



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos
Setembro 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 - setembro 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 - setembro 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
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.....	19
5.2 Assunto das reclamações.....	19
5.3 Estação das reclamações.....	19
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos.....	20
6.1 Categoria e assunto das Reclamações.....	20

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	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	32
8.8 Ramal Santa Cruz	32
8.9 Ramal Saracuruna	33
8.10 Ramal Vila Inhomirim	35
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	35
9 Manifestações MetrôRio	39
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	40
9.2 Categoria das Manifestações	41
9.3 Categoria das Reclamações	43
9.4 Motivo das Reclamações	44
9.5 Manifestações Linha 1	45
9.6 Manifestações Linha 2	49
9.7 Manifestações Linha 4	52
9.8 Manifestações Linha Não Informada	55
10 Manifestações CCR Barcas	59
10.1 Manifestações por Tipo	60
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	60

10.3 Classificação das reclamações	61
11 Manifestações CCR Via Lagos	62
11.1 Manifestações por tipo	63
11.2 Classificação das reclamações	63
12 Manifestações Rota 116	64
12.1 Manifestações por Tipo.....	65
12.2 Reclamações por classificação e assunto	65
Conclusão.....	66

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 setembro 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 - setembro 2021

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	143	80,79%
RECLAMAÇÃO	32	18,08%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	2	1,13%
TOTAL	177	100,00%



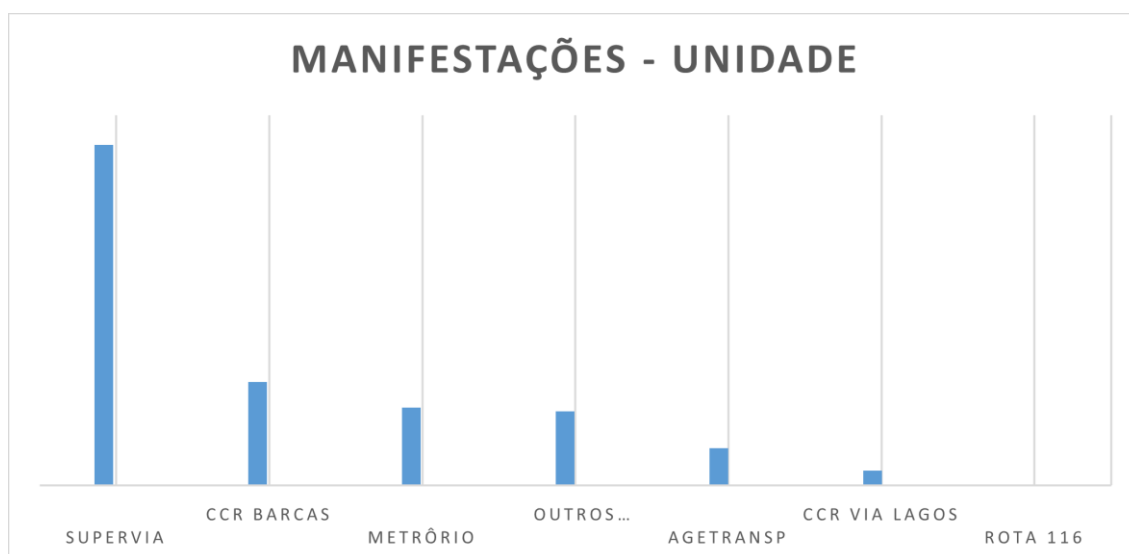
1.2 Canal das Manifestações

Canal / Tipo	Informações	Reclamações	Sugestões	TOTAL
Call Center	135	11	0	146
e-Mail	1	21	1	23
e-OUV	6	0	1	7
e-sic	1	0	0	1
TOTAL	143	32	2	177

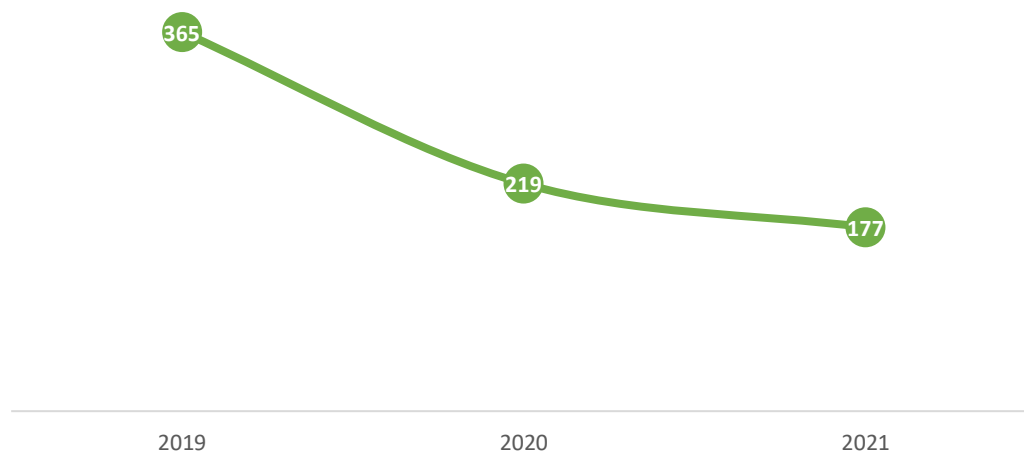


1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	10	5,65%
ccr barcas	28	15,82%
CCR Via Lagos	4	2,26%
MetrôRio	21	11,86%
Outros Órgãos	20	11,30%
Rota 116	2	1,13%
Supervia	92	51,98%
Total	177	100,00%

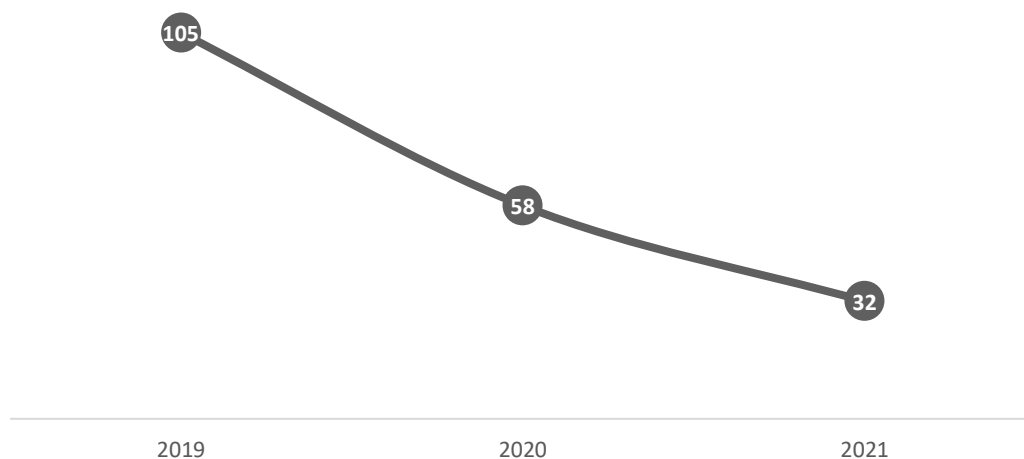


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



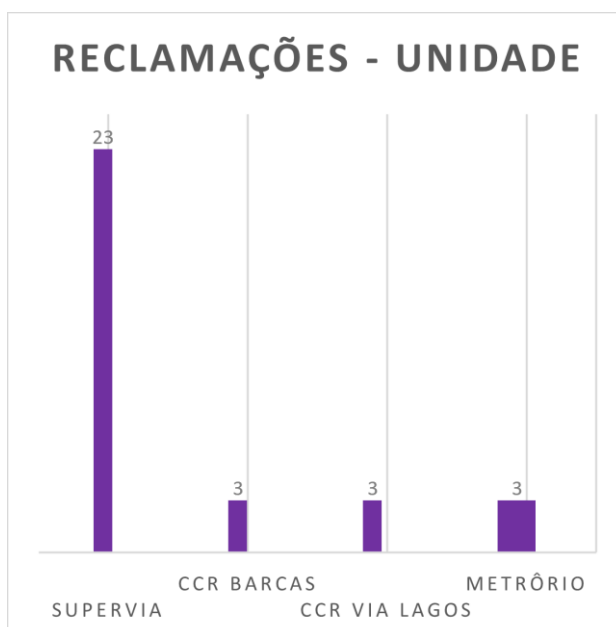
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - setembro 2021

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

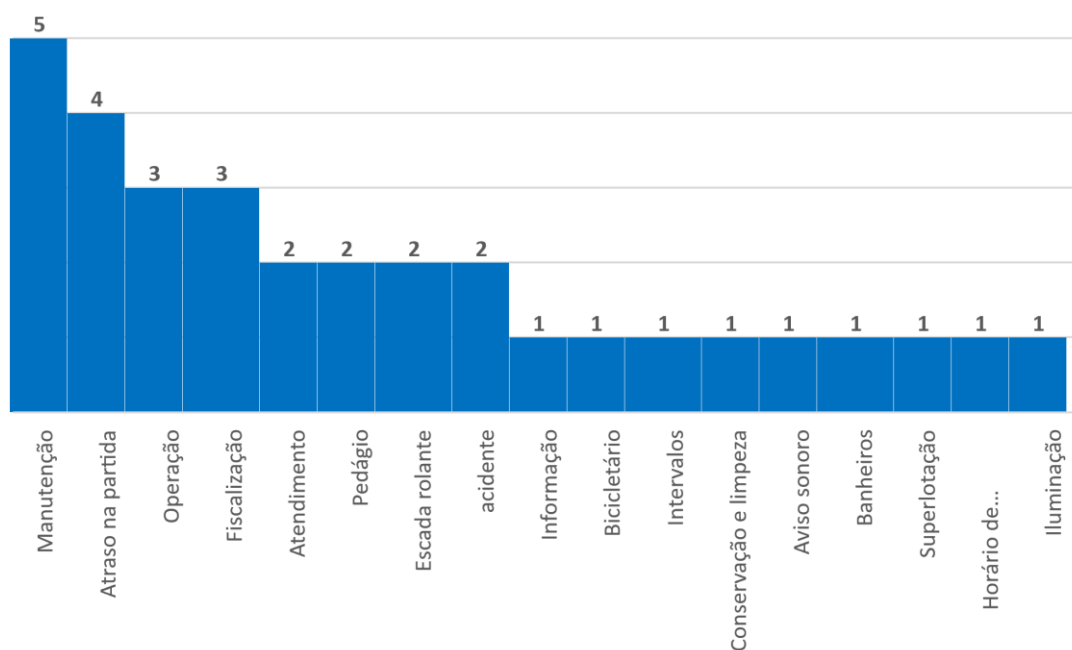
Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	3	9,38%
CCR Via Lagos	3	9,38%
MetrôRio	3	9,38%
Supervia	23	71,88%
TOTAL	32	100,00%



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Manutenção	5	15,63%
Atraso na partida	4	12,50%
Operação	3	9,38%
Fiscalização	3	9,38%
Atendimento	2	6,25%
Pedágio	2	6,25%
Escada rolante	2	6,25%
acidente	2	6,25%
Informação	1	3,13%
Bicicletário	1	3,13%
Intervalos	1	3,13%
Conservação e limpeza	1	3,13%
Aviso sonoro	1	3,13%
Banheiros	1	3,13%
Superlotação	1	3,13%
Horário de Funcionamento	1	3,13%
Iluminação	1	3,13%
Total	32	100,00%

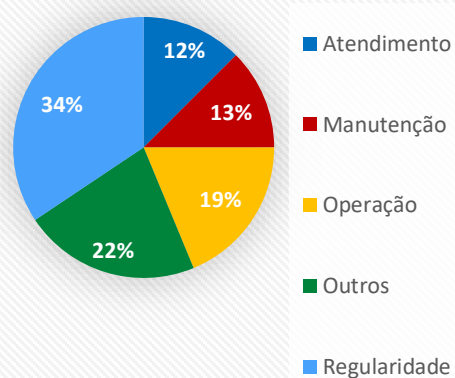
Assunto das Reclamações



2.2 Categoria das reclamações

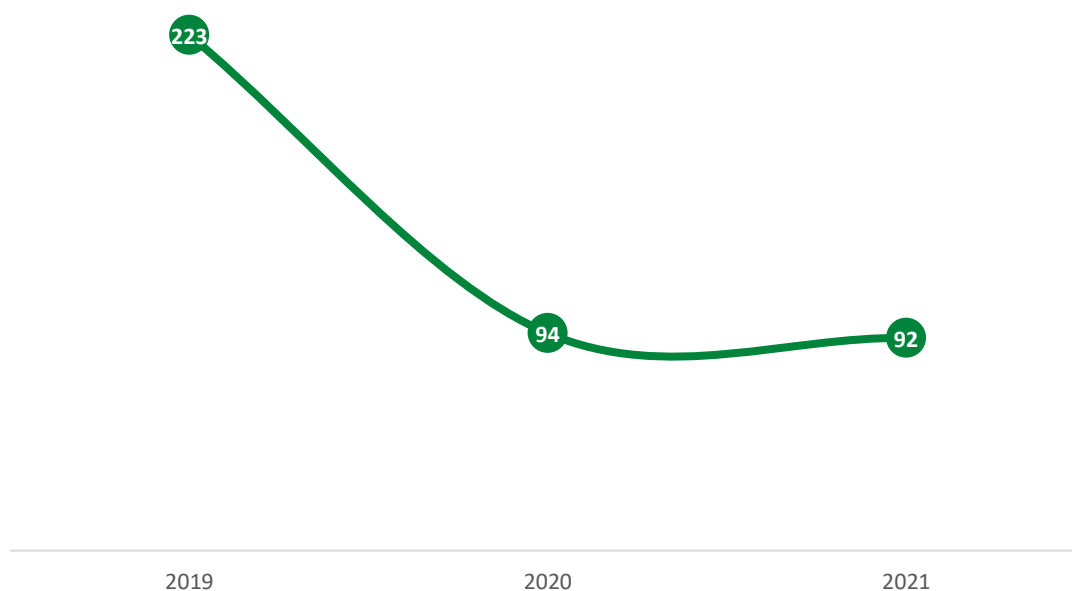
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	4	12,50%
Manutenção	4	12,50%
Operação	6	18,75%
Outros	7	21,88%
Regularidade	11	34,38%
Total	32	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações

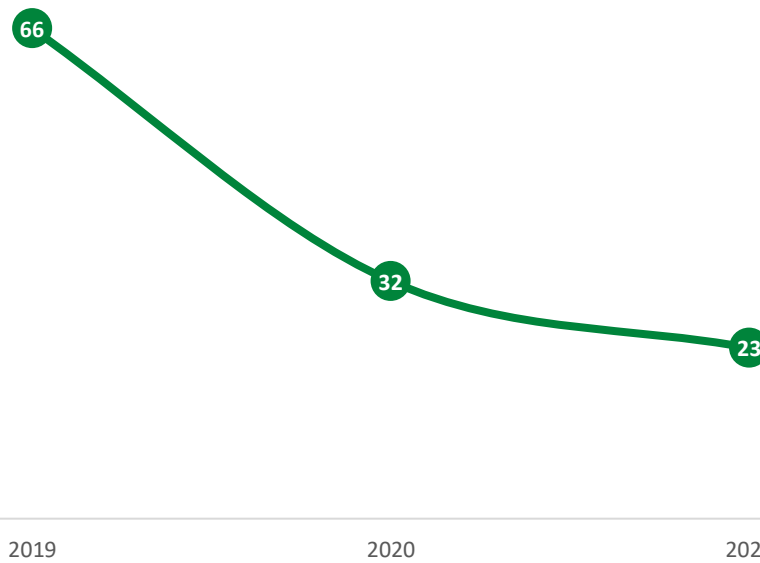


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



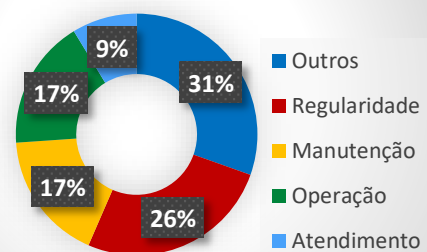
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

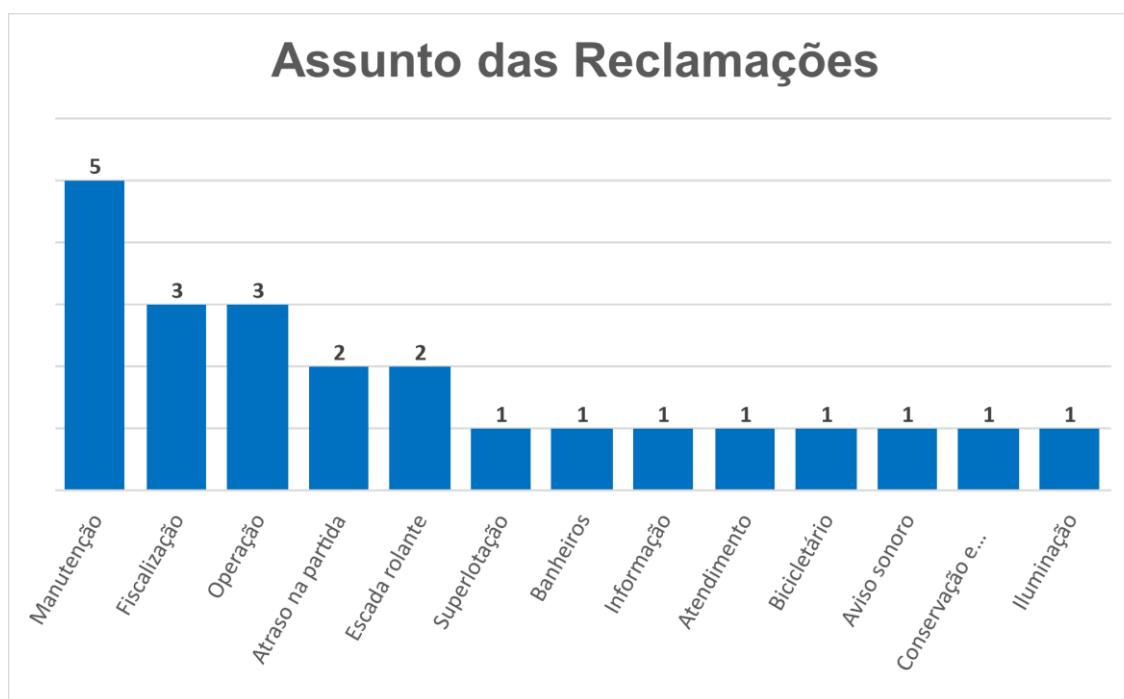
Categorização	Total	%
Outros	7	30,43%
Regularidade	6	26,09%
Manutenção	4	17,39%
Operação	4	17,39%
Atendimento	2	8,70%
Total	23	100,00%

Reclamações da Supervia por categoria



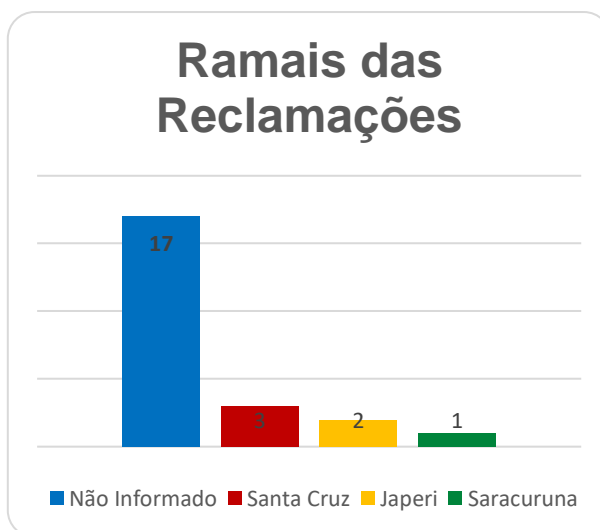
3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Manutenção	5	21,74%
Fiscalização	3	13,04%
Operação	3	13,04%
Atraso na partida	2	8,70%
Escada rolante	2	8,70%
Superlotação	1	4,35%
Banheiros	1	4,35%
Informação	1	4,35%
Atendimento	1	4,35%
Bicicletário	1	4,35%
Aviso sonoro	1	4,35%
Conservação e limpeza	1	4,35%
Iluminação	1	4,35%
Total	23	100,00%

