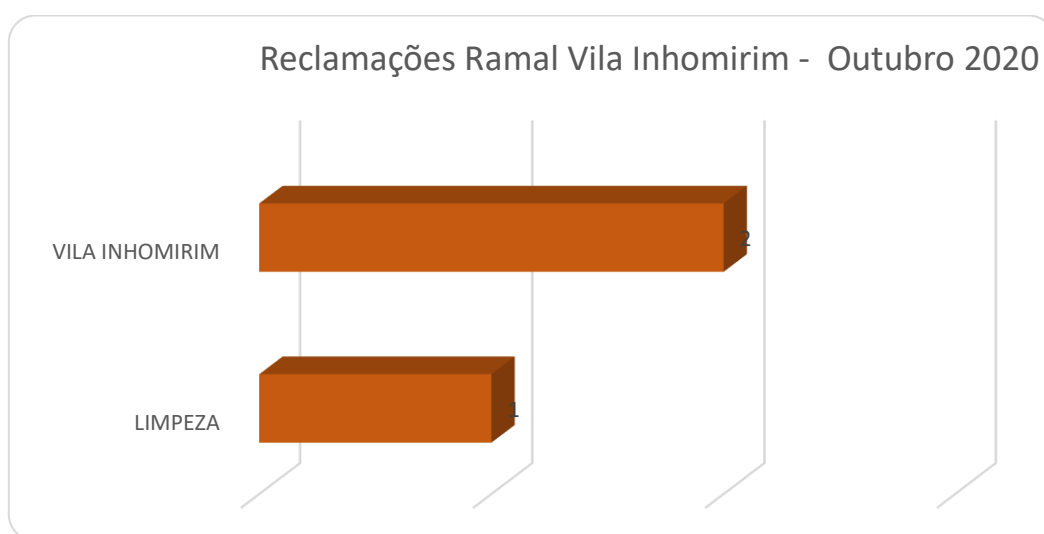




# Manifestações Concessionária SUPERVIA

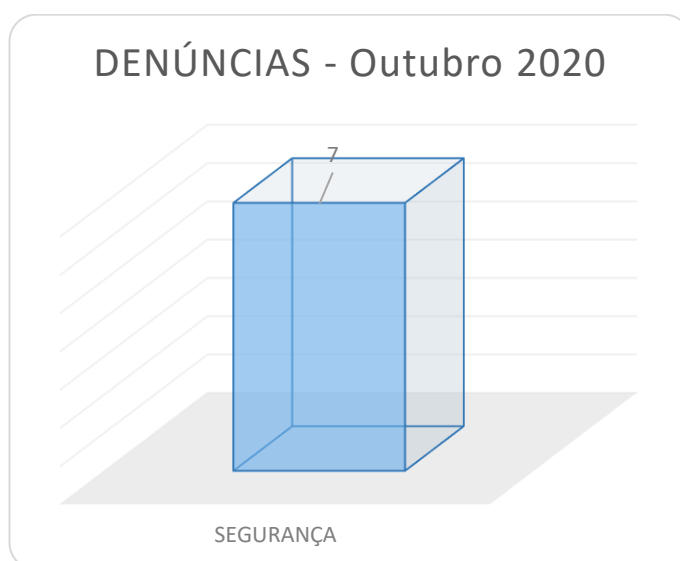
## 8.13 Reclamações Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
LIMPEZA	1	33,33%
VILA INHOMIRIM	2	66,67%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>



## 8.14 Manifestações por Assunto

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	7	100,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

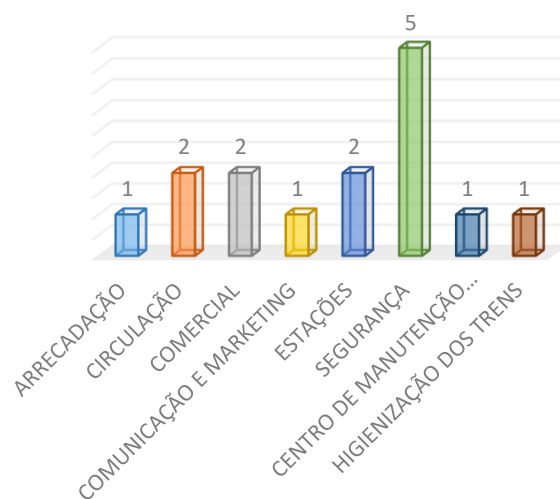




# Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Elogios	%
ARRECADAÇÃO	1	6,67%
CIRCULAÇÃO	2	13,33%
COMERCIAL	2	13,33%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	6,67%
ESTAÇÕES	2	13,33%
SEGURANÇA	5	33,33%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	6,67%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	6,67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

ELOGIOS - Outubro 2020

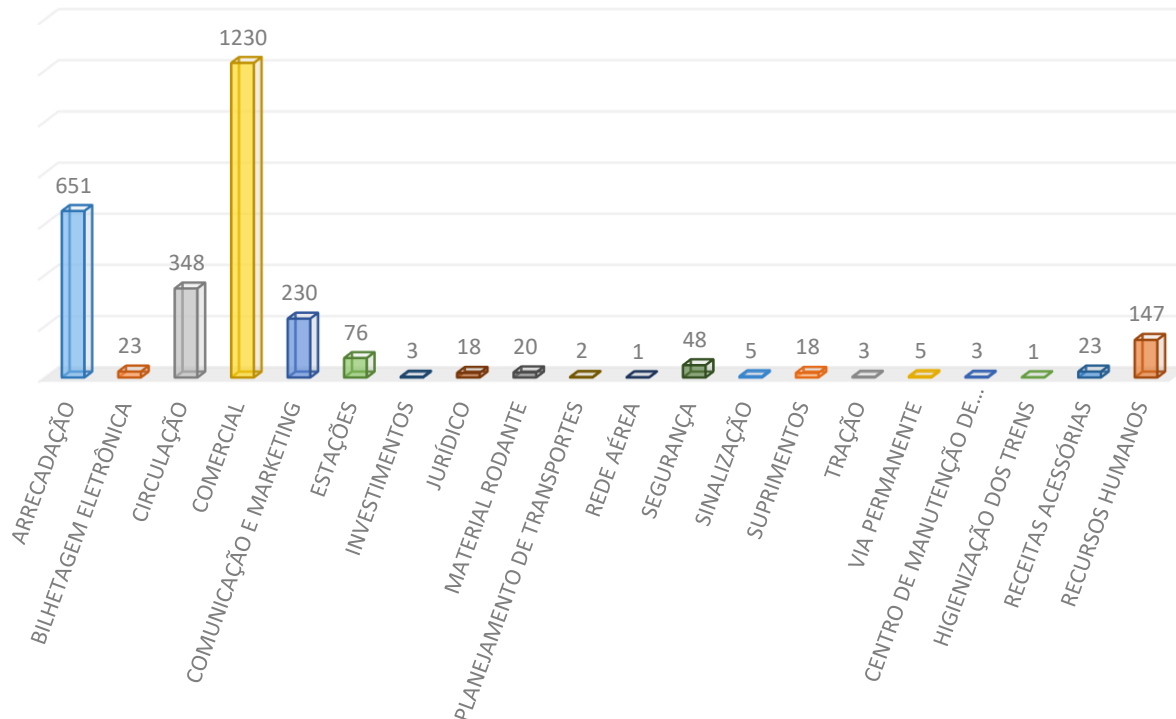


Assunto	Informações	%
COMERCIAL	1230	43,08%
ARRECADAÇÃO	651	22,80%
CIRCULAÇÃO	348	12,19%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	230	8,06%
RECURSOS HUMANOS	147	5,15%
ESTAÇÕES	76	2,66%
SEGURANÇA	48	1,68%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	23	0,81%
RECEITAS ACESSÓRIAS	23	0,81%
MATERIAL RODANTE	20	0,70%
JURÍDICO	18	0,63%
SUPRIMENTOS	18	0,63%
SINALIZAÇÃO	5	0,18%
VIA PERMANENTE	5	0,18%
INVESTIMENTOS	3	0,11%
TRAÇÃO	3	0,11%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	0,11%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	0,07%
REDE AÉREA	1	0,04%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2855</b>	<b>100,00%</b>



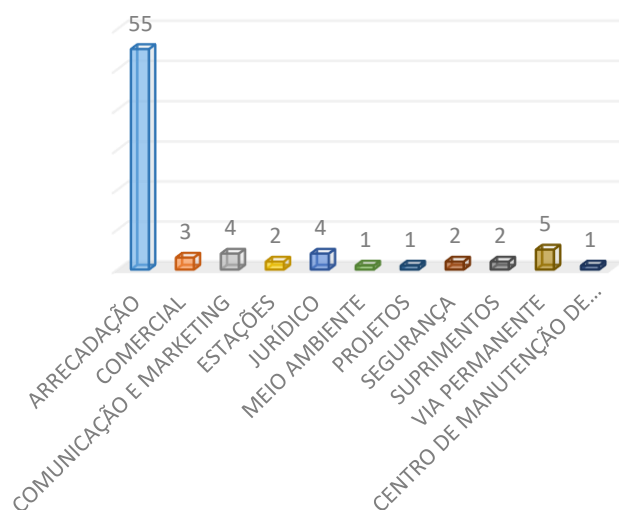
# Manifestações Concessionária SUPERVIA

## INFORMAÇÕES - Outubro 2020



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO VIA PERMANENTE	55	68,75%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	4	5,00%
JURÍDICO	4	5,00%
COMERCIAL	3	3,75%
ESTAÇÕES	2	2,50%
SEGURANÇA	2	2,50%
SUPRIMENTOS	2	2,50%
MEIO AMBIENTE	1	1,25%
PROJETOS	1	1,25%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	1,25%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>

## SOLICITAÇÕES - Outubro 2020

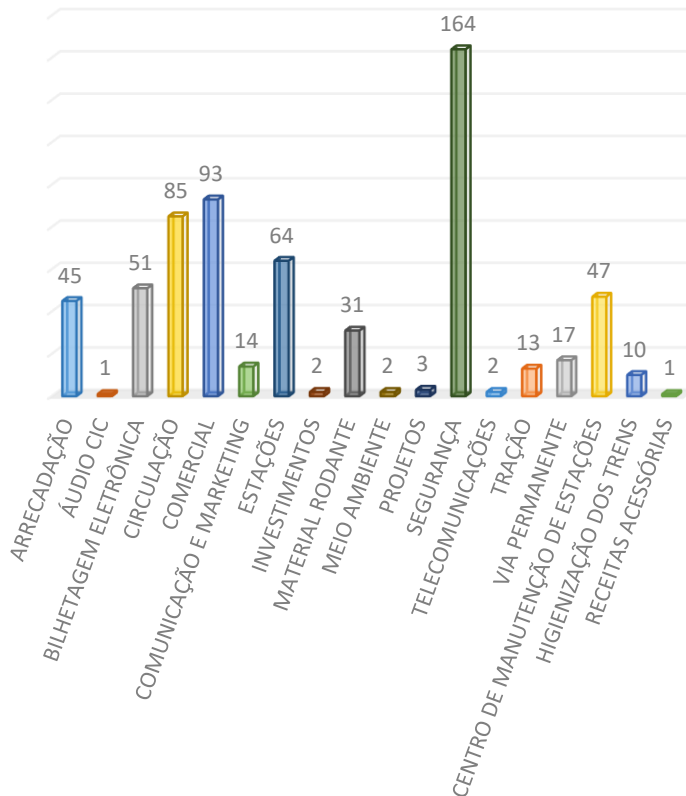




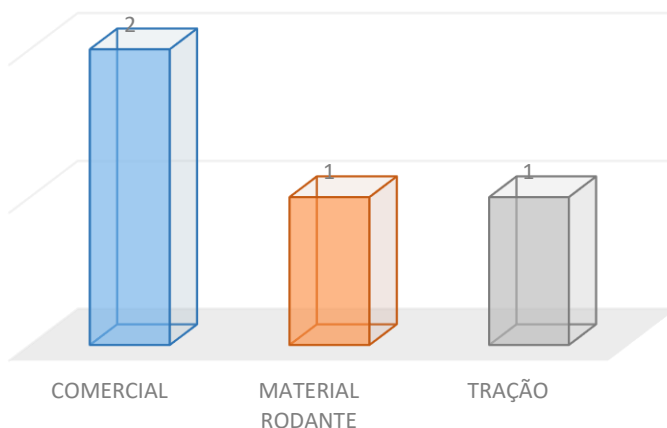
# Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Reclamações	%
ARRECADÇÃO	45	6,98%
ÁUDIO CIC	1	0,16%
BILHETAGEM		
ELETRÔNICA	51	7,91%
CIRCULAÇÃO	85	13,18%
COMERCIAL	93	14,42%
COMUNICAÇÃO E		
MARKETING	14	2,17%
ESTAÇÕES	64	9,92%
INVESTIMENTOS	2	0,31%
MATERIAL RODANTE	31	4,81%
MEIO AMBIENTE	2	0,31%
PROJETOS	3	0,47%
SEGURANÇA	164	25,43%
TELECOMUNICAÇÕES	2	0,31%
TRAÇÃO	13	2,02%
VIA PERMANENTE	17	2,64%
CENTRO DE		
MANUTENÇÃO DE		
ESTAÇÕES	47	7,29%
HIGIENIZAÇÃO DOS		
TRENS	10	1,55%
RECEITAS		
ACESSÓRIAS	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>645</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES - Outubro 2020



