



AGETRANSP

Ouvidoria



Relatório dos Atendimentos

Dezembro 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 dezembro 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 dezembro de 2019 X dezembro 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 Dezembro	14
4 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio	14
4.1 Reclamações por Categoria	14
4.2 Reclamações por Assunto	15
4.3 Reclamações por Linha.....	15
4.4 Reclamações por Estação.....	15
4.5 Comparativo de reclamações de Dezembro	16
5 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas	16
5.1 Reclamações por Categoria	16
5.2 Reclamações por Assunto	17
5.3 Reclamações por Estação.....	17
5.4 Comparativo de reclamações de dezembro.....	17

6 Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116.....	18
6.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo	18
7 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos	18
7.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo	18
8 Manifestações na Concessionária Supervia	19
8.1 Manifestações por tipo	19
8.2 Manifestações por Ramal	19
8.3 Reclamações por Ramal.....	19
8.4 Reclamações por Assunto	20
8.5 Comparativo de manifestações de dezembro.....	22
8.6 Reclamações Ramal Belford Roxo	23
8.7 Reclamações Ramal Deodoro	24
8.8 Reclamações Ramal Guapimirim.....	26
8.9 Reclamações Ramal Paracambi	26
8.10 Reclamações Ramal Japeri	27
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	35
9.1 Manifestações por tipo e por Linha	35
9.2 Manifestações por Motivo	36
9.3 Manifestações por Categoria	37
9.4 Reclamações por Categoria.....	38
9.5 Comparativo do mês de dezembro	38
9.6 Manifestações linha 1	40
9.7 Manifestações Linha 2.....	43

9.8 Manifestações Linha 4.....	46
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 Dezembro	53
11 Manifestações na Concessionária Rota 116.....	54
12 Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos	55
12.1 Comparativo manifestações no mês de dezembro	56
Conclusão.....	57

Introdução

O presente relatório contém todas as manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria, em todo o mês de dezembro 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 Corona vírus e adicionou as mudanças que se fizeram necessárias em relação à 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 dezembro de 2020

1.1 Manifestações por Tipo

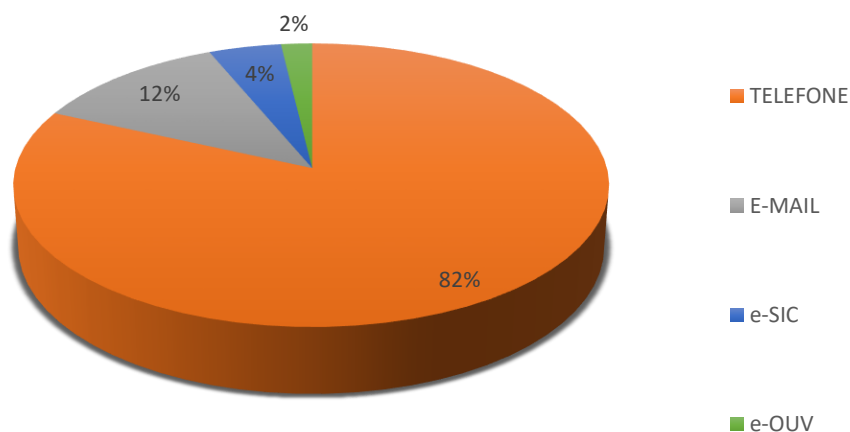
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	1	0,62%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	119	73,46%
RECLAMAÇÃO	41	25,31%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	1	0,62%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	162	100,00%



1.2 Manifestações por Canal

MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONE	1	0	21	112	0	0	133
E-MAIL	0	0	19	0	0	0	19
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0
e-SIC	0	0	2	4	1	0	7
e-OUV	0	0	0	3	0	0	3
TOTAL	1	0	39	118	1	0	162

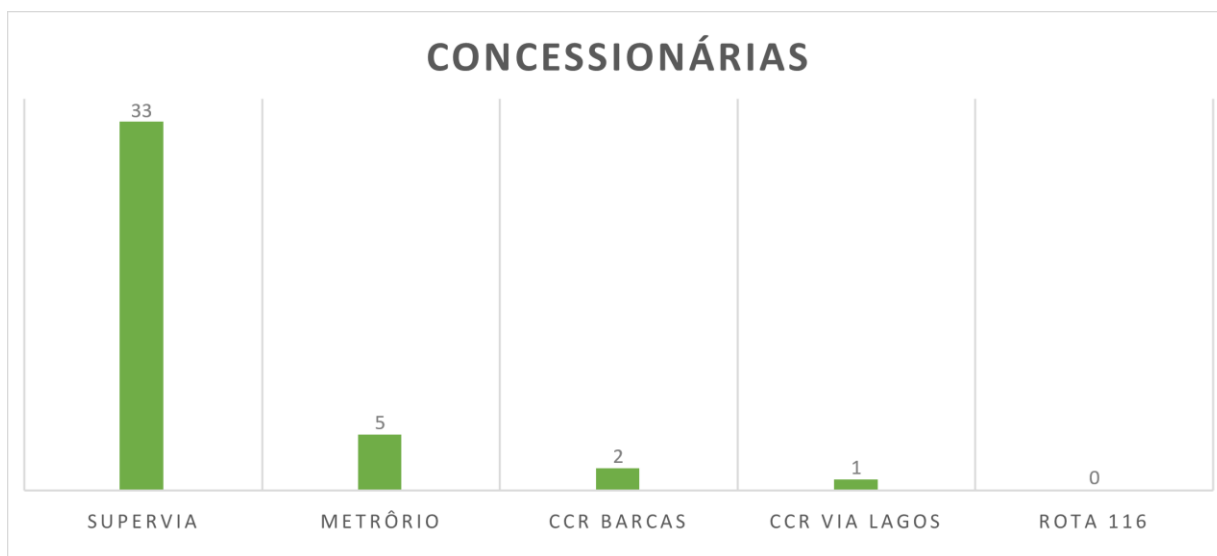
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Reclamações por Concessionária

RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
Supervia	33	84,62%
MetrôRio	5	10,26%
CCR Barcas	2	5,13%
CCR Via Lagos	1	0,00%
Rota 116	0	0,00%
Total	41	100,00%

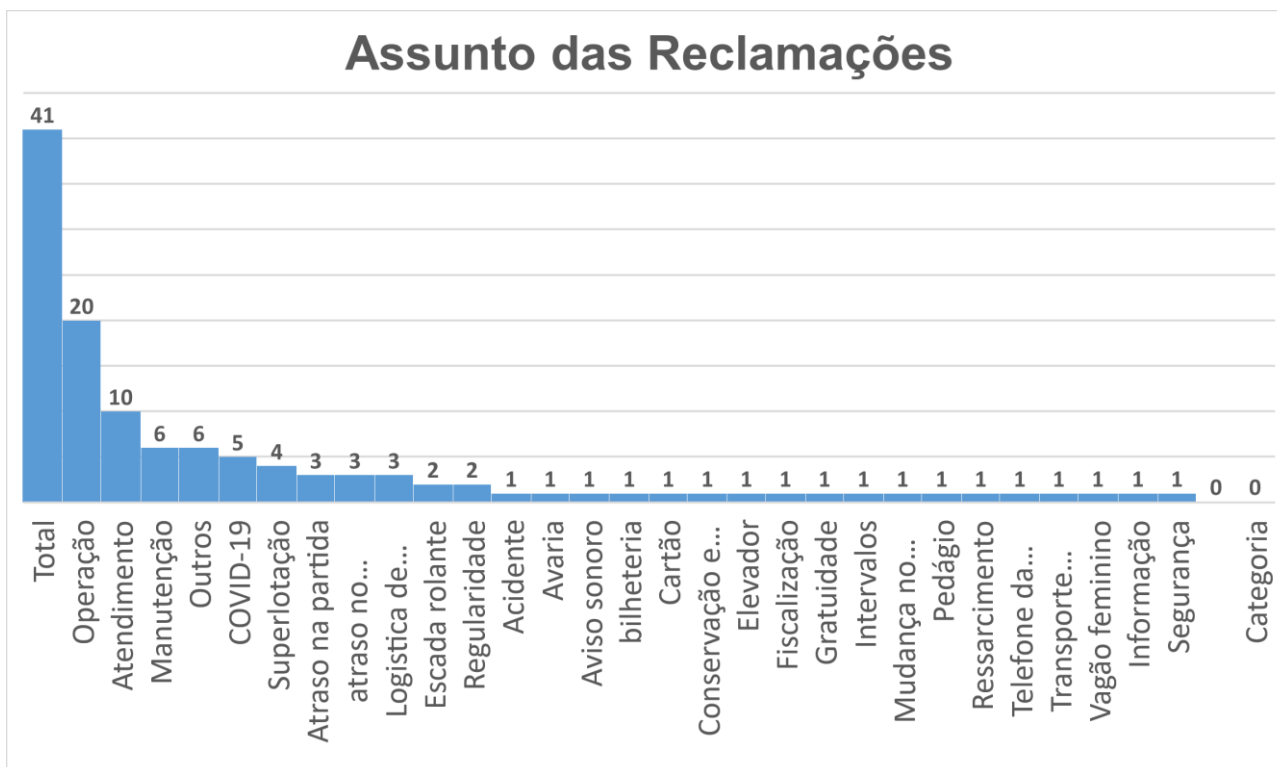
CONCESSIONÁRIAS



1.4 Reclamações por assunto

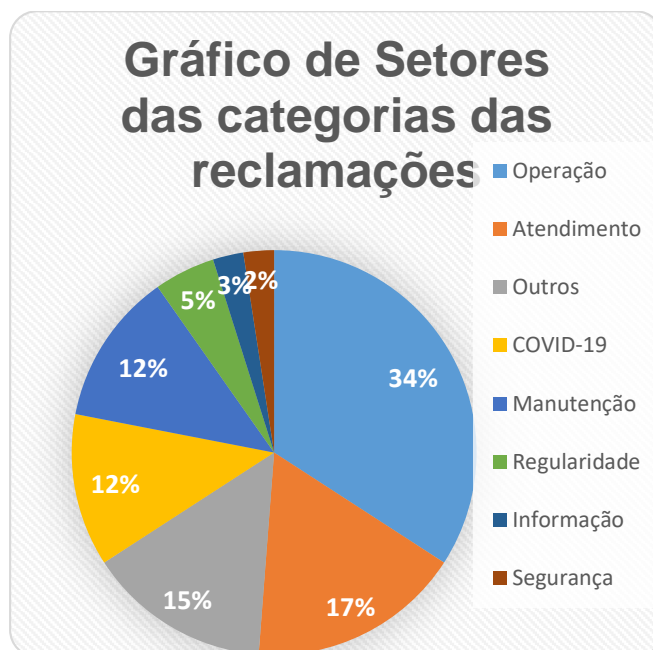
Assunto	Frequência	%
Operação	6	14,63%
Superlotação	4	9,76%
Atendimento	3	7,32%
Atraso na partida	3	7,32%
atraso no percurso	3	7,32%
Logística de embarque e desembarque	3	7,32%
Escada rolante	2	4,88%
Acidente	1	2,44%
Avaria	1	2,44%
Aviso sonoro	1	2,44%
bilheteria	1	2,44%
Cartão	1	2,44%
Conservação e limpeza	1	2,44%
Elevador	1	2,44%
Fiscalização	1	2,44%
Gratuidade	1	2,44%
Intervalos	1	2,44%
Manutenção	1	2,44%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	1	2,44%
Pedágio	1	2,44%
Ressarcimento	1	2,44%
Telefone da concessionária	1	2,44%
Transporte/bicicletas/cargas/bagagens	1	2,44%
Vagão feminino	1	2,44%
Total	41	100,00%

Assunto das Reclamações

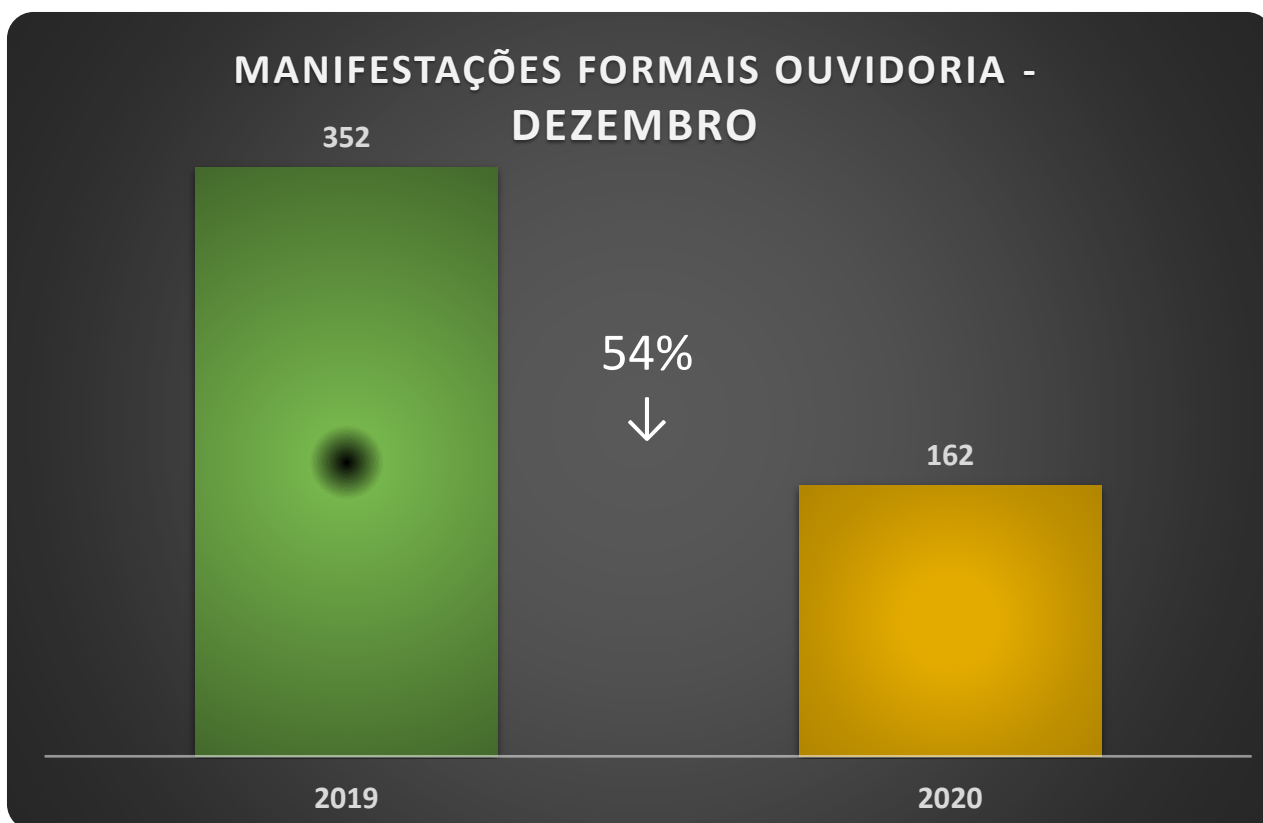


1.5 Reclamações por Categoria

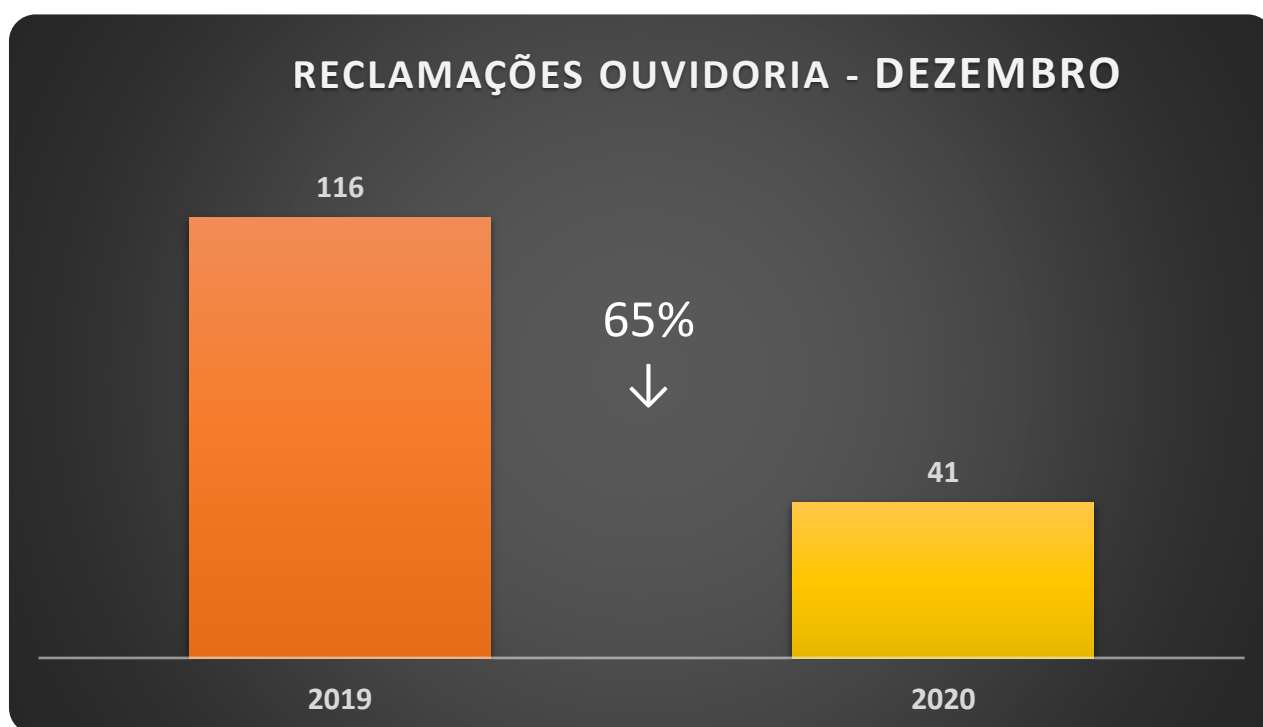
Categoria	Frequência	%
Operação	14	34,15%
Atendimento	7	17,07%
Outros	6	14,63%
COVID-19	5	12,20%
Manutenção	5	12,20%
Regularidade	2	4,88%
Informação	1	2,44%
Segurança	1	2,44%
Total	41	100,00%



