



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Maio 2021



Tel: 0800 825 9796

E-mail: 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 - maio 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 - maio 2021	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações.....	9
2.2 Assunto das reclamações	9
2.2 Categoria das reclamações.....	10
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	11
3.1 Categoria das reclamações.....	11
3.2 Assunto das reclamações	12
3.3 Ramais das reclamações	12
3.4 Estação das reclamações	13
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	13
4.1 Categoria das reclamações.....	14
4.2 Categoria das reclamações.....	14
4.3 Linha das reclamações	15
4.4 Estação das Reclamações.....	15
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	16
5.1 Categoria das reclamações.....	16
5.2 Assunto das reclamações	17
5.3 Estação das reclamações	17
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	17

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	18
7.1 Categoria e assunto das Reclamações	19
8 Manifestações Supervia	20
8.1 Manifestações por Tipo.....	21
8.2 Manifestações por Ramal	21
8.3 Reclamações por Ramal.....	22
8.4 Reclamações por assunto.....	22
8.5 Ramal Belford Roxo	25
8.6 Ramal Deodoro.....	26
8.5 Ramal Guapimirim	28
8.6 Ramal Japeri.....	28
8.7 Ramal Paracambi	30
8.8 Ramal Santa Cruz.....	30
8.9 Ramal Saracuruna	31
8.10 Ramal Vila Inhomirim	33
8.11 Assunto das Manifestações por tipo.....	33
9 Manifestações MetrôRio	37
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	38
9.2 Categoria das Manifestações.....	39
9.3 Categoria das Reclamações	41
9.4 Motivo das Reclamações	43
9.5 Manifestações Linha 1	44
9.6 Manifestações Linha 2	48
9.7 Manifestações Linha 4	52
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	55
10 Manifestações CCR Barcas	59
10.1 Manifestações por Tipo.....	60

10.2 Reclamações por Linha e Motivo	60
10.3 Classificação das reclamações	61
11 Manifestações CCR Via Lagos	63
11.1 Manifestações por tipo	64
11.2 Classificação das reclamações	64
12 Manifestações Rota 116	65
12.1 Manifestações por Tipo	66
12.2 Reclamações por classificação e assunto	66
Conclusão	67

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 maio 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 - maio 2021

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	166	77,93%
RECLAMAÇÃO	45	21,13%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	2	0,94%
TOTAL	213	100,00%



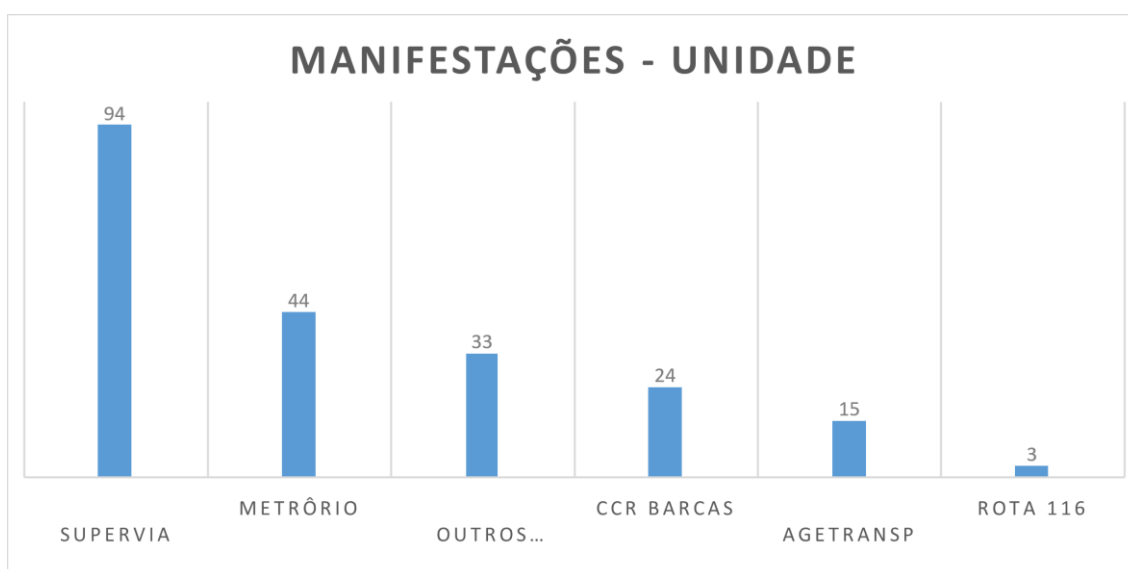
1.2 Canal das Manifestações

MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
TELEFONE	0	0	19	155	0	0	174
E-MAIL	0	0	26	0	0	1	27
e-OUV	0	0	0	4	0	1	5
e-SIC	0	0	0	7	0	0	7
TOTAL	0	0	45	166	0	2	213

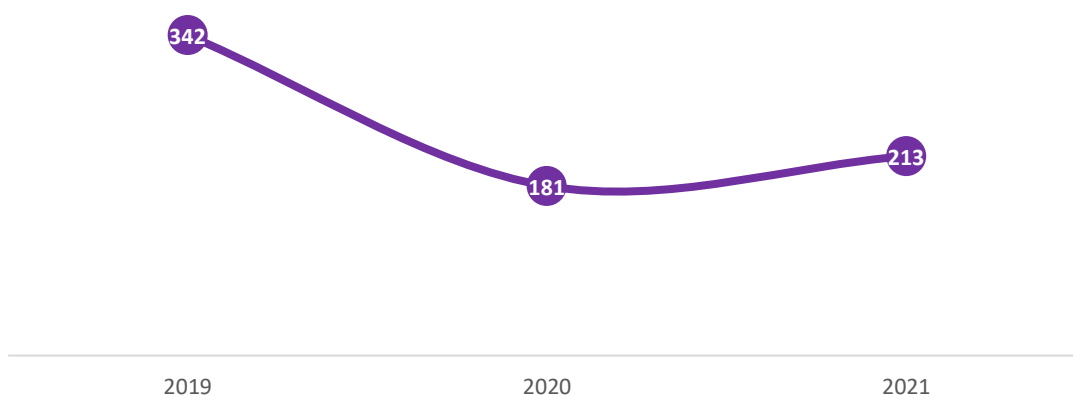


1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	15	7,04%
CCR Barcas	24	11,27%
MetrôRio	44	20,66%
Outros Orgãos	33	15,49%
Rota 116	3	1,41%
Supervia	94	44,13%
Total	213	100%

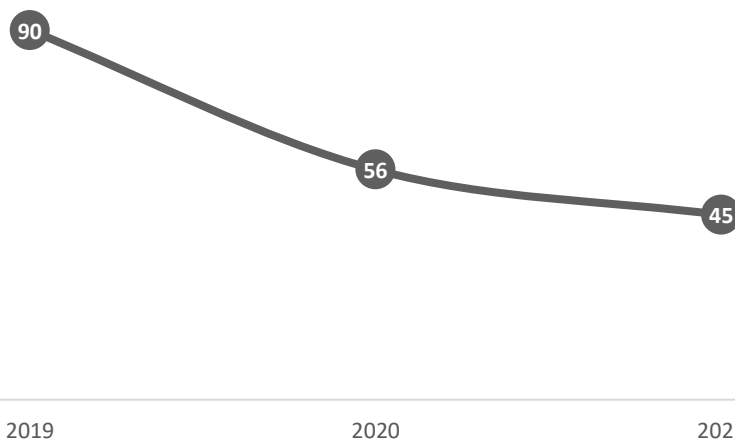


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



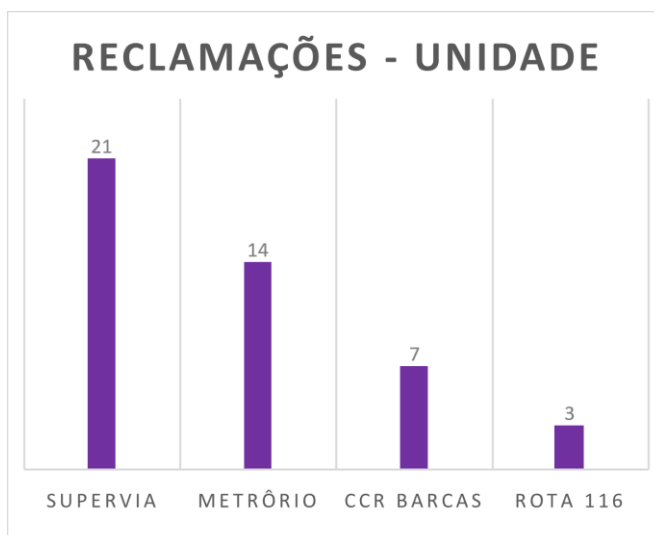
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - maio 2021

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

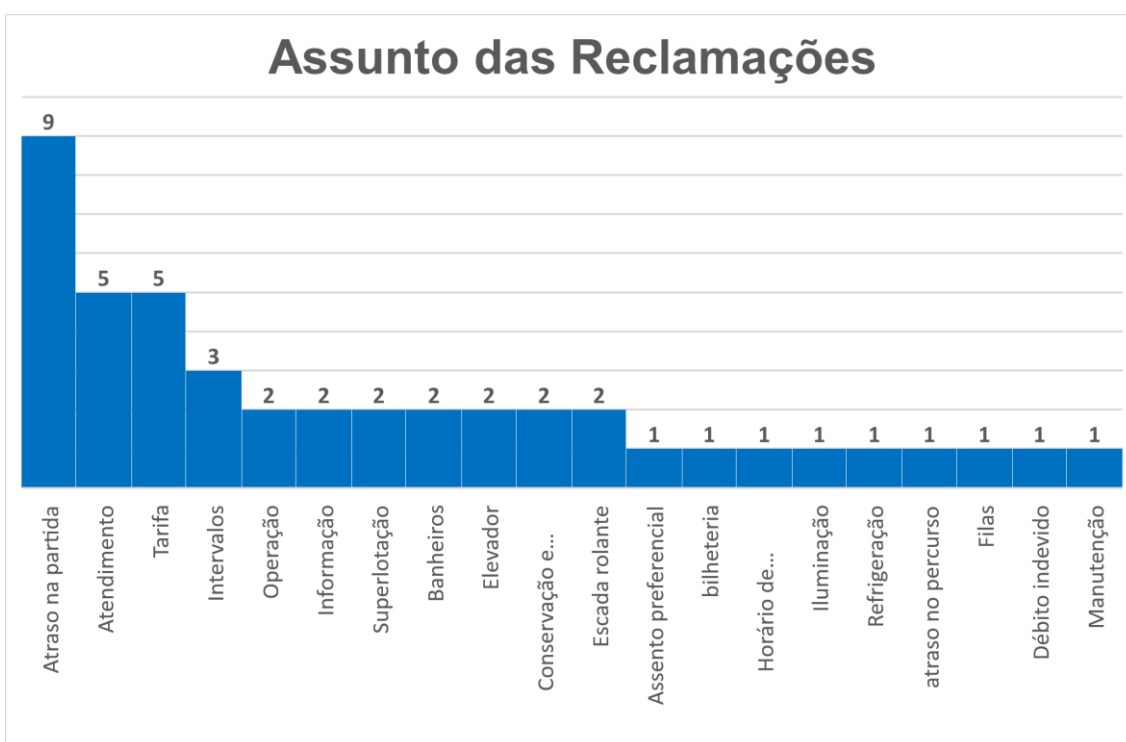
Unidade	Reclamações	%
Supervia	21	46,67%
MetrôRio	14	31,11%
ccr barcas	7	15,56%
Rota 116	3	6,67%
TOTAL	45	100,00%



2.2 Assunto das reclamações

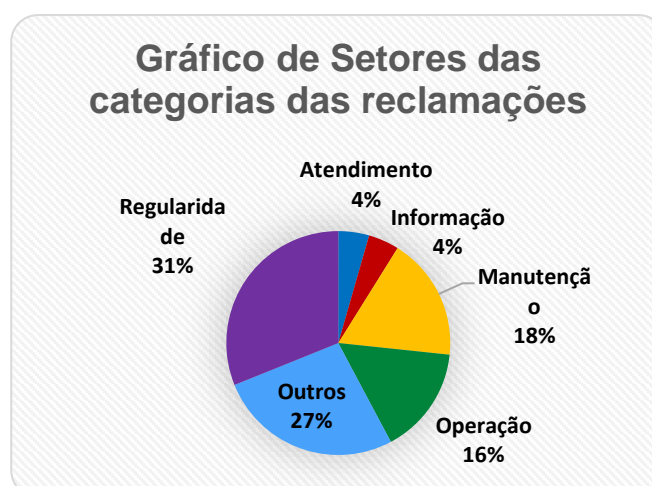
Assunto	Frequência	%
Atraso na partida	9	20,00%
Atendimento	5	11,11%
Tarifa	5	11,11%
Intervalos	3	6,67%
Operação	2	4,44%
Informação	2	4,44%
Superlotação	2	4,44%
Banheiros	2	4,44%
Elevador	2	4,44%
Conservação e limpeza	2	4,44%

Escada rolante	2	4,44%
Assento preferencial	1	2,22%
bilheteria	1	2,22%
Horário de Funcionamento	1	2,22%
Iluminação	1	2,22%
Refrigeração	1	2,22%
atraso no percurso	1	2,22%
Filas	1	2,22%
Débito indevido	1	2,22%
Manutenção	1	2,22%
Total	45	100,00%



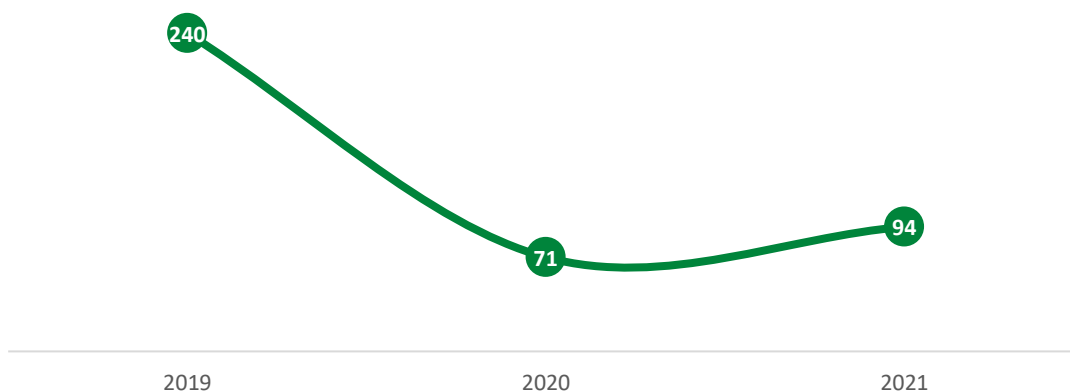
2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	2	4,44%
Informação	2	4,44%
Manutenção	8	17,78%
Operação	7	15,56%
Outros	12	26,67%
Regularidade	14	31,11%
Total	45	100,00%

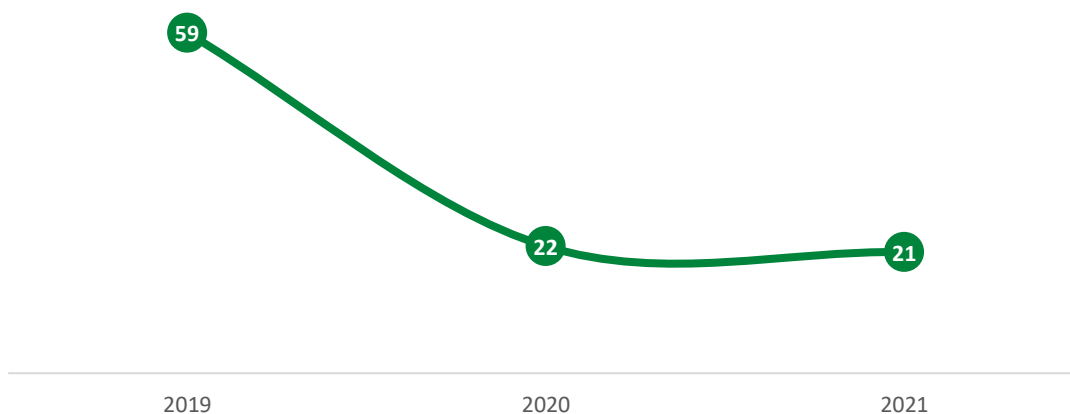


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia

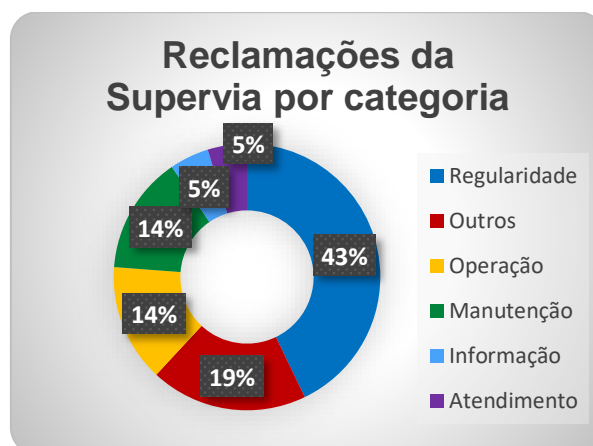


Reclamações - Supervia



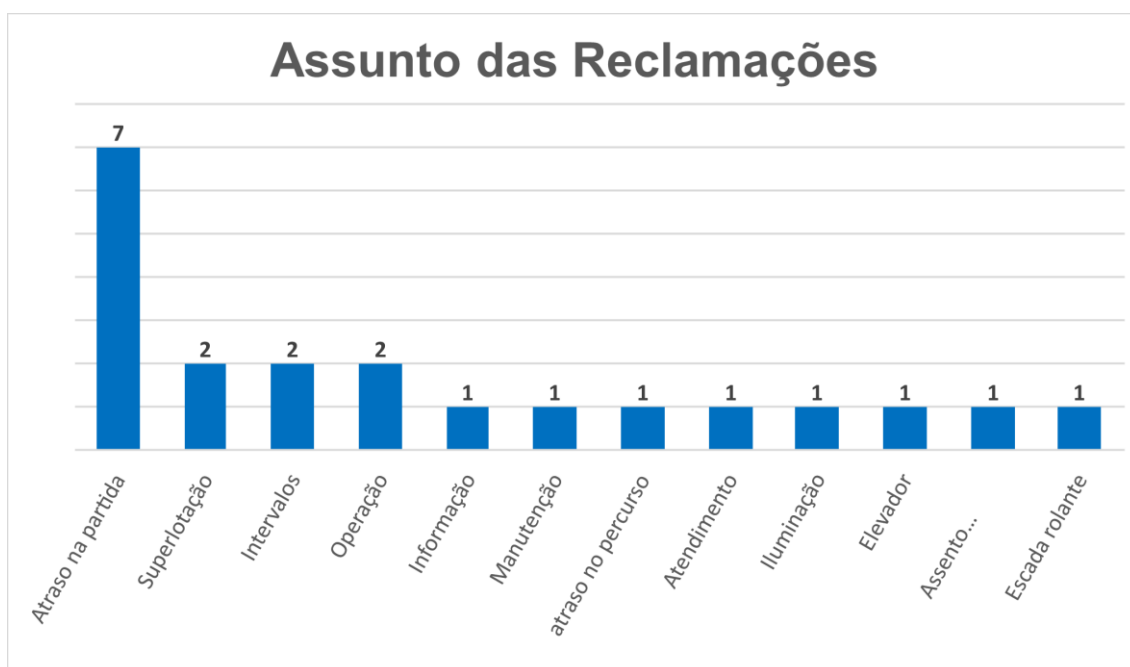
3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	9	42,86%
Outros	4	19,05%
Operação	3	14,29%
Manutenção	3	14,29%
Informação	1	4,76%
Atendimento	1	4,76%
Total	21	100,00%



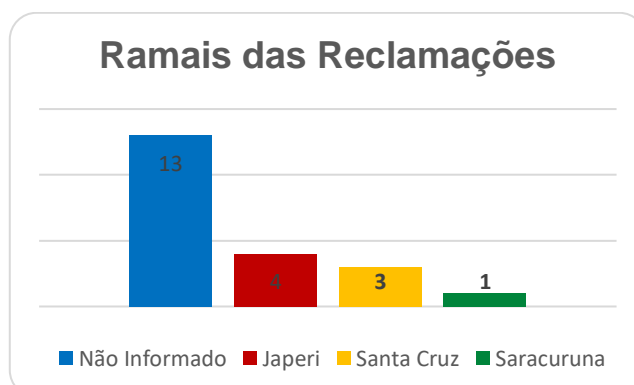
3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atraso na partida	7	33,33%
Superlotação	2	9,52%
Intervalos	2	9,52%
Operação	2	9,52%
Informação	1	4,76%
Manutenção	1	4,76%
atraso no percurso	1	4,76%
Atendimento	1	4,76%
Iluminação	1	4,76%
Elevador	1	4,76%
Assento preferencial	1	4,76%
Escada rolante	1	4,76%
Total	21	100,00%



