



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Outubro 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 - Outubro 2021	7
1.1 Manifestações por Tipo	7
1.2 Canal das Manifestações	8
1.3 Unidade de referência das manifestações	8
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - Outubro 2021	10
2.1 Unidade de referência das Reclamações.....	10
2.2 Assunto das reclamações	11
2.2 Categoria das reclamações.....	12
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	12
3.1 Categoria das reclamações.....	13
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.....	18
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	18
5.1 Categoria das reclamações.....	19
5.2 Assunto das reclamações	19
5.3 Estação das reclamações	20
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	20
7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	21

6.1 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	31
8.7 Ramal Paracambi	32
8.8 Ramal Santa Cruz	33
8.9 Ramal Saracuruna	34
8.10 Ramal Vila Inhomirim	36
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	36
9 Manifestações MetrôRio	41
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	42
9.2 Categoria das Manifestações	43
9.3 Categoria das Reclamações	45
9.4 Motivo das Reclamações	47
9.5 Manifestações Linha 1	48
9.6 Manifestações Linha 2	53
9.7 Manifestações Linha 4	57
9.8 Manifestações Linha Não Informada	61
10 Manifestações CCR Barcas	66
10.1 Manifestações por Tipo	67
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	67

10.3 Classificação das reclamações	68
11 Manifestações CCR Via Lagos	69
11.1 Manifestações por tipo	70
11.2 Classificação das reclamações	70
12 Manifestações Rota 116	71
12.1 Manifestações por Tipo.....	72
12.2 Reclamações por classificação e assunto	72
Conclusão.....	73

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 outubro 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**.

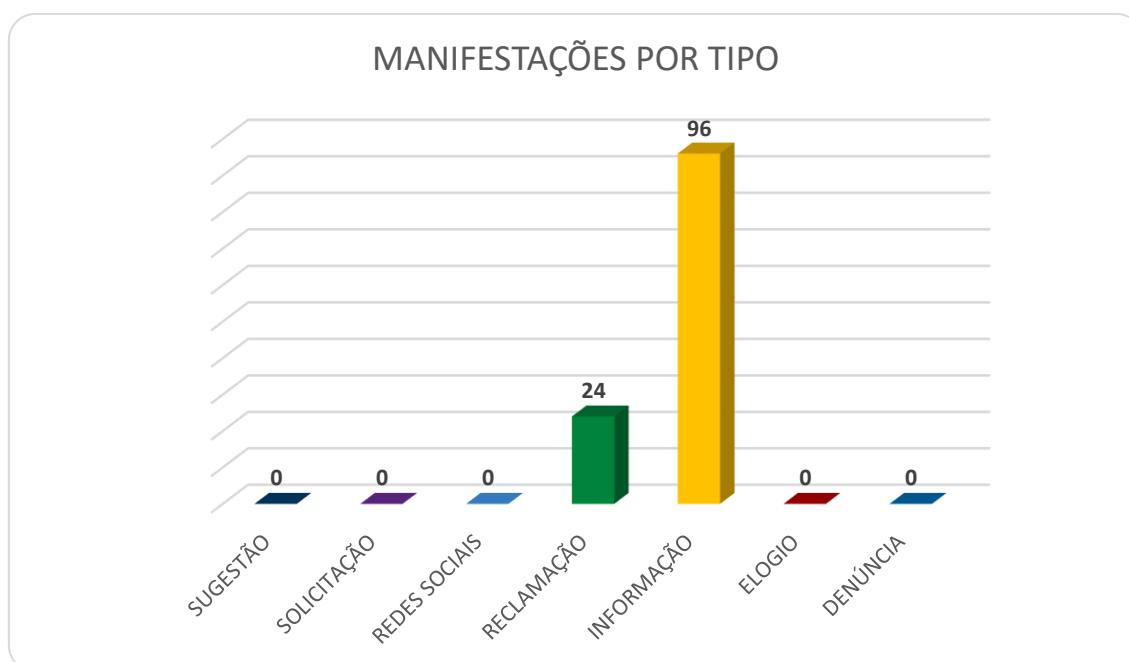
No que tange às análises apresentadas no relatório, todas as tabelas e gráficos foram feitos baseados nos dados da própria Ouvidoria da Agência e das bases de dados fornecidas pelas Concessionárias reguladas, conforme o fato supracitado.

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 - Outubro 2021

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	96	80,00%
RECLAMAÇÃO	24	20,00%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	120	100,00%



1.2 Canal das Manifestações

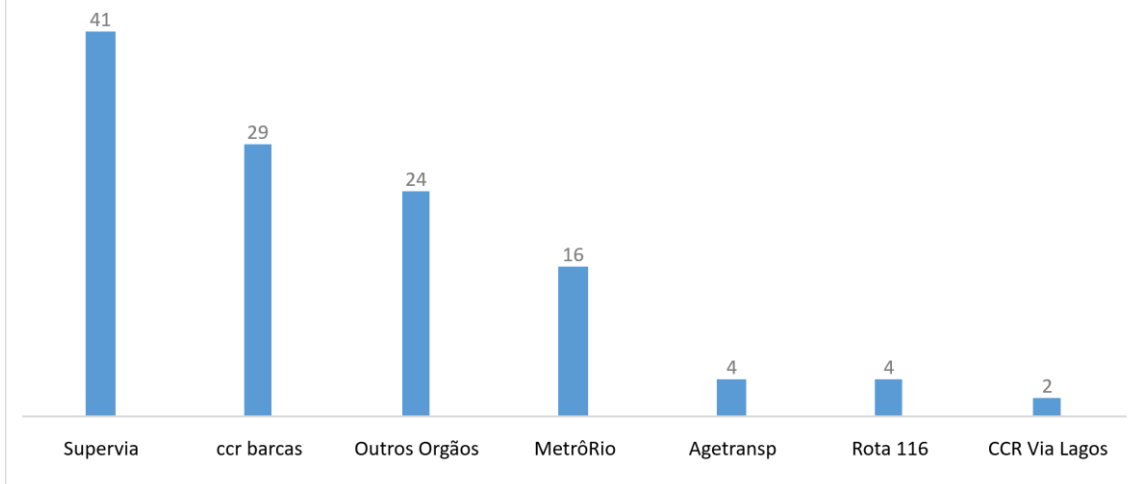
MANIFESTAÇÕES TIPO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO
PRESENCIAL	0	0
TELEFONE	9	87
E-MAIL	14	1
TWITTER	0	0
e-SIC	0	3
e-OUV	1	5
TOTAL	24	96



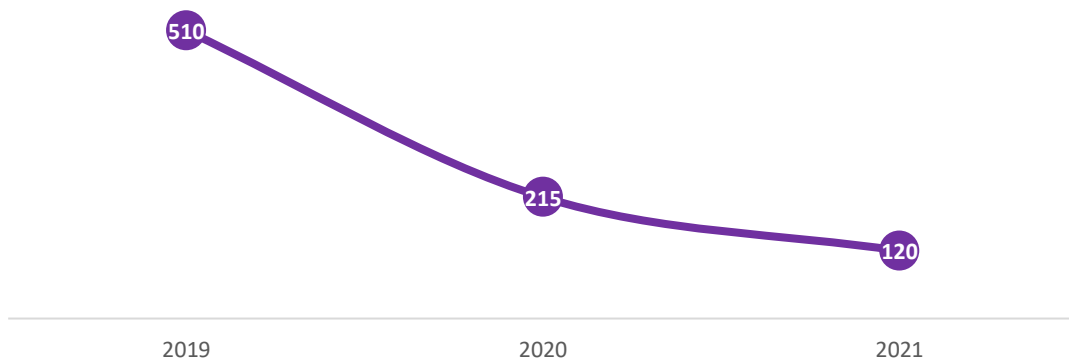
1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	4	3,33%
ccr barcas	29	24,17%
CCR Via Lagos	2	1,67%
MetrôRio	16	13,33%
Outros Orgãos	24	20,00%
Rota 116	4	3,33%
Supervia	41	34,17%
Total	120	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

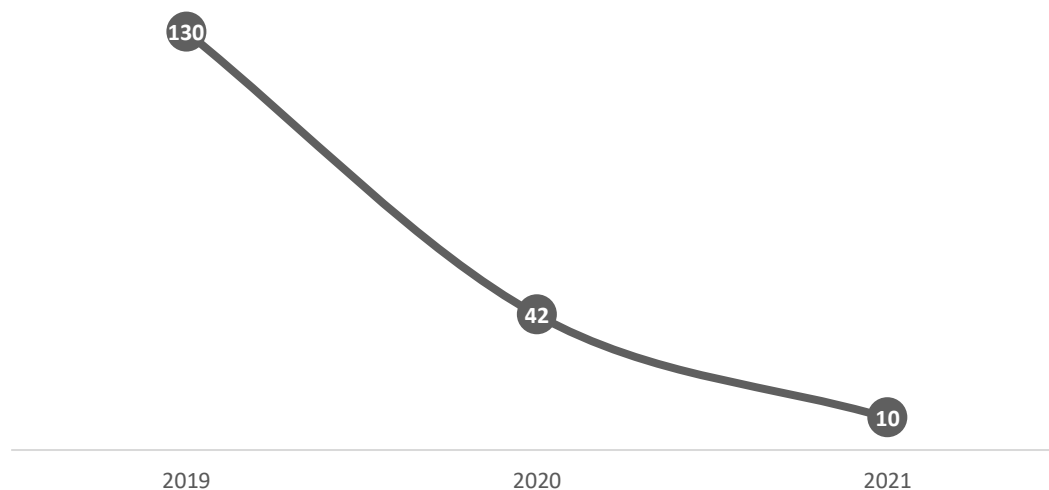


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



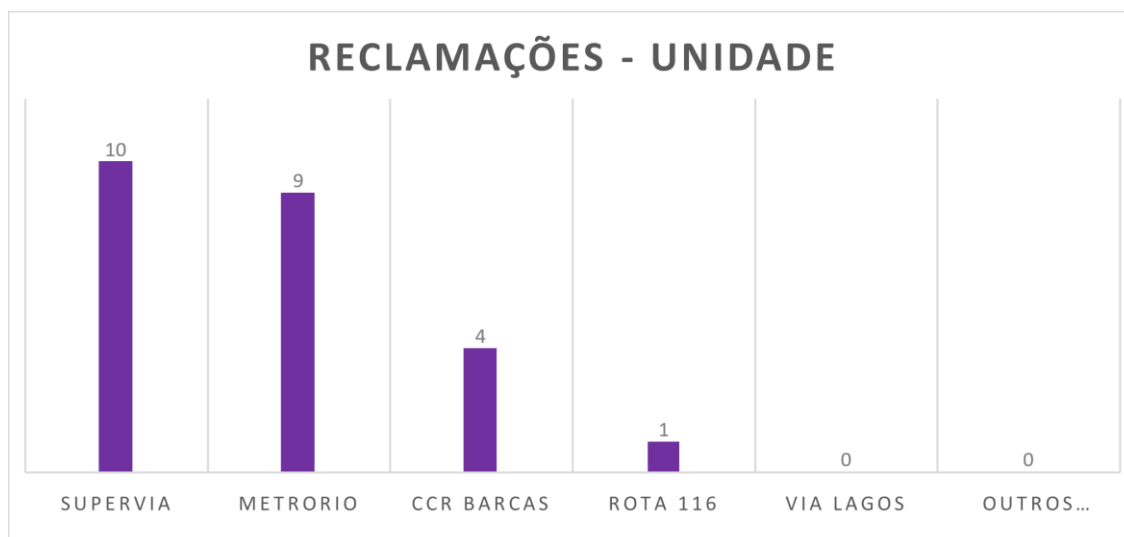
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - Outubro 2021

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

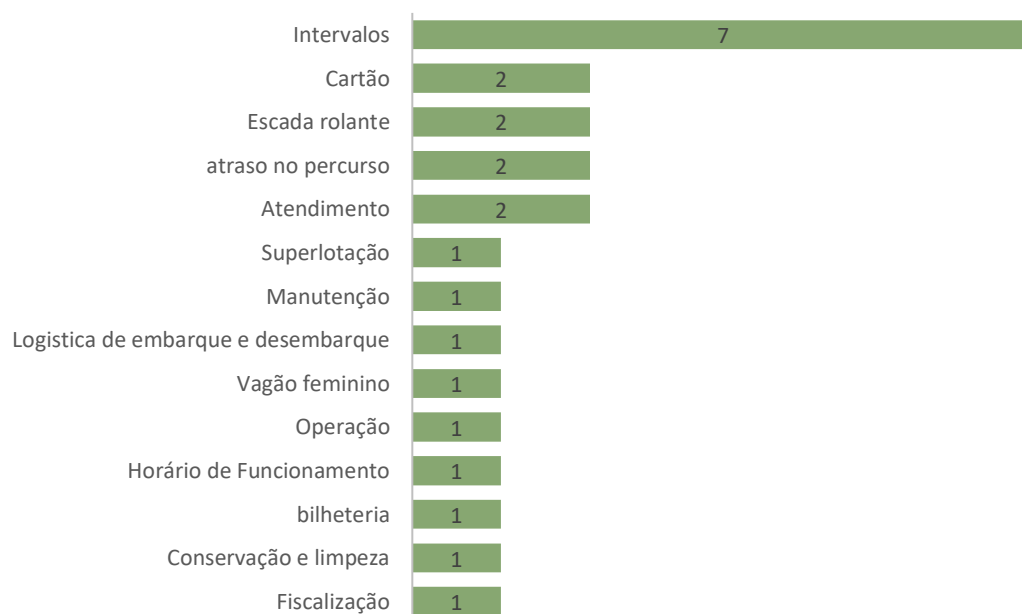
Unidade	Reclamações	%
SUPERVIA	10	41,67%
METRORIO	9	37,50%
CCR BARCAS	4	16,67%
ROTA 116	1	4,17%
VIA LAGOS	0	0,00%
Outros Orgãos	0	0,00%
TOTAL	24	100,00%



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Intervalos	7	29,17%
Cartão	2	8,33%
Escada rolante	2	8,33%
atraso no percurso	2	8,33%
Atendimento	2	8,33%
Superlotação	1	4,17%
Manutenção	1	4,17%
Logística de embarque e desembarque	1	4,17%
Vagão feminino	1	4,17%
Operação	1	4,17%
Horário de Funcionamento	1	4,17%
bilheteria	1	4,17%
Conservação e limpeza	1	4,17%
Fiscalização	1	4,17%
Total	24	100%

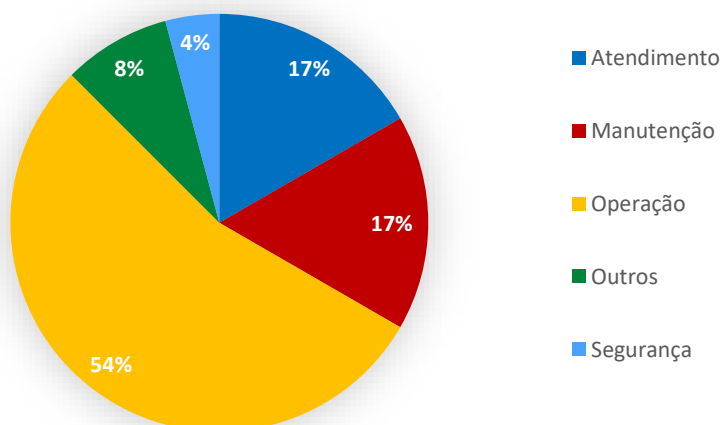
ASSUNTO DAS RECLAMAÇÕES



2.2 Categoria das reclamações

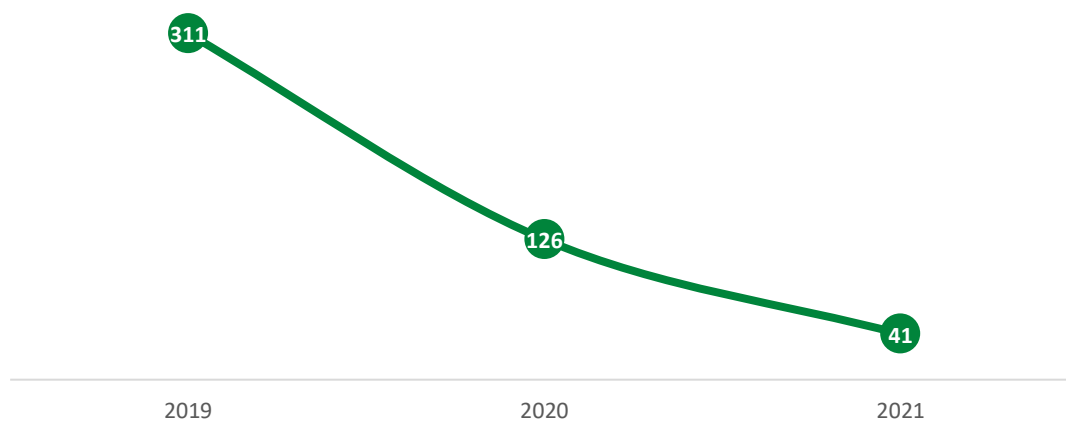
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	4	16,67%
Manutenção	4	16,67%
Operação	13	54,17%
Outros	2	8,33%
Segurança	1	4,17%
Total	24	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações

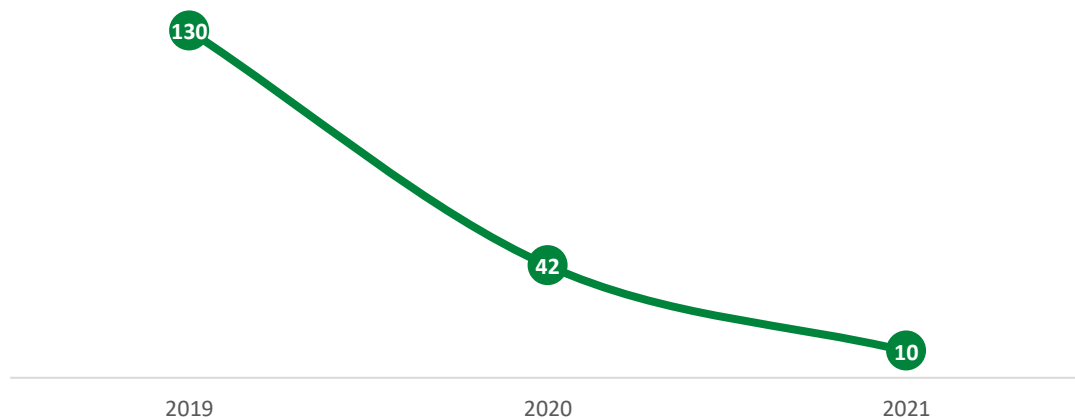


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia

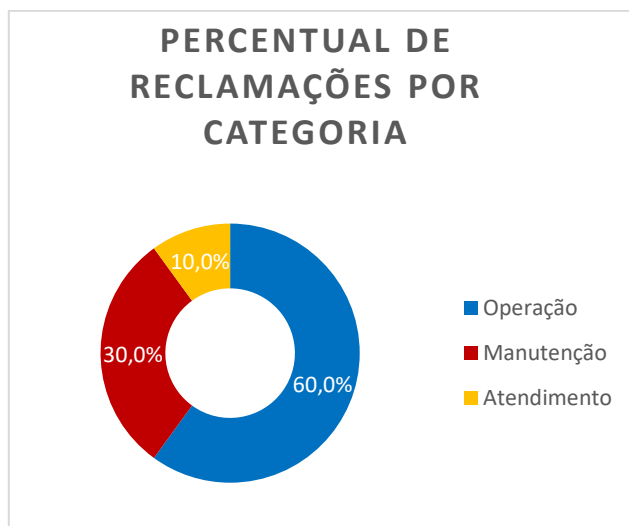


Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

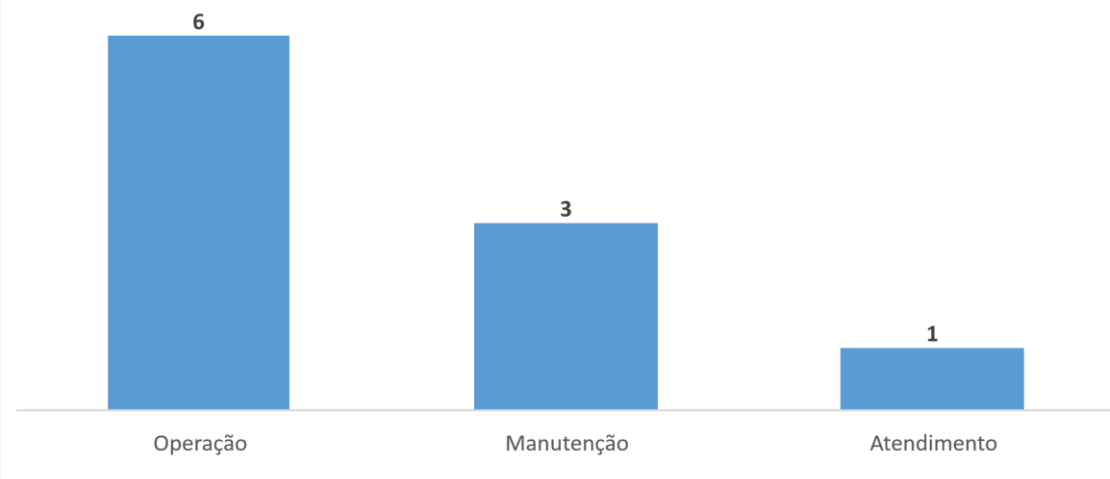
Categorização	Total	%
Operação	6	60,0%
Manutenção	3	30,0%
Atendimento	1	10,0%
Total	10	100,0%



3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Intervalos	3	30,0%
atraso no percurso	2	20,0%
Escada rolante	2	20,0%
Horário de Funcionamento	1	10,0%
Manutenção	1	10,0%
Atendimento	1	10,0%
Total	10	100,0%

