



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Fevereiro 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 – Fevereiro 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 .....	17
4.1 Categoria das reclamações.....	17
4.2 Assunto das reclamações .....	18
4.3 Linha das Reclamações .....	19
4.4 Estação das Reclamações.....	19
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas .....	20
5.1 Categoria das reclamações.....	21
5.2 Assunto das reclamações .....	21
5.3 Estação das reclamações .....	21
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos .....	22

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116 .....	24
8 Manifestações Supervia .....	25
8.1 Manifestações por Tipo .....	26
8.2 Manifestações por Ramal.....	26
8.3 Reclamações por Ramal.....	27
8.4 Reclamações por assunto.....	28
8.5 Ramal Belford Roxo .....	33
8.6 Ramal Deodoro .....	34
8.5 Ramal Guapimirim .....	37
8.6 Ramal Japeri.....	37
8.7 Ramal Paracambi.....	39
8.8 Ramal Santa Cruz.....	39
8.9 Ramal Saracuruna .....	41
8.10 Ramal Vila Inhomirim .....	42
8.11 Assunto das Manifestações por tipo .....	43
9 Manifestações MetrôRio .....	49
9.1 Manifestações por Linha e Tipo .....	49
9.2 Categoria das Manifestações.....	50
9.3 Categoria das Reclamações .....	53
9.4 Motivo das Reclamações .....	55
9.5 Manifestações Linha 1 .....	56
9.6 Manifestações Linha 2 .....	61
9.7 Manifestações Linha 4 .....	67
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	70
10 Manifestações CCR Barcas .....	76
10.1 Manifestações por Tipo.....	77
10.2 Reclamações por Linha e Motivo .....	77

10.3 Classificação das reclamações .....	79
11 Manifestações CCR Via Lagos .....	81
11.1 Manifestações por tipo .....	81
11.2 Classificação das reclamações .....	82
12 Manifestações Rota 116 .....	83
12.1 Manifestações por Tipo .....	83
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	84
<b>Conclusão .....</b>	<b>86</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 fevereiro 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.

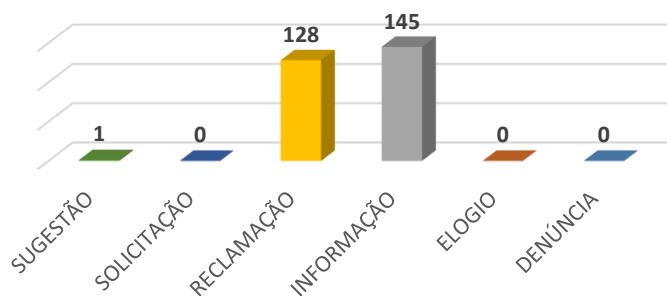


# 1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Fevereiro 2023

## 1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	145	52,92%
RECLAMAÇÃO	128	46,72%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	1	0,36%
TOTAL	274	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

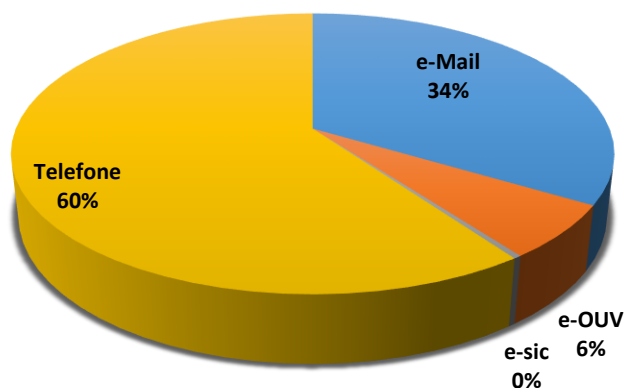


## 1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informaçõe	Reclamação	Solicitação	Sugestões	TOTAL
	s	s	s		
e-Mail	2	89	0	1	92
e-OUV	11	6	0	0	17
e-sic	1	0	0	0	1
Telefone	131	33	0	0	164
TOTAL	145	128	0	1	274



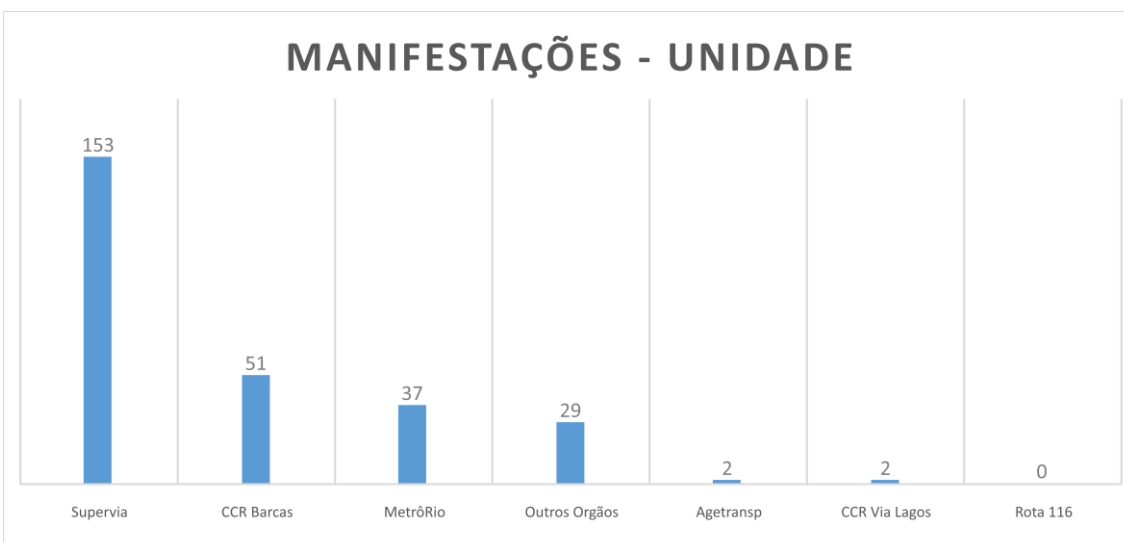
## MANIFESTAÇÕES POR CANAL



### 1.3 Unidade de referência das manifestações

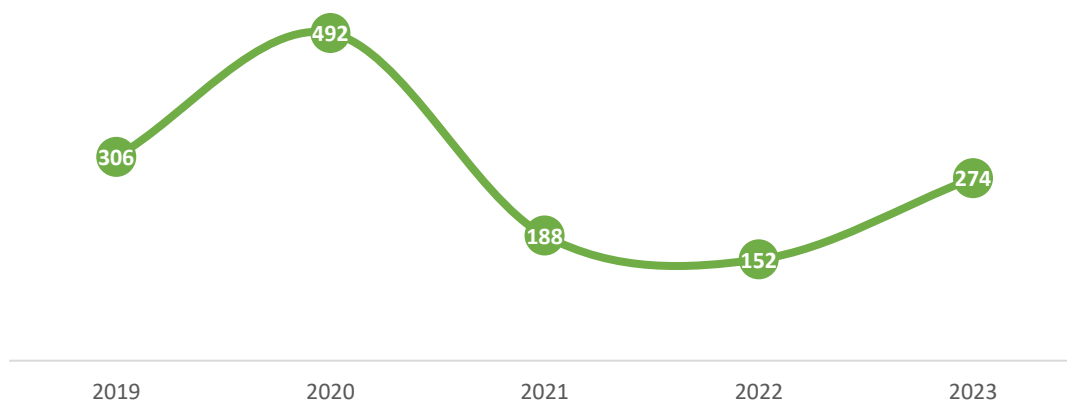
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	2	0,73%
CCR Barcas	51	18,61%
CCR Via Lagos	2	0,73%
MetrôRio	37	13,50%
Outros Orgãos	29	10,58%
Rota 116	0	0,00%
Supervia	153	55,84%
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

### MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



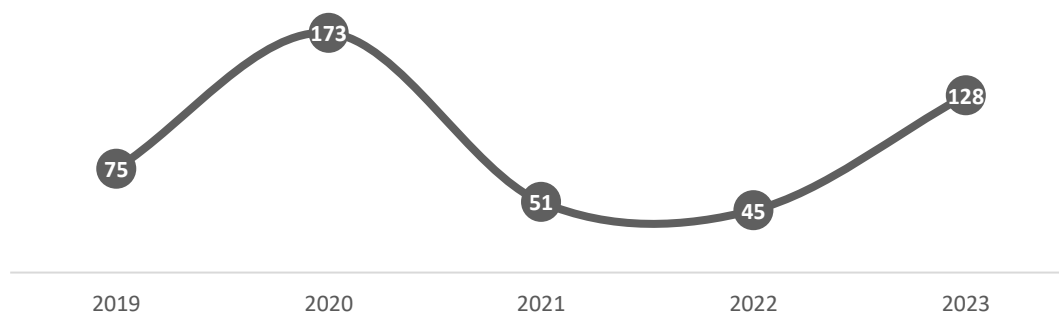


## Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



## 2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Fevereiro 2023

### Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

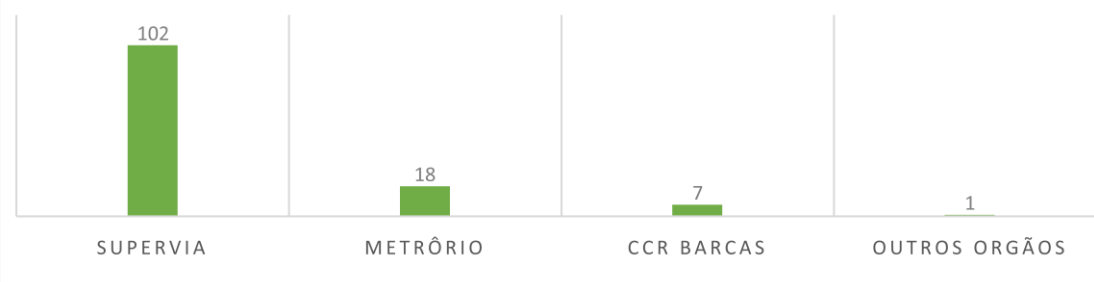


### 2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	7	5,47%
Outros Orgãos	1	0,78%
MetrôRio	18	14,06%
Supervia	102	79,69%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100,00%</b>



