



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Novembro 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 - Novembro 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 - novembro 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	13
3.3 Ramais das reclamações	14
3.4 Estação das reclamações	15
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	16
4.1 Categoria das reclamações.....	16
4.2 Assunto das reclamações	17
4.3 Linha das Reclamações	18
4.4 Estação das Reclamações.....	18
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	19
5.1 Categoria das reclamações.....	19
5.2 Assunto das reclamações	20
5.3 Estação das reclamações	20
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	21

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	22
8 Manifestações Supervia	23
8.1 Manifestações por Tipo	24
8.2 Manifestações por Ramal.....	24
8.3 Reclamações por Ramal.....	25
8.4 Reclamações por assunto.....	26
8.5 Ramal Belford Roxo	29
8.6 Ramal Deodoro	29
8.5 Ramal Guapimirim	32
8.6 Ramal Japeri.....	32
8.7 Ramal Paracambi.....	34
8.8 Ramal Santa Cruz.....	34
8.9 Ramal Saracuruna	35
8.10 Ramal Vila Inhomirim	37
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	37
9 Manifestações MetrôRio	42
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	43
9.2 Categoria das Manifestações.....	43
9.3 Categoria das Reclamações	46
9.4 Motivo das Reclamações	48
9.5 Manifestações Linha 1	49
9.6 Manifestações Linha 2	53
9.7 Manifestações Linha 4	57
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	61
10 Manifestações CCR Barcas	66
10.1 Manifestações por Tipo	67
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	67

10.3 Classificação das reclamações	69
11 Manifestações CCR Via Lagos	71
11.1 Manifestações por tipo	71
11.2 Classificação das reclamações	72
12 Manifestações Rota 116	73
12.1 Manifestações por Tipo	73
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	74
Conclusão	76

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 novembro 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.

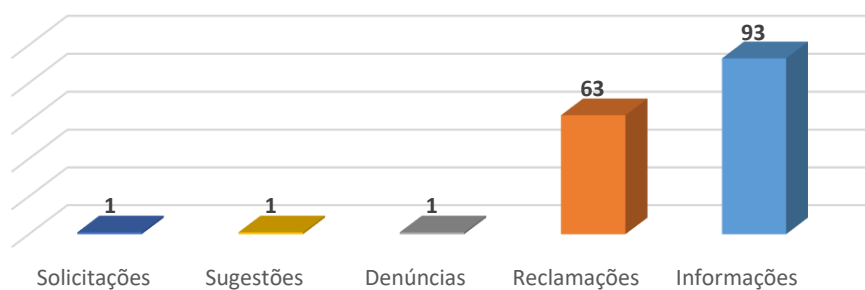
O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias,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

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
Informações	93	58,49%
Reclamações	63	39,62%
Denúncias	1	0,63%
Sugestões	1	0,63%
Solicitações	1	0,63%
Total	159	100%

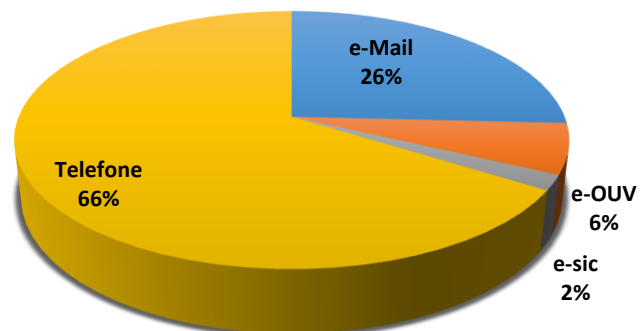
MANIFESTAÇÕES POR TIPO



1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Denúncia s	Informa ções	Reclamaç ões	Solicitaçõ es	Sugestõe s	TOTAL
e-Mail	0	0	41	0	0	41
e-OUV	1	1	6	1	1	10
e-sic	0	3	0	0	0	3
Telefone	0	89	16	0	0	105
TOTAL	1	93	63	1	1	159

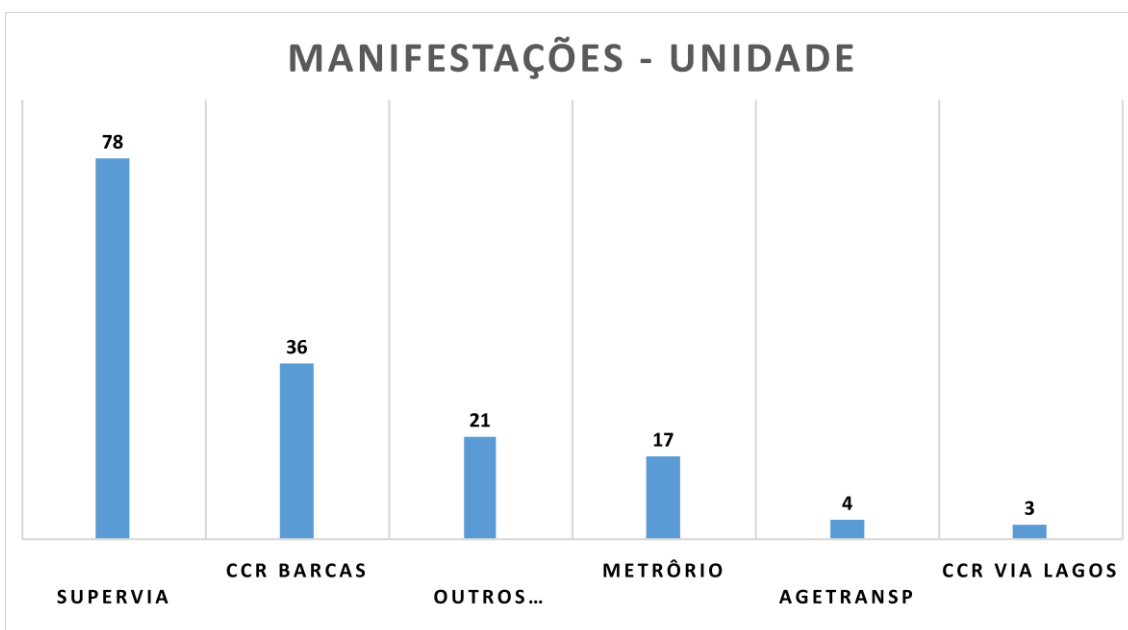
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



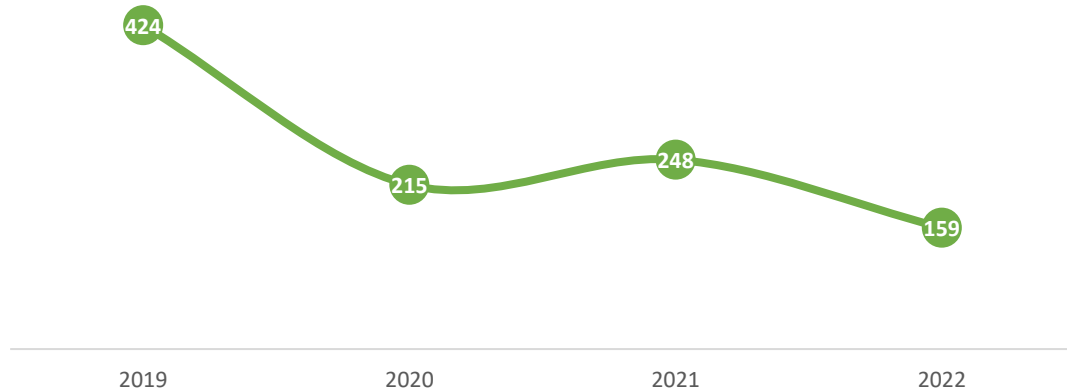
1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	4	2,52%
CCR Barcas	36	22,64%
CCR Via Lagos	3	1,89%
MetrôRio	17	10,69%
Outros Orgãos	21	13,21%
Supervia	78	49,06%
Total	159	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

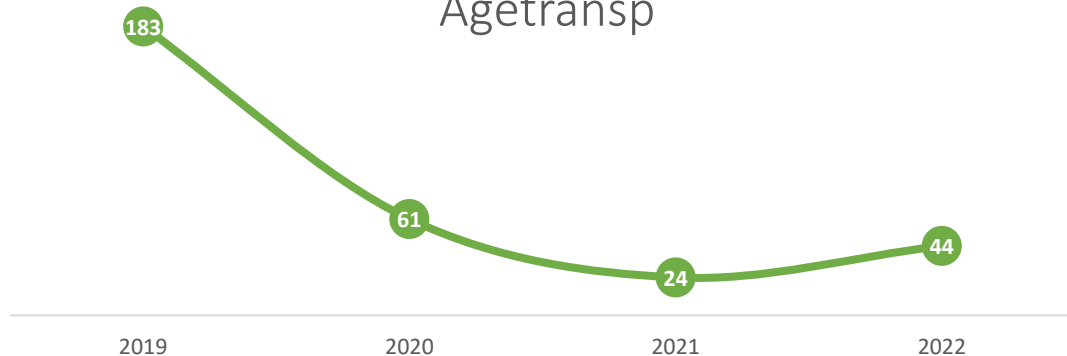


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - novembro 2022

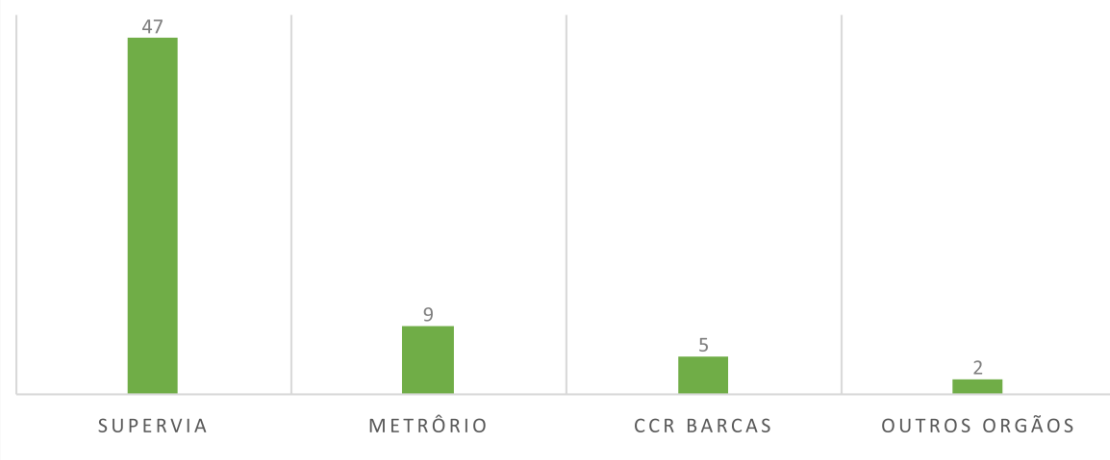
Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	5	7,94%
Outros Orgãos	2	3,17%
MetrôRio	9	14,29%
Supervia	47	74,60%
Total	63	100,00%

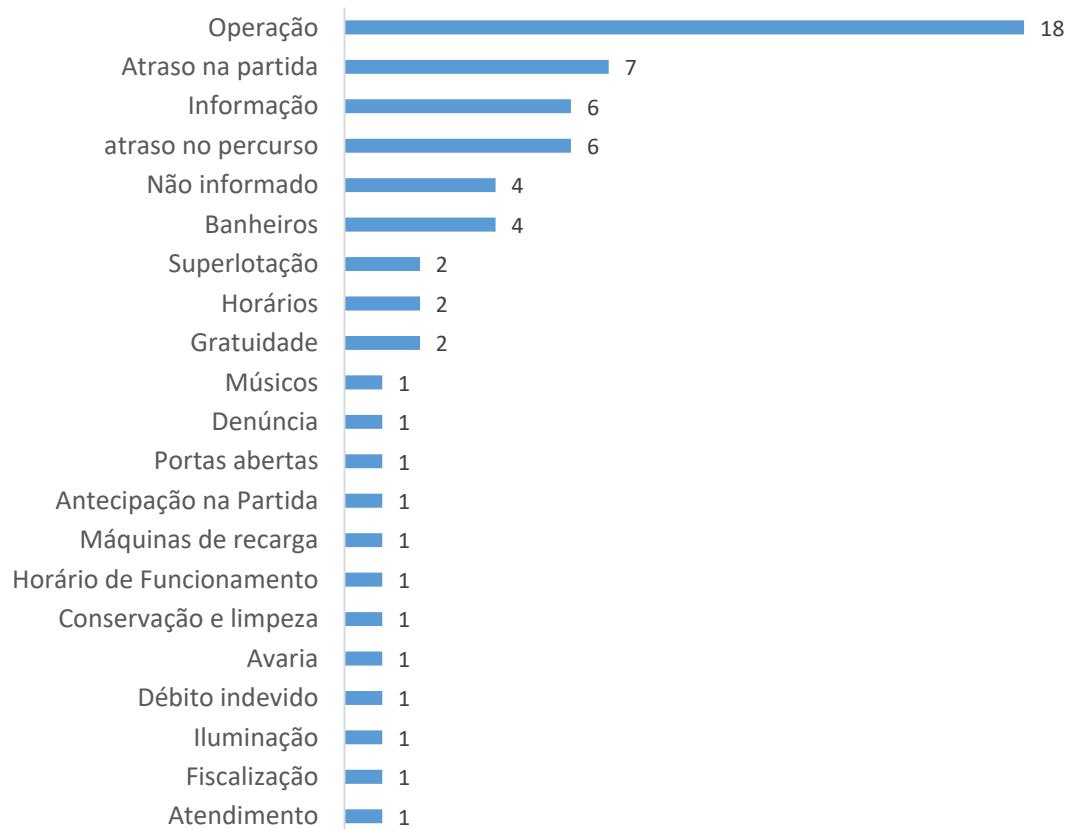
RECLAMAÇÕES - UNIDADE



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Operação	18	28,57%
Atraso na partida	7	11,11%
Informação	6	9,52%
atraso no percurso	6	9,52%
Não informado	4	6,35%
Banheiros	4	6,35%
Superlotação	2	3,17%
Horários	2	3,17%
Gratuidade	2	3,17%
Músicos	1	1,59%
Denúncia	1	1,59%
Portas abertas	1	1,59%
Antecipação na Partida	1	1,59%
Máquinas de recarga	1	1,59%
Horário de Funcionamento	1	1,59%
Conservação e limpeza	1	1,59%
Avaria	1	1,59%
Débito indevido	1	1,59%
Iluminação	1	1,59%
Fiscalização	1	1,59%
Atendimento	1	1,59%
Total	63	100%

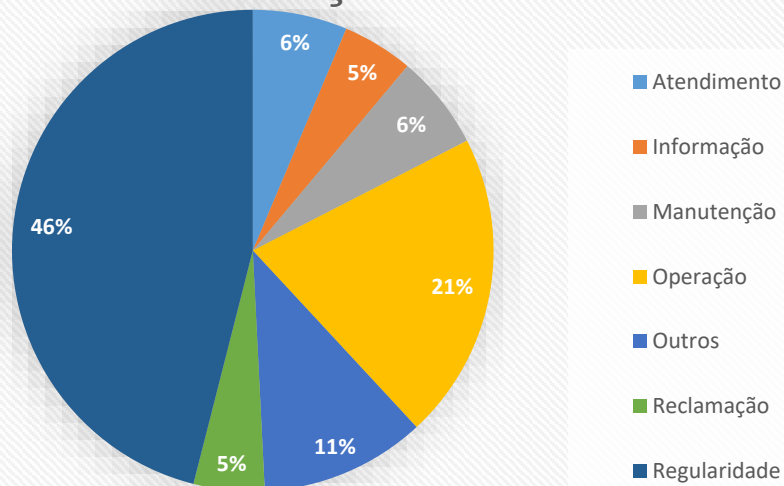
Assunto das Reclamações



2.2 Categoria das reclamações

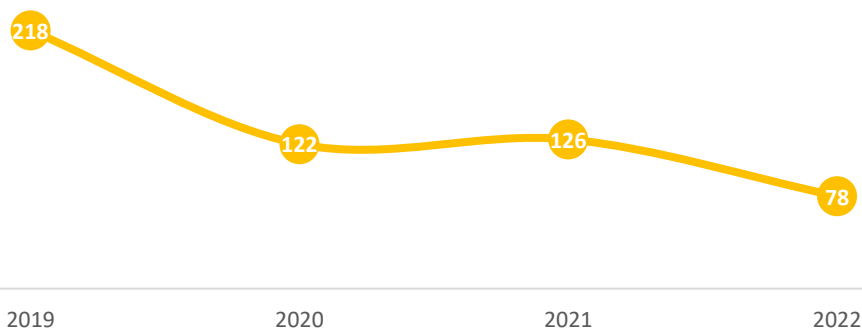
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	4	6,35%
Informação	3	4,76%
Manutenção	4	6,35%
Operação	13	20,63%
Outros	7	11,11%
Reclamação	3	4,76%
Regularidade	29	46,03%
Total	63	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações

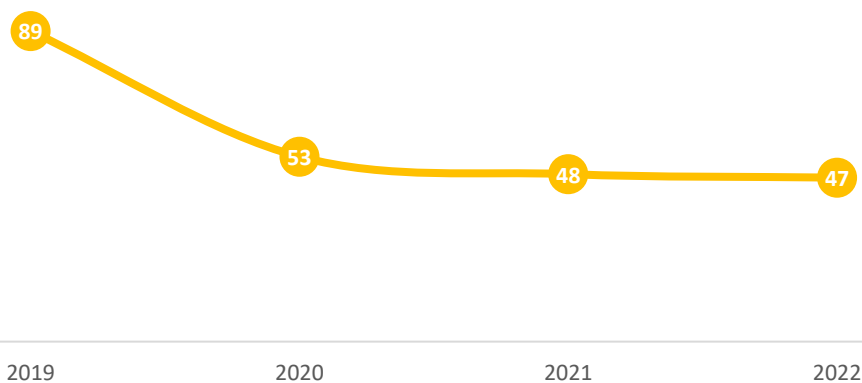


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



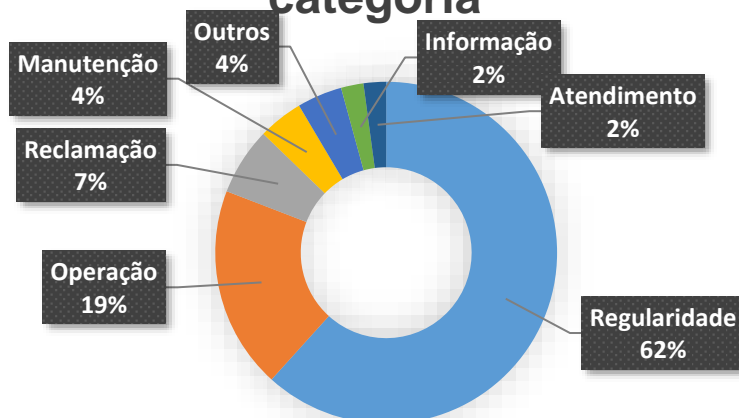
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	29	61,7%
Operação	9	19,1%
Reclamação	3	6,4%
Manutenção	2	4,3%
Outros	2	4,3%
Informação	1	2,1%
Atendimento	1	2,1%
Total	47	100,0%

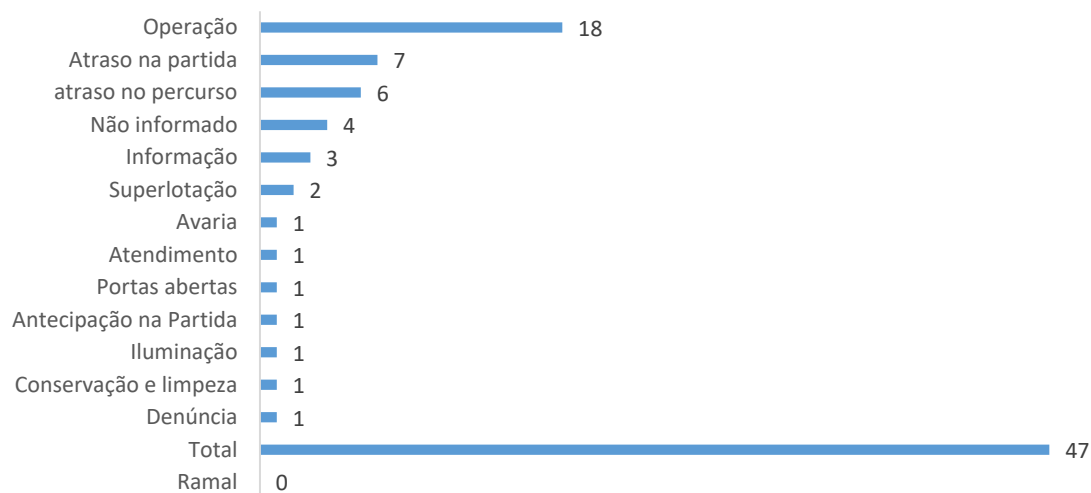
Reclamações da Supervia por categoria



3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Operação	18	38,30%
Atraso na partida	7	14,89%
atraso no percurso	6	12,77%
Não informado	4	8,51%
Informação	3	6,38%
Superlotação	2	4,26%
Avaria	1	2,13%
Atendimento	1	2,13%
Portas abertas	1	2,13%
Antecipação na Partida	1	2,13%
Iluminação	1	2,13%
Conservação e limpeza	1	2,13%
Denúncia	1	2,13%
Total	47	100%