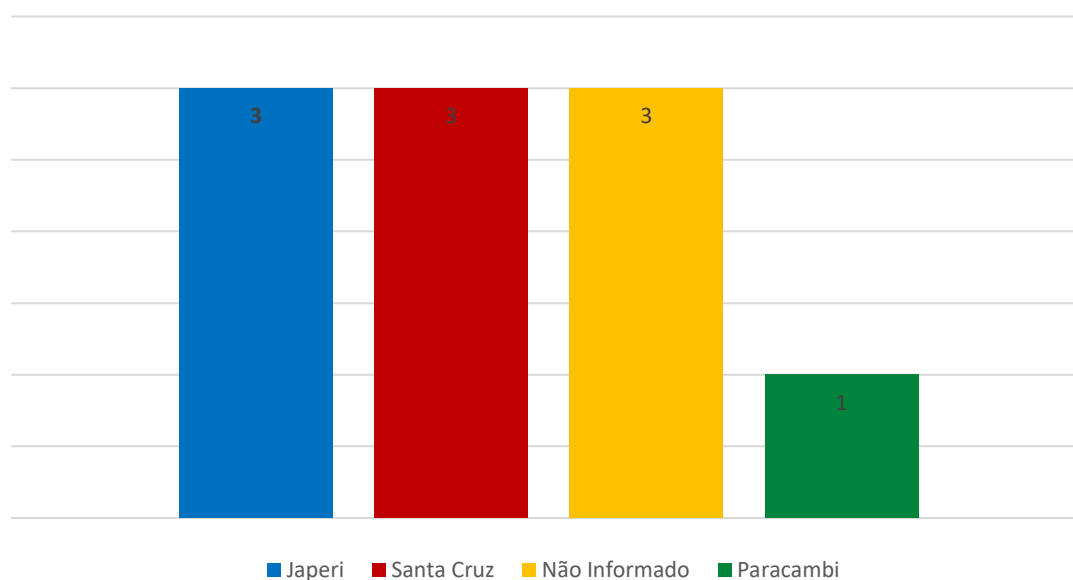
Assunto das Reclamações



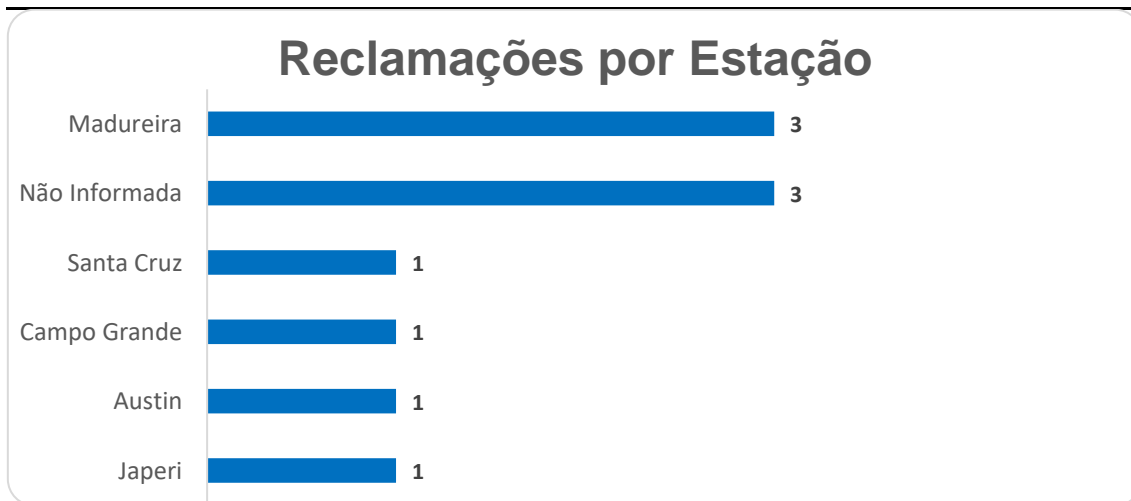
3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Japeri	3	30,00%
Paracambi	1	10,00%
Santa Cruz	3	30,00%
Não Informado	3	30,00%
Total	10	100%

Ramais das Reclamações

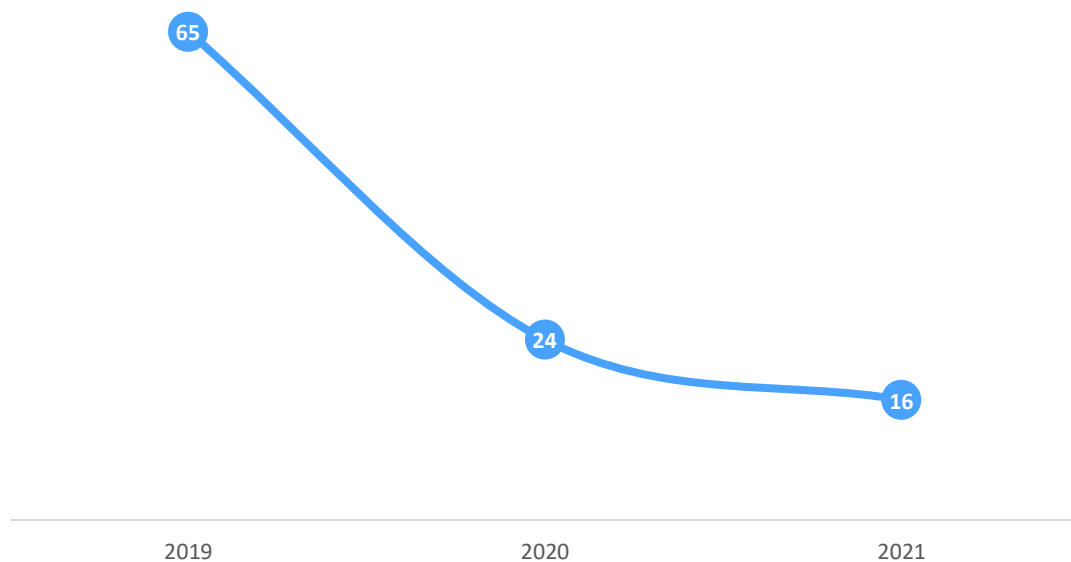


Estação	Total	%
Madureira	3	30,00%
Não Informada	3	30,00%
Santa Cruz	1	10,00%
Campo Grande	1	10,00%
Austin	1	10,00%
Japeri	1	10,00%
Total	10	100%

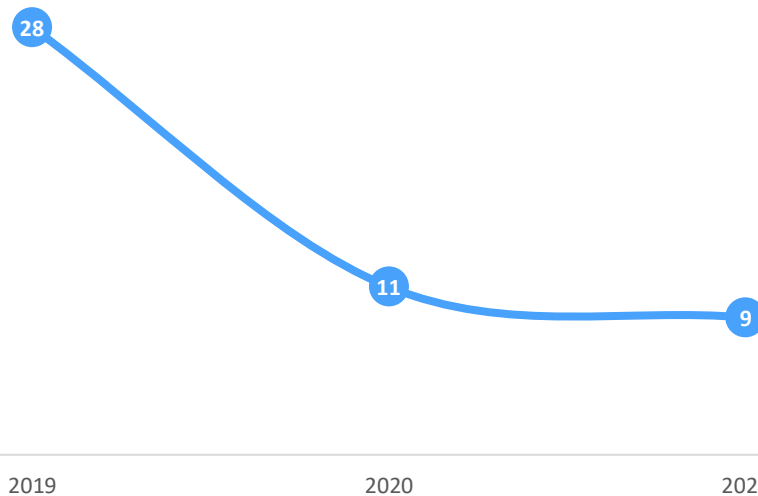


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



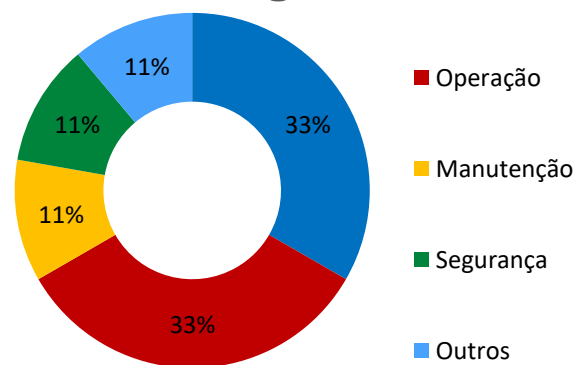
Reclamações - MetrôRio



4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	3	33%
Operação	3	33%
Manutenção	1	11%
Segurança	1	11%
Outros	1	11%
Total	9	100%

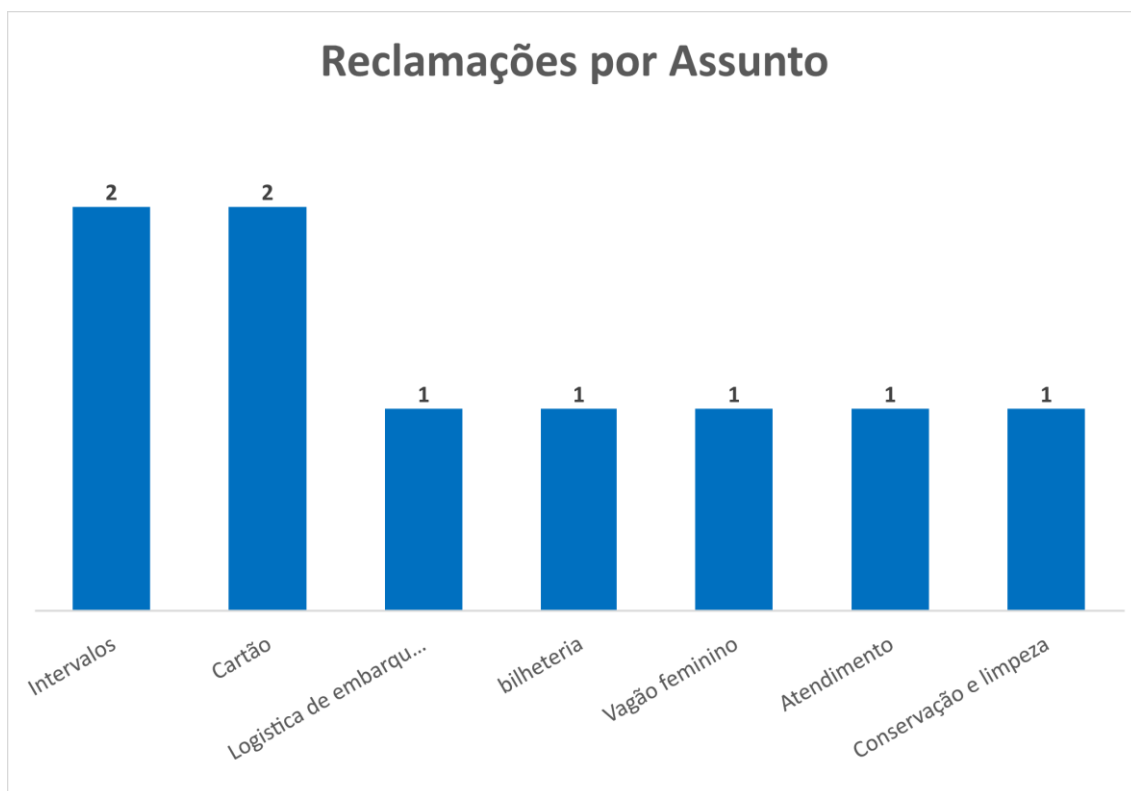
Reclamações por Categoria



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Intervalos	2	22%
Cartão	2	22%
Logística de embarque e desembarque	1	11%
bilheteria	1	11%
Vagão feminino	1	11%
Atendimento	1	11%
Conservação e limpeza	1	11%
Total	9	100%

Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Linha 1	3	33%
Não Informad0	3	33%
Linha 2	2	22%
Linha 4	1	11%
Total	9	100%

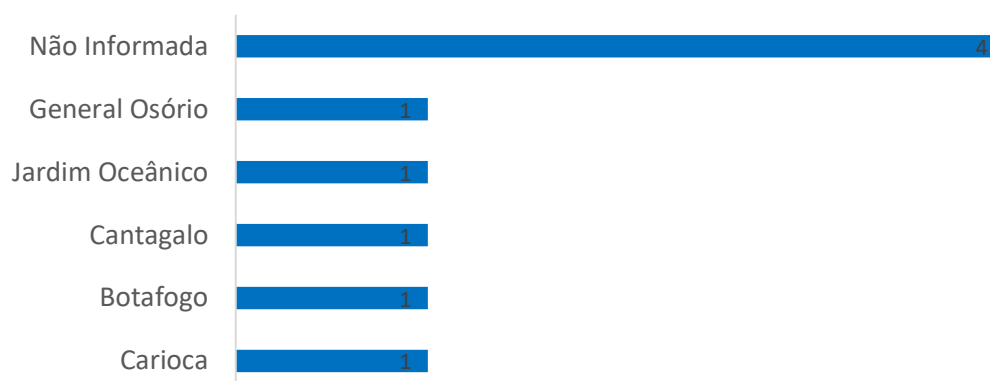
Percentual de Reclamações por Linha



4.4 Estação das Reclamações

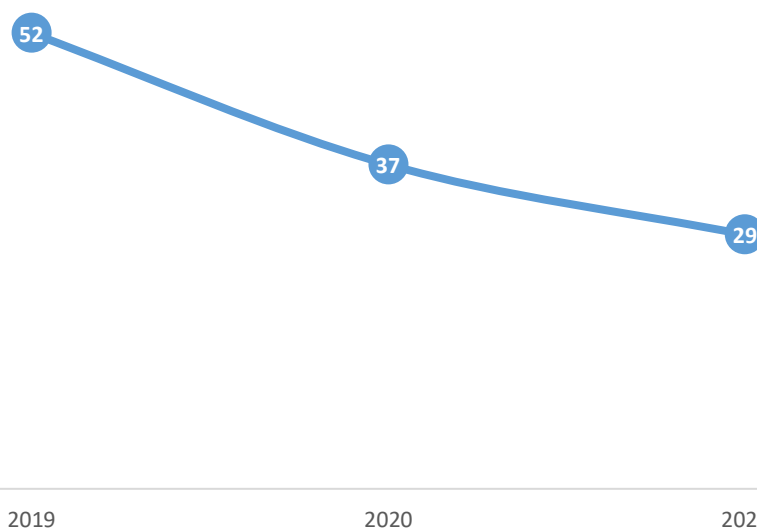
Estação	Total	%
Não Informada	4	44%
General Osório	1	11%
Jardim Oceânico	1	11%
Cantagalo	1	11%
Botafogo	1	11%
Carioca	1	11%
Total	9	100%

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

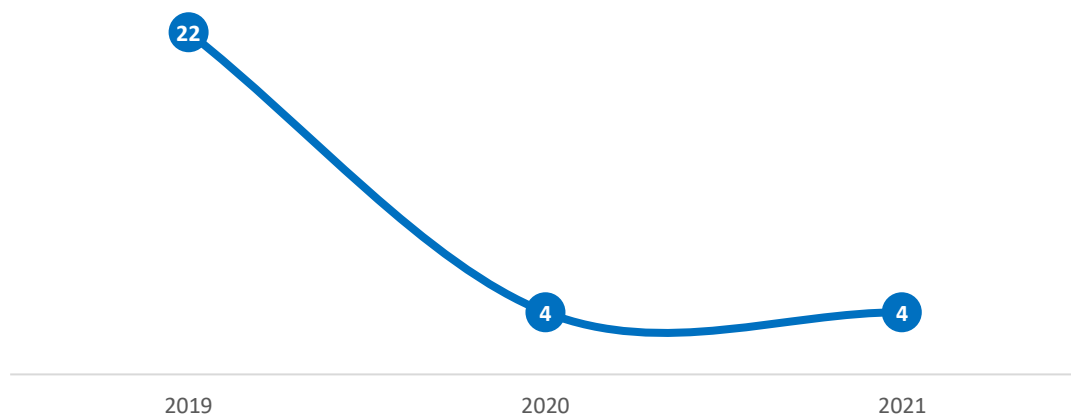


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas

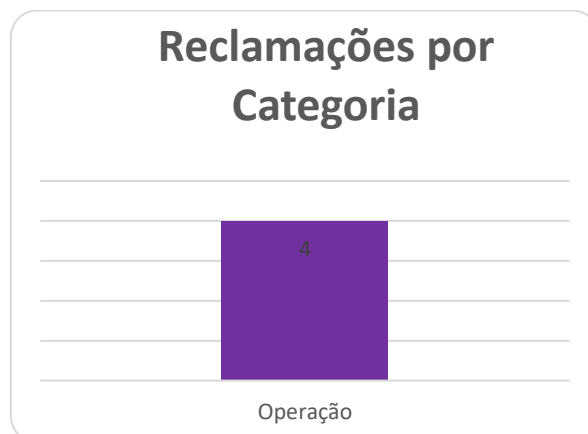


Reclamações - CCR Barcas



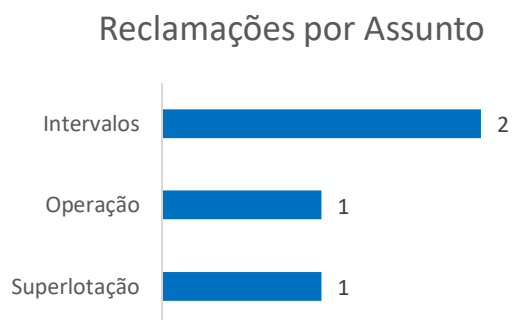
5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Operação	4	100,00%
Total	4	100%



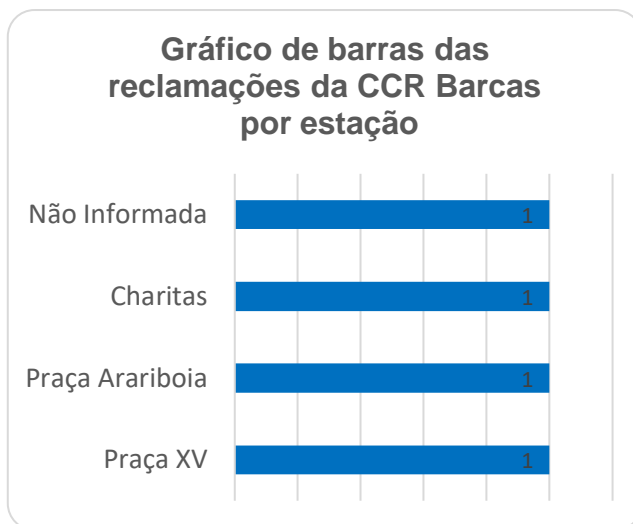
5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Intervalos	2	50,0%
Operação	1	25,0%
Superlotação	1	25,0%
Total	4	100,0%



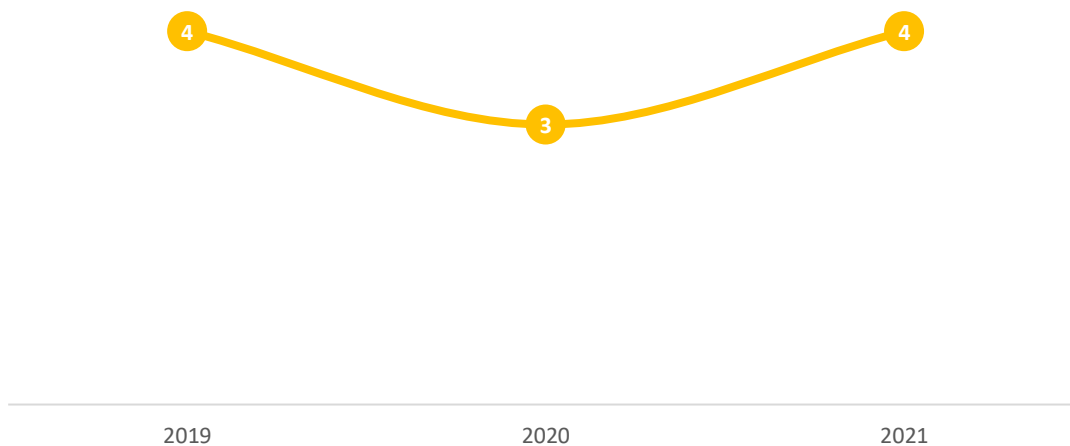
5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Praça XV	1	25,00%
Praça Arariboia	1	25,00%
Charitas	1	25,00%
Não Informada	1	25,00%
Total	4	100%

