



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Fevereiro 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 - fevereiro 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 - fevereiro 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.....	12
3.2 Assunto das reclamações .....	13
3.3 Ramais das reclamações .....	13
3.4 Estação das reclamações .....	14
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio .....	15
4.1 Categoria das reclamações.....	15
4.2 Assunto das reclamações .....	16
4.3 Linha das Reclamações .....	16
4.4 Estação das Reclamações.....	17
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas .....	17
5.1 Categoria das reclamações.....	18
5.2 Assunto das reclamações .....	18
5.3 Estação das reclamações .....	18
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos .....	19

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116 .....	20
7.1 Categoria e assunto das Reclamações .....	20
8 Manifestações Supervia .....	21
8.1 Manifestações por Tipo.....	22
8.2 Manifestações por Ramal .....	22
8.3 Reclamações por Ramal.....	23
8.4 Reclamações por assunto.....	24
8.5 Ramal Belford Roxo .....	26
8.6 Ramal Deodoro.....	27
8.5 Ramal Guapimirim .....	29
8.6 Ramal Japeri.....	29
8.7 Ramal Paracambi .....	30
8.8 Ramal Santa Cruz.....	31
8.9 Ramal Saracuruna .....	32
8.10 Ramal Vila Inhomirim .....	33
8.11 Assunto das Manifestações por tipo.....	34
9 Manifestações MetrôRio .....	38
9.1 Manifestações por Linha e Tipo .....	38
9.2 Categoria das Manifestações .....	39
9.3 Categoria das Reclamações .....	42
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 .....	61
10.1 Manifestações por Tipo.....	62

10.2 Reclamações por Linha e Motivo .....	62
10.3 Classificação das reclamações .....	63
11 Manifestações CCR Via Lagos .....	65
11.1 Manifestações por tipo .....	66
11.2 Classificação das reclamações .....	66
12 Manifestações Rota 116 .....	67
12.1 Manifestações por Tipo .....	68
12.2 Reclamações por classificação e assunto .....	68
<b>Conclusão .....</b>	<b>70</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 fevereiro 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**.

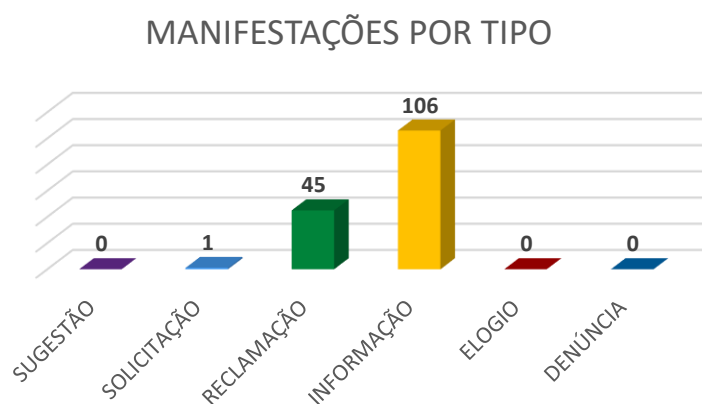
No que tange às análises apresentadas no relatório, todas as tabelas e gráficos foram feitos baseados nos dados da própria Ouvidoria da Agência e das bases de dados fornecidas pelas Concessionárias reguladas, conforme o fato supracitado.

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 - fevereiro 2022

## 1.1 Manifestações por Tipo

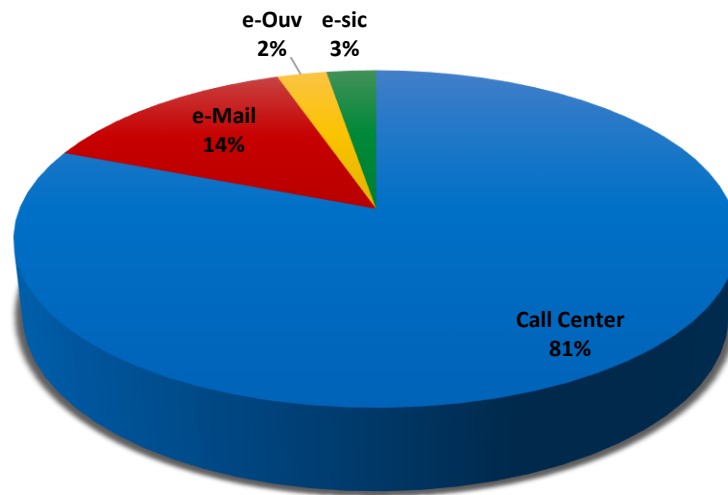
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	106	69,74%
RECLAMAÇÃO	45	29,61%
SOLICITAÇÃO	1	0,66%
SUGESTÃO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>



## 1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Solicitações	TOTAL
Call Center	98	24	1	123
e-Mail	0	21	0	21
e-Ouv	4	0	0	4
e-sic	4	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>45</b>	<b>1</b>	<b>152</b>

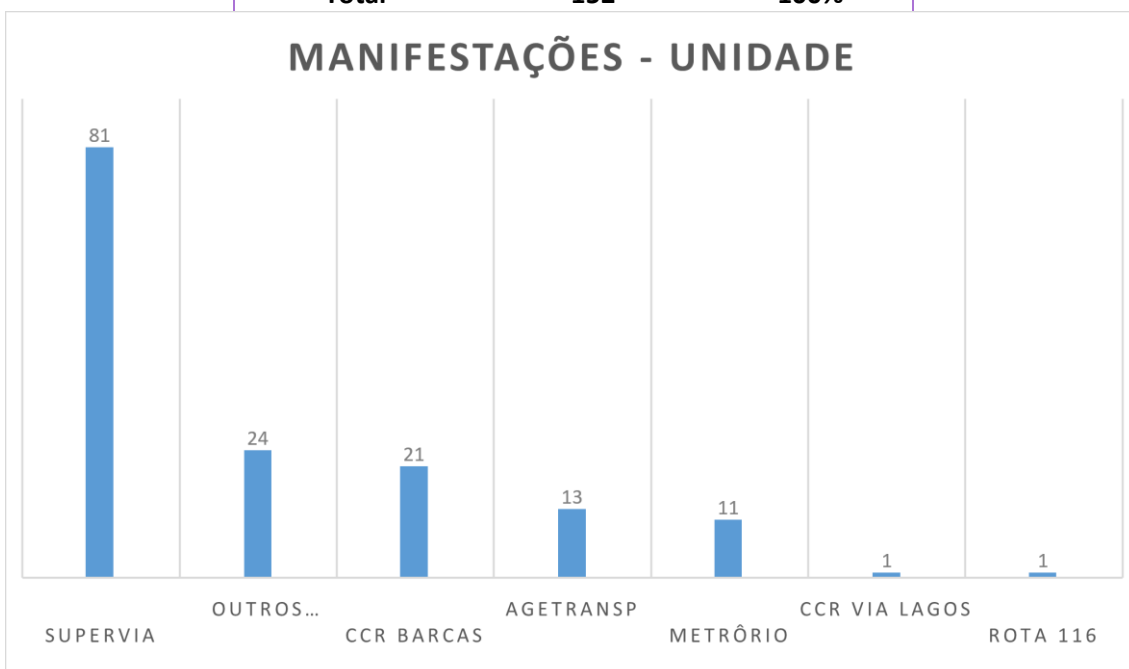
## MANIFESTAÇÕES POR CANAL



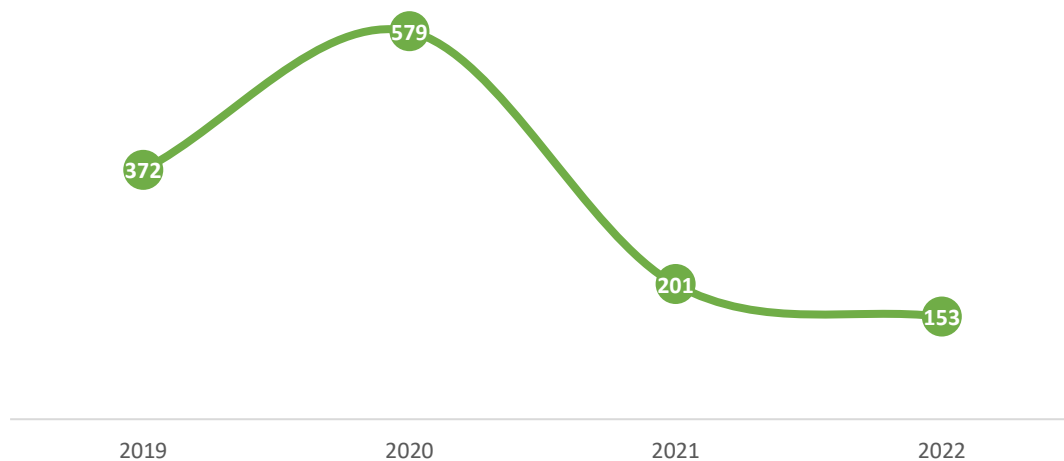
### 1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	13	8,55%
CCR Barcas	21	13,82%
CCR Via Lagos	1	0,66%
MetrôRio	11	7,24%
Outros Órgãos	24	15,79%
Rota 116	1	0,66%
Supervia	81	53,29%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

## MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

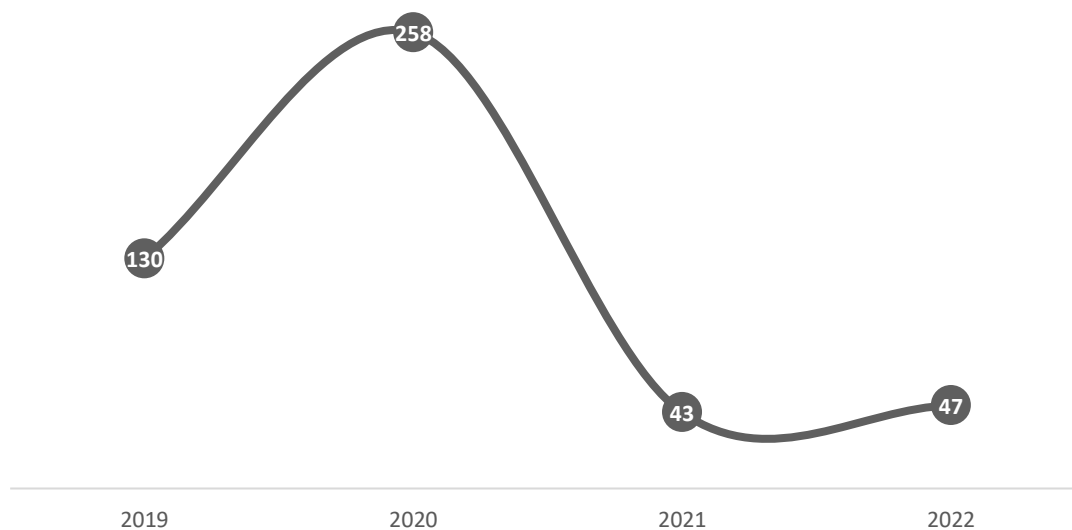


## Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



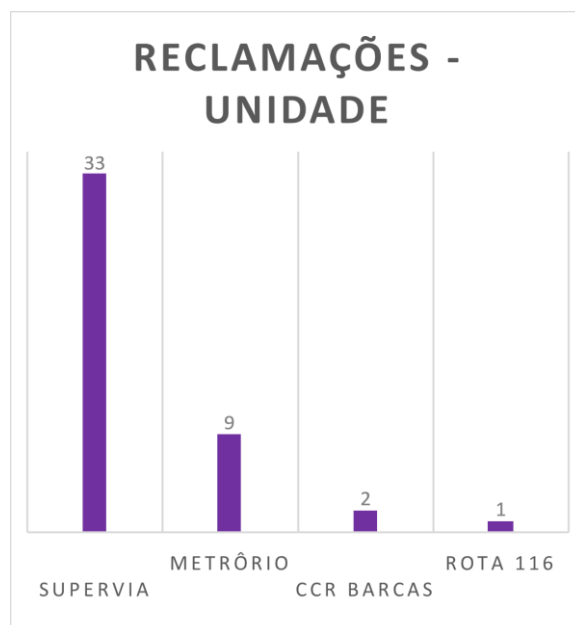
## 2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - fevereiro 2022

### Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



## 2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	2	4,44%
MetrôRio	9	20,00%
Rota 116	1	2,22%
Supervia	33	73,33%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
atraso no percurso	10	22,22%
Atraso na partida	5	11,11%
Intervalos	3	6,67%
Operação	3	6,67%
Gratuidade	3	6,67%
Conservação e limpeza	2	4,44%
acidente	2	4,44%
Escada rolante	2	4,44%
Refrigeração	1	2,22%
Vendedores ambulantes	1	2,22%
Segurança Pública	1	2,22%
Elevador	1	2,22%
Antecipação na Partida	1	2,22%
Logística de embarque e desembarque	1	2,22%
Filas	1	2,22%
Paralisação da Linha	1	2,22%
Fiscalização	1	2,22%
Ressarcimento	1	2,22%
Acessibilidade	1	2,22%
Superlotação	1	2,22%
Horário de Funcionamento	1	2,22%
Aviso sonoro	1	2,22%
Integração	1	2,22%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

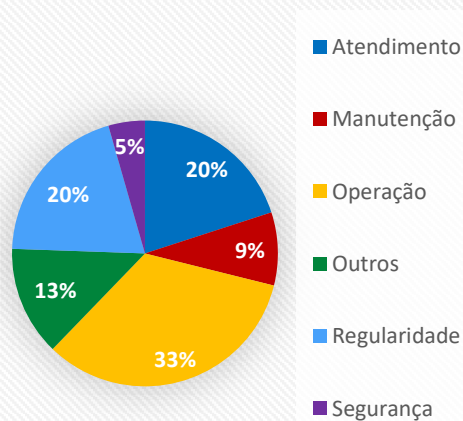
### Assunto das Reclamações



## 2.2 Categoria das reclamações

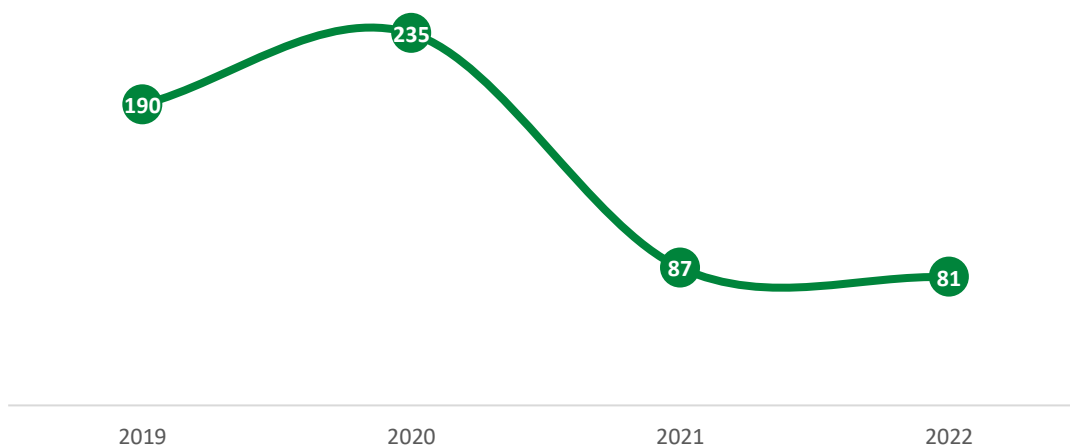
Reclamações por Categoria		
Categoria	Frequência	%
Atendimento	9	20,00%
Manutenção	4	8,89%
Operação	15	33,33%
Outros	6	13,33%
Regularidade	9	20,00%
Segurança	2	4,44%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

### Gráfico de Setores das categorias das reclamações

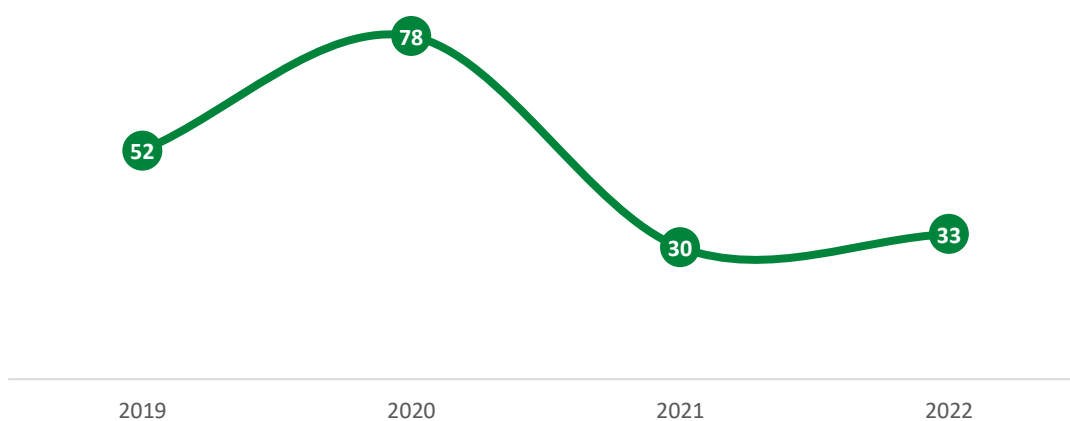


### 3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

#### Manifestações - Supervia

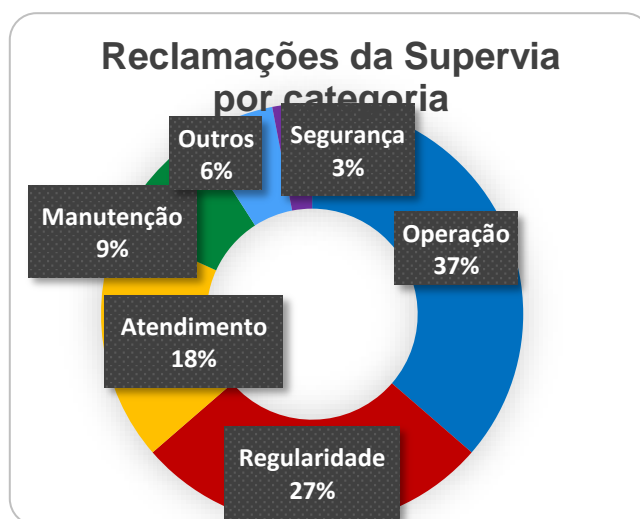


#### Reclamações - Supervia



#### 3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Operação	12	36,4%
Regularidade	9	27,3%
Atendimento	6	18,2%
Manutenção	3	9,1%
Outros	2	6,1%
Segurança	1	3,0%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>



### 3.2 Assunto das reclamações

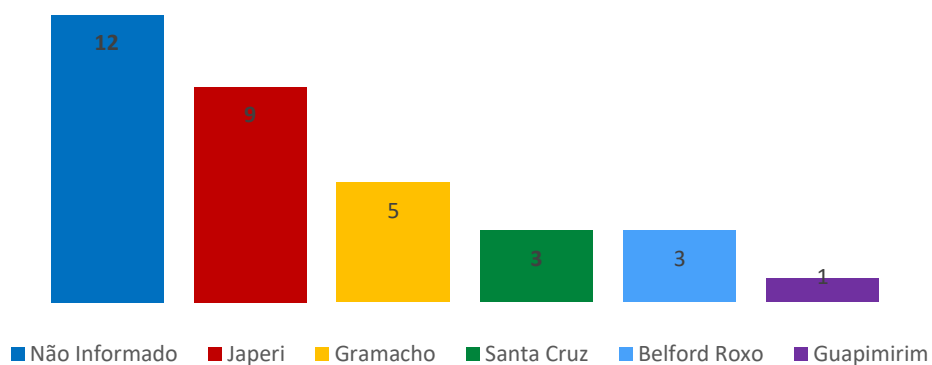
Assunto	Total	%
atraso no percurso	10	30,30%
Atraso na partida	5	15,15%
Intervalos	3	9,09%
Operação	3	9,09%
Escada rolante	2	6,06%
Gratuidade	2	6,06%
Filas	1	3,03%
acidente	1	3,03%
Antecipação na Partida	1	3,03%
Vendedores ambulantes	1	3,03%
Superlotação	1	3,03%
Aviso sonoro	1	3,03%
Acessibilidade	1	3,03%
Conservação e limpeza	1	3,03%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>



### 3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Não Informado	12	36,36%
Japeri	9	27,27%
Gramacho	5	15,15%
Santa Cruz	3	9,09%
Belford Roxo	3	9,09%
Guapimirim	1	3,03%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

