



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Outubro 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 - outubro 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 - outubro 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.....	11
3.1 Categoria das reclamações.....	12
3.2 Assunto das reclamações	13
3.3 Ramais das reclamações	13
3.4 Estação das reclamações	14
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	15
4.1 Categoria das reclamações.....	15
4.2 Assunto das reclamações	16
4.3 Linha das Reclamações	17
4.4 Estação das Reclamações.....	17
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas.....	18
5.1 Categoria das reclamações.....	18
5.2 Assunto das reclamações	19
5.3 Estação das reclamações	19
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	20

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	21
8 Manifestações Supervia	22
8.1 Manifestações por Tipo	23
8.2 Manifestações por Ramal.....	23
8.3 Reclamações por Ramal.....	24
8.4 Reclamações por assunto.....	24
8.5 Ramal Belford Roxo	27
8.6 Ramal Deodoro	28
8.5 Ramal Guapimirim	30
8.6 Ramal Japeri.....	30
8.7 Ramal Paracambi.....	31
8.8 Ramal Santa Cruz.....	32
8.9 Ramal Saracuruna	33
8.10 Ramal Vila Inhomirim	34
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	35
9 Manifestações MetrôRio	40
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	41
9.2 Categoria das Manifestações.....	42
9.3 Categoria das Reclamações	44
9.4 Motivo das Reclamações	46
9.5 Manifestações Linha 1	47
9.6 Manifestações Linha 2	52
9.7 Manifestações Linha 4	56
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	60
10 Manifestações CCR Barcas	64
10.1 Manifestações por Tipo	65
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	65

10.3 Classificação das reclamações	66
11 Manifestações CCR Via Lagos	69
11.1 Manifestações por tipo	70
11.2 Classificação das reclamações	70
12 Manifestações Rota 116	71
12.1 Manifestações por Tipo	72
12.2 Reclamações por classificação e assunto	72
Conclusão	74

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.

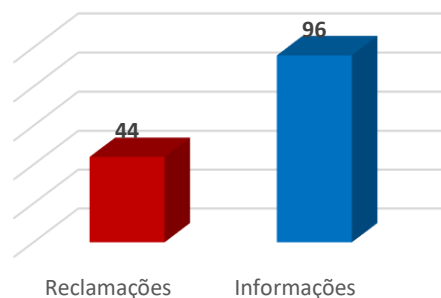
O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias,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

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
Informações	96	68,57%
Reclamações	44	31,43%
TOTAL	140	100,00%

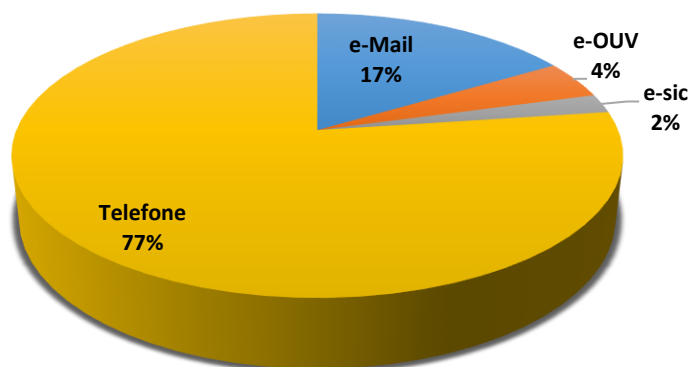
MANIFESTAÇÕES POR TIPO



1.2 Canal das Manifestações

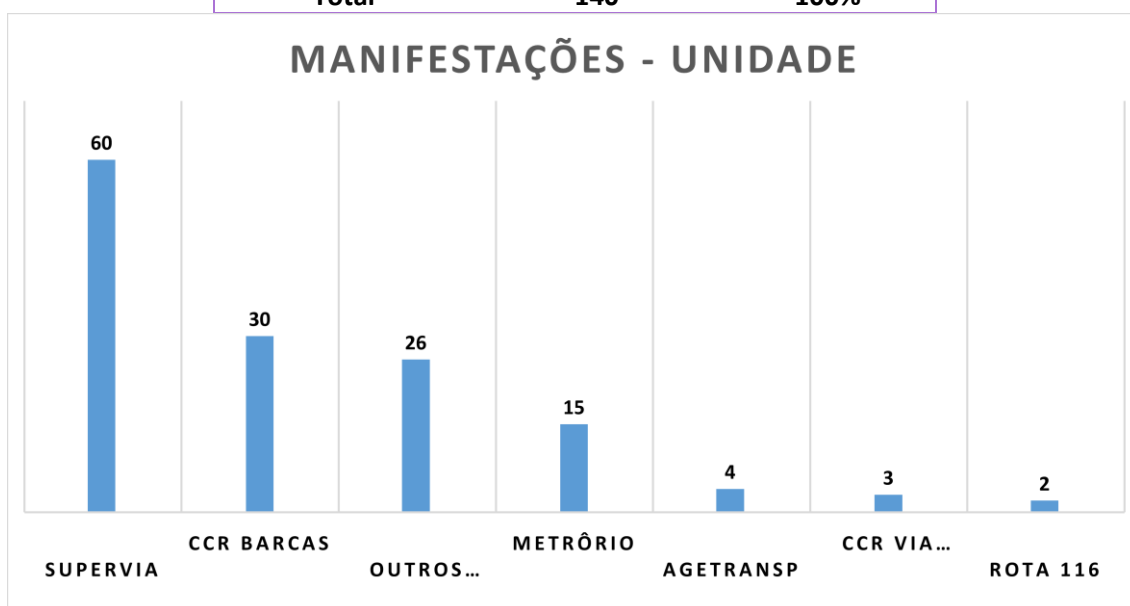
CANAL / TIPO	Denúncias	Informações	Reclamações	Solicitações	TOTAL
e-Mail	0	0	23	0	23
e-OUV	0	2	4	0	6
e-sic	0	3	0	0	3
Telefone	0	91	17	0	108
TOTAL	0	96	44	0	140

MANIFESTAÇÕES POR CANAL

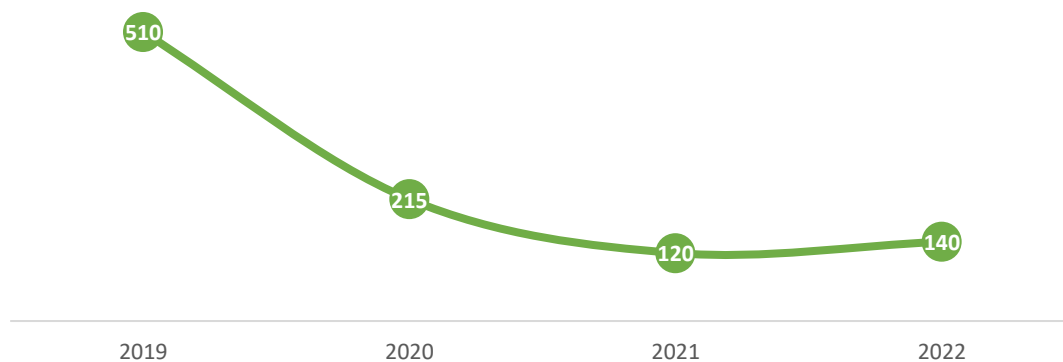


1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	4	2,86%
CCR Barcas	30	21,43%
CCR Via Lagos	3	2,14%
MetrôRio	15	10,71%
Outros Órgãos	26	18,57%
Rota 116	2	1,43%
Supervia	60	42,86%
Total	140	100%

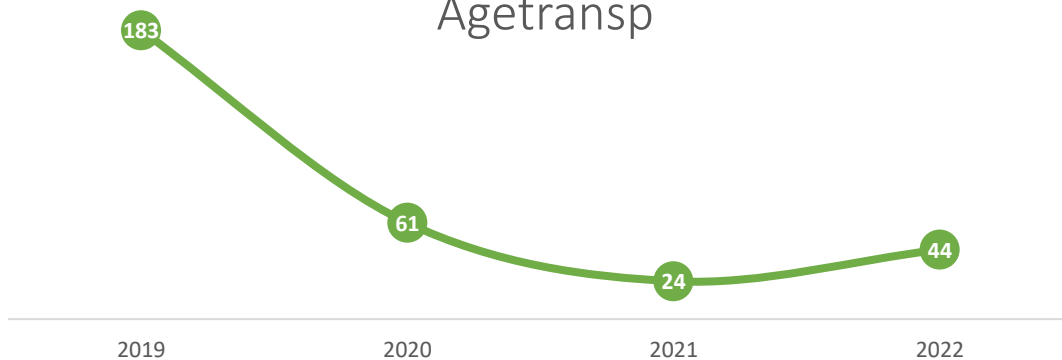


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - outubro 2022

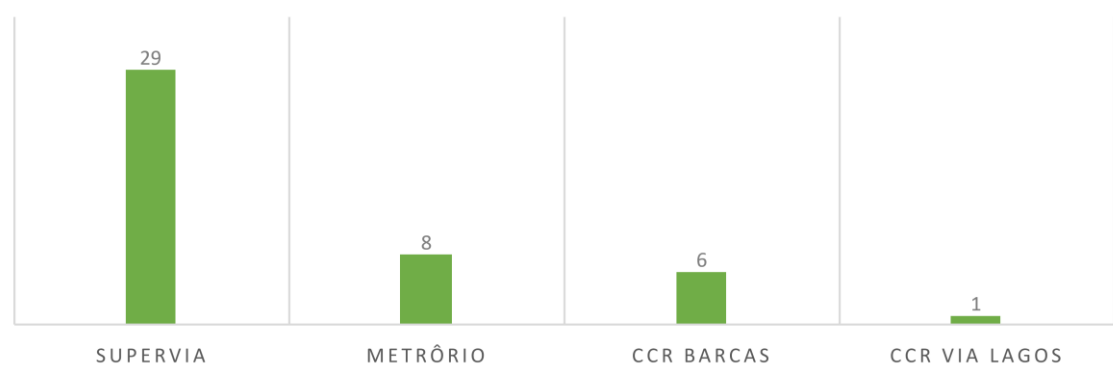
Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

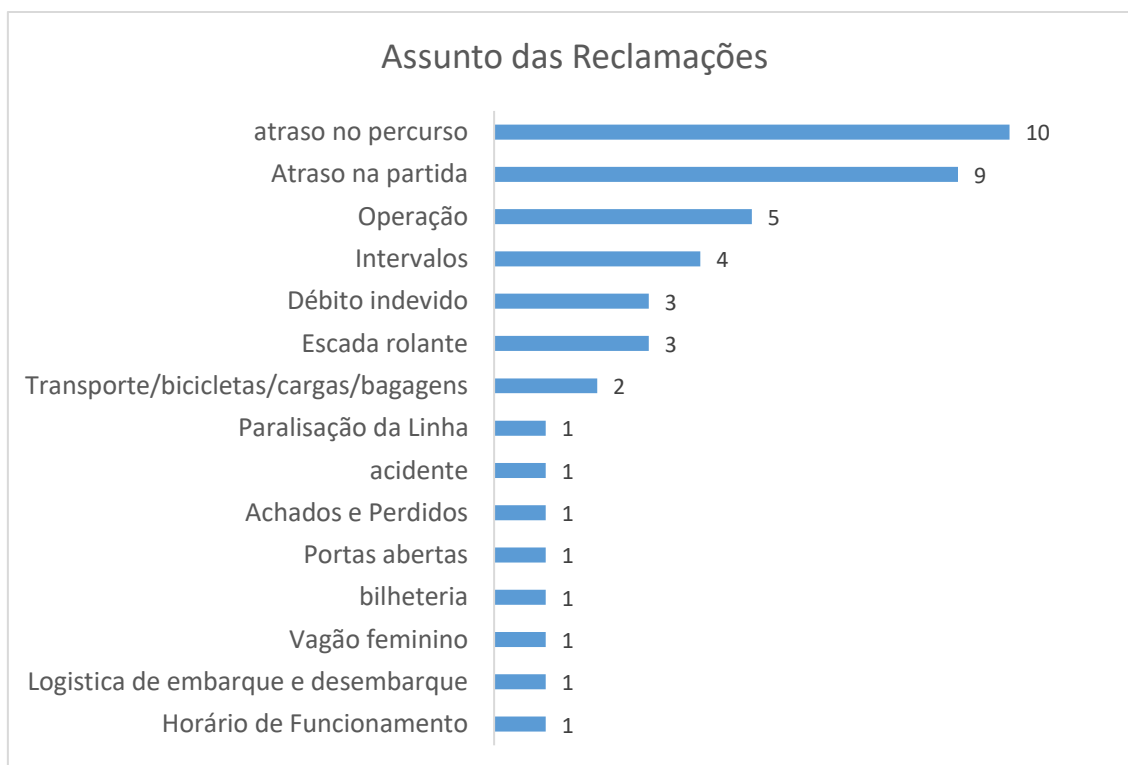
Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	6	13,64%
CCR Via Lagos	1	2,27%
MetrôRio	8	18,18%
Supervia	29	65,91%
Total	44	100,00%

RECLAMAÇÕES - UNIDADE



2.2 Assunto das reclamações

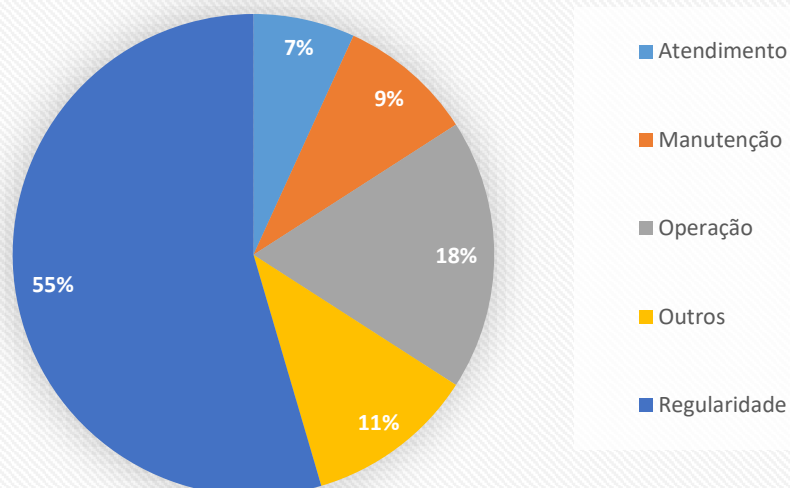
Assunto	Frequência	%
atraso no percurso	10	22,73%
Atraso na partida	9	20,45%
Operação	5	11,36%
Intervalos	4	9,09%
Débito indevido	3	6,82%
Escada rolante	3	6,82%
Transporte/bicicletas/cargas/bagagens	2	4,55%
Paralisação da Linha	1	2,27%
acidente	1	2,27%
Achados e Perdidos	1	2,27%
Portas abertas	1	2,27%
bilheteria	1	2,27%
Vagão feminino	1	2,27%
Logística de embarque e desembarque	1	2,27%
Horário de Funcionamento	1	2,27%
Total	44	100%



2.2 Categoria das reclamações

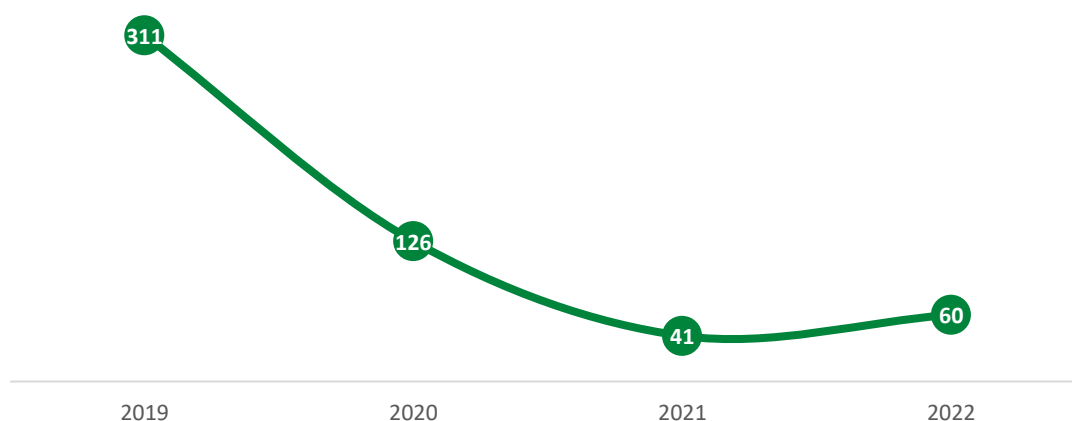
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	3	6,82%
Manutenção	4	9,09%
Operação	8	18,18%
Outros	5	11,36%
Regularidade	24	54,55%
Total	44	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações

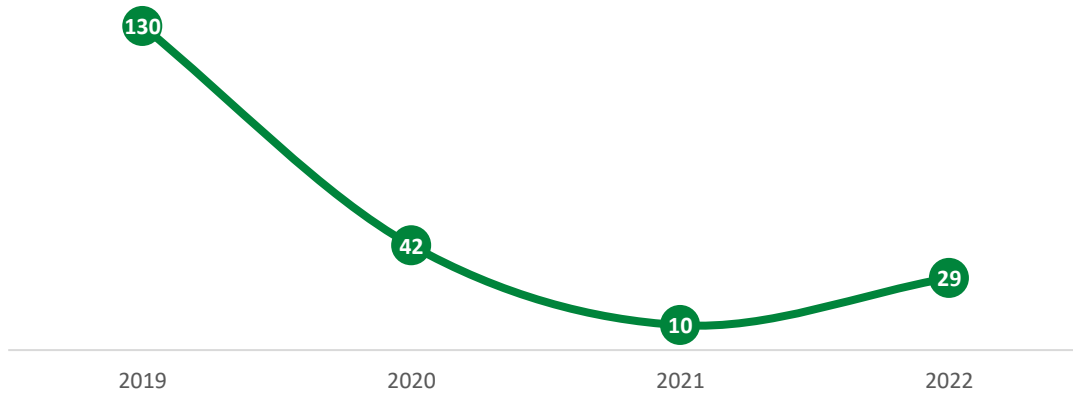


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



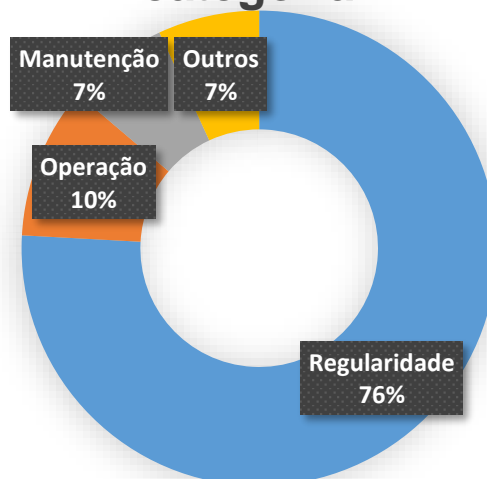
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

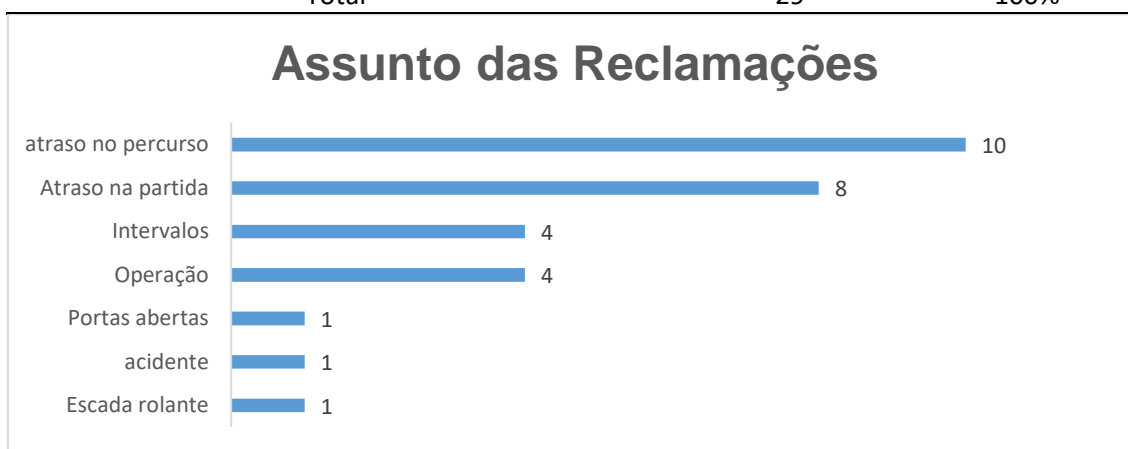
Categorização	Total	%
Regularidade	22	75,9%
Operação	3	10,3%
Manutenção	2	6,9%
Outros	2	6,9%
Total	29	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria



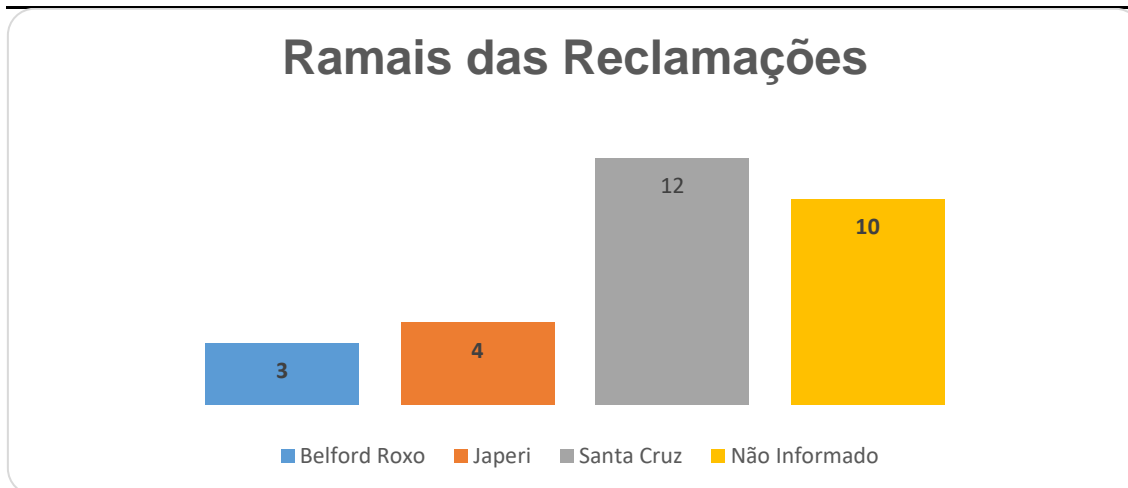
3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
atraso no percurso	10	34,48%
Atraso na partida	8	27,59%
Intervalos	4	13,79%
Operação	4	13,79%
Portas abertas	1	3,45%
acidente	1	3,45%
Escada rolante	1	3,45%
Total	29	100%



3.3 Ramais das reclamações

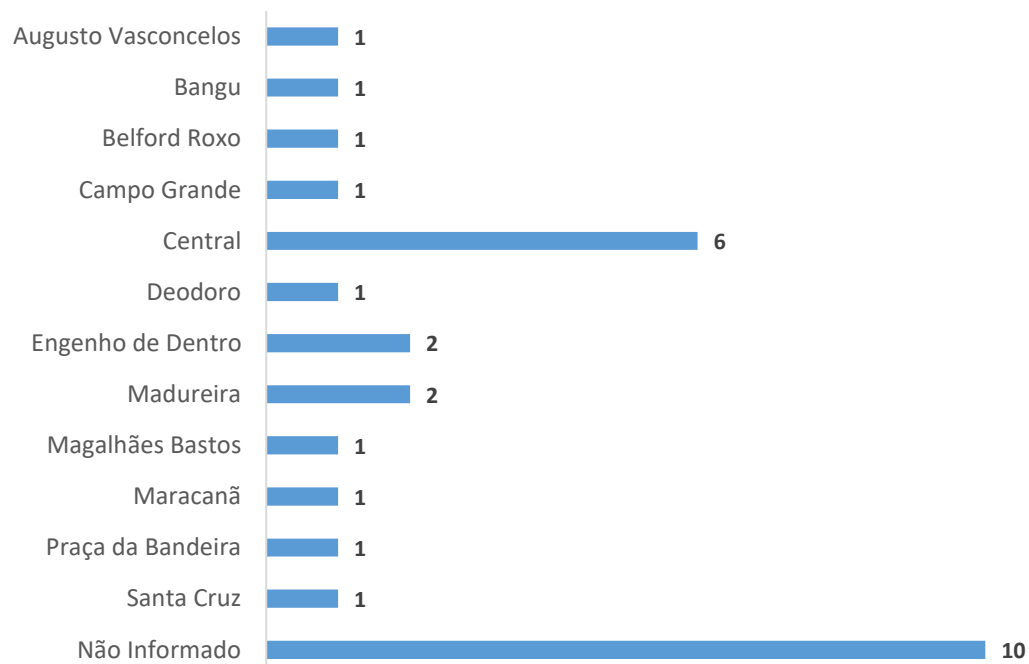
Ramal	Total	%
Belford Roxo	3	10,34%
Japeri	4	13,79%
Santa Cruz	12	41,38%
Não Informado	10	34,48%
Total	29	100%



3.4 Estação das reclamações

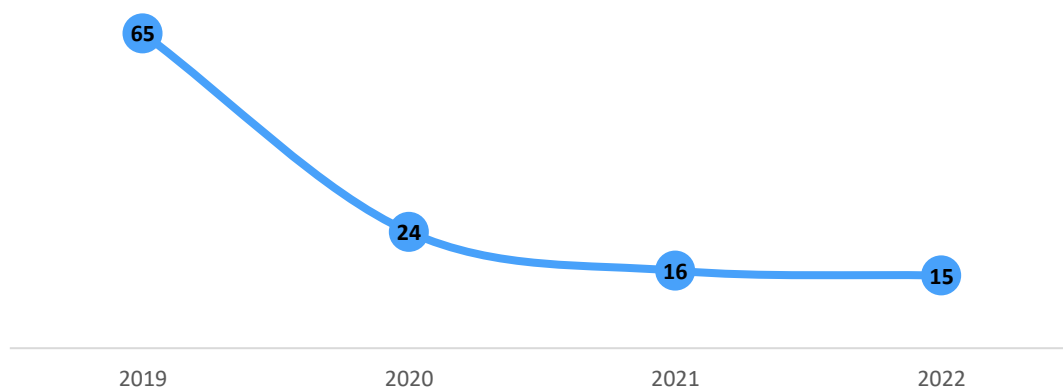
Estação	Total	%
Augusto Vasconcelos	1	3,45%
Bangu	1	3,45%
Belford Roxo	1	3,45%
Campo Grande	1	3,45%
Central	6	20,69%
Deodoro	1	3,45%
Engenho de Dentro	2	6,90%
Madureira	2	6,90%
Magalhães Bastos	1	3,45%
Maracanã	1	3,45%
Praça da Bandeira	1	3,45%
Santa Cruz	1	3,45%
Não Informado	10	34,48%
Total	29	100%

Reclamações por Estação

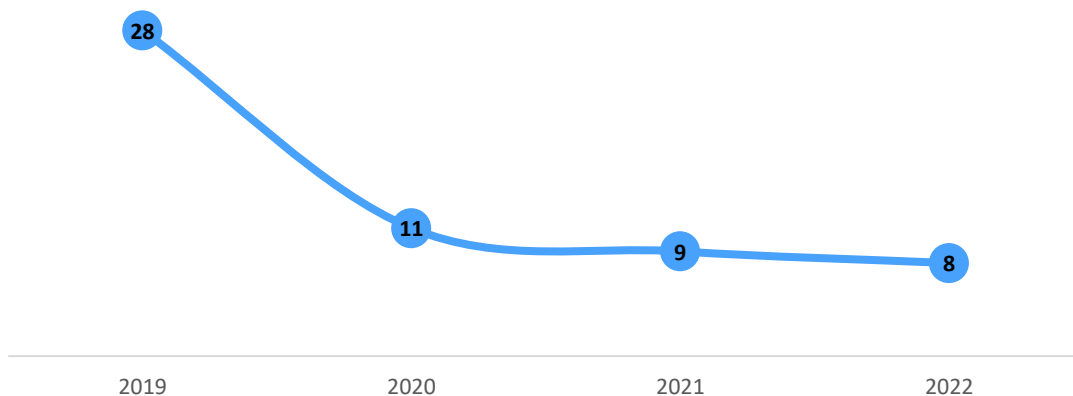


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



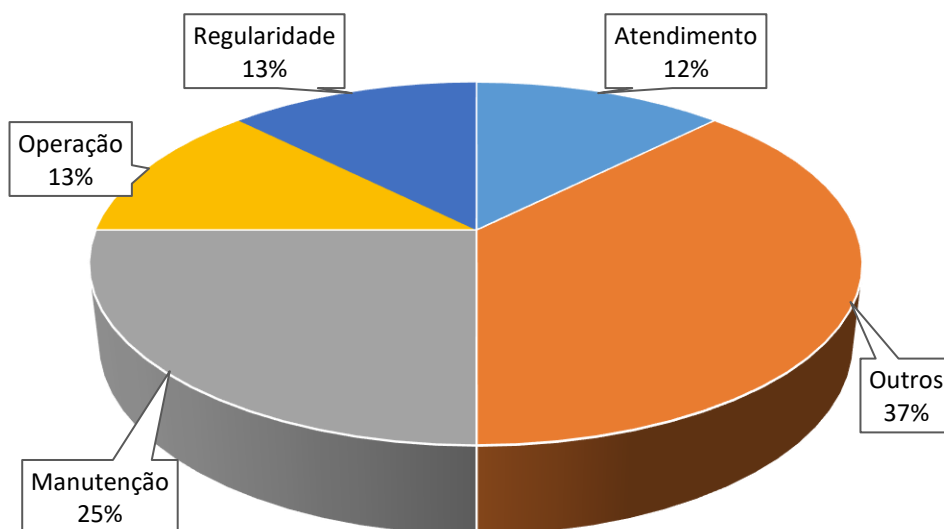
Reclamações - MetrôRio



4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	1	12,50%
Outros	3	37,50%
Manutenção	2	25,00%
Operação	1	12,50%
Regularidade	1	12,50%
Total	8	100%

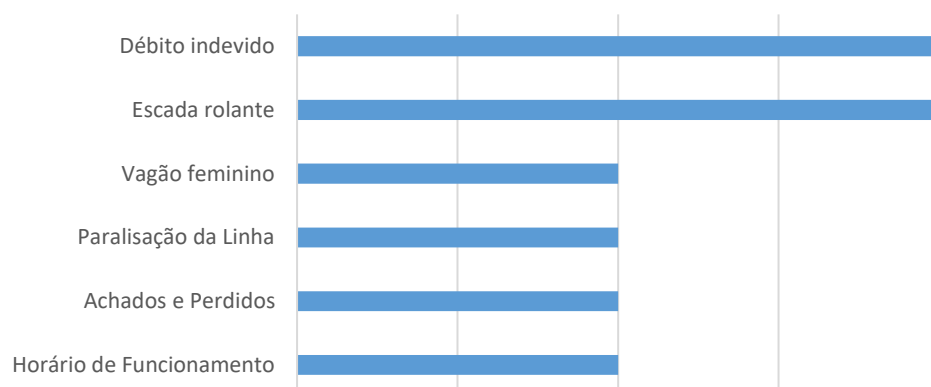
Reclamações por Categoria



4.2 Assunto das reclamações

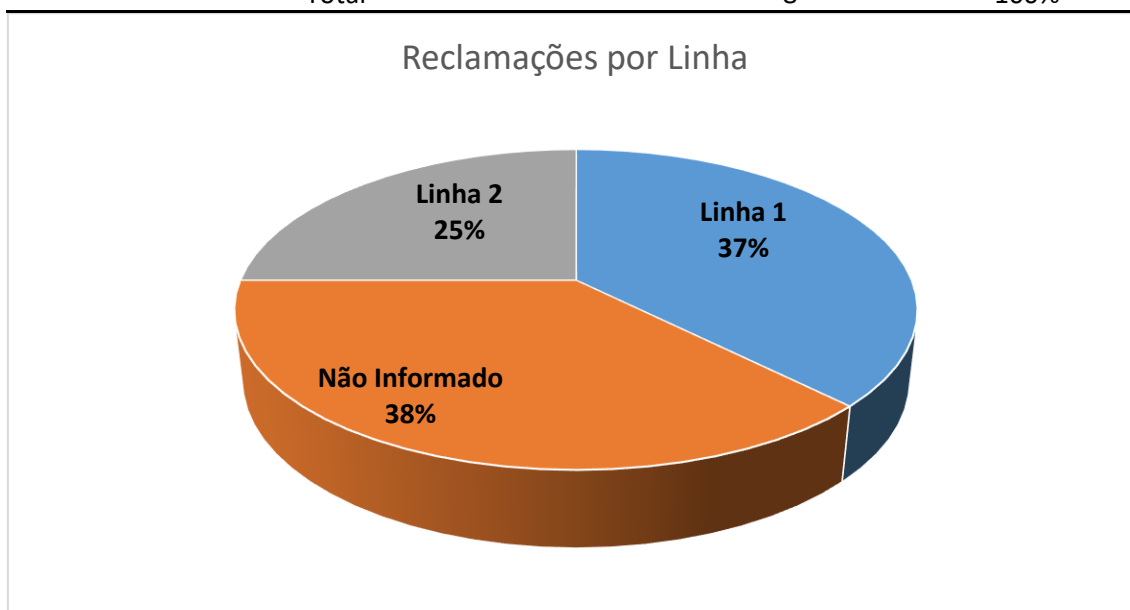
Assunto	Total	%
Débito indevido	2	25,00%
Escada rolante	2	25,00%
Vagão feminino	1	12,50%
Paralisação da Linha	1	12,50%
Achados e Perdidos	1	12,50%
Horário de Funcionamento	1	12,50%
Total	8	100%

Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

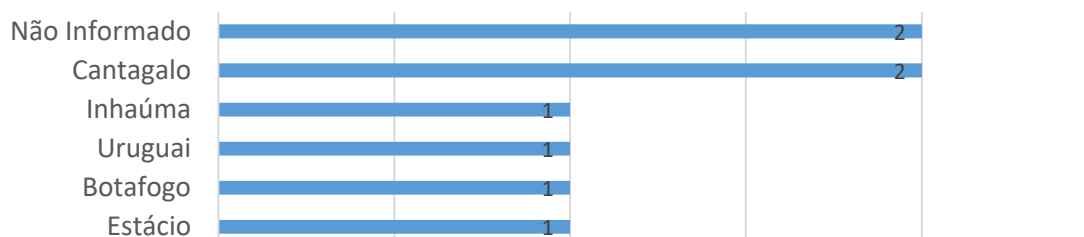
Linha	Total	%
Linha 1	3	37,50%
Não Informado	3	37,50%
Linha 2	2	25,00%
Total	8	100%



4.4 Estação das Reclamações

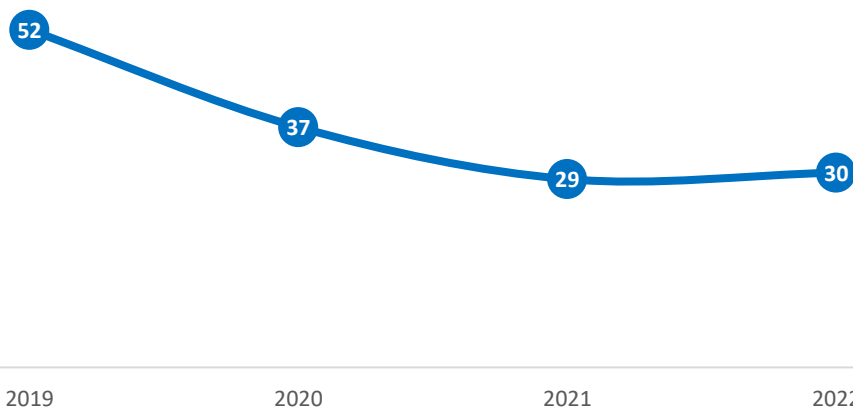
Estação	Total	%
Não Informado	2	25,00%
Cantagalo	2	25,00%
Inhaúma	1	12,50%
Uruguai	1	12,50%
Botafogo	1	12,50%
Estácio	1	12,50%
Total	8	100%

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

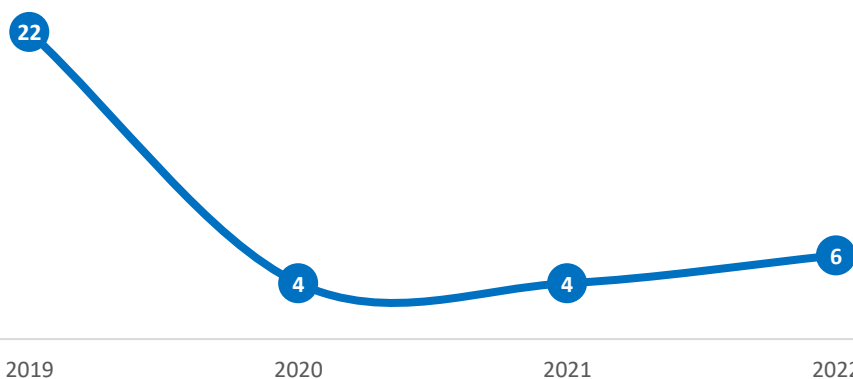


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

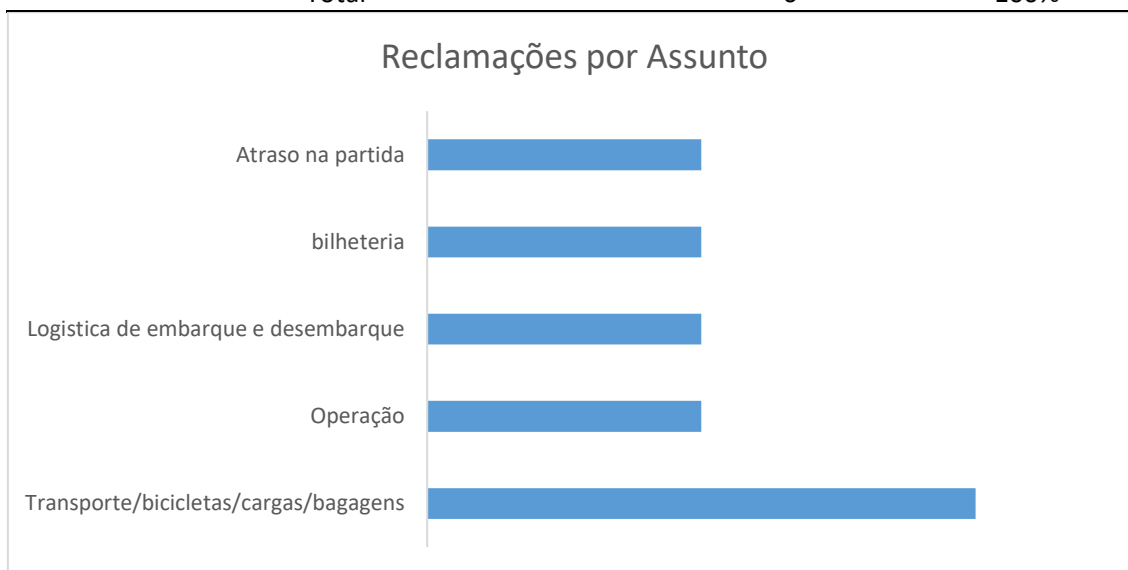
Categorização	Total	%
Operação	4	66,67%
Regularidade	1	16,67%
Atendimento	1	16,67%
Total	6	100%

Reclamações por Categoria



5.2 Assunto das reclamações

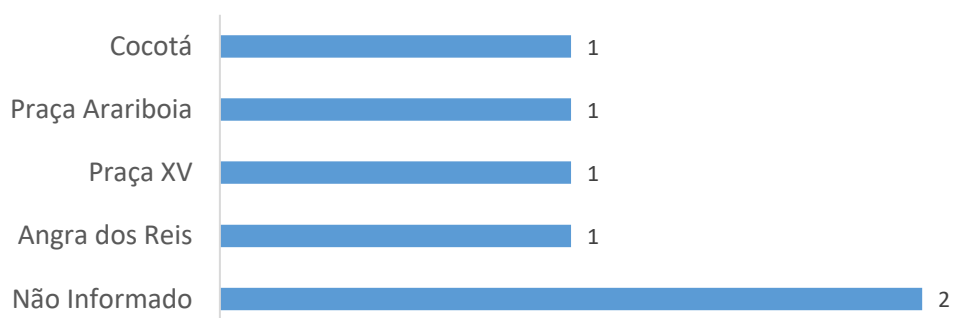
Assunto	Total	%
Atraso na partida	1	16,67%
bilheteria	1	16,67%
Logística de embarque e desembarque	1	16,67%
Operação	1	16,67%
Transporte/bicicletas/cargas/bagagens	2	33,33%
Total	6	100%



5.3 Estação das reclamações

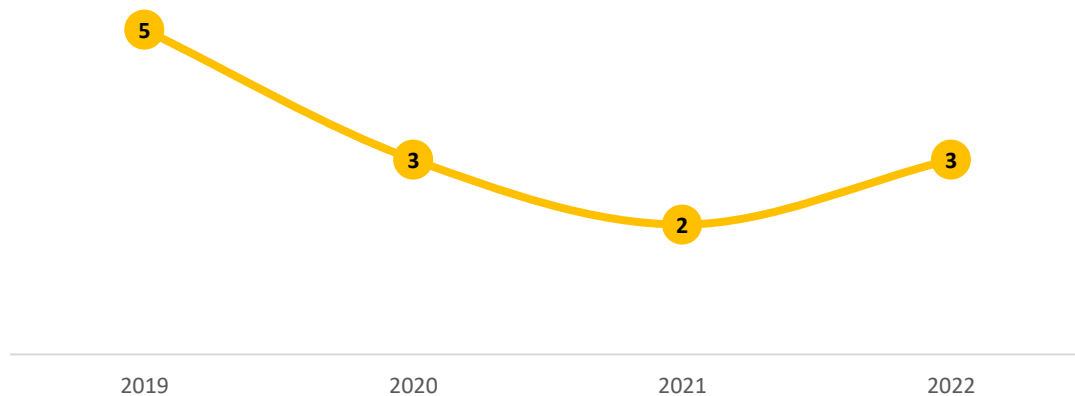
Estação	Total	%
Cocotá	1	16,67%
Praça Araribóia	1	16,67%
Praça XV	1	16,67%
Angra dos Reis	1	16,67%
Não Informado	2	33,33%
Total	6	100%

Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

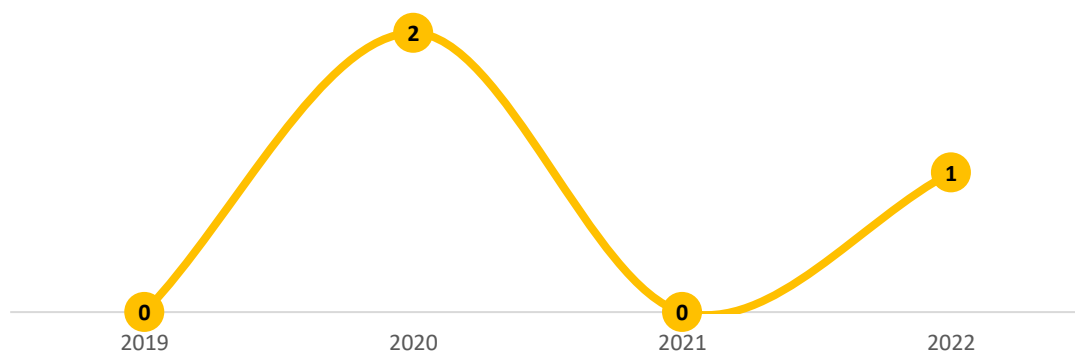


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos

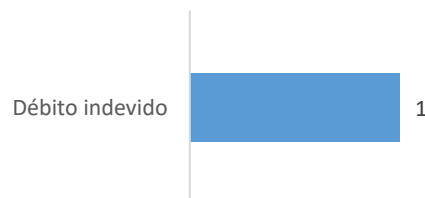


Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Débito indevido	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações por Categoria



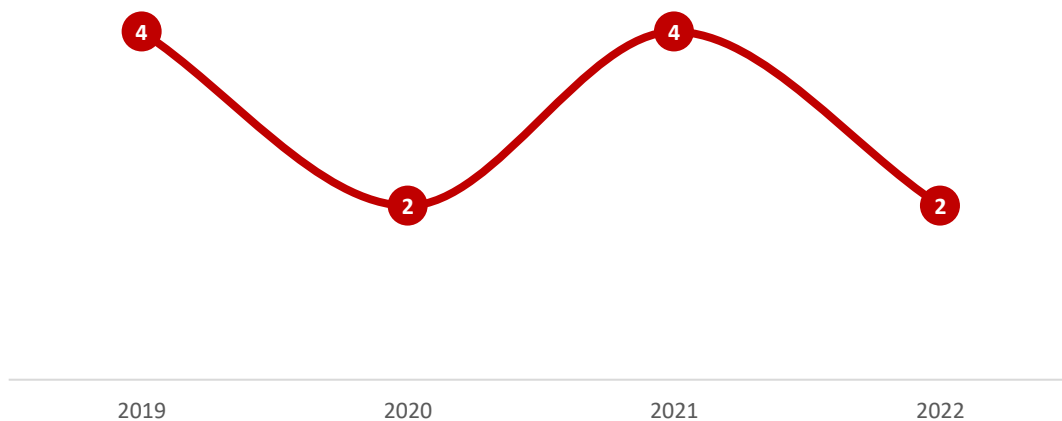
Assunto	Total	%
Atendimento	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações por Assunto

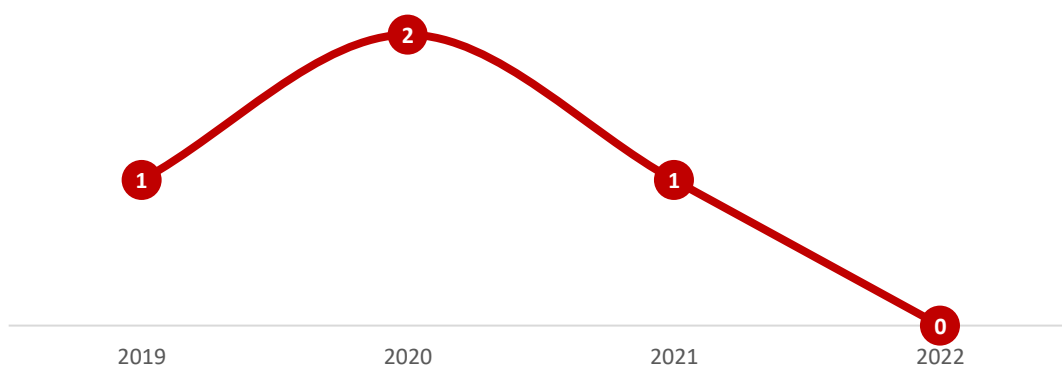


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

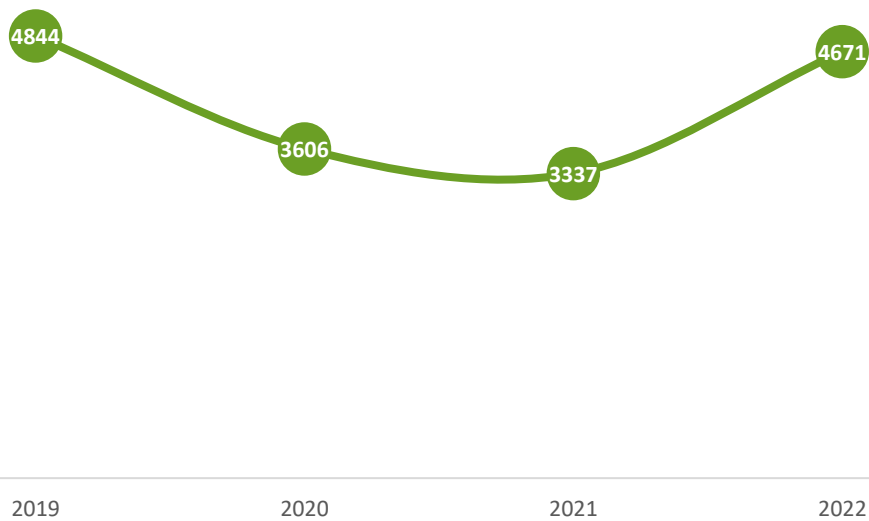


Não houve reclamações referentes a concessionária Rota 116

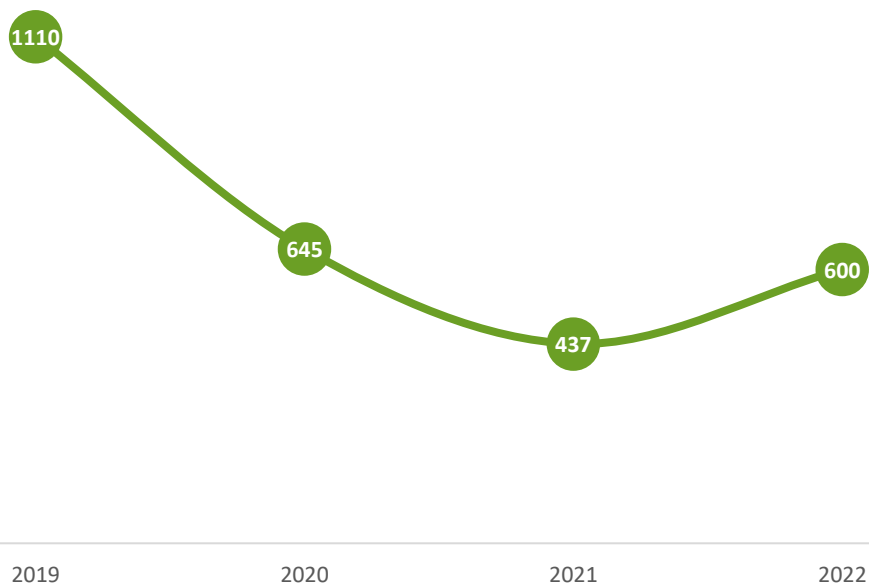


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

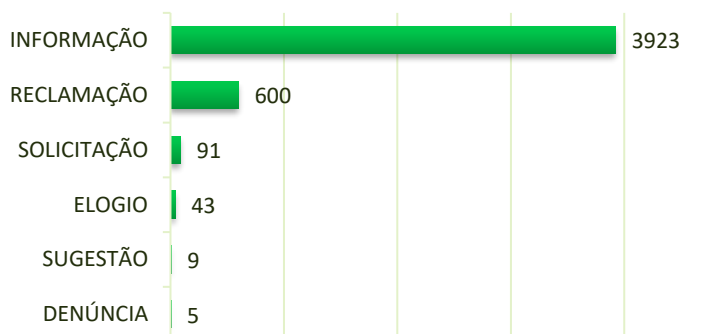




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3923	83,99%
RECLAMAÇÃO	600	12,85%
SOLICITAÇÃO	91	1,95%
ELOGIO	43	0,92%
SUGESTÃO	9	0,19%
DENÚNCIA	5	0,11%
Total	4671	100%

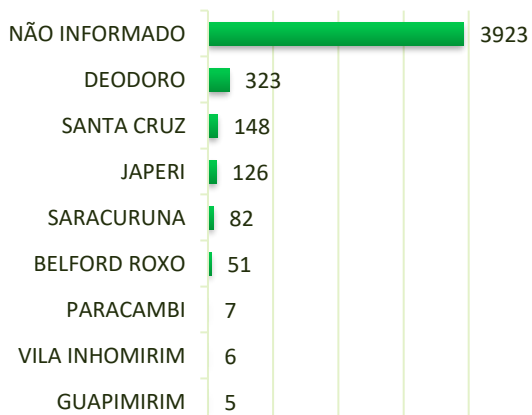
Supervia - Tipo das Manifestações



8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3923	83,99%
DEODORO	323	6,92%
SANTA CRUZ	148	3,17%
JAPERI	126	2,70%
SARACURUNA	82	1,76%
BELFORD ROXO	51	1,09%
PARACAMBI	7	0,15%
VILA INHOMIRIM	6	0,13%
GUAPIMIRIM	5	0,11%
Total	4671	100%

Manifestações Supervia - Por Ramal

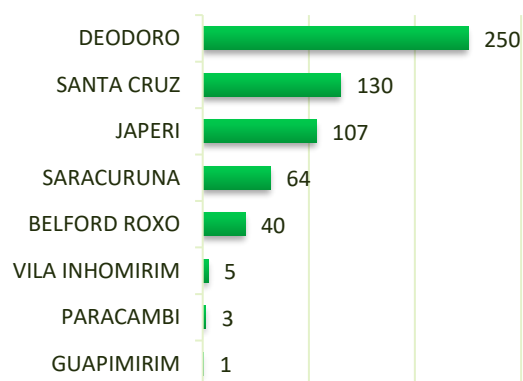




8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	250	41,67%
SANTA CRUZ	130	21,67%
JAPERI	107	17,83%
SARACURUNA	64	10,67%
BELFORD ROXO	40	6,67%
VILA INHOMIRIM	5	0,83%
PARACAMBI	3	0,50%
GUAPIMIRIM	1	0,17%
Total	600	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal



8.4 Reclamações por assunto

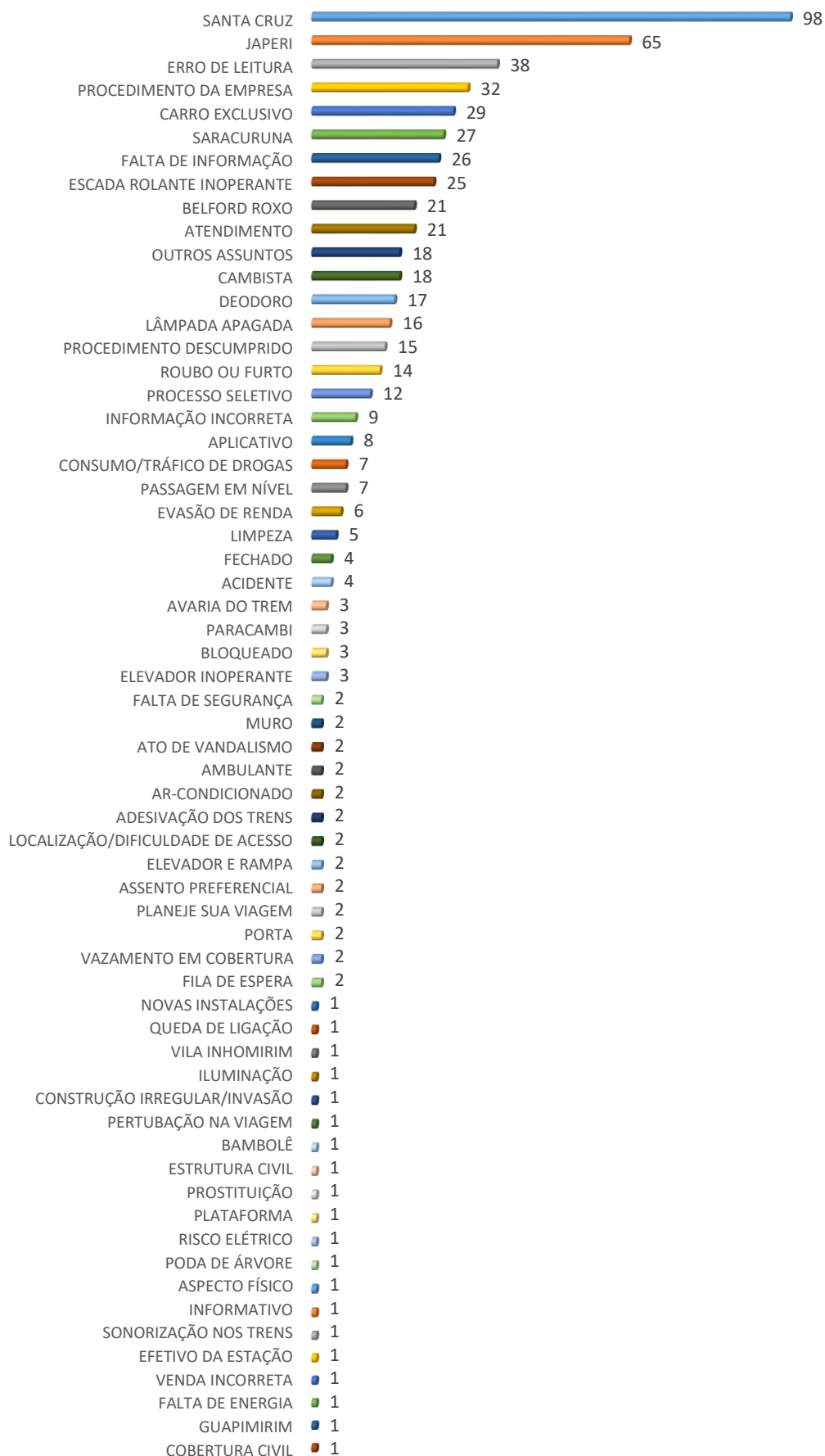
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	98	16,33%
JAPERI	65	10,83%
ERRO DE LEITURA	38	6,33%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	32	5,33%
CARRO EXCLUSIVO	29	4,83%
SARACURUNA	27	4,50%
FALTA DE INFORMAÇÃO	26	4,33%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	25	4,17%
BELFORD ROXO	21	3,50%
ATENDIMENTO	21	3,50%
OUTROS ASSUNTOS	18	3,00%
CAMBISTA	18	3,00%
DEODORO	17	2,83%
LÂMPADA APAGADA	16	2,67%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	15	2,50%
ROUBO OU FURTO	14	2,33%
PROCESSO SELETIVO	12	2,00%
INFORMAÇÃO INCORRETA	9	1,50%
APLICATIVO	8	1,33%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	7	1,17%



PASSAGEM EM NÍVEL	7	1,17%
EVASÃO DE RENDA	6	1,00%
LIMPEZA	5	0,83%
FECHADO	4	0,67%
ACIDENTE	4	0,67%
AVARIA DO TREM	3	0,50%
PARACAMBI	3	0,50%
BLOQUEADO	3	0,50%
ELEVADOR INOPERANTE	3	0,50%
FALTA DE SEGURANÇA	2	0,33%
MURO	2	0,33%
ATO DE VANDALISMO	2	0,33%
AMBULANTE	2	0,33%
AR-CONDICIONADO	2	0,33%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	2	0,33%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	2	0,33%
ELEVADOR E RAMPA	2	0,33%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	0,33%
PLANEJE SUA VIAGEM	2	0,33%
PORTA	2	0,33%
VAZAMENTO EM COBERTURA	2	0,33%
FILA DE ESPERA	2	0,33%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	0,17%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,17%
VILA INHOMIRIM	1	0,17%
ILUMINAÇÃO	1	0,17%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,17%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,17%
BAMBOLÊ	1	0,17%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,17%
PROSTITUIÇÃO	1	0,17%
PLATAFORMA	1	0,17%
RISCO ELÉTRICO	1	0,17%
PODA DE ÁRVORE	1	0,17%
ASPECTO FÍSICO	1	0,17%
INFORMATIVO	1	0,17%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,17%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,17%
VENDA INCORRETA	1	0,17%
FALTA DE ENERGIA	1	0,17%
GUAPIMIRIM	1	0,17%
COBERTURA CIVIL	1	0,17%
Total	600	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

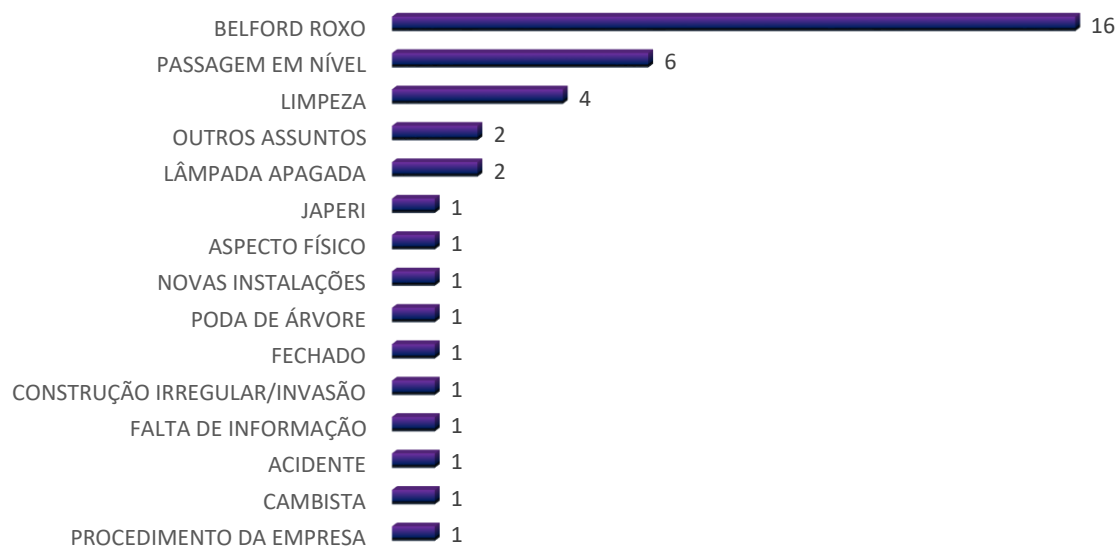




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	16	40,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	6	15,00%
LIMPEZA	4	10,00%
OUTROS ASSUNTOS	2	5,00%
LÂMPADA APAGADA	2	5,00%
JAPERI	1	2,50%
ASPECTO FÍSICO	1	2,50%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	2,50%
PODA DE ÁRVORE	1	2,50%
FECHADO	1	2,50%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	2,50%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	2,50%
ACIDENTE	1	2,50%
CAMBISTA	1	2,50%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	2,50%
Total	40	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



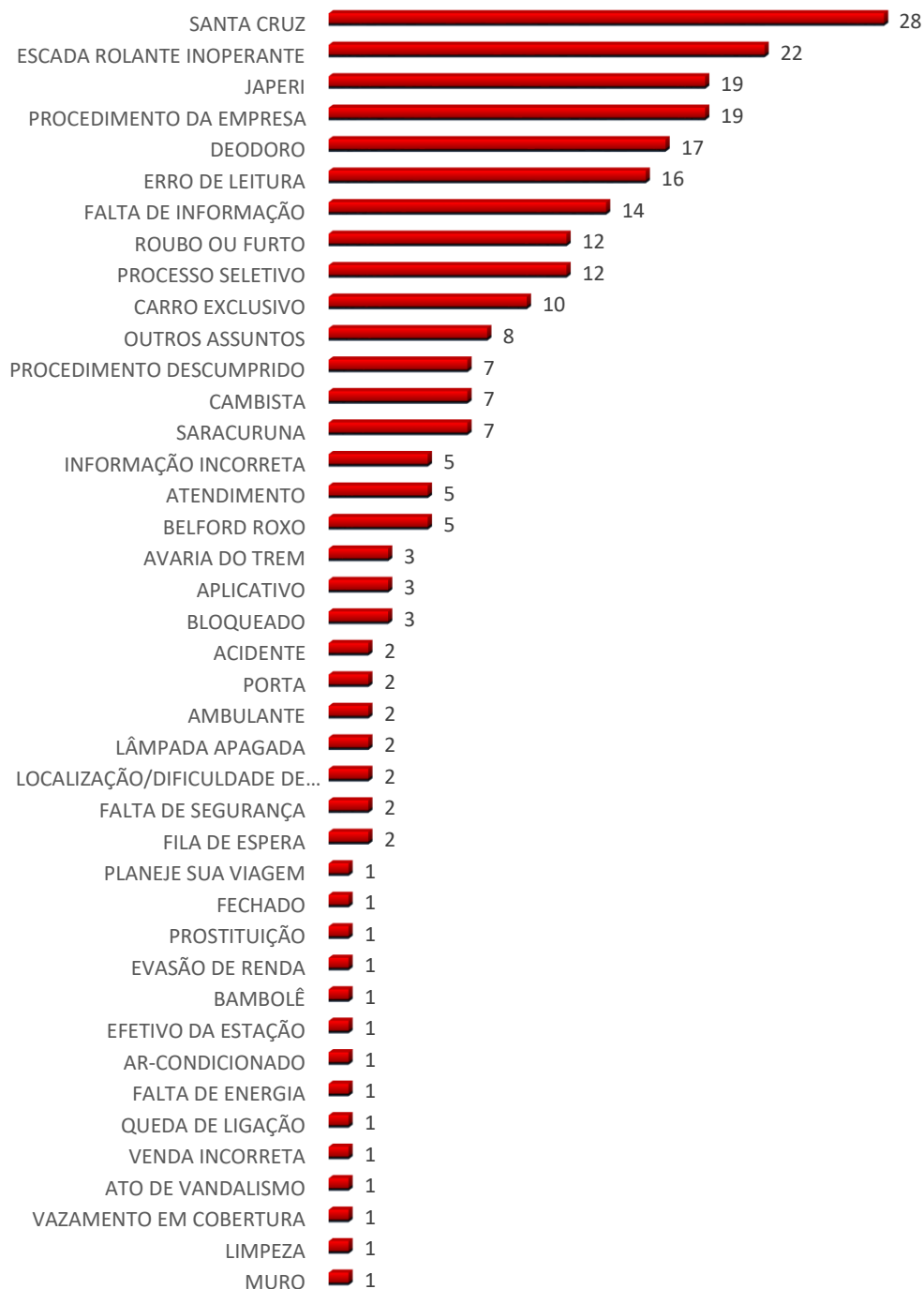


8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	28	11,20%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	22	8,80%
JAPERI	19	7,60%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	19	7,60%
DEODORO	17	6,80%
ERRO DE LEITURA	16	6,40%
FALTA DE INFORMAÇÃO	14	5,60%
ROUBO OU FURTO	12	4,80%
PROCESSO SELETIVO	12	4,80%
CARRO EXCLUSIVO	10	4,00%
OUTROS ASSUNTOS	8	3,20%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	7	2,80%
CAMBISTA	7	2,80%
SARACURUNA	7	2,80%
INFORMAÇÃO INCORRETA	5	2,00%
ATENDIMENTO	5	2,00%
BELFORD ROXO	5	2,00%
AVARIA DO TREM	3	1,20%
APLICATIVO	3	1,20%
BLOQUEADO	3	1,20%
ACIDENTE	2	0,80%
PORTA	2	0,80%
AMBULANTE	2	0,80%
LÂMPADA APAGADA	2	0,80%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	2	0,80%
FALTA DE SEGURANÇA	2	0,80%
FILA DE ESPERA	2	0,80%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,40%
FECHADO	1	0,40%
PROSTITUIÇÃO	1	0,40%
EVASÃO DE RENDA	1	0,40%
BAMBOLÊ	1	0,40%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,40%
AR-CONDICIONADO	1	0,40%
FALTA DE ENERGIA	1	0,40%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,40%
VENDA INCORRETA	1	0,40%
ATO DE VANDALISMO	1	0,40%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,40%
LIMPEZA	1	0,40%
MURO	1	0,40%
Total	250	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto

CONSUMO/
TRÁFICO DE
DROGAS

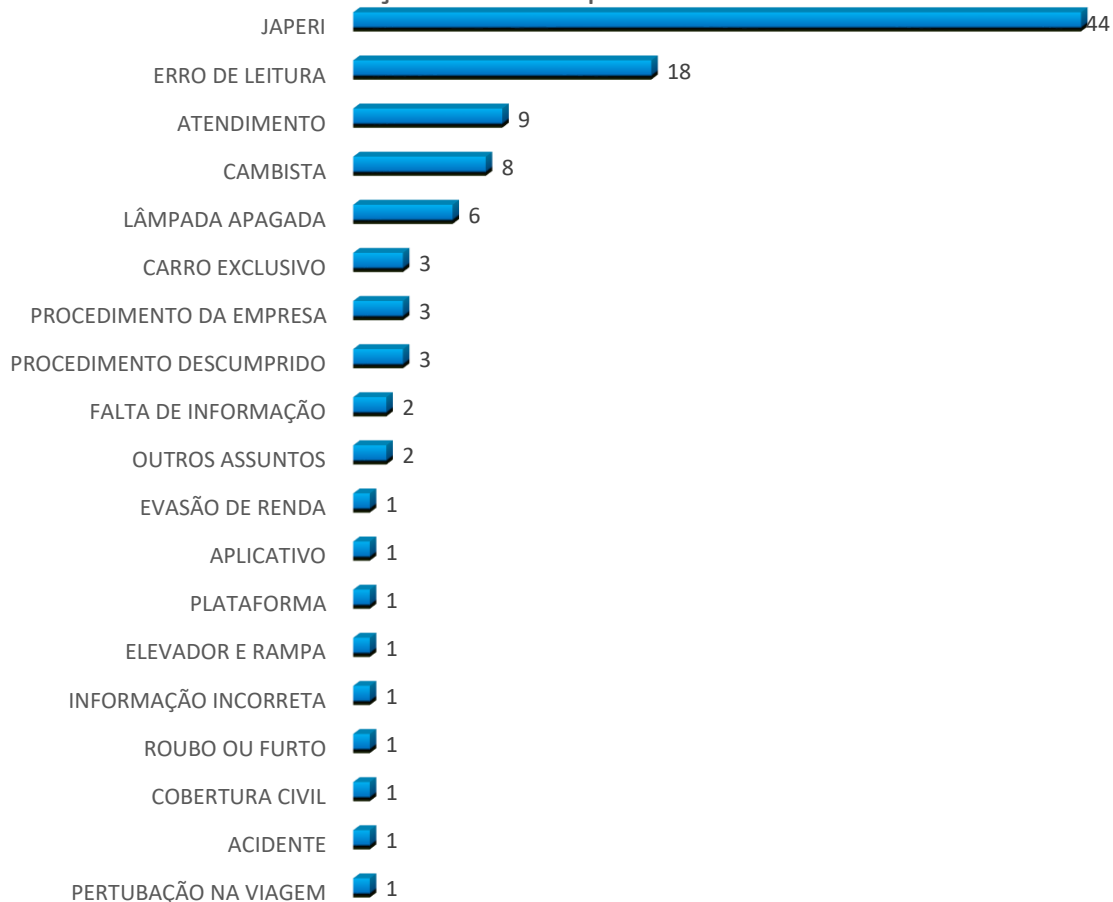


8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	44	41,12%
ERRO DE LEITURA	18	16,82%
ATENDIMENTO	9	8,41%
CAMBISTA	8	7,48%
LÂMPADA APAGADA	6	5,61%
CARRO EXCLUSIVO	3	2,80%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	2,80%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	2,80%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	1,87%
OUTROS ASSUNTOS	2	1,87%
EVASÃO DE RENDA	1	0,93%
APLICATIVO	1	0,93%
PLATAFORMA	1	0,93%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,93%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,93%
ROUBO OU FURTO	1	0,93%
COBERTURA CIVIL	1	0,93%
ACIDENTE	1	0,93%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,93%
Total	107	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	3	100,00%
Total	3	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



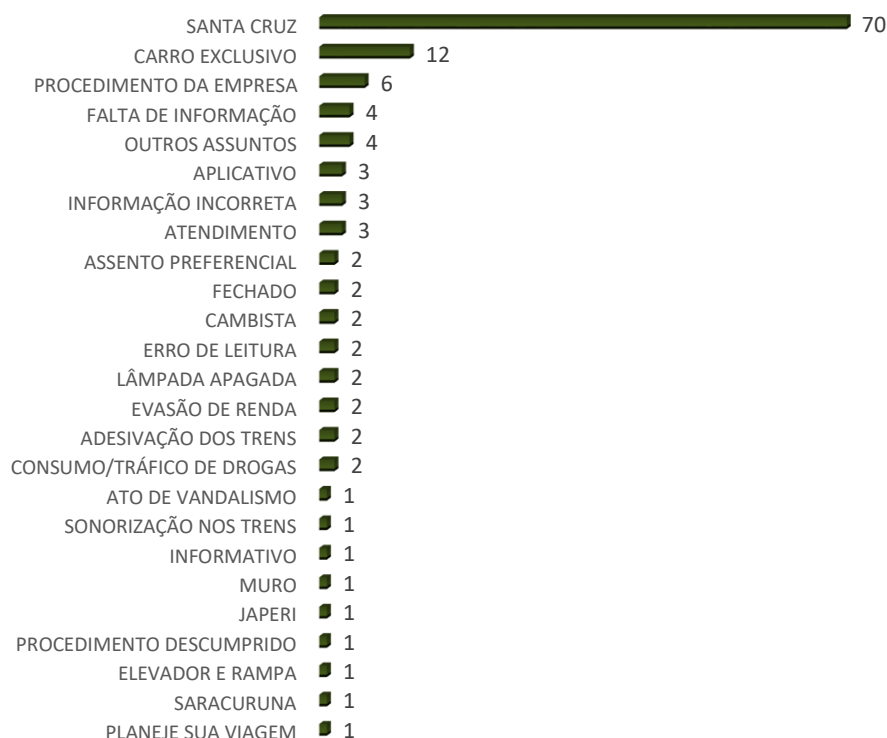


8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	70	53,85%
CARRO EXCLUSIVO	12	9,23%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	6	4,62%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	3,08%
OUTROS ASSUNTOS	4	3,08%
APLICATIVO	3	2,31%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	2,31%
ATENDIMENTO	3	2,31%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	1,54%
FECHADO	2	1,54%
CAMBISTA	2	1,54%
ERRO DE LEITURA	2	1,54%
LÂMPADA APAGADA	2	1,54%
EVASÃO DE RENDA	2	1,54%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	2	1,54%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	1,54%
ATO DE VANDALISMO	1	0,77%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,77%
INFORMATIVO	1	0,77%
MURO	1	0,77%
JAPERI	1	0,77%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	0,77%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,77%
SARACURUNA	1	0,77%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,77%
Total	130	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto

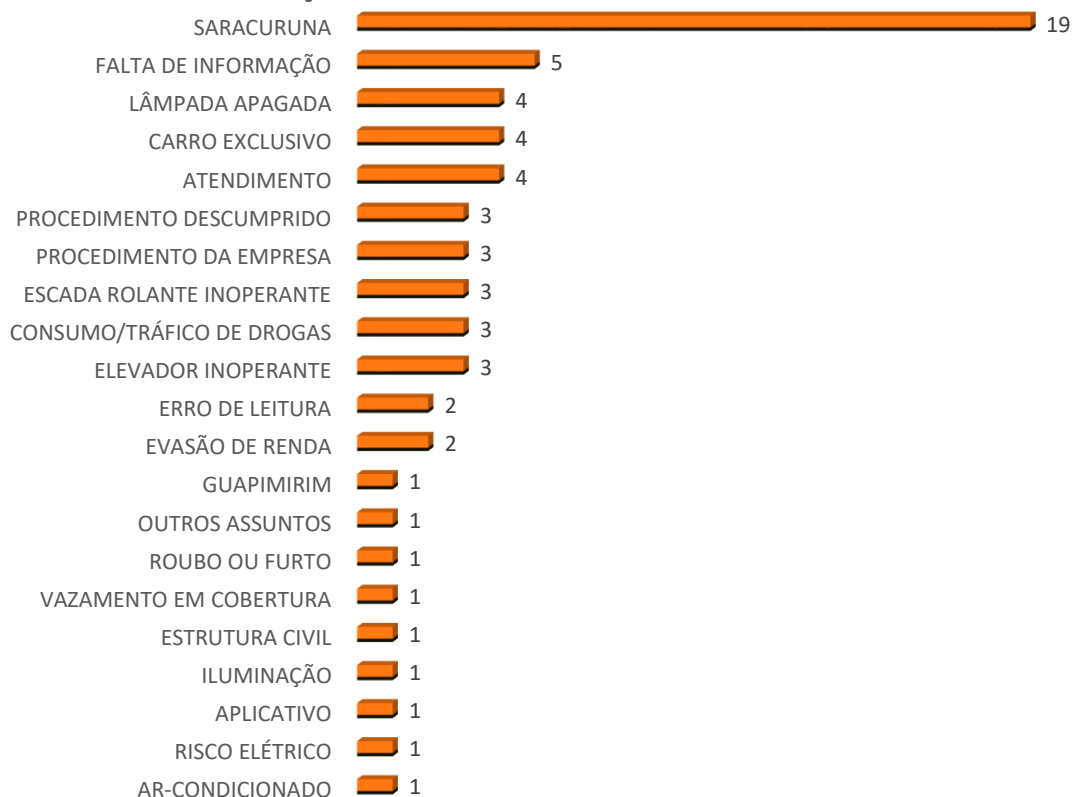


8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	19	29,69%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	7,81%
LÂMPADA APAGADA	4	6,25%
CARRO EXCLUSIVO	4	6,25%
ATENDIMENTO	4	6,25%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	4,69%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	4,69%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	3	4,69%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3	4,69%
ELEVADOR INOPERANTE	3	4,69%
ERRO DE LEITURA	2	3,13%
EVASÃO DE RENDA	2	3,13%
GUAPIMIRIM	1	1,56%
OUTROS ASSUNTOS	1	1,56%
ROUBO OU FURTO	1	1,56%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	1,56%
ESTRUTURA CIVIL	1	1,56%
ILUMINAÇÃO	1	1,56%
APLICATIVO	1	1,56%
RISCO ELÉTRICO	1	1,56%
AR-CONDICIONADO	1	1,56%
Total	64	100%



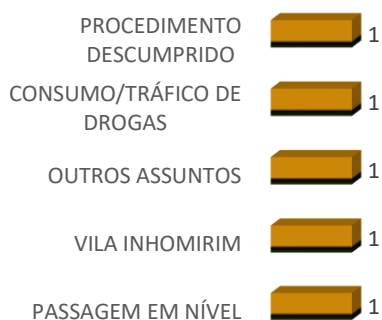
Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	20,00%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	20,00%
OUTROS ASSUNTOS	1	20,00%
VILA INHOMIRIM	1	20,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	20,00%
Total	5	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto





8.11 Assunto das Manifestações por tipo

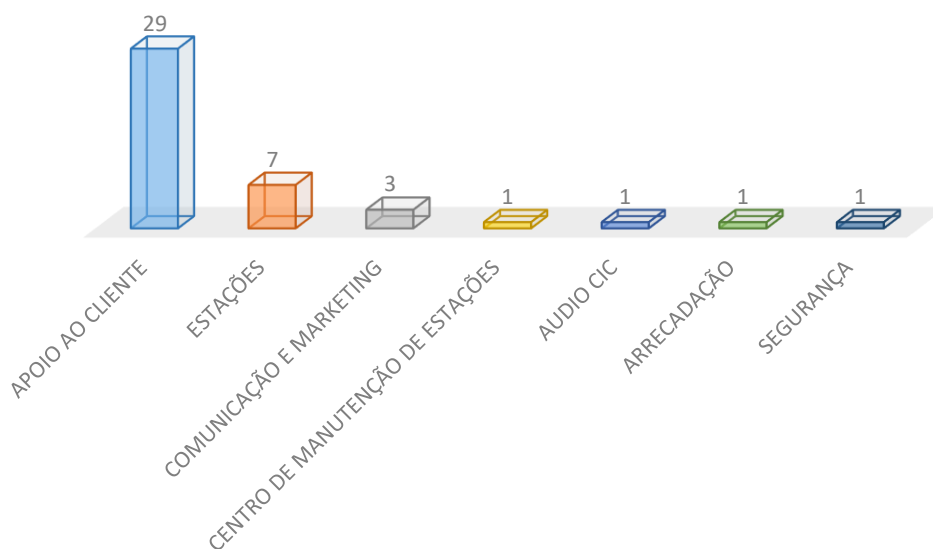
Assunto	Denúncias	%
APOIO AO CLIENTE	3	60,00%
SEGURANÇA	2	40,00%
Total	5	100%

DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
APOIO AO CLIENTE	29	67,44%
ESTAÇÕES	7	16,28%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	3	6,98%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	2,33%
AUDIO CIC	1	2,33%
ARRECADACÃO	1	2,33%
SEGURANÇA	1	2,33%
Total	43	100%

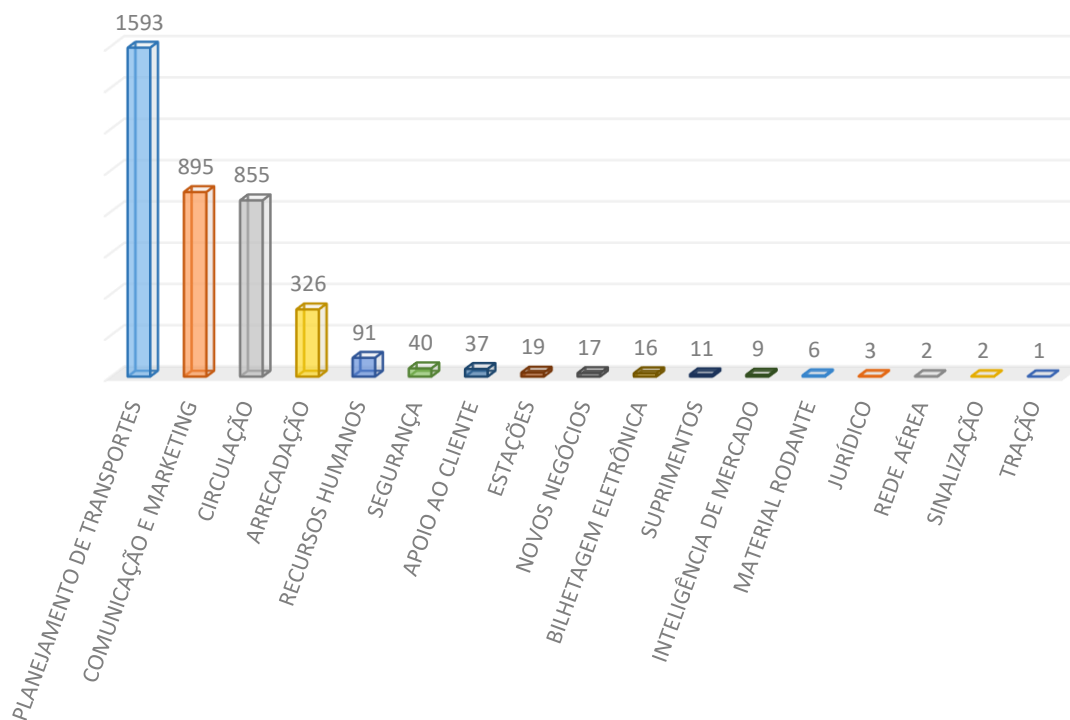
ELOGIOS - POR ASSUNTO





Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1593	40,61%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	895	22,81%
CIRCULAÇÃO	855	21,79%
ARRECADAÇÃO	326	8,31%
RECURSOS HUMANOS	91	2,32%
SEGURANÇA	40	1,02%
APOIO AO CLIENTE	37	0,94%
ESTAÇÕES	19	0,48%
NOVOS NEGÓCIOS	17	0,43%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	16	0,41%
SUPRIMENTOS	11	0,28%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	9	0,23%
MATERIAL RODANTE	6	0,15%
JURÍDICO	3	0,08%
REDE AÉREA	2	0,05%
SINALIZAÇÃO	2	0,05%
TRAÇÃO	1	0,03%
Total	3923	100%

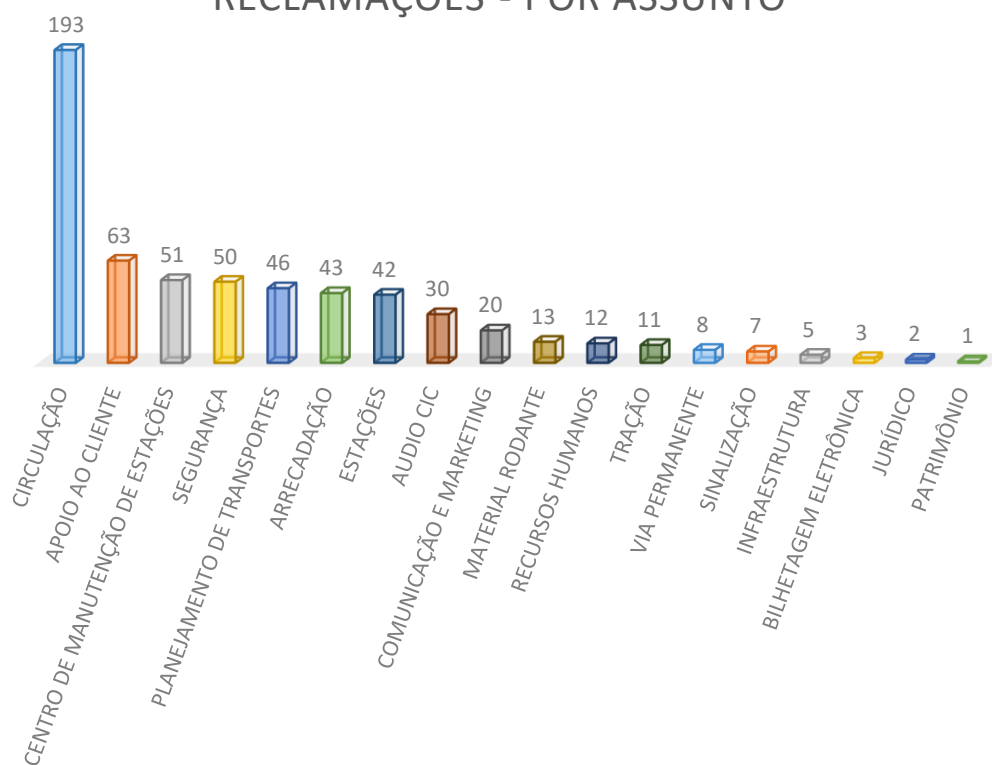
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	193	32,17%
APOIO AO CLIENTE	63	10,50%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	51	8,50%
SEGURANÇA	50	8,33%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	46	7,67%
ARRECADAÇÃO	43	7,17%
ESTAÇÕES	42	7,00%
AUDIO CIC	30	5,00%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	20	3,33%
MATERIAL RODANTE	13	2,17%
RECURSOS HUMANOS	12	2,00%
TRAÇÃO	11	1,83%
VIA PERMANENTE	8	1,33%
SINALIZAÇÃO	7	1,17%
INFRAESTRUTURA	5	0,83%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	3	0,50%
JURÍDICO	2	0,33%
PATRIMÔNIO	1	0,17%
Total	600	100%