## RECLAMAÇÕES - UNIDADE

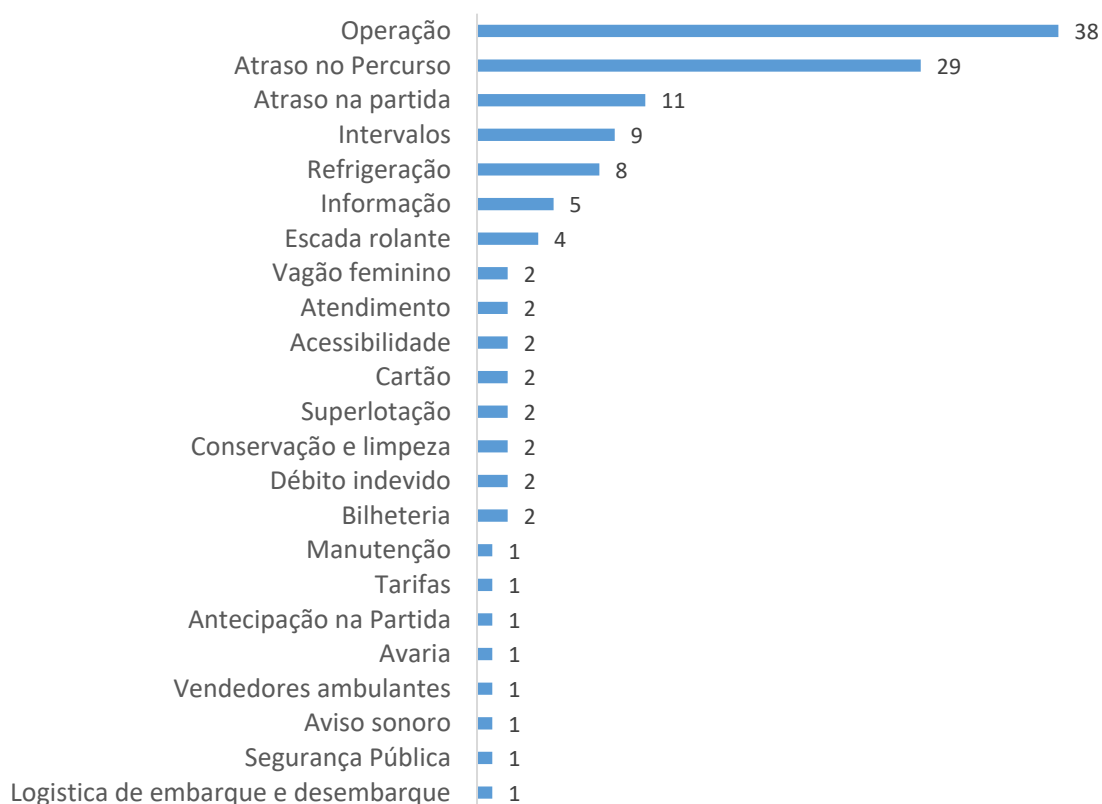


## 2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Operação	38	29,69%
Atraso no Percurso	29	22,66%
Atraso na partida	11	8,59%
Intervalos	9	7,03%
Refrigeração	8	6,25%
Informação	5	3,91%
Escada rolante	4	3,13%
Vagão feminino	2	1,56%
Atendimento	2	1,56%
Acessibilidade	2	1,56%
Cartão	2	1,56%
Superlotação	2	1,56%
Conservação e limpeza	2	1,56%
Débito indevido	2	1,56%
Bilheteria	2	1,56%
Manutenção	1	0,78%
Tarifas	1	0,78%
Antecipação na Partida	1	0,78%
Avaria	1	0,78%
Vendedores ambulantes	1	0,78%
Aviso sonoro	1	0,78%
Segurança Pública	1	0,78%
Logística de embarque e desembarque	1	0,78%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>



### Assunto das Reclamações

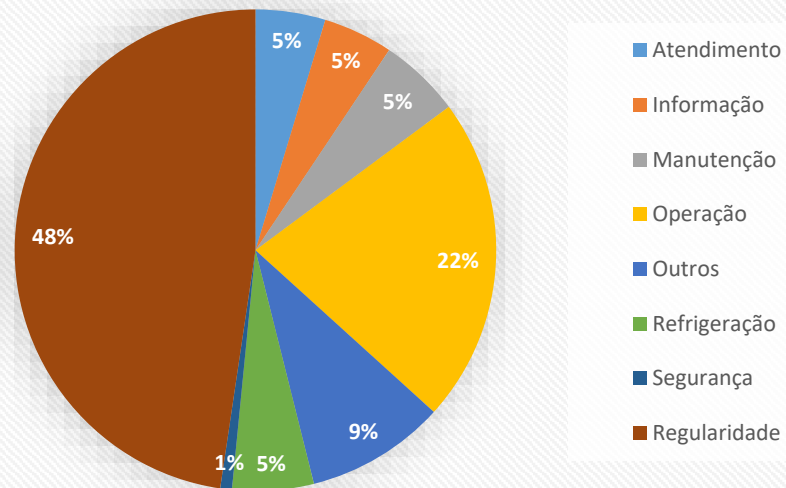


## 2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	6	4,69%
Informação	6	4,69%
Manutenção	7	5,47%
Operação	28	21,88%
Outros	12	9,38%
Refrigeração	7	5,47%
Segurança	1	0,78%
Regularidade	61	47,66%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100,00%</b>

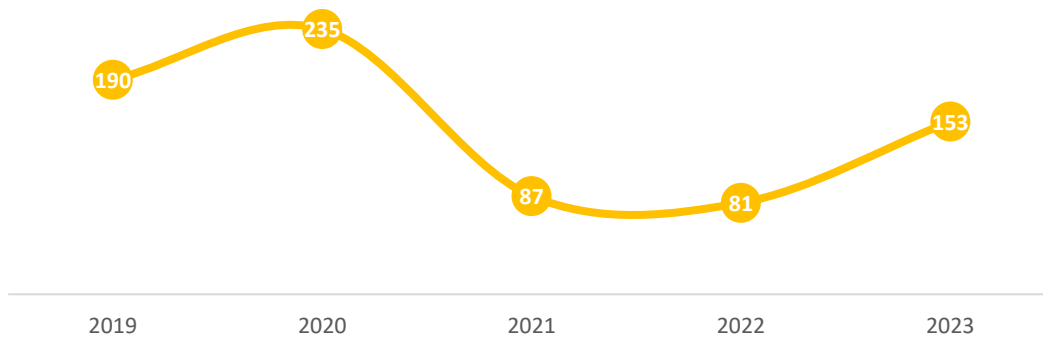


### Gráfico de Setores das categorias das reclamações

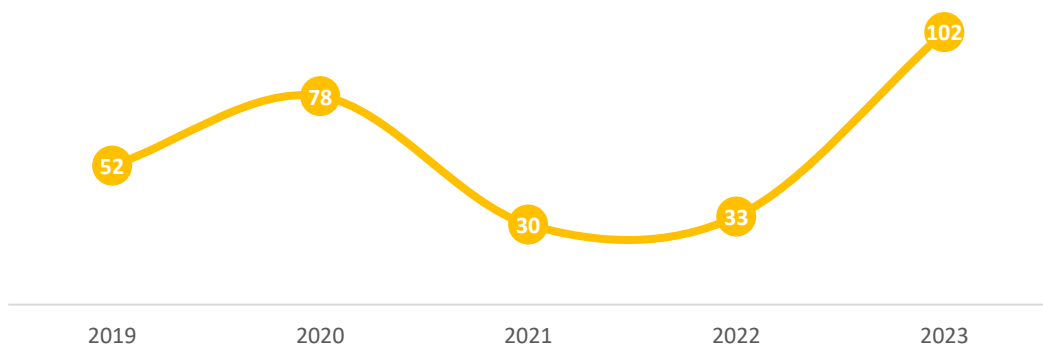


### 3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

#### Manifestações - Supervia



#### Reclamações - Supervia

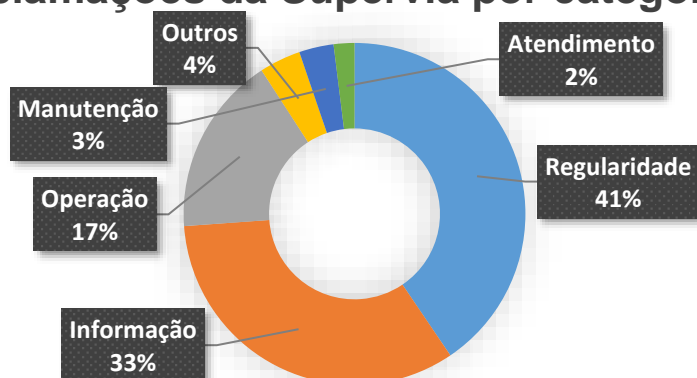




### 3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	62	40,5%
Informação	51	33,3%
Operação	26	17,0%
Outros	6	3,9%
Manutenção	5	3,3%
Atendimento	3	2,0%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100,0%</b>

