



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos
Junho 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 - junho 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 - junho 2021	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações.....	9
2.2 Assunto das reclamações	10
2.2 Categoria das reclamações.....	11
2 Ouvidoria da Agetransp – Supervia	12
3.1 Categoria das reclamações.....	13
3.2 Assunto das reclamações	14
3.3 Ramais das reclamações	15
3.4 Estação das reclamações	15
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	16
4.1 Categoria das reclamações.....	17
4.2 Assunto das reclamações	17
4.3 Linha das reclamações	18
4.4 Estação das Reclamações.....	18
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	19
5.1 Categoria das reclamações.....	20
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
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	31
8.6 Ramal Japeri	32
8.7 Ramal Paracambi	34
8.8 Ramal Santa Cruz	34
8.9 Ramal Saracuruna	36
8.10 Ramal Vila Inhomirim	37
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	38
9 Manifestações MetrôRio	41
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	42
9.2 Categoria das Manifestações	43
9.3 Categoria das Reclamações	45
9.4 Motivo das Reclamações	46
9.5 Manifestações Linha 1	47
9.6 Manifestações Linha 2	51
9.7 Manifestações Linha 4	55
9.8 Manifestações Linha Não Informada	58
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	65
11.1 Manifestações por tipo	66
11.2 Classificação das reclamações	66
12 Manifestações Rota 116	67
12.1 Manifestações por Tipo.....	68
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	68
Conclusão.....	69

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 junho 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 - junho 2021

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	1	0,49%
ELOGIO	1	0,49%
INFORMAÇÃO	129	63,24%
RECLAMAÇÃO	73	35,78%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	204	100,00%



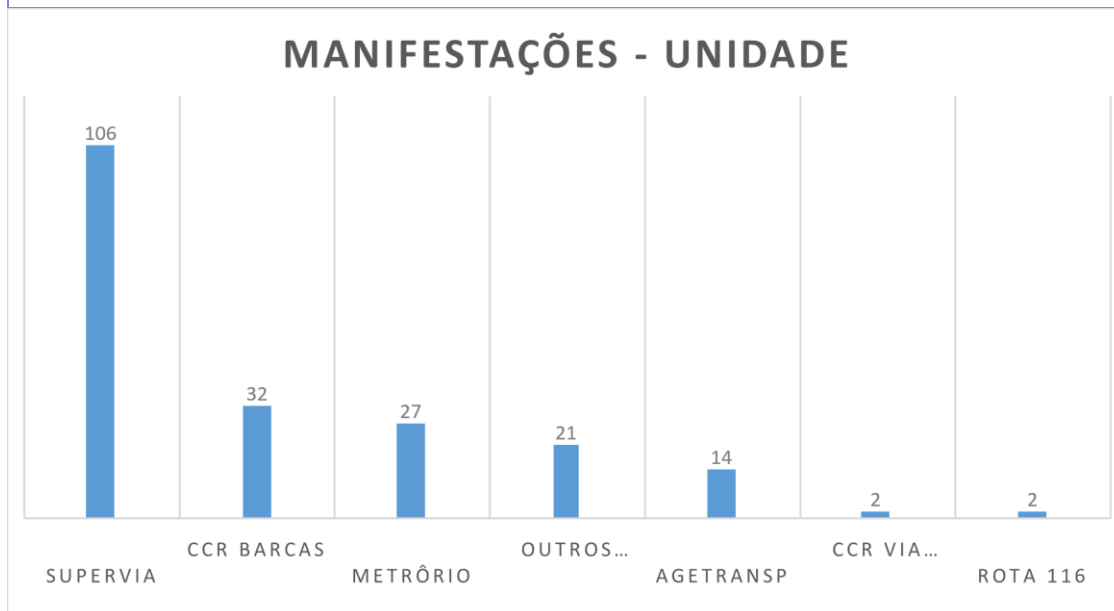
1.2 Canal das Manifestações

MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO
e-MAIL	0	0	1	43
e-OUV	0	0	5	1
e-SIC	0	0	3	0
PRESENCIAL	0	0	0	0
TELEFONE	1	1	120	29
TOTAL	1	1	129	73

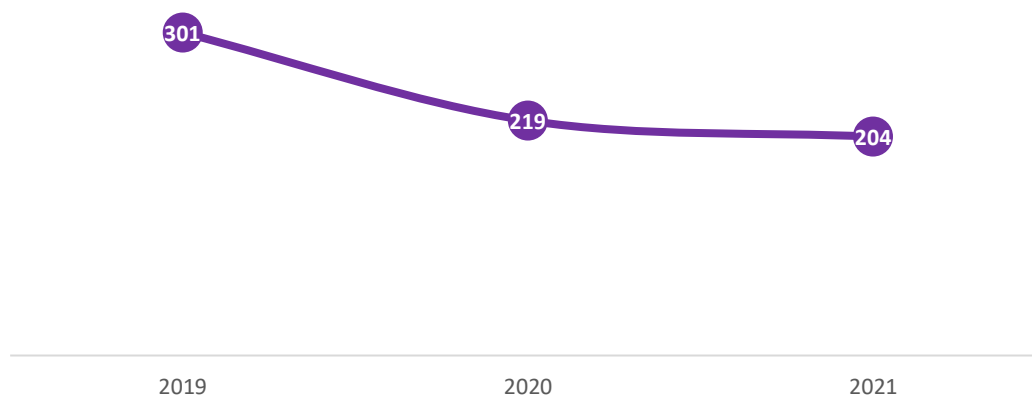


1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	14	6,86%
CCR barcas	32	15,69%
CCR Via Lagos	2	0,98%
MetrôRio	27	13,24%
Outros Órgãos	21	10,29%
Rota 116	2	0,98%
Supervia	106	51,96%
Total	204	100%



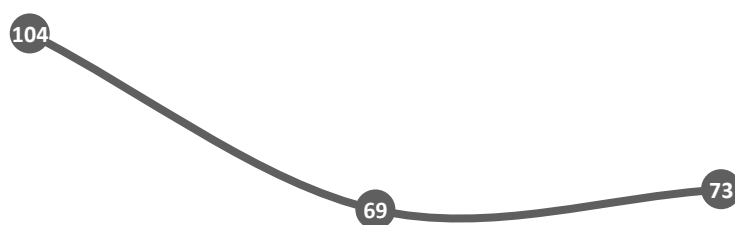
Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - junho 2021

2.1 Unidade de referência das Reclamações

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



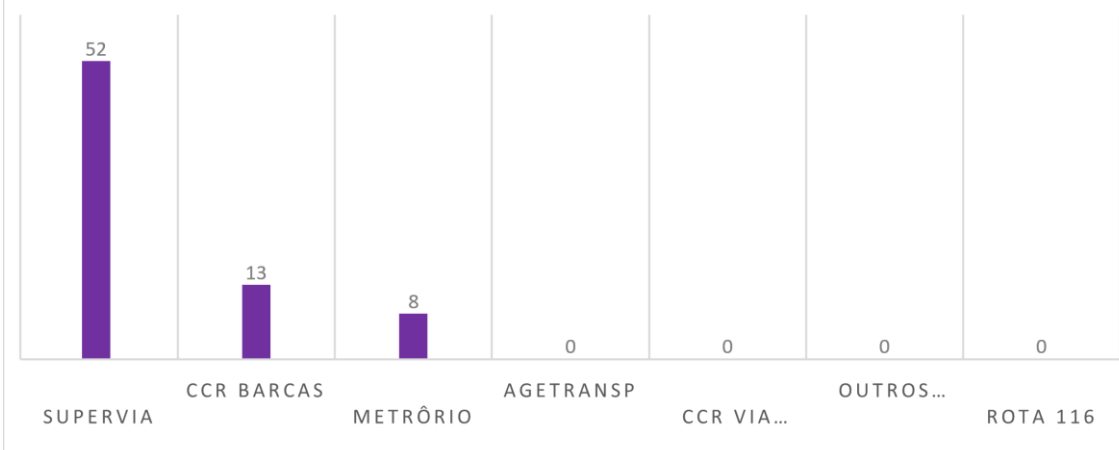
2019

2020

2021

Unidade	Reclamações	%
Agetransp	0	0,00%
ccr barcas	13	17,81%
CCR Via Lagos	0	0,00%
MetrôRio	8	10,96%
Outros Órgãos	0	0,00%
Rota 116	0	0,00%
Supervia	52	71,23%
Total	73	100%

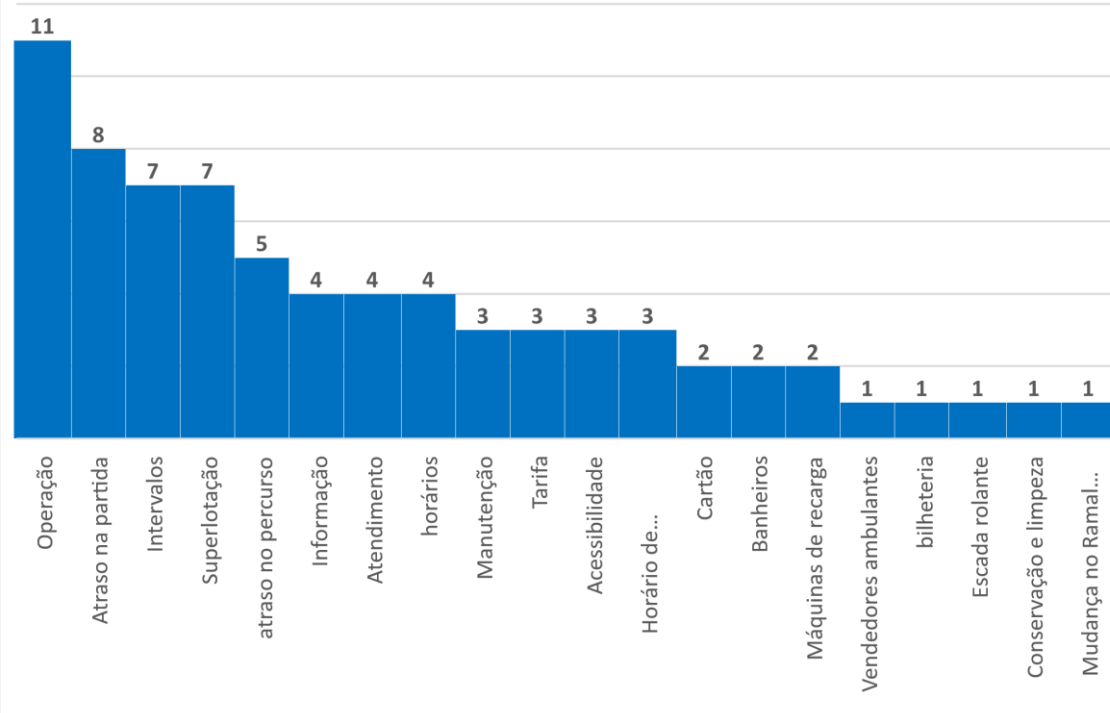
RECLAMAÇÕES - UNIDADE



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Operação	11	15,07%
Atraso na partida	8	10,96%
Intervalos	7	9,59%
Superlotação	7	9,59%
atraso no percurso	5	6,85%
Informação	4	5,48%
Atendimento	4	5,48%
horários	4	5,48%
Manutenção	3	4,11%
Tarifa	3	4,11%
Acessibilidade	3	4,11%
Horário de Funcionamento	3	4,11%
Cartão	2	2,74%
Banheiros	2	2,74%
Máquinas de recarga	2	2,74%
Vendedores ambulantes	1	1,37%
bilheteria	1	1,37%
Escada rolante	1	1,37%
Conservação e limpeza	1	1,37%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	1	1,37%
Total	73	100,00%

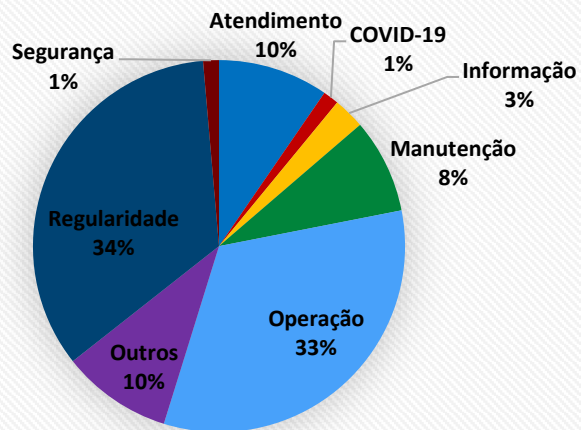
Assunto das Reclamações



2.2 Categoria das reclamações

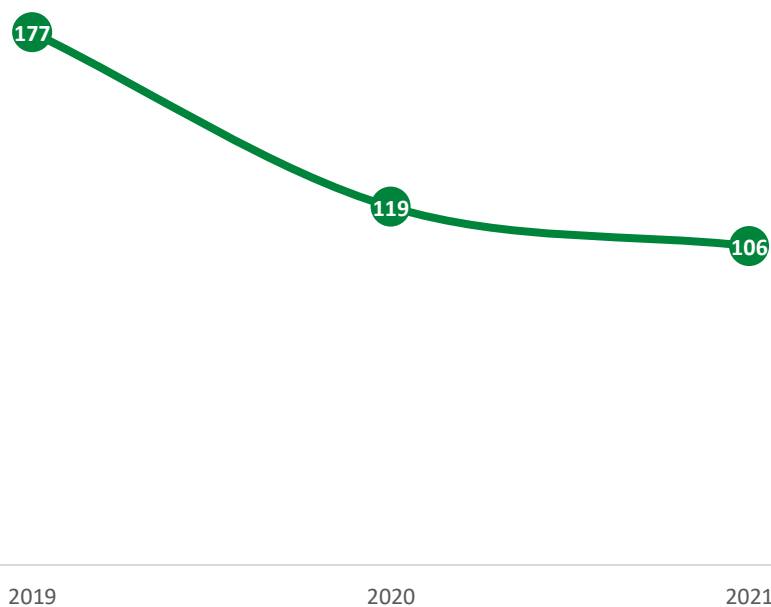
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	7	9,59%
COVID-19	1	1,37%
Informação	2	2,74%
Manutenção	6	8,22%
Operação	24	32,88%
Outros	7	9,59%
Regularidade	25	34,25%
Segurança	1	1,37%
Total	73	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações

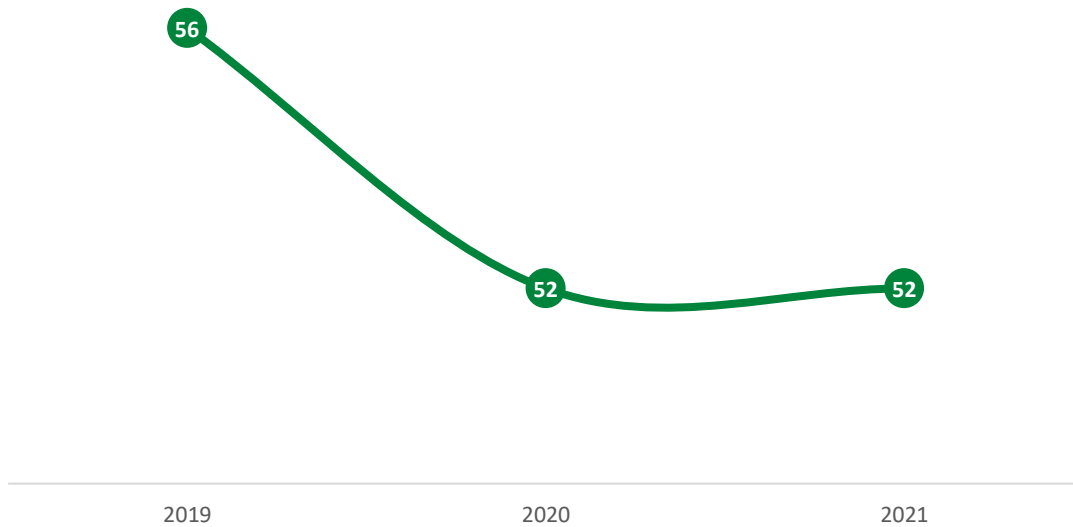


2 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia

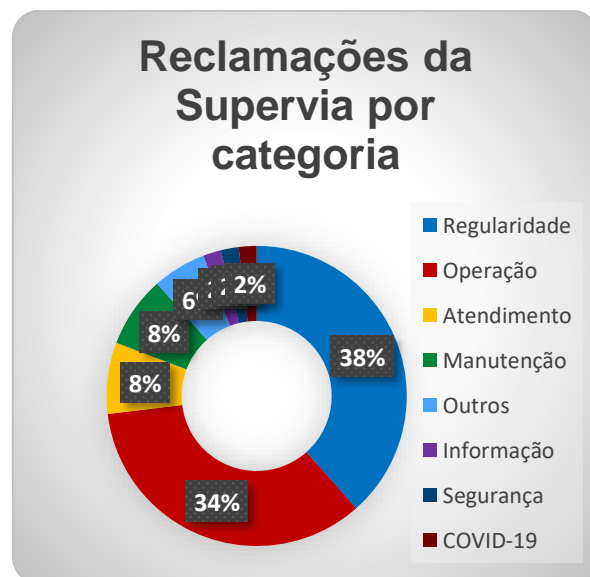


Reclamações - Supervia



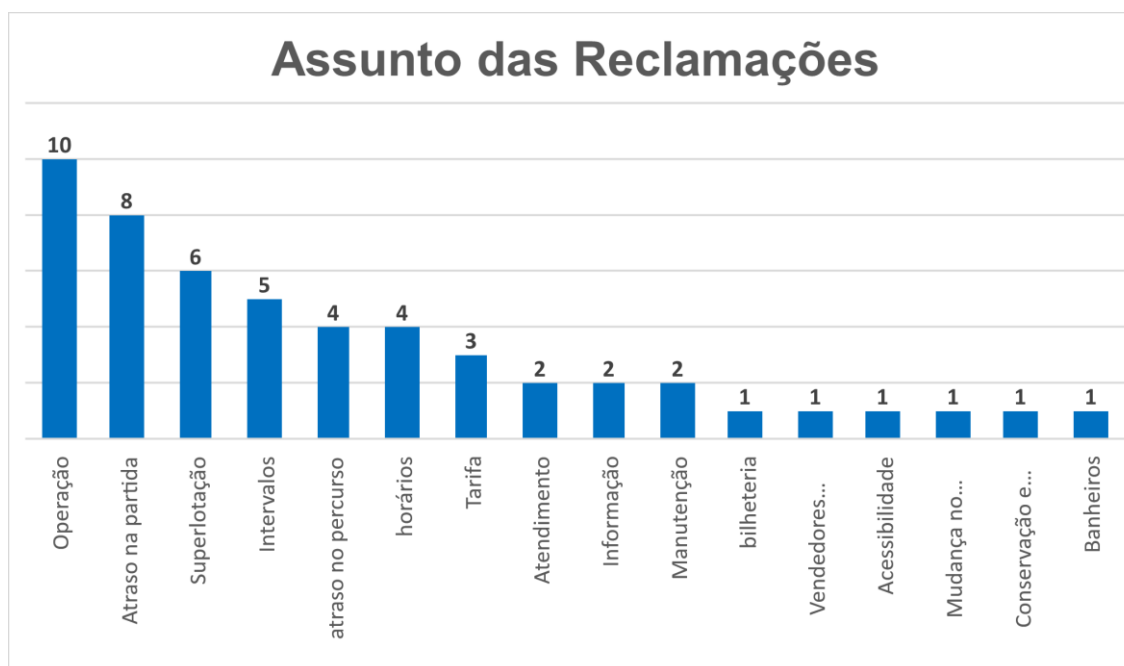
3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	20	38,46%
Operação	18	34,62%
Atendimento	4	7,69%
Manutenção	4	7,69%
Outros	3	5,77%
Informação	1	1,92%
Segurança	1	1,92%
COVID-19	1	1,92%
Total	52	100,00%



3.2 Assunto das reclamações

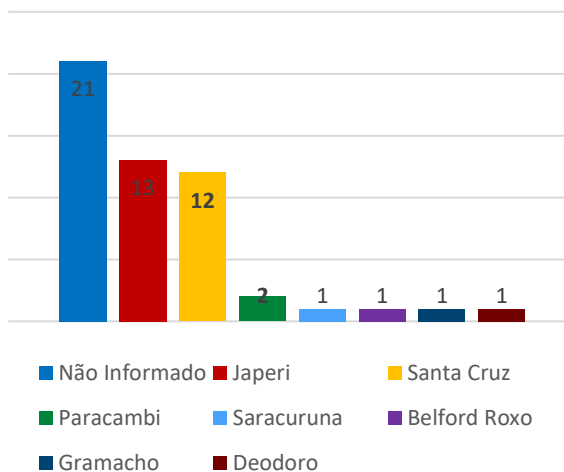
Assunto	Total	%
Operação	10	19,23%
Atraso na partida	8	15,38%
Superlotação	6	11,54%
Intervalos	5	9,62%
atraso no percurso	4	7,69%
horários	4	7,69%
Tarifa	3	5,77%
Atendimento	2	3,85%
Informação	2	3,85%
Manutenção	2	3,85%
bilheteria	1	1,92%
Vendedores ambulantes	1	1,92%
Acessibilidade	1	1,92%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	1	1,92%
Conservação e limpeza	1	1,92%
Banheiros	1	1,92%
Total	52	100,00%