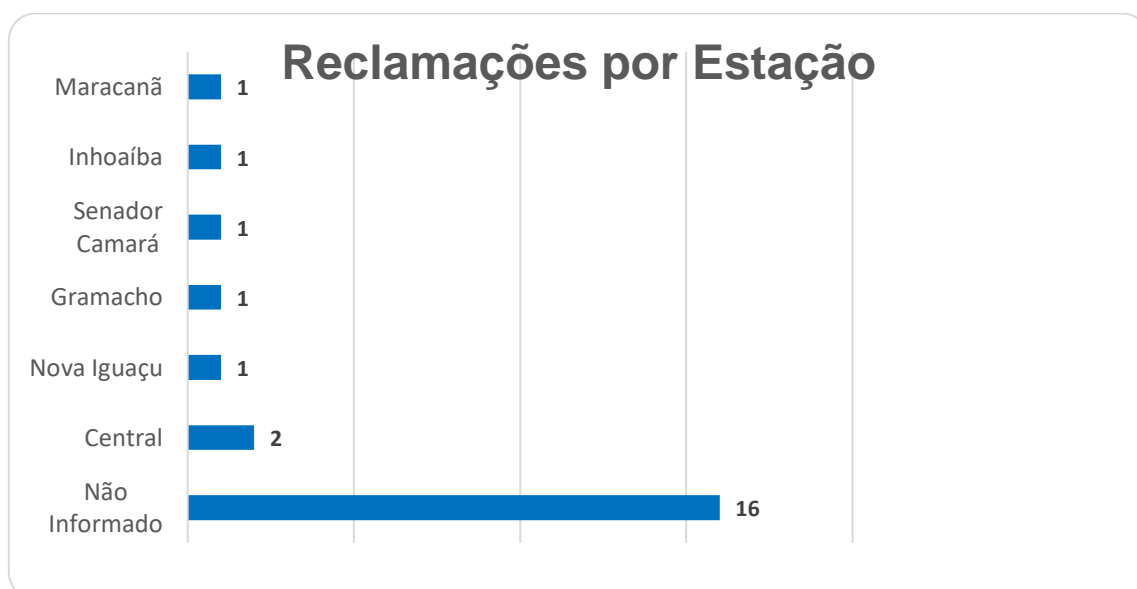


3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Não Informado	17	73,91%
Santa Cruz	3	13,04%
Japeri	2	8,70%
Saracuruna	1	4,35%
Total	23	100,00%

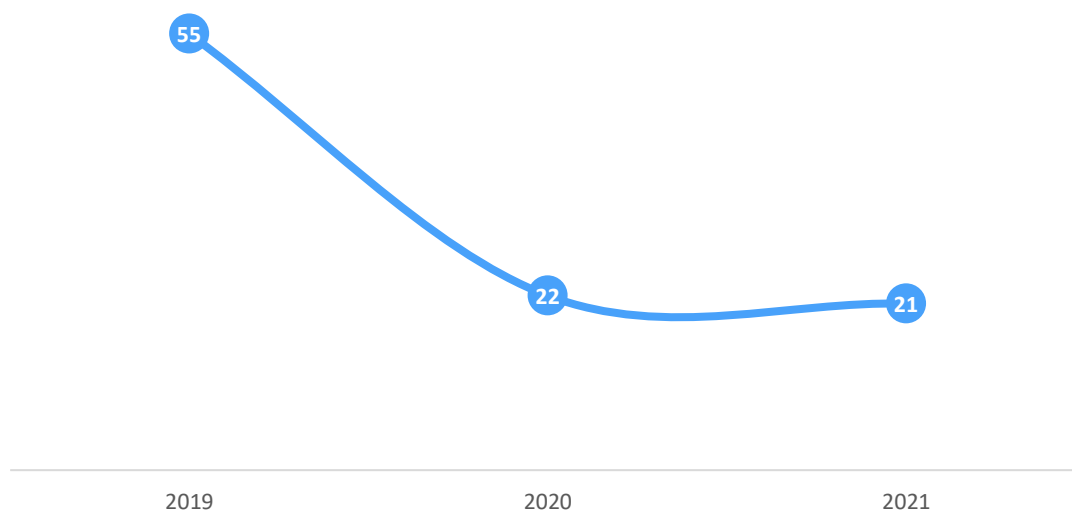


Estação	Total	%
Não Informado	16	69,57%
Central	2	8,70%
Nova Iguaçu	1	4,35%
Gramacho	1	4,35%
Senador Camará	1	4,35%
Inhoaíba	1	4,35%
Maracanã	1	4,35%
Total	23	100,00%

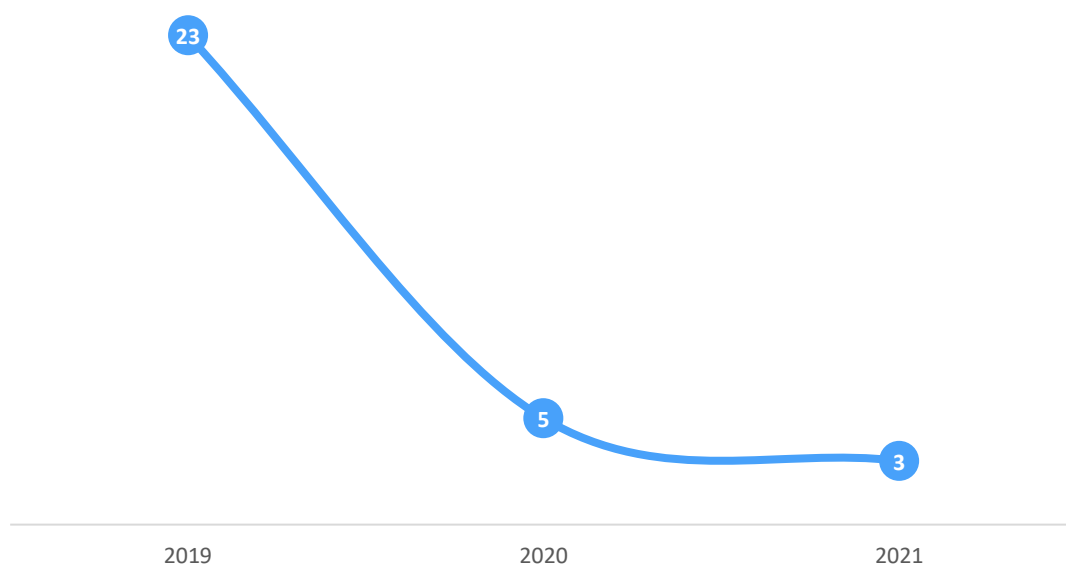


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio

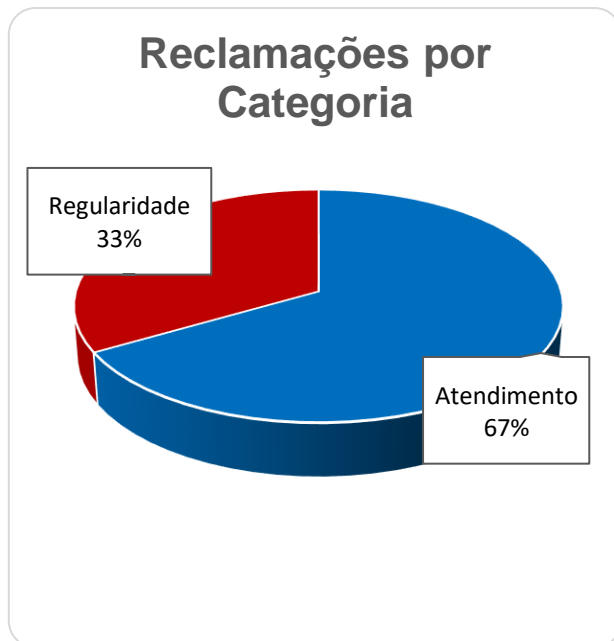


Reclamações - MetrôRio



4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	2	66,67%
Regularidade	1	33,33%
Total	3	100,00%



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
acidente	1	33,33%
Atraso na partida	1	33,33%
Atendimento	1	33,33%
Total	3	100,00%



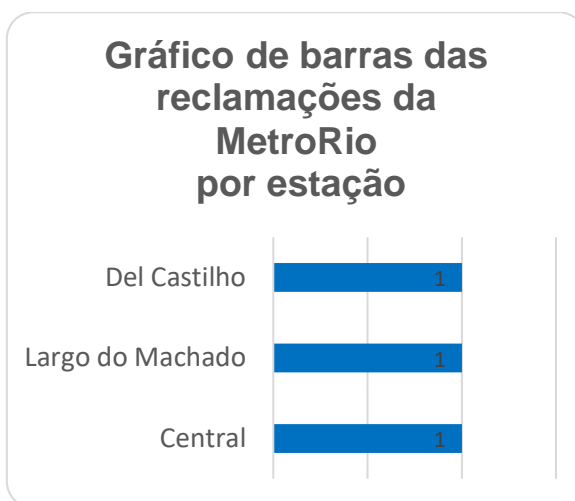
4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Não Informado	3	100,00%
Total	3	100,00%



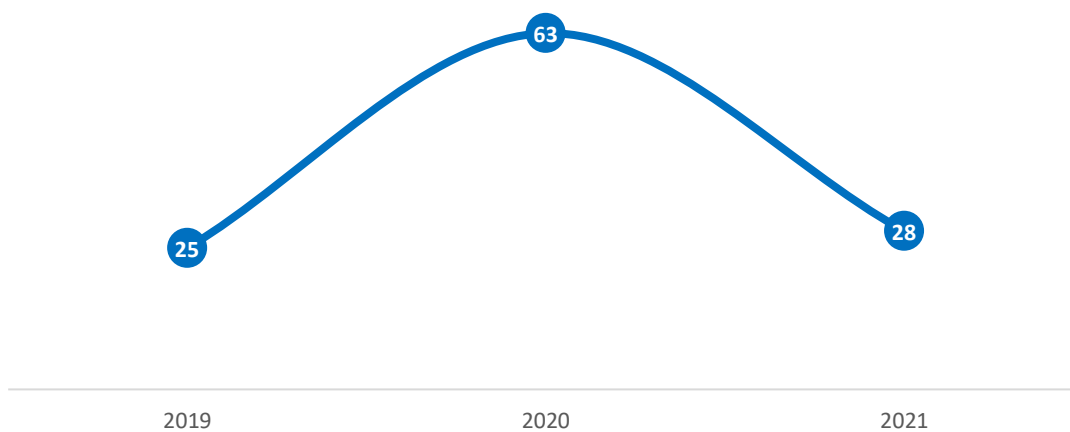
4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Central	1	33,33%
Largo do Machado	1	33,33%
Del Castilho	1	33,33%
Total	3	100,00%

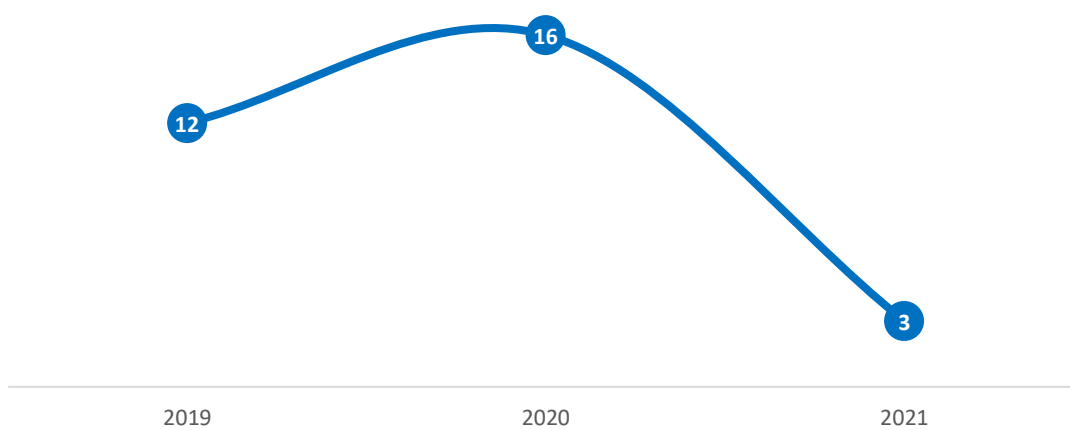


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas

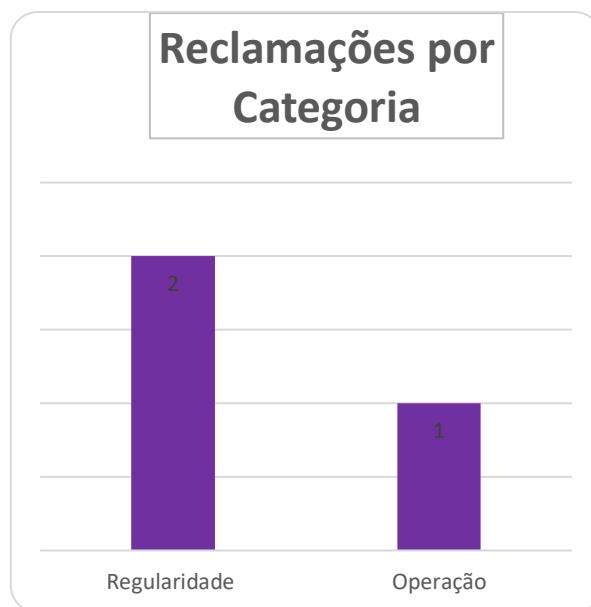


Reclamações - CCR Barcas



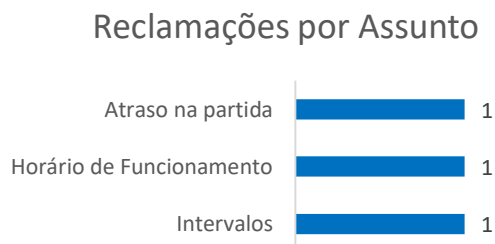
5.1 Categoria das reclamações

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



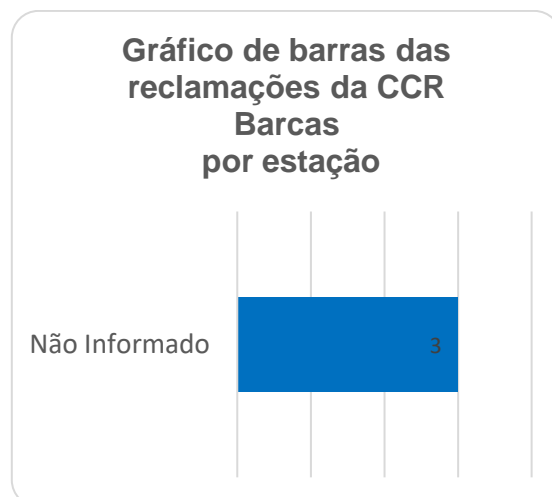
5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atraso na partida	1	33,3%
Horário de Funcionamento	1	33,3%
Intervalos	1	33,3%
Total	3	100,0%



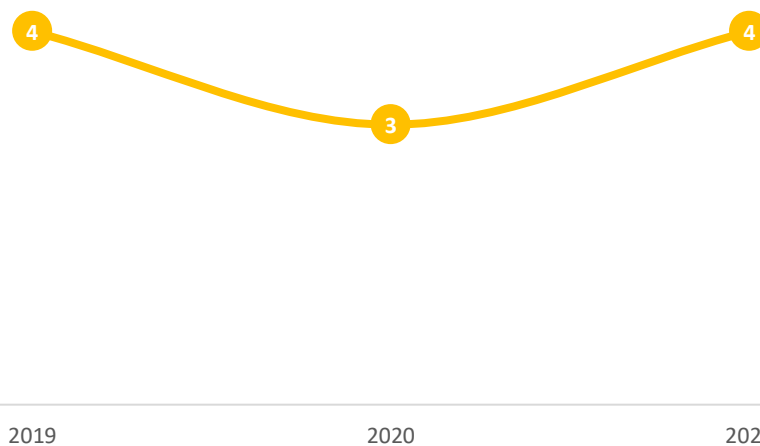
5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	3	100,00%
Total	3	100,00%

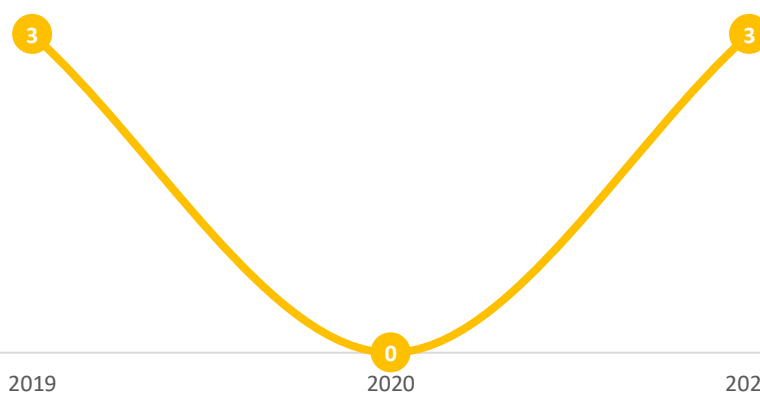


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



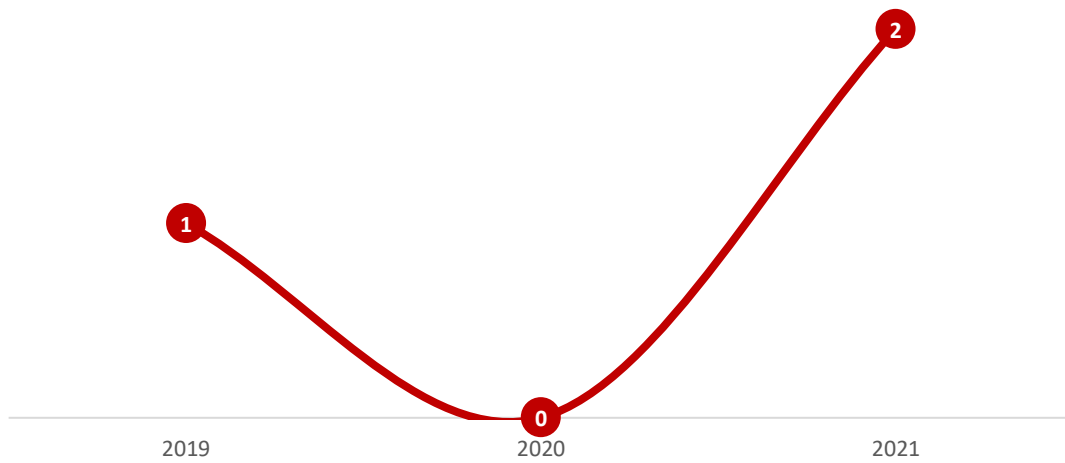
6.1 Categoria e assunto das Reclamações

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

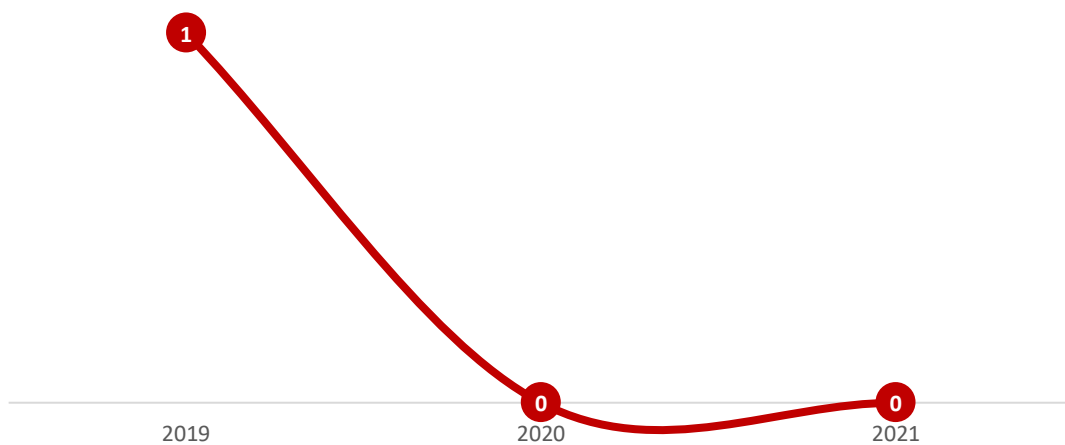
Assunto	Total	%
Pedágio	2	66,67%
acidente	1	33,33%
Total	3	100,00%

