



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Novembro 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 - Novembro 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 - Novembro 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.....	14
3.1 Categoria das reclamações.....	14
3.2 Assunto das reclamações	15
3.3 Ramais das reclamações	16
3.4 Estação das reclamações	17
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	18
4.1 Categoria das reclamações.....	19
4.2 Assunto das reclamações	19
4.3 Linha das Reclamações	20
4.4 Estação das Reclamações.....	21
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas.....	22
5.1 Categoria das reclamações.....	22
5.2 Assunto das reclamações	23
5.3 Estação das reclamações	23
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	24

6.1 Categoria e Assunto das Reclamações	24
7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	25
7.1 Categoria e assunto das Reclamações.....	25
8 Manifestações Supervia	26
8.1 Manifestações por Tipo.....	27
8.2 Manifestações por Ramal.....	27
8.3 Reclamações por Ramal.....	28
8.4 Reclamações por assunto.....	28
8.5 Ramal Belford Roxo	31
8.6 Ramal Deodoro	32
8.5 Ramal Guapimirim	34
8.6 Ramal Japeri.....	34
8.7 Ramal Paracambi.....	35
8.8 Ramal Santa Cruz.....	36
8.9 Ramal Saracuruna	37
8.10 Ramal Vila Inhomirim	38
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	39
9 Manifestações MetrôRio	42
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	43
9.2 Categoria das Manifestações.....	44
9.3 Categoria das Reclamações	46
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.....	60
10 Manifestações CCR Barcas	64

10.1 Manifestações por Tipo	65
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	65
10.3 Classificação das reclamações	66
11 Manifestações CCR Via Lagos	68
11.1 Manifestações por tipo	69
11.2 Classificação das reclamações	69
12 Manifestações Rota 116	70
12.1 Manifestações por Tipo	71
12.2 Reclamações por classificação e assunto	71
Conclusão	72

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 novembro 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**.

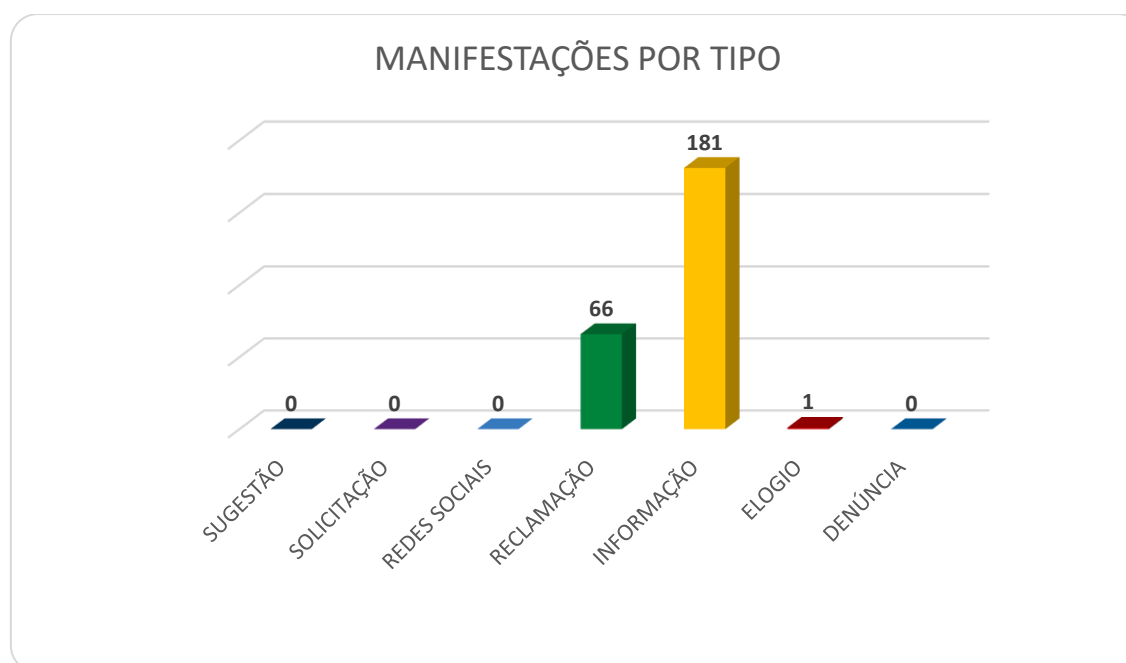
No que tange às análises apresentadas no relatório, todas as tabelas e gráficos foram feitos baseados nos dados da própria Ouvidoria da Agência e das bases de dados fornecidas pelas Concessionárias reguladas, conforme o fato supracitado.

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 - Novembro 2021

1.1 Manifestações por Tipo

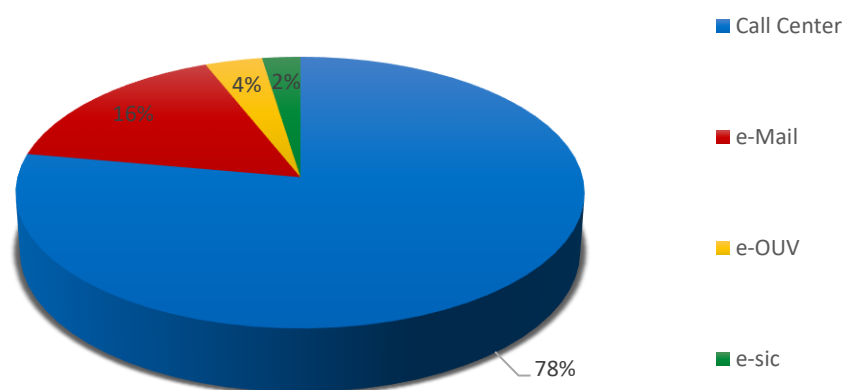
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	1	0,40%
INFORMAÇÃO	181	72,98%
RECLAMAÇÃO	66	26,61%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	248	100,00%



1.2 Canal das Manifestações

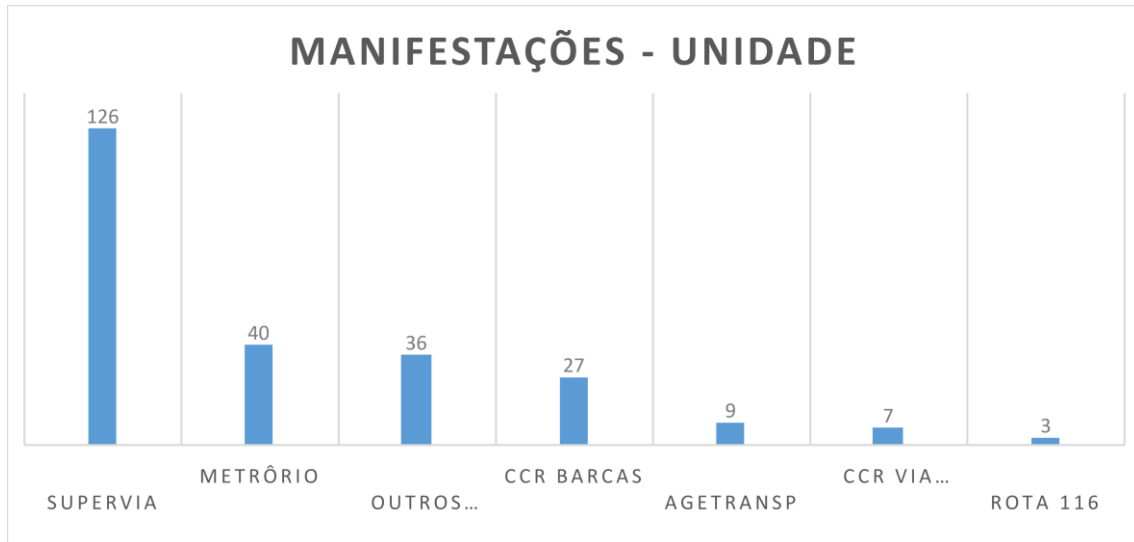
Manifestações / Tipo	Elogios	Informações	Reclamações	Total
Call Center	1	166	26	193
e-Mail	0	2	38	40
e-OUV	0	7	2	9
e-sic	0	6	0	6
Total	1	175	66	248

MANIFESTAÇÕES POR CANAL

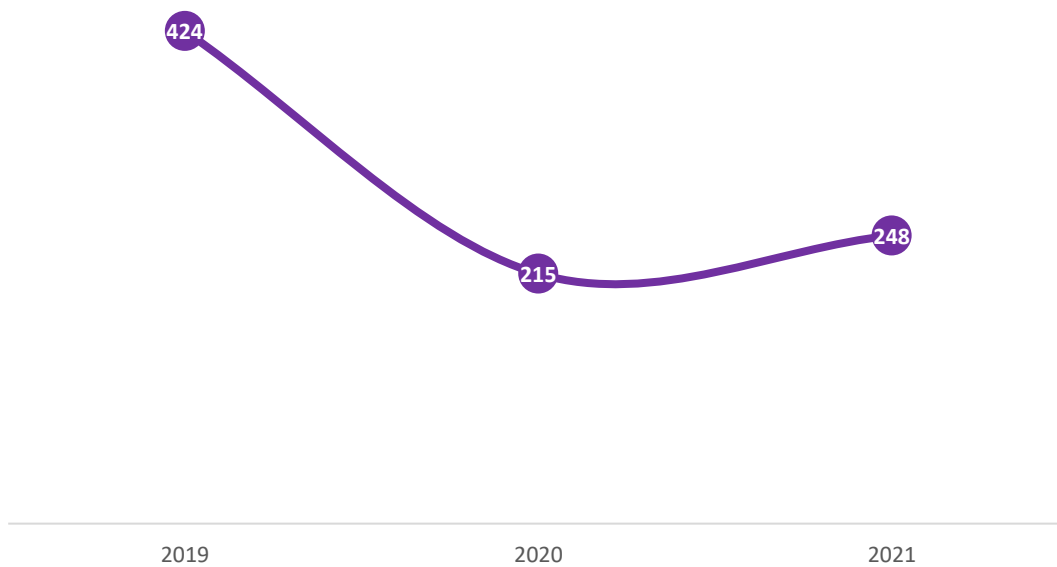


1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	9	3,63%
ccr barcas	27	10,89%
CCR Via Lagos	7	2,82%
MetrôRio	40	16,13%
Outros Órgãos	36	14,52%
Rota 116	3	1,21%
Supervia	126	50,81%
Total	248	100%

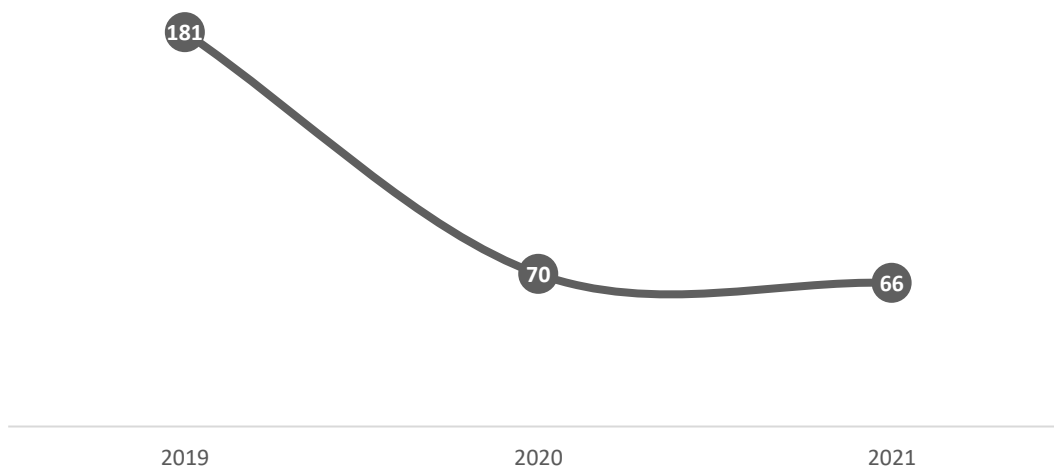


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



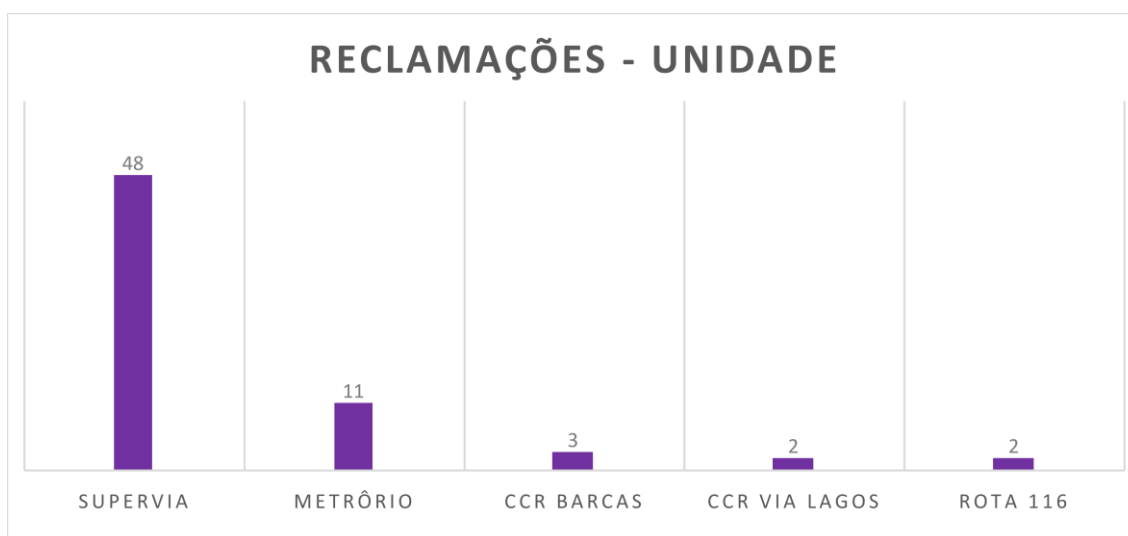
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - Novembro 2021

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

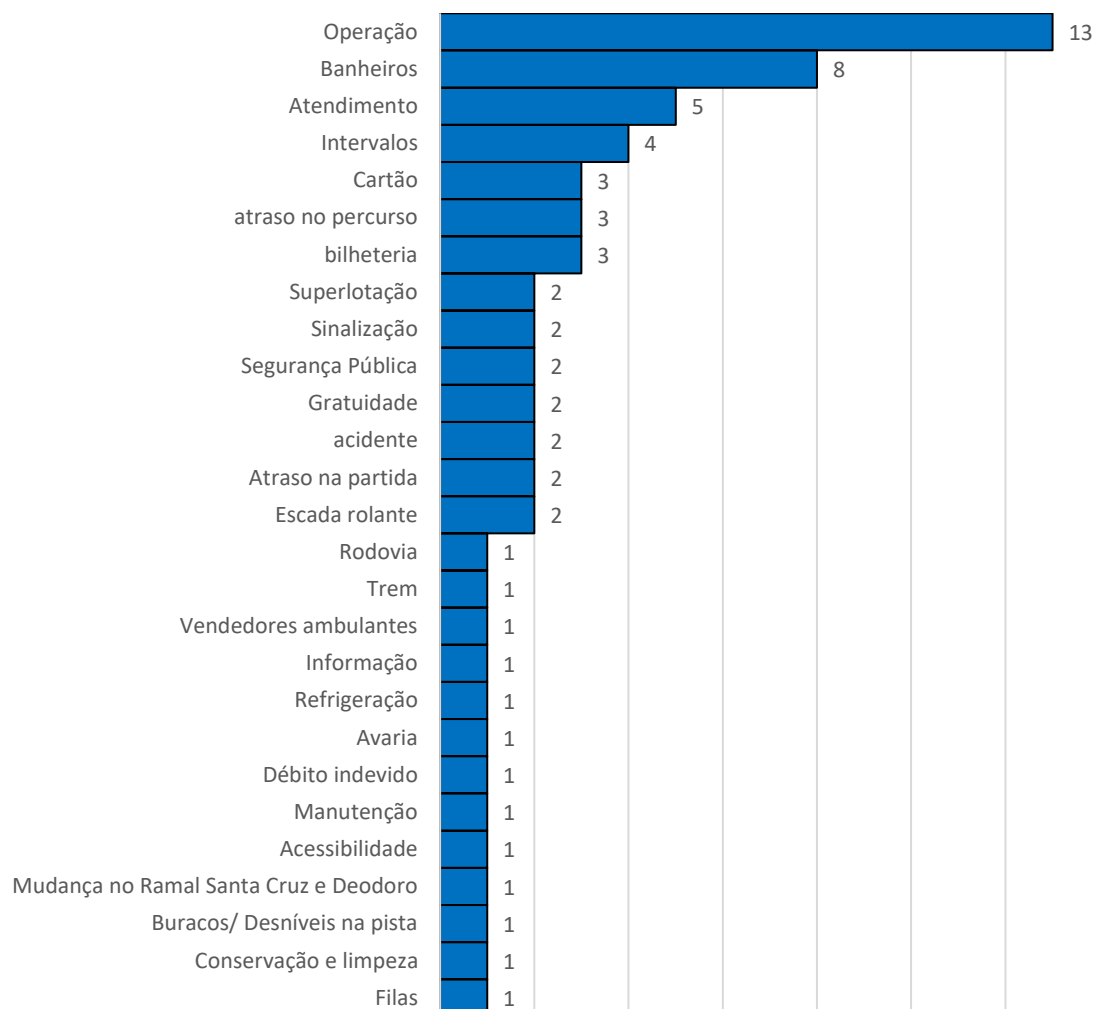
Unidade	Reclamações	%
ccr barcas	3	4,55%
CCR Via Lagos	2	3,03%
MetrôRio	11	16,67%
Rota 116	2	3,03%
Supervia	48	72,73%
TOTAL	66	100,00%



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Operação	13	19,70%
Banheiros	8	12,12%
Atendimento	5	7,58%
Intervalos	4	6,06%
Cartão	3	4,55%
atraso no percurso	3	4,55%
bilheteria	3	4,55%
Superlotação	2	3,03%
Sinalização	2	3,03%
Segurança Pública	2	3,03%
Gratuidade	2	3,03%
acidente	2	3,03%
Atraso na partida	2	3,03%
Escada rolante	2	3,03%
Rodovia	1	1,52%
Trem	1	1,52%
Vendedores ambulantes	1	1,52%
Informação	1	1,52%
Refrigeração	1	1,52%
Avaria	1	1,52%
Débito indevido	1	1,52%
Manutenção	1	1,52%
Acessibilidade	1	1,52%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	1	1,52%
Buracos/ Desníveis na pista	1	1,52%
Conservação e limpeza	1	1,52%
Filas	1	1,52%
Total	66	100%

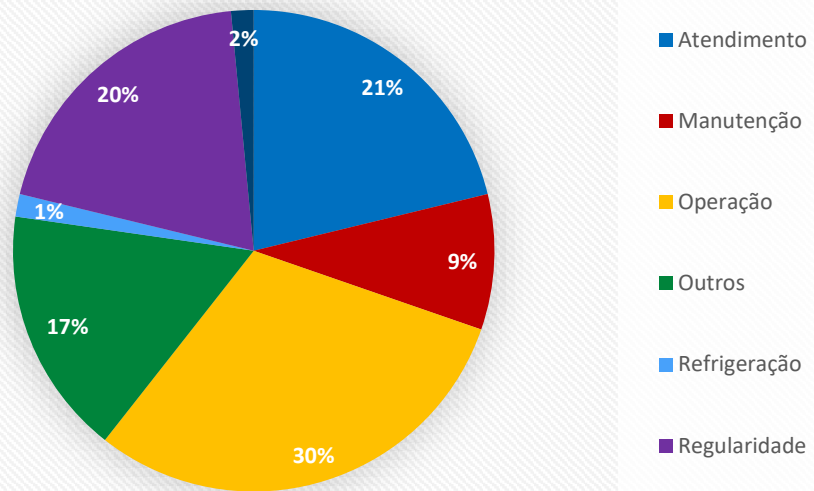
Assunto das Reclamações



2.2 Categoria das reclamações

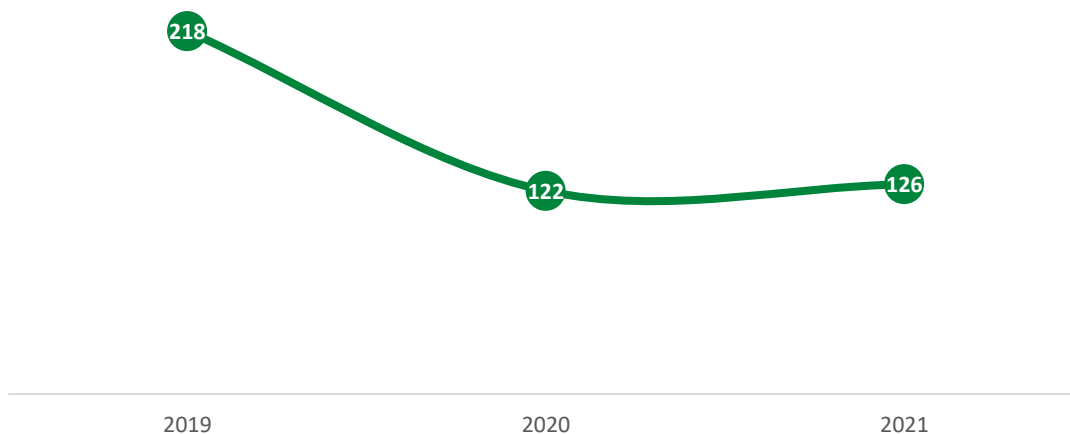
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	14	21,21%
Manutenção	6	9,09%
Operação	20	30,30%
Outros	11	16,67%
Refrigeração	1	1,52%
Regularidade	13	19,70%
Segurança	1	1,52%
Total	66	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações

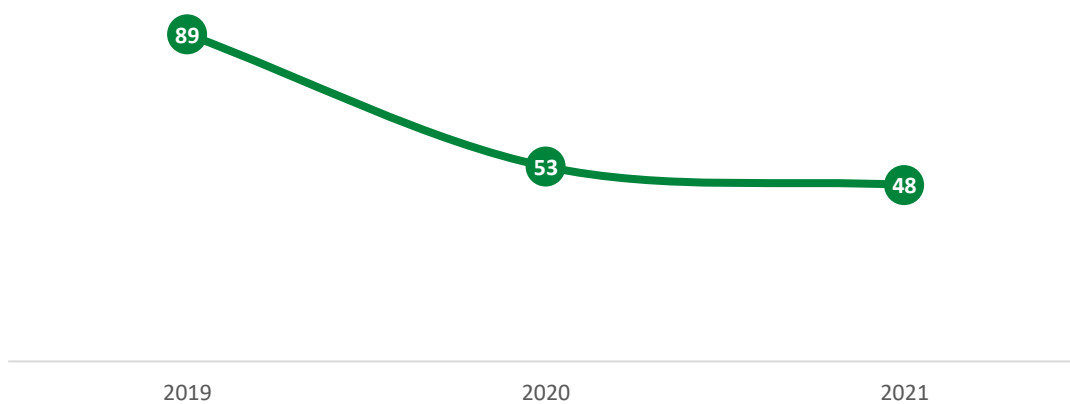


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia

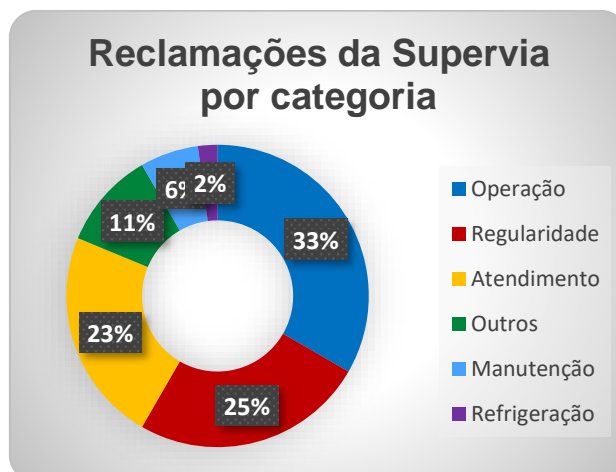


Reclamações - Supervia



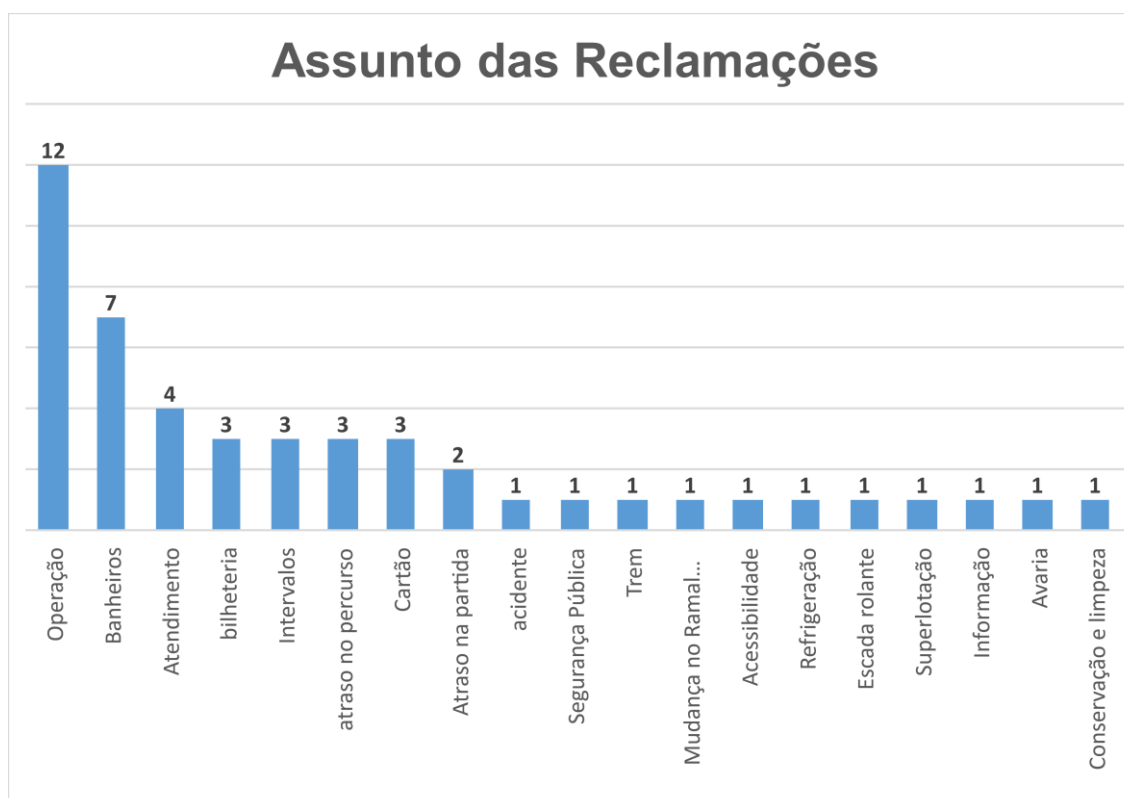
3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Operação	16	33,3%
Regularidade	12	25,0%
Atendimento	11	22,9%
Outros	5	10,4%
Manutenção	3	6,3%
Refrigeração	1	2,1%
Total	48	100,0%



3.2 Assunto das reclamações

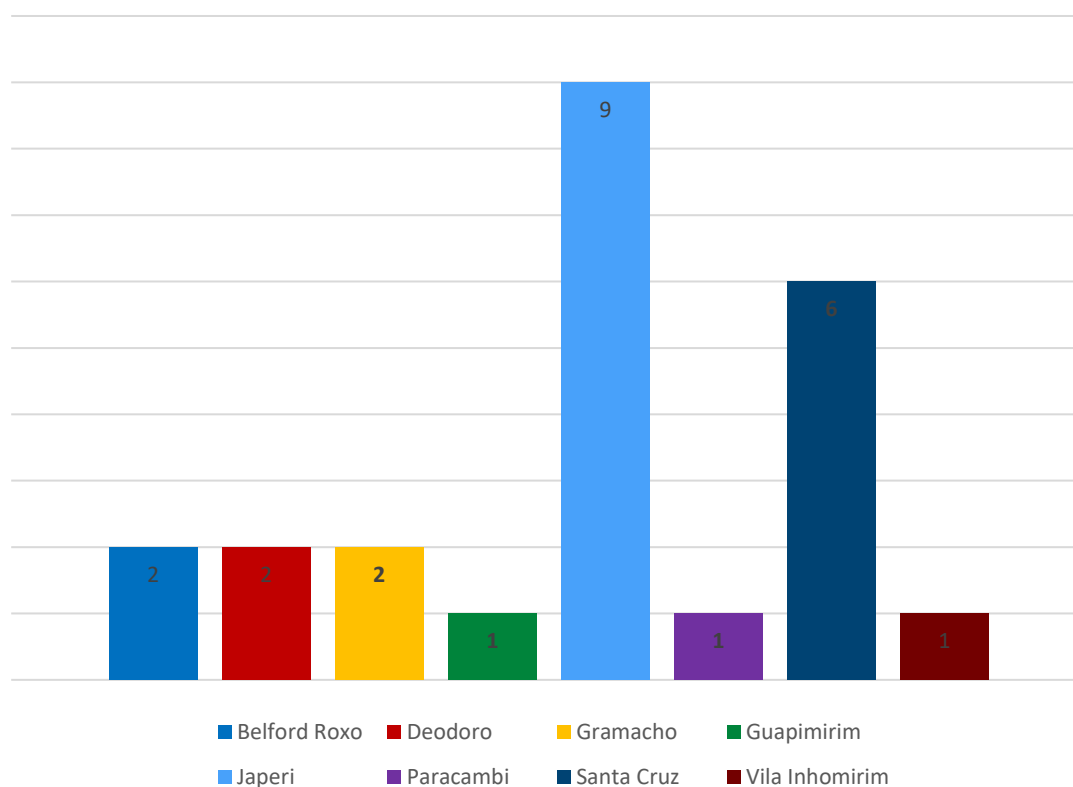
Assunto	Total	%
Operação	12	25,00%
Banheiros	7	14,58%
Atendimento	4	8,33%
bilheteria	3	6,25%
Intervalos	3	6,25%
atraso no percurso	3	6,25%
Cartão	3	6,25%
Atraso na partida	2	4,17%
acidente	1	2,08%
Segurança Pública	1	2,08%
Trem	1	2,08%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	1	2,08%
Acessibilidade	1	2,08%
Refrigeração	1	2,08%
Escada rolante	1	2,08%
Superlotação	1	2,08%
Informação	1	2,08%
Avaria	1	2,08%
Conservação e limpeza	1	2,08%
Total	48	100%



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Belford Roxo	2	4,17%
Deodoro	2	4,17%
Gramacho	2	4,17%
Guapimirim	1	2,08%
Japeri	9	18,75%
Paracambi	1	2,08%
Santa Cruz	6	12,50%
Vila Inhomirim	1	2,08%
Não Informado	24	50,00%
Total	48	100%

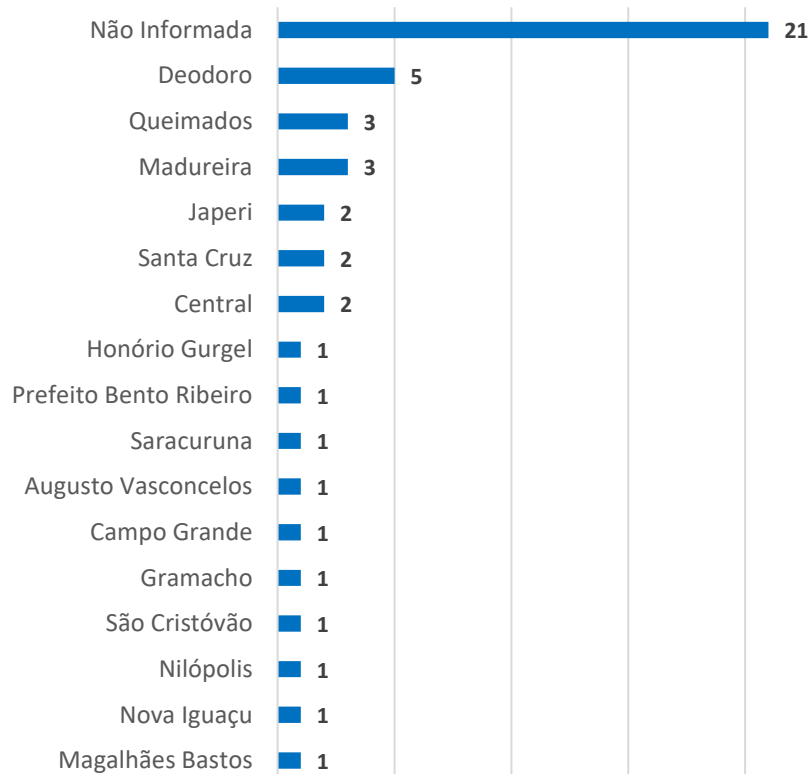
Ramais das Reclamações



3.4 Estação das reclamações

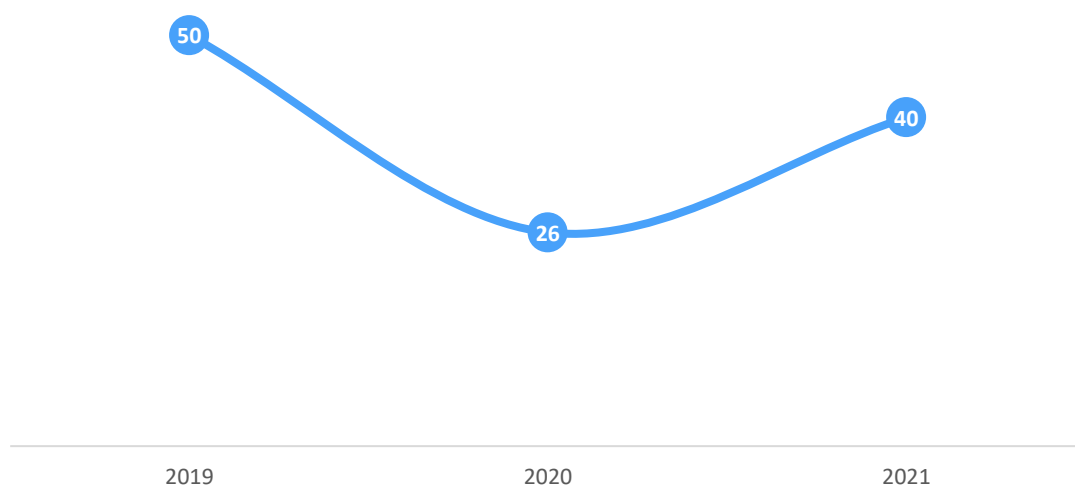
Estação	Total	%
Não Informada	21	43,75%
Deodoro	5	10,42%
Queimados	3	6,25%
Madureira	3	6,25%
Japeri	2	4,17%
Santa Cruz	2	4,17%
Central	2	4,17%
Honório Gurgel	1	2,08%
Prefeito Bento Ribeiro	1	2,08%
Saracuruna	1	2,08%
Augusto Vasconcelos	1	2,08%
Campo Grande	1	2,08%
Gramacho	1	2,08%
São Cristóvão	1	2,08%
Nilópolis	1	2,08%
Nova Iguaçu	1	2,08%
Magalhães Bastos	1	2,08%
Total	48	100%

Reclamações por Estação

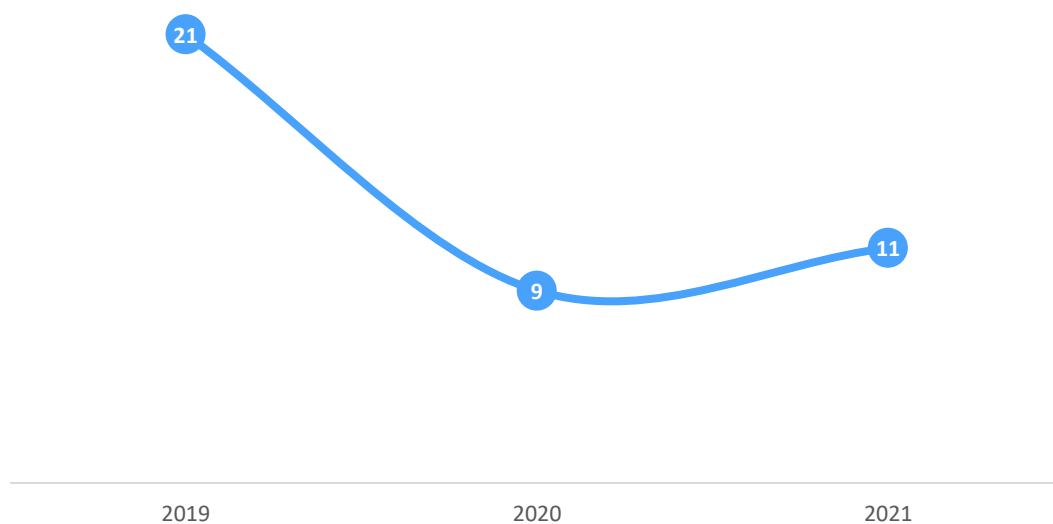


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio

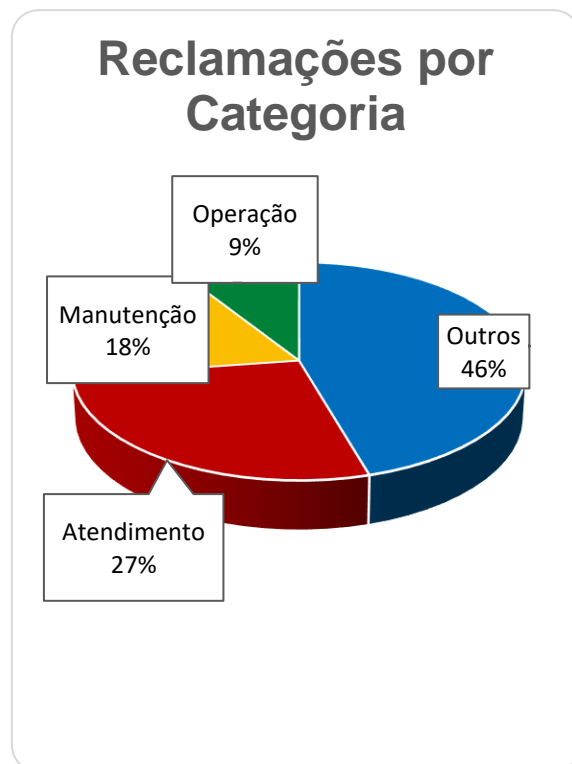


Reclamações - MetrôRio



4.1 Categoria das reclamações

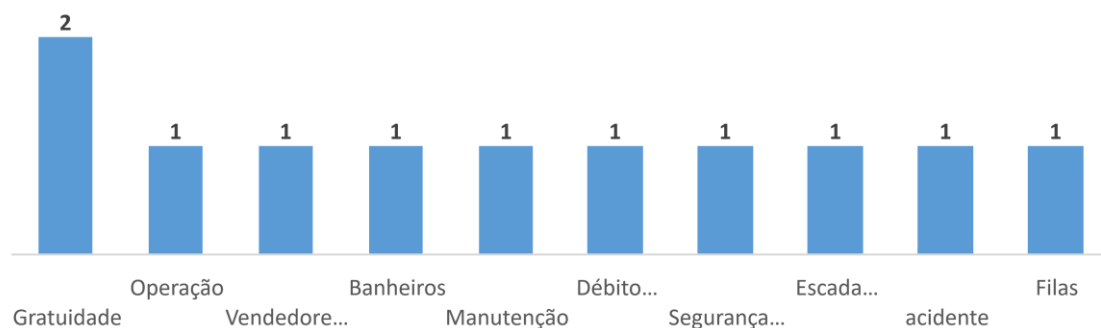
Categorização	Total	%
Outros	5	45,45%
Atendimento	3	27,27%
Manutenção	2	18,18%
Operação	1	9,09%
Total	11	100%



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Gratuidade	2	18,18%
Operação	1	9,09%
Vendedores ambulantes	1	9,09%
Banheiros	1	9,09%
Manutenção	1	9,09%
Débito indevido	1	9,09%
Segurança Pública	1	9,09%
Escada rolante	1	9,09%
acidente	1	9,09%
Filas	1	9,09%
Total	11	100%

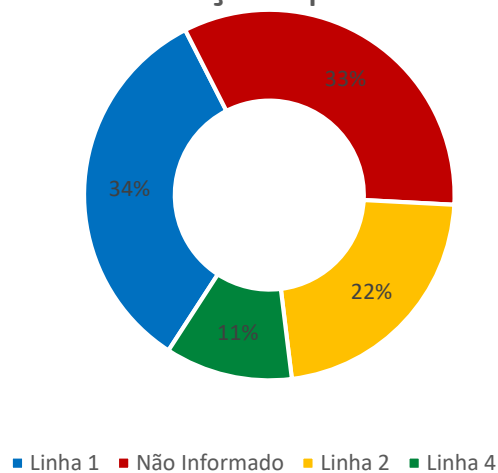
Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Não Informado	6	54,55%
Linha 1	3	27,27%
Linha 4	1	9,09%
Linha 2	1	9,09%
Total	11	100%

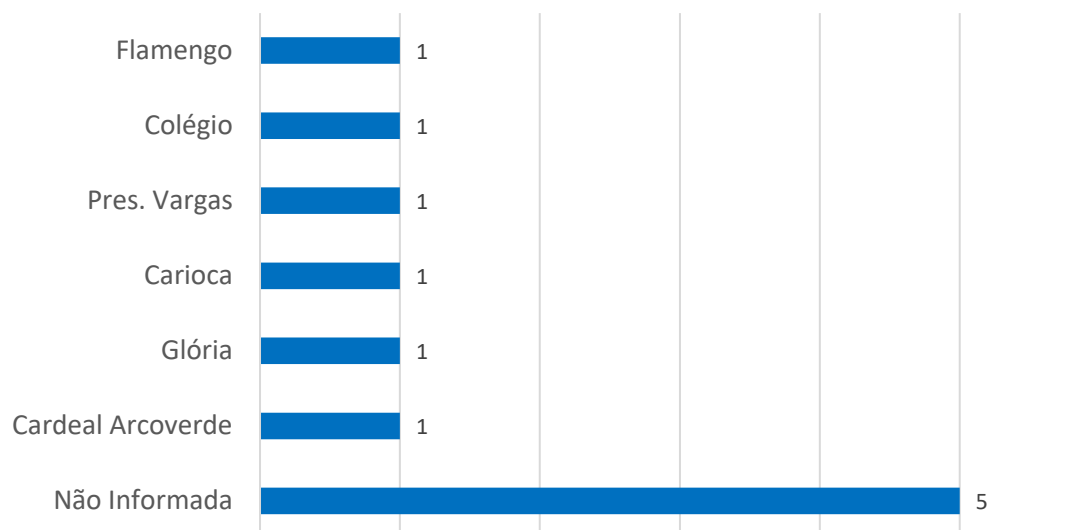
Percentual de Reclamações por Linha



4.4 Estação das Reclamações

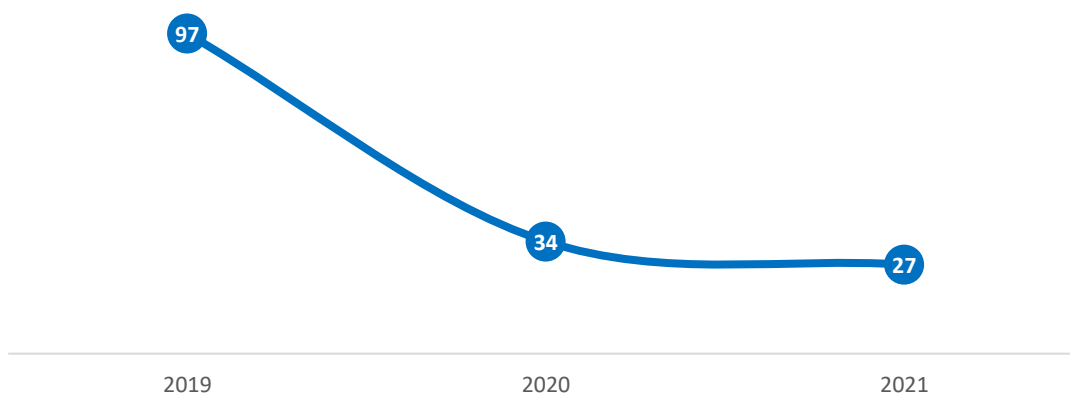
Estação	Total	%
Não Informada	5	45,45%
Cardeal Arcoverde	1	9,09%
Glória	1	9,09%
Carioca	1	9,09%
Pres. Vargas	1	9,09%
Colégio	1	9,09%
Flamengo	1	9,09%
Total	11	100%