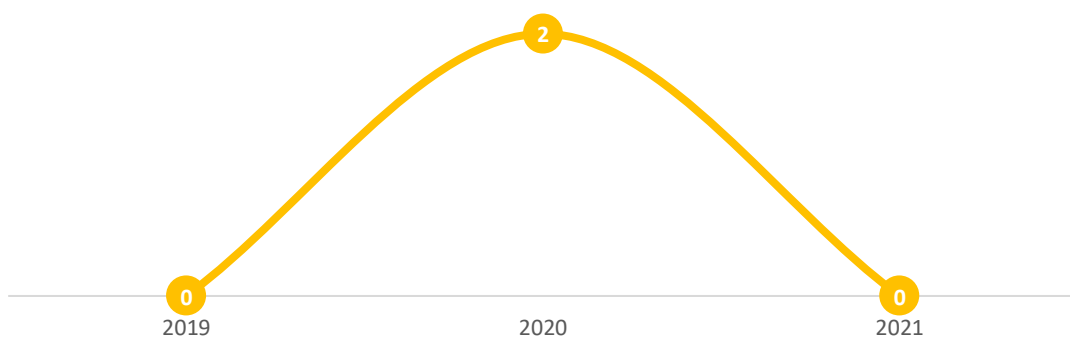


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos

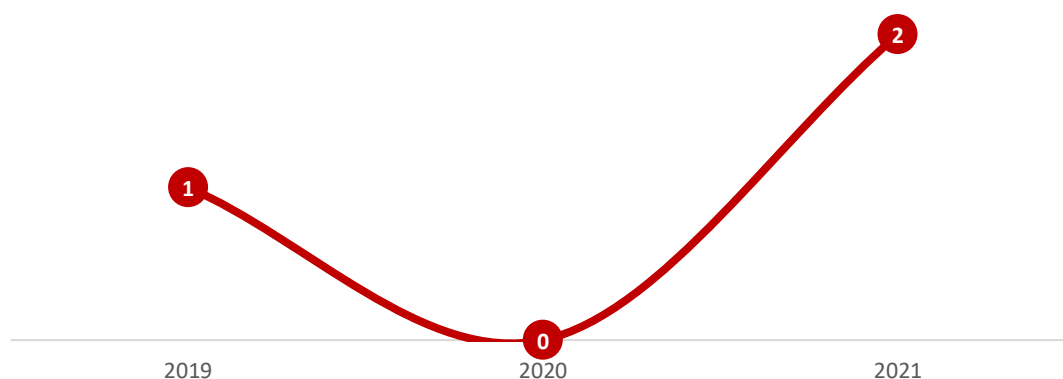


Reclamações - CCR Via Lagos

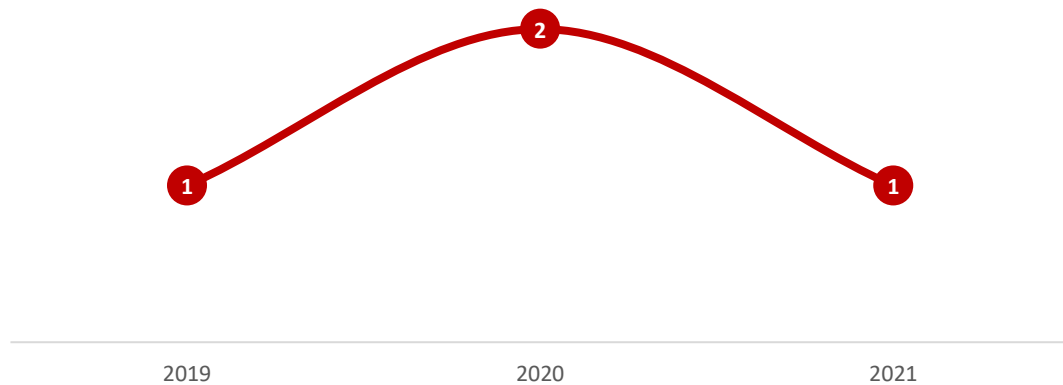


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



6.1 Categoria e assunto das Reclamações

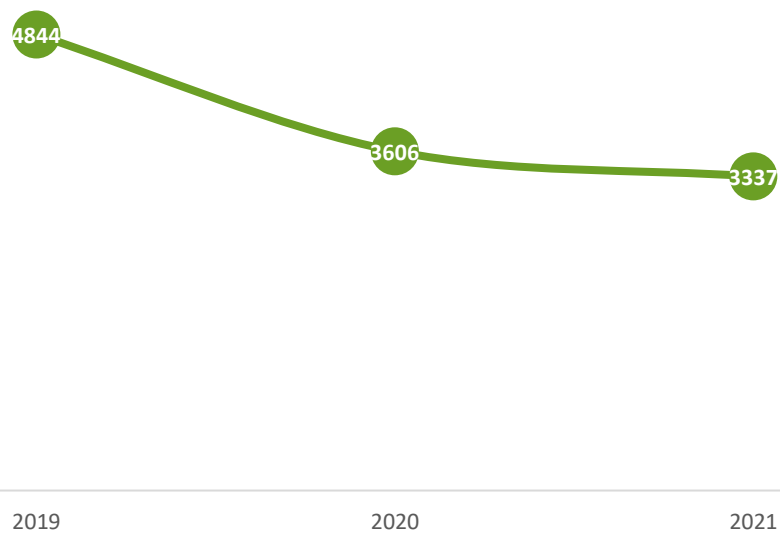
Categorização	Total	%
Outros	1	100,00%
Total	1	1

Assunto	Total	%
Fiscalização	1	100,00%
Total	1	100%

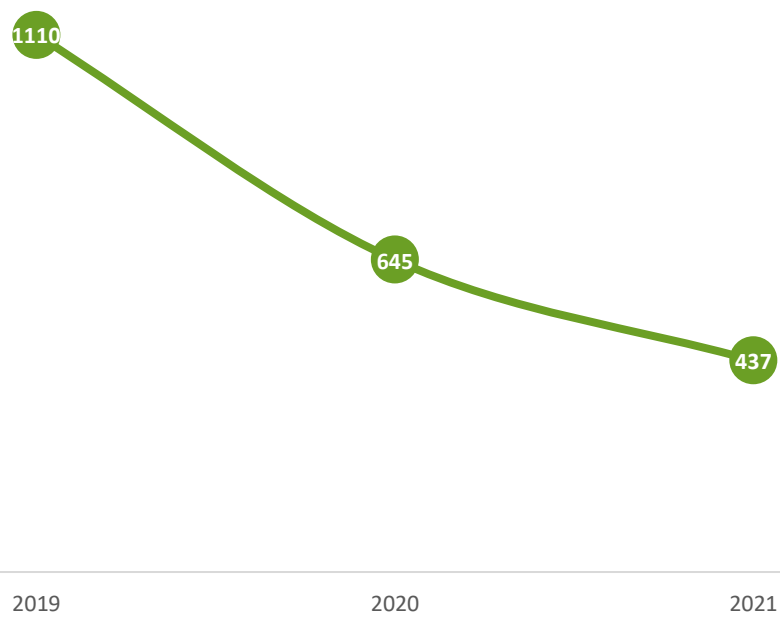


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

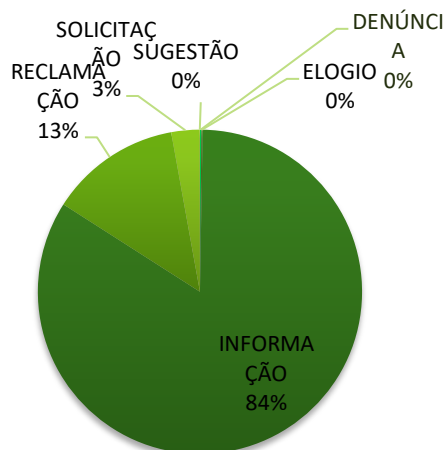




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	5	0,15%
ELOGIO	4	0,12%
INFORMAÇÃO	2796	83,79%
RECLAMAÇÃO	437	13,10%
SOLICITAÇÃO	94	2,82%
SUGESTÃO	1	0,03%
Total	3337	100%

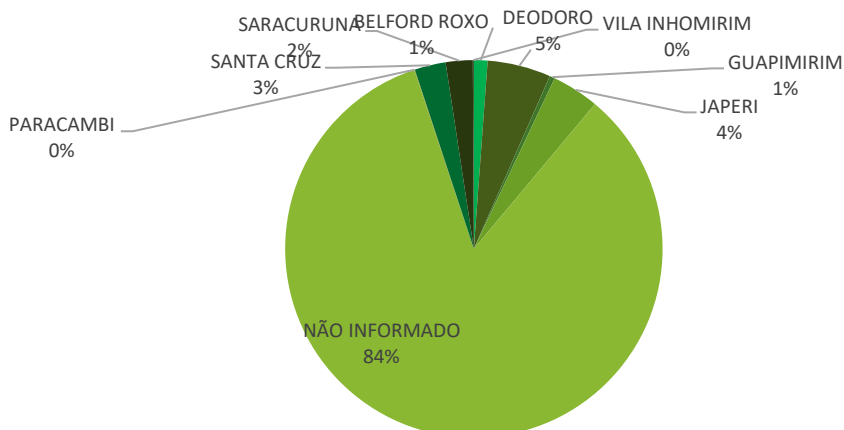
Supervia - Tipo das Manifestações



8.2 Manifestações por Ramal

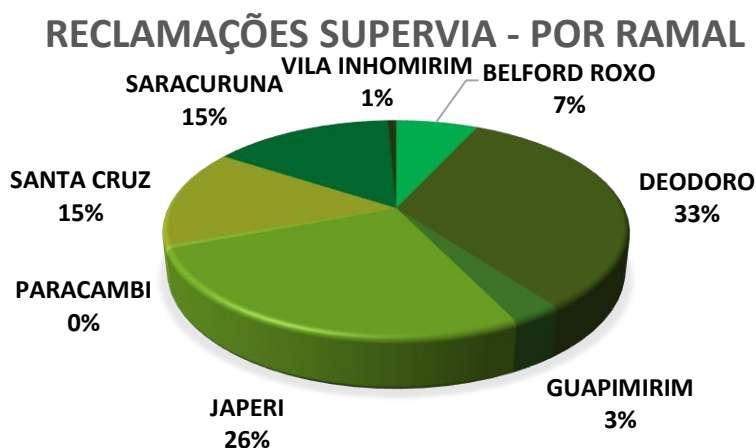
Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	39	1,17%
DEODORO	181	5,42%
GUAPIMIRIM	15	0,45%
JAPERI	135	4,05%
NÃO INFORMADO	2796	83,79%
PARACAMBI	2	0,06%
SANTA CRUZ	89	2,67%
SARACURUNA	77	2,31%
VILA INHOMIRIM	3	0,09%
Total	3337	100%

Manifestações Supervia - Por Ramal





8.3 Reclamações por Ramal



Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	30	6,86%
DEODORO	144	32,95%
GUAPIMIRIM	13	2,97%
JAPERI	115	26,32%
PARACAMBI	2	0,46%
SANTA CRUZ	64	14,65%
SARACURUNA	66	15,10%
VILA INHOMIRIM	3	0,69%
Total	437	100%

8.4 Reclamações por assunto

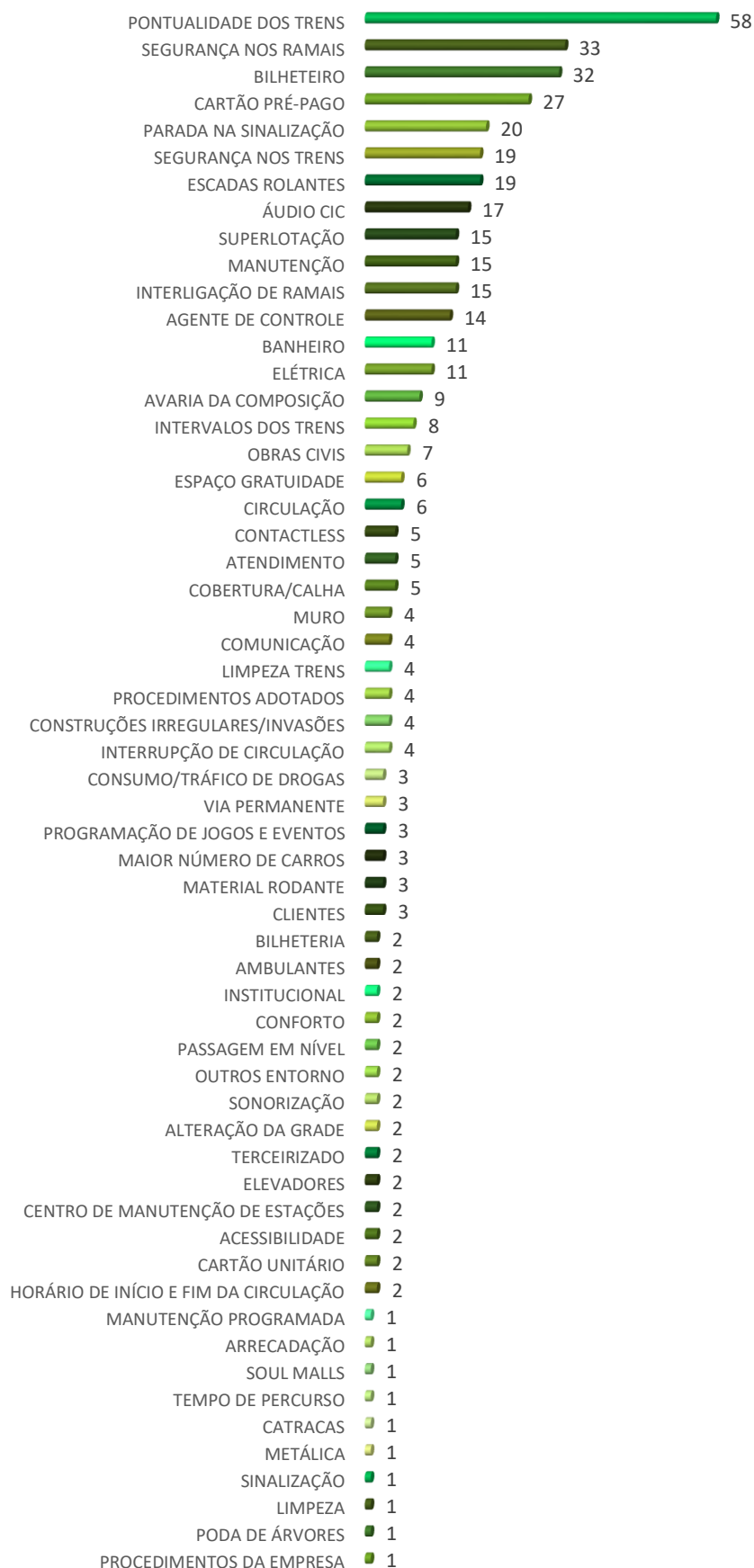
Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	58	13,27%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	33	7,55%
BILHETEIRO	32	7,32%
CARTÃO PRÉ-PAGO	27	6,18%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	20	4,58%
SEGURANÇA NOS TRENS	19	4,35%
ESCADAS ROLANTES	19	4,35%
ÁUDIO CIC	17	3,89%
SUPERLOTAÇÃO	15	3,43%
MANUTENÇÃO	15	3,43%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	15	3,43%
AGENTE DE CONTROLE	14	3,20%
BANHEIRO	11	2,52%
ELÉTRICA	11	2,52%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	9	2,06%
INTERVALOS DOS TRENS	8	1,83%
OBRAS CIVIS	7	1,60%
ESPAÇO GRATUIDADE	6	1,37%



CIRCULAÇÃO	6	1,37%
CONTACTLESS	5	1,14%
ATENDIMENTO	5	1,14%
COBERTURA/CALHA	5	1,14%
MURO	4	0,92%
COMUNICAÇÃO	4	0,92%
LIMPEZA TRENS	4	0,92%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	4	0,92%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	4	0,92%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	4	0,92%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3	0,69%
VIA PERMANENTE	3	0,69%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	3	0,69%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	3	0,69%
MATERIAL RODANTE	3	0,69%
CLIENTES	3	0,69%
BILHETERIA	2	0,46%
AMBULANTES	2	0,46%
INSTITUCIONAL	2	0,46%
CONFORTO	2	0,46%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	0,46%
OUTROS ENTORNO	2	0,46%
SONORIZAÇÃO	2	0,46%
ALTERAÇÃO DA GRADE	2	0,46%
TERCEIRIZADO	2	0,46%
ELEVADORES	2	0,46%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	0,46%
ACESSIBILIDADE	2	0,46%
CARTÃO UNITÁRIO	2	0,46%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	2	0,46%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	1	0,23%
ARRECADAÇÃO	1	0,23%
SOUL MALLS	1	0,23%
TEMPO DE PERCURSO	1	0,23%
CATRACAS	1	0,23%
METÁLICA	1	0,23%
SINALIZAÇÃO	1	0,23%
LIMPEZA	1	0,23%
PODA DE ÁRVORES	1	0,23%
PROCEDIMENTOS DA EMPRESA	1	0,23%
Total	437	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

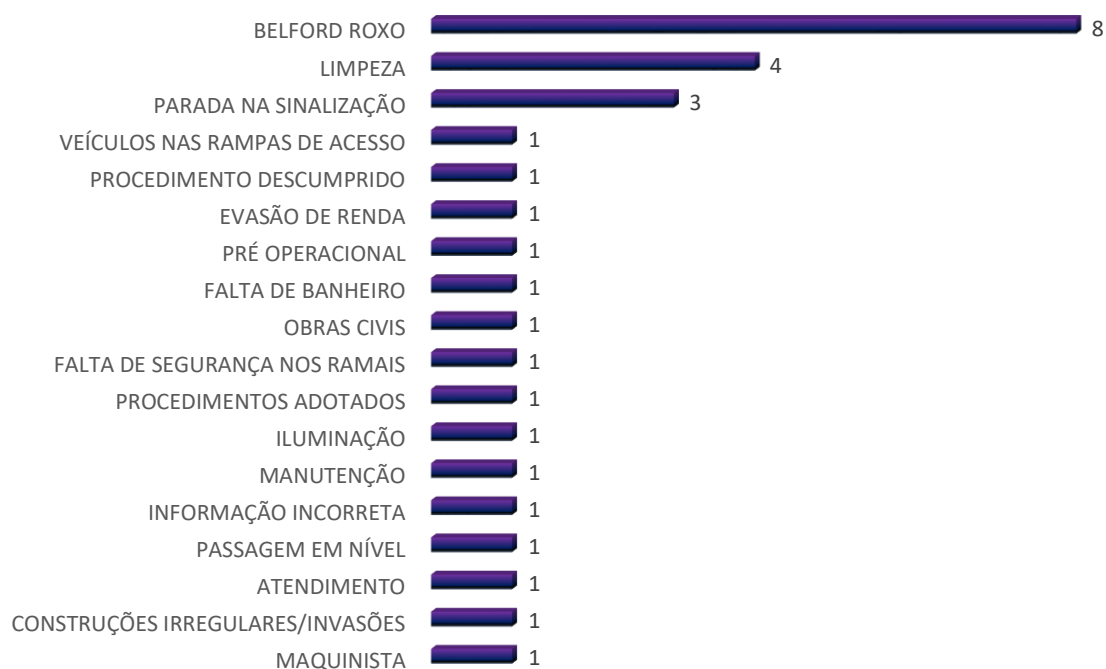




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	8	26,67%
LIMPEZA	4	13,33%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	3	10,00%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	1	3,33%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	3,33%
EVASÃO DE RENDA	1	3,33%
PRÉ OPERACIONAL	1	3,33%
FALTA DE BANHEIRO	1	3,33%
OBRAS CIVIS	1	3,33%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	3,33%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	3,33%
ILUMINAÇÃO	1	3,33%
MANUTENÇÃO	1	3,33%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	3,33%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	3,33%
ATENDIMENTO	1	3,33%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	3,33%
MAQUINISTA	1	3,33%
Total	30	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



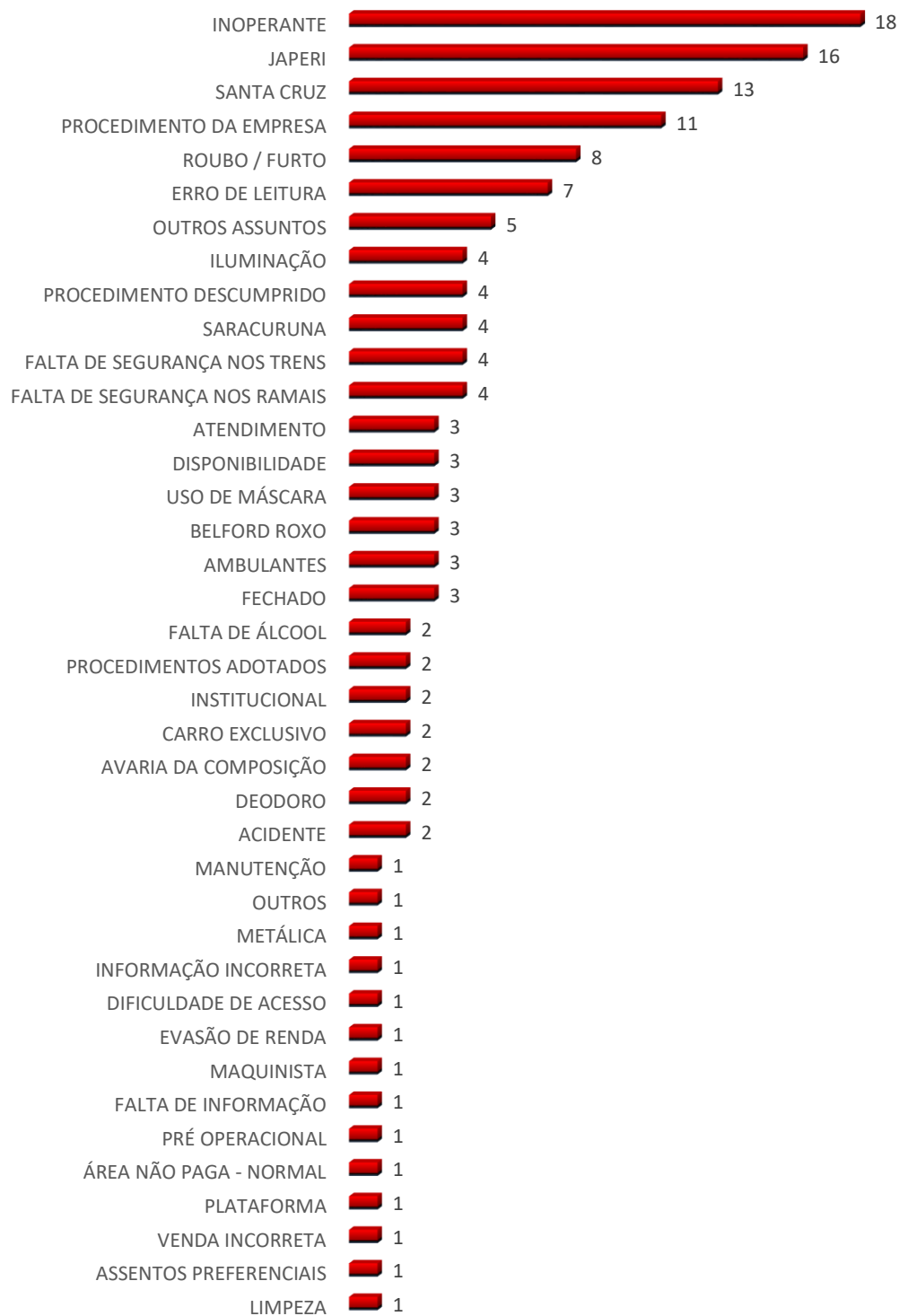


8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
INOPERANTE	18	12,50%
JAPERI	16	11,11%
SANTA CRUZ	13	9,03%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	11	7,64%
ROUBO / FURTO	8	5,56%
ERRO DE LEITURA	7	4,86%
OUTROS ASSUNTOS	5	3,47%
ILUMINAÇÃO	4	2,78%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	2,78%
SARACURUNA	4	2,78%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	4	2,78%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	4	2,78%
ATENDIMENTO	3	2,08%
DISPONIBILIDADE	3	2,08%
USO DE MÁSCARA	3	2,08%
BELFORD ROXO	3	2,08%
AMBULANTES	3	2,08%
FECHADO	3	2,08%
FALTA DE ÁLCOOL	2	1,39%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	1,39%
INSTITUCIONAL	2	1,39%
CARRO EXCLUSIVO	2	1,39%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	2	1,39%
DEODORO	2	1,39%
ACIDENTE	2	1,39%
MANUTENÇÃO	1	0,69%
OUTROS	1	0,69%
METÁLICA	1	0,69%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,69%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,69%
EVASÃO DE RENDA	1	0,69%
MAQUINISTA	1	0,69%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	0,69%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,69%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,69%
PLATAFORMA	1	0,69%
VENDA INCORRETA	1	0,69%
ASSENTOS PREFERENCIAIS	1	0,69%
LIMPEZA	1	0,69%
Total	144	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

