



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Janeiro 2023



Tel: 0800 825 9796

E-mail: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto: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 – Janeiro 2023 .....	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 – Janeiro 2023 .....	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 .....	31
8.6 Ramal Deodoro .....	31
8.5 Ramal Guapimirim .....	34
8.6 Ramal Japeri.....	34
8.7 Ramal Paracambi.....	36
8.8 Ramal Santa Cruz.....	36
8.9 Ramal Saracuruna .....	38
8.10 Ramal Vila Inhomirim .....	39
8.11 Assunto das Manifestações por tipo .....	39
9 Manifestações MetrôRio .....	46
9.1 Manifestações por Linha e Tipo .....	46
9.2 Categoria das Manifestações.....	47
9.3 Categoria das Reclamações .....	50
9.4 Motivo das Reclamações .....	52
9.5 Manifestações Linha 1 .....	53
9.6 Manifestações Linha 2 .....	58
9.7 Manifestações Linha 4 .....	63
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	68
10 Manifestações CCR Barcas .....	73
10.1 Manifestações por Tipo .....	74
10.2 Reclamações por Linha e Motivo .....	74

10.3 Classificação das reclamações .....	76
11 Manifestações CCR Via Lagos .....	78
11.1 Manifestações por tipo .....	78
11.2 Classificação das reclamações .....	79
12 Manifestações Rota 116 .....	80
12.1 Manifestações por Tipo .....	80
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	81
<b>Conclusão .....</b>	<b>83</b>



# 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 janeiro do ano de 2023.

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.

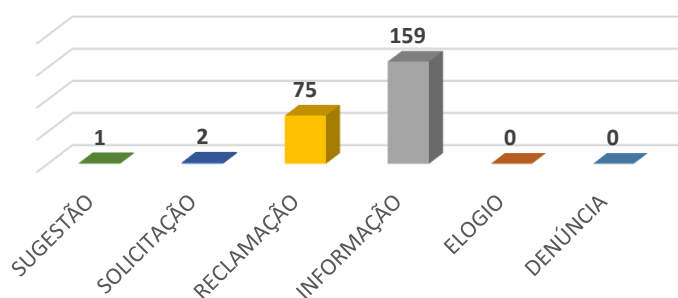


# 1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Janeiro 2023

## 1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	159	67,09%
RECLAMAÇÃO	75	31,65%
SOLICITAÇÃO	2	0,84%
SUGESTÃO	1	0,42%
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100,00%</b>

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

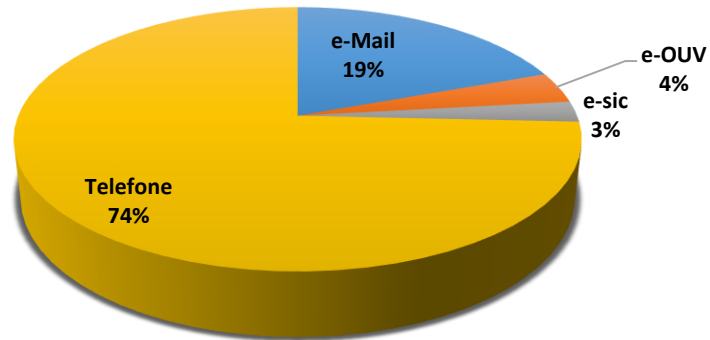


## 1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informaçõ	Reclamaç	Solicitaçõe	Sugestões	TOTAL
	es	ões	s		
e-Mail	1	44	0	1	46
e-OUV	2	5	2	0	9
e-sic	6	0	0	0	6
Telefone	150	26	0	0	176
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>75</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>237</b>



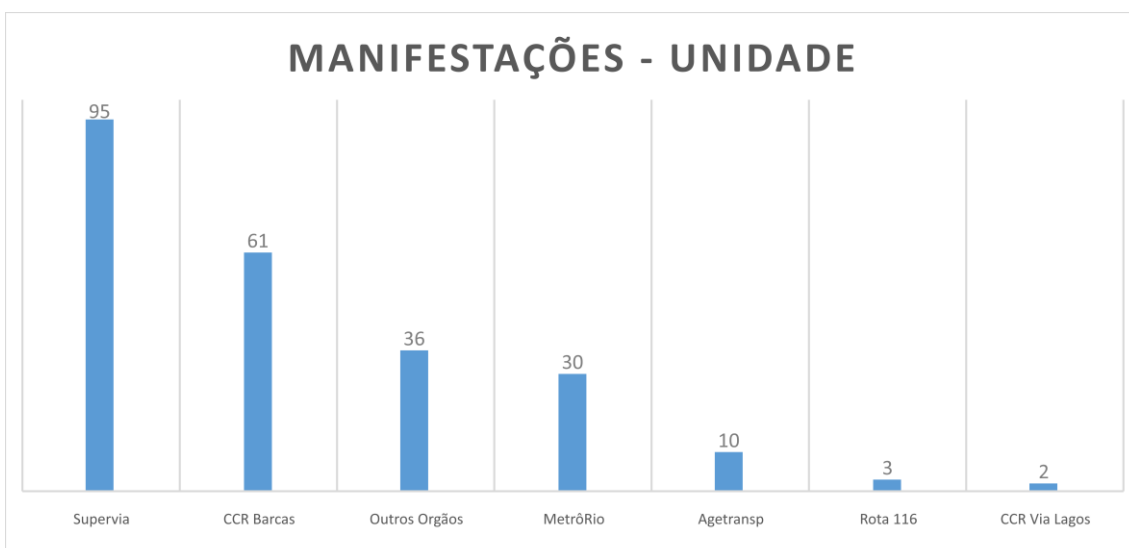
## MANIFESTAÇÕES POR CANAL



### 1.3 Unidade de referência das manifestações

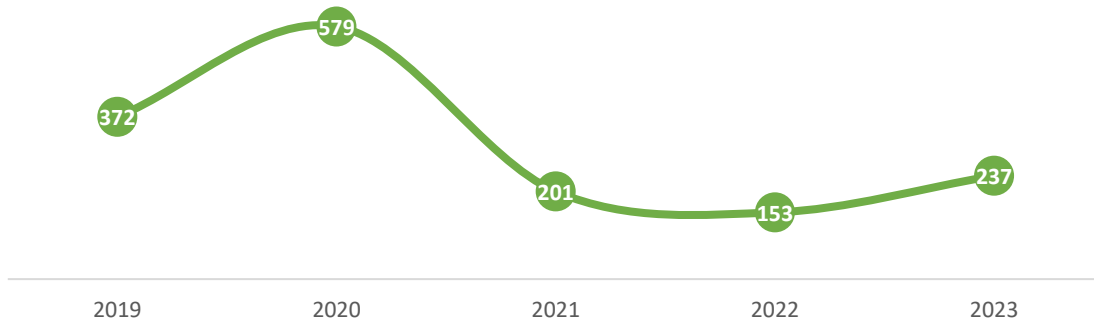
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	10	4,22%
CCR Barcas	61	25,74%
CCR Via Lagos	2	0,84%
MetrôRio	30	12,66%
Outros Orgãos	36	15,19%
Rota 116	3	1,27%
Supervia	95	40,08%
<b>Total</b>	<b>237</b>	<b>100%</b>

### MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



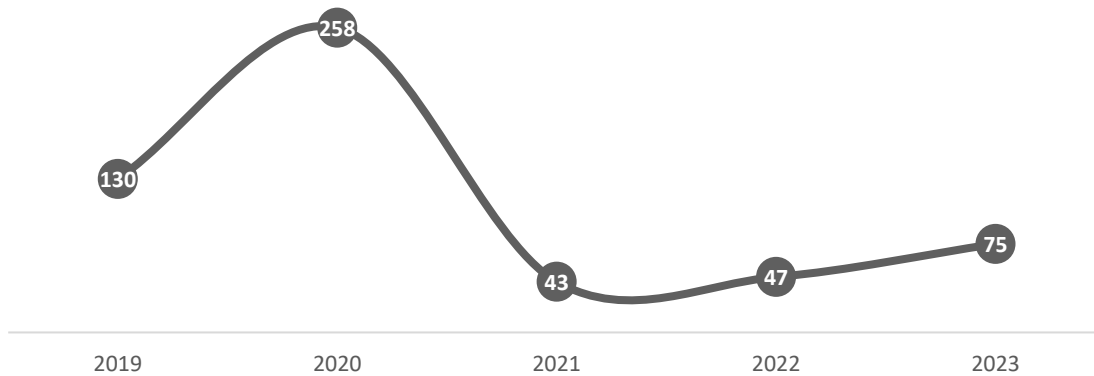


## Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



## 2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Janeiro 2023

### Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

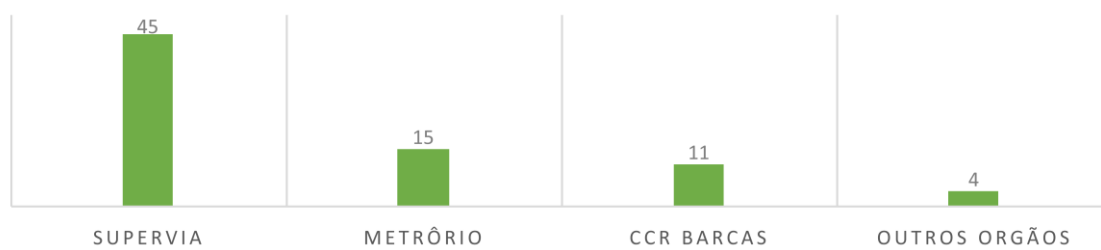


### 2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	11	14,67%
Outros Orgãos	4	5,33%
MetrôRio	15	20,00%
Supervia	45	60,00%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,00%</b>



## RECLAMAÇÕES - UNIDADE



### 2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Operação	15	20,00%
atraso no percurso	9	12,00%
Informação	7	9,33%
Atraso na partida	7	9,33%
Intervalos	5	6,67%
Superlotação	5	6,67%
Manutenção	3	4,00%
Débito indevido	3	4,00%
Escada rolante	3	4,00%
Logística de embarque e desembarque	2	2,67%
Atendimento	2	2,67%
bilheteria	2	2,67%
Multa	1	1,33%
Conservação e limpeza	1	1,33%
Fiscalização	1	1,33%
Horários	1	1,33%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	1	1,33%
Refrigeração	1	1,33%
Outros	1	1,33%
Elevador	1	1,33%
Avaria	1	1,33%
Cancelamento de viagem	1	1,33%
Acessibilidade	1	1,33%
Filas	1	1,33%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



### Assunto das Reclamações

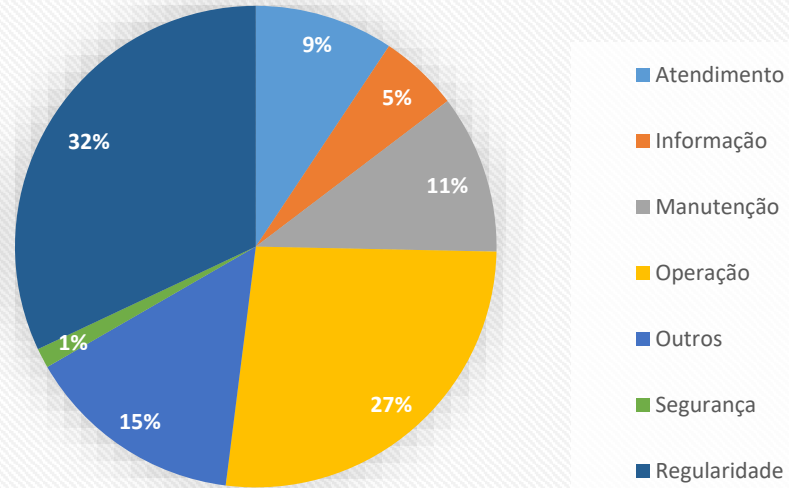


## 2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	7	9,33%
Informação	4	5,33%
Manutenção	8	10,67%
Operação	20	26,67%
Outros	11	14,67%
Segurança	1	1,33%
Regularidade	24	32,00%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,00%</b>

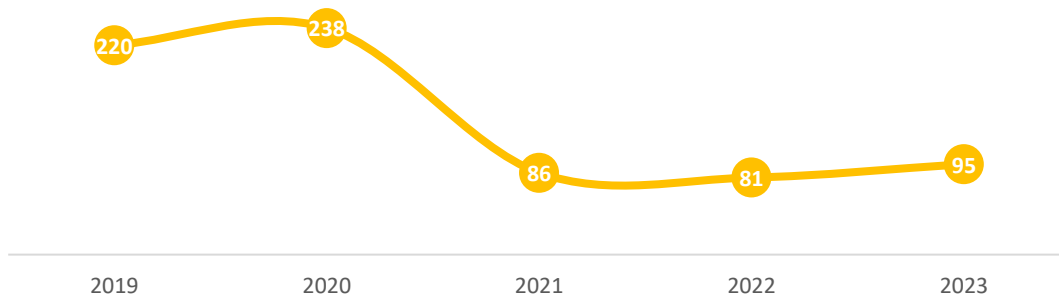


### Gráfico de Setores das categorias das reclamações

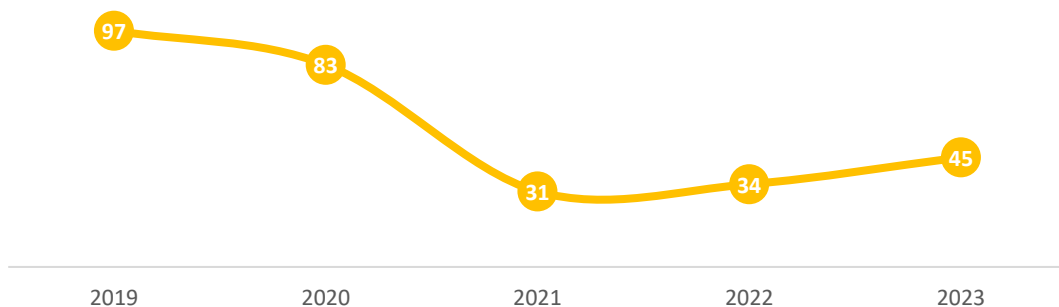


### 3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

#### Manifestações - Supervia



#### Reclamações - Supervia

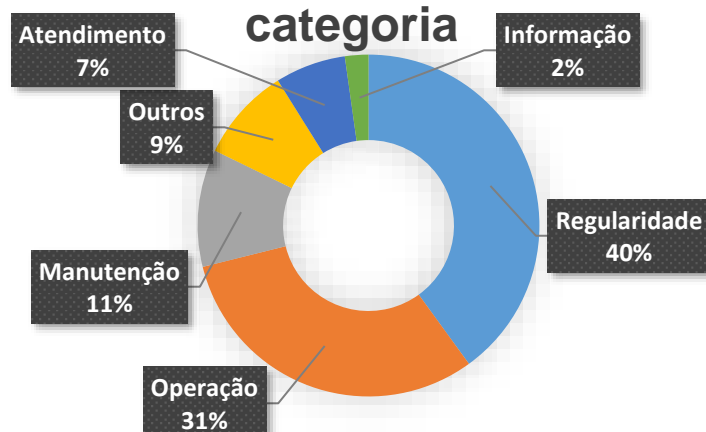




### 3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	18	40,0%
Operação	14	31,1%
Manutenção	5	11,1%
Outros	4	8,9%
Atendimento	3	6,7%
Informação	1	2,2%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0%</b>

### Reclamações da Supervia por categoria



### 3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Operação	12	26,67%
atraso no percurso	7	15,56%
Intervalos	4	8,89%
Atraso na partida	4	8,89%
Escada rolante	3	6,67%
Logística de embarque e desembarque	2	4,44%
Manutenção	2	4,44%
Informação	2	4,44%
Acessibilidade	1	2,22%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	1	2,22%
Superlotação	1	2,22%
Outros	1	2,22%
bilheteria	1	2,22%
Cancelamento de viagem	1	2,22%
Conservação e limpeza	1	2,22%
Atendimento	1	2,22%
Fiscalização	1	2,22%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



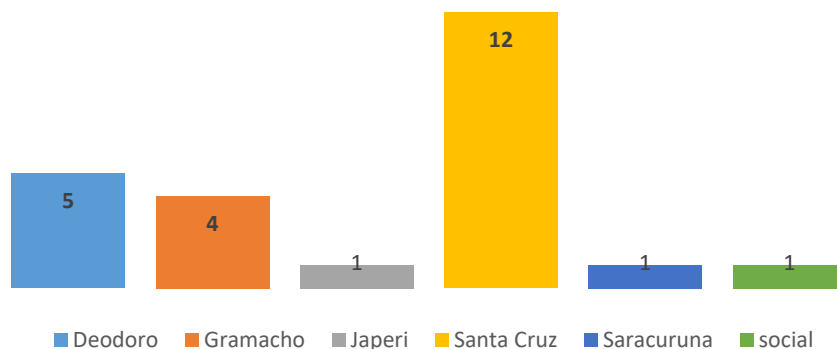
## Assunto das Reclamações



### 3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Deodoro	5	11,11%
Gramacho	4	8,89%
Japeri	1	2,22%
Santa Cruz	12	26,67%
Saracuruna	1	2,22%
social	1	2,22%
Não Informado	21	46,67%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

## Ramais das Reclamações

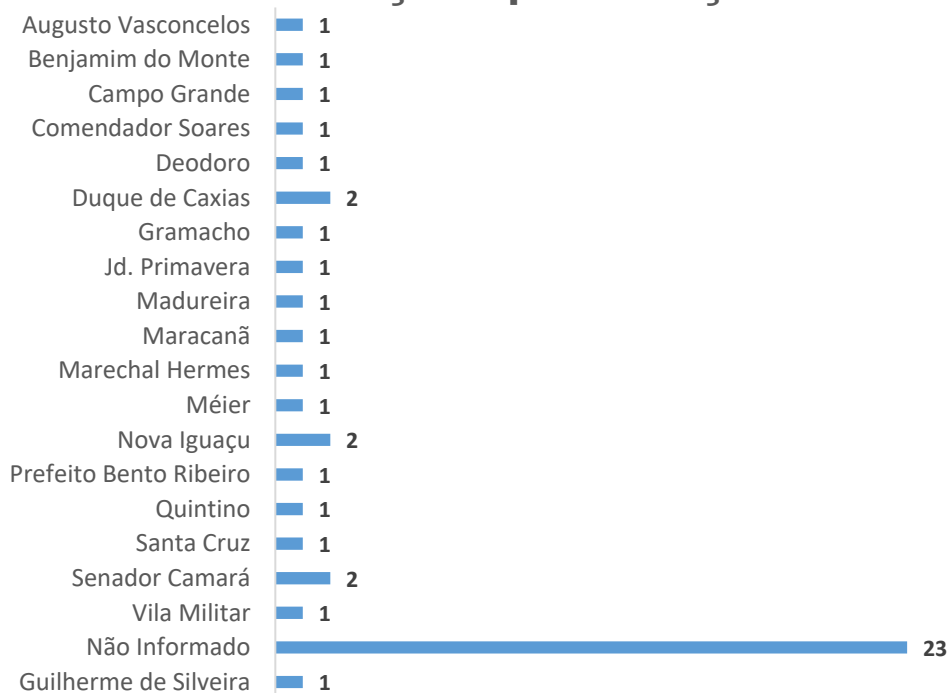




### 3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Augusto Vasconcelos	1	2,22%
Benjamim do Monte	1	2,22%
Campo Grande	1	2,22%
Comendador Soares	1	2,22%
Deodoro	1	2,22%
Duque de Caxias	2	4,44%
Gramacho	1	2,22%
Jd. Primavera	1	2,22%
Madureira	1	2,22%
Maracanã	1	2,22%
Marechal Hermes	1	2,22%
Méier	1	2,22%
Nova Iguaçu	2	4,44%
Prefeito Bento Ribeiro	1	2,22%
Quintino	1	2,22%
Santa Cruz	1	2,22%
Senador Camará	2	4,44%
Vila Militar	1	2,22%
Não Informado	23	51,11%
Guilherme de Silveira	1	2,22%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

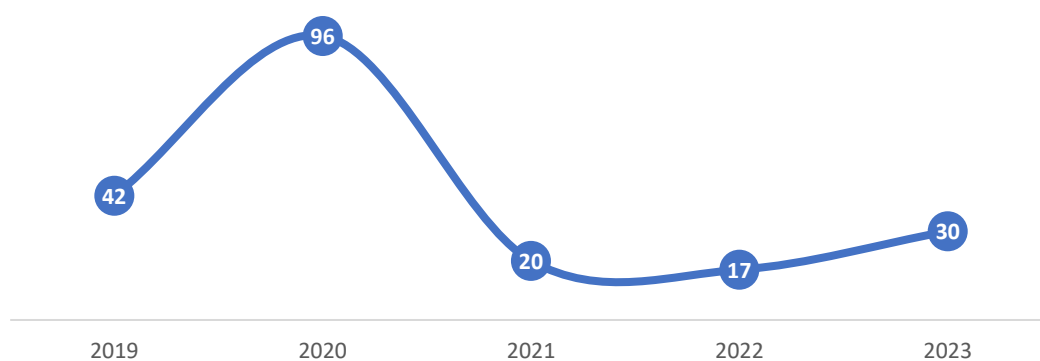
### Reclamações por Estação



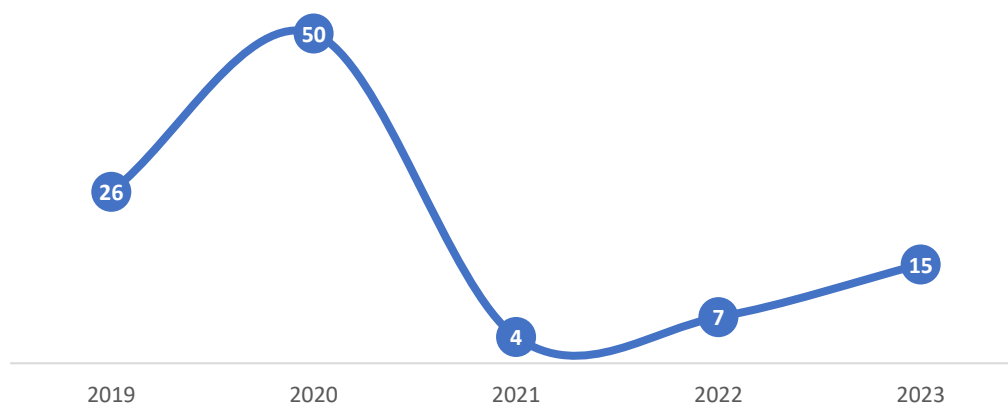


## 4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

### Manifestações - MetrôRio



### Reclamações - MetrôRio

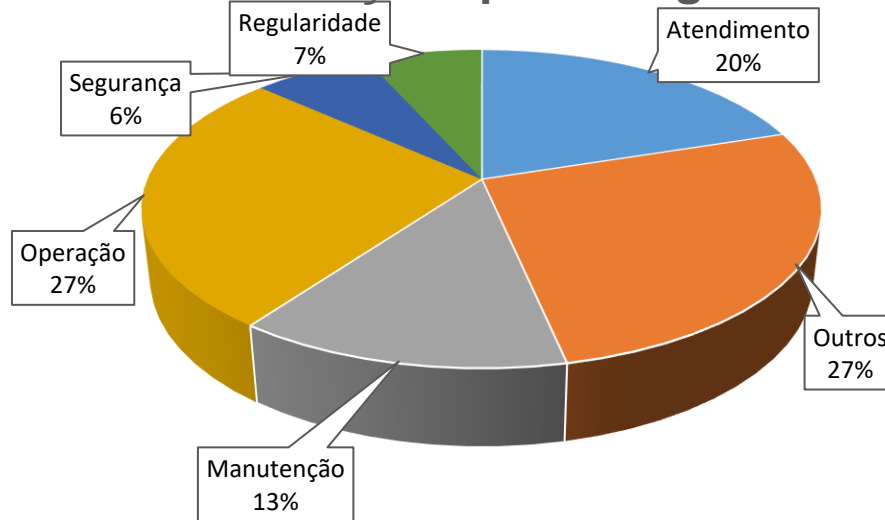


#### 4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	3	20,00%
Outros	4	26,67%
Manutenção	2	13,33%
Operação	4	26,67%
Segurança	1	6,67%
Regularidade	1	6,67%
Total	15	100%



