



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Abril 2021



Tel: 0800 825 9796

E-mail: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)

# Estrutura da Ouvidoria

João Bosco de Lima

**Ouvidor**

José Carlos Gonçalves Martins

**Assessor**

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

**Analista de Regulação**

Leticia Kerscker Lima

**Assistente de Ouvidoria**

Nayara Miranda Barreto Coelho

**Assistente de Ouvidoria**

Ricardo Ynsua dos Santos

**Assistente de Ouvidoria**

Rodrigo de Souza Pimentel

**Assistente de Ouvidoria**

Gabriel Herculano Varanda

**Estagiário da Ouvidoria**



# Índice

Introdução .....	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp - Abril 2021 .....	7
1.1 Manifestações por Tipo .....	7
1.2 Canal das Manifestações .....	7
1.3 Unidade de referência das manifestações .....	8
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - abril 2021 .....	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações .....	9
2.2 Assunto das reclamações .....	10
2.2 Categoria das reclamações.....	11
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	11
3.1 Categoria das reclamações.....	12
3.2 Assunto das reclamações .....	12
3.3 Ramais das reclamações .....	13
3.4 Estação das reclamações .....	13
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio .....	14
4.1 Categoria das reclamações.....	15
4.2 Assunto das reclamações .....	15
4.3 Linha das reclamações .....	16
4.4 Estação das Reclamações.....	16
4.5 Campanha Virtual: Aumento no metrô não! .....	17
4.5.1 Teor das Manifestações .....	17
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas.....	19
5.1 Categoria das reclamações.....	19
5.2 Assunto das reclamações .....	20
5.3 Estação das reclamações .....	20
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos .....	21

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116 .....	22
7.1 Categoria e assunto das Reclamações.....	22
8 Manifestações Supervia .....	23
8.1 Manifestações por Tipo.....	24
8.2 Manifestações por Ramal.....	24
8.3 Reclamações por Ramal.....	25
8.4 Reclamações por assunto.....	25
8.5 Ramal Belford Roxo .....	28
8.6 Ramal Deodoro .....	29
8.5 Ramal Guapimirim .....	30
8.6 Ramal Japeri.....	31
8.7 Ramal Paracambi.....	32
8.8 Ramal Santa Cruz.....	33
8.9 Ramal Saracuruna .....	34
8.10 Ramal Vila Inhomirim .....	35
8.11 Assunto das Manifestações por tipo .....	36
9 Manifestações MetrôRio .....	40
9.1 Manifestações por Linha e Tipo .....	41
9.2 Categoria das Manifestações.....	42
9.3 Categoria das Reclamações .....	44
9.4 Motivo das Reclamações .....	45
9.5 Manifestações Linha 1 .....	46
9.6 Manifestações Linha 2 .....	49
9.7 Manifestações Linha 4 .....	53
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	56
10 Manifestações CCR Barcas .....	61
10.1 Manifestações por Tipo.....	62
10.2 Reclamações por Linha e Motivo .....	62

10.3 Classificação das reclamações .....	63
11 Manifestações CCR Via Lagos .....	64
11.1 Manifestações por tipo .....	65
11.2 Classificação das reclamações .....	65
12 Manifestações Rota 116 .....	66
12.1 Manifestações por Tipo .....	66
12.2 Reclamações por classificação e assunto .....	67
Conclusão .....	68

# Introdução

A Ouvidoria da Agetransp vem, por intermédio do presente documento, dispor sobre as demandas dos usuários em relação às Concessionárias reguladas pela AGETRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro).

A Agetransp é responsável por regular e fiscalizar as Concessionárias Supervia, MetrôRio, CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116. Diante disto, a Ouvidoria objetiva praticar uma Ouvidoria ativa, apresentando o presente relatório, que contém as estatísticas das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria, em todo o mês de abril do ano de 2021.

Além disto, o documento detalha, por Concessionária, as demandas estatísticas realizadas diretamente nas Ouvidorias das Concessionárias, considerando que as Concessionárias encaminham à essa Ouvidoria relatórios mensais com o detalhamento dos atendimentos, prática prevista no Art.18º da **Resolução AGETRANSP Nº 25 DE 23/12/2014**.

No que tange às análises apresentadas no relatório, todas as tabelas e gráficos foram feitos baseados nos dados da própria Ouvidoria da Agência e das bases de dados fornecidas pelas Concessionárias reguladas, conforme o fato supracitado.

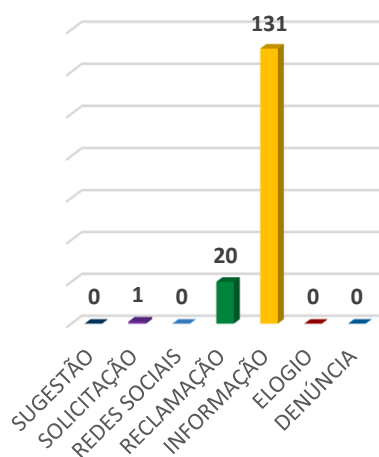
O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias, auxiliar na tomada de decisão, prestar os devidos esclarecimentos aos cidadãos e ser o principal mediador entre os usuários e os serviços públicos de transporte concedidos pela AGETRANSP.

# 1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp - Abril 2021

## 1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	131	86,18%
RECLAMAÇÃO	20	13,16%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	1	0,66%
SUGESTÃO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>

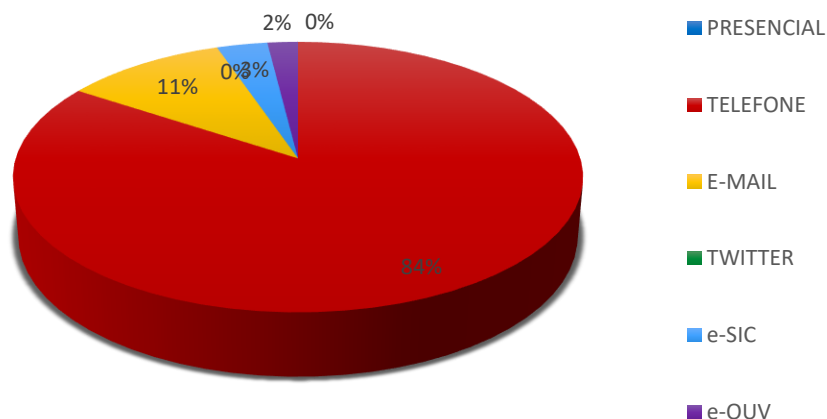
MANIFESTAÇÕES POR TIPO



## 1.2 Canal das Manifestações

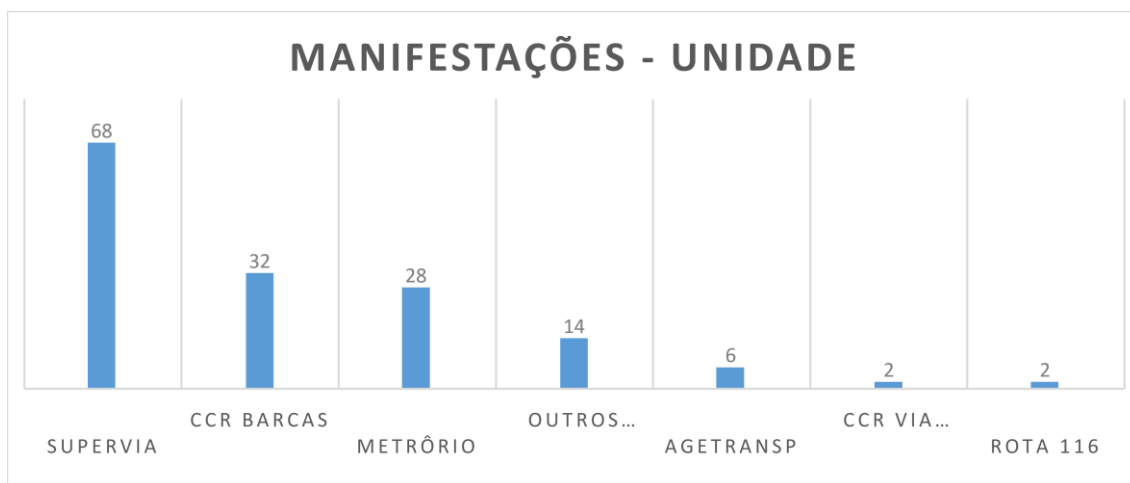
MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONE	0	0	8	120	0	0	128
E-MAIL	0	0	12	3	1	0	16
TWITTER	0	0	0	0	0	0	0
e-SIC	0	0	0	5	0	0	5
e-OUV	0	0	0	3	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>131</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>152</b>

MANIFESTAÇÕES POR CANAL

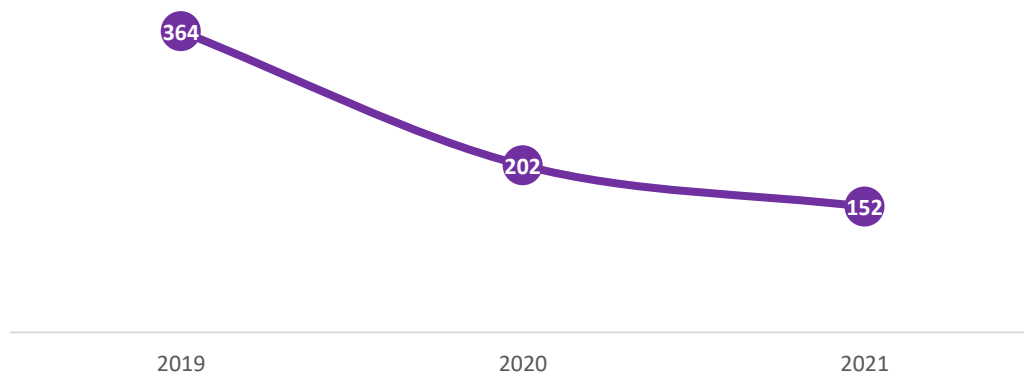


### 1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Supervia	68	44,74%
CCR Barcas	32	21,05%
MetrôRio	28	18,42%
Outros Orgãos	14	9,21%
Agetransp	6	3,95%
CCR Via Lagos	2	1,32%
Rota 116	2	1,32%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

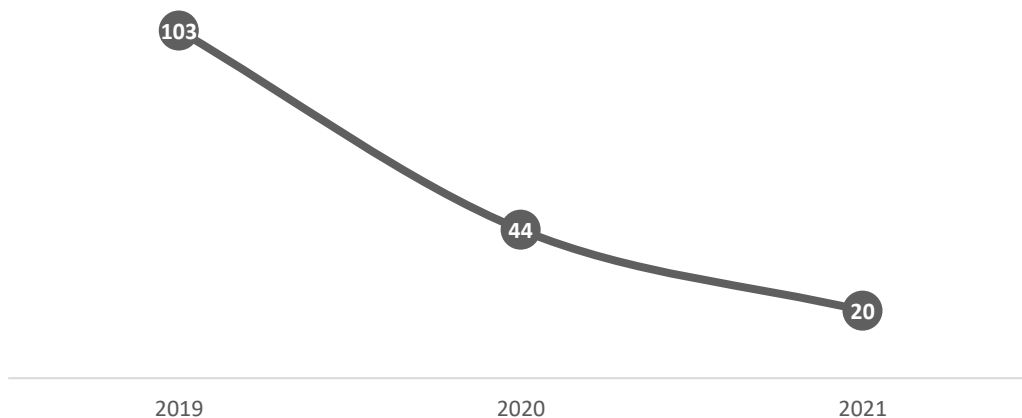


### Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



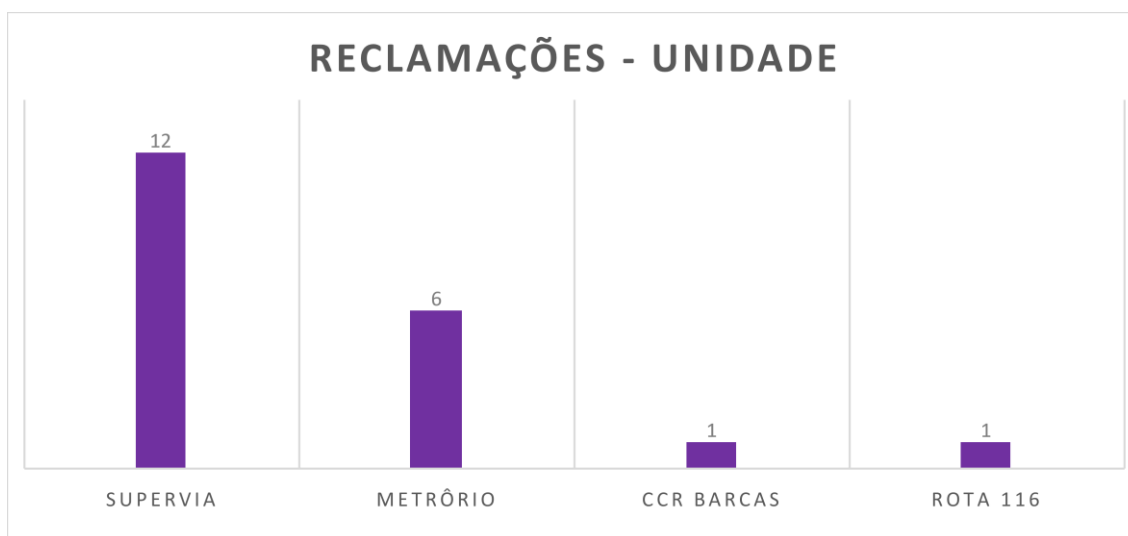
## 2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - abril 2021

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



### 2.1 Unidade de referência das Reclamações

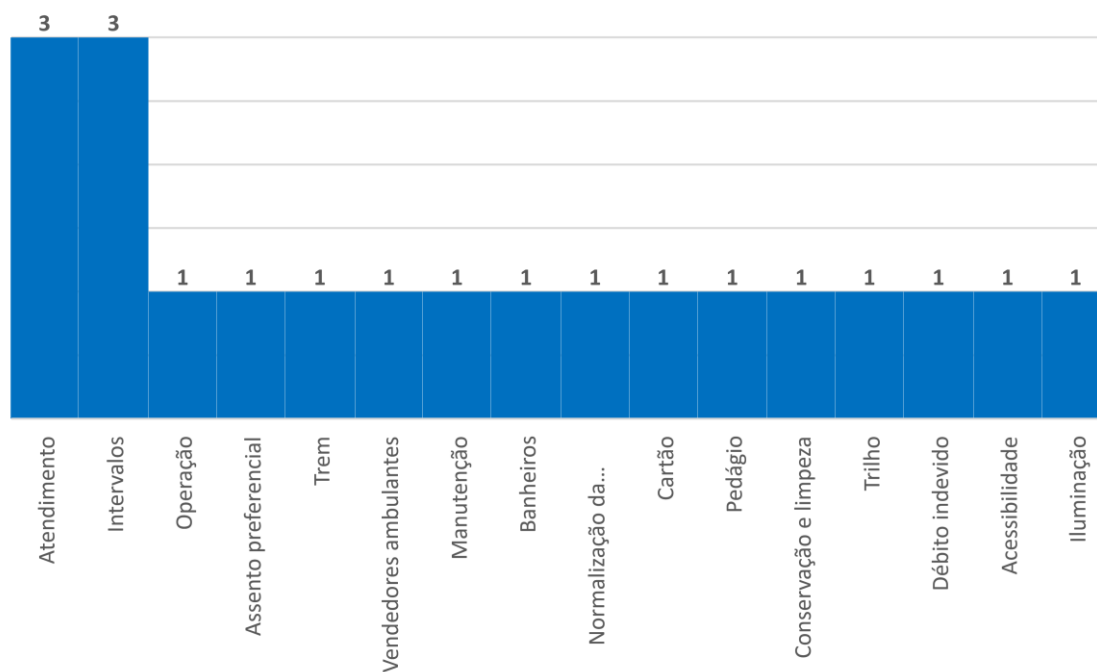
Unidade	Reclamações	%
Supervia	12	60,00%
MetrôRio	6	30,00%
CCR Barcas	1	5,00%
Rota 116	1	5,00%
TOTAL	20	100,00%



## 2.2 Assunto das reclamações

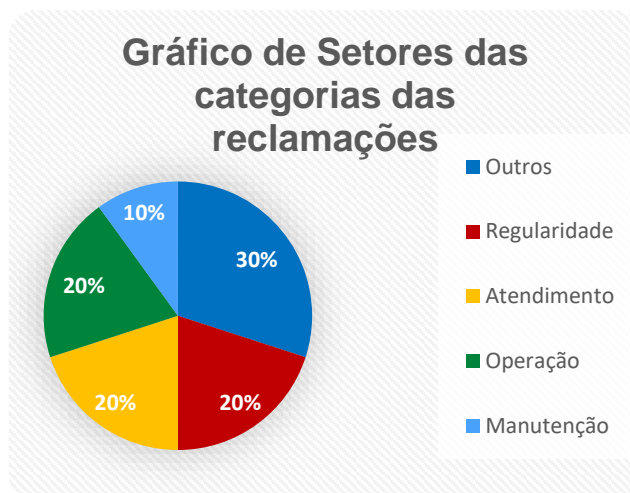
Assunto	Frequência	%
Atendimento	3	15,00%
Intervalos	3	15,00%
Operação	1	5,00%
Assento preferencial	1	5,00%
Trem	1	5,00%
Vendedores ambulantes	1	5,00%
Manutenção	1	5,00%
Banheiros	1	5,00%
Normalização da Operação	1	5,00%
Cartão	1	5,00%
Pedágio	1	5,00%
Conservação e limpeza	1	5,00%
Trilho	1	5,00%
Débito indevido	1	5,00%
Acessibilidade	1	5,00%
Iluminação	1	5,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>1</b>

### Assunto das Reclamações



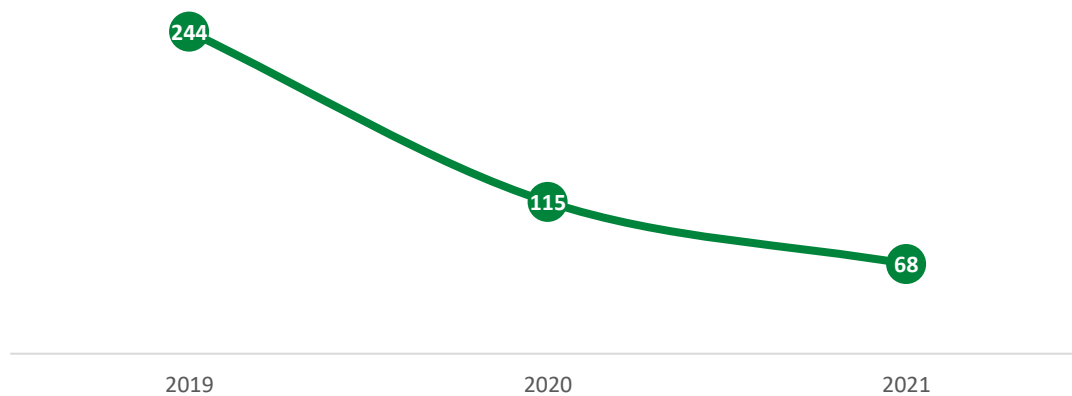
## 2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Outros	6	30,00%
Regularidade	4	20,00%
Atendimento	4	20,00%
Operação	4	20,00%
Manutenção	2	10,00%
Total	20	100,00%