2. Comparativo dezembro de 2019 X dezembro de 2020



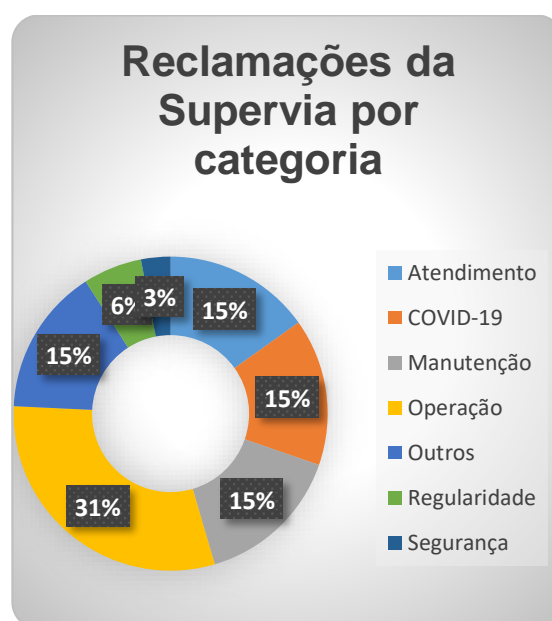
RECLAMAÇÕES OUVIDORIA - DEZEMBRO



3 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Supervia

3.1 Reclamações por Categoria

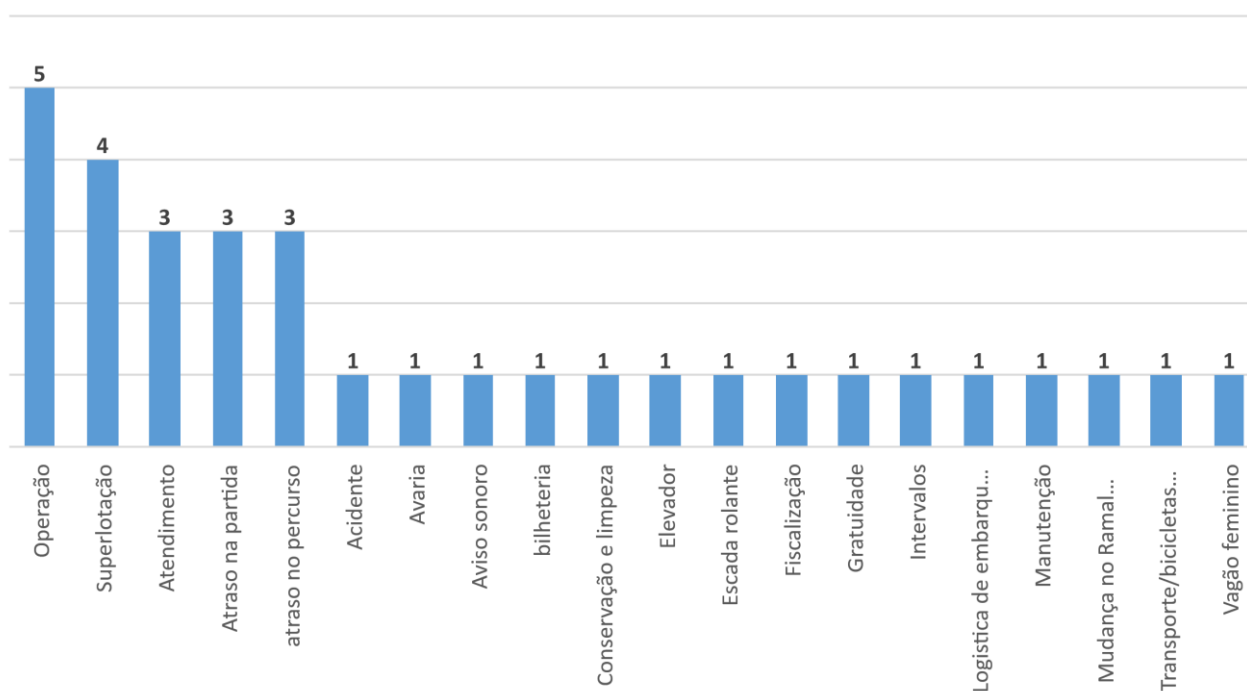
Categorização	Total	%
Atendimento	5	15,15%
COVID-19	5	15,15%
Manutenção	5	15,15%
Operação	10	30,30%
Outros	5	15,15%
Regularidade	2	6,06%
Segurança	1	3,03%
Total	33	100,00%



3.2 Reclamações por assunto

Assunto	Total	%
Operação	5	15,15%
Superlotação	4	12,12%
Atendimento	3	9,09%
Atraso na partida	3	9,09%
atraso no percurso	3	9,09%
Acidente	1	3,03%
Avaria	1	3,03%
Aviso sonoro	1	3,03%
bilheteria	1	3,03%
Conservação e limpeza	1	3,03%
Elevador	1	3,03%
Escada rolante	1	3,03%
Fiscalização	1	3,03%
Gratuidade	1	3,03%
Intervalos	1	3,03%
Logística de embarque e desembarque	1	3,03%
Manutenção	1	3,03%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	1	3,03%
Transporte/bicicletas/cargas/bagagens	1	3,03%
Vagão feminino	1	3,03%
Total	33	100,00%

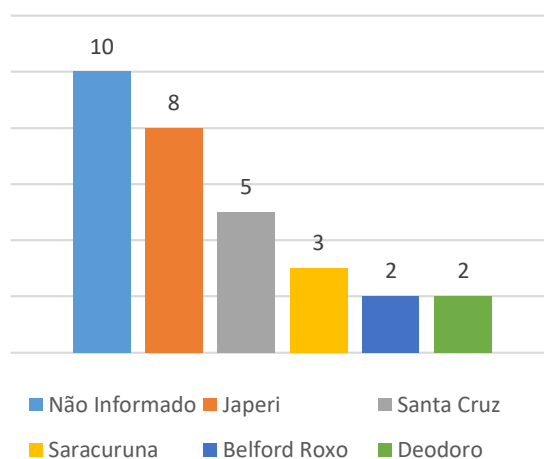
Assunto das Reclamações



3.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Total	%
Não Informado	10	30,30%
Japeri	8	24,24%
Santa Cruz	5	15,15%
Saracuruna	3	9,09%
Belford Roxo	2	6,06%
Deodoro	2	6,06%
Gramacho	2	6,06%
Guapimirim	1	3,03%
Total	33	100,00%

Ramais das Reclamações



3.4 Reclamações por estação

Estação	Total	%
Não Informada	16	48,48%
Deodoro	2	6,06%
Inhoaíba	2	6,06%
Japeri	2	6,06%
Belford Roxo	1	3,03%
Bonsucesso	1	3,03%
Central	1	3,03%
Engenheiro Pedreira	1	3,03%
Gramacho	1	3,03%
Nova Iguaçu	1	3,03%
Pavuna	1	3,03%
Prefeito Bento Ribeiro	1	3,03%
Ricardo de Albuquerque	1	3,03%
São Cristóvão	1	3,03%
Saracuruna	1	3,03%
Total	33	100,00%

Reclamações por Estação



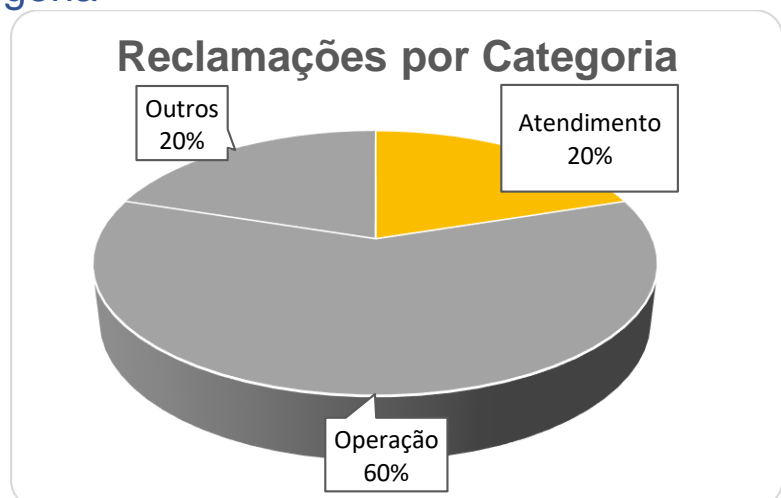
3.5 Comparativo de reclamações de Dezembro



4 Reclamações Ouvidoria Agetransp – Metrôrio

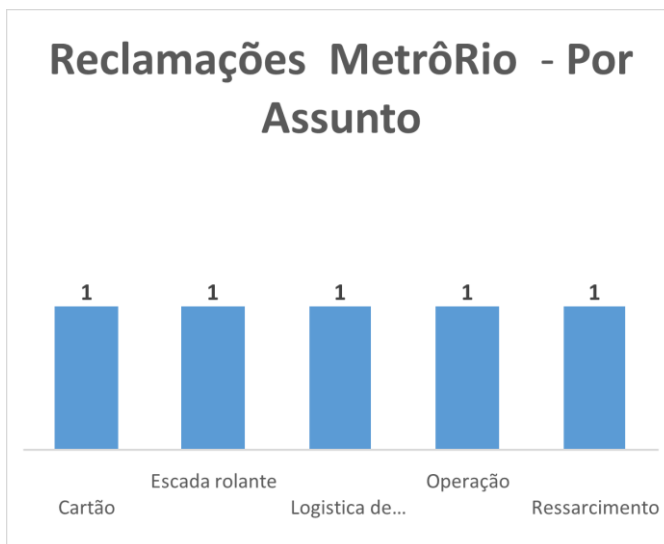
4.1 Reclamações por Categoria

Categorização	Total	%
Atendimento	1	20,00%
Operação	3	60,00%
Outros	1	20,00%
Total	5	100,00%



4.2 Reclamações por Assunto

Assunto	Total	%
Cartão	1	20,00%
Escada rolante	1	20,00%
Logística de embarque e desembarque	1	20,00%
Operação	1	20,00%
Ressarcimento	1	20,00%
Total	5	100,00%



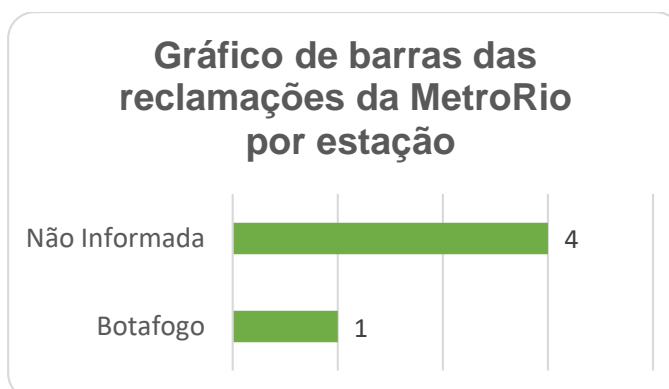
4.3 Reclamações por Linha

Linha	Total	%
Linha 2	1	25,00%
Não Informada	3	75,00%
Total	4	100,00%

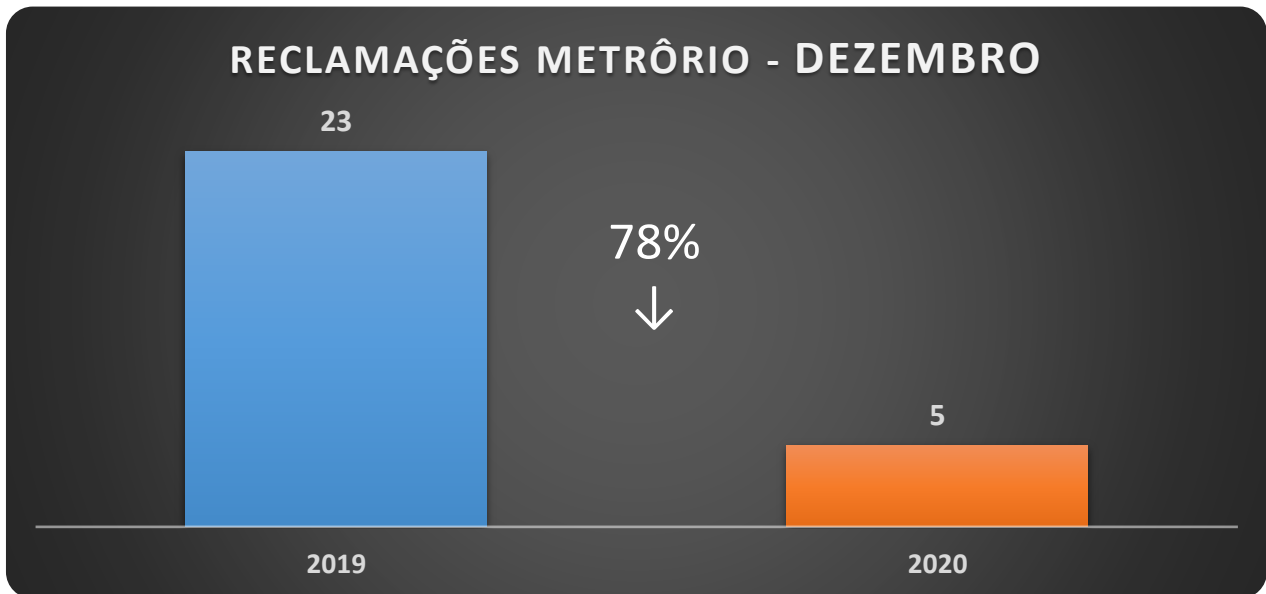


4.4 Reclamações por Estação

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



4.5 Comparativo de reclamações de Dezembro

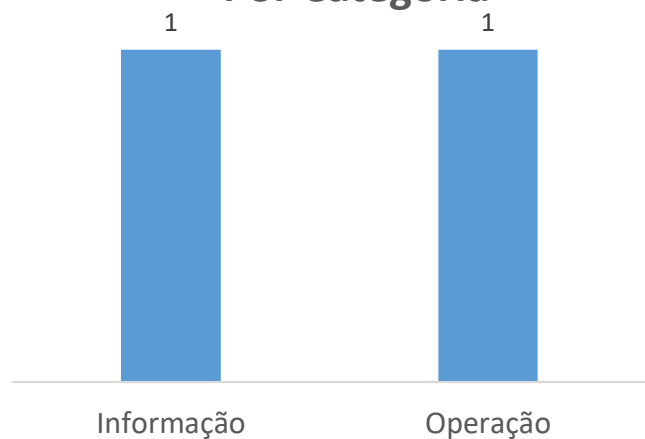


5 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Barcas

5.1 Reclamações por Categoria

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

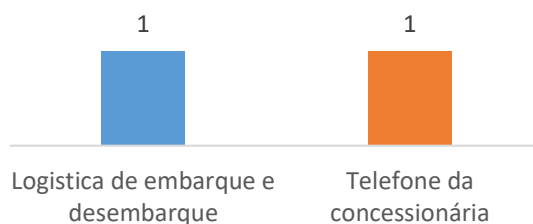
Reclamações CCR Barcas - Por Categoria



5.2 Reclamações por Assunto

Assunto	Total	%
Logística de embarque e desembarque	1	50,00%
Telefone da concessionária	1	50,00%
Total	2	100,00%

