



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Agosto 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 - agosto 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 - agosto 2021	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações	9
2.2 Assunto das reclamações	10
2.2 Categoria das reclamações.....	11
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	11
3.1 Categoria das reclamações.....	12
3.2 Assunto das reclamações	13
3.3 Ramais das reclamações	14
3.4 Estação das reclamações	14
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	15
4.1 Categoria das reclamações.....	16
4.2 Assunto das reclamações	16
4.3 Linha das reclamações	17
4.4 Estação das Reclamações.....	17
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas.....	18
5.1 Categoria das reclamações.....	18
5.2 Assunto das reclamações	19
5.3 Estação das reclamações	19
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	20

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	21
7.1 Categoria e assunto das Reclamações.....	21
8 Manifestações Supervia	22
8.1 Manifestações por Tipo	23
8.2 Manifestações por Ramal.....	23
8.3 Reclamações por Ramal.....	24
8.4 Reclamações por assunto.....	24
8.5 Ramal Belford Roxo	27
8.6 Ramal Deodoro	28
8.5 Ramal Guapimirim	30
8.6 Ramal Japeri	30
8.7 Ramal Paracambi.....	31
8.8 Ramal Santa Cruz.....	32
8.9 Ramal Saracuruna	34
8.10 Ramal Vila Inhomirim	35
9 Manifestações MetrôRio	40
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	41
9.2 Categoria das Manifestações.....	42
9.3 Categoria das Reclamações	44
9.4 Motivo das Reclamações	46
9.5 Manifestações Linha 1	47
9.6 Manifestações Linha 2	52
9.7 Manifestações Linha 4	55
9.7 Manifestações Linha Não Informada.....	59
10 Manifestações CCR Barcas	63
10.1 Manifestações por Tipo	64
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	64

10.3 Classificação das reclamações	65
11 Manifestações CCR Via Lagos	66
11.1 Manifestações por tipo	67
11.2 Classificação das reclamações	67
12 Manifestações Rota 116	68
12.1 Manifestações por Tipo	69
12.2 Reclamações por classificação e assunto	69
Conclusão	70

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 agosto 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**.

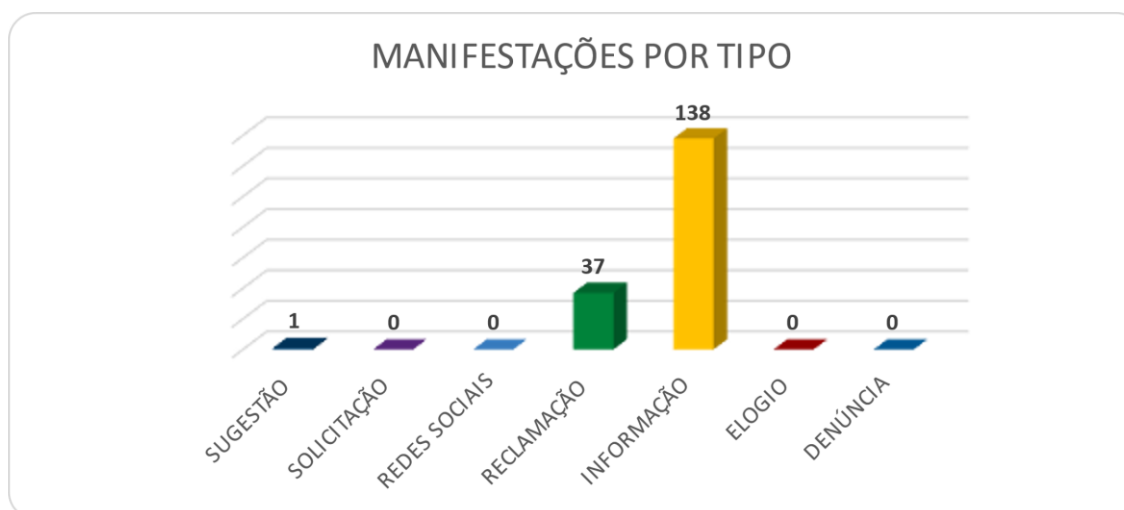
No que tange às análises apresentadas no relatório, todas as tabelas e gráficos foram feitos baseados nos dados da própria Ouvidoria da Agência e das bases de dados fornecidas pelas Concessionárias reguladas, conforme o fato supracitado.

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 - agosto 2021

1.1 Manifestações por Tipo

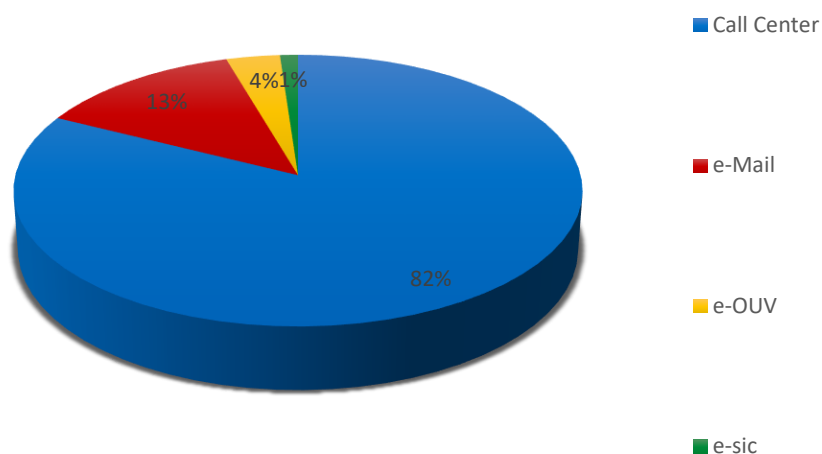
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	138	78,41%
RECLAMAÇÃO	37	21,02%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	1	0,57%
TOTAL	176	100,00%



1.2 Canal das Manifestações

Canal / Tipo	Informações	Reclamações	Sugestões	TOTAL
Call Center	131	14	0	145
e-Mail	2	21	0	23
e-OUV	3	2	1	6
e-sic	2	0	0	2
TOTAL	138	37	1	176

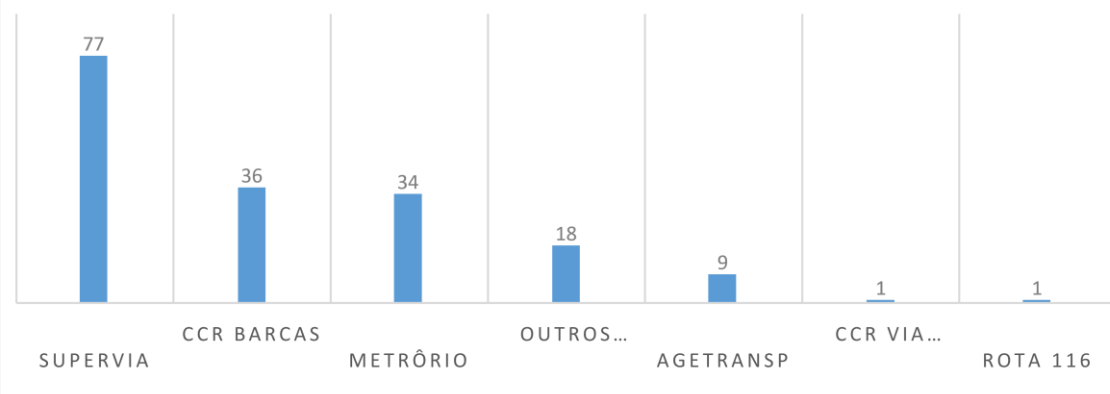
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



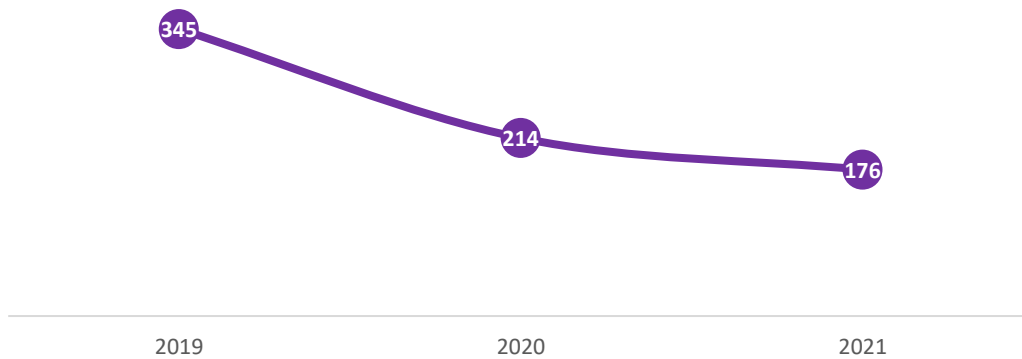
1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	9	5,1%
ccr barcas	36	20,5%
CCR Via Lagos	1	0,6%
MetrôRio	34	19,3%
Outros Órgãos	18	10,2%
Rota 116	1	0,6%
Supervia	77	43,8%
Total	176	100,0%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

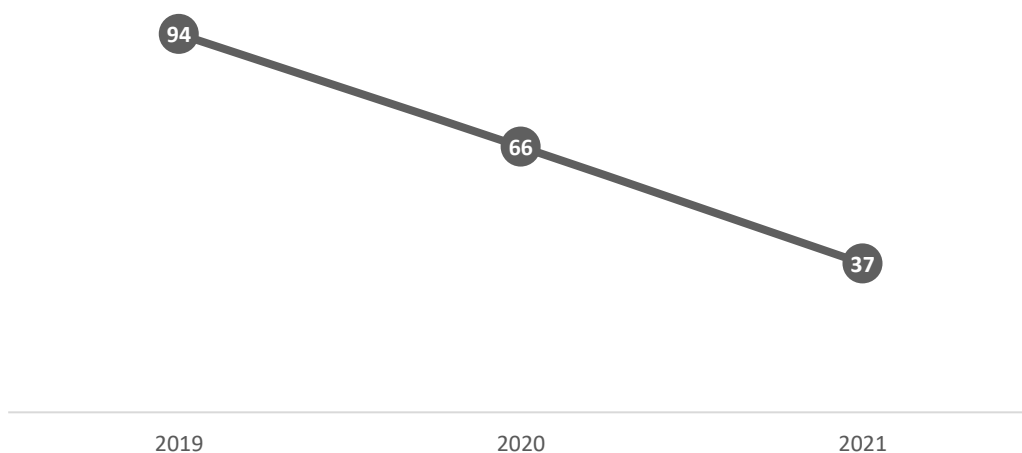


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp

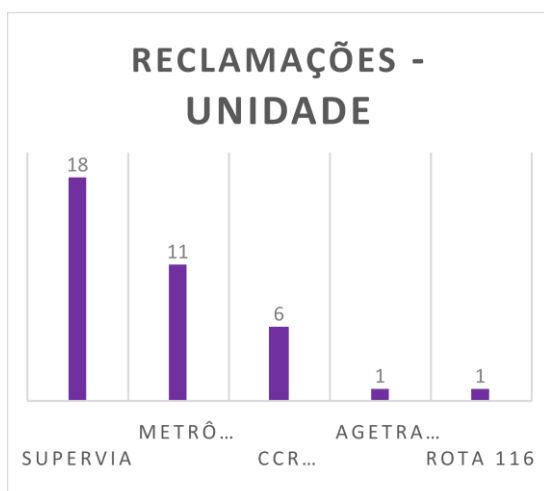


2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - agosto 2021

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



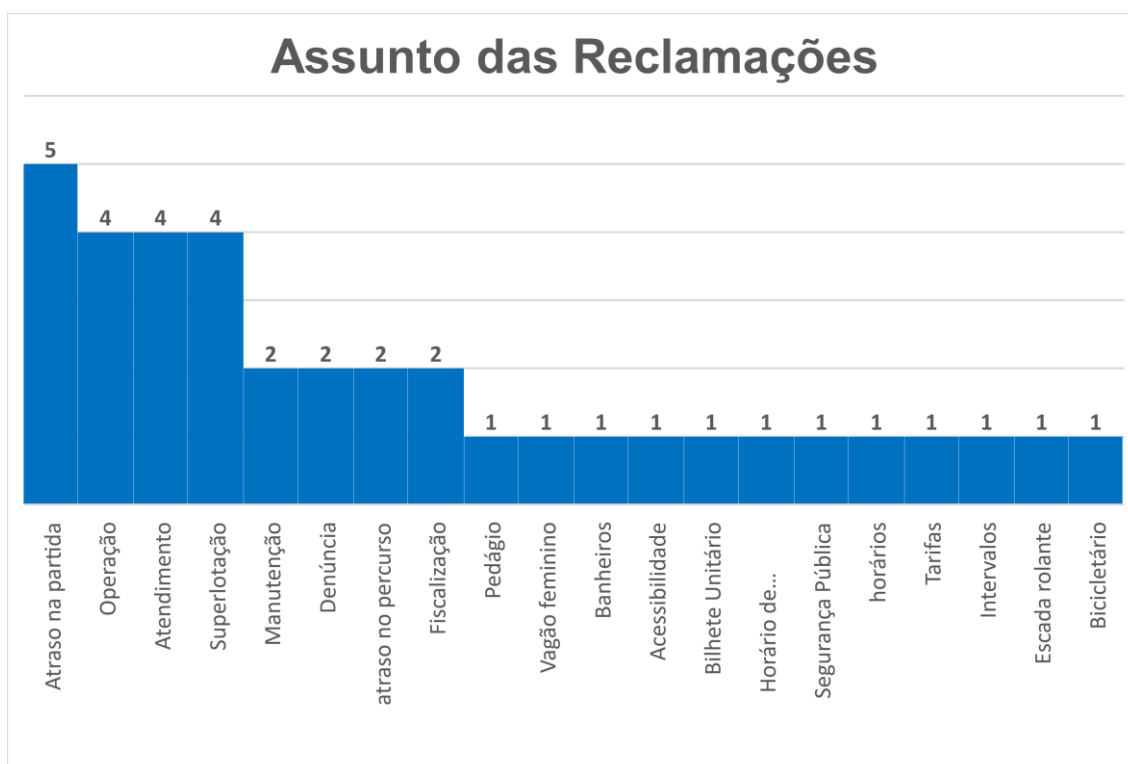
2.1 Unidade de referência das Reclamações



Unidade	Reclamações	%
Agetransp	1	2,70%
ccr barcas	6	16,22%
MetrôRio	11	29,73%
Rota 116	1	2,70%
Supervia	18	48,65%
TOTAL	37	100,00%

2.2 Assunto das reclamações

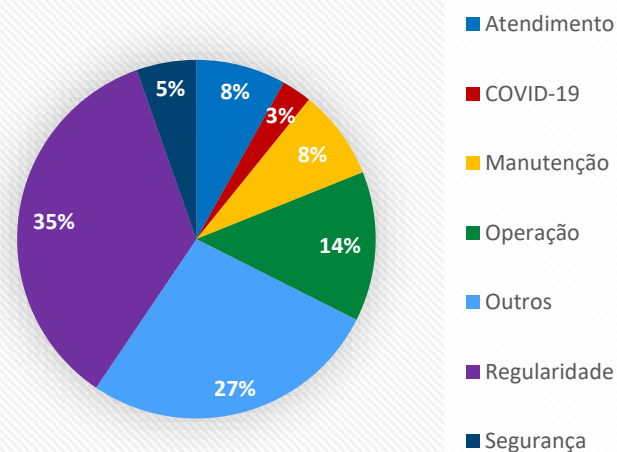
Assunto	Frequência	%
Atraso na partida	5	13,5%
Operação	4	10,8%
Atendimento	4	10,8%
Superlotação	4	10,8%
Manutenção	2	5,4%
Denúncia	2	5,4%
atraso no percurso	2	5,4%
Fiscalização	2	5,4%
Pedágio	1	2,7%
Vagão feminino	1	2,7%
Banheiros	1	2,7%
Acessibilidade	1	2,7%
Bilhete Unitário	1	2,7%
Horário de Funcionamento	1	2,7%
Segurança Pública	1	2,7%
horários	1	2,7%
Tarifas	1	2,7%
Intervalos	1	2,7%
Escada rolante	1	2,7%
Bicicletário	1	2,7%
Total	37	100,0%



2.2 Categoria das reclamações

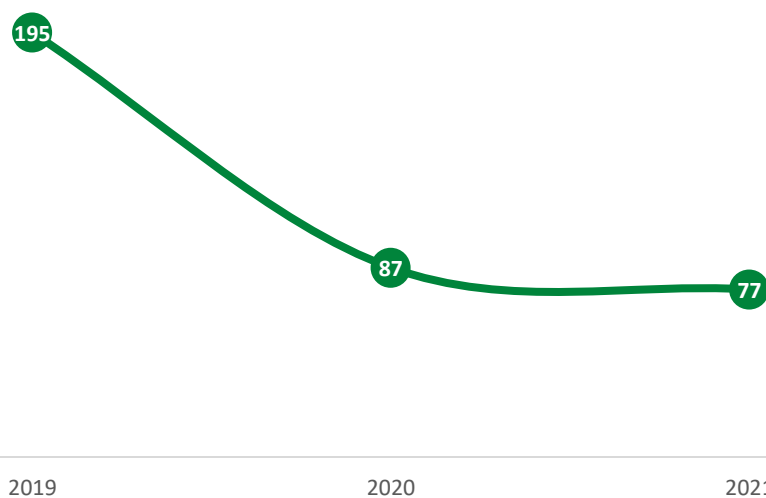
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	3	8,1%
COVID-19	1	2,7%
Manutenção	3	8,1%
Operação	5	13,5%
Outros	10	27,0%
Regularidade	13	35,1%
Segurança	2	5,4%
Total	37	100,0%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações

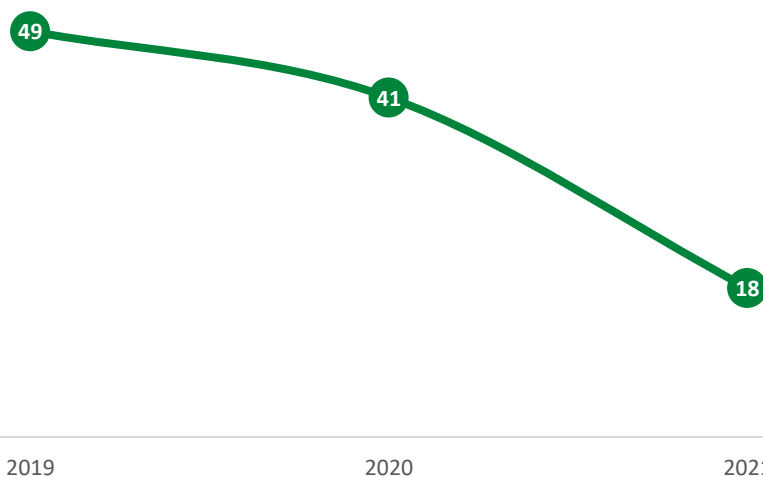


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia

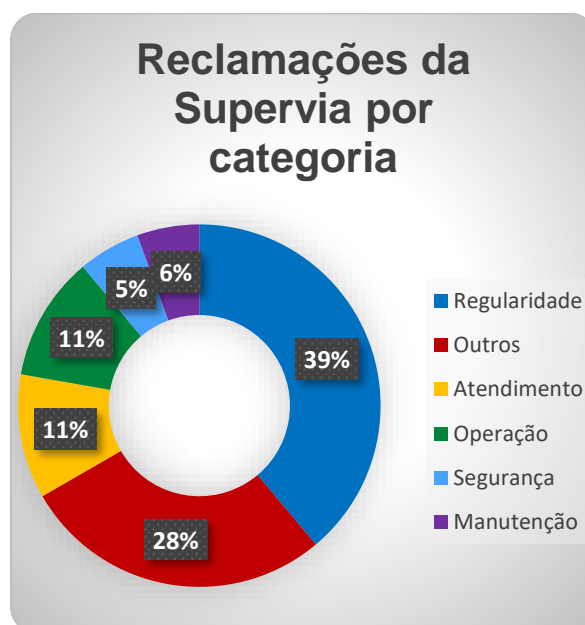


Reclamações - Supervia



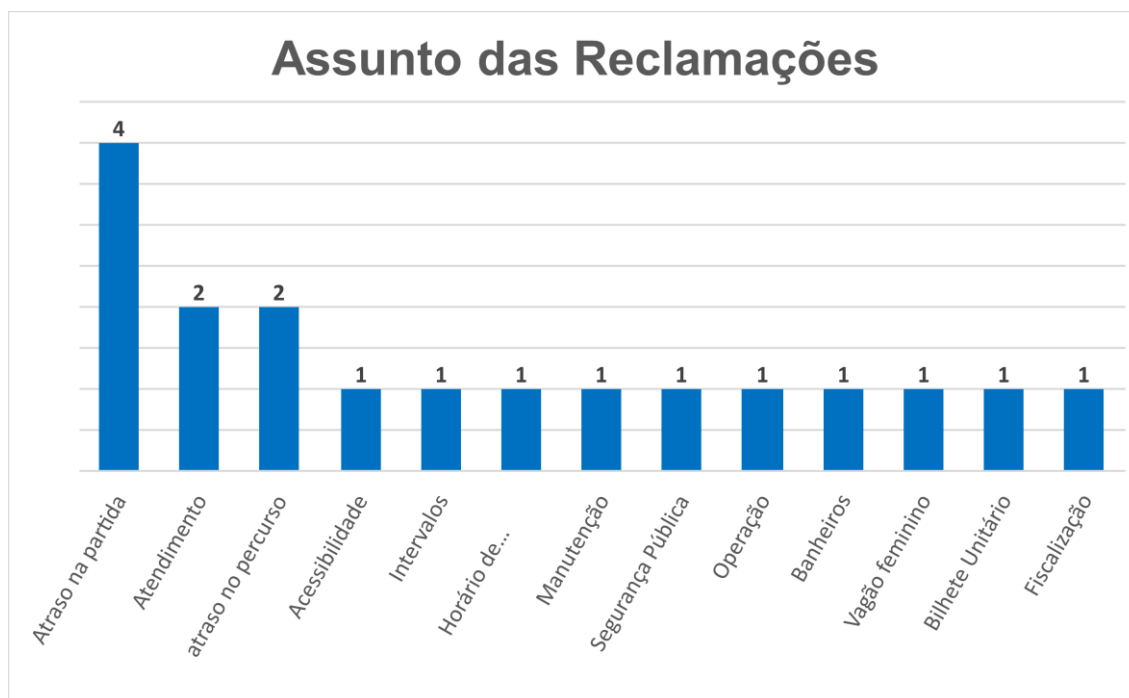
3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	7	38,9%
Outros	5	27,8%
Atendimento	2	11,1%
Operação	2	11,1%
Segurança	1	5,6%
Manutenção	1	5,6%
Total	18	100,0%