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Não Informado	21	40,38%
Japeri	13	25,00%
Santa Cruz	12	23,08%
Paracambi	2	3,85%
Saracuruna	1	1,92%
Belford Roxo	1	1,92%
Gramacho	1	1,92%
Deodoro	1	1,92%
Total	52	100,00%

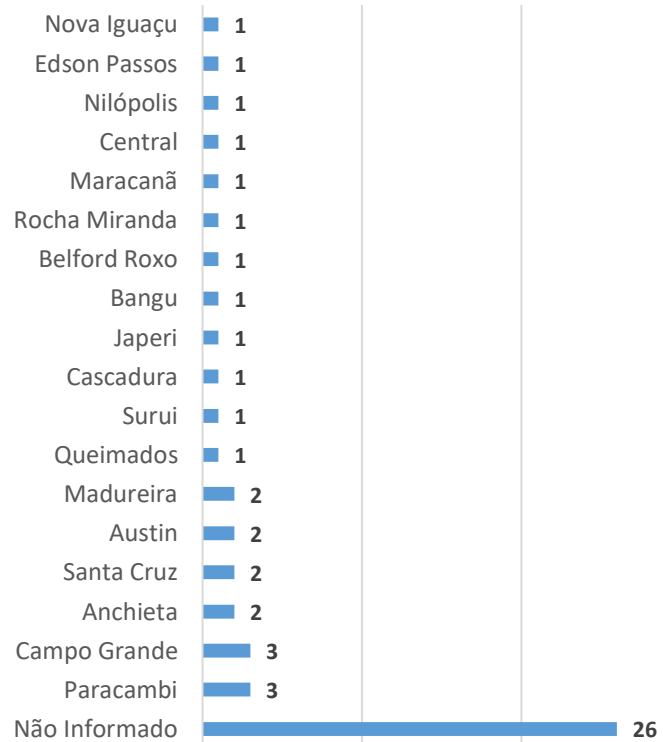
Ramais das Reclamações



3.4 Estação das reclamações

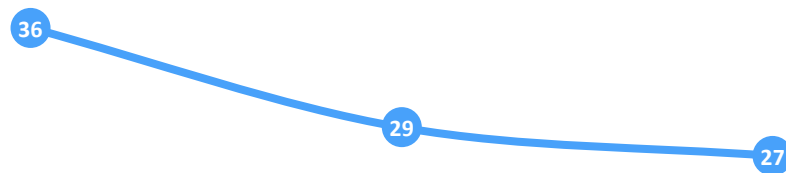
Estação	Total	%
Não Informado	26	50,00%
Paracambi	3	5,77%
Campo Grande	3	5,77%
Anchieta	2	3,85%
Santa Cruz	2	3,85%
Austin	2	3,85%
Madureira	2	3,85%
Queimados	1	1,92%
Surui	1	1,92%
Cascadura	1	1,92%
Japeri	1	1,92%
Bangu	1	1,92%
Belford Roxo	1	1,92%
Rocha Miranda	1	1,92%
Maracanã	1	1,92%
Central	1	1,92%
Nilópolis	1	1,92%
Edson Passos	1	1,92%
Nova Iguaçu	1	1,92%
Total	52	100,00%

Reclamações por Estação



4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio

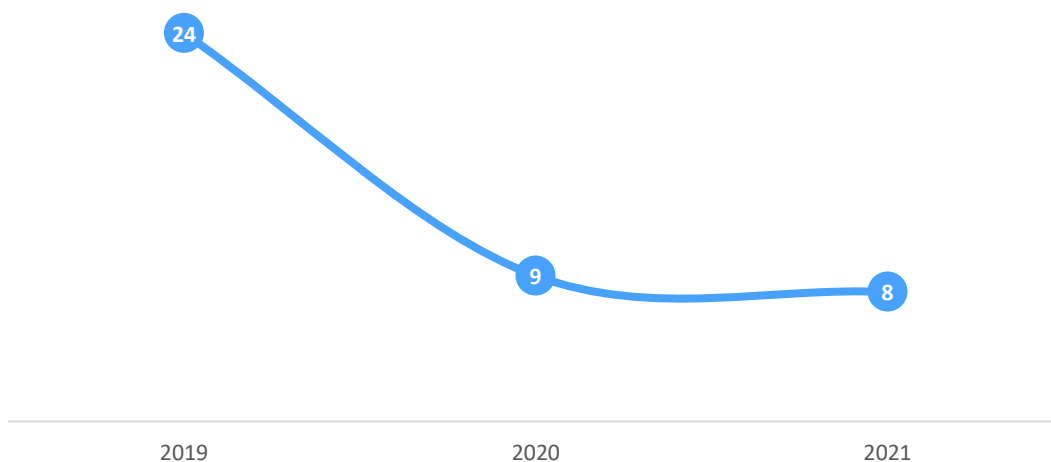


2019

2020

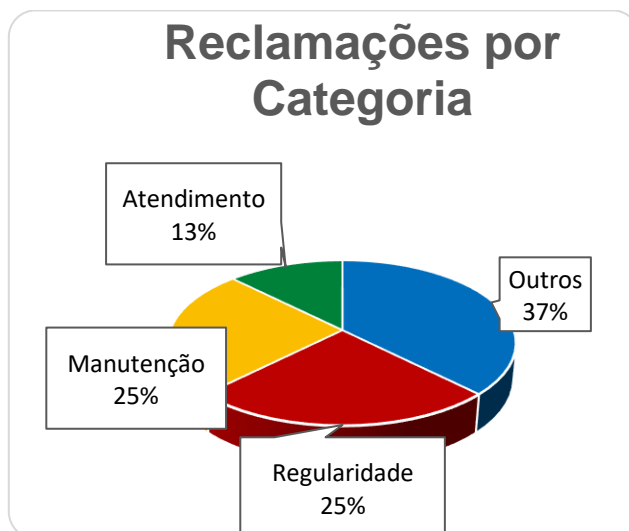
2021

Reclamações - MetrôRio



4.1 Categoria das reclamações

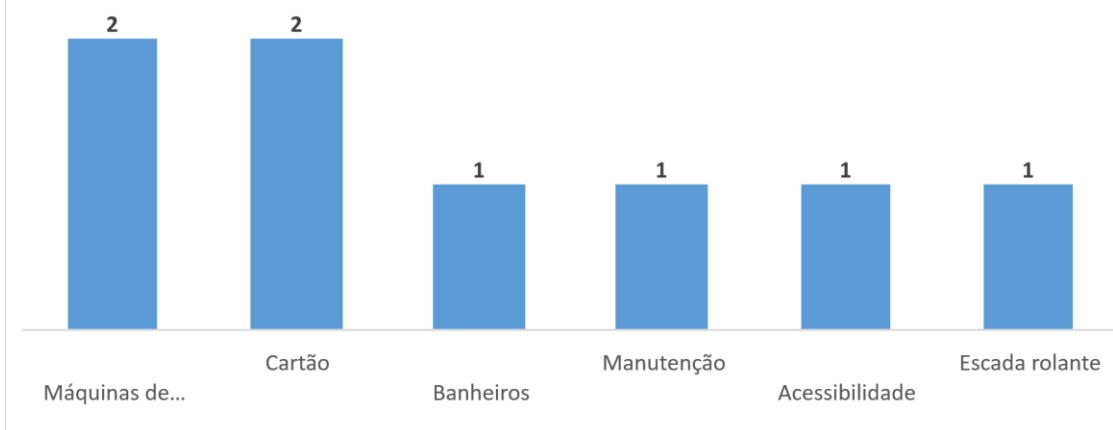
Categorização	Total	%
Outros	3	37,50%
Regularidade	2	25,00%
Manutenção	2	25,00%
Atendimento	1	12,50%
Total	8	100,00%



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Máquinas de recarga	2	25,00%
Cartão	2	25,00%
Banheiros	1	12,50%
Manutenção	1	12,50%
Acessibilidade	1	12,50%
Escada rolante	1	12,50%
Total	8	100,00%

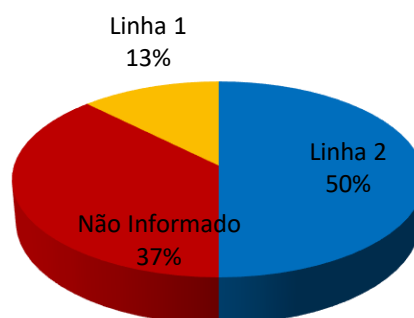
Reclamações por Assunto



4.3 Linha das reclamações

Linha	Total	%
Linha 2	4	50,00%
Não Informado	3	37,50%
Linha 1	1	12,50%
Total	8	100,00%

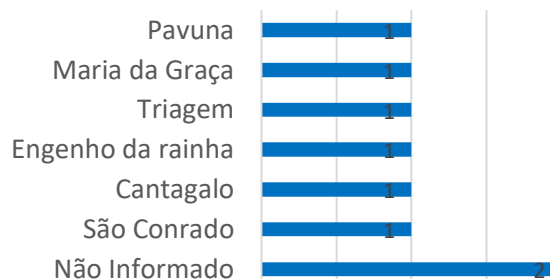
Reclamações por Linha



4.4 Estação das Reclamações

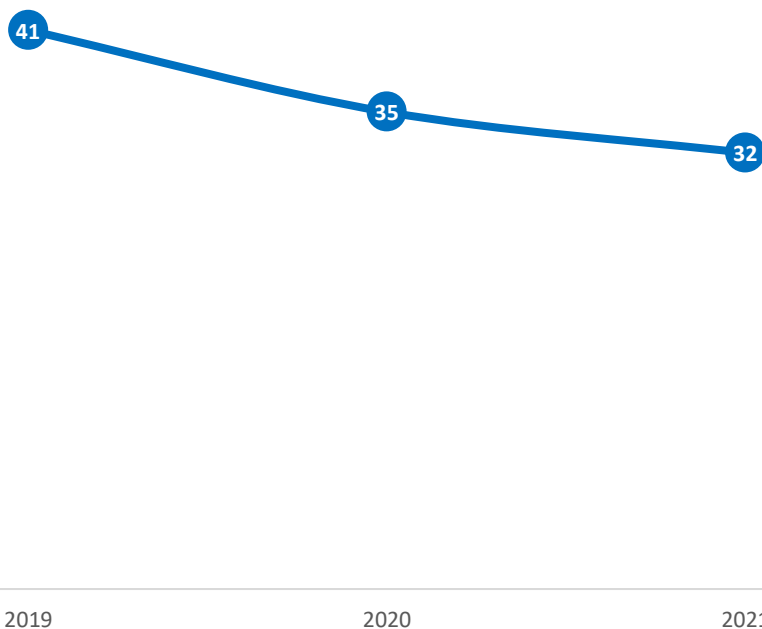
Estação	Total	%
Não Informado	2	25,00%
São Conrado	1	12,50%
Cantagalo	1	12,50%
Engenho da rainha	1	12,50%
Triagem	1	12,50%
Maria da Graça	1	12,50%
Pavuna	1	12,50%
Total	8	100,00%

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

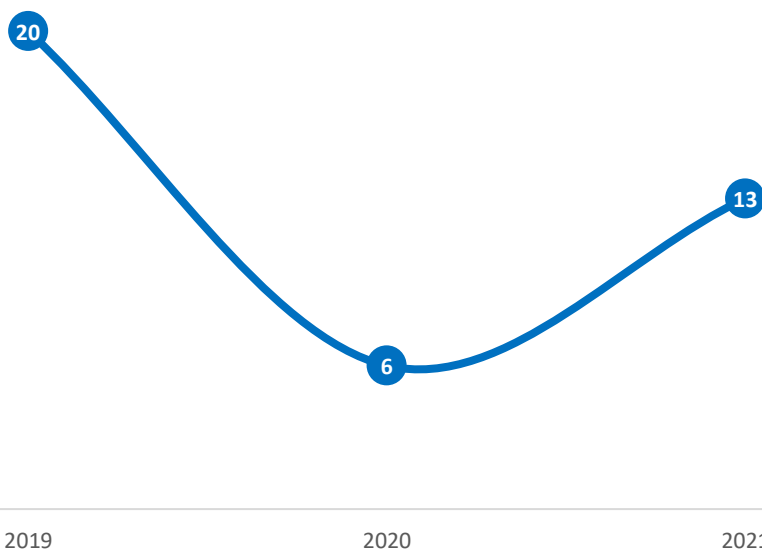


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas

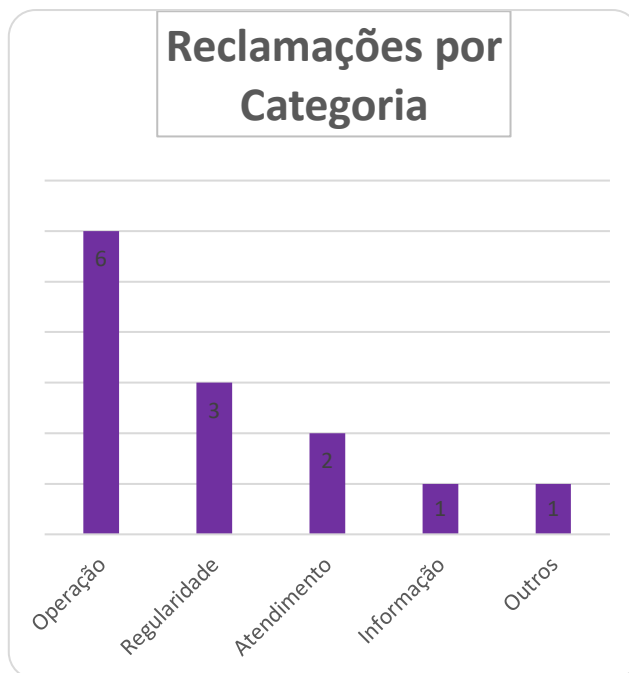


Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

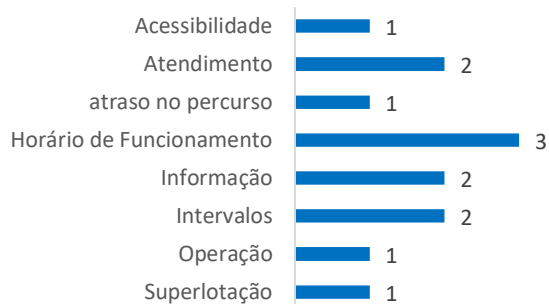
Categorização	Total	%
Operação	6	46,15%
Regularidade	3	23,08%
Atendimento	2	15,38%
Informação	1	7,69%
Outros	1	7,69%
Total	13	100,00%



5.2 Assunto das reclamações

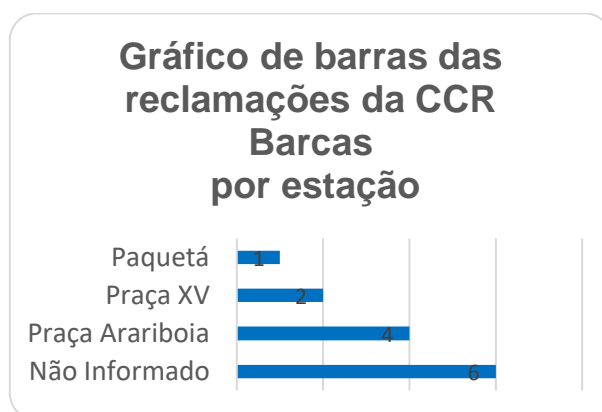
Assunto	Total	%
Acessibilidade	1	7,69%
Atendimento	2	15,38%
atraso no percurso	1	7,69%
Horário de Funcionamento	3	23,08%
Informação	2	15,38%
Intervalos	2	15,38%
Operação	1	7,69%
Superlotação	1	7,69%
Total	13	100,00%

Reclamações por Assunto



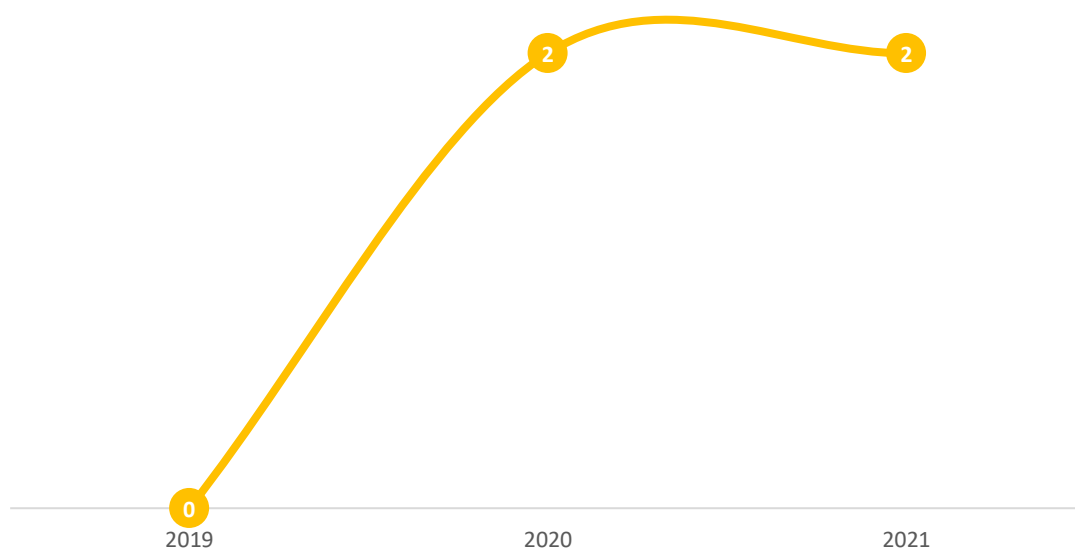
5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	6	46,15%
Praça Arariboia	4	30,77%
Praça XV	2	15,38%
Paquetá	1	7,69%
Total	13	100,00%



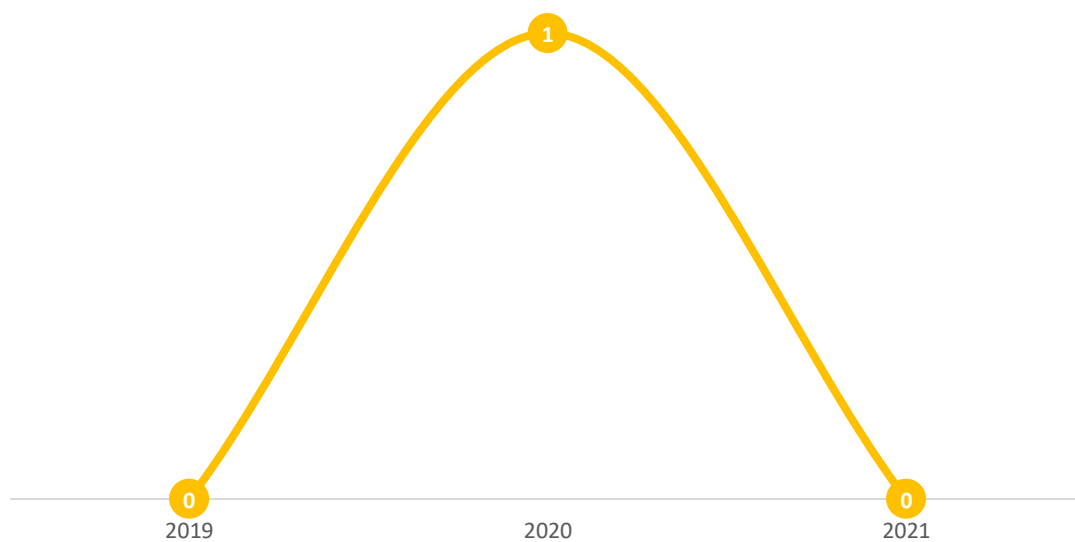
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



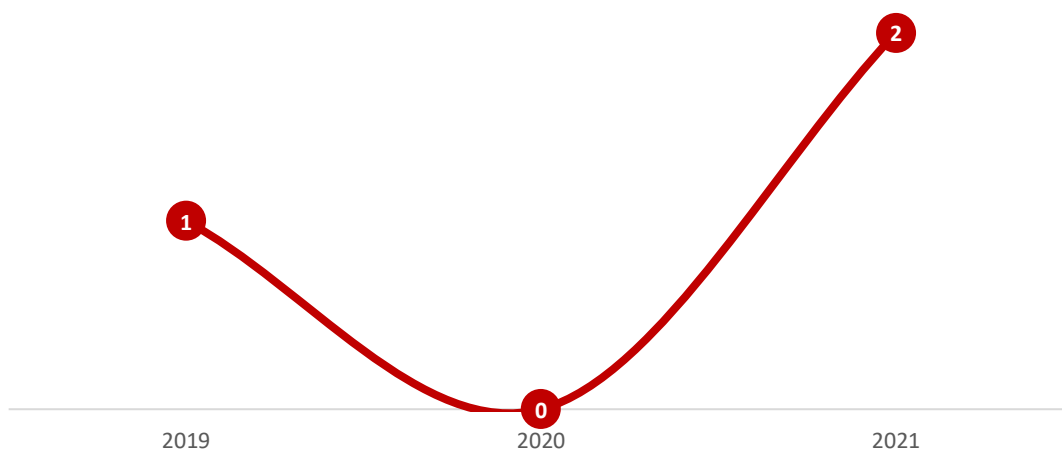
Não houve reclamações acerca da Concessionária CCR Via Lagos no mês de junho de 2021.

