



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Abril 2022



Tel: 0800 825 9796

E-mail: ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

Estrutura da Ouvidoria

João Bosco de Lima

Ouvidor

José Carlos Gonçalves Martins

Assessor

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

Analista de Regulação

Gabriel Herculano Varanda

Assistente de Ouvidoria

Leticia Kerscker Lima

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Assistente de Ouvidoria



Índice

Introdução	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp - abril 2022	7
1.1 Manifestações por Tipo	7
1.2 Canal das Manifestações	7
1.3 Unidade de referência das manifestações	7
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - abril 2022	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações	9
2.2 Assunto das reclamações	9
2.2 Categoria das reclamações.....	11
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	11
3.1 Categoria das reclamações.....	12
3.2 Assunto das reclamações	12
3.3 Ramais das reclamações	13
3.4 Estação das reclamações	14
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	16
4.1 Categoria das reclamações.....	16
4.2 Assunto das reclamações	17
4.3 Linha das Reclamações	17
4.4 Estação das Reclamações.....	18
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas.....	18
5.1 Categoria das reclamações.....	19
5.2 Assunto das reclamações	19
5.3 Estação das reclamações	20
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos.....	20

6.1 Categoria e assunto das Reclamações.....	21
7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	21
8 Manifestações Supervia	23
8.1 Manifestações por Tipo	24
8.2 Manifestações por Ramal.....	24
8.3 Reclamações por Ramal	24
8.4 Reclamações por assunto.....	25
8.5 Ramal Belford Roxo	28
8.6 Ramal Deodoro	29
8.7 Ramal Guapimirim	31
8.8 Ramal Japeri	31
8.9 Ramal Paracambi.....	32
8.10 Ramal Santa Cruz	33
8.11 Ramal Saracuruna	35
8.12 Ramal Vila Inhomirim	36
8.13 Assunto das Manifestações por tipo	37
9 Manifestações MetrôRio	41
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	41
9.2 Categoria das Manifestações.....	42
9.3 Categoria das Reclamações	45
9.4 Motivo das Reclamações	46
9.5 Manifestações Linha 1	47
9.6 Manifestações Linha 2	52
9.6 Manifestações Linha 4	56
9.6 Manifestações Linha Não Informada.....	58
10 Manifestações CCR Barcas	63
10.1 Manifestações por Tipo	64

10.2 Reclamações por Linha e Motivo	64
10.3 Classificação das reclamações	65
11 Manifestações CCR Via Lagos	67
11.1 Manifestações por tipo	68
11.2 Classificação das reclamações	68
12 Manifestações Rota 116	69
12.1 Manifestações por Tipo	70
12.2 Reclamações por classificação e assunto	70
Conclusão	71

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 abril 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.

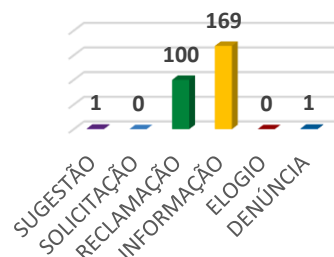
O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias,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

1.1 Manifestações por Tipo

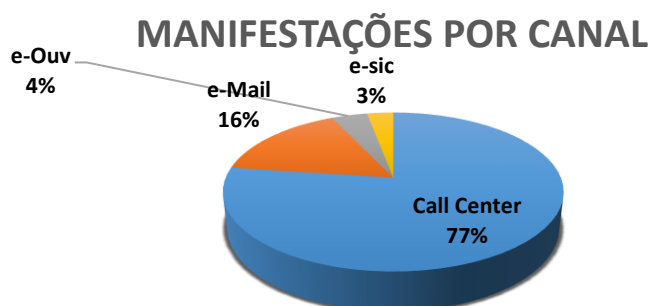
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	1	0,37%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	169	62,36%
RECLAMAÇÃO	100	36,90%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	1	0,37%
TOTAL	271	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO



1.2 Canal das Manifestações

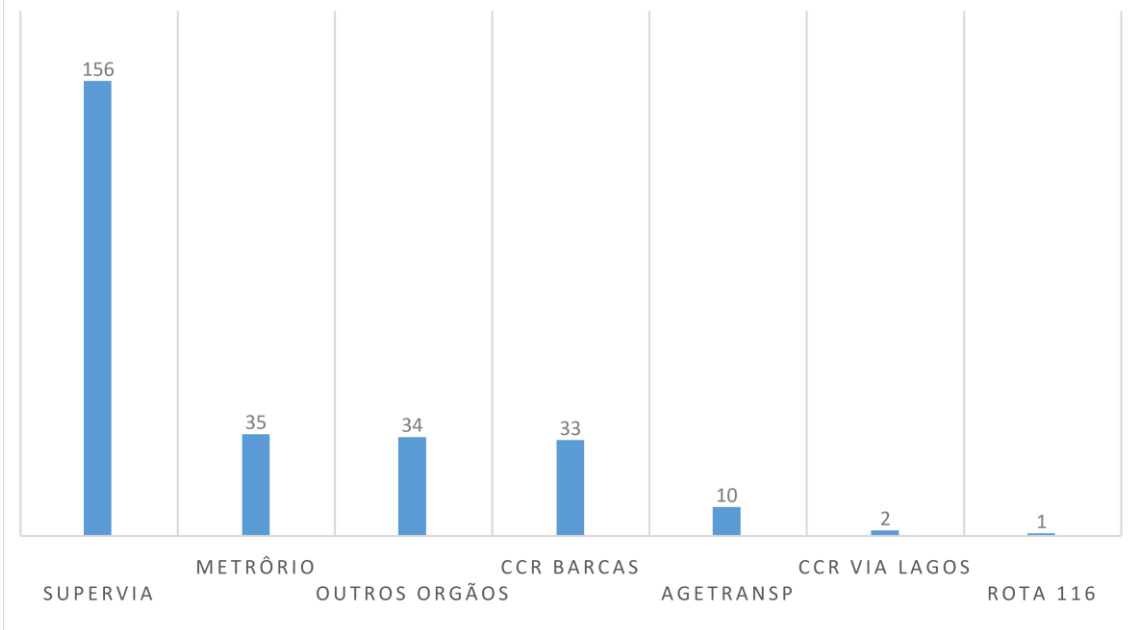
Canal / Tipo	Denúncias	Informações	Reclamações	Sugestões	Total
Call Center	0	152	57	0	209
e-Mail	1	0	41	1	43
e-Ouv	0	9	2	0	11
e-sic	0	8	0	0	8
Total	1	169	100	1	271



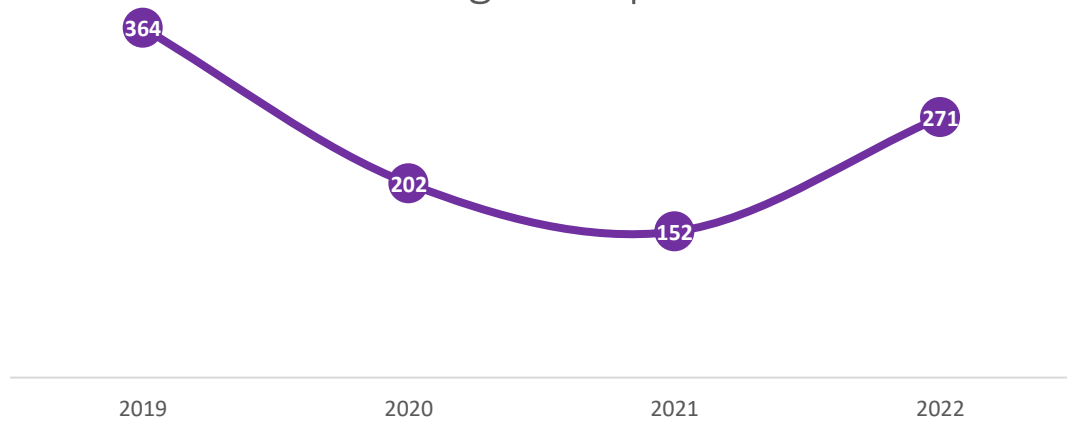
1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	10	3,69%
CCR Barcas	33	12,18%
CCR Via Lagos	2	0,74%
MetrôRio	35	12,92%
Outros Órgãos	34	12,55%
Rota 116	1	0,37%
Supervia	156	57,56%
Total	271	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

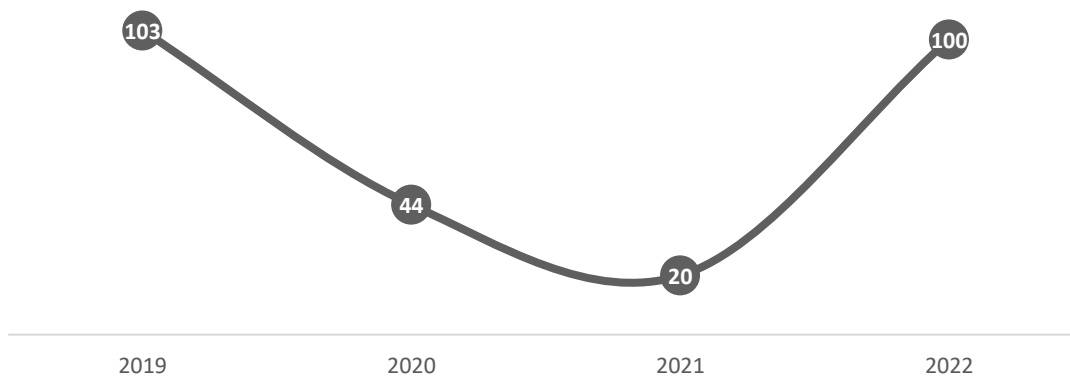


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



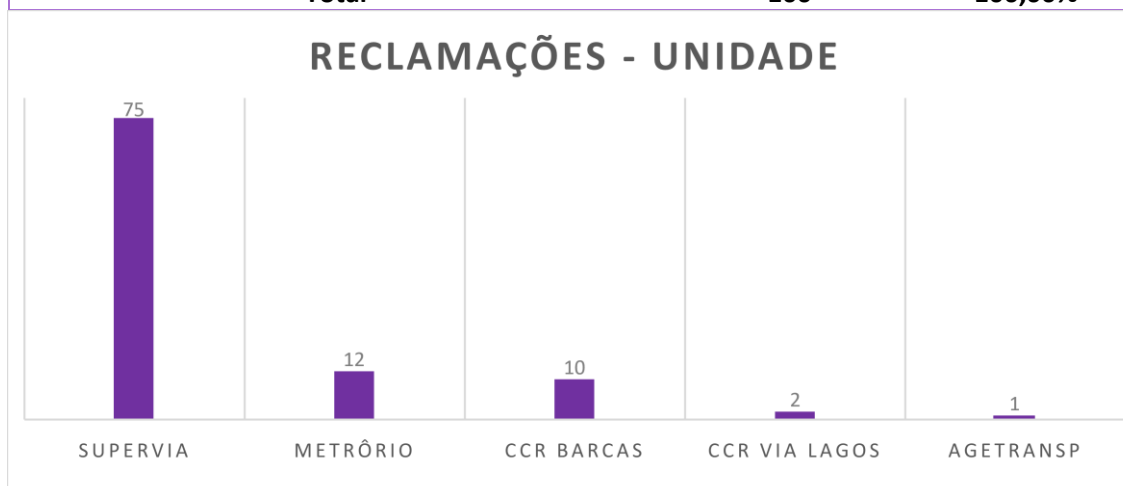
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - abril 2022

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
Agetransp	1	1,00%
CCR Barcas	10	10,00%
CCR Via Lagos	2	2,00%
MetrôRio	12	12,00%
Supervia	75	75,00%
Total	100	100,00%

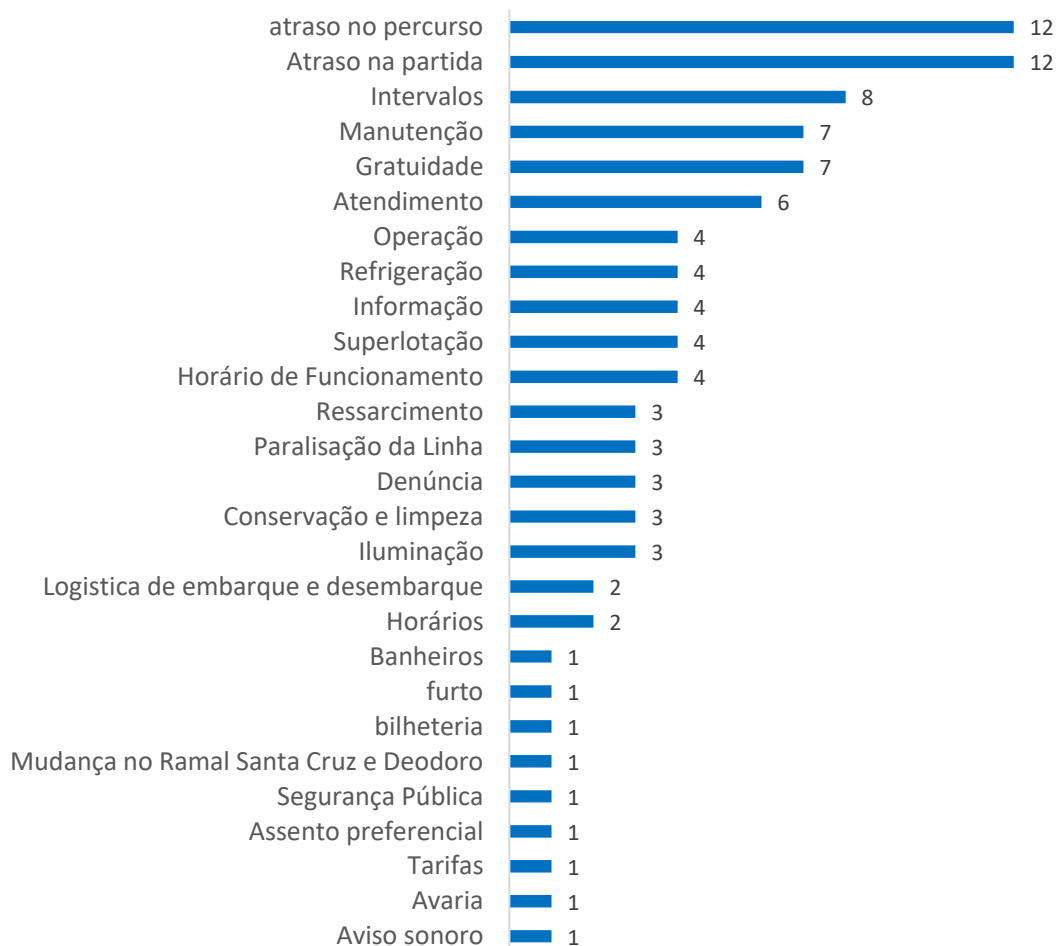


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
atraso no percurso	12	12,00%
Atraso na partida	12	12,00%
Intervalos	8	8,00%
Manutenção	7	7,00%
Gratuidade	7	7,00%
Atendimento	6	6,00%
Operação	4	4,00%

Refrigeração	4	4,00%
Informação	4	4,00%
Superlotação	4	4,00%
Horário de Funcionamento	4	4,00%
Ressarcimento	3	3,00%
Paralisação da Linha	3	3,00%
Denúncia	3	3,00%
Conservação e limpeza	3	3,00%
Iluminação	3	3,00%
Logística de embarque e desembarque	2	2,00%
Horários	2	2,00%
Banheiros	1	1,00%
furto	1	1,00%
bilheteria	1	1,00%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	1	1,00%
Segurança Pública	1	1,00%
Assento preferencial	1	1,00%
Tarifas	1	1,00%
Avaria	1	1,00%
Aviso sonoro	1	1,00%
Total	100	100%

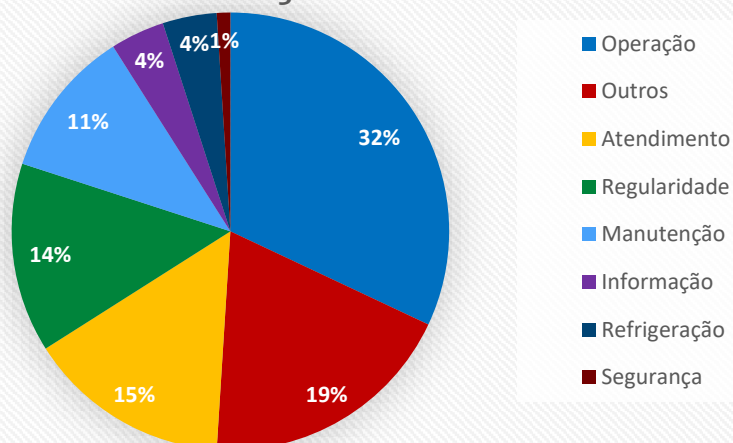
Assunto das Reclamações



2.2 Categoria das reclamações

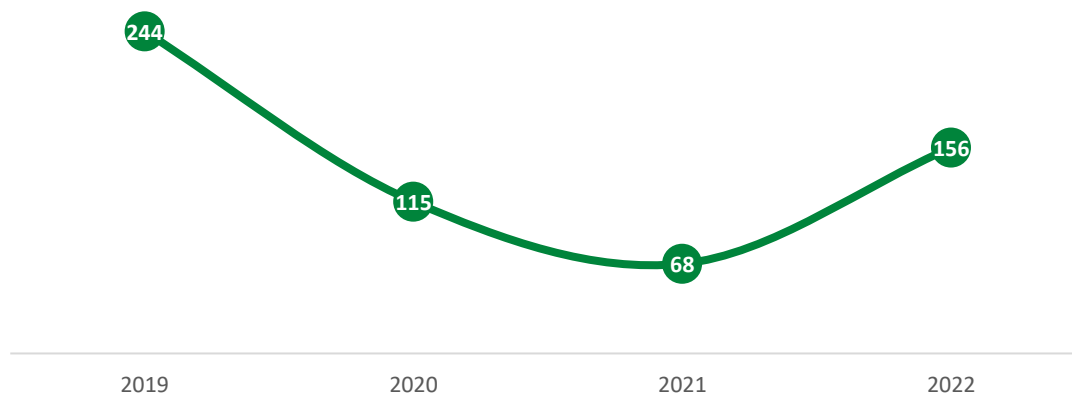
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Operação	32	32,00%
Outros	19	19,00%
Atendimento	15	15,00%
Regularidade	14	14,00%
Manutenção	11	11,00%
Informação	4	4,00%
Refrigeração	4	4,00%
Segurança	1	1,00%
Total	100	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações

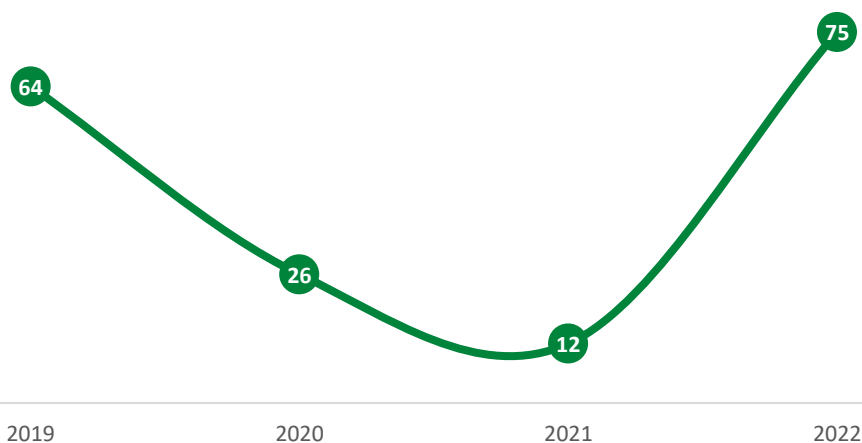


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



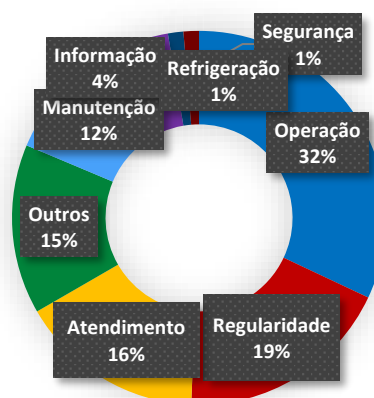
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Operação	24	32,0%
Regularidade	14	18,7%
Atendimento	12	16,0%
Outros	11	14,7%
Manutenção	9	12,0%
Informação	3	4,0%
Segurança	1	1,3%
Refrigeração	1	1,3%
Total	75	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria



3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atraso na partida	12	16,00%
atraso no percurso	11	14,67%
Intervalos	7	9,33%
Manutenção	6	8,00%
Gratuidade	6	8,00%
Superlotação	4	5,33%
Conservação e limpeza	3	4,00%
Operação	3	4,00%
Informação	3	4,00%
Atendimento	3	4,00%
Paralisação da Linha	2	2,67%
Ressarcimento	2	2,67%
Iluminação	2	2,67%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	1	1,33%

Horário de Funcionamento	1	1,33%
bilheteria	1	1,33%
Aviso sonoro	1	1,33%
Avaria	1	1,33%
Refrigeração	1	1,33%
Denúncia	1	1,33%
Segurança Pública	1	1,33%
Logística de embarque e desembarque	1	1,33%
furto	1	1,33%
Horários	1	1,33%
Total	75	100%

