



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Dezembro 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	9
2.2 Categoria das reclamações.....	10
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.....	25
8.5 Ramal Belford Roxo	28
8.6 Ramal Deodoro	28
8.5 Ramal Guapimirim	31
8.6 Ramal Japeri.....	31
8.7 Ramal Paracambi.....	33
8.8 Ramal Santa Cruz.....	33
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	42
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	54
9.7 Manifestações Linha 4	59
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	63
10 Manifestações CCR Barcas	69
10.1 Manifestações por Tipo	70
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	70

10.3 Classificação das reclamações	72
11 Manifestações CCR Via Lagos	74
11.1 Manifestações por tipo	74
11.2 Classificação das reclamações	75
12 Manifestações Rota 116	76
12.1 Manifestações por Tipo	76
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	77
Conclusão	79



Introdução

A Ouvidoria da Agetransp vem, por intermédio do presente documento, dispor sobre as demandas dos usuários em relação às Concessionárias reguladas pela AGETRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro).

A Agetransp é responsável por regular e fiscalizar as Concessionárias Supervia, MetrôRio, CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116. Diante disto, a Ouvidoria objetiva praticar uma Ouvidoria ativa, apresentando o presente relatório, que contém as estatísticas das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria, em todo o mês de dezembro 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	84	66,67%
Reclamações	38	30,16%
Solicitações	4	3,17%
Total	126	100%

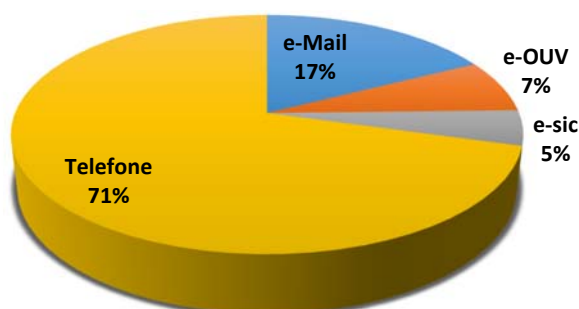
MANIFESTAÇÕES POR TIPO



1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Denúnci	Informaçõ	Reclamaçõ	Solicitaçõ	Sugestõ	TOTAL
	as	es	es	es	es	
e-Mail	0	0	21	1	0	22
e-OUV	0	1	5	3	0	9
e-sic	0	6	0	0	0	6
Telefone	0	77	12	0	0	89
TOTAL	0	84	38	4	0	126

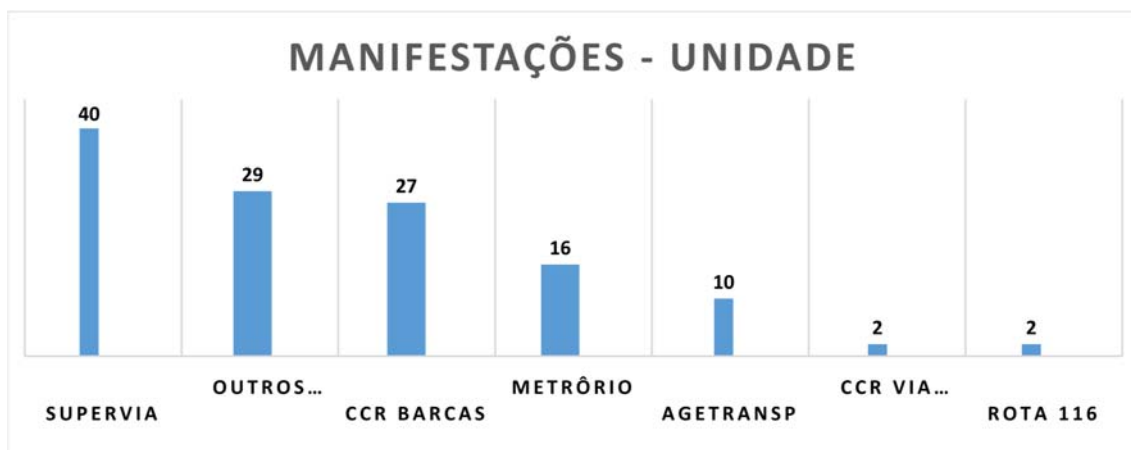
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



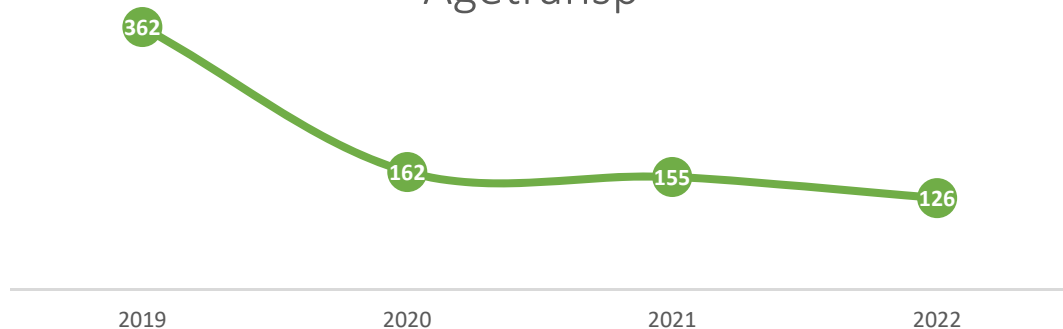


1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	10	7,94%
CCR Barcas	27	21,43%
CCR Via Lagos	2	1,59%
MetrôRio	16	12,70%
Outros Orgãos	29	23,02%
Rota 116	2	1,59%
Supervia	40	31,75%
Total	126	100%



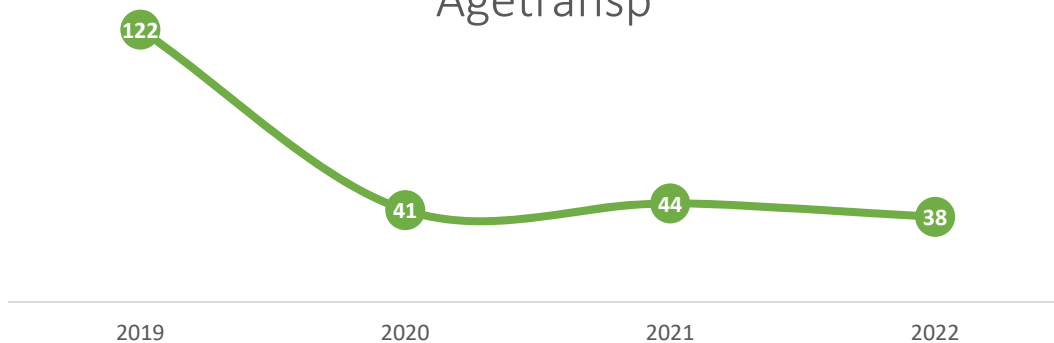
Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp





2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp - novembro 2022

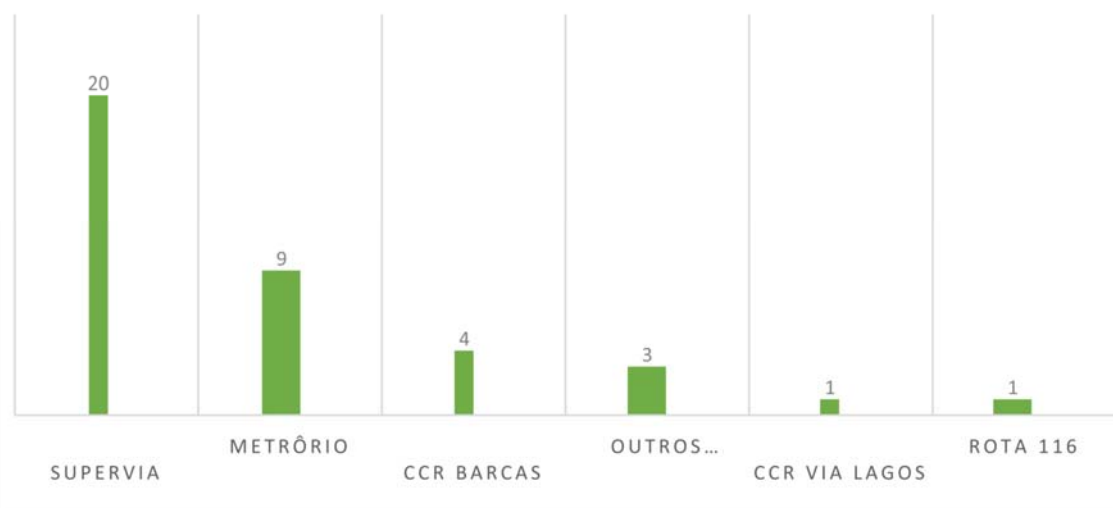
Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	4	10,53%
CCR Via Lagos	1	2,63%
Outros Orgãos	3	7,89%
MetrôRio	9	23,68%
Rota 116	1	2,63%
Supervia	20	52,63%
Total	38	100,00%

RECLAMAÇÕES - UNIDADE

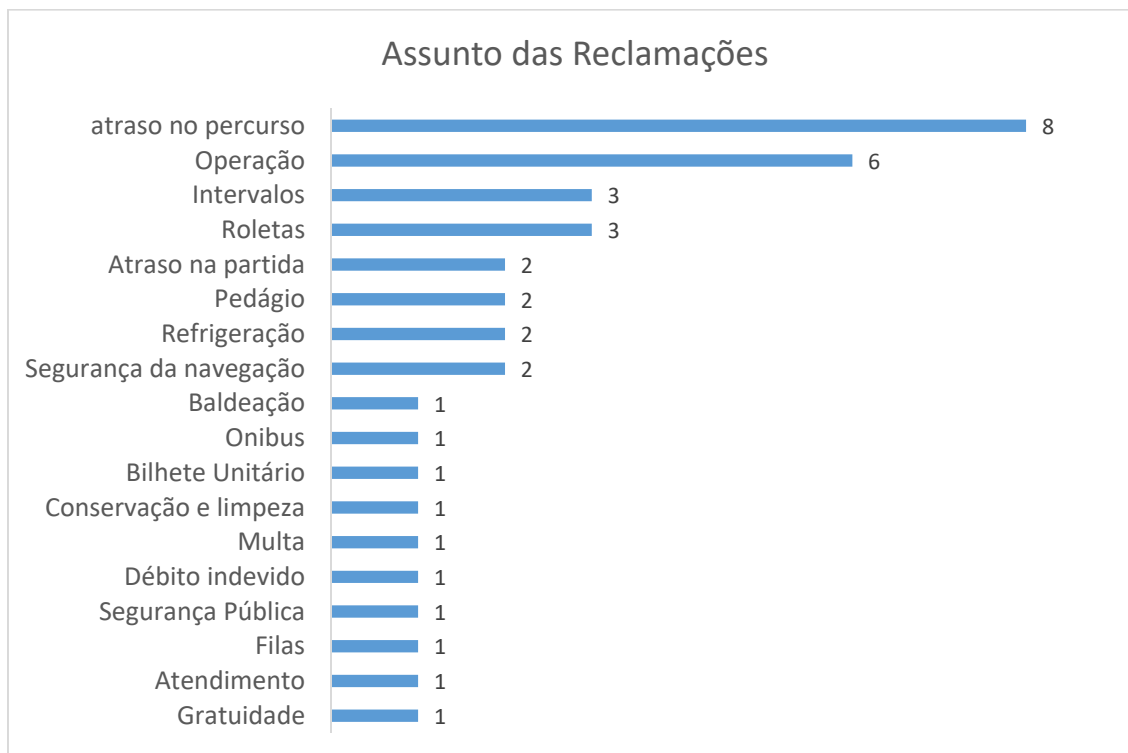


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
---------	------------	---



atraso no percurso	8	21,05%
Operação	6	15,79%
Intervalos	3	7,89%
Roletas	3	7,89%
Atraso na partida	2	5,26%
Pedágio	2	5,26%
Refrigeração	2	5,26%
Segurança da navegação	2	5,26%
Baldeação	1	2,63%
Onibus	1	2,63%
Bilhete Unitário	1	2,63%
Conservação e limpeza	1	2,63%
Multa	1	2,63%
Débito indevido	1	2,63%
Segurança Pública	1	2,63%
Filas	1	2,63%
Atendimento	1	2,63%
Gratuidade	1	2,63%
Total	38	100%



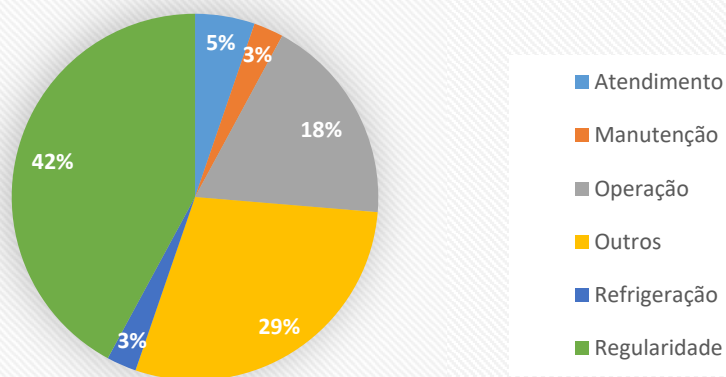
2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	2	6,35%



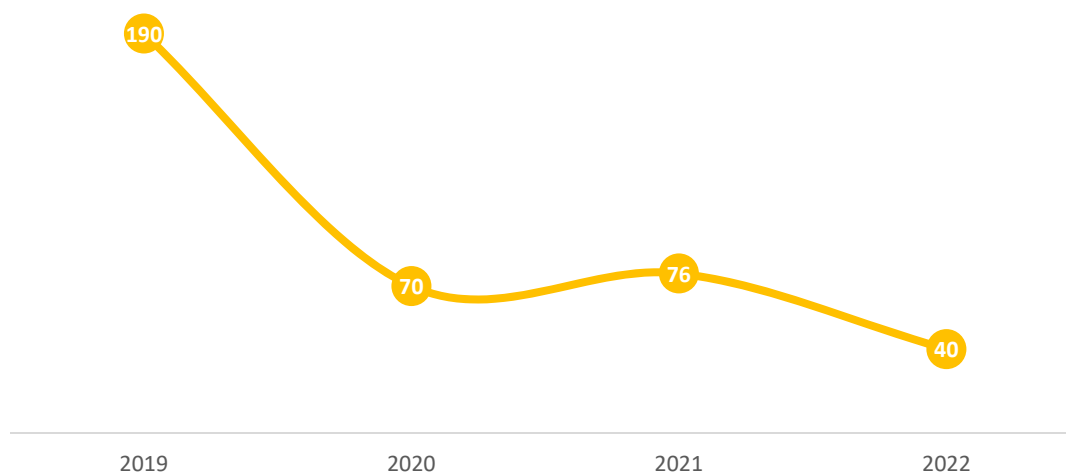
Manutenção	1	4,76%
Operação	7	6,35%
Outros	11	20,63%
Refrigeração	1	11,11%
Regularidade	16	4,76%
Total	38	53,97%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações



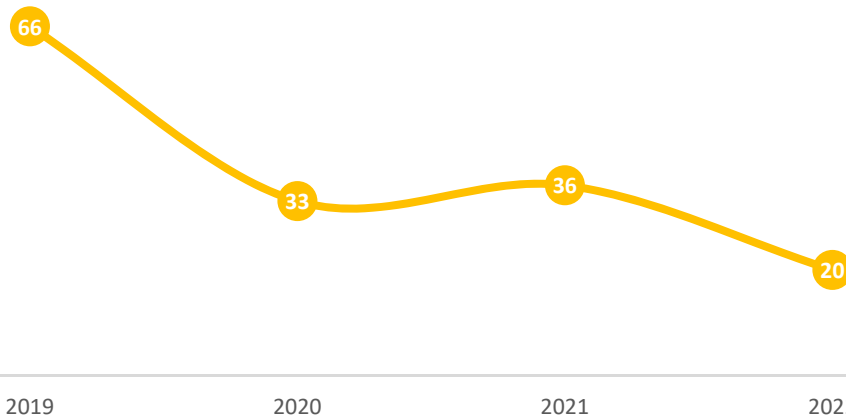
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia





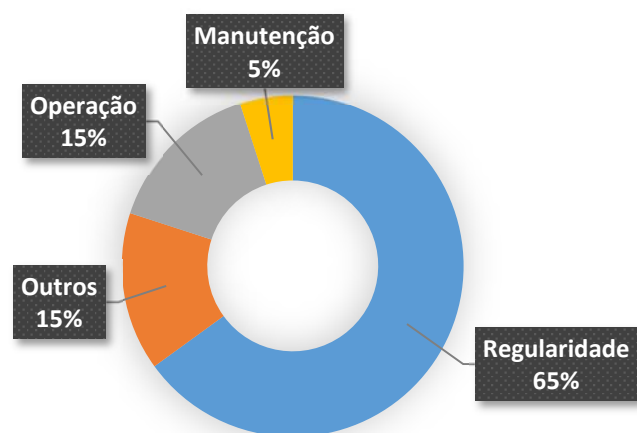
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	13	65,0%
Outros	3	15,0%
Operação	3	15,0%
Manutenção	1	5,0%
Total	20	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria





3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
atraso no percurso	8	40,00%
Operação	3	15,00%
Intervalos	3	15,00%
Roletas	2	10,00%
Segurança Pública	1	5,00%
Baldeação	1	5,00%
Atraso na partida	1	5,00%
Conservação e limpeza	1	5,00%
Total	20	100%

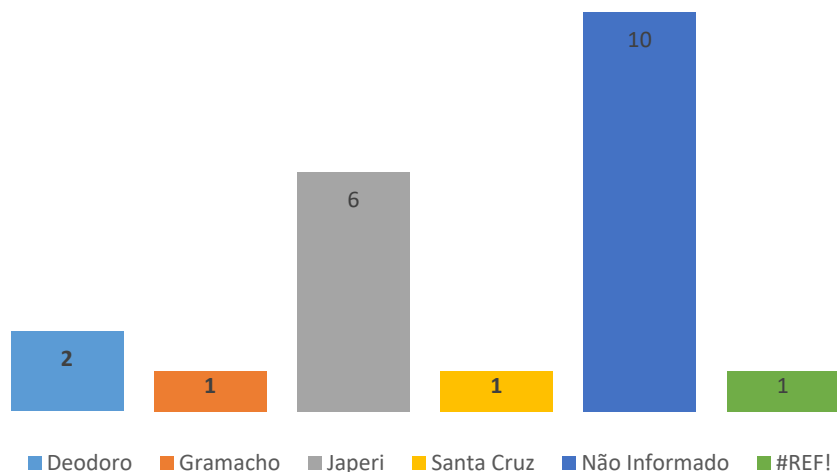


3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Deodoro	2	10,00%
Gramacho	1	5,00%
Japeri	6	30,00%
Santa Cruz	1	5,00%
Não Informado	10	50,00%
Total	20	100%



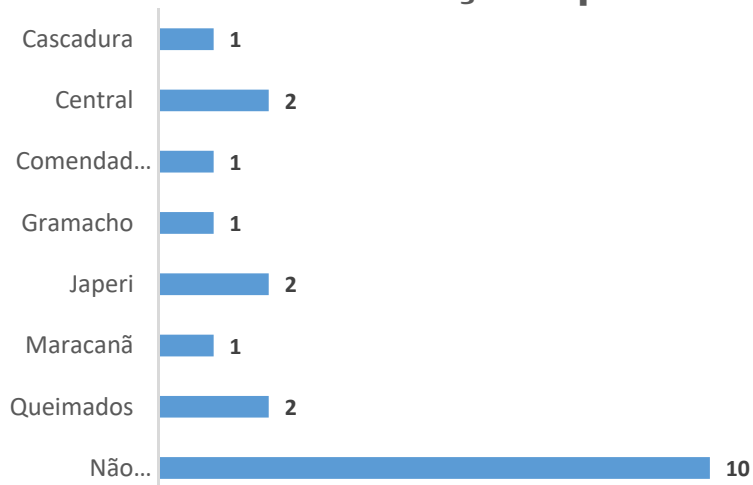
Ramais das Reclamações



3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Cascadura	1	5,00%
Central	2	10,00%
Comendador Soares	1	5,00%
Gramacho	1	5,00%
Japeri	2	10,00%
Maracanã	1	5,00%
Queimados	2	10,00%
Não Informado	10	50,00%
Total	20	100%

