



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Agosto 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

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Assistente de Ouvidoria



Índice

Introdução.....	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp - agosto 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 - agosto 2022	8
2.1 Unidade de referência das Reclamações.....	9
2.2 Assunto das reclamações	9
2.2 Categoria das reclamações.....	10
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	11
3.1 Categoria das reclamações.....	11
3.2 Assunto das reclamações	12
3.3 Ramais das reclamações	12
3.4 Estação das reclamações	13
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	13
4.1 Categoria das reclamações.....	14
4.2 Assunto das Reclamações.....	14
4.3 Linha das Reclamações	15
4.4 Estação das Reclamações.....	15
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	16
5.1 Categoria das reclamações.....	16
5.2 Assunto das reclamações	17
5.3 Estação das reclamações	17
6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	17

7 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	18
8 Manifestações Supervia	20
8.1 Manifestações por tipo	21
8.2 Manifestações por Ramal	21
8.3 Reclamações por Ramal.....	22
8.4 Reclamações por Assunto	22
8.5 Reclamações Ramal Belford Roxo.....	26
8.6 Reclamações Ramal Deodoro	27
8.7 Reclamações Ramal Guapimirim.....	29
8.8 Reclamações Ramal Paracambi.....	29
8.9 Reclamações Ramal Japeri	30
8.10 Reclamações Ramal Saracuruna.....	31
8.11 Reclamações Ramal Santa Cruz	32
8.12 Reclamações Ramal Vila Inhomirim.....	33
8.13 Assunto das Manifestações por tipo.....	34
9 Manifestações MetrôRio.....	38
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	39
9.2 Manifestações por Categoria	40
9.3 Reclamações por Motivo.....	43
9.4 Reclamações por Categoria.....	44
9.5 Manifestações linha 1	45
9.6 Manifestações Linha 2	49
9.7 Manifestações Linha 4	53
9.8 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
Conclusão	69

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 agosto 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.

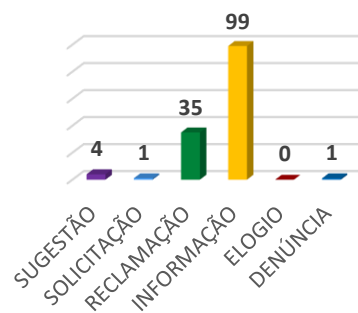
O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias,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

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	1	0,71%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	99	70,71%
RECLAMAÇÃO	35	25,00%
SOLICITAÇÃO	1	0,71%
SUGESTÃO	4	2,86%
TOTAL	140	100,00%

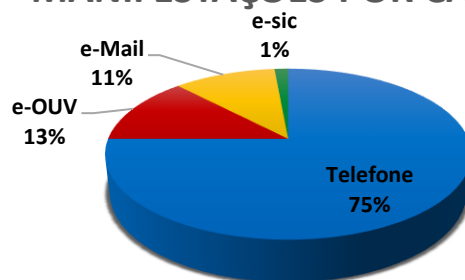
MANIFESTAÇÕES POR TIPO



1.2 Canal das Manifestações

CANAL/TIPO	Denúncias	Informações	Reclamações	Solicitações	Sugestões	Total Geral
Telefone	1	88	16	0	0	105
e-OUV	0	9	4	1	4	18
e-Mail	0	0	15	0	0	15
e-sic	0	2	0	0	0	2
Total	1	99	35	0	4	140

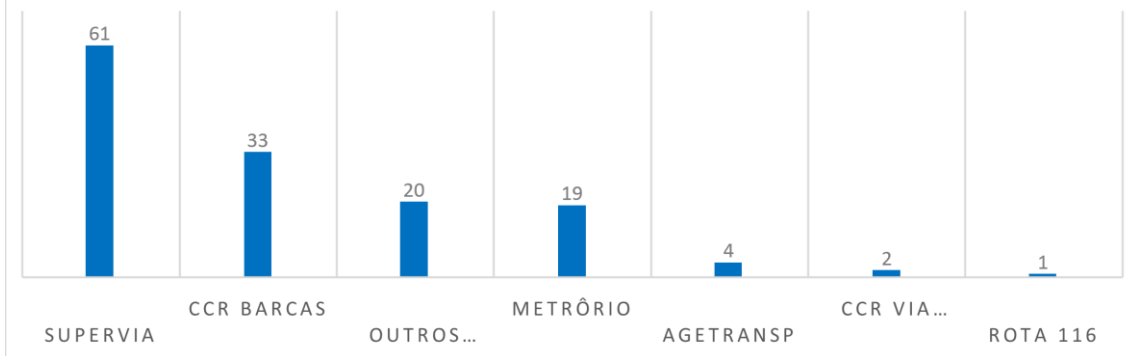
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



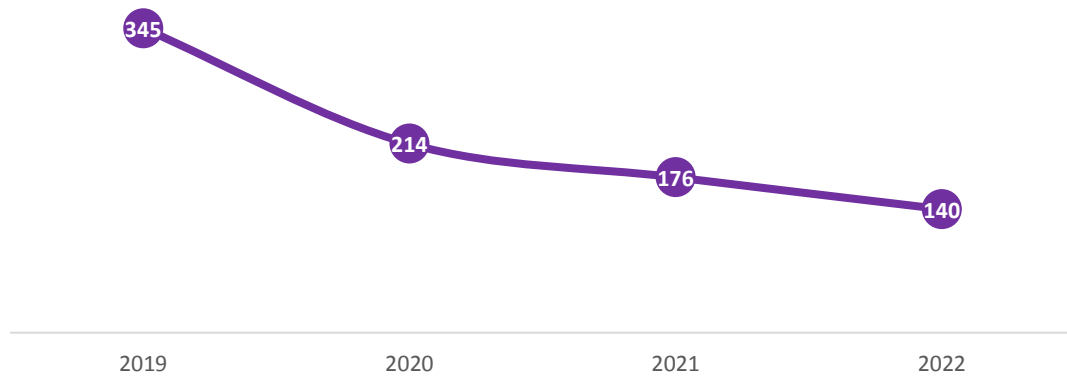
1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	4	2,86%
CCR Barcas	33	23,57%
CCR Via Lagos	2	1,43%
MetrôRio	19	13,57%
Outros Orgãos	20	14,29%
Rota 116	1	0,71%
Supervia	61	43,57%
Total	140	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

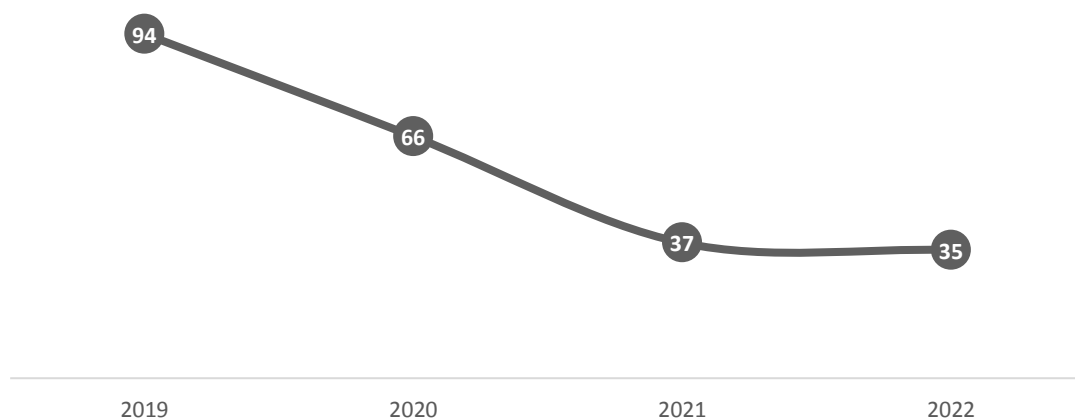


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



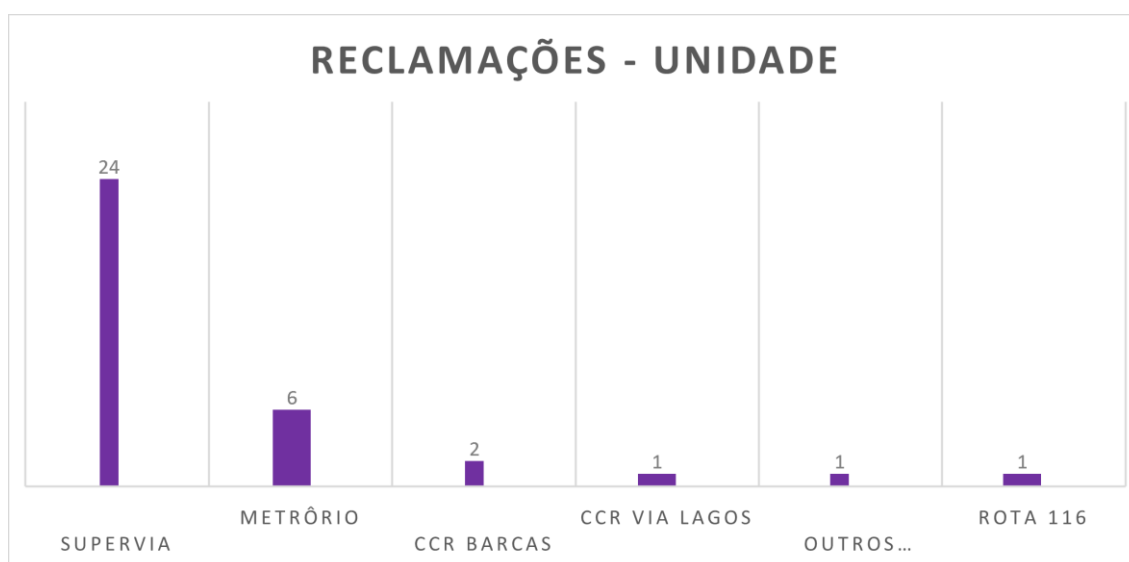
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - agosto 2022

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	2	5,71%
CCR Via Lagos	1	2,86%
Outros Orgãos	1	2,86%
MetrôRio	6	17,14%
Rota 116	1	2,86%
Supervia	24	68,57%
Total	35	100,00%



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
atraso no percurso	8	22,86%
Operação	5	14,29%
Atraso na partida	4	11,43%
bilheteria	3	8,57%
Débito indevido	2	5,71%
Manutenção	1	2,86%
Bicicletário	1	2,86%
Refrigeração	1	2,86%
Atendimento	1	2,86%
Logística de embarque e desembarque	1	2,86%
Sinalização	1	2,86%
Banheiros	1	2,86%
Tarifas	1	2,86%
Segurança Pública	1	2,86%
Horário de Funcionamento	1	2,86%
Intervalos	1	2,86%
Antecipação na Partida	1	2,86%
Escada rolante	1	2,86%
Total	35	100%

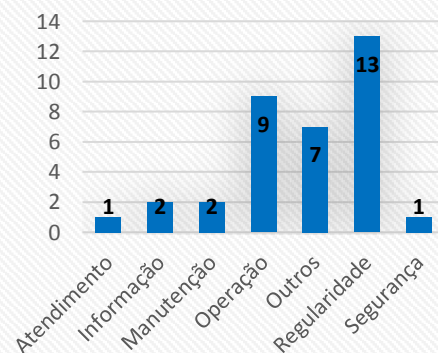
Assunto das Reclamações



2.2 Categoria das reclamações

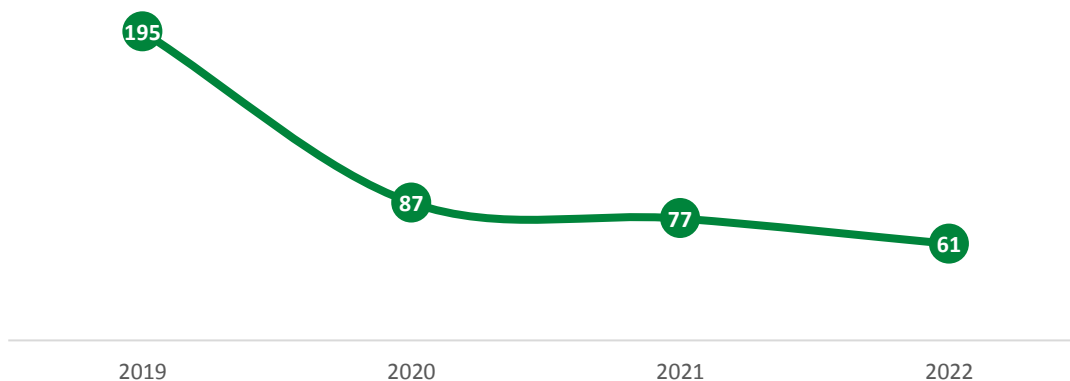
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	1	2,86%
Informação	2	5,71%
Manutenção	2	5,71%
Operação	9	25,71%
Outros	7	20,00%
Regularidade	13	37,14%
Segurança	1	2,86%
Total	35	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações

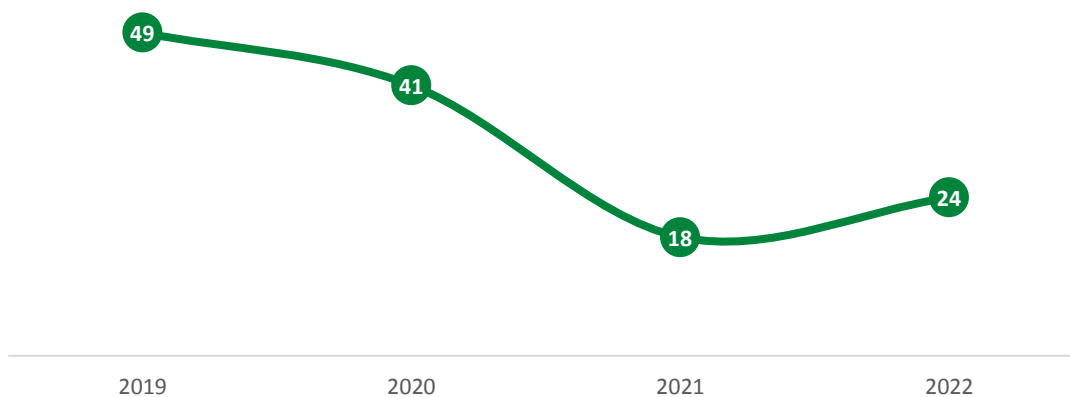


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



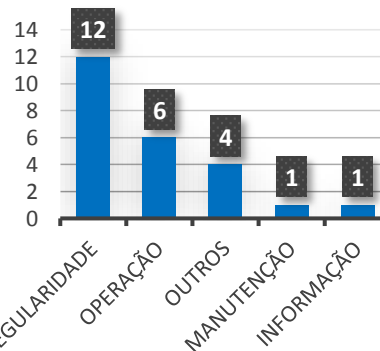
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	12	50,0%
Operação	6	25,0%
Outros	4	16,7%
Manutenção	1	4,2%
Informação	1	4,2%
Total	24	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria



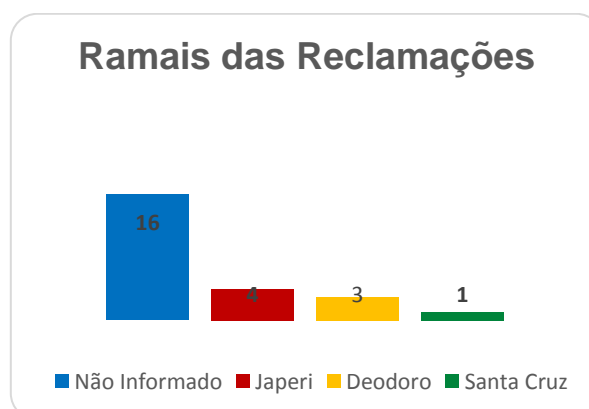
3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
atraso no percurso	8	33,33%
Operação	5	20,83%
Atraso na partida	3	12,50%
Escada rolante	1	4,17%
bilheteria	1	4,17%
Atendimento	1	4,17%
Intervalos	1	4,17%
Manutenção	1	4,17%
Antecipação na Partida	1	4,17%
Banheiros	1	4,17%
Bicicletário	1	4,17%
Total	24	100%



3.3 Ramais das reclamações

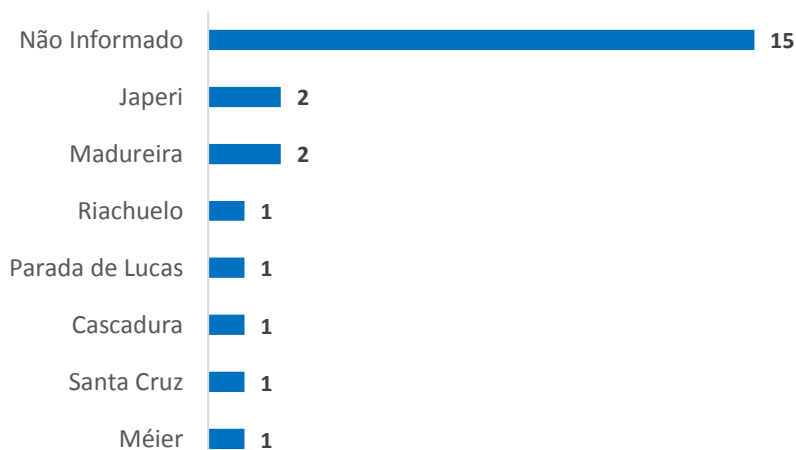
Ramal	Total	%
Não Informado	16	66,67%
Japeri	4	16,67%
Deodoro	3	12,50%
Santa Cruz	1	4,17%
Total	24	100%



3.4 Estação das reclamações

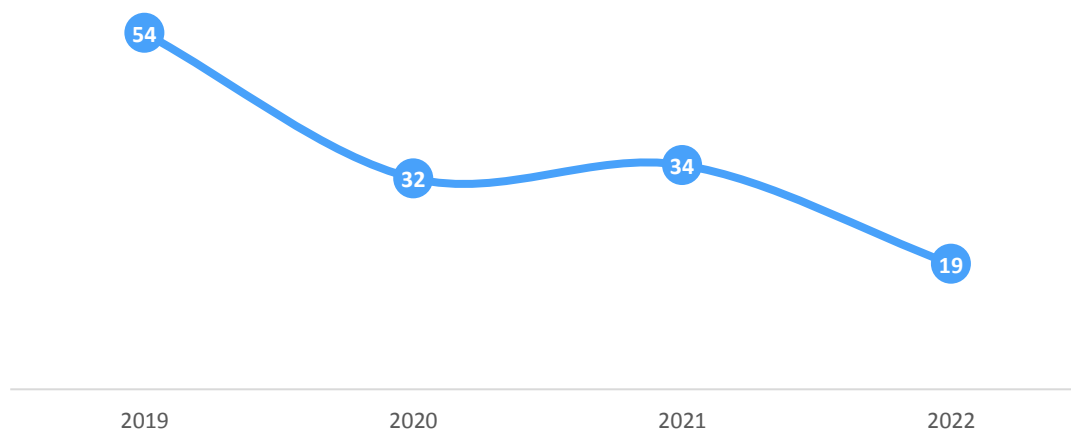
Estação	Total	%
Não Informado	15	62,50%
Japeri	2	8,33%
Madureira	2	8,33%
Riachuelo	1	4,17%
Parada de Lucas	1	4,17%
Cascadura	1	4,17%
Santa Cruz	1	4,17%
Méier	1	4,17%
Total	24	100%