Assunto das Reclamações



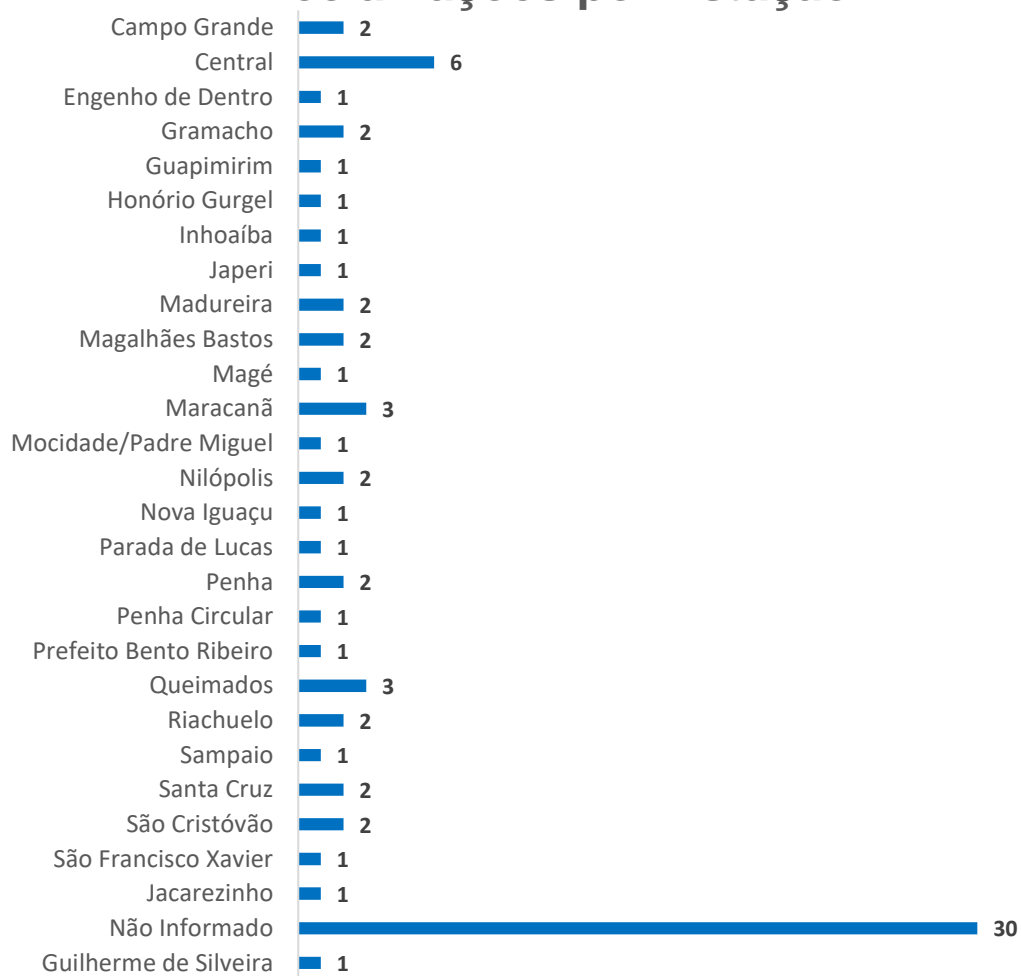
3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Não Informado	31	41,33%
Santa Cruz	16	21,33%
Japeri	12	16,00%
Gramacho	8	10,67%
Deodoro	5	6,67%
Saracuruna	1	1,33%
Belford Roxo	1	1,33%
Guapimirim	1	1,33%
Total	75	100%

3.4 Estação das reclamações

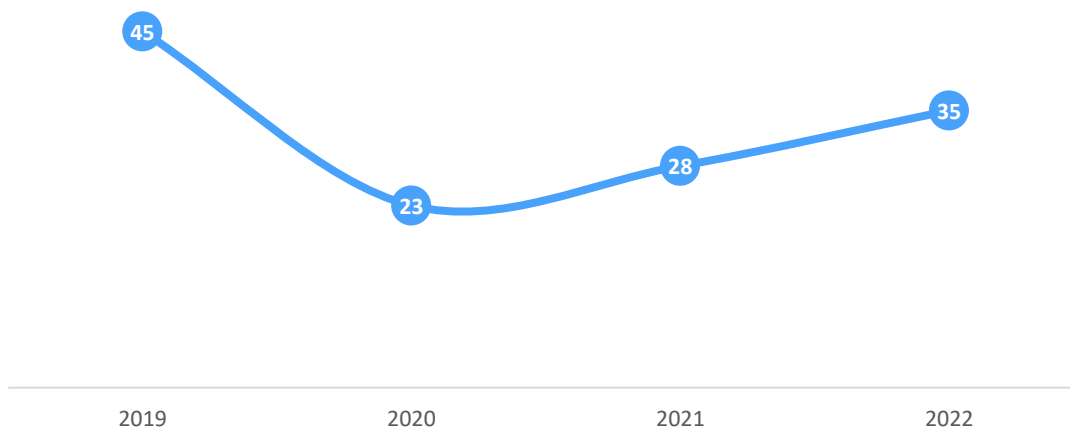
Estação	Total	%
Campo Grande	2	2,67%
Central	6	8,00%
Engenho de Dentro	1	1,33%
Gramacho	2	2,67%
Guapimirim	1	1,33%
Honório Gurgel	1	1,33%
Inhoaíba	1	1,33%
Japeri	1	1,33%
Madureira	2	2,67%
Magalhães Bastos	2	2,67%
Magé	1	1,33%
Maracanã	3	4,00%
Mocidade/Padre Miguel	1	1,33%
Nilópolis	2	2,67%
Nova Iguaçu	1	1,33%
Parada de Lucas	1	1,33%
Penha	2	2,67%
Penha Circular	1	1,33%
Prefeito Bento Ribeiro	1	1,33%
Queimados	3	4,00%
Riachuelo	2	2,67%
Sampaio	1	1,33%
Santa Cruz	2	2,67%
São Cristóvão	2	2,67%
São Francisco Xavier	1	1,33%
Jacarezinho	1	1,33%
Não Informado	30	40,00%
Guilherme de Silveira	1	1,33%
Total	75	100%

Reclamações por Estação

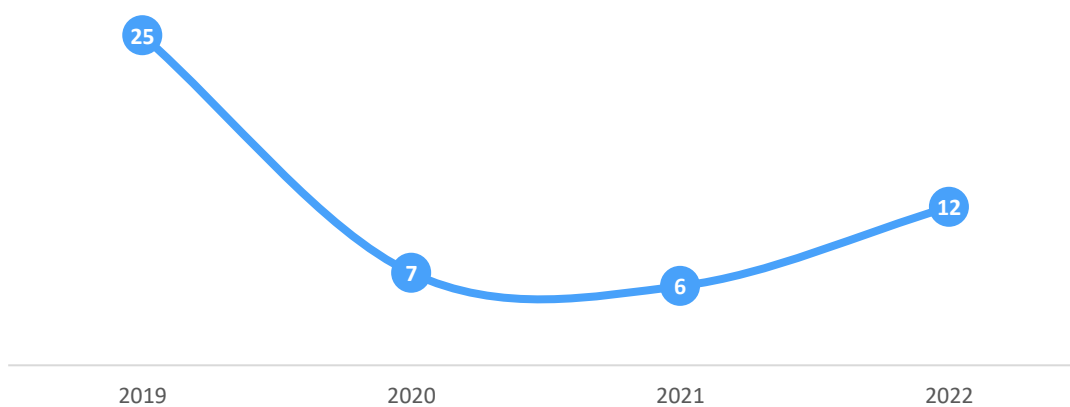


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio

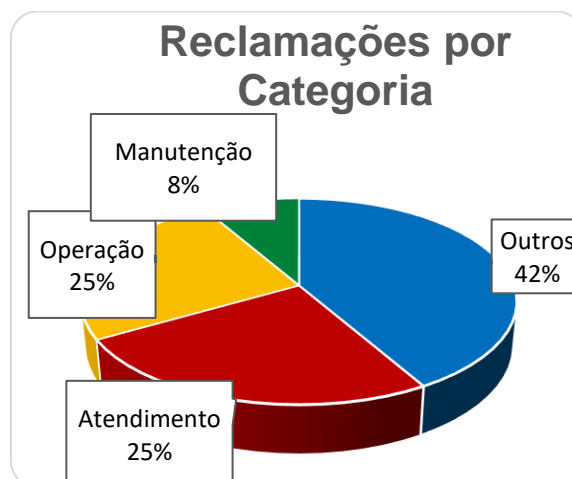


Reclamações - MetrôRio



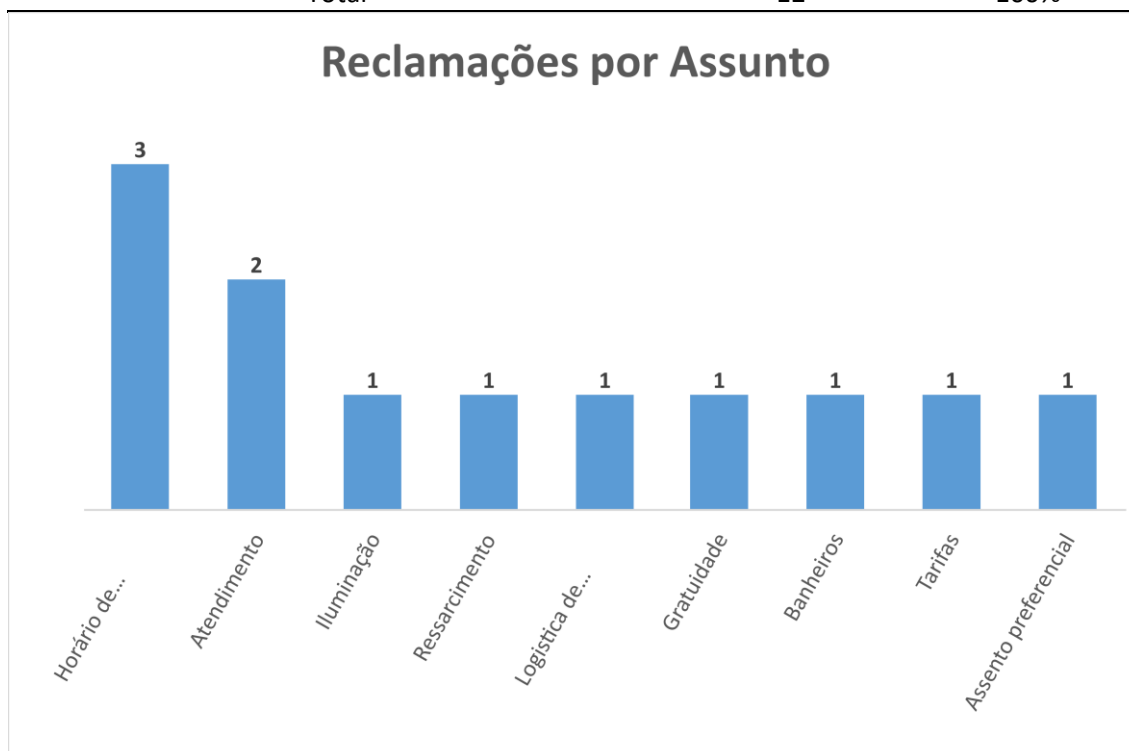
4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Outros	5	41,67%
Atendimento	3	25,00%
Operação	3	25,00%
Manutenção	1	8,33%
Total	12	100%



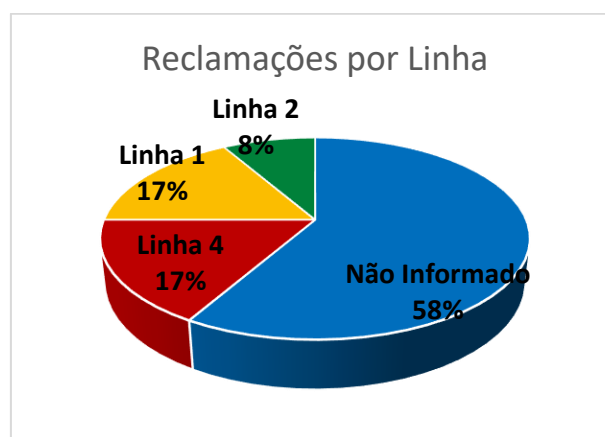
4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Horário de Funcionamento	3	25,00%
Atendimento	2	16,67%
Iluminação	1	8,33%
Ressarcimento	1	8,33%
Logística de embarque e desembarque	1	8,33%
Gratuidade	1	8,33%
Banheiros	1	8,33%
Tarifas	1	8,33%
Assento preferencial	1	8,33%
Total	12	100%



4.3 Linha das Reclamações

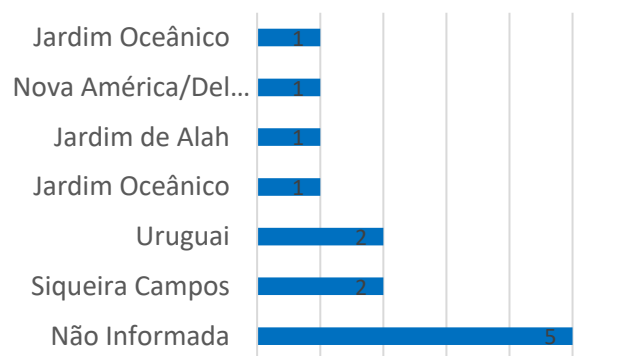
Linha	Total	%
Não Informado	7	58,33%
Linha 4	2	16,67%
Linha 1	2	16,67%
Linha 2	1	8,33%
Total	12	100%



4.4 Estação das Reclamações

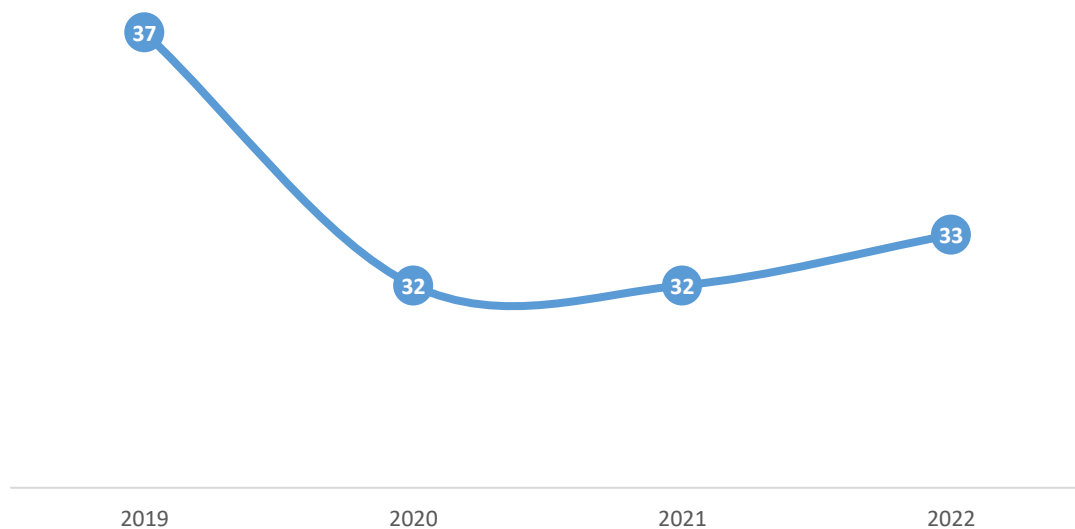
Estação	Total	%
Não Informada	5	38,46%
Siqueira Campos	2	15,38%
Uruguai	2	15,38%
Jardim Oceânico	1	7,69%
Jardim de Alah	1	7,69%
Nova América/Del...	1	7,69%
Jardim Oceânico	1	7,69%
Jardim Castilho	1	7,69%
Jardim Oceânico	1	7,69%
Total	13	100%

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

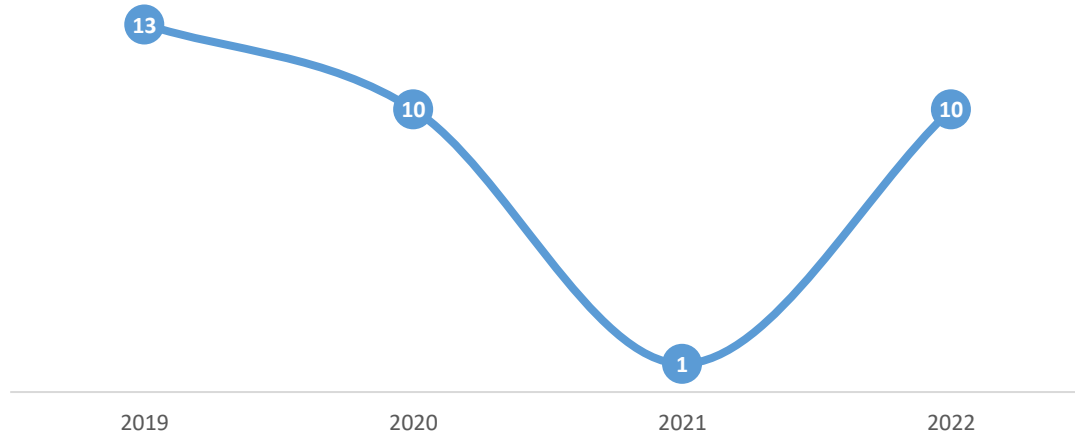


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas

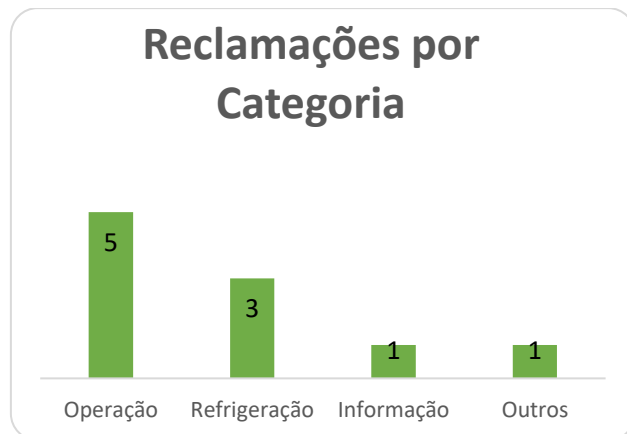


Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

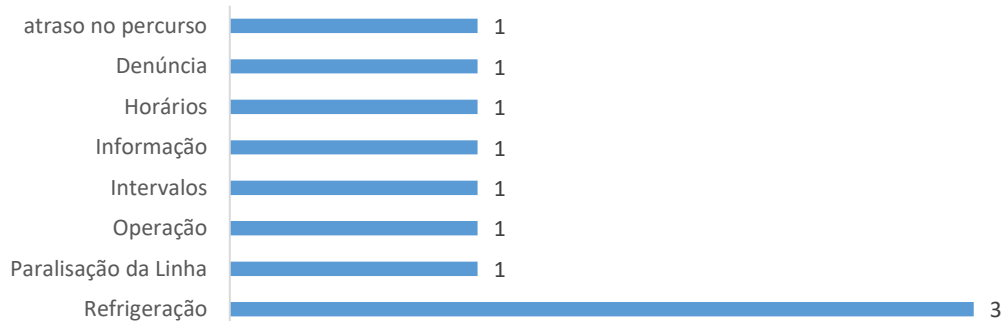
Categorização	Total	%
Operação	5	50,00%
Refrigeração	3	30,00%
Informação	1	10,00%
Outros	1	10,00%
Total	10	100%



5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
atraso no percurso	1	10,00%
Denúncia	1	10,00%
Horários	1	10,00%
Informação	1	10,00%
Intervalos	1	10,00%
Operação	1	10,00%
Paralisação da Linha	1	10,00%
Refrigeração	3	30,00%
Total	10	100%

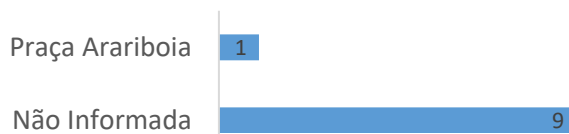
Reclamações por Assunto



5.3 Estação das reclamações

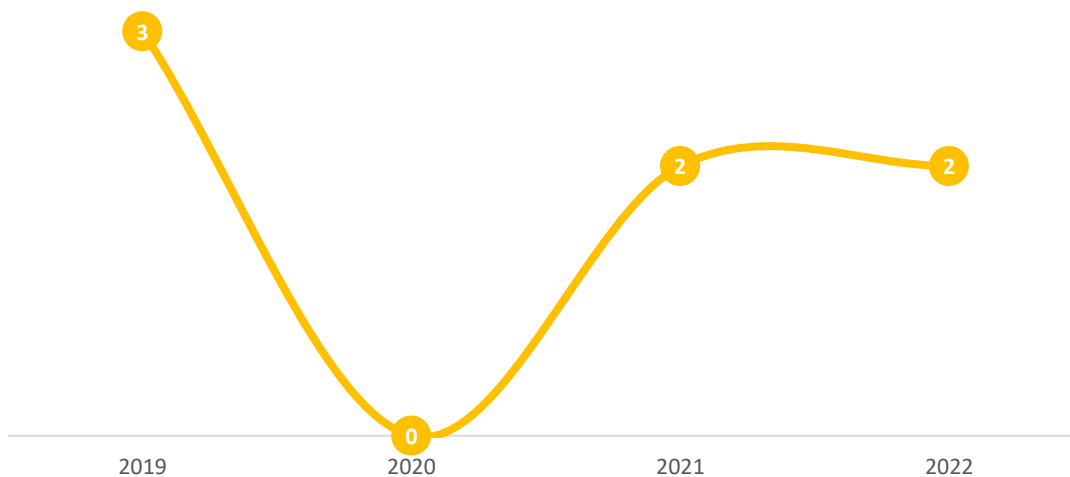
Estação	Total	%
Praça Arariboia	1	10,00%
Não Informada	9	90,00%
Total	10	100%

Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

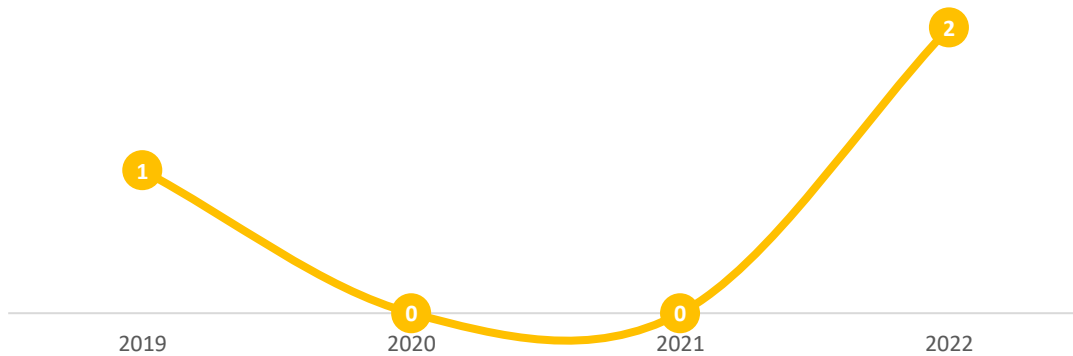


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



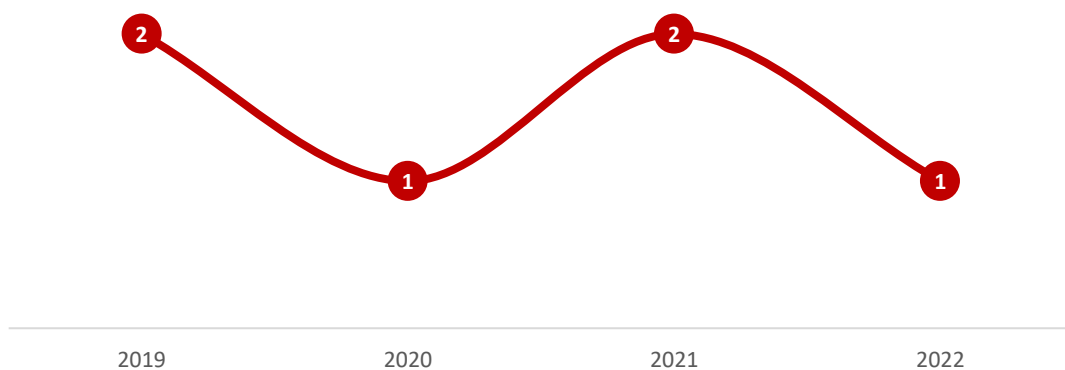
6.1 Categoria e assunto das Reclamações

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

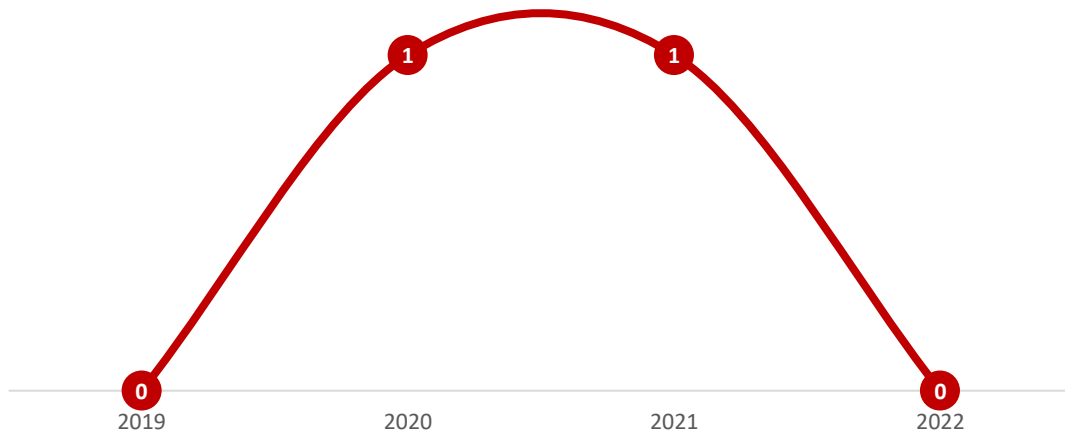
Assunto	Total	%
Outros	1	50,00%
Manutenção	1	50,00%
Total	2	100%

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



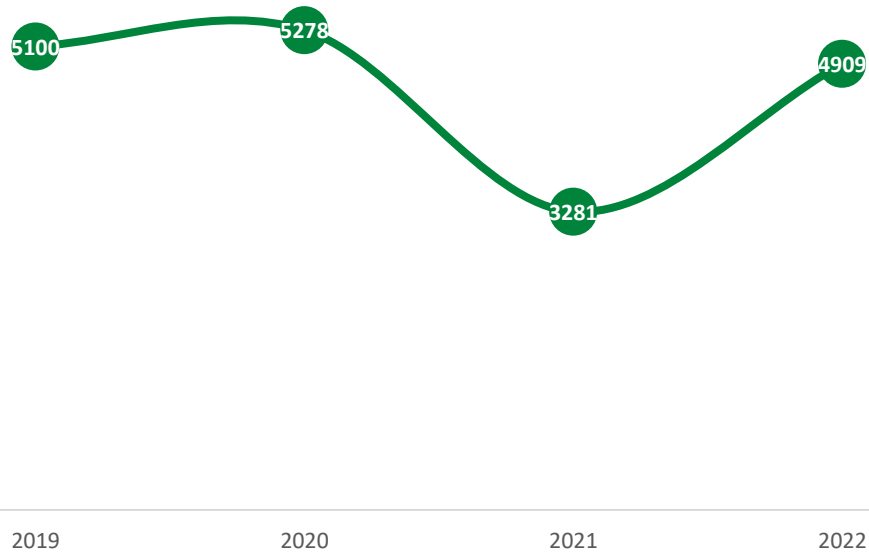
Reclamações - Rota 116



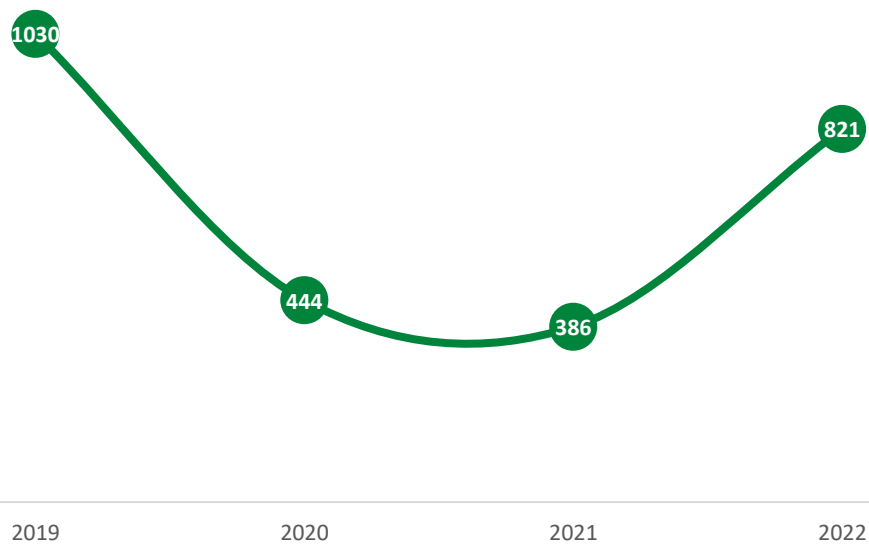


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

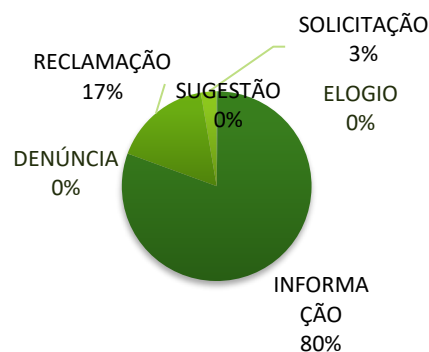




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	7	0,14%
ELOGIO	5	0,10%
INFORMAÇÃO	3944	80,34%
RECLAMAÇÃO	821	16,72%
SOLICITAÇÃO	131	2,67%
SUGESTÃO	1	0,02%
Total	4909	100%

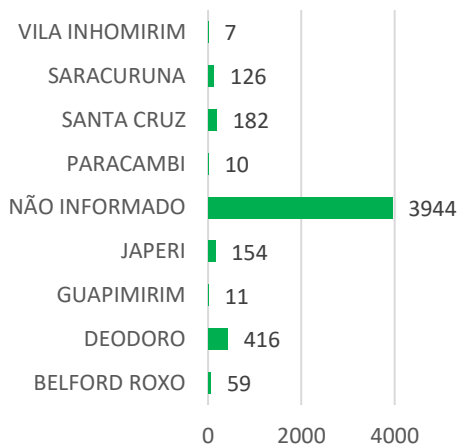
Supervia - Tipo das Manifestações



8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	59	1,20%
DEODORO	416	8,47%
GUAPIMIRIM	11	0,22%
JAPERI	154	3,14%
NÃO INFORMADO	3944	80,34%
PARACAMBI	10	0,20%
SANTA CRUZ	182	3,71%
SARACURUNA	126	2,57%
VILA INHOMIRIM	7	0,14%
Total	4909	100%

Manifestações Supervia - Por Ramal

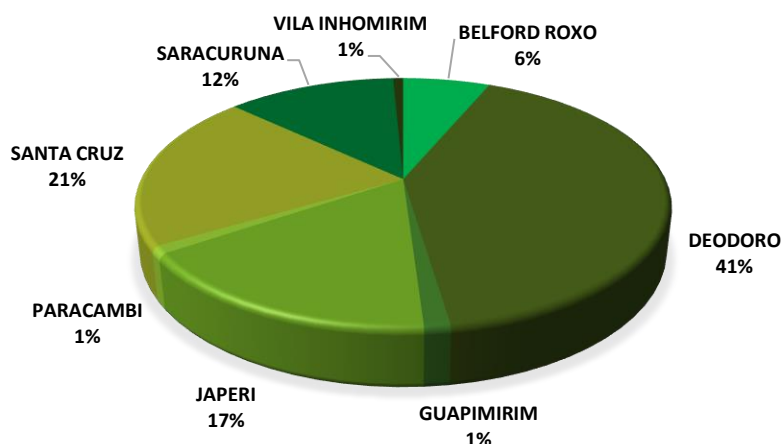


8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	52	6,33%
DEODORO	339	41,29%
GUAPIMIRIM	11	1,34%
JAPERI	136	16,57%
PARACAMBI	8	0,97%
SANTA CRUZ	168	20,46%
SARACURUNA	101	12,30%
VILA INHOMIRIM	6	0,73%
Total	821	100%



RECLAMAÇÕES SUPERVIA - POR RAMAL



8.4 Reclamações por assunto

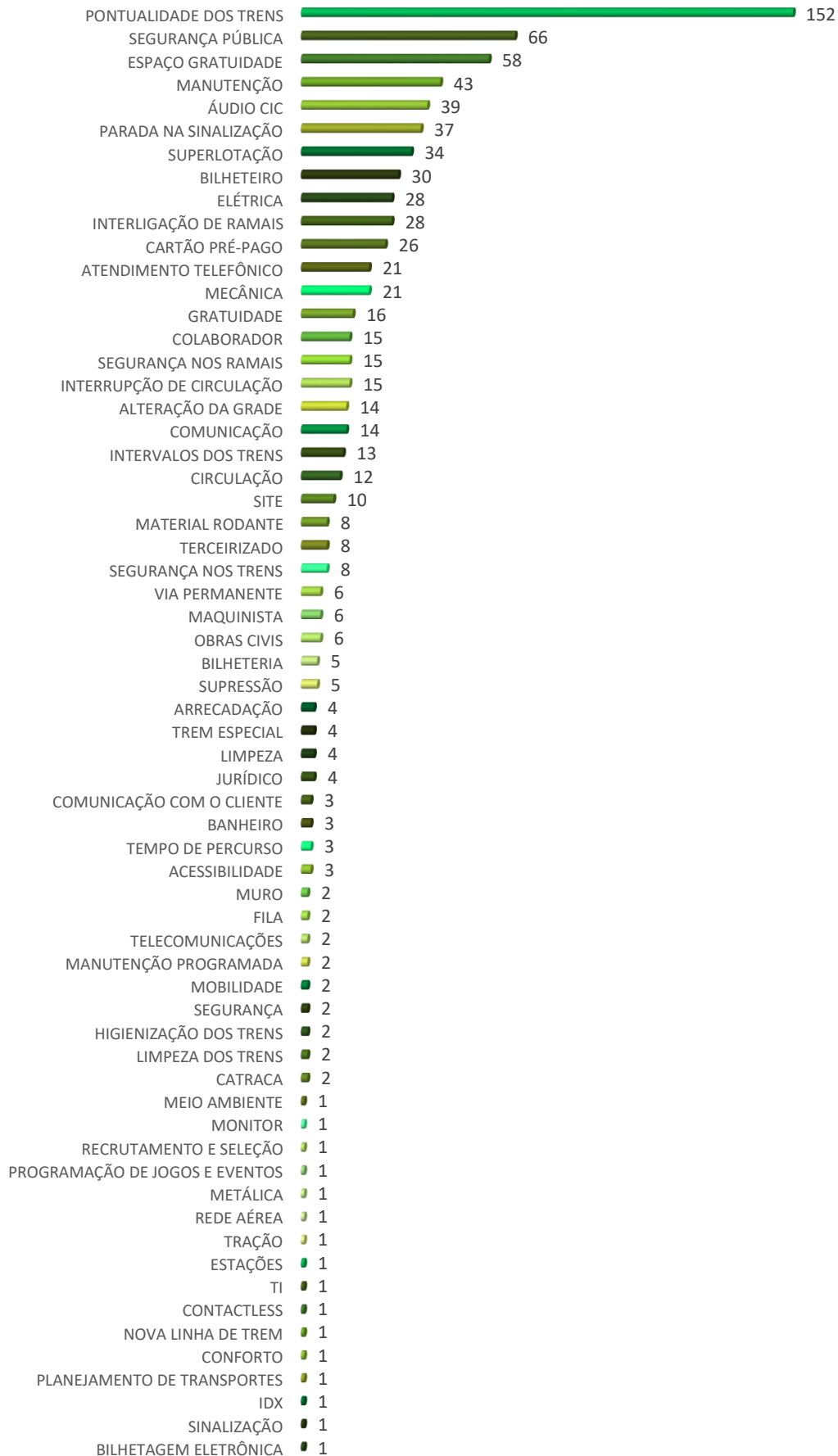
Assunto	Reclamações	%
PONTUALIDADE DOS TRENS	152	18,51%
SEGURANÇA PÚBLICA	66	8,04%
ESPAÇO GRATUIDADE	58	7,06%
MANUTENÇÃO	43	5,24%
ÁUDIO CIC	39	4,75%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	37	4,51%
SUPERLOTAÇÃO	34	4,14%
BILHETEIRO	30	3,65%
ELÉTRICA	28	3,41%
INTERLIGAÇÃO DE RAMAIS	28	3,41%
CARTÃO PRÉ-PAGO	26	3,17%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	21	2,56%
MECÂNICA	21	2,56%
GRATUIDADE	16	1,95%
COLABORADOR	15	1,83%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	15	1,83%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	15	1,83%
ALTERAÇÃO DA GRADE	14	1,71%
COMUNICAÇÃO	14	1,71%
INTERVALOS DOS TRENS	13	1,58%
CIRCULAÇÃO	12	1,46%
SITE	10	1,22%
MATERIAL RODANTE	8	0,97%
TERCEIRIZADO	8	0,97%
SEGURANÇA NOS TRENS	8	0,97%
VIA PERMANENTE	6	0,73%
MAQUINISTA	6	0,73%
OBRAS CIVIS	6	0,73%
BILHETERIA	5	0,61%
SUPRESSÃO	5	0,61%



ARRECADAÇÃO	4	0,49%
TREM ESPECIAL	4	0,49%
LIMPEZA	4	0,49%
JURÍDICO	4	0,49%
COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE	3	0,37%
BANHEIRO	3	0,37%
TEMPO DE PERCURSO	3	0,37%
ACESSIBILIDADE	3	0,37%
MURO	2	0,24%
FILA	2	0,24%
TELECOMUNICAÇÕES	2	0,24%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	2	0,24%
MOBILIDADE	2	0,24%
SEGURANÇA	2	0,24%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	2	0,24%
LIMPEZA DOS TRENS	2	0,24%
CATRACA	2	0,24%
MEIO AMBIENTE	1	0,12%
MONITOR	1	0,12%
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	1	0,12%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	1	0,12%
METÁLICA	1	0,12%
REDE AÉREA	1	0,12%
TRAÇÃO	1	0,12%
ESTAÇÕES	1	0,12%
TI	1	0,12%
CONTACTLESS	1	0,12%
NOVA LINHA DE TREM	1	0,12%
CONFORTO	1	0,12%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	0,12%
IDX	1	0,12%
SINALIZAÇÃO	1	0,12%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	0,12%
Total	821	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

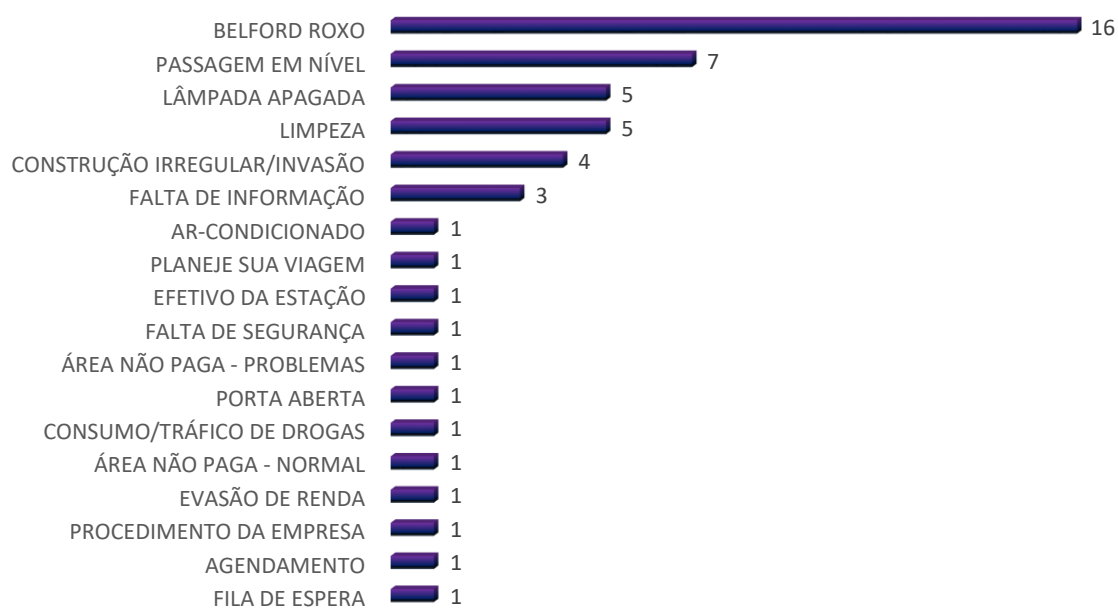




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	16	30,77%
PASSAGEM EM NÍVEL	7	13,46%
LÂMPADA APAGADA	5	9,62%
LIMPEZA	5	9,62%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	4	7,69%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	5,77%
AR-CONDICIONADO	1	1,92%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,92%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,92%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,92%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	1,92%
PORTA ABERTA	1	1,92%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,92%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	1,92%
EVASÃO DE RENDA	1	1,92%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	1,92%
AGENDAMENTO	1	1,92%
FILA DE ESPERA	1	1,92%
Total	52	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



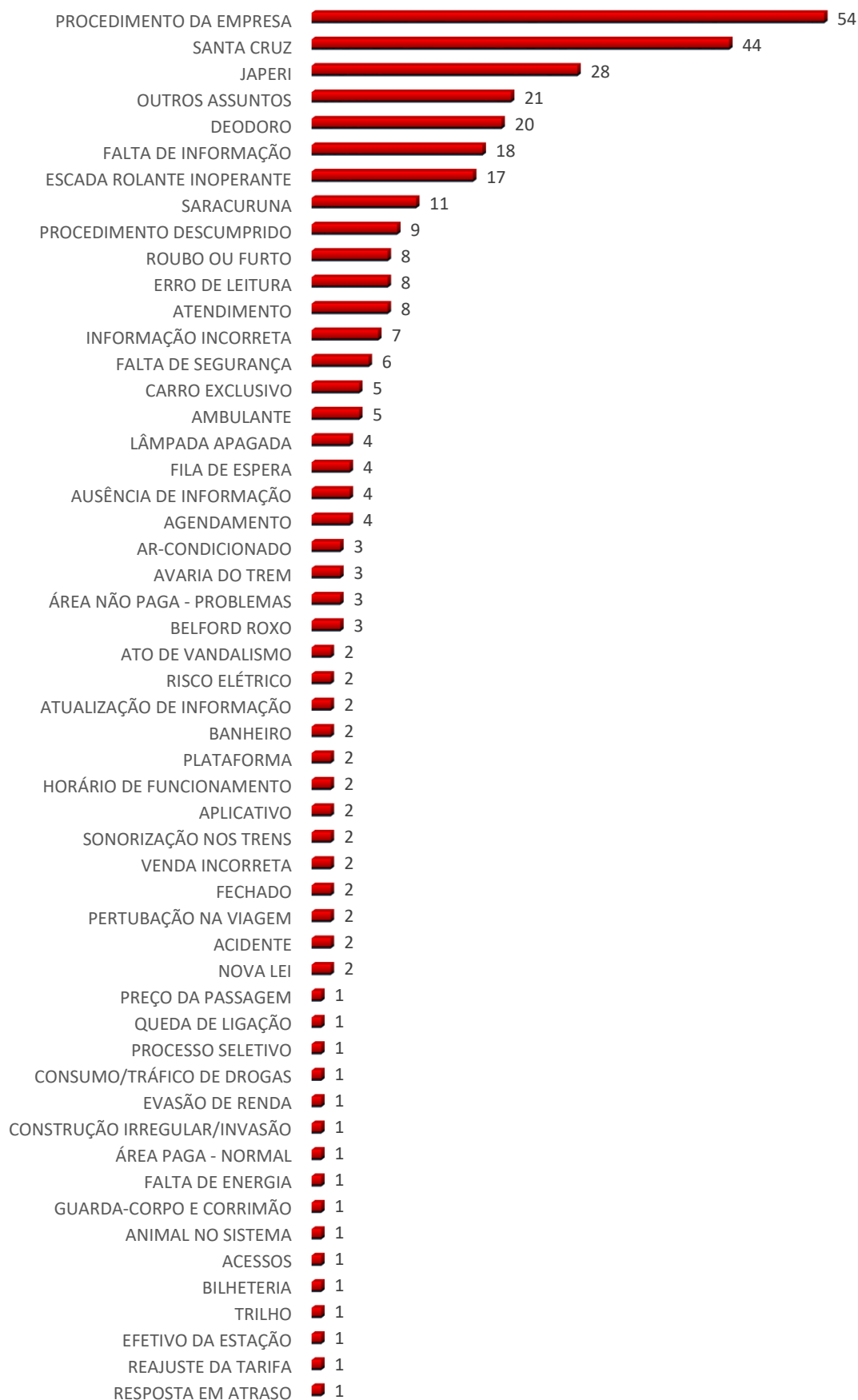


8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	54	15,93%
SANTA CRUZ	44	12,98%
JAPERI	28	8,26%
OUTROS ASSUNTOS	21	6,19%
DEODORO	20	5,90%
FALTA DE INFORMAÇÃO	18	5,31%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	17	5,01%
SARACURUNA	11	3,24%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	9	2,65%
ROUBO OU FURTO	8	2,36%
ERRO DE LEITURA	8	2,36%
ATENDIMENTO	8	2,36%
INFORMAÇÃO INCORRETA	7	2,06%
FALTA DE SEGURANÇA	6	1,77%
CARRO EXCLUSIVO	5	1,47%
AMBULANTE	5	1,47%
LÂMPADA APAGADA	4	1,18%
FILA DE ESPERA	4	1,18%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	4	1,18%
AGENDAMENTO	4	1,18%
AR-CONDICIONADO	3	0,88%
AVARIA DO TREM	3	0,88%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	0,88%
BELFORD ROXO	3	0,88%
ATO DE VANDALISMO	2	0,59%
RISCO ELÉTRICO	2	0,59%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	2	0,59%
BANHEIRO	2	0,59%
PLATAFORMA	2	0,59%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	0,59%
APLICATIVO	2	0,59%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	2	0,59%
VENDA INCORRETA	2	0,59%
FECHADO	2	0,59%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	0,59%
ACIDENTE	2	0,59%
NOVA LEI	2	0,59%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,29%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,29%
PROCESSO SELETIVO	1	0,29%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,29%
EVASÃO DE RENDA	1	0,29%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,29%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,29%
FALTA DE ENERGIA	1	0,29%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,29%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,29%
ACESSOS	1	0,29%
BILHETERIA	1	0,29%
TRILHO	1	0,29%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,29%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,29%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,29%
Total	339	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