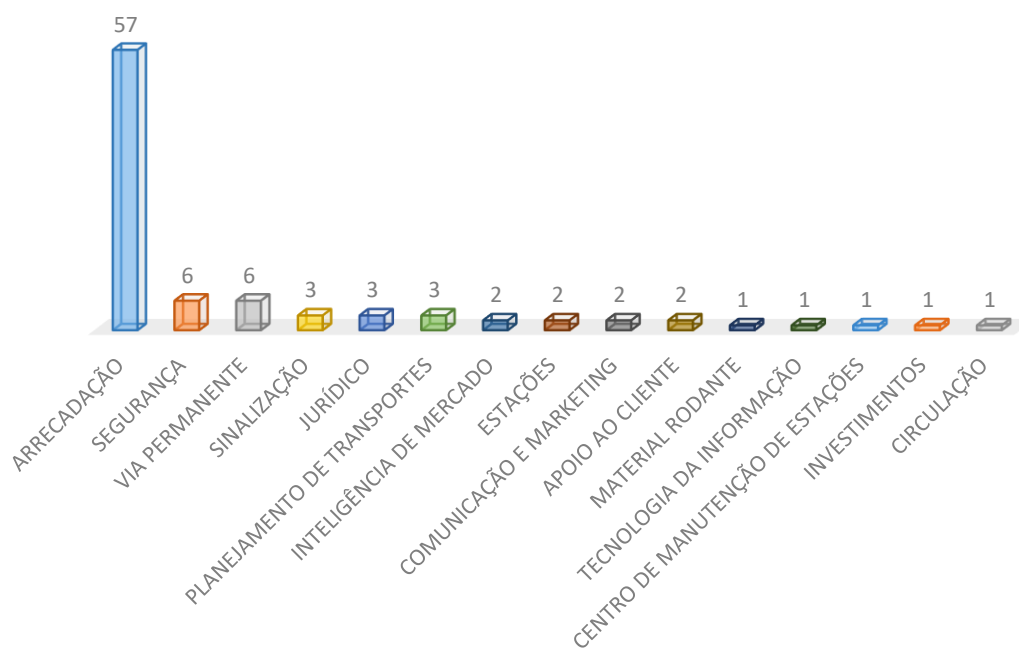
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	57	62,64%
SEGURANÇA	6	6,59%
VIA PERMANENTE	6	6,59%
SINALIZAÇÃO	3	3,30%
JURÍDICO	3	3,30%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	3,30%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	2,20%
ESTAÇÕES	2	2,20%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	2,20%
APOIO AO CLIENTE	2	2,20%
MATERIAL RODANTE	1	1,10%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	1,10%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	1,10%
INVESTIMENTOS	1	1,10%
CIRCULAÇÃO	1	1,10%
Total	91	100%

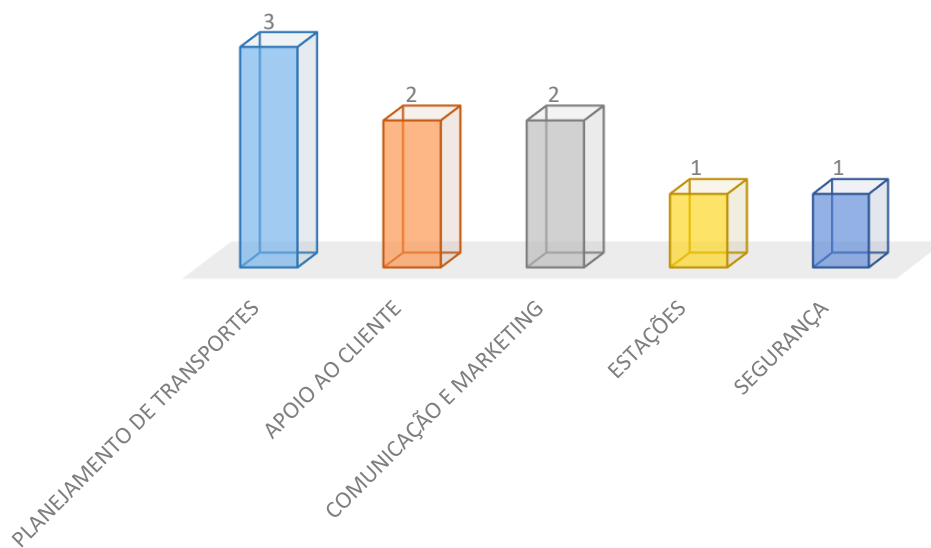
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Sugestões	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	33,33%
APOIO AO CLIENTE	2	22,22%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	22,22%
ESTAÇÕES	1	11,11%
SEGURANÇA	1	11,11%
Total	9	100%

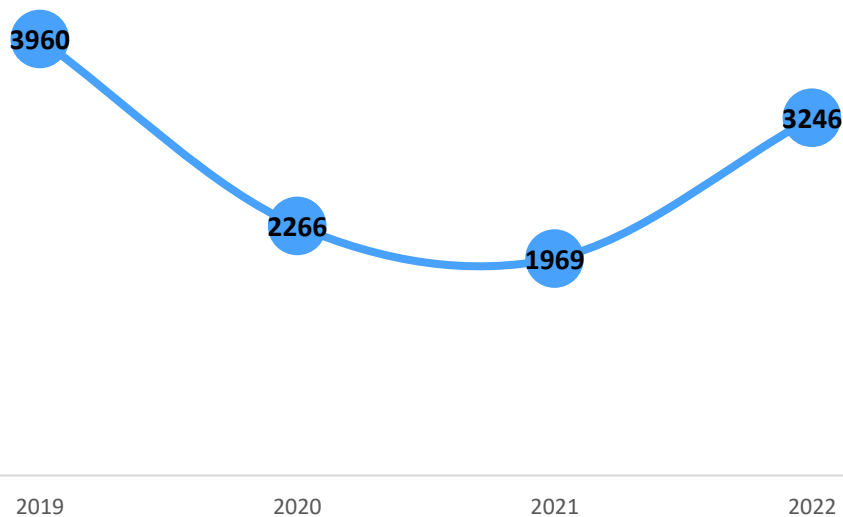
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



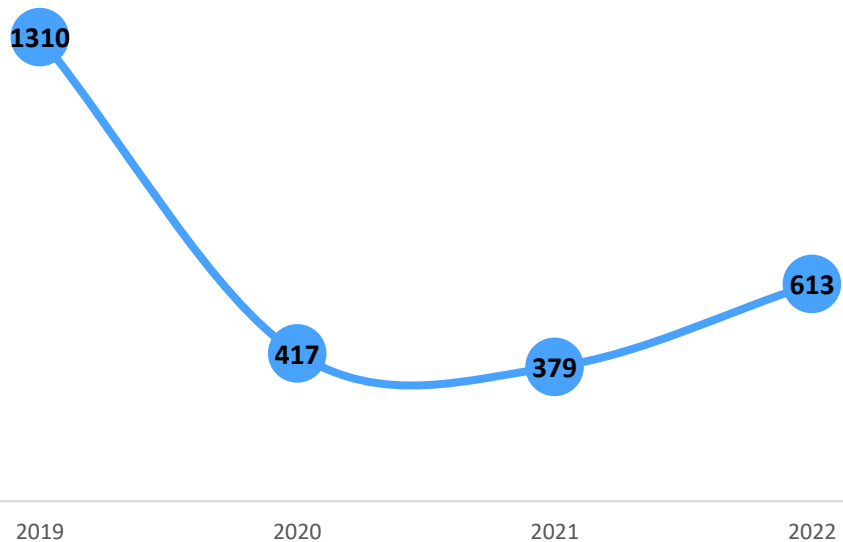


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

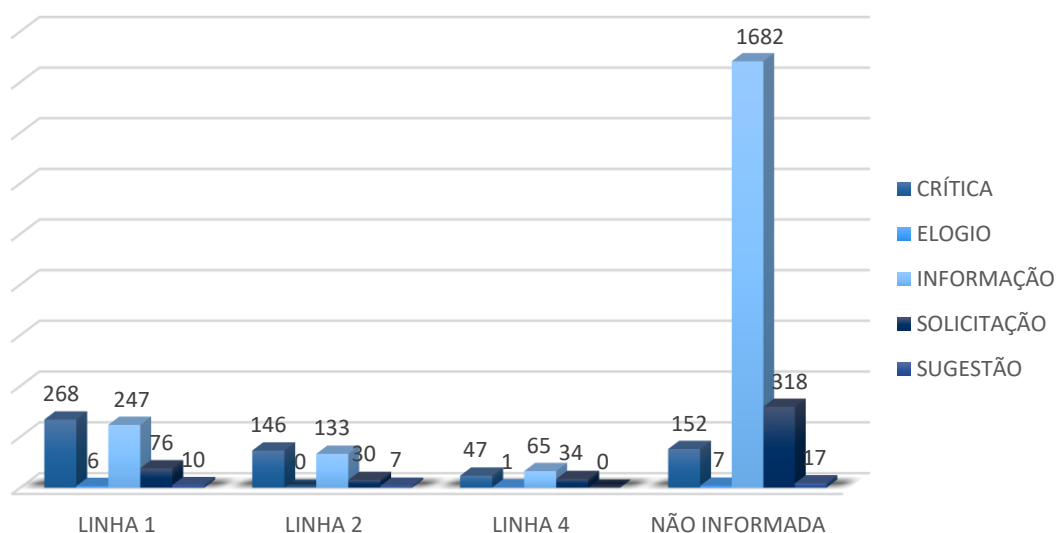




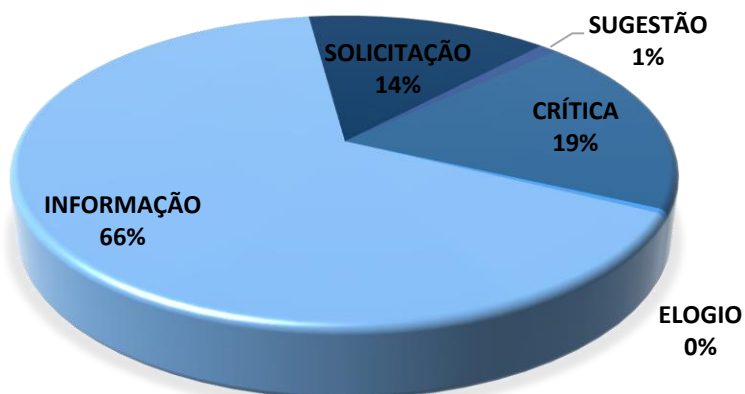
9.1 Manifestações por Linha e Tipo

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	268	146	47	152	613	18,88%
ELOGIO	6	0	1	7	14	0,43%
INFORMAÇÃO	247	133	65	1682	2127	65,53%
SOLICITAÇÃO	76	30	34	318	458	14,11%
SUGESTÃO	10	7	0	17	34	1,05%
Total	607	316	147	2176	3246	100,00%

Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO





9.2 Categoria das Manifestações

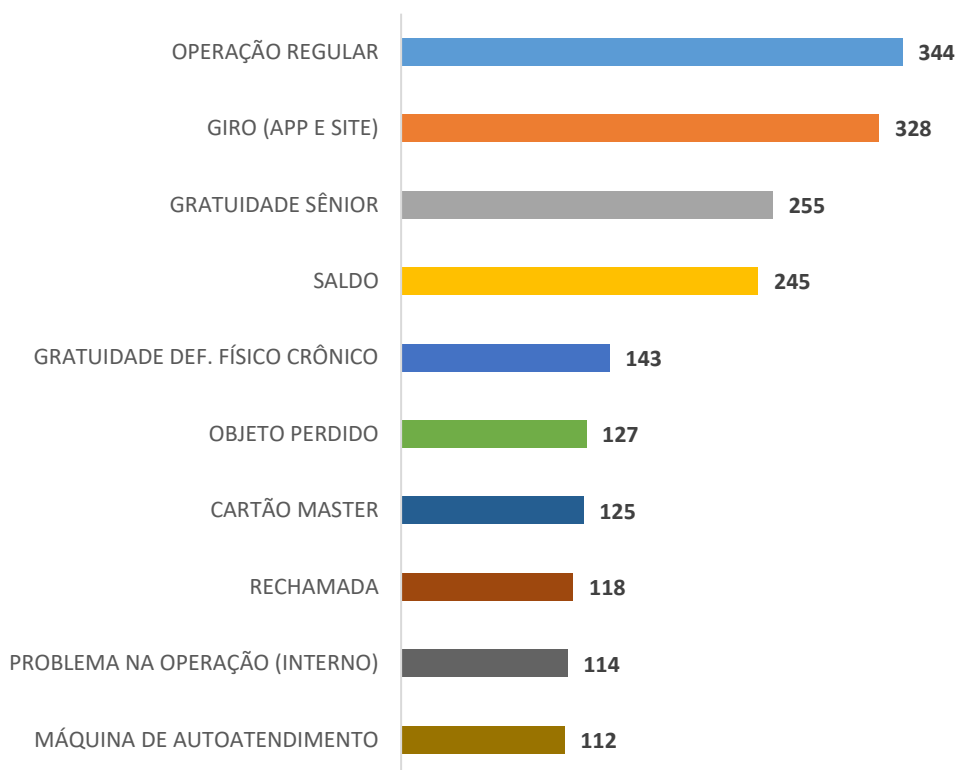
Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	344	10,60%
GIRO (APP E SITE)	328	10,10%
GRATUIDADE SÊNIOR	255	7,86%
SALDO	245	7,55%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	143	4,41%
OBJETO PERDIDO	127	3,91%
CARTÃO MASTER	125	3,85%
RECHAMADA	118	3,64%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	114	3,51%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	112	3,45%
GIRO	69	2,13%
POSTO DE GRATUIDADE	68	2,09%
GRATUIDADE ESTUDANTE	63	1,94%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	59	1,82%
CARTÃO VISA	58	1,79%
GIRO - PARCERIAS	56	1,73%
DANOS AO CLIENTE	52	1,60%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	49	1,51%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	46	1,42%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	43	1,32%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	43	1,32%
RH	41	1,26%
GERAL	37	1,14%
INTEGRAÇÃO	33	1,02%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	33	1,02%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	31	0,96%
INFORMAÇÕES GERAIS	27	0,83%
FUNCIONAMENTO	27	0,83%
ACHADOS E PERDIDOS	27	0,83%
LINHA DE BLOQUEIO	24	0,74%
BILHETERIA	22	0,68%
ATENDIMENTO DO SAC	20	0,62%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	19	0,59%
CARTÃO GIRO	16	0,49%
TRAJETOS DO MNS	16	0,49%
CADASTRO	16	0,49%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	16	0,49%
BLOQUEIO DE CARTÃO	15	0,46%
JOGOS E EVENTOS	15	0,46%
CARTÃO PRÉ-PAGO	14	0,43%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	14	0,43%
CARTÃO UNITÁRIO	13	0,40%
CASHBACK 30%	12	0,37%
LOJAS E QUIOSQUES	11	0,34%
CARTEIRA DIGITAL	11	0,34%
PARCERIAS	10	0,31%
APOIO CLIENTE	10	0,31%
PALCO CARIOCA	9	0,28%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	9	0,28%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	9	0,28%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	8	0,25%
TARIFAS	8	0,25%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	8	0,25%



SUPRIMENTOS	8	0,25%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	7	0,22%
APLICATIVO	7	0,22%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	7	0,22%
OUTROS (GRATUIDADE)	6	0,18%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	6	0,18%
BICICLETÁRIO	6	0,18%
COMERCIAL	6	0,18%
REGULATÓRIO	6	0,18%
RECARGA	6	0,18%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	5	0,15%
CONDUTORES	5	0,15%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	4	0,12%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,12%
OPERAÇÃO REVEILLON	4	0,12%
COMUNICAÇÃO VISUAL	3	0,09%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	3	0,09%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	3	0,09%
CARTÕES METRÔRIO	3	0,09%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	3	0,09%
INSERÇÃO DE NOVAS LINHAS	3	0,09%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,06%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	0,06%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,06%
EVENTOS / PARCERIAS	2	0,06%
DÚVIDAS	2	0,06%
SUGESTÃO	2	0,06%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	2	0,06%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	2	0,06%
CAIXA 24 HORAS	2	0,06%
PROTEÇÃO DE DADOS	2	0,06%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,06%
BOAS PRÁTICAS	2	0,06%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	2	0,06%
SKEELO	1	0,03%
MELHORIAS	1	0,03%
INSTITUCIONAL	1	0,03%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	0,03%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,03%
ESTRUTURA	1	0,03%
IMPrensa	1	0,03%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,03%
EXTRATO	1	0,03%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,03%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,03%
SAC	1	0,03%
EXPOSIÇÃO	1	0,03%
WIFI	1	0,03%
PALCO CARIOCA ONLINE	1	0,03%
CASHBACK 15%	1	0,03%
CONDUTORES DE MNS	1	0,03%
Total	3246	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



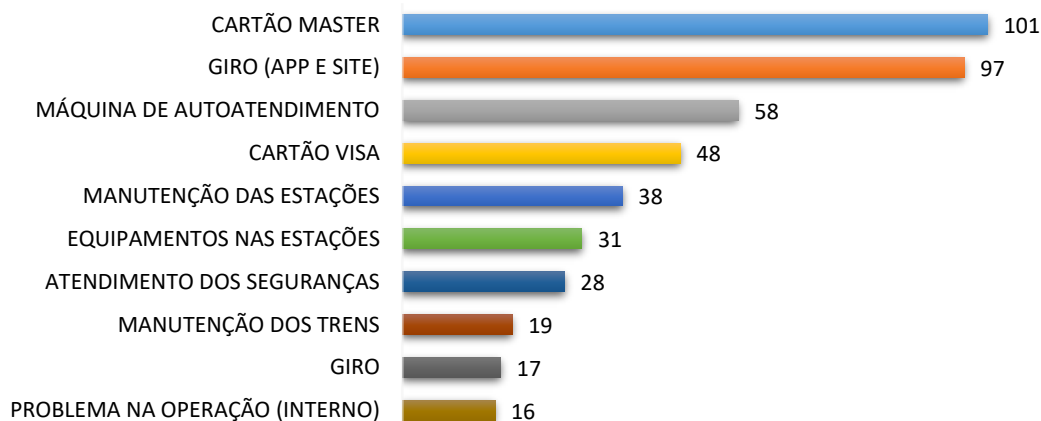
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	101	16,48%
GIRO (APP E SITE)	97	15,82%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	58	9,46%
CARTÃO VISA	48	7,83%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	38	6,20%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	31	5,06%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	28	4,57%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	19	3,10%
GIRO	17	2,77%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	16	2,61%
BLOQUEIO DE CARTÃO	15	2,45%
OPERAÇÃO REGULAR	14	2,28%
INTEGRAÇÃO	13	2,12%
GIRO - PARCERIAS	11	1,79%
CARTEIRA DIGITAL	10	1,63%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	9	1,47%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	9	1,47%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA		
DE BLOQUEIO	8	1,31%
ATENDIMENTO DO SAC	7	1,14%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS		
VALIDAÇÃO DE RECARGA	7	1,14%
CASHBACK 30%	6	0,98%



ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	5	0,82%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	0,65%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,65%
BILHETERIA	4	0,65%
CARTÕES METRÔRIO	3	0,49%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,33%
LOJAS E QUIOSQUES	2	0,33%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,33%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	0,33%
CAIXA 24 HORAS	2	0,33%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	2	0,33%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,33%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,33%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,16%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,16%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,16%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,16%
PALCO CARIOCA ONLINE	1	0,16%
BICICLETÁRIO	1	0,16%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,16%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,16%
Total	613	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

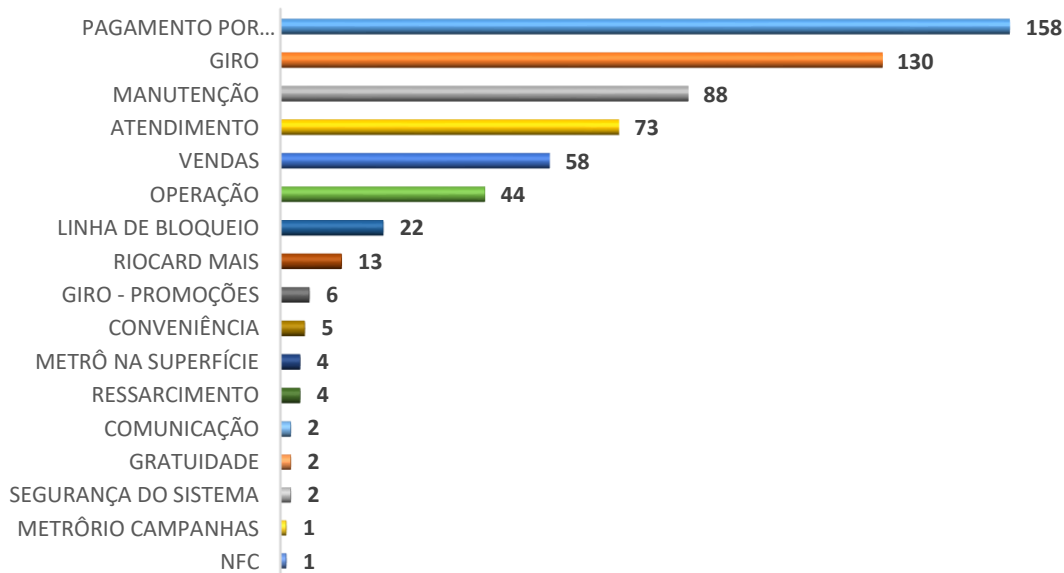




9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	158	25,77%
GIRO	130	21,21%
MANUTENÇÃO	88	14,36%
ATENDIMENTO	73	11,91%
VENDAS	58	9,46%
OPERAÇÃO	44	7,18%
LINHA DE BLOQUEIO	22	3,59%
RIOCARD MAIS	13	2,12%
GIRO - PROMOÇÕES	6	0,98%
CONVENIÊNCIA	5	0,82%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	0,65%
RESSARCIMENTO	4	0,65%
COMUNICAÇÃO	2	0,33%
GRATUIDADE	2	0,33%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,33%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,16%
NFC	1	0,16%
Total	613	100,00%