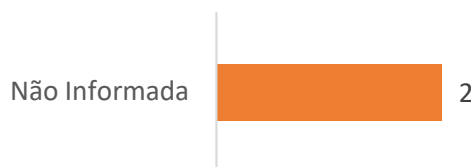
Reclamações CCR Barcas - Por Assunto



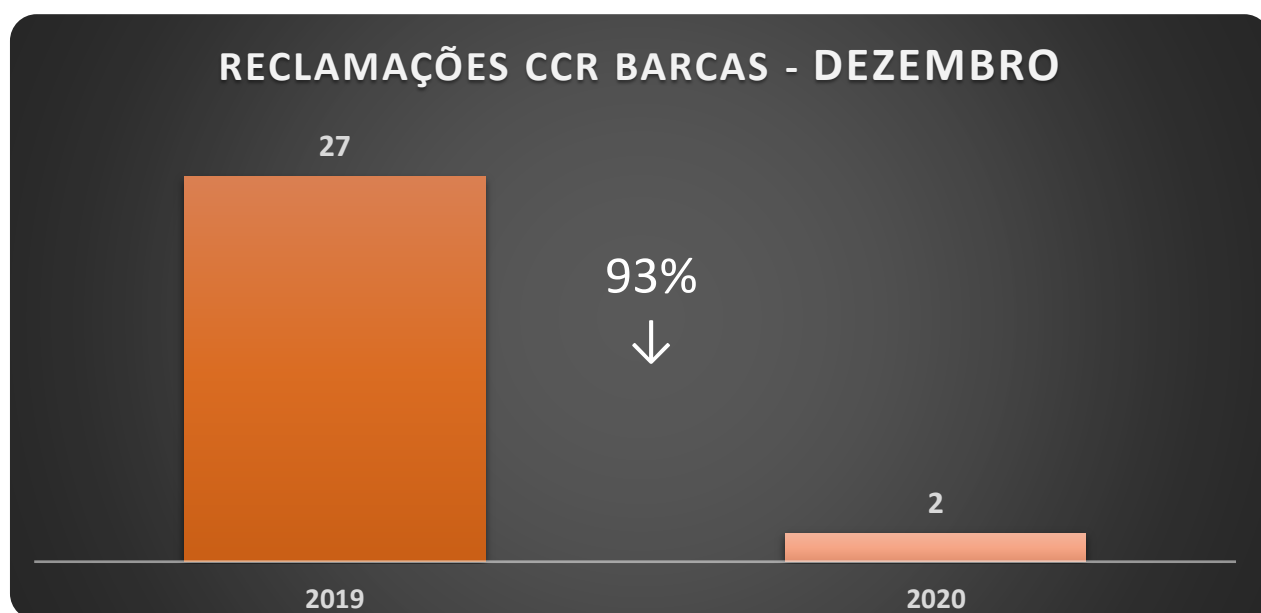
5.3 Reclamações por Estação

Estação	Total	%
Não Informada	2	100,00%
Total	2	100,00%

Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



5.4 Comparativo de reclamações de dezembro



6 Manifestações Ouvidoria Agetransp - Rota 116

6.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo

RECLAMAÇÕES ROTA 116 - DEZEMBRO

0	0
2019	2020

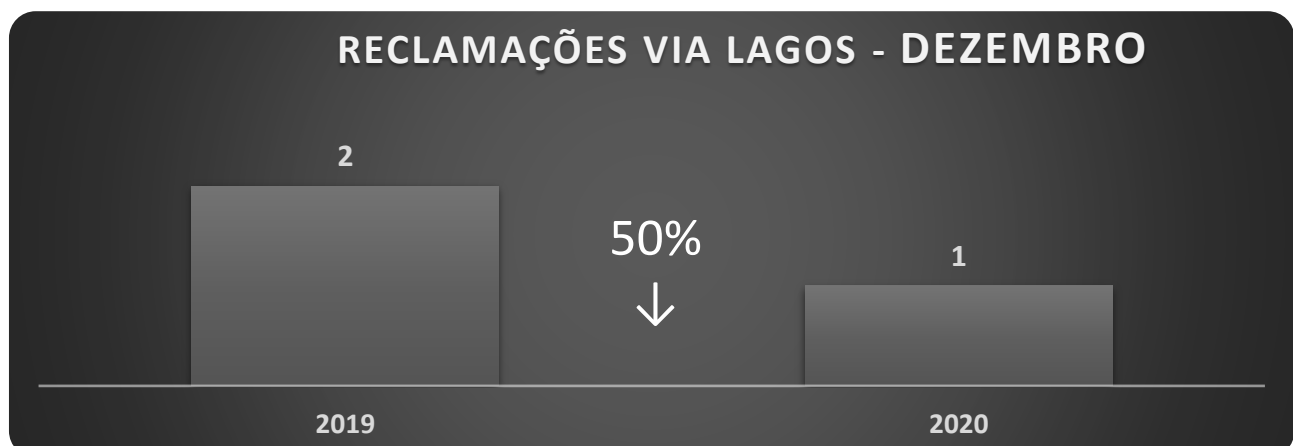
7 Manifestações Ouvidoria Agetransp - CCR Via Lagos

7.1 Reclamações por Categoria, por assunto e Comparativo

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

Assunto	Total	%
Pedágio	1	100,00%
Total	1	100,00%

RECLAMAÇÕES VIA LAGOS - DEZEMBRO





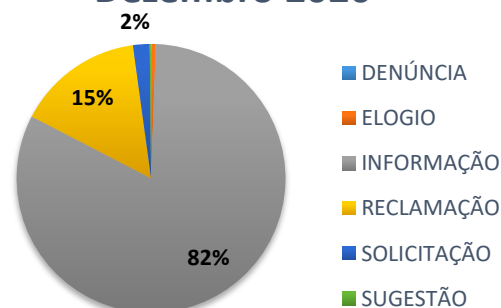
Manifestações Concessionária SUPERVIA

8 Manifestações na Concessionária Supervia

8.1 Manifestações por tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	2	0,06%
ELOGIO	16	0,50%
INFORMAÇÃO	2617	82,04%
RECLAMAÇÃO	486	15,24%
SOLICITAÇÃO	64	2,01%
SUGESTÃO	5	0,16%
Total	3190	100,00%

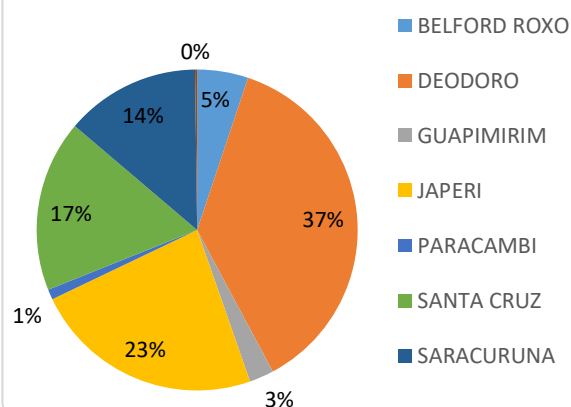
Manifestações Supervia - Dezembro 2020



8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	29	0,91%
DEODORO	218	6,83%
GUAPIMIRIM	14	0,44%
JAPERI	122	3,82%
NÃO INFORMADO	2617	82,04%
PARACAMBI	9	0,28%
SANTA CRUZ	98	3,07%
SARACURUNA	82	2,57%
VILA INHOMIRIM	1	0,03%
Total	3190	100,00%

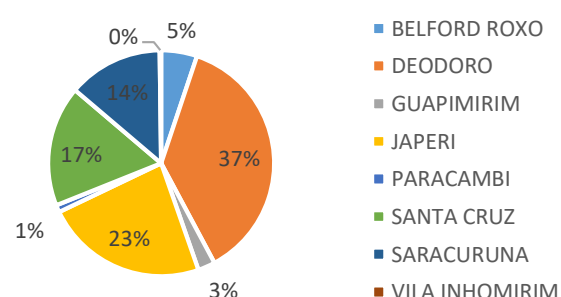
Manifestações Supervia - Dezembro 2020



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	25	5,14%
DEODORO	180	37,04%
GUAPIMIRIM	12	2,47%
JAPERI	113	23,25%
PARACAMBI	5	1,03%
SANTA CRUZ	84	17,28%
SARACURUNA	66	13,58%
VILA INHOMIRIM	1	0,21%
Total	486	100,00%

Reclamações Supervia - Dezembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

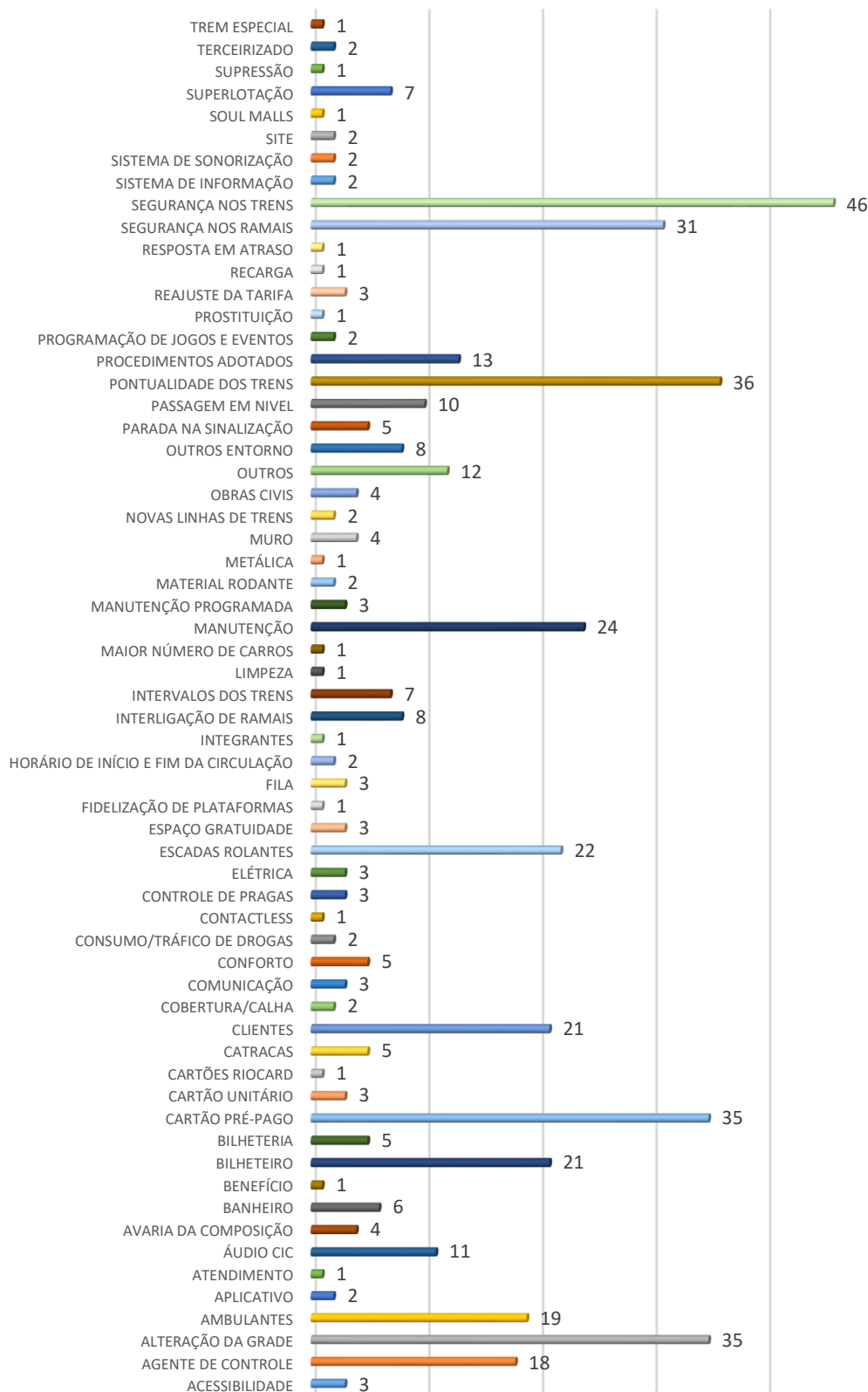
8.4 Reclamações por Assunto

Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA NOS TRENS	46	9,47%
PONTUALIDADE DOS TRENS	36	7,41%
ALTERAÇÃO DA GRADE	35	7,20%
CARTÃO PRÉ-PAGO	35	7,20%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	31	6,38%
MANUTENÇÃO	24	4,94%
ESCADAS ROLANTES	22	4,53%
BILHETEIRO	21	4,32%
CLIENTES	21	4,32%
AMBULANTES	19	3,91%
AGENTE DE CONTROLE	18	3,70%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	13	2,67%
OUTROS	12	2,47%
ÁUDIO CIC	11	2,26%
PASSAGEM EM NÍVEL	10	2,06%
INTERLIGACÃO DE RAMAIS	8	1,65%
OUTROS ENTORNO	8	1,65%
INTERVALOS DOS TRENS	7	1,44%
SUPERLOTACÃO	7	1,44%
BANHEIRO	6	1,23%
BILHETERIA	5	1,03%
CATRACAS	5	1,03%
CONFORTO	5	1,03%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	5	1,03%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	4	0,82%
MURO	4	0,82%
OBRAS CIVIS	4	0,82%
ACESSIBILIDADE	3	0,62%
CARTÃO UNITÁRIO	3	0,62%
COMUNICAÇÃO	3	0,62%
CONTROLE DE PRAGAS	3	0,62%
ELÉTRICA	3	0,62%
ESPACO GRATUIDADE	3	0,62%
FILA	3	0,62%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	3	0,62%
REAJUSTE DA TARIFA	3	0,62%
APLICATIVO	2	0,41%
COBERTURA/CALHA	2	0,41%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,41%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	2	0,41%
MATERIAL RODANTE	2	0,41%
NOVAS LINHAS DE TRENS	2	0,41%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	2	0,41%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	2	0,41%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	2	0,41%
SITE	2	0,41%
TERCEIRIZADO	2	0,41%
ATENDIMENTO	1	0,21%
BENEFÍCIO	1	0,21%
CARTÕES RIOCARD	1	0,21%
CONTACTLESS	1	0,21%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMAS	1	0,21%
INTEGRANTES	1	0,21%
LIMPEZA	1	0,21%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	1	0,21%
METÁLICA	1	0,21%
PROSTITUIÇÃO	1	0,21%
RECARGA	1	0,21%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,21%
SOUL MALLS	1	0,21%
SUPRESSÃO	1	0,21%
TREM ESPECIAL	1	0,21%
Total	486	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

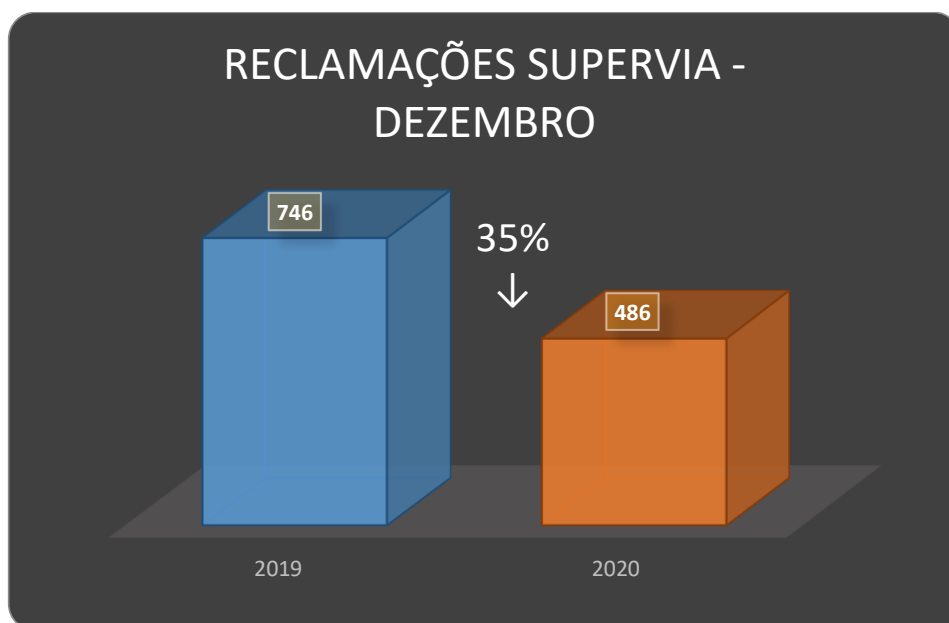
Reclamações Supervia - Dezembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.5 Comparativo de manifestações de dezembro