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



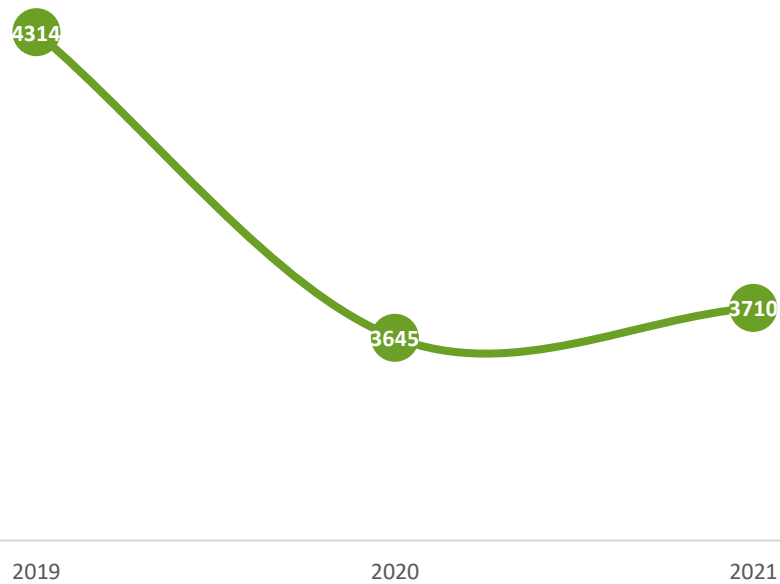
Reclamações - Rota 116



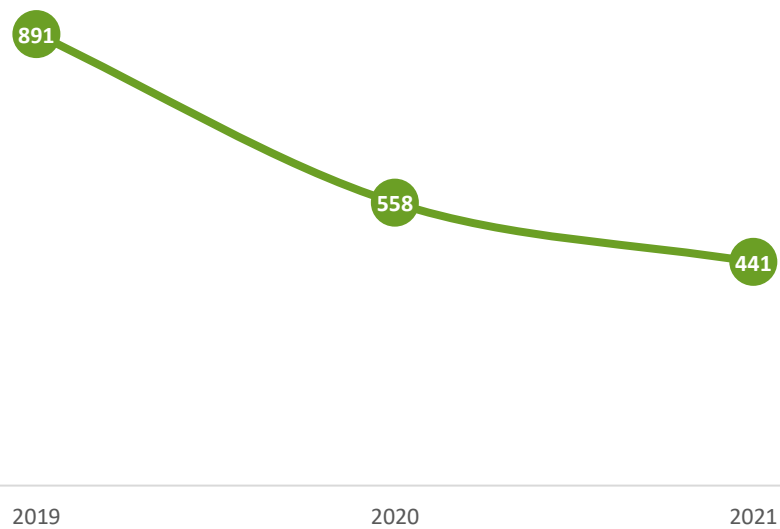


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

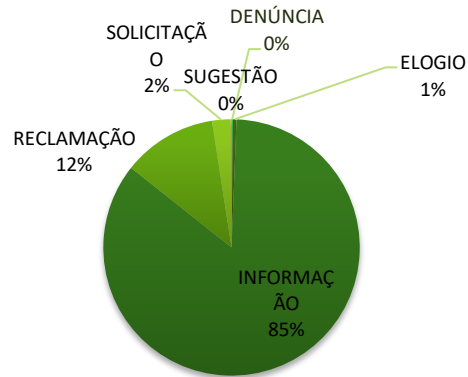




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	6	0,16%
ELOGIO	17	0,46%
INFORMAÇÃO	3155	85,04%
RECLAMAÇÃO	441	11,89%
SOLICITAÇÃO	86	2,32%
SUGESTÃO	5	0,13%
Total	3710	100%

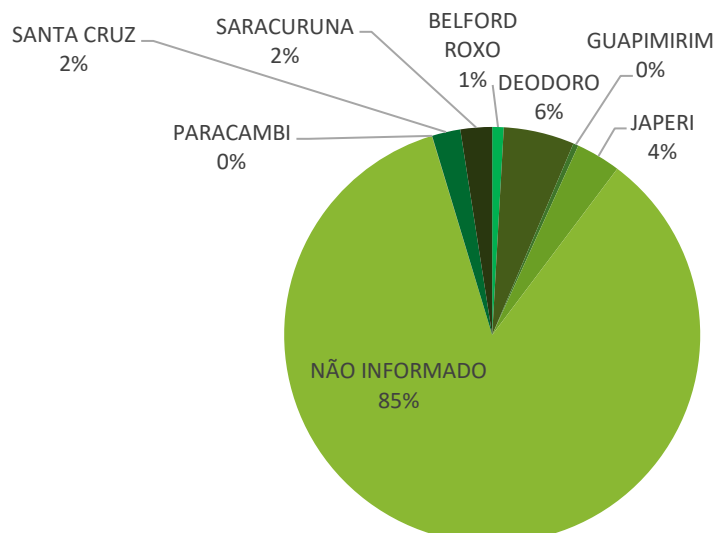
Supervia - Tipo das Manifestações



8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	33	0,89%
DEODORO	204	5,50%
GUAPIMIRIM	15	0,40%
JAPERI	129	3,48%
NÃO INFORMADO	3155	85,04%
PARACAMBI	1	0,03%
SANTA CRUZ	82	2,21%
SARACURUNA	91	2,45%
Total	3710	100%

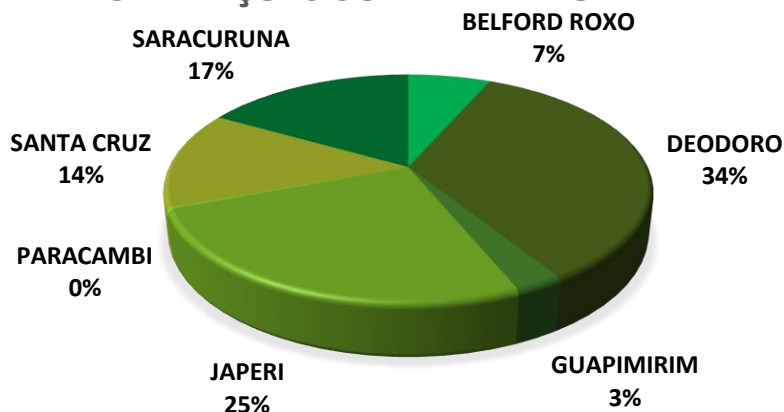
Manifestações Supervia - Por Ramal





8.3 Reclamações por Ramal

RECLAMAÇÕES SUPERVIA - POR RAMAL



Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	29	6,58%
DEODORO	152	34,47%
GUAPIMIRIM	12	2,72%
JAPERI	112	25,40%
PARACAMBI	1	0,23%
SANTA CRUZ	61	13,83%
SARACURUNA	74	16,78%
Total	441	100%

8.4 Reclamações por assunto

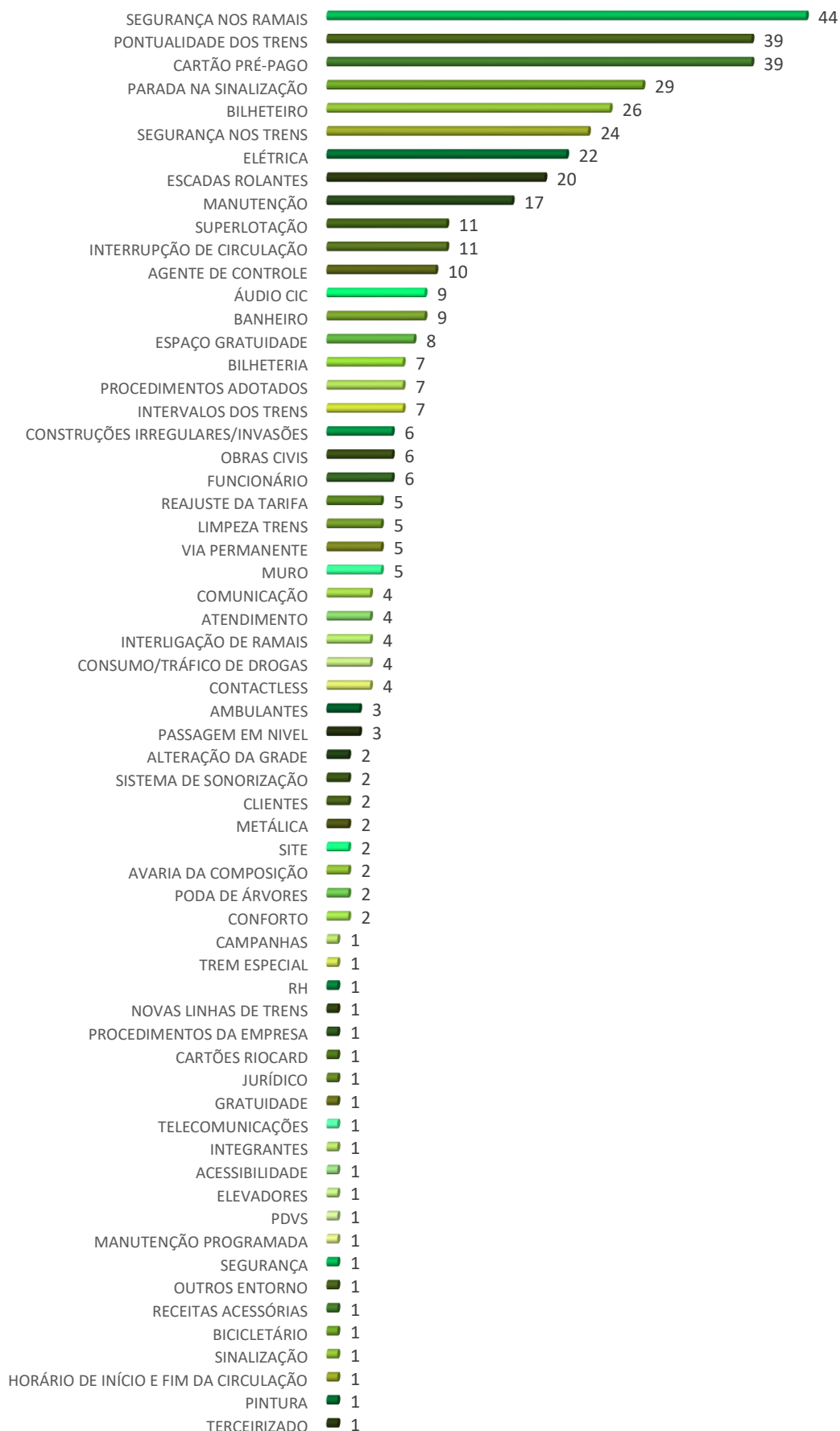
Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	44	9,98%
PONTUALIDADE DOS TRENS	39	8,84%
CARTÃO PRÉ-PAGO	39	8,84%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	29	6,58%
BILHETEIRO	26	5,90%
SEGURANÇA NOS TRENS	24	5,44%
ELÉTRICA	22	4,99%
ESCADAS ROLANTES	20	4,54%
MANUTENÇÃO	17	3,85%
SUPERLOTAÇÃO	11	2,49%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	11	2,49%
AGENTE DE CONTROLE	10	2,27%
ÁUDIO CIC	9	2,04%
BANHEIRO	9	2,04%
ESPAÇO GRATUIDADE	8	1,81%
BILHETERIA	7	1,59%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	7	1,59%
INTERVALOS DOS TRENS	7	1,59%



CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	6	1,36%
OBRAS CIVIS	6	1,36%
FUNCIONÁRIO	6	1,36%
REAJUSTE DA TARIFA	5	1,13%
LIMPEZA TRENS	5	1,13%
VIA PERMANENTE	5	1,13%
MURO	5	1,13%
COMUNICAÇÃO	4	0,91%
ATENDIMENTO	4	0,91%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	4	0,91%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	4	0,91%
CONTACTLESS	4	0,91%
AMBULANTES	3	0,68%
PASSAGEM EM NIVEL	3	0,68%
ALTERAÇÃO DA GRADE	2	0,45%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	2	0,45%
CLIENTES	2	0,45%
METÁLICA	2	0,45%
SITE	2	0,45%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	2	0,45%
PODA DE ÁRVORES	2	0,45%
CONFORTO	2	0,45%
CAMPANHAS	1	0,23%
TREM ESPECIAL	1	0,23%
RH	1	0,23%
NOVAS LINHAS DE TRENS	1	0,23%
PROCEDIMENTOS DA EMPRESA	1	0,23%
CARTÕES RIOCARD	1	0,23%
JURÍDICO	1	0,23%
GRATUIDADE	1	0,23%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0,23%
INTEGRANTES	1	0,23%
ACESSIBILIDADE	1	0,23%
ELEVADORES	1	0,23%
PDVS	1	0,23%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	1	0,23%
SEGURANÇA	1	0,23%
OUTROS ENTORNO	1	0,23%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	0,23%
BICICLETÁRIO	1	0,23%
SINALIZAÇÃO	1	0,23%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	1	0,23%
PINTURA	1	0,23%
TERCEIRIZADO	1	0,23%
Total	441	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

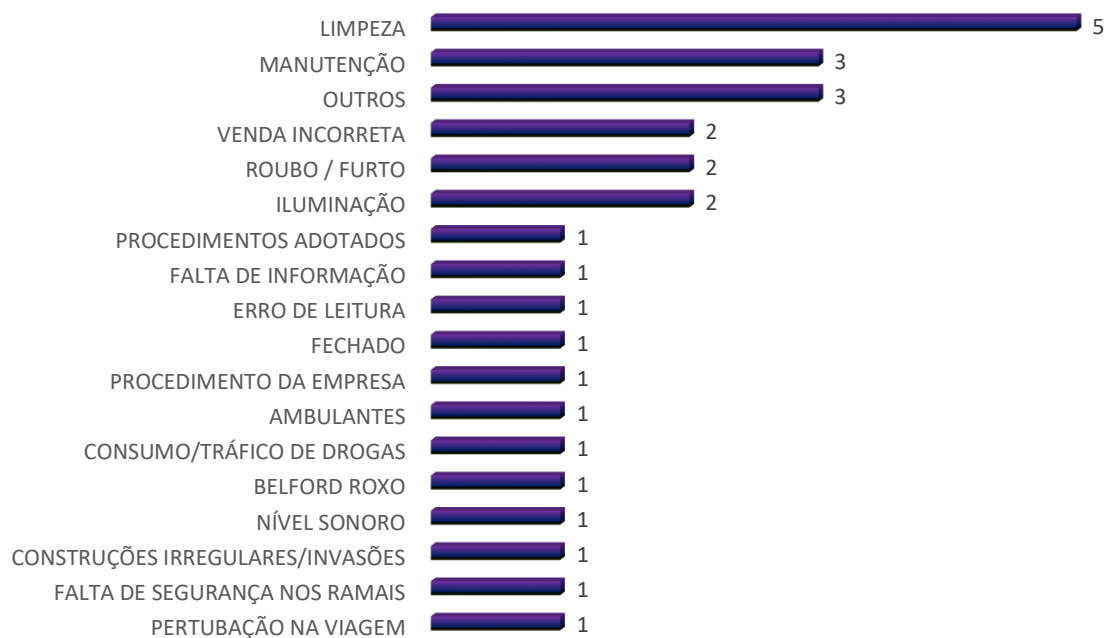




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
LIMPEZA	5	17,24%
MANUTENÇÃO	3	10,34%
OUTROS	3	10,34%
VENDA INCORRETA	2	6,90%
ROUBO / FURTO	2	6,90%
ILUMINAÇÃO	2	6,90%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	3,45%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	3,45%
ERRO DE LEITURA	1	3,45%
FECHADO	1	3,45%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	3,45%
AMBULANTES	1	3,45%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	3,45%
BELFORD ROXO	1	3,45%
NÍVEL SONORO	1	3,45%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	3,45%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	3,45%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	3,45%
Total	29	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



