



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Dezembro 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

Gabriel Herculano Varanda

Assistente de Ouvidoria

Leticia Kerscker Lima

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Assistente de Ouvidoria

Introdução.....	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp - dezembro 2021	7
1.1 Manifestações por Tipo	7
1.2 Canal das Manifestações	7
1.3 Unidade de referência das manifestações	8
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – dezembro 2021.....	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações.....	10
2.2 Assunto das reclamações	10
2.2 Categoria das reclamações.....	11
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	12
3.1 Categoria das reclamações.....	13
3.2 Assunto das reclamações	13
3.3 Ramais das reclamações	14
3.4 Estação das reclamações	15
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	16
4.1 Categoria das reclamações.....	16
4.2 Assunto das reclamações	17
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
6.1 Categoria e Assunto das Reclamações	21
7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	22
8 Manifestações Supervia	23

8.1 Manifestações por Tipo.....	24
8.2 Manifestações por Ramal	24
8.3 Reclamações por Ramal.....	25
8.4 Reclamações por assunto.....	26
8.5 Ramal Belford Roxo	28
8.6 Ramal Deodoro.....	29
8.5 Ramal Guapimirim	31
8.6 Ramal Japeri.....	31
8.7 Ramal Paracambi	33
8.8 Ramal Santa Cruz.....	33
8.9 Ramal Saracuruna	35
8.10 Ramal Vila Inhomirim	36
8.11 Assunto das Manifestações por tipo.....	37
9 Manifestações MetrôRio	41
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	41
9.2 Categoria das Manifestações.....	42
9.3 Categoria das Reclamações	45
9.4 Motivo das Reclamações	46
9.5 Manifestações Linha 1	47
9.6 Manifestações Linha 2	51
9.7 Manifestações Linha 4	55
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	58
10 Manifestações CCR Barcas	63
10.1 Manifestações por Tipo.....	64
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	64
10.3 Classificação das reclamações	65
11 Manifestações CCR Via Lagos	67

11.1 Manifestações por tipo	68
11.2 Classificação das reclamações	68
12 Manifestações Rota 116	69
12.1 Manifestações por Tipo	70
12.2 Reclamações por classificação e assunto	70
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 dezembro 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**.

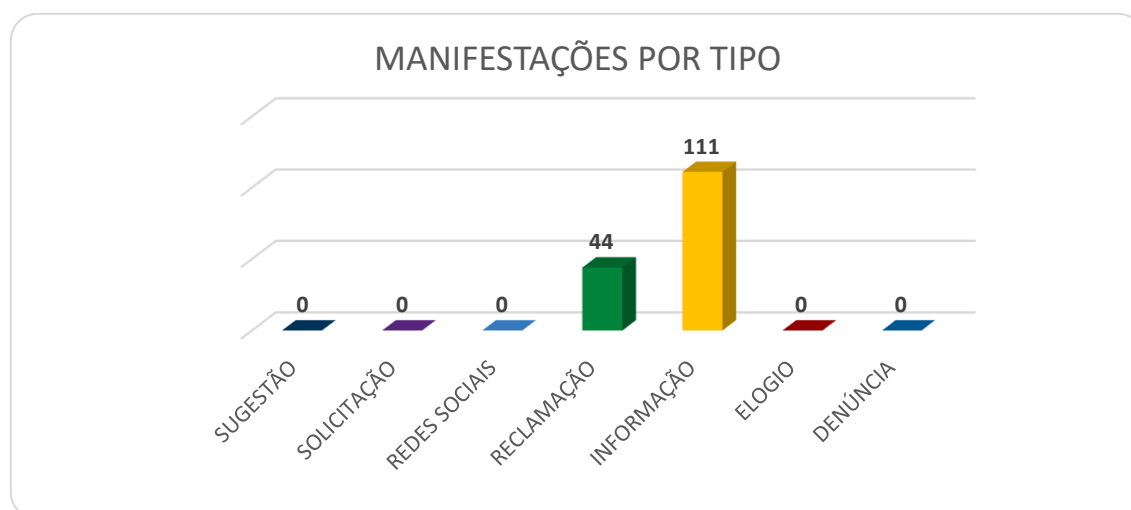
No que tange às análises apresentadas no relatório, todas as tabelas e gráficos foram feitos baseados nos dados da própria Ouvidoria da Agência e das bases de dados fornecidas pelas Concessionárias reguladas, conforme o fato supracitado.

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 - dezembro 2021

1.1 Manifestações por Tipo

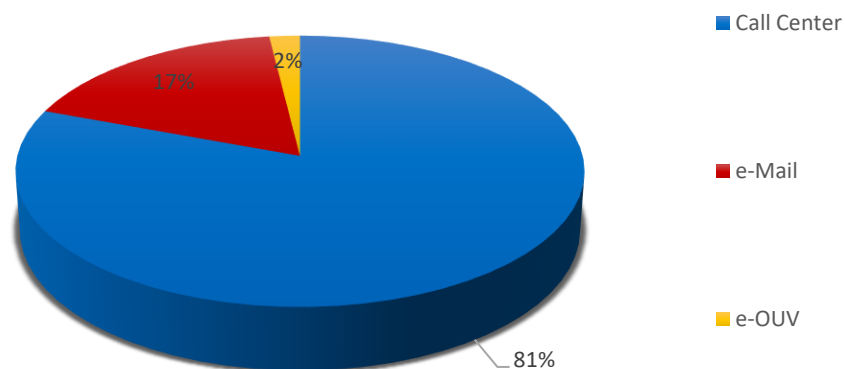
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	111	71,61%
RECLAMAÇÃO	44	28,39%
REDES SOCIAIS	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	155	100,00%



1.2 Canal das Manifestações

Manifestações / Tipo	Informações	Reclamações	Total
Call Center	107	18	125
e-Mail	1	26	27
e-OUV	3	0	3
Total	111	44	155

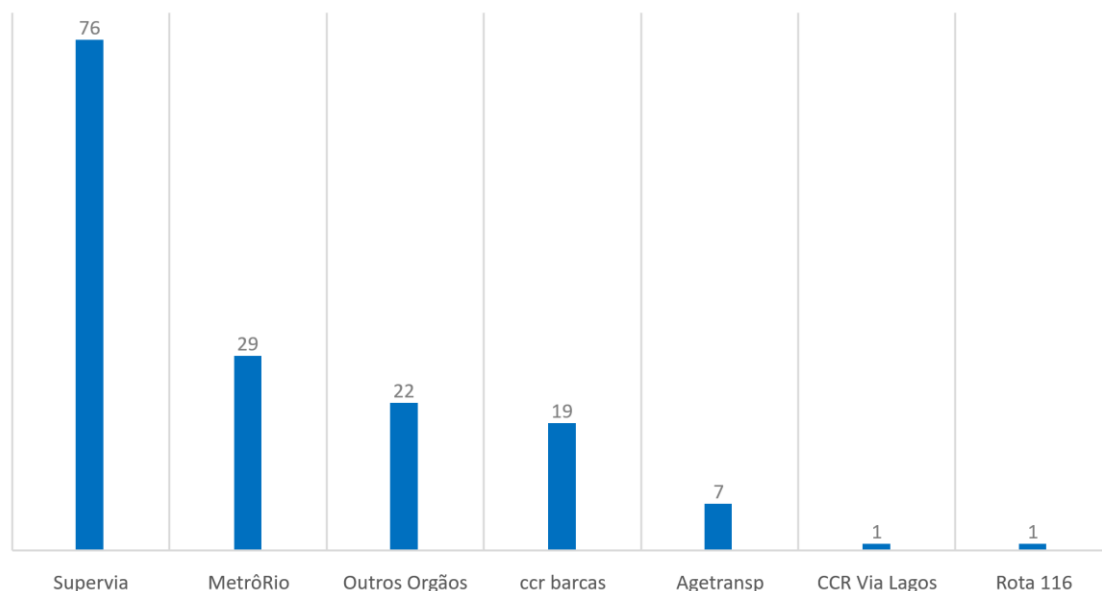
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



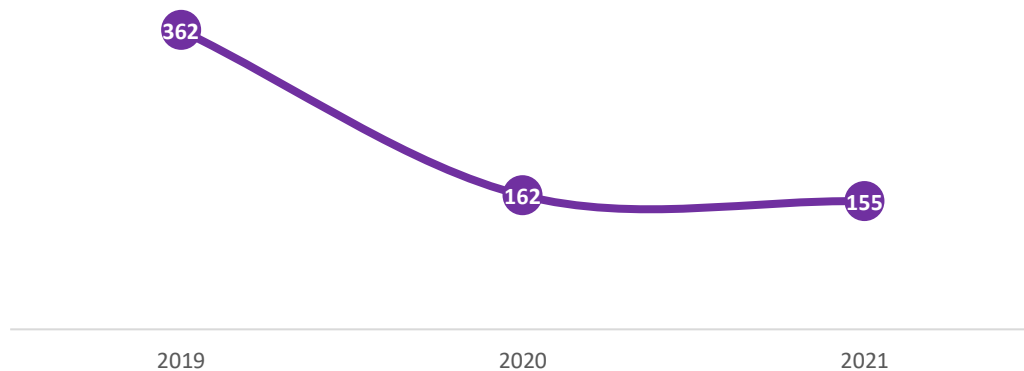
1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	7	4,52%
ccr barcas	19	12,26%
CCR Via Lagos	1	0,65%
MetrôRio	29	18,71%
Outros Órgãos	22	14,19%
Rota 116	1	0,65%
Supervia	76	49,03%
Total	155	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

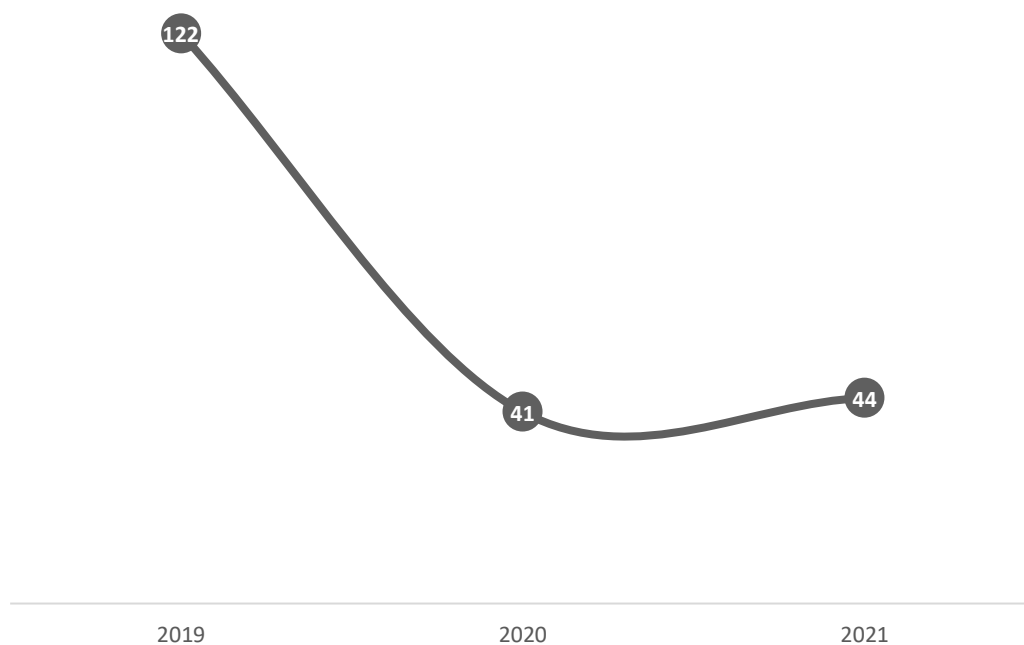


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



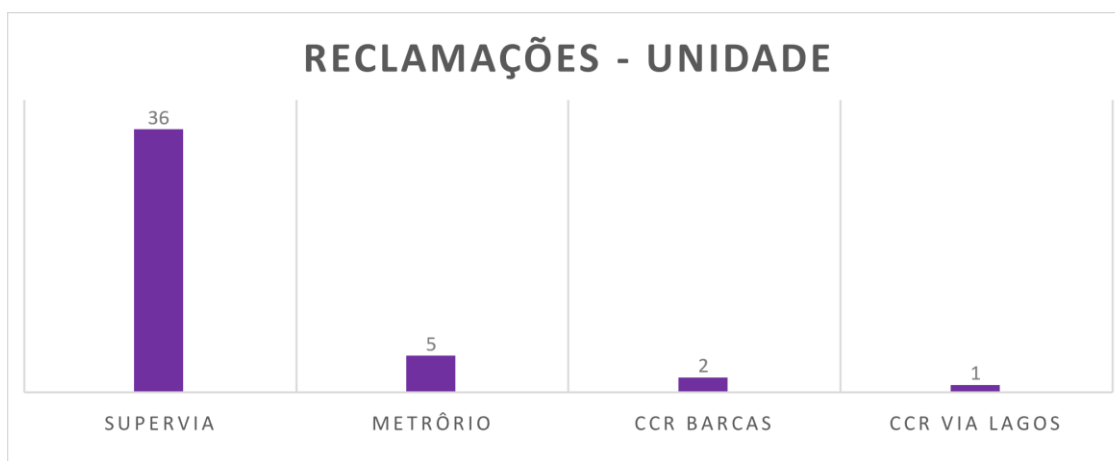
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – dezembro 2021

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

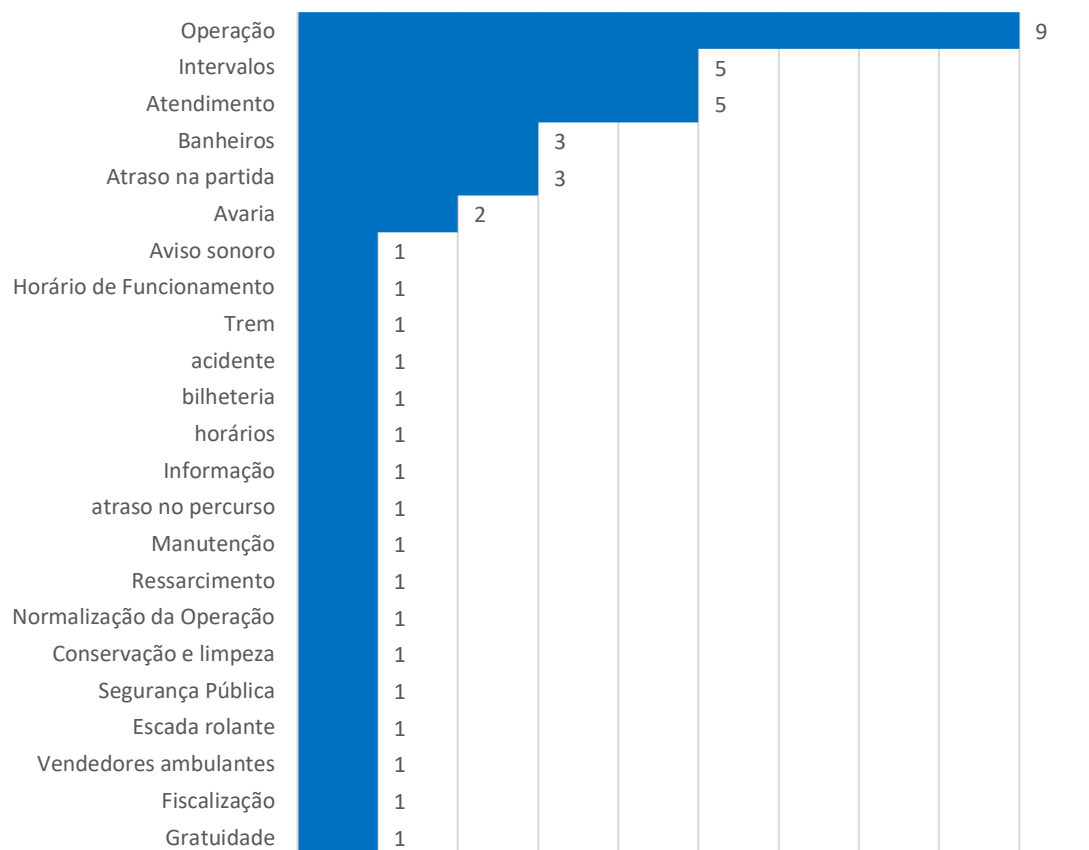
Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	2	4,55%
CCR Via Lagos	1	2,27%
MetrôRio	5	11,36%
Supervia	36	81,82%
TOTAL	44	100,00%



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Operação	9	20,45%
Intervalos	5	11,36%
Atendimento	5	11,36%
Banheiros	3	6,82%
Atraso na partida	3	6,82%
Avaria	2	4,55%
Aviso sonoro	1	2,27%
Horário de Funcionamento	1	2,27%
Trem	1	2,27%
acidente	1	2,27%
bilheteria	1	2,27%
horários	1	2,27%
Informação	1	2,27%
atraso no percurso	1	2,27%
Manutenção	1	2,27%
Ressarcimento	1	2,27%
Normalização da Operação	1	2,27%
Conservação e limpeza	1	2,27%
Segurança Pública	1	2,27%
Escada rolante	1	2,27%
Vendedores ambulantes	1	2,27%
Fiscalização	1	2,27%
Gratuidade	1	2,27%
Total	44	100%

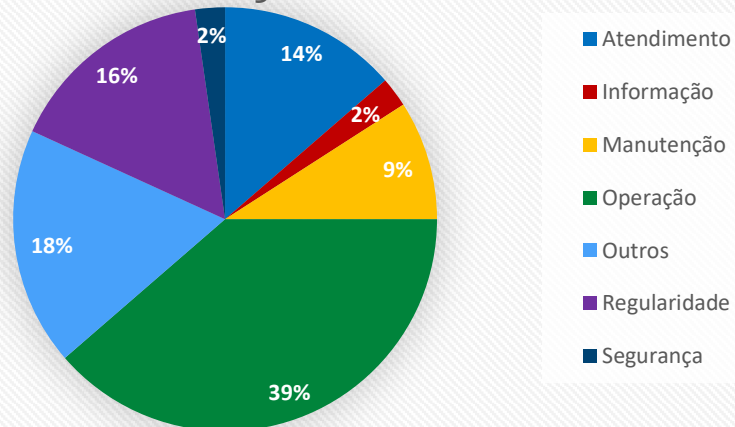
Assunto das Reclamações



2.2 Categoria das reclamações

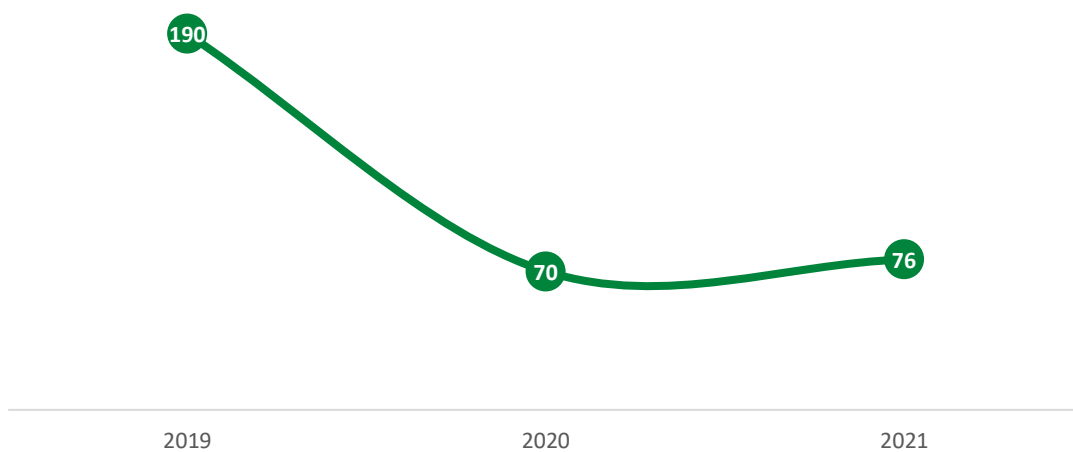
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	6	13,64%
Informação	1	2,27%
Manutenção	4	9,09%
Operação	17	38,64%
Outros	8	18,18%
Regularidade	7	15,91%
Segurança	1	2,27%
Total	44	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações

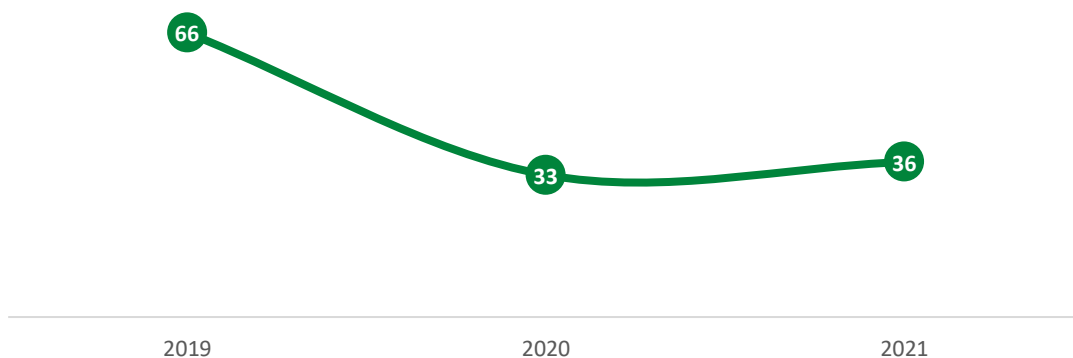


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



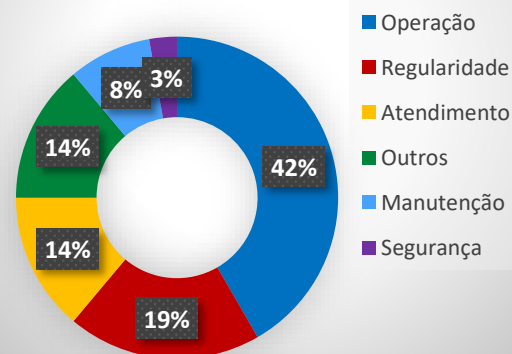
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Operação	15	41,7%
Regularidade	7	19,4%
Atendimento	5	13,9%
Outros	5	13,9%
Manutenção	3	8,3%
Segurança	1	2,8%
Total	36	100,0%