#### Reclamações da Supervia por categoria



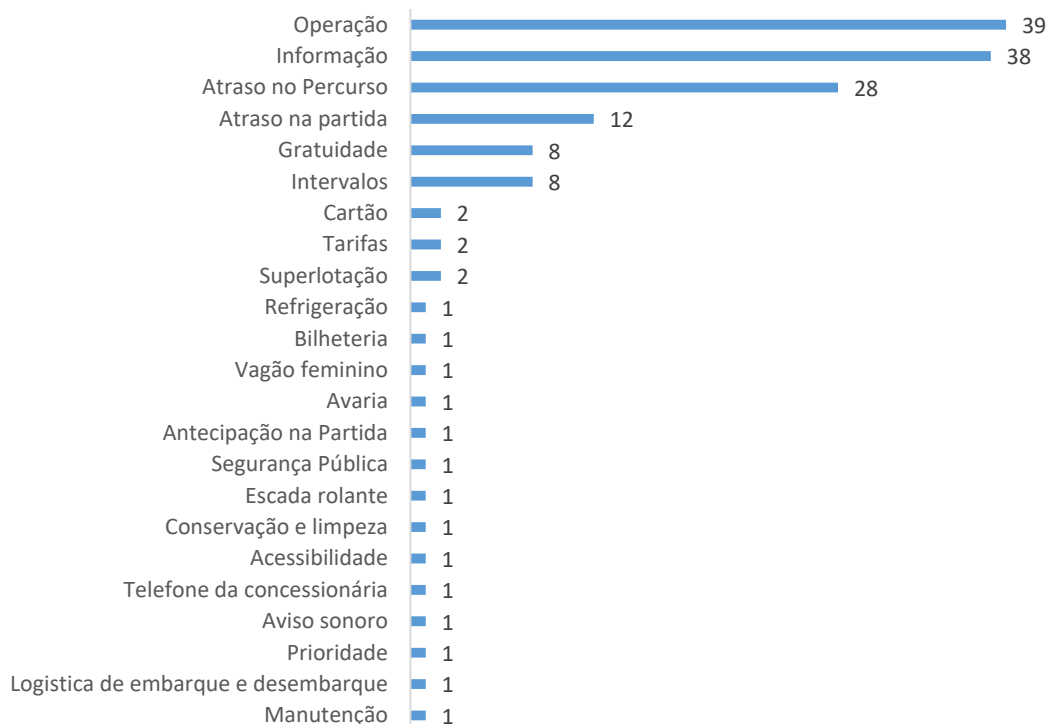
### 3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Operação	39	25,49%
Informação	38	24,84%
Atraso no Percurso	28	18,30%
Atraso na partida	12	7,84%
Gratuidade	8	5,23%
Intervalos	8	5,23%
Cartão	2	1,31%
Tarifas	2	1,31%
Superlotação	2	1,31%
Refrigeração	1	0,65%
Bilheteria	1	0,65%
Vagão feminino	1	0,65%
Avaria	1	0,65%
Antecipação na Partida	1	0,65%
Segurança Pública	1	0,65%
Escada rolante	1	0,65%
Conservação e limpeza	1	0,65%
Acessibilidade	1	0,65%
Telefone da concessionária	1	0,65%
Aviso sonoro	1	0,65%



Prioridade	1	0,65%
Logística de embarque e desembarque	1	0,65%
Manutenção	1	0,65%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

## Assunto das Reclamações

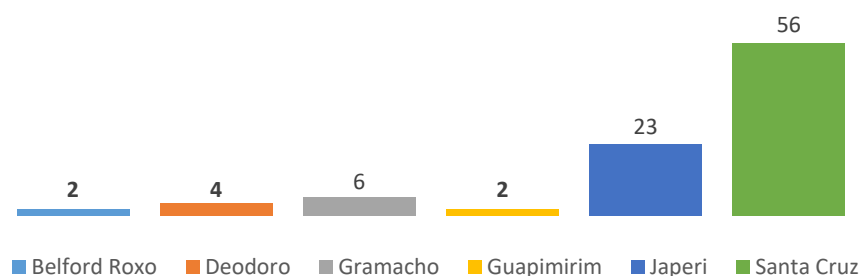


### 3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Belford Roxo	2	1,31%
Deodoro	4	2,61%
Gramacho	6	3,92%
Guapimirim	2	1,31%
Japeri	23	15,03%
Santa Cruz	56	36,60%
Saracuruna	1	0,65%
Não Informado	59	38,56%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>



## Ramais das Reclamações

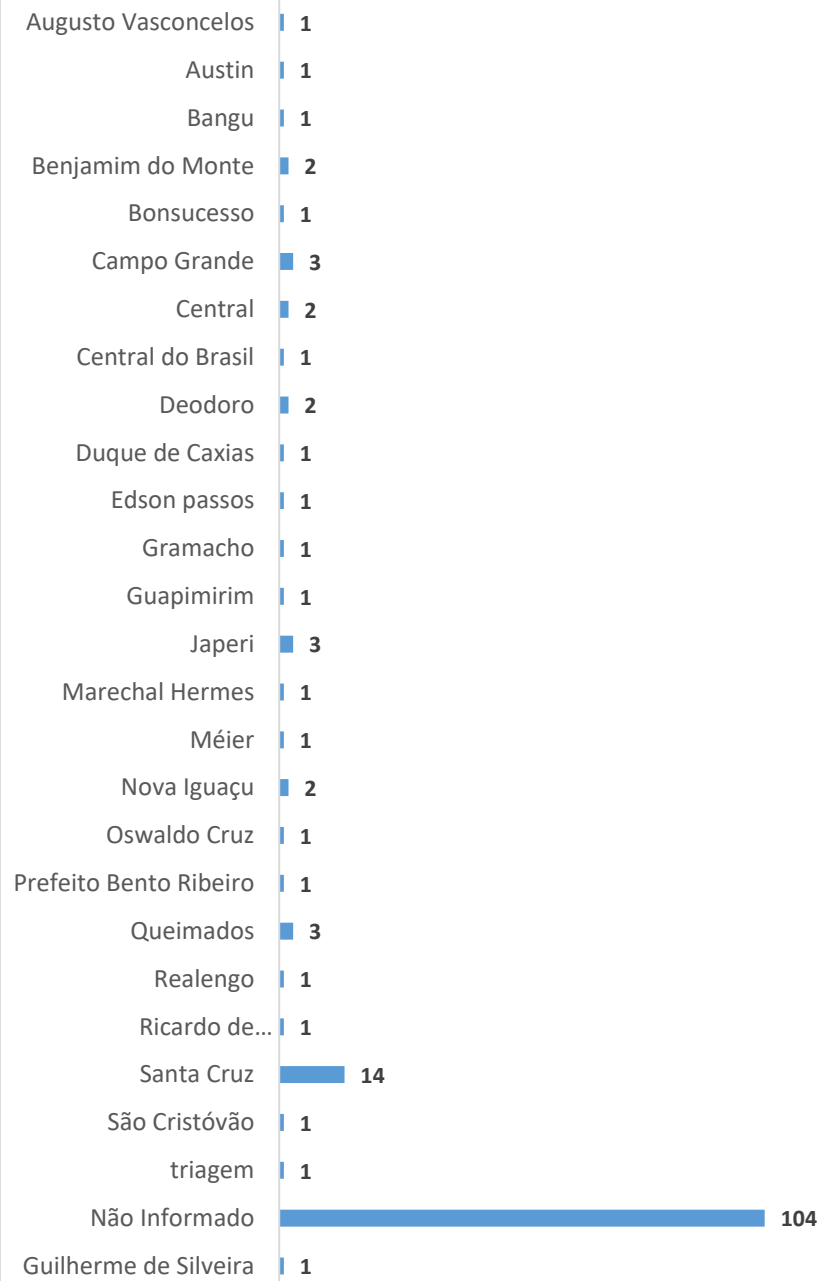


### 3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Augusto Vasconcelos	1	0,65%
Austin	1	0,65%
Bangu	1	0,65%
Benjamim do Monte	2	1,31%
Bonsucesso	1	0,65%
Campo Grande	3	1,96%
Central	2	1,31%
Central do Brasil	1	0,65%
Deodoro	2	1,31%
Duque de Caxias	1	0,65%
Edson passos	1	0,65%
Gramacho	1	0,65%
Guapimirim	1	0,65%
Japeri	3	1,96%
Marechal Hermes	1	0,65%
Méier	1	0,65%
Nova Iguaçu	2	1,31%
Oswaldo Cruz	1	0,65%
Prefeito Bento Ribeiro	1	0,65%
Queimados	3	1,96%
Realengo	1	0,65%
Ricardo de Albuquerque	1	0,65%
Santa Cruz	14	9,15%
São Cristóvão	1	0,65%
trigem	1	0,65%
Não Informado	104	67,97%
Guilherme de Silveira	1	0,65%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>