8.7 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	3	27,27%
GUAPIMIRIM	2	18,18%
LÂMPADA APAGADA	2	18,18%
ANIMAL NO SISTEMA	1	9,09%
AVARIA DO TREM	1	9,09%
LIMPEZA	1	9,09%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	9,09%
Total	11	100%

Reclamações Ramal Guapimirim -

Por assunto

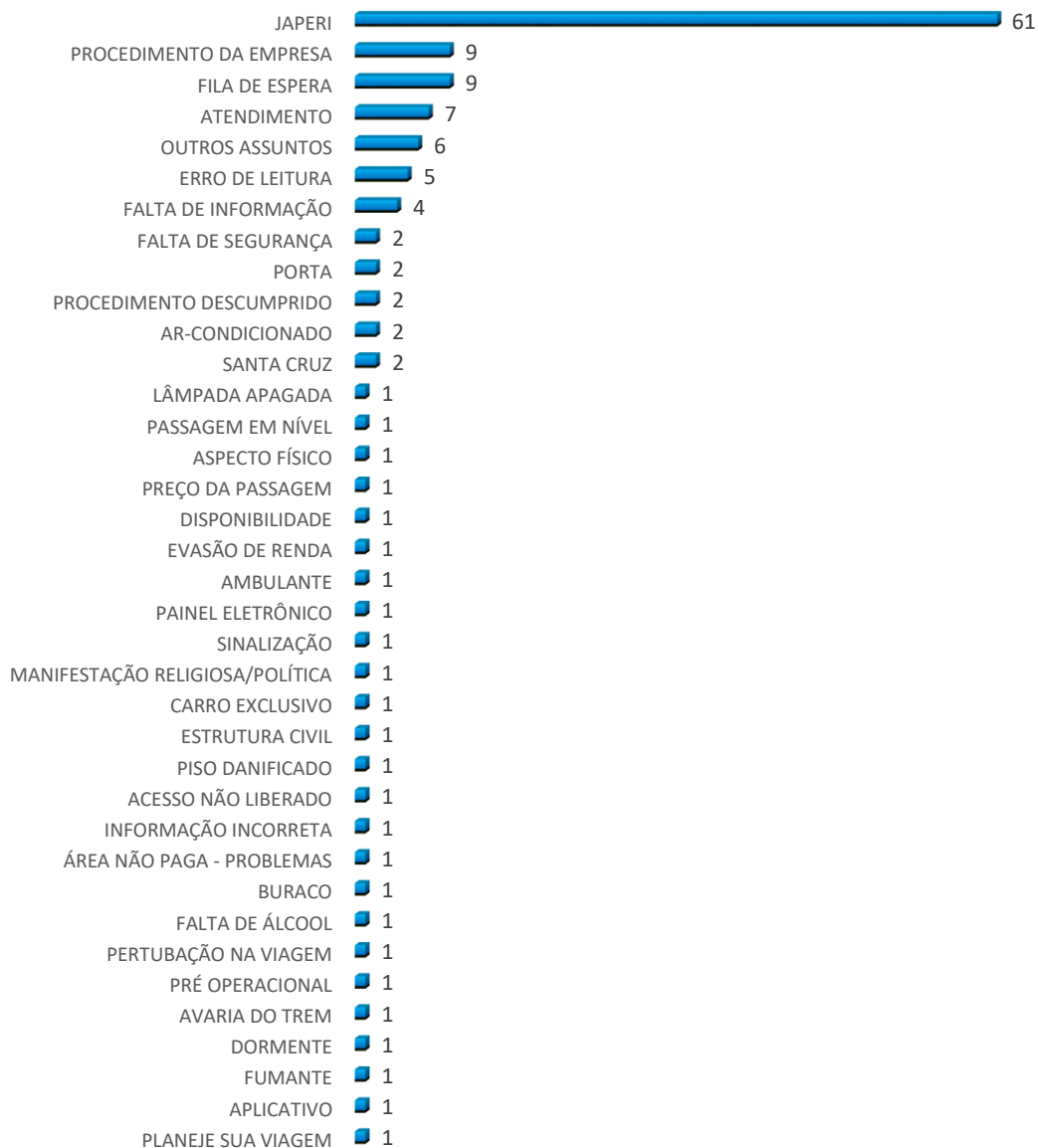


8.8 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	61	44,85%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	9	6,62%
FILA DE ESPERA	9	6,62%
ATENDIMENTO	7	5,15%
OUTROS ASSUNTOS	6	4,41%
ERRO DE LEITURA	5	3,68%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	2,94%
FALTA DE SEGURANÇA	2	1,47%
PORTA	2	1,47%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	1,47%
AR-CONDICIONADO	2	1,47%
SANTA CRUZ	2	1,47%
LÂMPADA APAGADA	1	0,74%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	0,74%
ASPECTO FÍSICO	1	0,74%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,74%
DISPONIBILIDADE	1	0,74%
EVASÃO DE RENDA	1	0,74%
AMBULANTE	1	0,74%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,74%
SINALIZAÇÃO	1	0,74%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,74%
CARRO EXCLUSIVO	1	0,74%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,74%
PISO DANIFICADO	1	0,74%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,74%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,74%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,74%
BURACO	1	0,74%
FALTA DE ÁLCOOL	1	0,74%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,74%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,74%
AVARIA DO TREM	1	0,74%
DORMENTE	1	0,74%
FUMANTE	1	0,74%
APLICATIVO	1	0,74%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,74%
Total	136	100%



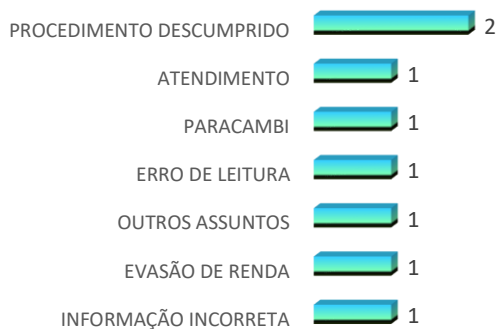
Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



8.9 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO		
DESCUMPRIDO	2	25,00%
ATENDIMENTO	1	12,50%
PARACAMBI	1	12,50%
ERRO DE LEITURA	1	12,50%
OUTROS ASSUNTOS	1	12,50%
EVASÃO DE RENDA	1	12,50%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	12,50%
Total	8	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



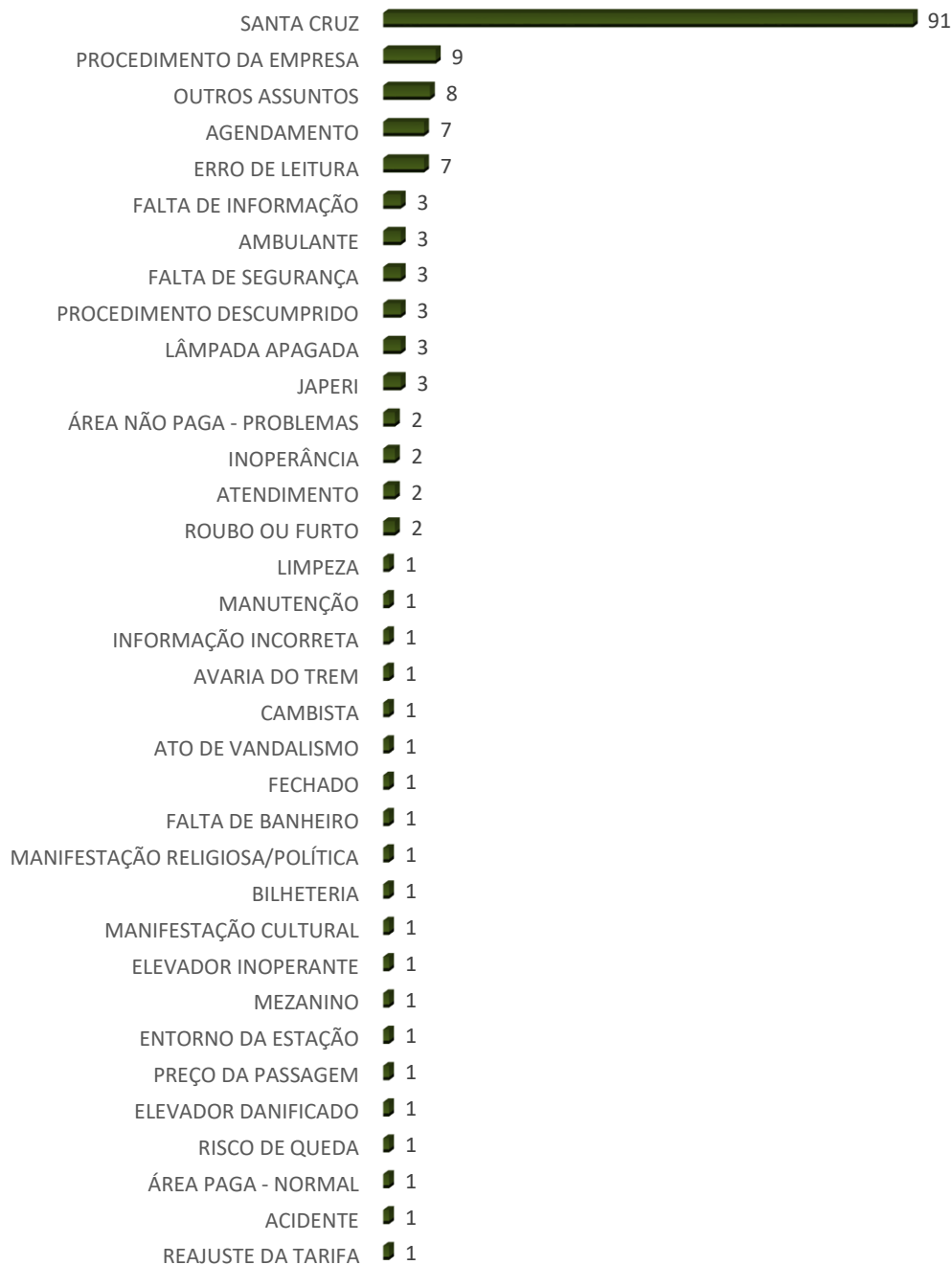


8.10 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	91	54,17%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	9	5,36%
OUTROS ASSUNTOS	8	4,76%
AGENDAMENTO	7	4,17%
ERRO DE LEITURA	7	4,17%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	1,79%
AMBULANTE	3	1,79%
FALTA DE SEGURANÇA	3	1,79%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	1,79%
LÂMPADA APAGADA	3	1,79%
JAPERI	3	1,79%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	1,19%
INOPERÂNCIA	2	1,19%
ATENDIMENTO	2	1,19%
ROUBO OU FURTO	2	1,19%
LIMPEZA	1	0,60%
MANUTENÇÃO	1	0,60%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,60%
AVARIA DO TREM	1	0,60%
CAMBISTA	1	0,60%
ATO DE VANDALISMO	1	0,60%
FECHADO	1	0,60%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,60%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,60%
BILHETERIA	1	0,60%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,60%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,60%
MEZANINO	1	0,60%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,60%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,60%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,60%
RISCO DE QUEDA	1	0,60%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,60%
ACIDENTE	1	0,60%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,60%
Total	168	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



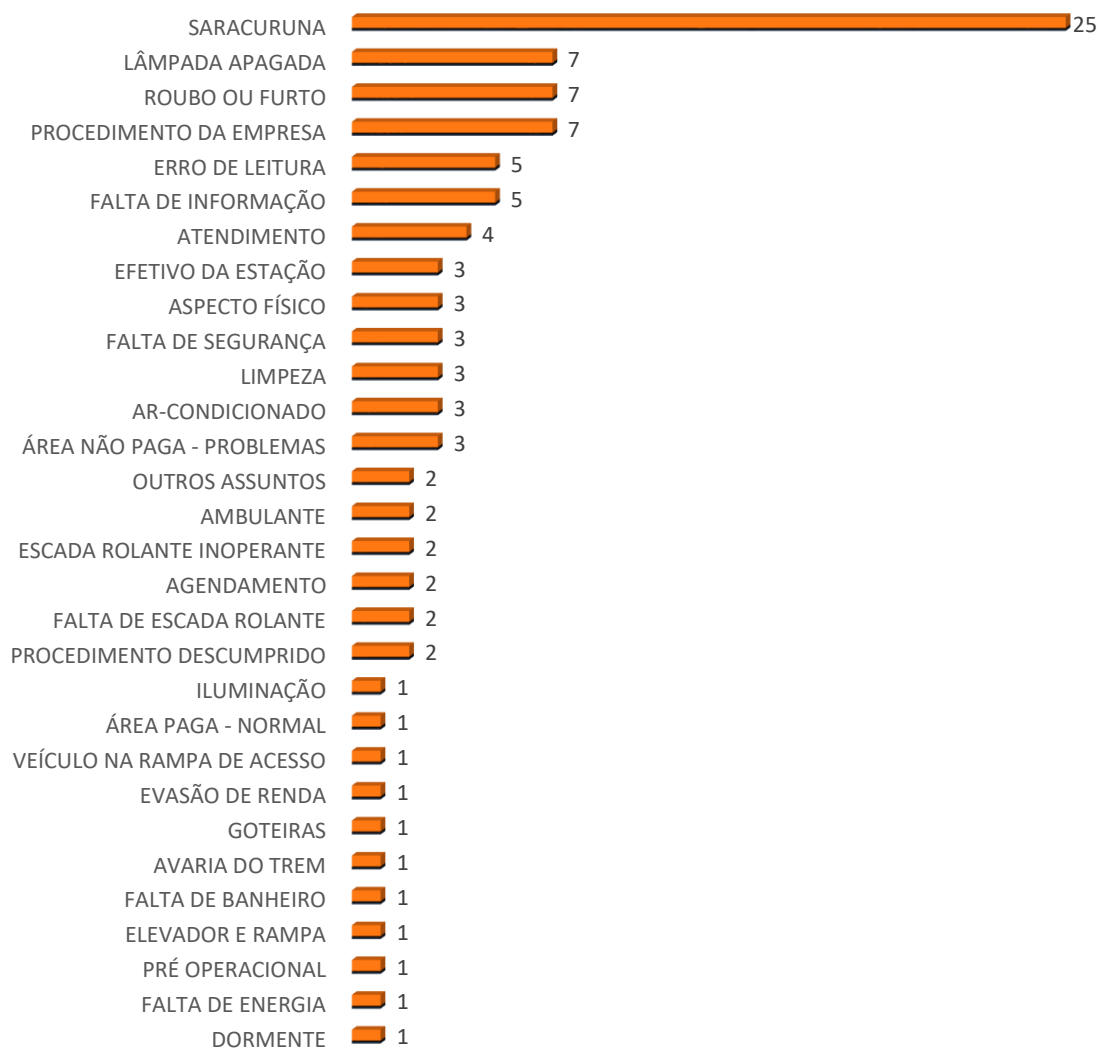


8.11 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	25	24,75%
LÂMPADA APAGADA	7	6,93%
ROUBO OU FURTO	7	6,93%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	7	6,93%
ERRO DE LEITURA	5	4,95%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	4,95%
ATENDIMENTO	4	3,96%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	2,97%
ASPECTO FÍSICO	3	2,97%
FALTA DE SEGURANÇA	3	2,97%
LIMPEZA	3	2,97%
AR-CONDICIONADO	3	2,97%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	2,97%
OUTROS ASSUNTOS	2	1,98%
AMBULANTE	2	1,98%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	2	1,98%
AGENDAMENTO	2	1,98%
FALTA DE ESCADA ROLANTE	2	1,98%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	1,98%
ILUMINAÇÃO	1	0,99%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,99%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,99%
EVASÃO DE RENDA	1	0,99%
GOTEIRAS	1	0,99%
AVARIA DO TREM	1	0,99%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,99%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,99%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,99%
FALTA DE ENERGIA	1	0,99%
DORMENTE	1	0,99%
Total	101	100%



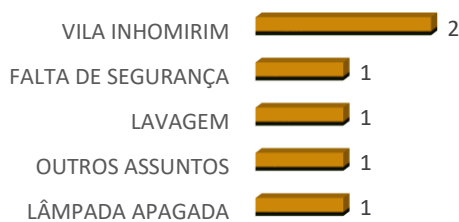
Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



8.12 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA		
INHOMIRIM	2	33,33%
FALTA DE SEGURANÇA	1	16,67%
LAVAGEM	1	16,67%
OUTROS ASSUNTOS	1	16,67%
LÂMPADA APAGADA	1	16,67%
Total	6	100%

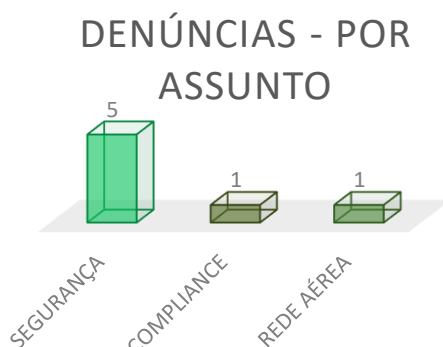
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



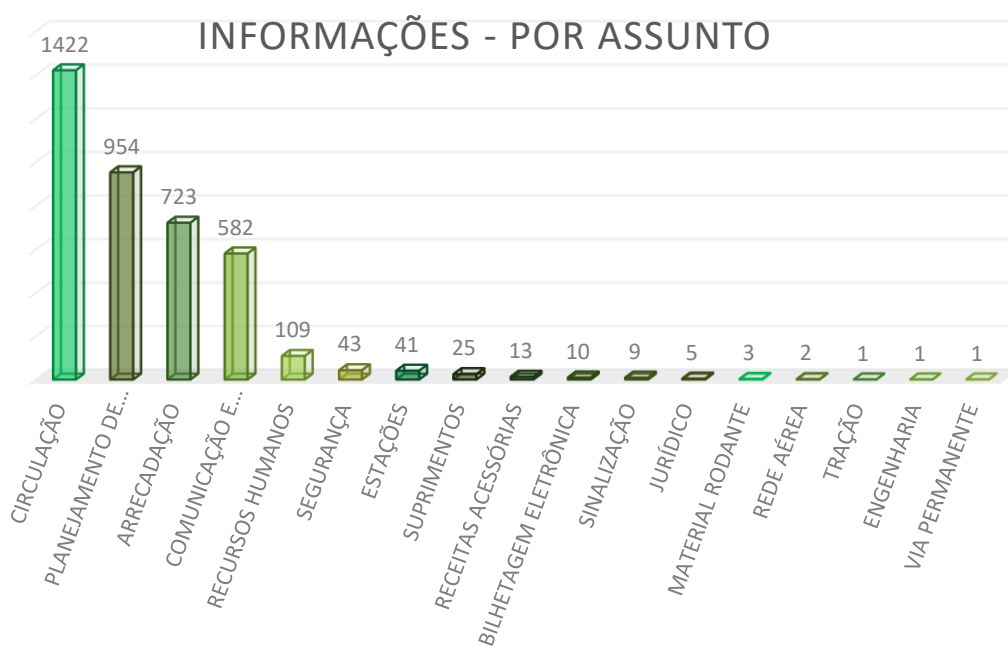


8.13 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	5	71,43%
COMPLIANCE	1	14,29%
REDE AÉREA	1	14,29%
Total	7	100%



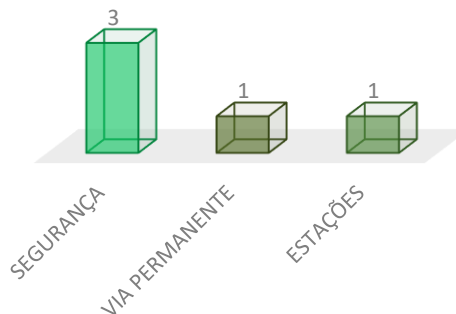
Assunto	Informações	%
CIRCULAÇÃO	1422	36,05%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	954	24,19%
ARRECADAÇÃO	723	18,33%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	582	14,76%
RECURSOS HUMANOS	109	2,76%
SEGURANÇA	43	1,09%
ESTAÇÕES	41	1,04%
SUPRIMENTOS	25	0,63%
RECEITAS ACESSÓRIAS	13	0,33%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	10	0,25%
SINALIZAÇÃO	9	0,23%
JURÍDICO	5	0,13%
MATERIAL RODANTE	3	0,08%
REDE AÉREA	2	0,05%
TRAÇÃO	1	0,03%
ENGENHARIA	1	0,03%
VIA PERMANENTE	1	0,03%
Total	3944	100%





ELOGIOS - POR ASSUNTO

Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	3	60,00%
VIA PERMANENTE	1	20,00%
ESTAÇÕES	1	20,00%
Total	5	100%



Assunto	Sugestões	%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	100,00%
Total	1	100%

