



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Janeiro 2022

Tel: 0800 825 9796

E-mail: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto: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**



# Índice

Introdução .....	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp - janeiro 2022.....	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 - janeiro 2022 .....	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 .....	15
4.1 Categoria das reclamações.....	16
4.2 Assunto das reclamações .....	16
4.3 Linha das Reclamações .....	17
4.4 Estação das Reclamações.....	17
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas.....	18
5.1 Categoria das reclamações.....	18
5.2 Assunto das reclamações .....	19
5.3 Estação das reclamações .....	19
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos .....	19

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116 .....	20
7.1 Categoria e assunto das Reclamações.....	21
8 Manifestações Supervia .....	22
8.1 Manifestações por Tipo .....	23
8.2 Manifestações por Ramal.....	23
8.3 Reclamações por Ramal.....	24
8.4 Reclamações por assunto.....	24
8.5 Ramal Belford Roxo .....	27
8.6 Ramal Deodoro .....	28
8.5 Ramal Guapimirim .....	30
8.6 Ramal Japeri .....	30
8.7 Ramal Paracambi.....	31
8.8 Ramal Santa Cruz.....	32
8.9 Ramal Saracuruna .....	33
8.10 Ramal Vila Inhomirim .....	34
8.11 Assunto das Manifestações por tipo .....	35
9 Manifestações MetrôRio .....	39
9.1 Manifestações por Linha e Tipo .....	40
9.2 Categoria das Manifestações.....	41
9.3 Categoria das Reclamações .....	43
9.4 Motivo das Reclamações .....	44
9.5 Manifestações Linha 1 .....	45
9.6 Manifestações Linha 2 .....	49
9.6 Manifestações Linha 4 .....	53
9.6 Manifestações Linha Não Informada.....	56
10 Manifestações CCR Barcas .....	60
10.1 Manifestações por Tipo .....	61

10.2 Reclamações por Linha e Motivo .....	61
10.3 Classificação das reclamações .....	62
11 Manifestações CCR Via Lagos .....	64
11.1 Manifestações por tipo .....	65
11.2 Classificação das reclamações .....	65
12 Manifestações Rota 116 .....	66
12.1 Manifestações por Tipo .....	67
12.2 Reclamações por classificação e assunto .....	67
<b>Conclusão</b> .....	<b>68</b>

# 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 janeiro de 2022.

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.

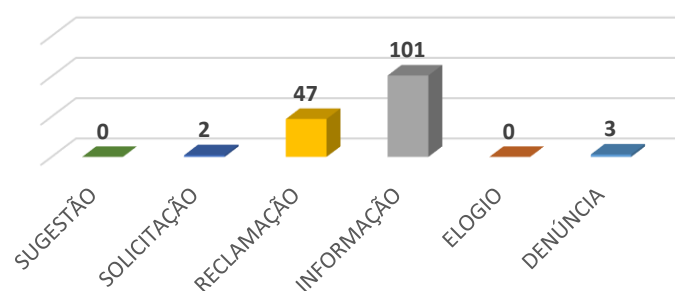
O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias, 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 - janeiro 2022

## 1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	3	1,96%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	101	66,01%
RECLAMAÇÃO	47	30,72%
SOLICITAÇÃO	2	1,31%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	153	100,00%

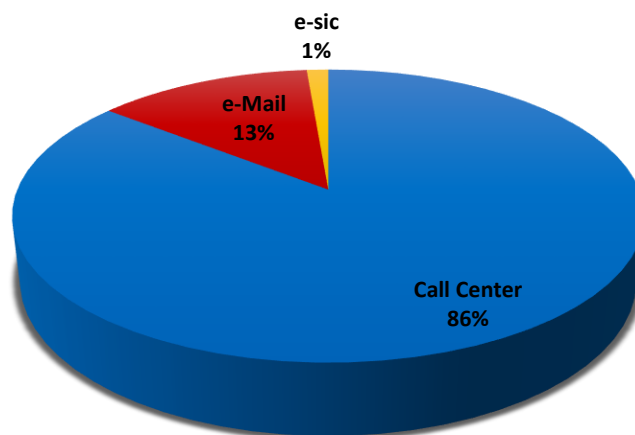
MANIFESTAÇÕES POR TIPO



## 1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Denúncias	Informações	Reclamações	Solicitações	TOTAL
Call Center	3	99	28	1	131
e-Mail	0	0	19	1	20
e-sic	0	2	0	0	2
TOTAL	3	101	47	2	153

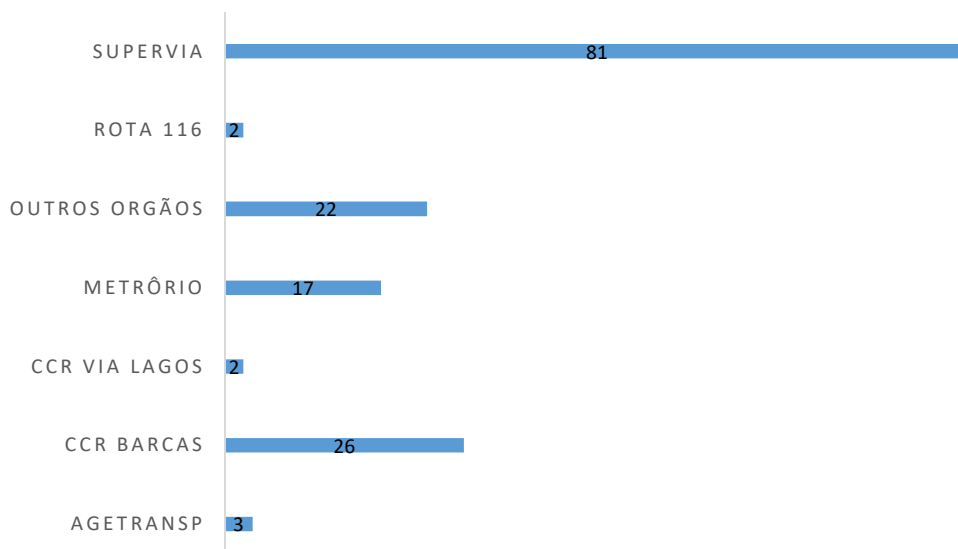
## MANIFESTAÇÕES POR CANAL



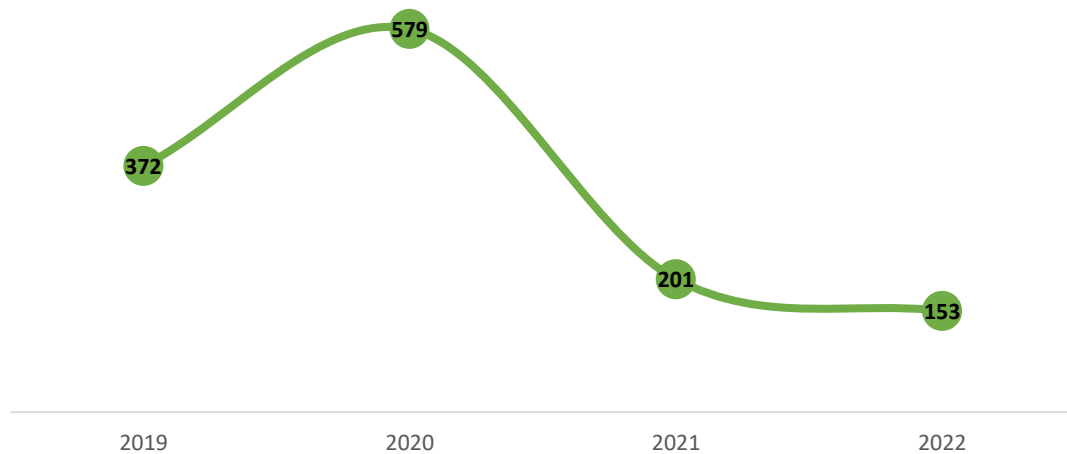
### 1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	3	1,96%
CCR Barcas	26	16,99%
CCR Via Lagos	2	1,31%
MetrôRio	17	11,11%
Outros Órgãos	22	14,38%
Rota 116	2	1,31%
Supervia	81	52,94%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

## MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

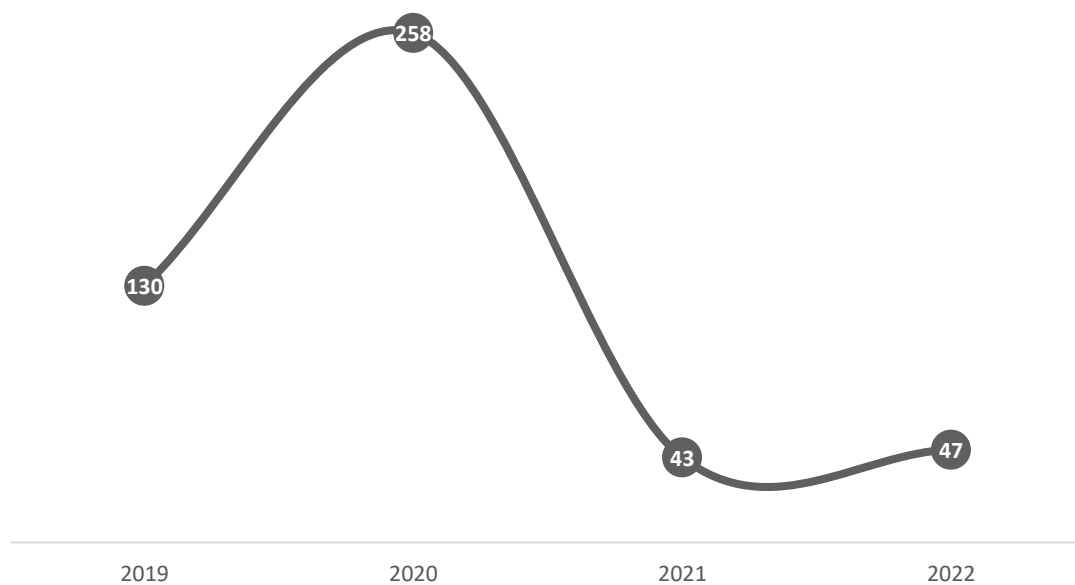


## Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



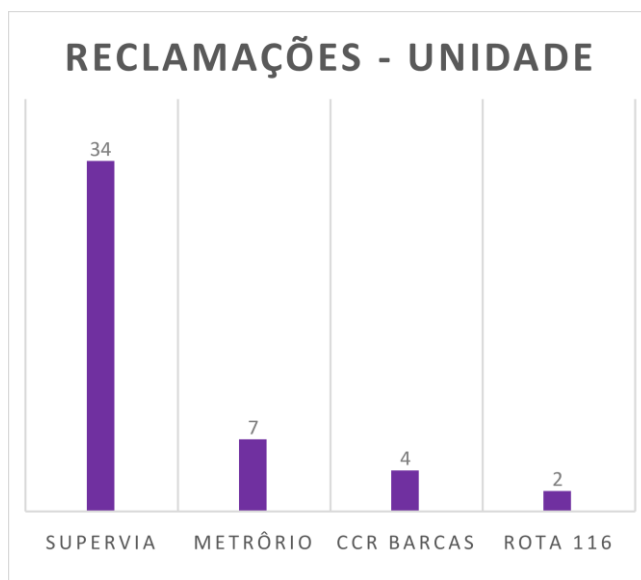
## 2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - janeiro 2022

### Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



## 2.1 Unidade de referência das Reclamações

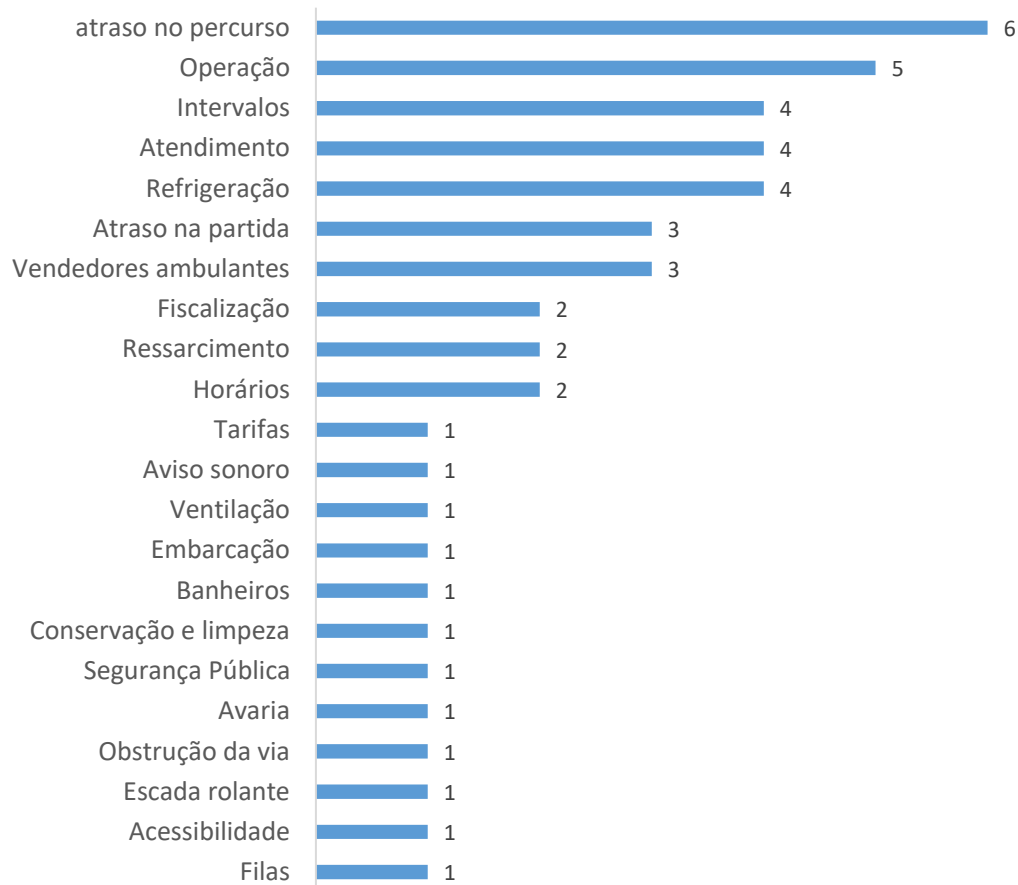
Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	4	8,51%
MetrôRio	7	14,89%
Rota 116	2	4,26%
Supervia	34	72,34%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
atraso no percurso	6	12,77%
Operação	5	10,64%
Intervalos	4	8,51%
Atendimento	4	8,51%
Refrigeração	4	8,51%
Atraso na partida	3	6,38%
Vendedores ambulantes	3	6,38%
Fiscalização	2	4,26%
Ressarcimento	2	4,26%
Horários	2	4,26%
Tarifas	1	2,13%
Aviso sonoro	1	2,13%
Ventilação	1	2,13%
Embarcação	1	2,13%
Banheiros	1	2,13%
Conservação e limpeza	1	2,13%
Segurança Pública	1	2,13%
Avaria	1	2,13%
Obstrução da via	1	2,13%
Escada rolante	1	2,13%
Acessibilidade	1	2,13%
Filas	1	2,13%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

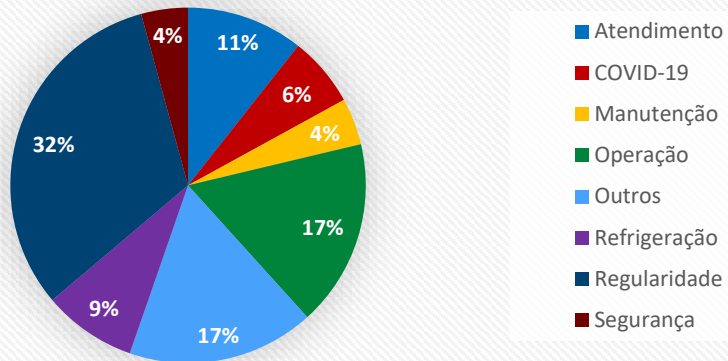
### Assunto das Reclamações



## 2.2 Categoria das reclamações

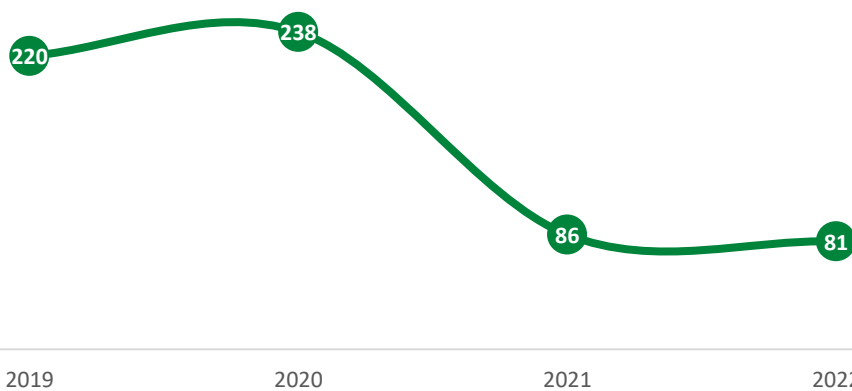
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	5	10,64%
COVID-19	3	6,38%
Manutenção	2	4,26%
Operação	8	17,02%
Outros	8	17,02%
Refrigeração	4	8,51%
Regularidade (atraso no percurso/partida/intervalos irregulares, supressão e antecipação de horários)	15	31,91%
Segurança	2	4,26%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico de Setores das categorias das reclamações**

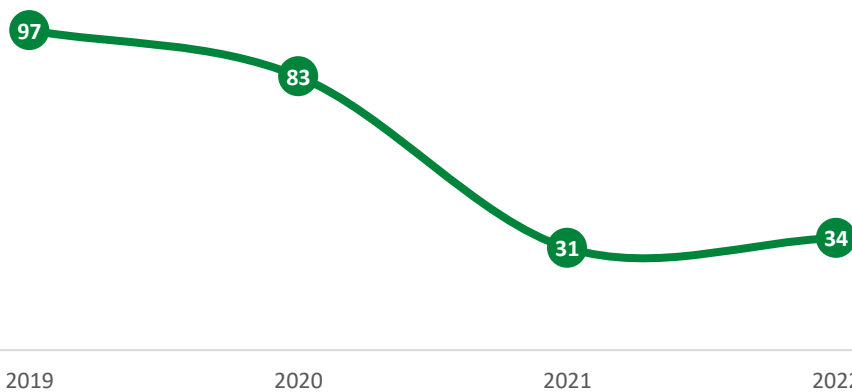


### 3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia

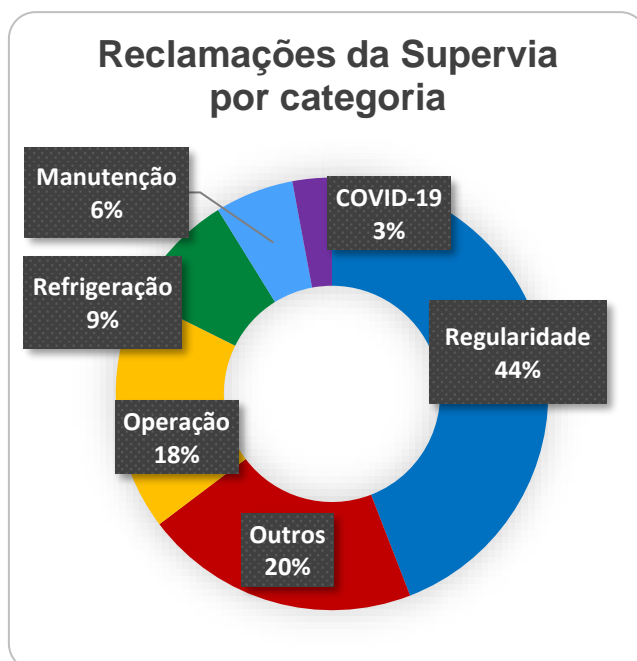


Reclamações - Supervia



### 3.1 Categoria das reclamações

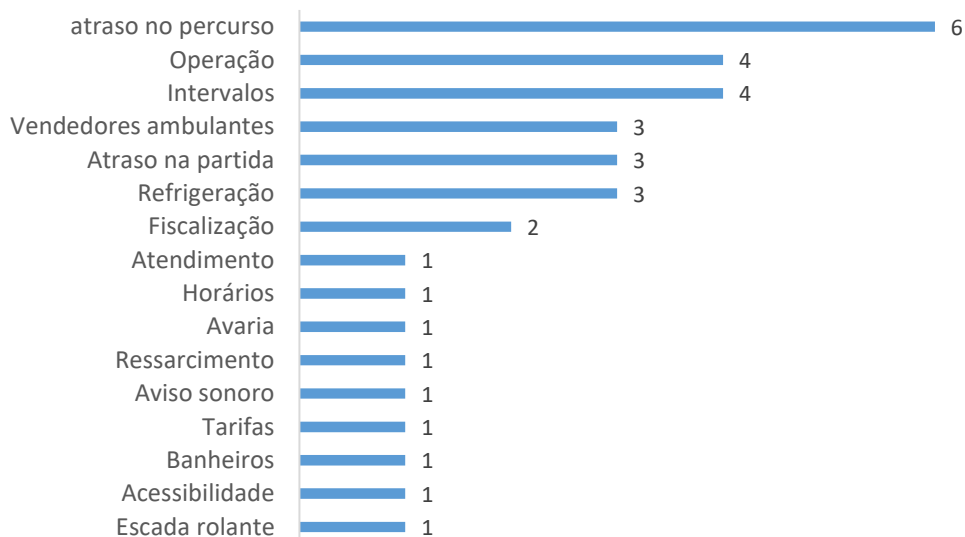
Categorização	Total	%
Regularidade	15	44,1%
Outros	7	20,6%
Operação	6	17,6%
Refrigeração	3	8,8%
Manutenção	2	5,9%
COVID-19	1	2,9%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0%</b>