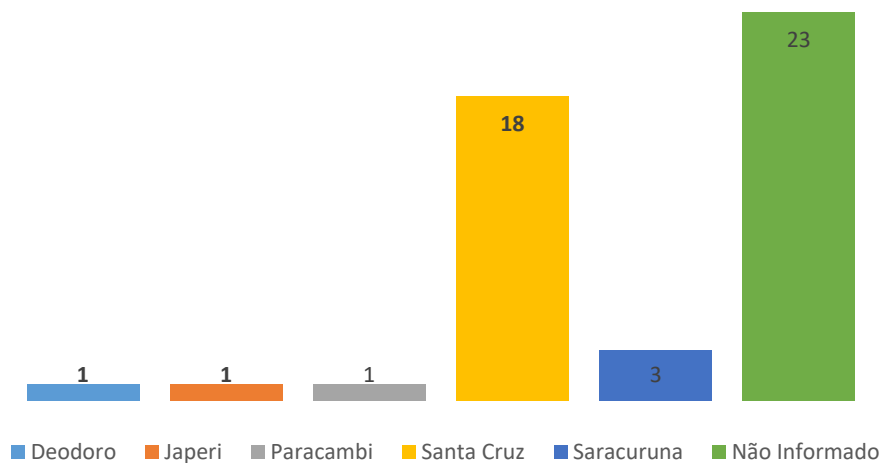
Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Deodoro	1	2,13%
Japeri	1	2,13%
Paracambi	1	2,13%
Santa Cruz	18	38,30%
Saracuruna	3	6,38%
Não Informado	23	48,94%
Total	47	100%

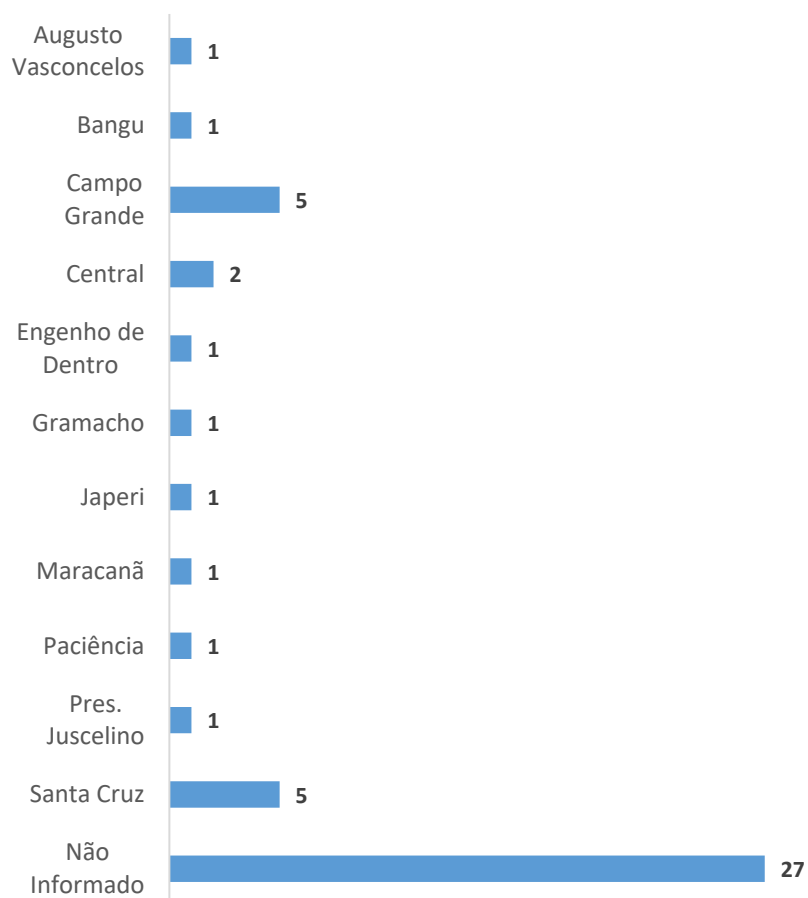
Ramais das Reclamações



3.4 Estação das reclamações

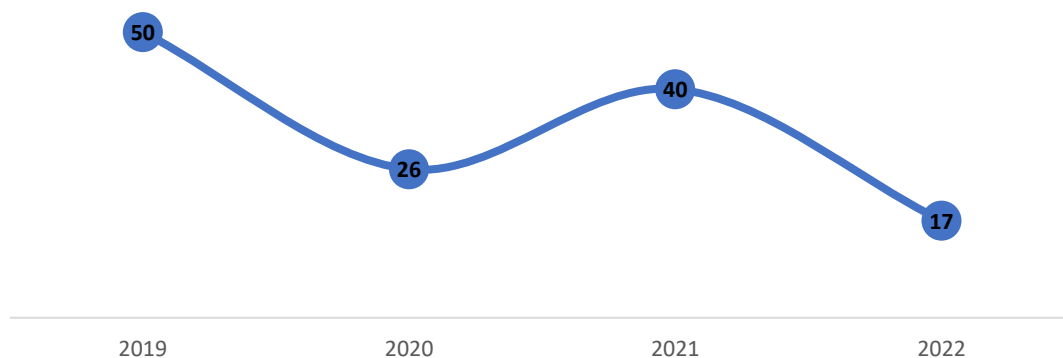
Estação	Total	%
Augusto Vasconcelos	1	2,13%
Bangu	1	2,13%
Campo Grande	5	10,64%
Central	2	4,26%
Engenho de Dentro	1	2,13%
Gramacho	1	2,13%
Japeri	1	2,13%
Maracanã	1	2,13%
Paciência	1	2,13%
Pres. Juscelino	1	2,13%
Santa Cruz	5	10,64%
Não Informado	27	57,45%
Total	47	100%

Reclamações por Estação

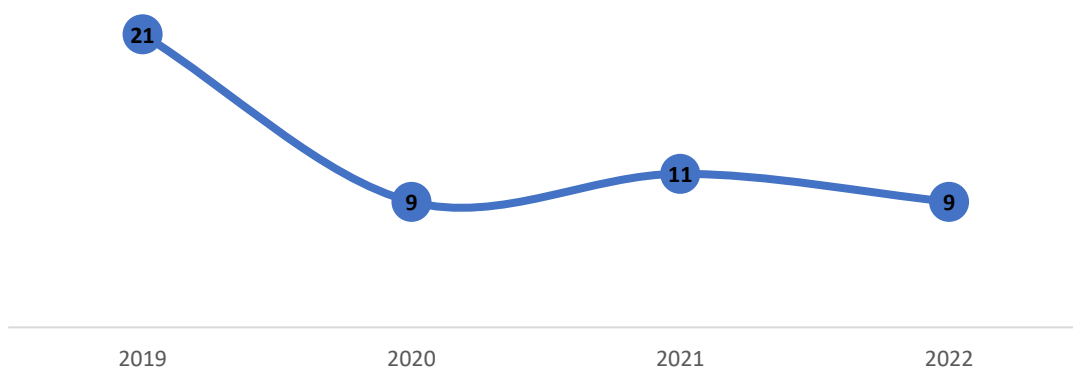


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



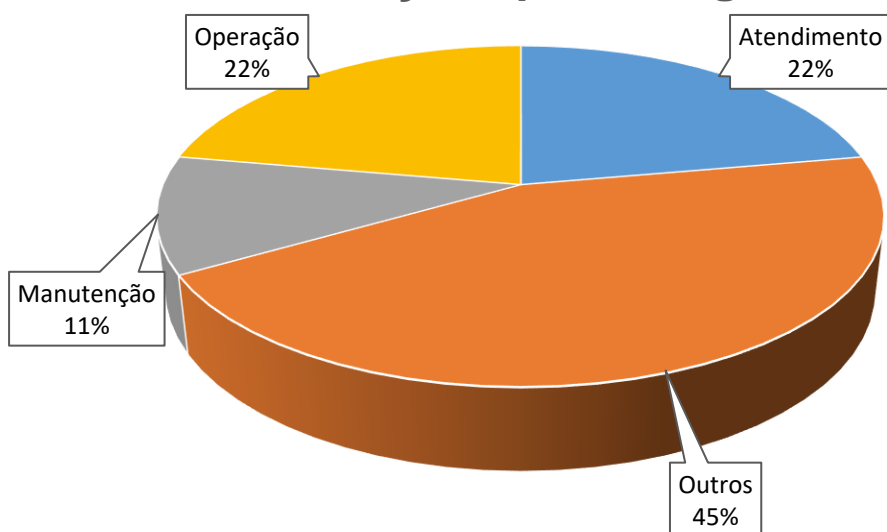
Reclamações - MetrôRio



4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	2	22,22%
Outros	4	44,44%
Manutenção	1	11,11%
Operação	2	22,22%
Total	9	100%

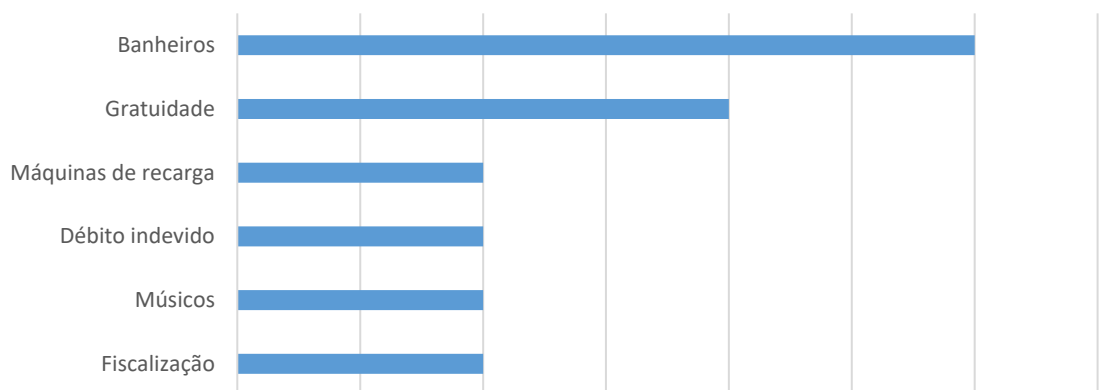
Reclamações por Categoria



4.2 Assunto das reclamações

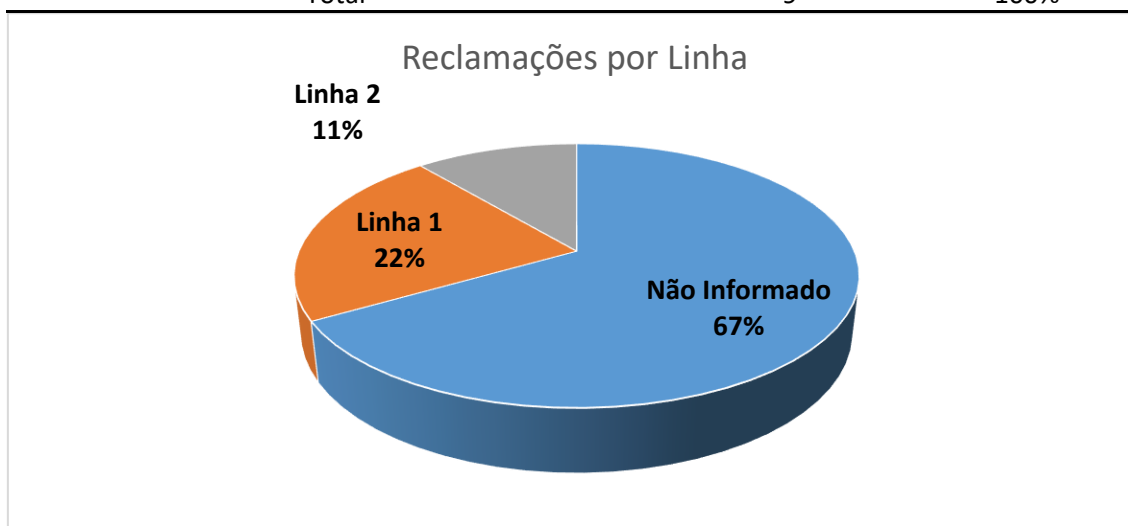
Assunto	Total	%
Banheiros	3	33,33%
Gratuidade	2	22,22%
Máquinas de recarga	1	11,11%
Débito indevido	1	11,11%
Músicos	1	11,11%
Fiscalização	1	11,11%
Total	9	100%

Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

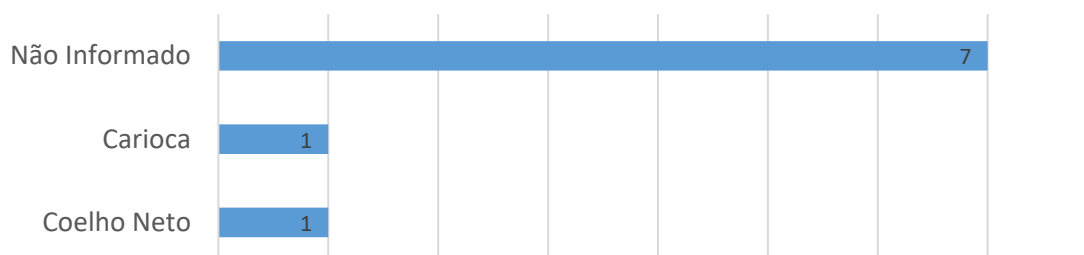
Linha	Total	%
Não Informado	6	66,67%
Linha 1	2	22,22%
Linha 2	1	11,11%
Total	9	100%



4.4 Estação das Reclamações

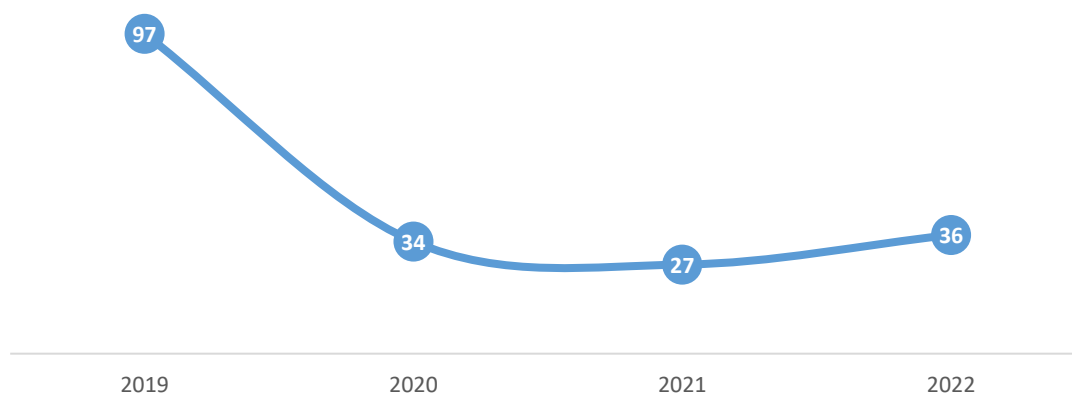
Estação	Total	%
Não Informado	7	77,78%
Carioca	1	11,11%
Coelho Neto	1	11,11%
Total	9	100%

Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

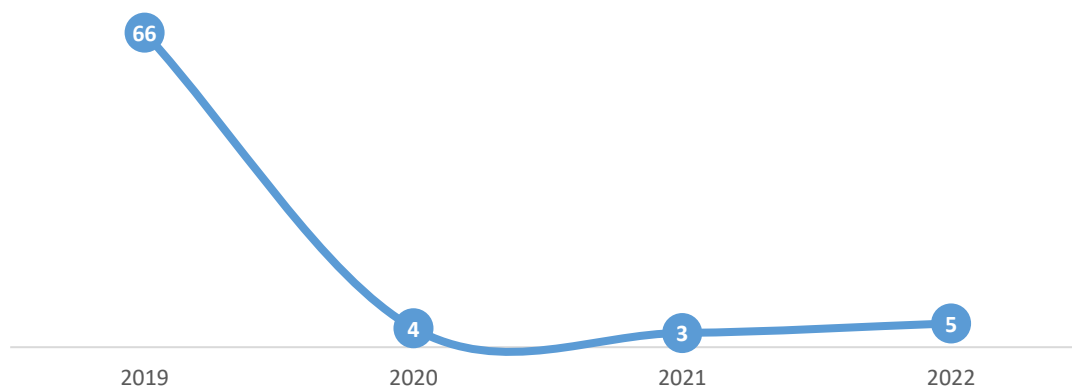


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Operação	2	40,00%
Outros	1	20,00%
Atendimento	1	20,00%
Manutenção	1	20,00%
Total	5	100%

Reclamações por Categoria



5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Banheiros	1	20,00%
Horário de Funcionamento	1	20,00%
Horários	2	40,00%
Informação	1	20,00%
Total	5	100%

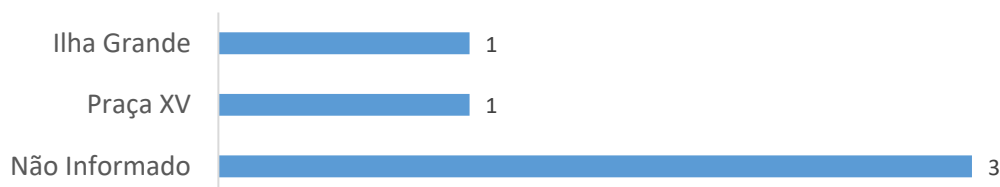
Reclamações por Assunto



5.3 Estação das reclamações

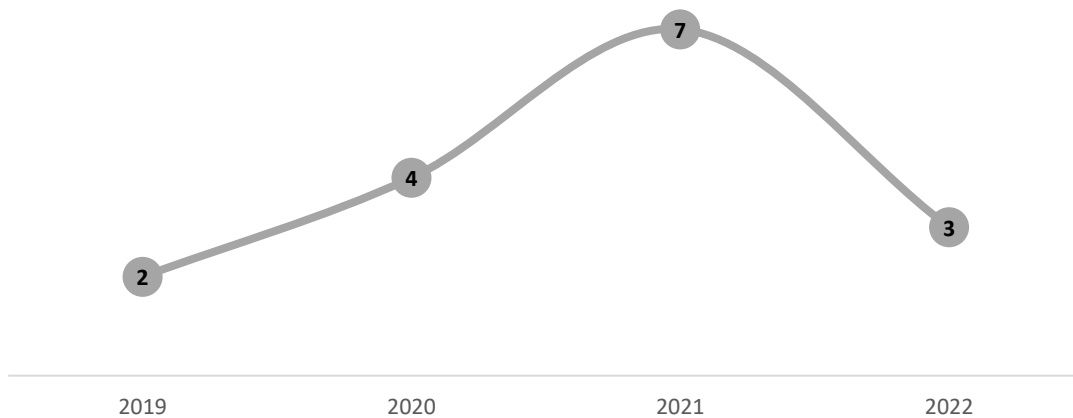
Estação	Total	%
Ilha Grande	1	20,00%
Praça XV	1	20,00%
Não Informado	3	60,00%
Total	5	100%

Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

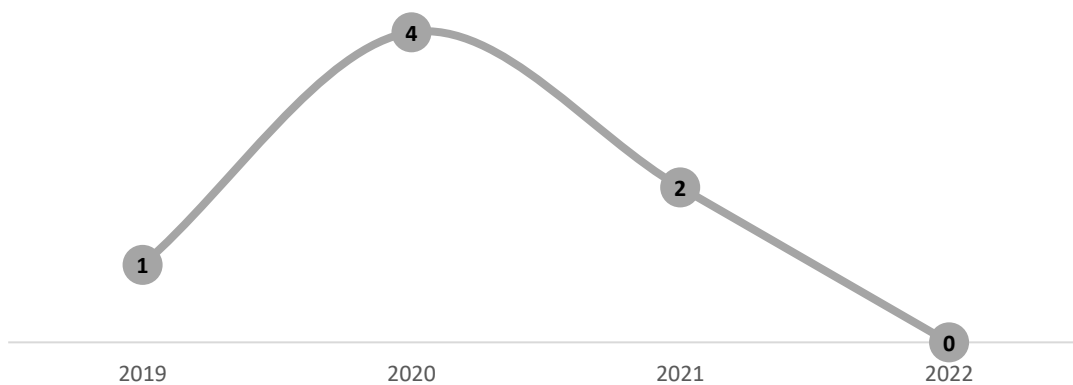


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



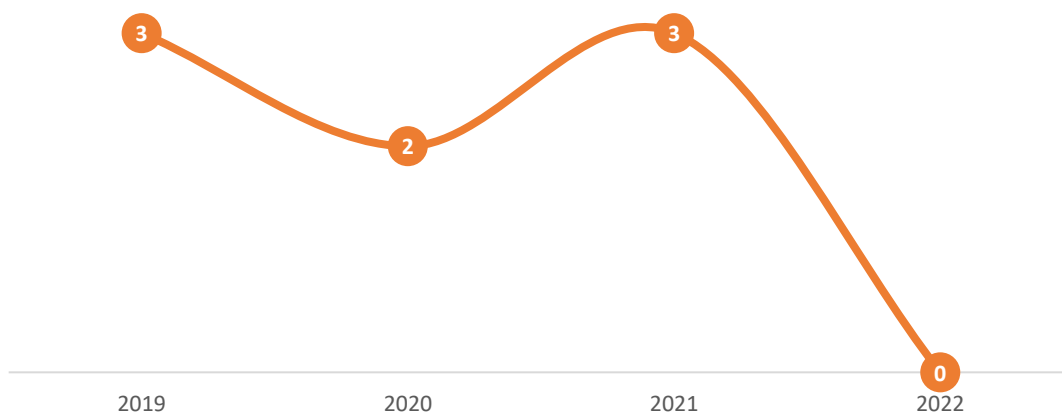
Reclamações - CCR Via Lagos



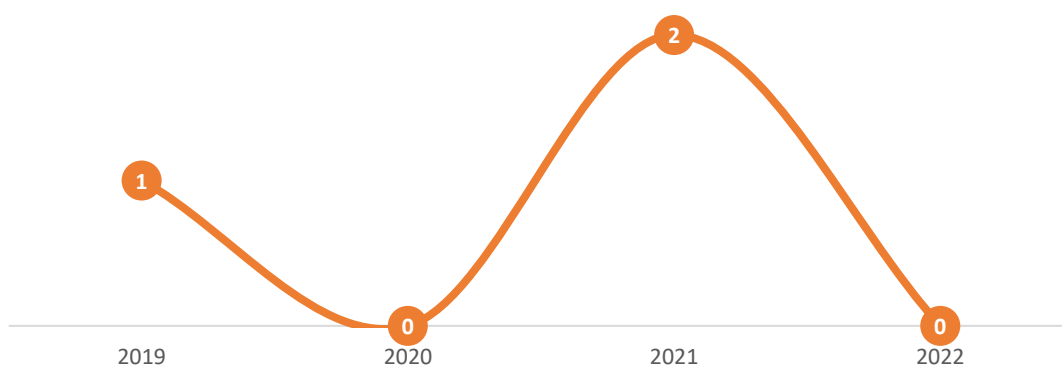
Não houve reclamações referentes a concessionária CCR Via Lagos.