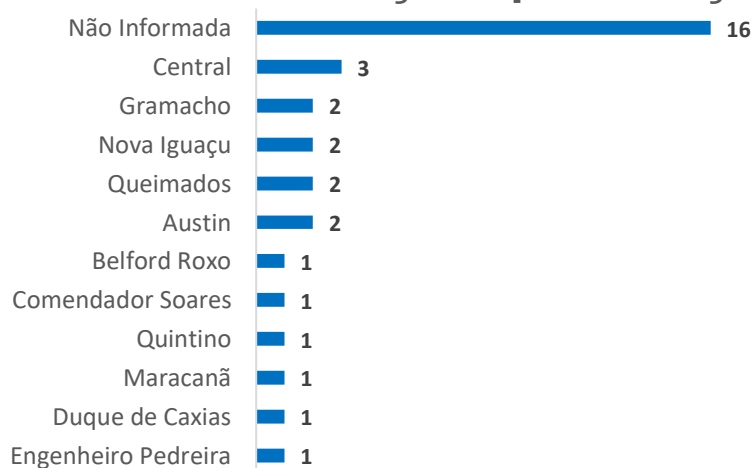
## Ramais das Reclamações



### 3.4 Estação das reclamações

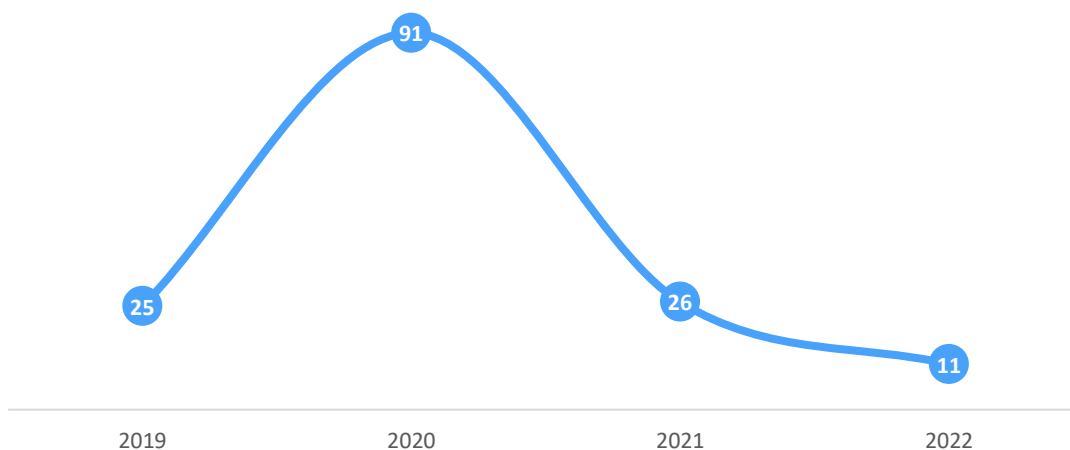
Estação	Total	%
Não Informada	16	48,48%
Central	3	9,09%
Gramacho	2	6,06%
Nova Iguaçu	2	6,06%
Queimados	2	6,06%
Austin	2	6,06%
Belford Roxo	1	3,03%
Comendador Soares	1	3,03%
Quintino	1	3,03%
Maracanã	1	3,03%
Duque de Caxias	1	3,03%
Engenheiro Pedreira	1	3,03%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

## Reclamações por Estação

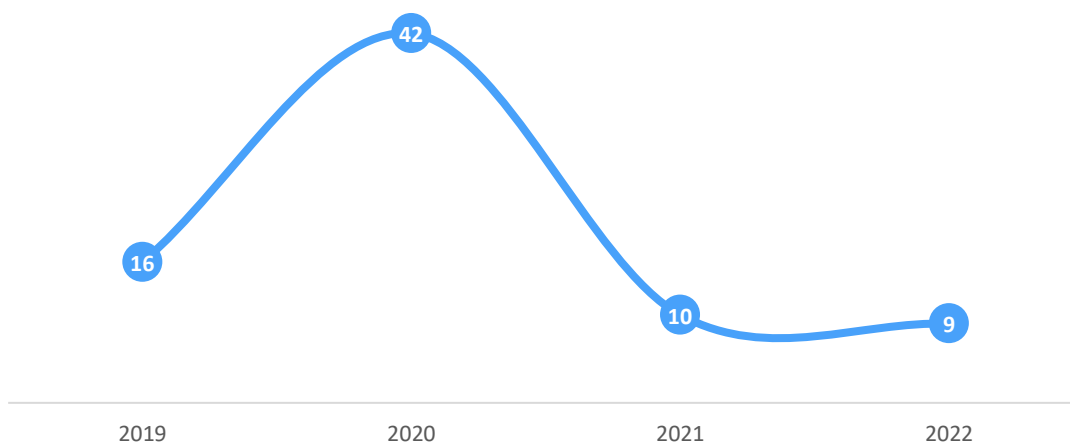


## 4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

### Manifestações - MetrôRio

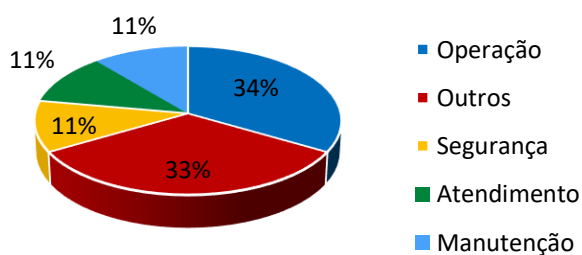


### Reclamações - MetrôRio



#### 4.1 Categoria das reclamações

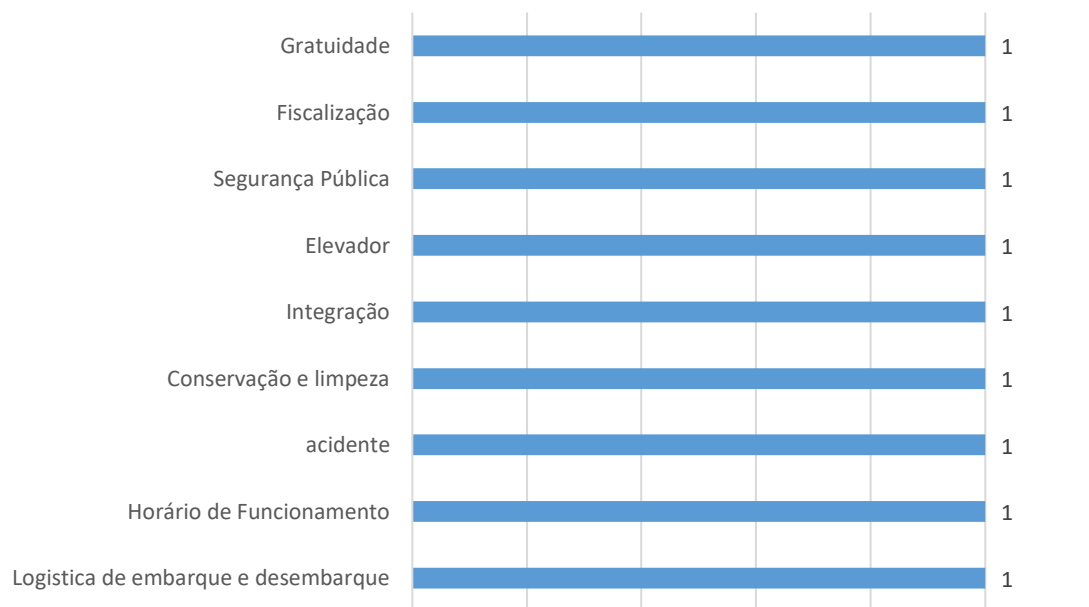
Categorização	Total	%
Operação	3	33,33%
Outros	3	33,33%
Segurança	1	11,11%
Atendimento	1	11,11%
Manutenção	1	11,11%
Total	9	100%



## 4.2 Assunto das reclamações

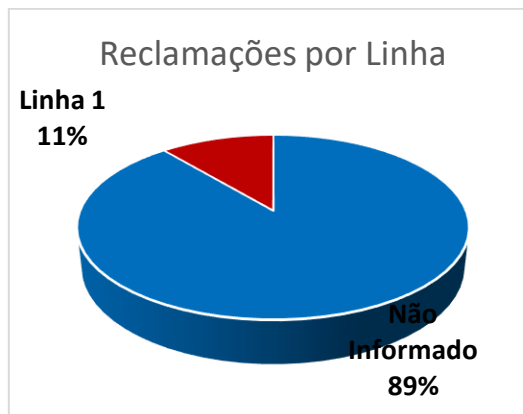
Assunto	Total	%
Logística de embarque e desembarque	1	11,11%
Horário de Funcionamento	1	11,11%
acidente	1	11,11%
Conservação e limpeza	1	11,11%
Integração	1	11,11%
Elevador	1	11,11%
Segurança Pública	1	11,11%
Fiscalização	1	11,11%
Gratuidade	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

### Reclamações por Assunto



## 4.3 Linha das Reclamações

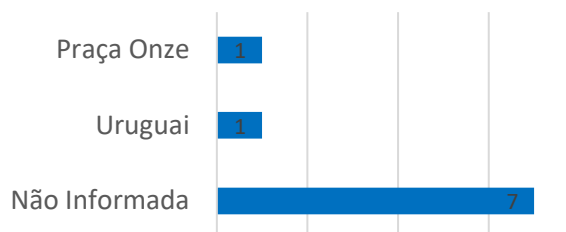
Linha	Total	%
Não Informado	8	88,89%
Linha 1	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



## 4.4 Estação das Reclamações

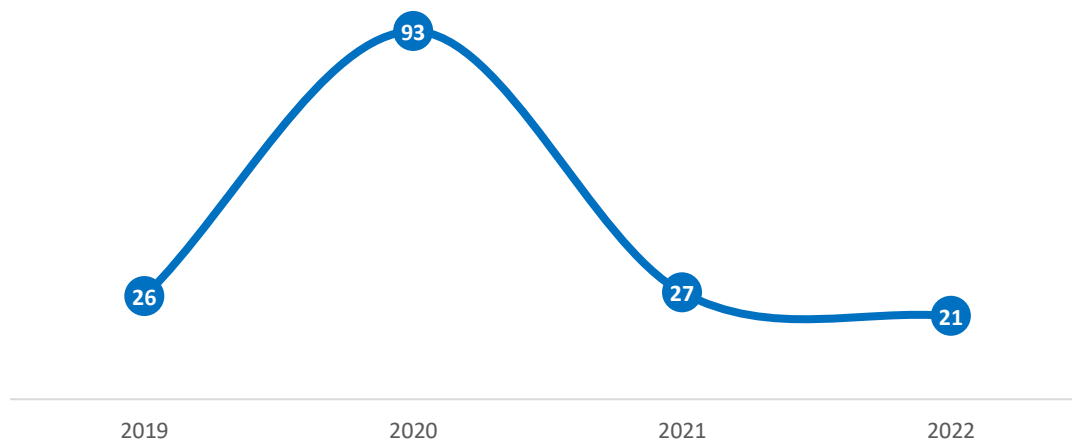
Estação	Total	%
Não Informada	7	77,78%
Uruguai	1	11,11%
Praça Onze	1	11,11%
Total	9	100%

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

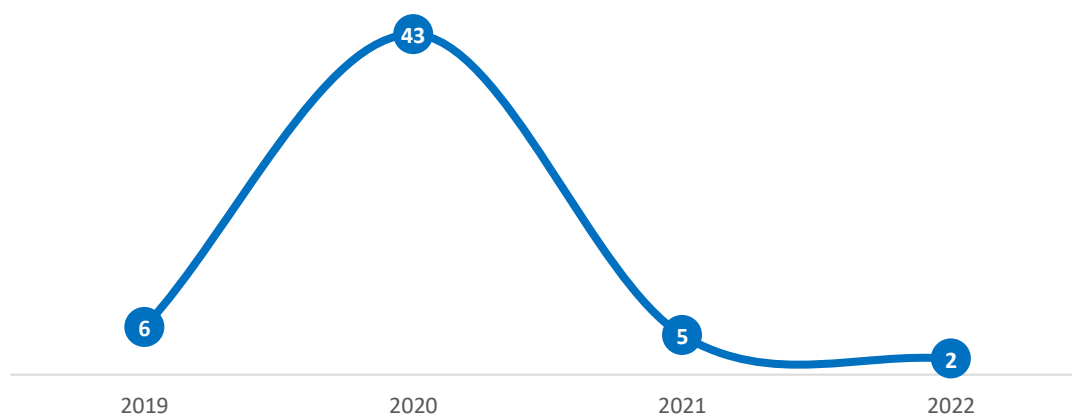


## 5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas



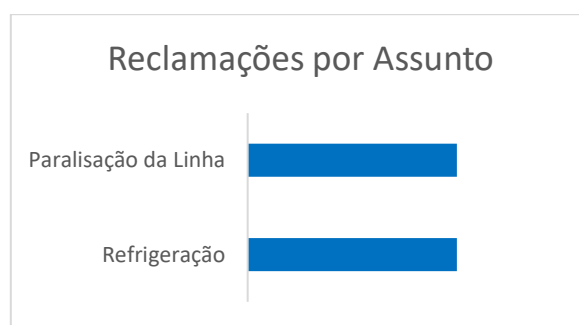
## 5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	2	100,00%
Total	2	100%



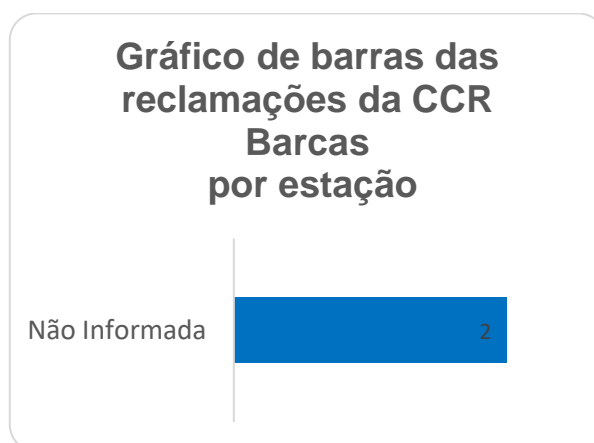
## 5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Paralisação da Linha	1	50,00%
Refrigeração	1	50,00%
Total	2	100%



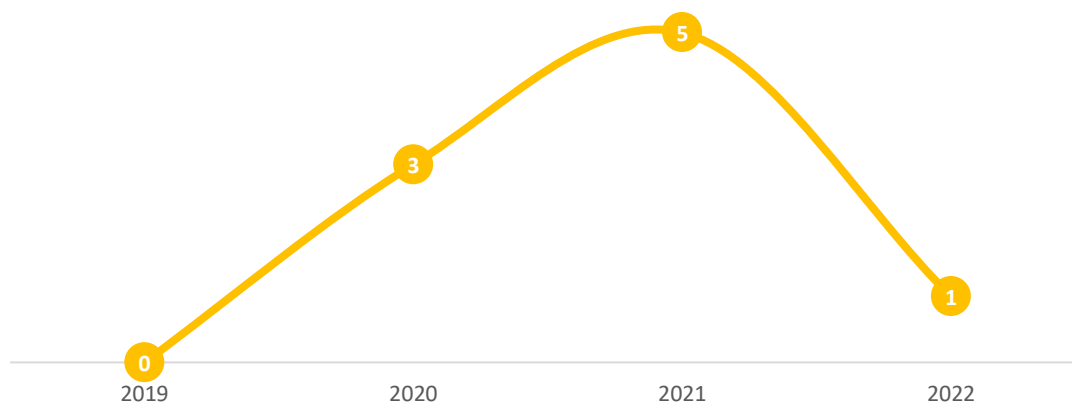
## 5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Não Informada	2	100,00%
Total	2	100%

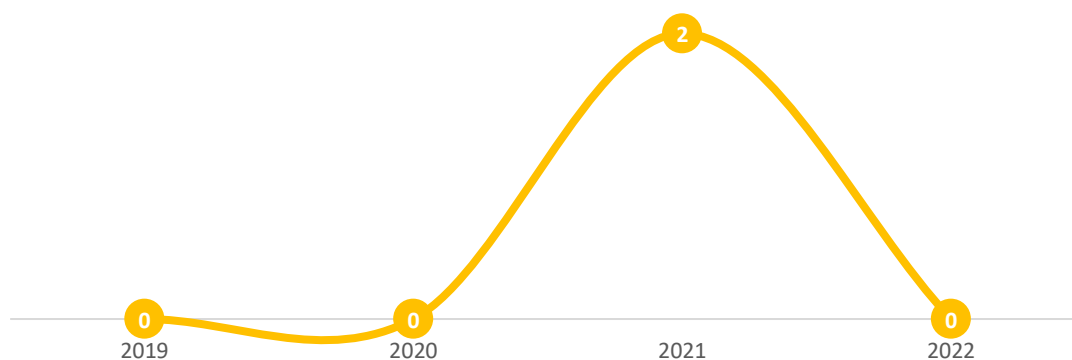


## 6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

### Manifestações - CCR Via Lagos



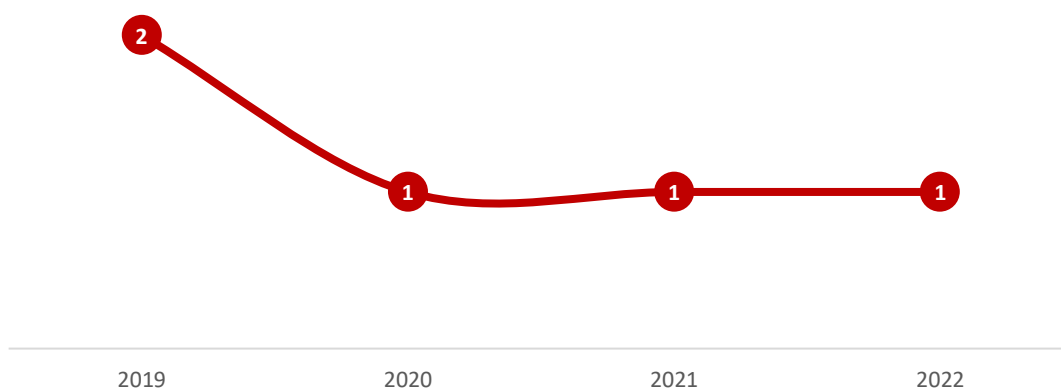
### Reclamações - CCR Via Lagos



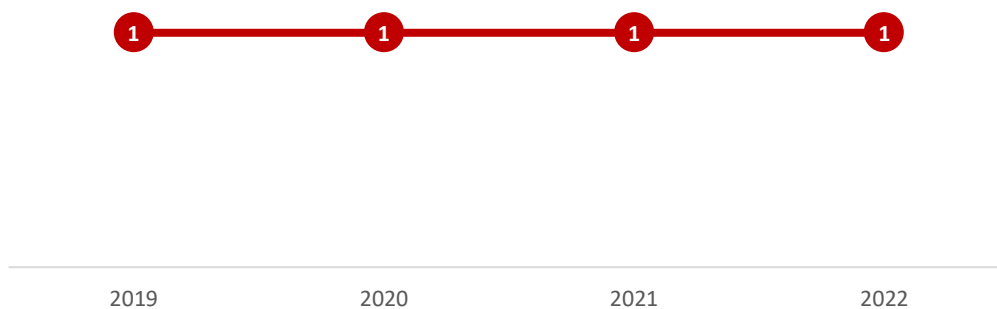
Não houve reclamações acerca da Concessionária no mês de fevereiro de 2022.