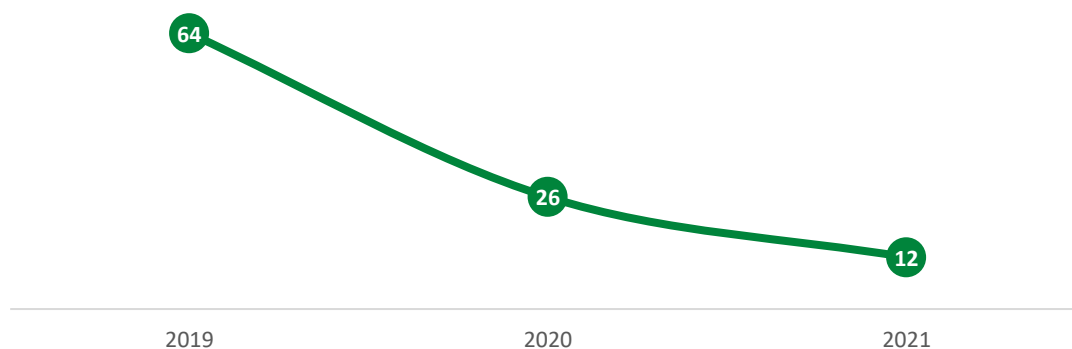


## 3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

### Manifestações - Supervia

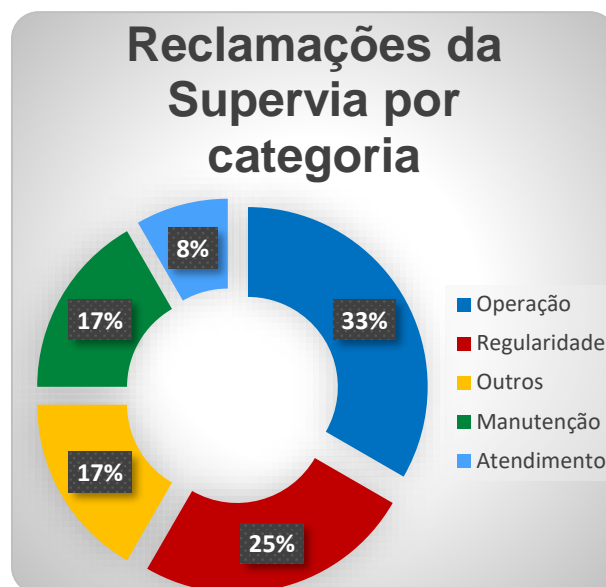


### Reclamações - Supervia



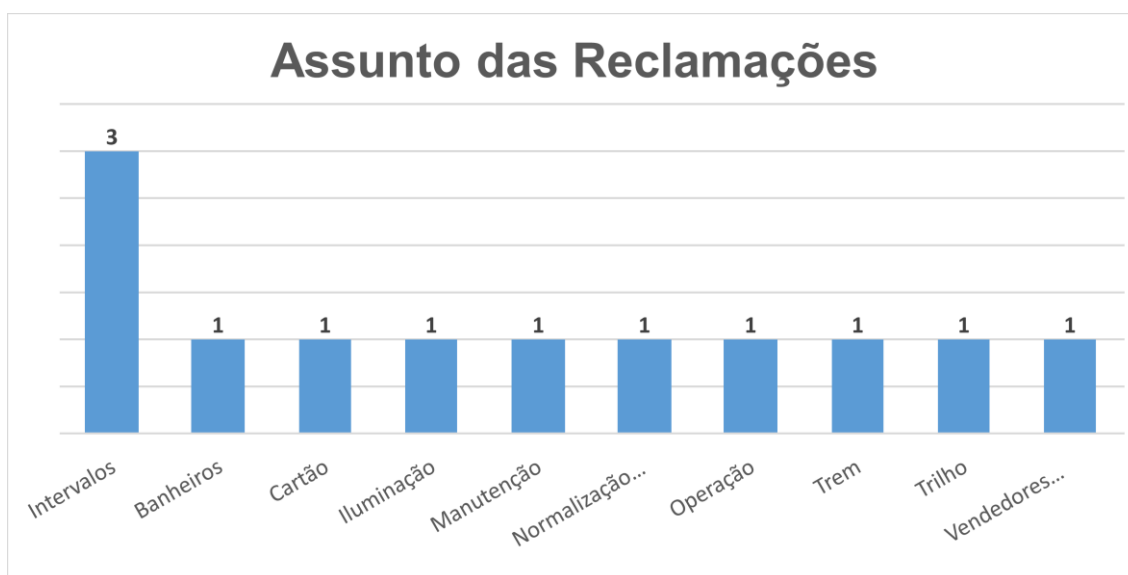
### 3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Operação	4	33,3%
Regularidade	3	25,0%
Outros	2	16,7%
Manutenção	2	16,7%
Atendimento	1	8,3%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>



### 3.2 Assunto das reclamações

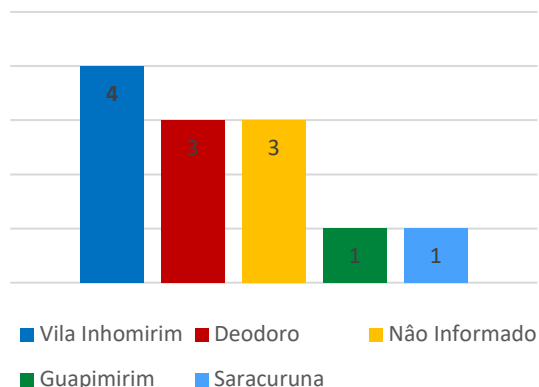
Assunto	Total	%
Banheiros	1	8,33%
Cartão	1	8,33%
Iluminação	1	8,33%
Intervalos	3	25,00%
Manutenção	1	8,33%
Normalização da Operação	1	8,33%
Operação	1	8,33%
Trem	1	8,33%
Trilho	1	8,33%
Vendedores ambulantes	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



### 3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Vila Inhomirim	4	33,33%
Deodoro	3	25,00%
Não Informado	3	25,00%
Guapimirim	1	8,33%
Saracuruna	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

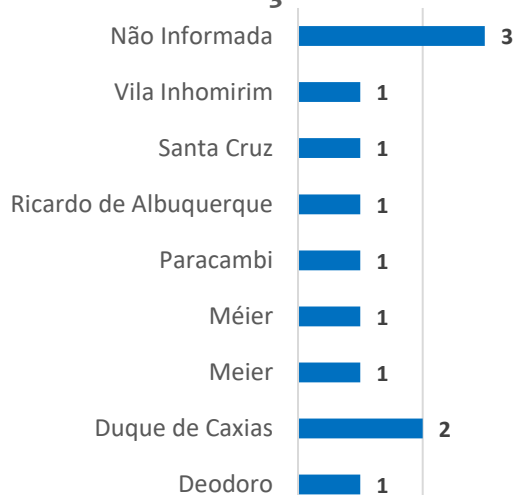
#### Ramais das Reclamações



### 3.4 Estação das reclamações

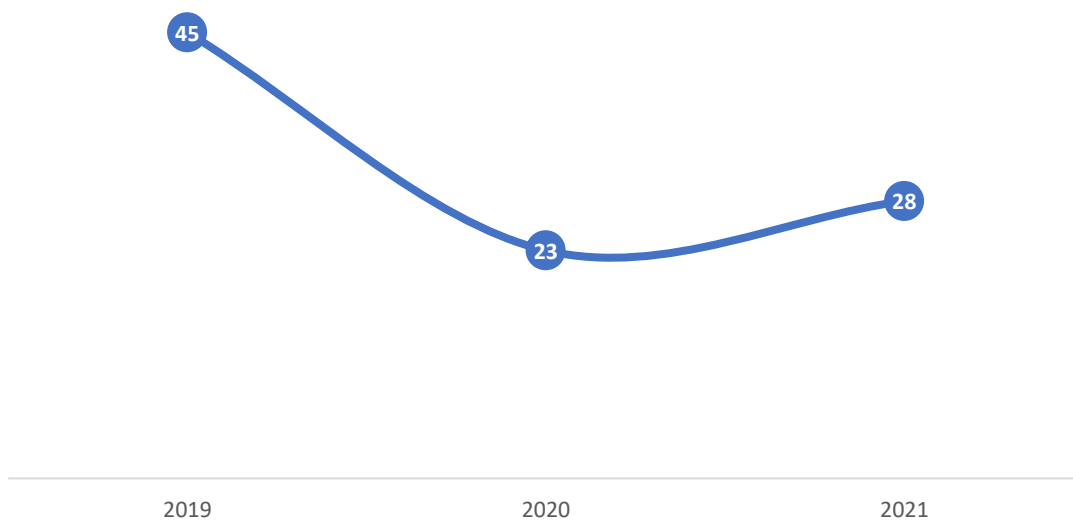
Estação	Total	%
Deodoro	1	8,33%
Duque de Caxias	2	16,67%
Meier	1	8,33%
Méier	1	8,33%
Paracambi	1	8,33%
Ricardo de Albuquerque	1	8,33%
Santa Cruz	1	8,33%
Vila Inhomirim	1	8,33%
Não Informada	3	25,00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

#### Reclamações por Estação

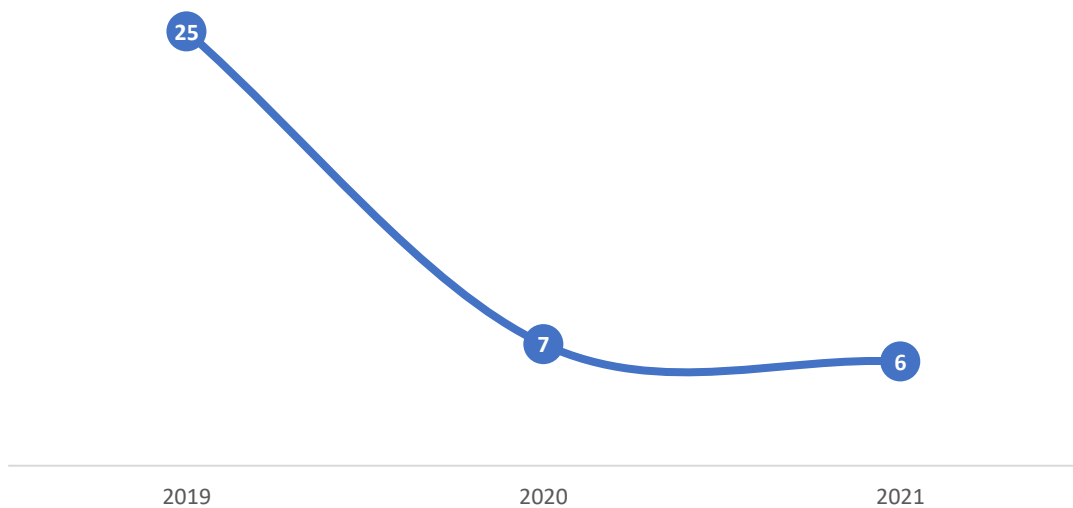


## 4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



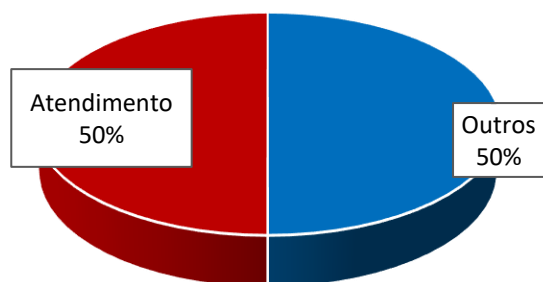
Reclamações - MetrôRio



## 4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Outros	3	50,00%
Atendimento	3	50,00%
Total	6	100%

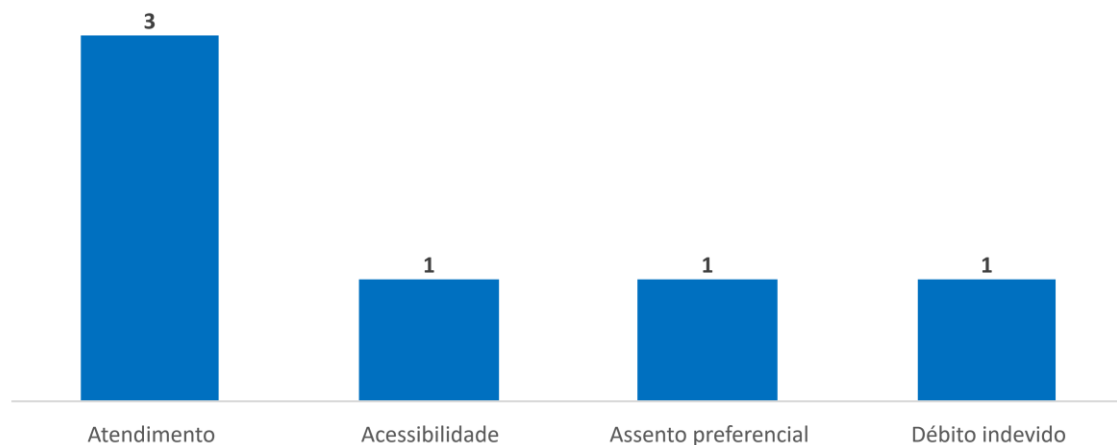
### Reclamações por Categoria



## 4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atendimento	3	50,00%
Acessibilidade	1	16,67%
Assento preferencial	1	16,67%
Débito indevido	1	16,67%
Total	6	100%

### Reclamações por Assunto



### 4.3 Linha das reclamações

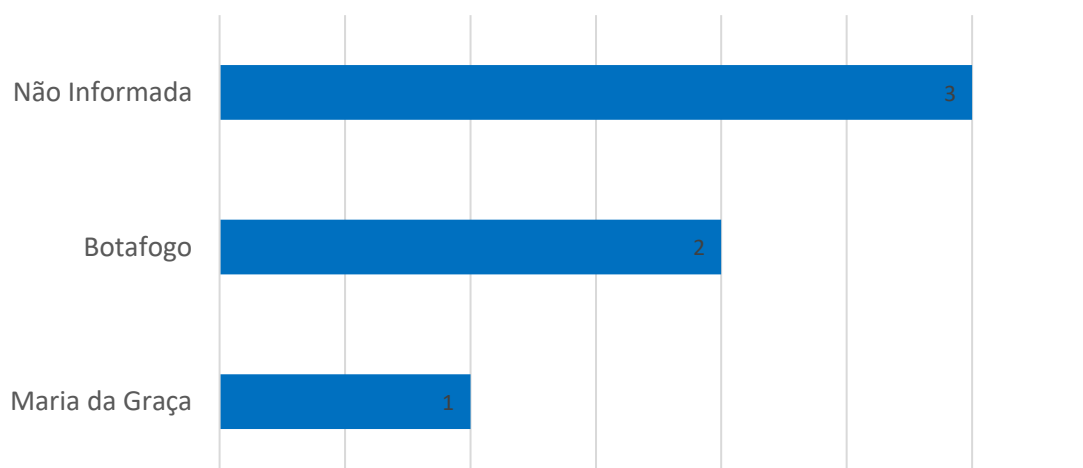
Linha	Total	%
Linha 2	4	66,67%
Não Informada	2	33,33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>



### 4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informada	3	50,00%
Botafogo	2	33,33%
Maria da Graça	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

### Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



## 4.5 Campanha Virtual: Aumento no metrô não!

Como é de comum conhecimento, anualmente há o reajuste tarifário das Concessionárias baseado no índice IGP-M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas.

Segundo a **Deliberação AGETRANSP/CD Nº 1169 DE 23/02/2021**, que autorizava, através de seus Artigos 2º e 3º, a cobrança da Tarifa Padrão Unitária no valor arredondado de R\$ 6,30 (seis reais e trinta centavos), a partir do dia 02 de abril de 2021.

Do mesmo modo, em seu Art. 5º, recomenda ao Poder Concedente, pela Secretaria de Estado de Transportes e à Concessionária, diante do agravamento das condições socioeconômicas dos usuários do sistema metro-ferroviário, em decorrer da pandemia do coronavírus, a procurarem forma de subsídio ou qualquer outra forma de compensação, de modo a garantir a modicidade e a justiça tarifária, avaliando as condições efetivas que possam minimizar os problemas decorrentes do reajuste tarifário hora homologado;

Após a ampla divulgação e devido à proximidade da data de alteração, usuários insatisfeitos com a autorização sobrecarregaram o canal eletrônico da Ouvidoria (e-mail) com mensagens replicadas acerca do tema.

Além disto, no dia 1º de abril de 2021, a Secretaria Estadual de Transportes do Rio de Janeiro decidiu adiar por 30 dias o reajuste de preço na tarifa do Metrô Rio.

### 4.5.1 Teor das Manifestações

A partir do dia 22/03/2021, esta Ouvidoria passou a receber e-mails repetidos de diversos remetentes com o seguinte teor:

O Rio de Janeiro está atravessando sua pior crise em décadas, ainda mais agravada pela pandemia da Covid-19, situação que estamos vivendo há um ano. O aumento proposto para a tarifa do Metrô é inaceitável - R\$1,30 de uma só vez é um reajuste sem precedentes, além de significar um impacto enorme para o bolso dos trabalhadores e trabalhadoras.

Neste momento, os usuários do metrô são, em sua maioria, pessoas

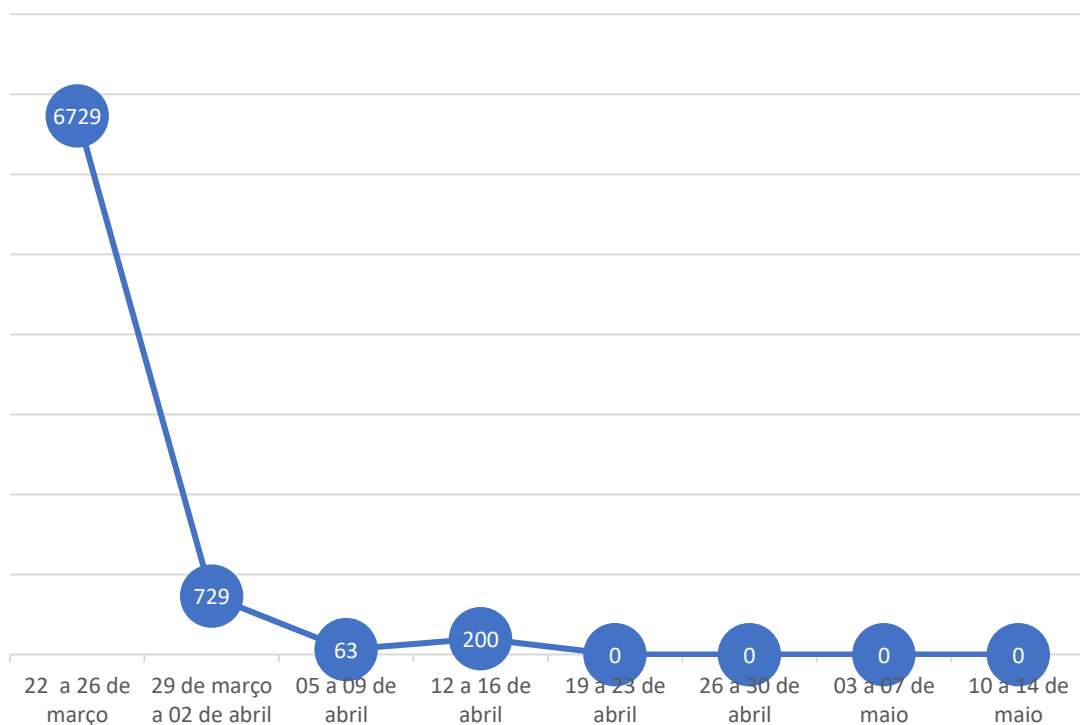
que estão se expondo ao risco do vírus porque precisam continuar se deslocando para trabalhar. Não é razoável que justamente essas pessoas precisem pagar a conta para o serviço continuar funcionando. Isso é um absurdo!

Por isso, vim pedir que os senhores reconsiderem esta decisão e cancelem o aumento!

Atenciosamente,

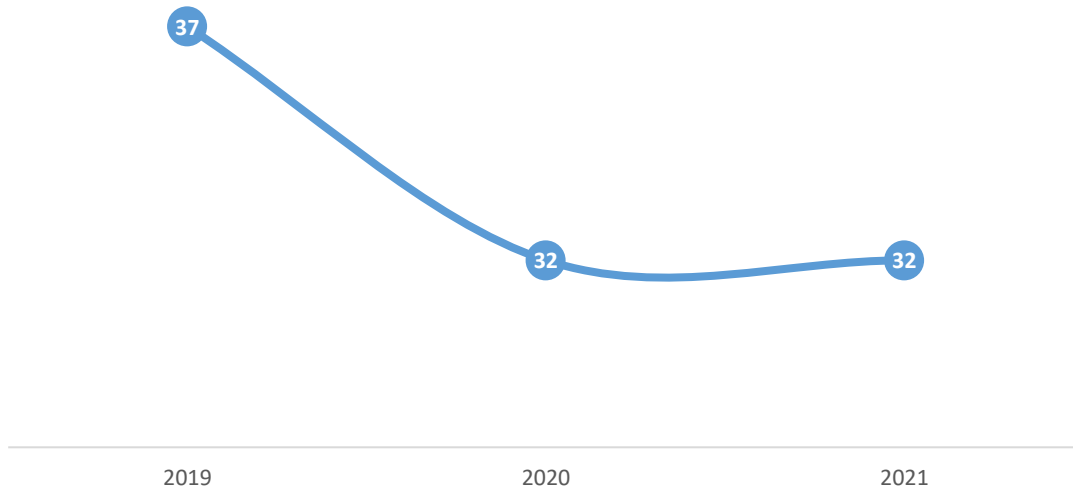
Entre 29 de março e 30 de abril foram recebidos 992 e-mails acerca da campanha virtual. No entanto, não foram recebidos e-mails acerca do tema nas últimas semanas do mês.

