



AGETRANSP

Ouvidoria



Relatório dos Atendimentos

Novembro 2020

Tel: 0800 285 9796

Email: ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

Ouvidoria – AGETRANS

Ouvidor

João Bosco de Lima

Assessor

José Carlos Gonçalves Martins

Analista de Regulação

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

Assistente de Ouvidoria

Leticia Kerscker Lima

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Estagiário da Ouvidoria

Gabriel Herculano Varanda

Índice

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

6 Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116.....	19
6.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo	19
7 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos	20
7.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo	20
8 Manifestações na Concessionária Supervia	20
8.1 Manifestações por tipo	20
8.2 Manifestações por Ramal	21
8.3 Reclamações por Ramal.....	21
8.4 Reclamações por Assunto	22
8.5 Comparativo de manifestações de Novembro.....	24
8.6 Reclamações Ramal Belford Roxo	25
8.7 Reclamações Ramal Deodoro	26
8.8 Reclamações Ramal Guapimirim.....	28
8.9 Reclamações Ramal Japeri	28
8.10 Reclamações Ramal Paracambi.....	29
8.11 Reclamações Ramal Saracuruna	29
8.12 Reclamações Ramal Santa Cruz	30
8.13 Reclamações Ramal Vila Inhomirim	31
8.14 Manifestações por Assunto.....	31
9 Manifestações na Concessionária Metrôrio	34
9.1 Manifestações por tipo e por Linha	34
9.2 Manifestações por Motivo	35
9.3 Manifestações por Categoria	36
9.4 Reclamações por Categoria	36
9.5 Comparativo do mês de novembro	38
9.6 Manifestações linha 1	39
9.7 Manifestações Linha 2	42

9.8 Manifestações Linha 4	45
9.9 Manifestações Linha Não Informada	48
10 Manifestações na Concessionária CCR Barcas.....	51
10.1 Reclamações por motivo	52
10.2 Reclamações por Classificação.....	52
10.3 Comparativo de manifestações de Novembro.....	54
11 Manifestações na Concessionária Rota 116	55
11.1 Comparativo manifestações no mês de Novembro	56
12 Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos.....	57
12.1 Comparativo manifestações no mês de Novembro	58
Conclusão	59

Introdução

O presente relatório contém todas as manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria, em todo o mês de novembro 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 Novembro de 2020

1.1 Manifestações por Tipo

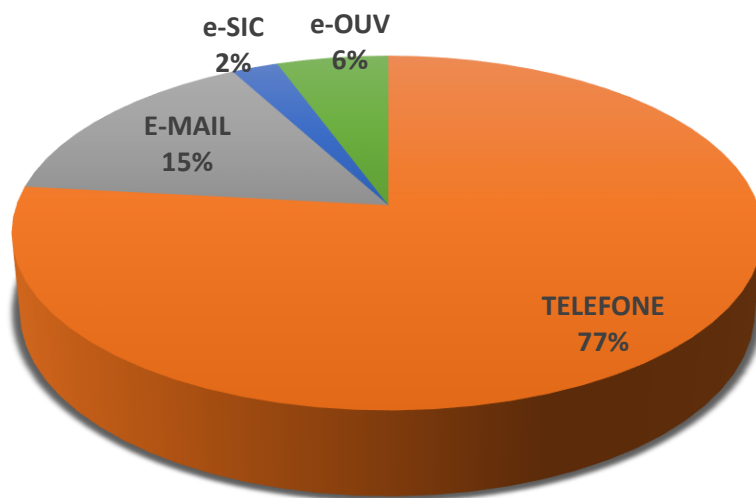
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	2	0,93%
INFORMAÇÃO	143	66,51%
RECLAMAÇÃO	70	32,56%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	215	100,00%



1.2 Manifestações por Canal

MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONE	0	0	39	126	0	0	165
E-MAIL	0	2	30	1	0	0	33
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0
e-SIC	0	0	0	5	0	0	5
e-OUV	0	0	1	11	0	0	12
TOTAL	0	2	70	143	0	0	215

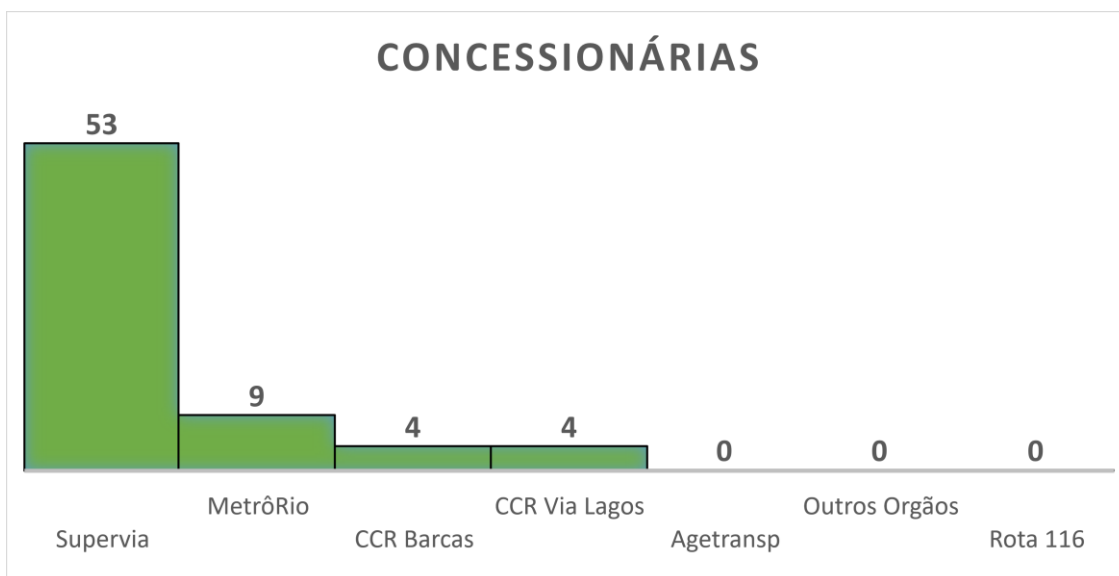
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Reclamações por Concessionária

RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
Supervia	53	75,71%
MetrôRio	9	12,86%
CCR Barcas	4	5,71%
CCR Via Lagos	4	5,71%
Agetransp	0	0,00%
Outros Orgãos	0	0,00%
Rota 116	0	0,00%
Total	70	100,00%

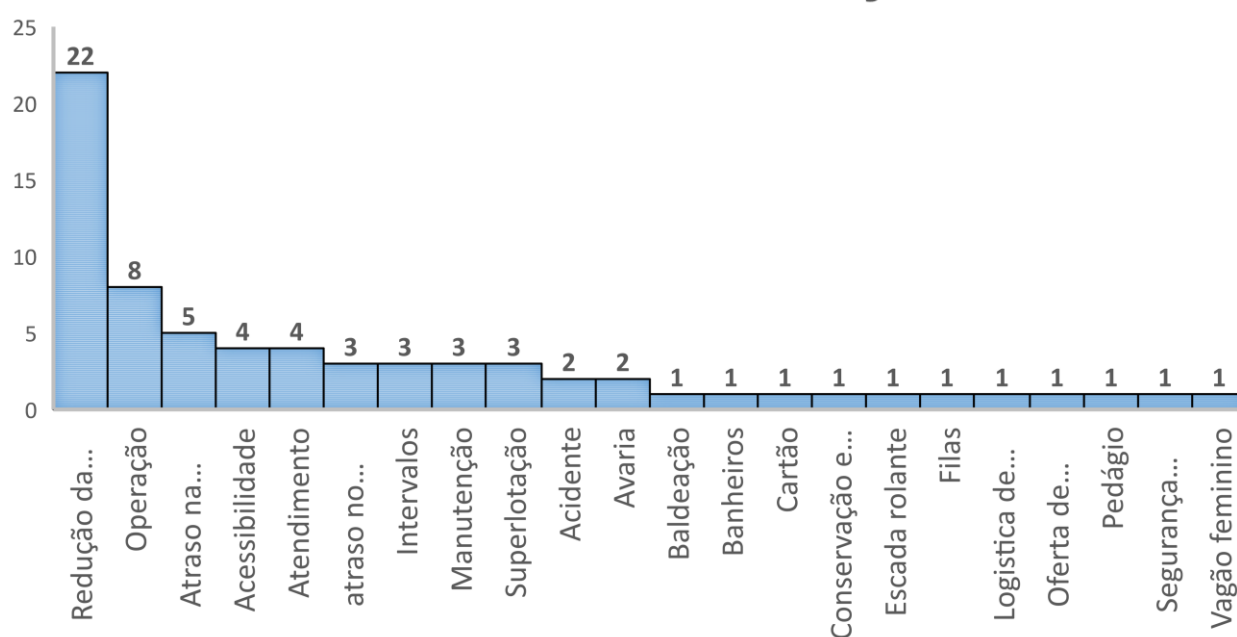
CONCESSIONÁRIAS



1.4 Reclamações por assunto

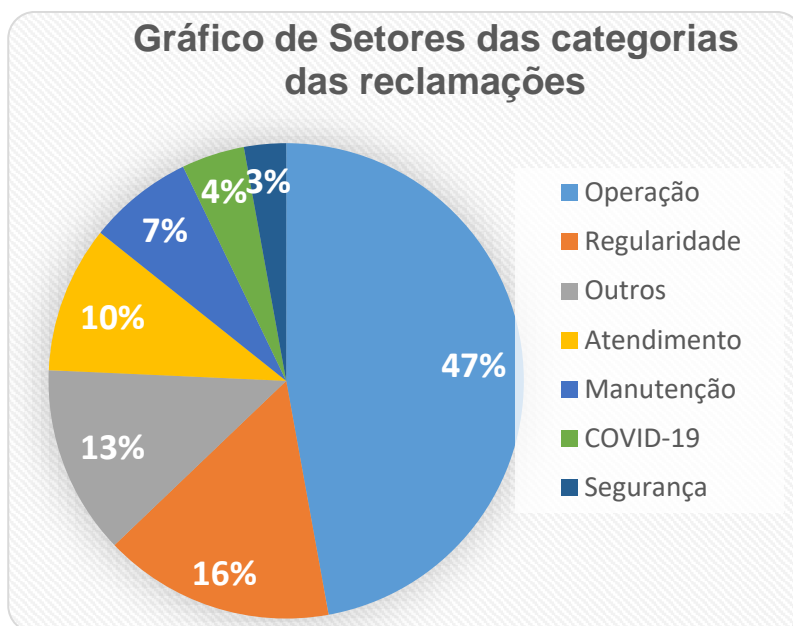
Assunto	Frequência	%
Redução da Grade Horária	22	31,43%
Operação	8	11,43%
Atraso na partida	5	7,14%
Acessibilidade	4	5,71%
Atendimento	4	5,71%
atraso no percurso	3	4,29%
Intervalos	3	4,29%
Manutenção	3	4,29%
Superlotação	3	4,29%
Acidente	2	2,86%
Avaria	2	2,86%
Baldeação	1	1,43%
Banheiros	1	1,43%
Cartão	1	1,43%
Conservação e limpeza	1	1,43%
Escada rolante	1	1,43%
Filas	1	1,43%
Logística de embarque e desembarque	1	1,43%
Oferta de lugares disponíveis	1	1,43%
Pedágio	1	1,43%
Segurança Pública	1	1,43%
Vagão feminino	1	1,43%
Total	70	100,00%

ASSUNTO DAS RECLAMAÇÕES

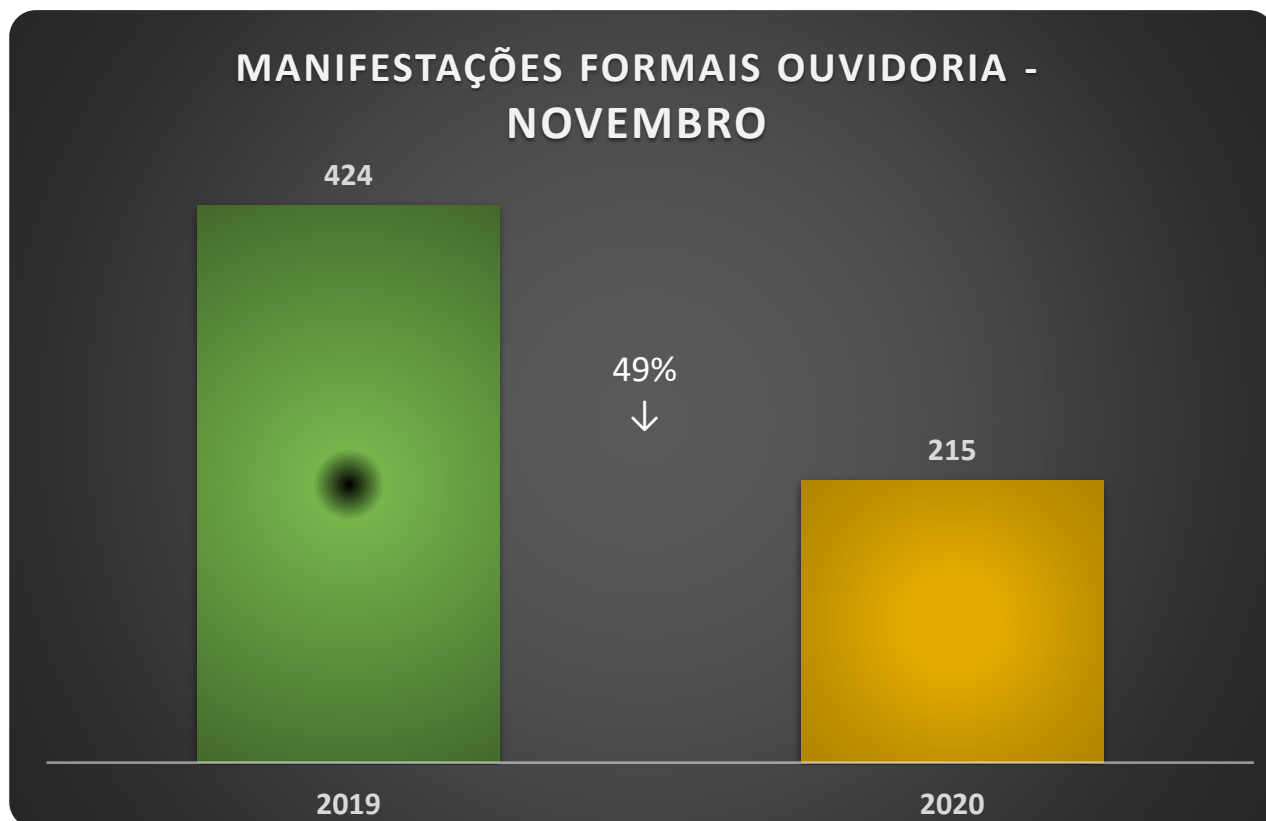


1.5 Reclamações por Categoria

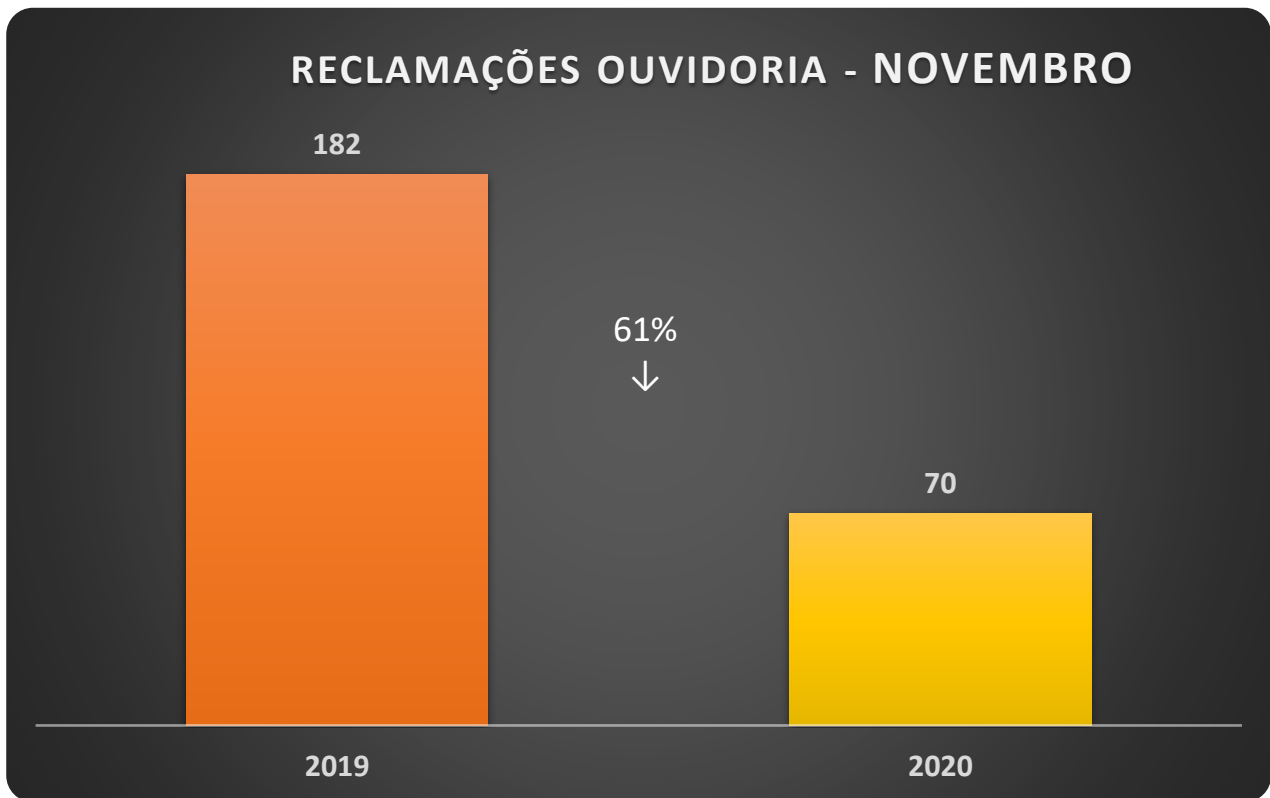
Categoria	Frequência	%
Operação	33	47,14%
Regularidade	11	15,71%
Outros	9	12,86%
Atendimento	7	10,00%
Manutenção	5	7,14%
COVID-19	3	4,29%
Segurança	2	2,86%
Total	70	100,00%