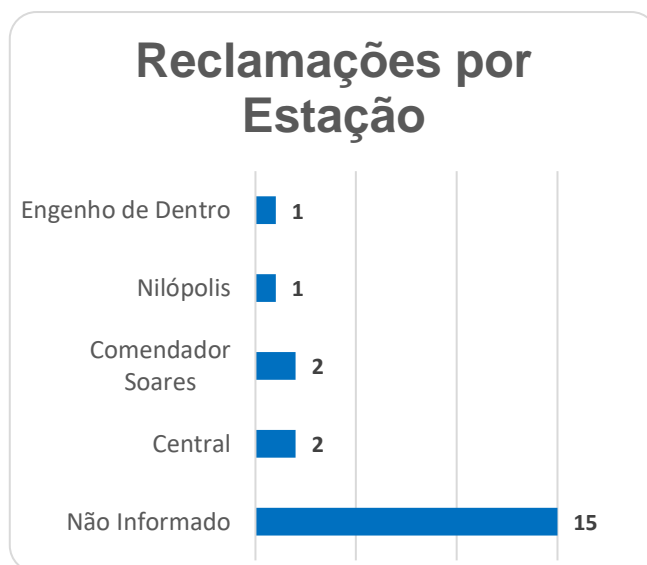
3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Não Informado	13	61,90%
Japeri	4	19,05%
Santa Cruz	3	14,29%
Saracuruna	1	4,76%
Total	21	100,00%



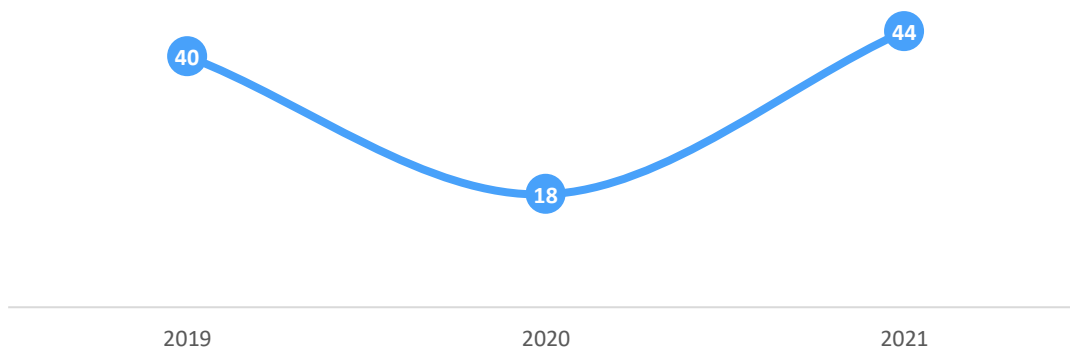
3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	15	71,43%
Central	2	9,52%
Comendador Soares	2	9,52%
Nilópolis	1	4,76%
Engenho de Dentro	1	4,76%
Total	21	100,00%

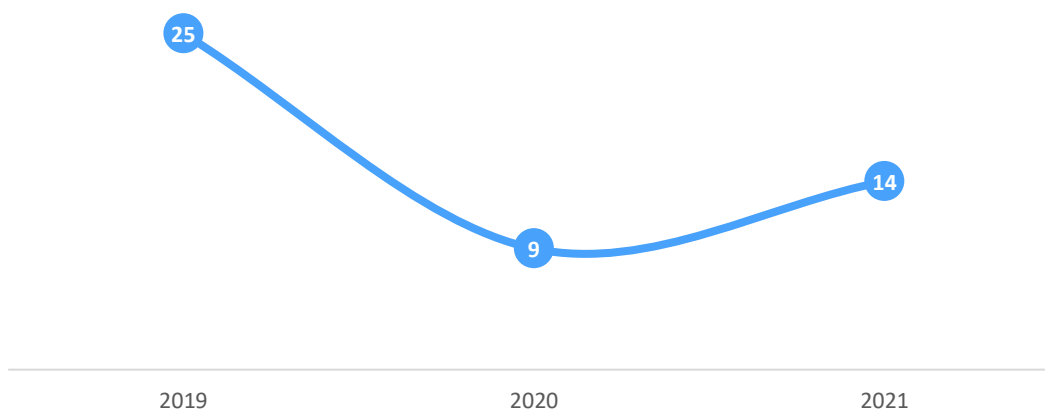


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio

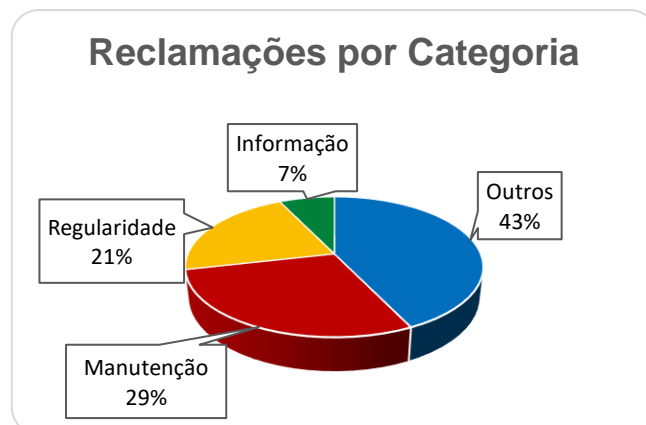


Reclamações - MetrôRio



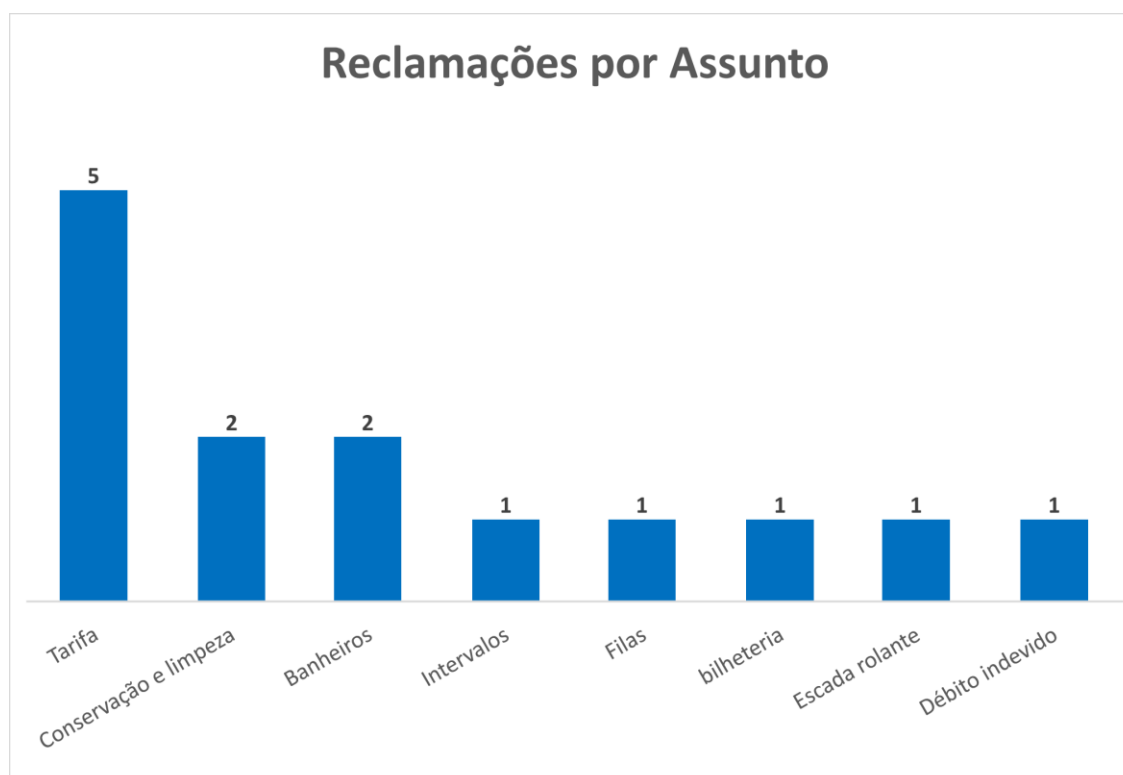
4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Outros	6	42,86%
Manutenção	4	28,57%
Regularidade	3	21,43%
Informação	1	7,14%
Total	14	100,00%



4.2 Categoria das reclamações

Assunto	Total	%
Tarifa	5	35,71%
Conservação e limpeza	2	14,29%
Banheiros	2	14,29%
Intervalos	1	7,14%
Filas	1	7,14%
bilheteria	1	7,14%
Escada rolante	1	7,14%
Débito indevido	1	7,14%
Total	14	100,00%



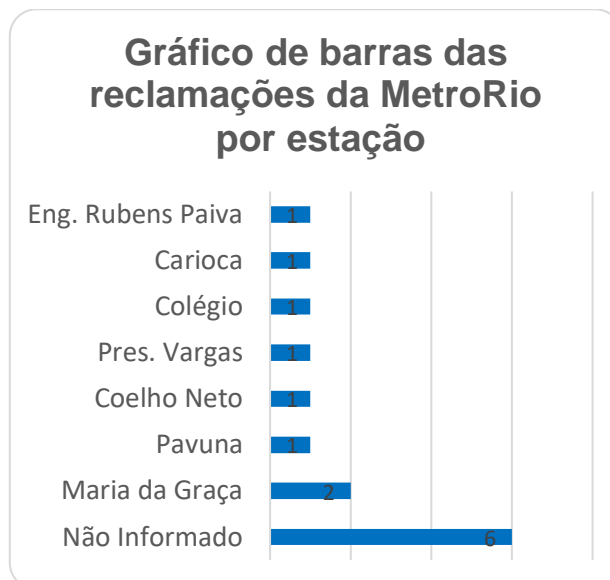
4.3 Linha das reclamações

Linha	Total	%
Linha 2	7	50,00%
Não Informado	6	42,86%
Linha 4	1	7,14%
Total	14	100,00%



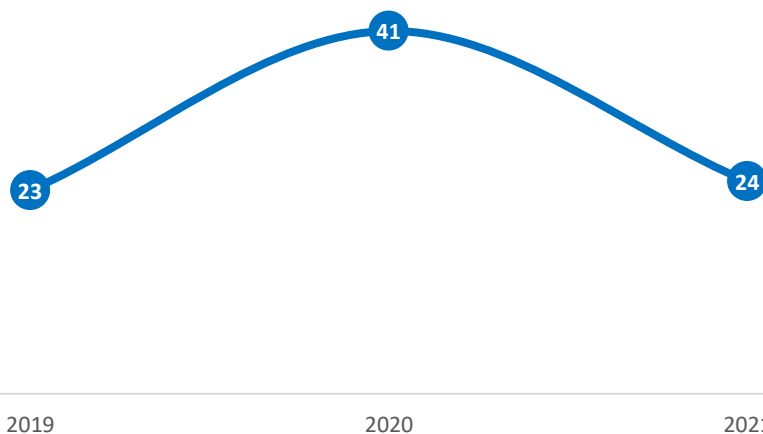
4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	6	42,86%
Maria da Graça	2	14,29%
Pavuna	1	7,14%
Coelho Neto	1	7,14%
Pres. Vargas	1	7,14%
Colégio	1	7,14%
Carioca	1	7,14%
Eng. Rubens Paiva	1	7,14%
Total	14	100,00%

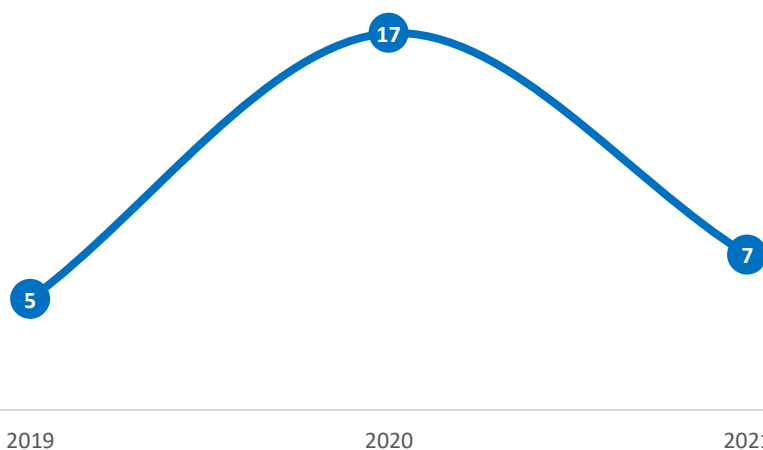


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas

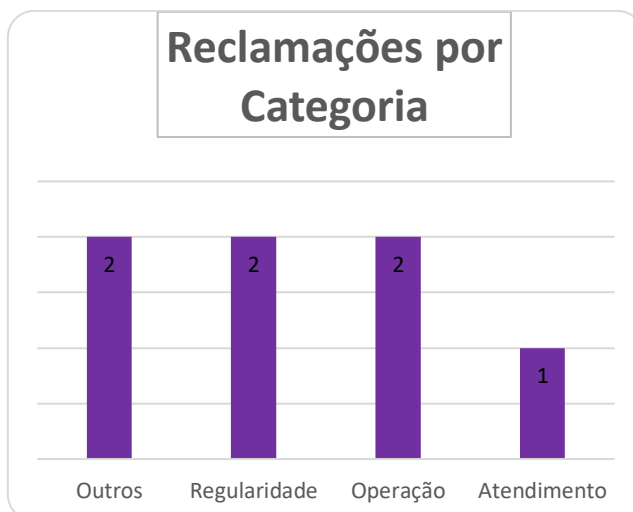


Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

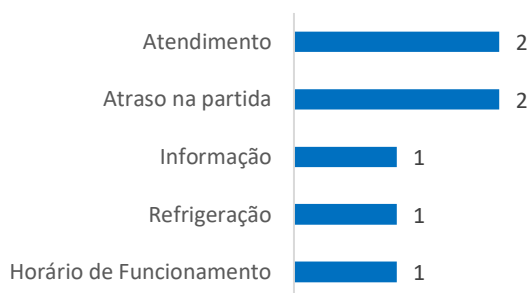
Categorização	Total	%
Outros	2	28,57%
Regularidade	2	28,57%
Operação	2	28,57%
Atendimento	1	14,29%
Total	7	100,00%



5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atendimento	2	28,57%
Atraso na partida	2	28,57%
Informação	1	14,29%
Refrigeração	1	14,29%
Horário de Funcionamento	1	14,29%
Total	7	100,00%

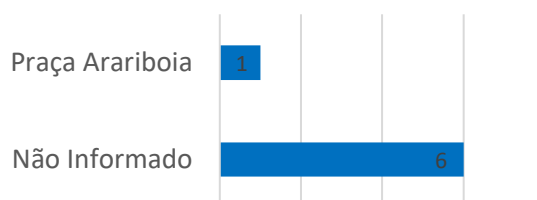
Reclamações por Assunto



5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	6	85,71%
Praça Arariboia	1	14,29%
Total	7	100,00%

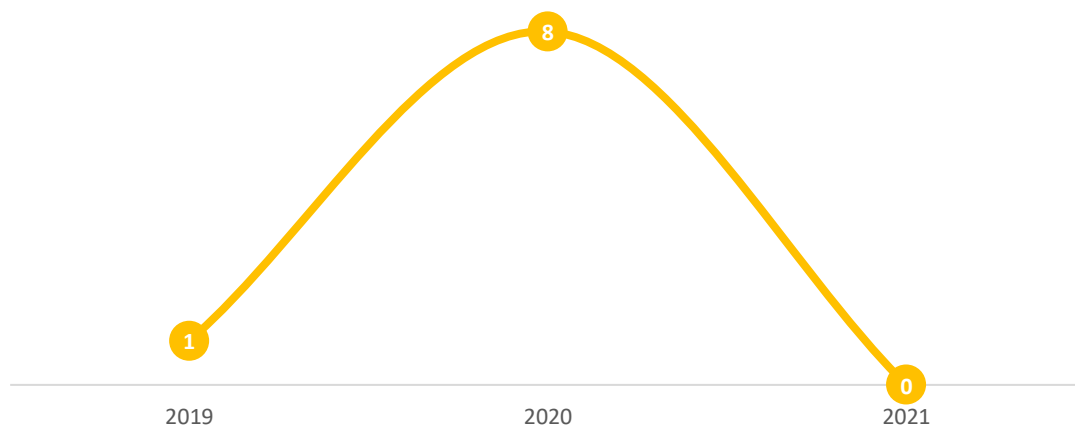
Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



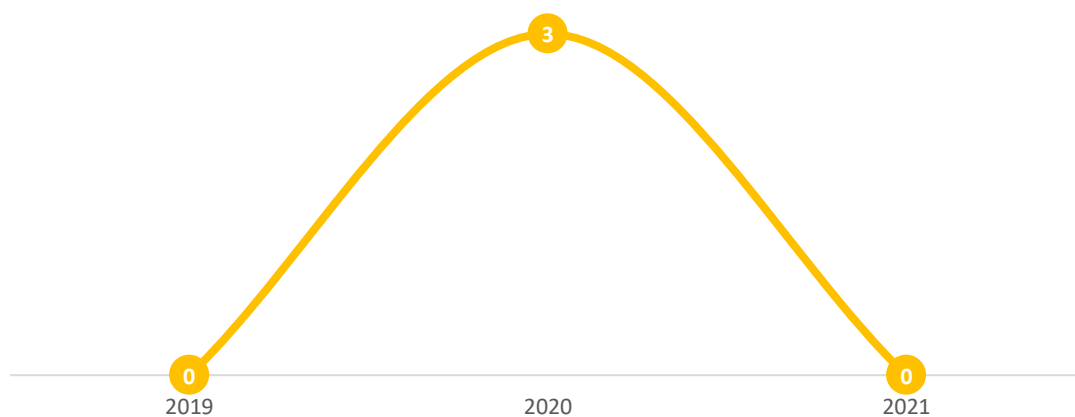
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

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

Manifestações - CCR Via Lagos

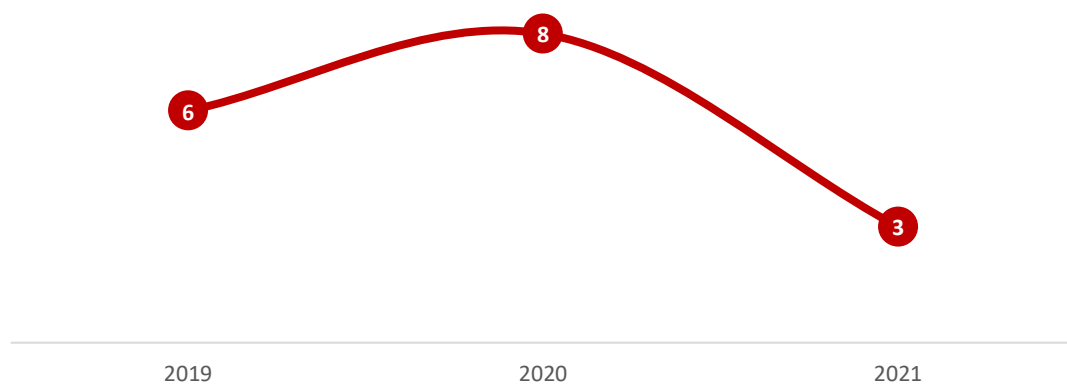


Reclamações - CCR Via Lagos

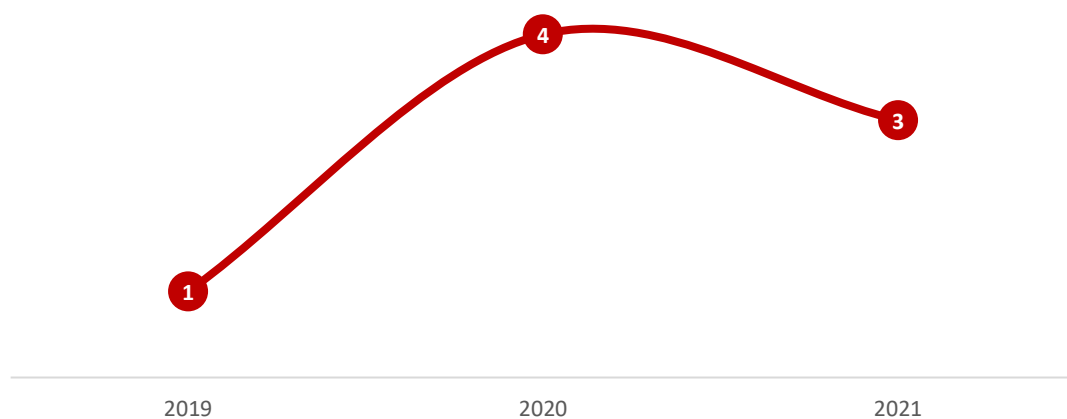


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



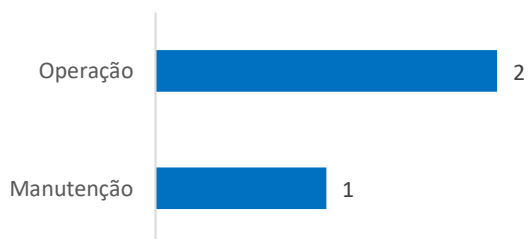
Reclamações - Rota 116



7.1 Categoria e assunto das Reclamações

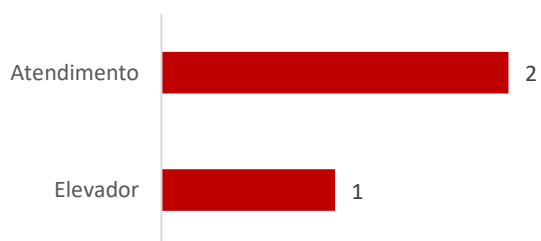
Categorização	Total	%
Operação	2	66,67%
Manutenção	1	33,33%
Total	3	100,00%

