



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Setembro 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

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Assistente de Ouvidoria

Gabriel Herculano Varanda

Assistente de Ouvidoria

Vinícius Torres Pires

Estagiário da Ouvidoria



Índice

Introdução.....	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp - Setembro 2022.....	7
1.1 Manifestações por Tipo	7
1.2 Canal das Manifestações	7
1.3 Unidade de referência das manifestações	8
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - Setembro 2022	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações.....	9
2.2 Assunto das reclamações	10
2.2 Categoria das reclamações.....	11
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	12
3.1 Categoria das reclamações.....	13
3.2 Assunto das reclamações	14
3.3 Ramais das reclamações	15
3.4 Estação das reclamações	15
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	16
4.1 Categoria das reclamações.....	17
4.2 Assunto das reclamações	18
4.3 Linha das Reclamações	18
4.4 Estação das Reclamações.....	19
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	20
5.1 Categoria das reclamações.....	20
5.2 Assunto das reclamações	21
5.3 Estação das reclamações	21
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	22

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	23
8 Manifestações Supervia	24
8.1 Manifestações por Tipo	25
8.2 Manifestações por Ramal	25
8.3 Reclamações por Ramal	26
8.4 Reclamações por assunto	27
8.5 Ramal Belford Roxo	30
8.6 Ramal Deodoro	31
8.5 Ramal Guapimirim	33
8.6 Ramal Japeri	33
8.7 Ramal Paracambi	34
8.8 Ramal Santa Cruz	35
8.9 Ramal Saracuruna	37
8.10 Ramal Vila Inhomirim	39
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	39
9 Manifestações MetrôRio	44
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	45
9.2 Categoria das Manifestações	46
9.3 Categoria das Reclamações	49
9.4 Motivo das Reclamações	50
9.5 Manifestações Linha 1	51
9.6 Manifestações Linha 2	56
9.7 Manifestações Linha 4	61
9.8 Manifestações Linha Não Informada	63
10 Manifestações CCR Barcas	68
10.1 Manifestações por Tipo	69
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	69

10.3 Classificação das reclamações	71
11 Manifestações CCR Via Lagos	74
11.1 Manifestações por tipo	75
11.2 Classificação das reclamações	75
12 Manifestações Rota 116	76
12.1 Manifestações por Tipo.....	77
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	77
Conclusão	79

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 setembro do ano 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.

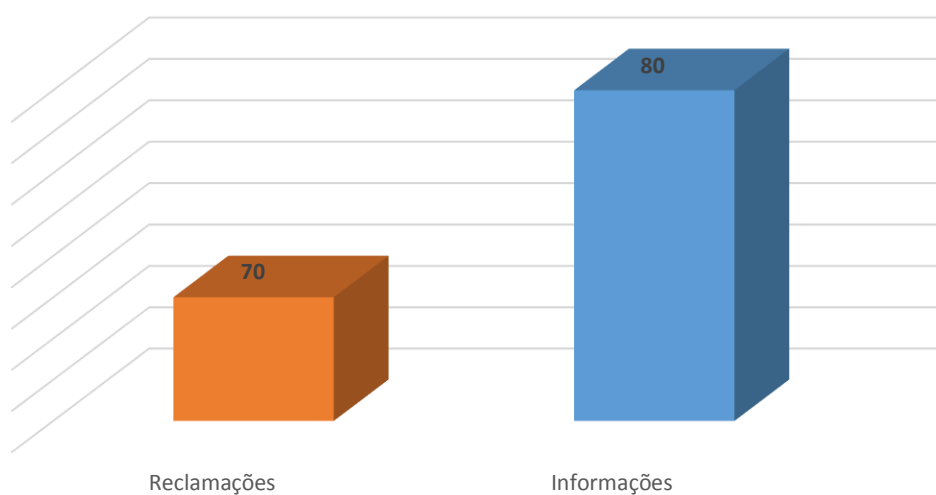
O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias,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

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
Informações	80	53,33%
Reclamações	70	46,67%
TOTAL	150	100,00%

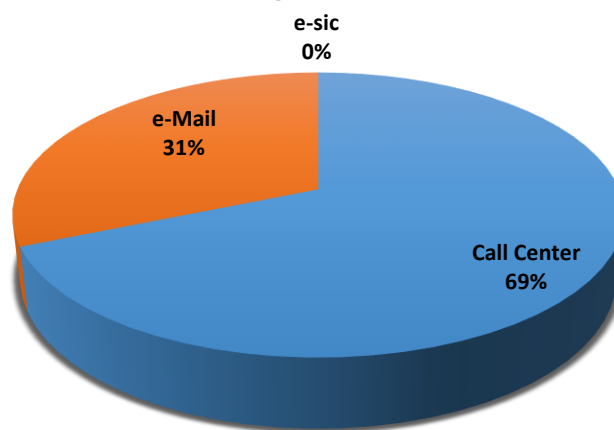
MANIFESTAÇÕES POR TIPO



1.2 Canal das Manifestações

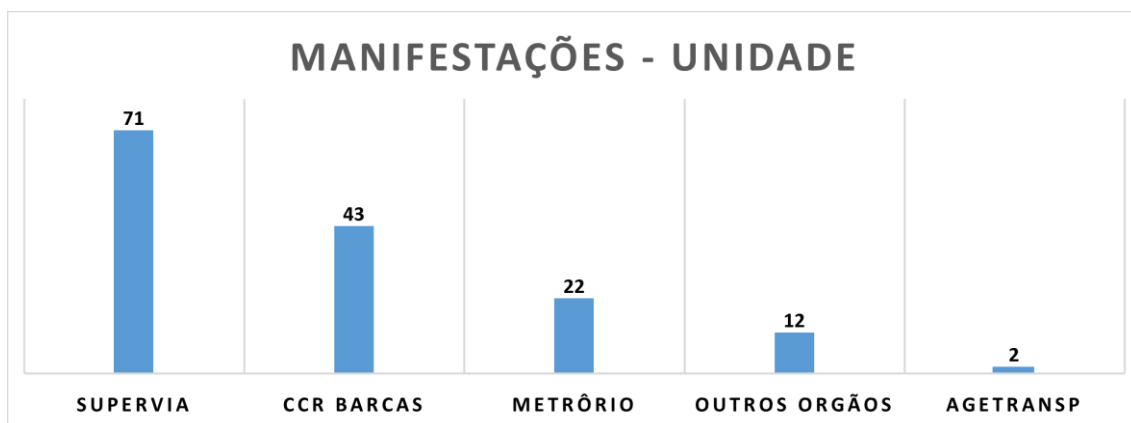
CANAL / TIPO	Denúncias	Informações	Reclamações	Solicitações	TOTAL
Call Center	0	80	23	0	103
e-Mail	0	0	47	0	47
TOTAL	0	80	70	0	150

MANIFESTAÇÕES POR CANAL

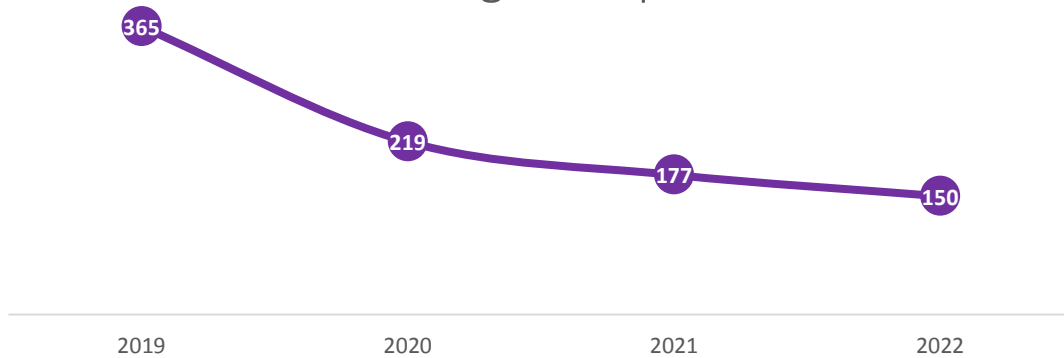


1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	2	1,33%
CCR Barcas	43	28,67%
MetrôRio	22	14,67%
Outros Órgãos	12	8,00%
Supervia	71	47,33%
Total	150	100%

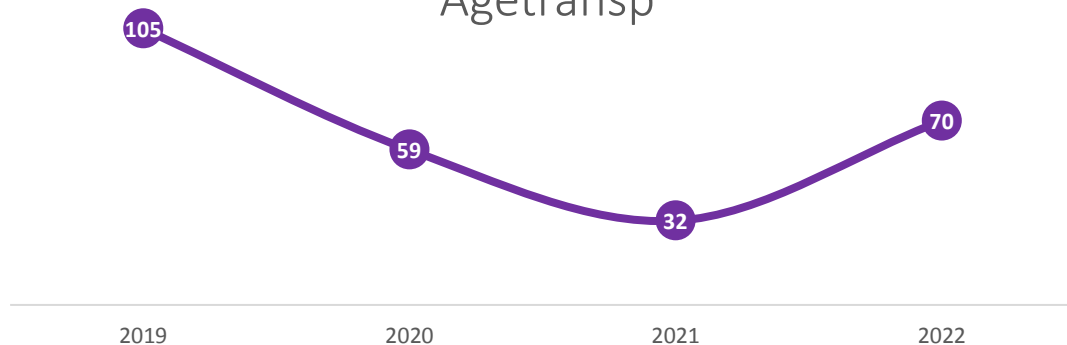


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - setembro 2022

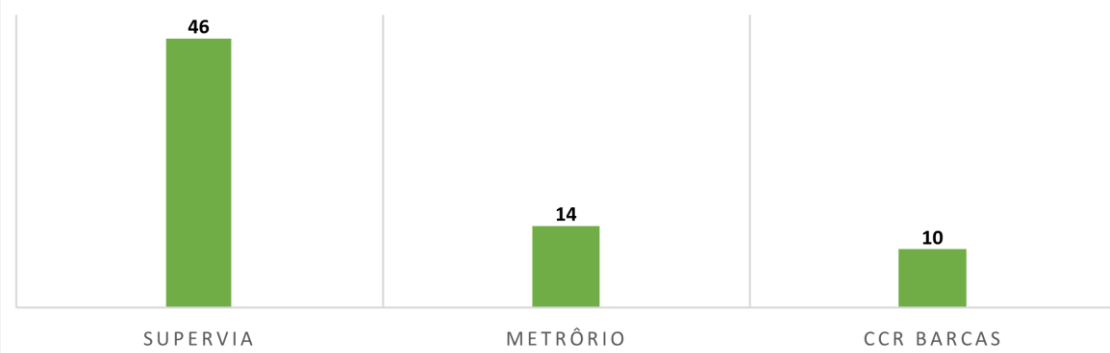
Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	10	14,29%
MetrôRio	14	20,00%
Supervia	46	65,71%
Total	70	100,00%

RECLAMAÇÕES - UNIDADE



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
atraso no percurso	18	25,71%
Atraso na partida	10	14,29%
Atendimento	5	7,14%
Superlotação	5	7,14%
Refrigeração	5	7,14%
Operação	4	5,71%
Intervalos	4	5,71%
Conservação e limpeza	4	5,71%
Escada rolante	3	4,29%
Informação	3	4,29%
Débito indevido	2	2,86%
Cartão	1	1,43%
Horário de Funcionamento	1	1,43%
bilheteria	1	1,43%
Avaria	1	1,43%
Vendedores ambulantes	1	1,43%
Antecipação na Partida	1	1,43%
Paralisação da Linha	1	1,43%
Total	70	100%

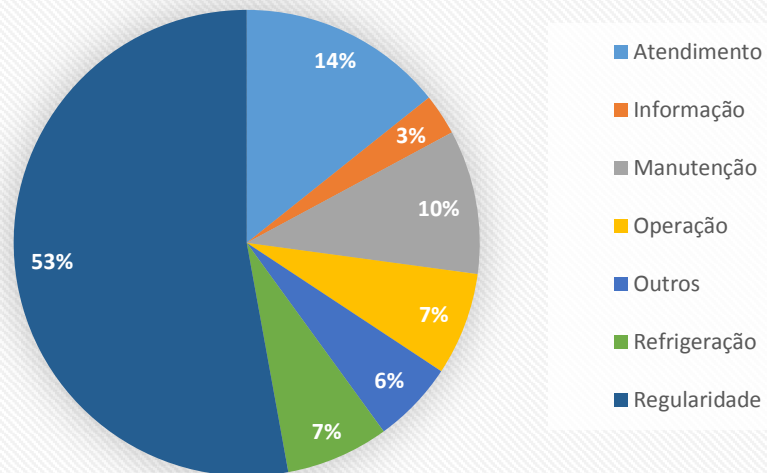
Assunto das Reclamações



2.2 Categoria das reclamações

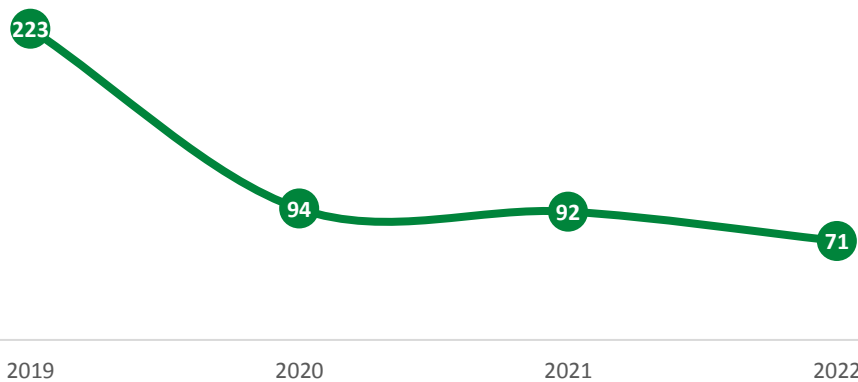
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	10	14,29%
Informação	2	2,86%
Manutenção	7	10,00%
Operação	5	7,14%
Outros	4	5,71%
Refrigeração	5	7,14%
Regularidade	37	52,86%
Total	70	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações

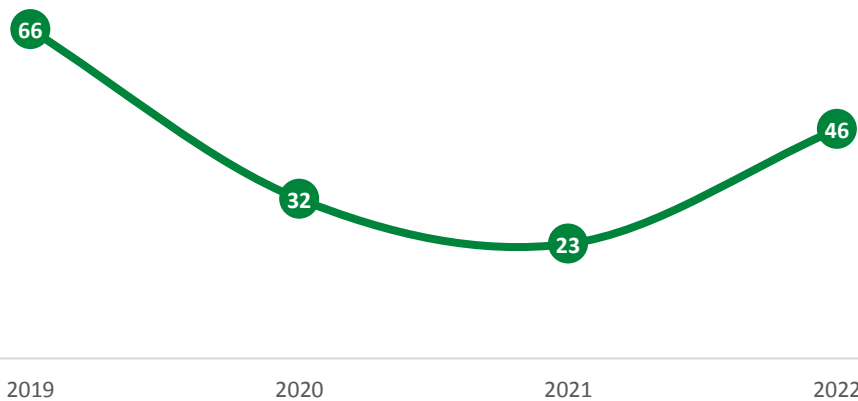


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



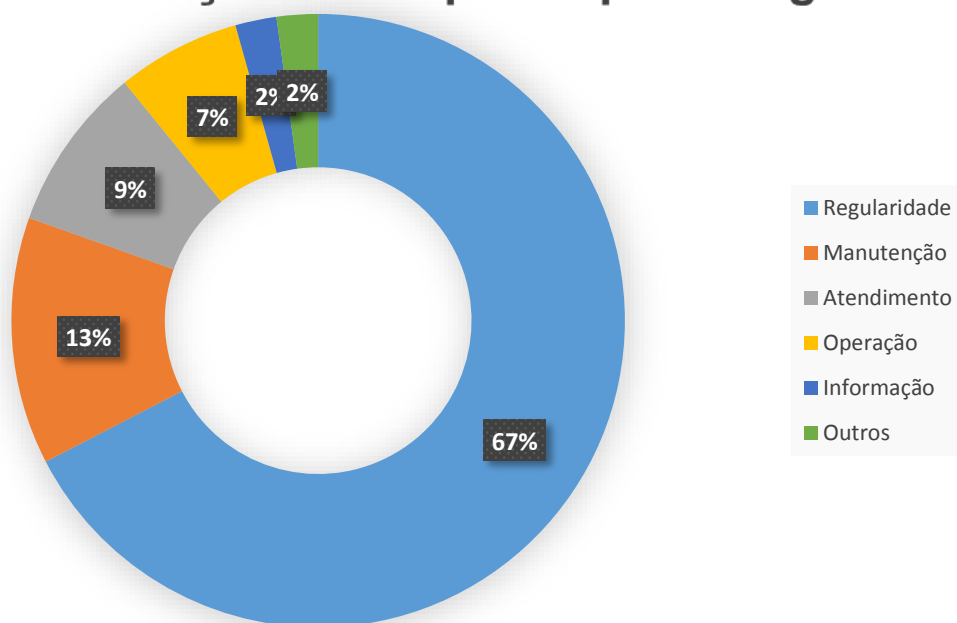
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

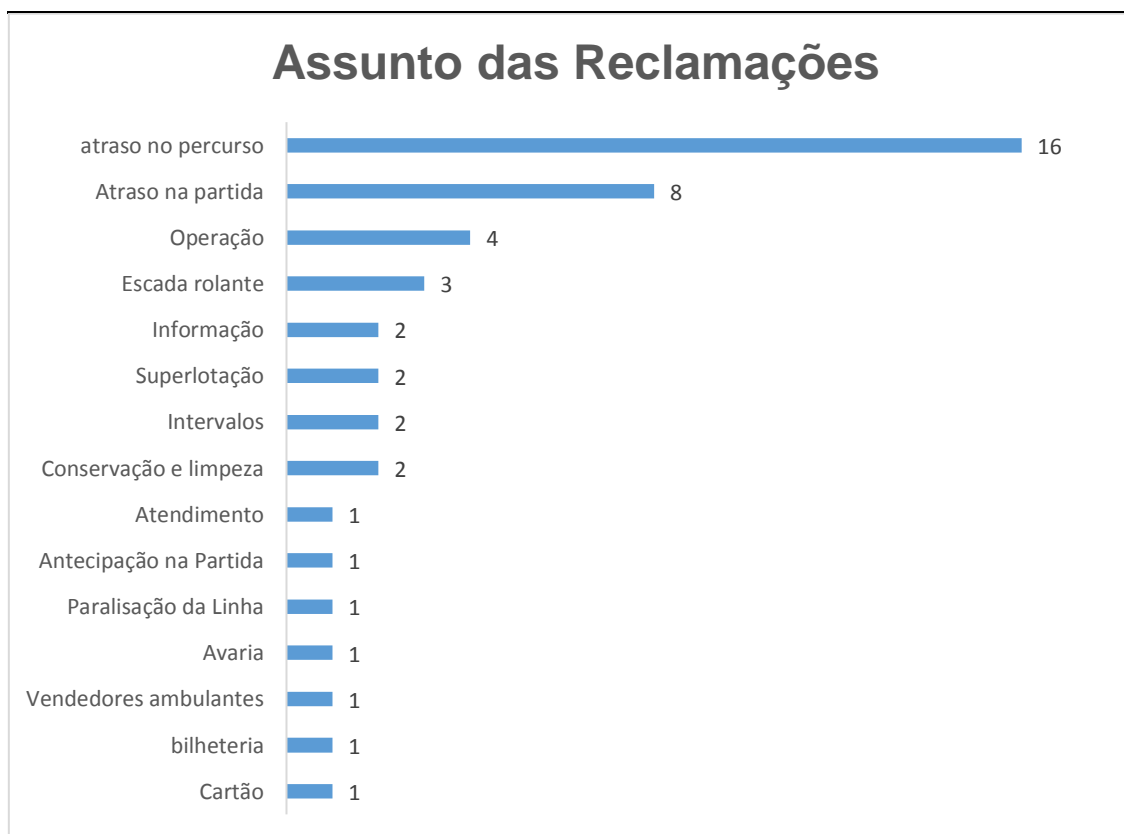
Categorização	Total	%
Regularidade	31	67,4%
Manutenção	6	13,0%
Atendimento	4	8,7%
Operação	3	6,5%
Informação	1	2,2%
Outros	1	2,2%
Total	46	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria



3.2 Assunto das reclamações

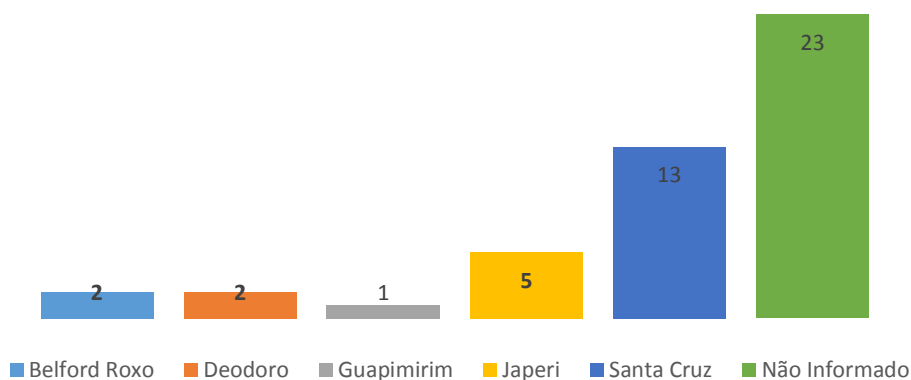
Assunto	Total	%
atraso no percurso	16	34,78%
Atraso na partida	8	17,39%
Operação	4	8,70%
Escada rolante	3	6,52%
Informação	2	4,35%
Superlotação	2	4,35%
Intervalos	2	4,35%
Conservação e limpeza	2	4,35%
Atendimento	1	2,17%
Antecipação na Partida	1	2,17%
Paralisação da Linha	1	2,17%
Avaria	1	2,17%
Vendedores ambulantes	1	2,17%
bilheteria	1	2,17%
Cartão	1	2,17%
Total	46	100%



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Belford Roxo	2	4,35%
Deodoro	2	4,35%
Guapimirim	1	2,17%
Japeri	5	10,87%
Santa Cruz	13	28,26%
Não Informado	23	50,00%
Total	46	100%