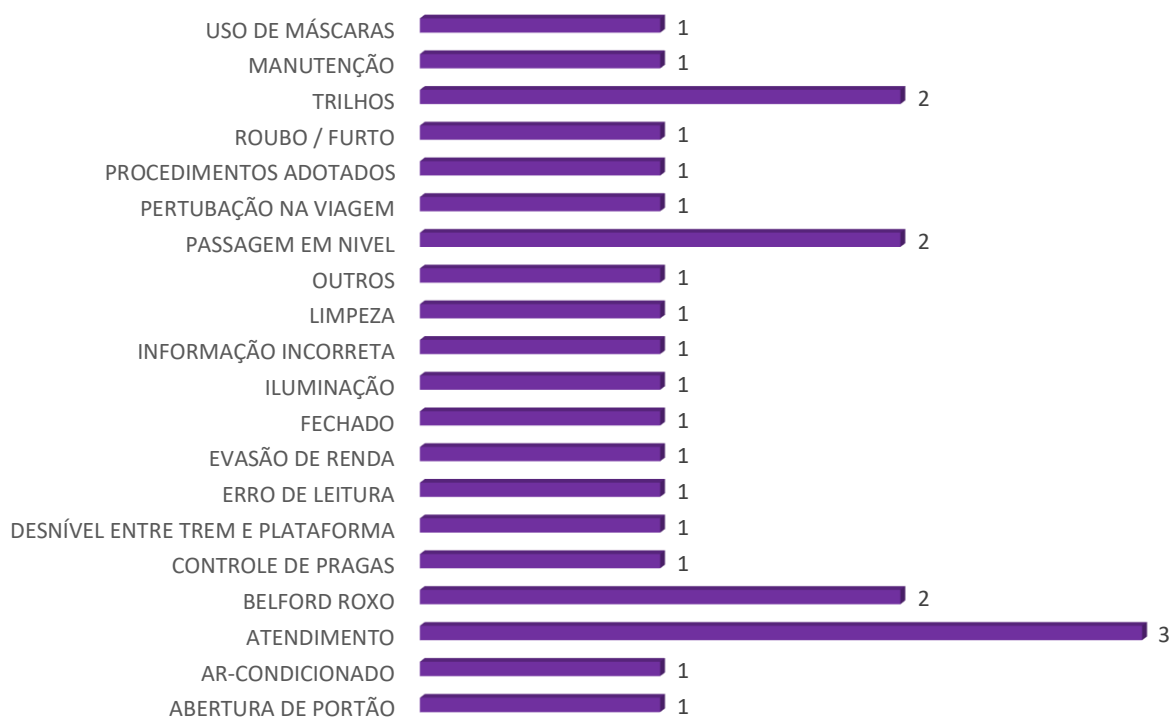


Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.6 Reclamações Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
ATENDIMENTO	3	12,00%
BELFORD ROXO	2	8,00%
PASSAGEM EM NIVEL	2	8,00%
TRILHOS	2	8,00%
ABERTURA DE PORTÃO	1	4,00%
AR-CONDICIONADO	1	4,00%
CONTROLE DE PRAGAS	1	4,00%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	4,00%
ERRO DE LEITURA	1	4,00%
EVASÃO DE RENDA	1	4,00%
FECHADO	1	4,00%
ILUMINAÇÃO	1	4,00%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	4,00%
LIMPEZA	1	4,00%
OUTROS	1	4,00%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	4,00%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	4,00%
ROUBO / FURTO	1	4,00%
MANUTENÇÃO	1	4,00%
USO DE MÁSCARAS	1	4,00%
Total	25	100,00%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Dezembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

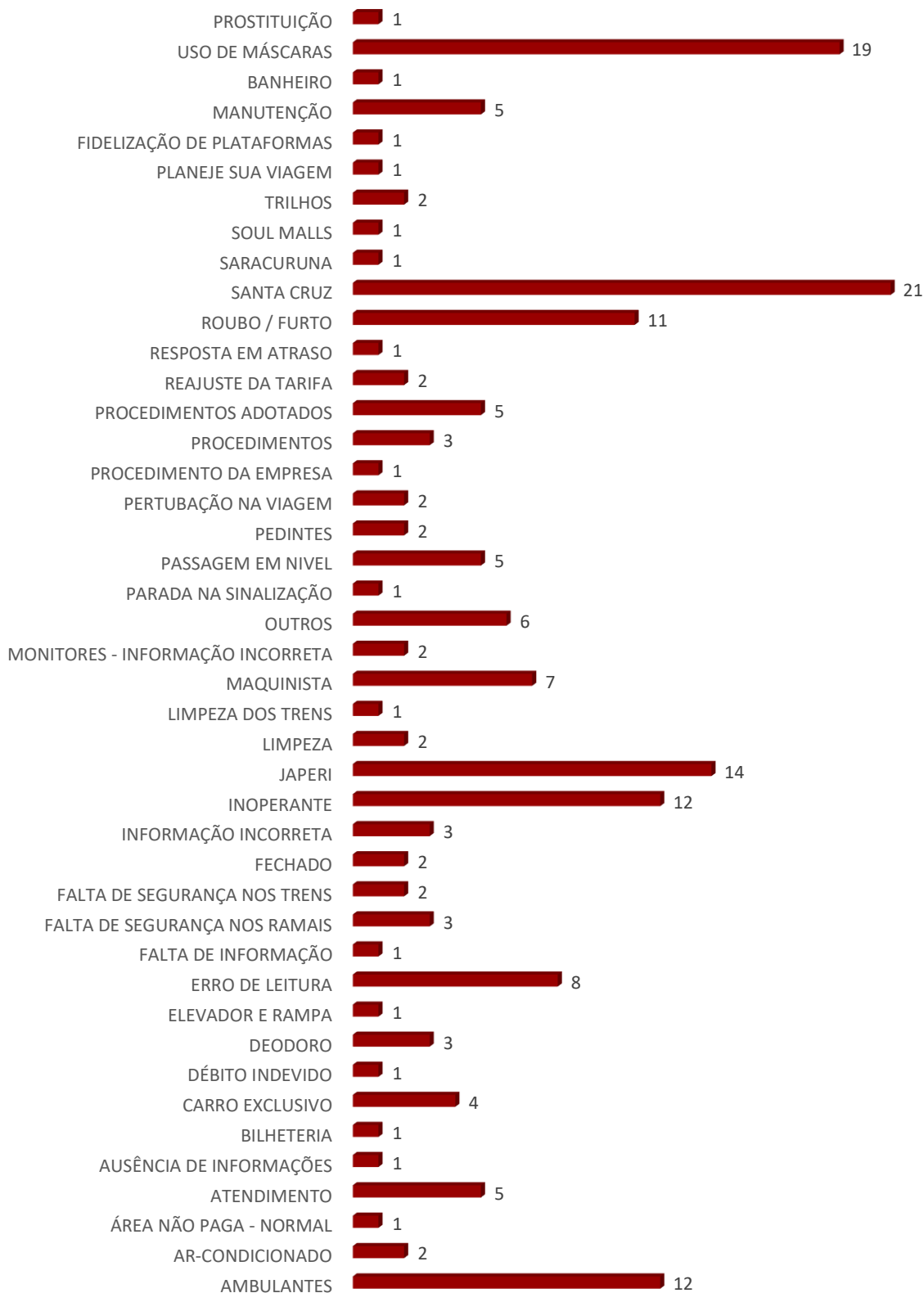
8.7 Reclamações Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	21	11,67%
USO DE MÁSCARAS	19	10,56%
JAPERI	14	7,78%
AMBULANTES	12	6,67%
INOPERANTE	12	6,67%
ROUBO / FURTO	11	6,11%
ERRO DE LEITURA	8	4,44%
MAQUINISTA	7	3,89%
OUTROS	6	3,33%
ATENDIMENTO	5	2,78%
PASSAGEM EM NIVEL	5	2,78%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	5	2,78%
MANUTENÇÃO	5	2,78%
CARRO EXCLUSIVO	4	2,22%
DEODORO	3	1,67%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	3	1,67%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	1,67%
PROCEDIMENTOS	3	1,67%
AR-CONDICIONADO	2	1,11%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	2	1,11%
FECHADO	2	1,11%
LIMPEZA	2	1,11%
MONITORES - INFORMAÇÃO INCORRETA	2	1,11%
PEDINTES	2	1,11%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	1,11%
REAJUSTE DA TARIFA	2	1,11%
TRILHOS	2	1,11%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,56%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES	1	0,56%
BILHETERIA	1	0,56%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,56%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,56%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	0,56%
LIMPEZA DOS TRENS	1	0,56%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,56%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	0,56%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,56%
SARACURUNA	1	0,56%
SOUL MALLS	1	0,56%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,56%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMAS	1	0,56%
BANHEIRO	1	0,56%
PROSTITUIÇÃO	1	0,56%
Total Geral	180	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Deodoro - Dezembro 2020



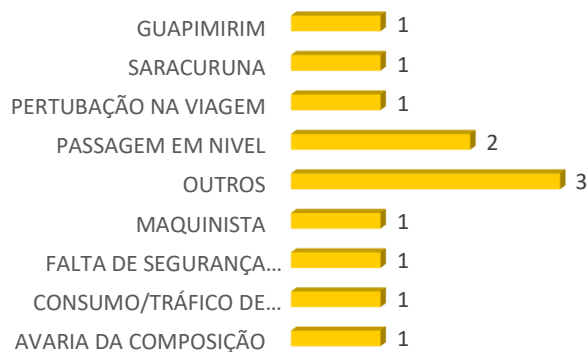


Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.8 Reclamações Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS	3	25,00%
PASSAGEM EM NIVEL	2	16,67%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	8,33%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	8,33%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENDS	1	8,33%
MAQUINISTA	1	8,33%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	8,33%
SARACURUNA	1	8,33%
GUAPIMIRIM	1	8,33%
Total	12	100,00%

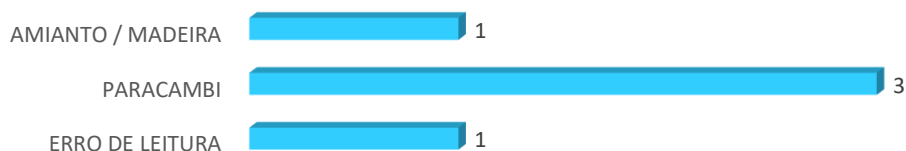
Reclamações Ramal Guapimirim - Dezembro 2020



8.9 Reclamações Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	3	60,00%
ERRO DE LEITURA	1	20,00%
AMIANTO / MADEIRA	1	20,00%
Total	5	100,00%

Reclamações Ramal Paracambi - Dezembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

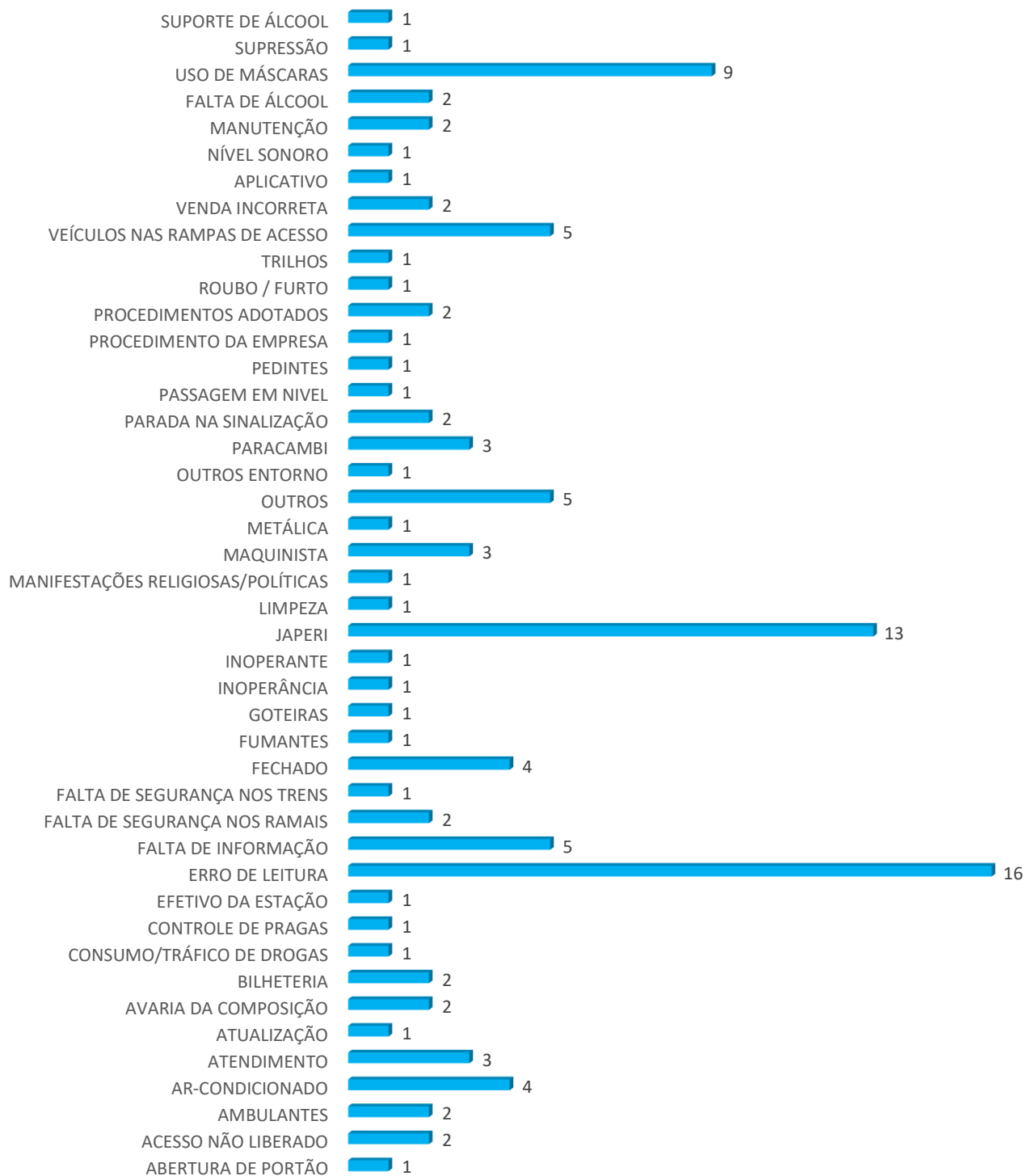
8.10 Reclamações Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	16	14,16%
JAPERI	13	11,50%
USO DE MÁSCARAS	9	7,96%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	4,42%
OUTROS	5	4,42%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	5	4,42%
AR-CONDICIONADO	4	3,54%
FECHADO	4	3,54%
ATENDIMENTO	3	2,65%
MAQUINISTA	3	2,65%
PARACAMBI	3	2,65%
ACESSO NÃO LIBERADO	2	1,77%
AMBULANTES	2	1,77%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	2	1,77%
BILHETERIA	2	1,77%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	1,77%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	1,77%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	1,77%
VENDA INCORRETA	2	1,77%
MANUTENÇÃO	2	1,77%
FALTA DE ÁLCOOL	2	1,77%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,88%
ATUALIZAÇÃO	1	0,88%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,88%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,88%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,88%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	0,88%
FUMANTES	1	0,88%
GOTEIRAS	1	0,88%
INOPERÂNCIA	1	0,88%
INOPERANTE	1	0,88%
LIMPEZA	1	0,88%
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	0,88%
METÁLICA	1	0,88%
OUTROS ENTORNO	1	0,88%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	0,88%
PEDINTES	1	0,88%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	0,88%
ROUBO / FURTO	1	0,88%
TRILHOS	1	0,88%
APLICATIVO	1	0,88%
NÍVEL SONORO	1	0,88%
SUPRESSÃO	1	0,88%
SUORTE DE ÁLCOOL	1	0,88%
Total	113	100,00%



Manifestações Concessionária SUPERVIA

Reclamações Ramal Japeri - Dezembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.11 Reclamações Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	12	18,18%
ERRO DE LEITURA	5	7,58%
INOPERANTE	5	7,58%
USO DE MÁSCARAS	5	7,58%
ROUBO / FURTO	4	6,06%
AMBULANTES	3	4,55%
LIMPEZA	3	4,55%
MAQUINISTA	3	4,55%
ATENDIMENTO	2	3,03%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	3,03%
LIMPEZA DOS TRENS	2	3,03%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	3,03%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	2	3,03%
VILA INHOMIRIM	2	3,03%
ATUALIZAÇÃO	1	1,52%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	1,52%
CONTROLE DE PRAGAS	1	1,52%
DISPONIBILIDADE	1	1,52%
FALTA DE BANHEIRO	1	1,52%
FECHADO	1	1,52%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	1,52%
ILUMINAÇÃO	1	1,52%
OUTROS ENTORNO	1	1,52%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	1,52%
TRILHOS	1	1,52%
VENDA INCORRETA	1	1,52%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	1,52%
MANUTENÇÃO	1	1,52%
Total	66	100,00%