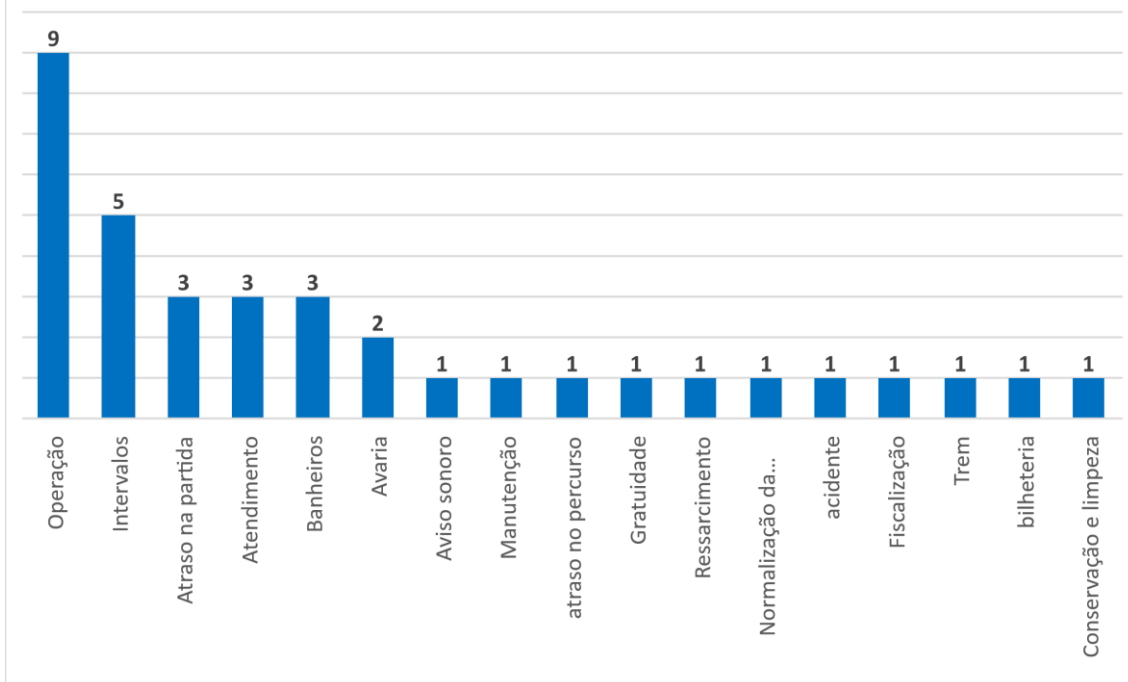
Reclamações da Supervia por categoria



3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Operação	9	25,00%
Intervalos	5	13,89%
Atraso na partida	3	8,33%
Atendimento	3	8,33%
Banheiros	3	8,33%
Avaria	2	5,56%
Aviso sonoro	1	2,78%
Manutenção	1	2,78%
atraso no percurso	1	2,78%
Gratuidade	1	2,78%
Ressarcimento	1	2,78%
Normalização da Operação	1	2,78%
acidente	1	2,78%
Fiscalização	1	2,78%
Trem	1	2,78%
bilheteria	1	2,78%
Conservação e limpeza	1	2,78%
Total	36	100%

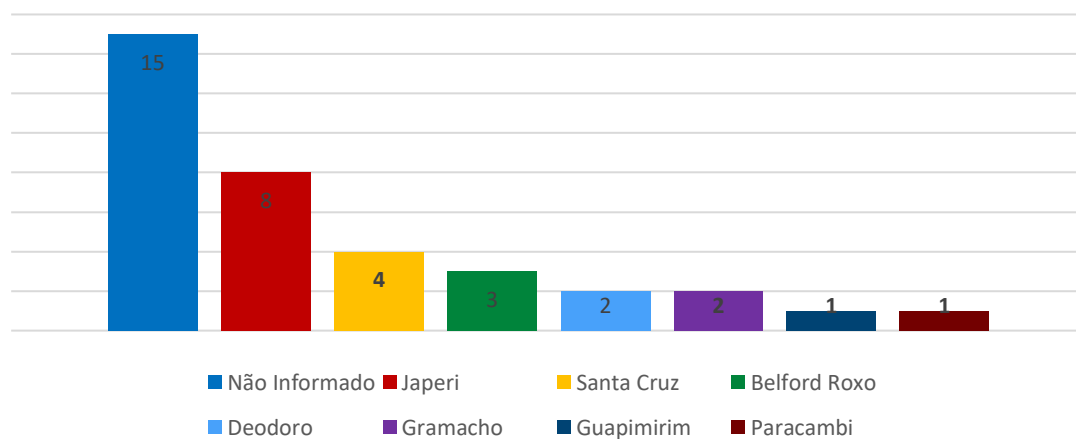
Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Não Informado	15	41,67%
Japeri	8	22,22%
Santa Cruz	4	11,11%
Belford Roxo	3	8,33%
Deodoro	2	5,56%
Gramacho	2	5,56%
Guapimirim	1	2,78%
Paracambi	1	2,78%
Total	36	100%

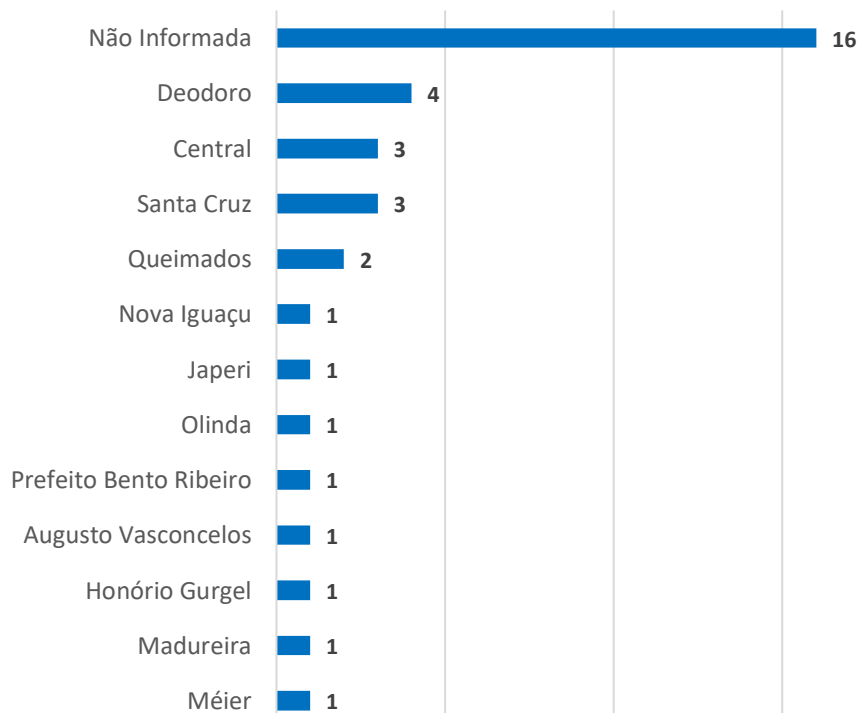
Ramais das Reclamações



3.4 Estação das reclamações

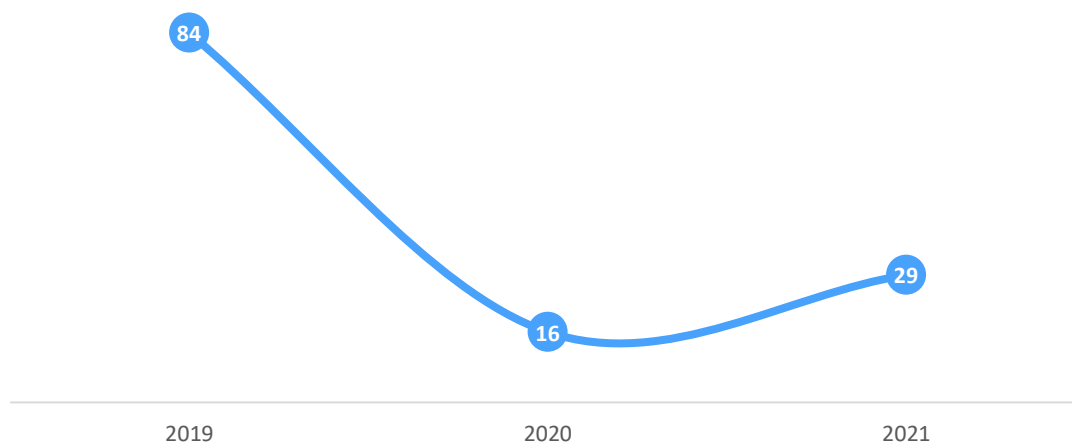
Estação	Total	%
Não Informada	16	44,44%
Deodoro	4	11,11%
Central	3	8,33%
Santa Cruz	3	8,33%
Queimados	2	5,56%
Nova Iguaçu	1	2,78%
Japeri	1	2,78%
Olinda	1	2,78%
Prefeito Bento Ribeiro	1	2,78%
Augusto Vasconcelos	1	2,78%
Honório Gurgel	1	2,78%
Madureira	1	2,78%
Méier	1	2,78%
Total	36	100%

Reclamações por Estação

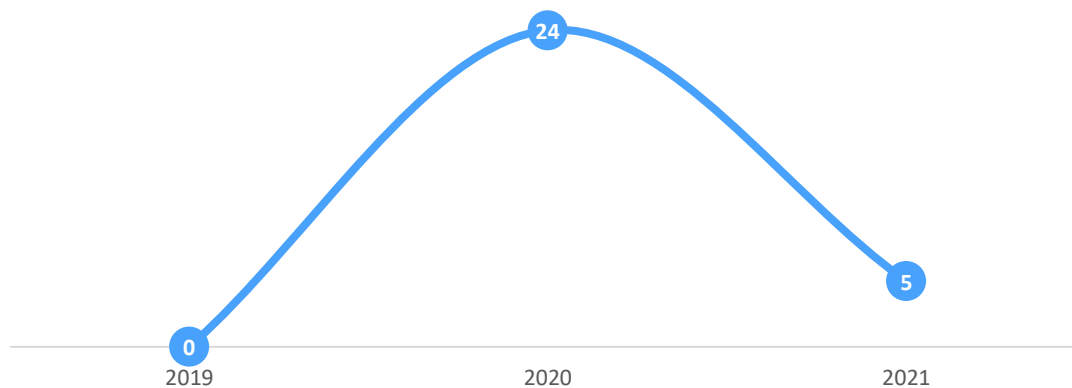


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio

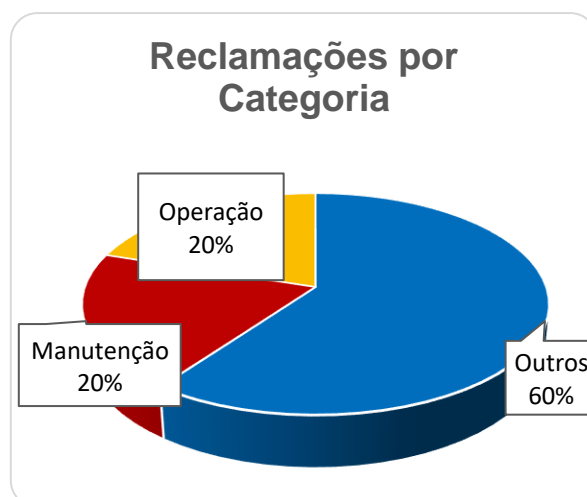


Reclamações - MetrôRio



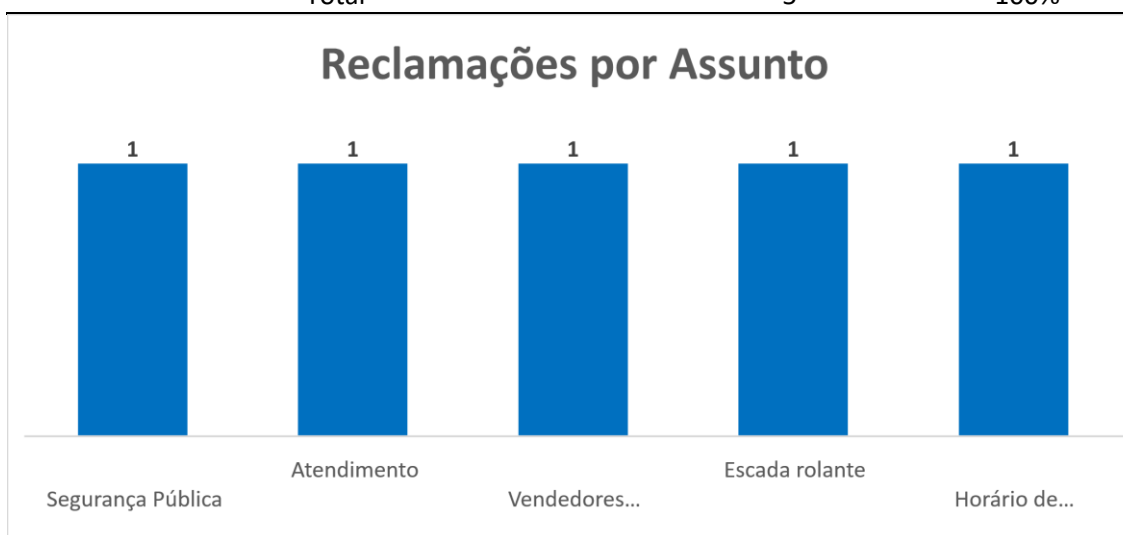
4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Outros	3	60,00%
Manutenção	1	20,00%
Operação	1	20,00%
Total	5	100%



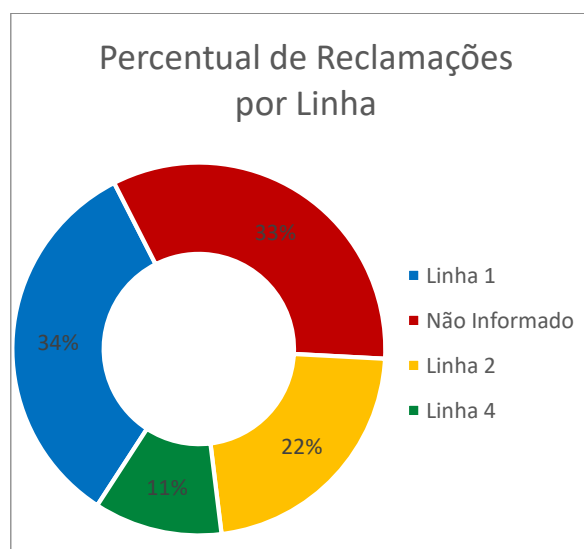
4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Segurança Pública	1	20,00%
Atendimento	1	20,00%
Vendedores ambulantes	1	20,00%
Escada rolante	1	20,00%
Horário de Funcionamento	1	20,00%
Total	5	100%



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Linha 1	2	40,00%
Não Informado	2	40,00%
Linha 4	1	20,00%
Total	5	100%



4.4 Estação das Reclamações

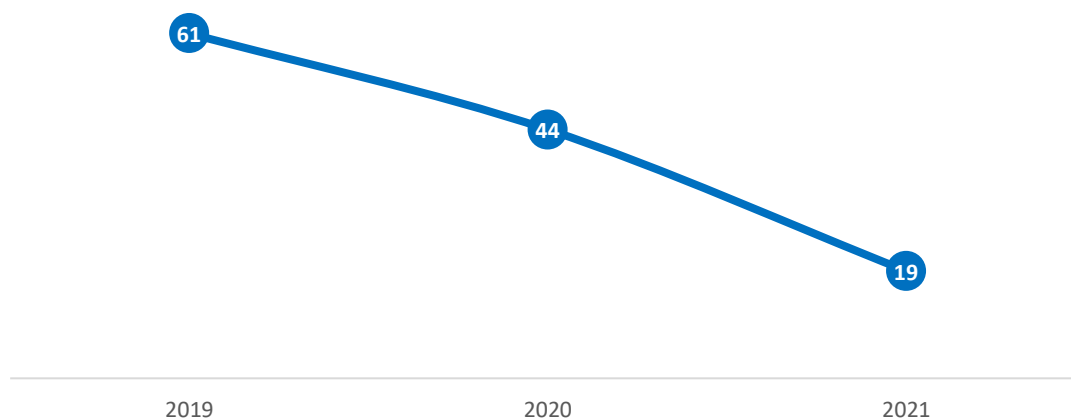
Estação	Total	%
Não Informada	2	40,00%
Glória	1	20,00%
Cardeal Arcoverde	1	20,00%
Cinêlandia	1	20,00%
Total	5	100%

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

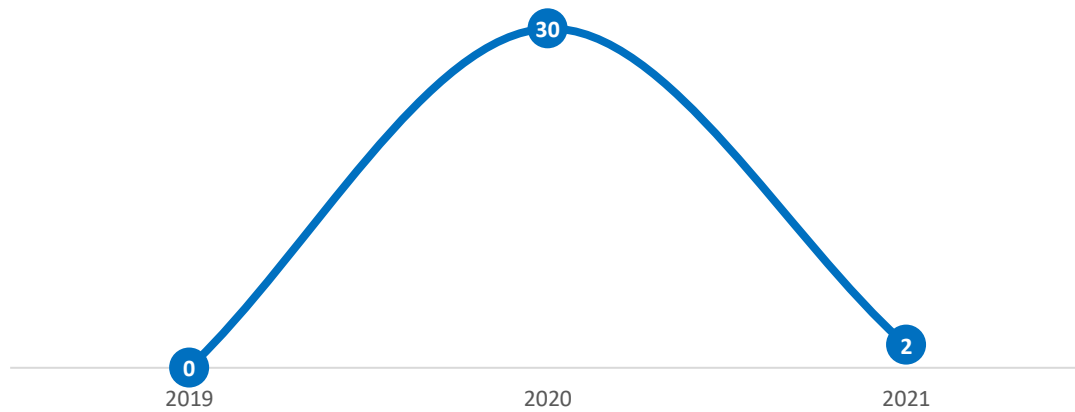


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas

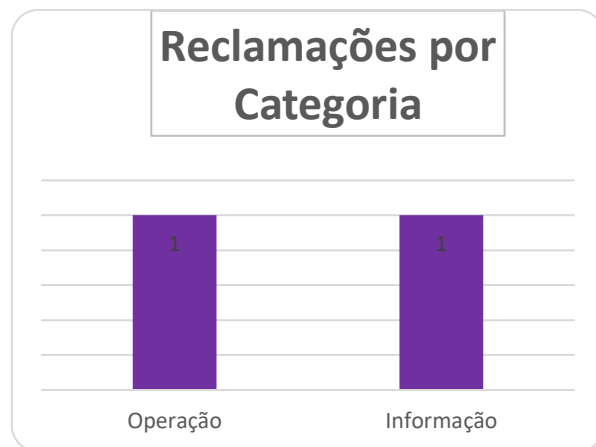


Reclamações - CCR Barcas



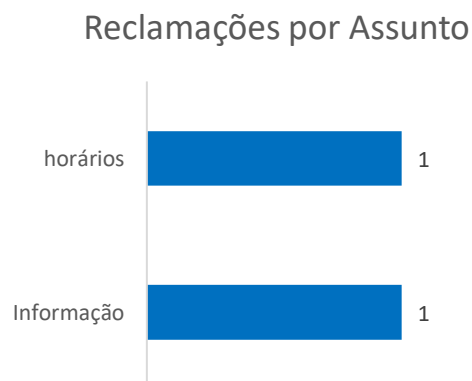
5.1 Categoria das reclamações

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



5.2 Assunto das reclamações

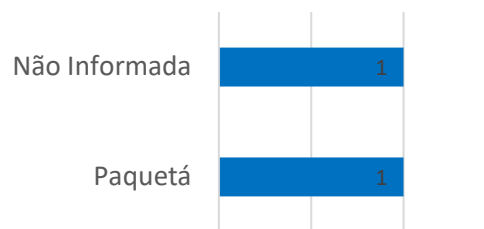
Assunto	Total	%
horários	1	50,0%
Informação	1	50,0%
Total	2	100,0%



5.3 Estação das reclamações

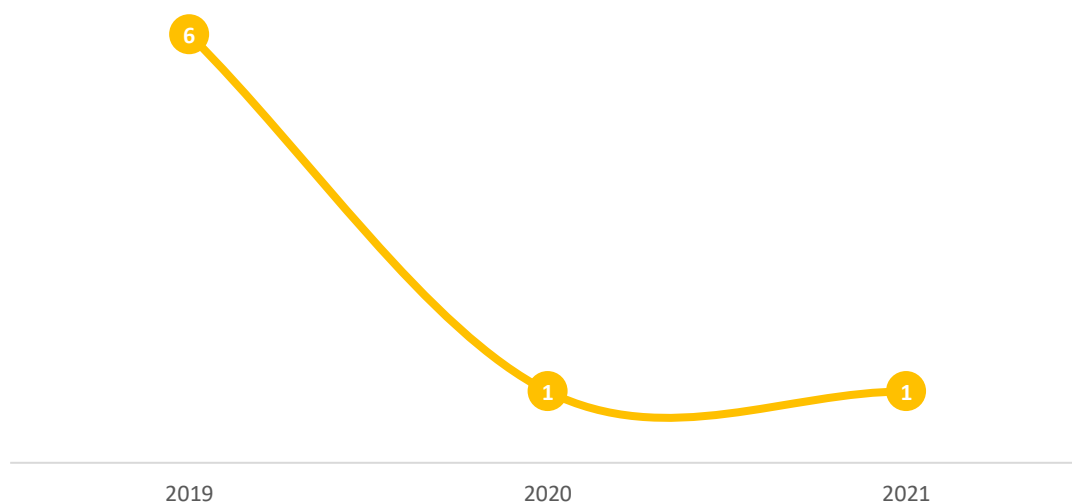
Estação	Total	%
Paquetá	1	50,00%
Não Informada	1	50,00%
Total	2	100%

Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

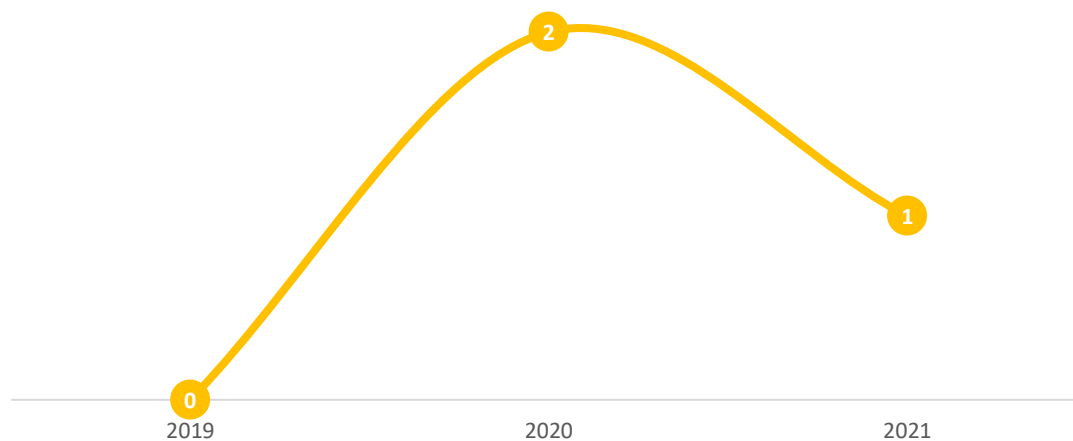


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



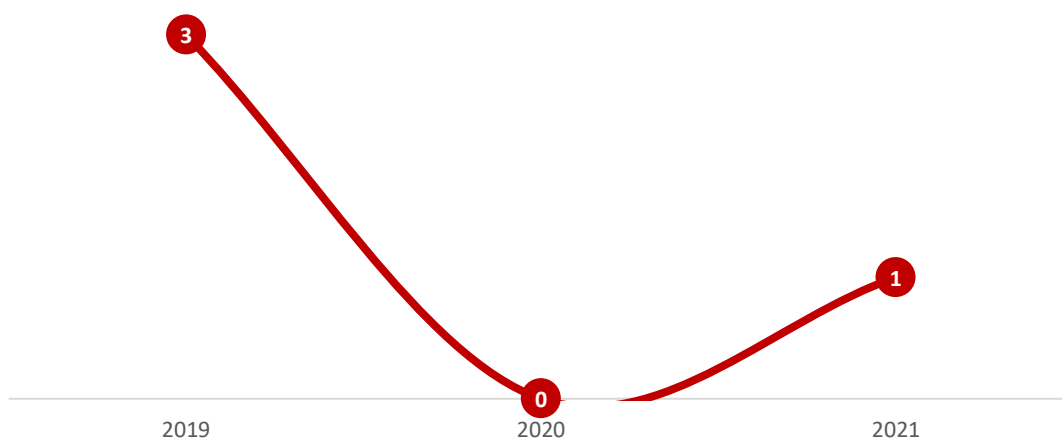
6.1 Categoria e Assunto das Reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	1	100,00%
Total	1	100%

Assunto	Total	%
Atendimento	1	100,00%
Total	1	100%

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

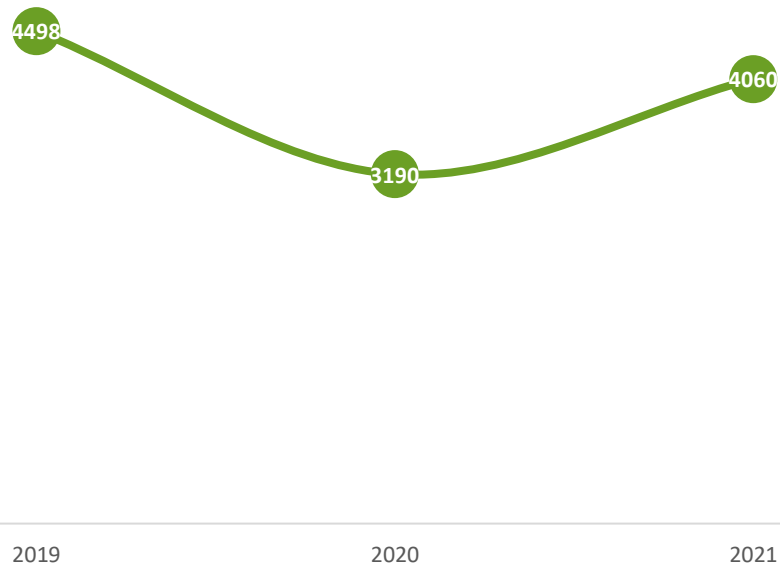


Não houve registros de reclamações nesta Ouvidoria sobre a Rota 116 no mês de dezembro.

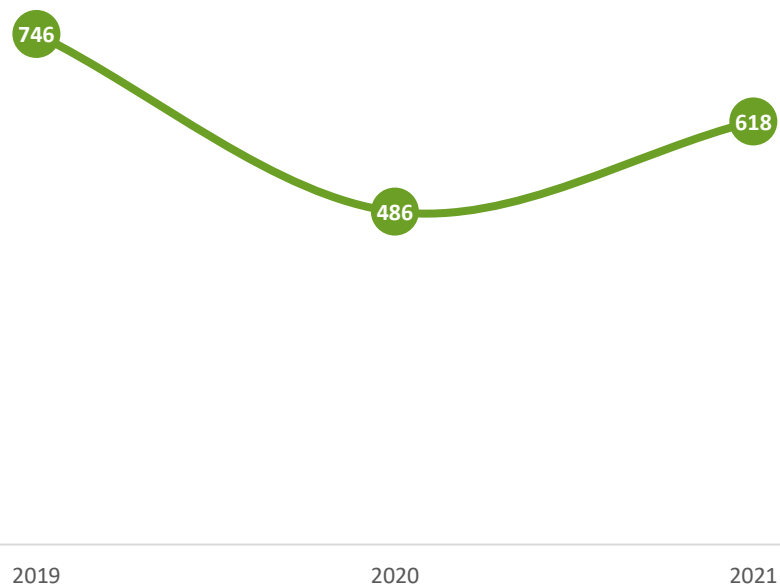


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

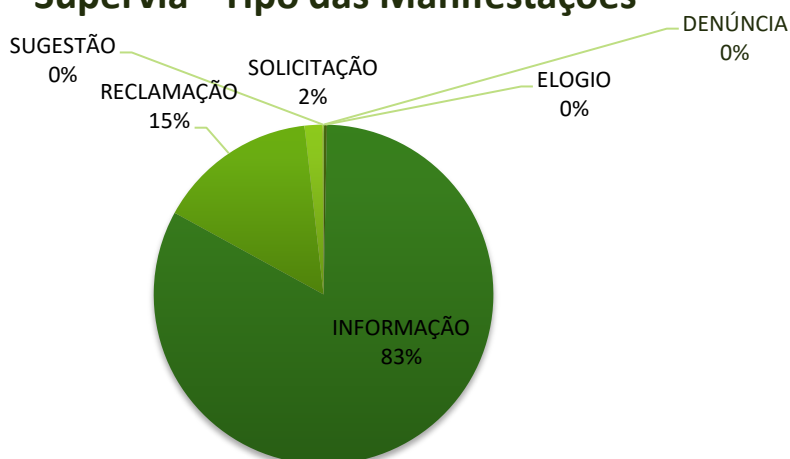




8.1 Manifestações por Tipo

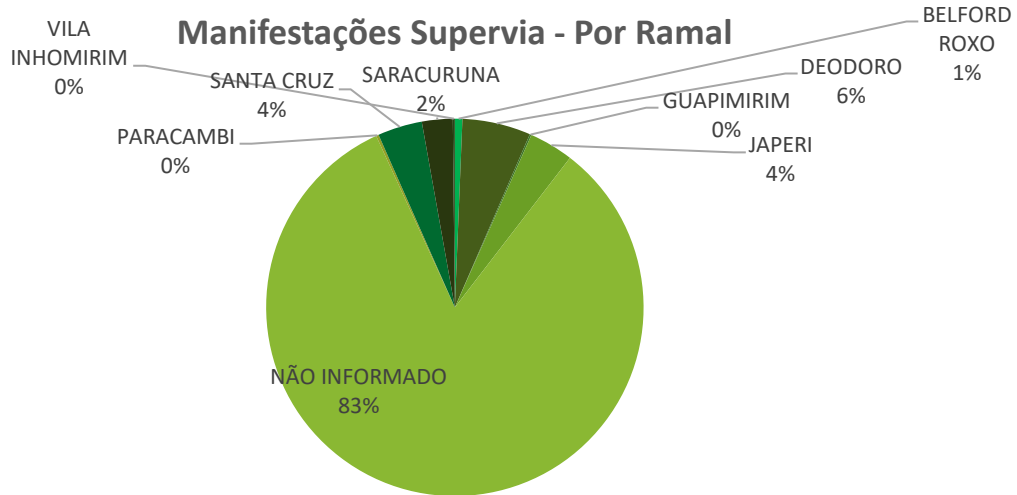
Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	2	0,05%
ELOGIO	11	0,27%
INFORMAÇÃO	3356	82,66%
RECLAMAÇÃO	618	15,22%
SOLICITAÇÃO	69	1,70%
SUGESTÃO	4	0,10%
Total	4060	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

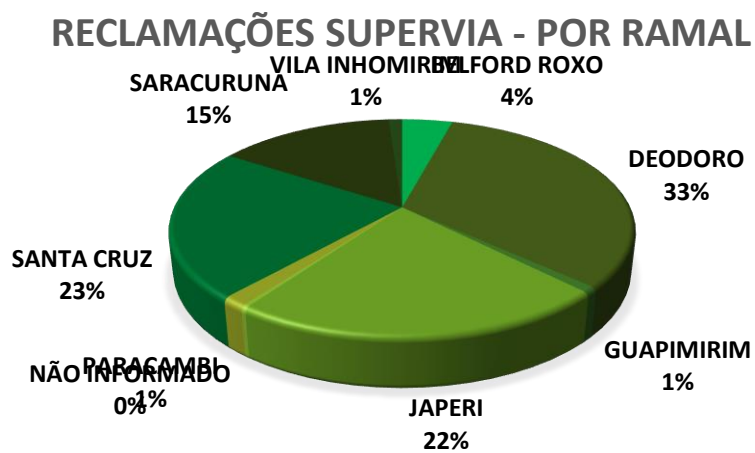


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	26	0,64%
DEODORO	238	5,86%
GUAPIMIRIM	6	0,15%
JAPERI	154	3,79%
NÃO INFORMADO	3358	82,71%
PARACAMBI	9	0,22%
SANTA CRUZ	155	3,82%
SARACURUNA	107	2,64%
VILA INHOMIRIM	7	0,17%
Total	4060	100%



8.3 Reclamações por Ramal



Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	26	4,21%
DEODORO	201	32,52%
GUAPIMIRIM	5	0,81%
JAPERI	138	22,33%
NÃO INFORMADO	2	0,32%
PARACAMBI	9	1,46%
SANTA CRUZ	139	22,49%
SARACURUNA	91	14,72%
VILA INHOMIRIM	7	1,13%
Total	618	100%

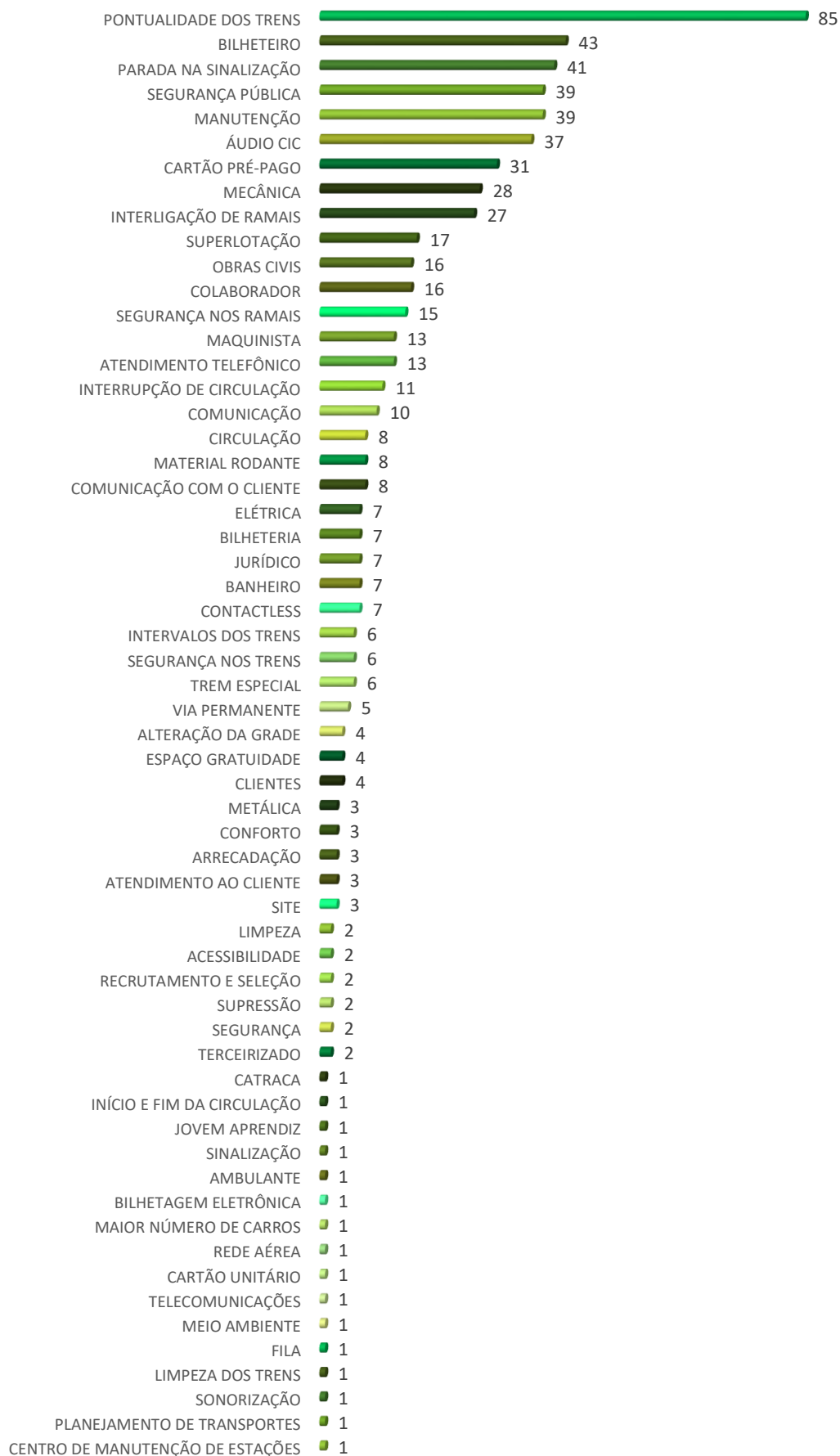


8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	85	13,75%
BILHETEIRO	43	6,96%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	41	6,63%
SEGURANÇA PÚBLICA	39	6,31%
MANUTENÇÃO	39	6,31%
ÁUDIO CIC	37	5,99%
CARTÃO PRÉ-PAGO	31	5,02%
MECÂNICA	28	4,53%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	27	4,37%
SUPERLOTAÇÃO	17	2,75%
OBRAS CIVIS	16	2,59%
COLABORADOR	16	2,59%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	15	2,43%
MAQUINISTA	13	2,10%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	13	2,10%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	11	1,78%
COMUNICAÇÃO	10	1,62%
CIRCULAÇÃO	8	1,29%
MATERIAL RODANTE	8	1,29%
COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE	8	1,29%
ELÉTRICA	7	1,13%
BILHETERIA	7	1,13%
JURÍDICO	7	1,13%
BANHEIRO	7	1,13%
CONTACTLESS	7	1,13%
INTERVALOS DOS TRENS	6	0,97%
SEGURANÇA NOS TRENS	6	0,97%
TREM ESPECIAL	6	0,97%
VIA PERMANENTE	5	0,81%
ALTERAÇÃO DA GRADE	4	0,65%
ESPAÇO GRATUIDADE	4	0,65%
CLIENTES	4	0,65%
METÁLICA	3	0,49%
CONFORTO	3	0,49%
ARRECADAÇÃO	3	0,49%
ATENDIMENTO AO CLIENTE	3	0,49%
SITE	3	0,49%
LIMPEZA	2	0,32%
ACESSIBILIDADE	2	0,32%
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	2	0,32%
SUPRESSÃO	2	0,32%
SEGURANÇA	2	0,32%
TERCEIRIZADO	2	0,32%
CATRACA	1	0,16%
INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	1	0,16%
JOVEM APRENDIZ	1	0,16%
SINALIZAÇÃO	1	0,16%
AMBULANTE	1	0,16%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	0,16%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	1	0,16%
REDE AÉREA	1	0,16%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,16%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0,16%
MEIO AMBIENTE	1	0,16%
FILA	1	0,16%
LIMPEZA DOS TRENS	1	0,16%
SONORIZAÇÃO	1	0,16%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	0,16%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	0,16%
Total	618	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

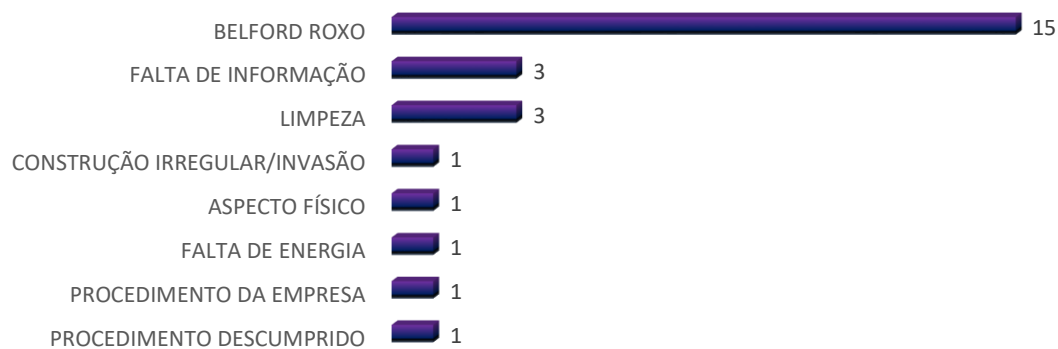




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	15	57,69%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	11,54%
LIMPEZA	3	11,54%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	3,85%
ASPECTO FÍSICO	1	3,85%
FALTA DE ENERGIA	1	3,85%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	3,85%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	3,85%
Total	26	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



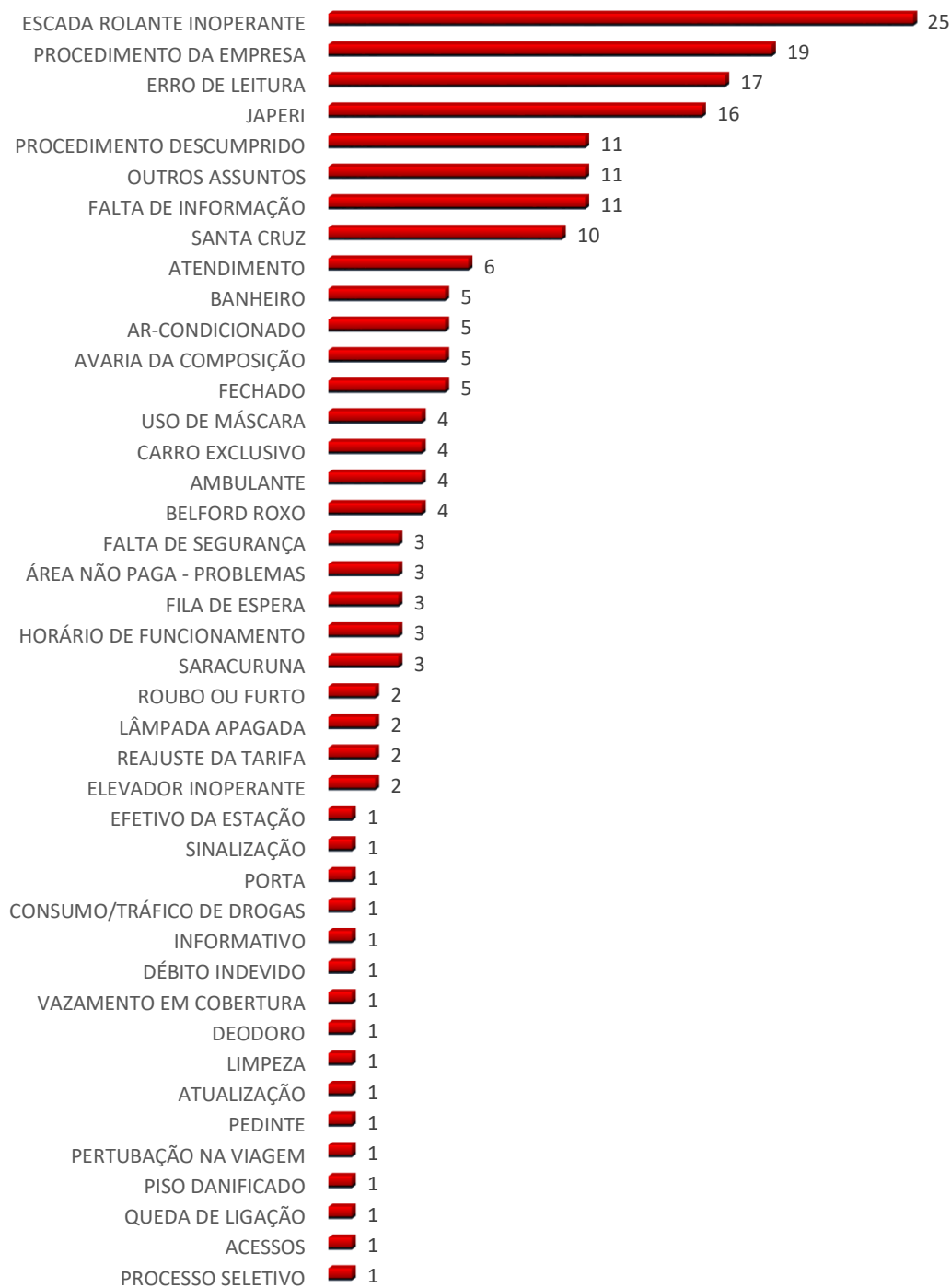


8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	25	12,44%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	19	9,45%
ERRO DE LEITURA	17	8,46%
JAPERI	16	7,96%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	11	5,47%
OUTROS ASSUNTOS	11	5,47%
FALTA DE INFORMAÇÃO	11	5,47%
SANTA CRUZ	10	4,98%
ATENDIMENTO	6	2,99%
BANHEIRO	5	2,49%
AR-CONDICIONADO	5	2,49%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	5	2,49%
FECHADO	5	2,49%
USO DE MÁSCARA	4	1,99%
CARRO EXCLUSIVO	4	1,99%
AMBULANTE	4	1,99%
BELFORD ROXO	4	1,99%
FALTA DE SEGURANÇA	3	1,49%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	1,49%
FILA DE ESPERA	3	1,49%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	1,49%
SARACURUNA	3	1,49%
ROUBO OU FURTO	2	1,00%
LÂMPADA APAGADA	2	1,00%
REAJUSTE DA TARIFA	2	1,00%
ELEVADOR INOPERANTE	2	1,00%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,50%
SINALIZAÇÃO	1	0,50%
PORTA	1	0,50%
CONSUMO/TRÁFICO DE		
DROGAS	1	0,50%
INFORMATIVO	1	0,50%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,50%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,50%
DEODORO	1	0,50%
LIMPEZA	1	0,50%
ATUALIZAÇÃO	1	0,50%
PEDINTE	1	0,50%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,50%
PISO DANIFICADO	1	0,50%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,50%
ACESSOS	1	0,50%
PROCESSO SELETIVO	1	0,50%
Total	201	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
JANELA	1	20,00%
ILUMINAÇÃO	1	20,00%
VENTILADOR	1	20,00%
PRÉ OPERACIONAL	1	20,00%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	20,00%
Total	5	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