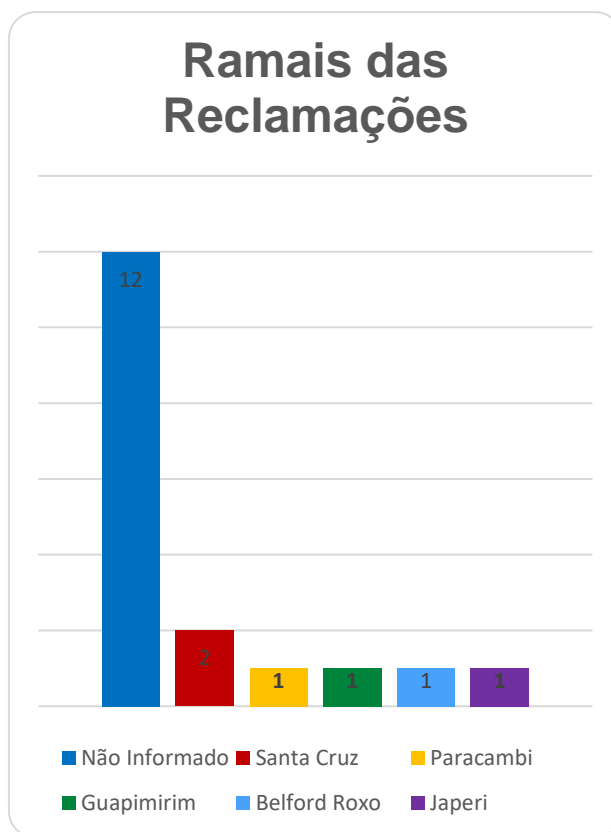
3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atraso na partida	4	22,2%
Atendimento	2	11,1%
atraso no percurso	2	11,1%
Acessibilidade	1	5,6%
Intervalos	1	5,6%
Horário de Funcionamento	1	5,6%
Manutenção	1	5,6%
Segurança Pública	1	5,6%
Operação	1	5,6%
Banheiros	1	5,6%
Vagão feminino	1	5,6%
Bilhete Unitário	1	5,6%
Fiscalização	1	5,6%
Total	18	100,0%



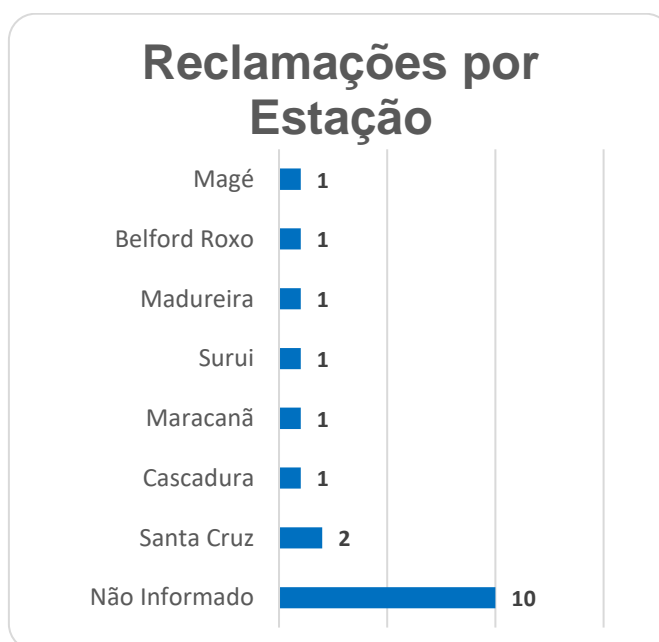
3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Não Informado	12	66,7%
Santa Cruz	2	11,1%
Paracambi	1	5,6%
Guapimirim	1	5,6%
Belford Roxo	1	5,6%
Japeri	1	5,6%
Total	18	100,0%



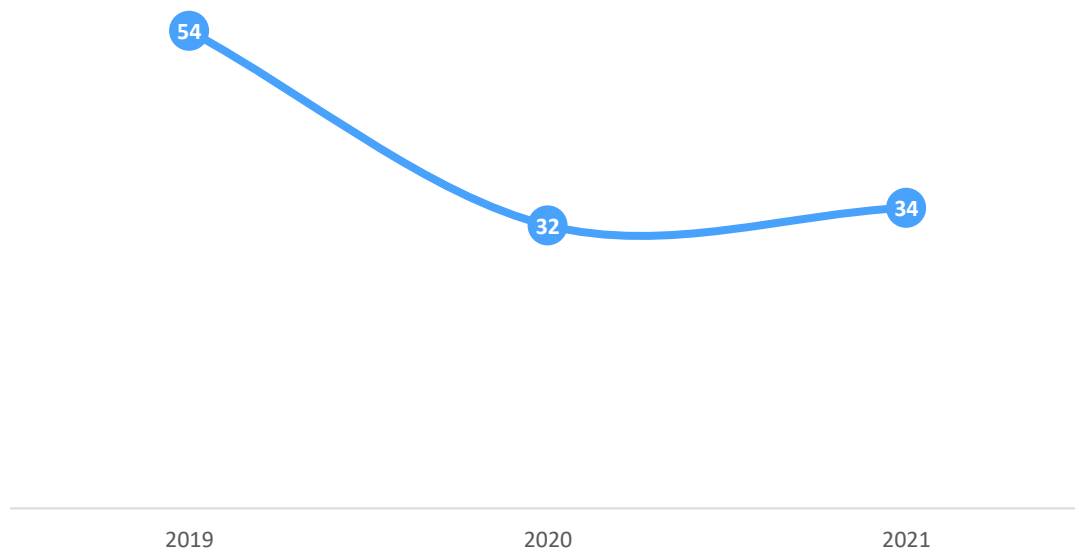
3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	10	55,6%
Santa Cruz	2	11,1%
Cascadura	1	5,6%
Maracanã	1	5,6%
Surui	1	5,6%
Madureira	1	5,6%
Belford Roxo	1	5,6%
Magé	1	5,6%
Total	18	100,0%

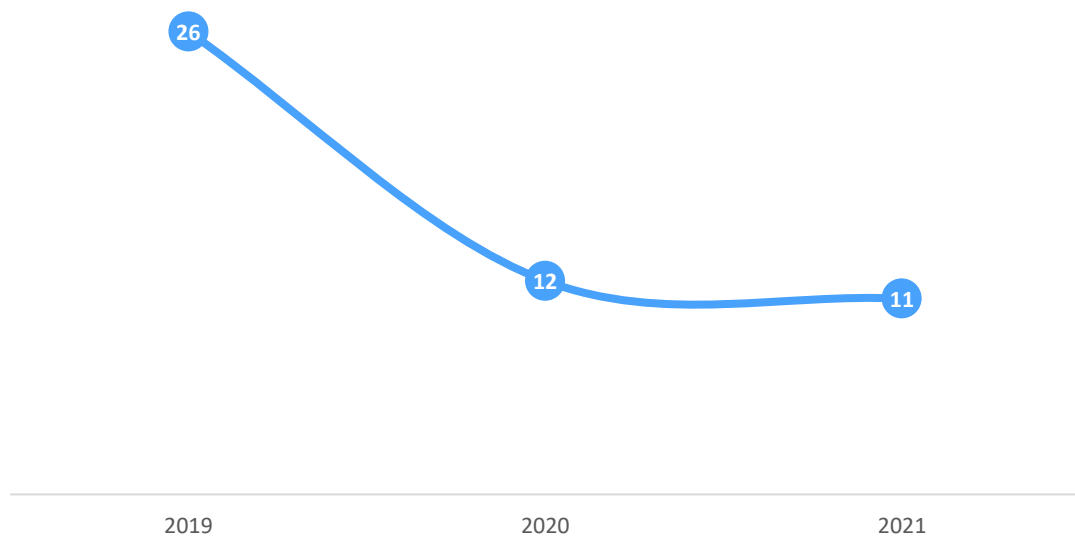


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



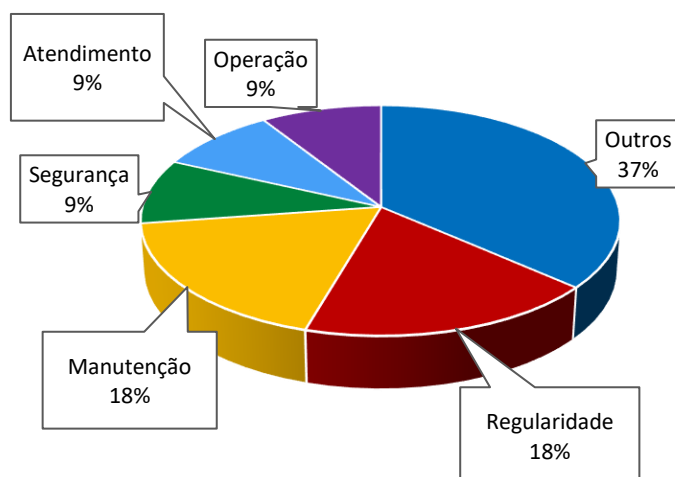
Reclamações - MetrôRio



4.1 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria

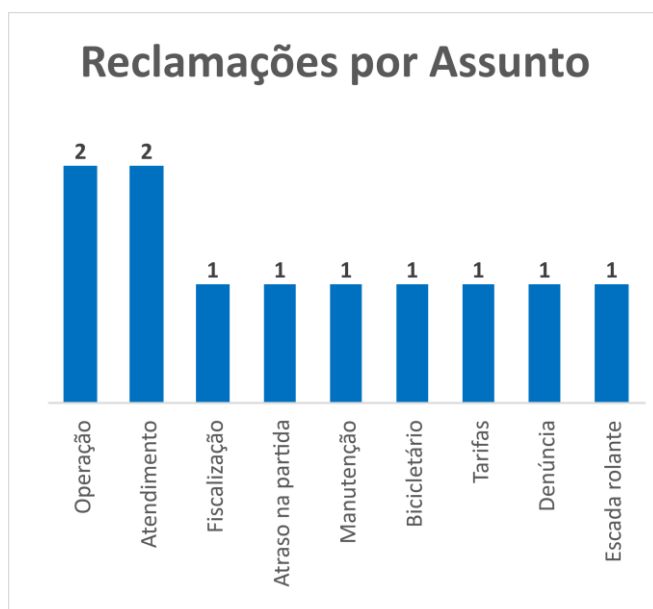
Categorização	Total	%
Outros	4	36,4%
Regularidade	2	18,2%
Manutenção	2	18,2%
Segurança	1	9,1%
Atendimento	1	9,1%
Operação	1	9,1%
Total	11	100,0%



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Operação	2	18,2%
Atendimento	2	18,2%
Fiscalização	1	9,1%
Atraso na partida	1	9,1%
Manutenção	1	9,1%
Bicicletário	1	9,1%
Tarifas	1	9,1%
Denúncia	1	9,1%
Escada rolante	1	9,1%
Total	11	100,0%

Reclamações por Assunto



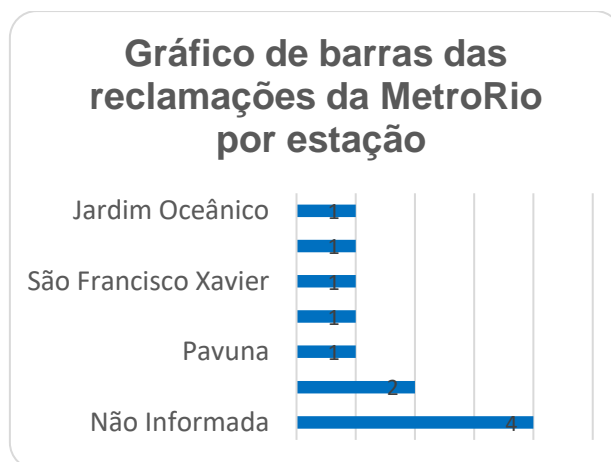
4.3 Linha das reclamações

Linha	Total	%
Não Informada	10	90,9%
Linha 1	1	9,1%
Total	11	100,0%



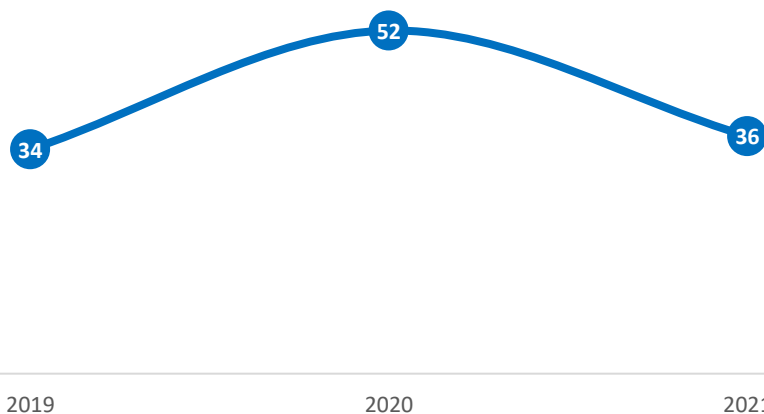
4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informada	4	36,4%
Antero de Quental	2	18,2%
Pavuna	1	9,1%
Cantagalo	1	9,1%
São Francisco Xavier	1	9,1%
General Osório	1	9,1%
Jardim Oceânico	1	9,1%
Total	11	100,0%

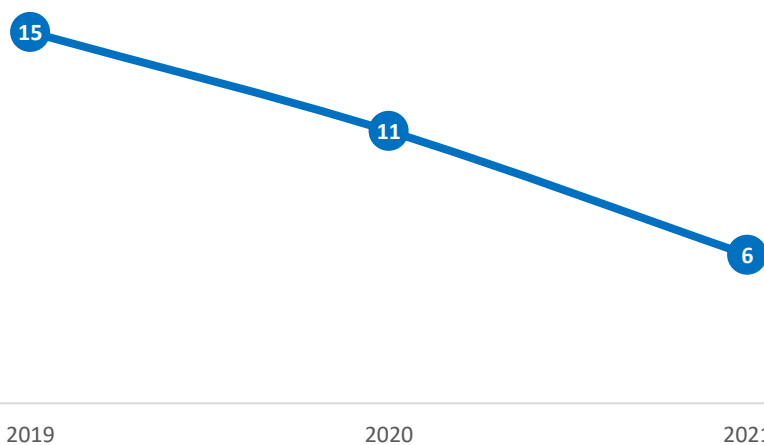


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas

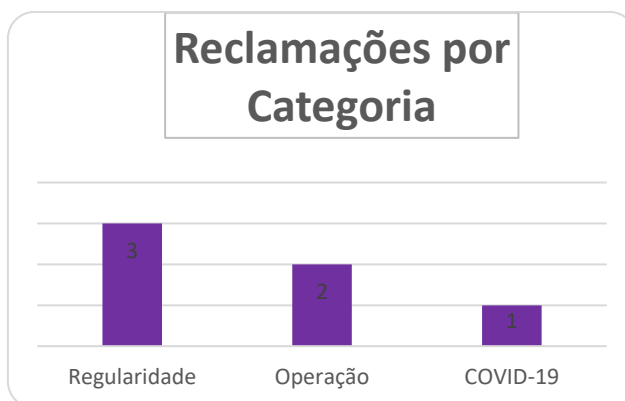


Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

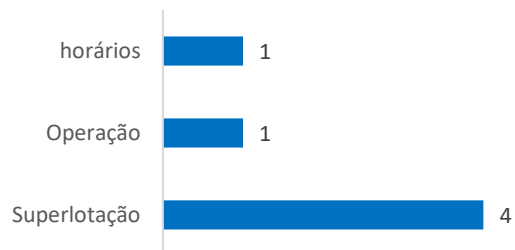
Categorização	Total	%
Regularidade	3	50,0%
Operação	2	33,3%
COVID-19	1	16,7%
Total	6	100,0%



5.2 Assunto das reclamações

Estação	Total	%
horários	1	16,7%
Operação	1	16,7%
Superlotação	4	66,7%
Total	6	100,0%

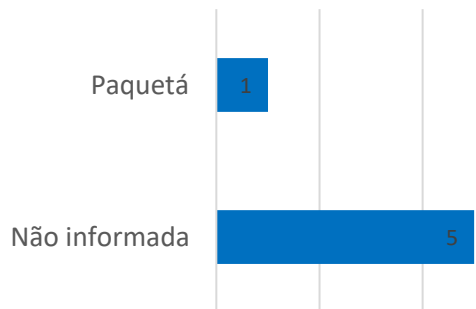
Reclamações por Assunto



5.3 Estação das reclamações

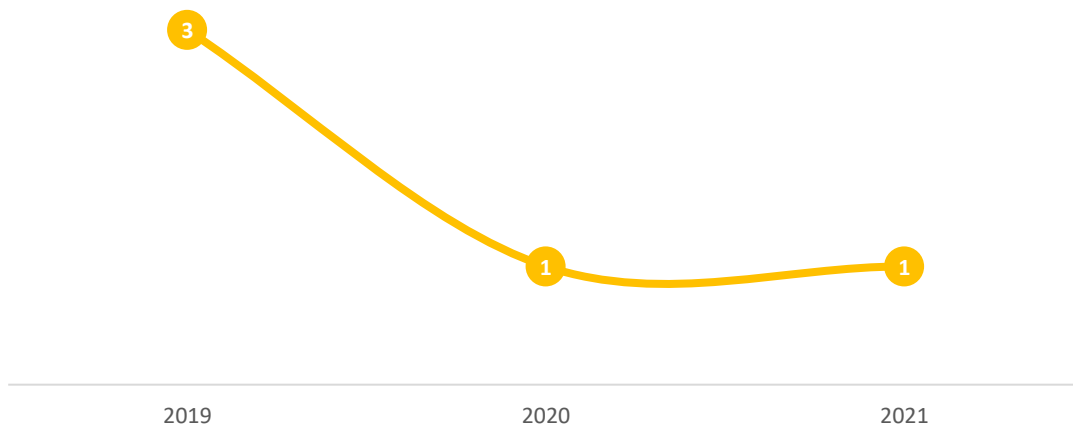
Estação	Total	%
Não informada	5	83,3%
Paquetá	1	16,7%
Total	6	100,0%

Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



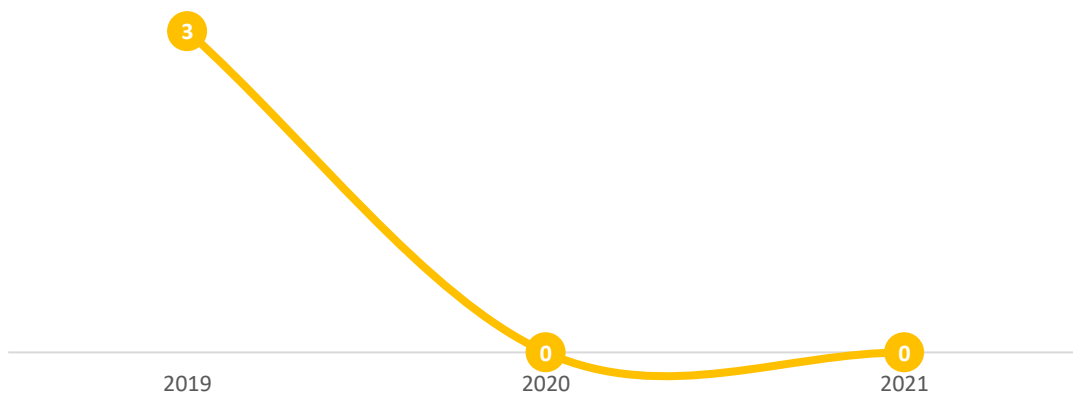
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



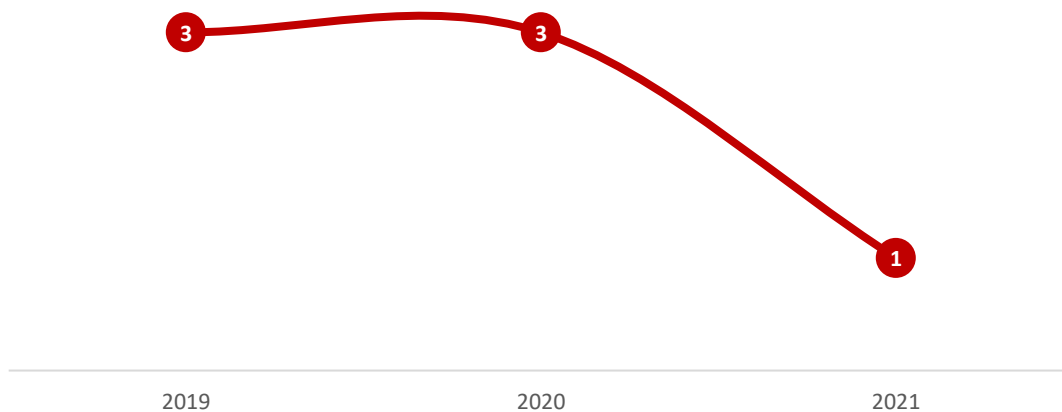
Não houve reclamações acerca da Concessionária CCR Via Lagos no mês de agosto de 2021.