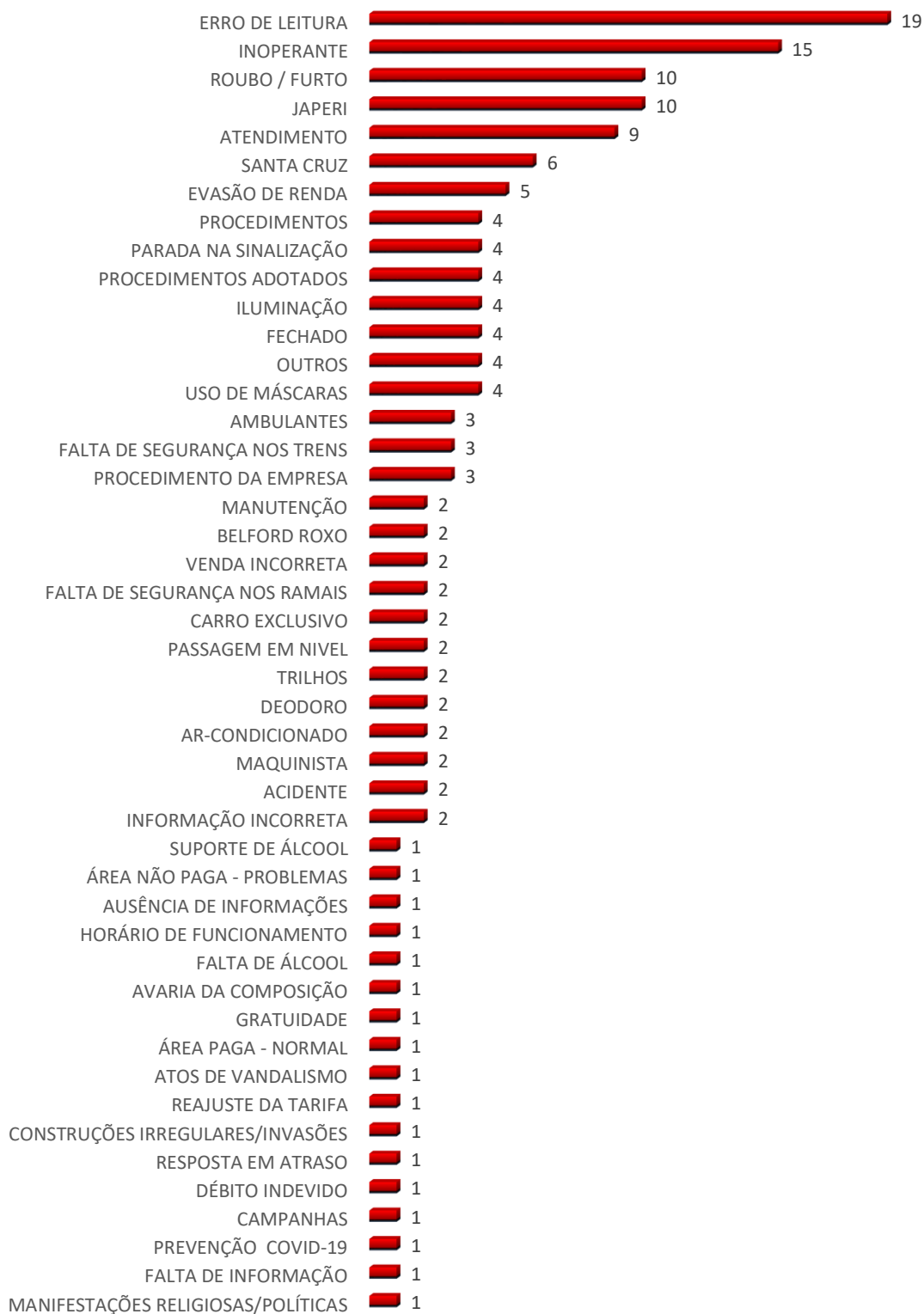


8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	19	12,50%
INOOPERANTE	15	9,87%
ROUBO / FURTO	10	6,58%
JAPERI	10	6,58%
ATENDIMENTO	9	5,92%
SANTA CRUZ	6	3,95%
EVASÃO DE RENDA	5	3,29%
PROCEDIMENTOS	4	2,63%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	4	2,63%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	4	2,63%
ILUMINAÇÃO	4	2,63%
FECHADO	4	2,63%
OUTROS	4	2,63%
USO DE MÁSCARAS	4	2,63%
AMBULANTES	3	1,97%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	3	1,97%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	1,97%
MANUTENÇÃO	2	1,32%
BELFORD ROXO	2	1,32%
VENDA INCORRETA	2	1,32%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	1,32%
CARRO EXCLUSIVO	2	1,32%
PASSAGEM EM NIVEL	2	1,32%
TRILHOS	2	1,32%
DEODORO	2	1,32%
AR-CONDICIONADO	2	1,32%
MAQUINISTA	2	1,32%
ACIDENTE	2	1,32%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	1,32%
SUORTE DE ÁLCOOL	1	0,66%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,66%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÕES	1	0,66%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,66%
FALTA DE ÁLCOOL	1	0,66%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,66%
GRATUIDADE	1	0,66%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,66%
ATOS DE VANDALISMO	1	0,66%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,66%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	1	0,66%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,66%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,66%
CAMPANHAS	1	0,66%
PREVENÇÃO COVID-19	1	0,66%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	0,66%
MANIFESTAÇÕES		
RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	0,66%
Total	152	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

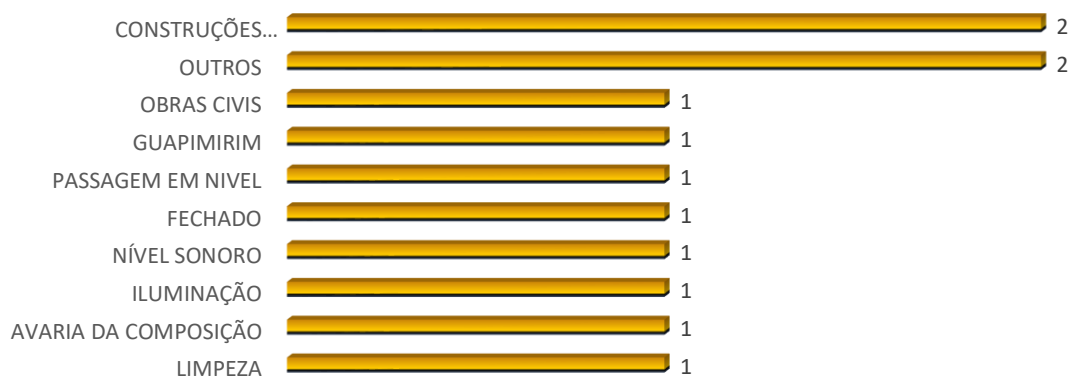




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	2	16,67%
OUTROS	2	16,67%
OBRAS CIVIS	1	8,33%
GUAPIMIRIM	1	8,33%
PASSAGEM EM NIVEL	1	8,33%
FECHADO	1	8,33%
NÍVEL SONORO	1	8,33%
ILUMINAÇÃO	1	8,33%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	8,33%
LIMPEZA	1	8,33%
Total	12	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



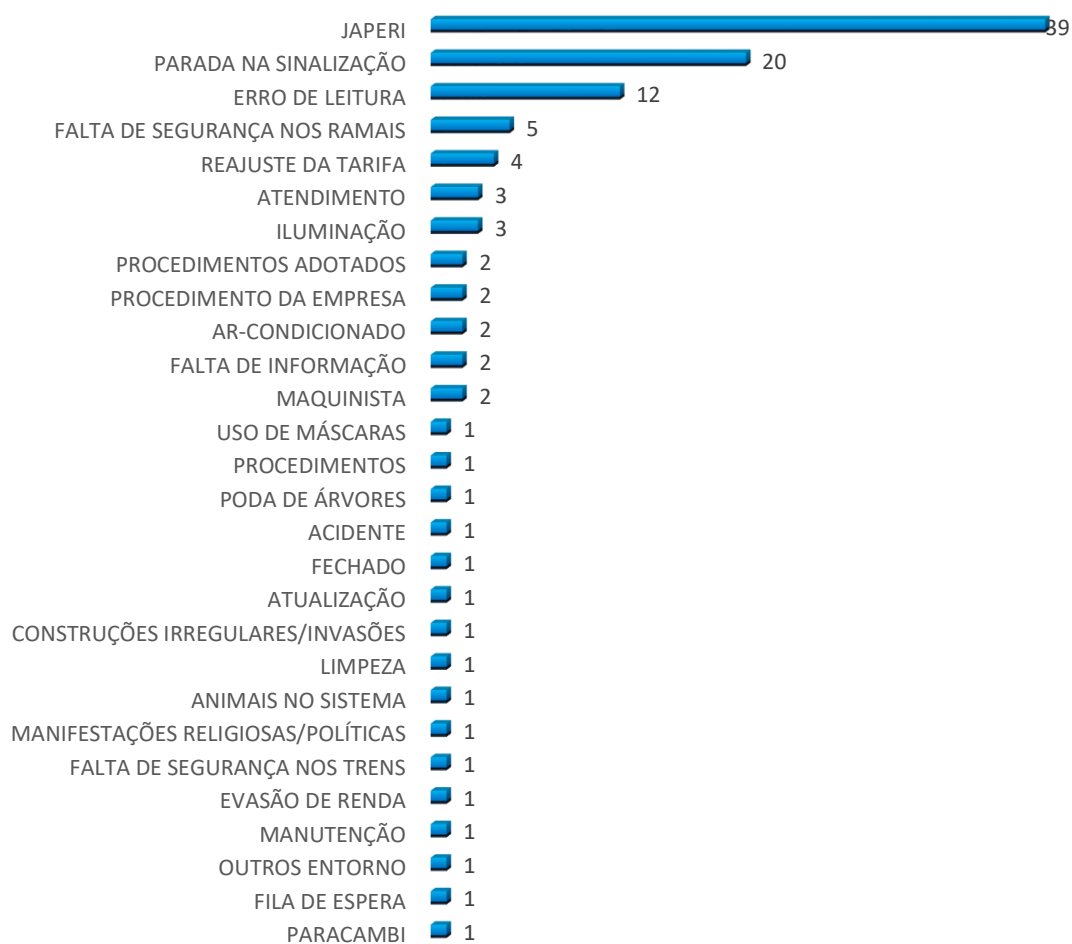
8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	39	34,82%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	20	17,86%
ERRO DE LEITURA	12	10,71%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	5	4,46%
REAJUSTE DA TARIFA	4	3,57%
ATENDIMENTO	3	2,68%
ILUMINAÇÃO	3	2,68%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	1,79%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	1,79%
AR-CONDICIONADO	2	1,79%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	1,79%
MAQUINISTA	2	1,79%
USO DE MÁSCARAS	1	0,89%
PROCEDIMENTOS	1	0,89%
PODA DE ÁRVORES	1	0,89%



ACIDENTE	1	0,89%
FECHADO	1	0,89%
ATUALIZAÇÃO	1	0,89%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	0,89%
LIMPEZA	1	0,89%
ANIMAIS NO SISTEMA	1	0,89%
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	0,89%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	0,89%
EVASÃO DE RENDA	1	0,89%
MANUTENÇÃO	1	0,89%
OUTROS ENTORNO	1	0,89%
FILA DE ESPERA	1	0,89%
PARACAMBI	1	0,89%
Total	112	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

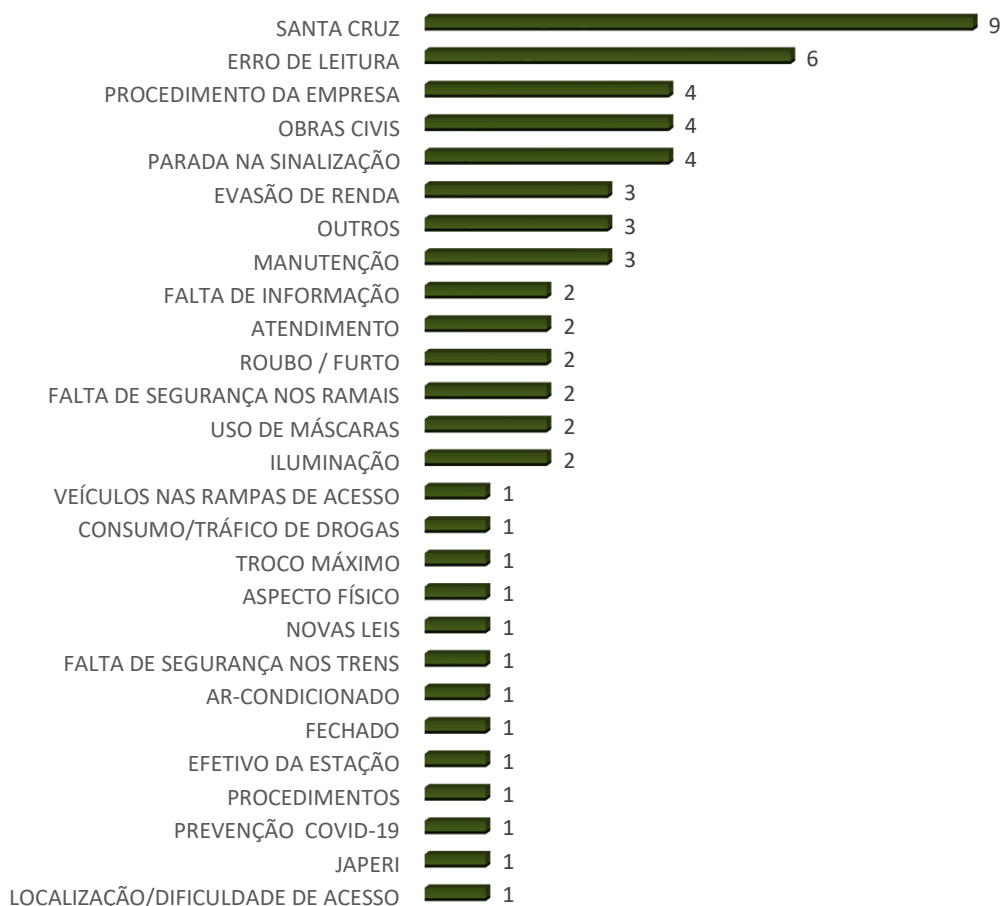
PLANEJE SUA VIAGEM  1

8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	9	14,75%
ERRO DE LEITURA	6	9,84%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	6,56%
OBRAS CIVIS	4	6,56%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	4	6,56%
EVASÃO DE RENDA	3	4,92%
OUTROS	3	4,92%
MANUTENÇÃO	3	4,92%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	3,28%
ATENDIMENTO	2	3,28%
ROUBO / FURTO	2	3,28%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	3,28%
USO DE MÁSCARAS	2	3,28%
ILUMINAÇÃO	2	3,28%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	1	1,64%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,64%
TROCO MÁXIMO	1	1,64%
ASPECTO FÍSICO	1	1,64%
NOVAS LEIS	1	1,64%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	1,64%
AR-CONDICIONADO	1	1,64%
FECHADO	1	1,64%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,64%
PROCEDIMENTOS	1	1,64%
PREVENÇÃO COVID-19	1	1,64%
JAPERI	1	1,64%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	1,64%
Total	61	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



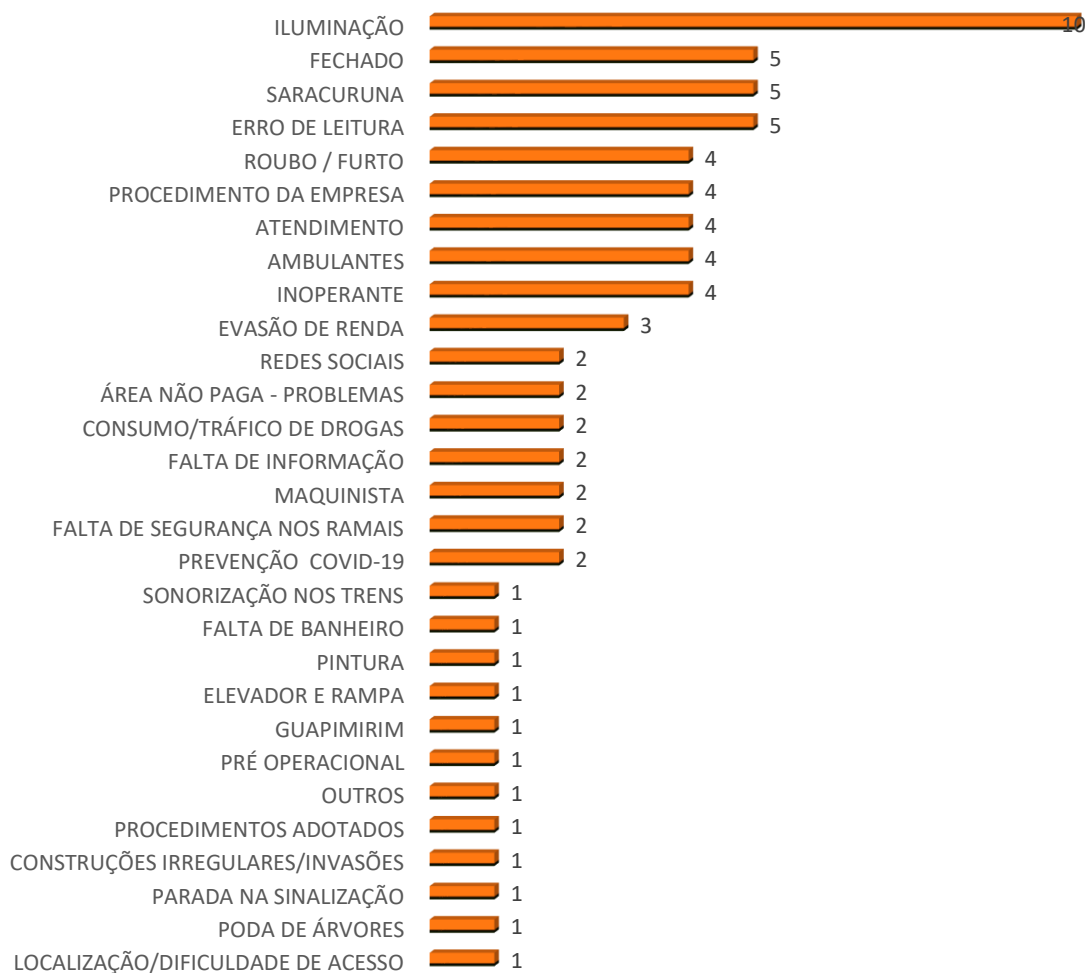
8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
ILUMINAÇÃO	10	13,51%
FECHADO	5	6,76%
SARACURUNA	5	6,76%
ERRO DE LEITURA	5	6,76%
ROUBO / FURTO	4	5,41%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	5,41%
ATENDIMENTO	4	5,41%
AMBULANTES	4	5,41%
INOPERANTE	4	5,41%
EVASÃO DE RENDA	3	4,05%
REDES SOCIAIS	2	2,70%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	2,70%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	2,70%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	2,70%
MAQUINISTA	2	2,70%



FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	2,70%
PREVENÇÃO COVID-19	2	2,70%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	1,35%
FALTA DE BANHEIRO	1	1,35%
PINTURA	1	1,35%
ELEVADOR E RAMPA	1	1,35%
GUAPIMIRIM	1	1,35%
PRÉ OPERACIONAL	1	1,35%
OUTROS	1	1,35%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	1,35%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	1	1,35%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	1,35%
PODA DE ÁRVORES	1	1,35%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	1,35%
Total	74	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto





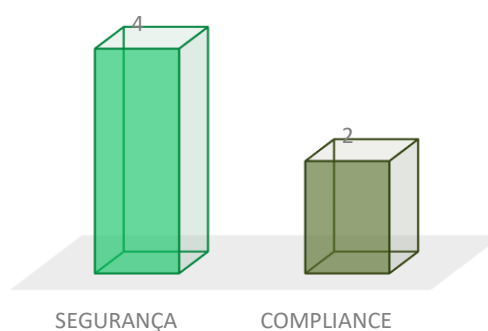
8.10 Ramal Vila Inhomirim

Não houve reclamações sobre o ramal neste mês.