#### Campanha Virtual: Aumento no metrô não!

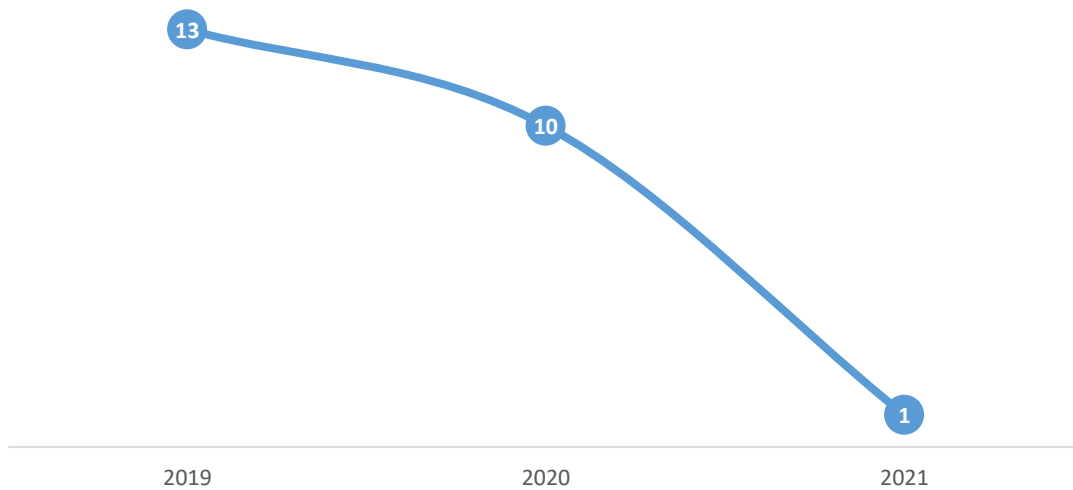


## 5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

### Manifestações - CCR Barcas



### Reclamações - CCR Barcas



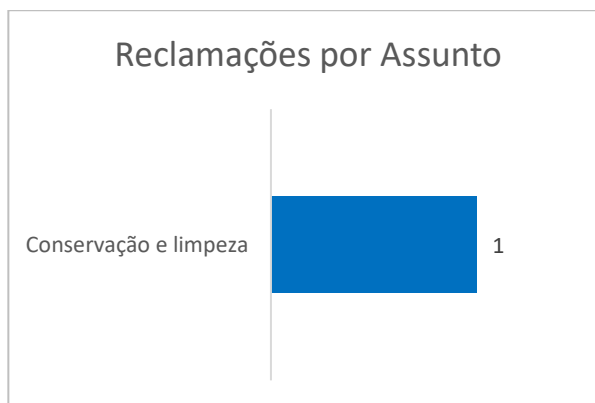
### 5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>



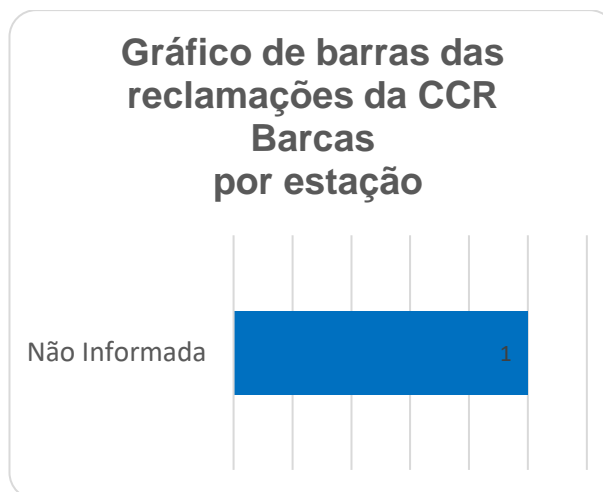
## 5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Conservação e limpeza	1	100,00%
Total	1	100%



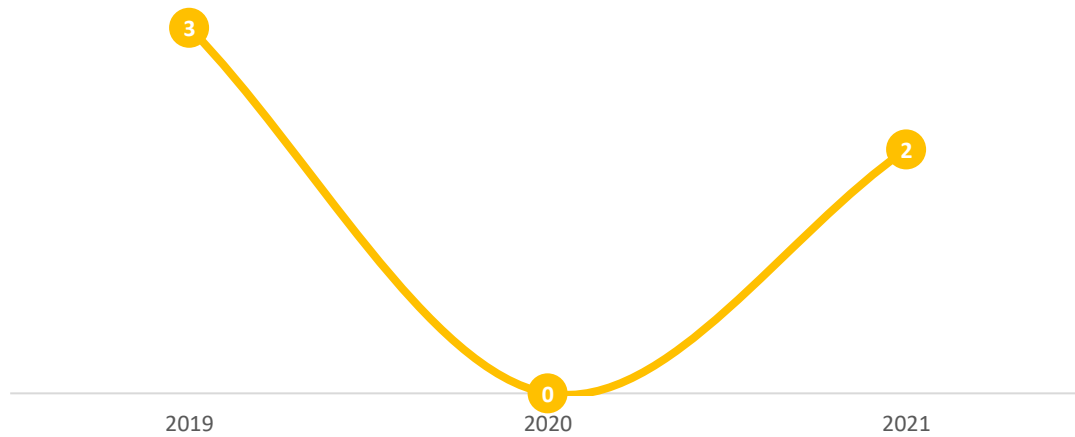
## 5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Não Informada	1	100,00%
Total	1	100%

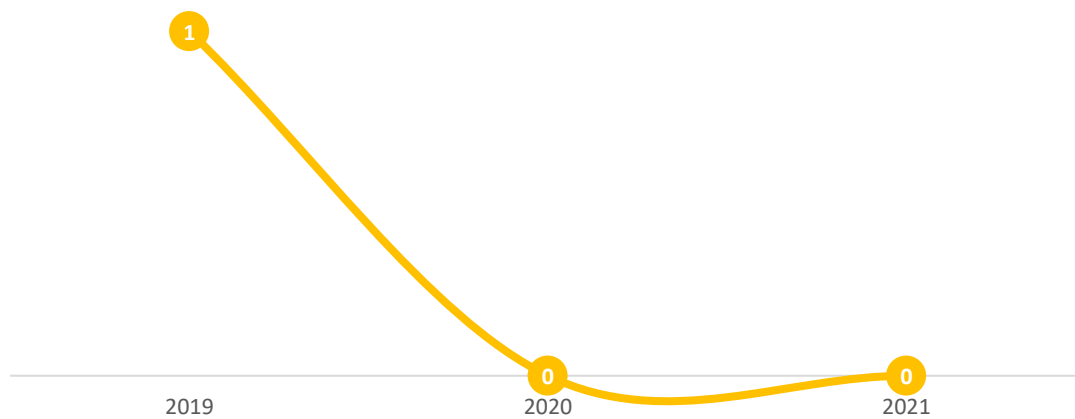


## 6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

### Manifestações - CCR Via Lagos



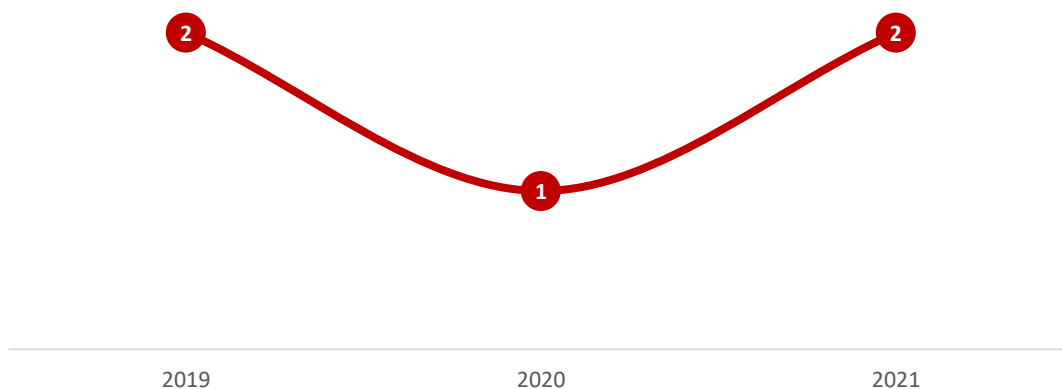
### Reclamações - CCR Via Lagos



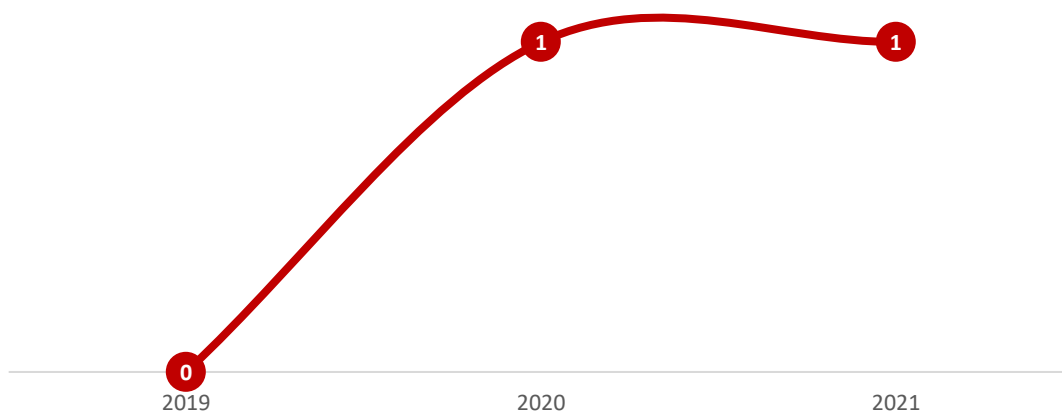
Não houve reclamações acerca da Concessionária CCR Via Lagos no mês de janeiro de 2021.

## 7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

### Manifestações - Rota 116



### Reclamações - Rota 116



#### 7.1 Categoria e assunto das Reclamações

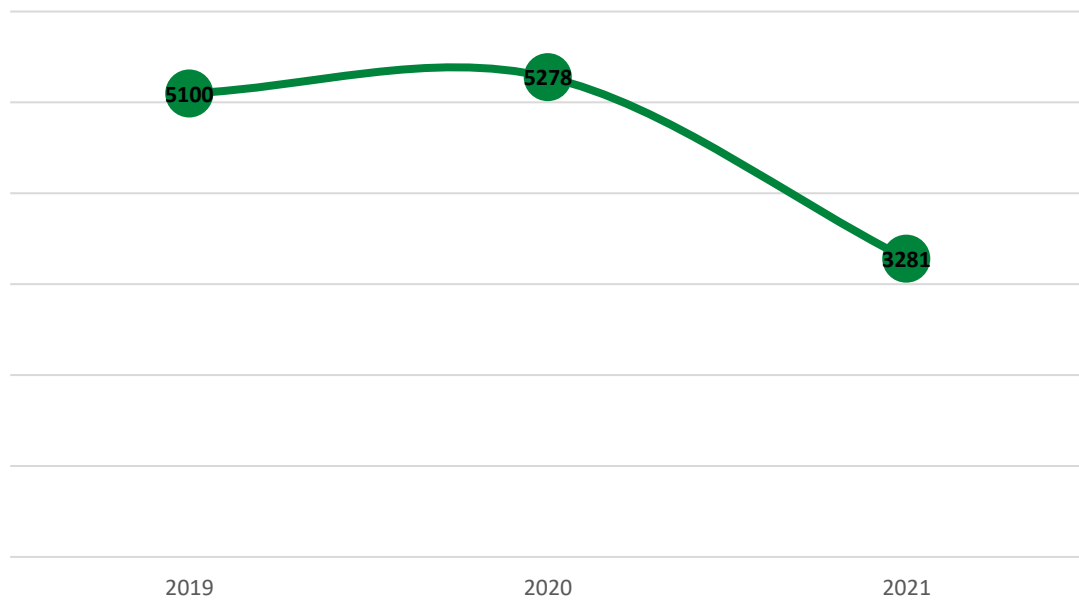
Categorização	Total	%
Outros	1	100,00%
Total	1	100%

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

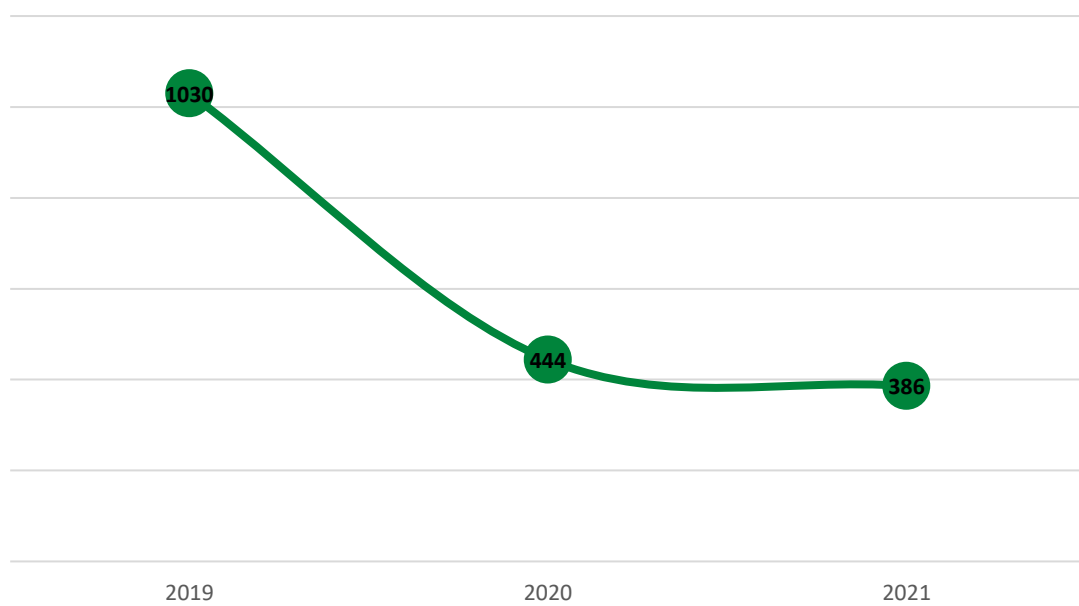


## 8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

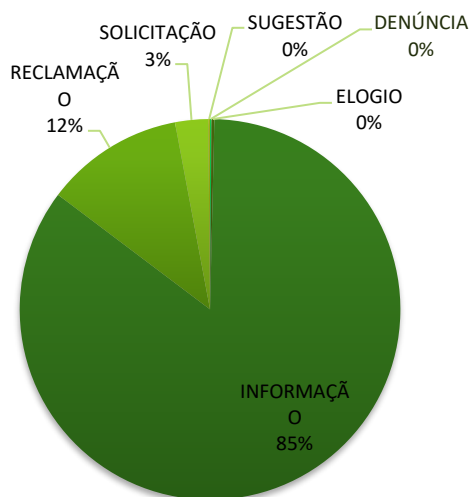




## 8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	4	0,12%
ELOGIO	8	0,24%
INFORMAÇÃO	2786	84,91%
RECLAMAÇÃO	386	11,76%
SOLICITAÇÃO	92	2,80%
SUGESTÃO	5	0,15%
<b>Total</b>	<b>3281</b>	<b>100%</b>

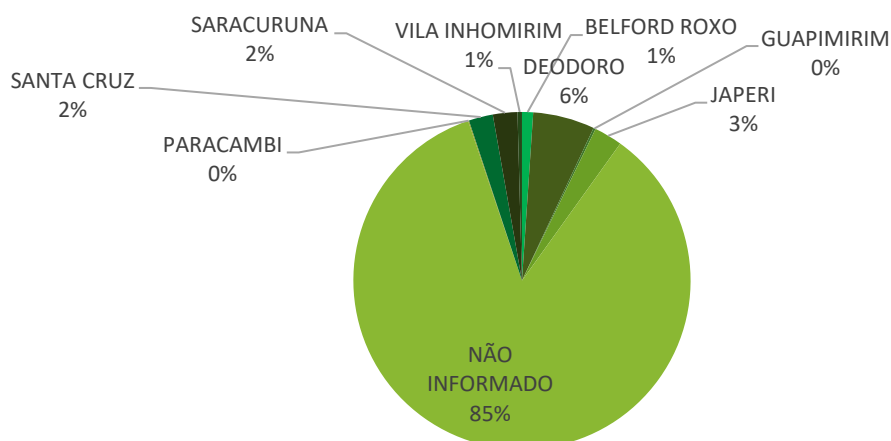
### Supervia - Tipo das Manifestações



## 8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	35	1,07%
DEODORO	194	5,91%
GUAPIMIRIM	7	0,21%
JAPERI	89	2,71%
NÃO INFORMADO	2786	84,91%
PARACAMBI	3	0,09%
SANTA CRUZ	76	2,32%
SARACURUNA	77	2,35%
VILA INHOMIRIM	14	0,43%
<b>Total</b>	<b>3281</b>	<b>100%</b>

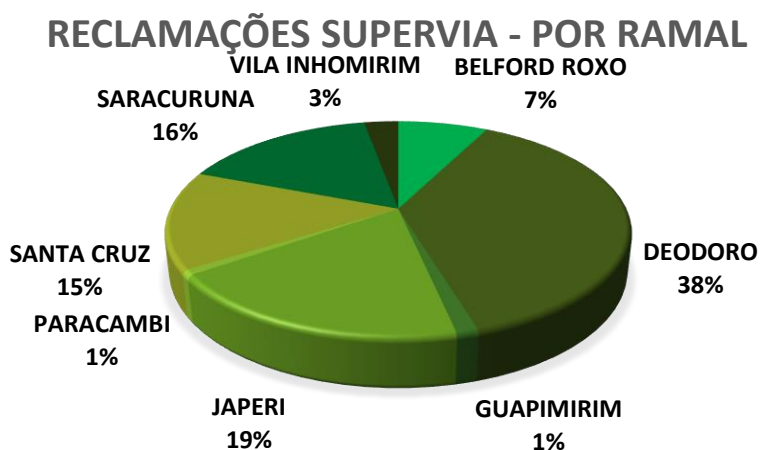
### Manifestações Supervia - Por Ramal





### 8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	29	7,51%
DEODORO	146	37,82%
GUAPIMIRIM	5	1,30%
JAPERI	72	18,65%
PARACAMBI	3	0,78%
SANTA CRUZ	57	14,77%
SARACURUNA	63	16,32%
VILA INHOMIRIM	11	2,85%
<b>Total</b>	<b>386</b>	<b>100%</b>



### 8.4 Reclamações por assunto

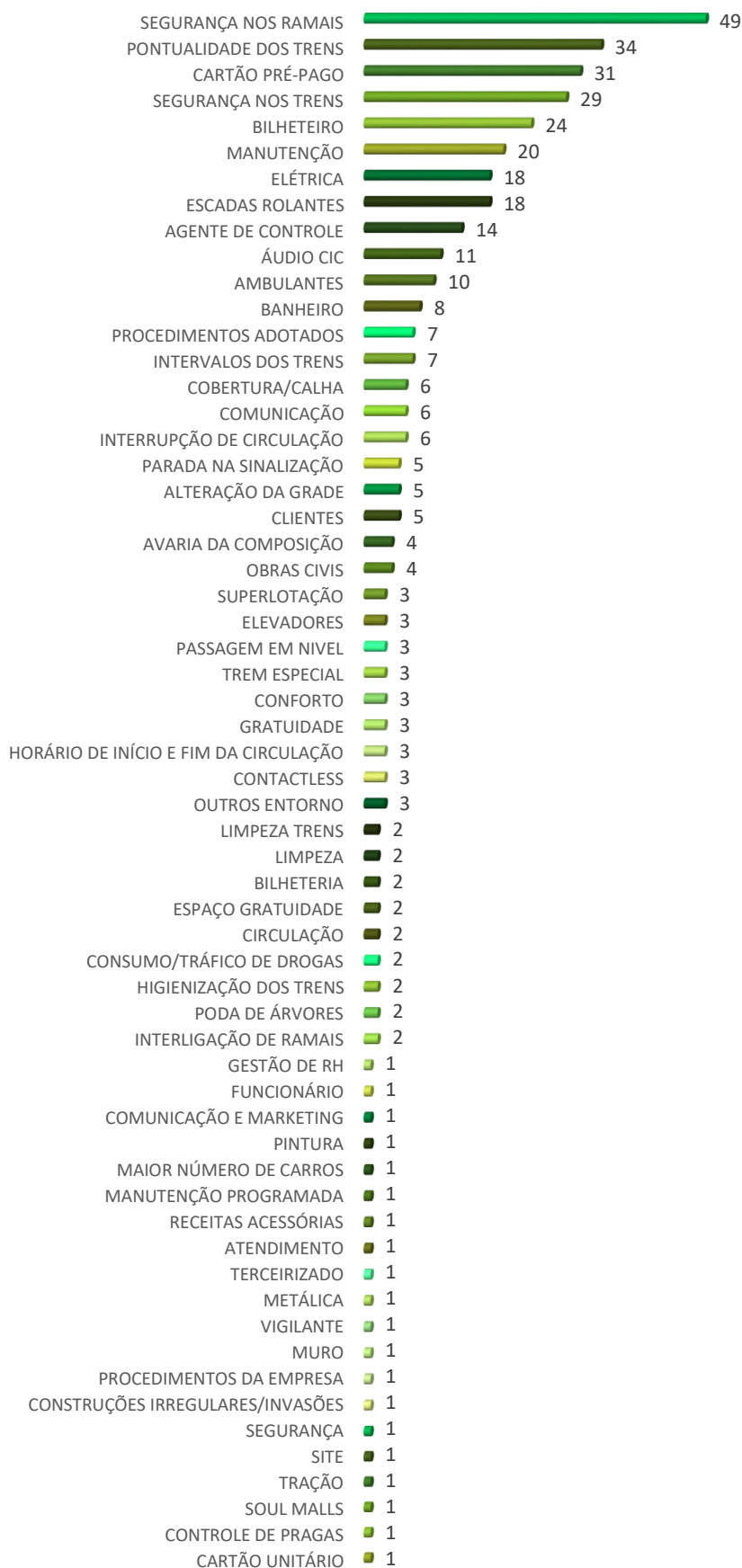
Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	49	12,69%
PONTUALIDADE DOS TRENS	34	8,81%
CARTÃO PRÉ-PAGO	31	8,03%
SEGURANÇA NOS TRENS	29	7,51%
BILHETEIRO	24	6,22%
MANUTENÇÃO	20	5,18%
ELÉTRICA	18	4,66%
ESCADAS ROLANTES	18	4,66%
AGENTE DE CONTROLE	14	3,63%
ÁUDIO CIC	11	2,85%
AMBULANTES	10	2,59%
BANHEIRO	8	2,07%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	7	1,81%
INTERVALOS DOS TRENS	7	1,81%
COBERTURA/CALHA	6	1,55%
COMUNICAÇÃO	6	1,55%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	6	1,55%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	5	1,30%