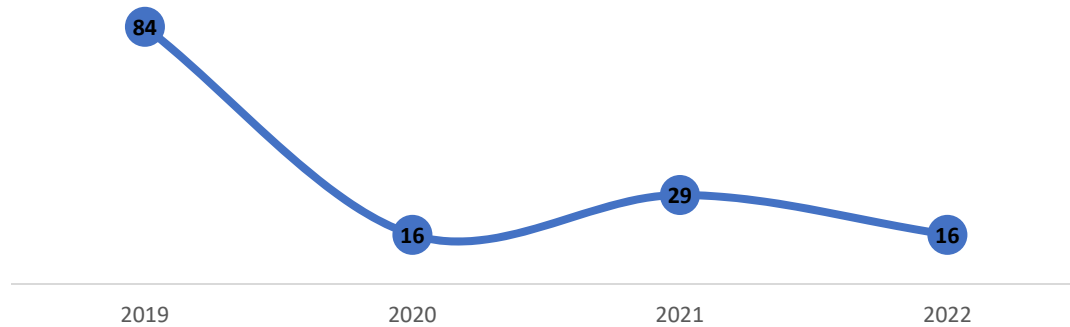
Reclamações por Estação



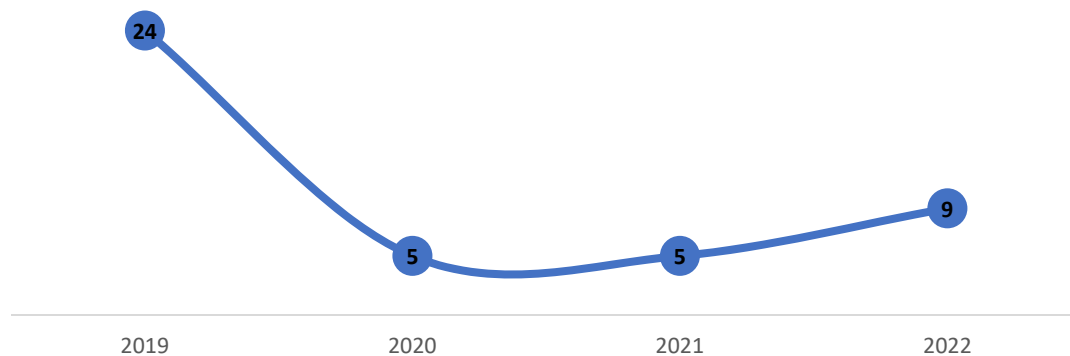


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

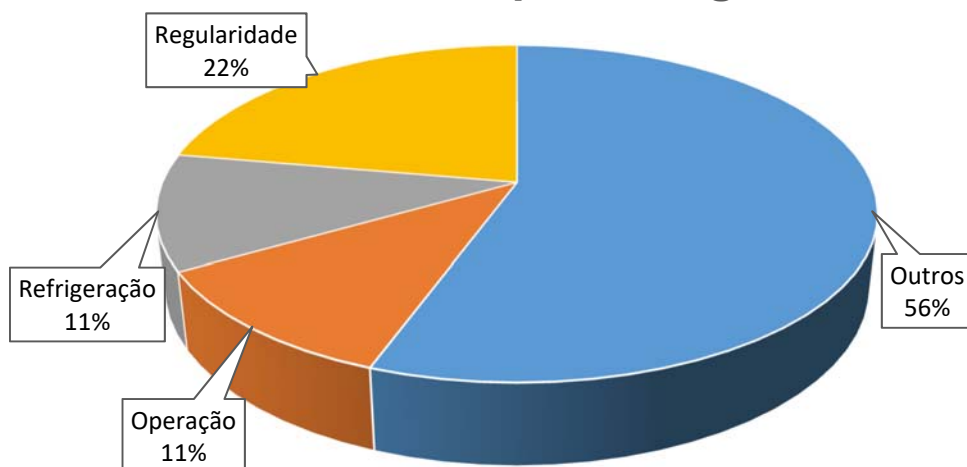


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Outros	5	55,56%
Operação	1	11,11%
Refrigeração	1	11,11%
Regularidade	2	22,22%
Total	9	100%



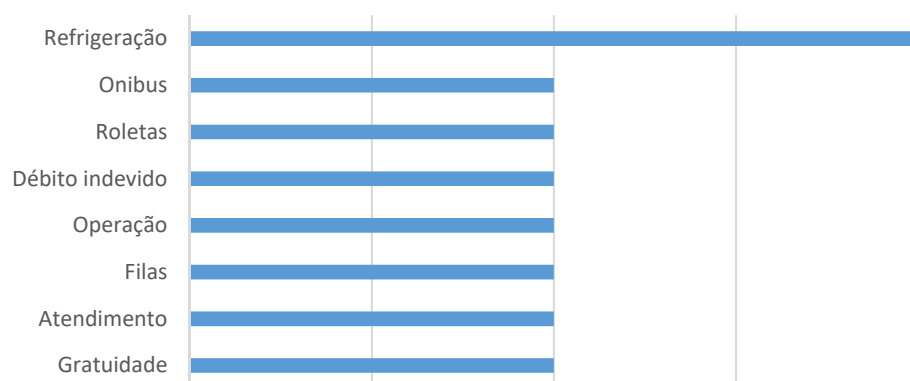
Reclamações por Categoria



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Refrigeração	2	22,22%
Onibus	1	11,11%
Roletas	1	11,11%
Débito indevido	1	11,11%
Operação	1	11,11%
Filas	1	11,11%
Atendimento	1	11,11%
Gratuidade	1	11,11%
Total	9	100%

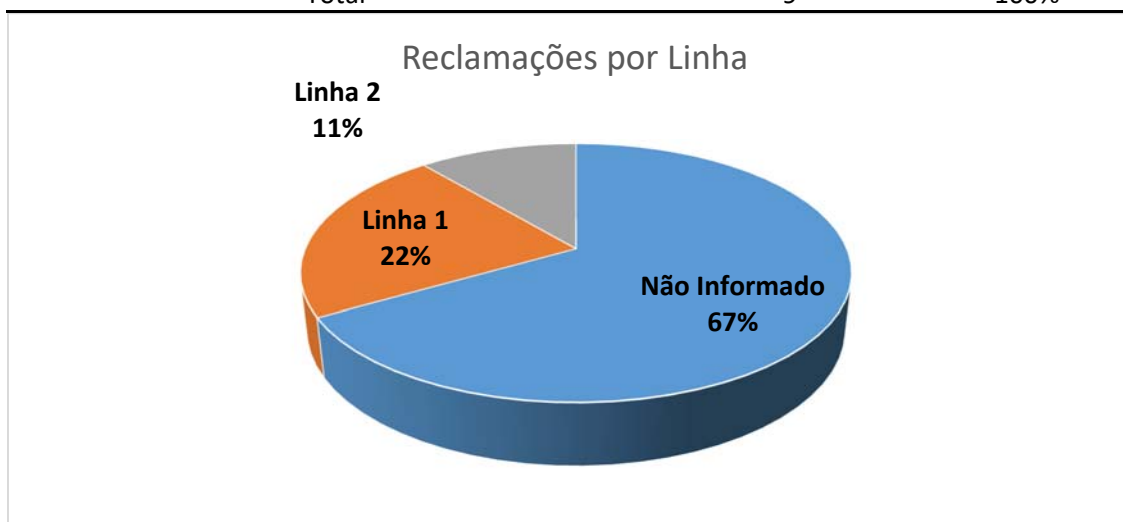
Reclamações por Assunto





4.3 Linha das Reclamações

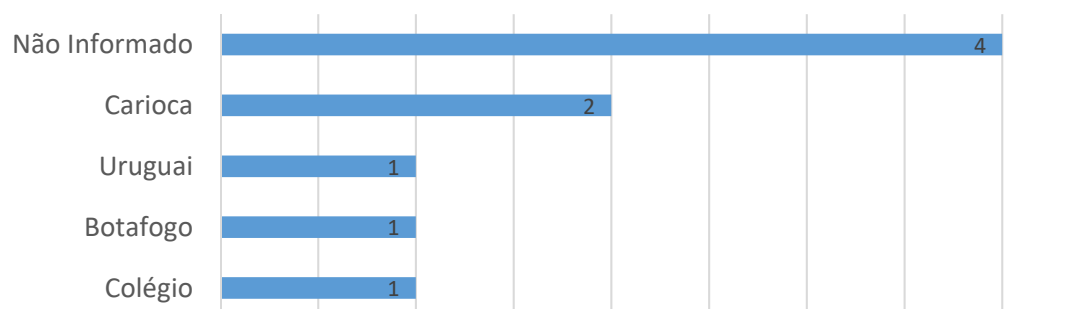
Linha	Total	%
Não Informado	6	66,67%
Linha 1	2	22,22%
Linha 2	1	11,11%
Total	9	100%



4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	4	44,44%
Carioca	2	22,22%
Uruguai	1	11,11%
Botafogo	1	11,11%
Colégio	1	11,11%
Total	9	100%

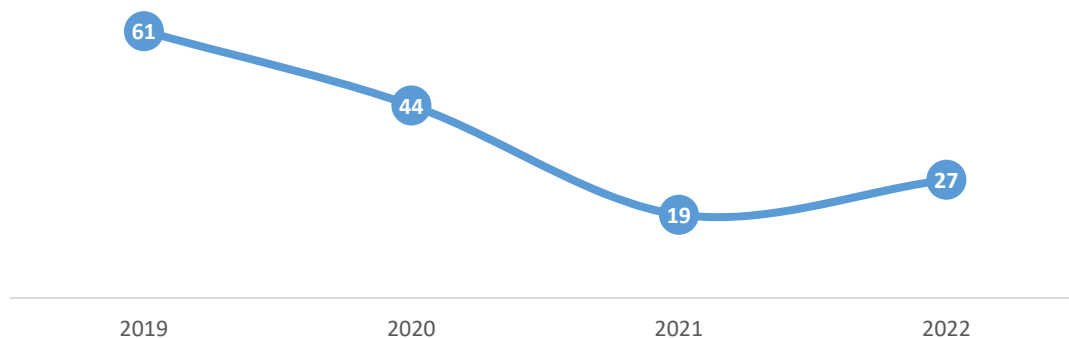
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



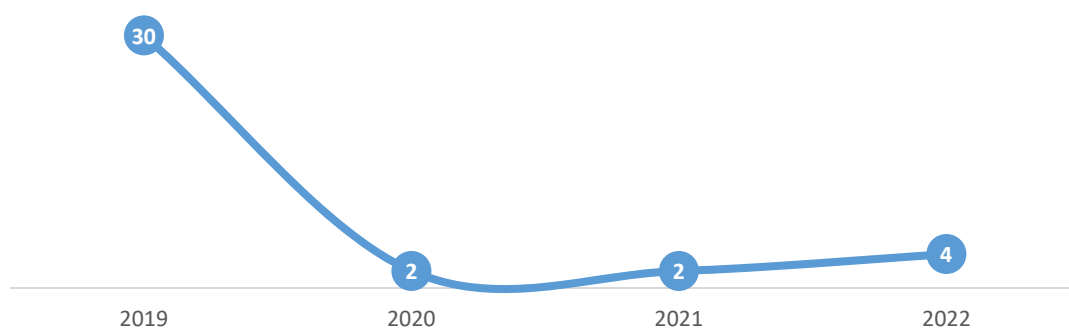


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



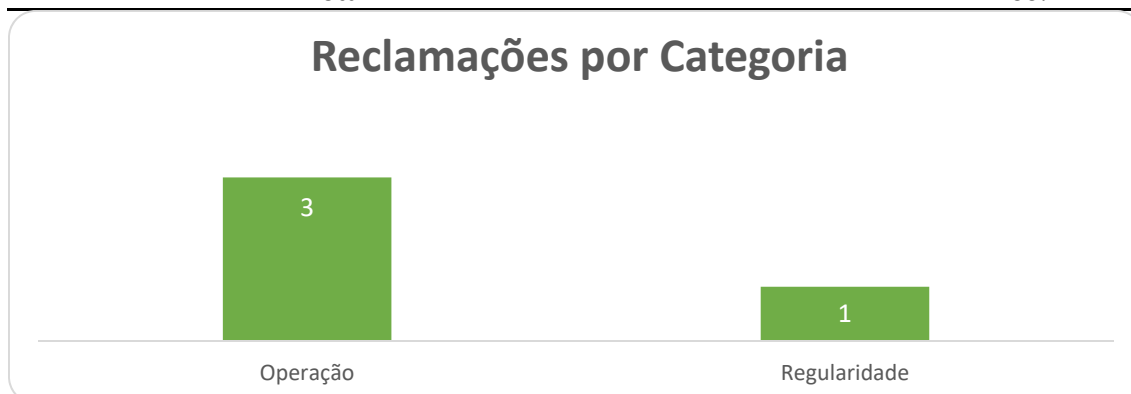
Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Operação	3	75,00%
Regularidade	1	25,00%
Total	4	100%

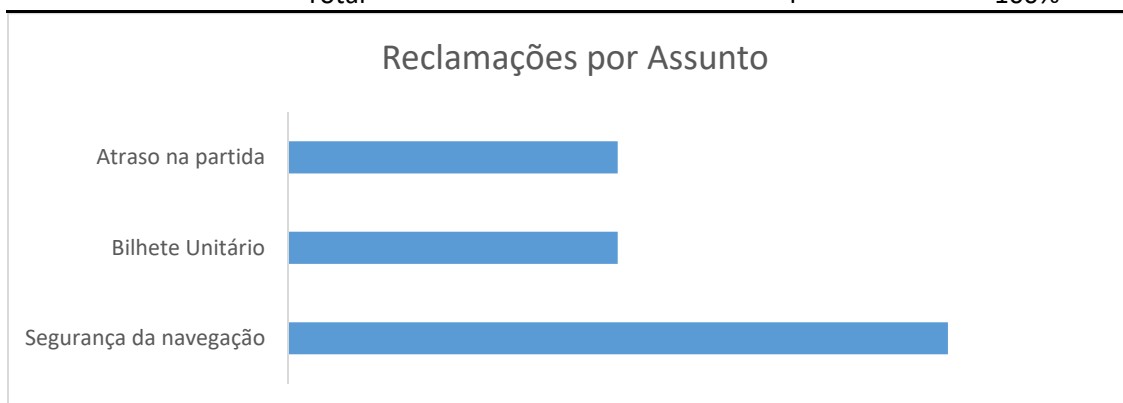
Reclamações por Categoria





5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atraso na partida	1	25,00%
Bilhete Unitário	1	25,00%
Segurança da navegação	2	50,00%
Total	4	100%



5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Mangaratiba	1	25,00%
Paquetá	1	25,00%
Praça XV	1	25,00%
Não Informado	1	25,00%
Total	4	100%

Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



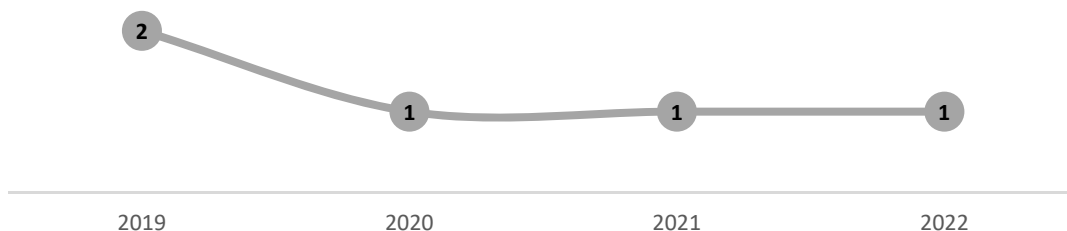


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Pedágio	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações por Categoria



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

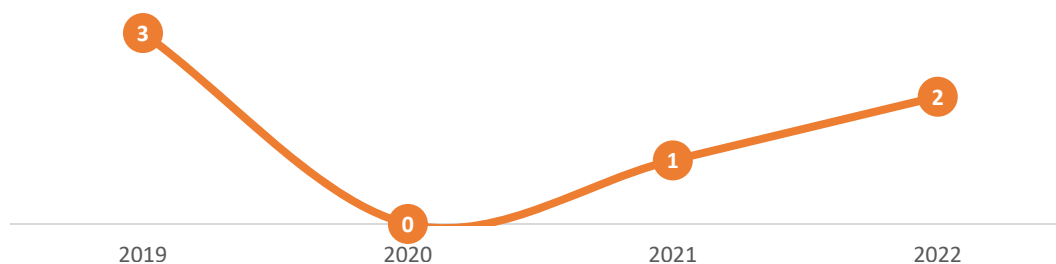
Reclamações por Assunto



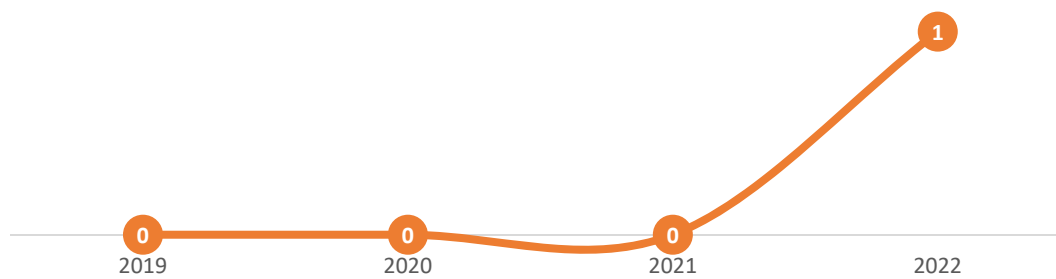


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



Categorização	Total	%
Atendimento	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Pedágio	1	100,00%
Total	1	100%

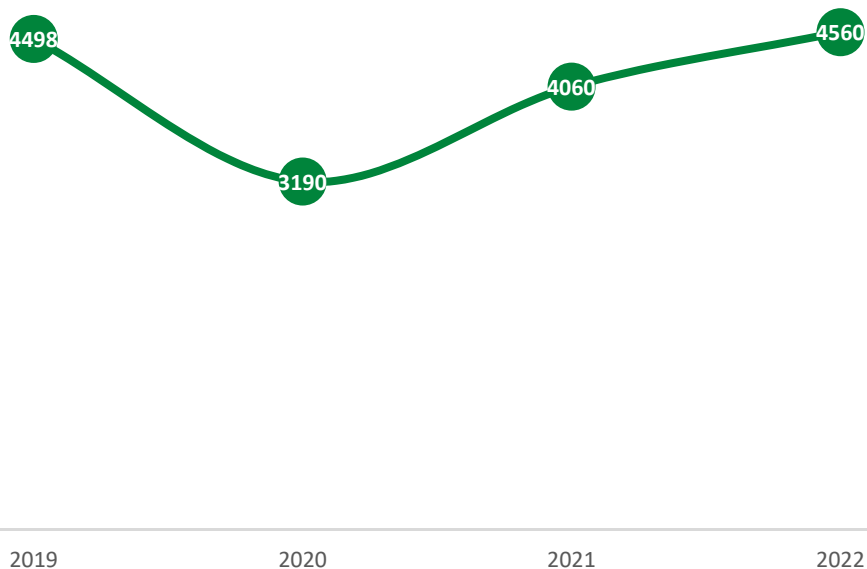
Reclamações por Assunto



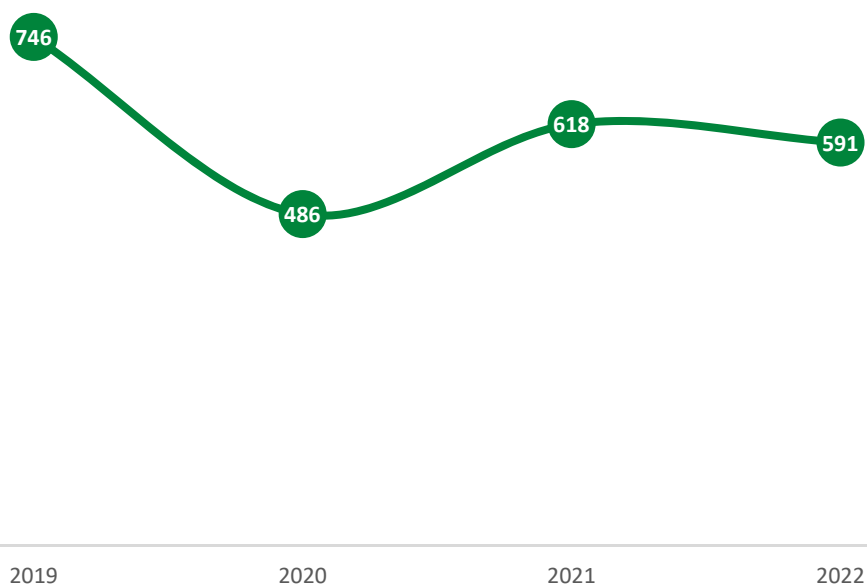


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

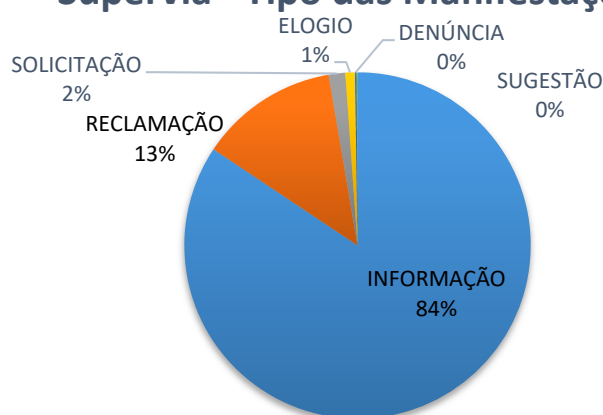




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3847	84,36%
RECLAMAÇÃO	591	12,96%
SOLICITAÇÃO	70	1,54%
ELOGIO	41	0,90%
DENÚNCIA	7	0,15%
SUGESTÃO	4	0,09%
Total	4560	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

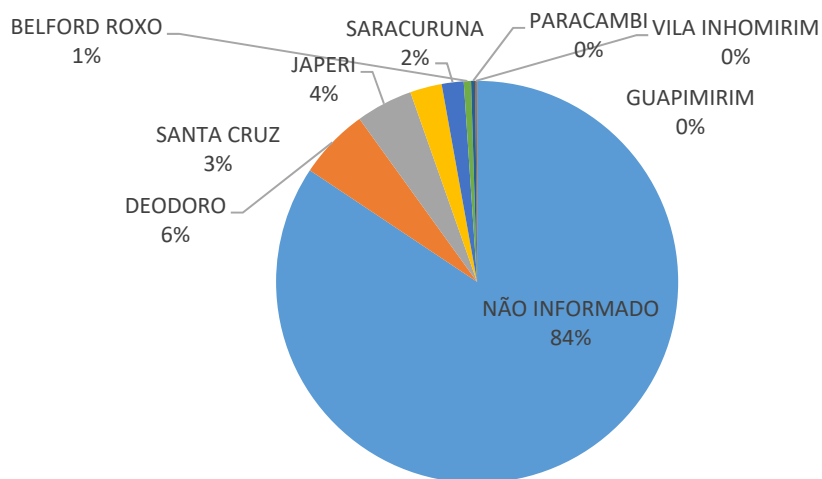


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3847	84,36%
DEODORO	259	5,68%
JAPERI	208	4,56%
SANTA CRUZ	117	2,57%
SARACURUNA	80	1,75%
BELFORD ROXO	27	0,59%
PARACAMBI	15	0,33%
VILA INHOMIRIM	5	0,11%
GUAPIMIRIM	2	0,04%
Total	4560	100%