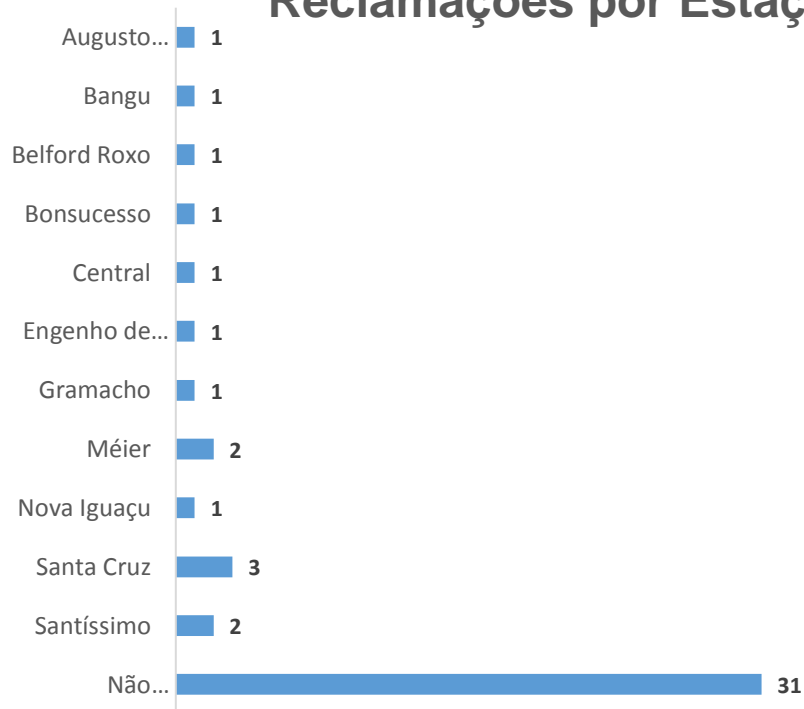
Ramais das Reclamações



3.4 Estação das reclamações

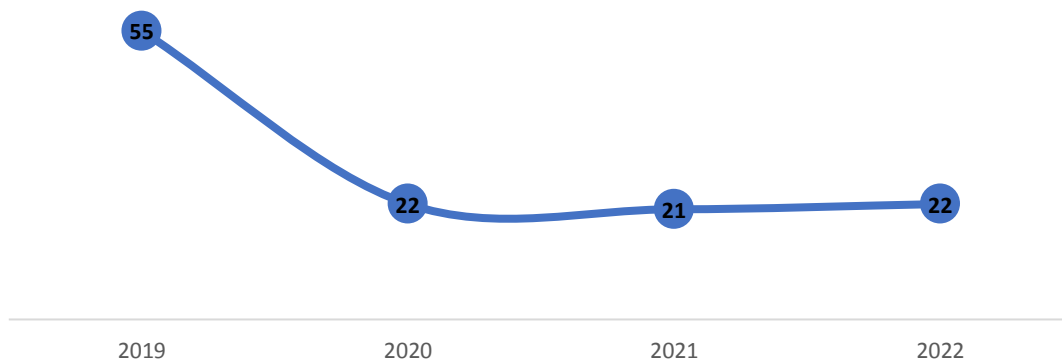
Estação	Total	%
Augusto Vasconcelos	1	2,17%
Bangu	1	2,17%
Belford Roxo	1	2,17%
Bonsucesso	1	2,17%
Central	1	2,17%
Engenho de Dentro	1	2,17%
Gramacho	1	2,17%
Méier	2	4,35%
Nova Iguaçu	1	2,17%
Santa Cruz	3	6,52%
Santíssimo	2	4,35%
Não Informado	31	67,39%
Total	46	100%

Reclamações por Estação

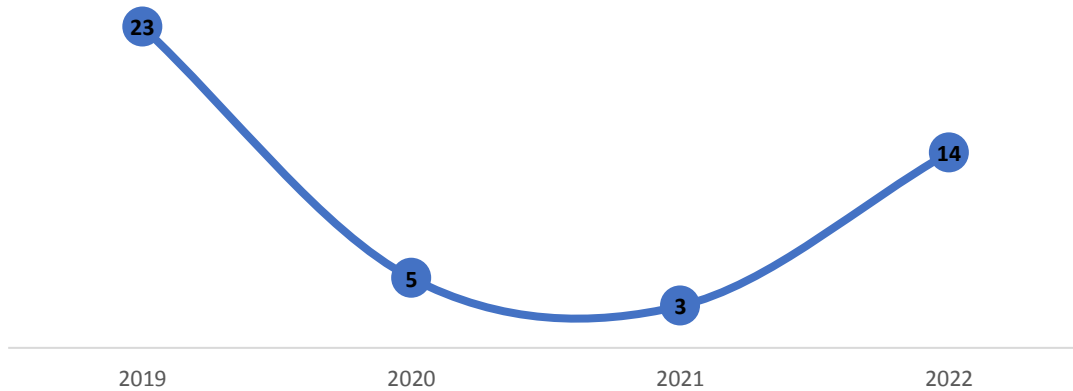


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio

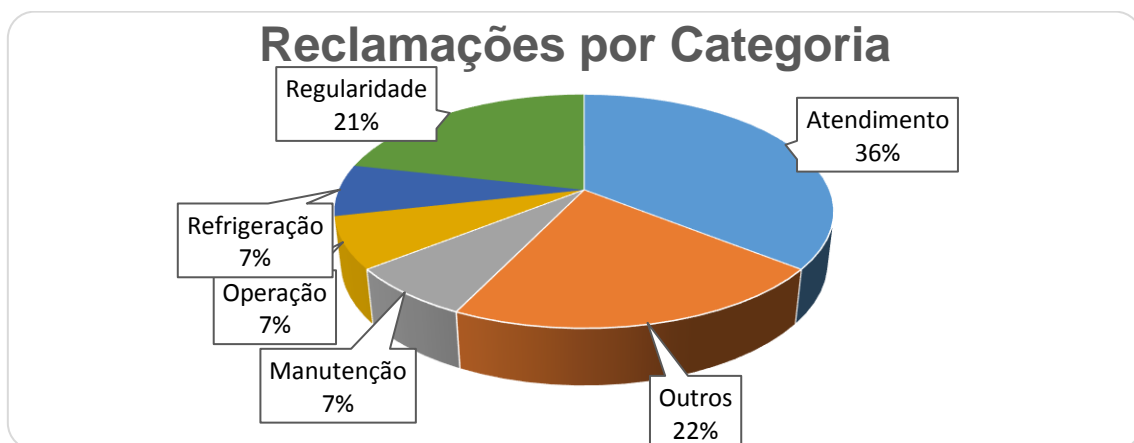


Reclamações - MetrôRio



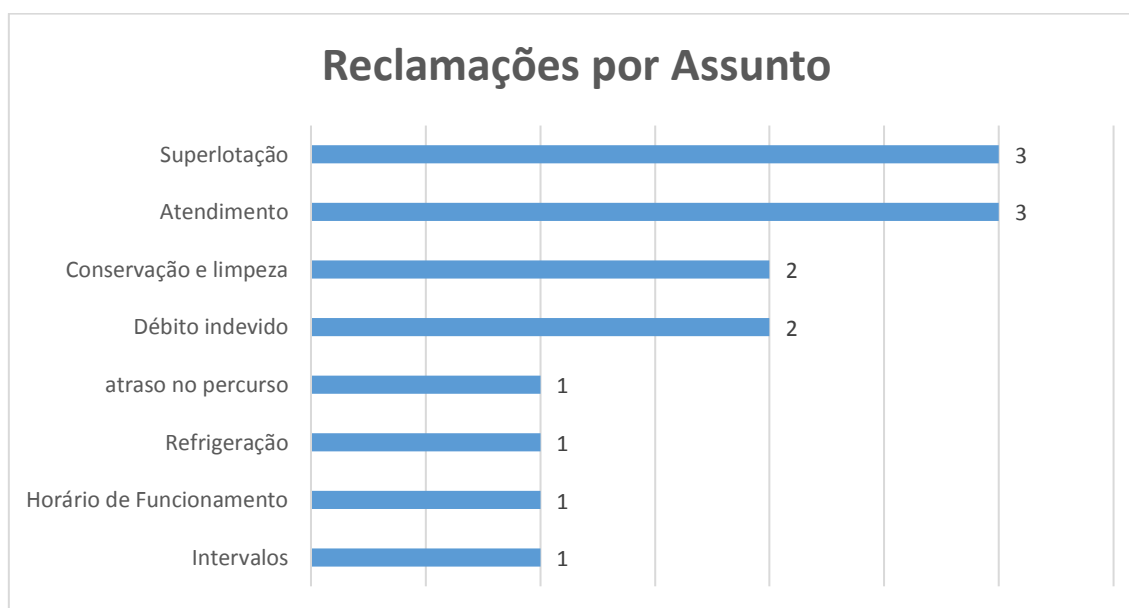
4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	5	35,71%
Outros	3	21,43%
Manutenção	1	7,14%
Operação	1	7,14%
Refrigeração	1	7,14%
Regularidade	3	21,43%
Total	14	100%



4.2 Assunto das reclamações

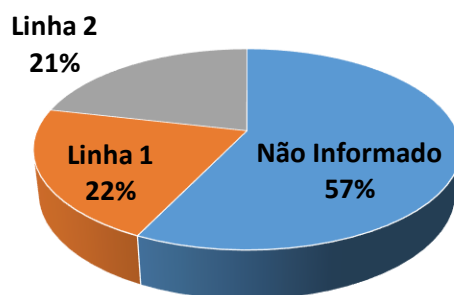
Assunto	Total	%
Superlotação	3	21,43%
Atendimento	3	21,43%
Conservação e limpeza	2	14,29%
Débito indevido	2	14,29%
atraso no percurso	1	7,14%
Refrigeração	1	7,14%
Horário de Funcionamento	1	7,14%
Intervalos	1	7,14%
Total	14	100%



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Não Informado	8	57,14%
Linha 1	3	21,43%
Linha 2	3	21,43%
Total	14	100%

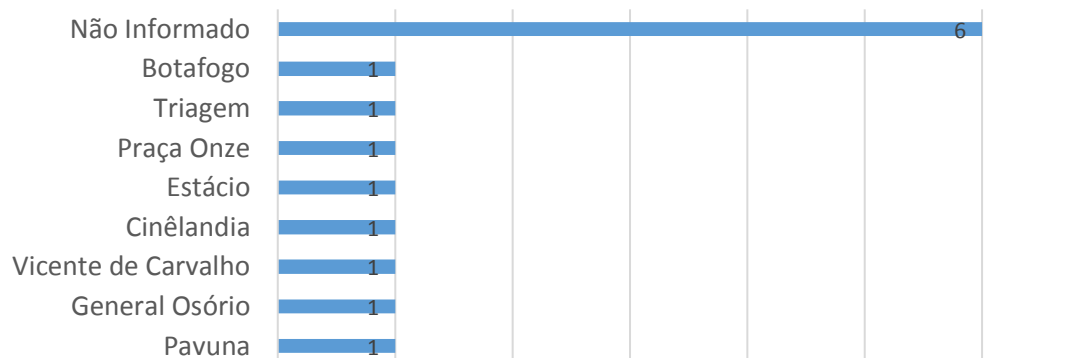
Reclamações por Linha



4.4 Estação das Reclamações

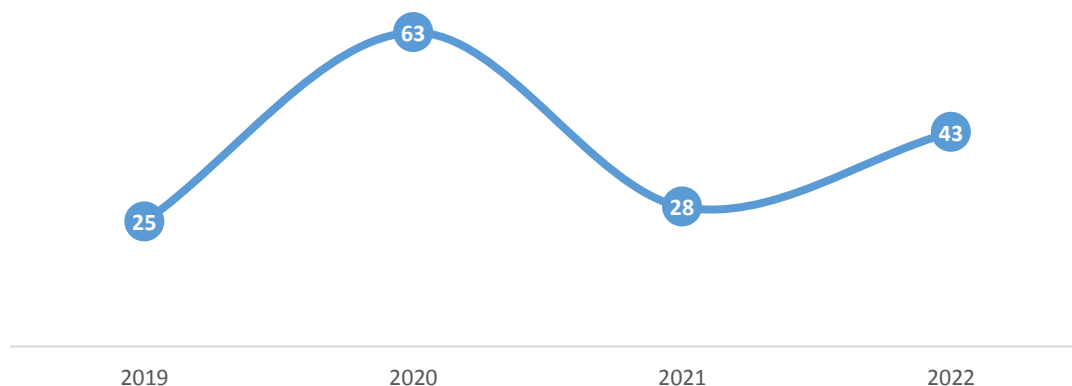
Estação	Total	%
Não Informado	6	42,86%
Botafogo	1	7,14%
Triagem	1	7,14%
Praça Onze	1	7,14%
Estácio	1	7,14%
Cinêlandia	1	7,14%
Vicente de Carvalho	1	7,14%
General Osório	1	7,14%
Pavuna	1	7,14%
Total	14	100%

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

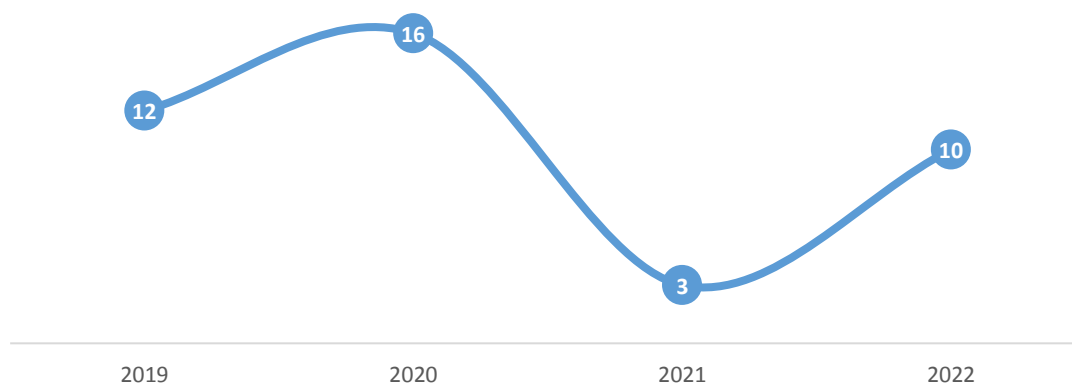


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Refrigeração	4	40,00%
Regularidade	3	30,00%
Atendimento	1	10,00%
Informação	1	10,00%
Operação	1	10,00%
Total	10	100%

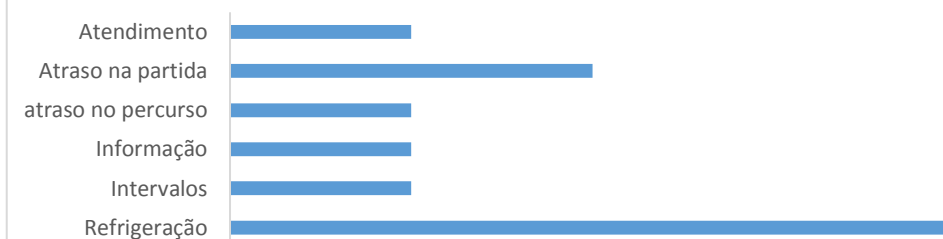
Reclamações por Categoria



5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atendimento	1	10,00%
Atraso na partida	2	20,00%
atraso no percurso	1	10,00%
Informação	1	10,00%
Intervalos	1	10,00%
Refrigeração	4	40,00%
Total	10	100%

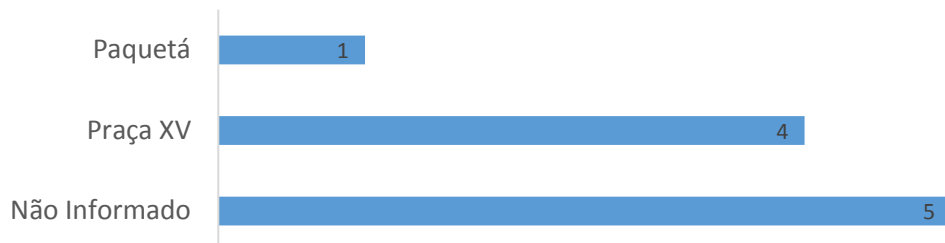
Reclamações por Assunto



5.3 Estação das reclamações

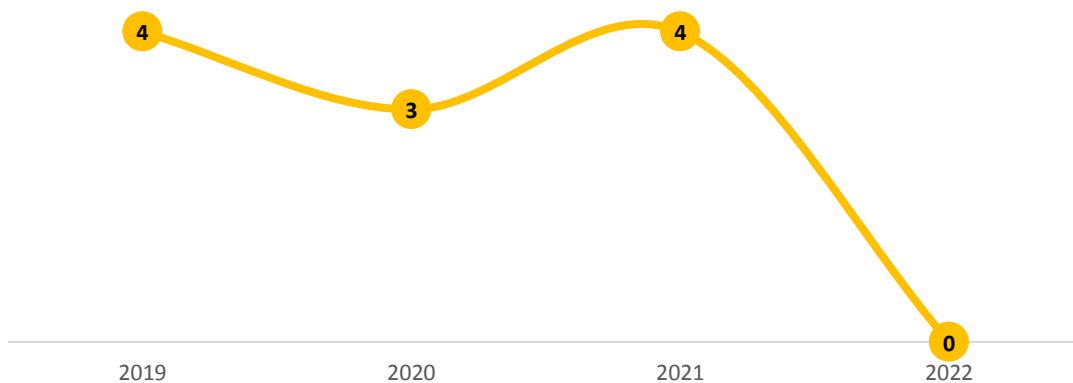
Estação	Total	%
Paquetá	1	10,00%
Praça XV	4	40,00%
Não Informado	5	50,00%
Total	10	100%

Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

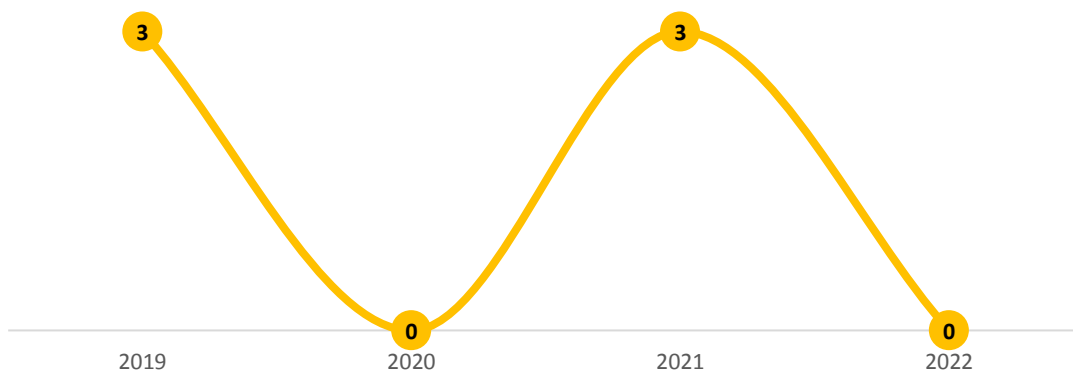


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



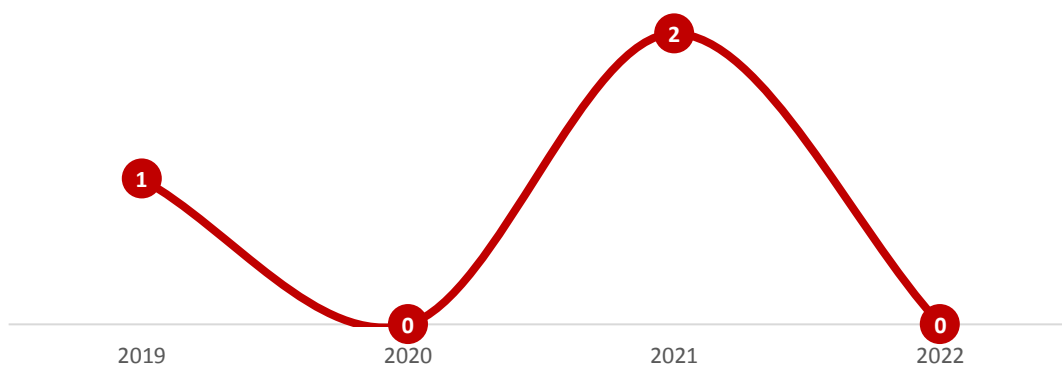
Reclamações - CCR Via Lagos



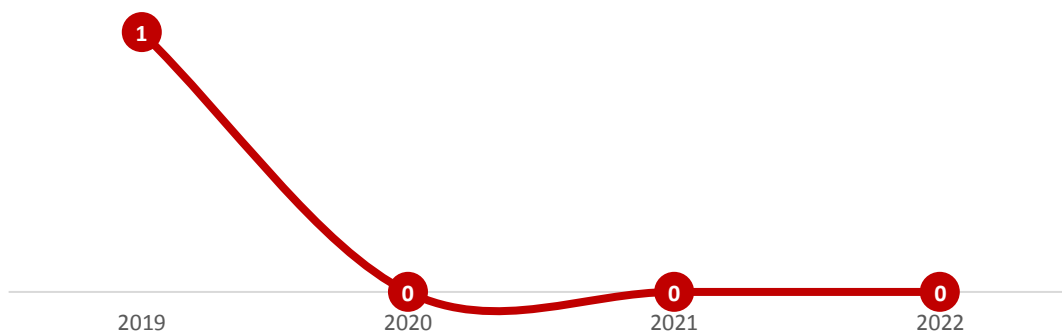
Não houve manifestações ou reclamações referentes a concessionária CCR Via lagos.

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

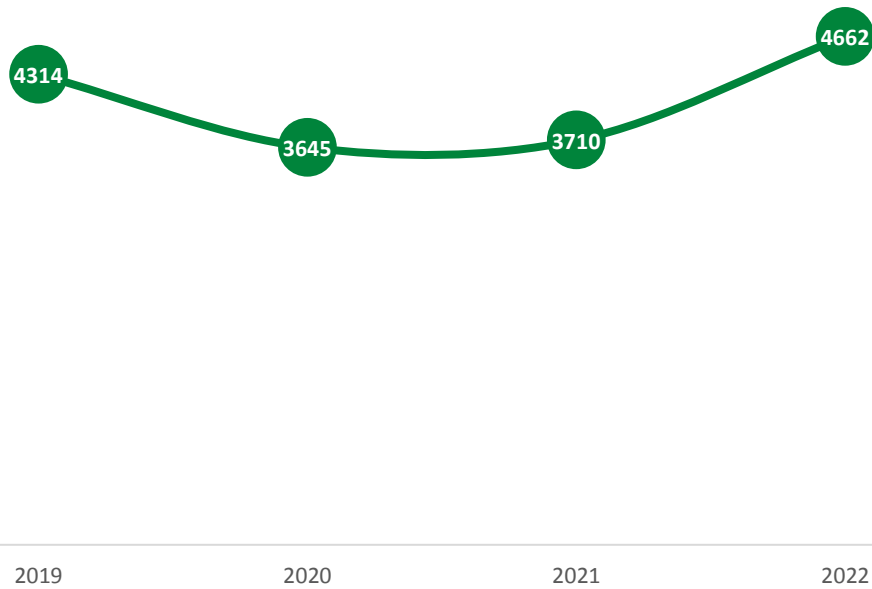


Não houve manifestações ou reclamações referentes a concessionária Rota 116.