8.11 Assunto das Manifestações por tipo

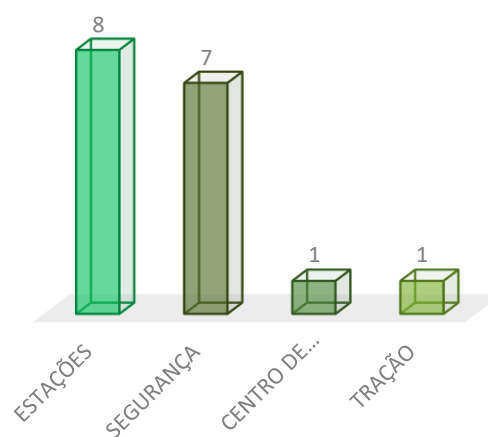
Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	4	66,67%
COMPLIANCE	2	33,33%
Total	6	100%

DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
ESTAÇÕES	8	47,06%
SEGURANÇA	7	41,18%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	5,88%
TRAÇÃO	1	5,88%
Total	17	100%

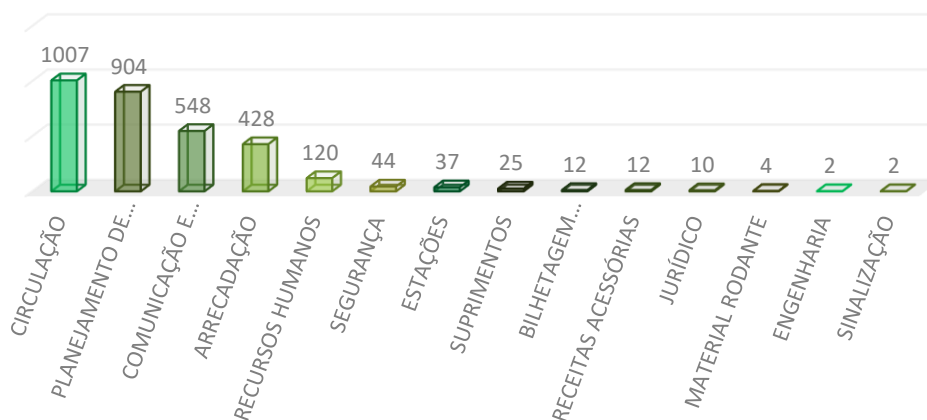
ELOGIOS - POR ASSUNTO





Assunto	Informações	%
CIRCULAÇÃO	1007	31,92%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	904	28,65%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	548	17,37%
ARRECADAÇÃO	428	13,57%
RECURSOS HUMANOS	120	3,80%
SEGURANÇA	44	1,39%
ESTAÇÕES	37	1,17%
SUPRIMENTOS	25	0,79%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	12	0,38%
RECEITAS ACESSÓRIAS	12	0,38%
JURÍDICO	10	0,32%
MATERIAL RODANTE	4	0,13%
ENGENHARIA	2	0,06%
SINALIZAÇÃO	2	0,06%
Total	3155	100%

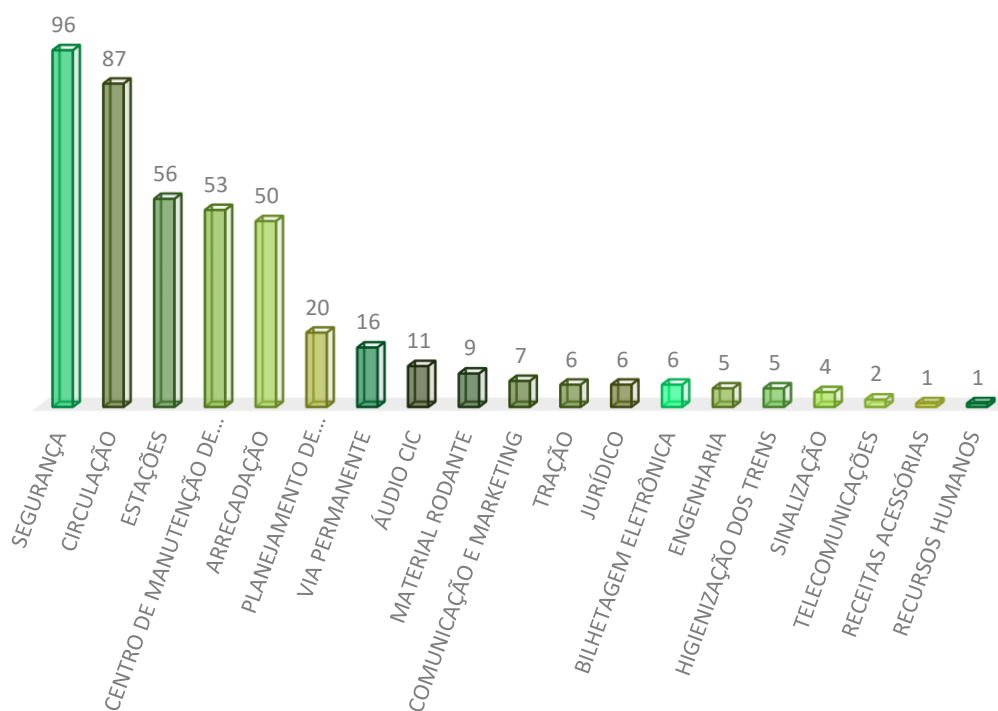
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	96	21,77%
CIRCULAÇÃO	87	19,73%
ESTAÇÕES	56	12,70%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE	53	12,02%
ARRECADAÇÃO	50	11,34%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	20	4,54%
VIA PERMANENTE	16	3,63%
ÁUDIO CIC	11	2,49%
MATERIAL RODANTE	9	2,04%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	7	1,59%
TRAÇÃO	6	1,36%
JURÍDICO	6	1,36%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	6	1,36%
ENGENHARIA	5	1,13%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	5	1,13%
SINALIZAÇÃO	4	0,91%
TELECOMUNICAÇÕES	2	0,45%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	0,23%
RECURSOS HUMANOS	1	0,23%
Total	441	100%



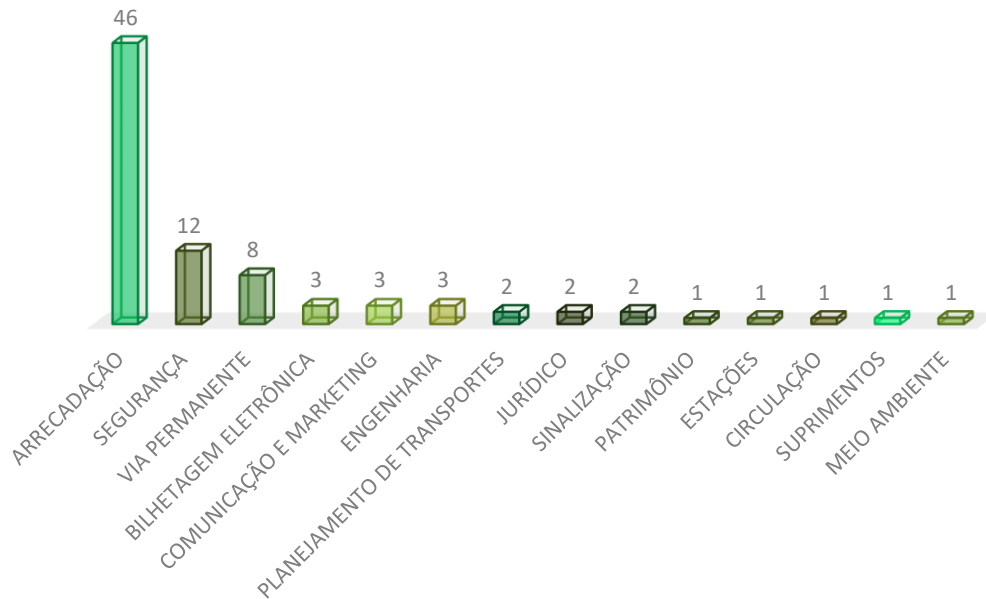
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	46	53,49%
SEGURANÇA	12	13,95%
VIA PERMANENTE	8	9,30%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	3	3,49%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	3	3,49%
ENGENHARIA	3	3,49%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	2,33%
JURÍDICO	2	2,33%
SINALIZAÇÃO	2	2,33%
PATRIMÔNIO	1	1,16%
ESTAÇÕES	1	1,16%
CIRCULAÇÃO	1	1,16%
SUPRIMENTOS	1	1,16%
MEIO AMBIENTE	1	1,16%
Total	86	100%

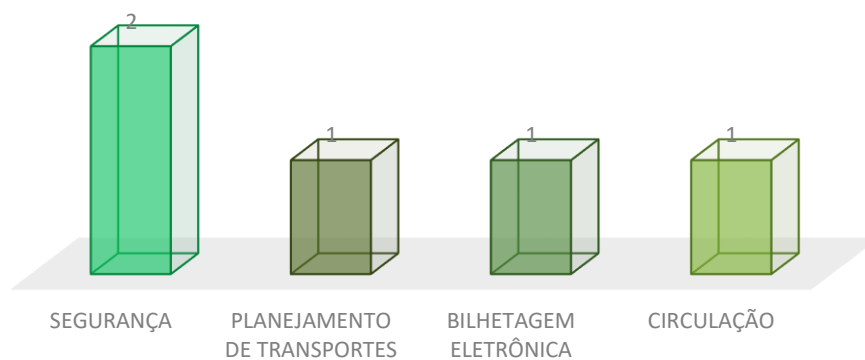


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
SEGURANÇA	2	40,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	20,00%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	20,00%
CIRCULAÇÃO	1	20,00%
Total	5	100%

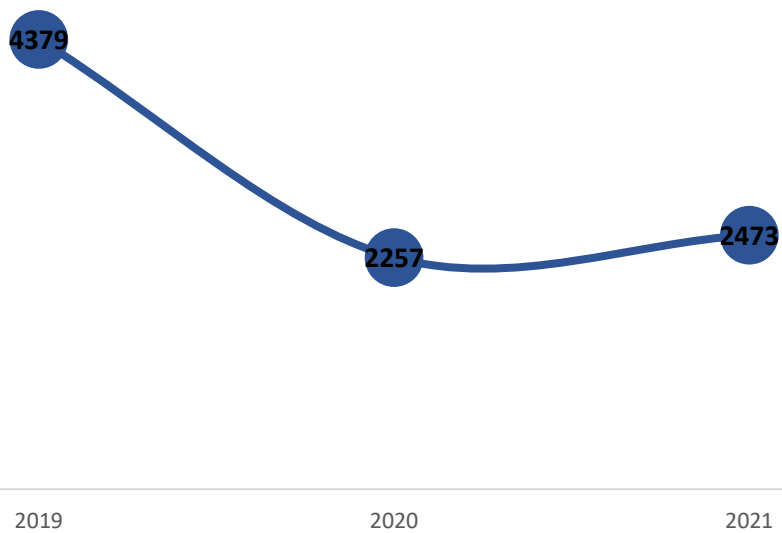
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



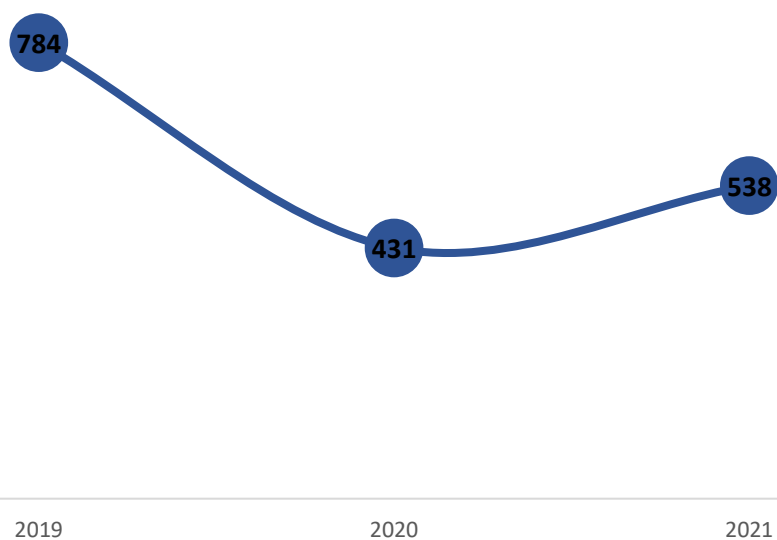


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

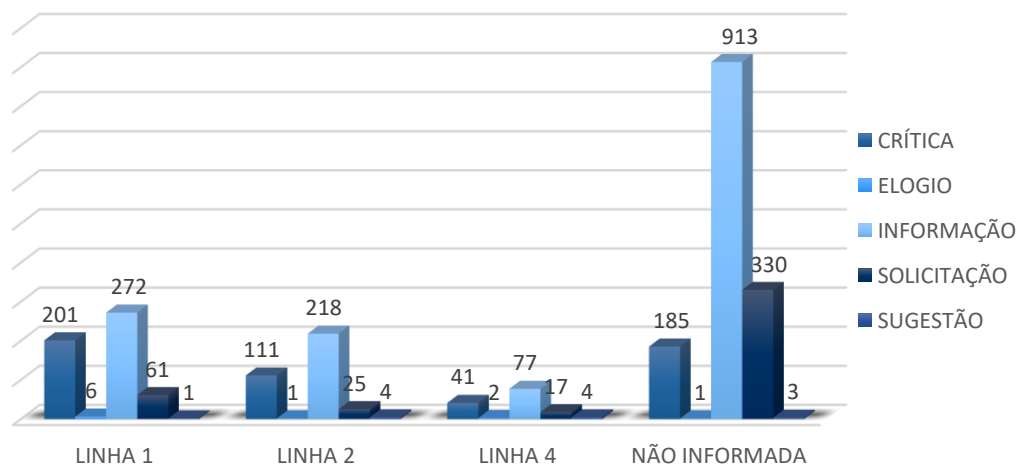




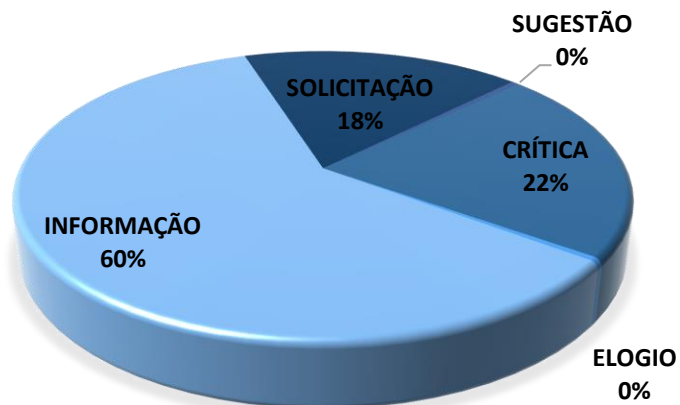
9.1 Manifestações por Linha e Tipo

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	201	111	41	185	538	21,75%
ELOGIO	6	1	2	1	10	0,40%
INFORMAÇÃO	272	218	77	913	1480	59,85%
SOLICITAÇÃO	61	25	17	330	433	17,51%
SUGESTÃO	1	4	4	3	12	0,49%
Total	541	359	141	1432	2473	100,00%

Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO





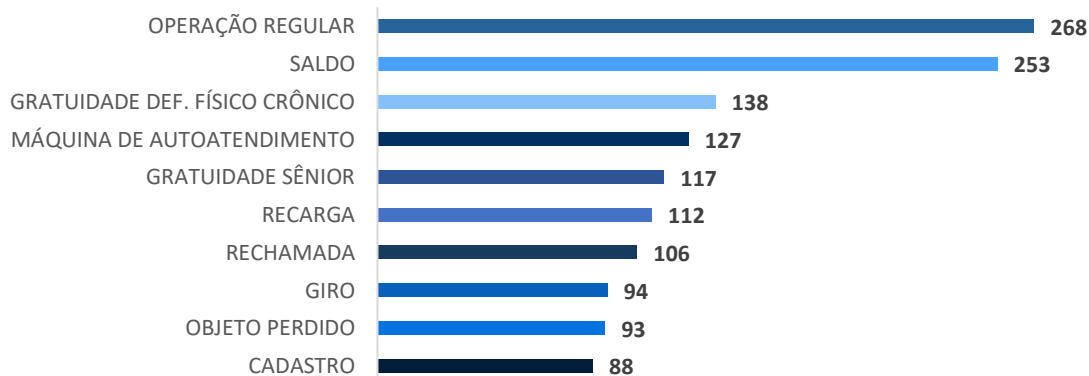
9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	268	10,84%
SALDO	253	10,23%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	138	5,58%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	127	5,14%
GRATUIDADE SÊNIOR	117	4,73%
RECARGA	112	4,53%
RECHAMADA	106	4,29%
GIRO	94	3,80%
OBJETO PERDIDO	93	3,76%
CADASTRO	88	3,56%
CARTÃO MASTER	61	2,47%
GRATUIDADE ESTUDANTE	59	2,39%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	54	2,18%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	44	1,78%
RH	43	1,74%
UBER	42	1,70%
GERAL	40	1,62%
MANUTENÇÃO DAS ESTACÕES	38	1,54%
CASHBACK 30%	32	1,29%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	32	1,29%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	32	1,29%
BILHETERIA	29	1,17%
BLOQUEIO DE CARTÃO	27	1,09%
DANOS AO CLIENTE	26	1,05%
ACESSO AO APP/SITE	26	1,05%
INFORMAÇÕES GERAIS	26	1,05%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	24	0,97%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	23	0,93%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	22	0,89%
ATENDIMENTO DO SAC	20	0,81%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	18	0,73%
BIKE RIO	18	0,73%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	18	0,73%
COMERCIAL	17	0,69%
CARTÃO UNITÁRIO	17	0,69%
INTEGRAÇÃO	16	0,65%
CARTÃO VISA	15	0,61%
CARTÃO	14	0,57%
CARTÃO PRÉ-PAGO	14	0,57%
INSTITUCIONAL	12	0,49%
LOJAS E QUIOSQUES	12	0,49%
CARTÕES METRÔRIO	11	0,44%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	11	0,44%
ACHADOS E PERDIDOS	10	0,40%
SUPRIMENTOS	10	0,40%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	8	0,32%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	8	0,32%
PARCERIAS	8	0,32%
LINHA DE BLOQUEIO	8	0,32%
POSTO DE GRATUIDADE	8	0,32%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE		
BLOQUEIO	7	0,28%
APOIO CLIENTE	7	0,28%
BICICLETÁRIO	6	0,24%
OUTROS (PARCERIAS)	6	0,24%
EQUIPAMENTOS NAS ESTACÕES	5	0,20%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -	5	0,20%
MENSAGEM NA CATRACA	5	0,20%
TESTE	5	0,20%
JURÍDICO	4	0,16%
TRAJETOS DO MNS	4	0,16%



NÚMERO LÓGICO	4	0,16%
CAMERA DAS ESTACÕES	4	0,16%
CONCURSO DIA DAS CRIANCAS	4	0,16%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	3	0,12%
PALCO CARIOCA	3	0,12%
CORONAVIRUS	3	0,12%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	3	0,12%
CONDUTORES	3	0,12%
TARIFAS	3	0,12%
EVENTOS / PARCERIAS	2	0,08%
CELULAR	2	0,08%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,08%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,08%
CARTÃO BLOQUEADO	2	0,08%
OUTROS (GRATUIDADE)	2	0,08%
ESTRUTURA	2	0,08%
JOGOS E EVENTOS	2	0,08%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,08%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,08%
AQUARIO	1	0,04%
PROTEÇÃO DE DADOS	1	0,04%
INCENTIVO À SEGUNDA DOSE	1	0,04%
APLICATIVO	1	0,04%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,04%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	1	0,04%
OPERAÇÃO ROCK IN RIO	1	0,04%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,04%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	0,04%
ATENDIMENTO 0800	1	0,04%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,04%
CONDUTORES DE MNS	1	0,04%
TEATRO PRUDENTIAL	1	0,04%
CARTÃO ELO	1	0,04%
JEUNESSE ARENA	1	0,04%
EXTRATO DE CARTÃO METRÔRIO	1	0,04%
CAIXA 24 HORAS	1	0,04%
AR CONDICIONADO	1	0,04%
WIFI	1	0,04%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,04%
Total	2473	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