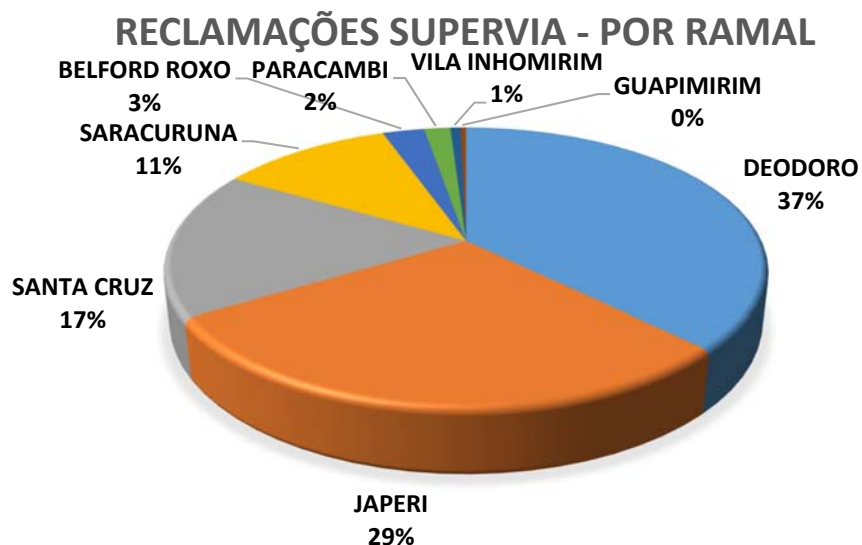


Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	221	37,39%
JAPERI	171	28,93%
SANTA CRUZ	101	17,09%
SARACURUNA	66	11,17%
BELFORD ROXO	16	2,71%
PARACAMBI	10	1,69%
VILA INHOMIRIM	4	0,68%
GUAPIMIRIM	2	0,34%
Total	591	100%



8.4 Reclamações por assunto

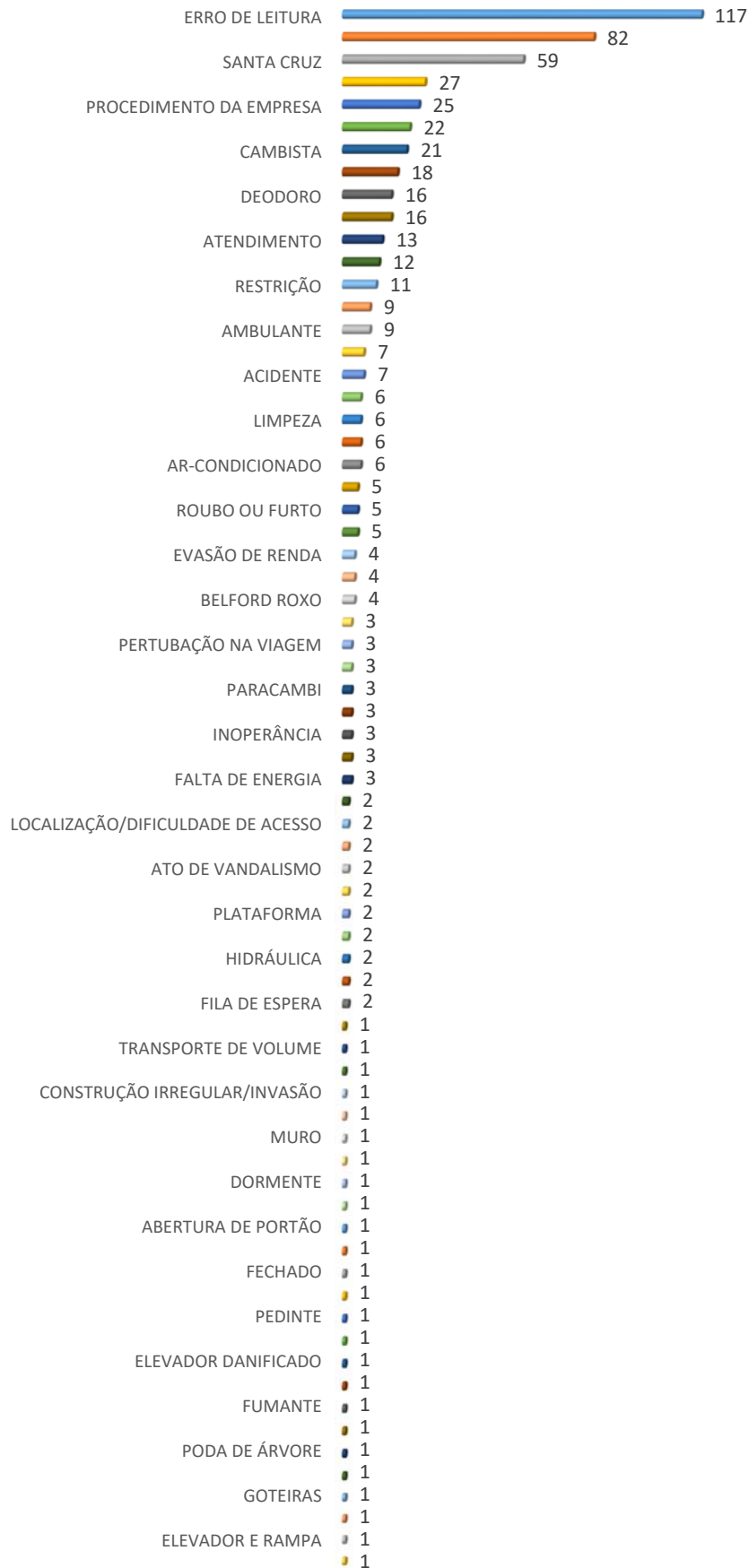
Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	117	19,80%
JAPERI	82	13,87%
SANTA CRUZ	59	9,98%
FALTA DE INFORMAÇÃO	27	4,57%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	25	4,23%
SARACURUNA	22	3,72%
CAMBISTA	21	3,55%
CARRO EXCLUSIVO	18	3,05%
DEODORO	16	2,71%
OUTROS ASSUNTOS	16	2,71%
ATENDIMENTO	13	2,20%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	12	2,03%
RESTRIÇÃO	11	1,86%
BLOQUEADO	9	1,52%
AMBULANTE	9	1,52%
APLICATIVO	7	1,18%
ACIDENTE	7	1,18%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	6	1,02%
LIMPEZA	6	1,02%
LÂMPADA APAGADA	6	1,02%
AR-CONDICIONADO	6	1,02%
DIFICULDADE DE ACESSO	5	0,85%
ROUBO OU FURTO	5	0,85%
INOPERANTE	5	0,85%
EVASÃO DE RENDA	4	0,68%
AVARIA DO TREM	4	0,68%



BELFORD ROXO	4	0,68%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	0,51%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	3	0,51%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3	0,51%
PARACAMBI	3	0,51%
COBERTURA CIVIL	3	0,51%
INOPERÂNCIA	3	0,51%
ELEVADOR INOPERANTE	3	0,51%
FALTA DE ENERGIA	3	0,51%
VENDA INCORRETA	2	0,34%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	2	0,34%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	0,34%
ATO DE VANDALISMO	2	0,34%
FALTA DE BANHEIRO	2	0,34%
PLATAFORMA	2	0,34%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	2	0,34%
HIDRÁULICA	2	0,34%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	0,34%
FILA DE ESPERA	2	0,34%
ACESSOS	1	0,17%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,17%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,17%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,17%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	0,17%
MURO	1	0,17%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	0,17%
DORMENTE	1	0,17%
ESTRUTURA	1	0,17%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,17%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,17%
FECHADO	1	0,17%
AGENDAMENTO	1	0,17%
PEDINTE	1	0,17%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,17%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,17%
TRILHO	1	0,17%
FUMANTE	1	0,17%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,17%
PODA DE ÁRVORE	1	0,17%
VILA INHOMIRIM	1	0,17%
GOTEIRAS	1	0,17%
LAVAGEM	1	0,17%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,17%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,17%
Total	591	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

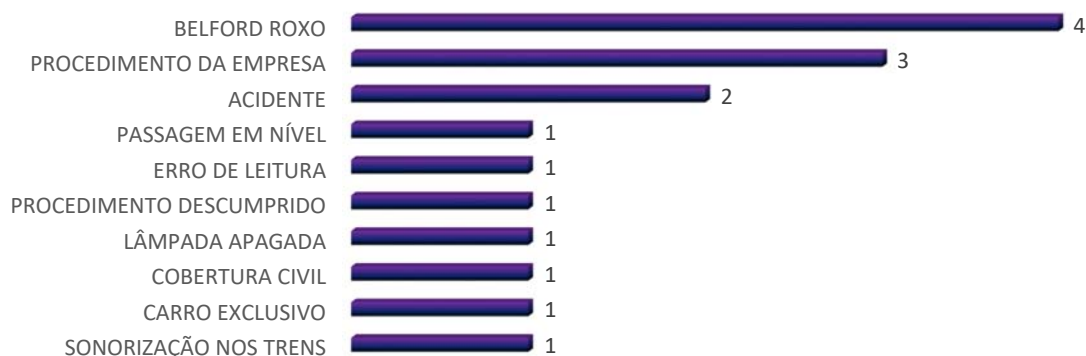




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	4	25,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	18,75%
ACIDENTE	2	12,50%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	6,25%
ERRO DE LEITURA	1	6,25%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	6,25%
LÂMPADA APAGADA	1	6,25%
COBERTURA CIVIL	1	6,25%
CARRO EXCLUSIVO	1	6,25%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	6,25%
Total	16	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



8.6 Ramal Deodoro

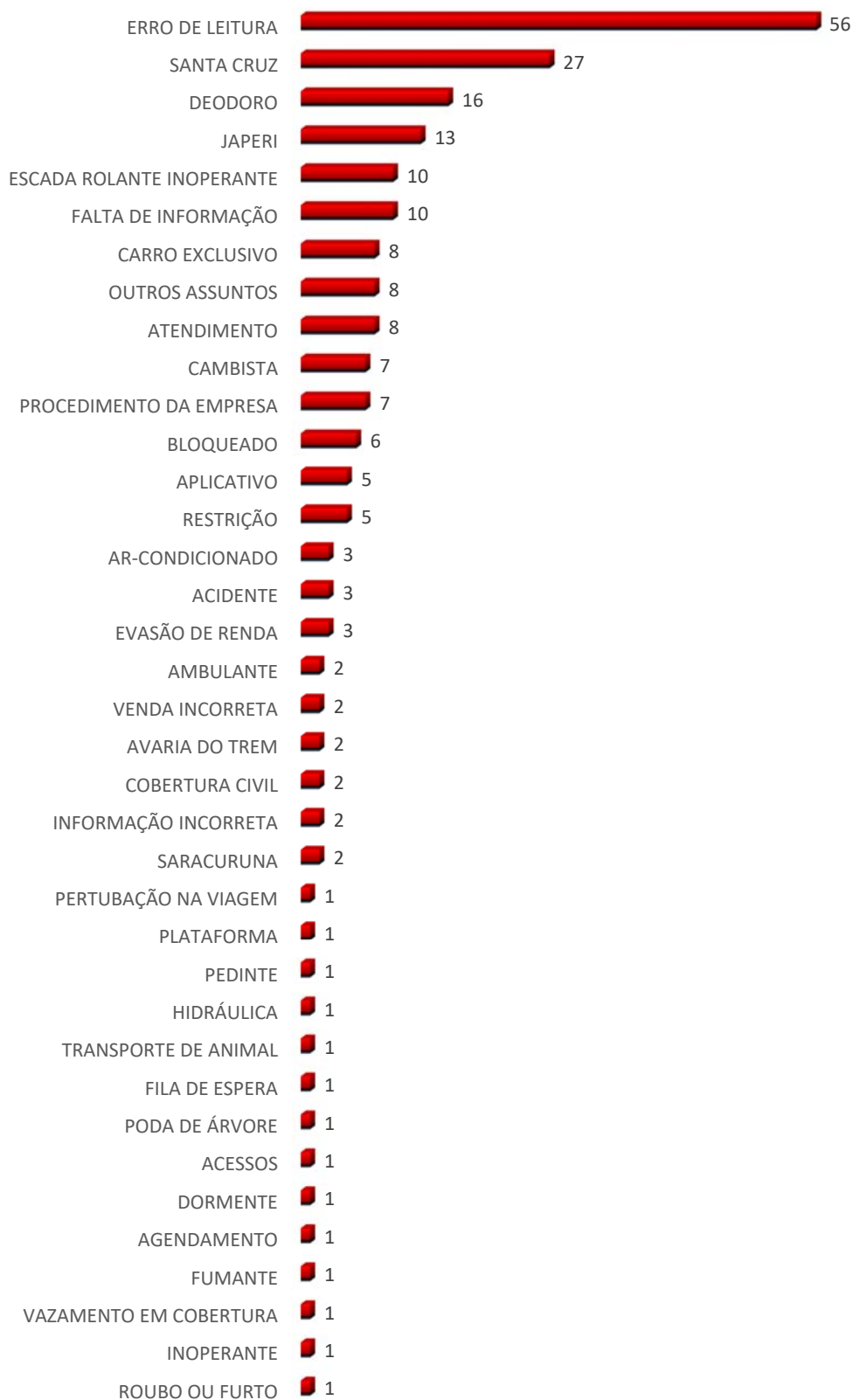
Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	56	25,34%
SANTA CRUZ	27	12,22%
DEODORO	16	7,24%
JAPERI	13	5,88%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	10	4,52%
FALTA DE INFORMAÇÃO	10	4,52%
CARRO EXCLUSIVO	8	3,62%
OUTROS ASSUNTOS	8	3,62%



ATENDIMENTO	8	3,62%
CAMBISTA	7	3,17%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	7	3,17%
BLOQUEADO	6	2,71%
APLICATIVO	5	2,26%
RESTRIÇÃO	5	2,26%
AR-CONDICIONADO	3	1,36%
ACIDENTE	3	1,36%
EVASÃO DE RENDA	3	1,36%
AMBULANTE	2	0,90%
VENDA INCORRETA	2	0,90%
AVARIA DO TREM	2	0,90%
COBERTURA CIVIL	2	0,90%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	0,90%
SARACURUNA	2	0,90%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,45%
PLATAFORMA	1	0,45%
PEDINTE	1	0,45%
HIDRÁULICA	1	0,45%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	0,45%
FILA DE ESPERA	1	0,45%
PODA DE ÁRVORE	1	0,45%
ACESSOS	1	0,45%
DORMENTE	1	0,45%
AGENDAMENTO	1	0,45%
FUMANTE	1	0,45%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,45%
INOPERANTE	1	0,45%
ROUBO OU FURTO	1	0,45%
Total	221	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
LIMPEZA	1	50,00%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	50,00%
Total	2	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



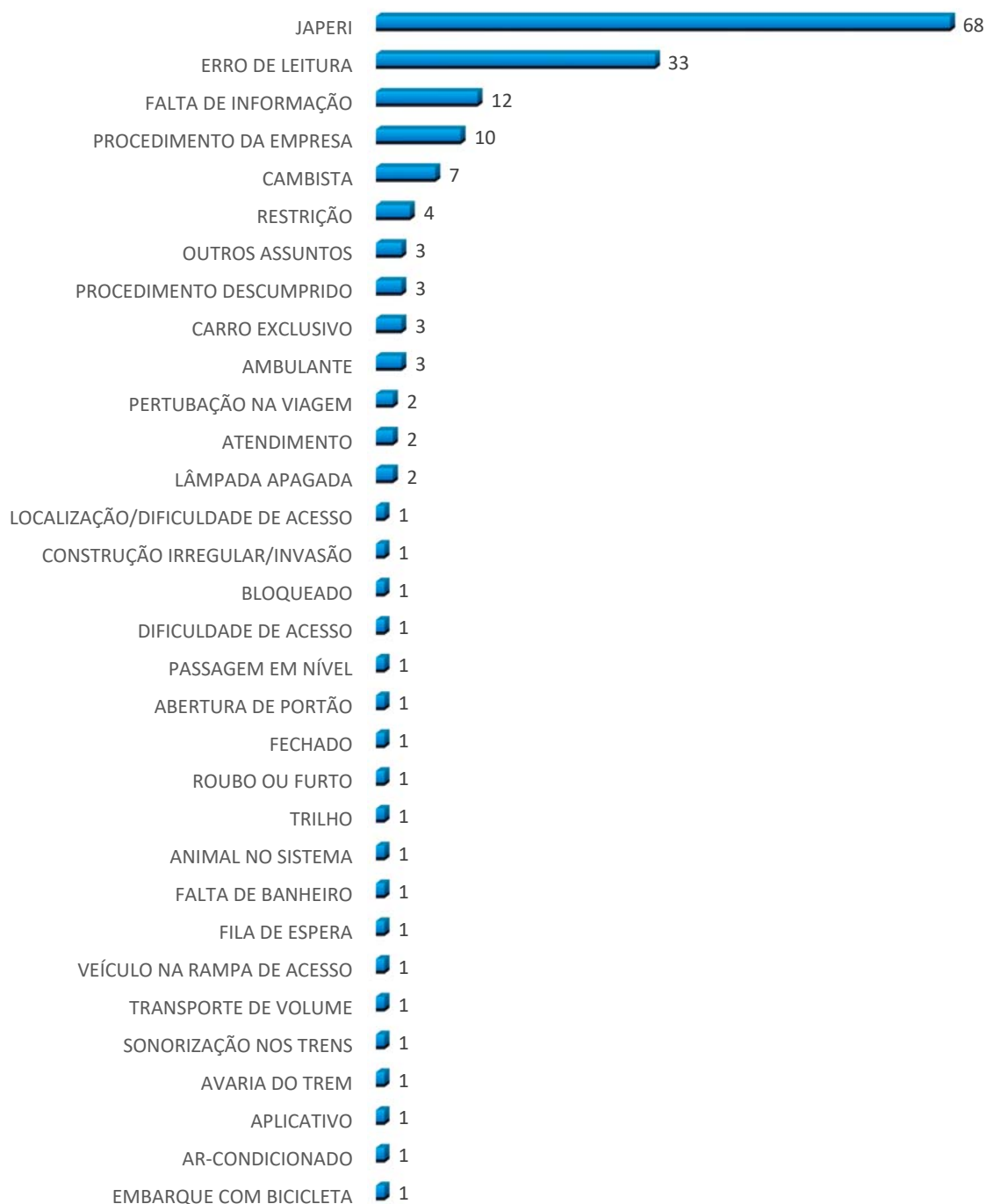
8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	68	39,77%
ERRO DE LEITURA	33	19,30%
FALTA DE INFORMAÇÃO	12	7,02%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	10	5,85%
CAMBISTA	7	4,09%
RESTRIÇÃO	4	2,34%
OUTROS ASSUNTOS	3	1,75%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	1,75%
CARRO EXCLUSIVO	3	1,75%
AMBULANTE	3	1,75%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	1,17%
ATENDIMENTO	2	1,17%
LÂMPADA APAGADA	2	1,17%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,58%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,58%
BLOQUEADO	1	0,58%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,58%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	0,58%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,58%
FECHADO	1	0,58%
ROUBO OU FURTO	1	0,58%
TRILHO	1	0,58%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,58%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,58%
FILA DE ESPERA	1	0,58%
VEÍCULO NA RAMPAS DE ACESSO	1	0,58%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,58%



SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,58%
AVARIA DO TREM	1	0,58%
APLICATIVO	1	0,58%
AR-CONDICIONADO	1	0,58%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	0,58%
Total	171	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto

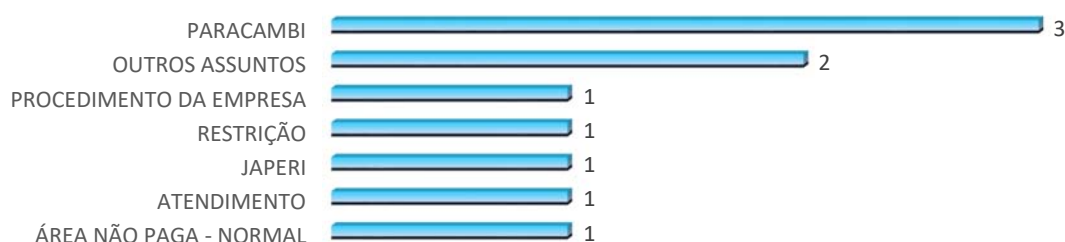




8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	3	30,00%
OUTROS ASSUNTOS	2	20,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	10,00%
RESTRIÇÃO	1	10,00%
JAPERI	1	10,00%
ATENDIMENTO	1	10,00%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	10,00%
Total	10	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