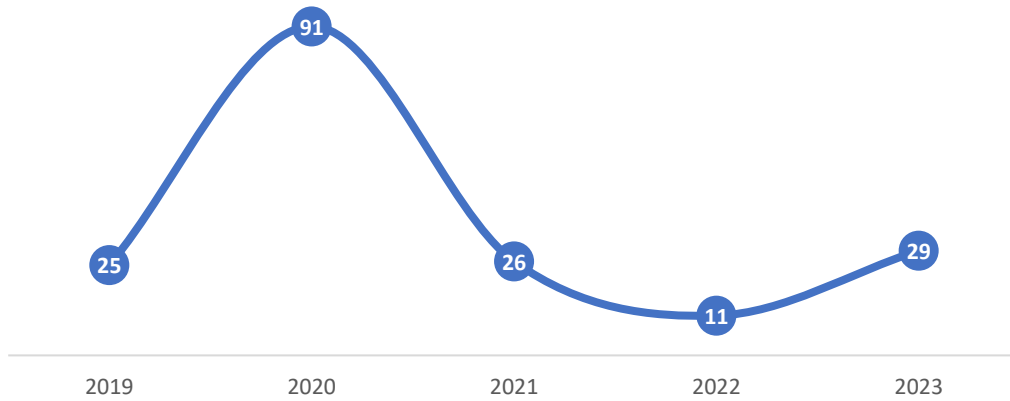
## Reclamações por Estação



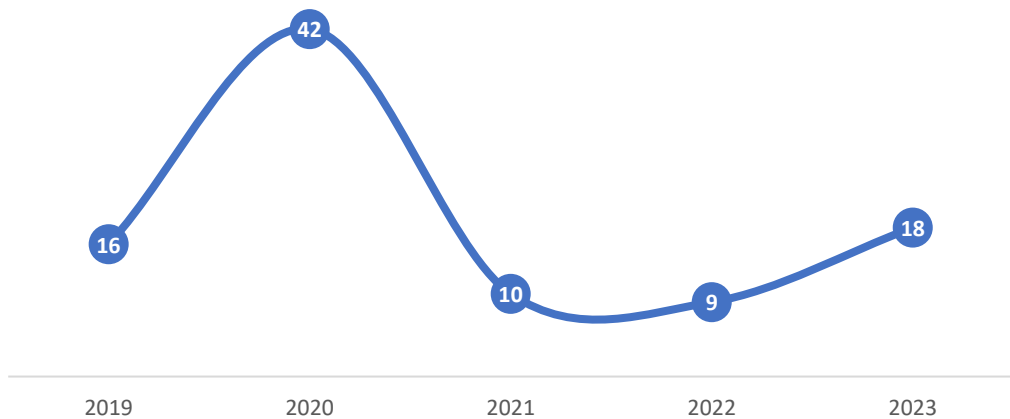


## 4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

### Manifestações - MetrôRio



### Reclamações - MetrôRio

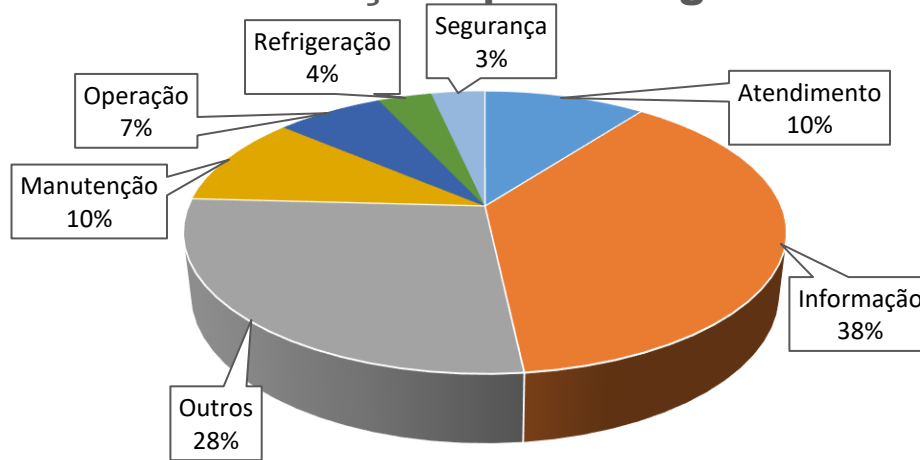


#### 4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	3	10,34%
Informação	11	37,93%
Outros	8	27,59%
Manutenção	3	10,34%
Operação	2	6,90%
Refrigeração	1	3,45%
Segurança	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>



## Reclamações por Categoria

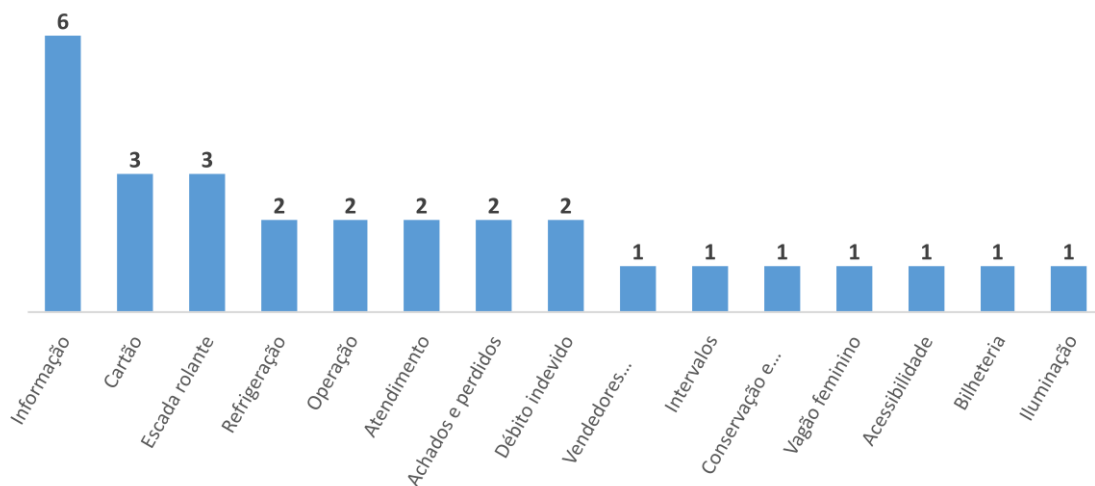


### 4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	6	20,69%
Cartão	3	10,34%
Escada rolante	3	10,34%
Refrigeração	2	6,90%
Operação	2	6,90%
Atendimento	2	6,90%
Achados e perdidos	2	6,90%
Débito indevido	2	6,90%
Vendedores ambulantes	1	3,45%
Intervalos	1	3,45%
Conservação e limpeza	1	3,45%
Vagão feminino	1	3,45%
Acessibilidade	1	3,45%
Bilheteria	1	3,45%
Iluminação	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>



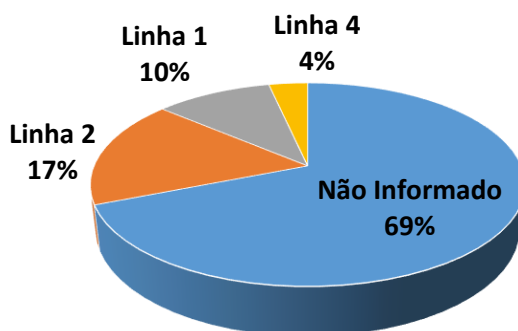
## Reclamações por Assunto



### 4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Não Informado	20	68,97%
Linha 2	5	17,24%
Linha 1	3	10,34%
Linha 4	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

#### Reclamações por Linha

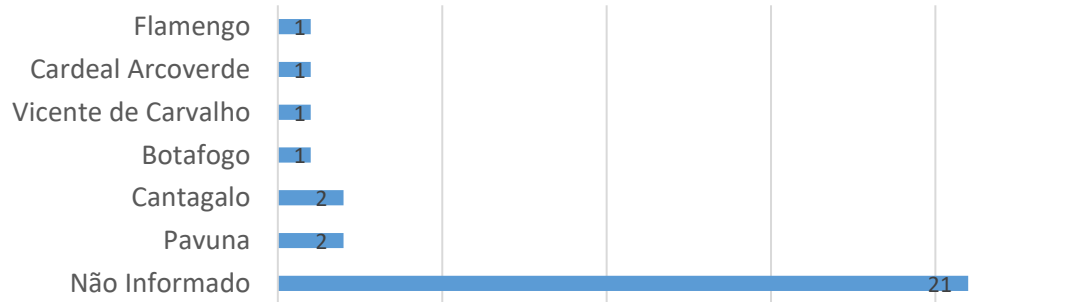


### 4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	21	72,41%
Pavuna	2	6,90%
Cantagalo	2	6,90%
Botafogo	1	3,45%
Vicente de Carvalho	1	3,45%
Cardeal Arcoverde	1	3,45%
Flamengo	1	3,45%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