## SUGESTÕES - Outubro 2020



Assunto	Sugestões	%
COMERCIAL	2	50,00%
MATERIAL RODANTE	1	25,00%
TRAÇÃO	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>



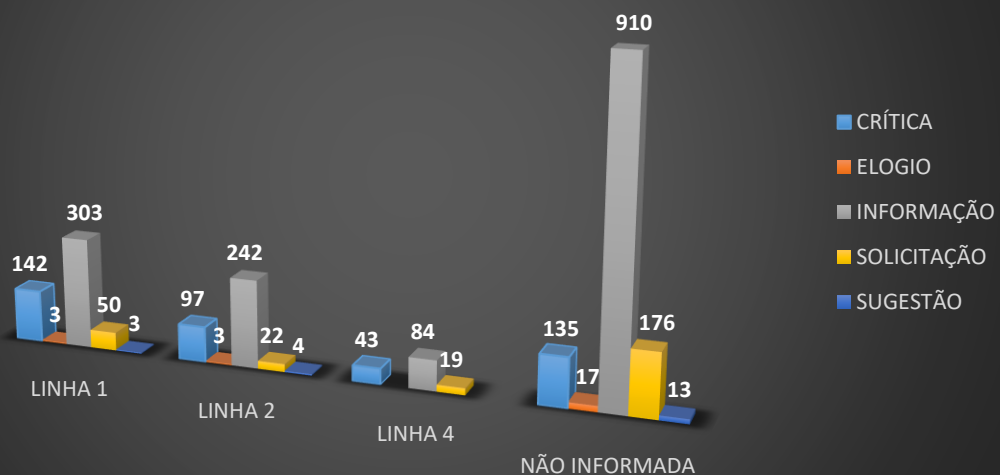
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9 Manifestações na Concessionária Metrôrio

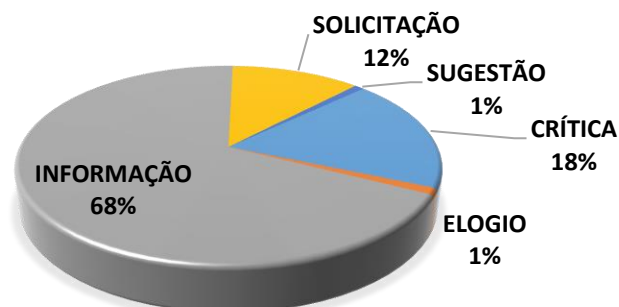
### 9.1 Manifestações por tipo e por Linha

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	142	97	43	135	417	18,40%
ELOGIO	3	3		17	23	1,02%
INFORMAÇÃO	303	242	84	910	1539	67,92%
SOLICITAÇÃO	50	22	19	176	267	11,78%
SUGESTÃO	3	4		13	20	0,88%
Total	501	368	146	1251	2266	100,00%

### Atendimentos Metrôrio - Outubro 2020



### MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - OUTUBRO 2020





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

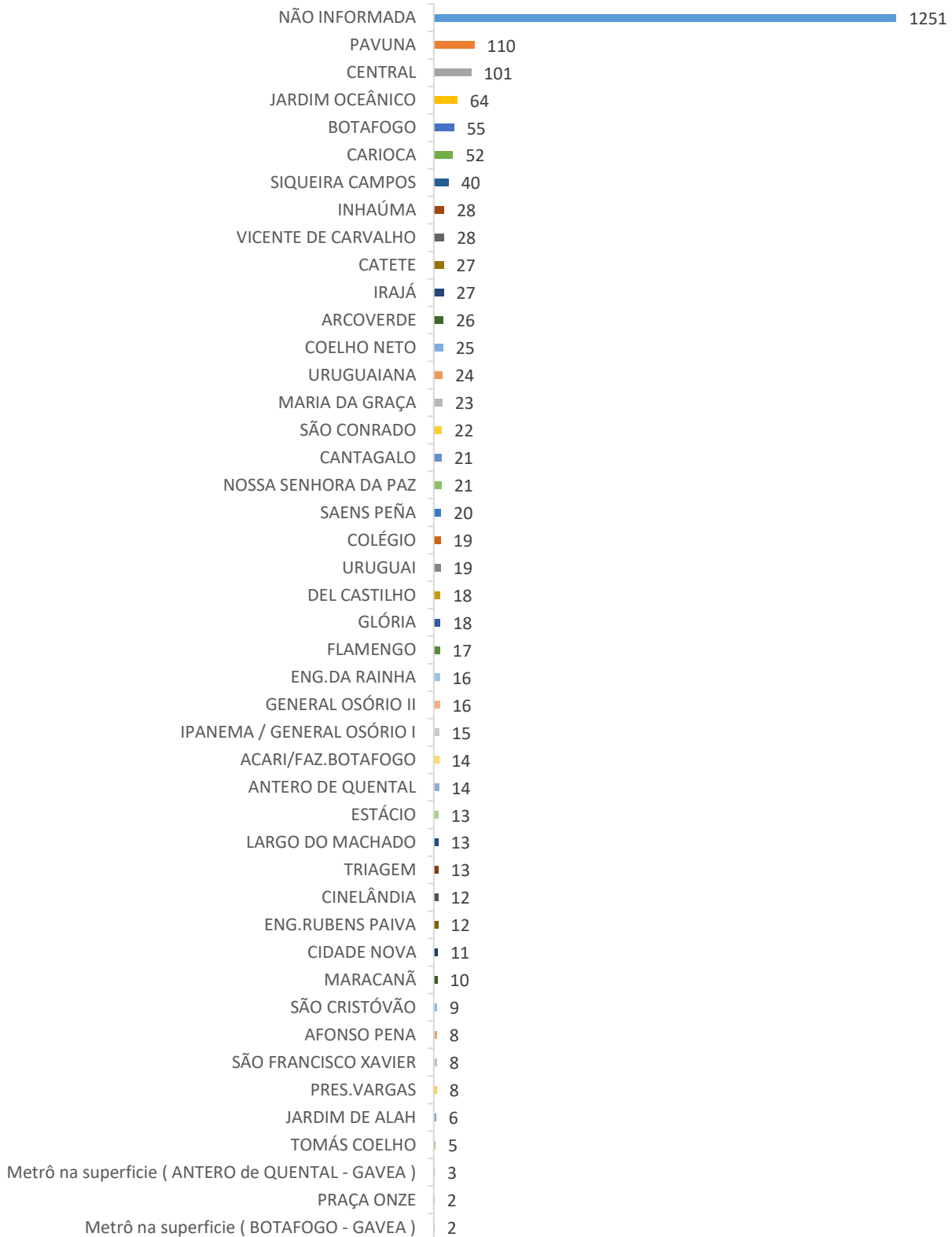
## 9.2 Manifestações por Estação

Estação	Manifestações	%
NÃO INFORMADA	1251	55,21%
PAVUNA	110	4,85%
CENTRAL	101	4,46%
JARDIM OCEÂNICO	64	2,82%
BOTAFOGO	55	2,43%
CARIOCA	52	2,29%
SIQUEIRA CAMPOS	40	1,77%
INHAÚMA	28	1,24%
VICENTE DE CARVALHO	28	1,24%
CATETE	27	1,19%
IRAJÁ	27	1,19%
ARCOVERDE	26	1,15%
COELHO NETO	25	1,10%
URUGUAIANA	24	1,06%
MARIA DA GRAÇA	23	1,02%
SÃO CONRADO	22	0,97%
CANTAGALO	21	0,93%
NOSSA SENHORA DA PAZ	21	0,93%
SAENS PEÑA	20	0,88%
COLÉGIO	19	0,84%
URUGUAI	19	0,84%
DEL CASTILHO	18	0,79%
GLÓRIA	18	0,79%
FLAMENGO	17	0,75%
ENG.DA RAINHA	16	0,71%
GENERAL OSÓRIO II	16	0,71%
IPANEMA / GENERAL OSÓRIO I	15	0,66%
ACARI/FAZ.BOTAFOGO	14	0,62%
ANTERO DE QUENTAL	14	0,62%
ESTÁCIO	13	0,57%
LARGO DO MACHADO	13	0,57%
TRIAGEM	13	0,57%
CINELÂNDIA	12	0,53%
ENG.RUBENS PAIVA	12	0,53%
CIDADE NOVA	11	0,49%
MARACANÃ	10	0,44%
SÃO CRISTÓVÃO	9	0,40%
AFONSO PENA	8	0,35%
SÃO FRANCISCO XAVIER	8	0,35%
PRES.VARGAS	8	0,35%
JARDIM DE ALAH	6	0,26%
TOMÁS COELHO	5	0,22%
Metrô na superfície ( ANTERO de QUENTAL - GAVEA )	3	0,13%
PRAÇA ONZE	2	0,09%
Metrô na superfície ( BOTAFOGO - GAVEA )	2	0,09%
<b>Total</b>	<b>2266</b>	<b>100,00%</b>



# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## Manifestações por estação - Outubro 2020





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.3 Reclamações por Estação

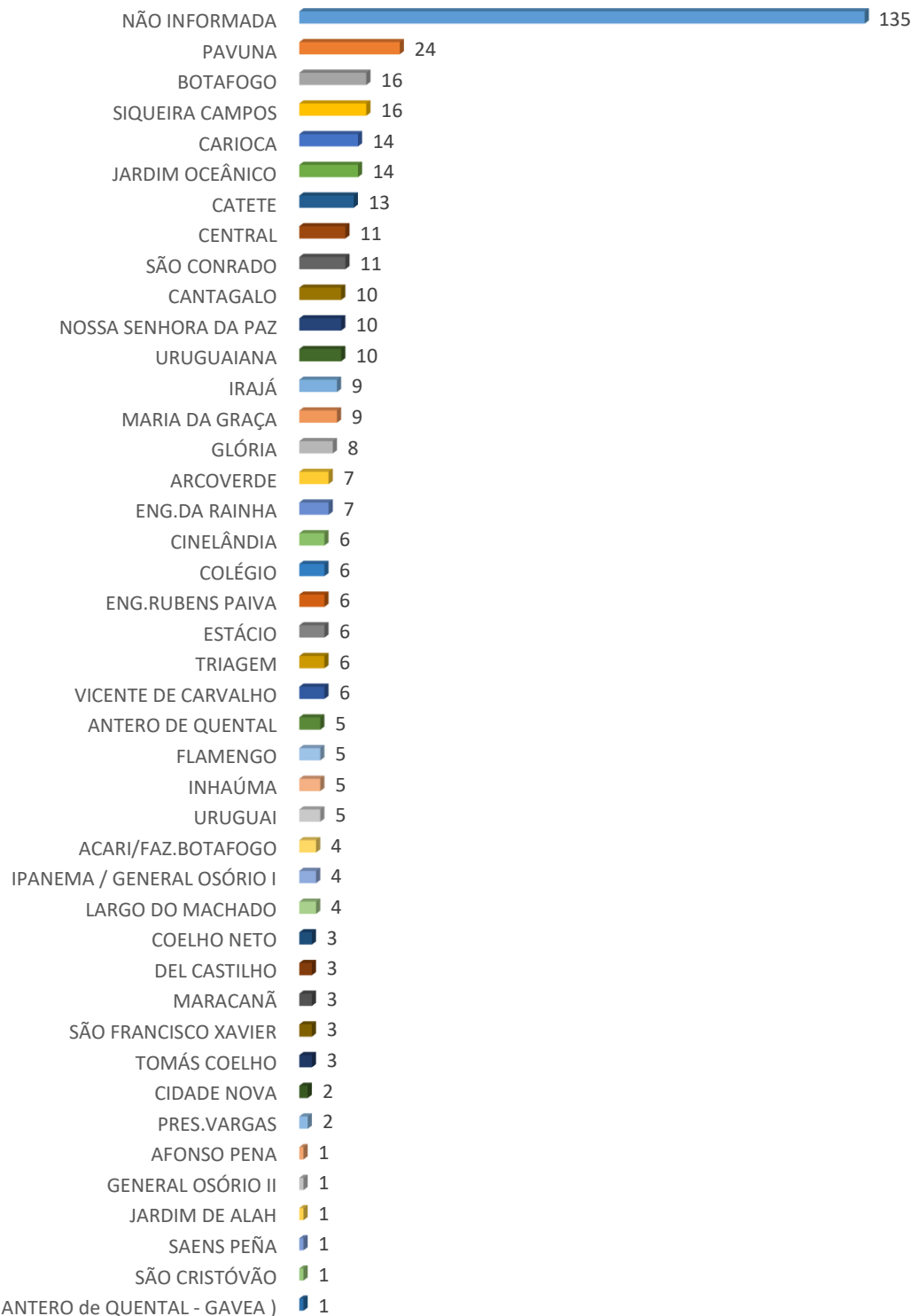
Estação	Reclamações	%
NÃO INFORMADA	135	32,37%
PAVUNA	24	5,76%
BOTAFOGO	16	3,84%
SIQUEIRA CAMPOS	16	3,84%
CARIOCA	14	3,36%
JARDIM OCEÂNICO	14	3,36%
CATETE	13	3,12%
CENTRAL	11	2,64%
SÃO CONRADO	11	2,64%
CANTAGALO	10	2,40%
NOSSA SENHORA DA PAZ	10	2,40%
URUGUAIANA	10	2,40%
IRAJÁ	9	2,16%
MARIA DA GRAÇA	9	2,16%
GLÓRIA	8	1,92%
ARCOVERDE	7	1,68%
ENG.DA RAINHA	7	1,68%
CINELÂNDIA	6	1,44%
COLÉGIO	6	1,44%
ENG.RUBENS PAIVA	6	1,44%
ESTÁCIO	6	1,44%
TRIAGEM	6	1,44%
VICENTE DE CARVALHO	6	1,44%
ANTERO DE QUENTAL	5	1,20%
FLAMENGO	5	1,20%
INHAÚMA	5	1,20%
URUGUAI	5	1,20%
ACARI/FAZ.BOTAFOGO	4	0,96%
IPANEMA / GENERAL OSÓRIO I	4	0,96%
LARGO DO MACHADO	4	0,96%
COELHO NETO	3	0,72%
DEL CASTILHO	3	0,72%
MARACANÃ	3	0,72%
SÃO FRANCISCO XAVIER	3	0,72%
TOMÁS COELHO	3	0,72%
CIDADE NOVA	2	0,48%
PRES.VARGAS	2	0,48%
AFONSO PENA	1	0,24%
GENERAL OSÓRIO II	1	0,24%
JARDIM DE ALAH	1	0,24%
SAENS PEÑA	1	0,24%
SÃO CRISTÓVÃO	1	0,24%
Metrô na superfície ( ANTERO de QUENTAL -	1	0,24%
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>100.00%</b>