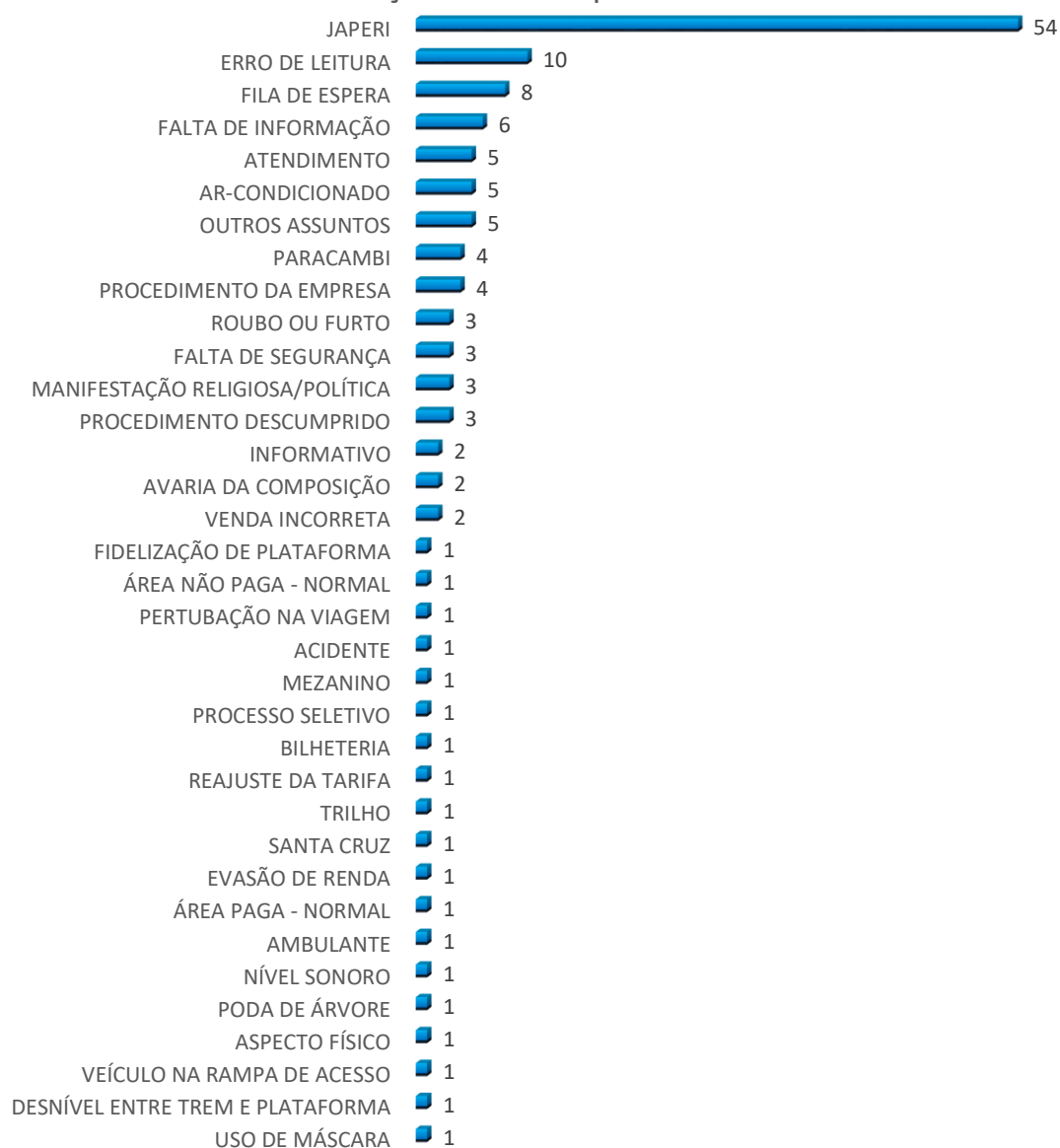
8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	54	39,13%
ERRO DE LEITURA	10	7,25%
FILA DE ESPERA	8	5,80%
FALTA DE INFORMAÇÃO	6	4,35%
ATENDIMENTO	5	3,62%
AR-CONDICIONADO	5	3,62%
OUTROS ASSUNTOS	5	3,62%
PARACAMBI	4	2,90%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	2,90%
ROUBO OU FURTO	3	2,17%
FALTA DE SEGURANÇA	3	2,17%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	2,17%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	2,17%
INFORMATIVO	2	1,45%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	2	1,45%
VENDA INCORRETA	2	1,45%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,72%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,72%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,72%
ACIDENTE	1	0,72%
MEZANINO	1	0,72%
PROCESSO SELETIVO	1	0,72%
BILHETERIA	1	0,72%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,72%



TRILHO	1	0,72%
SANTA CRUZ	1	0,72%
EVASÃO DE RENDA	1	0,72%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,72%
AMBULANTE	1	0,72%
NÍVEL SONORO	1	0,72%
PODA DE ÁRVORE	1	0,72%
ASPECTO FÍSICO	1	0,72%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,72%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,72%
USO DE MÁSCARA	1	0,72%
Total	138	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto

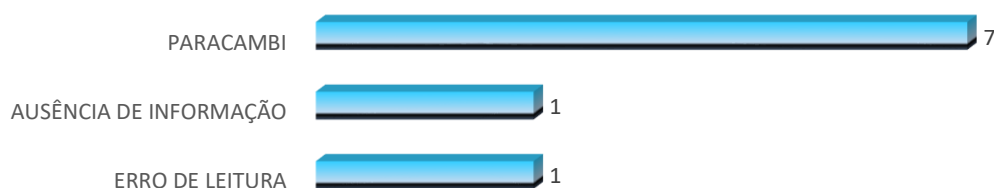




8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	7	77,78%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	11,11%
ERRO DE LEITURA	1	11,11%
Total	9	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

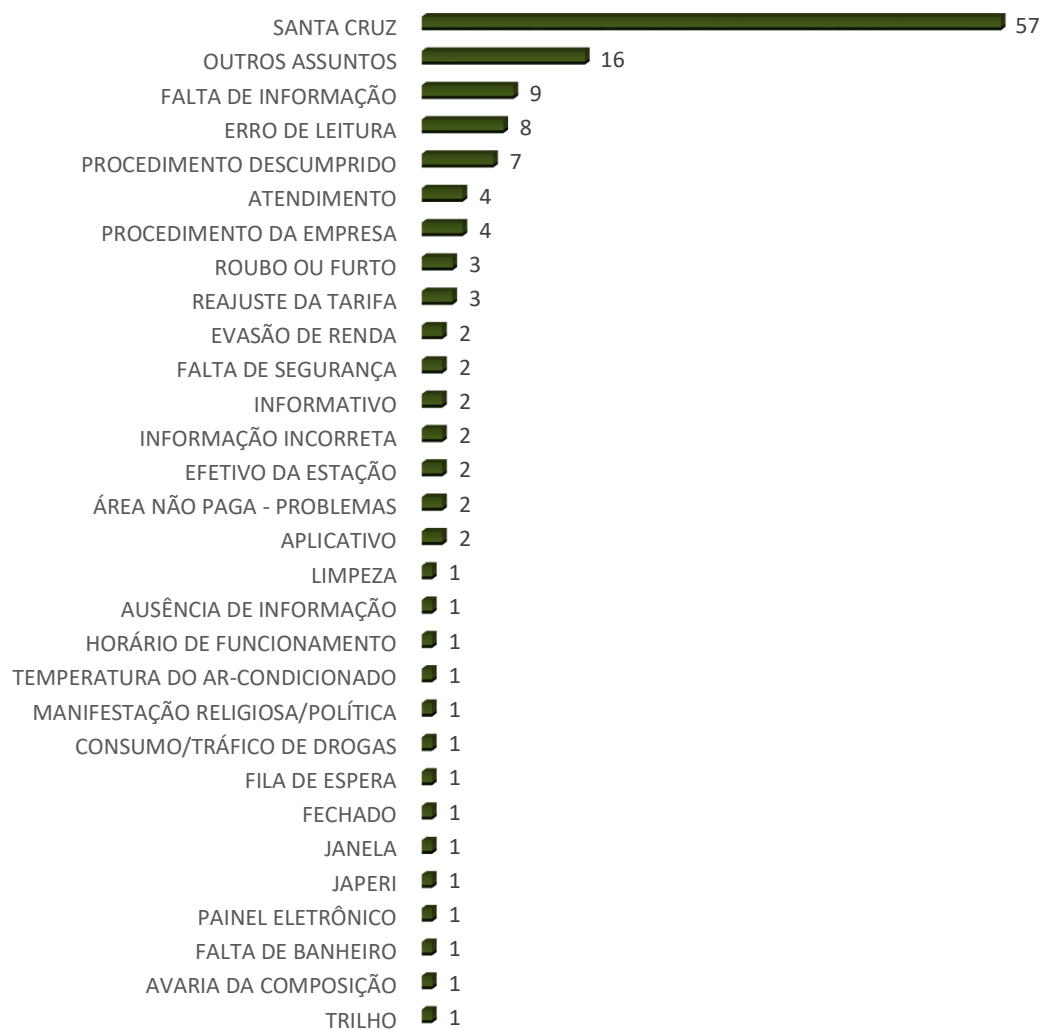


8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	57	41,01%
OUTROS ASSUNTOS	16	11,51%
FALTA DE INFORMAÇÃO	9	6,47%
ERRO DE LEITURA	8	5,76%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	7	5,04%
ATENDIMENTO	4	2,88%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	2,88%
ROUBO OU FURTO	3	2,16%
REAJUSTE DA TARIFA	3	2,16%
EVASÃO DE RENDA	2	1,44%
FALTA DE SEGURANÇA	2	1,44%
INFORMATIVO	2	1,44%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	1,44%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	1,44%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	1,44%
APLICATIVO	2	1,44%
LIMPEZA	1	0,72%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,72%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,72%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,72%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,72%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,72%
FILA DE ESPERA	1	0,72%
FECHADO	1	0,72%
JANELA	1	0,72%
JAPERI	1	0,72%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,72%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,72%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	0,72%
TRILHO	1	0,72%
Total	139	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



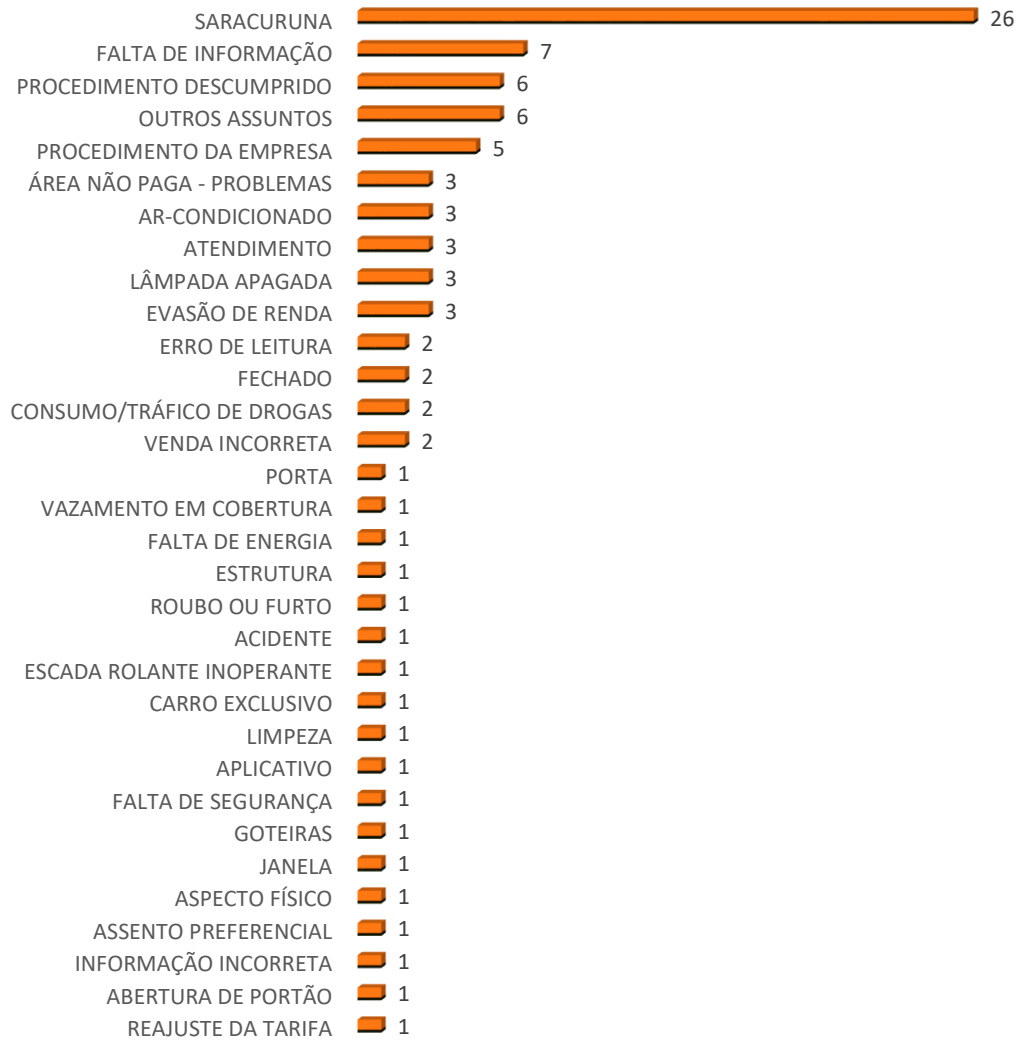


8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	26	28,57%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	7,69%
PROCEDIMENTO		
DESCUMPRIDO	6	6,59%
OUTROS ASSUNTOS	6	6,59%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	5,49%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	3,30%
AR-CONDICIONADO	3	3,30%
ATENDIMENTO	3	3,30%
LÂMPADA APAGADA	3	3,30%
EVASÃO DE RENDA	3	3,30%
ERRO DE LEITURA	2	2,20%
FECHADO	2	2,20%
CONSUMO/TRÁFICO DE		
DROGAS	2	2,20%
VENDA INCORRETA	2	2,20%
PORTA	1	1,10%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	1,10%
FALTA DE ENERGIA	1	1,10%
ESTRUTURA	1	1,10%
ROUBO OU FURTO	1	1,10%
ACIDENTE	1	1,10%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	1,10%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,10%
LIMPEZA	1	1,10%
APLICATIVO	1	1,10%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,10%
GOTEIRAS	1	1,10%
JANELA	1	1,10%
ASPECTO FÍSICO	1	1,10%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	1,10%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,10%
ABERTURA DE PORTÃO	1	1,10%
REAJUSTE DA TARIFA	1	1,10%
Total	91	100%



Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	3	42,86%
VILA INHOMIRIM	2	28,57%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	14,29%
ATENDIMENTO	1	14,29%
Total	7	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

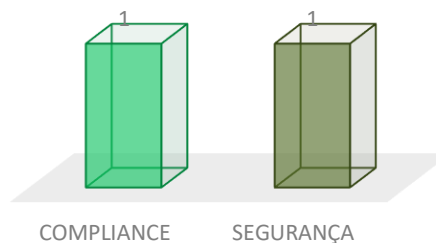




8.11 Assunto das Manifestações por tipo

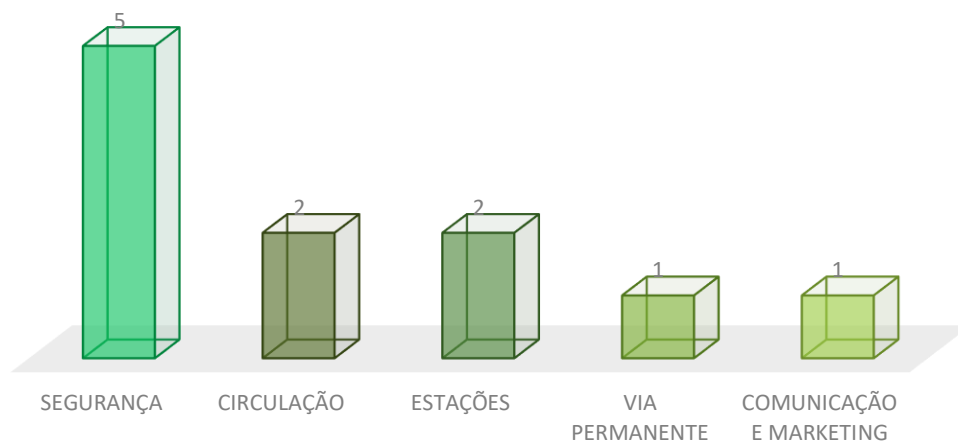
Assunto	Denúncias	%
COMPLIANCE	1	50,00%
SEGURANÇA	1	50,00%
Total	2	100%

DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	5	45,45%
CIRCULAÇÃO	2	18,18%
ESTAÇÕES	2	18,18%
VIA PERMANENTE	1	9,09%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	9,09%
Total	11	100%

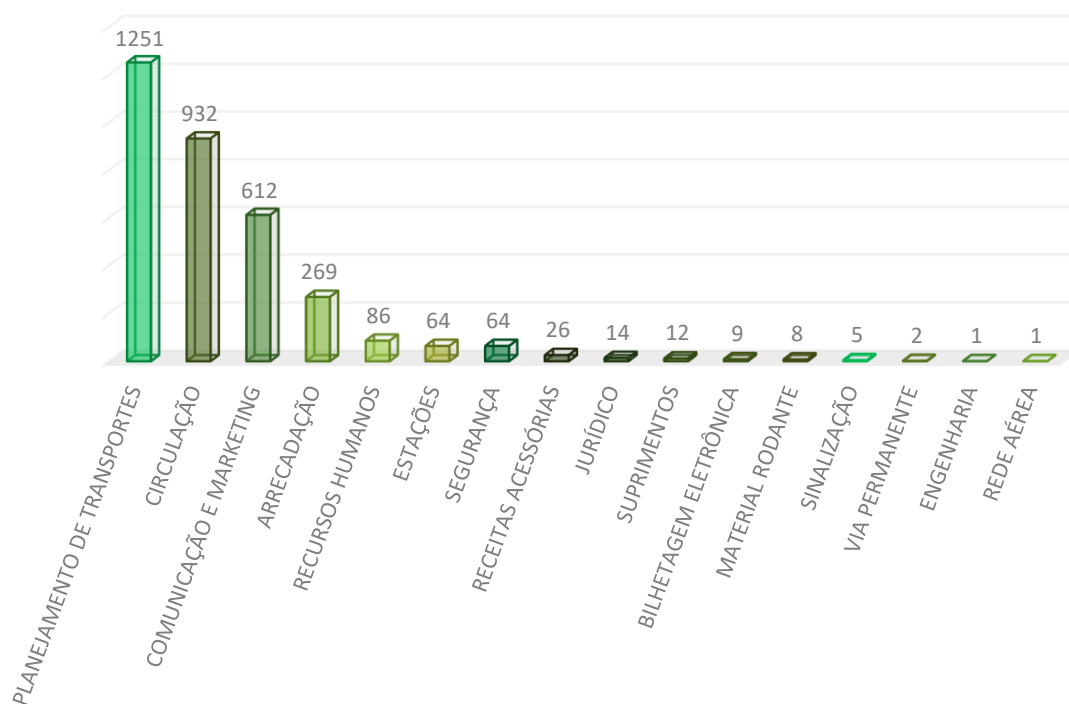
ELOGIOS - POR ASSUNTO





Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1251	37,28%
CIRCULAÇÃO	932	27,77%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	612	18,24%
ARRECADAÇÃO	269	8,02%
RECURSOS HUMANOS	86	2,56%
ESTAÇÕES	64	1,91%
SEGURANÇA	64	1,91%
RECEITAS ACESSÓRIAS	26	0,77%
JURÍDICO	14	0,42%
SUPRIMENTOS	12	0,36%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	9	0,27%
MATERIAL RODANTE	8	0,24%
SINALIZAÇÃO	5	0,15%
VIA PERMANENTE	2	0,06%
ENGENHARIA	1	0,03%
REDE AÉREA	1	0,03%
Total	3356	100%