Reclamações - CCR Via Lagos



7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Não houve reclamações acerca da Concessionária Rota 116, nesta Ouvidoria, no mês de junho de 2021.

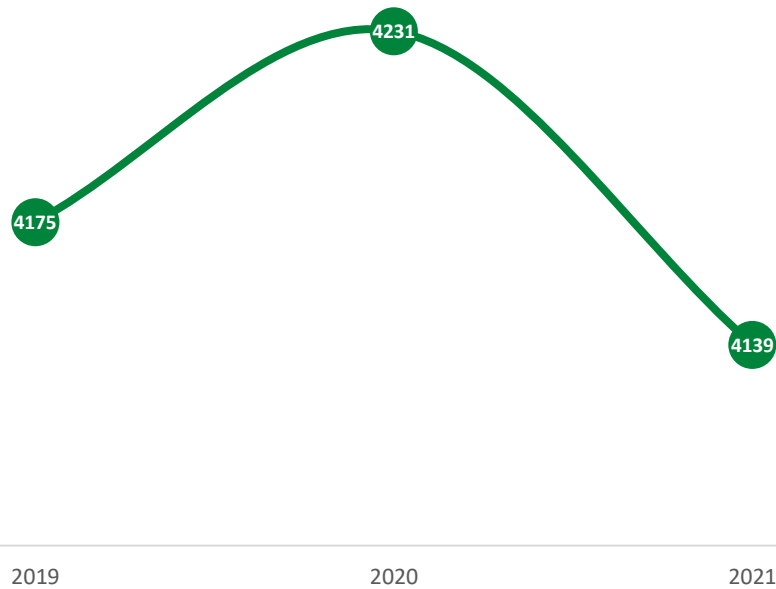
Reclamações - Rota 116



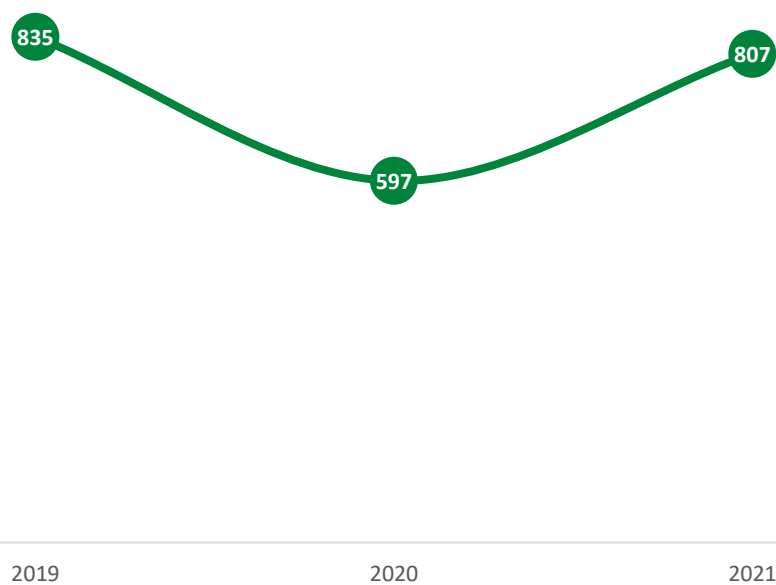


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

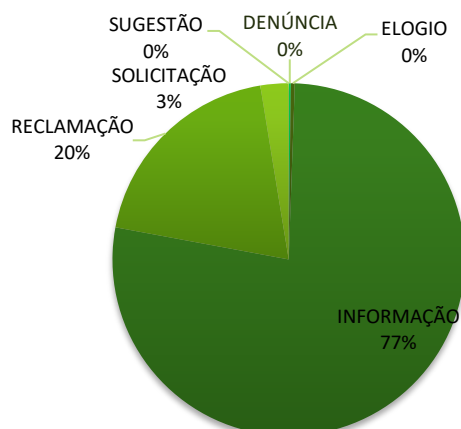




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	8	0,19%
ELOGIO	15	0,36%
INFORMAÇÃO	3202	77,36%
RECLAMAÇÃO	807	19,50%
SOLICITAÇÃO	106	2,56%
SUGESTÃO	1	0,02%
Total	4139	100%

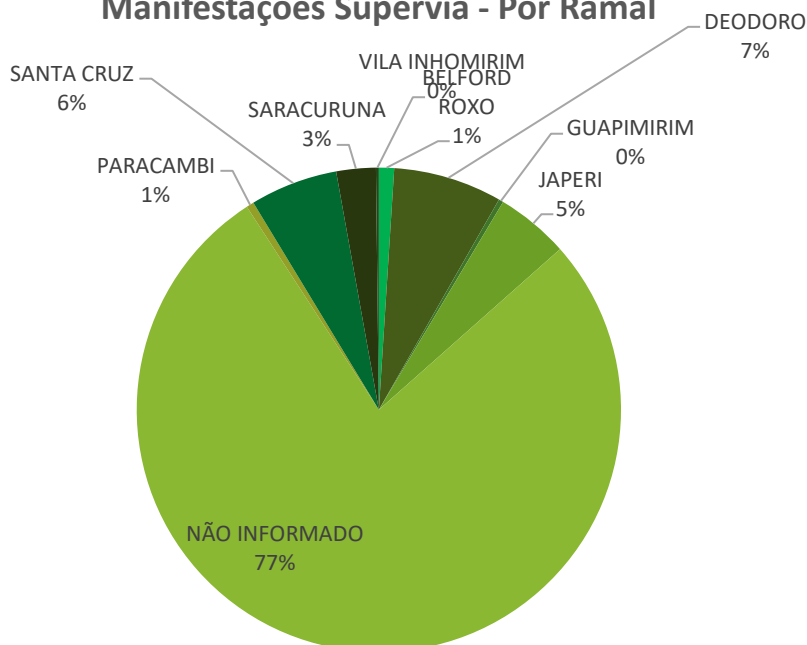
Supervia - Tipo das Manifestações



8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	42	1,01%
DEODORO	300	7,25%
GUAPIMIRIM	13	0,31%
JAPERI	202	4,88%
NÃO INFORMADO	3202	77,36%
PARACAMBI	21	0,51%
SANTA CRUZ	242	5,85%
SARACURUNA	109	2,63%
VILA INHOMIRIM	8	0,19%
Total	4139	100%

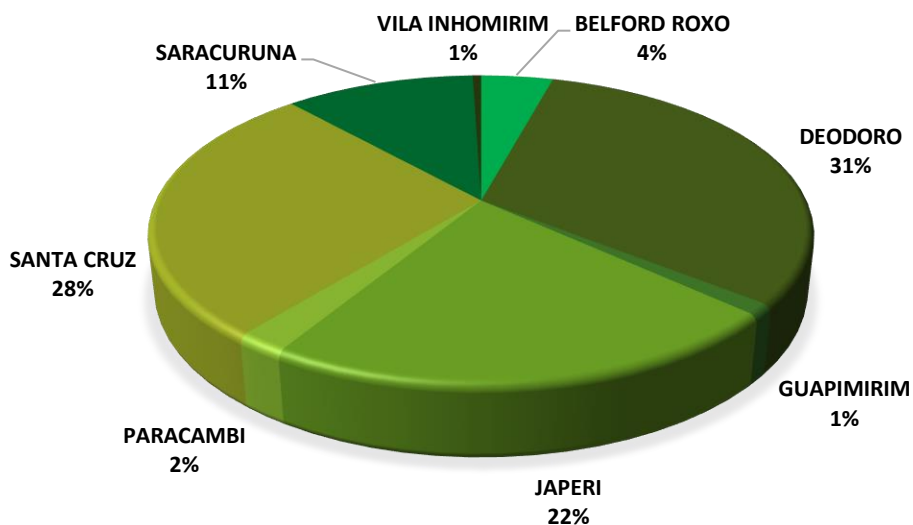
Manifestações Supervia - Por Ramal





8.3 Reclamações por Ramal

RECLAMAÇÕES SUPERVIA - POR RAMAL



Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	34	4,21%
DEODORO	254	31,47%
GUAPIMIRIM	9	1,12%
JAPERI	177	21,93%
PARACAMBI	17	2,11%
SANTA CRUZ	222	27,51%
SARACURUNA	90	11,15%
VILA INHOMIRIM	4	0,50%
Total	807	100%

8.4 Reclamações por assunto

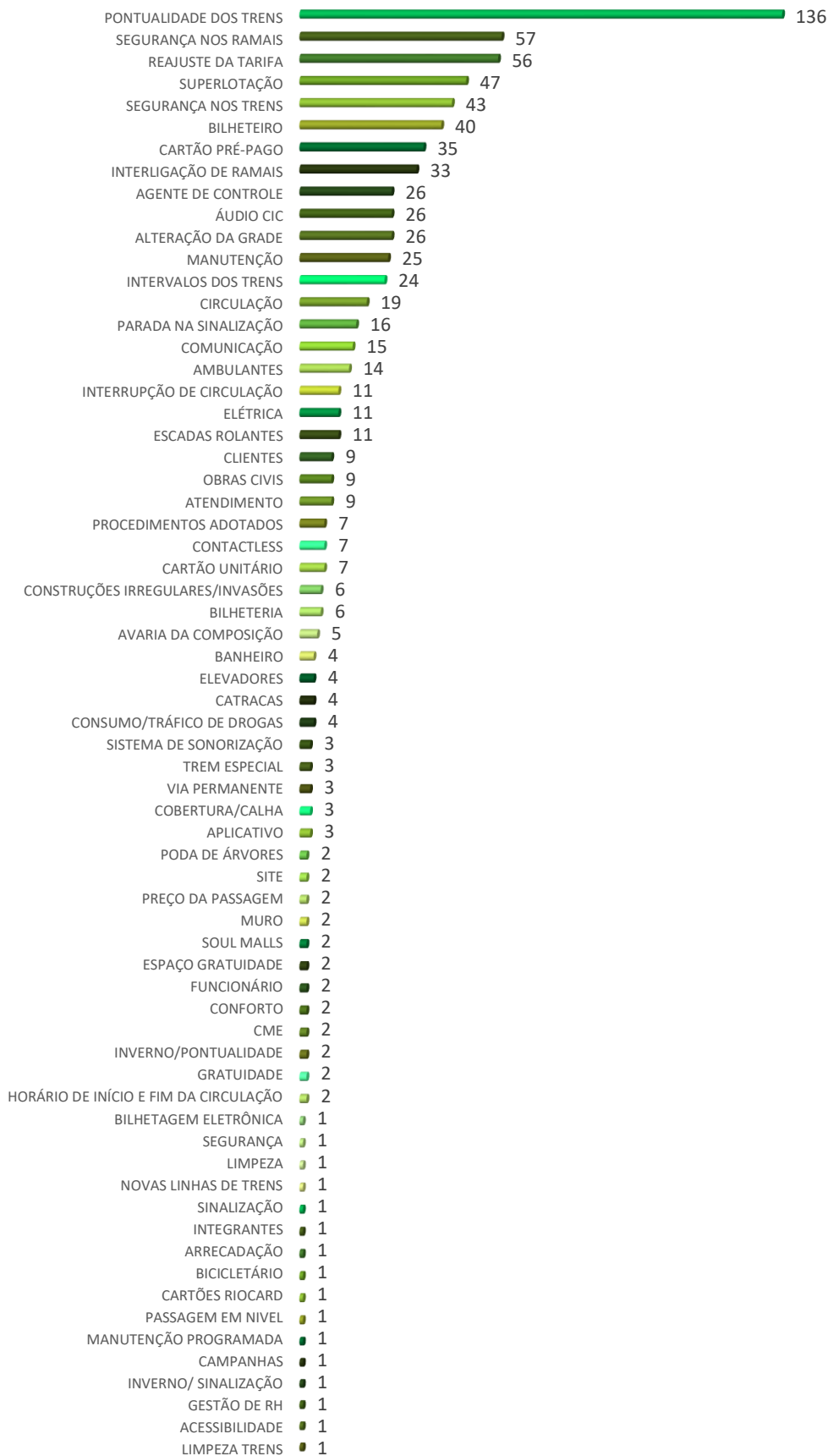
Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	136	16,85%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	57	7,06%
REAJUSTE DA TARIFA	56	6,94%
SUPERLOTAÇÃO	47	5,82%
SEGURANÇA NOS TRENS	43	5,33%
BILHETEIRO	40	4,96%
CARTÃO PRÉ-PAGO	35	4,34%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	33	4,09%
AGENTE DE CONTROLE	26	3,22%
ÁUDIO CIC	26	3,22%
ALTERAÇÃO DA GRADE	26	3,22%
MANUTENÇÃO	25	3,10%
INTERVALOS DOS TRENS	24	2,97%
CIRCULAÇÃO	19	2,35%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	16	1,98%
COMUNICAÇÃO	15	1,86%



AMBULANTES	14	1,73%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	11	1,36%
ELÉTRICA	11	1,36%
ESCADAS ROLANTES	11	1,36%
CLIENTES	9	1,12%
OBRAS CIVIS	9	1,12%
ATENDIMENTO	9	1,12%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	7	0,87%
CONTACTLESS	7	0,87%
CARTÃO UNITÁRIO	7	0,87%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	6	0,74%
BILHETERIA	6	0,74%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	5	0,62%
BANHEIRO	4	0,50%
ELEVADORES	4	0,50%
CATRACAS	4	0,50%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	4	0,50%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	3	0,37%
TREM ESPECIAL	3	0,37%
VIA PERMANENTE	3	0,37%
COBERTURA/CALHA	3	0,37%
APLICATIVO	3	0,37%
PODA DE ÁRVORES	2	0,25%
SITE	2	0,25%
PREÇO DA PASSAGEM	2	0,25%
MURO	2	0,25%
SOUL MALLS	2	0,25%
ESPAÇO GRATUIDADE	2	0,25%
FUNCIONÁRIO	2	0,25%
CONFORTO	2	0,25%
CME	2	0,25%
INVERNO/PONTUALIDADE	2	0,25%
GRATUIDADE	2	0,25%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	2	0,25%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	0,12%
SEGURANÇA	1	0,12%
LIMPEZA	1	0,12%
NOVAS LINHAS DE TRENS	1	0,12%
SINALIZAÇÃO	1	0,12%
INTEGRANTES	1	0,12%
ARRECADAÇÃO	1	0,12%
BICICLETÁRIO	1	0,12%
CARTÕES RIOCARD	1	0,12%
PASSAGEM EM NIVEL	1	0,12%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	1	0,12%
CAMPANHAS	1	0,12%
INVERNO/ SINALIZAÇÃO	1	0,12%
GESTÃO DE RH	1	0,12%
ACESSIBILIDADE	1	0,12%
LIMPEZA TRENS	1	0,12%
Total	807	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

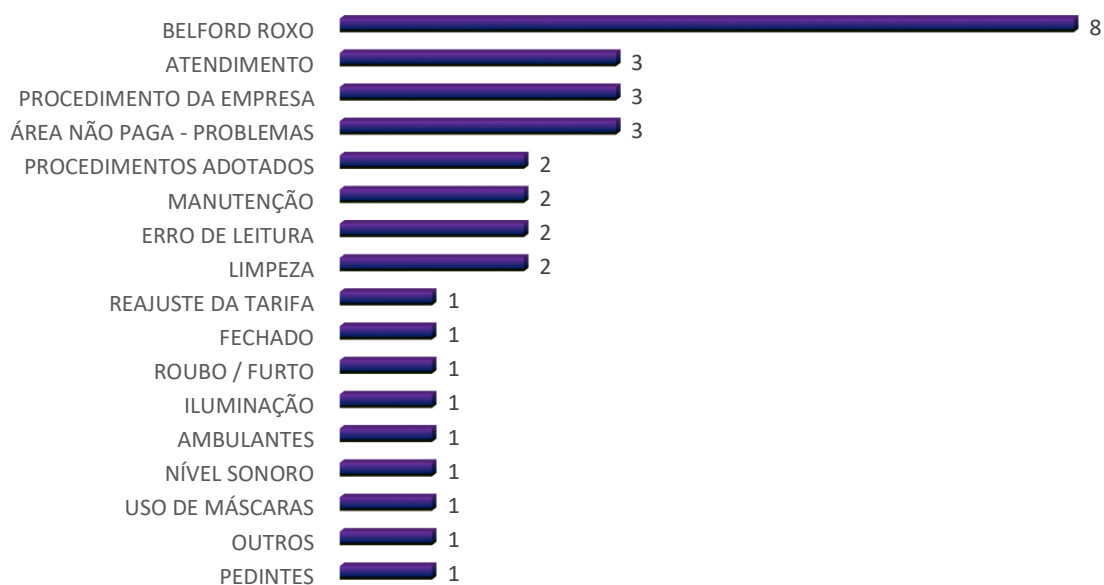




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	8	23,53%
ATENDIMENTO	3	8,82%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	8,82%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	8,82%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	5,88%
MANUTENÇÃO	2	5,88%
ERRO DE LEITURA	2	5,88%
LIMPEZA	2	5,88%
REAJUSTE DA TARIFA	1	2,94%
FECHADO	1	2,94%
ROUBO / FURTO	1	2,94%
ILUMINAÇÃO	1	2,94%
AMBULANTES	1	2,94%
NÍVEL SONORO	1	2,94%
USO DE MÁSCARAS	1	2,94%
OUTROS	1	2,94%
PEDINTES	1	2,94%
Total	34	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