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## Reclamações MetrôRio - Outubro 2020



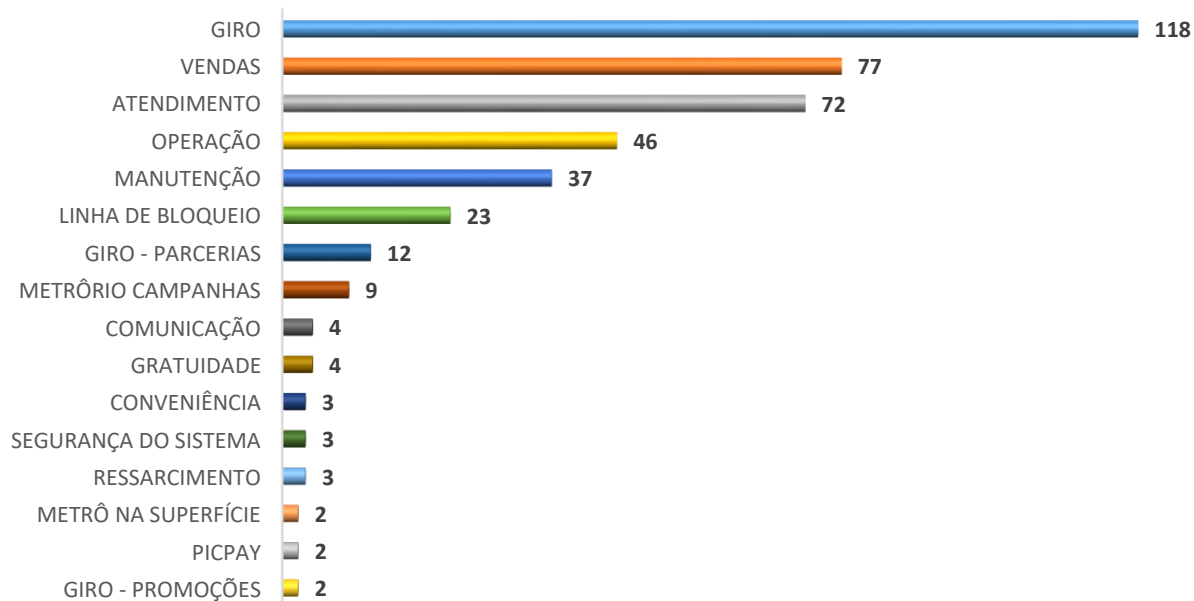


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.4 Manifestações por Motivo

Motivo	Frequência	%
GIRO	118	28,30%
VENDAS	77	18,47%
ATENDIMENTO	72	17,27%
OPERAÇÃO	46	11,03%
MANUTENÇÃO	37	8,87%
LINHA DE BLOQUEIO	23	5,52%
GIRO - PARCERIAS	12	2,88%
METRÔRIO CAMPANHAS	9	2,16%
COMUNICAÇÃO	4	0,96%
GRATUIDADE	4	0,96%
CONVENIÊNCIA	3	0,72%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,72%
RESSARCIMENTO	3	0,72%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,48%
PICPAY	2	0,48%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,48%
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>100,00%</b>

### Motivo das Reclamações - Outubro 2020



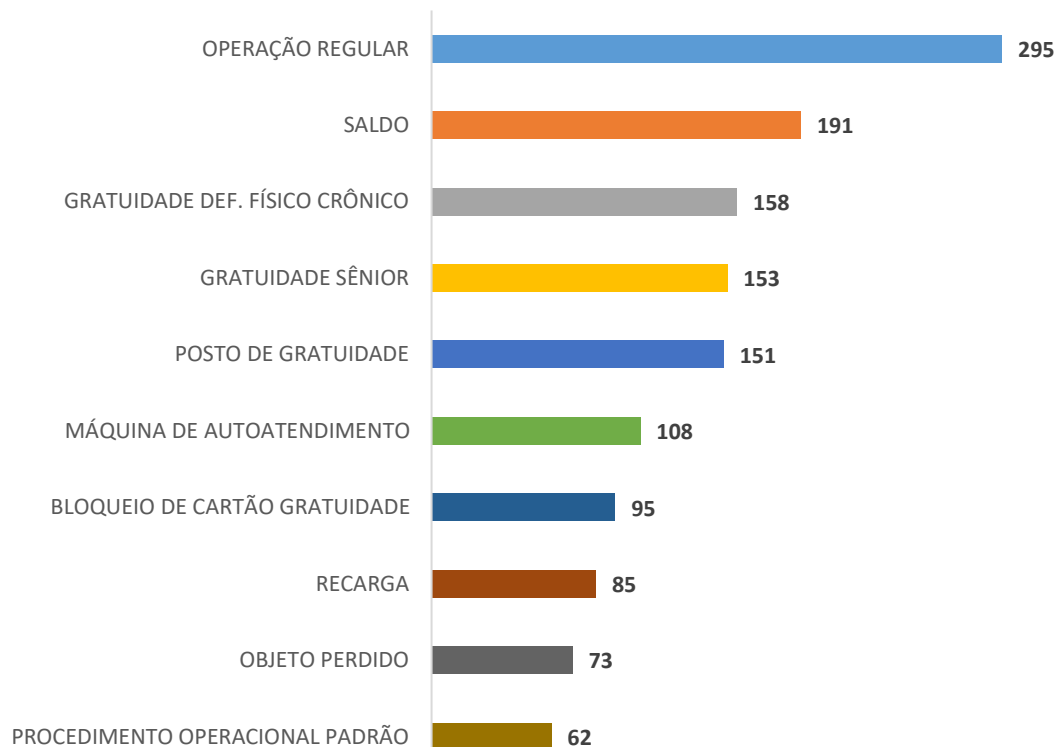


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.5 Manifestações por Categoria

<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
OPERAÇÃO REGULAR	295	13,02%
SALDO	191	8,43%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	158	6,97%
GRATUIDADE SÊNIOR	153	6,75%
POSTO DE GRATUIDADE	151	6,66%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	108	4,77%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	95	4,19%
RECARGA	85	3,75%
OBJETO PERDIDO	73	3,22%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	62	2,74%
<b>Total</b>	<b>2266</b>	<b>100,00%</b>

### TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

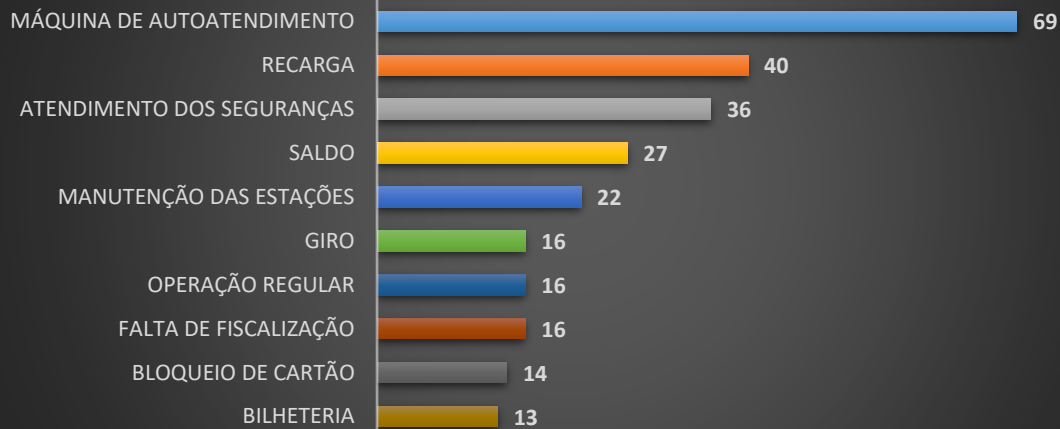
## 9.6 Reclamações por Categoria

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	69	16,55%
RECARGA	40	9,59%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	36	8,63%
SALDO	27	6,47%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	22	5,28%
GIRO	16	3,84%
OPERAÇÃO REGULAR	16	3,84%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	16	3,84%
BLOQUEIO DE CARTÃO	14	3,36%
BILHETERIA	13	3,12%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	13	3,12%
CADASTRO	12	2,88%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	11	2,64%
CARTÃO PRÉ-PAGO	10	2,40%
ACESSO AO APP/SITE	10	2,40%
VALIDADOR	9	2,16%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	8	1,92%
CORONAVIRUS	7	1,68%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	7	1,68%
PRIMEPASS	6	1,44%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	5	1,20%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	0,96%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	4	0,96%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	3	0,72%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -	3	0,72%
UBER	2	0,48%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,48%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,48%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,48%
CARTÃO UNITÁRIO	2	0,48%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	0,48%
BOAS PRÁTICAS	2	0,48%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,48%
RECARGA VIA PICPAY	2	0,48%
GRANADO	2	0,48%
APLICATIVO	1	0,24%
BICICLETÁRIO	1	0,24%
CAIXA 24 HORAS	1	0,24%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	1	0,24%
SITE	1	0,24%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,24%
99 POP	1	0,24%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,24%
WIFI	1	0,24%
BIKE RIO	1	0,24%
NICEPHOTOS	1	0,24%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,24%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,24%
APOIO CLIENTE	1	0,24%
CHEFSCLUB	1	0,24%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,24%
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>100,00%</b>



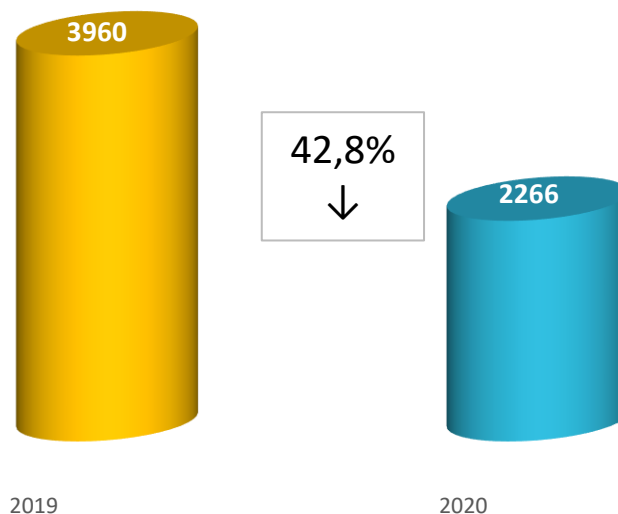
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