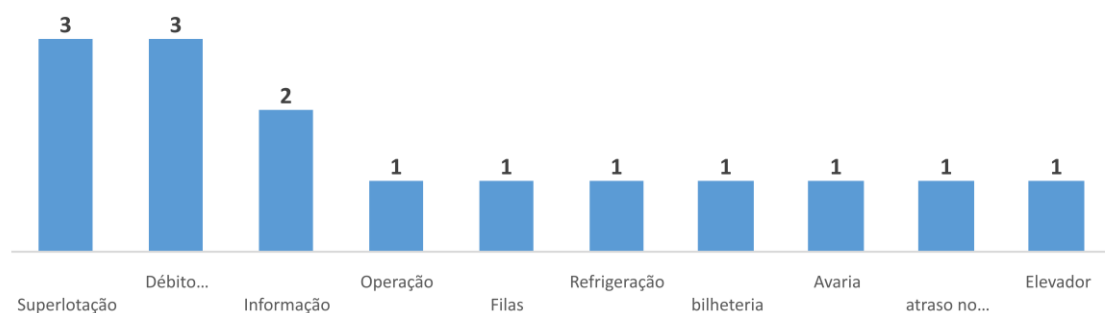
## Reclamações por Categoria



### 4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Superlotação	3	20,00%
Débito indevido	3	20,00%
Informação	2	13,33%
Operação	1	6,67%
Filas	1	6,67%
Refrigeração	1	6,67%
bilheteria	1	6,67%
Avaria	1	6,67%
atraso no percurso	1	6,67%
Elevador	1	6,67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

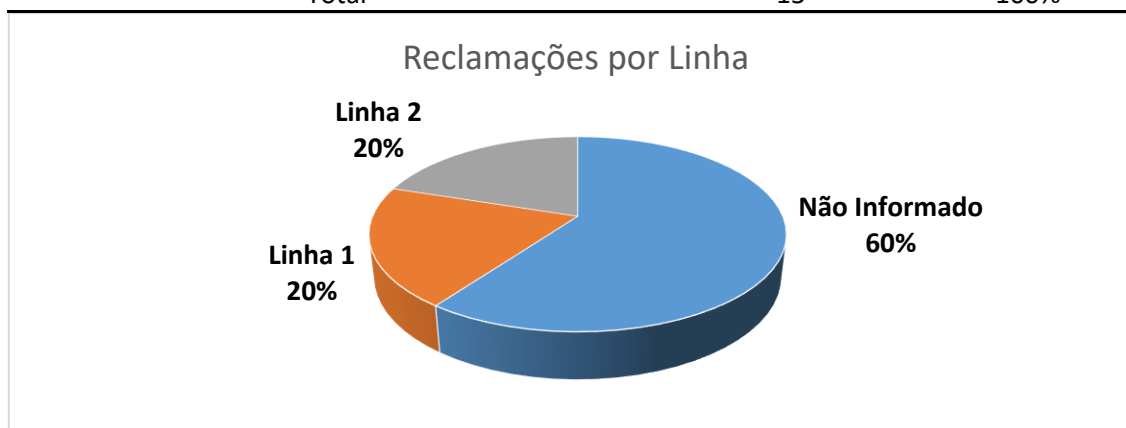
### Reclamações por Assunto





### 4.3 Linha das Reclamações

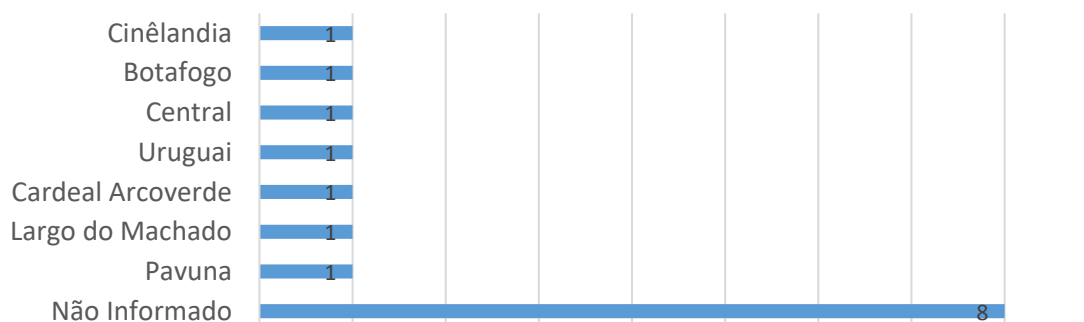
Linha	Total	%
Não Informado	9	60,00%
Linha 1	3	20,00%
Linha 2	3	20,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>



### 4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	8	53,33%
Pavuna	1	6,67%
Largo do Machado	1	6,67%
Cardeal Arcoverde	1	6,67%
Uruguai	1	6,67%
Central	1	6,67%
Botafogo	1	6,67%
Cinêlandia	1	6,67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

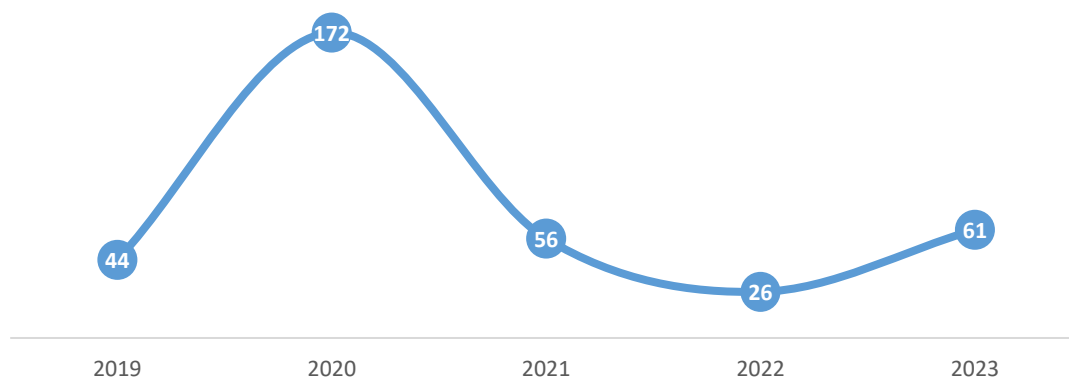
### Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



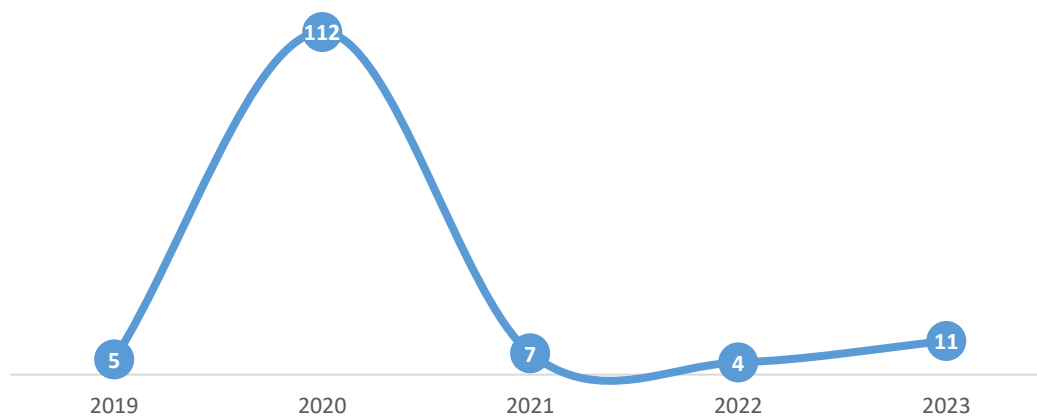


## 5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

### Manifestações - CCR Barcas



### Reclamações - CCR Barcas



### 5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	5	45,45%
Outros	2	18,18%
Informação	2	18,18%
Atendimento	1	9,09%
Manutenção	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



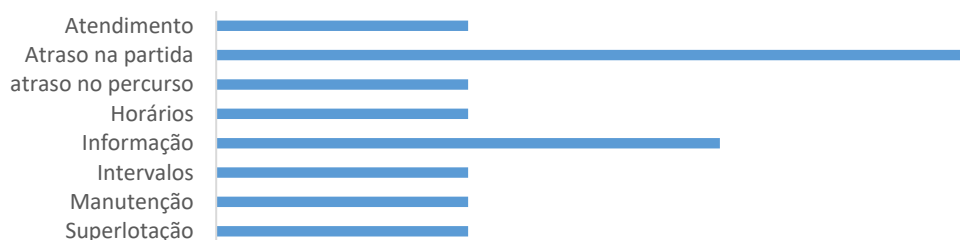
## Reclamações por Categoria



### 5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atendimento	1	9,09%
Atraso na partida	3	27,27%
atraso no percurso	1	9,09%
Horários	1	9,09%
Informação	2	18,18%
Intervalos	1	9,09%
Manutenção	1	9,09%
Superlotação	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

### Reclamações por Assunto

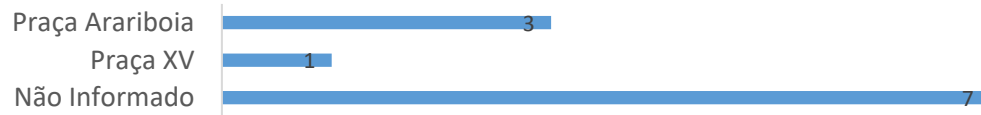


### 5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Praça Arariboia	3	27,27%
Praça XV	1	9,09%
Não Informado	7	63,64%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

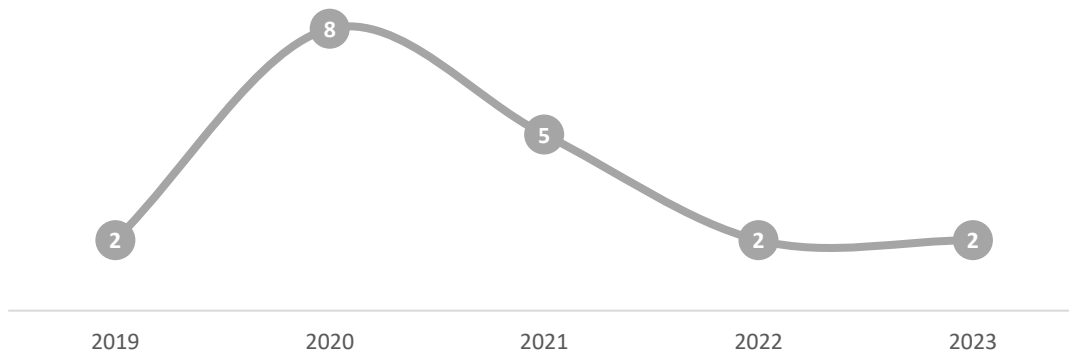


### Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

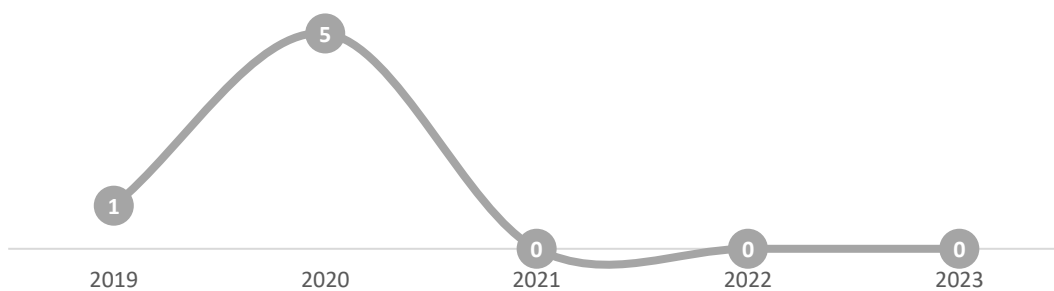


## 6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

### Manifestações - CCR Via Lagos



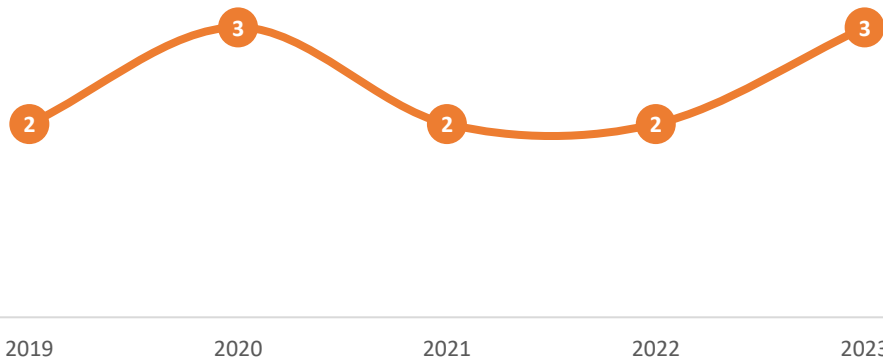
### Reclamações - CCR Via Lagos



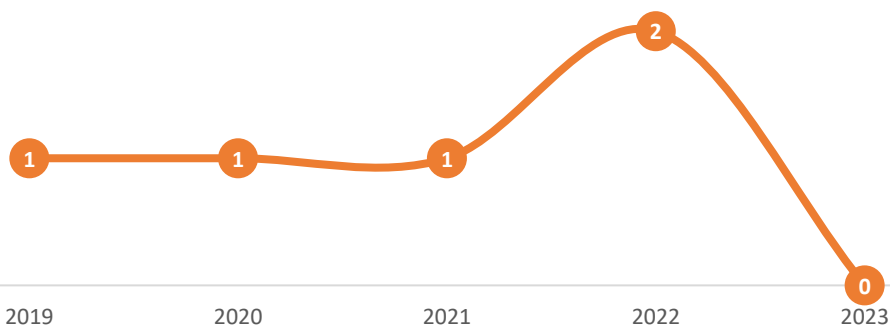


## 7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

### Manifestações - Rota 116



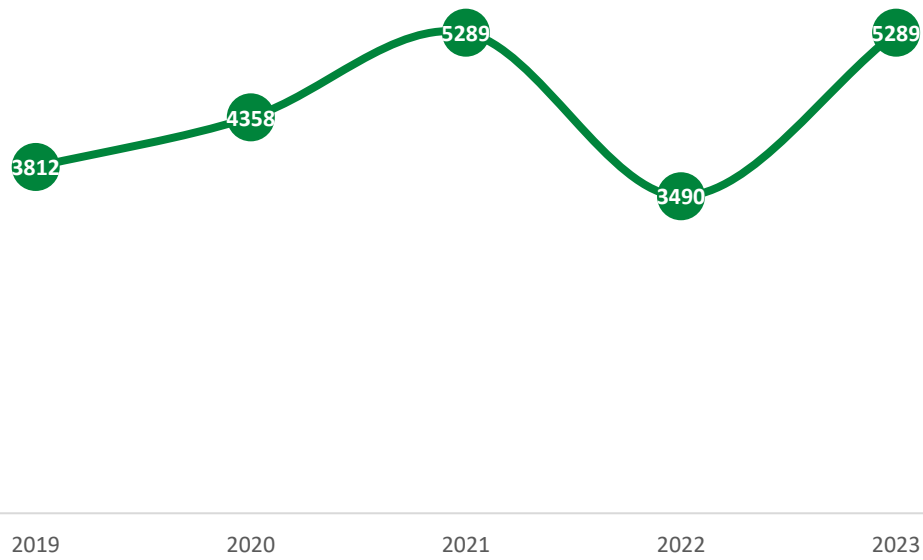
### Reclamações - Rota 116



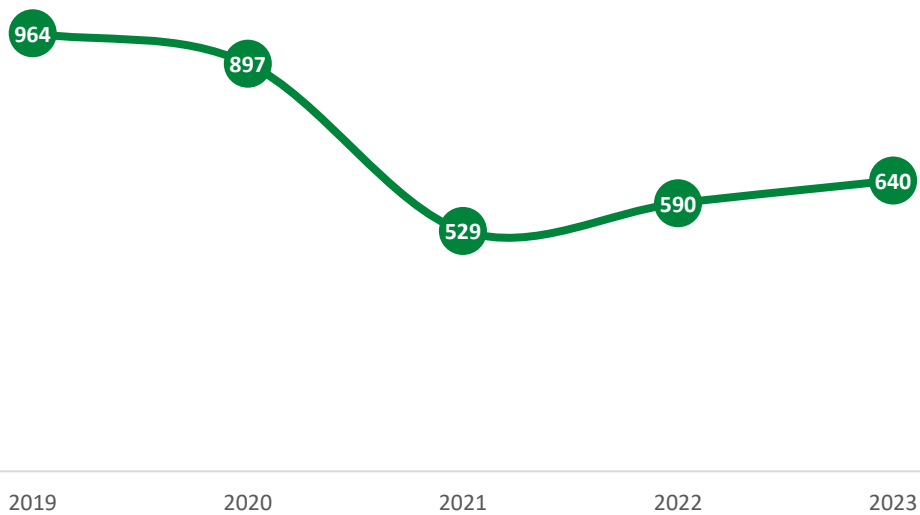


## 8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

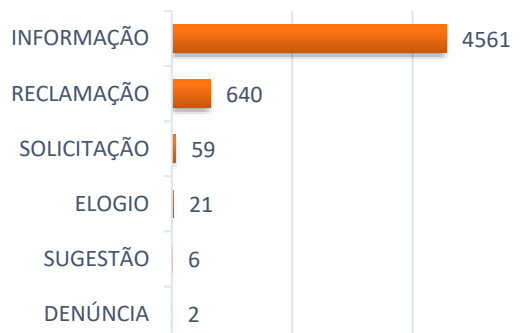




## 8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	4561	86,24%
RECLAMAÇÃO	640	12,10%
SOLICITAÇÃO	59	1,12%
ELOGIO	21	0,40%
SUGESTÃO	6	0,11%
DENÚNCIA	2	0,04%
<b>Total</b>	<b>5289</b>	<b>100%</b>

### Supervia - Tipo das Manifestações

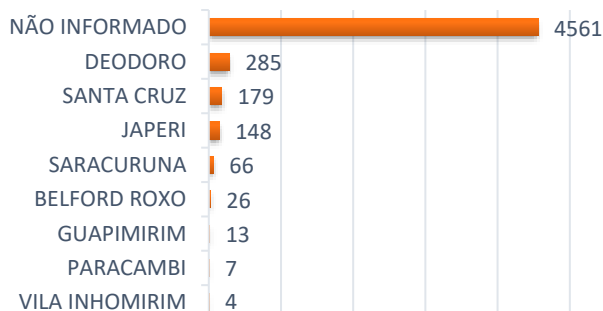


## 8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	4561	86,24%
DEODORO	285	5,39%
SANTA CRUZ	179	3,38%
JAPERI	148	2,80%
SARACURUNA	66	1,25%
BELFORD ROXO	26	0,49%
GUAPIMIRIM	13	0,25%
PARACAMBI	7	0,13%
VILA INHOMIRIM	4	0,08%
<b>Total</b>	<b>5289</b>	<b>100%</b>



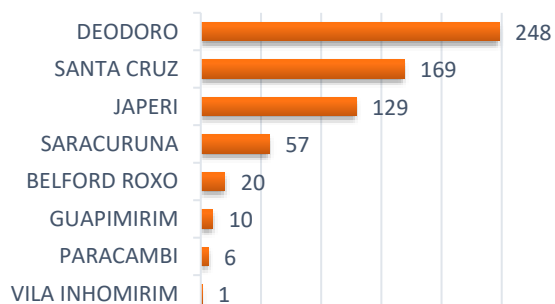
### Manifestações Supervia - Por Ramal



### 8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	248	38,75%
SANTA CRUZ	169	26,41%
JAPERI	129	20,16%
SARACURUNA	57	8,91%
BELFORD ROXO	20	3,13%
GUAPIMIRIM	10	1,56%
PARACAMBI	6	0,94%
VILA INHOMIRIM	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Supervia - Por Ramal





## 8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	945	17,87%
JAPERI	724	13,69%
SARACURUNA	360	6,81%
GUAPIMIRIM	358	6,77%
BELFORD ROXO	327	6,18%
DOCUMENTO RECEBIDO	250	4,73%
OUTROS ASSUNTOS	232	4,39%
VILA INHOMIRIM	225	4,25%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	186	3,52%
AGENDAMENTO	115	2,17%
DEODORO	114	2,16%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	107	2,02%
ERRO DE LEITURA	100	1,89%
DOCUMENTO PROCURADO	97	1,83%
PARACAMBI	85	1,61%
OBJETO PROCURADO	82	1,55%
ENVIO DE CURRÍCULO	74	1,40%
REAJUSTE DA TARIFA	71	1,34%
SUPERVIA	65	1,23%
ESTUDANTIL	53	1,00%
ATENDIMENTO	37	0,70%
MAIOR DE 65 ANOS	35	0,66%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	31	0,59%
ESTAÇÕES DE PARADA	29	0,55%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	29	0,55%
CONTATO COM O CLIENTE	28	0,53%
FALTA DE INFORMAÇÃO	27	0,51%
TARIFA SOCIAL	27	0,51%
INTEGRAÇÃO	27	0,51%
TREM ESPECIAL	18	0,34%
RESTRIÇÃO	16	0,30%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	16	0,30%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	14	0,26%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	12	0,23%
MURO	12	0,23%
PARCERIA	11	0,21%
APLICATIVO	11	0,21%
CARRO EXCLUSIVO	11	0,21%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	10	0,19%
UNIVERSITÁRIO	10	0,19%
PASSAGEM EM NÍVEL	10	0,19%
OBJETO DEVOLVIDO	10	0,19%
EMBARQUE COM BICICLETA	10	0,19%
LIMPEZA	9	0,17%