Reclamações - CCR Via Lagos

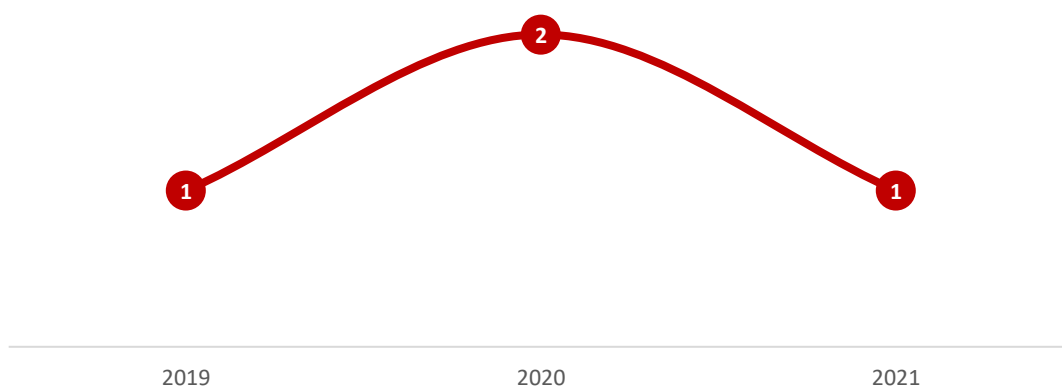


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



7.1 Categoria e assunto das Reclamações

Categorização	Total	%
Outros	1	100,0%
Total	1	100,0%

Assunto	Total	%
Pedágio	1	100,0%
Total	1	100,0%

Reclamações por Categoria



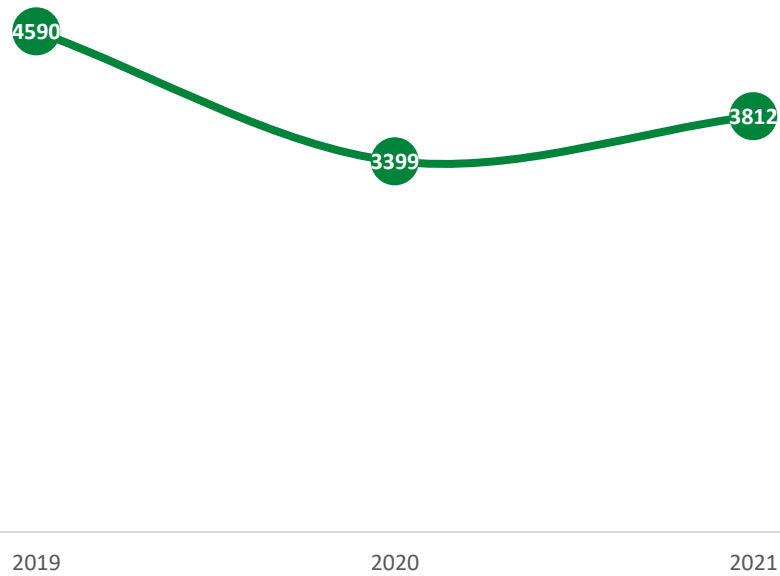
Reclamações por Assunto



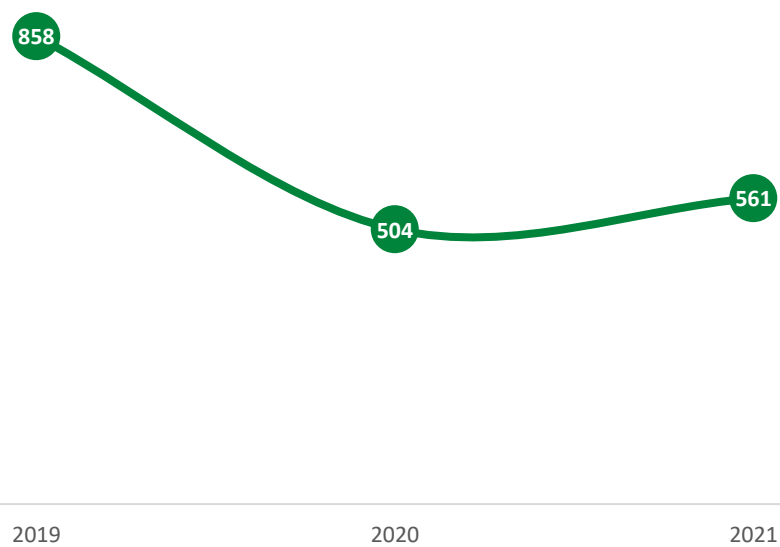


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

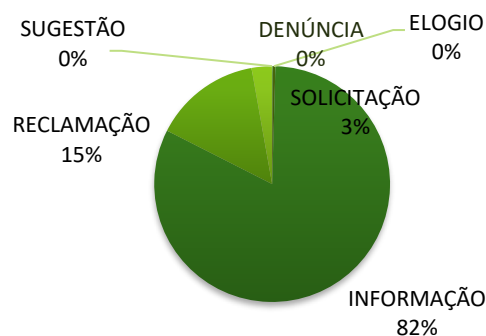




8.1 Manifestações por Tipo

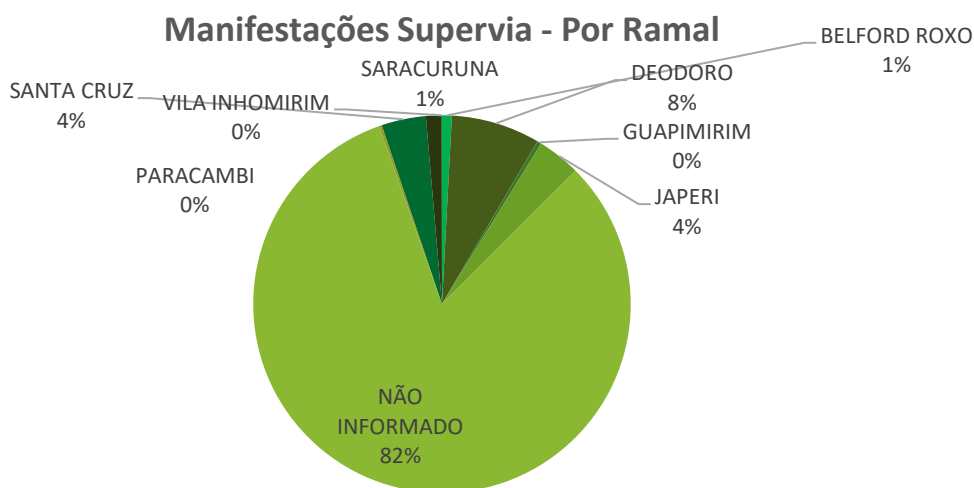
Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	2	0,05%
ELOGIO	15	0,39%
INFORMAÇÃO	3127	82,03%
RECLAMAÇÃO	561	14,72%
SOLICITAÇÃO	106	2,78%
SUGESTÃO	1	0,03%
Total	3812	100%

Supervia - Tipo das Manifestações



8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	32	0,84%
DEODORO	290	7,61%
GUAPIMIRIM	14	0,37%
JAPERI	141	3,70%
NÃO INFORMADO	3128	82,06%
PARACAMBI	10	0,26%
SANTA CRUZ	145	3,80%
SARACURUNA	51	1,34%
VILA INHOMIRIM	1	0,03%
Total	3812	100%

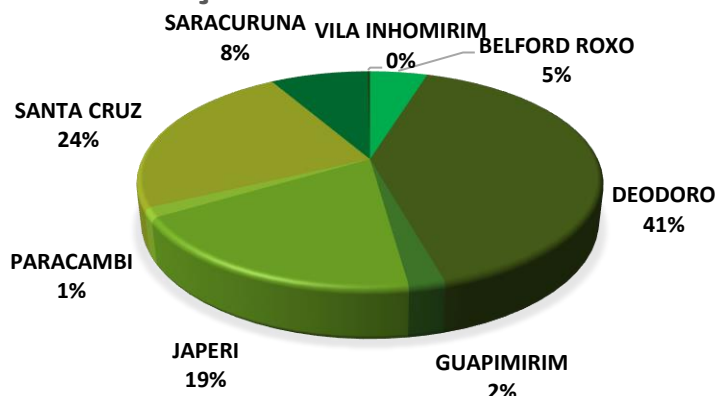




8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	27	4,81%
DEODORO	229	40,82%
GUAPIMIRIM	12	2,14%
JAPERI	105	18,72%
PARACAMBI	8	1,43%
SANTA CRUZ	133	23,71%
SARACURUNA	46	8,20%
VILA INHOMIRIM	1	0,18%
Total	561	100%

RECLAMAÇÕES SUPERVIA - POR RAMAL



8.4 Reclamações por assunto

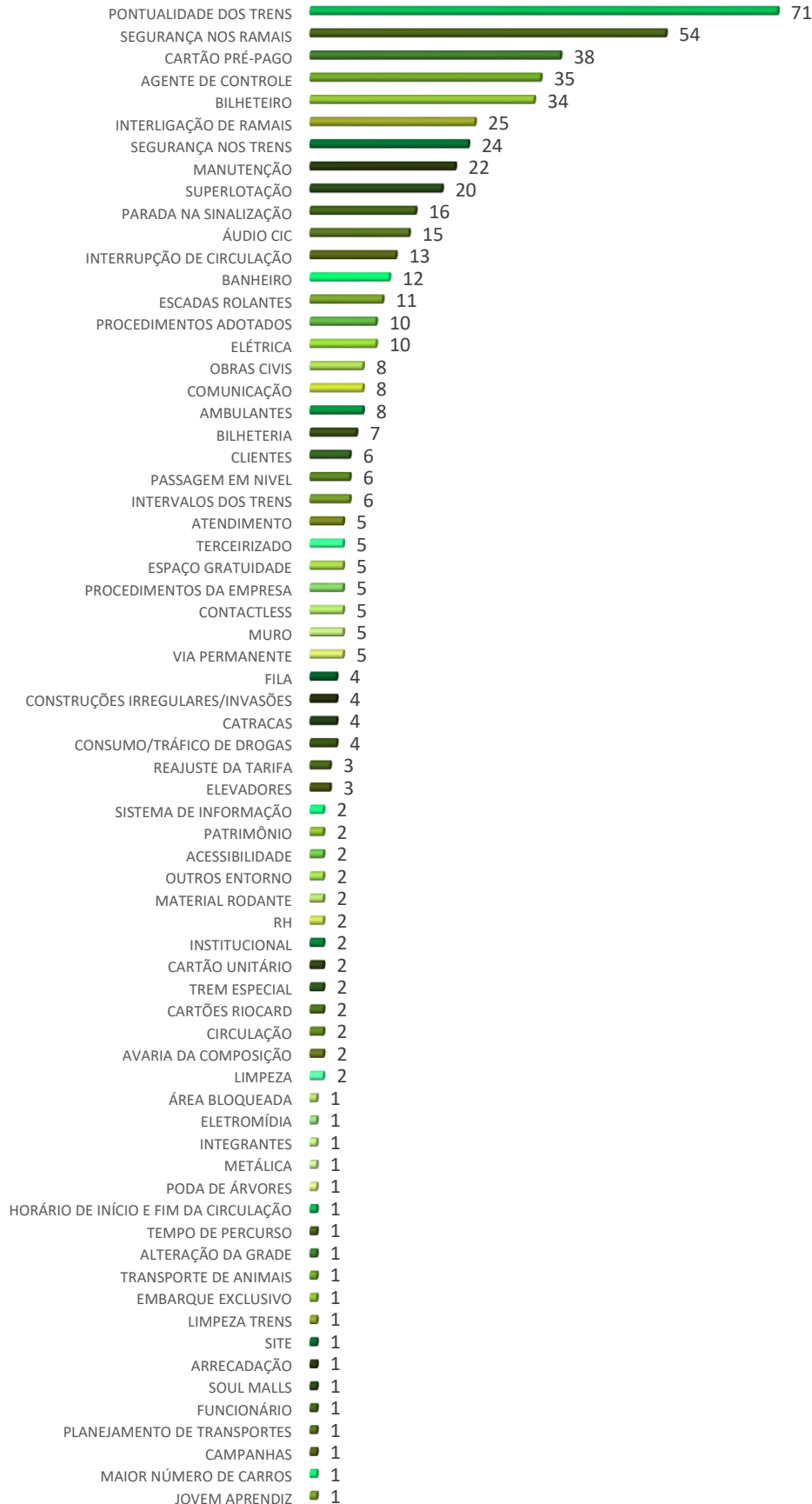
Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	71	12,66%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	54	9,63%
CARTÃO PRÉ-PAGO	38	6,77%
AGENTE DE CONTROLE	35	6,24%
BILHETEIRO	34	6,06%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	25	4,46%
SEGURANÇA NOS TRENS	24	4,28%
MANUTENÇÃO	22	3,92%
SUPERLOTAÇÃO	20	3,57%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	16	2,85%
ÁUDIO CIC	15	2,67%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	13	2,32%
BANHEIRO	12	2,14%
ESCADAS ROLANTES	11	1,96%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	10	1,78%
ELÉTRICA	10	1,78%
OBRAS CIVIS	8	1,43%
COMUNICAÇÃO	8	1,43%
AMBULANTES	8	1,43%
BILHETERIA	7	1,25%



CLIENTES	6	1,07%
PASSAGEM EM NIVEL	6	1,07%
INTERVALOS DOS TRENS	6	1,07%
ATENDIMENTO	5	0,89%
TERCEIRIZADO	5	0,89%
ESPAÇO GRATUIDADE	5	0,89%
PROCEDIMENTOS DA EMPRESA	5	0,89%
CONTACTLESS	5	0,89%
MURO	5	0,89%
VIA PERMANENTE	5	0,89%
FILA	4	0,71%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	4	0,71%
CATRACAS	4	0,71%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	4	0,71%
REAJUSTE DA TARIFA	3	0,53%
ELEVADORES	3	0,53%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	2	0,36%
PATRIMÔNIO	2	0,36%
ACESSIBILIDADE	2	0,36%
OUTROS ENTORNO	2	0,36%
MATERIAL RODANTE	2	0,36%
RH	2	0,36%
INSTITUCIONAL	2	0,36%
CARTÃO UNITÁRIO	2	0,36%
TREM ESPECIAL	2	0,36%
CARTÕES RIOCARD	2	0,36%
CIRCULAÇÃO	2	0,36%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	2	0,36%
LIMPEZA	2	0,36%
ÁREA BLOQUEADA	1	0,18%
ELETROMÍDIA	1	0,18%
INTEGRANTES	1	0,18%
METÁLICA	1	0,18%
PODA DE ÁRVORES	1	0,18%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	1	0,18%
TEMPO DE PERCURSO	1	0,18%
ALTERAÇÃO DA GRADE	1	0,18%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	1	0,18%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,18%
LIMPEZA TRENS	1	0,18%
SITE	1	0,18%
ARRECADAÇÃO	1	0,18%
SOUL MALLS	1	0,18%
FUNCIÓNÁRIO	1	0,18%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	0,18%
CAMPANHAS	1	0,18%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	1	0,18%
JOVEM APRENDIZ	1	0,18%
Total	561	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

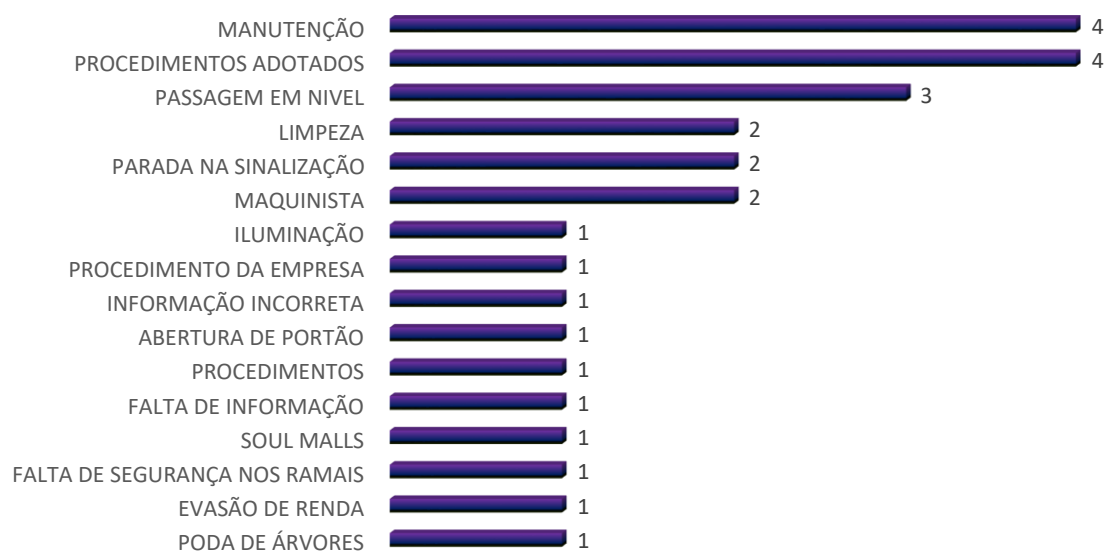




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	4	14,81%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	4	14,81%
PASSAGEM EM NIVEL	3	11,11%
LIMPEZA	2	7,41%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	7,41%
MAQUINISTA	2	7,41%
ILUMINAÇÃO	1	3,70%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	3,70%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	3,70%
ABERTURA DE PORTÃO	1	3,70%
PROCEDIMENTOS	1	3,70%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	3,70%
SOUL MALLS	1	3,70%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	3,70%
EVASÃO DE RENDA	1	3,70%
PODA DE ÁRVORES	1	3,70%
Total	27	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



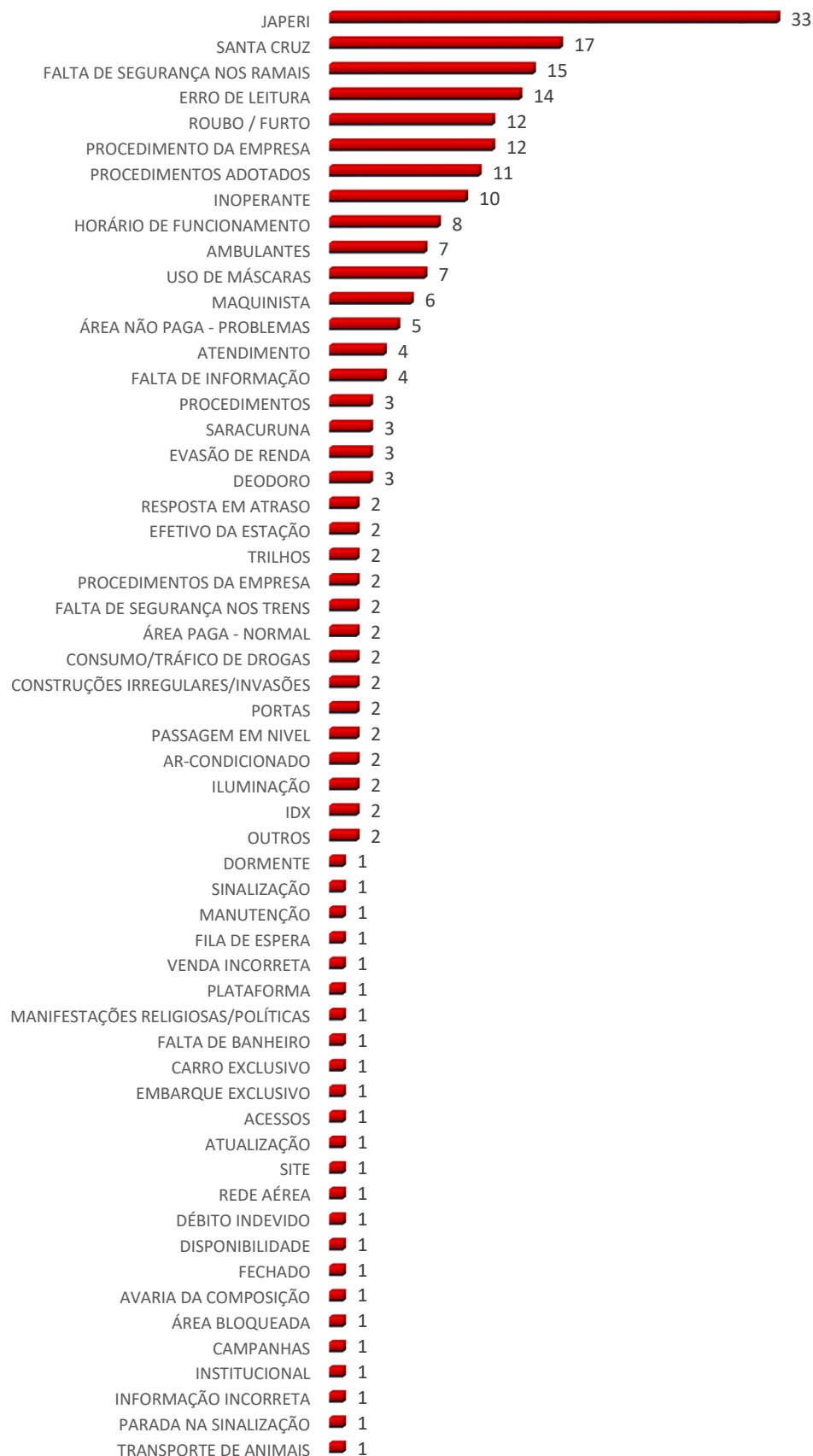


8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	33	14,41%
SANTA CRUZ	17	7,42%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	15	6,55%
ERRO DE LEITURA	14	6,11%
ROUBO / FURTO	12	5,24%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	12	5,24%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	11	4,80%
INOOPERANTE	10	4,37%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	8	3,49%
AMBULANTES	7	3,06%
USO DE MÁSCARAS	7	3,06%
MAQUINISTA	6	2,62%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	5	2,18%
ATENDIMENTO	4	1,75%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	1,75%
PROCEDIMENTOS	3	1,31%
SARACURUNA	3	1,31%
EVAÇÃO DE RENDA	3	1,31%
DEODORO	3	1,31%
RESPOSTA EM ATRASO	2	0,87%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	0,87%
TRILHOS	2	0,87%
PROCEDIMENTOS DA EMPRESA	2	0,87%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	2	0,87%
ÁREA PAGA - NORMAL	2	0,87%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,87%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	2	0,87%
PORTAS	2	0,87%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	0,87%
AR-CONDICIONADO	2	0,87%
ILUMINAÇÃO	2	0,87%
IDX	2	0,87%
OUTROS	2	0,87%
DORMENTE	1	0,44%
SINALIZAÇÃO	1	0,44%
MANUTENÇÃO	1	0,44%
FILA DE ESPERA	1	0,44%
VENDA INCORRETA	1	0,44%
PLATAFORMA	1	0,44%
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	0,44%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,44%
CARRO EXCLUSIVO	1	0,44%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,44%
ACESSOS	1	0,44%
ATUALIZAÇÃO	1	0,44%
SITE	1	0,44%
REDE AÉREA	1	0,44%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,44%
DISPONIBILIDADE	1	0,44%
FECHADO	1	0,44%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,44%
ÁREA BLOQUEADA	1	0,44%
CAMPANHAS	1	0,44%
INSTITUCIONAL	1	0,44%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,44%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,44%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	1	0,44%
Total	229	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