## 9.7 Comparativo do mês de outubro

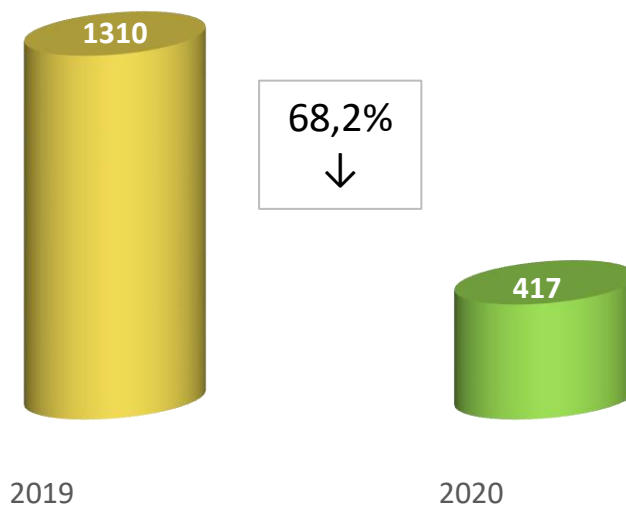
### Manifestações MetrôRio - Outubro





# Manifestações Concessionária METRÔRIO

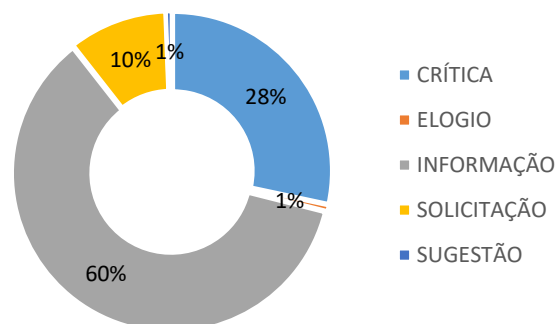
## Reclamações MetrôRio - Outubro



## 9.8 Manifestações linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	142	28,34%
ELOGIO	3	0,60%
INFORMAÇÃO	303	60,48%
SOLICITAÇÃO	50	9,98%
SUGESTÃO	3	0,60%
<b>Total</b>	<b>501</b>	<b>100,00%</b>

## MANIFESTAÇÕES DA LINHA 1 DO METRÔRIO OUTUBRO 2020

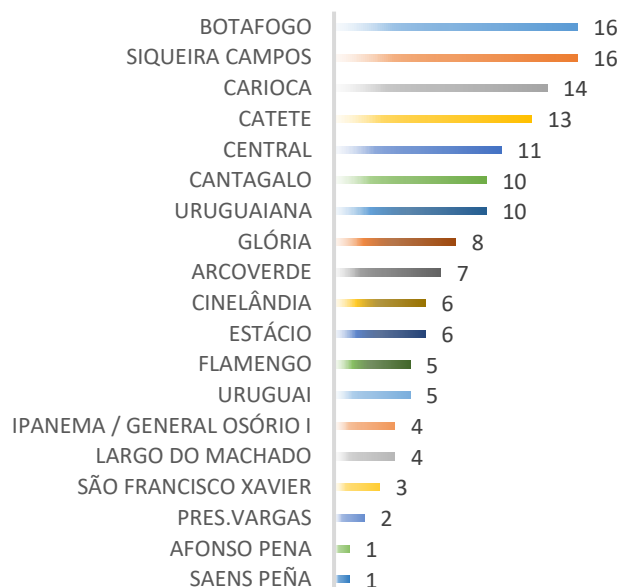




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

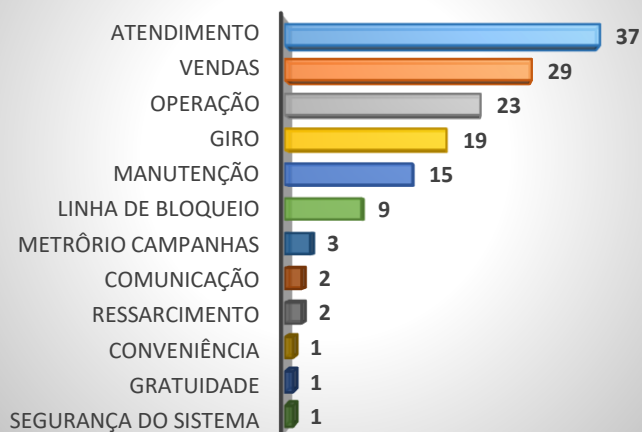
Estação	Reclamações	%
BOTAFOGO	16	11,27%
SIQUEIRA	16	11,27%
CARIOCA	14	9,86%
CATETE	13	9,15%
CENTRAL	11	7,75%
CANTAGALO	10	7,04%
URUGUAIANA	10	7,04%
GLÓRIA	8	5,63%
ARCOVERDE	7	4,93%
CINELÂNDIA	6	4,23%
ESTÁCIO	6	4,23%
FLAMENGO	5	3,52%
URUGUAI	5	3,52%
IPANEMA /	4	2,82%
LARGO DO	4	2,82%
SÃO FRANCISCO	3	2,11%
PRES.VARGAS	2	1,41%
AFONSO PENA	1	0,70%
SAENS PEÑA	1	0,70%
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES OUTUBRO 2020 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	37	26,06%
VENDAS	29	20,42%
OPERAÇÃO	23	16,20%
GIRO	19	13,38%
MANUTENÇÃO	15	10,56%
LINHA DE BLOQUEIO	9	6,34%
METRÔRIO	3	2,11%
CAMPANHAS	3	2,11%
COMUNICAÇÃO	2	1,41%
RESSARCIMENTO	2	1,41%
CONVENIÊNCIA	1	0,70%
GRATUIDADE	1	0,70%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,70%
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES OUTUBRO 2020 - POR MOTIVO

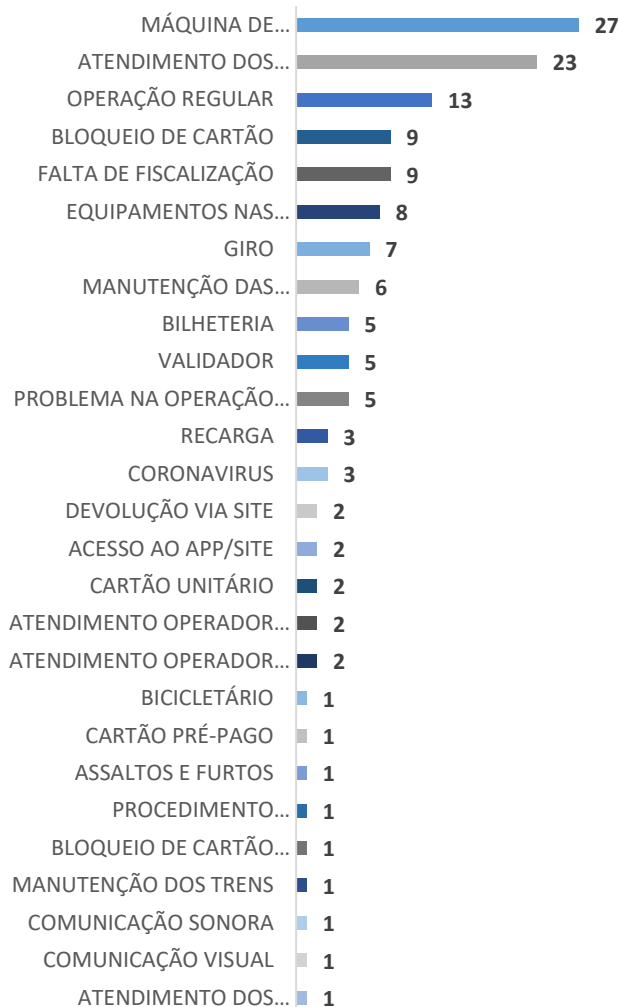




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

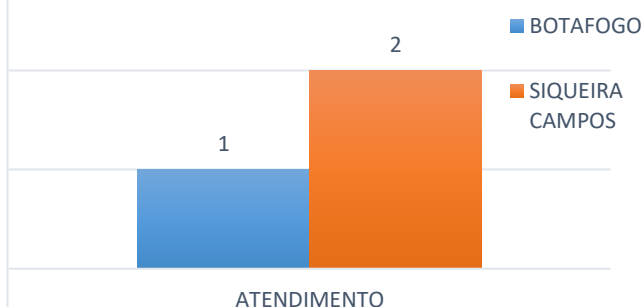
Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	27	19,01%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	23	16,20%
OPERAÇÃO REGULAR	13	9,15%
BLOQUEIO DE CARTÃO	9	6,34%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	9	6,34%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	8	5,63%
GIRO	7	4,93%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	6	4,23%
BILHETERIA	5	3,52%
VALIDADOR	5	3,52%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	3,52%
RECARGA	3	2,11%
CORONAVIRUS	3	2,11%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2	1,41%
ACESSO AO APP/SITE	2	1,41%
CARTÃO UNITÁRIO	2	1,41%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	1,41%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	1,41%
BICICLETÁRIO	1	0,70%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,70%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,70%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,70%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,70%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	0,70%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,70%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,70%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,70%
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES OUTUBRO 2020 - POR CATEGORIA



## Elogios Outubro 2020 - Por Estação

Elogios	BOTAFOGO	SIQUEIRA CAMPOS
ATENDIMENTO	1	2

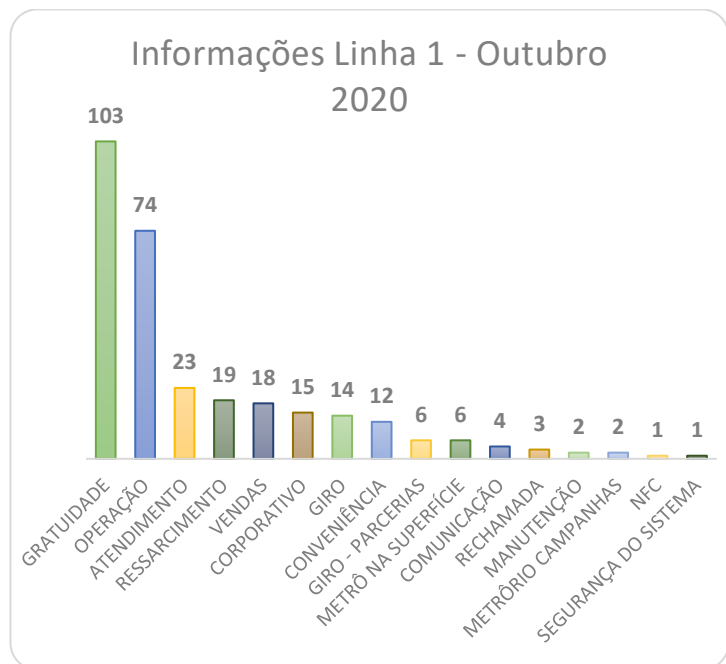




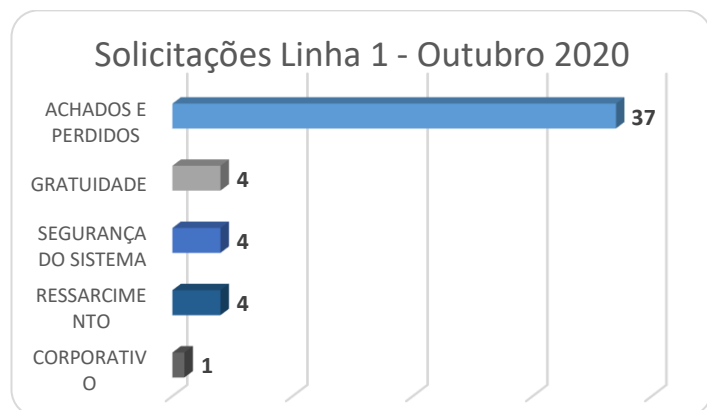


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

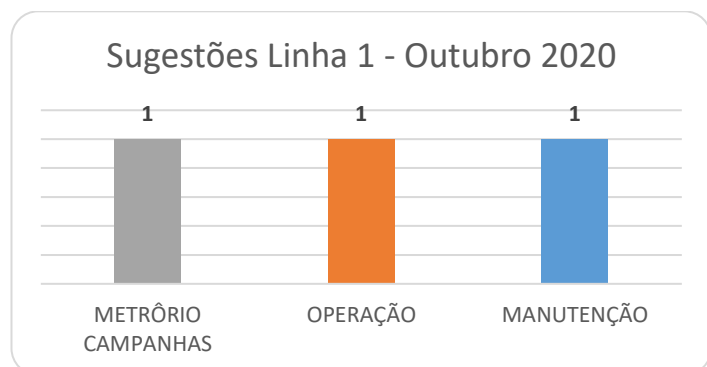
Informações	Frequencia	%
GRATUIDADE	103	33,99%
OPERAÇÃO	74	24,42%
ATENDIMENTO	23	7,59%
RESSARCIMENTO	19	6,27%
VENDAS	18	5,94%
CORPORATIVO	15	4,95%
GIRO	14	4,62%
CONVENIÊNCIA	12	3,96%
GIRO -	6	1,98%
METRÔ NA	6	1,98%
COMUNICAÇÃO	4	1,32%
RECHAMADA	3	0,99%
MANUTENÇÃO	2	0,66%
METRÔRIO	2	0,66%
NFC	1	0,33%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,33%
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>100,00%</b>