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

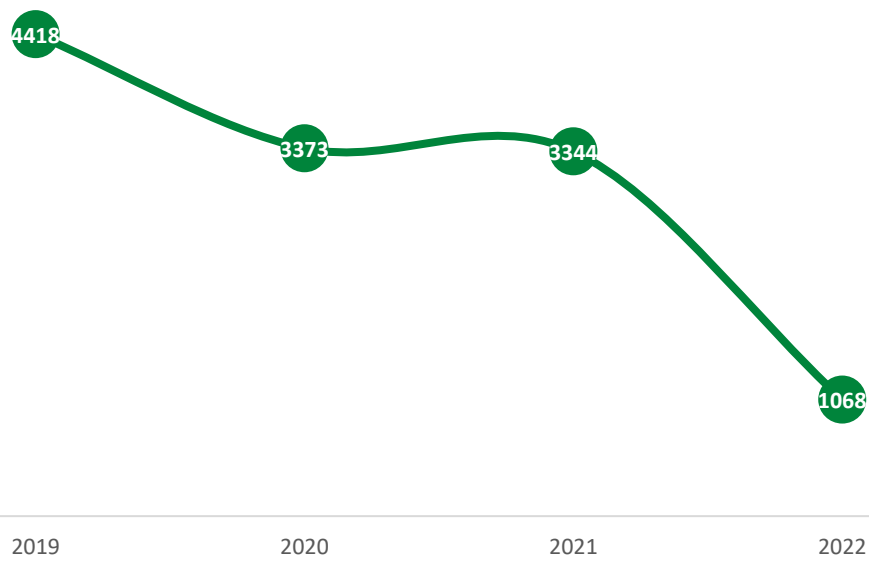


Não houve reclamações referentes a concessionária Rota 116.

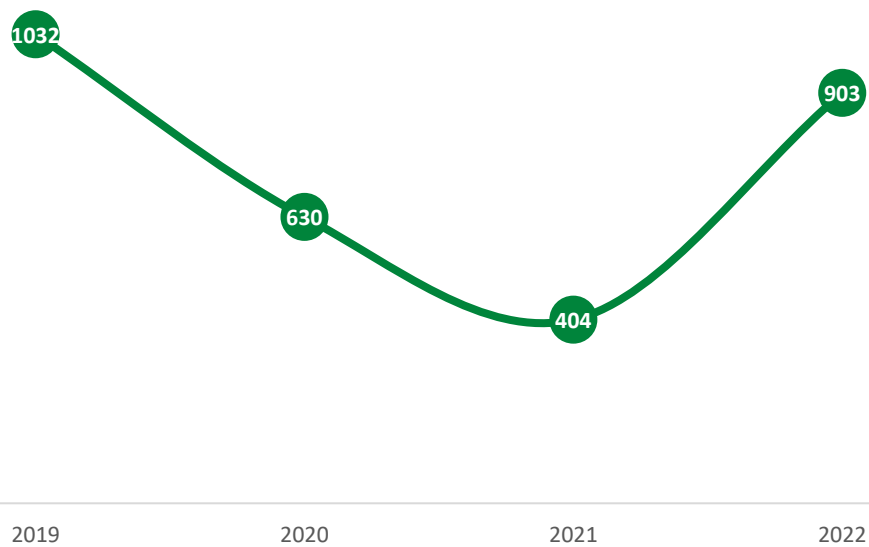


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

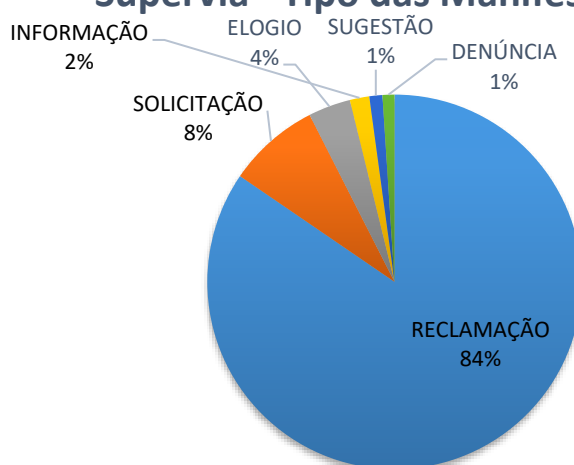




8.1 Manifestações por Tipo

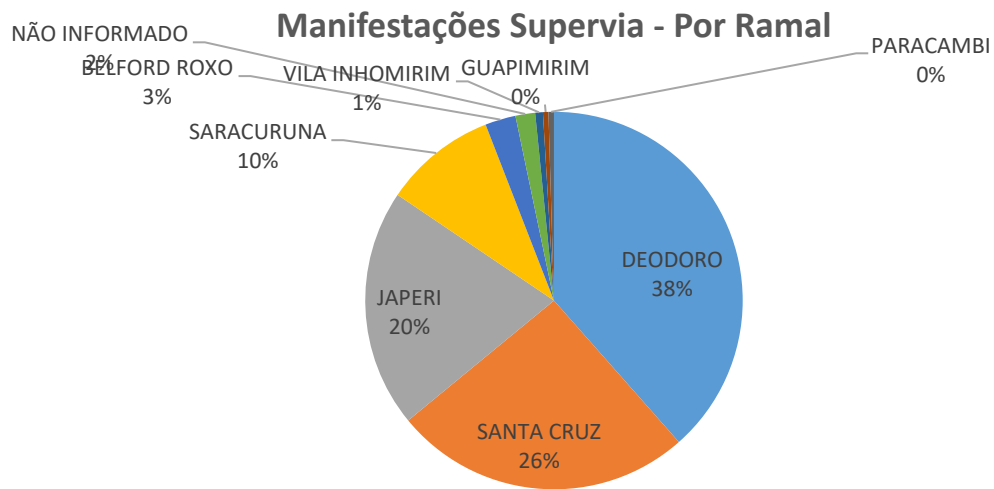
Tipo de Manifestação	Manifestações	%
RECLAMAÇÃO	903	84,55%
SOLICITAÇÃO	85	7,96%
ELOGIO	39	3,65%
INFORMAÇÃO	18	1,69%
SUGESTÃO	12	1,12%
DENÚNCIA	11	1,03%
Total	1068	100%

Supervia - Tipo das Manifestações



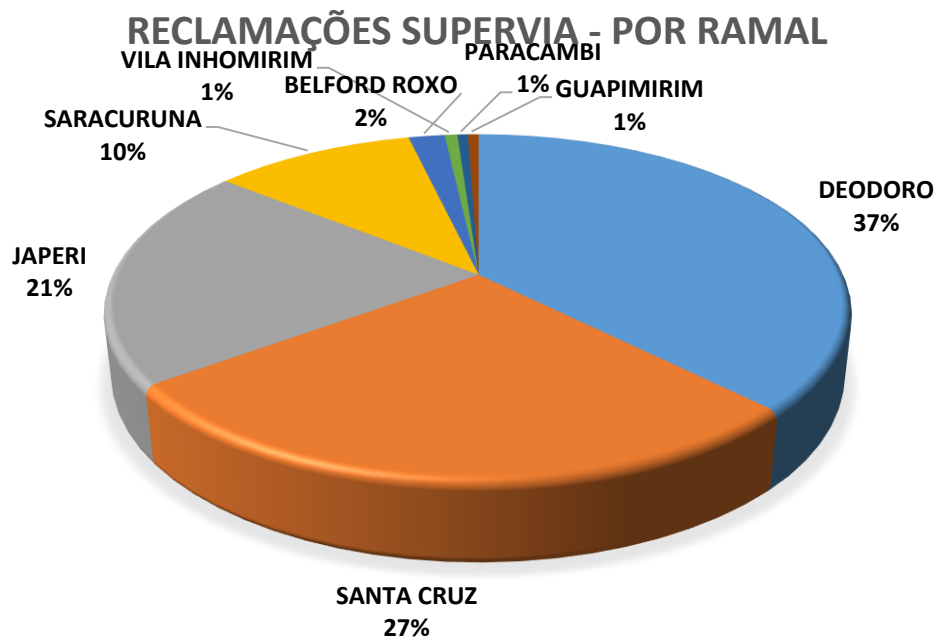
8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
DEODORO	411	38,48%
SANTA CRUZ	273	25,56%
JAPERI	218	20,41%
SARACURUNA	103	9,64%
BELFORD ROXO	28	2,62%
NÃO INFORMADO	18	1,69%
VILA INHOMIRIM	7	0,66%
GUAPIMIRIM	5	0,47%
PARACAMBI	5	0,47%
Total	1068	100%



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	339	37,54%
SANTA CRUZ	247	27,35%
JAPERI	189	20,93%
SARACURUNA	95	10,52%
BELFORD ROXO	17	1,88%
VILA INHOMIRIM	6	0,66%
PARACAMBI	5	0,55%
GUAPIMIRIM	5	0,55%
Total	903	100%





8.4 Reclamações por assunto

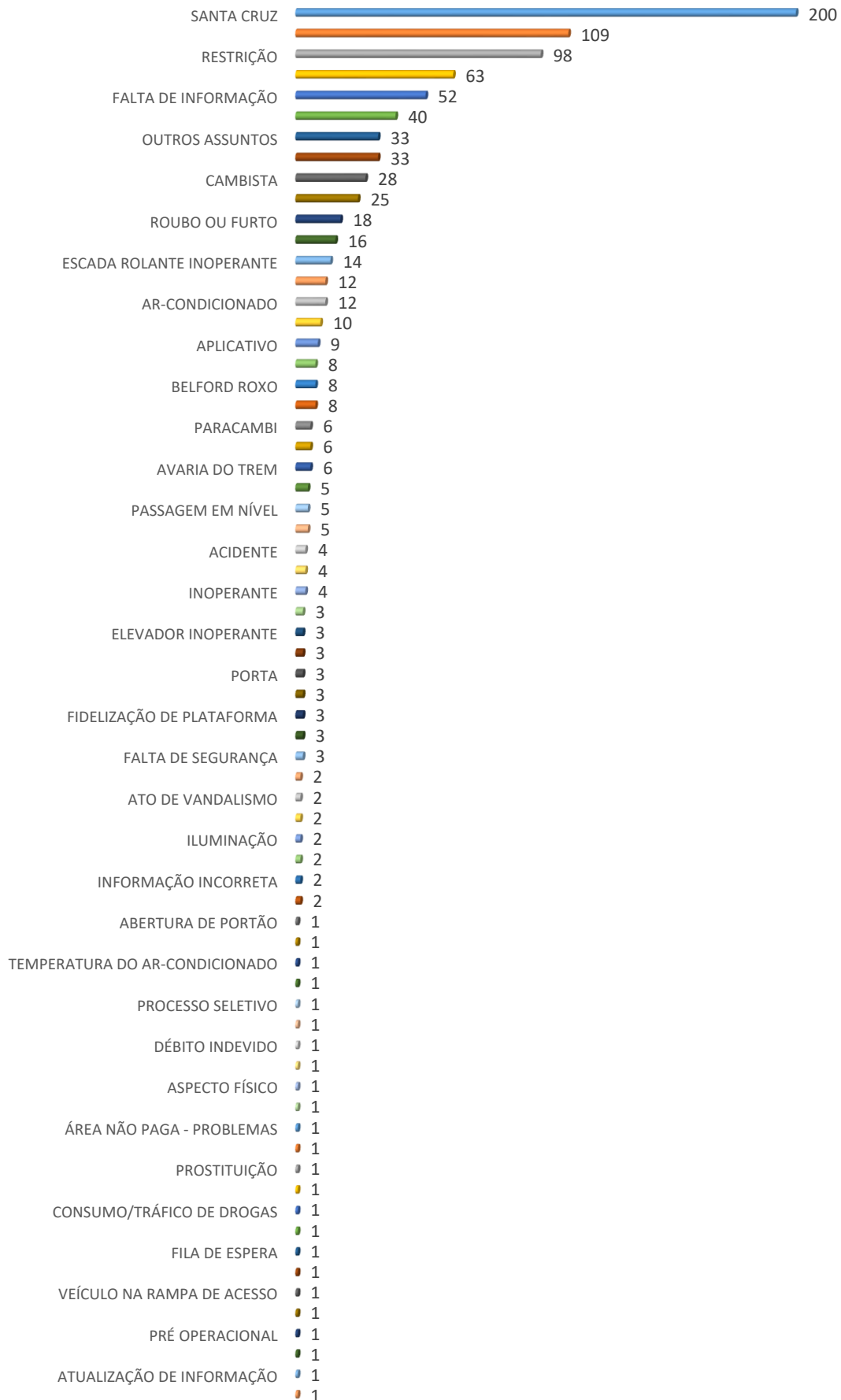
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	200	22,15%
ERRO DE LEITURA	109	12,07%
RESTRIÇÃO	98	10,85%
JAPERI	63	6,98%
FALTA DE INFORMAÇÃO	52	5,76%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	40	4,43%
OUTROS ASSUNTOS	33	3,65%
SARACURUNA	33	3,65%
CAMBISTA	28	3,10%
CARRO EXCLUSIVO	25	2,77%
ROUBO OU FURTO	18	1,99%
BLOQUEADO	16	1,77%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	14	1,55%
LIMPEZA	12	1,33%
AR-CONDICIONADO	12	1,33%
ATENDIMENTO	10	1,11%
APLICATIVO	9	1,00%
LÂMPADA APAGADA	8	0,89%
BELFORD ROXO	8	0,89%
DEODORO	8	0,89%
PARACAMBI	6	0,66%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	6	0,66%
AVARIA DO TREM	6	0,66%
AMBULANTE	5	0,55%
PASSAGEM EM NÍVEL	5	0,55%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	5	0,55%
ACIDENTE	4	0,44%
FECHADO	4	0,44%
INOPERANTE	4	0,44%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	3	0,33%
ELEVADOR INOPERANTE	3	0,33%
PODA DE ÁRVORE	3	0,33%
PORTA	3	0,33%
DORMENTE	3	0,33%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	3	0,33%



HIDRÁULICA	3	0,33%
FALTA DE SEGURANÇA	3	0,33%
ACESSOS	2	0,22%
ATO DE VANDALISMO	2	0,22%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	0,22%
ILUMINAÇÃO	2	0,22%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0,22%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	0,22%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	2	0,22%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,11%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,11%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,11%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,11%
PROCESSO SELETIVO	1	0,11%
ELETRIFICAÇÃO DAS EXTENSÕES	1	0,11%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,11%
INOOPERÂNCIA	1	0,11%
ASPECTO FÍSICO	1	0,11%
MURO	1	0,11%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,11%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,11%
PROSTITUIÇÃO	1	0,11%
VILA INHOMIRIM	1	0,11%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,11%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,11%
FILA DE ESPERA	1	0,11%
GOTEIRAS	1	0,11%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,11%
COBERTURA CIVIL	1	0,11%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,11%
PORTA ABERTA	1	0,11%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,11%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	1	0,11%
Total	903	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

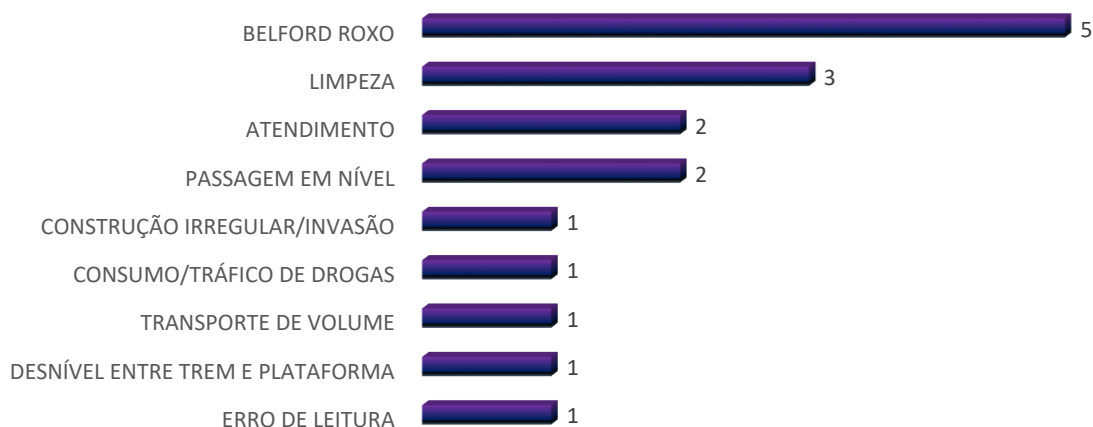




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	5	29,41%
LIMPEZA	3	17,65%
ATENDIMENTO	2	11,76%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	11,76%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	5,88%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	5,88%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	5,88%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	5,88%
ERRO DE LEITURA	1	5,88%
Total	17	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



8.6 Ramal Deodoro

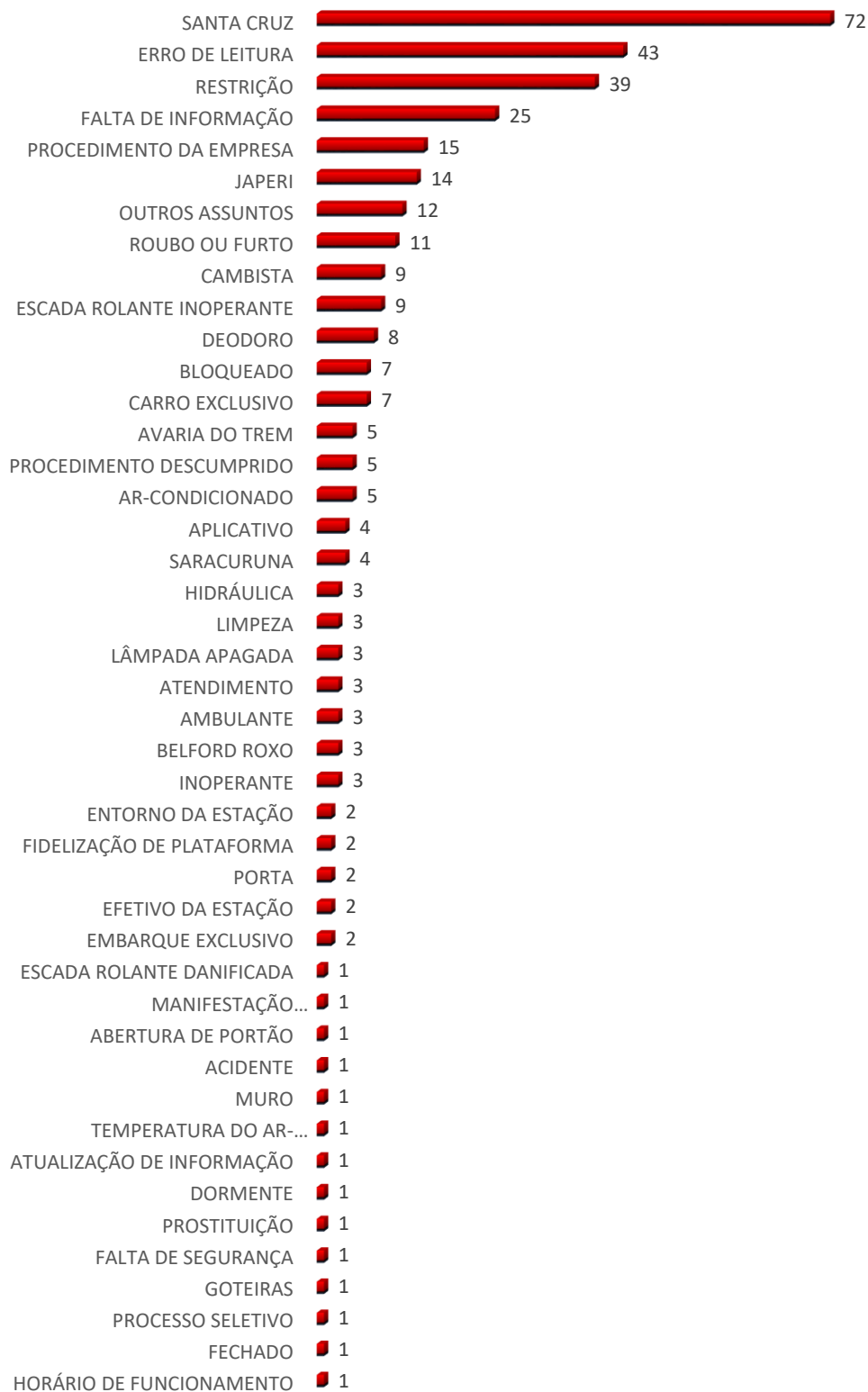
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	72	21,24%
ERRO DE LEITURA	43	12,68%
RESTRIÇÃO	39	11,50%
FALTA DE INFORMAÇÃO	25	7,37%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	15	4,42%
JAPERI	14	4,13%
OUTROS ASSUNTOS	12	3,54%
ROUBO OU FURTO	11	3,24%
CAMBISTA	9	2,65%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	9	2,65%



DEODORO	8	2,36%
BLOQUEADO	7	2,06%
CARRO EXCLUSIVO	7	2,06%
AVARIA DO TREM	5	1,47%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	1,47%
AR-CONDICIONADO	5	1,47%
APLICATIVO	4	1,18%
SARACURUNA	4	1,18%
HIDRÁULICA	3	0,88%
LIMPEZA	3	0,88%
LÂMPADA APAGADA	3	0,88%
ATENDIMENTO	3	0,88%
AMBULANTE	3	0,88%
BELFORD ROXO	3	0,88%
INOPERANTE	3	0,88%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	2	0,59%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	2	0,59%
PORTA	2	0,59%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	0,59%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0,59%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	1	0,29%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,29%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,29%
ACIDENTE	1	0,29%
MURO	1	0,29%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,29%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,29%
DORMENTE	1	0,29%
PROSTITUIÇÃO	1	0,29%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,29%
GOTEIRAS	1	0,29%
PROCESSO SELETIVO	1	0,29%
FECHADO	1	0,29%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,29%
Total	339	100%