ALTERAÇÃO DA GRADE	5	1,30%
CLIENTES	5	1,30%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	4	1,04%
OBRAS CIVIS	4	1,04%
SUPERLOTAÇÃO	3	0,78%
ELEVADORES	3	0,78%
PASSAGEM EM NIVEL	3	0,78%
TREM ESPECIAL	3	0,78%
CONFORTO	3	0,78%
GRATUIDADE	3	0,78%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	3	0,78%
CONTACTLESS	3	0,78%
OUTROS ENTORNO	3	0,78%
LIMPEZA TRENS	2	0,52%
LIMPEZA	2	0,52%
BILHETERIA	2	0,52%
ESPAÇO GRATUIDADE	2	0,52%
CIRCULAÇÃO	2	0,52%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,52%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	2	0,52%
PODA DE ÁRVORES	2	0,52%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	2	0,52%
GESTÃO DE RH	1	0,26%
FUNCIONÁRIO	1	0,26%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	0,26%
PINTURA	1	0,26%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	1	0,26%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	1	0,26%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	0,26%
ATENDIMENTO	1	0,26%
TERCEIRIZADO	1	0,26%
METÁLICA	1	0,26%
VIGILANTE	1	0,26%
MURO	1	0,26%
PROCEDIMENTOS DA EMPRESA	1	0,26%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	0,26%
SEGURANÇA	1	0,26%
SITE	1	0,26%
TRAÇÃO	1	0,26%
SOUL MALLS	1	0,26%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,26%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,26%
<b>Total</b>	<b>386</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Supervia - Por Assunto

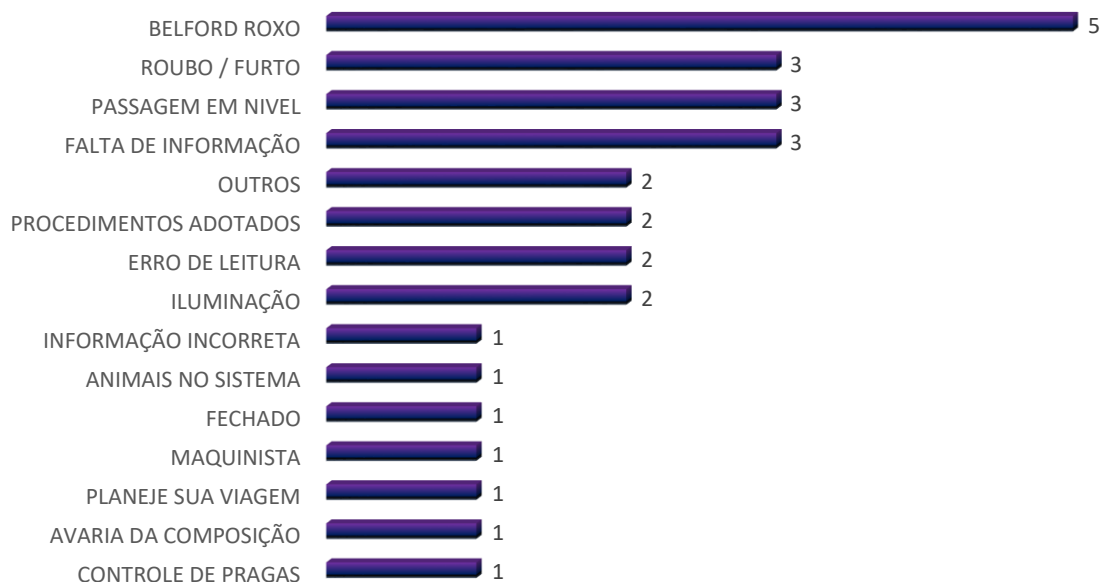




## 8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	5	17,24%
ROUBO / FURTO	3	10,34%
PASSAGEM EM NIVEL	3	10,34%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	10,34%
OUTROS	2	6,90%
PROCEDIMENTOS		
ADOTADOS	2	6,90%
ERRO DE LEITURA	2	6,90%
ILUMINAÇÃO	2	6,90%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	3,45%
ANIMAIS NO SISTEMA	1	3,45%
FECHADO	1	3,45%
MAQUINISTA	1	3,45%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	3,45%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	3,45%
CONTROLE DE PRAGAS	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



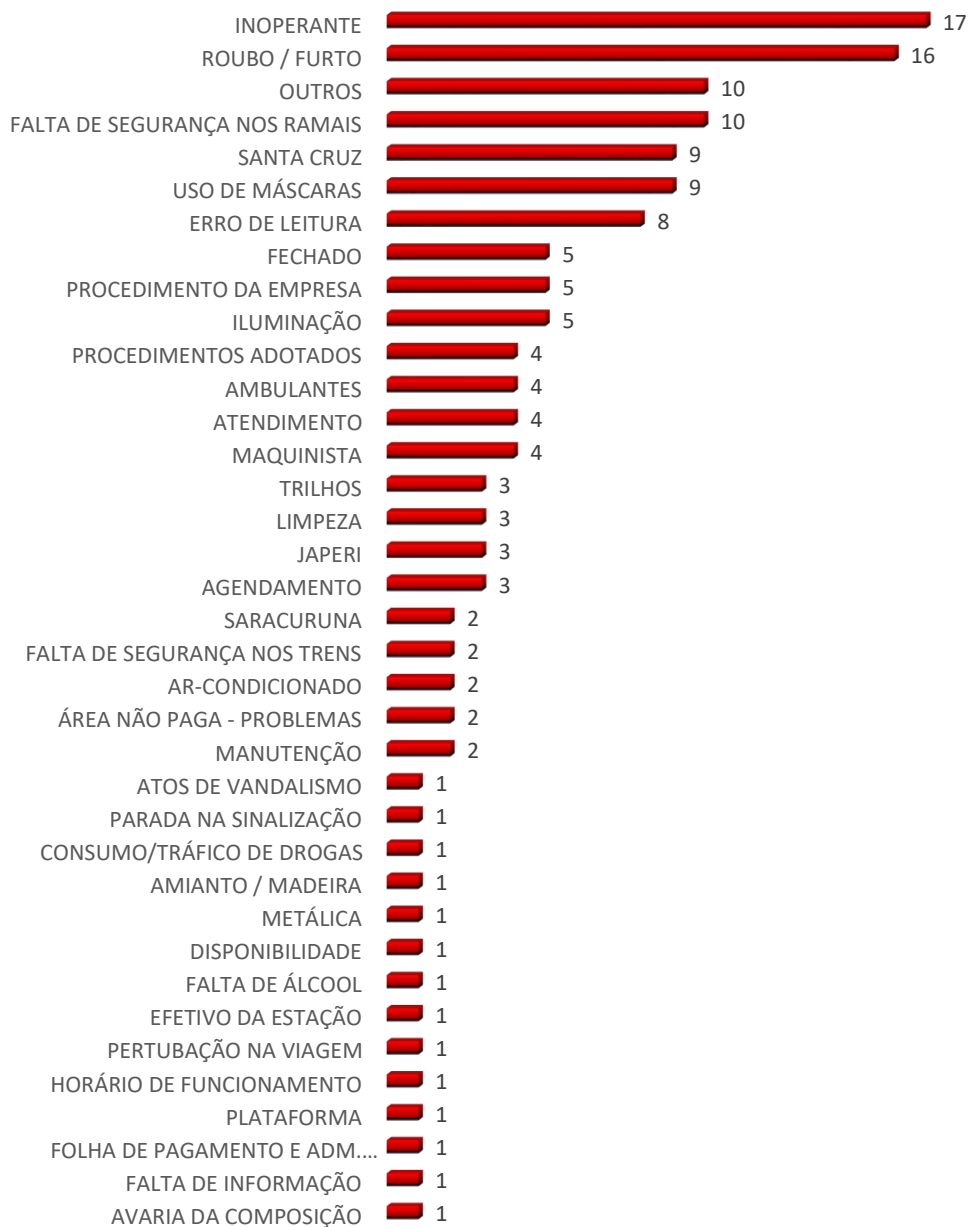


## 8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
INOPERANTE	17	11,64%
ROUBO / FURTO	16	10,96%
OUTROS	10	6,85%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	10	6,85%
SANTA CRUZ	9	6,16%
USO DE MÁSCARAS	9	6,16%
ERRO DE LEITURA	8	5,48%
FECHADO	5	3,42%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	3,42%
ILUMINAÇÃO	5	3,42%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	4	2,74%
AMBULANTES	4	2,74%
ATENDIMENTO	4	2,74%
MAQUINISTA	4	2,74%
TRILHOS	3	2,05%
LIMPEZA	3	2,05%
JAPERI	3	2,05%
AGENDAMENTO	3	2,05%
SARACURUNA	2	1,37%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	2	1,37%
AR-CONDICIONADO	2	1,37%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	1,37%
MANUTENÇÃO	2	1,37%
ATOS DE VANDALISMO	1	0,68%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,68%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,68%
AMIANTO / MADEIRA	1	0,68%
METÁLICA	1	0,68%
DISPONIBILIDADE	1	0,68%
FALTA DE ÁLCOOL	1	0,68%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,68%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,68%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,68%
PLATAFORMA	1	0,68%
FOLHA DE PAGAMENTO E ADM. DE		
RH	1	0,68%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	0,68%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,68%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>



## Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto



## 8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
GUAPIMIRIM	3	60,00%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	20,00%
LIMPEZA	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



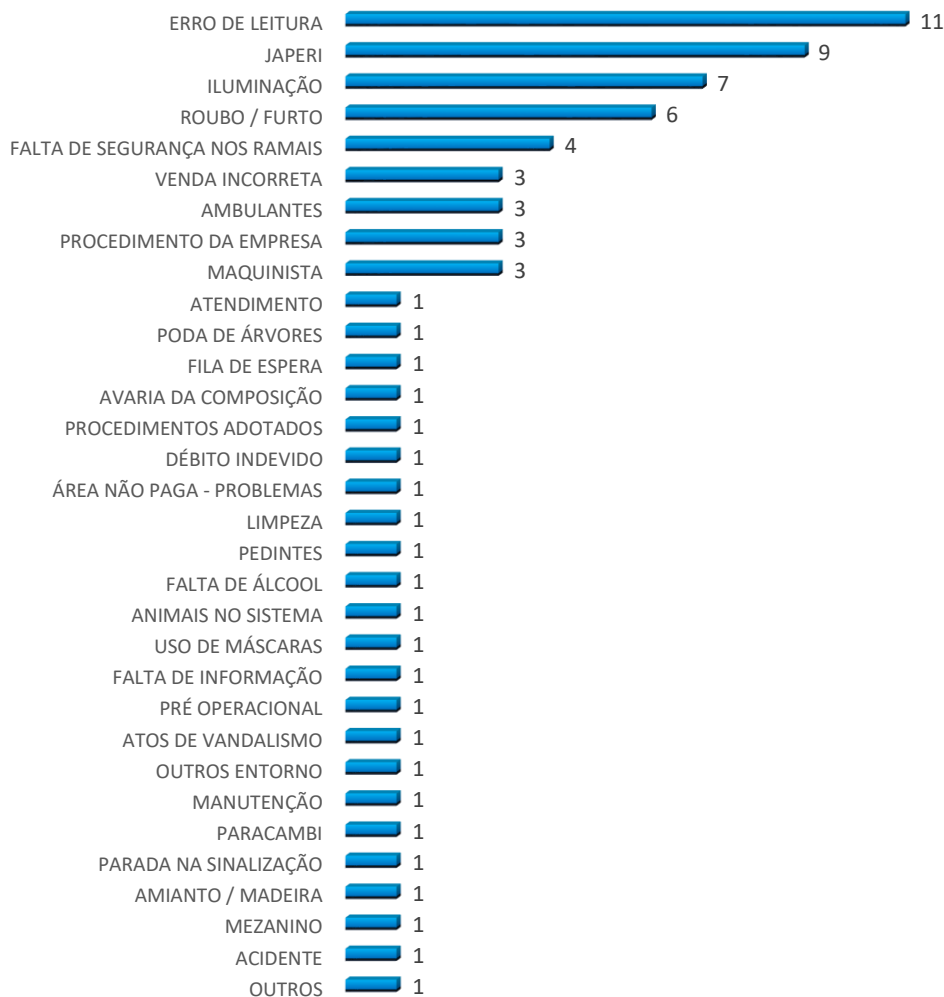


## 8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	11	15,28%
JAPERI	9	12,50%
ILUMINAÇÃO	7	9,72%
ROUBO / FURTO	6	8,33%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	4	5,56%
VENDA INCORRETA	3	4,17%
AMBULANTES	3	4,17%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	4,17%
MAQUINISTA	3	4,17%
ATENDIMENTO	1	1,39%
PODA DE ÁRVORES	1	1,39%
FILA DE ESPERA	1	1,39%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	1,39%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	1,39%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,39%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	1,39%
LIMPEZA	1	1,39%
PEDINTES	1	1,39%
FALTA DE ÁLCOOL	1	1,39%
ANIMAIS NO SISTEMA	1	1,39%
USO DE MÁSCARAS	1	1,39%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	1,39%
PRÉ OPERACIONAL	1	1,39%
ATOS DE VANDALISMO	1	1,39%
OUTROS ENTORNO	1	1,39%
MANUTENÇÃO	1	1,39%
PARACAMBI	1	1,39%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	1,39%
AMIANTO / MADEIRA	1	1,39%
MEZANINO	1	1,39%
ACIDENTE	1	1,39%
OUTROS	1	1,39%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>



## Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



## 8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	2	66,67%
ILUMINAÇÃO	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

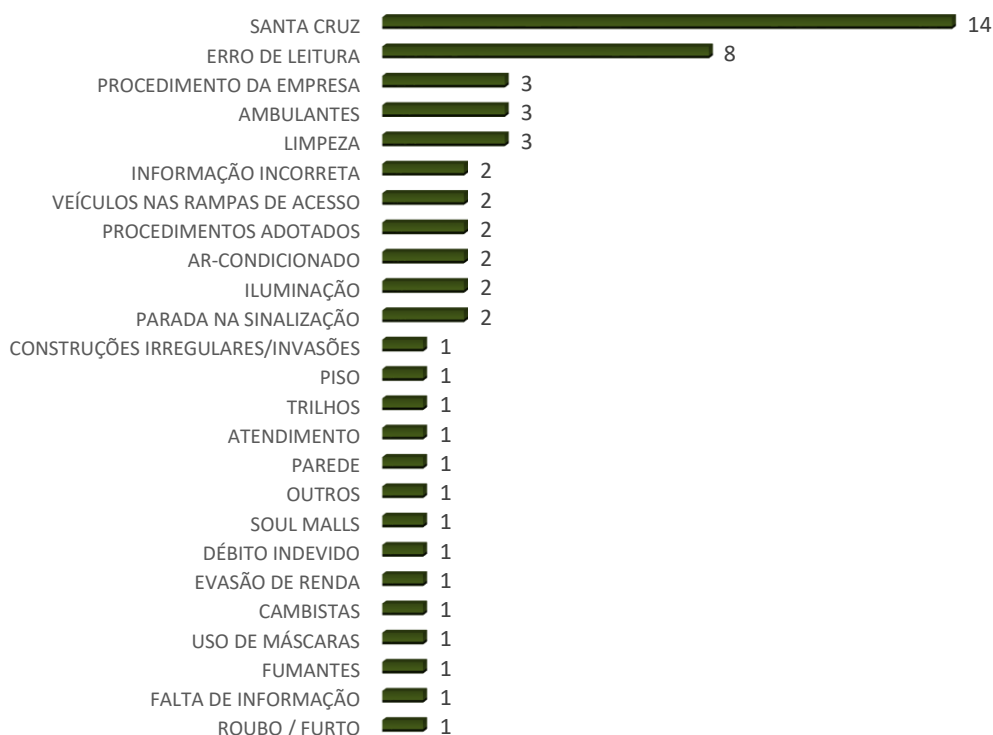




## 8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	14	24,56%
ERRO DE LEITURA	8	14,04%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	5,26%
AMBULANTES	3	5,26%
LIMPEZA	3	5,26%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	3,51%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	2	3,51%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	3,51%
AR-CONDICIONADO	2	3,51%
ILUMINAÇÃO	2	3,51%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	3,51%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	1,75%
PISO	1	1,75%
TRILHOS	1	1,75%
ATENDIMENTO	1	1,75%
PAREDE	1	1,75%
OUTROS	1	1,75%
SOUL MALLS	1	1,75%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,75%
EVASÃO DE RENDA	1	1,75%
CAMBISTAS	1	1,75%
USO DE MÁSCARAS	1	1,75%
FUMANTES	1	1,75%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	1,75%
ROUBO / FURTO	1	1,75%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



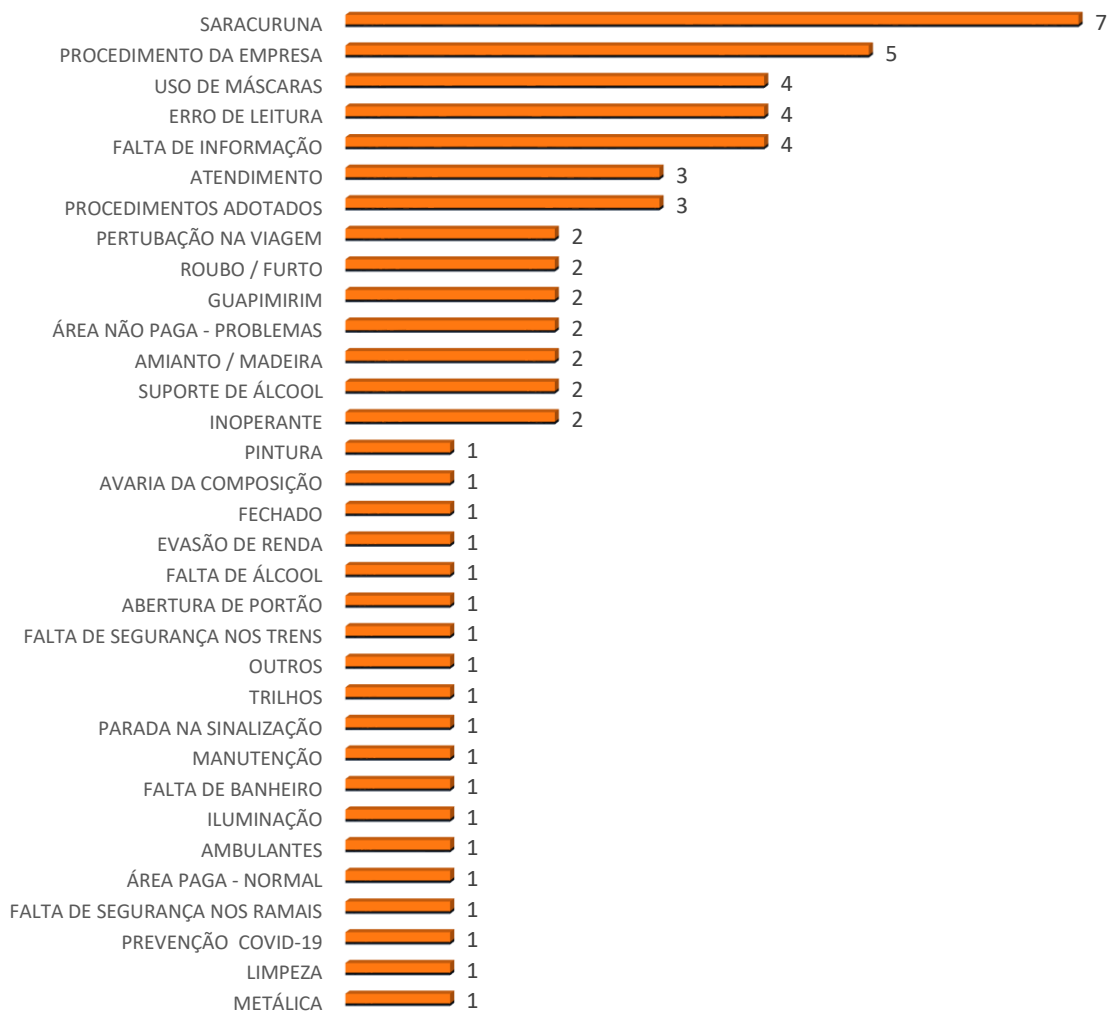


## 8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	7	11,11%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	7,94%
USO DE MÁSCARAS	4	6,35%
ERRO DE LEITURA	4	6,35%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	6,35%
ATENDIMENTO	3	4,76%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	4,76%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	3,17%
ROUBO / FURTO	2	3,17%
GUAPIMIRIM	2	3,17%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	3,17%
AMIANTO / MADEIRA	2	3,17%
SUORTE DE ÁLCOOL	2	3,17%
INOOPERANTE	2	3,17%
PINTURA	1	1,59%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	1,59%
FECHADO	1	1,59%
EVASÃO DE RENDA	1	1,59%
FALTA DE ÁLCOOL	1	1,59%
ABERTURA DE PORTÃO	1	1,59%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	1,59%
OUTROS	1	1,59%
TRILHOS	1	1,59%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	1,59%
MANUTENÇÃO	1	1,59%
FALTA DE BANHEIRO	1	1,59%
ILUMINAÇÃO	1	1,59%
AMBULANTES	1	1,59%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	1,59%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	1,59%
PREVENÇÃO COVID-19	1	1,59%
LIMPEZA	1	1,59%
METÁLICA	1	1,59%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