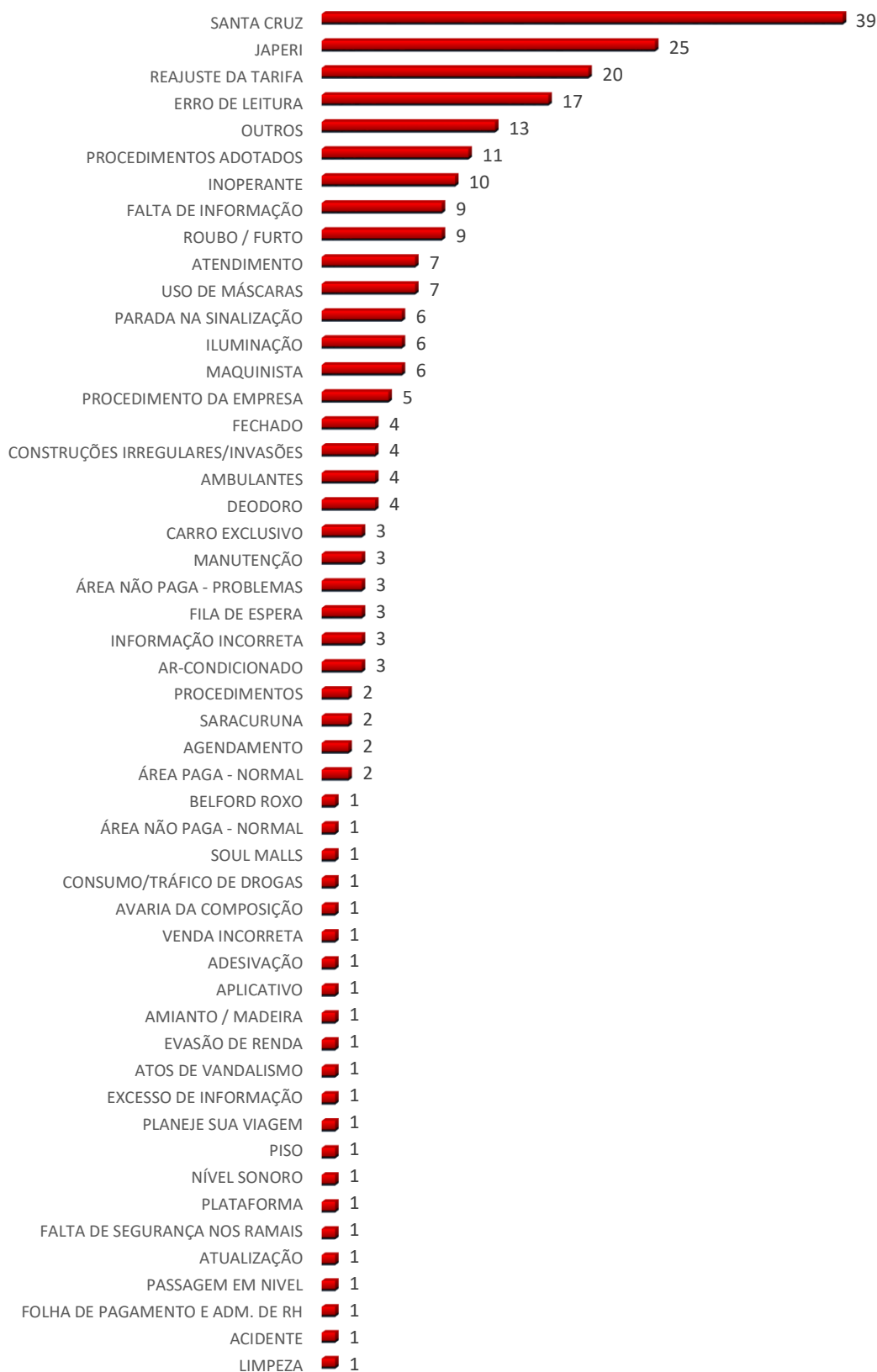


8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	39	15,35%
JAPERI	25	9,84%
REAJUSTE DA TARIFA	20	7,87%
ERRO DE LEITURA	17	6,69%
OUTROS	13	5,12%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	11	4,33%
INOOPERANTE	10	3,94%
FALTA DE INFORMAÇÃO	9	3,54%
ROUBO / FURTO	9	3,54%
ATENDIMENTO	7	2,76%
USO DE MÁSCARAS	7	2,76%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	6	2,36%
ILUMINAÇÃO	6	2,36%
MAQUINISTA	6	2,36%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	1,97%
FECHADO	4	1,57%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	4	1,57%
AMBULANTES	4	1,57%
DEODORO	4	1,57%
CARRO EXCLUSIVO	3	1,18%
MANUTENÇÃO	3	1,18%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	1,18%
FILA DE ESPERA	3	1,18%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	1,18%
AR-CONDICIONADO	3	1,18%
PROCEDIMENTOS	2	0,79%
SARACURUNA	2	0,79%
AGENDAMENTO	2	0,79%
ÁREA PAGA - NORMAL	2	0,79%
BELFORD ROXO	1	0,39%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,39%
SOUL MALLS	1	0,39%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,39%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,39%
VENDA INCORRETA	1	0,39%
ADESIVAÇÃO	1	0,39%
APLICATIVO	1	0,39%
AMIANTO / MADEIRA	1	0,39%
EVASÃO DE RENDA	1	0,39%
ATOS DE VANDALISMO	1	0,39%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	0,39%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,39%
PISO	1	0,39%
NÍVEL SONORO	1	0,39%
PLATAFORMA	1	0,39%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	0,39%
ATUALIZAÇÃO	1	0,39%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	0,39%
FOLHA DE PAGAMENTO E ADM. DE RH	1	0,39%
ACIDENTE	1	0,39%
LIMPEZA	1	0,39%
Total	254	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

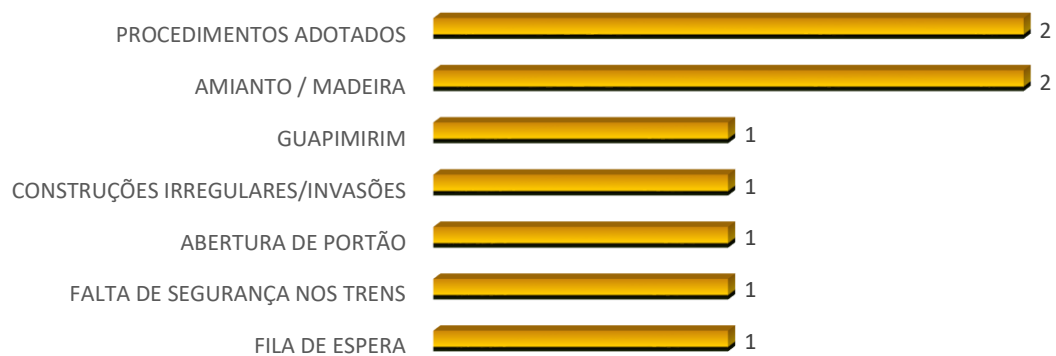




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	22,22%
AMIANTO / MADEIRA	2	22,22%
GUAPIMIRIM	1	11,11%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	1	11,11%
ABERTURA DE PORTÃO	1	11,11%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	11,11%
FILA DE ESPERA	1	11,11%
Total	9	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



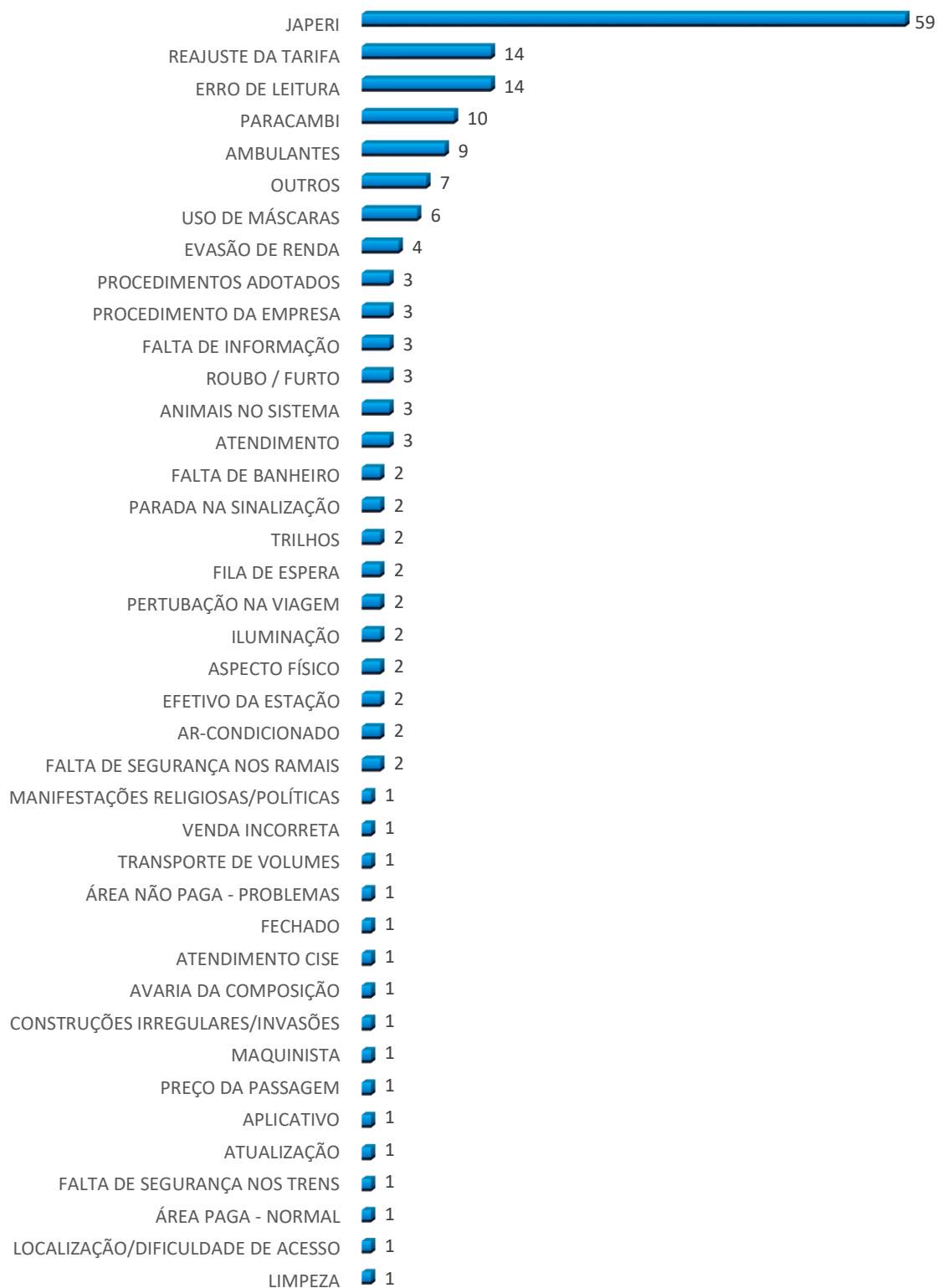


8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	59	33,33%
REAJUSTE DA TARIFA	14	7,91%
ERRO DE LEITURA	14	7,91%
PARACAMBI	10	5,65%
AMBULANTES	9	5,08%
OUTROS	7	3,95%
USO DE MÁSCARAS	6	3,39%
EVASÃO DE RENDA	4	2,26%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	1,69%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	1,69%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	1,69%
ROUBO / FURTO	3	1,69%
ANIMAIS NO SISTEMA	3	1,69%
ATENDIMENTO	3	1,69%
FALTA DE BANHEIRO	2	1,13%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	1,13%
TRILHOS	2	1,13%
FILA DE ESPERA	2	1,13%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	1,13%
ILUMINAÇÃO	2	1,13%
ASPECTO FÍSICO	2	1,13%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	1,13%
AR-CONDICIONADO	2	1,13%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	1,13%
MANIFESTAÇÕES		
RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	0,56%
VENDA INCORRETA	1	0,56%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,56%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,56%
FECHADO	1	0,56%
ATENDIMENTO CISE	1	0,56%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,56%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	1	0,56%
MAQUINISTA	1	0,56%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,56%
APLICATIVO	1	0,56%
ATUALIZAÇÃO	1	0,56%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	0,56%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,56%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE		
ACESSO	1	0,56%
LIMPEZA	1	0,56%
Total	177	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	12	70,59%
ÁREA PAGA - NORMAL	2	11,76%
TRILHOS	1	5,88%
ERRO DE LEITURA	1	5,88%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	5,88%
Total	17	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



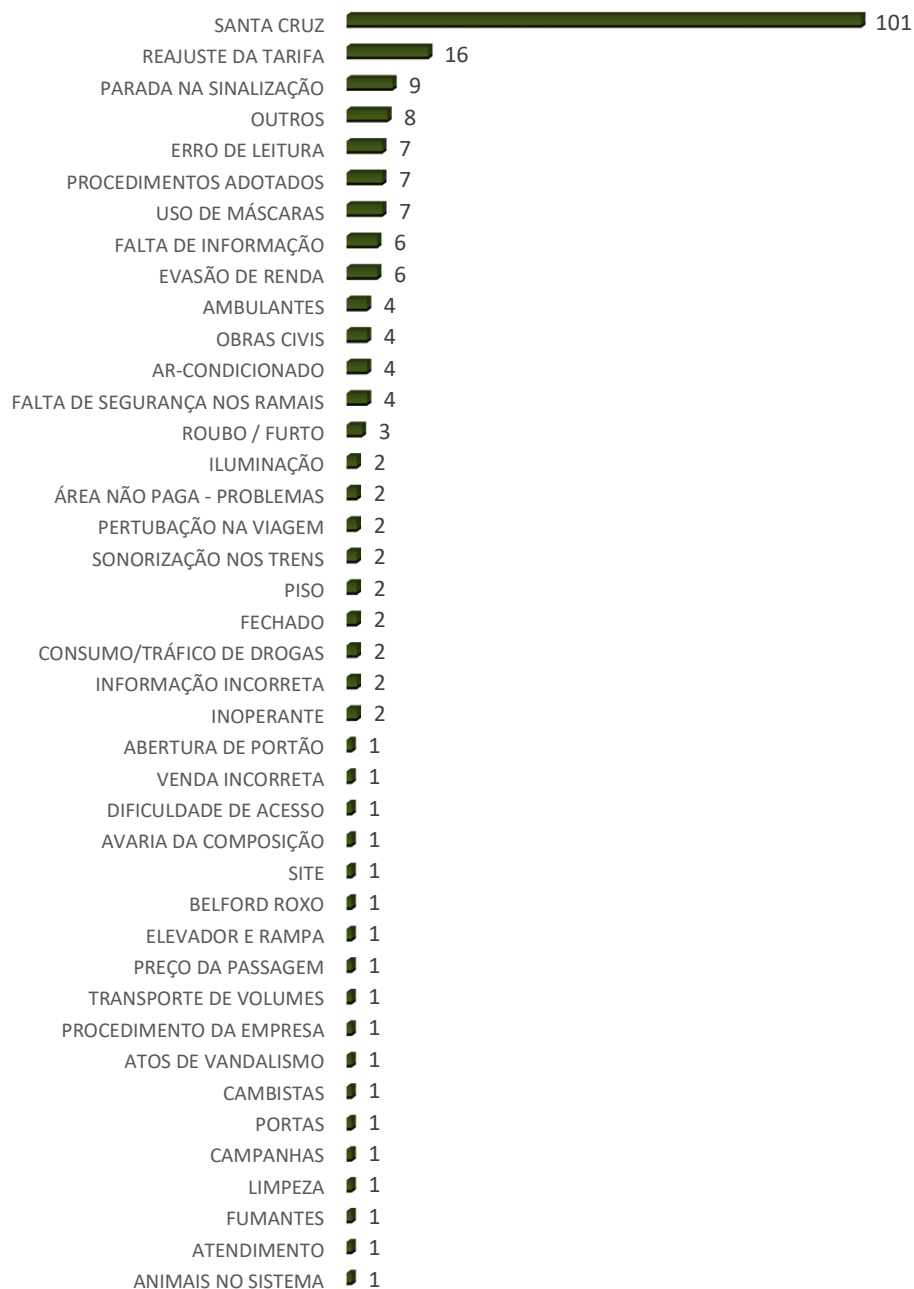
8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	101	45,50%
REAJUSTE DA TARIFA	16	7,21%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	9	4,05%
OUTROS	8	3,60%
ERRO DE LEITURA	7	3,15%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	7	3,15%
USO DE MÁSCARAS	7	3,15%
FALTA DE INFORMAÇÃO	6	2,70%
EVASÃO DE RENDA	6	2,70%
AMBULANTES	4	1,80%
OBRAS CIVIS	4	1,80%
AR-CONDICIONADO	4	1,80%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	4	1,80%
ROUBO / FURTO	3	1,35%
ILUMINAÇÃO	2	0,90%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	0,90%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	0,90%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	2	0,90%
PISO	2	0,90%
FECHADO	2	0,90%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,90%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	0,90%
INOOPERANTE	2	0,90%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,45%
VENDA INCORRETA	1	0,45%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,45%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,45%
SITE	1	0,45%
BELFORD ROXO	1	0,45%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,45%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,45%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,45%



PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	0,45%
ATOS DE VANDALISMO	1	0,45%
CAMBISTAS	1	0,45%
PORTAS	1	0,45%
CAMPANHAS	1	0,45%
LIMPEZA	1	0,45%
FUMANTES	1	0,45%
ATENDIMENTO	1	0,45%
ANIMAIS NO SISTEMA	1	0,45%
Total	222	100%

Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



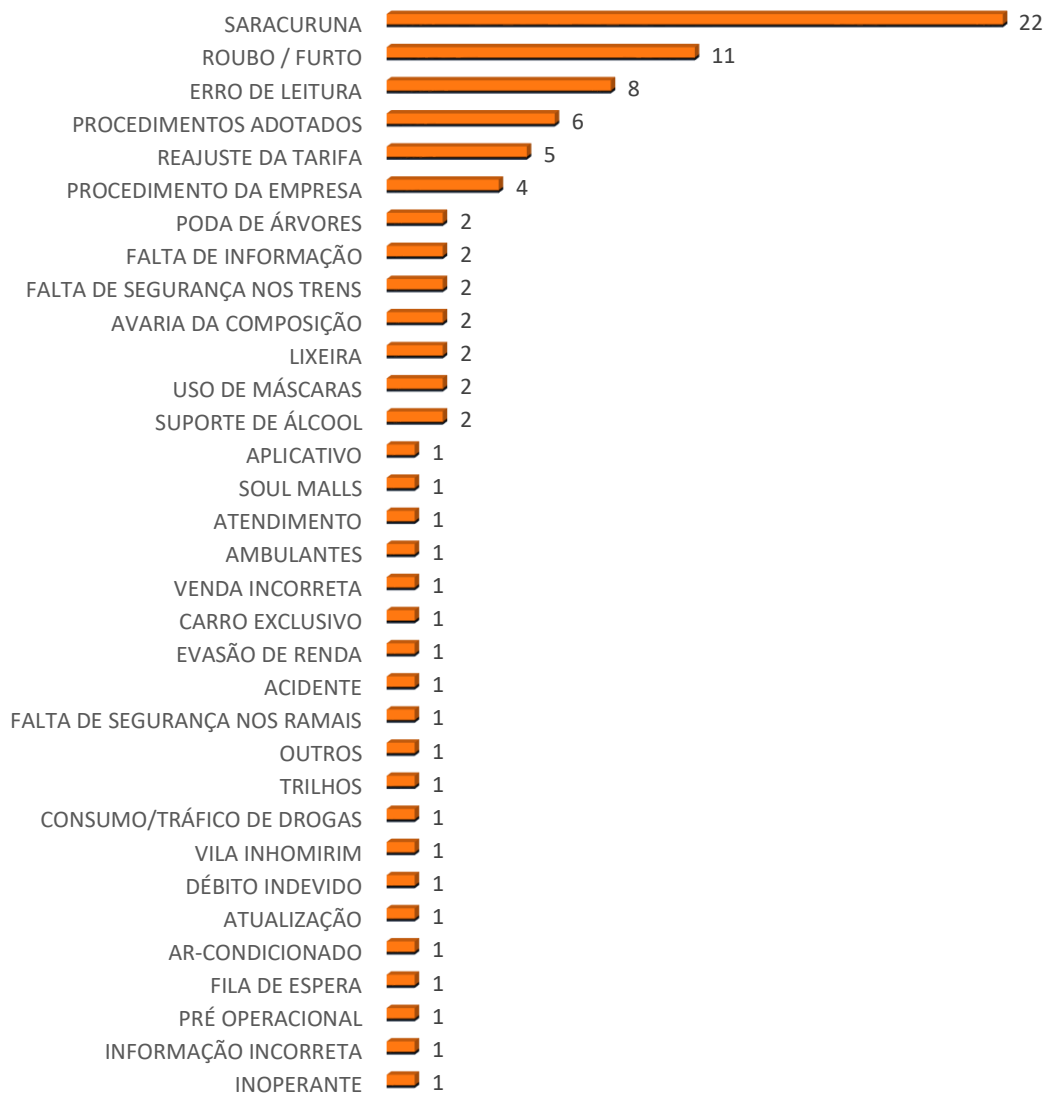


8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	22	24,44%
ROUBO / FURTO	11	12,22%
ERRO DE LEITURA	8	8,89%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	6	6,67%
REAJUSTE DA TARIFA	5	5,56%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	4,44%
PODA DE ÁRVORES	2	2,22%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	2,22%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENDS	2	2,22%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	2	2,22%
LIXEIRA	2	2,22%
USO DE MÁSCARAS	2	2,22%
SUORTE DE ÁLCOOL	2	2,22%
APLICATIVO	1	1,11%
SOUL MALLS	1	1,11%
ATENDIMENTO	1	1,11%
AMBULANTES	1	1,11%
VENDA INCORRETA	1	1,11%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,11%
EVAÇÃO DE RENDA	1	1,11%
ACIDENTE	1	1,11%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	1,11%
OUTROS	1	1,11%
TRILHOS	1	1,11%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,11%
VILA INHOMIRIM	1	1,11%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,11%
ATUALIZAÇÃO	1	1,11%
AR-CONDICIONADO	1	1,11%
FILA DE ESPERA	1	1,11%
PRÉ OPERACIONAL	1	1,11%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,11%
INOPERANTE	1	1,11%
Total	90	100%



Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS	2	50,00%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	25,00%
ATENDIMENTO	1	25,00%
Total	4	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