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

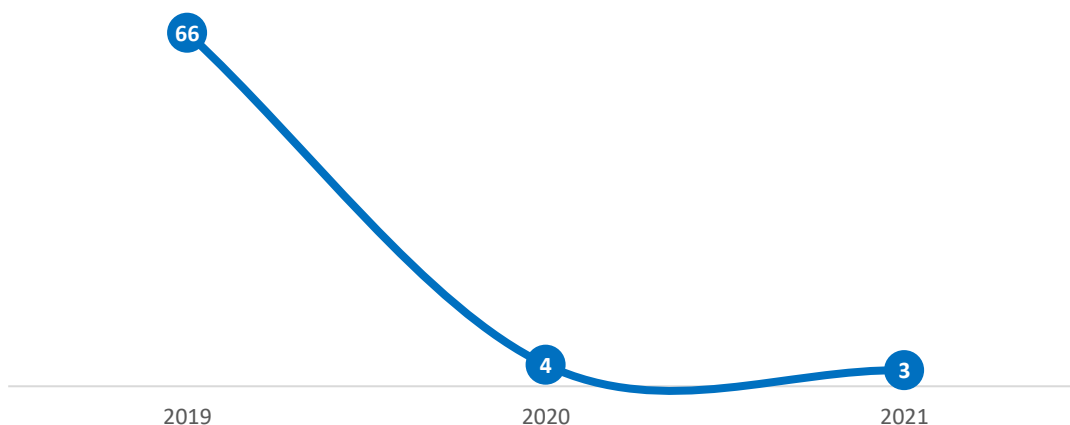


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas

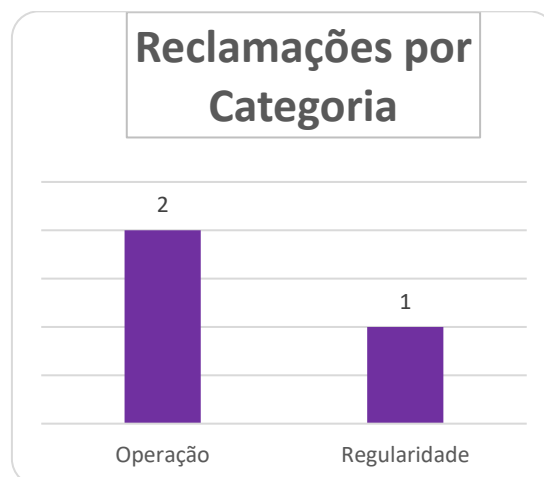


Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

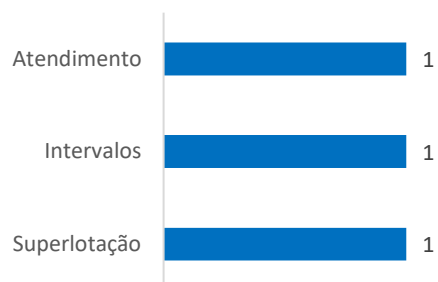
Categorização	Total	%
Operação	2	66,67%
Regularidade	1	33,33%
Total	3	100%



5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atendimento	1	33,3%
Intervalos	1	33,3%
Superlotação	1	33,3%
Total	3	100,0%

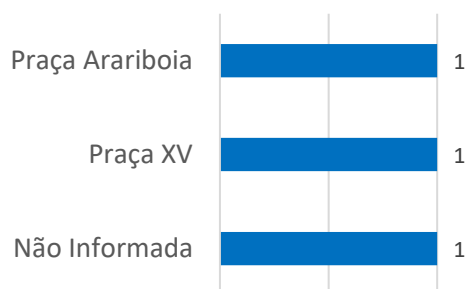
Reclamações por Assunto



5.3 Estação das reclamações

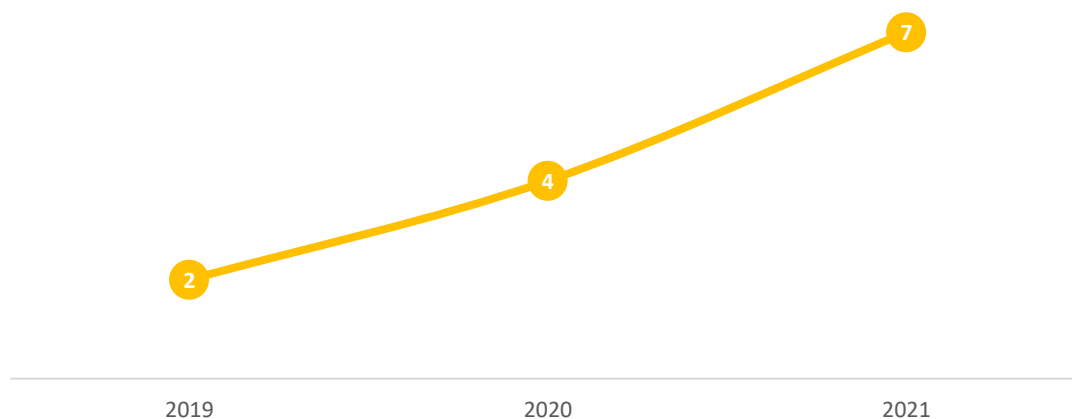
Estação	Total	%
Não Informada	1	33,33%
Praça XV	1	33,33%
Praça Arariboia	1	33,33%
Total	3	100%

Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

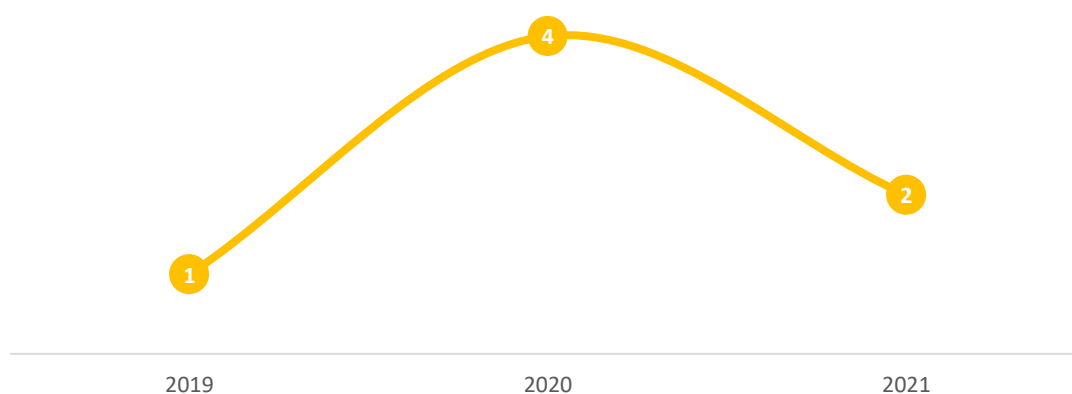


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



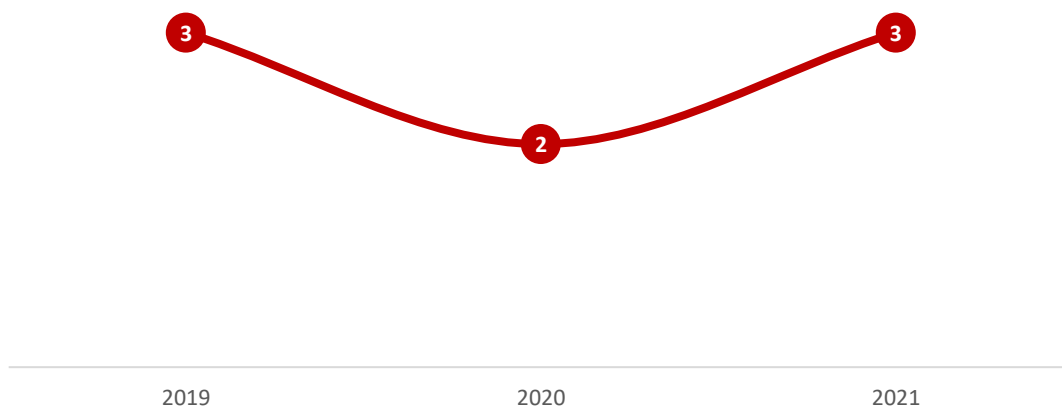
6.1 Categoria e Assunto das Reclamações

Categorização	Total	%
Segurança	1	50,00%
Outros	1	50,00%
Total	2	100%

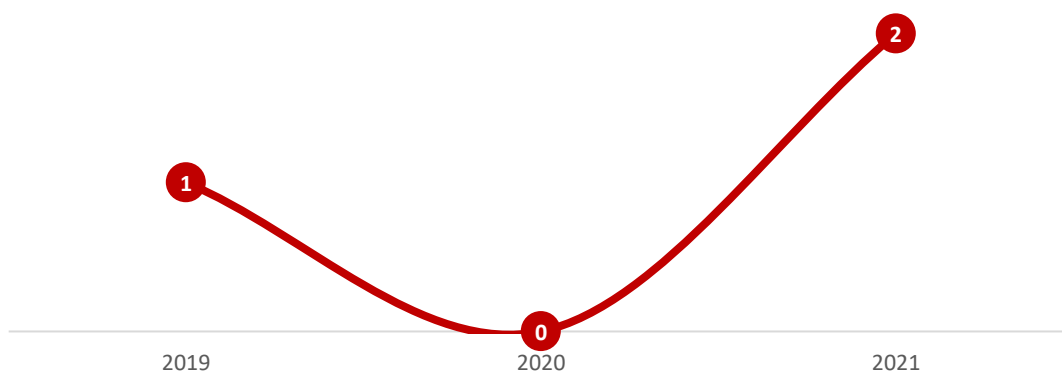
Assunto	Total	%
Rodovia	1	50,00%
Sinalização	1	50,00%
Total	2	100%

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



7.1 Categoria e assunto das Reclamações

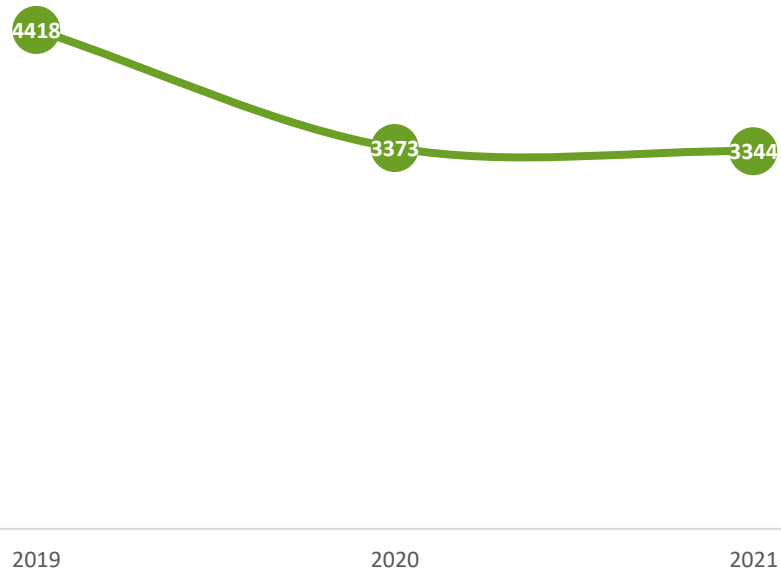
Categorização	Total	%
Operação	1	50,00%
Manutenção	1	50,00%
Total	2	100%

Assunto	Total	%
Sinalização	1	50,00%
Buracos/ Desníveis na pista	1	50,00%
Total	2	100%

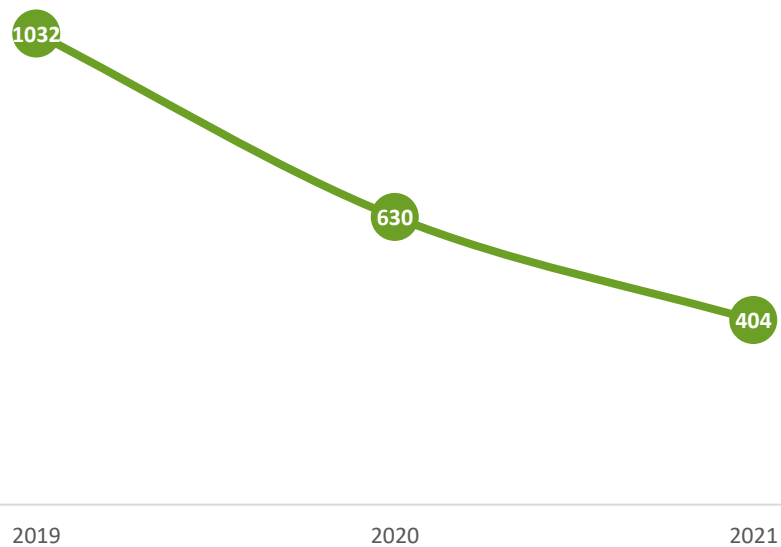


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

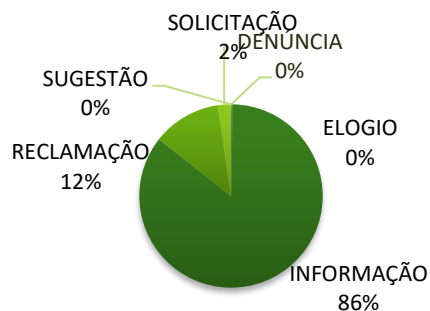




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	3	0,09%
ELOGIO	7	0,21%
INFORMAÇÃO	2852	85,29%
RECLAMAÇÃO	404	12,08%
SOLICITAÇÃO	76	2,27%
SUGESTÃO	2	0,06%
Total	3344	100%

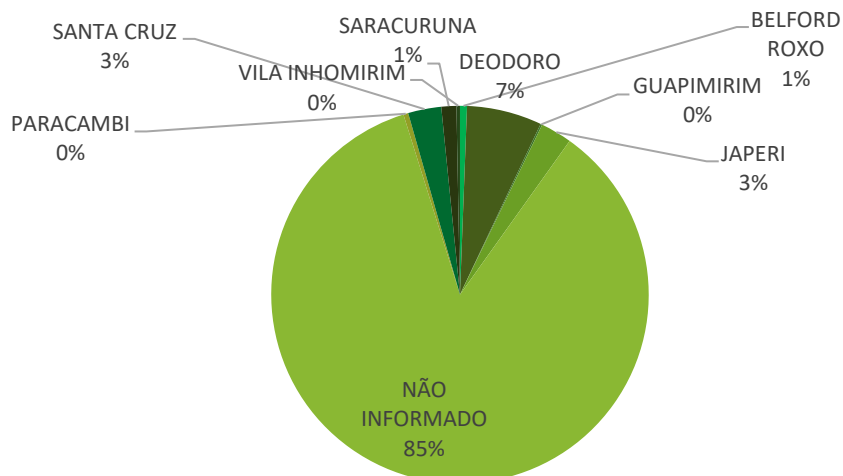
Supervia - Tipo das Manifestações



8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	20	0,60%
DEODORO	215	6,43%
GUAPIMIRIM	5	0,15%
JAPERI	90	2,69%
NÃO INFORMADO	2852	85,29%
PARACAMBI	14	0,42%
SANTA CRUZ	95	2,84%
SARACURUNA	43	1,29%
VILA INHOMIRIM	10	0,30%
Total	3344	100%

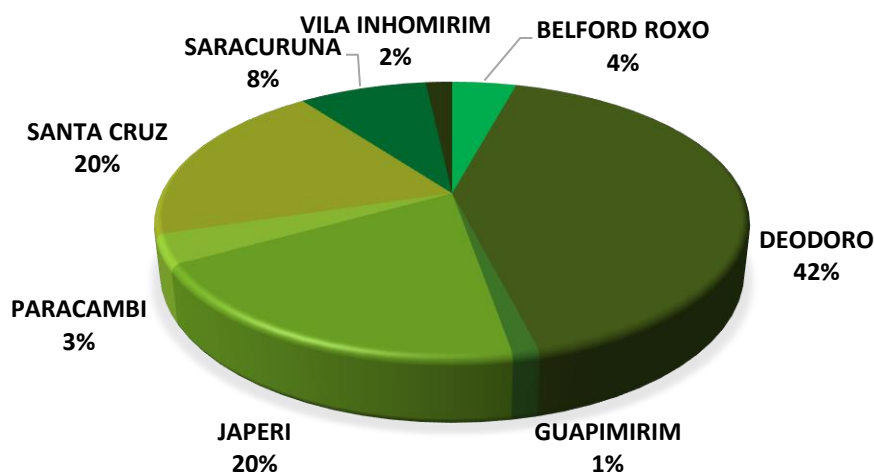
Manifestações Supervia - Por Ramal





8.3 Reclamações por Ramal

RECLAMAÇÕES SUPERVIA - POR RAMAL



Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	17	4,21%
DEODORO	169	41,83%
GUAPIMIRIM	5	1,24%
JAPERI	79	19,55%
PARACAMBI	14	3,47%
SANTA CRUZ	79	19,55%
SARACURUNA	34	8,42%
VILA INHOMIRIM	7	1,73%
Total	404	100%

8.4 Reclamações por assunto

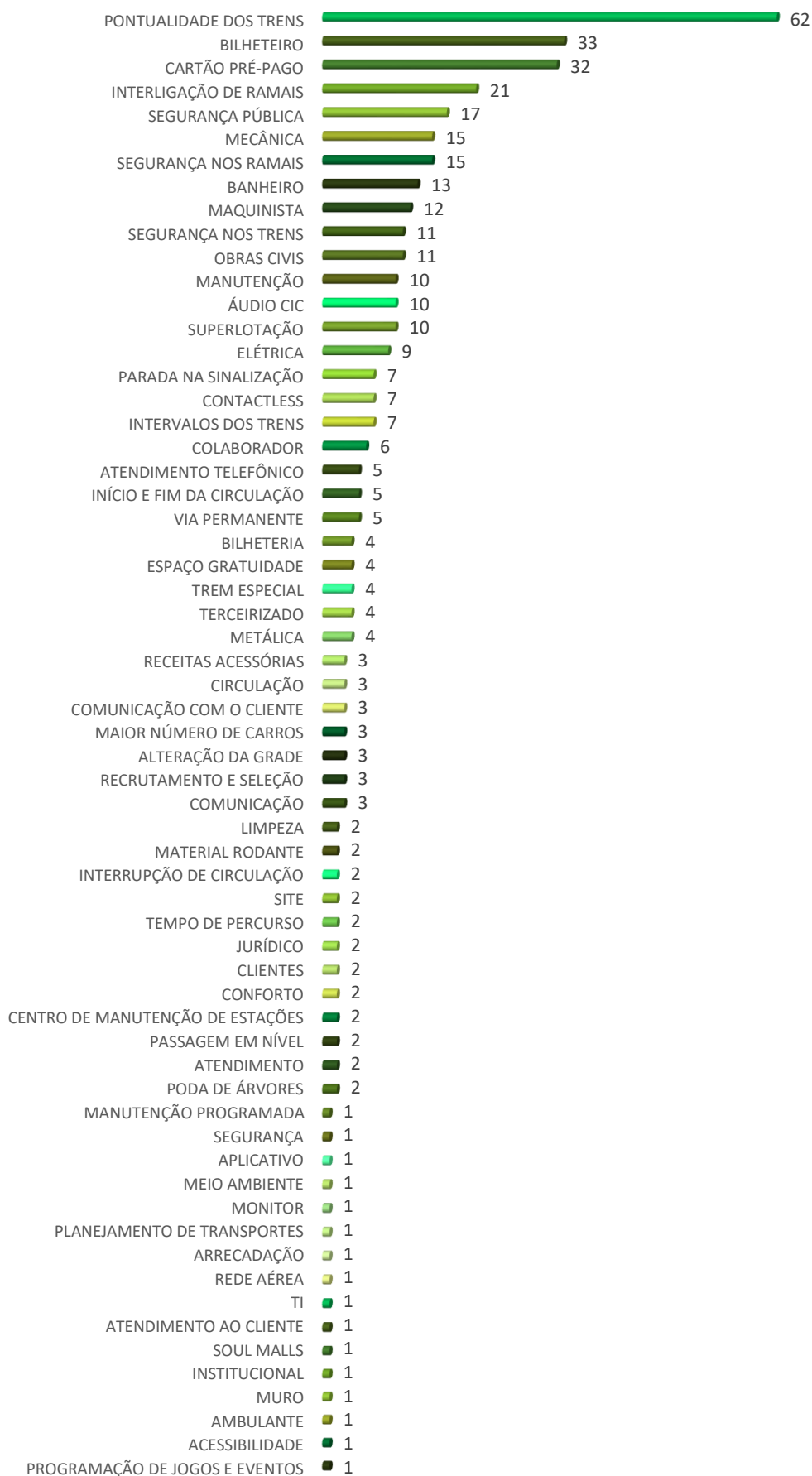
Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	62	15,35%
BILHETEIRO	33	8,17%
CARTÃO PRÉ-PAGO	32	7,92%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	21	5,20%
SEGURANÇA PÚBLICA	17	4,21%
MECÂNICA	15	3,71%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	15	3,71%
BANHEIRO	13	3,22%
MAQUINISTA	12	2,97%
SEGURANÇA NOS TRENS	11	2,72%
OBRAS CIVIS	11	2,72%
MANUTENÇÃO	10	2,48%
ÁUDIO CIC	10	2,48%
SUPERLOTAÇÃO	10	2,48%
ELÉTRICA	9	2,23%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	7	1,73%