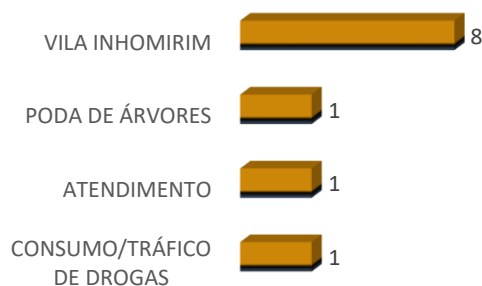
## Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



## 8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	8	72,73%
PODA DE ÁRVORES	1	9,09%
ATENDIMENTO	1	9,09%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

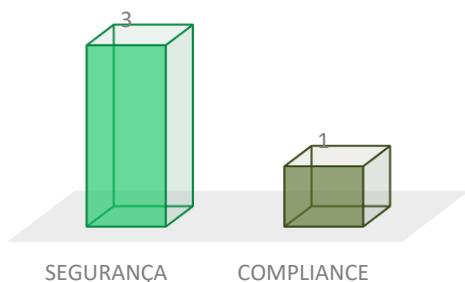
### Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto





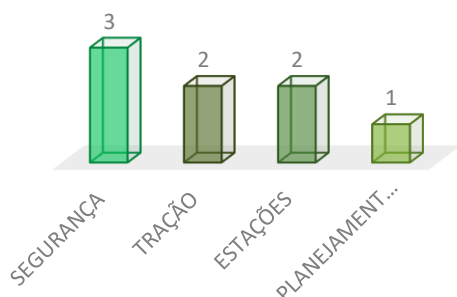
## 8.11 Assunto das Manifestações por tipo

### DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	3	75,00%
COMPLIANCE	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

### ELOGIOS - POR ASSUNTO

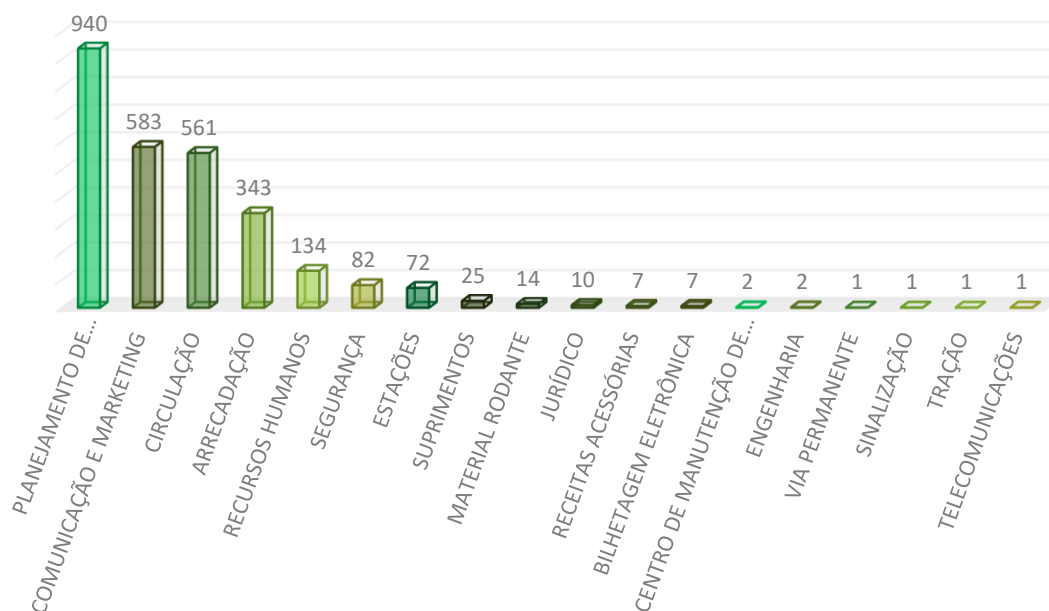


Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	3	37,50%
TRAÇÃO	2	25,00%
ESTAÇÕES	2	25,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	12,50%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	940	33,74%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	583	20,93%
CIRCULAÇÃO	561	20,14%
ARRECADAÇÃO	343	12,31%
RECURSOS HUMANOS	134	4,81%
SEGURANÇA	82	2,94%
ESTAÇÕES	72	2,58%
SUPRIMENTOS	25	0,90%
MATERIAL RODANTE	14	0,50%
JURÍDICO	10	0,36%
RECEITAS ACESSÓRIAS	7	0,25%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	7	0,25%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	0,07%
ENGENHARIA	2	0,07%
VIA PERMANENTE	1	0,04%
SINALIZAÇÃO	1	0,04%
TRAÇÃO	1	0,04%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2786</b>	<b>100%</b>



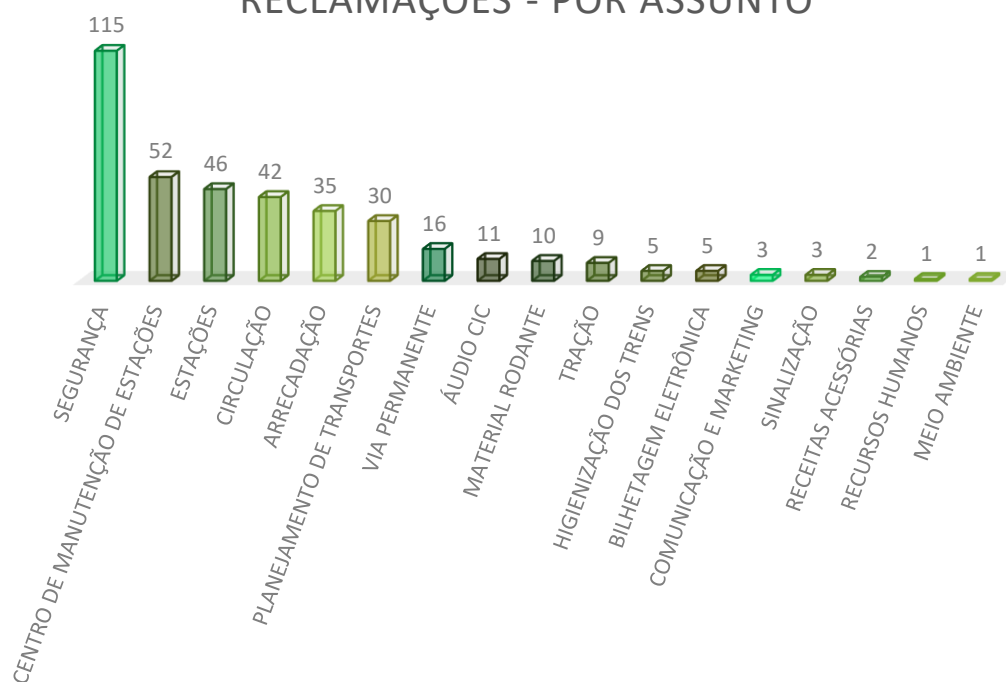
## INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	115	29,79%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTACIONAMENTOS	52	13,47%
ESTAÇÕES	46	11,92%
CIRCULAÇÃO	42	10,88%
ARRECADADAÇÃO	35	9,07%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	30	7,77%
VIA PERMANENTE	16	4,15%
ÁUDIO CIC	11	2,85%
MATERIAL RODANTE	10	2,59%
TRAÇÃO	9	2,33%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	5	1,30%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	5	1,30%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	3	0,78%
SINALIZAÇÃO	3	0,78%
RECEITAS ACESSÓRIAS	2	0,52%
RECURSOS HUMANOS	1	0,26%
MEIO AMBIENTE	1	0,26%
<b>Total</b>	<b>386</b>	<b>100%</b>



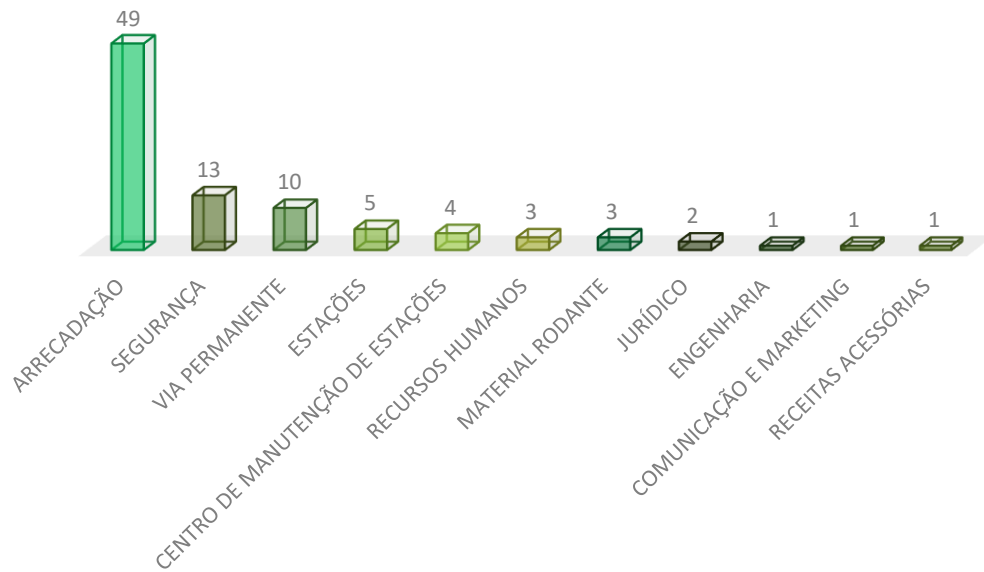
## RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	49	53,26%
SEGURANÇA	13	14,13%
VIA PERMANENTE	10	10,87%
ESTAÇÕES	5	5,43%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	4,35%
RECURSOS HUMANOS	3	3,26%
MATERIAL RODANTE	3	3,26%
JURÍDICO	2	2,17%
ENGENHARIA	1	1,09%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	1,09%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	1,09%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

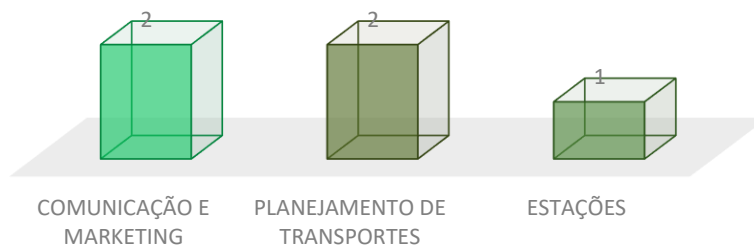


## SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	40,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	40,00%
ESTAÇÕES	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

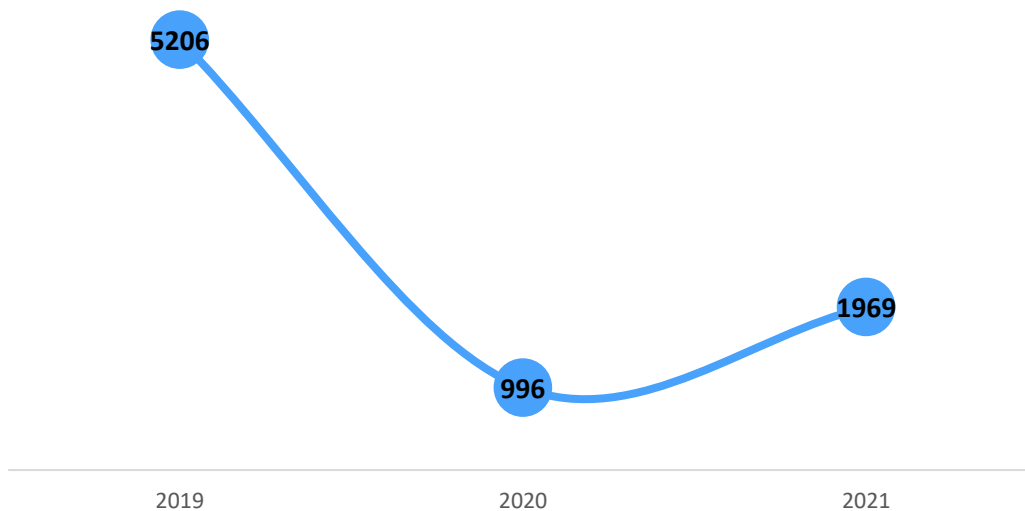
## SUGESTÕES - POR ASSUNTO



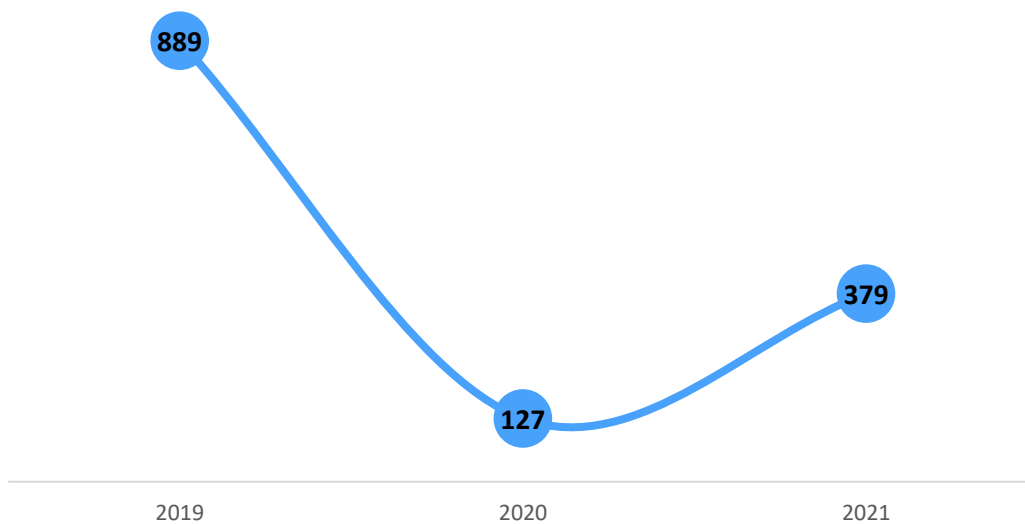


## 9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

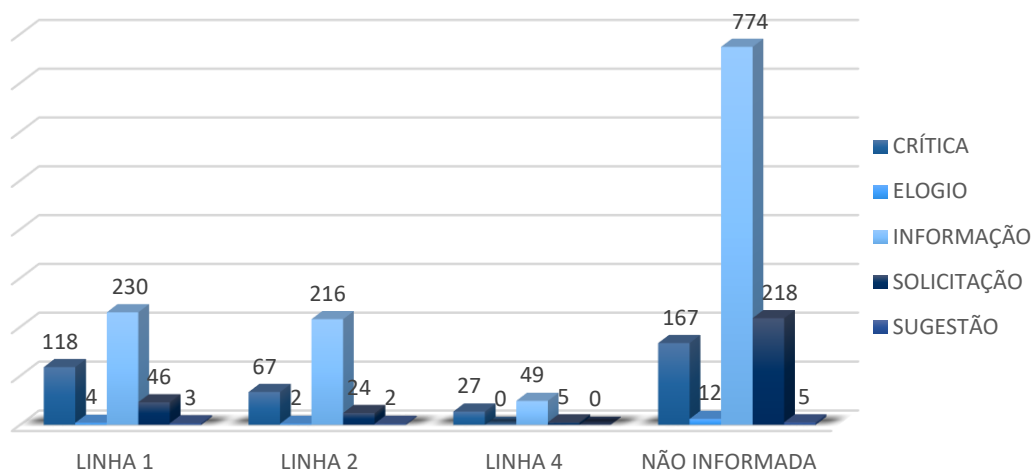




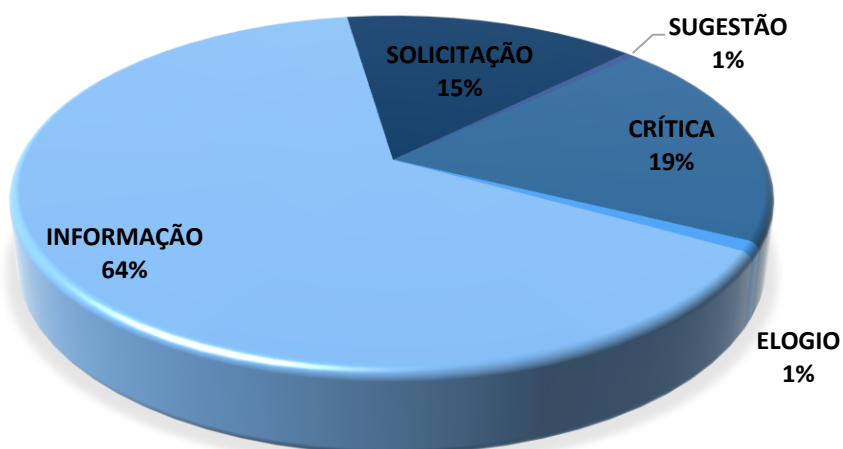
## 9.1 Manifestações por Linha e Tipo

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	118	67	27	167	379	19,25%
ELOGIO	4	2	0	12	18	0,91%
INFORMAÇÃO	230	216	49	774	1269	64,45%
SOLICITAÇÃO	46	24	5	218	293	14,88%
SUGESTÃO	3	2	0	5	10	0,51%
Total	401	311	81	1176	1969	100,00%