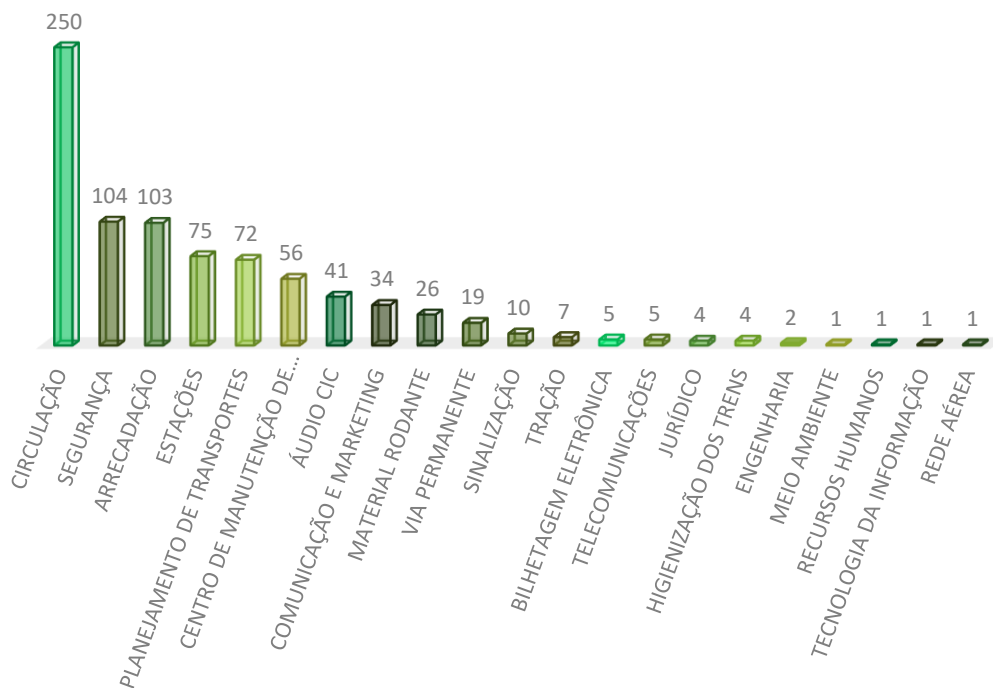
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	250	30,45%
SEGURANÇA	104	12,67%
ARRECADAÇÃO	103	12,55%
ESTAÇÕES	75	9,14%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	72	8,77%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	56	6,82%
ÁUDIO CIC	41	4,99%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	34	4,14%
MATERIAL RODANTE	26	3,17%
VIA PERMANENTE	19	2,31%
SINALIZAÇÃO	10	1,22%
TRAÇÃO	7	0,85%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	5	0,61%
TELECOMUNICAÇÕES	5	0,61%
JURÍDICO	4	0,49%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	4	0,49%
ENGENHARIA	2	0,24%
MEIO AMBIENTE	1	0,12%
RECURSOS HUMANOS	1	0,12%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0,12%
REDE AÉREA	1	0,12%
Total	821	100%



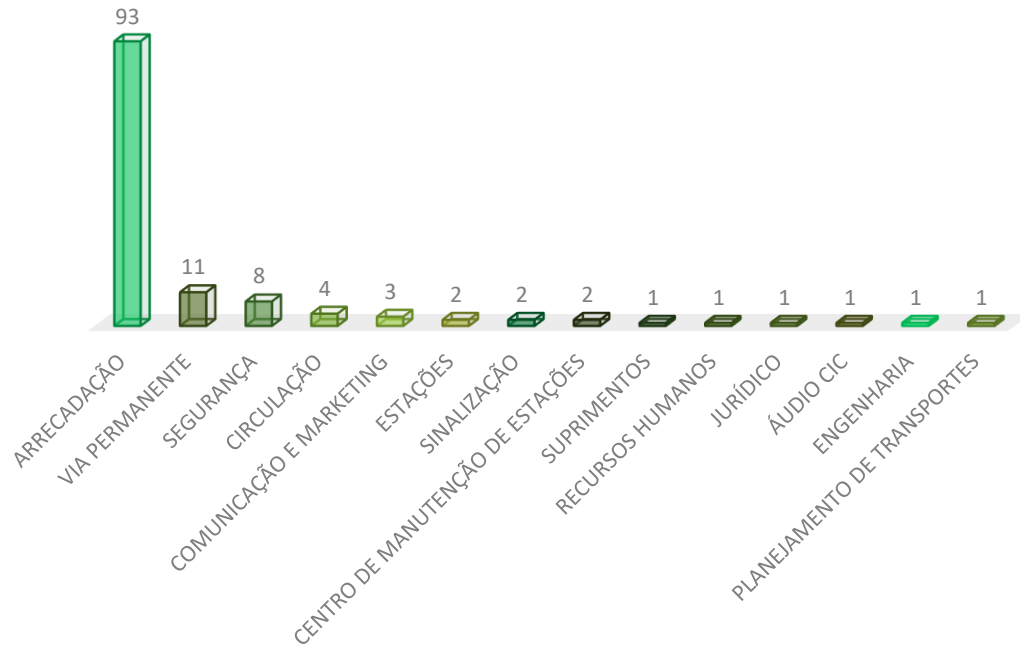
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	93	70,99%
VIA PERMANENTE	11	8,40%
SEGURANÇA	8	6,11%
CIRCULAÇÃO	4	3,05%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	3	2,29%
ESTAÇÕES	2	1,53%
SINALIZAÇÃO	2	1,53%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	1,53%
SUPRIMENTOS	1	0,76%
RECURSOS HUMANOS	1	0,76%
JURÍDICO	1	0,76%
ÁUDIO CIC	1	0,76%
ENGENHARIA	1	0,76%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	0,76%
Total	131	100%



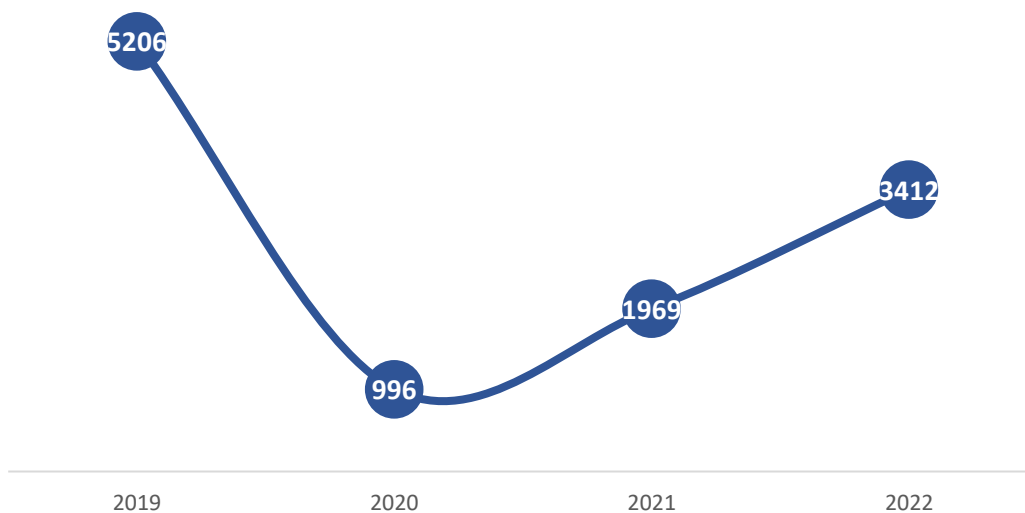
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



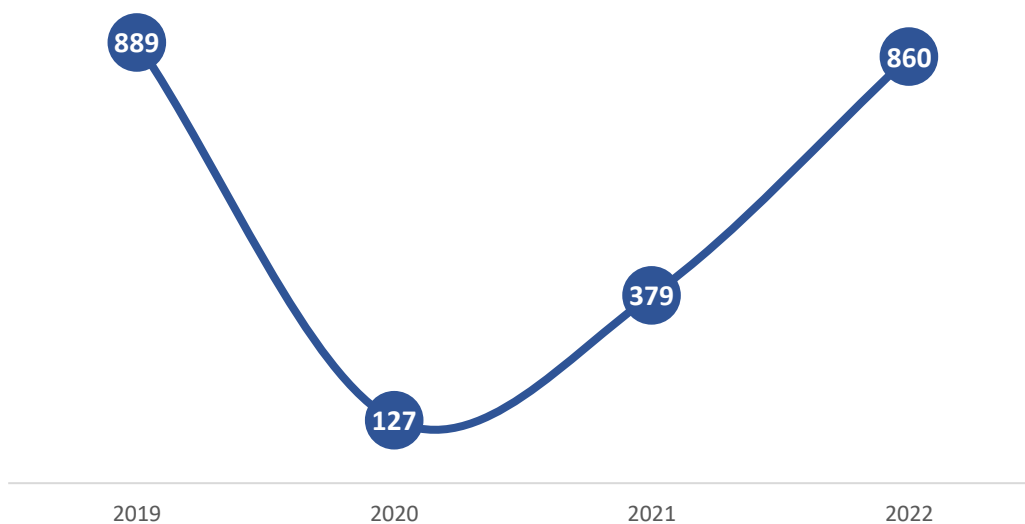


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

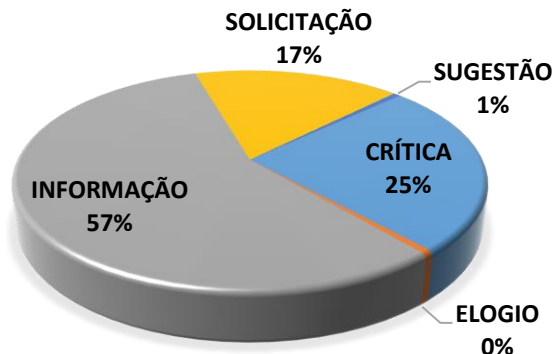


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

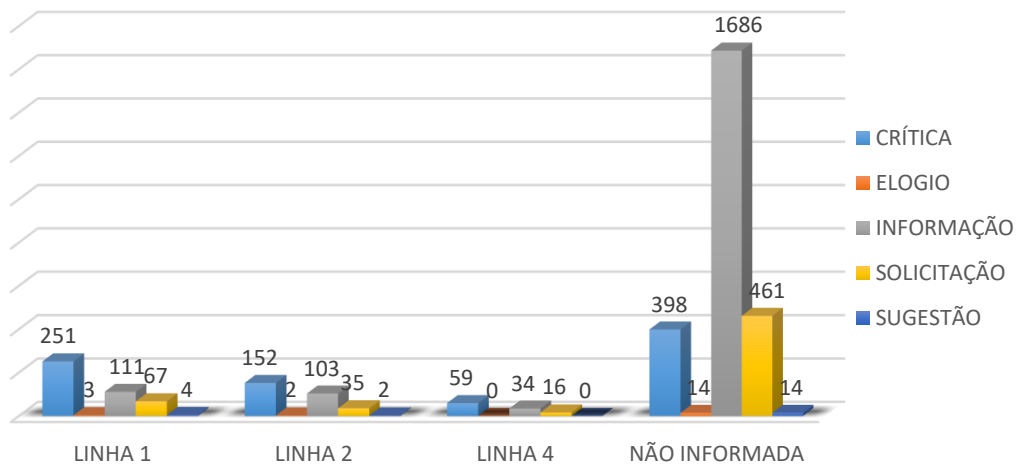
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	251	152	59	398	860	25,21%
ELOGIO	3	2	0	14	19	0,56%
INFORMAÇÃO	111	103	34	1686	1934	56,68%
SOLICITAÇÃO	67	35	16	461	579	16,97%
SUGESTÃO	4	2	0	14	20	0,59%
Total	436	294	109	2573	3412	100,00%



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



Tipo de Manifestação - Por Linha



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
SALDO	424	12,43%
OPERAÇÃO REGULAR	301	8,82%
GRATUIDADE ESTUDANTE	175	5,13%
OBJETO PERDIDO	134	3,93%
POSTO DE GRATUIDADE	128	3,75%
GIRO	126	3,69%
GRATUIDADE SÊNIOR	125	3,66%
CARTÃO MASTER	116	3,40%
RECHAMADA	112	3,28%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	108	3,17%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	94	2,75%
RECARGA	92	2,70%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	91	2,67%
OPERAÇÃO CARNAVAL	79	2,32%
GERAL	78	2,29%
CADASTRO	74	2,17%
CARTÃO VISA	59	1,73%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	57	1,67%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	51	1,49%
ATENDIMENTO DO SAC	51	1,49%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	49	1,44%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	49	1,44%
BILHETERIA	46	1,35%
ACESSO AO APP/SITE	43	1,26%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	42	1,23%

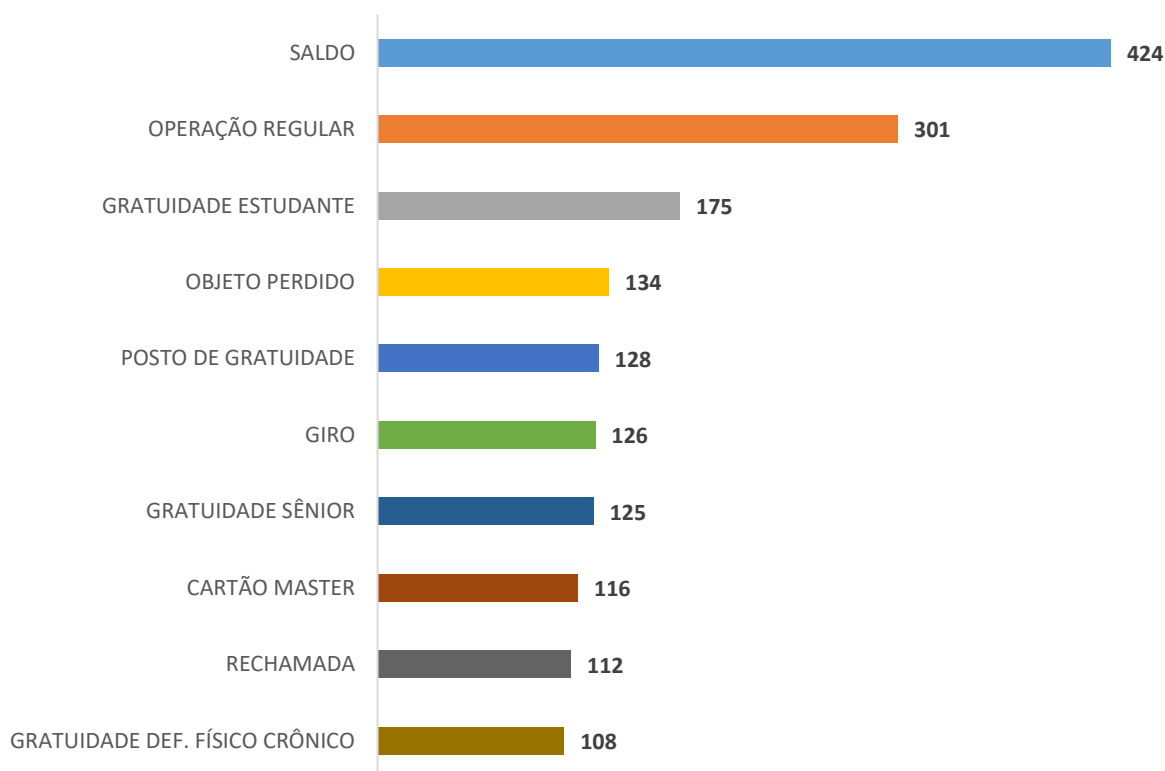


INFORMAÇÕES GERAIS	42	1,23%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	36	1,06%
UBER	35	1,03%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	33	0,97%
DANOS AO CLIENTE	33	0,97%
BLOQUEIO DE CARTÃO	31	0,91%
RH	29	0,85%
ACHADOS E PERDIDOS	24	0,70%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	23	0,67%
CARTÃO UNITÁRIO	23	0,67%
LINHA DE BLOQUEIO	22	0,64%
BIKE RIO	20	0,59%
COMERCIAL	19	0,56%
APLICATIVO	19	0,56%
CARTÃO	17	0,50%
INTEGRAÇÃO	16	0,47%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	14	0,41%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	13	0,38%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	13	0,38%
CARTÃO PRÉ-PAGO	12	0,35%
LOJAS E QUIOSQUES	11	0,32%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	10	0,29%
APOIO CLIENTE	10	0,29%
SUPRIMENTOS	9	0,26%
OUTROS (PARCERIAS)	9	0,26%
COMUNICAÇÃO VISUAL	9	0,26%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA	7	0,21%
TRAJETOS DO MNS	7	0,21%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	7	0,21%
CARTÃO GIRO	7	0,21%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7	0,21%
DOMINOS	6	0,18%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	6	0,18%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	6	0,18%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	6	0,18%
REGULATÓRIO	5	0,15%
OUTROS (GRATUIDADE)	5	0,15%
CELULAR (E OUTROS APARELHOS POR	5	0,15%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	5	0,15%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	5	0,15%
BICICLETÁRIO	4	0,12%
CASHBACK 30%	4	0,12%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	4	0,12%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	3	0,09%
SUGESTÃO	3	0,09%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,09%
SITE	3	0,09%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	3	0,09%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	3	0,09%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	3	0,09%
INCENTIVO À SEGUNDA DOSE	3	0,09%
DEVOLUÇÃO SALDO CARTÃO GIRO	3	0,09%
PALCO CARIOCA	3	0,09%
EVENTOS / PARCERIAS	3	0,09%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	2	0,06%
ESTRUTURA	2	0,06%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,06%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	2	0,06%
MENOR DE IDADE (LGPD)	2	0,06%
BOAS PRÁTICAS	2	0,06%
AR CONDICIONADO	2	0,06%
INSTITUCIONAL	2	0,06%
WIFI	2	0,06%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,06%



RECARGA VIA PICPAY	2	0,06%
PARCERIAS	2	0,06%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,06%
IMPrensa	1	0,03%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTACÃO -	1	0,03%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,03%
INSERÇÃO DE NOVAS LINHAS	1	0,03%
TARIFAS	1	0,03%
CONDUTORES	1	0,03%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,03%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,03%
COMPRA DE BILHETES	1	0,03%
JOGOS E EVENTOS	1	0,03%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,03%
ATENDIMENTO 0800	1	0,03%
PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS	1	0,03%
CORONAVIRUS	1	0,03%
CIRCO VOADOR	1	0,03%
EXTRATO DE CARTÃO METRÔRIO	1	0,03%
CAIXA 24 HORAS	1	0,03%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,03%
MELHORIAS	1	0,03%
PROMOCÕES	1	0,03%
PROTEÇÃO DE DADOS	1	0,03%
Total	3412	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



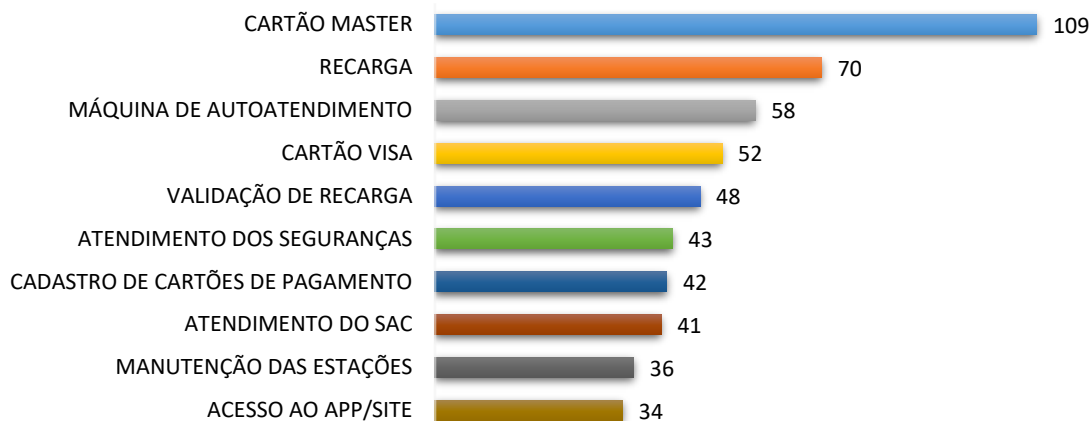


9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	109	12,67%
RECARGA	70	8,14%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	58	6,74%
CARTÃO VISA	52	6,05%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	48	5,58%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	43	5,00%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	42	4,88%
ATENDIMENTO DO SAC	41	4,77%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	36	4,19%
ACESSO AO APP/SITE	34	3,95%
OPERAÇÃO REGULAR	31	3,60%
UBER	27	3,14%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	23	2,67%
CADASTRO	19	2,21%
GIRO	18	2,09%
SALDO	15	1,74%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	14	1,63%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	13	1,51%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	13	1,51%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	13	1,51%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	10	1,16%
BLOQUEIO DE CARTÃO	9	1,05%
CARTÃO	8	0,93%
GRATUIDADE ESTUDANTE	7	0,81%
OUTROS (PARCERIAS)	7	0,81%
GRATUIDADE SÊNIOR	7	0,81%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	6	0,70%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	6	0,70%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	0,70%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	6	0,70%
APLICATIVO	6	0,70%
COMUNICAÇÃO VISUAL	6	0,70%
DOMINOS	5	0,58%
CELULAR (E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO)	5	0,58%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	4	0,47%
BILHETERIA	4	0,47%
CASHBACK 30%	3	0,35%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	0,35%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	3	0,35%
BIKE RIO	3	0,35%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,23%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,23%
INTEGRAÇÃO	2	0,23%
AR CONDICIONADO	2	0,23%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	0,23%
RECARGA VIA PICPAY	2	0,23%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,23%
OPERAÇÃO CARNAVAL	1	0,12%
BOAS PRÁTICAS	1	0,12%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,12%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,12%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,12%
APOIO CLIENTE	1	0,12%
TRAJETOS DO MNS	1	0,12%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	1	0,12%
ESTRUTURA	1	0,12%
SITE	1	0,12%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	1	0,12%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,12%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,12%
Total	860	100,00%



TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

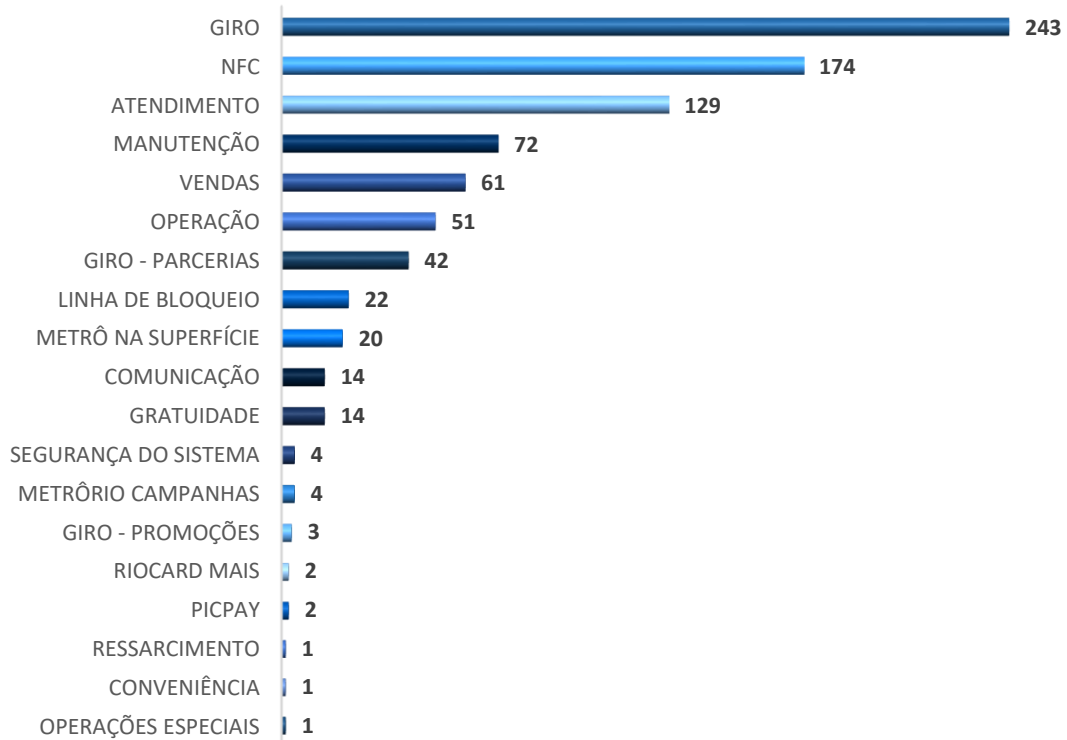


9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	243	28,26%
NFC	174	20,23%
ATENDIMENTO	129	15,00%
MANUTENÇÃO	72	8,37%
VENDAS	61	7,09%
OPERAÇÃO	51	5,93%
GIRO - PARCERIAS	42	4,88%
LINHA DE BLOQUEIO	22	2,56%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	20	2,33%
COMUNICAÇÃO	14	1,63%
GRATUIDADE	14	1,63%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,47%
METRÔRIO CAMPANHAS	4	0,47%
GIRO - PROMOÇÕES	3	0,35%
RIOCARD MAIS	2	0,23%
PICPAY	2	0,23%
RESSARCIMENTO	1	0,12%
CONVENIÊNCIA	1	0,12%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,12%
Total	860	100,00%



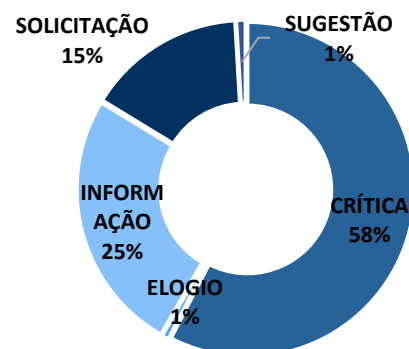
Motivo das Reclamações



9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	251	57,57%
ELOGIO	3	0,69%
INFORMAÇÃO	111	25,46%
SOLICITAÇÃO	67	15,37%
SUGESTÃO	4	0,92%
Total	436	100,00%

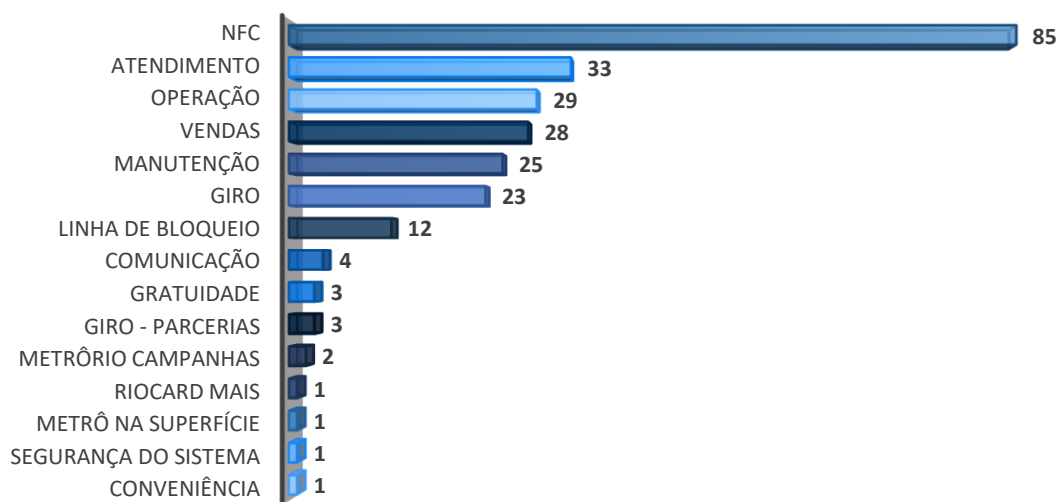
Tipo de Manifestação - Linha 1





Motivo	Reclamações	%
NFC	85	33,86%
ATENDIMENTO	33	13,15%
OPERAÇÃO	29	11,55%
VENDAS	28	11,16%
MANUTENÇÃO	25	9,96%
GIRO	23	9,16%
LINHA DE BLOQUEIO	12	4,78%
COMUNICAÇÃO	4	1,59%
GRATUIDADE	3	1,20%
GIRO - PARCERIAS	3	1,20%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,80%
RIOCARD MAIS	1	0,40%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,40%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,40%
CONVENIÊNCIA	1	0,40%
Total	251	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo



Elogios - Linha 1

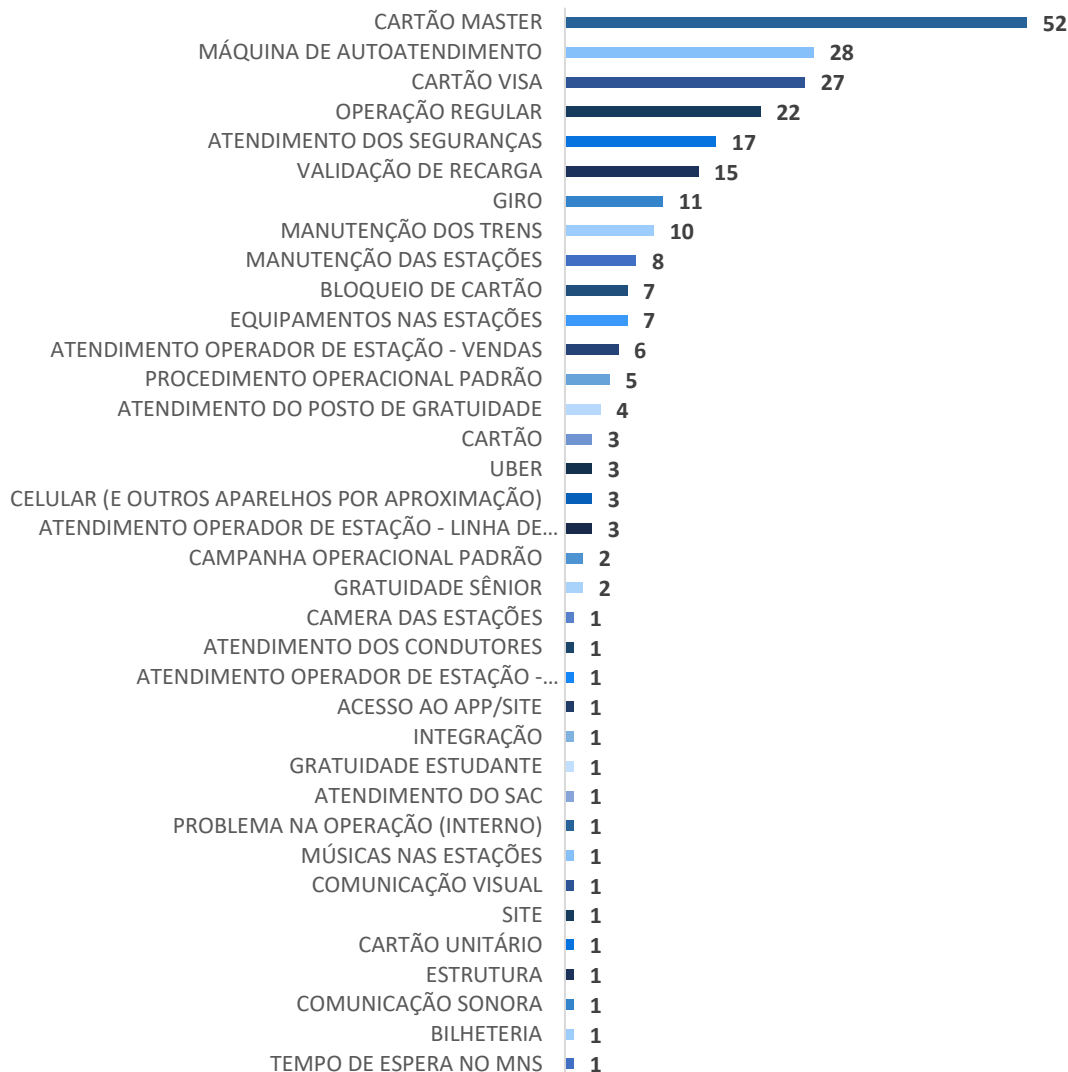




Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	52	20,72%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	28	11,16%
CARTÃO VISA	27	10,76%
OPERAÇÃO REGULAR	22	8,76%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	17	6,77%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	15	5,98%
GIRO	11	4,38%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	10	3,98%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	8	3,19%
BLOQUEIO DE CARTÃO	7	2,79%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	7	2,79%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	6	2,39%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	1,99%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	4	1,59%
CARTÃO UBER	3	1,20%
CELULAR (E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO)	3	1,20%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	1,20%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	2	0,80%
GRATUIDADE SÊNIOR	2	0,80%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	1	0,40%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,40%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,40%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,40%
INTEGRAÇÃO	1	0,40%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,40%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,40%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	0,40%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	0,40%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,40%
SITE	1	0,40%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,40%
ESTRUTURA	1	0,40%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,40%
BILHETERIA	1	0,40%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,40%
Total	251	100,00%

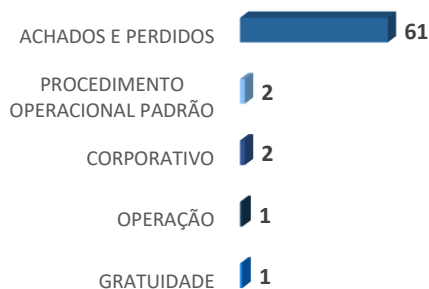


Reclamações Linha 1 - Por categoria



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	61	91,04%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	2,99%
CORPORATIVO	2	2,99%
OPERAÇÃO	1	1,49%
GRATUIDADE	1	1,49%
Total	67	100,00%

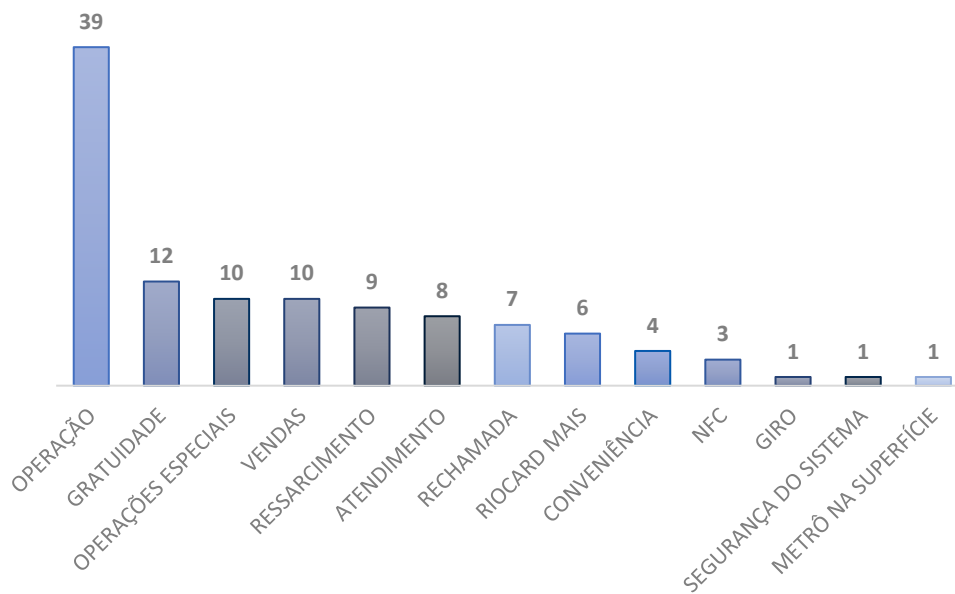
Solicitações - Linha 1





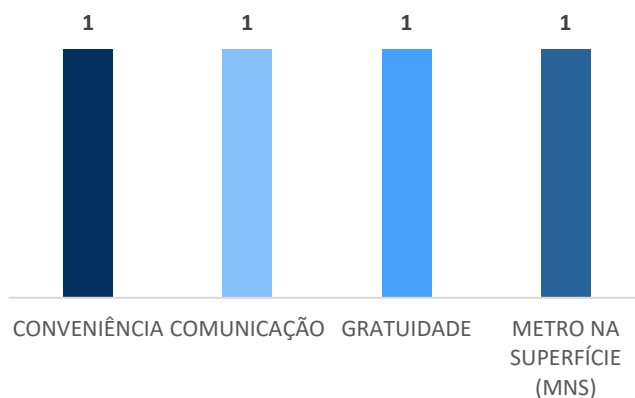
Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	39	35,14%
GRATUIDADE	12	10,81%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	10	9,01%
VENDAS	10	9,01%
RESSARCIMENTO	9	8,11%
ATENDIMENTO	8	7,21%
RECHAMADA	7	6,31%
RIOCARD MAIS	6	5,41%
CONVENIÊNCIA	4	3,60%
NFC	3	2,70%
GIRO	1	0,90%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,90%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,90%
Total	111	100,00%

Informações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	25,00%
GRATUIDADE	1	25,00%
COMUNICAÇÃO	1	25,00%
CONVENIÊNCIA	1	25,00%
Total	4	100,00%

Sugestões - Linha 1

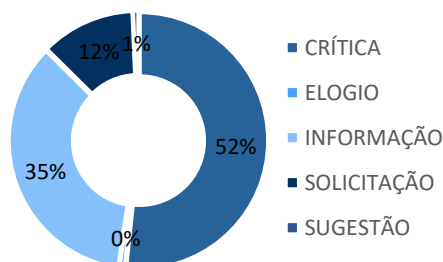




9.6 Manifestações Linha 2

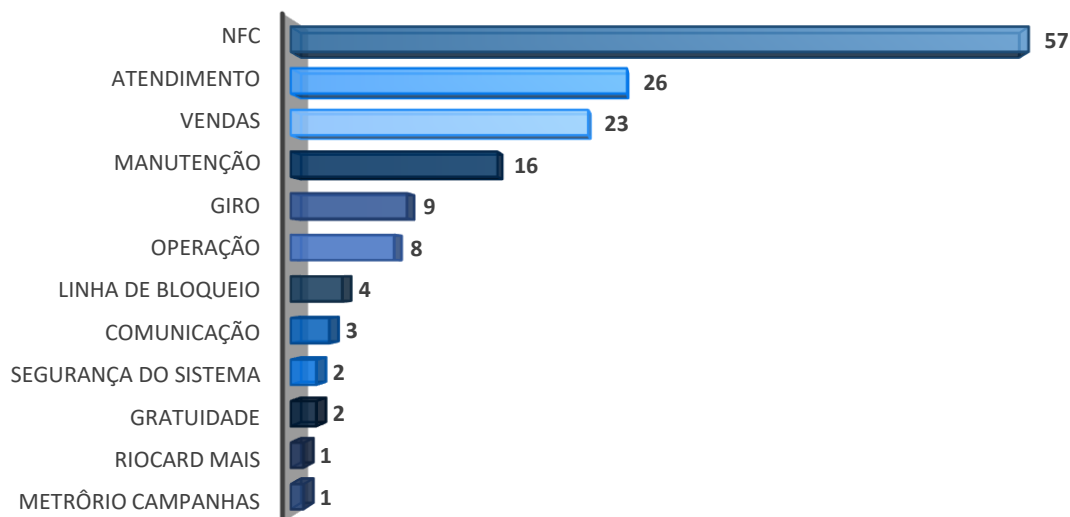
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	152	51,70%
ELOGIO	2	0,68%
INFORMAÇÃO	103	35,03%
SOLICITAÇÃO	35	11,90%
SUGESTÃO	2	0,68%
Total	294	100,00%

Tipo de manifestação -
Linha 2



Motivo	Reclamações	%
NFC	57	37,50%
ATENDIMENTO	26	17,11%
VENDAS	23	15,13%
MANUTENÇÃO	16	10,53%
GIRO	9	5,92%
OPERAÇÃO	8	5,26%
LINHA DE BLOQUEIO	4	2,63%
COMUNICAÇÃO	3	1,97%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,32%
GRATUIDADE	2	1,32%
RIOCARD MAIS	1	0,66%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,66%
Total	152	100,00%

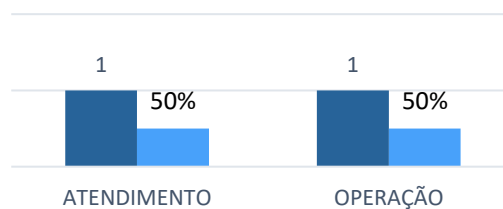
Reclamações Linha 2 - Por Motivo





Elogios - Linha 2

Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	50%
OPERAÇÃO	1	50%
Total	2	100%



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	41	26,97%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	21	13,82%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	17	11,18%
CARTÃO VISA	14	9,21%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	10	6,58%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	7	4,61%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	3,29%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	3,29%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	1,97%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	1,97%
COMUNICAÇÃO VISUAL	3	1,97%
BILHETERIA	2	1,32%
GIRO	2	1,32%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	1,32%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	1,32%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	1,32%
CELULAR (E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO)	2	1,32%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,32%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	1,32%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,66%
BOAS PRÁTICAS	1	0,66%
INTEGRAÇÃO	1	0,66%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	0,66%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,66%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,66%
APOIO CLIENTE	1	0,66%
Total	152	100,00%



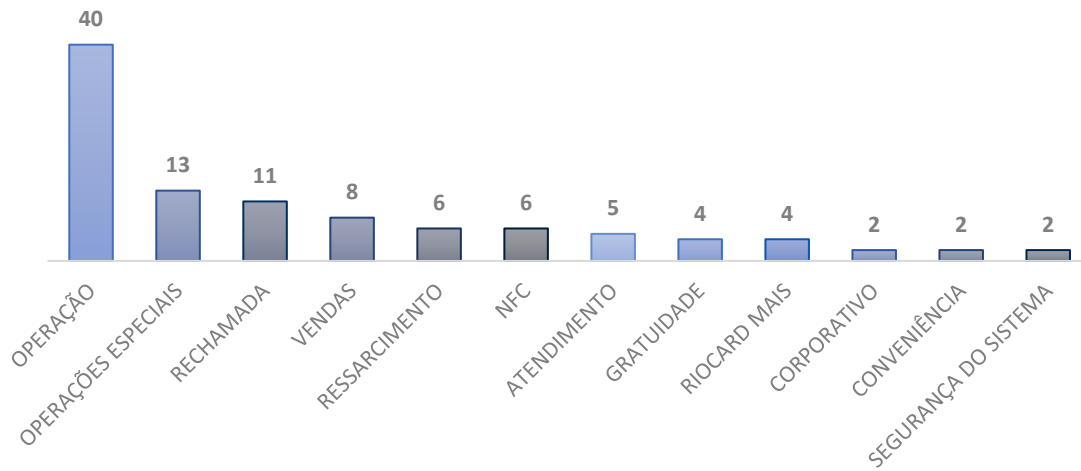
Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	40	38,83%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	13	12,62%
RECHAMADA	11	10,68%
VENDAS	8	7,77%
RESSARCIMENTO	6	5,83%
NFC	6	5,83%
ATENDIMENTO	5	4,85%
GRATUIDADE	4	3,88%
RIOCARD MAIS	4	3,88%
CORPORATIVO	2	1,94%
CONVENIÊNCIA	2	1,94%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,94%
Total	103	100,00%

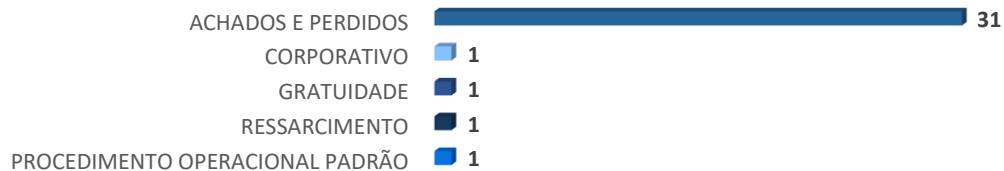


Informações - Linha 2



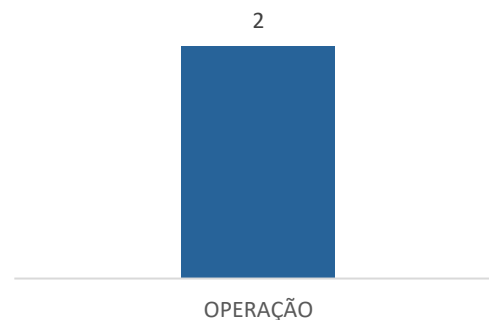
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	31	88,57%
CORPORATIVO	1	2,86%
GRATUIDADE	1	2,86%
RESSARCIMENTO	1	2,86%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	2,86%
Total	35	100,00%

Solicitações - Linha 2



Sugestões - Linha 2

Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	2	100,00%
Total	2	100,00%



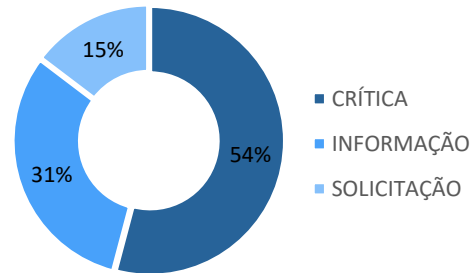


9.6 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação - Linha 4

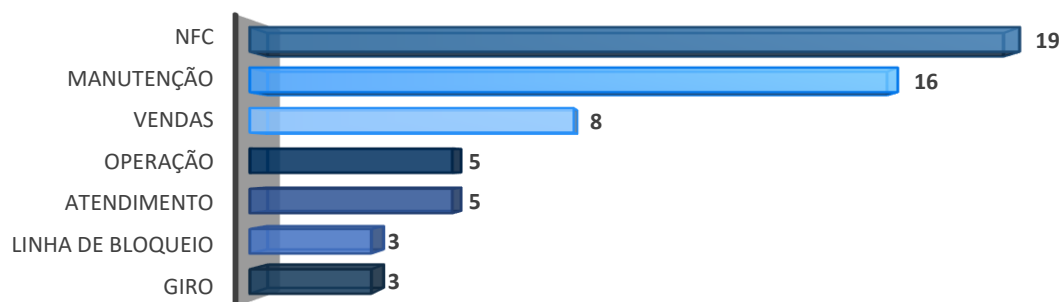
4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	59	54,13%
INFORMAÇÃO	34	31,19%
SOLICITAÇÃO	16	14,68%
Total	109	100,00%