2 Comparativo novembro de 2019 X novembro de 2020



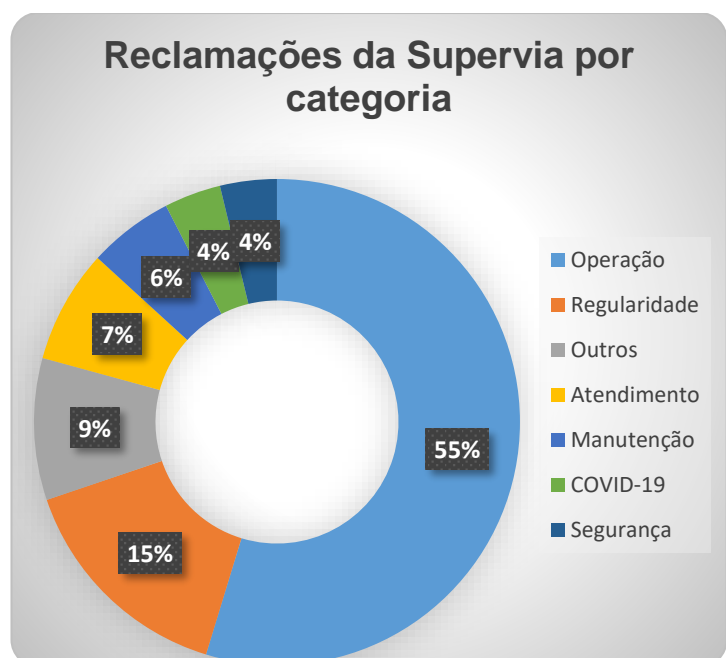
RECLAMAÇÕES OUVIDORIA - NOVEMBRO



3 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Supervia

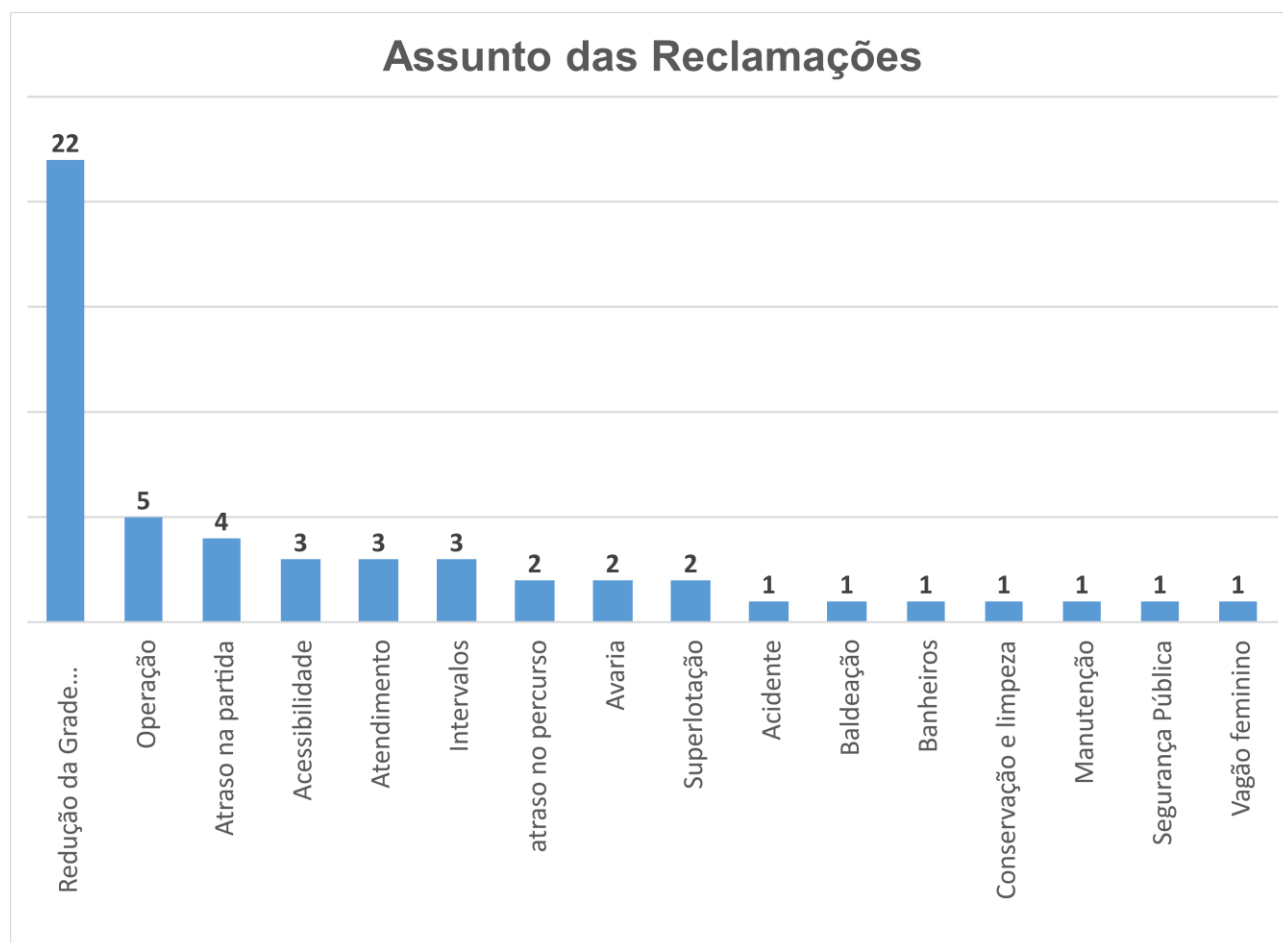
3.1 Reclamações por Categoria

Categorização	Total	%
Operação	29	54,72%
Regularidade	8	15,09%
Outros	5	9,43%
Atendimento	4	7,55%
Manutenção	3	5,66%
COVID-19	2	3,77%
Segurança	2	3,77%
Total	53	100,00%



3.2 Reclamações por assunto

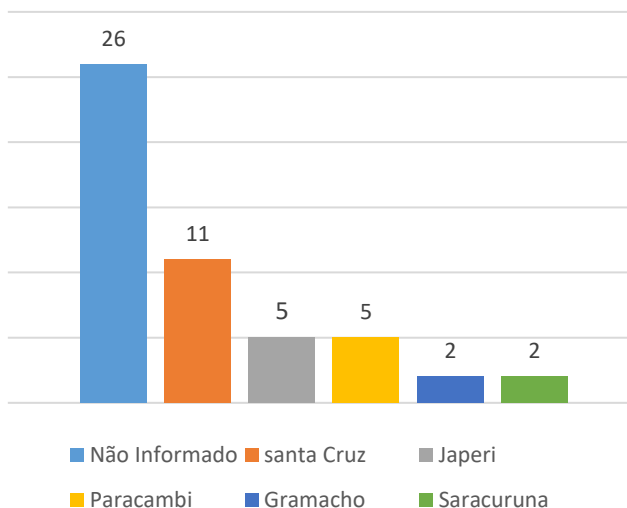
Assunto	Total	%
Redução da Grade Horária	22	41,51%
Operação	5	9,43%
Atraso na partida	4	7,55%
Acessibilidade	3	5,66%
Atendimento	3	5,66%
Intervalos	3	5,66%
atraso no percurso	2	3,77%
Avaria	2	3,77%
Superlotação	2	3,77%
Acidente	1	1,89%
Baldeação	1	1,89%
Banheiros	1	1,89%
Conservação e limpeza	1	1,89%
Manutenção	1	1,89%
Segurança Pública	1	1,89%
Vagão feminino	1	1,89%
Total	53	100,00%



3.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Total	%
Não Informado	26	49,06%
santa Cruz	11	20,75%
Japeri	5	9,43%
Paracambi	5	9,43%
Gramacho	2	3,77%
Saracuruna	2	3,77%
Deodoro	1	1,89%
Vila Inhomirim	1	1,89%
Total	53	100,00%

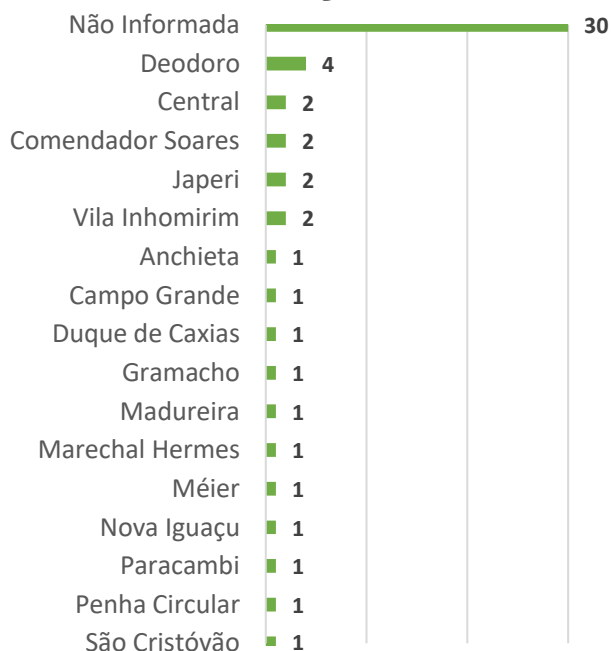
Ramais das Reclamações



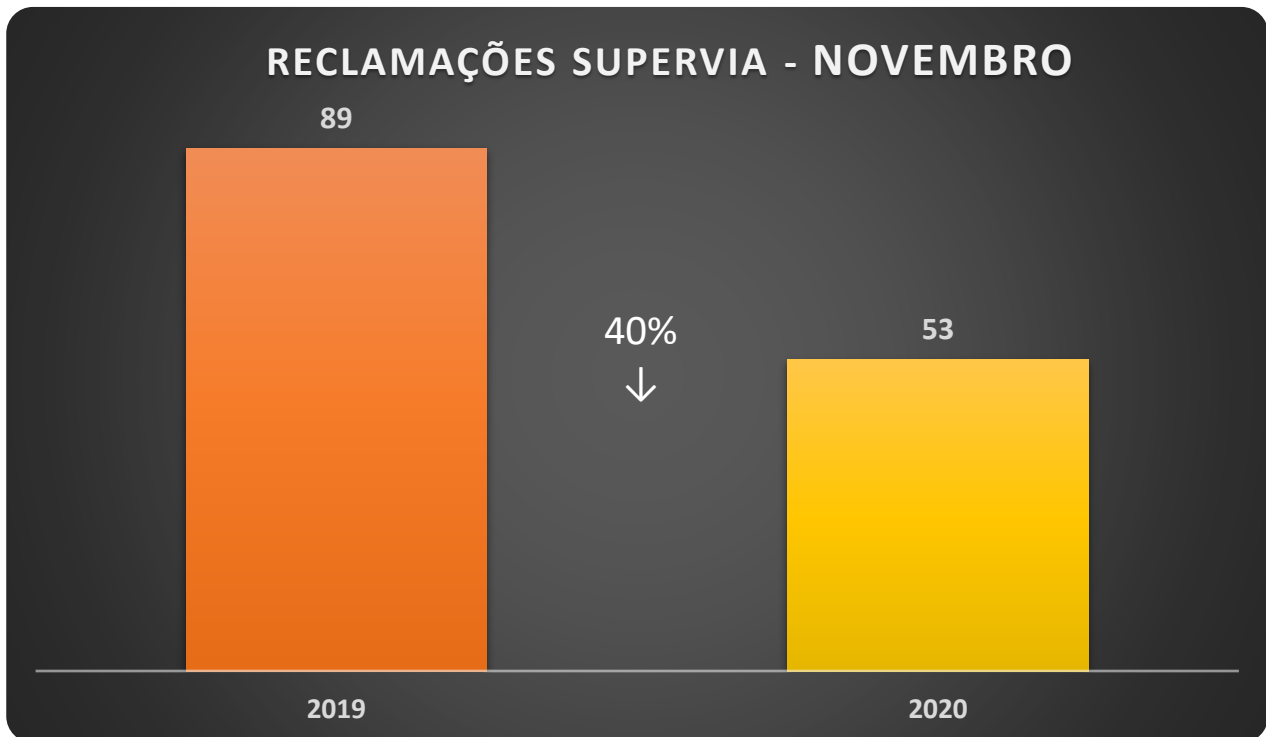
3.4 Reclamações por estação

Estação	Total	%
Não Informada	30	56,60%
Deodoro	4	7,55%
Central	2	3,77%
Comendador Soares	2	3,77%
Japeri	2	3,77%
Vila Inhomirim	2	3,77%
Anchieta	1	1,89%
Campo Grande	1	1,89%
Duque de Caxias	1	1,89%
Gramacho	1	1,89%
Madureira	1	1,89%
Marechal Hermes	1	1,89%
Méier	1	1,89%
Nova Iguaçu	1	1,89%
Paracambi	1	1,89%
Penha Circular	1	1,89%
São Cristóvão	1	1,89%
Total	53	100,00%

Reclamações por Estação



3.5 Comparativo de reclamações de Novembro

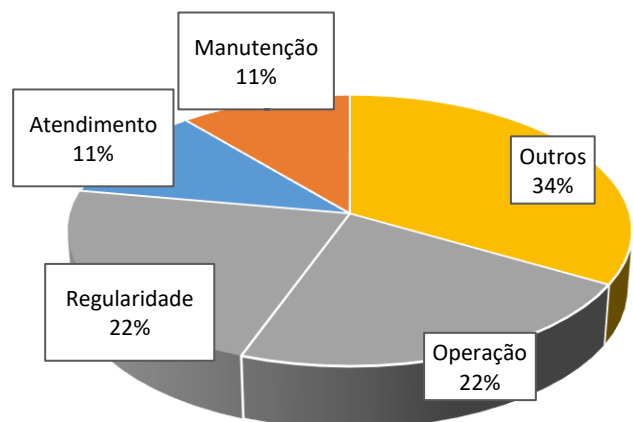


4 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio

4.1 Reclamações por Categoria

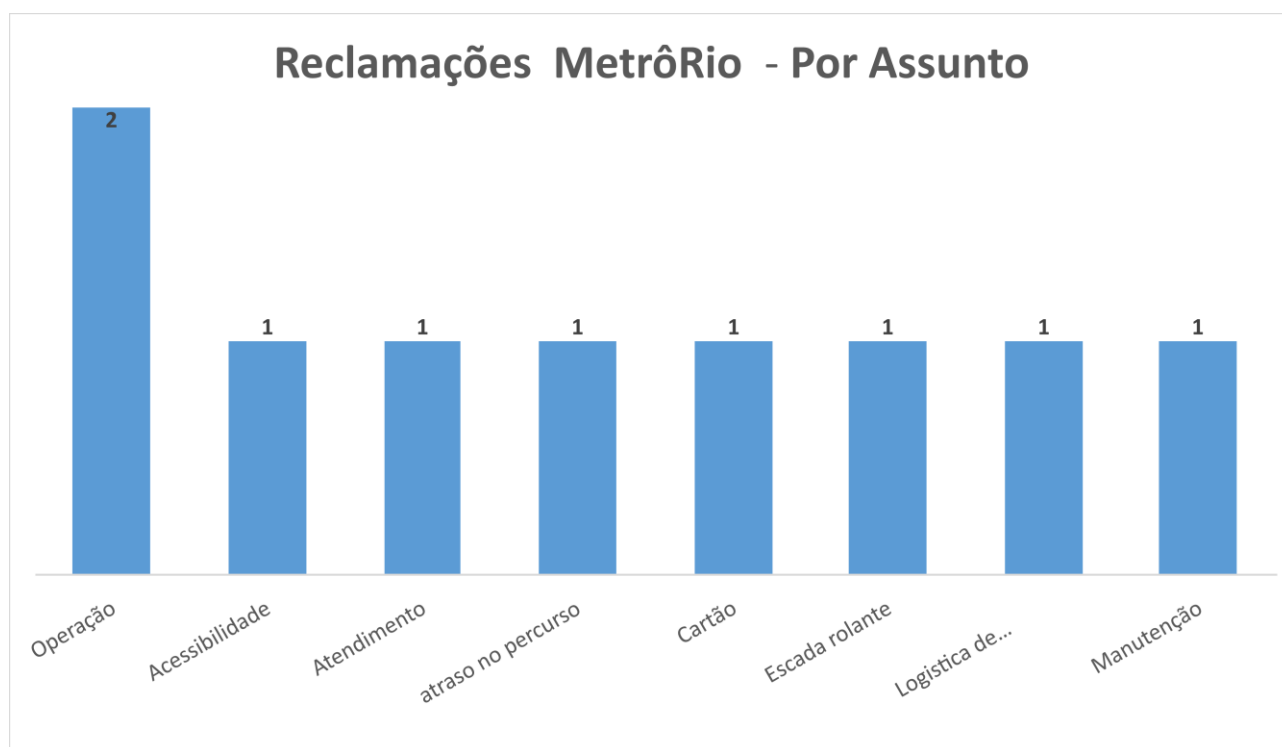
Categorização	Total	%
Outros	3	33,33%
Operação	2	22,22%
Regularidade	2	22,22%
Atendimento	1	11,11%
Manutenção	1	11,11%
Total	9	100,00%

Reclamações por Categoria



4.2 Reclamações por Assunto

Assunto	Total	%
Operação	2	22,22%
Acessibilidade	1	11,11%
Atendimento	1	11,11%
atraso no percurso	1	11,11%
Cartão	1	11,11%
Escada rolante	1	11,11%
Logística de embarque e desembarque	1	11,11%
Manutenção	1	11,11%
Total	9	100,00%



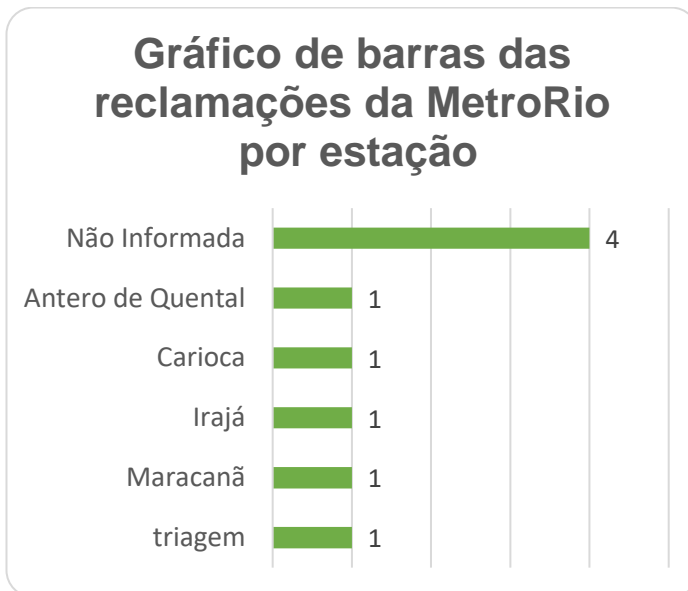
4.3 Reclamações por Linha

Linha	Total	%
Não Informada	8	88,89%
Linha 2	1	11,11%
Total	9	100,00%

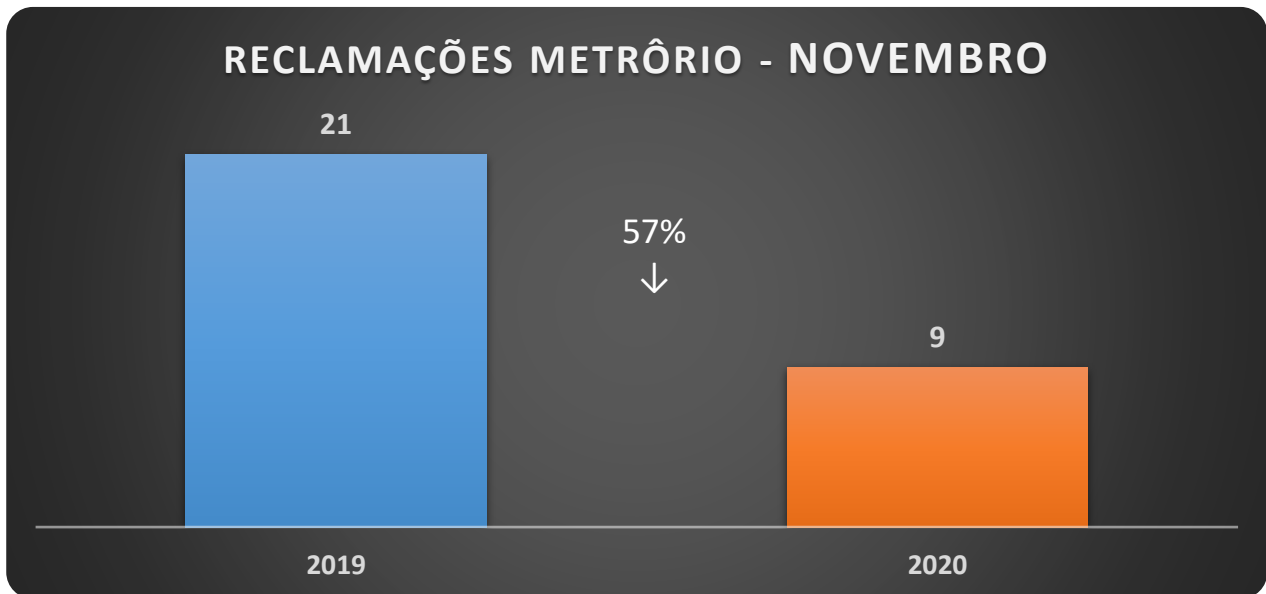


4.4 Reclamações por Estação

Estação	Total	%
Não Informada	4	44,44%
Antero de Quental	1	11,11%
Carioca	1	11,11%
Irajá	1	11,11%
Maracanã	1	11,11%
triagem	1	11,11%
Total	9	100,00%