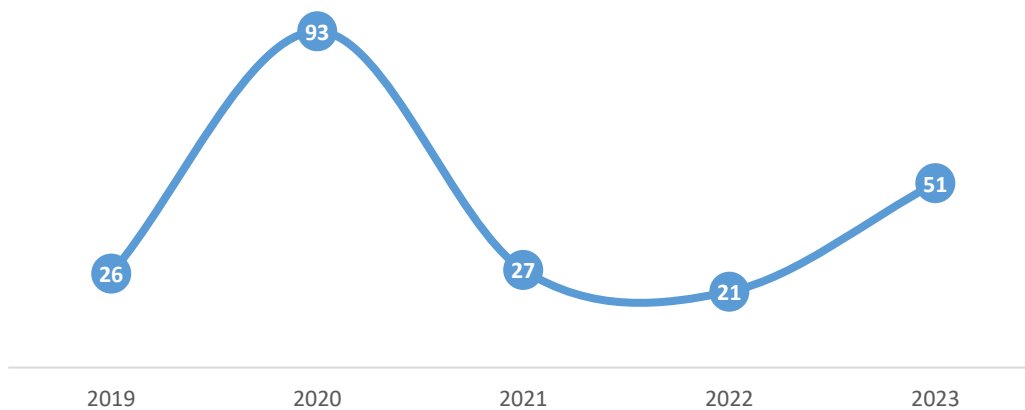


## Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

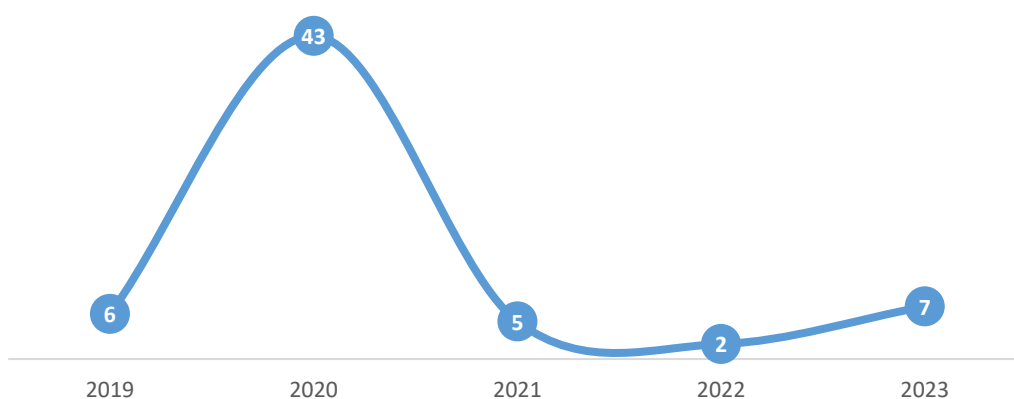


## 5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

### Manifestações - CCR Barcas



### Reclamações - CCR Barcas





## 5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	43	84,31%
Refrigeração	7	13,73%
Regularidade	1	1,96%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

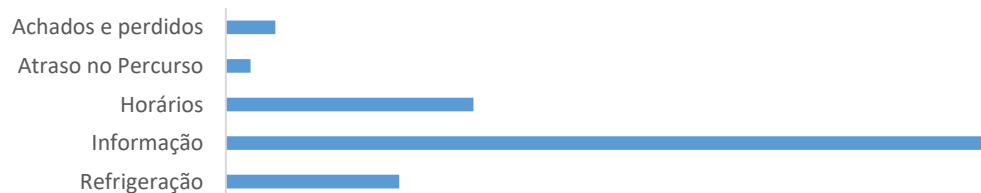
### Reclamações por Categoria



## 5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Achados e perdidos	2	3,92%
Atraso no Percurso	1	1,96%
Horários	10	19,61%
Informação	31	60,78%
Refrigeração	7	13,73%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

### Reclamações por Assunto



## 5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Charitas	1	1,96%
Ilha Grande	3	5,88%
Praça XV	1	1,96%
Não Informado	46	90,20%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

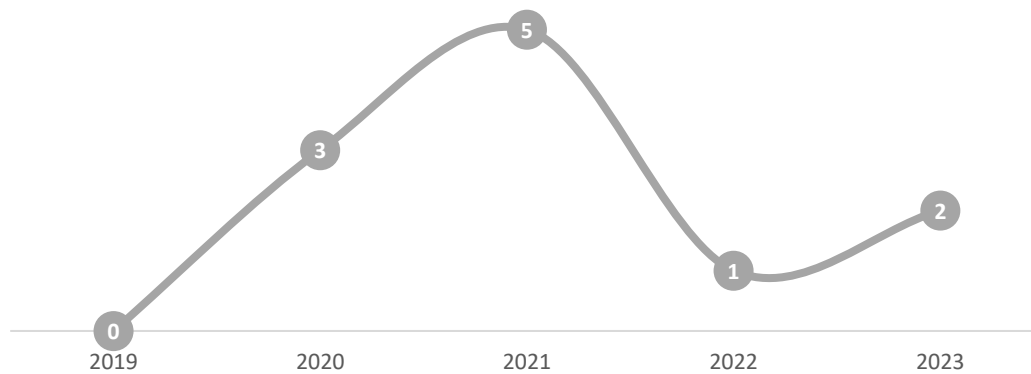


## Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

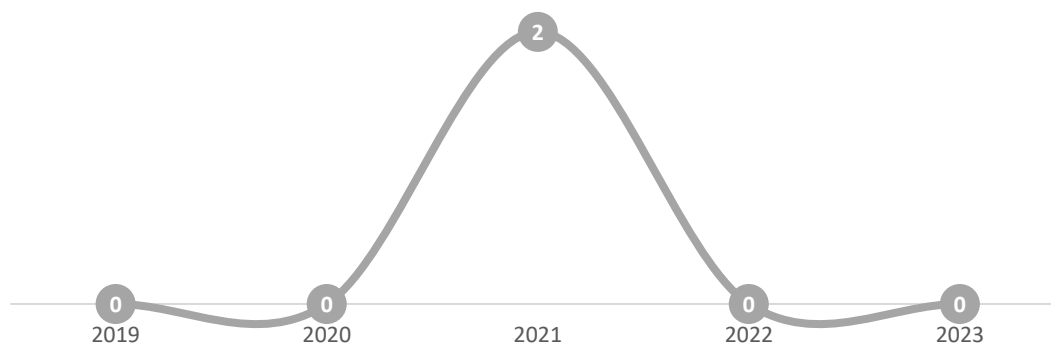


## 6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

### Manifestações - CCR Via Lagos



### Reclamações - CCR Via Lagos





<b>Categorização</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Informação	2	100,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

### Reclamações por Categoria



<b>Assunto</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Informação	2	100,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