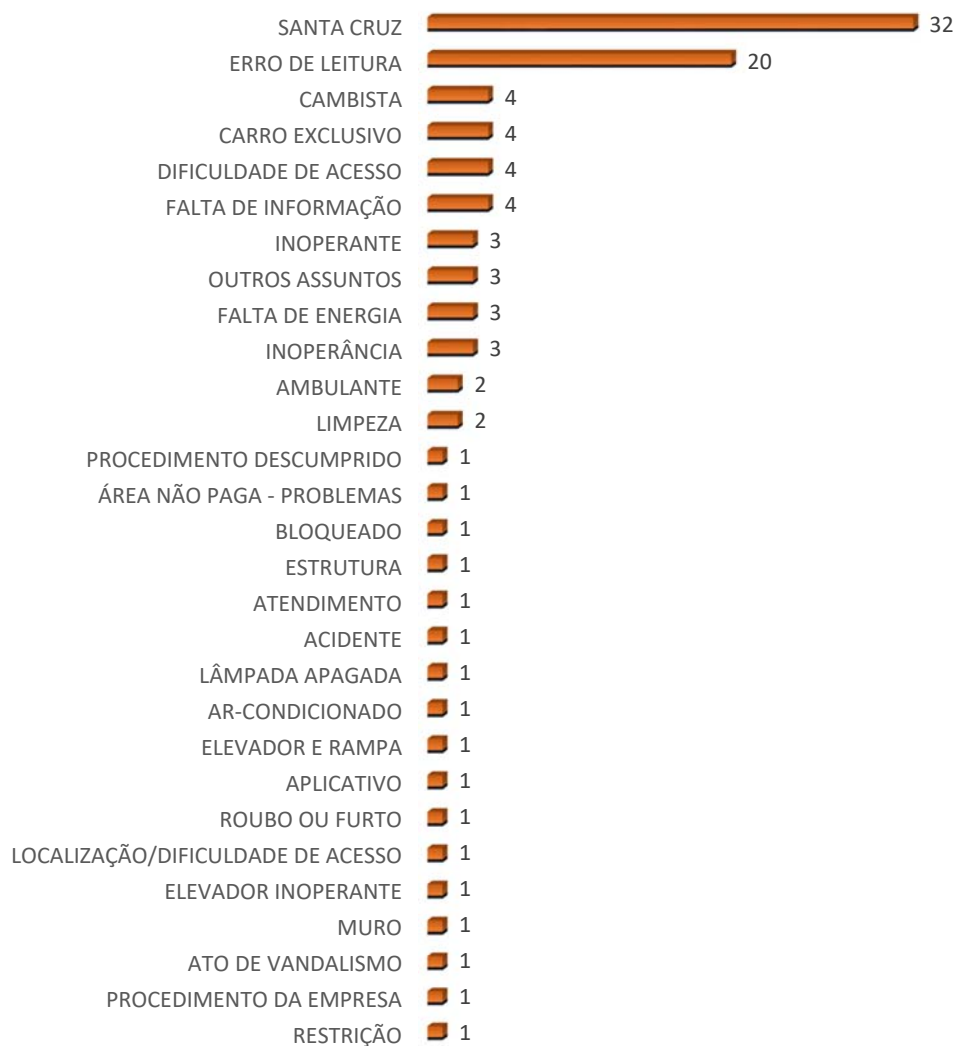
8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	32	31,68%
ERRO DE LEITURA	20	19,80%
CAMBISTA	4	3,96%
CARRO EXCLUSIVO	4	3,96%
DIFICULDADE DE ACESSO	4	3,96%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	3,96%
INOPERANTE	3	2,97%
OUTROS ASSUNTOS	3	2,97%
FALTA DE ENERGIA	3	2,97%
INOPERÂNCIA	3	2,97%
AMBULANTE	2	1,98%
LIMPEZA	2	1,98%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	0,99%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,99%
BLOQUEADO	1	0,99%
ESTRUTURA	1	0,99%
ATENDIMENTO	1	0,99%
ACIDENTE	1	0,99%



LÂMPADA APAGADA	1	0,99%
AR-CONDICIONADO	1	0,99%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,99%
APLICATIVO	1	0,99%
ROUBO OU FURTO	1	0,99%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,99%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,99%
MURO	1	0,99%
ATO DE VANDALISMO	1	0,99%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	0,99%
RESTRIÇÃO	1	0,99%
Total	101	100%

Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



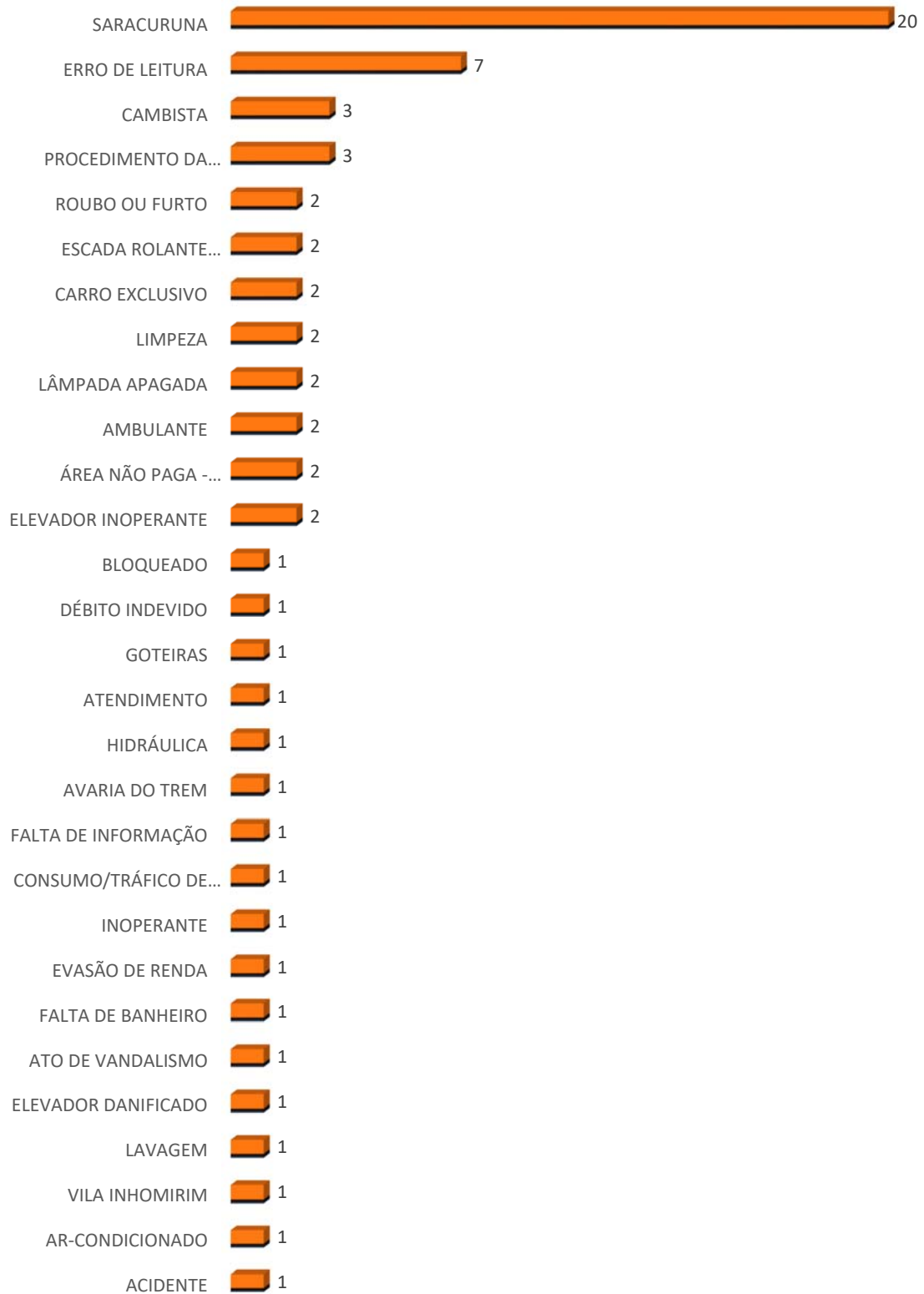


8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	20	30,30%
ERRO DE LEITURA	7	10,61%
CAMBISTA	3	4,55%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	4,55%
ROUBO OU FURTO	2	3,03%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	2	3,03%
CARRO EXCLUSIVO	2	3,03%
LIMPEZA	2	3,03%
LÂMPADA APAGADA	2	3,03%
AMBULANTE	2	3,03%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	3,03%
ELEVADOR INOPERANTE	2	3,03%
BLOQUEADO	1	1,52%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,52%
GOTEIRAS	1	1,52%
ATENDIMENTO	1	1,52%
HIDRÁULICA	1	1,52%
AVARIA DO TREM	1	1,52%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	1,52%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,52%
INOPERANTE	1	1,52%
EVASÃO DE RENDA	1	1,52%
FALTA DE BANHEIRO	1	1,52%
ATO DE VANDALISMO	1	1,52%
ELEVADOR DANIFICADO	1	1,52%
LAVAGEM	1	1,52%
VILA INHOMIRIM	1	1,52%
AR-CONDICIONADO	1	1,52%
ACIDENTE	1	1,52%
Total	66	100%



Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto





8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	25,00%
PLATAFORMA	1	25,00%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	25,00%
LIMPEZA	1	25,00%
Total	4	100%

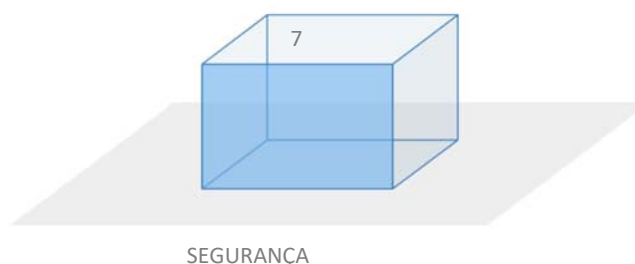
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	7	100,00%
Total	7	100%

DENÚNCIAS - POR ASSUNTO

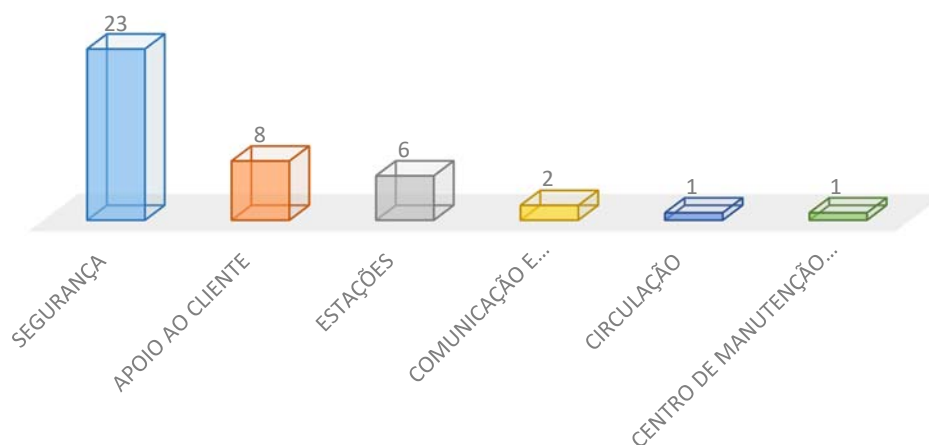


Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	23	56,10%
APOIO AO CLIENTE	8	19,51%
ESTAÇÕES	6	14,63%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	4,88%
CIRCULAÇÃO	1	2,44%



CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	2,44%
Total	41	100%

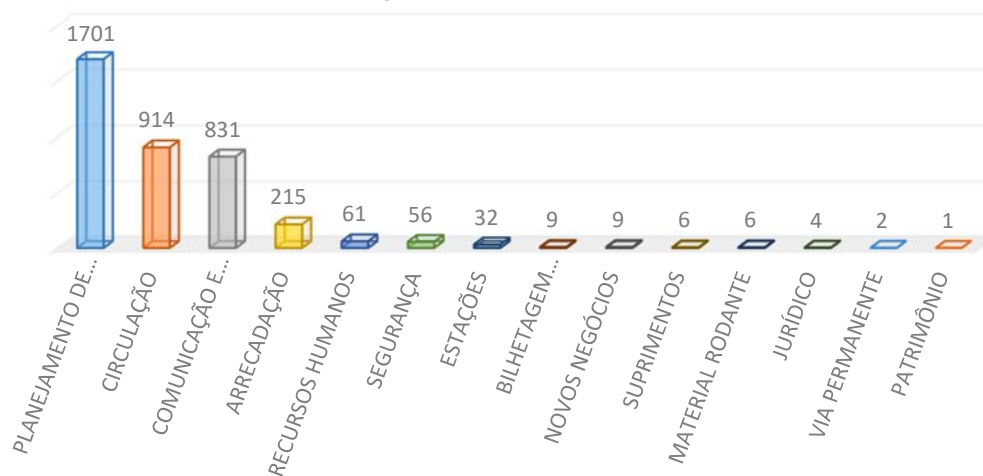
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	23	56,10%
APOIO AO CLIENTE	8	19,51%
ESTAÇÕES	6	14,63%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	4,88%
CIRCULAÇÃO	1	2,44%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	2,44%
Total	41	100%



INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	153	25,89%
ARRECADAÇÃO	132	22,34%
SEGURANÇA	84	14,21%
ESTAÇÕES	39	6,60%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	37	6,26%
AUDIO CIC	33	5,58%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	32	5,41%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	14	2,37%
MATERIAL RODANTE	14	2,37%
VIA PERMANENTE	12	2,03%
TRAÇÃO	12	2,03%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	11	1,86%
APOIO AO CLIENTE	10	1,69%
TELECOMUNICAÇÕES	3	0,51%
SINALIZAÇÃO	2	0,34%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	0,17%
PATRIMÔNIO	1	0,17%
INFRAESTRUTURA	1	0,17%
Total	591	100%



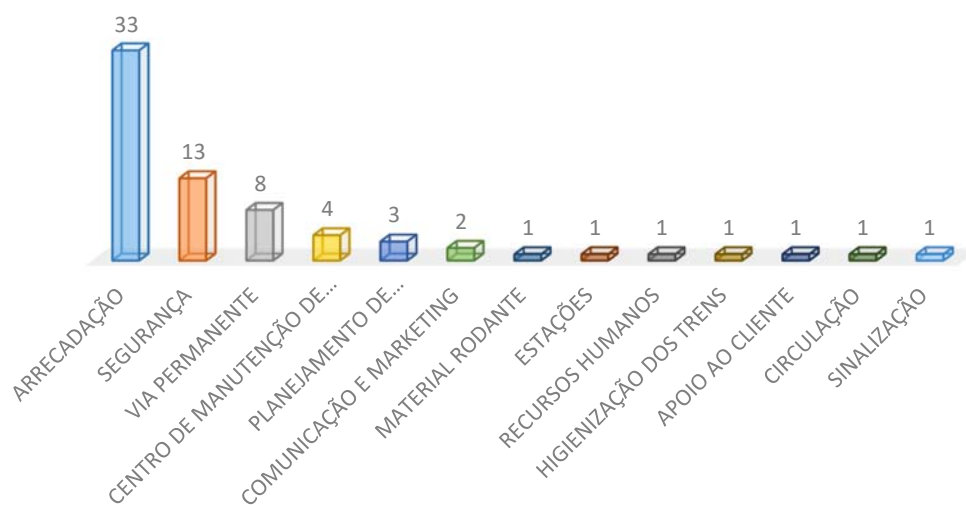
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADADAÇÃO	33	47,14%
SEGURANÇA	13	18,57%
VIA PERMANENTE	8	11,43%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	5,71%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	4,29%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	2,86%
MATERIAL RODANTE	1	1,43%
ESTAÇÕES	1	1,43%
RECURSOS HUMANOS	1	1,43%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	1,43%
APOIO AO CLIENTE	1	1,43%
CIRCULAÇÃO	1	1,43%
SINALIZAÇÃO	1	1,43%
Total	70	100%

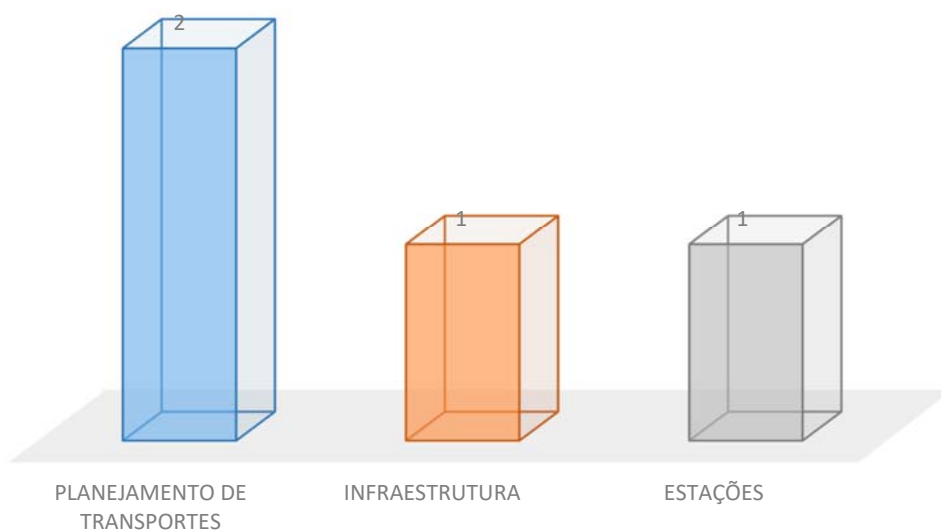


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



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

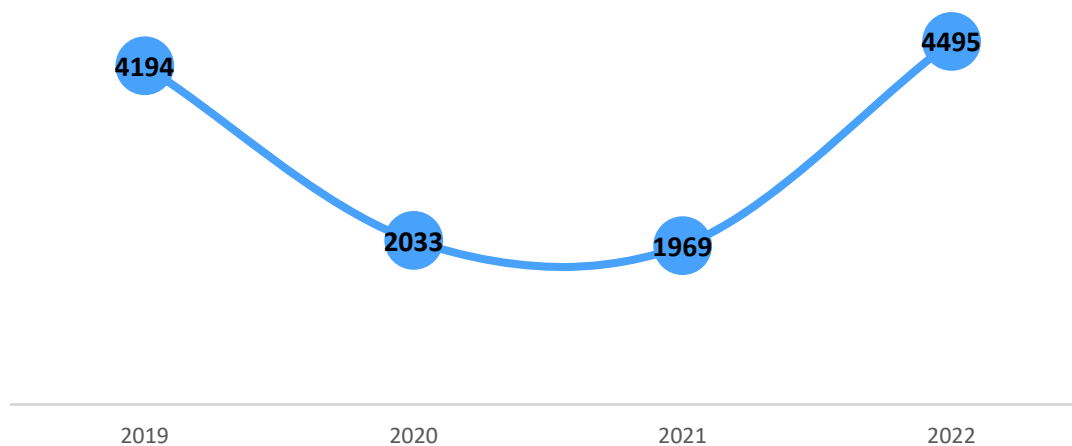
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



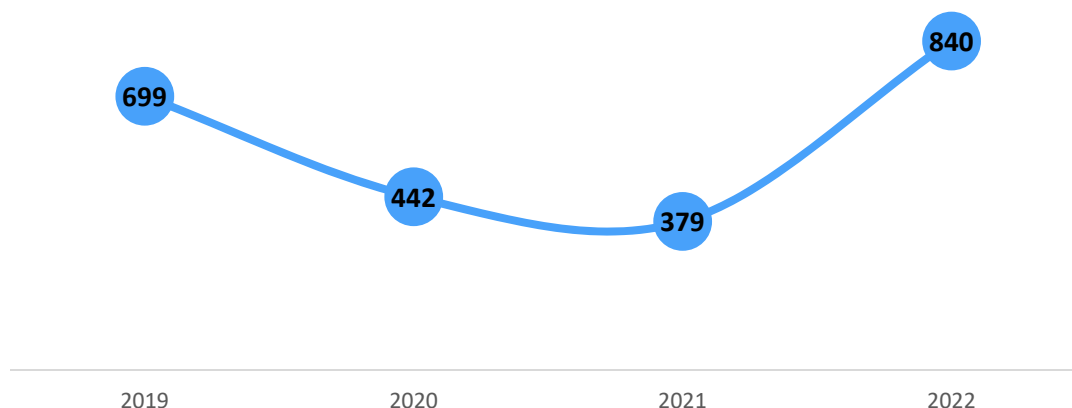


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

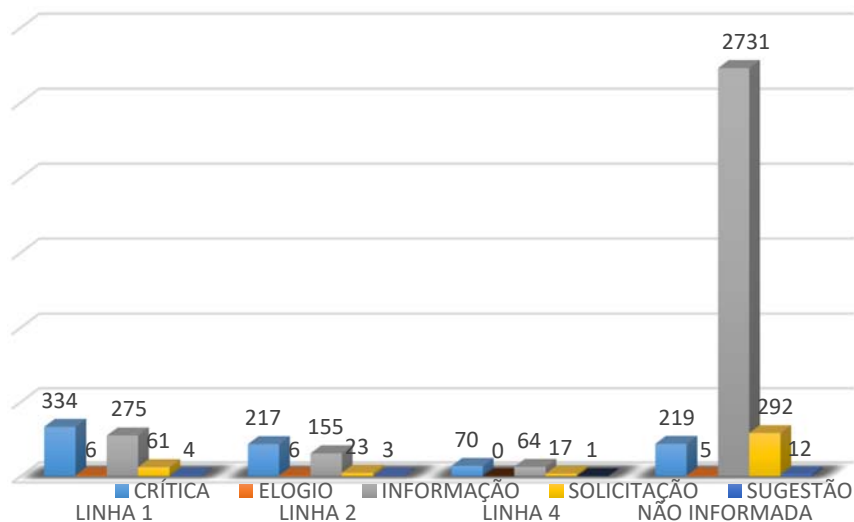


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

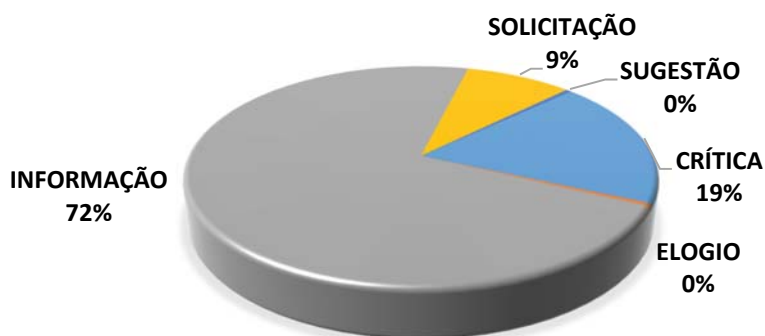
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINH A 2	LINHA 4	NÃO INFORMAD A	Total	%
CRÍTICA	334	217	70	219	840	18,69%
ELOGIO	6	6	0	5	17	0,38%
INFORMAÇÃO	275	155	64	2731	3225	71,75%
SOLICITAÇÃO	61	23	17	292	393	8,74%
SUGESTÃO	4	3	1	12	20	0,44%
Total	680	404	152	3259	4495	100,00 %