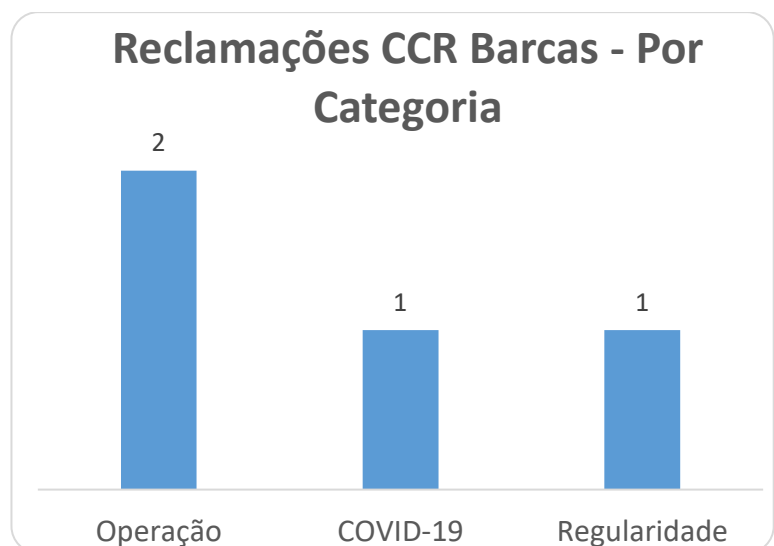
4.5 Comparativo de reclamações de Novembro



5 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas

5.1 Reclamações por Categoria

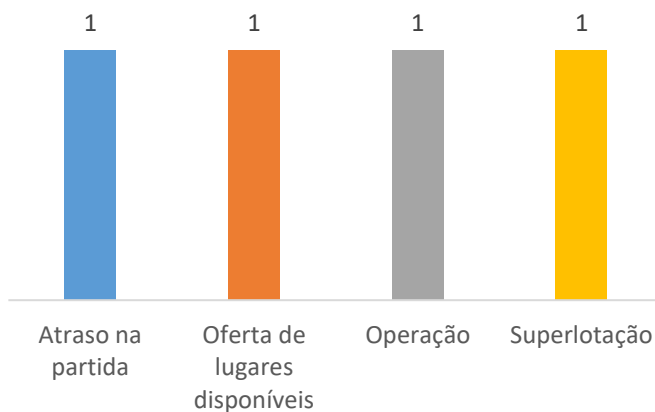
Categorização	Total	%
Operação	2	50,00%
COVID-19	1	25,00%
Regularidade	1	25,00%
Total	4	100,00%



5.2 Reclamações por Assunto

Assunto	Total	%
Atraso na partida	1	25,00%
Oferta de lugares disponíveis	1	25,00%
Operação	1	25,00%
Superlotação	1	25,00%
Total	4	100,00%

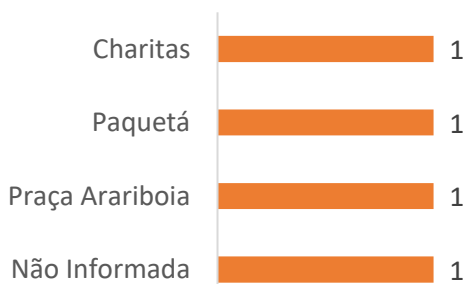
Reclamações CCR Barcas - Por Assunto



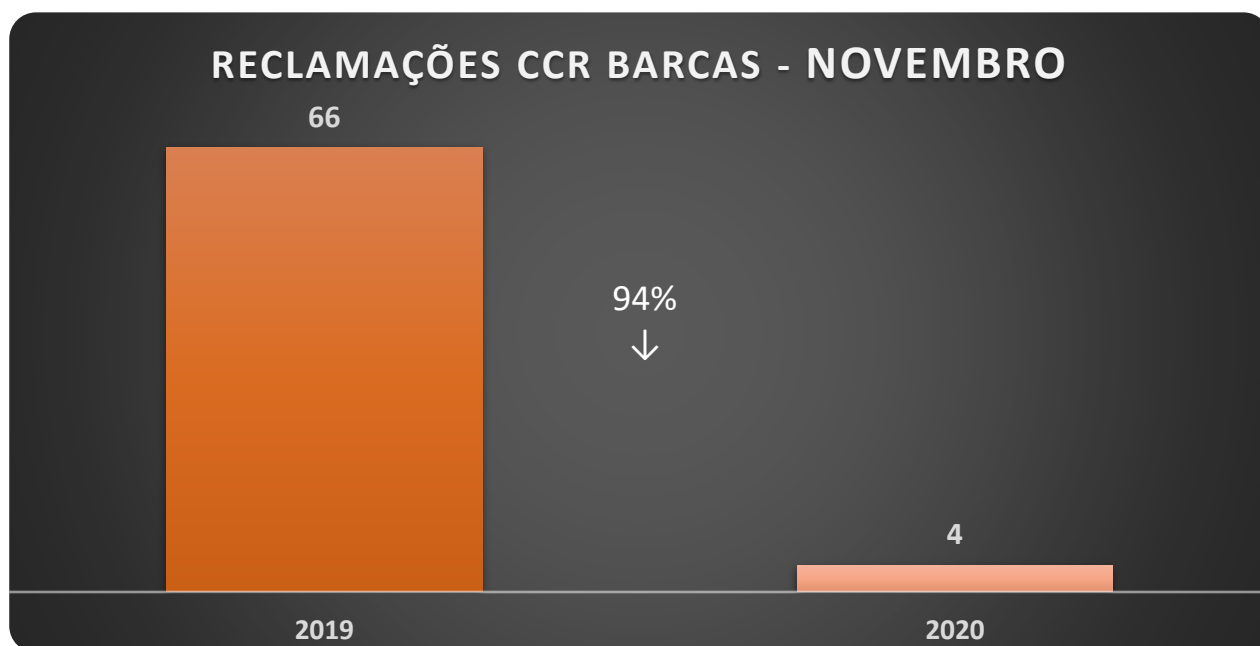
5.3 Reclamações por Estação

Estação	Total	%
Charitas	1	25,00%
Paquetá	1	25,00%
Praça Arariboia	1	25,00%
Não Informada	1	25,00%
Total	4	100,00%

Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

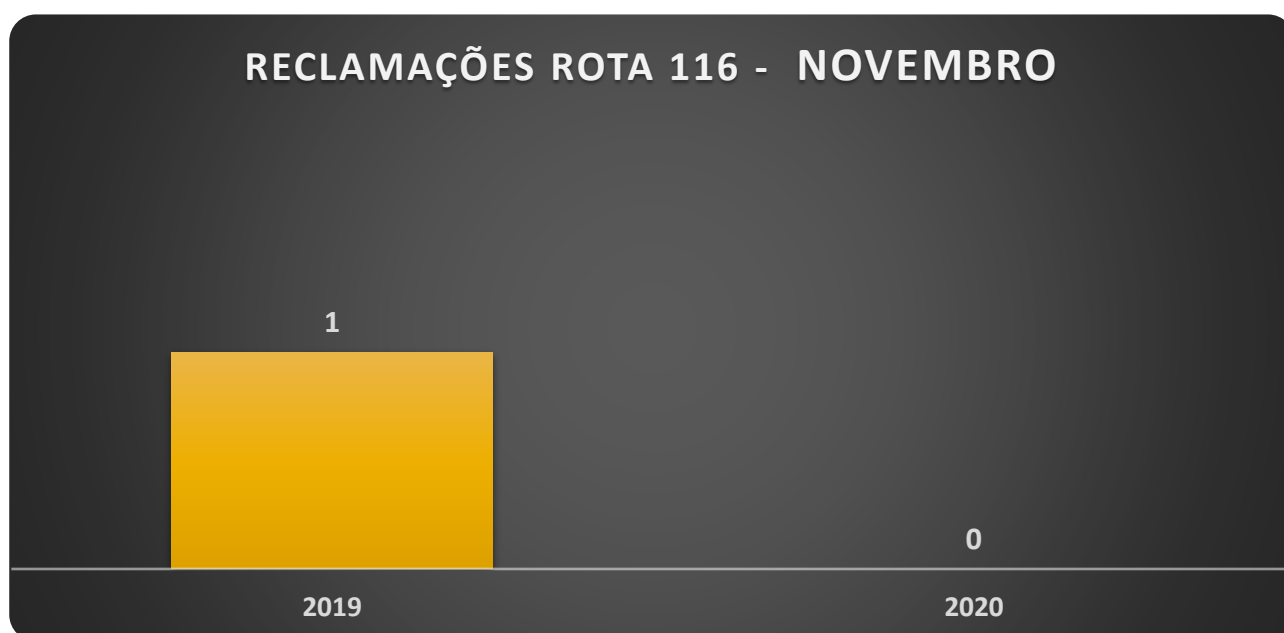


5.4 Comparativo de reclamações de Novembro



6 Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116

6.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo



7 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos

7.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo

Categorização	Total	%
Atendimento	2	50,00%
Manutenção	1	25,00%
Outros	1	25,00%
Total	4	100,00%

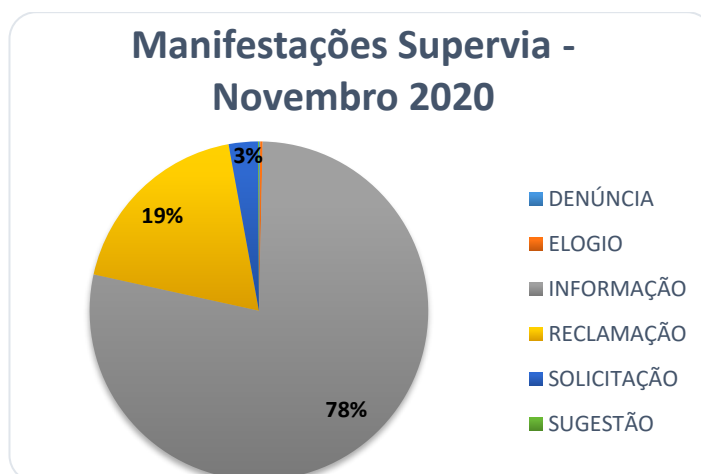
Assunto	Total	%
Acidente	1	25,00%
Filas	1	25,00%
Manutenção	1	25,00%
Pedágio	1	25,00%
Total	4	100,00%



8 Manifestações na Concessionária Supervia

8.1 Manifestações por tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	4	0,12%
ELOGIO	8	0,24%
INFORMAÇÃO	2634	78,09%
RECLAMAÇÃO	630	18,68%
SOLICITAÇÃO	94	2,79%
SUGESTÃO	3	0,09%
Total	3373	100,00%

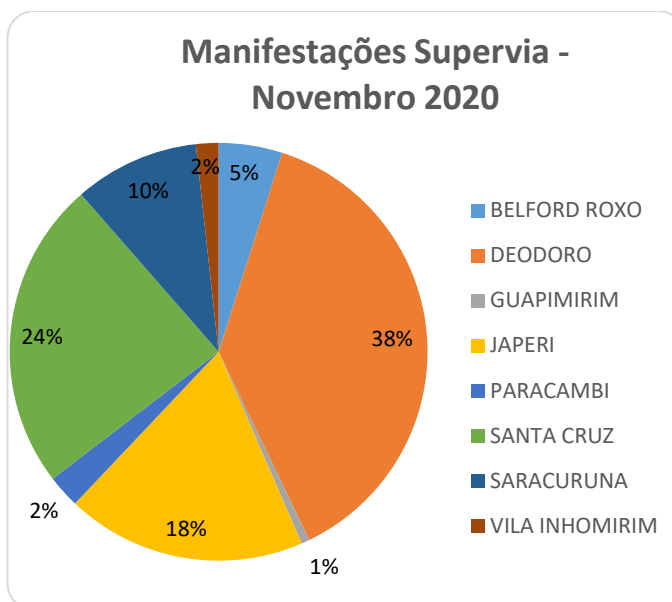




Manifestações Concessionária SUPERVIA

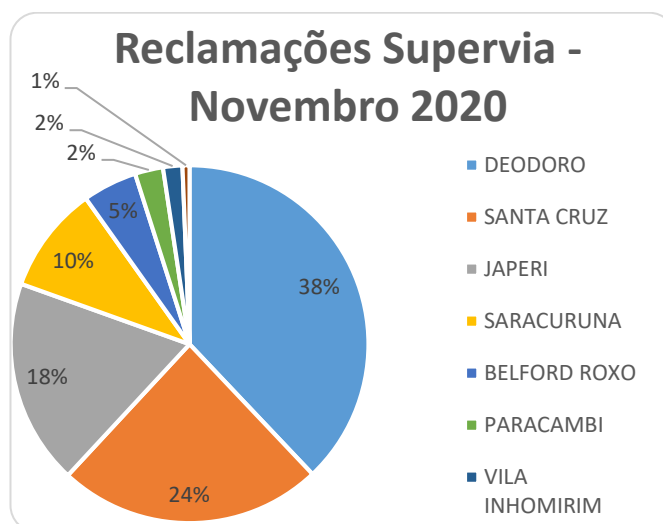
8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	2634	78,09%
DEODORO	290	8,60%
SANTA CRUZ	171	5,07%
JAPERI	139	4,12%
SARACURUNA	68	2,02%
BELFORD ROXO	36	1,07%
PARACAMBI	18	0,53%
VILA INHOMIRIM	11	0,33%
GUAPIMIRIM	6	0,18%
Total	3373	100,00%



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	239	37,94%
SANTA CRUZ	151	23,97%
JAPERI	117	18,57%
SARACURUNA	61	9,68%
BELFORD ROXO	31	4,92%
PARACAMBI	16	2,54%
VILA INHOMIRIM	11	1,75%
GUAPIMIRIM	4	0,63%
Total	630	100,00%





Manifestações Concessionária SUPERVIA

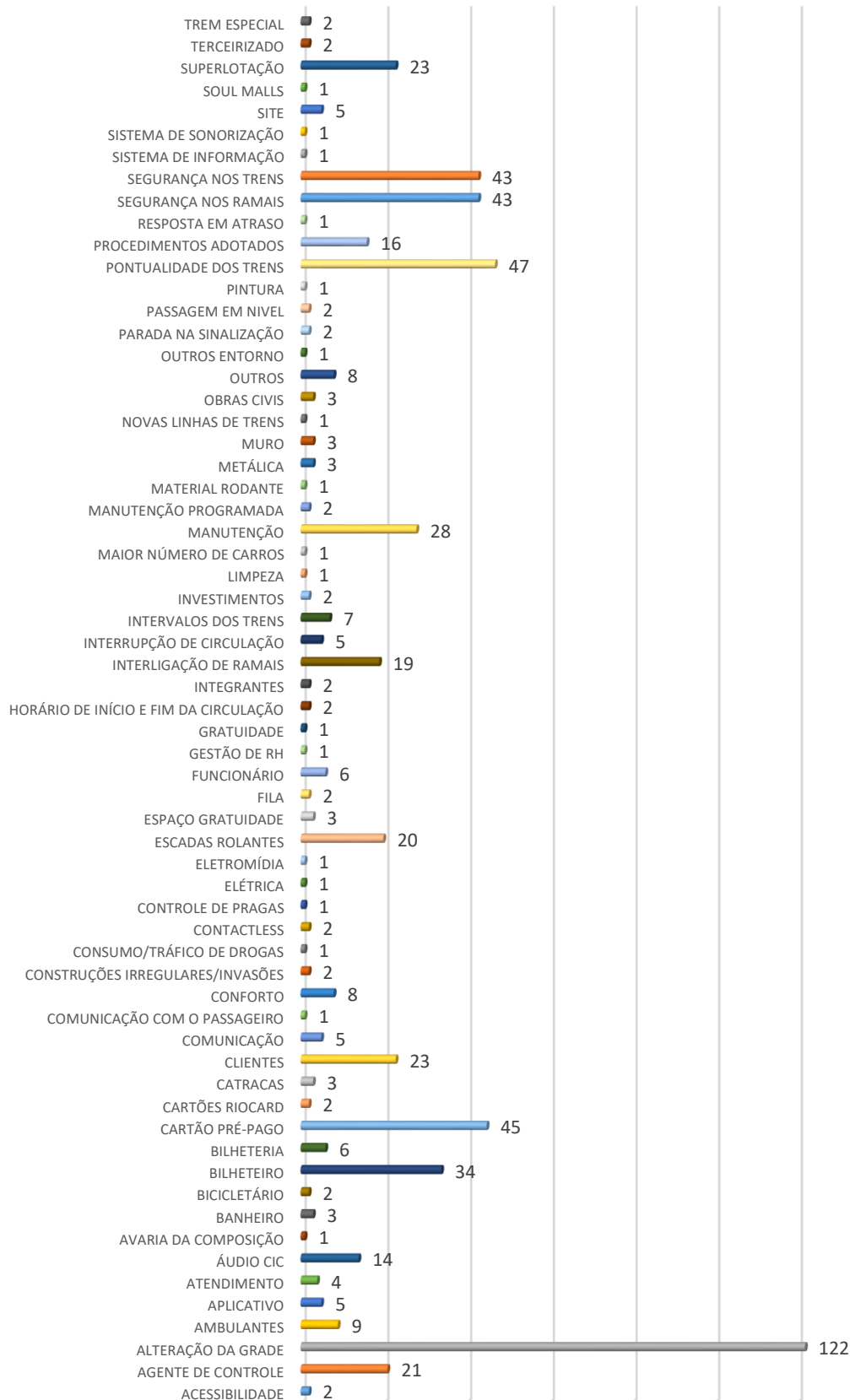
8.4 Reclamações por Assunto

Assunto	Reclamações	%
ATRAÇÃO DA GRADE	177	19,37%
PONTUALIDADE DOS TRENS	47	7,46%
CARTÃO PRÉ-PAGO	45	7,14%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	43	6,83%
SEGURANÇA NOS TRENS	43	6,83%
BILHETEIRO	34	5,40%
MANUTENÇÃO	28	4,44%
CLIENTES	23	3,65%
SUPERLOTACÃO	23	3,65%
AGENTE DE CONTROLE	21	3,33%
ESCADAS ROLANTES	20	3,17%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	19	3,02%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	16	2,54%
ÁUDIO CIC	14	2,22%
AMBULANTES	9	1,43%
CONFORTO	8	1,27%
OUTROS	8	1,27%
INTERVALOS DOS TRENS	7	1,11%
BILHETERIA	6	0,95%
FUNCIONÁRIO	6	0,95%
APLICATIVO	5	0,79%
COMUNICAÇÃO	5	0,79%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	5	0,79%
SITE	5	0,79%
ATENDIMENTO	4	0,63%
BANHEIRO	3	0,48%
CATRACAS	3	0,48%
ESPACO GRATUIDADE	3	0,48%
METÁLICA	3	0,48%
MURO	3	0,48%
OBRAS CIVIS	3	0,48%
ACESSIBILIDADE	2	0,32%
BICICLETÁRIO	2	0,32%
CARTÕES RIOCARD	2	0,32%
CONSTRUCÕES IRREGULARES/INVASÕES	2	0,32%
CONTACTLESS	2	0,32%
FILA	2	0,32%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	2	0,32%
INTEGRANTES	2	0,32%
INVESTIMENTOS	2	0,32%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	2	0,32%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	0,32%
PASSAGEM EM NIVEL	2	0,32%
TERCEIRIZADO	2	0,32%
TREM ESPECIAL	2	0,32%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,16%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	1	0,16%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,16%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,16%
ELÉTRICA	1	0,16%
ELETROMÍDIA	1	0,16%
GESTÃO DE RH	1	0,16%
GRATUIDADE	1	0,16%
LIMPEZA	1	0,16%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	1	0,16%
MATERIAL RODANTE	1	0,16%
NOVAS LINHAS DE TRENS	1	0,16%
OUTROS ENTORNO	1	0,16%
PINTURA	1	0,16%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,16%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	1	0,16%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	1	0,16%
SOUL MALLS	1	0,16%
Total	630	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