### Tipo de Manifestação - Por Linha



### MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO





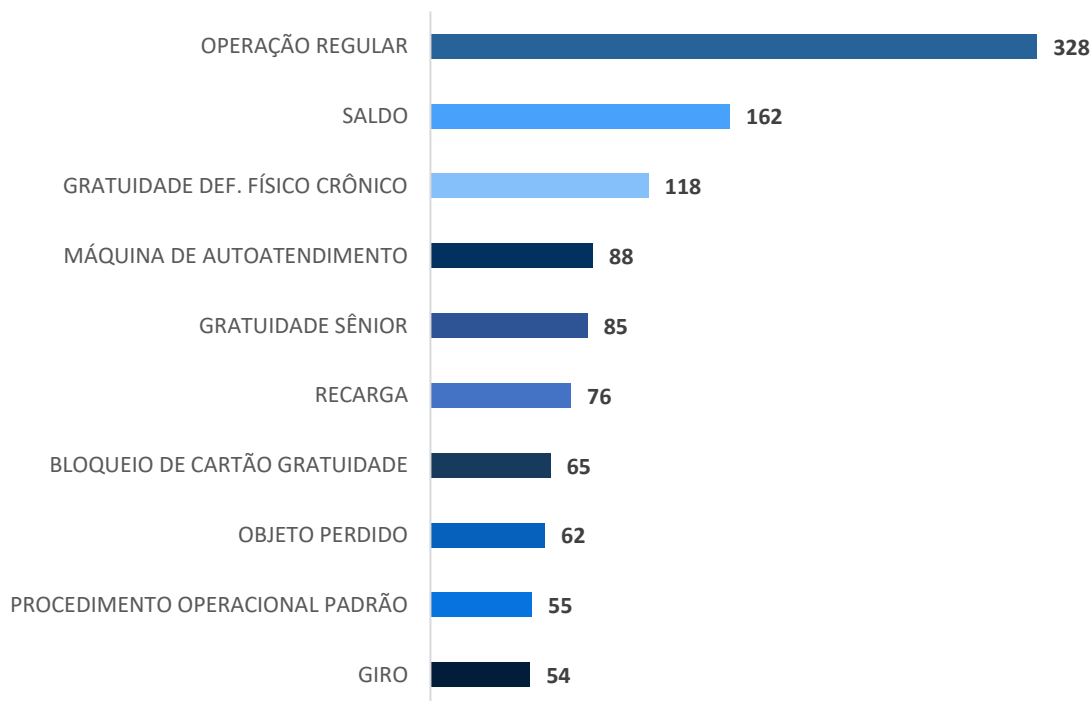
## 9.2 Categoria das Manifestações

<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
OPERAÇÃO REGULAR	328	16,66%
SALDO	162	8,23%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	118	5,99%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	88	4,47%
GRATUIDADE SÊNIOR	85	4,32%
RECARGA	76	3,86%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	65	3,30%
OBJETO PERDIDO	62	3,15%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	55	2,79%
GIRO	54	2,74%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	52	2,64%
BILHETERIA	46	2,34%
RECHAMADA	45	2,29%
POSTO DE GRATUIDADE	43	2,18%
RH	42	2,13%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	40	2,03%
CADASTRO	36	1,83%
ACESSO AO APP/SITE	36	1,83%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	34	1,73%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	33	1,68%
INFORMAÇÕES GERAIS	32	1,63%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	29	1,47%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	28	1,42%
DANOS AO CLIENTE	24	1,22%
BIKE RIO	24	1,22%
BLOQUEIO DE CARTÃO	22	1,12%
ATENDIMENTO DO SAC	20	1,02%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	19	0,96%
APLICATIVO	15	0,76%
CARTÕES METRÔRIO	14	0,71%
INSTITUCIONAL	12	0,61%
GRATUIDADE ESTUDANTE	11	0,56%
ACHADOS E PERDIDOS	11	0,56%
COMERCIAL	11	0,56%
CORONAVIRUS	11	0,56%
CARTÃO MASTER	11	0,56%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	11	0,56%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	9	0,46%
CARTÃO PRÉ-PAGO	8	0,41%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	8	0,41%
CARTÃO UNITÁRIO	7	0,36%
PRIMEPASS	7	0,36%
TRAJETOS DO MNS	7	0,36%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	0,36%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	6	0,30%
UBER	5	0,25%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	5	0,25%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	5	0,25%
LOJAS E QUIOSQUES	5	0,25%
SUPRIMENTOS	5	0,25%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	4	0,20%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	4	0,20%
ASSALTOS E FURTOS	4	0,20%
WIFI	4	0,20%
CARTÃO VISA	4	0,20%
HORTIFRUTI	3	0,15%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	3	0,15%
CARTÃO	3	0,15%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,15%
99 POP	3	0,15%
BICICLETÁRIO	3	0,15%
EXTRATO	3	0,15%
OUTROS (PARCERIAS)	3	0,15%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	2	0,10%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,10%
TARIFAS	2	0,10%
APOIO CLIENTE	2	0,10%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,10%



PROMOÇÕES	2	0,10%
EVENTOS / PARCERIAS	2	0,10%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,10%
CELULAR	1	0,05%
PARCERIAS	1	0,05%
REGULATÓRIO	1	0,05%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	1	0,05%
SITE	1	0,05%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,05%
MERCADO PAGO	1	0,05%
BOAS PRÁTICAS	1	0,05%
PALCO CARIOCA	1	0,05%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,05%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	1	0,05%
ATENDIMENTO 0800	1	0,05%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,05%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,05%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - ORIENTADORES DE FLUXO	1	0,05%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,05%
REDE DE DADOS MÓVEIS (DAS)	1	0,05%
MÁQUINAS DE VENDAS	1	0,05%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,05%
NFC OFFLINE	1	0,05%
<b>Total</b>	<b>1969</b>	<b>100,00%</b>

### TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



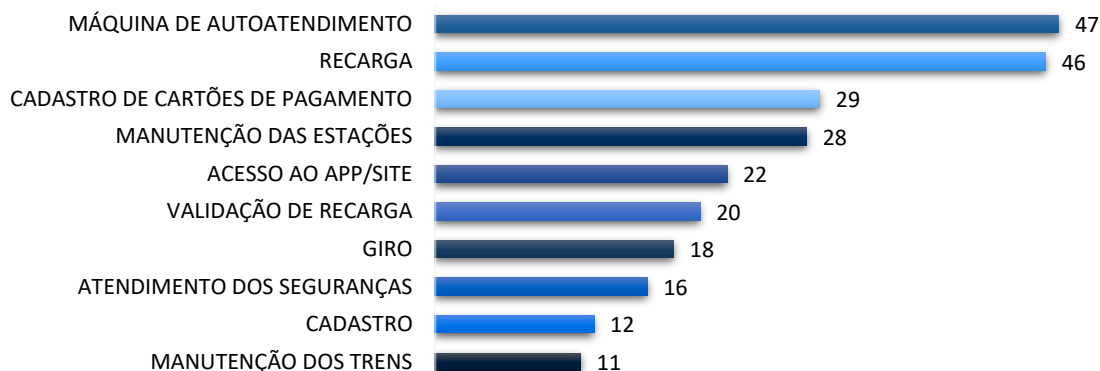


### 9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	47	12,40%
RECARGA	46	12,14%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	29	7,65%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	28	7,39%
ACESSO AO APP/SITE	22	5,80%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	20	5,28%
GIRO	18	4,75%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	16	4,22%
CADASTRO	12	3,17%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	11	2,90%
BLOQUEIO DE CARTÃO	9	2,37%
OPERAÇÃO REGULAR	9	2,37%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	9	2,37%
CARTÃO MASTER	9	2,37%
BILHETERIA	9	2,37%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	1,85%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7	1,85%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	7	1,85%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	6	1,58%
PRIMEPASS	6	1,58%
APLICATIVO	4	1,06%
ASSALTOS E FURTOS	4	1,06%
UBER	4	1,06%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE		
BLOQUEIO	3	0,79%
HORTIFRUTI	3	0,79%
99 POP	3	0,79%
CARTÃO VISA	3	0,79%
CORONAVIRUS	2	0,53%
CARTÃO	2	0,53%
SALDO	2	0,53%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,53%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,53%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	2	0,53%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,53%
OUTROS (PARCERIAS)	2	0,53%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,26%
BIKE RIO	1	0,26%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,26%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,26%
MERCADO PAGO	1	0,26%
CELULAR	1	0,26%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,26%
APOIO CLIENTE	1	0,26%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - ORIENTADORES DE FLUXO	1	0,26%
NFC OFFLINE	1	0,26%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,26%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,26%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100,00%</b>



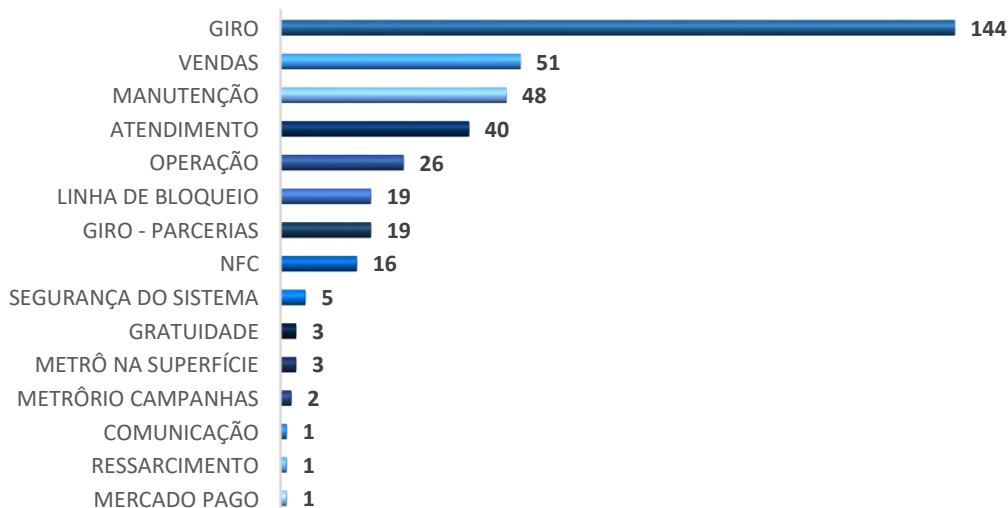
## TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



### 9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	144	37,99%
VENDAS	51	13,46%
MANUTENÇÃO	48	12,66%
ATENDIMENTO	40	10,55%
OPERAÇÃO	26	6,86%
LINHA DE BLOQUEIO	19	5,01%
GIRO - PARCERIAS	19	5,01%
NFC	16	4,22%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	1,32%
GRATUIDADE	3	0,79%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	0,79%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,53%
COMUNICAÇÃO	1	0,26%
RESSARCIMENTO	1	0,26%
MERCADO PAGO	1	0,26%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100,00%</b>

### Motivo das Reclamações

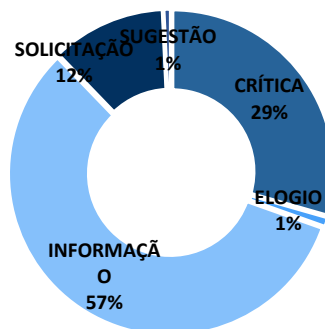




## 9.5 Manifestações Linha 1

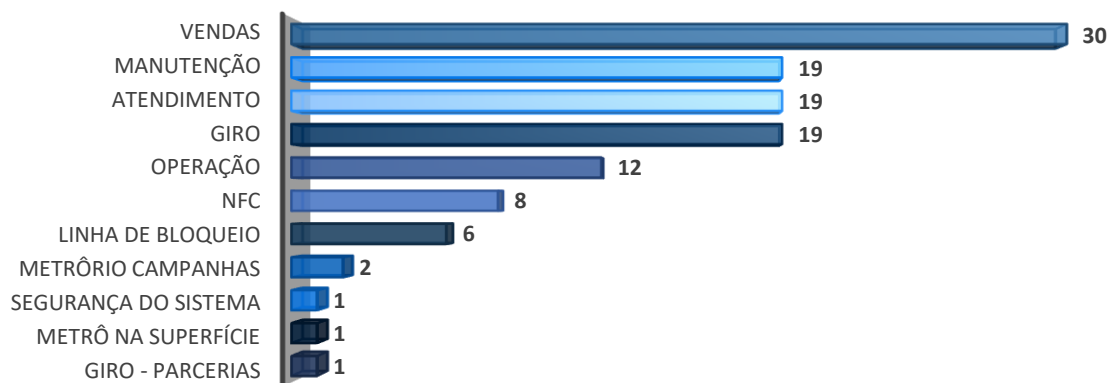
CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	118	29,43%
ELOGIO	4	1,00%
INFORMAÇÃO	230	57,36%
SOLICITAÇÃO	46	11,47%
SUGESTÃO	3	0,75%
<b>Total</b>	<b>401</b>	<b>100,00%</b>

Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
VENDAS	30	25,42%
MANUTENÇÃO	19	16,10%
ATENDIMENTO	19	16,10%
GIRO	19	16,10%
OPERAÇÃO	12	10,17%
NFC	8	6,78%
LINHA DE BLOQUEIO	6	5,08%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	1,69%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,85%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,85%
GIRO - PARCERIAS	1	0,85%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>

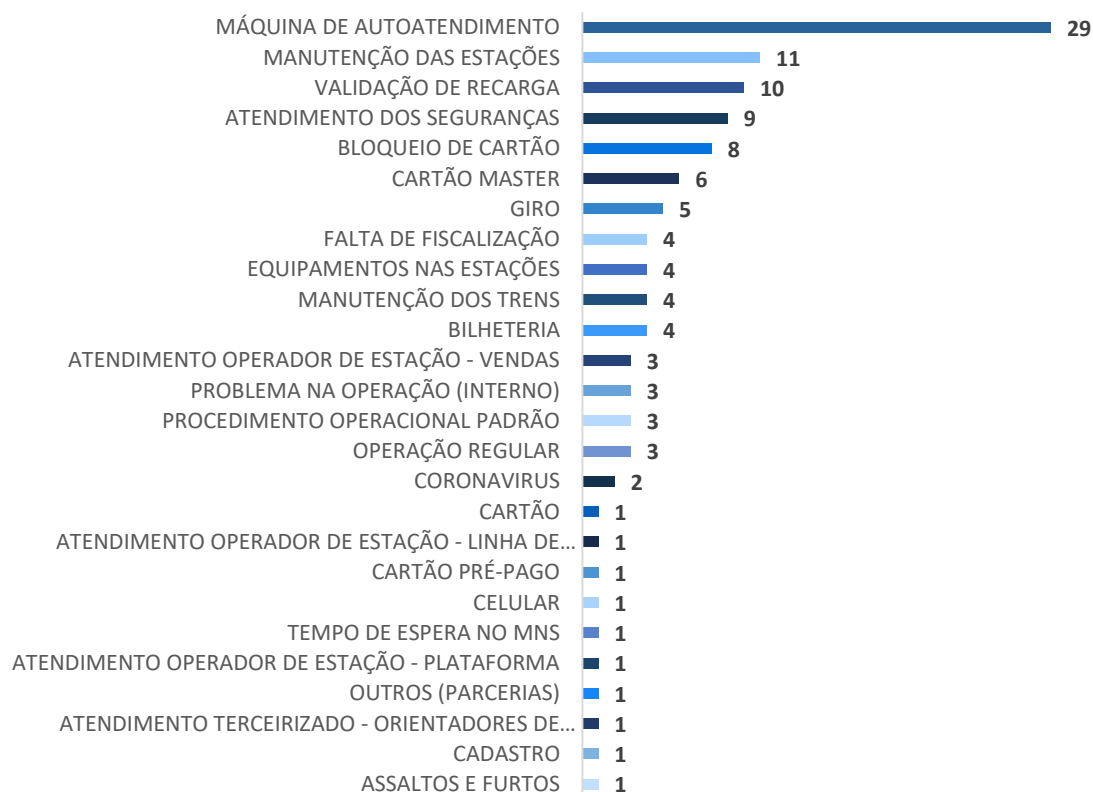
## Reclamações Linha 1 - Por motivo





<b>Categoria</b>	<b>Reclamações</b>	<b>%</b>
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	29	24,58%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	11	9,32%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	10	8,47%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	9	7,63%
BLOQUEIO DE CARTÃO	8	6,78%
CARTÃO MASTER	6	5,08%
GIRO	5	4,24%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	4	3,39%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	4	3,39%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	3,39%
BILHETERIA	4	3,39%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	2,54%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	3	2,54%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	2,54%
OPERAÇÃO REGULAR	3	2,54%
CORONAVIRUS	2	1,69%
CARTÃO	1	0,85%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE		
BLOQUEIO	1	0,85%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,85%
CELULAR	1	0,85%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,85%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,85%
OUTROS (PARCERIAS)	1	0,85%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - ORIENTADORES DE FLUXO	1	0,85%
CADASTRO	1	0,85%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,85%
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100,00%</b>

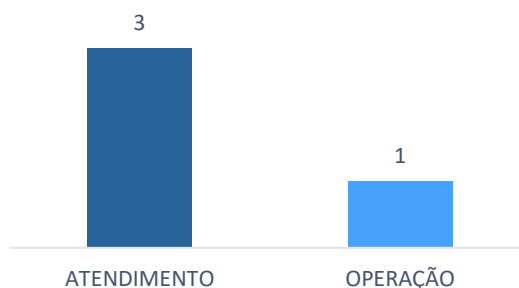
## Reclamações Linha 1 - Por categoria





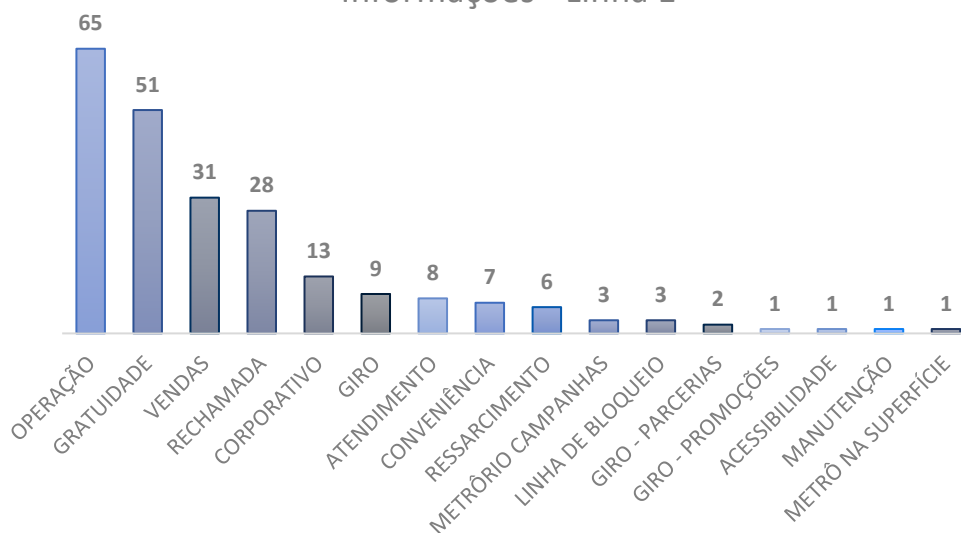
## Elogios - Linha 1

Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	75%
OPERAÇÃO	1	25%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	65	28,26%
GRATUIDADE	51	22,17%
VENDAS	31	13,48%
RECHAMADA	28	12,17%
CORPORATIVO	13	5,65%
GIRO	9	3,91%
ATENDIMENTO	8	3,48%
CONVENIÊNCIA	7	3,04%
RESSARCIMENTO	6	2,61%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	1,30%
LINHA DE BLOQUEIO	3	1,30%
GIRO - PARCERIAS	2	0,87%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,43%
ACESSIBILIDADE	1	0,43%
MANUTENÇÃO	1	0,43%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,43%
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,00%</b>

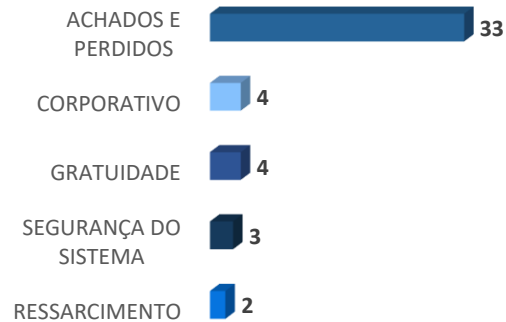
## Informações - Linha 1





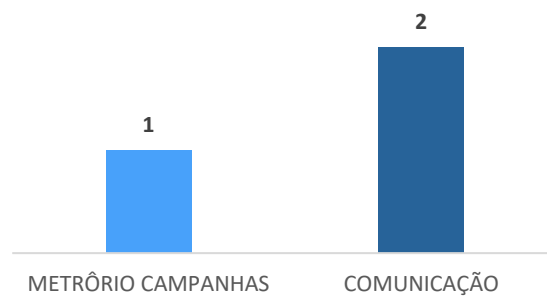
Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	33	71,74%
CORPORATIVO	4	8,70%
GRATUIDADE	4	8,70%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	6,52%
RESSARCIMENTO	2	4,35%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

### Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	66,67%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

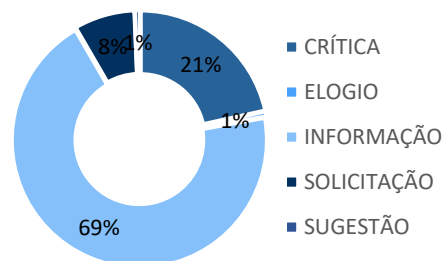
### Sugestões - Linha 1



## 9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	67	21,54%
ELOGIO	2	0,64%
INFORMAÇÃO	216	69,45%
SOLICITAÇÃO	24	7,72%
SUGESTÃO	2	0,64%
<b>Total</b>	<b>311</b>	<b>100,00%</b>

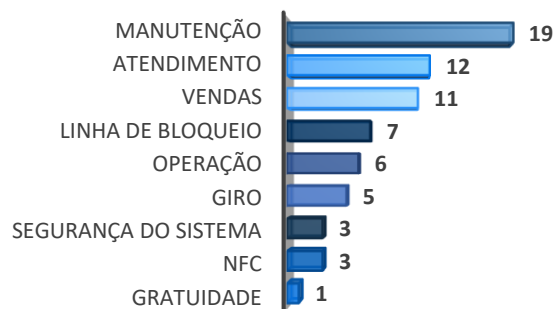
### Tipo de manifestação - Linha 2





Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	19	28,36%
ATENDIMENTO	12	17,91%
VENDAS	11	16,42%
LINHA DE BLOQUEIO	7	10,45%
OPERAÇÃO GIRO	6	8,96%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	7,46%
NFC	3	4,48%
GRATUIDADE	1	1,49%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>