ROUBO OU FURTO	9	0,17%
OFÍCIO	8	0,15%
SINALIZAÇÃO	8	0,15%
TELEFONES	8	0,15%
PROBLEMA OPERACIONAL	8	0,15%
BLOQUEADO	7	0,13%
TREM EXPRESSO	7	0,13%
ACIDENTE	7	0,13%
OBJETO RECEBIDO	7	0,13%
LÂMPADA APAGADA	7	0,13%
PODA DE ÁRVORE	6	0,11%
AMBULANTE	6	0,11%
PRÉ-PAGO	6	0,11%
CONTACTLESS	6	0,11%
INFORMAÇÃO INCORRETA	5	0,09%
PASSAGEM	5	0,09%
USO INDEVIDO - SPV	5	0,09%
DESISTÊNCIA	5	0,09%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	5	0,09%
ANIMAL NO SISTEMA	4	0,08%
CARTÃO QUEBRADO	4	0,08%
HIDRÁULICA	4	0,08%
FECHADO	4	0,08%
PLATAFORMA	4	0,08%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	4	0,08%
ELEVADOR INOPERANTE	4	0,08%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	4	0,08%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	4	0,08%
AR-CONDICIONADO	4	0,08%
OUTROS ENTORNO	4	0,08%
ACESSOS	3	0,06%
COBERTURA CIVIL	3	0,06%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	3	0,06%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	3	0,06%
TROCA DE CARTÃO	3	0,06%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	3	0,06%
NÍVEL SONORO	3	0,06%
OBRAS CIVIS	3	0,06%
FALTA DE SEGURANÇA	3	0,06%
LAVAGEM	2	0,04%
ELEVADOR - SUPERVIA	2	0,04%
ÁUDIO NA ESTAÇÃO	2	0,04%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	2	0,04%
VENDA INCORRETA	2	0,04%
QUEDA DE LIGAÇÃO	2	0,04%
TRILHO	2	0,04%



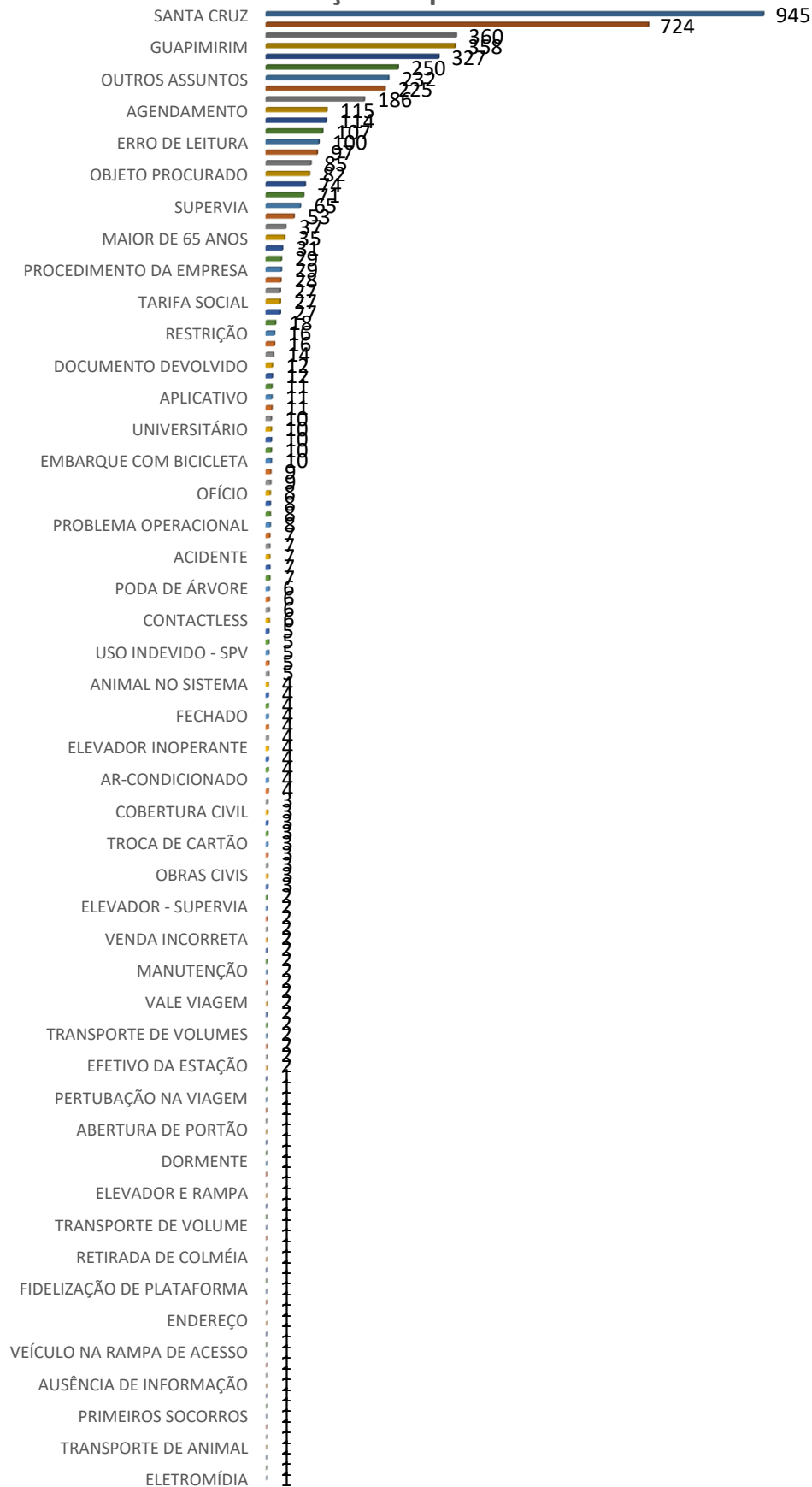
MANUTENÇÃO	2	0,04%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,04%
ATO DE VANDALISMO	2	0,04%
VALE VIAGEM	2	0,04%
DINHEIRO	2	0,04%
EVASÃO DE RENDA	2	0,04%
TRANSPORTE DE VOLUMES	2	0,04%
PROCESSO SELETIVO	2	0,04%
PORTA	2	0,04%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	0,04%
FALTA DE ÁLCOOL	1	0,02%
TROCO MÁXIMO	1	0,02%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,02%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,02%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,02%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,02%
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	1	0,02%
INVESTIMENTO	1	0,02%
DORMENTE	1	0,02%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,02%
USO DE MÁSCARA	1	0,02%
ELEVADOR E RAMPAS	1	0,02%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,02%
RECUPERAÇÃO JUDICIAL	1	0,02%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,02%
ASPECTO FÍSICO	1	0,02%
CANAIS DE ATENDIMENTO	1	0,02%
RETIRADA DE COLMÉIA	1	0,02%
AMBULANTES	1	0,02%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	1	0,02%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,02%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,02%
GRUPO DE CICLISTAS	1	0,02%
ENDEREÇO	1	0,02%
FILA DE ESPERA	1	0,02%
ATOS DE VANDALISMO	1	0,02%
VEÍCULO NA RAMPAS DE ACESSO	1	0,02%
SITE	1	0,02%
INOPERÂNCIA	1	0,02%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,02%
VISITA À SUPERVIA	1	0,02%
LOCALIZAÇÃO	1	0,02%
PRIMEIROS SOCORROS	1	0,02%
TEMPO DE PERCURSO	1	0,02%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,02%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	0,02%
PASSEIO ESCOLAR	1	0,02%



INDENIZAÇÃO	1	0,02%
ELETROMÍDIA	1	0,02%
Total	5289	100,00%



## Reclamações Supervia - Por Assunto

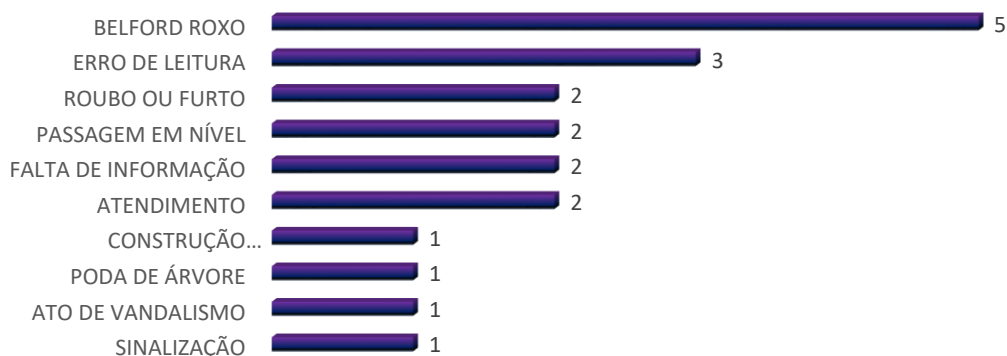




## 8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	5	25,00%
ERRO DE LEITURA	3	15,00%
ROUBO OU FURTO	2	10,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	10,00%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	10,00%
ATENDIMENTO	2	10,00%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	5,00%
PODA DE ÁRVORE	1	5,00%
ATO DE VANDALISMO	1	5,00%
SINALIZAÇÃO	1	5,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



## 8.6 Ramal Deodoro

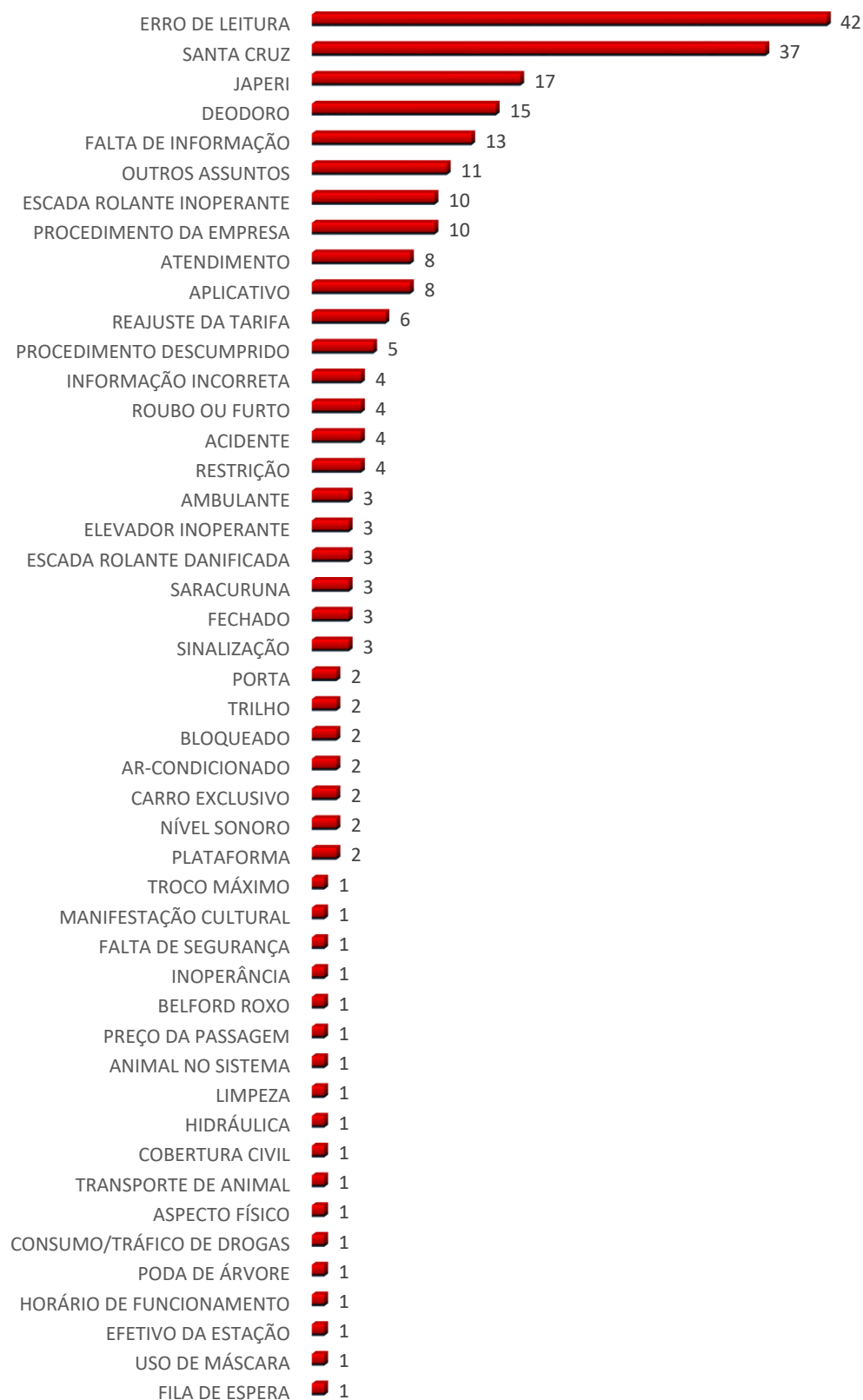
Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	42	16,94%
SANTA CRUZ	37	14,92%
JAPERI	17	6,85%
DEODORO	15	6,05%
FALTA DE INFORMAÇÃO	13	5,24%
OUTROS ASSUNTOS	11	4,44%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	10	4,03%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	10	4,03%
ATENDIMENTO	8	3,23%
APLICATIVO	8	3,23%
REAJUSTE DA TARIFA	6	2,42%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	2,02%
INFORMAÇÃO INCORRETA	4	1,61%
ROUBO OU FURTO	4	1,61%



ACIDENTE	4	1,61%
RESTRIÇÃO	4	1,61%
AMBULANTE	3	1,21%
ELEVADOR INOPERANTE	3	1,21%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	3	1,21%
SARACURUNA	3	1,21%
FECHADO	3	1,21%
SINALIZAÇÃO	3	1,21%
PORTA	2	0,81%
TRILHO	2	0,81%
BLOQUEADO	2	0,81%
AR-CONDICIONADO	2	0,81%
CARRO EXCLUSIVO	2	0,81%
NÍVEL SONORO	2	0,81%
PLATAFORMA	2	0,81%
TROCO MÁXIMO	1	0,40%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,40%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,40%
INOPERÂNCIA	1	0,40%
BELFORD ROXO	1	0,40%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,40%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,40%
LIMPEZA	1	0,40%
HIDRÁULICA	1	0,40%
COBERTURA CIVIL	1	0,40%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	0,40%
ASPECTO FÍSICO	1	0,40%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,40%
PODA DE ÁRVORE	1	0,40%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,40%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,40%
USO DE MÁSCARA	1	0,40%
FILA DE ESPERA	1	0,40%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>



## Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

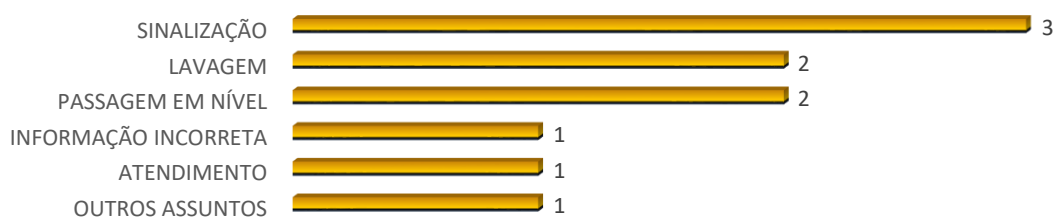




## 8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
SINALIZAÇÃO	3	30,00%
LAVAGEM	2	20,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	20,00%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	10,00%
ATENDIMENTO	1	10,00%
OUTROS ASSUNTOS	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



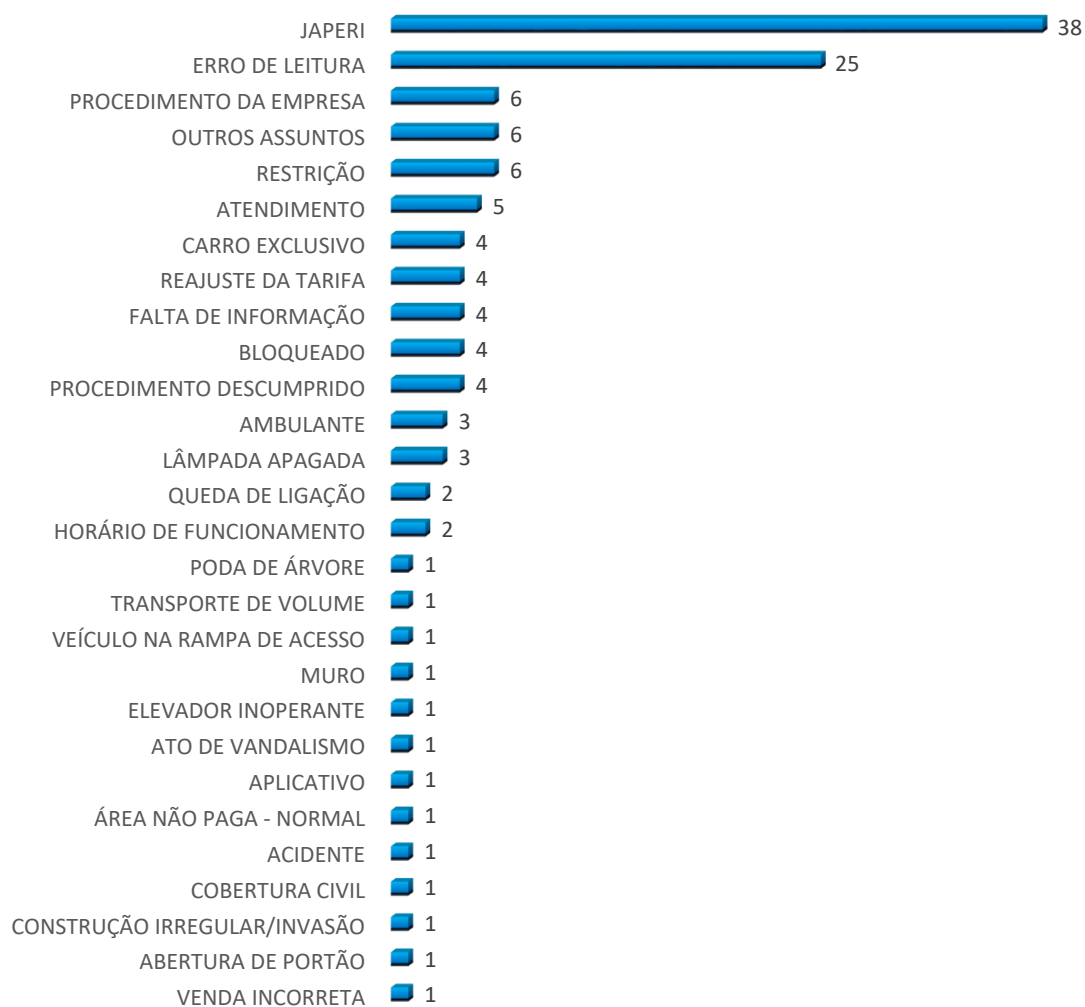
## 8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	38	29,46%
ERRO DE LEITURA	25	19,38%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	6	4,65%
OUTROS ASSUNTOS	6	4,65%
RESTRIÇÃO	6	4,65%
ATENDIMENTO	5	3,88%
CARRO EXCLUSIVO	4	3,10%
REAJUSTE DA TARIFA	4	3,10%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	3,10%
BLOQUEADO	4	3,10%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	3,10%
AMBULANTE	3	2,33%
LÂMPADA APAGADA	3	2,33%
QUEDA DE LIGAÇÃO	2	1,55%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	1,55%
PODA DE ÁRVORE	1	0,78%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,78%



VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,78%
MURO	1	0,78%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,78%
ATO DE VANDALISMO	1	0,78%
APLICATIVO	1	0,78%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,78%
ACIDENTE	1	0,78%
COBERTURA CIVIL	1	0,78%
CONSTRUÇÃO		
IRREGULAR/INVASÃO	1	0,78%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,78%
VENDA INCORRETA	1	0,78%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





## 8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	3	50,00%
ERRO DE LEITURA	1	16,67%
PODA DE ÁRVORE	1	16,67%
RESTRIÇÃO	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