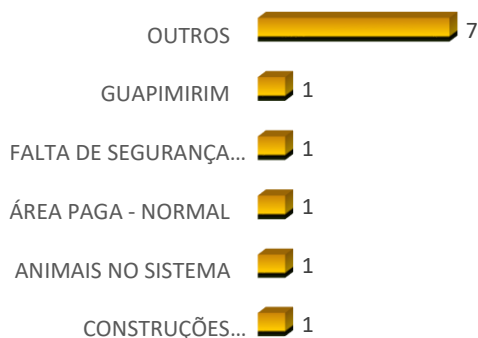




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS	7	58,33%
GUAPIMIRIM	1	8,33%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	8,33%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	8,33%
ANIMAIS NO SISTEMA	1	8,33%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	8,33%
Total	12	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto

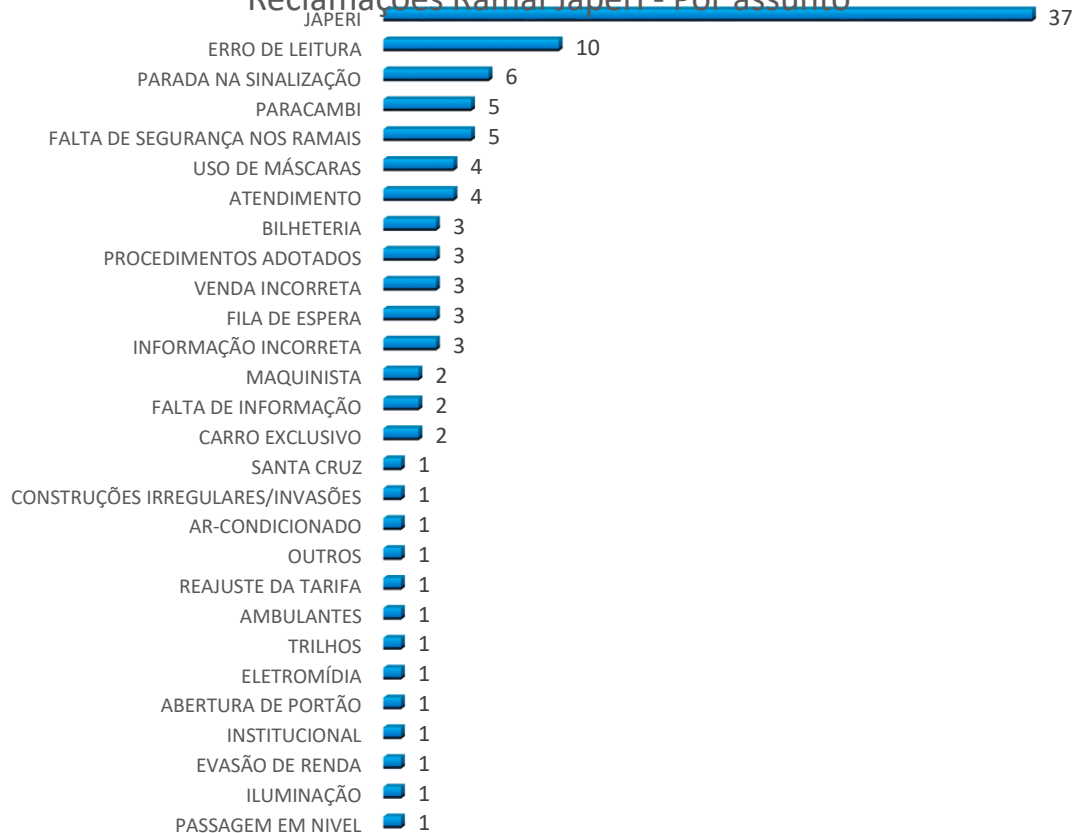


8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	37	35,24%
ERRO DE LEITURA	10	9,52%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	6	5,71%
PARACAMBI	5	4,76%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	5	4,76%
USO DE MÁSCARAS	4	3,81%
ATENDIMENTO	4	3,81%
BILHETERIA	3	2,86%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	2,86%
VENDA INCORRETA	3	2,86%
FILA DE ESPERA	3	2,86%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	2,86%
MAQUINISTA	2	1,90%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	1,90%
CARRO EXCLUSIVO	2	1,90%
SANTA CRUZ	1	0,95%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	0,95%
AR-CONDICIONADO	1	0,95%
OUTROS	1	0,95%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,95%
AMBULANTES	1	0,95%
TRILHOS	1	0,95%
ELETROMÍDIA	1	0,95%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,95%
INSTITUCIONAL	1	0,95%
EVASÃO DE RENDA	1	0,95%
ILUMINAÇÃO	1	0,95%
PASSAGEM EM NIVEL	1	0,95%
Total	105	100%



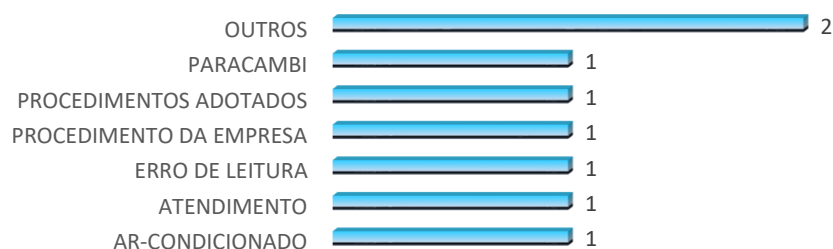
Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
OUTROS	2	25,00%
PARACAMBI	1	12,50%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	12,50%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	12,50%
ERRO DE LEITURA	1	12,50%
ATENDIMENTO	1	12,50%
AR-CONDICIONADO	1	12,50%
Total	8	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



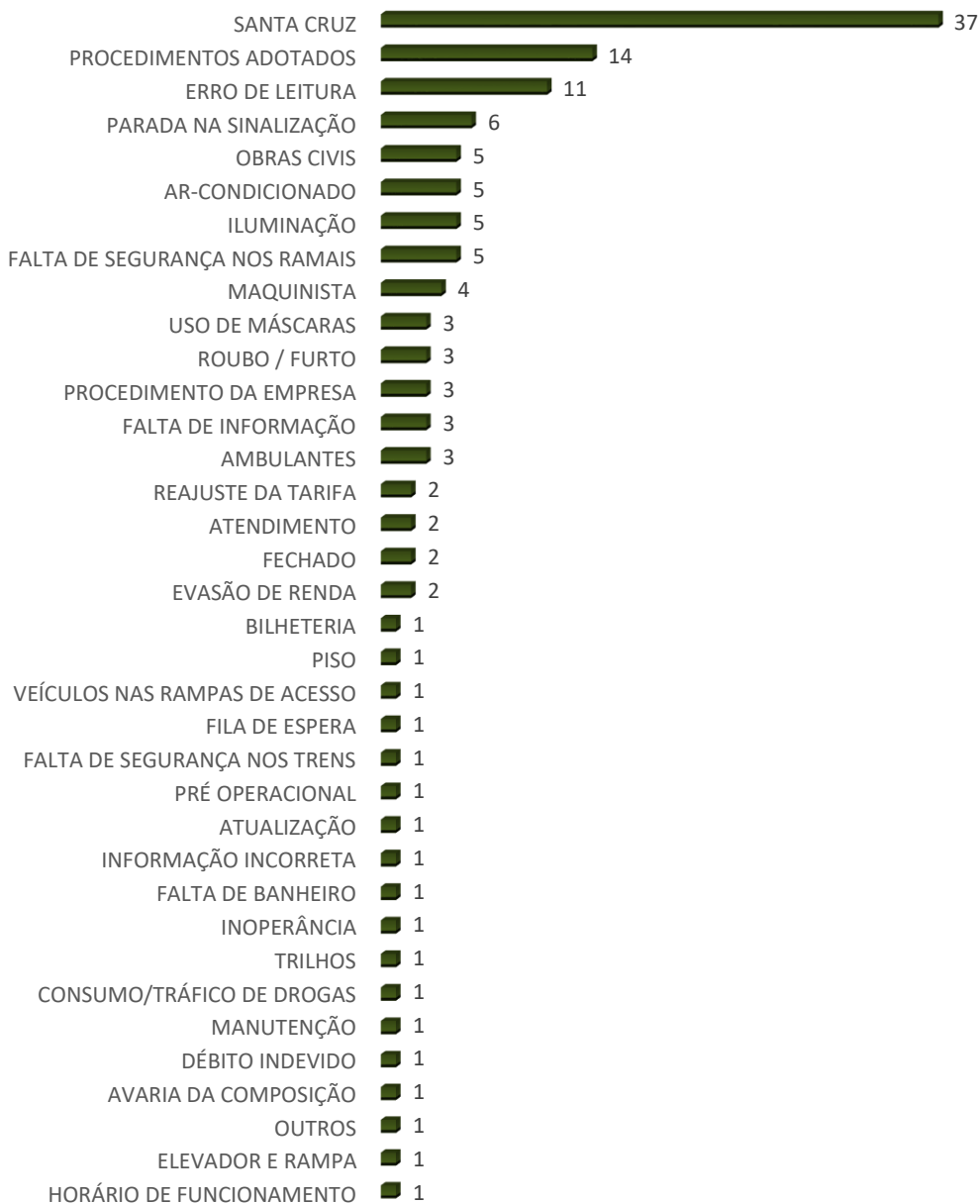


8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	37	27,82%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	14	10,53%
ERRO DE LEITURA	11	8,27%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	6	4,51%
OBRAS CIVIS	5	3,76%
AR-CONDICIONADO	5	3,76%
ILUMINAÇÃO	5	3,76%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	5	3,76%
MAQUINISTA	4	3,01%
USO DE MÁSCARAS	3	2,26%
ROUBO / FURTO	3	2,26%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	2,26%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	2,26%
AMBULANTES	3	2,26%
REAJUSTE DA TARIFA	2	1,50%
ATENDIMENTO	2	1,50%
FECHADO	2	1,50%
EVASÃO DE RENDA	2	1,50%
BILHETERIA	1	0,75%
PISO	1	0,75%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	1	0,75%
FILA DE ESPERA	1	0,75%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	0,75%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,75%
ATUALIZAÇÃO	1	0,75%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,75%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,75%
INOPERÂNCIA	1	0,75%
TRILHOS	1	0,75%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,75%
MANUTENÇÃO	1	0,75%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,75%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,75%
OUTROS	1	0,75%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,75%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,75%
Total	133	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



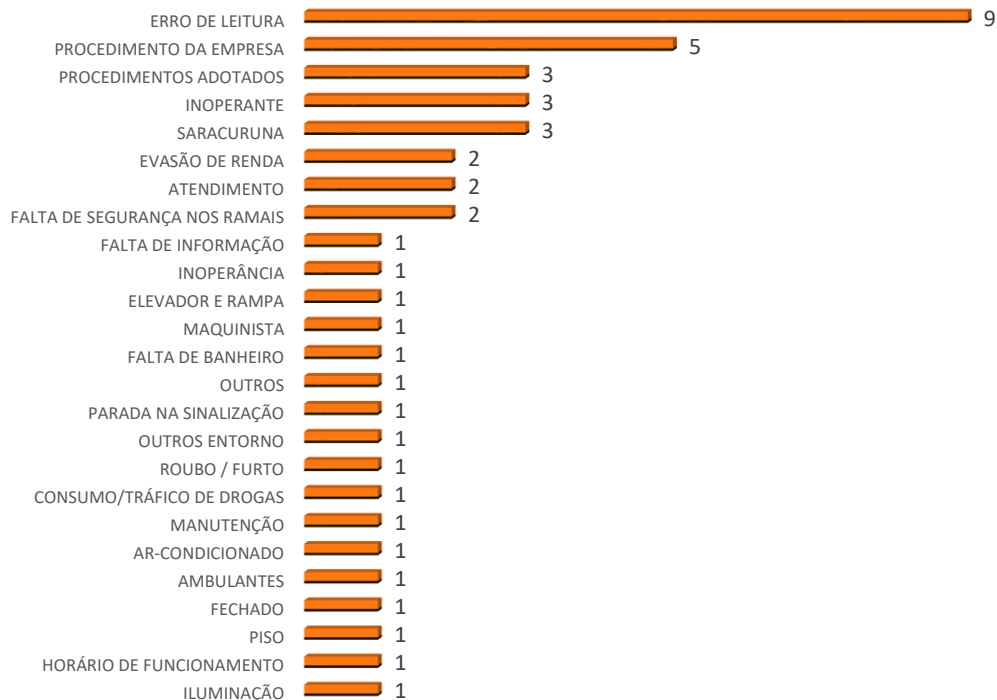


8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	9	19,57%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	10,87%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	6,52%
INOPERANTE	3	6,52%
SARACURUNA	3	6,52%
EVASÃO DE RENDA	2	4,35%
ATENDIMENTO	2	4,35%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	4,35%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	2,17%
INOPERÂNCIA	1	2,17%
ELEVADOR E RAMPA	1	2,17%
MAQUINISTA	1	2,17%
FALTA DE BANHEIRO	1	2,17%
OUTROS	1	2,17%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	2,17%
OUTROS ENTORNO	1	2,17%
ROUBO / FURTO	1	2,17%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	2,17%
MANUTENÇÃO	1	2,17%
AR-CONDICIONADO	1	2,17%
AMBULANTES	1	2,17%
FECHADO	1	2,17%
PISO	1	2,17%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	2,17%
ILUMINAÇÃO	1	2,17%
Total	46	100%



Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

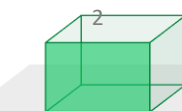
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	2	100,00%
Total	2	100%

DENÚNCIAS - POR ASSUNTO

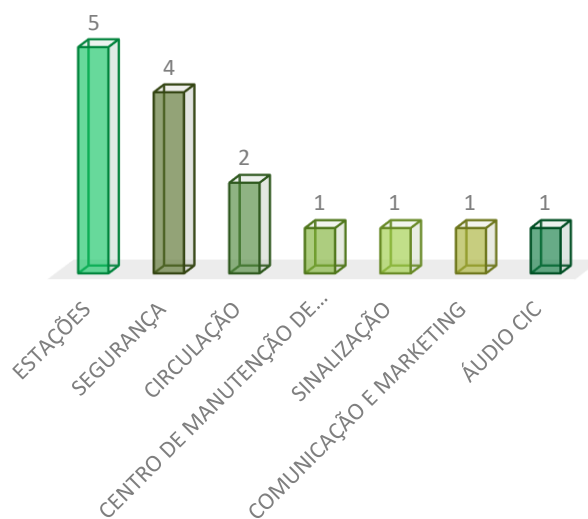


SEGURANÇA



ELOGIOS - POR ASSUNTO

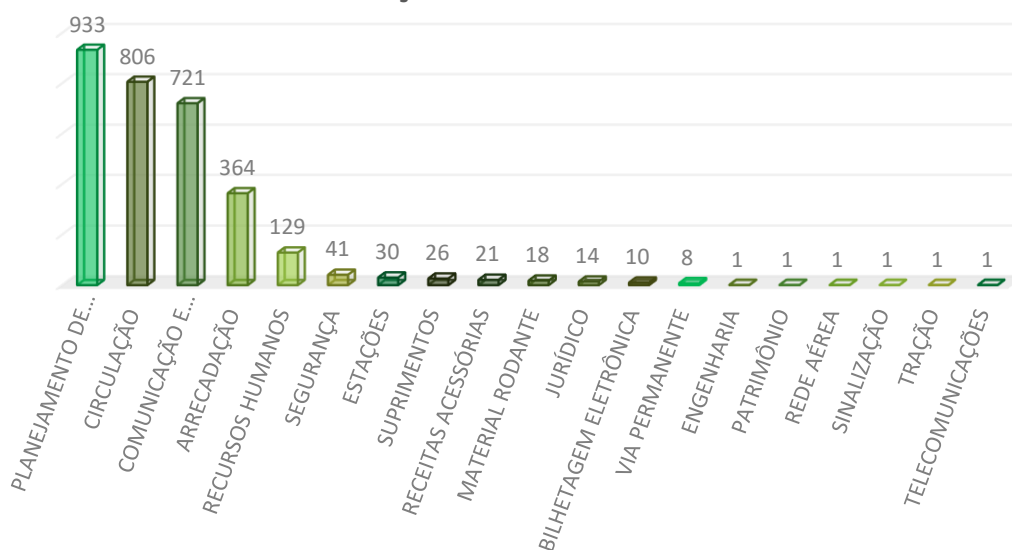
Assunto	Elogios	%
ESTAÇÕES	5	33,33%
SEGURANÇA	4	26,67%
CIRCULAÇÃO	2	13,33%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	6,67%
SINALIZAÇÃO	1	6,67%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	6,67%
ÁUDIO CIC	1	6,67%
Total	15	100%



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	933	29,84%
CIRCULAÇÃO	806	25,78%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	721	23,06%
ARRECADAÇÃO	364	11,64%
RECURSOS HUMANOS	129	4,13%
SEGURANÇA	41	1,31%
ESTAÇÕES	30	0,96%
SUPRIMENTOS	26	0,83%
RECEITAS ACESSÓRIAS	21	0,67%
MATERIAL RODANTE	18	0,58%
JURÍDICO	14	0,45%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	10	0,32%
VIA PERMANENTE	8	0,26%
ENGENHARIA	1	0,03%
PATRIMÔNIO	1	0,03%
REDE AÉREA	1	0,03%
SINALIZAÇÃO	1	0,03%
TRAÇÃO	1	0,03%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0,03%
Total	3127	100%