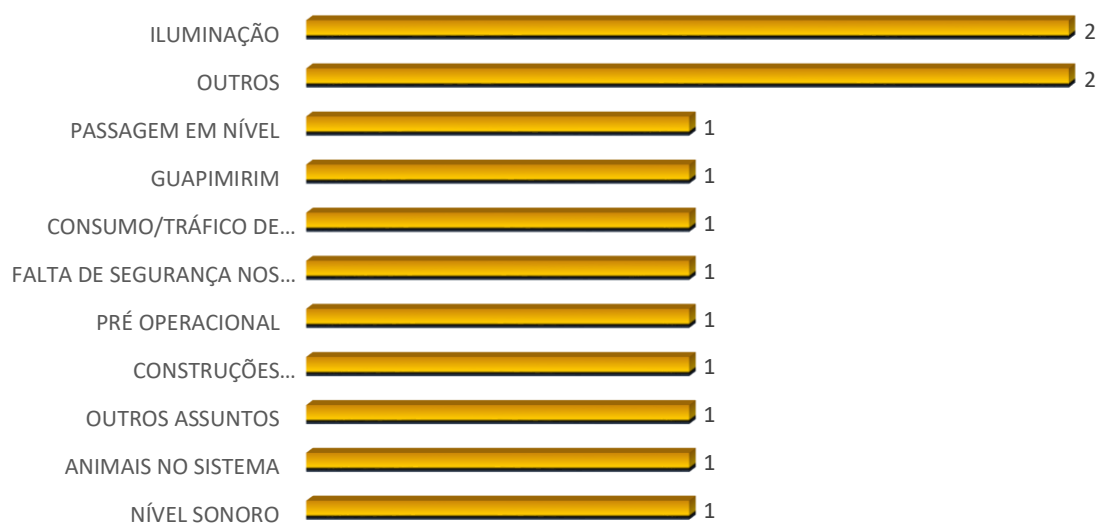




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
ILUMINAÇÃO	2	15,38%
OUTROS	2	15,38%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	7,69%
GUAPIMIRIM	1	7,69%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	7,69%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	7,69%
PRÉ OPERACIONAL	1	7,69%
CONSTRUÇÕES		
IRREGULARES/INVASÕES	1	7,69%
OUTROS ASSUNTOS	1	7,69%
ANIMAIS NO SISTEMA	1	7,69%
NÍVEL SONORO	1	7,69%
Total	13	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



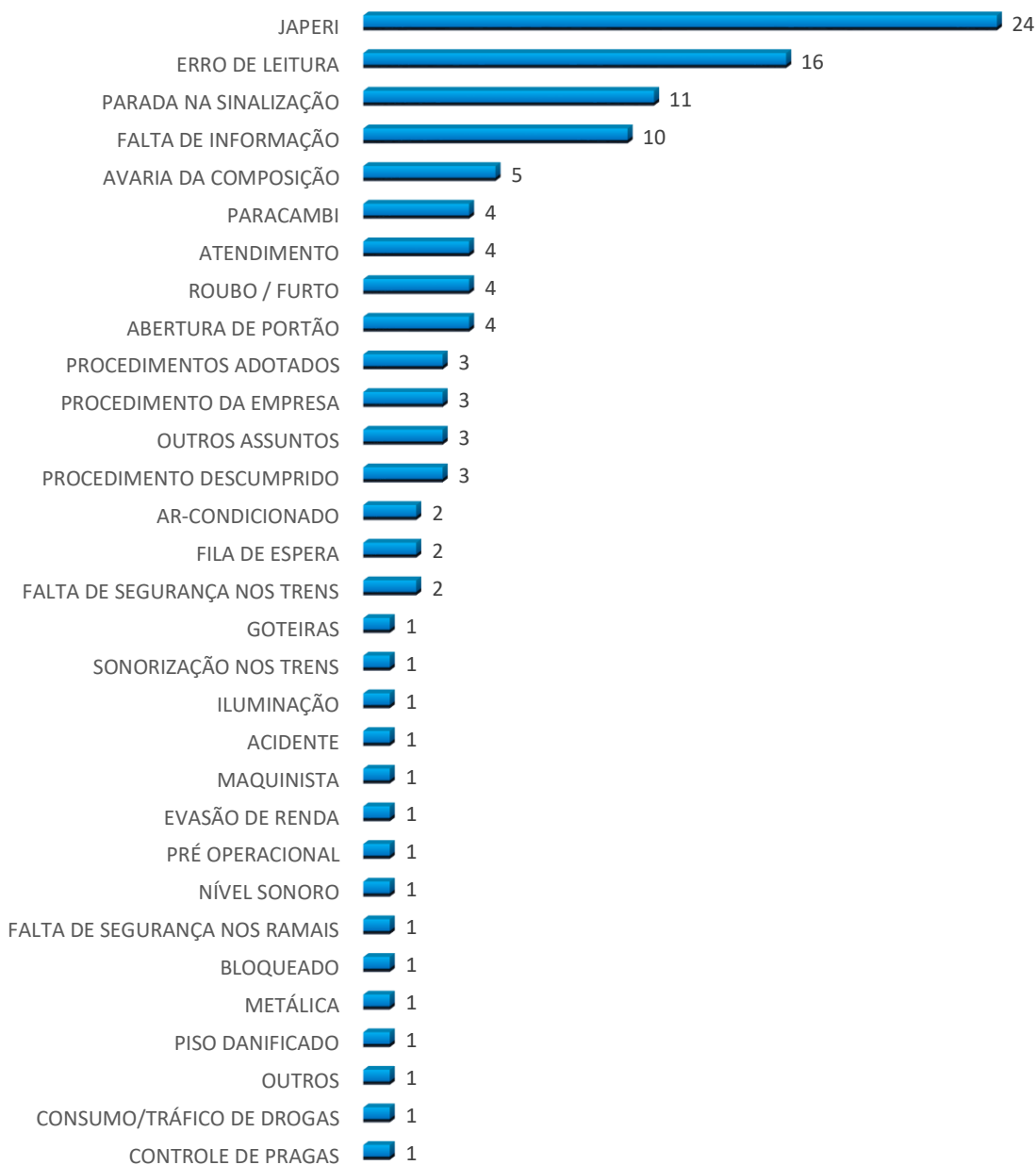


8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	24	20,87%
ERRO DE LEITURA	16	13,91%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	11	9,57%
FALTA DE INFORMAÇÃO	10	8,70%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	5	4,35%
PARACAMBI	4	3,48%
ATENDIMENTO	4	3,48%
ROUBO / FURTO	4	3,48%
ABERTURA DE PORTÃO	4	3,48%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	2,61%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	2,61%
OUTROS ASSUNTOS	3	2,61%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	2,61%
AR-CONDICIONADO	2	1,74%
FILA DE ESPERA	2	1,74%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	2	1,74%
GOTEIRAS	1	0,87%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,87%
ILUMINAÇÃO	1	0,87%
ACIDENTE	1	0,87%
MAQUINISTA	1	0,87%
EVASÃO DE RENDA	1	0,87%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,87%
NÍVEL SONORO	1	0,87%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	0,87%
BLOQUEADO	1	0,87%
METÁLICA	1	0,87%
PISO DANIFICADO	1	0,87%
OUTROS	1	0,87%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,87%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,87%
Total	115	100%



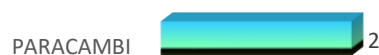
Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	2	100,00%
Total	2	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto





8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	22	34,38%
MANUTENÇÃO	4	6,25%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	6,25%
OBRAS CIVIS	4	6,25%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	4,69%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	3	4,69%
ILUMINAÇÃO	3	4,69%
ATENDIMENTO	3	4,69%
FUNCIONÁRIOS	2	3,13%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	3,13%
ERRO DE LEITURA	2	3,13%
EVASÃO DE RENDA	2	3,13%
PAREDE	1	1,56%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,56%
SOUL MALLS	1	1,56%
AMBULANTES	1	1,56%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	1,56%
OUTROS ASSUNTOS	1	1,56%
MAQUINISTA	1	1,56%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	1,56%
LIMPEZA	1	1,56%
ROUBO / FURTO	1	1,56%
Total	64	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



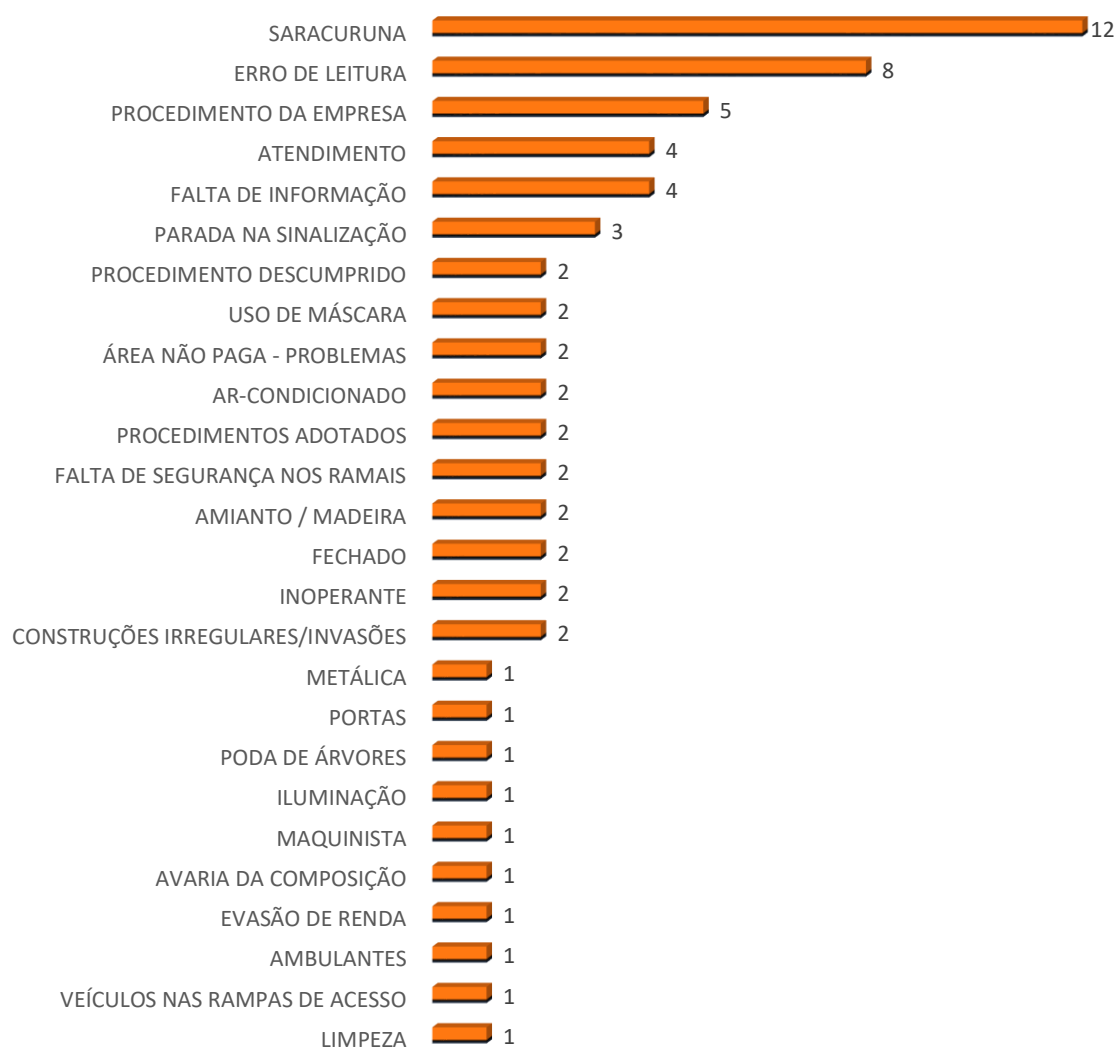
8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	12	18,18%
ERRO DE LEITURA	8	12,12%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	7,58%
ATENDIMENTO	4	6,06%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	6,06%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	3	4,55%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	3,03%
USO DE MÁSCARA	2	3,03%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	3,03%
AR-CONDICIONADO	2	3,03%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	3,03%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	3,03%
AMIANTO / MADEIRA	2	3,03%
FECHADO	2	3,03%
INOPERANTE	2	3,03%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	2	3,03%



METÁLICA	1	1,52%
PORTAS	1	1,52%
PODA DE ÁRVORES	1	1,52%
ILUMINAÇÃO	1	1,52%
MAQUINISTA	1	1,52%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	1,52%
EVASÃO DE RENDA	1	1,52%
AMBULANTES	1	1,52%
VEÍCULOS NAS RAMPAS DE ACESSO	1	1,52%
LIMPEZA	1	1,52%
Total	66	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto

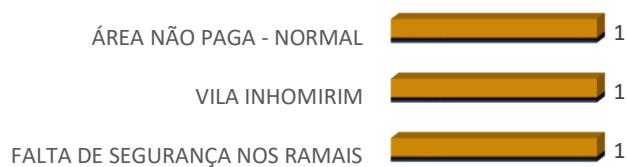




8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	33,33%
VILA INHOMIRIM	1	33,33%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	33,33%
Total	3	100%

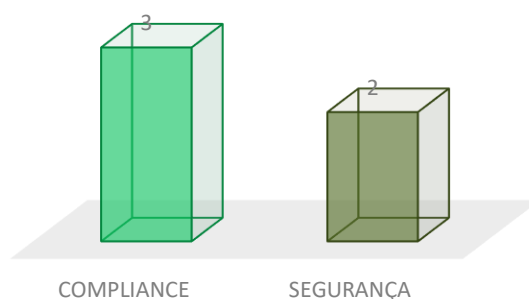
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
COMPLIANCE	3	60,00%
SEGURANÇA	2	40,00%
Total	5	100%

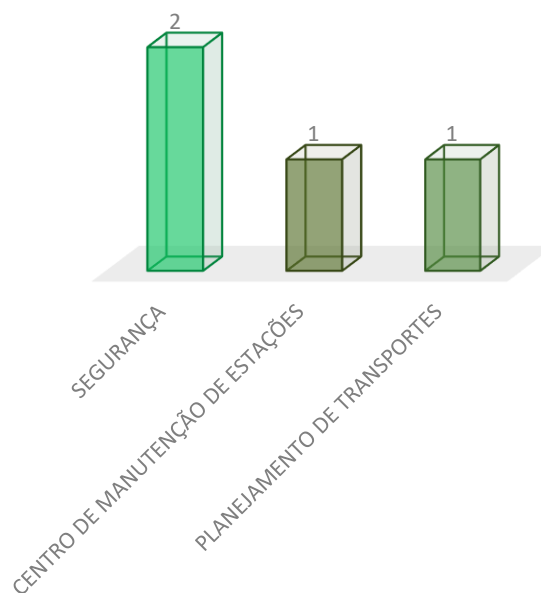
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO





ELOGIOS - POR ASSUNTO

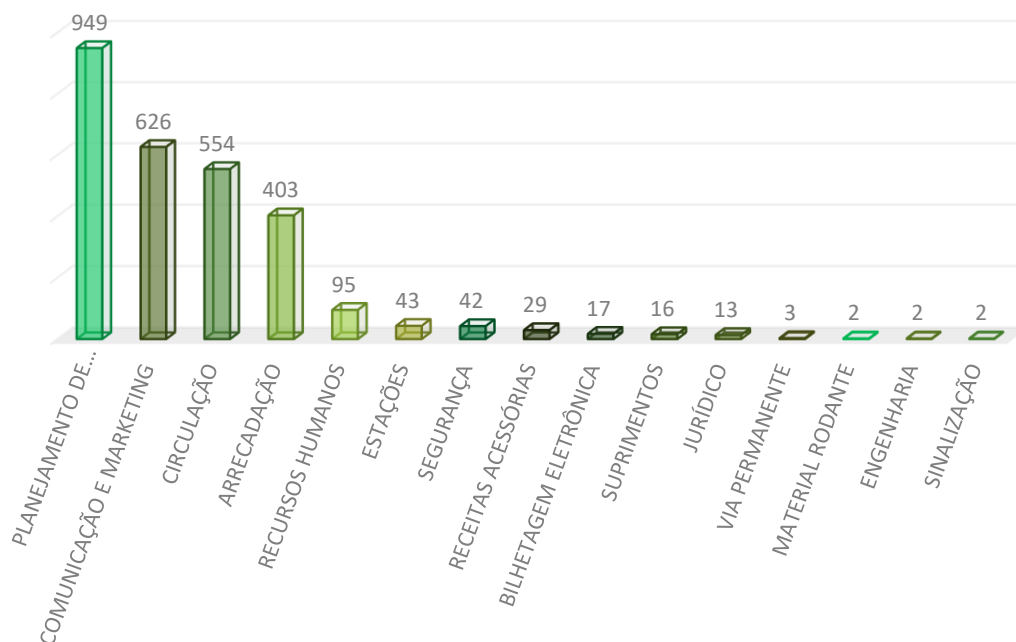
Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	2	50,00%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	25,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	25,00%
Total	4	100%



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	949	33,94%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	626	22,39%
CIRCULAÇÃO	554	19,81%
ARRECADAÇÃO	403	14,41%
RECURSOS HUMANOS	95	3,40%
ESTAÇÕES	43	1,54%
SEGURANÇA	42	1,50%
RECEITAS ACESSÓRIAS	29	1,04%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	17	0,61%
SUPRIMENTOS	16	0,57%
JURÍDICO	13	0,46%
VIA PERMANENTE	3	0,11%
MATERIAL RODANTE	2	0,07%
ENGENHARIA	2	0,07%
SINALIZAÇÃO	2	0,07%
Total	2796	100%



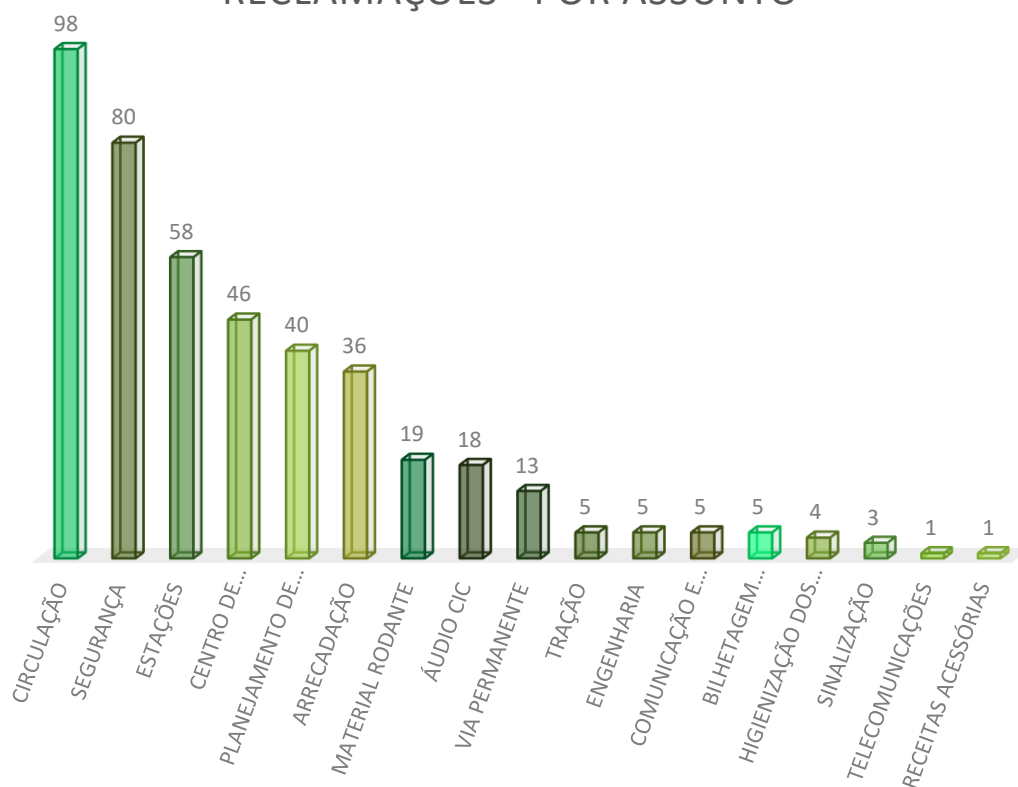
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	98	22,43%
SEGURANÇA	80	18,31%
ESTAÇÕES	58	13,27%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	46	10,53%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	40	9,15%
ARRECADAÇÃO	36	8,24%
MATERIAL RODANTE	19	4,35%
ÁUDIO CIC	18	4,12%
VIA PERMANENTE	13	2,97%
TRAÇÃO	5	1,14%
ENGENHARIA	5	1,14%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	5	1,14%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	5	1,14%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	4	0,92%
SINALIZAÇÃO	3	0,69%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0,23%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	0,23%
Total	437	100%



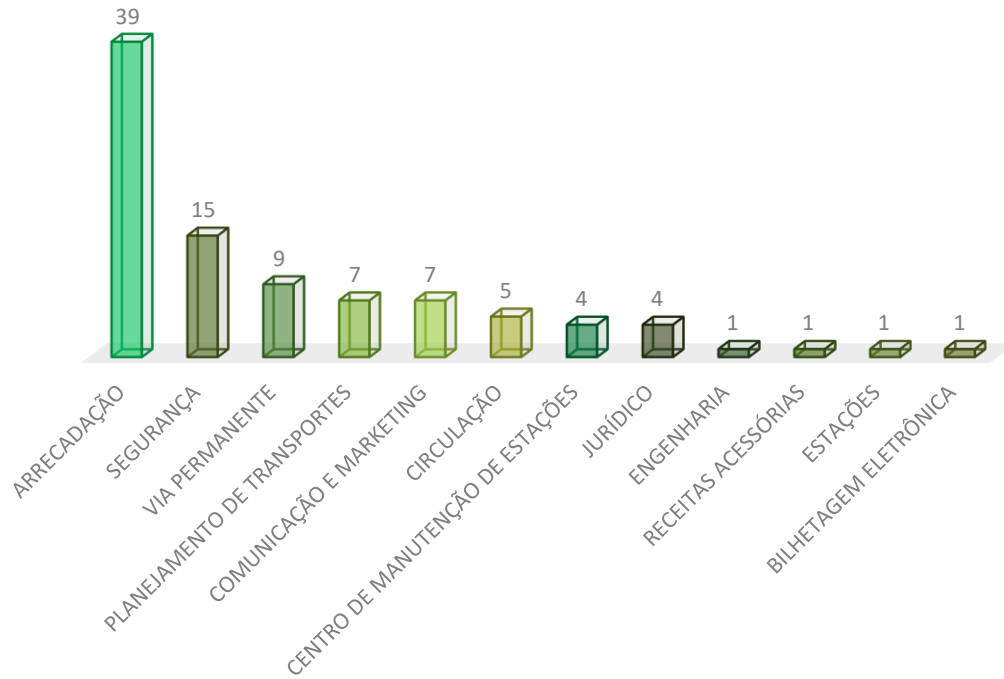
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	39	41,49%
SEGURANÇA	15	15,96%
VIA PERMANENTE	9	9,57%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	7	7,45%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	7	7,45%
CIRCULAÇÃO	5	5,32%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	4,26%
JURÍDICO	4	4,26%
ENGENHARIA	1	1,06%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	1,06%
ESTAÇÕES	1	1,06%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	1,06%
Total	94	100%