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Atendimento	2	66,67%
Elevador	1	33,33%
Total	3	100,00%

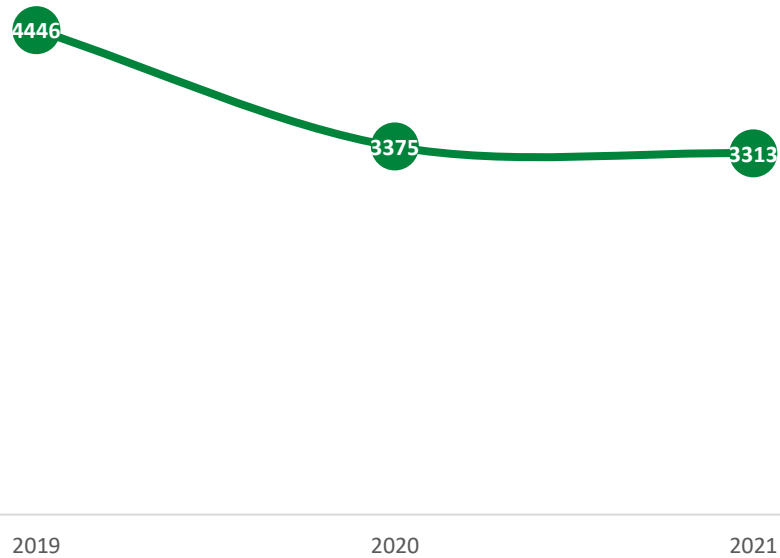
Reclamações por Assunto



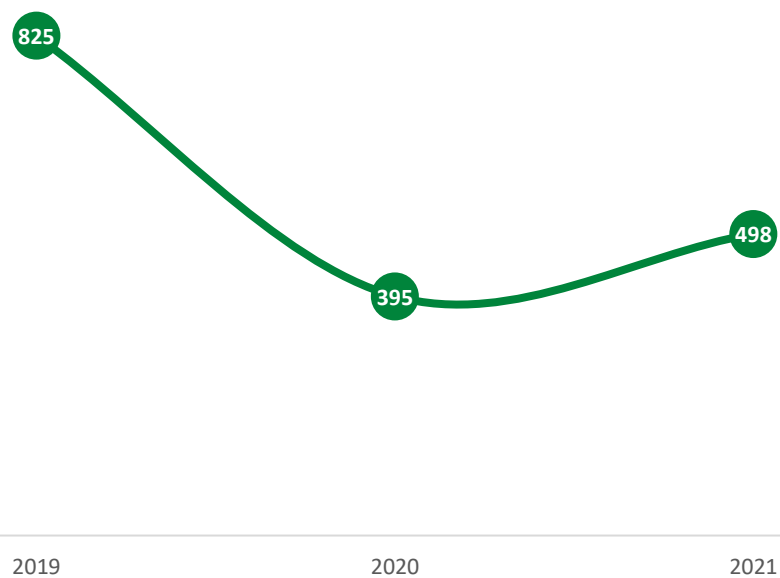


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

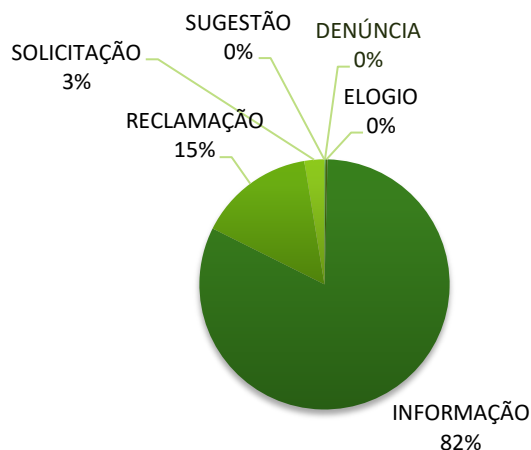




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	4	0,12%
ELOGIO	9	0,27%
INFORMAÇÃO	2716	81,98%
RECLAMAÇÃO	498	15,03%
SOLICITAÇÃO	84	2,54%
SUGESTÃO	2	0,06%
Total	3313	100%

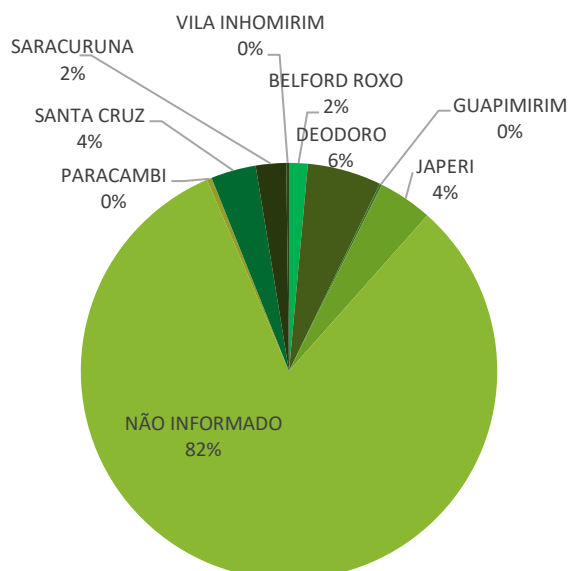
Supervia - Tipo das Manifestações



8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	48	1,45%
DEODORO	190	5,73%
GUAPIMIRIM	6	0,18%
JAPERI	139	4,20%
NÃO INFORMADO	2716	81,98%
PARACAMBI	13	0,39%
SANTA CRUZ	116	3,50%
SARACURUNA	78	2,35%
VILA INHOMIRIM	7	0,21%
Total	3313	100%

Manifestações Supervia - Por Ramal

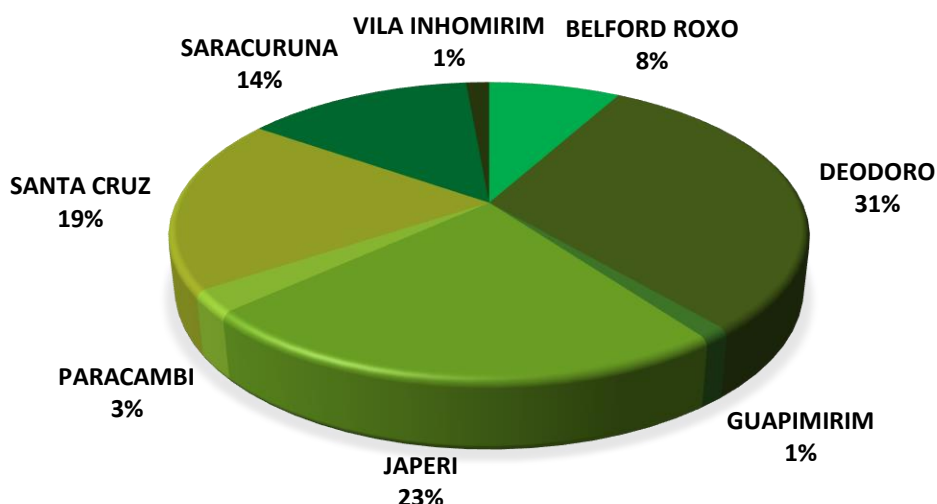




8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	40	8,03%
DEODORO	153	30,72%
GUAPIMIRIM	6	1,20%
JAPERI	116	23,29%
PARACAMBI	12	2,41%
SANTA CRUZ	95	19,08%
SARACURUNA	69	13,86%
VILA INHOMIRIM	7	1,41%
Total	498	100%

RECLAMAÇÕES SUPERVIA - POR RAMAL



8.4 Reclamações por assunto

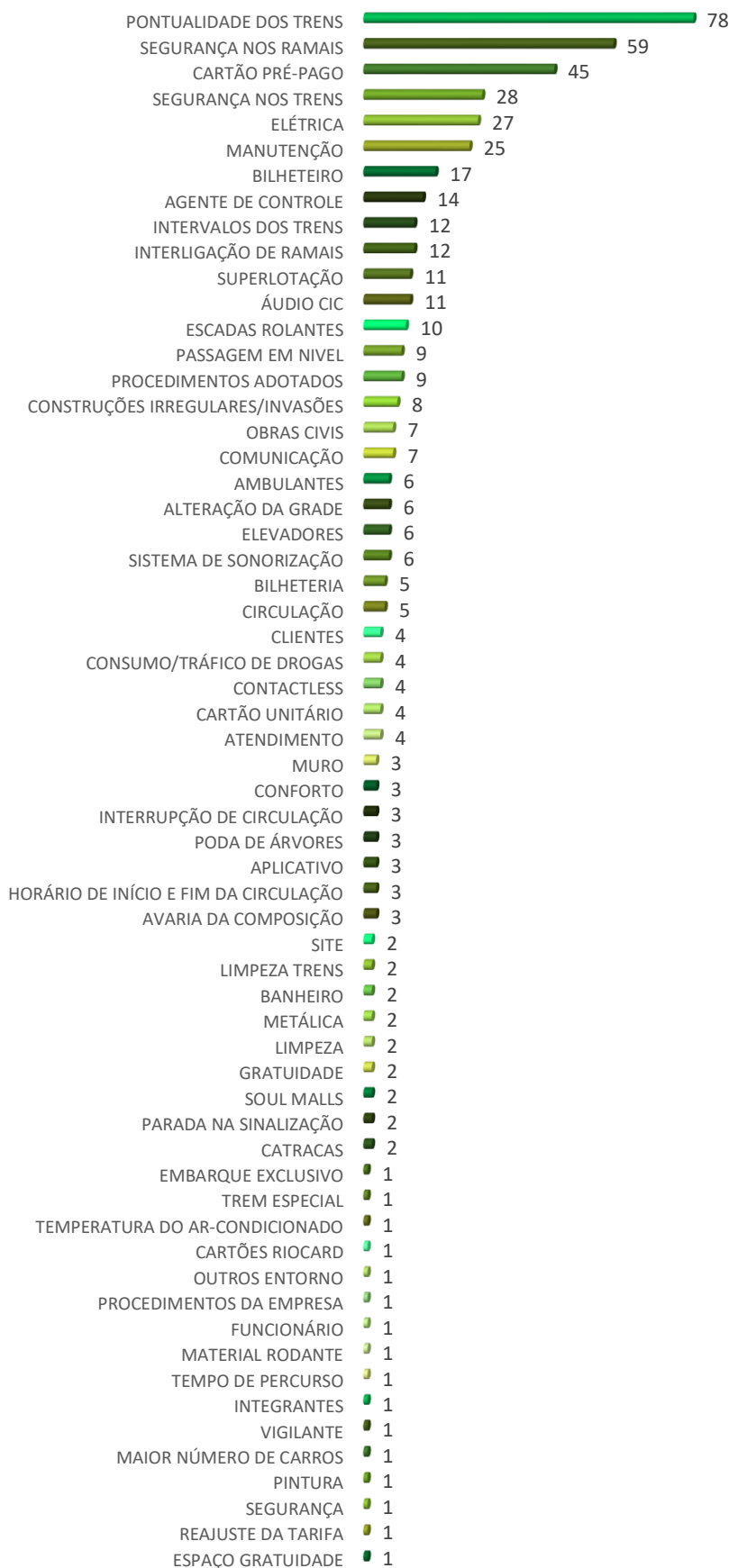
Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	78	15,66%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	59	11,85%
CARTÃO PRÉ-PAGO	45	9,04%
SEGURANÇA NOS TRENS	28	5,62%
ELÉTRICA	27	5,42%
MANUTENÇÃO	25	5,02%
BILHETEIRO	17	3,41%
AGENTE DE CONTROLE	14	2,81%
INTERVALOS DOS TRENS	12	2,41%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	12	2,41%
SUPERLOTAÇÃO	11	2,21%
ÁUDIO CIC	11	2,21%
ESCADAS ROLANTES	10	2,01%
PASSAGEM EM NIVEL	9	1,81%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	9	1,81%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	8	1,61%
OBRAS CIVIS	7	1,41%



COMUNICAÇÃO	7	1,41%
AMBULANTES	6	1,20%
ALTERAÇÃO DA GRADE	6	1,20%
ELEVADORES	6	1,20%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	6	1,20%
BILHETERIA	5	1,00%
CIRCULAÇÃO	5	1,00%
CLIENTES	4	0,80%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	4	0,80%
CONTACTLESS	4	0,80%
CARTÃO UNITÁRIO	4	0,80%
ATENDIMENTO	4	0,80%
MURO	3	0,60%
CONFORTO	3	0,60%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	3	0,60%
PODA DE ÁRVORES	3	0,60%
APLICATIVO	3	0,60%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	3	0,60%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	3	0,60%
SITE	2	0,40%
LIMPEZA TRENS	2	0,40%
BANHEIRO	2	0,40%
METÁLICA	2	0,40%
LIMPEZA	2	0,40%
GRATUIDADE	2	0,40%
SOUL MALLS	2	0,40%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	0,40%
CATRACAS	2	0,40%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,20%
TREM ESPECIAL	1	0,20%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,20%
CARTÕES RIOCARD	1	0,20%
OUTROS ENTORNO	1	0,20%
PROCEDIMENTOS DA EMPRESA	1	0,20%
FUNCIONÁRIO	1	0,20%
MATERIAL RODANTE	1	0,20%
TEMPO DE PERCURSO	1	0,20%
INTEGRANTES	1	0,20%
VIGILANTE	1	0,20%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	1	0,20%
PINTURA	1	0,20%
SEGURANÇA	1	0,20%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,20%
ESPAÇO GRATUIDADE	1	0,20%
Total	498	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

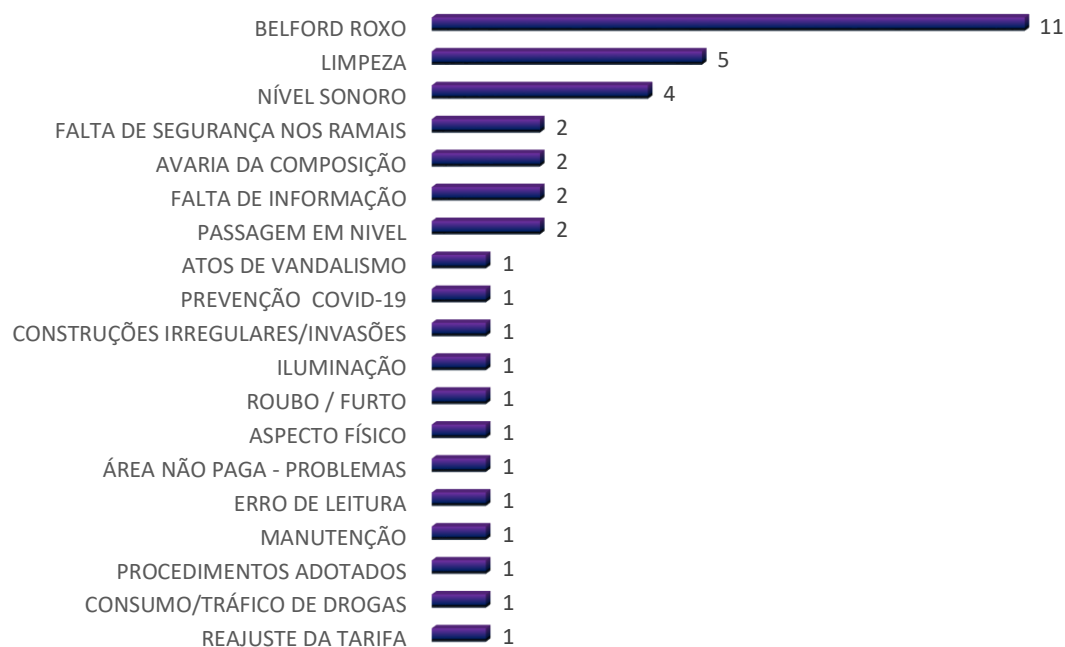




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	11	27,50%
LIMPEZA	5	12,50%
NÍVEL SONORO	4	10,00%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	5,00%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	2	5,00%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	5,00%
PASSAGEM EM NIVEL	2	5,00%
ATOS DE VANDALISMO	1	2,50%
PREVENÇÃO COVID-19	1	2,50%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	2,50%
ILUMINAÇÃO	1	2,50%
ROUBO / FURTO	1	2,50%
ASPECTO FÍSICO	1	2,50%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	2,50%
ERRO DE LEITURA	1	2,50%
MANUTENÇÃO	1	2,50%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	2,50%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	2,50%
REAJUSTE DA TARIFA	1	2,50%
Total	40	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



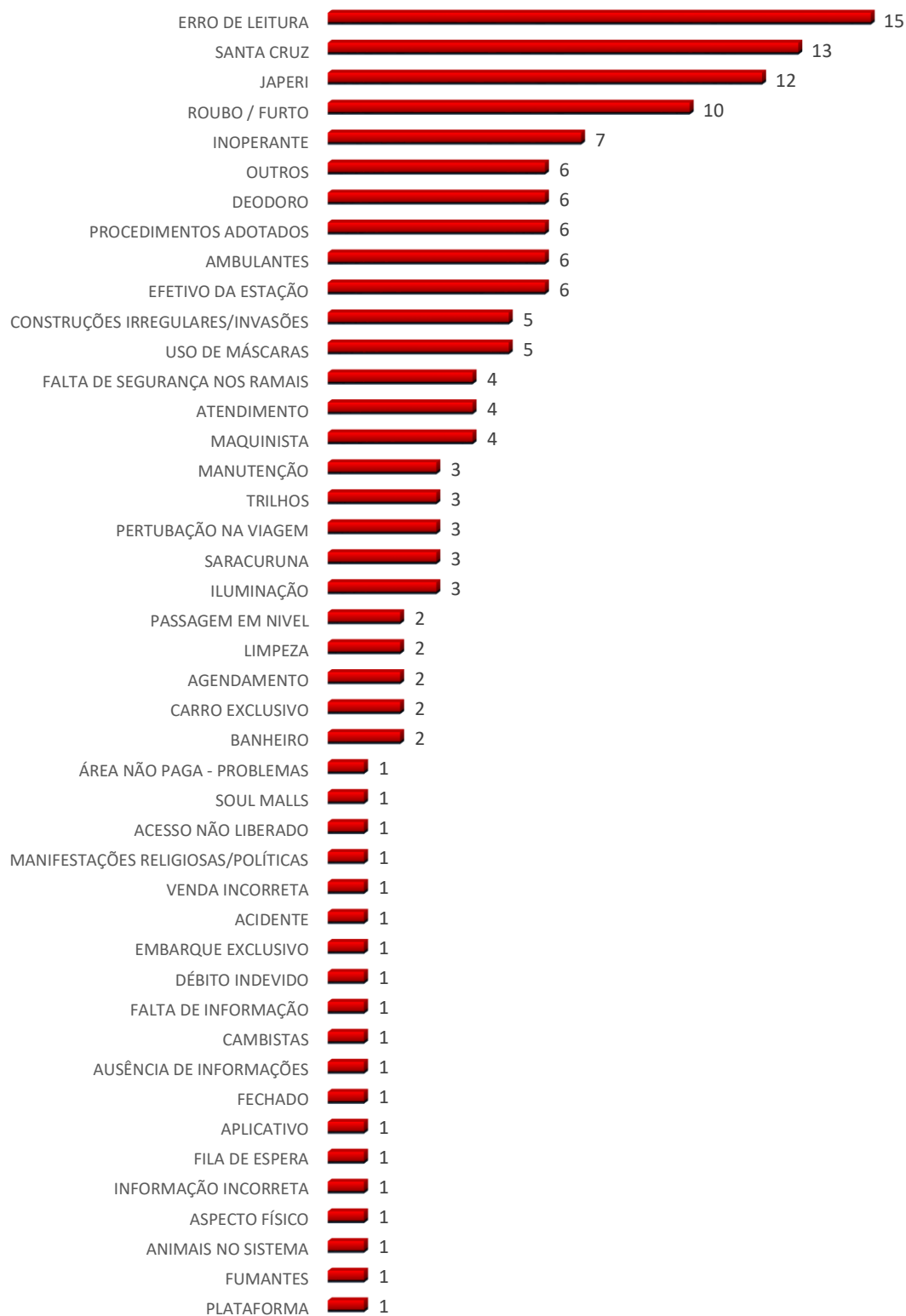


8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	15	9,80%
SANTA CRUZ	13	8,50%
JAPERI	12	7,84%
ROUBO / FURTO	10	6,54%
INOPERANTE	7	4,58%
OUTROS	6	3,92%
DEODORO	6	3,92%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	6	3,92%
AMBULANTES	6	3,92%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	6	3,92%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	5	3,27%
USO DE MÁSCARAS	5	3,27%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	4	2,61%
ATENDIMENTO	4	2,61%
MAQUINISTA	4	2,61%
MANUTENÇÃO	3	1,96%
TRILHOS	3	1,96%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	3	1,96%
SARACURUNA	3	1,96%
ILUMINAÇÃO	3	1,96%
PASSAGEM EM NIVEL	2	1,31%
LIMPEZA	2	1,31%
AGENDAMENTO	2	1,31%
CARRO EXCLUSIVO	2	1,31%
BANHEIRO	2	1,31%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,65%
SOUL MALLS	1	0,65%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,65%
MANIFESTAÇÕES		
RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	0,65%
VENDA INCORRETA	1	0,65%
ACIDENTE	1	0,65%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,65%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,65%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	0,65%
CAMBISTAS	1	0,65%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES	1	0,65%
FECHADO	1	0,65%
APLICATIVO	1	0,65%
FILA DE ESPERA	1	0,65%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,65%
ASPECTO FÍSICO	1	0,65%
ANIMAIS NO SISTEMA	1	0,65%
FUMANTES	1	0,65%
PLATAFORMA	1	0,65%
Total	153	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
GUAPIMIRIM	2	33,33%
ATOS DE VANDALISMO	2	33,33%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	16,67%
ROUBO / FURTO	1	16,67%
Total	6	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