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REVEILLON	1441	32,06%
GIRO (APP E SITE)	305	6,79%
OPERAÇÃO REGULAR	300	6,67%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	284	6,32%
SALDO	204	4,54%
RECHAMADA	133	2,96%
GRATUIDADE SÊNIOR	132	2,94%
CARTÃO MASTER	104	2,31%
OBJETO PERDIDO	100	2,22%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	97	2,16%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	83	1,85%



GIRO	82	1,82%
GIRO - PARCERIAS	70	1,56%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	67	1,49%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	66	1,47%
CARTÃO VISA	64	1,42%
LINHA DE BLOQUEIO	56	1,25%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	53	1,18%
FUNCIONAMENTO	52	1,16%
POSTO DE GRATUIDADE	47	1,05%
RH	40	0,89%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	39	0,87%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	37	0,82%
DANOS AO CLIENTE	36	0,80%
ACHADOS E PERDIDOS	32	0,71%
GERAL	30	0,67%
INFORMAÇÕES GERAIS	29	0,65%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	28	0,62%
JOGOS E EVENTOS	27	0,60%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	24	0,53%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	23	0,51%
ATENDIMENTO DO SAC	22	0,49%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	22	0,49%
GRATUIDADE ESTUDANTE	19	0,42%
BILHETERIA	18	0,40%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	17	0,38%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	16	0,36%
LOJAS E QUIOSQUES	15	0,33%
INTEGRAÇÃO	15	0,33%
CARTÃO GIRO	15	0,33%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	12	0,27%
COMERCIAL	12	0,27%
CADASTRO	11	0,24%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	11	0,24%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	11	0,24%
CARTEIRA DIGITAL	11	0,24%
CARTÃO PRÉ-PAGO	11	0,24%
TARIFAS	10	0,22%
CARTÃO UNITÁRIO	10	0,22%
CONDUTORES	8	0,18%
RECARGA	8	0,18%
TRAJETOS DO MNS	7	0,16%
DÚVIDAS	7	0,16%
APOIO CLIENTE	7	0,16%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	6	0,13%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	6	0,13%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	0,11%

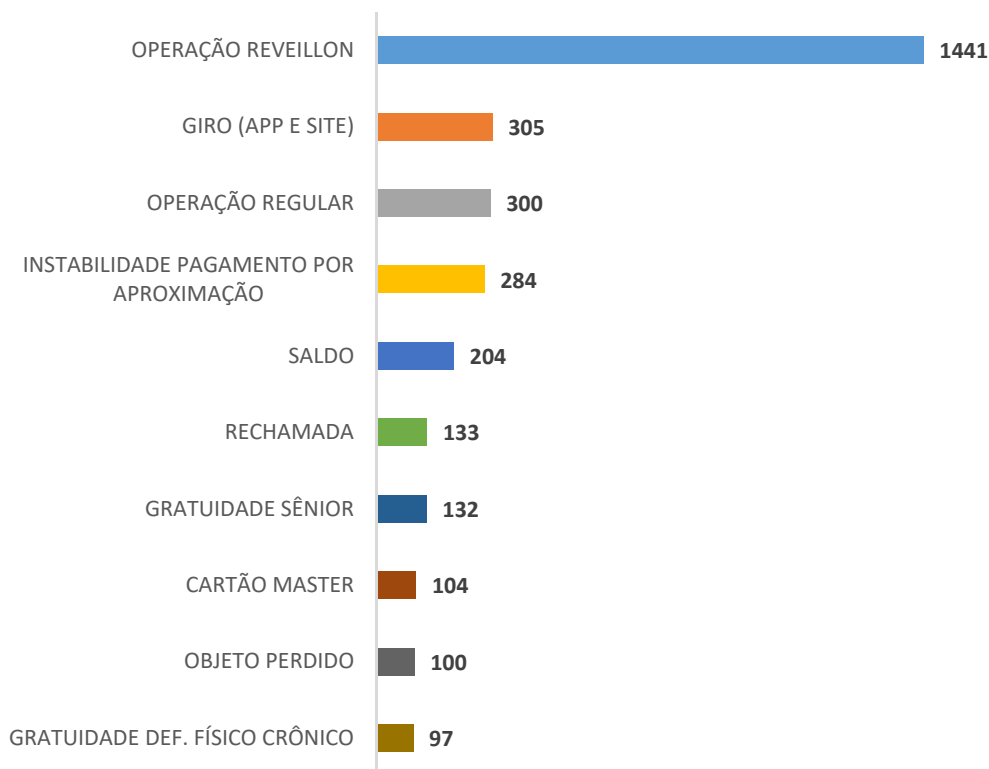


TEMPO DE ESPERA NO MNS	5	0,11%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	5	0,11%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	5	0,11%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	5	0,11%
CASHBACK 30%	4	0,09%
FORNECEDOR METRÔRIO	4	0,09%
ACESSO AO APP/SITE	4	0,09%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,07%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	3	0,07%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,07%
PARCERIAS	3	0,07%
CASHBACK 50%	3	0,07%
REGULATÓRIO	3	0,07%
IMPrensa	2	0,04%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,04%
MÁ CONDUTA	2	0,04%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	2	0,04%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	2	0,04%
OUTROS (GRATUIDADE)	2	0,04%
MELHORIAS	2	0,04%
SUGESTÃO	2	0,04%
CASHBACK 15%	2	0,04%
AR CONDICIONADO	2	0,04%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,04%
BOAS PRÁTICAS	2	0,04%
EVENTOS / PARCERIAS	2	0,04%
ESTRUTURA	1	0,02%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,02%
EQUIPAMENTO DAS ESTAÇÕES	1	0,02%
SUPRIMENTOS	1	0,02%
ACIDENTE	1	0,02%
INSERÇÃO DE NOVAS LINHAS	1	0,02%
NÃO INFORMADO	1	0,02%
SITE	1	0,02%
BICICLETÁRIO	1	0,02%
PALCO CARIOCA	1	0,02%
APLICATIVO	1	0,02%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,02%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	1	0,02%
OPERAÇÃO CARNAVAL	1	0,02%
NÚMERO LÓGICO	1	0,02%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,02%
CÓDIGO DE ÉTICA	1	0,02%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,02%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	0,02%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,02%



ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,02%
CARTÃO ELO	1	0,02%
Total	4495	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



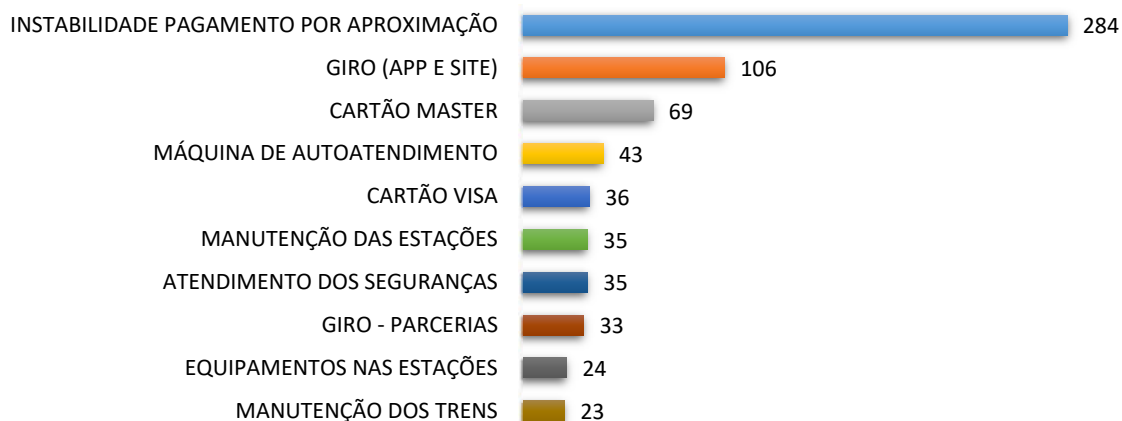
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	284	33,81%
GIRO (APP E SITE)	106	12,62%
CARTÃO MASTER	69	8,21%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	43	5,12%
CARTÃO VISA	36	4,29%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	35	4,17%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	35	4,17%
GIRO - PARCERIAS	33	3,93%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	24	2,86%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	23	2,74%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	16	1,90%
ATENDIMENTO DO SAC	12	1,43%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	12	1,43%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	12	1,43%
OPERAÇÃO REGULAR	10	1,19%



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	10	1,19%
CARTEIRA DIGITAL	8	0,95%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	8	0,95%
GIRO	7	0,83%
OPERAÇÃO REVEILLON	6	0,71%
BILHETERIA	6	0,71%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	6	0,71%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	0,60%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	5	0,60%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	0,48%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	0,24%
MÁ CONDUTA	2	0,24%
AR CONDICIONADO	2	0,24%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,24%
INTEGRAÇÃO	2	0,24%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,24%
GRATUIDADE SÊNIOR	2	0,24%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,12%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,12%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,12%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,12%
CASHBACK 15%	1	0,12%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,12%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,12%
ACIDENTE	1	0,12%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,12%
CARTÃO ELO	1	0,12%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,12%
Total	840	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

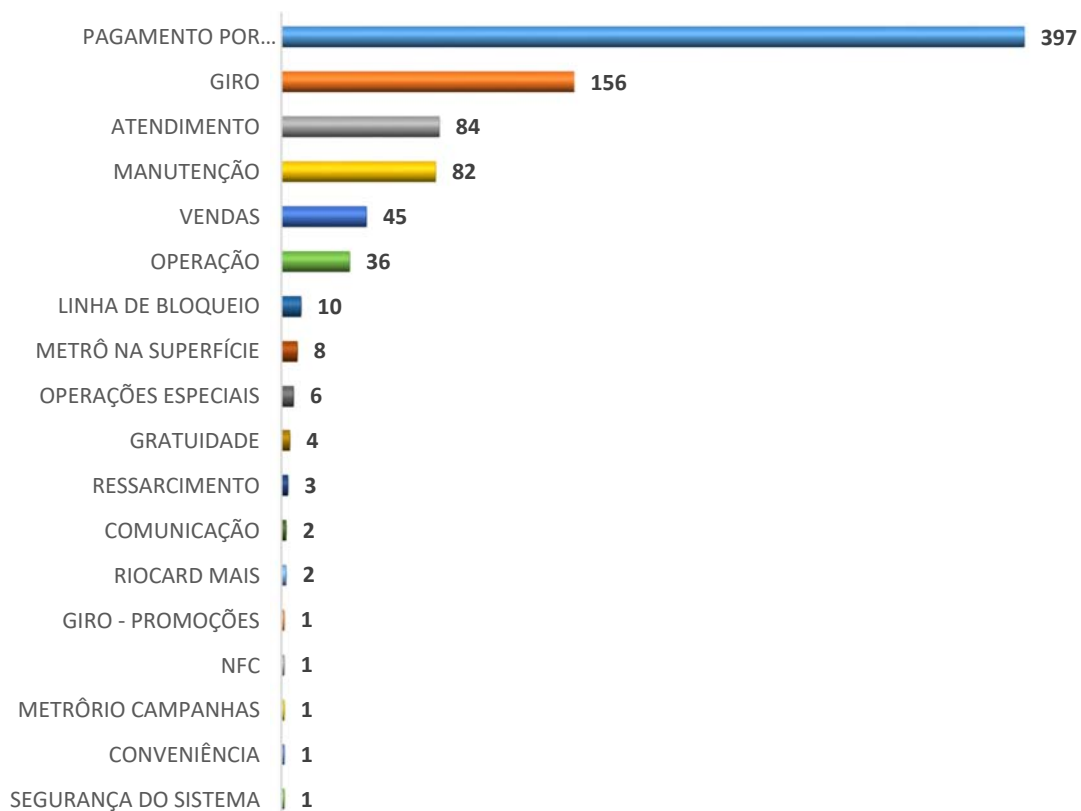




9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	397	47,26%
GIRO	156	18,57%
ATENDIMENTO	84	10,00%
MANUTENÇÃO	82	9,76%
VENDAS	45	5,36%
OPERAÇÃO	36	4,29%
LINHA DE BLOQUEIO	10	1,19%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	8	0,95%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	6	0,71%
GRATUIDADE	4	0,48%
RESSARCIMENTO	3	0,36%
COMUNICAÇÃO	2	0,24%
RIOCARD MAIS	2	0,24%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,12%
NFC	1	0,12%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,12%
CONVENIÊNCIA	1	0,12%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,12%
Total	840	100,00%

Motivo das Reclamações

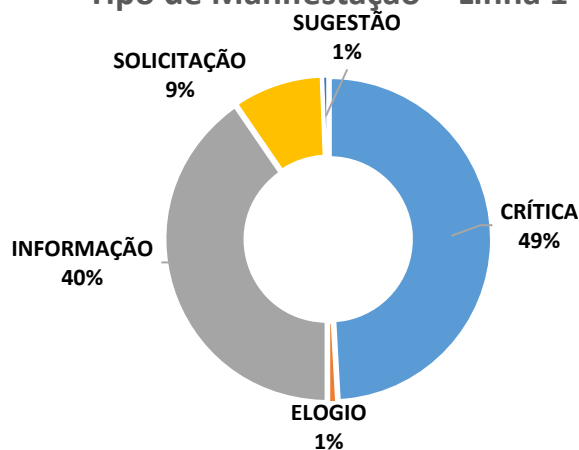




9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	334	49,12%
ELOGIO	6	0,88%
INFORMAÇÃO	275	40,44%
SOLICITAÇÃO	61	8,97%
SUGESTÃO	4	0,59%
Total	680	100,00%

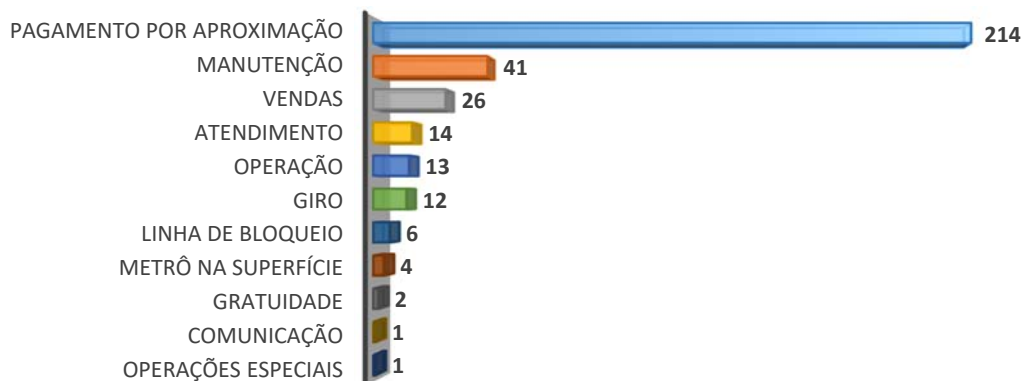
Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	214	64,07%
MANUTENÇÃO	41	12,28%
VENDAS	26	7,78%
ATENDIMENTO	14	4,19%
OPERAÇÃO	13	3,89%
GIRO	12	3,59%
LINHA DE BLOQUEIO	6	1,80%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	1,20%
GRATUIDADE	2	0,60%
COMUNICAÇÃO	1	0,30%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,30%
Total	334	100,00%



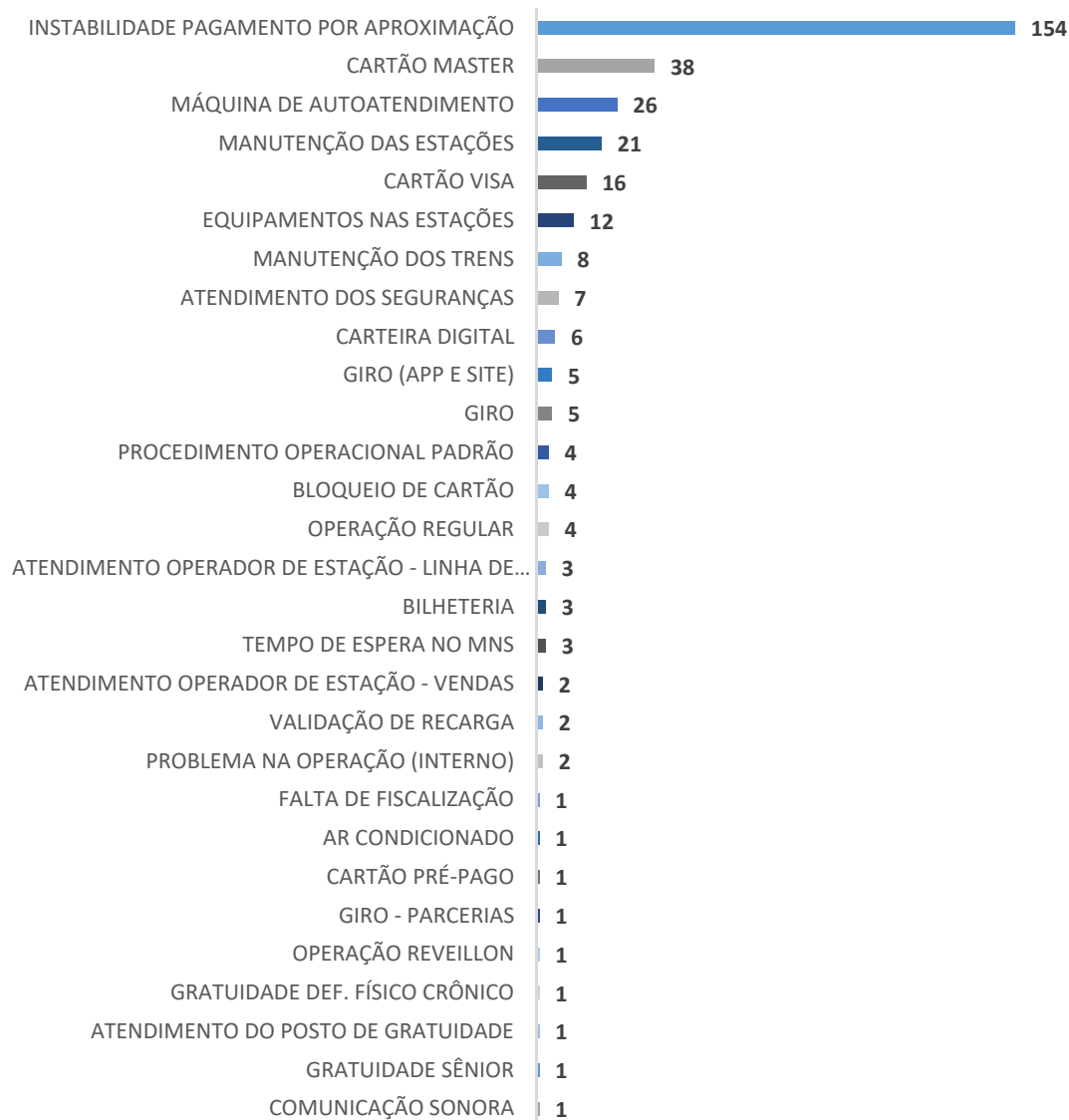
Reclamações Linha 1 - Por motivo



Categoria	Reclamações	%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	154	46,11%
CARTÃO MASTER	38	11,38%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	26	7,78%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	21	6,29%
CARTÃO VISA	16	4,79%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	12	3,59%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	8	2,40%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	7	2,10%
CARTEIRA DIGITAL	6	1,80%
GIRO (APP E SITE)	5	1,50%
GIRO	5	1,50%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	1,20%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	1,20%
OPERAÇÃO REGULAR	4	1,20%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	0,90%
BILHETERIA	3	0,90%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	0,90%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	0,60%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	0,60%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	0,60%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	0,30%
AR CONDICIONADO	1	0,30%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,30%
GIRO - PARCERIAS	1	0,30%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,30%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,30%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,30%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,30%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,30%
Total	334	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	6	100%
Total	6	100%



Elogios - Linha 1

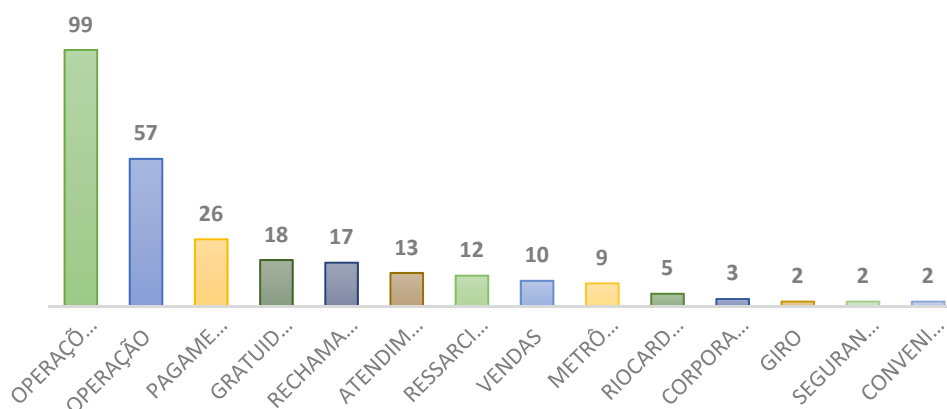
6



ATENDIMENTO

Informações	Frequencia	%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	99	36,00%
OPERAÇÃO	57	20,73%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	26	9,45%
GRATUIDADE	18	6,55%
RECHAMADA	17	6,18%
ATENDIMENTO	13	4,73%
RESSARCIMENTO	12	4,36%
VENDAS	10	3,64%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	9	3,27%
RIOCARD MAIS	5	1,82%
CORPORATIVO	3	1,09%
GIRO	2	0,73%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,73%
CONVENIÊNCIA	2	0,73%
Total	275	100,00%