Reclamações por Estação

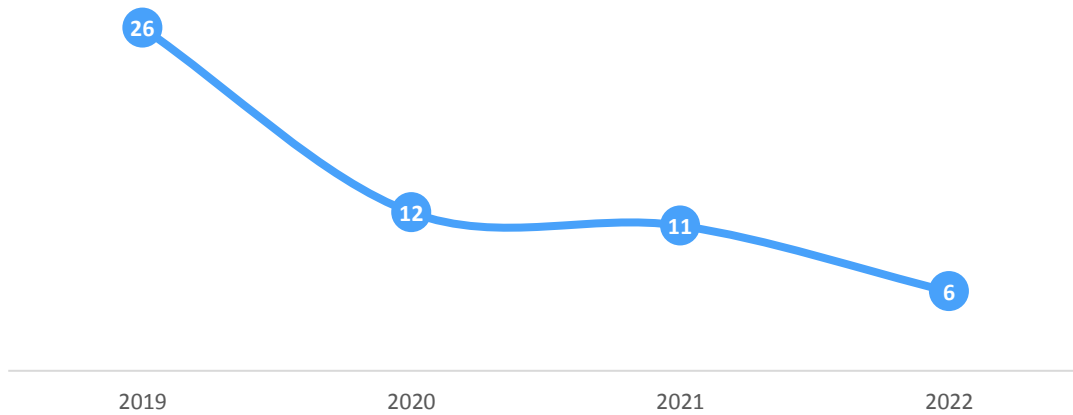


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio

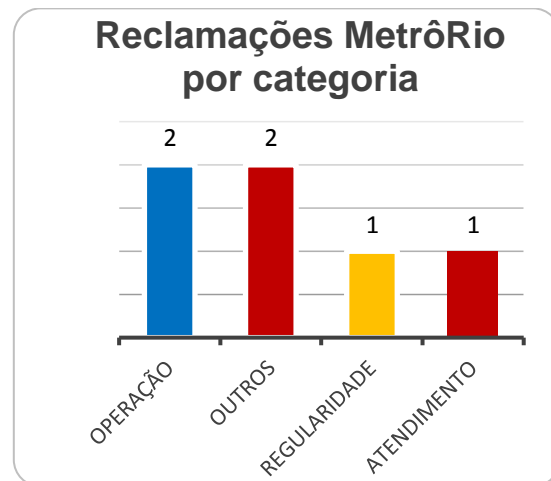


Reclamações - MetrôRio



4.1 Categoria das reclamações

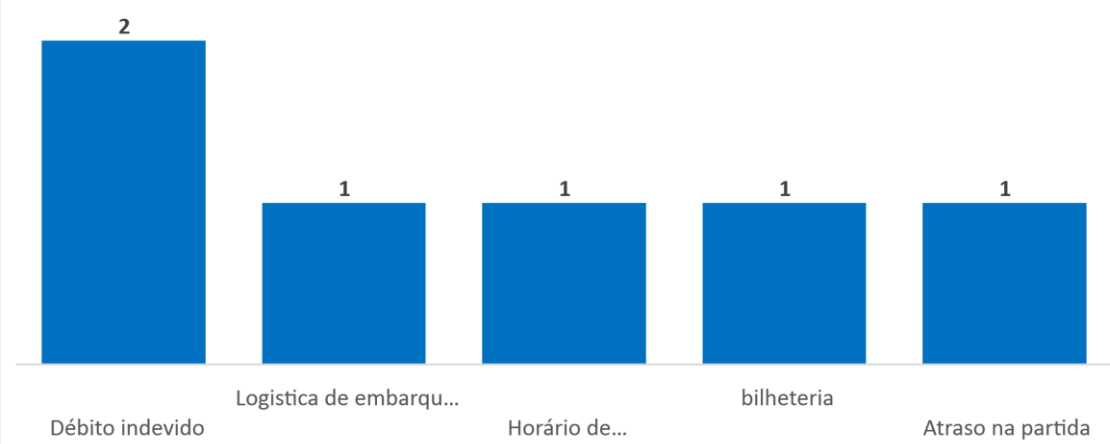
Categorização	Total	%
Operação	2	33,33%
Outros	2	33,33%
Regularidade	1	16,67%
Atendimento	1	16,67%
Total	6	100%



4.2 Assunto das Reclamações

Assunto	Total	%
Débito indevido	2	33,33%
Logística de embarque e desembarque	1	16,67%
Horário de Funcionamento	1	16,67%
bilheteria	1	16,67%
Atraso na partida	1	16,67%
Total	6	100%

Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

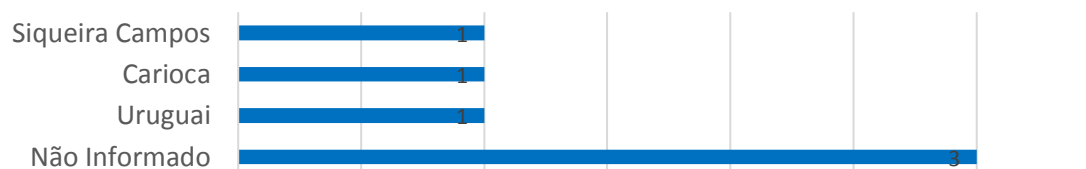
Linha	Total	%
Linha 1	4	66,67%
Não Informado	2	33,33%
Total	6	100%



4.4 Estação das Reclamações

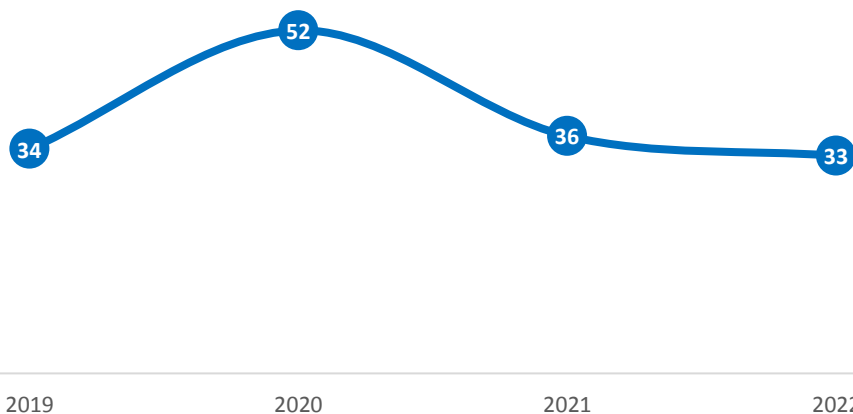
Estação	Total	%
Não Informado	3	50,00%
Uruguai	1	16,67%
Carioca	1	16,67%
Siqueira Campos	1	16,67%
Total	6	100%

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

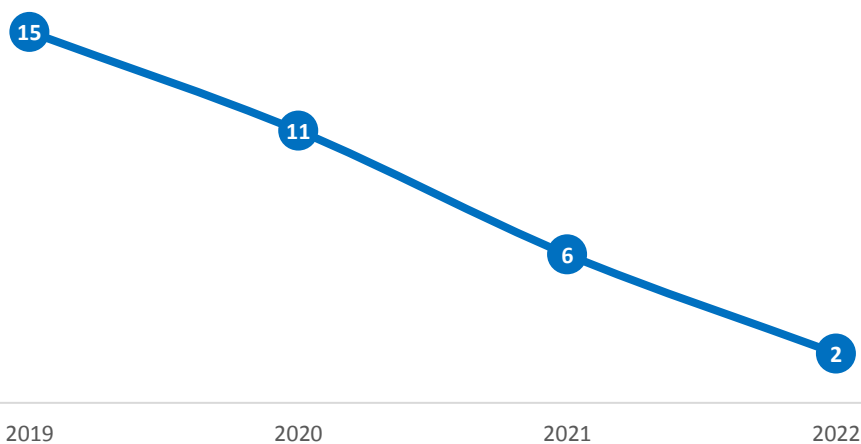


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



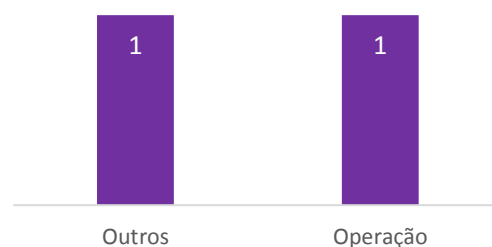
Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

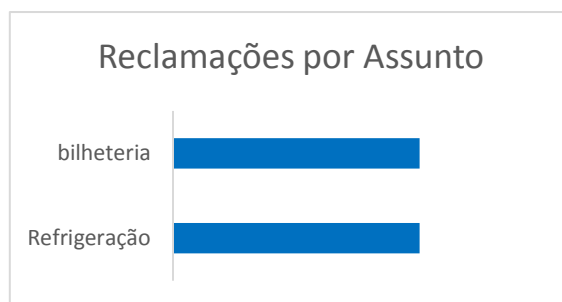
Categorização	Total	%
Outros	1	50,00%
Operação	1	50,00%
Total	2	100%

Reclamações por Categoria



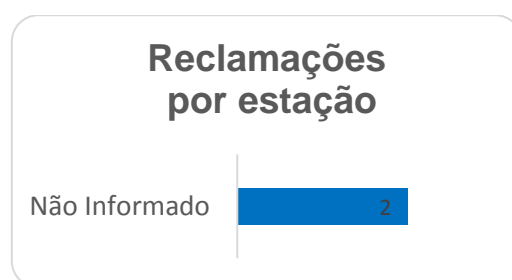
5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
bilheteria	1	50,00%
Refrigeração	1	50,00%
Total	2	100%



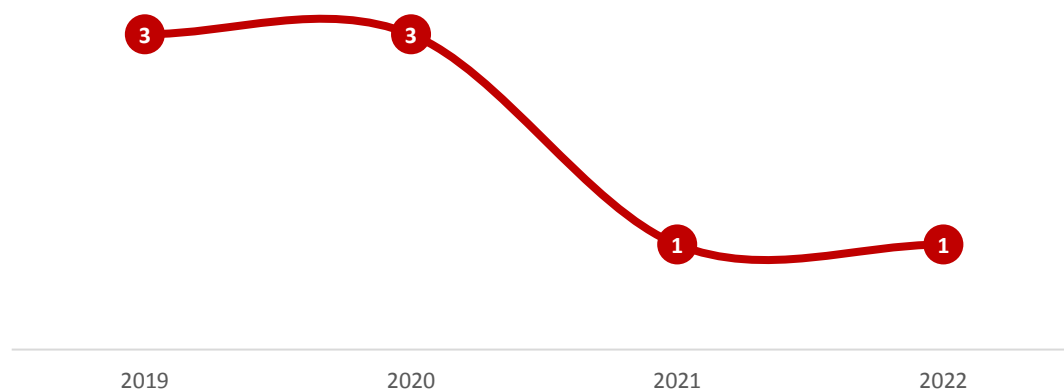
5.3 Estação das reclamações

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

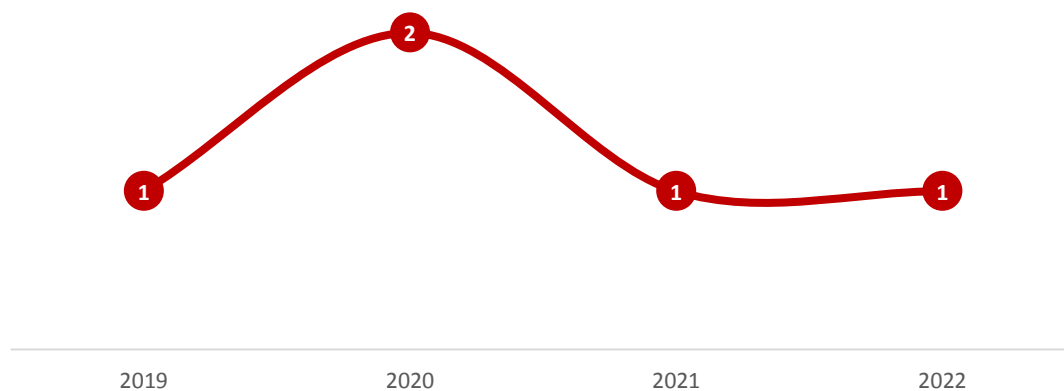


6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

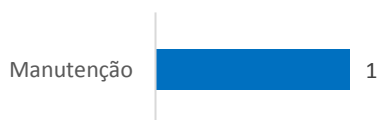
Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



Reclamações por Categoria

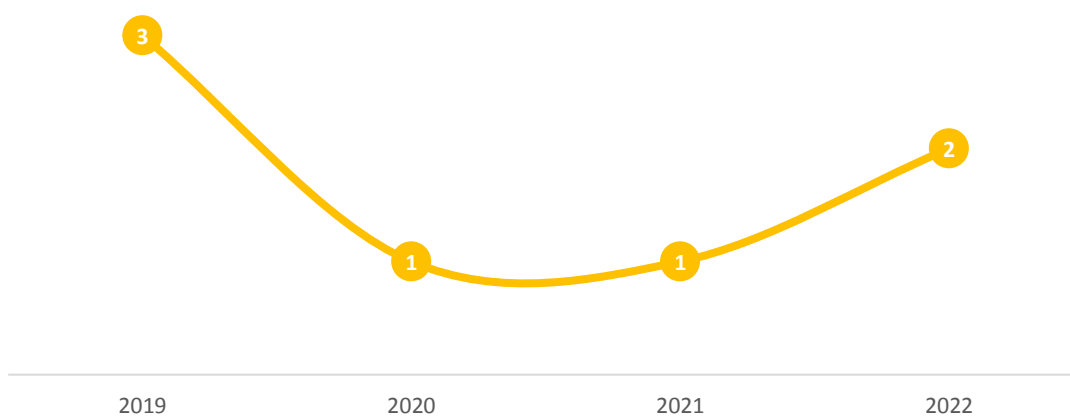


Reclamações por Assunto

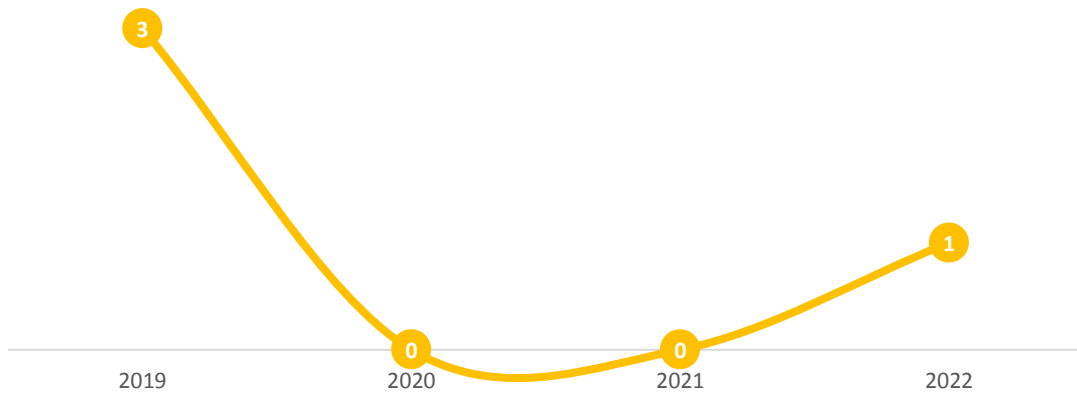


7 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



Reclamações por Categoria



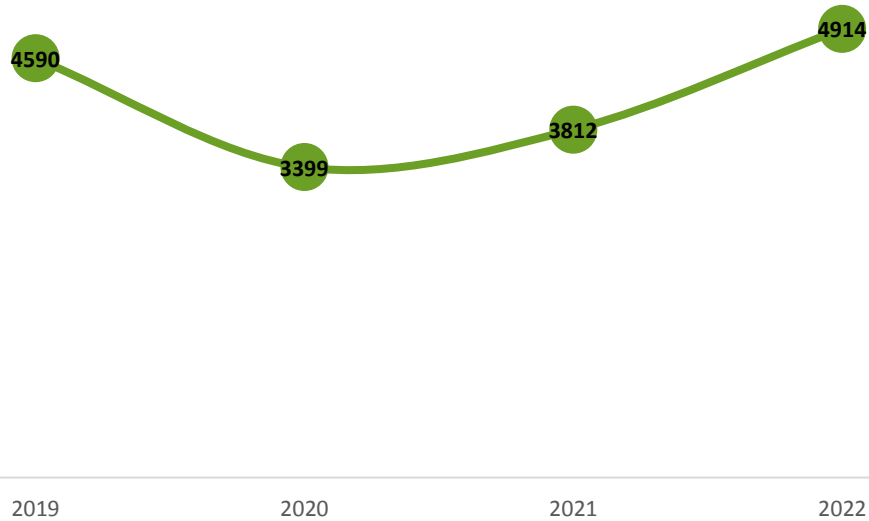
Reclamações por Assunto



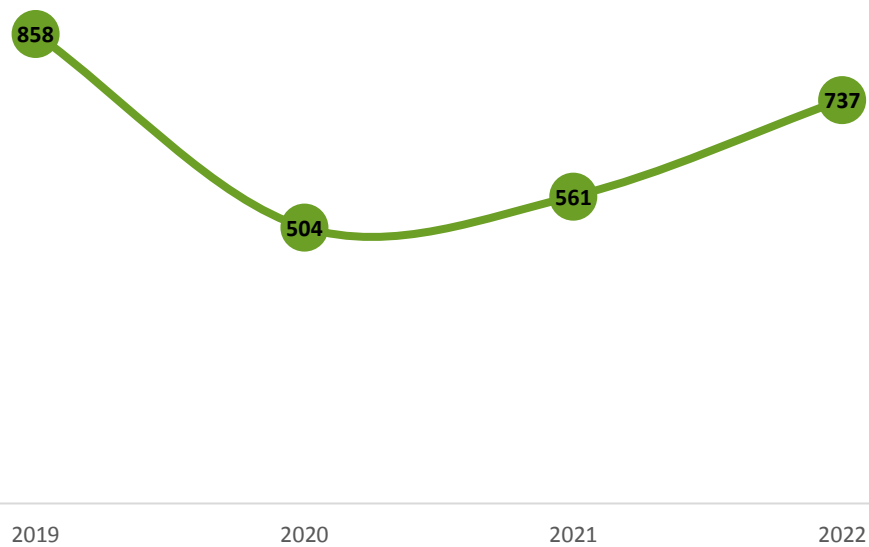


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

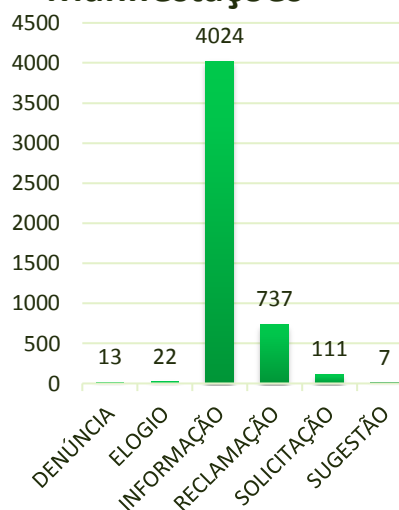




8.1 Manifestações por tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	13	0,26%
ELOGIO	22	0,45%
INFORMAÇÃO	4024	81,89%
RECLAMAÇÃO	737	15,00%
SOLICITAÇÃO	111	2,26%
SUGESTÃO	7	0,14%
Total	4914	100%

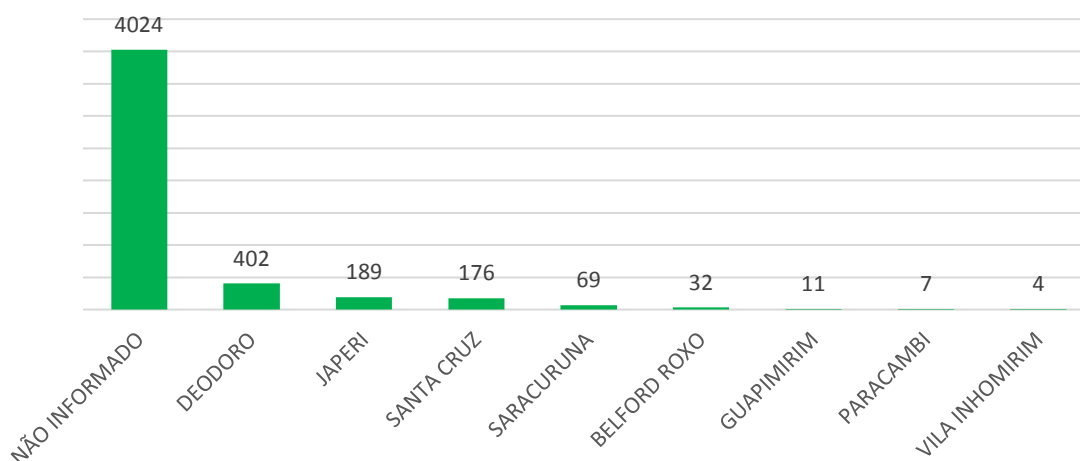
Supervia - Tipo das Manifestações



8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	4024	81,89%
DEODORO	402	8,18%
JAPERI	189	3,85%
SANTA CRUZ	176	3,58%
SARACURUNA	69	1,40%
BELFORD ROXO	32	0,65%
GUAPIMIRIM	11	0,22%
PARACAMBI	7	0,14%
VILA INHOMIRIM	4	0,08%
Total	4914	100%