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	37	74,00%
GRATUIDADE	4	8,00%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	8,00%
RESSARCIMENTO	4	8,00%
CORPORATIVO	1	2,00%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>



Sugestões	Frequência	%
MANUTENÇÃO	1	33,33%
OPERAÇÃO	1	33,33%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>



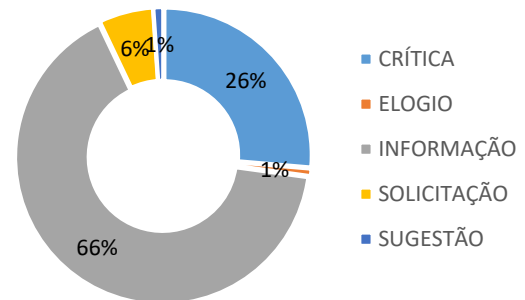


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.9 Manifestações Linha 2

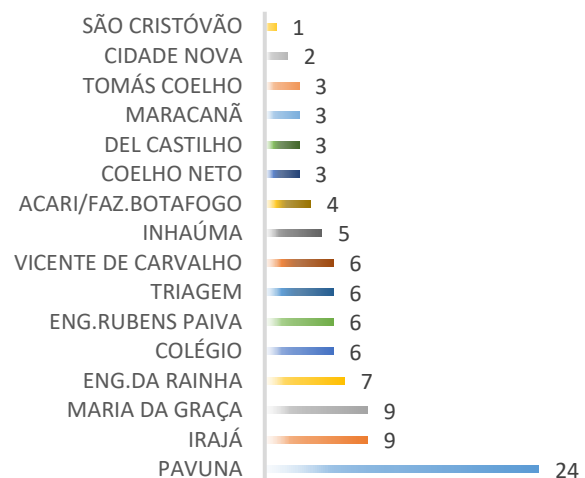
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	97	26,36%
ELOGIO	3	0,82%
INFORMAÇÃO	242	65,76%
SOLICITAÇÃO	22	5,98%
SUGESTÃO	4	1,09%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100,00%</b>

### MANIFESTAÇÕES DA LINHA 2 DO METRÔRIO- OUTUBRO 2020



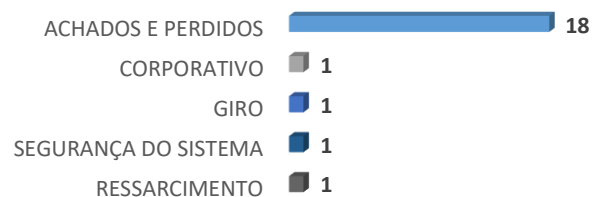
Estação	Reclamações	%
PAVUNA	24	24,74%
IRAJÁ	9	9,28%
MARIA DA GRAÇA	9	9,28%
ENG.DA RAINHA	7	7,22%
COLÉGIO	6	6,19%
ENG.RUBENS PAIVA	6	6,19%
TRIAGEM	6	6,19%
VICENTE DE CARVALHO	6	6,19%
INHAÚMA	5	5,15%
ACARI/FAZ.BOTAFOGO	4	4,12%
COELHO NETO	3	3,09%
DEL CASTILHO	3	3,09%
MARACANÃ	3	3,09%
TOMÁS COELHO	3	3,09%
CIDADE NOVA	2	2,06%
SÃO CRISTÓVÃO	1	1,03%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES OUTUBRO 2020 - POR ESTAÇÃO



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	18	81,82%
CORPORATIVO	1	4,55%
GIRO	1	4,55%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	4,55%
RESSARCIMENTO	1	4,55%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>

### Solicitações Linha 2 - Outubro 2020



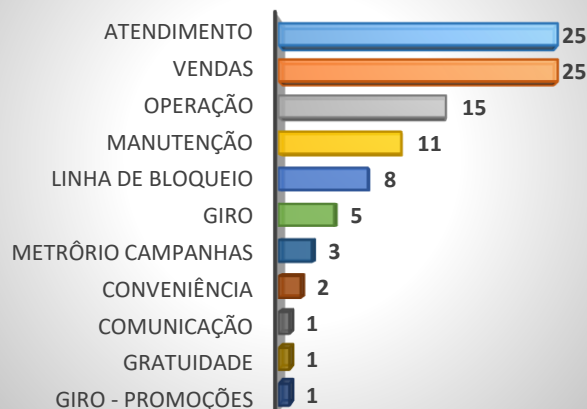


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

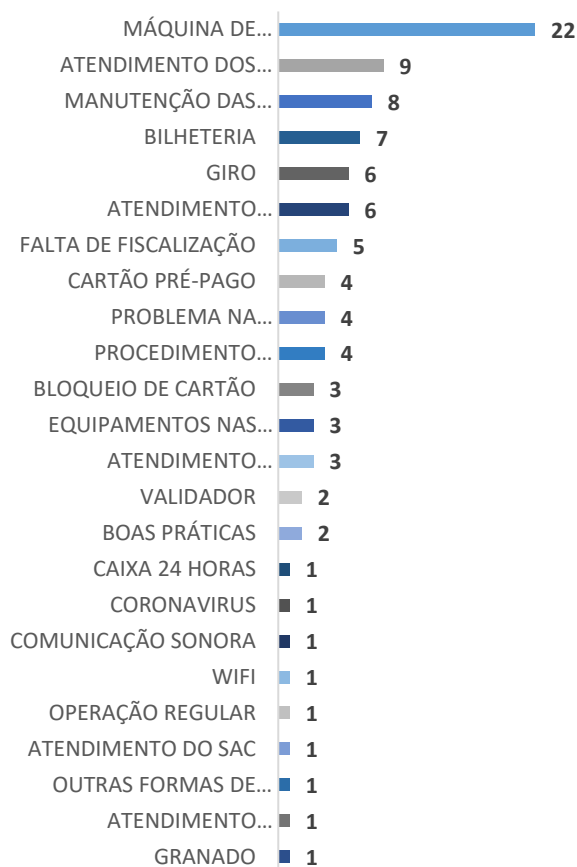
Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	25	25,77%
VENDAS	25	25,77%
OPERAÇÃO	15	15,46%
MANUTENÇÃO	11	11,34%
LINHA DE BLOQUEIO	8	8,25%
GIRO	5	5,15%
METRÔRIO		
CAMPANHAS	3	3,09%
CONVENIÊNCIA	2	2,06%
COMUNICAÇÃO	1	1,03%
GRATUIDADE	1	1,03%
GIRO - PROMOÇÕES	1	1,03%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>

Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	22	22,68%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	9	9,28%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	8	8,25%
BILHETERIA	7	7,22%
GIRO	6	6,19%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	6	6,19%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	5,15%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	4,12%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	4,12%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	4,12%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	3,09%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	3,09%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	3,09%
VALIDADOR	2	2,06%
BOAS PRÁTICAS	2	2,06%
CAIXA 24 HORAS	1	1,03%
CORONAVIRUS	1	1,03%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	1,03%
WIFI	1	1,03%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,03%
ATENDIMENTO DO SAC	1	1,03%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	1,03%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	1,03%
GRANADO	1	1,03%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES OUTUBRO 2020 - POR MOTIVO



## RECLAMAÇÕES OUTUBRO 2020 - POR CATEGORIA





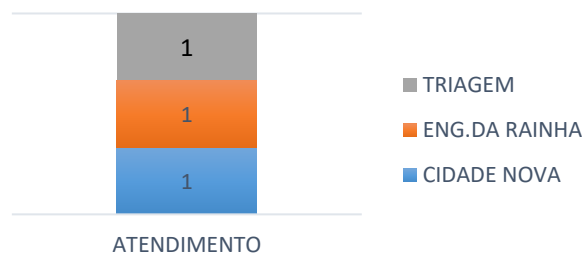
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Elogios	CIDADE NOVA	ENG.DA RAINHA	TRIAGEM
ATENDIMENTO	1	1	1

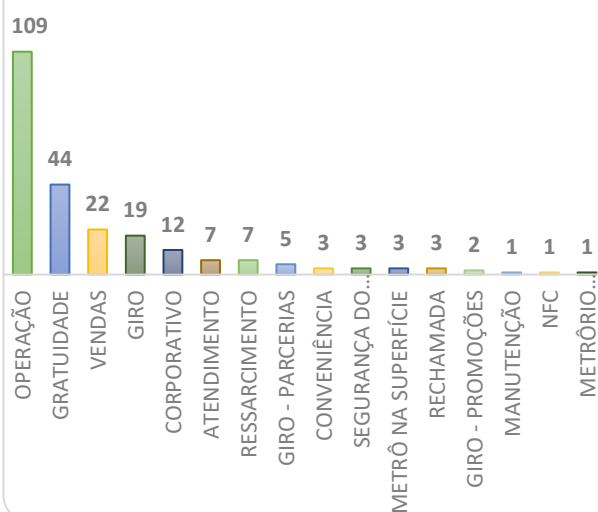
Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	109	45,04%
GRATUIDADE	44	18,18%
VENDAS	22	9,09%
GIRO	19	7,85%
CORPORATIVO	12	4,96%
ATENDIMENTO	7	2,89%
RESSARCIMENTO	7	2,89%
GIRO - PARCERIAS	5	2,07%
CONVENIÊNCIA	3	1,24%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	1,24%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,24%
RECHAMADA	3	1,24%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,83%
MANUTENÇÃO	1	0,41%
NFC	1	0,41%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,41%
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>100,00%</b>

Sugestões	Frequência	%
VENDAS	2	50,00%
COMUNICAÇÃO	1	25,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

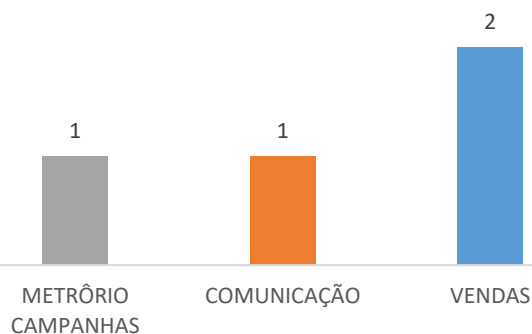
## Elogios Outubro 2020 - Por Estação



## Informações Linha 2 - Outubro 2020



## Sugestões Linha 2 - Outubro 2020



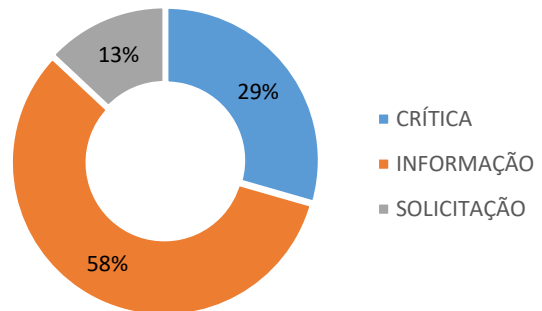


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.10 Manifestações Linha 4

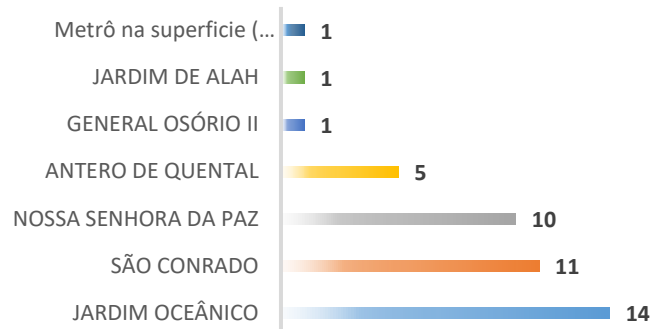
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	43	29,45%
INFORMAÇÃO	84	57,53%
SOLICITAÇÃO	19	13,01%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,00%</b>