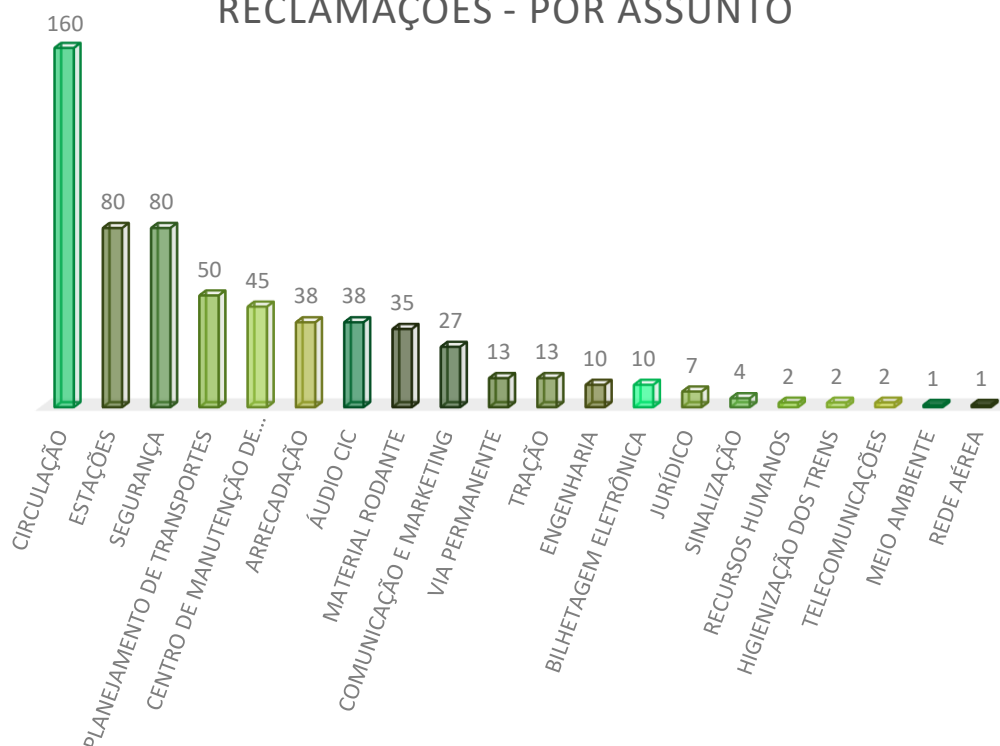
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	160	25,89%
ESTAÇÕES	80	12,94%
SEGURANÇA	80	12,94%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	50	8,09%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	45	7,28%
ARRECADAÇÃO	38	6,15%
ÁUDIO CIC	38	6,15%
MATERIAL RODANTE	35	5,66%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	27	4,37%
VIA PERMANENTE	13	2,10%
TRAÇÃO	13	2,10%
ENGENHARIA	10	1,62%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	10	1,62%
JURÍDICO	7	1,13%
SINALIZAÇÃO	4	0,65%
RECURSOS HUMANOS	2	0,32%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	2	0,32%
TELECOMUNICAÇÕES	2	0,32%
MEIO AMBIENTE	1	0,16%
REDE AÉREA	1	0,16%
Total	618	100%

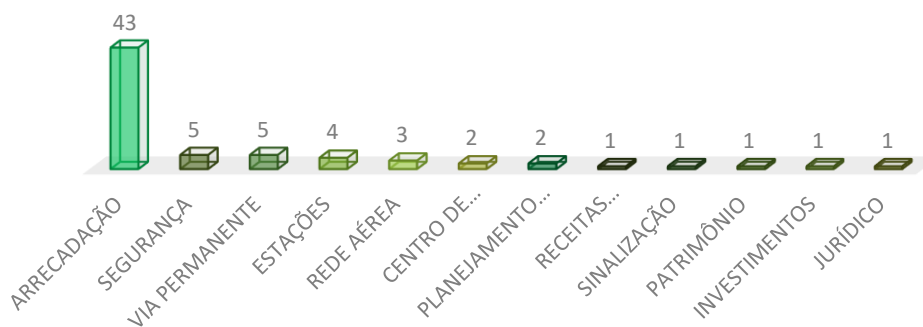
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





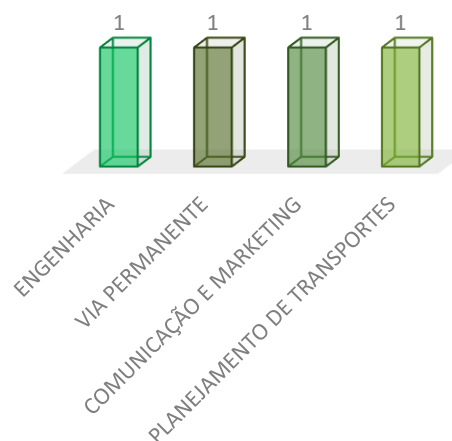
Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	43	62,32%
SEGURANÇA	5	7,25%
VIA PERMANENTE	5	7,25%
ESTAÇÕES	4	5,80%
REDE AÉREA	3	4,35%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	2,90%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	2,90%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	1,45%
SINALIZAÇÃO	1	1,45%
PATRIMÔNIO	1	1,45%
INVESTIMENTOS	1	1,45%
JURÍDICO	1	1,45%
Total	69	100%

SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
ENGENHARIA VIA PERMANENTE	1	25,00%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	25,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	25,00%
Total	4	100%

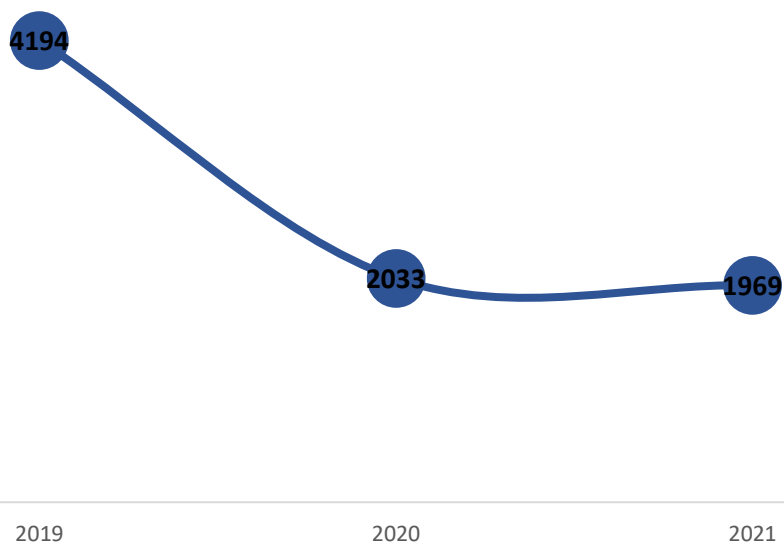
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



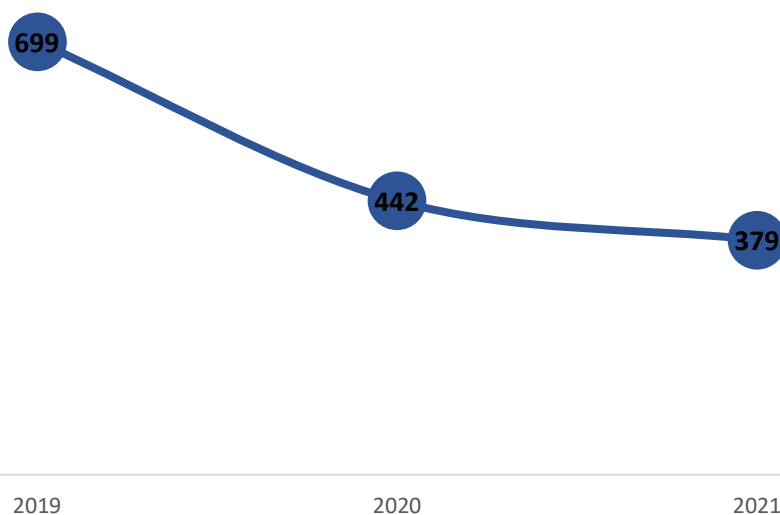


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

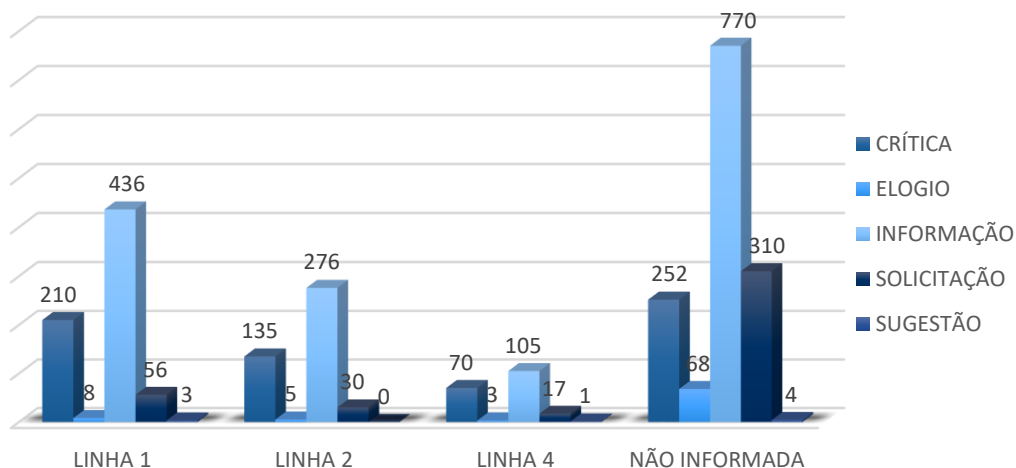


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

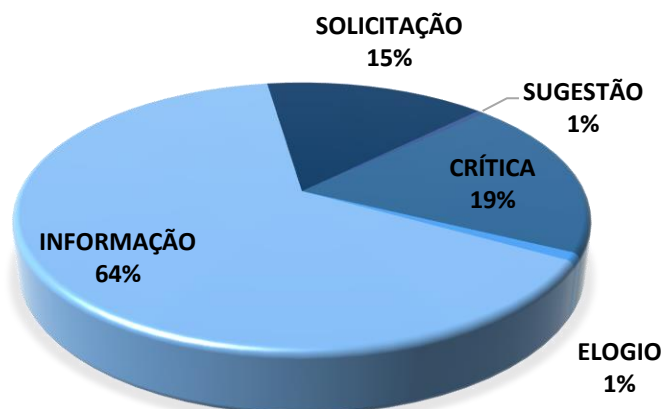
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	210	135	70	252	379	19,25%
ELOGIO	8	5	3	68	18	0,91%
INFORMAÇÃO	436	276	105	770	1269	64,45%
SOLICITAÇÃO	56	30	17	310	293	14,88%
SUGESTÃO	3	0	1	4	10	0,51%
Total	713	446	196	1404	1969	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	328	11,89%
SALDO	310	11,24%
OPERAÇÃO REVEILLON	254	9,21%
RECHAMADA	118	4,28%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	110	3,99%
OBJETO PERDIDO	86	3,12%
APLICATIVO	84	3,04%
UBER	84	3,04%
RECARGA	83	3,01%
CARTÃO MASTER	78	2,83%
GRATUIDADE SÊNIOR	74	2,68%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	69	2,50%
CADASTRO	67	2,43%
GIRO	64	2,32%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	59	2,14%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	50	1,81%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	40	1,45%

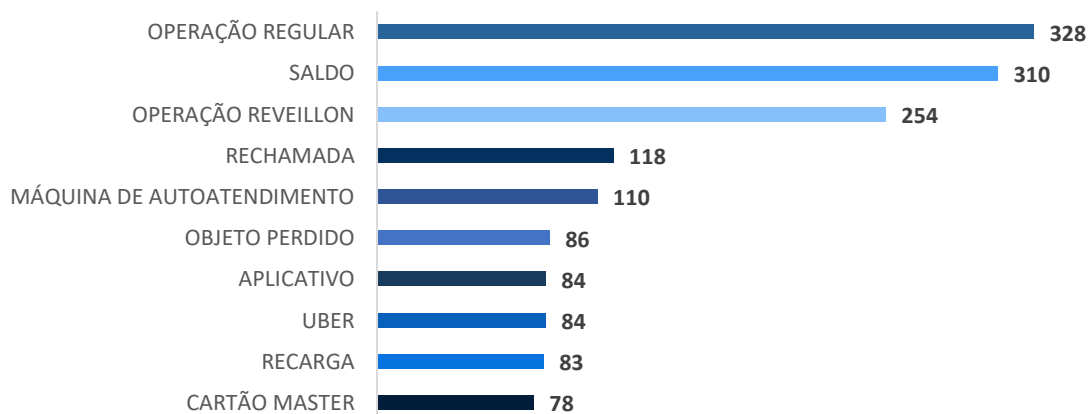


ACESSO AO APP/SITE	38	1,38%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	36	1,30%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	33	1,20%
POSTO DE GRATUIDADE	32	1,16%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	31	1,12%
INFORMAÇÕES GERAIS	29	1,05%
RH	28	1,01%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	28	1,01%
BIKE RIO	28	1,01%
CARTÃO VISA	25	0,91%
BLOQUEIO DE CARTÃO	23	0,83%
GERAL	22	0,80%
BILHETERIA	21	0,76%
CARTÕES METRÔRIO	20	0,72%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	19	0,69%
DANOS AO CLIENTE	19	0,69%
GRATUIDADE ESTUDANTE	19	0,69%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	18	0,65%
CARTÃO UNITÁRIO	16	0,58%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA		
DE BLOQUEIO	15	0,54%
ACHADOS E PERDIDOS	15	0,54%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	14	0,51%
CARTÃO	13	0,47%
TARIFAS	12	0,43%
CARTÃO PRÉ-PAGO	12	0,43%
INTEGRAÇÃO	11	0,40%
SUPRIMENTOS	11	0,40%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	11	0,40%
LOJAS E QUIOSQUES	10	0,36%
ATENDIMENTO DO SAC	10	0,36%
JOGOS E EVENTOS	10	0,36%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	10	0,36%
CORONAVIRUS	10	0,36%
COMERCIAL	10	0,36%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	9	0,33%
APOIO CLIENTE	9	0,33%
CASHBACK 30%	8	0,29%
CELULAR	7	0,25%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	7	0,25%
LINHA DE BLOQUEIO	6	0,22%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -		
VENDAS	6	0,22%
OUTROS (PARCERIAS)	6	0,22%
MENSAGEM NA CATRACA	4	0,14%
ATENDIMENTO CHAT	4	0,14%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -		
PLATAFORMA	4	0,14%
TRAJETOS DO MNS	4	0,14%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	3	0,11%
FUNCIONALIDADES	3	0,11%
BICICLETÁRIO	3	0,11%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	0,11%



CONDUTORES	3	0,11%
AR CONDICIONADO	3	0,11%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,07%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,07%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,07%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	2	0,07%
CARTÃO ELO	2	0,07%
PALCO CARIOCA	2	0,07%
PARCERIAS	2	0,07%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	2	0,07%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,07%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,07%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	2	0,07%
CIRCO VOADOR NO AR	2	0,07%
NÚMERO LÓGICO	2	0,07%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,07%
DEVOLUÇÃO SALDO CARTÃO GIRO	2	0,07%
DÚVIDAS	2	0,07%
PROMOÇÕES	2	0,07%
WIFI	2	0,07%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	2	0,07%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,04%
ATENDIMENTO 0800	1	0,04%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,04%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	0,04%
PAGAMENTO	1	0,04%
CARTÃO BLOQUEADO	1	0,04%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	0,04%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,04%
CIRCO VOADOR	1	0,04%
PROTEÇÃO DE DADOS	1	0,04%
ESTRUTURA	1	0,04%
VALIDADOR DO MNS	1	0,04%
Total	2759	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



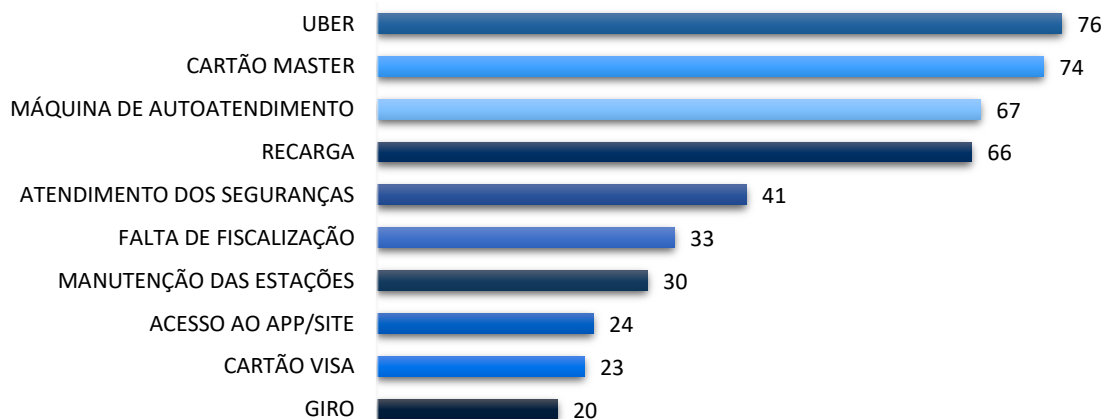


9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
UBER	76	11,39%
CARTÃO MASTER	74	11,09%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	67	10,04%
RECARGA	66	9,90%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	41	6,15%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	33	4,95%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	30	4,50%
ACESSO AO APP/SITE	24	3,60%
CARTÃO VISA	23	3,45%
GIRO	20	3,00%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	18	2,70%
APLICATIVO	17	2,55%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	16	2,40%
CADASTRO	15	2,25%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	13	1,95%
OPERAÇÃO REGULAR	12	1,80%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	11	1,65%
BLOQUEIO DE CARTÃO	10	1,50%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	9	1,35%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	8	1,20%
BILHETERIA	7	1,05%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	7	1,05%
CASHBACK 30%	6	0,90%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	6	0,90%
SALDO	5	0,75%
CARTÃO PRÉ-PAGO	5	0,75%
CELULAR	5	0,75%
CORONAVIRUS	4	0,60%
FUNCIONALIDADES	3	0,45%
CARTÕES METRÔRIO	3	0,45%
AR CONDICIONADO	3	0,45%
CARTÃO ELO	2	0,30%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,30%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,30%
CARTÃO	2	0,30%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,30%
OUTROS (PARCERIAS)	2	0,30%
NÚMERO LÓGICO	2	0,30%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,30%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,30%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,30%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,30%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,15%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,15%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,15%
PARCERIAS	1	0,15%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,15%
COMERCIAL	1	0,15%
VALIDADOR DO MNS	1	0,15%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,15%
Total	667	100,00%



TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

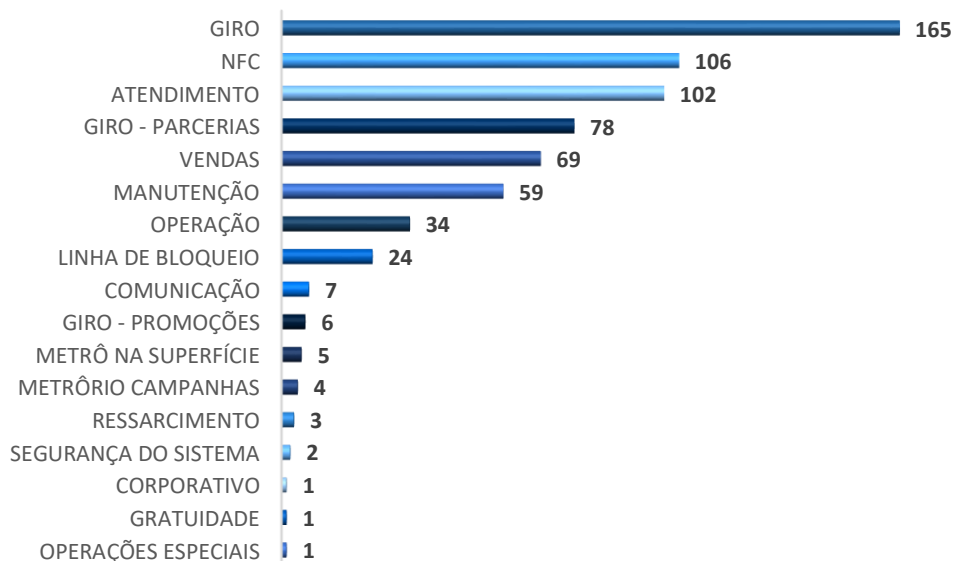


9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	165	24,74%
NFC	106	15,89%
ATENDIMENTO	102	15,29%
GIRO - PARCERIAS	78	11,69%
VENDAS	69	10,34%
MANUTENÇÃO	59	8,85%
OPERAÇÃO	34	5,10%
LINHA DE BLOQUEIO	24	3,60%
COMUNICAÇÃO	7	1,05%
GIRO - PROMOÇÕES	6	0,90%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	0,75%
METRÔRIO CAMPANHAS	4	0,60%
RESSARCIMENTO	3	0,45%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,30%
CORPORATIVO	1	0,15%
GRATUIDADE	1	0,15%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,15%
Total	667	100,00%



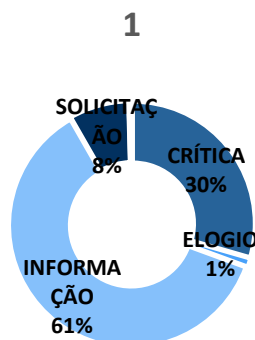
Motivo das Reclamações



9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	210	29,45%
ELOGIO	8	1,12%
INFORMAÇÃO	436	61,15%
SOLICITAÇÃO	56	7,85%
SUGESTÃO	3	0,42%
Total	713	100,00%