CONTACTLESS	7	1,73%
INTERVALOS DOS TRENS	7	1,73%
COLABORADOR	6	1,49%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	5	1,24%
INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	5	1,24%
VIA PERMANENTE	5	1,24%
BILHETERIA	4	0,99%
ESPAÇO GRATUIDADE	4	0,99%
TREM ESPECIAL	4	0,99%
TERCEIRIZADO	4	0,99%
METÁLICA	4	0,99%
RECEITAS ACESSÓRIAS	3	0,74%
CIRCULAÇÃO	3	0,74%
COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE	3	0,74%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	3	0,74%
ALTERAÇÃO DA GRADE	3	0,74%
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	3	0,74%
COMUNICAÇÃO	3	0,74%
LIMPEZA	2	0,50%
MATERIAL RODANTE	2	0,50%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	2	0,50%
SITE	2	0,50%
TEMPO DE PERCURSO	2	0,50%
JURÍDICO	2	0,50%
CLIENTES	2	0,50%
CONFORTO	2	0,50%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	0,50%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	0,50%
ATENDIMENTO	2	0,50%
PODA DE ÁRVORES	2	0,50%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	1	0,25%
SEGURANÇA	1	0,25%
APLICATIVO	1	0,25%
MEIO AMBIENTE	1	0,25%
MONITOR	1	0,25%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	0,25%
ARRECADAÇÃO	1	0,25%
REDE AÉREA	1	0,25%
TI	1	0,25%
ATENDIMENTO AO CLIENTE	1	0,25%
SOUL MALLS	1	0,25%
INSTITUCIONAL	1	0,25%
MURO	1	0,25%
AMBULANTE	1	0,25%
ACESSIBILIDADE	1	0,25%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	1	0,25%
Total	404	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

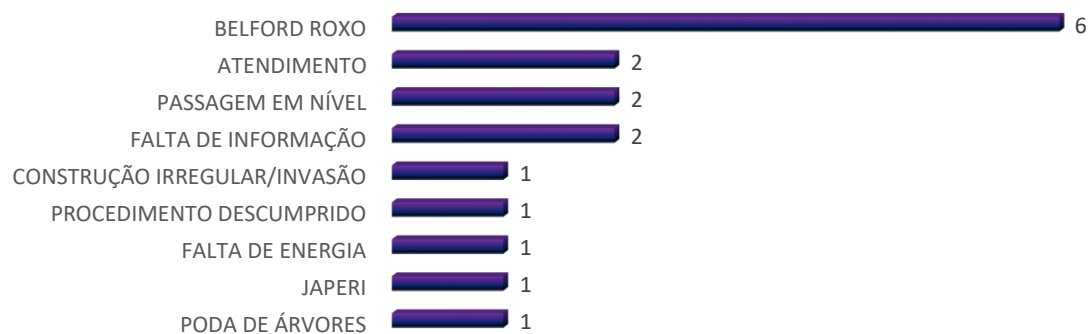




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	6	35,29%
ATENDIMENTO	2	11,76%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	11,76%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	11,76%
CONSTRUÇÃO		
IRREGULAR/INVASÃO	1	5,88%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	5,88%
FALTA DE ENERGIA	1	5,88%
JAPERI	1	5,88%
PODA DE ÁRVORES	1	5,88%
Total	17	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



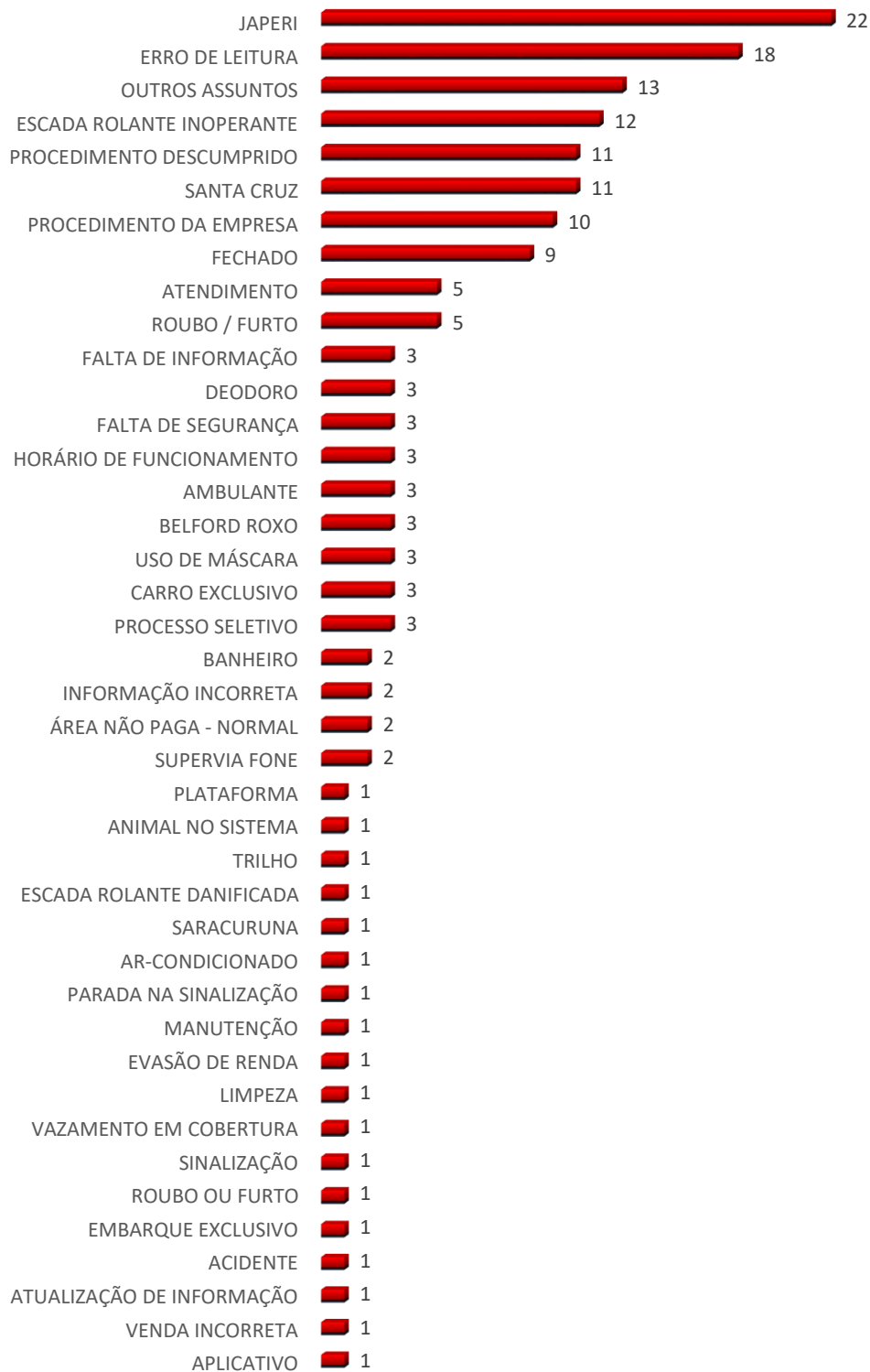


8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	22	13,02%
ERRO DE LEITURA	18	10,65%
OUTROS ASSUNTOS	13	7,69%
ESCADA ROLANTE		
INOPERANTE	12	7,10%
PROCEDIMENTO		
DESCUMPRIDO	11	6,51%
SANTA CRUZ	11	6,51%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	10	5,92%
FECHADO	9	5,33%
ATENDIMENTO	5	2,96%
ROUBO / FURTO	5	2,96%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	1,78%
DEODORO	3	1,78%
FALTA DE SEGURANÇA	3	1,78%
HORÁRIO DE		
FUNCIONAMENTO	3	1,78%
AMBULANTE	3	1,78%
BELFORD ROXO	3	1,78%
USO DE MÁSCARA	3	1,78%
CARRO EXCLUSIVO	3	1,78%
PROCESSO SELETIVO	3	1,78%
BANHEIRO	2	1,18%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	1,18%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	2	1,18%
SUPERVIA FONE	2	1,18%
PLATAFORMA	1	0,59%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,59%
TRILHO	1	0,59%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	1	0,59%
SARACURUNA	1	0,59%
AR-CONDICIONADO	1	0,59%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,59%
MANUTENÇÃO	1	0,59%
EVASÃO DE RENDA	1	0,59%
LIMPEZA	1	0,59%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,59%
SINALIZAÇÃO	1	0,59%
ROUBO OU FURTO	1	0,59%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,59%
ACIDENTE	1	0,59%
ATUALIZAÇÃO DE		
INFORMAÇÃO	1	0,59%
VENDA INCORRETA	1	0,59%
APLICATIVO	1	0,59%
Total	169	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	2	40,00%
LÂMPADA APAGADA	1	20,00%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	20,00%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	20,00%
Total	5	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto

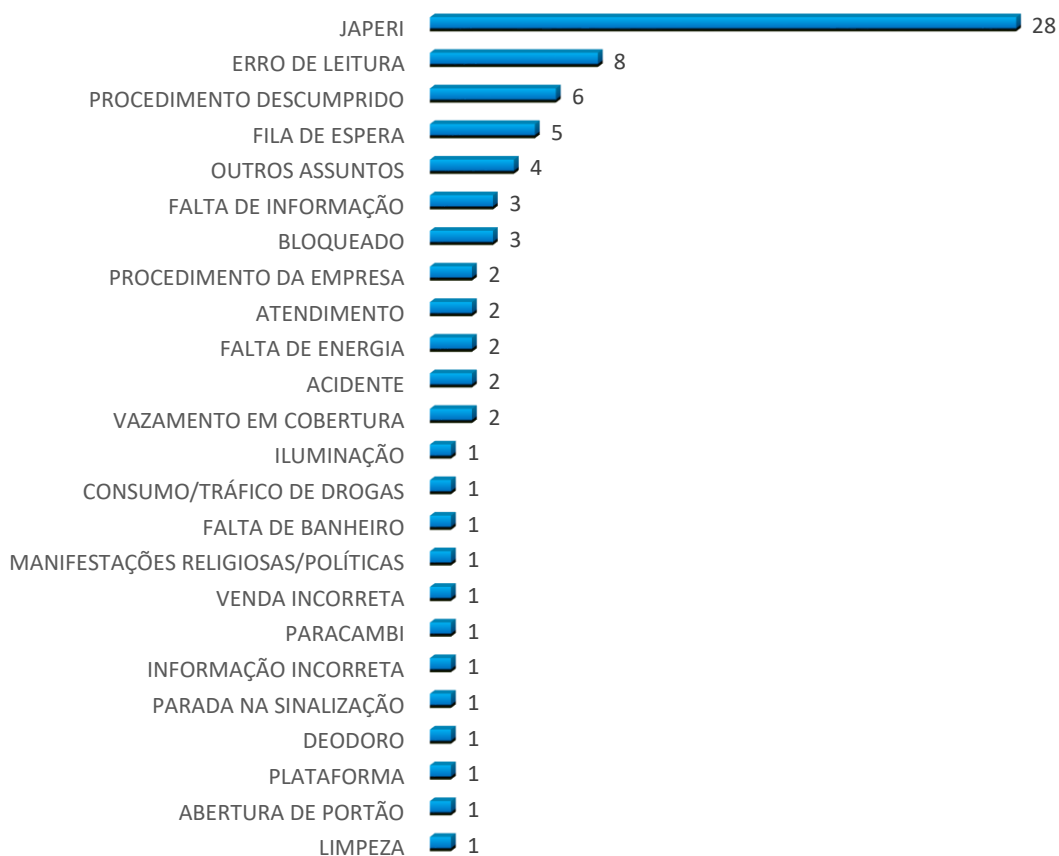


8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	28	35,44%
ERRO DE LEITURA	8	10,13%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	6	7,59%
FILA DE ESPERA	5	6,33%
OUTROS ASSUNTOS	4	5,06%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	3,80%
BLOQUEADO	3	3,80%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	2,53%
ATENDIMENTO	2	2,53%
FALTA DE ENERGIA	2	2,53%
ACIDENTE	2	2,53%
VAZAMENTO EM COBERTURA	2	2,53%
ILUMINAÇÃO	1	1,27%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,27%
FALTA DE BANHEIRO	1	1,27%
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS/POLÍTICAS	1	1,27%
VENDA INCORRETA	1	1,27%
PARACAMBI	1	1,27%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,27%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	1,27%
DEODORO	1	1,27%
PLATAFORMA	1	1,27%
ABERTURA DE PORTÃO	1	1,27%
LIMPEZA	1	1,27%
Total	79	100%



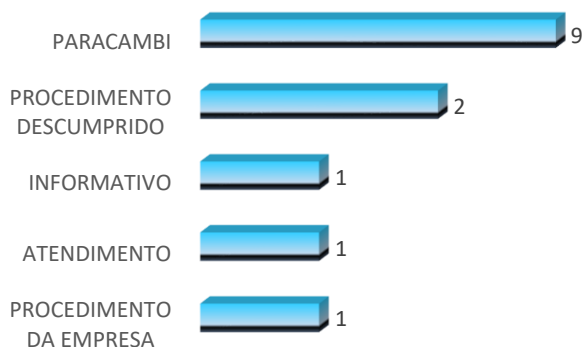
Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	9	64,29%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	14,29%
INFORMATIVO	1	7,14%
ATENDIMENTO	1	7,14%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	7,14%
Total	14	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



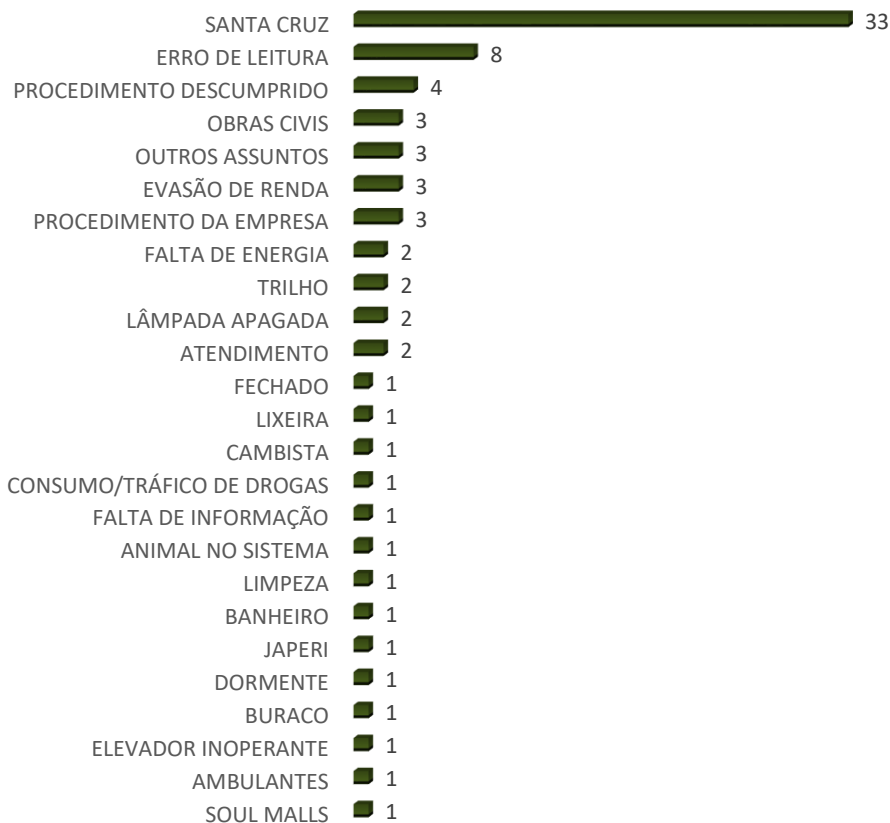


8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	33	41,77%
ERRO DE LEITURA	8	10,13%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	5,06%
OBRAS CIVIS	3	3,80%
OUTROS ASSUNTOS	3	3,80%
EVASÃO DE RENDA	3	3,80%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	3,80%
FALTA DE ENERGIA	2	2,53%
TRILHO	2	2,53%
LÂMPADA APAGADA	2	2,53%
ATENDIMENTO	2	2,53%
FECHADO	1	1,27%
LIXEIRA	1	1,27%
CAMBISTA	1	1,27%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,27%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	1,27%
ANIMAL NO SISTEMA	1	1,27%
LIMPEZA	1	1,27%
BANHEIRO	1	1,27%
JAPERI	1	1,27%
DORMENTE	1	1,27%
BURACO	1	1,27%
ELEVADOR INOPERANTE	1	1,27%
AMBULANTES	1	1,27%
SOUL MALLS	1	1,27%
Total	79	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto

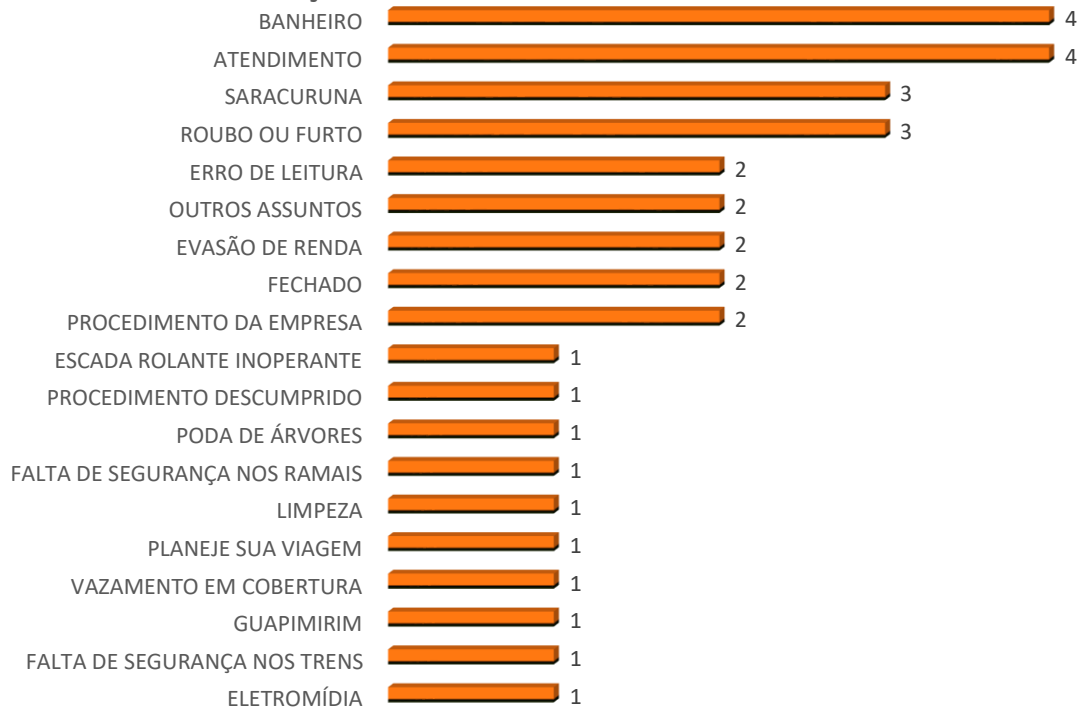


8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
BANHEIRO	4	11,76%
ATENDIMENTO	4	11,76%
SARACURUNA	3	8,82%
ROUBO OU FURTO	3	8,82%
ERRO DE LEITURA	2	5,88%
OUTROS ASSUNTOS	2	5,88%
EVASÃO DE RENDA	2	5,88%
FECHADO	2	5,88%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	5,88%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	2,94%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	2,94%
PODA DE ÁRVORES	1	2,94%
FALTA DE SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	2,94%
LIMPEZA	1	2,94%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	2,94%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	2,94%
GUAPIMIRIM	1	2,94%
FALTA DE SEGURANÇA NOS TRENS	1	2,94%
ELETROMÍDIA	1	2,94%
Total	34	100%



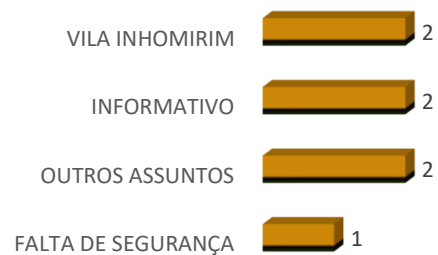
Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	2	28,57%
INFORMATIVO	2	28,57%
OUTROS ASSUNTOS	2	28,57%
FALTA DE SEGURANÇA	1	14,29%
Total	7	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

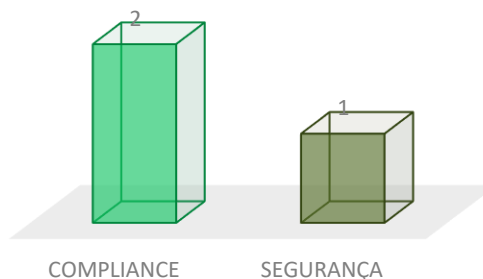




8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
COMPLIANCE	2	66,67%
SEGURANÇA	1	33,33%
Total	3	100%

DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	3	42,86%
ARRECADAÇÃO	1	14,29%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	14,29%
CIRCULAÇÃO	1	14,29%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	14,29%
Total	7	100%

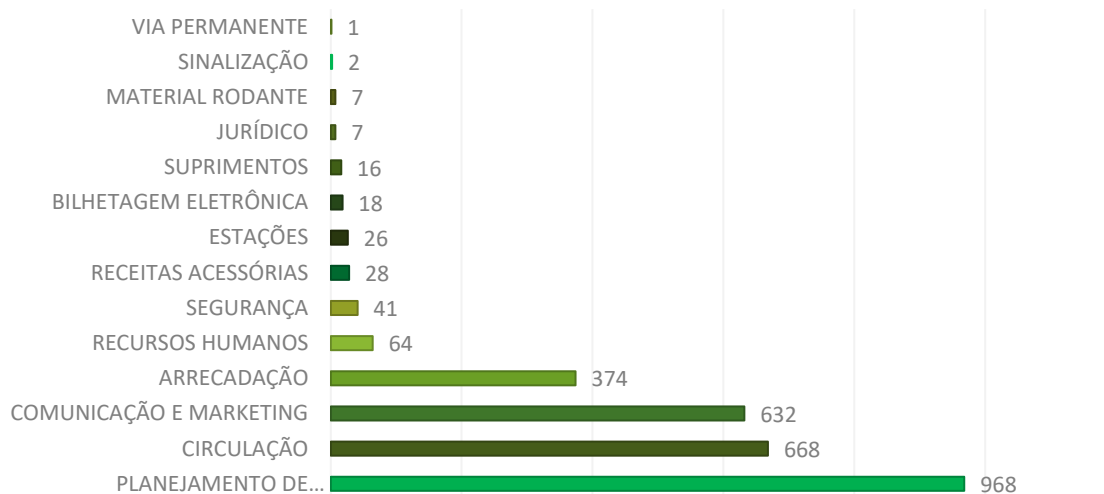
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	968	33,94%
CIRCULAÇÃO	668	23,42%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	632	22,16%
ARRECADAÇÃO	374	13,11%
RECURSOS HUMANOS	64	2,24%
SEGURANÇA	41	1,44%
RECEITAS ACESSÓRIAS	28	0,98%
ESTAÇÕES	26	0,91%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	18	0,63%
SUPRIMENTOS	16	0,56%
JURÍDICO	7	0,25%
MATERIAL RODANTE	7	0,25%
SINALIZAÇÃO	2	0,07%
VIA PERMANENTE	1	0,04%
Total	2852	100%