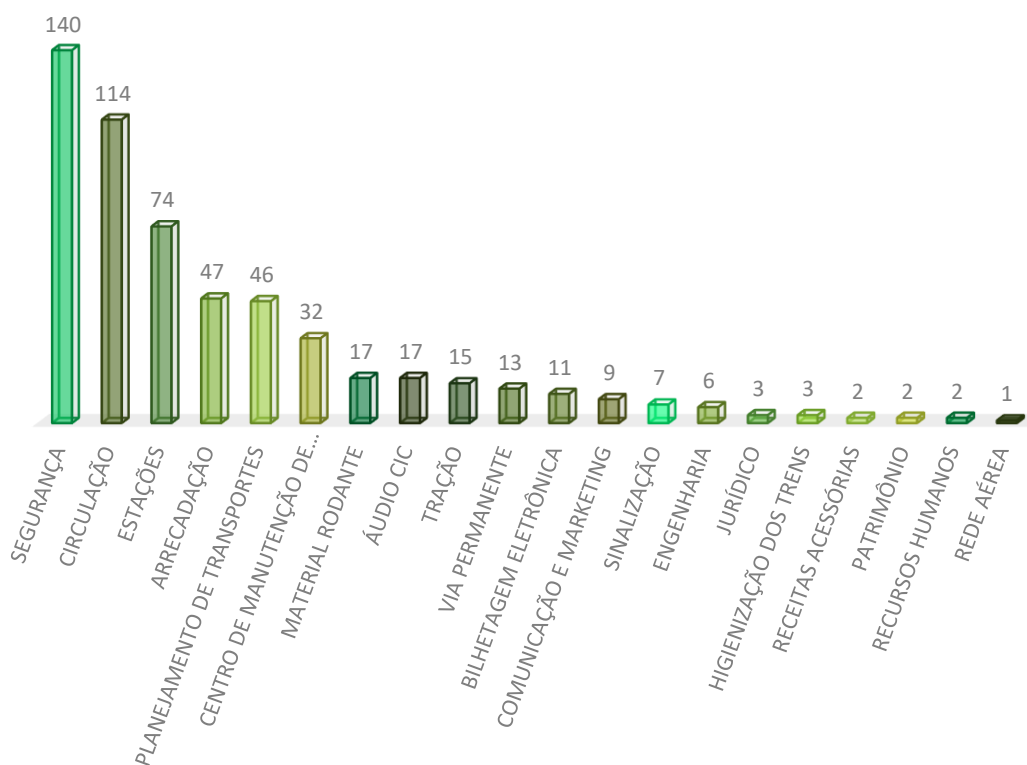
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	140	24,96%
CIRCULAÇÃO	114	20,32%
ESTAÇÕES	74	13,19%
ARRECADADAÇÃO	47	8,38%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	46	8,20%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	32	5,70%
MATERIAL RODANTE	17	3,03%
ÁUDIO CIC	17	3,03%
TRAÇÃO	15	2,67%
VIA PERMANENTE	13	2,32%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	11	1,96%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	9	1,60%
SINALIZAÇÃO	7	1,25%
ENGENHARIA	6	1,07%
JURÍDICO	3	0,53%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	3	0,53%
RECEITAS ACESSÓRIAS	2	0,36%
PATRIMÔNIO	2	0,36%
RECURSOS HUMANOS	2	0,36%
REDE AÉREA	1	0,18%
Total	561	100%



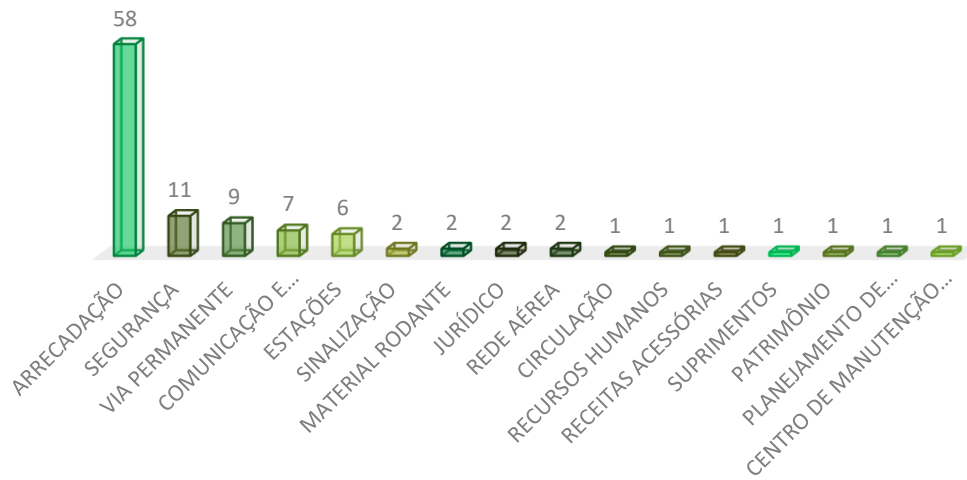
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	58	54,72%
SEGURANÇA	11	10,38%
VIA PERMANENTE	9	8,49%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	7	6,60%
ESTAÇÕES	6	5,66%
SINALIZAÇÃO	2	1,89%
MATERIAL RODANTE	2	1,89%
JURÍDICO	2	1,89%
REDE AÉREA	2	1,89%
CIRCULAÇÃO	1	0,94%
RECURSOS HUMANOS	1	0,94%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	0,94%
SUPRIMENTOS	1	0,94%
PATRIMÔNIO	1	0,94%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	0,94%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	0,94%
Total	106	100%

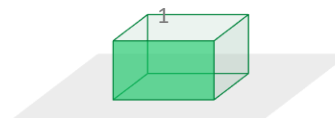


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	100,00%
Total	1	100%

SUGESTÕES - POR ASSUNTO

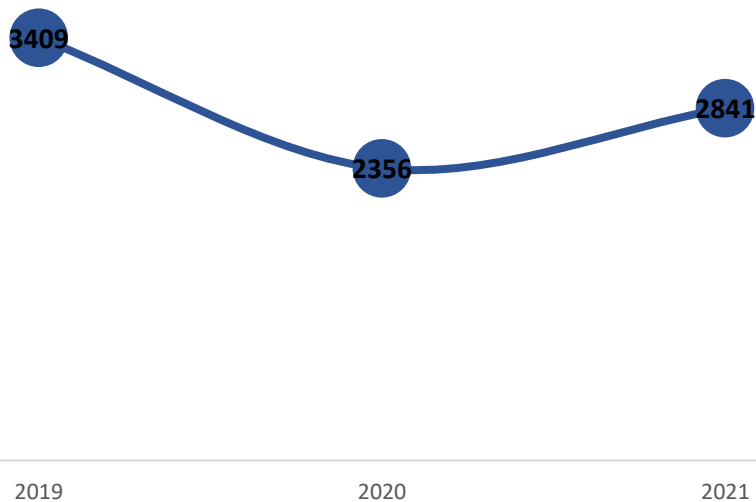


COMUNICAÇÃO E MARKETING

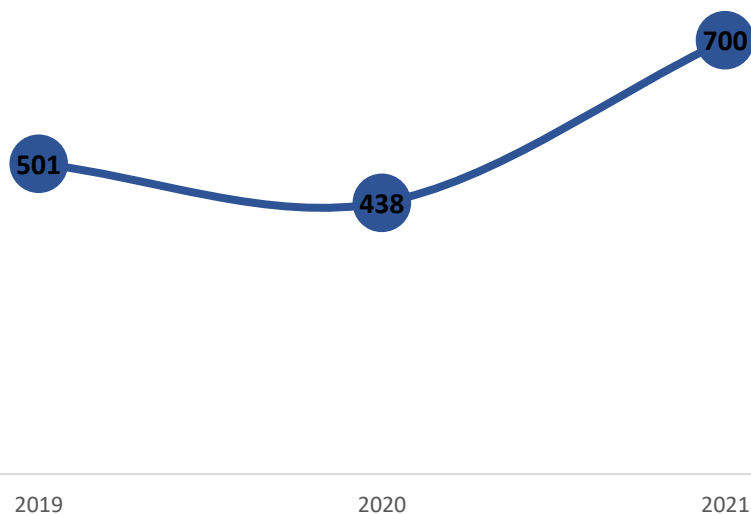


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

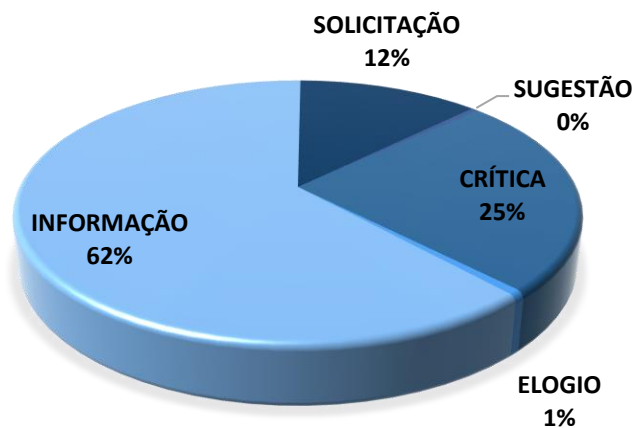




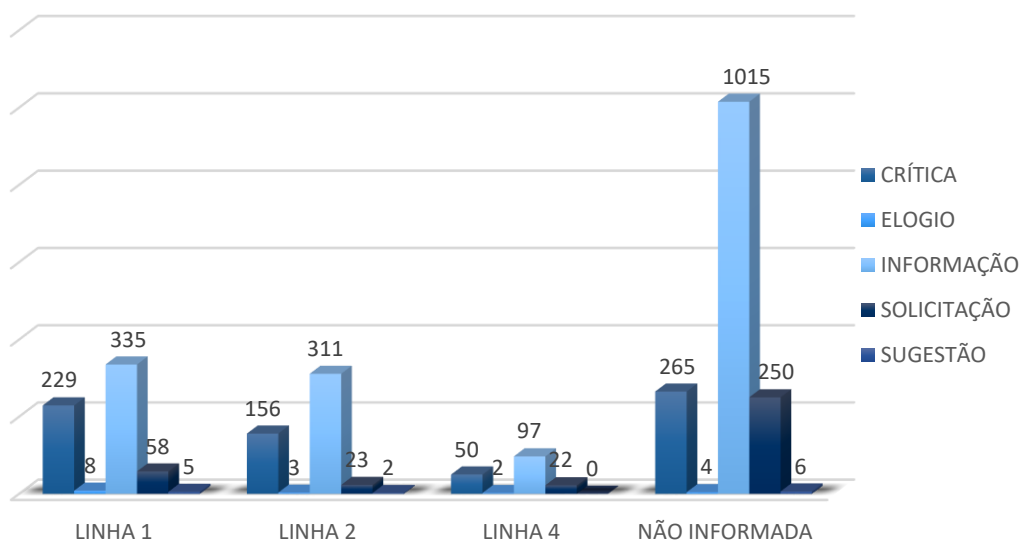
9.1 Manifestações por Linha e Tipo

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	229	156	50	265	700	24,64%
ELOGIO	8	3	2	4	17	0,60%
INFORMAÇÃO	335	311	97	1015	1758	61,88%
SOLICITAÇÃO	58	23	22	250	353	12,43%
SUGESTÃO	5	2	0	6	13	0,46%
Total	635	495	171	1540	2841	100,00%

MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



Tipo de Manifestação - Por Linha





9.2 Categoria das Manifestações

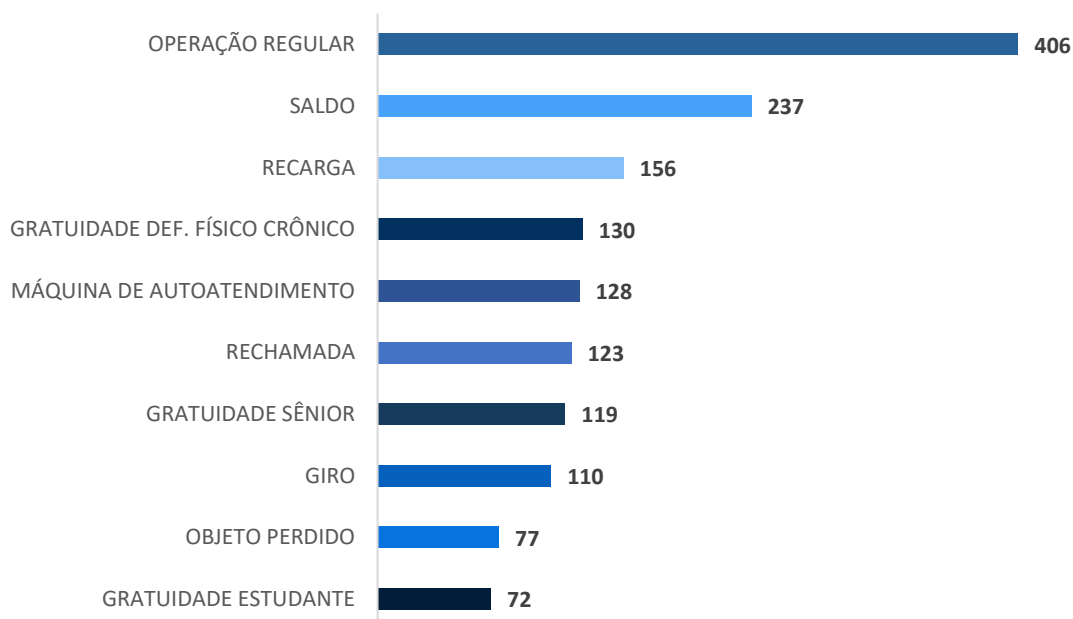
Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	406	14,29%
SALDO	237	8,34%
RECARGA	156	5,49%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	130	4,58%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	128	4,51%
RECHAMADA	123	4,33%
GRATUIDADE SÊNIOR	119	4,19%
GIRO	110	3,87%
OBJETO PERDIDO	77	2,71%
GRATUIDADE ESTUDANTE	72	2,53%
CADASTRO	68	2,39%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	64	2,25%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	58	2,04%
BLOQUEIO DE CARTÃO	56	1,97%
CARTÃO MASTER	55	1,94%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	48	1,69%
GERAL	45	1,58%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	44	1,55%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	44	1,55%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	42	1,48%
RH	41	1,44%
UBER	37	1,30%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	37	1,30%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	36	1,27%
DANOS AO CLIENTE	34	1,20%
BILHETERIA	33	1,16%
INFORMAÇÕES GERAIS	31	1,09%
ACESSO AO APP/SITE	25	0,88%
CARTÃO VISA	24	0,84%
INTEGRAÇÃO	22	0,77%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	20	0,70%
CARTÃO PRÉ-PAGO	20	0,70%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	19	0,67%
ACHADOS E PERDIDOS	19	0,67%
LOJAS E QUIOSQUES	18	0,63%
POSTO DE GRATUIDADE	18	0,63%
CARTÃO UNITÁRIO	18	0,63%
COMERCIAL	16	0,56%
BIKE RIO	16	0,56%
ATENDIMENTO DO SAC	16	0,56%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	16	0,56%
CARTÕES METRÔRIO	16	0,56%
NÚMERO LÓGICO	14	0,49%
SUPRIMENTOS	11	0,39%
INSTITUCIONAL	10	0,35%
MENSAGEM NA CATRACA	10	0,35%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	9	0,32%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	8	0,28%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	8	0,28%
CARTÃO	8	0,28%
PROTEÇÃO DE DADOS	8	0,28%
RECARGA VIA PICPAY	8	0,28%
LINHA DE BLOQUEIO	7	0,25%
BICICLETÁRIO	7	0,25%



DOMINOS	7	0,25%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	7	0,25%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	6	0,21%
APLICATIVO	6	0,21%
CONDUTORES	6	0,21%
TARIFAS	5	0,18%
TESTE	5	0,18%
EVENTOS / PARCERIAS	5	0,18%
CORONAVIRUS	5	0,18%
OUTROS (PARCERIAS)	4	0,14%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	4	0,14%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	4	0,14%
CELULAR	4	0,14%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	3	0,11%
ATENDIMENTO 0800	3	0,11%
PALCO CARIOCA	3	0,11%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	0,11%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	3	0,11%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,07%
PARCERIAS	2	0,07%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,07%
WIFI	2	0,07%
E-MAIL MARKETING	2	0,07%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,07%
JURÍDICO	2	0,07%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	2	0,07%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	0,04%
INSERÇÃO DE NOVAS LINHAS	1	0,04%
EQUIPAMENTO DAS ESTAÇÕES	1	0,04%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,04%
TEATRO RIACHUELO	1	0,04%
CATRACA TRAVADA	1	0,04%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,04%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	1	0,04%
OUTROS (GRATUIDADE)	1	0,04%
MÁQUINAS DE VENDAS	1	0,04%
REDE DE DADOS MÓVEIS (DAS)	1	0,04%
SAC	1	0,04%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,04%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,04%
APOIO CLIENTE	1	0,04%
BOAS PRÁTICAS	1	0,04%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	1	0,04%
PROMOÇÕES	1	0,04%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,04%
MOBLY	1	0,04%
Total	2841	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



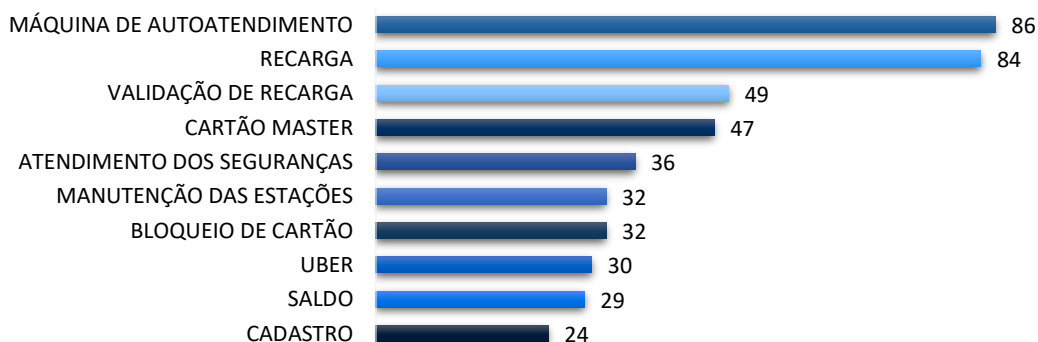
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	86	12,29%
RECARGA	84	12,00%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	49	7,00%
CARTÃO MASTER	47	6,71%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	36	5,14%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	32	4,57%
BLOQUEIO DE CARTÃO	32	4,57%
UBER	30	4,29%
SALDO	29	4,14%
CADASTRO	24	3,43%
GIRO	22	3,14%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	19	2,71%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	19	2,71%
CARTÃO VISA	17	2,43%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	16	2,29%
ACESSO AO APP/SITE	15	2,14%
BILHETERIA	14	2,00%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	12	1,71%
NÚMERO LÓGICO	10	1,43%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	10	1,43%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA		
DE BLOQUEIO	8	1,14%
DOMINOS	7	1,00%
CARTÃO PRÉ-PAGO	7	1,00%
OPERAÇÃO REGULAR	6	0,86%
RECARGA VIA PICPAY	6	0,86%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	6	0,86%



CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	5	0,71%
APLICATIVO	5	0,71%
CORONAVIRUS	4	0,57%
CELULAR	4	0,57%
BIKE RIO	4	0,57%
INTEGRAÇÃO	4	0,57%
GRATUIDADE SÊNIOR	3	0,43%
ATENDIMENTO DO SAC	3	0,43%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	3	0,43%
CARTÃO	2	0,29%
TESTE	2	0,29%
LOJAS E QUIOSQUES	2	0,29%
OUTROS (PARCERIAS)	2	0,29%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,29%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,14%
CATRACA TRAVADA	1	0,14%
E-MAIL MARKETING	1	0,14%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,14%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,14%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,14%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,14%
BICICLETÁRIO	1	0,14%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	1	0,14%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,14%
PARCERIAS	1	0,14%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,14%
Total	700	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

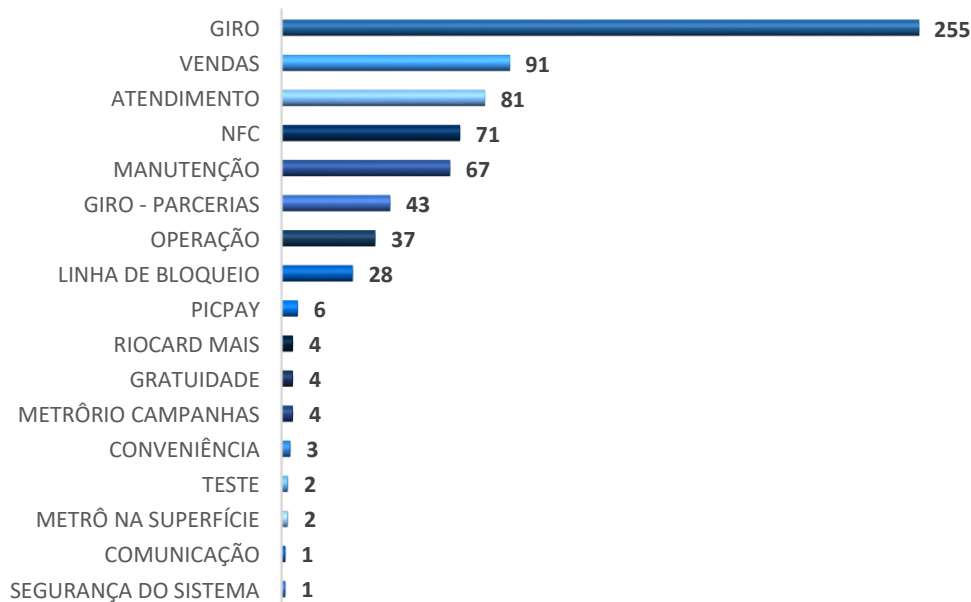




9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	255	36,43%
VENDAS	91	13,00%
ATENDIMENTO	81	11,57%
NFC	71	10,14%
MANUTENÇÃO	67	9,57%
GIRO - PARCERIAS	43	6,14%
OPERAÇÃO	37	5,29%
LINHA DE BLOQUEIO	28	4,00%
PICPAY	6	0,86%
RIOCARD MAIS	4	0,57%
GRATUIDADE	4	0,57%
METRÔRIO CAMPANHAS	4	0,57%
CONVENIÊNCIA	3	0,43%
TESTE	2	0,29%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,29%
COMUNICAÇÃO	1	0,14%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,14%
Total	700	100,00%