Manifestações Supervia - Por Ramal

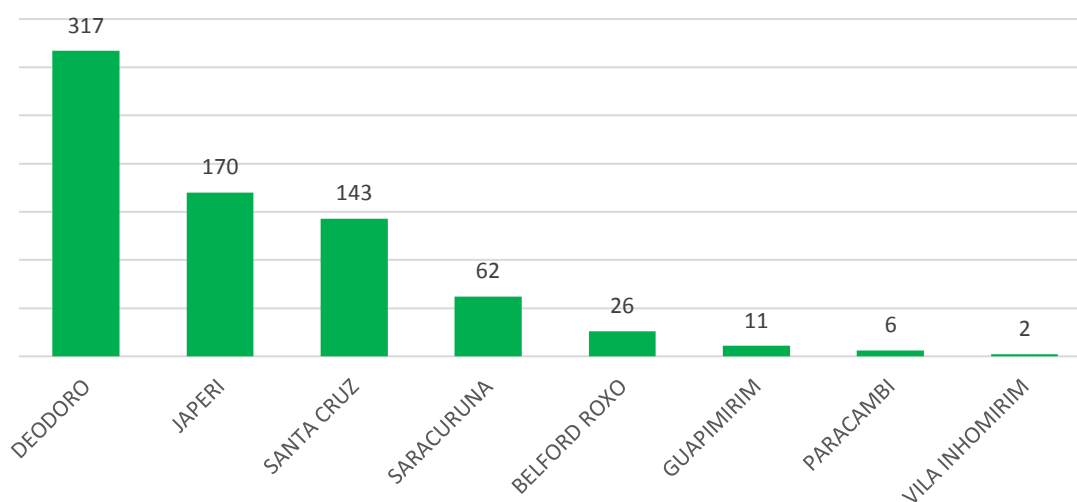




8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	317	43,01%
JAPERI	170	23,07%
SANTA CRUZ	143	19,40%
SARACURUNA	62	8,41%
BELFORD ROXO	26	3,53%
GUAPIMIRIM	11	1,49%
PARACAMBI	6	0,81%
VILA INHOMIRIM	2	0,27%
Total	737	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal



8.4 Reclamações por Assunto

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	173	23,47%
SANTA CRUZ	134	18,18%
OUTROS ASSUNTOS	40	5,43%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	36	4,88%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	35	4,75%
ERRO DE LEITURA	31	4,21%
FALTA DE INFORMAÇÃO	25	3,39%
ROUBO OU FURTO	22	2,99%
ATENDIMENTO	20	2,71%
SARACURUNA	20	2,71%
DEODORO	19	2,58%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	17	2,31%
LÂMPADA APAGADA	13	1,76%
BELFORD ROXO	10	1,36%
CARRO EXCLUSIVO	8	1,09%
PROCESSO SELETIVO	7	0,95%
INFORMAÇÃO INCORRETA	7	0,95%
LIMPEZA	6	0,81%
ACIDENTE	6	0,81%

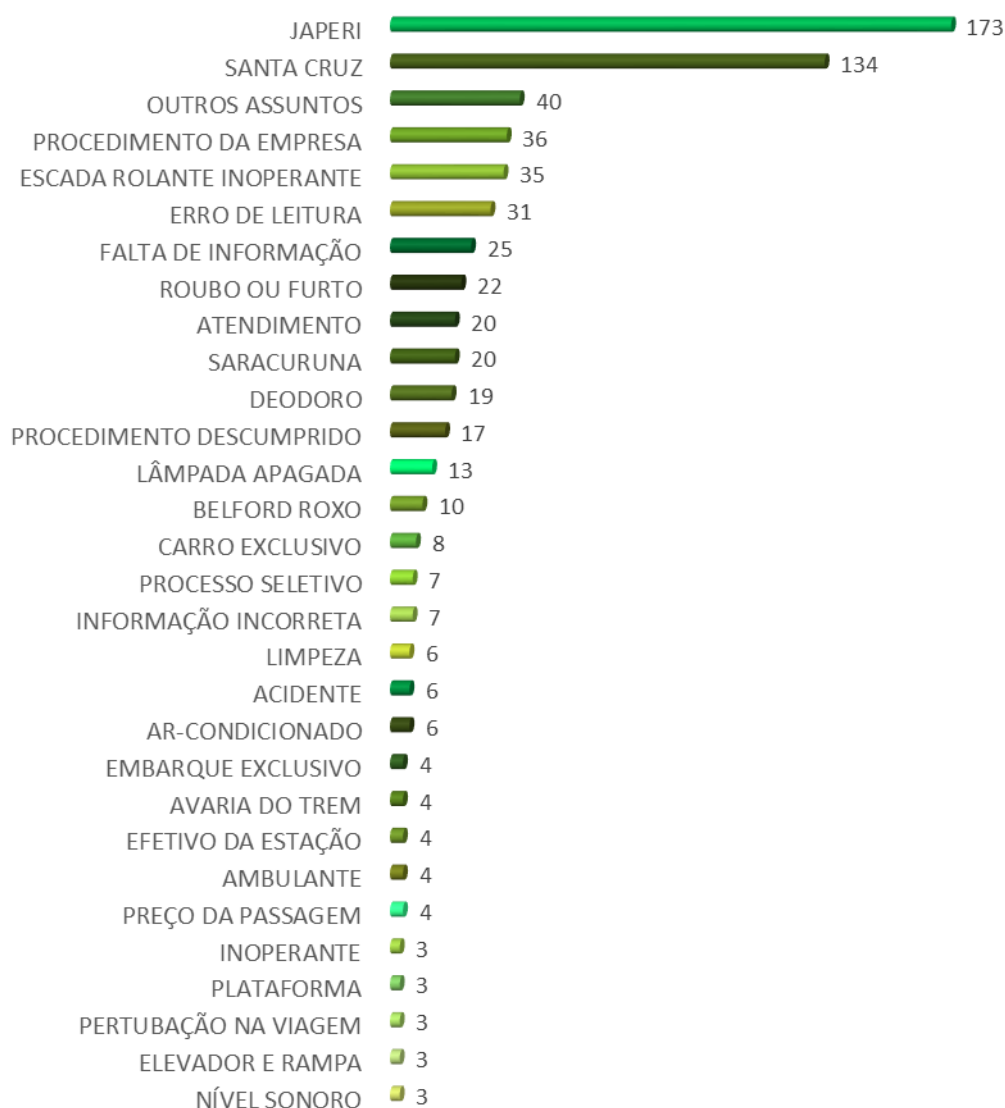


AR-CONDICIONADO	6	0,81%
EMBARQUE EXCLUSIVO	4	0,54%
AVARIA DO TREM	4	0,54%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	4	0,54%
AMBULANTE	4	0,54%
PREÇO DA PASSAGEM	4	0,54%
INOPERANTE	3	0,41%
PLATAFORMA	3	0,41%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	3	0,41%
ELEVADOR E RAMPA	3	0,41%
NÍVEL SONORO	3	0,41%
ELEVADOR INOPERANTE	3	0,41%
VENDA INCORRETA	3	0,41%
LAVAGEM	2	0,27%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	0,27%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	0,27%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	0,27%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	2	0,27%
APLICATIVO	2	0,27%
FALTA DE SEGURANÇA	2	0,27%
PLANEJE SUA VIAGEM	2	0,27%
VAZAMENTO EM COBERTURA	2	0,27%
BLOQUEADO	2	0,27%
PAINEL ELETRÔNICO	2	0,27%
EVASÃO DE RENDA	2	0,27%
FECHADO	2	0,27%
ACESSOS	1	0,14%
GUAPIMIRIM	1	0,14%
TREM	1	0,14%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,14%
TRILHO	1	0,14%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,14%
DISPONIBILIDADE	1	0,14%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,14%
PROSTITUIÇÃO	1	0,14%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	1	0,14%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,14%
MURO	1	0,14%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,14%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,14%
PORTA	1	0,14%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	0,14%
VILA INHOMIRIM	1	0,14%
ESTRUTURA	1	0,14%
FUMANTE	1	0,14%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,14%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,14%
PARACAMBI	1	0,14%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	1	0,14%
FALTA DE ENERGIA	1	0,14%
SINALIZAÇÃO	1	0,14%
FALTA DE ESCADA ROLANTE	1	0,14%
TROCO MÁXIMO	1	0,14%



PISO E MAPA TÁTIL	1	0,14%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,14%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,14%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,14%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	0,14%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,14%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,14%
FILA DE ESPERA	1	0,14%
Total	737	100,00%

Reclamações Supervia - Por Assunto





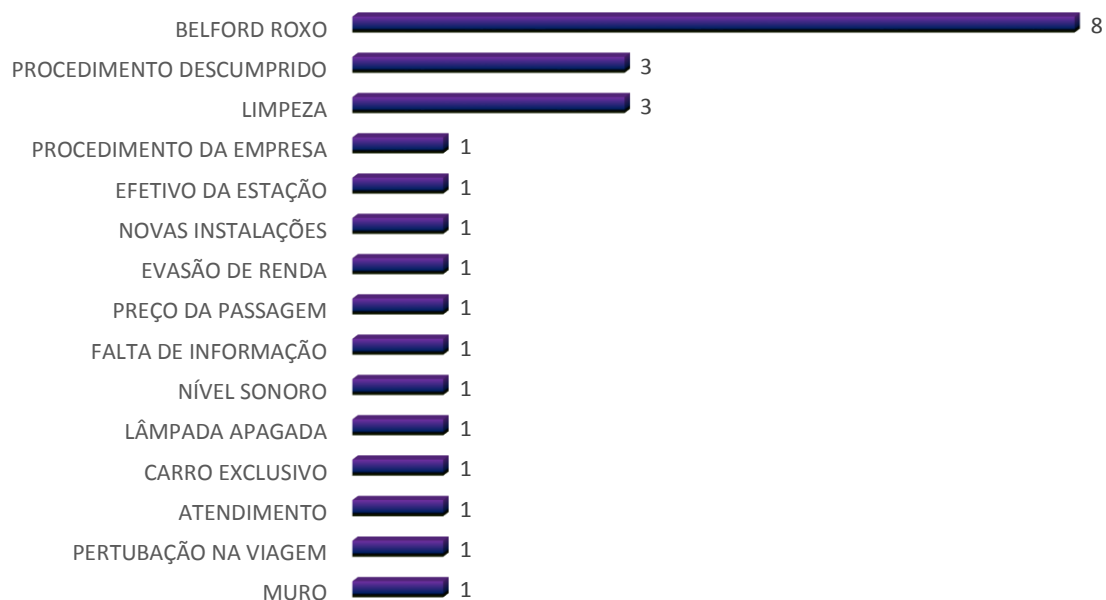
ELEVADOR INOPERANTE	3
VENDA INCORRETA	3
LAVAGEM	2
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2
MANIFESTAÇÃO...	2
PASSAGEM EM NÍVEL	2
ENTORNO DA ESTAÇÃO	2
APLICATIVO	2
FALTA DE SEGURANÇA	2
PLANEJE SUA VIAGEM	2
VAZAMENTO EM COBERTURA	2
BLOQUEADO	2
PAINEL ELETRÔNICO	2
EVASÃO DE RENDA	2
FECHADO	2
ACESSOS	1
GUAPIMIRIM	1
TREM	1
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1
TRILHO	1
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1
DISPONIBILIDADE	1
ÁREA PAGA - NORMAL	1
PROSTITUIÇÃO	1
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	1
ELEVADOR DANIFICADO	1
MURO	1
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1
COMUNICAÇÃO VISUAL	1
PORTA	1
NOVAS INSTALAÇÕES	1
VILA INHOMIRIM	1
ESTRUTURA	1
FUMANTE	1
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1
REAJUSTE DA TARIFA	1
PARACAMBI	1
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	1
FALTA DE ENERGIA	1
SINALIZAÇÃO	1
FALTA DE ESCADA ROLANTE	1
TROCO MÁXIMO	1
PISO E MAPA TÁTIL	1
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1
DÉBITO INDEVIDO	1
ASSENTO PREFERENCIAL	1
TRANSPORTE DE ANIMAL	1
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1
ABERTURA DE PORTÃO	1
FILA DE ESPERA	1



8.5 Reclamações Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	8	30,77%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	11,54%
LIMPEZA	3	11,54%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	3,85%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	3,85%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	3,85%
EVASÃO DE RENDA	1	3,85%
PREÇO DA PASSAGEM	1	3,85%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	3,85%
NÍVEL SONORO	1	3,85%
LÂMPADA APAGADA	1	3,85%
CARRO EXCLUSIVO	1	3,85%
ATENDIMENTO	1	3,85%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	3,85%
MURO	1	3,85%
Total	26	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



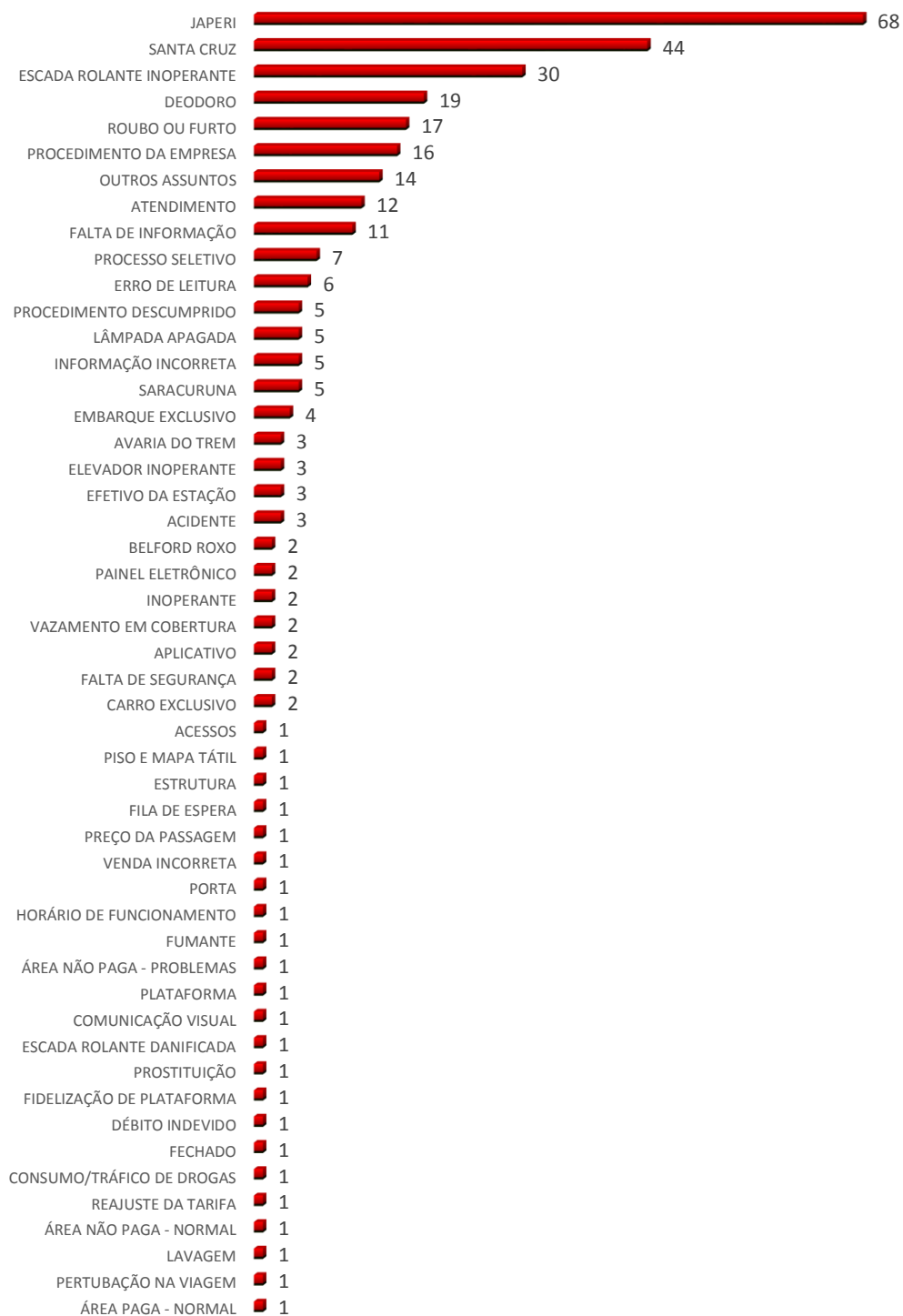


8.6 Reclamações Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	68	21,45%
SANTA CRUZ	44	13,88%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	30	9,46%
DEODORO	19	5,99%
ROUBO OU FURTO	17	5,36%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	16	5,05%
OUTROS ASSUNTOS	14	4,42%
ATENDIMENTO	12	3,79%
FALTA DE INFORMAÇÃO	11	3,47%
PROCESSO SELETIVO	7	2,21%
ERRO DE LEITURA	6	1,89%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	1,58%
LÂMPADA APAGADA	5	1,58%
INFORMAÇÃO INCORRETA	5	1,58%
SARACURUNA	5	1,58%
EMBARQUE EXCLUSIVO	4	1,26%
AVARIA DO TREM	3	0,95%
ELEVADOR INOPERANTE	3	0,95%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	0,95%
ACIDENTE	3	0,95%
BELFORD ROXO	2	0,63%
PAINEL ELETRÔNICO	2	0,63%
INOPERANTE	2	0,63%
VAZAMENTO EM COBERTURA	2	0,63%
APLICATIVO	2	0,63%
FALTA DE SEGURANÇA	2	0,63%
CARRO EXCLUSIVO	2	0,63%
ACESSOS	1	0,32%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,32%
ESTRUTURA	1	0,32%
FILA DE ESPERA	1	0,32%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,32%
VENDA INCORRETA	1	0,32%
PORTA	1	0,32%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,32%
FUMANTE	1	0,32%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,32%
PLATAFORMA	1	0,32%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,32%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	1	0,32%
PROSTITUIÇÃO	1	0,32%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,32%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,32%
FECHADO	1	0,32%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,32%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,32%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,32%
LAVAGEM	1	0,32%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,32%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,32%
Total	317	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

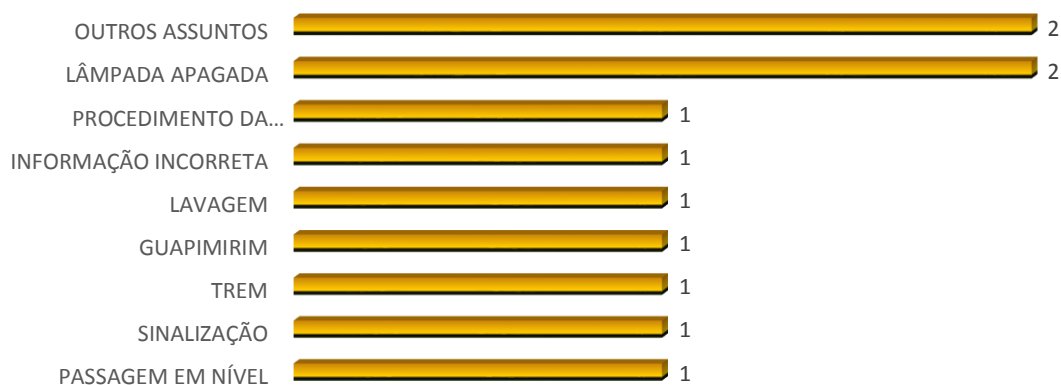




8.7 Reclamações Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	2	18,18%
LÂMPADA APAGADA	2	18,18%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	9,09%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	9,09%
LAVAGEM	1	9,09%
GUAPIMIRIM	1	9,09%
TREM	1	9,09%
SINALIZAÇÃO	1	9,09%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	9,09%
Total	11	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



8.8 Reclamações Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	2	33,33%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	16,67%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	16,67%
PARACAMBI	1	16,67%
NÍVEL SONORO	1	16,67%
Total	6	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