Motivo das Reclamações

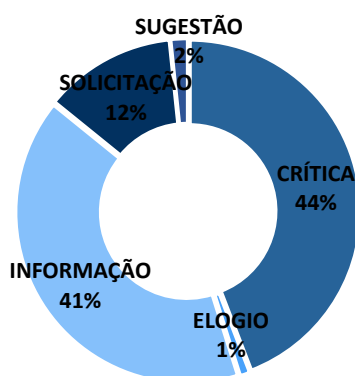




9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	268	44,15%
ELOGIO	6	0,99%
INFORMAÇÃO	247	40,69%
SOLICITAÇÃO	76	12,52%
SUGESTÃO	10	1,65%
Total	607	100,00%

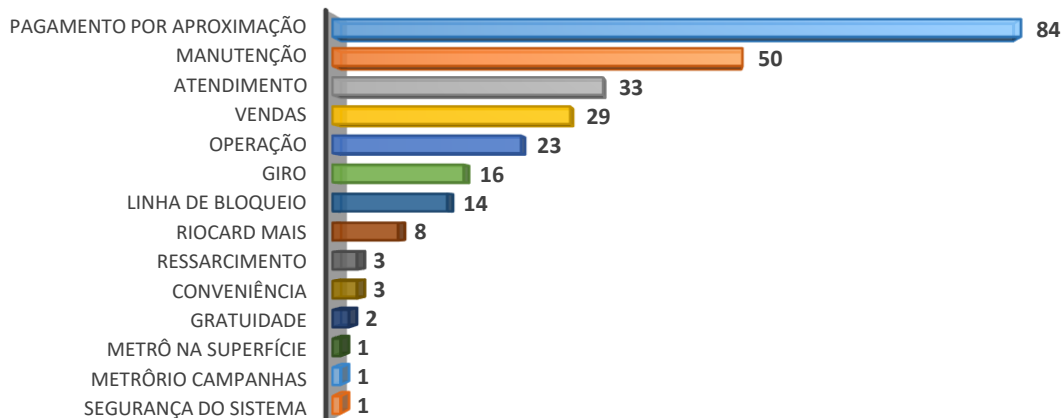
Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	84	31,34%
MANUTENÇÃO	50	18,66%
ATENDIMENTO	33	12,31%
VENDAS	29	10,82%
OPERAÇÃO	23	8,58%
GIRO	16	5,97%
LINHA DE BLOQUEIO	14	5,22%
RIOCARD MAIS	8	2,99%
RESSARCIMENTO	3	1,12%
CONVENIÊNCIA	3	1,12%
GRATUIDADE	2	0,75%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,37%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,37%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,37%
Total	268	100,00%



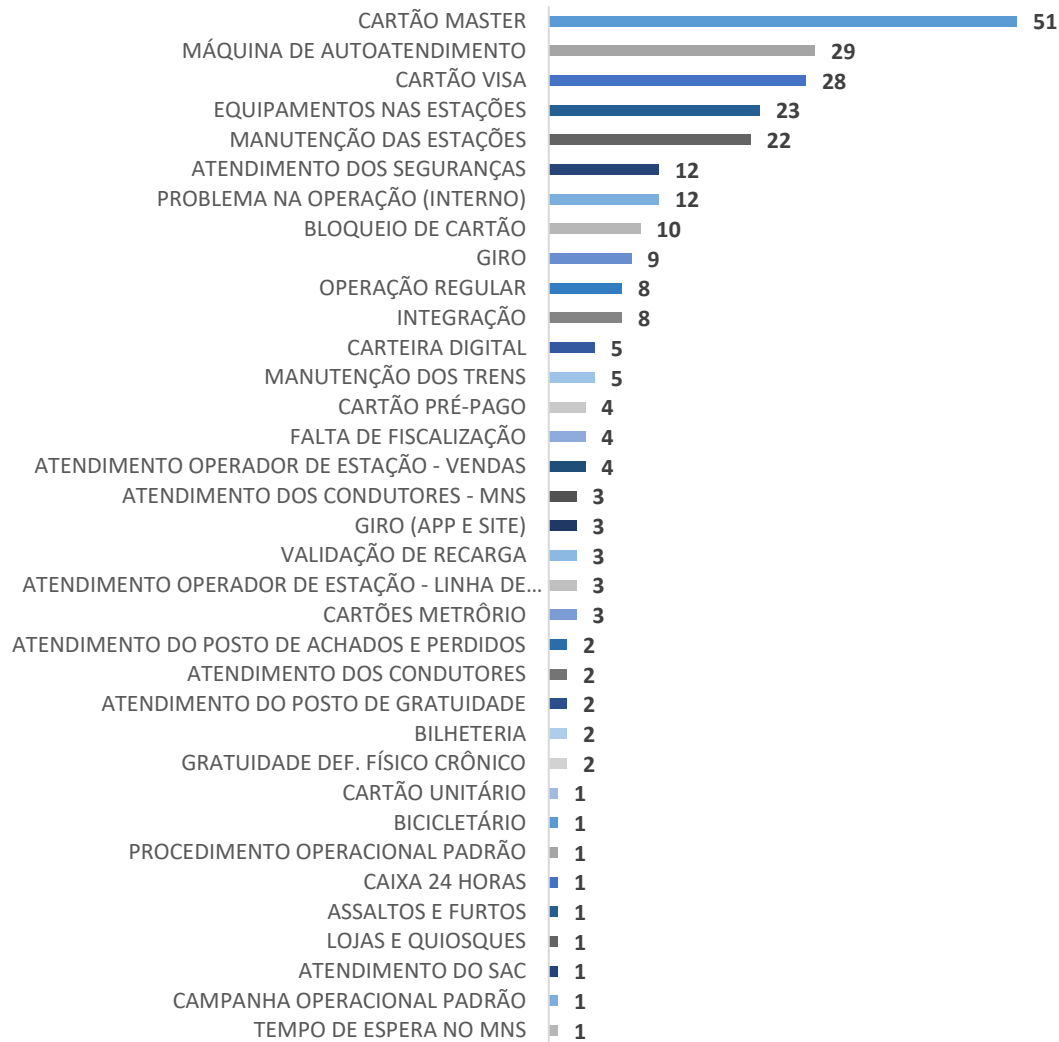
Reclamações Linha 1 - Por motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	51	19,03%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	29	10,82%
CARTÃO VISA	28	10,45%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	23	8,58%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	22	8,21%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	12	4,48%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	12	4,48%
BLOQUEIO DE CARTÃO	10	3,73%
GIRO	9	3,36%
OPERAÇÃO REGULAR	8	2,99%
INTEGRAÇÃO	8	2,99%
CARTEIRA DIGITAL	5	1,87%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	1,87%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	1,49%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	4	1,49%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	4	1,49%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	3	1,12%
GIRO (APP E SITE)	3	1,12%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	1,12%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	1,12%
CARTÕES METRÔRIO	3	1,12%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	2	0,75%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,75%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,75%
BILHETERIA	2	0,75%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	0,75%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,37%
BICICLETÁRIO	1	0,37%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,37%
CAIXA 24 HORAS	1	0,37%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,37%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,37%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,37%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,37%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,37%
Total	268	100,00%

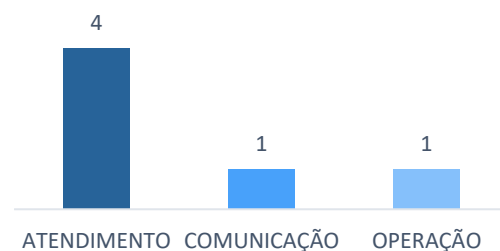


Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	4	66,7%
COMUNICAÇÃO	1	16,7%
OPERAÇÃO	1	16,7%
Total	6	100%

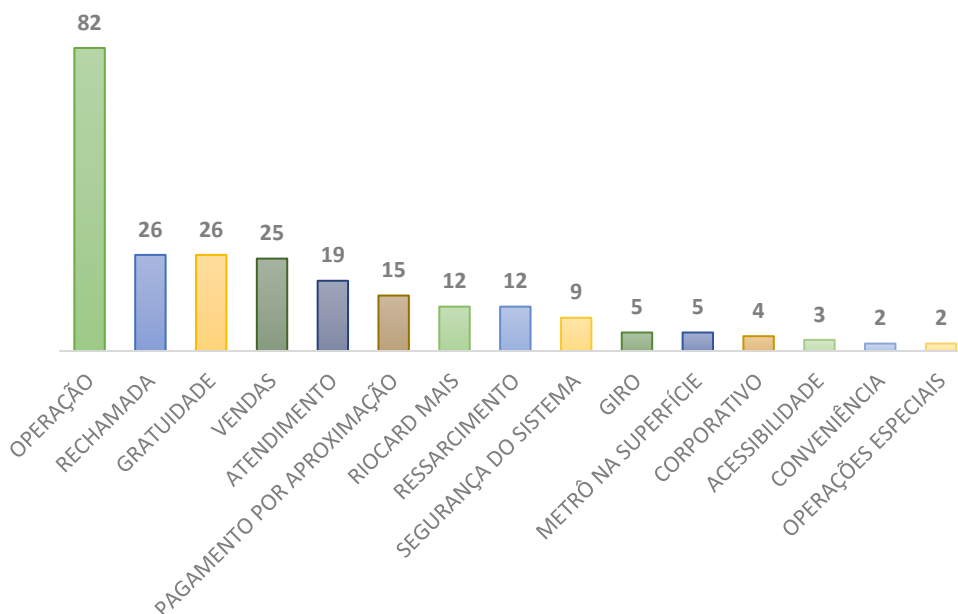
Elogios - Linha 1





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	82	33,20%
RECHAMADA	26	10,53%
GRATUIDADE	26	10,53%
VENDAS	25	10,12%
ATENDIMENTO	19	7,69%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	15	6,07%
RIOCARD MAIS	12	4,86%
RESSARCIMENTO	12	4,86%
SEGURANÇA DO SISTEMA	9	3,64%
GIRO	5	2,02%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	2,02%
CORPORATIVO	4	1,62%
ACESSIBILIDADE	3	1,21%
CONVENIÊNCIA	2	0,81%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	0,81%
Total	247	100,00%

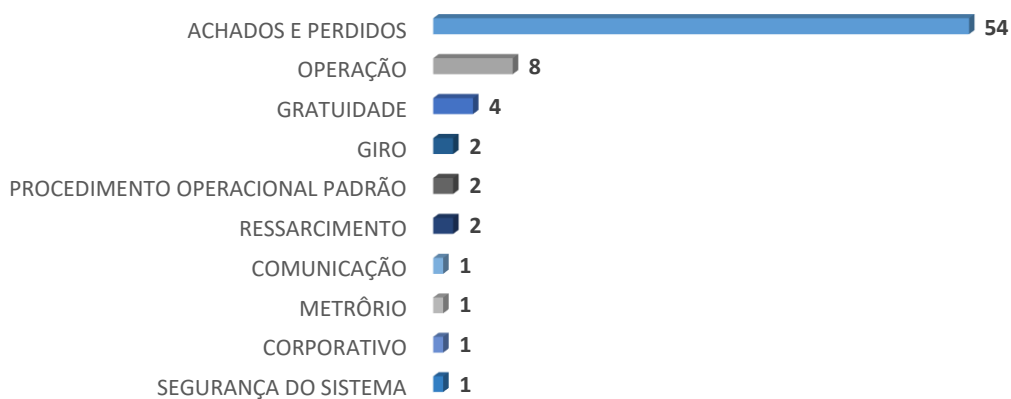
Informações - Linha 1





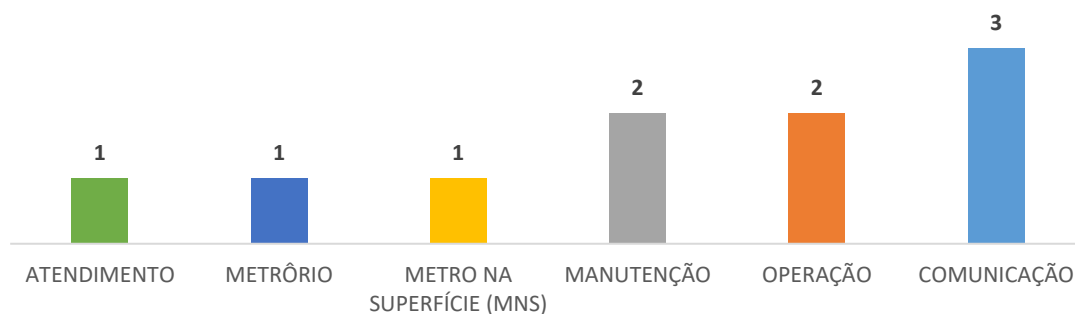
Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	54	71,05%
OPERAÇÃO	8	10,53%
GRATUIDADE	4	5,26%
GIRO	2	2,63%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	2,63%
RESSARCIMENTO	2	2,63%
COMUNICAÇÃO	1	1,32%
METRÔRIO	1	1,32%
CORPORATIVO	1	1,32%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,32%
Total	76	100,00%

Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	3	30,00%
OPERAÇÃO	2	20,00%
MANUTENÇÃO	2	20,00%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	10,00%
METRÔRIO	1	10,00%
ATENDIMENTO	1	10,00%
Total	10	100,00%

Sugestões - Linha 1

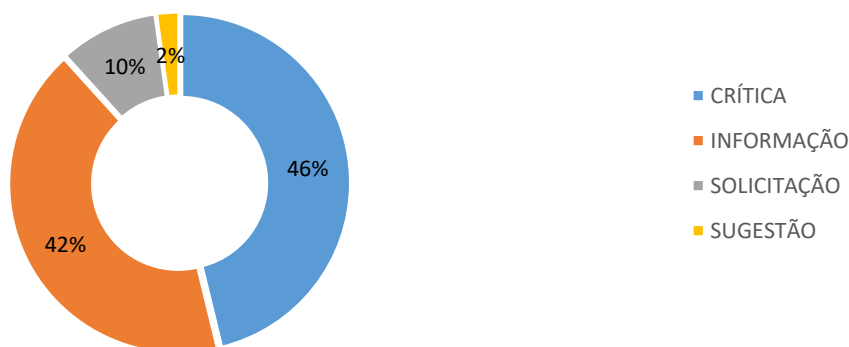




9.6 Manifestações Linha 2

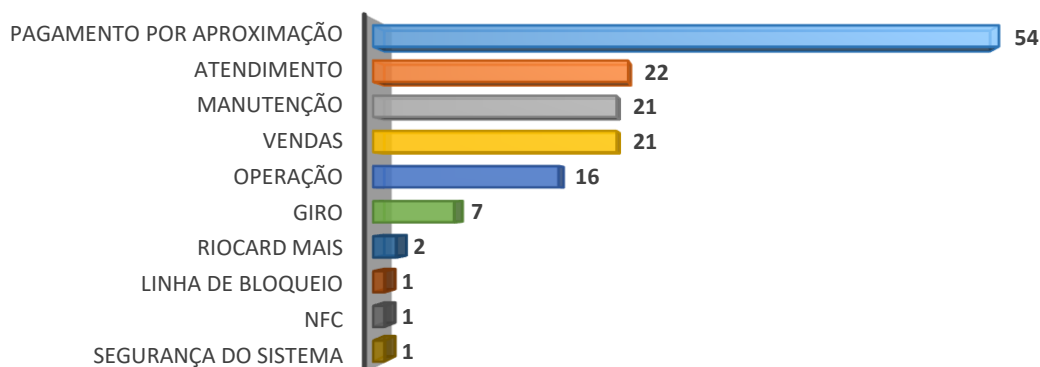
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	146	46,20%
INFORMAÇÃO	133	42,09%
SOLICITAÇÃO	30	9,49%
SUGESTÃO	7	2,22%
Total	316	100,00%

Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	22	15,07%
GIRO	7	4,79%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,68%
MANUTENÇÃO	21	14,38%
NFC	1	0,68%
OPERAÇÃO	16	10,96%
VENDAS	21	14,38%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,68%
RIOCARD MAIS	2	1,37%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	54	36,99%
Total	146	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	36	24,66%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	21	14,38%
CARTÃO VISA	18	12,33%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	13	8,90%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	12	8,22%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	7	4,79%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	7	4,79%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	2,74%
OPERAÇÃO REGULAR	4	2,74%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	2,05%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	1,37%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	1,37%
BILHETERIA	2	1,37%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	1,37%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	1,37%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,37%
INTEGRAÇÃO	2	1,37%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,68%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,68%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,68%
GIRO - PARCERIAS	1	0,68%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,68%
GIRO	1	0,68%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,68%
Total	146	100,00%



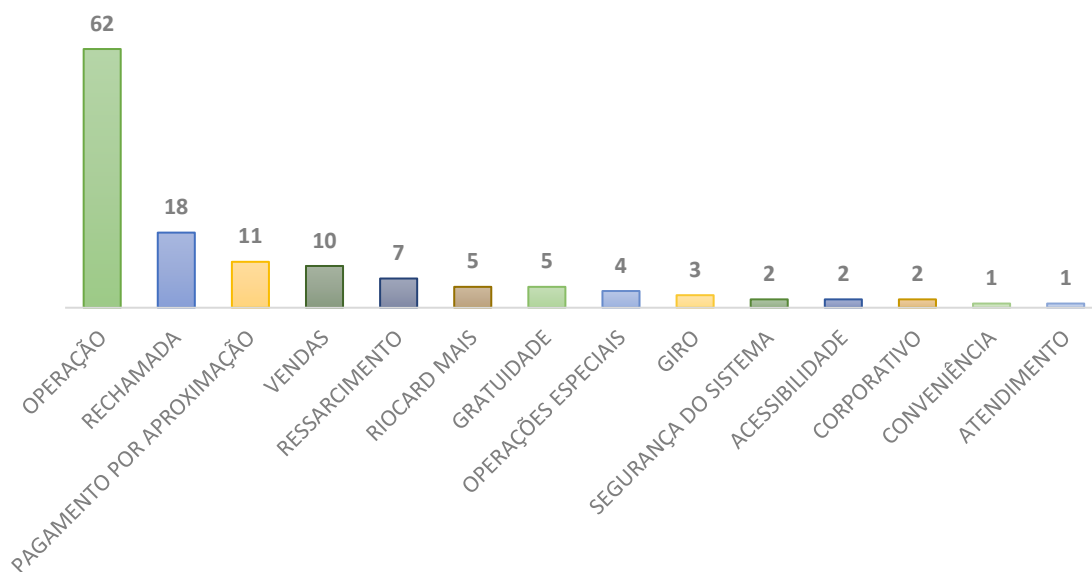
Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	62	46,62%
RECHAMADA	18	13,53%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	11	8,27%
VENDAS	10	7,52%
RESSARCIMENTO	7	5,26%
RIOCARD MAIS	5	3,76%
GRATUIDADE	5	3,76%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	4	3,01%
GIRO	3	2,26%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,50%
ACESSIBILIDADE	2	1,50%
CORPORATIVO	2	1,50%
CONVENIÊNCIA	1	0,75%
ATENDIMENTO	1	0,75%
Total	133	100,00%

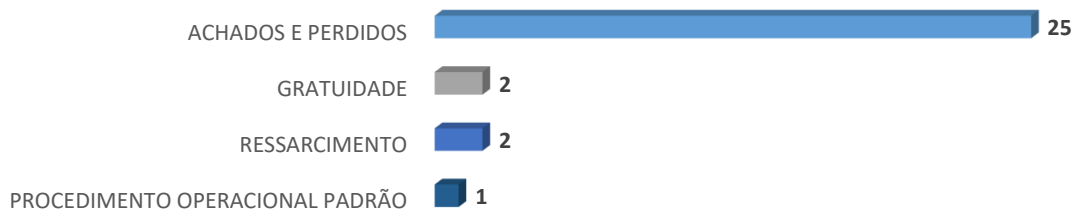


Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	25	83,33%
GRATUIDADE	2	6,67%
RESSARCIMENTO	2	6,67%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	3,33%
Total	30	100,00%

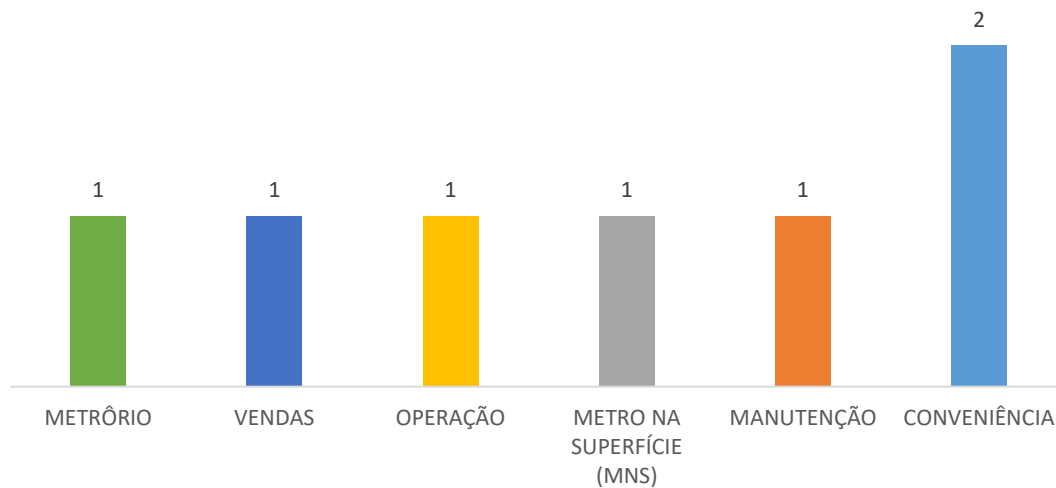
Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	2	28,57%
MANUTENÇÃO	1	14,29%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	14,29%
OPERAÇÃO	1	14,29%
VENDAS	1	14,29%
METRÔRIO	1	14,29%
Total	7	100,00%