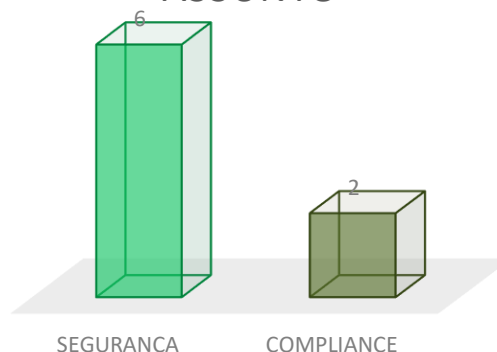




8.11 Assunto das Manifestações por tipo

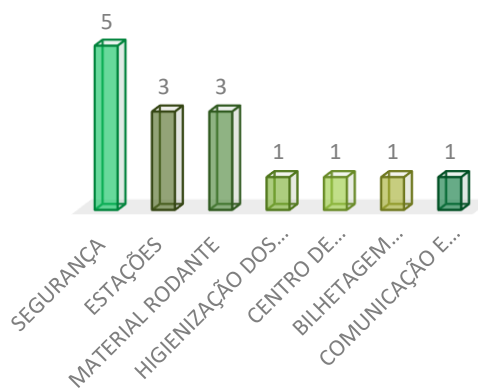
Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	6	75,00%
COMPLIANCE	2	25,00%
Total	8	100%

DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	5	33,33%
ESTAÇÕES	3	20,00%
MATERIAL RODANTE	3	20,00%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	6,67%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	6,67%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	6,67%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	6,67%
Total	15	100%

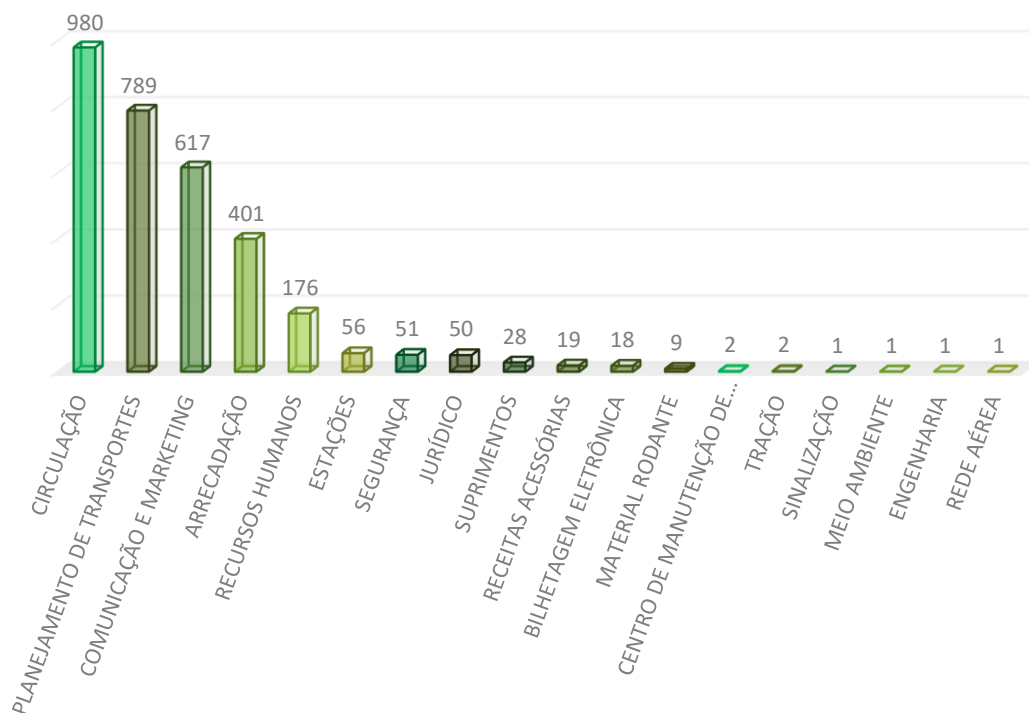
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
CIRCULAÇÃO	980	30,61%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	789	24,64%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	617	19,27%
ARRECADACÃO	401	12,52%
RECURSOS HUMANOS	176	5,50%
ESTAÇÕES	56	1,75%
SEGURANÇA	51	1,59%
JURÍDICO	50	1,56%
SUPRIMENTOS	28	0,87%
RECEITAS ACESSÓRIAS	19	0,59%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	18	0,56%
MATERIAL RODANTE	9	0,28%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	0,06%
TRAÇÃO	2	0,06%
SINALIZAÇÃO	1	0,03%
MEIO AMBIENTE	1	0,03%
ENGENHARIA	1	0,03%
REDE AÉREA	1	0,03%
Total	3202	100%



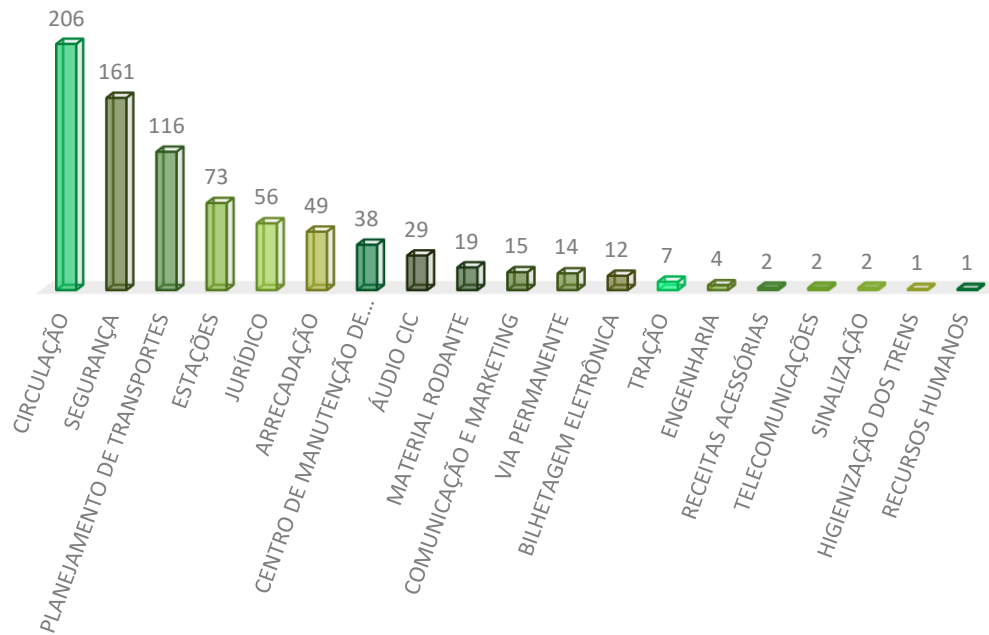
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	206	25,53%
SEGURANÇA	161	19,95%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	116	14,37%
ESTAÇÕES	73	9,05%
JURÍDICO	56	6,94%
ARRECADADAÇÃO	49	6,07%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	38	4,71%
ÁUDIO CIC	29	3,59%
MATERIAL RODANTE	19	2,35%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	15	1,86%
VIA PERMANENTE	14	1,73%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	12	1,49%
TRAÇÃO	7	0,87%
ENGENHARIA	4	0,50%
RECEITAS ACESSÓRIAS	2	0,25%
TELECOMUNICAÇÕES	2	0,25%
SINALIZAÇÃO	2	0,25%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	0,12%
RECURSOS HUMANOS	1	0,12%
Total	807	100%

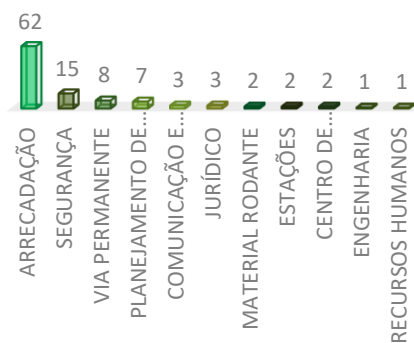


RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO

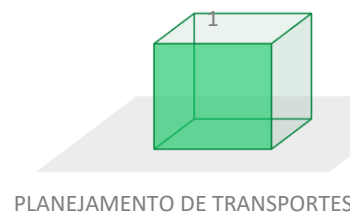


Assunto	Solicitações	%
ARRECADADO	62	58,49%
SEGURANÇA	15	14,15%
VIA PERMANENTE	8	7,55%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	7	6,60%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	3	2,83%
JURÍDICO	3	2,83%
MATERIAL RODANTE	2	1,89%
ESTAÇÕES	2	1,89%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	1,89%
ENGENHARIA	1	0,94%
RECURSOS HUMANOS	1	0,94%
Total	106	100%

SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



SUGESTÕES - POR ASSUNTO

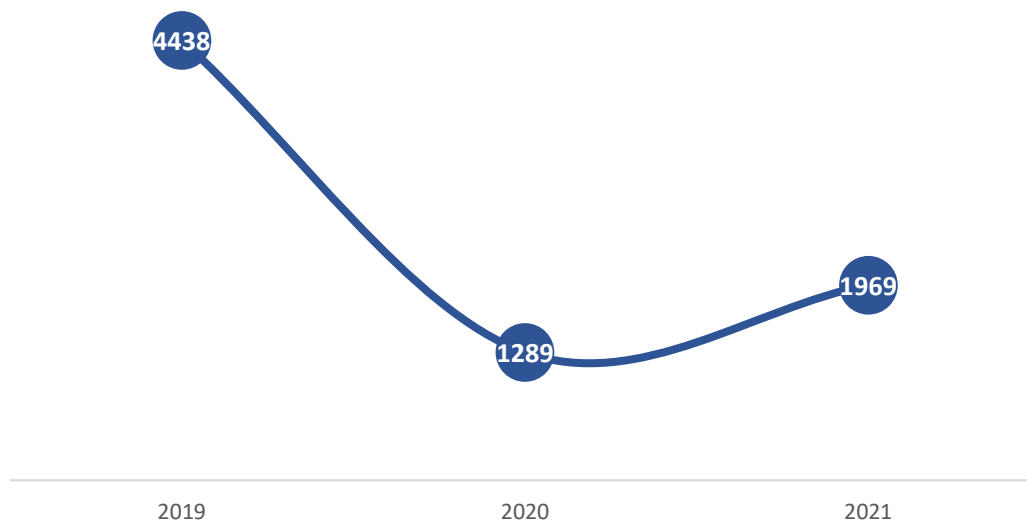


Assunto	Sugestões	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	100,00%
Total	1	100%

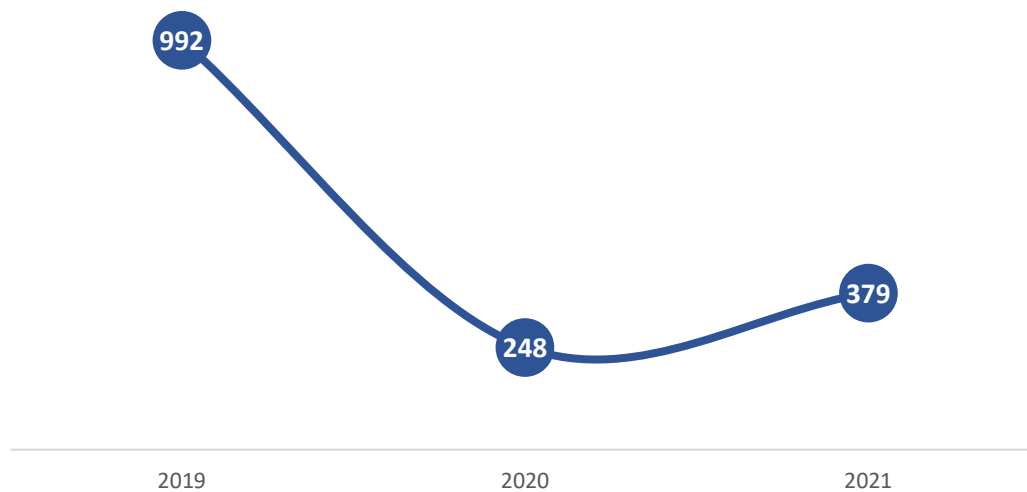


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

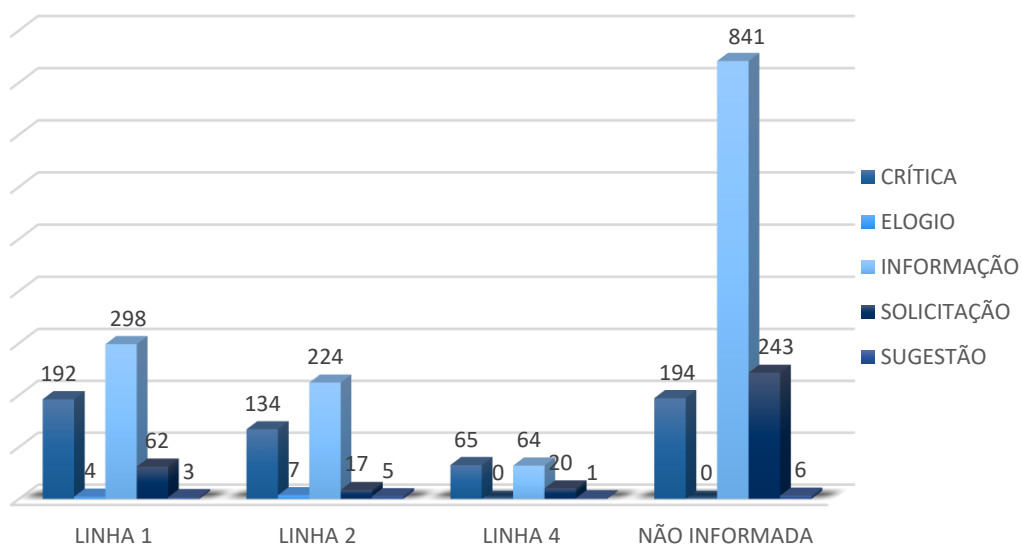




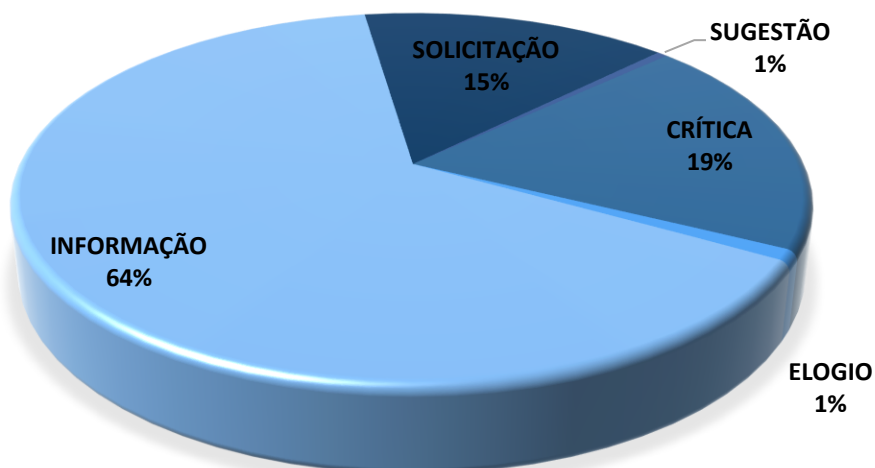
9.1 Manifestações por Linha e Tipo

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	192	134	65	194	379	19,25%
ELOGIO	4	7	0	0	18	0,91%
INFORMAÇÃO	298	224	64	841	1269	64,45%
SOLICITAÇÃO	62	17	20	243	293	14,88%
SUGESTÃO	3	5	1	6	10	0,51%
Total	559	387	150	1284	1969	100,00%

Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO





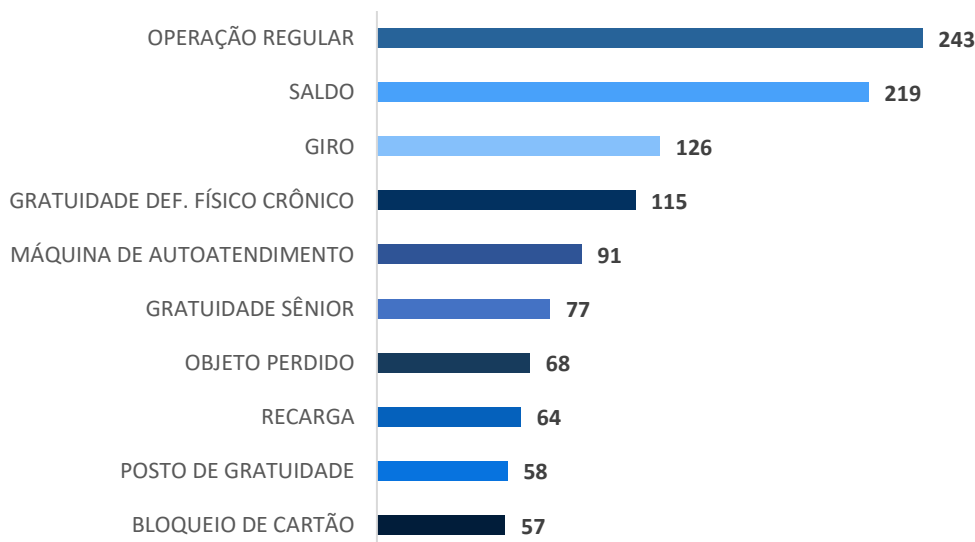
9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
SALDO	200	8,40%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	186	7,82%
OPERAÇÃO REGULAR	183	7,69%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	148	6,22%
RECARGA	118	4,96%
GRATUIDADE SÊNIOR	104	4,37%
GIRO	85	3,57%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	85	3,57%
RECHAMADA	80	3,36%
OBJETO PERDIDO	80	3,36%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	66	2,77%
POSTO DE GRATUIDADE	65	2,73%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	61	2,56%
RIOCARD/BILHETE ÚNICO	60	2,52%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	58	2,44%
CADASTRO	52	2,18%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	44	1,85%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	37	1,55%
BILHETERIA	37	1,55%
GRATUIDADE ESTUDANTE	37	1,55%
RH	35	1,47%
BLOQUEIO DE CARTÃO	32	1,34%
ACESSO AO APP/SITE	31	1,30%
CARTÃO MASTER	27	1,13%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	26	1,09%
CARTÃO PRÉ-PAGO	25	1,05%
DANOS AO CLIENTE	24	1,01%
BIKE RIO	22	0,92%
INFORMAÇÕES GERAIS	22	0,92%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	22	0,92%
ATENDIMENTO DO SAC	21	0,88%
UBER	20	0,84%
INSTITUCIONAL	16	0,67%
COMERCIAL	15	0,63%
LOJAS E QUIOSQUES	15	0,63%
CARTÕES METRÔRIO	14	0,59%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	12	0,50%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	12	0,50%
CARTÃO UNITÁRIO	12	0,50%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	12	0,50%
OUTROS (PARCERIAS)	11	0,46%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	10	0,42%
CARTÃO VISA	9	0,38%
CARTÃO	9	0,38%
ACHADOS E PERDIDOS	9	0,38%
APOIO CLIENTE	7	0,29%
BICICLETÁRIO	6	0,25%
TRAJETOS DO MNS	6	0,25%
SUPRIMENTOS	6	0,25%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	5	0,21%
LINHA DE BLOQUEIO	5	0,21%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	5	0,21%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	5	0,21%
CONDUTORES	5	0,21%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,17%
CELULAR	4	0,17%
CORONAVIRUS	4	0,17%
COMUNICAÇÃO VISUAL	4	0,17%
TARIFAS	4	0,17%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	4	0,17%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -	3	0,13%
RECARGA VIA PICPAY	3	0,13%
PARCERIAS	3	0,13%



COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,13%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,13%
BOAS PRÁTICAS	3	0,13%
EXTRATO DE CARTÃO METRÔRIO	3	0,13%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,08%
MENSAGEM NA CATRACA	2	0,08%
JURÍDICO	2	0,08%
OUTROS (GRATUIDADE)	2	0,08%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	2	0,08%
99 POP	2	0,08%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	2	0,08%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,08%
EVENTOS / PARCERIAS	2	0,08%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,08%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	2	0,08%
PALCO CARIOCA	1	0,04%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E	1	0,04%
WIFI	1	0,04%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,04%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,04%
CAIXA 24 HORAS	1	0,04%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,04%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	1	0,04%
EXTRATO	1	0,04%
EMAIL DE PROMOÇÕES	1	0,04%
CARTÃO ELO	1	0,04%
AR CONDICIONADO	1	0,04%
APLICATIVO	1	0,04%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,04%
Total	2380	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES





9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	102	17,44%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	75	12,82%
RECARGA	64	10,94%
GIRO	32	5,47%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	31	5,30%
CARTÃO MASTER	25	4,27%
ACESSO AO APP/SITE	22	3,76%
CADASTRO	20	3,42%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	19	3,25%
CARTÃO PRÉ-PAGO	14	2,39%
UBER	14	2,39%
BLOQUEIO DE CARTÃO	14	2,39%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	12	2,05%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	12	2,05%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	11	1,88%
SALDO	10	1,71%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	9	1,54%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	9	1,54%
OPERAÇÃO REGULAR	8	1,37%
BILHETERIA	7	1,20%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	6	1,03%
CARTÃO VISA	6	1,03%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	5	0,85%
CARTÃO	5	0,85%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,68%
CELULAR	4	0,68%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	4	0,68%
CORONAVIRUS	3	0,51%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -	3	0,51%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,51%
OUTROS (PARCERIAS)	3	0,51%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,51%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,34%
CARTÃO UNITÁRIO	2	0,34%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	0,34%
GRATUIDADE SÊNIOR	2	0,34%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,34%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,34%
COMERCIAL	2	0,34%
AR CONDICIONADO	1	0,17%
BIKE RIO	1	0,17%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,17%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	1	0,17%
EMAIL DE PROMOÇÕES	1	0,17%
APLICATIVO	1	0,17%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,17%
APOIO CLIENTE	1	0,17%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,17%
CARTÃO ELO	1	0,17%
99 POP	1	0,17%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,17%
Total	585	100,00%



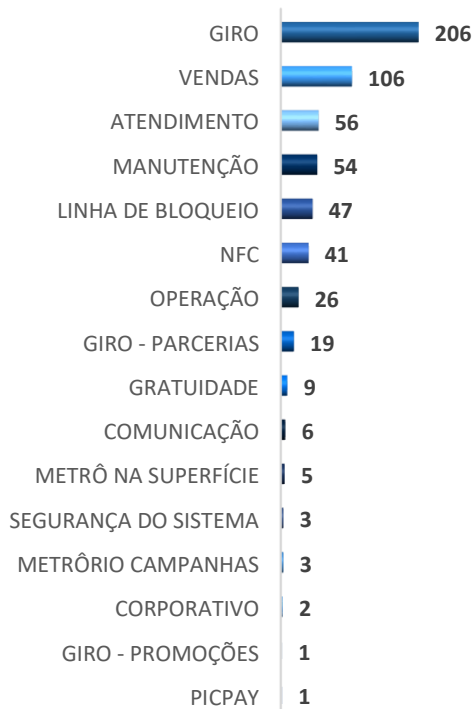
TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	206	35,21%
VENDAS	106	18,12%
ATENDIMENTO	56	9,57%
MANUTENÇÃO	54	9,23%
LINHA DE BLOQUEIO	47	8,03%
NFC	41	7,01%
OPERAÇÃO	26	4,44%
GIRO - PARCERIAS	19	3,25%
GRATUIDADE	9	1,54%
COMUNICAÇÃO	6	1,03%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	0,85%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,51%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	0,51%
CORPORATIVO	2	0,34%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,17%
PICPAY	1	0,17%
Total	585	100,00%

Motivo das Reclamações

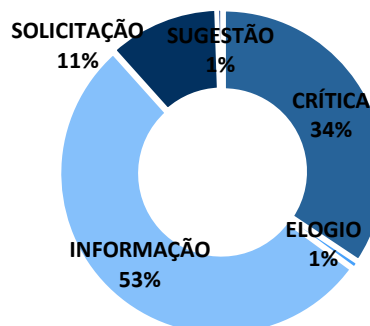




9.5 Manifestações Linha 1

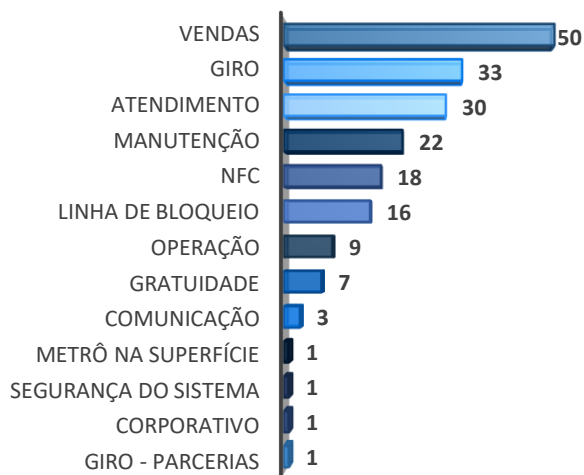
CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	192	34,35%
ELOGIO	4	0,72%
INFORMAÇÃO	298	53,31%
SOLICITAÇÃO	62	11,09%
SUGESTÃO	3	0,54%
Total	559	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 1

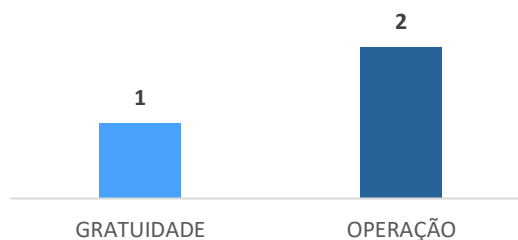


Motivo	Reclamações	%
VENDAS	50	26,04%
GIRO	33	17,19%
ATENDIMENTO	30	15,63%
MANUTENÇÃO	22	11,46%
NFC	18	9,38%
LINHA DE BLOQUEIO	16	8,33%
OPERAÇÃO	9	4,69%
GRATUIDADE	7	3,65%
COMUNICAÇÃO	3	1,56%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,52%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,52%
CORPORATIVO	1	0,52%
GIRO - PARCERIAS	1	0,52%
Total	192	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo



Sugestões - Linha 1



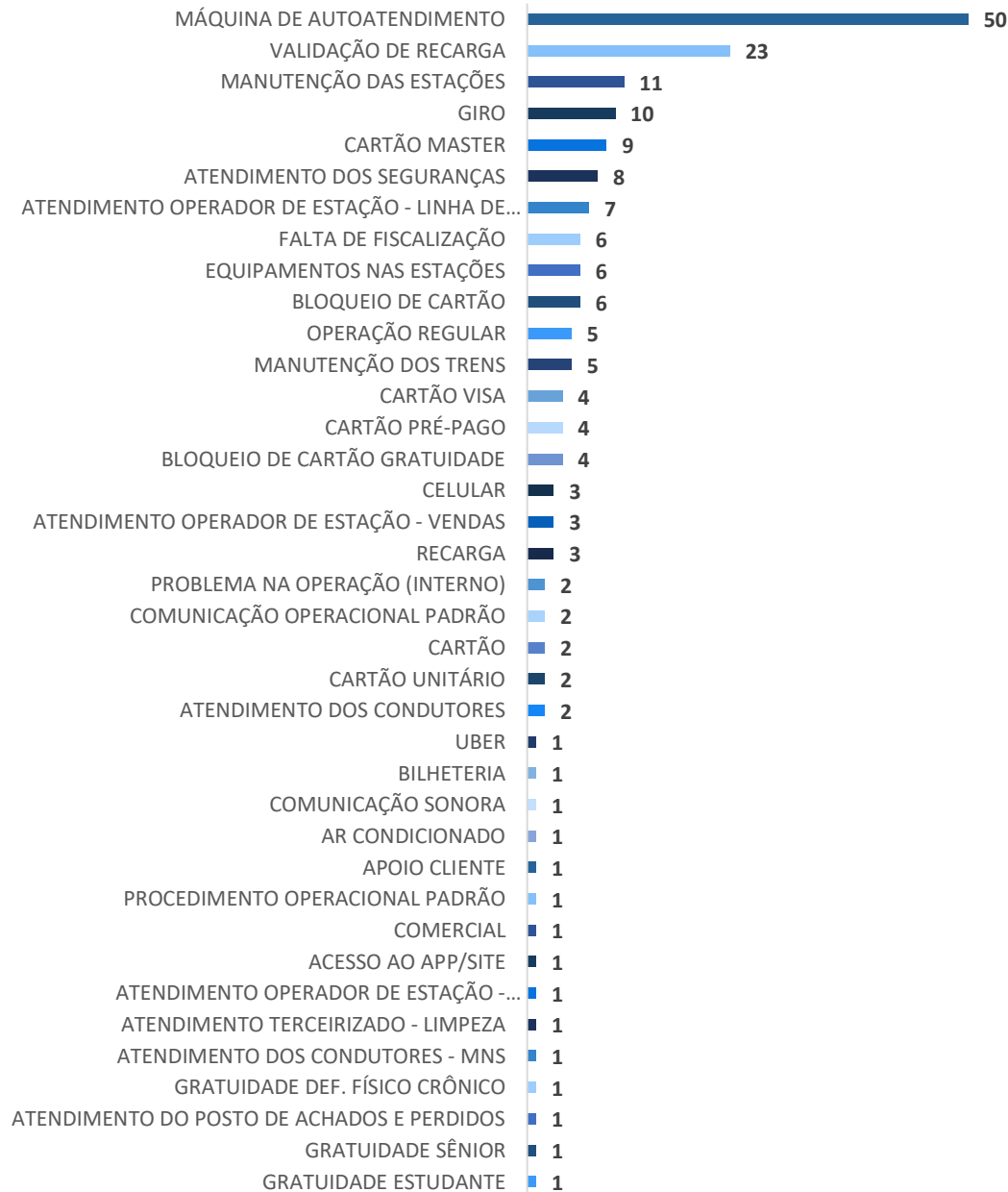
Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	2	66,67%
GRATUIDADE	1	33,33%
Total	3	100,00%



Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	50	26,04%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	23	11,98%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	11	5,73%
GIRO	10	5,21%
CARTÃO MASTER	9	4,69%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	8	4,17%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	7	3,65%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	6	3,13%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	6	3,13%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	3,13%
OPERAÇÃO REGULAR	5	2,60%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	2,60%
CARTÃO VISA	4	2,08%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	2,08%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	4	2,08%
CELULAR	3	1,56%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	1,56%
RECARGA	3	1,56%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,04%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,04%
CARTÃO	2	1,04%
CARTÃO UNITÁRIO	2	1,04%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	1,04%
UBER	1	0,52%
BILHETERIA	1	0,52%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,52%
AR CONDICIONADO	1	0,52%
APOIO CLIENTE	1	0,52%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,52%
COMERCIAL	1	0,52%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,52%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,52%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,52%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,52%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,52%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	1	0,52%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,52%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,52%
Total	192	100,00%

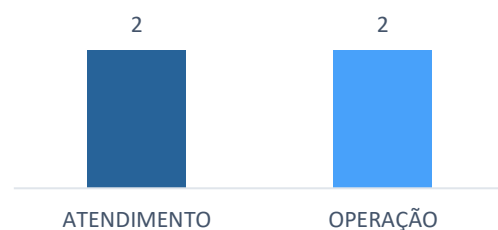


Reclamações Linha 1 - Por categoria



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

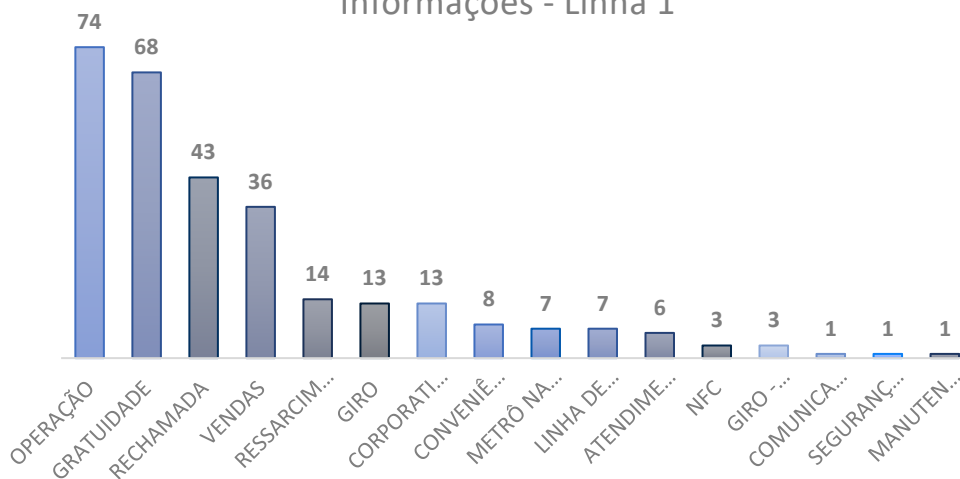
Elogios - Linha 1





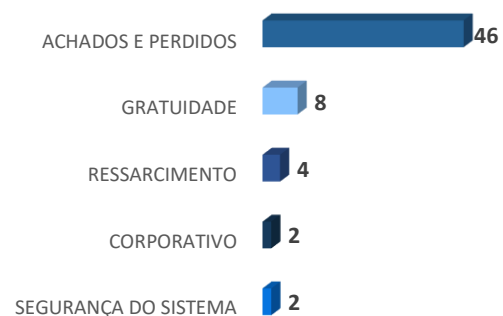
Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	74	24,83%
GRATUIDADE	68	22,82%
RECHAMADA	43	14,43%
VENDAS	36	12,08%
RESSARCIMENTO	14	4,70%
GIRO	13	4,36%
CORPORATIVO	13	4,36%
CONVENIÊNCIA	8	2,68%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	2,35%
LINHA DE BLOQUEIO	7	2,35%
ATENDIMENTO	6	2,01%
NFC	3	1,01%
GIRO - PARCERIAS	3	1,01%
COMUNICAÇÃO	1	0,34%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,34%
MANUTENÇÃO	1	0,34%
Total	298	100,00%

Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	46	74,19%
GRATUIDADE	8	12,90%
RESSARCIMENTO	4	6,45%
CORPORATIVO	2	3,23%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	3,23%
Total	62	100,00%

Solicitações - Linha 1

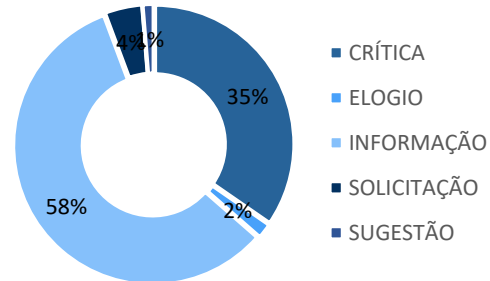




9.6 Manifestações Linha 2

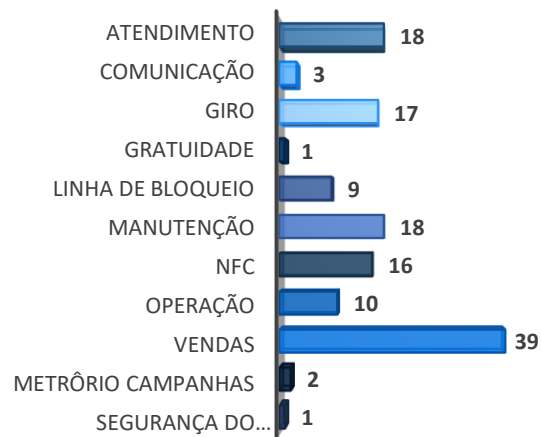
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	134	34,63%
ELOGIO	7	1,81%
INFORMAÇÃO	224	57,88%
SOLICITAÇÃO	17	4,39%
SUGESTÃO	5	1,29%
Total	387	100,00%

Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	18	13,43%
COMUNICAÇÃO	3	2,24%
GIRO	17	12,69%
GRATUIDADE	1	0,75%
LINHA DE BLOQUEIO	9	6,72%
MANUTENÇÃO	18	13,43%
NFC	16	11,94%
OPERAÇÃO	10	7,46%
VENDAS	39	29,10%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	1,49%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,75%
Total	134	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Elogios	Frequência
ATENDIMENTO	7
Total	7

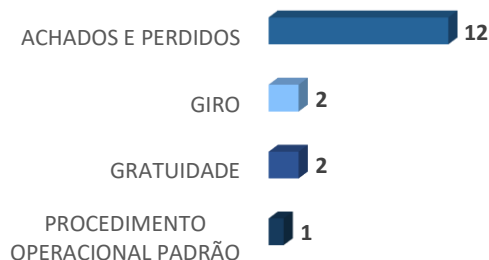
Elogios - Linha 2





Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	12	70,59%
GIRO	2	11,76%
GRATUIDADE	2	11,76%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	5,88%
Total	17	100,00%

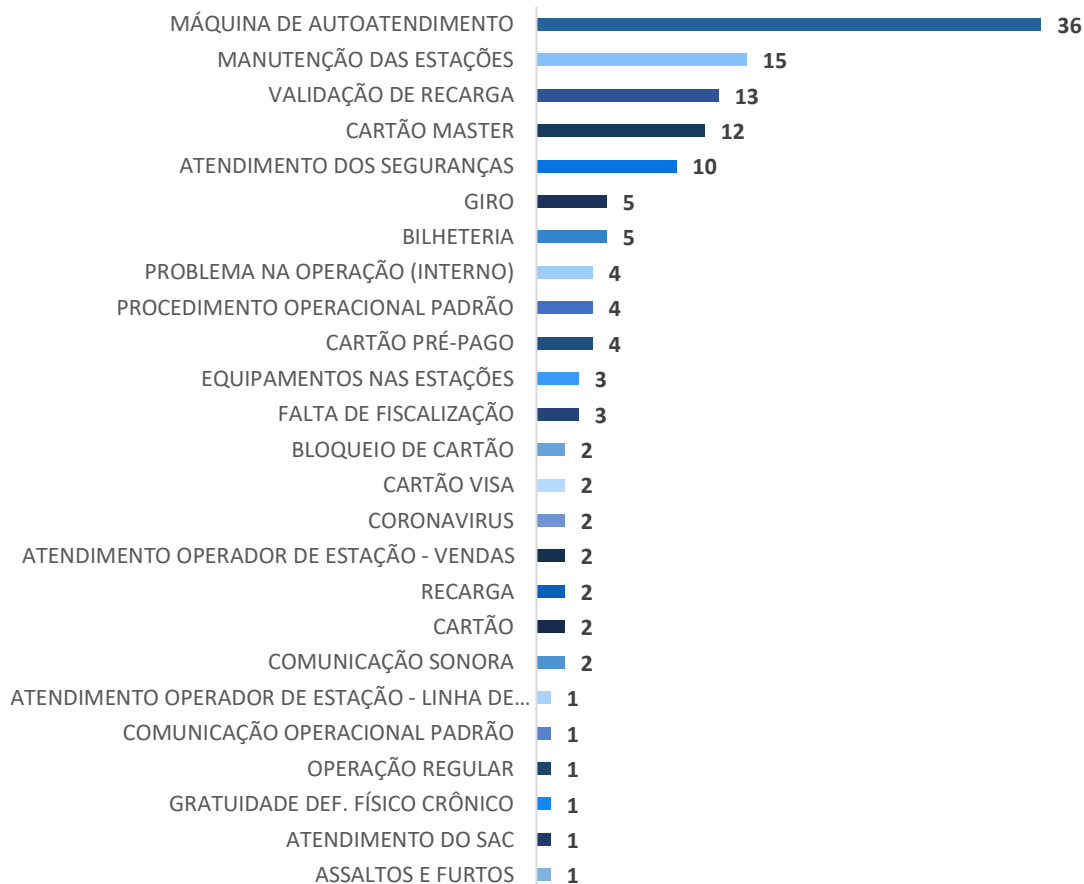
Solicitações - Linha 2



Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	36	26,87%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	15	11,19%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	13	9,70%
CARTÃO MASTER	12	8,96%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	10	7,46%
GIRO	5	3,73%
BILHETERIA	5	3,73%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	2,99%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	2,99%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	2,99%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	2,24%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	2,24%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	1,49%
CARTÃO VISA	2	1,49%
CORONAVIRUS	2	1,49%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	1,49%
RECARGA	2	1,49%
CARTÃO	2	1,49%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	1,49%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	0,75%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,75%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,75%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,75%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,75%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,75%
Total	134	100,00%



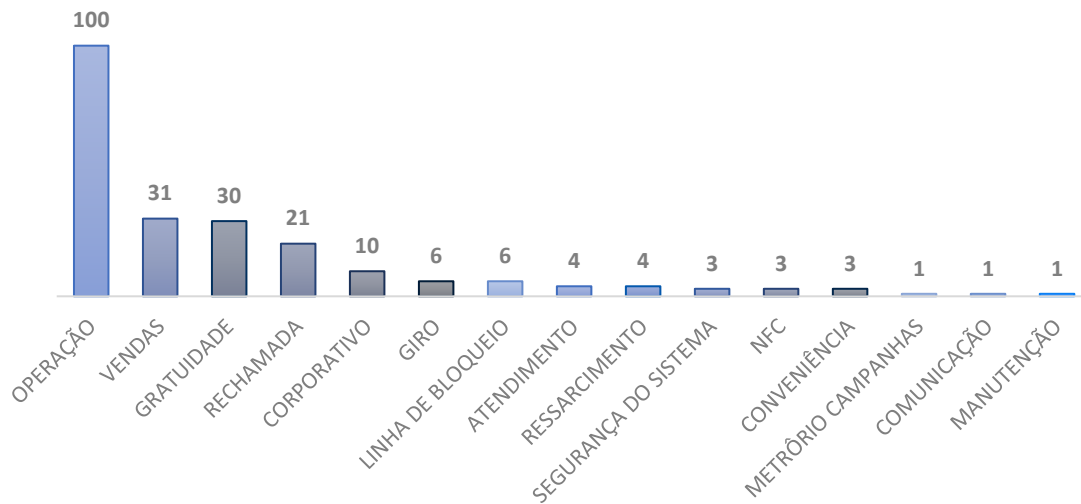
Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	100	44,64%
VENDAS	31	13,84%
GRATUIDADE	30	13,39%
RECHAMADA	21	9,38%
CORPORATIVO	10	4,46%
GIRO	6	2,68%
LINHA DE BLOQUEIO	6	2,68%
ATENDIMENTO	4	1,79%
RESSARCIMENTO	4	1,79%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	1,34%
NFC	3	1,34%
CONVENIÊNCIA	3	1,34%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,45%
COMUNICAÇÃO	1	0,45%
MANUTENÇÃO	1	0,45%
Total	224	100,00%