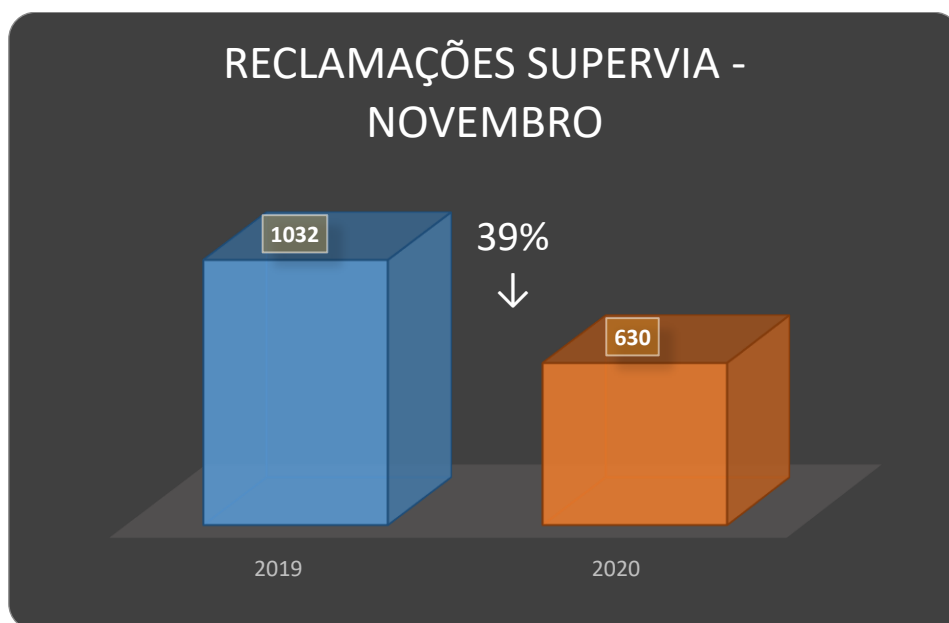
Reclamações Supervia - Novembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.5 Comparativo de manifestações de Novembro



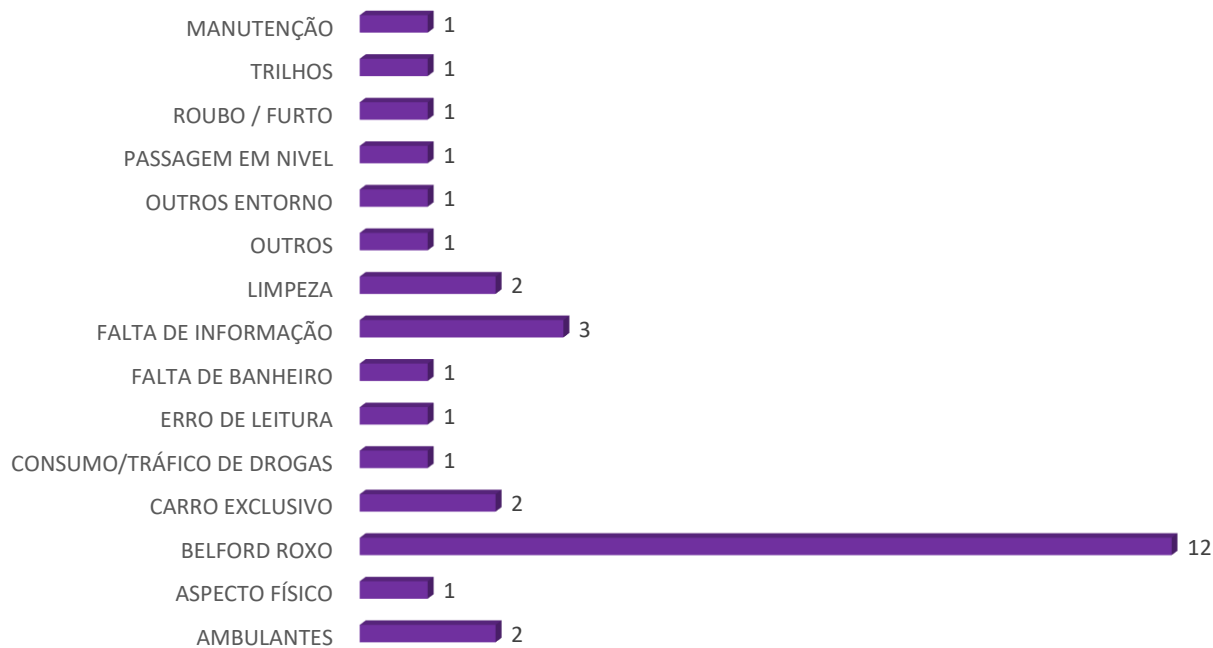


Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.6 Reclamações Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	12	38,71%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	9,68%
AMBULANTES	2	6,45%
CARRO EXCLUSIVO	2	6,45%
LIMPEZA	2	6,45%
ASPECTO FÍSICO	1	3,23%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	3,23%
ERRO DE LEITURA	1	3,23%
FALTA DE BANHEIRO	1	3,23%
OUTROS	1	3,23%
OUTROS ENTORNO	1	3,23%
PASSAGEM EM NIVEL	1	3,23%
ROUBO / FURTO	1	3,23%
TRILHOS	1	3,23%
MANUTENÇÃO	1	3,23%
Total	31	100,00%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Novembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

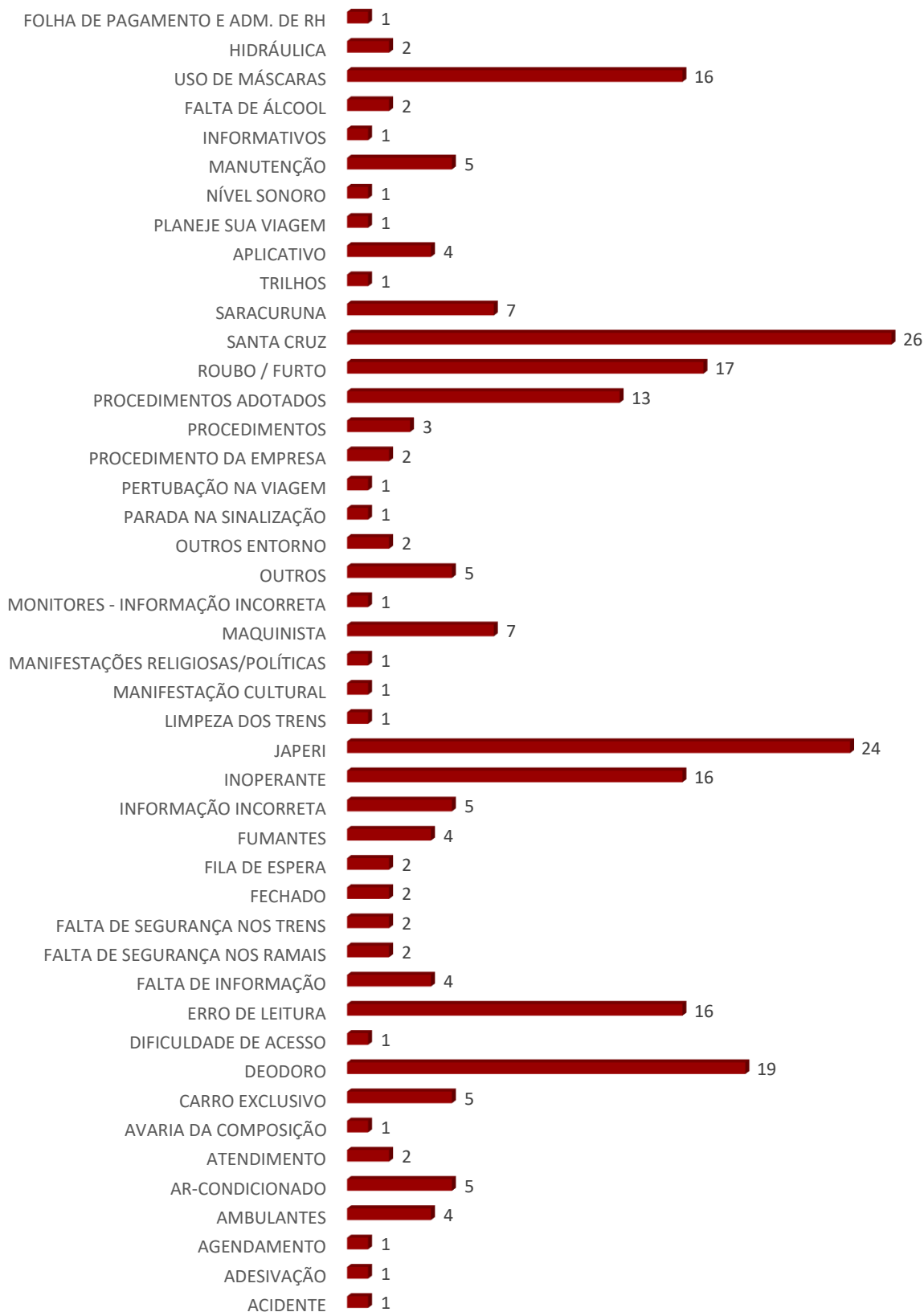
8.7 Reclamações Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	26	10,88%
JAPERI	24	10,04%
DEODORO	19	7,95%
ROUBO / FURTO	17	7,11%
ERRO DE LEITURA	16	6,69%
INOPERANTE	16	6,69%
USO DE MÁSCARAS	16	6,69%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	13	5,44%
MAQUINISTA	7	2,93%
SARACURUNA	7	2,93%
AR-CONDICIONADO	5	2,09%
CARRO EXCLUSIVO	5	2,09%
INFORMAÇÃO INCORRETA	5	2,09%
OUTROS	5	2,09%
MANUTENÇÃO	5	2,09%
AMBULANTES	4	1,67%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	1,67%
FUMANTES	4	1,67%
APLICATIVO	4	1,67%
PROCEDIMENTOS	3	1,26%
ATENDIMENTO	2	0,84%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	0,84%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	2	0,84%
FECHADO	2	0,84%
FILA DE ESPERA	2	0,84%
OUTROS ENTORNO	2	0,84%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	0,84%
FALTA DE ÁLCOOL	2	0,84%
HIDRÁULICA	2	0,84%
ACIDENTE	1	0,42%
ADESIVAÇÃO	1	0,42%
AGENDAMENTO	1	0,42%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,42%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,42%
LIMPEZA DOS TRENS	1	0,42%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,42%
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	0,42%
MONITORES - INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,42%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,42%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,42%
TRILHOS	1	0,42%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,42%
NÍVEL SONORO	1	0,42%
INFORMATIVOS	1	0,42%
FOLHA DE PAGAMENTO E ADM. DE RH	1	0,42%
Total Geral	239	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Deodoro - Novembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.8 Reclamações Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
MAQUINISTA	2	50,00%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	1	25,00%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	25,00%
Total	4	100,00%

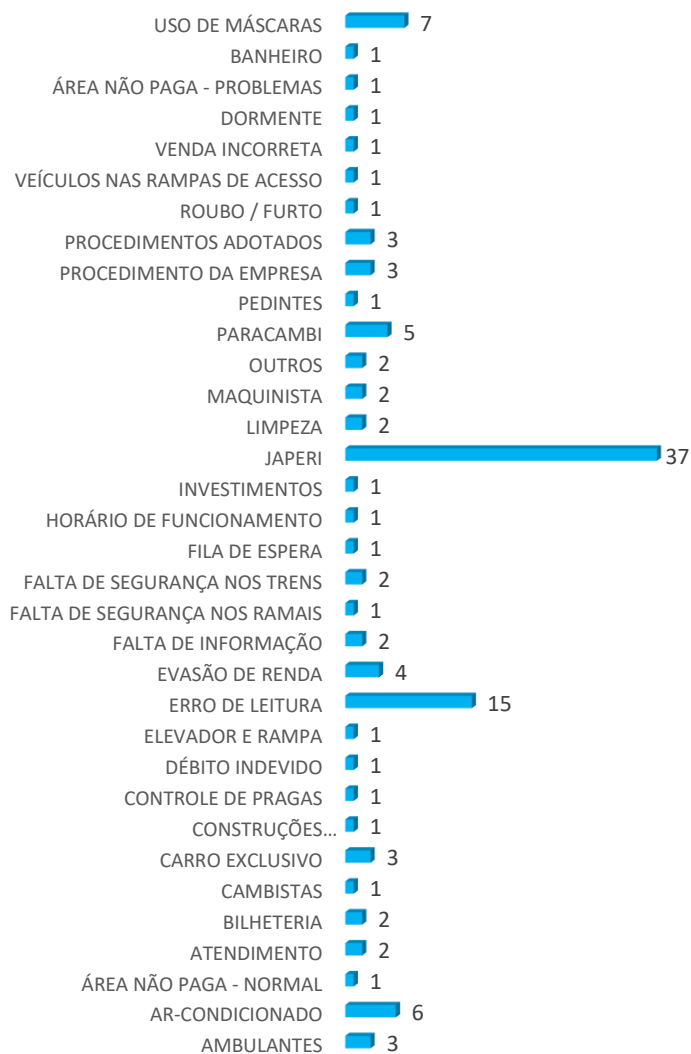
Reclamações Ramal Guapimirim - Novembro 2020



8.9 Reclamações Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	37	31,62%
ERRO DE LEITURA	15	12,82%
USO DE MÁSCARAS	7	5,98%
AR-CONDICIONADO	6	5,13%
PARACAMBI	5	4,27%
EVASÃO DE RENDA	4	3,42%
AMBULANTES	3	2,56%
CARRO EXCLUSIVO	3	2,56%
PROCEDIMENTO DA	3	2,56%
PROCEDIMENTOS	3	2,56%
ATENDIMENTO	2	1,71%
BILHETERIA	2	1,71%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	1,71%
FALTA DE SEGURANÇA NOS	2	1,71%
LIMPEZA	2	1,71%
MAQUINISTA	2	1,71%
OUTROS	2	1,71%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,85%
CAMBISTAS	1	0,85%
CONSTRUÇÕES	1	0,85%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,85%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,85%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,85%
FALTA DE SEGURANÇA NOS	1	0,85%
FILA DE ESPERA	1	0,85%
HORÁRIO DE	1	0,85%
INVESTIMENTOS	1	0,85%
PEDINTES	1	0,85%
ROUBO / FURTO	1	0,85%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE	1	0,85%
VENDA INCORRETA	1	0,85%
DORMENTE	1	0,85%
ÁREA NÃO PAGA -	1	0,85%
BANHEIRO	1	0,85%
Total	117	100,00%

Reclamações Ramal Japeri - Novembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.10 Reclamações Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	10	62,50%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	6,25%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	6,25%
INVESTIMENTOS	1	6,25%
MAQUINISTA	1	6,25%
PASSAGEM EM NIVEL	1	6,25%
APLICATIVO	1	6,25%
Total	16	100,00%

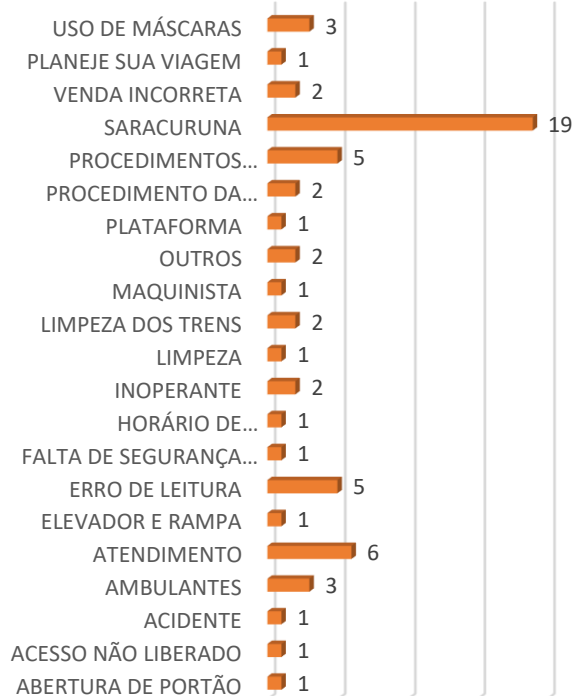
Reclamações Ramal Paracambi -
Novembro 2020



8.11 Reclamações Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	19	31,15%
ATENDIMENTO	6	9,84%
ERRO DE LEITURA	5	8,20%
PROCEDIMENTOS	5	8,20%
AMBULANTES	3	4,92%
USO DE MÁSCARAS	3	4,92%
INOPERANTE	2	3,28%
LIMPEZA DOS TRENS	2	3,28%
OUTROS	2	3,28%
PROCEDIMENTO DA	2	3,28%
VENDA INCORRETA	2	3,28%
ABERTURA DE	1	1,64%
ACESSO NÃO	1	1,64%
ACIDENTE	1	1,64%
ELEVADOR E RAMPA	1	1,64%
FALTA DE	1	1,64%
HORÁRIO DE	1	1,64%
LIMPEZA	1	1,64%
MAQUINISTA	1	1,64%
PLATAFORMA	1	1,64%
PLANEJE SUA	1	1,64%
Total	61	100,00%

Reclamações Ramal
Saracuruna - Novembro 2020

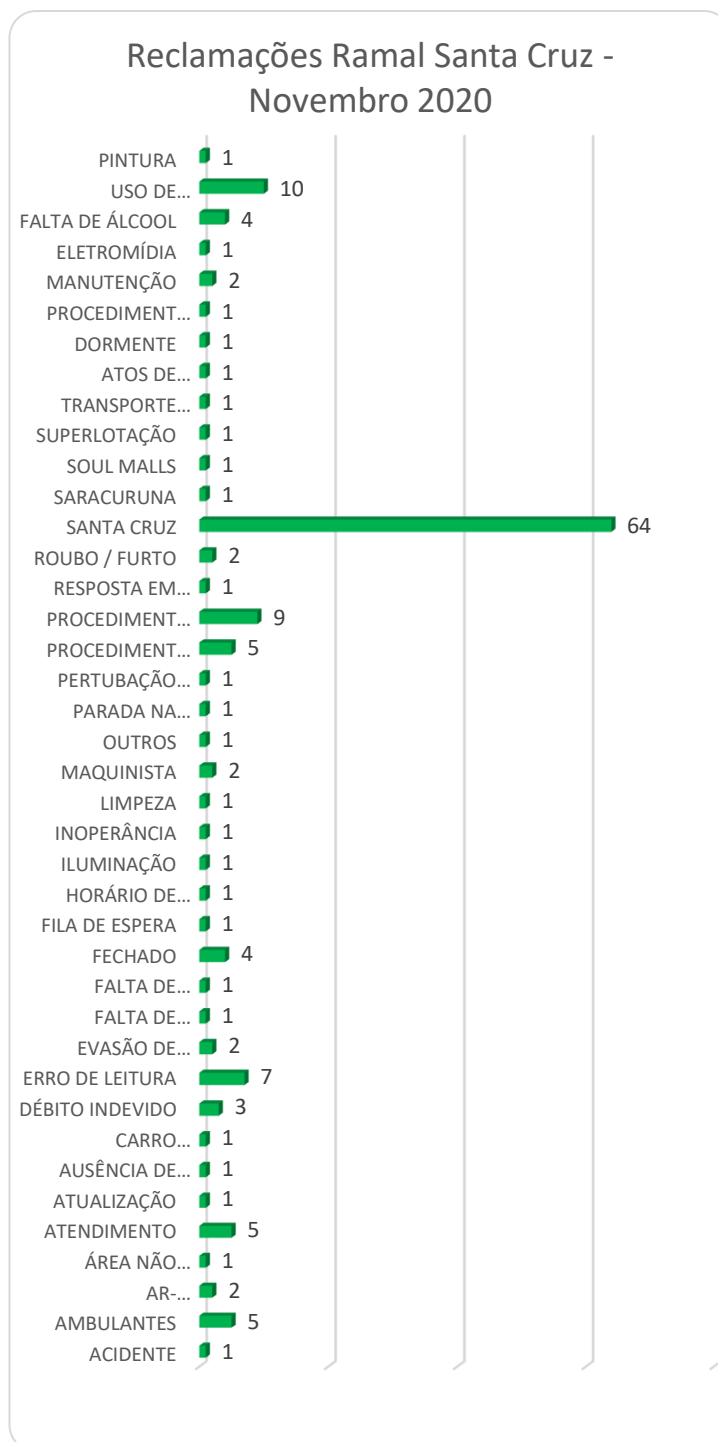




Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.12 Reclamações Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	64	42,38%
USO DE MÁSCARAS	10	6,62%
PROCEDIMENTOS	9	5,96%
ERRO DE LEITURA	7	4,64%
AMBULANTES	5	3,31%
ATENDIMENTO	5	3,31%
PROCEDIMENTO	5	3,31%
FECHADO	4	2,65%
FALTA DE ÁLCOOL	4	2,65%
DÉBITO INDEVIDO	3	1,99%
AR-CONDICIONADO	2	1,32%
EVASÃO DE	2	1,32%
MAQUINISTA	2	1,32%
ROUBO / FURTO	2	1,32%
MANUTENÇÃO	2	1,32%
ACIDENTE	1	0,66%
ÁREA NÃO PAGA -	1	0,66%
ATUALIZAÇÃO	1	0,66%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES	1	0,66%
CARRO	1	0,66%
FALTA DE	1	0,66%
FALTA DE	1	0,66%
FILA DE ESPERA	1	0,66%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,66%
ILUMINAÇÃO	1	0,66%
INOPERÂNCIA	1	0,66%
LIMPEZA	1	0,66%
OUTROS	1	0,66%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,66%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,66%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,66%
SARACURUNA	1	0,66%
SOUL MALLS	1	0,66%
SUPERLOTAÇÃO	1	0,66%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,66%
ATOS DE	1	0,66%
DORMENTE	1	0,66%
PROCEDIMENTOS	1	0,66%
ELETROMÍDIA	1	0,66%
PINTURA	1	0,66%
Total	151	100,00%