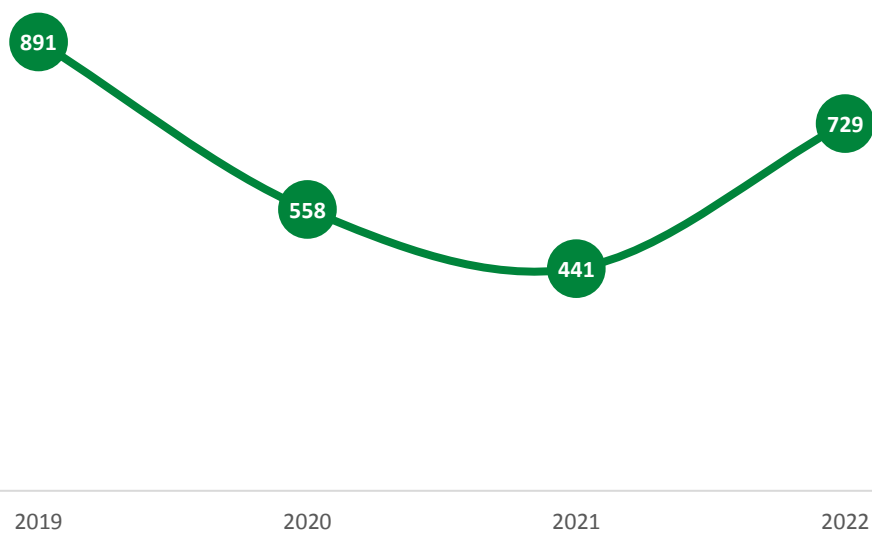


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

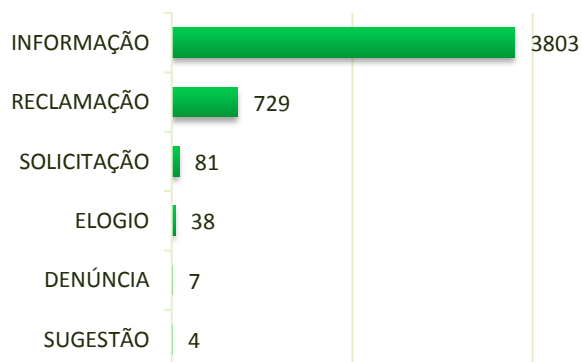




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
DENÚNCIA	7	0,15%
ELOGIO	38	0,82%
INFORMAÇÃO	3803	81,57%
RECLAMAÇÃO	729	15,64%
SOLICITAÇÃO	81	1,74%
SUGESTÃO	4	0,09%
Total	4662	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

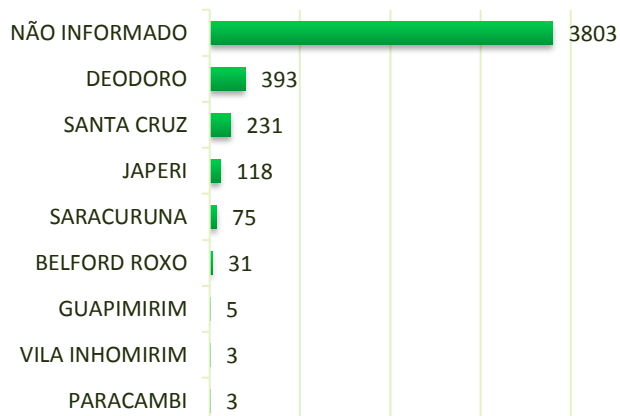


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
BELFORD ROXO	31	0,66%
DEODORO	393	8,43%
GUAPIMIRIM	5	0,11%
JAPERI	118	2,53%
NÃO INFORMADO	3803	81,57%
PARACAMBI	3	0,06%
SANTA CRUZ	231	4,95%
SARACURUNA	75	1,61%
VILA INHOMIRIM	3	0,06%
Total	4662	100%



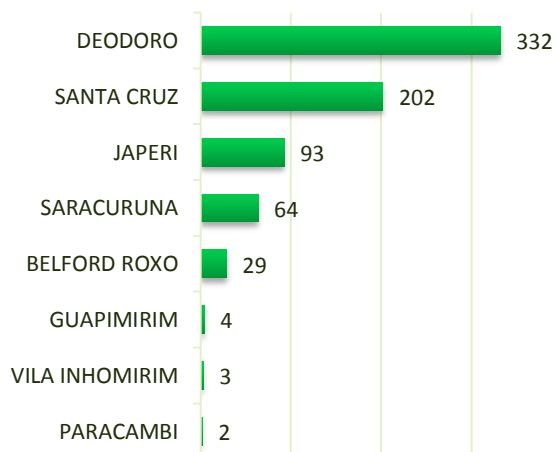
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
BELFORD ROXO	29	3,98%
DEODORO	332	45,54%
GUAPIMIRIM	4	0,55%
JAPERI	93	12,76%
PARACAMBI	2	0,27%
SANTA CRUZ	202	27,71%
SARACURUNA	64	8,78%
VILA INHOMIRIM	3	0,41%
Total	729	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

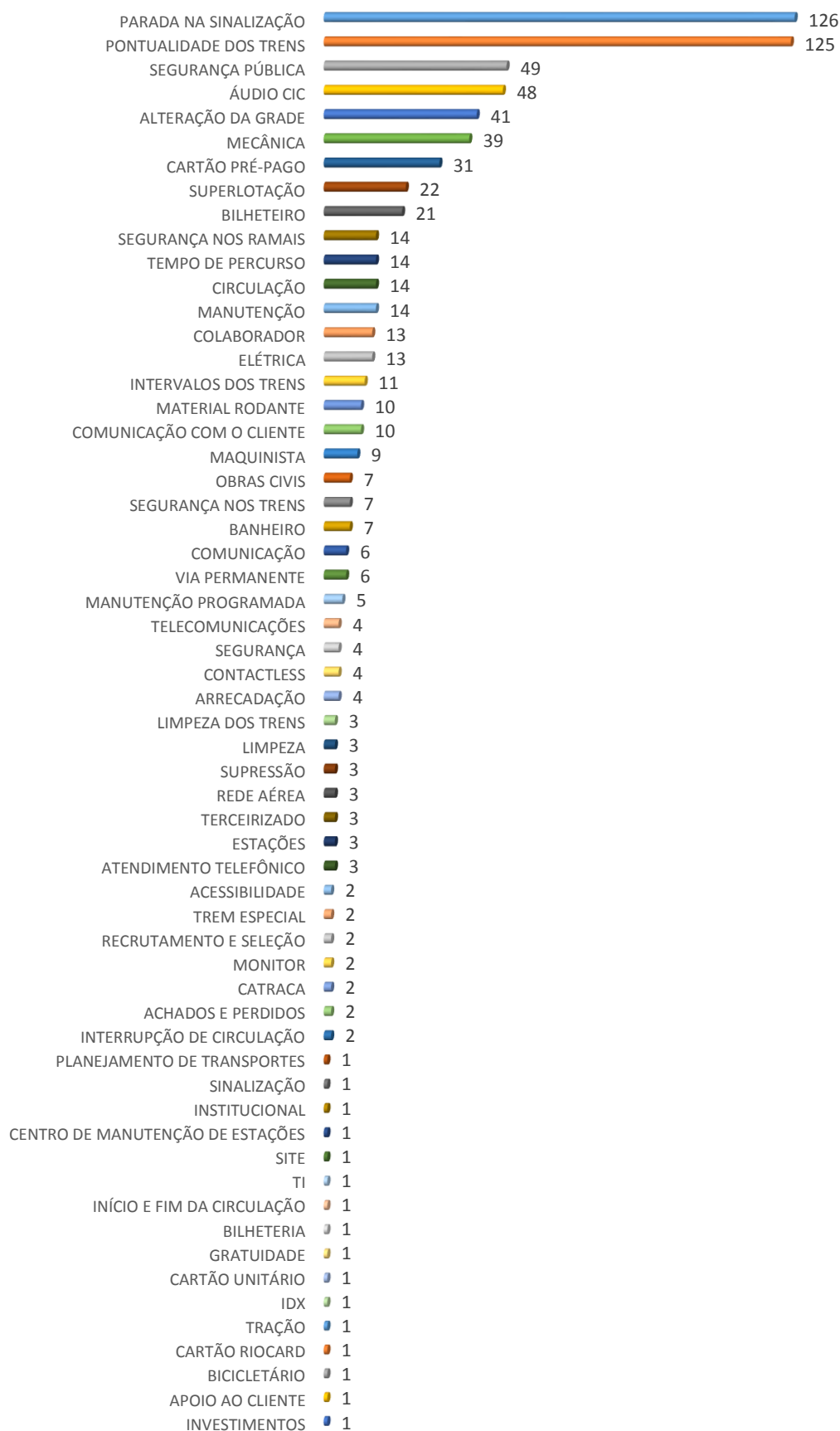
Assunto	Reclamações	%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	126	17,28%
PONTUALIDADE DOS TRENS	125	17,15%
SEGURANÇA PÚBLICA	49	6,72%
ÁUDIO CIC	48	6,58%
ALTERAÇÃO DA GRADE	41	5,62%
MECÂNICA	39	5,35%
CARTÃO PRÉ-PAGO	31	4,25%
SUPERLOTAÇÃO	22	3,02%
BILHETEIRO	21	2,88%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	14	1,92%
TEMPO DE PERCURSO	14	1,92%
CIRCULAÇÃO	14	1,92%
MANUTENÇÃO	14	1,92%
COLABORADOR	13	1,78%
ELÉTRICA	13	1,78%
INTERVALOS DOS TRENS	11	1,51%
MATERIAL RODANTE	10	1,37%
COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE	10	1,37%
MAQUINISTA	9	1,23%
OBRAS CIVIS	7	0,96%
SEGURANÇA NOS TRENS	7	0,96%
BANHEIRO	7	0,96%
COMUNICAÇÃO	6	0,82%
VIA PERMANENTE	6	0,82%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	5	0,69%
TELECOMUNICAÇÕES	4	0,55%
SEGURANÇA	4	0,55%
CONTACTLESS	4	0,55%
ARRECADAÇÃO	4	0,55%
LIMPEZA DOS TRENS	3	0,41%
LIMPEZA	3	0,41%
SUPRESSÃO	3	0,41%
REDE AÉREA	3	0,41%
TERCEIRIZADO	3	0,41%
ESTAÇÕES	3	0,41%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	3	0,41%
ACESSIBILIDADE	2	0,27%
TREM ESPECIAL	2	0,27%
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	2	0,27%
MONITOR	2	0,27%
CATRACA	2	0,27%
ACHADOS E PERDIDOS	2	0,27%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	2	0,27%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	0,14%



SINALIZAÇÃO	1	0,14%
INSTITUCIONAL	1	0,14%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	0,14%
SITE	1	0,14%
TI	1	0,14%
INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	1	0,14%
BILHETERIA	1	0,14%
GRATUIDADE	1	0,14%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,14%
IDX	1	0,14%
TRAÇÃO	1	0,14%
CARTÃO RIOCARD	1	0,14%
BICICLETÁRIO	1	0,14%
APOIO AO CLIENTE	1	0,14%
INVESTIMENTOS	1	0,14%
Total	729	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

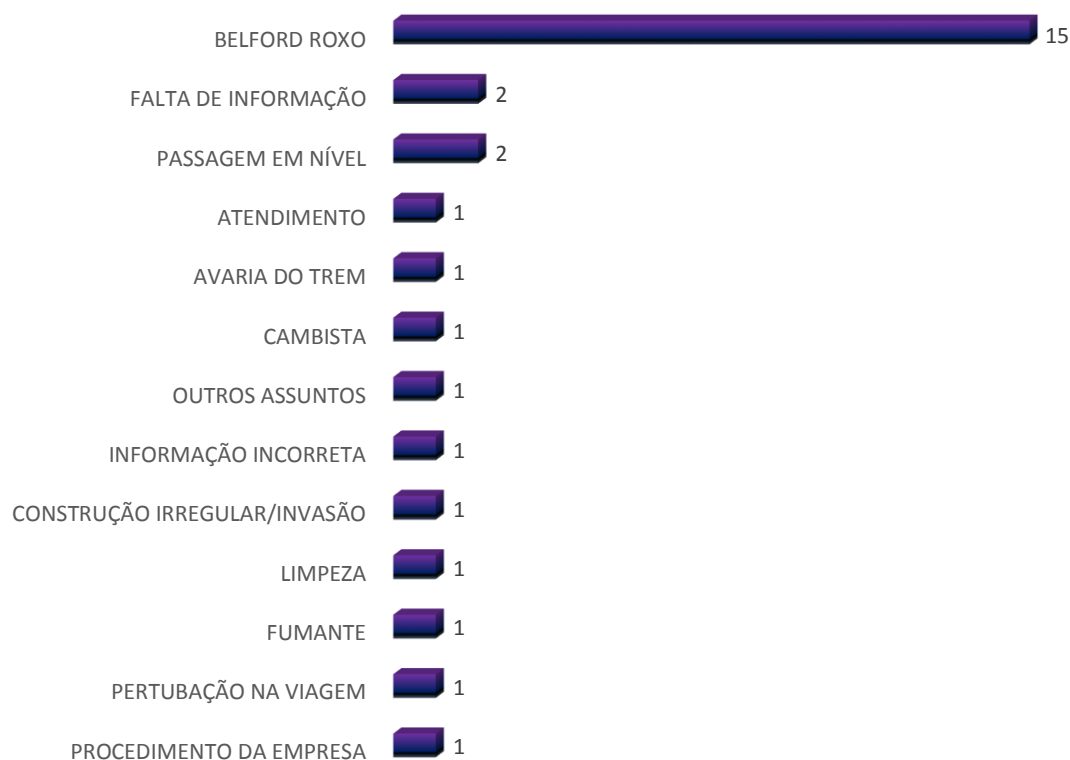




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	15	51,72%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	6,90%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	6,90%
ATENDIMENTO	1	3,45%
AVARIA DO TREM	1	3,45%
CAMBISTA	1	3,45%
OUTROS ASSUNTOS	1	3,45%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	3,45%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	3,45%
LIMPEZA	1	3,45%
FUMANTE	1	3,45%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	3,45%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	3,45%
Total	29	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



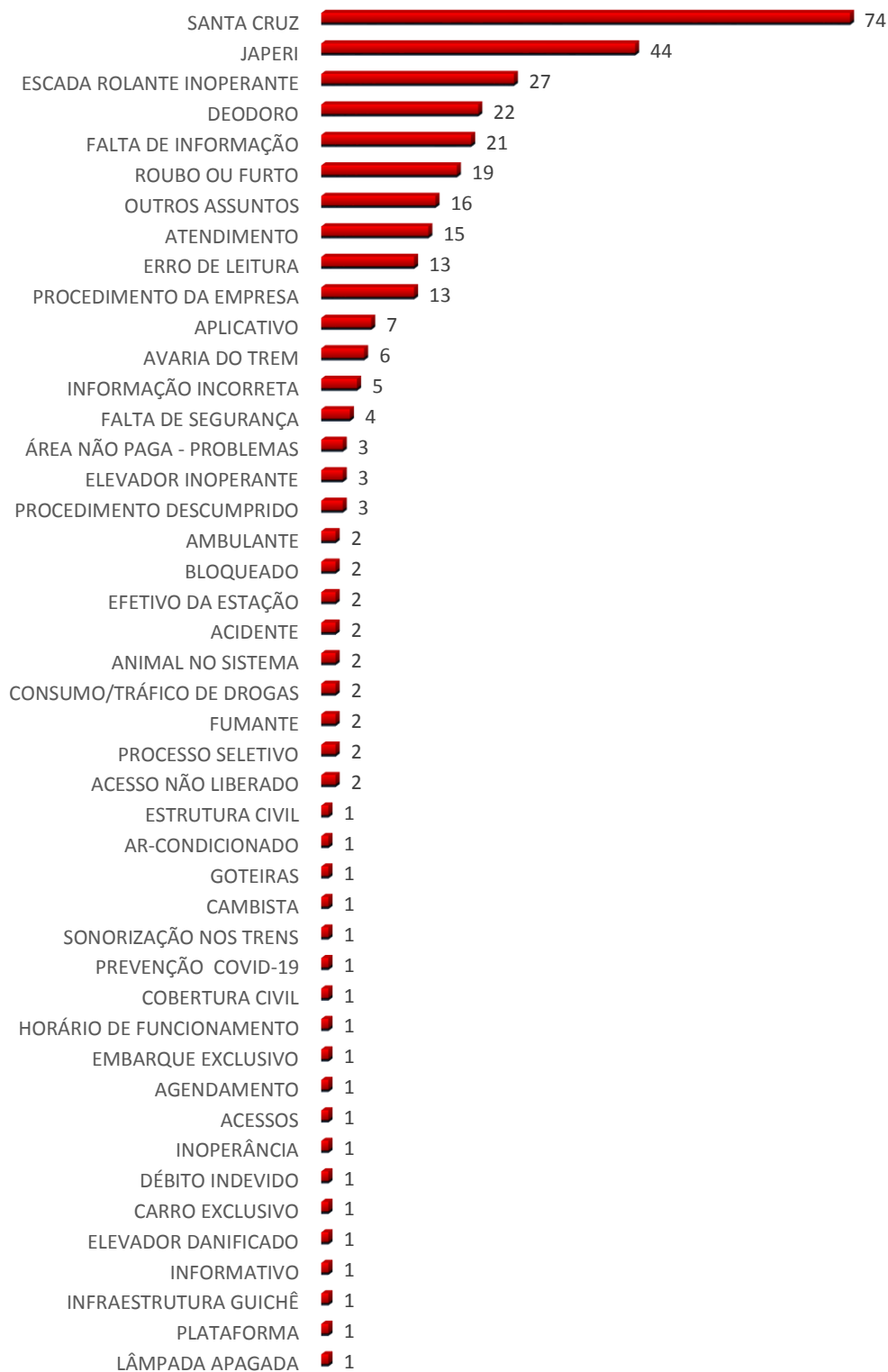


8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	74	22,29%
JAPERI	44	13,25%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	27	8,13%
DEODORO	22	6,63%
FALTA DE INFORMAÇÃO	21	6,33%
ROUBO OU FURTO	19	5,72%
OUTROS ASSUNTOS	16	4,82%
ATENDIMENTO	15	4,52%
ERRO DE LEITURA	13	3,92%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	13	3,92%
APLICATIVO	7	2,11%
AVARIA DO TREM	6	1,81%
INFORMAÇÃO INCORRETA	5	1,51%
FALTA DE SEGURANÇA	4	1,20%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	0,90%
ELEVADOR INOPERANTE	3	0,90%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	0,90%
AMBULANTE	2	0,60%
BLOQUEADO	2	0,60%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	0,60%
ACIDENTE	2	0,60%
ANIMAL NO SISTEMA	2	0,60%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,60%
FUMANTE	2	0,60%
PROCESSO SELETIVO	2	0,60%
ACESSO NÃO LIBERADO	2	0,60%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,30%
AR-CONDICIONADO	1	0,30%
GOTEIRAS	1	0,30%
CAMBISTA	1	0,30%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,30%
PREVENÇÃO COVID-19	1	0,30%
COBERTURA CIVIL	1	0,30%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,30%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,30%
AGENDAMENTO	1	0,30%
ACESSOS	1	0,30%
INOPERÂNCIA	1	0,30%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,30%
CARRO EXCLUSIVO	1	0,30%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,30%
INFORMATIVO	1	0,30%
INFRAESTRUTURA GUICHÊ	1	0,30%
PLATAFORMA	1	0,30%
LÂMPADA APAGADA	1	0,30%
Total	332	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
CONTROLE DE PRAGA	1	25,00%
OUTROS ASSUNTOS	1	25,00%
PRÉ OPERACIONAL	1	25,00%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	25,00%
Total	4	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto

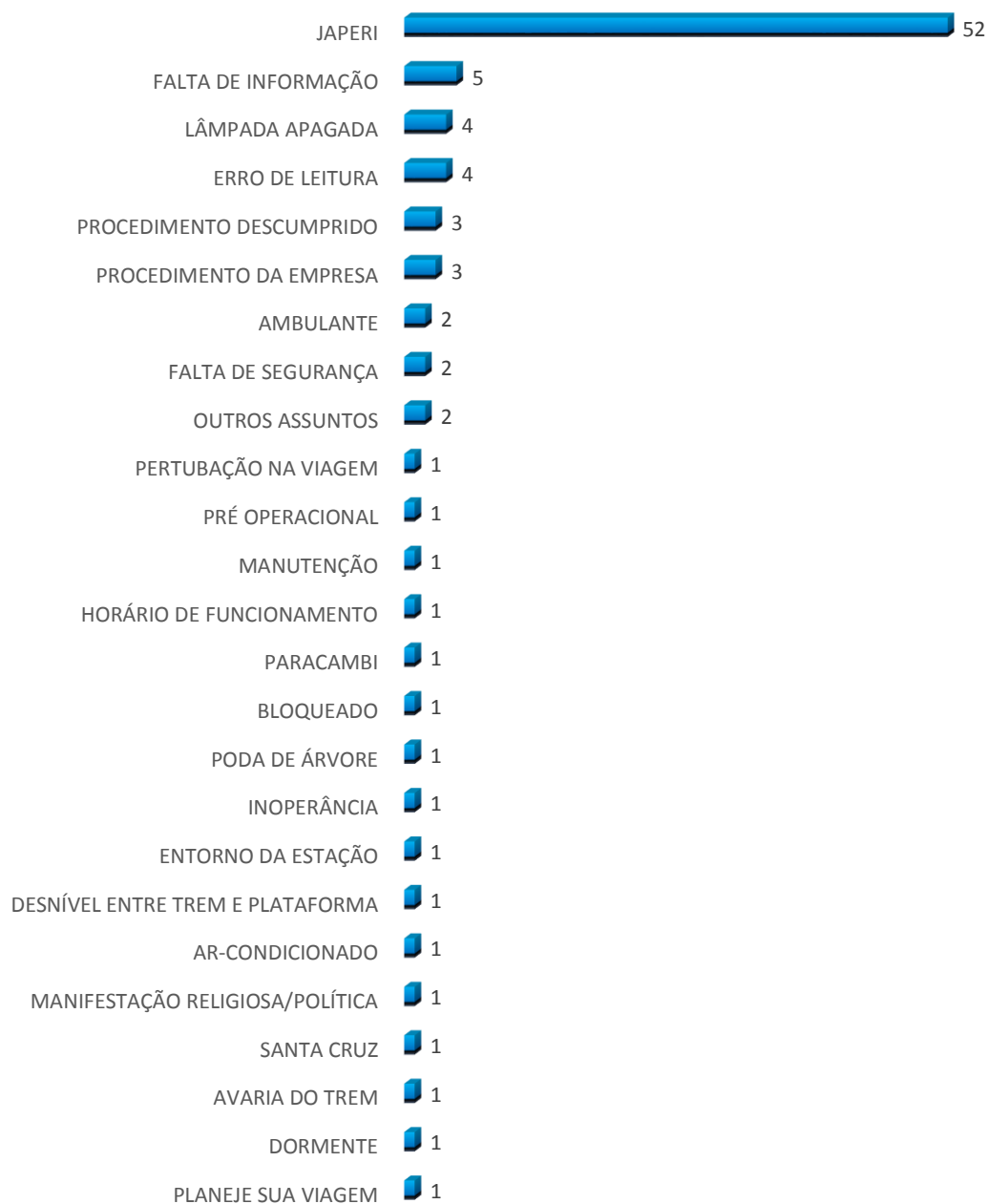


8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	52	55,91%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	5,38%
LÂMPADA APAGADA	4	4,30%
ERRO DE LEITURA	4	4,30%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	3,23%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	3,23%
AMBULANTE	2	2,15%
FALTA DE SEGURANÇA	2	2,15%
OUTROS ASSUNTOS	2	2,15%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,08%
PRÉ OPERACIONAL	1	1,08%
MANUTENÇÃO	1	1,08%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	1,08%
PARACAMBI	1	1,08%
BLOQUEADO	1	1,08%
PODA DE ÁRVORE	1	1,08%
INOPERÂNCIA	1	1,08%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	1,08%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	1,08%
AR-CONDICIONADO	1	1,08%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	1,08%
SANTA CRUZ	1	1,08%
AVARIA DO TREM	1	1,08%
DORMENTE	1	1,08%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,08%
Total	93	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	50,00%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	50,00%
Total	2	100%



Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

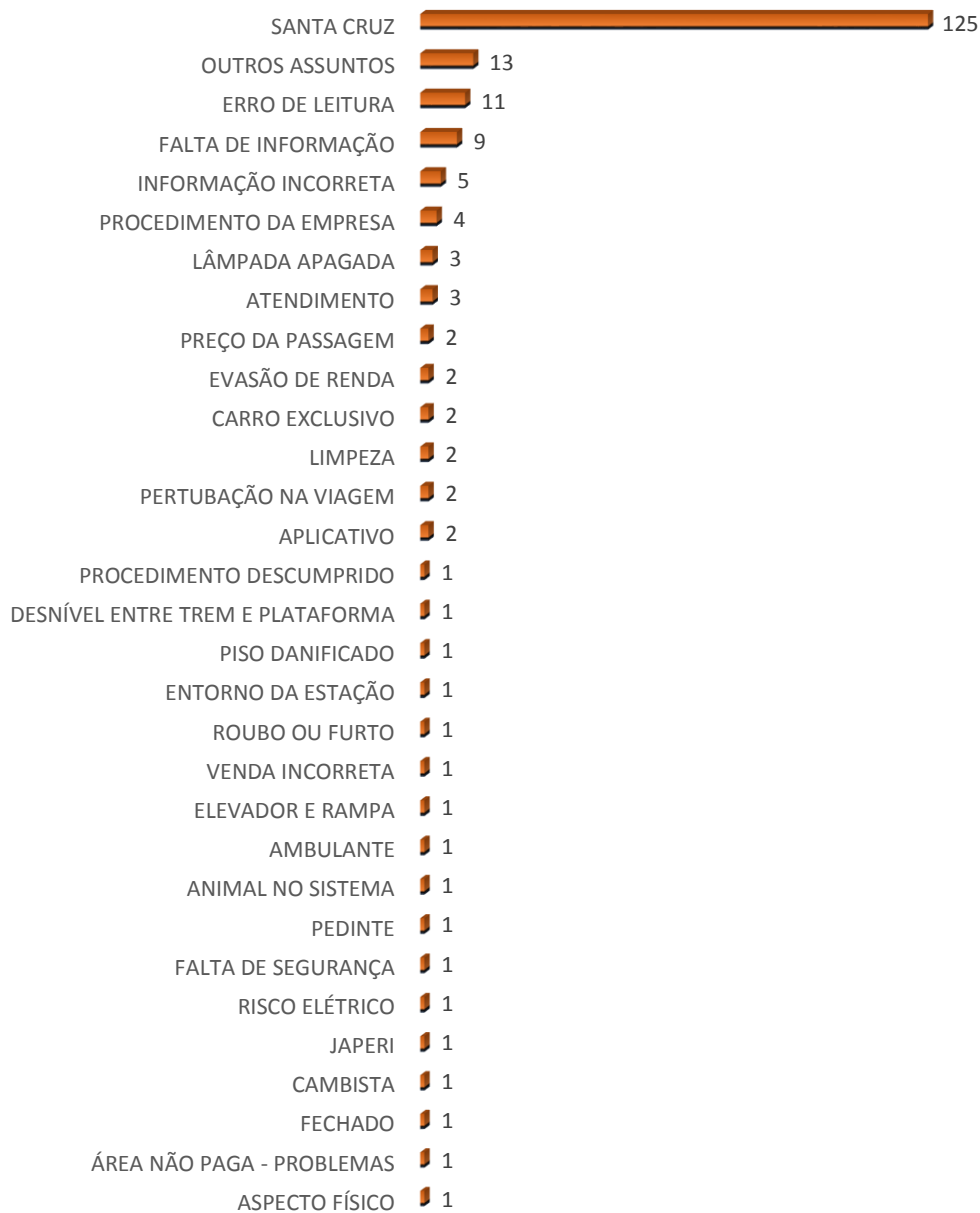


8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	125	61,88%
OUTROS ASSUNTOS	13	6,44%
ERRO DE LEITURA	11	5,45%
FALTA DE INFORMAÇÃO	9	4,46%
INFORMAÇÃO INCORRETA	5	2,48%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	1,98%
LÂMPADA APAGADA	3	1,49%
ATENDIMENTO	3	1,49%
PREÇO DA PASSAGEM	2	0,99%
EVASÃO DE RENDA	2	0,99%
CARRO EXCLUSIVO	2	0,99%
LIMPEZA	2	0,99%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	0,99%
APLICATIVO	2	0,99%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	0,50%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,50%
PISO DANIFICADO	1	0,50%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,50%
ROUBO OU FURTO	1	0,50%
VENDA INCORRETA	1	0,50%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,50%
AMBULANTE	1	0,50%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,50%
PEDINTE	1	0,50%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,50%
RISCO ELÉTRICO	1	0,50%
JAPERI	1	0,50%
CAMBISTA	1	0,50%
FECHADO	1	0,50%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,50%
ASPECTO FÍSICO	1	0,50%
Total	202	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



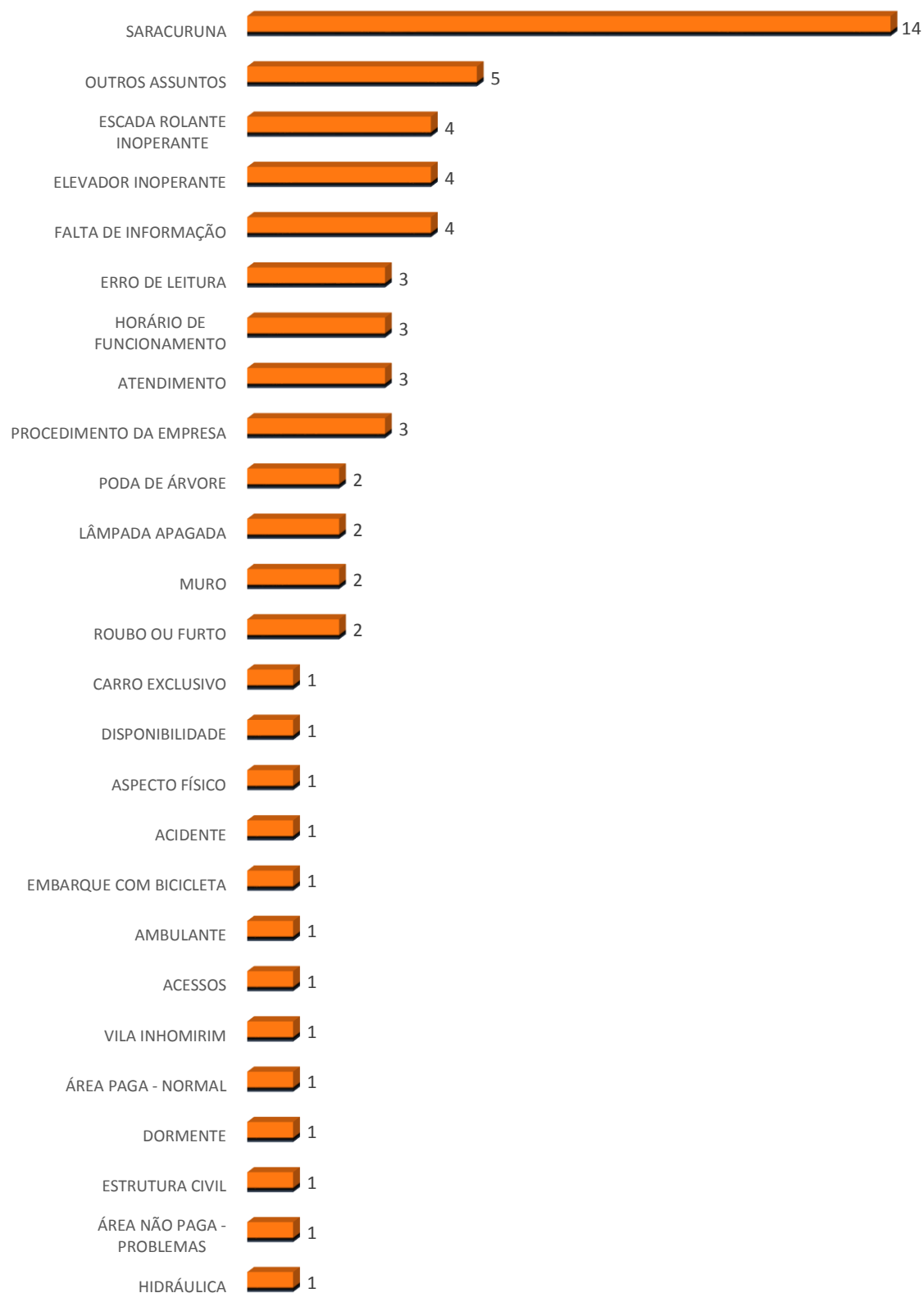


8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	14	21,88%
OUTROS ASSUNTOS	5	7,81%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	4	6,25%
ELEVADOR INOPERANTE	4	6,25%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	6,25%
ERRO DE LEITURA HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	4,69%
ATENDIMENTO	3	4,69%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	4,69%
PODA DE ÁRVORE	2	3,13%
LÂMPADA APAGADA	2	3,13%
MURO	2	3,13%
ROUBO OU FURTO	2	3,13%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,56%
DISPONIBILIDADE	1	1,56%
ASPECTO FÍSICO	1	1,56%
ACIDENTE	1	1,56%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	1,56%
AMBULANTE	1	1,56%
ACESSOS	1	1,56%
VILA INHOMIRIM	1	1,56%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	1,56%
DORMENTE	1	1,56%
ESTRUTURA CIVIL	1	1,56%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	1,56%
HIDRÁULICA	1	1,56%
Total	64	100%



Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto





8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	1	33,33%
ELETRIFICAÇÃO DAS EXTENSÕES	1	33,33%
VILA INHOMIRIM	1	33,33%
Total	3	100%

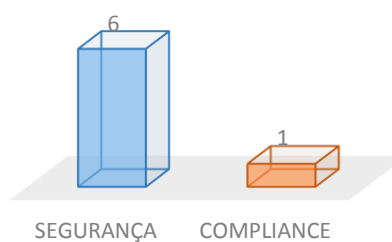
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	6	85,71%
COMPLIANCE	1	14,29%
Total	7	100%

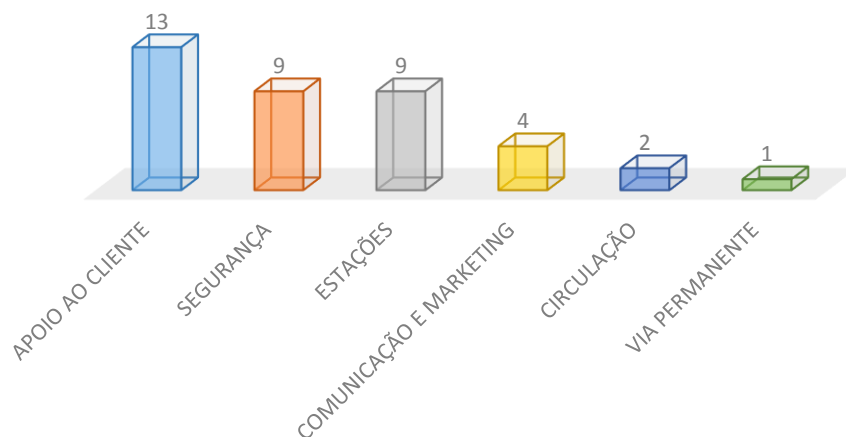
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
APOIO AO CLIENTE	13	34,21%
SEGURANÇA	9	23,68%
ESTAÇÕES	9	23,68%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	4	10,53%
CIRCULAÇÃO	2	5,26%
VIA PERMANENTE	1	2,63%
Total	38	100%



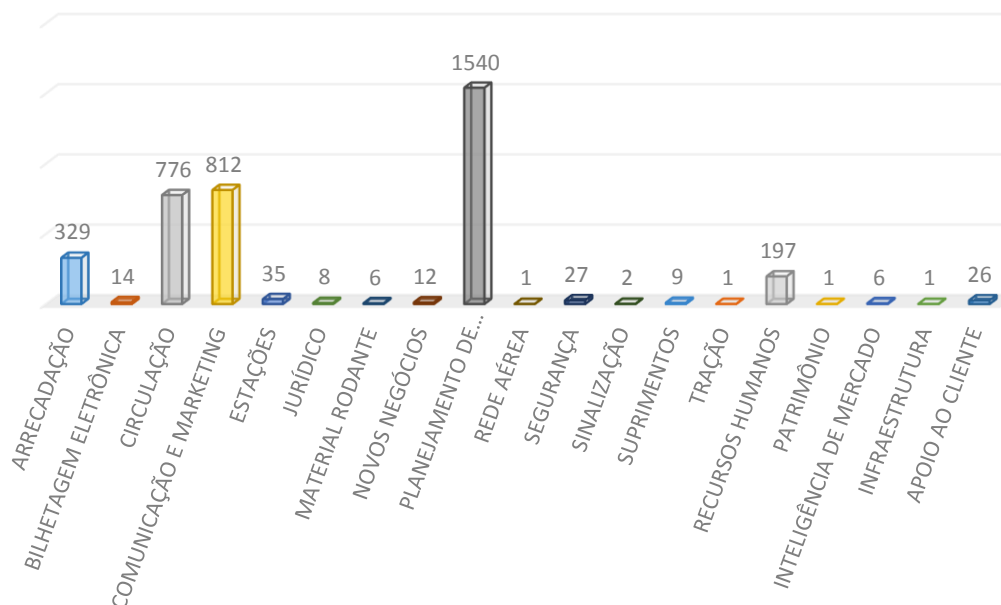
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
ARRECADAÇÃO	329	8,65%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	14	0,37%
CIRCULAÇÃO	776	20,40%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	812	21,35%
ESTAÇÕES	35	0,92%
JURÍDICO	8	0,21%
MATERIAL RODANTE	6	0,16%
NOVOS NEGÓCIOS	12	0,32%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1540	40,49%
REDE AÉREA	1	0,03%
SEGURANÇA	27	0,71%
SINALIZAÇÃO	2	0,05%
SUPRIMENTOS	9	0,24%
TRAÇÃO	1	0,03%
RECURSOS HUMANOS	197	5,18%
PATRIMÔNIO	1	0,03%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	6	0,16%
INFRAESTRUTURA	1	0,03%
APOIO AO CLIENTE	26	0,68%
Total	3803	100%



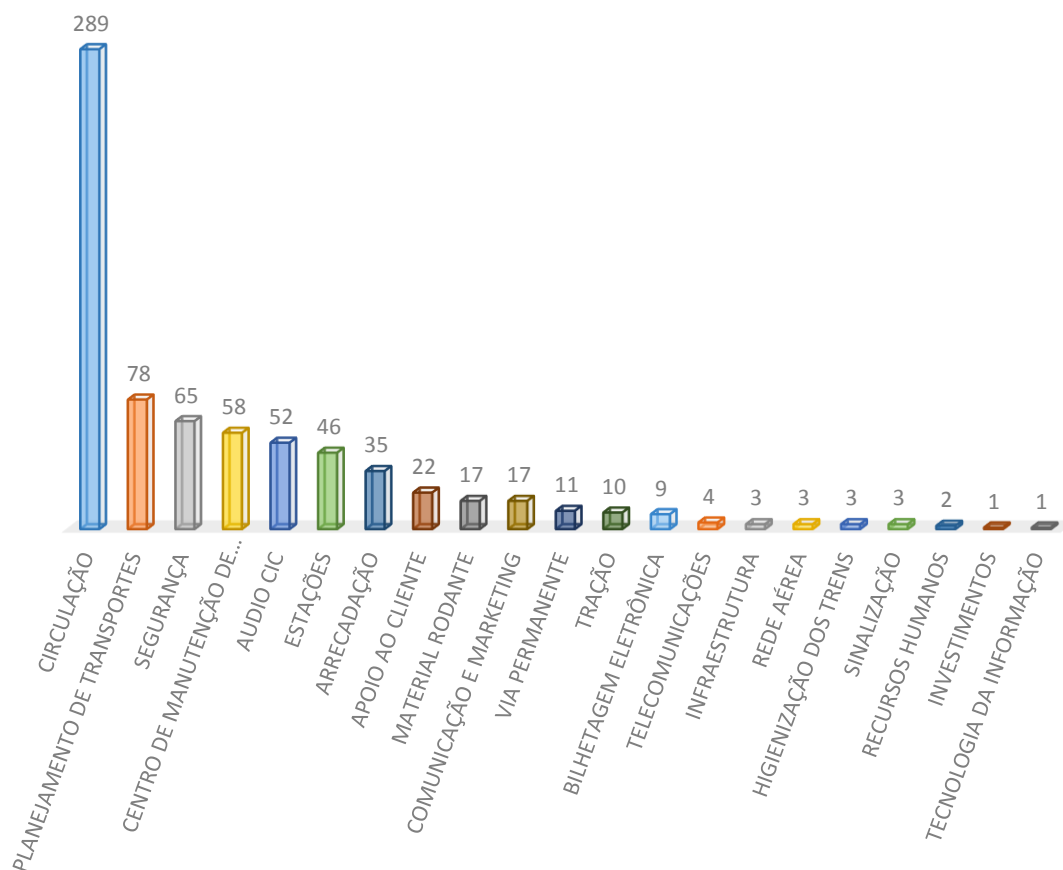
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	289	39,64%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	78	10,70%
SEGURANÇA	65	8,92%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	58	7,96%
AUDIO CIC	52	7,13%
ESTAÇÕES	46	6,31%
ARRECADAÇÃO	35	4,80%
APOIO AO CLIENTE	22	3,02%
MATERIAL RODANTE	17	2,33%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	17	2,33%
VIA PERMANENTE	11	1,51%
TRAÇÃO	10	1,37%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	9	1,23%
TELECOMUNICAÇÕES	4	0,55%
INFRAESTRUTURA	3	0,41%
REDE AÉREA	3	0,41%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	3	0,41%
SINALIZAÇÃO	3	0,41%
RECURSOS HUMANOS	2	0,27%
INVESTIMENTOS	1	0,14%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0,14%
Total	729	100%



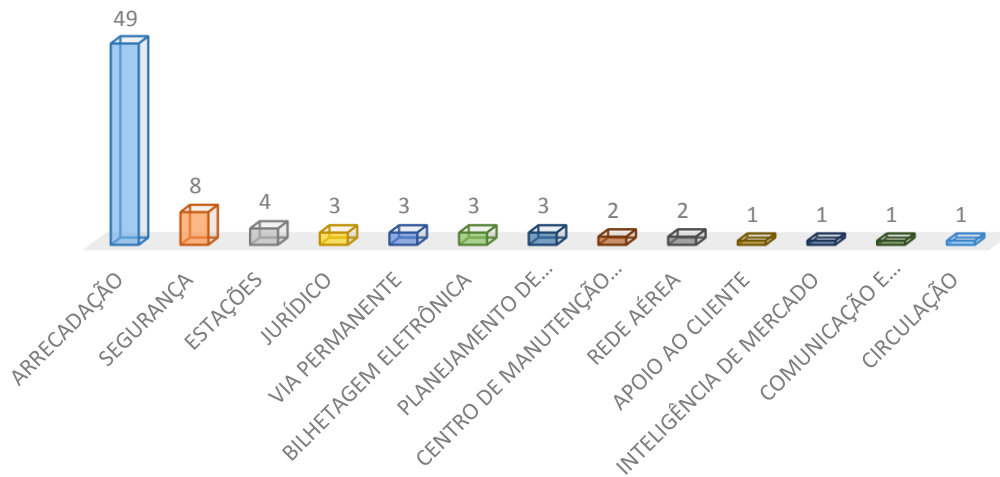
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADADAÇÃO	49	4900,00%
SEGURANÇA	8	800,00%
ESTAÇÕES	4	400,00%
JURÍDICO	3	300,00%
VIA PERMANENTE	3	300,00%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	3	300,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	300,00%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	200,00%
REDE AÉREA	2	200,00%
APOIO AO CLIENTE	1	100,00%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	100,00%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	100,00%
CIRCULAÇÃO	1	100,00%
Total	81	8100%

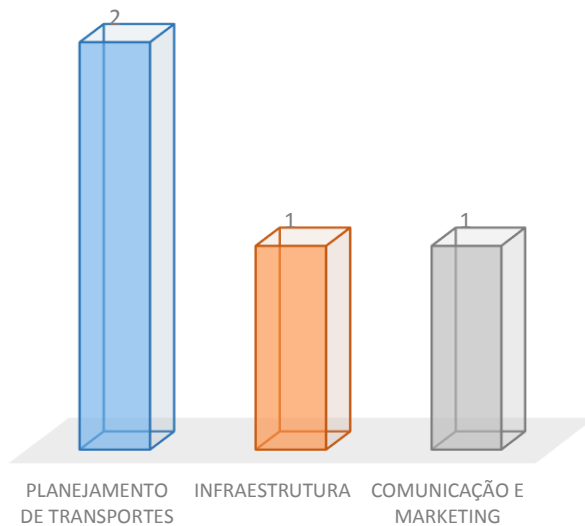


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



SUGESTÕES - POR ASSUNTO

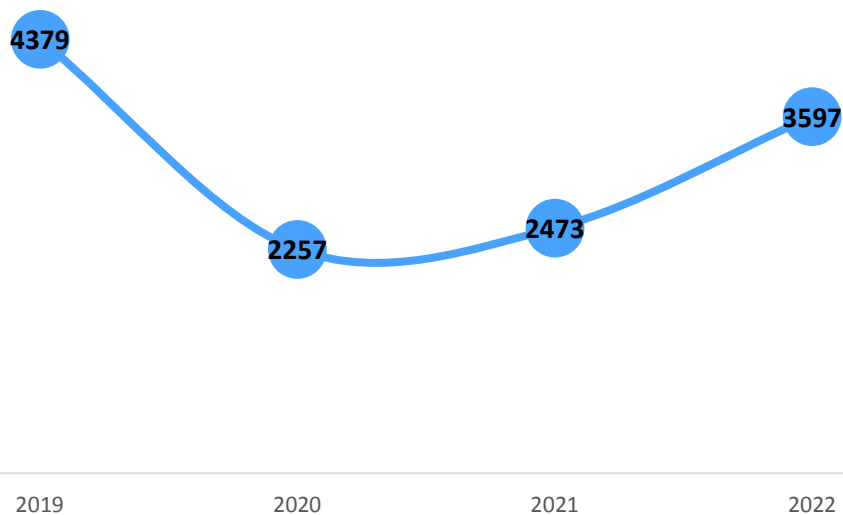
Assunto	Sugestões	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	50,00%
INFRAESTRUTURA	1	25,00%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	25,00%
Total	4	100%