### 3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
atraso no percurso	6	17,65%
Operação	4	11,76%
Intervalos	4	11,76%
Vendedores ambulantes	3	8,82%
Atraso na partida	3	8,82%
Refrigeração	3	8,82%
Fiscalização	2	5,88%
Atendimento	1	2,94%
Horários	1	2,94%
Avaria	1	2,94%
Ressarcimento	1	2,94%
Aviso sonoro	1	2,94%
Tarifas	1	2,94%
Banheiros	1	2,94%
Acessibilidade	1	2,94%
Escada rolante	1	2,94%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

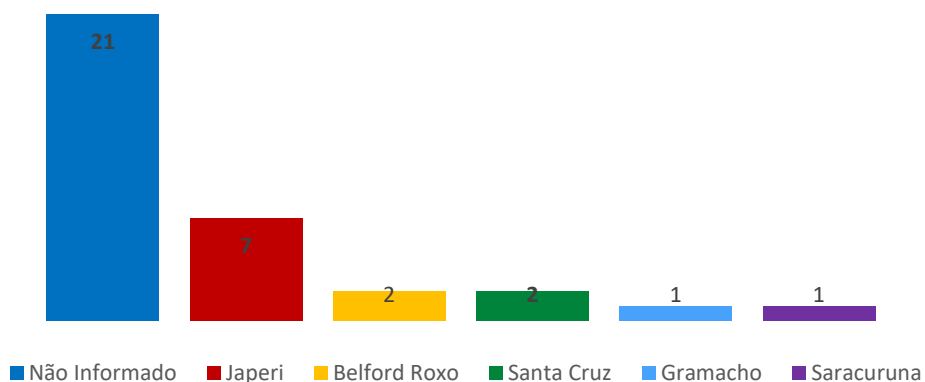
## Assunto das Reclamações



### 3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Não Informado	21	61,76%
Japeri	7	20,59%
Belford Roxo	2	5,88%
Santa Cruz	2	5,88%
Gramacho	1	2,94%
Saracuruna	1	2,94%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

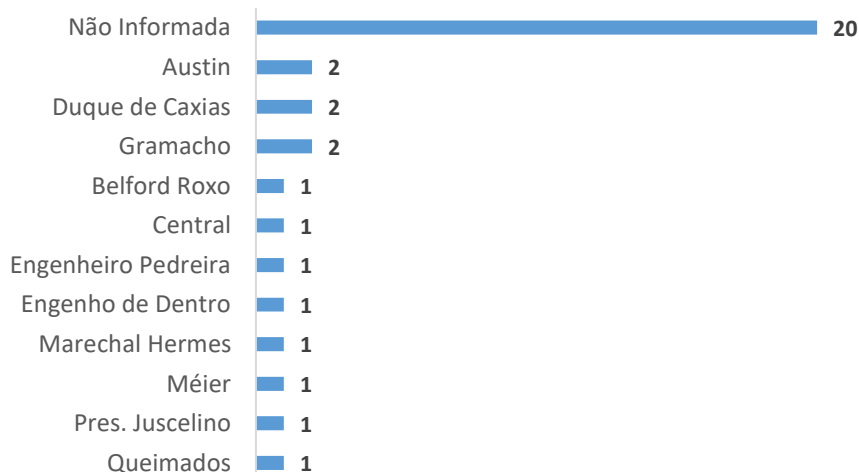
## Ramais das Reclamações



### 3.4 Estação das reclamações

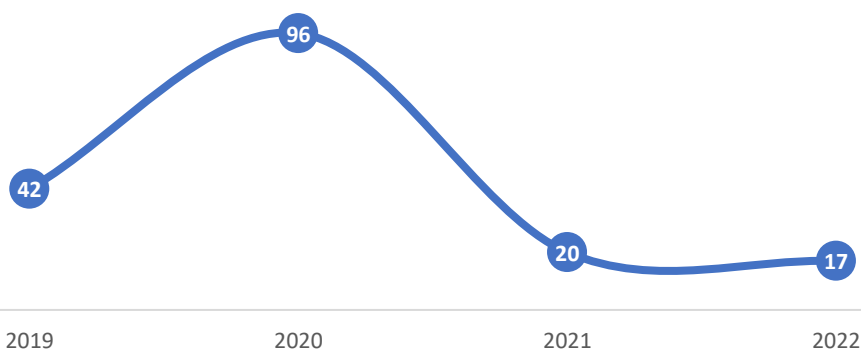
Estação	Total	%
Não Informada	20	58,82%
Austin	2	5,88%
Duque de Caxias	2	5,88%
Gramacho	2	5,88%
Belford Roxo	1	2,94%
Central	1	2,94%
Engenheiro Pedreira	1	2,94%
Engenho de Dentro	1	2,94%
Marechal Hermes	1	2,94%
Méier	1	2,94%
Pres. Juscelino	1	2,94%
Queimados	1	2,94%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

#### Reclamações por Estação

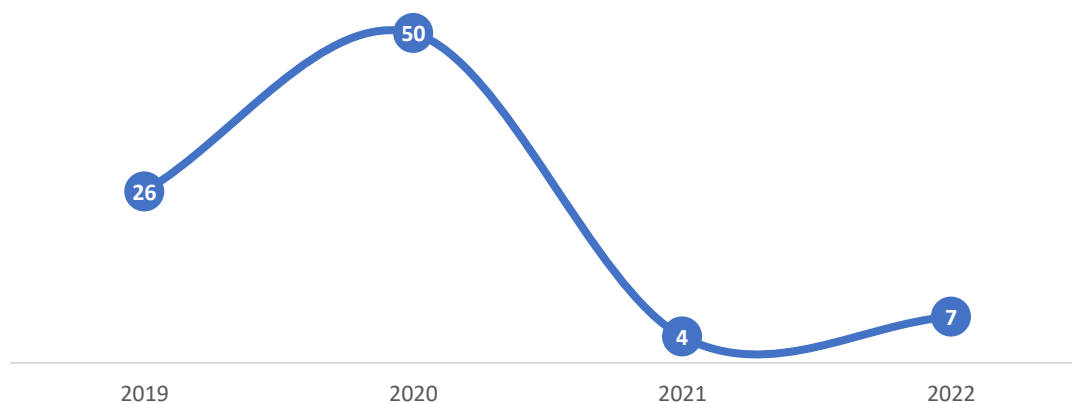


### 4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

#### Manifestações - MetrôRio

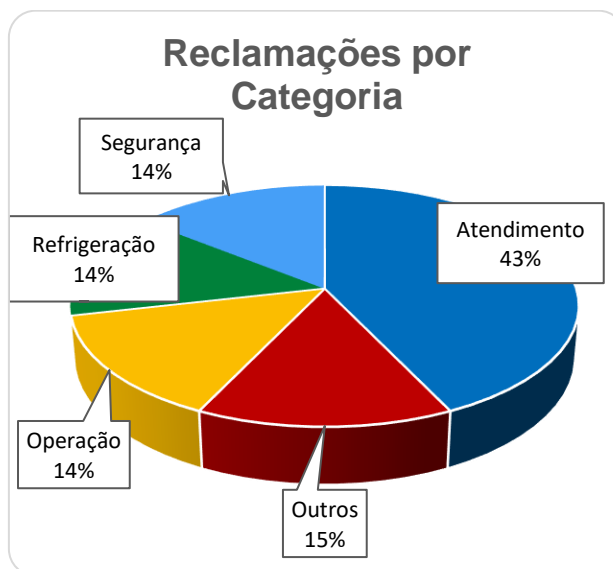


## Reclamações - MetrôRio



### 4.1 Categoria das reclamações

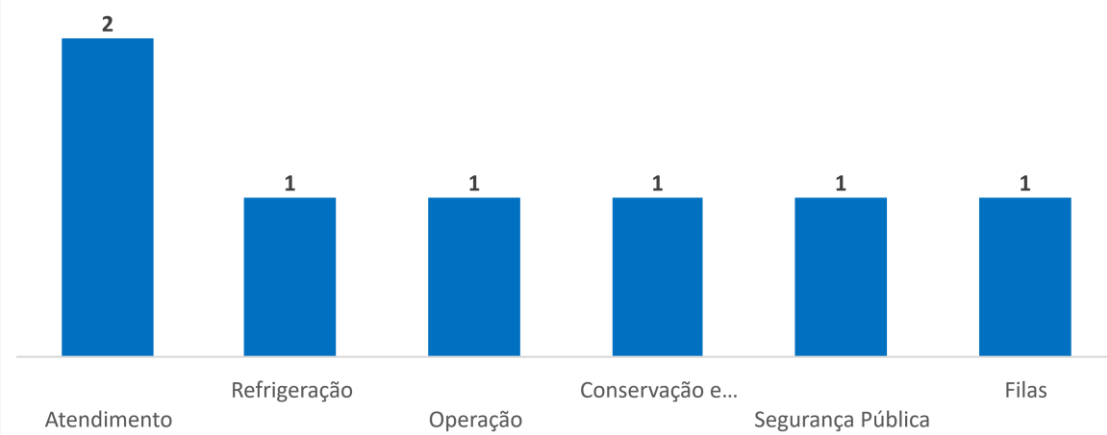
Categorização	Total	%
Atendimento	3	42,86%
Outros	1	14,29%
Operação	1	14,29%
Refrigeração	1	14,29%
Segurança	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



### 4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atendimento	2	28,57%
Refrigeração	1	14,29%
Operação	1	14,29%
Conservação e limpeza	1	14,29%
Segurança Pública	1	14,29%
Filas	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

## Reclamações por Assunto



### 4.3 Linha das Reclamações

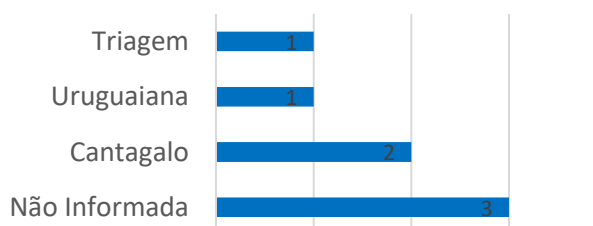
Linha	Total	%
Linha 1	3	42,86%
Não Informado	3	42,86%
Linha 2	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



### 4.4 Estação das Reclamações

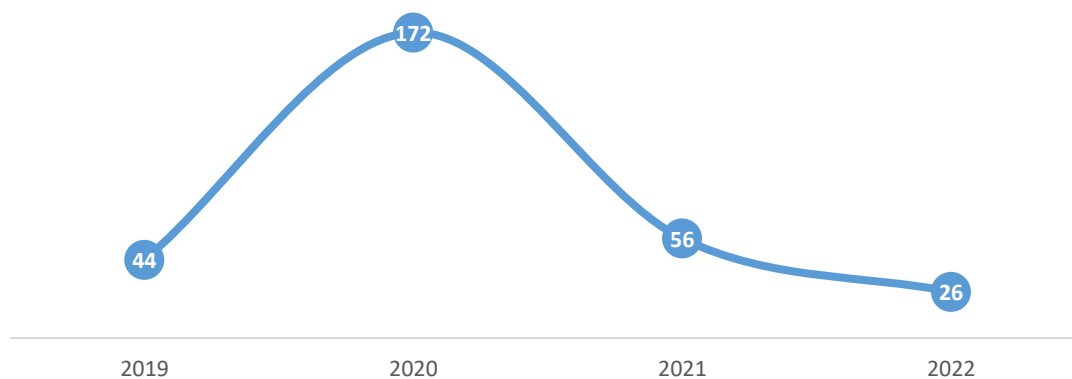
Estação	Total	%
Não Informada	3	42,86%
Cantagalo	2	28,57%
Uruguaiana	1	14,29%
Triagem	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

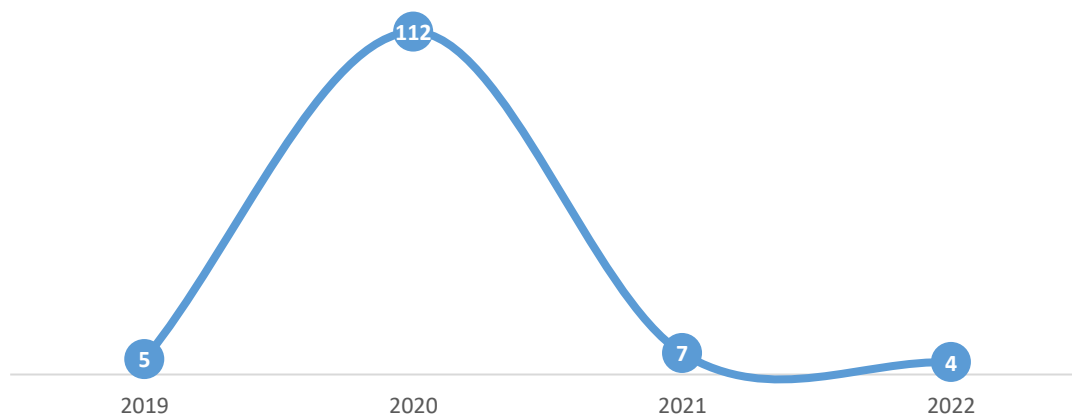


## 5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

### Manifestações - CCR Barcas



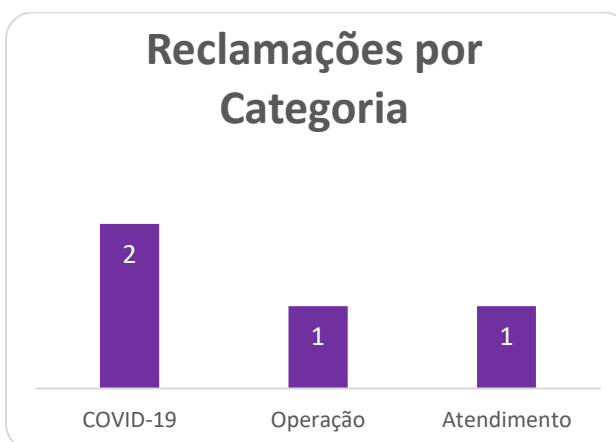
### Reclamações - CCR Barcas



### 5.1 Categoria das reclamações

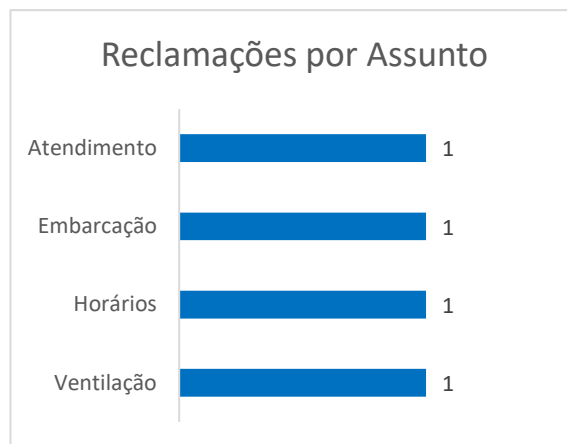
Categorização	Total	%
COVID-19	2	50,00%
Operação	1	25,00%
Atendimento	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

#### Reclamações por Categoria



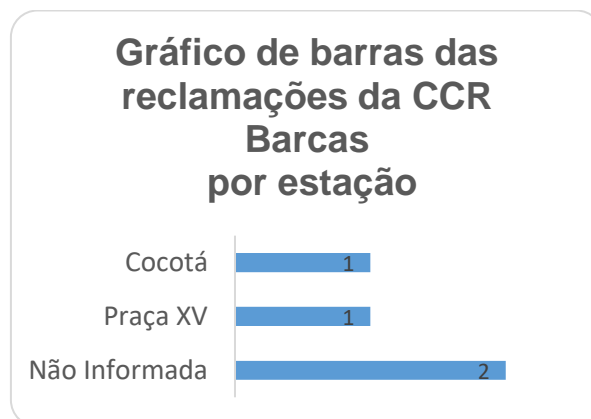
## 5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atendimento	1	25,00%
Embarcação	1	25,00%
Horários	1	25,00%
Ventilação	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



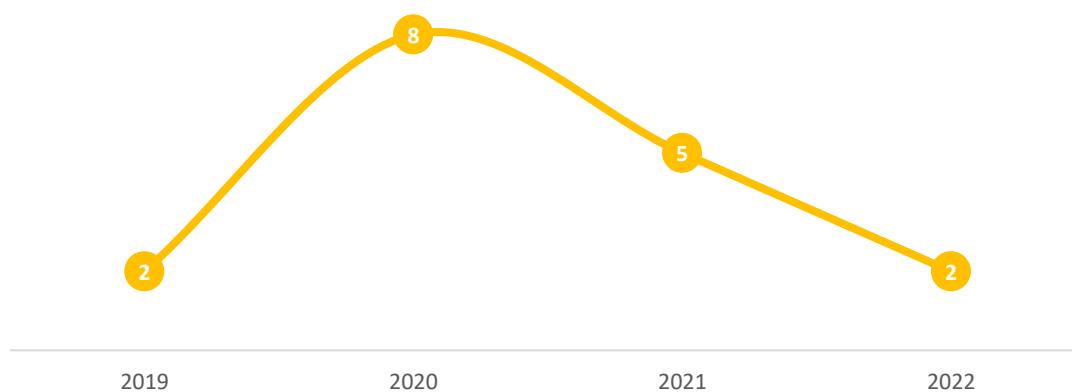
## 5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Cocotá	1	25,00%
Praça XV	1	25,00%
Não Informada	2	50,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