Motivo das Reclamações

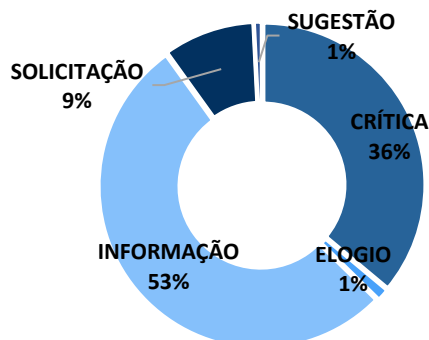




9.5 Manifestações Linha 1

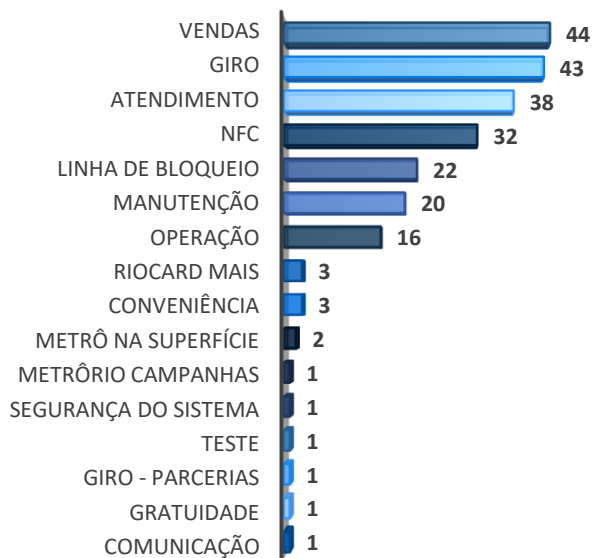
CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	229	36,06%
ELOGIO	8	1,26%
INFORMAÇÃO	335	52,76%
SOLICITAÇÃO	58	9,13%
SUGESTÃO	5	0,79%
Total	635	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
VENDAS	44	19,21%
GIRO	43	18,78%
ATENDIMENTO	38	16,59%
NFC	32	13,97%
LINHA DE BLOQUEIO	22	9,61%
MANUTENÇÃO	20	8,73%
OPERAÇÃO	16	6,99%
RIOCARD MAIS	3	1,31%
CONVENIÊNCIA	3	1,31%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,87%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,44%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,44%
TESTE	1	0,44%
GIRO - PARCERIAS	1	0,44%
GRATUIDADE	1	0,44%
COMUNICAÇÃO	1	0,44%
Total	229	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo

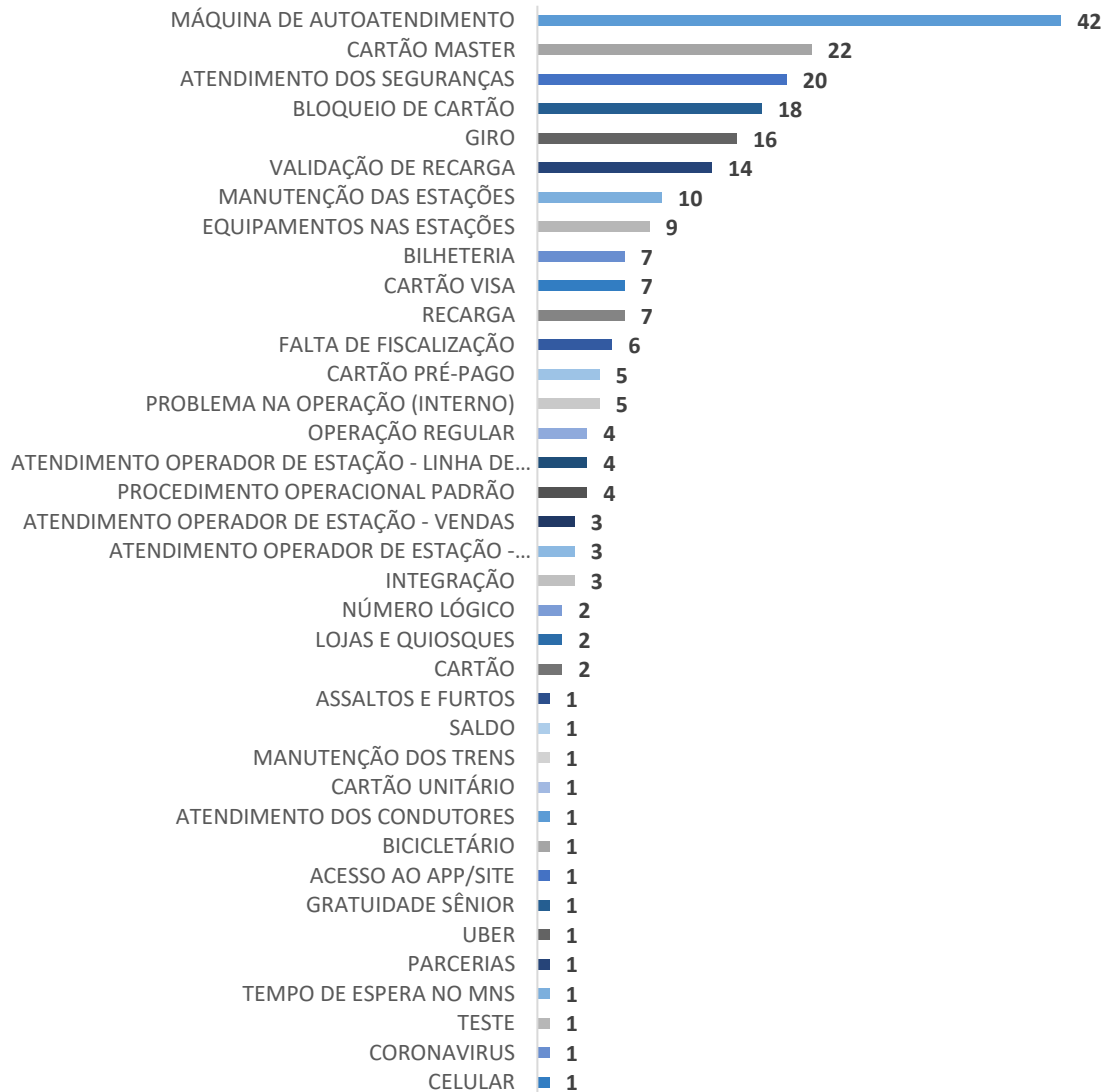




Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	42	18,34%
CARTÃO MASTER	22	9,61%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	20	8,73%
BLOQUEIO DE CARTÃO	18	7,86%
GIRO	16	6,99%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	14	6,11%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	10	4,37%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	9	3,93%
BILHETERIA	7	3,06%
CARTÃO VISA	7	3,06%
RECARGA	7	3,06%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	6	2,62%
CARTÃO PRÉ-PAGO	5	2,18%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	2,18%
OPERAÇÃO REGULAR	4	1,75%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	4	1,75%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	1,75%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	1,31%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	3	1,31%
INTEGRAÇÃO	3	1,31%
NÚMERO LÓGICO	2	0,87%
LOJAS E QUIOSQUES	2	0,87%
CARTÃO	2	0,87%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,44%
SALDO	1	0,44%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	0,44%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,44%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,44%
BICICLETÁRIO	1	0,44%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,44%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,44%
UBER	1	0,44%
PARCERIAS	1	0,44%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,44%
TESTE	1	0,44%
CORONAVIRUS	1	0,44%
CELULAR	1	0,44%
Total	229	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios - Linha 1

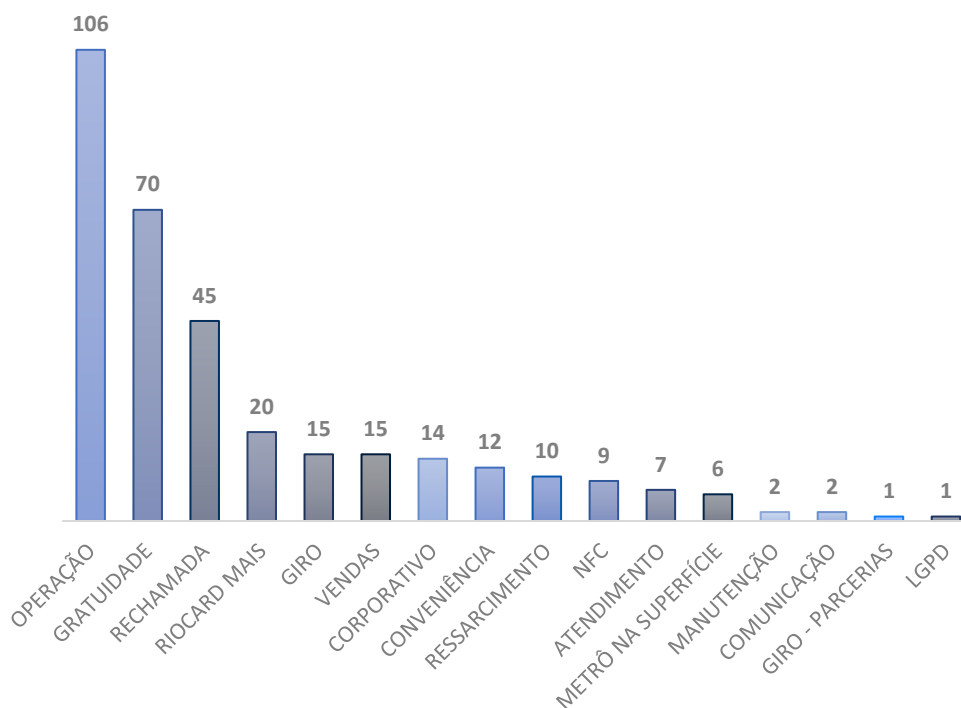
Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	8	100%
Total	8	100%





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	106	31,64%
GRATUIDADE	70	20,90%
RECHAMADA	45	13,43%
RIOCARD MAIS	20	5,97%
GIRO	15	4,48%
VENDAS	15	4,48%
CORPORATIVO	14	4,18%
CONVENIÊNCIA	12	3,58%
RESSARCIMENTO	10	2,99%
NFC	9	2,69%
ATENDIMENTO	7	2,09%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	1,79%
MANUTENÇÃO	2	0,60%
COMUNICAÇÃO	2	0,60%
GIRO - PARCERIAS	1	0,30%
LGPD	1	0,30%
Total	335	100,00%

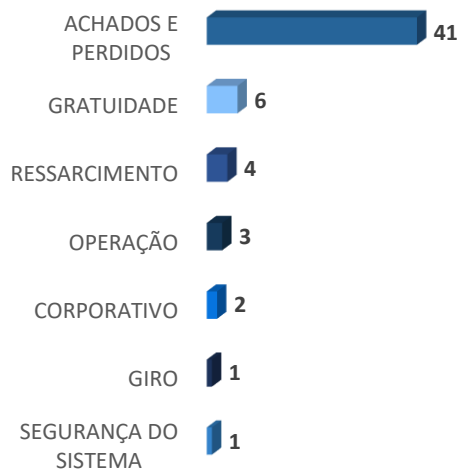
Informações - Linha 1





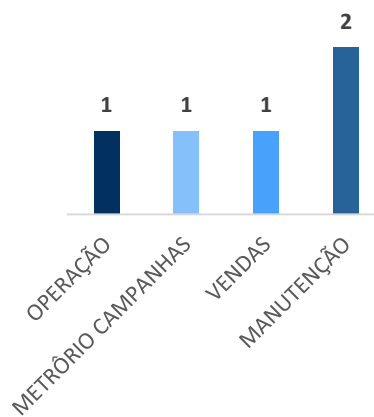
Solicitações - Linha 1

Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	41	70,69%
GRATUIDADE	6	10,34%
RESSARCIMENTO	4	6,90%
OPERAÇÃO	3	5,17%
CORPORATIVO	2	3,45%
GIRO	1	1,72%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,72%
Total	58	100,00%



Sugestões - Linha 1

Sugestões	Frequência	%
MANUTENÇÃO	2	40,00%
VENDAS	1	20,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	20,00%
OPERAÇÃO	1	20,00%
Total	5	100,00%

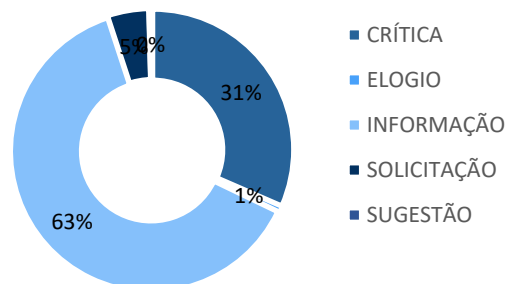




9.6 Manifestações Linha 2

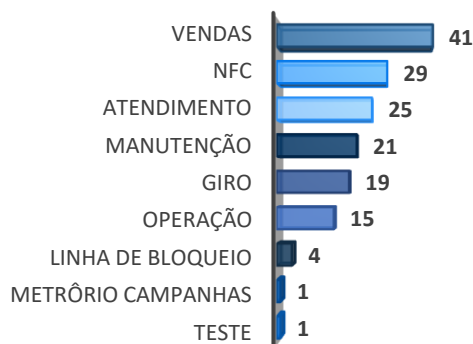
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	156	31,52%
ELOGIO	3	0,61%
INFORMAÇÃO	311	62,83%
SOLICITAÇÃO	23	4,65%
SUGESTÃO	2	0,40%
Total	495	100,00%

Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
VENDAS	41	26,28%
NFC	29	18,59%
ATENDIMENTO	25	16,03%
MANUTENÇÃO	21	13,46%
GIRO	19	12,18%
OPERAÇÃO	15	9,62%
LINHA DE BLOQUEIO	4	2,56%
METRÔRIO		
CAMPANHAS	1	0,64%
TESTE	1	0,64%
Total	156	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo

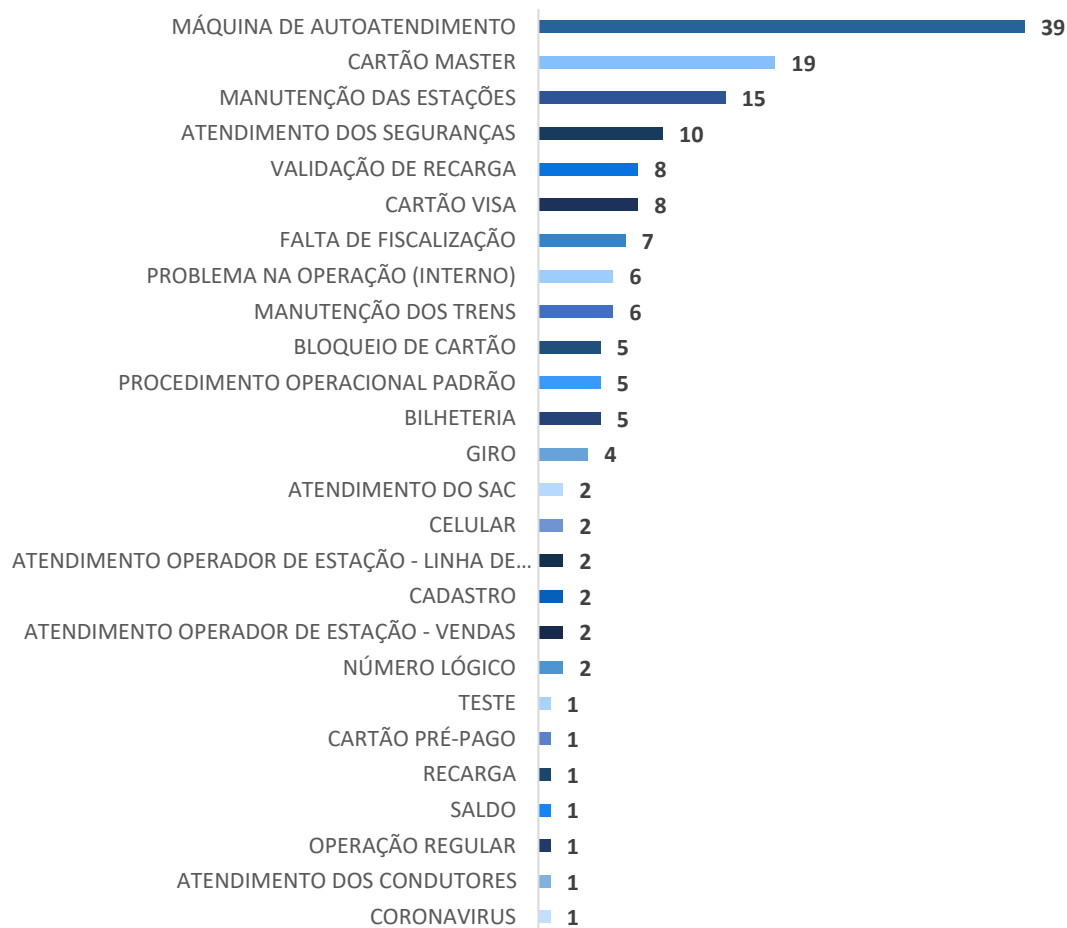


Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	39	25,00%
CARTÃO MASTER	19	12,18%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	15	9,62%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	10	6,41%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	8	5,13%
CARTÃO VISA	8	5,13%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	4,49%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	3,85%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	6	3,85%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	3,21%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	3,21%
BILHETERIA	5	3,21%
GIRO	4	2,56%
ATENDIMENTO DO SAC	2	1,28%
CELULAR	2	1,28%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	1,28%
CADASTRO	2	1,28%



ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -		
VENDAS	2	1,28%
NÚMERO LÓGICO	2	1,28%
TESTE	1	0,64%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,64%
RECARGA	1	0,64%
SALDO	1	0,64%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,64%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,64%
CORONAVIRUS	1	0,64%
Total	156	100,00%

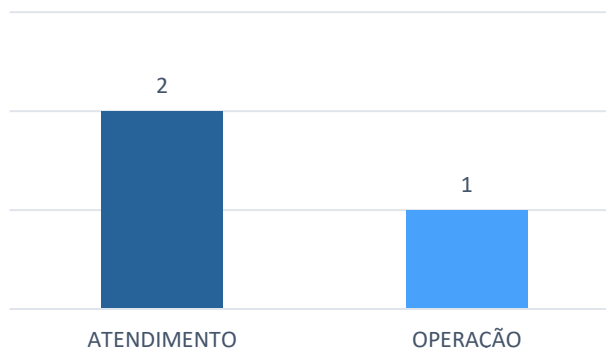
Reclamações Linha 2 - Por Categoria





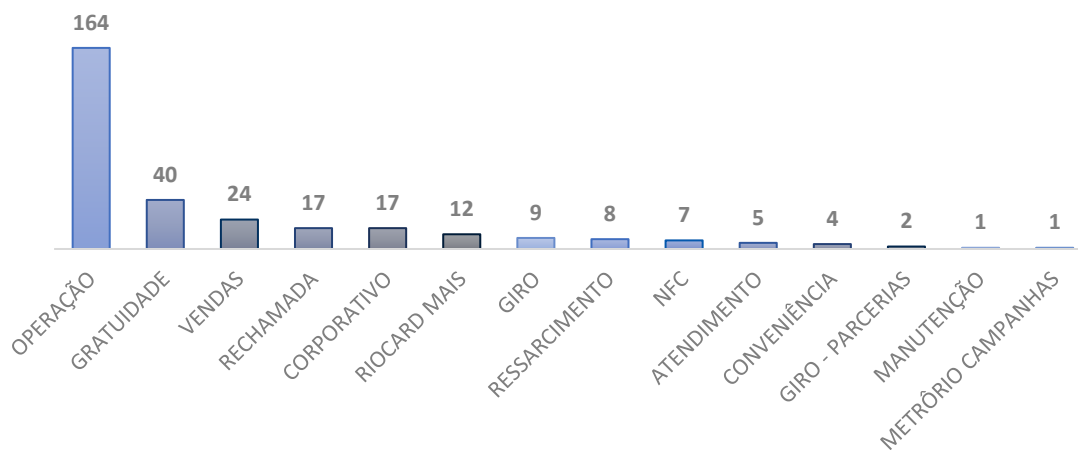
Elogios - Linha 2

Elogios	Frequência
ATENDIMENTO	2
OPERAÇÃO	1
Total	3



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	164	52,73%
GRATUIDADE	40	12,86%
VENDAS	24	7,72%
RECHAMADA	17	5,47%
CORPORATIVO	17	5,47%
RIOCARD MAIS	12	3,86%
GIRO	9	2,89%
RESSARCIMENTO	8	2,57%
NFC	7	2,25%
ATENDIMENTO	5	1,61%
CONVENIÊNCIA	4	1,29%
GIRO - PARCERIAS	2	0,64%
MANUTENÇÃO	1	0,32%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,32%
Total	311	100,00%

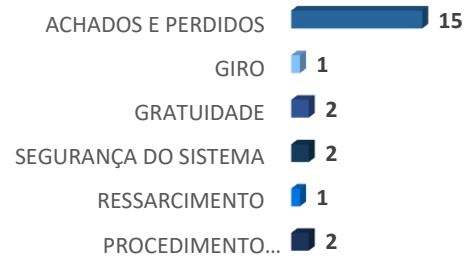
Informações - Linha 2





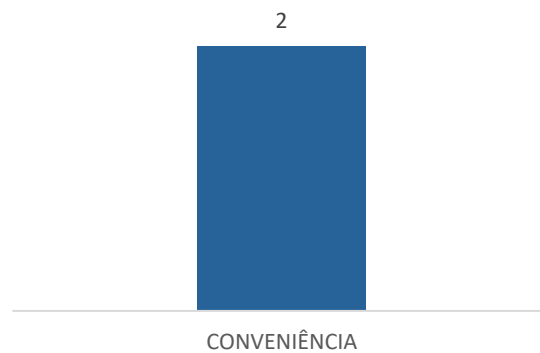
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	15	65,22%
GIRO	1	4,35%
GRATUIDADE	2	8,70%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	8,70%
RESSARCIMENTO	1	4,35%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	8,70%
Total	23	100,00%