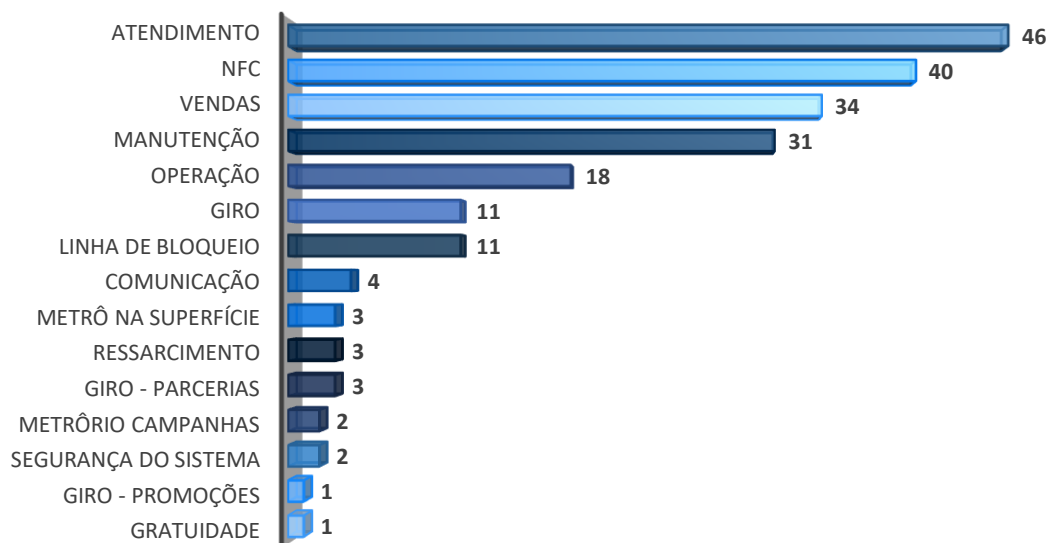
Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	46	21,90%
NFC	40	19,05%
VENDAS	34	16,19%
MANUTENÇÃO	31	14,76%
OPERAÇÃO	18	8,57%
GIRO	11	5,24%
LINHA DE BLOQUEIO	11	5,24%
COMUNICAÇÃO	4	1,90%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,43%
RESSARCIMENTO	3	1,43%
GIRO - PARCERIAS	3	1,43%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,95%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,95%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,48%
GRATUIDADE	1	0,48%
Total	210	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por motivo

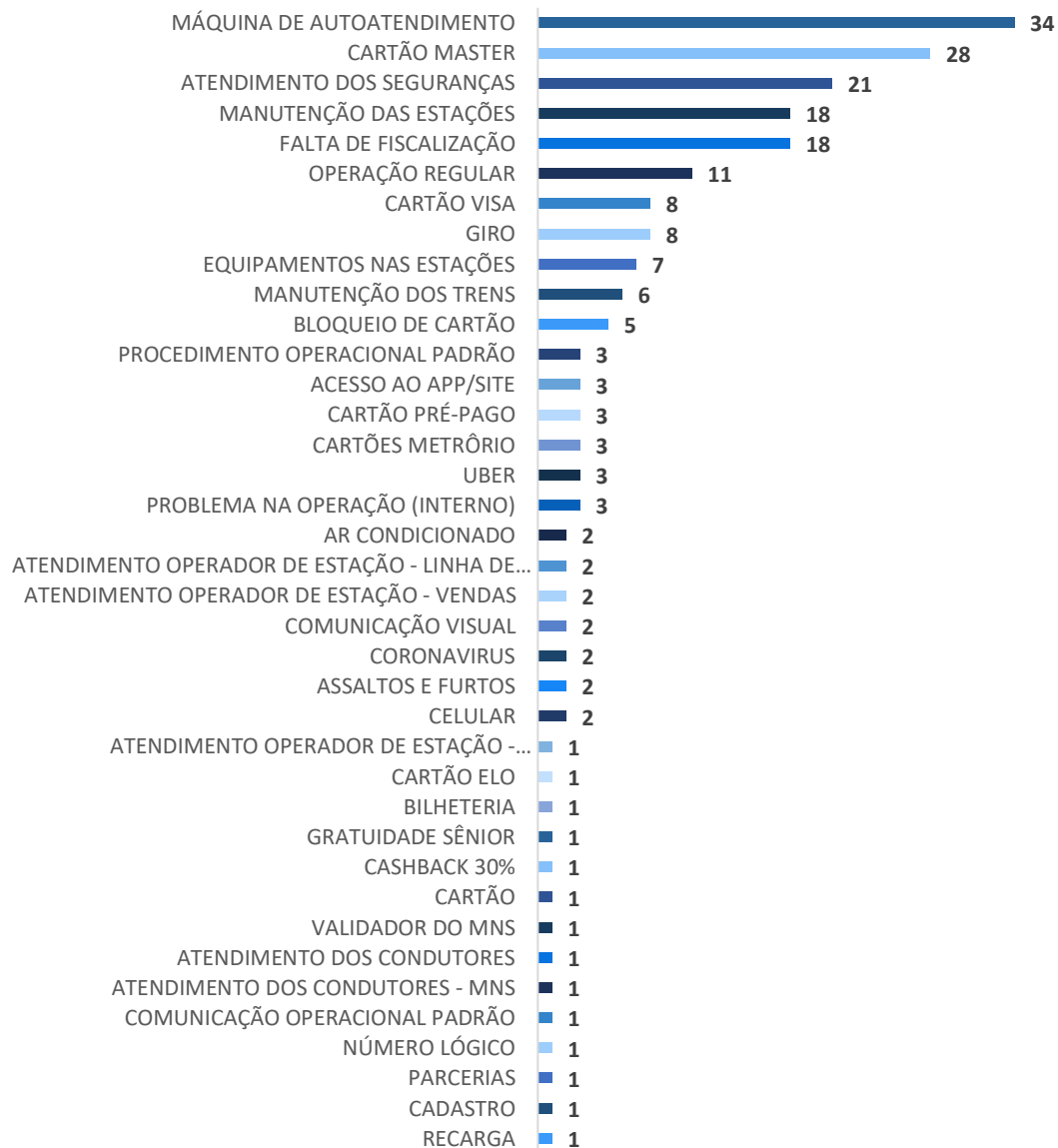


Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	34	16,19%
CARTÃO MASTER	28	13,33%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	21	10,00%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	18	8,57%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	18	8,57%
OPERAÇÃO REGULAR	11	5,24%
CARTÃO VISA	8	3,81%
GIRO	8	3,81%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	7	3,33%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	6	2,86%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	2,38%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,43%
ACESSO AO APP/SITE	3	1,43%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	1,43%
CARTÕES METRÔRIO	3	1,43%
UBER	3	1,43%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	3	1,43%
AR CONDICIONADO	2	0,95%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	0,95%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	0,95%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,95%
CORONAVIRUS	2	0,95%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,95%
CELULAR	2	0,95%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,48%
CARTÃO ELO	1	0,48%
BILHETERIA	1	0,48%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,48%



CASHBACK 30%	1	0,48%
CARTÃO	1	0,48%
VALIDADOR DO MNS	1	0,48%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,48%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,48%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,48%
NÚMERO LÓGICO	1	0,48%
PARCERIAS	1	0,48%
CADASTRO	1	0,48%
RECARGA	1	0,48%
Total	210	100,00%

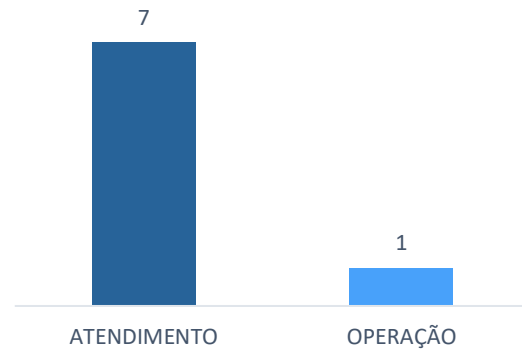
Reclamações Linha 1 - Por categoria





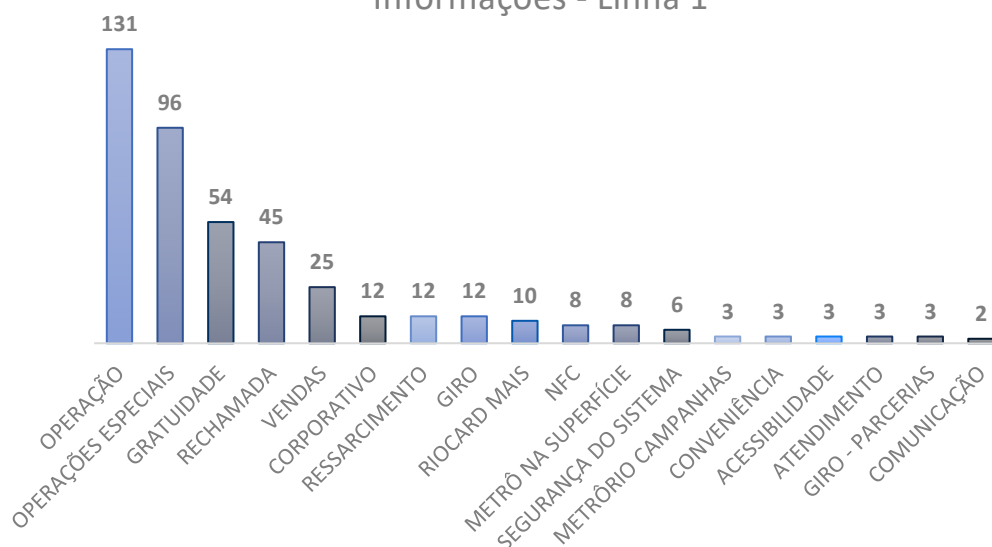
Elogios - Linha 1

Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	7	88%
OPERAÇÃO	1	0,125
Total	8	100%



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	131	30,05%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	96	22,02%
GRATUIDADE	54	12,39%
RECHAMADA	45	10,32%
VENDAS	25	5,73%
CORPORATIVO	12	2,75%
RESSARCIMENTO	12	2,75%
GIRO	12	2,75%
RIOCARD MAIS	10	2,29%
NFC	8	1,83%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	8	1,83%
SEGURANÇA DO SISTEMA	6	1,38%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	0,69%
CONVENIÊNCIA	3	0,69%
ACESSIBILIDADE	3	0,69%
ATENDIMENTO	3	0,69%
GIRO - PARCERIAS	3	0,69%
COMUNICAÇÃO	2	0,46%
Total	436	100,00%

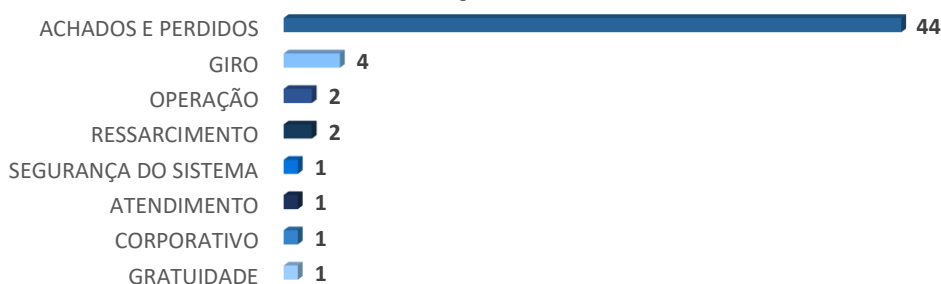
Informações - Linha 1





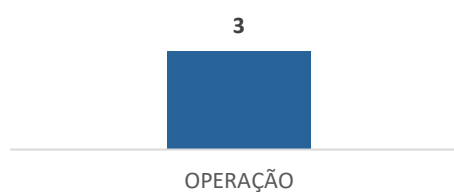
Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	44	78,57%
GIRO	4	7,14%
OPERAÇÃO	2	3,57%
RESSARCIMENTO	2	3,57%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,79%
ATENDIMENTO	1	1,79%
CORPORATIVO	1	1,79%
GRATUIDADE	1	1,79%
Total	56	100,00%

Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	3	100,00%
Total	3	100,00%

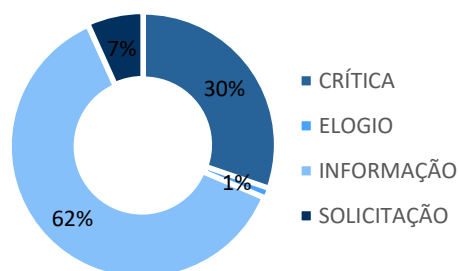
Sugestões - Linha 1



9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	135	30,27%
ELOGIO	5	1,12%
INFORMAÇÃO	276	61,88%
SOLICITAÇÃO	30	6,73%
Total	446	100,00%

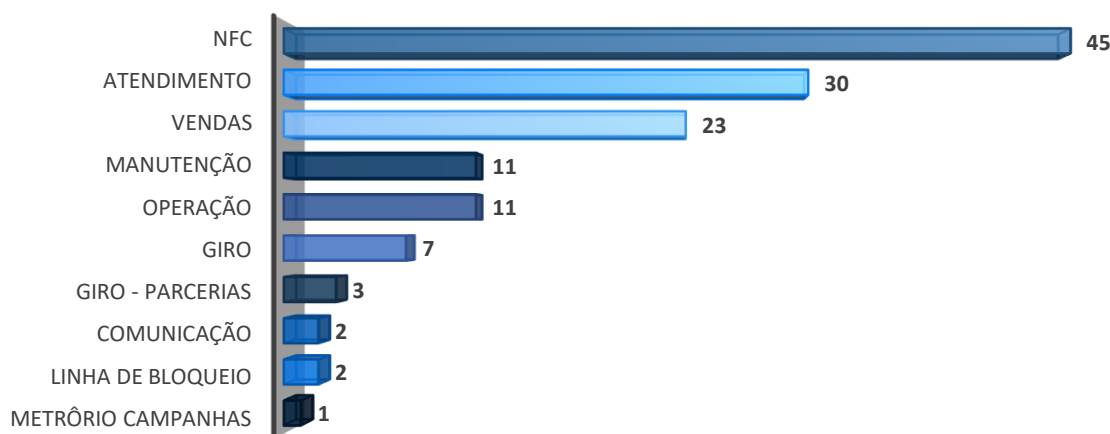
Tipo de manifestação - Linha 2





Motivo	Reclamações	%
NFC	45	33,33%
ATENDIMENTO	30	22,22%
VENDAS	23	17,04%
MANUTENÇÃO	11	8,15%
OPERAÇÃO	11	8,15%
GIRO	7	5,19%
GIRO - PARCERIAS	3	2,22%
COMUNICAÇÃO	2	1,48%
LINHA DE BLOQUEIO	2	1,48%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,74%
Total	135	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo

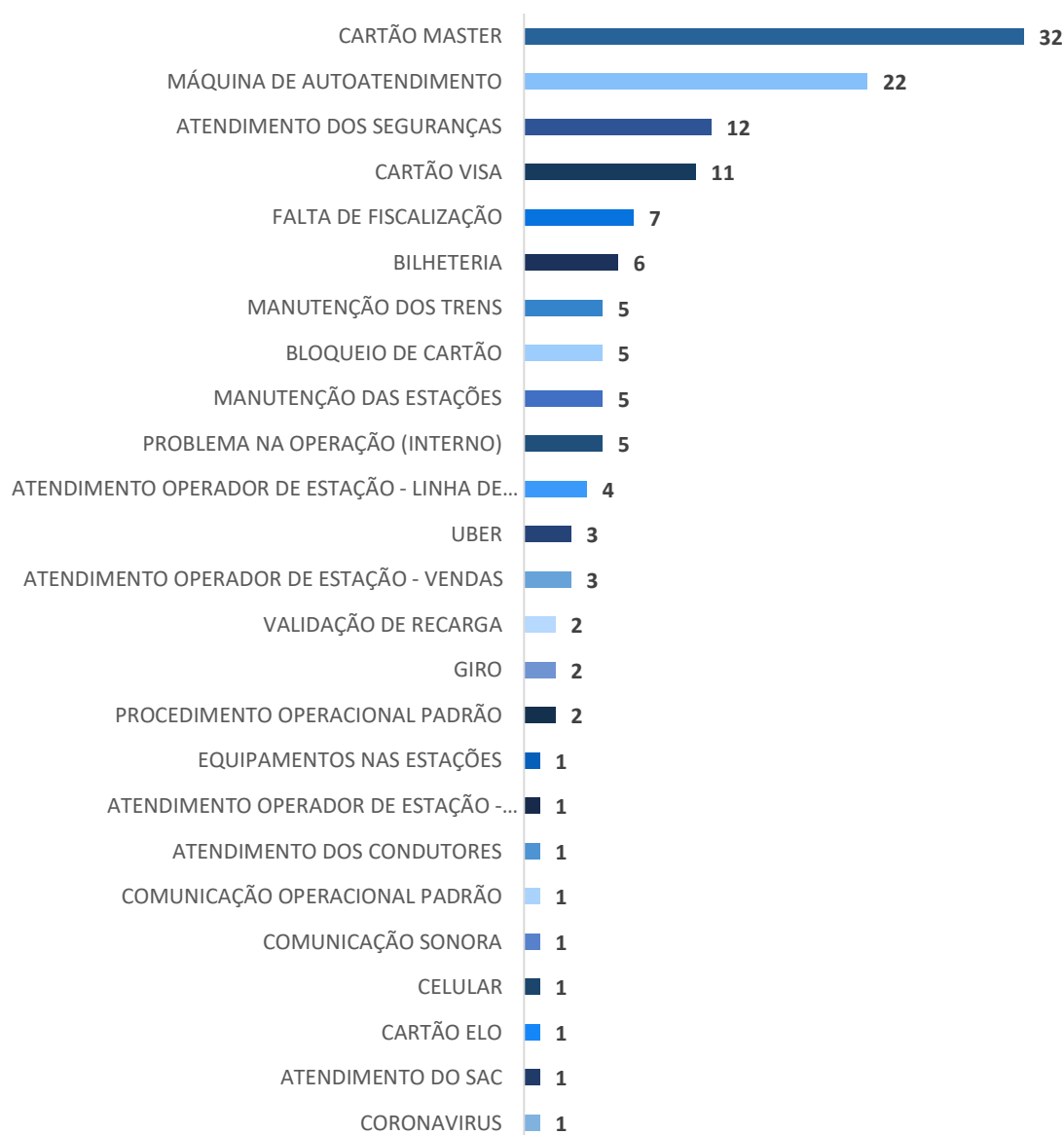


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	32	23,70%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	22	16,30%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	12	8,89%
CARTÃO VISA	11	8,15%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	5,19%
BILHETERIA	6	4,44%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	3,70%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	3,70%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	5	3,70%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	3,70%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	4	2,96%
UBER	3	2,22%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	2,22%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	1,48%
GIRO	2	1,48%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,48%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,74%



ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,74%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,74%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,74%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,74%
CELULAR	1	0,74%
CARTÃO ELO	1	0,74%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,74%
CORONAVIRUS	1	0,74%
Total	135	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Categoria





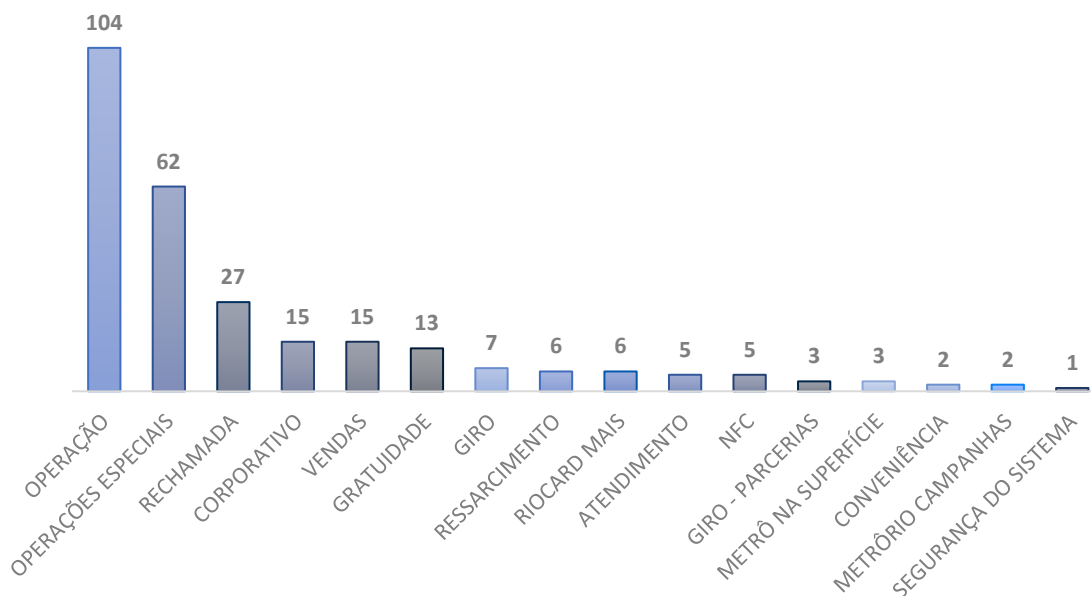
Elogios - Linha 2

Elogios	Frequência
ATENDIMENTO	5
Total	5



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	104	37,68%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	62	22,46%
RECHAMADA	27	9,78%
CORPORATIVO	15	5,43%
VENDAS	15	5,43%
GRATUIDADE	13	4,71%
GIRO	7	2,54%
RESSARCIMENTO	6	2,17%
RIOCARD MAIS	6	2,17%
ATENDIMENTO	5	1,81%
NFC	5	1,81%
GIRO - PARCERIAS	3	1,09%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,09%
CONVENIÊNCIA	2	0,72%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,72%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,36%
Total	276	100,00%

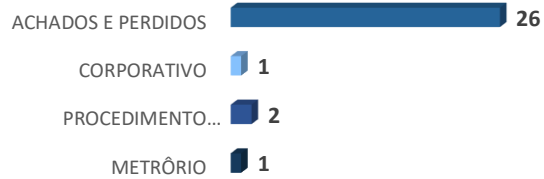
Informações - Linha 2





Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	26	86,67%
CORPORATIVO	1	3,33%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	6,67%
METRÔRIO	1	3,33%
Total	30	100,00%