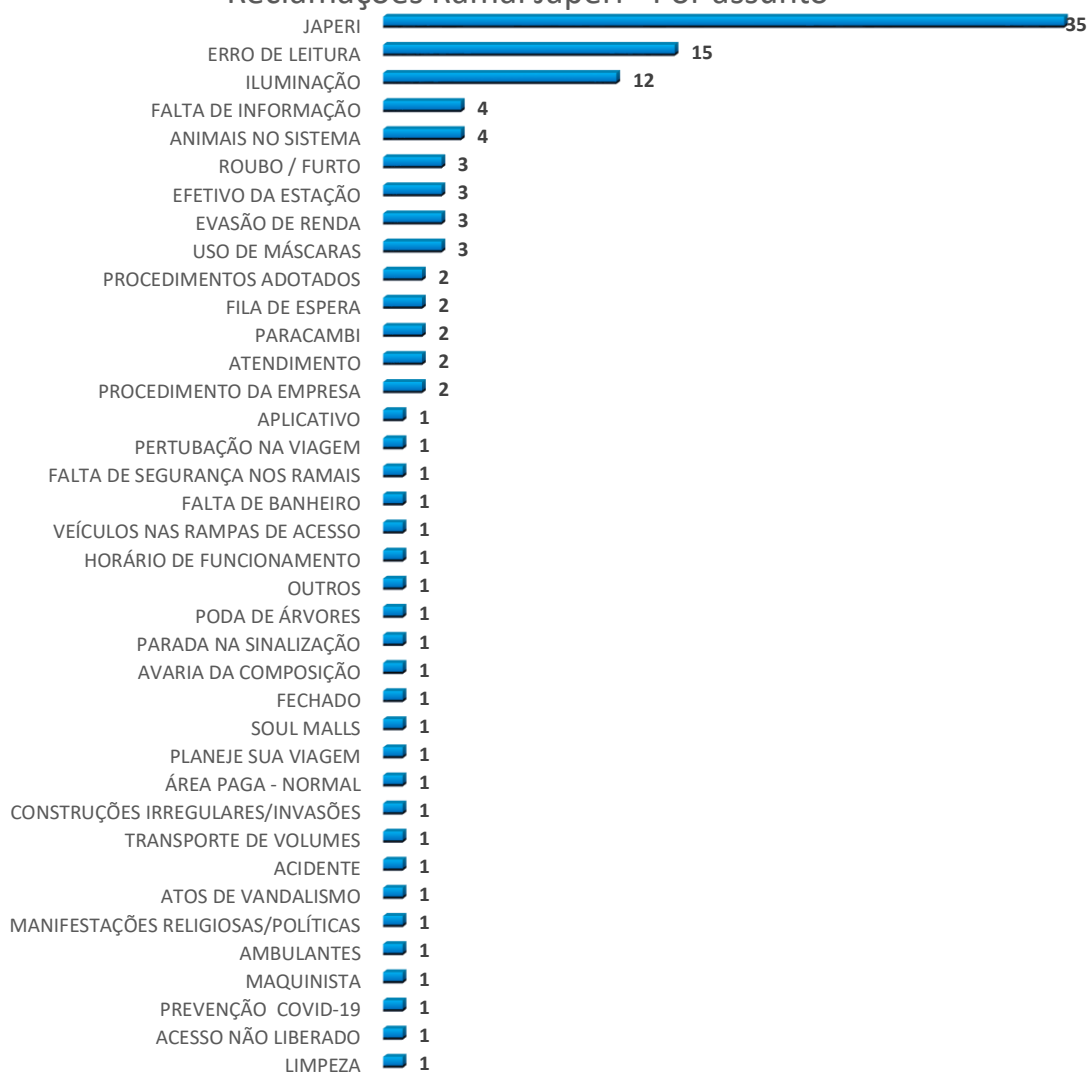
8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	35	30,17%
ERRO DE LEITURA	15	12,93%
ILUMINAÇÃO	12	10,34%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	3,45%
ANIMAIS NO SISTEMA	4	3,45%
ROUBO / FURTO	3	2,59%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	2,59%
EVASÃO DE RENDA	3	2,59%
USO DE MÁSCARAS	3	2,59%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	1,72%
FILA DE ESPERA	2	1,72%
PARACAMBI	2	1,72%
ATENDIMENTO	2	1,72%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	1,72%
APLICATIVO	1	0,86%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,86%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	0,86%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,86%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	1	0,86%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,86%
OUTROS	1	0,86%
PODA DE ÁRVORES	1	0,86%



PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,86%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,86%
FECHADO	1	0,86%
SOUL MALLS	1	0,86%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,86%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,86%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	1	0,86%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,86%
ACIDENTE	1	0,86%
ATOS DE VANDALISMO	1	0,86%
MANIFESTAÇÕES		
RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	0,86%
AMBULANTES	1	0,86%
MAQUINISTA	1	0,86%
PREVENÇÃO COVID-19	1	0,86%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,86%
LIMPEZA	1	0,86%
Total	116	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto

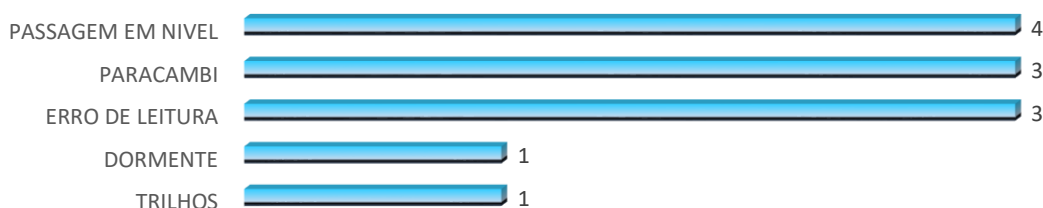




8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PASSAGEM EM NIVEL	4	33,33%
PARACAMBI	3	25,00%
ERRO DE LEITURA	3	25,00%
DORMENTE	1	8,33%
TRILHOS	1	8,33%
Total	12	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



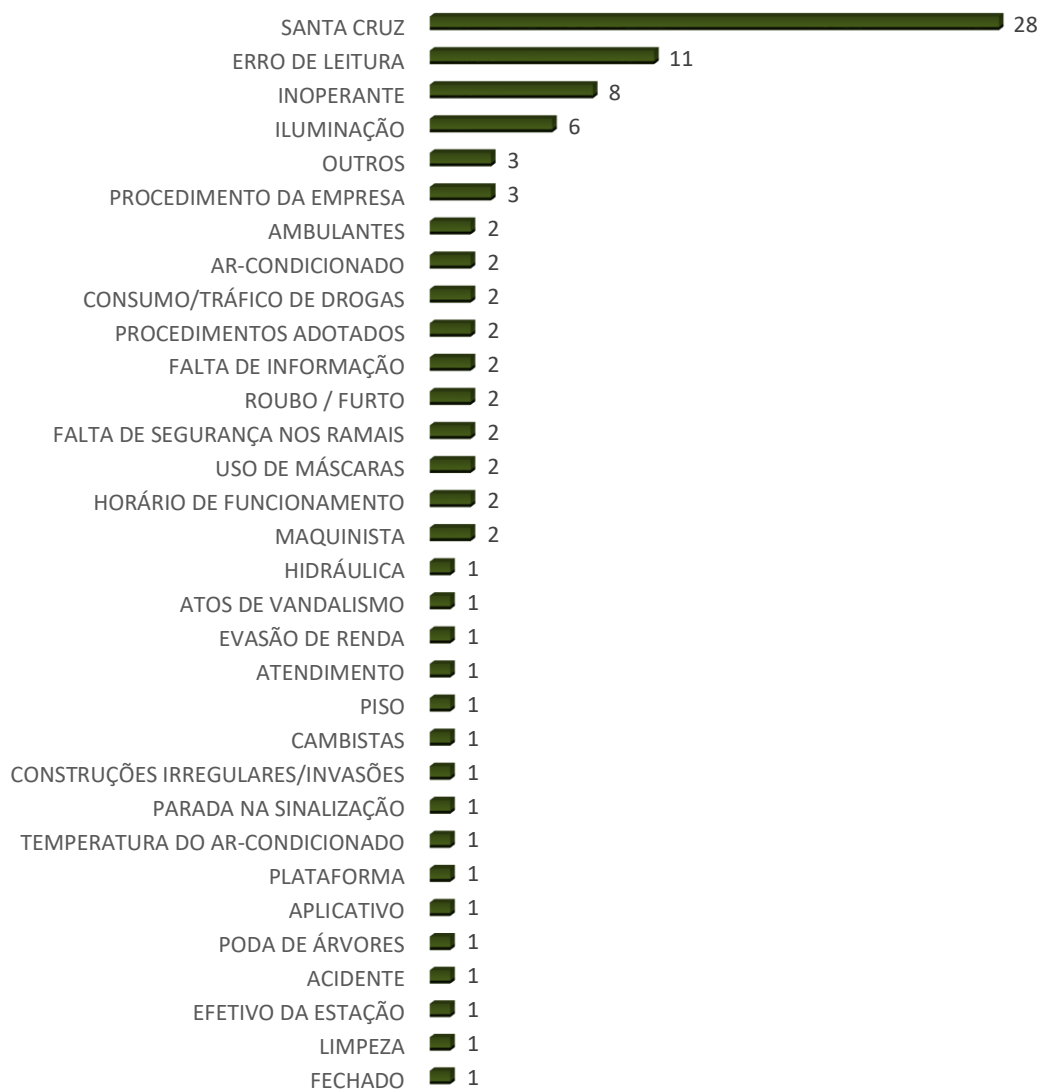
8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	28	29,47%
ERRO DE LEITURA	11	11,58%
INOPERANTE	8	8,42%
ILUMINAÇÃO	6	6,32%
OUTROS	3	3,16%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	3,16%
AMBULANTES	2	2,11%
AR-CONDICIONADO	2	2,11%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	2,11%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	2,11%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	2,11%
ROUBO / FURTO	2	2,11%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	2,11%
USO DE MÁSCARAS	2	2,11%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	2,11%
MAQUINISTA	2	2,11%
HIDRÁULICA	1	1,05%
ATOS DE VANDALISMO	1	1,05%
EVASÃO DE RENDA	1	1,05%
ATENDIMENTO	1	1,05%
PISO	1	1,05%
CAMBISTAS	1	1,05%
CONSTRUÇÕES	1	1,05%
IRREGULARES/INVASÕES	1	1,05%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	1,05%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	1,05%
PLATAFORMA	1	1,05%



APLICATIVO	1	1,05%
PODA DE ÁRVORES	1	1,05%
ACIDENTE	1	1,05%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,05%
LIMPEZA	1	1,05%
FECHADO	1	1,05%
Total	95	100%

Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



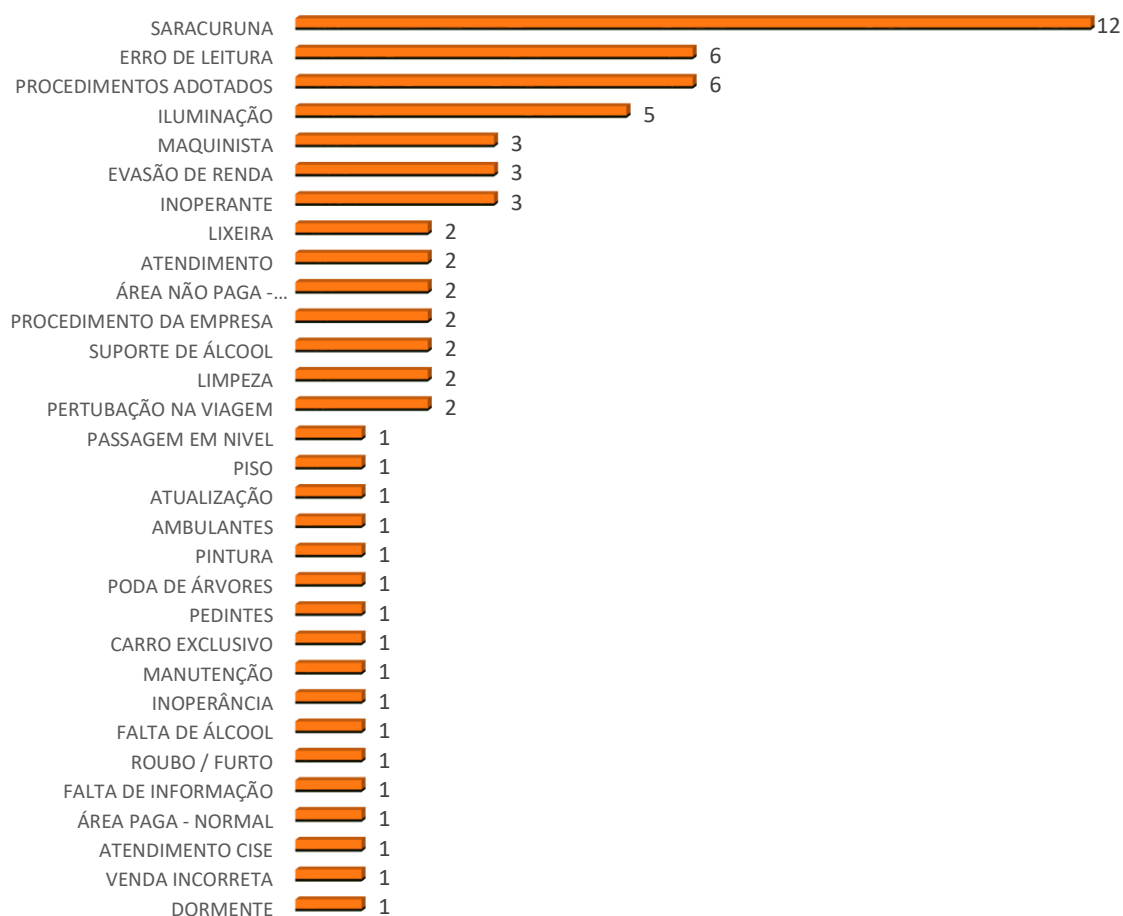
8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	12	17,39%
ERRO DE LEITURA	6	8,70%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	6	8,70%
ILUMINAÇÃO	5	7,25%
MAQUINISTA	3	4,35%
EVASÃO DE RENDA	3	4,35%
INOOPERANTE	3	4,35%



LIXEIRA	2	2,90%
ATENDIMENTO	2	2,90%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	2,90%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	2,90%
SUORTE DE ÁLCOOL	2	2,90%
LIMPEZA	2	2,90%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	2,90%
PASSAGEM EM NIVEL	1	1,45%
PISO	1	1,45%
ATUALIZAÇÃO	1	1,45%
AMBULANTES	1	1,45%
PINTURA	1	1,45%
PODA DE ÁRVORES	1	1,45%
PEDINTES	1	1,45%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,45%
MANUTENÇÃO	1	1,45%
INOPERÂNCIA	1	1,45%
FALTA DE ÁLCOOL	1	1,45%
ROUBO / FURTO	1	1,45%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	1,45%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	1,45%
ATENDIMENTO CISE	1	1,45%
VENDA INCORRETA	1	1,45%
DORMENTE	1	1,45%
Total	69	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto

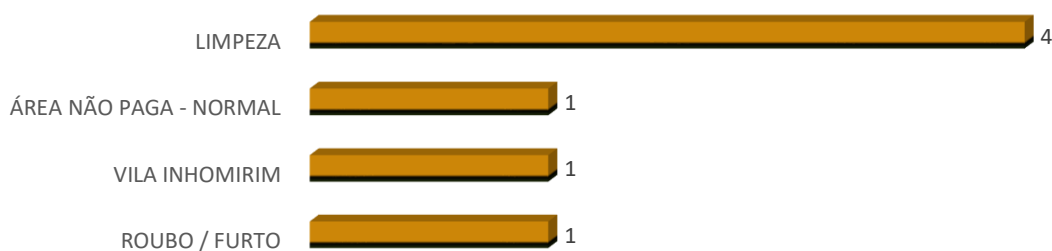




8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
LIMPEZA	4	57,14%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	14,29%
VILA INHOMIRIM	1	14,29%
ROUBO / FURTO	1	14,29%
Total	7	100%

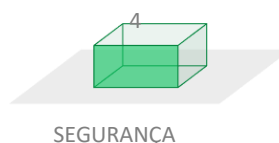
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

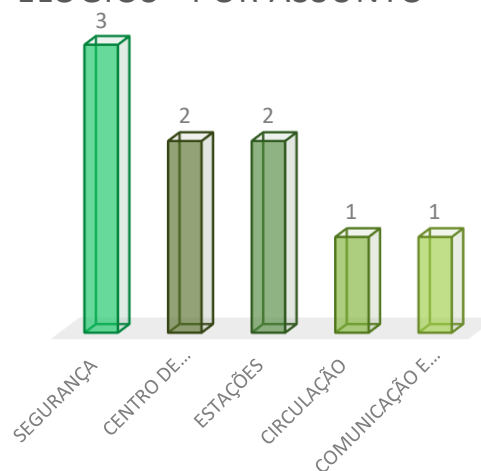
Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	4	100,00%
Total	4	100%

DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	3	33,33%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	22,22%
ESTAÇÕES	2	22,22%
CIRCULAÇÃO	1	11,11%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	11,11%
Total	9	100%

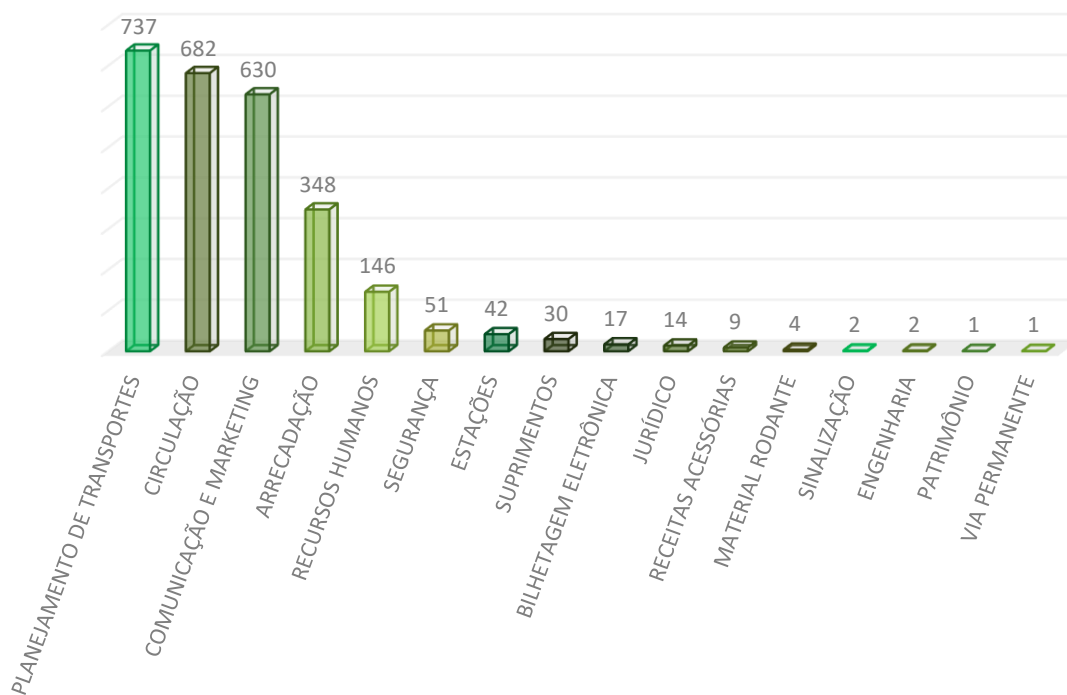
ELOGIOS - POR ASSUNTO





Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	737	27,14%
CIRCULAÇÃO	682	25,11%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	630	23,20%
ARRECADAÇÃO	348	12,81%
RECURSOS HUMANOS	146	5,38%
SEGURANÇA	51	1,88%
ESTAÇÕES	42	1,55%
SUPRIMENTOS	30	1,10%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	17	0,63%
JURÍDICO	14	0,52%
RECEITAS ACESSÓRIAS	9	0,33%
MATERIAL RODANTE	4	0,15%
SINALIZAÇÃO	2	0,07%
ENGENHARIA	2	0,07%
PATRIMÔNIO	1	0,04%
VIA PERMANENTE	1	0,04%
Total	2716	100%