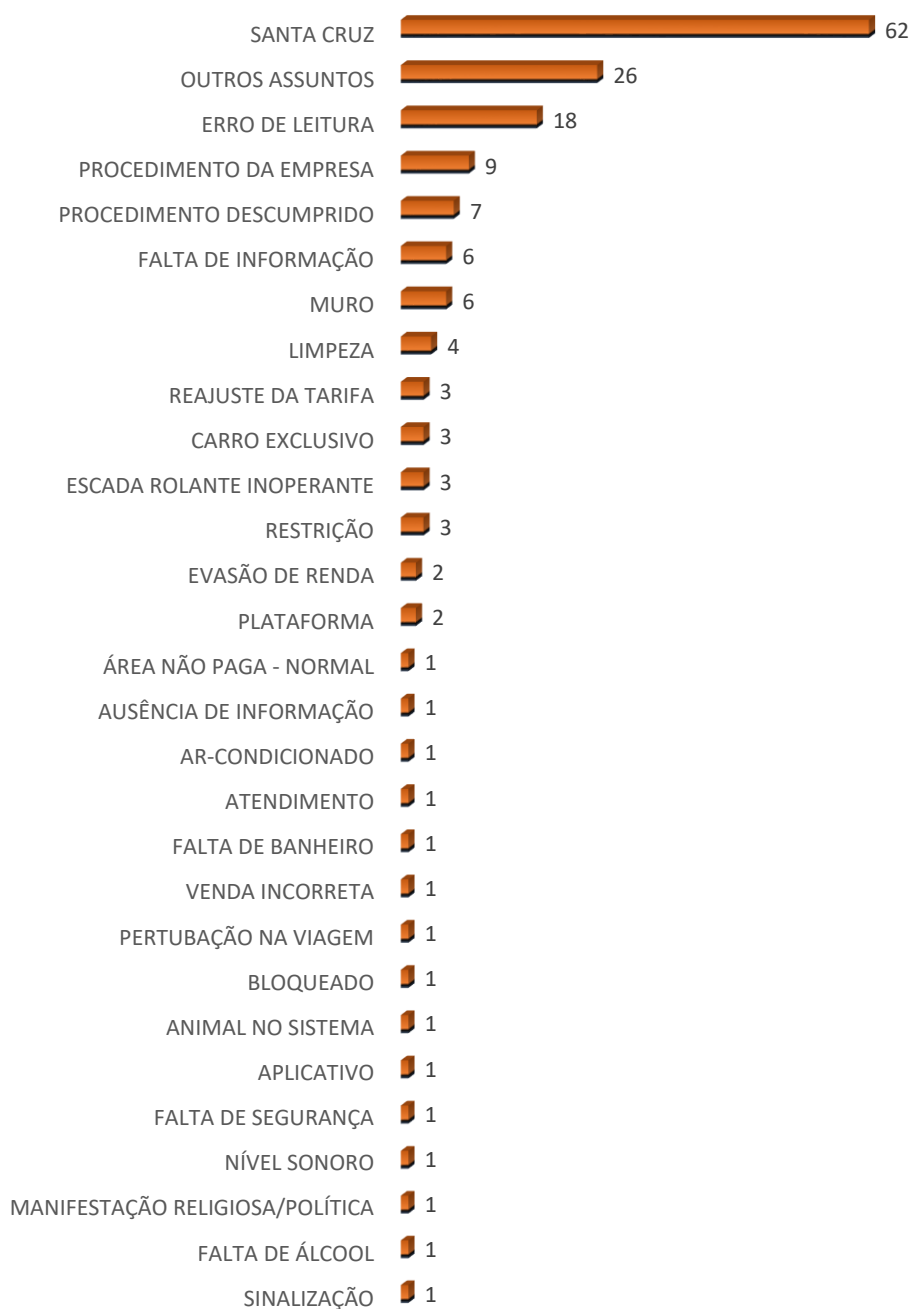
## 8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	62	36,69%
OUTROS ASSUNTOS	26	15,38%
ERRO DE LEITURA	18	10,65%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	9	5,33%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	7	4,14%
FALTA DE INFORMAÇÃO	6	3,55%
MURO	6	3,55%
LIMPEZA	4	2,37%
REAJUSTE DA TARIFA	3	1,78%
CARRO EXCLUSIVO	3	1,78%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	3	1,78%
RESTRIÇÃO	3	1,78%
EVASÃO DE RENDA	2	1,18%
PLATAFORMA	2	1,18%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,59%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,59%
AR-CONDICIONADO	1	0,59%
ATENDIMENTO	1	0,59%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,59%
VENDA INCORRETA	1	0,59%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,59%
BLOQUEADO	1	0,59%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,59%
APLICATIVO	1	0,59%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,59%
NÍVEL SONORO	1	0,59%



MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,59%
FALTA DE ÁLCOOL	1	0,59%
SINALIZAÇÃO	1	0,59%
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



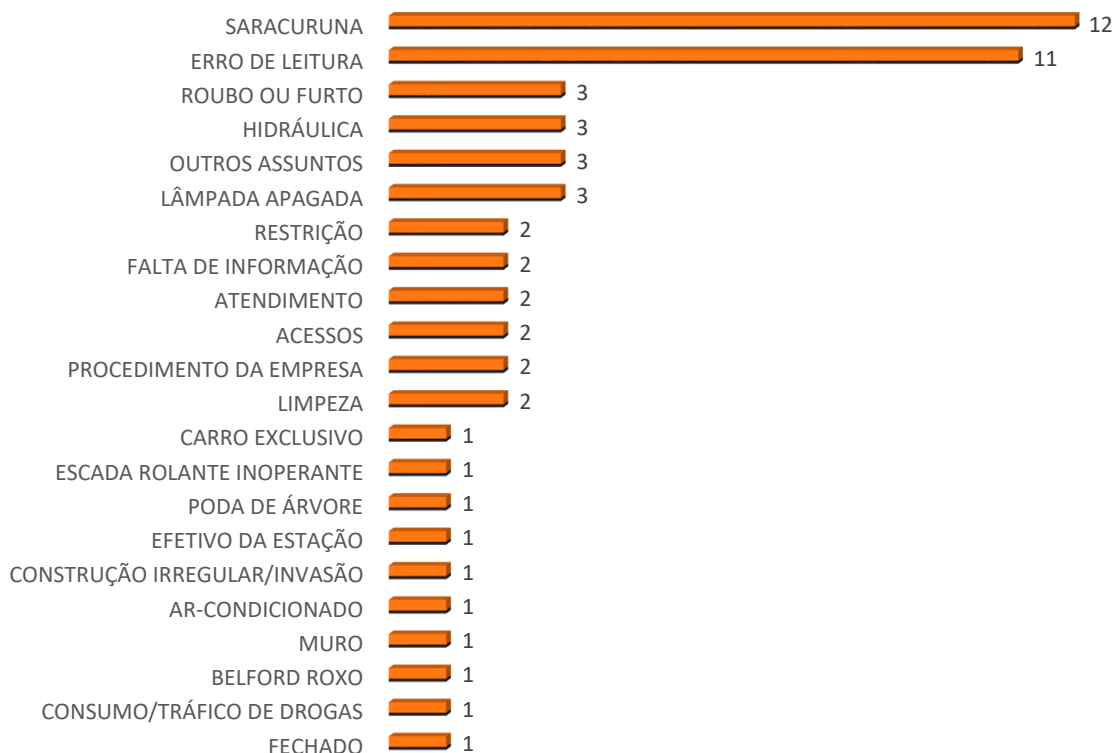


## 8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	12	21,05%
ERRO DE LEITURA	11	19,30%
ROUBO OU FURTO	3	5,26%
HIDRÁULICA	3	5,26%
OUTROS ASSUNTOS	3	5,26%
LÂMPADA APAGADA	3	5,26%
RESTRIÇÃO	2	3,51%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	3,51%
ATENDIMENTO	2	3,51%
ACESSOS	2	3,51%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	3,51%
LIMPEZA	2	3,51%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,75%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	1,75%
PODA DE ÁRVORE	1	1,75%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,75%
CONSTRUÇÃO	1	1,75%
IRREGULAR/INVASÃO	1	1,75%
AR-CONDICIONADO	1	1,75%
MURO	1	1,75%
BELFORD ROXO	1	1,75%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,75%
FECHADO	1	1,75%
Total	57	100%



### Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



### 8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

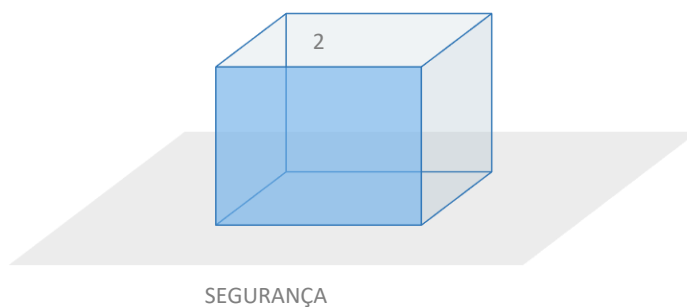


### 8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	2	100,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>



## DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	12	57,14%
ESTAÇÕES	4	19,05%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	3	14,29%
AUDIO CIC	2	9,52%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

## ELOGIOS - POR ASSUNTO

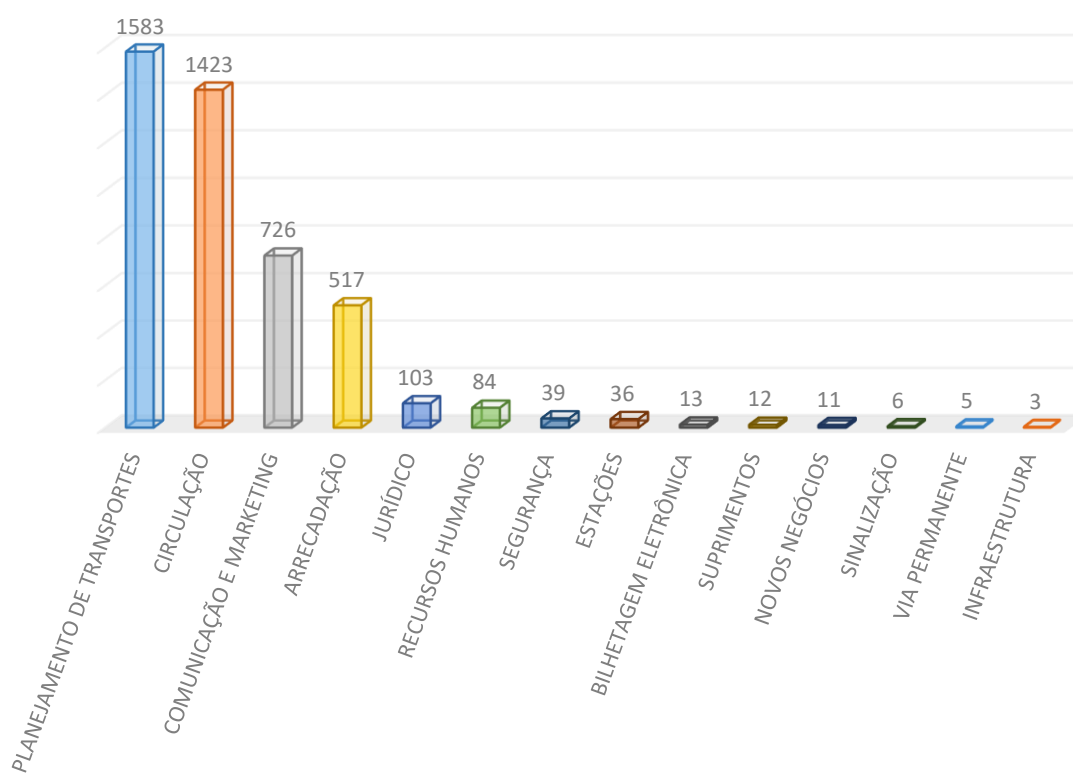


Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1583	34,71%
CIRCULAÇÃO	1423	31,20%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	726	15,92%
ARRECADAÇÃO	517	11,34%



JURÍDICO	103	2,26%
RECURSOS HUMANOS	84	1,84%
SEGURANÇA	39	0,86%
ESTAÇÕES	36	0,79%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	13	0,29%
SUPRIMENTOS	12	0,26%
NOVOS NEGÓCIOS	11	0,24%
SINALIZAÇÃO	6	0,13%
VIA PERMANENTE	5	0,11%
INFRAESTRUTURA	3	0,07%
<b>Total</b>	<b>4561</b>	<b>100%</b>

### INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO

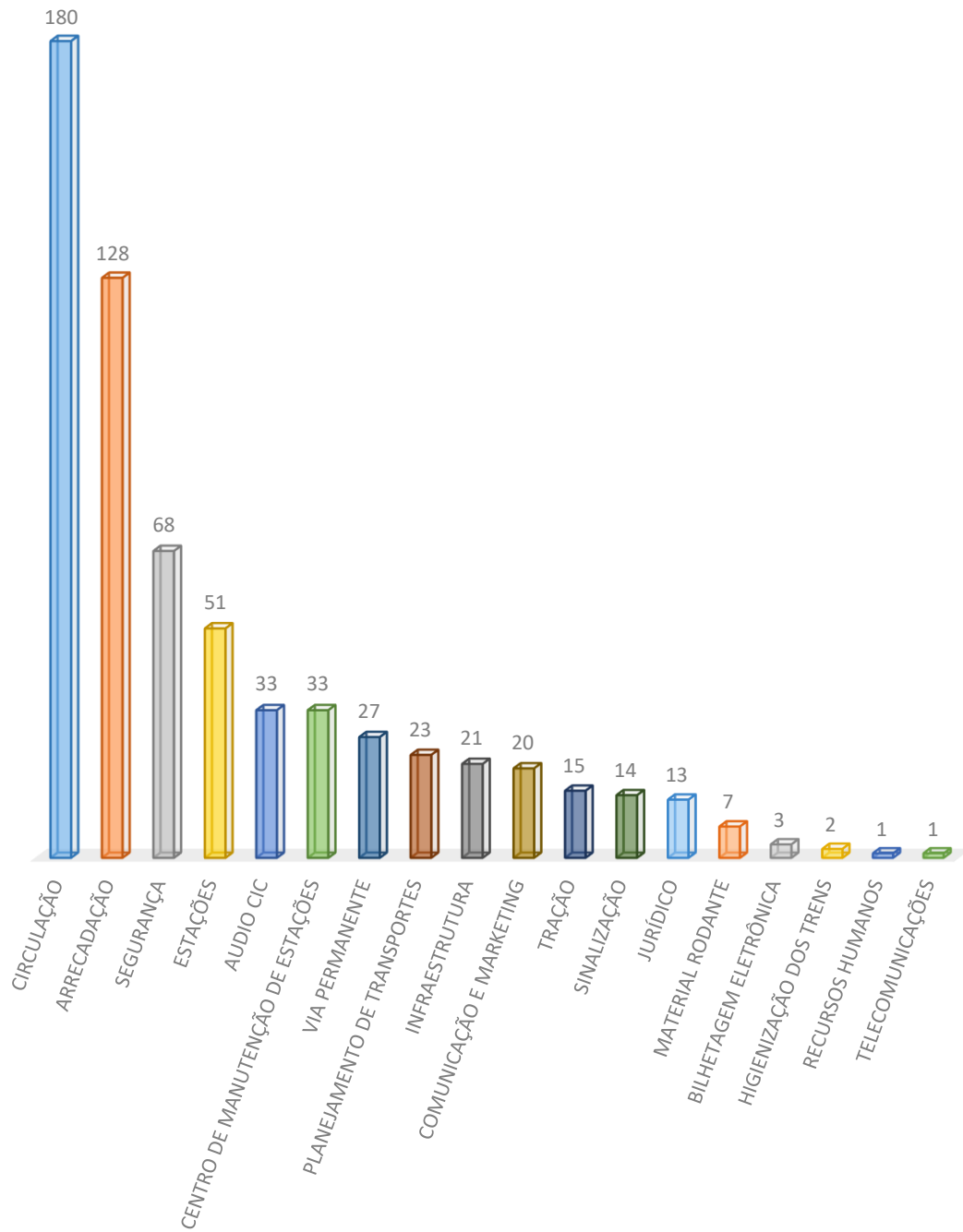




Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	180	28,13%
ARRECADAÇÃO	128	20,00%
SEGURANÇA	68	10,63%
ESTAÇÕES	51	7,97%
AUDIO CIC	33	5,16%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	33	5,16%
VIA PERMANENTE	27	4,22%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	23	3,59%
INFRAESTRUTURA	21	3,28%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	20	3,13%
TRAÇÃO	15	2,34%
SINALIZAÇÃO	14	2,19%
JURÍDICO	13	2,03%
MATERIAL RODANTE	7	1,09%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	3	0,47%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	2	0,31%
RECURSOS HUMANOS	1	0,16%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>640</b>	<b>100%</b>



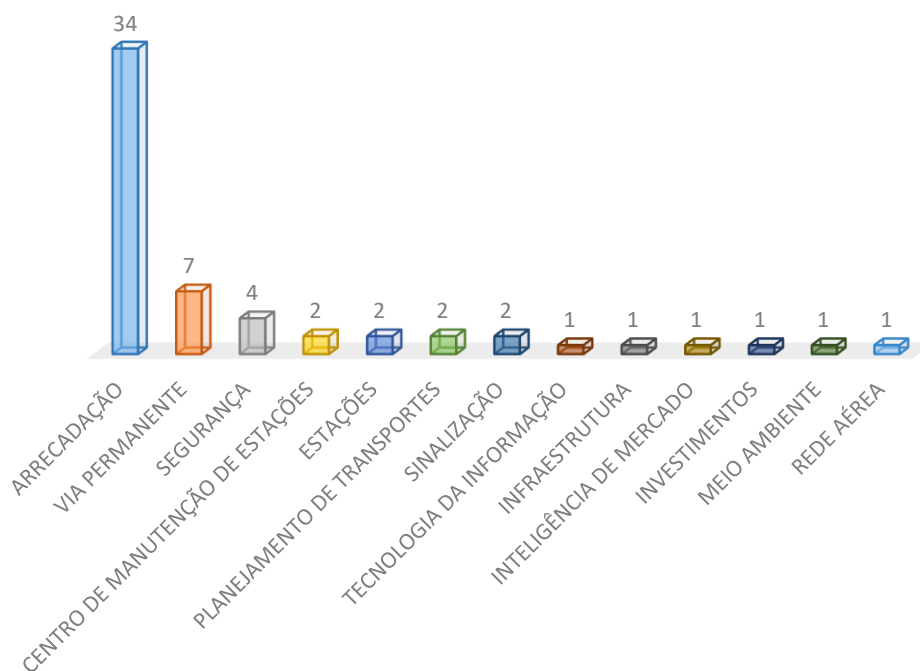
## RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADANÇA	34	57,63%
VIA PERMANENTE	7	11,86%
SEGURANÇA	4	6,78%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	3,39%
ESTAÇÕES	2	3,39%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	3,39%
SINALIZAÇÃO	2	3,39%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	1,69%
INFRAESTRUTURA	1	1,69%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	1,69%
INVESTIMENTOS	1	1,69%
MEIO AMBIENTE	1	1,69%
REDE AÉREA	1	1,69%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

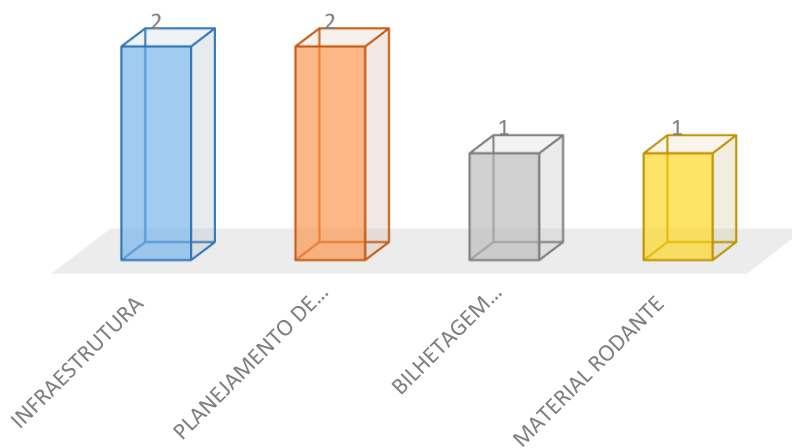
### SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Sugestões	%
INFRAESTRUTURA	2	33,33%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	33,33%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	16,67%
MATERIAL RODANTE	1	16,67%
Total	6	100%

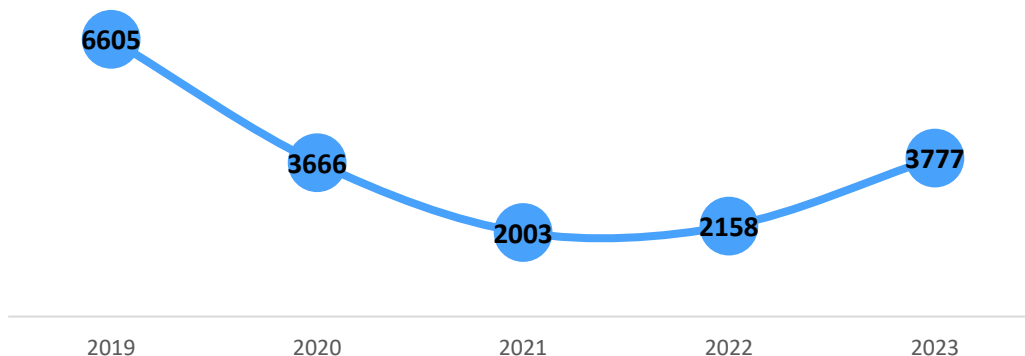
### SUGESTÕES - POR ASSUNTO



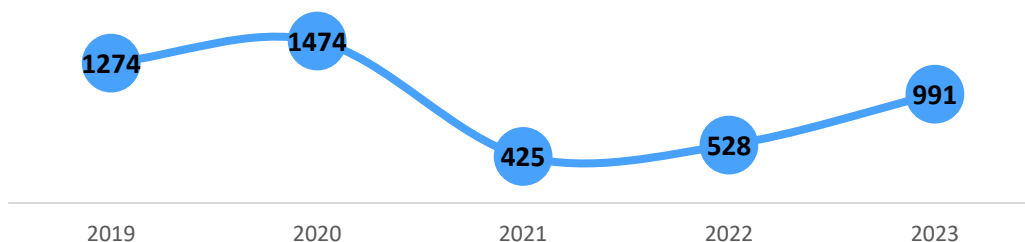


## 9 Manifestações MetrôRio

### Manifestações - MetrôRio



### Reclamações - MetrôRio

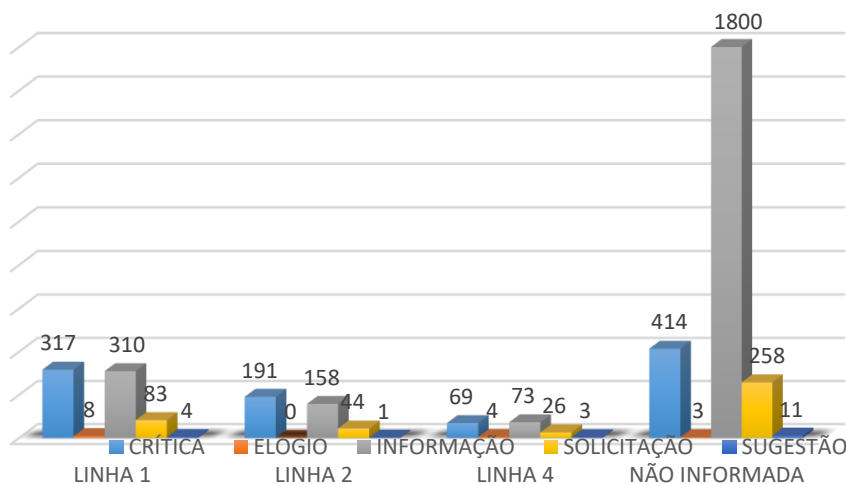


### 9.1 Manifestações por Linha e Tipo

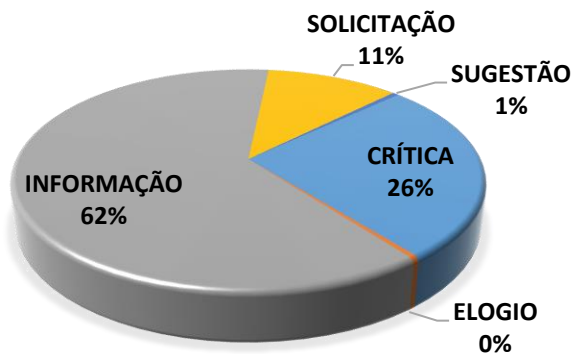
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	317	191	69	414	991	26,24%
ELOGIO	8	0	4	3	15	0,40%
INFORMAÇÃO	310	158	73	1800	2341	61,98%
SOLICITAÇÃO	83	44	26	258	411	10,88%
SUGESTÃO	4	1	3	11	19	0,50%
Total	722	394	175	2486	3777	100,00%