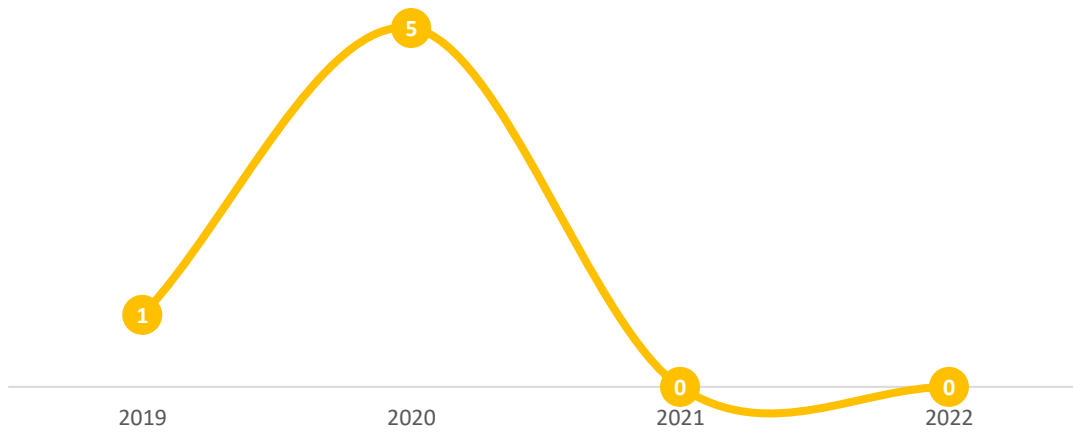


## 6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos

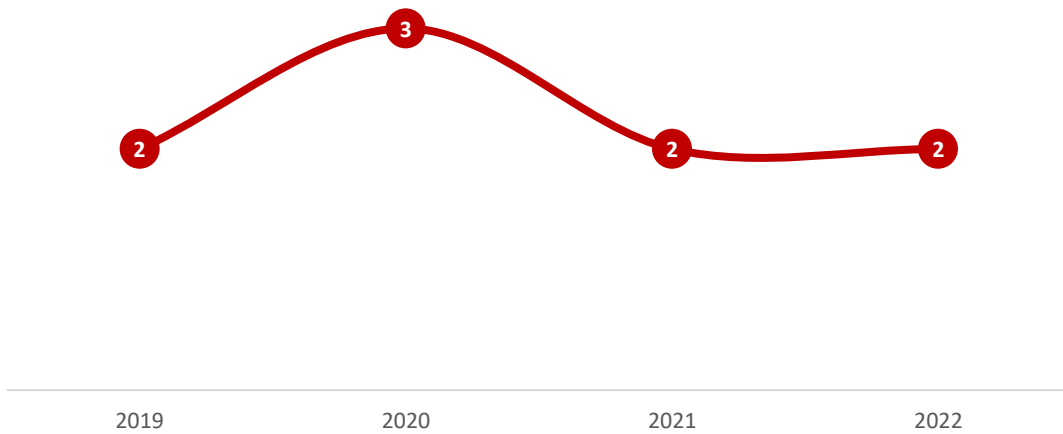


## Reclamações - CCR Via Lagos

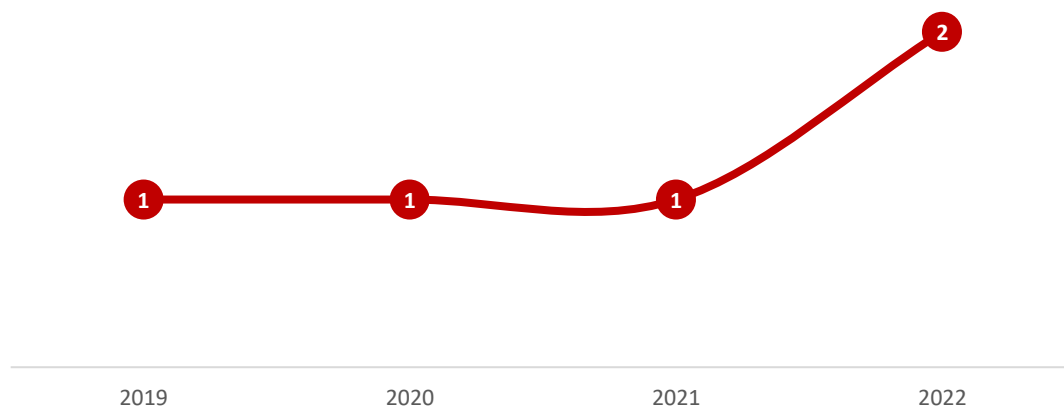


## 7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

### Manifestações - Rota 116



## Reclamações - Rota 116



### 7.1 Categoria e assunto das Reclamações

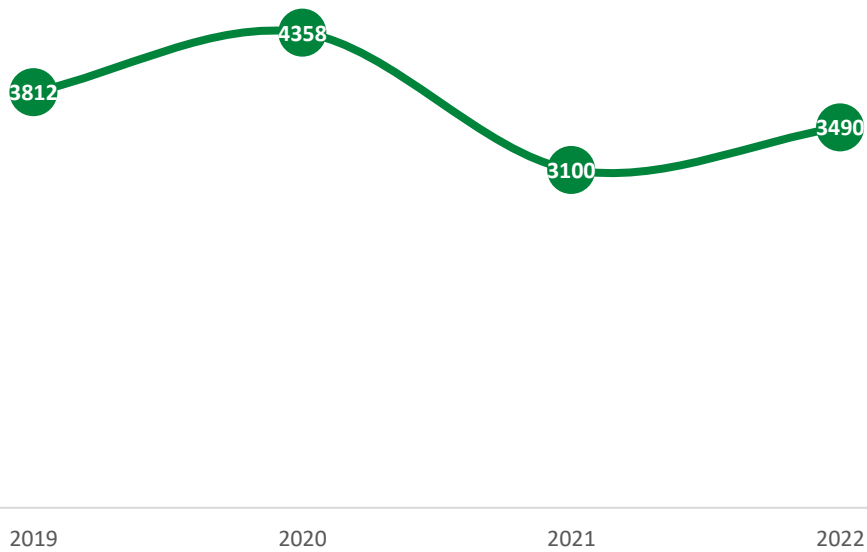
Categorização	Total	%
Segurança	1	50,00%
Atendimento	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Assunto	Total	%
Ressarcimento	1	50,00%
Obstrução da via	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

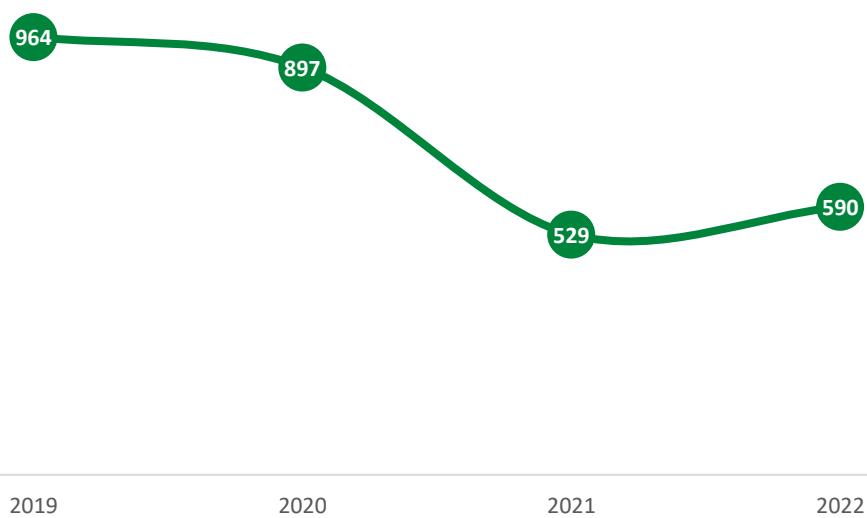


## 8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

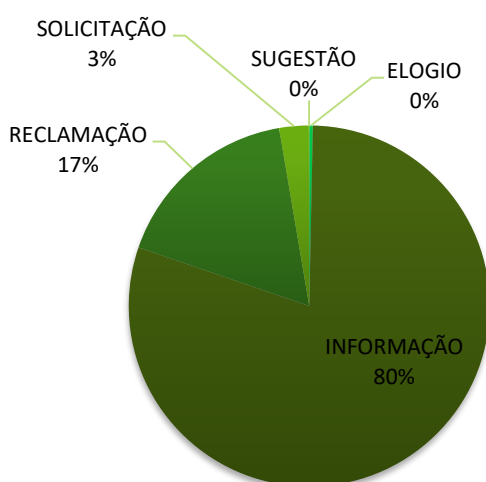




## 8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
ELOGIO	8	0,23%
INFORMAÇÃO	2798	80,17%
RECLAMAÇÃO	590	16,91%
SOLICITAÇÃO	90	2,58%
SUGESTÃO	4	0,11%
<b>Total</b>	<b>3490</b>	<b>100%</b>

### Supervia - Tipo das Manifestações



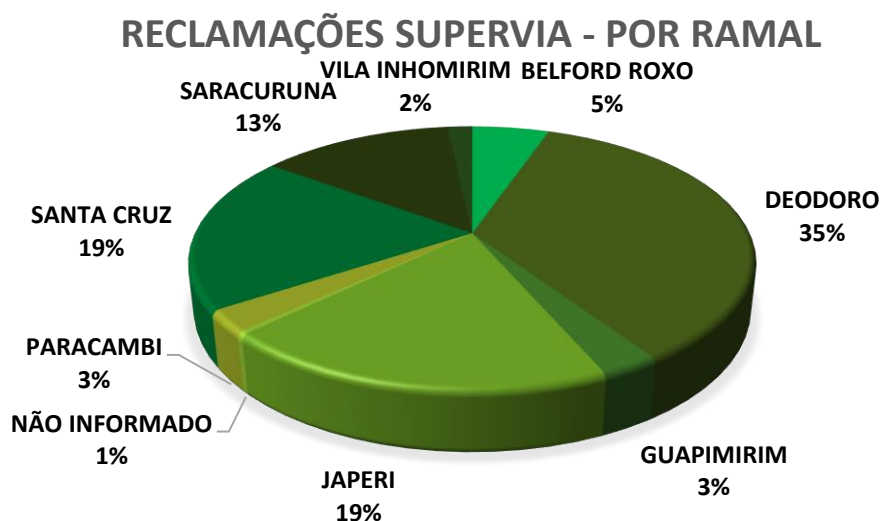
## 8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	35	1,00%
DEODORO	270	7,74%
GUAPIMIRIM	9	0,26%
JAPERI	105	3,01%
NÃO INFORMADO	2798	80,17%
PARACAMBI	2	0,06%
SANTA CRUZ	118	3,38%
SARACURUNA	150	4,30%
VILA INHOMIRIM	3	0,09%
<b>Total</b>	<b>3490</b>	<b>100%</b>



### 8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	30	5,08%
DEODORO	217	36,78%
GUAPIMIRIM	8	1,36%
JAPERI	88	14,92%
PARACAMBI	1	0,17%
SANTA CRUZ	104	17,63%
SARACURUNA	139	23,56%
VILA INHOMIRIM	3	0,51%
<b>Total</b>	<b>590</b>	<b>100%</b>



### 8.4 Reclamações por assunto

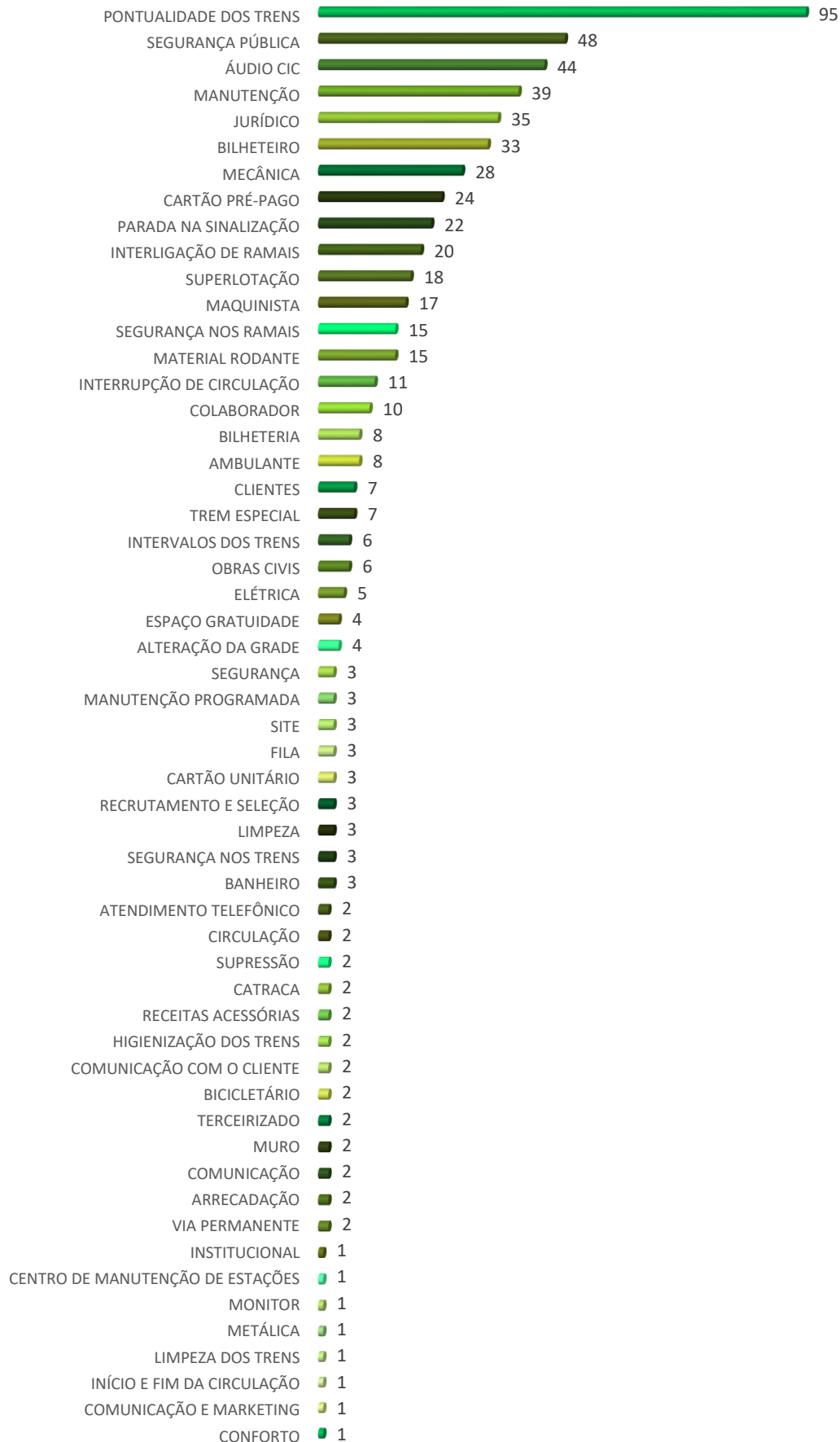
Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	95	16,10%
SEGURANÇA PÚBLICA	48	8,14%
ÁUDIO CIC	44	7,46%
MANUTENÇÃO	39	6,61%
JURÍDICO	35	5,93%
BILHETEIRO	33	5,59%
MECÂNICA	28	4,75%
CARTÃO PRÉ-PAGO	24	4,07%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	22	3,73%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	20	3,39%
SUPERLOTAÇÃO	18	3,05%
MAQUINISTA	17	2,88%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	15	2,54%
MATERIAL RODANTE	15	2,54%



INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	11	1,86%
COLABORADOR	10	1,69%
BILHETERIA	8	1,36%
AMBULANTE	8	1,36%
CLIENTES	7	1,19%
TREM ESPECIAL	7	1,19%
INTERVALOS DOS TRENS	6	1,02%
OBRAS CIVIS	6	1,02%
ELÉTRICA	5	0,85%
ESPAÇO GRATUIDADE	4	0,68%
ALTERAÇÃO DA GRADE	4	0,68%
SEGURANÇA	3	0,51%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	3	0,51%
SITE	3	0,51%
FILA	3	0,51%
CARTÃO UNITÁRIO	3	0,51%
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	3	0,51%
LIMPEZA	3	0,51%
SEGURANÇA NOS TRENS	3	0,51%
BANHEIRO	3	0,51%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2	0,34%
CIRCULAÇÃO	2	0,34%
SUPRESSÃO	2	0,34%
CATRACA	2	0,34%
RECEITAS ACESSÓRIAS	2	0,34%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	2	0,34%
COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE	2	0,34%
BICICLETÁRIO	2	0,34%
TERCEIRIZADO	2	0,34%
MURO	2	0,34%
COMUNICAÇÃO	2	0,34%
ARRECADAÇÃO	2	0,34%
VIA PERMANENTE	2	0,34%
INSTITUCIONAL	1	0,17%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	0,17%
MONITOR	1	0,17%
METÁLICA	1	0,17%
LIMPEZA DOS TRENS	1	0,17%
INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	1	0,17%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	0,17%
CONFORTO	1	0,17%
<b>Total</b>	<b>590</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Supervia - Por Assunto

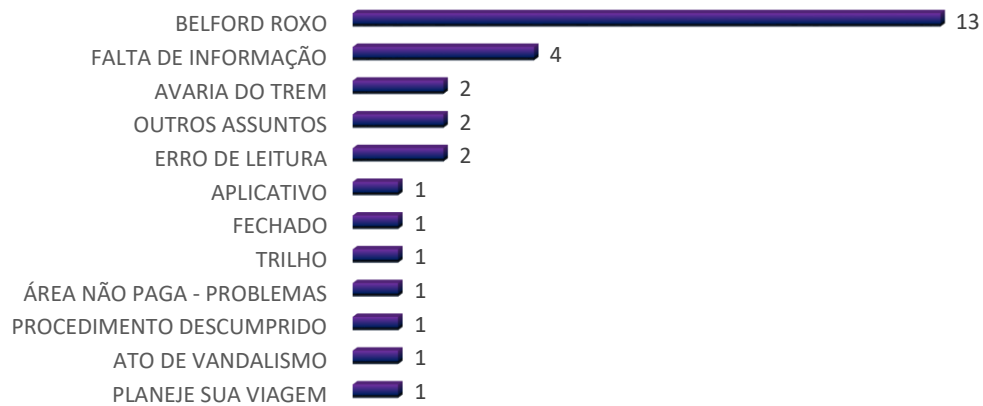




## 8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	13	43,33%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	13,33%
AVARIA DO TREM	2	6,67%
OUTROS ASSUNTOS	2	6,67%
ERRO DE LEITURA	2	6,67%
APLICATIVO	1	3,33%
FECHADO	1	3,33%
TRILHO	1	3,33%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS PROCEDIMENTO	1	3,33%
DESCUMPRIDO	1	3,33%
ATO DE VANDALISMO	1	3,33%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	3,33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto





## 8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	22	10,14%
FALTA DE INFORMAÇÃO	14	6,45%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	13	5,99%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	11	5,07%
JAPERI	11	5,07%
SANTA CRUZ	11	5,07%
ROUBO OU FURTO	10	4,61%
SARACURUNA	10	4,61%
OUTROS ASSUNTOS	10	4,61%
REAJUSTE DA TARIFA	10	4,61%
ATENDIMENTO	8	3,69%
USO DE MÁSCARA	8	3,69%
ERRO DE LEITURA	8	3,69%
AVARIA DO TREM	7	3,23%
BELFORD ROXO	6	2,76%
FECHADO	6	2,76%
AMBULANTE	5	2,30%
INFORMAÇÃO INCORRETA	4	1,84%
PROCESSO SELETIVO	3	1,38%
DEODORO	3	1,38%
TRILHO	3	1,38%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,92%
FALTA DE SEGURANÇA	2	0,92%
ACIDENTE	2	0,92%
EVASÃO DE RENDA	2	0,92%
ABERTURA DE PORTÃO	2	0,92%
ANIMAL NO SISTEMA	2	0,92%
FILA DE ESPERA	2	0,92%
BILHETERIA	2	0,92%
CARRO EXCLUSIVO	2	0,92%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	0,46%
MANIFESTAÇÃO		
RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,46%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	1	0,46%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,46%
PARACAMBI	1	0,46%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,46%
AR-CONDICIONADO	1	0,46%
VENDA INCORRETA	1	0,46%
BURACO	1	0,46%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,46%
PORTA E PORTÃO	1	0,46%
GOTEIRAS	1	0,46%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,46%
CORONAVIRUS	1	0,46%
BANHEIRO	1	0,46%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,46%
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100%</b>



## Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

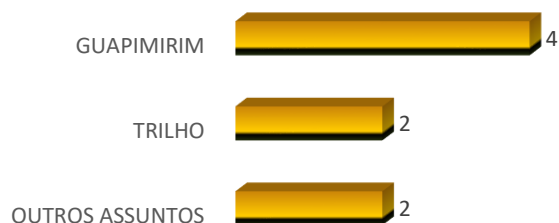




## 8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
GUAPIMIRIM	4	50,00%
TRILHO	2	25,00%
OUTROS ASSUNTOS	2	25,00%
Total	8	100%

### Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto

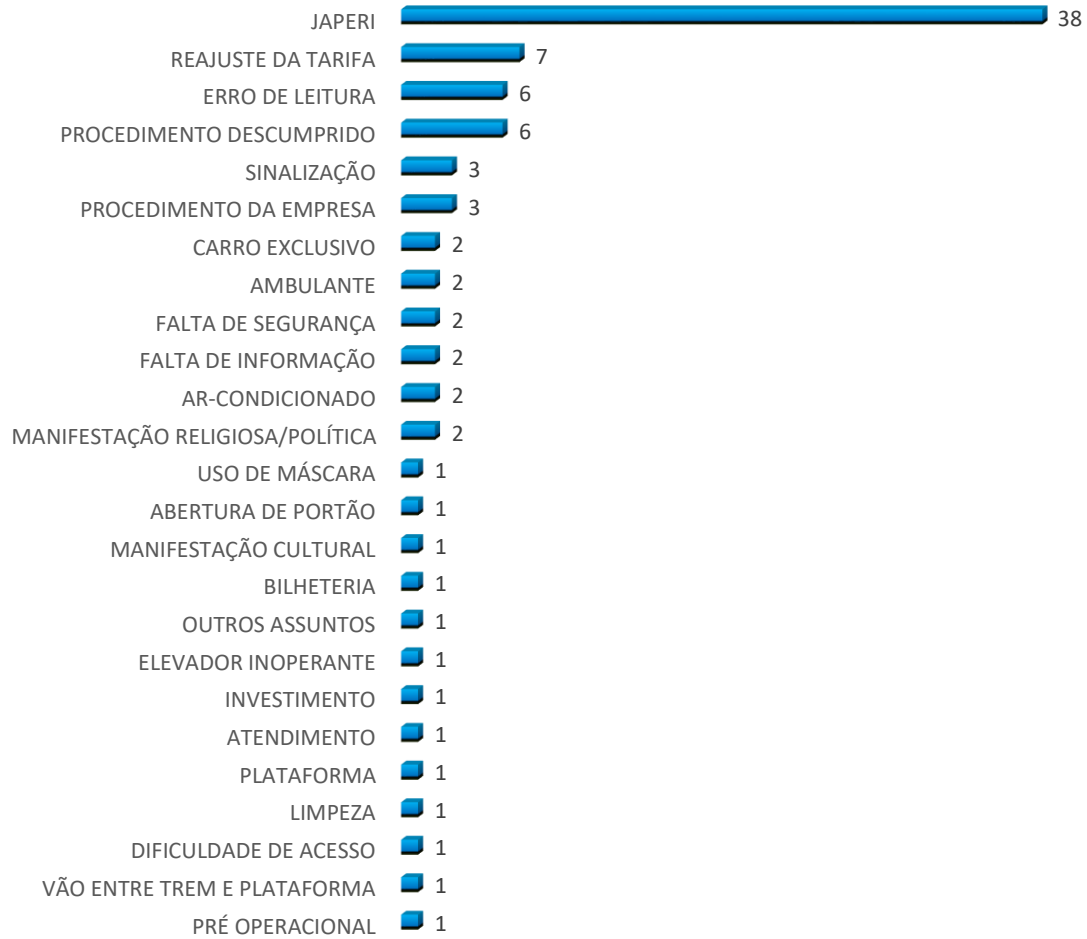


## 8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	38	43,18%
REAJUSTE DA TARIFA	7	7,95%
ERRO DE LEITURA	6	6,82%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	6	6,82%
SINALIZAÇÃO	3	3,41%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	3,41%
CARRO EXCLUSIVO	2	2,27%
AMBULANTE	2	2,27%
FALTA DE SEGURANÇA	2	2,27%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	2,27%
AR-CONDICIONADO	2	2,27%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	2,27%
USO DE MÁSCARA	1	1,14%
ABERTURA DE PORTÃO	1	1,14%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	1,14%
BILHETERIA	1	1,14%
OUTROS ASSUNTOS	1	1,14%
ELEVADOR INOPERANTE	1	1,14%
INVESTIMENTO	1	1,14%
ATENDIMENTO	1	1,14%
PLATAFORMA	1	1,14%
LIMPEZA	1	1,14%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	1,14%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	1,14%
PRÉ OPERACIONAL	1	1,14%
Total	88	100%



## Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



## 8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

ERRO DE LEITURA

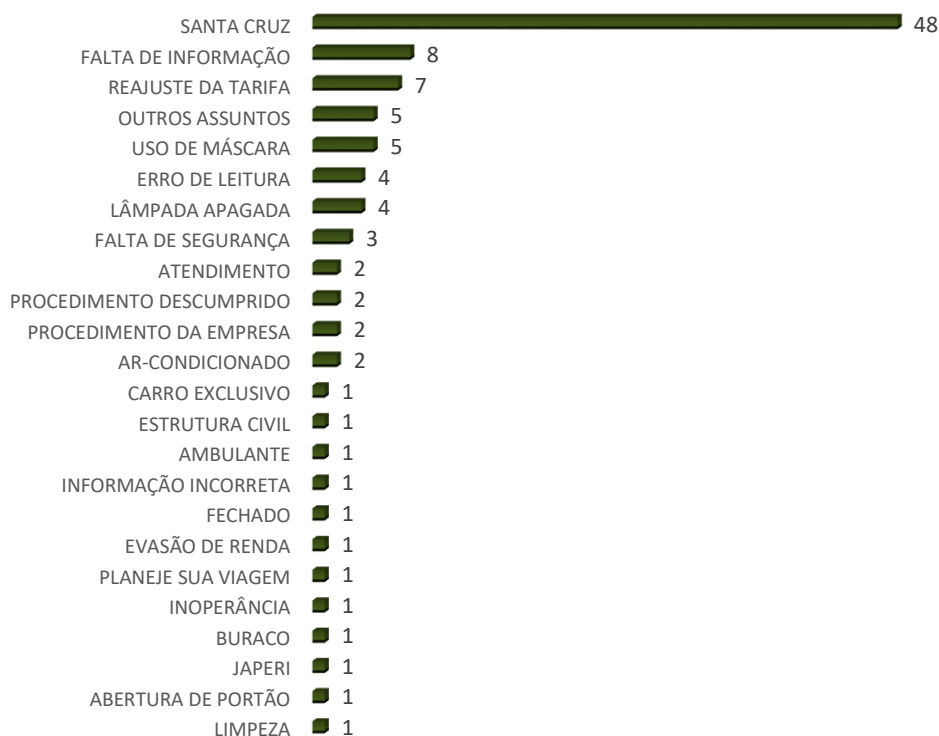




## 8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	48	46,15%
FALTA DE INFORMAÇÃO	8	7,69%
REAJUSTE DA TARIFA	7	6,73%
OUTROS ASSUNTOS	5	4,81%
USO DE MÁSCARA	5	4,81%
ERRO DE LEITURA	4	3,85%
LÂMPADA APAGADA	4	3,85%
FALTA DE SEGURANÇA	3	2,88%
ATENDIMENTO	2	1,92%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	1,92%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	1,92%
AR-CONDICIONADO	2	1,92%
CARRO EXCLUSIVO	1	0,96%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,96%
AMBULANTE	1	0,96%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,96%
FECHADO	1	0,96%
EVASÃO DE RENDA	1	0,96%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,96%
INOPERÂNCIA	1	0,96%
BURACO	1	0,96%
JAPERI	1	0,96%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,96%
LIMPEZA	1	0,96%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



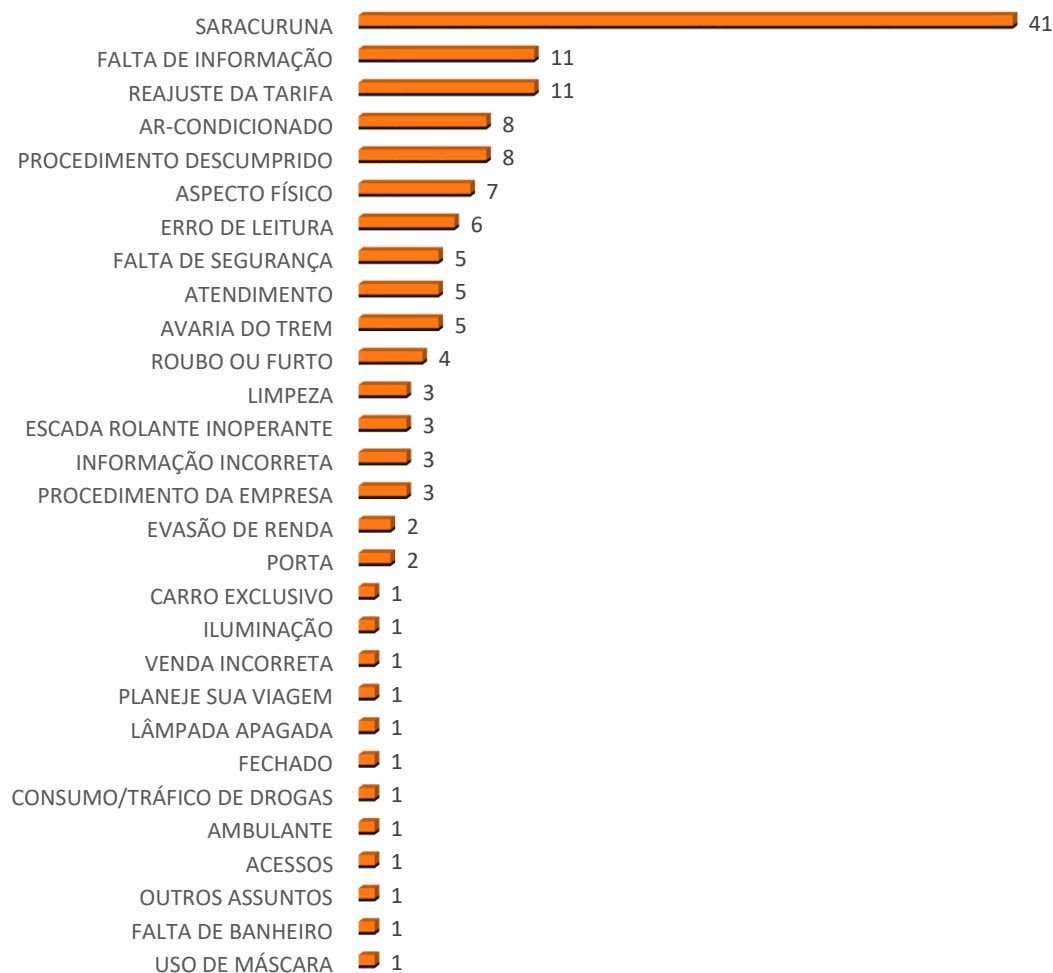


## 8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	41	29,50%
FALTA DE INFORMAÇÃO	11	7,91%
REAJUSTE DA TARIFA	11	7,91%
AR-CONDICIONADO	8	5,76%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	8	5,76%
ASPECTO FÍSICO	7	5,04%
ERRO DE LEITURA	6	4,32%
FALTA DE SEGURANÇA	5	3,60%
ATENDIMENTO	5	3,60%
AVARIA DO TREM	5	3,60%
ROUBO OU FURTO	4	2,88%
LIMPEZA	3	2,16%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	3	2,16%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	2,16%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	2,16%
EVASÃO DE RENDA	2	1,44%
PORTA	2	1,44%
CARRO EXCLUSIVO	1	0,72%
ILUMINAÇÃO	1	0,72%
VENDA INCORRETA	1	0,72%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,72%
LÂMPADA APAGADA	1	0,72%
FECHADO	1	0,72%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,72%
AMBULANTE	1	0,72%
ACESSOS	1	0,72%
OUTROS ASSUNTOS	1	0,72%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,72%
USO DE MÁSCARA	1	0,72%
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>



## Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



## 8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	2	66,67%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

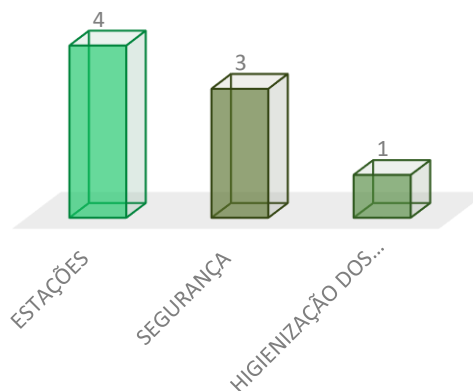




## 8.11 Assunto das Manifestações por tipo

### ELOGIOS - POR ASSUNTO

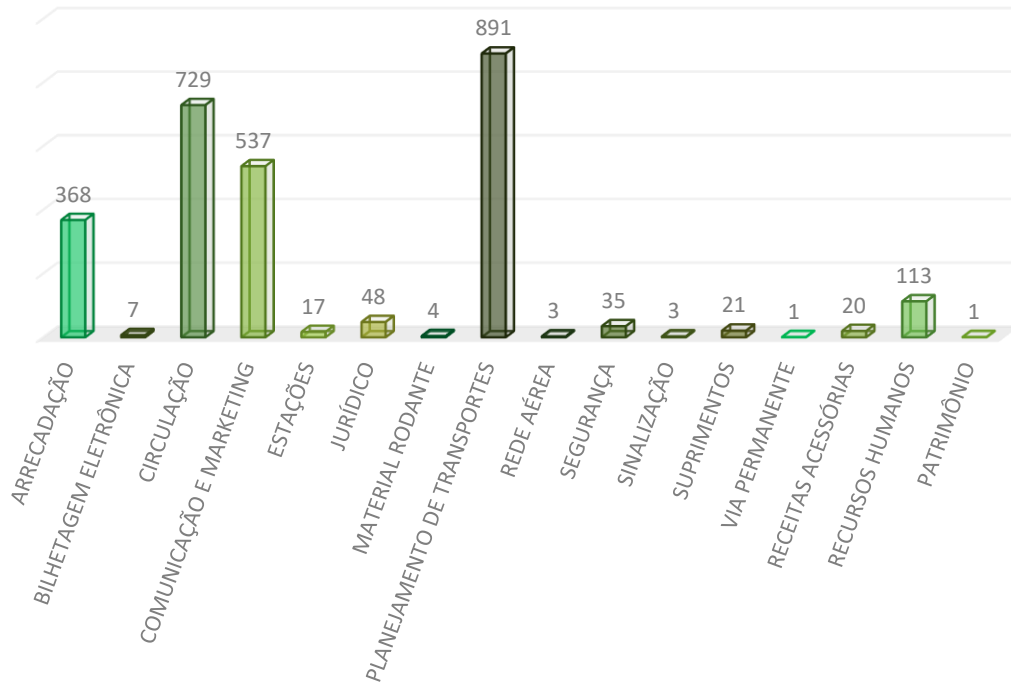
Assunto	Elogios	%
ESTAÇÕES	4	50,00%
SEGURANÇA	3	37,50%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	12,50%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



Assunto	Informações	%
ARRECADAÇÃO	368	13,15%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	7	0,25%
CIRCULAÇÃO	729	26,05%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	537	19,19%
ESTAÇÕES	17	0,61%
JURÍDICO	48	1,72%
MATERIAL RODANTE	4	0,14%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	891	31,84%
REDE AÉREA	3	0,11%
SEGURANÇA	35	1,25%
SINALIZAÇÃO	3	0,11%
SUPRIMENTOS	21	0,75%
VIA PERMANENTE	1	0,04%
RECEITAS ACESSÓRIAS	20	0,71%
RECURSOS HUMANOS	113	4,04%
PATRIMÔNIO	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2798</b>	<b>100%</b>



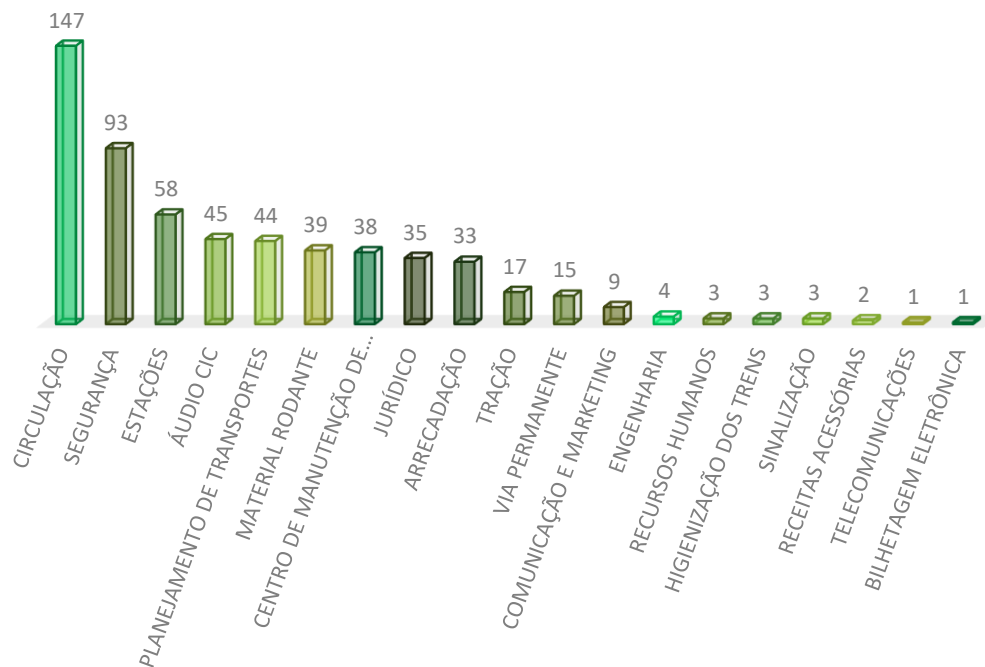
## INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	147	24,92%
SEGURANÇA	93	15,76%
ESTAÇÕES	58	9,83%
ÁUDIO CIC	45	7,63%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	44	7,46%
MATERIAL RODANTE	39	6,61%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	38	6,44%
JURÍDICO	35	5,93%
ARRECADADAÇÃO	33	5,59%
TRAÇÃO	17	2,88%
VIA PERMANENTE	15	2,54%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	9	1,53%
ENGENHARIA	4	0,68%
RECURSOS HUMANOS	3	0,51%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	3	0,51%
SINALIZAÇÃO	3	0,51%
RECEITAS ACESSÓRIAS	2	0,34%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0,17%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	0,17%
<b>Total</b>	<b>590</b>	<b>100%</b>



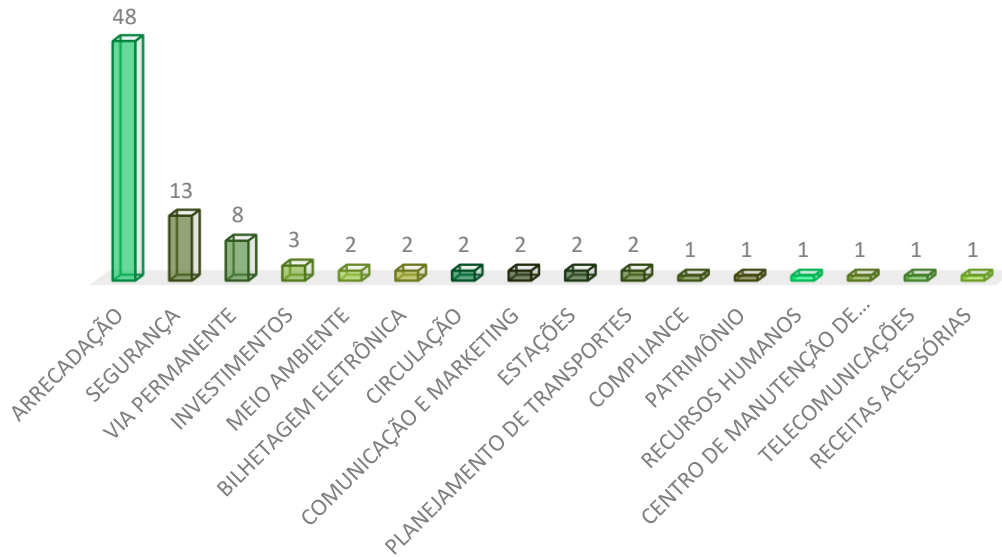
## RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADADAÇÃO	48	53,33%
SEGURANÇA	13	14,44%
VIA PERMANENTE	8	8,89%
INVESTIMENTOS	3	3,33%
MEIO AMBIENTE	2	2,22%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	2	2,22%
CIRCULAÇÃO	2	2,22%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	2,22%
ESTAÇÕES	2	2,22%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	2,22%
COMPLIANCE	1	1,11%
PATRIMÔNIO	1	1,11%
RECURSOS HUMANOS	1	1,11%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	1,11%
TELECOMUNICAÇÕES	1	1,11%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	1,11%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