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



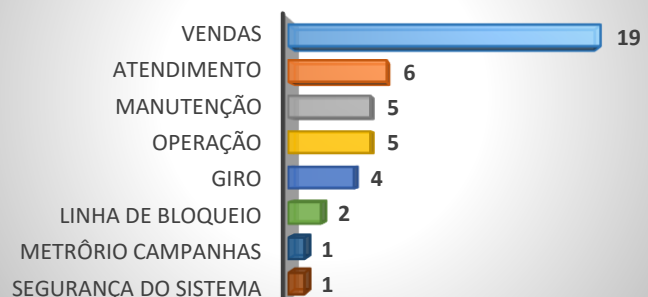
Estação	Reclamações	%
JARDIM OCEÂNICO	14	32,56%
SÃO CONRADO	11	25,58%
NOSSA SENHORA DA PAZ	10	23,26%
ANTERO DE QUENTAL	5	11,63%
GENERAL OSÓRIO II	1	2,33%
JARDIM DE ALAH	1	2,33%
Metrô na superfície (ANTERO de QUENTAL - GAVEA)	1	2,33%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES OUTUBRO 2020 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
VENDAS	19	44,19%
ATENDIMENTO	6	13,95%
MANUTENÇÃO	5	11,63%
OPERAÇÃO	5	11,63%
GIRO	4	9,30%
LINHA DE BLOQUEIO	2	4,65%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	2,33%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	2,33%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES OUTUBRO 2020 - POR MOTIVO





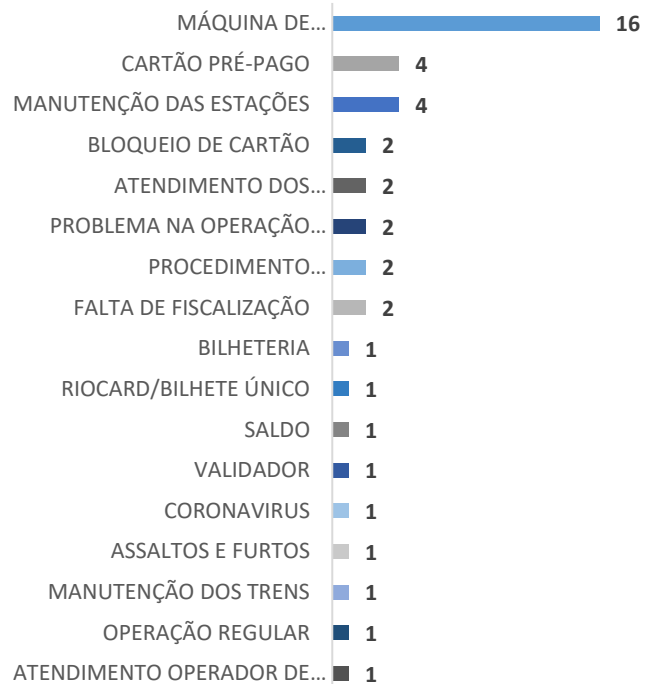
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	16	37,21%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	9,30%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	9,30%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	4,65%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	4,65%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	4,65%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	4,65%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	4,65%
BILHETERIA	1	2,33%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	1	2,33%
SALDO	1	2,33%
VALIDADOR	1	2,33%
CORONAVIRUS	1	2,33%
ASSALTOS E FURTOS	1	2,33%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	2,33%
OPERAÇÃO REGULAR	1	2,33%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	2,33%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

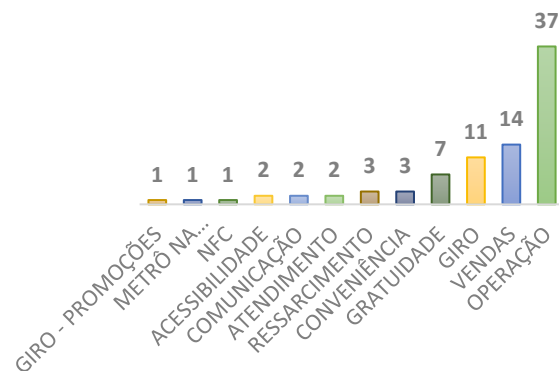
Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	37	44,05%
VENDAS	14	16,67%
GIRO	11	13,10%
GRATUIDADE	7	8,33%
CONVENIÊNCIA	3	3,57%
RESSARCIMENTO	3	3,57%
ATENDIMENTO	2	2,38%
COMUNICAÇÃO	2	2,38%
ACESSIBILIDADE	2	2,38%
NFC	1	1,19%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,19%
GIRO - PROMOÇÕES	1	1,19%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,00%</b>

Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	17	89,47%
CORPORATIVO	2	10,53%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>

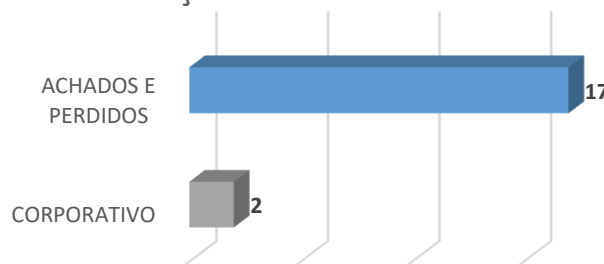
## RECLAMAÇÕES OUTUBRO 2020 - POR CATEGORIA



## Informações Linha 4 - Outubro 2020



## Solicitações Linha 4 - Outubro 2020



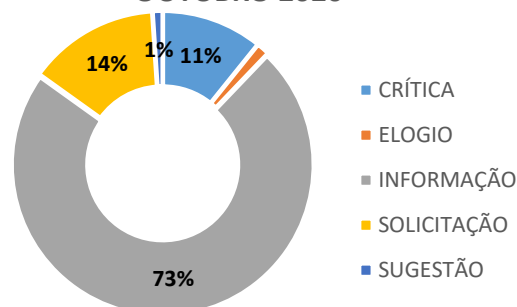


# Manifestações Concessionária METRÔRIO

## 9.11 Manifestações Linha Não Informada

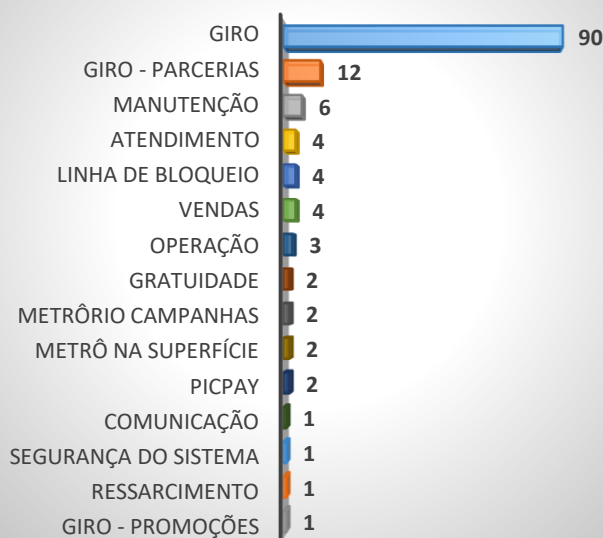
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	135	10,79%
ELOGIO	17	1,36%
INFORMAÇÃO	910	72,74%
SOLICITAÇÃO	176	14,07%
SUGESTÃO	13	1,04%
<b>Total</b>	<b>1251</b>	<b>100,00%</b>

MANIFESTAÇÕES COM LINHA NÃO INFORMADA DO METRÔRIO - OUTUBRO 2020



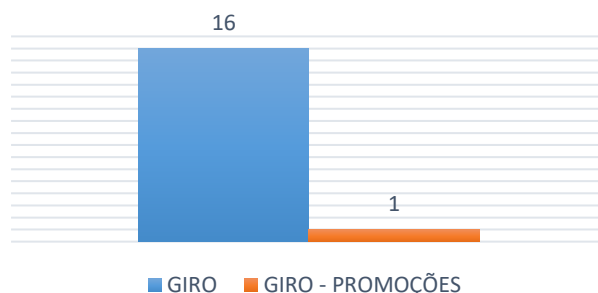
Motivo	Reclamações	%
GIRO	90	66,67%
GIRO - PARCERIAS	12	8,89%
MANUTENÇÃO	6	4,44%
ATENDIMENTO	4	2,96%
LINHA DE BLOQUEIO	4	2,96%
VENDAS	4	2,96%
OPERAÇÃO	3	2,22%
GRATUIDADE	2	1,48%
METRÔRIO	2	1,48%
CAMPANHAS	2	1,48%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	1,48%
PICPAY	2	1,48%
COMUNICAÇÃO	1	0,74%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,74%
RESSARCIMENTO	1	0,74%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,74%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100,00%</b>

RECLAMAÇÕES OUTUBRO 2020 - POR MOTIVO



Elogios	Frequência	%
GIRO	16	94,12%
GIRO - PROMOÇÕES	1	5,88%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

Elogios - Outubro 2020

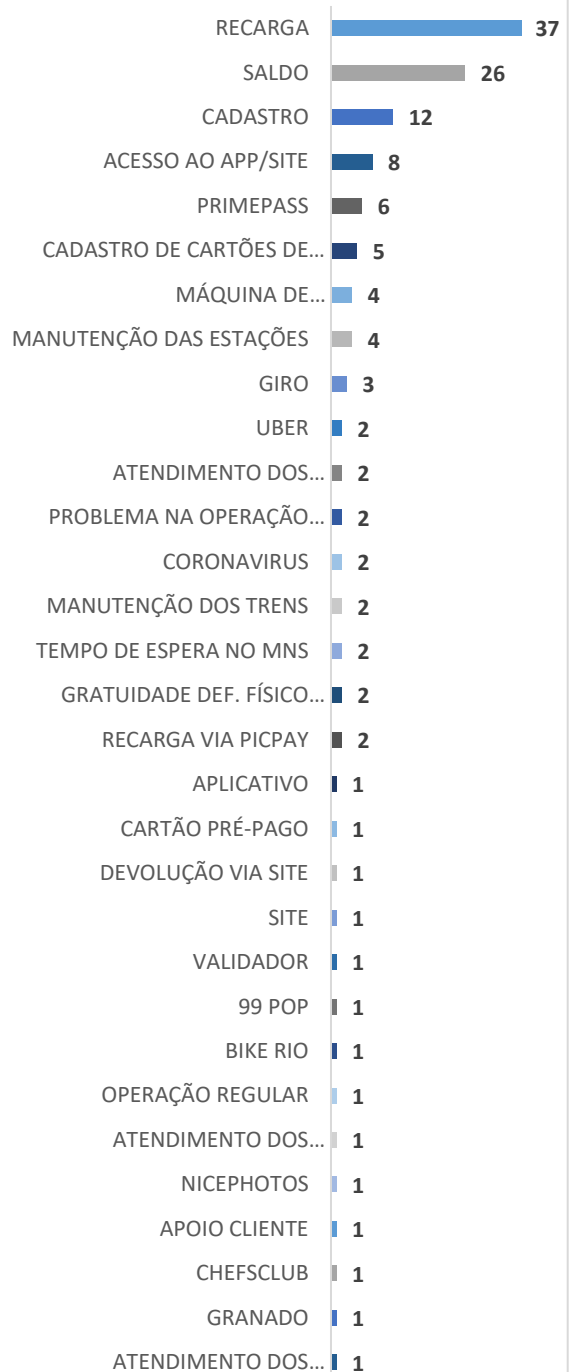




# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
RECARGA	37	27,41%
SALDO	26	19,26%
CADASTRO	12	8,89%
ACESSO AO APP/SITE	8	5,93%
PRIMEPASS	6	4,44%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	5	3,70%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	4	2,96%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	2,96%
GIRO	3	2,22%
UBER	2	1,48%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	1,48%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,48%
CORONAVIRUS	2	1,48%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	1,48%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	1,48%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	1,48%
RECARGA VIA PICPAY	2	1,48%
APLICATIVO	1	0,74%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,74%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,74%
SITE	1	0,74%
VALIDADOR	1	0,74%
99 POP	1	0,74%
BIKE RIO	1	0,74%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,74%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,74%
NICEPHOTOS	1	0,74%
APOIO CLIENTE	1	0,74%
CHEFSCLUB	1	0,74%
GRANADO	1	0,74%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,74%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES OUTUBRO 2020 - POR CATEGORIA