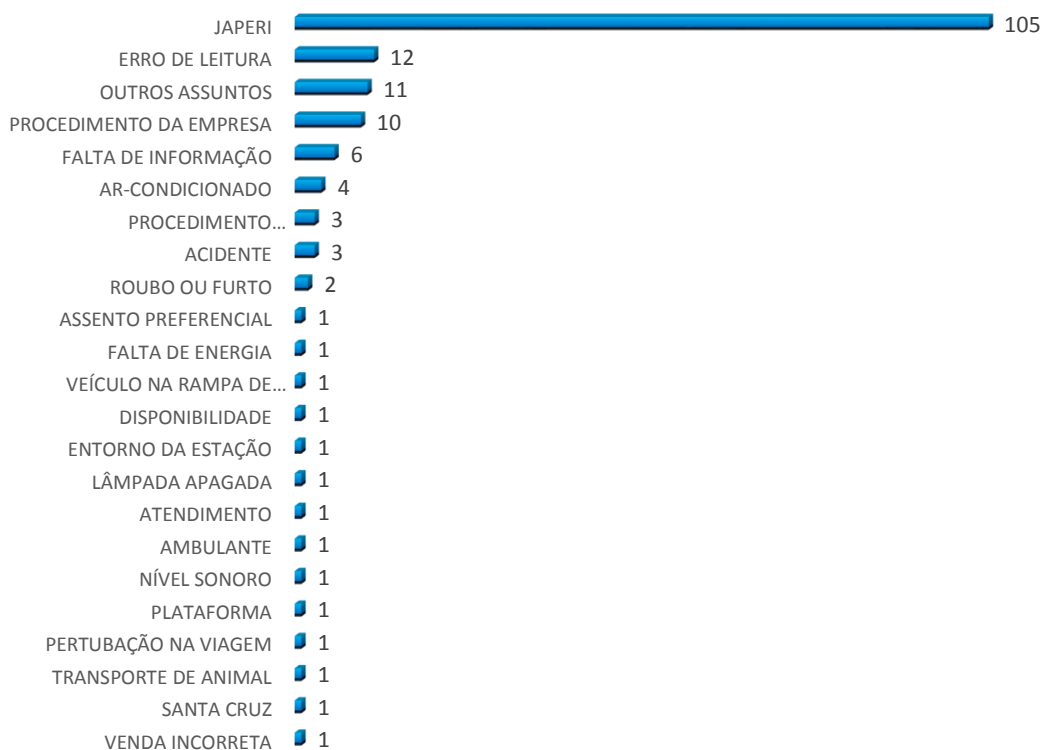




8.9 Reclamações Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	105	61,76%
ERRO DE LEITURA	12	7,06%
OUTROS ASSUNTOS	11	6,47%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	10	5,88%
FALTA DE INFORMAÇÃO	6	3,53%
AR-CONDICIONADO	4	2,35%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	1,76%
ACIDENTE	3	1,76%
ROUBO OU FURTO	2	1,18%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,59%
FALTA DE ENERGIA	1	0,59%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,59%
DISPONIBILIDADE	1	0,59%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,59%
LÂMPADA APAGADA	1	0,59%
ATENDIMENTO	1	0,59%
AMBULANTE	1	0,59%
NÍVEL SONORO	1	0,59%
PLATAFORMA	1	0,59%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,59%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	0,59%
SANTA CRUZ	1	0,59%
VENDA INCORRETA	1	0,59%
Total	170	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto

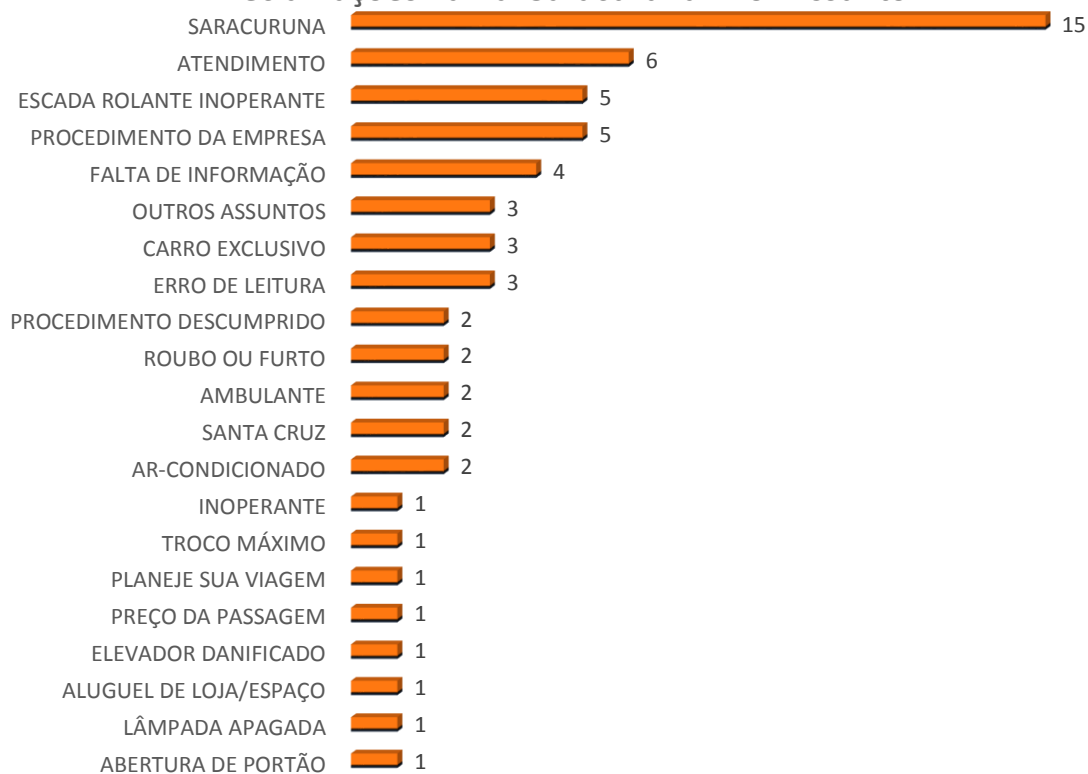




8.10 Reclamações Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	15	24,19%
ATENDIMENTO	6	9,68%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	5	8,06%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	8,06%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	6,45%
OUTROS ASSUNTOS	3	4,84%
CARRO EXCLUSIVO	3	4,84%
ERRO DE LEITURA	3	4,84%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	3,23%
ROUBO OU FURTO	2	3,23%
AMBULANTE	2	3,23%
SANTA CRUZ	2	3,23%
AR-CONDICIONADO	2	3,23%
INOPERANTE	1	1,61%
TROCO MÁXIMO	1	1,61%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,61%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,61%
ELEVADOR DANIFICADO	1	1,61%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	1	1,61%
LÂMPADA APAGADA	1	1,61%
ABERTURA DE PORTÃO	1	1,61%
Total	62	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



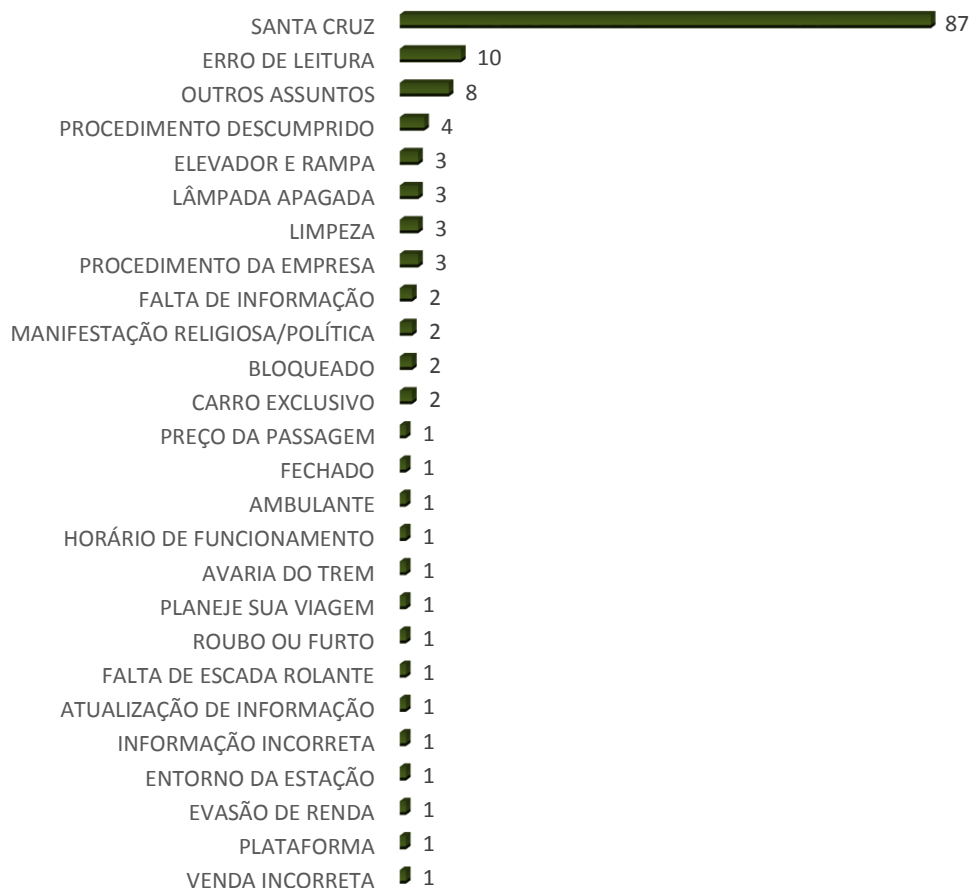


8.11 Reclamações Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	87	60,84%
ERRO DE LEITURA	10	6,99%
OUTROS ASSUNTOS	8	5,59%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	2,80%
ELEVADOR E RAMPA	3	2,10%
LÂMPADA APAGADA	3	2,10%
LIMPEZA	3	2,10%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	2,10%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	1,40%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	1,40%
BLOQUEADO	2	1,40%
CARRO EXCLUSIVO	2	1,40%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,70%
FECHADO	1	0,70%
AMBULANTE	1	0,70%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,70%
AVARIA DO TREM	1	0,70%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,70%
ROUBO OU FURTO	1	0,70%
FALTA DE ESCADA ROLANTE	1	0,70%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,70%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,70%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,70%
EVASÃO DE RENDA	1	0,70%
PLATAFORMA	1	0,70%
VENDA INCORRETA	1	0,70%
Total	143	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



8.12 Reclamações Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
TRILHO	1	50,00%
VILA INHOMIRIM	1	50,00%
Total	2	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

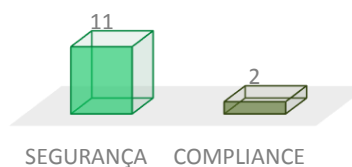




8.13 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	11	84,62%
COMPLIANCE	2	15,38%
Total	13	100%

DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	9	40,91%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	5	22,73%
ESTAÇÕES	4	18,18%
CIRCULAÇÃO	2	9,09%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	9,09%
Total	22	100%

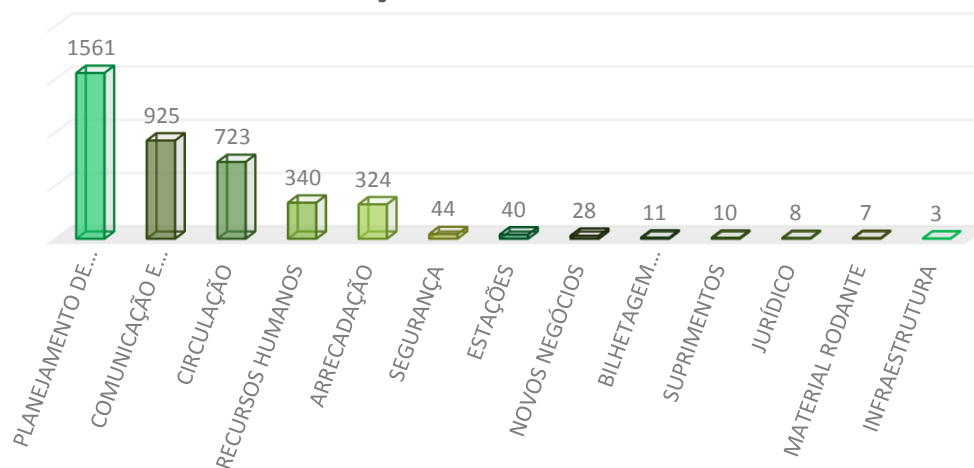
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1561	38,79%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	925	22,99%
CIRCULAÇÃO	723	17,97%
RECURSOS HUMANOS	340	8,45%
ARRECADAÇÃO	324	8,05%
SEGURANÇA	44	1,09%
ESTAÇÕES	40	0,99%
NOVOS NEGÓCIOS	28	0,70%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	11	0,27%
SUPRIMENTOS	10	0,25%
JURÍDICO	8	0,20%
MATERIAL RODANTE	7	0,17%
INFRAESTRUTURA	3	0,07%
Total	4024	100%



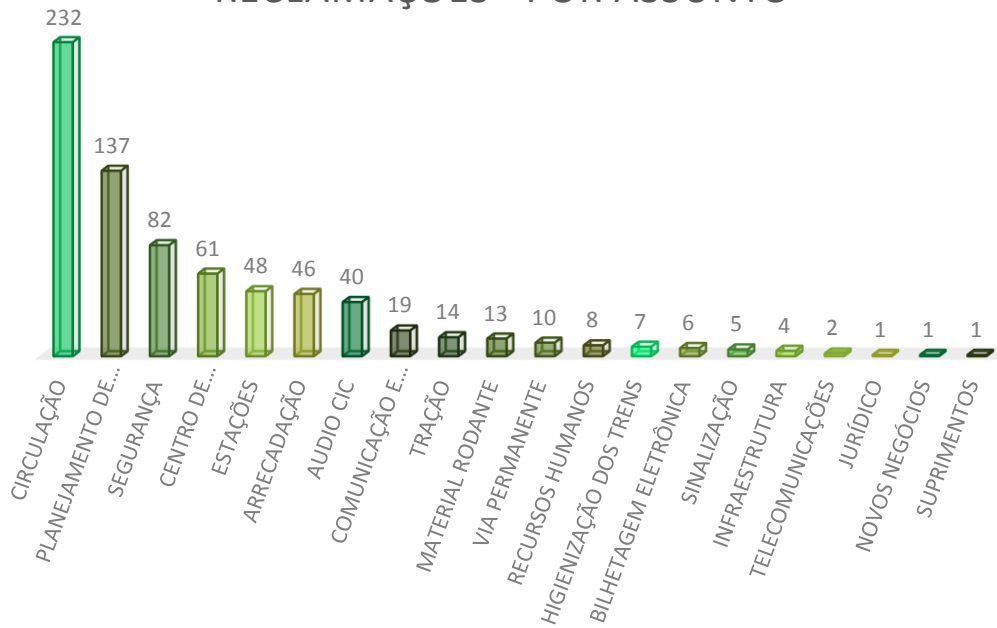
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	232	31,48%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	137	18,59%
SEGURANÇA	82	11,13%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	61	8,28%
ESTAÇÕES	48	6,51%
ARRECADAÇÃO	46	6,24%
AUDIO CIC	40	5,43%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	19	2,58%
TRAÇÃO	14	1,90%
MATERIAL RODANTE	13	1,76%
VIA PERMANENTE	10	1,36%
RECURSOS HUMANOS	8	1,09%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	7	0,95%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	6	0,81%
SINALIZAÇÃO	5	0,68%
INFRAESTRUTURA	4	0,54%
TELECOMUNICAÇÕES	2	0,27%
JURÍDICO	1	0,14%
NOVOS NEGÓCIOS	1	0,14%
SUPRIMENTOS	1	0,14%
Total	737	100%

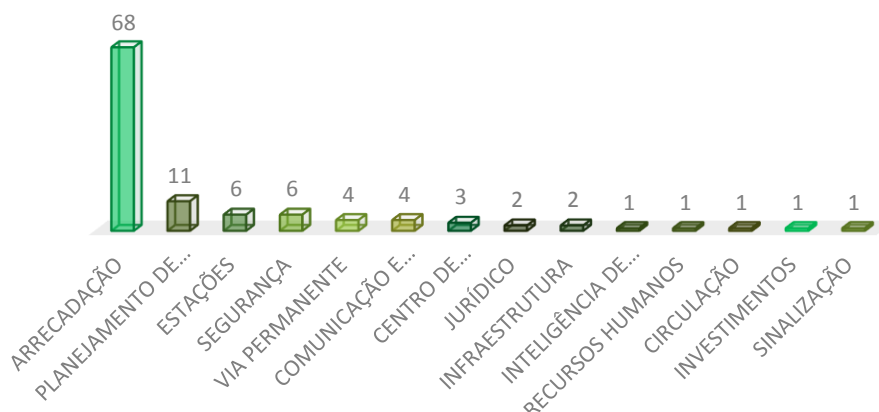


RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	68	61,26%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	11	9,91%
ESTAÇÕES	6	5,41%
SEGURANÇA	6	5,41%
VIA PERMANENTE	4	3,60%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	4	3,60%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	2,70%
JURÍDICO	2	1,80%
INFRAESTRUTURA	2	1,80%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	0,90%
RECURSOS HUMANOS	1	0,90%
CIRCULAÇÃO	1	0,90%
INVESTIMENTOS	1	0,90%
SINALIZAÇÃO	1	0,90%
Total	111	100%

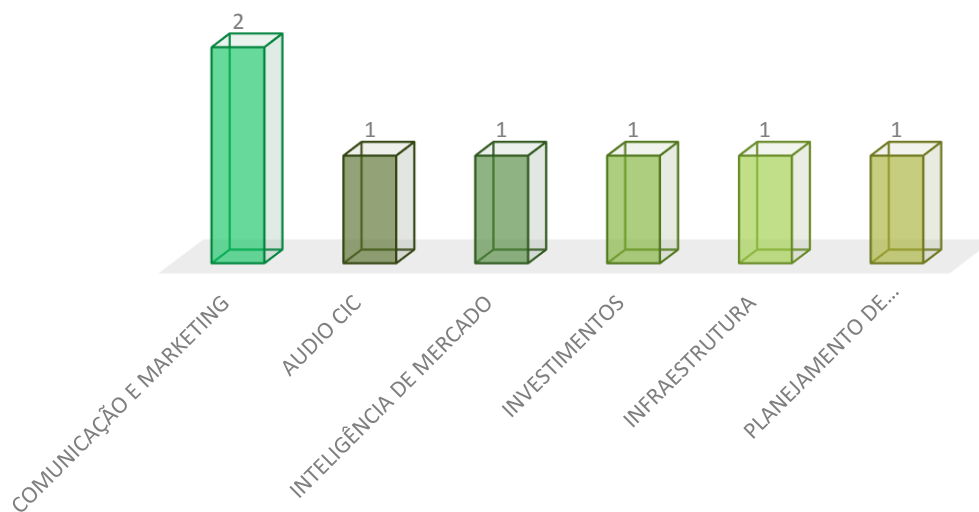
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Sugestões	%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	28,57%
AUDIO CIC	1	14,29%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	14,29%
INVESTIMENTOS	1	14,29%
INFRAESTRUTURA	1	14,29%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	14,29%
Total	7	100%

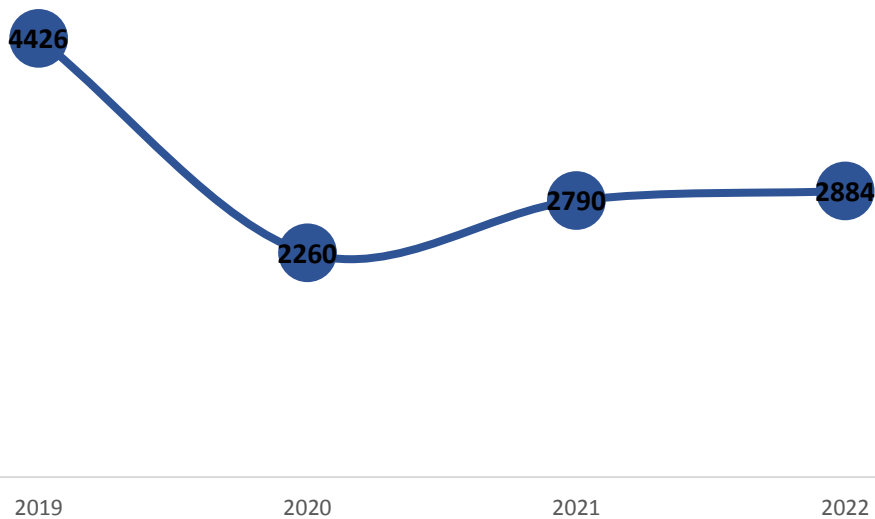
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