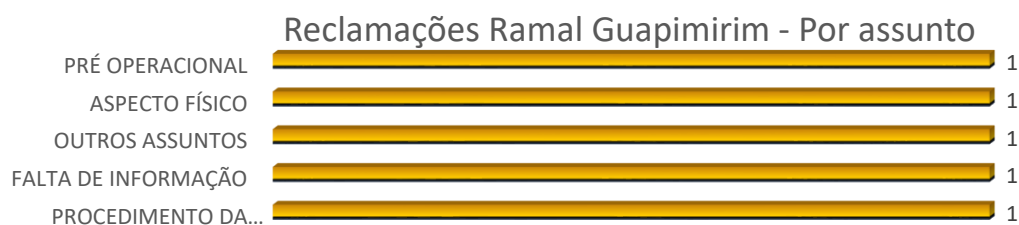
Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
PRÉ OPERACIONAL	1	20,00%
ASPECTO FÍSICO	1	20,00%
OUTROS ASSUNTOS	1	20,00%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	20,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	20,00%
Total	5	100%



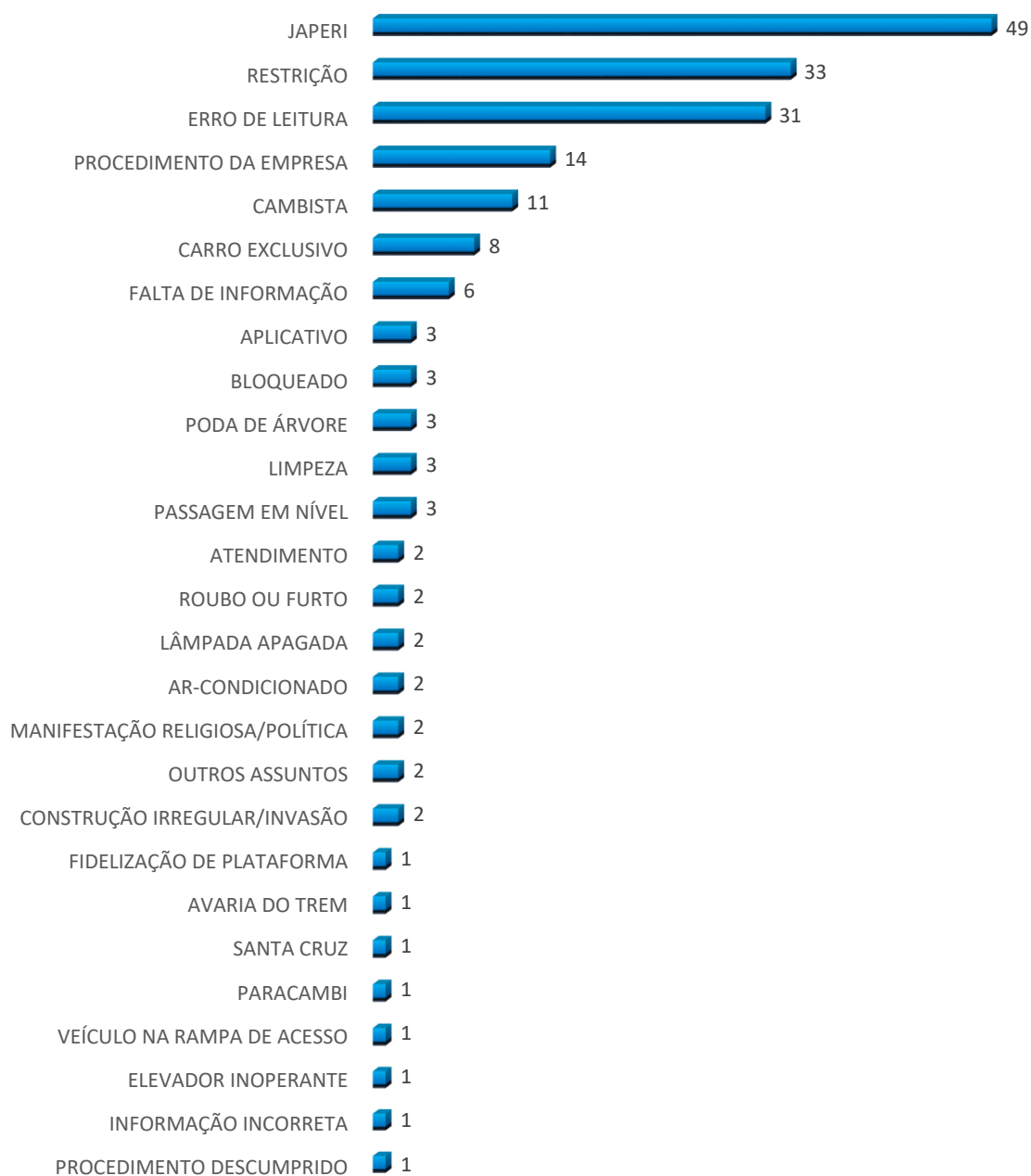
8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	49	25,93%
RESTRIÇÃO	33	17,46%
ERRO DE LEITURA	31	16,40%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	14	7,41%
CAMBISTA	11	5,82%
CARRO EXCLUSIVO	8	4,23%
FALTA DE INFORMAÇÃO	6	3,17%
APLICATIVO	3	1,59%
BLOQUEADO	3	1,59%
PODA DE ÁRVORE	3	1,59%
LIMPEZA	3	1,59%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	1,59%
ATENDIMENTO	2	1,06%
ROUBO OU FURTO	2	1,06%
LÂMPADA APAGADA	2	1,06%
AR-CONDICIONADO	2	1,06%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	1,06%
OUTROS ASSUNTOS	2	1,06%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2	1,06%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,53%
AVARIA DO TREM	1	0,53%
SANTA CRUZ	1	0,53%



PARACAMBI	1	0,53%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,53%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,53%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,53%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	0,53%
Total	189	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	5	100,00%
Total	5	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

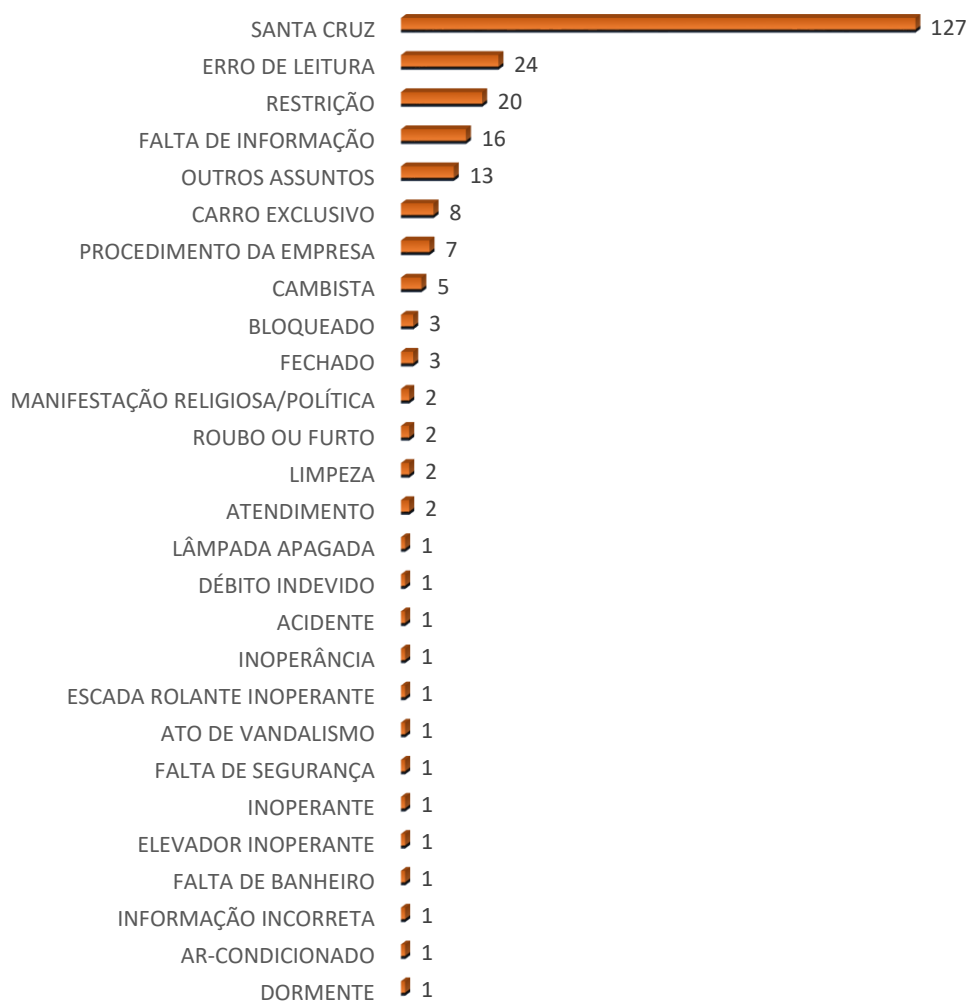
PARA...  5

8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	127	51,42%
ERRO DE LEITURA	24	9,72%
RESTRIÇÃO	20	8,10%
FALTA DE INFORMAÇÃO	16	6,48%
OUTROS ASSUNTOS	13	5,26%
CARRO EXCLUSIVO	8	3,24%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	7	2,83%
CAMBISTA	5	2,02%
BLOQUEADO	3	1,21%
FECHADO	3	1,21%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	0,81%
ROUBO OU FURTO	2	0,81%
LIMPEZA	2	0,81%
ATENDIMENTO	2	0,81%
LÂMPADA APAGADA	1	0,40%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,40%
ACIDENTE	1	0,40%
INOPERÂNCIA	1	0,40%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	0,40%
ATO DE VANDALISMO	1	0,40%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,40%
INOPERANTE	1	0,40%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,40%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,40%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,40%
AR-CONDICIONADO	1	0,40%
DORMENTE	1	0,40%
Total	247	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



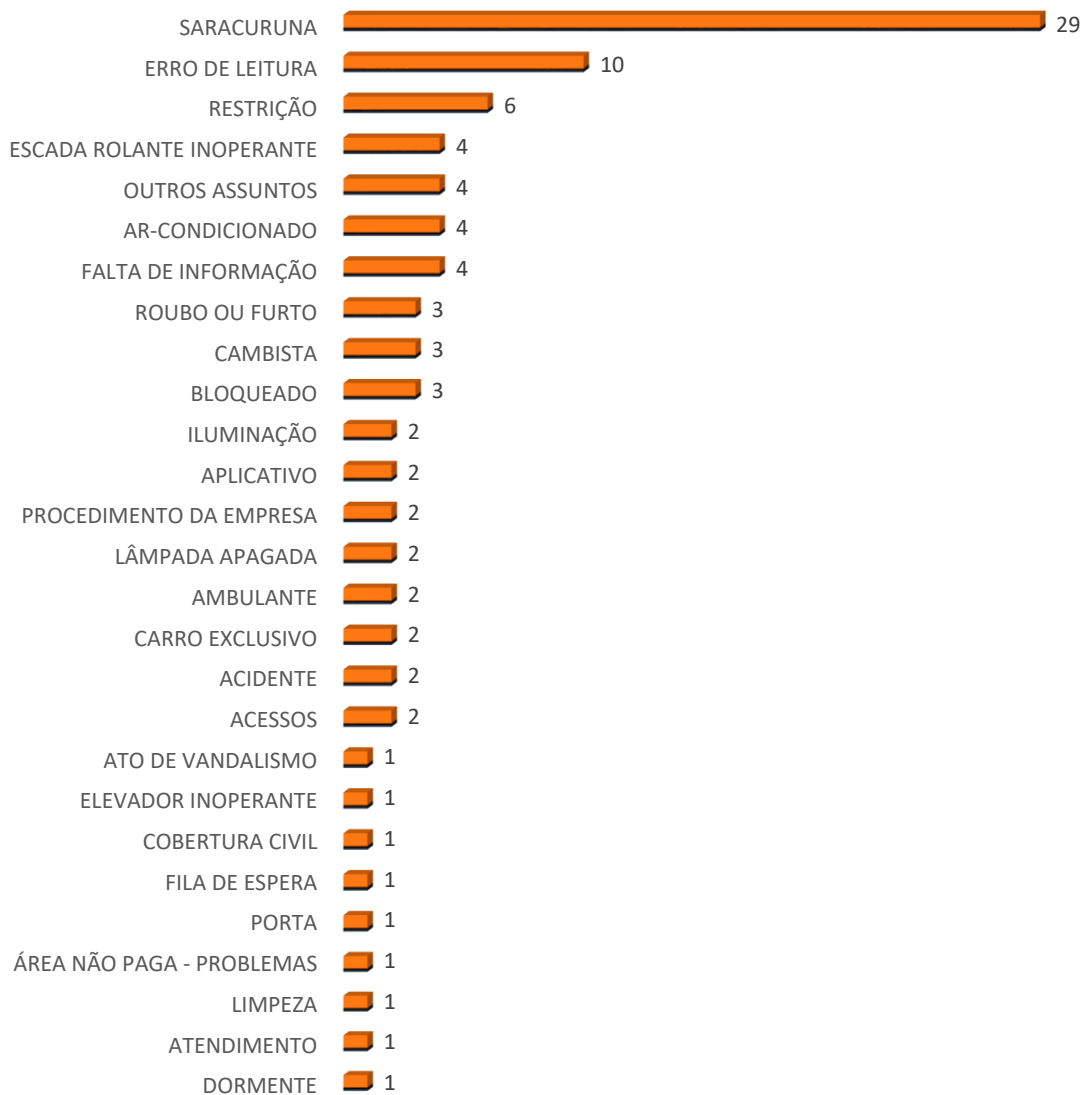
8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	29	30,53%
ERRO DE LEITURA	10	10,53%
RESTRIÇÃO	6	6,32%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	4	4,21%
OUTROS ASSUNTOS	4	4,21%
AR-CONDICIONADO	4	4,21%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	4,21%
ROUBO OU FURTO	3	3,16%
CAMBISTA	3	3,16%
BLOQUEADO	3	3,16%
ILUMINAÇÃO	2	2,11%
APLICATIVO	2	2,11%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	2,11%
LÂMPADA APAGADA	2	2,11%



AMBULANTE	2	2,11%
CARRO EXCLUSIVO	2	2,11%
ACIDENTE	2	2,11%
ACESSOS	2	2,11%
ATO DE VANDALISMO	1	1,05%
ELEVADOR INOPERANTE	1	1,05%
COBERTURA CIVIL	1	1,05%
FILA DE ESPERA	1	1,05%
PORTA	1	1,05%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	1,05%
LIMPEZA	1	1,05%
ATENDIMENTO	1	1,05%
DORMENTE	1	1,05%
Total	95	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto

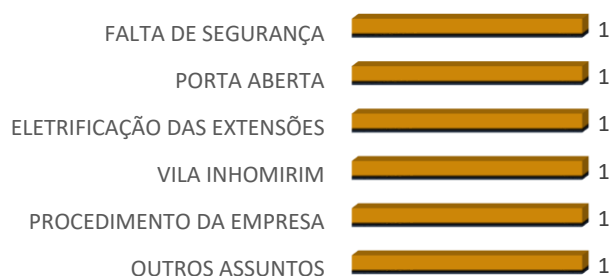




8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
FALTA DE SEGURANÇA	1	16,67%
PORTA ABERTA	1	16,67%
ELETRIFICAÇÃO DAS EXTENSÕES	1	16,67%
VILA INHOMIRIM	1	16,67%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	16,67%
OUTROS ASSUNTOS	1	16,67%
Total	6	100%

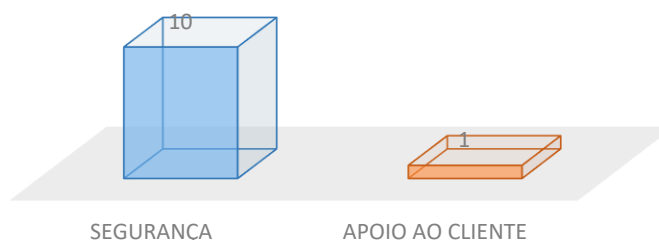
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	10	90,91%
APOIO AO CLIENTE	1	9,09%
Total	11	100%

DENÚNCIAS - POR ASSUNTO

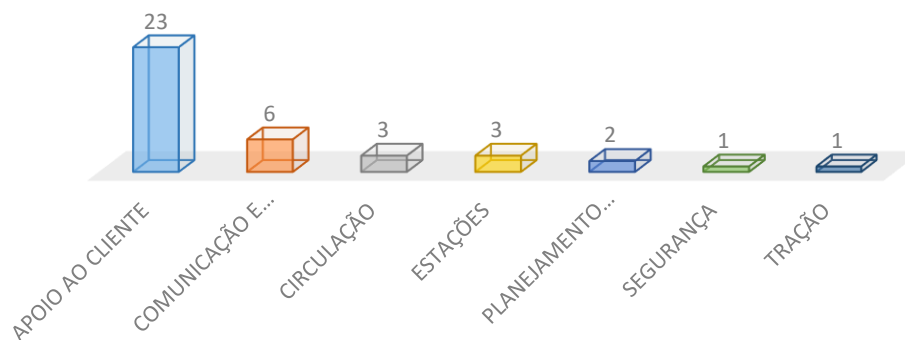


Assunto	Elogios	%
APOIO AO CLIENTE	23	58,97%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	6	15,38%
CIRCULAÇÃO	3	7,69%
ESTAÇÕES	3	7,69%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	5,13%



SEGURANÇA	1	2,56%
TRAÇÃO	1	2,56%
Total	39	100%

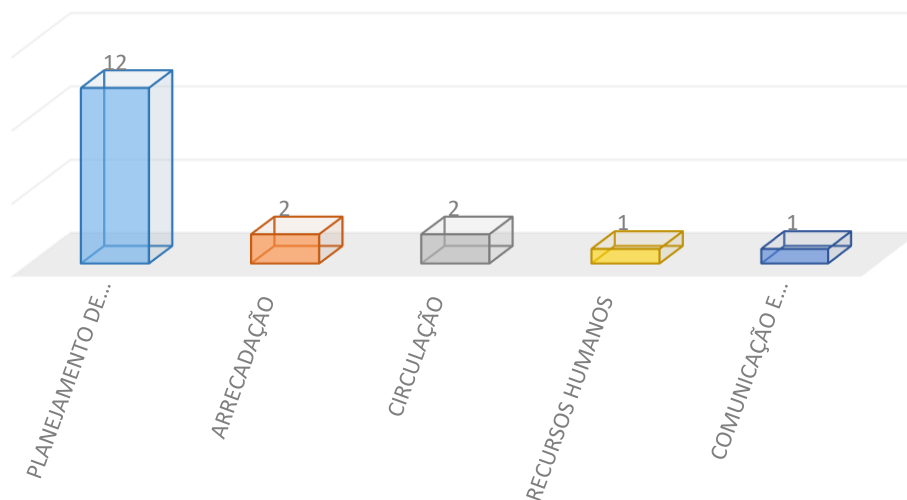
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	12	66,67%
ARRECADAÇÃO	2	11,11%
CIRCULAÇÃO	2	11,11%
RECURSOS HUMANOS	1	5,56%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	5,56%
Total	18	100%



INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	292	32,34%
ARRECADAÇÃO	230	25,47%
SEGURANÇA	69	7,64%
AUDIO CIC	57	6,31%
APOIO AO CLIENTE	53	5,87%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	44	4,87%
ESTAÇÕES	37	4,10%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	32	3,54%
MATERIAL RODANTE	26	2,88%
VIA PERMANENTE	21	2,33%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	12	1,33%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	8	0,89%
TRAÇÃO	7	0,78%
SINALIZAÇÃO	5	0,55%
TELECOMUNICAÇÕES	4	0,44%
INFRAESTRUTURA	2	0,22%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	0,11%
INVESTIMENTOS	1	0,11%
RECURSOS HUMANOS	1	0,11%
NOVOS NEGÓCIOS	1	0,11%
Total	903	100%



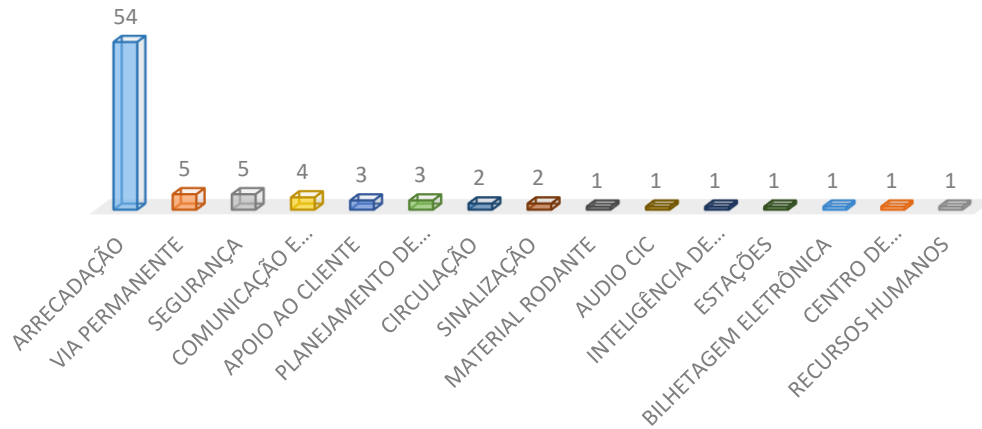
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	54	63,53%
VIA PERMANENTE	5	5,88%
SEGURANÇA	5	5,88%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	4	4,71%
APOIO AO CLIENTE	3	3,53%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	3,53%
CIRCULAÇÃO	2	2,35%
SINALIZAÇÃO	2	2,35%
MATERIAL RODANTE	1	1,18%
AUDIO CIC	1	1,18%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	1,18%
ESTAÇÕES	1	1,18%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	1,18%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	1,18%
RECURSOS HUMANOS	1	1,18%
Total	85	100%