## 7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

### Manifestações - Rota 116



### Reclamações - Rota 116



### 7.1 Categoria e assunto das Reclamações

Categorização	Total	%
Outros	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

#### Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Ressarcimento	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

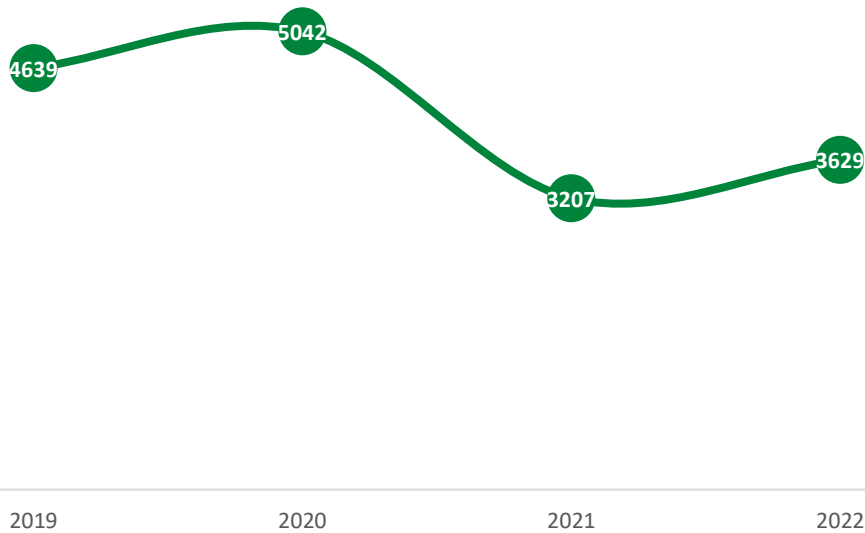
#### Reclamações por Assunto



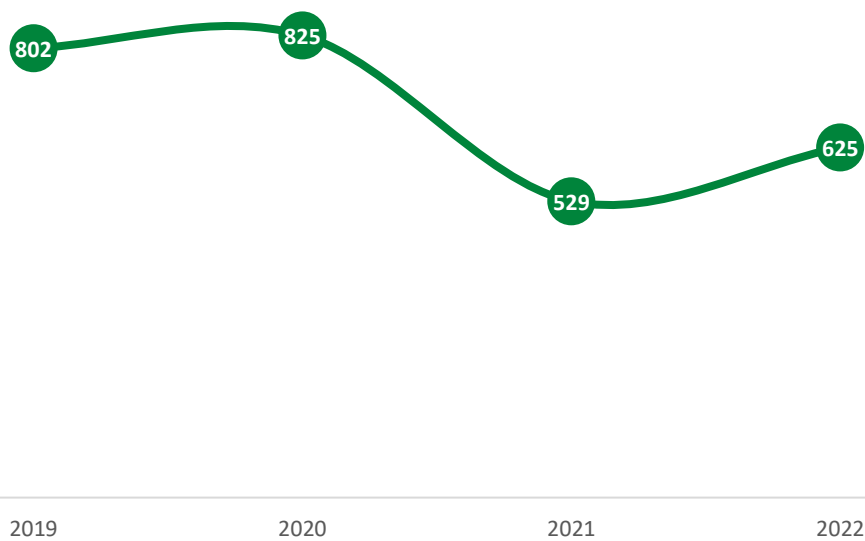


## 8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

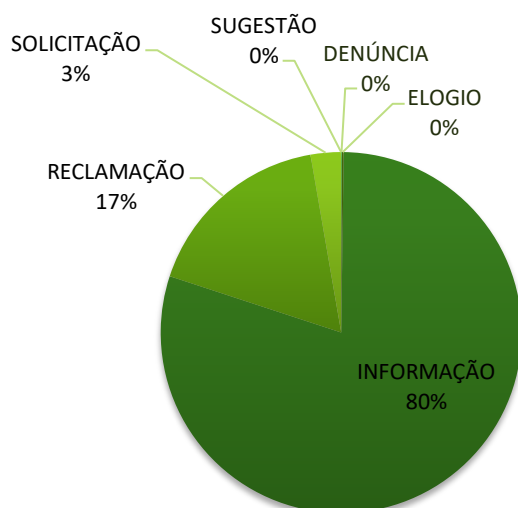




## 8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	2	0,06%
ELOGIO	6	0,17%
INFORMAÇÃO	2897	79,83%
RECLAMAÇÃO	625	17,22%
SOLICITAÇÃO	98	2,70%
SUGESTÃO	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3629</b>	<b>100%</b>

### Supervia - Tipo das Manifestações

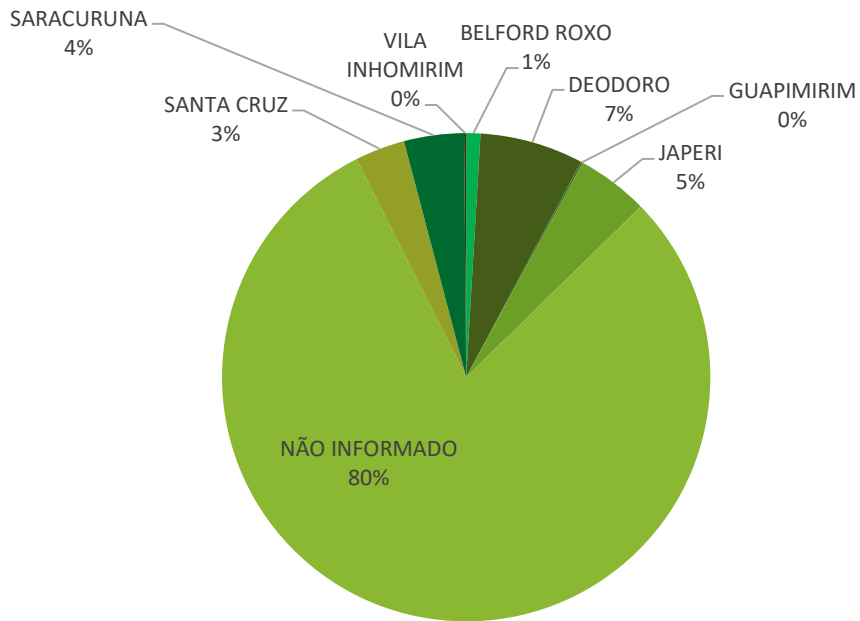


## 8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	34	0,94%
DEODORO	249	6,86%
GUAPIMIRIM	5	0,14%
JAPERI	172	4,74%
NÃO INFORMADO	2900	79,91%
SANTA CRUZ	120	3,31%
SARACURUNA	144	3,97%
VILA INHOMIRIM	5	0,14%
<b>Total</b>	<b>3629</b>	<b>100%</b>



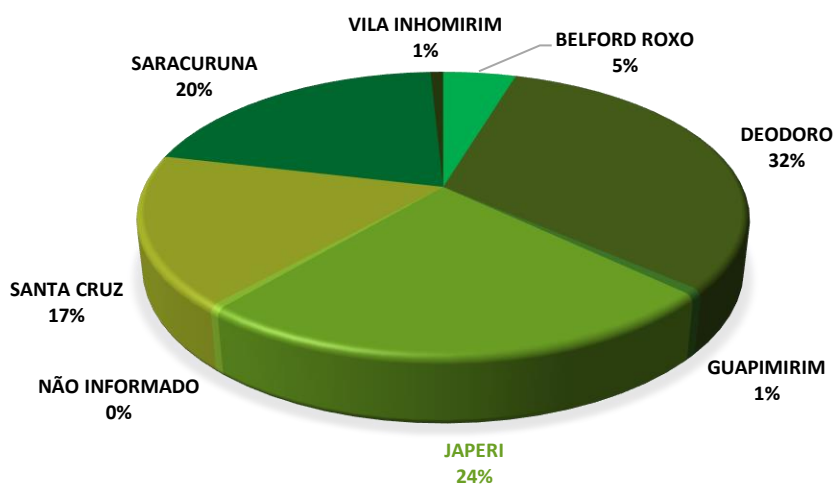
### Manifestações Supervia - Por Ramal



### 8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	29	4,64%
DEODORO	199	31,84%
GUAPIMIRIM	4	0,64%
JAPERI	150	24,00%
NÃO INFORMADO	3	0,48%
SANTA CRUZ	107	17,12%
SARACURUNA	128	20,48%
VILA INHOMIRIM	5	0,80%
<b>Total</b>	<b>625</b>	<b>100%</b>

### RECLAMAÇÕES SUPERVIA - POR RAMAL



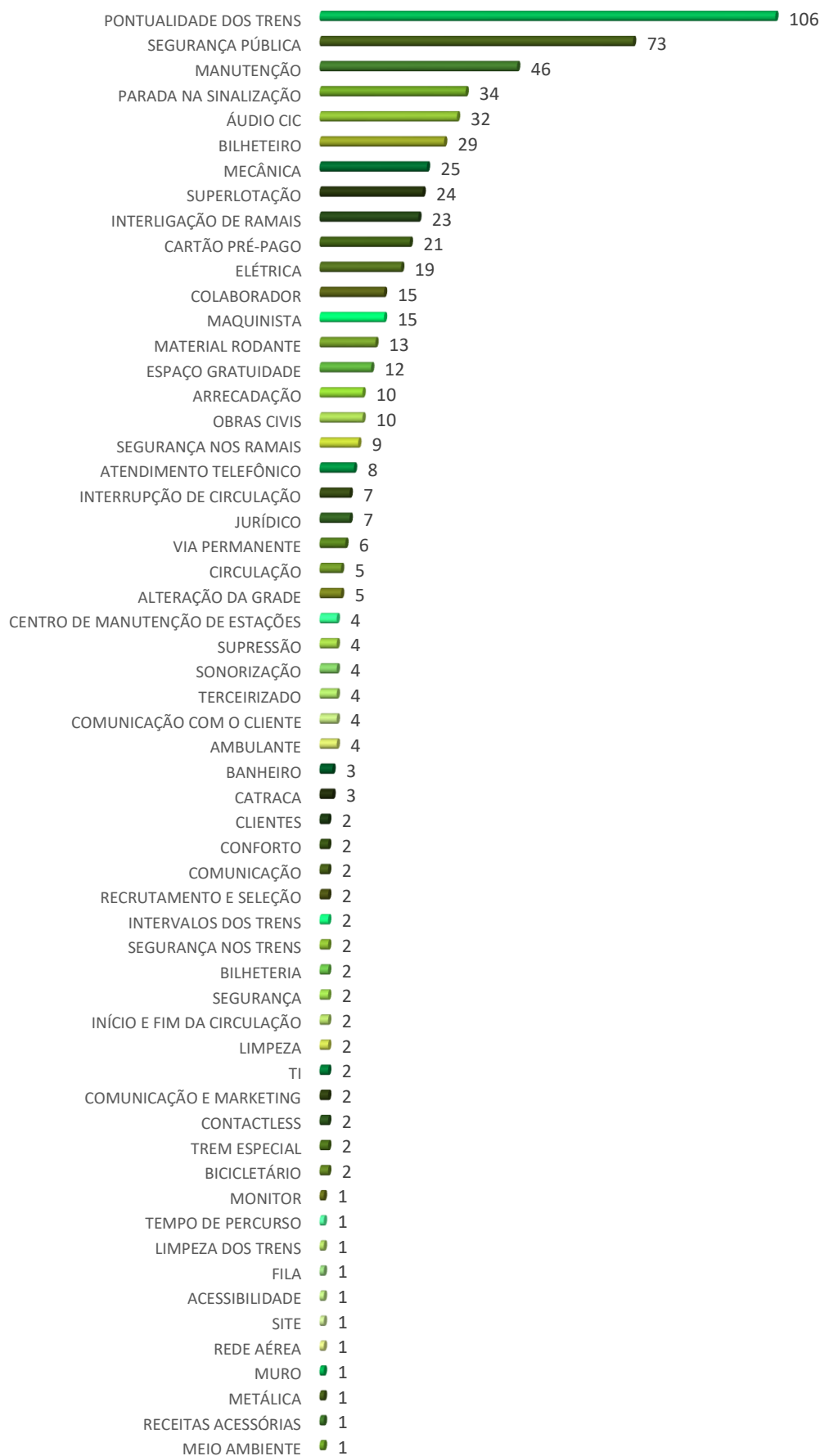


## 8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	106	16,96%
SEGURANÇA PÚBLICA	73	11,68%
MANUTENÇÃO	46	7,36%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	34	5,44%
ÁUDIO CIC	32	5,12%
BILHETEIRO	29	4,64%
MECÂNICA	25	4,00%
SUPERLOTAÇÃO	24	3,84%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	23	3,68%
CARTÃO PRÉ-PAGO	21	3,36%
ELÉTRICA	19	3,04%
COLABORADOR	15	2,40%
MAQUINISTA	15	2,40%
MATERIAL RODANTE	13	2,08%
ESPAÇO GRATUIDADE	12	1,92%
ARRECADAÇÃO	10	1,60%
OBRAS CIVIS	10	1,60%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	9	1,44%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	8	1,28%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	7	1,12%
JURÍDICO	7	1,12%
VIA PERMANENTE	6	0,96%
CIRCULAÇÃO	5	0,80%
ALTERAÇÃO DA GRADE	5	0,80%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	0,64%
SUPRESSÃO	4	0,64%
SONORIZAÇÃO	4	0,64%
TERCEIRIZADO	4	0,64%
COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE	4	0,64%
AMBULANTE	4	0,64%
BANHEIRO	3	0,48%
CATRACA	3	0,48%
CLIENTES	2	0,32%
CONFORTO	2	0,32%
COMUNICAÇÃO	2	0,32%
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	2	0,32%
INTERVALOS DOS TRENS	2	0,32%
SEGURANÇA NOS TRENS	2	0,32%
BILHETERIA	2	0,32%
SEGURANÇA	2	0,32%
INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	2	0,32%
LIMPEZA	2	0,32%
TI	2	0,32%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	0,32%
CONTACTLESS	2	0,32%
TREM ESPECIAL	2	0,32%
BICICLETÁRIO	2	0,32%
MONITOR	1	0,16%
TEMPO DE PERCURSO	1	0,16%
LIMPEZA DOS TRENS	1	0,16%
FILA	1	0,16%
ACESSIBILIDADE	1	0,16%
SITE	1	0,16%
REDE AÉREA	1	0,16%
MURO	1	0,16%
METÁLICA	1	0,16%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	0,16%
MEIO AMBIENTE	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>625</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Supervia - Por Assunto

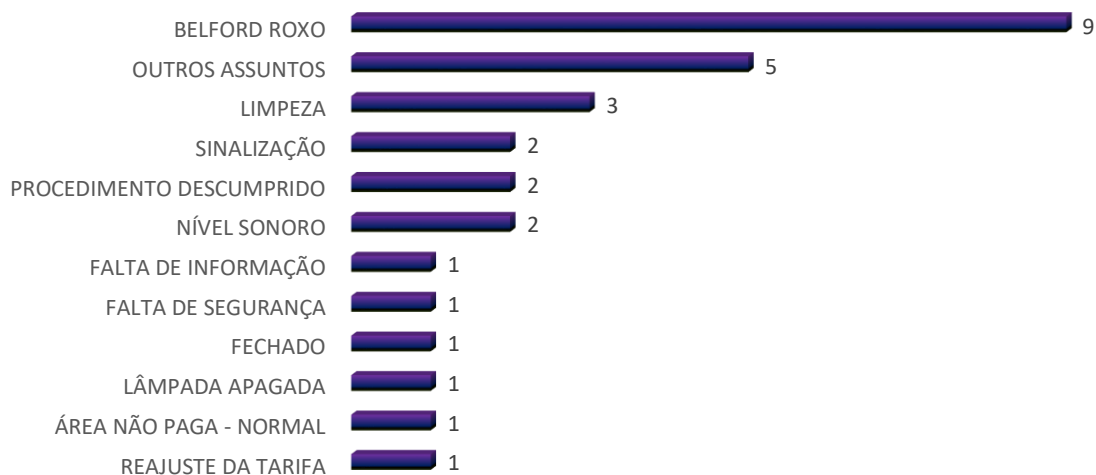




## 8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	9	31,03%
OUTROS ASSUNTOS	5	17,24%
LIMPEZA	3	10,34%
SINALIZAÇÃO	2	6,90%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	6,90%
NÍVEL SONORO	2	6,90%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	3,45%
FALTA DE SEGURANÇA	1	3,45%
FECHADO	1	3,45%
LÂMPADA APAGADA	1	3,45%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	3,45%
REAJUSTE DA TARIFA	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



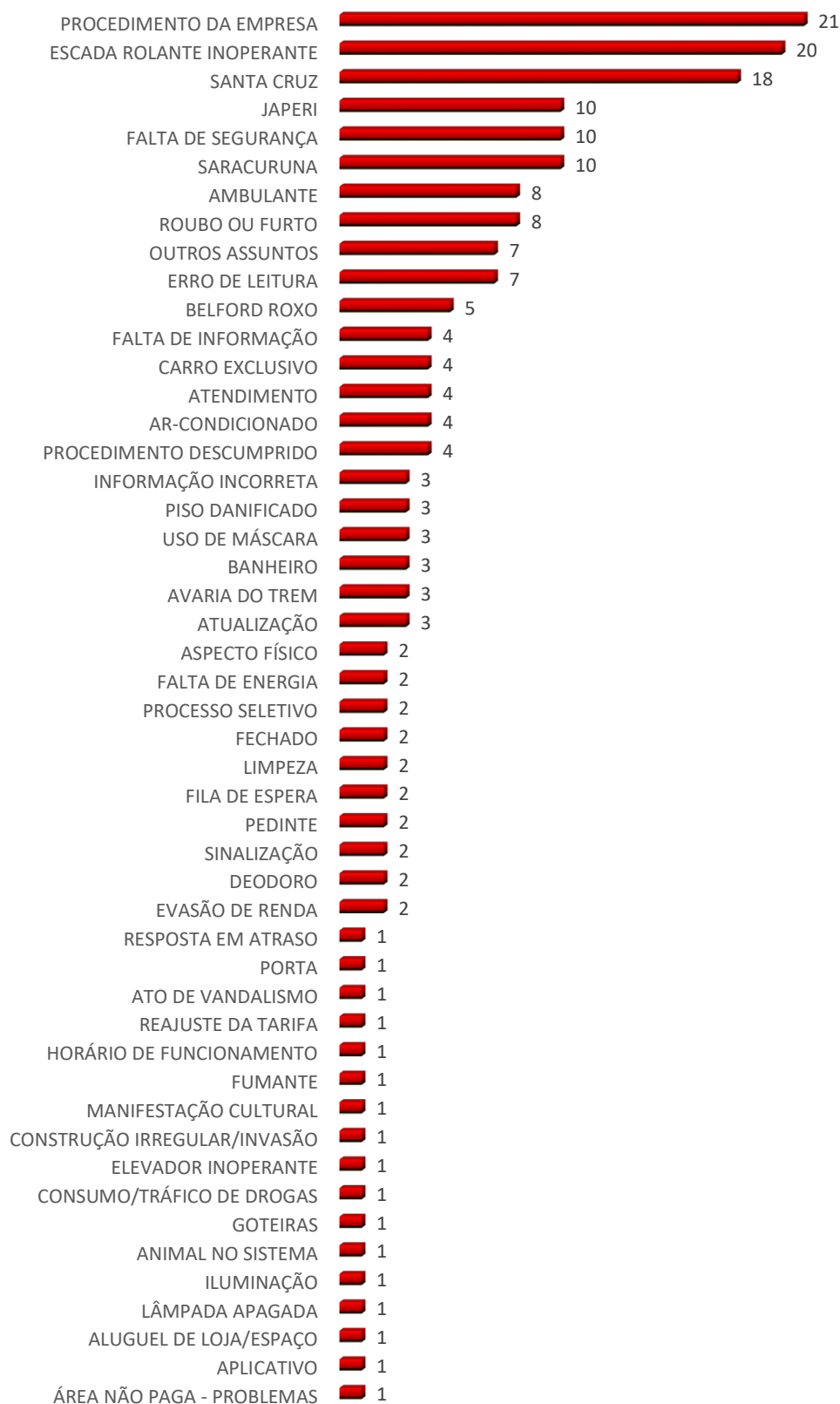


## 8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	21	10,55%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	20	10,05%
SANTA CRUZ	18	9,05%
JAPERI	10	5,03%
FALTA DE SEGURANÇA	10	5,03%
SARACURUNA	10	5,03%
AMBULANTE	8	4,02%
ROUBO OU FURTO	8	4,02%
OUTROS ASSUNTOS	7	3,52%
ERRO DE LEITURA	7	3,52%
BELFORD ROXO	5	2,51%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	2,01%
CARRO EXCLUSIVO	4	2,01%
ATENDIMENTO	4	2,01%
AR-CONDICIONADO	4	2,01%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	2,01%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	1,51%
PISO DANIFICADO	3	1,51%
USO DE MÁSCARA	3	1,51%
BANHEIRO	3	1,51%
AVARIA DO TREM	3	1,51%
ATUALIZAÇÃO	3	1,51%
ASPECTO FÍSICO	2	1,01%
FALTA DE ENERGIA	2	1,01%
PROCESSO SELETIVO	2	1,01%
FECHADO	2	1,01%
LIMPEZA	2	1,01%
FILA DE ESPERA	2	1,01%
PEDINTE	2	1,01%
SINALIZAÇÃO	2	1,01%
DEODORO	2	1,01%
EVASÃO DE RENDA	2	1,01%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,50%
PORTA	1	0,50%
ATO DE VANDALISMO	1	0,50%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,50%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,50%
FUMANTE	1	0,50%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,50%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,50%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,50%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,50%
GOTEIRAS	1	0,50%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,50%
ILUMINAÇÃO	1	0,50%
LÂMPADA APAGADA	1	0,50%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	1	0,50%
APLICATIVO	1	0,50%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,50%
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>100%</b>



## Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





## 8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2	50,00%
ATO DE VANDALISMO	1	25,00%
OUTROS ASSUNTOS	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto

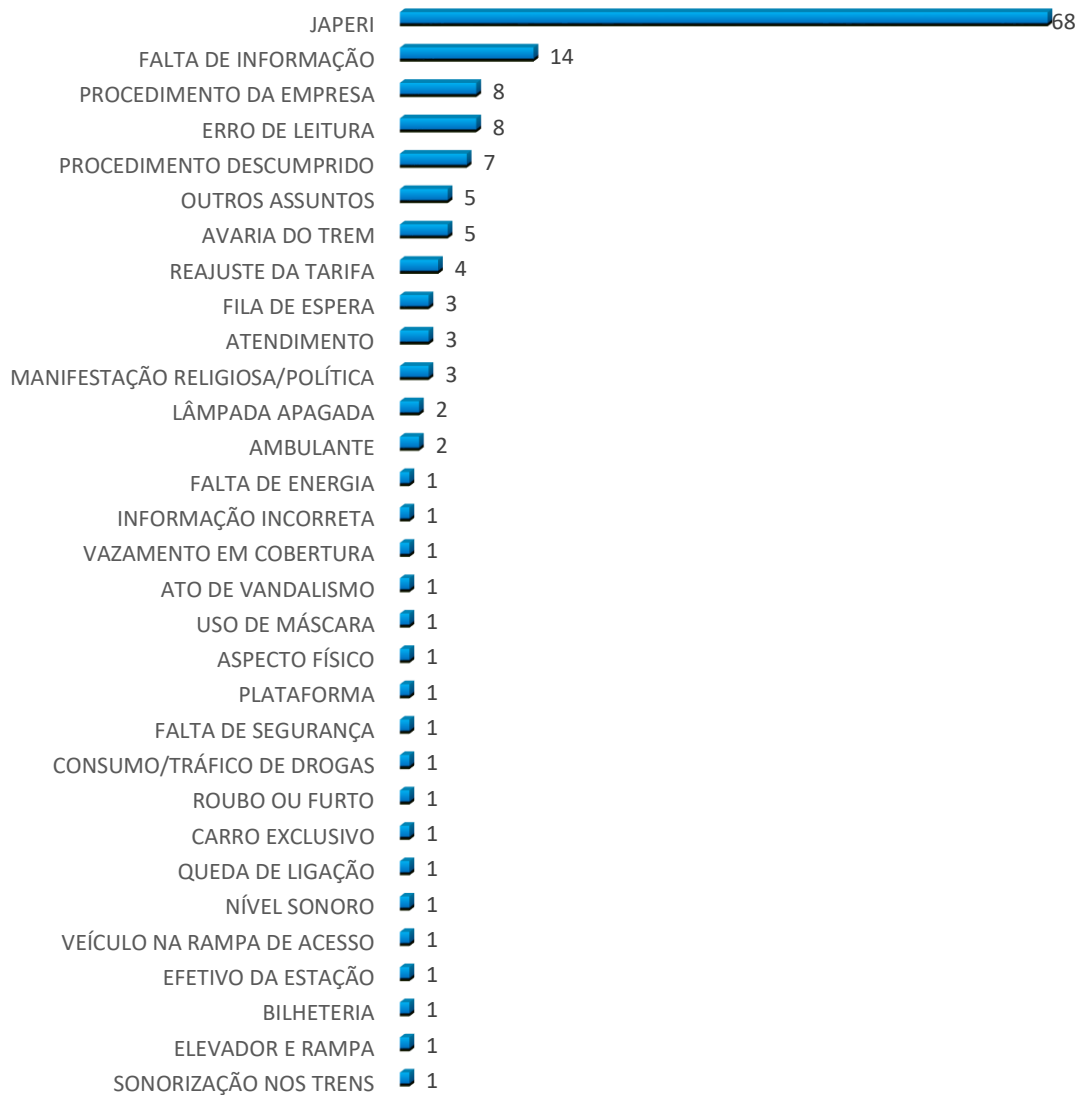


## 8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	68	45,33%
FALTA DE INFORMAÇÃO	14	9,33%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	8	5,33%
ERRO DE LEITURA	8	5,33%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	7	4,67%
OUTROS ASSUNTOS	5	3,33%
AVARIA DO TREM	5	3,33%
REAJUSTE DA TARIFA	4	2,67%
FILA DE ESPERA	3	2,00%
ATENDIMENTO	3	2,00%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	2,00%
LÂMPADA APAGADA	2	1,33%
AMBULANTE	2	1,33%
FALTA DE ENERGIA	1	0,67%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,67%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,67%
ATO DE VANDALISMO	1	0,67%
USO DE MÁSCARA	1	0,67%
ASPECTO FÍSICO	1	0,67%
PLATAFORMA	1	0,67%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,67%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,67%
ROUBO OU FURTO	1	0,67%
CARRO EXCLUSIVO	1	0,67%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,67%
NÍVEL SONORO	1	0,67%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,67%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,67%
BILHETERIA	1	0,67%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,67%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,67%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>



## Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



### 8.7 Ramal Paracambi

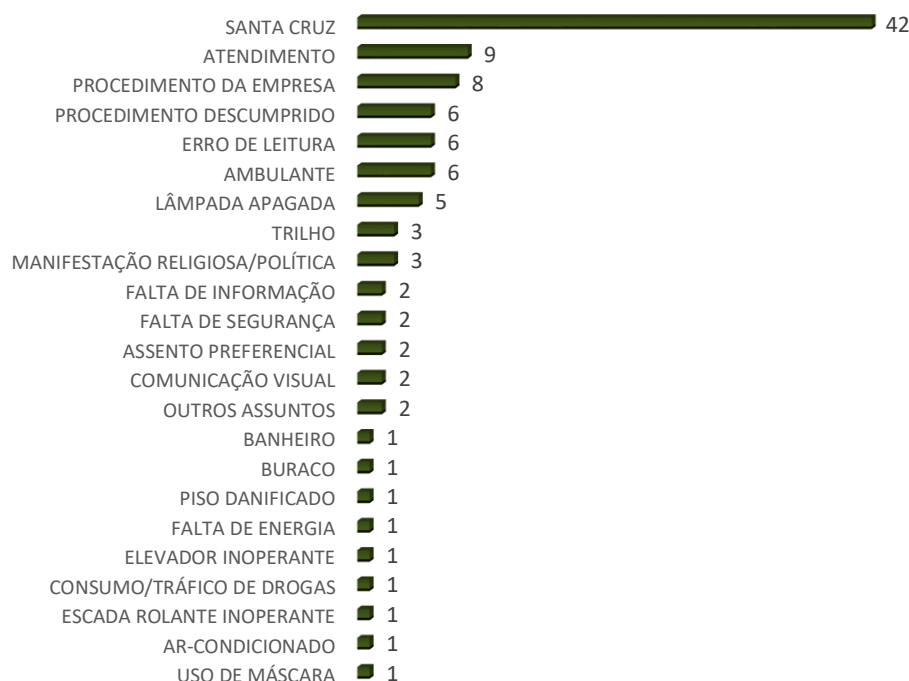
Não houve reclamação sobre o ramal no mês de fevereiro de 2022.



## 8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	42	39,25%
ATENDIMENTO	9	8,41%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	8	7,48%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	6	5,61%
ERRO DE LEITURA	6	5,61%
AMBULANTE	6	5,61%
LÂMPADA APAGADA	5	4,67%
TRILHO	3	2,80%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	2,80%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	1,87%
FALTA DE SEGURANÇA	2	1,87%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	1,87%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	1,87%
OUTROS ASSUNTOS	2	1,87%
BANHEIRO	1	0,93%
BURACO	1	0,93%
PISO DANIFICADO	1	0,93%
FALTA DE ENERGIA	1	0,93%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,93%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,93%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	0,93%
AR-CONDICIONADO	1	0,93%
USO DE MÁSCARA	1	0,93%
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



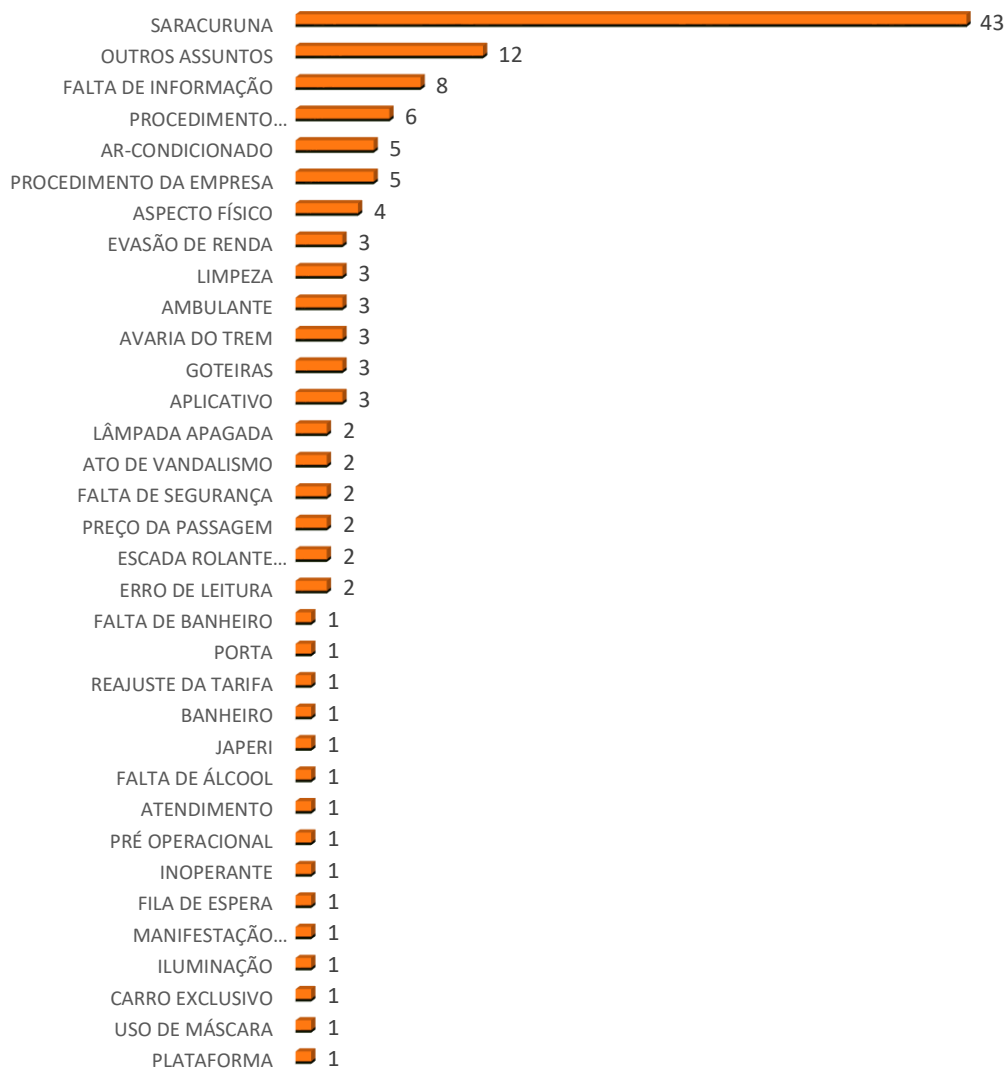


## 8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	43	33,59%
OUTROS ASSUNTOS	12	9,38%
FALTA DE INFORMAÇÃO	8	6,25%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	6	4,69%
AR-CONDICIONADO	5	3,91%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	3,91%
ASPECTO FÍSICO	4	3,13%
EVASÃO DE RENDA	3	2,34%
LIMPEZA	3	2,34%
AMBULANTE	3	2,34%
AVARIA DO TREM	3	2,34%
GOTEIRAS	3	2,34%
APLICATIVO	3	2,34%
LÂMPADA APAGADA	2	1,56%
ATO DE VANDALISMO	2	1,56%
FALTA DE SEGURANÇA	2	1,56%
PREÇO DA PASSAGEM	2	1,56%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	2	1,56%
ERRO DE LEITURA	2	1,56%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,78%
PORTA	1	0,78%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,78%
BANHEIRO	1	0,78%
JAPERI	1	0,78%
FALTA DE ÁLCOOL	1	0,78%
ATENDIMENTO	1	0,78%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,78%
INOPERANTE	1	0,78%
FILA DE ESPERA	1	0,78%
MANIFESTAÇÃO		
RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,78%
ILUMINAÇÃO	1	0,78%
CARRO EXCLUSIVO	1	0,78%
USO DE MÁSCARA	1	0,78%
PLATAFORMA	1	0,78%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>



## Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



## 8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	2	40,00%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	20,00%
FALTA DE ENERGIA	1	20,00%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

## Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

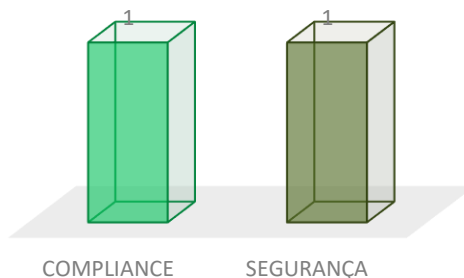




## 8.11 Assunto das Manifestações por tipo

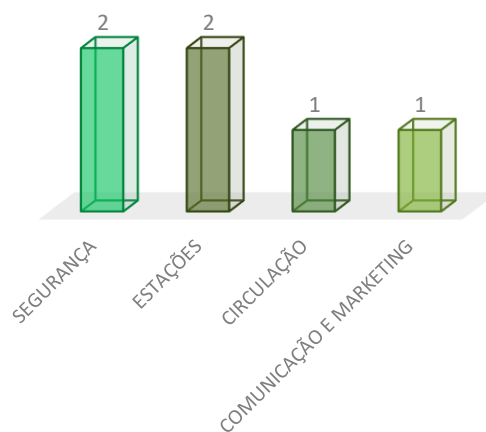
Assunto	Denúncias	%
COMPLIANCE	1	50,00%
SEGURANÇA	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

### DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	2	33,33%
ESTAÇÕES	2	33,33%
CIRCULAÇÃO	1	16,67%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

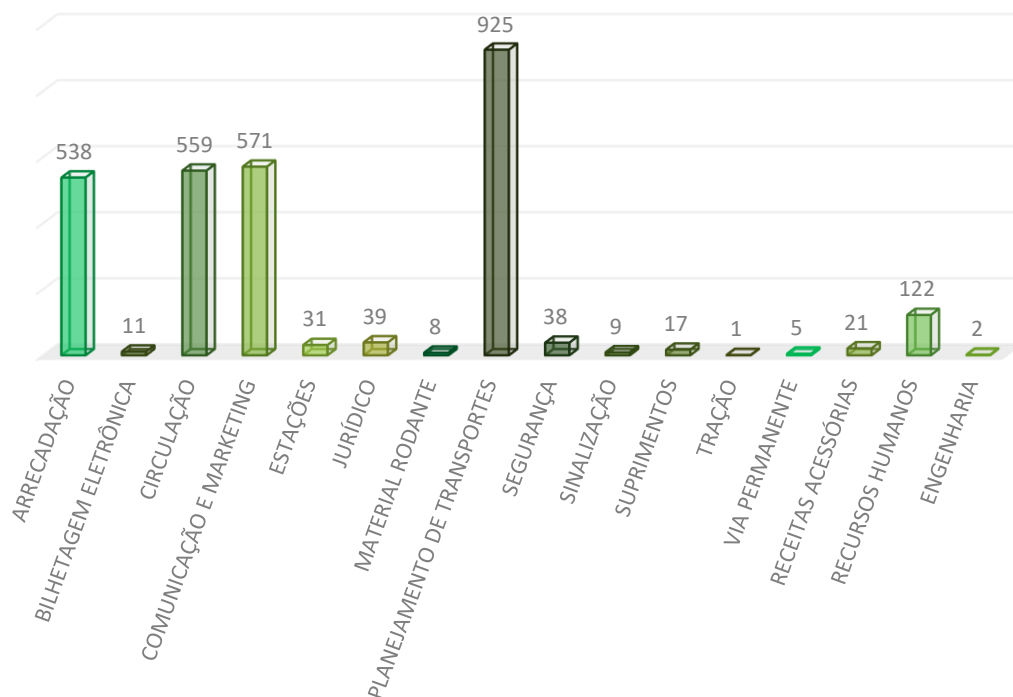
### ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
ARRECADADAÇÃO	538	18,57%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	11	0,38%
CIRCULAÇÃO	559	19,30%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	571	19,71%
ESTAÇÕES	31	1,07%
JURÍDICO	39	1,35%
MATERIAL RODANTE	8	0,28%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	925	31,93%
SEGURANÇA	38	1,31%
SINALIZAÇÃO	9	0,31%
SUPRIMENTOS	17	0,59%
TRAÇÃO	1	0,03%
VIA PERMANENTE	5	0,17%
RECEITAS ACESSÓRIAS	21	0,72%
RECURSOS HUMANOS	122	4,21%
ENGENHARIA	2	0,07%
<b>Total</b>	<b>2897</b>	<b>100%</b>



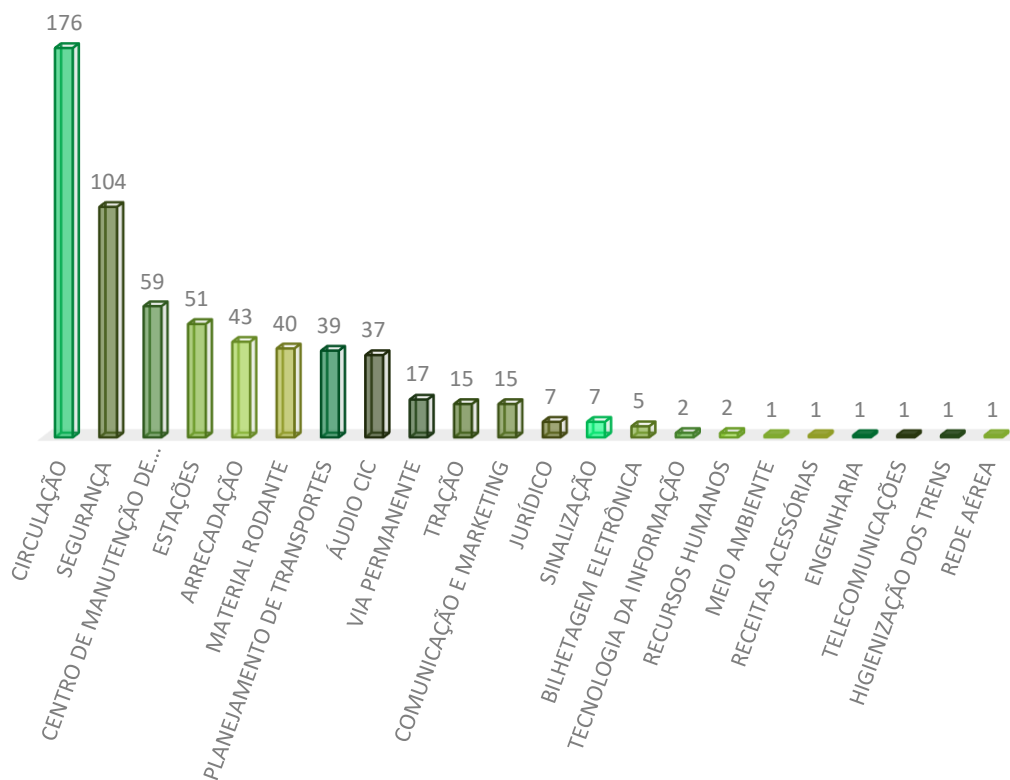
## INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	176	28,16%
SEGURANÇA	104	16,64%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	59	9,44%
ESTAÇÕES	51	8,16%
ARRECADADAÇÃO	43	6,88%
MATERIAL RODANTE	40	6,40%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	39	6,24%
ÁUDIO CIC	37	5,92%
VIA PERMANENTE	17	2,72%
TRAÇÃO	15	2,40%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	15	2,40%
JURÍDICO	7	1,12%
SINALIZAÇÃO	7	1,12%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	5	0,80%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	2	0,32%
RECURSOS HUMANOS	2	0,32%
MEIO AMBIENTE	1	0,16%
RECEITAS ACESSÓRIAS	1	0,16%
ENGENHARIA	1	0,16%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0,16%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	0,16%
REDE AÉREA	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>625</b>	<b>100%</b>

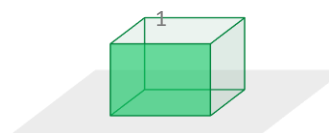


## RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



## SUGESTÕES - POR ASSUNTO

Assunto	Sugestões	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

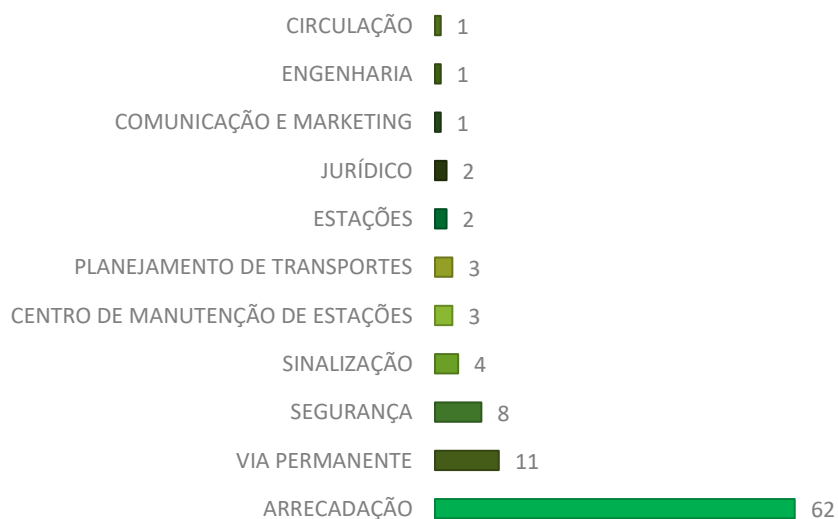


PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	62	63,27%
VIA PERMANENTE	11	11,22%
SEGURANÇA	8	8,16%
SINALIZAÇÃO	4	4,08%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	3,06%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	3,06%
ESTAÇÕES	2	2,04%
JURÍDICO	2	2,04%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	1,02%
ENGENHARIA	1	1,02%
CIRCULAÇÃO	1	1,02%
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

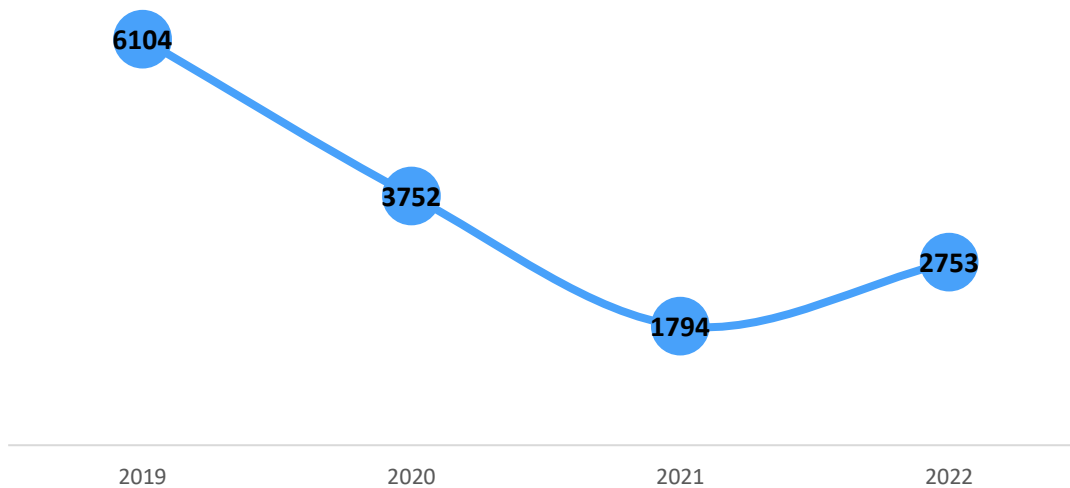
### SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