Solicitações - Linha 2



Sugestões - Linha 2

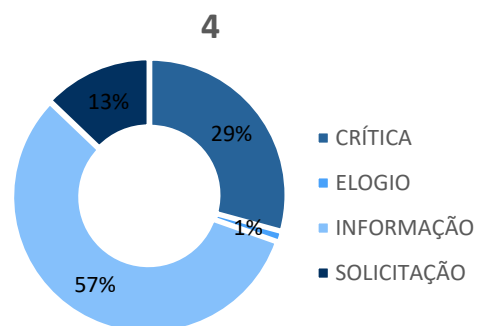
Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	2	100,00%
Total	2	100,00%



9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	50	29,24%
ELOGIO	2	1,17%
INFORMAÇÃO	97	56,73%
SOLICITAÇÃO	22	12,87%
Total	171	100,00%

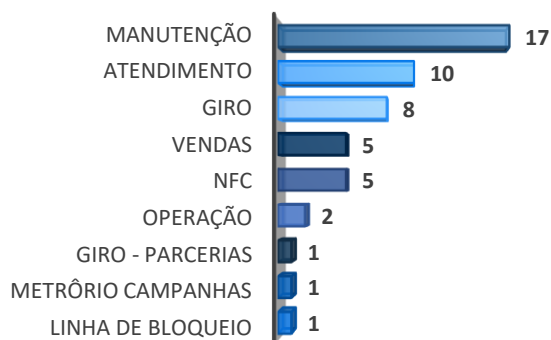
Tipo de Manifestação - Linha 4





Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	17	34,00%
ATENDIMENTO	10	20,00%
GIRO	8	16,00%
VENDAS	5	10,00%
NFC	5	10,00%
OPERAÇÃO	2	4,00%
GIRO - PARCERIAS	1	2,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	2,00%
LINHA DE BLOQUEIO	1	2,00%
Total	50	100,00%

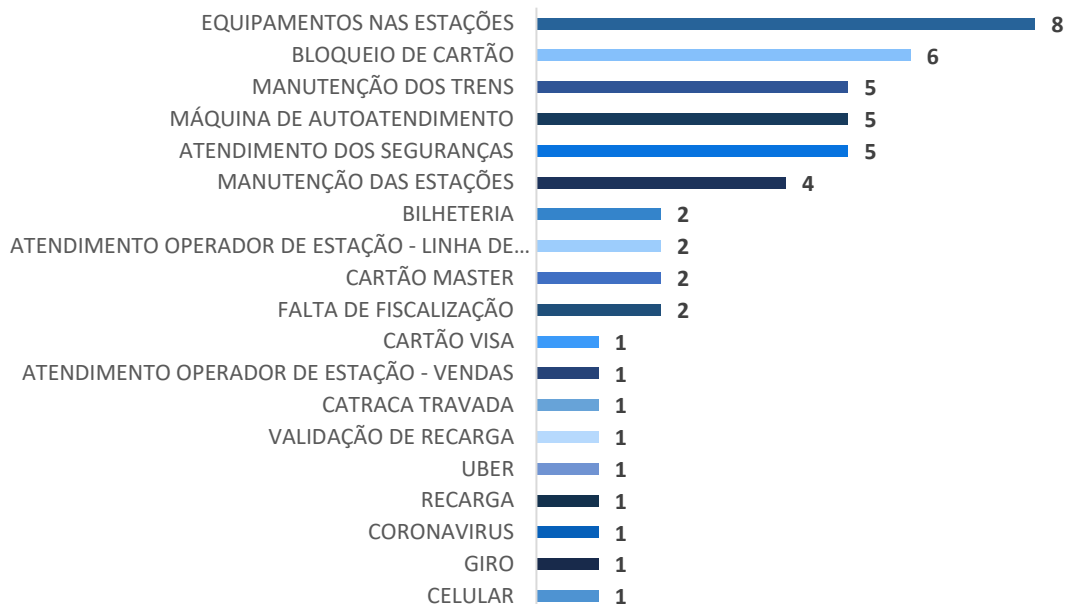
Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	8	16,00%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	12,00%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	10,00%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	5	10,00%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	5	10,00%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	8,00%
BILHETERIA	2	4,00%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	4,00%
CARTÃO MASTER	2	4,00%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	4,00%
CARTÃO VISA	1	2,00%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	2,00%
CATRACA TRAVADA	1	2,00%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	2,00%
UBER	1	2,00%
RECARGA	1	2,00%
CORONAVIRUS	1	2,00%
GIRO	1	2,00%
CELULAR	1	2,00%
Total	50	100,00%

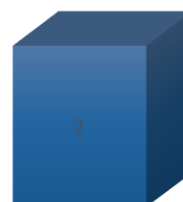


Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios - Linha 4

Elogios	Assunto
ATENDIMENTO	2
Total	2



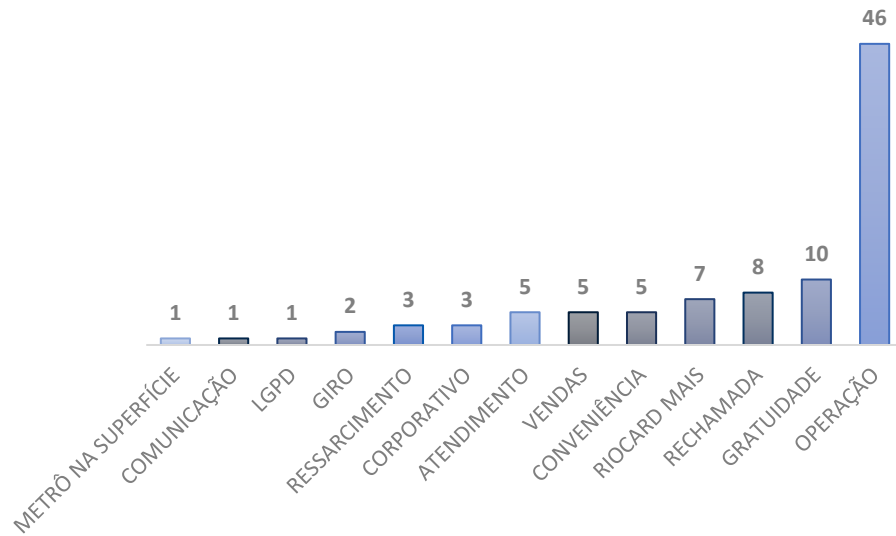
Assunto

■ ATENDIMENTO

Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	46	47,42%
GRATUIDADE	10	10,31%
RECHAMADA	8	8,25%
RIOCARD MAIS	7	7,22%
CONVENIÊNCIA	5	5,15%
VENDAS	5	5,15%
ATENDIMENTO	5	5,15%
CORPORATIVO	3	3,09%
RESSARCIMENTO	3	3,09%
GIRO	2	2,06%
LGPD	1	1,03%
COMUNICAÇÃO	1	1,03%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,03%
Total	97	100,00%

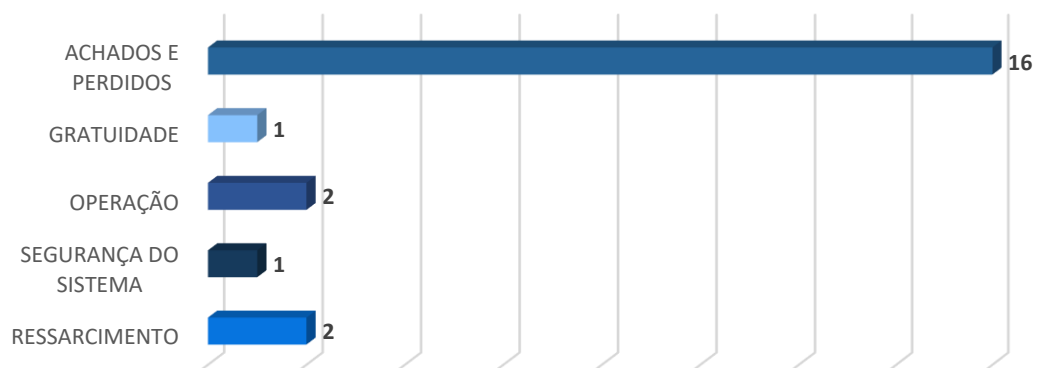


Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	16	72,73%
GRATUIDADE	1	4,55%
OPERAÇÃO	2	9,09%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	4,55%
RESSARCIMENTO	2	9,09%
Total	22	100,00%

Solicitações - Linha 4

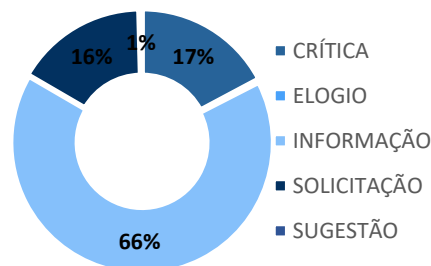




9.7 Manifestações Linha Não Informada

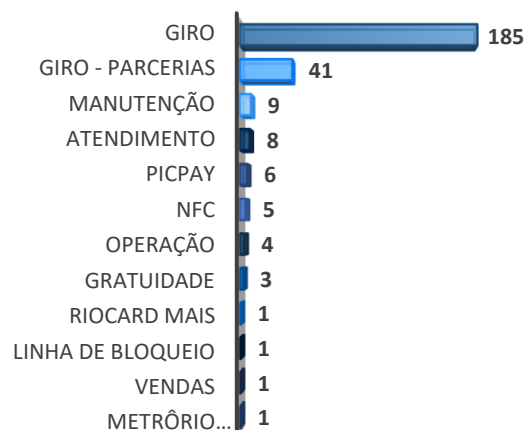
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	265	17,21%
ELOGIO	4	0,26%
INFORMAÇÃO	1015	65,91%
SOLICITAÇÃO	250	16,23%
SUGESTÃO	6	0,39%
Total	1540	100,00%

Tipo de Manifestação -
Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	185	69,81%
GIRO - PARCERIAS	41	15,47%
MANUTENÇÃO	9	3,40%
ATENDIMENTO	8	3,02%
PICPAY	6	2,26%
NFC	5	1,89%
OPERAÇÃO	4	1,51%
GRATUIDADE	3	1,13%
RIOCARD MAIS	1	0,38%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,38%
VENDAS	1	0,38%
METRÔRIO	1	0,38%
CAMPANHAS	1	0,38%
Total	265	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

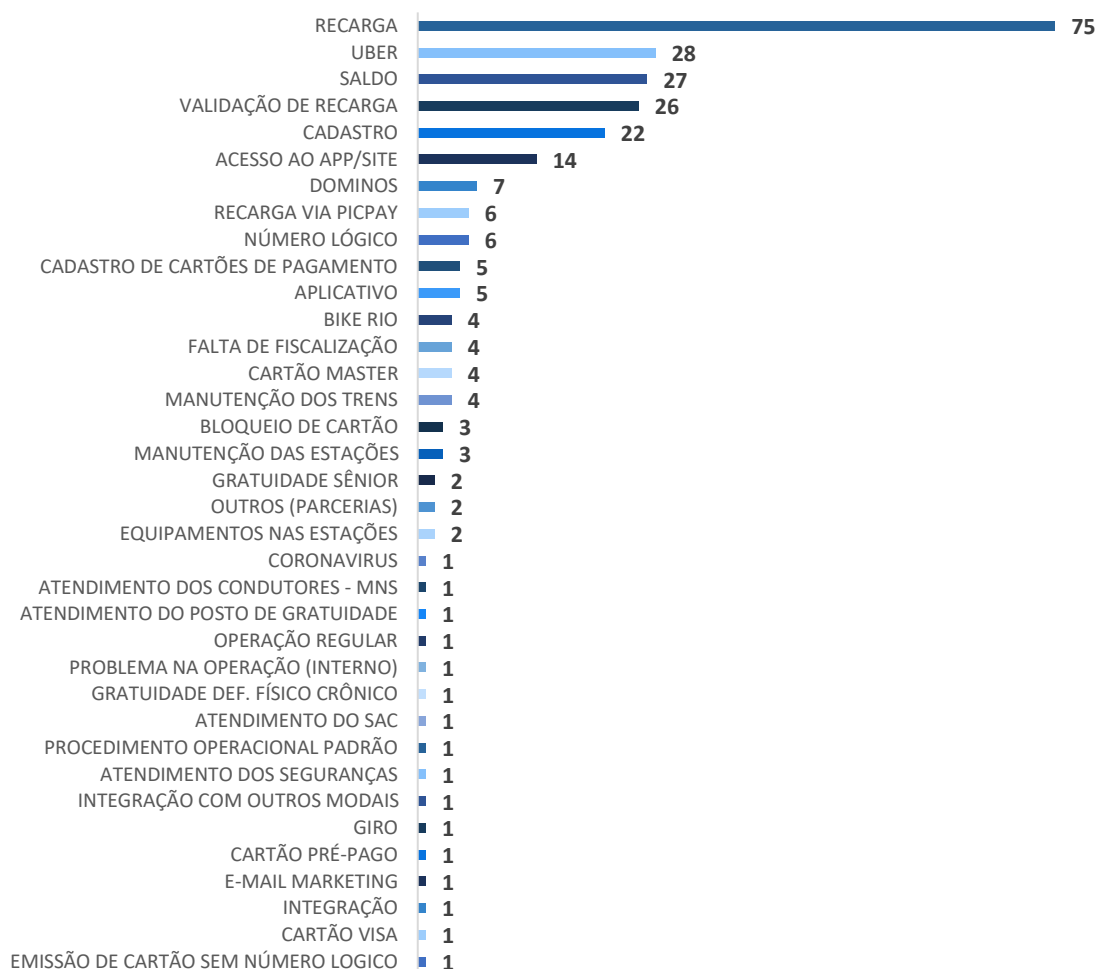


Categoria	Reclamações	%
RECARGA	75	28,30%
UBER	28	10,57%
SALDO	27	10,19%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	26	9,81%
CADASTRO	22	8,30%
ACESSO AO APP/SITE	14	5,28%
DOMINOS	7	2,64%
RECARGA VIA PICPAY	6	2,26%
NÚMERO LÓGICO	6	2,26%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	5	1,89%
APLICATIVO	5	1,89%
BIKE RIO	4	1,51%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	4	1,51%
CARTÃO MASTER	4	1,51%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	1,51%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	1,13%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	3	1,13%



GRATUIDADE SÊNIOR	2	0,75%
OUTROS (PARCERIAS)	2	0,75%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	0,75%
CORONAVIRUS	1	0,38%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,38%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,38%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,38%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	0,38%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,38%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,38%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,38%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	0,38%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	1	0,38%
GIRO	1	0,38%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,38%
E-MAIL MARKETING	1	0,38%
INTEGRAÇÃO	1	0,38%
CARTÃO VISA	1	0,38%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,38%
Total	265	100,00%

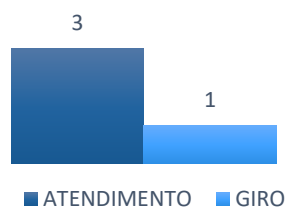
Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





Elogios - Linha não Informada

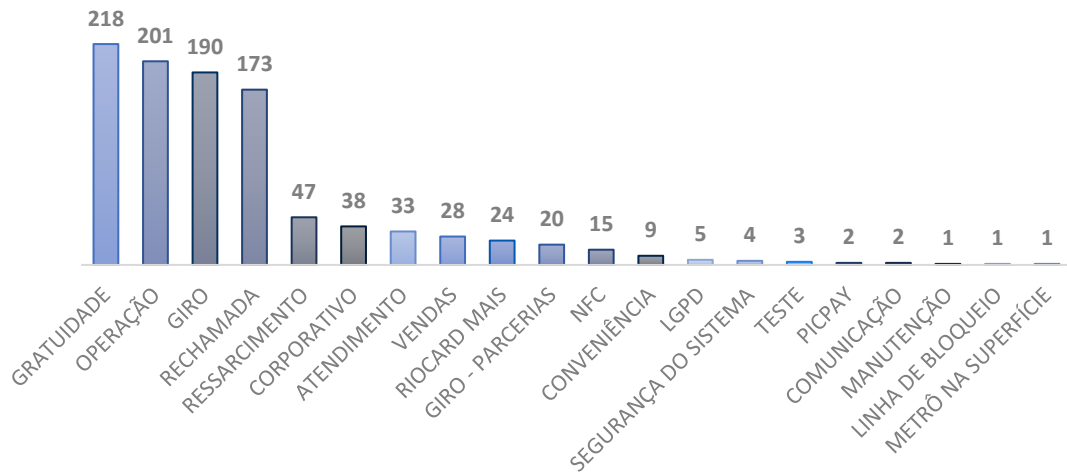
Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	75,00%
GIRO	1	25,00%
Total	4	100,00%



Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	218	21,48%
OPERAÇÃO	201	19,80%
GIRO	190	18,72%
RECHAMADA	173	17,04%
RESSARCIMENTO	47	4,63%
CORPORATIVO	38	3,74%
ATENDIMENTO	33	3,25%
VENDAS	28	2,76%
RIOCARD MAIS	24	2,36%
GIRO - PARCERIAS	20	1,97%
NFC	15	1,48%
CONVENIÊNCIA	9	0,89%
LGPD	5	0,49%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,39%
TESTE	3	0,30%
PICPAY	2	0,20%
COMUNICAÇÃO	2	0,20%
MANUTENÇÃO	1	0,10%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,10%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,10%
Total	1015	100,00%

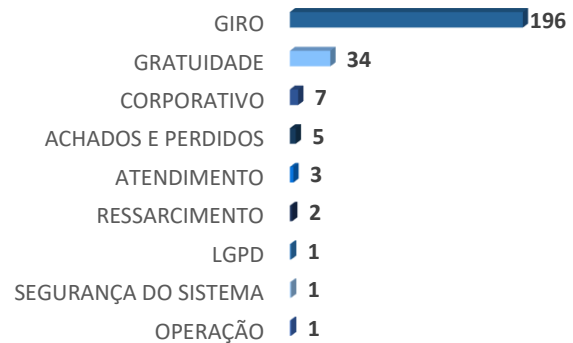


Informações - Linha Não Informada



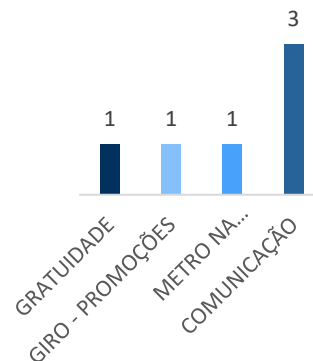
Solicitação	Frequência	%
GIRO	196	78,40%
GRATUIDADE	34	13,60%
CORPORATIVO	7	2,80%
ACHADOS E PERDIDOS	5	2,00%
ATENDIMENTO	3	1,20%
RESSARCIMENTO	2	0,80%
LGPD	1	0,40%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,40%
OPERAÇÃO	1	0,40%
Total	250	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	3	50,00%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	16,67%
GIRO - PROMOÇÕES	1	16,67%
GRATUIDADE	1	16,67%
Total	6	100,00%