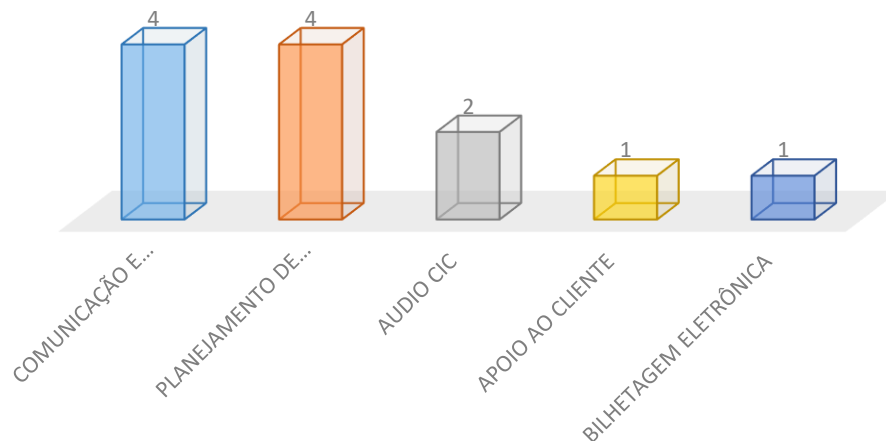


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	4	400,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	4	400,00%
AUDIO CIC	2	200,00%
APOIO AO CLIENTE	1	100,00%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	100,00%
Total	12	1200%

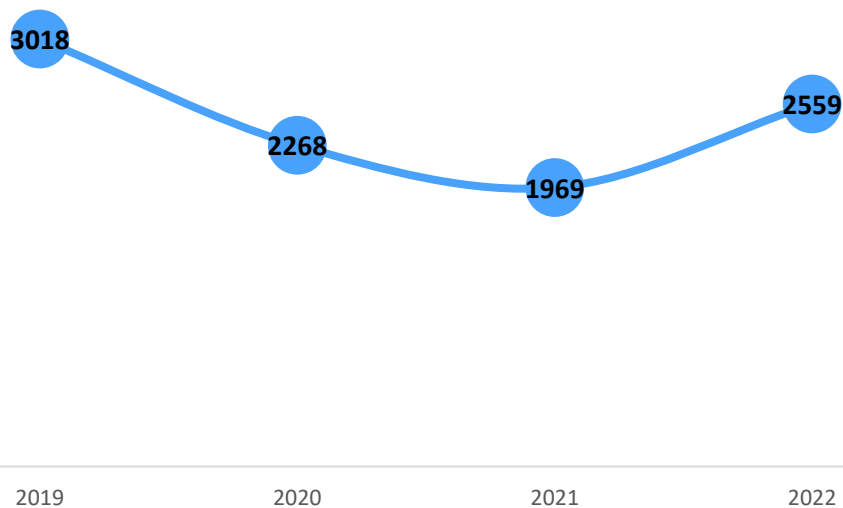
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



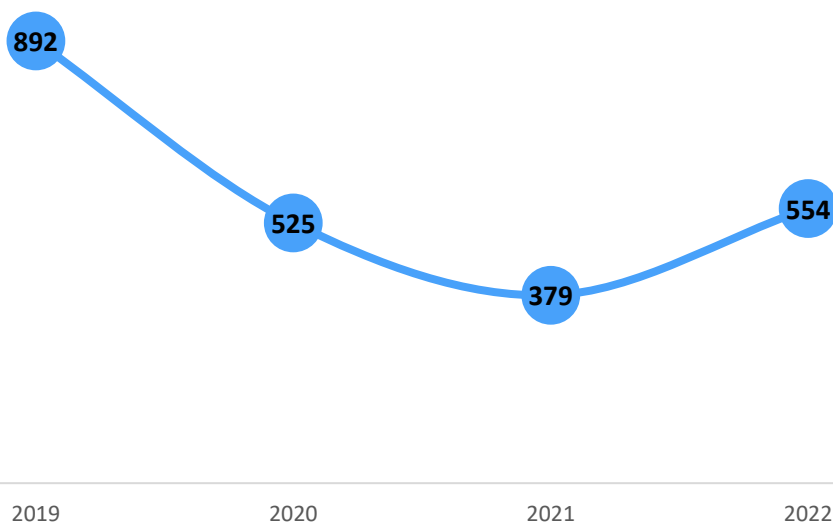


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

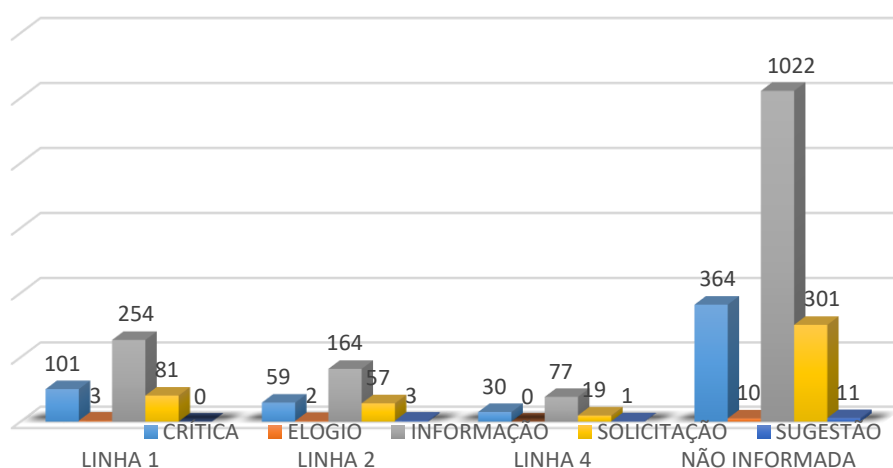




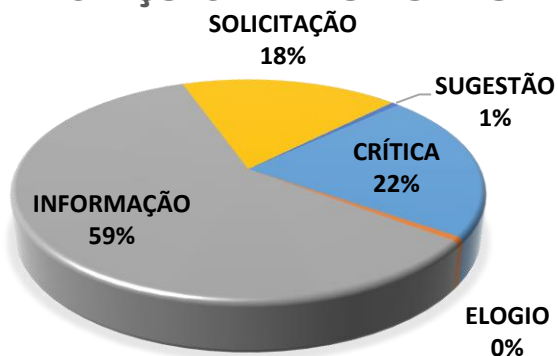
9.1 Manifestações por Linha e Tipo

Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	101	59	30	364	554	21,65%
ELOGIO	3	2	0	10	15	0,59%
INFORMAÇÃO	254	164	77	1022	1517	59,28%
SOLICITAÇÃO	81	57	19	301	458	17,90%
SUGESTÃO	0	3	1	11	15	0,59%
Total Geral	439	285	127	1708	2559	100,00%

Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	246	9,61%
SALDO	231	9,03%
GRATUIDADE SÊNIOR	193	7,54%
GIRO (APP E SITE)	190	7,42%
RECHAMADA	137	5,35%



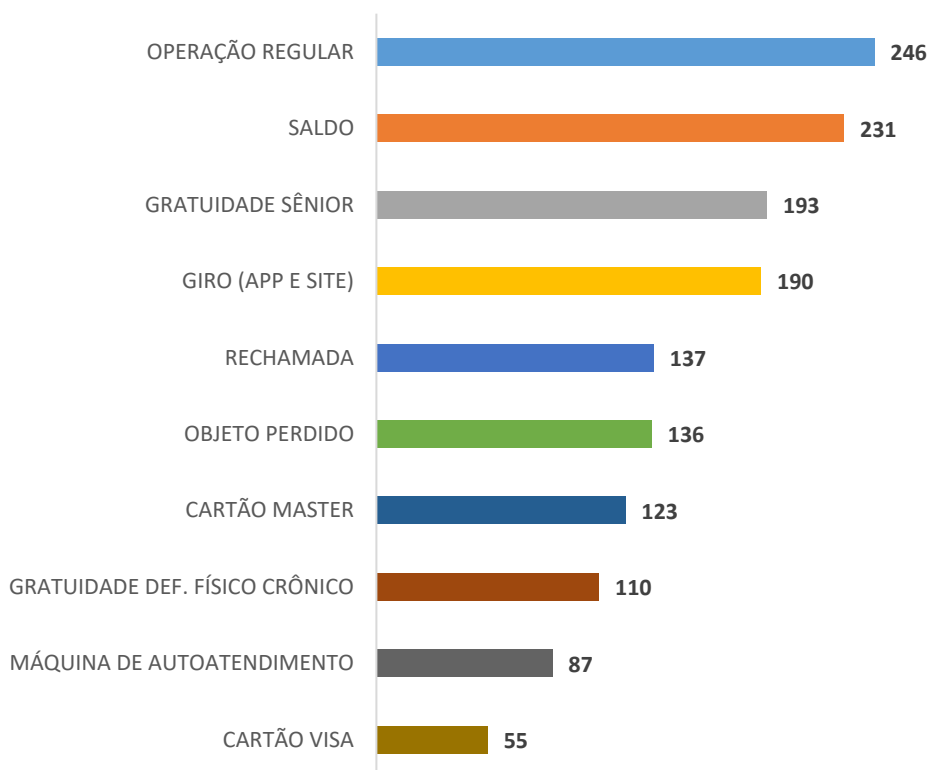
OBJETO PERDIDO	136	5,31%
CARTÃO MASTER	123	4,81%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	110	4,30%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	87	3,40%
CARTÃO VISA	55	2,15%
GIRO	55	2,15%
POSTO DE GRATUIDADE	47	1,84%
GIRO - PARCERIAS	45	1,76%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	44	1,72%
GRATUIDADE ESTUDANTE	43	1,68%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	40	1,56%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	38	1,48%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	37	1,45%
OPERAÇÃO REVEILLON	37	1,45%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	34	1,33%
GERAL	34	1,33%
RH	32	1,25%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	31	1,21%
FUNCIONAMENTO	27	1,06%
JOGOS E EVENTOS	26	1,02%
INFORMAÇÕES GERAIS	24	0,94%
DANOS AO CLIENTE	23	0,90%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	22	0,86%
ATENDIMENTO DO SAC	22	0,86%
LINHA DE BLOQUEIO	21	0,82%
CADASTRO	20	0,78%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	19	0,74%
ACHADOS E PERDIDOS	19	0,74%
INTEGRAÇÃO	17	0,66%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	17	0,66%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA		
DE BLOQUEIO	16	0,63%
BILHETERIA	15	0,59%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	15	0,59%
CARTÃO UNITÁRIO	15	0,59%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	13	0,51%
CARTÃO PRÉ-PAGO	12	0,47%
LOJAS E QUIOSQUES	11	0,43%
BLOQUEIO DE CARTÃO	11	0,43%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	9	0,35%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -		
PLATAFORMA	8	0,31%
RECARGA	8	0,31%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	7	0,27%
TRAJETOS DO MNS	7	0,27%
APOIO CLIENTE	7	0,27%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	6	0,23%
COMERCIAL	6	0,23%



REGULATÓRIO	6	0,23%
CARTÃO GIRO	6	0,23%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	6	0,23%
PALCO CARIOCA	6	0,23%
TARIFAS	5	0,20%
CONDUTORES	5	0,20%
EVENTOS / PARCERIAS	5	0,20%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	5	0,20%
CARTEIRA DIGITAL	4	0,16%
DÚVIDAS	4	0,16%
ACESSO AO APP/SITE	4	0,16%
OUTROS (GRATUIDADE)	4	0,16%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	4	0,16%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,12%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	3	0,12%
SUPRIMENTOS	3	0,12%
SUGESTÃO	3	0,12%
APLICATIVO	2	0,08%
CASHBACK 30%	2	0,08%
CARTÃO ELO	2	0,08%
MÁ CONDUTA	2	0,08%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,08%
BICICLETÁRIO	2	0,08%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	2	0,08%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,08%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	2	0,08%
PROPOSTA DE PARCERIA	1	0,04%
JURÍDICO	1	0,04%
CAIXA 24 HORAS	1	0,04%
APRESENTAÇÃO NAS ESTAÇÕES	1	0,04%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,04%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	1	0,04%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	0,04%
ACIDENTE	1	0,04%
PARCERIAS	1	0,04%
ESTRUTURA	1	0,04%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,04%
CÓDIGO DE ÉTICA	1	0,04%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,04%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,04%
INSTITUCIONAL	1	0,04%
WIFI	1	0,04%
Total	2559	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



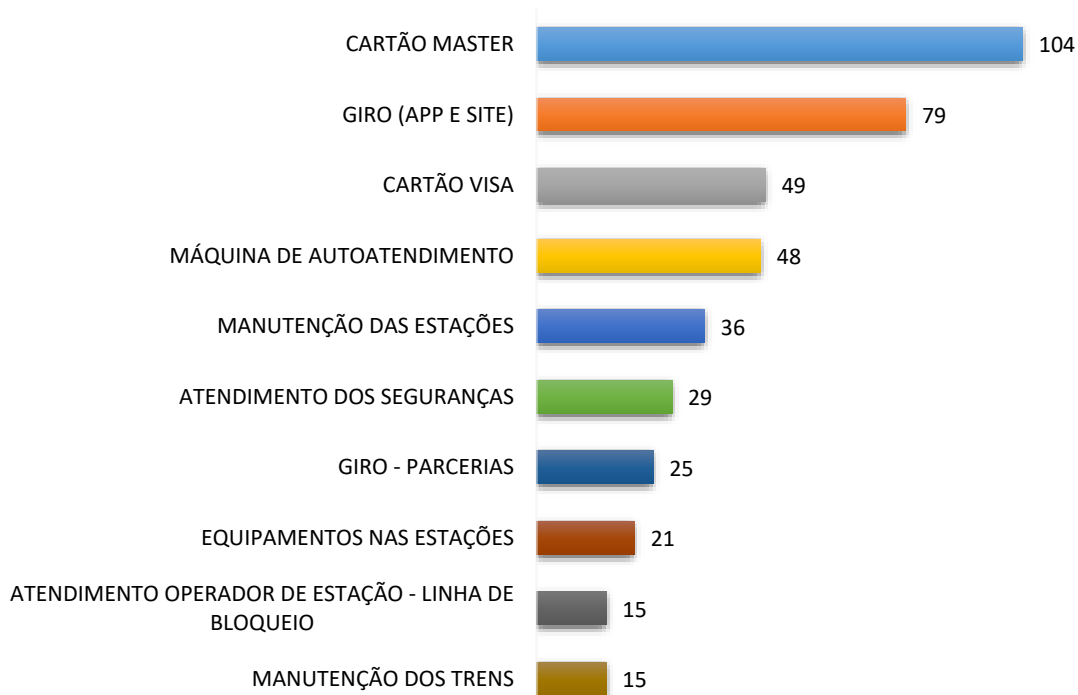
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	104	18,77%
GIRO (APP E SITE)	79	14,26%
CARTÃO VISA	49	8,84%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	48	8,66%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	36	6,50%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	29	5,23%
GIRO - PARCERIAS	25	4,51%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	21	3,79%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	15	2,71%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	15	2,71%
ATENDIMENTO DO SAC	14	2,53%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	14	2,53%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	13	2,35%
BLOQUEIO DE CARTÃO	11	1,99%
OPERAÇÃO REGULAR	11	1,99%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	9	1,62%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	7	1,26%
GIRO	7	1,26%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	6	1,08%



INTEGRAÇÃO	6	1,08%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	0,72%
CARTEIRA DIGITAL	4	0,72%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,54%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,54%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	3	0,54%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	0,36%
MÁ CONDUTA	2	0,36%
BILHETERIA	2	0,36%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,36%
CASHBACK 30%	2	0,36%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,36%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,18%
ACIDENTE	1	0,18%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,18%
TRAJETOS DO MNS	1	0,18%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,18%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,18%
Total	554	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

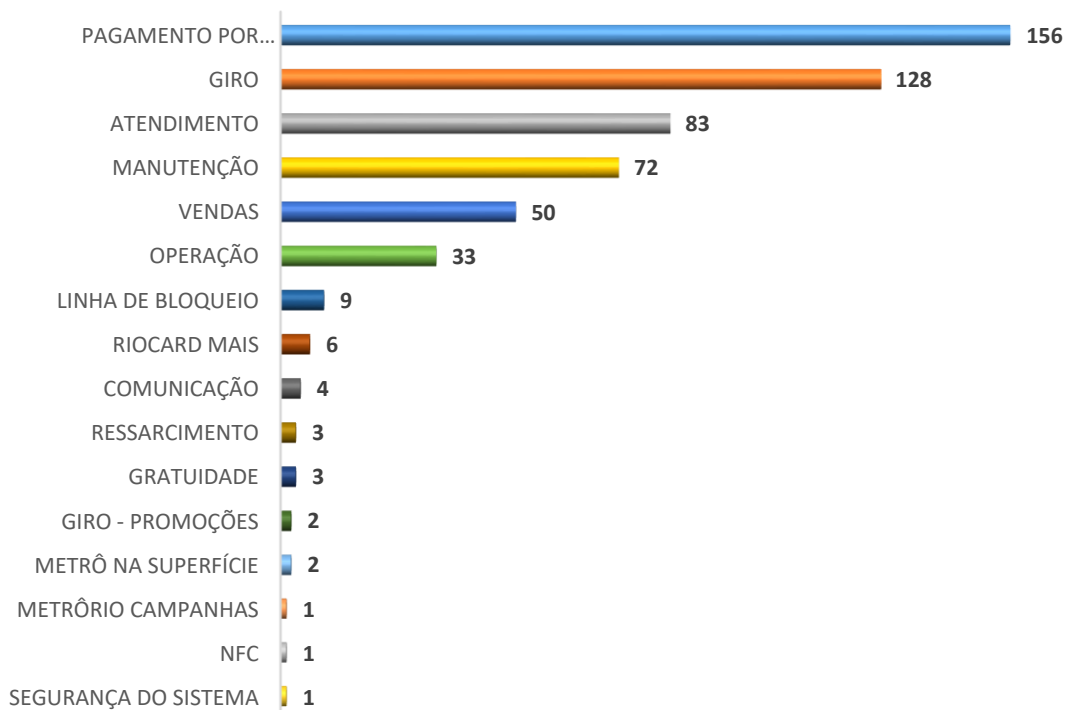




9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	156	28,16%
GIRO	128	23,10%
ATENDIMENTO	83	14,98%
MANUTENÇÃO	72	13,00%
VENDAS	50	9,03%
OPERAÇÃO	33	5,96%
LINHA DE BLOQUEIO	9	1,62%
RIOCARD MAIS	6	1,08%
COMUNICAÇÃO	4	0,72%
RESSARCIMENTO	3	0,54%
GRATUIDADE	3	0,54%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,36%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,36%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,18%
NFC	1	0,18%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,18%
Total	554	100,00%

Motivo das Reclamações

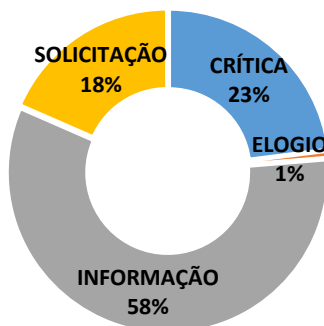




9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	101	23,01%
ELOGIO	3	0,68%
INFORMAÇÃO	254	57,86%
SOLICITAÇÃO	81	18,45%
Total	439	100,00%

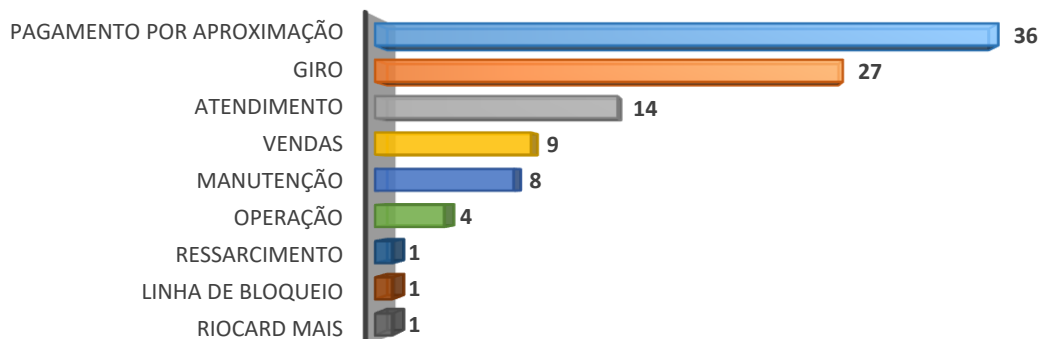
Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	36	35,64%
GIRO	27	26,73%
ATENDIMENTO	14	13,86%
VENDAS	9	8,91%
MANUTENÇÃO	8	7,92%
OPERAÇÃO	4	3,96%
RESSARCIMENTO	1	0,99%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,99%
RIOCARD MAIS	1	0,99%
Total	101	100,00%