Reclamações Ramal Saracuruna -
Dezembro 2020



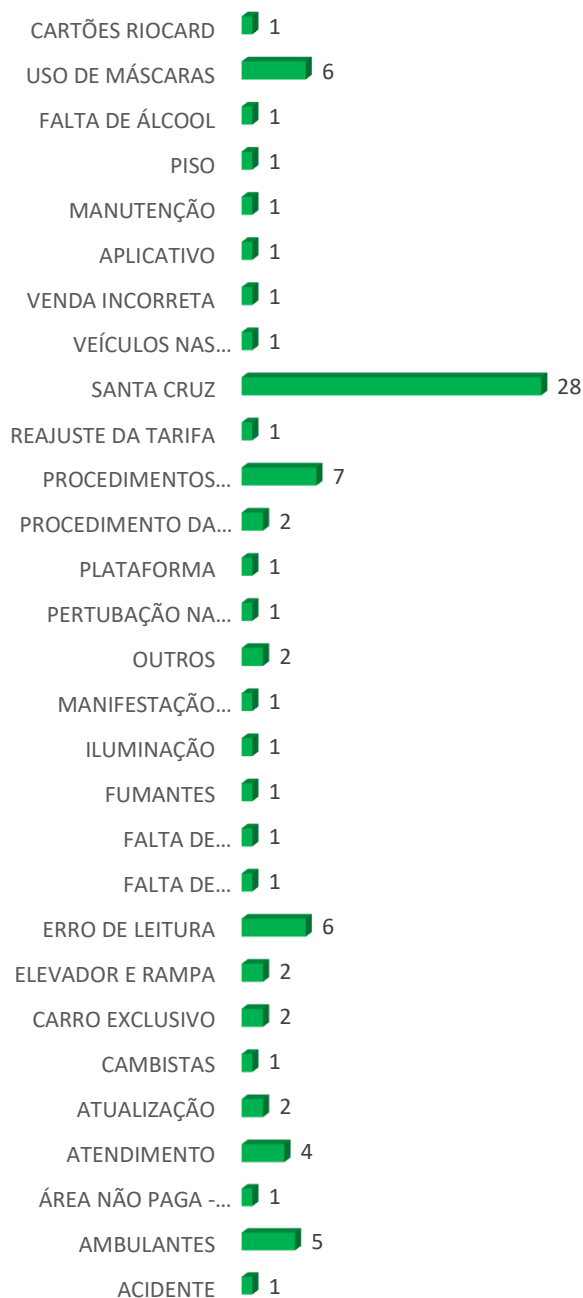


Manifestações Concessionária SUPERVIA

8.12 Reclamações Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	28	33,33%
PROCEDIMENTOS		
ADOTADOS	7	8,33%
ERRO DE LEITURA	6	7,14%
USO DE MÁSCARAS	6	7,14%
AMBULANTES	5	5,95%
ATENDIMENTO	4	4,76%
ATUALIZAÇÃO	2	2,38%
CARRO EXCLUSIVO	2	2,38%
ELEVADOR E		
RAMPA	2	2,38%
OUTROS	2	2,38%
PROCEDIMENTO		
DA EMPRESA	2	2,38%
ACIDENTE	1	1,19%
ÁREA NÃO PAGA -		
NORMAL	1	1,19%
CAMBISTAS	1	1,19%
FALTA DE		
SEGURANÇA NOS		
RAMAIS	1	1,19%
FALTA DE		
SEGURANÇA NOS		
TRENS	1	1,19%
FUMANTES	1	1,19%
ILUMINAÇÃO	1	1,19%
MANIFESTAÇÃO		
CULTURAL	1	1,19%
PERTUBAÇÃO NA		
VIAGEM	1	1,19%
PLATAFORMA	1	1,19%
REAJUSTE DA		
TARIFA	1	1,19%
VEÍCULOS NAS		
RAMPAS DE		
ACESSO	1	1,19%
VENDA INCORRETA	1	1,19%
APLICATIVO	1	1,19%
MANUTENÇÃO	1	1,19%
PISO	1	1,19%
FALTA DE ÁLCOOL	1	1,19%
CARTÕES RIOCARD	1	1,19%
Total	84	100,00%

Reclamações Ramal Santa Cruz - Dezembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

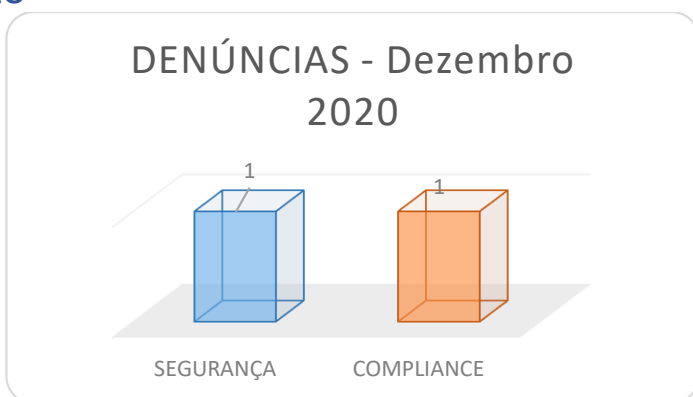
8.13 Reclamações Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS	1	100,00%
Total	1	100,00%



8.14 Manifestações por Assunto

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



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	8	50,00%
ESTAÇÕES	4	25,00%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	12,50%
TRAÇÃO	1	6,25%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	6,25%
Total	16	100,00%

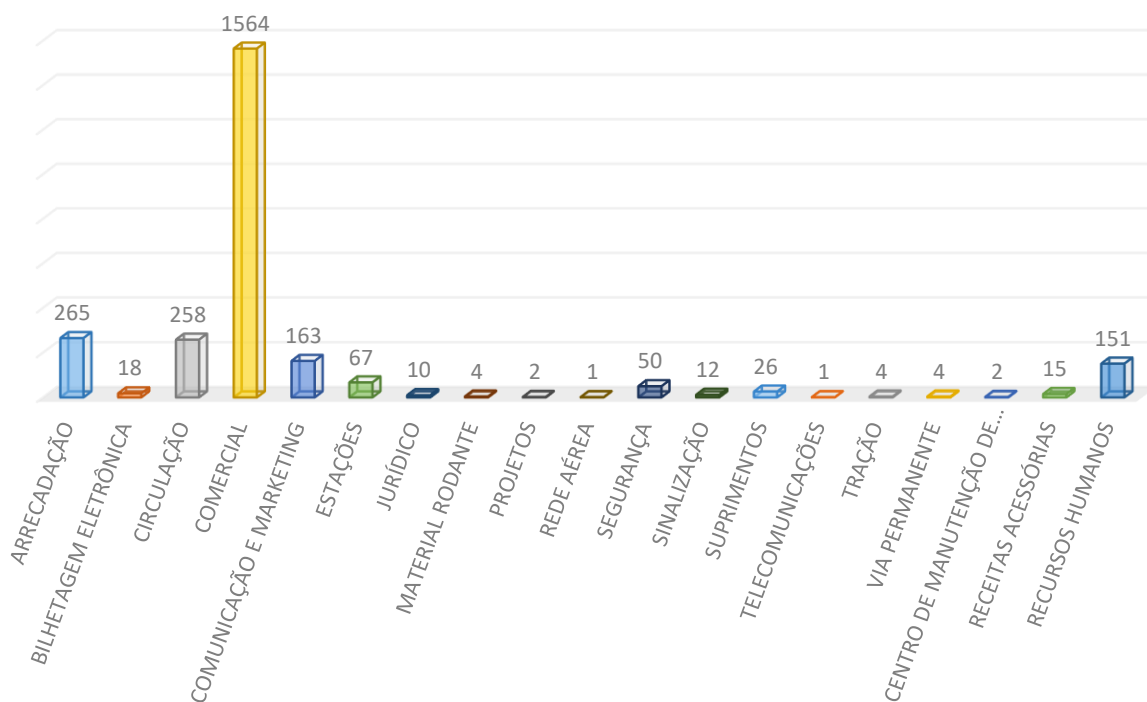




Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Informações	%
COMERCIAL	1564	59,76%
ARRECADAÇÃO	265	10,13%
CIRCULAÇÃO	258	9,86%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	163	6,23%
RECURSOS HUMANOS	151	5,77%
ESTAÇÕES	67	2,56%
SEGURANÇA	50	1,91%
SUPRIMENTOS	26	0,99%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	18	0,69%
RECEITAS ACESSÓRIAS	15	0,57%
SINALIZAÇÃO	12	0,46%
JURÍDICO	10	0,38%
MATERIAL RODANTE	4	0,15%
TRAÇÃO	4	0,15%
VIA PERMANENTE	4	0,15%
PROJETOS	2	0,08%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	0,08%
REDE AÉREA	1	0,04%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0,04%
Total	2617	100,00%

INFORMAÇÕES - Dezembro 2020

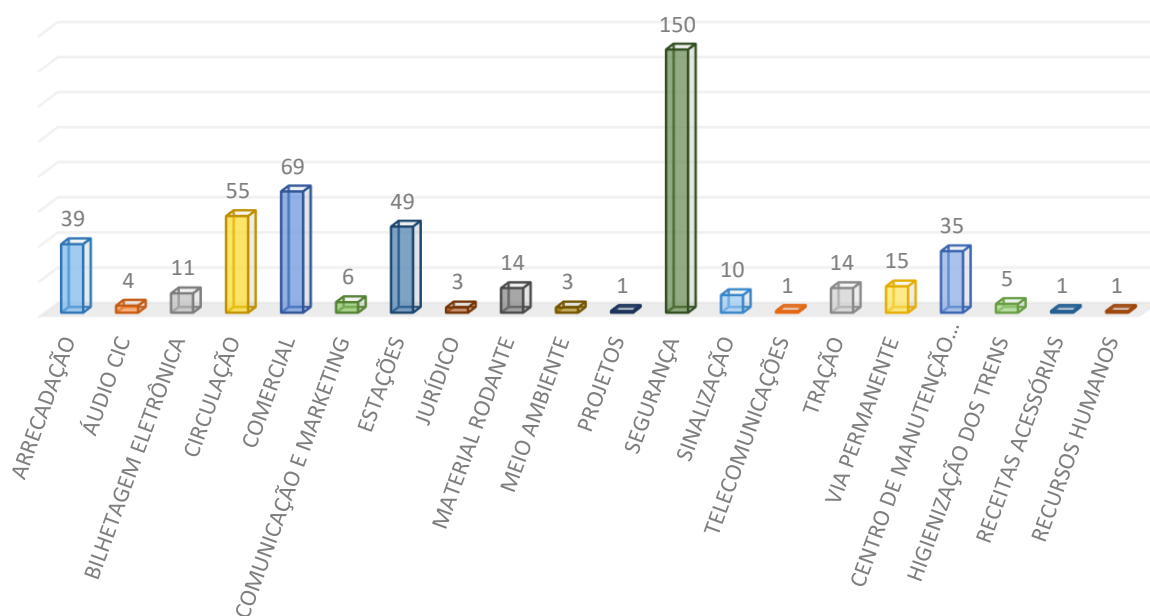




Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	150	30,86%
COMERCIAL	69	14,20%
CIRCULAÇÃO	55	11,32%
ESTAÇÕES	49	10,08%
ARRECADAÇÃO	39	8,02%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	35	7,20%
VIA PERMANENTE	15	3,09%
MATERIAL RODANTE	14	2,88%
TRAÇÃO	14	2,88%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	11	2,26%
SINALIZAÇÃO	10	2,06%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	6	1,23%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	5	1,03%
ÁUDIO CIC	4	0,82%
JURÍDICO	3	0,62%
MEIO AMBIENTE	3	0,62%
PROJETOS	1	0,21%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0,21%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	0,21%
RECURSOS HUMANOS	1	0,21%
Total	486	100,00%

RECLAMAÇÕES - Dezembro 2020





Manifestações Concessionária SUPERVIA

Assunto	Solicitações	%
ARRECADÇÃO VIA PERMANENTE	47	73,44%
JURÍDICO	5	7,81%
ESTAÇÕES	4	6,25%
CIRCULAÇÃO	2	3,13%
COMERCIAL	1	1,56%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	1,56%
PROJETOS	1	1,56%
SUPRIMENTOS	1	1,56%
RECURSOS HUMANOS	1	1,56%
Total	64	100,00%



Assunto	Sugestões	%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	40,00%
COMERCIAL	1	20,00%
SEGURANÇA	1	20,00%
TRAÇÃO	1	20,00%
Total	5	100,00%





Manifestações Concessionária METRÔRIO

9 Manifestações na Concessionária Metrôrio

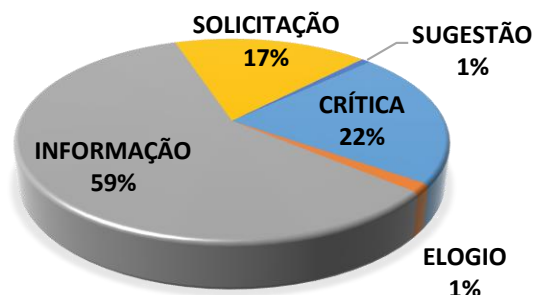
9.1 Manifestações por tipo e por Linha

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	148	95	49	150	442	21,74%
ELOGIO	5	2	3	18	28	1,38%
INFORMAÇÃO	289	203	81	621	1194	58,73%
SOLICITAÇÃO	61	27	11	254	353	17,36%
SUGESTÃO	5	3	1	7	16	0,79%
Total	508	330	145	1050	2033	100,00%

Atendimentos Metrôrio - Dezembro 2020



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - DEZEMBRO 2020



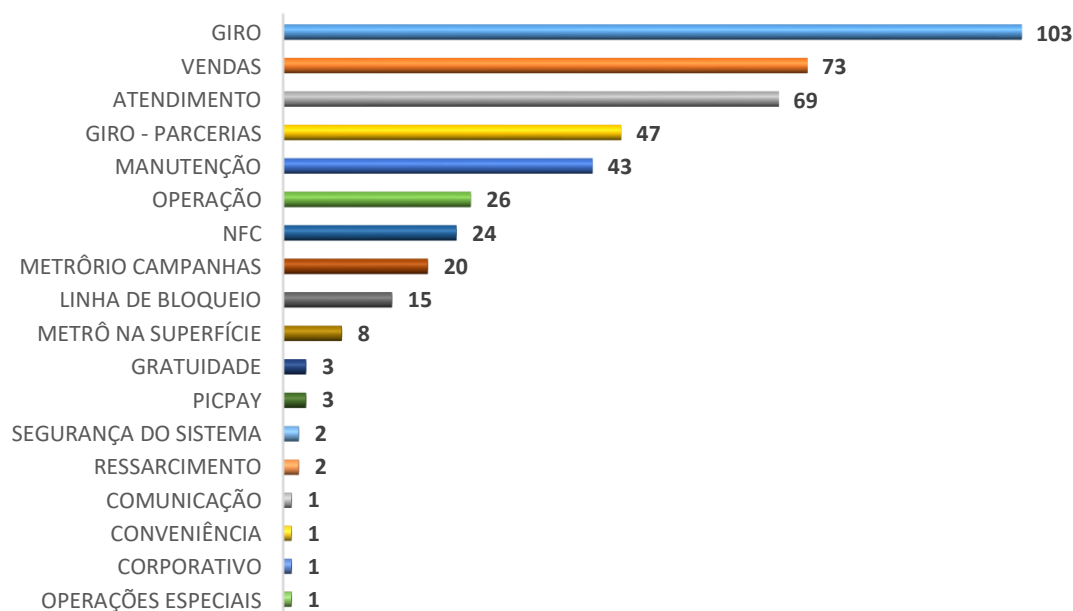


Manifestações Concessionária METRÔRIO

9.2 Manifestações por Motivo

Motivo	Frequência	%
GIRO	103	23,30%
VENDAS	73	16,52%
ATENDIMENTO	69	15,61%
GIRO - PARCERIAS	47	10,63%
MANUTENÇÃO	43	9,73%
OPERAÇÃO	26	5,88%
NFC	24	5,43%
METRÔRIO CAMPANHAS	20	4,52%
LINHA DE BLOQUEIO	15	3,39%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	8	1,81%
GRATUIDADE	3	0,68%
PICPAY	3	0,68%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,45%
RESSARCIMENTO	2	0,45%
COMUNICAÇÃO	1	0,23%
CONVENIÊNCIA	1	0,23%
CORPORATIVO	1	0,23%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,23%
Total	442	100,00%