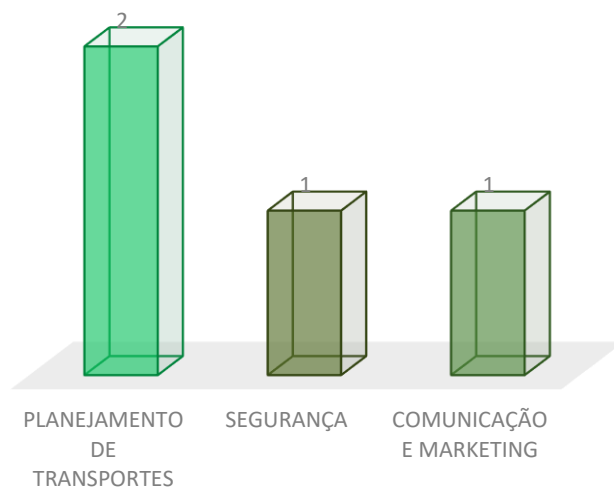


## SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



## SUGESTÕES - POR ASSUNTO

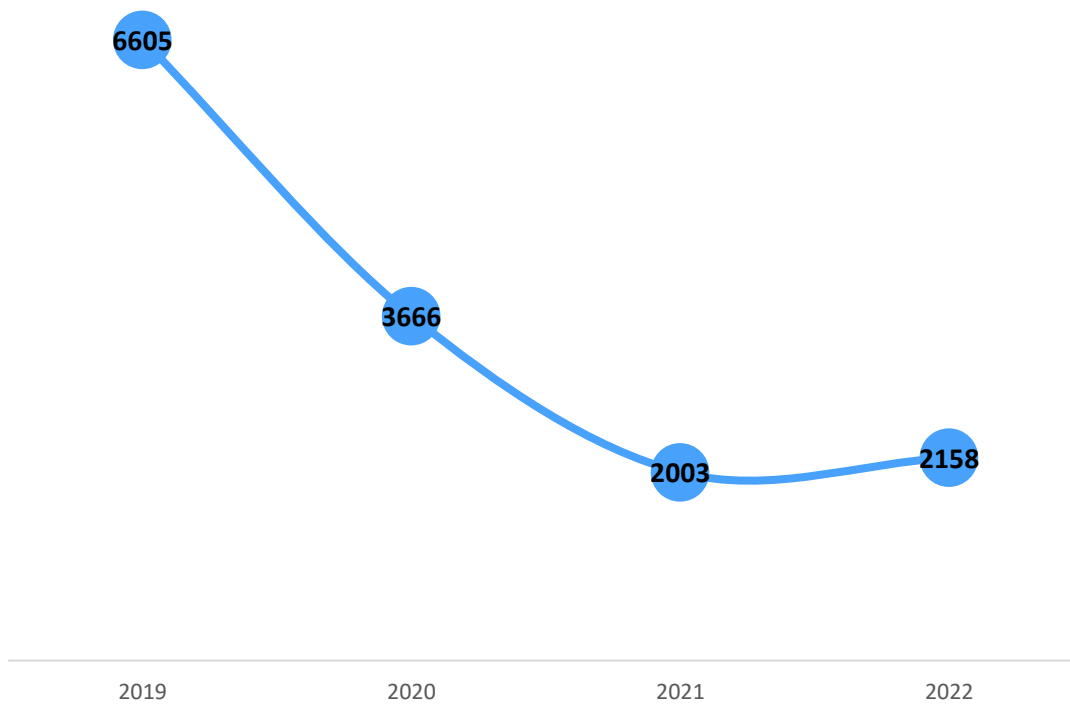
Assunto	Sugestões	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	50,00%
SEGURANÇA	1	25,00%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



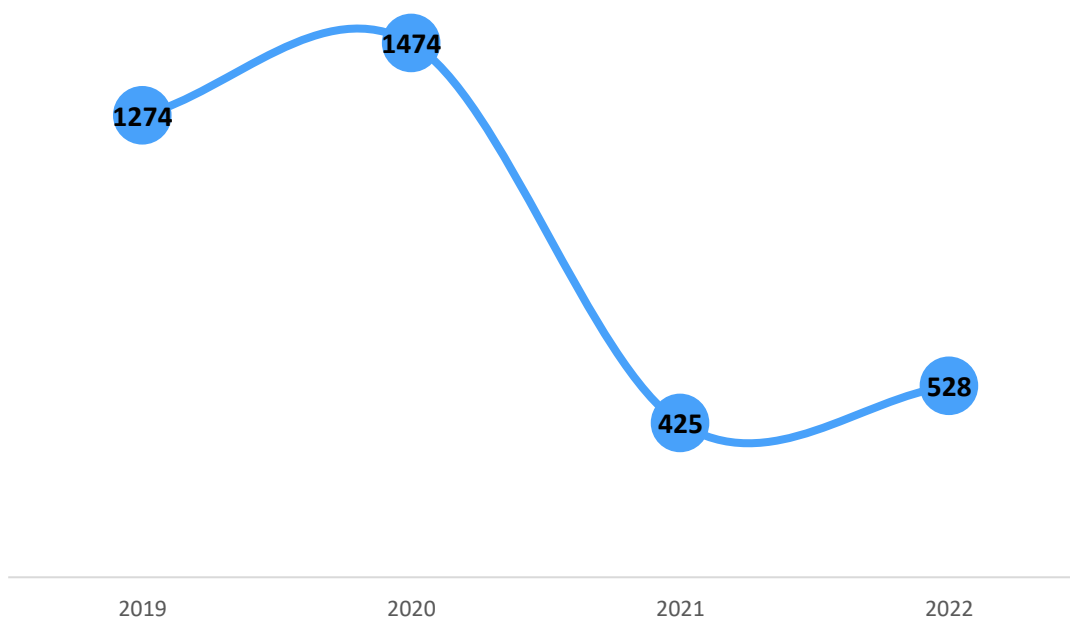


## 9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

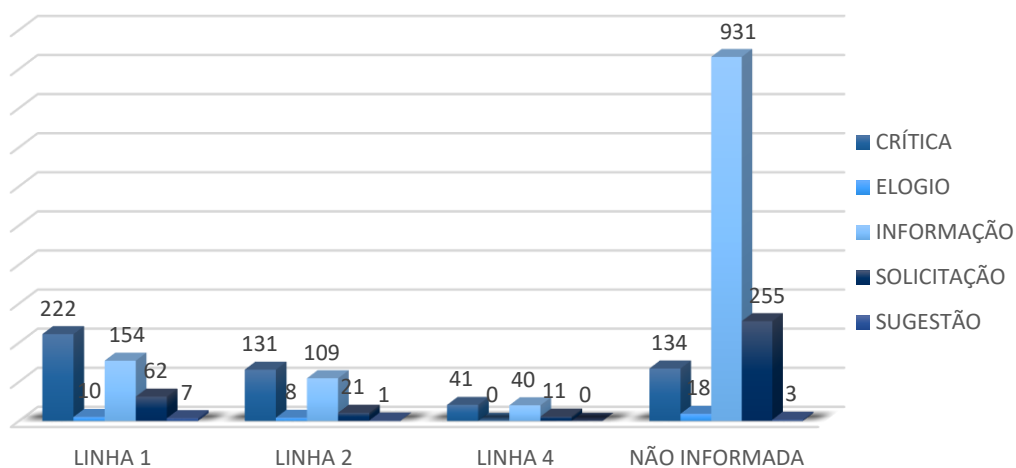




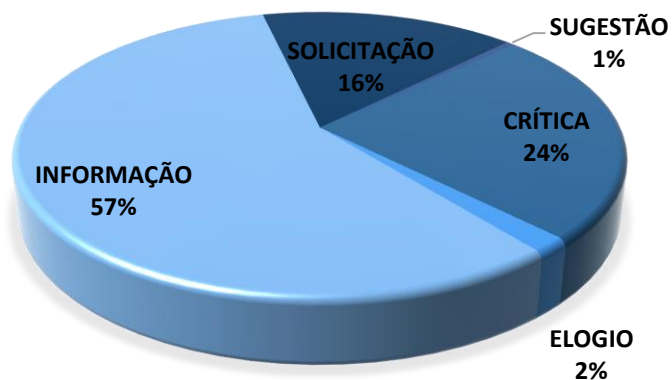
## 9.1 Manifestações por Linha e Tipo

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	222	131	41	134	528	24,47%
ELOGIO	10	8	0	18	36	1,67%
INFORMAÇÃO	154	109	40	931	1234	57,18%
SOLICITAÇÃO	62	21	11	255	349	16,17%
SUGESTÃO	7	1	0	3	11	0,51%
Total	455	270	92	1341	2158	100,00%

### Tipo de Manifestação - Por Linha



### MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO





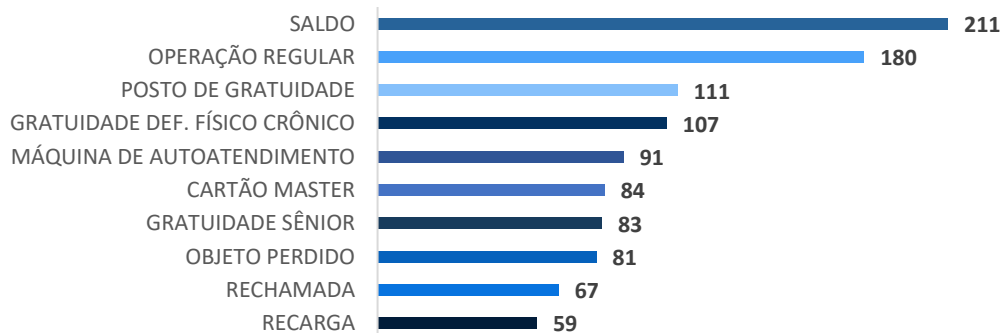
## 9.2 Categoria das Manifestações

<b>Categoria</b>	<b>Frequência</b>	<b>%</b>
SALDO	211	9,78%
OPERAÇÃO REGULAR	180	8,34%
POSTO DE GRATUIDADE	111	5,14%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	107	4,96%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	91	4,22%
CARTÃO MASTER	84	3,89%
GRATUIDADE SÊNIOR	83	3,85%
OBJETO PERDIDO	81	3,75%
RECHAMADA	67	3,10%
RECARGA	59	2,73%
CADASTRO	49	2,27%
RH	44	2,04%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	43	1,99%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	42	1,95%
GRATUIDADE ESTUDANTE	41	1,90%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	40	1,85%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	39	1,81%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	37	1,71%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	35	1,62%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	33	1,53%
GERAL	30	1,39%
GIRO	30	1,39%
CARTÕES METRÔRIO	30	1,39%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	30	1,39%
BLOQUEIO DE CARTÃO	29	1,34%
BILHETERIA	28	1,30%
ACESSO AO APP/SITE	27	1,25%
CASHBACK 30%	26	1,20%
CARTÃO VISA	24	1,11%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	23	1,07%
OPERAÇÃO REVEILLON	23	1,07%
INFORMAÇÕES GERAIS	23	1,07%
BIKE RIO	21	0,97%
APLICATIVO	20	0,93%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	19	0,88%
SUPRIMENTOS	17	0,79%
ATENDIMENTO DO SAC	16	0,74%
COMERCIAL	16	0,74%
CARTÃO PRÉ-PAGO	15	0,70%
LOJAS E QUIOSQUES	15	0,70%
UBER	14	0,65%
TARIFAS	12	0,56%
DANOS AO CLIENTE	10	0,46%
CARTÃO	10	0,46%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	9	0,42%
CORONAVIRUS	8	0,37%
CARTÃO UNITÁRIO	8	0,37%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -	7	0,32%
CELULAR	7	0,32%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	7	0,32%
CONDUTORES	7	0,32%
APOIO CLIENTE	7	0,32%
ACHADOS E PERDIDOS	6	0,28%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	6	0,28%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -	6	0,28%
MENSAGEM NA CATRACA	6	0,28%
TRAJETOS DO MNS	5	0,23%
BICICLETÁRIO	5	0,23%
ASSALTOS E FURTOS	5	0,23%



RECARGA VIA PICPAY	4	0,19%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	4	0,19%
AQUARIO	4	0,19%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	4	0,19%
IMPrensa	3	0,14%
NÚMERO LÓGICO	3	0,14%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,14%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	3	0,14%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,14%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA	3	0,14%
EMISSION DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	2	0,09%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	0,09%
ESTRUTURA	2	0,09%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	2	0,09%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	2	0,09%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,09%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	2	0,09%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	2	0,09%
PALCO CARIOCA	2	0,09%
INTEGRAÇÃO	2	0,09%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,09%
INCENTIVO À SEGUNDA DOSE	1	0,05%
CAIXA 24 HORAS	1	0,05%
EXTRATO	1	0,05%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,05%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,05%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	0,05%
OUTROS (PARCERIAS)	1	0,05%
AR CONDICIONADO	1	0,05%
WIFI	1	0,05%
EVENTOS / PARCERIAS	1	0,05%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,05%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,05%
RIACHUELO	1	0,05%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,05%
CIRCO VOADOR	1	0,05%
JOGOS E EVENTOS	1	0,05%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	0,05%
SITE	1	0,05%
<b>Total</b>	<b>2158</b>	<b>100.00%</b>

### TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



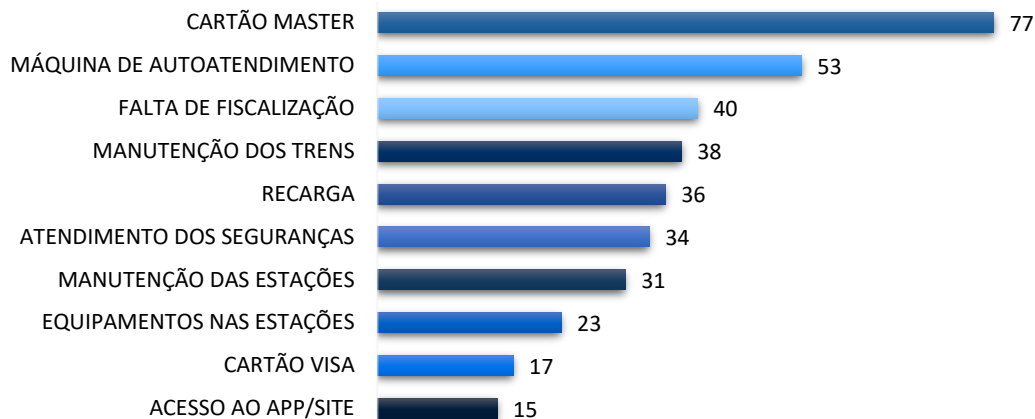


### 9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	77	14,58%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	53	10,04%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	40	7,58%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	38	7,20%
RECARGA	36	6,82%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	34	6,44%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	31	5,87%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	23	4,36%
CARTÃO VISA	17	3,22%
ACESSO AO APP/SITE	15	2,84%
CASHBACK 30%	14	2,65%
CADASTRO	12	2,27%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	11	2,08%
BLOQUEIO DE CARTÃO	10	1,89%
BILHETERIA	9	1,70%
GIRO	8	1,52%
CARTÕES METRÔRIO	8	1,52%
CARTÃO PRÉ-PAGO	7	1,33%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7	1,33%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - CELULAR	6	1,14%
UBER	6	1,14%
OPERAÇÃO REGULAR	5	0,95%
ASSALTOS E FURTOS	5	0,95%
CORONAVIRUS	4	0,76%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - AQUARIO	4	0,76%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	0,76%
GRATUIDADE SÊNIOR	3	0,57%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,57%
RECARGA VIA PICPAY	3	0,57%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA	2	0,38%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,38%
APLICATIVO	2	0,38%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	0,38%
NÚMERO LÓGICO	2	0,38%
BIKE RIO	2	0,38%
SALDO	2	0,38%
OUTROS (PARCERIAS)	1	0,19%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,19%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,19%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,19%
AR CONDICIONADO	1	0,19%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,19%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,19%
CARTÃO	1	0,19%
RIACHUELO	1	0,19%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	1	0,19%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	1	0,19%
<b>Total</b>	<b>528</b>	<b>100,00%</b>



## TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

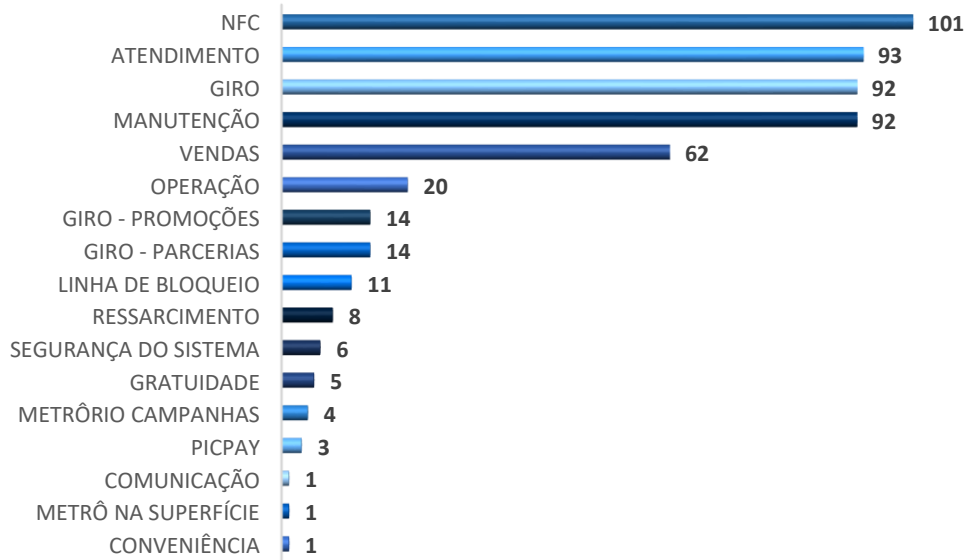


### 9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
NFC	101	19,13%
ATENDIMENTO	93	17,61%
GIRO	92	17,42%
MANUTENÇÃO	92	17,42%
VENDAS	62	11,74%
OPERAÇÃO	20	3,79%
GIRO - PROMOÇÕES	14	2,65%
GIRO - PARCERIAS	14	2,65%
LINHA DE BLOQUEIO	11	2,08%
RESSARCIMENTO	8	1,52%
SEGURANÇA DO SISTEMA	6	1,14%
GRATUIDADE	5	0,95%
METRÔRIO CAMPANHAS	4	0,76%
PICPAY	3	0,57%
COMUNICAÇÃO	1	0,19%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,19%
CONVENIÊNCIA	1	0,19%
<b>Total</b>	<b>528</b>	<b>100,00%</b>



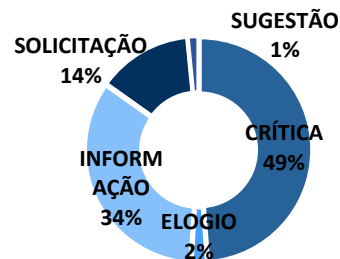
## Motivo das Reclamações



## 9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	222	48,79%
ELOGIO	10	2,20%
INFORMAÇÃO	154	33,85%
SOLICITAÇÃO	62	13,63%
SUGESTÃO	7	1,54%
Total	455	100,00%

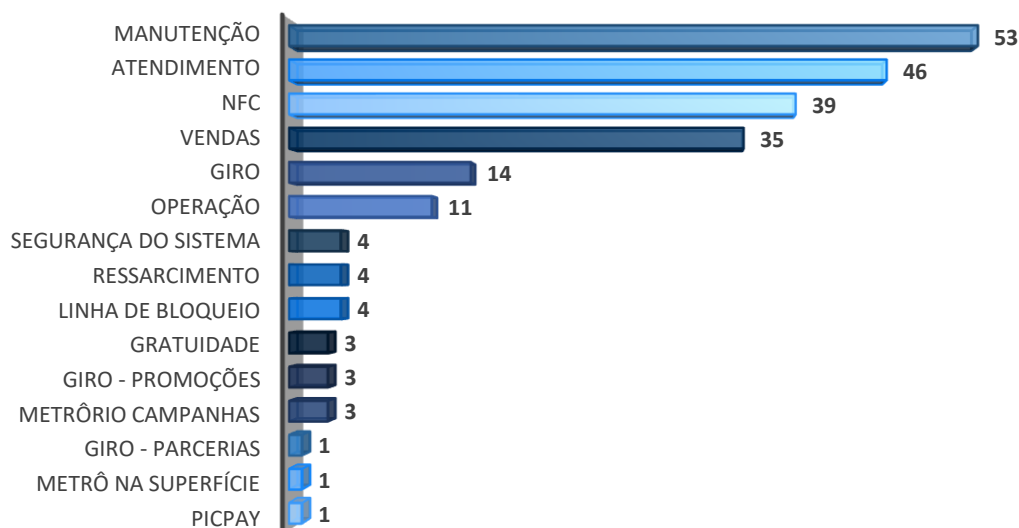
## Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	53	23,87%
ATENDIMENTO	46	20,72%
NFC	39	17,57%
VENDAS	35	15,77%
GIRO	14	6,31%
OPERAÇÃO	11	4,95%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	1,80%
RESSARCIMENTO	4	1,80%
LINHA DE BLOQUEIO	4	1,80%
GRATUIDADE	3	1,35%
GIRO - PROMOÇÕES	3	1,35%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	1,35%
GIRO - PARCERIAS	1	0,45%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,45%
PICPAY	1	0,45%
Total	222	100,00%