### Tipo de Manifestação - Por Linha



### MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



## 9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
GIRO (APP E SITE)	564	14,93%
OPERAÇÃO REGULAR	308	8,15%
RECHAMADA	222	5,88%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	196	5,19%
GIRO	187	4,95%
SALDO	173	4,58%
GRATUIDADE SÊNIOR	129	3,42%
OBJETO PERDIDO	126	3,34%
CARTÃO MASTER	118	3,12%
ATENDIMENTO DO SAC	100	2,65%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	92	2,44%
CARTÃO VISA	86	2,28%
GIRO - PARCERIAS	77	2,04%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	72	1,91%



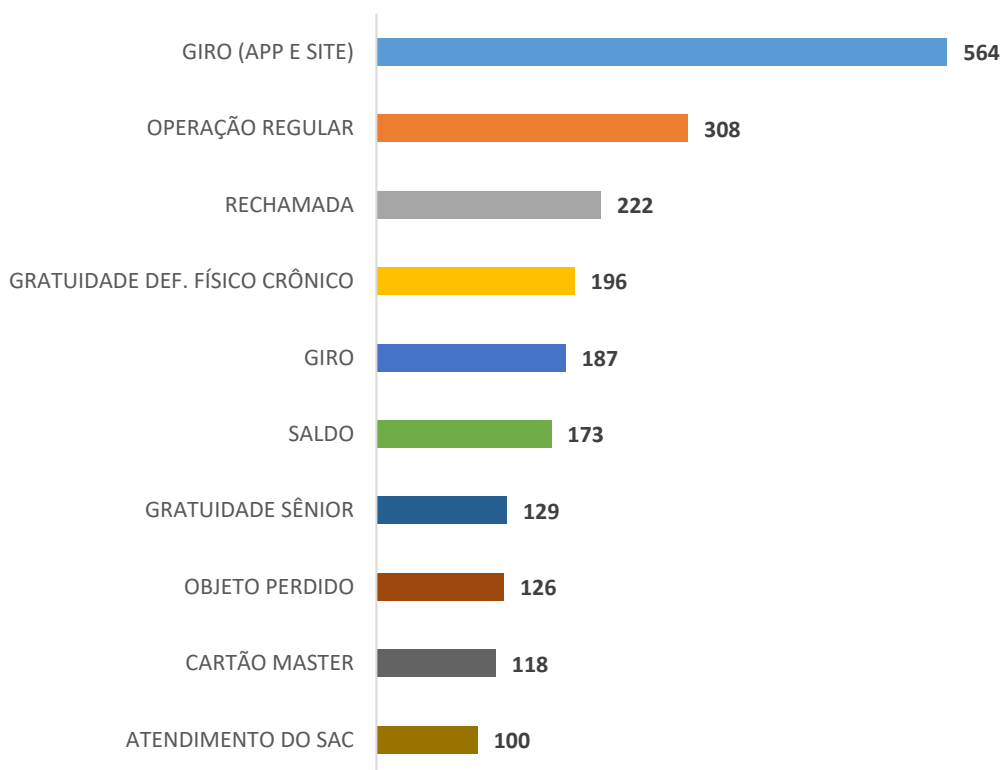
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	64	1,69%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	62	1,64%
RH	62	1,64%
POSTO DE GRATUIDADE	59	1,56%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	54	1,43%
LINHA DE BLOQUEIO	53	1,40%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	53	1,40%
GRATUIDADE ESTUDANTE	53	1,40%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	53	1,40%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	51	1,35%
BILHETERIA	42	1,11%
GERAL	42	1,11%
DANOS AO CLIENTE	41	1,09%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	40	1,06%
FUNCIONAMENTO	40	1,06%
INFORMAÇÕES GERAIS	39	1,03%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	38	1,01%
OPERAÇÃO REVEILLON	37	0,98%
INTEGRAÇÃO	27	0,71%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	26	0,69%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	23	0,61%
RECARGA	23	0,61%
ACHADOS E PERDIDOS	22	0,58%
CADASTRO	19	0,50%
CARTEIRA DIGITAL	17	0,45%
LOJAS E QUIOSQUES	16	0,42%
CARTÃO PRÉ-PAGO	16	0,42%
TARIFAS	14	0,37%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	14	0,37%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	12	0,32%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	11	0,29%
APOIO CLIENTE	10	0,26%
BLOQUEIO DE CARTÃO	10	0,26%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	9	0,24%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	9	0,24%
COMERCIAL	9	0,24%
TRAJETOS DO MNS	8	0,21%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	8	0,21%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	8	0,21%
CARTÃO UNITÁRIO	8	0,21%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	7	0,19%
FORNECEDOR METRÔRIO	7	0,19%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	7	0,19%
PARCERIAS	5	0,13%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	5	0,13%



ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA		
DE BLOQUEIO	5	0,13%
CARTÃO GIRO	5	0,13%
JOGOS E EVENTOS	4	0,11%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	4	0,11%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	4	0,11%
OPERAÇÃO CARNAVAL	4	0,11%
CASHBACK 50%	4	0,11%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	4	0,11%
ATENDIMENTO 0800	3	0,08%
CARTÕES METRÔRIO	3	0,08%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	3	0,08%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,08%
DÚVIDAS	3	0,08%
OUTROS (GRATUIDADE)	3	0,08%
BICICLETÁRIO	3	0,08%
REGULATÓRIO	3	0,08%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,05%
APLICATIVO	2	0,05%
SITE	2	0,05%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,05%
CAIXA 24 HORAS	2	0,05%
BOAS PRÁTICAS	2	0,05%
PALCO CARIOCA	2	0,05%
EVENTOS / PARCERIAS	2	0,05%
MELHORIAS	1	0,03%
AR CONDICIONADO	1	0,03%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	1	0,03%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	1	0,03%
SAC	1	0,03%
WIFI	1	0,03%
CARTÃO ELO	1	0,03%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	1	0,03%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,03%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	1	0,03%
NÚMERO LÓGICO	1	0,03%
EQUIPAMENTO DAS ESTAÇÕES	1	0,03%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	0,03%
SUGESTÃO	1	0,03%
CÓDIGO DE ÉTICA	1	0,03%
PALCO CARIOCA ONLINE	1	0,03%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,03%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,03%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,03%
CASHBACK 15%	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3777</b>	<b>100,00%</b>



## TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



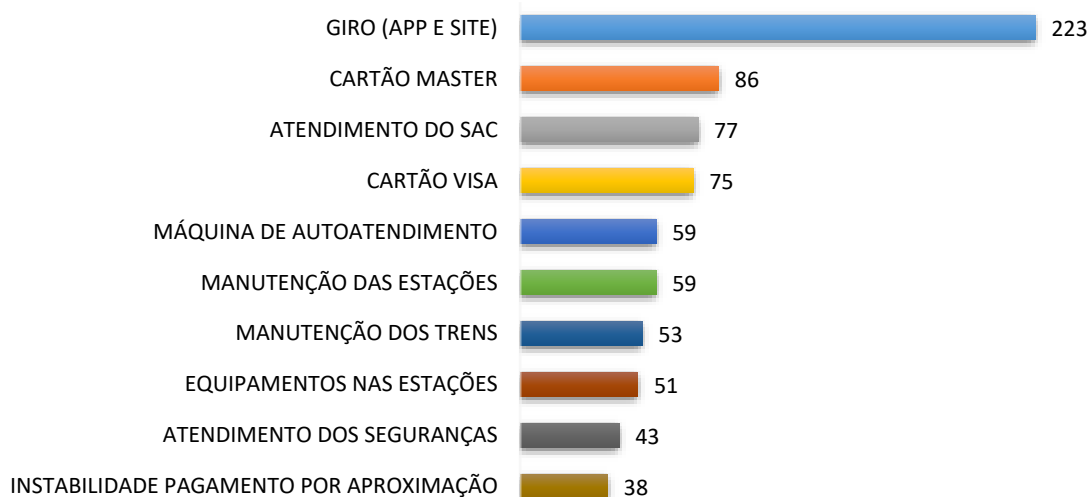
### 9.3 Categoria das Reclamações

GIRO (APP E SITE)	223	22,50%
CARTÃO MASTER	86	8,68%
ATENDIMENTO DO SAC	77	7,77%
CARTÃO VISA	75	7,57%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	59	5,95%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	59	5,95%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	53	5,35%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	51	5,15%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	43	4,34%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	38	3,83%
GIRO - PARCERIAS	31	3,13%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	23	2,32%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	21	2,12%
CARTEIRA DIGITAL	16	1,61%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	14	1,41%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	14	1,41%
OPERAÇÃO REVEILLON	13	1,31%
OPERAÇÃO REGULAR	13	1,31%
BLOQUEIO DE CARTÃO	10	1,01%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	8	0,81%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	7	0,71%



ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	6	0,61%
INTEGRAÇÃO	6	0,61%
CARTÃO PRÉ-PAGO	5	0,50%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	5	0,50%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	5	0,50%
CARTÕES METRÔRIO	3	0,30%
GIRO	3	0,30%
BILHETERIA	3	0,30%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,20%
CASHBACK 50%	2	0,20%
TRAJETOS DO MNS	2	0,20%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,20%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	2	0,20%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,10%
CARTÃO ELO	1	0,10%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,10%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,10%
APOIO CLIENTE	1	0,10%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,10%
BOAS PRÁTICAS	1	0,10%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,10%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,10%
AR CONDICIONADO	1	0,10%
PALCO CARIOCA ONLINE	1	0,10%
<b>Total</b>	<b>991</b>	<b>100,00%</b>

## TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

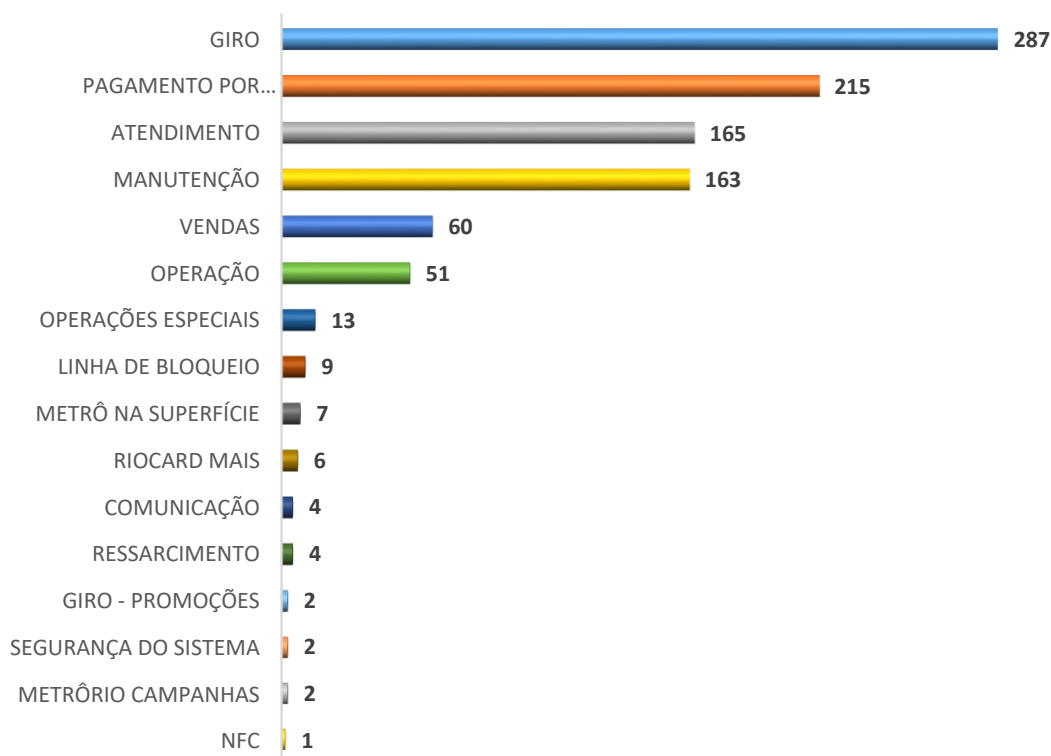




## 9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	287	28,96%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	215	21,70%
ATENDIMENTO	165	16,65%
MANUTENÇÃO	163	16,45%
VENDAS	60	6,05%
OPERAÇÃO	51	5,15%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	13	1,31%
LINHA DE BLOQUEIO	9	0,91%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	0,71%
RIOCARD MAIS	6	0,61%
COMUNICAÇÃO	4	0,40%
RESSARCIMENTO	4	0,40%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,20%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,20%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,20%
NFC	1	0,10%
<b>Total</b>	<b>991</b>	<b>100,00%</b>

### Motivo das Reclamações

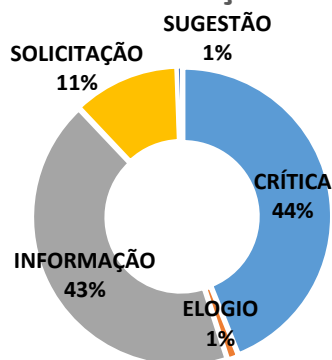




## 9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	317	43,91%
ELOGIO	8	1,11%
INFORMAÇÃO	310	42,94%
SOLICITAÇÃO	83	11,50%
SUGESTÃO	4	0,55%
<b>Total</b>	<b>722</b>	<b>100,00%</b>

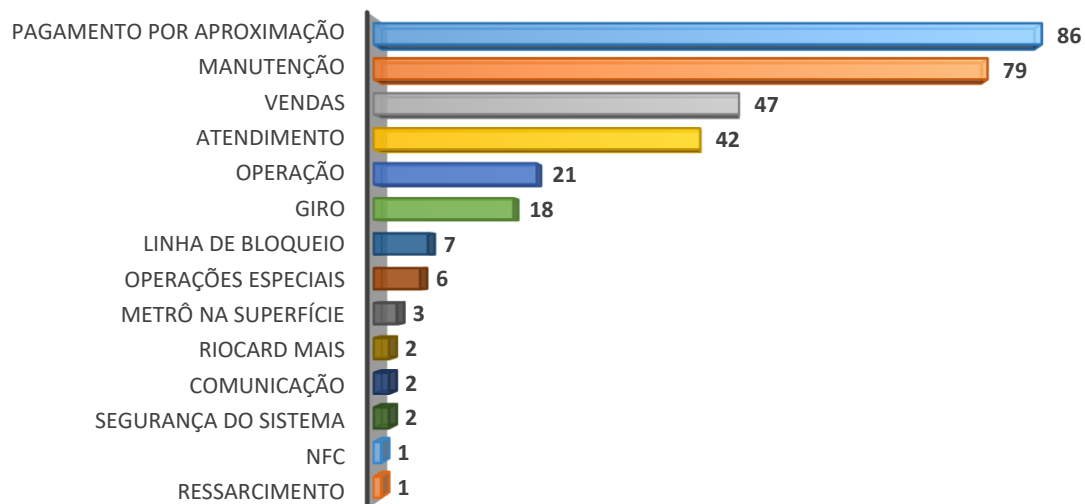
**Tipo de Manifestação - Linha 1**



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	86	27,13%
MANUTENÇÃO	79	24,92%
VENDAS	47	14,83%
ATENDIMENTO	42	13,25%
OPERAÇÃO	21	6,62%
GIRO	18	5,68%
LINHA DE BLOQUEIO	7	2,21%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	6	1,89%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	0,95%
RIOCARD MAIS	2	0,63%
COMUNICAÇÃO	2	0,63%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,63%
NFC	1	0,32%
RESSARCIMENTO	1	0,32%
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 1 - Por motivo

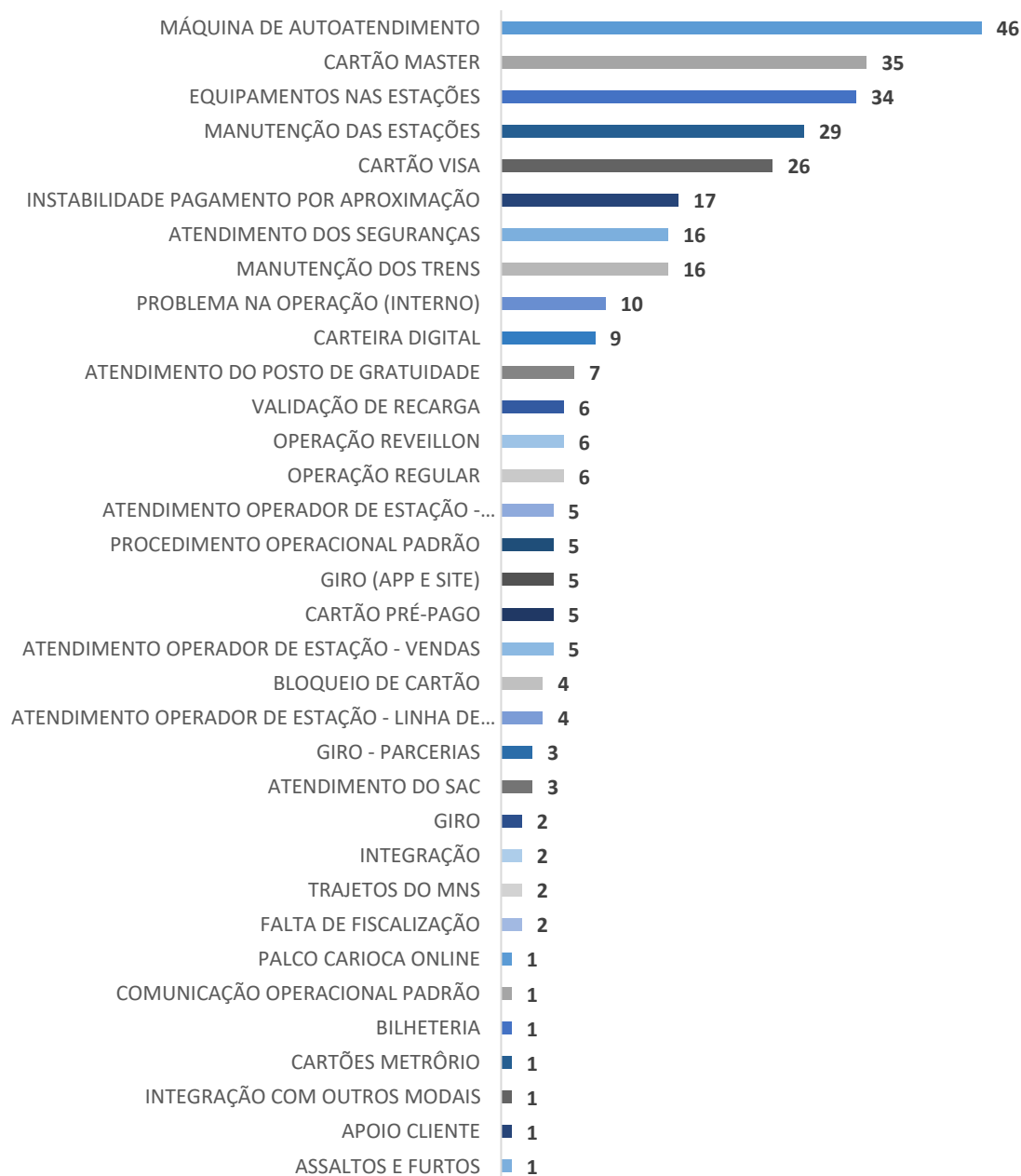


Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	46	14,51%
CARTÃO MASTER	35	11,04%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	34	10,73%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	29	9,15%
CARTÃO VISA	26	8,20%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	17	5,36%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	16	5,05%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	16	5,05%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	10	3,15%
CARTEIRA DIGITAL	9	2,84%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	7	2,21%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	1,89%
OPERAÇÃO REVEILLON	6	1,89%
OPERAÇÃO REGULAR	6	1,89%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	5	1,58%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	1,58%
GIRO (APP E SITE)	5	1,58%
CARTÃO PRÉ-PAGO	5	1,58%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	5	1,58%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	1,26%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	4	1,26%
GIRO - PARCERIAS	3	0,95%
ATENDIMENTO DO SAC	3	0,95%
GIRO	2	0,63%
INTEGRAÇÃO	2	0,63%
TRAJETOS DO MNS	2	0,63%



FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	0,63%
PALCO CARIOCA ONLINE	1	0,32%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,32%
BILHETERIA	1	0,32%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,32%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	1	0,32%
APOIO CLIENTE	1	0,32%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,32%
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>100,00%</b>

## Reclamações Linha 1 - Por categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	8	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