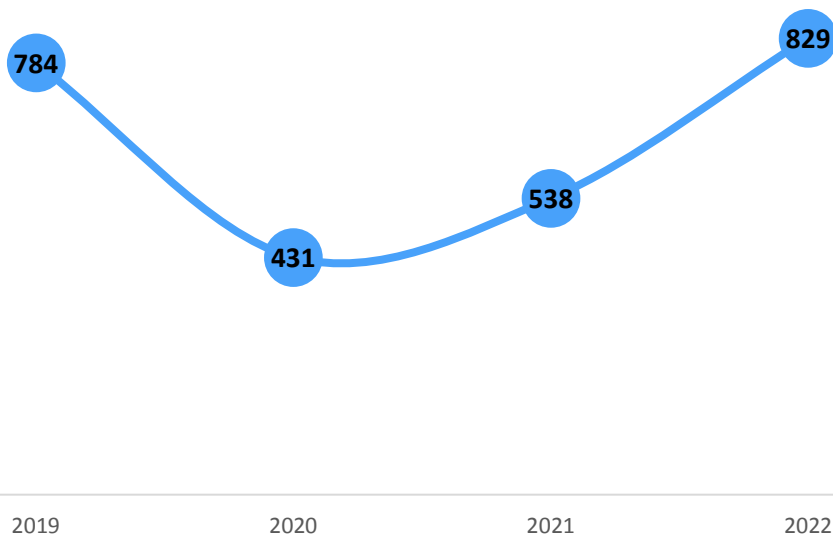


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

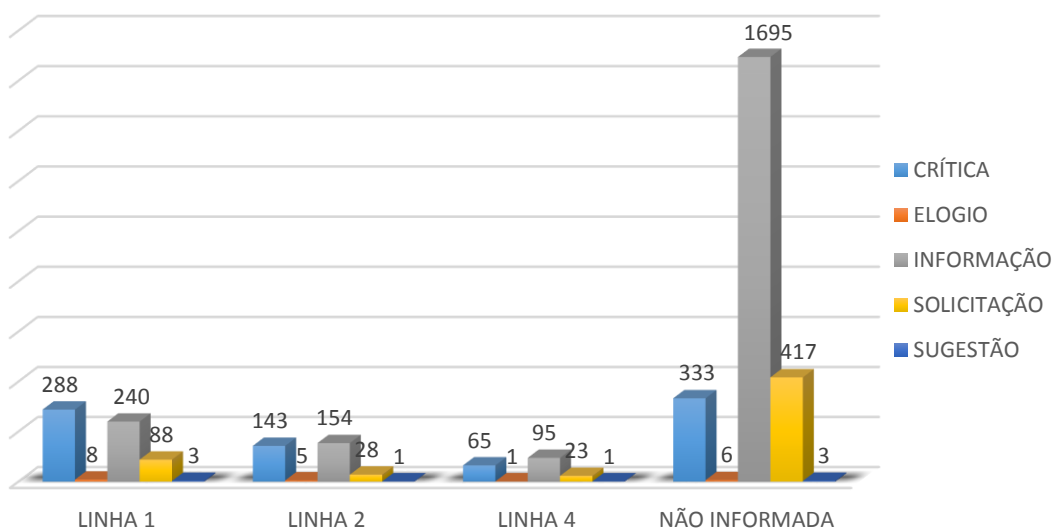




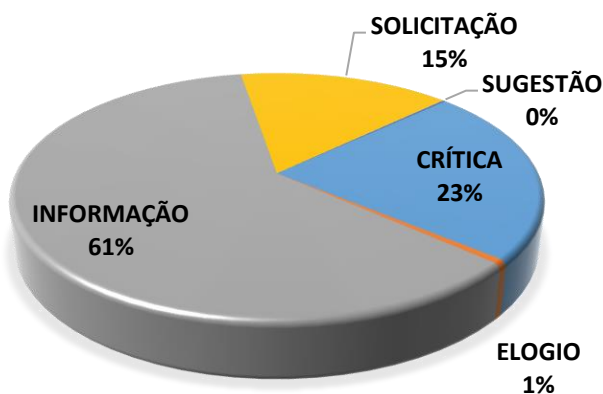
9.1 Manifestações por Linha e Tipo

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	288	143	65	333	829	23,05%
ELOGIO	8	5	1	6	20	0,56%
INFORMAÇÃO	240	154	95	1695	2184	60,72%
SOLICITAÇÃO	88	28	23	417	556	15,46%
SUGESTÃO	3	1	1	3	8	0,22%
Total	627	331	185	2454	3597	100,00%

Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO





9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
SALDO	385	10,70%
OPERAÇÃO REGULAR	364	10,12%
GRATUIDADE SÊNIOR	260	7,23%
OBJETO PERDIDO	136	3,78%
CARTÃO MASTER	131	3,64%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	123	3,42%
GIRO	122	3,39%
GIRO (APP E SITE)	119	3,31%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	111	3,09%
RECARGA	98	2,72%
RECHAMADA	85	2,36%
ROCK IN RIO	78	2,17%
CARTÃO VISA	76	2,11%
GRATUIDADE ESTUDANTE	73	2,03%
CADASTRO	70	1,95%
INFORMAÇÕES GERAIS	68	1,89%
GERAL	64	1,78%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	60	1,67%
CASHBACK 30%	54	1,50%
UBER	53	1,47%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	52	1,45%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	47	1,31%
RH	47	1,31%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	46	1,28%
ACESSO AO APP/SITE	46	1,28%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	44	1,22%
ACHADOS E PERDIDOS	41	1,14%
POSTO DE GRATUIDADE	40	1,11%
INTEGRAÇÃO	38	1,06%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	36	1,00%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	28	0,78%
BILHETERIA	27	0,75%
FUNCIONAMENTO	27	0,75%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	26	0,72%
BLOQUEIO DE CARTÃO	25	0,70%
LINHA DE BLOQUEIO	24	0,67%
CARTÃO UNITÁRIO	24	0,67%
DANOS AO CLIENTE	24	0,67%
LOJAS E QUIOSQUES	20	0,56%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	20	0,56%
CARTÃO PRÉ-PAGO	18	0,50%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	18	0,50%
COMERCIAL	17	0,47%
GIRO - PARCERIAS	16	0,44%

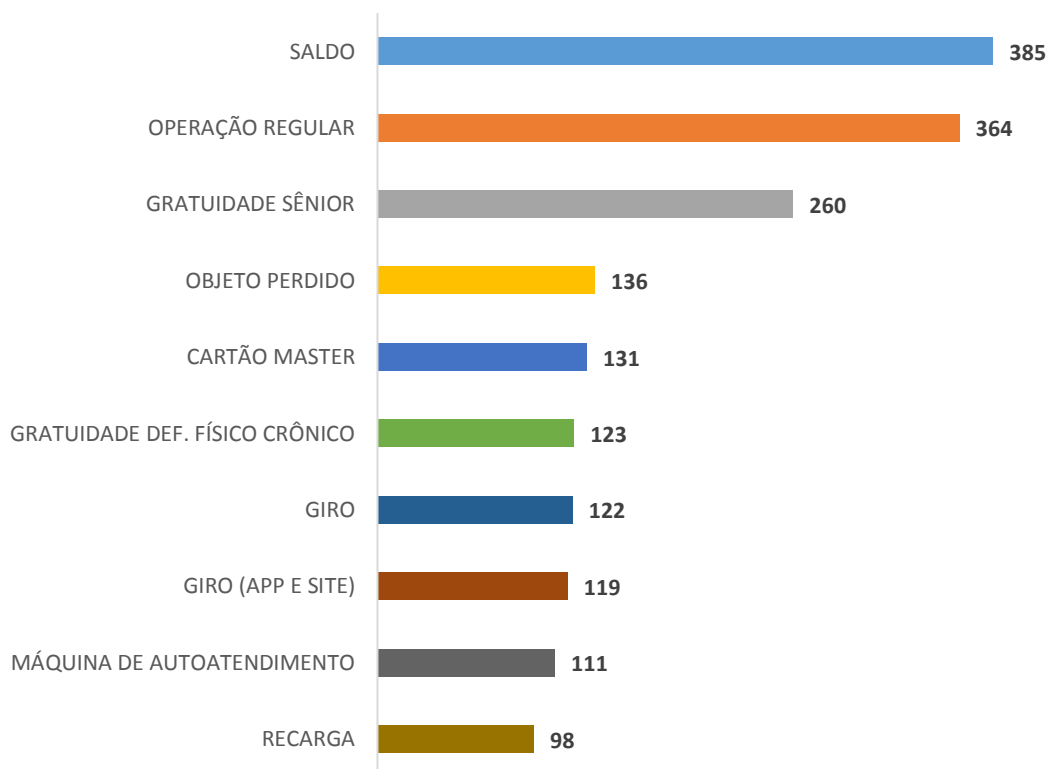


CARTÃO GIRO	16	0,44%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	15	0,42%
ATENDIMENTO DO SAC	14	0,39%
SUPRIMENTOS	14	0,39%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	12	0,33%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	11	0,31%
TRAJETOS DO MNS	11	0,31%
CARTEIRA DIGITAL	10	0,28%
BIKE RIO	10	0,28%
REGULATÓRIO	9	0,25%
APOIO CLIENTE	9	0,25%
COMUNICAÇÃO VISUAL	9	0,25%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	9	0,25%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	9	0,25%
OUTROS (PARCERIAS)	8	0,22%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	8	0,22%
CONDUTORES	8	0,22%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	7	0,19%
CASHBACK 15%	7	0,19%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	6	0,17%
TARIFAS	6	0,17%
JOGOS E EVENTOS	6	0,17%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	5	0,14%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	5	0,14%
CARTÕES METRÔRIO	5	0,14%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,11%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	4	0,11%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	4	0,11%
PARCERIAS	4	0,11%
COMUNICAÇÃO SONORA	4	0,11%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	4	0,11%
OUTROS (GRATUIDADE)	4	0,11%
APLICATIVO	3	0,08%
DEVOLUÇÃO SALDO CARTÃO GIRO	3	0,08%
OPERAÇÃO REVEILLON	3	0,08%
OUTBACK	3	0,08%
ESTRUTURA	3	0,08%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	3	0,08%
PALCO CARIOCA	3	0,08%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	3	0,08%
DÚVIDAS	3	0,08%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,06%
PARQUE BONDINHO PÃO DE AÇUCAR	2	0,06%
CIRCO VOADOR	2	0,06%
SITE	2	0,06%
EVENTOS / PARCERIAS	2	0,06%



CARTÃO ELO	2	0,06%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,06%
CARTÃO BLOQUEADO	2	0,06%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,06%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	2	0,06%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,06%
BICICLETÁRIO	1	0,03%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - COLETA DE VALORES	1	0,03%
ATENDIMENTO 0800	1	0,03%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,03%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	1	0,03%
RIACHUELO	1	0,03%
TEATRO RIACHUELO	1	0,03%
INCENTIVO À SEGUNDA DOSE	1	0,03%
JURÍDICO	1	0,03%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,03%
Total	3597	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES





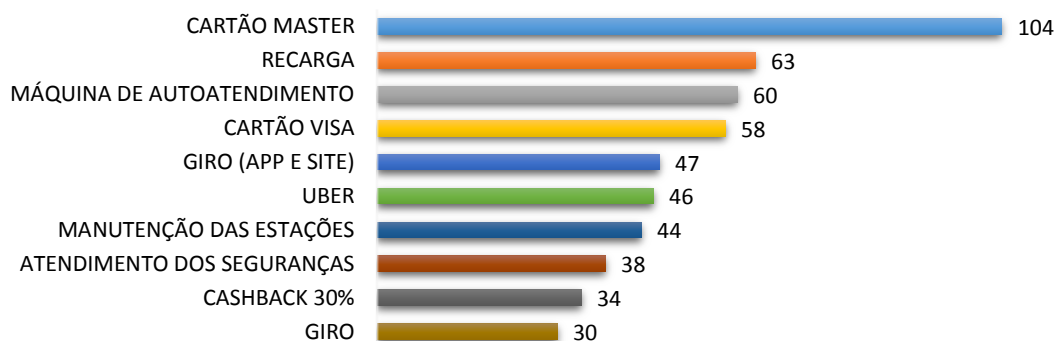
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	104	12,55%
RECARGA	63	7,60%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	60	7,24%
CARTÃO VISA	58	7,00%
GIRO (APP E SITE)	47	5,67%
UBER	46	5,55%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	44	5,31%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	38	4,58%
CASHBACK 30%	34	4,10%
GIRO	30	3,62%
ACESSO AO APP/SITE	28	3,38%
CADASTRO	22	2,65%
OPERAÇÃO REGULAR	22	2,65%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	19	2,29%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	18	2,17%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	17	2,05%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	14	1,69%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	14	1,69%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA		
DE BLOQUEIO	9	1,09%
INTEGRAÇÃO	9	1,09%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	9	1,09%
GIRO - PARCERIAS	9	1,09%
ATENDIMENTO DO SAC	9	1,09%
BLOQUEIO DE CARTÃO	9	1,09%
BILHETERIA	8	0,97%
CARTEIRA DIGITAL	8	0,97%
CASHBACK 15%	7	0,84%
COMUNICAÇÃO VISUAL	6	0,72%
CARTÃO PRÉ-PAGO	5	0,60%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	5	0,60%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	5	0,60%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	5	0,60%
CARTÕES METRÔRIO	5	0,60%
SALDO	4	0,48%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,48%
APLICATIVO	3	0,36%
OUTROS (PARCERIAS)	3	0,36%
ESTRUTURA	3	0,36%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,36%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,36%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,24%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,24%



ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,24%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,24%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	2	0,24%
GRATUIDADE SÊNIOR	2	0,24%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,24%
JOGOS E EVENTOS	1	0,12%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,12%
CARTÃO ELO	1	0,12%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - COLETA DE VALORES	1	0,12%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,12%
PARQUE BONDINHO PÃO DE AÇUCAR	1	0,12%
Total	829	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

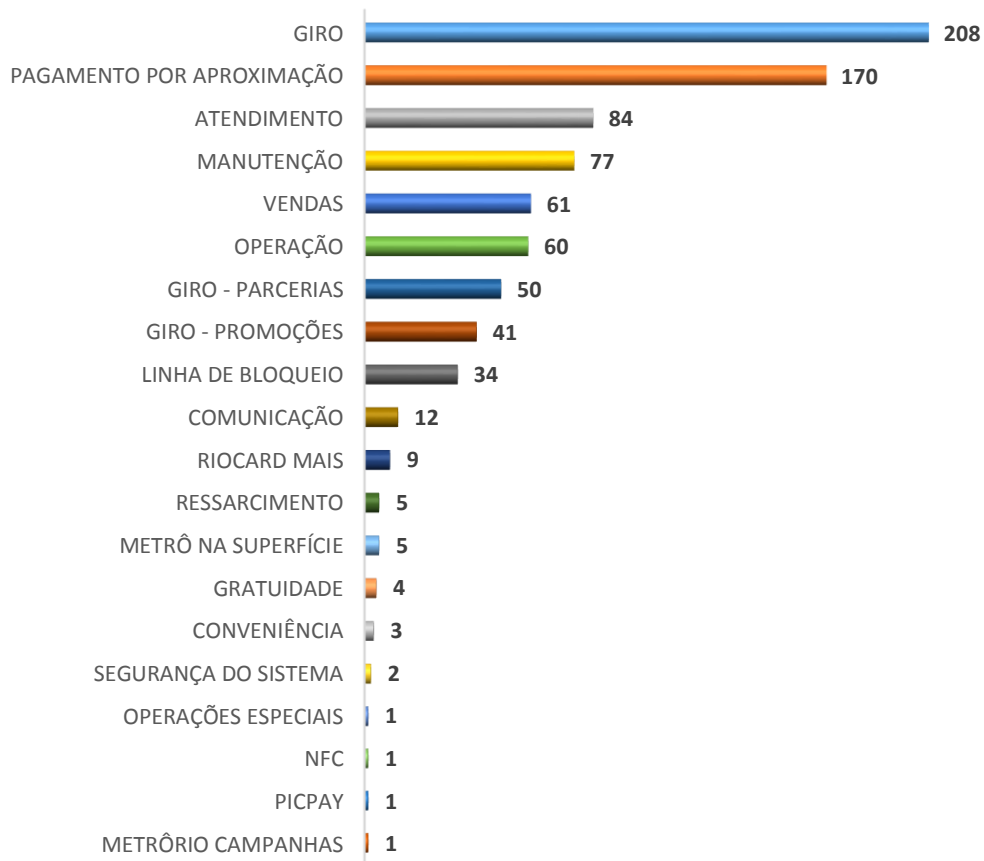


9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	208	25,09%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	170	20,51%
ATENDIMENTO	84	10,13%
MANUTENÇÃO	77	9,29%
VENDAS	61	7,36%
OPERAÇÃO	60	7,24%
GIRO - PARCERIAS	50	6,03%
GIRO - PROMOÇÕES	41	4,95%
LINHA DE BLOQUEIO	34	4,10%
COMUNICAÇÃO	12	1,45%
RIOCARD MAIS	9	1,09%
RESSARCIMENTO	5	0,60%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	0,60%
GRATUIDADE	4	0,48%
CONVENIÊNCIA	3	0,36%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,24%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,12%
NFC	1	0,12%
PICPAY	1	0,12%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,12%
Total	829	100,00%



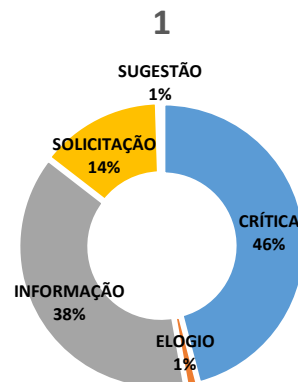
Motivo das Reclamações



9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	288	45,93%
ELOGIO	8	1,28%
INFORMAÇÃO	240	38,28%
SOLICITAÇÃO	88	14,04%
SUGESTÃO	3	0,48%
Total	627	100,00%

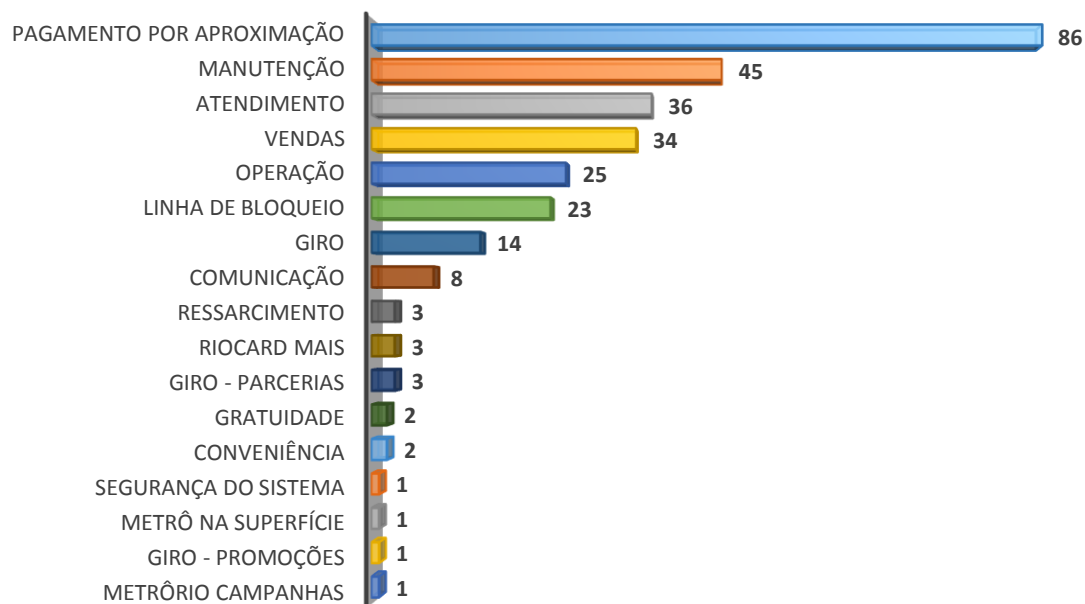
Tipo de Manifestação - Linha 1





Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	86	29,86%
MANUTENÇÃO	45	15,63%
ATENDIMENTO	36	12,50%
VENDAS	34	11,81%
OPERAÇÃO	25	8,68%
LINHA DE BLOQUEIO	23	7,99%
GIRO	14	4,86%
COMUNICAÇÃO	8	2,78%
RESSARCIMENTO	3	1,04%
RIOCARD MAIS	3	1,04%
GIRO - PARCERIAS	3	1,04%
GRATUIDADE	2	0,69%
CONVENIÊNCIA	2	0,69%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,35%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,35%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,35%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,35%
Total	288	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo

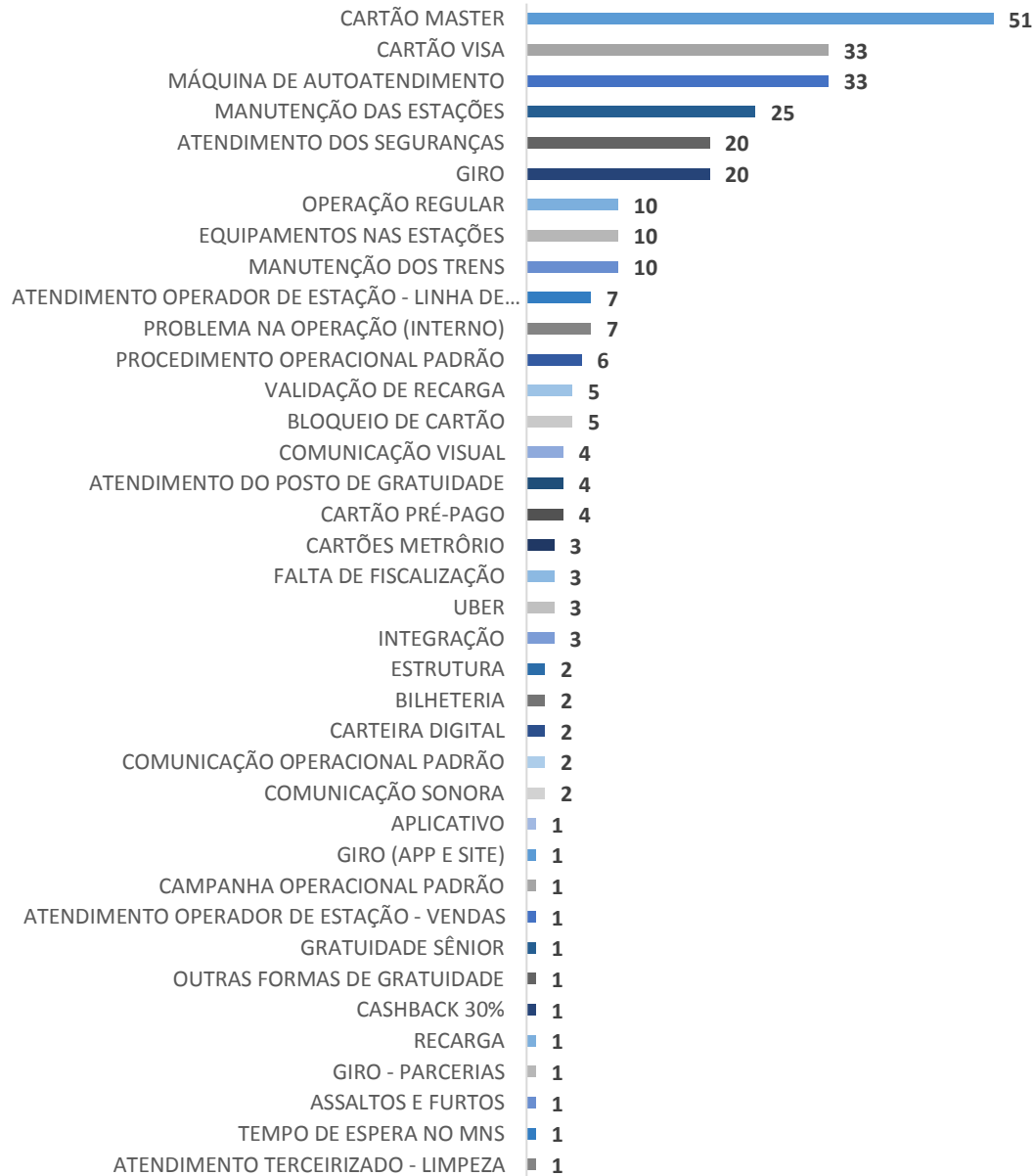




Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	51	17,71%
CARTÃO VISA	33	11,46%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	33	11,46%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	25	8,68%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	20	6,94%
GIRO	20	6,94%
OPERAÇÃO REGULAR	10	3,47%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	10	3,47%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	10	3,47%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	7	2,43%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7	2,43%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	6	2,08%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	1,74%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	1,74%
COMUNICAÇÃO VISUAL	4	1,39%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	4	1,39%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	1,39%
CARTÕES METRÔRIO	3	1,04%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	1,04%
UBER	3	1,04%
INTEGRAÇÃO	3	1,04%
ESTRUTURA	2	0,69%
BILHETERIA	2	0,69%
CARTEIRA DIGITAL	2	0,69%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,69%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,69%
APLICATIVO	1	0,35%
GIRO (APP E SITE)	1	0,35%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,35%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	0,35%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,35%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,35%
CASHBACK 30%	1	0,35%
RECARGA	1	0,35%
GIRO - PARCERIAS	1	0,35%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,35%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,35%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,35%
Total	288	100,00%

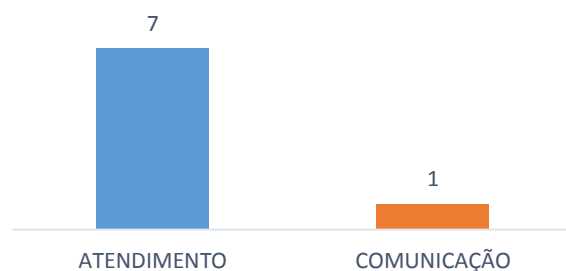


Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	7	88%
COMUNICAÇÃO	1	13%
Total	8	100%

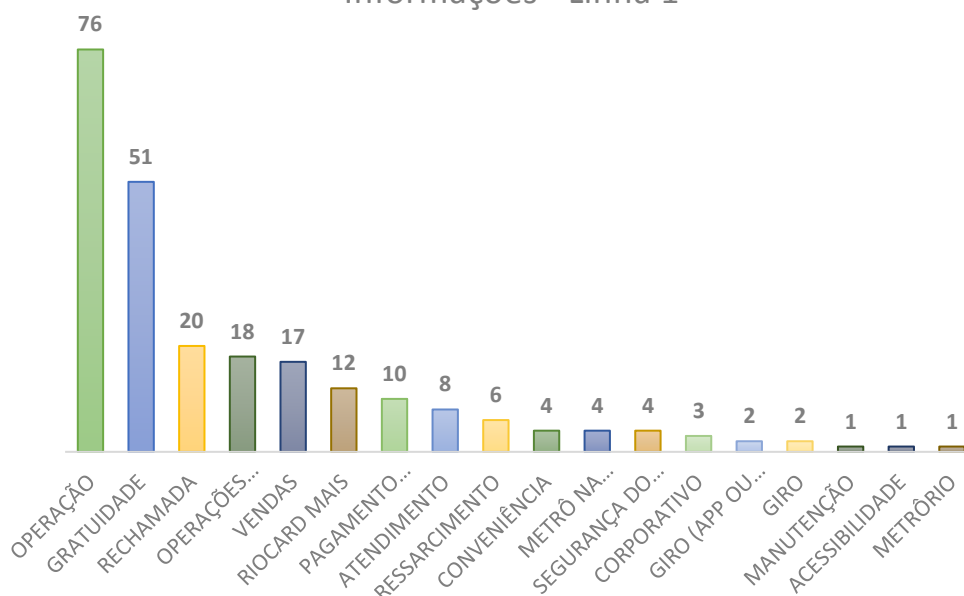
Elogios - Linha 1





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	76	31,67%
GRATUIDADE	51	21,25%
RECHAMADA	20	8,33%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	18	7,50%
VENDAS	17	7,08%
RIOCARD MAIS	12	5,00%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	10	4,17%
ATENDIMENTO	8	3,33%
RESSARCIMENTO	6	2,50%
CONVENIÊNCIA	4	1,67%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	1,67%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	1,67%
CORPORATIVO	3	1,25%
GIRO (APP OU SITE)	2	0,83%
GIRO	2	0,83%
MANUTENÇÃO	1	0,42%
ACESSIBILIDADE	1	0,42%
METRÔRIO	1	0,42%
Total	240	100,00%

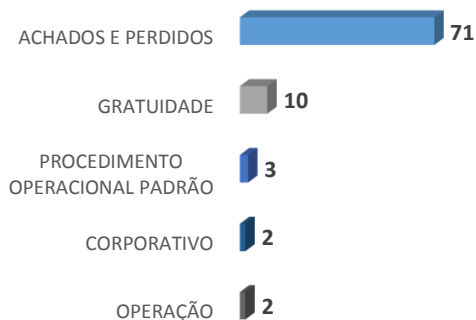
Informações - Linha 1





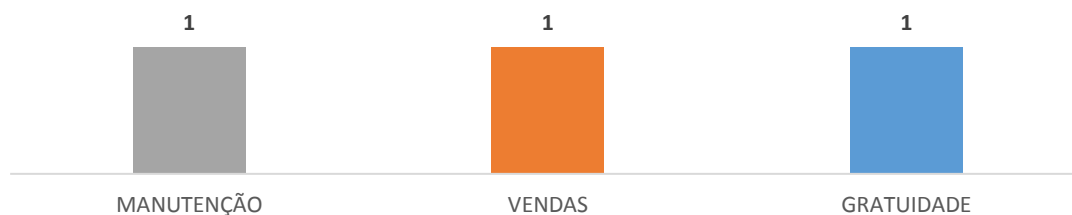
Solicitações - Linha 1

Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	71	80,68%
GRATUIDADE	10	11,36%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	3,41%
CORPORATIVO	2	2,27%
OPERAÇÃO	2	2,27%
Total	88	100,00%



Sugestões	Frequência	%
GRATUIDADE	1	33,33%
VENDAS	1	33,33%
MANUTENÇÃO	1	33,33%
Total	3	100,00%

Sugestões - Linha 1

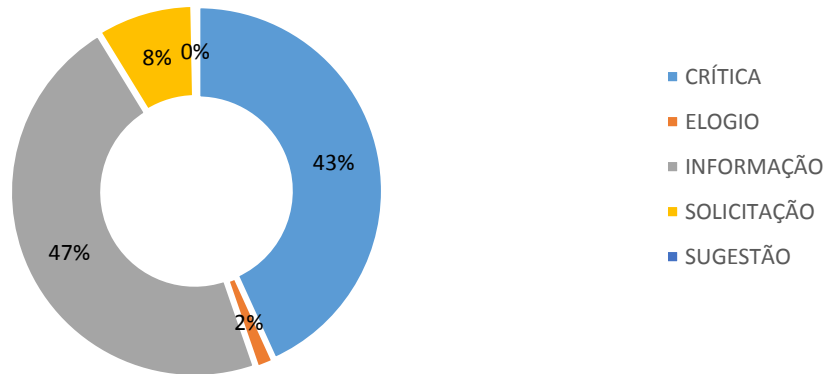


9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	143	43,20%
ELOGIO	5	1,51%
INFORMAÇÃO	154	46,53%
SOLICITAÇÃO	28	8,46%
SUGESTÃO	1	0,30%
Total	331	100,00%

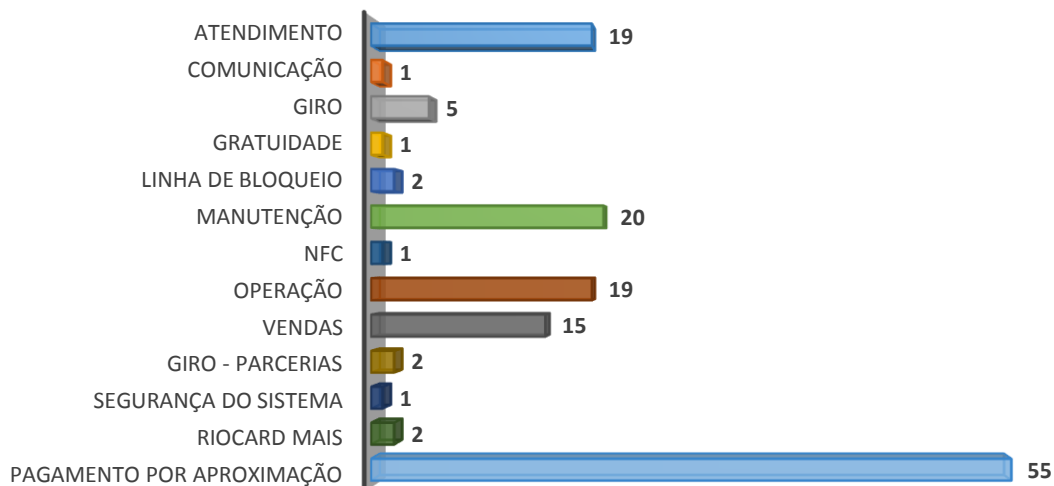


Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	19	13,29%
COMUNICAÇÃO	1	0,70%
GIRO	5	3,50%
GRATUIDADE	1	0,70%
LINHA DE BLOQUEIO	2	1,40%
MANUTENÇÃO	20	13,99%
NFC	1	0,70%
OPERAÇÃO	19	13,29%
VENDAS	15	10,49%
GIRO - PARCERIAS	2	1,40%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,70%
RIOCARD MAIS	2	1,40%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	55	38,46%
Total	143	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo

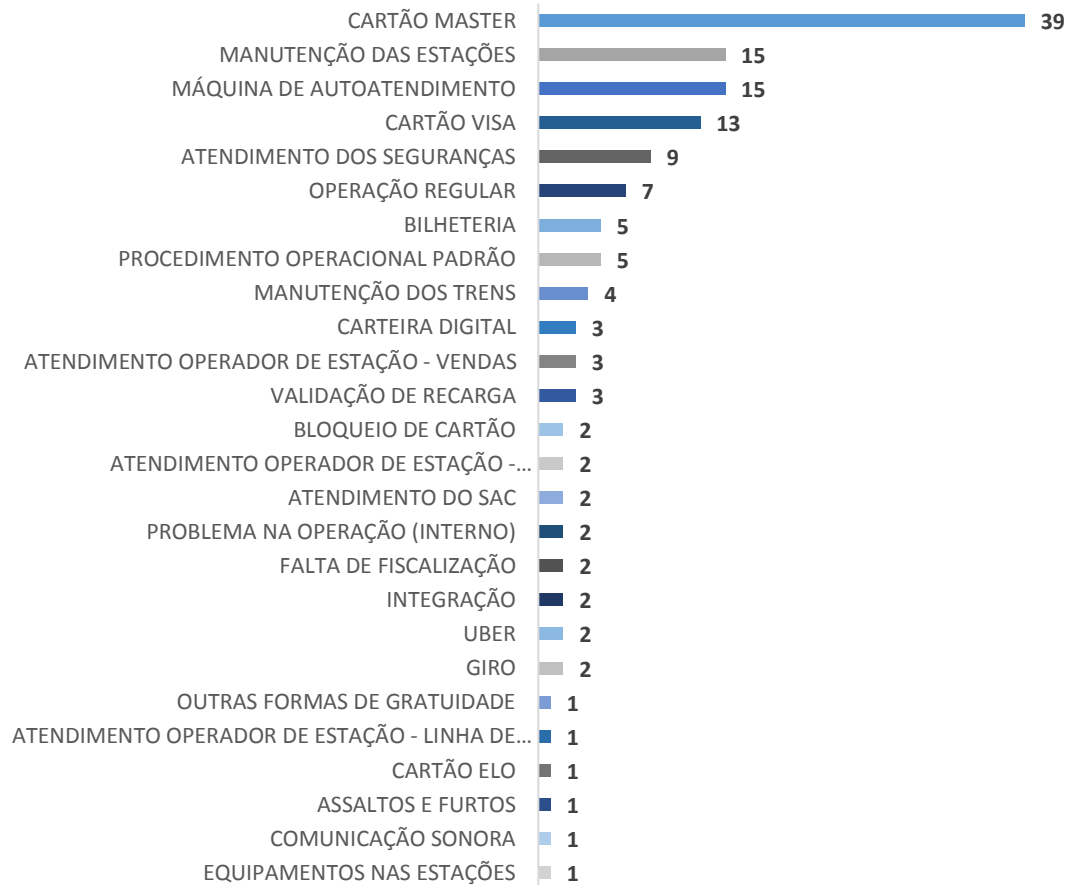




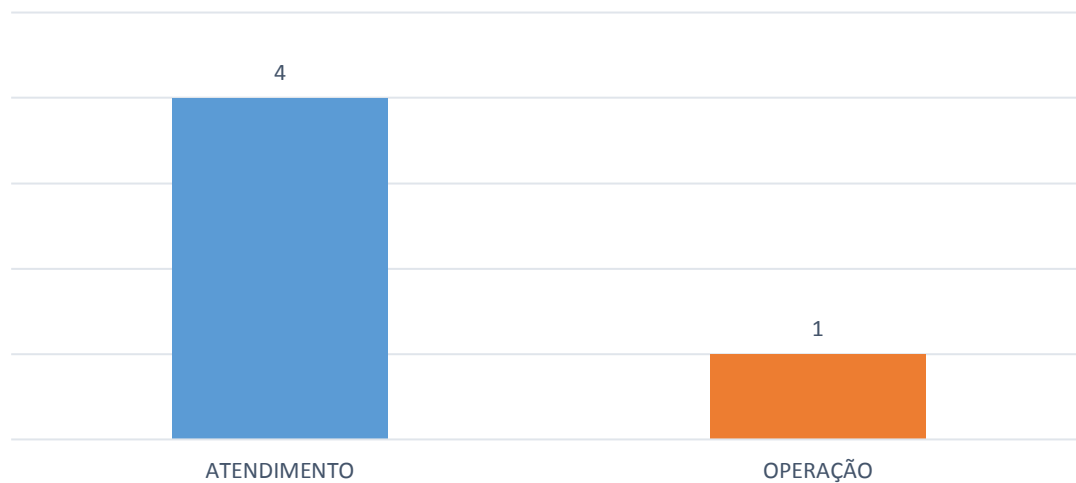
Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	39	27,27%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	15	10,49%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	15	10,49%
CARTÃO VISA	13	9,09%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	9	6,29%
OPERAÇÃO REGULAR	7	4,90%
BILHETERIA	5	3,50%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	3,50%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	2,80%
CARTEIRA DIGITAL	3	2,10%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	2,10%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	2,10%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	1,40%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	1,40%
ATENDIMENTO DO SAC	2	1,40%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,40%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	1,40%
INTEGRAÇÃO	2	1,40%
UBER	2	1,40%
GIRO	2	1,40%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,70%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	0,70%
CARTÃO ELO	1	0,70%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,70%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,70%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,70%
Total	143	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Categoria

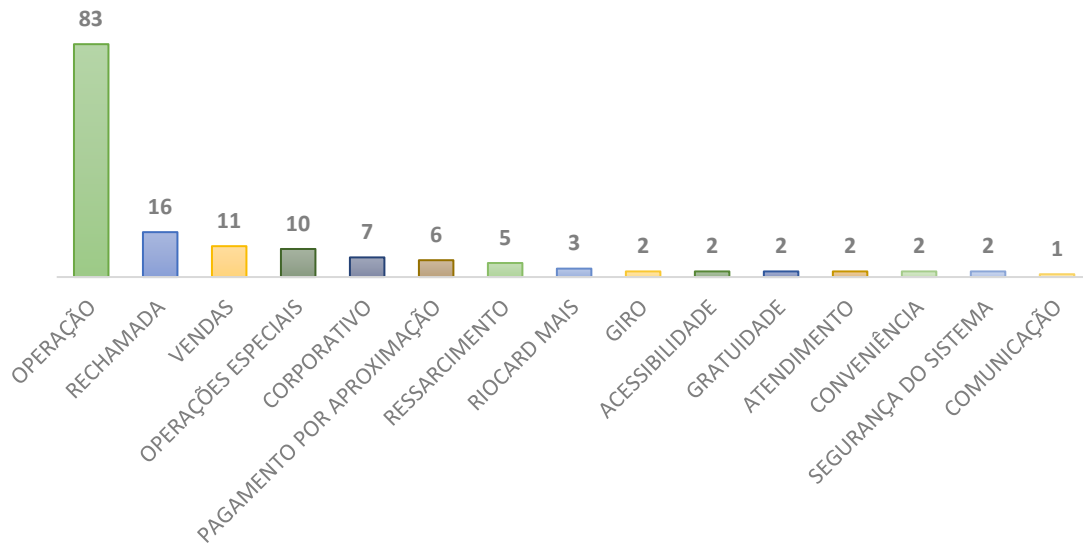


Elogios - Linha 2

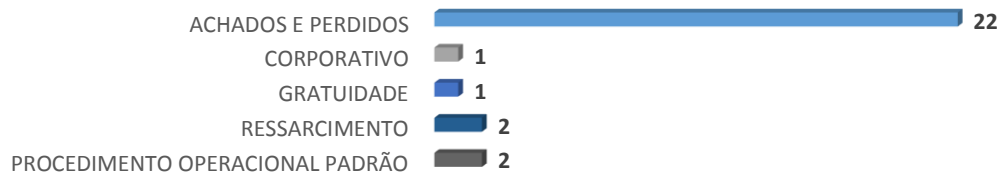




Informações - Linha 2



Solicitações - Linha 2



Sugestões - Linha 2

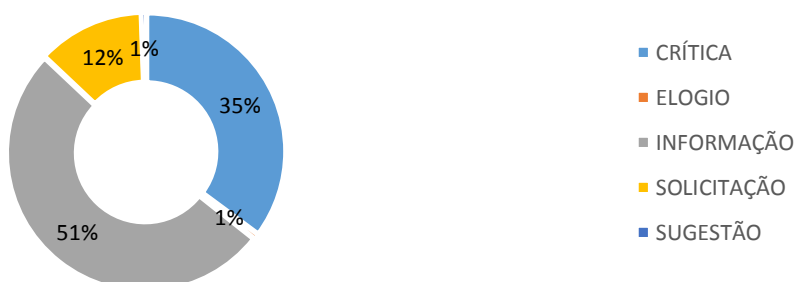




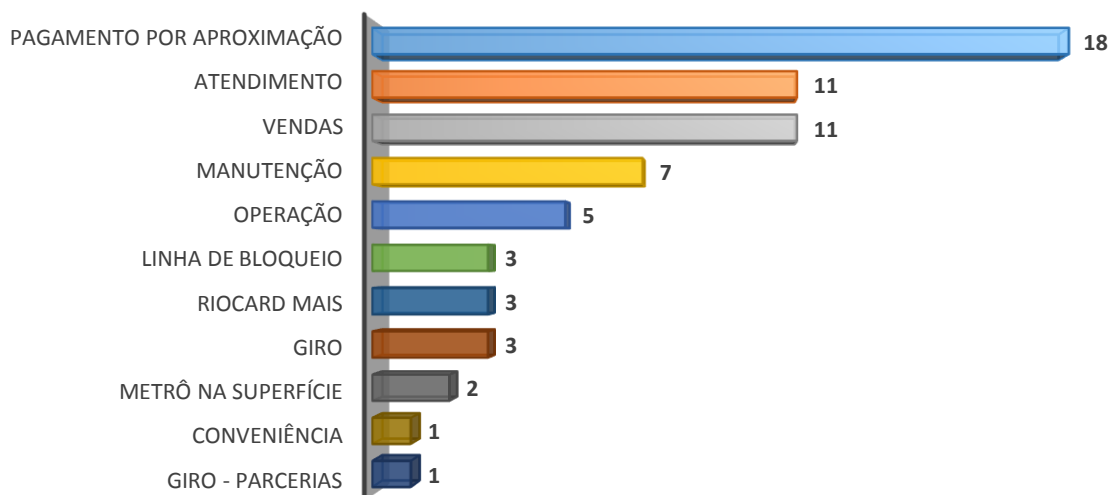
9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	65	35,14%
ELOGIO	1	0,54%
INFORMAÇÃO	95	51,35%
SOLICITAÇÃO	23	12,43%
SUGESTÃO	1	0,54%
Total	185	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 4