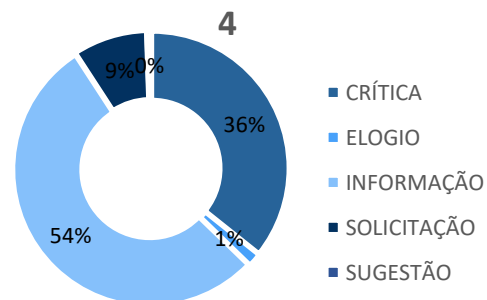
Solicitações - Linha 2



9.7 Manifestações Linha 4

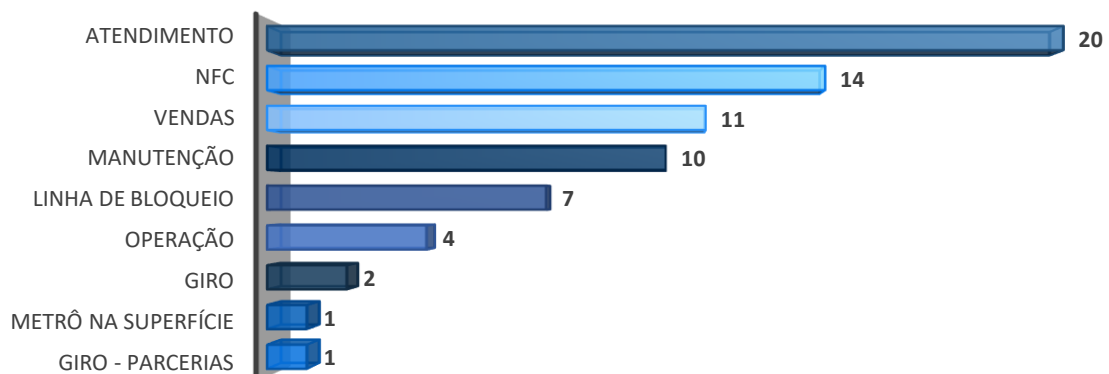
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	70	35,71%
ELOGIO	3	1,53%
INFORMAÇÃO	105	53,57%
SOLICITAÇÃO	17	8,67%
SUGESTÃO	1	0,51%
Total	196	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 4



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	20	28,57%
NFC	14	20,00%
VENDAS	11	15,71%
MANUTENÇÃO	10	14,29%
LINHA DE BLOQUEIO	7	10,00%
OPERAÇÃO	4	5,71%
GIRO	2	2,86%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,43%
GIRO - PARCERIAS	1	1,43%
Total	70	100,00%

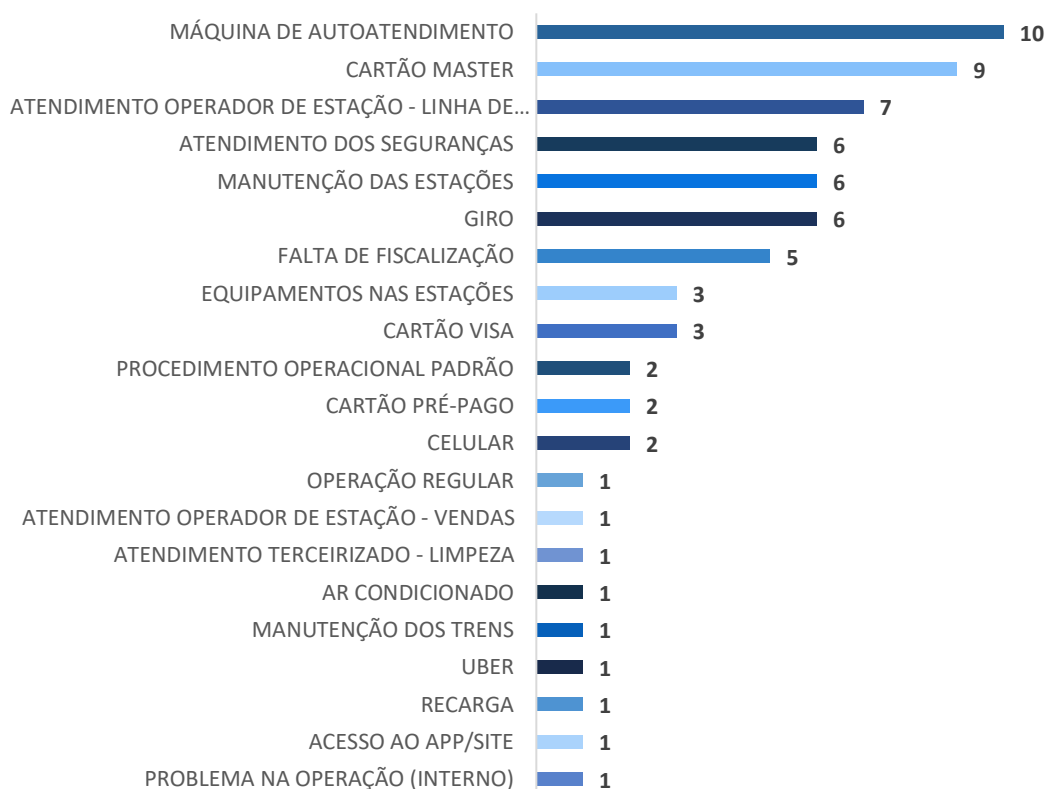
Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	10	14,29%
CARTÃO MASTER	9	12,86%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	7	10,00%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	8,57%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	6	8,57%
GIRO	6	8,57%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	7,14%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	4,29%
CARTÃO VISA	3	4,29%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	2,86%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	2,86%
CELULAR	2	2,86%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,43%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	1,43%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	1,43%
AR CONDICIONADO	1	1,43%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	1,43%
UBER	1	1,43%
RECARGA	1	1,43%
ACESSO AO APP/SITE	1	1,43%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	1,43%
Total	70	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por categoria





Elogios - Linha 4

Elogios	Assunto
OPERAÇÃO	1
ATENDIMENTO	2
Total	3

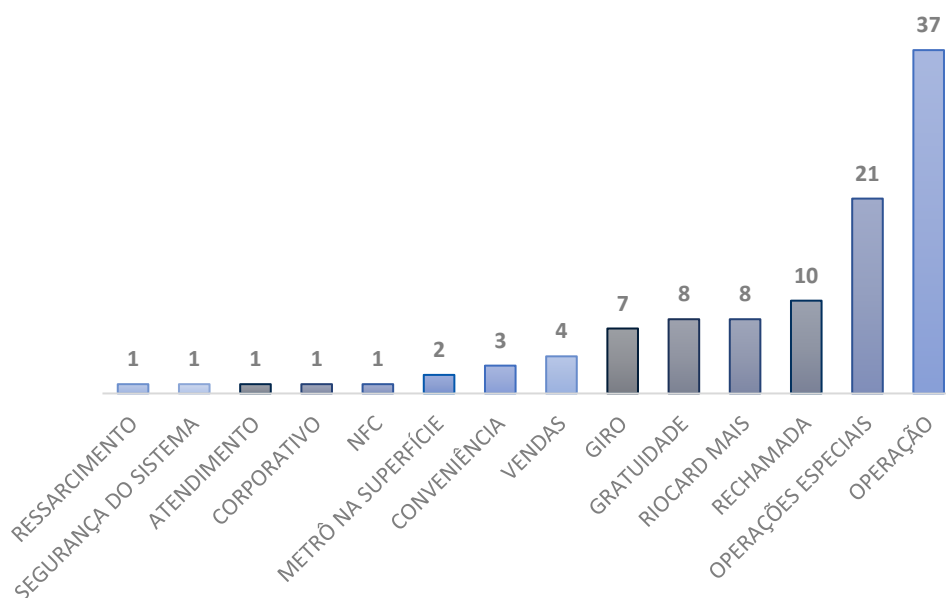


Assunto

■ OPERAÇÃO ■ ATENDIMENTO

Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	37	35,24%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	21	20,00%
RECHAMADA	10	9,52%
RIOCARD MAIS	8	7,62%
GRATUIDADE	8	7,62%
GIRO	7	6,67%
VENDAS	4	3,81%
CONVENIÊNCIA	3	2,86%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	1,90%
NFC	1	0,95%
CORPORATIVO	1	0,95%
ATENDIMENTO	1	0,95%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,95%
RESSARCIMENTO	1	0,95%
Total	105	100,00%

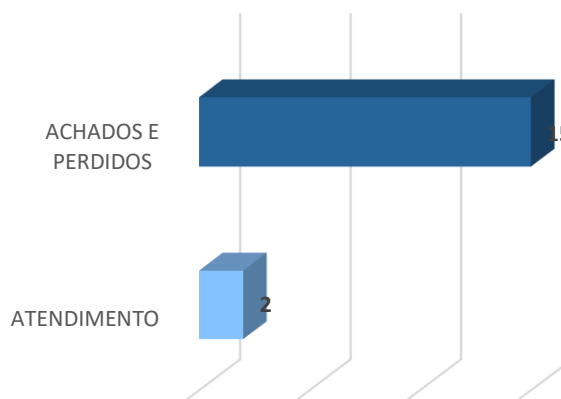
Informações - Linha 4





Solicitações - Linha 4

Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	15	88,24%
ATENDIMENTO	2	11,76%
Total	17	100,00%



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

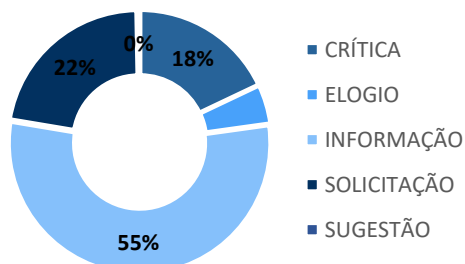
Sugestões - Linha 4



9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	252	17,95%
ELOGIO	68	4,84%
INFORMAÇÃO	770	54,84%
SOLICITAÇÃO	310	22,08%
SUGESTÃO	4	0,28%
Total	1404	100,00%

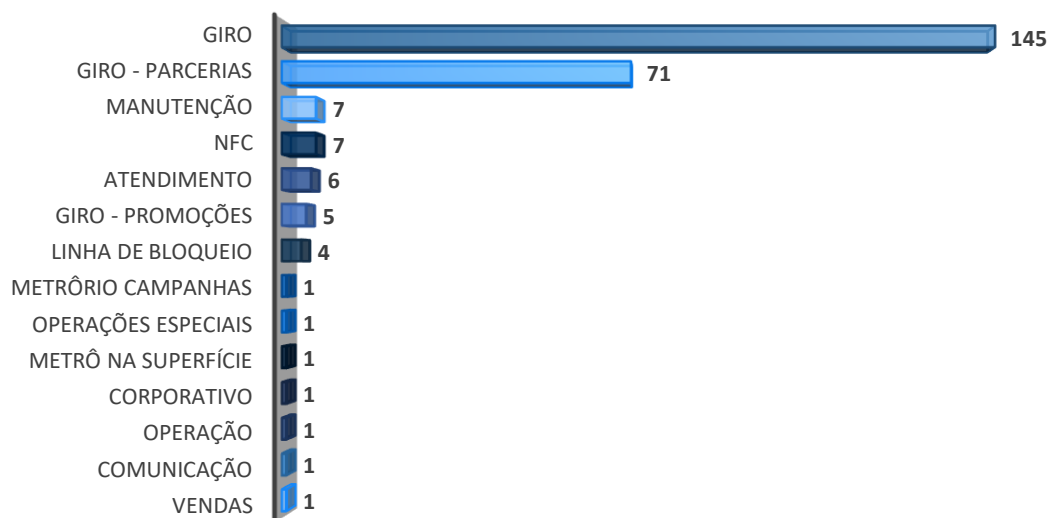
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada





Motivo	Reclamações	%
GIRO	145	57,54%
GIRO - PARCERIAS	71	28,17%
MANUTENÇÃO	7	2,78%
NFC	7	2,78%
ATENDIMENTO	6	2,38%
GIRO - PROMOÇÕES	5	1,98%
LINHA DE BLOQUEIO	4	1,59%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,40%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,40%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,40%
CORPORATIVO	1	0,40%
OPERAÇÃO	1	0,40%
COMUNICAÇÃO	1	0,40%
VENDAS	1	0,40%
Total	252	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

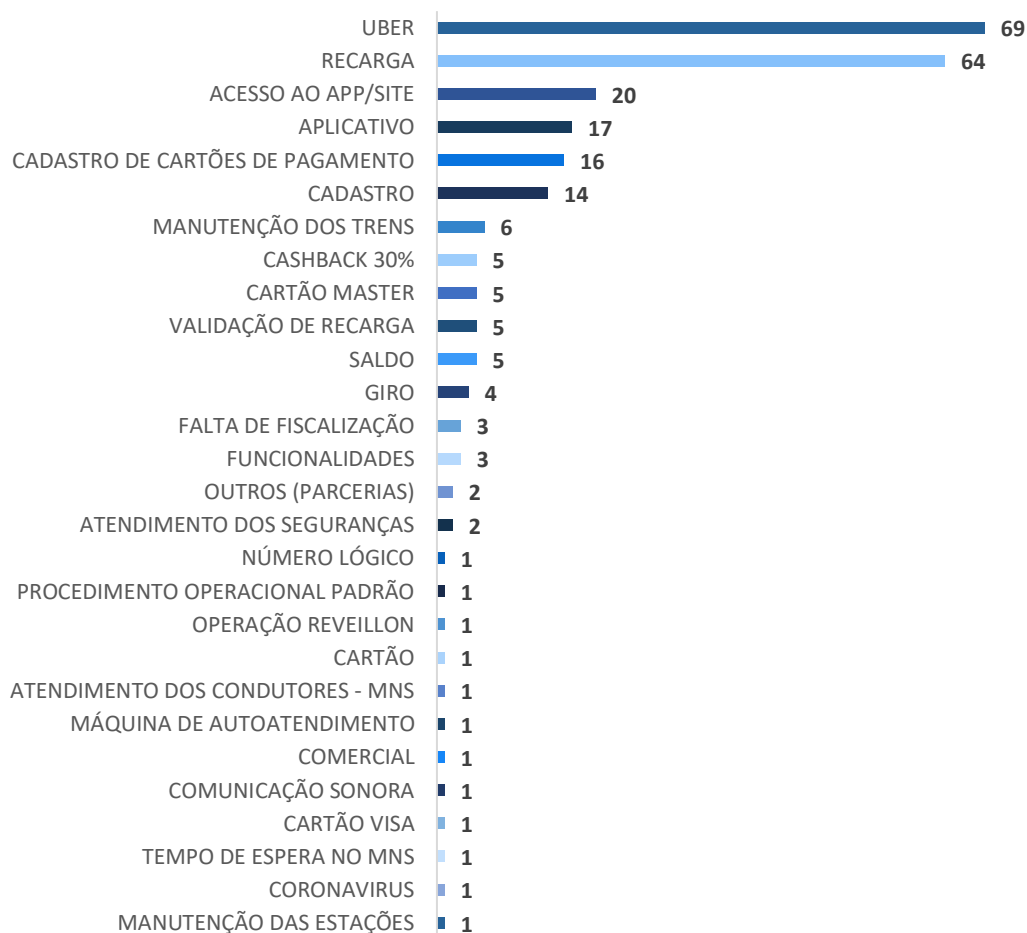


Categoria	Reclamações	%
UBER	69	27,38%
RECARGA	64	25,40%
ACESSO AO APP/SITE	20	7,94%
APLICATIVO	17	6,75%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	16	6,35%
CADASTRO	14	5,56%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	6	2,38%
CASHBACK 30%	5	1,98%
CARTÃO MASTER	5	1,98%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	1,98%
SALDO	5	1,98%
GIRO	4	1,59%



FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	1,19%
FUNCIONALIDADES	3	1,19%
OUTROS (PARCERIAS)	2	0,79%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	0,79%
NÚMERO LÓGICO	1	0,40%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,40%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,40%
CARTÃO	1	0,40%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,40%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	0,40%
COMERCIAL	1	0,40%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,40%
CARTÃO VISA	1	0,40%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,40%
CORONAVIRUS	1	0,40%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	1	0,40%
Total	252	100,00%

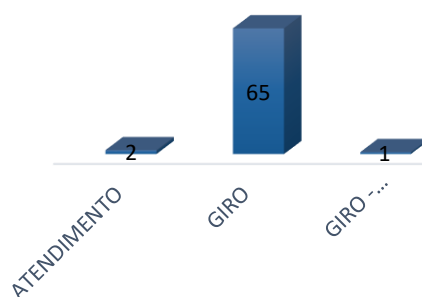
Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	2,94%
GIRO	65	95,59%
GIRO - PROMOÇÕES	1	1,47%
Total	68	100,00%

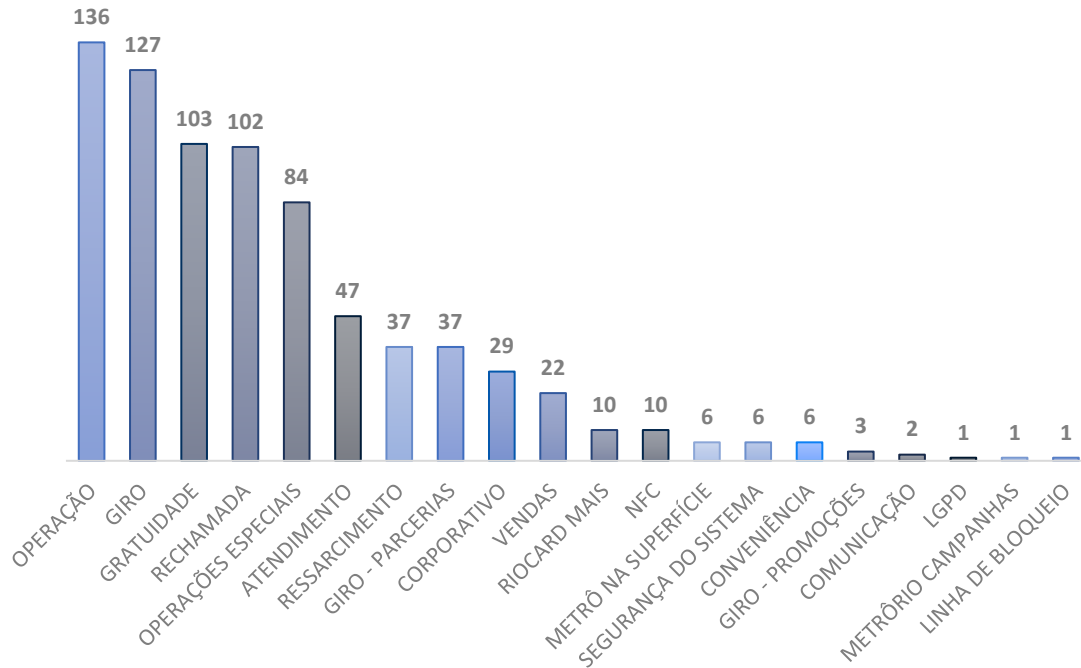
Elogios - Linha Não Informada



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	136	17,66%
GIRO	127	16,49%
GRATUIDADE	103	13,38%
RECHAMADA	102	13,25%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	84	10,91%
ATENDIMENTO	47	6,10%
RESSARCIMENTO	37	4,81%
GIRO - PARCERIAS	37	4,81%
CORPORATIVO	29	3,77%
VENDAS	22	2,86%
RIOCARD MAIS	10	1,30%
NFC	10	1,30%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	0,78%
SEGURANÇA DO SISTEMA	6	0,78%
CONVENIÊNCIA	6	0,78%
GIRO - PROMOÇÕES	3	0,39%
COMUNICAÇÃO	2	0,26%
LGPD	1	0,13%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,13%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,13%
Total	770	100,00%



Informações - Linha Não Informada



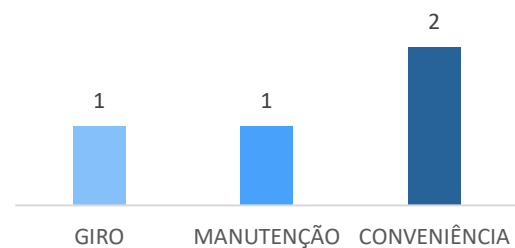
Solicitação	Frequência	%
GIRO	281	90,65%
GRATUIDADE	20	6,45%
CORPORATIVO	3	0,97%
ATENDIMENTO	2	0,65%
RESSARCIMENTO	1	0,32%
METRÔRIO	1	0,32%
ACHADOS E PERDIDOS	1	0,32%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,32%
Total	310	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	2	50,00%
MANUTENÇÃO	1	25,00%
GIRO	1	25,00%
Total	4	100,00%