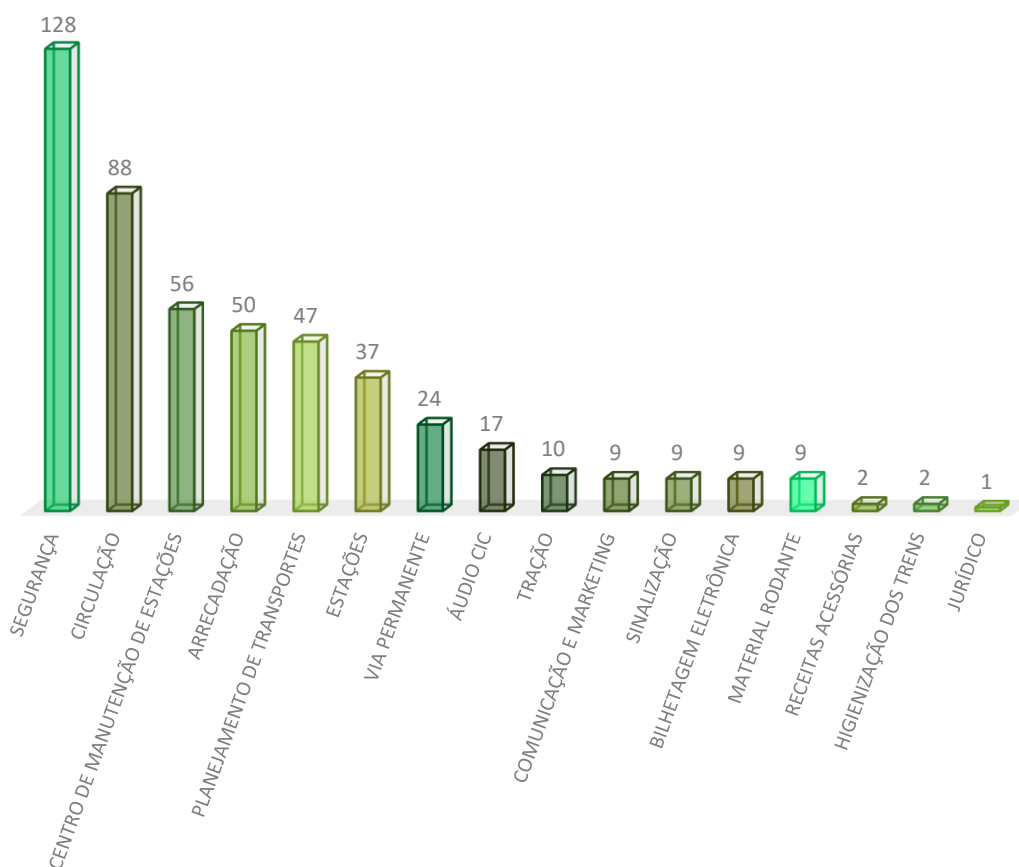
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Reclamações	%
ARRECADAÇÃO	50	10,04%
ÁUDIO CIC	17	3,41%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	9	1,81%
CIRCULAÇÃO	88	17,67%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	9	1,81%
ESTAÇÕES	37	7,43%
JURÍDICO	1	0,20%
MATERIAL RODANTE	9	1,81%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	47	9,44%
SEGURANÇA	128	25,70%
SINALIZAÇÃO	9	1,81%
TRAÇÃO	10	2,01%
VIA PERMANENTE	24	4,82%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	56	11,24%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	2	0,40%
RECEITAS ACESSÓRIAS	2	0,40%
Total	498	100%

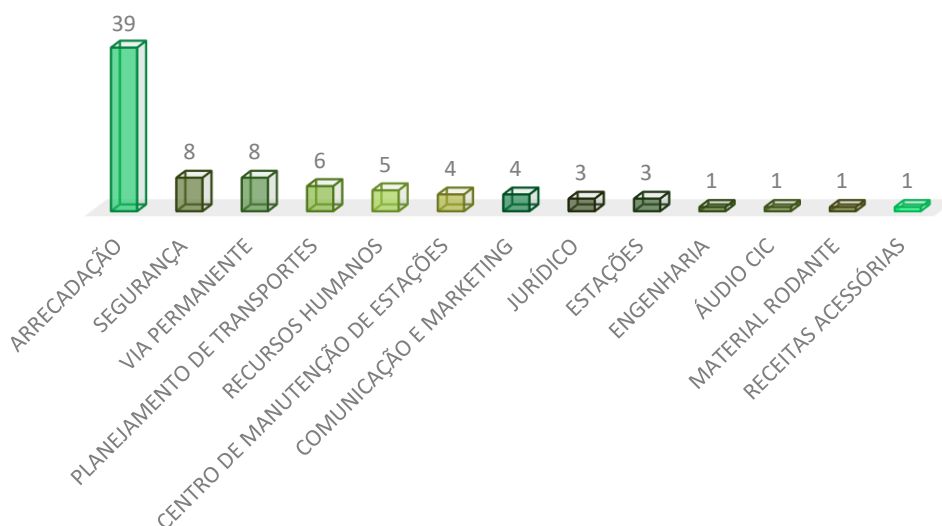
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





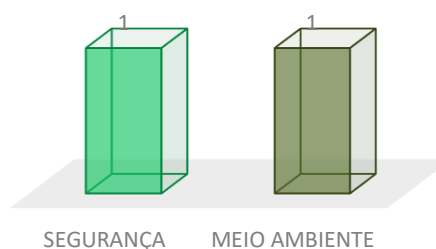
Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	39	46,43%
SEGURANÇA	8	9,52%
VIA PERMANENTE	8	9,52%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	6	7,14%
RECURSOS HUMANOS	5	5,95%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	4,76%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	4	4,76%
JURÍDICO	3	3,57%
ESTAÇÕES	3	3,57%
ENGENHARIA	1	1,19%
ÁUDIO CIC	1	1,19%
MATERIAL RODANTE	1	1,19%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	1,19%
Total	84	100%

SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



SUGESTÕES - POR ASSUNTO

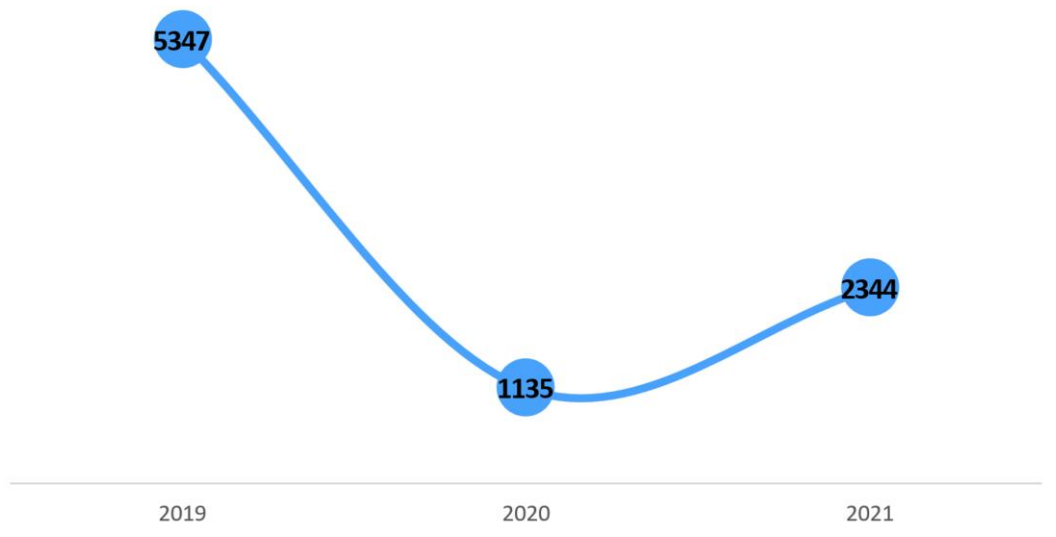
Assunto	Sugestões	%
SEGURANÇA	1	50,00%
MEIO AMBIENTE	1	50,00%
Total	2	100%



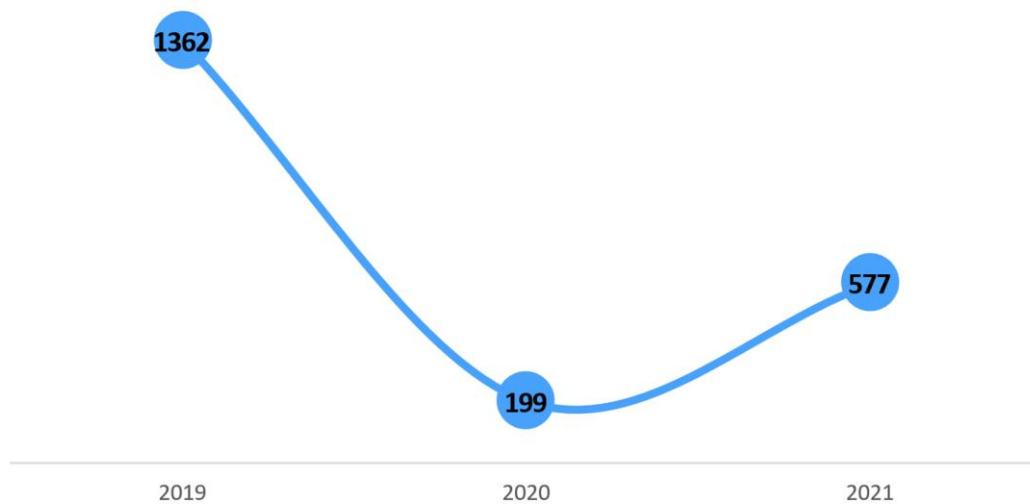


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

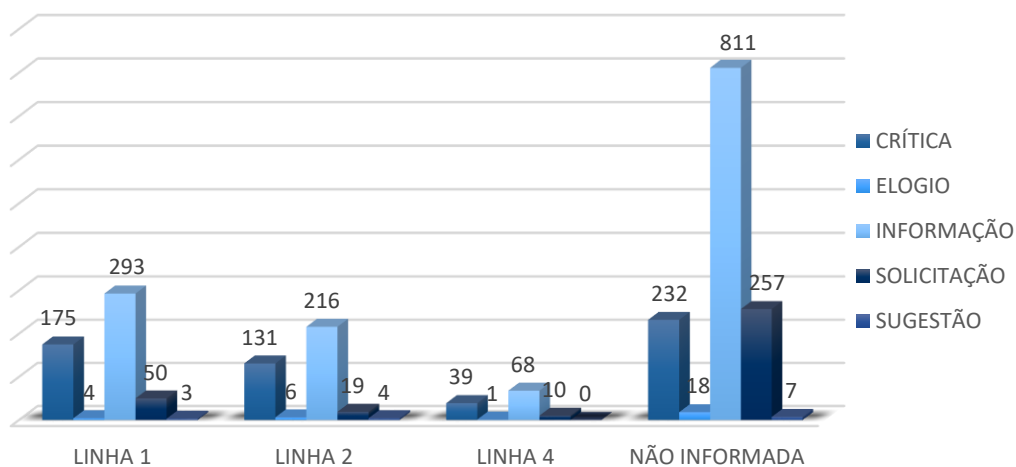




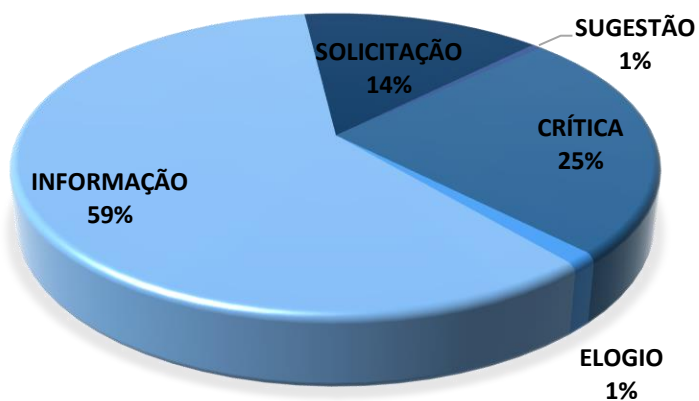
9.1 Manifestações por Linha e Tipo

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	175	131	39	232	577	24,62%
ELOGIO	4	6	1	18	29	1,24%
INFORMAÇÃO	293	216	68	811	1388	59,22%
SOLICITAÇÃO	50	19	10	257	336	14,33%
SUGESTÃO	3	4	0	7	14	0,60%
Total	525	376	118	1325	2344	100,00%

Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO





9.2 Categoria das Manifestações

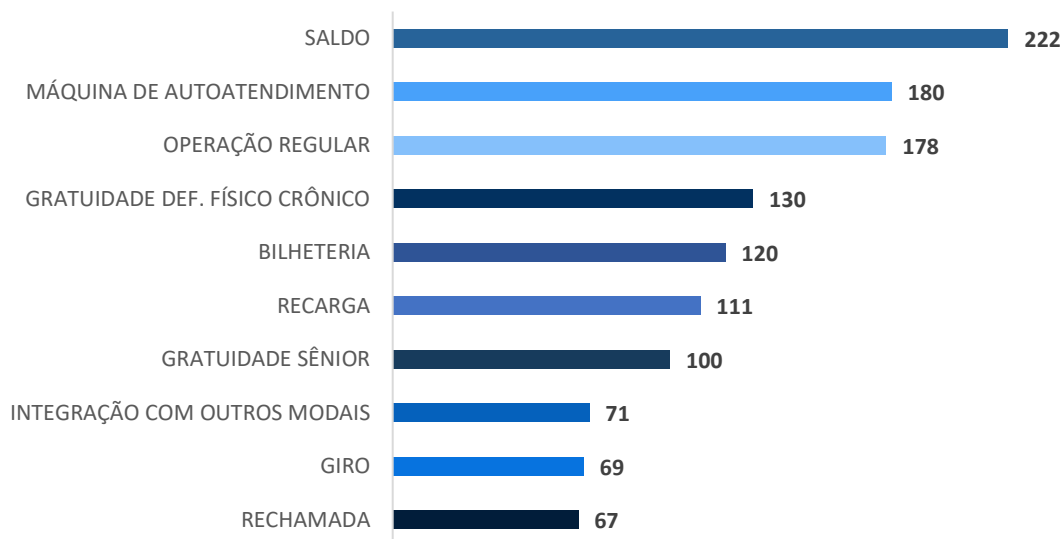
Categoria	Frequência	%
SALDO	222	9,47%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	180	7,68%
OPERAÇÃO REGULAR	178	7,59%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	130	5,55%
BILHETERIA	120	5,12%
RECARGA	111	4,74%
GRATUIDADE SÊNIOR	100	4,27%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	71	3,03%
GIRO	69	2,94%
RECHAMADA	67	2,86%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	67	2,86%
OBJETO PERDIDO	66	2,82%
CADASTRO	55	2,35%
POSTO DE GRATUIDADE	52	2,22%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	51	2,18%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	49	2,09%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	42	1,79%
RH	40	1,71%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	39	1,66%
INFORMAÇÕES GERAIS	36	1,54%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	36	1,54%
ATENDIMENTO DO SAC	28	1,19%
UBER	28	1,19%
BIKE RIO	27	1,15%
ACESSO AO APP/SITE	26	1,11%
BLOQUEIO DE CARTÃO	25	1,07%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	24	1,02%
CARTÃO PRÉ-PAGO	23	0,98%
GRATUIDADE ESTUDANTE	21	0,90%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	20	0,85%
APLICATIVO	20	0,85%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	16	0,68%
CARTÕES METRÔRIO	16	0,68%
CARTÃO UNITÁRIO	16	0,68%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	15	0,64%
LOJAS E QUIOSQUES	15	0,64%
DANOS AO CLIENTE	14	0,60%
ACHADOS E PERDIDOS	14	0,60%
CORONAVIRUS	13	0,55%
CARTÃO MASTER	12	0,51%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	11	0,47%
COMERCIAL	11	0,47%
CARTÃO VISA	11	0,47%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -		
LINHA DE BLOQUEIO	10	0,43%
99 POP	9	0,38%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	9	0,38%
INSTITUCIONAL	8	0,34%
SUPRIMENTOS	8	0,34%
RECARGA VIA PICPAY	7	0,30%



LINHA DE BLOQUEIO	7	0,30%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	7	0,30%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	6	0,26%
TARIFAS	5	0,21%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	5	0,21%
EVENTOS / PARCERIAS	5	0,21%
OUTROS (PARCERIAS)	5	0,21%
APOIO CLIENTE	4	0,17%
CARTÃO	4	0,17%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	3	0,13%
PRIMEPASS	3	0,13%
PALCO CARIOCA	3	0,13%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	3	0,13%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	3	0,13%
WIFI	3	0,13%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	3	0,13%
PARCERIAS	3	0,13%
ASSALTOS E FURTOS	3	0,13%
OUTROS (GRATUIDADE)	3	0,13%
TRAJETOS DO MNS	3	0,13%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,09%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,09%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	2	0,09%
MENSAGEM NA CATRACA	2	0,09%
BICICLETÁRIO	2	0,09%
CONDUTORES	2	0,09%
PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS	1	0,04%
BANHEIROS	1	0,04%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,04%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	1	0,04%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,04%
CAIXA 24 HORAS	1	0,04%
CELULAR	1	0,04%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,04%
JURÍDICO	1	0,04%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	1	0,04%
SAC	1	0,04%
PROMOÇÕES	1	0,04%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,04%
Total	2344	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



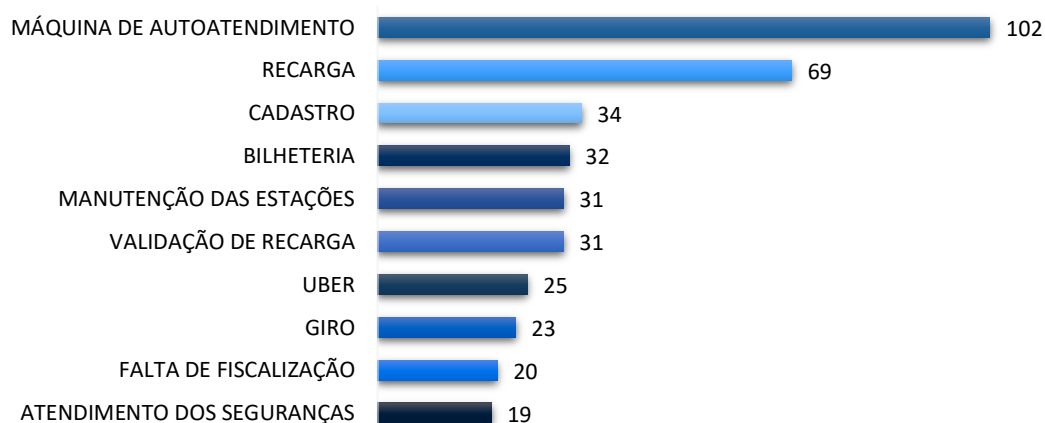
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	102	17,68%
RECARGA	69	11,96%
CADASTRO	34	5,89%
BILHETERIA	32	5,55%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	31	5,37%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	31	5,37%
UBER	25	4,33%
GIRO	23	3,99%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	20	3,47%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	19	3,29%
ACESSO AO APP/SITE	19	3,29%
CARTÃO PRÉ-PAGO	13	2,25%
BLOQUEIO DE CARTÃO	13	2,25%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	13	2,25%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	12	2,08%
CARTÃO MASTER	12	2,08%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	11	1,91%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -		
LINHA DE BLOQUEIO	10	1,73%
CORONAVIRUS	10	1,73%
CARTÃO VISA	9	1,56%
99 POP	7	1,21%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -		
VENDAS	6	1,04%
OPERAÇÃO REGULAR	6	1,04%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	5	0,87%
RECARGA VIA PICPAY	5	0,87%
SALDO	4	0,69%
PRIMEPASS	3	0,52%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	3	0,52%



ASSALTOS E FURTOS	3	0,52%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,35%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,35%
APOIO CLIENTE	2	0,35%
BIKE RIO	2	0,35%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,35%
OUTROS (PARCERIAS)	2	0,35%
APLICATIVO	2	0,35%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,17%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,17%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,17%
BICICLETÁRIO	1	0,17%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,17%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,17%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,17%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,17%
CELULAR	1	0,17%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,17%
CARTÃO	1	0,17%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,17%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,17%
Total	577	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