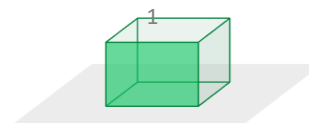


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



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

SUGESTÕES - POR ASSUNTO

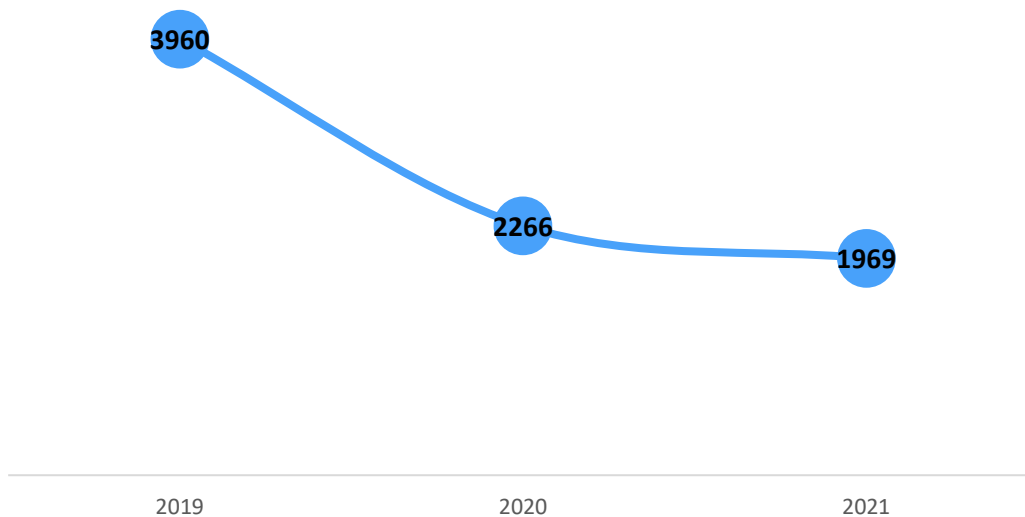


PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES

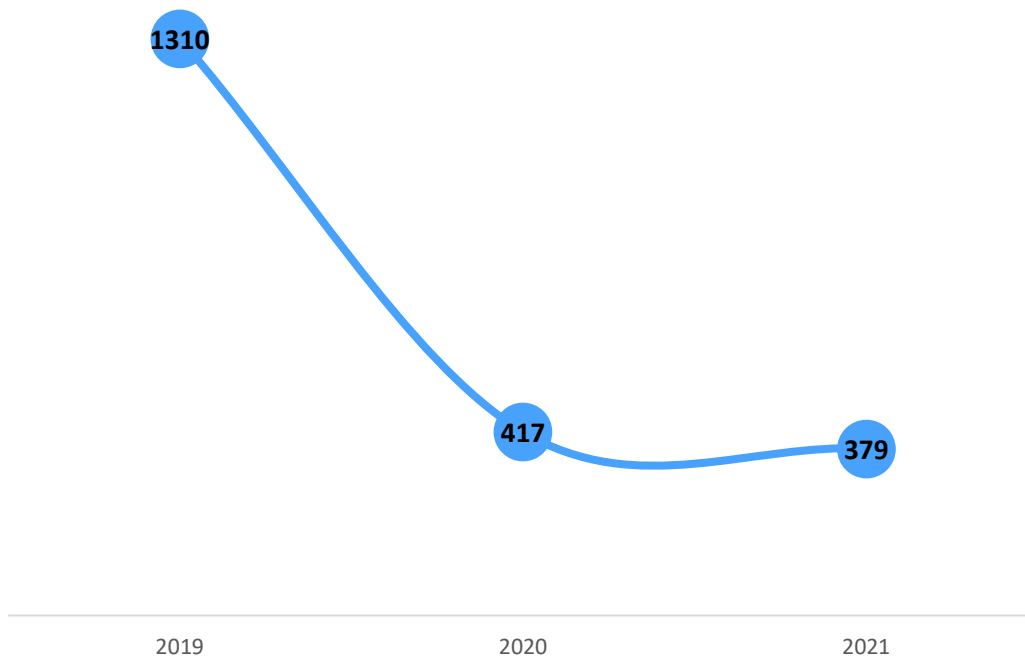


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

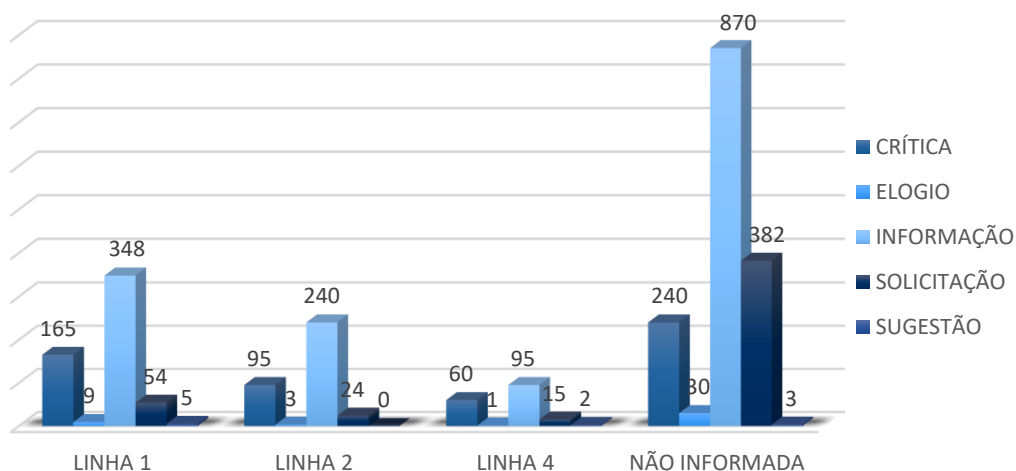




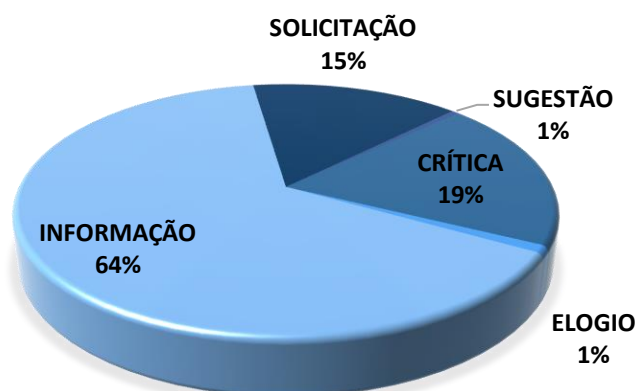
9.1 Manifestações por Linha e Tipo

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	165	95	60	240	379	19,25%
ELOGIO	9	3	1	30	18	0,91%
INFORMAÇÃO	348	240	95	870	1269	64,45%
SOLICITAÇÃO	54	24	15	382	293	14,88%
SUGESTÃO	5	0	2	3	10	0,51%
Total	581	362	173	1525	1969	100,00%

Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO





9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
SALDO	303	11,47%
OPERAÇÃO REGULAR	284	10,75%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	131	4,96%
CADASTRO	113	4,28%
RECARGA	112	4,24%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	110	4,17%
RECHAMADA	99	3,75%
GRATUIDADE SÊNIOR	98	3,71%
GIRO	92	3,48%
OBJETO PERDIDO	82	3,10%
UBER	73	2,76%
CARTÃO MASTER	64	2,42%
GRATUIDADE ESTUDANTE	56	2,12%
POSTO DE GRATUIDADE	56	2,12%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	52	1,97%
RH	46	1,74%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	44	1,67%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	41	1,55%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	36	1,36%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	35	1,33%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	33	1,25%
ACESSO AO APP/SITE	32	1,21%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	31	1,17%
BIKE RIO	31	1,17%
BLOQUEIO DE CARTÃO	30	1,14%
GERAL	30	1,14%
DANOS AO CLIENTE	28	1,06%
APLICATIVO	28	1,06%
BILHETERIA	25	0,95%
CARTÃO VISA	23	0,87%
ACHADOS E PERDIDOS	20	0,76%
CARTÃO PRÉ-PAGO	20	0,76%
INFORMAÇÕES GERAIS	19	0,72%
OUTROS (PARCERIAS)	17	0,64%
INSTITUCIONAL	16	0,61%
TARIFAS	15	0,57%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	15	0,57%
ATENDIMENTO DO SAC	15	0,57%
COMERCIAL	15	0,57%
LOJAS E QUIOSQUES	14	0,53%
CONCURSO DIA DAS CRIANÇAS	14	0,53%
CARTÃO UNITÁRIO	13	0,49%
CARTÃO	13	0,49%
INTEGRAÇÃO	13	0,49%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	12	0,45%
CARTÕES METRÔRIO	12	0,45%
CASHBACK 30%	12	0,45%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	11	0,42%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	10	0,38%
SUPRIMENTOS	8	0,30%

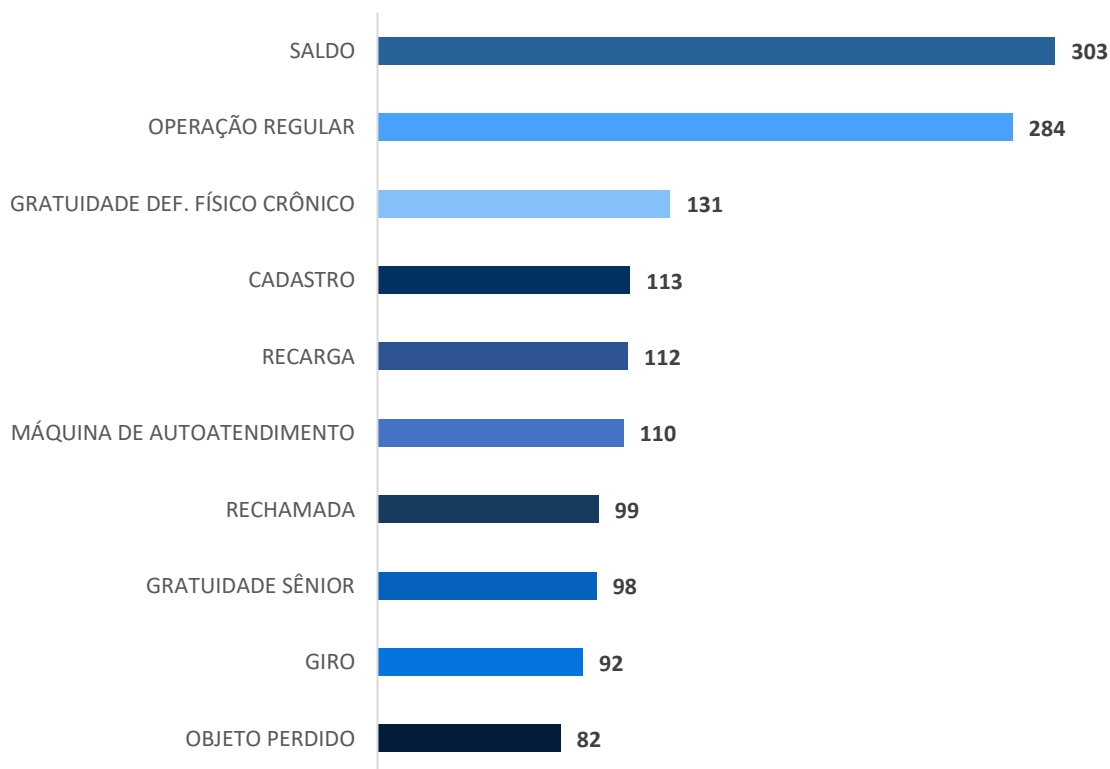


PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7	0,27%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	7	0,27%
PARCERIAS	6	0,23%
TRAJETOS DO MNS	6	0,23%
CELULAR	6	0,23%
APOIO CLIENTE	5	0,19%
JOGOS E EVENTOS	5	0,19%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	5	0,19%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	5	0,19%
CORONAVIRUS	5	0,19%
CONDUTORES	5	0,19%
OPERAÇÃO REVEILLON	4	0,15%
ASSALTOS E FURTOS	4	0,15%
DOMINOS	4	0,15%
EVENTOS / PARCERIAS	4	0,15%
LINHA DE BLOQUEIO	4	0,15%
CAIXA 24 HORAS	3	0,11%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	0,11%
EXTRATO DE CARTÃO METRÔRIO	2	0,08%
PALCO CARIOCA	2	0,08%
JURÍDICO	2	0,08%
ATENDIMENTO 0800	2	0,08%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,08%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,08%
CARTÃO BLOQUEADO	2	0,08%
PROTEÇÃO DE DADOS	2	0,08%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	2	0,08%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	2	0,08%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	0,08%
BICICLETÁRIO	2	0,08%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	0,08%
EQUIPAMENTO DAS ESTAÇÕES	1	0,04%
ROYAL PETS	1	0,04%
WIFI	1	0,04%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,04%
PALCO CARIOCA ONLINE	1	0,04%
VALIDADOR DO MNS	1	0,04%
SITE	1	0,04%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,04%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,04%
DEVOLUÇÃO SALDO CARTÃO GIRO	1	0,04%
CARTÃO ELO	1	0,04%
PROMOÇÕES	1	0,04%
NÚMERO LÓGICO	1	0,04%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,04%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,04%
OUTROS (GRATUIDADE)	1	0,04%
TEATRO RIACHUELO	1	0,04%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,04%
TEATRO PRUDENTIAL	1	0,04%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	1	0,04%



INCENTIVO À SEGUNDA DOSE	1	0,04%
NFC OFFLINE	1	0,04%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,04%
ACIDENTE	1	0,04%
MENSAGEM NA CATRACA	1	0,04%
Total	2641	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



9.3 Categoria das Reclamações

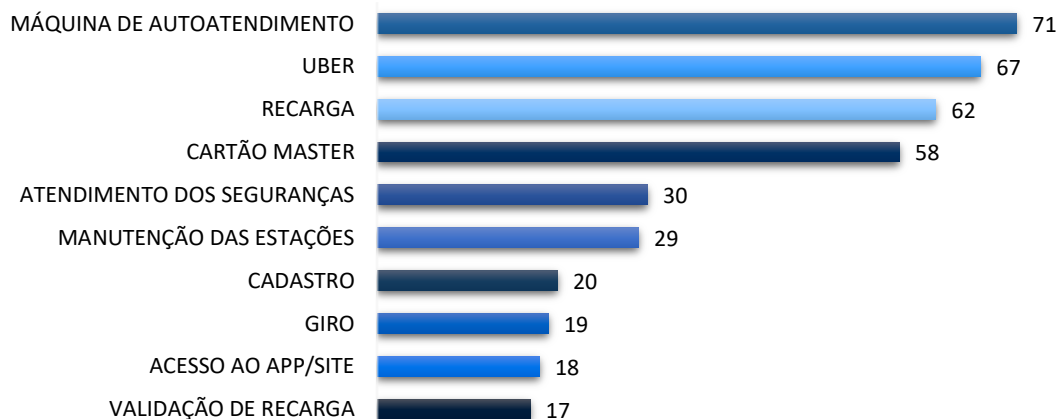
CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	71	12,68%
UBER	67	11,96%
RECARGA	62	11,07%
CARTÃO MASTER	58	10,36%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	30	5,36%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	29	5,18%
CADASTRO	20	3,57%
GIRO	19	3,39%
ACESSO AO APP/SITE	18	3,21%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	17	3,04%
CARTÃO VISA	16	2,86%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	15	2,68%
OUTROS (PARCERIAS)	13	2,32%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	10	1,79%
BILHETERIA	9	1,61%



CARTÃO PRÉ-PAGO	8	1,43%
BLOQUEIO DE CARTÃO	8	1,43%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	7	1,25%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	7	1,25%
OPERAÇÃO REGULAR	6	1,07%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	1,07%
INTEGRAÇÃO	5	0,89%
CASHBACK 30%	5	0,89%
CELULAR	4	0,71%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	4	0,71%
ASSALTOS E FURTOS	4	0,71%
DOMINOS	4	0,71%
APLICATIVO	3	0,54%
SALDO	3	0,54%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	0,54%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	0,36%
BIKE RIO	2	0,36%
CARTÃO	2	0,36%
ATENDIMENTO DO SAC	2	0,36%
GRATUIDADE SÊNIOR	2	0,36%
CORONAVIRUS	2	0,36%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,36%
TRAJETOS DO MNS	1	0,18%
NÚMERO LÓGICO	1	0,18%
ACIDENTE	1	0,18%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,18%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,18%
RH	1	0,18%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,18%
NFC OFFLINE	1	0,18%
CARTÃO ELO	1	0,18%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,18%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,18%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,18%
ROYAL PETS	1	0,18%
VALIDADOR DO MNS	1	0,18%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,18%
Total	560	100,00%



TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

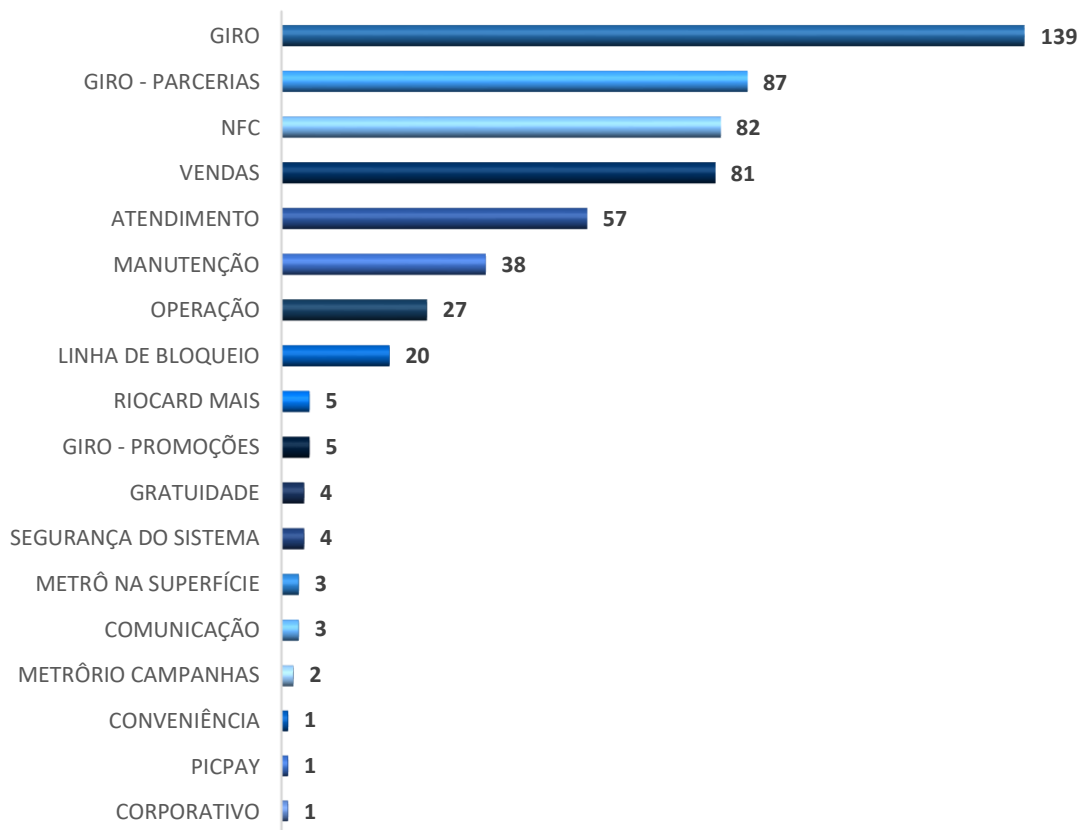


9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	139	24,82%
GIRO - PARCERIAS	87	15,54%
NFC	82	14,64%
VENDAS	81	14,46%
ATENDIMENTO	57	10,18%
MANUTENÇÃO	38	6,79%
OPERAÇÃO	27	4,82%
LINHA DE BLOQUEIO	20	3,57%
RIOCARD MAIS	5	0,89%
GIRO - PROMOÇÕES	5	0,89%
GRATUIDADE	4	0,71%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,71%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	0,54%
COMUNICAÇÃO	3	0,54%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,36%
CONVENIÊNCIA	1	0,18%
PICPAY	1	0,18%
CORPORATIVO	1	0,18%
Total	560	100,00%



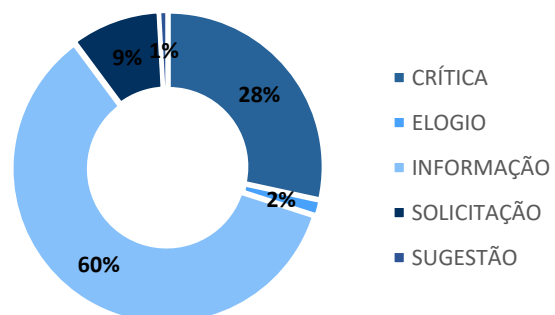
Motivo das Reclamações



9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	165	28,40%
ELOGIO	9	1,55%
INFORMAÇÃO	348	59,90%
SOLICITAÇÃO	54	9,29%
SUGESTÃO	5	0,86%
Total	581	100,00%