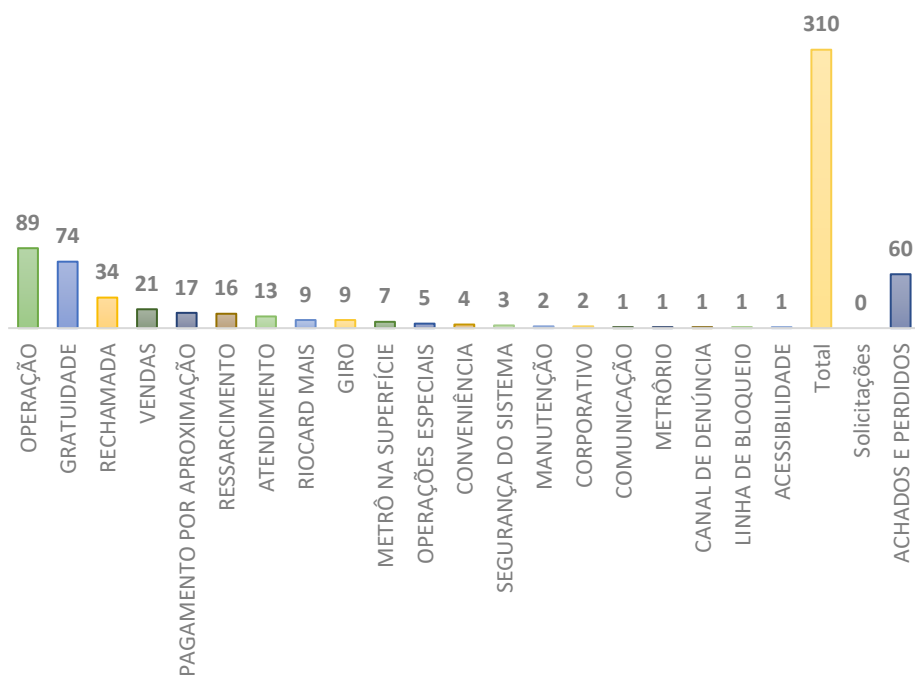
### Elogios - Linha 1



Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	89	28,71%
GRATUIDADE	74	23,87%
RECHAMADA	34	10,97%
VENDAS	21	6,77%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	17	5,48%
RESSARCIMENTO	16	5,16%
ATENDIMENTO	13	4,19%
RIOCARD MAIS	9	2,90%
GIRO	9	2,90%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	2,26%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	5	1,61%
CONVENIÊNCIA	4	1,29%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,97%
MANUTENÇÃO	2	0,65%
CORPORATIVO	2	0,65%
COMUNICAÇÃO	1	0,32%
METRÔRIO	1	0,32%
CANAL DE DENÚNCIA	1	0,32%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,32%
ACESSIBILIDADE	1	0,32%
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>100,00%</b>



## Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	60	72,29%
OPERAÇÃO	6	7,23%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	6,02%
GIRO	3	3,61%
RESSARCIMENTO	3	3,61%
GRATUIDADE	3	3,61%
METRÔRIO	1	1,20%
ATENDIMENTO	1	1,20%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,20%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>



## Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	2	50,00%
COMUNICAÇÃO	1	25,00%
GRATUIDADE	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

## Sugestões - Linha 1

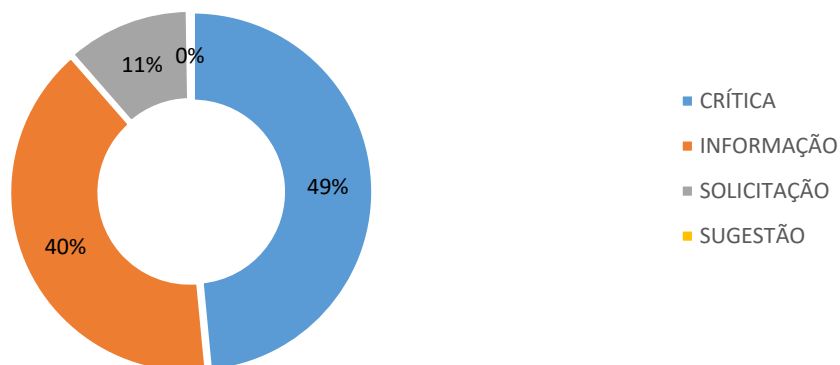


## 9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	191	48,48%
INFORMAÇÃO	158	40,10%
SOLICITAÇÃO	44	11,17%
SUGESTÃO	1	0,25%
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>100,00%</b>

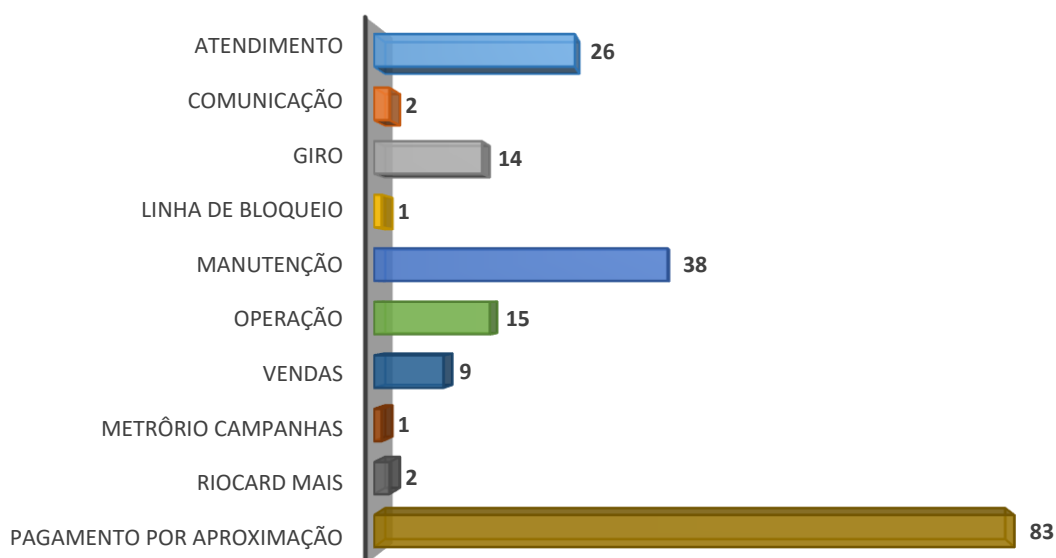


## Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	26	13,61%
COMUNICAÇÃO	2	1,05%
GIRO	14	7,33%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,52%
MANUTENÇÃO	38	19,90%
OPERAÇÃO	15	7,85%
VENDAS	9	4,71%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,52%
RIOCARD MAIS	2	1,05%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	83	43,46%
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100,00%</b>

## Reclamações Linha 2 - Por Motivo

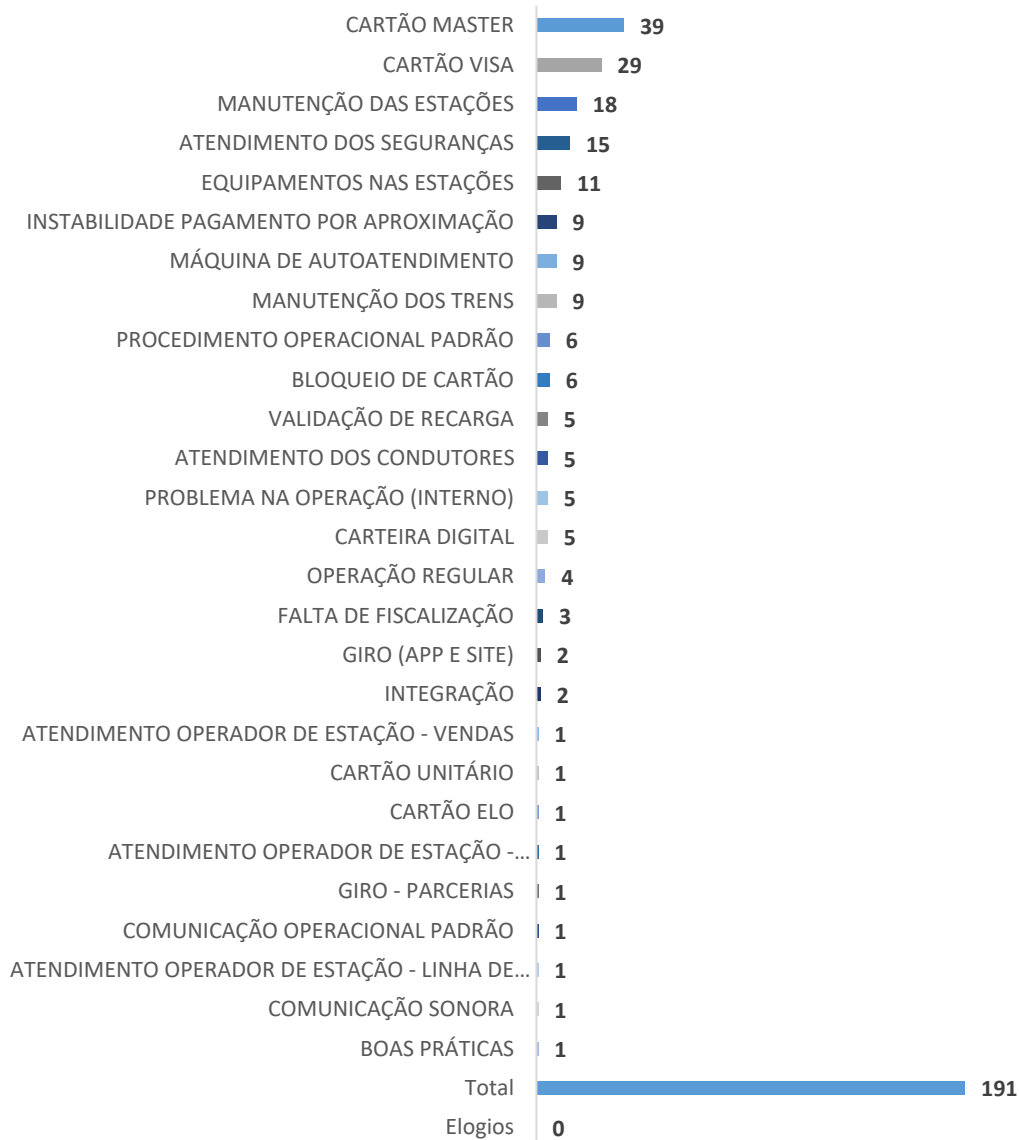




Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	39	20,42%
CARTÃO VISA	29	15,18%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	18	9,42%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	15	7,85%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	11	5,76%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	9	4,71%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	9	4,71%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	9	4,71%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	6	3,14%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	3,14%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	2,62%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	5	2,62%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	2,62%
CARTEIRA DIGITAL	5	2,62%
OPERAÇÃO REGULAR	4	2,09%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	1,57%
GIRO (APP E SITE)	2	1,05%
INTEGRAÇÃO	2	1,05%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	0,52%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,52%
CARTÃO ELO	1	0,52%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,52%
GIRO - PARCERIAS	1	0,52%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,52%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	0,52%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,52%
BOAS PRÁTICAS	1	0,52%
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 2 - Por Categoria

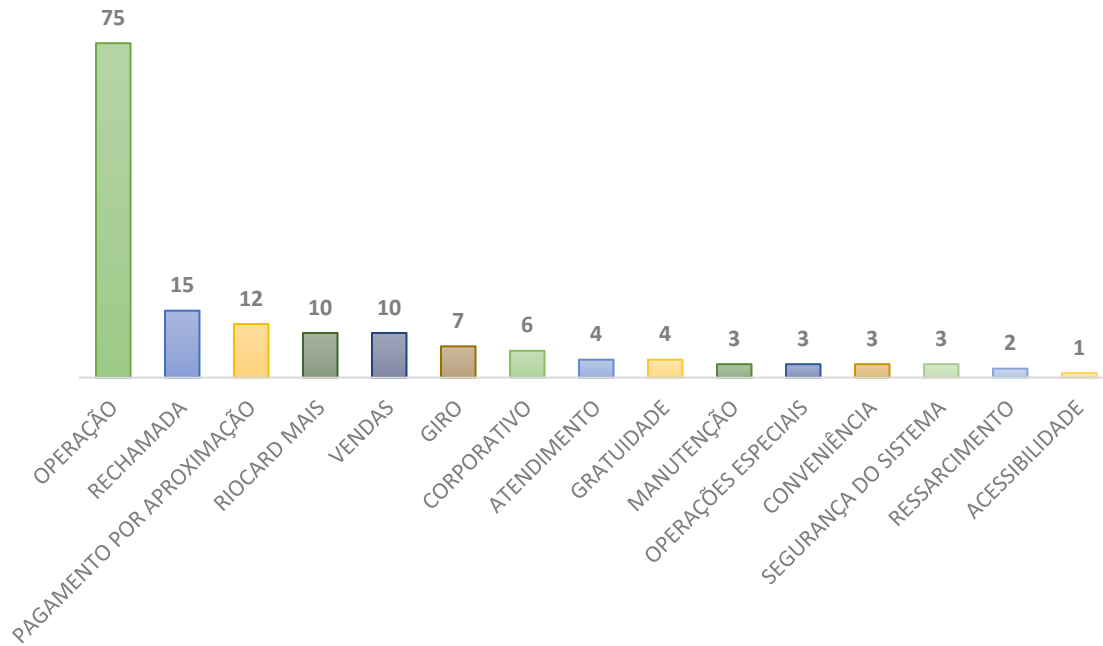


Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	75	47,47%
RECHAMADA	15	9,49%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	12	7,59%
RIOCARD MAIS	10	6,33%
VENDAS	10	6,33%
GIRO	7	4,43%
CORPORATIVO	6	3,80%
ATENDIMENTO	4	2,53%
GRATUIDADE	4	2,53%
MANUTENÇÃO	3	1,90%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	1,90%
CONVENIÊNCIA	3	1,90%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	1,90%



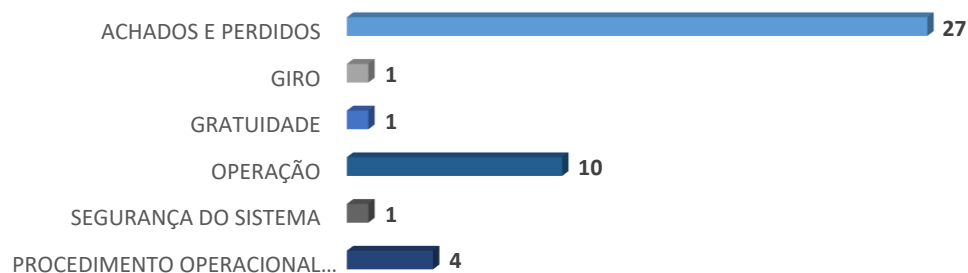
RESSARCIMENTO	2	1,27%
ACESSIBILIDADE	1	0,63%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100,00%</b>

### Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	27	61,36%
GIRO	1	2,27%
GRATUIDADE	1	2,27%
OPERAÇÃO	10	22,73%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	2,27%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	9,09%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</b>

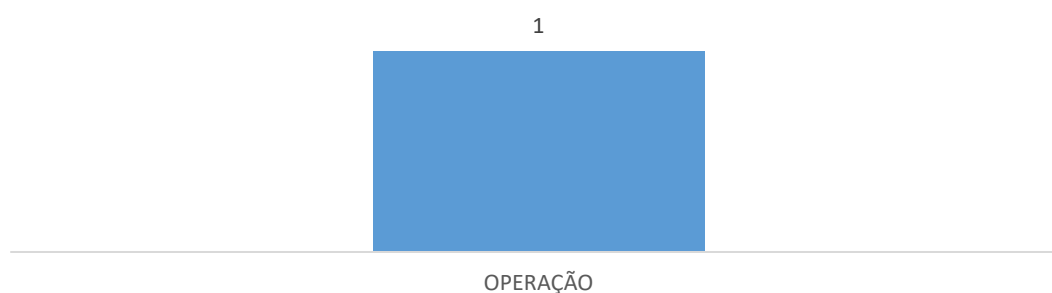
### Solicitações - Linha 2





Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

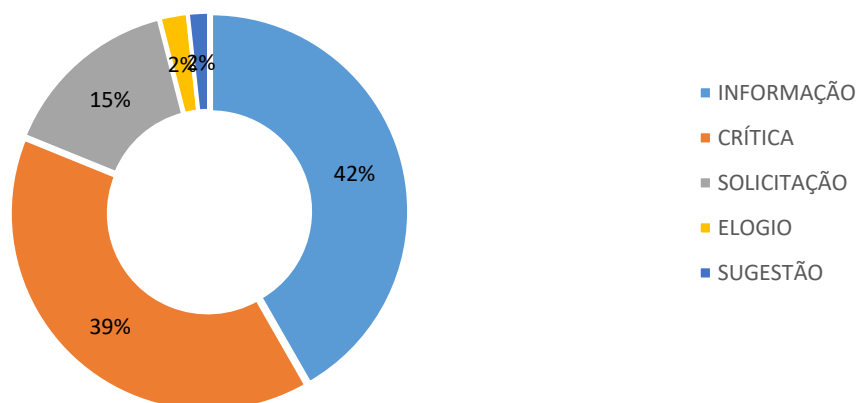
### Sugestões - Linha 2



## 9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	73	41,71%
CRÍTICA	69	39,43%
SOLICITAÇÃO	26	14,86%
ELOGIO	4	2,29%
SUGESTÃO	3	1,71%
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>100,00%</b>

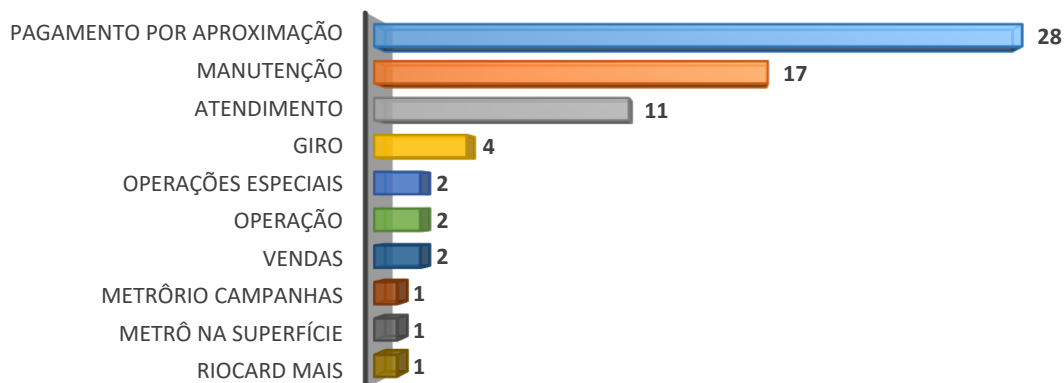
### Tipo de Manifestação - Linha 4





Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	28	40,58%
MANUTENÇÃO	17	24,64%
ATENDIMENTO	11	15,94%
GIRO	4	5,80%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	2,90%
OPERAÇÃO	2	2,90%
VENDAS	2	2,90%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	1,45%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,45%
RIOCARD MAIS	1	1,45%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	10	14,49%
CARTÃO MASTER	9	13,04%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	8	11,59%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	7	10,14%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	7	10,14%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	5	7,25%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	4	5,80%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	5,80%
BILHETERIA	2	2,90%
CARTEIRA DIGITAL	2	2,90%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	2,90%
OPERAÇÃO REVEILLON	2	2,90%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	2	2,90%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	2,90%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	1,45%
INTEGRAÇÃO	1	1,45%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	1,45%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,00%</b>

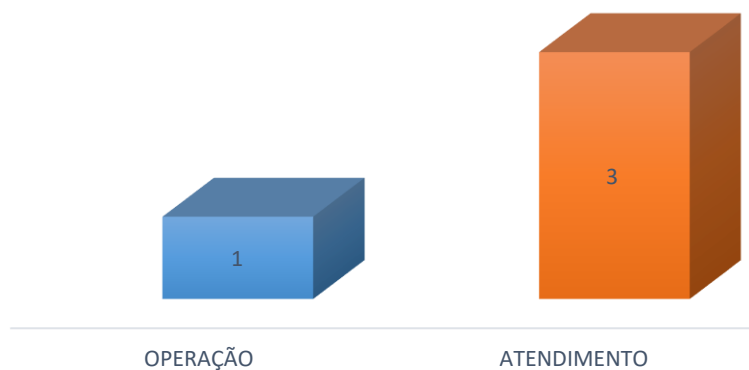


## Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
OPERAÇÃO	1	25%
ATENDIMENTO	3	75%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

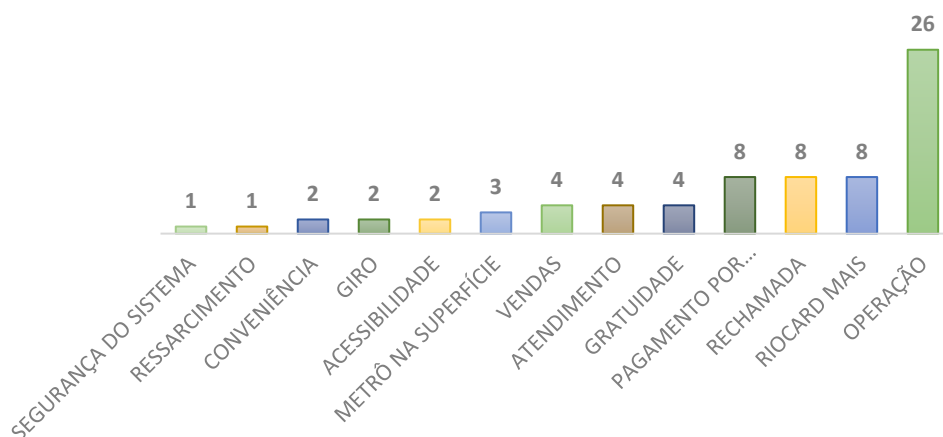
## Elogios - Linha 4





Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	26	35,62%
RIOCARD MAIS	8	10,96%
RECHAMADA	8	10,96%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	8	10,96%
GRATUIDADE	4	5,48%
ATENDIMENTO	4	5,48%
VENDAS	4	5,48%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	4,11%
ACESSIBILIDADE	2	2,74%
GIRO	2	2,74%
CONVENIÊNCIA	2	2,74%
RESSARCIMENTO	1	1,37%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,37%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100,00%</b>

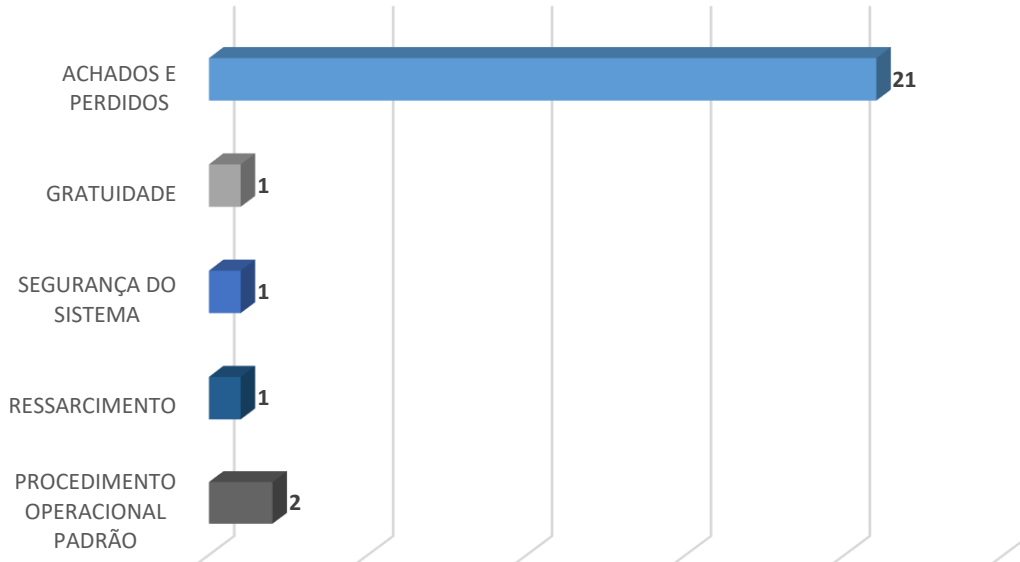
#### Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	21	80,77%
GRATUIDADE	1	3,85%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	3,85%
RESSARCIMENTO	1	3,85%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	7,69%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>