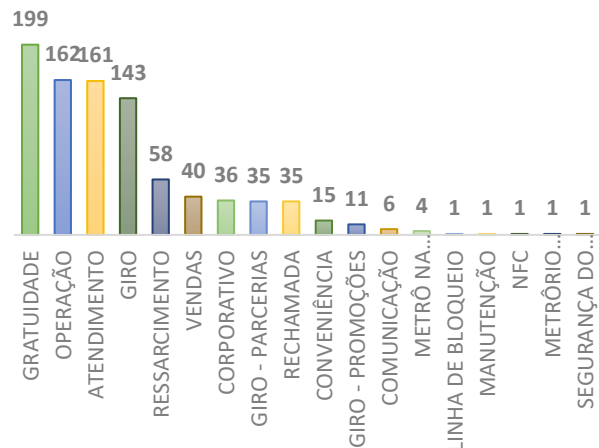
# Manifestações Concessionária METRÔRIO

Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	199	21,87%
OPERAÇÃO	162	17,80%
ATENDIMENTO	161	17,69%
GIRO	143	15,71%
RESSARCIMENTO	58	6,37%
VENDAS	40	4,40%
CORPORATIVO	36	3,96%
GIRO - PARCERIAS	35	3,85%
RECHAMADA	35	3,85%
CONVENIÊNCIA	15	1,65%
GIRO - PROMOÇÕES	11	1,21%
COMUNICAÇÃO	6	0,66%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	0,44%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,11%
MANUTENÇÃO	1	0,11%
NFC	1	0,11%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,11%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,11%
<b>Total</b>	<b>910</b>	<b>100,00%</b>

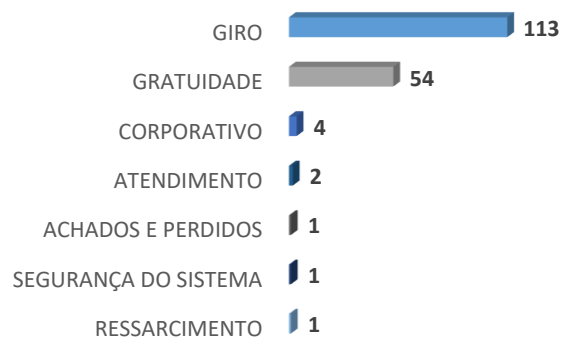
Solicitação	Frequência	%
GIRO	113	64,20%
GRATUIDADE	54	30,68%
CORPORATIVO	4	2,27%
ATENDIMENTO	2	1,14%
ACHADOS E PERDIDOS	1	0,57%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,57%
RESSARCIMENTO	1	0,57%
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100,00%</b>

Sugestões	Frequência	%
GIRO	5	38,46%
OPERAÇÃO	3	23,08%
GIRO - PROMOÇÕES	3	23,08%
COMUNICAÇÃO	1	7,69%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	7,69%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

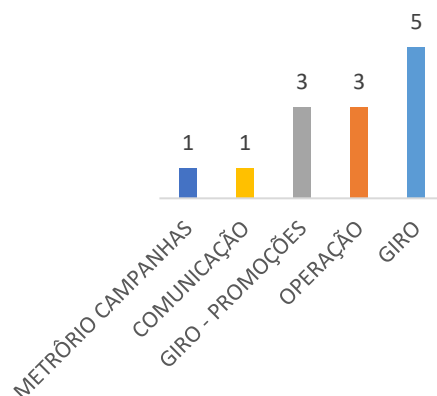
## Informações Linha Não Informada - Outubro 2020



## Solicitações Linha Não Informada - Setembro 2020



## Sugestões Linha Não Informada - Outubro 2020



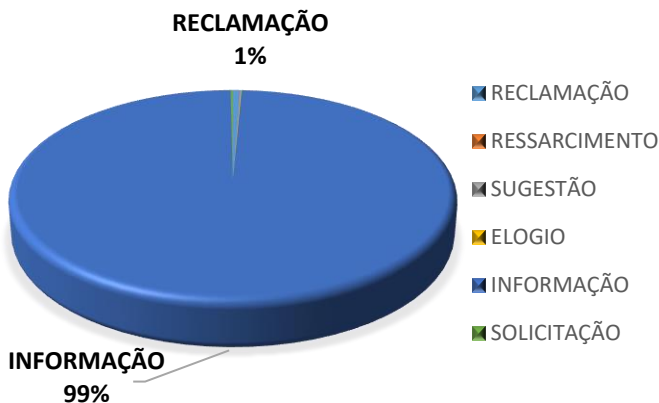


# Manifestações Concessionária CCR Barcas

## 10 Manifestações na Concessionária CCR Barcas

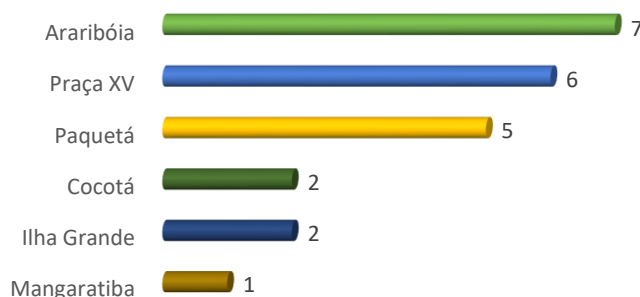
MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	23	0,62%
RESSARCIMENTO	1	0,03%
SUGESTÃO	1	0,03%
ELOGIO	2	0,05%
INFORMAÇÃO	3688	99,09%
SOLICITAÇÃO	7	0,19%
<b>TOTAL</b>	<b>3722</b>	<b>100,00%</b>

### MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



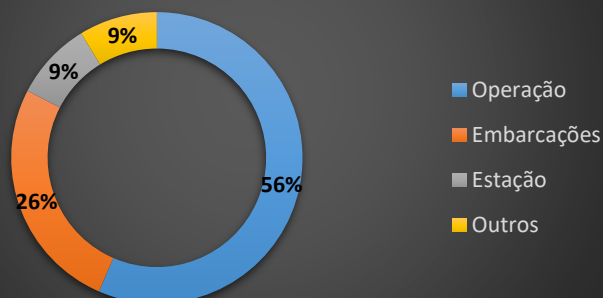
LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Araribóia	7	30%
Praça XV	6	26%
Paquetá	5	22%
Cocotá	2	9%
Ilha Grande	2	9%
Mangaratiba	1	4%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES - POR LINHA



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Operação	13	56,52%
Embarcações	6	26,09%
Estação	2	8,70%
Outros	2	8,70%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO





# Manifestações Concessionária CCR Barcas

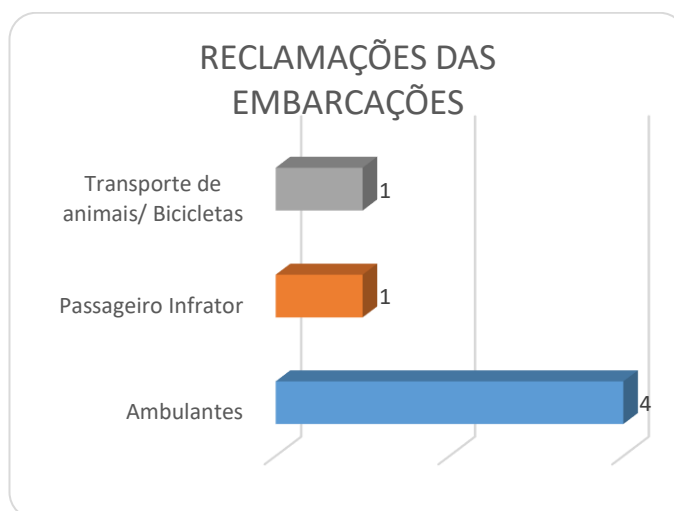
## 10.1 Reclamações por motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Ambulantes	4	17,39%
Outros	4	17,39%
Atraso na partida	3	13,04%
Saída antecipada da embarcação	3	13,04%
Grade de Horário	2	8,70%
Passageiro Infrator	1	4,35%
Transporte de animais/ Bicletas	1	4,35%
Colaborador	1	4,35%
Horário	1	4,35%
Capacidade menor que a demanda	1	4,35%
Divisão Sul	1	4,35%
Gratuidade	1	4,35%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>



## 10.2 Reclamações por Classificação

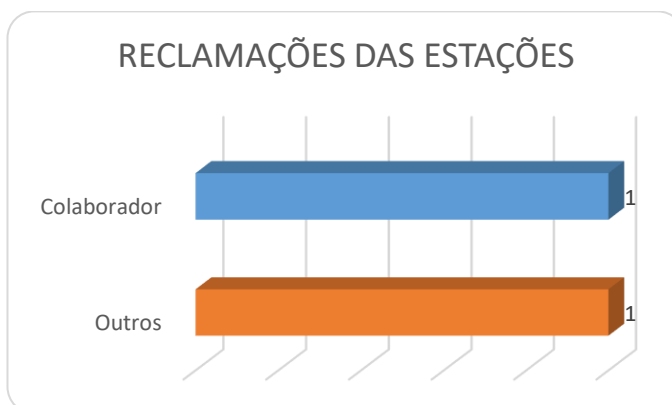
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Ambulantes	4	66,67%
Passageiro Infrator	1	16,67%
Transporte de animais/ Bicletas	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>



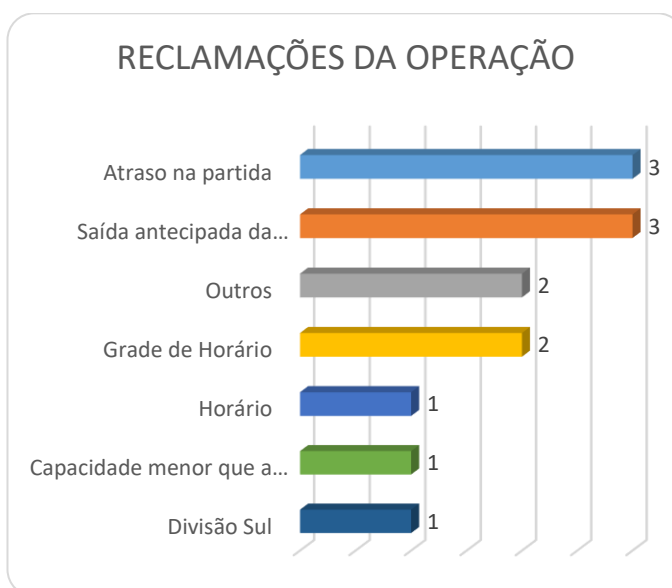


# Manifestações Concessionária CCR Barcas

ESTAÇÃO	TOTAL	%
Colaborador	1	50,00%
Outros	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>



OPERAÇÃO	TOTAL	%
Atraso na partida	3	23,08%
Saída antecipada da embarcação	3	23,08%
Outros	2	15,38%
Grade de Horário	2	15,38%
Horário	1	7,69%
Capacidade menor que a demanda	1	7,69%
Divisão Sul	1	7,69%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>



OUTROS	TOTAL	%
Outros	1	50,00%
Gratuidade	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>



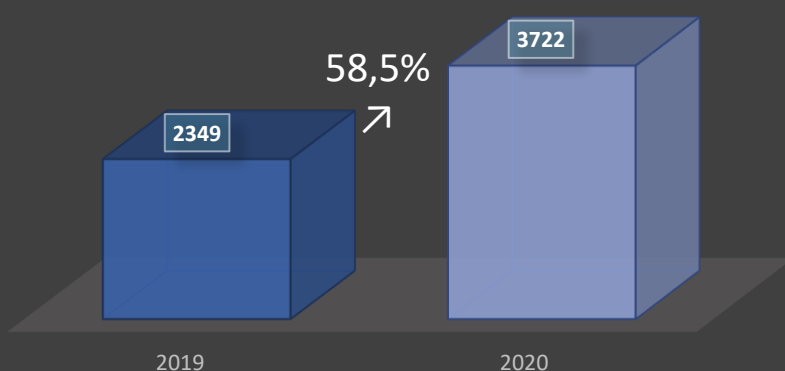


# Manifestações Concessionária CCR Barcas

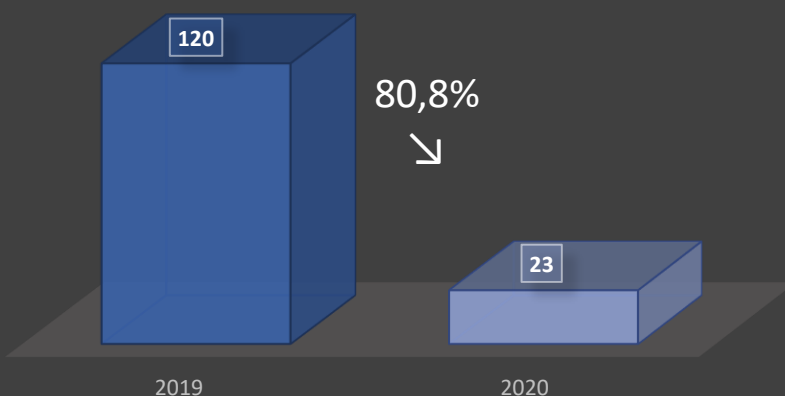
## 10.3 Comparativo de manifestações de Outubro

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	120	23
RESSARCIMENTO	2	1
SUGESTÃO	3	1
ELOGIO	8	2
INFORMAÇÃO	2175	3688
SOLICITAÇÃO	41	7
Total	2349	3722