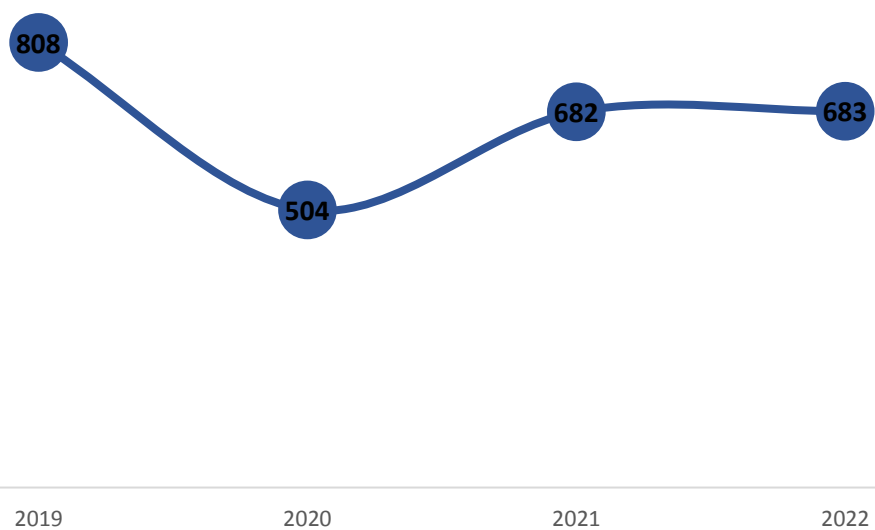


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

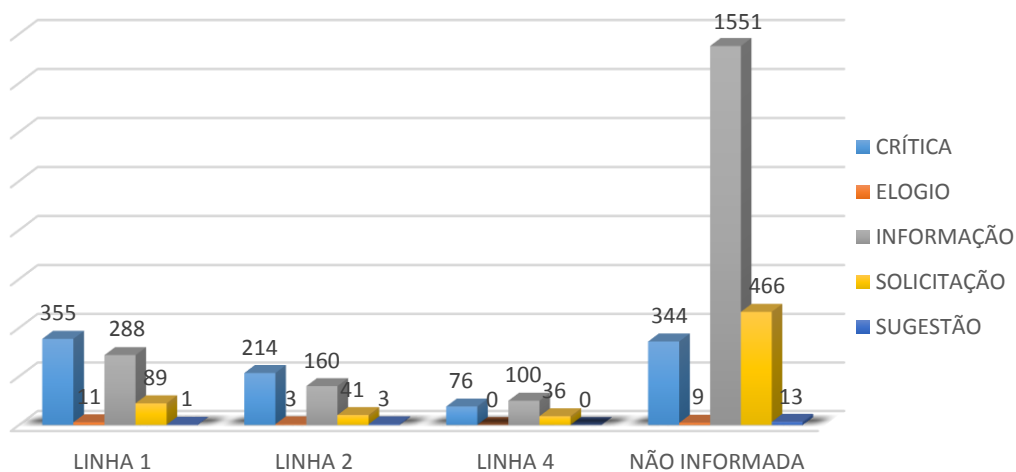




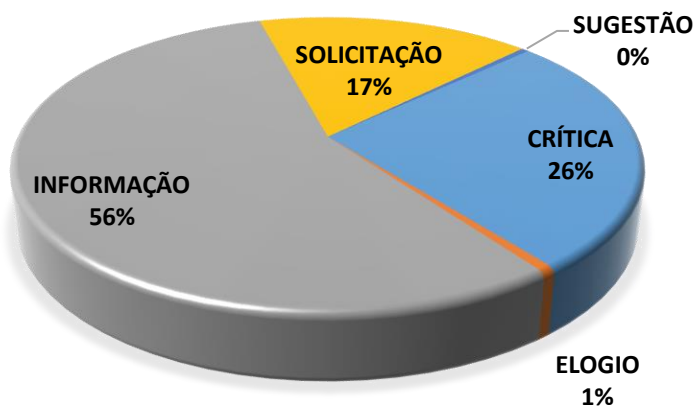
9.1 Manifestações por Linha e Tipo

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	355	214	76	344	989	26,30%
ELOGIO	11	3	0	9	23	0,61%
INFORMAÇÃO	288	160	100	1551	2099	55,82%
SOLICITAÇÃO	89	41	36	466	632	16,81%
SUGESTÃO	1	3	0	13	17	0,45%
Total	744	421	212	2383	3760	100,00%

Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO





9.2 Manifestações por Categoria

Categoria	Frequência	%
SALDO	410	10,90%
OPERAÇÃO REGULAR	248	6,60%
GRATUIDADE SÊNIOR	229	6,09%
CARTÃO MASTER	191	5,08%
OBJETO PERDIDO	175	4,65%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	161	4,28%
RECARGA	159	4,23%
CARTÃO VISA	135	3,59%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	130	3,46%
GIRO	106	2,82%
RECHAMADA	104	2,77%
CADASTRO	95	2,53%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	76	2,02%
INFORMAÇÕES GERAIS	75	1,99%
GERAL	72	1,91%
GRATUIDADE ESTUDANTE	67	1,78%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	64	1,70%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	64	1,70%
ACESSO AO APP/SITE	59	1,57%
OPERAÇÃO ROCK IN RIO	57	1,52%
RH	53	1,41%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	52	1,38%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	48	1,28%
ACHADOS E PERDIDOS	35	0,93%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	35	0,93%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	35	0,93%
BLOQUEIO DE CARTÃO	34	0,90%
POSTO DE GRATUIDADE	33	0,88%
INTEGRAÇÃO	32	0,85%
FUNCIONAMENTO	31	0,82%
ROCK IN RIO	29	0,77%
UBER	28	0,74%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	28	0,74%
CARTÃO PRÉ-PAGO	25	0,66%
DANOS AO CLIENTE	24	0,64%
BILHETERIA	24	0,64%
CARTÃO UNITÁRIO	23	0,61%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	23	0,61%
LINHA DE BLOQUEIO	23	0,61%
OUTROS (PARCERIAS)	22	0,59%
COMERCIAL	22	0,59%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	21	0,56%
ATENDIMENTO DO SAC	21	0,56%
BIKE RIO	20	0,53%

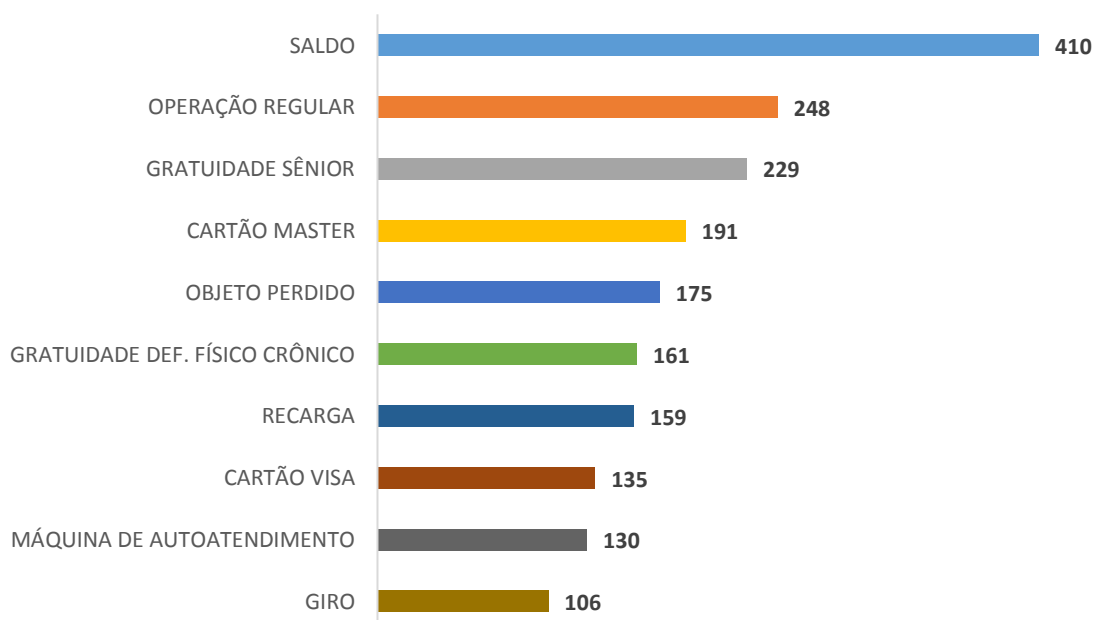


PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	20	0,53%
CARTEIRA DIGITAL	19	0,51%
LOJAS E QUIOSQUES	18	0,48%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	17	0,45%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	16	0,43%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	16	0,43%
SUPRIMENTOS	13	0,35%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	12	0,32%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	11	0,29%
CARTÃO GIRO	11	0,29%
JOGOS E EVENTOS	10	0,27%
APLICATIVO	10	0,27%
TRAJETOS DO MNS	10	0,27%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	10	0,27%
REGULATÓRIO	9	0,24%
TEATRO RIACHUELO	8	0,21%
CASHBACK 30%	8	0,21%
TARIFAS	7	0,19%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	7	0,19%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	7	0,19%
PARCERIAS	7	0,19%
CONDUTORES	6	0,16%
TEATRO PRUDENTIAL	6	0,16%
PALCO CARIOCA	6	0,16%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	6	0,16%
CARTÃO ELO	6	0,16%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	5	0,13%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	5	0,13%
APOIO CLIENTE	4	0,11%
CASHBACK 15%	4	0,11%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	4	0,11%
DÚVIDAS	3	0,08%
EVENTOS / PARCERIAS	3	0,08%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	3	0,08%
DEVOLUÇÃO SALDO CARTÃO GIRO	3	0,08%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	3	0,08%
OUTROS (GRATUIDADE)	2	0,05%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,05%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,05%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	2	0,05%
BICICLETÁRIO	2	0,05%
DOMINOS	2	0,05%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	2	0,05%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	2	0,05%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	2	0,05%



CARTÕES METRÔRIO	2	0,05%
CARTÃO BLOQUEADO	2	0,05%
SITE	2	0,05%
CAIXA 24 HORAS	2	0,05%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	1	0,03%
EXTRATO	1	0,03%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,03%
ATENDIMENTO 0800	1	0,03%
SUGESTÃO	1	0,03%
PROMOÇÕES	1	0,03%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,03%
NÚMERO LÓGICO	1	0,03%
GIRO- PARCERIAS	1	0,03%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	1	0,03%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,03%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,03%
CIRCO VOADOR	1	0,03%
OPERAÇÃO CARNAVAL	1	0,03%
RIACHUELO	1	0,03%
PROTEÇÃO DE DADOS	1	0,03%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,03%
CLIQUE RETIRE	1	0,03%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,03%
PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS	1	0,03%
ACIDENTE	1	0,03%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,03%
SAC	1	0,03%
Total	3760	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES

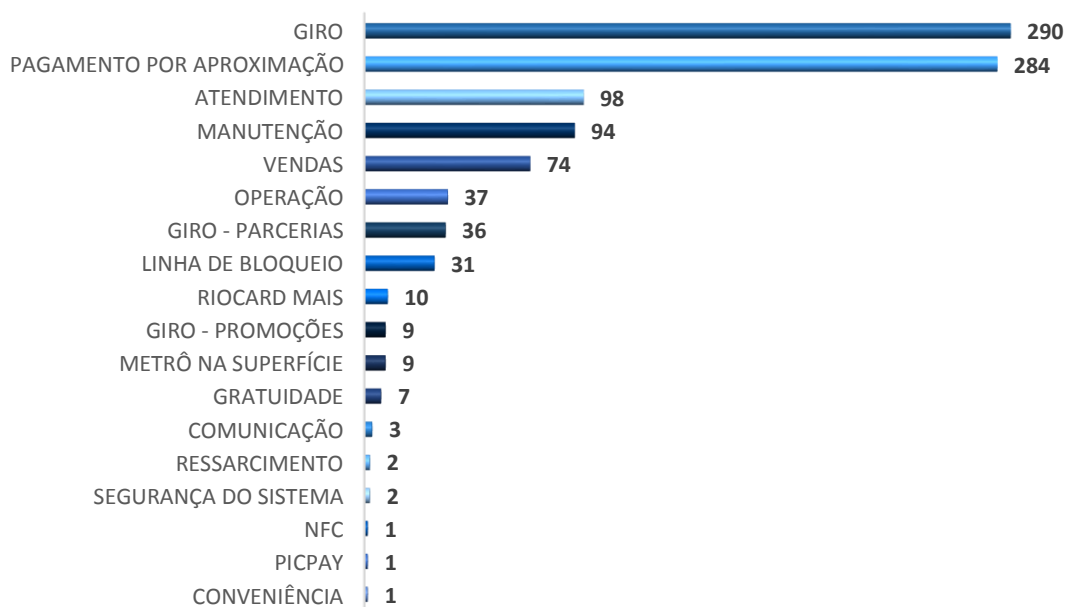




9.3 Reclamações por Motivo

Motivo	Frequência	%
GIRO	290	29,32%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	284	28,72%
ATENDIMENTO	98	9,91%
MANUTENÇÃO	94	9,50%
VENDAS	74	7,48%
OPERAÇÃO	37	3,74%
GIRO - PARCERIAS	36	3,64%
LINHA DE BLOQUEIO	31	3,13%
RIOCARD MAIS	10	1,01%
GIRO - PROMOÇÕES	9	0,91%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	9	0,91%
GRATUIDADE	7	0,71%
COMUNICAÇÃO	3	0,30%
RESSARCIMENTO	2	0,20%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,20%
NFC	1	0,10%
PICPAY	1	0,10%
CONVENIÊNCIA	1	0,10%
Total	989	100,00%

Motivo das Reclamações



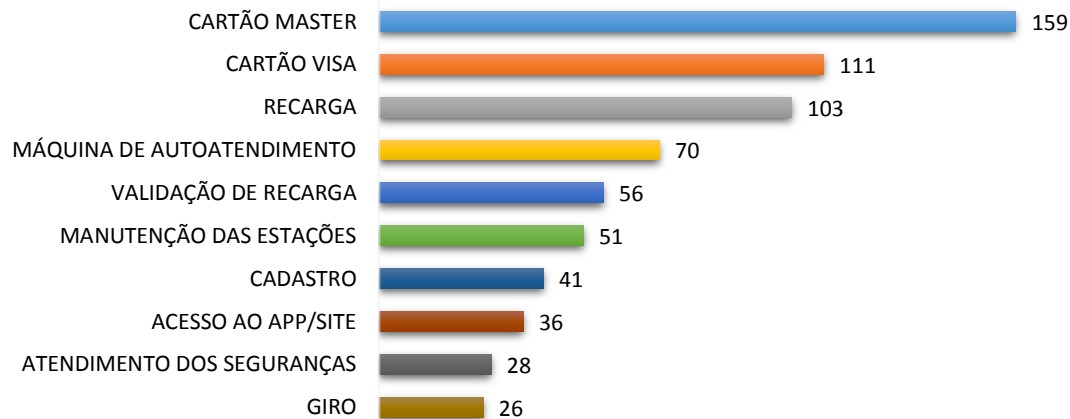


9.4 Reclamações por Categoria

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	159	16,08%
CARTÃO VISA	111	11,22%
RECARGA	103	10,41%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	70	7,08%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	56	5,66%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	51	5,16%
CADASTRO	41	4,15%
ACESSO AO APP/SITE	36	3,64%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	28	2,83%
GIRO	26	2,63%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	25	2,53%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	22	2,22%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	21	2,12%
UBER	20	2,02%
OPERAÇÃO REGULAR	17	1,72%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	16	1,62%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	13	1,31%
OUTROS (PARCERIAS)	13	1,31%
CARTEIRA DIGITAL	13	1,31%
BLOQUEIO DE CARTÃO	12	1,21%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	11	1,11%
ATENDIMENTO DO SAC	11	1,11%
INTEGRAÇÃO	10	1,01%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	10	1,01%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	9	0,91%
APLICATIVO	9	0,91%
BILHETERIA	8	0,81%
CARTÃO PRÉ-PAGO	8	0,81%
SALDO	7	0,71%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	6	0,61%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	5	0,51%
CASHBACK 30%	5	0,51%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	0,51%
CASHBACK 15%	4	0,40%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	3	0,30%
CARTÃO ELO	2	0,20%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	0,20%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,20%
BIKE RIO	2	0,20%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	0,20%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,20%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,10%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,10%
RIACHUELO	1	0,10%
CAIXA 24 HORAS	1	0,10%
ACIDENTE	1	0,10%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,10%
GIRO- PARCERIAS	1	0,10%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,10%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,10%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,10%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,10%
SITE	1	0,10%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,10%
Total	989	100,00%



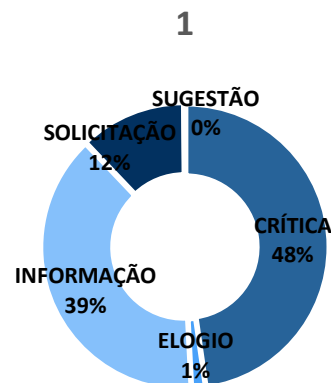
TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



9.5 Manifestações linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	355	47,72%
ELOGIO	11	1,48%
INFORMAÇÃO	288	38,71%
SOLICITAÇÃO	89	11,96%
SUGESTÃO	1	0,13%
Total	744	100,00%

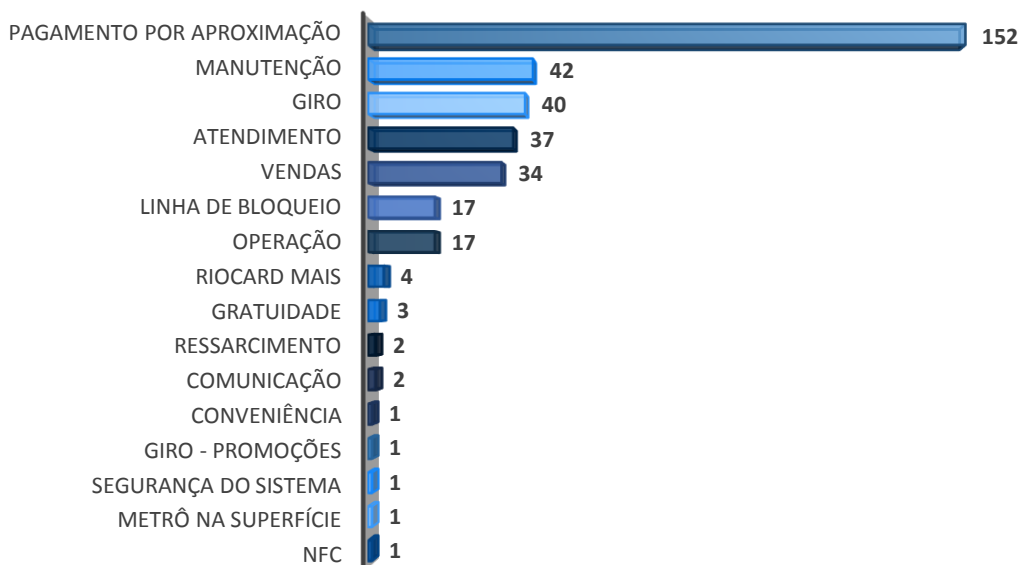
Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	152	42,82%
MANUTENÇÃO	42	11,83%
GIRO	40	11,27%
ATENDIMENTO	37	10,42%
VENDAS	34	9,58%
LINHA DE BLOQUEIO	17	4,79%
OPERAÇÃO	17	4,79%
RIOCARD MAIS	4	1,13%
GRATUIDADE	3	0,85%
RESSARCIMENTO	2	0,56%
COMUNICAÇÃO	2	0,56%
CONVENIÊNCIA	1	0,28%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,28%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,28%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,28%
NFC	1	0,28%
Total	355	100,00%



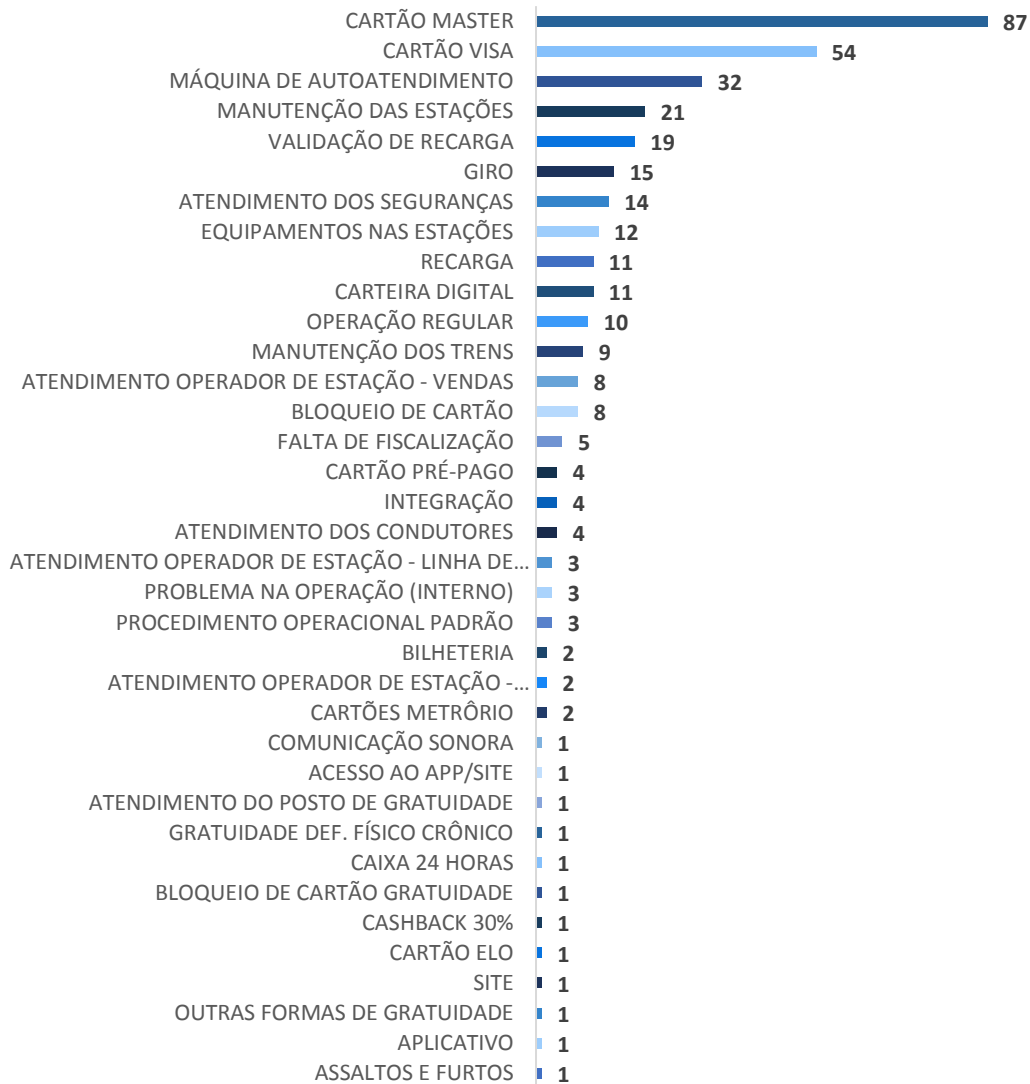
Reclamações Linha 1 - Por motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	87	24,51%
CARTÃO VISA	54	15,21%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	32	9,01%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	21	5,92%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	19	5,35%
GIRO	15	4,23%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	14	3,94%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	12	3,38%
RECARGA	11	3,10%
CARTEIRA DIGITAL	11	3,10%
OPERAÇÃO REGULAR	10	2,82%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	9	2,54%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	8	2,25%
BLOQUEIO DE CARTÃO	8	2,25%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	1,41%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	1,13%
INTEGRAÇÃO	4	1,13%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	4	1,13%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	0,85%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	3	0,85%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,85%
BILHETERIA	2	0,56%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,56%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,56%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,28%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,28%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,28%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,28%
CAIXA 24 HORAS	1	0,28%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,28%
CASHBACK 30%	1	0,28%
CARTÃO ELO	1	0,28%
SITE	1	0,28%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,28%
APLICATIVO	1	0,28%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,28%
Total	355	100,00%