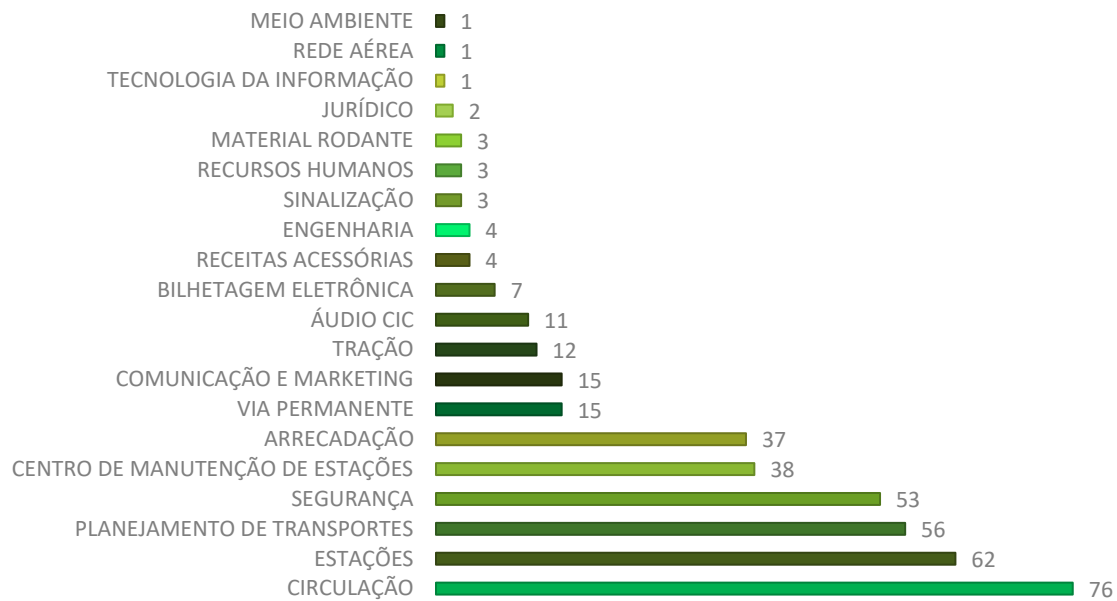
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	76	18,81%
ESTAÇÕES	62	15,35%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	56	13,86%
SEGURANÇA	53	13,12%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	38	9,41%
ARRECADAÇÃO	37	9,16%
VIA PERMANENTE	15	3,71%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	15	3,71%
TRAÇÃO	12	2,97%
ÁUDIO CIC	11	2,72%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	7	1,73%
RECEITAS ACESSÓRIAS	4	0,99%
ENGENHARIA	4	0,99%
SINALIZAÇÃO	3	0,74%
RECURSOS HUMANOS	3	0,74%
MATERIAL RODANTE	3	0,74%
JURÍDICO	2	0,50%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0,25%
REDE AÉREA	1	0,25%
MEIO AMBIENTE	1	0,25%
Total	404	100%



RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



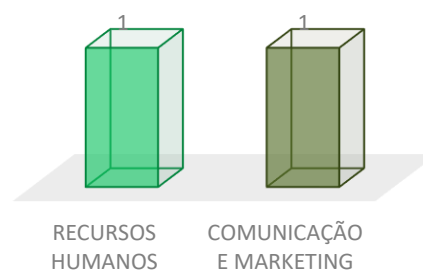
Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	49	64,47%
SEGURANÇA	6	7,89%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	6	7,89%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	4	5,26%
ENGENHARIA	2	2,63%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	2,63%
CIRCULAÇÃO	2	2,63%
VIA PERMANENTE	2	2,63%
ESTAÇÕES	1	1,32%
JURÍDICO	1	1,32%
RECURSOS HUMANOS	1	1,32%
Total	76	100%

Assunto	Sugestões	%
RECURSOS HUMANOS	1	50,00%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	50,00%
Total	2	100%

SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



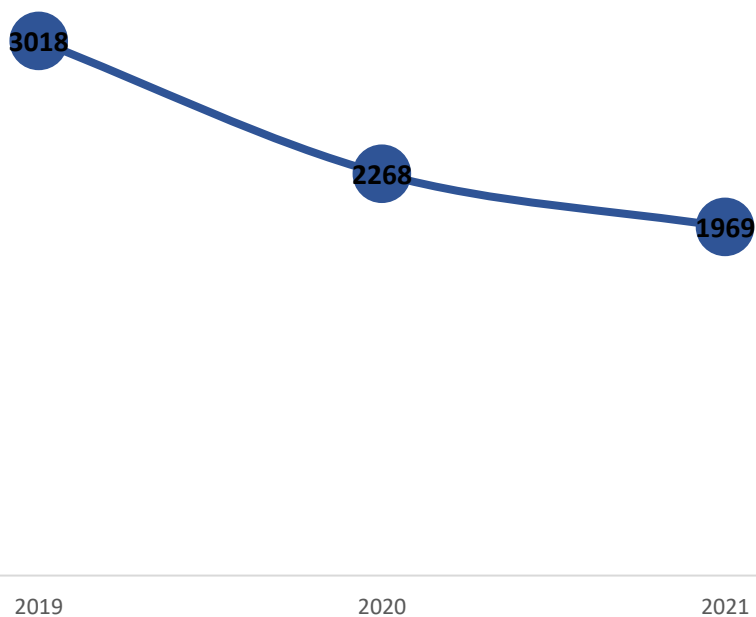
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



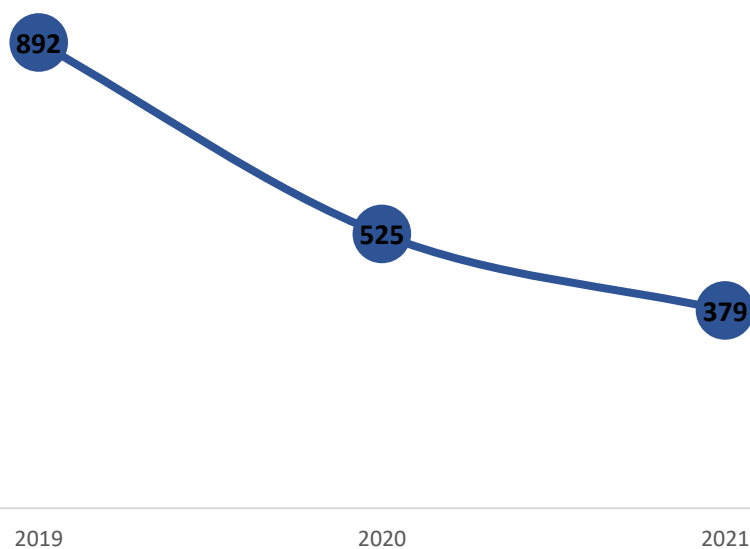


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

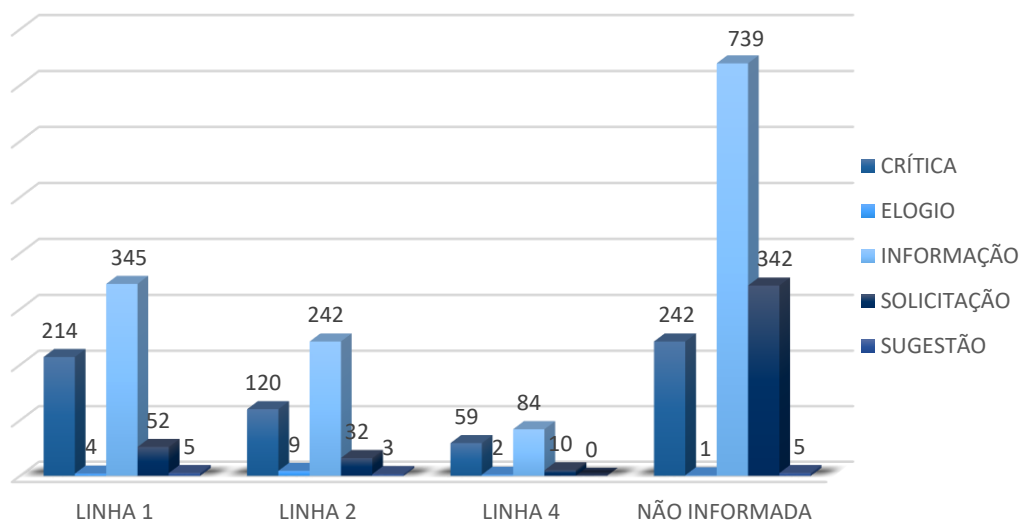




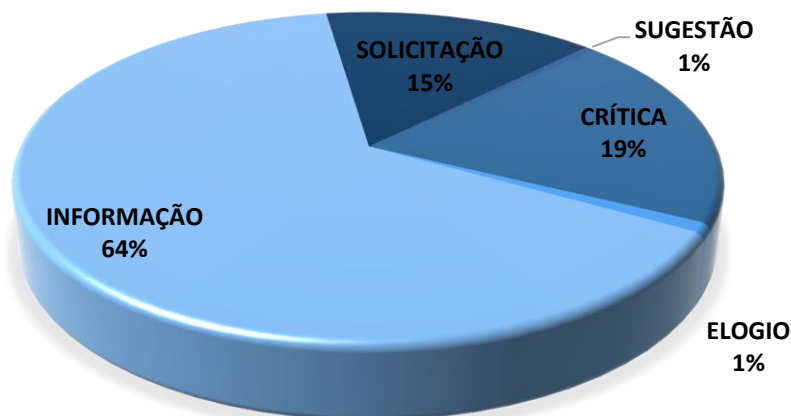
9.1 Manifestações por Linha e Tipo

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	214	120	59	242	379	19,25%
ELOGIO	4	9	2	1	18	0,91%
INFORMAÇÃO	345	242	84	739	1269	64,45%
SOLICITAÇÃO	52	32	10	342	293	14,88%
SUGESTÃO	5	3	0	5	10	0,51%
Total	620	406	155	1329	1969	100,00%

Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO





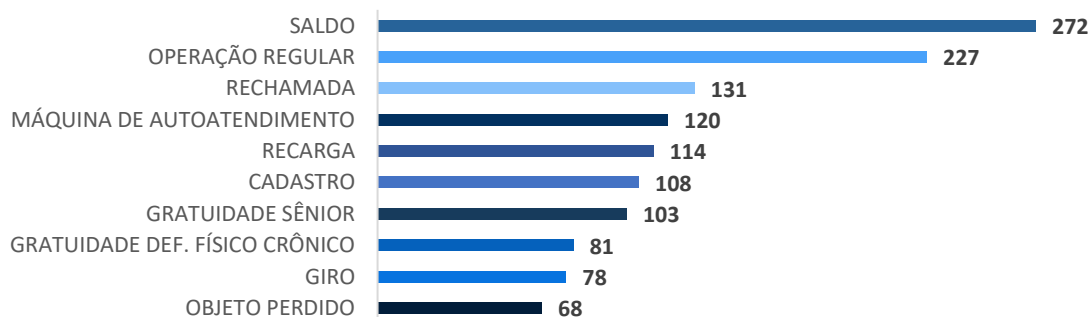
9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
SALDO	272	10,84%
OPERAÇÃO REGULAR	227	9,04%
RECHAMADA	131	5,22%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	120	4,78%
RECARGA	114	4,54%
CADASTRO	108	4,30%
GRATUIDADE SÊNIOR	103	4,10%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	81	3,23%
GIRO	78	3,11%
OBJETO PERDIDO	68	2,71%
UBER	65	2,59%
GRATUIDADE ESTUDANTE	63	2,51%
CARTÃO MASTER	58	2,31%
POSTO DE GRATUIDADE	54	2,15%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	53	2,11%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	45	1,79%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	39	1,55%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	38	1,51%
ACESSO AO APP/SITE	38	1,51%
GERAL	37	1,47%
OPERAÇÃO REVEILLON	33	1,31%
INFORMAÇÕES GERAIS	33	1,31%
RH	32	1,27%
BLOQUEIO DE CARTÃO	31	1,24%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	31	1,24%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	30	1,20%
DANOS AO CLIENTE	29	1,16%
BILHETERIA	25	1,00%
BIKE RIO	22	0,88%
CARTÃO VISA	21	0,84%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	20	0,80%
ATENDIMENTO DO SAC	18	0,72%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	17	0,68%
INTEGRAÇÃO	16	0,64%
ACHADOS E PERDIDOS	15	0,60%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	15	0,60%
CARTÕES METRÔRIO	15	0,60%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	14	0,56%
CARTÃO UNITÁRIO	14	0,56%
COMERCIAL	14	0,56%
CASHBACK 30%	14	0,56%
JOGOS E EVENTOS	13	0,52%
CARTÃO PRÉ-PAGO	12	0,48%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	11	0,44%
CARTÃO	11	0,44%
INSTITUCIONAL	10	0,40%
CELULAR	9	0,36%
TRAJETOS DO MNS	9	0,36%
TARIFAS	9	0,36%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	8	0,32%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	8	0,32%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	8	0,32%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	8	0,32%
EVENTOS / PARCERIAS	7	0,28%
SUPRIMENTOS	7	0,28%
OUTROS (PARCERIAS)	7	0,28%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	6	0,24%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	6	0,24%
LOJAS E QUIOSQUES	5	0,20%
LINHA DE BLOQUEIO	5	0,20%
APOIO CLIENTE	5	0,20%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	5	0,20%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	5	0,20%



TEMPO DE ESPERA NO MNS	5	0,20%
OUTROS (GRATUIDADE)	4	0,16%
CORONAVIRUS	4	0,16%
COMUNICAÇÃO SONORA	4	0,16%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	4	0,16%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	4	0,16%
PROTEÇÃO DE DADOS	3	0,12%
COMO ESTOU DIRIGINDO	3	0,12%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,12%
SITE	3	0,12%
AR CONDICIONADO	2	0,08%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,08%
CARTÃO BLOQUEADO	2	0,08%
RECARGA VIA PICPAY	2	0,08%
DEVOLUÇÃO SALDO CARTÃO GIRO	2	0,08%
PARCERIAS	2	0,08%
CONDUTORES	2	0,08%
MENSAGEM NA CATRACA	2	0,08%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	2	0,08%
BICICLETÁRIO	2	0,08%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	2	0,08%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,08%
WIFI	2	0,08%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	2	0,08%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
PALCO CARIOCA	1	0,04%
APLICATIVO	1	0,04%
CAIXA ECONÔMICA	1	0,04%
INSERÇÃO DE NOVAS LINHAS	1	0,04%
SUGESTÃO	1	0,04%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,04%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,04%
NÚMERO LÓGICO	1	0,04%
COMPRA DE BILHETES	1	0,04%
NFC OFFLINE	1	0,04%
JURÍDICO	1	0,04%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,04%
SAC	1	0,04%
MIGUEL FALABELLA	1	0,04%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,04%
MEGAMATTE	1	0,04%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,04%
BOAS PRÁTICAS	1	0,04%
EQUIPAMENTO DAS ESTAÇÕES	1	0,04%
Total	2510	100.00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



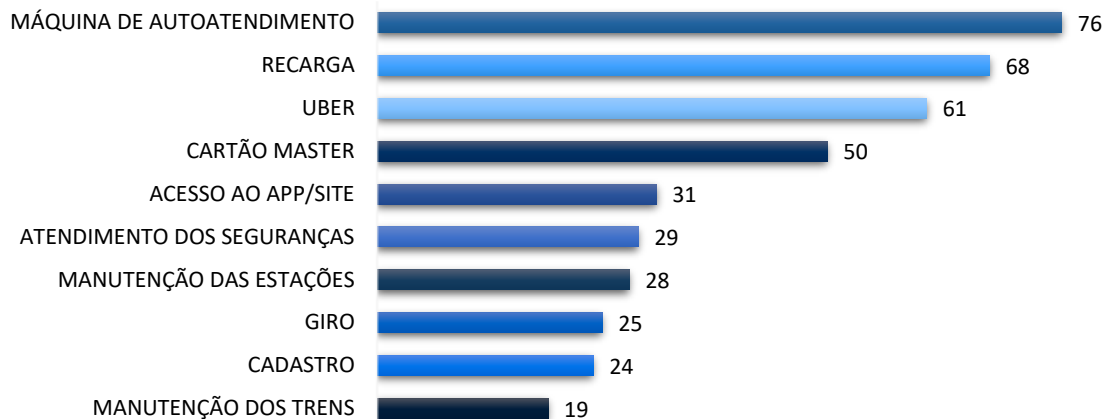


9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	76	11,97%
RECARGA	68	10,71%
UBER	61	9,61%
CARTÃO MASTER	50	7,87%
ACESSO AO APP/SITE	31	4,88%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	29	4,57%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	28	4,41%
GIRO	25	3,94%
CADASTRO	24	3,78%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	19	2,99%
CARTÃO VISA	18	2,83%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	14	2,20%
OPERAÇÃO REGULAR	13	2,05%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	13	2,05%
CASHBACK 30%	12	1,89%
BILHETERIA	12	1,89%
BLOQUEIO DE CARTÃO	11	1,73%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	11	1,73%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	10	1,57%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	8	1,26%
OUTROS (PARCERIAS)	6	0,94%
CARTÃO PRÉ-PAGO	6	0,94%
ATENDIMENTO DO SAC	6	0,94%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	6	0,94%
GRATUIDADE SÊNIOR	6	0,94%
CARTÃO	6	0,94%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	5	0,79%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	5	0,79%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	5	0,79%
CELULAR	5	0,79%
SALDO	5	0,79%
CARTÕES METRÔRIO	4	0,63%
BIKE RIO	3	0,47%
INTEGRAÇÃO	3	0,47%
COMO ESTOU DIRIGINDO	3	0,47%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,47%
CORONAVIRUS	3	0,47%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,31%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2	0,31%
RECARGA VIA PICPAY	2	0,31%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,31%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	2	0,31%
AR CONDICIONADO	2	0,31%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,31%
NFC OFFLINE	1	0,16%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,16%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,16%
SITE	1	0,16%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,16%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,16%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	1	0,16%
APLICATIVO	1	0,16%
Total	635	100,00%



TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

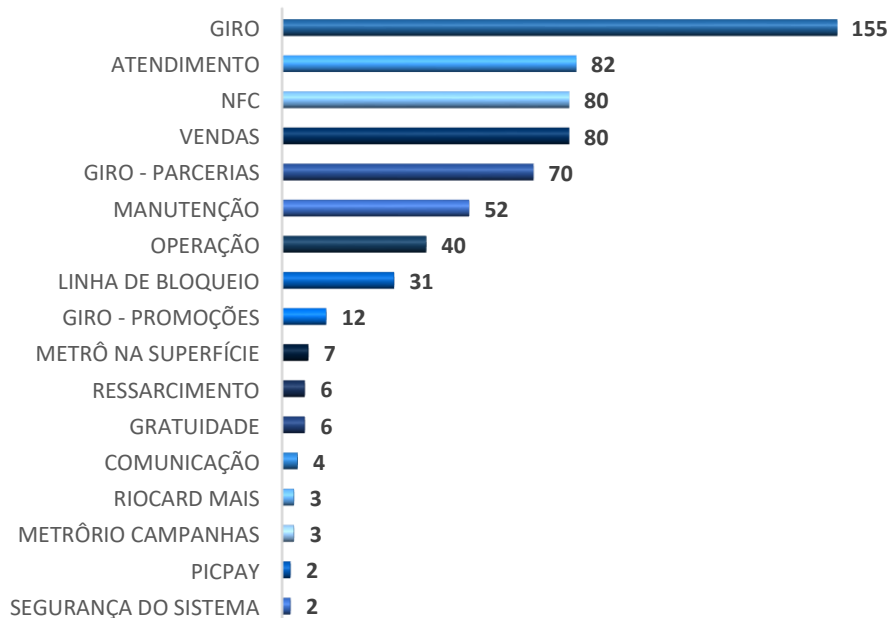


9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	155	24,41%
ATENDIMENTO	82	12,91%
NFC	80	12,60%
VENDAS	80	12,60%
GIRO - PARCERIAS	70	11,02%
MANUTENÇÃO	52	8,19%
OPERAÇÃO	40	6,30%
LINHA DE BLOQUEIO	31	4,88%
GIRO - PROMOÇÕES	12	1,89%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	1,10%
RESSARCIMENTO	6	0,94%
GRATUIDADE	6	0,94%
COMUNICAÇÃO	4	0,63%
RIOCARD MAIS	3	0,47%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	0,47%
PICPAY	2	0,31%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,31%
Total	635	100,00%



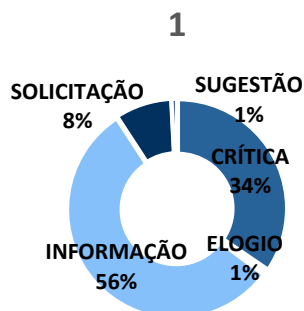
Motivo das Reclamações



9.5 Manifestações Linha 1

Tipo de Manifestação - Linha 1

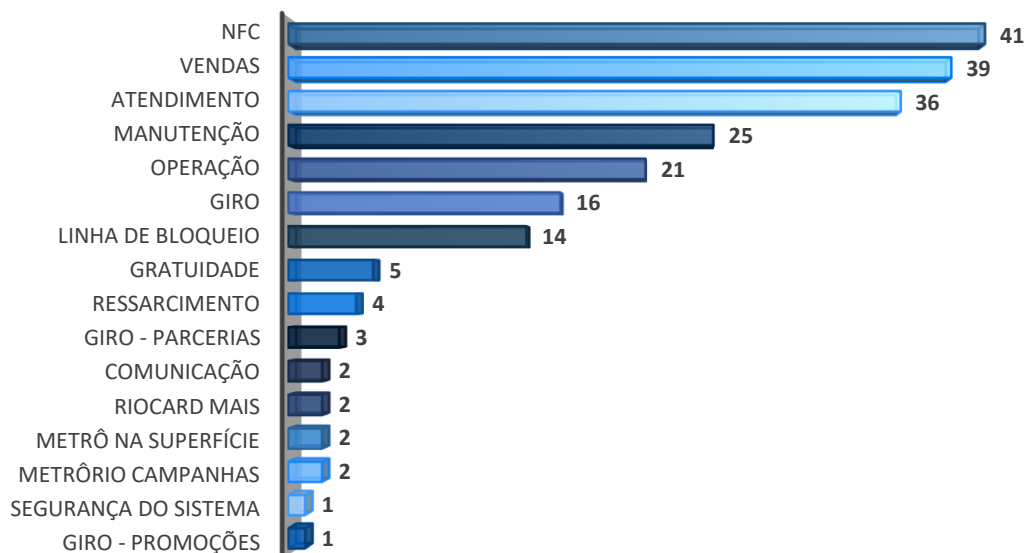
CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	214	34,52%
ELOGIO	4	0,65%
INFORMAÇÃO	345	55,65%
SOLICITAÇÃO	52	8,39%
SUGESTÃO	5	0,81%
Total	620	100,00%