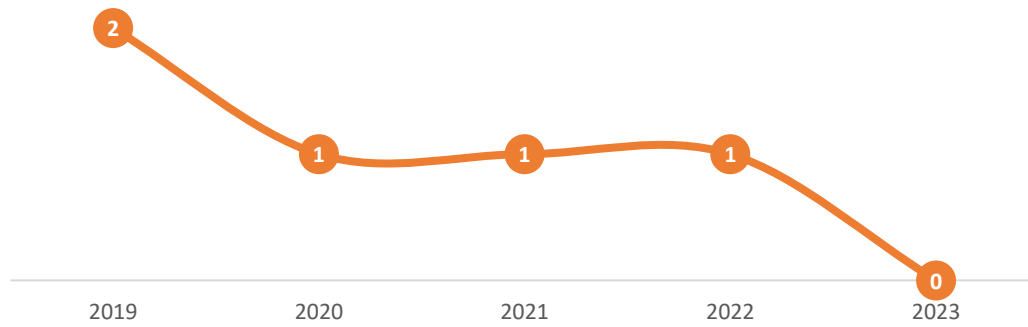
### Reclamações por Assunto



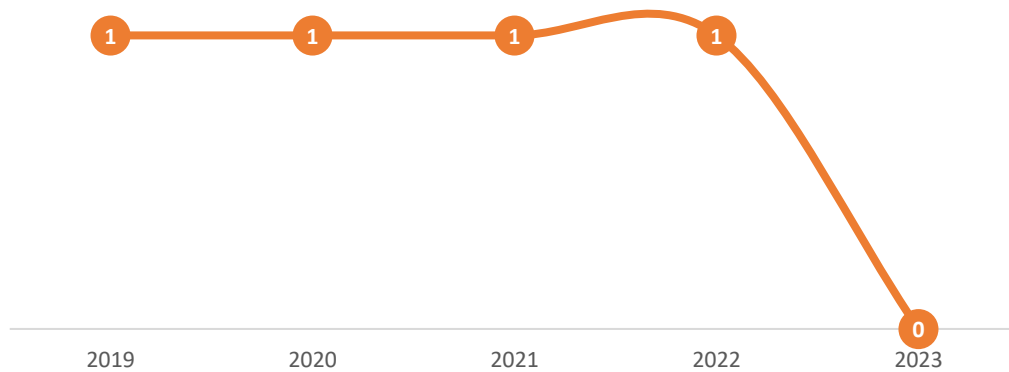


## 7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

### Manifestações - Rota 116



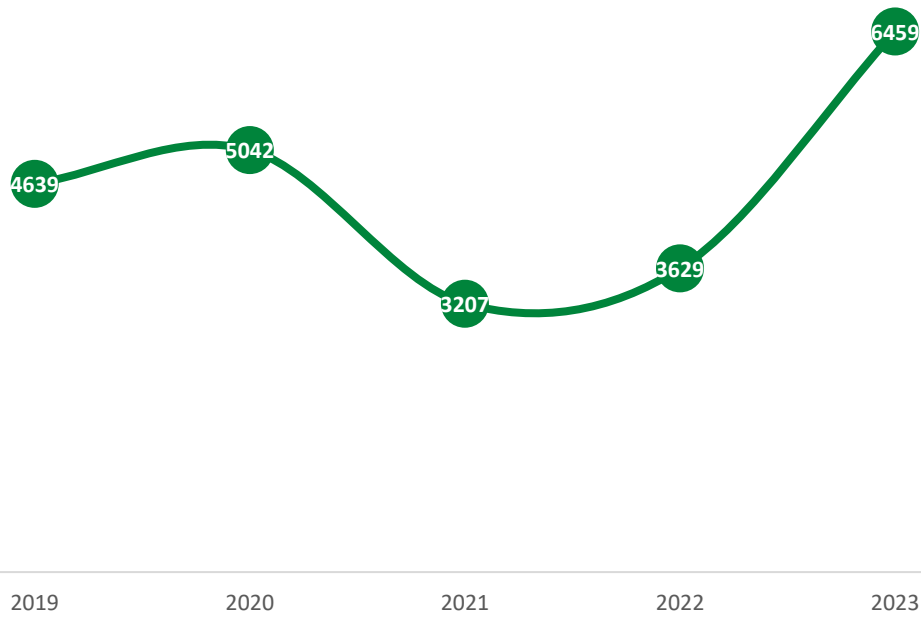
### Reclamações - Rota 116



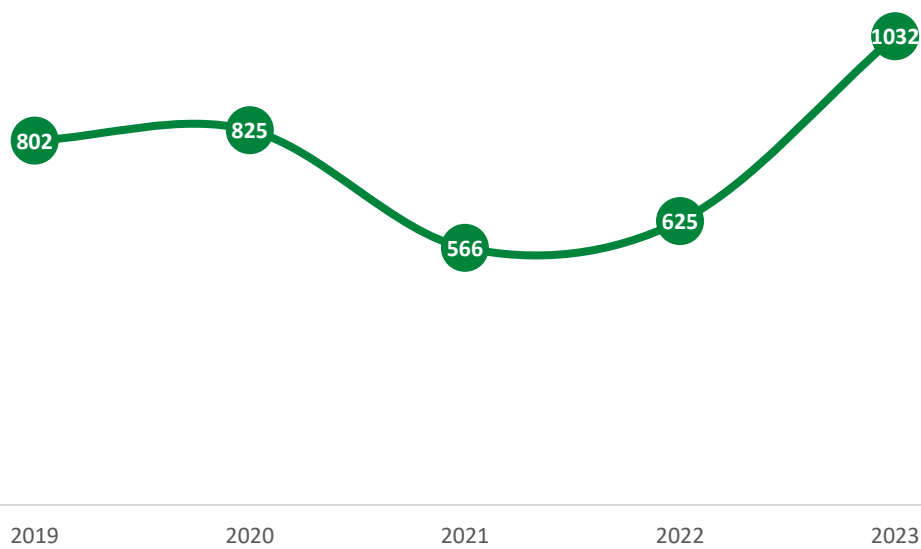


## 8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

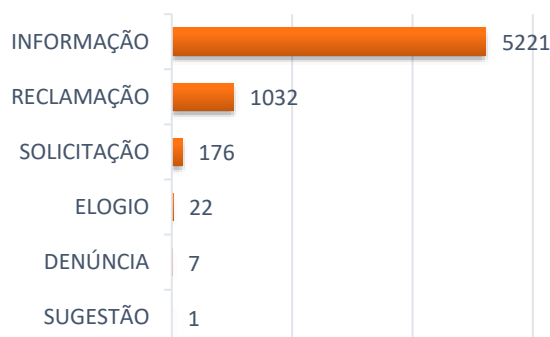




## 8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	5221	80,83%
RECLAMAÇÃO	1032	15,98%
SOLICITAÇÃO	176	2,72%
ELOGIO	22	0,34%
DENÚNCIA	7	0,11%
SUGESTÃO	1	0,02%
<b>Total</b>	<b>6459</b>	<b>100%</b>

### Supervia - Tipo das Manifestações

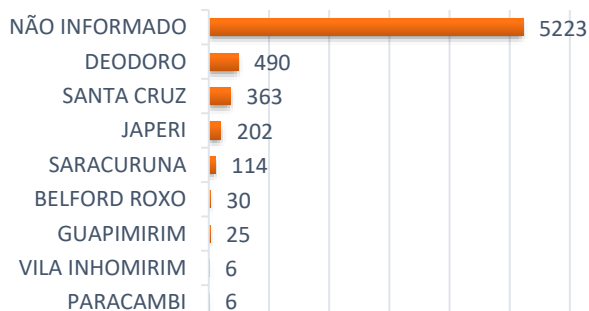


## 8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	5223	80,86%
DEODORO	490	7,59%
SANTA CRUZ	363	5,62%
JAPERI	202	3,13%
SARACURUNA	114	1,76%
BELFORD ROXO	30	0,46%
GUAPIMIRIM	25	0,39%
VILA INHOMIRIM	6	0,09%
PARACAMBI	6	0,09%
<b>Total</b>	<b>6459</b>	<b>100%</b>



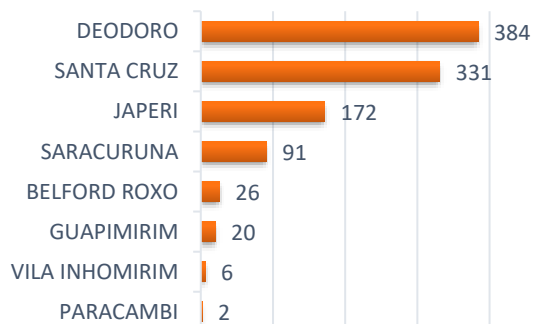
### Manifestações Supervia - Por Ramal



### 8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	384	37,21%
SANTA CRUZ	331	32,07%
JAPERI	172	16,67%
SARACURUNA	91	8,82%
BELFORD ROXO	26	2,52%
GUAPIMIRIM	20	1,94%
VILA INHOMIRIM	6	0,58%
PARACAMBI	2	0,19%
<b>Total</b>	<b>1032</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Supervia - Por Ramal





## 8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	1127	17,45%
JAPERI	748	11,58%
SARACURUNA	478	7,40%
AGENDAMENTO	457	7,08%
BELFORD ROXO	455	7,04%
ESTUDANTIL	305	4,72%
DOCUMENTO RECEBIDO	285	4,41%
GUAPIMIRIM	281	4,35%
VILA INHOMIRIM	213	3,30%
OUTROS ASSUNTOS	201	3,11%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	157	2,43%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	141	2,18%
DOCUMENTO PROCURADO	95	1,47%
DEODORO	86	1,33%
TARIFA SOCIAL	85	1,32%
OBJETO PROCURADO	84	1,30%
REAJUSTE DA TARIFA	81	1,25%
ERRO DE LEITURA	69	1,07%
SUPERVIA	66	1,02%
ENVIO DE CURRÍCULO	65	1,01%
PARACAMBI	64	0,99%
FALTA DE INFORMAÇÃO	56	0,87%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	43	0,67%
ATENDIMENTO	43	0,67%
MAIOR DE 65 ANOS	35	0,54%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	33	0,51%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	29	0,45%
TREM ESPECIAL	28	0,43%
RESTRIÇÃO	27	0,42%
ESTAÇÕES DE PARADA	23	0,36%
CARRO EXCLUSIVO	23	0,36%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	20	0,31%
TREM EXPRESSO	18	0,28%
TROCA DE CARTÃO	17	0,26%
AR-CONDICIONADO	17	0,26%
BLOQUEADO	16	0,25%
PASSAGEM	16	0,25%
APLICATIVO	15	0,23%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	15	0,23%
INTEGRAÇÃO	15	0,23%
PRÉ-PAGO	14	0,22%
CONFIRMAÇÃO DE PRESENÇA	13	0,20%
PARCERIA	13	0,20%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	11	0,17%