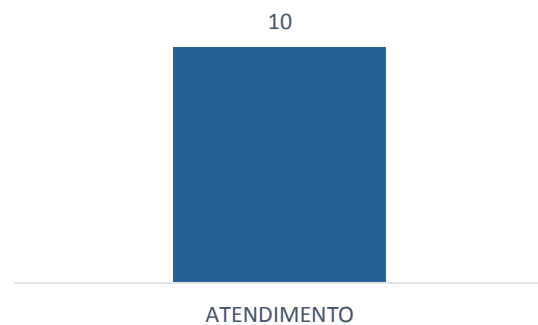


Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	10	91%
OPERAÇÃO	1	9%
Total	11	100%

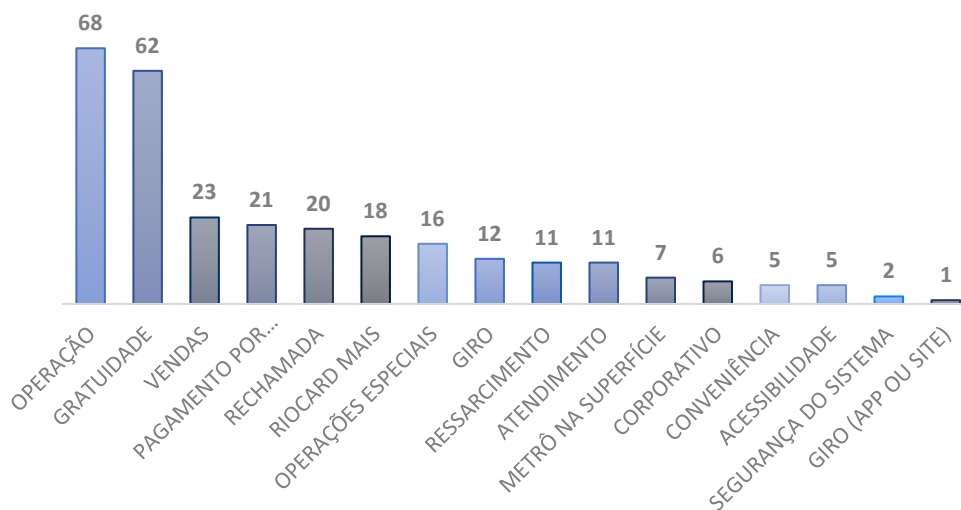
Elogios - Linha 1





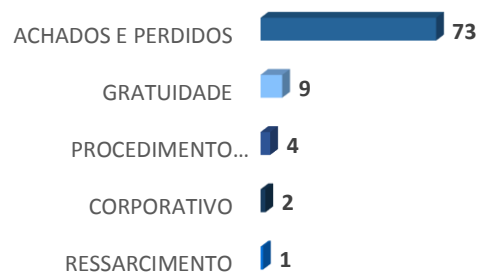
Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	68	23,61%
GRATUIDADE	62	21,53%
VENDAS	23	7,99%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	21	7,29%
RECHAMADA	20	6,94%
RIOCARD MAIS	18	6,25%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	16	5,56%
GIRO	12	4,17%
RESSARCIMENTO	11	3,82%
ATENDIMENTO	11	3,82%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	2,43%
CORPORATIVO	6	2,08%
CONVENIÊNCIA	5	1,74%
ACESSIBILIDADE	5	1,74%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,69%
GIRO (APP OU SITE)	1	0,35%
Total	288	100,00%

Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	73	82,02%
GRATUIDADE	9	10,11%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	4,49%
CORPORATIVO	2	2,25%
RESSARCIMENTO	1	1,12%
Total	89	100,00%

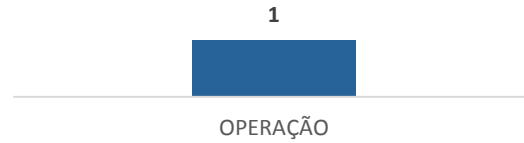
Solicitações - Linha 1





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

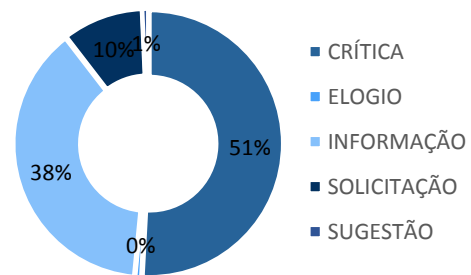
Sugestões - Linha 1



9.6 Manifestações Linha 2

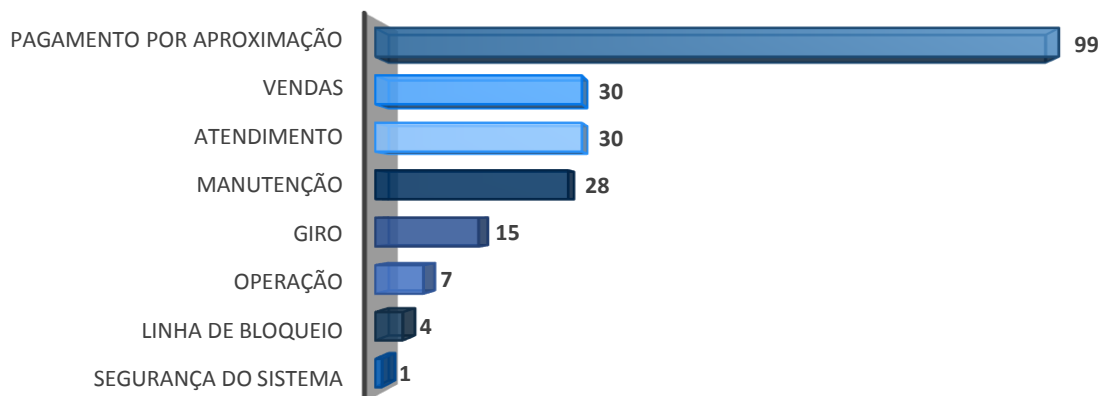
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	214	50,83%
ELOGIO	3	0,71%
INFORMAÇÃO	160	38,00%
SOLICITAÇÃO	41	9,74%
SUGESTÃO	3	0,71%
Total	421	100,00%

Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	99	46,26%
VENDAS	30	14,02%
ATENDIMENTO	30	14,02%
MANUTENÇÃO	28	13,08%
GIRO	15	7,01%
OPERAÇÃO	7	3,27%
LINHA DE BLOQUEIO	4	1,87%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,47%
Total	214	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo





Elogios - Linha 2

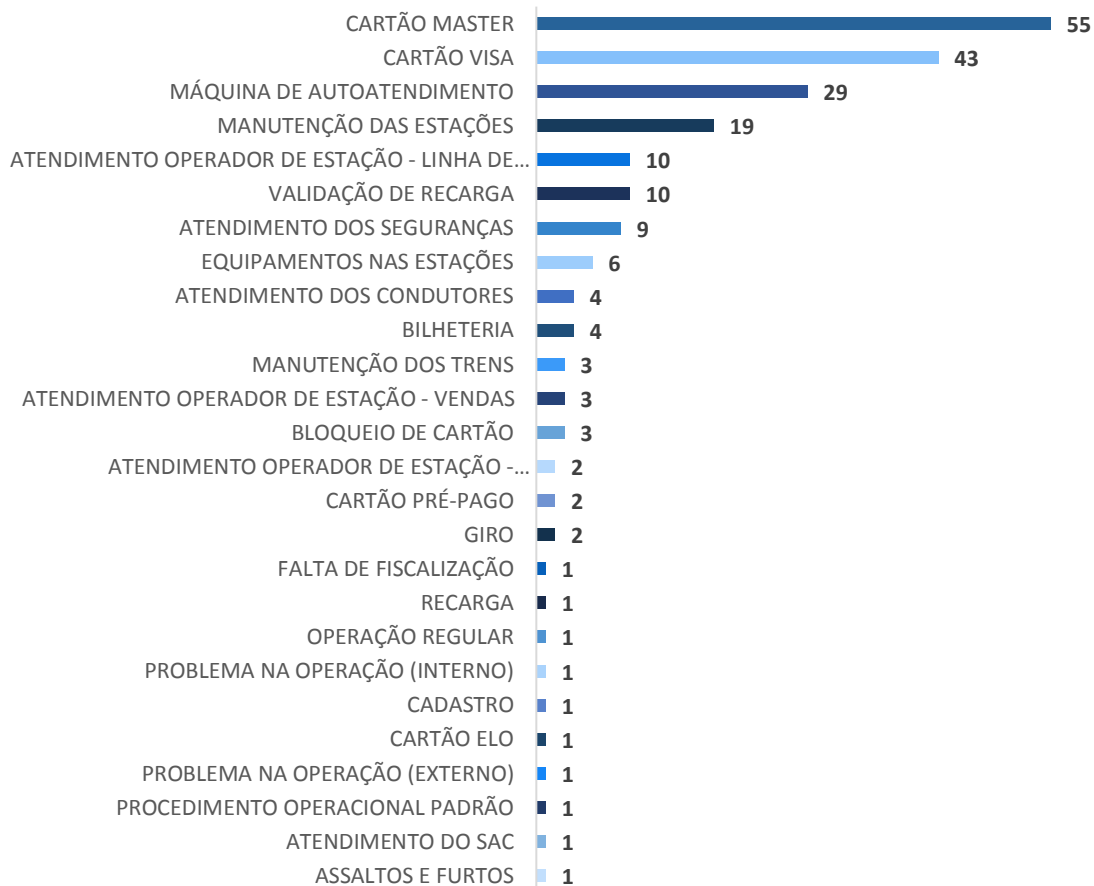
Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	100%
Total	3	100%



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	55	25,70%
CARTÃO VISA	43	20,09%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	29	13,55%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	19	8,88%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	10	4,67%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	10	4,67%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	9	4,21%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	6	2,80%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	4	1,87%
BILHETERIA	4	1,87%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	1,40%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	1,40%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	1,40%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,93%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,93%
GIRO	2	0,93%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	0,47%
RECARGA	1	0,47%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,47%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	0,47%
CADASTRO	1	0,47%
CARTÃO ELO	1	0,47%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,47%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,47%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,47%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,47%
Total	214	100,00%



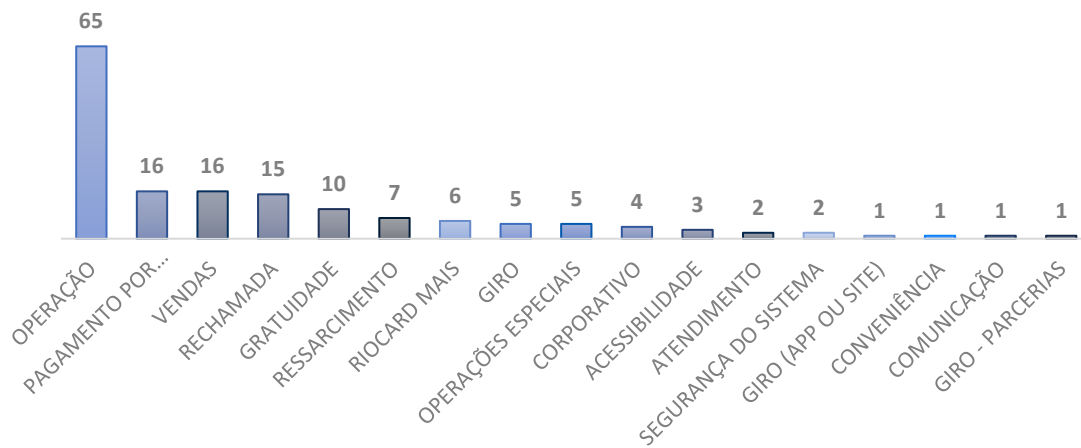
Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	65	40,63%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	16	10,00%
VENDAS	16	10,00%
RECHAMADA	15	9,38%
GRATUIDADE	10	6,25%
RESSARCIMENTO	7	4,38%
RIOCARD MAIS	6	3,75%
GIRO	5	3,13%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	5	3,13%
CORPORATIVO	4	2,50%
ACESSIBILIDADE	3	1,88%
ATENDIMENTO	2	1,25%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,25%
GIRO (APP OU SITE)	1	0,63%
CONVENIÊNCIA	1	0,63%
COMUNICAÇÃO	1	0,63%
GIRO - PARCERIAS	1	0,63%
Total	160	100,00%

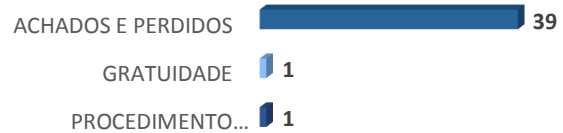


Informações - Linha 2



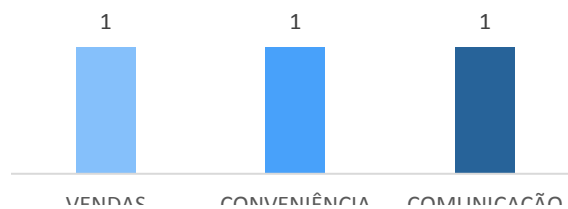
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	39	95,12%
GRATUIDADE	1	2,44%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	2,44%
Total	41	100,00%

Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	33,33%
CONVENIÊNCIA	1	33,33%
VENDAS	1	33,33%
Total	3	100,00%

Sugestões - Linha 2

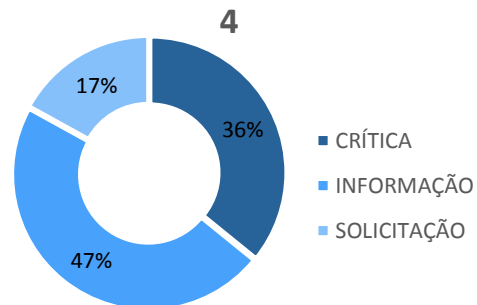




9.7 Manifestações Linha 4

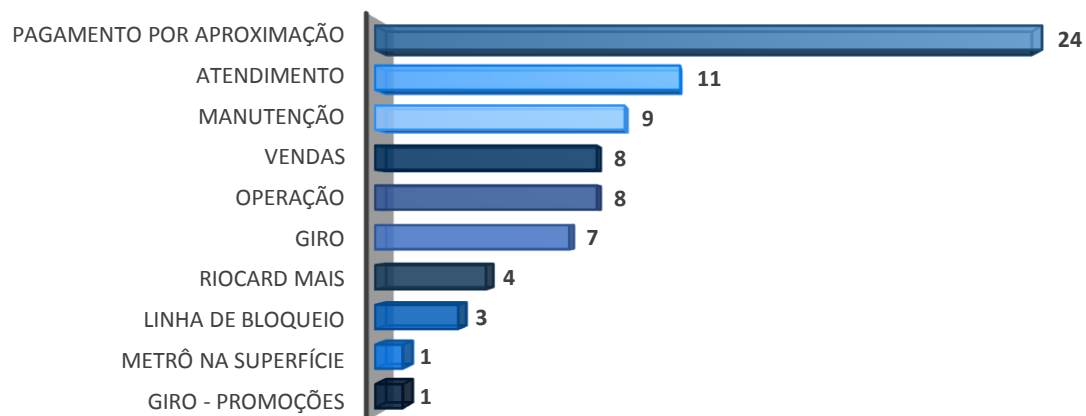
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	76	35,85%
INFORMAÇÃO	100	47,17%
SOLICITAÇÃO	36	16,98%
Total	212	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 4



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	24	31,58%
ATENDIMENTO	11	14,47%
MANUTENÇÃO	9	11,84%
VENDAS	8	10,53%
OPERAÇÃO	8	10,53%
GIRO	7	9,21%
RIOCARD MAIS	4	5,26%
LINHA DE BLOQUEIO	3	3,95%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,32%
GIRO - PROMOÇÕES	1	1,32%
Total	76	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Solicitações	Frequência	%
RESSARCIMENTO	1	2,78%
ACHADOS E PERDIDOS	33	91,67%
ATENDIMENTO	1	2,78%
CORPORATIVO	1	2,78%
Total	36	100,00%

Solicitações - Linha 4





Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	12	15,79%
CARTÃO VISA	10	13,16%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	8	10,53%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	6	7,89%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	6,58%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	4	5,26%
OPERAÇÃO REGULAR	4	5,26%
INTEGRAÇÃO	4	5,26%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	3,95%
CARTEIRA DIGITAL	2	2,63%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	2,63%
GIRO	2	2,63%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	2,63%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	2,63%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	1,32%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA		
DE BLOQUEIO	1	1,32%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	1,32%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	1,32%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -		
PLATAFORMA	1	1,32%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	1,32%
CASHBACK 30%	1	1,32%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	1,32%
CADASTRO	1	1,32%
BILHETERIA	1	1,32%
Total	76	100,00%



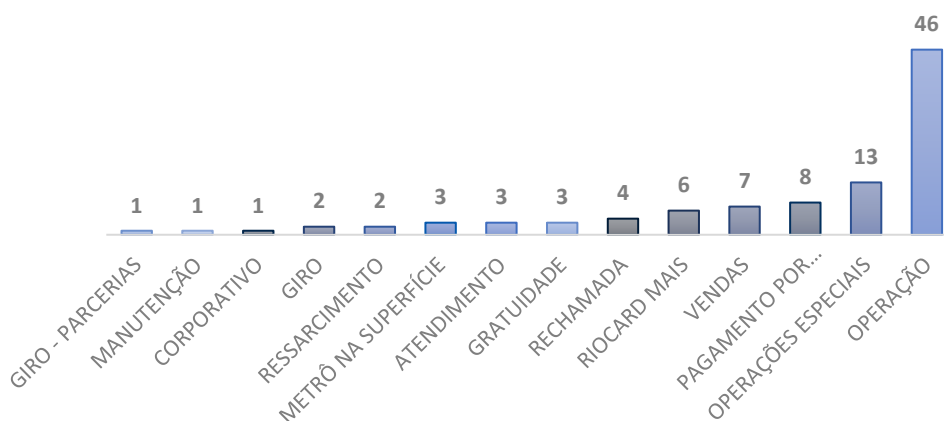
Reclamações Linha 4 - Por categoria



Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	46	46,00%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	13	13,00%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	8	8,00%
VENDAS	7	7,00%
RIOCARD MAIS	6	6,00%
RECHAMADA	4	4,00%
GRATUIDADE	3	3,00%
ATENDIMENTO	3	3,00%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	3,00%
RESSARCIMENTO	2	2,00%
GIRO	2	2,00%
CORPORATIVO	1	1,00%
MANUTENÇÃO	1	1,00%
GIRO - PARCERIAS	1	1,00%
Total	100	100,00%