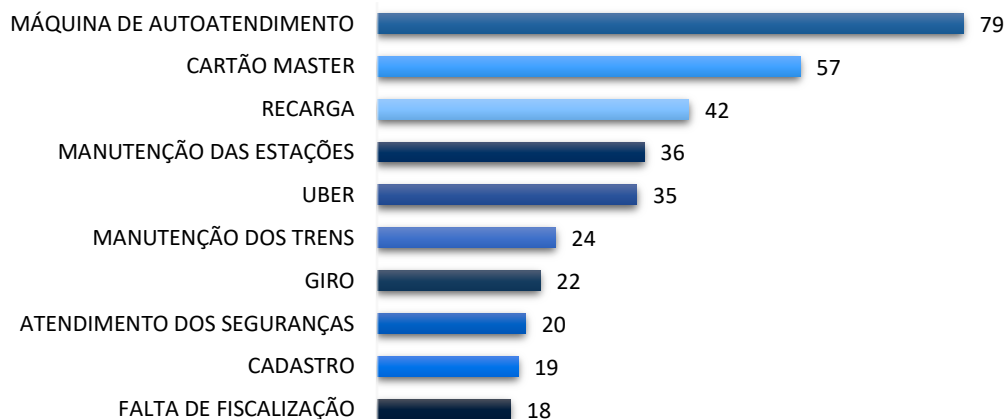


9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	79	14,68%
CARTÃO MASTER	57	10,59%
RECARGA	42	7,81%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	36	6,69%
UBER	35	6,51%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	24	4,46%
GIRO	22	4,09%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	20	3,72%
CADASTRO	19	3,53%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	18	3,35%
ACESSO AO APP/SITE	17	3,16%
BLOQUEIO DE CARTÃO	15	2,79%
CARTÃO VISA	13	2,42%
SALDO	11	2,04%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	10	1,86%
OPERAÇÃO REGULAR	9	1,67%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	9	1,67%
BILHETERIA	9	1,67%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	8	1,49%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	8	1,49%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE		
BLOQUEIO	7	1,30%
CARTÃO PRÉ-PAGO	7	1,30%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	7	1,30%
CARTÃO	5	0,93%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	5	0,93%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	5	0,93%
OUTROS (PARCERIAS)	4	0,74%
BIKE RIO	4	0,74%
GRATUIDADE SÊNIOR	4	0,74%
NÚMERO LÓGICO	3	0,56%
ATENDIMENTO DO SAC	2	0,37%
CASHBACK 30%	2	0,37%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,37%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,37%
CORONAVIRUS	2	0,37%
CELULAR	2	0,37%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,37%
INTEGRAÇÃO	2	0,37%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,19%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,19%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,19%
ESTRUTURA	1	0,19%
CARTÃO ELO	1	0,19%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,19%
AR CONDICIONADO	1	0,19%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,19%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,19%
TRAJETOS DO MNS	1	0,19%
Total	538	100,00%



TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

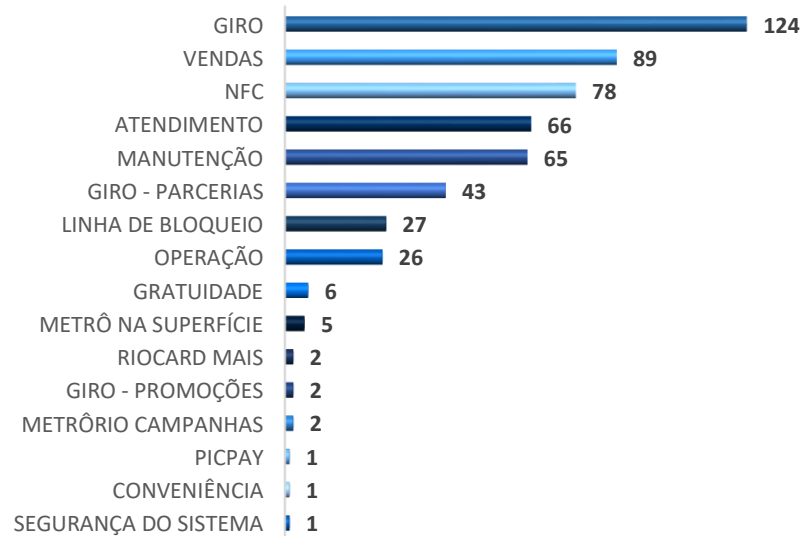


9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	124	23,05%
VENDAS	89	16,54%
NFC	78	14,50%
ATENDIMENTO	66	12,27%
MANUTENÇÃO	65	12,08%
GIRO - PARCERIAS	43	7,99%
LINHA DE BLOQUEIO	27	5,02%
OPERAÇÃO	26	4,83%
GRATUIDADE	6	1,12%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	0,93%
RIOCARD MAIS	2	0,37%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,37%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,37%
PICPAY	1	0,19%
CONVENIÊNCIA	1	0,19%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,19%
Total	538	100,00%



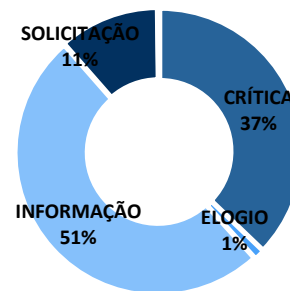
Motivo das Reclamações



9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	201	37,15%
ELOGIO	6	1,11%
INFORMAÇÃO	272	50,28%
SOLICITAÇÃO	61	11,28%
SUGESTÃO	1	0,18%
Total	541	100,00%

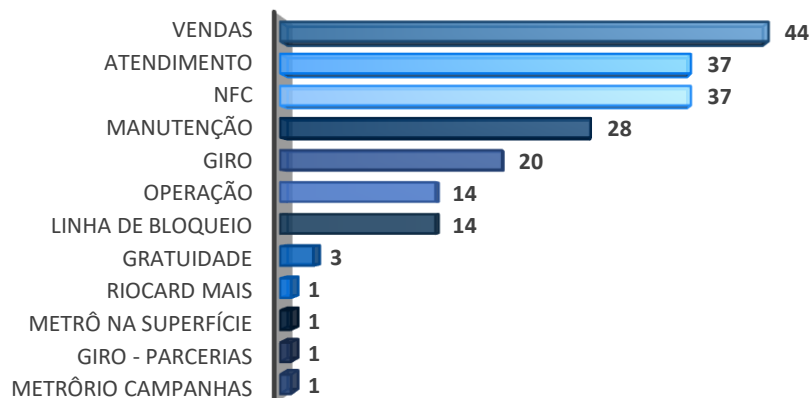
Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
VENDAS	44	21,89%
ATENDIMENTO	37	18,41%
NFC	37	18,41%
MANUTENÇÃO	28	13,93%
GIRO	20	9,95%
OPERAÇÃO	14	6,97%
LINHA DE BLOQUEIO	14	6,97%
GRATUIDADE	3	1,49%
RIOCARD MAIS	1	0,50%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,50%
GIRO - PARCERIAS	1	0,50%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,50%
Total	201	100,00%



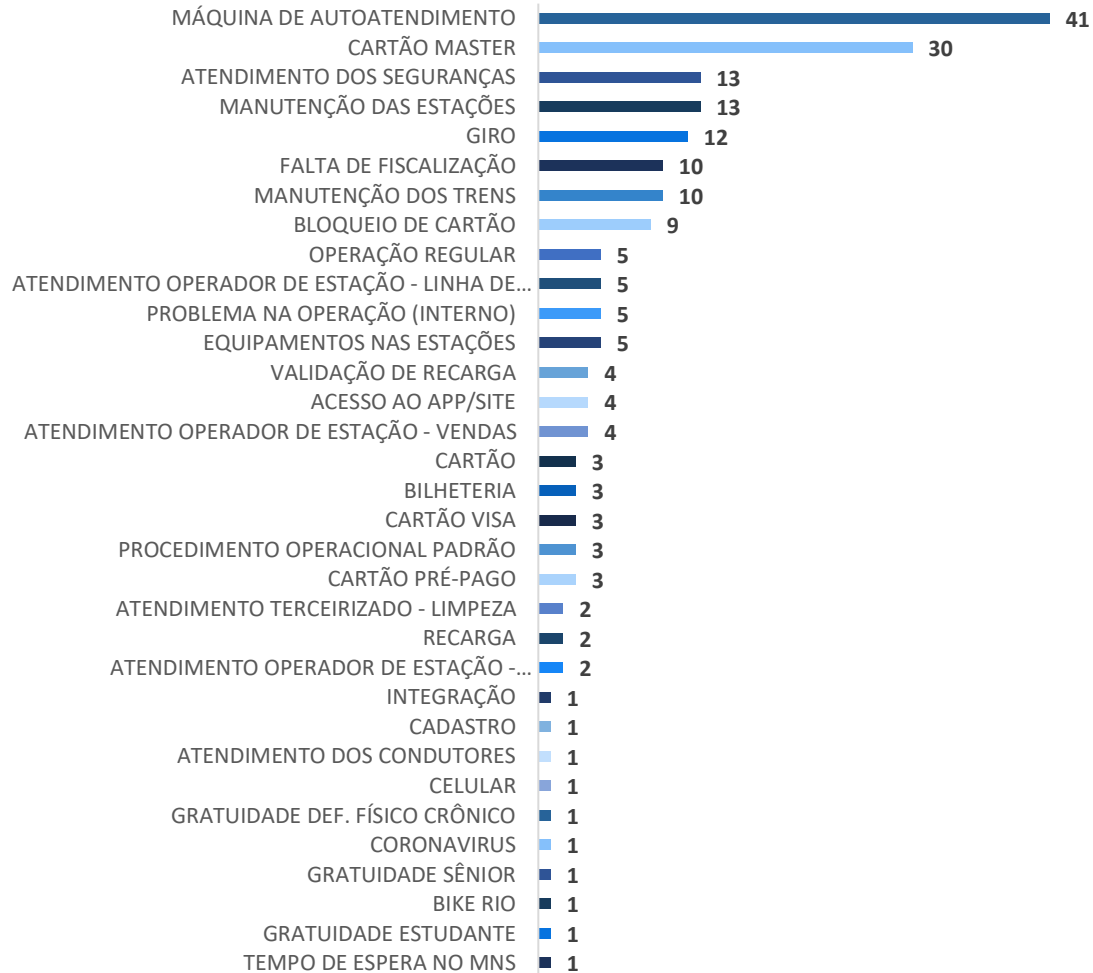
Reclamações Linha 1 - Por motivo



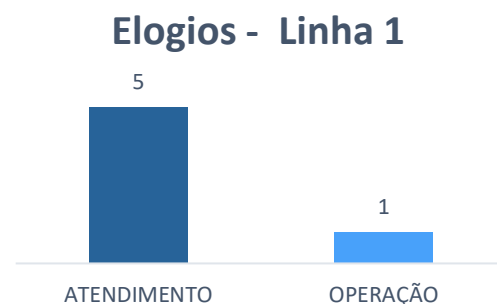
Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	41	20,40%
CARTÃO MASTER	30	14,93%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	13	6,47%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	13	6,47%
GIRO	12	5,97%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	10	4,98%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	10	4,98%
BLOQUEIO DE CARTÃO	9	4,48%
OPERAÇÃO REGULAR	5	2,49%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	5	2,49%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	2,49%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	5	2,49%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	4	1,99%
ACESSO AO APP/SITE	4	1,99%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	4	1,99%
CARTÃO	3	1,49%
BILHETERIA	3	1,49%
CARTÃO VISA	3	1,49%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,49%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	1,49%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	1,00%
RECARGA	2	1,00%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -	2	1,00%
INTEGRAÇÃO	1	0,50%
CADASTRO	1	0,50%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,50%
CELULAR	1	0,50%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,50%
CORONAVIRUS	1	0,50%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,50%
BIKE RIO	1	0,50%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,50%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,50%
Total	201	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	5	83%
OPERAÇÃO	1	17%
Total	6	100%



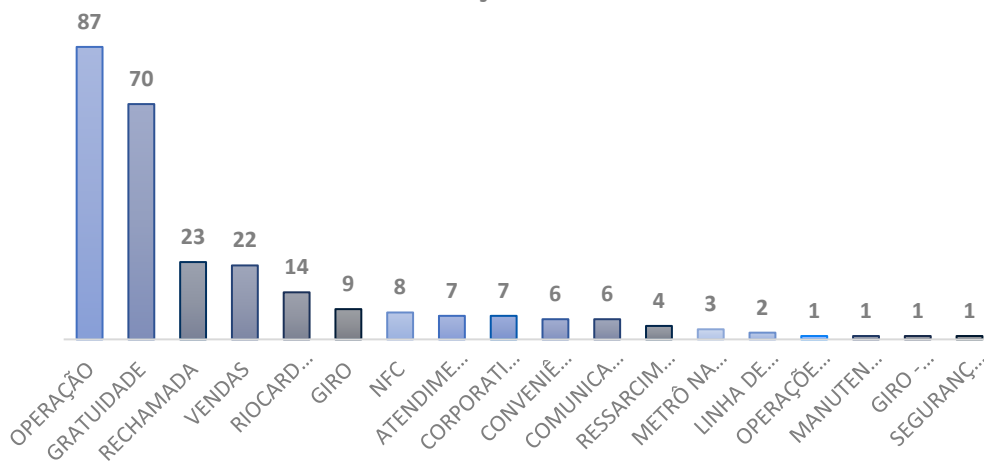
Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	1	100,00%
Total	1	100,00%





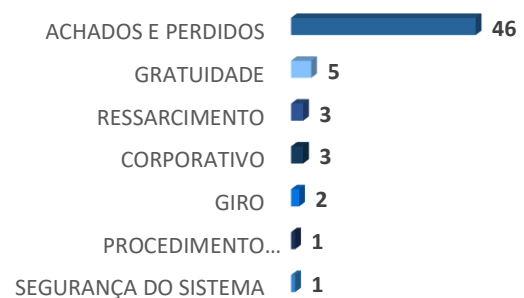
Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	87	31,99%
GRATUIDADE	70	25,74%
RECHAMADA	23	8,46%
VENDAS	22	8,09%
RIOCARD MAIS	14	5,15%
GIRO	9	3,31%
NFC	8	2,94%
ATENDIMENTO	7	2,57%
CORPORATIVO	7	2,57%
CONVENIÊNCIA	6	2,21%
COMUNICAÇÃO	6	2,21%
RESSARCIMENTO	4	1,47%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,10%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,74%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,37%
MANUTENÇÃO	1	0,37%
GIRO - PARCERIAS	1	0,37%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,37%
Total	272	100,00%

Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	46	75,41%
GRATUIDADE	5	8,20%
RESSARCIMENTO	3	4,92%
CORPORATIVO	3	4,92%
GIRO	2	3,28%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,64%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,64%
Total	61	100,00%

Solicitações - Linha 1

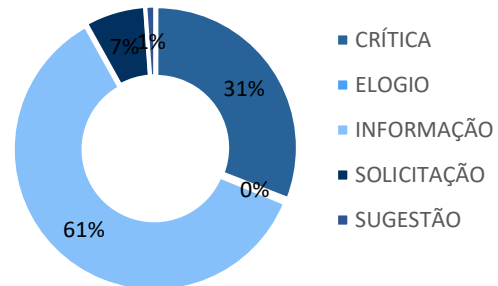




9.6 Manifestações Linha 2

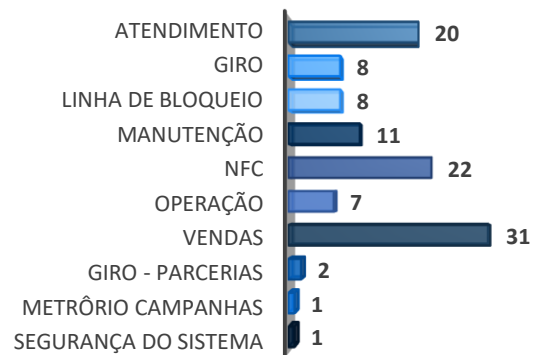
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	111	30,92%
ELOGIO	1	0,28%
INFORMAÇÃO	218	60,72%
SOLICITAÇÃO	25	6,96%
SUGESTÃO	4	1,11%
Total	359	100,00%

Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	20	18,02%
GIRO	8	7,21%
LINHA DE BLOQUEIO	8	7,21%
MANUTENÇÃO	11	9,91%
NFC	22	19,82%
OPERAÇÃO	7	6,31%
VENDAS	31	27,93%
GIRO - PARCERIAS	2	1,80%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,90%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,90%
Total	111	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo



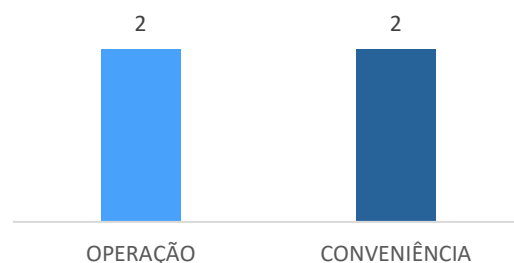
Elogios	Frequência
ATENDIMENTO	1
Total	1

Elogios - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	2	50,00%
OPERAÇÃO	2	50,00%
Total	4	100,00%

Sugestões - Linha 2





Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	27	24,32%
CARTÃO MASTER	17	15,32%
MANUTENÇÃO DAS ESTACÕES	10	9,01%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	5,41%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	6	5,41%
GIRO	6	5,41%
CARTÃO VISA	5	4,50%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTACÃO - BLOQUEIO DE CARTÃO	5	4,50%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	3,60%
BILHETERIA	4	3,60%
UBER	2	1,80%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	1,80%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTACÃO - NÚMERO LÓGICO	1	0,90%
RECARGA	1	0,90%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	0,90%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,90%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	0,90%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTACÃO - CARTÃO UNITÁRIO	1	0,90%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,90%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,90%
CORONAVIRUS	1	0,90%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,90%
Total	111	100,00%

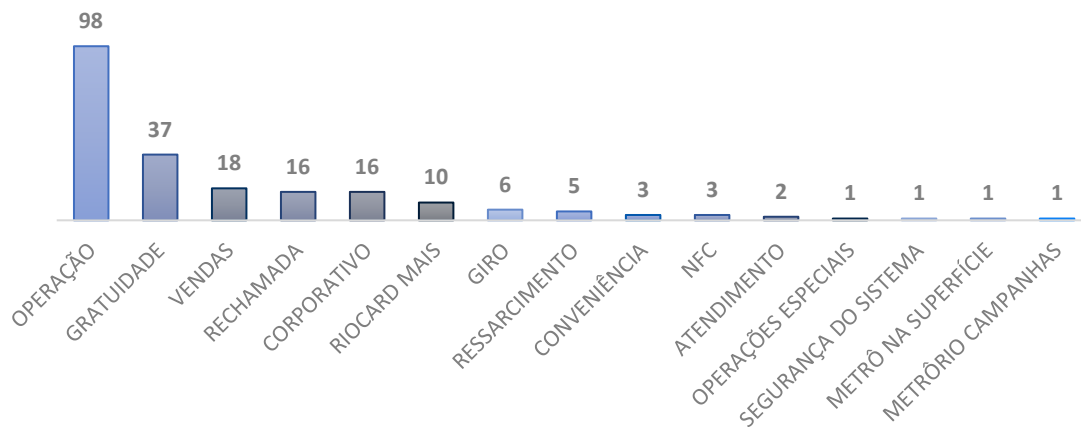
Reclamações Linha 2 - Por Categoria





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	98	44,95%
GRATUIDADE	37	16,97%
VENDAS	18	8,26%
RECHAMADA	16	7,34%
CORPORATIVO	16	7,34%
RIOCARD MAIS	10	4,59%
GIRO	6	2,75%
RESSARCIMENTO	5	2,29%
CONVENIÊNCIA	3	1,38%
NFC	3	1,38%
ATENDIMENTO	2	0,92%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,46%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,46%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,46%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,46%
Total	218	100,00%

Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	20	80,00%
CORPORATIVO	2	8,00%
GIRO	1	4,00%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	4,00%
RESSARCIMENTO	1	4,00%
Total	25	100,00%

Solicitações - Linha 2

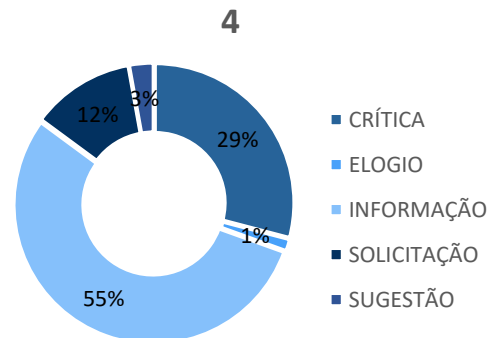




9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	41	29,08%
ELOGIO	2	1,42%
INFORMAÇÃO	77	54,61%
SOLICITAÇÃO	17	12,06%
SUGESTÃO	4	2,84%
Total	141	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 4