Motivo	Reclamações	%
NFC	41	19,16%
VENDAS	39	18,22%
ATENDIMENTO	36	16,82%
MANUTENÇÃO	25	11,68%
OPERAÇÃO	21	9,81%
GIRO	16	7,48%
LINHA DE BLOQUEIO	14	6,54%
GRATUIDADE	5	2,34%
RESSARCIMENTO	4	1,87%
GIRO - PARCERIAS	3	1,40%
COMUNICAÇÃO	2	0,93%
RIOCARD MAIS	2	0,93%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,93%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,93%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,47%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,47%
Total	214	100,00%



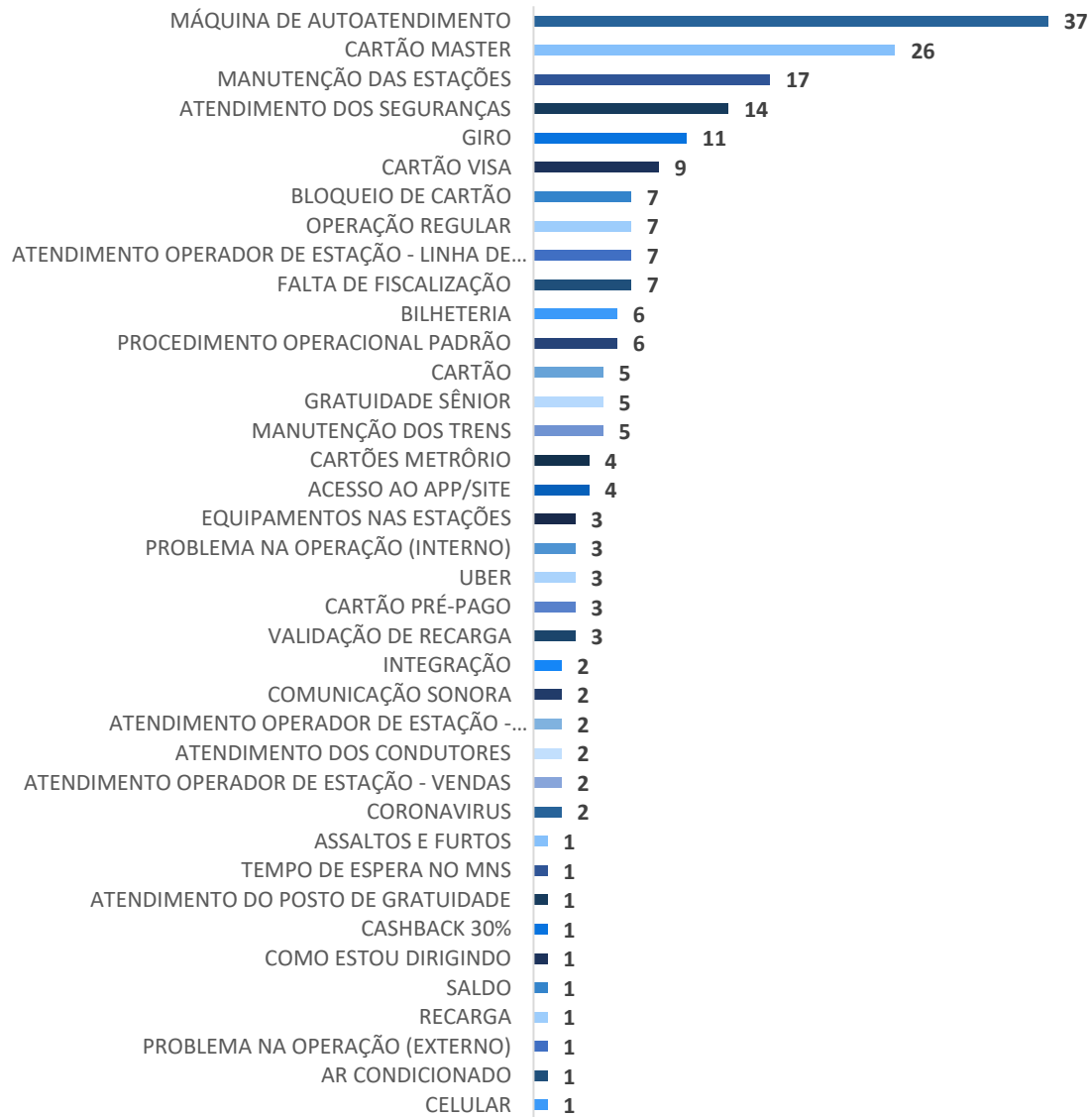
Reclamações Linha 1 - Por motivo



Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	37	17,29%
CARTÃO MASTER	26	12,15%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	17	7,94%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	14	6,54%
GIRO	11	5,14%
CARTÃO VISA	9	4,21%
BLOQUEIO DE CARTÃO	7	3,27%
OPERAÇÃO REGULAR	7	3,27%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	7	3,27%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	3,27%
BILHETERIA	6	2,80%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	6	2,80%
CARTÃO	5	2,34%
GRATUIDADE SÊNIOR	5	2,34%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	2,34%
CARTÕES METRÔRIO	4	1,87%
ACESSO AO APP/SITE	4	1,87%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	1,40%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	3	1,40%
UBER	3	1,40%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	1,40%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	1,40%
INTEGRAÇÃO	2	0,93%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,93%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,93%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,93%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	0,93%
CORONAVIRUS	2	0,93%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,47%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,47%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,47%
CASHBACK 30%	1	0,47%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,47%
SALDO	1	0,47%
RECARGA	1	0,47%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,47%
AR CONDICIONADO	1	0,47%
CELULAR	1	0,47%
Total	214	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	4	100%
Total	4	100%

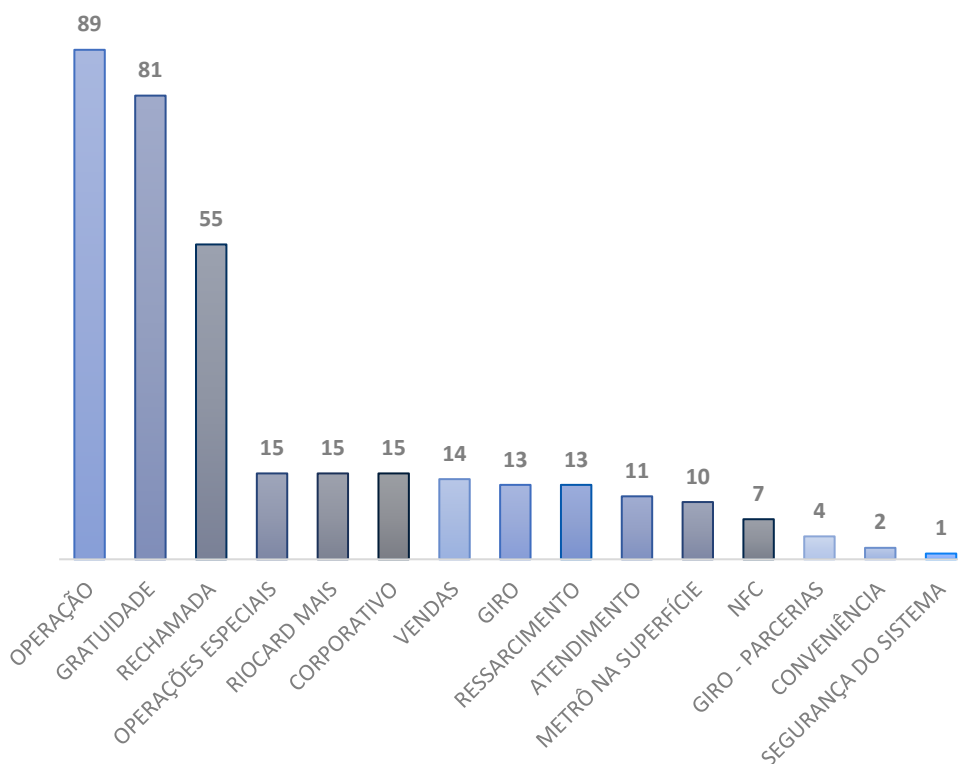
Elogios - Linha 1





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	89	25,80%
GRATUIDADE	81	23,48%
RECHAMADA	55	15,94%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	15	4,35%
RIOCARD MAIS	15	4,35%
CORPORATIVO	15	4,35%
VENDAS	14	4,06%
GIRO	13	3,77%
RESSARCIMENTO	13	3,77%
ATENDIMENTO	11	3,19%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	10	2,90%
NFC	7	2,03%
GIRO - PARCERIAS	4	1,16%
CONVENIÊNCIA	2	0,58%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,29%
Total	345	100,00%

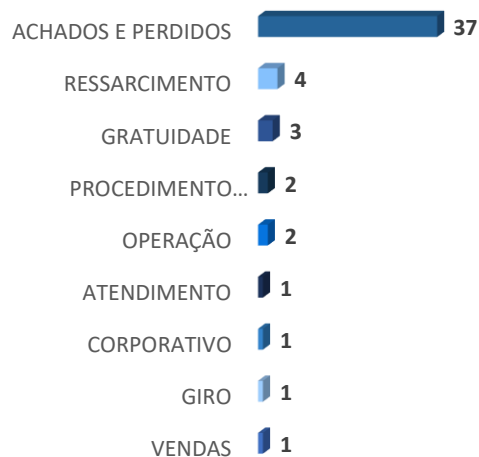
Informações - Linha 1





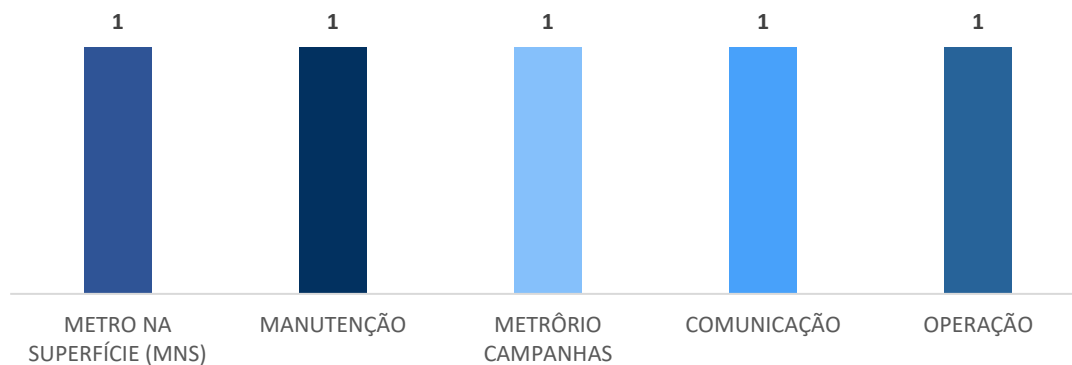
Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	37	71,15%
RESSARCIMENTO	4	7,69%
GRATUIDADE	3	5,77%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	3,85%
OPERAÇÃO	2	3,85%
ATENDIMENTO	1	1,92%
CORPORATIVO	1	1,92%
GIRO	1	1,92%
VENDAS	1	1,92%
Total	52	100,00%

Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	1	20,00%
COMUNICAÇÃO	1	20,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	20,00%
MANUTENÇÃO	1	20,00%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	20,00%
Total	5	100,00%

Sugestões - Linha 1

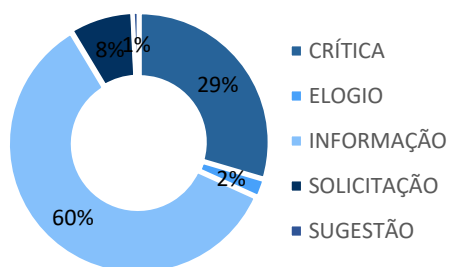




9.6 Manifestações Linha 2

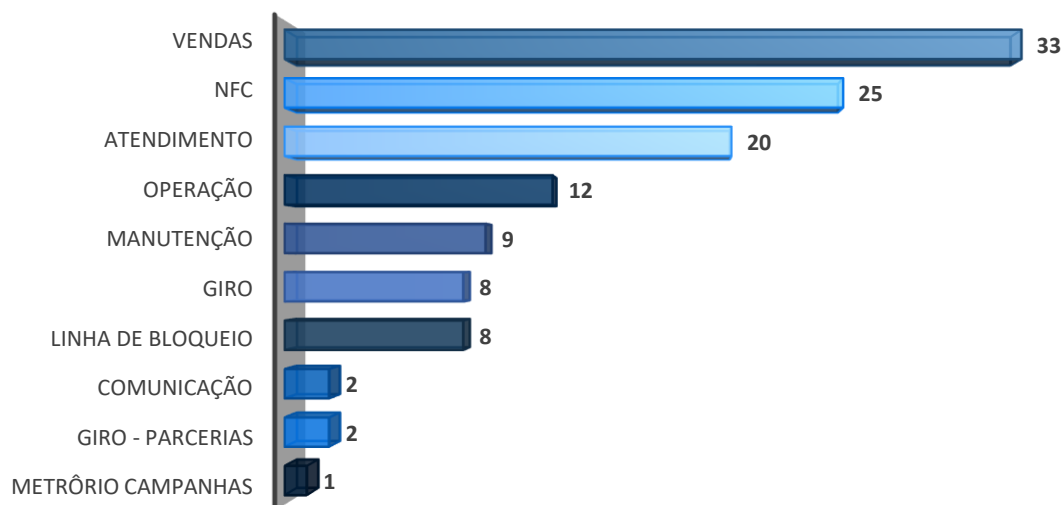
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	120	29,56%
ELOGIO	9	2,22%
INFORMAÇÃO	242	59,61%
SOLICITAÇÃO	32	7,88%
SUGESTÃO	3	0,74%
Total	406	100,00%

Tipo de manifestação -
Linha 2



Motivo	Reclamações	%
VENDAS	33	27,50%
NFC	25	20,83%
ATENDIMENTO	20	16,67%
OPERAÇÃO	12	10,00%
MANUTENÇÃO	9	7,50%
GIRO	8	6,67%
LINHA DE BLOQUEIO	8	6,67%
COMUNICAÇÃO	2	1,67%
GIRO - PARCERIAS	2	1,67%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,83%
Total	120	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo

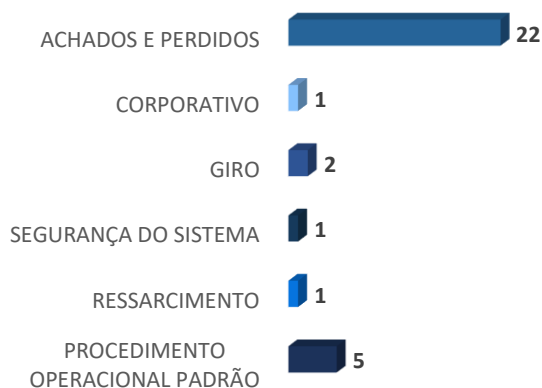




Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	31	25,83%
CARTÃO MASTER	17	14,17%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	7	5,83%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	6	5,00%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	6	5,00%
GIRO	6	5,00%
BILHETERIA	6	5,00%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	4,17%
CARTÃO VISA	5	4,17%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	4	3,33%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	3	2,50%
ACESSO AO APP/SITE	3	2,50%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	2,50%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	1,67%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	1,67%
UBER	2	1,67%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,67%
CELULAR	2	1,67%
NFC OFFLINE	1	0,83%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,83%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,83%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,83%
SITE	1	0,83%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,83%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	1	0,83%
CORONAVIRUS	1	0,83%
Total	120	100,00%

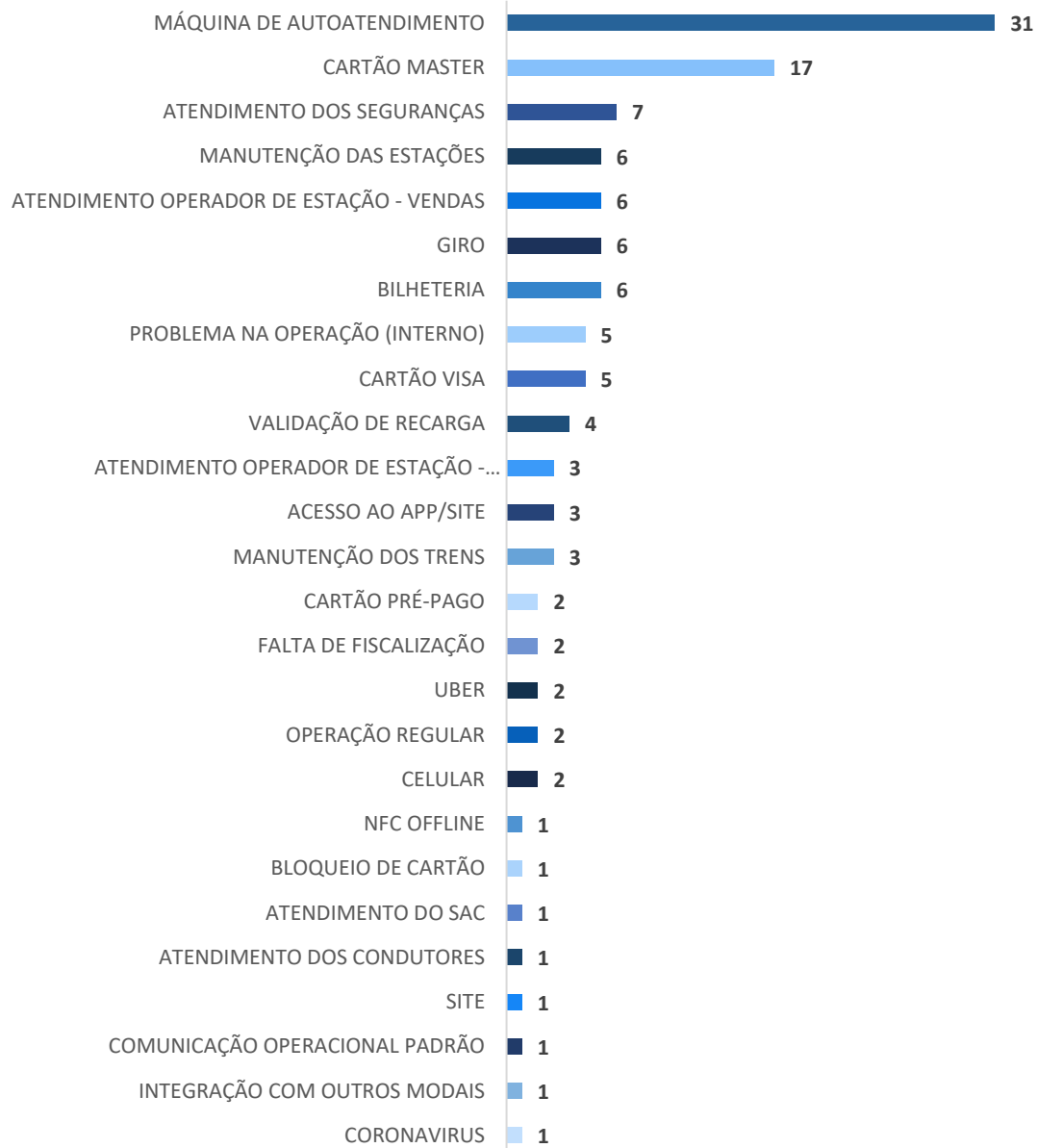
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	22	68,75%
CORPORATIVO	1	3,13%
GIRO	2	6,25%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	3,13%
RESSARCIMENTO	1	3,13%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	15,63%

Solicitações - Linha 2

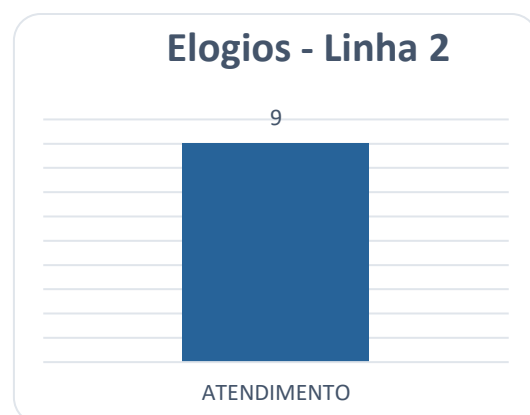




Reclamações Linha 2 - Por Categoria



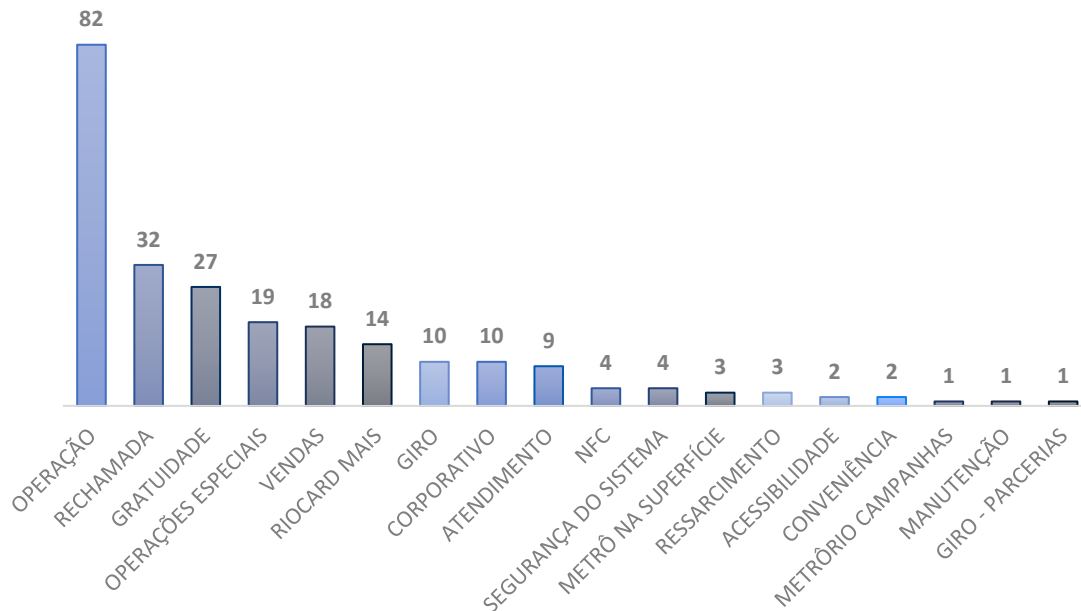
Elogios	Frequência
ATENDIMENTO	9
Total	9