### Solicitações - Linha 4



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	33,33%
GRATUIDADE	1	33,33%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

### Sugestões - Linha 4

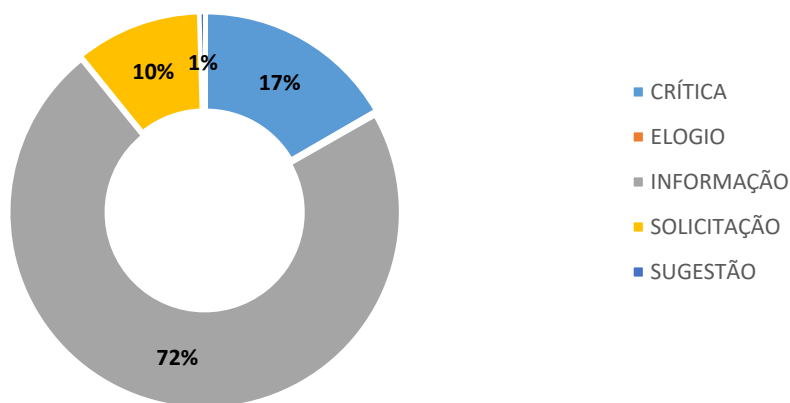




## 9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	414	16,65%
ELOGIO	3	0,12%
INFORMAÇÃO	1800	72,41%
SOLICITAÇÃO	258	10,38%
SUGESTÃO	11	0,44%
<b>Total</b>	<b>2486</b>	<b>100,00%</b>

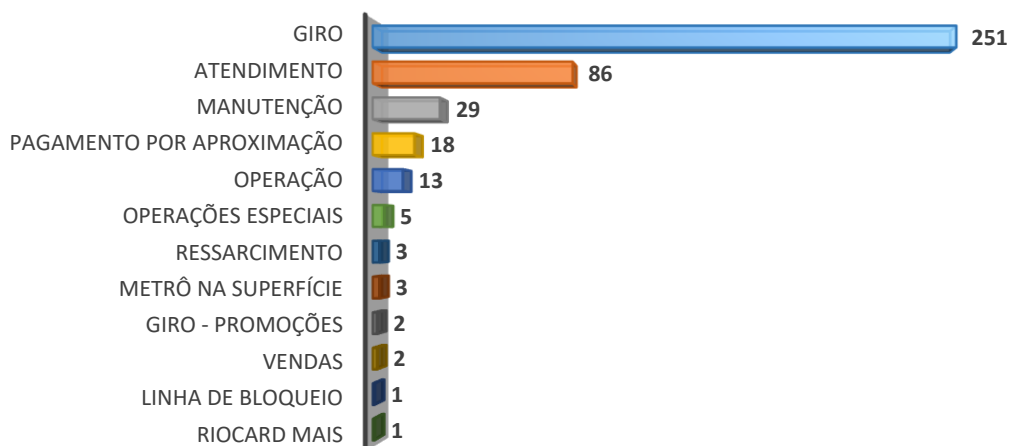
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	251	60,63%
ATENDIMENTO	86	20,77%
MANUTENÇÃO	29	7,00%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	18	4,35%
OPERAÇÃO	13	3,14%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	5	1,21%
RESSARCIMENTO	3	0,72%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	0,72%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,48%
VENDAS	2	0,48%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,24%
RIOCARD MAIS	1	0,24%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100,00%</b>



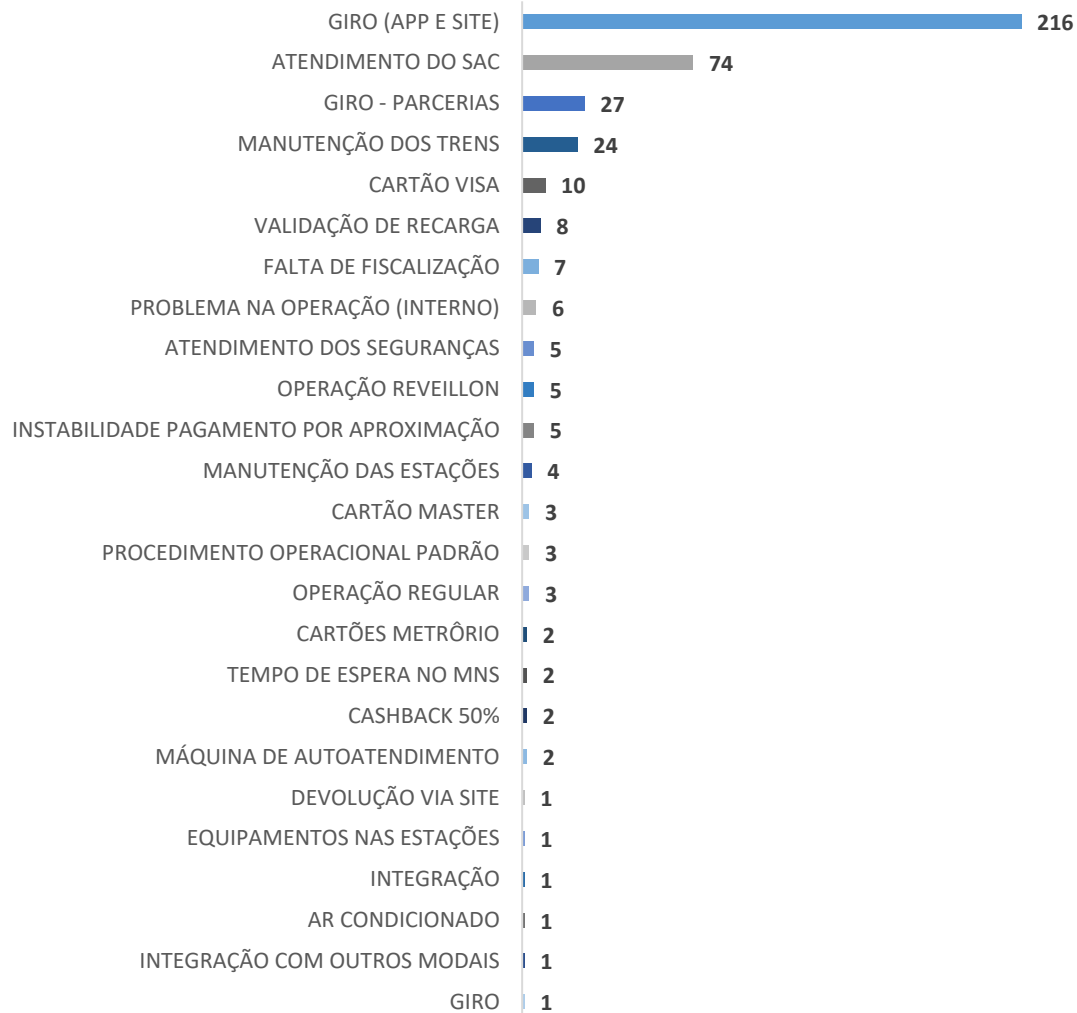
## Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
GIRO (APP E SITE)	216	52,17%
ATENDIMENTO DO SAC	74	17,87%
GIRO - PARCERIAS	27	6,52%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	24	5,80%
CARTÃO VISA	10	2,42%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	8	1,93%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	1,69%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	1,45%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	5	1,21%
OPERAÇÃO REVEILLON	5	1,21%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	5	1,21%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	0,97%
CARTÃO MASTER	3	0,72%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,72%
OPERAÇÃO REGULAR	3	0,72%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,48%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,48%
CASHBACK 50%	2	0,48%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	2	0,48%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,24%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,24%
INTEGRAÇÃO	1	0,24%
AR CONDICIONADO	1	0,24%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	1	0,24%
GIRO	1	0,24%
<b>Total</b>	<b>414</b>	<b>100,00%</b>

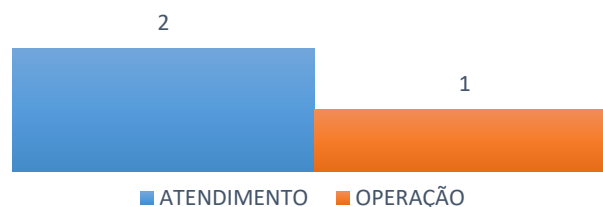


## Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	66,67%
OPERAÇÃO	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

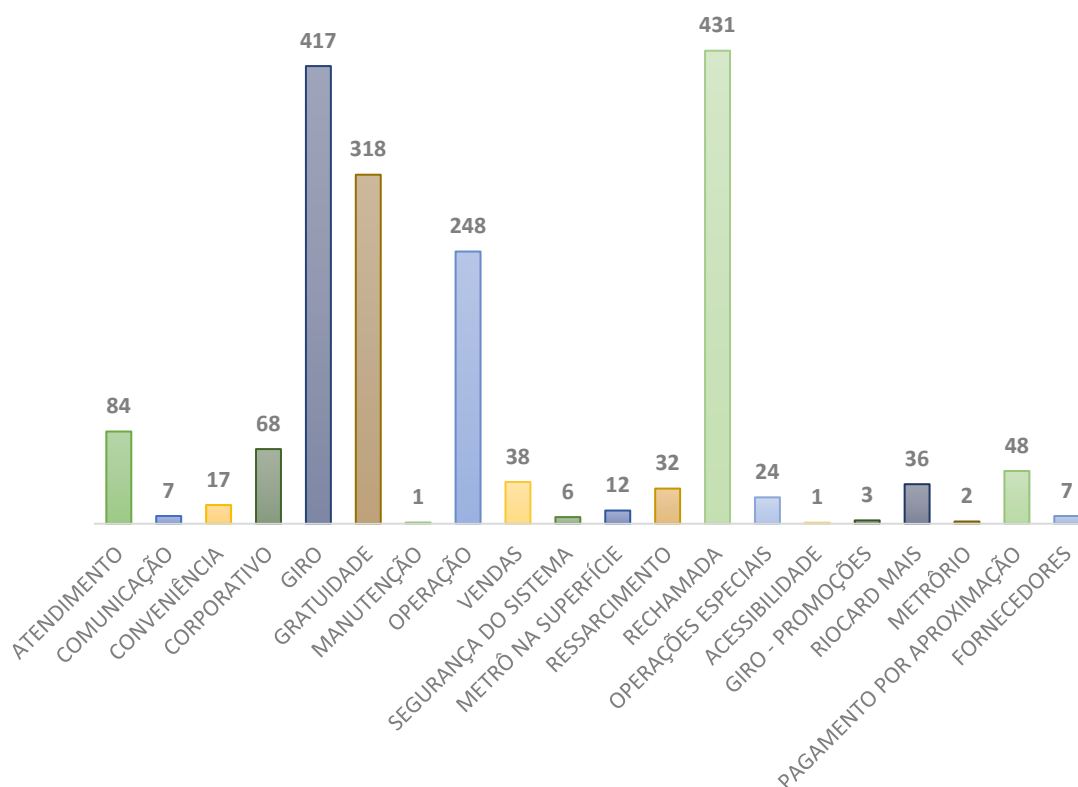
### Elogios - Linha não Informada





Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	84	4,67%
COMUNICAÇÃO	7	0,39%
CONVENIÊNCIA	17	0,94%
CORPORATIVO	68	3,78%
GIRO	417	23,17%
GRATUIDADE	318	17,67%
MANUTENÇÃO	1	0,06%
OPERAÇÃO	248	13,78%
VENDAS	38	2,11%
SEGURANÇA DO SISTEMA	6	0,33%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	12	0,67%
RESSARCIMENTO	32	1,78%
RECHAMADA	431	23,94%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	24	1,33%
ACESSIBILIDADE	1	0,06%
GIRO - PROMOÇÕES	3	0,17%
RIOCARD MAIS	36	2,00%
METRÔRIO	2	0,11%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	48	2,67%
FORNECEDORES	7	0,39%
<b>Total</b>	<b>1800</b>	<b>100,00%</b>

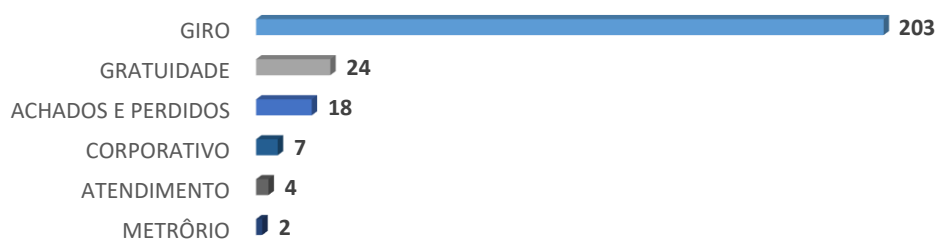
### Informações - Linha Não Informada





Solicitação	Frequência	%
GIRO	203	78,68%
GRATUIDADE	24	9,30%
ACHADOS E PERDIDOS	18	6,98%
CORPORATIVO	7	2,71%
ATENDIMENTO	4	1,55%
METRÔRIO	2	0,78%
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100,00%</b>

### Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	5	45,45%
GIRO	2	18,18%
COMUNICAÇÃO	2	18,18%
METRÔRIO	1	9,09%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

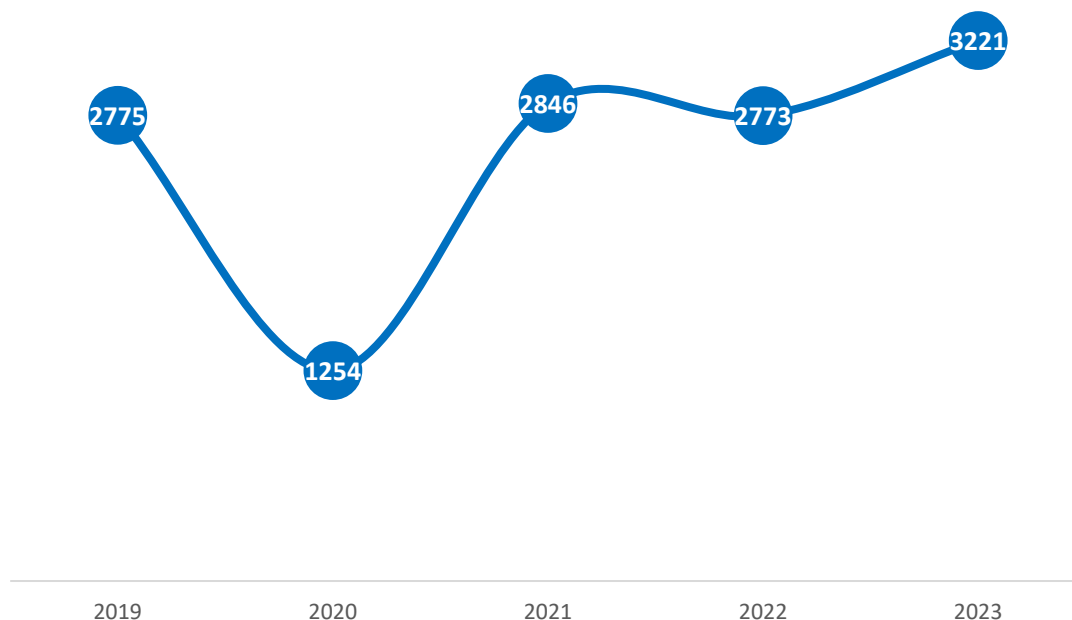
### Sugestões - Linha Não Informada



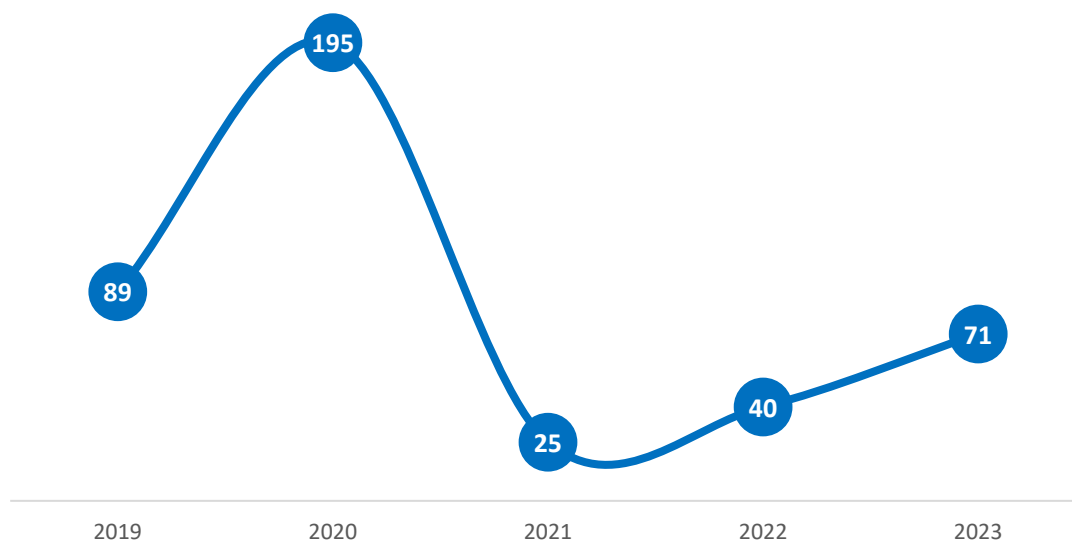


## 10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas





## 10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	71	2,20%
RESSARCIMENTO	4	0,12%
SUGESTÃO	2	0,06%
ELOGIO	6	0,19%
INFORMAÇÃO	3128	97,11%
SOLICITAÇÃO	10	0,31%
<b>TOTAL</b>	<b>3221</b>	<b>100,00%</b>

### MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



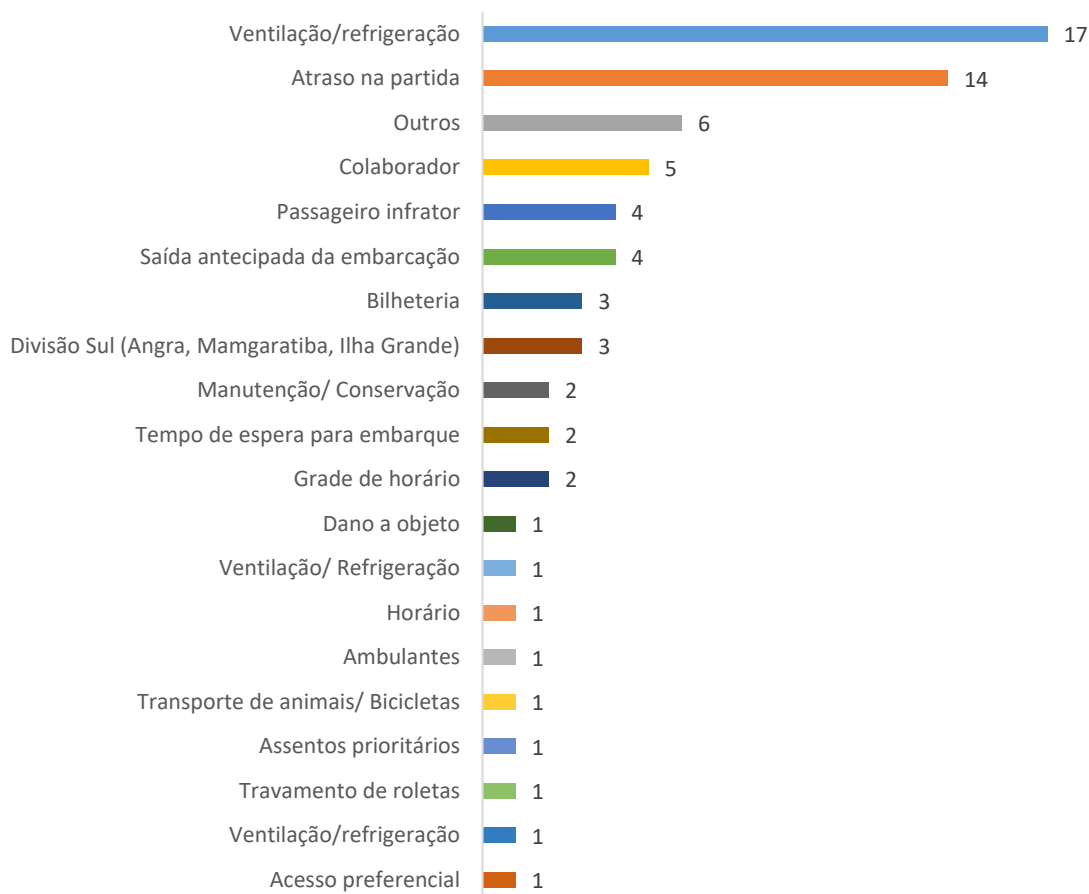
## 10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Ventilação/refrigeração	17	23,94%
Atraso na partida	14	19,72%
Outros	6	8,45%
Colaborador	5	7,04%
Passageiro infrator	4	5,63%
Saída antecipada da embarcação	4	5,63%
Bilheteria	3	4,23%
Divisão Sul (Angra, Mamgaratiba, Ilha Grande)	3	4,23%
Manutenção/ Conservação	2	2,82%
Tempo de espera para embarque	2	2,82%
Grade de horário	2	2,82%
Dano a objeto	1	1,41%
Ventilação/ Refrigeração	1	1,41%
Horário	1	1,41%
Ambulantes	1	1,41%
Transporte de animais/ Bicicletas	1	1,41%



Assentos prioritários	1	1,41%
Travamento de roletas	1	1,41%
Ventilação/refrigeração	1	1,41%
Acesso preferencial	1	1,41%
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>