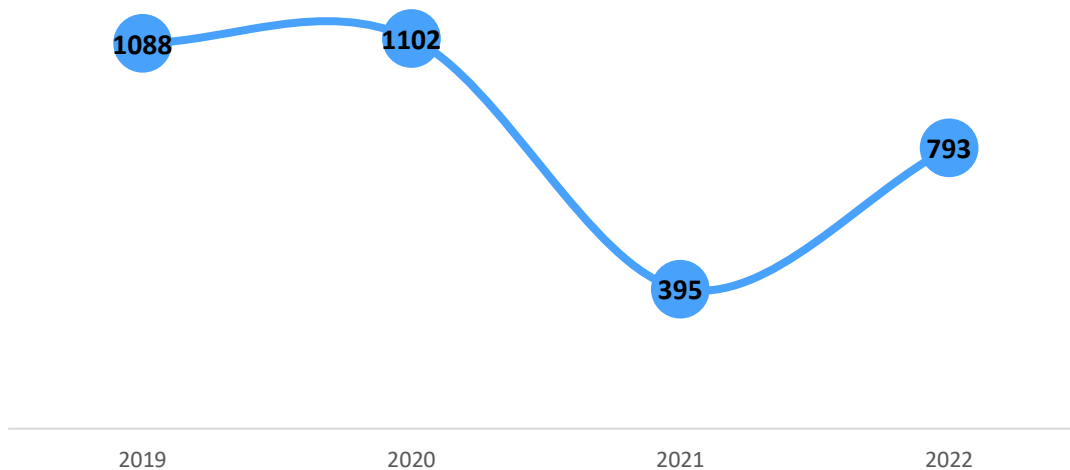


## 9 Manifestações MetrôRio

### Manifestações - MetrôRio



### Reclamações - MetrôRio

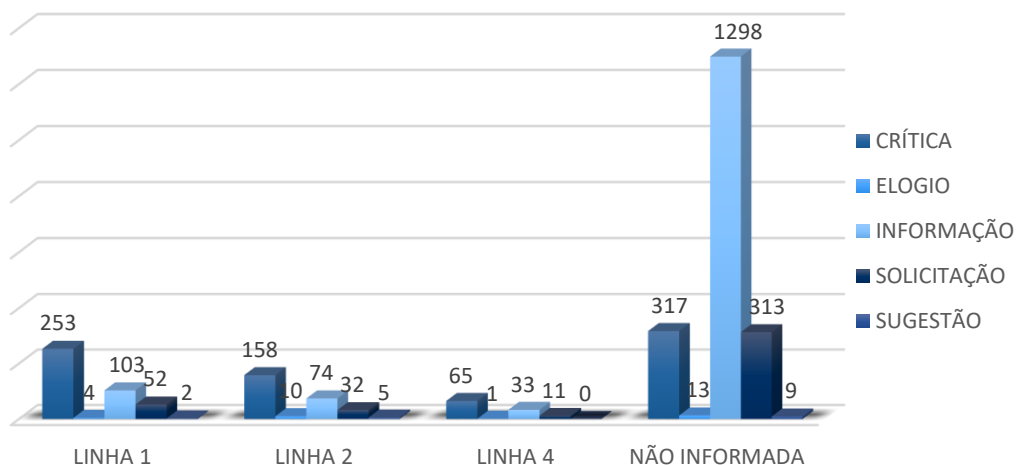


### 9.1 Manifestações por Linha e Tipo

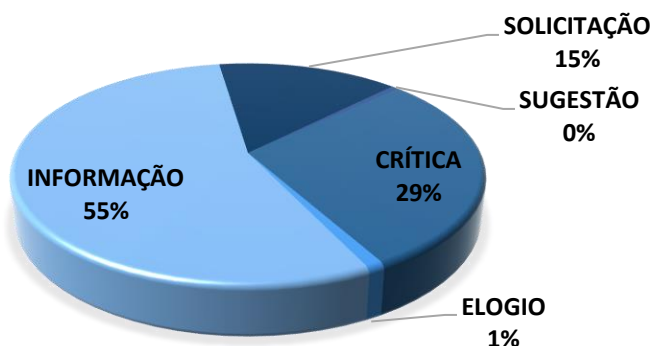
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	253	158	65	317	793	28,80%
ELOGIO	4	10	1	13	28	1,02%
INFORMAÇÃO	103	74	33	1298	1508	54,78%
SOLICITAÇÃO	52	32	11	313	408	14,82%
SUGESTÃO	2	5	0	9	16	0,58%
Total	414	279	110	1950	2753	100,00%



## Tipo de Manifestação - Por Linha



## MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



## 9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
SALDO	282	10,24%
OPERAÇÃO REGULAR	218	7,92%
CARTÃO MASTER	151	5,48%
GRATUIDADE ESTUDANTE	147	5,34%
RECARGA	131	4,76%
POSTO DE GRATUIDADE	117	4,25%
RECHAMADA	109	3,96%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	104	3,78%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	102	3,71%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	90	3,27%
OBJETO PERDIDO	82	2,98%
GIRO	80	2,91%
GRATUIDADE SÊNIOR	73	2,65%
CADASTRO	60	2,18%
ACESSO AO APP/SITE	52	1,89%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	49	1,78%
RH	43	1,56%
GERAL	42	1,53%



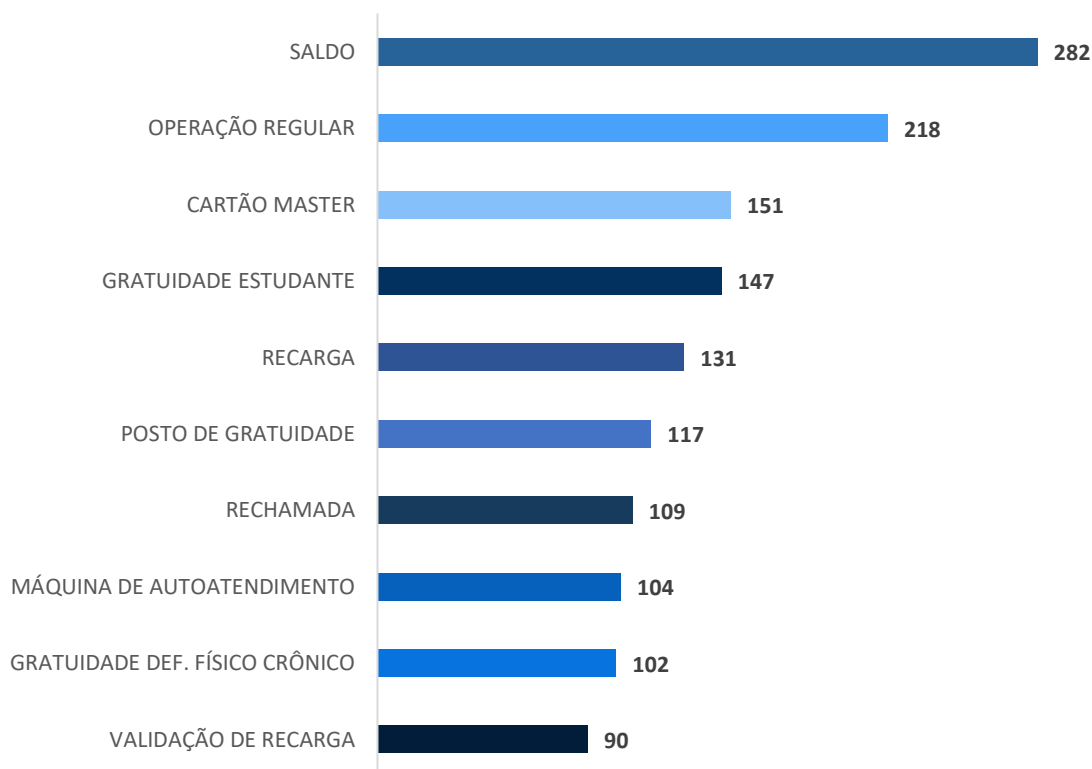
UBER	38	1,38%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	37	1,34%
CARTÃO VISA	35	1,27%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	33	1,20%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	31	1,13%
BLOQUEIO DE CARTÃO	29	1,05%
OPERAÇÃO CARNAVAL	29	1,05%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	29	1,05%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	25	0,91%
BIKE RIO	24	0,87%
INFORMAÇÕES GERAIS	23	0,84%
CARTÃO	21	0,76%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	21	0,76%
CARTÕES METRÔRIO	21	0,76%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	20	0,73%
ATENDIMENTO DO SAC	19	0,69%
DOAÇÃO DE MANTIMENTOS	19	0,69%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	17	0,62%
CELULAR	16	0,58%
BILHETERIA	16	0,58%
CASHBACK 30%	15	0,54%
DANOS AO CLIENTE	15	0,54%
COMERCIAL	15	0,54%
APLICATIVO	14	0,51%
SUPRIMENTOS	14	0,51%
CARTÃO UNITÁRIO	12	0,44%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	12	0,44%
INTEGRAÇÃO	12	0,44%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	12	0,44%
ACHADOS E PERDIDOS	10	0,36%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	9	0,33%
CELULAR (E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO)	9	0,33%
CARTÃO PRÉ-PAGO	9	0,33%
TRAJETOS DO MNS	8	0,29%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	8	0,29%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	7	0,25%
RECARGA VIA PICPAY	7	0,25%
TARIFAS	6	0,22%
CORONAVIRUS	6	0,22%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	6	0,22%
CONDUTORES	6	0,22%
LOJAS E QUIOSQUES	6	0,22%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	5	0,18%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	5	0,18%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	5	0,18%



OUTROS (PARCERIAS)	5	0,18%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	5	0,18%
APOIO CLIENTE	4	0,15%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	4	0,15%
LINHA DE BLOQUEIO	4	0,15%
BICICLETÁRIO	3	0,11%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	0,11%
COMUNICAÇÃO VISUAL	3	0,11%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,11%
WIFI	3	0,11%
MENOR DE IDADE (LGPD)	3	0,11%
MENSAGEM NA CATRACA	3	0,11%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,11%
JURÍDICO	2	0,07%
PROTEÇÃO DE DADOS	2	0,07%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	2	0,07%
PARCERIAS	2	0,07%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,07%
SAC	2	0,07%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,07%
CARTÃO BLOQUEADO	1	0,04%
BOAS PRÁTICAS	1	0,04%
DEVOLUÇÃO SALDO CARTÃO GIRO	1	0,04%
INSTITUCIONAL	1	0,04%
CARTÃO ELO	1	0,04%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	0,04%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	1	0,04%
DÚVIDAS	1	0,04%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,04%
EVENTOS / PARCERIAS	1	0,04%
IMPrensa	1	0,04%
EXTRATO DE CARTÃO METRÔRIO	1	0,04%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
DOMINOS	1	0,04%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	1	0,04%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,04%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,04%
SUGESTÃO	1	0,04%
EQUIPAMENTO DAS ESTAÇÕES	1	0,04%
SITE	1	0,04%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,04%
PALCO CARIOCA	1	0,04%
REDES SOCIAIS	1	0,04%
EXTRATO	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2753</b>	<b>100,00%</b>



## TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



### 9.3 Categoria das Reclamações

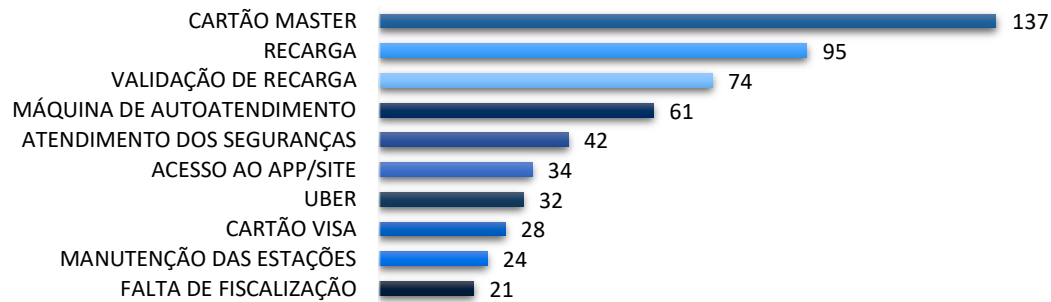
CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	137	17,28%
RECARGA	95	11,98%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	74	9,33%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	61	7,69%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	42	5,30%
ACESSO AO APP/SITE	34	4,29%
UBER	32	4,04%
CARTÃO VISA	28	3,53%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	24	3,03%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	21	2,65%
OPERAÇÃO REGULAR	21	2,65%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	17	2,14%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	15	1,89%
GIRO	13	1,64%
CARTÃO	12	1,51%
CELULAR	11	1,39%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	11	1,39%
BLOQUEIO DE CARTÃO	10	1,26%
CADASTRO	10	1,26%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	10	1,26%



CELULAR (E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO)	9	1,13%
CASHBACK 30%	8	1,01%
GRATUIDADE ESTUDANTE	7	0,88%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	6	0,76%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	6	0,76%
CARTÕES METRÔRIO	6	0,76%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	5	0,63%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	5	0,63%
GRATUIDADE SÊNIOR	5	0,63%
RECARGA VIA PICPAY	5	0,63%
CORONAVIRUS	5	0,63%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	0,38%
SALDO	3	0,38%
ATENDIMENTO DO SAC	3	0,38%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,38%
OUTROS (PARCERIAS)	3	0,38%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	0,25%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,25%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,25%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,25%
TRAJETOS DO MNS	2	0,25%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,25%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	0,25%
BILHETERIA	2	0,25%
INTEGRAÇÃO	1	0,13%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,13%
PARCERIAS	1	0,13%
BICICLETÁRIO	1	0,13%
CARTÃO ELO	1	0,13%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,13%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,13%
BIKE RIO	1	0,13%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,13%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,13%
REDES SOCIAIS	1	0,13%
PALCO CARIOCA	1	0,13%
DOMINOS	1	0,13%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,13%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,13%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	1	0,13%
APLICATIVO	1	0,13%
<b>Total</b>	<b>793</b>	<b>100,00%</b>



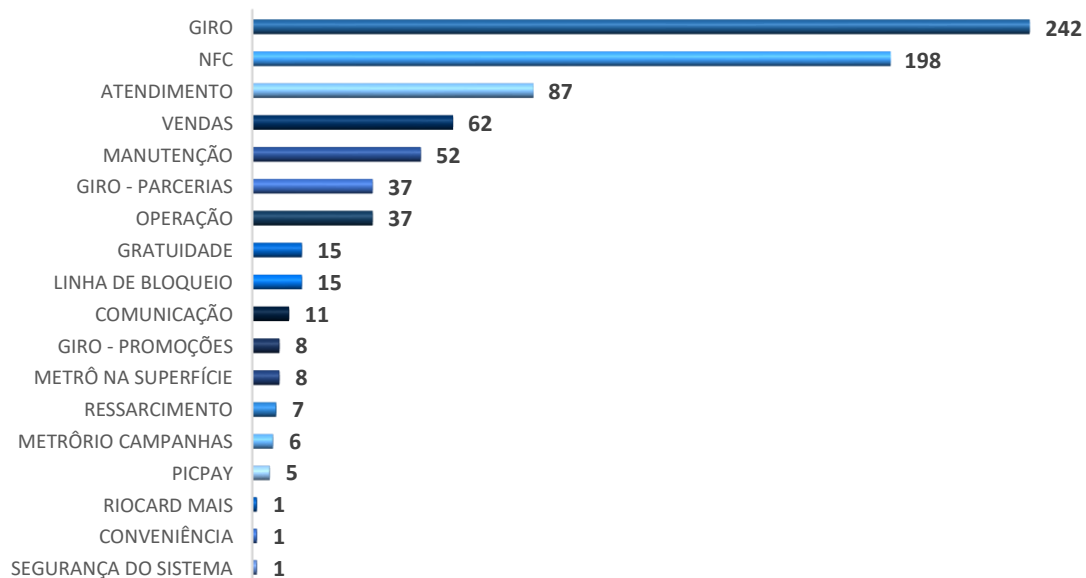
## TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



### 9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	242	30,52%
NFC	198	24,97%
ATENDIMENTO	87	10,97%
VENDAS	62	7,82%
MANUTENÇÃO	52	6,56%
GIRO - PARCERIAS	37	4,67%
OPERAÇÃO	37	4,67%
GRATUIDADE	15	1,89%
LINHA DE BLOQUEIO	15	1,89%
COMUNICAÇÃO	11	1,39%
GIRO - PROMOÇÕES	8	1,01%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	8	1,01%
RESSARCIMENTO	7	0,88%
METRÔRIO CAMPANHAS	6	0,76%
PICPAY	5	0,63%
RIOCARD MAIS	1	0,13%
CONVENIÊNCIA	1	0,13%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,13%
<b>Total</b>	<b>793</b>	<b>100,00%</b>

### Motivo das Reclamações

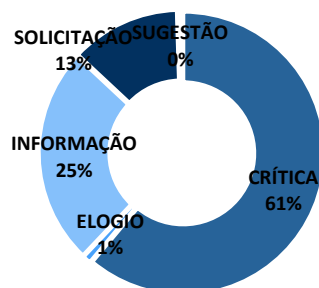




## 9.5 Manifestações Linha 1

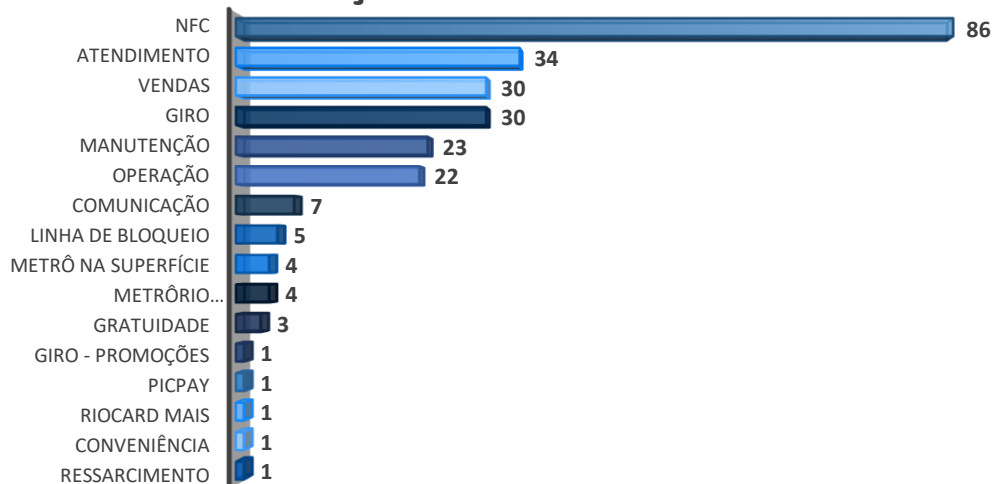
### Tipo de Manifestação - Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	253	61,11%
ELOGIO	4	0,97%
INFORMAÇÃO	103	24,88%
SOLICITAÇÃO	52	12,56%
SUGESTÃO	2	0,48%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100,00%</b>



Motivo	Reclamações	%
NFC	86	33,99%
ATENDIMENTO	34	13,44%
VENDAS	30	11,86%
GIRO	30	11,86%
MANUTENÇÃO	23	9,09%
OPERAÇÃO	22	8,70%
COMUNICAÇÃO	7	2,77%
LINHA DE BLOQUEIO	5	1,98%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	1,58%
METRÔRIO CAMPANHAS	4	1,58%
GRATUIDADE	3	1,19%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,40%
PICPAY	1	0,40%
RIOCARD MAIS	1	0,40%
CONVENIÊNCIA	1	0,40%
RESSARCIMENTO	1	0,40%
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Linha 1 - Por motivo