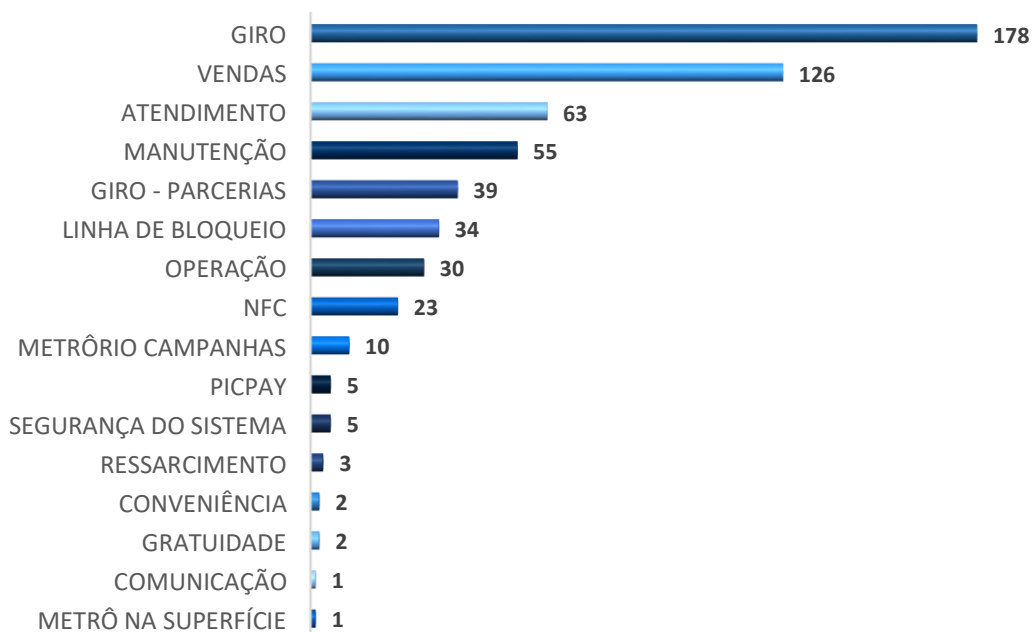




9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	178	30,85%
VENDAS	126	21,84%
ATENDIMENTO	63	10,92%
MANUTENÇÃO	55	9,53%
GIRO - PARCERIAS	39	6,76%
LINHA DE BLOQUEIO	34	5,89%
OPERAÇÃO	30	5,20%
NFC	23	3,99%
METRÔRIO CAMPANHAS	10	1,73%
PICPAY	5	0,87%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	0,87%
RESSARCIMENTO	3	0,52%
CONVENIÊNCIA	2	0,35%
GRATUIDADE	2	0,35%
COMUNICAÇÃO	1	0,17%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,17%
Total	577	100,00%

Motivo das Reclamações

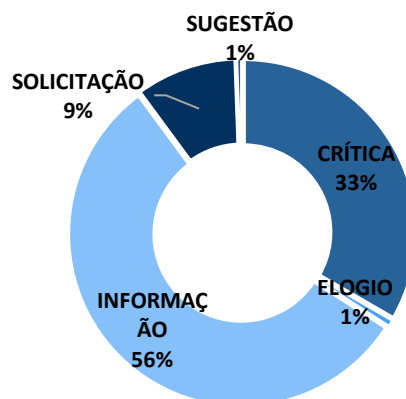




9.5 Manifestações Linha 1

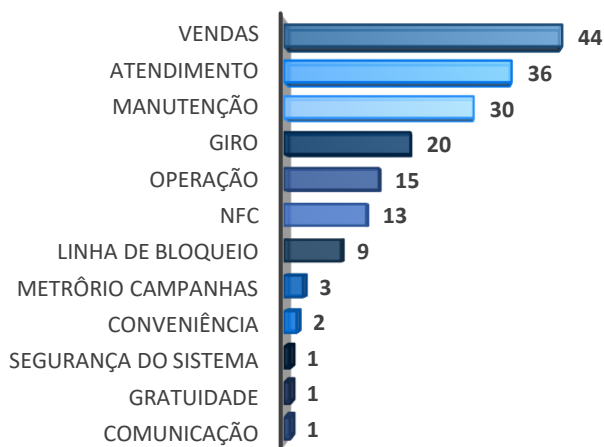
CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	175	33,33%
ELOGIO	4	0,76%
INFORMAÇÃO	293	55,81%
SOLICITAÇÃO	50	9,52%
SUGESTÃO	3	0,57%
Total	525	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 1



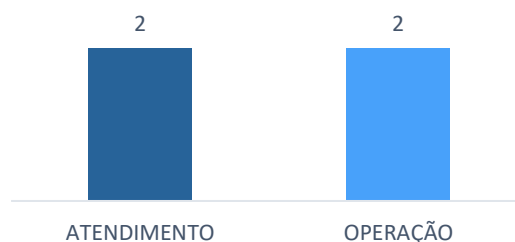
Motivo	Reclamações	%
VENDAS	44	25,14%
ATENDIMENTO	36	20,57%
MANUTENÇÃO	30	17,14%
GIRO	20	11,43%
OPERAÇÃO	15	8,57%
NFC	13	7,43%
LINHA DE BLOQUEIO	9	5,14%
METRÔRIO		
CAMPANHAS	3	1,71%
CONVENIÊNCIA	2	1,14%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,57%
GRATUIDADE	1	0,57%
COMUNICAÇÃO	1	0,57%
Total	175	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	50%
OPERAÇÃO	2	50%
Total	4	100%

Elogios - Linha 1

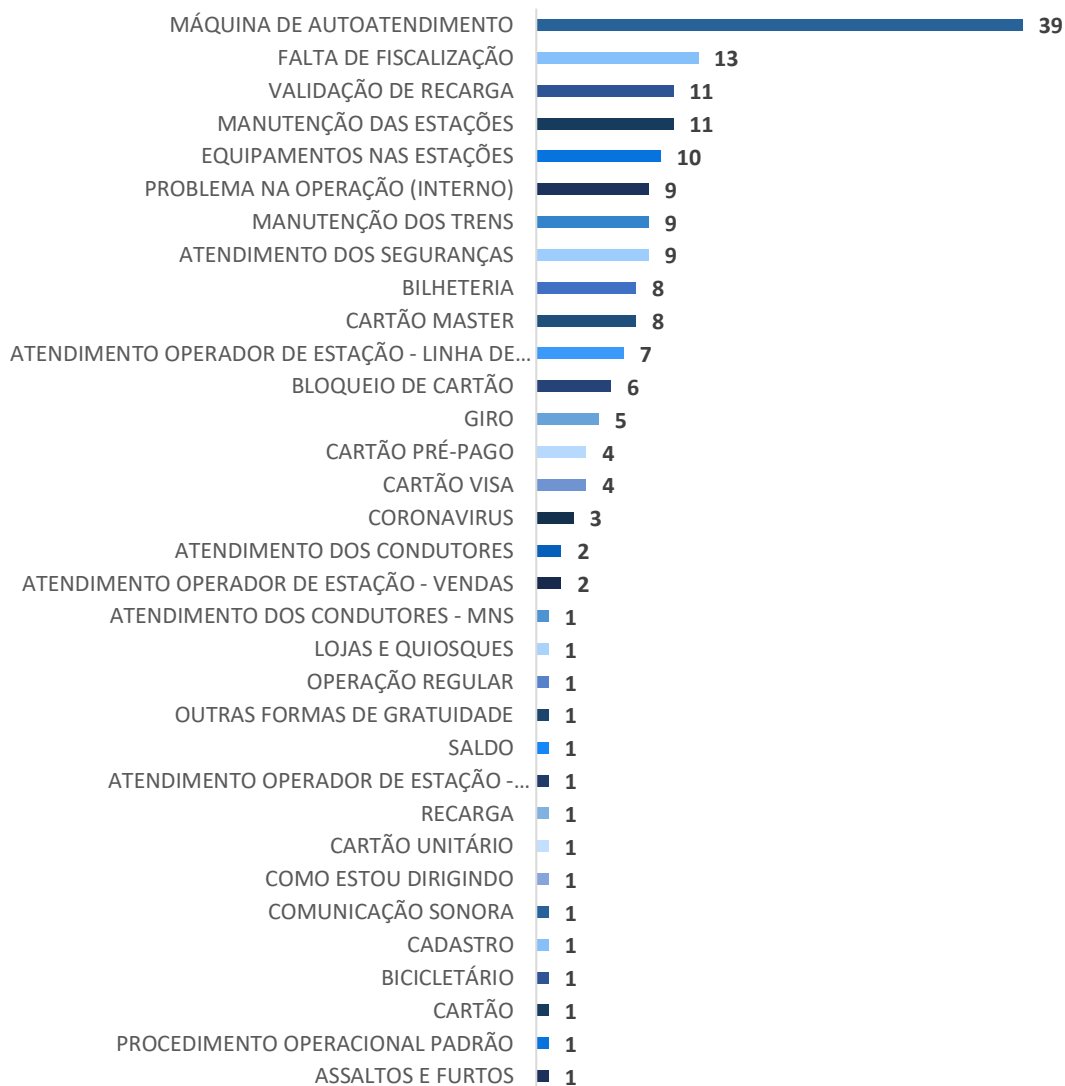




Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	39	22,29%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	13	7,43%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	11	6,29%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	11	6,29%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	10	5,71%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	9	5,14%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	9	5,14%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	9	5,14%
BILHETERIA	8	4,57%
CARTÃO MASTER	8	4,57%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	7	4,00%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	3,43%
GIRO	5	2,86%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	2,29%
CARTÃO VISA	4	2,29%
CORONAVIRUS	3	1,71%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	1,14%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	1,14%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,57%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,57%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,57%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,57%
SALDO	1	0,57%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,57%
RECARGA	1	0,57%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,57%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,57%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,57%
CADASTRO	1	0,57%
BICICLETÁRIO	1	0,57%
CARTÃO	1	0,57%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,57%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,57%
Total	175	100,00%



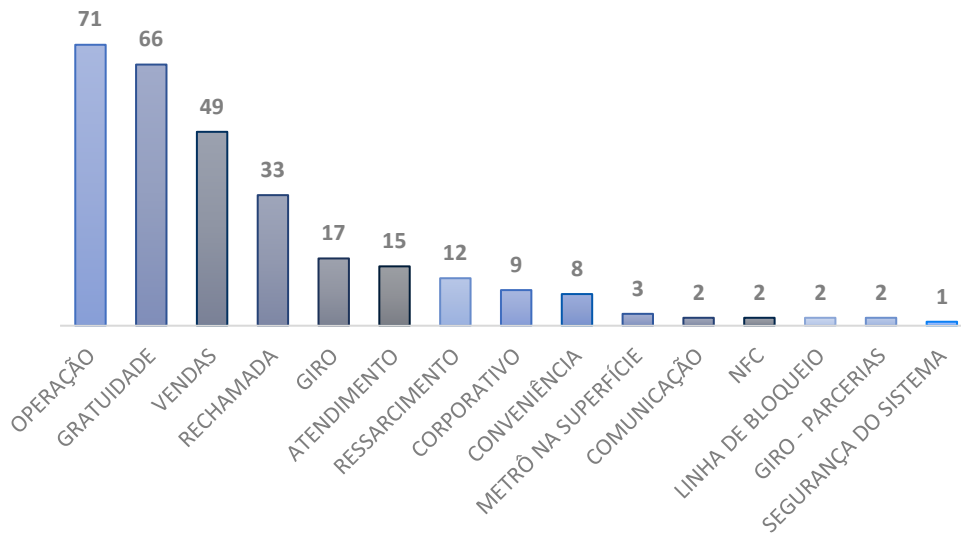
Reclamações Linha 1 - Por categoria



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	71	24,32%
GRATUIDADE	66	22,60%
VENDAS	49	16,78%
RECHAMADA	33	11,30%
GIRO	17	5,82%
ATENDIMENTO	15	5,14%
RESSARCIMENTO	12	4,11%
CORPORATIVO	9	3,08%
CONVENIÊNCIA	8	2,74%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,03%
COMUNICAÇÃO	2	0,68%
NFC	2	0,68%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,68%
GIRO - PARCERIAS	2	0,68%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,34%
Total	292	100,00%

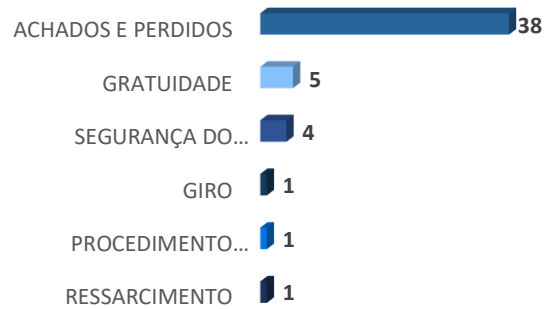


Informações - Linha 1



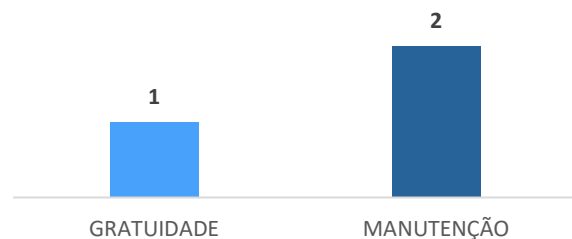
Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	38	76,00%
GRATUIDADE	5	10,00%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	8,00%
GIRO	1	2,00%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	2,00%
RESSARCIMENTO	1	2,00%
Total	50	100,00%

Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
MANUTENÇÃO	2	66,67%
GRATUIDADE	1	33,33%
Total	3	100,00%

Sugestões - Linha 1

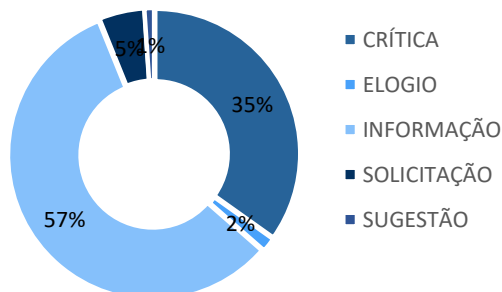




9.6 Manifestações Linha 2

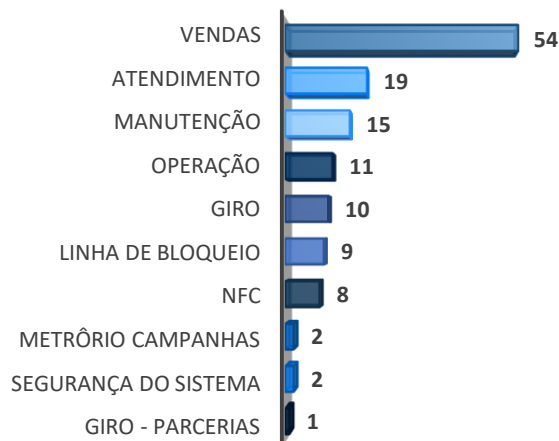
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	131	34,84%
ELOGIO	6	1,60%
INFORMAÇÃO	216	57,45%
SOLICITAÇÃO	19	5,05%
SUGESTÃO	4	1,06%
Total	376	100,00%

Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
VENDAS	54	41,22%
ATENDIMENTO	19	14,50%
MANUTENÇÃO	15	11,45%
OPERAÇÃO	11	8,40%
GIRO	10	7,63%
LINHA DE BLOQUEIO	9	6,87%
NFC	8	6,11%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	1,53%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,53%
GIRO - PARCERIAS	1	0,76%
Total	131	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Elogios	Frequência
ATENDIMENTO	6
Total	6

Elogios - Linha 2

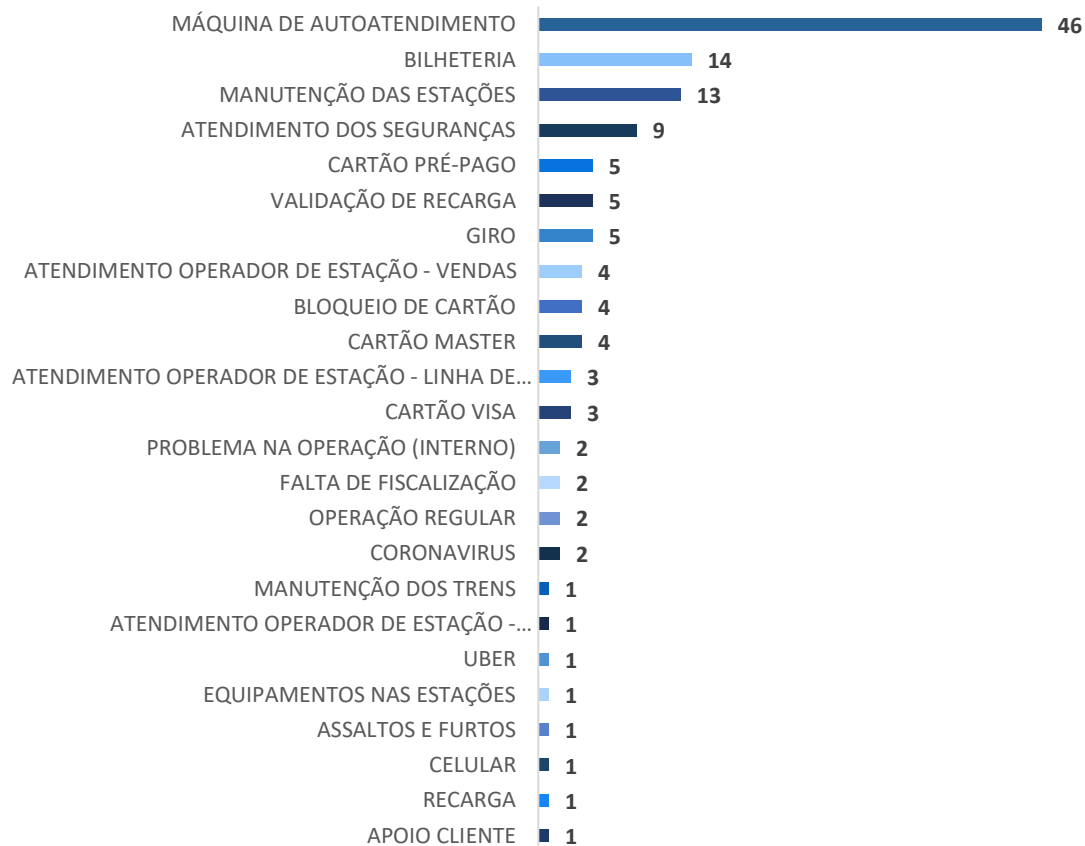




Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	46	35,11%
BILHETERIA	14	10,69%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	13	9,92%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	9	6,87%
CARTÃO PRÉ-PAGO	5	3,82%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	3,82%
GIRO	5	3,82%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	4	3,05%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	3,05%
CARTÃO MASTER	4	3,05%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	2,29%
CARTÃO VISA	3	2,29%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,53%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	1,53%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,53%
CORONAVIRUS	2	1,53%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	0,76%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,76%
UBER	1	0,76%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,76%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,76%
CELULAR	1	0,76%
RECARGA	1	0,76%
APOIO CLIENTE	1	0,76%
Total	131	100,00%



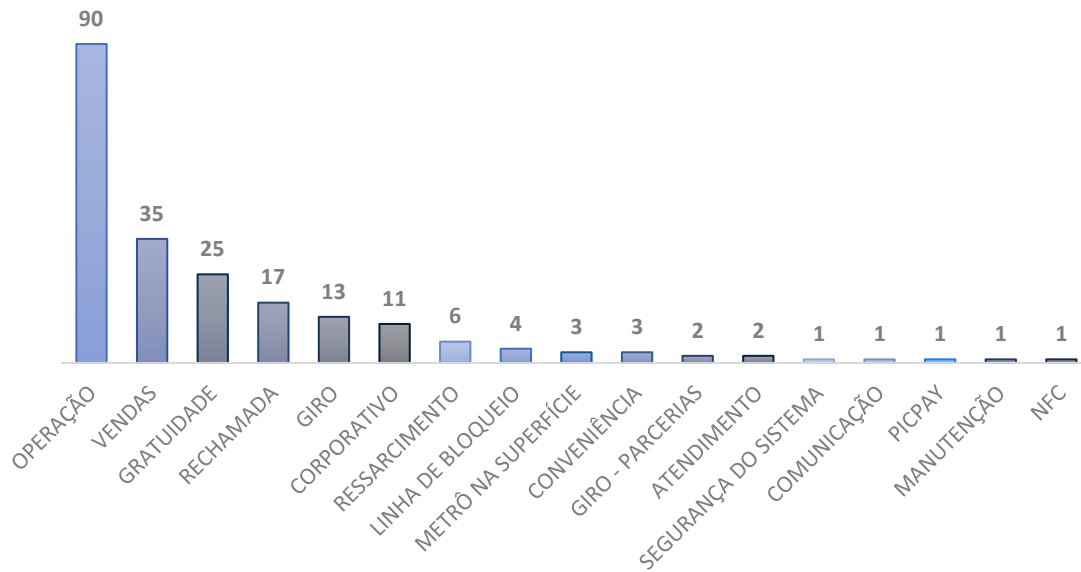
Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	90	41,67%
VENDAS	35	16,20%
GRATUIDADE	25	11,57%
RECHAMADA	17	7,87%
GIRO	13	6,02%
CORPORATIVO	11	5,09%
RESSARCIMENTO	6	2,78%
LINHA DE BLOQUEIO	4	1,85%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,39%
CONVENIÊNCIA	3	1,39%
GIRO - PARCIAS	2	0,93%
ATENDIMENTO	2	0,93%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,46%
COMUNICAÇÃO	1	0,46%
PICPAY	1	0,46%
MANUTENÇÃO	1	0,46%
NFC	1	0,46%
Total	216	100,00%