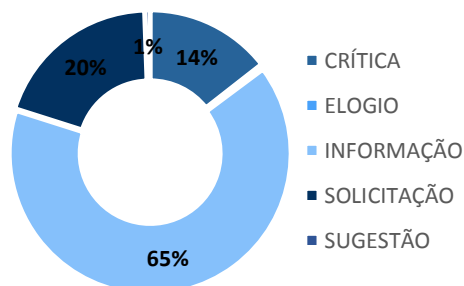
Informações - Linha 4



9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	344	14,44%
ELOGIO	9	0,38%
INFORMAÇÃO	1551	65,09%
SOLICITAÇÃO	466	19,56%
SUGESTÃO	13	0,55%
Total	2383	100,00%

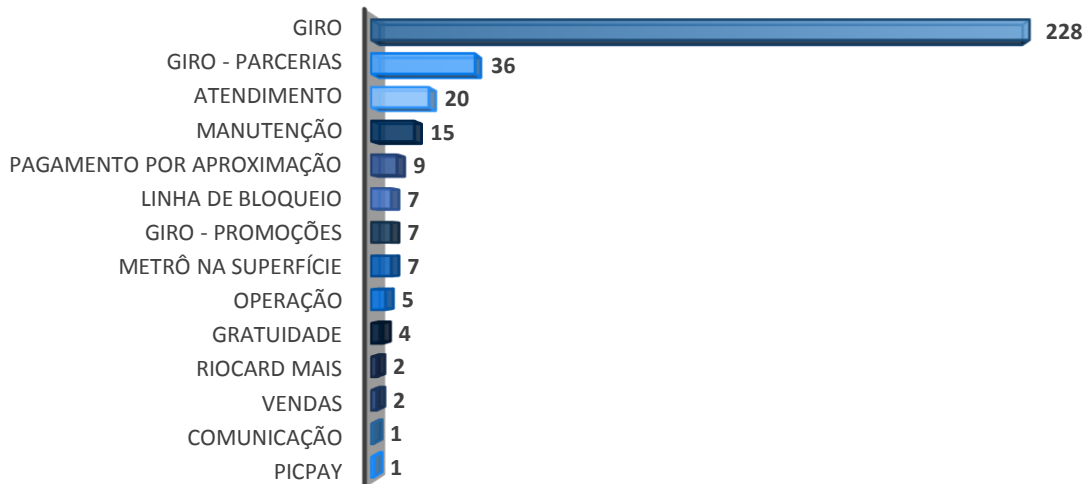
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	228	66,28%
GIRO - PARCERIAS	36	10,47%
ATENDIMENTO	20	5,81%
MANUTENÇÃO	15	4,36%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	9	2,62%
LINHA DE BLOQUEIO	7	2,03%
GIRO - PROMOÇÕES	7	2,03%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	2,03%
OPERAÇÃO	5	1,45%
GRATUIDADE	4	1,16%
RIOCARD MAIS	2	0,58%
VENDAS	2	0,58%
COMUNICAÇÃO	1	0,29%
PICPAY	1	0,29%
Total	344	100,00%



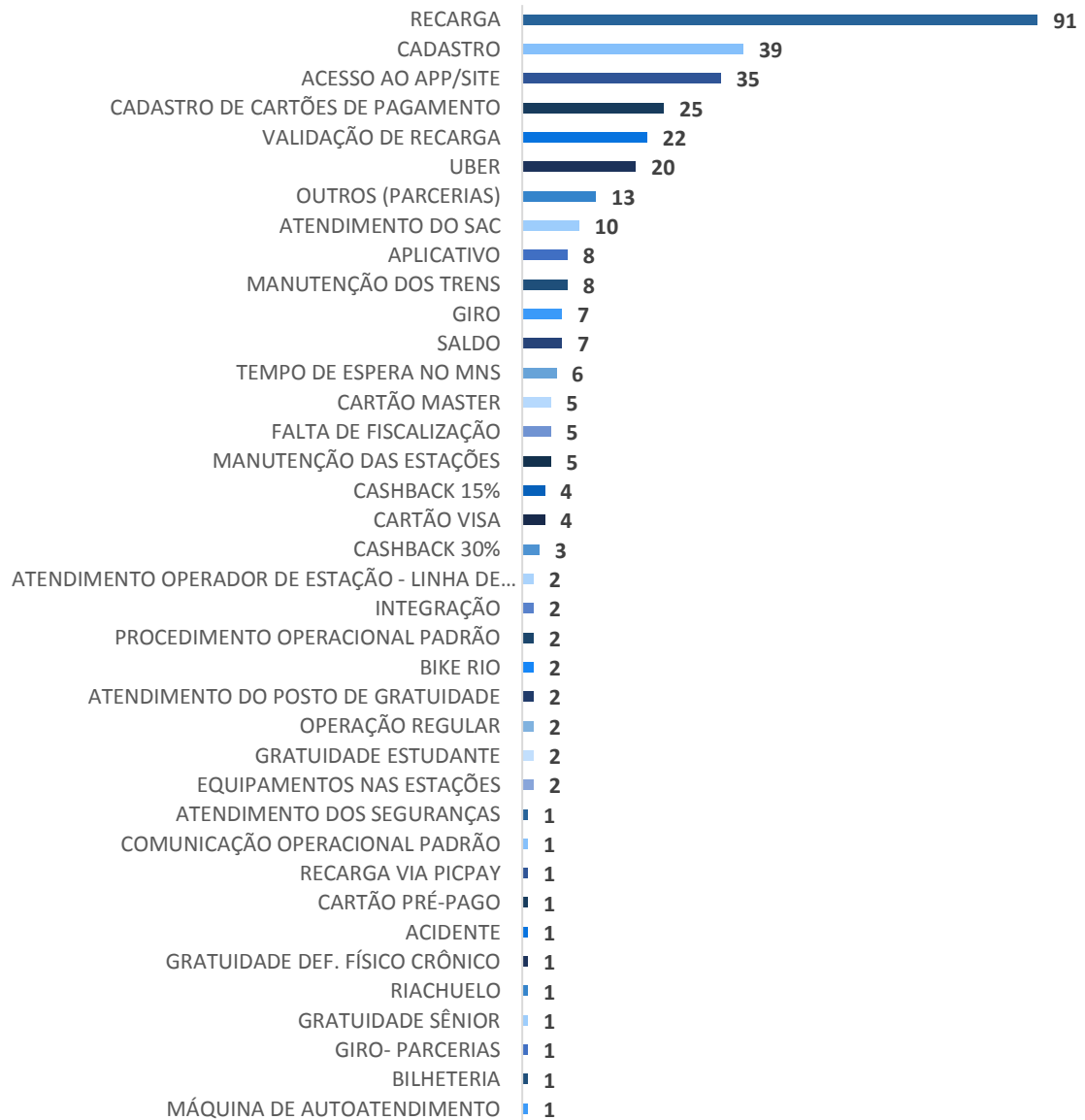
Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
RECARGA	91	26,45%
CADASTRO	39	11,34%
ACESSO AO APP/SITE	35	10,17%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	25	7,27%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	22	6,40%
UBER	20	5,81%
OUTROS (PARCERIAS)	13	3,78%
ATENDIMENTO DO SAC	10	2,91%
APLICATIVO	8	2,33%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	8	2,33%
GIRO	7	2,03%
SALDO	7	2,03%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	6	1,74%
CARTÃO MASTER	5	1,45%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	1,45%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	5	1,45%
CASHBACK 15%	4	1,16%
CARTÃO VISA	4	1,16%
CASHBACK 30%	3	0,87%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	0,58%
INTEGRAÇÃO	2	0,58%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,58%
BIKE RIO	2	0,58%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,58%
OPERAÇÃO REGULAR	2	0,58%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	0,58%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	0,58%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	0,29%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,29%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,29%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,29%
ACIDENTE	1	0,29%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,29%
RIACHUELO	1	0,29%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,29%
GIRO- PARCERIAS	1	0,29%
BILHETERIA	1	0,29%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	0,29%
Total	344	100,00%

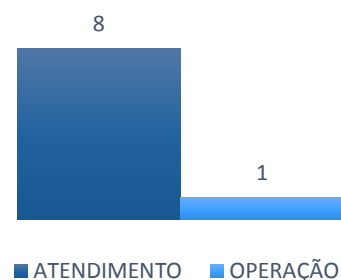


Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	8	88,89%
OPERAÇÃO	1	11,11%
Total	9	100,00%

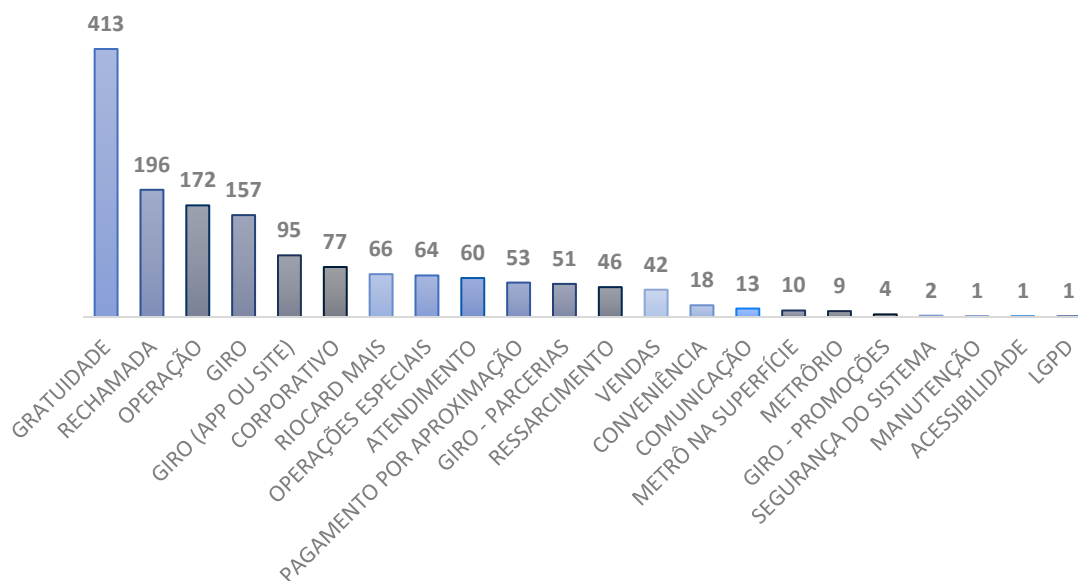
Elogios - Linha não Informada





Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	413	26,63%
RECHAMADA	196	12,64%
OPERAÇÃO	172	11,09%
GIRO	157	10,12%
GIRO (APP OU SITE)	95	6,13%
CORPORATIVO	77	4,96%
RIOCARD MAIS	66	4,26%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	64	4,13%
ATENDIMENTO	60	3,87%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	53	3,42%
GIRO - PARCERIAS	51	3,29%
RESSARCIMENTO	46	2,97%
VENDAS	42	2,71%
CONVENIÊNCIA	18	1,16%
COMUNICAÇÃO	13	0,84%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	10	0,64%
METRÔRIO	9	0,58%
GIRO - PROMOÇÕES	4	0,26%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,13%
MANUTENÇÃO	1	0,06%
ACESSIBILIDADE	1	0,06%
LGPD	1	0,06%
Total	1551	100,00%

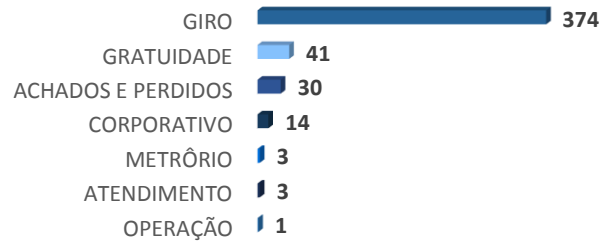
Informações - Linha Não Informada





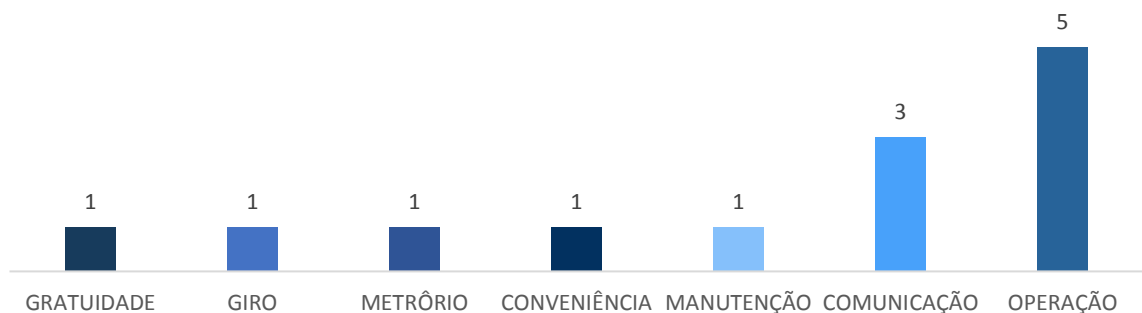
Solicitações - Linha Não Informada

Solicitação	Frequência	%
GIRO	374	80,26%
GRATUIDADE	41	8,80%
ACHADOS E PERDIDOS	30	6,44%
CORPORATIVO	14	3,00%
METRÔRIO	3	0,64%
ATENDIMENTO	3	0,64%
OPERAÇÃO	1	0,21%
Total	466	100,00%



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	5	38,46%
COMUNICAÇÃO	3	23,08%
MANUTENÇÃO	1	7,69%
CONVENIÊNCIA	1	7,69%
METRÔRIO	1	7,69%
GIRO	1	7,69%
GRATUIDADE	1	7,69%
Total	13	100,00%

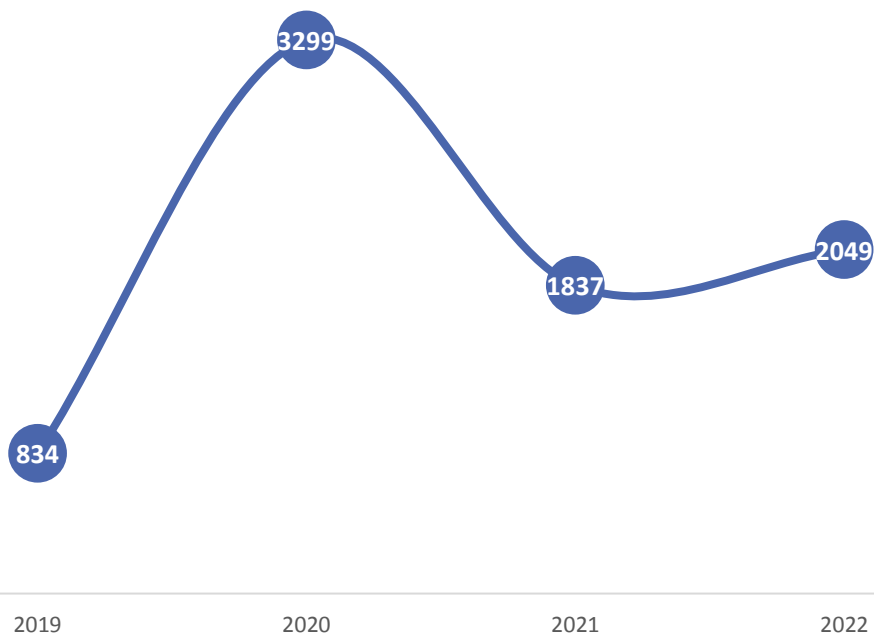
Sugestões - Linha Não Informada



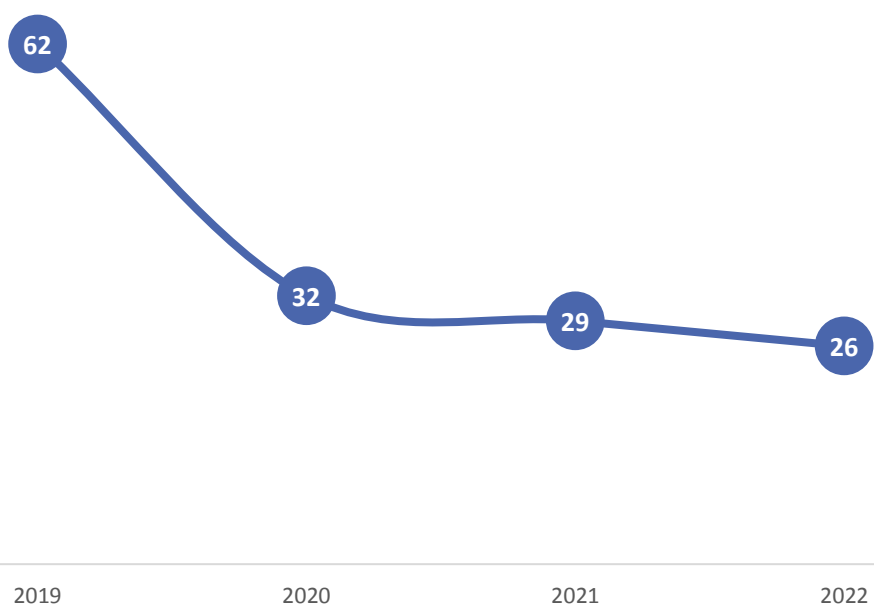


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

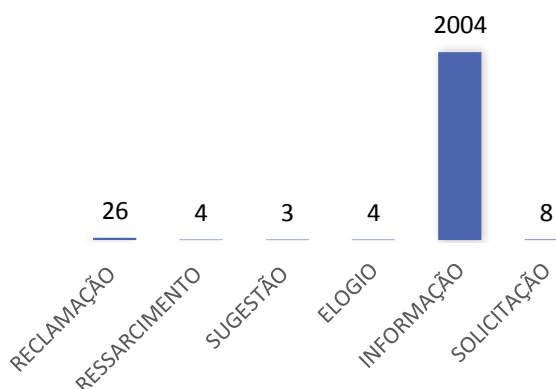




10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	26	1,27%
RESSARCIMENTO	4	0,20%
SUGESTÃO	3	0,15%
ELOGIO	4	0,20%
INFORMAÇÃO	2004	97,80%
SOLICITAÇÃO	8	0,39%
TOTAL	2049	100,00%

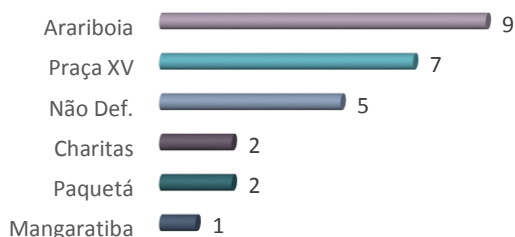
MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



10.2 Reclamações por Linha e Motivo

LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Arariboia	9	34,62%
Praça XV	7	26,92%
Não Def.	5	19,23%
Charitas	2	7,69%
Paquetá	2	7,69%
Mangaratiba	1	3,85%
Total	26	100,00%

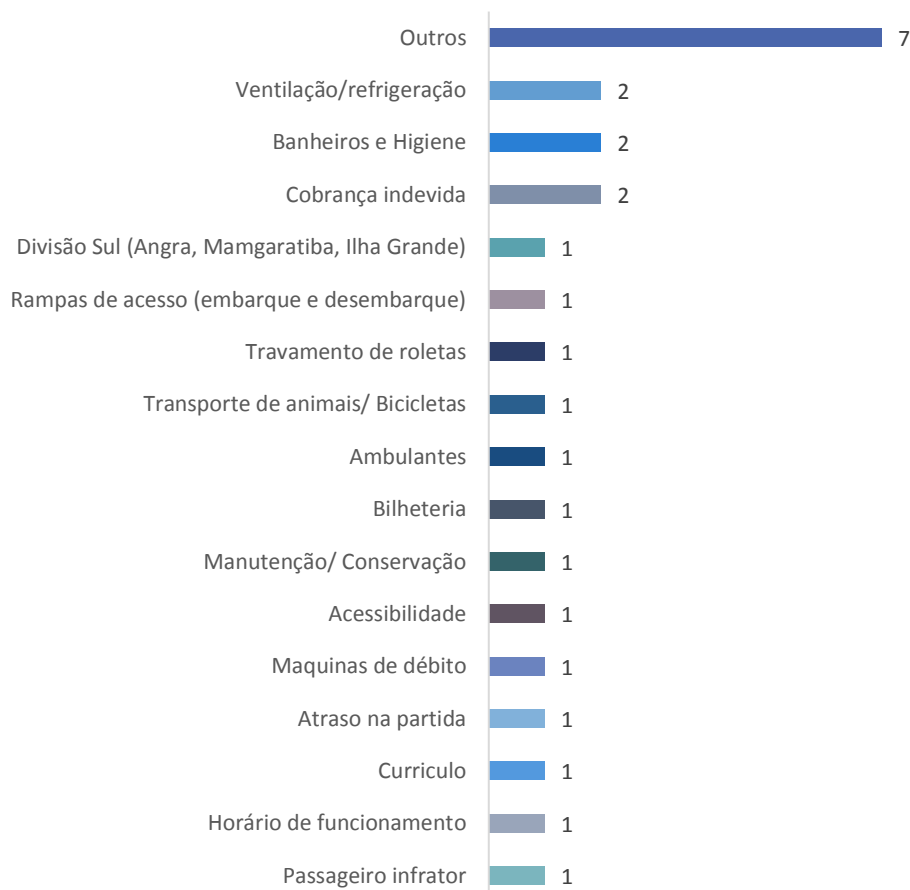
RECLAMAÇÕES - POR LINHA



MOTIVO	TOTAL	%
Outros	7	26,92%
Ventilação/refrigeração	2	7,69%
Banheiros e Higiene	2	7,69%
Cobrança indevida	2	7,69%
Divisão Sul (Angra, Mangaratiba, Ilha Grande)	1	3,85%
Rampas de acesso (embarque e desembarque)	1	3,85%
Travamento de roletas	1	3,85%
Transporte de animais/ Bicletas	1	3,85%
Ambulantes	1	3,85%
Bilheteria	1	3,85%
Manutenção/ Conservação	1	3,85%
Acessibilidade	1	3,85%
Maquinas de débito	1	3,85%
Atraso na partida	1	3,85%
Curriculo	1	3,85%
Horário de funcionamento	1	3,85%
Passageiro infrator	1	3,85%
Total	26	100%