## Reclamações Linha 2 - Por Motivo



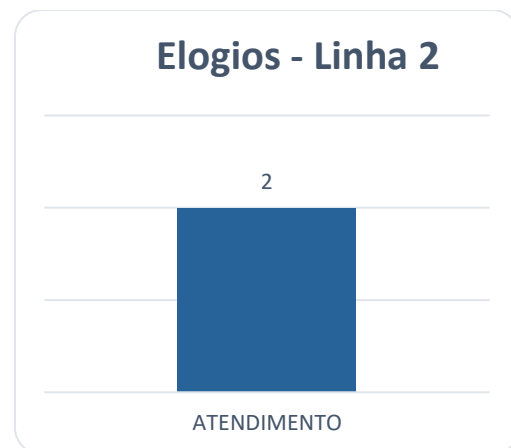
Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	15	22,39%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	10	14,93%
GIRO	7	10,45%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	7,46%
BILHETERIA	4	5,97%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	4,48%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	4,48%
ASSALTOS E FURTOS	3	4,48%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	2,99%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	2,99%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	2,99%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	2,99%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	2,99%
CARTÃO MASTER	2	2,99%
CARTÃO VISA	1	1,49%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,49%
ATENDIMENTO DO SAC	1	1,49%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	1,49%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	1,49%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 2 - Por Categoria



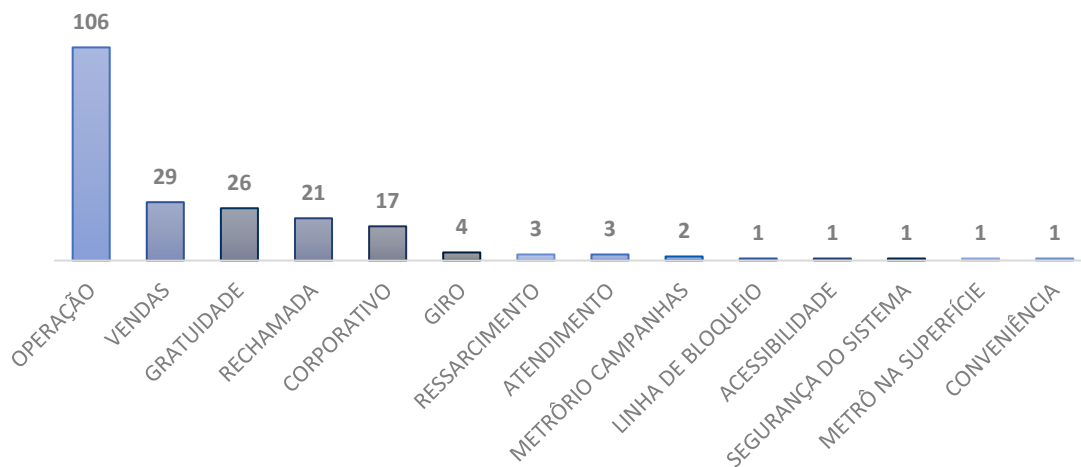
Elogios	Frequência
ATENDIMENTO	2
<b>Total</b>	<b>2</b>





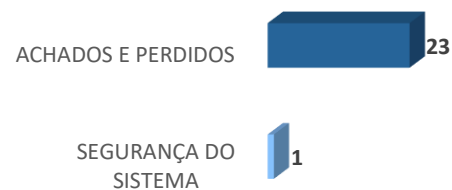
Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	106	49,07%
VENDAS	29	13,43%
GRATUIDADE	26	12,04%
RECHAMADA	21	9,72%
CORPORATIVO	17	7,87%
GIRO	4	1,85%
RESSARCIMENTO	3	1,39%
ATENDIMENTO	3	1,39%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,93%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,46%
ACESSIBILIDADE	1	0,46%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,46%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,46%
CONVENIÊNCIA	1	0,46%
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100,00%</b>

### Informações - Linha 2



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

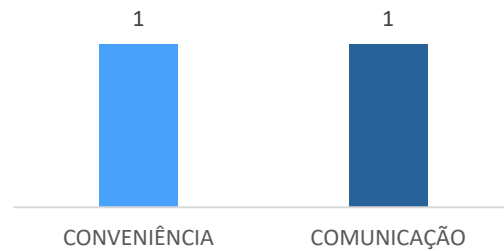
### Solicitações - Linha 2





### Sugestões - Linha 2

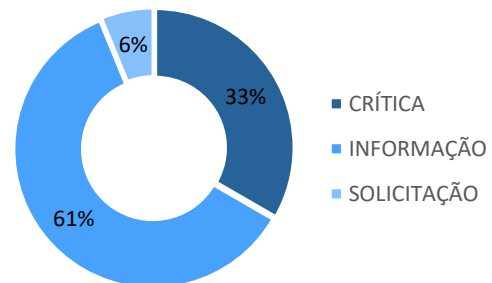
Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	50,00%
CONVENIÊNCIA	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>



## 9.7 Manifestações Linha 4

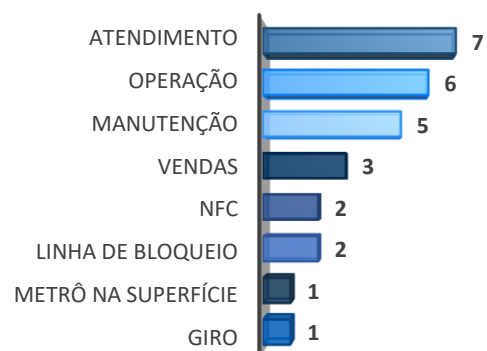
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	27	33,33%
INFORMAÇÃO	49	60,49%
SOLICITAÇÃO	5	6,17%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,00%</b>

### Tipo de Manifestação - Linha 4



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	7	25,93%
OPERAÇÃO	6	22,22%
MANUTENÇÃO	5	18,52%
VENDAS	3	11,11%
NFC	2	7,41%
LINHA DE BLOQUEIO	2	7,41%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	3,70%
GIRO	1	3,70%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>

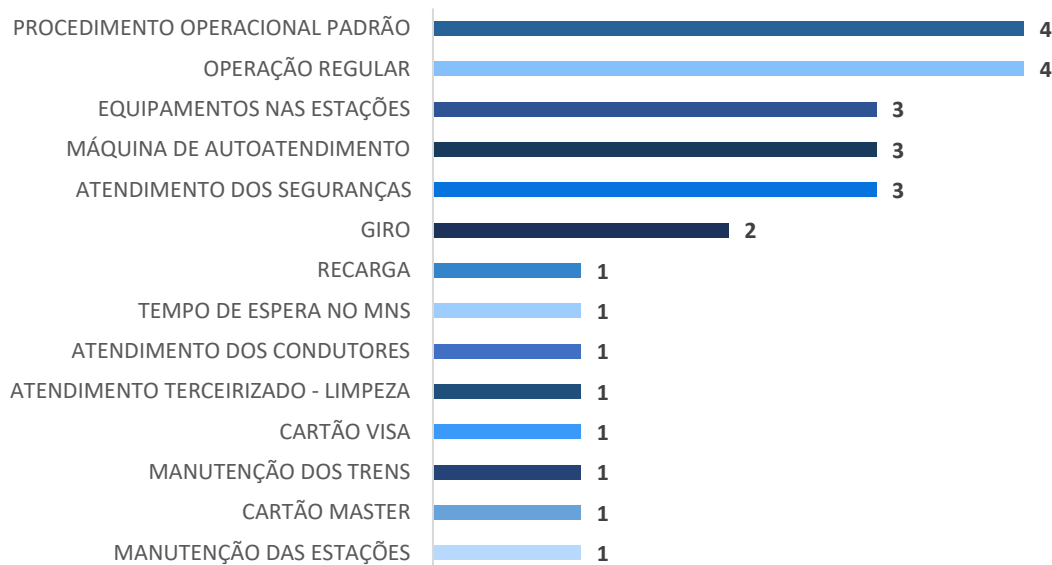
### Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	14,81%
OPERAÇÃO REGULAR	4	14,81%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	11,11%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	11,11%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	11,11%
GIRO	2	7,41%
RECARGA	1	3,70%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	3,70%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	3,70%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	3,70%
CARTÃO VISA	1	3,70%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	3,70%
CARTÃO MASTER	1	3,70%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	1	3,70%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>

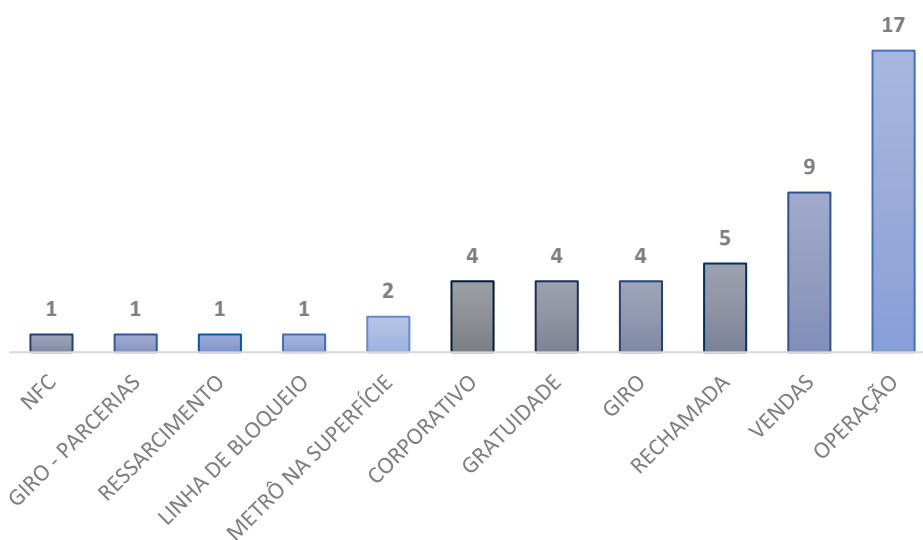
### Reclamações Linha 4 - Por categoria





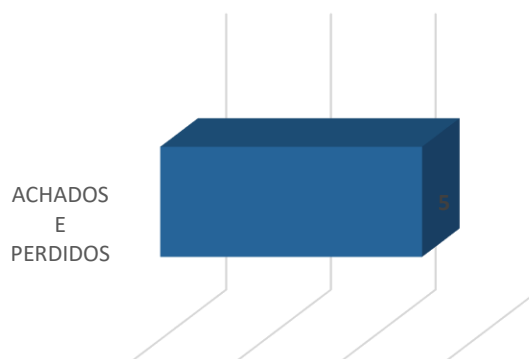
Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	17	34,69%
VENDAS	9	18,37%
RECHAMADA	5	10,20%
GIRO	4	8,16%
GRATUIDADE	4	8,16%
CORPORATIVO	4	8,16%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	4,08%
LINHA DE BLOQUEIO	1	2,04%
RESSARCIMENTO	1	2,04%
GIRO - PARCERIAS	1	2,04%
NFC	1	2,04%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,00%</b>

### Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	5	100,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

### Solicitações - Linha 4

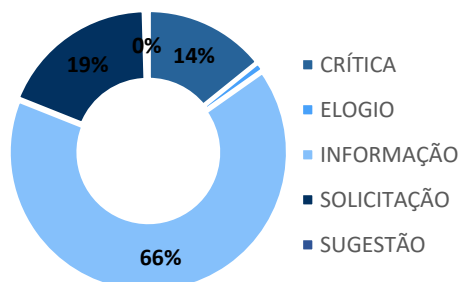




## 9.8 Manifestações Linha Não Informada

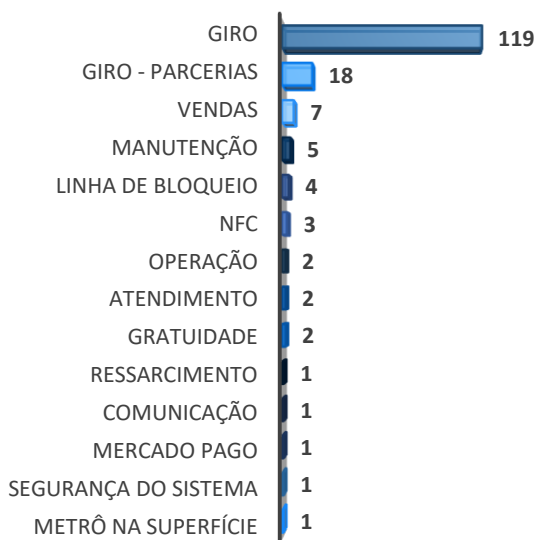
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	167	14,20%
ELOGIO	12	1,02%
INFORMAÇÃO	774	65,82%
SOLICITAÇÃO	218	18,54%
SUGESTÃO	5	0,43%
<b>Total</b>	<b>1176</b>	<b>100,00%</b>

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



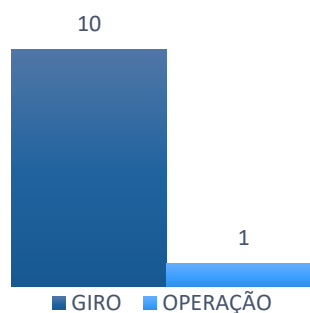
Motivo	Reclamações	%
GIRO	119	71,26%
GIRO - PARCERIAS	18	10,78%
VENDAS	7	4,19%
MANUTENÇÃO	5	2,99%
LINHA DE BLOQUEIO	4	2,40%
NFC	3	1,80%
OPERAÇÃO	2	1,20%
ATENDIMENTO	2	1,20%
GRATUIDADE	2	1,20%
RESSARCIMENTO	1	0,60%
COMUNICAÇÃO	1	0,60%
MERCADO PAGO	1	0,60%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,60%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,60%
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>100,00%</b>

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Elogios	Frequência	%
GIRO	10	83,33%
OPERAÇÃO	1	8,33%
GIRO - PROMOÇÕES	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

Elogios - Linha não Informada

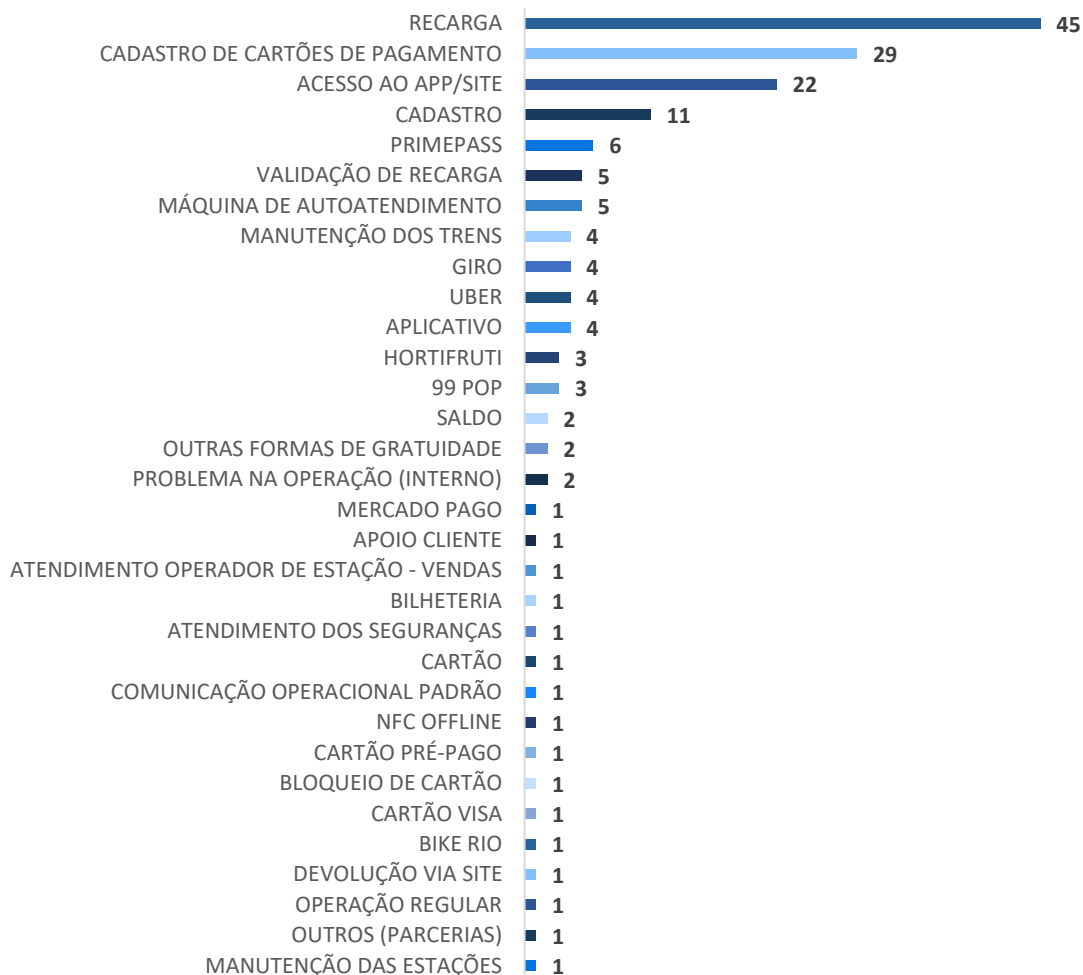




<b>Categoria</b>	<b>Reclamações</b>	<b>%</b>
RECARGA	45	26,95%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	29	17,37%
ACESSO AO APP/SITE	22	13,17%
CADASTRO	11	6,59%
PRIMEPASS	6	3,59%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	2,99%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	5	2,99%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	2,40%
GIRO	4	2,40%
UBER	4	2,40%
APLICATIVO	4	2,40%
HORTIFRUTI	3	1,80%
99 POP	3	1,80%
SALDO	2	1,20%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	2	1,20%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,20%
MERCADO PAGO	1	0,60%
APOIO CLIENTE	1	0,60%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	0,60%
BILHETERIA	1	0,60%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	0,60%
CARTÃO	1	0,60%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,60%
NFC OFFLINE	1	0,60%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,60%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,60%
CARTÃO VISA	1	0,60%
BIKE RIO	1	0,60%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,60%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,60%
OUTROS (PARCERIAS)	1	0,60%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	1	0,60%
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>100,00%</b>



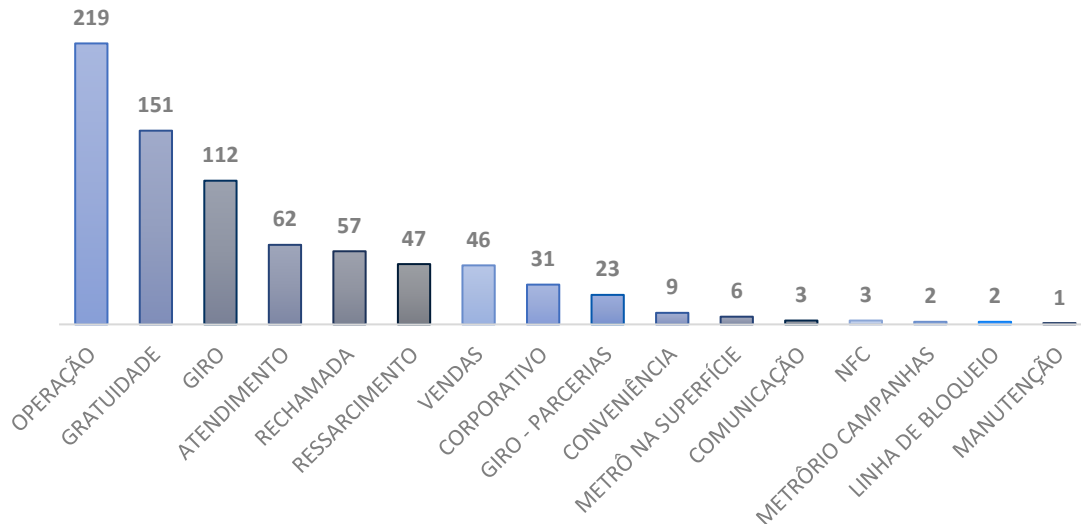
## Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	219	28,29%
GRATUIDADE	151	19,51%
GIRO	112	14,47%
ATENDIMENTO	62	8,01%
RECHAMADA	57	7,36%
RESSARCIMENTO	47	6,07%
VENDAS	46	5,94%
CORPORATIVO	31	4,01%
GIRO - PARCERIAS	23	2,97%
CONVENIÊNCIA	9	1,16%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	0,78%
COMUNICAÇÃO	3	0,39%
NFC	3	0,39%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,26%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,26%
MANUTENÇÃO	1	0,13%
<b>Total</b>	<b>774</b>	<b>100,00%</b>

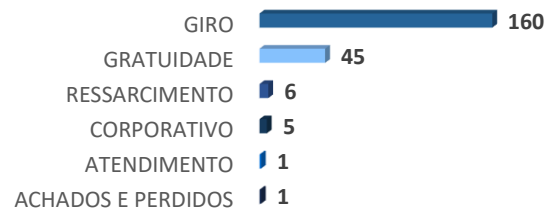


## Informações - Linha Não Informada



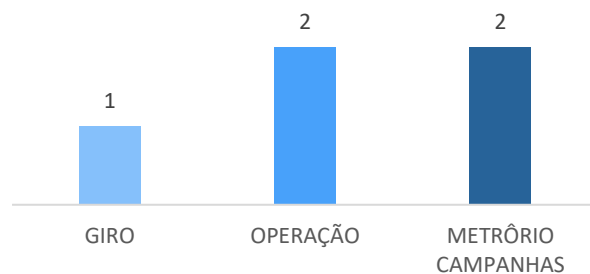
Solicitação	Frequência	%
GIRO	160	73,39%
GRATUIDADE	45	20,64%
RESSARCIMENTO	6	2,75%
CORPORATIVO	5	2,29%
ATENDIMENTO	1	0,46%
ACHADOS E PERDIDOS	1	0,46%
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,00%</b>

## Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	40,00%
OPERAÇÃO	2	40,00%
GIRO	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

## Sugestões - Linha Não Informada

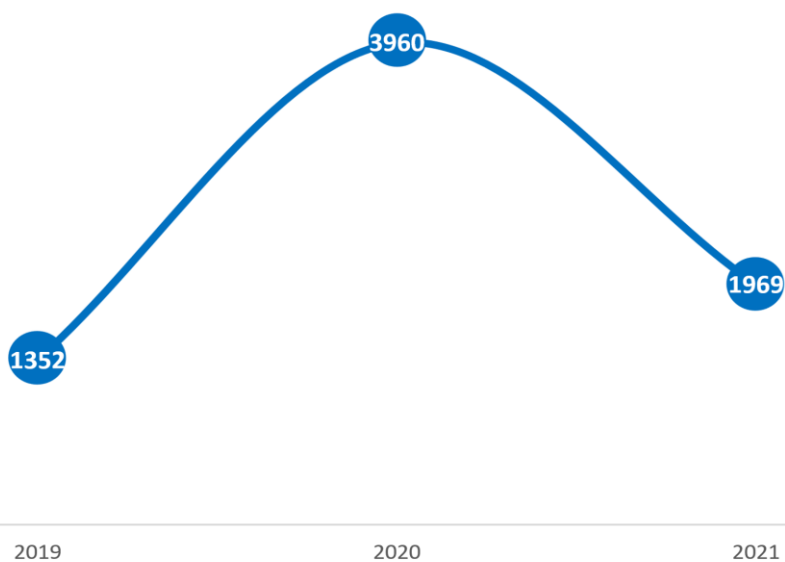




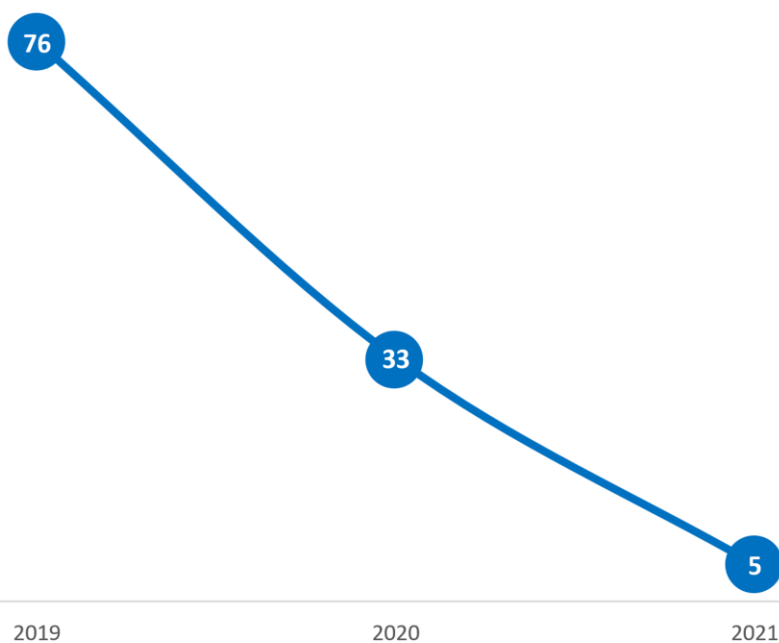


## 10 Manifestações CCR Barcas

### Manifestações - CCR Barcas



### Reclamações - CCR Barcas





## 10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	5	0,25%
RESSARCIMENTO	1	0,05%
SUGESTÃO	0	0,00%
ELOGIO	1	0,05%
INFORMAÇÃO	1957	99,39%
SOLICITAÇÃO	5	0,25%
<b>TOTAL</b>	<b>1969</b>	<b>100,00%</b>

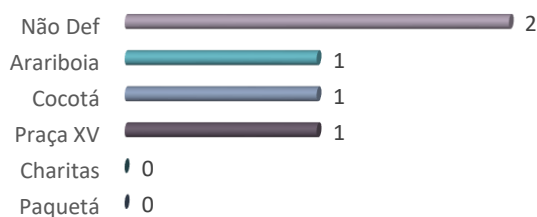
## MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



## 10.2 Reclamações por Linha e Motivo

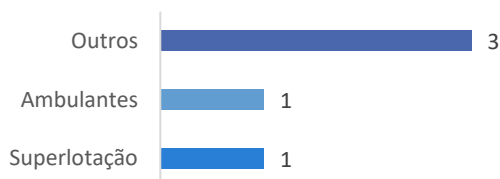
LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Não Def	2	40,00%
Arariboia	1	20,00%
Cocotá	1	20,00%
Praça XV	1	20,00%
Charitas	0	0,00%
Paquetá	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES - POR LINHA



MOTIVO	TOTAL	%
Outros	3	60,00%
Ambulantes	1	20,00%
Superlotação	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

### MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES

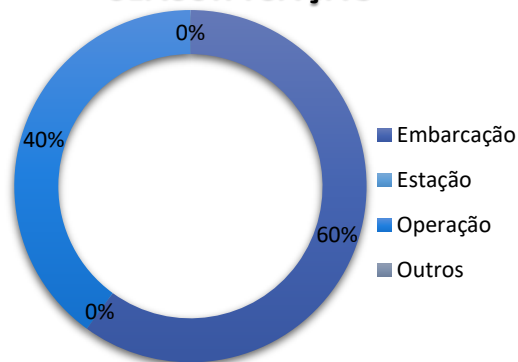




### 10.3 Classificação das reclamações

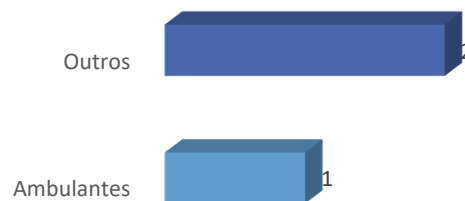
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Embarcação	3	60,00%
Estação	0	0,00%
Operação	2	40,00%
Outros	0	0,00%
Total	5	100,00%

#### RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Outros	2	66,67%
Ambulantes	1	33,33%
Total	3	100%

#### RECLAMAÇÕES DAS EMBARCAÇÕES



OPERAÇÃO	TOTAL	%
Superlotação	1	50,00%
Outros	1	50,00%
Total	2	100%

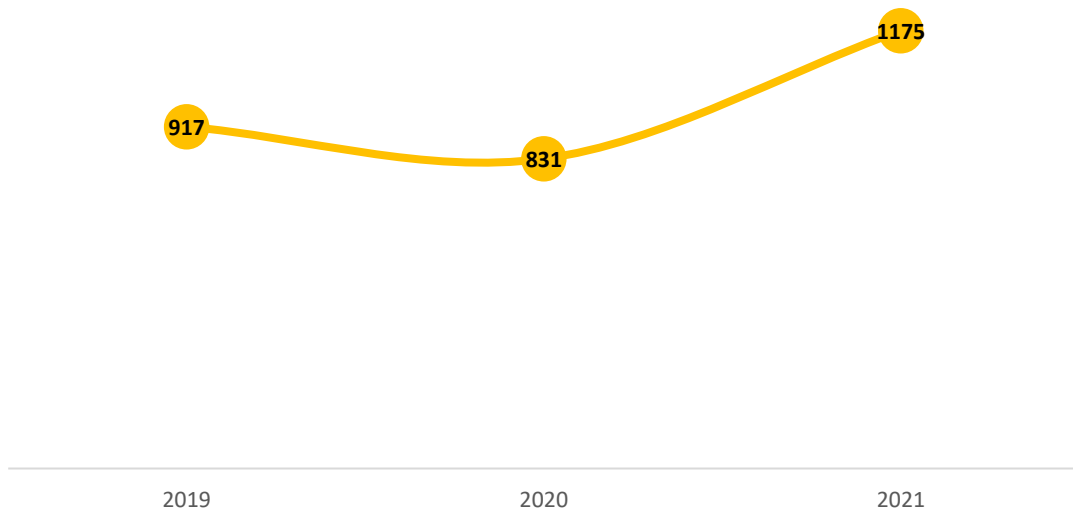
#### RECLAMAÇÕES DA OPERAÇÃO



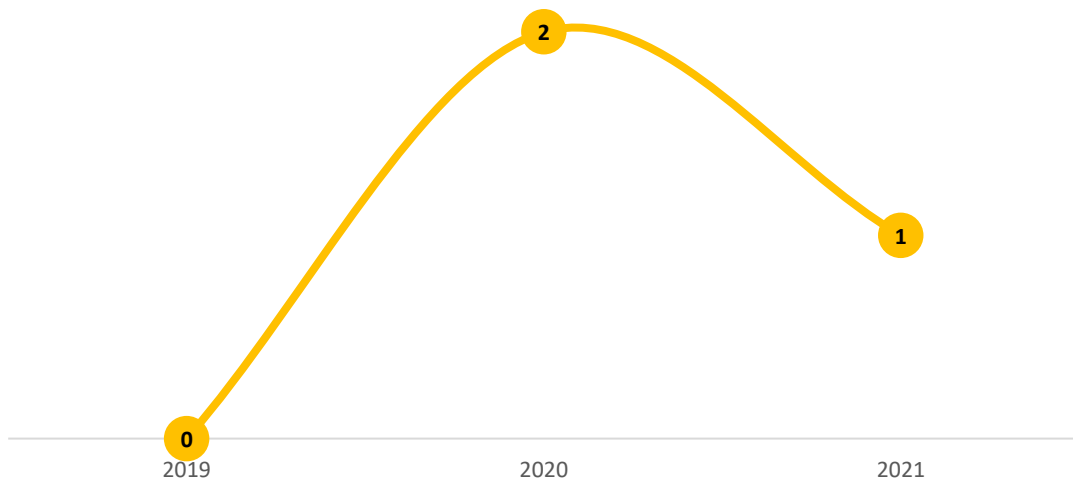


## 11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

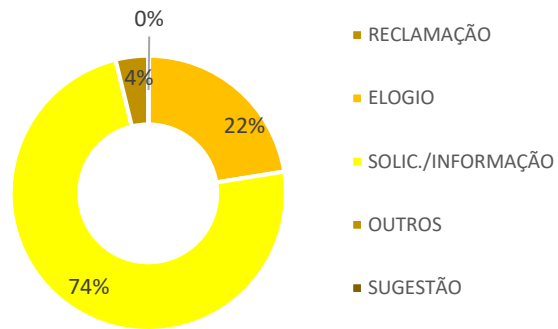




## 11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	1	0,74%
ELOGIO	263	17,17%
SOLIC./INFORMAÇÃO	866	72,46%
OUTROS	45	9,62%
SUGESTÃO	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>1175</b>	<b>100,00%</b>

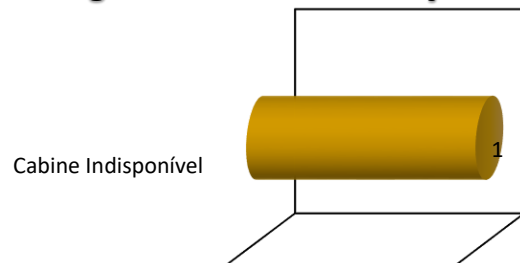
### Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



## 11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cabine Indisponível	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

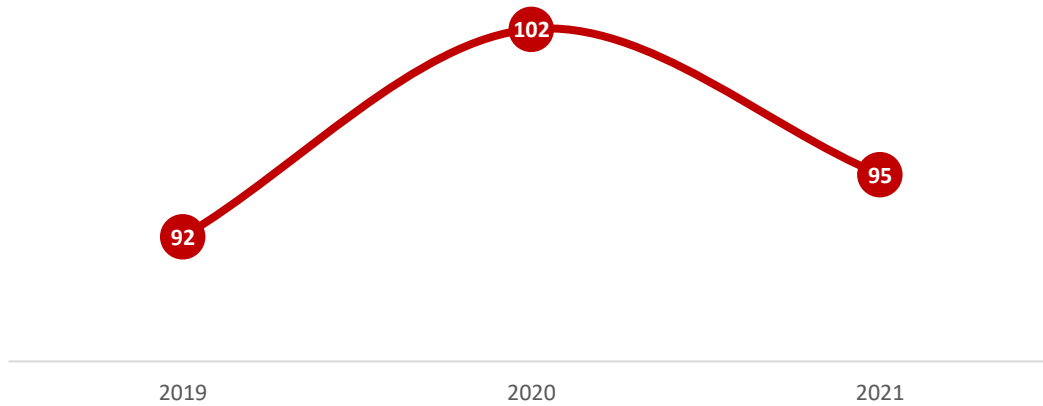
### Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



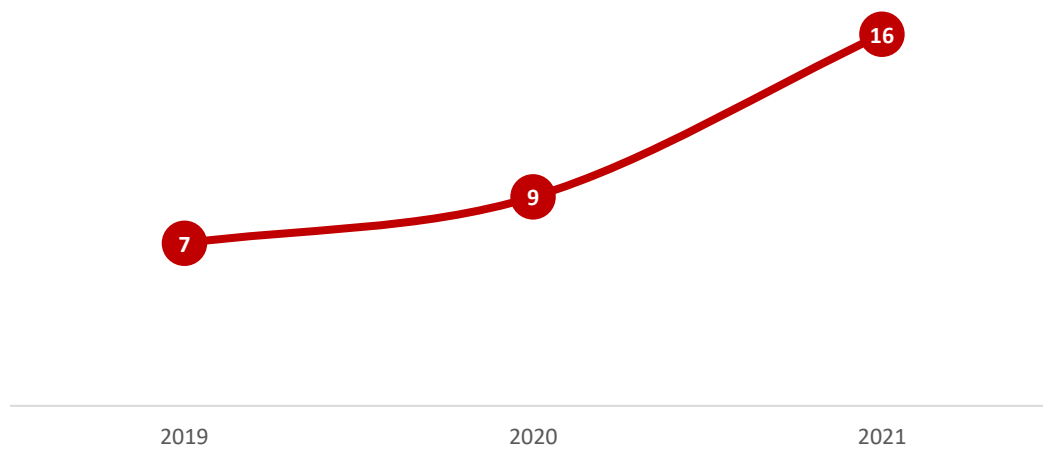


## 12 Manifestações Rota 116

### Manifestações - Rota 116



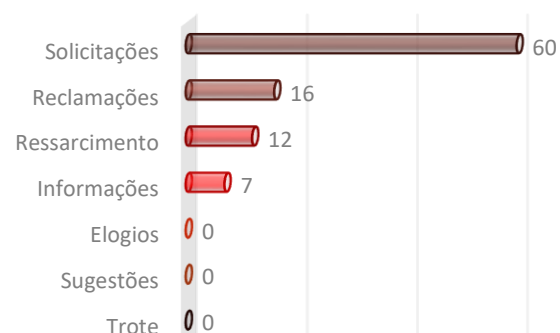
### Reclamações - Rota 116



### 12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
Solicitações	60	0,37%
Reclamações	16	1,21%
Ressarcimento	12	0,00%
Informações	7	96,66%
Elogios	0	1,67%
Sugestões	0	0,09%
Trote	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,00%</b>

### Manifestações Rota 116 - Por Tipo





## 12.2 Reclamações por classificação e assunto

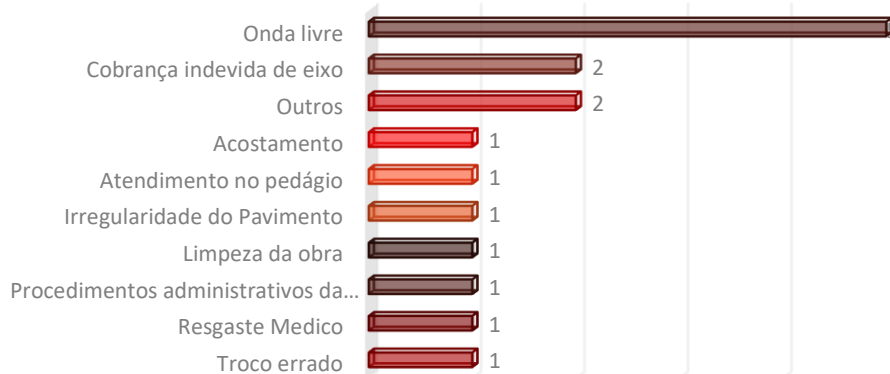
RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	10	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	2	0,00%
Reclamação outras:	2	53,85%
Reclamação obras:	1	0,00%
Reclamação S.A.U:	1	7,69%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	30,77%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Rota 116 - Classificação



Assunto	Frequência	%
Onda livre	5	31,25%
Cobrança indevida de eixo	2	12,50%
Outros	2	12,50%
Acostamento	1	6,25%
Atendimento no pedágio	1	6,25%
Irregularidade do Pavimento	1	6,25%
Limpeza da obra	1	6,25%
Procedimentos administrativos da		
Concessionária	1	6,25%
Resgaste Medico	1	6,25%
Troco errado	1	6,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Rota 116





## Conclusão


Diante do presente documento foi constatado que o call center permaneceu como canal mais utilizado para registro de manifestações. No entanto, há alterações se tratando das reclamações. Destas, 60% foram registradas através do e-mail. Em relação ao comportamento das manifestações, a Ouvidoria da Agetransp apresentou uma queda de aproximadamente 25% em relação a abril do ano passado e de 58% em relação ao mesmo período do ano de 2019, ou seja, o número de registros reduziu a menos da metade. As reclamações nesta Agência seguiram o mesmo comportamento. Comparando-se com 2020, as insatisfações reduziram 54,5% e 80,6% em relação a 2019.

No âmbito da Ouvidoria da Agetransp, todas as Concessionárias de transporte público reguladas por esta Agência apresentaram redução no número de reclamações, em relação ao mesmo período do ano passado. Além disto, apresentara o menor número de reclamações no mês de abril, desde 2019. A CCR Barcas apresentou a maior queda, de 90%. As reclamações sobre a Supervia reduziram 54% e 14% sobre o MetrôRio. A Via Lagos permaneceu sem registros de reclamações e Rota 116 novamente apresentou um registro.

Ainda no âmbito desta Ouvidoria, apenas a Supervia apresentou redução no número de manifestações, redução essa de 59%. Os registros acerca da CCR Barcas permaneceram constantes. Em relação ao MetrôRio foi avaliado um crescimento de 22% nos registros sobre a Concessionária, além de 2 registros a mais sobre a CCR Via Lagos e aumento de uma unidade em relação a Rota 116.

No âmbito das Ouvidorias das Concessionárias, Supervia, CCR Barcas e Rota 116 apresentaram queda dos registros em relação ao mês do ano anterior, quedas respectivas de 38%, 50% e 7%. MetrôRio e CCR Via Lagos apresentaram aumentos respectivos de 97,7% e 41,4%.

As Concessionárias Supervia, CCR Barcas e CCR Via Lagos também apresentaram queda nos registros de insatisfações em suas Ouvidorias, quedas de 13%, 85% e 50%, respectivamente. MetrôRio e Rota 116 apresentaram crescimentos respectivos de 198% e 78% em suas Ouvidorias



Em relação a assuntos, a Ouvidoria da Agetransp registrou maior percentual em relação aos intervalos acerca da Concessionária Supervia ao passo que a própria Concessionária deteve destaque para Segurança nos Ramais. No período, 50% das insatisfações do MetrôRio registradas neste setor foram em relação ao atendimento da Concessionária. No âmbito da Ouvidoria da Concessionária, Máquina de autoatendimento foi responsável pelo maior percentual, de 12,4% e recarga 12,14%.

A Ouvidoria da Agetransp registrou uma reclamação em abril, acerca da CCR Barcas, reclamação esta que se referia a conservação e limpeza. Dos 5 registros realizados diretamente na Ouvidoria da Concessionária, 3 foram em relação ao assunto outros, 1 sobre ambulantes e 1 acerca de superlotação.

Não houve reclamações registradas nesta Ouvidoria acerca da CCR Via Lagos no mês de abril, no entanto, a Ouvidoria da Concessionária registrou uma reclamação acerca de cabine indisponível. O registro realizado nesta Ouvidoria acerca da Concessionária Rota 116 tinha como teor o assunto pedágio, assunto este em concordância com o mais reclamado diretamente com a Concessionária Rota 116 que fora onda livre, assunto responsável por 31,25% das reclamações registradas na Concessionária.

Das linhas e estações, somente houve concordância em relação a CCR Barcas onde, na Ouvidoria da Agência e na própria Concessionária, a maior parte das reclamações não tinham estações definidas. A Ouvidoria da Agência registrou maior percentual de reclamações sobre o Ramal Vila Inhomirim da Supervia, e a Linha 2 do Metrô. Nas Ouvidorias das Concessionárias, o ramal Deodoro foi o mais reclamado havendo destaque para o Ramal Saracuruna que obteve 6 registros a mais que Santa cruz, ramal este um dos mais reclamados historicamente. No MetrôRio, a Linha 1 assumiu esta posição.

Rio de Janeiro, 26 de maio de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5