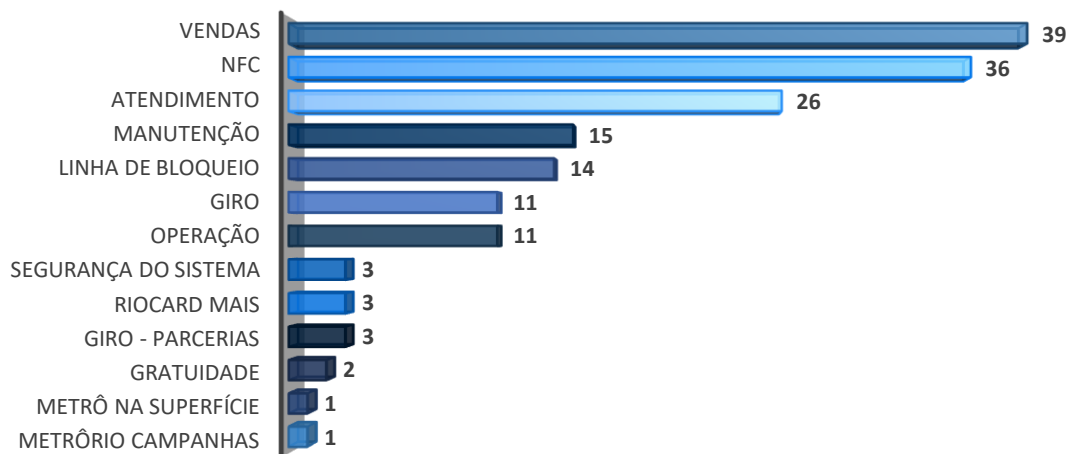
Tipo de Manifestação - Linha 1





Motivo	Reclamações	%
VENDAS	39	23,64%
NFC	36	21,82%
ATENDIMENTO	26	15,76%
MANUTENÇÃO	15	9,09%
LINHA DE BLOQUEIO	14	8,48%
GIRO	11	6,67%
OPERAÇÃO	11	6,67%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	1,82%
RIOCARD MAIS	3	1,82%
GIRO - PARCERIAS	3	1,82%
GRATUIDADE	2	1,21%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,61%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,61%
Total	165	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo

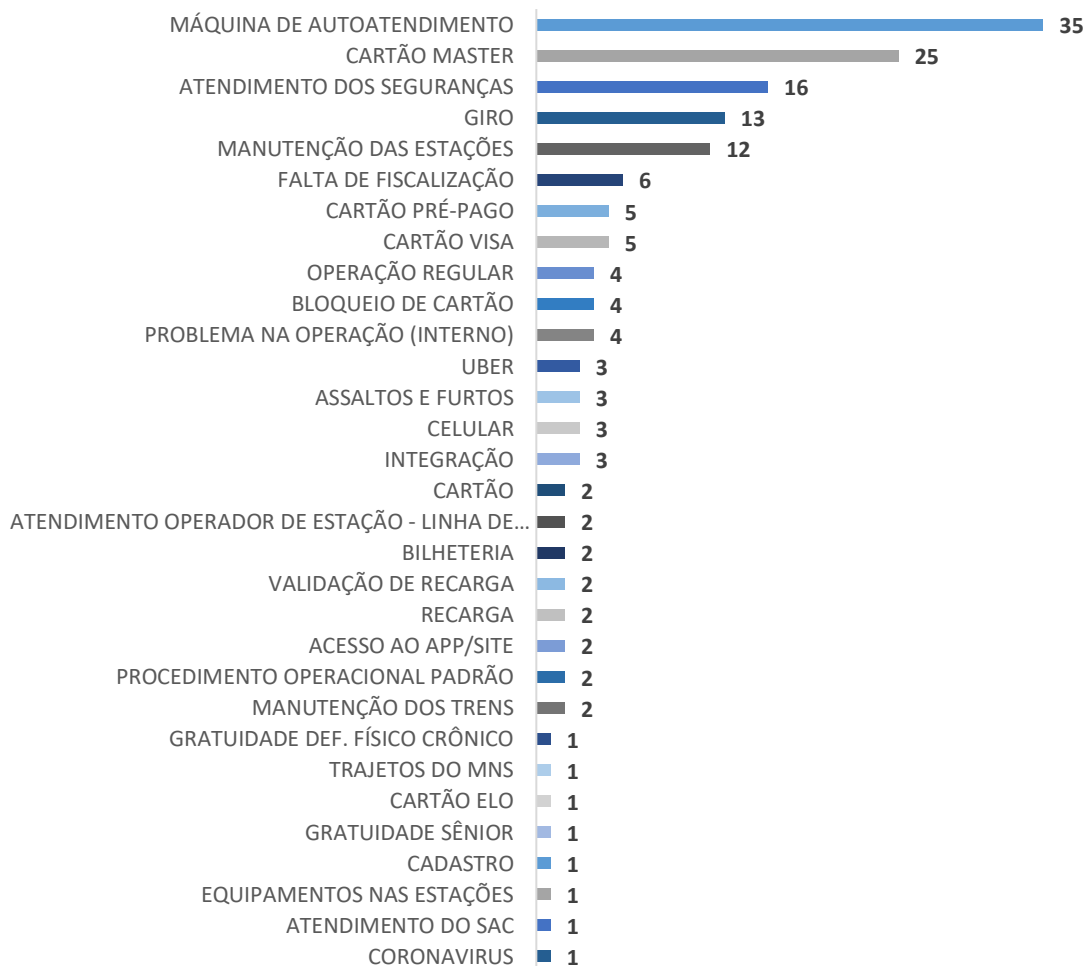


Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	35	21,21%
CARTÃO MASTER	25	15,15%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	16	9,70%
GIRO	13	7,88%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	12	7,27%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	6	3,64%
CARTÃO PRÉ-PAGO	5	3,03%
CARTÃO VISA	5	3,03%
OPERAÇÃO REGULAR	4	2,42%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	2,42%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	2,42%
UBER	3	1,82%
ASSALTOS E FURTOS	3	1,82%
CELULAR	3	1,82%



INTEGRAÇÃO	3	1,82%
CARTÃO	2	1,21%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	1,21%
BILHETERIA	2	1,21%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	1,21%
RECARGA	2	1,21%
ACESSO AO APP/SITE	2	1,21%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,21%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	1,21%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,61%
TRAJETOS DO MNS	1	0,61%
CARTÃO ELO	1	0,61%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,61%
CADASTRO	1	0,61%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,61%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,61%
CORONAVIRUS	1	0,61%
Total	165	100,00%

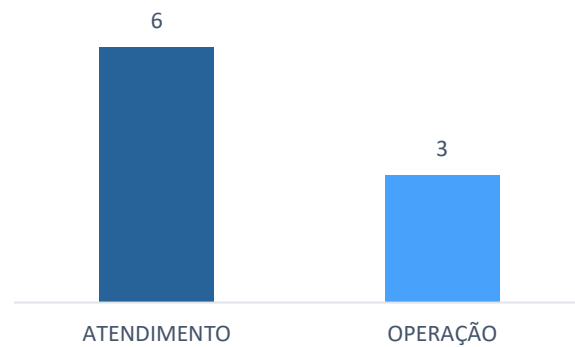
Reclamações Linha 1 - Por categoria





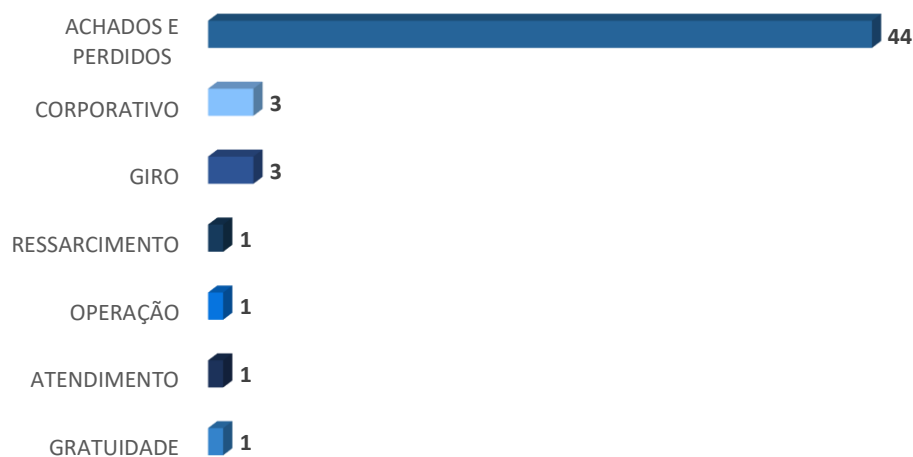
Elogios - Linha 1

Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	6	67%
OPERAÇÃO	3	33%
Total	9	100%



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	44	81,48%
CORPORATIVO	3	5,56%
GIRO	3	5,56%
RESSARCIMENTO	1	1,85%
OPERAÇÃO	1	1,85%
ATENDIMENTO	1	1,85%
GRATUIDADE	1	1,85%
Total	54	100,00%

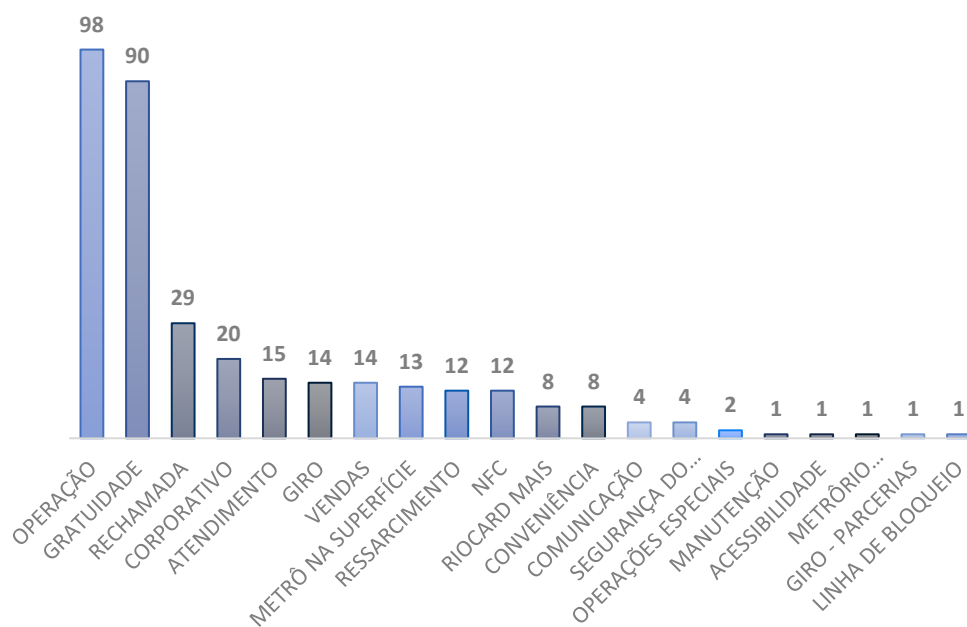
Solicitações - Linha 1





Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	98	28,16%
GRATUIDADE	90	25,86%
RECHAMADA	29	8,33%
CORPORATIVO	20	5,75%
ATENDIMENTO	15	4,31%
GIRO	14	4,02%
VENDAS	14	4,02%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	13	3,74%
RESSARCIMENTO	12	3,45%
NFC	12	3,45%
RIOCARD MAIS	8	2,30%
CONVENIÊNCIA	8	2,30%
COMUNICAÇÃO	4	1,15%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	1,15%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	0,57%
MANUTENÇÃO	1	0,29%
ACESSIBILIDADE	1	0,29%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,29%
GIRO - PARCERIAS	1	0,29%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,29%
Total	348	100,00%

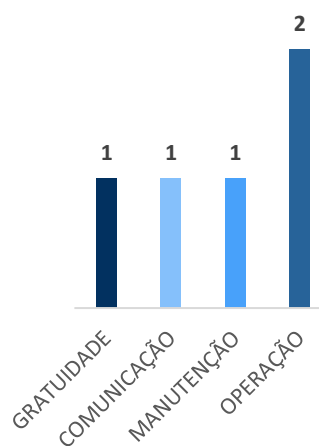
Informações - Linha 1





Sugestões - Linha 1

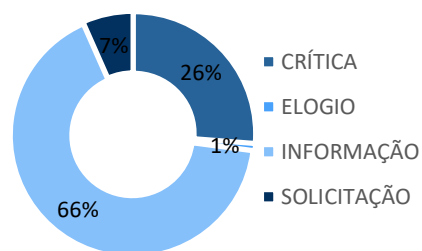
Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	2	40,00%
MANUTENÇÃO	1	20,00%
COMUNICAÇÃO	1	20,00%
GRATUIDADE	1	20,00%
Total	5	100,00%



9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	95	26,24%
ELOGIO	3	0,83%
INFORMAÇÃO	240	66,30%
SOLICITAÇÃO	24	6,63%
Total	362	100,00%

Tipo de manifestação - Linha 2



Elogios	Frequência
ATENDIMENTO	3
Total	3

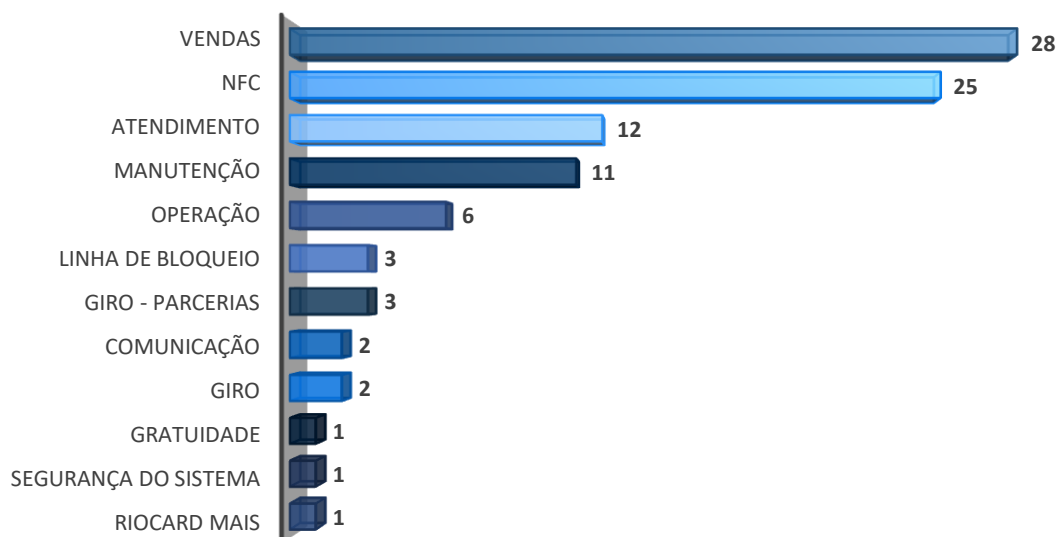
Elogios - Linha 2





Motivo	Reclamações	%
VENDAS	28	29,47%
NFC	25	26,32%
ATENDIMENTO	12	12,63%
MANUTENÇÃO	11	11,58%
OPERAÇÃO	6	6,32%
LINHA DE BLOQUEIO	3	3,16%
GIRO - PARCERIAS	3	3,16%
COMUNICAÇÃO	2	2,11%
GIRO	2	2,11%
GRATUIDADE	1	1,05%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,05%
RIOCARD MAIS	1	1,05%
Total	95	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo

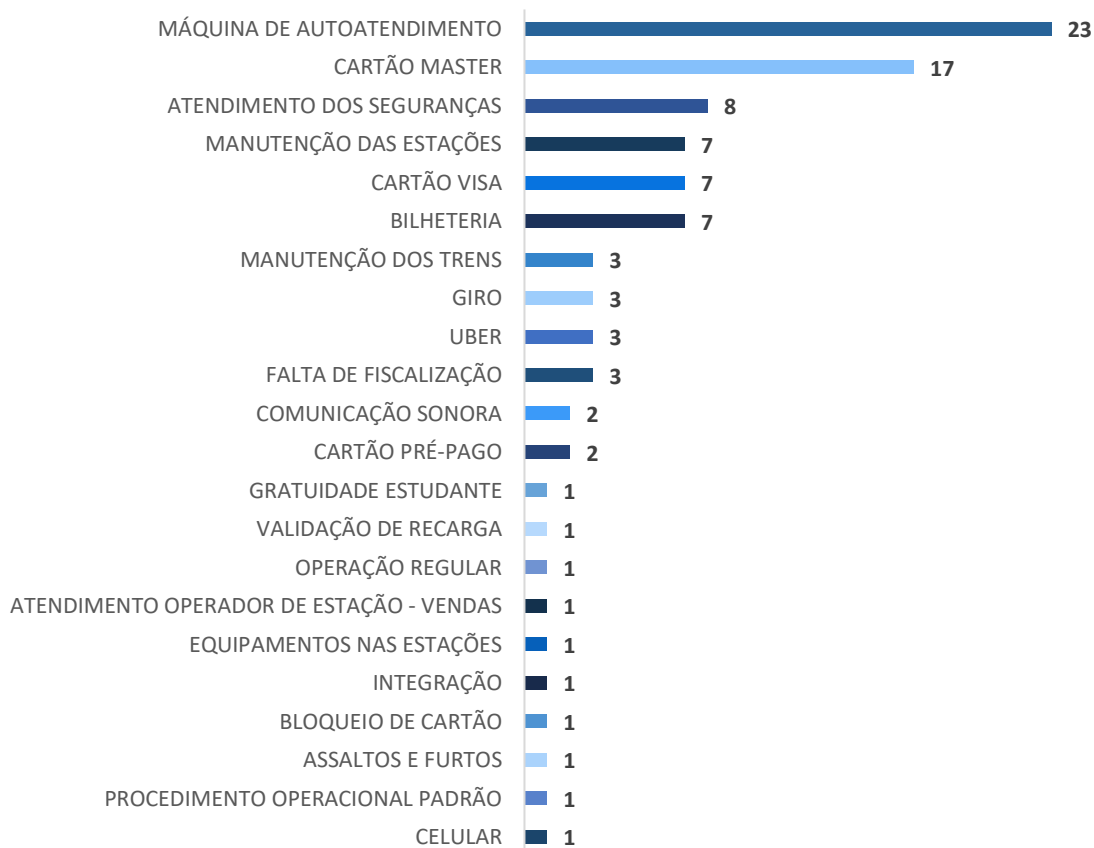


Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	23	24,21%
CARTÃO MASTER	17	17,89%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	8	8,42%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	7	7,37%
CARTÃO VISA	7	7,37%
BILHETERIA	7	7,37%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	3,16%
GIRO	3	3,16%
UBER	3	3,16%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	3,16%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	2,11%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	2,11%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	1,05%



VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	1,05%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,05%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	1,05%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	1,05%
INTEGRAÇÃO	1	1,05%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	1,05%
ASSALTOS E FURTOS	1	1,05%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,05%
CELULAR	1	1,05%
Total	95	100,00%

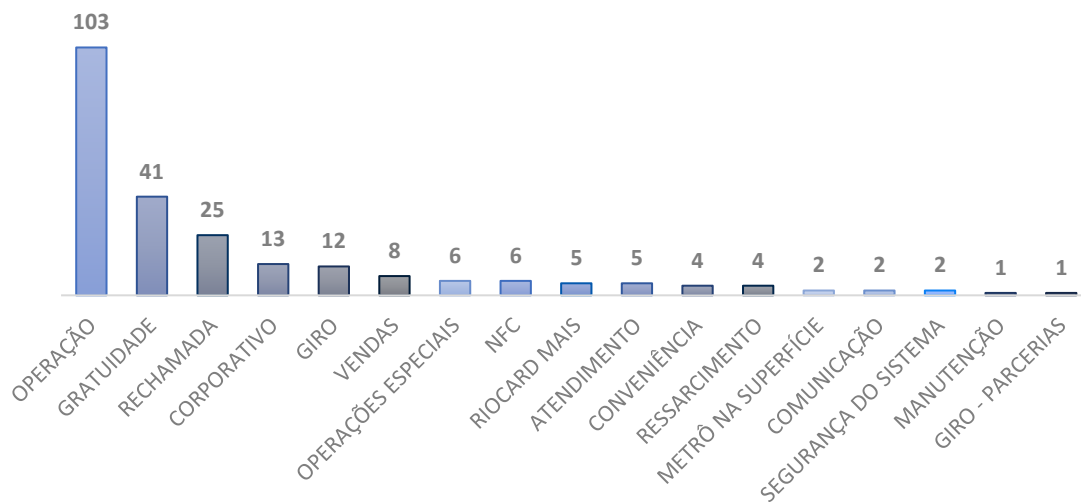
Reclamações Linha 2 - Por Categoria





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	103	42,92%
GRATUIDADE	41	17,08%
RECHAMADA	25	10,42%
CORPORATIVO	13	5,42%
GIRO	12	5,00%
VENDAS	8	3,33%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	6	2,50%
NFC	6	2,50%
RIOCARD MAIS	5	2,08%
ATENDIMENTO	5	2,08%
CONVENIÊNCIA	4	1,67%
RESSARCIMENTO	4	1,67%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,83%
COMUNICAÇÃO	2	0,83%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,83%
MANUTENÇÃO	1	0,42%
GIRO - PARCERIAS	1	0,42%
Total	240	100,00%

Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	20	83,33%
CORPORATIVO	1	4,17%
GRATUIDADE	1	4,17%
RESSARCIMENTO	2	8,33%
Total	24	100,00%

Solicitações - Linha 2

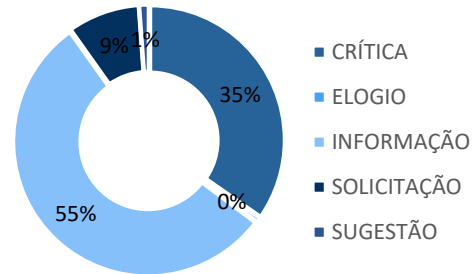




9.7 Manifestações Linha 4

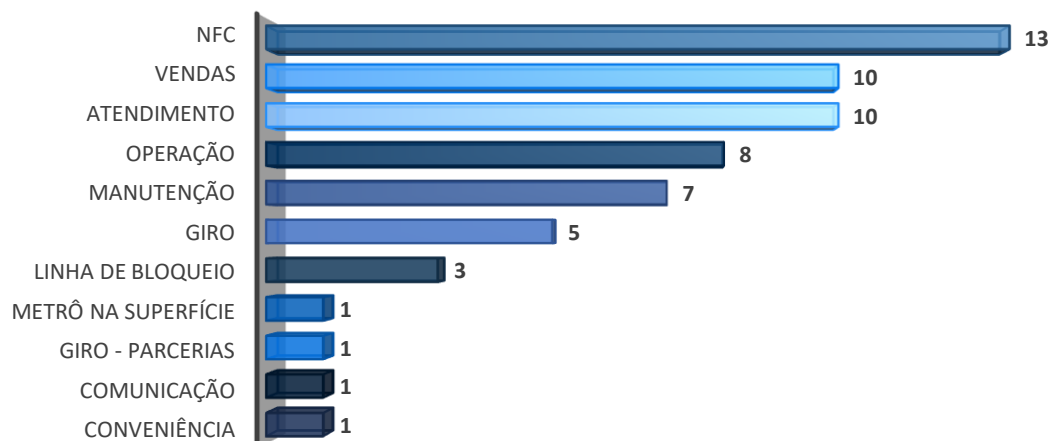
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	60	34,68%
ELOGIO	1	0,58%
INFORMAÇÃO	95	54,91%
SOLICITAÇÃO	15	8,67%
SUGESTÃO	2	1,16%
Total	173	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 4