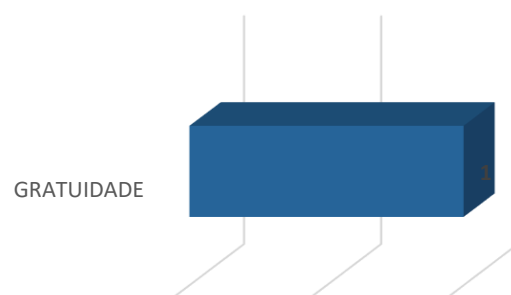
Motivo	Reclamações	%
NFC	19	32,20%
MANUTENÇÃO	16	27,12%
VENDAS	8	13,56%
OPERAÇÃO	5	8,47%
ATENDIMENTO	5	8,47%
LINHA DE BLOQUEIO	3	5,08%
GIRO	3	5,08%
Total	59	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Solicitações - Linha 4

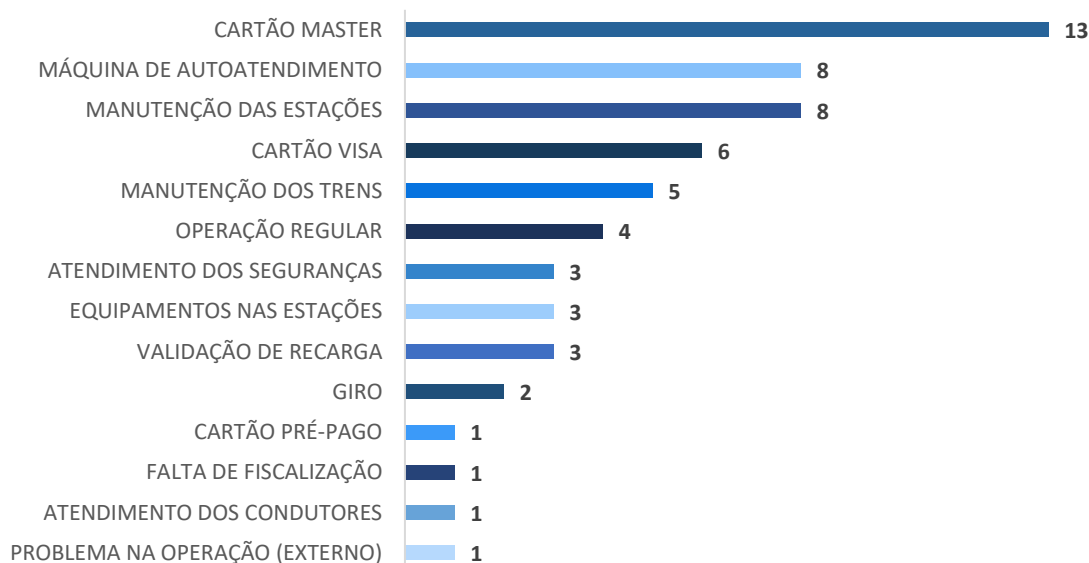
Solicitações	Frequência	%
GRATUIDADE	1	6,25%
ACHADOS E PERDIDOS	15	93,75%
Total	16	100,00%





Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	13	22,03%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	8	13,56%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	8	13,56%
CARTÃO VISA	6	10,17%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	8,47%
OPERAÇÃO REGULAR	4	6,78%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	5,08%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	5,08%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	5,08%
GIRO	2	3,39%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	1,69%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	1,69%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	1,69%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	1,69%
Total	59	100,00%

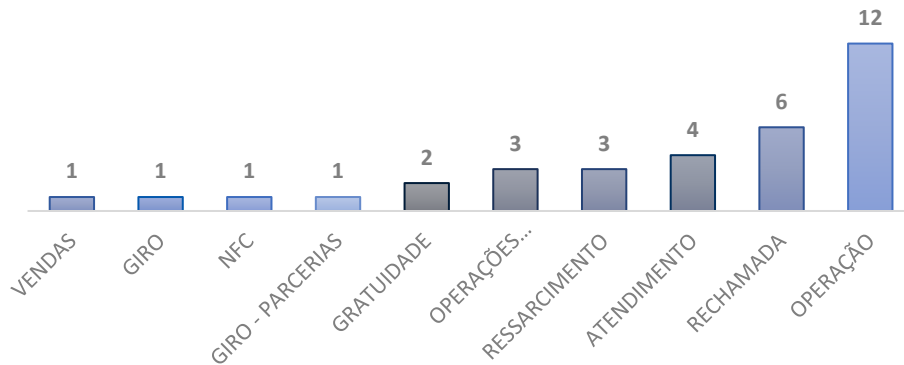
Reclamações Linha 4 - Por categoria



Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	12	35,29%
RECHAMADA	6	17,65%
ATENDIMENTO	4	11,76%
RESSARCIMENTO	3	8,82%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	8,82%
GRATUIDADE	2	5,88%
GIRO - PARCERIAS	1	2,94%
NFC	1	2,94%
GIRO	1	2,94%
VENDAS	1	2,94%
Total	34	100,00%



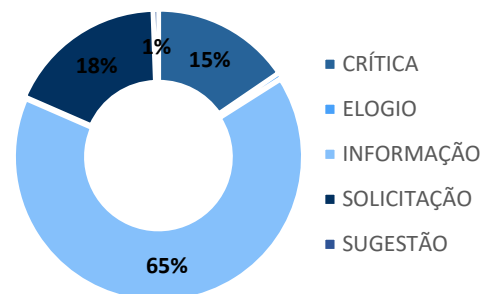
Informações - Linha 4



9.6 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	398	15,47%
ELOGIO	14	0,54%
INFORMAÇÃO	1686	65,53%
SOLICITAÇÃO	461	17,92%
SUGESTÃO	14	0,54%
Total	2573	100,00%

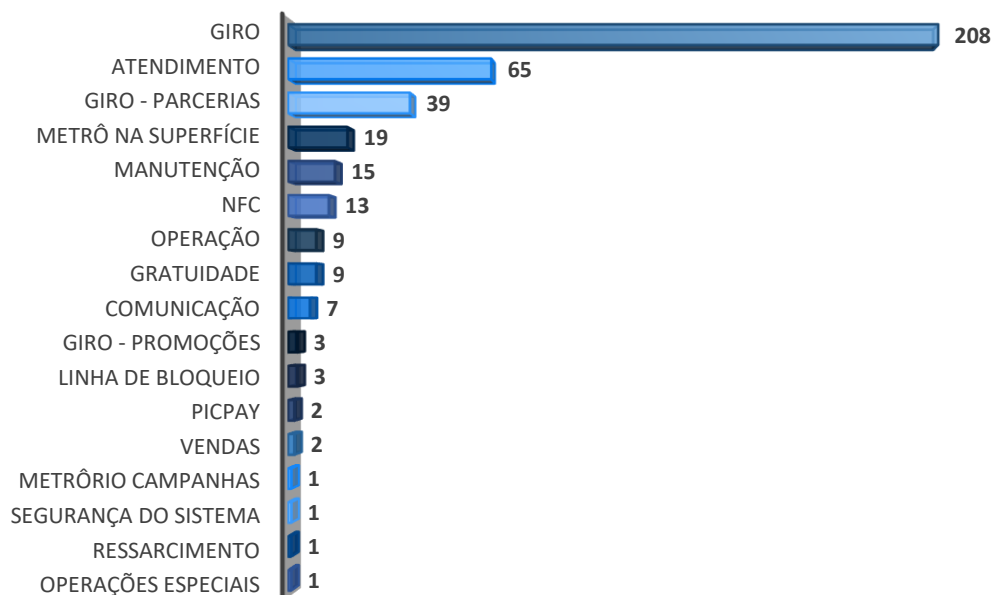
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	208	52,26%
ATENDIMENTO	65	16,33%
GIRO - PARCERIAS	39	9,80%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	19	4,77%
MANUTENÇÃO	15	3,77%
NFC	13	3,27%
OPERAÇÃO	9	2,26%
GRATUIDADE	9	2,26%
COMUNICAÇÃO	7	1,76%
GIRO - PROMOÇÕES	3	0,75%
LINHA DE BLOQUEIO	3	0,75%
PICPAY	2	0,50%
VENDAS	2	0,50%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,25%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,25%
RESSARCIMENTO	1	0,25%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,25%
Total	398	100,00%



Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

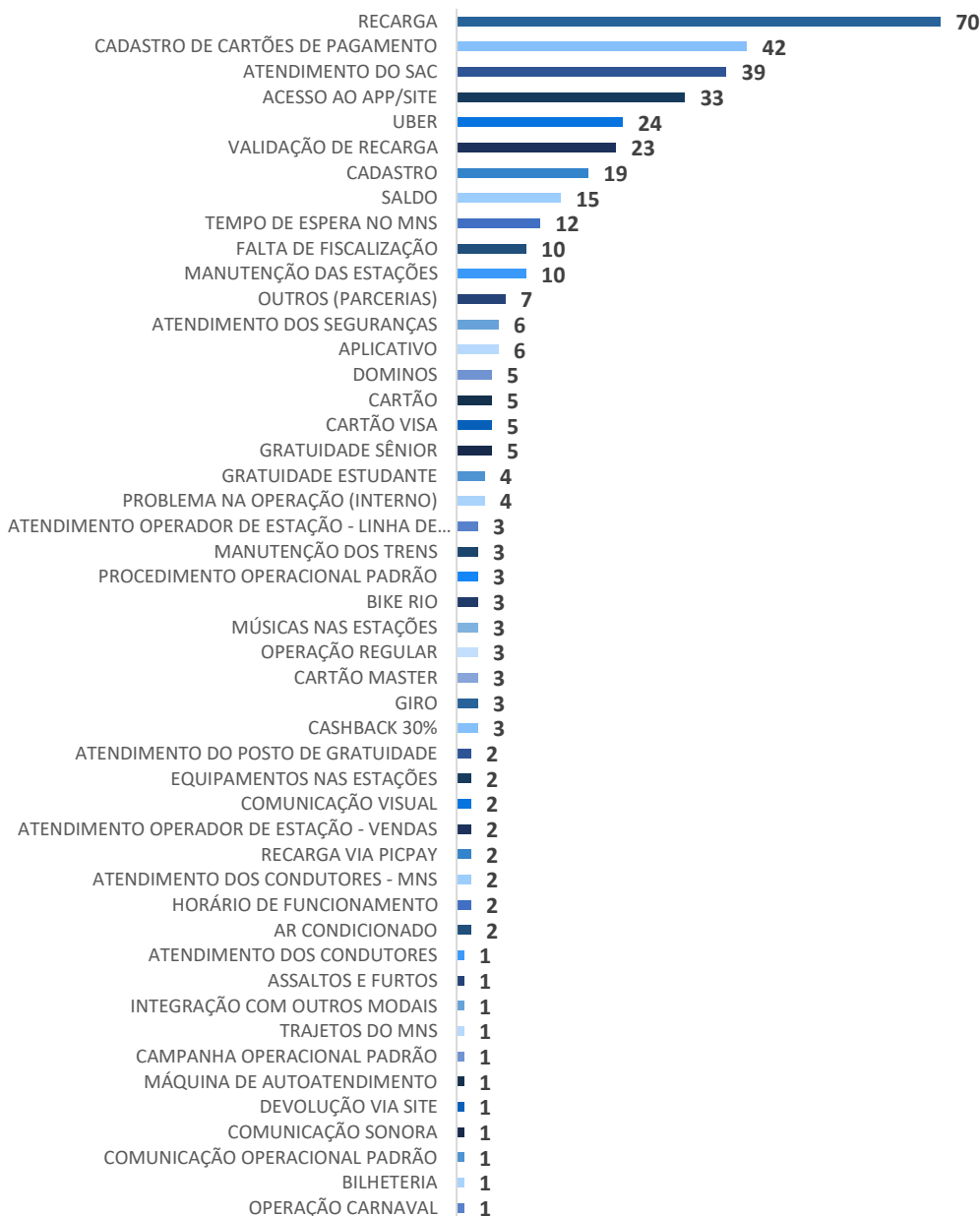


Categoria	Reclamações	%
RECARGA	70	17,59%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	42	10,55%
ATENDIMENTO DO SAC	39	9,80%
ACESSO AO APP/SITE	33	8,29%
UBER	24	6,03%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	23	5,78%
CADASTRO	19	4,77%
SALDO	15	3,77%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	12	3,02%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	10	2,51%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	10	2,51%
OUTROS (PARCERIAS)	7	1,76%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	1,51%
APLICATIVO	6	1,51%
DOMINOS	5	1,26%
CARTÃO	5	1,26%
CARTÃO VISA	5	1,26%
GRATUIDADE SÊNIOR	5	1,26%
GRATUIDADE ESTUDANTE	4	1,01%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	1,01%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE	3	0,75%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	0,75%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,75%
BIKE RIO	3	0,75%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	3	0,75%
OPERAÇÃO REGULAR	3	0,75%
CARTÃO MASTER	3	0,75%
GIRO	3	0,75%
CASHBACK 30%	3	0,75%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,50%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	0,50%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,50%



ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	0,50%
RECARGA VIA PICPAY	2	0,50%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,50%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	0,50%
AR CONDICIONADO	2	0,50%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,25%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,25%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	1	0,25%
TRAJETOS DO MNS	1	0,25%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,25%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	0,25%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,25%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,25%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,25%
BILHETERIA	1	0,25%
OPERAÇÃO CARNAVAL	1	0,25%
Total	398	100.00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





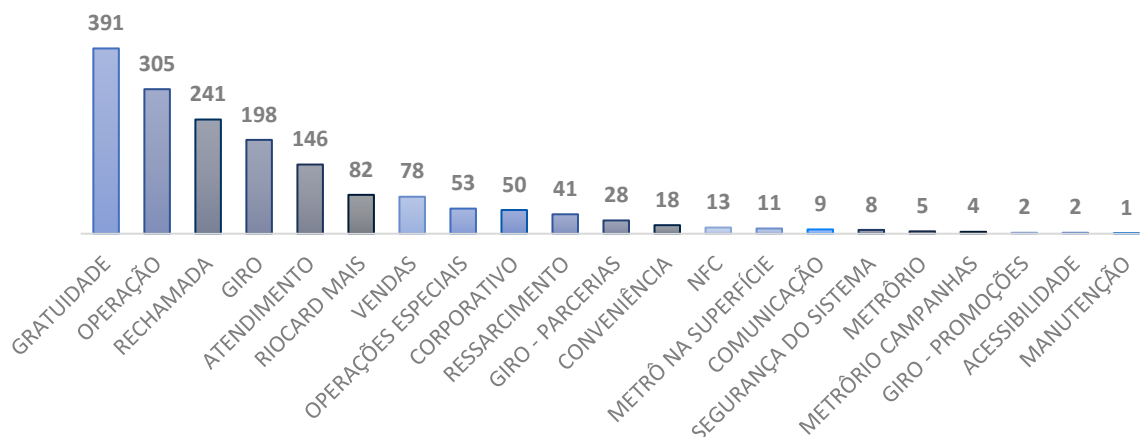
Elogios - Linha não Informada

Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	5	35,71%
GIRO	9	64,29%
Total	14	100,00%



Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	391	23,19%
OPERAÇÃO	305	18,09%
RECHAMADA	241	14,29%
GIRO	198	11,74%
ATENDIMENTO	146	8,66%
RIOCARD MAIS	82	4,86%
VENDAS	78	4,63%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	53	3,14%
CORPORATIVO	50	2,97%
RESSARCIMENTO	41	2,43%
GIRO - PARCERIAS	28	1,66%
CONVENIÊNCIA	18	1,07%
NFC	13	0,77%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	11	0,65%
COMUNICAÇÃO	9	0,53%
SEGURANÇA DO SISTEMA	8	0,47%
METRÔRIO	5	0,30%
METRÔRIO CAMPANHAS	4	0,24%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,12%
ACESSIBILIDADE	2	0,12%
MANUTENÇÃO	1	0,06%
Total	1686	100,00%

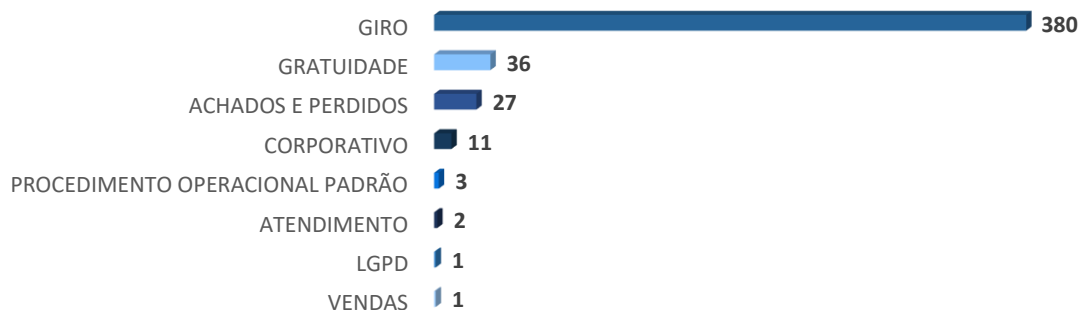
Informações - Linha Não Informada





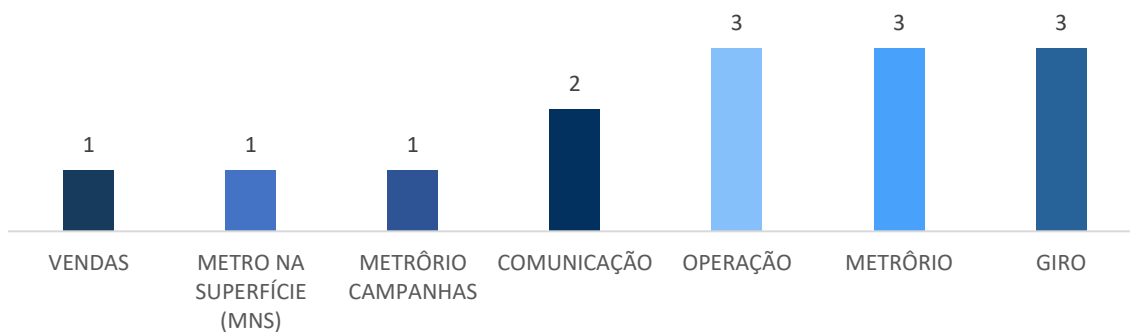
Solicitação	Frequência	%
GIRO	380	82,43%
GRATUIDADE	36	7,81%
ACHADOS E PERDIDOS	27	5,86%
CORPORATIVO	11	2,39%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,65%
ATENDIMENTO	2	0,43%
LGPD	1	0,22%
VENDAS	1	0,22%
Total	461	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
GIRO	3	21,43%
METRÔRIO	3	21,43%
OPERAÇÃO	3	21,43%
COMUNICAÇÃO	2	14,29%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	7,14%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	7,14%
VENDAS	1	7,14%
Total	14	100,00%

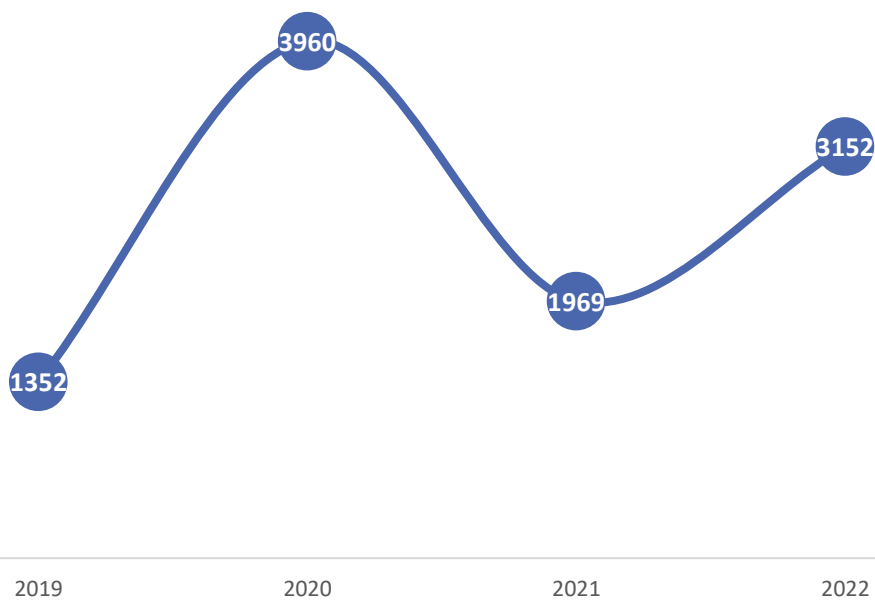
Sugestões - Linha Não Informada



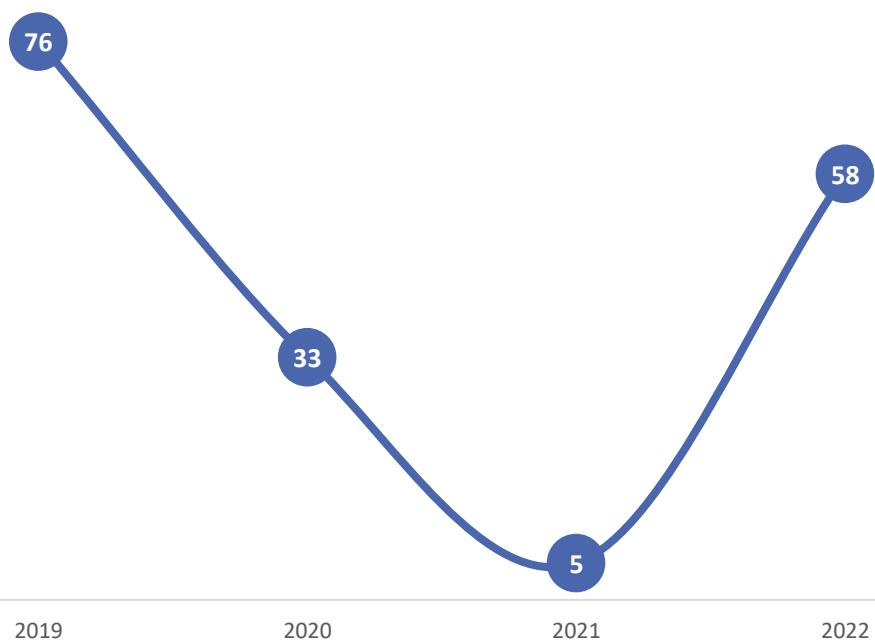


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

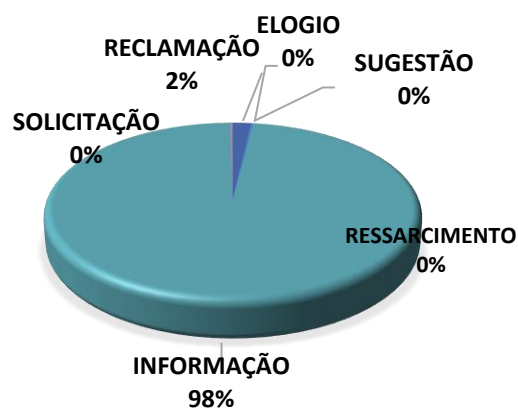




10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	58	1,84%
RESSARCIMENTO	2	0,06%
SUGESTÃO	3	0,10%
ELOGIO	2	0,06%
INFORMAÇÃO	3078	97,65%
SOLICITAÇÃO	9	0,29%
TOTAL	3152	100,00%