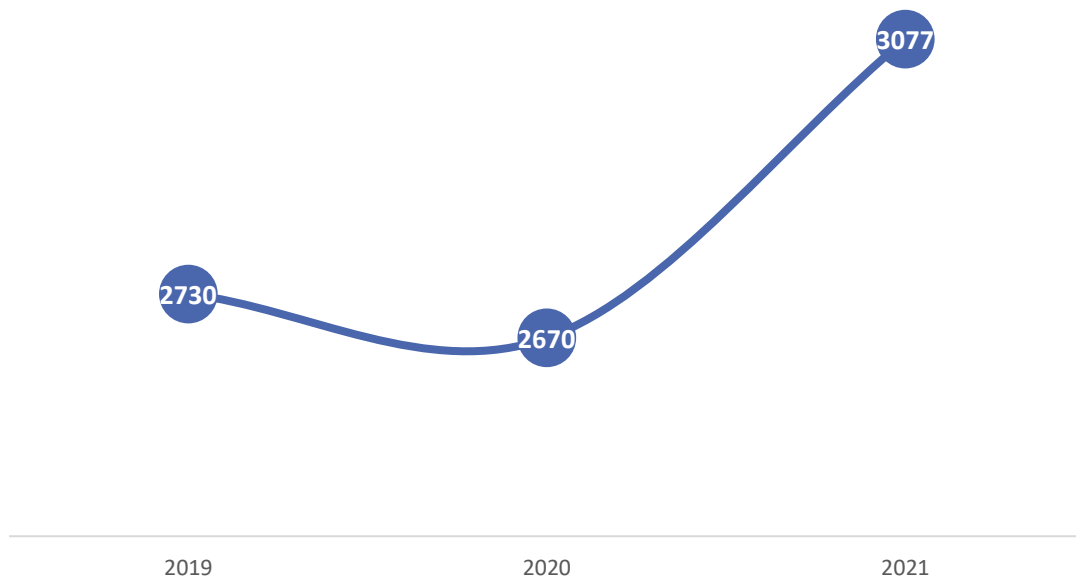
Sugestões - Linha Não Informada



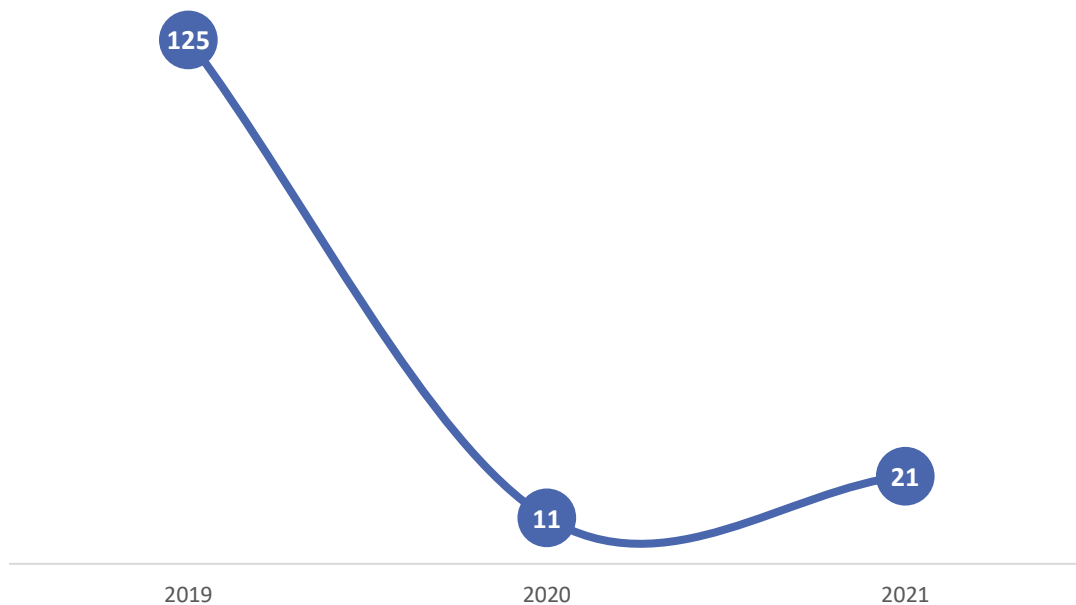


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas





10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	21	0,68%
RESSARCIMENTO	1	0,03%
SUGESTÃO	0	0,00%
ELOGIO	4	0,13%
INFORMAÇÃO	3043	98,90%
SOLICITAÇÃO	8	0,26%
TOTAL	3077	100,00%

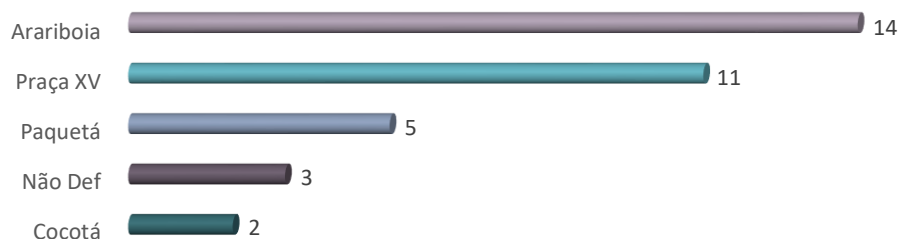
MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



10.2 Reclamações por Linha e Motivo

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

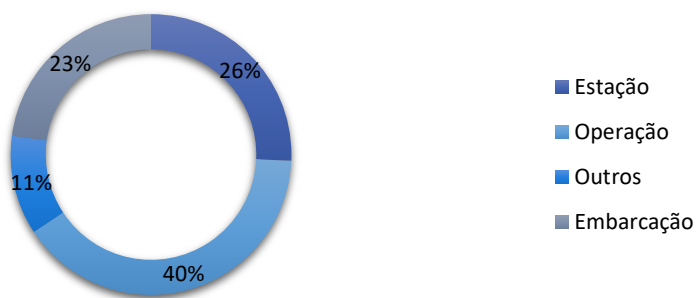




10.3 Classificação das reclamações

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

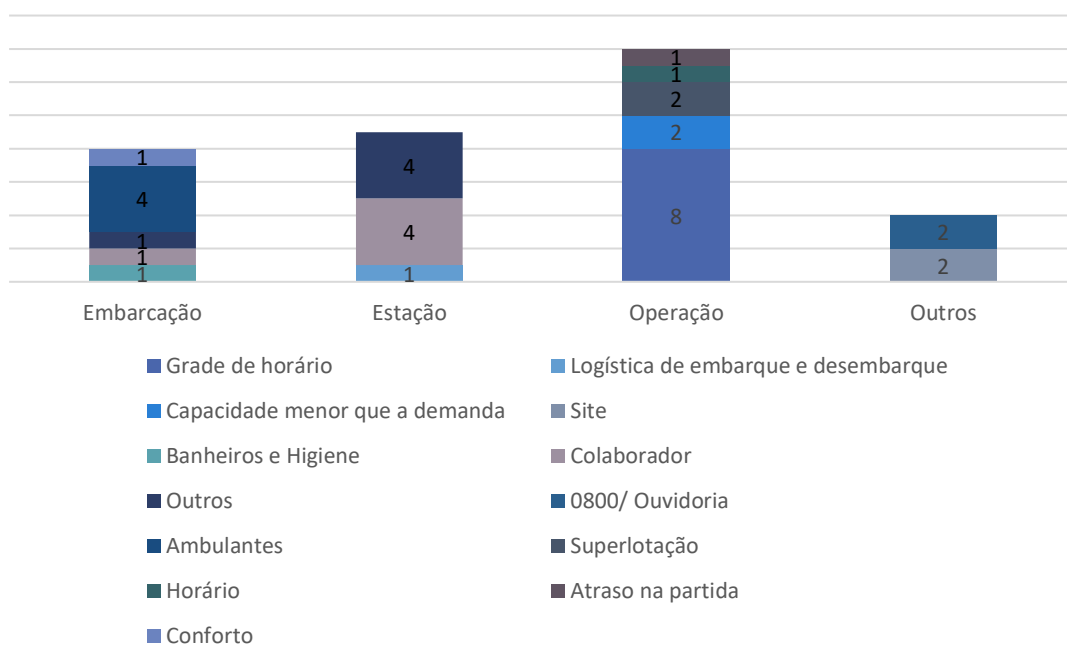
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



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



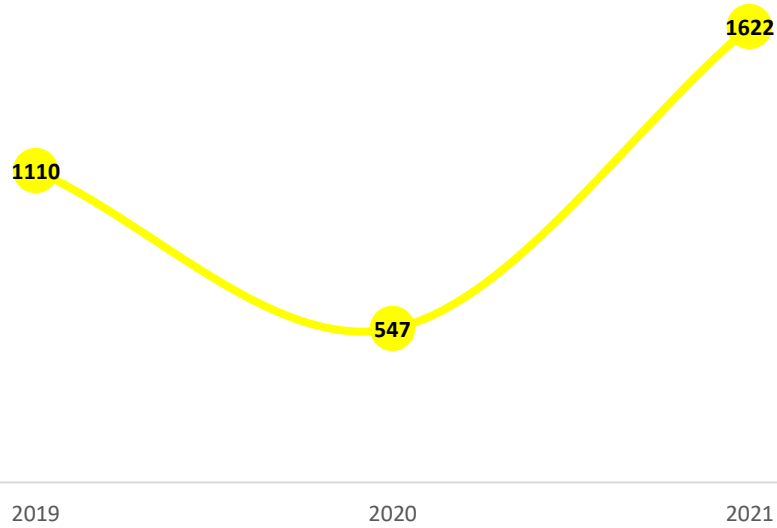
Reclamações CCR Barcas por motivo e classificação



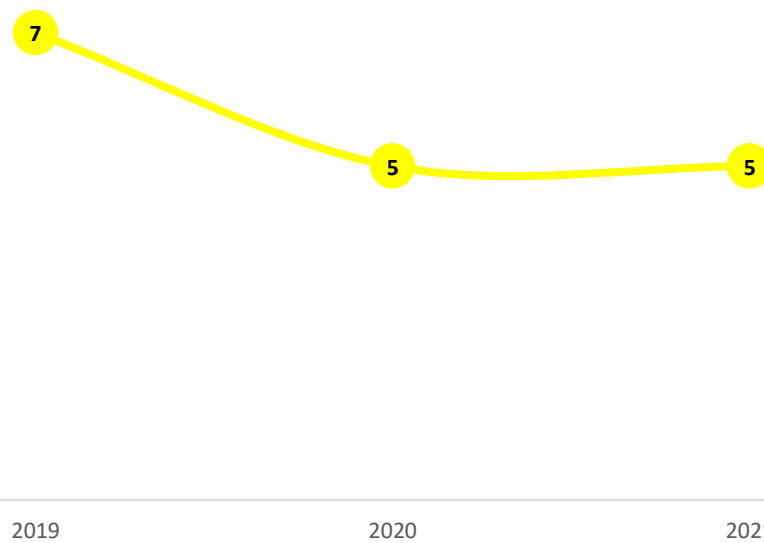


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

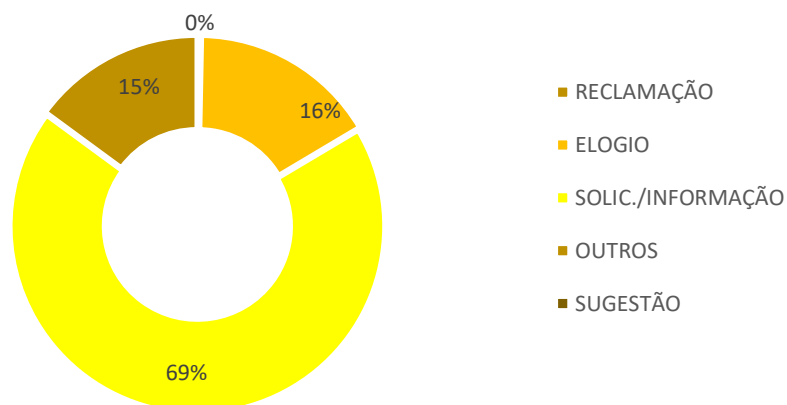




11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	5	0,31%
ELOGIO	262	16,15%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1113	68,62%
OUTROS	242	14,92%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	1622	100,00%

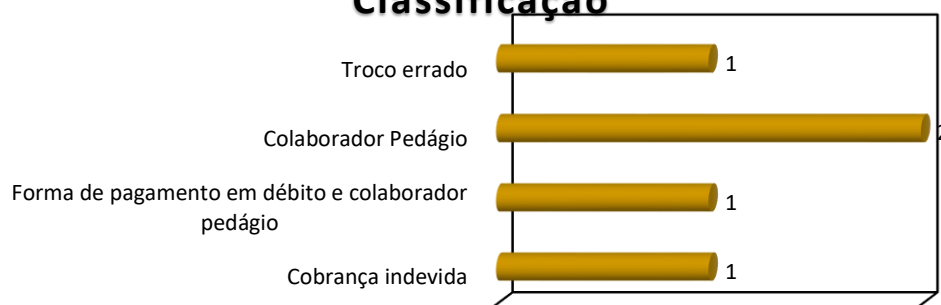
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Troco errado	1	20,00%
Colaborador Pedágio	2	40,00%
Forma de pagamento em débito e colaborador pedágio	1	20,00%
Cobrança indevida	1	20,00%
Total	5	100,00%

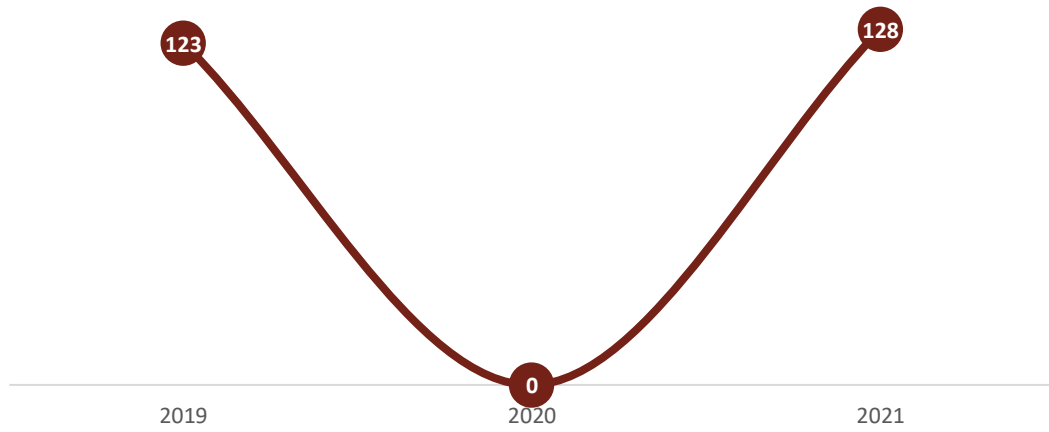
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



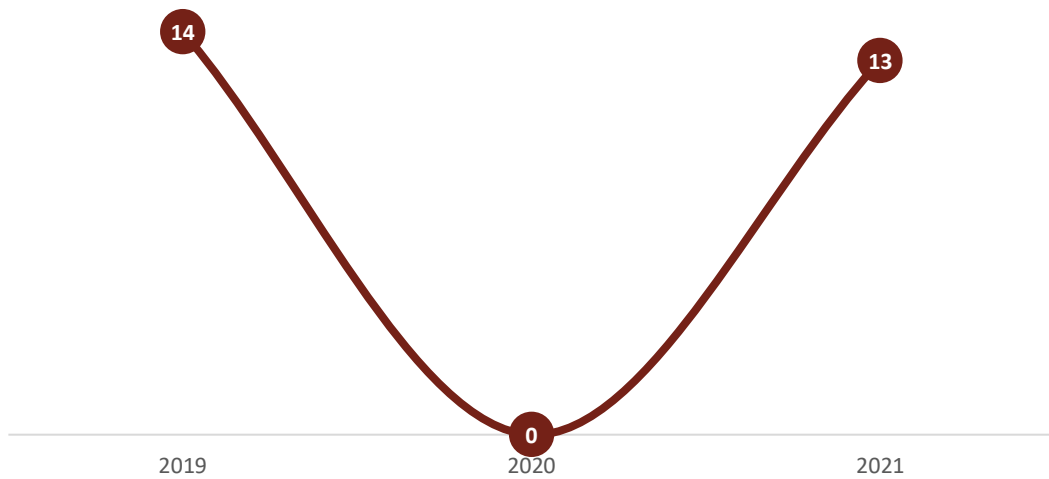


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

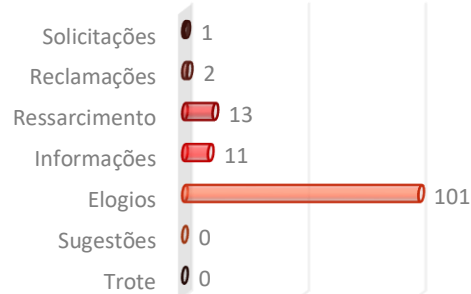




12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE	FREQUÊNCIA	%
Solicitações	1	0,37%
Reclamações	2	1,21%
Ressarcimento	13	0,00%
Informações	11	96,66%
Elogios	101	1,67%
Sugestões	0	0,09%
Trote	0	0,00%
Total	128	100,00%

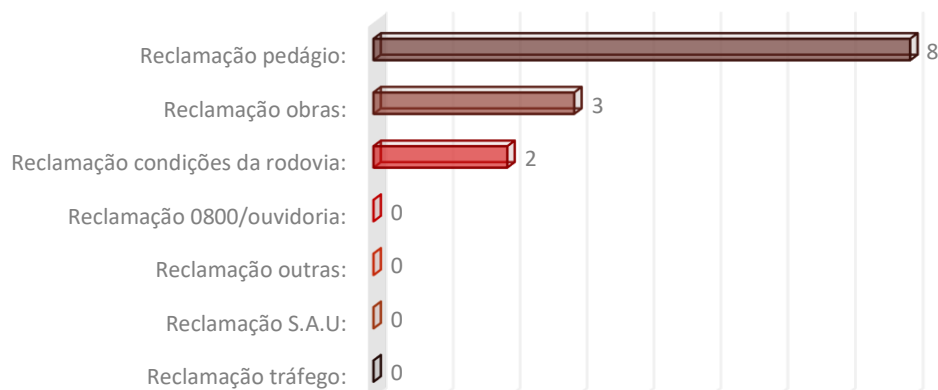
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	8	7,69%
Reclamação obras:	3	53,85%
Reclamação condições da rodovia:	2	0,00%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação outras:	0	0,00%
Reclamação S.A.U:	0	30,77%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Total	13	100,00%

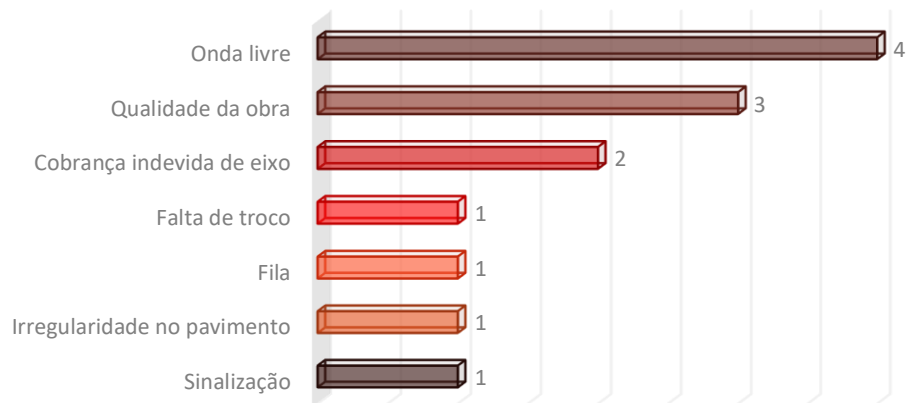
Reclamações Rota 116 - Classificação





Assunto	Frequência	%
Onda livre	4	30,77%
Qualidade da obra	3	23,08%
Cobrança indevida de eixo	2	15,38%
Falta de troco	1	7,69%
Fila	1	7,69%
Irregularidade no pavimento	1	7,69%
Sinalização	1	7,69%
Total	13	100%

Reclamações Rota 116






Conclusão

Em dezembro de 2021, a Ouvidoria da Agetransp coletou 155 manifestações de usuários. Essas manifestações são divididas em informações, reclamações, solicitações, sugestões, denúncias ou elogios. No entanto, só foram atendidas no mês informações e reclamações pois não houve registro das demais. Considerando os percentuais, 28,4% foram insatisfações dos usuários e 71,6 informações prestadas pelo setor.

Considerando os canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria, apenas foram utilizados pelos usuários os canais telefônico, e-mail e e-ouv. Dos registros gerais, 80,6% foi coletado pelo call center, 17,4% por e-mail e 1,9% pelo e-Ouv. Dos registros de insatisfações o cenário diverge. O e-mail foi responsável por 59,1% e o sistema telefônico 40,9%. Este fato está atrelado a alta participação das reclamações por e-mail onde 96,3% dos registros por e-mail foram reclamações contra 14,4% pelo call center

Em comparação com o mês de dezembro de 2019 tanto as reclamações quanto manifestações reduziram. Já considerando o ano passado, as manifestações reduziram 4,3% enquanto as reclamações cresceram 7,3%.

Supervia obteve o maior número de manifestações neste setor de Ouvidoria, correspondendo a 49,03% dos registros, e nas Ouvidorias das Concessionárias a 37,4%. Em relação a reclamação, também liderou, onde foi motivo de 81,8% das reclamações registradas na Ouvidoria da Agetransp e 59,6% considerando os dados dos setores de Ouvidoria das Concessionárias. A Supervia apresentou crescimento das manifestações e reclamações em ambos os setores, em relação a dezembro do ano passado. Dos assuntos mais frequentes nas reclamações destaca-se operação e intervalos, já na própria Concessionária, pontualidade dos trens foi motivo de 13,75% das reclamações, sendo o maior motivo mais reclamado. Em relação ao ramal, nesta Ouvidoria Japeri foi o mais reclamado com o dobro de registros do ramal Santa cruz. Na Concessionária, Santa Cruz superou Japeri em 1 registro. No entanto, o ramal Deodoro foi o mais reclamado na Supervia, correspondendo a 32,52% das reclamações.



MetrôRio obteve o 2º maior número de manifestações e reclamações nesta Ouvidoria sendo responsável por 18,71% dos registros neste setor e 18,14% considerando os dados das Concessionárias. Nas Concessionárias foi superada pela CCR Barcas. Ainda assim, apresentou 2º maior número de reclamações. As manifestações sobre o MetrôRio cresceram, mas suas reclamações reduziram neste setor de Ouvidoria. Na própria concessionária, tanto as manifestações quanto reclamações reduziram em relação ao mês de dezembro de 2020. Dos assuntos reclamados, estiveram presentes segurança pública, atendimento, vendedores ambulantes, escada rolante e horário de funcionamento. Na própria Concessionária, Uber, cartão máster e máquina de autoatendimento. Linha 1 foi a mais reclamada em ambos os setores.

As manifestações e reclamações sobre a CCR Barcas reduziram nesta Ouvidoria, no entanto, na Concessionária esses registros cresceram. Estiveram presentes os assuntos horários e informação nos registros deste setor, além da estação de Paquetá apresentar 1 reclamação, único registro com informação sobre a estação. Já considerando a Ouvidoria da CCR Barcas, os registros e reclamações recebidos por ela cresceram, além da estação Araribóia ser a mais reclamada, motivo de 40% das insatisfações. Logo após, Praça XV, com 313,43%.

A CCR Via Lagos foi a 4ª mais manifestada considerando os dados das Concessionárias, mas apresentou apenas 1 registro nesta Ouvidoria, assim como Rota 116. Considerando as reclamações, esta Ouvidoria registrou 1 insatisfação de usuário sobre a mesma. Não houve reclamações sobre a Rota 116. Com base nas insatisfações registradas nas Concessionárias, Rota 116 superou CCR Via Lagos. Sobre a CCR Via Lagos, nesta Ouvidoria a reclamação se referia a atendimento, enquanto na própria Concessionária as maiores reclamações foram sobre colaborador de pedágio. Considerando os dados da Rota 116, onda livre foi o maior motivo de insatisfação na Concessionária.

Rio de Janeiro, 25 de janeiro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5