Informações - Linha 1





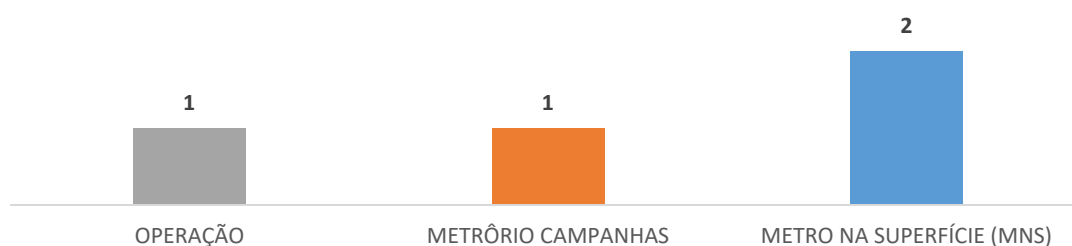
Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	47	77,05%
METRÔRIO	3	4,92%
RESSARCIMENTO	3	4,92%
CORPORATIVO	3	4,92%
GRATUIDADE	3	4,92%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,64%
OPERAÇÃO	1	1,64%
Total	61	100,00%

Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	2	50,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	25,00%
OPERAÇÃO	1	25,00%
Total	4	100,00%

Sugestões - Linha 1

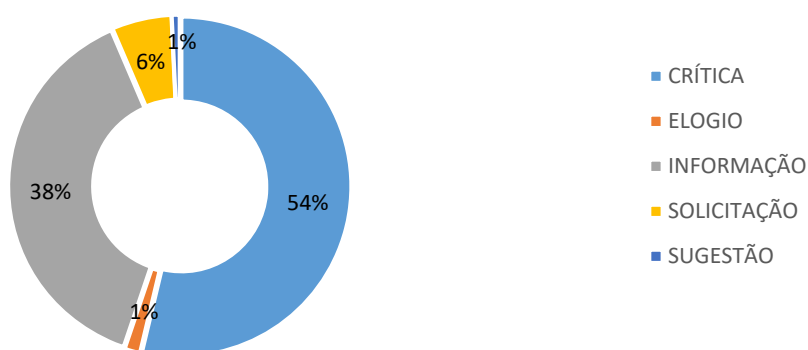




9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	217	53,71%
ELOGIO	6	1,49%
INFORMAÇÃO	155	38,37%
SOLICITAÇÃO	23	5,69%
SUGESTÃO	3	0,74%
Total	404	100,00%

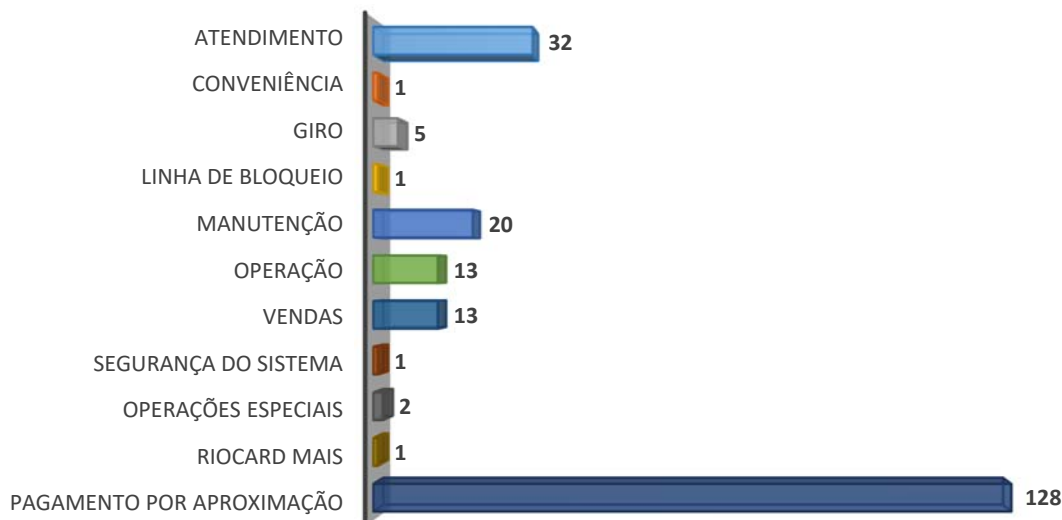
Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	32	14,75%
CONVENIÊNCIA	1	0,46%
GIRO	5	2,30%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,46%
MANUTENÇÃO	20	9,22%
OPERAÇÃO	13	5,99%
VENDAS	13	5,99%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,46%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	0,92%
RIOCARD MAIS	1	0,46%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	128	58,99%
Total	217	100,00%



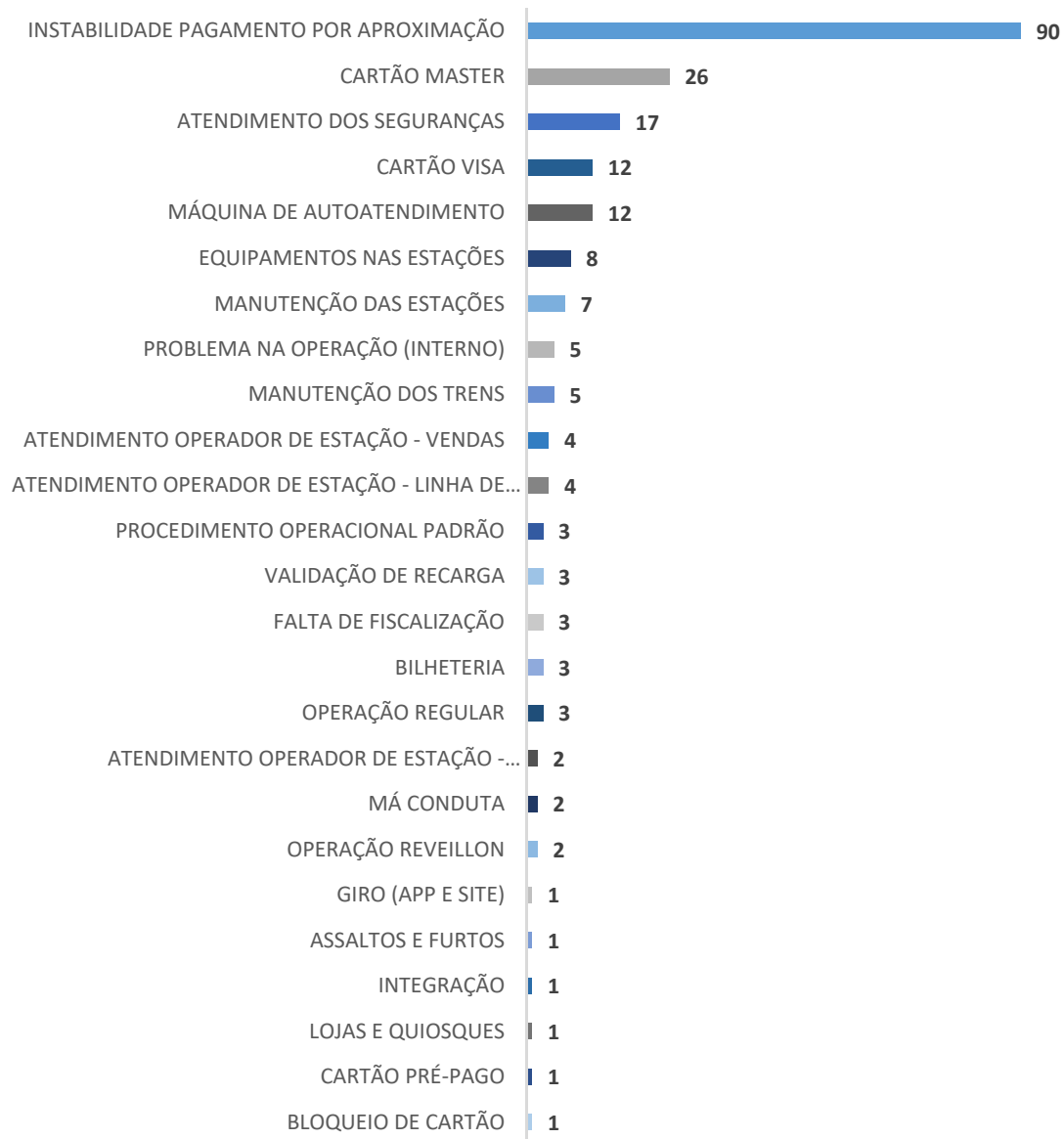
Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	90	41,47%
CARTÃO MASTER	26	11,98%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	17	7,83%
CARTÃO VISA	12	5,53%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	12	5,53%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	8	3,69%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	7	3,23%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	2,30%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	2,30%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -		
VENDAS	4	1,84%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA		
DE BLOQUEIO	4	1,84%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,38%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	1,38%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	1,38%
BILHETERIA	3	1,38%
OPERAÇÃO REGULAR	3	1,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -		
PLATAFORMA	2	0,92%
MÁ CONDUTA	2	0,92%
OPERAÇÃO REVEILLON	2	0,92%
GIRO (APP E SITE)	1	0,46%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,46%
INTEGRAÇÃO	1	0,46%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,46%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,46%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,46%
Total	217	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência
ATENDIMENTO	6
Total	6

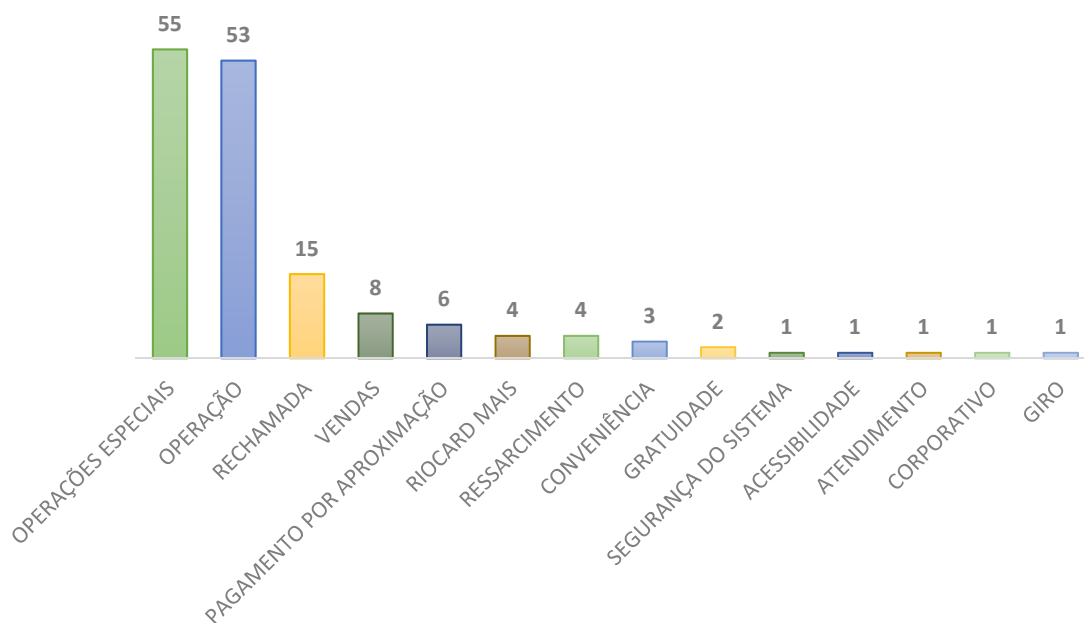


Elogios - Linha 2



Informações	Frequência	%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	55	35,48%
OPERAÇÃO	53	34,19%
RECHAMADA	15	9,68%
VENDAS	8	5,16%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	6	3,87%
RIOCARD MAIS	4	2,58%
RESSARCIMENTO	4	2,58%
CONVENIÊNCIA	3	1,94%
GRATUIDADE	2	1,29%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,65%
ACESSIBILIDADE	1	0,65%
ATENDIMENTO	1	0,65%
CORPORATIVO	1	0,65%
GIRO	1	0,65%
Total	155	100,00%

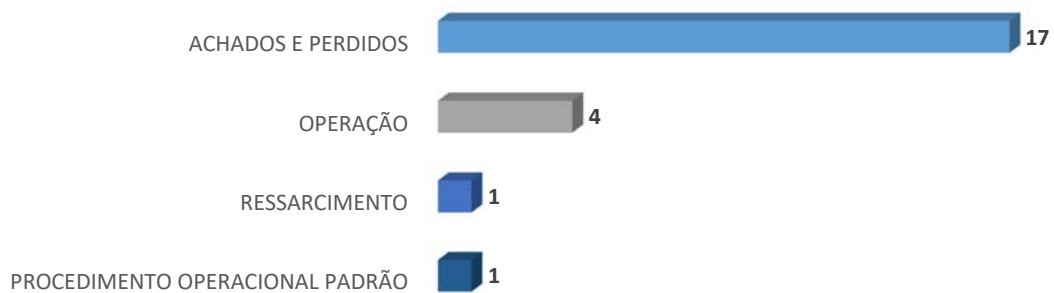
Informações - Linha 2





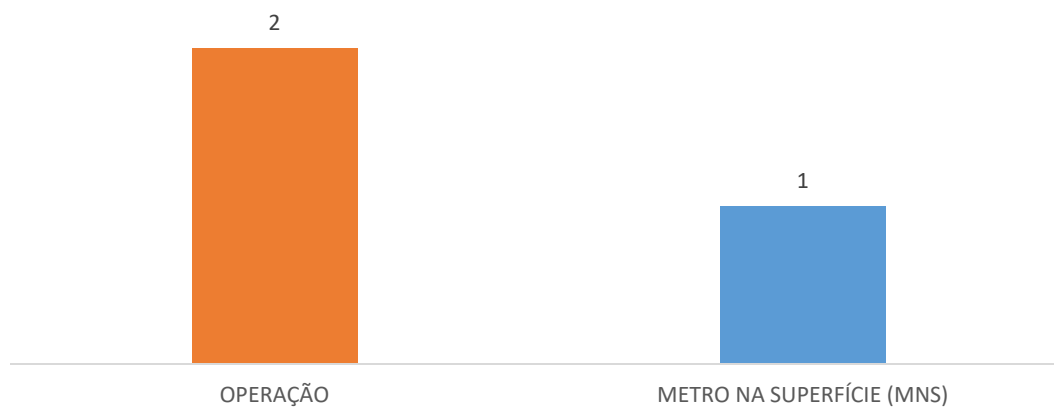
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	17	73,91%
OPERAÇÃO	4	17,39%
RESSARCIMENTO	1	4,35%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	4,35%
Total	23	100,00%

Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	33,33%
OPERAÇÃO	2	66,67%
Total	3	100,00%

Sugestões - Linha 2

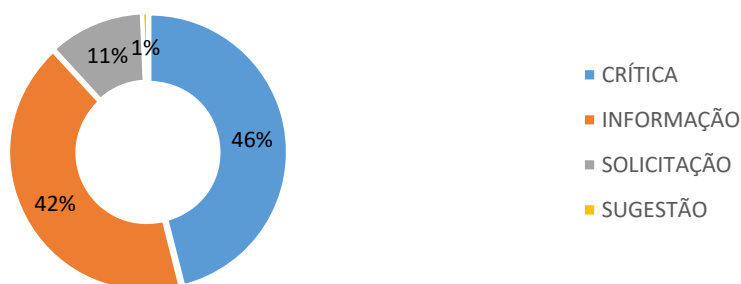




9.7 Manifestações Linha 4

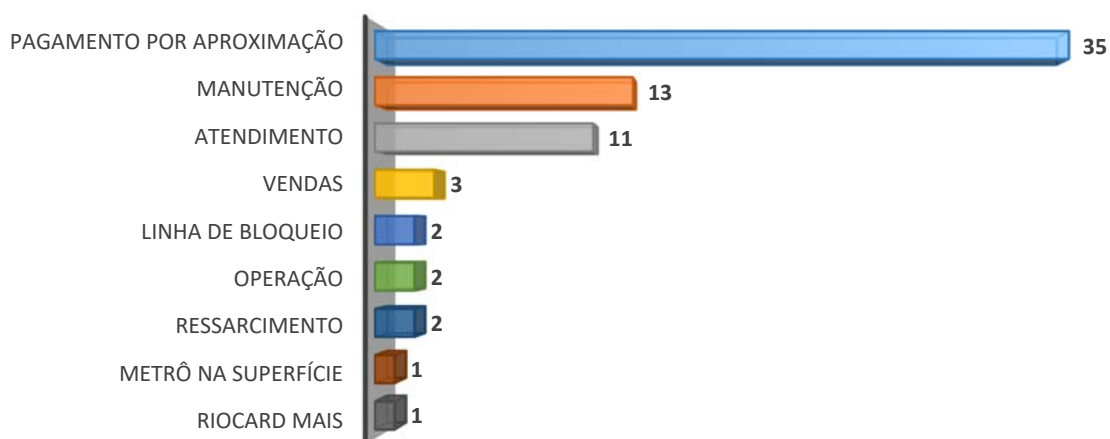
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	70	46,05%
INFORMAÇÃO	64	42,11%
SOLICITAÇÃO	17	11,18%
SUGESTÃO	1	0,66%
Total	152	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 4



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	35	50,00%
MANUTENÇÃO	13	18,57%
ATENDIMENTO	11	15,71%
VENDAS	3	4,29%
LINHA DE BLOQUEIO	2	2,86%
OPERAÇÃO	2	2,86%
RESSARCIMENTO	2	2,86%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,43%
RIOCARD MAIS	1	1,43%
Total	70	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	24	34,29%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	7	10,00%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	6	8,57%
CARTÃO VISA	4	5,71%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	5,71%
CARTÃO MASTER	4	5,71%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	4,29%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	4,29%
CARTÕES METRÔRIO	2	2,86%
CARTEIRA DIGITAL	2	2,86%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	2,86%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	2,86%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,43%
GIRO	1	1,43%
CARTÃO ELO	1	1,43%
INTEGRAÇÃO	1	1,43%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	1,43%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	1,43%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	1,43%
Total	70	100,00%

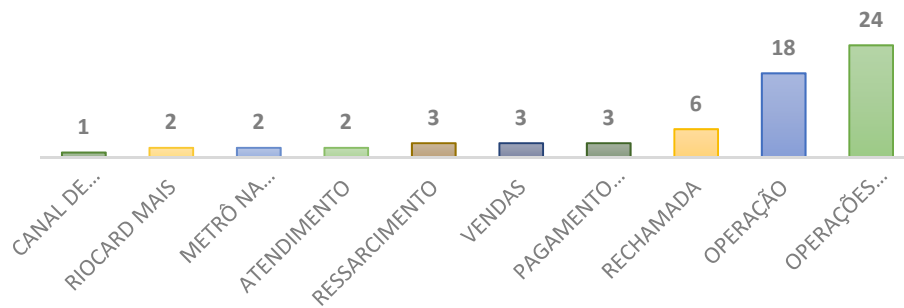
Reclamações Linha 4 - Por categoria





Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	24	37,50%
OPERAÇÃO	18	28,13%
RECHAMADA	6	9,38%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	3	4,69%
VENDAS	3	4,69%
RESSARCIMENTO	3	4,69%
ATENDIMENTO	2	3,13%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	3,13%
RIOCARD MAIS	2	3,13%
CANAL DE DENÚNCIA	1	1,56%
Total	64	100,00%

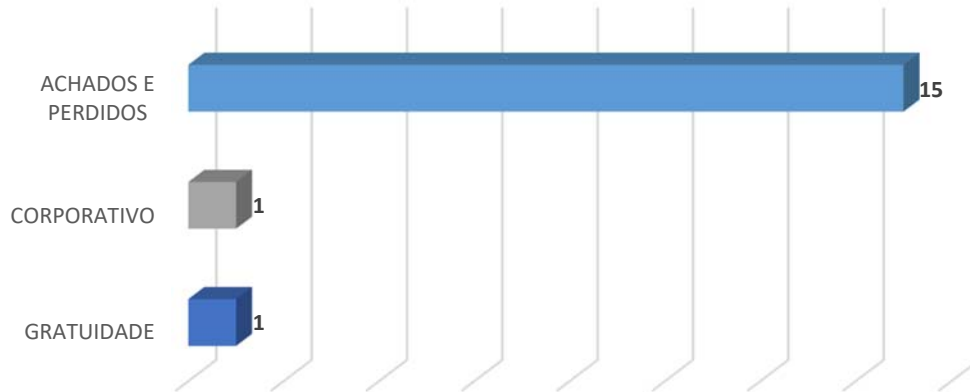
Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	15	88,24%
CORPORATIVO	1	5,88%
GRATUIDADE	1	5,88%
Total	17	100,00%