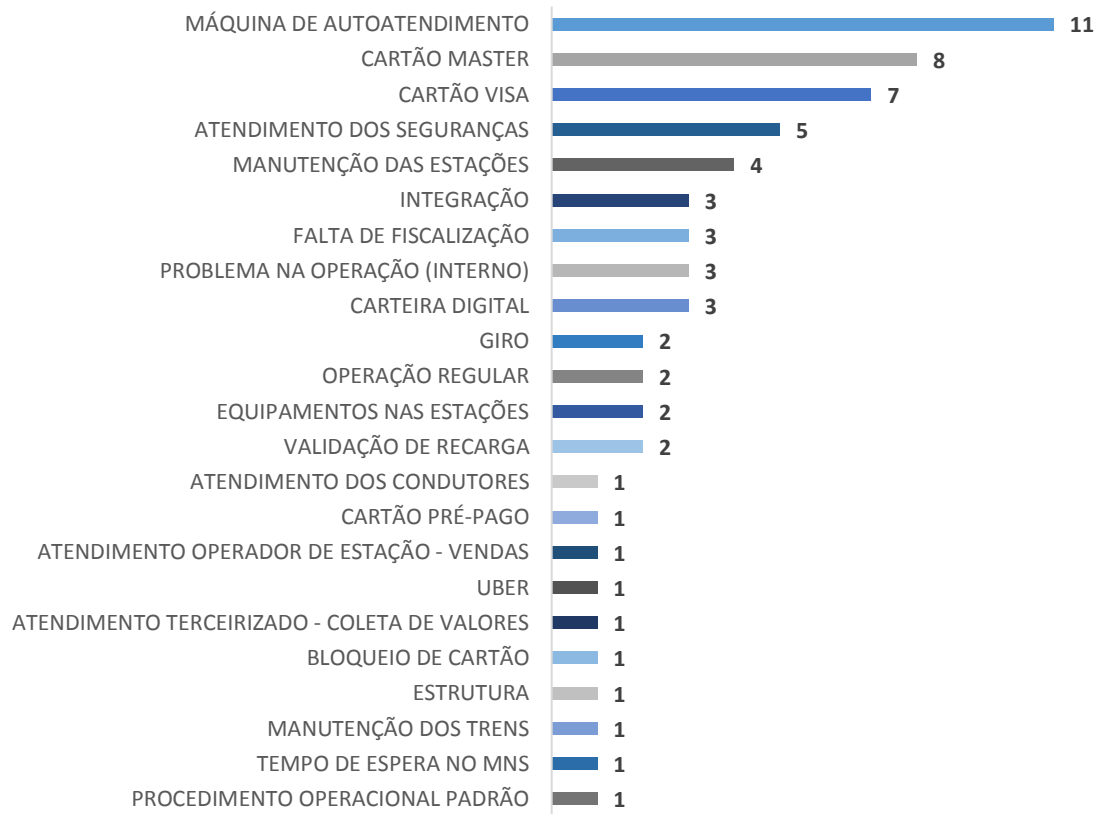


Reclamações Linha 4 - Por Motivo

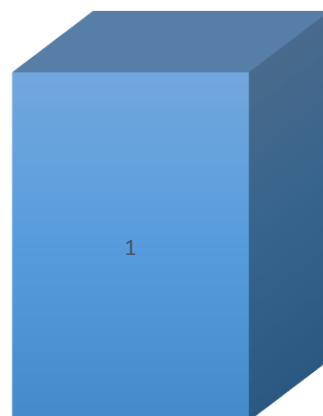




Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios - Linha 4

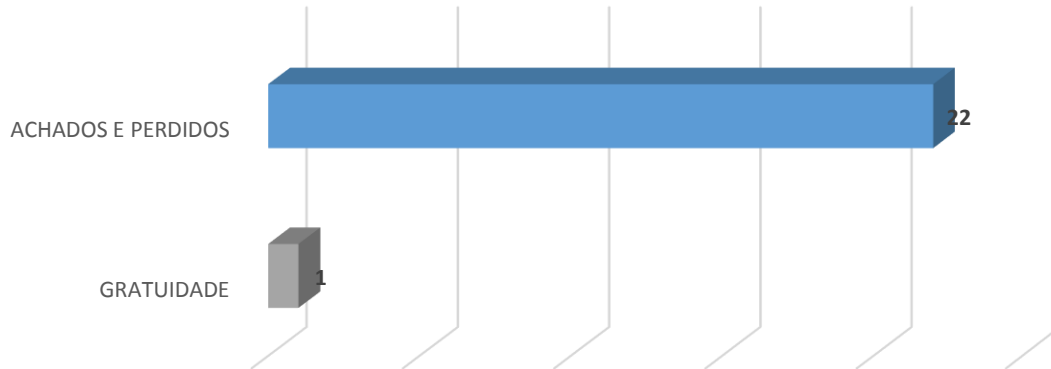


■ ATENDIMENTO

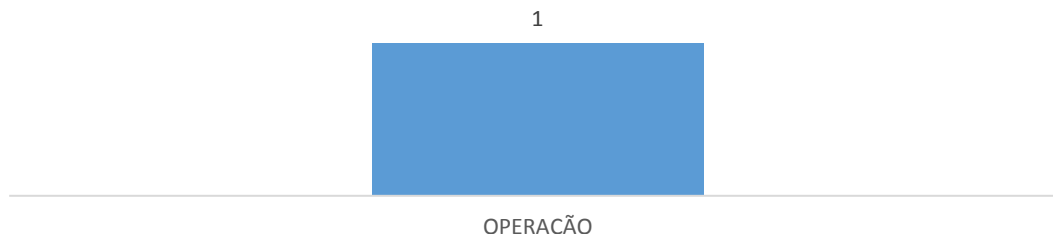
Assunto



Solicitações - Linha 4



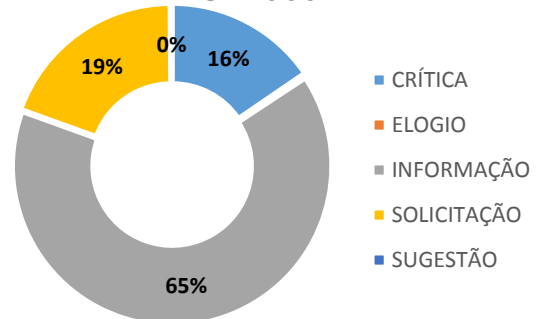
Sugestões - Linha 4



9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	333	15,45%
ELOGIO	6	0,28%
INFORMAÇÃO	1396	64,78%
SOLICITAÇÃO	417	19,35%
SUGESTÃO	3	0,14%
Total	2155	100,00%

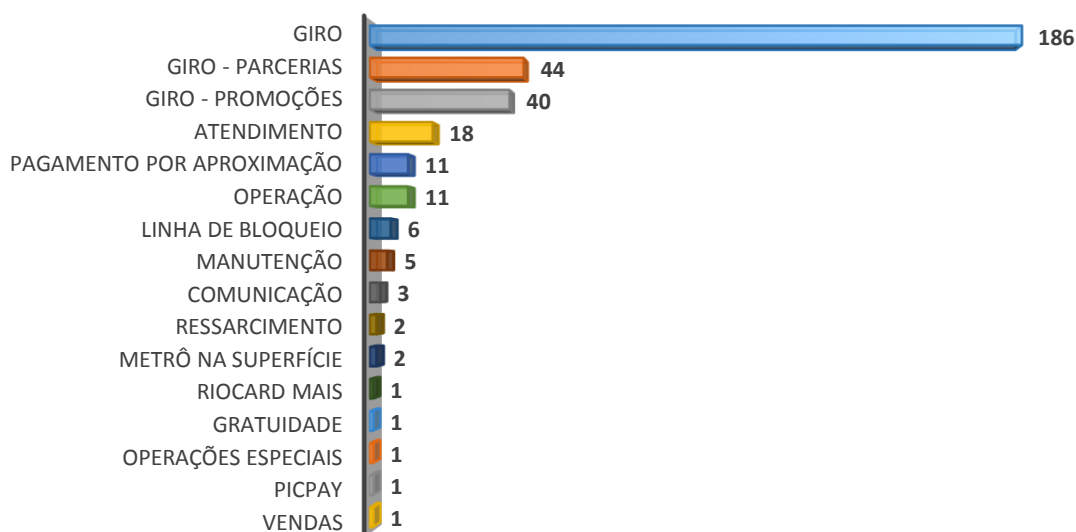
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada





Motivo	Reclamações	%
GIRO	186	55,86%
GIRO - PARCERIAS	44	13,21%
GIRO - PROMOÇÕES	40	12,01%
ATENDIMENTO	18	5,41%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	11	3,30%
OPERAÇÃO	11	3,30%
LINHA DE BLOQUEIO	6	1,80%
MANUTENÇÃO	5	1,50%
COMUNICAÇÃO	3	0,90%
RESSARCIMENTO	2	0,60%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,60%
RIOCARD MAIS	1	0,30%
GRATUIDADE	1	0,30%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,30%
PICPAY	1	0,30%
VENDAS	1	0,30%
Total	333	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



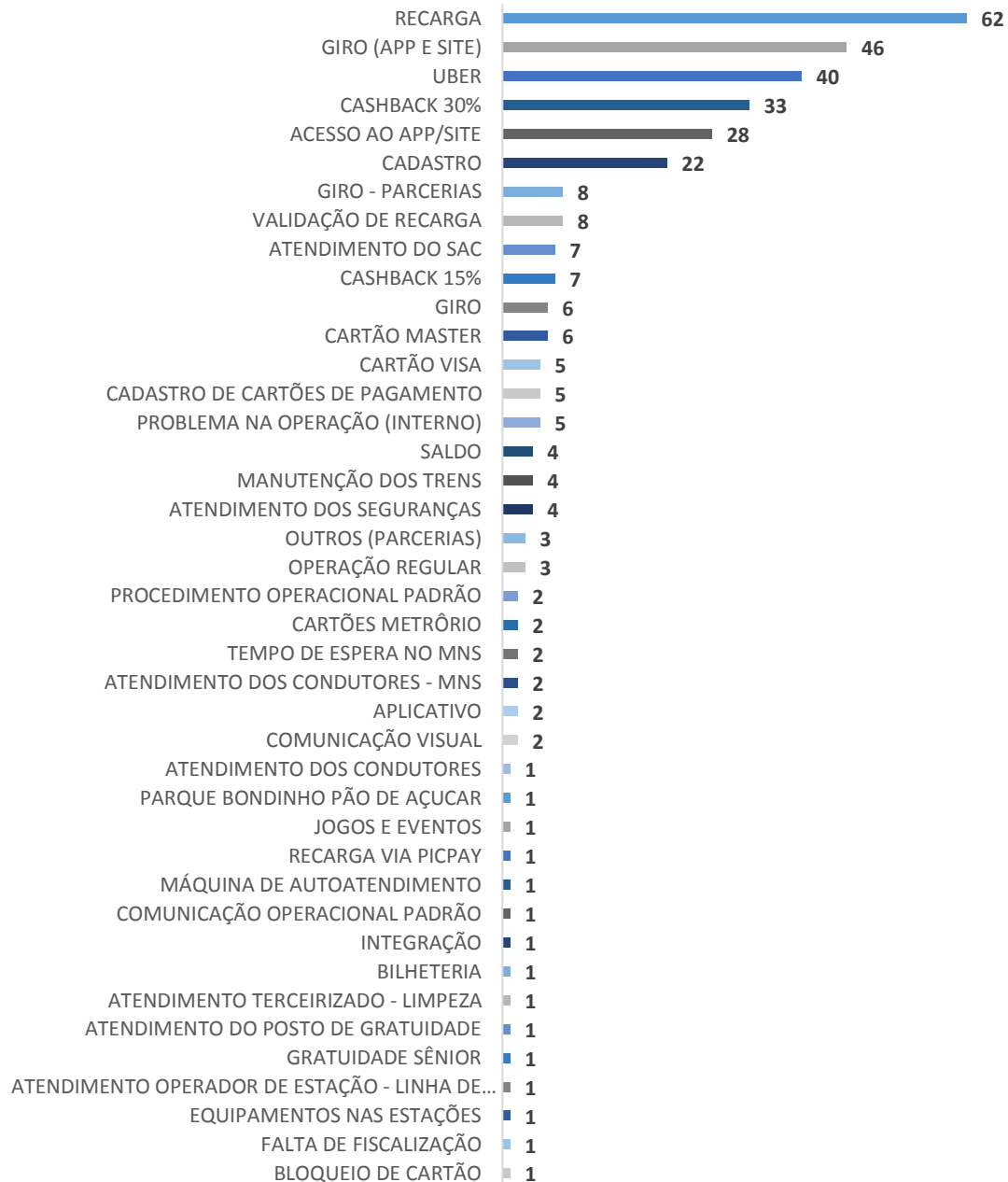
Categoria	Reclamações	%
RECARGA	62	18,62%
GIRO (APP E SITE)	46	13,81%
UBER	40	12,01%
CASHBACK 30%	33	9,91%
ACESSO AO APP/SITE	28	8,41%
CADASTRO	22	6,61%
GIRO - PARCERIAS	8	2,40%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	8	2,40%
ATENDIMENTO DO SAC	7	2,10%
CASHBACK 15%	7	2,10%
GIRO	6	1,80%



CARTÃO MASTER	6	1,80%
CARTÃO VISA	5	1,50%
CADASTRO DE CARTÕES DE PAGAMENTO	5	1,50%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	1,50%
SALDO	4	1,20%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	1,20%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	4	1,20%
OUTROS (PARCERIAS)	3	0,90%
OPERAÇÃO REGULAR	3	0,90%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,60%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,60%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,60%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,60%
APLICATIVO	2	0,60%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,60%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,30%
PARQUE BONDINHO PÃO DE AÇUCAR	1	0,30%
JOGOS E EVENTOS	1	0,30%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,30%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	0,30%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,30%
INTEGRAÇÃO	1	0,30%
BILHETERIA	1	0,30%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,30%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,30%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,30%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	0,30%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,30%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	0,30%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,30%
Total	333	100,00%

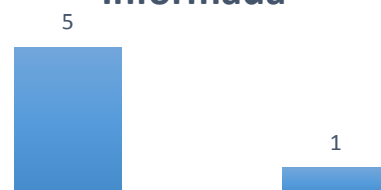


Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



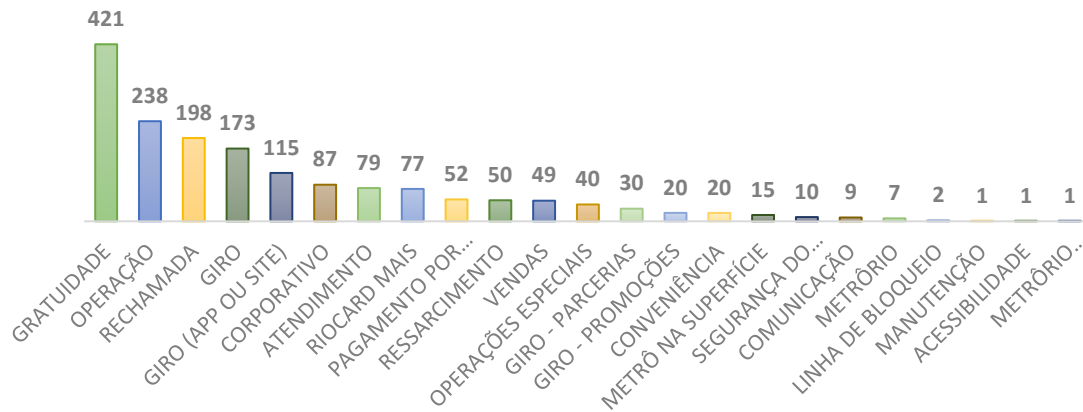
Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	5	83,33%
OPERAÇÃO	1	16,67%
Total	6	100,00%

Elogios - Linha não Informada



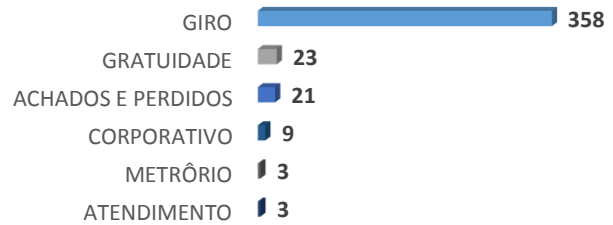


Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	358	85,85%
GRATUIDADE	23	5,52%
ACHADOS E PERDIDOS	21	5,04%
CORPORATIVO	9	2,16%
METRÔRIO	3	0,72%
ATENDIMENTO	3	0,72%
Total	417	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	66,67%
MANUTENÇÃO	1	33,33%
Total	3	100,00%

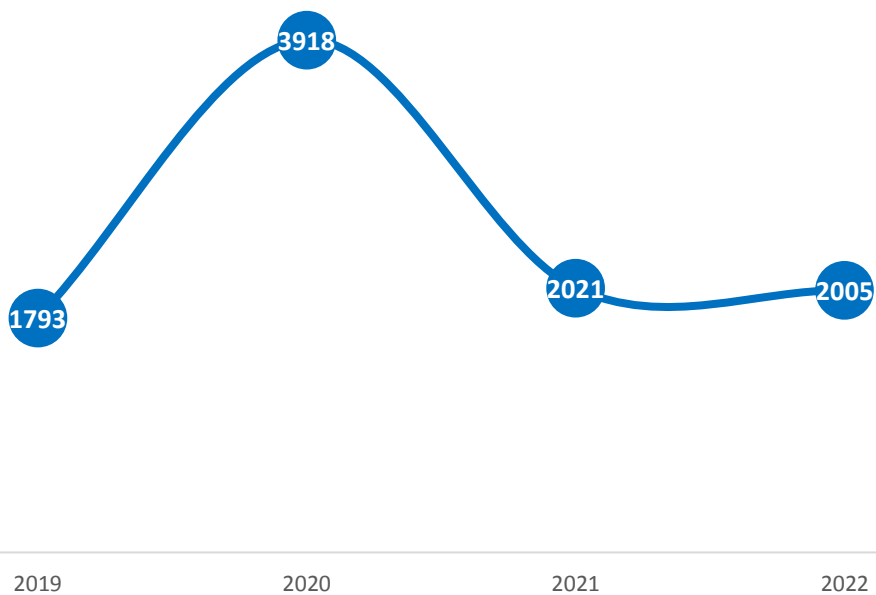
Sugestões - Linha Não Informada



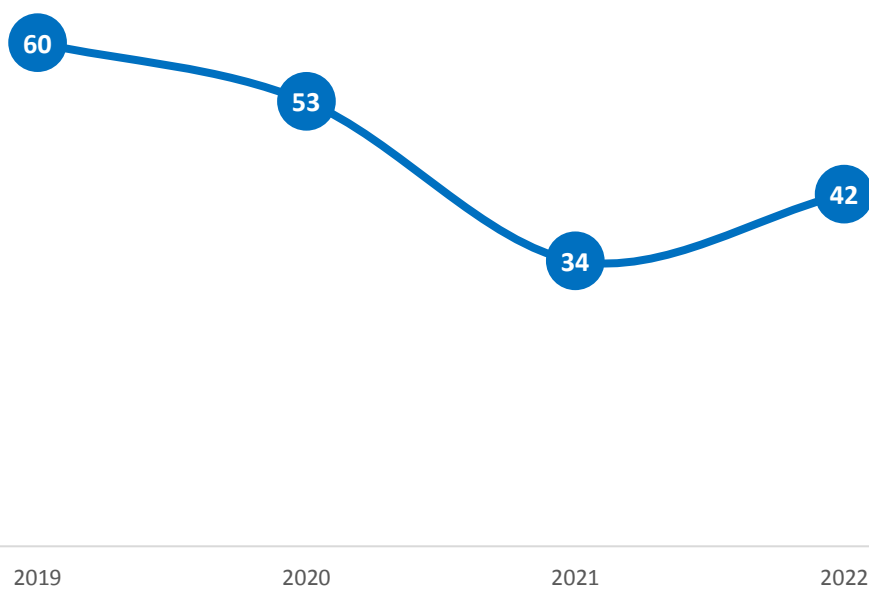


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas





10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	42	2,09%
RESSARCIMENTO	2	0,10%
SUGESTÃO	1	0,05%
ELOGIO	2	0,10%
INFORMAÇÃO	1936	96,56%
SOLICITAÇÃO	22	1,10%
TOTAL	2005	100,00%

MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

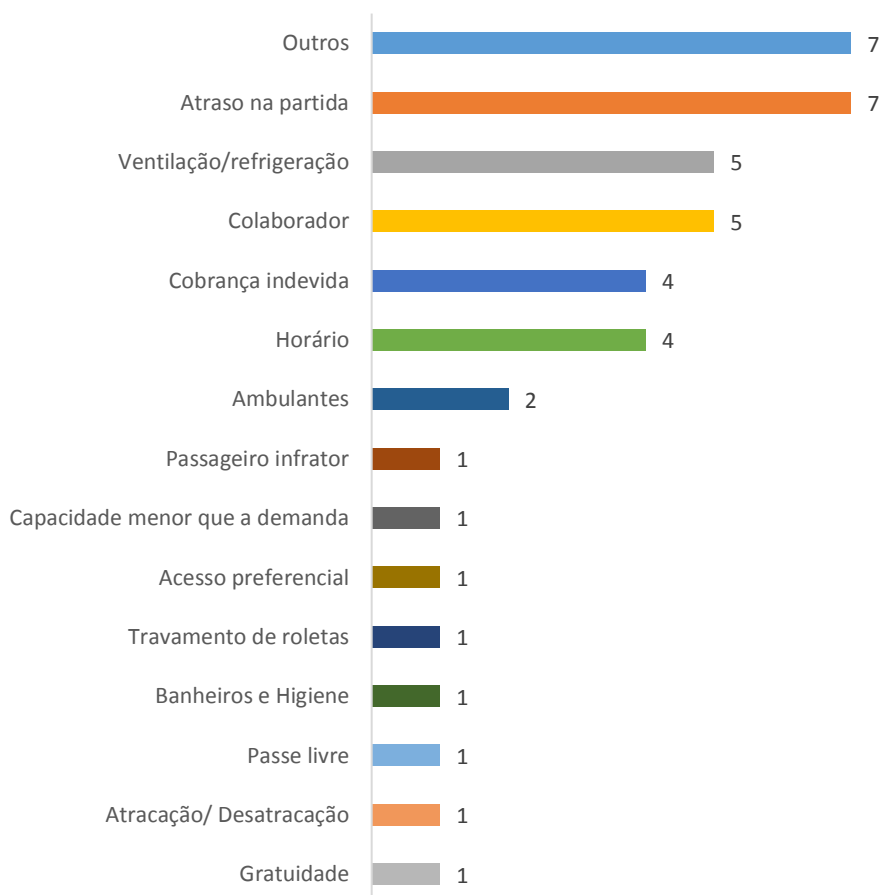


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Outros	7	16,67%
Atraso na partida	7	16,67%
Ventilação/refrigeração	5	11,90%
Colaborador	5	11,90%
Cobrança indevida	4	9,52%
Horário	4	9,52%
Ambulantes	2	4,76%
Passageiro infrator	1	2,38%
Capacidade menor que a demanda	1	2,38%
Acesso preferencial	1	2,38%
Travamento de roletas	1	2,38%
Banheiros e Higiene	1	2,38%
Passe livre	1	2,38%
Atracação/ Desatracação	1	2,38%
Gratuidade	1	2,38%
Total	42	100%

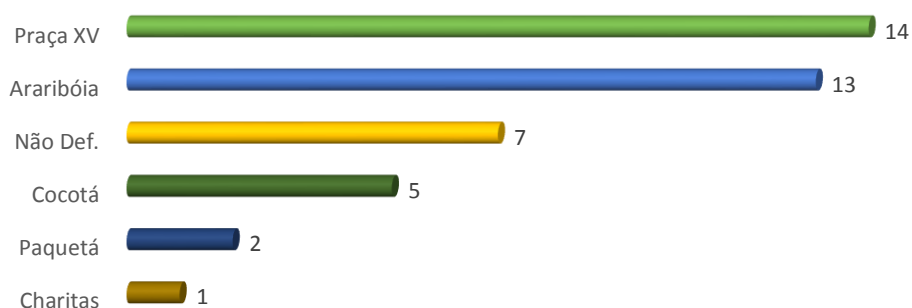


MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	14	33,33%
Arariboia	13	30,95%
Não Def.	7	16,67%
Cocotá	5	11,90%
Paquetá	2	4,76%
Charitas	1	2,38%
Total	42	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA