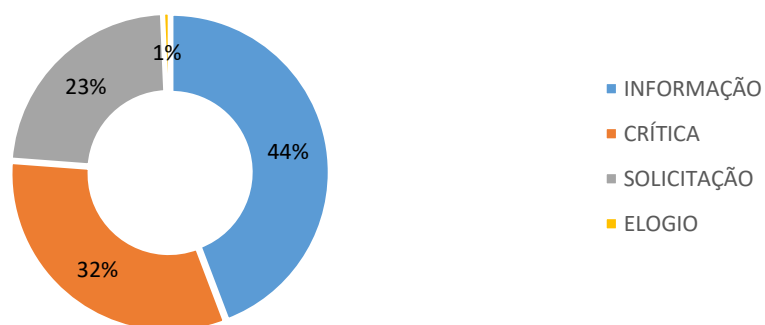
Sugestões - Linha 2



9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	65	44,22%
CRÍTICA	47	31,97%
SOLICITAÇÃO	34	23,13%
ELOGIO	1	0,68%
Total	147	100,00%

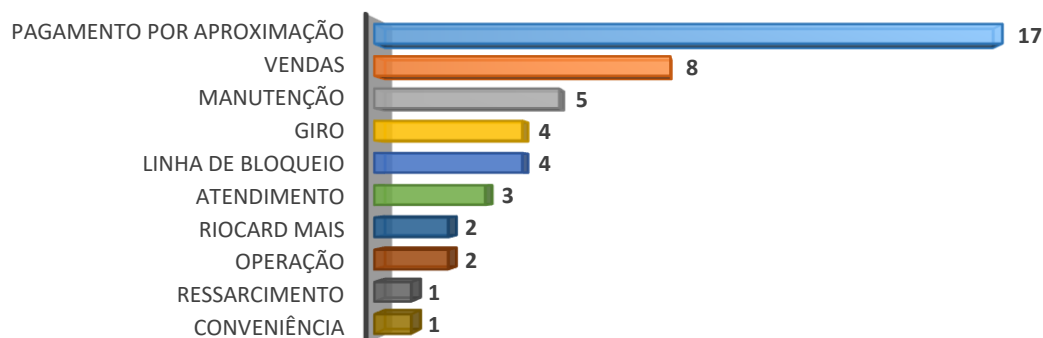
Tipo de Manifestação - Linha 4





Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	17	36,17%
VENDAS	8	17,02%
MANUTENÇÃO	5	10,64%
GIRO	4	8,51%
LINHA DE BLOQUEIO	4	8,51%
ATENDIMENTO	3	6,38%
RIOCARD MAIS	2	4,26%
OPERAÇÃO	2	4,26%
RESSARCIMENTO	1	2,13%
CONVENIÊNCIA	1	2,13%
Total	47	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	12	25,53%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	8	17,02%
GIRO	4	8,51%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	6,38%
CARTEIRA DIGITAL	3	6,38%
CARTÃO VISA	2	4,26%
INTEGRAÇÃO	2	4,26%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	2	4,26%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	2,13%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	2,13%
GIRO - PARCERIAS	1	2,13%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	2,13%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	2,13%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	2,13%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	2,13%
OPERAÇÃO REGULAR	1	2,13%
GIRO (APP E SITE)	1	2,13%
LOJAS E QUIOSQUES	1	2,13%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	2,13%
Total	47	100,00%

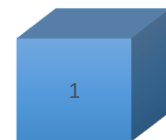


Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios - Linha 4

Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	1	100%
Total	1	100%

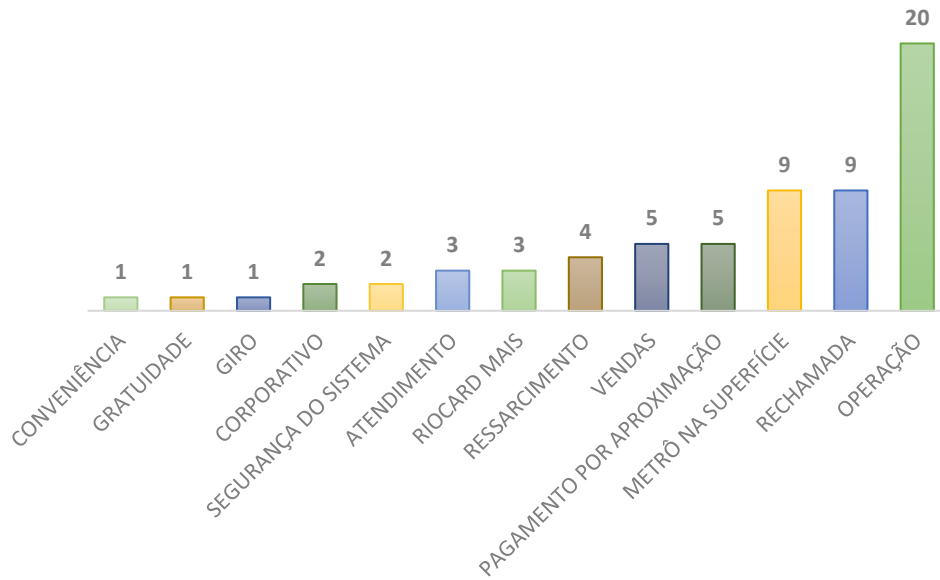


■ ATENDIMENTO

Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	20	30,77%
RECHAMADA	9	13,85%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	9	13,85%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	5	7,69%
VENDAS	5	7,69%
RESSARCIMENTO	4	6,15%
RIOCARD MAIS	3	4,62%
ATENDIMENTO	3	4,62%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	3,08%
CORPORATIVO	2	3,08%
GIRO	1	1,54%
GRATUIDADE	1	1,54%
CONVENIÊNCIA	1	1,54%
Total	65	100,00%

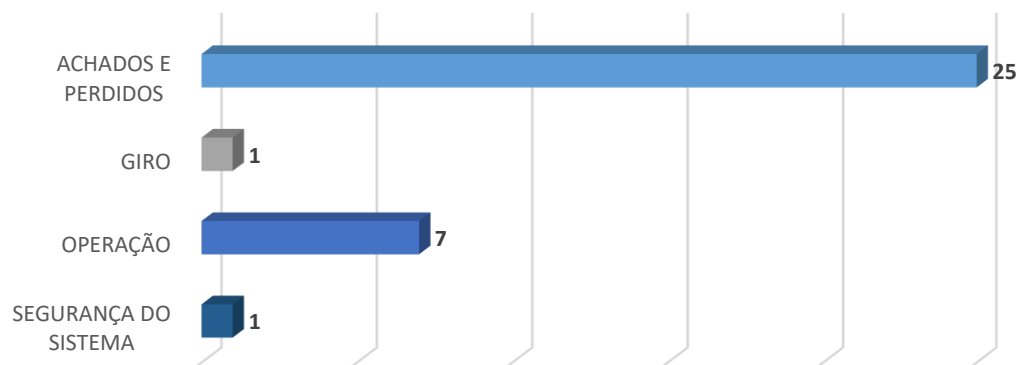


Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	25	73,53%
GIRO	1	2,94%
OPERAÇÃO	7	20,59%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	2,94%
Total	34	100,00%

Solicitações - Linha 4

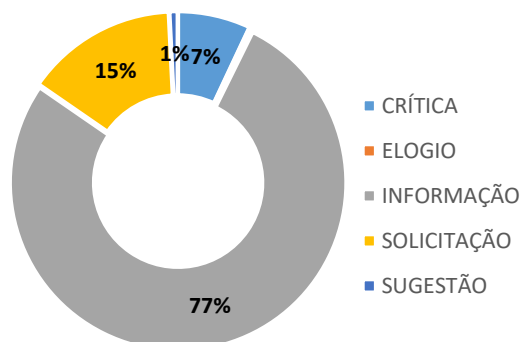




9.8 Manifestações Linha Não Informada

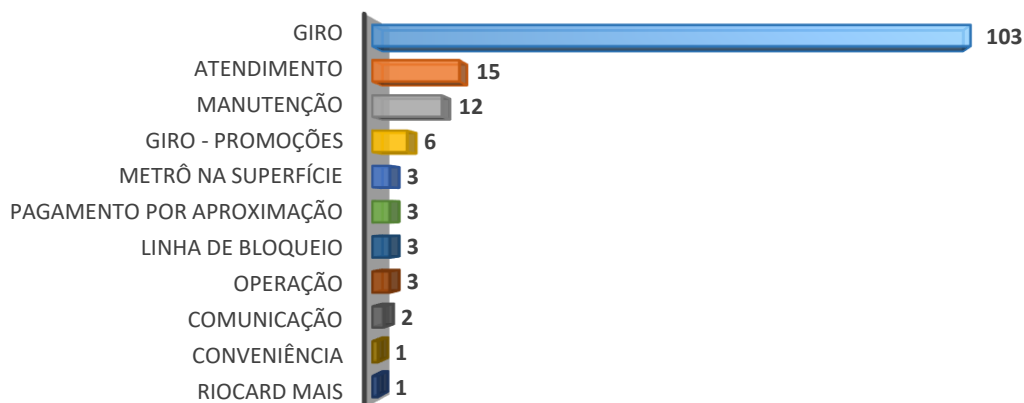
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	152	6,99%
ELOGIO	7	0,32%
INFORMAÇÃO	1682	77,30%
SOLICITAÇÃO	318	14,61%
SUGESTÃO	17	0,78%
Total	2176	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	103	67,76%
ATENDIMENTO	15	9,87%
MANUTENÇÃO	12	7,89%
GIRO - PROMOÇÕES	6	3,95%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,97%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	3	1,97%
LINHA DE BLOQUEIO	3	1,97%
OPERAÇÃO	3	1,97%
COMUNICAÇÃO	2	1,32%
CONVENIÊNCIA	1	0,66%
RIOCARD MAIS	1	0,66%
Total	152	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
GIRO (APP E SITE)	93	61,18%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	9	5,92%
GIRO - PARCERIAS	9	5,92%
ATENDIMENTO DO SAC	6	3,95%
CASHBACK 30%	6	3,95%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	1,97%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	1,97%
GIRO	3	1,97%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	1,32%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	2	1,32%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	1,32%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,32%
CARTÃO MASTER	2	1,32%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,66%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,66%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,66%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	0,66%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,66%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,66%
INTEGRAÇÃO	1	0,66%
CAIXA 24 HORAS	1	0,66%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,66%
PALCO CARIOCA ONLINE	1	0,66%
Total	152	100,00%

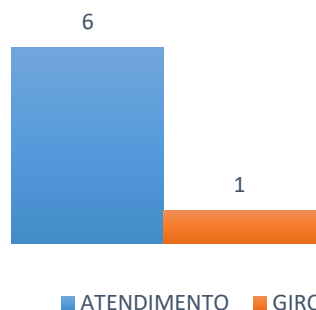
Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





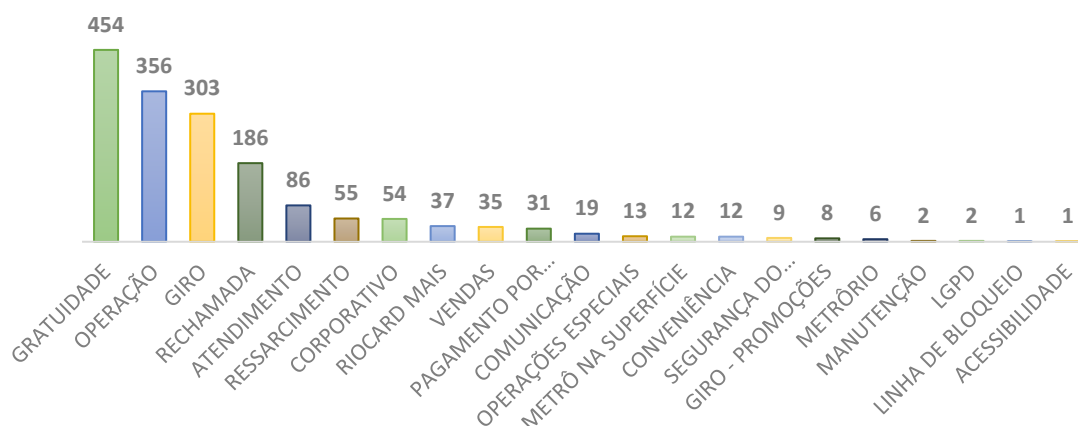
Elogios - Linha não Informada

Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	6	85,71%
GIRO	1	14,29%
Total	7	100,00%



Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	454	26,99%
OPERAÇÃO	356	21,17%
GIRO	303	18,01%
RECHAMADA	186	11,06%
ATENDIMENTO	86	5,11%
RESSARCIMENTO	55	3,27%
CORPORATIVO	54	3,21%
RIOCARD MAIS	37	2,20%
VENDAS	35	2,08%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	31	1,84%
COMUNICAÇÃO	19	1,13%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	13	0,77%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	12	0,71%
CONVENIÊNCIA	12	0,71%
SEGURANÇA DO SISTEMA	9	0,54%
GIRO - PROMOÇÕES	8	0,48%
METRÔRIO	6	0,36%
MANUTENÇÃO	2	0,12%
LGPD	2	0,12%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,06%
ACESSIBILIDADE	1	0,06%
Total	1682	100,00%

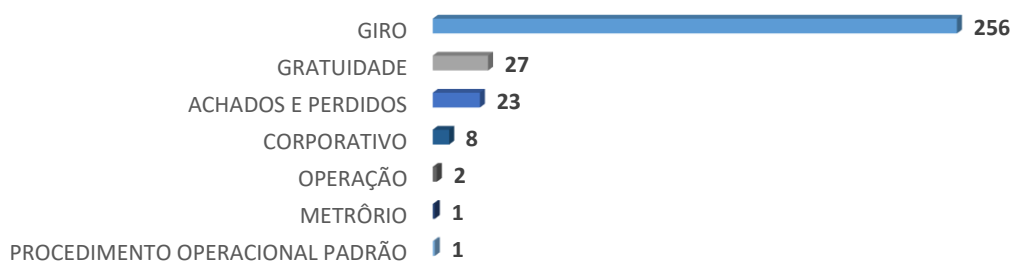
Informações - Linha Não Informada





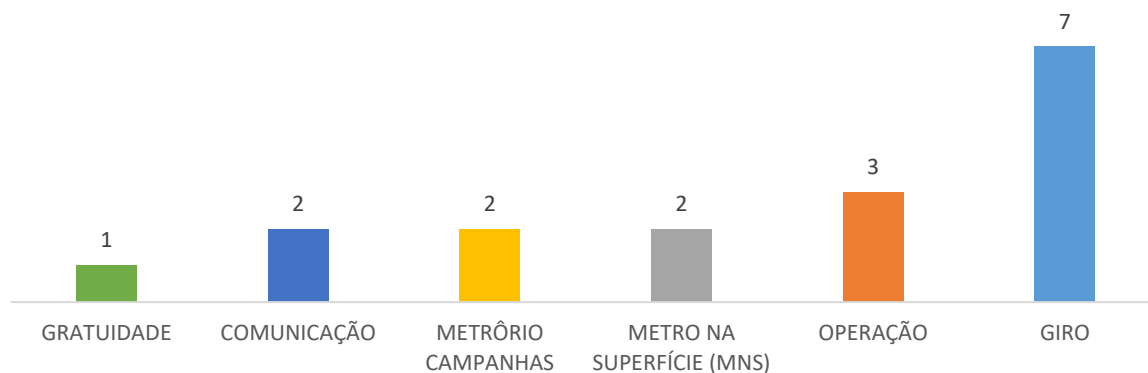
Solicitação	Frequência	%
GIRO	256	80,50%
GRATUIDADE	27	8,49%
ACHADOS E PERDIDOS	23	7,23%
CORPORATIVO	8	2,52%
OPERAÇÃO	2	0,63%
METRÔRIO	1	0,31%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,31%
Total	318	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
GIRO	7	41,18%
OPERAÇÃO	3	17,65%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	2	11,76%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	11,76%
COMUNICAÇÃO	2	11,76%
GRATUIDADE	1	5,88%
Total	17	100,00%

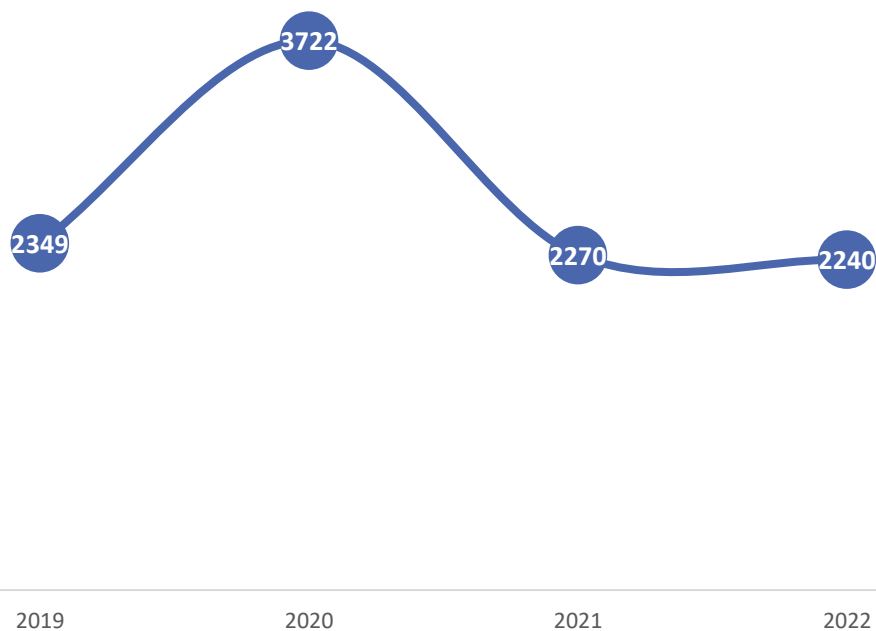
Sugestões - Linha Não Informada



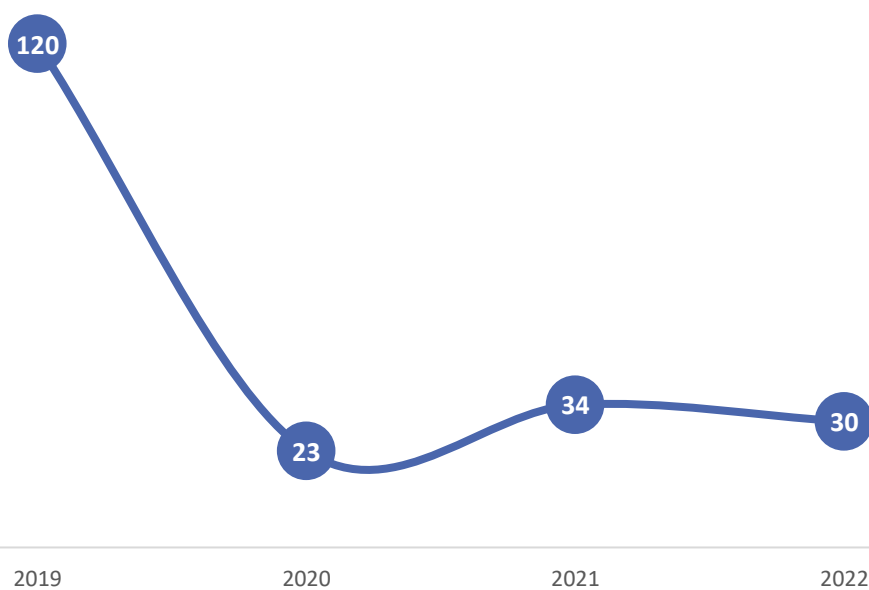


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



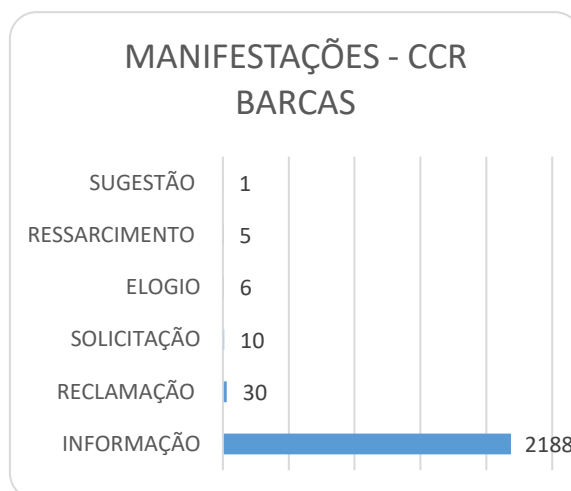
Reclamações - CCR Barcas





10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
INFORMAÇÃO	2188	97,68%
RECLAMAÇÃO	30	1,34%
SOLICITAÇÃO	10	0,45%
ELOGIO	6	0,27%
RESSARCIMENTO	5	0,22%
SUGESTÃO	1	0,04%
Total	2240	100,00%



10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Outros	9	30,00%
Atraso na partida	4	13,33%
Cobrança indevida	2	6,67%
Transporte de animais/ Bicicletas	2	6,67%
Acesso preferencial	2	6,67%
Conforto	2	6,67%
Travamento de roletas	1	3,33%
Saída antecipada da embarcação	1	3,33%
Colaborador	1	3,33%
Acessibilidade	1	3,33%
Bilheteria	1	3,33%
Divisão Sul (Angra, Mangaratiba, Ilha Grande)	1	3,33%
Capacidade menor que a demanda	1	3,33%
Grade de horário	1	3,33%
Ambulantes	1	3,33%
Total	30	100%