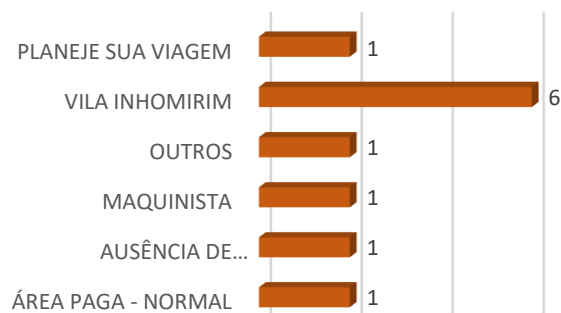


Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.13 Reclamações Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	6	54,55%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	9,09%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES	1	9,09%
MAQUINISTA	1	9,09%
OUTROS	1	9,09%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	9,09%
Total	11	100,00%

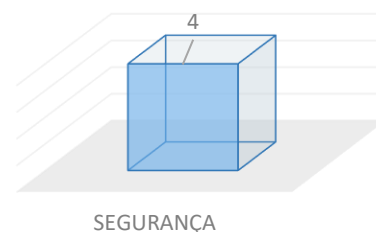
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Novembro 2020



8.14 Manifestações por Assunto

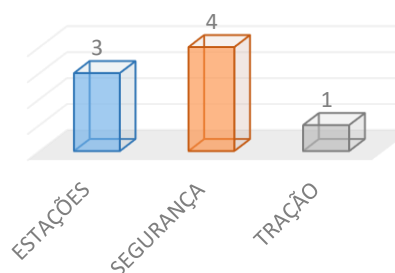
Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	4	100,00%
Total	4	100,00%

DENÚNCIAS - Novembro 2020



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	4	50,00%
ESTAÇÕES	3	37,50%
TRAÇÃO	1	12,50%
Total	8	100,00%

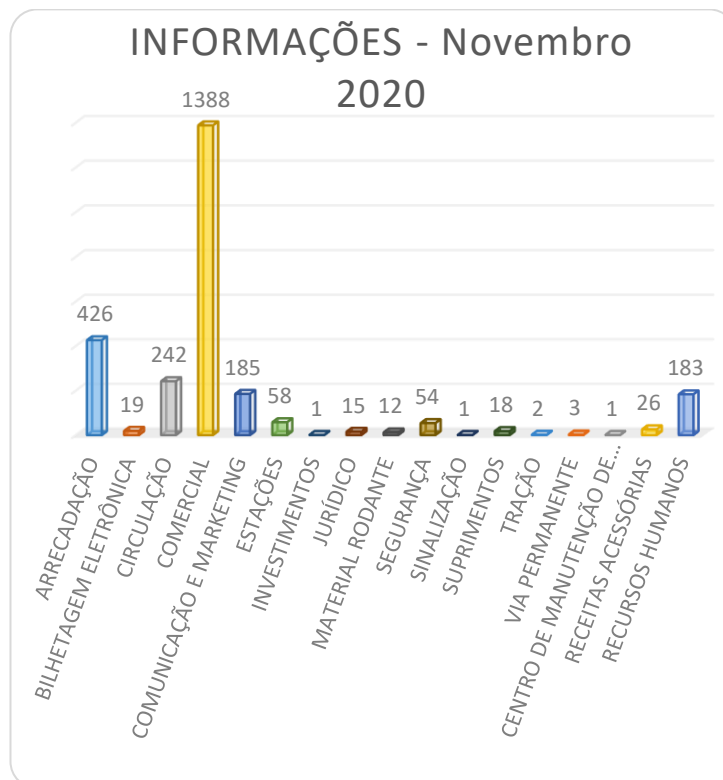
ELOGIOS - Novembro 2020



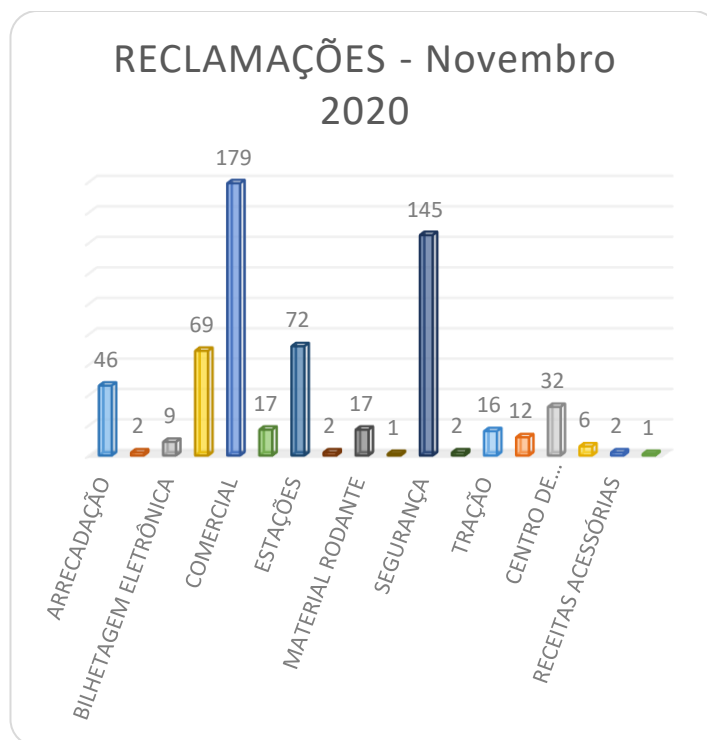


Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Informações	%
COMERCIAL	1388	52,70%
ARRECADAÇÃO	426	16,17%
CIRCULAÇÃO	242	9,19%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	185	7,02%
RECURSOS HUMANOS	183	6,95%
ESTAÇÕES	58	2,20%
SEGURANÇA	54	2,05%
RECEITAS ACESSÓRIAS	26	0,99%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	19	0,72%
SUPRIMENTOS	18	0,68%
JURÍDICO	15	0,57%
MATERIAL RODANTE	12	0,46%
VIA PERMANENTE	3	0,11%
TRAÇÃO	2	0,08%
INVESTIMENTOS	1	0,04%
SINALIZAÇÃO	1	0,04%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	0,04%
Total	2634	100,00%



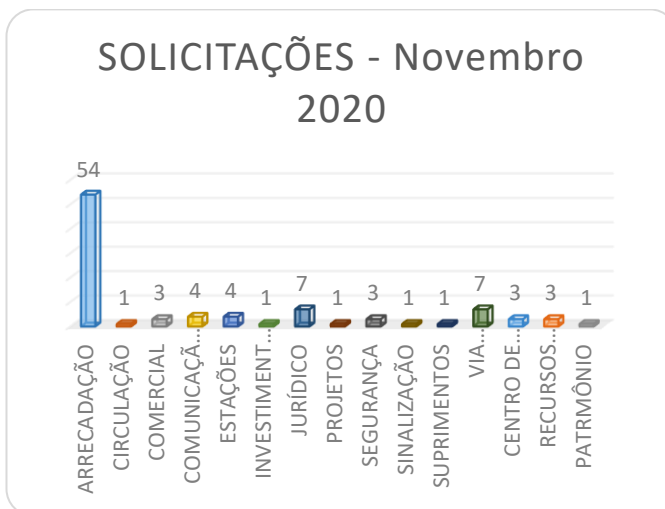
Assunto	Reclamações	%
COMERCIAL	179	28,41%
SEGURANÇA	145	23,02%
ESTAÇÕES	72	11,43%
CIRCULAÇÃO	69	10,95%
ARRECADAÇÃO	46	7,30%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	32	5,08%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	17	2,70%
MATERIAL RODANTE	17	2,70%
TRAÇÃO	16	2,54%
VIA PERMANENTE	12	1,90%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	9	1,43%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	6	0,95%
ÁUDIO CIC	2	0,32%
INVESTIMENTOS	2	0,32%
SINALIZAÇÃO	2	0,32%
RECEITAS ACESSÓRIAS	2	0,32%
MEIO AMBIENTE	1	0,16%
RECURSOS HUMANOS	1	0,16%
Total	630	100,00%





Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Solicitações	%
ARRECADACÃO	54	57,45%
JURÍDICO	7	7,45%
VIA PERMANENTE	7	7,45%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	4	4,26%
ESTAÇÕES	4	4,26%
COMERCIAL	3	3,19%
SEGURANÇA	3	3,19%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	3,19%
RECURSOS HUMANOS	3	3,19%
CIRCULAÇÃO	1	1,06%
INVESTIMENTOS	1	1,06%
PROJETOS	1	1,06%
SINALIZAÇÃO	1	1,06%
SUPRIMENTOS	1	1,06%
PATRMÔNIO	1	1,06%
Total	94	100,00%



Assunto	Sugestões	%
ARRECADACÃO	1	33,33%
COMERCIAL	1	33,33%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	33,33%
Total	3	100,00%





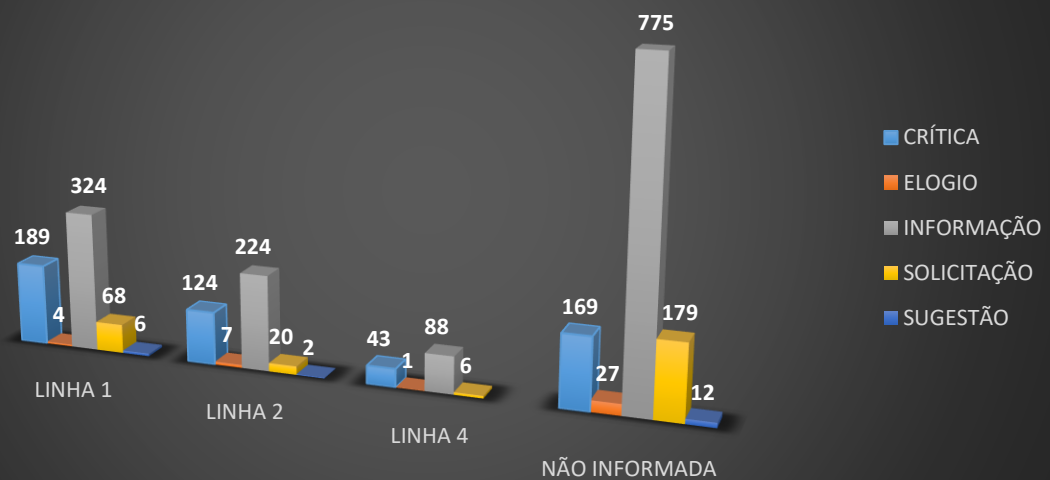
Manifestações Concessionária METRÔRIO

9 Manifestações na Concessionária Metrôrio

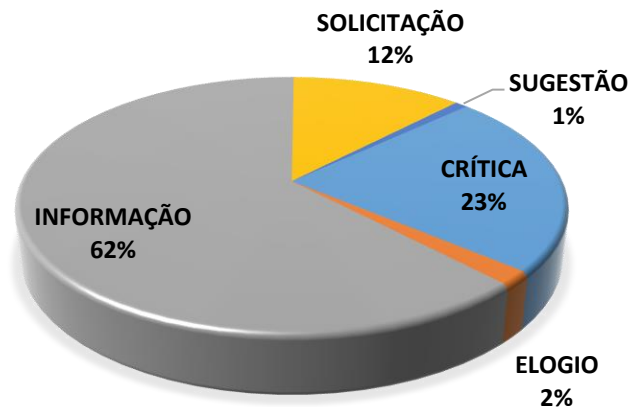
9.1 Manifestações por tipo e por Linha

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	189	124	43	169	525	23,15%
ELOGIO	4	7	1	27	39	1,72%
INFORMAÇÃO	324	224	88	775	1411	62,21%
SOLICITAÇÃO	68	20	6	179	273	12,04%
SUGESTÃO	6	2		12	20	0,88%
Total	591	377	138	1162	2268	100,00%

Atendimentos MetrôRio - Novembro 2020



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - NOVEMBRO 2020



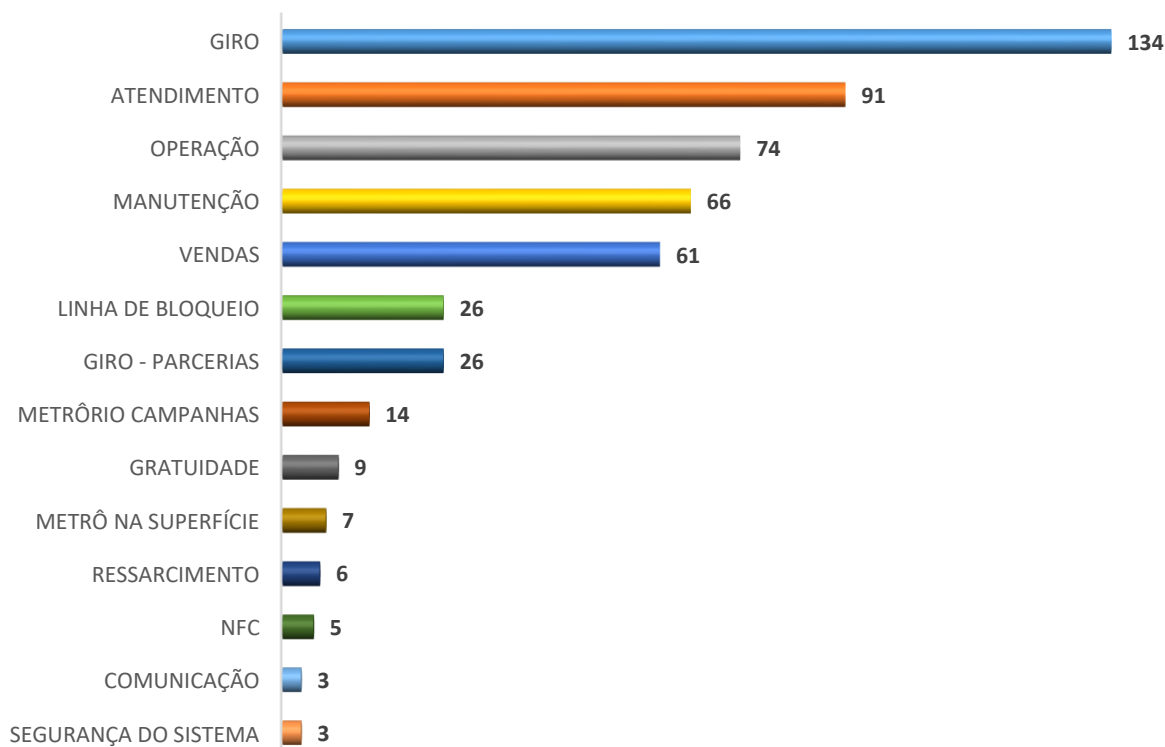


Manifestações Concessionária METRÔRIO

9.2 Manifestações por Motivo

Motivo	Frequência	%
GIRO	134	25,52%
ATENDIMENTO	91	17,33%
OPERAÇÃO	74	14,10%
MANUTENÇÃO	66	12,57%
VENDAS	61	11,62%
LINHA DE BLOQUEIO	26	4,95%
GIRO - PARCERIAS	26	4,95%
METRÔRIO CAMPANHAS	14	2,67%
GRATUIDADE	9	1,71%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	1,33%
RESSARCIMENTO	6	1,14%
NFC	5	0,95%
COMUNICAÇÃO	3	0,57%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,57%
Total	525	100,00%

Motivo das Reclamações - Novembro 2020



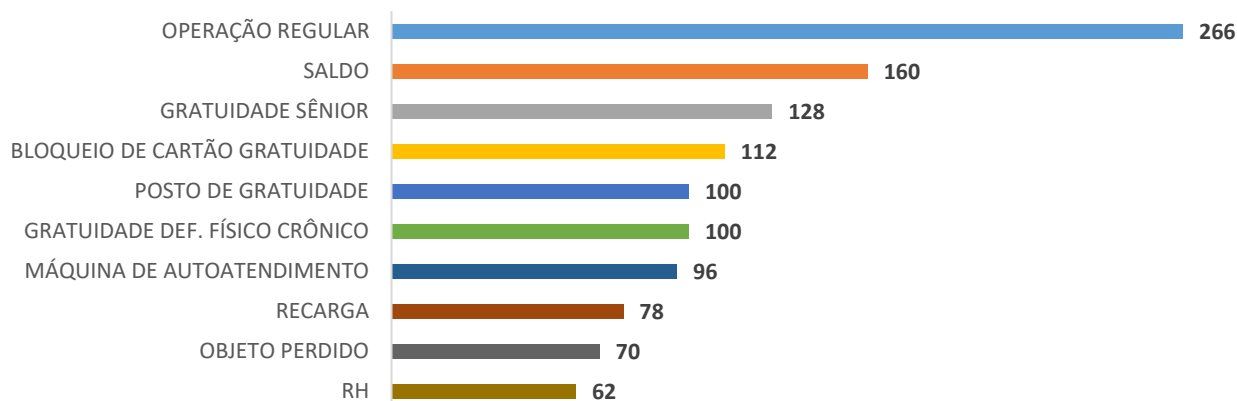


Manifestações Concessionária METRÔRIO

9.3 Manifestações por Categoria

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	266	11,73%
SALDO	160	7,05%
GRATUIDADE SÊNIOR	128	5,64%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	112	4,94%
POSTO DE GRATUIDADE	100	4,41%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	100	4,41%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	96	4,23%
RECARGA	78	3,44%
OBJETO PERDIDO	70	3,09%
RH	62	2,73%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



9.4 Reclamações por Categoria

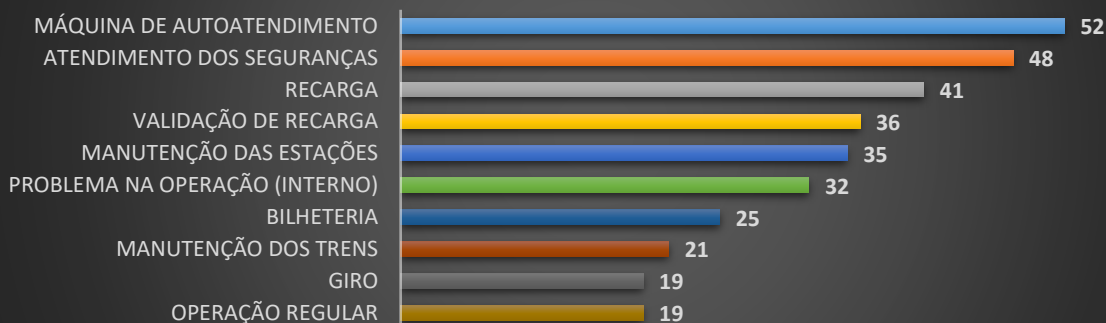
CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	52	9,90%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	48	9,14%
RECARGA	41	7,81%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	36	6,86%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	35	6,67%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	32	6,10%
BILHETERIA	25	4,76%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	21	4,00%
GIRO	19	3,62%
OPERAÇÃO REGULAR	19	3,62%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	19	3,62%
SALDO	15	2,86%
CADASTRO	13	2,48%