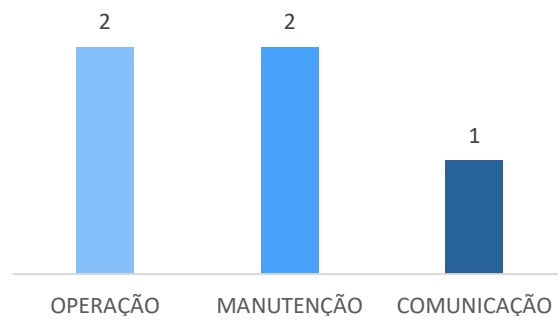


Informações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	20,00%
MANUTENÇÃO	2	40,00%
OPERAÇÃO	2	40,00%
Total	5	100,00%

Sugestões - Linha 2

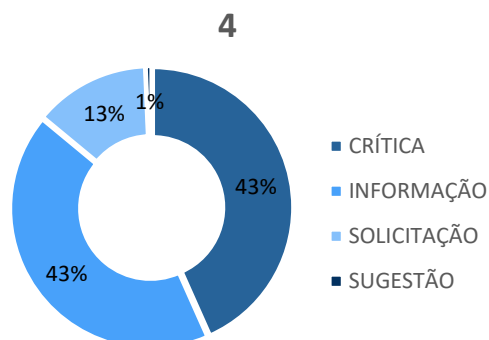




9.7 Manifestações Linha 4

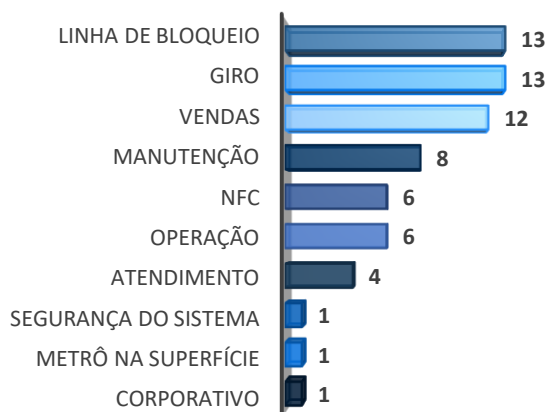
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	65	43,33%
INFORMAÇÃO	64	42,67%
SOLICITAÇÃO	20	13,33%
SUGESTÃO	1	0,67%
Total	150	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 4



Motivo	Reclamações	%
LINHA DE BLOQUEIO	13	20,00%
GIRO	13	20,00%
VENDAS	12	18,46%
MANUTENÇÃO	8	12,31%
NFC	6	9,23%
OPERAÇÃO	6	9,23%
ATENDIMENTO	4	6,15%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,54%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,54%
CORPORATIVO	1	1,54%
Total	65	100,00%

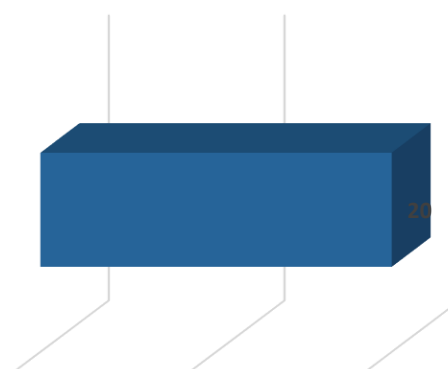
Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	20	100,00%
Total	20	100,00%

Solicitações - Linha 4

ACHADOS E PERDIDOS





Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	12	18,46%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	9	13,85%
GIRO	8	12,31%
CARTÃO PRÉ-PAGO	5	7,69%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	5	7,69%
CARTÃO MASTER	4	6,15%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	3	4,62%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	4,62%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	3,08%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	1,54%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	1,54%
RECARGA	1	1,54%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	1,54%
CELULAR	1	1,54%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,54%
BILHETERIA	1	1,54%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	1,54%
ASSALTOS E FURTOS	1	1,54%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	1,54%
COMERCIAL	1	1,54%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	1,54%
CARTÃO ELO	1	1,54%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,54%
Total	65	100,00%

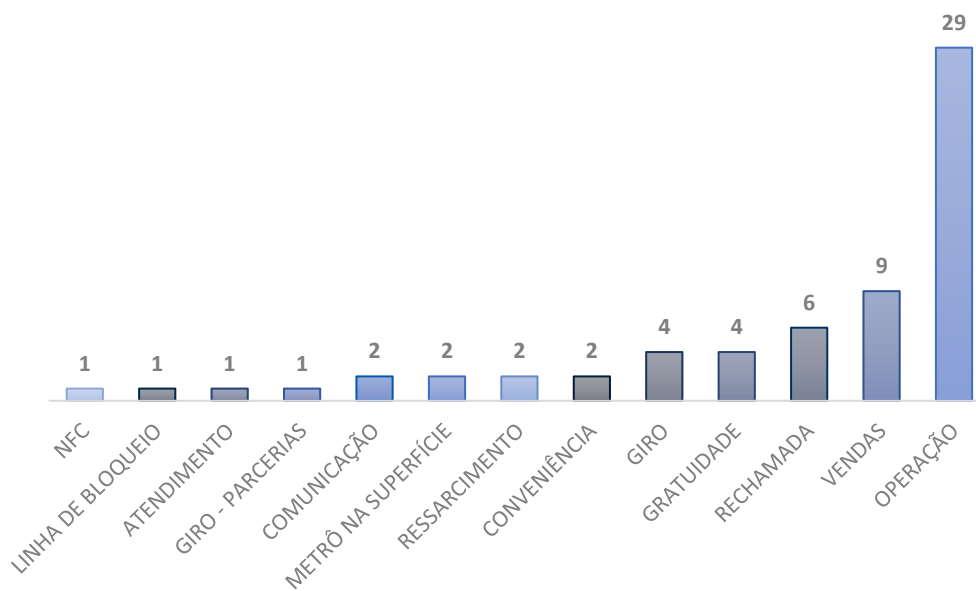
Reclamações Linha 4 - Por categoria





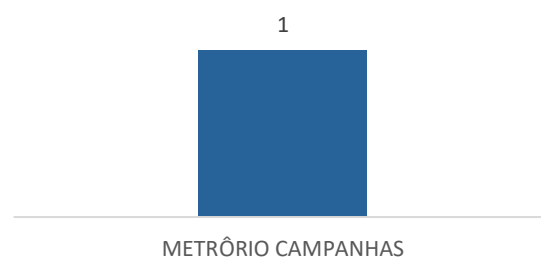
Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	29	45,31%
VENDAS	9	14,06%
RECHAMADA	6	9,38%
GRATUIDADE	4	6,25%
GIRO	4	6,25%
CONVENIÊNCIA	2	3,13%
RESSARCIMENTO	2	3,13%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	3,13%
COMUNICAÇÃO	2	3,13%
GIRO - PARCERIAS	1	1,56%
ATENDIMENTO	1	1,56%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,56%
NFC	1	1,56%
Total	64	100,00%

Informações - Linha 4



Sugestões	Frequência	%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	100,00%
Total	1	100,00%

Sugestões - Linha 4

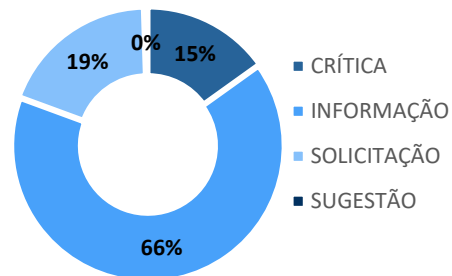




9.8 Manifestações Linha Não Informada

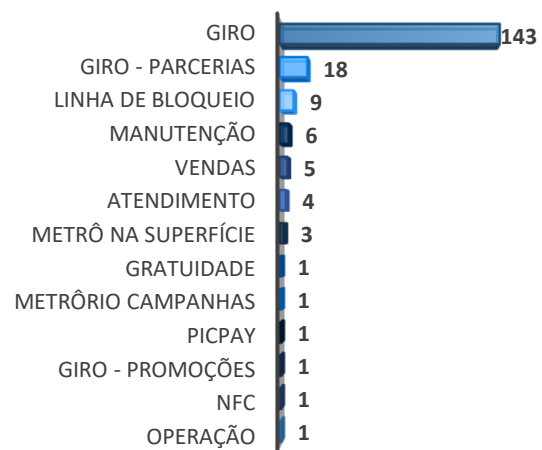
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	194	15,11%
INFORMAÇÃO	841	65,50%
SOLICITAÇÃO	243	18,93%
SUGESTÃO	6	0,47%
Total	1284	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



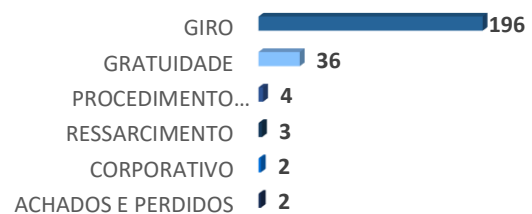
Motivo	Reclamações	%
GIRO	143	73,71%
GIRO - PARCERIAS	18	9,28%
LINHA DE BLOQUEIO	9	4,64%
MANUTENÇÃO	6	3,09%
VENDAS	5	2,58%
ATENDIMENTO	4	2,06%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,55%
GRATUIDADE	1	0,52%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,52%
PICPAY	1	0,52%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,52%
NFC	1	0,52%
OPERAÇÃO	1	0,52%
Total	194	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Solicitações	Frequência	%
GIRO	196	80,66%
GRATUIDADE	36	14,81%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	1,65%
RESSARCIMENTO	3	1,23%
CORPORATIVO	2	0,82%
ACHADOS E PERDIDOS	2	0,82%
Total	243	100,00%

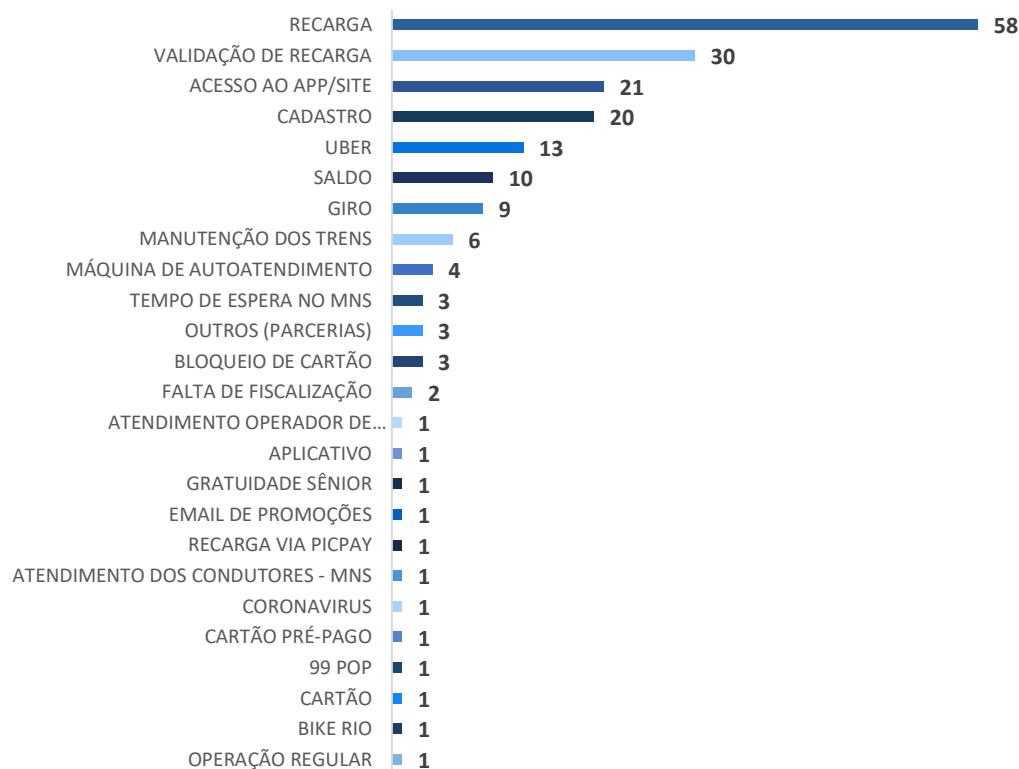
Solicitações - Linha Não Informada





Categoria	Reclamações	%
RECARGA	58	29,90%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	30	15,46%
ACESSO AO APP/SITE	21	10,82%
CADASTRO	20	10,31%
UBER	13	6,70%
SALDO	10	5,15%
GIRO	9	4,64%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	6	3,09%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	4	2,06%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	1,55%
OUTROS (PARCERIAS)	3	1,55%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	1,55%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	1,03%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - APLICATIVO	1	0,52%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,52%
EMAIL DE PROMOÇÕES	1	0,52%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,52%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,52%
CORONAVIRUS	1	0,52%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,52%
99 POP	1	0,52%
CARTÃO	1	0,52%
BIKE RIO	1	0,52%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,52%
Total	194	100.00%

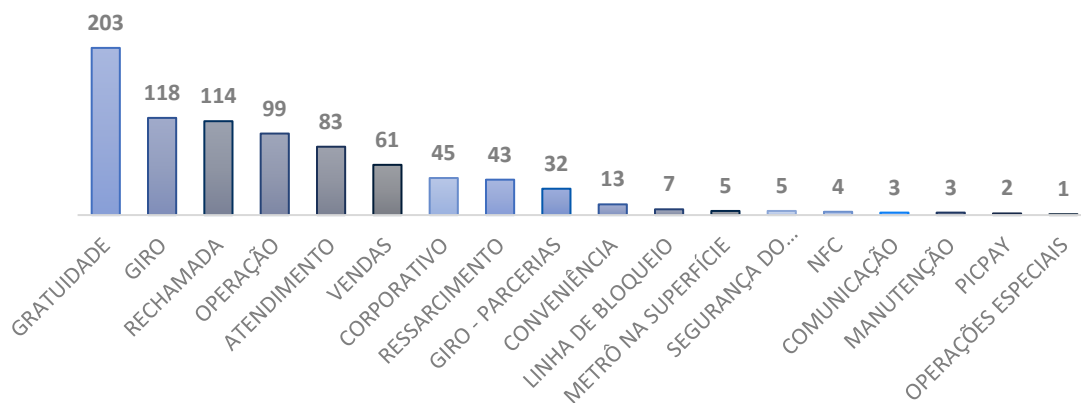
Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





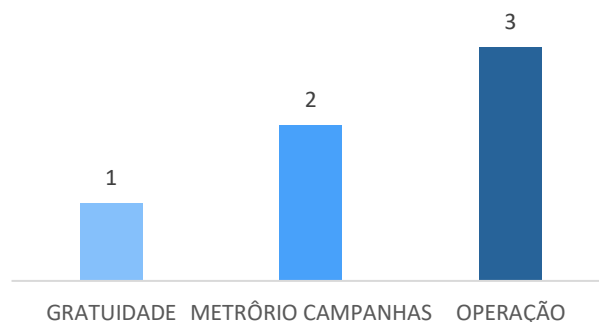
Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	203	24,14%
GIRO	118	14,03%
RECHAMADA	114	13,56%
OPERAÇÃO	99	11,77%
ATENDIMENTO	83	9,87%
VENDAS	61	7,25%
CORPORATIVO	45	5,35%
RESSARCIMENTO	43	5,11%
GIRO - PARCERIAS	32	3,80%
CONVENIÊNCIA	13	1,55%
LINHA DE BLOQUEIO	7	0,83%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	0,59%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	0,59%
NFC	4	0,48%
COMUNICAÇÃO	3	0,36%
MANUTENÇÃO	3	0,36%
PICPAY	2	0,24%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,12%
Total	841	100,00%

Informações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	3	50,00%
METRÔRIO	2	33,33%
CAMPANHAS	2	33,33%
GRATUIDADE	1	16,67%
Total	6	100,00%

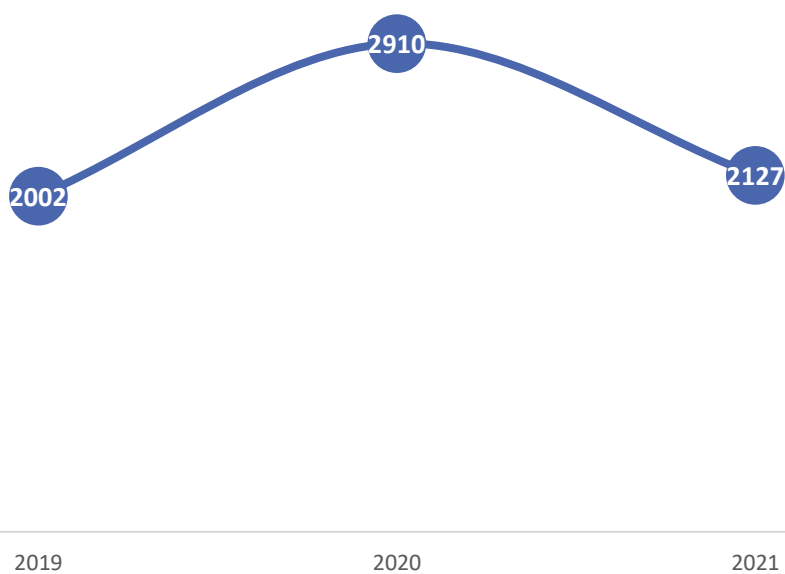
Sugestões - Linha Não Informada



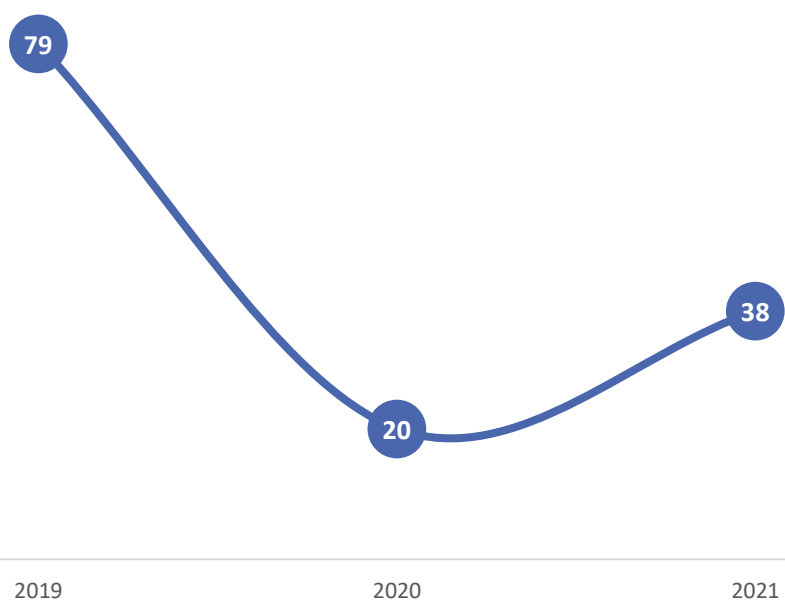


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas





10.1 Manifestações por Tipo

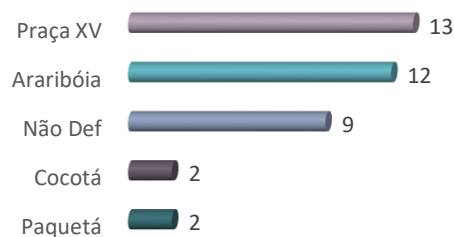
MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	38	1,79%
RESSARCIMENTO	3	0,14%
SUGESTÃO	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	2078	97,70%
SOLICITAÇÃO	8	0,38%
TOTAL	2127	100,00%