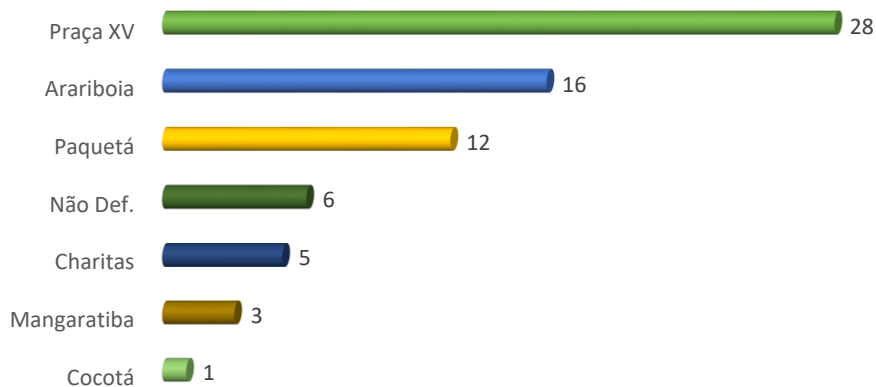
### MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	28	39,44%
Arariboia	16	22,54%
Paquetá	12	16,90%
Não Def.	6	8,45%
Charitas	5	7,04%
Mangaratiba	3	4,23%
Cocotá	1	1,41%
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100,00%</b>



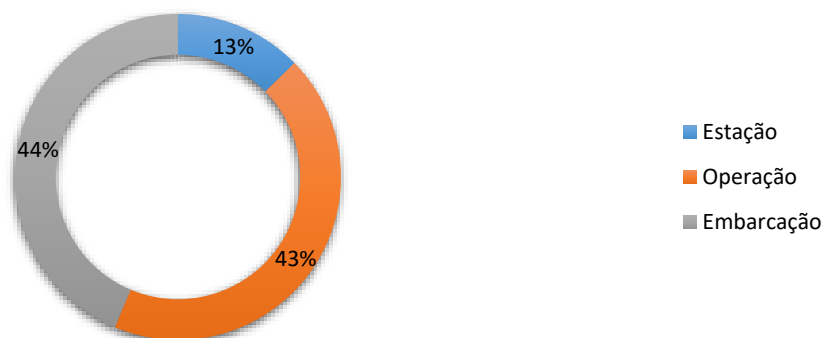
## RECLAMAÇÕES - POR LINHA



### 10.3 Classificação das reclamações

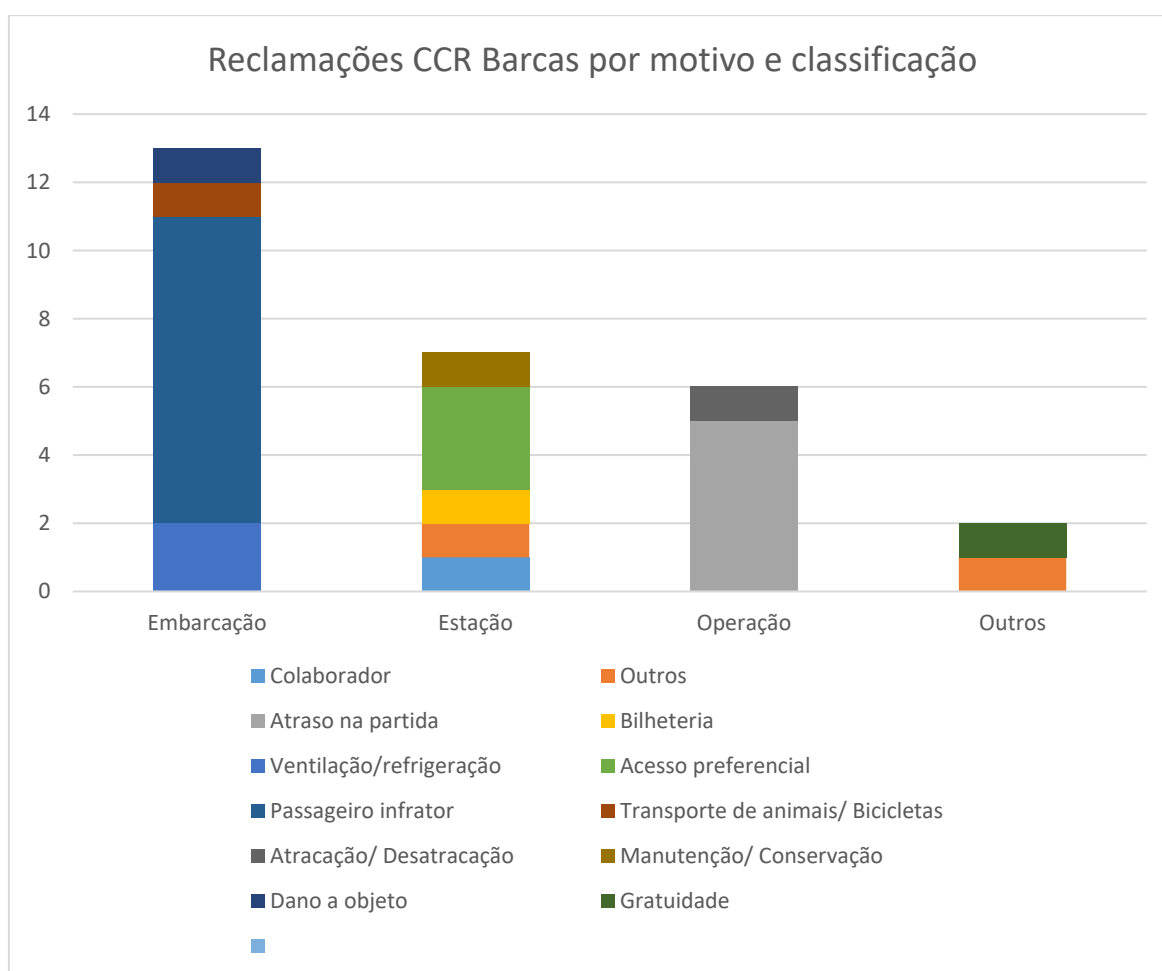
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	9	12,68%
Operação	31	43,66%
Embarcação	31	43,66%
TOTAL	71	100,00%

## RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO





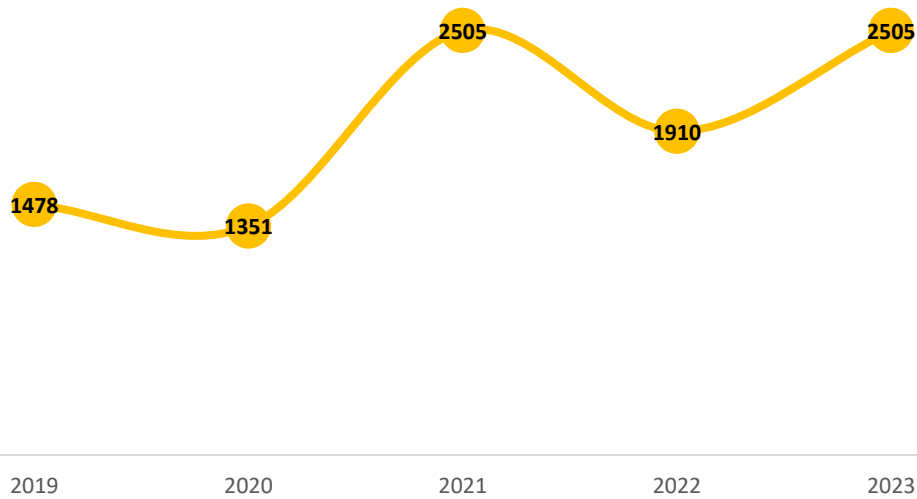
Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Ventilação/refrigeração	1			
Grade de horário			2	
Colaborador	3	2		
Outros	1	1	4	
Ambulantes	1			
Horário			1	
Atraso na partida			14	
Bilheteria		3		
Ventilação/refrigeração	17			
Acesso preferencial		1		
Passageiro infrator	4			
Transporte de animais/ Bicicletas	1			
Manutenção/ Conservação	2			
Dano a objeto		1		
Ventilação/ Refrigeração		1		
Tempo de espera para embarque			2	
Saída antecipada da embarcação			4	
Divisão Sul (Angra, Mamgaratiba, Ilha Grande)			3	
Assentos prioritários	1			
Travamento de roletas			1	
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>0</b>



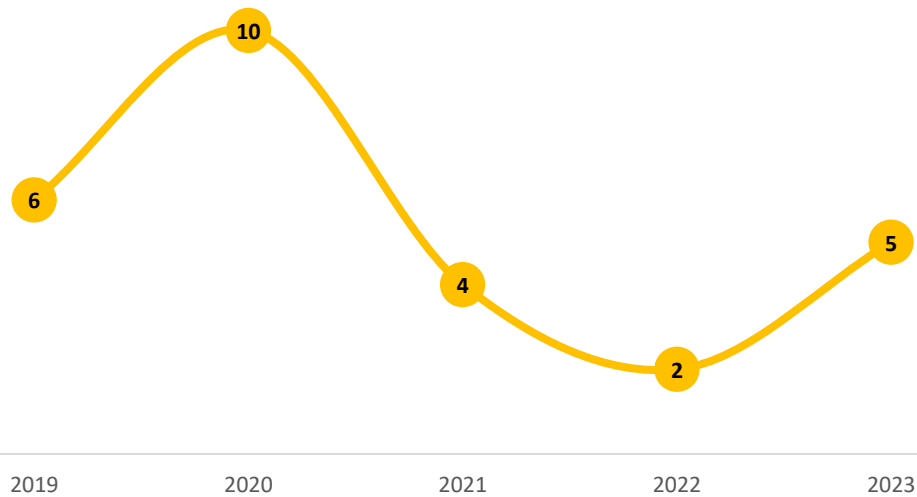


## 11 Manifestações CCR Via Lagos

### Manifestações - CCR Via Lagos



### Reclamações - CCR Via Lagos

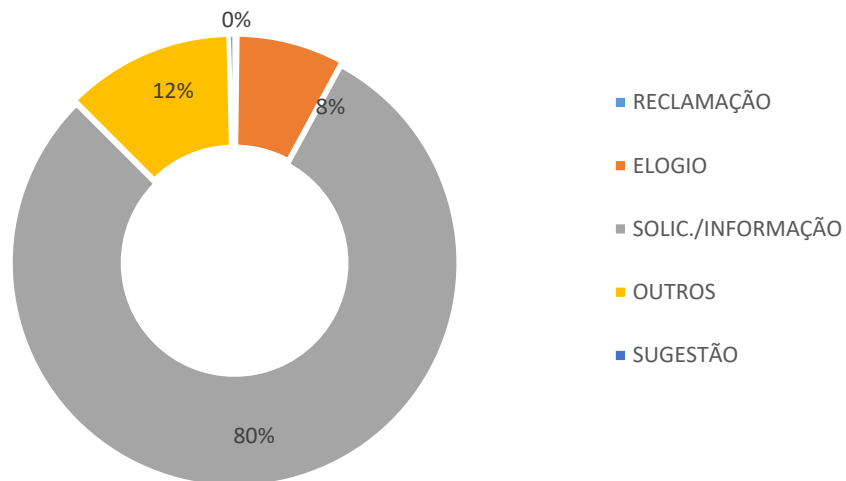


### 11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	5	0,74%
ELOGIO	193	17,17%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1994	72,46%
OUTROS	304	9,62%
SUGESTÃO	9	0,00%
<b>Total</b>	<b>2505</b>	<b>100,00%</b>



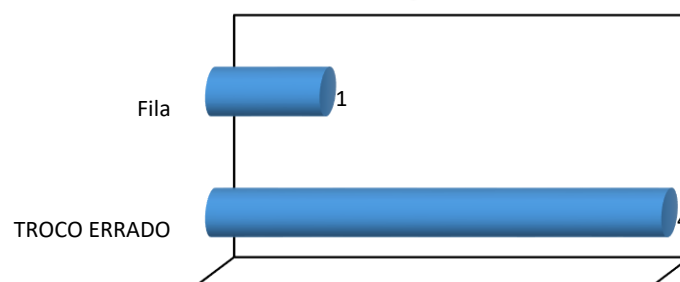
### Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



### 11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
TROCO ERRADO	4	80,00%
Fila	1	20,00%
Total	5	100,00%

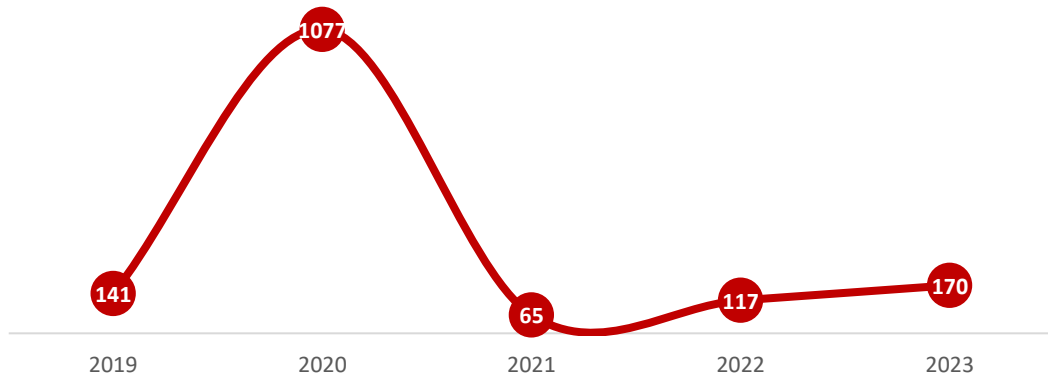
### Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



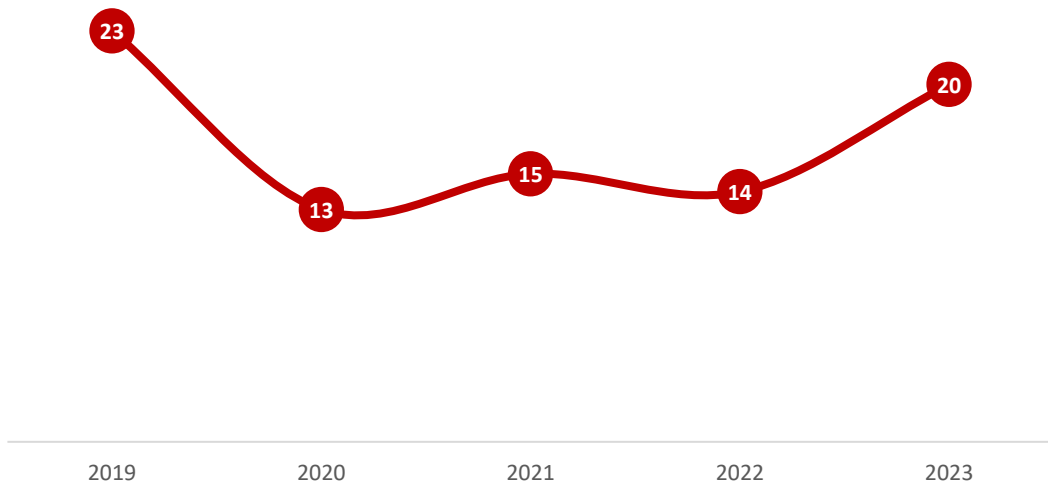


## 12 Manifestações Rota 116

### Manifestações - Rota 116



### Reclamações - Rota 116

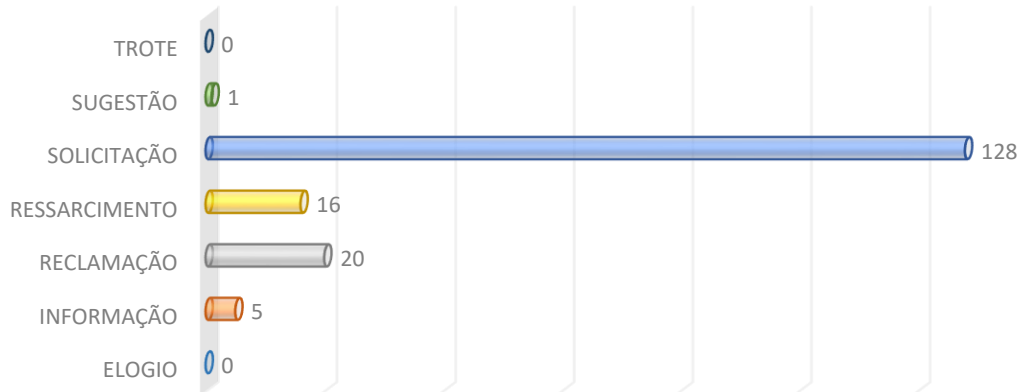


### 12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	5	1,21%
RECLAMAÇÃO	20	0,00%
RESSARCIMENTO	16	96,66%
SOLICITAÇÃO	128	1,67%
SUGESTÃO	1	0,09%
TROTE	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>



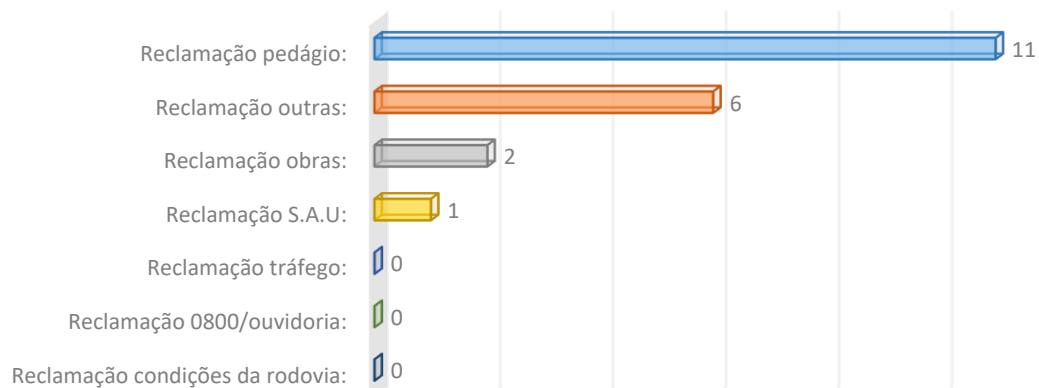
### Manifestações Rota 116 - Por Tipo



### 12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	11	53,85%
Reclamação outras:	6	7,69%
Reclamação obras:	2	0,00%
Reclamação S.A.U:	1	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

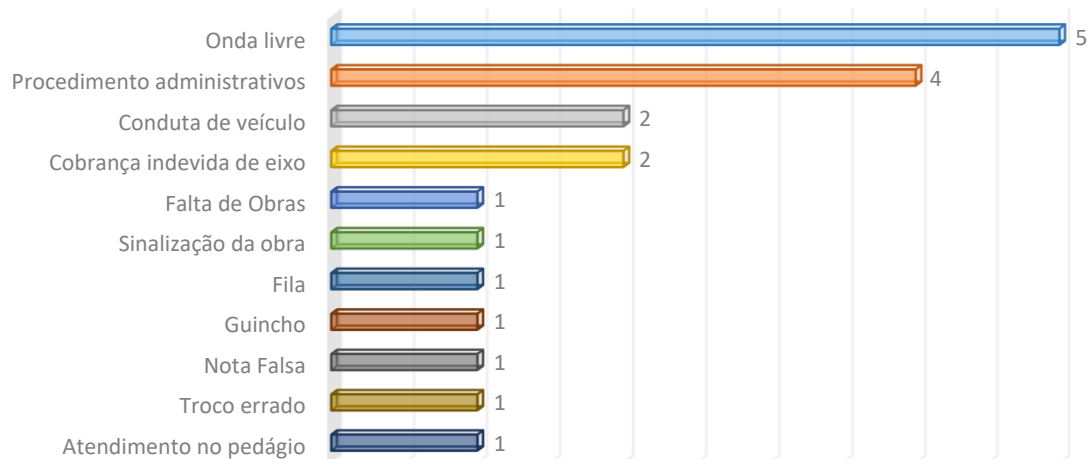
### Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	5	25,00%
Procedimento administrativos	4	20,00%
Conduta de veículo	2	10,00%
Cobrança indevida de eixo	2	10,00%
Falta de Obras	1	5,00%
Sinalização da obra	1	5,00%
Fila	1	5,00%
Guincho	1	5,00%
Nota Falsa	1	5,00%
Troco errado	1	5,00%
Atendimento no pedágio	1	5,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Rota 116 - Tipo






## Conclusão

Em janeiro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 237 registros, dos quais 67,1% dos registros foram informações, 31,7% reclamações, 0,8% solicitações e 0,4 sugestões. Não houveram registros acerca de denúncias e elogios. O sistema telefônico foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 74,3%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 58,7%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 34,7%.

O ano em vigor apresentou o segundo maior número de manifestações em janeiro a partir de 2020, havendo um acréscimo avaliado em 55%. O primeiro mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, mantendo crescimento referente às reclamações, assim como em 2022. Em média, houve 8 registros diários e 11 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (40,1% dos registros) e reclamada (60% 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 janeiro, houve aumentos das manifestações, assim como nas reclamações em comparação com janeiro do ano passado. Os registros foram os maiores desde 2021. Nesta Ouvidoria, operação foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 26,7% das queixas. Na Concessionária, Santa Cruz foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, os mais mencionados na Agetransp não foram informados, porém destacando-se o ramal Santa Cruz, responsável por 26,7% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 38,8% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou aumento dos registros e reclamações em comparação com ao ano anterior, assim como na Agetransp, havendo um aumento nas reclamações sobre a mesma. Os assuntos mais mencionados neste setor foram superlotação e débito indevido, enquanto giro (app e site) foi o mais mencionado na Concessionária. Houve concordância em relação a linha mais reclamada, sendo a linha 1 mais frequente tanto neste setor quanto na Concessionária.



Considerando a concessionária CCR Barcas, a mesma foi a 3ª concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria e a 3ª em relação aos dados registrados nas concessionárias. Houve concordância em relação ao comportamento das manifestações e queixas entre a concessionária e nesta Agência, ambos os registros e reclamações apresentaram aumento. Dos assuntos frequentes, verificou-se que atraso na partida foi mais mencionado nas queixas neste setor, ventilação/refrigeração mais mencionado na Concessionária. Com relação à estação, não informada e Araribóia foram mencionadas uma vez na Agetransp, e, na própria Concessionária, Praça XV representou 39,4% das indagações.

A CCR Via Lagos apresentou estabilidade no número de manifestações, porém manteve sem índice reclamações neste setor para o mês de janeiro desde 2021. Considerando os dados da concessionária, houve um aumento de 3 registros nas reclamações e crescimento de 31,2% das manifestações. Não houve assunto mencionado nesta Agência e troco errado e fila registrados pela concessionária.

Considerando a Rota 116, as manifestações obtiveram crescimento de 1 registro nesta Ouvidoria, enquanto não foram registradas queixas. Na concessionária, os registros aumentaram 45,3% e reclamações também apresentaram crescimento, com o percentual de 42,9%, onde os assuntos mais frequentes foi onda livre, representando 25% das queixas.

Rio de Janeiro, 27 de março de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5