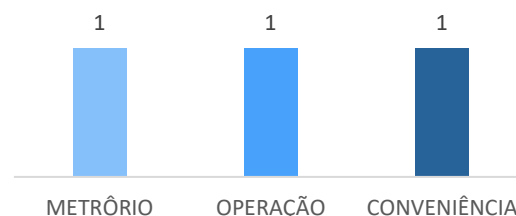
Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	82	33,88%
RECHAMADA	32	13,22%
GRATUIDADE	27	11,16%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	19	7,85%
VENDAS	18	7,44%
RIOCARD MAIS	14	5,79%
GIRO	10	4,13%
CORPORATIVO	10	4,13%
ATENDIMENTO	9	3,72%
NFC	4	1,65%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	1,65%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,24%
RESSARCIMENTO	3	1,24%
ACESSIBILIDADE	2	0,83%
CONVENIÊNCIA	2	0,83%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,41%
MANUTENÇÃO	1	0,41%
GIRO - PARCERIAS	1	0,41%
Total	242	100,00%

Informações - Linha 2



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

Sugestões - Linha 2

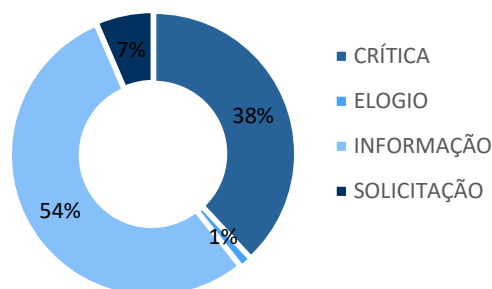




9.7 Manifestações Linha 4

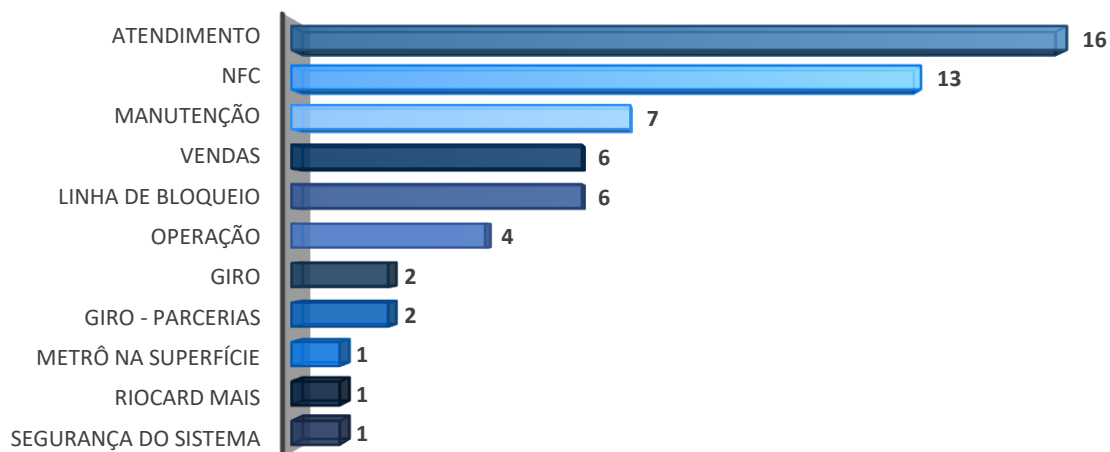
Tipo de Manifestação - Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	59	38,06%
ELOGIO	2	1,29%
INFORMAÇÃO	84	54,19%
SOLICITAÇÃO	10	6,45%
Total	155	100,00%



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	16	27,12%
NFC	13	22,03%
MANUTENÇÃO	7	11,86%
VENDAS	6	10,17%
LINHA DE BLOQUEIO	6	10,17%
OPERAÇÃO	4	6,78%
GIRO	2	3,39%
GIRO - PARCERIAS	2	3,39%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,69%
RIOCARD MAIS	1	1,69%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,69%
Total	59	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	8	13,56%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	6	10,17%
CARTÃO MASTER	6	10,17%
GIRO	5	8,47%
CARTÃO VISA	4	6,78%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	5,08%
OPERAÇÃO REGULAR	3	5,08%
UBER	2	3,39%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	3,39%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	2	3,39%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	3,39%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	3,39%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	3,39%
CELULAR	2	3,39%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	1,69%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	1,69%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	1,69%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	1,69%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	1,69%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	1,69%
ASSALTOS E FURTOS	1	1,69%
CARTÃO	1	1,69%
INTEGRAÇÃO	1	1,69%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	1,69%
Total	59	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por categoria





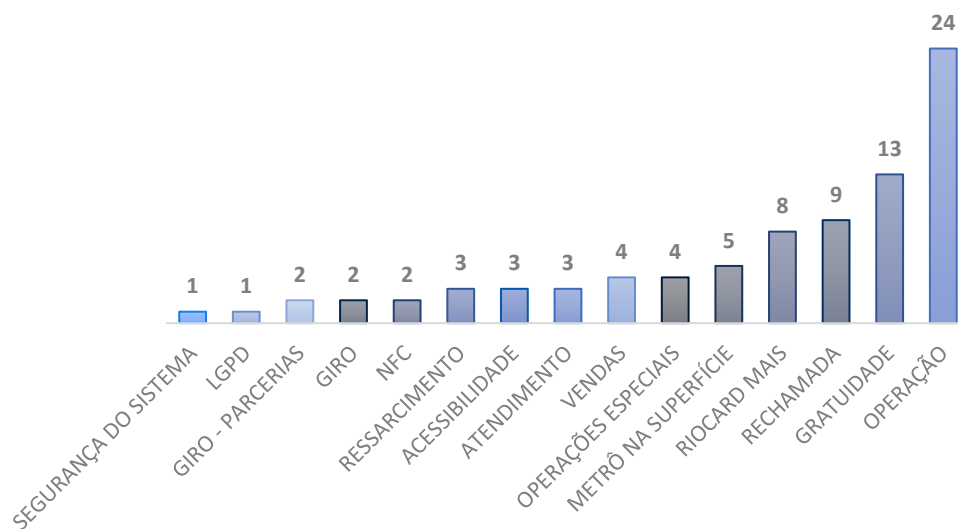
Elogios	Assunto
ATENDIMENTO	2
Total	2

Elogios - Linha 4



Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	24	28,57%
GRATUIDADE	13	15,48%
RECHAMADA	9	10,71%
RIOCARD MAIS	8	9,52%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	5,95%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	4	4,76%
VENDAS	4	4,76%
ATENDIMENTO	3	3,57%
ACESSIBILIDADE	3	3,57%
RESSARCIMENTO	3	3,57%
NFC	2	2,38%
GIRO	2	2,38%
GIRO - PARCERIAS	2	2,38%
LGPD	1	1,19%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,19%
Total	84	100,00%

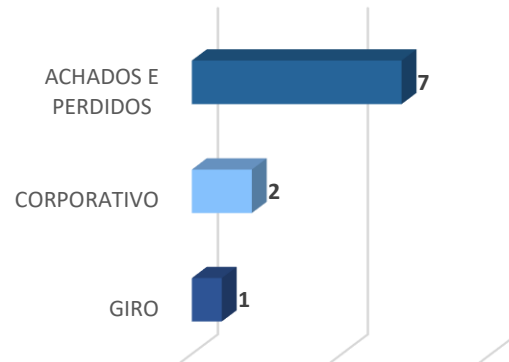
Informações - Linha 4





Solicitações - Linha 4

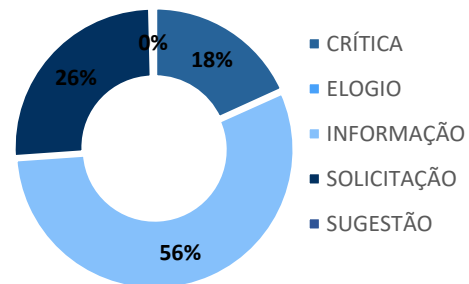
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	7	70,00%
CORPORATIVO	2	20,00%
GIRO	1	10,00%



9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada

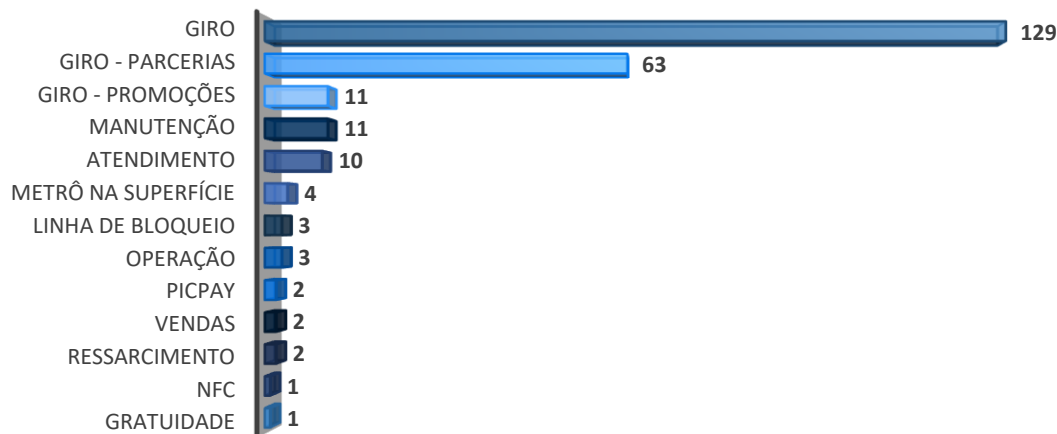
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	242	18,21%
ELOGIO	1	0,08%
INFORMAÇÃO	739	55,61%
SOLICITAÇÃO	342	25,73%
SUGESTÃO	5	0,38%
Total	1329	100,00%



Motivo	Reclamações	%
GIRO	129	53,31%
GIRO - PARCERIAS	63	26,03%
GIRO - PROMOÇÕES	11	4,55%
MANUTENÇÃO	11	4,55%
ATENDIMENTO	10	4,13%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	1,65%
LINHA DE BLOQUEIO	3	1,24%
OPERAÇÃO	3	1,24%
PICPAY	2	0,83%
VENDAS	2	0,83%
RESSARCIMENTO	2	0,83%
NFC	1	0,41%
GRATUIDADE	1	0,41%
Total	242	100,00%



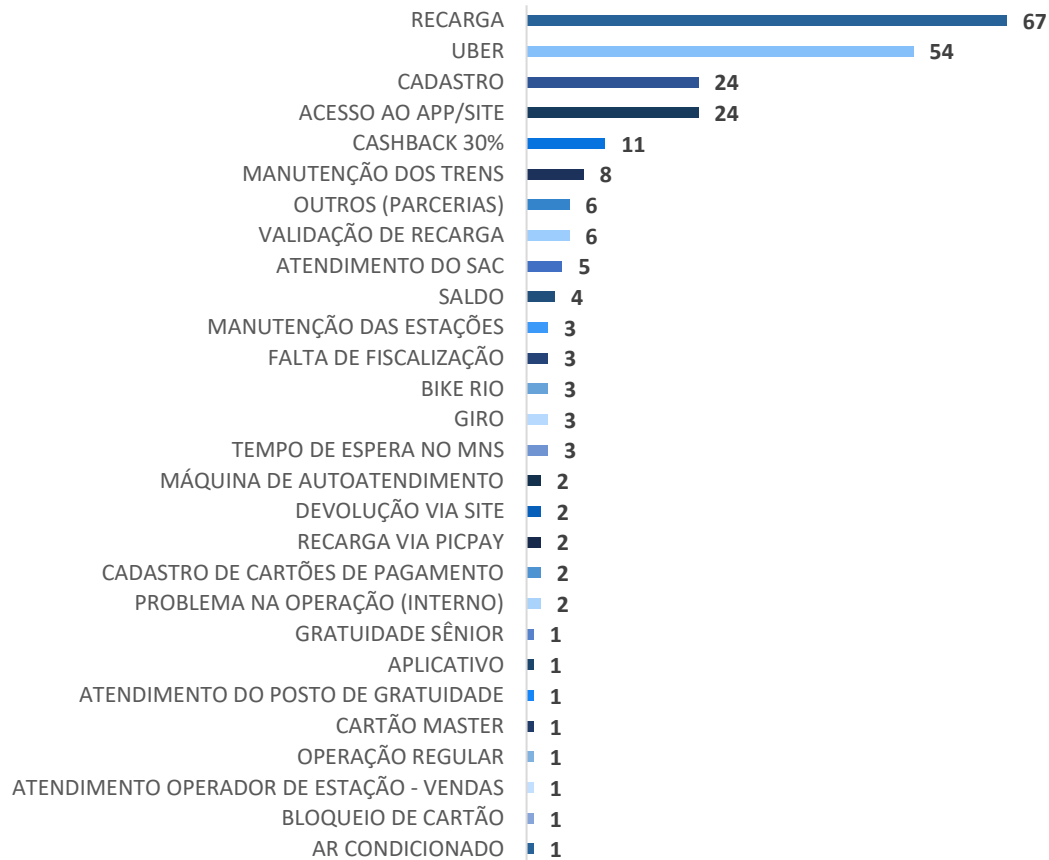
Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
RECARGA	67	27,69%
UBER	54	22,31%
CADASTRO	24	9,92%
ACESSO AO APP/SITE	24	9,92%
CASHBACK 30%	11	4,55%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	8	3,31%
OUTROS (PARCERIAS)	6	2,48%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	2,48%
ATENDIMENTO DO SAC	5	2,07%
SALDO	4	1,65%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	3	1,24%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	1,24%
BIKE RIO	3	1,24%
GIRO	3	1,24%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	1,24%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	2	0,83%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2	0,83%
RECARGA VIA PICPAY	2	0,83%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	2	0,83%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	0,83%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,41%
APLICATIVO	1	0,41%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,41%
CARTÃO MASTER	1	0,41%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,41%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -		
VENDAS	1	0,41%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,41%
AR CONDICIONADO	1	0,41%
Total	242	100,00%

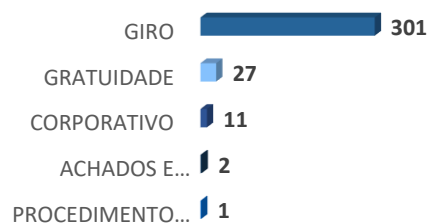


Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Solicitação	Frequência	%
GIRO	301	88,01%
GRATUIDADE	27	7,89%
CORPORATIVO	11	3,22%
ACHADOS E PERDIDOS	2	0,58%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,29%
Total	342	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



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

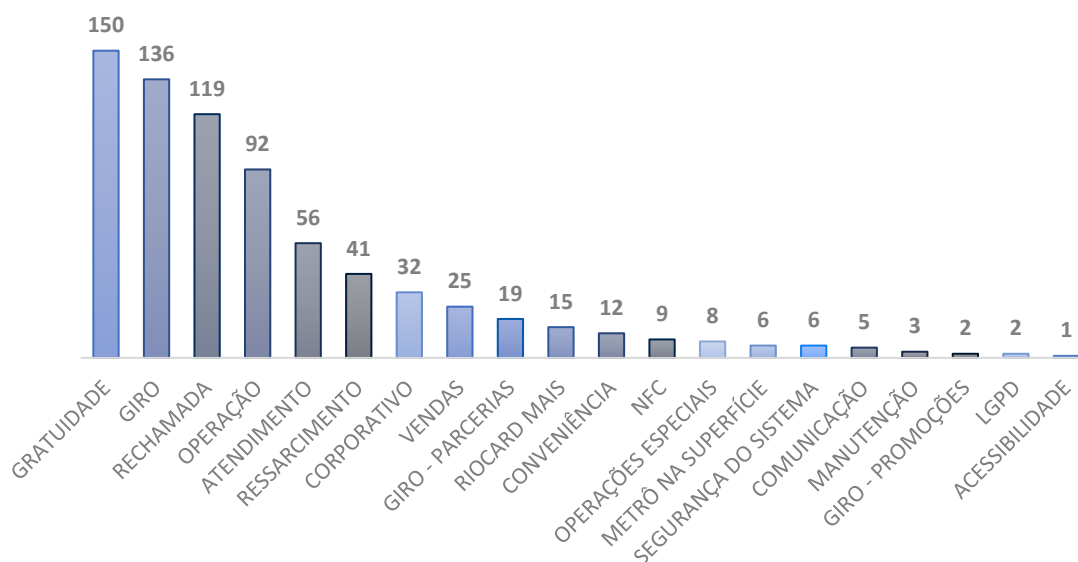
Elogios - Linha não Informada





Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	150	20,30%
GIRO	136	18,40%
RECHAMADA	119	16,10%
OPERAÇÃO	92	12,45%
ATENDIMENTO	56	7,58%
RESSARCIMENTO	41	5,55%
CORPORATIVO	32	4,33%
VENDAS	25	3,38%
GIRO - PARCERIAS	19	2,57%
RIOCARD MAIS	15	2,03%
CONVENIÊNCIA	12	1,62%
NFC	9	1,22%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	8	1,08%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	0,81%
SEGURANÇA DO SISTEMA	6	0,81%
COMUNICAÇÃO	5	0,68%
MANUTENÇÃO	3	0,41%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,27%
LGPD	2	0,27%
ACESSIBILIDADE	1	0,14%
Total	739	100,00%

Informações - Linha Não Informada



Sugestões - Linha Não Informada

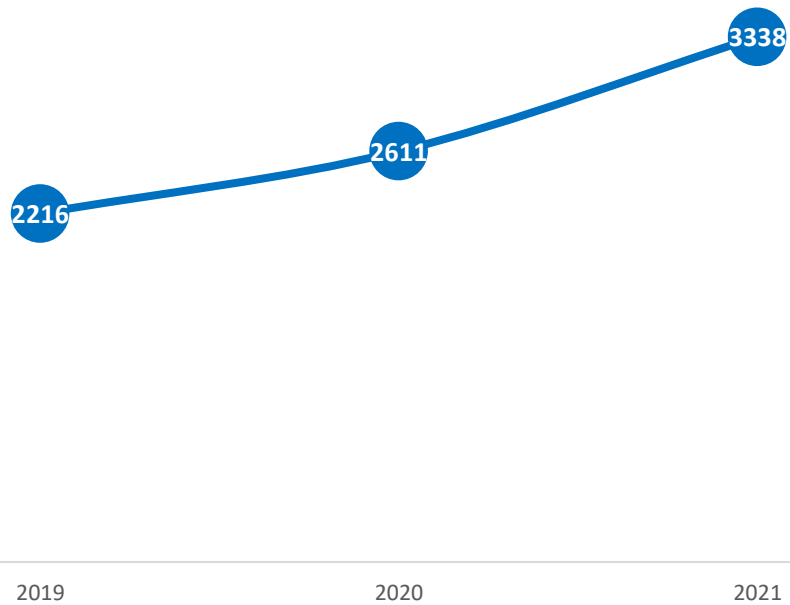
Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	40,00%
OPERAÇÃO	2	40,00%
GRATUIDADE	1	20,00%
Total	5	100,00%



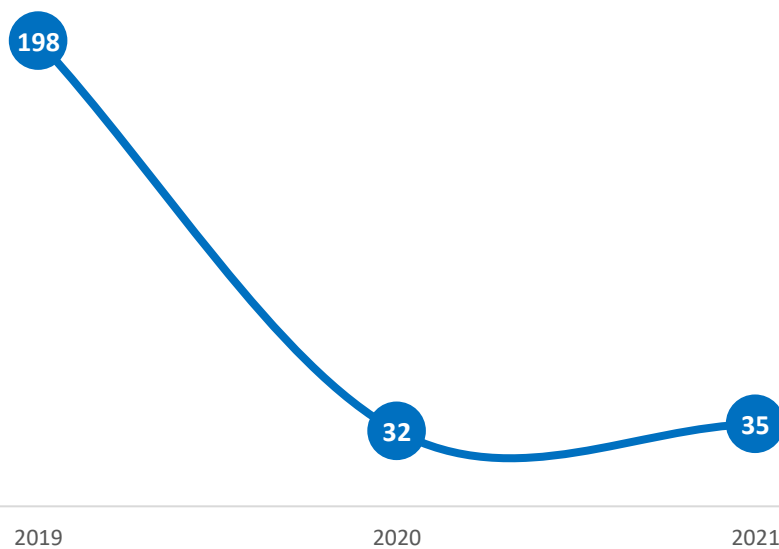


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas





10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	35	1,05%
RESSARCIMENTO	1	0,03%
SUGESTÃO	0	0,00%
ELOGIO	1	0,03%
INFORMAÇÃO	3293	98,65%
SOLICITAÇÃO	8	0,24%
TOTAL	3338	100,00%

MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

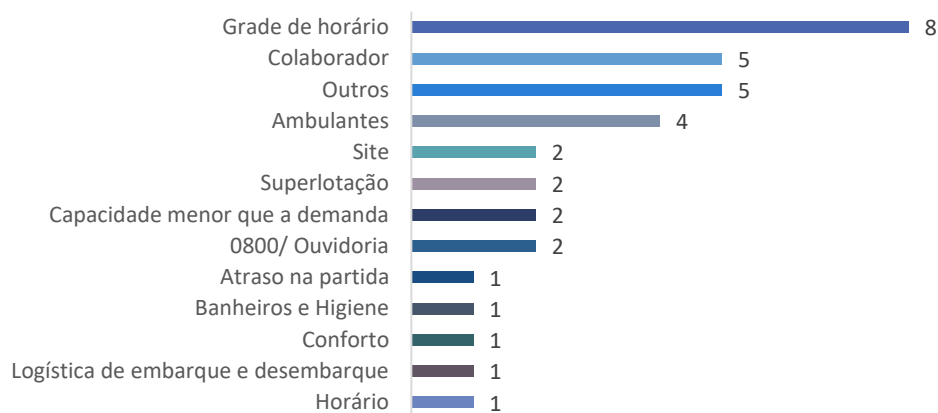


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Grade de horário	8	22,86%
Colaborador	5	14,29%
Outros	5	14,29%
Ambulantes	4	11,43%
Site	2	5,71%
Superlotação	2	5,71%
Capacidade menor que a demanda	2	5,71%
0800/ Ouvidoria	2	5,71%
Atraso na partida	1	2,86%
Banheiros e Higiene	1	2,86%
Conforto	1	2,86%
Logística de embarque e desembarque	1	2,86%
Horário	1	2,86%
Total	35	100%