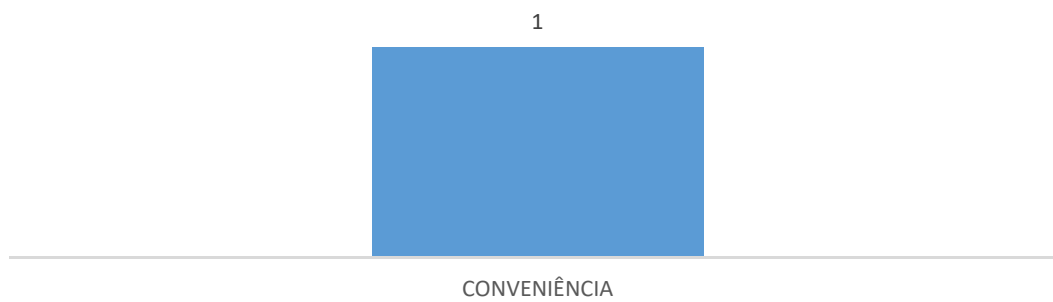


Solicitações - Linha 4



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

Sugestões - Linha 4





9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	219	6,72%
ELOGIO	5	0,15%
INFORMAÇÃO	2731	83,80%
SOLICITAÇÃO	292	8,96%
SUGESTÃO	12	0,37%
Total	3259	100,00%

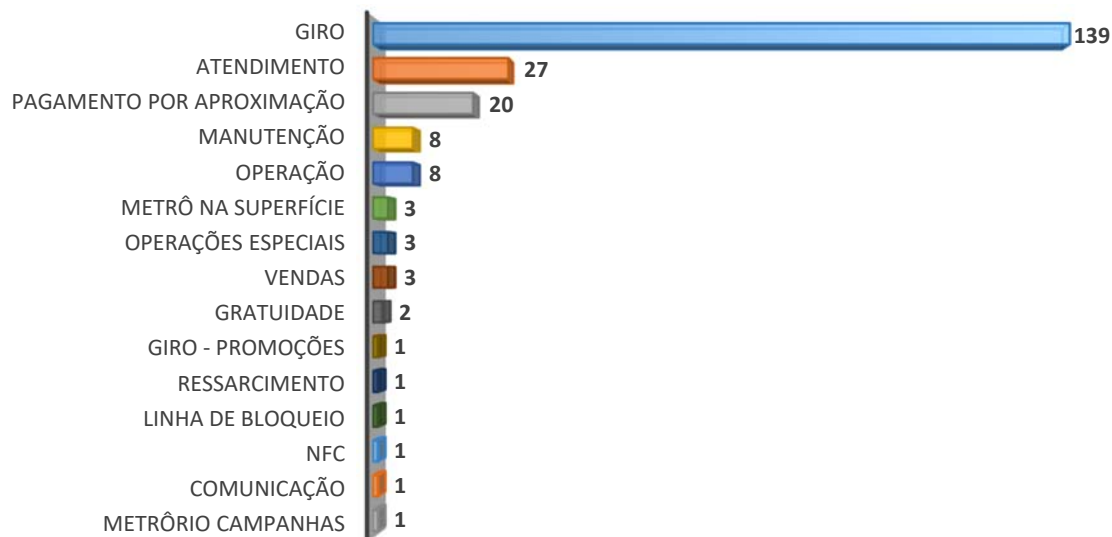
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	139	63,47%
ATENDIMENTO	27	12,33%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	20	9,13%
MANUTENÇÃO	8	3,65%
OPERAÇÃO	8	3,65%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,37%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	1,37%
VENDAS	3	1,37%
GRATUIDADE	2	0,91%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,46%
RESSARCIMENTO	1	0,46%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,46%
NFC	1	0,46%
COMUNICAÇÃO	1	0,46%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,46%
Total	219	100,00%



Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

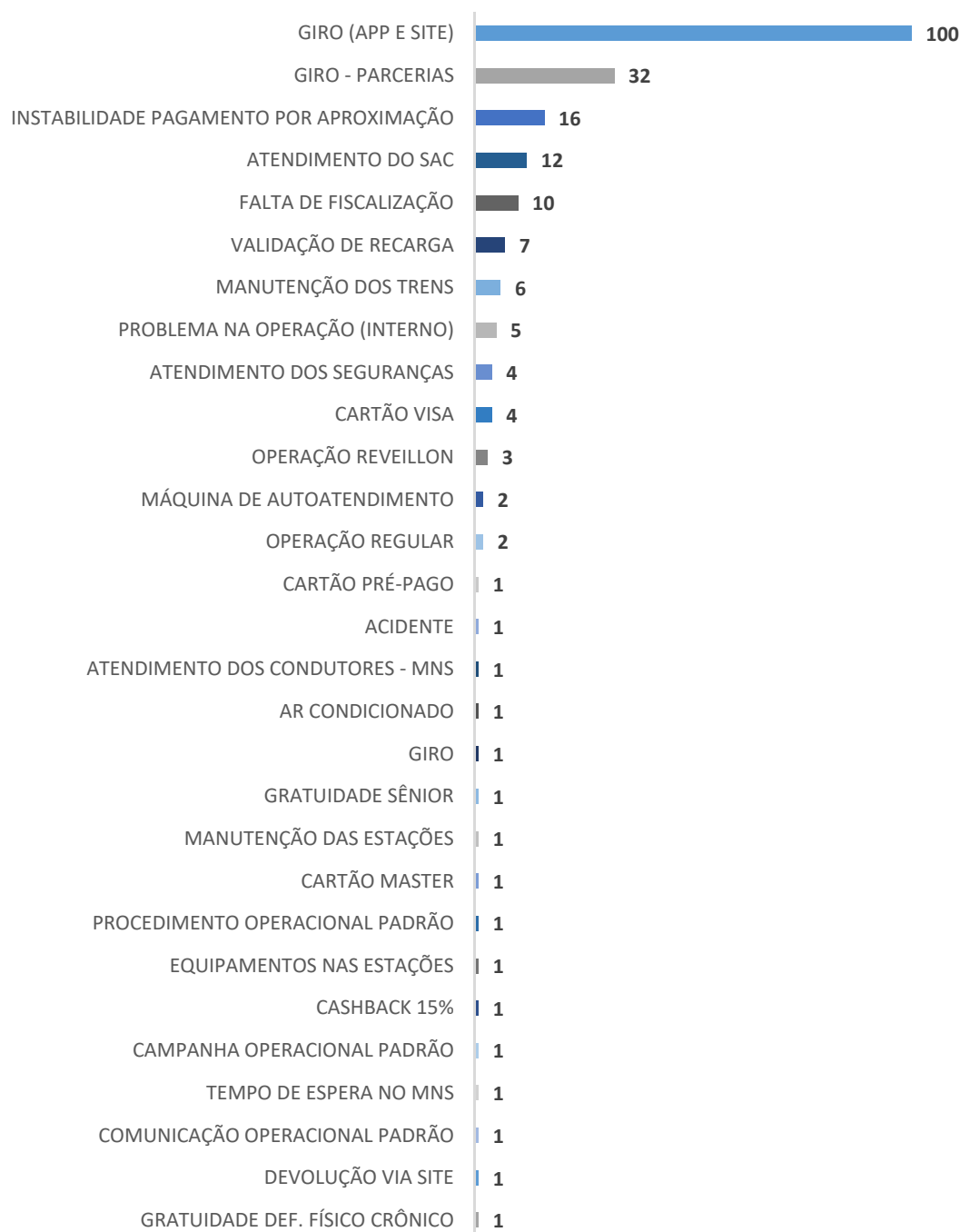


Categoria	Reclamações	%
GIRO (APP E SITE)	100	45,66%
GIRO - PARCERIAS	32	14,61%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	16	7,31%
ATENDIMENTO DO SAC	12	5,48%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	10	4,57%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	7	3,20%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	6	2,74%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	2,28%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	4	1,83%
CARTÃO VISA	4	1,83%
OPERAÇÃO REVEILLON	3	1,37%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	2	0,91%
OPERAÇÃO REGULAR	2	0,91%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,46%
ACIDENTE	1	0,46%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,46%
AR CONDICIONADO	1	0,46%
GIRO	1	0,46%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,46%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	1	0,46%
CARTÃO MASTER	1	0,46%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,46%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,46%
CASHBACK 15%	1	0,46%



CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,46%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,46%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,46%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,46%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,46%
Total	219	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	5	100,00%
Total	5	100,00%

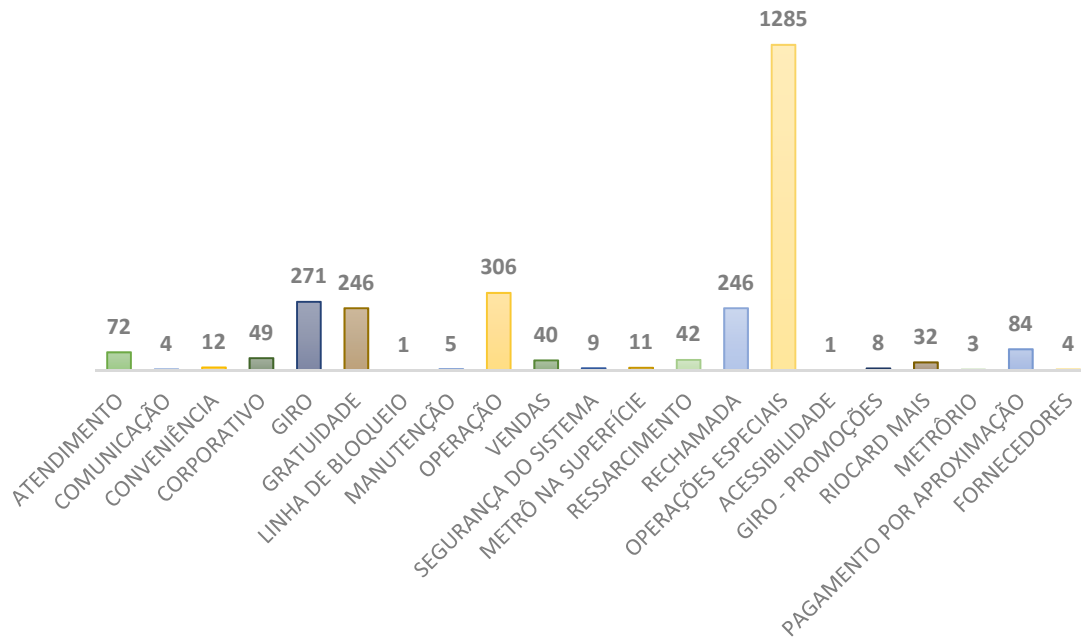
Elogios - Linha Não Informada



Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	72	2,64%
COMUNICAÇÃO	4	0,15%
CONVENIÊNCIA	12	0,44%
CORPORATIVO	49	1,79%
GIRO	271	9,92%
GRATUIDADE	246	9,01%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,04%
MANUTENÇÃO	5	0,18%
OPERAÇÃO	306	11,20%
VENDAS	40	1,46%
SEGURANÇA DO SISTEMA	9	0,33%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	11	0,40%
RESSARCIMENTO	42	1,54%
RECHAMADA	246	9,01%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1285	47,05%
ACESSIBILIDADE	1	0,04%
GIRO - PROMOÇÕES	8	0,29%
RIOCARD MAIS	32	1,17%
METRÔRIO	3	0,11%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	84	3,08%
FORNECEDORES	4	0,15%
Total	2731	100,00%

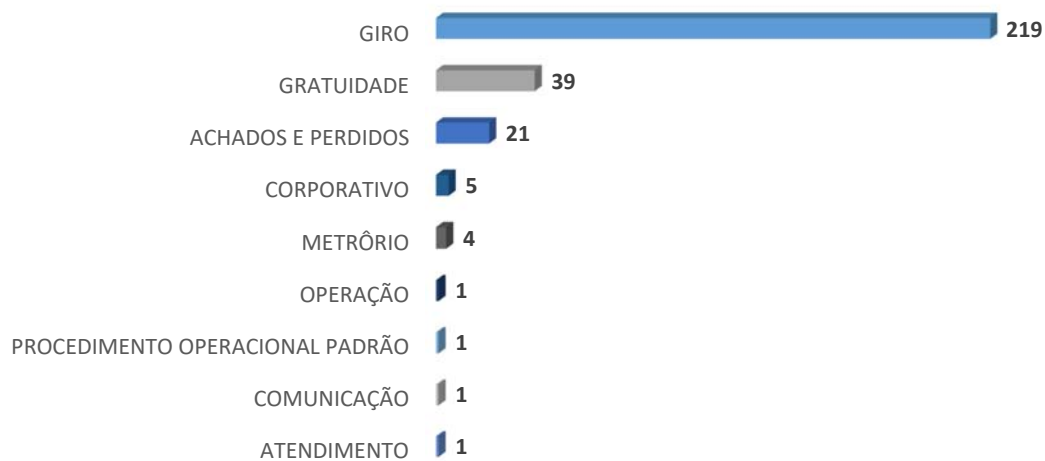


Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	219	75,00%
GRATUIDADE	39	13,36%
ACHADOS E PERDIDOS	21	7,19%
CORPORATIVO	5	1,71%
METRÔRIO	4	1,37%
OPERAÇÃO	1	0,34%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,34%
COMUNICAÇÃO	1	0,34%
ATENDIMENTO	1	0,34%
Total	292	100,00%

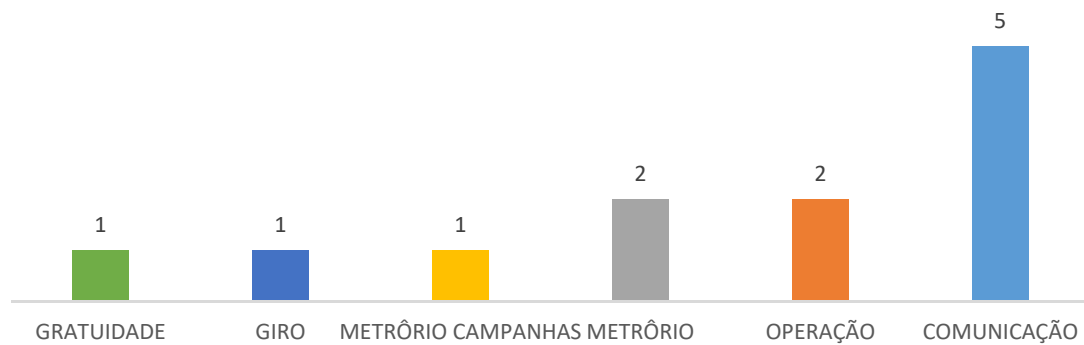
Solicitações - Linha Não Informada





Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	5	41,67%
OPERAÇÃO	2	16,67%
METRÔRIO	2	16,67%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	8,33%
GIRO	1	8,33%
GRATUIDADE	1	8,33%
Total	12	100,00%

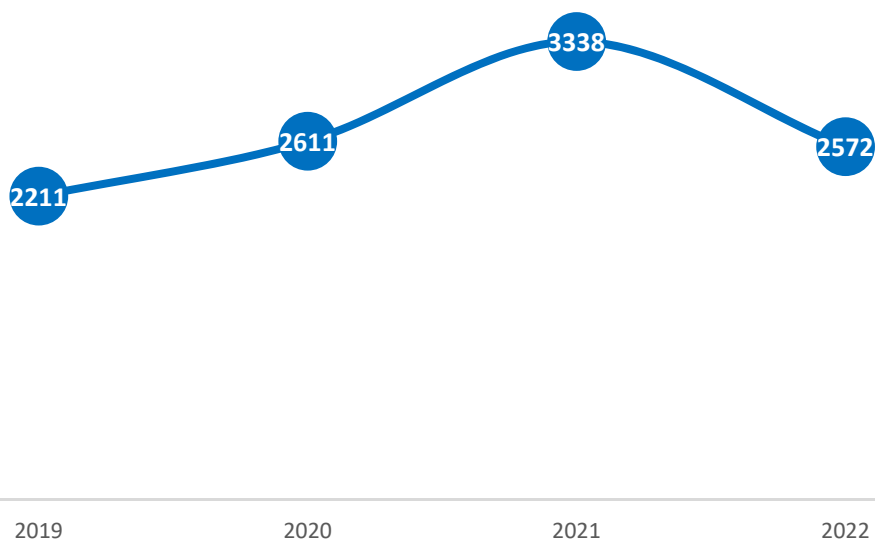
Sugestões - Linha Não Informada



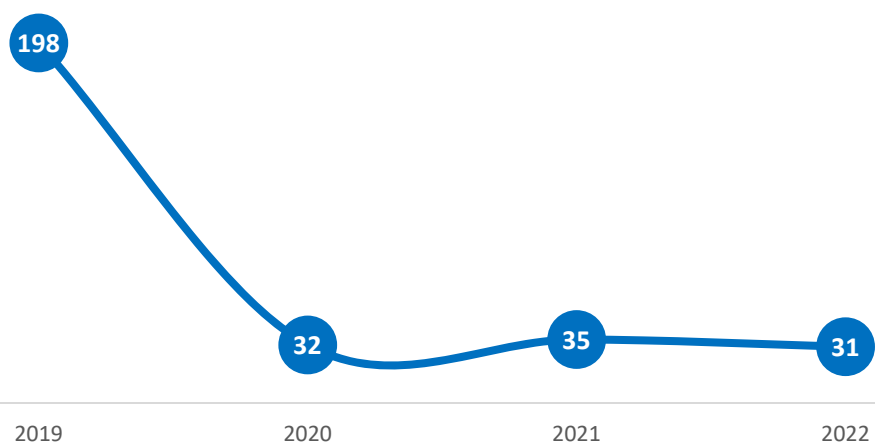


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas





10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	28	0,99%
RESSARCIMENTO	5	0,18%
SUGESTÃO	1	0,04%
ELOGIO	5	0,18%
INFORMAÇÃO	2786	98,48%
SOLICITAÇÃO	4	0,14%
TOTAL	2829	100,00%

MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

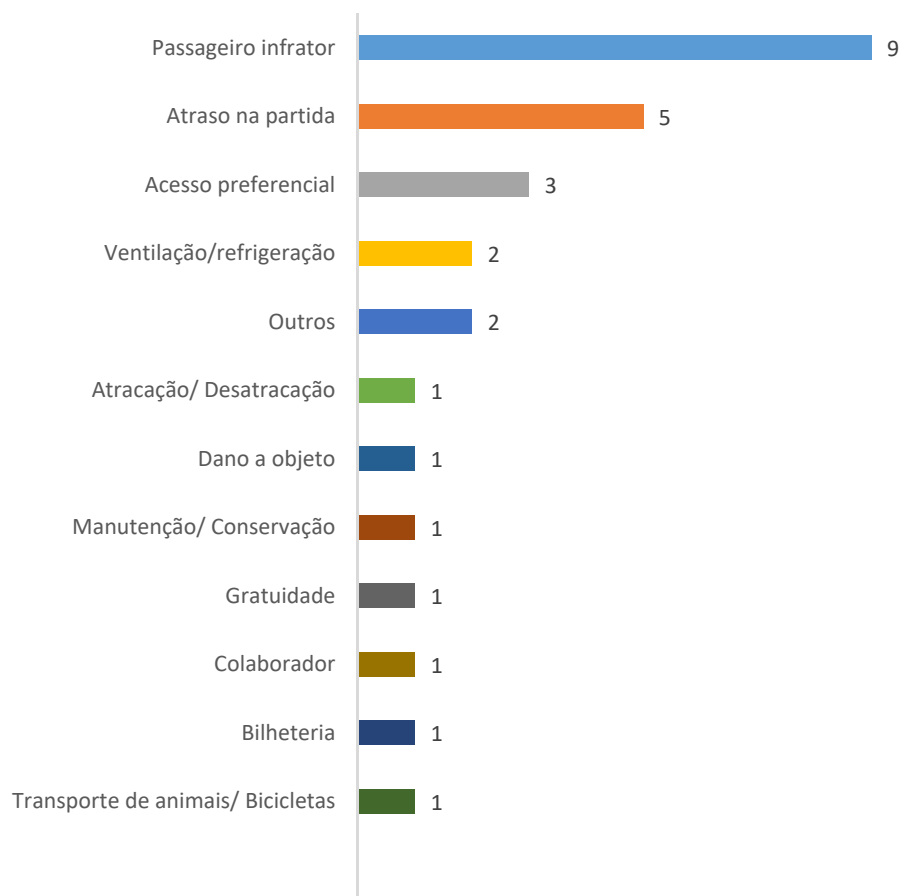


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Passageiro infrator	9	32,14%
Atraso na partida	5	17,86%
Acesso preferencial	3	10,71%
Ventilação/refrigeração	2	7,14%
Outros	2	7,14%
Atracação/ Desatracação	1	3,57%
Dano a objeto	1	3,57%
Manutenção/ Conservação	1	3,57%
Gratuidade	1	3,57%
Colaborador	1	3,57%
Bilheteria	1	3,57%
Transporte de animais/ Bicicletas	1	3,57%
Total	28	100%



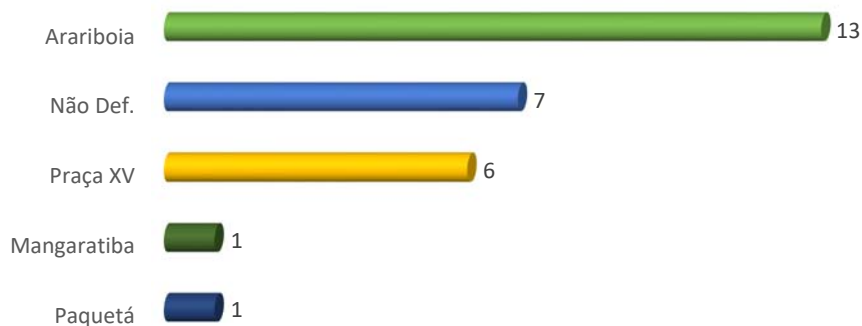
MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Arariboia	13	46,43%
Não Def.	7	25,00%
Praça XV	6	21,43%
Mangaratiba	1	3,57%
Paquetá	1	3,57%
Total	28	100,00%