Motivo	Reclamações	%
VENDAS	9	21,95%
MANUTENÇÃO	9	21,95%
NFC	7	17,07%
ATENDIMENTO	5	12,20%
OPERAÇÃO	3	7,32%
GIRO	3	7,32%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	4,88%
GRATUIDADE	1	2,44%
CONVENIÊNCIA	1	2,44%
LINHA DE BLOQUEIO	1	2,44%
Total	41	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Elogios	Assunto
ATENDIMENTO	2
Total	2

Elogios - Linha 4

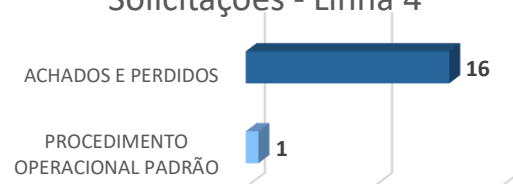


Assunto

■ ATENDIMENTO

Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	16	94,12%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	5,88%
Total	17	100,00%

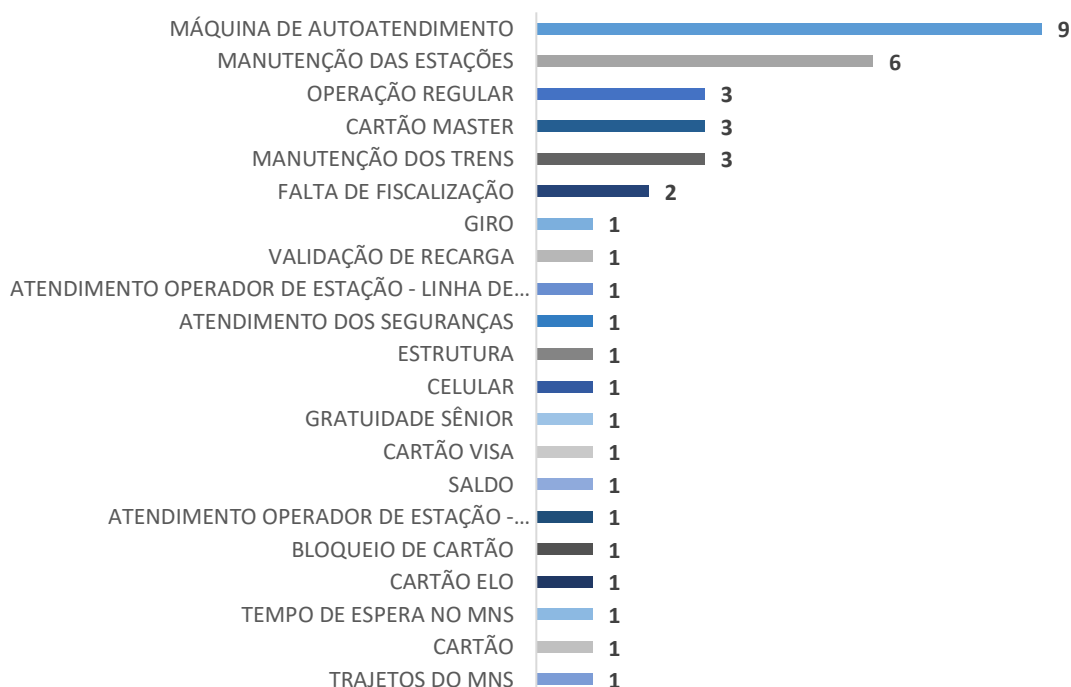
Solicitações - Linha 4





Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	9	21,95%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	6	14,63%
OPERAÇÃO REGULAR	3	7,32%
CARTÃO MASTER	3	7,32%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	7,32%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	4,88%
GIRO	1	2,44%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	2,44%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	2,44%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	2,44%
ESTRUTURA	1	2,44%
CELULAR	1	2,44%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	2,44%
CARTÃO VISA	1	2,44%
SALDO	1	2,44%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	2,44%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	2,44%
CARTÃO ELO	1	2,44%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	2,44%
CARTÃO	1	2,44%
TRAJETOS DO MNS	1	2,44%
Total	41	100,00%

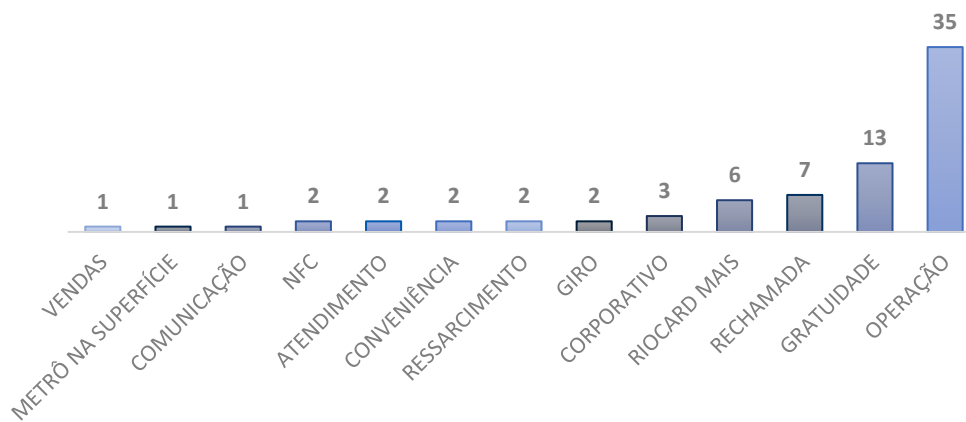
Reclamações Linha 4 - Por categoria





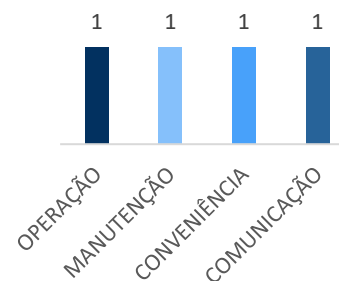
Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	35	45,45%
GRATUIDADE	13	16,88%
RECHAMADA	7	9,09%
RIOCARD MAIS	6	7,79%
CORPORATIVO	3	3,90%
GIRO	2	2,60%
RESSARCIMENTO	2	2,60%
CONVENIÊNCIA	2	2,60%
ATENDIMENTO	2	2,60%
NFC	2	2,60%
COMUNICAÇÃO	1	1,30%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,30%
VENDAS	1	1,30%
Total	77	100,00%

Informações - Linha 4



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	25,00%
CONVENIÊNCIA	1	25,00%
MANUTENÇÃO	1	25,00%
OPERAÇÃO	1	25,00%
Total	4	100,00%

Sugestões - Linha 4

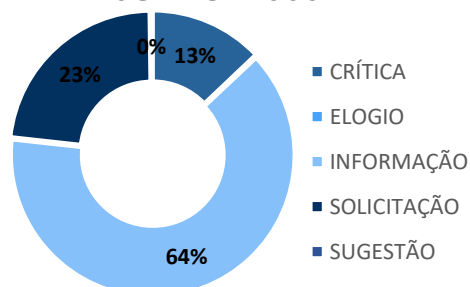




9.8 Manifestações Linha Não Informada

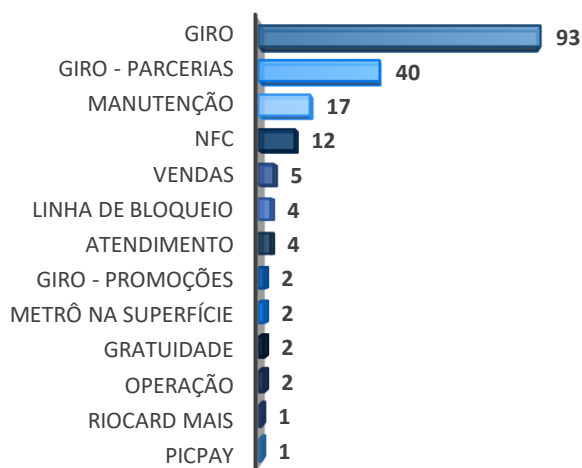
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	185	12,92%
ELOGIO	1	0,07%
INFORMAÇÃO	913	63,76%
SOLICITAÇÃO	330	23,04%
SUGESTÃO	3	0,21%
Total	1432	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	93	50,27%
GIRO - PARCERIAS	40	21,62%
MANUTENÇÃO	17	9,19%
NFC	12	6,49%
VENDAS	5	2,70%
LINHA DE BLOQUEIO	4	2,16%
ATENDIMENTO	4	2,16%
GIRO - PROMOÇÕES	2	1,08%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	1,08%
GRATUIDADE	2	1,08%
OPERAÇÃO	2	1,08%
RIOCARD MAIS	1	0,54%
PICPAY	1	0,54%
Total	185	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	100,00%
Total	1	100,00%

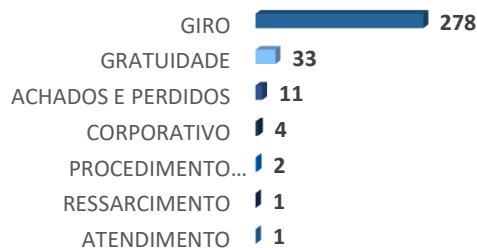
Elogios - Linha não Informada





Solicitação	Frequência	%
GIRO	278	84,24%
GRATUIDADE	33	10,00%
ACHADOS E PERDIDOS	11	3,33%
CORPORATIVO	4	1,21%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,61%
RESSARCIMENTO	1	0,30%
ATENDIMENTO	1	0,30%
Total	330	100,00%

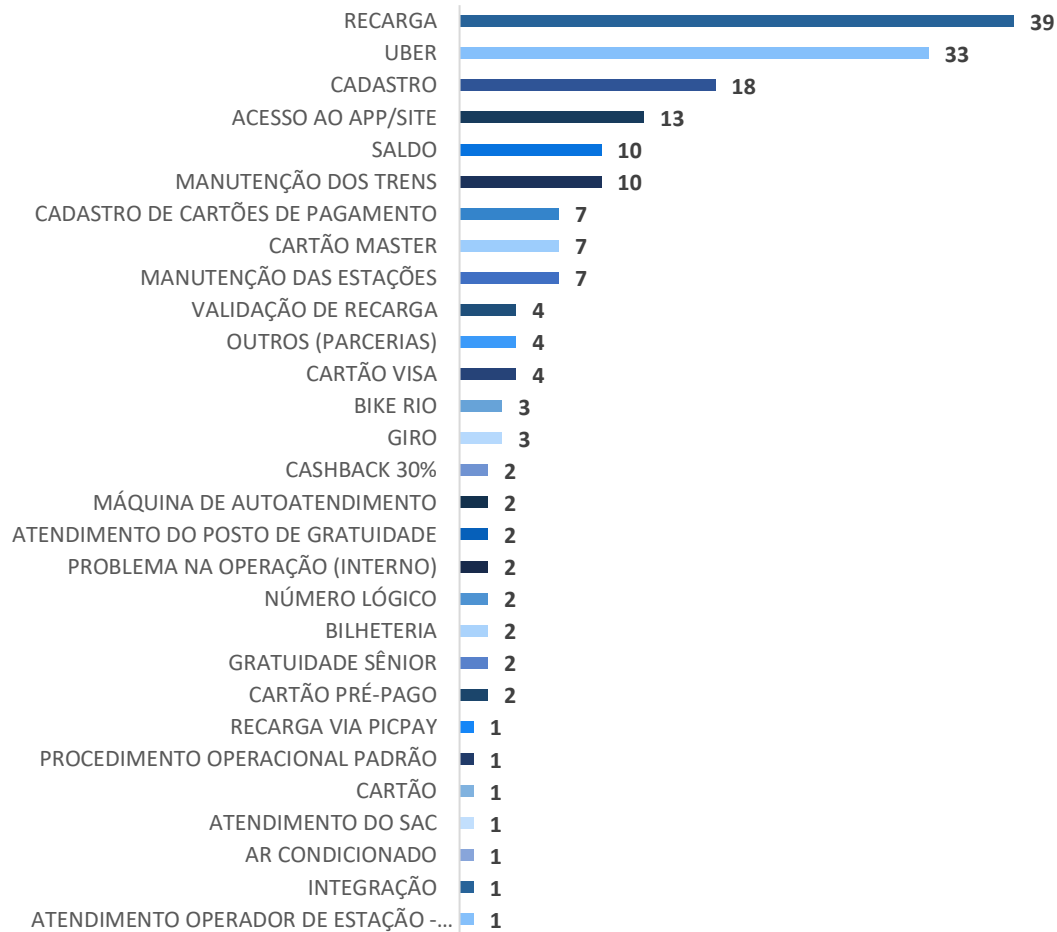
Solicitações - Linha Não Informada



Categoria	Reclamações	%
RECARGA	39	21,08%
UBER	33	17,84%
CADASTRO	18	9,73%
ACESSO AO APP/SITE	13	7,03%
SALDO	10	5,41%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	10	5,41%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	7	3,78%
CARTÃO MASTER	7	3,78%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	7	3,78%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	4	2,16%
OUTROS (PARCERIAS)	4	2,16%
CARTÃO VISA	4	2,16%
BIKE RIO	3	1,62%
GIRO	3	1,62%
CASHBACK 30%	2	1,08%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	2	1,08%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	1,08%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,08%
NÚMERO LÓGICO	2	1,08%
BILHETERIA	2	1,08%
GRATUIDADE SÊNIOR	2	1,08%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	1,08%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,54%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,54%
CARTÃO	1	0,54%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,54%
AR CONDICIONADO	1	0,54%
INTEGRAÇÃO	1	0,54%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,54%
Total	185	100,00%

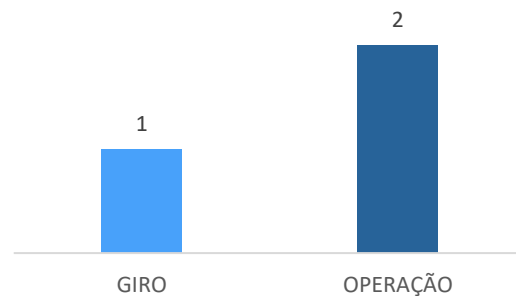


Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Sugestões - Linha Não Informada

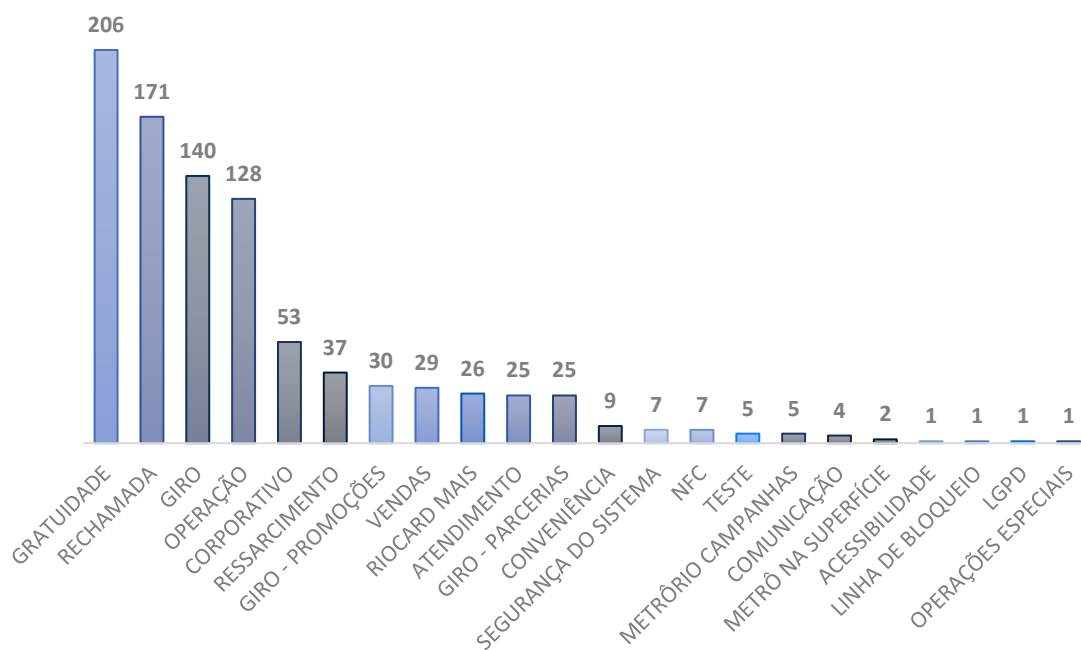
Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	2	66,67%
GIRO	1	33,33%
Total	3	100,00%





Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	206	22,56%
RECHAMADA	171	18,73%
GIRO	140	15,33%
OPERAÇÃO	128	14,02%
CORPORATIVO	53	5,81%
RESSARCIMENTO	37	4,05%
GIRO - PROMOÇÕES	30	3,29%
VENDAS	29	3,18%
RIOCARD MAIS	26	2,85%
ATENDIMENTO	25	2,74%
GIRO - PARCERIAS	25	2,74%
CONVENIÊNCIA	9	0,99%
SEGURANÇA DO SISTEMA	7	0,77%
NFC	7	0,77%
TESTE	5	0,55%
METRÔRIO CAMPANHAS	5	0,55%
COMUNICAÇÃO	4	0,44%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,22%
ACESSIBILIDADE	1	0,11%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,11%
LGPD	1	0,11%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,11%
Total	913	100,00%

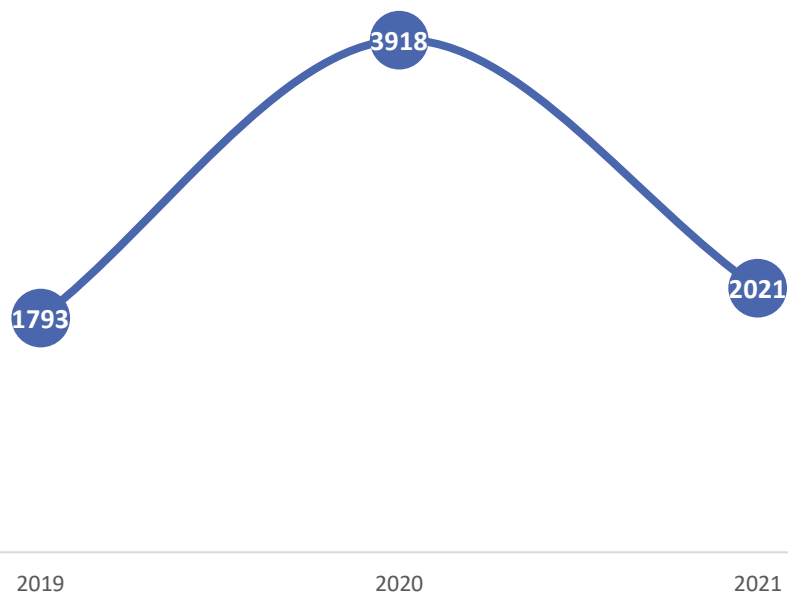
Informações - Linha Não Informada



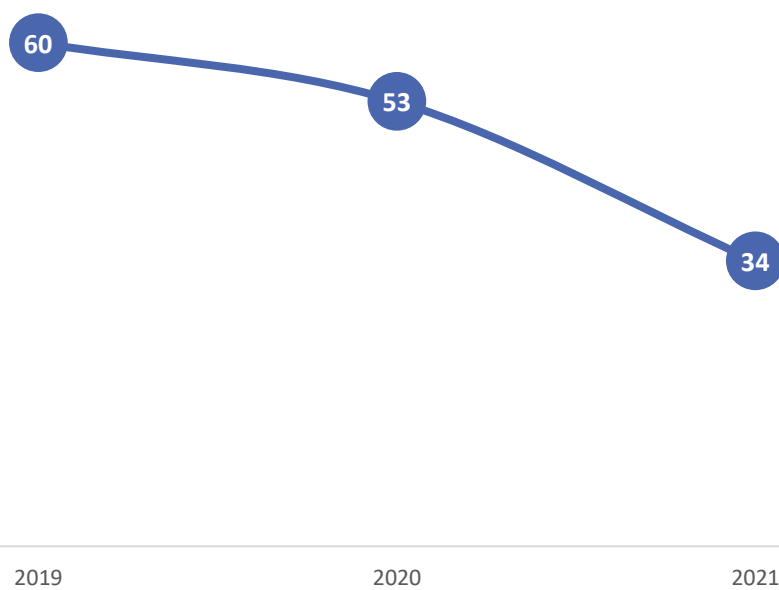


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas





10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	34	1,68%
RESSARCIMENTO	3	0,15%
SUGESTÃO	1	0,05%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	1976	97,77%
SOLICITAÇÃO	7	0,35%
TOTAL	2021	100,00%