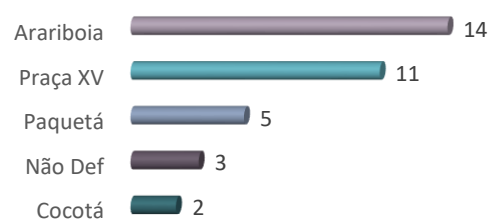


MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Arariboia	14	40,00%
Praça XV	11	31,43%
Paquetá	5	14,29%
Não Def	3	8,57%
Cocotá	2	5,71%
Total	35	100,00%

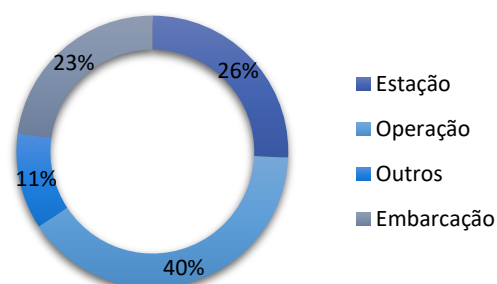
RECLAMAÇÕES - POR LINHA



10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	9	25,71%
Operação	14	40,00%
Outros	4	11,43%
Embarcação	8	22,86%
Total	35	100,00%

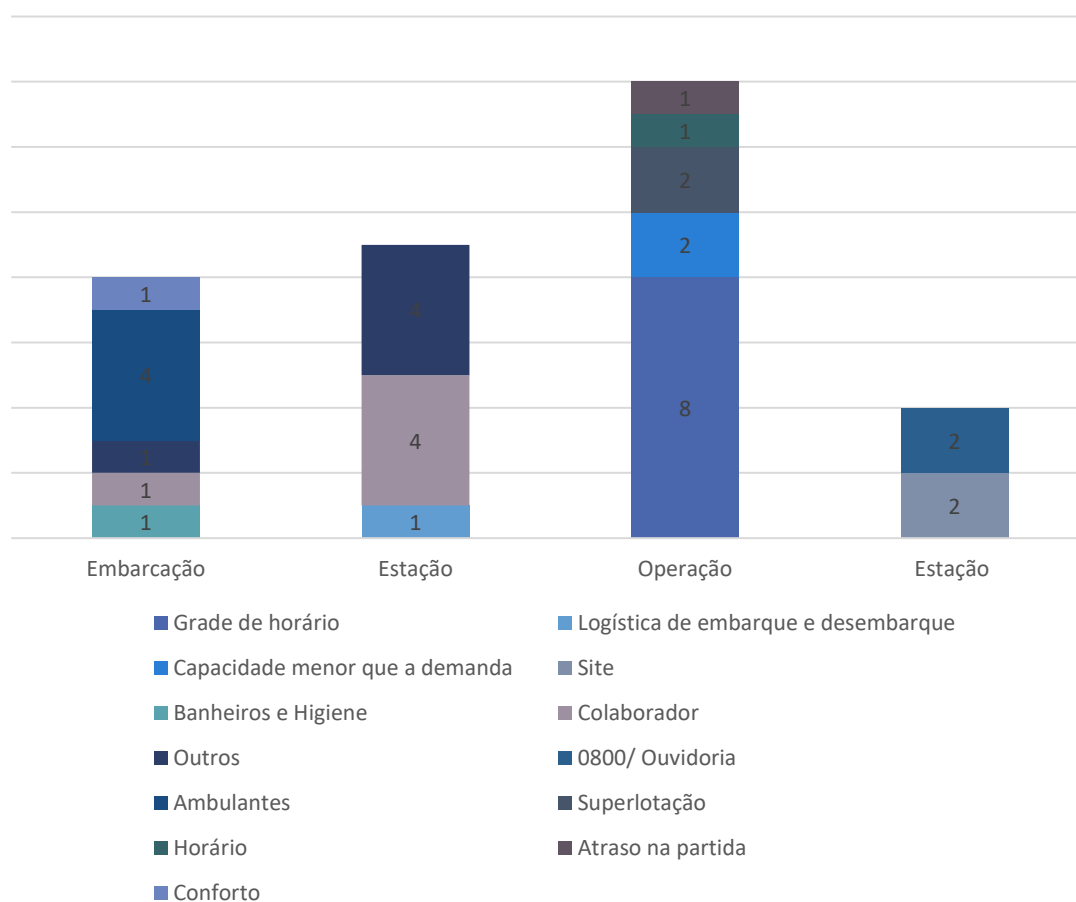
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO





Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Estação
Grade de horário	0	0	8	0
Logística de embarque e desembarque	0	1	0	0
Capacidade menor que a demanda	0	0	2	0
Site	0	0	0	2
Banheiros e Higiene	1	0	0	0
Colaborador	1	4	0	0
Outros	1	4	0	0
0800/ Ouvidoria	0	0	0	2
Ambulantes	4	0	0	0
Superlotação	0	0	2	0
Horário	0	0	1	0
Atraso na partida	0	0	1	0
Conforto	1	0	0	0
Total	8	9	14	4

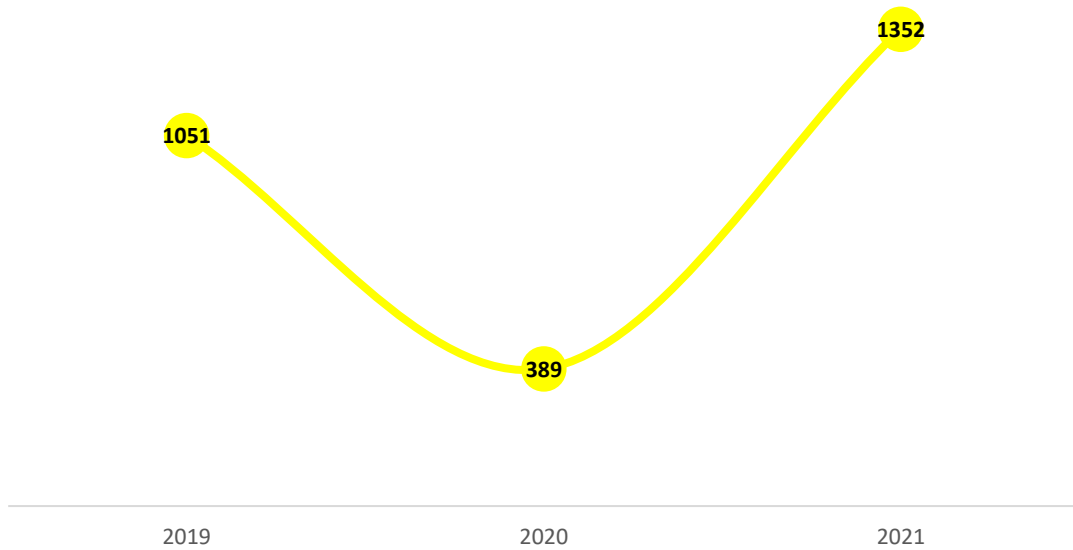
Reclamações CCR Barcas por motivo e classificação



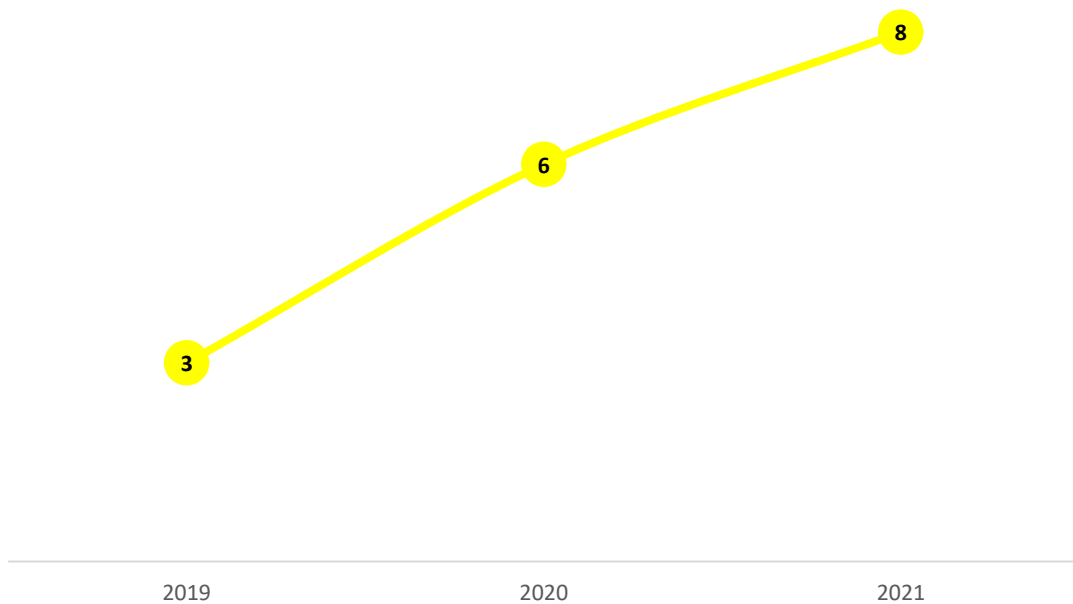


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

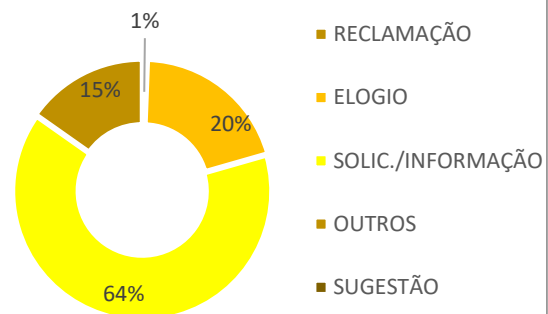




11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	8	0,59%
ELOGIO	270	19,97%
SOLIC./INFORMAÇÃO	868	64,20%
OUTROS	206	15,24%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	1352	100,00%

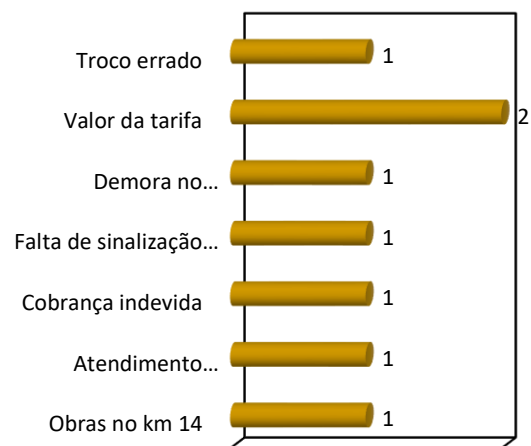
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Troco errado	1	12,50%
Valor da tarifa	2	25,00%
Demora no atendimento na pista laranja de pagamento por aproximação	1	12,50%
Falta de sinalização horizontal	1	12,50%
Cobrança indevida	1	12,50%
Atendimento colaboradores		
APH	1	12,50%
Obras no km 14	1	12,50%
Total	8	100,00%

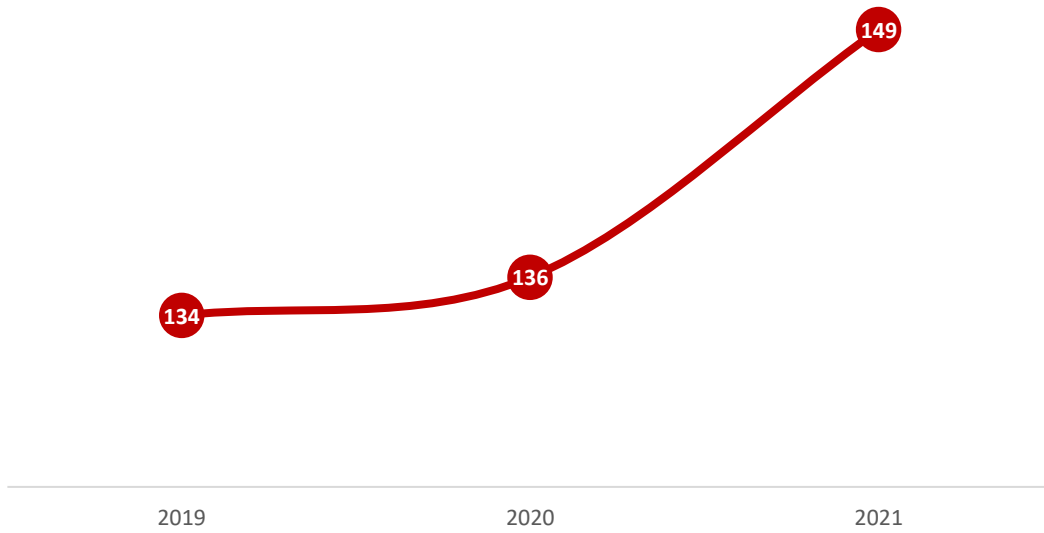
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



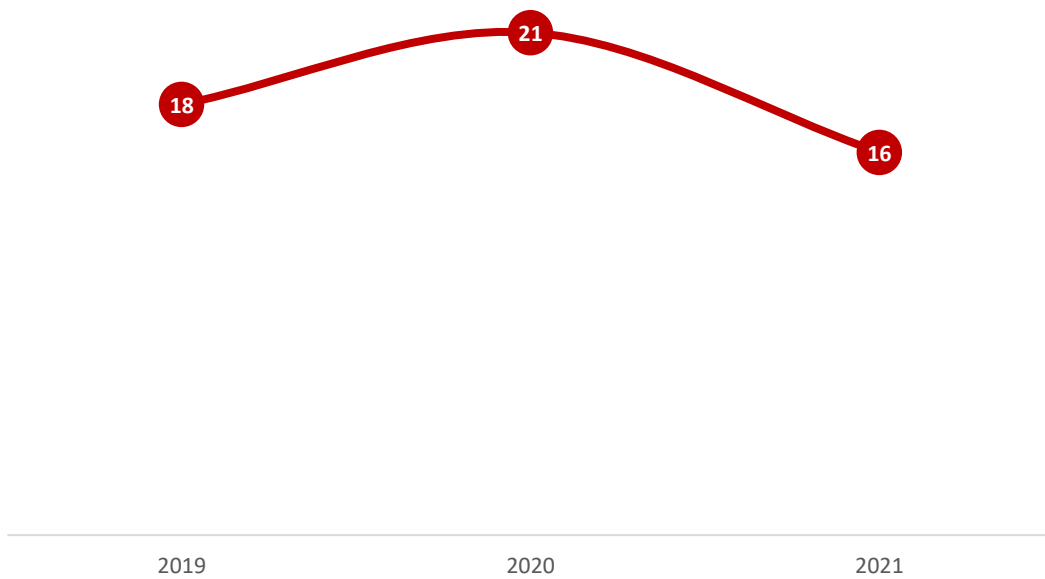


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

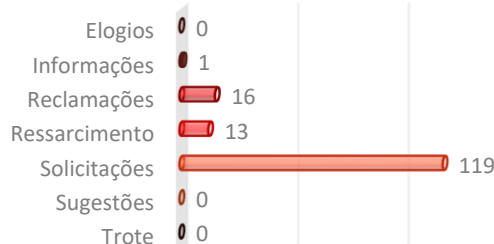




12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
Elogios	0	0,00%
Informações	1	0,37%
Reclamações	16	1,21%
Ressarcimento	13	1,67%
Solicitações	119	96,66%
Sugestões	0	0,09%
Trote	0	0,00%
Total	149	100,00%

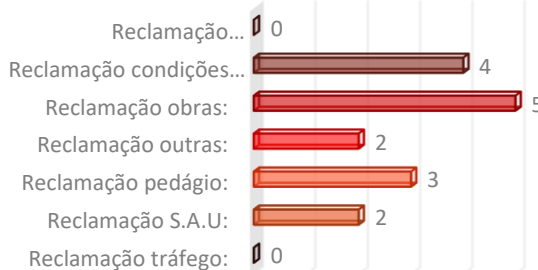
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

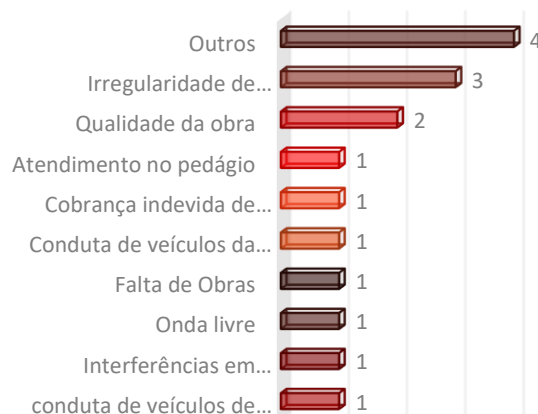
RECLAMAÇÕES	FREQ.	%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	4	25,00%
Reclamação obras:	5	31,25%
Reclamação outras:	2	12,50%
Reclamação pedágio:	3	18,75%
Reclamação S.A.U.:	2	12,50%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Total	16	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação



Assunto	Frequência	%
Outros	4	25,00%
Irregularidade de pavimento	3	18,75%
Qualidade da obra	2	12,50%
Atendimento no pedágio	1	6,25%
Cobrança indevida de eixo	1	6,25%
Conduta de veículos da Concessionária	1	6,25%
Falta de Obras	1	6,25%
Onda livre	1	6,25%
Interferências em propriedades	1	6,25%
conduta de veículos de usuários	1	6,25%
Total	16	100%

Reclamações Rota 116 - Assuntos






Conclusão

No mês de referência, foram coletadas pela Ouvidoria da Agetransp 248 manifestações, sendo 26,6% de insatisfações dos usuários. Call center foi principal canal de coleta de manifestações, fato evidenciado historicamente. Além disto, o comportamento em relação às insatisfações também permaneceu constante, cujo principal canal de coleta destes registros foi o e-mail. Destaca-se que 13,5% dos registros por telefone foram reclamações enquanto no e-mail, este percentual foi de 95%. Houve 9 manifestações pelo e-Ouv e 6 e-Sics.

Considerando os meses de novembro, as manifestações cresceram 15,3% em relação ao ano anterior, ainda assim, apresentou números inferiores a novembro de 2019. Em relação às reclamações, apresentaram reduções consecutivas ao longo dos anos, sendo avaliado o menor número desde 2019.

Avaliando tanto os registros na Agetransp quanto nas Ouvidorias das Concessionárias, destaca-se que em ambos os setores, Supervia obteve o maior número de manifestações. Em novembro, 50,8% dos registros eram em relação a Supervia, enquanto considerando os dados das Concessionárias, Supervia foi responsável por 32,9% dos registros. Das reclamações, foi objeto de insatisfação em 72,7% dos registros, enquanto nas Concessionárias de 48,0%. As reclamações sobre a Concessionária reduziram tanto no âmbito da Agência quanto nas Ouvidorias das Concessionárias. Das manifestações, a Concessionária recebeu menos registros que em 2019, mas nesta Agência, houve crescimento de 3,3%. Operação foi motivo de maior insatisfação na Agetransp, enquanto na Concessionária pontualidade se destaca, sendo responsável por 15,35%. Japeri obteve destaque nesta Agência, teor de 18,75% das reclamações. Na Ouvidoria da Supervia, Japeri e Santa Cruz obtiveram mesmos números, representando 19,55% das insatisfações, individualmente.

MetrôRio obteve o 2º maior número de reclamações tanto nesta Ouvidoria quanto nos dados da Concessionária. Considerando a manifestação, obteve a 2ª posição apenas nos registros da Agetransp, enquanto nas Concessionárias foi superada pela CCR Barcas. Houve crescimento tanto no número de registro quanto de reclamações sobre a Concessionária. Na concessionária, o comportamento foi inverso. Os registros e reclamações cresceram em



Comparação com novembro de 2020. Sobre a Concessionária, gratuidade foi assunto mais reclamado nesta Ouvidoria, enquanto Saldo foi o teor na própria Concessionária. É importante pontuar que o assunto mais reclamado historicamente é máquina de autoatendimento, sendo constatadas alterações neste mês. Das Linhas informadas, linha 1 foi a mais reclamada tanto nesta Ouvidoria quanto na Concessionária.

CCR Barcas apresentou comportamento contrário ao do MetrôRio. Os registros e reclamações reduziram nesta Ouvidoria enquanto na CCR Barcas os registros e insatisfações cresceram, superando MetrôRio em números de manifestações. Sobre a Concessionária, usuários reclamaram sobre superlotação, intervalos e atendimentos nesta Ouvidoria. Já na Concessionária, grade de horário obteve maior número, sendo teor de 22,86% das insatisfações. Praça XV e Araribóia foi motivo de 1 reclamação cada Linha, enquanto na Concessionária, Araribóia foi motivo de 40% das insatisfações e Praça XV 31,43%.

A CCR Via Lagos apesar de ser a 4ª mais manifestada nesta Ouvidoria, obteve o mesmo número de reclamações que Rota 116. Considerando os dados das Concessionárias, apesar da CCR Via Lagos apresentar números de registros quase 10 vezes o da Rota 116, obteve metade do número de reclamações da mesma. As manifestações cresceram tanto na Agetransp quanto na CCR Via Lagos. Rodovia e sinalização foram motivos de insatisfações nesta Ouvidoria enquanto na Concessionária destacou-se tarifas, correspondendo a 25%. As manifestações sobre a Rota116 também cresceram em relação a novembro de 2020 e as reclamações nesta Ouvidoria também. Já as reclamações na Concessionária reduziram. Sinalização e buracos/desníveis na pista foram reclamações nesta Ouvidoria enquanto na Concessionária, Outros e irregularidade de pavimento.

Rio de Janeiro, 23 de dezembro de 2021

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5