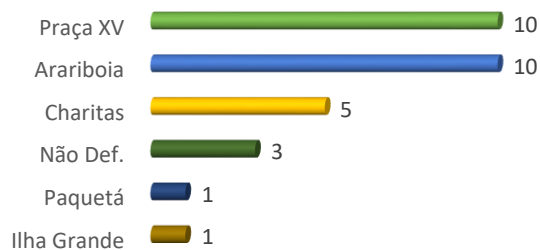


MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	10	33,33%
Araribóia	10	33,33%
Charitas	5	16,67%
Não Def.	3	10,00%
Paquetá	1	3,33%
Ilha Grande	1	3,33%
Total	30	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA

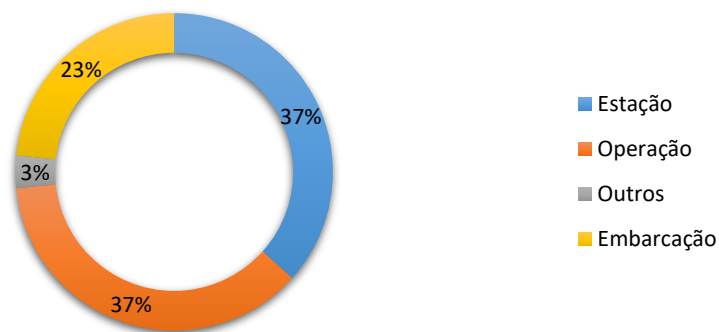


10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	11	36,67%
Operação	11	36,67%
Outros	1	3,33%
Embarcação	7	23,33%
Total	30	100,00%



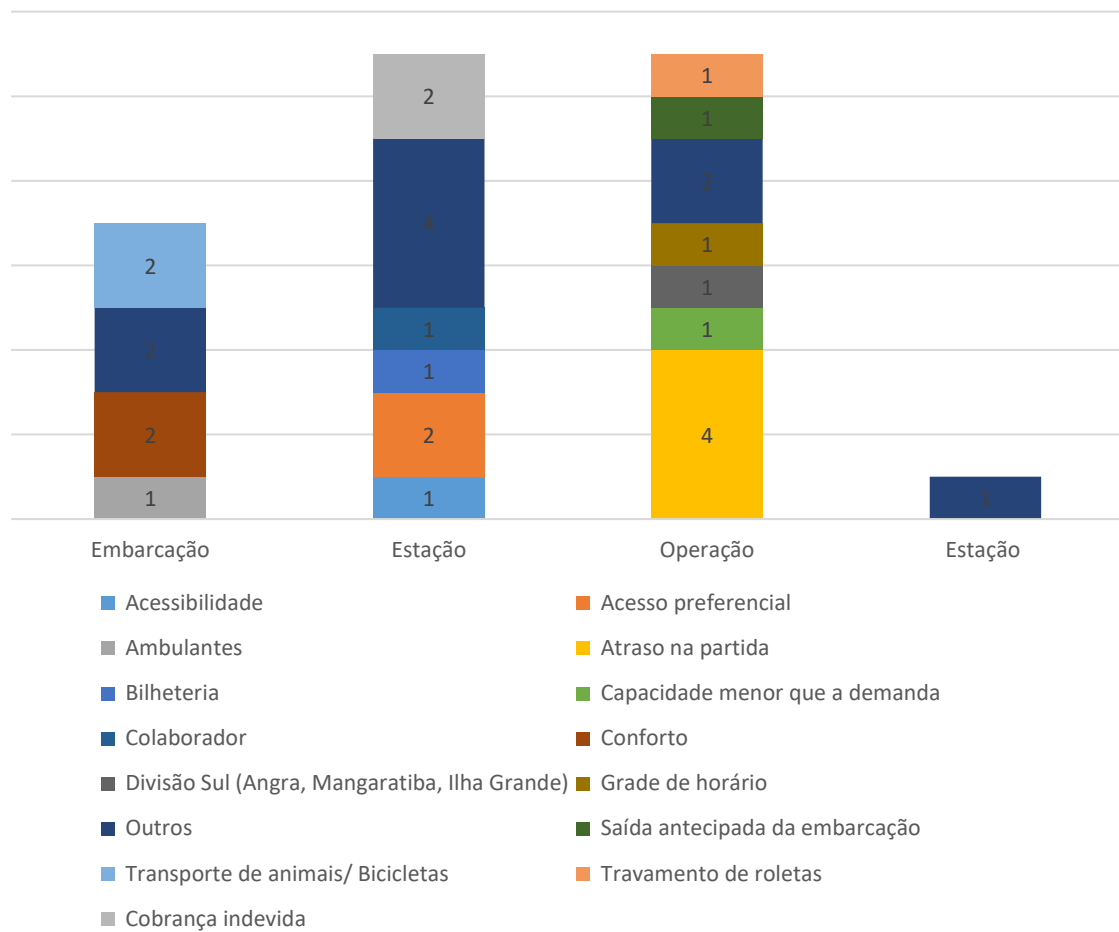
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Estação
Acessibilidade		1		
Acesso preferencial		2		
Ambulantes	1			
Atraso na partida			4	
Bilheteria		1		
Capacidade menor que a demanda			1	
Colaborador		1		
Conforto	2			
Divisão Sul (Angra, Mangaratiba, Ilha Grande)			1	
Grade de horário			1	
Outros	2	4	2	1
Saída antecipada da embarcação			1	
Transporte de animais/ Bicletas	2			
Travamento de roletas			1	
Cobrança indevida		2		
Total	7	11	11	1



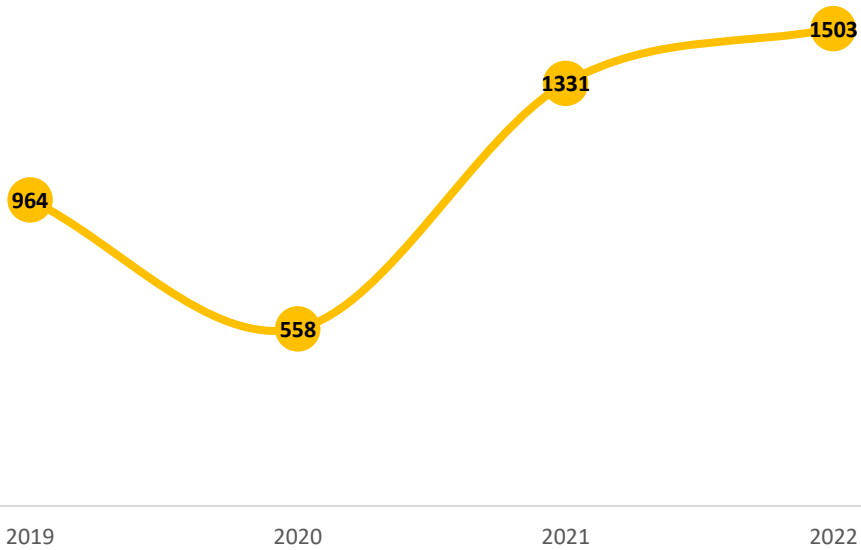
Reclamações CCR Barcas por motivo e classificação



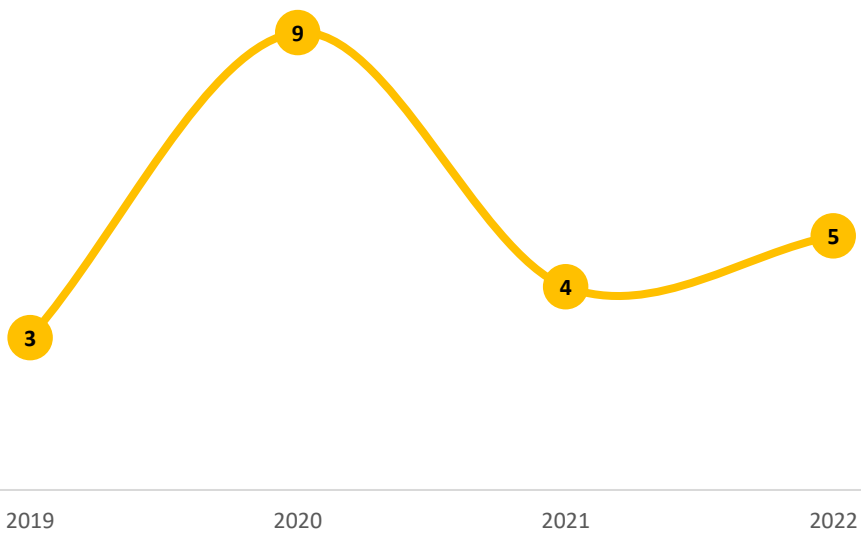


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

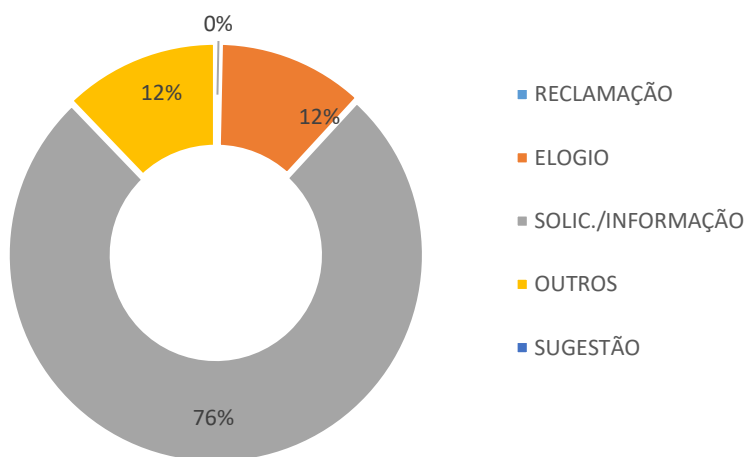




11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	5	0,33%
ELOGIO	173	11,51%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1142	75,98%
OUTROS	183	12,18%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	1503	100,00%

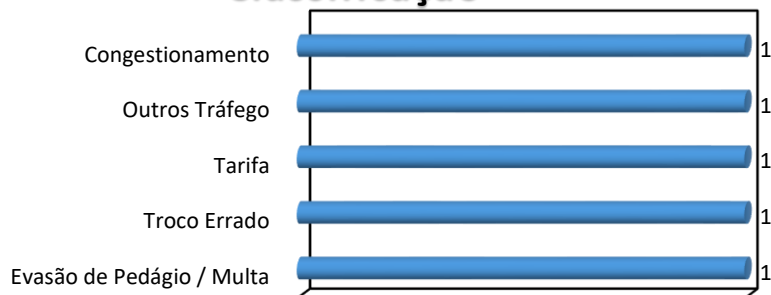
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Congestionamento	1	20,00%
Outros Tráfego	1	20,00%
Tarifa	1	20,00%
Troco Errado	1	20,00%
Evasão de Pedágio / Multa	1	20,00%
Total	5	100,00%

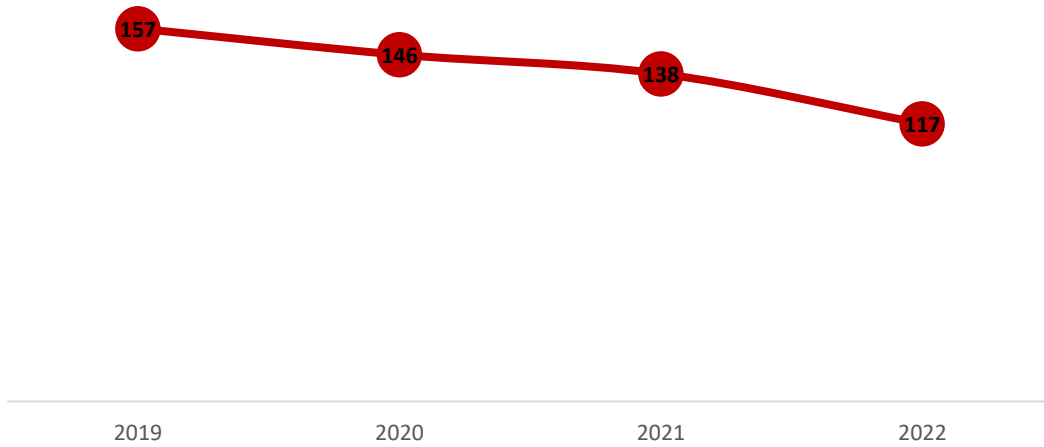
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



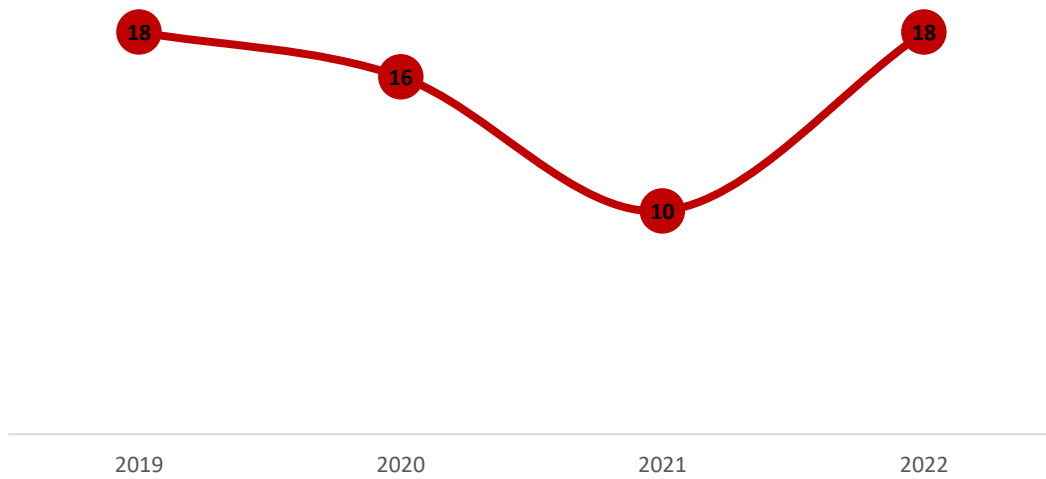


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

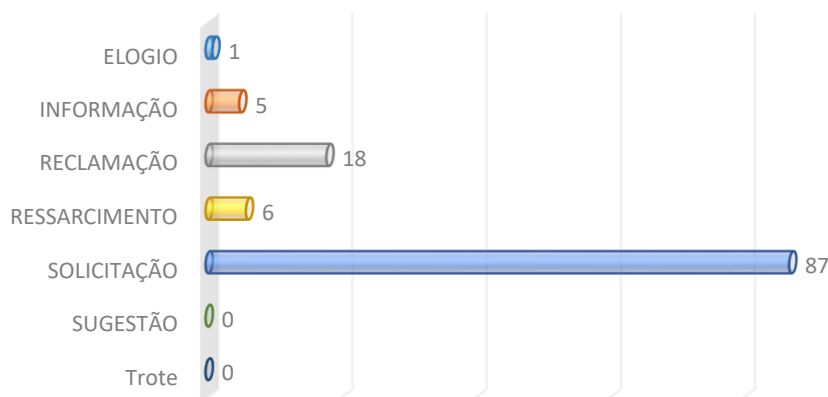




12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	1	1,67%
INFORMAÇÃO	5	96,66%
RECLAMAÇÃO	18	1,21%
RESSARCIMENTO	6	0,00%
SOLICITAÇÃO	87	0,37%
SUGESTÃO	0	0,09%
Trote	0	0,00%
Total	117	100,00%

Manifestações Rota 116 - Por Tipo

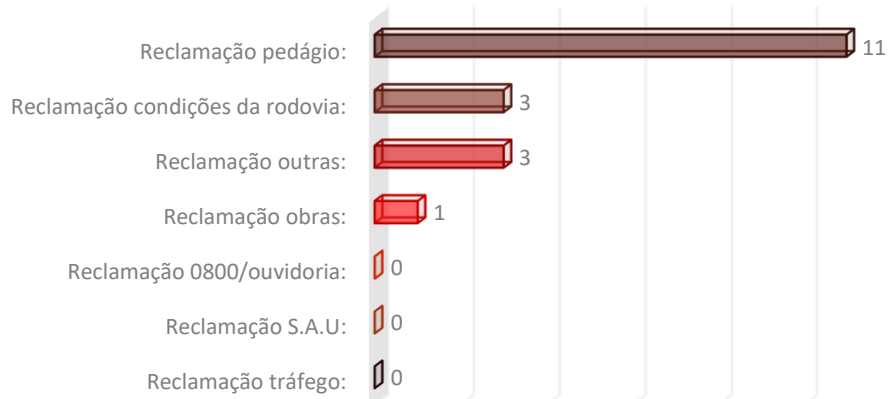


12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	3	16,67%
Reclamação obras:	1	5,56%
Reclamação outras:	3	16,67%
Reclamação pedágio:	11	61,11%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Total	18	100,00%

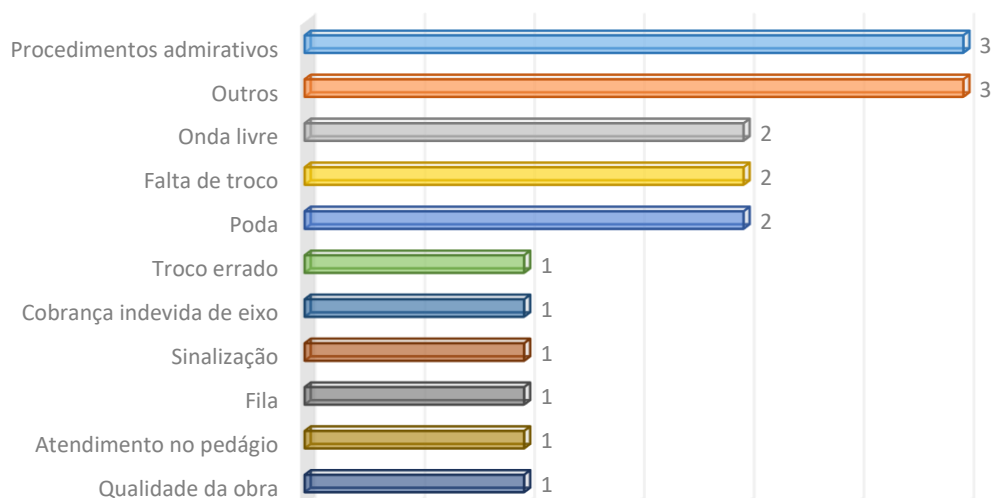


Reclamações Rota 116 - Classificação



Assunto	Frequência	%
Procedimentos admirativos	3	16,67%
Outros	3	16,67%
Onda livre	2	11,11%
Falta de troco	2	11,11%
Poda	2	11,11%
Troco errado	1	5,56%
Cobrança indevida de eixo	1	5,56%
Sinalização	1	5,56%
Fila	1	5,56%
Atendimento no pedágio	1	5,56%
Qualidade da obra	1	5,56%
Total	18	100%

Reclamações Rota 116






Conclusão

Em outubro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 140 registros, dos quais 68,6% dos registros foram informações e 31,4% reclamações. Não houve registros acerca de sugestões, solicitações, denúncias ou elogios. O sistema telefônico foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 77,1%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 52,3%. Todos os registros por e-mail foram reclamações enquanto por telefone o percentual foi de 38,6%.

Apesar das consecutivas reduções das manifestações em outubro a partir de 2019, o ano apresentou aumento em comparação com 2021, havendo um crescimento avaliado em 16,7%. Em média, houve 6 registros diários e 2 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (42,9% dos registros) e reclamada (65,9% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou o maior número de registros, mas 2º maior de reclamações, sendo superada pela Concessionária MetrôRio. Em relação aos meses de outubro, houve crescimento tanto das manifestações, quanto reclamações em comparação com outubro do ano passado. No entanto, os registros foram inferiores ao de 2019. Nesta Ouvidoria, atraso no percurso foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 34,5% das queixas. Na Concessionária, Santa Cruz foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, o mais mencionado na Agetransp foi o Santa Cruz, que foi superado pelo ramal Deodoro na Concessionária.

O MetrôRio também apresentou crescimento dos registros e reclamações em comparação com a semana anterior, embora a Agetransp tenha coletado menos registros e reclamações sobre a mesma. Os assuntos mais mencionados neste setor foram débito indevido e escada rolante, enquanto operação regular foi o mais mencionado na Concessionária. Houve concordância em relação a linha mais reclamada, sendo a linha 1 mais frequente tanto neste setor quanto na Concessionária.



Considerando a concessionária CCR Barcas, a mesma foi a 3ª concessionária mais manifestada tanto nesta Ouvidoria quanto em relação aos dados registrados nas concessionárias. Houve discordância em relação ao comportamento das manifestações, onde os registros e reclamações reduziram nesta Agência, enquanto a concessionária apresentou redução de 1,3% dos registros e 11,8% das queixas. Dos assuntos frequentes, verificou-se que transporte/bicicletas/cargas e bagagens foram mais mencionados nas queixas neste setor, e outros e atraso na partida mais mencionados na Concessionária. Com relação à estação, não informada, Cocotá, Araribóia, Praça XV e Angra dos Reis foram as mais mencionadas na Agetransp, e, na própria Concessionária, Praça XV e Araribóia.

A CCR Via Lagos apresentou crescimento de 1 registro, tanto nas manifestações quanto reclamações coletadas por este setor. Considerando os dados da concessionária, houve o aumento de 1 registro nas reclamações e 12,9% das manifestações. O assunto mencionado foi débito indevido neste setor, enquanto na concessionária congestionamento, outros tráfego, tarifa, troco errado e evasão de pedágio/multa foram assuntos reclamados na CCR Via Lagos.

Considerando a Rota 116, as manifestações reduziram 50% e não houve reclamações sobre a mesma nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros reduziram 15,2% e reclamações cresceram 80%, onde os assuntos mais frequentes foram procedimentos administrativos e outros.

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5