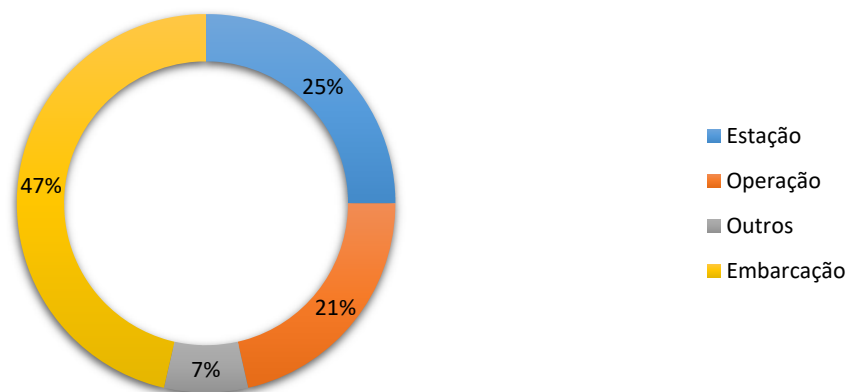
RECLAMAÇÕES - POR LINHA



10.3 Classificação das reclamações

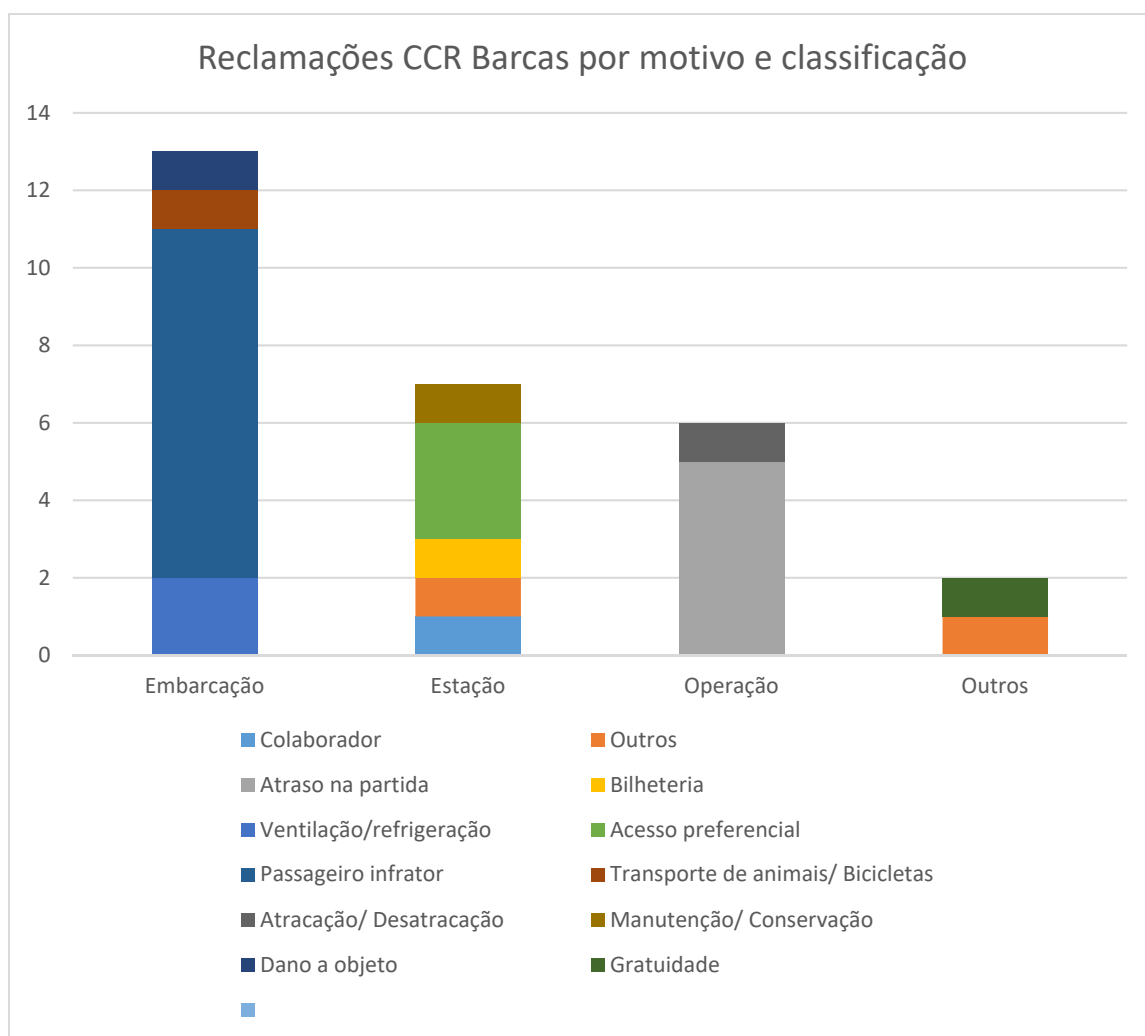
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	7	25,00%
Operação	6	21,43%
Outros	2	7,14%
Embarcação	13	46,43%
Total	28	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO





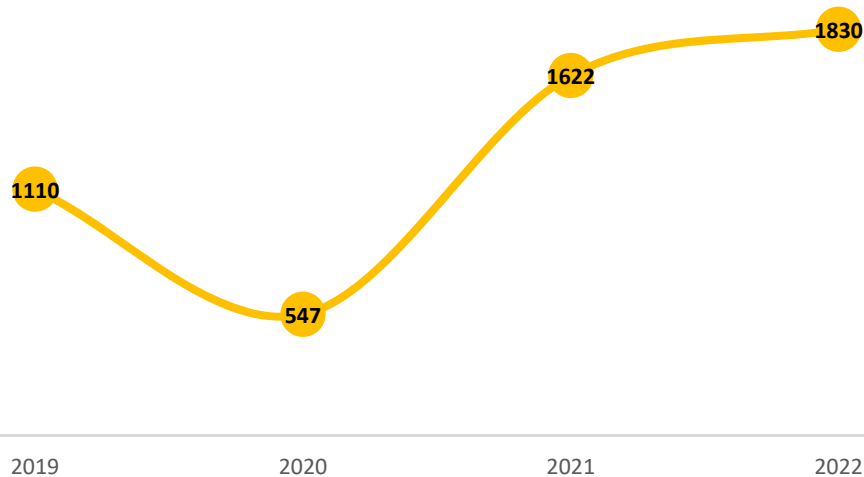
Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Colaborador		1		
Outros		1		1
Atraso na partida			5	
Bilheteria		1		
Ventilação/refrigeração	2			
Acesso preferencial		3		
Passageiro infrator	9			
Transporte de animais/ Bicletas	1			
Atracação/ Desatracação			1	
Manutenção/ Conservação		1		
Dano a objeto	1			
Gratuidade				1
Total	13	7	6	2



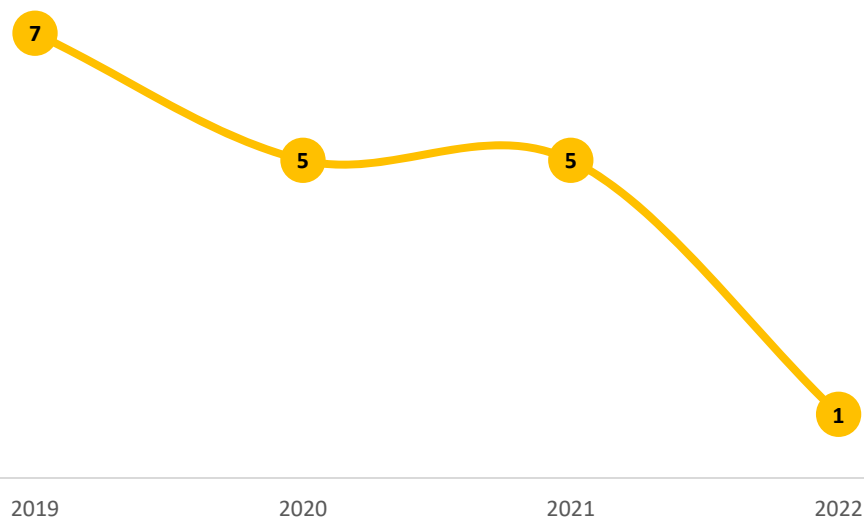


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

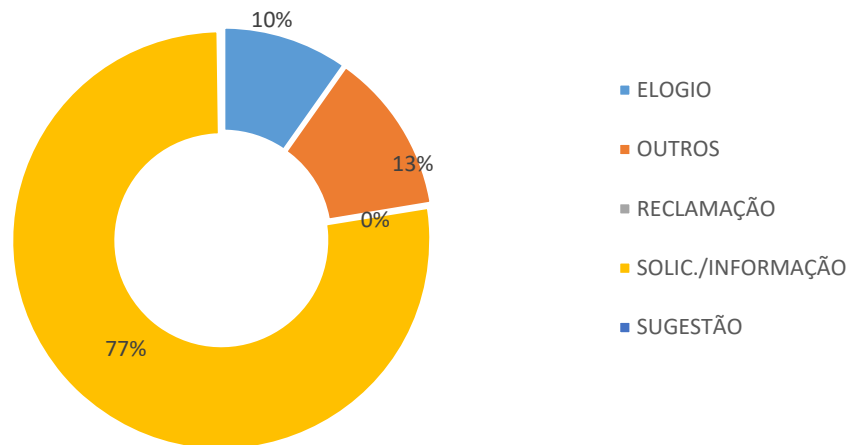


11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	179	9,78%
OUTROS	231	12,62%
RECLAMAÇÃO	1	0,05%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1415	77,32%
SUGESTÃO	4	0,22%
Total	1830	100,00%



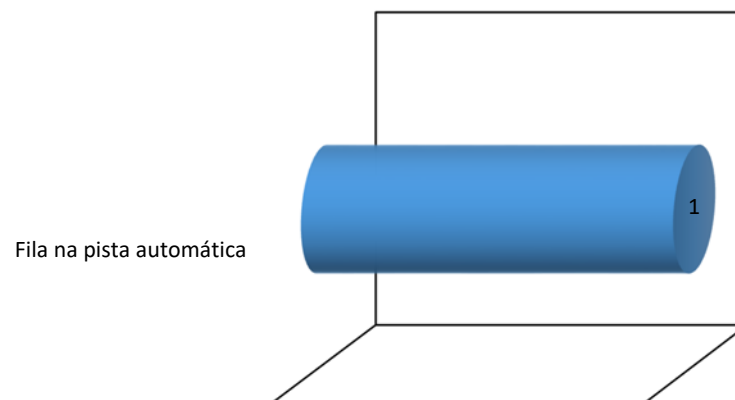
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Fila na pista automática	1	100,00%
Total	1	100,00%

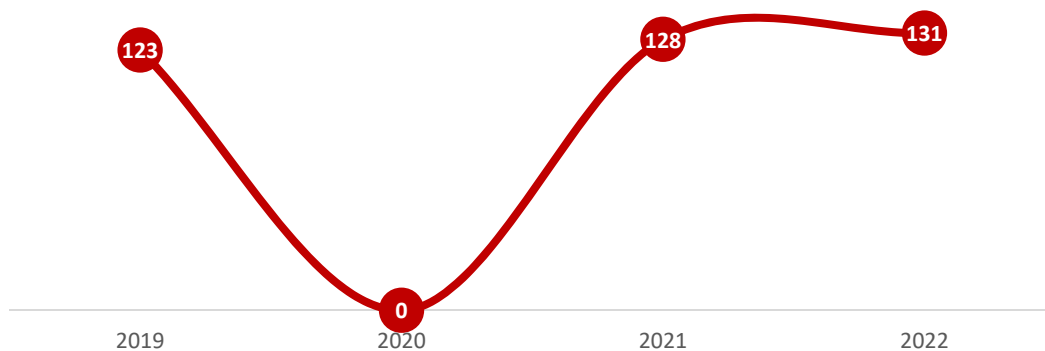
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



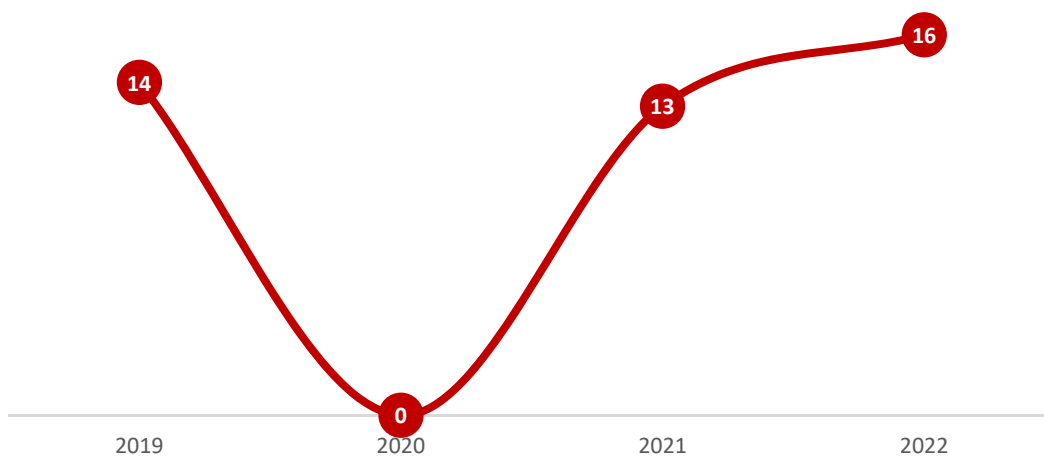


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

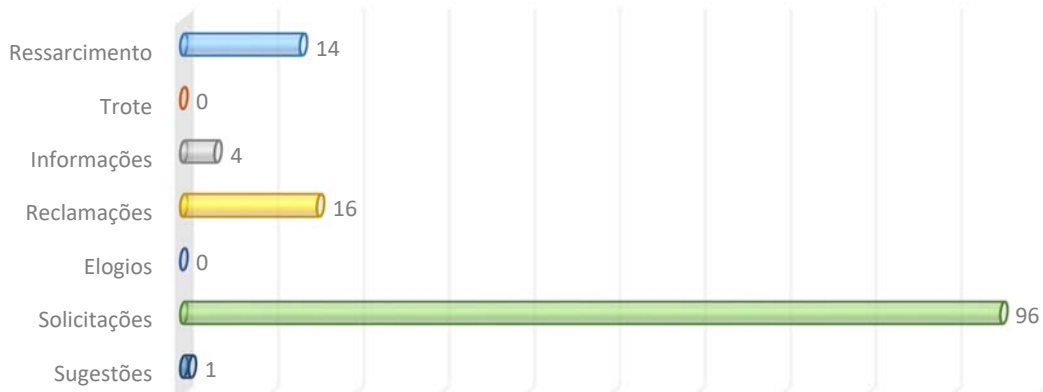


12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
Ressarcimento	14	10,69%
Trote	0	0,00%
Informações	4	3,05%
Reclamações	16	12,21%
Elogios	0	0,00%
Solicitações	96	73,28%
Sugestões	1	0,76%
Total	131	100,00%



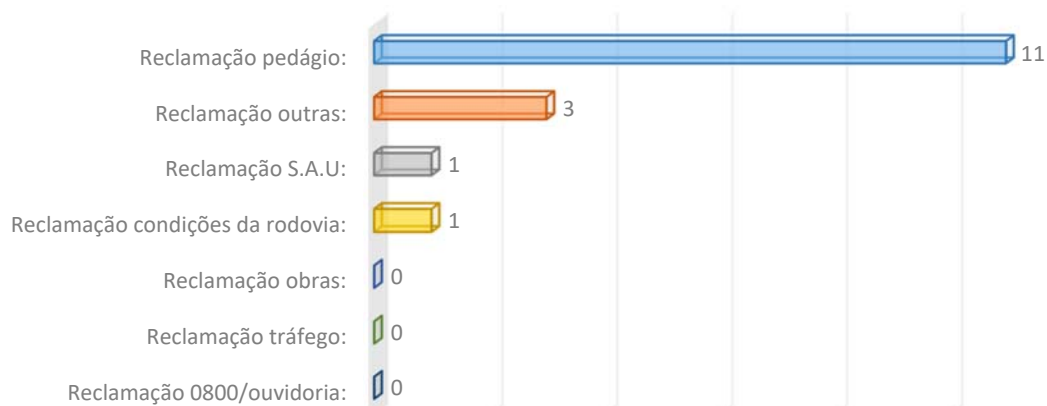
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

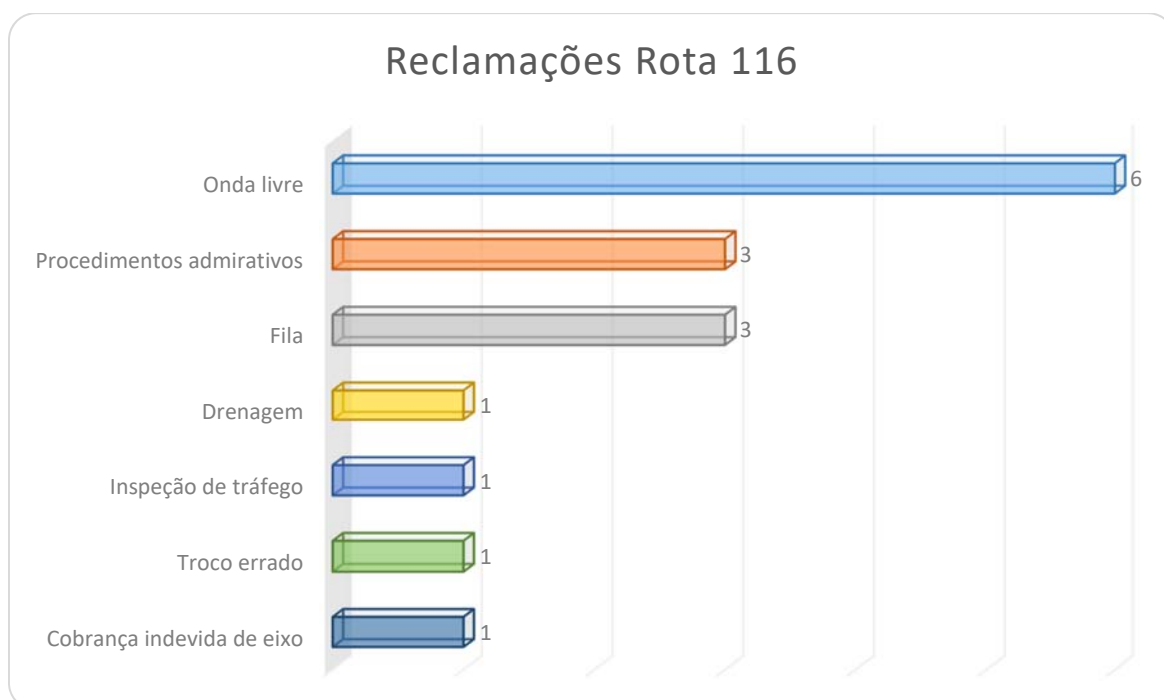
RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	11	68,75%
Reclamação outras:	3	18,75%
Reclamação S.A.U:	1	6,25%
Reclamação condições da rodovia:	1	6,25%
Reclamação obras:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Total	16	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação





Assunto	Frequência	%
Onda livre	6	37,50%
Procedimentos admirativos	3	18,75%
Fila	3	18,75%
Drenagem	1	6,25%
Inspeção de tráfego	1	6,25%
Troco errado	1	6,25%
Cobrança indevida de eixo	1	6,25%
Total	16	100%






Conclusão

Em dezembro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 126 registros, dos quais 66,7% dos registros foram informações, 30,2% reclamações e 3,2% solicitações. Não houveram registros acerca de sugestões, denúncias e elogios. O sistema telefônico foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 70,6%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 55,3%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 31,6%.

O ano em vigor apresentou o menor número de manifestações em dezembro a partir de 2019, havendo um decréscimo avaliado em 18,7%. O último mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, com queda referente às reclamações, após um crescimento em 2021. Em média, houve 5 registros diários e 2 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (31,8% dos registros) e reclamada (52,7% 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 dezembro, houve aumentos das manifestações, enquanto notou-se um decréscimo nas reclamações em comparação com dezembro do ano passado. Os registros foram os maiores desde 2019. Nesta Ouvidoria, atraso no percurso foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 40% das queixas. Na Concessionária, erro de leitura foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, os mais mencionados na Agetransp não foram informados, porém destacando-se o ramal Japeri, responsável por 30% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 37,4% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou aumento dos registros e reclamações em comparação com ao ano anterior, embora a Agetransp tenha coletado menos registros, houve um leve aumento nas reclamações sobre a mesma. O assunto mais mencionado neste setor foi refrigeração, 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 nesta Ouvidoria e a 3ª em relação aos dados registrados nas concessionárias. Houve discordância em relação ao comportamento das manifestações e queixas entre a concessionária e nesta Agência, enquanto os registros e reclamações apresentaram aumento nesta ouvidora, as manifestações e queixas diminuíram na concessionária. Dos assuntos frequentes, verificou-se que segurança da navegação foi mais mencionado nas queixas neste setor, passageiro infrator mais mencionado na Concessionária. Com relação à estação, não informada, Mangaratiba, Paquetá e Praça XV foram mencionadas uma vez na Agetransp, e, na própria Concessionária, Araribóia representou 46,4% das indagações.

A CCR Via Lagos apresentou aumento no número de manifestações, porém manteve o índice reclamações neste setor para o mês de dezembro desde 2021. Considerando os dados da concessionária, houve uma queda de 4 registros nas reclamações e crescimento de 12,8% das manifestações. O assunto mencionado nesta Agência foi pedágio e fila na pista automática registrada pela concessionária.

Considerando a Rota 116, tanto as manifestações quanto as reclamações obtiveram aumento sobre a mesma nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros aumentaram 2,3% e reclamações também apresentaram crescimento, com o percentual de 23,1%, onde os assuntos mais frequentes foi onda livre, representando 37,5% das queixas.

Rio de Janeiro, 30 de janeiro de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5