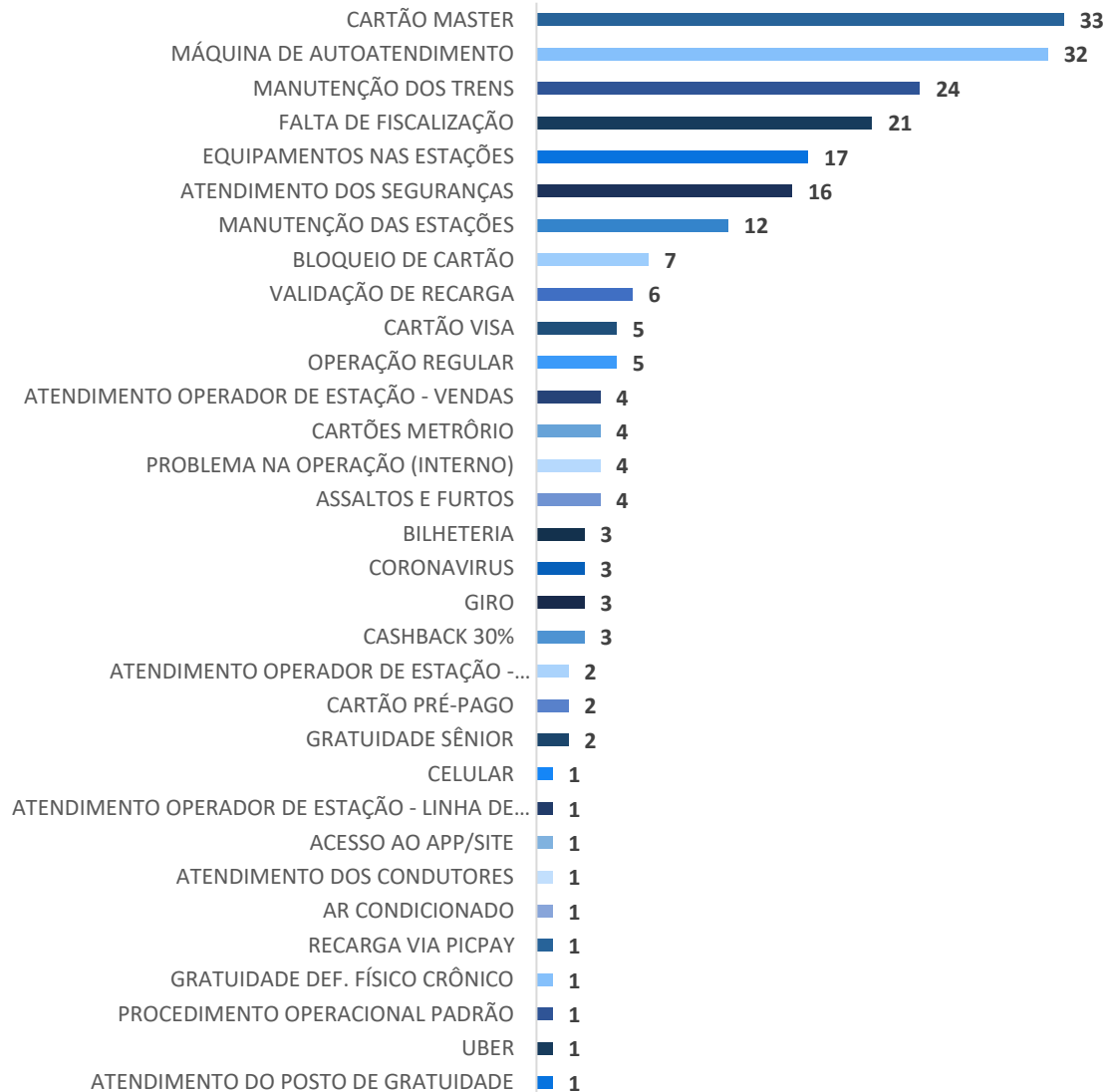
## Reclamações Linha 1 - Por motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	33	14,86%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	32	14,41%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	24	10,81%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	21	9,46%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	17	7,66%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	16	7,21%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	12	5,41%
BLOQUEIO DE CARTÃO	7	3,15%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	2,70%
CARTÃO VISA	5	2,25%
OPERAÇÃO REGULAR	5	2,25%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	4	1,80%
CARTÕES METRÔRIO	4	1,80%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	1,80%
ASSALTOS E FURTOS	4	1,80%
BILHETERIA	3	1,35%
CORONAVIRUS	3	1,35%
GIRO	3	1,35%
CASHBACK 30%	3	1,35%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,90%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,90%
GRATUIDADE SÊNIOR	2	0,90%
CELULAR	1	0,45%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	0,45%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,45%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,45%
AR CONDICIONADO	1	0,45%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,45%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,45%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,45%
UBER	1	0,45%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,45%
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	10	1
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

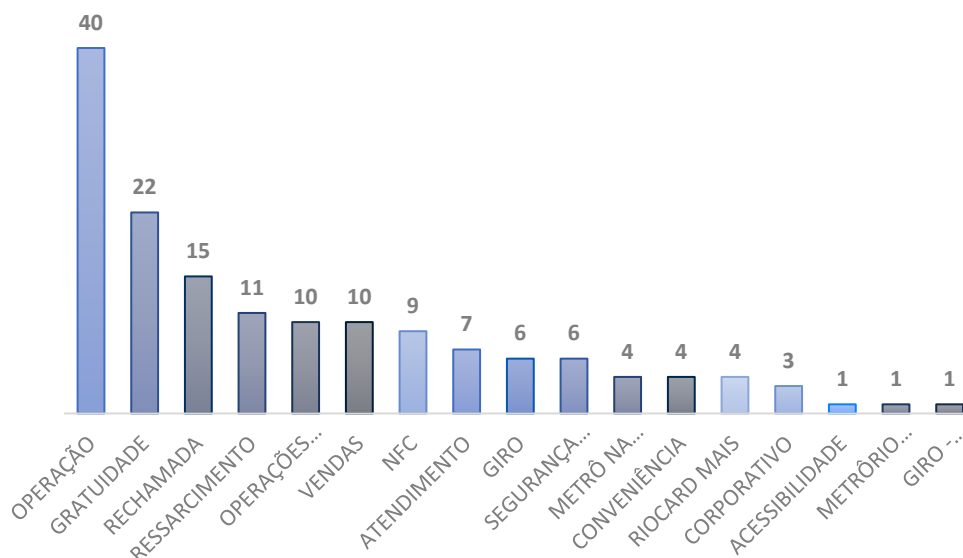
## Elogios - Linha 1





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	40	25,97%
GRATUIDADE	22	14,29%
RECHAMADA	15	9,74%
RESSARCIMENTO	11	7,14%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	10	6,49%
VENDAS	10	6,49%
NFC	9	5,84%
ATENDIMENTO	7	4,55%
GIRO	6	3,90%
SEGURANÇA DO SISTEMA	6	3,90%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	2,60%
CONVENIÊNCIA	4	2,60%
RIOCARD MAIS	4	2,60%
CORPORATIVO	3	1,95%
ACESSIBILIDADE	1	0,65%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,65%
GIRO - PARCERIAS	1	0,65%
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>100,00%</b>

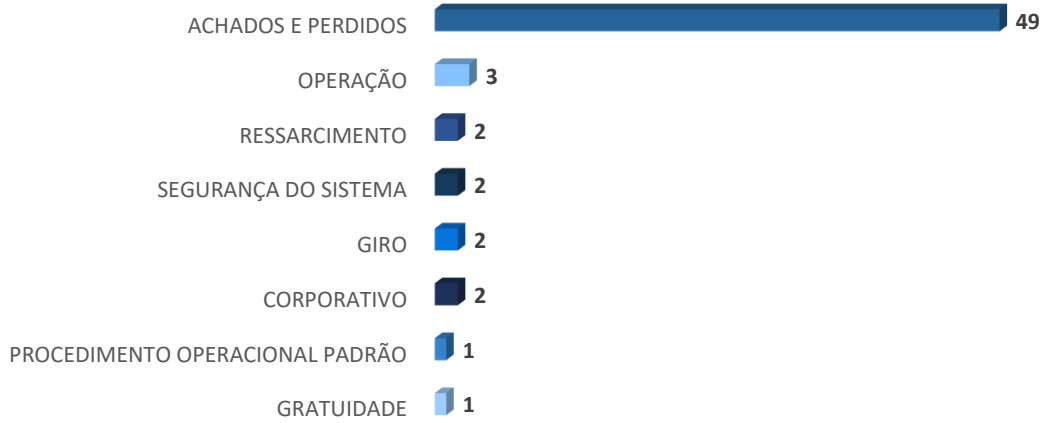
### Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	49	79,03%
OPERAÇÃO	3	4,84%
RESSARCIMENTO	2	3,23%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	3,23%
GIRO	2	3,23%
CORPORATIVO	2	3,23%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,61%
GRATUIDADE	1	1,61%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100,00%</b>

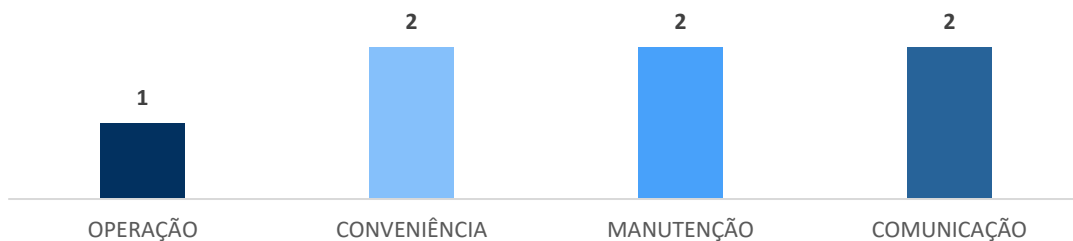


### Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	28,57%
MANUTENÇÃO	2	28,57%
CONVENIÊNCIA	2	28,57%
OPERAÇÃO	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

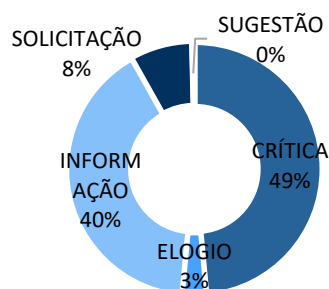
### Sugestões - Linha 1



## 9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	131	48,52%
ELOGIO	8	2,96%
INFORMAÇÃO	109	40,37%
SOLICITAÇÃO	21	7,78%
SUGESTÃO	1	0,37%
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100,00%</b>

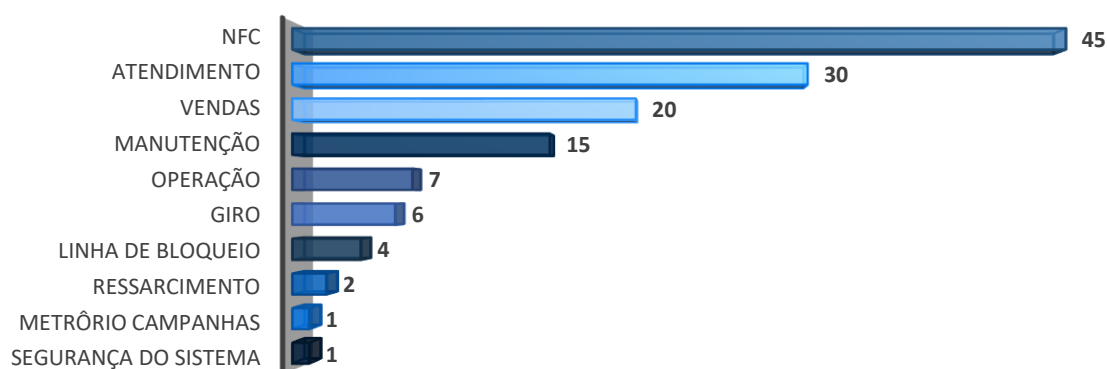
### Tipo de manifestação - Linha 2





Motivo	Reclamações	%
NFC	45	34,35%
ATENDIMENTO	30	22,90%
VENDAS	20	15,27%
MANUTENÇÃO	15	11,45%
OPERAÇÃO	7	5,34%
GIRO	6	4,58%
LINHA DE BLOQUEIO	4	3,05%
RESSARCIMENTO	2	1,53%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,76%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,76%
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100,00%</b>

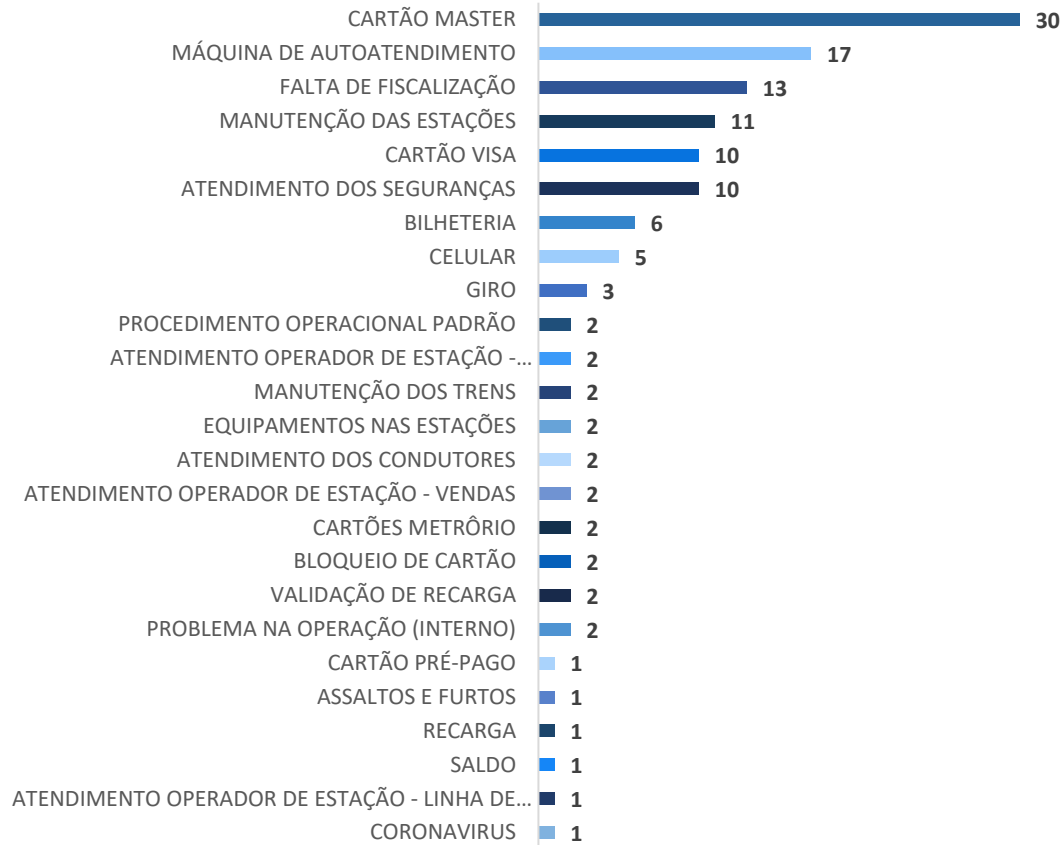
## Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	30	22,90%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	17	12,98%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	13	9,92%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	11	8,40%
CARTÃO VISA	10	7,63%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	10	7,63%
BILHETERIA	6	4,58%
CELULAR	5	3,82%
GIRO	3	2,29%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,53%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -	2	1,53%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	1,53%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	1,53%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	1,53%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	1,53%
CARTÕES METRÔRIO	2	1,53%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	1,53%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	1,53%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,53%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,76%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,76%
RECARGA	1	0,76%
SALDO	1	0,76%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	1	0,76%
CORONAVIRUS	1	0,76%
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 2 - Por Categoria



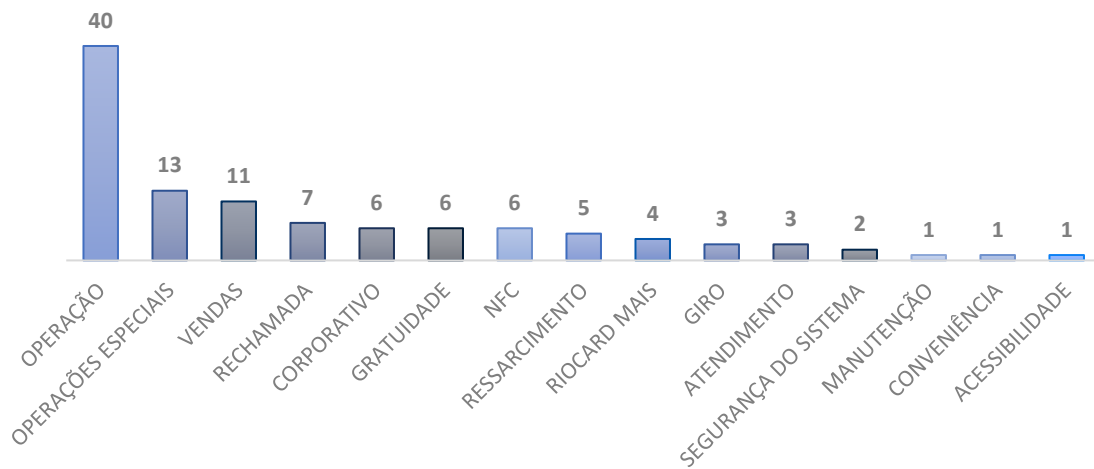
Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>





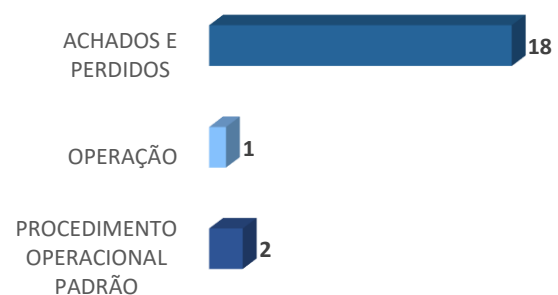
Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	40	36,70%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	13	11,93%
VENDAS	11	10,09%
RECHAMADA	7	6,42%
CORPORATIVO	6	5,50%
GRATUIDADE	6	5,50%
NFC	6	5,50%
RESSARCIMENTO	5	4,59%
RIOCARD MAIS	4	3,67%
GIRO	3	2,75%
ATENDIMENTO	3	2,75%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,83%
MANUTENÇÃO	1	0,92%
CONVENIÊNCIA	1	0,92%
ACESSIBILIDADE	1	0,92%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100,00%</b>

### Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	18	85,71%
OPERAÇÃO	1	4,76%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	9,52%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>

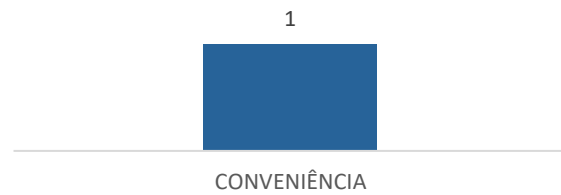
### Solicitações - Linha 2





### Sugestões - Linha 2

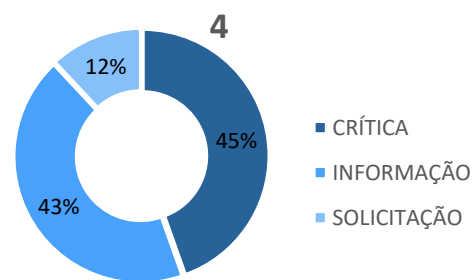
Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>



### 9.6 Manifestações Linha 4

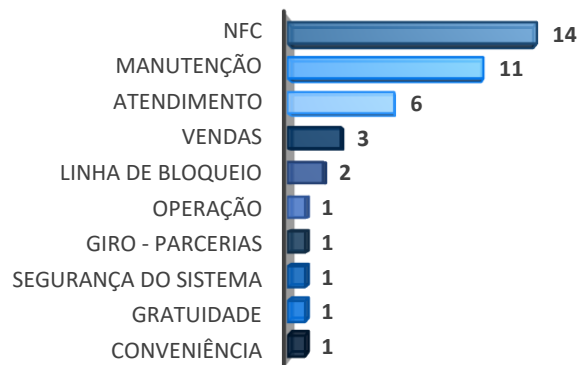
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	41	44,57%
INFORMAÇÃO	40	43,48%
SOLICITAÇÃO	11	11,96%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>