### MANIFESTAÇÕES CCR BARCAS - OUTUBRO



### RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - OUTUBRO



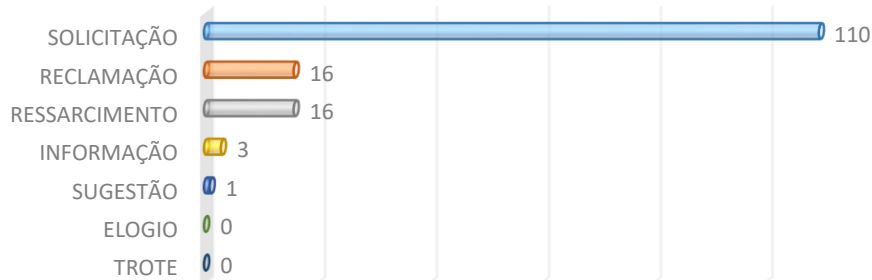


# Manifestações Concessionária ROTA 116

## 11 Manifestações na Concessionária Rota 116

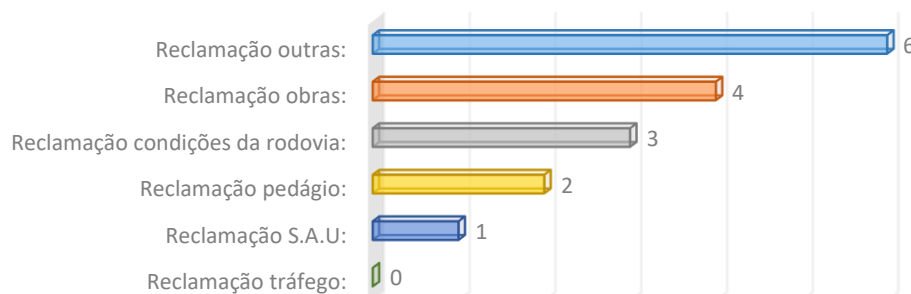
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
SOLICITAÇÃO	110	75,34%
RECLAMAÇÃO	16	10,96%
RESSARCIMENTO	16	10,96%
INFORMAÇÃO	3	2,05%
SUGESTÃO	1	0,68%
ELOGIO	0	0,00%
TROTE	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,00%</b>

### Manifestações Rota 116 - Outubro 2020



RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação outras:	6	37,50%
Reclamação obras:	4	25,00%
Reclamação condições da rodovia:	3	18,75%
Reclamação pedágio:	2	12,50%
Reclamação S.A.U:	1	6,25%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Rota 116 - Outubro 2020



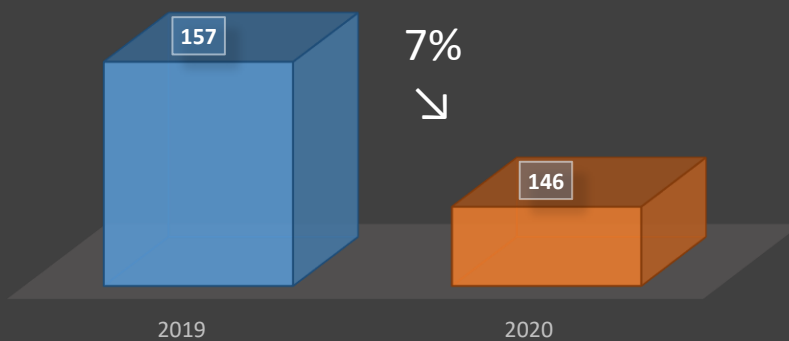


# Manifestações Concessionária ROTA 116

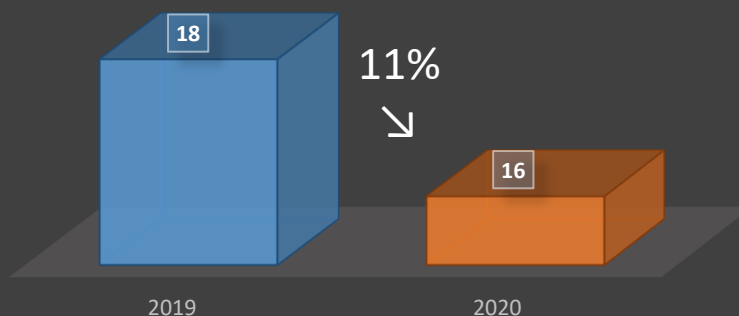
## 11.1 Comparativo manifestações no mês de Outubro

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
INFORMAÇÃO	7	3
RECLAMAÇÃO	18	16
ELOGIO	2	0
SOLICITAÇÃO	102	110
RESSARCIMENTO	28	16
SUGESTÃO	0	1
TROTE	0	0
Total	157	146

### MANIFESTAÇÕES ROTA 116 - OUTUBRO



### RECLAMAÇÕES ROTA 116 - OUTUBRO



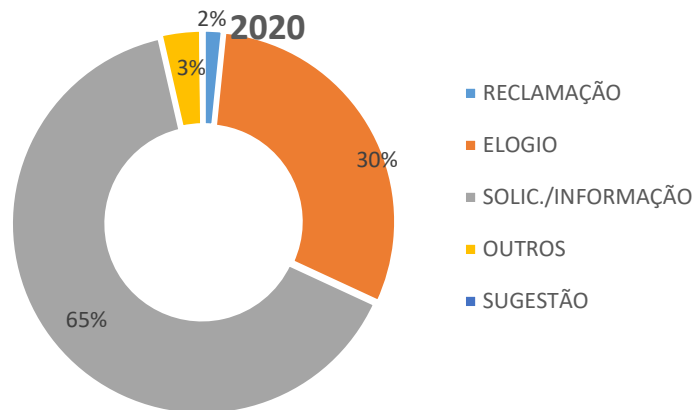


# Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

## 12 Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	9	1,61%
ELOGIO	169	30,29%
SOLIC./INFORMAÇÃO	360	64,52%
OUTROS	19	3,41%
SUGESTÃO	1	0,18%
<b>Total</b>	<b>558</b>	<b>100,00%</b>

### MANIFESTAÇÕES DA VIA LAGOS - OUTUBRO



RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Troco errado	3	33,33%
Valor da Tarifa	1	11,11%
Isenção de pedágio	1	11,11%
Informações sobre ressarcimento	1	11,11%
Pagamento com cartão de débito	1	11,11%
Fila	1	11,11%
Funcionário	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES DA VIA LAGOS - OUTUBRO 2020





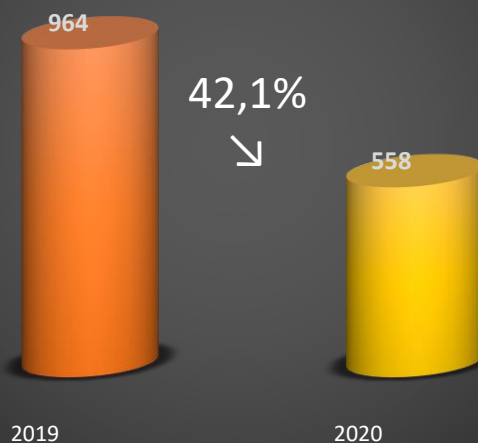


# Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

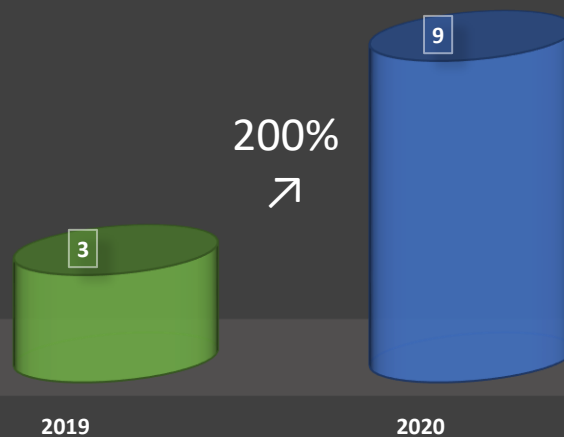
## 12.1 Comparativo manifestações no mês de Outubro

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	3	9
ELOGIO	257	169
SOLIC./INFORMAÇÃO	645	360
OUTROS	58	19
SUGESTÃO	1	1
Total	964	558

### MANIFESTAÇÕES VIA LAGOS - OUTUBRO



### RECLAMAÇÕES VIA LAGOS - OUTUBRO



# 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, 70,7% dos registros foram informações prestadas por esta Ouvidoria aos usuários, apresentou um aumento em relação ao mês anterior o qual registrou 70,3% informações.

O canal mais utilizado pelos usuários para registros de manifestação foi o call center, representando 82,8% dos registros, apresentando aumento deste percentual em relação ao mês anterior. No que tange as reclamações, o canal mais utilizado, diferente do mês anterior foi o call center, correspondendo a 52,5%.

Houve redução de 58% nos registros de manifestações formais nesta Ouvidoria, em relação ao mês outubro de 2019. As reclamações também apresentaram comportamento parecido ao das manifestações com uma queda mais acentuada de 67%.

A categoria mais frequente nas reclamações foi a Regularidade, o qual representou 16,39% das reclamações registradas nesta Ouvidoria. Em relação ao assunto específico, operação liderou as queixas, e correspondeu a 16,39% 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 68,85% das reclamações dos usuários, ao passo que nas Ouvidorias das Concessionárias, a Supervia registrou 645 das 1110 reclamações, o que representou 58,1% 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 68% e 42%.

Nesta Ouvidoria, o ramal mais reclamado foi o de Santa Cruz, totalizando

28,57% das reclamações. No entanto, na Ouvidoria da própria Concessionária, Deodoro ficou responsável por 34,42% das queixas. Ainda assim, na Ouvidoria da própria Concessionária, Santa Cruz foi o segundo ramal mais reclamado, correspondendo a 25,89% das reclamações, um percentual parecido com o apresentado nessa Ouvidoria. 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 operação, o qual totalizou 16,67% das reclamações.

Nos registros da própria Concessionária, a pontualidade dos trens apareceu como assunto mais reclamado, representando 10,08% das insatisfações. Foram 65 reclamações sobre a pontualidade dos trens, o equivalente a uma média de 2,1 reclamações diárias.

Referente ao MetrôRio, também foram evidenciadas reduções nos números de reclamações, sendo de 61% nesta Ouvidoria e de 68% na Ouvidoria do MetrôRio, ambas as reduções em relação ao mês de outubro de 2019.

Das linhas reclamadas e informadas sobre a Concessionária responsável pelo Metrô no Rio de Janeiro, nesta Ouvidoria houve duas reclamações sobre a Linha 2 e uma sobre a Linha 1. Na Ouvidoria da própria Concessionária, a Linha 1 foi responsável por 142 das 417 reclamações, ou seja, 34%.

Cerca de 27% das reclamações nesta Ouvidoria sobre a operação do MetrôRio, sendo este assunto o com maior número de registros. Em relação às reclamações realizadas na Ouvidoria da Concessionária, máquina de autoatendimento foi assunto mais reclamado, e correspondeu a 16,55% das insatisfações.

A CCR Barcas foi a Concessionária que apresentou a maior redução no número de reclamações tanto nesta Ouvidoria quanto nas Ouvidorias das próprias

Concessionárias, apresentando quedas respectivas de 82% e 81% em relação ao mesmo mês do ano passado.

Em relação aos assuntos mais reclamados, houve registros de uma reclamação sobre atraso na partida, horários, superlotação e vendedores ambulantes. Nota-se que vendedores ambulantes foi o assunto mais reclamado diretamente na Ouvidoria da CCR Barcas, correspondendo a 17,39% das reclamações registradas no mês.

Nesta Ouvidoria, houve apenas um registro em que havia uma estação de ocorrência específica que foi a Praça XV. Nos registros da Ouvidoria da Concessionária, a estação Praça Arariboia apresentou o maior percentual de reclamações, sendo de 30%. A estação de Praça XV ficou responsável por 26% dos registros de Insatisfação.

A Rota 116 dobrou o número de reclamações em relação ao mês de outubro de 2019. No entanto, na Ouvidoria da própria Concessionária, as reclamações reduziram em 11%. Nesta Ouvidoria, usuários reclamaram sobre atendimento e manutenção da Concessionária, ao passo que diretamente na Ouvidoria da Concessionária, o assunto específico mais reclamado foi obras, correspondendo a 25% das insatisfações registradas.

Em outubro de 2020, houve uma reclamação sobre acidente e uma a respeito de pedágio, ambos em relação a CCR Via lagos. No ano de 2019, a Ouvidoria da Agetransp não havia registrado reclamações sobre a Concessionária. Na Ouvidoria da própria Concessionária também foi evidenciado aumento das reclamações, sendo este aumento correspondente a 200%. Em outubro de 2020, 33,33% das reclamações sobre a Concessionária se referiram a troco errado.

Rio de Janeiro, 18 de novembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5