Manifestações Concessionária METRÔRIO

CORONAVIRUS	13	2,48%
BLOQUEIO DE CARTÃO	12	2,29%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	12	2,29%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	10	1,90%
ACESSO AO APP/SITE	9	1,71%
CARTÃO PRÉ-PAGO	8	1,52%
GIRO WEEK	8	1,52%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	6	1,14%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	6	1,14%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	5	0,95%
UBER	5	0,95%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	0,95%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE		
BLOQUEIO	5	0,95%
PRIMEPASS	5	0,95%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,76%
99 POP	4	0,76%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	3	0,57%
ASSALTOS E FURTOS	3	0,57%
APLICATIVO	2	0,38%
CARTÃO MASTER	2	0,38%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,38%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,38%
NICEPHOTOS	2	0,38%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	2	0,38%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,38%
CARTÃO VISA	1	0,19%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,19%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,19%
CELULAR	1	0,19%
NFC OFFLINE	1	0,19%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,19%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,19%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,19%
OUTROS (PARCERIAS)	1	0,19%
BOAS PRÁTICAS	1	0,19%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,19%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,19%
HYPER ENGLISH	1	0,19%
Total	525	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

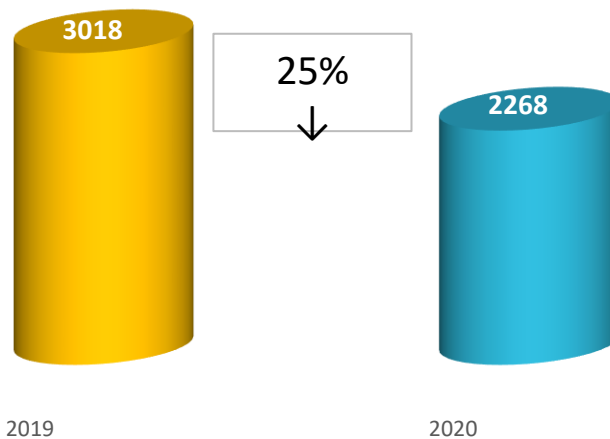




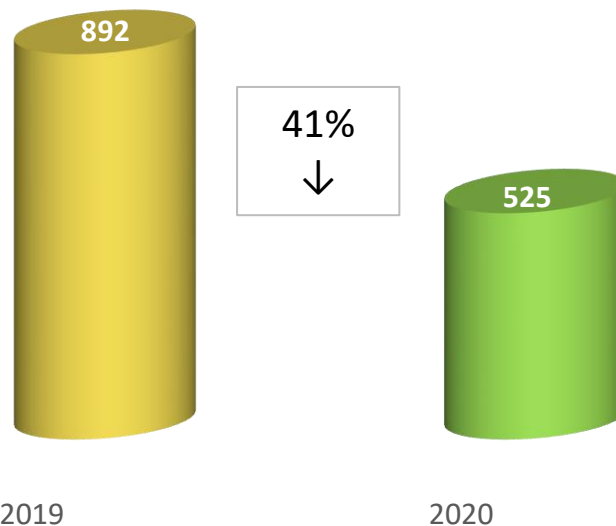
Manifestações Concessionária METRÔRIO

9.5 Comparativo do mês de novembro

Manifestações MetrôRio - Novembro



Reclamações MetrôRio - Novembro





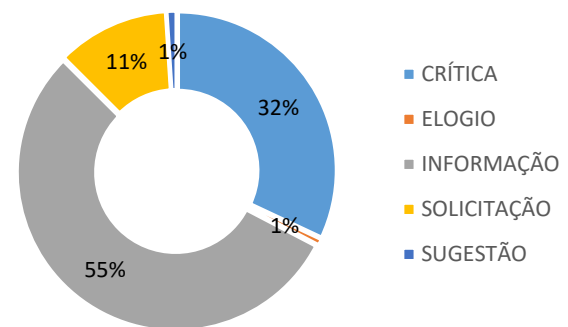
Manifestações Concessionária METRÔRIO

9.6 Manifestações linha 1

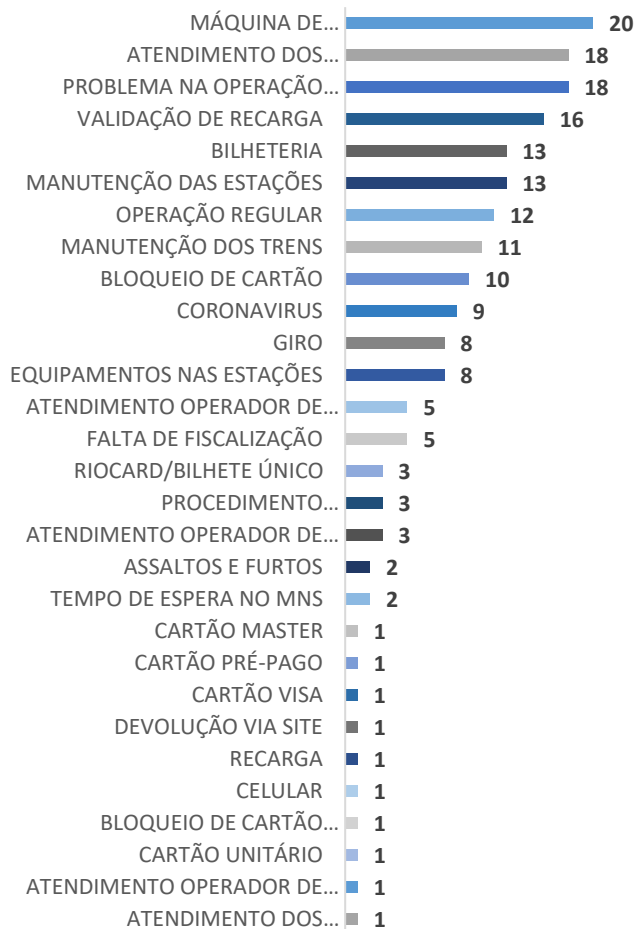
CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	189	31,98%
ELOGIO	4	0,68%
INFORMAÇÃO	324	54,82%
SOLICITAÇÃO	68	11,51%
SUGESTÃO	6	1,02%
Total	591	100,00%

Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	20	10,58%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	18	9,52%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	18	9,52%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	16	8,47%
BILHETERIA	13	6,88%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	13	6,88%
OPERAÇÃO REGULAR	12	6,35%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	11	5,82%
BLOQUEIO DE CARTÃO	10	5,29%
CORONAVIRUS	9	4,76%
GIRO	8	4,23%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	8	4,23%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	5	2,65%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	2,65%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	3	1,59%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,59%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	1,59%
ASSALTOS E FURTOS	2	1,06%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	1,06%
CARTÃO MASTER	1	0,53%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,53%
CARTÃO VISA	1	0,53%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,53%
RECARGA	1	0,53%
CELULAR	1	0,53%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,53%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,53%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,53%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,53%
Total	189	100,00%

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 1 DO METRÔRIO NOVEMBRO 2020



RECLAMAÇÕES NOVEMBRO 2020 - POR CATEGORIA





Manifestações Concessionária METRÔRIO

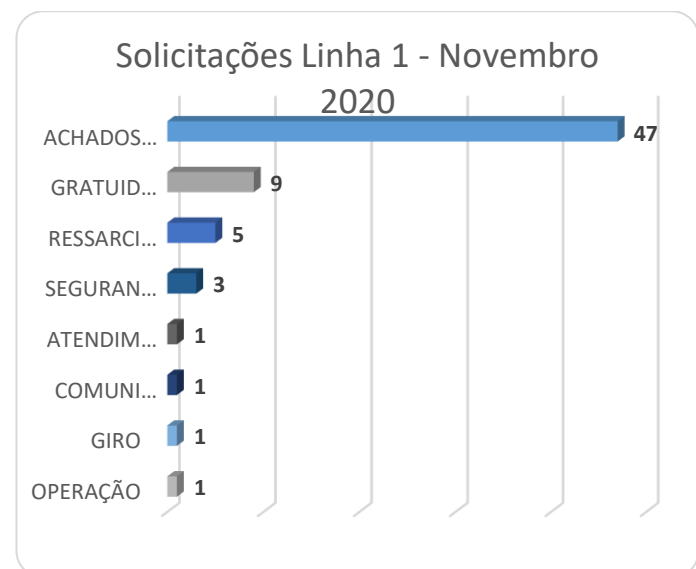
Motivo	Reclamações	%
OPERAÇÃO	40	21,16%
ATENDIMENTO	34	17,99%
MANUTENÇÃO	32	16,93%
GIRO	27	14,29%
VENDAS	23	12,17%
LINHA DE BLOQUEIO	13	6,88%
METRÔRIO CAMPANHAS	9	4,76%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	2,12%
NFC	3	1,59%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,06%
GRATUIDADE	1	0,53%
RESSARCIMENTO	1	0,53%
Total	189	100,00%



Elogios	Assunto
ATENDIMENTO	4



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	47	69,12%
GRATUIDADE	9	13,24%
RESSARCIMENTO	5	7,35%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	4,41%
ATENDIMENTO	1	1,47%
COMUNICAÇÃO	1	1,47%
GIRO	1	1,47%
OPERAÇÃO	1	1,47%
Total	68	100,00%

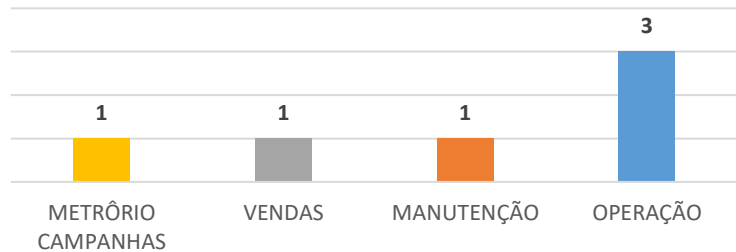




Manifestações Concessionária METRÔRIO

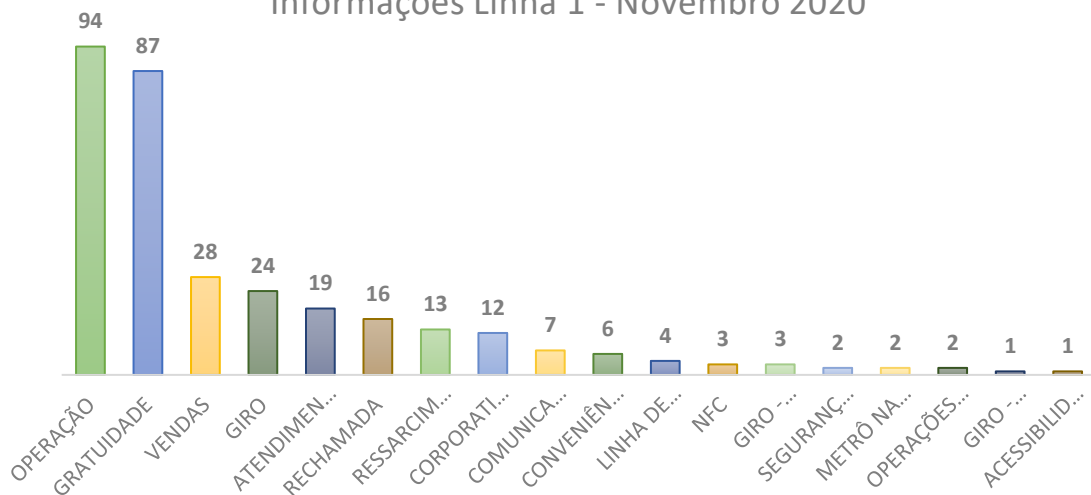
Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	3	50,00%
MANUTENÇÃO	1	16,67%
VENDAS	1	16,67%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	16,67%
Total	6	100,00%

Sugestões Linha 1 - Novembro 2020



Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	94	29,01%
GRATUIDADE	87	26,85%
VENDAS	28	8,64%
GIRO	24	7,41%
ATENDIMENTO	19	5,86%
RECHAMADA	16	4,94%
RESSARCIMENTO	13	4,01%
CORPORATIVO	12	3,70%
COMUNICAÇÃO	7	2,16%
CONVENIÊNCIA	6	1,85%
LINHA DE BLOQUEIO	4	1,23%
NFC	3	0,93%
GIRO - PROMOÇÕES	3	0,93%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,62%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,62%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	0,62%
GIRO - PARCERIAS	1	0,31%
ACESSIBILIDADE	1	0,31%
Total	324	100,00%

Informações Linha 1 - Novembro 2020

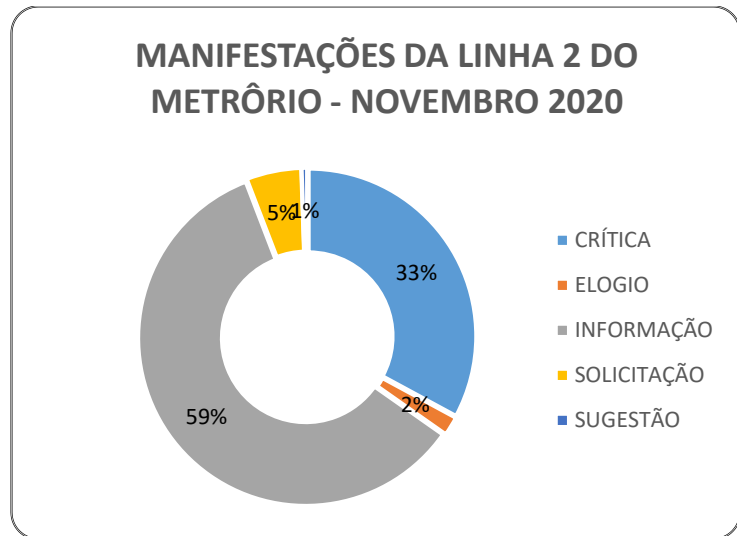




Manifestações Concessionária METRÔRIO

9.7 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	124	32,89%
ELOGIO	7	1,86%
INFORMAÇÃO	224	59,42%
SOLICITAÇÃO	20	5,31%
SUGESTÃO	2	0,53%
Total	377	100,00%



Categoria	Reclamações	%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	21	16,94%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	16	12,90%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	12	9,68%
BILHETERIA	11	8,87%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	10	8,06%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	8	6,45%
GIRO	6	4,84%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	6	4,84%
CARTÃO PRÉ-PAGO	5	4,03%
CORONAVIRUS	2	1,61%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	1,61%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	1,61%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	1,61%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,61%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	1,61%
CARTÃO MASTER	1	0,81%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,81%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,81%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,81%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,81%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,81%
BOAS PRÁTICAS	1	0,81%
Total	124	100,00%

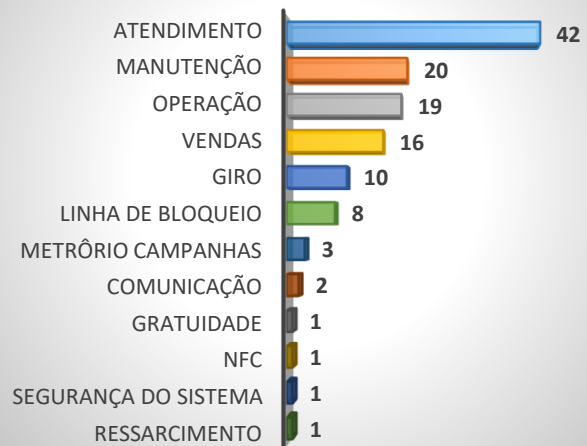




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	42	33,87%
MANUTENÇÃO	20	16,13%
OPERAÇÃO	19	15,32%
VENDAS	16	12,90%
GIRO	10	8,06%
LINHA DE BLOQUEIO	8	6,45%
METRÔRIO		
CAMPANHAS	3	2,42%
COMUNICAÇÃO	2	1,61%
GRATUIDADE	1	0,81%
NFC	1	0,81%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,81%
RESSARCIMENTO	1	0,81%
Total	124	100,00%

RECLAMAÇÕES NOVEMBRO 2020 - POR MOTIVO



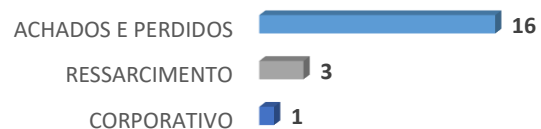
Elogios	Assunto
ATENDIMENTO	7

Elogios Novembro 2020 - Por Estação



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	16	80,00%
RESSARCIMENTO	3	15,00%
CORPORATIVO	1	5,00%
Total	20	100,00%

Solicitações Linha 2 - Novembro 2020



Sugestões	Frequência	%
MANUTENÇÃO	1	50,00%
OPERAÇÃO	1	50,00%
Total	2	100,00%

Sugestões Linha 2 - Novembro 2020

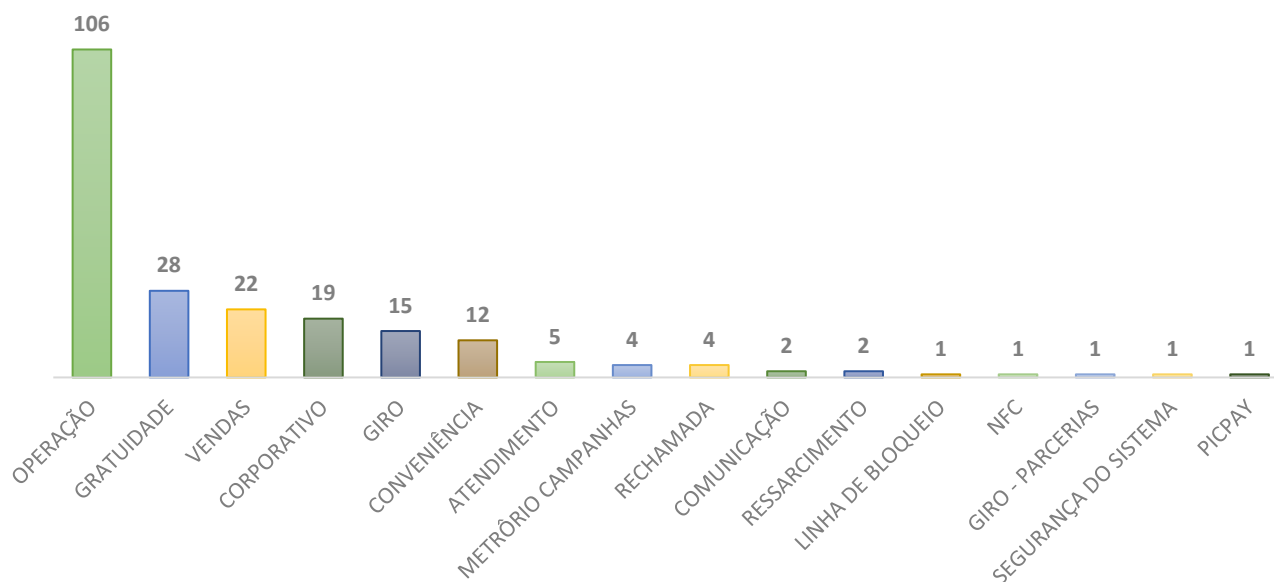




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	106	47,32%
GRATUIDADE	28	12,50%
VENDAS	22	9,82%
CORPORATIVO	19	8,48%
GIRO	15	6,70%
CONVENIÊNCIA	12	5,36%
ATENDIMENTO	5	2,23%
METRÔRIO CAMPANHAS	4	1,79%
RECHAMADA	4	1,79%
COMUNICAÇÃO	2	0,89%
RESSARCIMENTO	2	0,89%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,45%
NFC	1	0,45%
GIRO - PARCERIAS	1	0,45%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,45%
PICPAY	1	0,45%
Total	224	100,00%