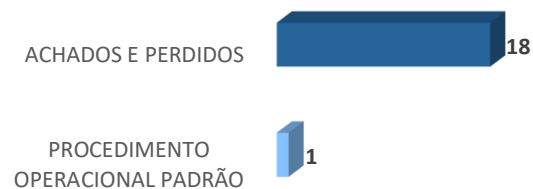


Informações - Linha 2



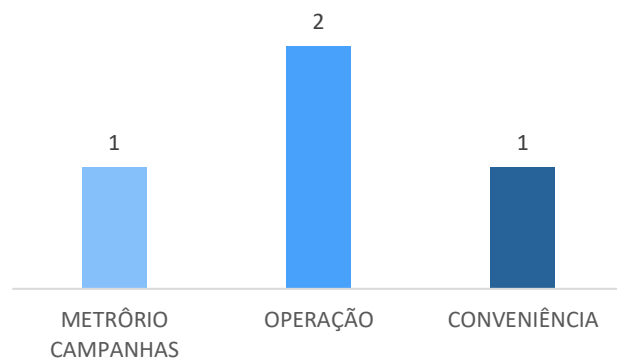
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	18	94,74%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	5,26%
Total	19	100,00%

Solicitações - Linha 2



Sugestões - Linha 2

Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	1	25,00%
OPERAÇÃO	2	50,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	25,00%
Total	4	100,00%

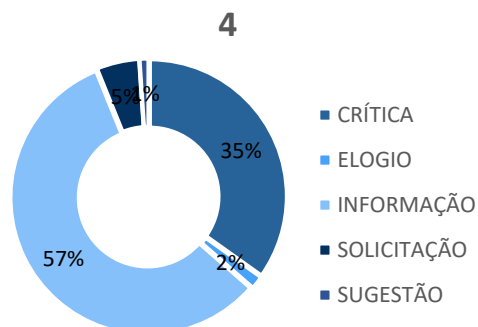




9.7 Manifestações Linha 4

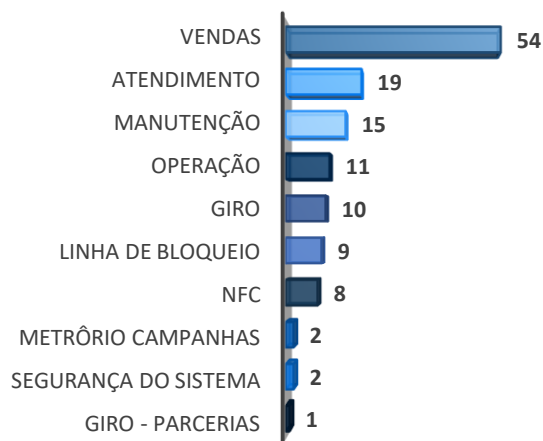
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	131	34,84%
ELOGIO	6	1,60%
INFORMAÇÃO	216	57,45%
SOLICITAÇÃO	19	5,05%
SUGESTÃO	4	1,06%
Total	376	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 4



Motivo	Reclamações	%
VENDAS	54	41,22%
ATENDIMENTO	19	14,50%
MANUTENÇÃO	15	11,45%
OPERAÇÃO	11	8,40%
GIRO	10	7,63%
LINHA DE BLOQUEIO	9	6,87%
NFC	8	6,11%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	1,53%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,53%
GIRO - PARCERIAS	1	0,76%
Total	131	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Elogios - Linha 4

Elogios	Assunto
ATENDIMENTO	1
Total	1

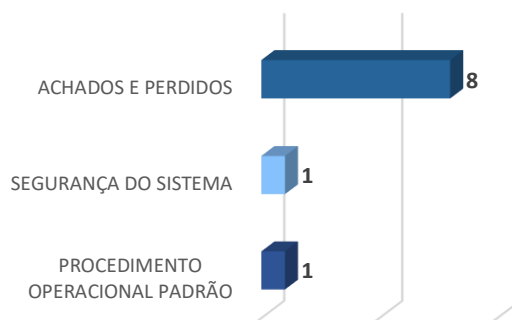


■ ATENDIMENTO



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	8	80,00%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	10,00%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	10,00%
Total	10	100,00%

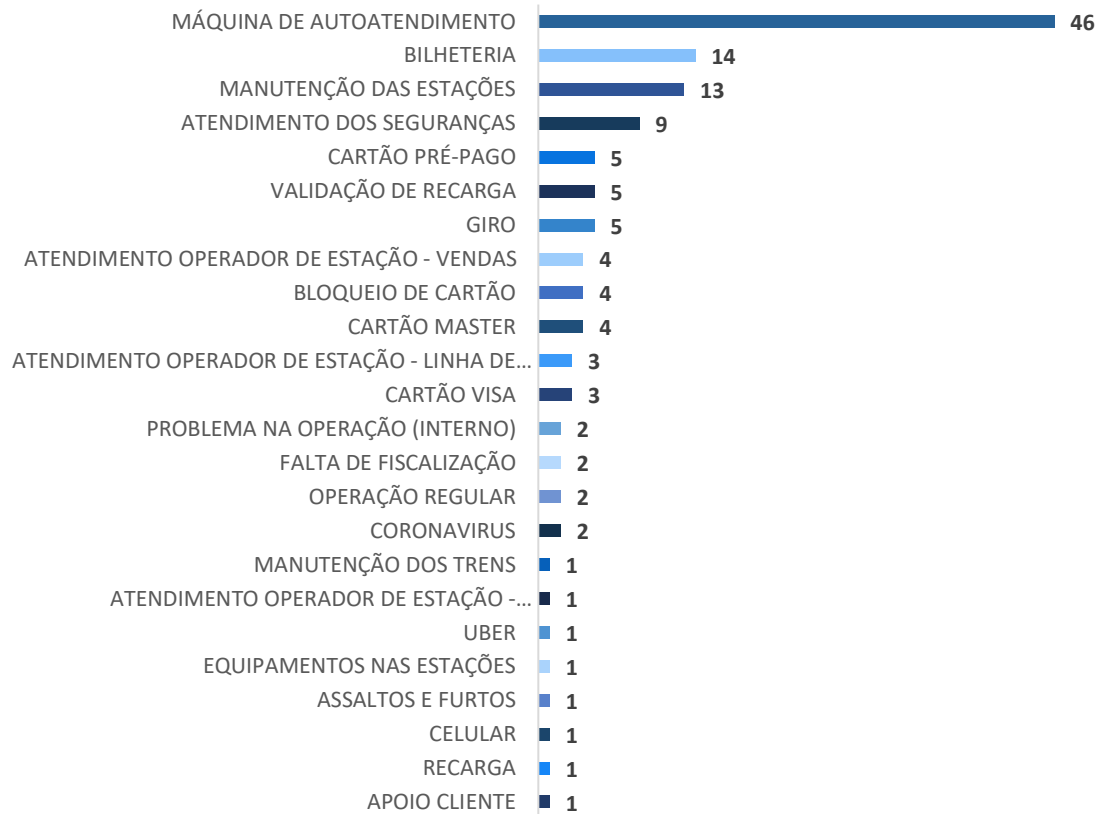
Solicitações - Linha 4



Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	46	35,11%
BILHETERIA	14	10,69%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	13	9,92%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	9	6,87%
CARTÃO PRÉ-PAGO	5	3,82%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	3,82%
GIRO	5	3,82%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	4	3,05%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	3,05%
CARTÃO MASTER	4	3,05%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	2,29%
CARTÃO VISA	3	2,29%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,53%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	1,53%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,53%
CORONAVIRUS	2	1,53%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	0,76%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,76%
UBER	1	0,76%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,76%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,76%
CELULAR	1	0,76%
RECARGA	1	0,76%
APOIO CLIENTE	1	0,76%
Total	131	100,00%

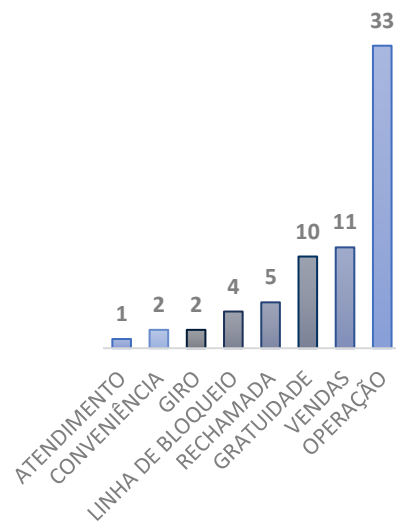


Reclamações Linha 4 - Por categoria



Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	33	48,53%
VENDAS	11	16,18%
GRATUIDADE	10	14,71%
RECHAMADA	5	7,35%
LINHA DE BLOQUEIO	4	5,88%
GIRO	2	2,94%
CONVENIÊNCIA	2	2,94%
ATENDIMENTO	1	1,47%
Total	68	100,00%

Informações - Linha 4

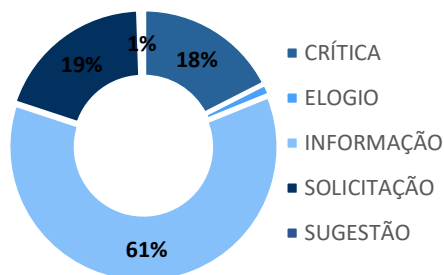




9.8 Manifestações Linha Não Informada

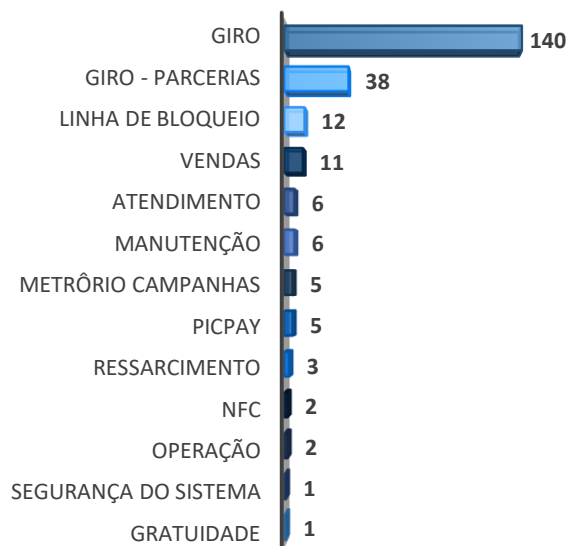
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	232	17,51%
ELOGIO	18	1,36%
INFORMAÇÃO	811	61,21%
SOLICITAÇÃO	257	19,40%
SUGESTÃO	7	0,53%
Total	1325	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



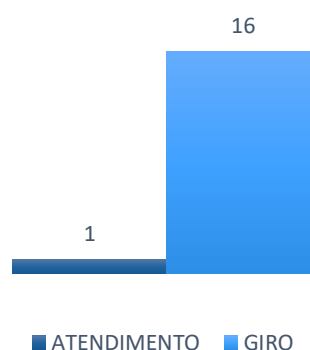
Motivo	Reclamações	%
GIRO	140	60,34%
GIRO - PARCERIAS	38	16,38%
LINHA DE BLOQUEIO	12	5,17%
VENDAS	11	4,74%
ATENDIMENTO	6	2,59%
MANUTENÇÃO	6	2,59%
METRÔRIO CAMPANHAS	5	2,16%
PICPAY	5	2,16%
RESSARCIMENTO	3	1,29%
NFC	2	0,86%
OPERAÇÃO	2	0,86%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,43%
GRATUIDADE	1	0,43%
Total	232	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	5,56%
GIRO	16	88,89%
GIRO - PROMOÇÕES	1	5,56%
Total	18	100,00%

Elogios - Linha não Informada

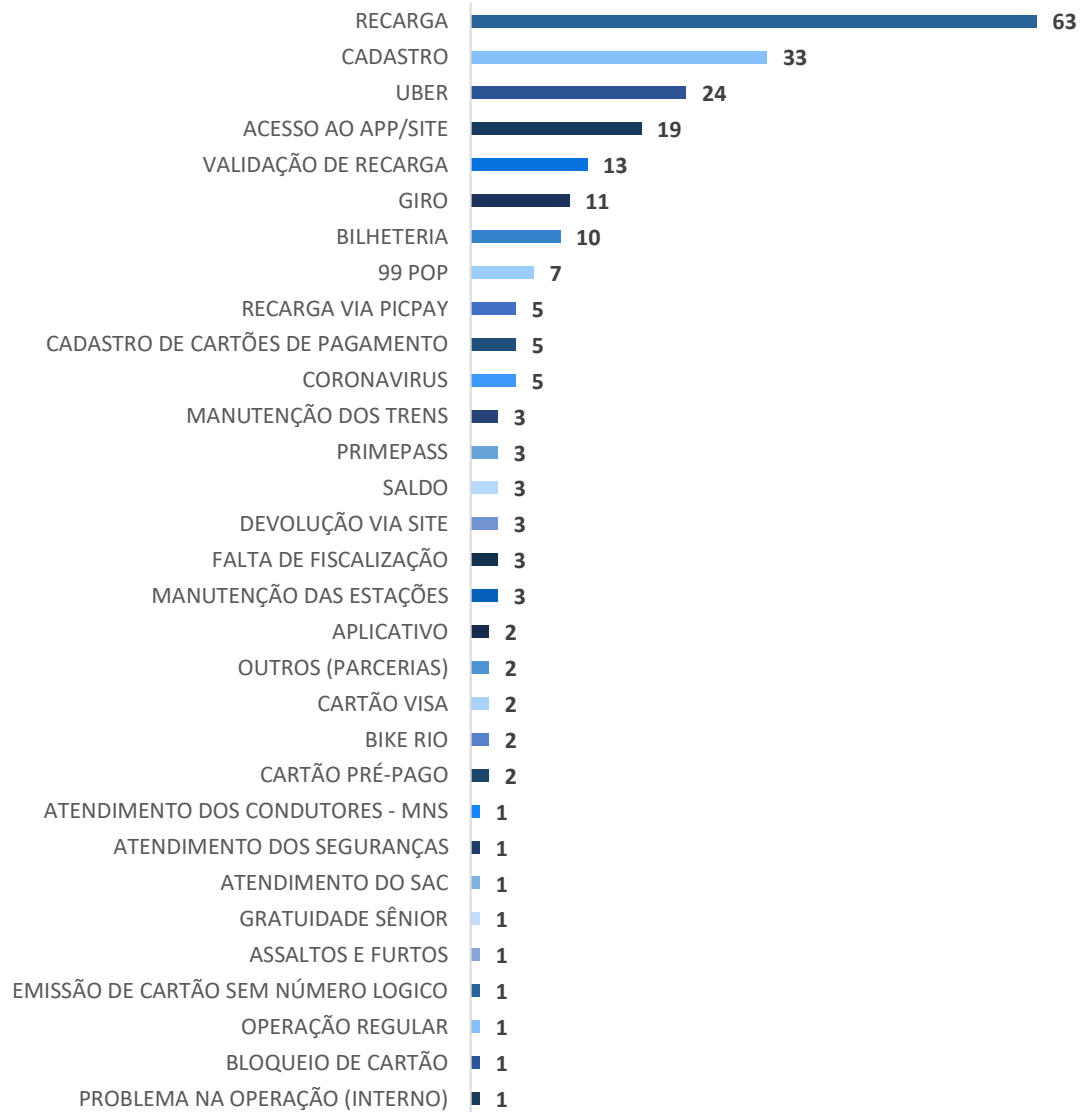




Categoria	Reclamações	%
RECARGA	63	27,16%
CADASTRO	33	14,22%
UBER	24	10,34%
ACESSO AO APP/SITE	19	8,19%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	13	5,60%
GIRO	11	4,74%
BILHETERIA	10	4,31%
99 POP	7	3,02%
RECARGA VIA PICPAY	5	2,16%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	5	2,16%
CORONAVIRUS	5	2,16%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	1,29%
PRIMEPASS	3	1,29%
SALDO	3	1,29%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	3	1,29%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	1,29%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	3	1,29%
APLICATIVO	2	0,86%
OUTROS (PARCERIAS)	2	0,86%
CARTÃO VISA	2	0,86%
BIKE RIO	2	0,86%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,86%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,43%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	0,43%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,43%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,43%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,43%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,43%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,43%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,43%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	0,43%
Total	232	100,00%

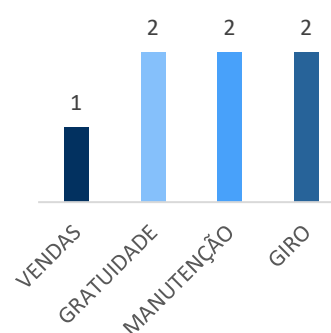


Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Sugestões	Frequência	%
GIRO	2	28,57%
MANUTENÇÃO	2	28,57%
GRATUIDADE	2	28,57%
VENDAS	1	14,29%
Total	7	100,00%

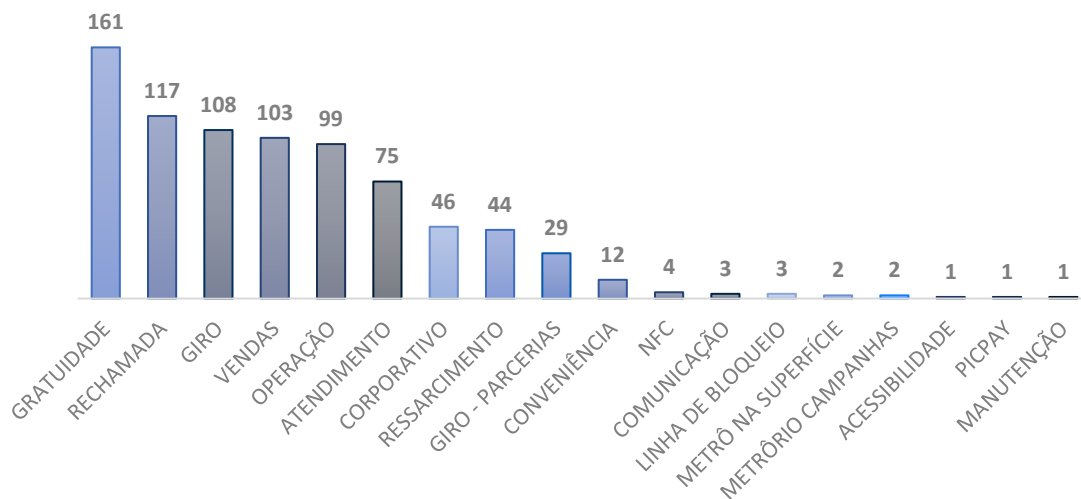
Sugestões - Linha Não Informada





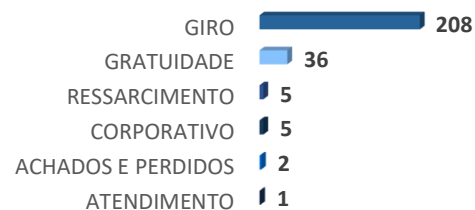
Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	161	19,85%
RECHAMADA	117	14,43%
GIRO	108	13,32%
VENDAS	103	12,70%
OPERAÇÃO	99	12,21%
ATENDIMENTO	75	9,25%
CORPORATIVO	46	5,67%
RESSARCIMENTO	44	5,43%
GIRO - PARCERIAS	29	3,58%
CONVENIÊNCIA	12	1,48%
NFC	4	0,49%
COMUNICAÇÃO	3	0,37%
LINHA DE BLOQUEIO	3	0,37%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,25%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,25%
ACESSIBILIDADE	1	0,12%
PICPAY	1	0,12%
MANUTENÇÃO	1	0,12%
Total	811	100,00%

Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	208	80,93%
GRATUIDADE	36	14,01%
RESSARCIMENTO	5	1,95%
CORPORATIVO	5	1,95%
ACHADOS E PERDIDOS	2	0,78%
ATENDIMENTO	1	0,39%
Total	257	100,00%