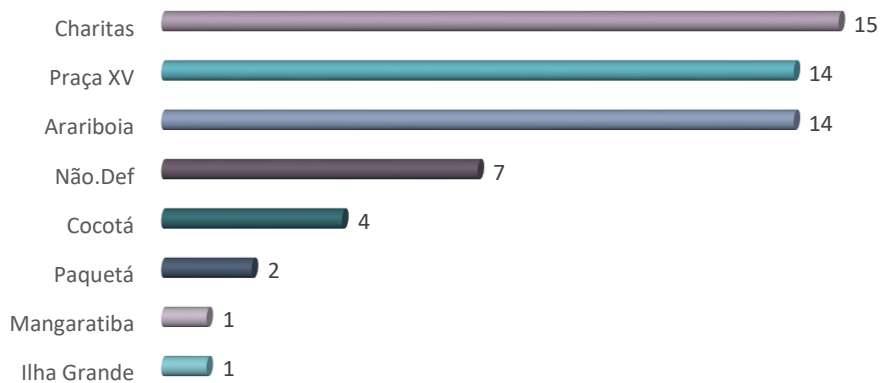
MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



10.2 Reclamações por Linha e Motivo

LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Charitas	15	25,86%
Praça XV	14	24,14%
Arariboia	14	24,14%
Não.Def	7	12,07%
Cocotá	4	6,90%
Paquetá	2	3,45%
Mangaratiba	1	1,72%
Ilha Grande	1	1,72%
Total	58	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA





MOTIVO	TOTAL	%
Grade de horário	20	34,48%
Ventilação/refrigeração	8	13,79%
Outros	7	12,07%
Atraso na partida	4	6,90%
Tempo de viagem	2	3,45%
Cobrança indevida	2	3,45%
Colaborador	2	3,45%
Gratuidade	2	3,45%
Horário	1	1,72%
Dano a objeto	1	1,72%
Bilheteria	1	1,72%
Instalações/ Capacidade	1	1,72%
Manutenção/ conservação	1	1,72%
Divisão Sul (Angra, Mangaratiba, Ilha Grande)	1	1,72%
Ambulantes	1	1,72%
Transporte de animais/ Bicletas	1	1,72%
Esquema especial de feriado	1	1,72%
Acesso preferencial	1	1,72%
Acessibilidade	1	1,72%
Total	58	100%

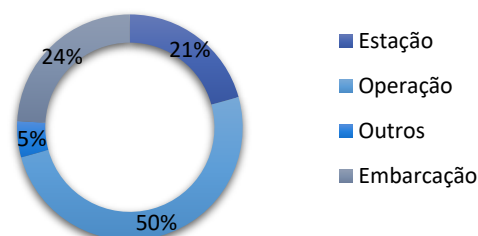
MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



10.3 Classificação das reclamações

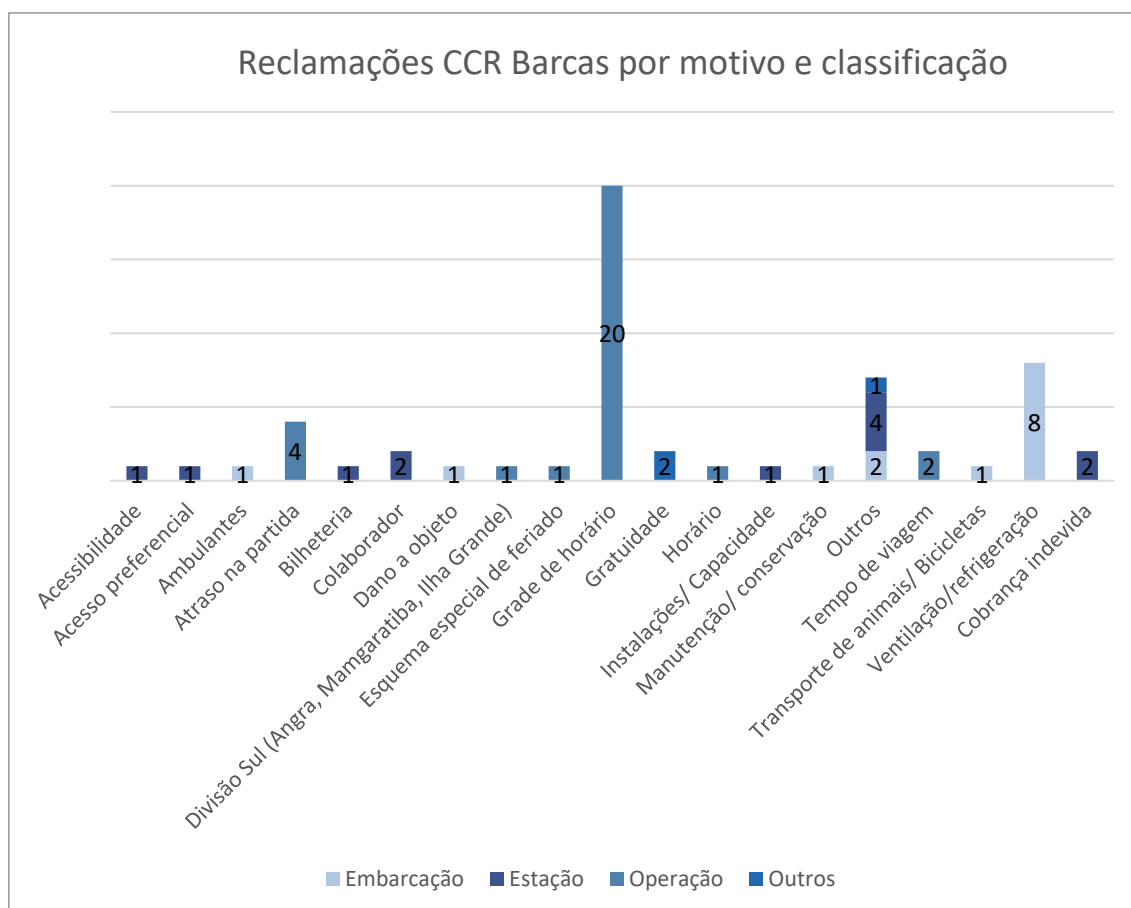
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	12	20,69%
Operação	29	50,00%
Outros	3	5,17%
Embarcação	14	24,14%
Total	58	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO





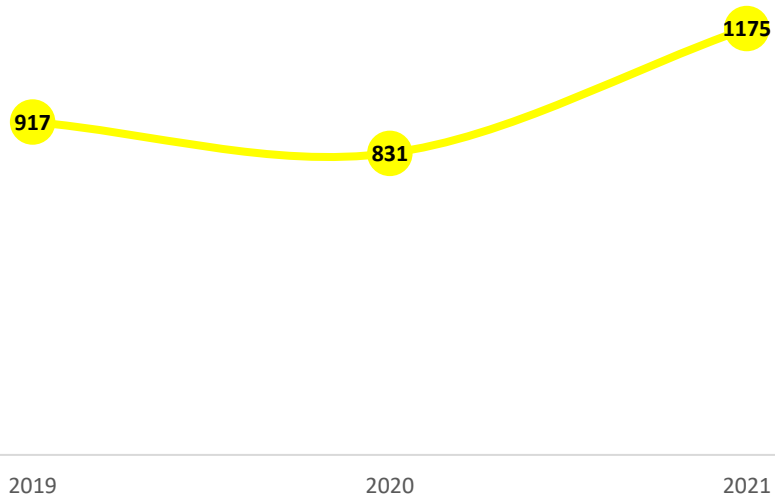
Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Acessibilidade		1		
Acesso preferencial		1		
Ambulantes	1			
Atraso na partida			4	
Bilheteria		1		
Colaborador		2		
Dano a objeto	1			
Divisão Sul (Angra, Mangaratiba, Ilha Grande)			1	
Esquema especial de feriado			1	
Grade de horário			20	
Gratuidade				2
Horário			1	
Instalações/ Capacidade		1		
Manutenção/ conservação	1			
Outros	2	4		1
Tempo de viagem			2	
Transporte de animais/ Bicicletas	1			
Ventilação/refrigeração	8			
Cobrança indevida		2		
Total	14	12	29	3



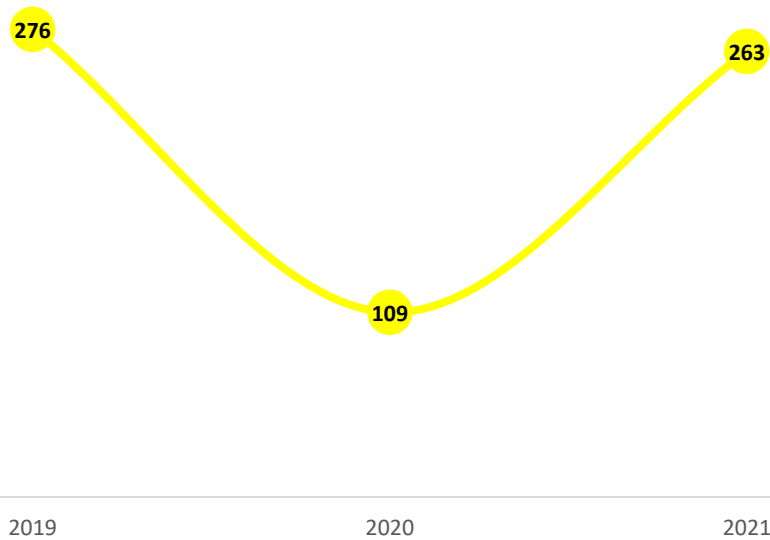


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

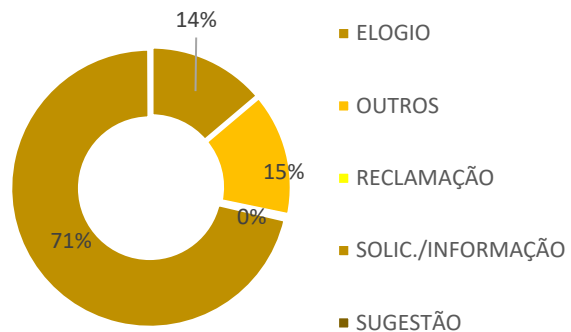




11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	213	0,74%
OUTROS	222	17,17%
RECLAMAÇÃO	6	72,46%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1098	9,62%
SUGESTÃO	1	0,00%
Total	1540	100,00%

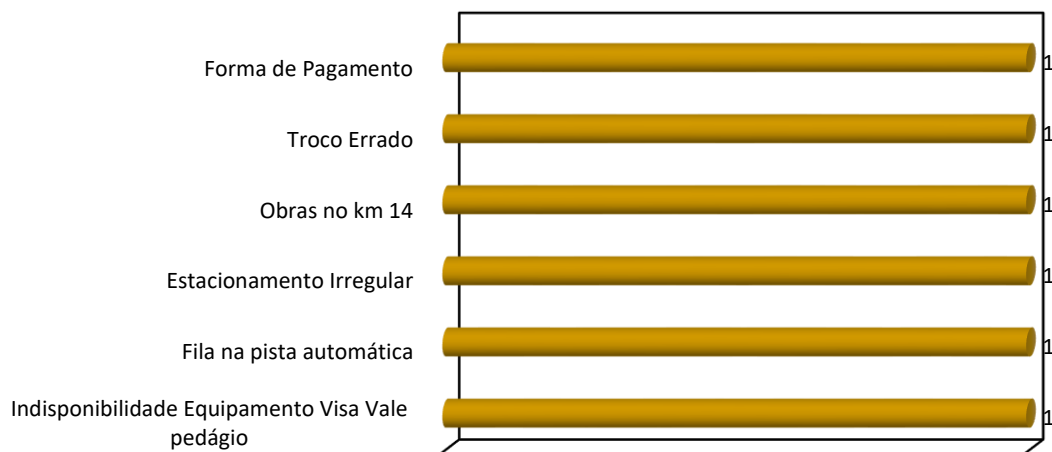
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Forma de Pagamento	1	16,67%
Troco Errado	1	16,67%
Obras no km 14	1	16,67%
Estacionamento Irregular	1	16,67%
Fila na pista automática	1	16,67%
Indisponibilidade Equipamento Visa Vale pedágio	1	16,67%
Total	6	100,00%

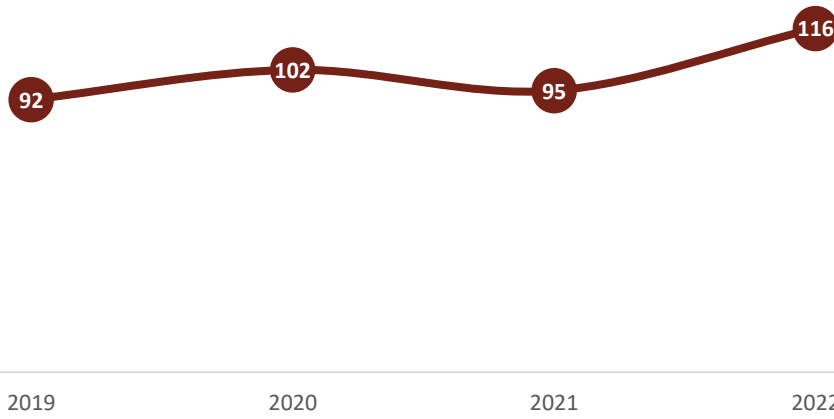
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



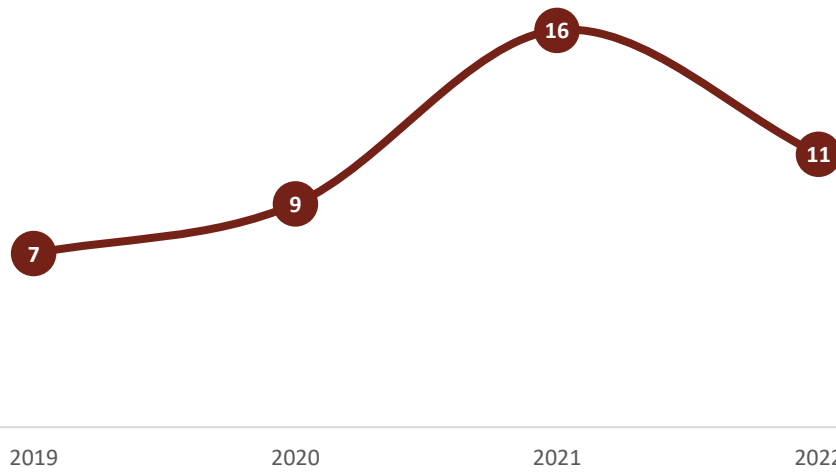


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

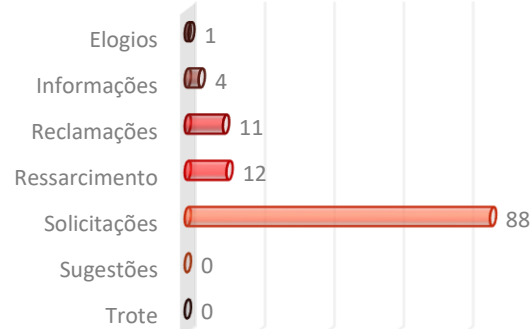




12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
Elogios	1	0,00%
Informações	4	0,37%
Reclamações	11	1,21%
Ressarcimento	12	1,67%
Solicitações	88	96,66%
Sugestões	0	0,09%
Trote	0	0,00%
Total	116	100,00%

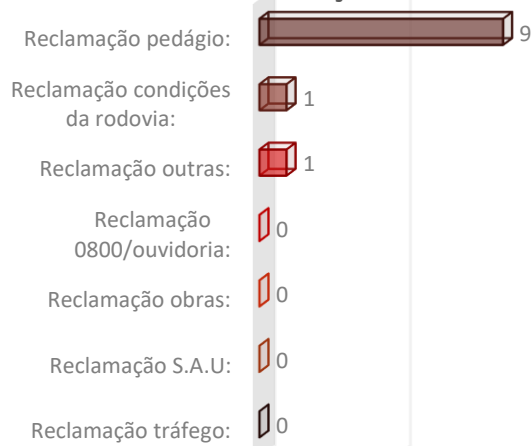
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

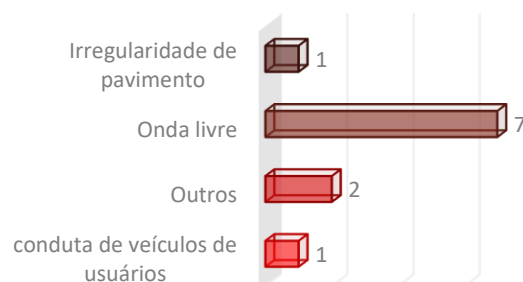
RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	9	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	1	0,00%
Reclamação outras:	1	0,00%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação obras:	0	53,85%
Reclamação S.A.U:	0	30,77%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Total	11	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação



Assunto	Frequência	%
Irregularidade de pavimento	1	9,09%
Onda livre	7	63,64%
Outros	2	18,18%
conduta de veículos de usuários	1	9,09%
Total	11	100%

Reclamações Rota 116




Conclusão

A Ouvidoria da Agetransp registrou um aumento de 78,3% no número de manifestações e 400% considerando as reclamações no mesmo mês do ano passado. O call center foi principal canal utilizado pelos usuários, coletando 77,1% dos registros. Ademais, também foi maior canal de registro de insatisfações, equivalendo a 57% dos registros. Dos 271 registros, 62,36% foram referentes a informação, 36,9% reclamações e 0,37% denúncias e sugestões.

A Supervia foi Concessionária mais manifestada e reclamada nesta Agência, teor de 57,6% dos registros e 75% das reclamações. Tanto as manifestações quanto reclamações cresceram em relação ao mês de abril do ano passado. Das insatisfações, destaca-se atraso na partida, teor de 16% das queixas acerca da Supervia. Dos ramais mencionados, 41,3% não haviam informação de ramal e 21,3% foram referentes ao ramal Santa Cruz. Nos dados da própria Concessionária também houve crescente nos registros e reclamações. Ademais, destaca-se o assunto pontualidade dos trens, teor mais reclamado. Considerando os ramais, o ramal Deodoro foi o mais frequente, e logo após, Santa Cruz.

No que tange o MetrôRio, a Concessionária apresentou o segundo maior número de registros e queixas nesta Ouvidoria. Comparando-se com o ano passado, o mês de abril apresentou crescimento de 25% das manifestações e 100% das reclamações. Horário de funcionamento foi assunto mais questionado pelos usuários e as linhas 1 e 4, que apresentaram 1 registro a mais que a linha 2. Com base nos dados do MetrôRio, os registros aumentaram 73,3% e reclamações 126,9%. Das linhas informadas, a linha 1 apresentou o maior número de insatisfações. Dos assuntos das queixas, cartão master foi o mais reclamado, teor de 109 reclamações, seguido por recarga. Não obstante, os três assuntos posteriores também se referiram à meios de pagamento, tratando-se de máquina de autoatendimento, cartão visa e validação de recarga.

Referente a CCR Barcas, a Concessionária obteve o 3º maior número de registros nesta Ouvidoria, 2 a menos que o MetrôRio. Em relação às reclamações, a disparidade entre as duas Concessionárias foi a mesma. As



manifestações em relação ao ano passado cresceram 1 unidade, mas as insatisfações 900%. O assunto mais frequente nas queixas foi refrigeração disponibilizada pela Concessionária e somente uma insatisfação com estação informada, que fora a de Praça XV. Na Concessionária, tanto as manifestações quanto reclamações cresceram, assim como nesta Ouvidoria. Das queixas, Charitas liderou, seguida por Praça XV e Arariboia. O assunto mais frequente foi Grade de horário, presente em 34,5% das insatisfações.

Considerando a Concessionária CCR Via Lagos, houve 2 manifestações acerca da mesma nesta Ouvidoria sendo todas reclamações. Os registros permaneceram constantes, apesar do crescimento das reclamações. As reclamações foram sobre manutenção e outros. Na Concessionária o comportamento também foi de crescimento em ambos os registros. No entanto, não houve assunto específico de reclamação. Os usuários se queixaram de Forma de Pagamento, Troco Errado, Obras no km 14, Estacionamento Irregular, Fila na pista automática, Indisponibilidade Equipamento e Visa Vale pedágio.

Houve 1 manifestação acerca da Rota 116 na Agetransp, contudo, a mesma não se tratou de queixa. Na própria Concessionária, o comportamento das manifestações foi semelhante, onde constatou-se um crescimento de 22,2%. Considerando as reclamações, o comportamento foi inverso ao das manifestações e reclamações nas demais Concessionárias, cuja redução avaliada foi de 31,3%. Pontua-se que, de suas reclamações, onda livre obteve destaque, teor de 63,6% das queixas coletadas pela Concessionária.

Foi evidenciado também que as Concessionárias Supervia, MetrôRio e CCR Barcas foram as que apresentaram maiores números de registros e reclamações tanto nesta Agência quanto nas Concessionárias. Acerca das rodovias, a ordem também foi similar. CCR Via Lagos foi responsável pelo 4º maior número, e Rota 116 a Concessionária com menor número de registros.

Rio de Janeiro, 31 de maio de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5