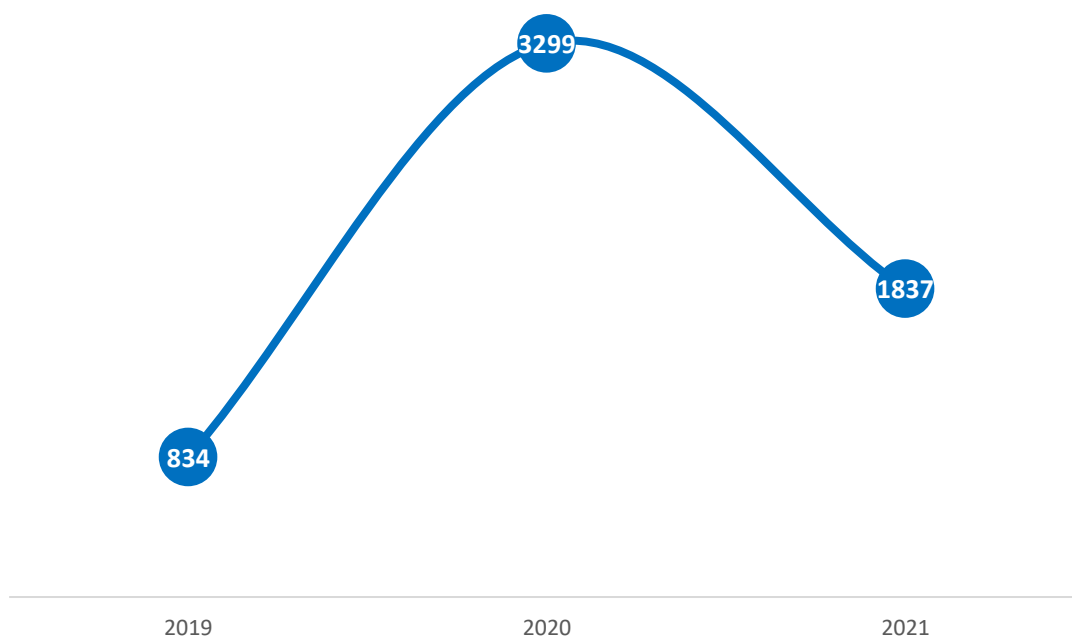
Sugestões - Linha Não Informada



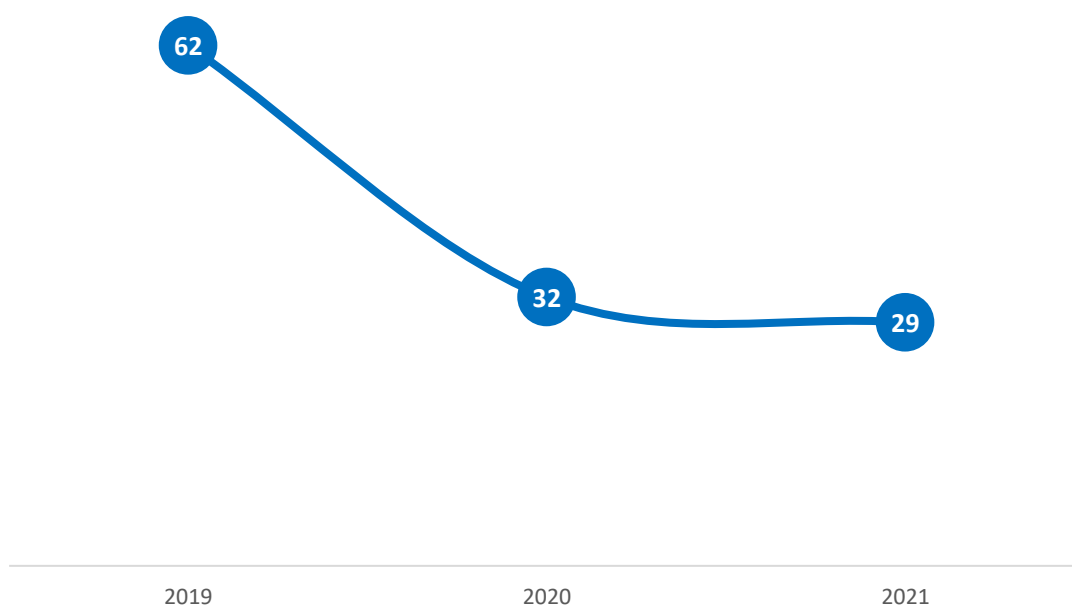


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas





10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	29	1,58%
RESSARCIMENTO	3	0,16%
SUGESTÃO	3	0,16%
ELOGIO	1	0,05%
INFORMAÇÃO	1794	97,66%
SOLICITAÇÃO	7	0,38%
TOTAL	1837	100,00%

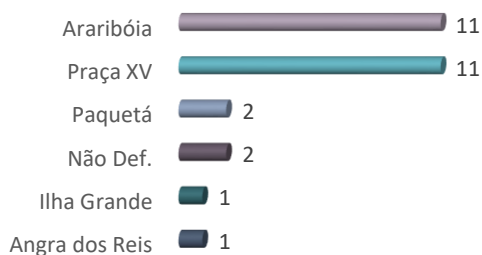
MANIFESTAÇÕES - CCR



10.2 Reclamações por Linha e Motivo

LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Araribóia	11	39,29%
Praça XV	11	39,29%
Paquetá	2	7,14%
Não Def.	2	7,14%
Ilha Grande	1	3,57%
Angra dos Reis	1	3,57%
Total	28	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA



MOTIVO	TOTAL	%
Outros	10	35,71%
Superlotação	9	32,14%
Sinalização	3	10,71%
Transporte de animais/ Bicletas	2	7,14%
Grade de horário	2	7,14%
Travamento de roletas	1	3,57%
Ambulantes	1	3,57%
Total	28	100%

MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES

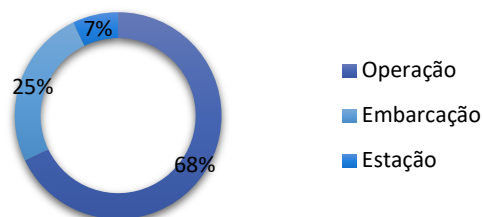




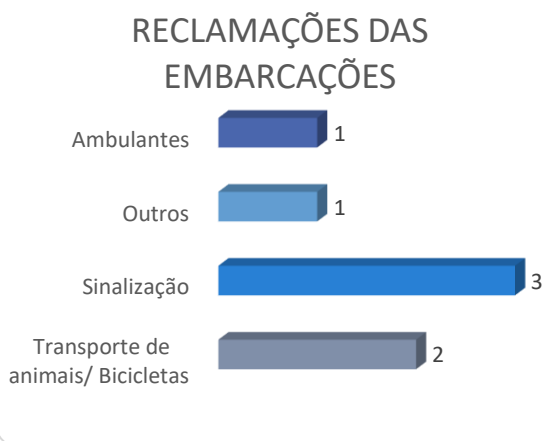
10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Operação	19	67,86%
Embarcação	7	25,00%
Estação	2	7,14%
Total	28	100,00%

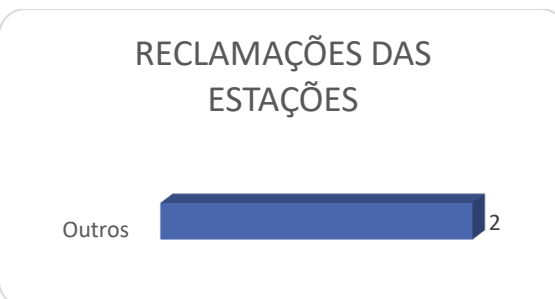
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



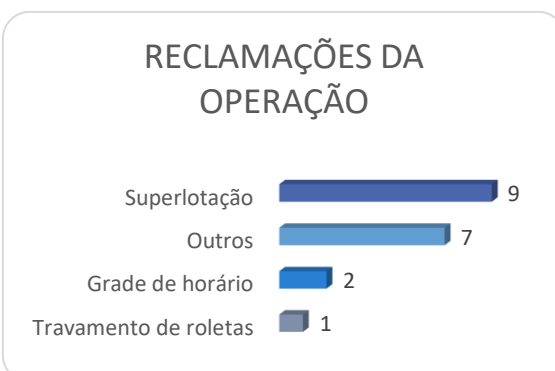
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Ambulantes	1	14,29%
Outros	1	14,29%
Sinalização	3	42,86%
Transporte de animais/ Bicicletas	2	28,57%
Total	7	100%



ESTAÇÃO	TOTAL	%
Outros	2	100,00%
Total	2	100%



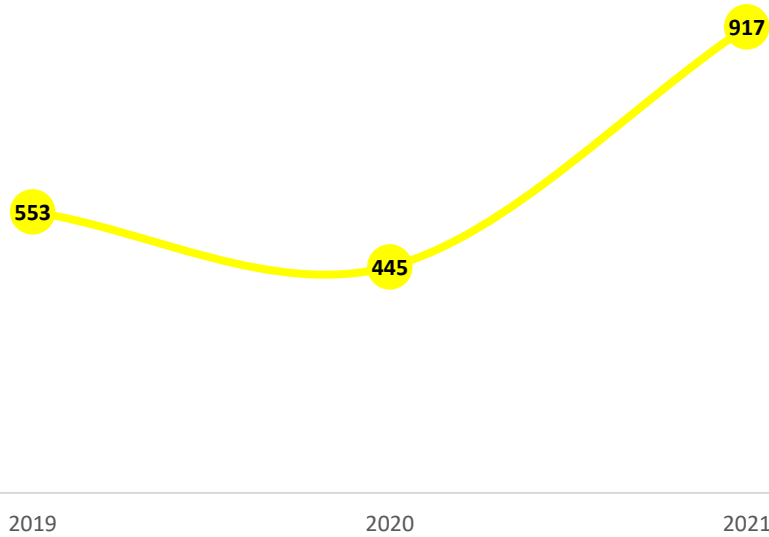
OPERAÇÃO	TOTAL	%
Superlotação	9	47,37%
Outros	7	36,84%
Grade de horário	2	10,53%
Travamento de roletas	1	5,26%
Total	19	100%



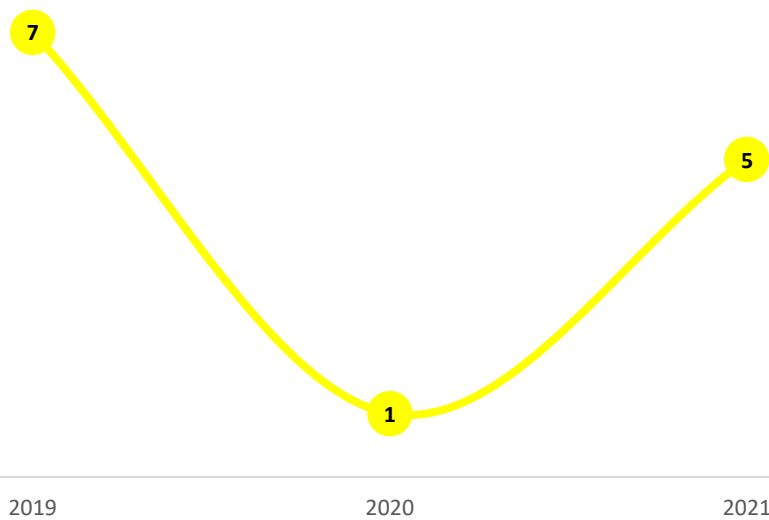


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

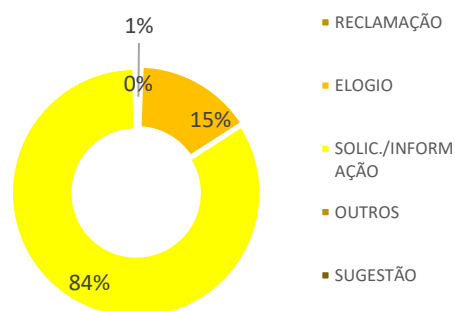




11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	5	0,55%
ELOGIO	141	15,38%
SOLIC./INFORMAÇÃO	769	83,86%
OUTROS	0	0,00%
SUGESTÃO	2	0,22%
Total	917	100,00%

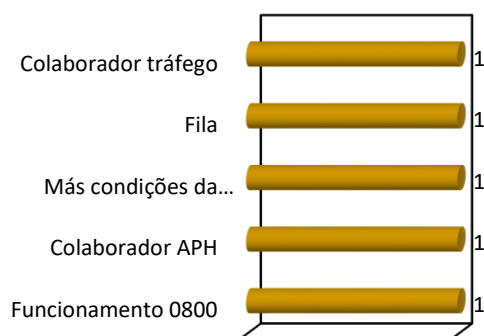
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Colaborador tráfego	1	20,00%
Fila	1	20,00%
Más condições da base de atendimento ao cliente	1	20,00%
Colaborador APH	1	20,00%
Funcionamento 0800	1	20,00%
Total	5	100,00%

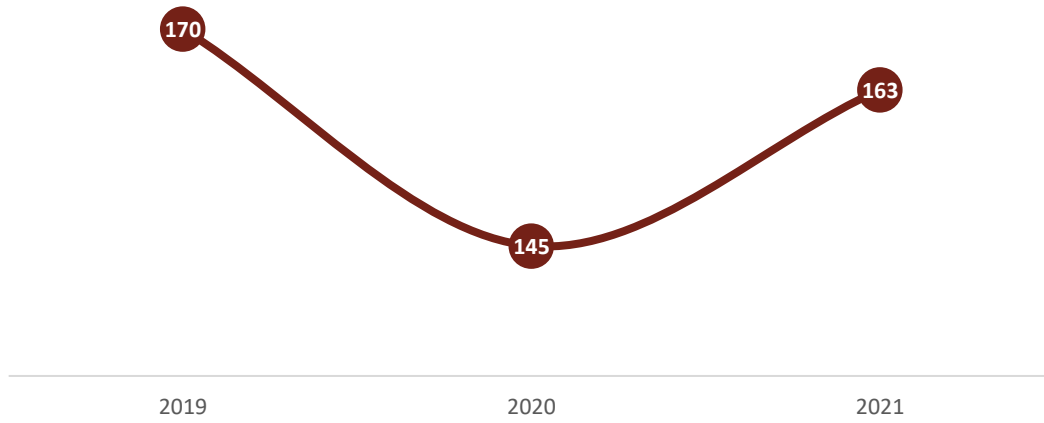
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



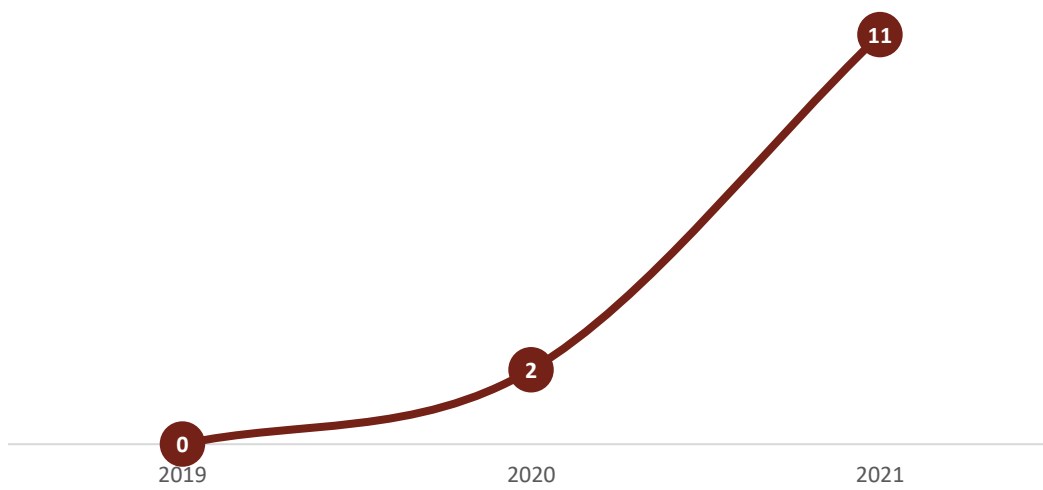


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



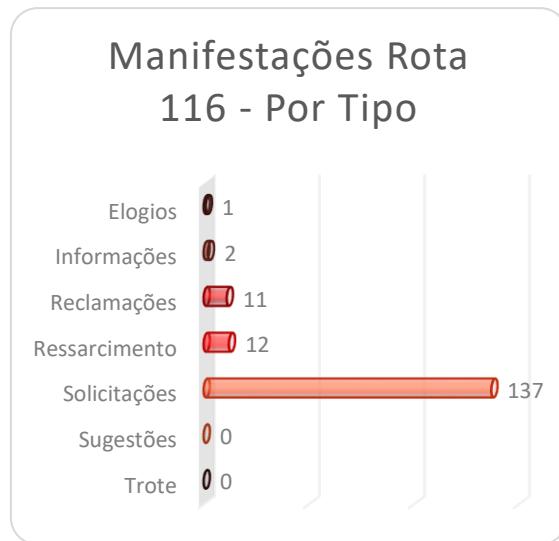
Reclamações - Rota 116





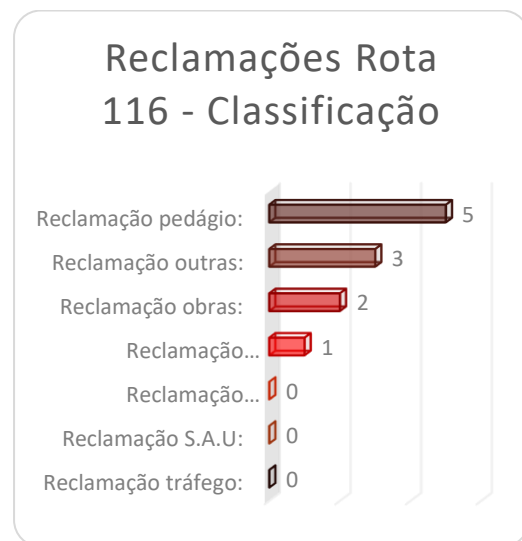
12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
Elogios	1	0,00%
Informações	2	0,37%
Reclamações	11	1,21%
Ressarcimento	12	1,67%
Solicitações	137	96,66%
Sugestões	0	0,09%
Trote	0	0,00%
Total	163	100,00%

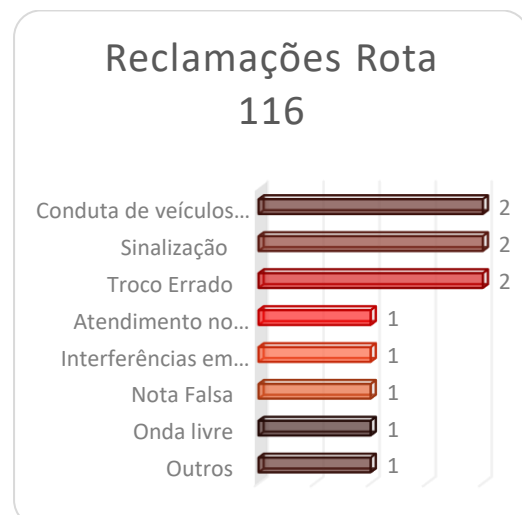


12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	5	7,69%
Reclamação outras:	3	0,00%
Reclamação obras:	2	53,85%
Reclamação condições da rodovia:	1	0,00%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação S.A.U:	0	30,77%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Total	11	100,00%



Assunto	Frequência	%
Conduta de veículos de usuários	2	18,18%
Sinalização	2	18,18%
Troco Errado	2	18,18%
Atendimento no pedágio	1	9,09%
Interferências em propriedade	1	9,09%
Nota Falsa	1	9,09%
Onda livre	1	9,09%
Outros	1	9,09%
Total	11	100%





Conclusão

Neste relatório foi possível concluir que o call center foi o canal principal para coleta de registros, responsável por 82,4% dos registros. Entretanto, considerando as insatisfações dos usuários, o e-mail, canal que apresentou 13,1% dos registros, foi responsável pela maioria das reclamações, canal que coletou 62,2% das reclamações.


A Supervia apresentou os maiores percentuais de reclamações e manifestações com percentuais de 43,8% dos registros e 48,7% das reclamações. Em relação às Ouvidorias das Concessionárias, obteve o maior número de registros (3812) mas o 2º maior de reclamações (561), apresentando números inferiores ao do MetrôRio, responsável por 53,6% das reclamações e 700 em números absolutos.

Considerando o MetrôRio, foi obtido o 3º maior número de registros nesta Ouvidoria, ficando atrás das Concessionárias CCR Barcas e Supervia e o 2º maior número de reclamações. Em relação aos atendimentos nas Concessionárias, MetrôRio apresentou o mesmo comportamento.

Em relação a CCR Barcas, a Concessionária foi a 2º mais manifestada nesta Ouvidoria, mas a terceira com maior número de reclamações em ambos os setores. Nas Ouvidorias das Concessionárias, CCR Barcas apresentou o 3º maior número de manifestações.

Na Ouvidoria da Agetransp, CCR Via Lagos e Rota 116 apresentaram o mesmo número de registros, no entanto, nas Ouvidorias das Concessionárias, CCR Via Lagos apresentou mais de 5 vezes o valor da Rota116. Considerando as reclamações, em ambos os setores a Concessionária CCR Via Lagos apresentou números inferiores aos da Rota 116.

Em relação a Supervia, os registros nesta Ouvidoria reduziram no mês de agosto, em comparação com os anos anteriores. Considerando o ano de 2021 e 2020, os registros reduziram 11,5% e reclamações 56,1%. Na própria Concessionária, os registros cresceram 12,2% e reclamações 11,3%. Na Concessionária o ramal mais reclamado foi o de Deodoro e segundo Santa Cruz, enquanto nesta Ouvidoria Santa Cruz obteve 2 registros, número superior aos demais. Em relação ao assunto mais reclamado, em ambos os setores há uma



concordância considerando que a Ouvidoria da Agetransp registrou como assunto mais frequente atraso na partida e a Concessionária pontualidade dos trens, indicando assuntos de regularidade.

Considerando o MetrôRio, houve aumento nos registros tanto nesta Ouvidoria quanto na Concessionária. Em relação as linhas, a linha mais reclamada em ambos os setores foi a Linha 1. Os assuntos mais reclamados na Concessionária tiveram relação com cartão, onde maquinas de autoatendimento representou 12,3% das reclamações e recarga 12%. Nesta Ouvidoria, Operação e atendimentos apresentaram destaque.

Em relação a CCR Barcas, houve redução das manifestações e reclamações em ambos os setores. Nesta Ouvidoria, os registros reduziram 30,8% e reclamações 45,4%. Na Concessionária, as reduções avaliadas foram de 44,3% e 9,4%. Dos assuntos específicos, superlotação foi assunto mais reclamado em ambos os setores e a estação mais frequente nesta Ouvidoria foi a de Paquetá, das informadas, e na Concessionária Araribóia e Praça XV.

Considerando a CCR Via Lagos, os registros e reclamações permaneceram constantes em comparação com agosto de 2020, onde não houve reclamações nesta Ouvidoria. Na própria Concessionária, houve crescimento dos registros (106,1%) e reclamações (400%). Na Concessionária houve reclamações sobre colaborador tráfego, fila, más condições da base de atendimento ao cliente, colaborador APH e funcionamento 0800.

Em relação a Concessionária Rota 116, nesta Ouvidoria houve redução tanto das manifestações quanto reclamações, enquanto na Concessionária houve crescimento desses dois tipos de registro. O assunto reclamado neste setor envolveu pedágio enquanto na Concessionária os assuntos com mais de um registro foram sobre Conduta de veículos de usuários, Sinalização e Troco Errado.

Rio de Janeiro, 27 de setembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5