Motivo	Reclamações	%
NFC	13	21,67%
VENDAS	10	16,67%
ATENDIMENTO	10	16,67%
OPERAÇÃO	8	13,33%
MANUTENÇÃO	7	11,67%
GIRO	5	8,33%
LINHA DE BLOQUEIO	3	5,00%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,67%
GIRO - PARCERIAS	1	1,67%
COMUNICAÇÃO	1	1,67%
CONVENIÊNCIA	1	1,67%
Total	60	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	10	16,67%
CARTÃO MASTER	9	15,00%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	6	10,00%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	5	8,33%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	8,33%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	5,00%
CARTÃO VISA	3	5,00%
GIRO	3	5,00%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	5,00%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	3,33%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	3,33%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA		
DE BLOQUEIO	2	3,33%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,67%
LOJAS E QUIOSQUES	1	1,67%
ACIDENTE	1	1,67%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	1,67%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	1,67%
UBER	1	1,67%
NFC OFFLINE	1	1,67%
Total	60	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por categoria





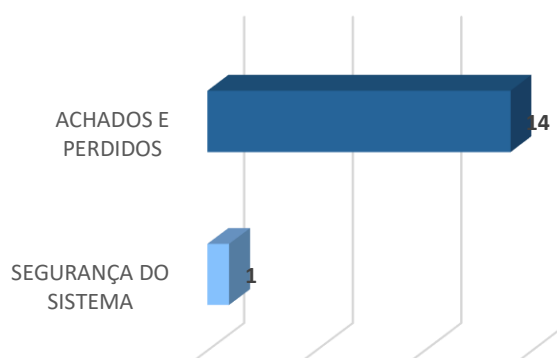
Elogios - Linha 4

Elogios	Assunto
ATENDIMENTO	1
Total	1



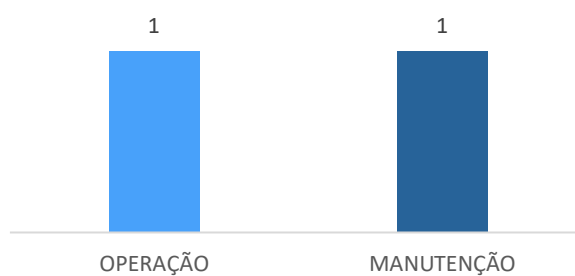
Solicitações - Linha 4

Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	14	93,33%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	6,67%
Total	15	100,00%



Sugestões - Linha 4

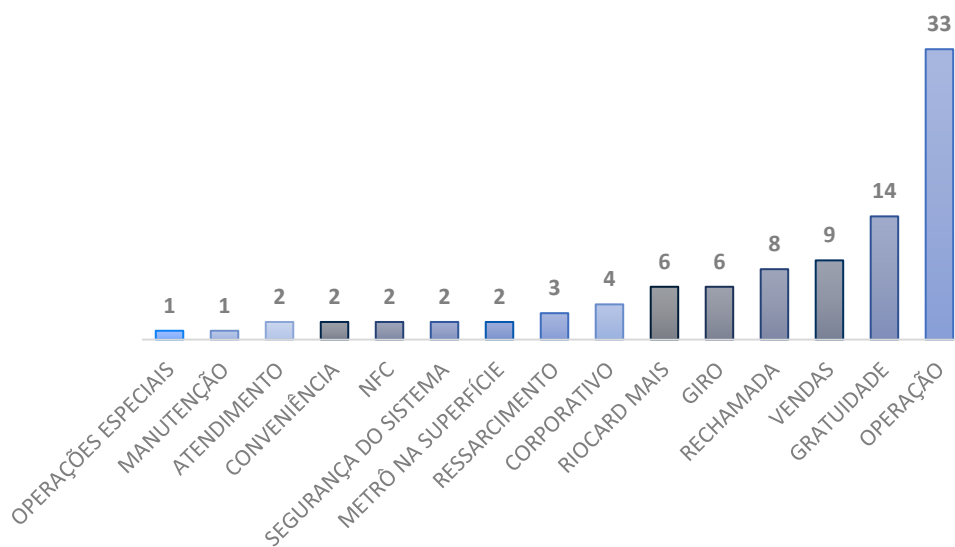
Sugestões	Frequência	%
MANUTENÇÃO	1	50,00%
OPERAÇÃO	1	50,00%
Total	2	100,00%





Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	33	34,74%
GRATUIDADE	14	14,74%
VENDAS	9	9,47%
RECHAMADA	8	8,42%
GIRO	6	6,32%
RIOCARD MAIS	6	6,32%
CORPORATIVO	4	4,21%
RESSARCIMENTO	3	3,16%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	2,11%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	2,11%
NFC	2	2,11%
CONVENIÊNCIA	2	2,11%
ATENDIMENTO	2	2,11%
MANUTENÇÃO	1	1,05%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	1,05%
Total	95	100,00%

Informações - Linha 4

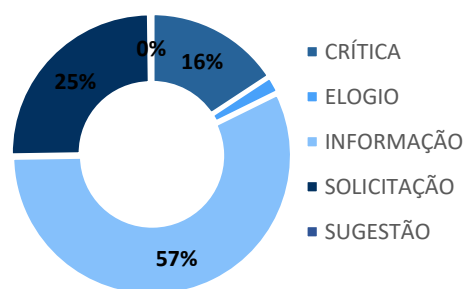




9.8 Manifestações Linha Não Informada

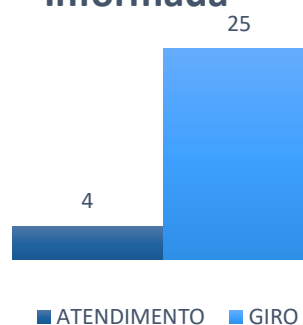
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	240	15,74%
ELOGIO	30	1,97%
INFORMAÇÃO	870	57,05%
SOLICITAÇÃO	382	25,05%
SUGESTÃO	3	0,20%
Total	1525	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	4	13,33%
GIRO	25	83,33%
GIRO - PROMOÇÕES	1	3,33%
Total	30	100,00%

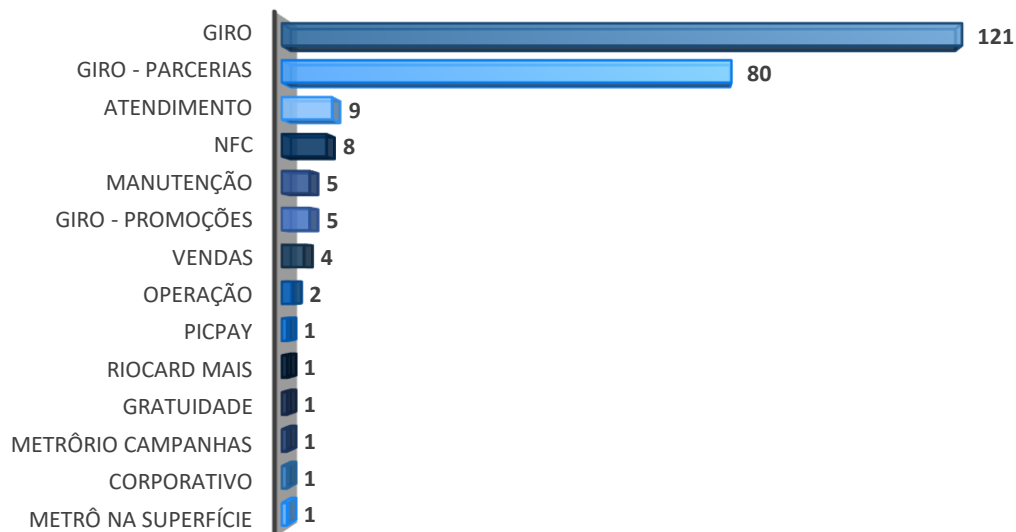
Elogios - Linha não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	121	50,42%
GIRO - PARCERIAS	80	33,33%
ATENDIMENTO	9	3,75%
NFC	8	3,33%
MANUTENÇÃO	5	2,08%
GIRO - PROMOÇÕES	5	2,08%
VENDAS	4	1,67%
OPERAÇÃO	2	0,83%
PICPAY	1	0,42%
RIOCARD MAIS	1	0,42%
GRATUIDADE	1	0,42%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,42%
CORPORATIVO	1	0,42%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,42%
Total	240	100,00%



Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

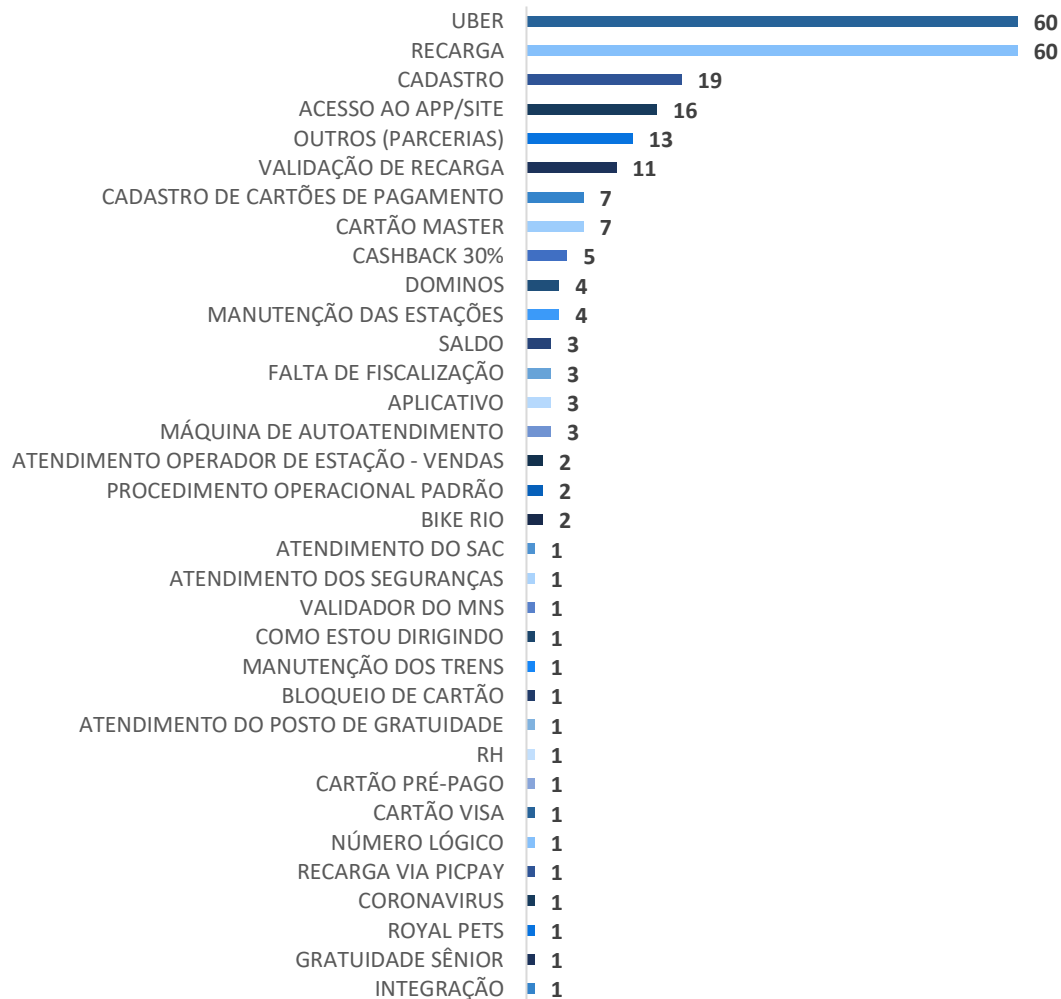


Categoria	Reclamações	%
UBER	60	25,00%
RECARGA	60	25,00%
CADASTRO	19	7,92%
ACESSO AO APP/SITE	16	6,67%
OUTROS (PARCERIAS)	13	5,42%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	11	4,58%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	7	2,92%
CARTÃO MASTER	7	2,92%
CASHBACK 30%	5	2,08%
DOMINOS	4	1,67%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	1,67%
SALDO	3	1,25%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	1,25%
APLICATIVO	3	1,25%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	1,25%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	0,83%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,83%
BIKE RIO	2	0,83%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,42%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	0,42%
VALIDADOR DO MNS	1	0,42%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,42%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	0,42%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,42%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,42%
RH	1	0,42%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,42%



CARTÃO VISA	1	0,42%
NÚMERO LÓGICO	1	0,42%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,42%
CORONAVIRUS	1	0,42%
ROYAL PETS	1	0,42%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,42%
INTEGRAÇÃO	1	0,42%
Total	240	100,00%

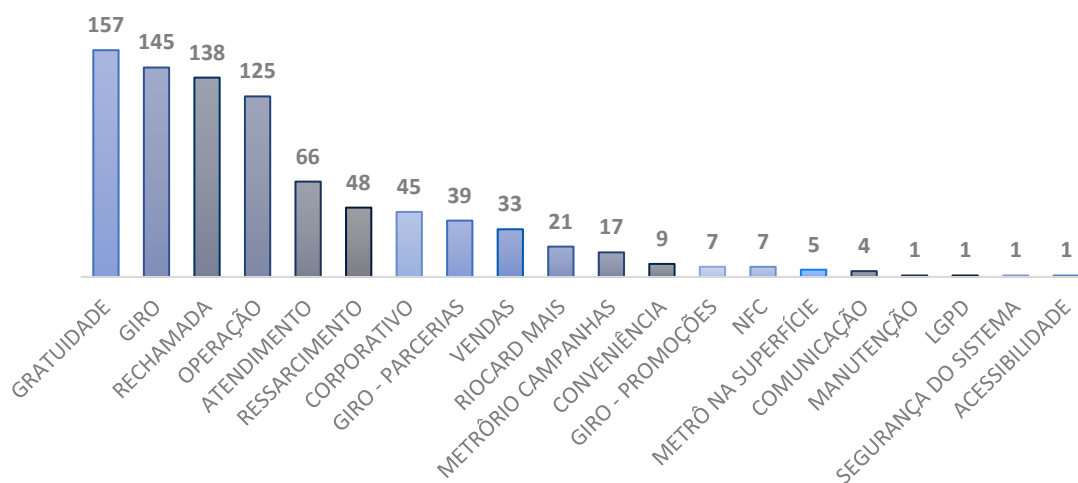
Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	157	18,05%
GIRO	145	16,67%
RECHAMADA	138	15,86%
OPERAÇÃO	125	14,37%
ATENDIMENTO	66	7,59%
RESSARCIMENTO	48	5,52%
CORPORATIVO	45	5,17%
GIRO - PARCERIAS	39	4,48%
VENDAS	33	3,79%
RIOCARD MAIS	21	2,41%
METRÔRIO CAMPANHAS	17	1,95%
CONVENIÊNCIA	9	1,03%
GIRO - PROMOÇÕES	7	0,80%
NFC	7	0,80%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	0,57%
COMUNICAÇÃO	4	0,46%
MANUTENÇÃO	1	0,11%
LGPD	1	0,11%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,11%
ACESSIBILIDADE	1	0,11%
Total	870	100,00%

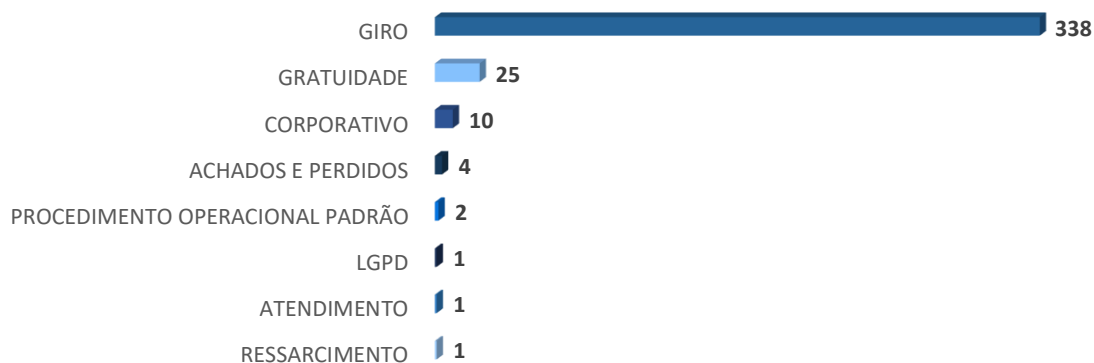
Informações - Linha Não Informada





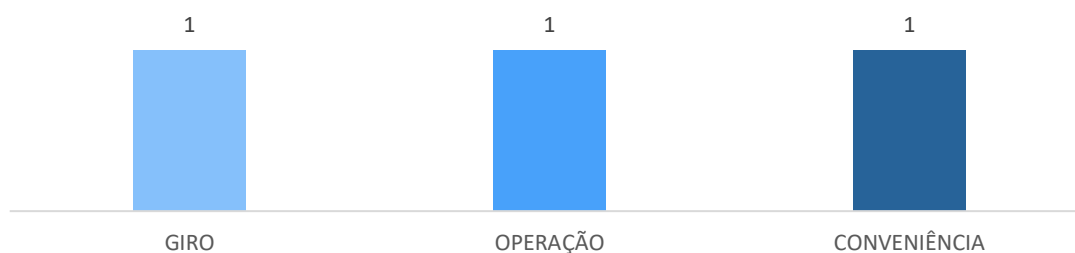
Solicitação	Frequência	%
GIRO	338	88,48%
GRATUIDADE	25	6,54%
CORPORATIVO	10	2,62%
ACHADOS E PERDIDOS	4	1,05%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,52%
LGPD	1	0,26%
ATENDIMENTO	1	0,26%
RESSARCIMENTO	1	0,26%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	1	33,33%
OPERAÇÃO	1	33,33%
GIRO	1	33,33%
Total	3	100,00%

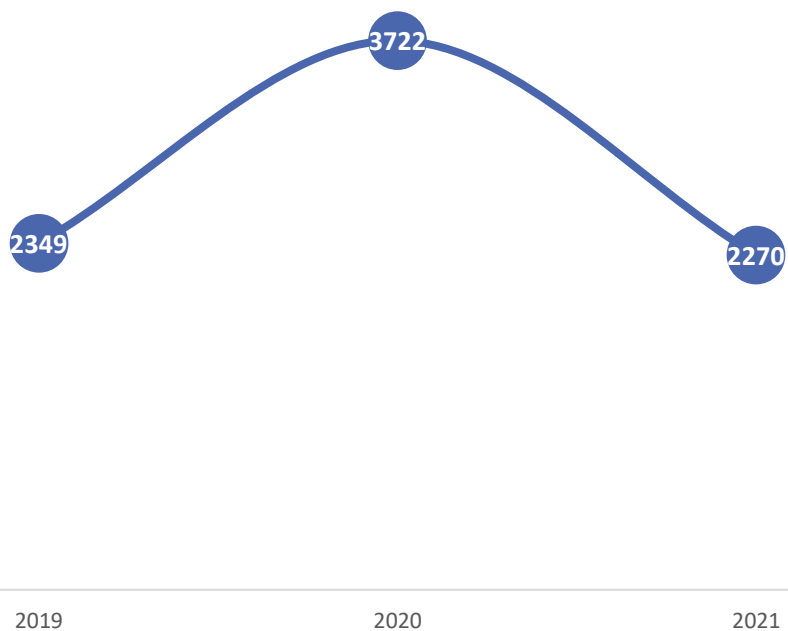
Sugestões - Linha Não Informada



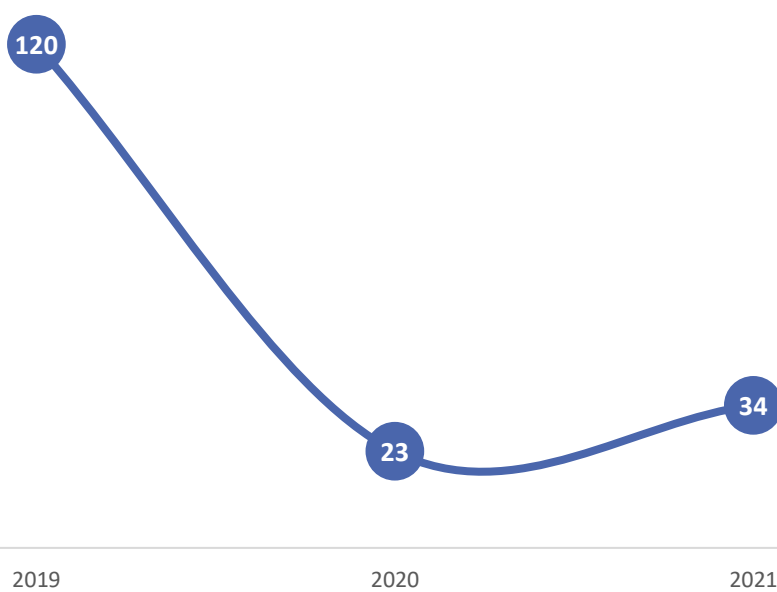


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas





10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	34	1,50%
RESSARCIMENTO	1	0,04%
SUGESTÃO	1	0,04%
ELOGIO	1	0,04%
INFORMAÇÃO	2228	98,15%
SOLICITAÇÃO	5	0,22%
TOTAL	2270	100,00%

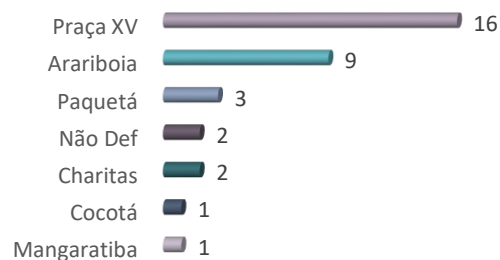
MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