### Tipo de Manifestação - Linha



Motivo	Reclamações	%
NFC	14	34,15%
MANUTENÇÃO	11	26,83%
ATENDIMENTO	6	14,63%
VENDAS	3	7,32%
LINHA DE BLOQUEIO	2	4,88%
OPERAÇÃO	1	2,44%
GIRO - PARCERIAS	1	2,44%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	2,44%
GRATUIDADE	1	2,44%
CONVENIÊNCIA	1	2,44%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	11	26,83%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	5	12,20%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	4	9,76%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	9,76%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	7,32%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	7,32%
CARTÃO VISA	2	4,88%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	2,44%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	2,44%
UBER	1	2,44%
LOJAS E QUIOSQUES	1	2,44%
CARTÃO	1	2,44%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	1	2,44%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	2,44%
GIRO	1	2,44%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	2,44%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

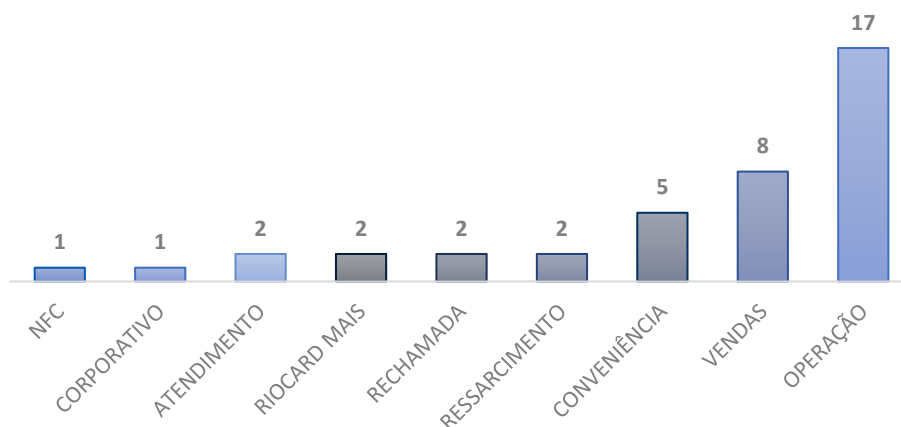
### Reclamações Linha 4 - Por categoria





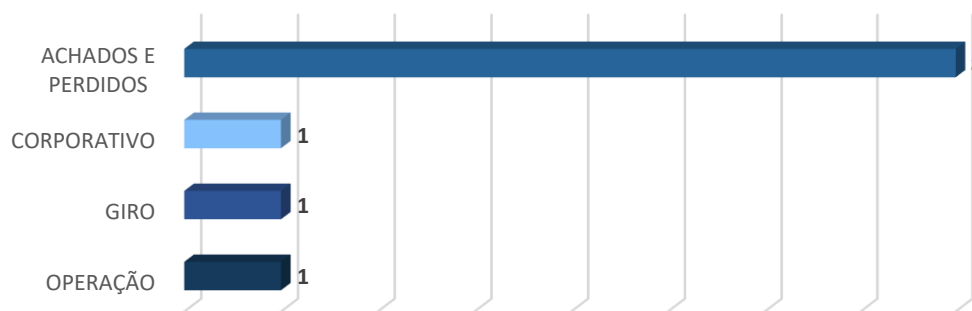
Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	17	42,50%
VENDAS	8	20,00%
CONVENIÊNCIA	5	12,50%
RESSARCIMENTO	2	5,00%
RECHAMADA	2	5,00%
RIOCARD MAIS	2	5,00%
ATENDIMENTO	2	5,00%
CORPORATIVO	1	2,50%
NFC	1	2,50%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

### Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	8	72,73%
CORPORATIVO	1	9,09%
GIRO	1	9,09%
OPERAÇÃO	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

### Solicitações - Linha 4

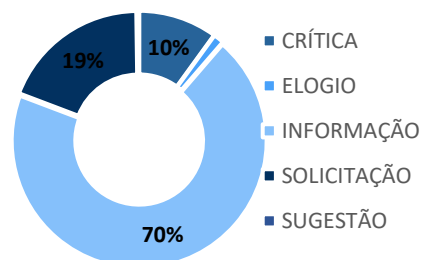




## 9.6 Manifestações Linha Não Informada

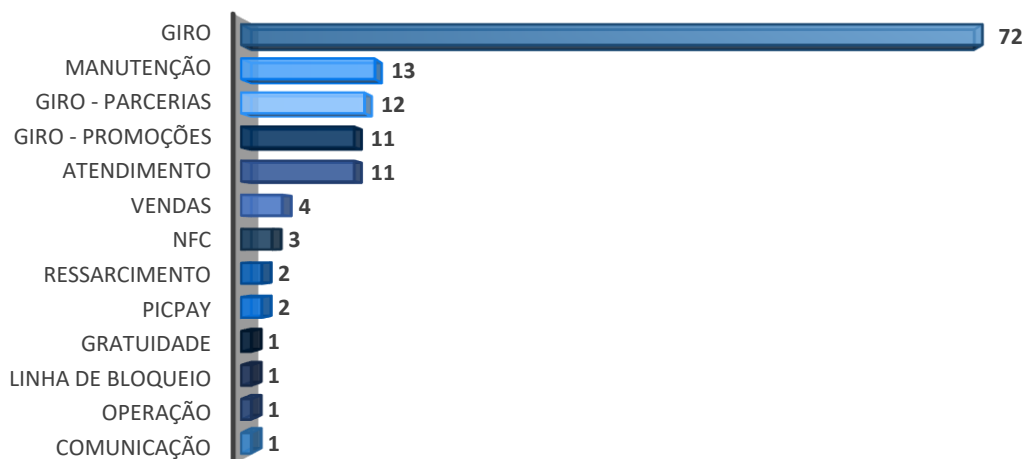
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	134	9,99%
ELOGIO	18	1,34%
INFORMAÇÃO	931	69,43%
SOLICITAÇÃO	255	19,02%
SUGESTÃO	3	0,22%
<b>Total</b>	<b>1341</b>	<b>100,00%</b>

Tipo de Manifestação -  
Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	72	53,73%
MANUTENÇÃO	13	9,70%
GIRO - PARCERIAS	12	8,96%
GIRO - PROMOÇÕES	11	8,21%
ATENDIMENTO	11	8,21%
VENDAS	4	2,99%
NFC	3	2,24%
RESSARCIMENTO	2	1,49%
PICPAY	2	1,49%
GRATUIDADE	1	0,75%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,75%
OPERAÇÃO	1	0,75%
COMUNICAÇÃO	1	0,75%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100,00%</b>

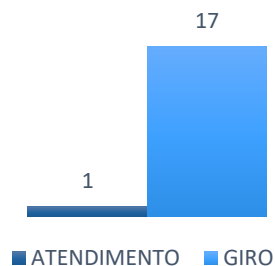
## Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	5,56%
GIRO	17	94,44%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

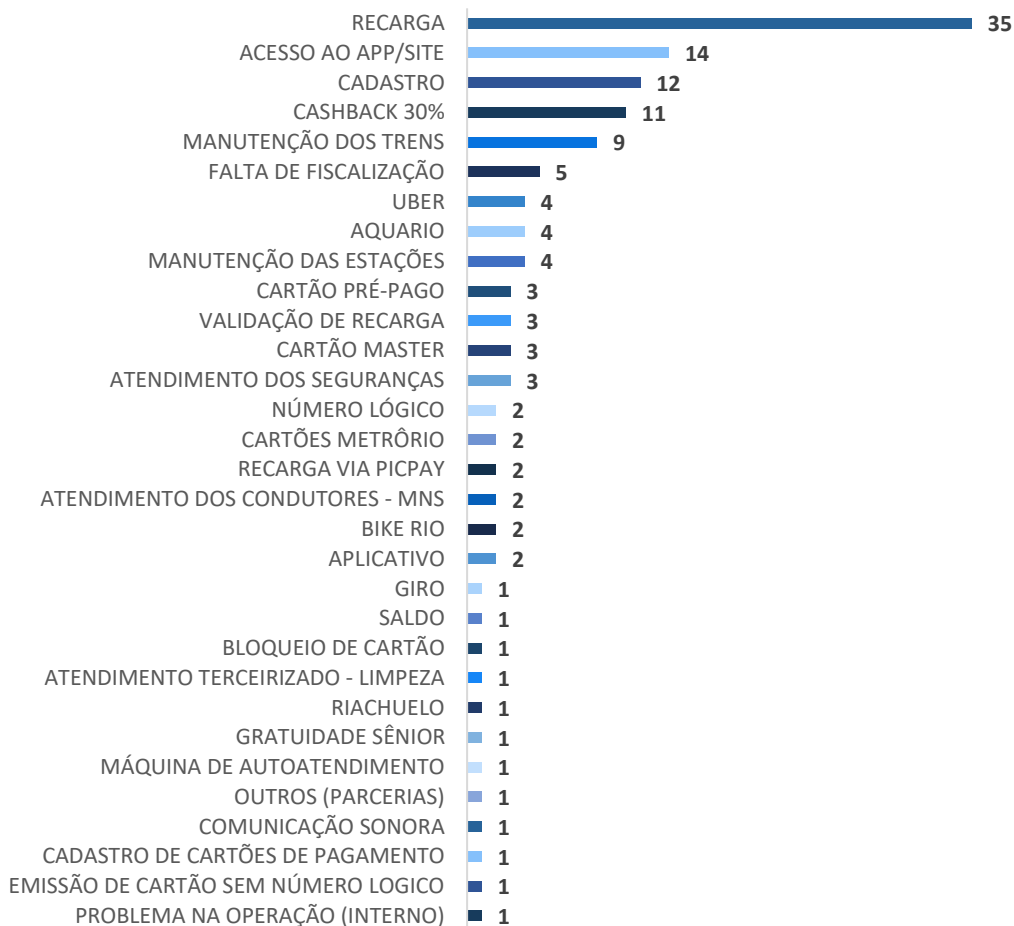
### Elogios - Linha não Informada



Categoria	Reclamações	%
RECARGA	35	26,12%
ACESSO AO APP/SITE	14	10,45%
CADASTRO	12	8,96%
CASHBACK 30%	11	8,21%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	9	6,72%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	3,73%
UBER	4	2,99%
AQUARIO	4	2,99%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	2,99%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	2,24%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	2,24%
CARTÃO MASTER	3	2,24%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	2,24%
NÚMERO LÓGICO	2	1,49%
CARTÕES METRÔRIO	2	1,49%
RECARGA VIA PICPAY	2	1,49%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	1,49%
BIKE RIO	2	1,49%
APLICATIVO	2	1,49%
GIRO	1	0,75%
SALDO	1	0,75%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,75%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,75%
RIACHUELO	1	0,75%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,75%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	0,75%
OUTROS (PARCERIAS)	1	0,75%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,75%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	1	0,75%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,75%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	0,75%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100,00%</b>



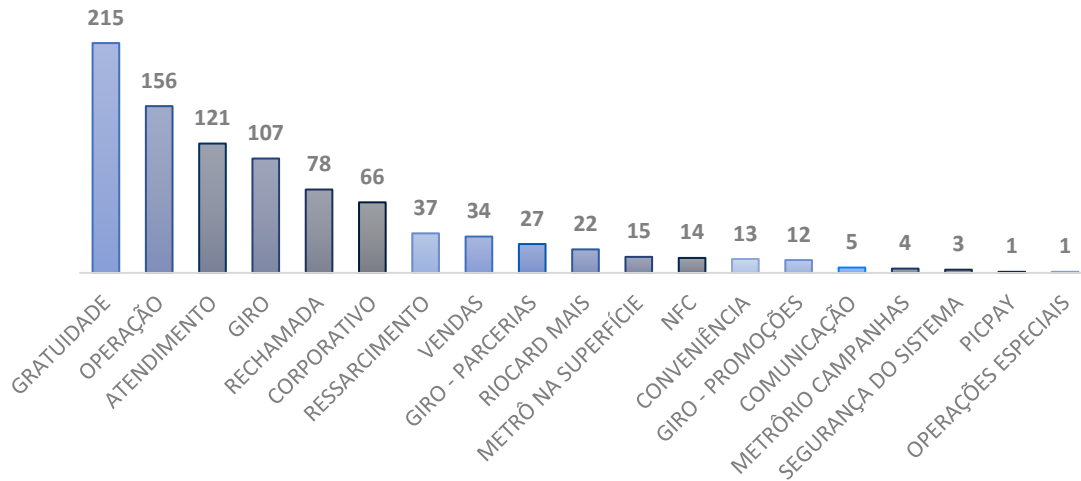
## Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	215	23,09%
OPERAÇÃO	156	16,76%
ATENDIMENTO	121	13,00%
GIRO	107	11,49%
RECHAMADA	78	8,38%
CORPORATIVO	66	7,09%
RESSARCIMENTO	37	3,97%
VENDAS	34	3,65%
GIRO - PARCERIAS	27	2,90%
RIOCARD MAIS	22	2,36%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	15	1,61%
NFC	14	1,50%
CONVENIÊNCIA	13	1,40%
GIRO - PROMOÇÕES	12	1,29%
COMUNICAÇÃO	5	0,54%
METRÔRIO CAMPANHAS	4	0,43%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,32%
PICPAY	1	0,11%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,11%
<b>Total</b>	<b>931</b>	<b>100,00%</b>



## Informações - Linha Não Informada



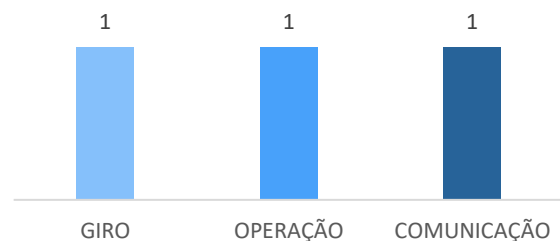
Solicitação	Frequência	%
GIRO	218	85,49%
GRATUIDADE	24	9,41%
ACHADOS E PERDIDOS	6	2,35%
CORPORATIVO	5	1,96%
RESSARCIMENTO	1	0,39%
ATENDIMENTO	1	0,39%
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>100,00%</b>

## Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	33,33%
OPERAÇÃO	1	33,33%
GIRO	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

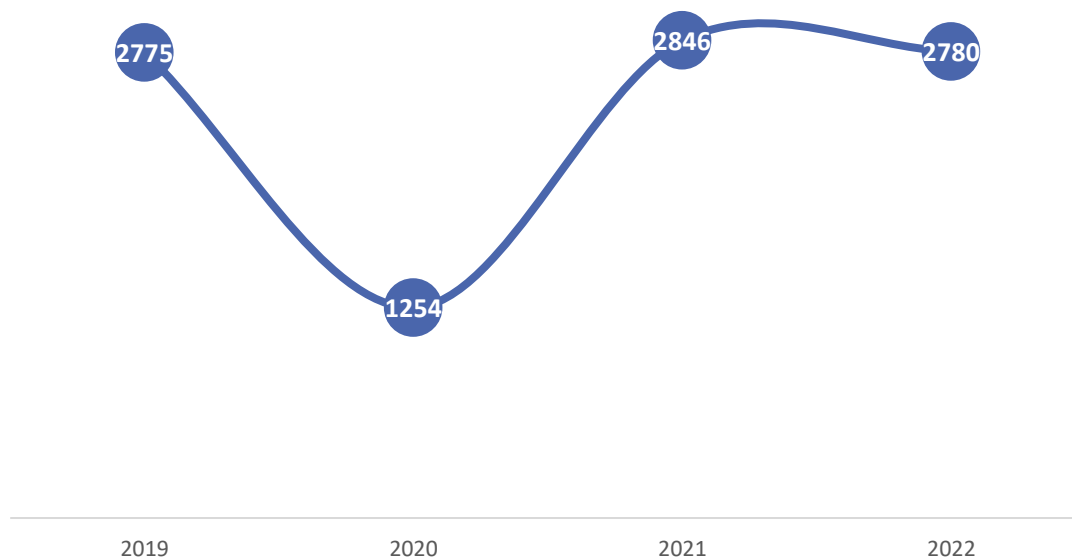
## Sugestões - Linha Não Informada



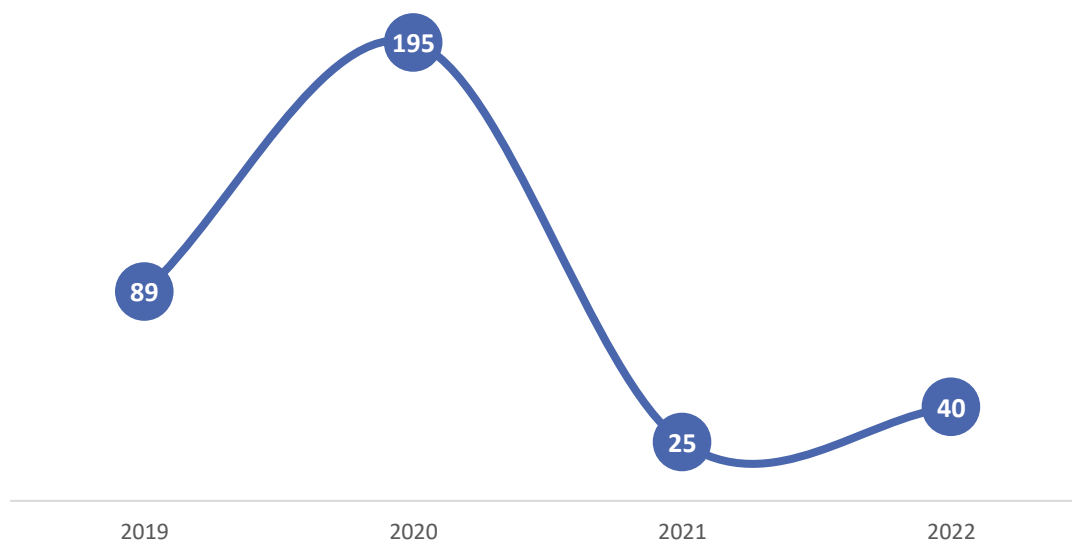


## 10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas





## 10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	40	1,44%
RESSARCIMENTO	2	0,07%
SUGESTÃO	3	0,11%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	2722	97,91%
SOLICITAÇÃO	13	0,47%
<b>TOTAL</b>	<b>2780</b>	<b>100,00%</b>

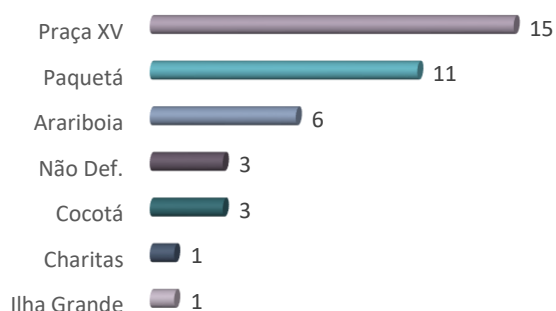
### MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



## 10.2 Reclamações por Linha e Motivo

LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	15	37,50%
Paquetá	11	27,50%
Arariboia	6	15,00%
Não Def.	3	7,50%
Cocotá	3	7,50%
Charitas	1	2,50%
Ilha Grande	1	2,50%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