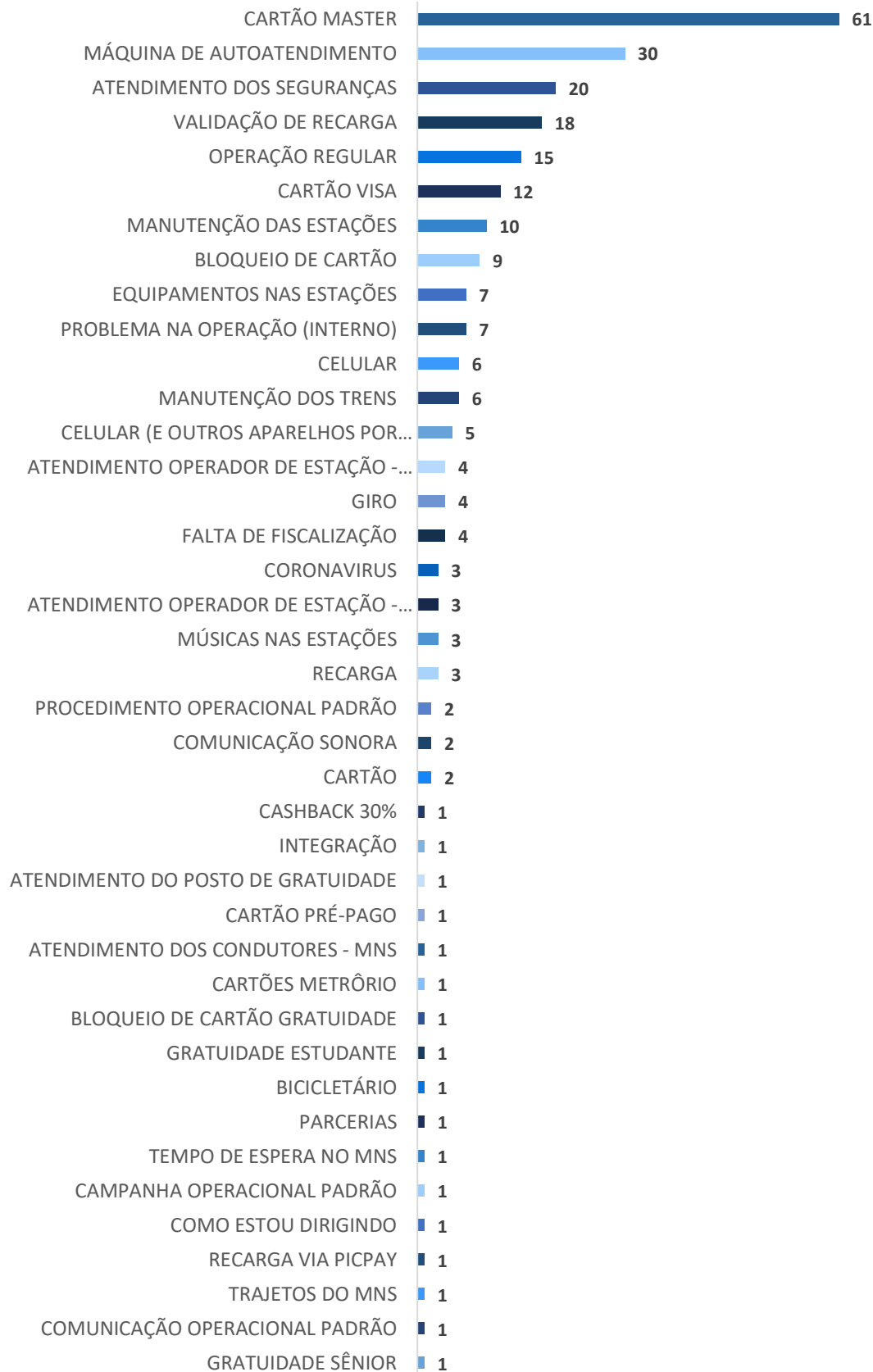




<b>Categoria</b>	<b>Reclamações</b>	<b>%</b>
CARTÃO MASTER	61	24,11%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	30	11,86%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	20	7,91%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	18	7,11%
OPERAÇÃO REGULAR	15	5,93%
CARTÃO VISA	12	4,74%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	10	3,95%
BLOQUEIO DE CARTÃO	9	3,56%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	7	2,77%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7	2,77%
CELULAR	6	2,37%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	6	2,37%
CELULAR (E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO)	5	1,98%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	4	1,58%
GIRO	4	1,58%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	4	1,58%
CORONAVIRUS	3	1,19%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	3	1,19%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	3	1,19%
RECARGA	3	1,19%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,79%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,79%
CARTÃO	2	0,79%
CASHBACK 30%	1	0,40%
INTEGRAÇÃO	1	0,40%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,40%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,40%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,40%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,40%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,40%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,40%
BICICLETÁRIO	1	0,40%
PARCERIAS	1	0,40%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,40%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,40%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,40%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,40%
TRAJETOS DO MNS	1	0,40%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,40%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,40%
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 1 - Por categoria





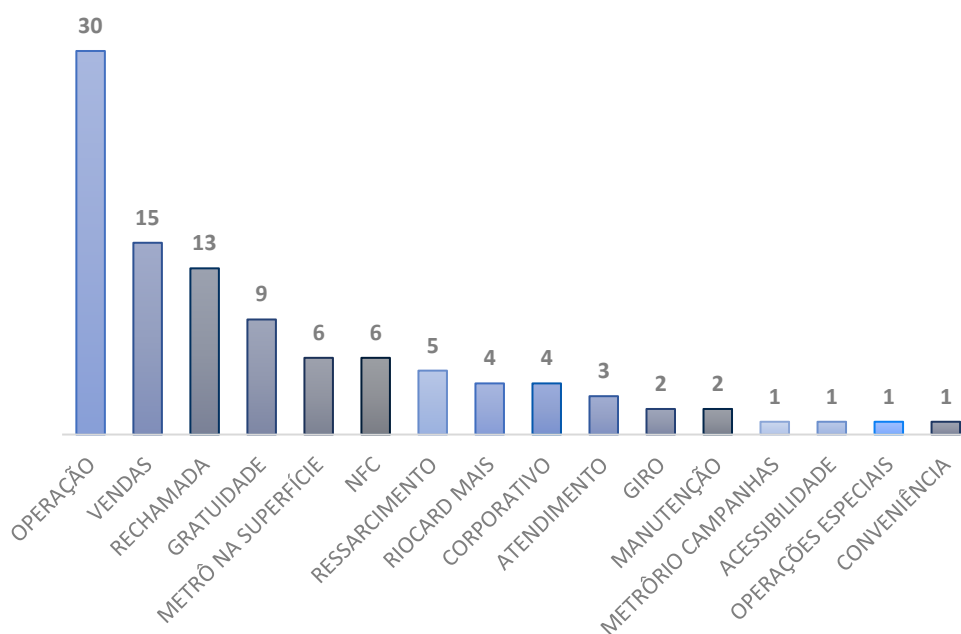
Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	4	100%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

### Elogios - Linha 1



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	30	29,13%
VENDAS	15	14,56%
RECHAMADA	13	12,62%
GRATUIDADE	9	8,74%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	5,83%
NFC	6	5,83%
RESSARCIMENTO	5	4,85%
RIOCARD MAIS	4	3,88%
CORPORATIVO	4	3,88%
ATENDIMENTO	3	2,91%
GIRO	2	1,94%
MANUTENÇÃO	2	1,94%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,97%
ACESSIBILIDADE	1	0,97%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,97%
CONVENIÊNCIA	1	0,97%
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>

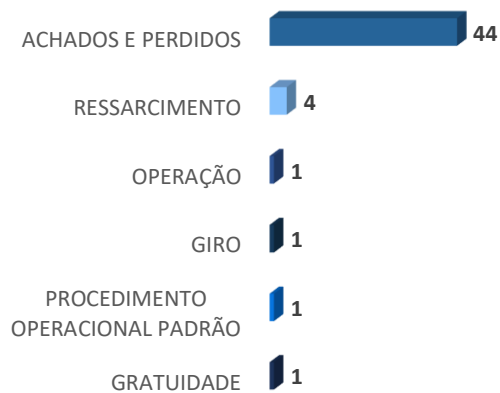
### Informações - Linha 1





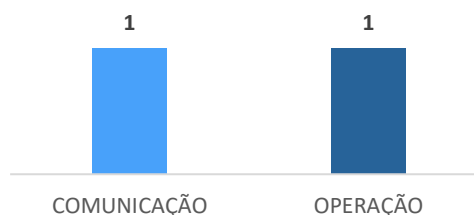
### Solicitações - Linha 1

Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	44	84,62%
RESSARCIMENTO	4	7,69%
OPERAÇÃO	1	1,92%
GIRO	1	1,92%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,92%
GRATUIDADE	1	1,92%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>



### Sugestões - Linha 1

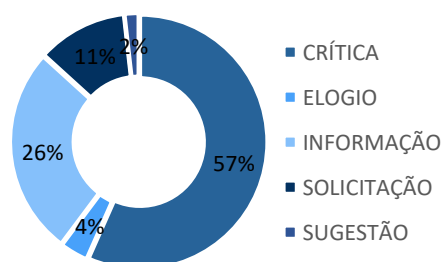
Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	1	50,00%
COMUNICAÇÃO	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>



## 9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	158	56,63%
ELOGIO	10	3,58%
INFORMAÇÃO	74	26,52%
SOLICITAÇÃO	32	11,47%
SUGESTÃO	5	1,79%
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100,00%</b>

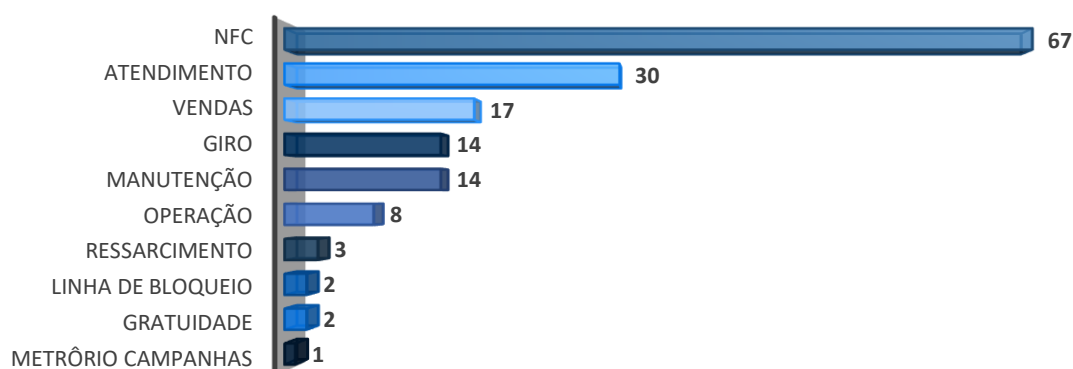
### Tipo de manifestação - Linha 2





Motivo	Reclamações	%
NFC	67	42,41%
ATENDIMENTO	30	18,99%
VENDAS	17	10,76%
GIRO	14	8,86%
MANUTENÇÃO	14	8,86%
OPERAÇÃO	8	5,06%
RESSARCIMENTO	3	1,90%
LINHA DE BLOQUEIO	2	1,27%
GRATUIDADE	2	1,27%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,63%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100,00%</b>

## Reclamações Linha 2 - Por Motivo



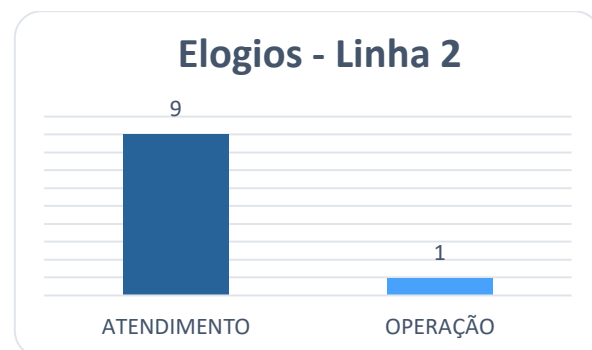
Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	47	29,75%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	16	10,13%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	15	9,49%
CARTÃO VISA	13	8,23%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	11	6,96%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	10	6,33%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	9	5,70%
OPERAÇÃO REGULAR	4	2,53%
RECARGA	4	2,53%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	1,90%
CARTÕES METRÔRIO	3	1,90%
CELULAR	3	1,90%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	1,27%
GIRO	2	1,27%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,27%
CARTÃO	2	1,27%
GRATUIDADE SÊNIOR	2	1,27%
BILHETERIA	2	1,27%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	1,27%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,63%
CELULAR (E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO)	1	0,63%
CARTÃO ELO	1	0,63%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	0,63%
CORONAVIRUS	1	0,63%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,63%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 2 - Por Categoria



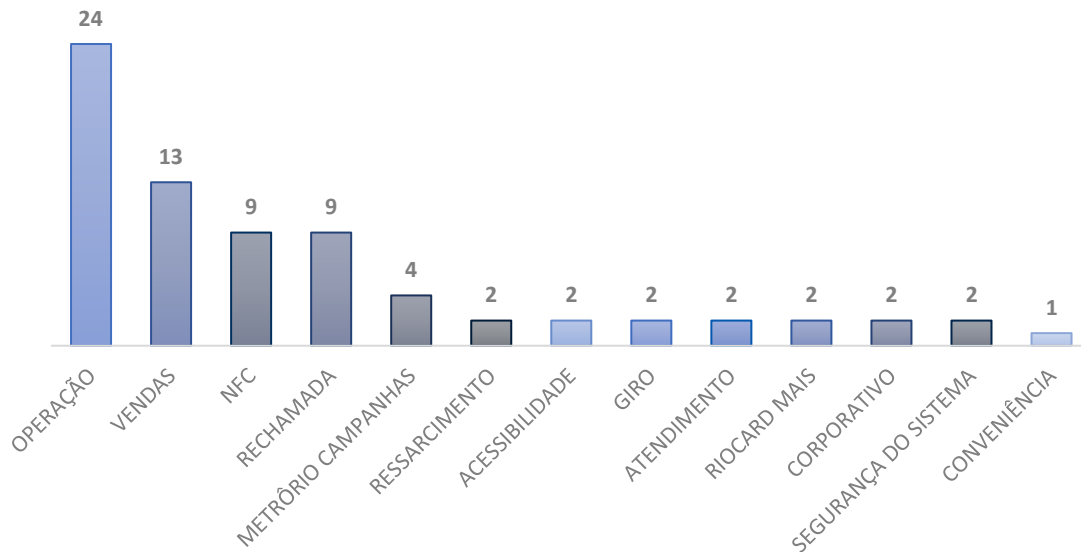
Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	9	90%
OPERAÇÃO	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	24	32,43%
VENDAS	13	17,57%
NFC	9	12,16%
RECHAMADA	9	12,16%
METRÔRIO CAMPANHAS	4	5,41%
RESSARCIMENTO	2	2,70%
ACESSIBILIDADE	2	2,70%
GIRO	2	2,70%
ATENDIMENTO	2	2,70%
RIOCARD MAIS	2	2,70%
CORPORATIVO	2	2,70%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	2,70%
CONVENIÊNCIA	1	1,35%
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100,00%</b>

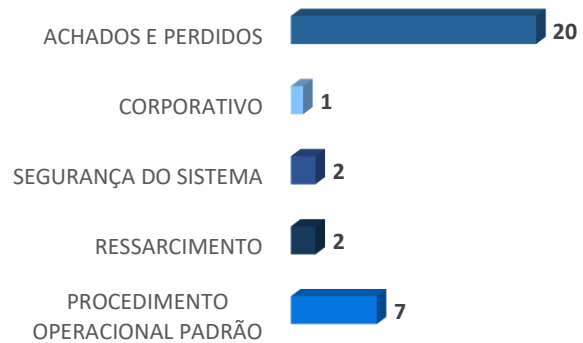


## Informações - Linha 2



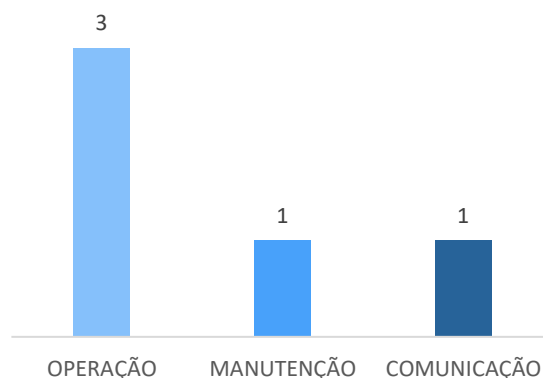
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	20	62,50%
CORPORATIVO	1	3,13%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	6,25%
RESSARCIMENTO	2	6,25%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	7	21,88%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>

## Solicitações - Linha 2



## Sugestões - Linha 2

Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	20,00%
MANUTENÇÃO	1	20,00%
OPERAÇÃO	3	60,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

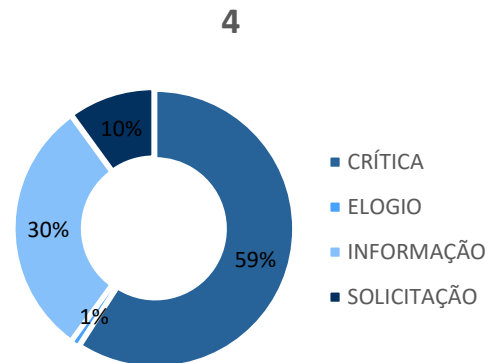




## 9.6 Manifestações Linha 4

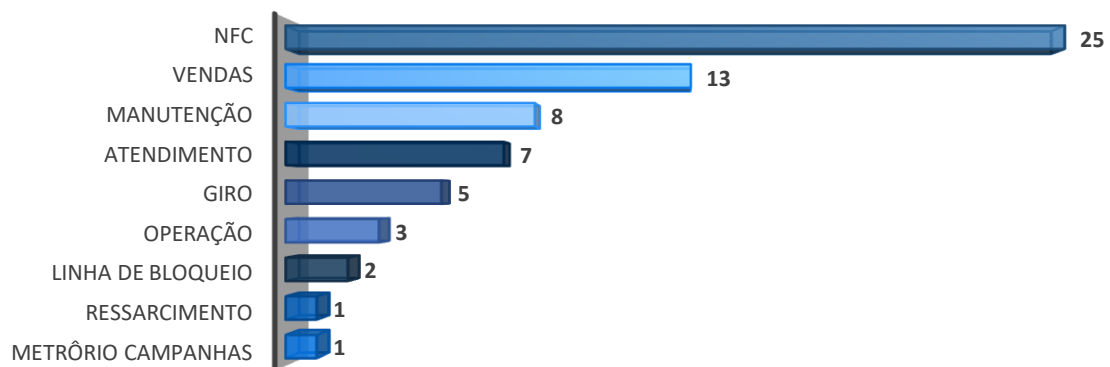
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	65	59,09%
ELOGIO	1	0,91%
INFORMAÇÃO	33	30,00%
SOLICITAÇÃO	11	10,00%
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100,00%</b>

### Tipo de Manifestação - Linha 4



Motivo	Reclamações	%
NFC	25	38,46%
VENDAS	13	20,00%
MANUTENÇÃO	8	12,31%
ATENDIMENTO	7	10,77%
GIRO	5	7,69%
OPERAÇÃO	3	4,62%
LINHA DE BLOQUEIO	2	3,08%
RESSARCIMENTO	1	1,54%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	1,54%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>

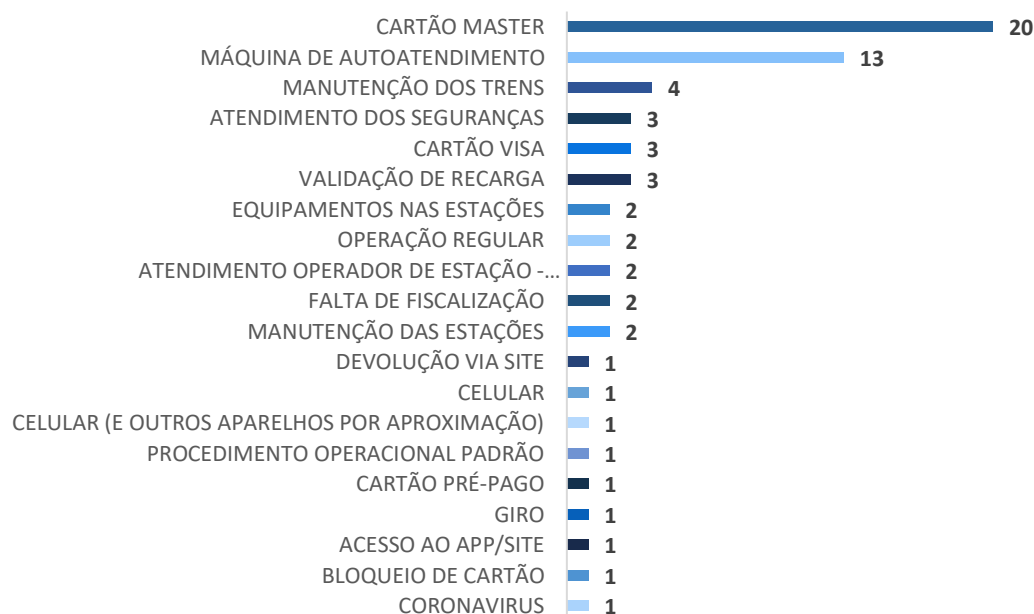
### Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	20	30,77%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	13	20,00%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	6,15%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	4,62%
CARTÃO VISA	3	4,62%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	4,62%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	3,08%
OPERAÇÃO REGULAR	2	3,08%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	3,08%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	3,08%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	2	3,08%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	1,54%
CELULAR	1	1,54%
CELULAR (E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO)	1	1,54%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,54%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	1,54%
GIRO	1	1,54%
ACESSO AO APP/SITE	1	1,54%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	1,54%
CORONAVIRUS	1	1,54%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>

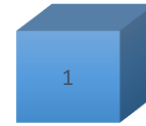
### Reclamações Linha 4 - Por categoria





## Elogios - Linha 4

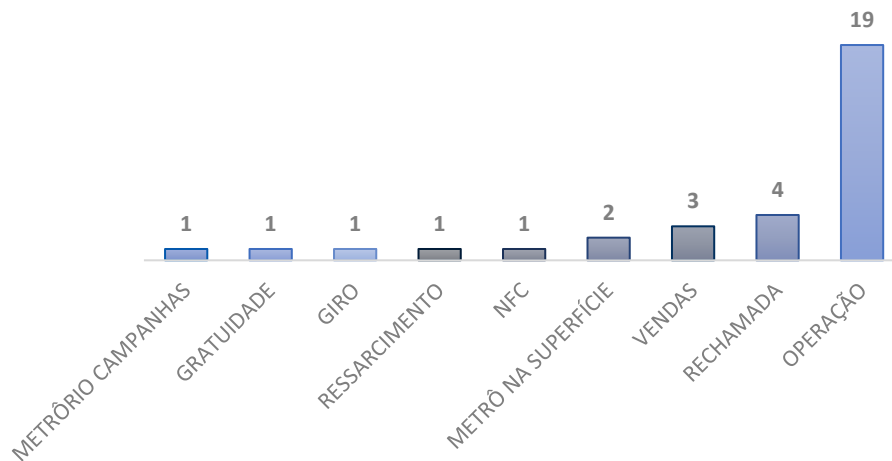
Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	1	100%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>