10.2 Reclamações por Linha e Motivo

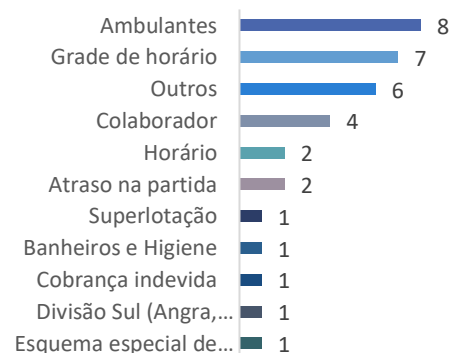
LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	16	47,06%
Arariboia	9	26,47%
Paquetá	3	8,82%
Não Def	2	5,88%
Charitas	2	5,88%
Cocotá	1	2,94%
Mangaratiba	1	2,94%
Total	34	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA



MOTIVO	TOTAL	%
Ambulantes	8	23,53%
Grade de horário	7	20,59%
Outros	6	17,65%
Colaborador	4	11,76%
Horário	2	5,88%
Atraso na partida	2	5,88%
Superlotação	1	2,94%
Banheiros e Higiene	1	2,94%
Cobrança indevida	1	2,94%
Divisão Sul (Angra, Mangaratiba, Ilha Grande)	1	2,94%
Esquema especial de feriado	1	2,94%
Total	34	100%

MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES

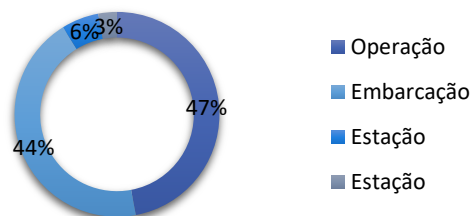




10.3 Classificação das reclamações

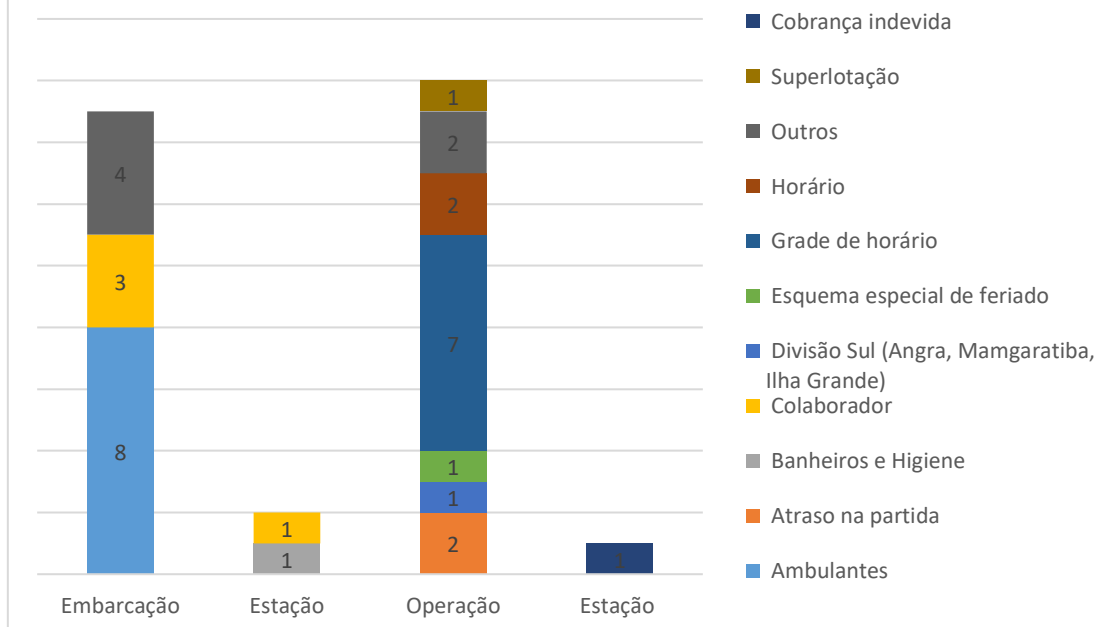
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Operação	16	47,06%
Embarcação	15	44,12%
Estação	2	5,88%
Estação	1	2,94%
Total	34	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Estação
Ambulantes	8	0	0	0
Atraso na partida	0	0	2	0
Banheiros e Higiene	0	1	0	0
Colaborador	3	1	0	0
Divisão Sul (Angra, Mamgaratiba, Ilha Grande)	0	0	1	0
Esquema especial de feriado	0	0	1	0
Grade de horário	0	0	7	0
Horário	0	0	2	0
Outros	4	0	2	0
Superlotação	0	0	1	0
Cobrança indevida	0	0	0	1
Total	15	2	16	1

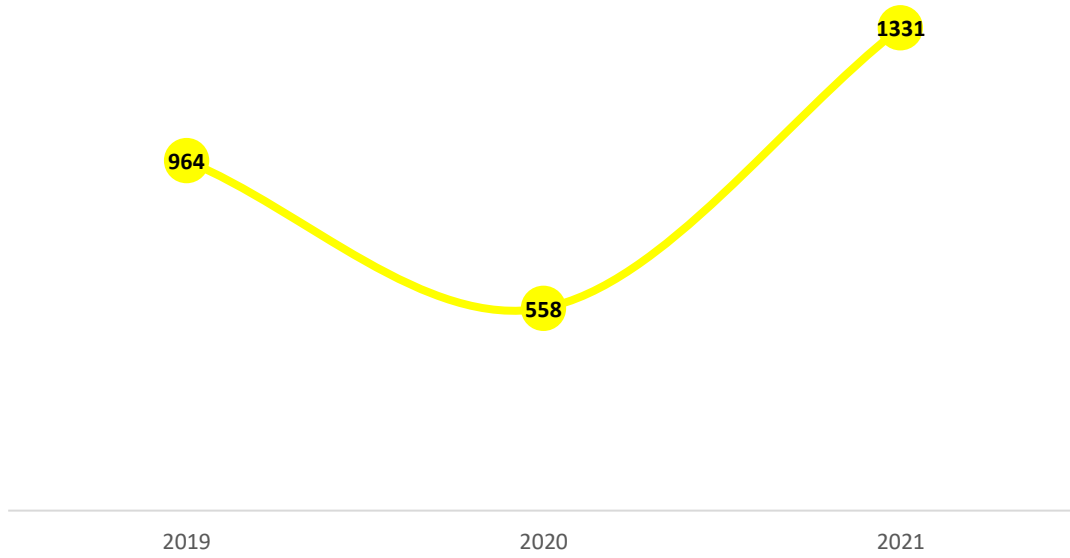
Reclamações CCR Barcas por motivo e classificação



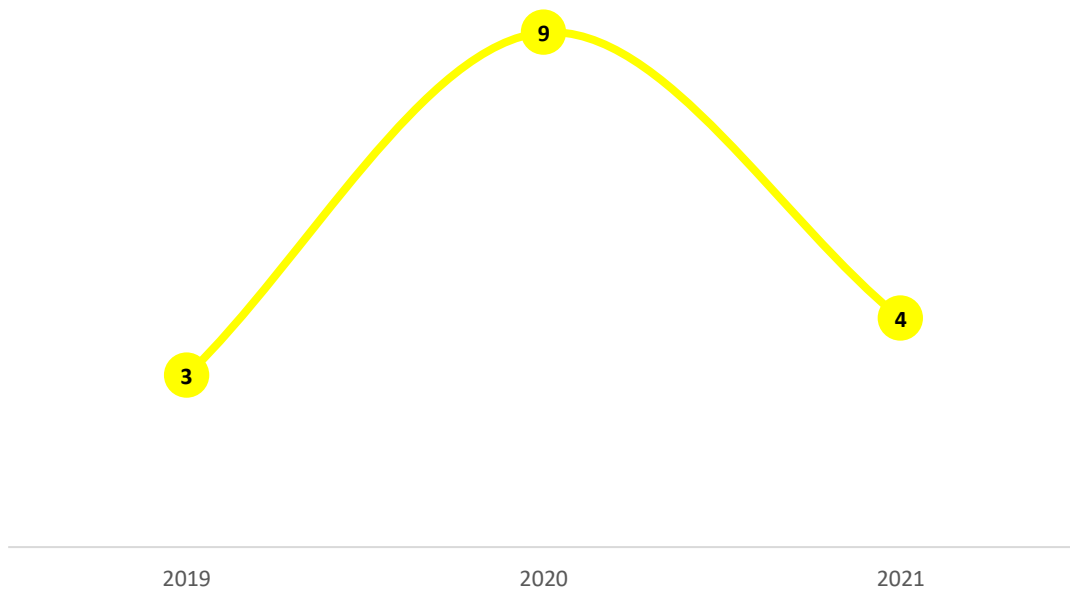


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



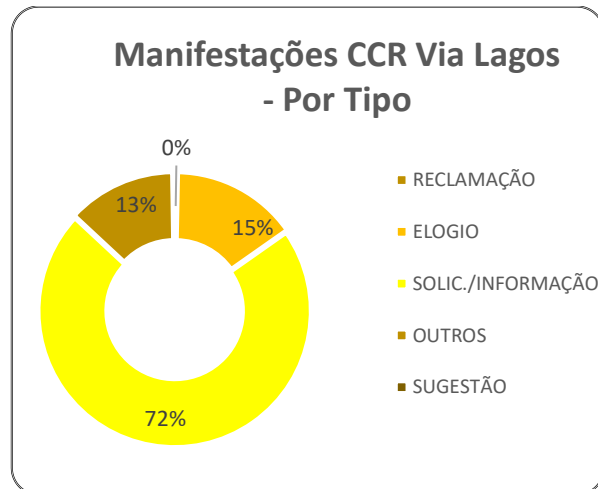
Reclamações - CCR Via Lagos





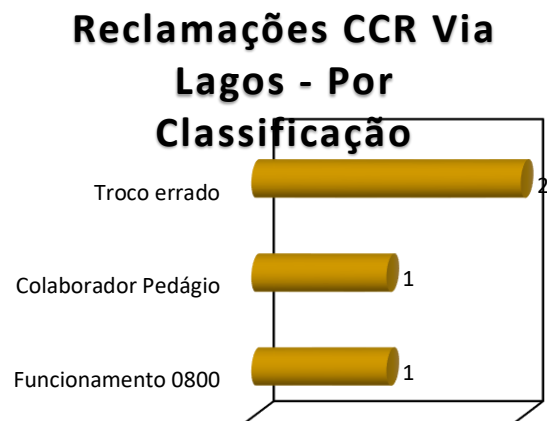
11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	4	0,30%
ELOGIO	199	14,95%
SOLIC./INFORMAÇÃO	954	71,68%
OUTROS	171	12,85%
SUGESTÃO	3	0,23%
Total	1331	100,00%



11.2 Classificação das reclamações

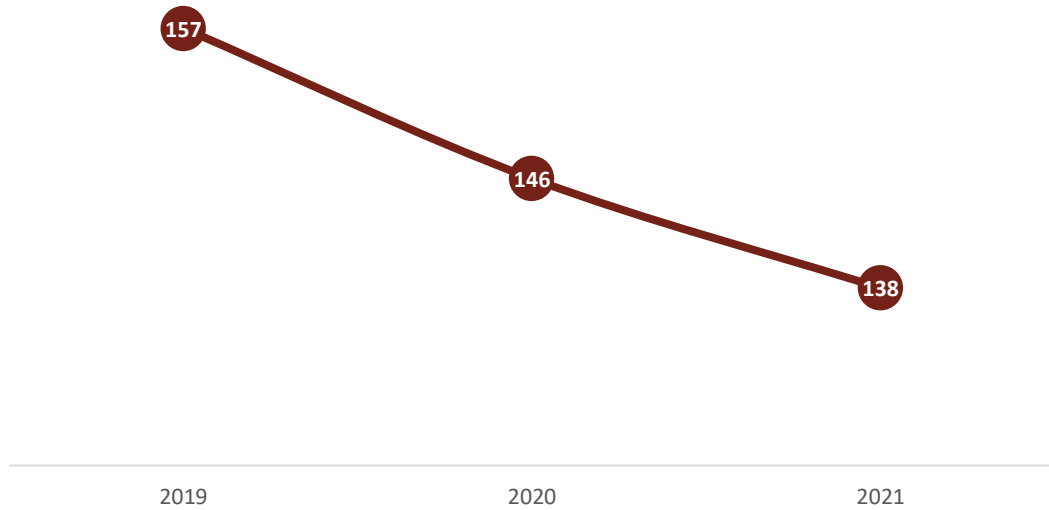
RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Troco errado	2	50,00%
Colaborador Pedágio	1	25,00%
Funcionamento 0800	1	25,00%
Total	4	100,00%



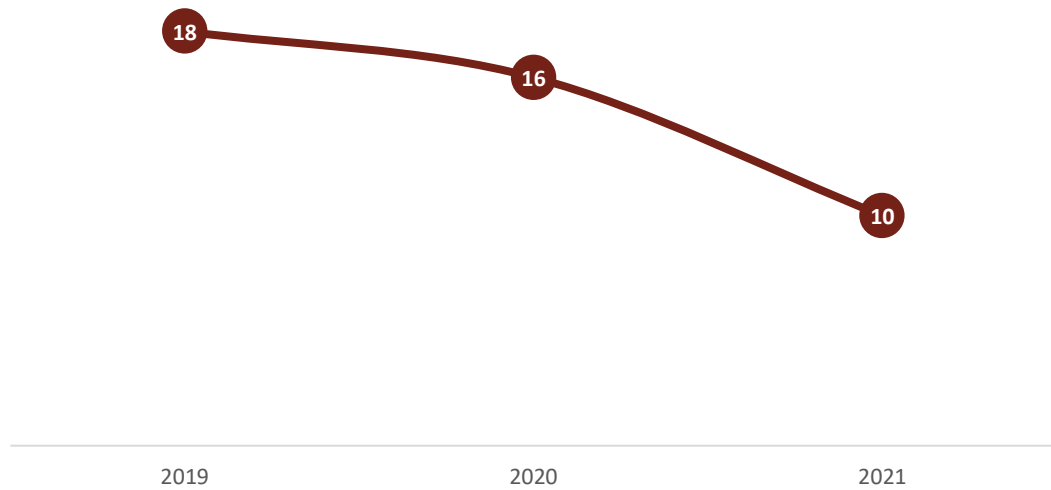


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

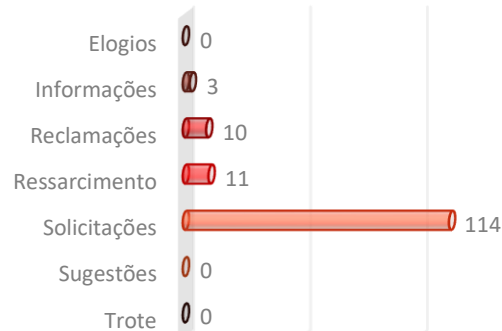




12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE	FREQUÊNCIA	%
Elogios	0	1,67%
Informações	3	96,66%
Reclamações	10	1,21%
Ressarcimento	11	0,00%
Solicitações	114	0,37%
Sugestões	0	0,09%
Trote	0	0,00%
Total	138	100,00%

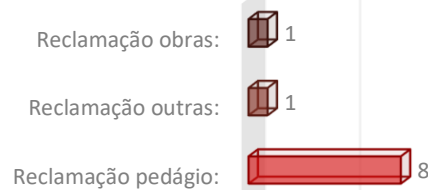
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

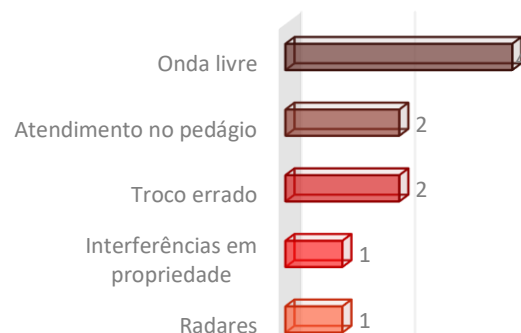
RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação obras:	1	53,85%
Reclamação outras:	1	0,00%
Reclamação pedágio:	8	7,69%
Total	10	61,54%

Reclamações Rota 116 - Classificação



Assunto	Frequência	%
Onda livre	4	40,00%
Atendimento no pedágio	2	20,00%
Troco errado	2	20,00%
Interferências em propriedade	1	10,00%
Radares	1	10,00%
Total	10	100%

Reclamações Rota 116






Conclusão

No mês de outubro de 2021, a Ouvidoria da Agetransp recebeu 120 manifestações, das quais 80% se tratavam de informações e 20% de insatisfações dos usuários. Considerando o canal de atendimento, o sistema telefônico permaneceu sendo canal principal de coleta de registros (80%), apesar do principal canal para coleta de reclamações ser o e-mail, onde 58,3% das reclamações foram provenientes do canal. Este fato se deve também ao alto percentual de reclamações registradas por e-mail, onde 93,3% dos registros recebidos pelo canal serem reclamações. Considerando o sistema telefônico, este percentual foi de aproximadamente 9,4%. Além disto, houve 1 registro de reclamação pelo canal e-Ouv.

Em relação ao comportamento dos registros e reclamações, houve redução de ambos, sendo apresentado os menores números desde 2019. Houve uma redução de 44,2% dos registros e 76,2% das reclamações, em relação ao mesmo mês de 2020. Em comparação com outubro de 2019, mês anterior a pandemia, estas reduções avaliadas foram de 76, % e 92,3%.

Em relação às unidades de manifestação, a Concessionária com maior número de registros nesta Ouvidoria foi a Supervia, responsável por 34,2% dos atendimentos do Setor. CCR Barcas foi responsável por quase 1 em cada 4 registros, sendo o percentual apresentado de 24,2%. Logo após, MetrôRio sendo motivo de 13,3% dos registros. As Concessionárias de rodovias Rota 116 e CCR Via Lagos apresentaram os respectivos percentuais: 3,33% e 1,67%. Considerando as reclamações, há alteração apenas nas Concessionárias CCR Barcas e MetrôRio, onde MetrôRio foi a 2ª Concessionária mais reclamada, equivalendo a um percentual de 37,5% das insatisfações.

Levando-se em consideração os dados das Concessionárias, as Ouvidorias das 5 Concessionárias reguladas obtiveram, conjuntamente, 9045 registros no período. Destes registros, 36,9% foram coletados pela Supervia, 21,8% pelo MetrôRio, 25,1% CCR Barcas, 14,7% CCR Via Lagos e 1,5% Rota 116. Em relação às manifestações gerais, a discrepância dos dados das Concessionárias em relação aos dados da Agetransp é referente às Concessionárias CCR Via Laos e Rota 116, devido ao alto número de registros




na Concessionária CCR Via Lagos, que não reflete nos dados coletados pela Agetransp. Em relação às reclamações, não houve discrepância em relação aos dados desta Ouvidoria, sendo o MetrôRio a segunda Concessionária com maior número de reclamações, o equivalente a 43,9% das reclamações registradas em todas as Concessionárias. Diante disto, as posições não se alteraram em relação aos dados da Agetransp.

Considerando os dados da Supervia, os registros e reclamações reduziram neste ano, em relação ao mesmo período do ano passado, fato concordante com os dados da Agetransp. Nesta Ouvidoria, os ramais Japeri e Santa Cruz foram os mais reclamados, além do assunto mais reclamado ser o de intervalos. Nos dados da Concessionária, Deodoro foi o mais reclamado, ramal interligado aos ramais de Japeri e Santa Cruz, que foram os com maiores registros após Deodoro. Dos assuntos, pontualidade dos trens geraram maior insatisfação dos usuários no período, o que vem ocorrendo desde os meses anteriores.

Em relação ao MetrôRio, os dados da Concessionária são semelhantes ao da Ouvidoria da Agetransp. Desde 2019, as manifestações e reclamações em outubro vem reduzindo ao longo do tempo, sendo o mês deste ano o com menor número de registros. Dos assuntos, intervalos e cartão foram os mais reclamados neste setor, sendo a Linha 1 a mais reclamada das linhas informadas. Nos dados da própria Concessionária, houve concordância em relação à linha com maior número de registros. Em relação ao assunto, novamente máquina de autoatendimento ocupou o 1º lugar no ranking de reclamações.

Considerando a CCR Barcas, os registros sobre a mesma reduziram tanto nesta Ouvidoria quanto na própria Concessionária. O que difere é que nesta Ouvidoria esta redução vinha ocorrendo desde 2019, apesar da Concessionária ter registrado um aumento no ano de 2020. Ainda assim, este ano apresentou o menor número de registros em ambos os setores. Considerando as reclamações, houve alteração em relação aos setores. Nesta Ouvidoria, as



reclamações permaneceram em 4 registros, enquanto na Concessionária houve um aumento de 47,8%. Em relação aos assuntos nessa Ouvidoria, o único assunto com mais de 1 registro foi intervalos, além de não haver linha reclamada de destaque. Na própria Concessionária, Praça XV foi a linha mais reclamada, responsável por 47,1% e Arariboia a 2ª representando 26,5%. Dos assuntos, ambulantes, grade de horário, outros e colaborador se destacaram, apresentando percentuais maiores que 10%.

Em relação a CCR Via Lagos, houve concordância tanto nos dados da Agetransp quanto nos da Ouvidoria da própria Concessionária. Em ambos os setores, os registros cresceram de 2020 para 2021, em relação ao mês de outubro. No entanto, as reclamações reduziram, não sendo evidenciada nenhuma reclamação nesta Ouvidoria sobre a Concessionária, e apenas 4 registros na Ouvidoria da CCR Via Lagos. Dos assuntos reclamados na Concessionária, troco errado foi único com mais de 1 registro.

Considerando a Concessionária Rota 116, apesar de haver redução dos registros na própria Concessionária, houve crescimento nesta Ouvidoria, levando-se em consideração que no ano anterior não havia registros sobre a mesma e neste ano foram registradas 2 manifestações acerca da Concessionária. No que tange as reclamações, ambos os setores registraram queda. Nesta Ouvidoria, o assunto reclamado foi a fiscalização enquanto na Concessionária, o assunto de destaque foi onda livre, responsável por 40% das insatisfações.

Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5