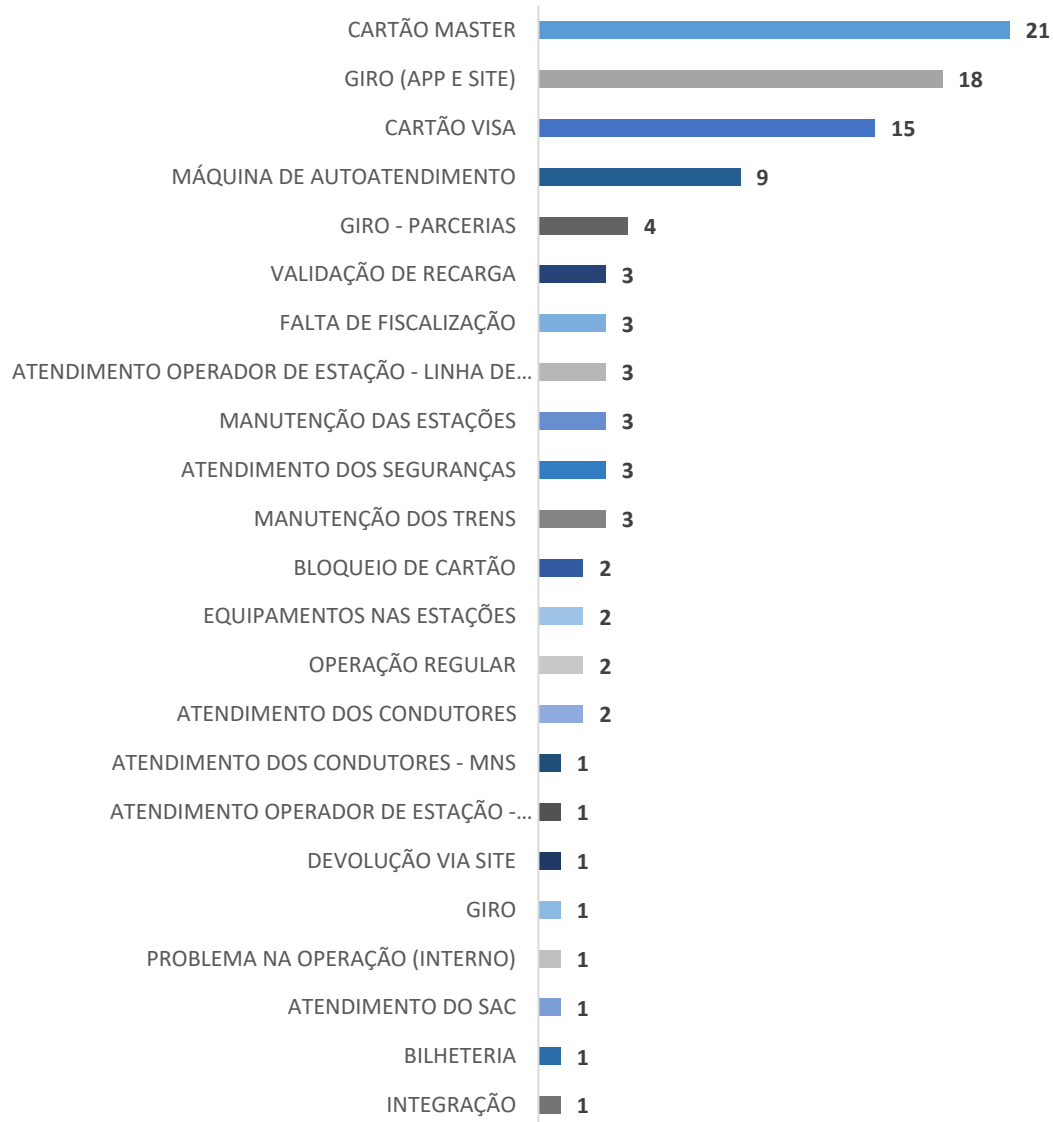
Reclamações Linha 1 - Por motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	21	20,79%
GIRO (APP E SITE)	18	17,82%
CARTÃO VISA	15	14,85%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	9	8,91%
GIRO - PARCERIAS	4	3,96%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	2,97%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	2,97%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	2,97%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	3	2,97%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	2,97%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	2,97%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	1,98%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	1,98%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,98%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	1,98%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,99%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,99%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,99%
GIRO	1	0,99%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	0,99%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,99%
BILHETERIA	1	0,99%
INTEGRAÇÃO	1	0,99%
Total	101	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	100%
Total	3	100%

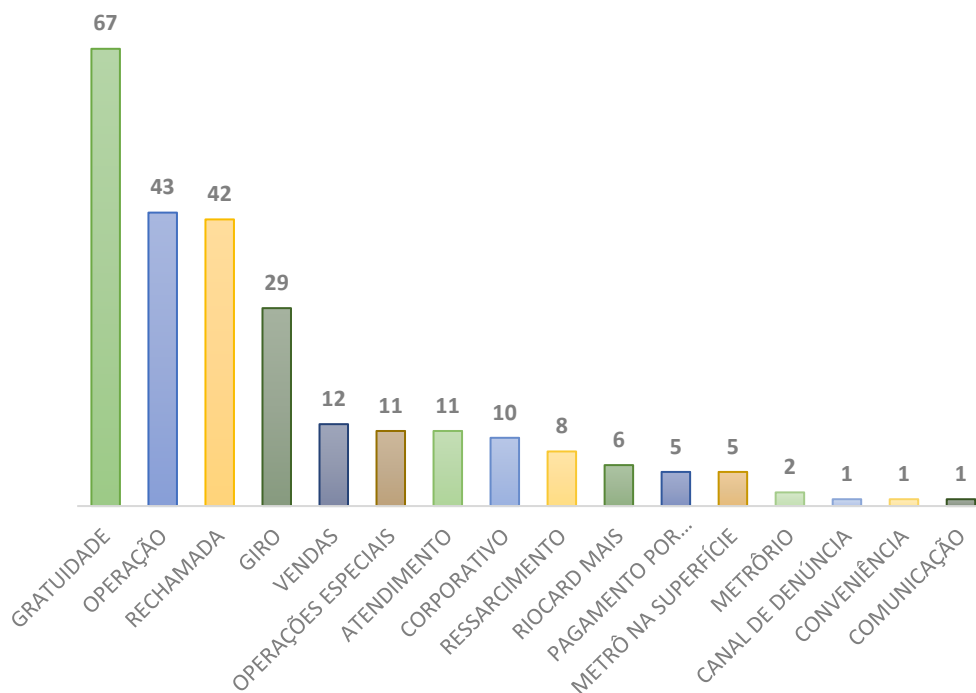
Elogios - Linha 1





Informações	Frequencia	%
GRATUIDADE	67	26,38%
OPERAÇÃO	43	16,93%
RECHAMADA	42	16,54%
GIRO	29	11,42%
VENDAS	12	4,72%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	11	4,33%
ATENDIMENTO	11	4,33%
CORPORATIVO	10	3,94%
RESSARCIMENTO	8	3,15%
RIOCARD MAIS	6	2,36%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	5	1,97%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	1,97%
METRÔRIO	2	0,79%
CANAL DE DENÚNCIA	1	0,39%
CONVENIÊNCIA	1	0,39%
COMUNICAÇÃO	1	0,39%
Total	254	100,00%

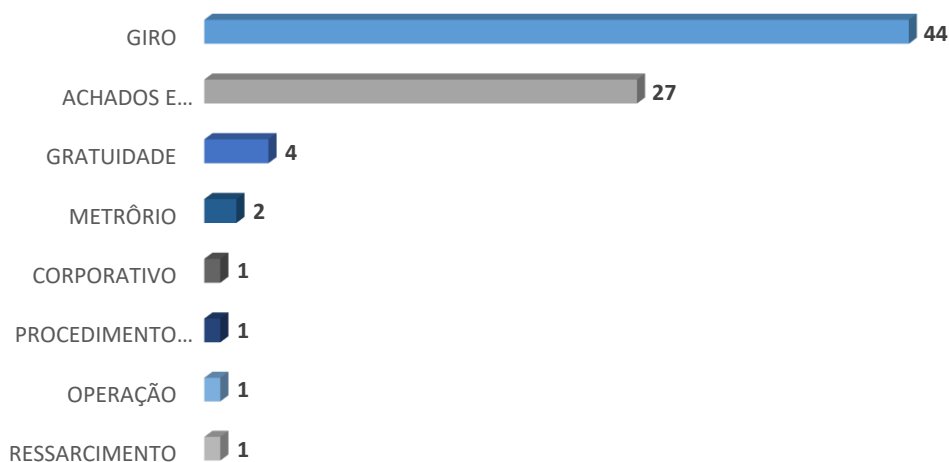
Informações - Linha 1





Solicitações	Atendimentos	%
GIRO	44	54,32%
ACHADOS E PERDIDOS	27	33,33%
GRATUIDADE	4	4,94%
METRÔRIO	2	2,47%
CORPORATIVO	1	1,23%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,23%
OPERAÇÃO	1	1,23%
RESSARCIMENTO	1	1,23%
Total	81	100,00%

Solicitações - Linha 1

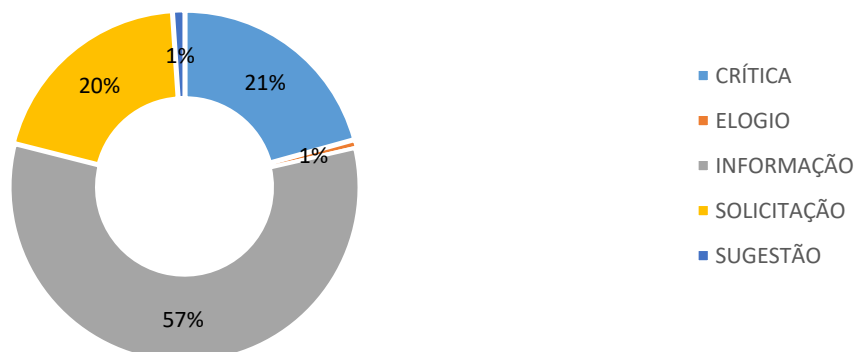


9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	59	20,70%
ELOGIO	2	0,70%
INFORMAÇÃO	164	57,54%
SOLICITAÇÃO	57	20,00%
SUGESTÃO	3	1,05%
Total	285	100,00%

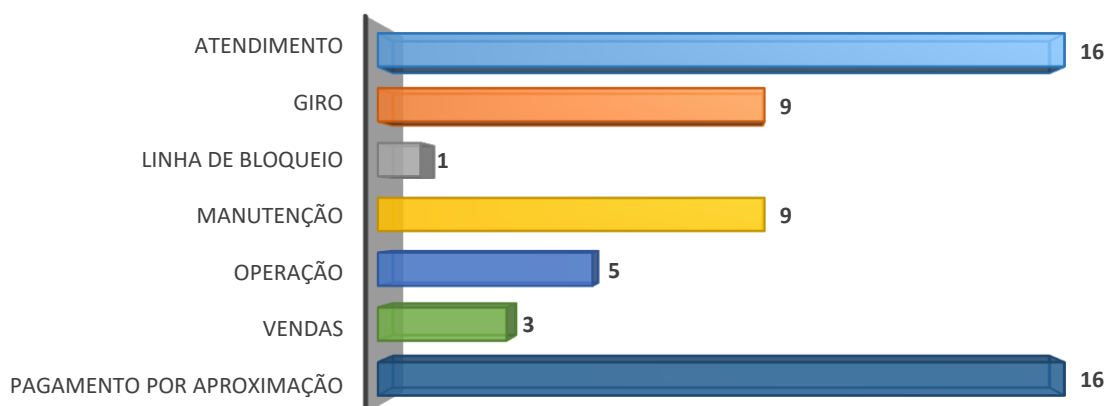


Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	16	27,12%
GIRO	9	15,25%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,69%
MANUTENÇÃO	9	15,25%
OPERAÇÃO	5	8,47%
VENDAS	3	5,08%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	16	27,12%
Total	59	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo

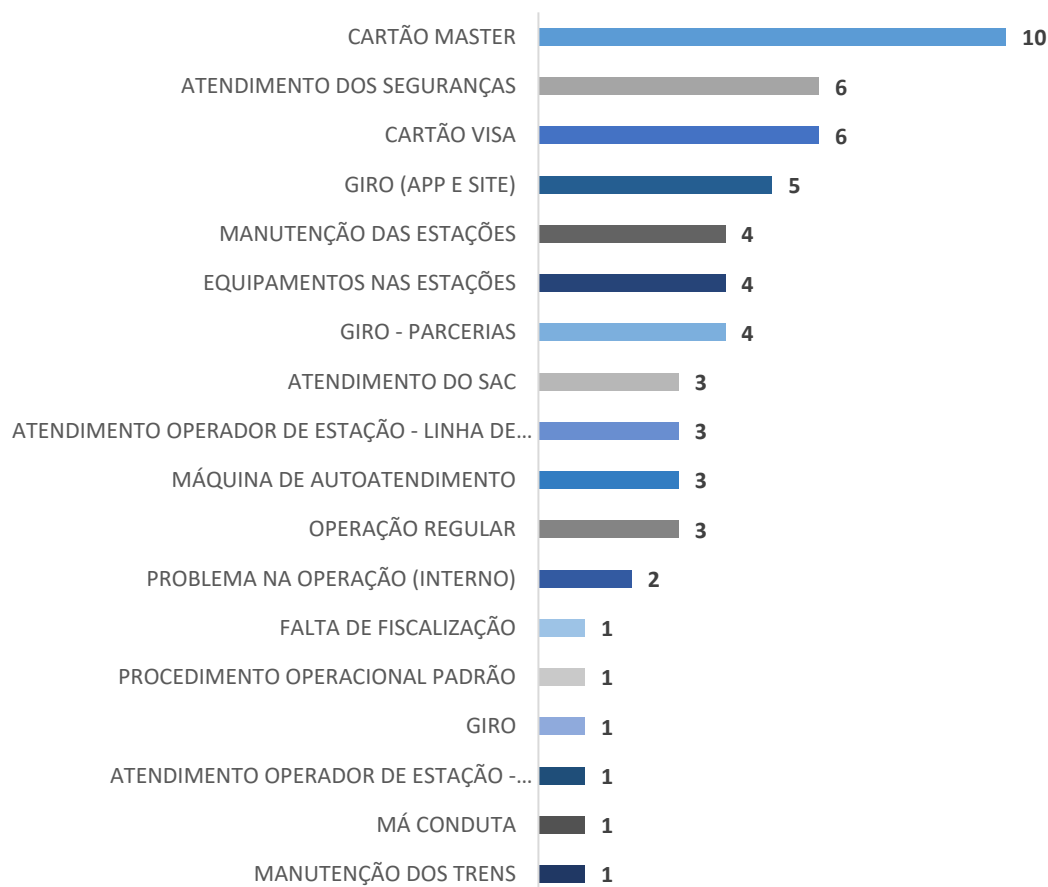


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	10	16,95%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	10,17%
CARTÃO VISA	6	10,17%
GIRO (APP E SITE)	5	8,47%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	6,78%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	4	6,78%



GIRO - PARCERIAS	4	6,78%
ATENDIMENTO DO SAC	3	5,08%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	5,08%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	5,08%
OPERAÇÃO REGULAR	3	5,08%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	3,39%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	1,69%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,69%
GIRO	1	1,69%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	1,69%
MÁ CONDUTA	1	1,69%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	1,69%
Total	59	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Categoria

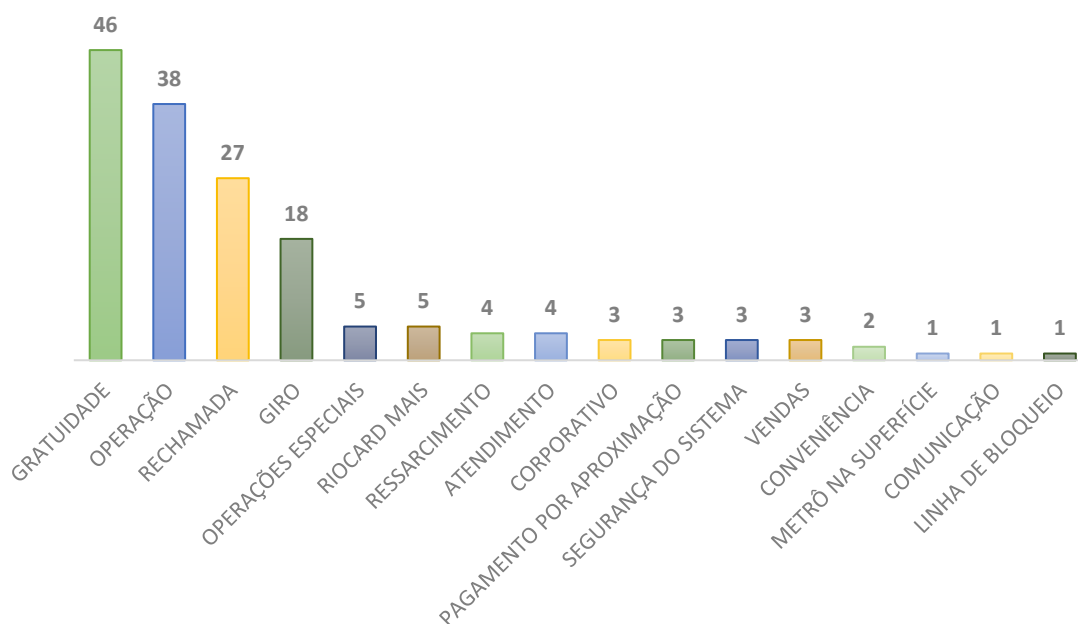


Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	46	28,05%
OPERAÇÃO	38	23,17%
RECHAMADA	27	16,46%



GIRO	18	10,98%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	5	3,05%
RIOCARD MAIS	5	3,05%
RESSARCIMENTO	4	2,44%
ATENDIMENTO	4	2,44%
CORPORATIVO	3	1,83%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	3	1,83%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	1,83%
VENDAS	3	1,83%
CONVENIÊNCIA	2	1,22%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,61%
COMUNICAÇÃO	1	0,61%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,61%
Total	164	100,00%

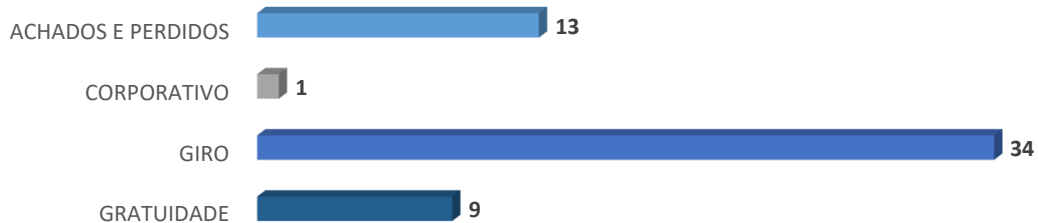
Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	13	22,81%
CORPORATIVO	1	1,75%
GIRO	34	59,65%
GRATUIDADE	9	15,79%
Total	57	100,00%

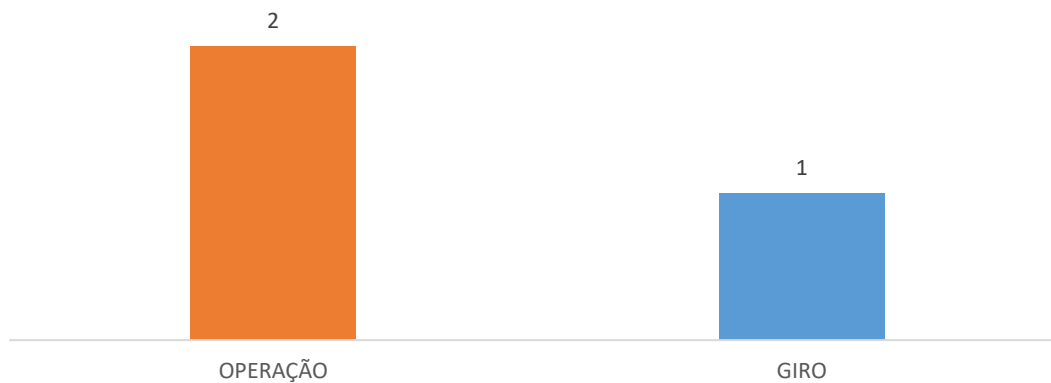


Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
GIRO	1	33,33%
OPERAÇÃO	2	66,67%
Total	3	100,00%

Sugestões - Linha 2

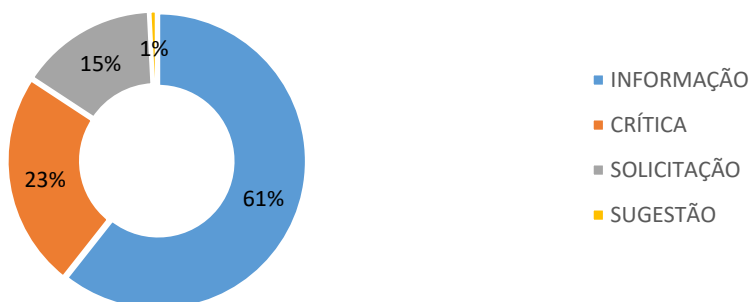


9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	77	60,63%
CRÍTICA	30	23,62%
SOLICITAÇÃO	19	14,96%
SUGESTÃO	1	0,79%
Total	127	100,00%

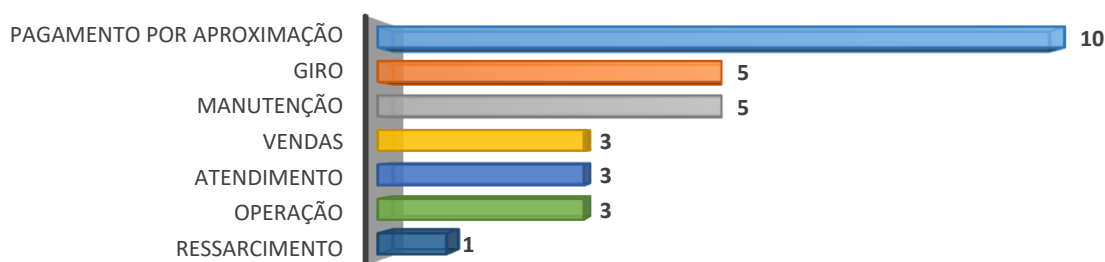


Tipo de Manifestação - Linha 4



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	10	33,33%
GIRO	5	16,67%
MANUTENÇÃO	5	16,67%
VENDAS	3	10,00%
ATENDIMENTO	3	10,00%
OPERAÇÃO	3	10,00%
RESSARCIMENTO	1	3,33%
Total	30	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	10	33,33%
GIRO (APP E SITE)	3	10,00%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	10,00%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	3	10,00%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	6,67%
GIRO - PARCERIAS	2	6,67%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	6,67%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	6,67%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	3,33%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	3,33%
OPERAÇÃO REGULAR	1	3,33%
Total	30	100,00%