Informações Linha 2 - Novembro 2020





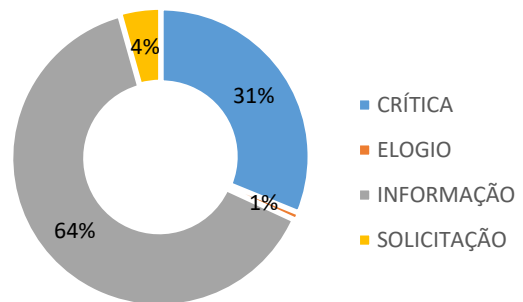
Manifestações Concessionária METRÔRIO

9.8 Manifestações Linha 4

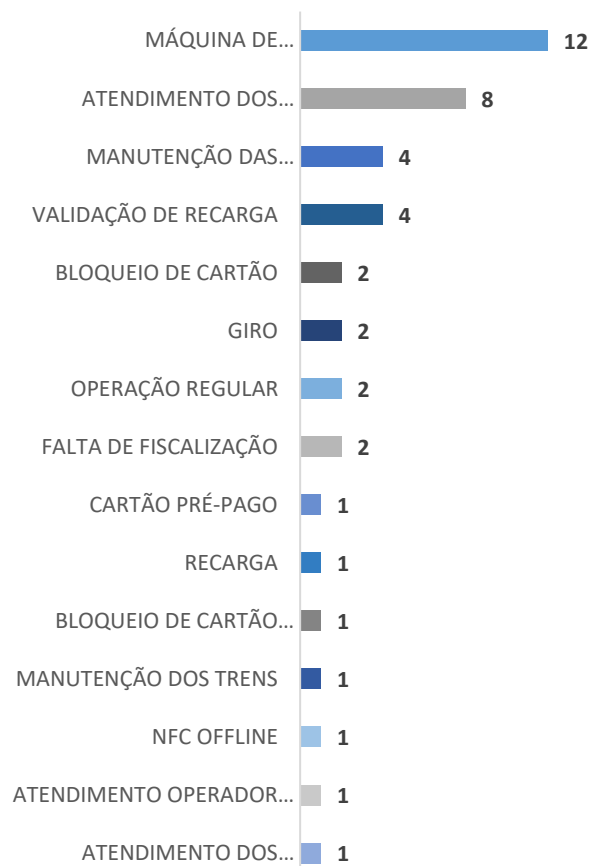
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	43	31,16%
ELOGIO	1	0,72%
INFORMAÇÃO	88	63,77%
SOLICITAÇÃO	6	4,35%
Total	138	100,00%

Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	12	27,91%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	8	18,60%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	9,30%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	4	9,30%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	4,65%
GIRO	2	4,65%
OPERAÇÃO REGULAR	2	4,65%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	4,65%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	2,33%
RECARGA	1	2,33%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	2,33%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	2,33%
NFC OFFLINE	1	2,33%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	2,33%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	2,33%
Total	43	100,00%

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 4 DO METRÔRIO - NOVEMBRO 2020



RECLAMAÇÕES NOVEMBRO 2020 - POR CATEGORIA

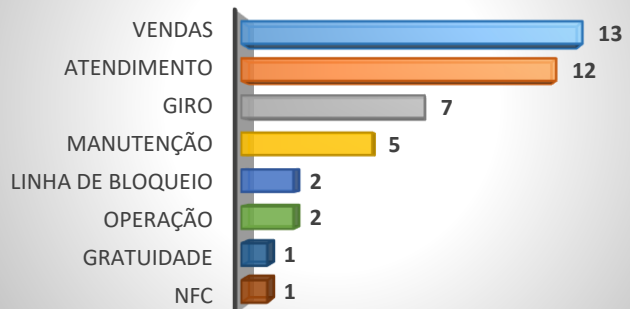




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Motivo	Reclamações	%
VENDAS	13	30,23%
ATENDIMENTO	12	27,91%
GIRO	7	16,28%
MANUTENÇÃO	5	11,63%
LINHA DE BLOQUEIO	2	4,65%
OPERAÇÃO	2	4,65%
GRATUIDADE	1	2,33%
NFC	1	2,33%
Total	43	100,00%

RECLAMAÇÕES NOVEMBRO 2020 - POR MOTIVO



Elogios	Assunto
ATENDIMENTO	1

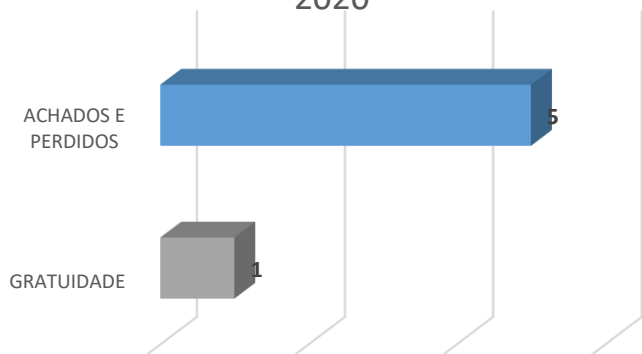
Elogios Novembro 2020 - Por Estação



■ ATENDIMENTO

Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	5	83,33%
GRATUIDADE	1	16,67%
Total	6	100,00%

Solicitações Linha 4 - Novembro 2020

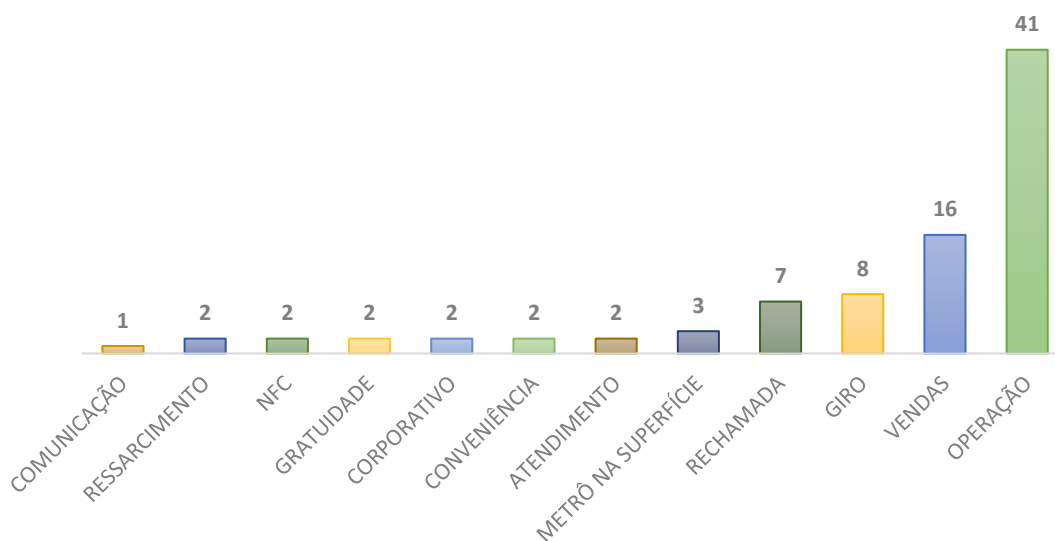




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	41	46,59%
VENDAS	16	18,18%
GIRO	8	9,09%
RECHAMADA	7	7,95%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	3,41%
ATENDIMENTO	2	2,27%
CONVENIÊNCIA	2	2,27%
CORPORATIVO	2	2,27%
GRATUIDADE	2	2,27%
NFC	2	2,27%
RESSARCIMENTO	2	2,27%
COMUNICAÇÃO	1	1,14%
Total	88	100,00%

Informações Linha 4 - Novembro 2020





Manifestações Concessionária METRÔRIO

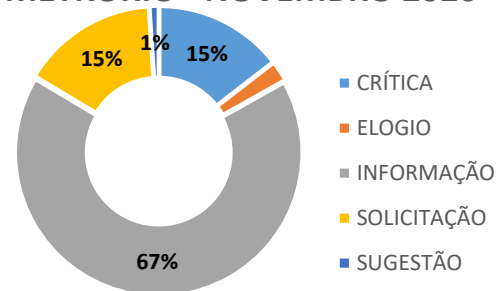
9.9 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	169	14,54%
ELOGIO	27	2,32%
INFORMAÇÃO	775	66,70%
SOLICITAÇÃO	179	15,40%
SUGESTÃO	12	1,03%
Total	1162	100,00%

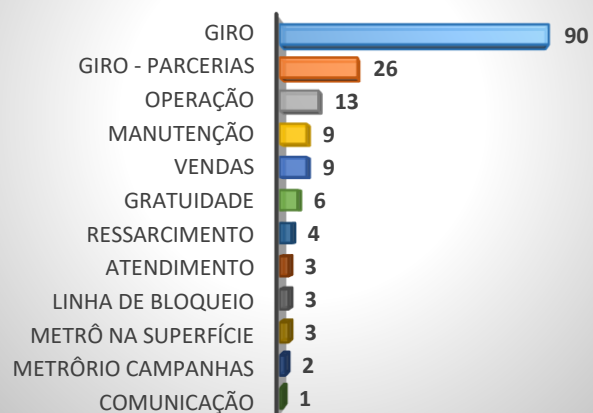
Motivo	Reclamações	%
GIRO	90	53,25%
GIRO - PARCERIAS	26	15,38%
OPERAÇÃO	13	7,69%
MANUTENÇÃO	9	5,33%
VENDAS	9	5,33%
GRATUIDADE	6	3,55%
RESSARCIMENTO	4	2,37%
ATENDIMENTO	3	1,78%
LINHA DE BLOQUEIO	3	1,78%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,78%
METRÔRIO	3	1,78%
CAMPANHAS	2	1,18%
COMUNICAÇÃO	1	0,59%
Total	169	100,00%

Elogios	Frequência	%
GIRO	21	77,78%
ATENDIMENTO	4	14,81%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	3,70%
OPERAÇÃO	1	3,70%
Total	27	100,00%

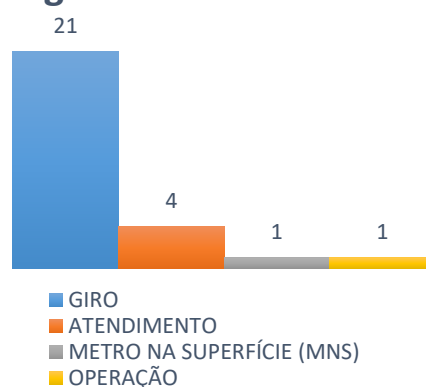
MANIFESTAÇÕES COM LINHA NÃO INFORMADA DO METRÔRIO - NOVEMBRO 2020



RECLAMAÇÕES NOVEMBRO 2020 - POR MOTIVO



Elogios - Novembro 2020





Manifestações Concessionária METRÔRIO

Categoria	Reclamações	%
RECARGA	39	23,08%
SALDO	15	8,88%
CADASTRO	13	7,69%
ACESSO AO APP/SITE	9	5,33%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	8	4,73%
GIRO WEEK	8	4,73%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	7	4,14%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	3,55%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	3,55%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	5	2,96%
UBER	5	2,96%
PRIMEPASS	5	2,96%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	4	2,37%
99 POP	4	2,37%
OPERAÇÃO REGULAR	4	2,37%
GIRO	3	1,78%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	3	1,78%
APLICATIVO	2	1,18%
BILHETERIA	2	1,18%
CORONAVIRUS	2	1,18%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	2	1,18%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	1,18%
NICEPHOTOS	2	1,18%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	2	1,18%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,59%
EMIÇÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,59%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,59%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	0,59%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,59%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,59%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,59%
OUTROS (PARCERIAS)	1	0,59%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,59%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	0,59%
HYPER ENGLISH	1	0,59%
Total	169	100,00%

RECLAMAÇÕES NOVEMBRO 2020 - POR CATEGORIA

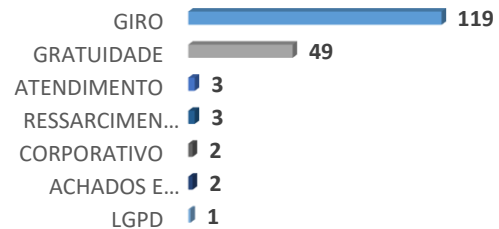




Manifestações Concessionária METRÔRIO

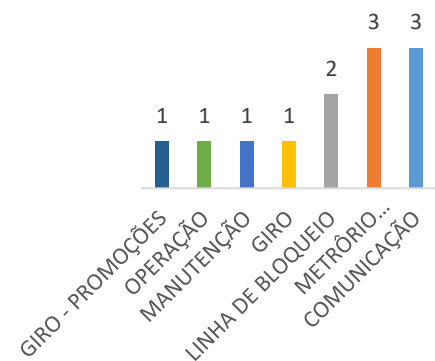
Solicitação	Frequência	%
GIRO	119	66,48%
GRATUIDADE	49	27,37%
ATENDIMENTO	3	1,68%
RESSARCIMENTO	3	1,68%
CORPORATIVO	2	1,12%
ACHADOS E PERDIDOS	2	1,12%
LGPD	1	0,56%
Total	179	100,00%

Solicitações Linha Não Informada - Novembro 2020



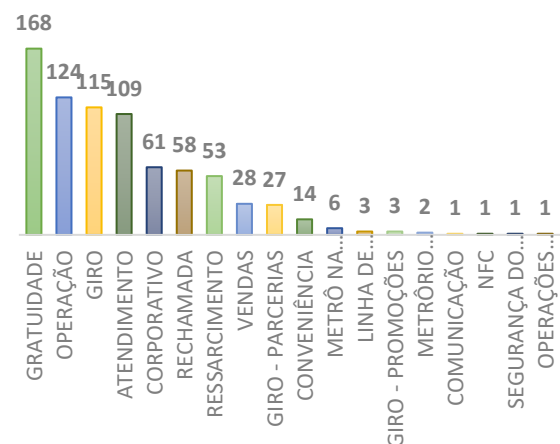
Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	3	25,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	25,00%
LINHA DE BLOQUEIO	2	16,67%
GIRO	1	8,33%
MANUTENÇÃO	1	8,33%
OPERAÇÃO	1	8,33%
GIRO - PROMOÇÕES	1	8,33%
Total	12	100,00%

Sugestões Linha Não Informada - Novembro 2020



Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	168	21,68%
OPERAÇÃO	124	16,00%
GIRO	115	14,84%
ATENDIMENTO	109	14,06%
CORPORATIVO	61	7,87%
RECHAMADA	58	7,48%
RESSARCIMENTO	53	6,84%
VENDAS	28	3,61%
GIRO - PARCERIAS	27	3,48%
CONVENIÊNCIA	14	1,81%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	0,77%
LINHA DE BLOQUEIO	3	0,39%
GIRO - PROMOÇÕES	3	0,39%
METRÔRIO	2	0,26%
COMUNICAÇÃO	1	0,13%
NFC	1	0,13%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,13%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,13%
Total	775	100,00%

Informações Linha Não Informada - Novembro 2020





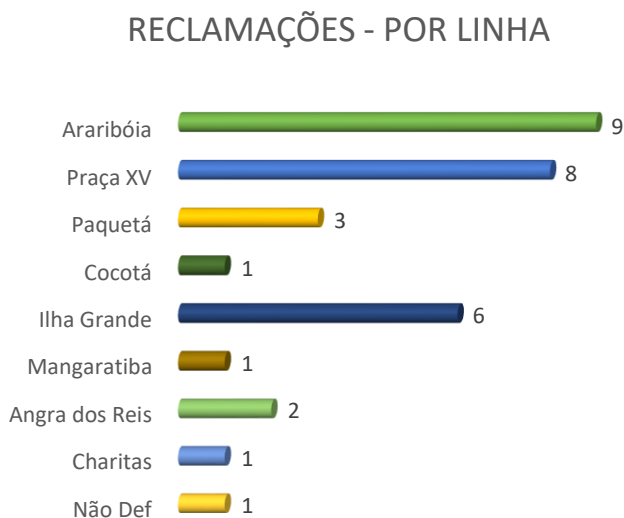
Manifestações Concessionária CCR Barcas

10 Manifestações na Concessionária CCR Barcas

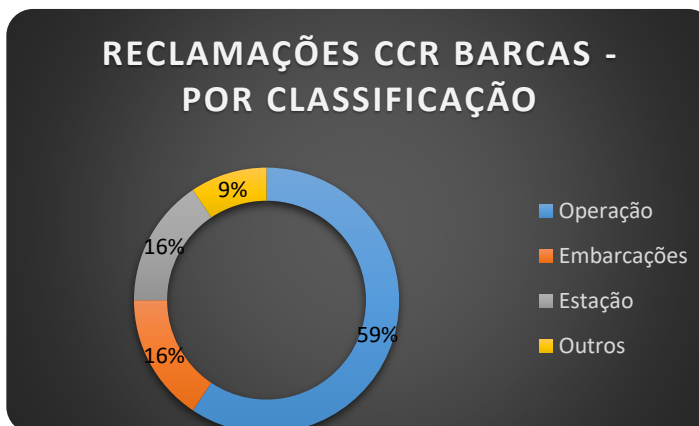
MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	32	1,23%
RESSARCIMENTO	1	0,04%
SUGESTÃO	0	0,00%
ELOGIO	5	0,19%
INFORMAÇÃO	2567	98,31%
SOLICITAÇÃO	6	0,23%
TOTAL	2611	100,00%



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Araribóia	9	28%
Praça XV	8	25%
Paquetá	3	9%
Cocotá	1	3%
Ilha Grande	6	19%
Mangaratiba	1	3%
Angra dos Reis	2	6%
Charitas	1	3%
Não Def	1	3%
Total	32	100,00%



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Operação	19	59,38%
Embarcações	5	15,63%
Estação	5	15,63%
Outros	3	9,38%
Total	32	100,00%

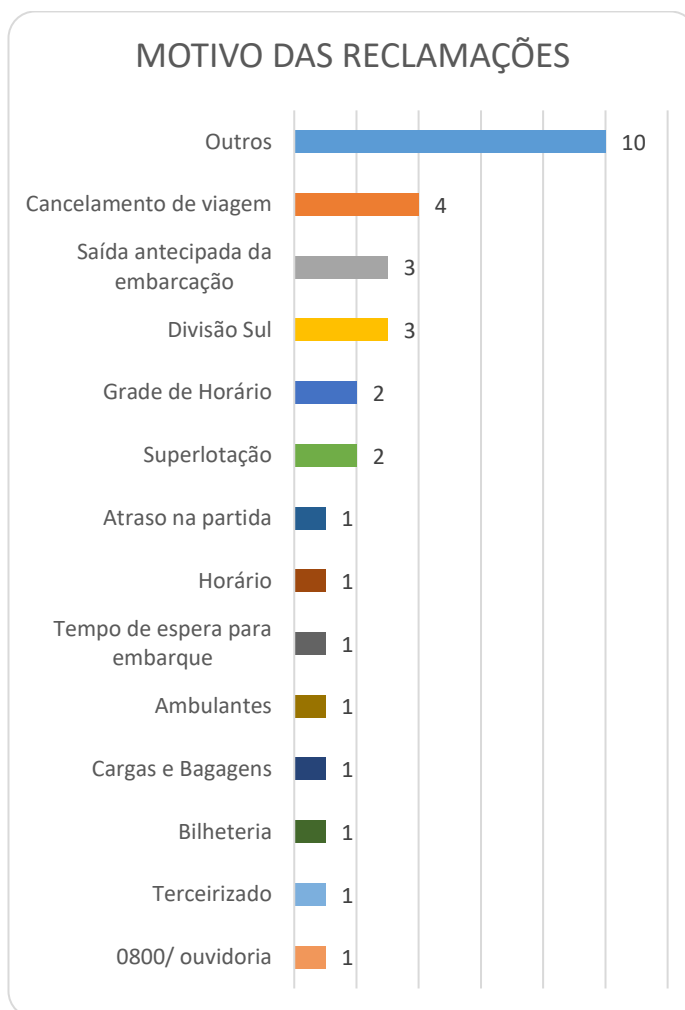




Manifestações Concessionária CCR Barcas

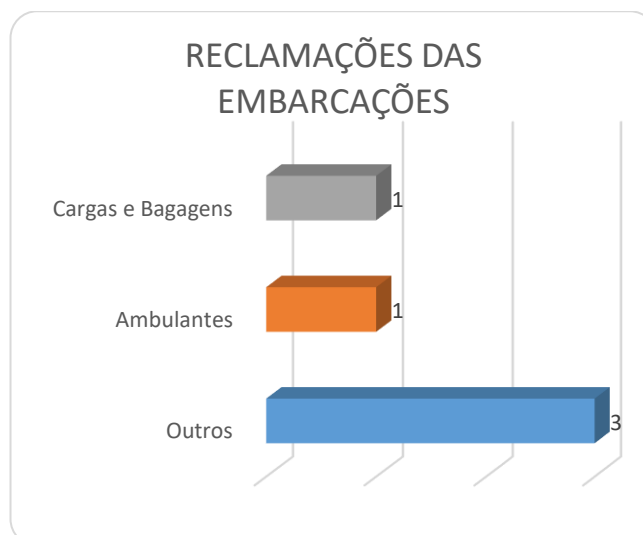
10.1 Reclamações por motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Outros	10	31,25%
Cancelamento de viagem	4	12,50%
Saída antecipada da embarcação	3	9,38%
Divisão Sul	3	9,38%
Grade de Horário	2	6,25%
Superlotação	2	6,25%
Atraso na partida	1	3,13%
Horário	1	3,13%
Tempo de espera para embarque	1	3,13%
Ambulantes	1	3,13%
Cargas e Bagagens	1	3,13%
Bilheteria	1	3,13%
Terceirizado	1	3,13%
0800/ ouvidoria	1	3,13%
Total	32	100,00%