■ ATENDIMENTO

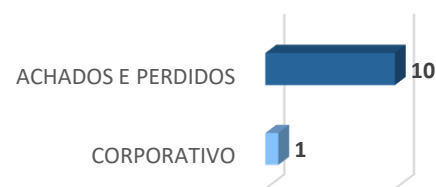
Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	19	57,58%
RECHAMADA	4	12,12%
VENDAS	3	9,09%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	6,06%
NFC	1	3,03%
RESSARCIMENTO	1	3,03%
GIRO	1	3,03%
GRATUIDADE	1	3,03%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	3,03%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>

## Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	10	90,91%
CORPORATIVO	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

## Solicitações - Linha 4

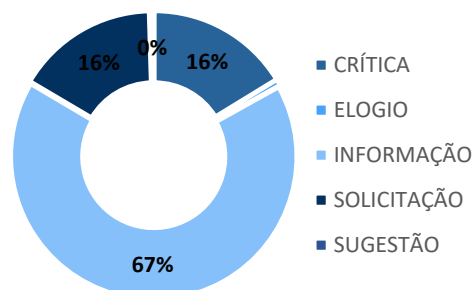




## 9.6 Manifestações Linha Não Informada

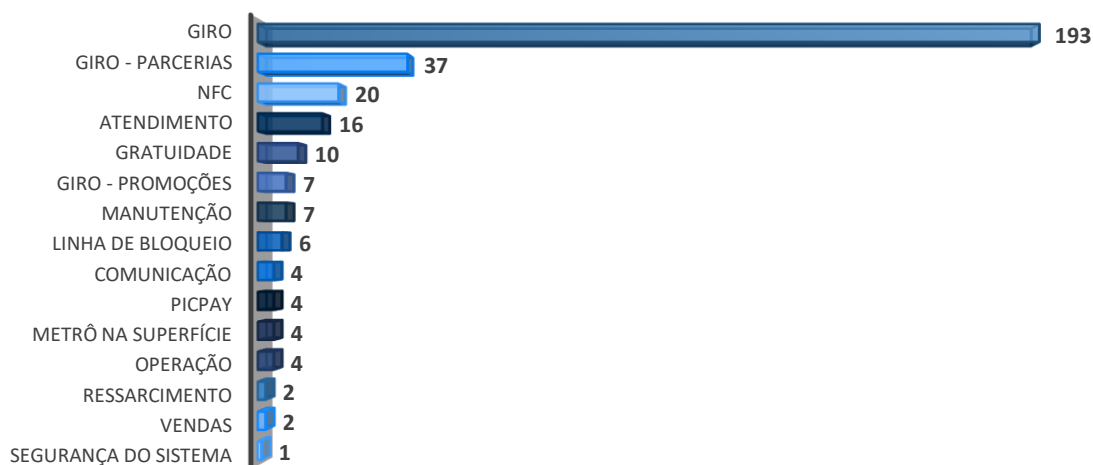
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	317	16,26%
ELOGIO	13	0,67%
INFORMAÇÃO	1298	66,56%
SOLICITAÇÃO	313	16,05%
SUGESTÃO	9	0,46%
<b>Total</b>	<b>1950</b>	<b>100,00%</b>

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	193	60,88%
GIRO - PARCERIAS	37	11,67%
NFC	20	6,31%
ATENDIMENTO	16	5,05%
GRATUIDADE	10	3,15%
GIRO - PROMOÇÕES	7	2,21%
MANUTENÇÃO	7	2,21%
LINHA DE BLOQUEIO	6	1,89%
COMUNICAÇÃO	4	1,26%
PICPAY	4	1,26%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	1,26%
OPERAÇÃO	4	1,26%
RESSARCIMENTO	2	0,63%
VENDAS	2	0,63%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,32%
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

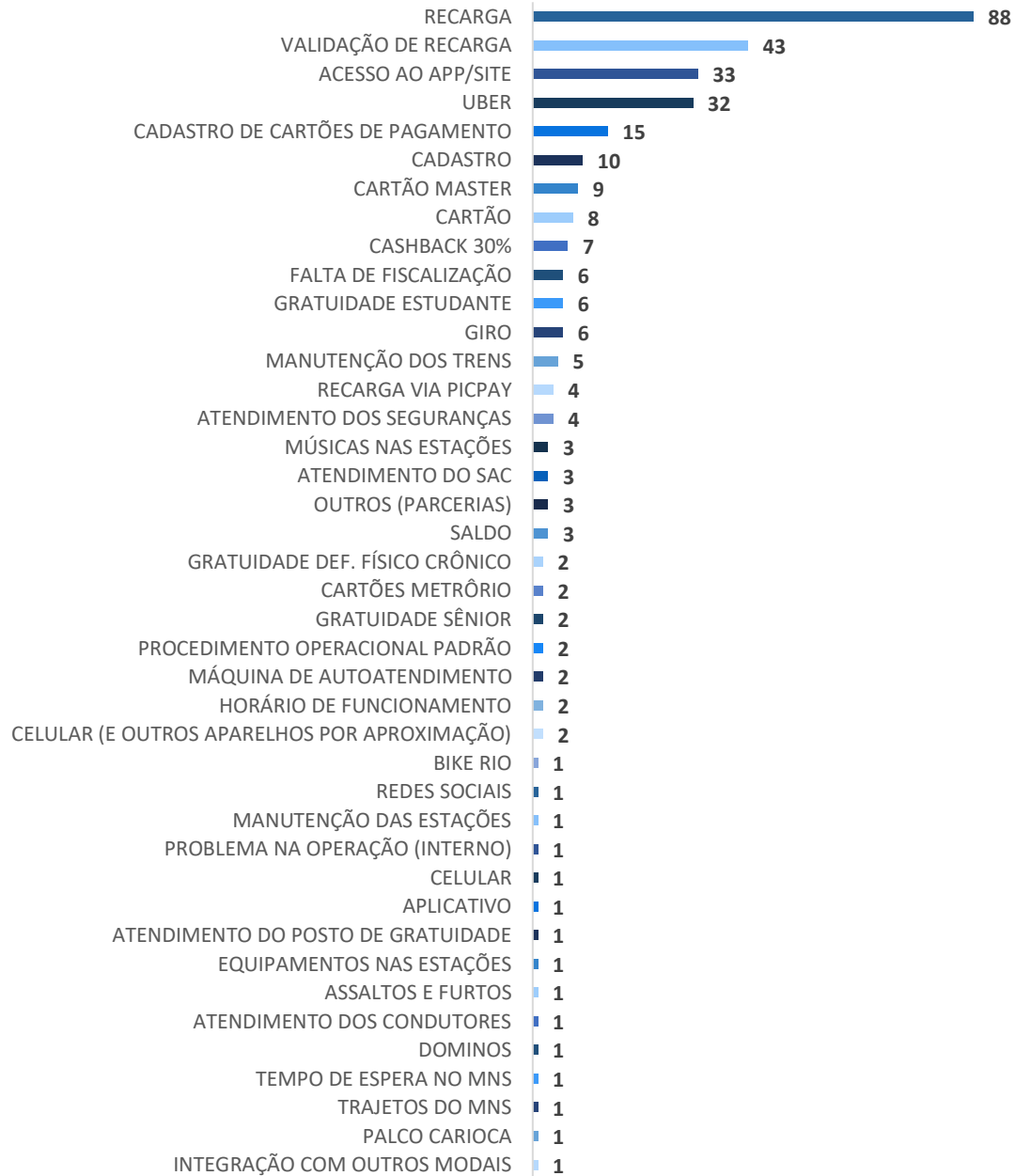




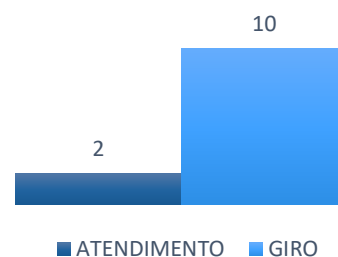
<b>Categoria</b>	<b>Reclamações</b>	<b>%</b>
RECARGA	88	27,76%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	43	13,56%
ACESSO AO APP/SITE	33	10,41%
UBER	32	10,09%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	15	4,73%
CADASTRO	10	3,15%
CARTÃO MASTER	9	2,84%
CARTÃO	8	2,52%
CASHBACK 30%	7	2,21%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	6	1,89%
GRATUIDADE ESTUDANTE	6	1,89%
GIRO	6	1,89%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	1,58%
RECARGA VIA PICPAY	4	1,26%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	4	1,26%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	3	0,95%
ATENDIMENTO DO SAC	3	0,95%
OUTROS (PARCERIAS)	3	0,95%
SALDO	3	0,95%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	0,63%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,63%
GRATUIDADE SÊNIOR	2	0,63%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,63%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	2	0,63%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	0,63%
CELULAR (E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO)	2	0,63%
BIKE RIO	1	0,32%
REDES SOCIAIS	1	0,32%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	1	0,32%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	0,32%
CELULAR	1	0,32%
APLICATIVO	1	0,32%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,32%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,32%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,32%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,32%
DOMINOS	1	0,32%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,32%
TRAJETOS DO MNS	1	0,32%
PALCO CARIOCA	1	0,32%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	1	0,32%
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



## Elogios - Linha não Informada

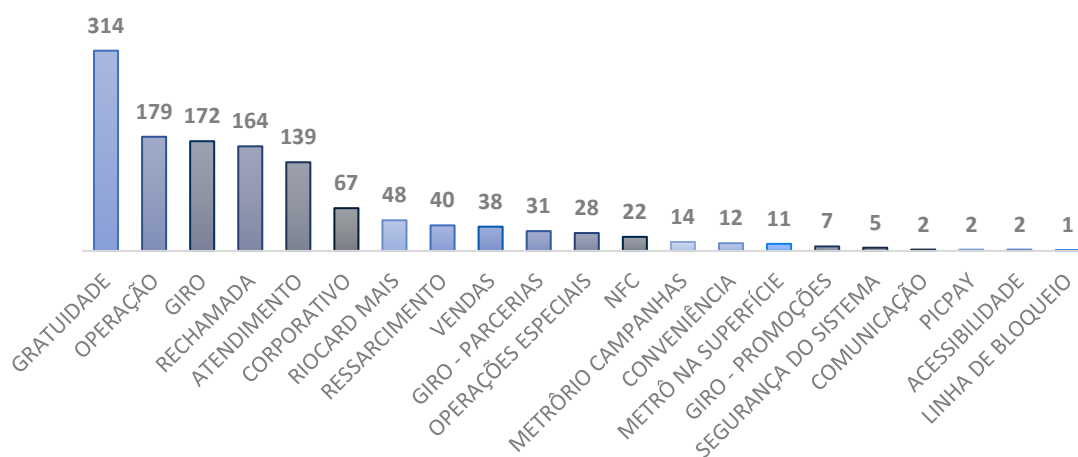


Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	15,38%
GIRO	10	76,92%
OPERAÇÃO	1	7,69%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>



Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	314	24,19%
OPERAÇÃO	179	13,79%
GIRO	172	13,25%
RECHAMADA	164	12,63%
ATENDIMENTO	139	10,71%
CORPORATIVO	67	5,16%
RIOCARD MAIS	48	3,70%
RESSARCIMENTO	40	3,08%
VENDAS	38	2,93%
GIRO - PARCERIAS	31	2,39%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	28	2,16%
NFC	22	1,69%
METRÔRIO CAMPANHAS	14	1,08%
CONVENIÊNCIA	12	0,92%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	11	0,85%
GIRO - PROMOÇÕES	7	0,54%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	0,39%
COMUNICAÇÃO	2	0,15%
PICPAY	2	0,15%
ACESSIBILIDADE	2	0,15%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,08%
<b>Total</b>	<b>1298</b>	<b>100,00%</b>

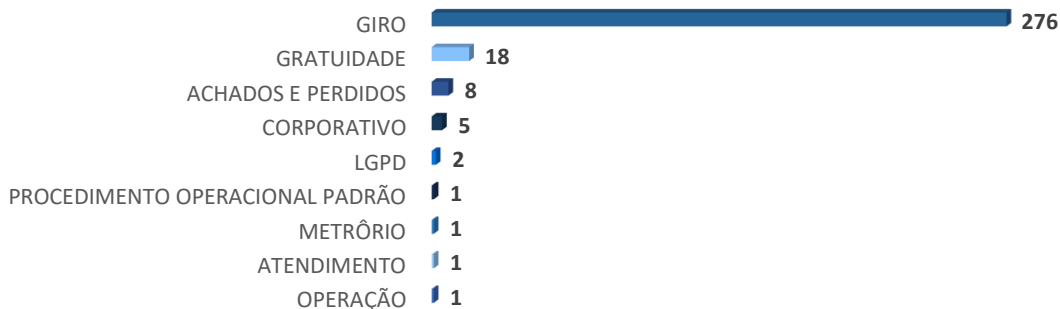
Informações - Linha Não Informada





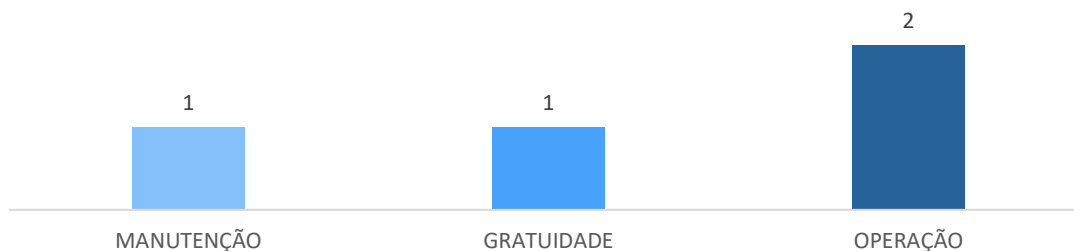
Solicitação	Frequência	%
GIRO	276	88,18%
GRATUIDADE	18	5,75%
ACHADOS E PERDIDOS	8	2,56%
CORPORATIVO	5	1,60%
LGPD	2	0,64%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,32%
METRÔRIO	1	0,32%
ATENDIMENTO	1	0,32%
OPERAÇÃO	1	0,32%
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>100,00%</b>

### Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	2	50,00%
GRATUIDADE	1	25,00%
MANUTENÇÃO	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

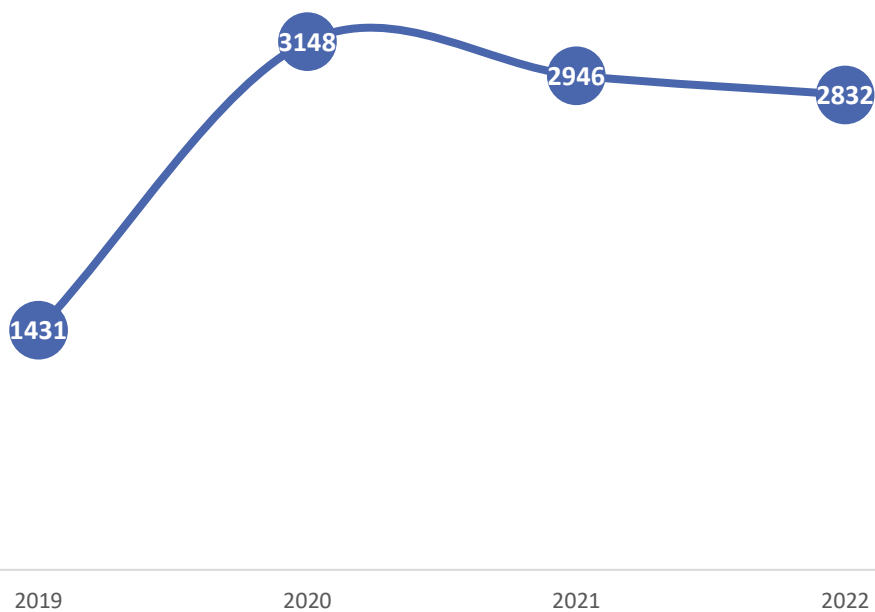
### Sugestões - Linha Não Informada



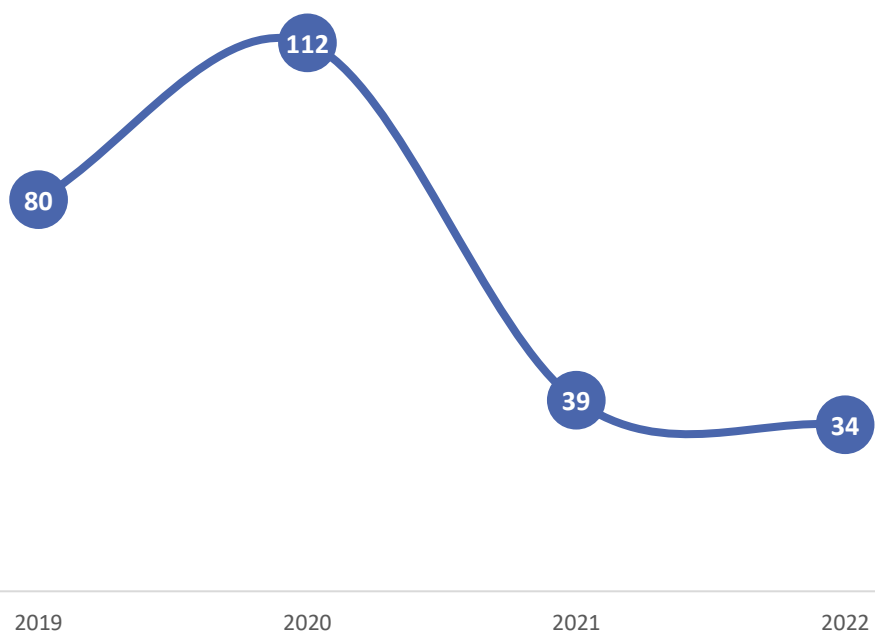


## 10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas





## 10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	34	1,20%
RESSARCIMENTO	3	0,11%
SUGESTÃO	2	0,07%
ELOGIO	2	0,07%
INFORMAÇÃO	2782	98,23%
SOLICITAÇÃO	9	0,32%
<b>TOTAL</b>	<b>2832</b>	<b>100,00%</b>

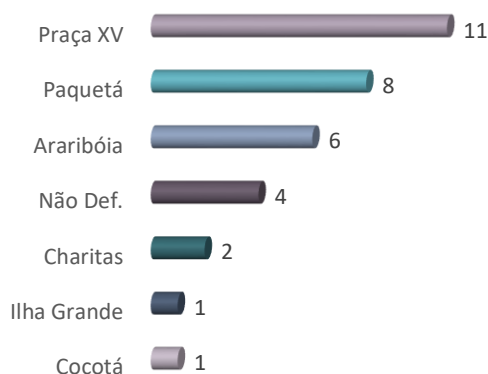
### MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



## 10.2 Reclamações por Linha e Motivo

LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	11	32,35%
Paquetá	8	23,53%
Araribóia	6	17,65%
Não Def.	4	11,76%
Charitas	2	5,88%
Ilha Grande	1	2,94%
Cocotá	1	2,94%
Mangaratiba	1	2,94%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>

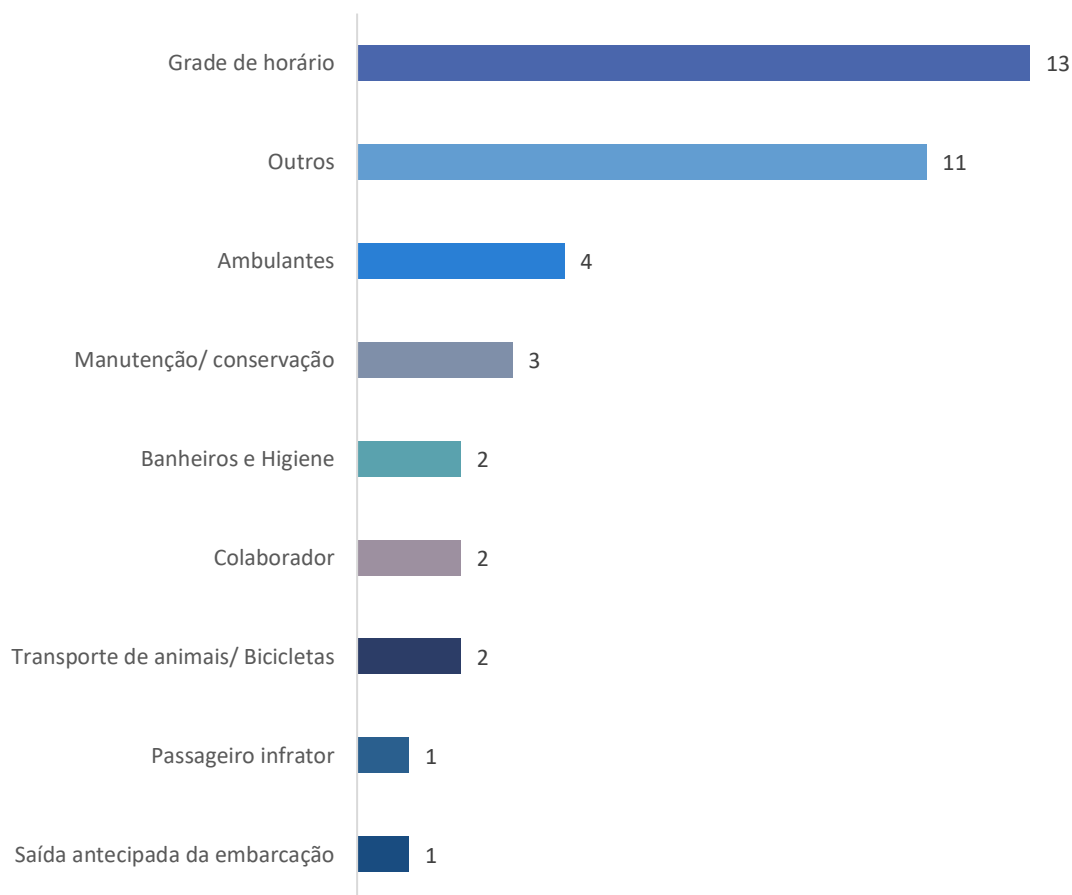
### RECLAMAÇÕES - POR LINHA



MOTIVO	TOTAL	%
Grade de horário	13	33,33%
Outros	11	28,21%
Ambulantes	4	10,26%
Manutenção/ conservação	3	7,69%
Banheiros e Higiene	2	5,13%
Colaborador	2	5,13%
Transporte de animais/ Bicletas	2	5,13%
Passageiro infrator	1	2,56%
Saída antecipada da embarcação	1	2,56%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>