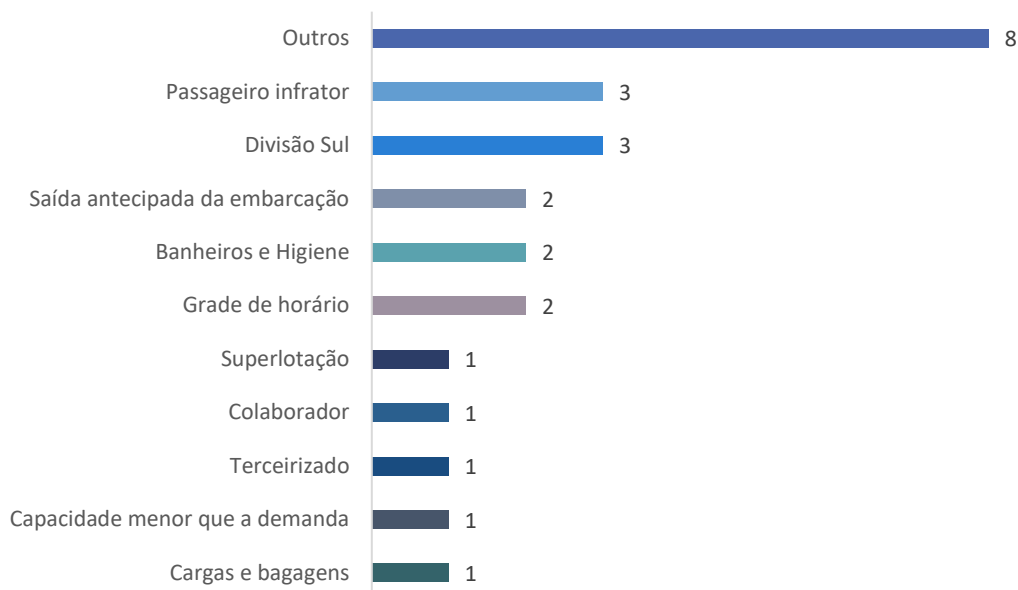
### RECLAMAÇÕES - POR LINHA



MOTIVO	TOTAL	%
Outros	8	32,00%
Passageiro infrator	3	12,00%
Divisão Sul	3	12,00%
Saída antecipada da embarcação	2	8,00%
Banheiros e Higiene	2	8,00%
Grade de horário	2	8,00%
Superlotação	1	4,00%
Colaborador	1	4,00%
Terceirizado	1	4,00%
Capacidade menor que a demanda	1	4,00%
Cargas e bagagens	1	4,00%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



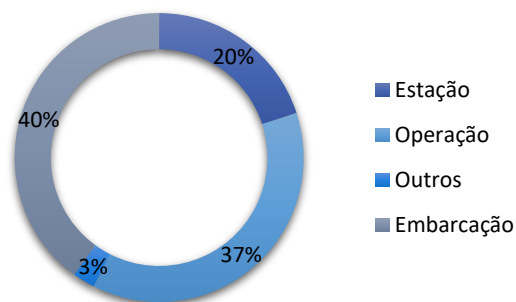
## MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



## 10.3 Classificação das reclamações

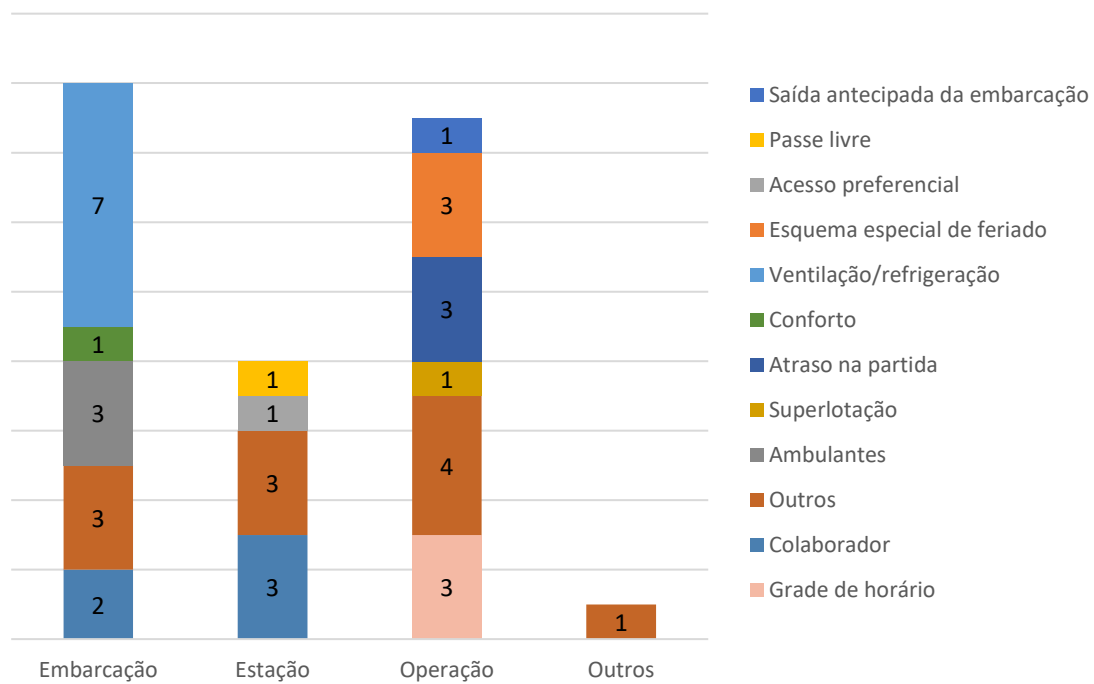
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	8	20,00%
Operação	15	37,50%
Outros	1	2,50%
Embarcação	16	40,00%
Total	40	100%

## RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO





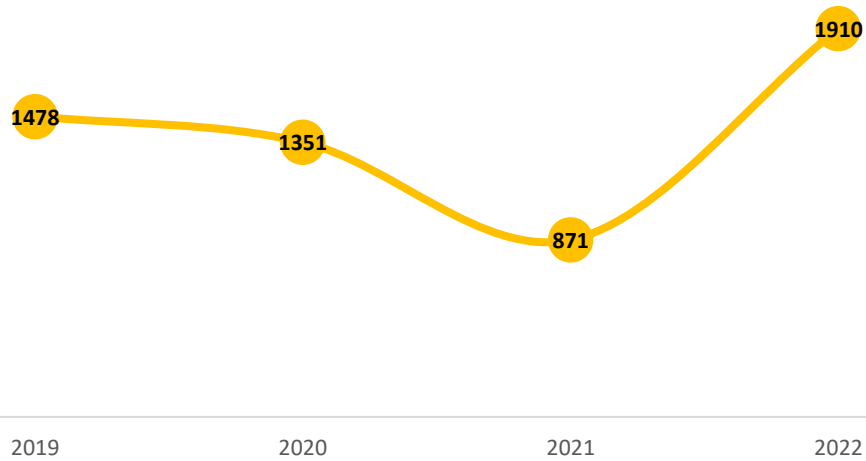
### Reclamações CCR Barcas por motivo e classificação



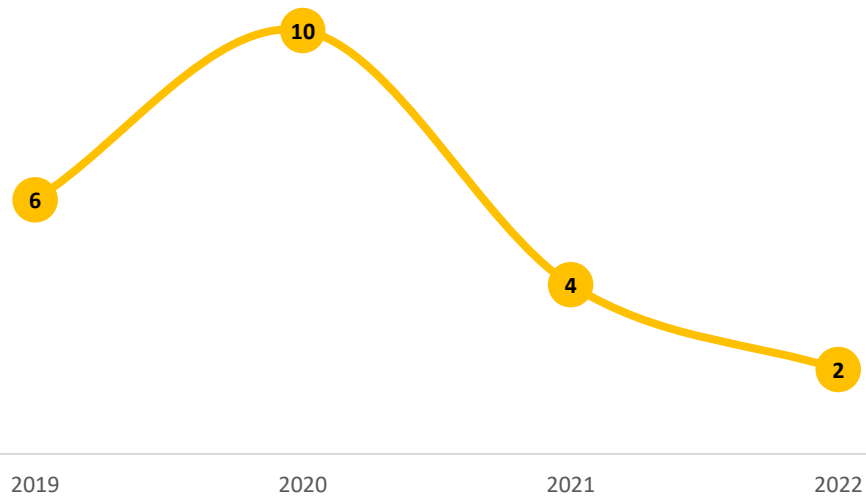


## 11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

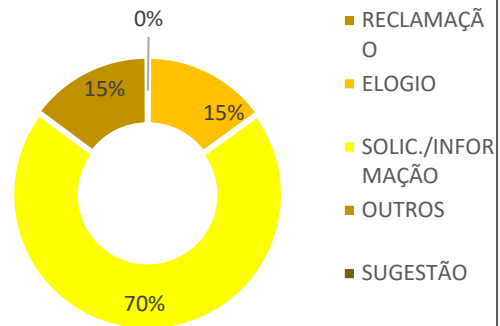




## 11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	2	0,74%
ELOGIO	285	17,17%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1340	72,46%
OUTROS	282	9,62%
SUGESTÃO	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>1910</b>	<b>100,00%</b>

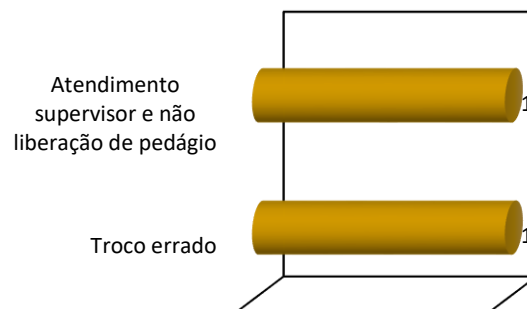
### Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



## 11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Troco errado	1	10,00%
Atendimento supervisor e não liberação de pedágio	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>20,00%</b>

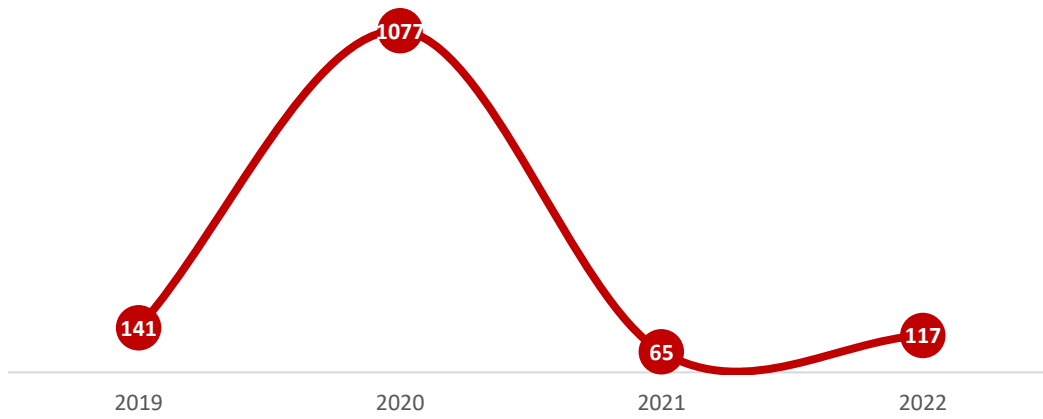
### Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



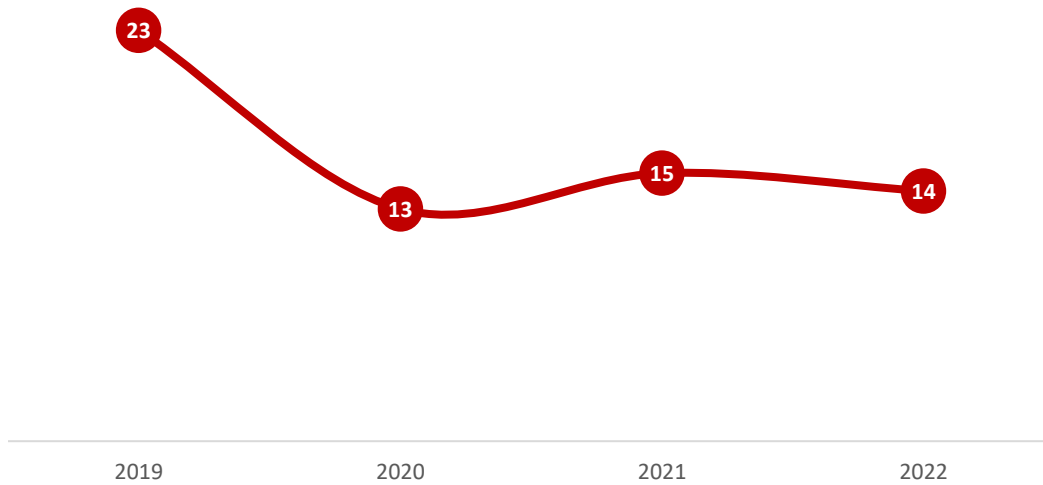


## 12 Manifestações Rota 116

### Manifestações - Rota 116



### Reclamações - Rota 116

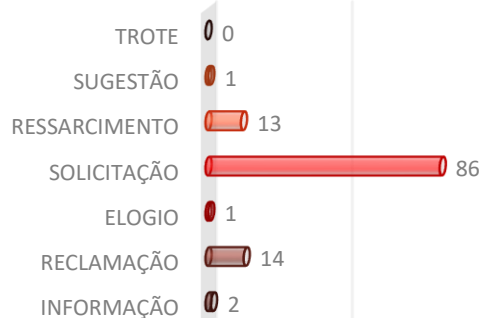




## 12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
INFORMAÇÃO	2	0,37%
RECLAMAÇÃO	14	1,21%
ELOGIO	1	0,00%
SOLICITAÇÃO	86	96,66%
RESSARCIMENTO	13	1,67%
SUGESTÃO	1	0,09%
TROTE	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>

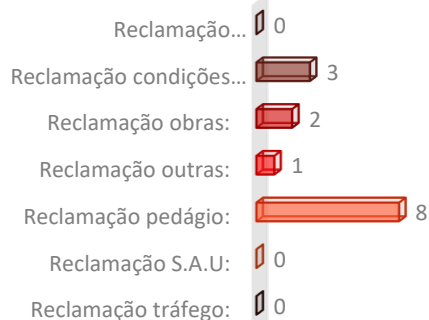
### Manifestações Rota 116 - Por Tipo



## 12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	53,85%
Reclamação condições da rodovia:	3	7,69%
Reclamação obras:	2	0,00%
Reclamação outras:	1	0,00%
Reclamação pedágio:	8	30,77%
Reclamação S.A.U:	0	7,69%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Rota 116 - Classificação



Tipo	Frequência	%
Troco errado	3	21,43%
Irregularidade de pavimento	3	21,43%
Onda livre	2	14,29%
Fila	1	7,14%
Atendimento no pedágio	1	7,14%
Falta de Obras	1	7,14%
Qualidade da obra	1	7,14%
Outros	1	7,14%
Procedimento administrativos	1	7,14%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Rota 116 - Tipo






## Conclusão

No primeiro mês do ano de 2022, a Ouvidoria da Agetransp coletou 153 manifestações, sendo 101 informações, 47 reclamações, 3 denúncias e 2 solicitações. O call center foi canal responsável por coletar a maioria dos tipos de manifestações, exceto solicitações, onde registrou 1 manifestação, assim como o e-mail. De modo geral, o Call center foi responsável por 86% dos registros, e-mail 13% e e-Sic, 1%. Em relação às Concessionárias, destaca-se que a Ouvidoria da Agetransp registrou a maior parcela em relação a Supervia, cerca de 53%. A segunda Concessionária mais manifestada foi CCR Barcas, que apresentou 26 registros e 17%, em percentuais. Logo após, MetrôRio com 11,1%, CCR Via Lagos e Rota 116 com 1,3% cada. O percentual restante foi dividido entre Outros Órgãos (14,4%) e Agetransp (2%).

Este ano apresentou o menor número de registros em todos os 4 anos analisados sendo a redução em relação ao ano anterior de 23,9%. As reclamações seguiram o comportamento inverso, onde houve um aumento de 9,3%, e 47 registros de insatisfações nesta Ouvidoria. Nota-se que MetrôRio superou a CCR Barcas no número de reclamações, além de não haver queixas sobre a CCR Via Lagos.

Nas Ouvidorias das Concessionárias, a mais manifestada foi Supervia, responsável por 33,4% dos registros, seguida por CCR Barcas (26,6%), MetrôRio(20,6%), CCR Via Lagos (18,3%) e Rota 116 (1,1%). Foi evidenciado que a diferença entre as concessionárias de rodovias foi muito superior considerando os registros das próprias Concessionárias. Sobre as demais, o comportamento foi similar ao da Ouvidoria da Agetransp. Em relação às reclamações, o comportamento foi semelhante ao da Ouvidoria da Agetransp. Supervia mais reclamada com 50,3% das insatisfações, MetrôRio responsável por 45%, e CCR Barcas 3,4%. Rota 116 foi teor de 1,2% das reclamações nas Concessionárias e CCR Via Lagos 0,2%.

Os registros acerca da Supervia nesta Ouvidoria seguiram o comportamento dos registros gerais. As manifestações reduziram em 5,8%, apresentando o menor número de registros nos 4 anos, e as reclamações superaram o mês de janeiro de 2021, onde houve um crescimento no ano de referência de 9,7%. Nota-se que o assunto mais reclamado foi atraso no




percurso, responsável por 17,65% das reclamações. Além disto, dos ramais informados, destaca-se Japeri, motivo de 20,6% das queixas.

Na Ouvidoria da Supervia, tanto as manifestações quanto as reclamações cresceram. Os registros totais aumentaram em 12,6% e reclamações em 11,5%. A diferença entre o comportamento dos registros da Concessionária e da Agetransp se deve às reclamações. Na Concessionária o ramal mais manifestado foi o de Deodoro, correspondendo a 36,8% das queixas. O comportamento não usual se refere ao 2º ramal mais reclamado que foi o Saracuruna, sendo que nos meses anteriores, foram Japeri ou Santa Cruz. Além disto, diverge do comportamento evidenciado na Ouvidoria da Agetransp em janeiro de 2022. No entanto, Pontualidade dos Trens continuou sendo assunto mais frequente nas insatisfações, que representou 16,1% das queixas e 3 reclamações diárias.

Considerando a Concessionária responsável pelo transporte metroviário, o comportamento foi similar. Os registros coletados por esta Ouvidoria reduziram 15% e as insatisfações aumentaram em 75%. Atendimento foi único assunto com mais de 1 registro sobre a Concessionária, além da linha 1 ser responsável por 42,9% das queixas.

O comportamento do MetrôRio foi semelhante ao da Concessionária Supervia. As manifestações cresceram 7,7% e as reclamações também aumentaram, sendo o crescimento avaliado de 24,2%. A linha mais reclamada na Concessionária também foi a Linha 1, responsável por 42% das queixas. O assunto mais reclamado foi o Cartão Master, responsável por 14,6% das insatisfações, superando Máquina de Autoatendimento, que nos meses anteriores era o assunto mais reclamado.

Os registros sobre a CCR Barcas na Agetransp reduziram em 53,6%, mas ao contrário das demais Concessionárias mencionadas anteriormente, as reclamações também reduziram, sendo a redução avaliada em 42,9%, o inverso do ocorrido com a Concessionária MetrôRio. Diante deste fato, a Concessionária responsável pelo transporte aquaviário foi a 3ª mais reclamada, sendo superada pelo MetrôRio. Dos assuntos, não houve destaque, sendo as reclamações referentes a atendimento, embarcação, horários e ventilação. Metade dos registros não tinham informação de linha, enquanto houve 1 registro acerca de Cocotá e 1 sobre Praça XV.



Na Ouvidoria da CCR Barcas, as manifestações reduziram 2,3%, um comportamento que difere das demais Concessionárias e se assemelha com a Ouvidoria da Agetransp. Em relação às insatisfações, o crescimento de 60% evidencia um comportamento parecido com o das Concessionárias. A Linha mais reclamada foi a de Praça XV, teor de 37,5% das insatisfações, seguida por Paquetá, 27,5%. O Motivo Outros foi o mais frequente. Dos assuntos mais específicos, passageiro infrator e Divisão sul foram motivo de 3 reclamações cada assunto.

Em relação aos registros sobre a CCR Via lagos na Agência, os registros reduziram 60% e não houve reclamações assim como janeiro de 2021, sendo a concessionária menos manifestada, assim como Rota 116, e a menos reclamada nesta Ouvidoria, considerando as 5 Concessionárias reguladas. Na Ouvidoria da Concessionária, as manifestações cresceram, sendo um aumento de 119,3% em comparação com janeiro do ano passado. No entanto, as reclamações reduziram 50%, comportamento de diminuição também encontrado dos registros da Agetransp. As reclamações na Concessionária forma referentes a troco errado e atendimento supervisor e não liberação de pedágio.

No que tange a Rota 116, os dados desta Ouvidoria indicaram um comportamento de estabilidade nos meses de janeiro, onde nos anos de 2021 e 2022 apresentaram 2 manifestações acerca da Concessionária. No entanto, as reclamações no ano de referência cresceram, havendo 1 registro a mais que no ano anterior. As reclamações nesta Ouvidoria foram acerca de ressarcimento e obstrução da via. Na própria Concessionária, as manifestações cresceram 80% e reclamações reduziram 6,7%. Neste mês, troco errado e irregularidade no pavimento foram os mais reclamados superando onda livre, assunto mais reclamado nos meses anteriores.

Rio de Janeiro, 28 de fevereiro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5