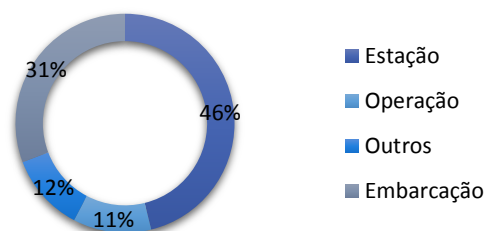
MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



10.3 Classificação das reclamações

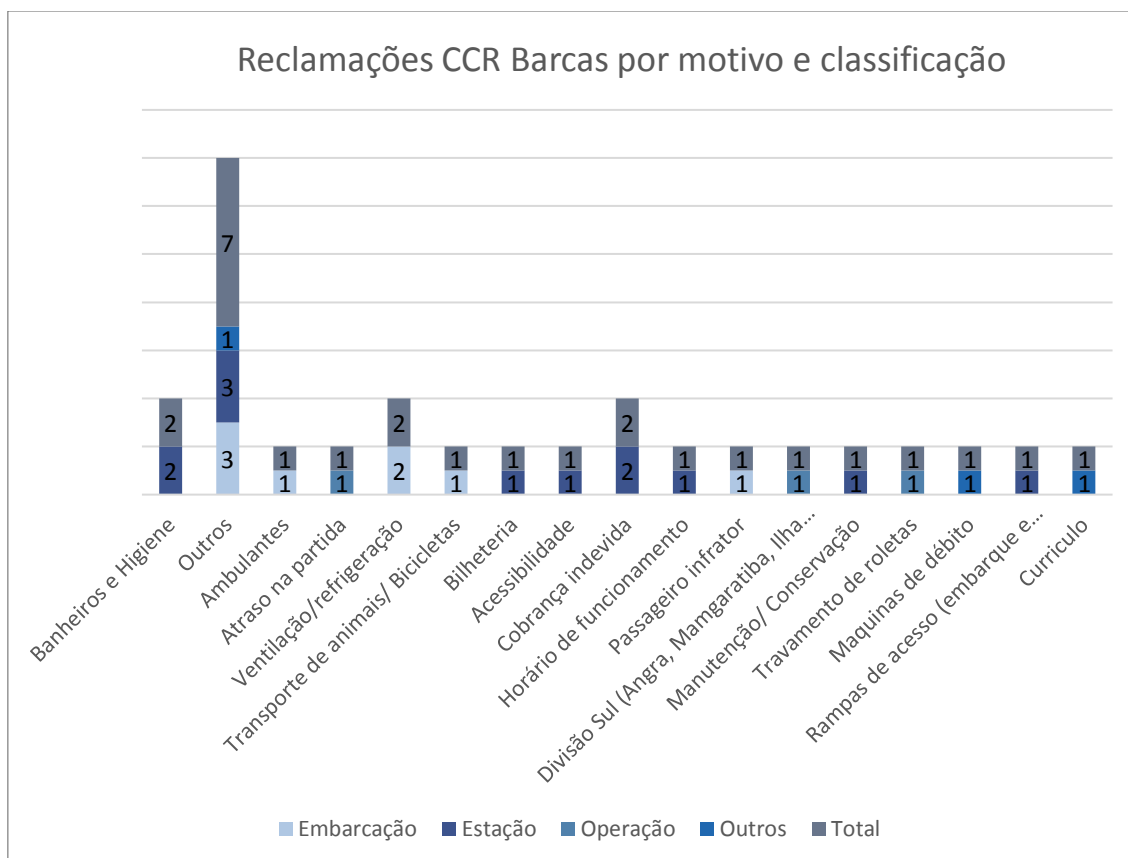
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	12	46,15%
Operação	3	11,54%
Outros	3	11,54%
Embarcação	8	30,77%
Total	26	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO





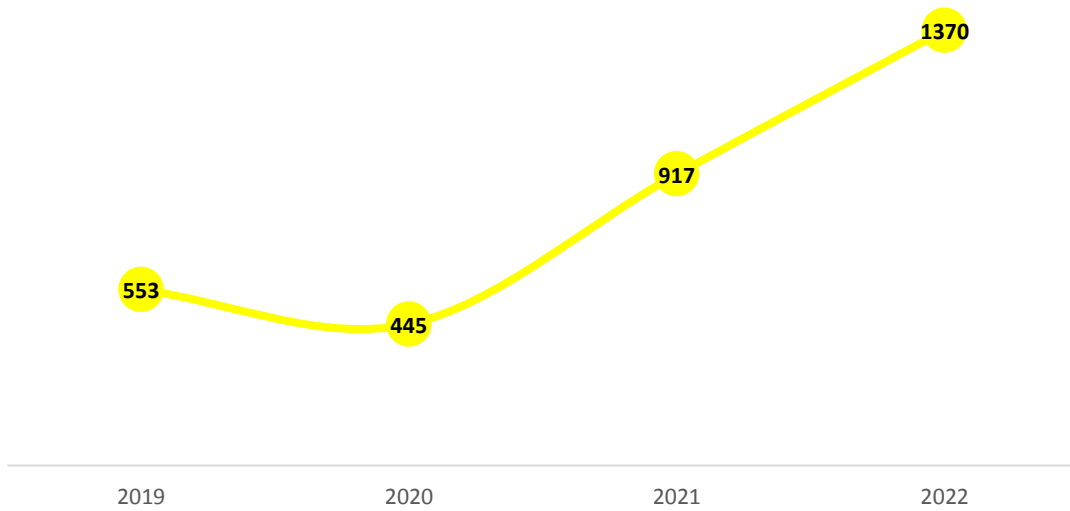
Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros	Total
Banheiros e Higiene		2			2
Outros	3	3		1	7
Ambulantes	1				1
Atraso na partida			1		1
Ventilação/refrigeração	2				2
Transporte de animais/ Bicicletas	1				1
Bilheteria		1			1
Acessibilidade		1			1
Cobrança indevida		2			2
Horário de funcionamento		1			1
Passageiro infrator	1				1
Divisão Sul (Angra, Mangaratiba, Ilha Grande)			1		1
Manutenção/ Conservação		1			1
Travamento de roletas			1		1
Maquinas de débito				1	1
Rampas de acesso (embarque e desembarque)		1			1
Curriculo				1	1
Total	8	12	3	3	26



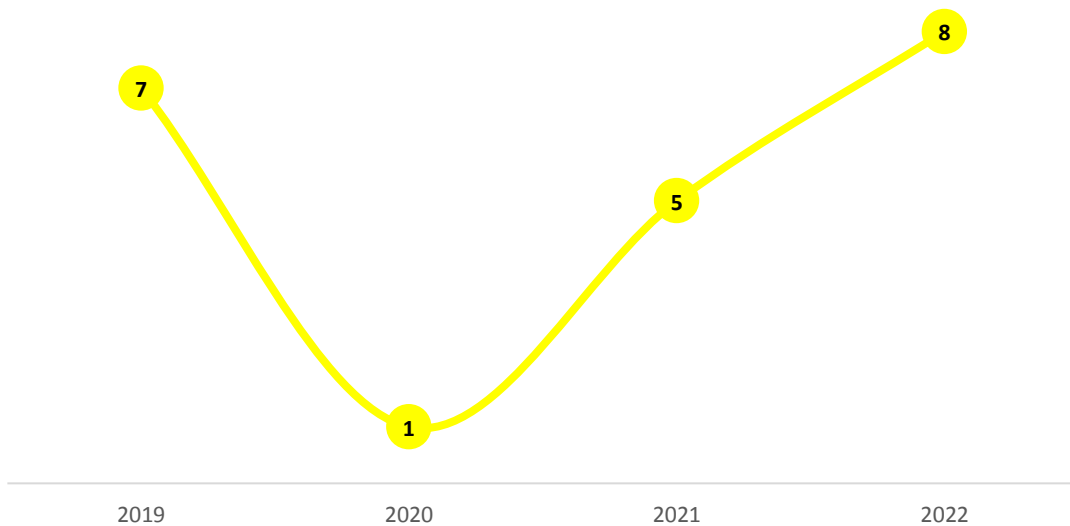


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

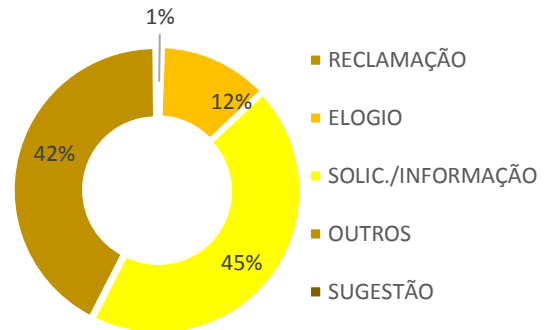




11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	8	0,58%
ELOGIO	170	12,41%
SOLIC./INFORMAÇÃO	610	44,53%
OUTROS	580	42,34%
SUGESTÃO	2	0,15%
Total	1370	100,00%

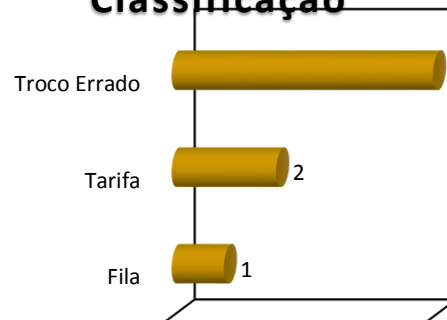
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Troco Errado	5	62,50%
Tarifa	2	25,00%
Fila	1	12,50%
Total	8	100,00%

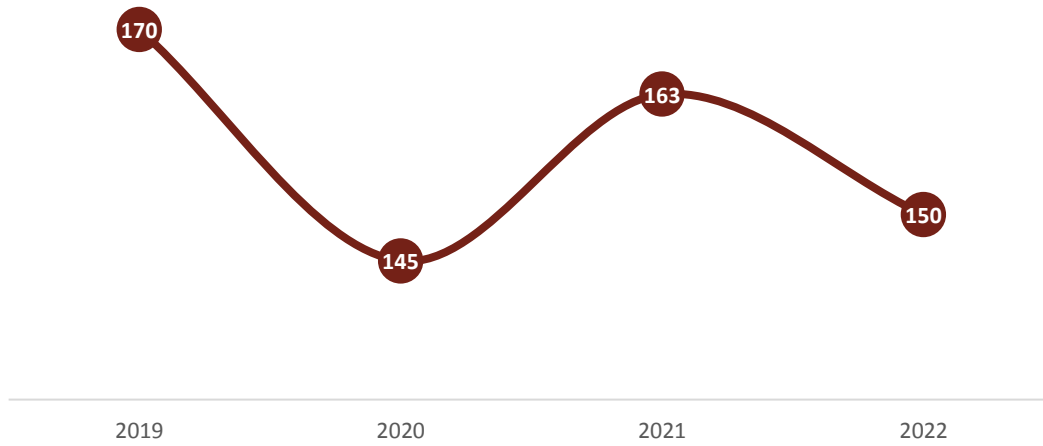
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



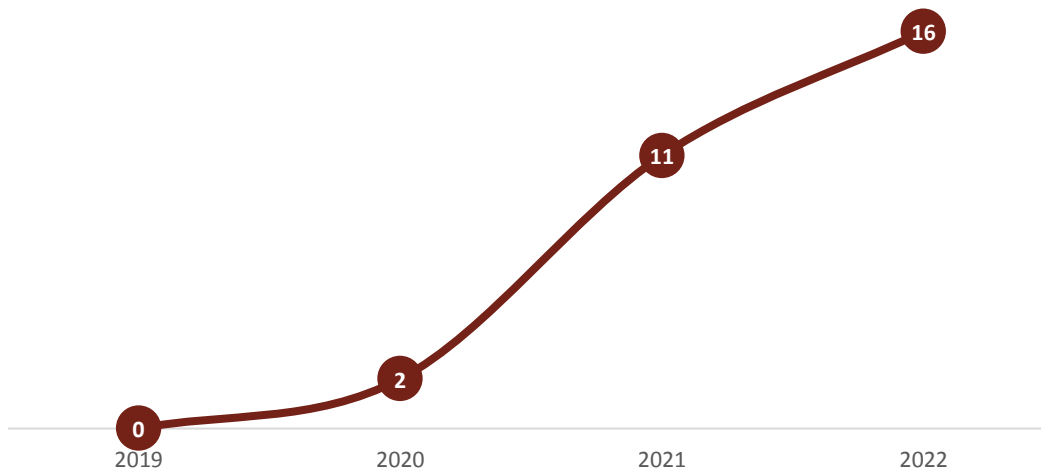


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

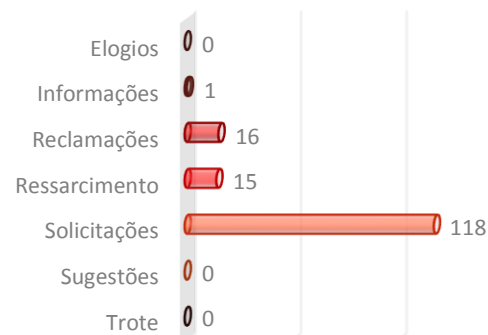




12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQÜÊNCIA	%
Elogios	0	1,21%
Informações	1	0,00%
Reclamações	16	0,37%
Ressarcimento	15	96,66%
Solicitações	118	1,67%
Sugestões	0	0,09%
Trote	0	0,00%
Total	150	100,00%

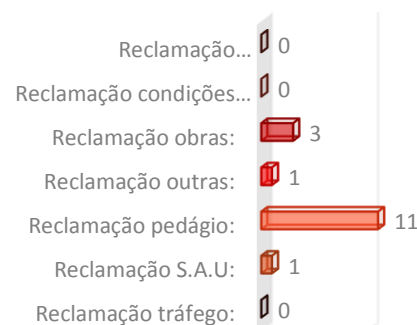
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

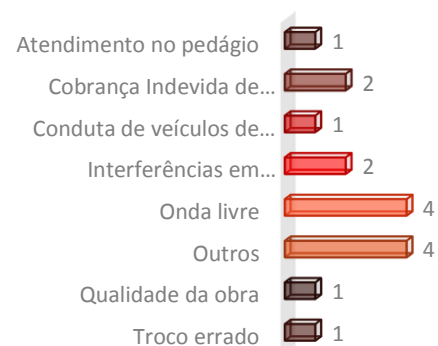
RECLAMAÇÕES	FREQ.	%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Reclamação obras:	3	53,85%
Reclamação outras:	1	0,00%
Reclamação pedágio:	11	7,69%
Reclamação S.A.U:	1	30,77%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Total	16	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação



Assunto	Freqüência	%
Atendimento no pedágio	1	6,25%
Cobrança Indevida de Eixo	2	12,50%
Conduta de veículos de usuários	1	6,25%
Interferências em propriedade	2	12,50%
Onda livre	4	25,00%
Outros	4	25,00%
Qualidade da obra	1	6,25%
Troco errado	1	6,25%
Total	16	100%

Reclamações Rota 116






Conclusão

No presente relatório concluiu-se que foram registrados por este setor de Ouvidoria, 140 manifestações, sendo 99 informações (70,7%), 35 reclamações (25%) e 04 sugestões (2,9%). Os demais tipos de manifestações foram denúncias, solicitações e sugestões, que corresponderam a percentuais inferiores a 1%. No geral, o sistema telefônico foi o principal canal de manifestações. Além disto, o canal obteve o maior número de denúncias, informações e reclamações. Houve 1 registro de solicitação, proveniente do e-Sic e 4 sugestões por e-Ouv. Em comparação com os anos de 2019, 2020 e 2021, agosto do ano corrente foi o que obteve menor número de manifestações, sendo avaliada uma redução de 20,5% em relação a 2021. O comportamento das insatisfações foi similar. No ano de referência houve 2 registros a menos que no ano passado, havendo diminuição de 5,4%, em percentuais.

Analizou-se as unidades de referência dos registros realizados nesta Agência, com destaque para as concessionárias reguladas. O maior número de registros se referiu a Supervia, seguida por CCR Barcas e MetrôRio. As concessionárias de rodovias foram responsáveis por 01 manifestação, individualmente. Considerando as reclamações, a alteração é em relação ao MetrôRio, que superou o número de queixas a respeito da CCR barcas.

Considerando as manifestações realizadas na Concessionária, Supervia obteve o maior número de manifestações, assim como os registros nesta Agência. Ademais, MetrôRio e CCR Barcas obtiveram o 2º e 3º maior número, respectivamente. Este comportamento foi similar em relação às reclamações nas Concessionárias. Por fim, a discrepância é em relação as concessionárias de rodovias. CCR Via Lagos foi responsável pelo 2º menor número de registros e menor número de queixas. Notou-se que a Rota 116 apresentou registros de insatisfações superiores ao da CCR Via Lagos.

No que se refere à Supervia, enquanto as manifestações sobre a mesma reduziram 20,8% nesta Ouvidoria, a concessionária apresentou crescimento avaliado de 28,9%. Em relação as queixas, houve crescimento em ambos. Nota-se que o queixas sem informação de ramal nesta Ouvidoria foram as mais frequentes, seguida pelo ramal Japeri. A supervia registrou 43% das queixas sobre o ramal Deodoro e 23,1% em relação ao ramal Japeri. Dos assuntos,



atraso no percurso foi o mais citado na Agetransp, enquanto o assunto Japeri obteve maior percentual na Concessionária. É importante destacar que o assunto foi mencionado tanto nas queixas do ramal, quanto do ramal Deodoro.

MetrôRio também apresentou redução nesta Ouvidoria, enquanto a Concessionária evidenciou um aumento de 3,4% no número de registros. Em relação às reclamações, o comportamento foi semelhante ao das manifestações, nos dois setores. Das linhas reclamadas, nota-se que houve concordância, à medida que tanto na Agetransp quanto no MetrôRio, a Linha 1 obteve o maior número de queixas. Ademais, o assunto mais mencionado, pertencente a 2 queixas, foi débito indevido. Na concessionária os assuntos cartão master e cartão visa foram os mais reclamados. Pontua-se que pagamento por aproximação foi motivo mais mencionado nas Linhas 1, 2 e 4.

Verificou-se que os registros e reclamações nesta Ouvidoria reduziram acerca da CCR Barcas. Na própria concessionária, apesar do aumento de 11,3% dos registros, as queixas reduziram 10,3%. Nenhuma das reclamações realizadas nesta Ouvidoria obteve informação de estação, enquanto na concessionária a mais mencionada foi a estação Araribóia. Bilheteria e refrigeração foram assuntos mais reclamados neste setor. Na CCR Barcas, outros, ventilação/refrigeração, banheiros e higiene e cobrança indevida foram assuntos de destaque.

Rota 116 permaneceu sendo responsável por 1 registros nesta Ouvidoria, onde o mesmo foi reclamação tanto em agosto de 2021 quanto de 2022. Na concessionária nota-se uma redução dos registros gerais, mas crescimento das queixas. O assunto mencionado na Agetransp foi sinalização enquanto onda livre e outros foram os mais reclamados na Rota116. Em relação a CCR Via Lagos, houve crescimento tanto dos registros quanto reclamações nesta Agência, bem como na Concessionária. Além disto, a reclamação foi referente a Informação, enquanto na Concessionária, troco errado foi o mais mencionado.

Rio de Janeiro, 30 de setembro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5