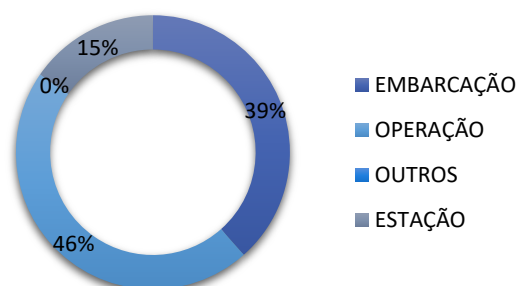
### MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



### 10.3 Classificação das reclamações

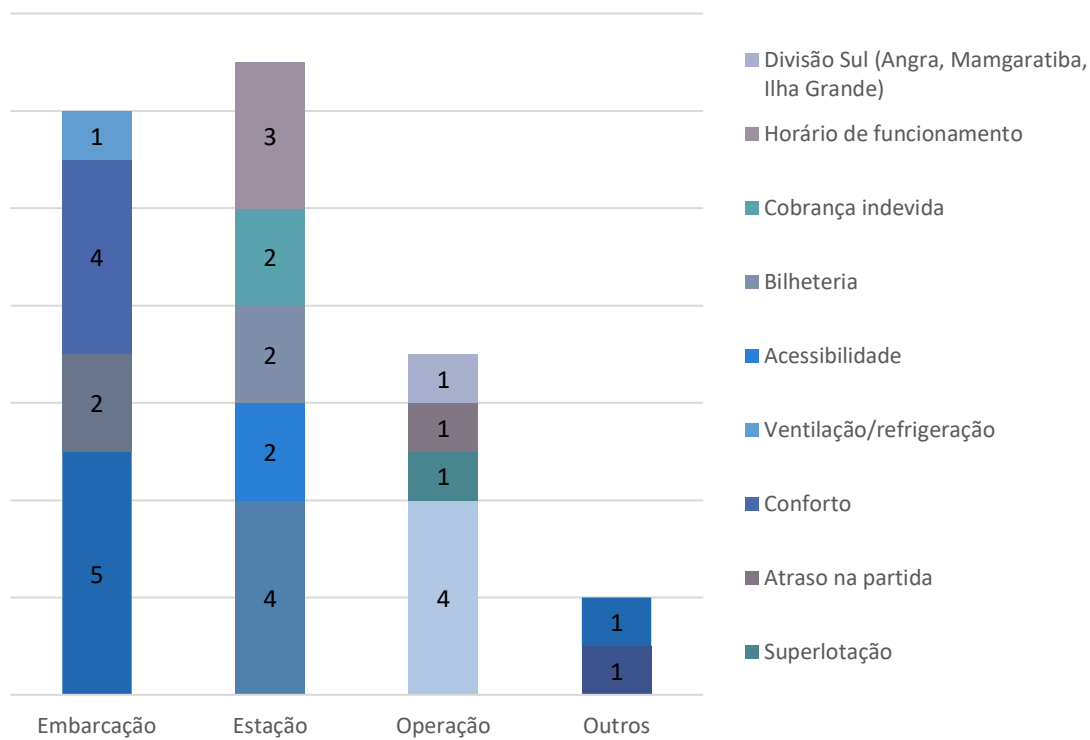
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
EMBARCAÇÃO	15	38,46%
OPERAÇÃO	18	46,15%
OUTROS	0	0,00%
ESTAÇÃO	6	15,38%
TOTAL	39	100,00%

### RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO





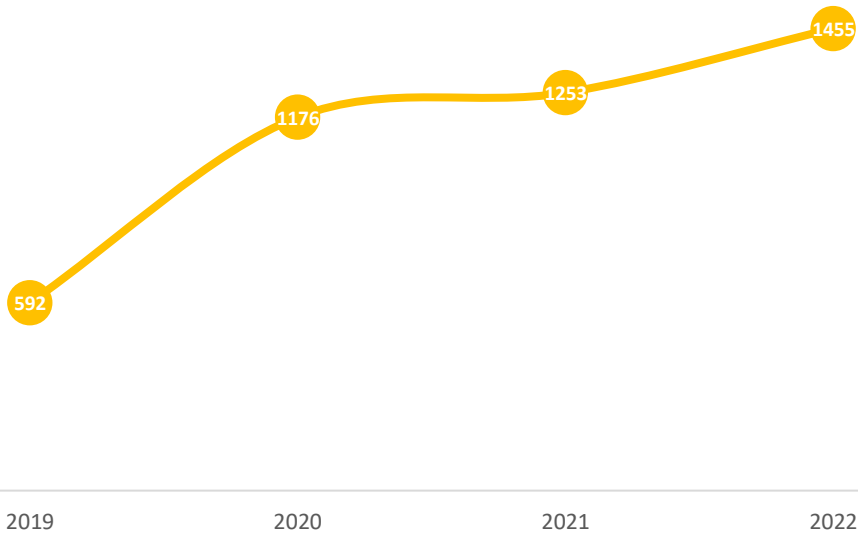
### Reclamações CCR Barcas por motivo e classificação



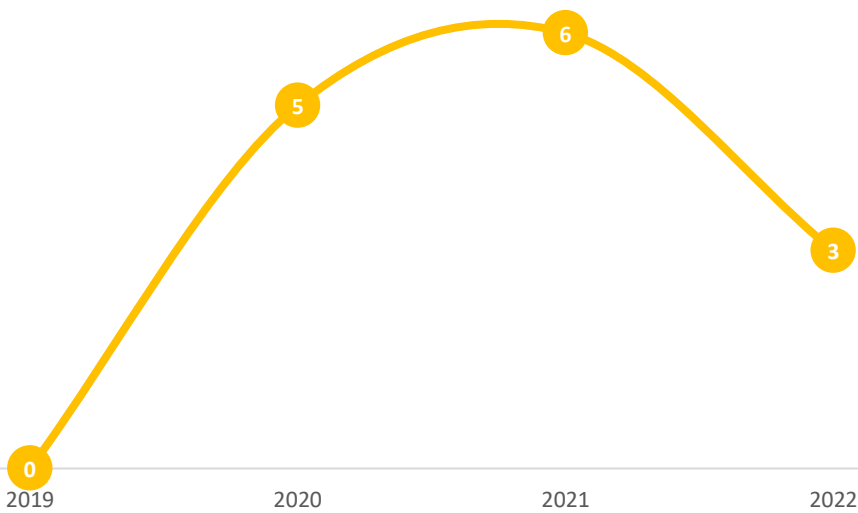


## 11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

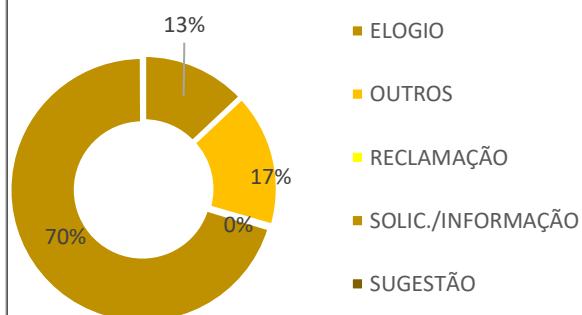




## 11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	189	0,74%
OUTROS	240	17,17%
RECLAMAÇÃO	3	72,46%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1022	9,62%
SUGESTÃO	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>1455</b>	<b>100,00%</b>

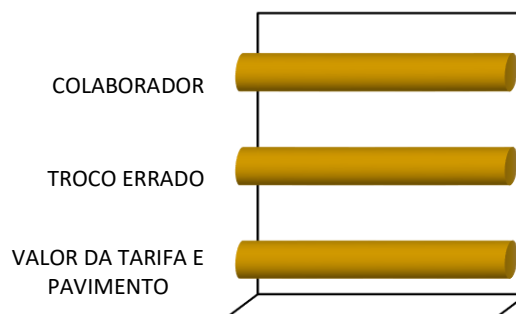
### Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



## 11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
COLABORADOR	1	33,33%
TROCO ERRADO	1	33,33%
VALOR DA TARIFA E PAVIMENTO	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

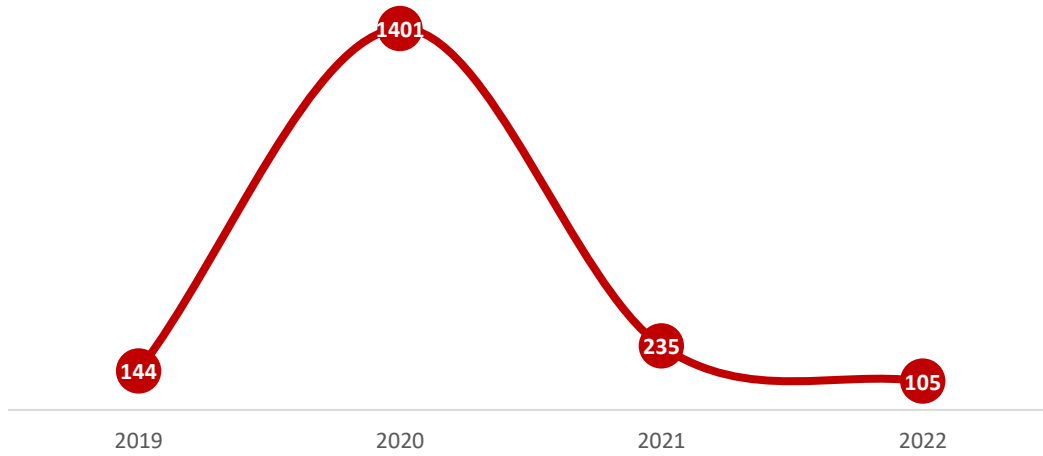
### Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



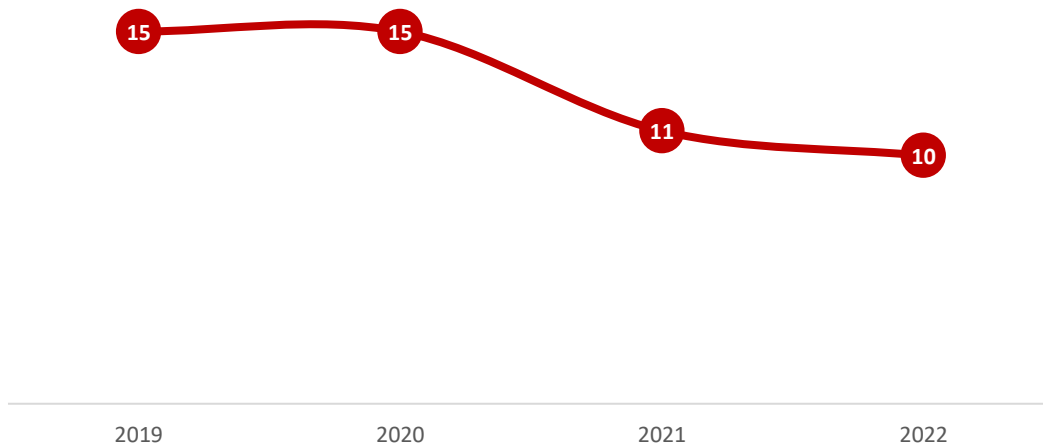


## 12 Manifestações Rota 116

### Manifestações - Rota 116



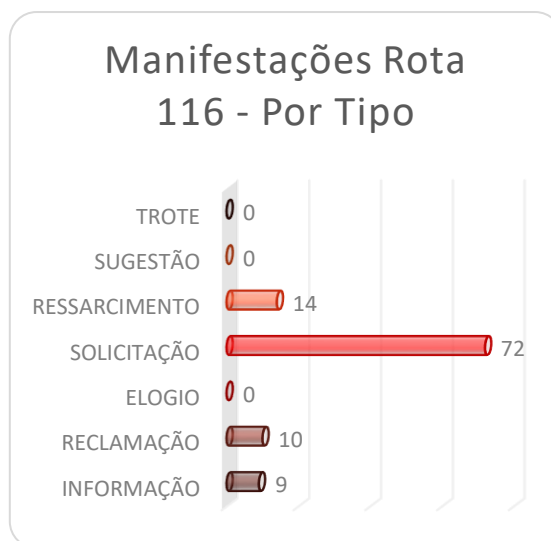
### Reclamações - Rota 116





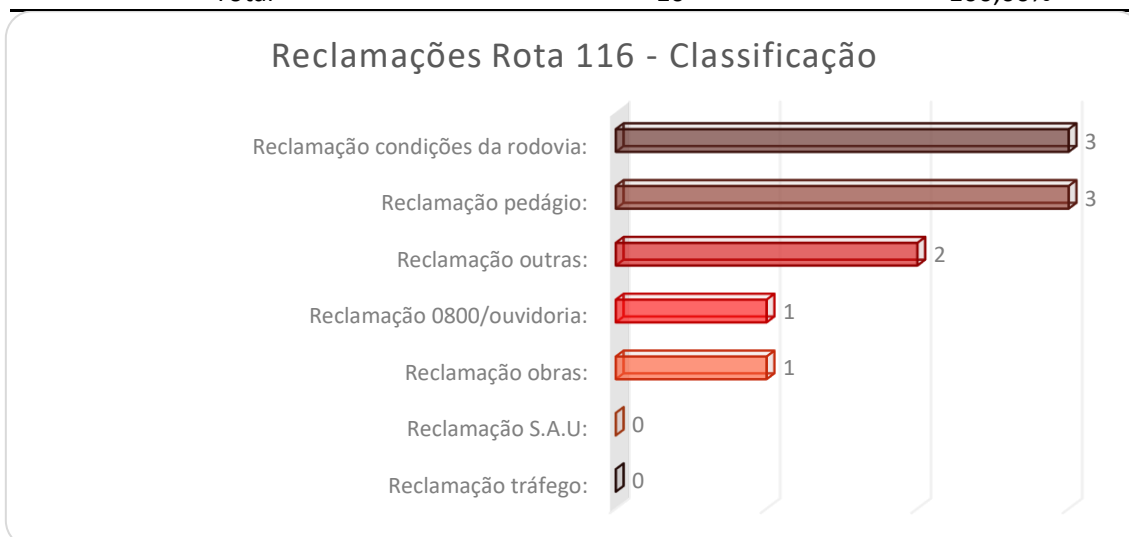
## 12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
INFORMAÇÃO	9	0,37%
RECLAMAÇÃO	10	1,21%
ELOGIO	0	0,00%
SOLICITAÇÃO	72	96,66%
RESSARCIMENTO	14	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100,00%</b>



## 12.2 Reclamações por classificação e assunto

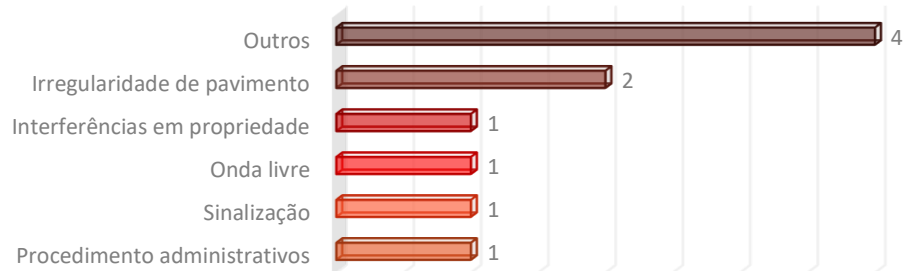
RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação condições da rodovia:	3	7,69%
Reclamação pedágio:	3	30,77%
Reclamação outras:	2	0,00%
Reclamação 0800/ouvidoria:	1	53,85%
Reclamação obras:	1	0,00%
Reclamação S.A.U:	0	7,69%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>





Assunto	Frequência	%
Outros	4	40,00%
Irregularidade de pavimento	2	20,00%
Interferências em propriedade	1	10,00%
Onda livre	1	10,00%
Sinalização	1	10,00%
Procedimento administrativos	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Rota 116



## Conclusão


Baseado no presente documento, evidenciou-se a constância de registros no ano de 2020, à medida que no mês de fevereiro houve 153 manifestações, 1 registro a mais que no mês anterior. Foram registradas 106 informações, 45 reclamações e 1 solicitação, havendo aumento apenas das informações em relação a janeiro. O call center foi o canal mais utilizado, presente em 80,9% dos registros, além de ser o canal principal de coleta de todos os tipos de manifestações registrados no período. Considerando as Concessionárias, a maior parcela (53,3%) dos registros se referiu a Supervia, o que ocorre historicamente. CCR Barcas o 2º maior percentual (13,8%), logo após MetrôRio (7,2%), CCR Via Lagos (0,66%) e Rota 116 (0,66%).

Considerando os dados das Concessionárias, a Ouvidoria da Supervia obteve maior número de registros no período. Em 2º lugar, houve alteração. CCR Barcas obteve 2.832 registros enquanto MetrôRio 2.753. A ouvidoria da CCR Barcas coletou 1455 registros (13,5%) e Rota 116 obteve 105 (1%).

Em relação as reclamações nas Concessionárias, a Ouvidoria do MetrôRio obteve o maior número de reclamações, 793 em números absolutos (54,1% das reclamações). Supervia coletou 625 (42,7%), CCR Barcas 34 (2,3%), CCR Via Lagos 3 (0,2%) e Rota 116 10 insatisfações (0,7%). Notou-se que apenas as Concessionárias Supervia e MetrôRio apresentaram aumento dos registros de reclamações. As reclamações nesta Ouvidoria diferiram das Concessionárias, à medida que o maior número de insatisfações foi em relação a Supervia, sendo de 33 em números absolutos e 73,3% em percentuais. MetrôRio foi teor de 20% das queixas, CCR Barcas 4,4% e Rota 116 2,2%.

Notou-se uma redução do número de registros a partir de 2021, que pode ser explicado pelas medidas voltadas ao combate a pandemia, propostas em março de 2020. Em relação ao mesmo mês do ano passado, notou-se redução de 23,9% dos registros totais. Em comparação com o período pré-pandemia, a redução encontrada foi de 73,6%. Destaca-se também que houve, aproximadamente, 5,5 registros diários. As reclamações também reduziram em relação ao período anterior a pandemia, no entanto, nota-se um aumento em relação ao ano passado, de 9,3%, indicando um possível retorno ao comportamento de 2020.

Em relação ao comportamento dos registros nesta Ouvidoria, constatou-



se que houve redução tanto nos registros gerais como nas reclamações acerca das concessionárias MetrôRio, CCR barcas e CCR Via Lagos. Em relação a Rota, o número permaneceu o mesmo de fevereiro de 2021. Já considerando a Supervia, apesar dos registros sobre a mesma reduzirem, as reclamações cresceram.

Considerando os registros nesta Ouvidoria, dos ramais informados, o ramal de Japeri foi o mais reclamado. Além disto, destaca-se o assunto atraso no percurso, responsável por 30,3% e atraso na partida, 15,15%. Na Concessionária Deodoro foi teor de 31,8%, e Japeri o 2º mais reclamado motivo de 24%, sendo importante pontuar que o ramal Deodoro é comum aos ramais Santa Cruz e Japeri. Dos assuntos, pontualidade dos trens novamente obteve destaque, sendo o mais reclamado e motivo de 106 queixas (16,96%).

Não houve assunto que se destacou em relação ao MetrôRio, nas reclamações coletadas por esta Ouvidoria. Referente a linha, apenas 1 registro obteve informação, sendo sobre a Linha 1. Na Ouvidoria do MetrôRio, das linhas informadas, a Linha 1 foi a mais reclamada. Dos assuntos, destaca-se que os 4 mais reclamados são ligados a pagamento, são eles: cartão máster, recarga, validação de recarga e máquina de autoatendimento.

Sobre a CCR Barcas, a Ouvidoria da Agetransp coletou 1 reclamação acerca de paralisação da linha e outra sobre refrigeração. Não houve informação de estação. Na Ouvidoria da Concessionária, grade de horário foi assunto mais reclamado, motivo de 33,3% das queixas e Praça XV a estação, havendo 11 reclamações (32,3%).

Não houve reclamação sobre a CCR Via Lagos nesta Ouvidoria. No entanto, a Concessionária registrou 3 reclamações. Os assuntos constatados foram: colaborador, troco errado e valor da tarifa e pavimento.

A reclamação referente a Rota 116 foi em sobre ressarcimento da Concessionária. Já na Concessionária, o assunto outros foi o mais frequente. Dos demais, apenas irregularidade de pavimento obteve mais de 1 registro.

Rio de Janeiro, 28 de março de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5