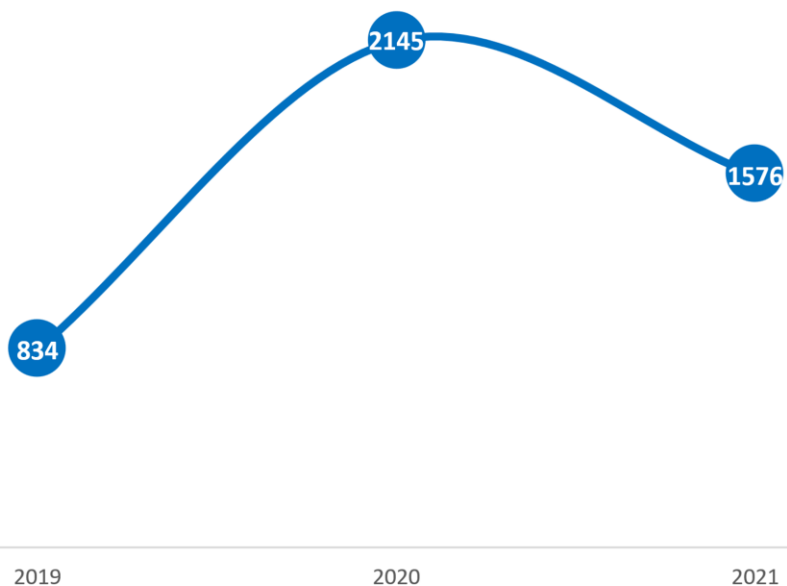
Solicitações - Linha Não Informada



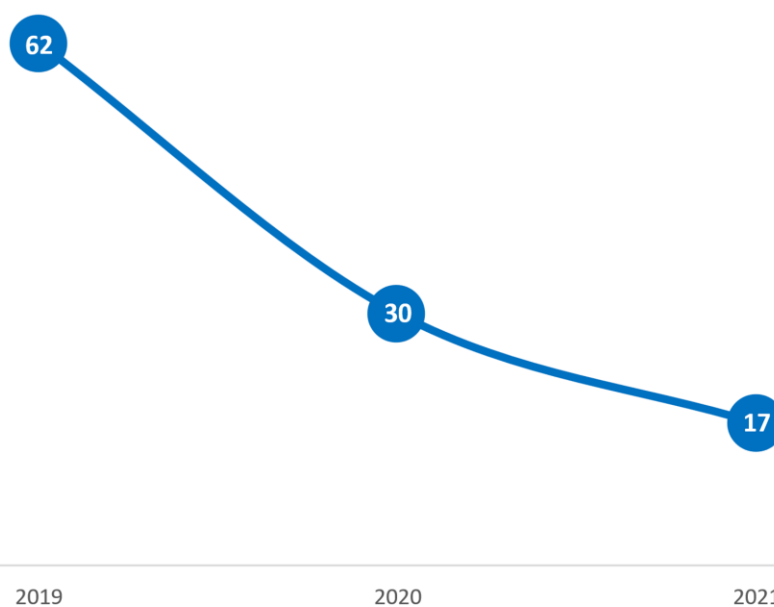


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

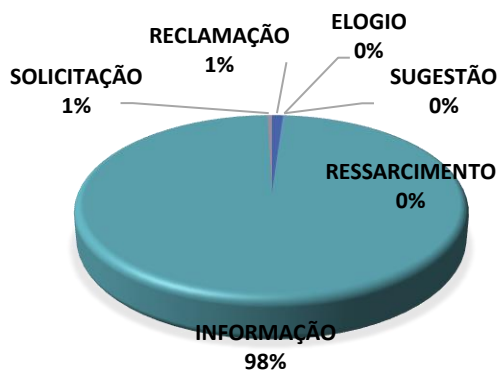




10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	17	1,08%
RESSARCIMENTO	2	0,13%
SUGESTÃO	0	0,00%
ELOGIO	1	0,06%
INFORMAÇÃO	1549	98,29%
SOLICITAÇÃO	7	0,44%
TOTAL	1576	100,00%

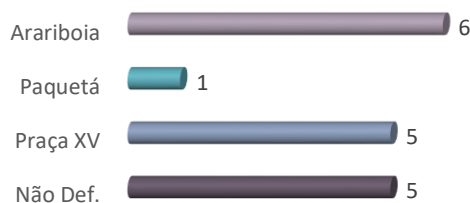
MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



10.2 Reclamações por Linha e Motivo

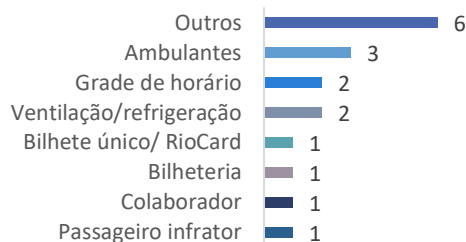
LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Arariboia	6	35,29%
Paquetá	1	5,88%
Praça XV	5	29,41%
Não Def.	5	29,41%
Total	17	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA



MOTIVO	TOTAL	%
Outros	6	35,29%
Ambulantes	3	17,65%
Grade de horário	2	11,76%
Ventilação/refrigeração	2	11,76%
Bilhete único/ RioCard	1	5,88%
Bilheteria	1	5,88%
Colaborador	1	5,88%
Passageiro infrator	1	5,88%
Total	17	100%

MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES

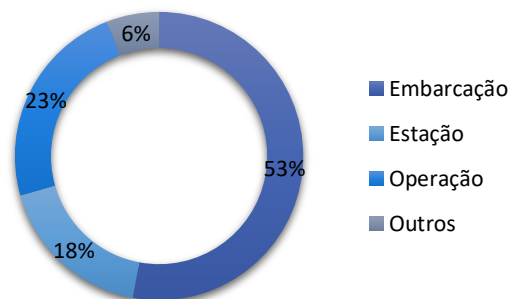




10.3 Classificação das reclamações

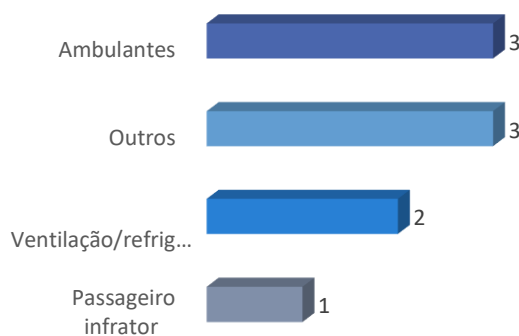
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Embarcação	9	52,94%
Estação	3	17,65%
Operação	4	23,53%
Outros	1	5,88%
Total	17	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



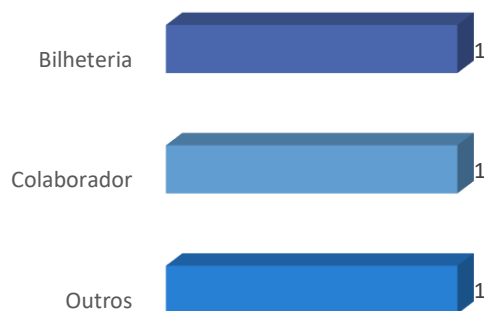
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Ambulantes	3	33,33%
Outros	3	33,33%
Ventilação/refrigeração	2	22,22%
Passageiro infrator	1	11,11%
Total	9	100%

RECLAMAÇÕES DAS EMBARCAÇÕES



ESTAÇÃO	TOTAL	%
Bilheteria	1	33,33%
Colaborador	1	33,33%
Outros	1	33,33%
Total	3	100%

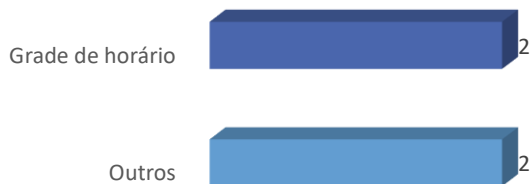
RECLAMAÇÕES DAS ESTAÇÕES





RECLAMAÇÕES DA OPERAÇÃO

OPERAÇÃO	TOTAL	%
Grade de horário	2	50,00%
Outros	2	50,00%
Total	4	100%



OUTRAS RECLAMAÇÕES

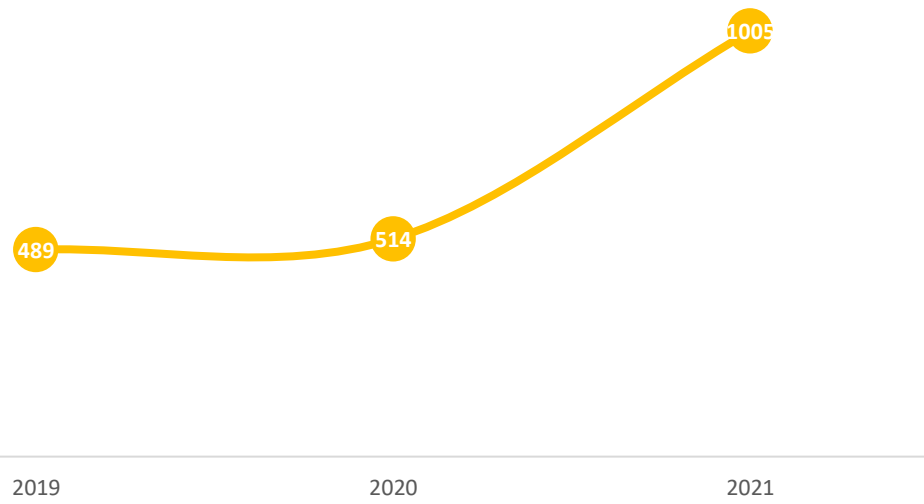
OUTROS	TOTAL	%
Bilhete único/ RioCard	1	100,00%
Total	1	100%



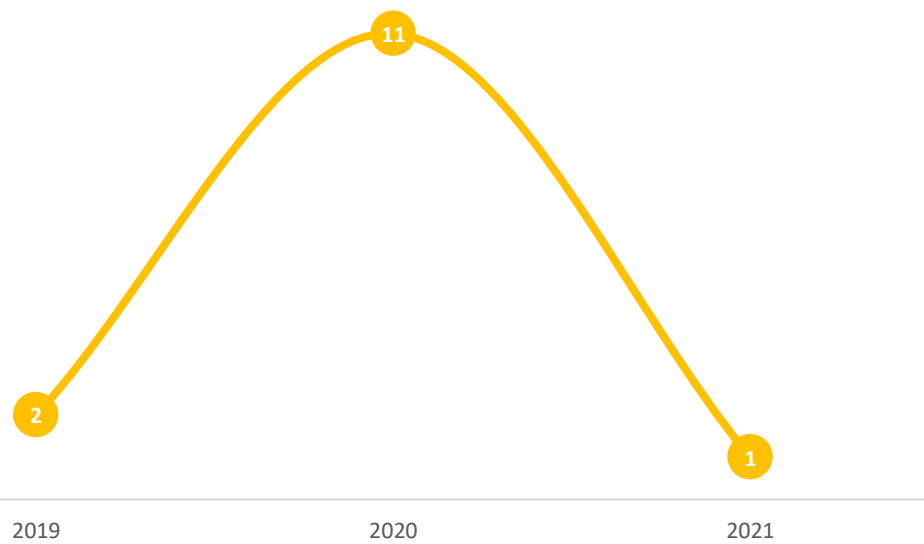


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



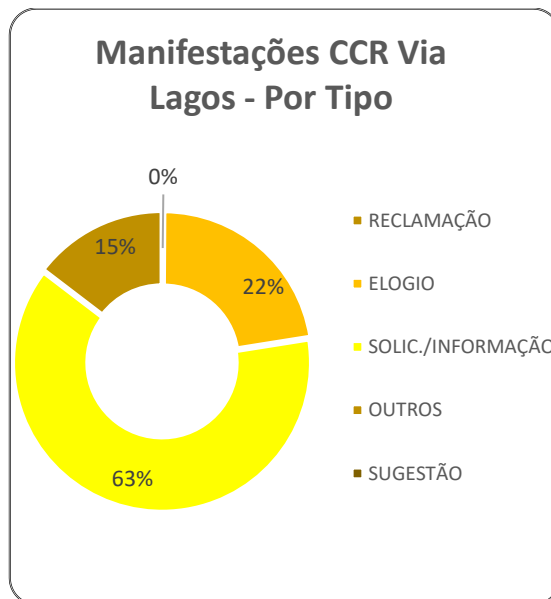
Reclamações - CCR Via Lagos





11.1 Manifestações por tipo

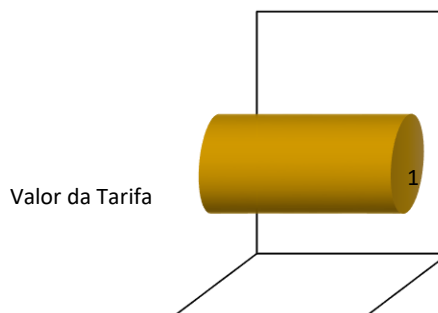
MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	1	0,10%
ELOGIO	225	22,39%
SOLIC./INFORMAÇÃO	632	62,89%
OUTROS	147	14,63%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	1005	100,00%



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Valor da Tarifa	1	100,00%
Total	1	100,00%

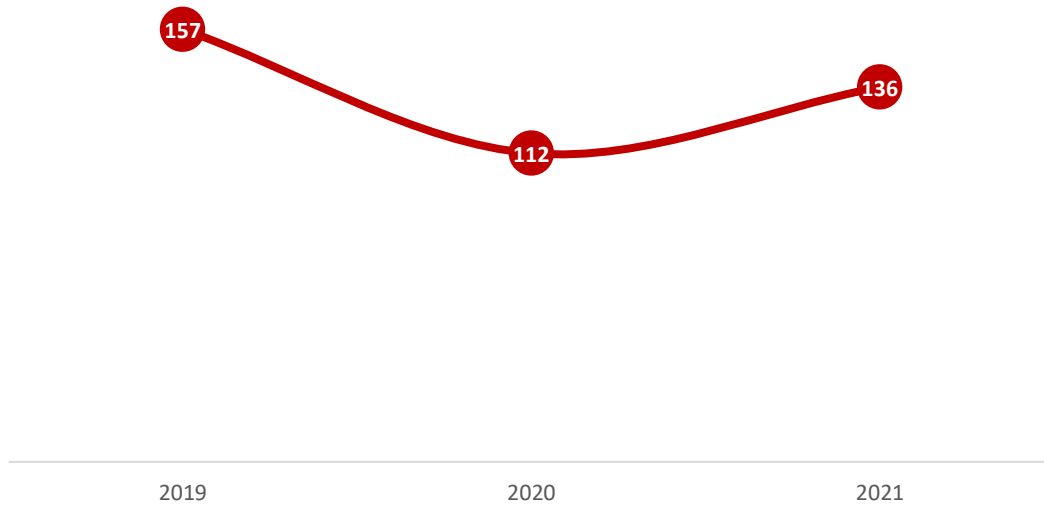
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



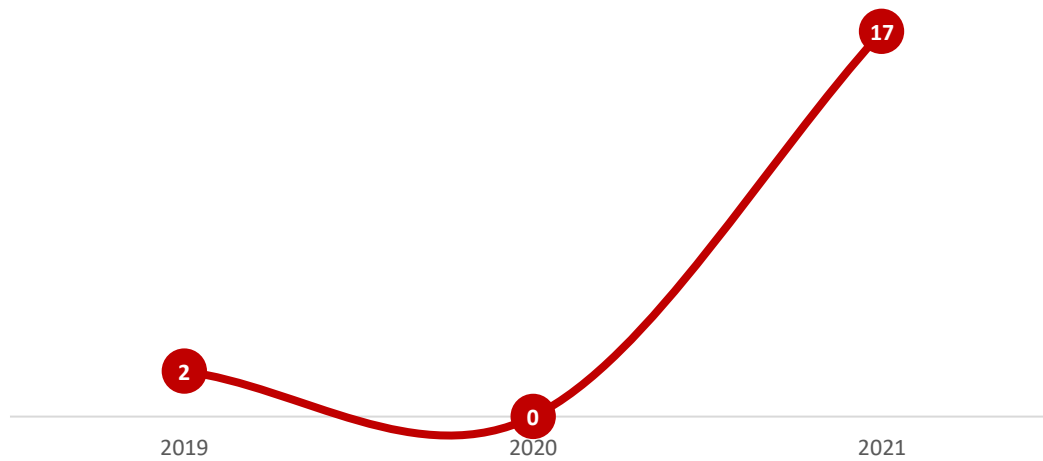


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116





12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
Elogios	0	0,00%
Informações	2	0,37%
Reclamações	17	1,21%
Ressarcimento	7	1,67%
Solicitações	110	96,66%
Sugestões	0	0,09%
Trote	0	0,00%
Total	136	100,00%

Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	12	7,69%
Reclamação obras:	2	53,85%
Reclamação outras:	2	0,00%
Reclamação S.A.U:	1	30,77%
Total	17	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação



Assunto	Frequência	%
Onda livre	4	23,53%
Atendimento no pedágio	2	11,76%
Conduta de veículos da Concessionária	2	11,76%
Outros	2	11,76%
Falta de troco	1	5,88%
Fila	1	5,88%
Horário de execução	1	5,88%
Inspeção de tráfego	1	5,88%
Qualidade da obra	1	5,88%
Troco errado	1	5,88%
Valor da tarifa	1	5,88%
Total	17	100%

Reclamações Rota 116





Conclusão


Através da análise do presente documento, verificou-se que as manifestações apresentaram aumento em relação ao mesmo período do ano passado, um crescimento de 17,7%. No entanto, comparando-se com as manifestações de maio de 2019, antes da pandemia, os registros reduziram em 37,7%. Registrou-se o menor número de reclamações no mês de maio nos últimos 2 anos, que foram reduzidas em 19,6% em relação a maio de 2020 e 50% em comparação com 2019.

Dos canais de atendimento, aproximadamente 4 em cada 5 registros foram provenientes do sistema telefônico e 12,7% por e-mail. No período obteve-se 7 registros através do e-Sic e 5 por e-Ouv. Em relação as reclamações, as mesmas foram obtidas somente através do call center e e-mail. O canal principal de coleta destes tipos de manifestações foi o e-mail, onde 57,8% das insatisfações foram oriundas do canal.

Em relação aos assuntos, 2 em cada 10 registros obtiveram como teor o atraso na partida dos modais. Além disso, 11,11% das insatisfações foram em relação ao atendimento, mesmo percentual que o assunto Tarifa.

A Supervia foi responsável por 44,13% das manifestações nesta Ouvidoria e 39,56% dos registros nas Concessionárias. No quesito reclamações, 46,67% dos registros nesta Ouvidoria tiveram como unidade de reclamação a Supervia, enquanto foi registrado 44,86% diretamente com as Concessionárias. Apesar do alto percentual, a Supervia não foi a que obteve maior número de reclamações nos registros diretamente nas Ouvidorias das Concessionárias.

A pontualidade dos trens foi motivo de 15,66% das insatisfações na Concessionária, correspondendo a 2,5 reclamações diárias. Na Ouvidoria da Agetransp, o assunto atraso na partida foi o mais reclamado, correspondendo ao percentual de 33,33%. Dos ramais, Japeri foi teor de 19,05% das insatisfações neste setor, ao passo que Deodoro obteve 30,72% na Ouvidoria da Concessionária, sendo estes os Ramais mais reclamados. Japeri e Santa Cruz apareceram no top 3 dos mais reclamados em ambos os setores.




No que concerne o MetrôRio, Cerca de 28% das manifestações nas Ouvidorias se referiram à Concessionária. Além disto, 52% das insatisfações também obtiveram como teor o metrô do Rio de Janeiro, sendo a Concessionária mais reclamada comparando com os registros das Concessionárias. Nesta Ouvidoria, o MetrôRio foi a 2ª Concessionária mais manifestada e mais reclamada. Destaca-se o percentual de reclamações em relação as manifestações, pois 24,6% dos registros da Concessionária foram reclamações.

Dos assuntos de insatisfações, 35,71% das reclamações registradas neste setor referente ao MetrôRio foram motivadas pelo assunto tarifa e, a Linha mais reclamada fora a Linha 2. Nos registros da própria Concessionária, o assunto Saldo foi o mais reclamado, sendo motivo de 7,2 reclamações diárias. Em relação a Linha de reclamações destaca-se a Linha 1, teor de 30,3% das queixas e linha mais reclamada.

A CCR Barcas, 3ª Concessionária mais manifestada e mais reclamada em ambos os setores, foi responsável por 18,8% dos registros nas Concessionárias e 1,5% das reclamações. Nesta Ouvidoria, estes percentuais respectivos foram de 11,3% e 15,6%.

Neste setor de Ouvidoria, 28,6% das reclamações foram em relação ao atendimento da CCR barcas e 28,6% sobre atraso na partida. Concomitantemente, nos registros da Concessionária o assunto outros foi o mais reclamado, sendo ambulantes o segundo maior motivo de insatisfações (17,65%). A Ouvidoria da Agetransp obteve apenas umas reclamações cuja linha foi informada, Arariboia. Nas reclamações das Concessionárias, a Linha Arariboia foi a mais reclamada, sendo assunto de 35,29% das queixas, sendo seguida de Praça XV cujo percentual obtido foi de 29,41%.

Apesar da Rota 116 ter registrado o menor número de manifestações nas Concessionárias, foram registradas 17 reclamações na Concessionária, mesmo número que a Concessionária CCR Barcas que obteve 10 vezes mais manifestações. Nesta Ouvidoria a Rota 116 foi a 4º Concessionária mais reclamada.



Cerca de 23,5% das reclamações diretamente com a própria Concessionária tiveram como teor a onda livre. Neste setor, 2 reclamações foram sobre atendimento e 1 em relação a elevador.

Neste mês, não houve reclamações sobre a CCR Via Lagos registradas neste setor. No entanto, a Ouvidoria da Concessionária recebeu 1 reclamação sobre valor da tarifa. A Concessionária obteve o menor número de reclamações tanto neste Setor de Ouvidoria quanto em relação às reclamações realizadas diretamente nas Concessionárias. Além disto, apresentou o menor percentual de reclamações em relação aos registros, onde 0,000995% dos registros foram reclamações.

Neste Setor de Ouvidoria, as Concessionárias Rota 116 e CCR Via Lagos apresentaram redução tanto das manifestações quanto das reclamações. O MetrôRio apresentou crescimento de ambos os tipos de manifestações. A CCR Barcas e Supervia apresentaram crescimento dos registros em geral, mas redução das insatisfações registradas.

Dos registros diretamente na Concessionária, MetrôRio e Rota116 apresentaram aumento tanto dos registros em geral quanto das reclamações. A CCR Barcas apresentou queda nas manifestações e reclamações. Concernente a Supervia, os registros reduziram, mas as reclamações cresceram, comportamento este inverso ao encontrado na CCR Via Lagos.

Rio de Janeiro, 25 de junho de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5