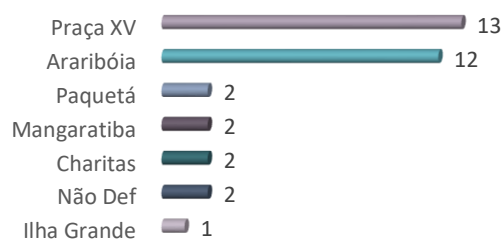
MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



10.2 Reclamações por Linha e Motivo

LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	13	38,24%
Araribóia	12	35,29%
Paquetá	2	5,88%
Mangaratiba	2	5,88%
Charitas	2	5,88%
Não Def	2	5,88%
Ilha Grande	1	2,94%
Total	34	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA



MOTIVO	TOTAL	%
Grade de horário	9	26,47%
Outros	7	20,59%
Ambulantes	6	17,65%
Superlotação	3	8,82%
Acesso preferencial	2	5,88%
Colaborador	2	5,88%
Site	1	2,94%
Passageiro infrator	1	2,94%
Bilheteria	1	2,94%
Capacidade menor que a demanda	1	2,94%
Divisão Sul (Angra, Mangaratiba, Ilha Grande)	1	2,94%
Total	34	100%

MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES

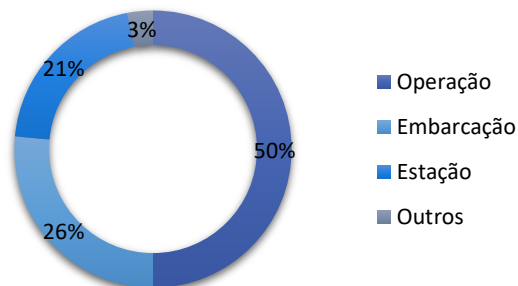




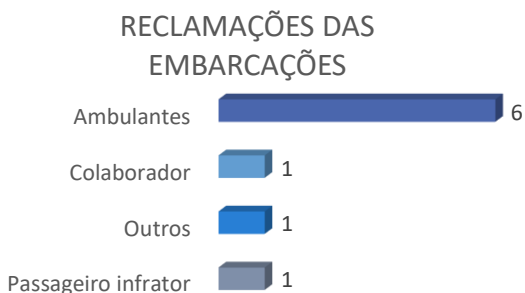
10.3 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO

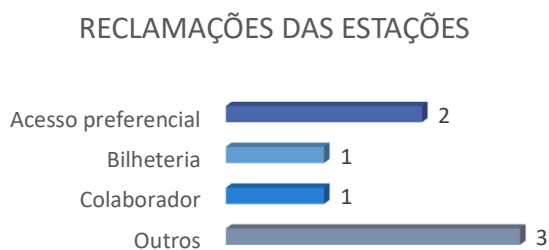
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Operação	17	50,00%
Embarcação	9	26,47%
Estação	7	20,59%
Outros	1	2,94%
Total	34	100,00%



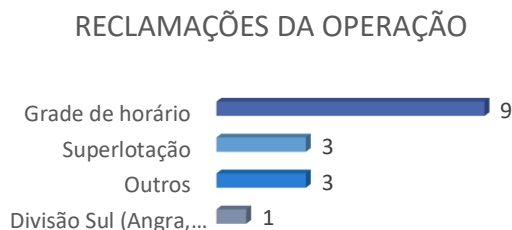
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Ambulantes	6	66,67%
Colaborador	1	11,11%
Outros	1	11,11%
Passageiro infrator	1	11,11%
Total	9	100%



ESTAÇÃO	TOTAL	%
Acesso preferencial	2	28,57%
Bilheteria	1	14,29%
Colaborador	1	14,29%
Outros	3	42,86%
Total	7	100%



OPERAÇÃO	TOTAL	%
Grade de horário	9	56,25%
Superlotação	3	18,75%
Outros	3	18,75%
Divisão Sul (Angra, Mangaratiba, Ilha Grande)	1	6,25%
Total	16	100%



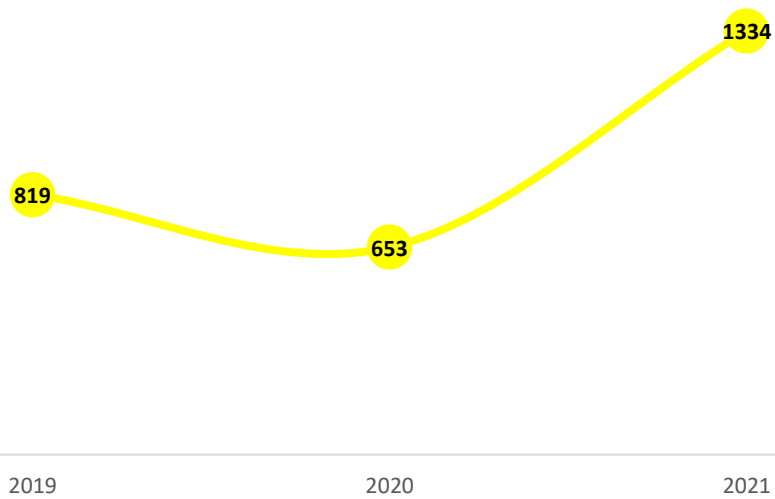
OUTROS	TOTAL	%
Site	1	100,00%
Total	1	100%



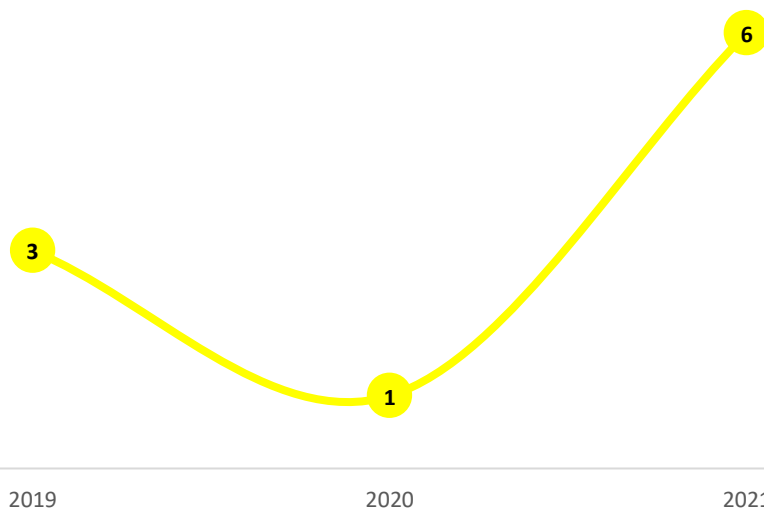


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

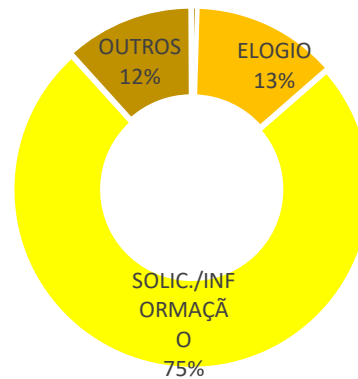




11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	6	0,45%
ELOGIO	175	13,12%
SOLIC./INFORMAÇÃO	997	74,74%
OUTROS	155	11,62%
SUGESTÃO	1	0,07%
Total	1334	100,00%

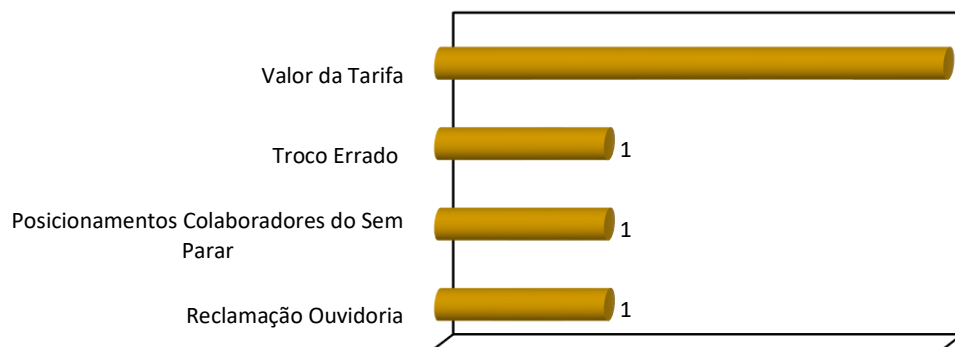
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Valor da Tarifa	3	50,00%
Troco Errado	1	16,67%
Posicionamentos Colaboradores do Sem Parar	1	16,67%
Reclamação Ouvidoria	1	16,67%
Total	6	100,00%

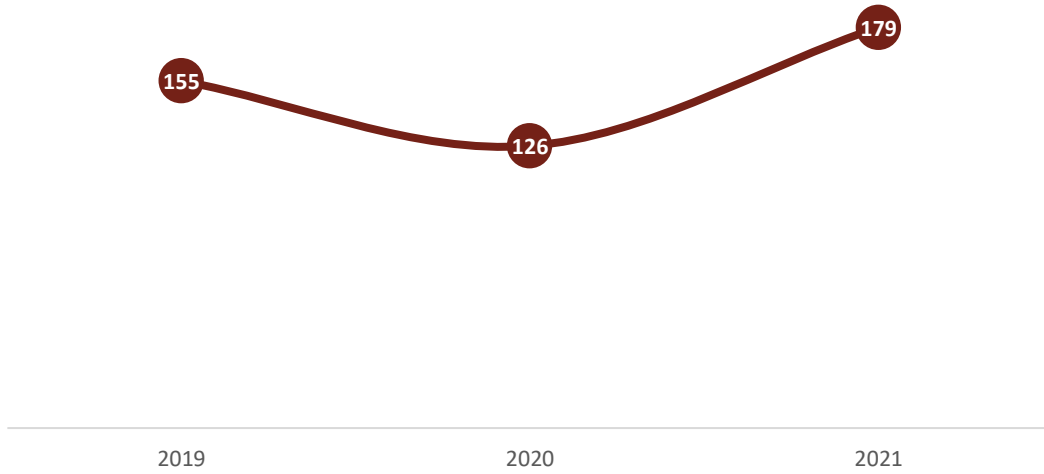
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



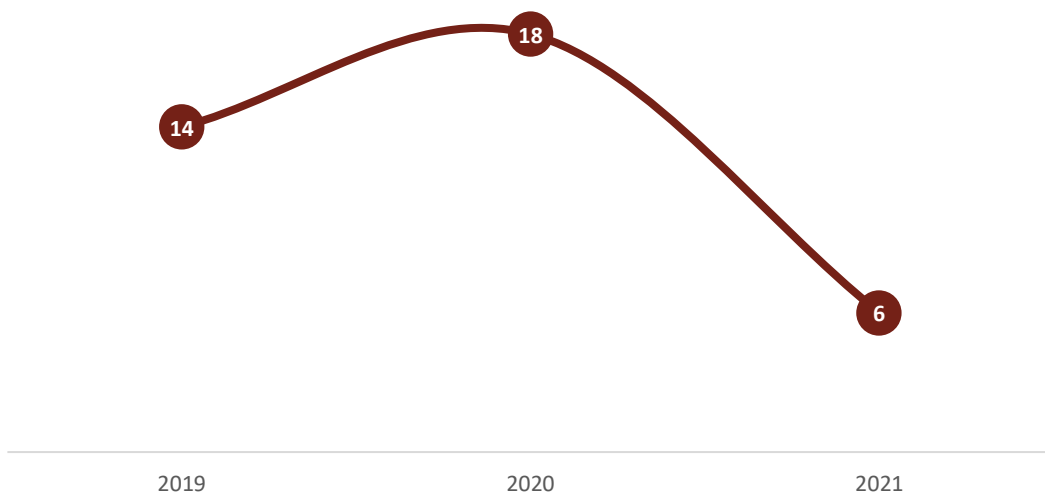


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



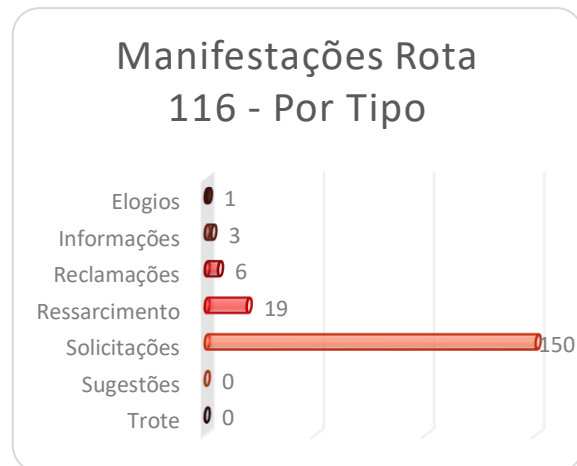
Reclamações - Rota 116





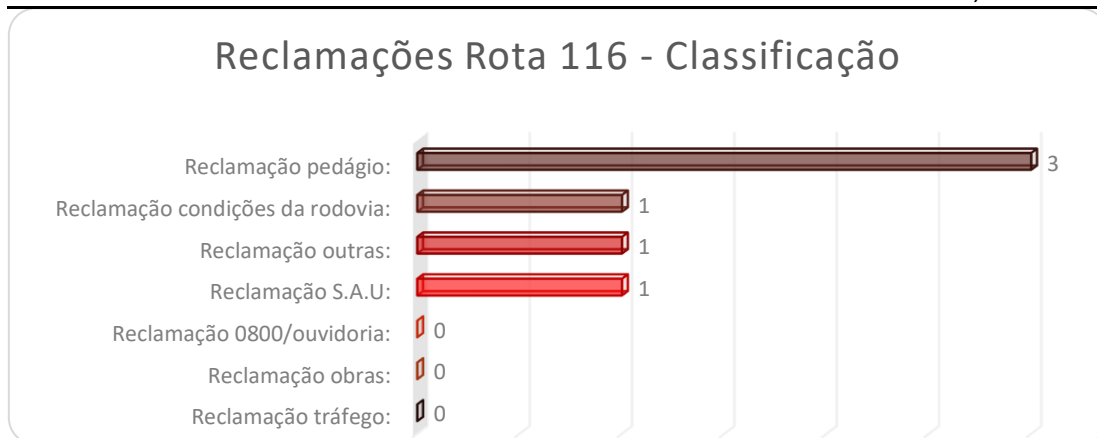
12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
Elogios	1	0,00%
Informações	3	0,37%
Reclamações	6	1,21%
Ressarcimento	19	1,67%
Solicitações	150	96,66%
Sugestões	0	0,09%
Trote	0	0,00%
Total	179	100,00%



12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	3	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	1	0,00%
Reclamação outras:	1	0,00%
Reclamação S.A.U:	1	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação obras:	0	53,85%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Total	6	100,00%



Assunto	Frequência	%
Troco errado	1	16,67%
Demora no atendimento	1	16,67%
Sinalização	1	16,67%
Irregularidade no pavimento	1	16,67%
Fila	1	16,67%
Cobrança indevida de eixo	1	16,67%
Total	6	100%






Conclusão

Considerando os canais de atendimento, o call center foi principal canal de coleta de registros no período analisado, que correspondeu a 82,5% dos registros do mês de setembro de 2021. No entanto, em relação às reclamações o principal canal de coleta foi o e-mail, onde 65,6% das reclamações foram oriundas. Verificou-se que os registros recebidos por e-mail em sua quase totalidade foram insatisfações. Em relação ao comportamento dos registros, verificou-se redução tanto nos registros gerais quanto nas reclamações, sendo avaliadas reduções respectivas de 19,2% e 44,8% em comparação com o mesmo mês do ano anterior. Além disto, apresentou os menores números em setembro considerando os anos de 2019 e 2020.

A Supervia liderou as manifestações tanto no âmbito desta Agência quanto em relação aos dados fornecidos pelas Concessionárias. Nesta Ouvidoria, 52% dos registros tiveram como teor a Concessionária responsável pelo transporte ferroviário. Nas próprias Concessionárias, a Supervia foi responsável por 38% dos registros. Em comparação com o ano anterior, houve redução dos registros nesta Ouvidoria, mas aumento nas manifestações na Ouvidoria da Supervia. Em relação às reclamações, houve redução em ambos os setores sendo a Concessionária mais reclamada na Agetransp, mas considerando os dados das Ouvidorias das Concessionárias, foi superada pelas insatisfações em relação ao MetrôRio. O assunto mais reclamado nesta Ouvidoria foi manutenção enquanto na Concessionária Segurança nos ramais foi o maior motivo de insatisfações. Houve divergência também em relação ao ramal mais reclamado, sendo Santa Cruz o registrado nesta Ouvidoria e Deodoro e Japeri na Supervia.

Em relação ao MetrôRio, foi a 3ª Concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria havendo redução tanto nos registros de manifestações quanto reclamações. Em relação aos dados das Concessionárias, foi a 2ª com maior número de manifestações e a Concessionária mais reclamada no período. Além disto, houve crescimento em ambos os tipos de registros comparando-se com o mês de setembro do ano anterior, ainda assim, números inferiores ao de 2019. Nesta Ouvidoria houve 3 insatisfações seno referentes aos assuntos acidente, atraso na partida e acidente, onde não houve linha informada. Considerando as



reclamações realizadas diretamente na Concessionária, a linha mais reclamada foi a linha 1, responsável por 37,4% das reclamações e o assunto mais frequente foi máquina de auto atendimento.

Dos registros em relação a CCR Barcas, apresentou o 2º maior número de registros e número de reclamações semelhante às Concessionárias MetrôRio e CCR Via Lagos, além de apresentar reduções em ambos os tipos de registros. Considerando os dados da própria CCR Barcas, foi a 3ª mais manifestada e reclamada e foi evidenciado o mesmo comportamento de redução avaliado na Ouvidoria da Agetransp. Os motivos das reclamações neste setor foram Horário de funcionamento, intervalos e atraso na partida, enquanto na Concessionária o assunto mais frequente foi grade de horário. Em relação às linhas, nesta Ouvidoria não houve informação sobre enquanto na Concessionária a linha Praça XV foi responsável por 38,24% das insatisfações.

As Concessionárias de Rodovias foram as únicas que apresentaram aumento nos registros desta Ouvidoria em relação a setembro de 2020. Enquanto houve aumento das reclamações sobre a CCR Via Lagos onde cerca de 66,7% das insatisfações foram em relação a pedágio, Rota 116 continuou não apresentando insatisfações. No que tange aos dados das Concessionárias, CCR Via Lagos apresentou aumento tanto nos registros quanto reclamações, onde o assunto mais frequente foi o valor da tarifa, teor presente em 50% das queixas. Em relação aos dados da Ouvidoria da Rota 116, houve crescimento das manifestações em geral, mas as reclamações reduziram 66,7%. Os assuntos reclamados foram troco errado, demora no atendimento, sinalização, irregularidade no pavimento, fila e cobrança indevida de eixo.

Rio de Janeiro, 26 de outubro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5