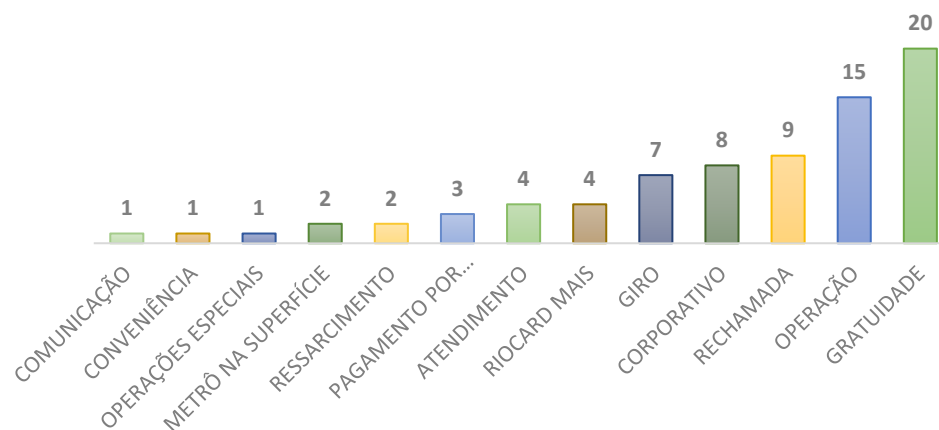


Reclamações Linha 4 - Por categoria



Tipo de Informação	Frequência	%
GRATUIDADE	20	25,97%
OPERAÇÃO	15	19,48%
RECHAMADA	9	11,69%
CORPORATIVO	8	10,39%
GIRO	7	9,09%
RIOCARD MAIS	4	5,19%
ATENDIMENTO	4	5,19%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	3	3,90%
RESSARCIMENTO	2	2,60%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	2,60%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	1,30%
CONVENIÊNCIA	1	1,30%
COMUNICAÇÃO	1	1,30%
Total	77	100,00%

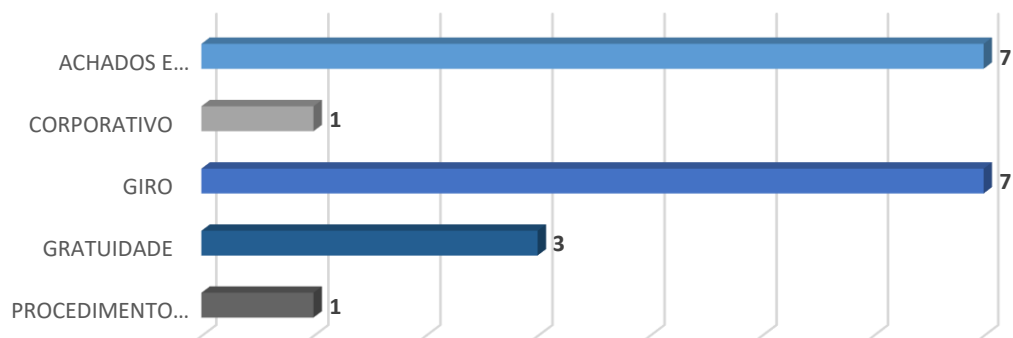
Informações - Linha 4





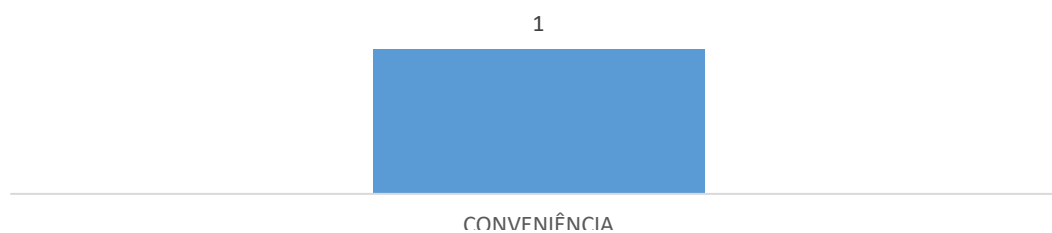
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	7	36,84%
CORPORATIVO	1	5,26%
GIRO	7	36,84%
GRATUIDADE	3	15,79%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	5,26%
Total	19	100,00%

Solicitações - Linha 4



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

Sugestões - Linha 4

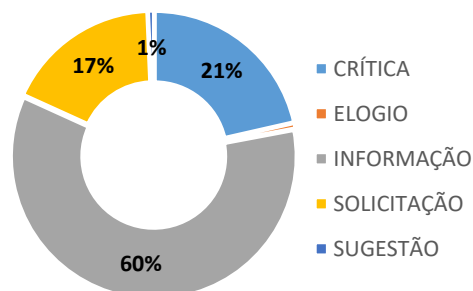




9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	359	21,45%
ELOGIO	10	0,60%
INFORMAÇÃO	1000	59,74%
SOLICITAÇÃO	294	17,56%
SUGESTÃO	11	0,66%
Total	1674	100,00%

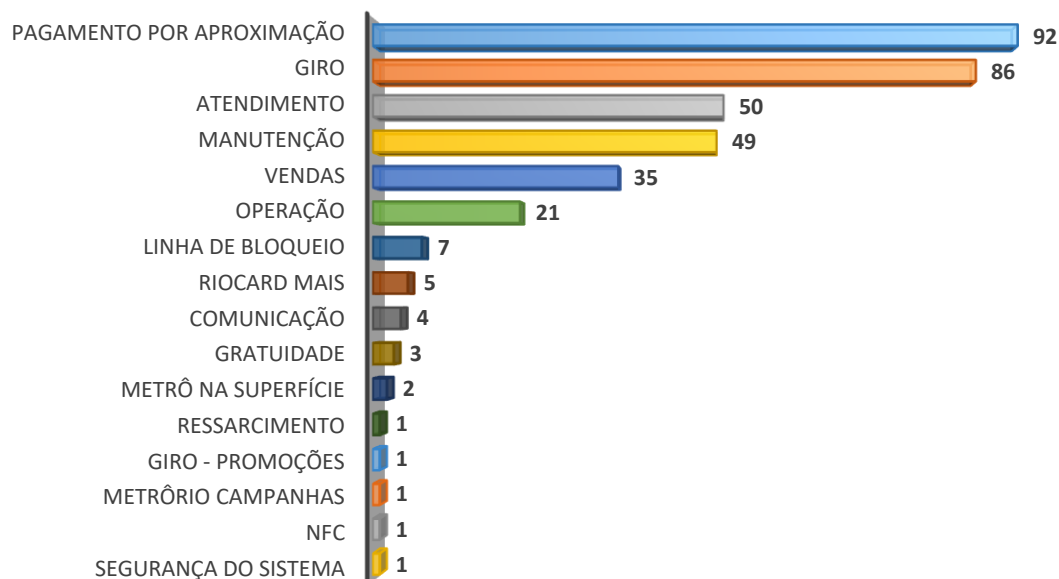
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	92	25,63%
GIRO	86	23,96%
ATENDIMENTO	50	13,93%
MANUTENÇÃO	49	13,65%
VENDAS	35	9,75%
OPERAÇÃO	21	5,85%
LINHA DE BLOQUEIO	7	1,95%
RIOCARD MAIS	5	1,39%
COMUNICAÇÃO	4	1,11%
GRATUIDADE	3	0,84%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,56%
RESSARCIMENTO	1	0,28%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,28%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,28%
NFC	1	0,28%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,28%
Total	359	100,00%



Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

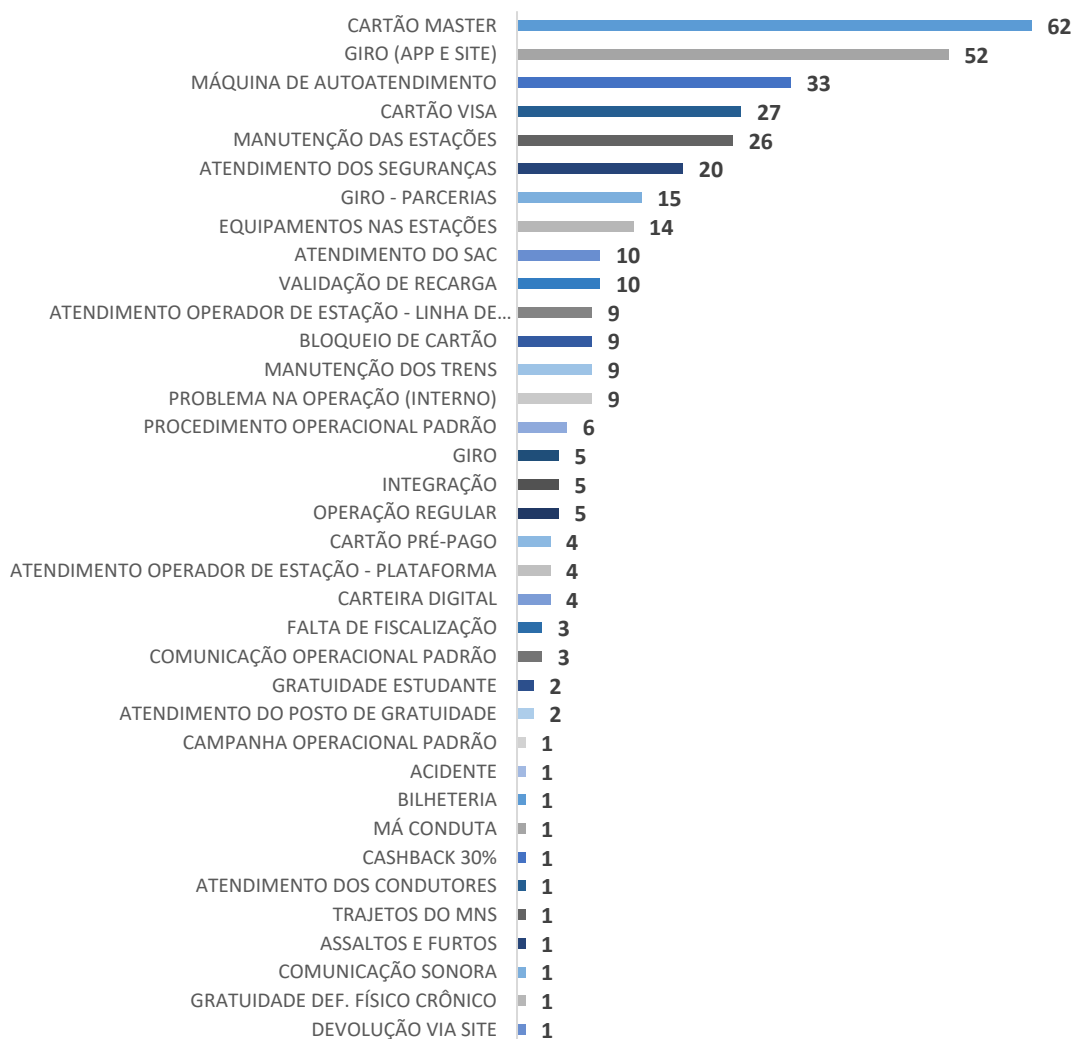


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	62	17,27%
GIRO (APP E SITE)	52	14,48%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	33	9,19%
CARTÃO VISA	27	7,52%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	26	7,24%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	20	5,57%
GIRO - PARCERIAS	15	4,18%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	14	3,90%
ATENDIMENTO DO SAC	10	2,79%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	10	2,79%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	9	2,51%
BLOQUEIO DE CARTÃO	9	2,51%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	9	2,51%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	9	2,51%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	6	1,67%
GIRO	5	1,39%
INTEGRAÇÃO	5	1,39%
OPERAÇÃO REGULAR	5	1,39%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	1,11%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	4	1,11%
CARTEIRA DIGITAL	4	1,11%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	0,84%



COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,84%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	0,56%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,56%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,28%
ACIDENTE	1	0,28%
BILHETERIA	1	0,28%
MÁ CONDUTA	1	0,28%
CASHBACK 30%	1	0,28%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,28%
TRAJETOS DO MNS	1	0,28%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,28%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,28%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,28%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,28%
Total	359	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



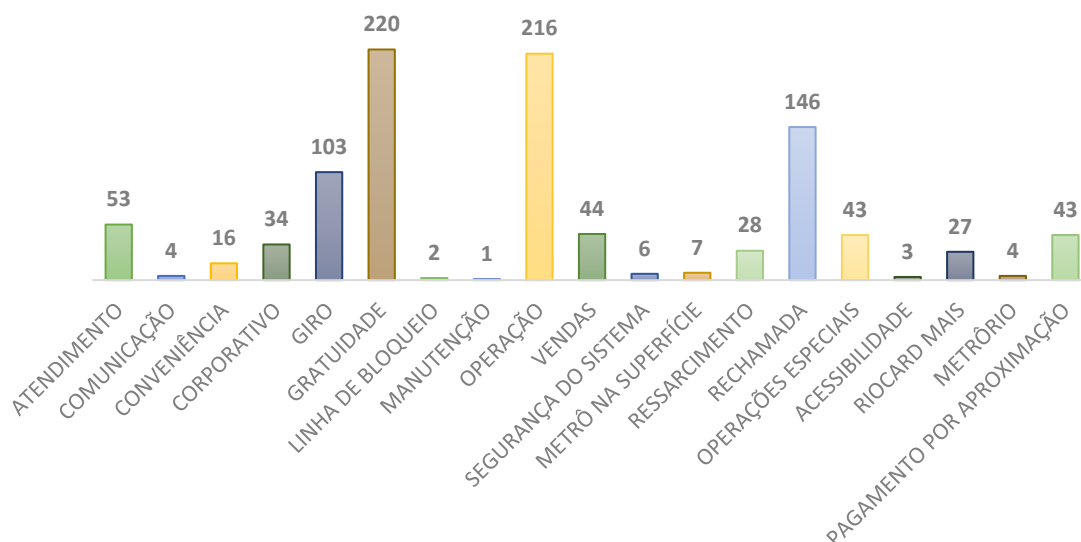


Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	9	90,00%
COMUNICAÇÃO	1	10,00%
Total	10	100,00%



Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	53	5,30%
COMUNICAÇÃO	4	0,40%
CONVENIÊNCIA	16	1,60%
CORPORATIVO	34	3,40%
GIRO	103	10,30%
GRATUIDADE	220	22,00%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,20%
MANUTENÇÃO	1	0,10%
OPERAÇÃO	216	21,60%
VENDAS	44	4,40%
SEGURANÇA DO SISTEMA	6	0,60%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	0,70%
RESSARCIMENTO	28	2,80%
RECHAMADA	146	14,60%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	43	4,30%
ACESSIBILIDADE	3	0,30%
RIOCARD MAIS	27	2,70%
METRÔRIO	4	0,40%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	43	4,30%
Total	1000	100,00%

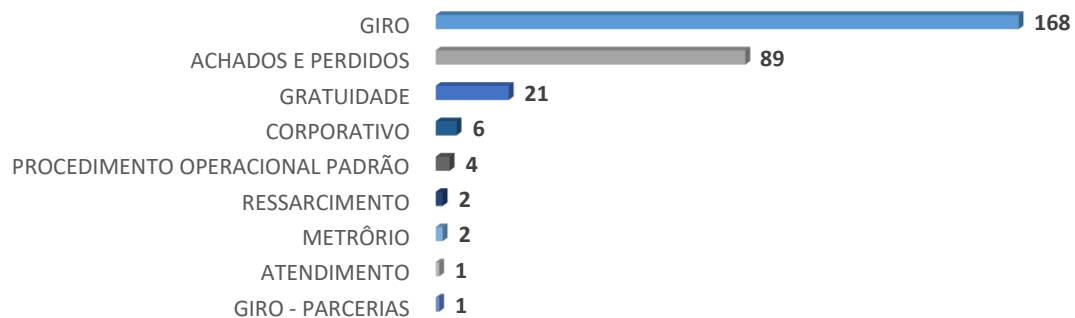
Informações - Linha Não Informada





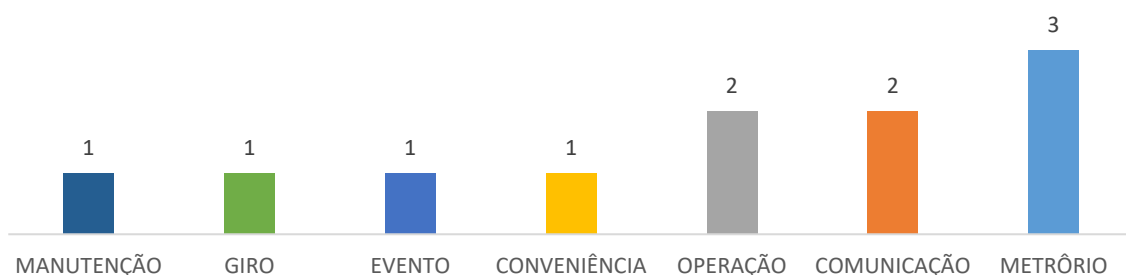
Solicitação	Frequência	%
GIRO	168	57,14%
ACHADOS E PERDIDOS	89	30,27%
GRATUIDADE	21	7,14%
CORPORATIVO	6	2,04%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	1,36%
RESSARCIMENTO	2	0,68%
METRÔRIO	2	0,68%
ATENDIMENTO	1	0,34%
GIRO - PARCERIAS	1	0,34%
Total	294	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
METRÔRIO	3	27,27%
COMUNICAÇÃO	2	18,18%
OPERAÇÃO	2	18,18%
CONVENIÊNCIA	1	9,09%
EVENTO	1	9,09%
GIRO	1	9,09%
MANUTENÇÃO	1	9,09%
Total	11	100,00%

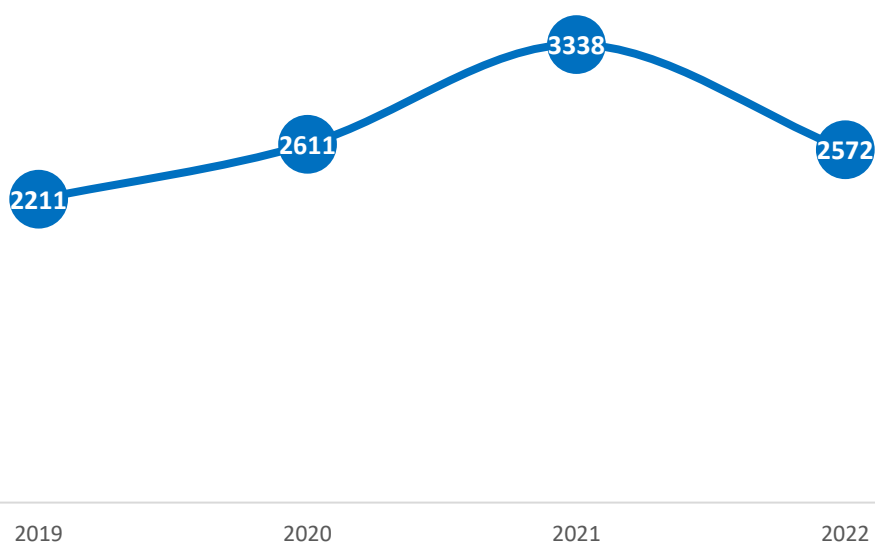
Sugestões - Linha Não Informada



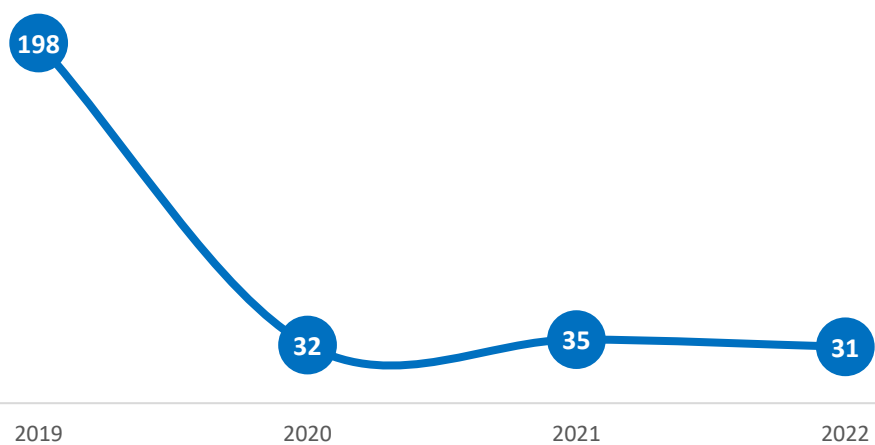


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas





10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	31	1,20%
RESSARCIMENTO	10	0,39%
SUGESTÃO	1	0,04%
ELOGIO	7	0,27%
INFORMAÇÃO	2520	97,94%
SOLICITAÇÃO	4	0,16%
TOTAL	2573	100,00%

MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

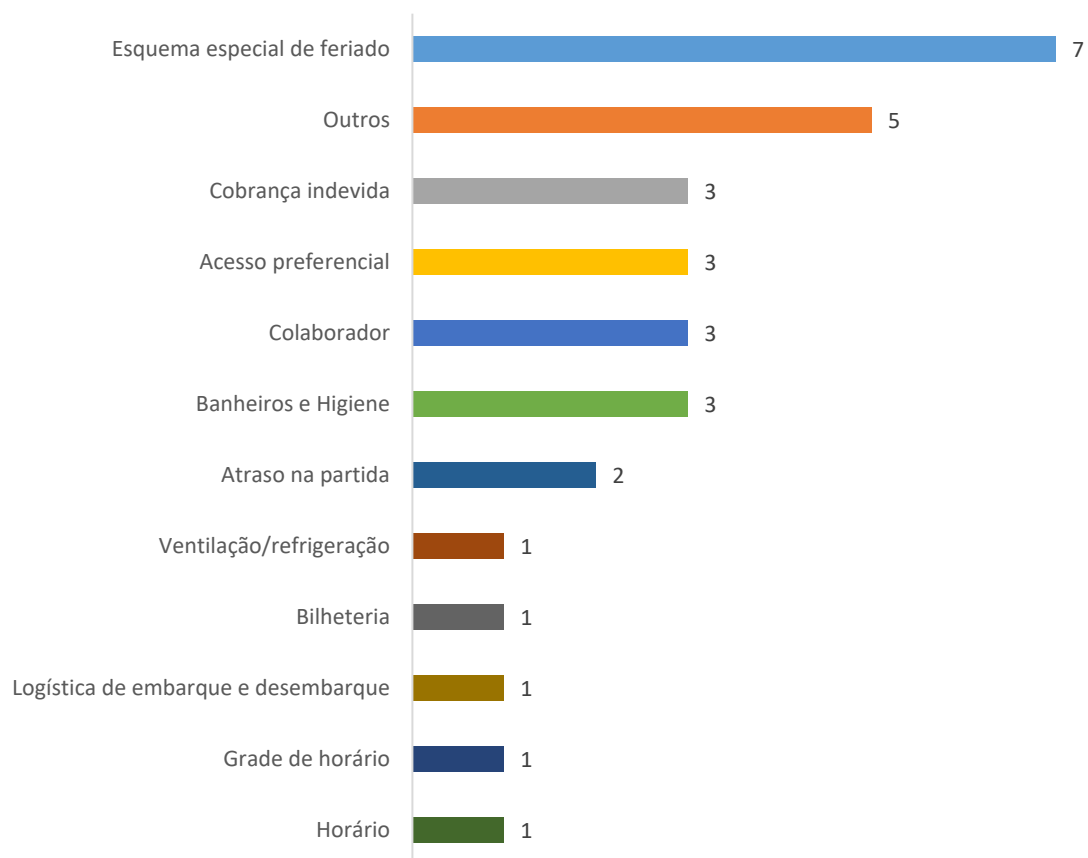


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Esquema especial de feriado	7	22,58%
Outros	5	16,13%
Cobrança indevida	3	9,68%
Acesso preferencial	3	9,68%
Colaborador	3	9,68%
Banheiros e Higiene	3	9,68%
Atraso na partida	2	6,45%
Ventilação/refrigeração	1	3,23%
Bilheteria	1	3,23%
Logística de embarque e desembarque	1	3,23%
Grade de horário	1	3,23%
Horário	1	3,23%
Total	31	100%



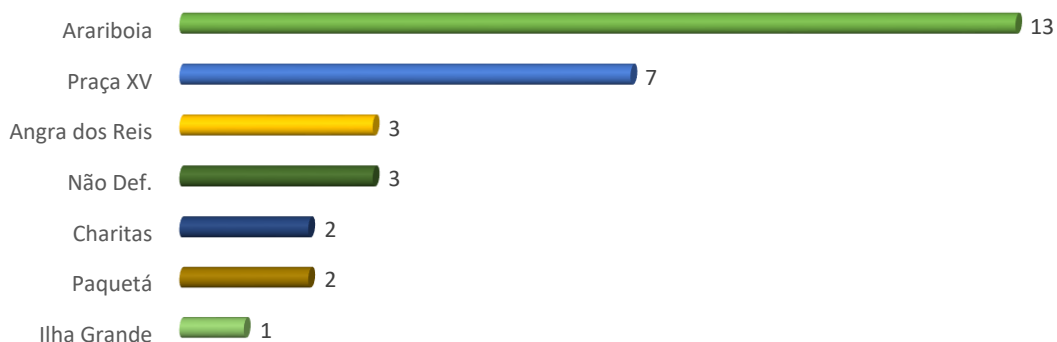
MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Arariboia	13	41,94%
Praça XV	7	22,58%
Angra dos Reis	3	9,68%
Não Def.	3	9,68%
Charitas	2	6,45%
Paquetá	2	6,45%
Ilha Grande	1	3,23%
Total	31	100,00%



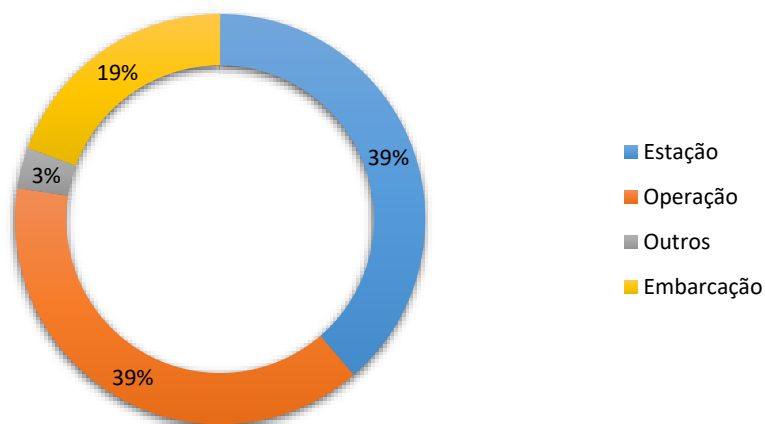
RECLAMAÇÕES - POR LINHA



10.3 Classificação das reclamações

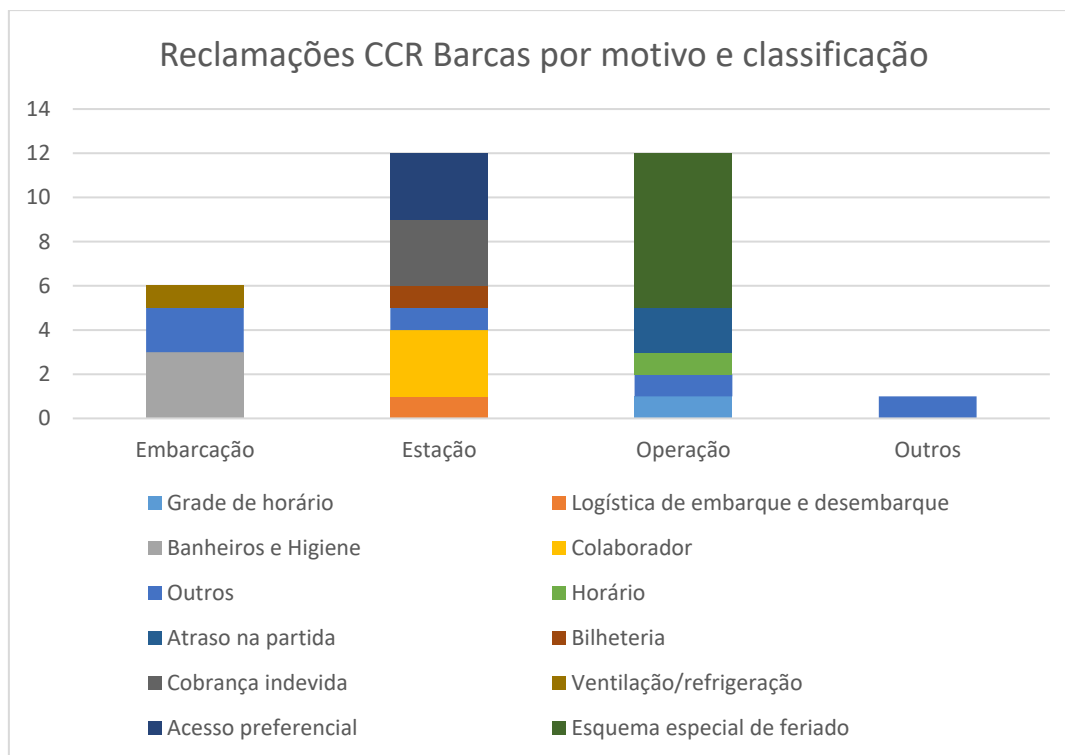
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	12	38,71%
Operação	12	38,71%
Outros	1	3,23%
Embarcação	6	19,35%
Total	31	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO





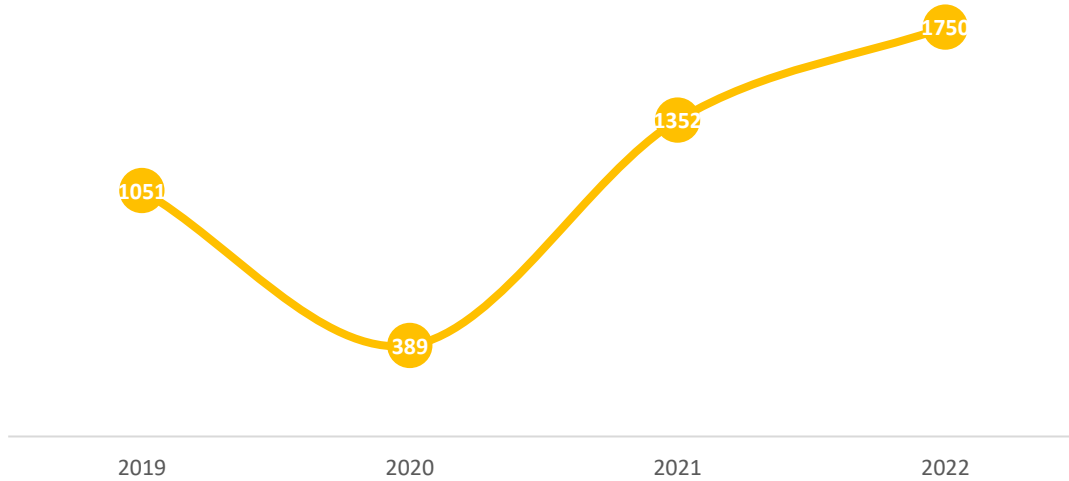
Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Grade de horário			1	
Logística de embarque e desembarque		1		
Banheiros e Higiene	3			
Colaborador		3		
Outros	2	1	1	1
Horário			1	
Atraso na partida			2	
Bilheteria		1		
Cobrança indevida		3		
Ventilação/refrigeração	1			
Acesso preferencial		3		
Esquema especial de feriado			7	
Total	6	12	12	1



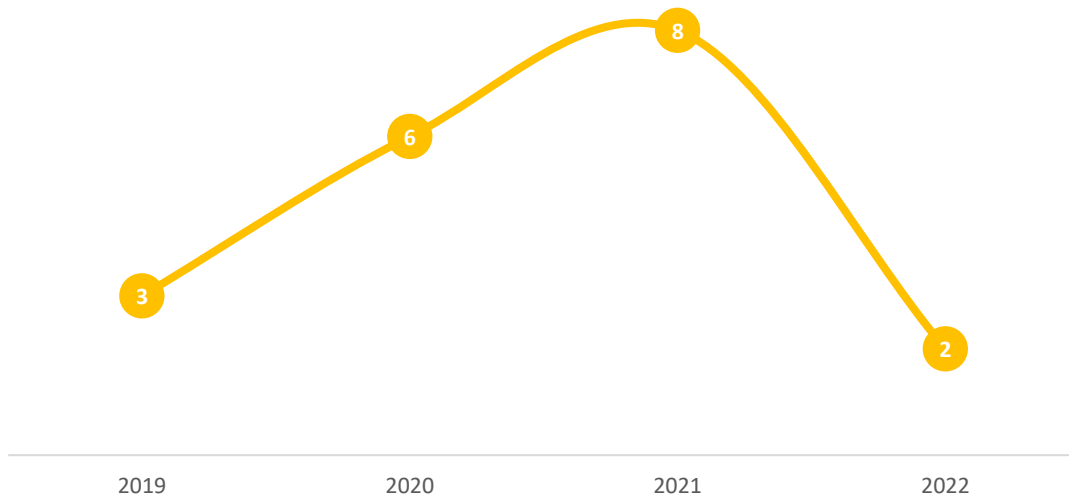


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

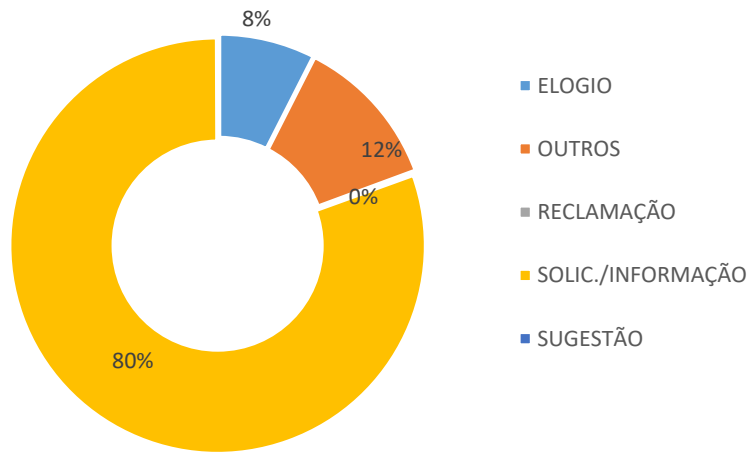


11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	131	7,49%
OUTROS	208	11,89%
RECLAMAÇÃO	2	0,11%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1408	80,46%
SUGESTÃO	1	0,06%
Total	1750	100,00%



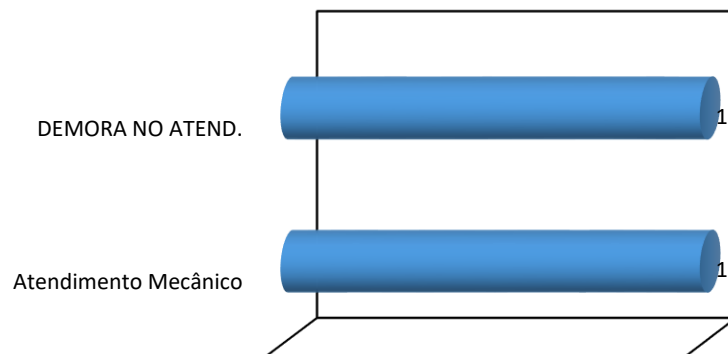
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
DEMORA NO ATEND.	1	50,00%
Atendimento Mecânico	1	50,00%
Total	2	100,00%

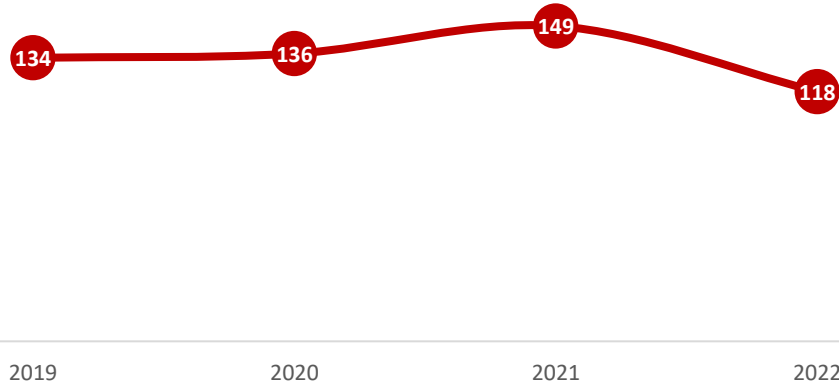
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



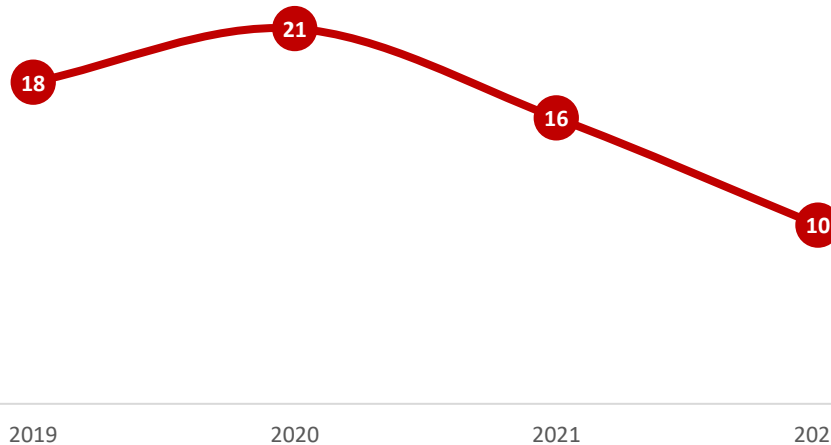


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

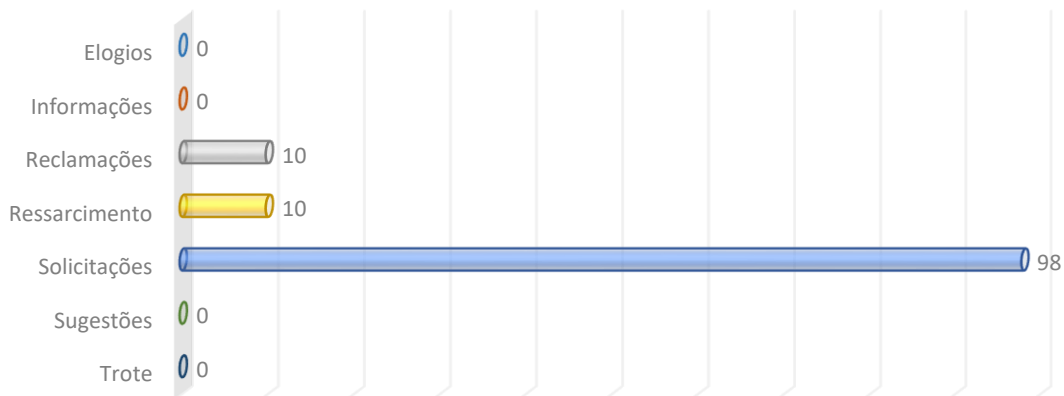


12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
Elogios	0	0,00%
Informações	0	0,37%
Reclamações	10	1,21%
Ressarcimento	10	1,67%
Solicitações	98	96,66%
Sugestões	0	0,09%
Trote	0	0,00%
Total	118	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:	0	0,00%
Reclamação obras:	1	10,00%
Reclamação outras:	2	20,00%
Reclamação pedágio:	6	60,00%
Reclamação S.A.U:	1	10,00%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Total	10	100,00%

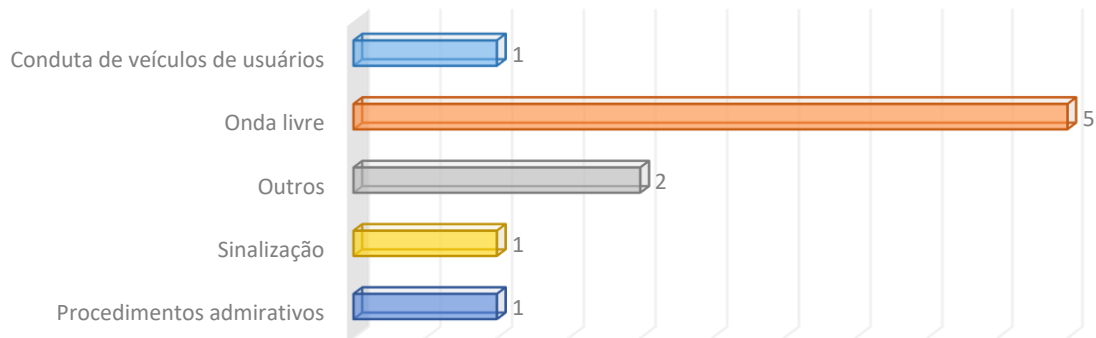
Reclamações Rota 116 - Classificação





Assunto	Frequência	%
Conduta de veículos de usuários	1	10,00%
Onda livre	5	50,00%
Outros	2	20,00%
Sinalização	1	10,00%
Procedimentos admirativos	1	10,00%
Total	10	100%

Reclamações Rota 116 - Assuntos






Conclusão

Em novembro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 159 registros, dos quais 58,5% dos registros foram informações e 39,6% reclamações. Sugestões, solicitações e denúncias obtiveram 0,6% das manifestações cada. Não houve registros acerca de elogios. O sistema telefônico foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 66%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 65,1%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 25,4%.

O ano em vigor apresentou o menor número de manifestações em novembro a partir de 2019, havendo um decréscimo avaliado em 35,9%. Entretanto, o penúltimo mês do ano apresentava um comportamento de queda referente às reclamações, voltando a crescer em 2022. Em média, houve 6 registros diários e 4 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (49,1% dos registros) e reclamada (74,6% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou o maior número de registros, mas 3º maior de reclamações, sendo superada pela Concessionária CCR Barcas e MetrôRio respectivamente. Em relação aos meses de novembro, houve redução das manifestações, enquanto notou-se um crescimento nas reclamações em comparação com novembro do ano passado. Os registros foram os menores desde 2019. Nesta Ouvidoria, operação foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 38,3% 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 apresentou queda dos registros e reclamações em comparação com ao ano anterior, embora a Agetransp tenha coletado menos registros e reclamações sobre a mesma. O assunto mais mencionado neste setor foi banheiros, enquanto pagamento por aproximação 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 2ª concessionária mais manifestada tanto nesta Ouvidoria quanto em relação aos dados registrados nas concessionárias. Houve discordância em relação ao comportamento das manifestações, enquanto os registros apresentaram aumento em ambas, as reclamações cresceram nesta Agência e a concessionária apresentou redução 11,4% das queixas. Dos assuntos frequentes, verificou-se que horários foi mais mencionado nas queixas neste setor, esquema de feriado mais mencionado na Concessionária. Com relação à estação, não informada, Ilha Grande e Praça XV as mais mencionadas na Agetransp, e, na própria Concessionária, Araribóia e Praça XV, que somadas, representam 64,5% das indagações.

A CCR Via Lagos apresentou redução no número de manifestações, porém não registrou reclamações neste setor. Considerando os dados da concessionária, houve uma queda de 6 registros nas reclamações e crescimento de 29,4% das manifestações. O assunto mencionado foi atendimento mecânico e demora no atendimento, ambos registrados pela concessionária.

Considerando a Rota 116, tanto as manifestações quanto as reclamações não obtiveram reclamações sobre a mesma nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros reduziram 20,8% e reclamações também apresentou uma queda, com o percentual de 37,5%, onde os assuntos mais frequentes foi onda livre, representando 50% das queixas.

Rio de Janeiro, 29 de dezembro de 2022

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5