Motivo das Reclamações - Dezembro 2020



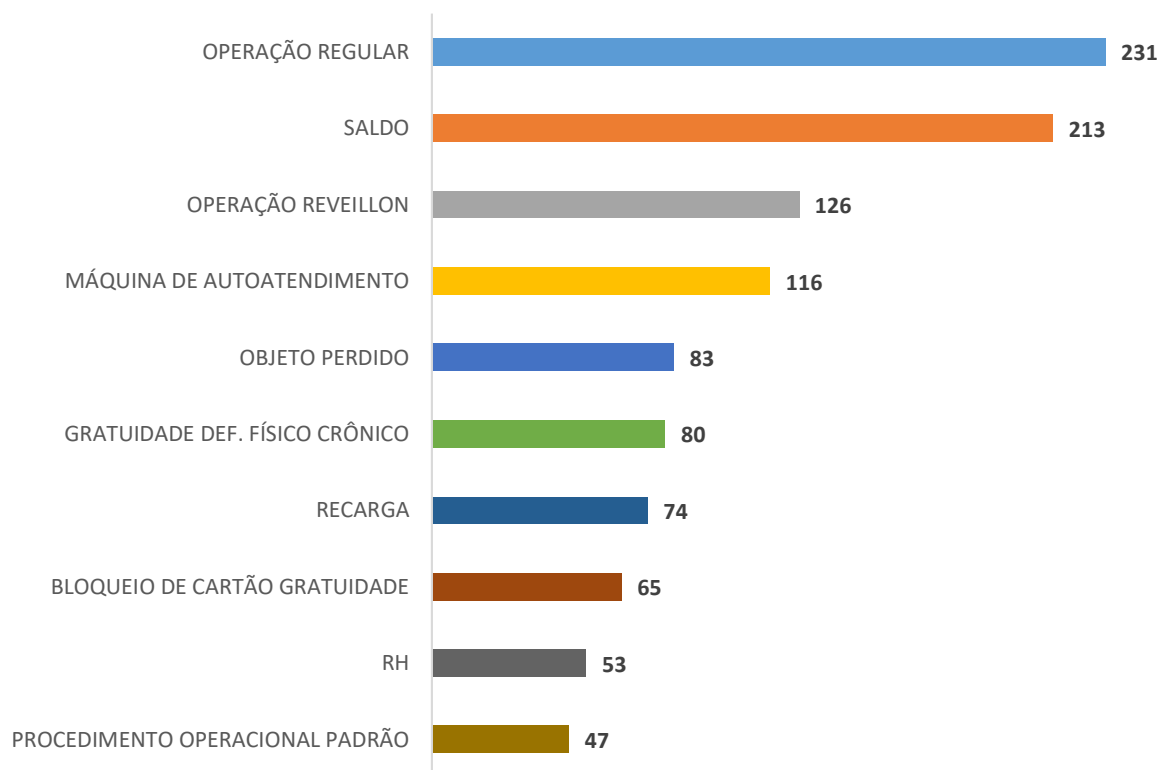


Manifestações Concessionária METRÔRIO

9.3 Manifestações por Categoria

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	231	11,36%
SALDO	213	10,48%
OPERAÇÃO REVEILLON	126	6,20%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	116	5,71%
OBJETO PERDIDO	83	4,08%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	80	3,94%
RECARGA	74	3,64%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	65	3,20%
RH	53	2,61%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	47	2,31%
POSTO DE GRATUIDADE	47	2,31%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



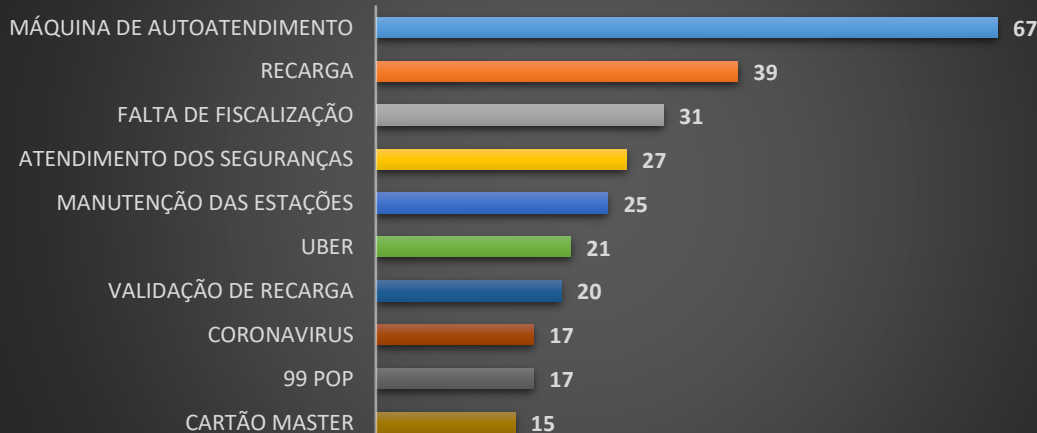


Manifestações Concessionária METRÔRIO

9.4 Reclamações por Categoria

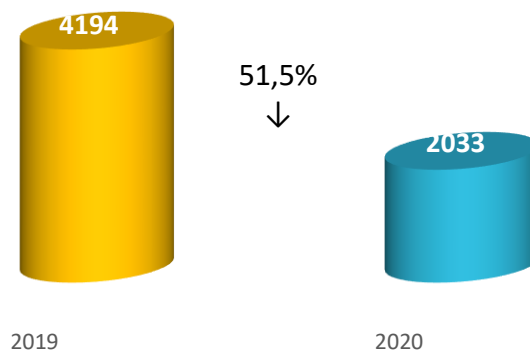
CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	67	15,16%
RECARGA	39	8,82%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	31	7,01%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	27	6,11%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	25	5,66%
UBER	21	4,75%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	20	4,52%
CORONAVIRUS	17	3,85%
99 POP	17	3,85%
CARTÃO MASTER	15	3,39%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



9.5 Comparativo do mês de dezembro

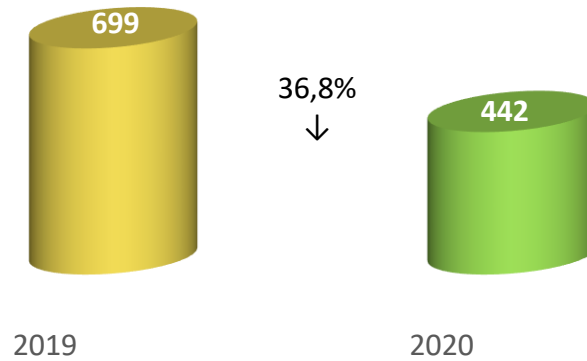
Manifestações MetrôRio - Dezembro





Manifestações Concessionária METRÔRIO

Reclamações MetrôRio - Dezembro



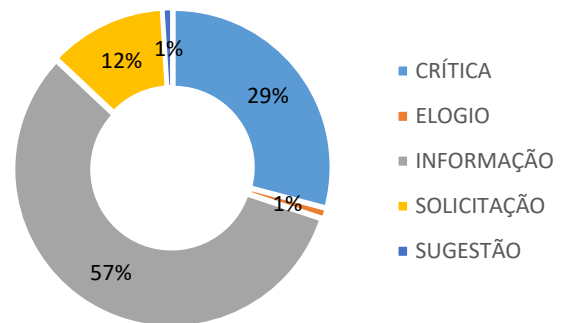


Manifestações Concessionária METRÔRIO

9.6 Manifestações linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	148	29,13%
ELOGIO	5	0,98%
INFORMAÇÃO	289	56,89%
SOLICITAÇÃO	61	12,01%
SUGESTÃO	5	0,98%
Total	508	100,00%

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 1 DO METRÔRIO DEZEMBRO 2020



Motivo	Reclamações	%
VENDAS	37	25,00%
ATENDIMENTO	30	20,27%
MANUTENÇÃO	22	14,86%
GIRO	19	12,84%
OPERAÇÃO	15	10,14%
NFC	8	5,41%
LINHA DE BLOQUEIO	4	2,70%
GIRO - PARCERIAS	4	2,70%
METRÔRIO CAMPANHAS	4	2,70%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	1,35%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,68%
RESSARCIMENTO	1	0,68%
PICPAY	1	0,68%
Total	148	100,00%

RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2020 - POR MOTIVO



Elogios	Frequência
ATENDIMENTO	5

Elogios - Dezembro 2020





Manifestações Concessionária METRÔRIO

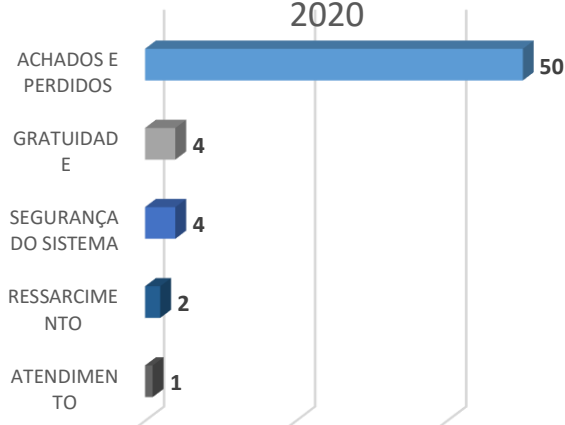
Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	33	22,30%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	15	10,14%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	13	8,78%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	13	8,78%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	9	6,08%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	8	5,41%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	4,05%
BILHETERIA	5	3,38%
CARTÃO MASTER	5	3,38%
OPERAÇÃO REGULAR	5	3,38%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	5	3,38%
CORONAVIRUS	4	2,70%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	2,03%
GIRO	3	2,03%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	2,03%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	1,35%
CARTÃO VISA	2	1,35%
RECARGA	2	1,35%
UBER	2	1,35%
99 POP	2	1,35%
AR CONDICIONADO	1	0,68%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,68%
CELULAR	1	0,68%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,68%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,68%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,68%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,68%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	0,68%
Total	148	100,00%

Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	50	81,97%
GRATUIDADE	4	6,56%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	6,56%
RESSARCIMENTO	2	3,28%
ATENDIMENTO	1	1,64%
Total	61	100,00%

RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2020 - POR CATEGORIA



Solicitações Linha 1 - Dezembro 2020

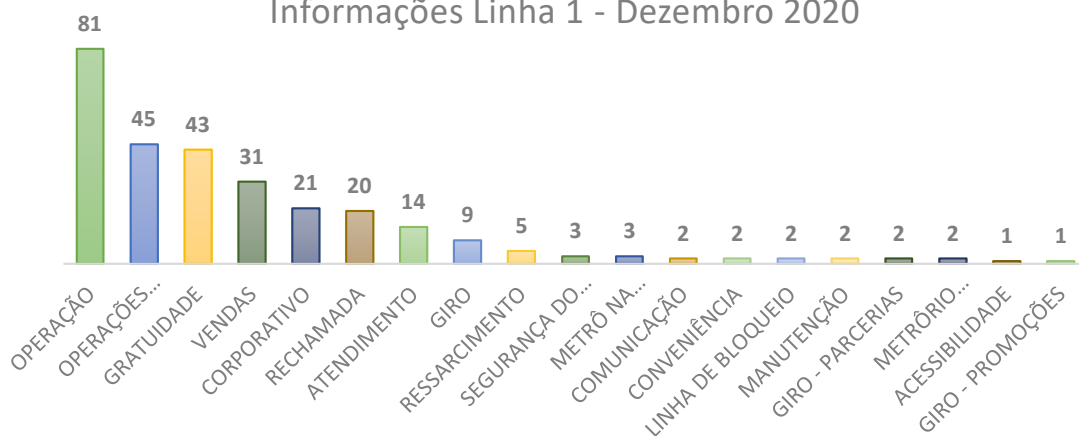




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	81	28,03%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	45	15,57%
GRATUIDADE	43	14,88%
VENDAS	31	10,73%
CORPORATIVO	21	7,27%
RECHAMADA	20	6,92%
ATENDIMENTO	14	4,84%
GIRO	9	3,11%
RESSARCIMENTO	5	1,73%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	1,04%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,04%
COMUNICAÇÃO	2	0,69%
CONVENIÊNCIA	2	0,69%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,69%
MANUTENÇÃO	2	0,69%
GIRO - PARCERIAS	2	0,69%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,69%
ACESSIBILIDADE	1	0,35%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,35%
Total	289	100,00%

Informações Linha 1 - Dezembro 2020



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	20,00%
MANUTENÇÃO	1	20,00%
OPERAÇÃO	1	20,00%
VENDAS	1	20,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	20,00%
Total	5	100,00%

Sugestões Linha 1 - Dezembro 2020





Manifestações Concessionária METRÔRIO

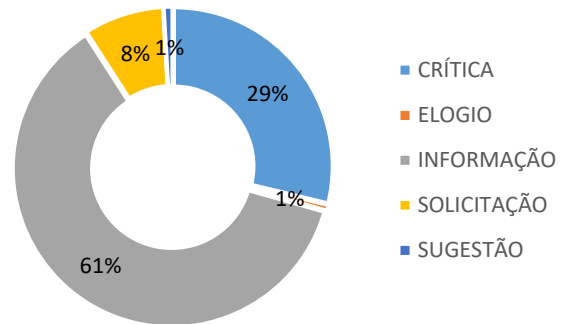
9.7 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	95	28,79%
ELOGIO	2	0,61%
INFORMAÇÃO	203	61,52%
SOLICITAÇÃO	27	8,18%
SUGESTÃO	3	0,91%
Total	330	100,00%

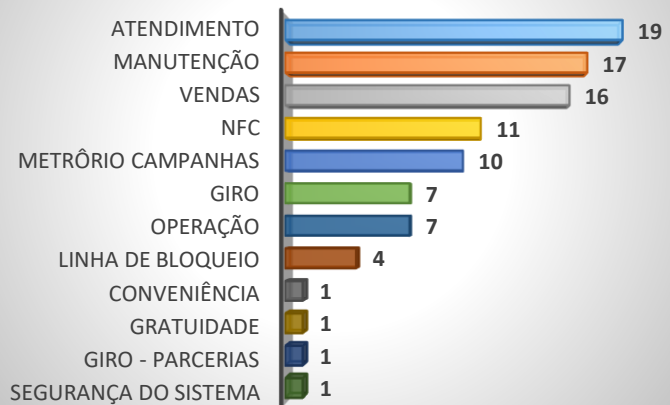
Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	19	20,00%
MANUTENÇÃO	17	17,89%
VENDAS	16	16,84%
NFC	11	11,58%
METRÔRIO		
CAMPANHAS	10	10,53%
GIRO	7	7,37%
OPERAÇÃO	7	7,37%
LINHA DE BLOQUEIO	4	4,21%
CONVENIÊNCIA	1	1,05%
GRATUIDADE	1	1,05%
GIRO - PARCERIAS	1	1,05%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,05%
Total	95	100,00%

Elogios	Frequência
ATENDIMENTO	2

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 2 DO METRÔRIO- DEZEMBRO 2020



RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2020 - POR MOTIVO



Elogios Dezembro 2020 - Por Estação





Manifestações Concessionária METRÔRIO

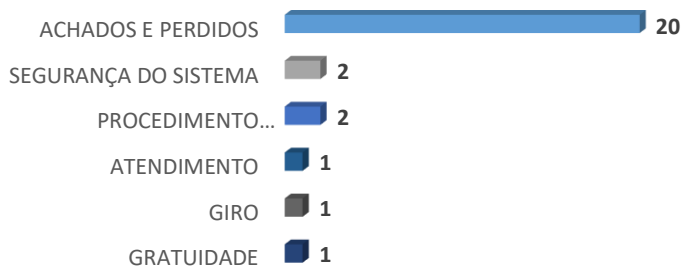
Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	15	15,79%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	14	14,74%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	8	8,42%
CARTÃO MASTER	7	7,37%
CORONAVIRUS	7	7,37%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	7,37%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	4,21%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	4,21%
BILHETERIA	3	3,16%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	3,16%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	2,11%
GIRO	2	2,11%
CELULAR	2	2,11%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	2,11%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	2	2,11%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	2,11%
CARTÃO VISA	1	1,05%
ASSALTOS E FURTOS	1	1,05%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,05%
NFC OFFLINE	1	1,05%
99 POP	1	1,05%
WIFI	1	1,05%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,05%
BOAS PRÁTICAS	1	1,05%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	1,05%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	1,05%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	1,05%
Total	95	100,00%

Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	20	74,07%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	7,41%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	7,41%
ATENDIMENTO	1	3,70%
GIRO	1	3,70%
GRATUIDADE	1	3,70%
Total	27	100,00%

RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2020 - POR CATEGORIA



Solicitações Linha 2 - Dezembro 2020

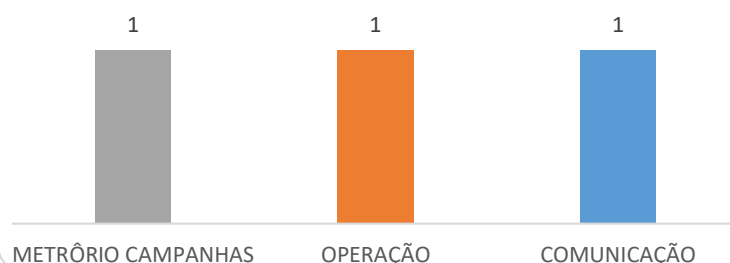




Manifestações Concessionária METRÔRIO

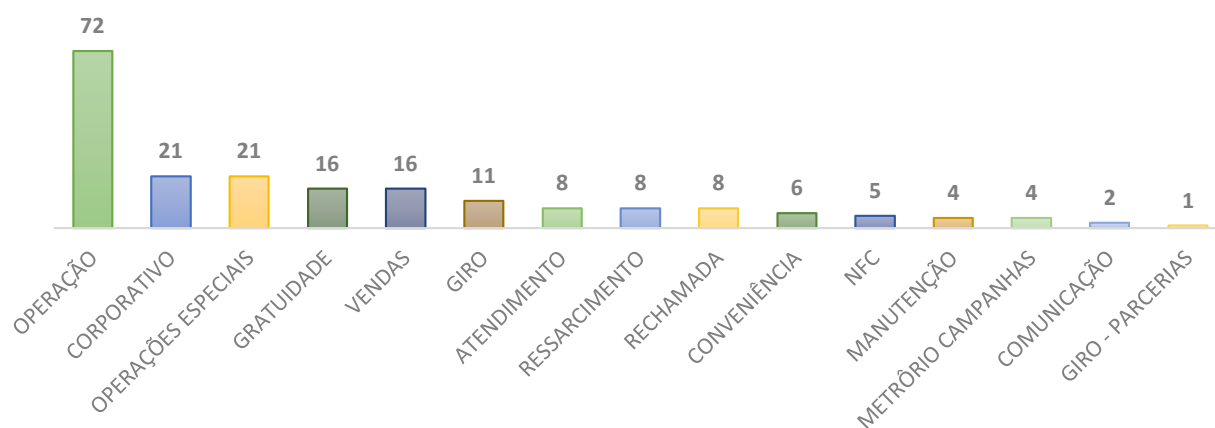
Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	33,33%
OPERAÇÃO	1	33,33%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	33,33%
Total	3	100,00%

Sugestões Linha 2 - Dezembro 2020



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	72	35,47%
CORPORATIVO	21	10,34%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	21	10,34%
GRATUIDADE	16	7,88%
VENDAS	16	7,88%
GIRO	11	5,42%
ATENDIMENTO	8	3,94%
RESSARCIMENTO	8	3,94%
RECHAMADA	8	3,94%
CONVENIÊNCIA	6	2,96%
NFC	5	2,46%
MANUTENÇÃO	4	1,97%
METRÔRIO CAMPANHAS	4	1,97%
COMUNICAÇÃO	2	0,99%
GIRO - PARCERIAS	1	0,49%
Total	203	100,00%

Informações Linha 2 - Dezembro 2020



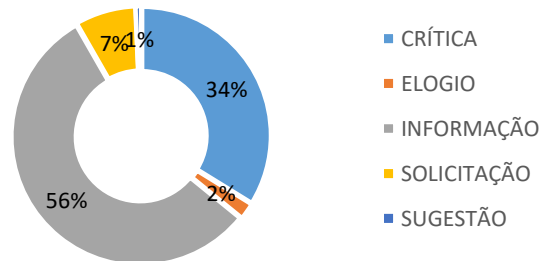


Manifestações Concessionária METRÔRIO

9.8 Manifestações Linha 4

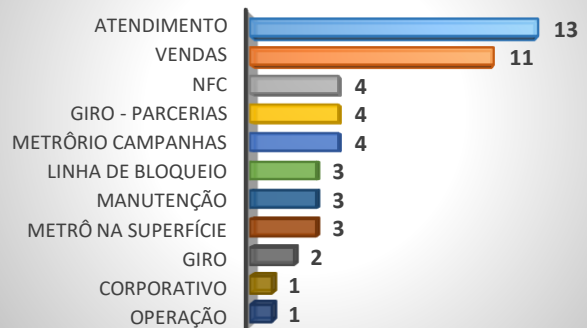
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	49	33,79%
ELOGIO	3	2,07%
INFORMAÇÃO	81	55,86%
SOLICITAÇÃO	11	7,59%
SUGESTÃO	1	0,69%
Total	145	100,00%

MANIFESTAÇÕES DA LINHA 4 DO
METRÔRIO - DEZEMBRO 2020



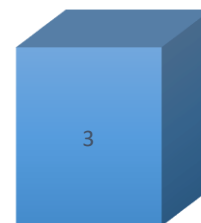
Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	13	26,53%
VENDAS	11	22,45%
NFC	4	8,16%
GIRO - PARCERIAS	4	8,16%
METRÔRIO	4	8,16%
CAMPANHAS	4	8,16%
LINHA DE BLOQUEIO	3	6,12%
MANUTENÇÃO	3	6,12%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	6,12%
GIRO	2	4,08%
CORPORATIVO	1	2,04%
OPERAÇÃO	1	2,04%
Total	49	100,00%

RECLAMAÇÕES DEZEMBRO
2020 - POR MOTIVO



Elogios	Assunto
ATENDIMENTO	3

Elogios Dezembro 2020 -
Por Estação



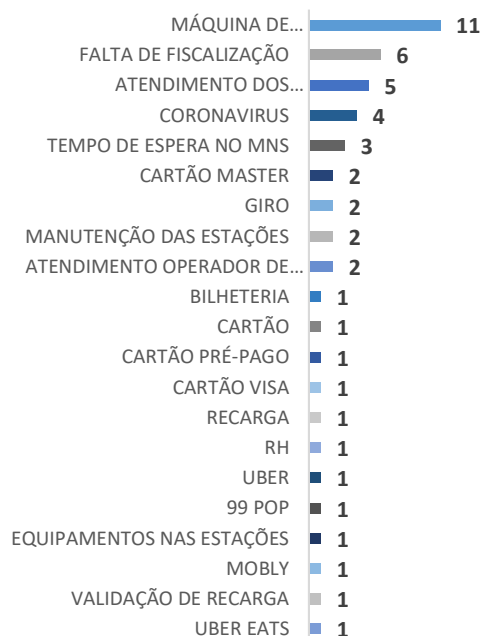
■ ATENDIMENTO



Manifestações Concessionária METRÔRIO

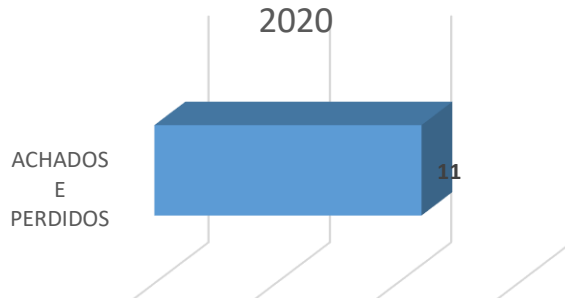
Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE	11	22,45%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	6	12,24%
ATENDIMENTO DOS	5	10,20%
CORONAVIRUS	4	8,16%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	6,12%
CARTÃO MASTER	2	4,08%
GIRO	2	4,08%
MANUTENÇÃO DAS	2	4,08%
ATENDIMENTO OPERADOR	2	4,08%
BILHETERIA	1	2,04%
CARTÃO	1	2,04%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	2,04%
CARTÃO VISA	1	2,04%
RECARGA	1	2,04%
RH	1	2,04%
UBER	1	2,04%
99 POP	1	2,04%
EQUIPAMENTOS NAS	1	2,04%
MOBLY	1	2,04%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	2,04%
UBER EATS	1	2,04%
Total	49	100,00%

RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2020 - POR CATEGORIA



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	11	100,00%
Total	11	100,00%

Solicitações Linha 4 - Dezembro 2020



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

Sugestões Linha 4 - Dezembro 2020

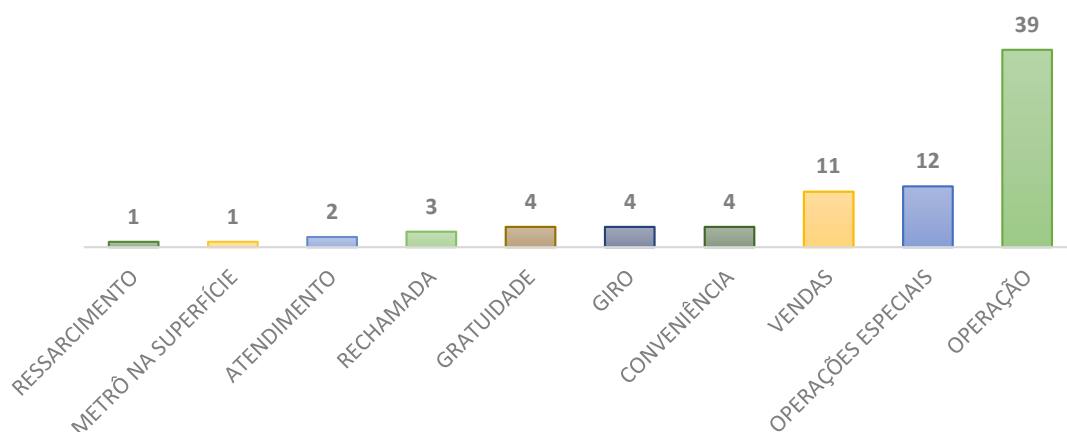




Manifestações Concessionária METRÔRIO

Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	39	48,15%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	12	14,81%
VENDAS	11	13,58%
CONVENIÊNCIA	4	4,94%
GIRO	4	4,94%
GRATUIDADE	4	4,94%
RECHAMADA	3	3,70%
ATENDIMENTO	2	2,47%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,23%
RESSARCIMENTO	1	1,23%
Total	81	100,00%

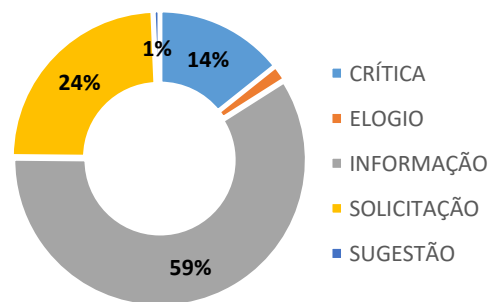
Informações Linha 4 - Dezembro 2020



9.9 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	150	14,29%
ELOGIO	18	1,71%
INFORMAÇÃO	621	59,14%
SOLICITAÇÃO	254	24,19%
SUGESTÃO	7	0,67%
Total	1050	100,00%

MANIFESTAÇÕES COM LINHA NÃO
INFORMADA DO METRÔRIO -
DEZEMBRO 2020

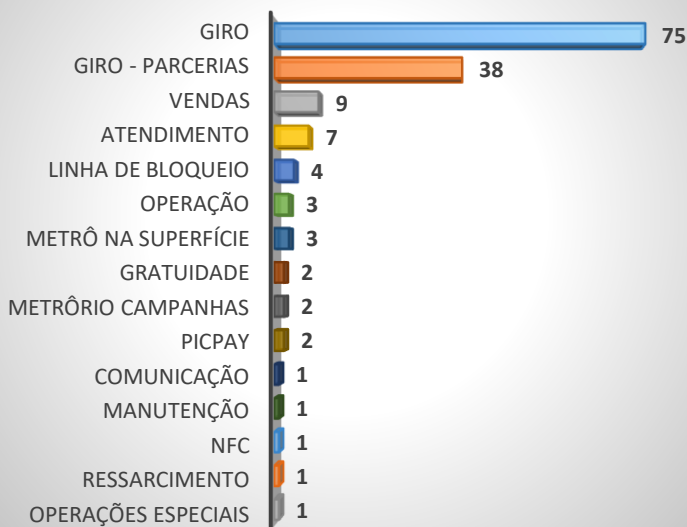




Manifestações Concessionária METRÔRIO

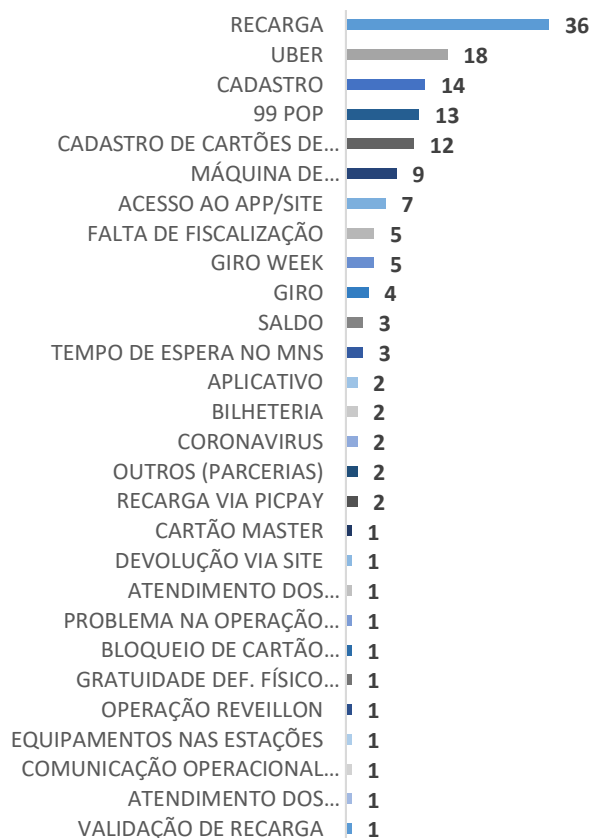
Motivo	Reclamações	%
GIRO	75	50,00%
GIRO - PARCERIAS	38	25,33%
VENDAS	9	6,00%
ATENDIMENTO	7	4,67%
LINHA DE	4	2,67%
OPERAÇÃO	3	2,00%
METRÔ NA	3	2,00%
GRATUIDADE	2	1,33%
METRÔRIO	2	1,33%
PICPAY	2	1,33%
COMUNICAÇÃO	1	0,67%
MANUTENÇÃO	1	0,67%
NFC	1	0,67%
RESSARCIMENTO	1	0,67%
OPERAÇÕES	1	0,67%
Total	150	100,00%

RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2020 - POR MOTIVO



Categoria	Reclamações	%
RECARGA	36	24,00%
UBER	18	12,00%
CADASTRO	14	9,33%
99 POP	13	8,67%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	12	8,00%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	9	6,00%
ACESSO AO APP/SITE	7	4,67%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	3,33%
GIRO WEEK	5	3,33%
GIRO	4	2,67%
SALDO	3	2,00%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	2,00%
APLICATIVO	2	1,33%
BILHETERIA	2	1,33%
CORONAVIRUS	2	1,33%
OUTROS (PARCERIAS)	2	1,33%
RECARGA VIA PICPAY	2	1,33%
CARTÃO MASTER	1	0,67%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,67%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	0,67%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO	1	0,67%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,67%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO	1	0,67%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,67%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,67%
COMUNICAÇÃO	1	0,67%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,67%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,67%
Total	150	100,00%

RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2020 - POR CATEGORIA





Manifestações Concessionária METRÔRIO

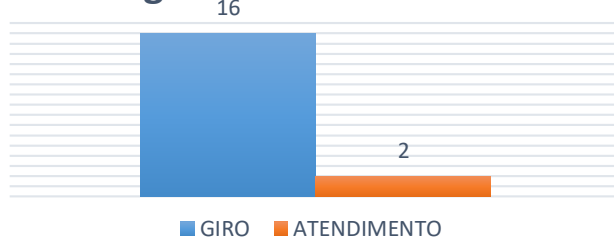
Elogios	Frequência	%
GIRO	16	88,89%
ATENDIMENTO	2	11,11%
Total	18	100,00%

Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	120	19,32%
GIRO	104	16,75%
GRATUIDADE	90	14,49%
ATENDIMENTO	54	8,70%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	47	7,57%
RESSARCIMENTO	45	7,25%
CORPORATIVO	40	6,44%
VENDAS	35	5,64%
RECHAMADA	30	4,83%
GIRO - PARCERIAS	26	4,19%
CONVENIÊNCIA	10	1,61%
COMUNICAÇÃO	7	1,13%
METRÔRIO		
CAMPANHAS	4	0,64%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,64%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,16%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,16%
ACESSIBILIDADE	1	0,16%
PICPAY	1	0,16%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,16%
Total	621	100,00%

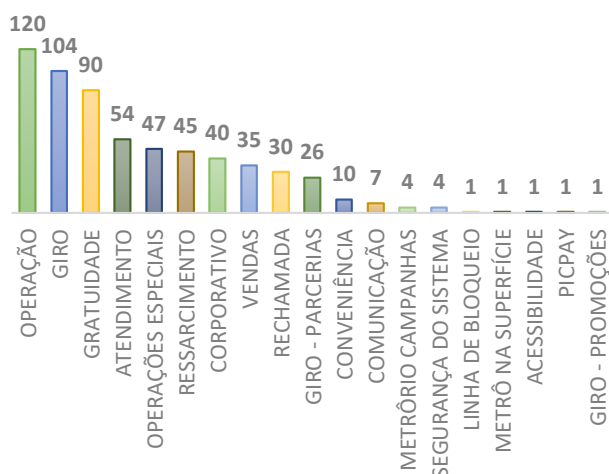
Solicitação	Frequência	%
GIRO	208	81,89%
GRATUIDADE	37	14,57%
CORPORATIVO	3	1,18%
ATENDIMENTO	2	0,79%
ACHADOS E PERDIDOS	2	0,79%
RESSARCIMENTO	2	0,79%
Total	254	100,00%

Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	4	57,14%
GIRO - PROMOÇÕES	2	28,57%
METRÔRIO	1	14,29%
Total	7	100,00%

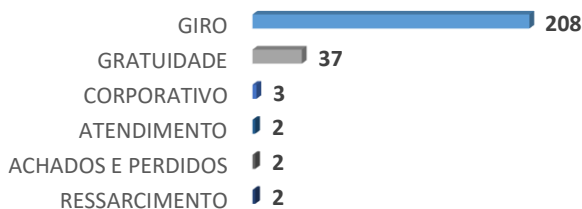
Elogios - Dezembro 2020



Informações Linha Não Informada - Dezembro 2020



Solicitações Linha Não Informada - Dezembro 2020



Sugestões Linha Não Informada - Dezembro 2020



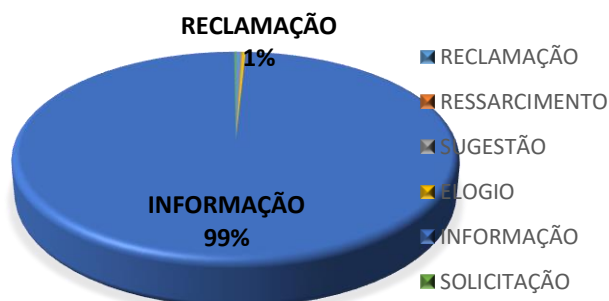


Manifestações Concessionária CCR Barcas

10 Manifestações na Concessionária CCR Barcas

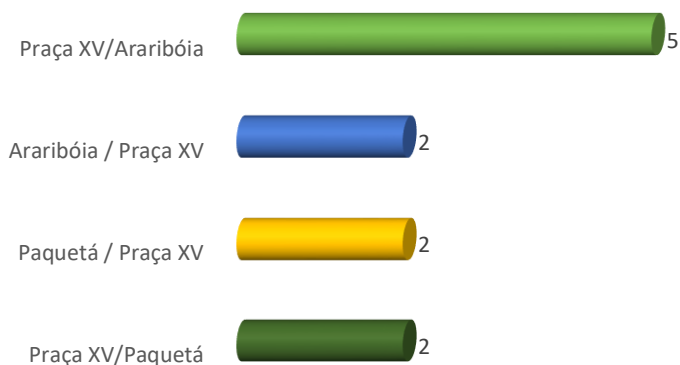
MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	11	0,41%
RESSARCIMENTO	2	0,07%
SUGESTÃO	2	0,07%
ELOGIO	7	0,26%
INFORMAÇÃO	2644	99,03%
SOLICITAÇÃO	4	0,15%
TOTAL	2670	100,00%

MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



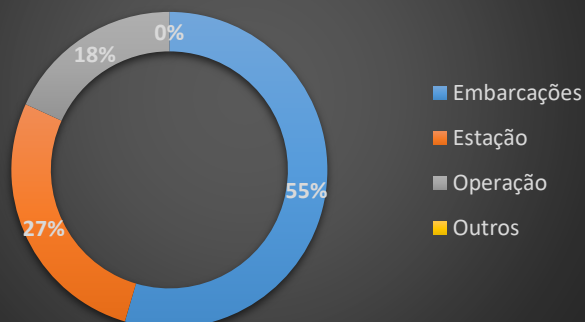
LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV/Araribóia	5	45%
Araribóia / Praça XV	2	18%
Paquetá / Praça XV	2	18%
Praça XV/Paquetá	2	18%
Total	11	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Embarcações	6	54,55%
Estação	3	27,27%
Operação	2	18,18%
Outros	0	0,00%
Total	11	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



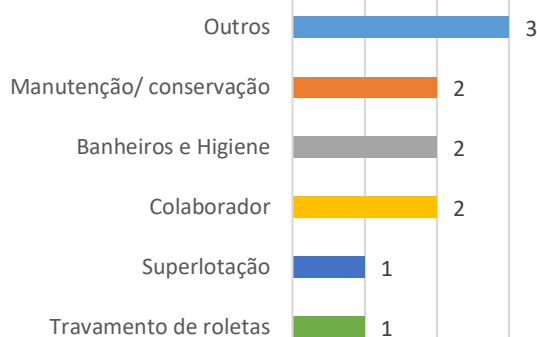


Manifestações Concessionária CCR Barcas

10.1 Reclamações por motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Outros	3	27,27%
Manutenção/ conservação	2	18,18%
Banheiros e Higiene	2	18,18%
Colaborador	2	18,18%
Superlotação	1	9,09%
Travamento de roletas	1	9,09%
Total	11	100,00%

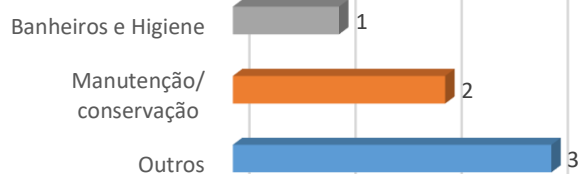
MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



10.2 Reclamações por Classificação

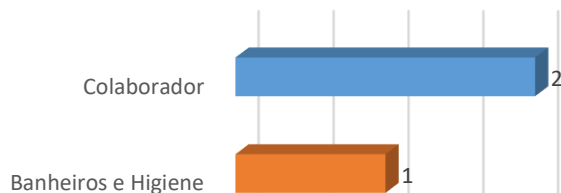
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Outros	3	50,00%
Manutenção/ conservação	2	33,33%
Banheiros e Higiene	1	16,67%
Total	6	100,00%

RECLAMAÇÕES DAS EMBARCAÇÕES



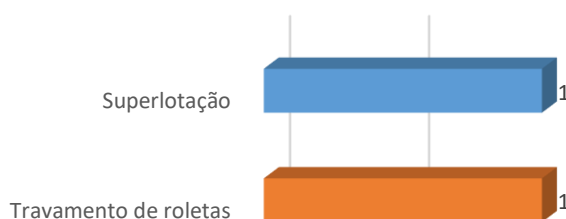
ESTAÇÃO	TOTAL	%
Colaborador	2	66,67%
Banheiros e Higiene	1	33,33%
Total	3	100,00%

RECLAMAÇÕES DAS ESTAÇÕES



OPERAÇÃO	TOTAL	%
Superlotação	1	50,00%
Travamento de roletas	1	50,00%
Total	2	100,00%

RECLAMAÇÕES DA OPERAÇÃO



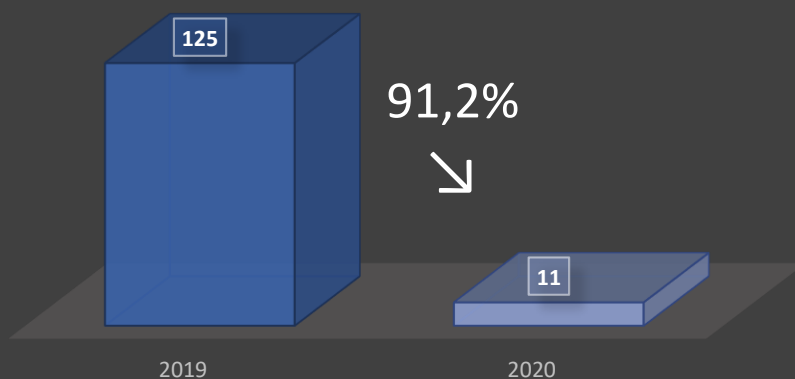


Manifestações Concessionária CCR Barcas

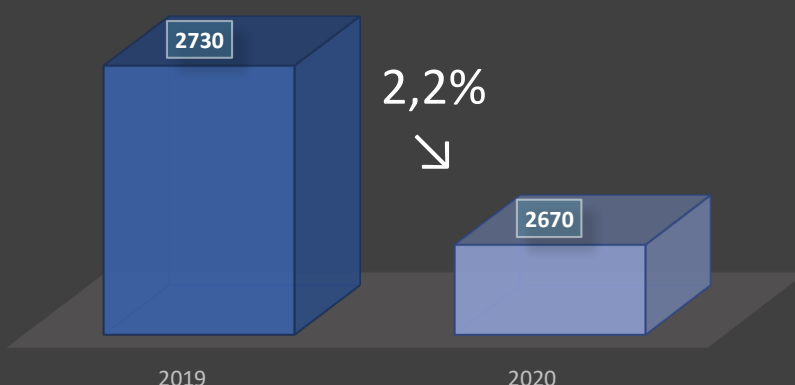
10.3 Comparativo de manifestações de Dezembro

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	125	11
RESSARCIMENTO	4	2
SUGESTÃO	7	2
ELOGIO	10	7
INFORMAÇÃO	2581	2644
SOLICITAÇÃO	3	4
Total	2730	2670

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - DEZEMBRO



MANIFESTAÇÕES CCR BARCAS - DEZEMBRO





Manifestações Concessionária ROTA 116

11 Manifestações na Concessionária Rota 116

Devido a problemas técnicos da Concessionária, não foi possível obter os dados referentes ao mês de dezembro da Concessionária Rota 116.

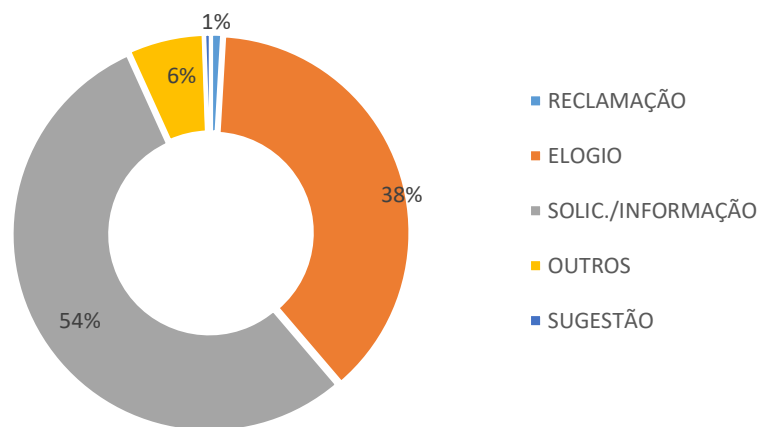


Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

12 Manifestações na Concessionária CCR Via Lagos

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	5	0,91%
ELOGIO	207	37,84%
SOLIC./INFORMAÇÃO	298	54,48%
OUTROS	34	6,22%
SUGESTÃO	3	0,55%
Total	547	100,00%

MANIFESTAÇÕES DA VIA LAGOS - DEZEMBRO 2020



RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Mal Atendimento	1	20,00%
Funcionamento do 0800	1	20,00%
Local de pagamento em débito	1	20,00%
Troco Errado	1	20,00%
Colaborador pedágio	1	20,00%
Total	5	100,00%

RECLAMAÇÕES DA VIA LAGOS -
DEZEMBRO 2020



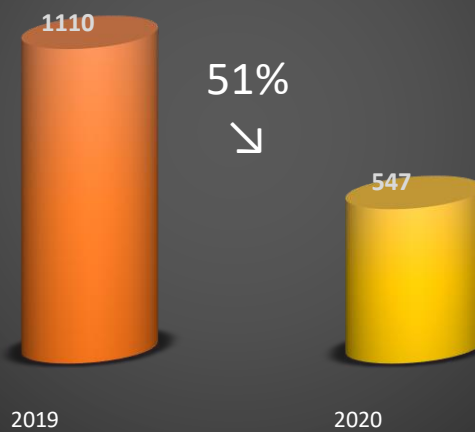


Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

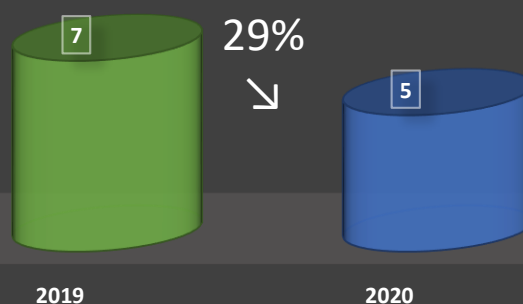
12.1 Comparativo manifestações no mês de dezembro

MANIFESTAÇÕES	2019	2020
RECLAMAÇÃO	7	5
ELOGIO	211	207
SOLIC./INFORMAÇÃO	819	298
OUTROS	71	34
SUGESTÃO	2	3
Total	1110	547

MANIFESTAÇÕES VIA LAGOS - DEZEMBRO



RECLAMAÇÕES VIA LAGOS - DEZEMBRO



Conclusão

Em dezembro de 2020, a maioria das manifestações registradas na Ouvidoria da Agetransp foram informações. Percentualmente, 73,5% dos registros foram informações prestadas por esta Ouvidoria aos usuários, o que representou o mês com maior percentual de informações.

O canal mais utilizado pelos usuários para registros de manifestação foi o call center, representando 82,1% dos registros, apresentando aumento deste percentual em relação ao mês anterior. No que tange as reclamações, o canal mais utilizado foi o telefônico, correspondendo a 48,8% enquanto o sistema eletrônico, o e-mail, apresentou 46,3% dos registros.

Houve redução de 54% nos registros de manifestações formais tendo em vista que este ano foram 162 manifestações e no ano anterior, 352, reduzindo para menos da metade do volume da demanda do ano anterior.

Das reclamações nesta Ouvidoria, em relação ao mês dezembro de 2019, houve redução de 65% dos registros deste tipo de manifestação.

A categoria mais frequente nas queixas foi a operação, responsável por 34,2% das reclamações no mês.

No último mês do ano, a Supervia liderou as insatisfações tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto nas Ouvidorias das Concessionárias, no entanto, foi na Agetransp que a Concessionária se destacou em reclamações, sendo responsável por 84,62% das insatisfações. Nas próprias Concessionárias, apresentou 51,48% das reclamações. Em ambos, a Supervia apresentou a terceira maior redução percentual de reclamações, sendo de 48% nesta Agência e 35% na Concessionária.

Nesta Ouvidoria, o ramal mais reclamado foi o de Japeri, totalizando 24,24% das insatisfações. No entanto, na Ouvidoria da própria Concessionária, Deodoro ficou responsável por 37,04% das queixas. Ainda assim, na Supervia, Japeri foi o segundo ramal mais reclamado, correspondendo a 23,25% das reclamações, um percentual parecido com o apresentado nessa Ouvidoria.

Em relação aos assuntos de insatisfação, a operação da Supervia correspondeu a 15,15% das reclamações.

Nos registros da própria Concessionária, segurança nos trens apareceu como assunto mais reclamado, representando 19,37% das insatisfações.

Referente ao MetrôRio, também foram evidenciadas reduções nos números de reclamações, sendo de 78% nesta Ouvidoria e de 37% na Ouvidoria do MetrôRio, ambas as reduções em relação ao mês de dezembro 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 foi sobre a Linha 2. Na Ouvidoria da própria Concessionária, a Linha 1 foi a que obteve maior número de insatisfações, correspondendo a 33,5% sendo 148 das 442 reclamações.

Nesta Ouvidoria houve 5 reclamações, sendo as mesmas sobre cartão, logística de embarque e desembarque, operação, ressarcimento e escada rolante ao passo que no MetrôRio, 23,20% das insatisfações tiveram como objeto principal o cartão giro.

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 93% e 91% em relação ao mesmo mês do ano passado.

Em relação aos assuntos mais reclamados, houve registros de uma reclamação sobre telefone da Concessionária e outra sobre logística de embarque e desembarque. Ambas as reclamações não tiveram a estação informada. Nota-se que o assunto outros foi o mais reclamado diretamente na Ouvidoria da CCR Barcas, correspondendo a 27,27% das reclamações registradas no mês. Logo após, manutenção e conservação, banheiros e higiene e colaborador foram responsáveis por 15,18% das insatisfações. Além disto, 54,55% das reclamações foram motivadas por problemas dentro das embarcações. Das linhas de reclamação, 63,6% das

Insatisfações foram em relação a linha Praça XV – Arariboia ao passo que 36,4% foi em relação a linha Paquetá – Praça XV.

Não houve reclamações sobre a Rota 116 nos meses de dezembro de 2020 e 2019. Devido a problemas técnicos na Concessionária, não foi possível obter os dados referente ao mês de dezembro de 2020.

Em dezembro de 2020, houve uma reclamação acerca da CCR Via Lagos. O teor da mesma se tratava do atendimento recebido no pedágio para usuários que fazem pagamento em débito. No ano anterior, a Ouvidoria da Agetransp havia registrado 2 reclamações sobre a Concessionária, correspondendo assim a uma redução de 50% das reclamações. Nos dados referentes às reclamações realizadas nas Concessionárias, a CCR Via Lagos foi responsável por 0,53% das insatisfações. Além disto, houve redução de 29% deste tipo de manifestação. No Mês foram 5 reclamações tendo os seguintes teores: mal atendimento, funcionamento do 0800, local de pagamento em débito, troco errado e colaborador de pedágio.

Rio de Janeiro, 19 de janeiro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5