10.2 Reclamações por Linha e Motivo

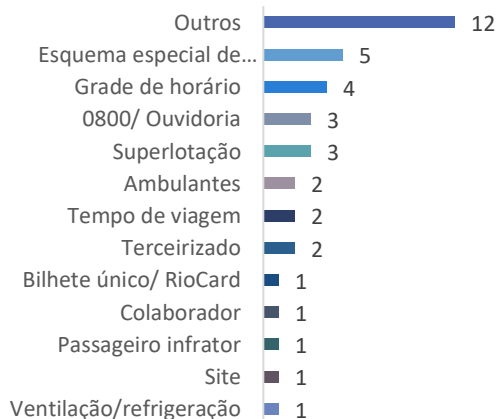
LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	13	34,21%
Araribóia	12	31,58%
Não Def	9	23,68%
Cocotá	2	5,26%
Paquetá	2	5,26%
Total	38	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA



MOTIVO	TOTAL	%
Outros	12	31,58%
Esquema especial de feriado	5	13,16%
Grade de horário	4	10,53%
0800/ Ouvidoria	3	7,89%
Superlotação	3	7,89%
Ambulantes	2	5,26%
Tempo de viagem	2	5,26%
Terceirizado	2	5,26%
Bilhete único/ RioCard	1	2,63%
Colaborador	1	2,63%
Passageiro infrator	1	2,63%
Site	1	2,63%
Ventilação/refrigeração	1	2,63%
Total	38	100%

MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES

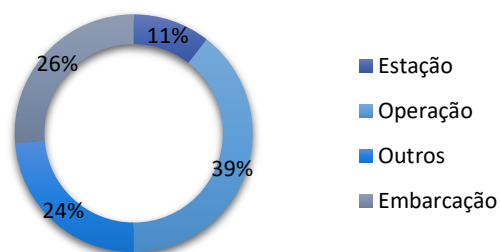




10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	4	10,53%
Operação	15	39,47%
Outros	9	23,68%
Embarcação	10	26,32%
Total	38	100,00%

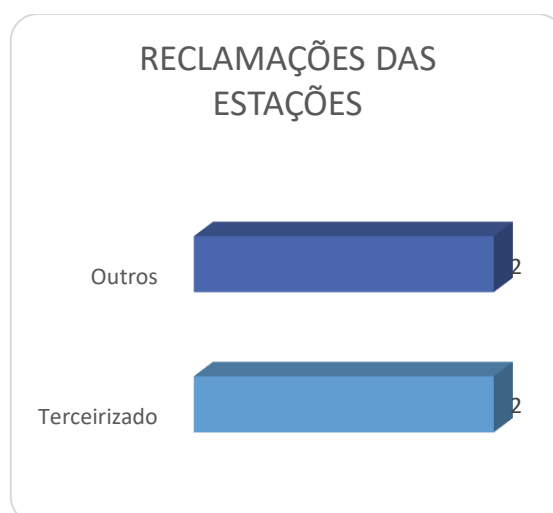
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Outros	5	50,00%
Ambulantes	2	20,00%
Colaborador	1	10,00%
Passageiro infrator	1	10,00%
Ventilação/refrigeração	1	10,00%
Total	10	100%



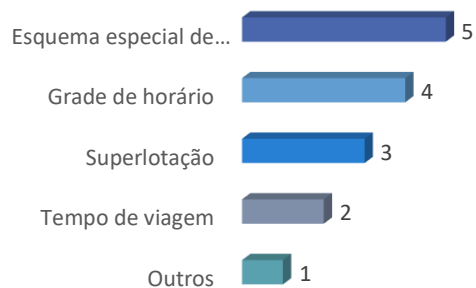
ESTAÇÃO	TOTAL	%
Outros	2	50,00%
Terceirizado	2	50,00%
Total	4	100%





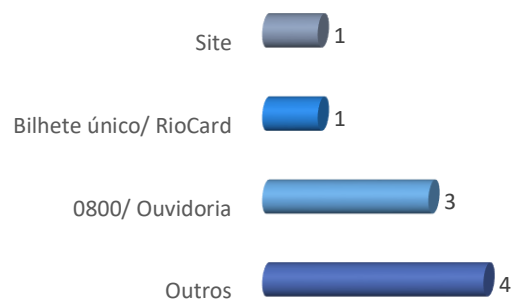
RECLAMAÇÕES DA OPERAÇÃO

OPERAÇÃO	TOTAL	%
Esquema especial de feriado	5	33,33%
Grade de horário	4	26,67%
Superlotação	3	20,00%
Tempo de viagem	2	13,33%
Outros	1	6,67%
Total	15	100%



OUTRAS RECLAMAÇÕES

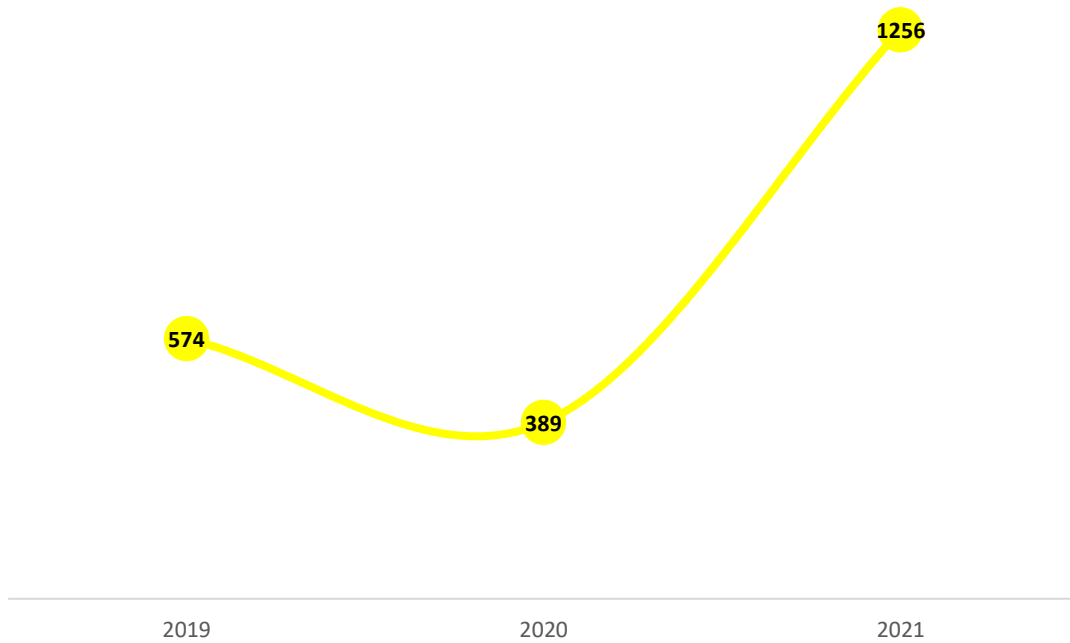
OUTROS	TOTAL	%
Outros	4	44,44%
0800/ Ouvidoria	3	33,33%
Bilhete único/ RioCard	1	11,11%
Site	1	11,11%
Total	9	100%



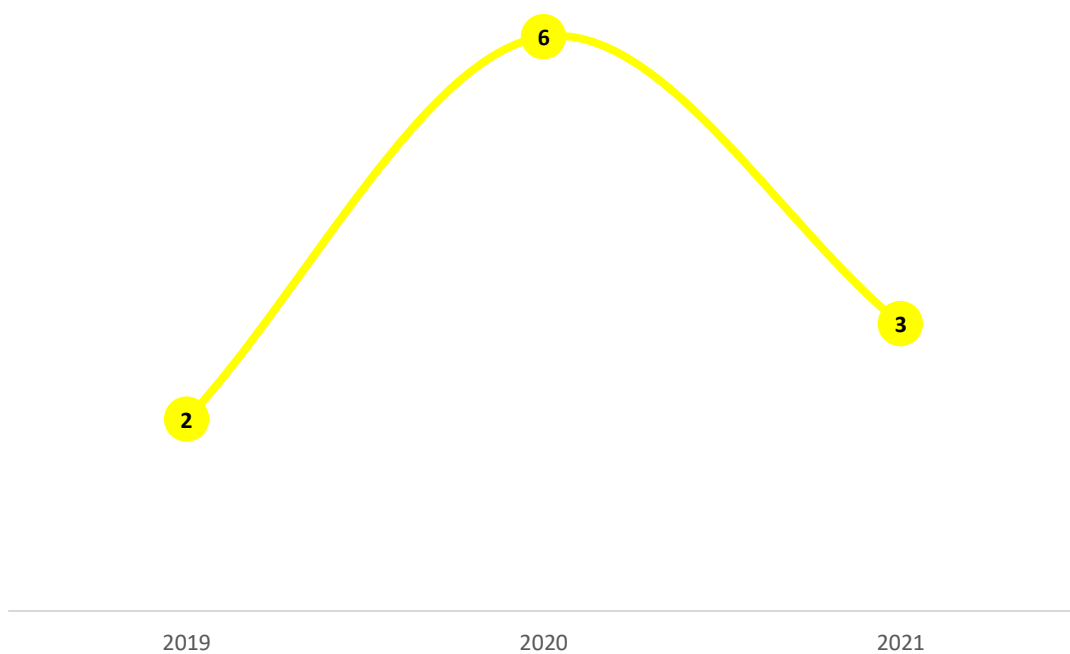


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

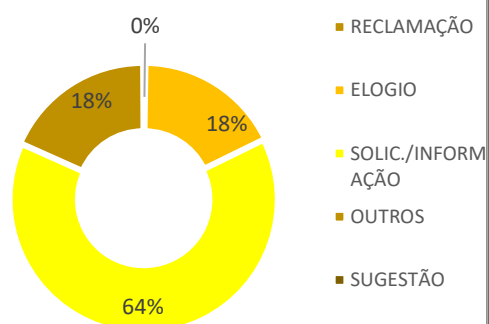




11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	3	0,24%
ELOGIO	220	17,52%
SOLIC./INFORMAÇÃO	803	63,93%
OUTROS	229	18,23%
SUGESTÃO	1	0,08%
Total	1256	100,00%

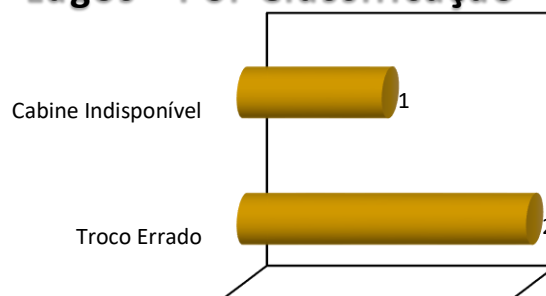
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cabine		
Indisponível	1	33,33%
Troco Errado	2	66,67%
Total	3	100,00%

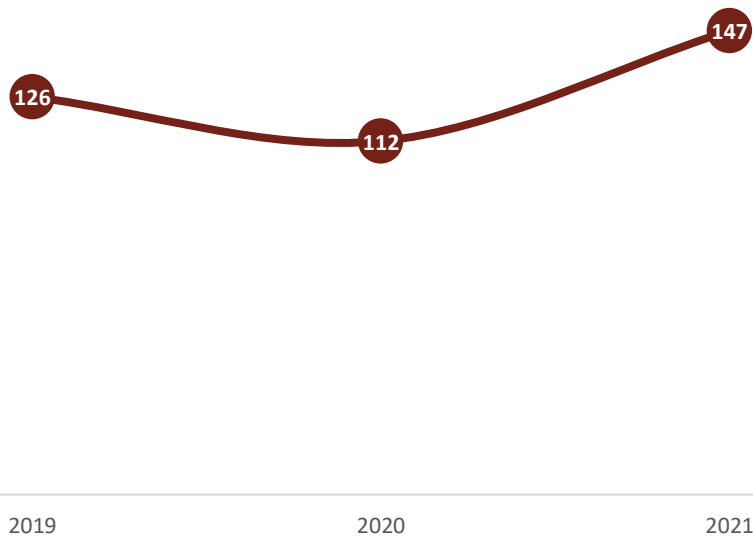
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



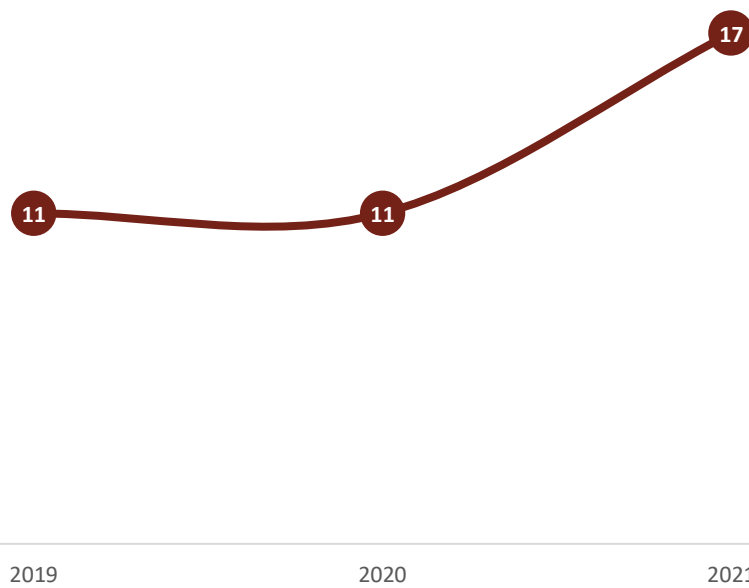


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

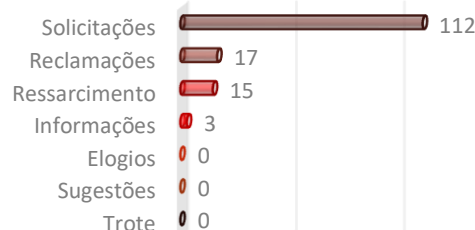




12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
Solicitações	112	76,19%
Reclamações	17	11,56%
Ressarcimento	15	10,20%
Informações	3	2,04%
Elogios	0	0,00%
Sugestões	0	0,00%
Trote	0	0,00%
Total	147	100,00%

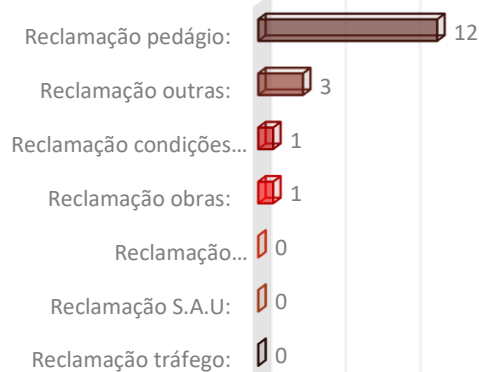
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	12	70,59%
Reclamação outras:	3	17,65%
Reclamação condições da rodovia:	1	5,88%
Reclamação obras:	1	5,88%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Total	17	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação



Assunto	Frequência	%
Onda livre	5	29,41%
Outros	3	17,65%
Sinalização	3	17,65%
Cobrança indevida de eixo	1	5,88%
Falta de troco	1	5,88%
Irregularidade de pavimento	1	5,88%
Procedimentos administrativos	1	5,88%
Nota Falsa	1	5,88%
Radares	1	5,88%
Total	17	100%

Reclamações Rota 116





Conclusão

Com base nas análises realizadas no presente documento, foi possível obter algumas conclusões sobre os registros realizados pelos usuários, tanto nesta Ouvidoria quanto nas Ouvidorias das Concessionárias reguladas.


No referido mês, o canal telefônico foi o principal meio que os usuários utilizaram para realizar manifestações. No entanto, para registro de reclamações, o e-mail foi responsável pela coleta de 59% destes registros. Houve, em média, 6,8 atendimentos diários em junho de 2021.

Em relação às unidades de referências das manifestações, Supervia, CCR Barcas e MetrôRio foram, em ordem decrescente, as Concessionárias que obtiveram os maiores números de registros, tanto nesta Ouvidoria quanto nos setores das Concessionárias. CCR Via Lagos e Rota 116 foram unidades de referências de 2 manifestações, cada uma delas, nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, CCR Via Lagos obteve 1256 registros e Rota 116, 147 Registros.

Em relação às reclamações, houve semelhança apenas em relação a Supervia, Concessionária mais reclamada analisando ambas as esferas. Nesta Ouvidoria, CCR Barcas foi a 2ª mais reclamada e MetrôRio a 3ª. Nas Concessionárias, o comportamento foi o inverso. Devido à ausência de reclamações das Concessionárias de Rodovias, não foram constatadas reclamações sobre as mesmas. Baseado nos registros das Concessionárias, apesar da CCR Via Lagos ser a 2ª Concessionária com menor número de registros, foi a Concessionária com menor número de reclamações, considerando que a Rota 116 obteve número de reclamações maiores.

Supervia e CCR Barcas foram as únicas Concessionárias que, em ambos os setores, não apresentaram redução do número de reclamações, ainda que os números de registros tenham reduzido.


Neste setor, os registros em relação a Supervia reduziram 11% e o número de reclamações permaneceu o mesmo, de 52 registros. O percentual de reclamações em relação aos registros sobre a Concessionária aumentou de



43,7% para 49%. Na Ouvidoria da própria Concessionária, este percentual também se elevou, enquanto no ano anterior 14,1% dos registros na Concessionária eram reclamações, em junho deste ano se elevou para 19,5%. Nesta Ouvidoria, Operação e atraso na partida foram principais motivadores de reclamações, enquanto na Concessionária, as insatisfações maiores são em relação a Pontualidade dos trens. Referindo-se aos ramais, os ramais mais reclamados foram, nesta Ouvidoria, Japeri e Santa Cruz, ao passo que a Supervia registrou, predominantemente, os ramais Deodoro e Santa Cruz.

No que tange a CCR Barcas, o percentual de reclamações em relação aos registros sobre a mesma subiu de 17,1% para 40,6%. Na própria Concessionária, apesar do comportamento ser semelhante, o crescimento evidenciado não foi tão significativo devido ao alto número de registros, diante disto, o percentual cresceu de 0,6% para 1,8%. Em relação às estações de reclamações, enquanto na Ouvidoria da Agetransp a estação mais reclamada foi a de Arariboia, na própria Concessionária, Praça XV foi a que obteve maior número de reclamações, apesar do percentual em relação a Arariboia não ter grandes alterações. Horário de funcionamento obteve maior percentual de reclamações nesta Ouvidoria, 23,08%, enquanto na CCR Barcas o assunto específico de maior insatisfação foi Esquema especial de feriado, considerando que o maior motivo era outros, assunto não agregador.

Referindo-se ao MetrôRio, o comportamento foi diferente nos setores. Enquanto na própria Concessionária houve aumento dos registros em geral e reclamações, neste Setor houve redução em ambos os tipos de registros. O percentual de reclamações em relação aos registros gerais não apresentou grandes alterações, considerando que o mesmo comportamento foi evidenciado independentemente do tipo de registro. Na Ouvidoria do MetrôRio este percentual continuou em 19,2%, aproximadamente. Nesta Ouvidoria, o percentual de reclamações em relação aos registros gerais acerca da Concessionária passou de 31% para 29,6%. Os assuntos de maior insatisfação registrados nesta Ouvidoria se referiram a Maquinas de recarga e cartão,



apresentando percentuais de 25%, cada assunto. Na própria Concessionária, não houve alteração. O assunto mais reclamado foi Máquina de Autoatendimento, correspondendo a 17,4% das reclamações. É importante destacar que os 4 assuntos mais reclamados se referiam a questões de pagamento com cartão, sendo validação de recarga, recarga e giro os demais assuntos. Além disso, enquanto nesta Ouvidoria 50% das reclamações se referiam a Linha 2 do MetrôRio, na Ouvidoria da própria Concessionária a Linha 1 foi a mais reclamada, obtendo percentual de 50,7%.

Levando-se em consideração as Concessionárias responsáveis por Rodovias, as manifestações em ambos os setores ou permaneceram constantes ou aumentaram, não havendo redução evidenciada. A diferença ocorre em relação às reclamações. Enquanto a CCR Via Lagos apresentou reduções tanto na Ouvidoria da Agetransp quanto na própria Ouvidoria, Rota 116 continuou com 0 registros nesta Ouvidoria mas apresentou crescimento de 54,5% nas reclamações diretas com a Concessionária, apresentando número de reclamações maior que a CCR Via Lagos, Concessionária com o 2º menor número de registros.

A Ouvidoria da CCR Via Lagos registrou 3 reclamações no período de junho de 2021, sendo elas: 2 reclamações cujo motivo foi troco errado (66,7%) e 1 sobre cabine indisponível.

Em relação a Concessionária Rota 116, a classificação mais frequente nas reclamações foi pedágio, correspondendo a 70,6% das reclamações. Considerando os assuntos, Onda Livre foi assunto mais reclamado, sendo responsável por 29,4% das insatisfações.

Rio de Janeiro, 20 de julho de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5