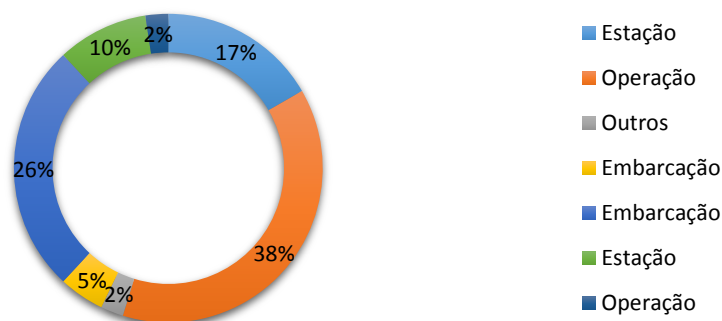




10.3 Classificação das reclamações

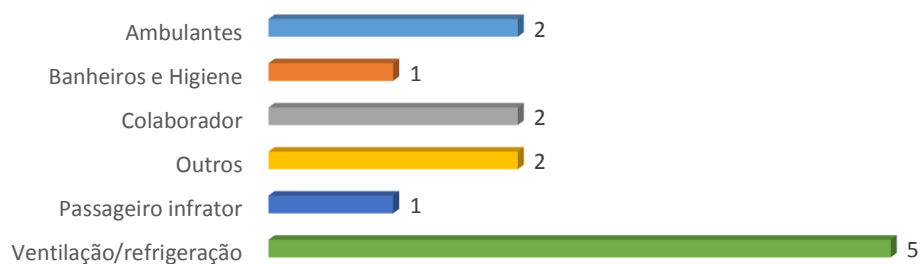
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	7	16,67%
Operação	16	38,10%
Outros	1	2,38%
Embarcação	2	4,76%
Embarcação	11	26,19%
Estação	4	9,52%
Operação	1	2,38%
Total	42	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
Ambulantes	2	15,38%
Banheiros e Higiene	1	7,69%
Colaborador	2	15,38%
Outros	2	15,38%
Passageiro infrator	1	7,69%
Ventilação/refrigeração	5	38,46%
Total	13	100%

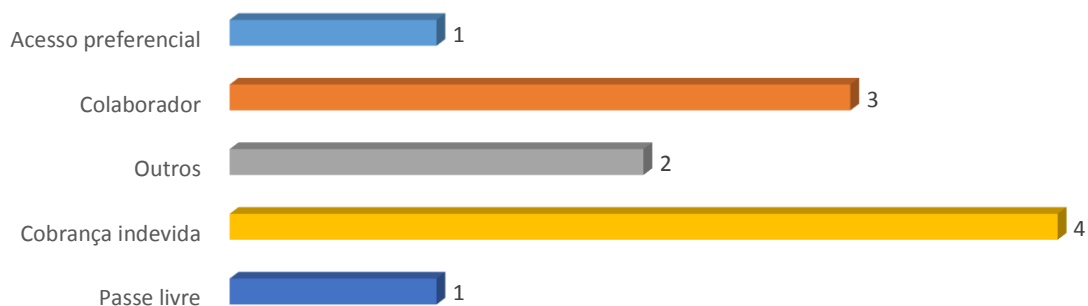
RECLAMAÇÕES DAS EMBARCAÇÕES





ESTAÇÃO	TOTAL	%
Acesso preferencial	1	9,09%
Colaborador	3	27,27%
Outros	2	18,18%
Cobrança indevida	4	36,36%
Passe livre	1	9,09%
Total	11	100%

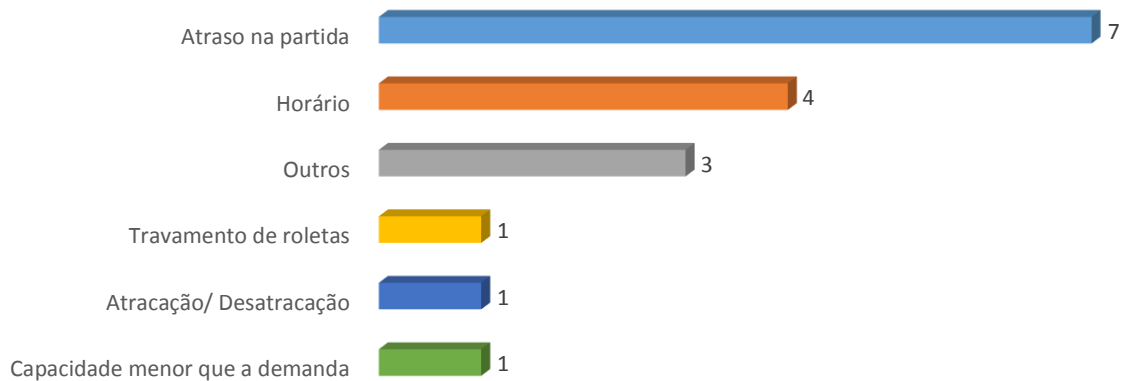
RECLAMAÇÕES DAS ESTAÇÕES



OPERAÇÃO	TOTAL	%
Atraso na partida	7	41,18%
Horário	4	23,53%
Outros	3	17,65%
Travamento de roletas	1	5,88%
Atracação/ Desatracação	1	5,88%
Capacidade menor que a demanda	1	5,88%
Total	17	100%



RECLAMAÇÕES DA OPERAÇÃO



OUTROS	TOTAL	%
Gratuidade	1	100,00%
Total	1	100%

OUTRAS RECLAMAÇÕES

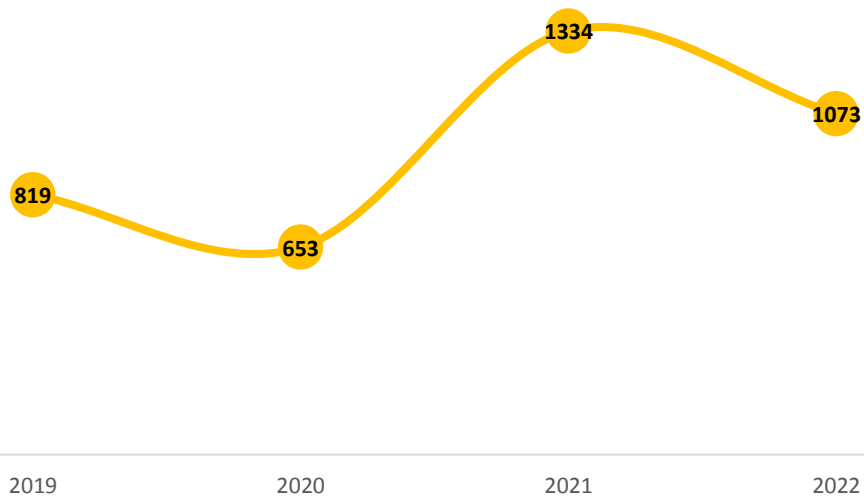
Gratuidade



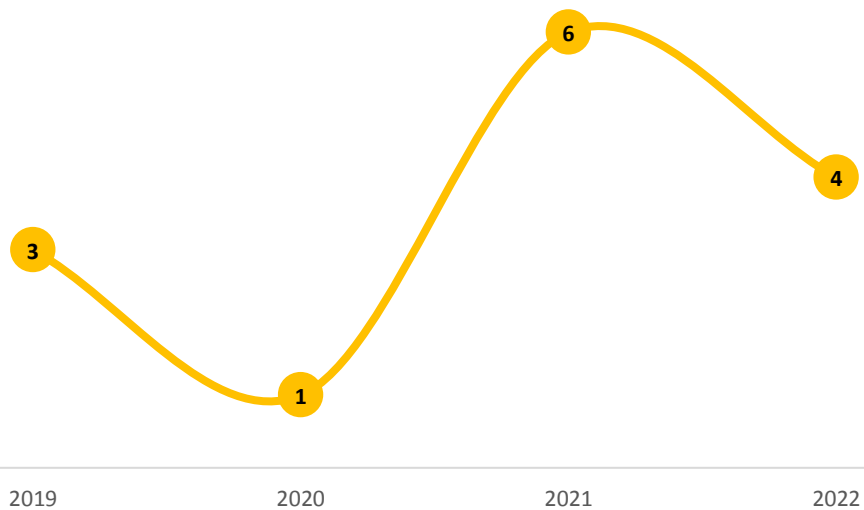


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

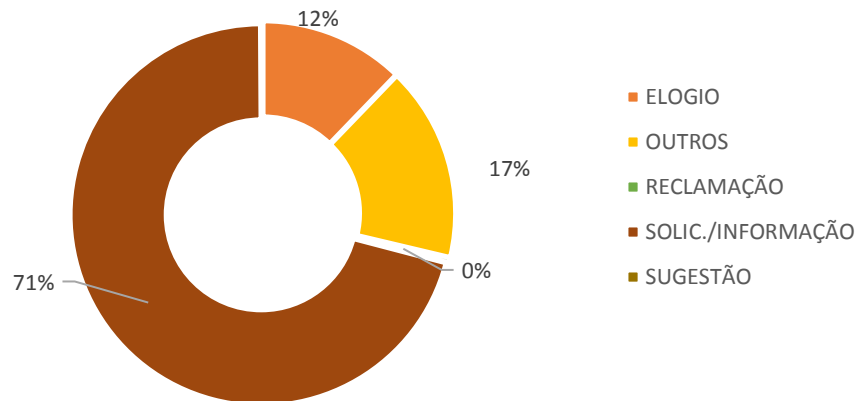




11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	131	12,21%
OUTROS	177	16,50%
RECLAMAÇÃO	4	0,37%
SOLIC. /INFORMAÇÃO	760	70,83%
SUGESTÃO	1	0,09%
Total	1073	100,00%

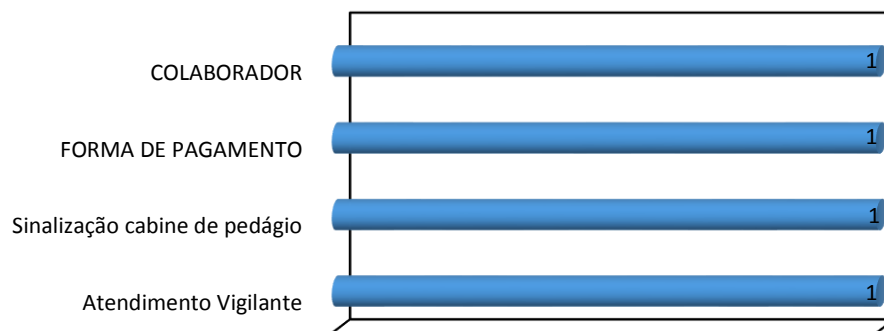
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
COLABORADOR	1	25,00%
FORMA DE PAGAMENTO	1	25,00%
Sinalização cabine de pedágio	1	25,00%
Atendimento Vigilante	1	25,00%
Total	4	100,00%

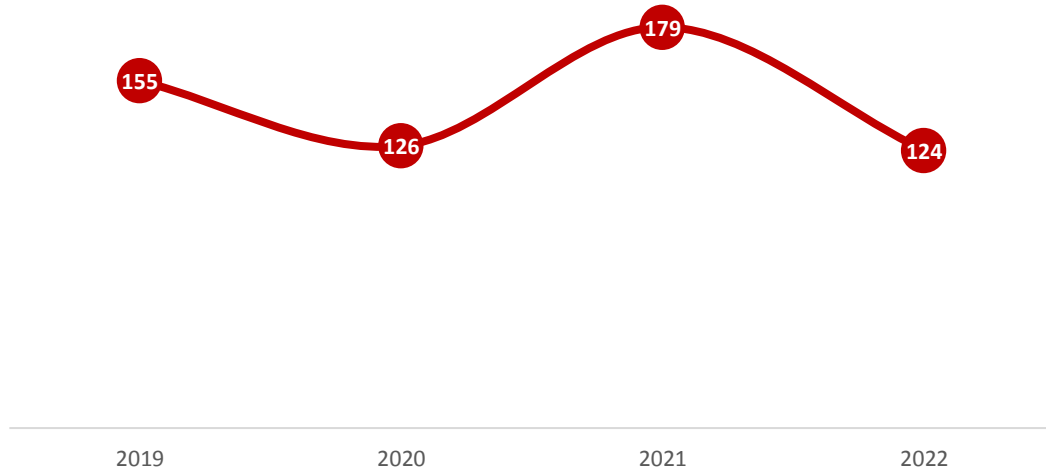
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



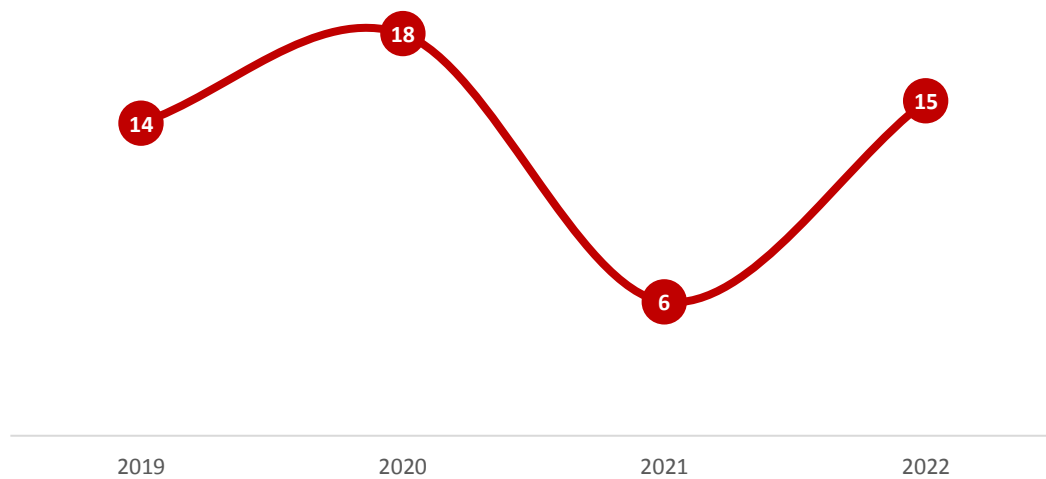


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



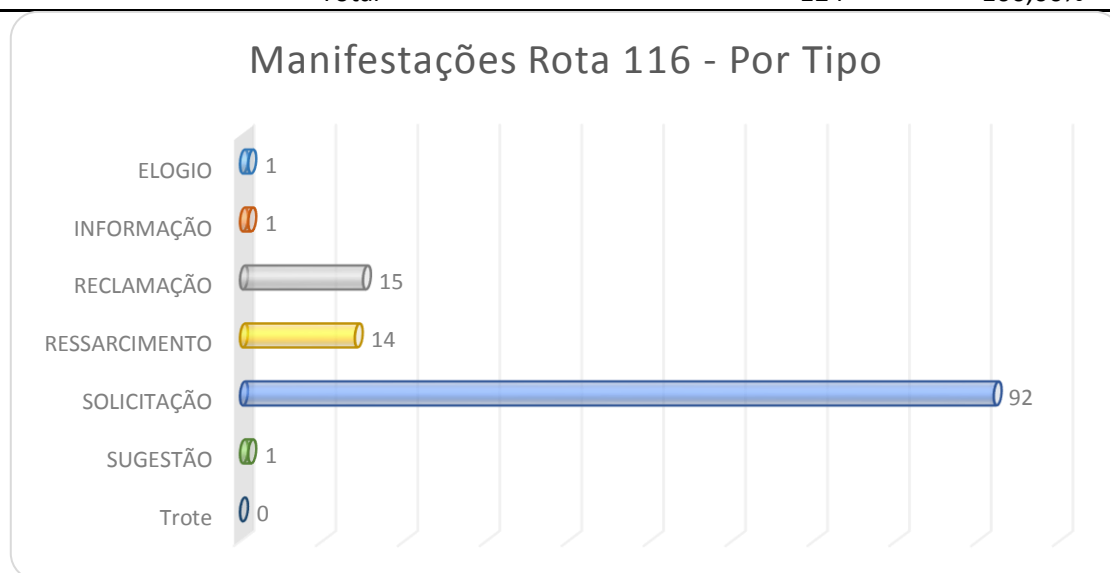
Reclamações - Rota 116





12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	1	0,81%
INFORMAÇÃO	1	0,81%
RECLAMAÇÃO	15	12,10%
RESSARCIMENTO	14	11,29%
SOLICITAÇÃO	92	74,19%
SUGESTÃO	1	0,81%
Trote	0	0,00%
Total	124	100,00%

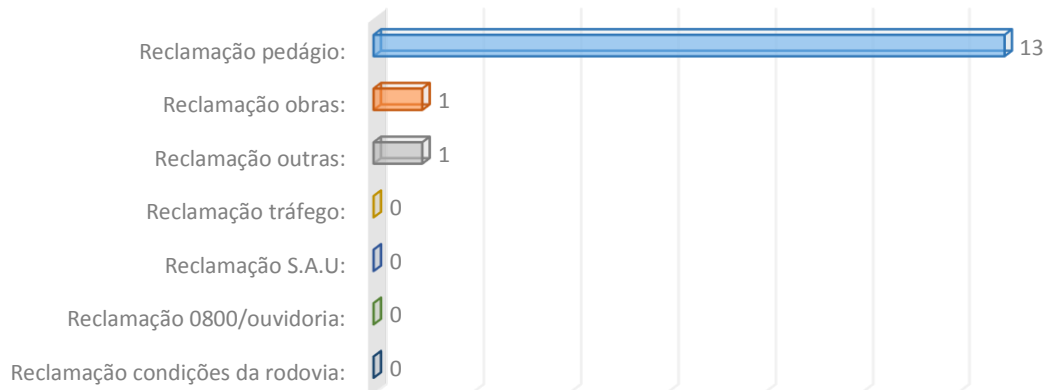


12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	13	86,67%
Reclamação obras:	1	6,67%
Reclamação outras:	1	6,67%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Total	15	100,00%

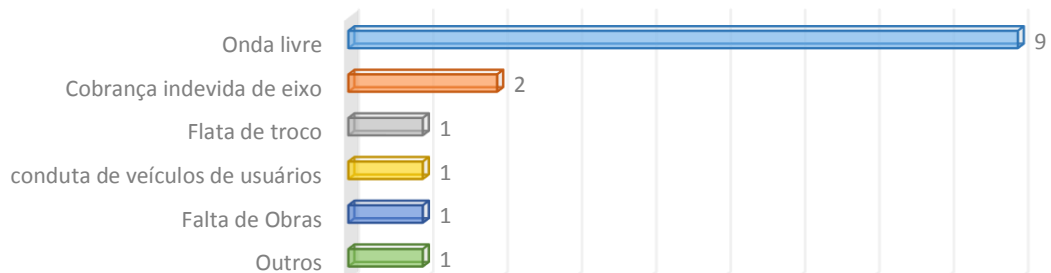


Reclamações Rota 116 - Classificação



Assunto	Frequência	%
Onda livre	9	60,00%
Cobrança indevida de eixo	2	13,33%
Falta de troco	1	6,67%
conduta de veículos de usuários	1	6,67%
Falta de Obras	1	6,67%
Outros	1	6,67%
Total	15	100%

Reclamações Rota 116






Conclusão

No mês de referência, foram coletadas pela Ouvidoria da Agetransp 150 manifestações, sendo 46,67% de insatisfações dos usuários. Call center foi principal canal de coleta de manifestações, fato evidenciado historicamente. Além disto, o comportamento em relação às insatisfações também permaneceu constante, cujo principal canal de coleta destes registros foi o e-mail. Destaca-se que 22,33% dos registros por telefone foram reclamações enquanto no e-mail, este percentual foi de 100%. Não foi possível avaliar as manifestações coletadas através do e-Ouv e e-Sic, em decorrência de perdas de dados do servidor, mencionados no processo SEI-220008/001147/2022.

Considerando os meses de setembro, as manifestações vêm decrescendo ao longo dos anos. Em relação às reclamações, apresentaram reduções consecutivas ao longo dos anos, porém, houve um acréscimo em setembro de 2022, sendo avaliado o maior número desde 2020.

Avaliando tanto os registros na Agetransp quanto nas Ouvidorias das Concessionárias, destaca-se que em ambos os setores, Supervia obteve o maior número de manifestações. Em setembro, 47,33% dos registros eram em relação a Supervia, enquanto considerando os dados das Concessionárias, Supervia foi responsável por 40,7% dos registros. Das reclamações, foi objeto de insatisfação em 65,41% dos registros, enquanto nas Concessionárias de 45,03%. As reclamações sobre a Concessionária aumentaram tanto no âmbito da Agência quanto nas Ouvidorias das Concessionárias. Das manifestações, a Concessionária vem com crescimento no número de registros desde 2020, mas nesta Agência, houve diminuição em relação ao ano passado. Atraso no percurso foi motivo de maior insatisfação na Agetransp, enquanto na Concessionária parada na sinalização se destaca, sendo responsável por 17,28%. Santa Cruz obteve destaque nesta Agência, teor de 28,26% das reclamações. Na Ouvidoria da Supervia, Deodoro obteve o maior número, representando 45,54% das insatisfações.

MetrôRio obteve o 2º maior número de reclamações nesta Ouvidoria enquanto nos dados da Concessionária, foi mais reclamada. Considerando as manifestações de forma geral, também obteve a 2ª posição nos registros da



Agetransp e das Concessionárias. Houve crescimento tanto no número de registro quanto de reclamações sobre a Concessionária. Na concessionária, o comportamento foi o mesmo. Os registros e reclamações cresceram em Comparação com setembro de 2021. Sobre a Concessionária, Superlotação e Atendimento foram os assuntos mais reclamados nesta Ouvidoria, enquanto Cartão Master foi o teor na própria Concessionária. Das Linhas informadas, linha 1 e linha 2 obtiveram o mesmo percentual de reclamações, enquanto a linha 1 foi a mais reclamada na Concessionária.

CCR Barcas apresentou comportamento semelhante a Supervia e ao do MetrôRio. Os registros e reclamações aumentaram tanto nesta Ouvidoria quanto na CCR Barcas. Sobre a Concessionária, 40% das reclamações foram sobre Refrigeração nesta Ouvidoria. Já na Concessionária, atraso na partida obteve maior número, sendo teor de 16,67% das insatisfações. Praça XV foi motivo de 4 reclamações e Paquetá foi motivo de 1 reclamação nos registros da Agetransp, enquanto na Concessionária, Praça XV foi motivo de 33,33% das insatisfações e Araribóia 30,95%.

A CCR Via Lagos e a Rota 116 não obtiveram reclamações nesta ouvidoria. Considerando os dados das Concessionárias, apesar da CCR Via Lagos apresentar números de registros quase 9 vezes o da Rota 116, obteve aproximadamente 1/3 do número de reclamações da mesma. Não houve reclamações em ambas concessionárias registradas pela Agetransp, apenas os dados recolhidos pelas mesmas. Na CCR Via Lagos, foram relatadas reclamações sobre colaborador, forma de pagamento, sinalização da cabine de pedágio e atendimento vigilante. Já na Rota 116, as reclamações na Concessionária aumentaram, sendo 60% sobre onda livre.

Rio de Janeiro, 31 de outubro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5