10.2 Reclamações por Classificação

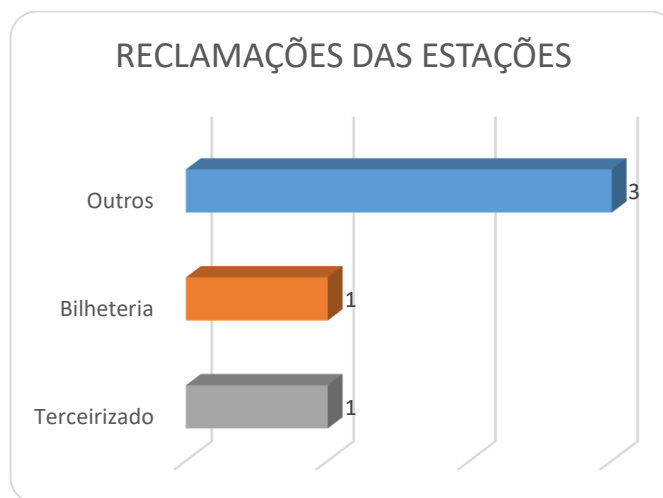
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Outros	3	60,00%
Ambulantes	1	20,00%
Cargas e Bagagens	1	20,00%
Total	5	100,00%



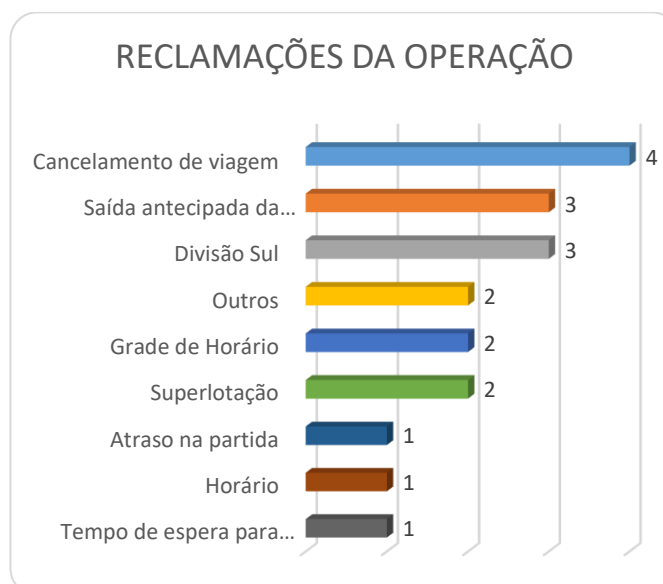


Manifestações Concessionária CCR Barcas

ESTAÇÃO	TOTAL	%
Outros	3	60,00%
Bilheteria	1	20,00%
Terceirizado	1	20,00%
Total	5	100,00%



OPERAÇÃO	TOTAL	%
Cancelamento de viagem	4	21,05%
Saída antecipada da embarcação	3	15,79%
Divisão Sul	3	15,79%
Outros	2	10,53%
Grade de Horário	2	10,53%
Superlotação	2	10,53%
Atraso na partida	1	5,26%
Horário	1	5,26%
Tempo de espera para embarque	1	5,26%
Total	19	100,00%



OUTROS	TOTAL	%
Outros	2	66,67%
0800/ ouvidoria	1	33,33%
Total	3	100,00%



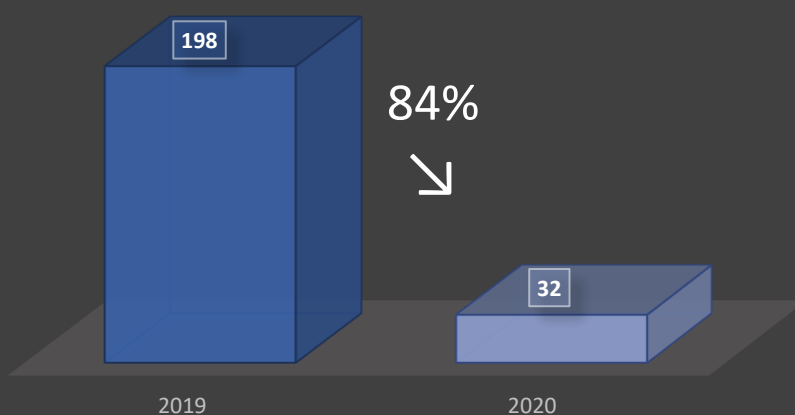


Manifestações Concessionária CCR Barcas

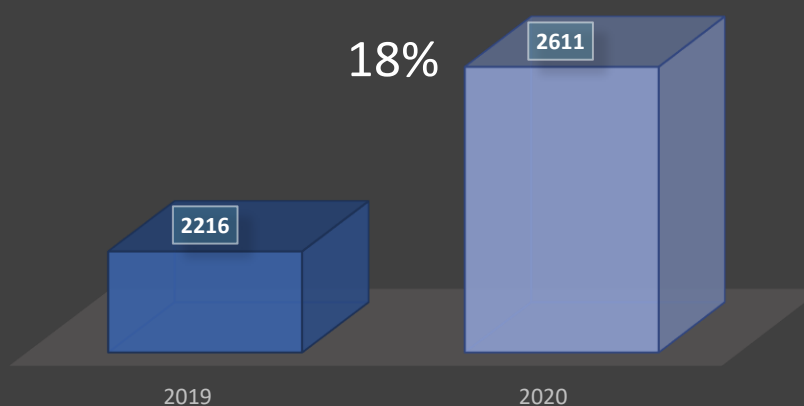
10.3 Comparativo de manifestações de Novembro

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	198	32
RESSARCIMENTO	4	1
SUGESTÃO	5	0
ELOGIO	8	5
INFORMAÇÃO	1978	2567
SOLICITAÇÃO	23	6
Total	2216	2611

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - NOVEMBRO



MANIFESTAÇÕES CCR BARCAS - NOVEMBRO



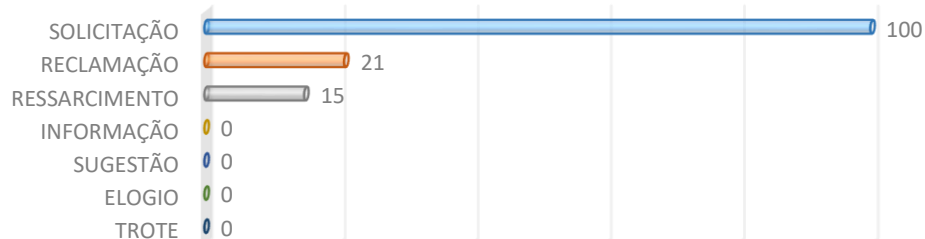


Manifestações Concessionária ROTA 116

11 Manifestações na Concessionária Rota 116

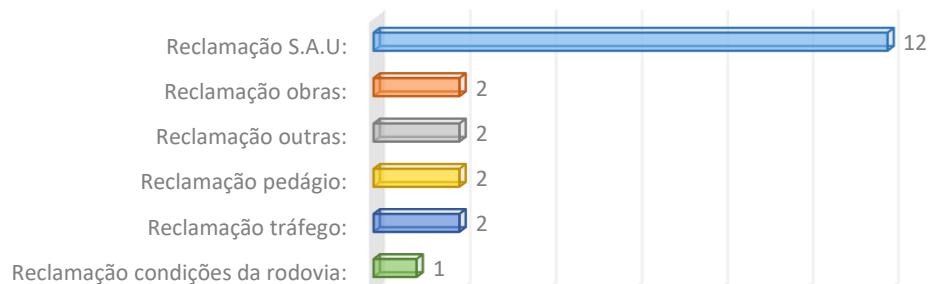
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
SOLICITAÇÃO	100	73,53%
RECLAMAÇÃO	21	15,44%
RESSARCIMENTO	15	11,03%
INFORMAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
TROTE	0	0,00%
Total	136	100,00%

Manifestações Rota 116 - Novembro 2020



RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação S.A.U:	12	57,14%
Reclamação obras:	2	9,52%
Reclamação outras:	2	9,52%
Reclamação pedágio:	2	9,52%
Reclamação tráfego:	2	9,52%
Reclamação condições da rodovia:	1	4,76%
Total	21	100,00%

Reclamações Rota 116 - Novembro 2020



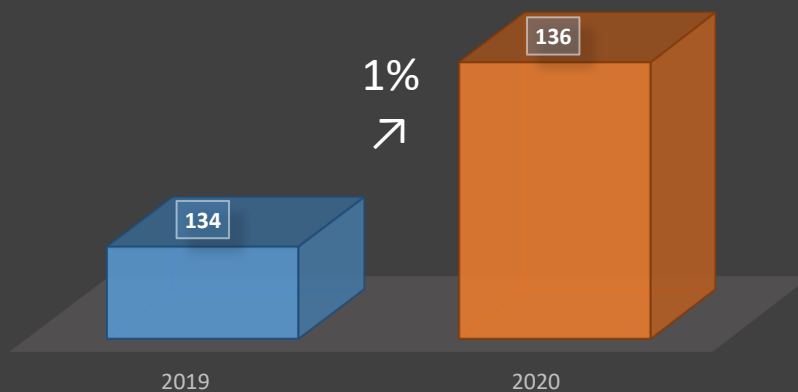


Manifestações Concessionária ROTA 116

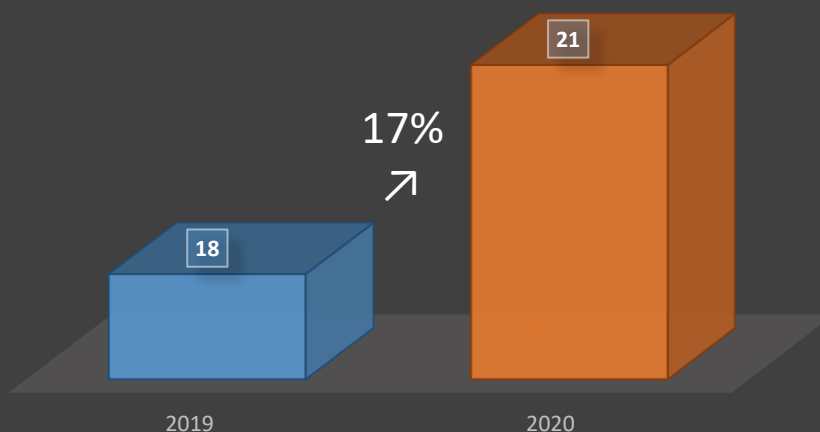
11.1 Comparativo manifestações no mês de Novembro

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
INFORMAÇÃO	2	0
RECLAMAÇÃO	18	21
ELOGIO	0	0
SOLICITAÇÃO	101	100
RESSARCIMENTO	12	15
SUGESTÃO	1	0
TROTE	0	0
Total	134	136

MANIFESTAÇÕES ROTA 116 - NOVEMBRO



RECLAMAÇÕES ROTA 116 - NOVEMBRO

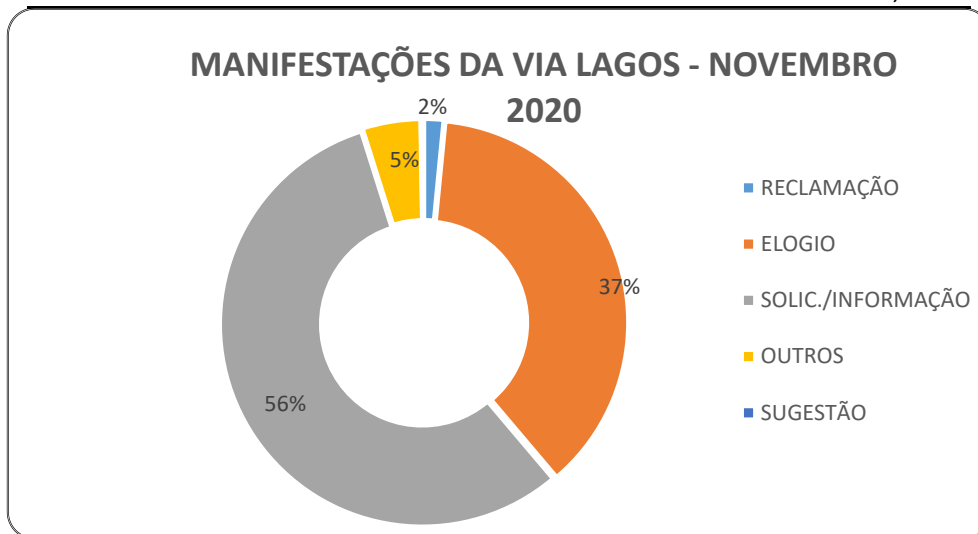




Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

12 Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	6	1,54%
ELOGIO	145	37,28%
SOLIC./INFORMAÇÃO	219	56,30%
OUTROS	18	4,63%
SUGESTÃO	1	0,26%
Total	389	100,00%



RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança de veículo em reboque	1	16,67%
Pedido de ressarcimento negado	1	16,67%
Alagamento na estrada do Rio Mole	1	16,67%
Pagamento com cartão de débito	1	16,67%
Fila	1	16,67%
Colaborador pedágio	1	16,67%
Total	6	100,00%



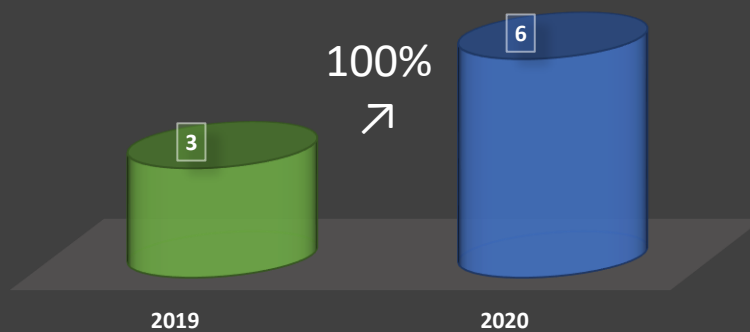


Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

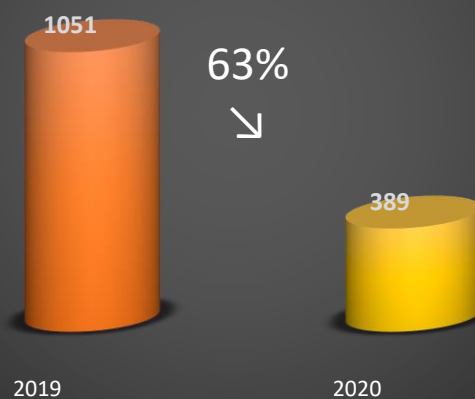
12.1 Comparativo manifestações no mês de Novembro

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	3	6
ELOGIO	206	145
SOLIC./INFORMAÇÃO	769	219
OUTROS	72	18
SUGESTÃO	1	1
Total	1051	389

RECLAMAÇÕES VIA LAGOS - NOVEMBRO



MANIFESTAÇÕES VIA LAGOS - NOVEMBRO



Conclusão

Baseado nos dados dos registros no mês de novembro do mês corrente, a maioria das manifestações registradas na Ouvidoria da Agetransp foram informações. Percentualmente, 66,51% dos registros foram informações prestadas por esta Ouvidoria aos usuários, o que apresentou uma redução em relação ao mês anterior o qual registrou 70,7% informações.

O canal mais utilizado pelos usuários para registros de manifestação foi o call center, representando 76,7% dos registros, apresentando redução deste percentual em relação ao mês anterior. No que tange as reclamações, o canal mais utilizado foi o call center, correspondendo a 55,7% apresentando aumento da utilização deste canal no registro de reclamações levando-se em consideração o mês anterior.

Houve redução de 49% nos registros de manifestações formais e 61% das reclamações nesta Ouvidoria, em relação ao mês novembro de 2019.

A categoria mais frequente nas reclamações foi a operação, responsável por 47,14% das reclamações no mês. Em relação ao assunto específico, a redução da grade horária foi o maior motivo de insatisfação dos usuários.

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 75,71% das reclamações dos usuários, ao passo que nas Ouvidorias das Concessionárias, a Supervia registrou 630 das 1214 reclamações, o que representou aproximadamente 52% das insatisfações. Nesta Ouvidoria, a Supervia apresentou queda de 40% nas reclamações e na Ouvidoria da própria Concessionária esta queda foi de 39%, sendo a terceira Concessionária com maior queda de reclamação, tanto na Agetransp quanto nas Concessionárias

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

20,75% das insatisfações. No entanto, na Ouvidoria da própria Concessionária, Deodoro ficou responsável por 37,94% das queixas. Ainda assim, na Ouvidoria da própria Concessionária, Santa Cruz foi o segundo ramal mais reclamado, correspondendo a 23,97% das reclamações, um percentual parecido com o apresentado nessa Ouvidoria.

Em relação aos assuntos de insatisfação, o assunto com maior percentual de reclamações nesta Ouvidoria sobre a Supervia foi redução da grade horária, o qual totalizou 41,51% das reclamações.

Nos registros da própria Concessionária, a alteração da grade horária apareceu como assunto mais reclamado, representando 19,37% das insatisfações.

Referente ao MetrôRio, também foram evidenciadas reduções nos números de reclamações, sendo de 57% nesta Ouvidoria e de 41% na Ouvidoria do MetrôRio, ambas as reduções em relação ao mês de novembro de 2019, sendo o MetrôRio a segunda Concessionária mais reclamada e que obteve a segunda maior redução dos registros de reclamações, tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto nas Concessionárias.

Das linhas reclamadas e informadas sobre a Concessionária responsável pelo Metrô no Rio de Janeiro, nesta Ouvidoria uma reclamação sobre a Linha 1. Na Ouvidoria da própria Concessionária, a Linha 1 também foi a que obteve maior número de insatisfações, correspondendo a 36%.

Cerca de 22% 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 9,9% 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 94% e 84% em relação ao mesmo mês do ano passado.

Em relação aos assuntos mais reclamados, houve registros de uma reclamação sobre atraso na partida, operação, superlotação e oferta de lugares

Disponíveis. Nota-se que o assunto outros foi o mais reclamado diretamente na Ouvidoria da CCR Barcas, correspondendo a 31,25% das reclamações registradas no mês. Logo após, o cancelamento das viagens representou 12,5% das insatisfações.

Nesta Ouvidoria, houve apenas registros das estações Charitas, Paquetá e Araribóia em que havia uma estação de ocorrência. Nos registros da Ouvidoria da Concessionária, a estação Praça Araribóia apresentou o maior percentual de reclamações, sendo de 28%.

Não houve reclamações sobre a Rota 116 no mês, tendo uma reclamação no mesmo mês no ano anterior. No entanto, na Ouvidoria da própria Concessionária, as reclamações reduziram em 17%. Na Ouvidoria da Concessionária, o assunto específico mais reclamado foi serviço de ajuda ao usuário, correspondendo a 57,14% das insatisfações registradas.

Em novembro de 2020, houve uma reclamação sobre acidente, pedágio, filas e manutenção todos em relação a CCR Via Iagos. Na Ouvidoria da Própria Concessionária houve reclamações sobre cobrança de veículo em reboque, pedido de ressarcimento negado, alagamento na estrada do Rio Mole, pagamento com cartão de débito, fila e colaborador pedágio. Nesta Agência a Concessionária foi a que obteve maior aumento de reclamações em relação ao mesmo período no ano anterior e este comportamento também foi evidenciado nas Ouvidorias das Concessionárias. Os aumentos respectivos foram de 300% e 100%.

Rio de Janeiro, 21 de dezembro de 2020

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5