TELEFONES	11	0,17%
SINALIZAÇÃO	11	0,17%
LIMPEZA	11	0,17%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	10	0,15%
AMBULANTE	10	0,15%
UNIVERSITÁRIO	10	0,15%
DESISTÊNCIA	9	0,14%
PROCESSO SELETIVO	9	0,14%
INFORMAÇÃO INCORRETA	9	0,14%
ROUBO OU FURTO	8	0,12%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	8	0,12%
FECHADO	8	0,12%
MURO	8	0,12%
INVESTIMENTO	7	0,11%
PASSAGEM EM NÍVEL	7	0,11%
EMBARQUE COM BICICLETA	7	0,11%
LÂMPADA APAGADA	7	0,11%
CONTACTLESS	7	0,11%
OFÍCIO	7	0,11%
ELEVADOR INOPERANTE	7	0,11%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	7	0,11%
PROBLEMA OPERACIONAL	6	0,09%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	6	0,09%
ACIDENTE	6	0,09%
OBJETO RECEBIDO	6	0,09%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	6	0,09%
TRILHO	5	0,08%
SEGUNDA VIA	5	0,08%
NÍVEL SONORO	5	0,08%
CONTATO COM O CLIENTE	5	0,08%
COMPLEMENTO	5	0,08%
ELEVADOR E RAMPA	4	0,06%
VENDA INCORRETA	4	0,06%
CARTÃO QUEBRADO	4	0,06%
DÉBITO INDEVIDO	4	0,06%
ELETROMÍDIA	4	0,06%
ANIMAL NO SISTEMA	4	0,06%
OBJETO DEVOLVIDO	4	0,06%
PODA DE ÁRVORE	4	0,06%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	4	0,06%
PRIMEIROS SOCORROS	4	0,06%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	4	0,06%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	4	0,06%
ATO DE VANDALISMO	4	0,06%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	4	0,06%
TRANSPORTE DE ANIMAL	3	0,05%



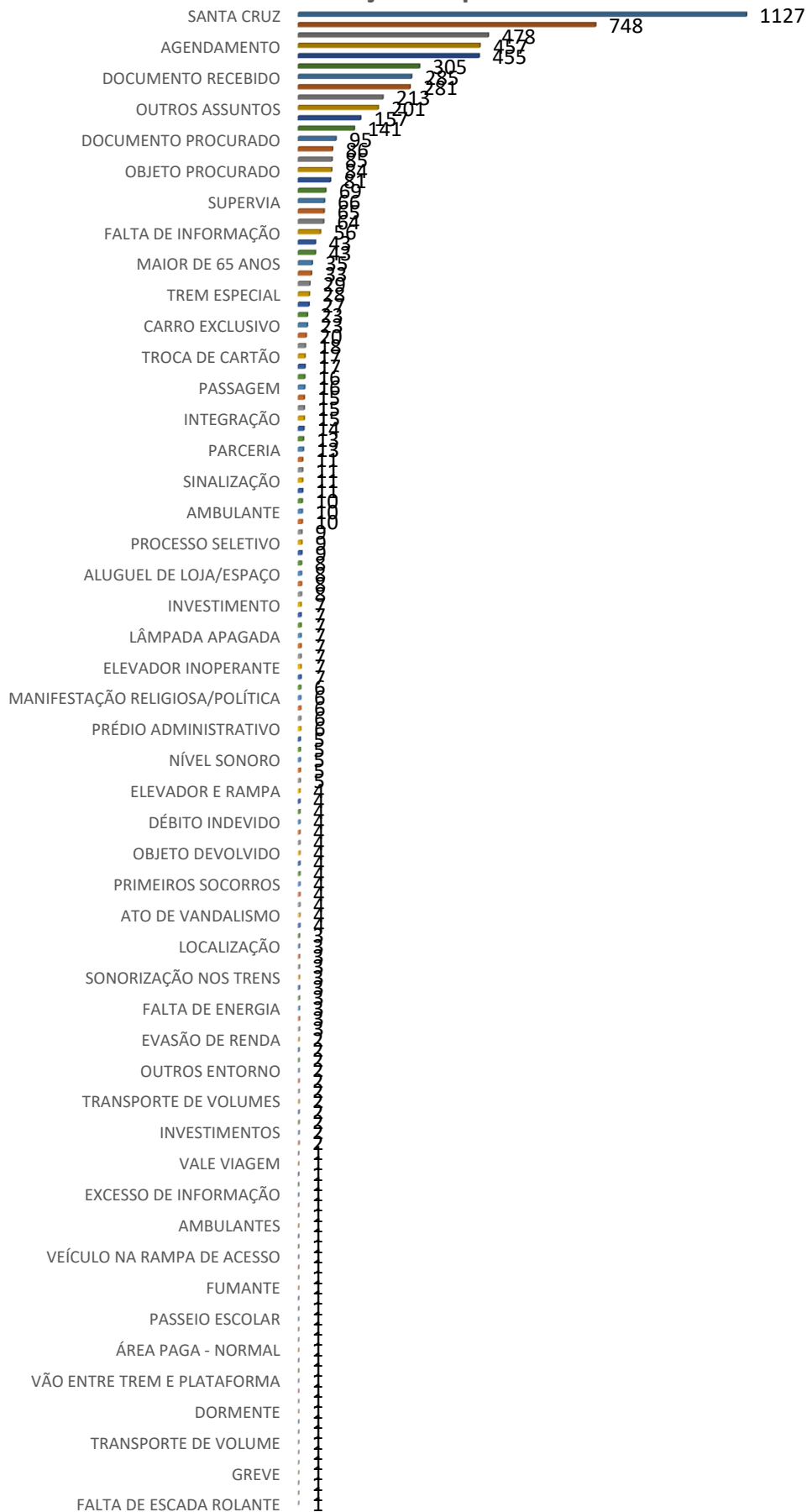
LOCALIZAÇÃO	3	0,05%
NOVA LEI	3	0,05%
COBERTURA CIVIL	3	0,05%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	3	0,05%
PLATAFORMA	3	0,05%
FALTA DE SEGURANÇA	3	0,05%
FALTA DE ENERGIA	3	0,05%
ACESSOS	3	0,05%
ASPECTO FÍSICO	3	0,05%
EVASÃO DE RENDA	2	0,03%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2	0,03%
TROCO MÁXIMO	2	0,03%
OUTROS ENTORNO	2	0,03%
CANAIS DE ATENDIMENTO	2	0,03%
ABERTURA DE PORTÃO	2	0,03%
TRANSPORTE DE VOLUMES	2	0,03%
BANHEIRO	2	0,03%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0,03%
INVESTIMENTOS	2	0,03%
BILHETERIA	2	0,03%
HIDRÁULICA	1	0,02%
VALE VIAGEM	1	0,02%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,02%
ANIMAL MORTO	1	0,02%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	0,02%
RAMPAS DE ACESSO	1	0,02%
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	1	0,02%
AMBULANTES	1	0,02%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,02%
RECUPERAÇÃO JUDICIAL	1	0,02%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,02%
FILA DE ESPERA	1	0,02%
VISITA À SUPERVIA	1	0,02%
FUMANTE	1	0,02%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	0,02%
ADMINISTRATIVO	1	0,02%
PASSEIO ESCOLAR	1	0,02%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,02%
PISO DANIFICADO	1	0,02%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,02%
USO INDEVIDO - SPV	1	0,02%
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	1	0,02%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,02%
AVARIA DO TREM	1	0,02%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	0,02%
DORMENTE	1	0,02%
ENDEREÇO	1	0,02%



EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,02%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,02%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,02%
INOPERANTE	1	0,02%
GREVE	1	0,02%
DINHEIRO	1	0,02%
GRAVAÇÃO	1	0,02%
FALTA DE ESCADA ROLANTE	1	0,02%
Total	6459	100,00%



## Reclamações Supervia - Por Assunto

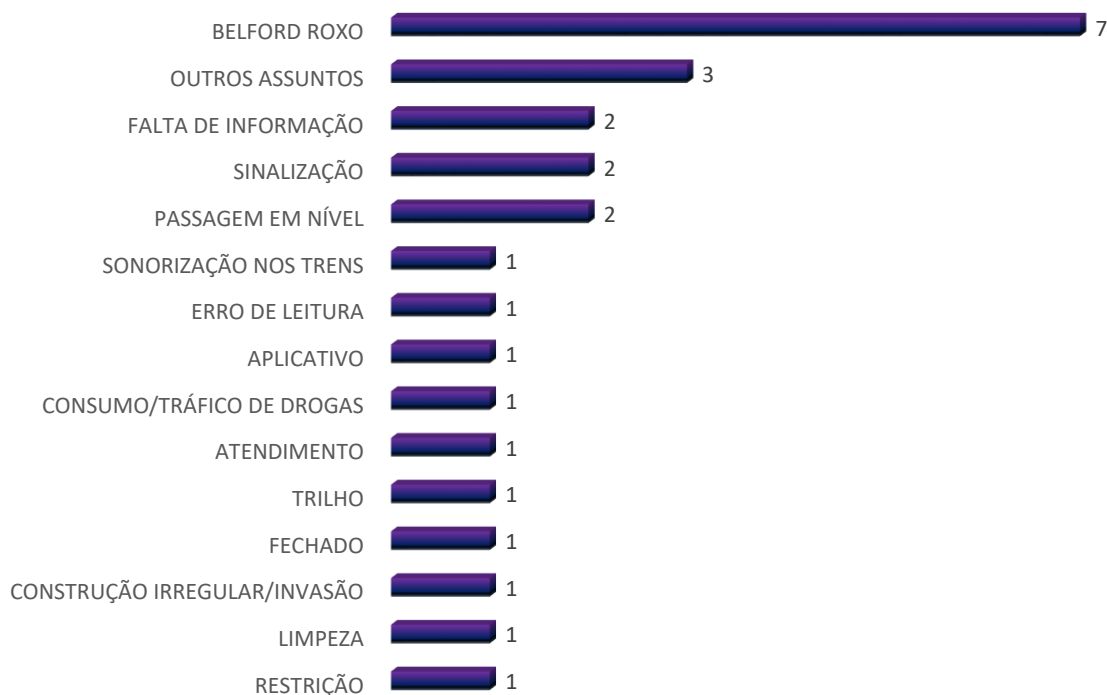




## 8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	7	26,92%
OUTROS ASSUNTOS	3	11,54%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	7,69%
SINALIZAÇÃO	2	7,69%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	7,69%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	3,85%
ERRO DE LEITURA	1	3,85%
APLICATIVO	1	3,85%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	3,85%
ATENDIMENTO	1	3,85%
TRILHO	1	3,85%
FECHADO	1	3,85%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	3,85%
LIMPEZA	1	3,85%
RESTRIÇÃO	1	3,85%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto





## 8.6 Ramal Deodoro

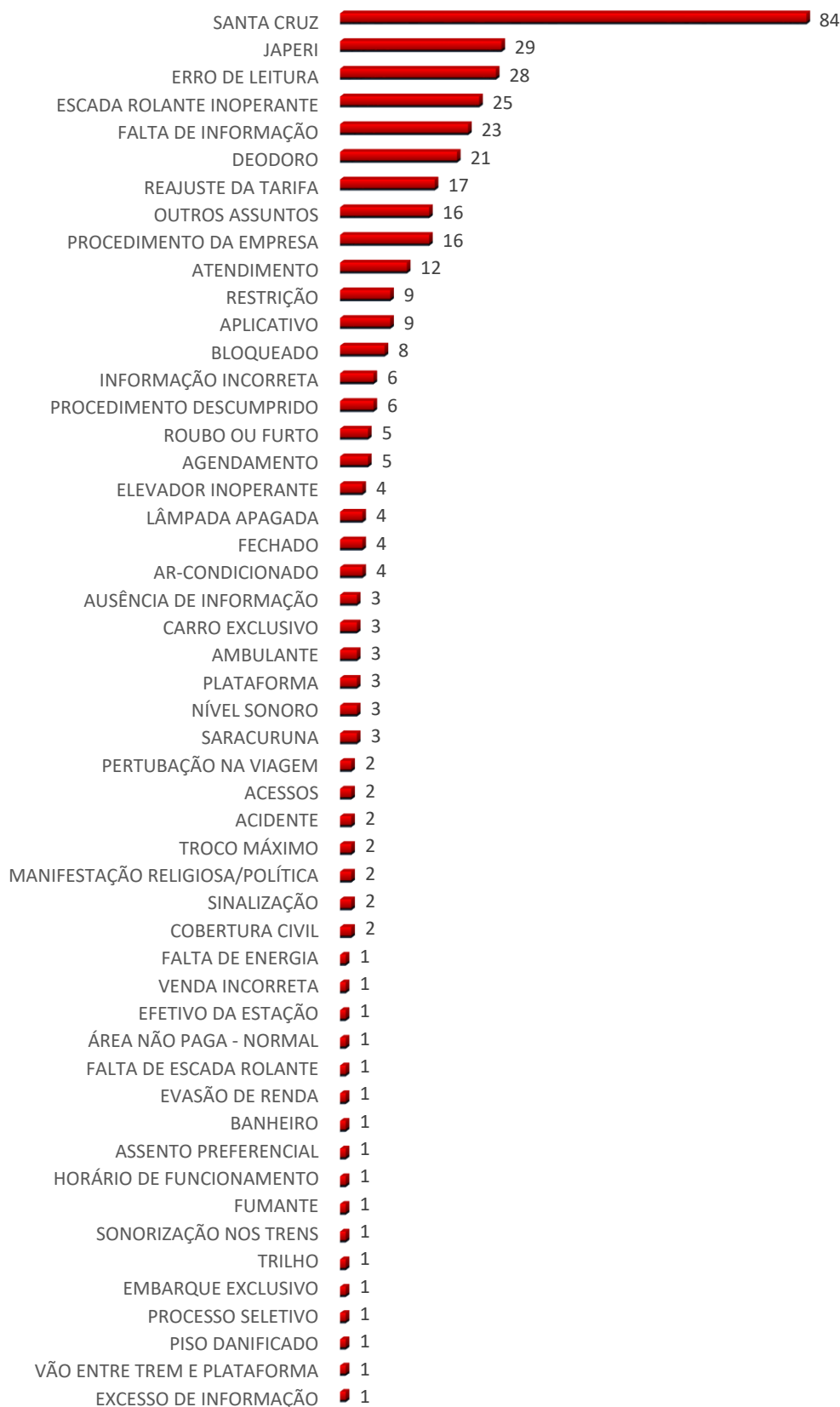
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	84	21,88%
JAPERI	29	7,55%
ERRO DE LEITURA	28	7,29%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	25	6,51%
FALTA DE INFORMAÇÃO	23	5,99%
DEODORO	21	5,47%
REAJUSTE DA TARIFA	17	4,43%
OUTROS ASSUNTOS	16	4,17%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	16	4,17%
ATENDIMENTO	12	3,13%
RESTRIÇÃO	9	2,34%
APLICATIVO	9	2,34%
BLOQUEADO	8	2,08%
INFORMAÇÃO INCORRETA	6	1,56%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	6	1,56%
ROUBO OU FURTO	5	1,30%
AGENDAMENTO	5	1,30%
ELEVADOR INOPERANTE	4	1,04%
LÂMPADA APAGADA	4	1,04%
FECHADO	4	1,04%
AR-CONDICIONADO	4	1,04%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	3	0,78%
CARRO EXCLUSIVO	3	0,78%
AMBULANTE	3	0,78%
PLATAFORMA	3	0,78%
NÍVEL SONORO	3	0,78%
SARACURUNA	3	0,78%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	2	0,52%
ACESSOS	2	0,52%
ACIDENTE	2	0,52%
TROCO MÁXIMO	2	0,52%
MANIFESTAÇÃO	2	0,52%
RELIGIOSA/POLÍTICA	2	0,52%
SINALIZAÇÃO	2	0,52%



COBERTURA CIVIL	2	0,52%
FALTA DE ENERGIA	1	0,26%
VENDA INCORRETA	1	0,26%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,26%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,26%
FALTA DE ESCADA ROLANTE	1	0,26%
EVASÃO DE RENDA	1	0,26%
BANHEIRO	1	0,26%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,26%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,26%
FUMANTE	1	0,26%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,26%
TRILHO	1	0,26%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,26%
PROCESSO SELETIVO	1	0,26%
PISO DANIFICADO	1	0,26%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,26%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	0,26%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>



## Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

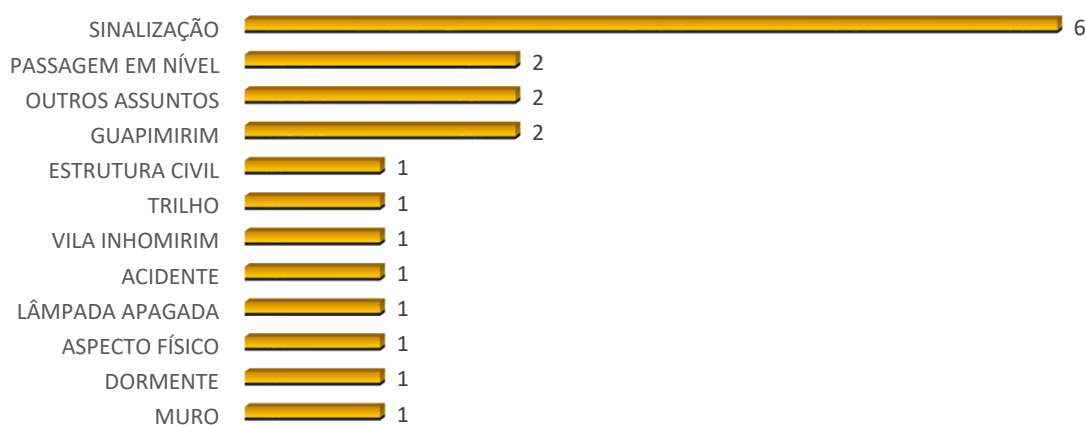




## 8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
SINALIZAÇÃO	6	30,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	10,00%
OUTROS ASSUNTOS	2	10,00%
GUAPIMIRIM	2	10,00%
ESTRUTURA CIVIL	1	5,00%
TRILHO	1	5,00%
VILA INHOMIRIM	1	5,00%
ACIDENTE	1	5,00%
LÂMPADA APAGADA	1	5,00%
ASPECTO FÍSICO	1	5,00%
DORMENTE	1	5,00%
MURO	1	5,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



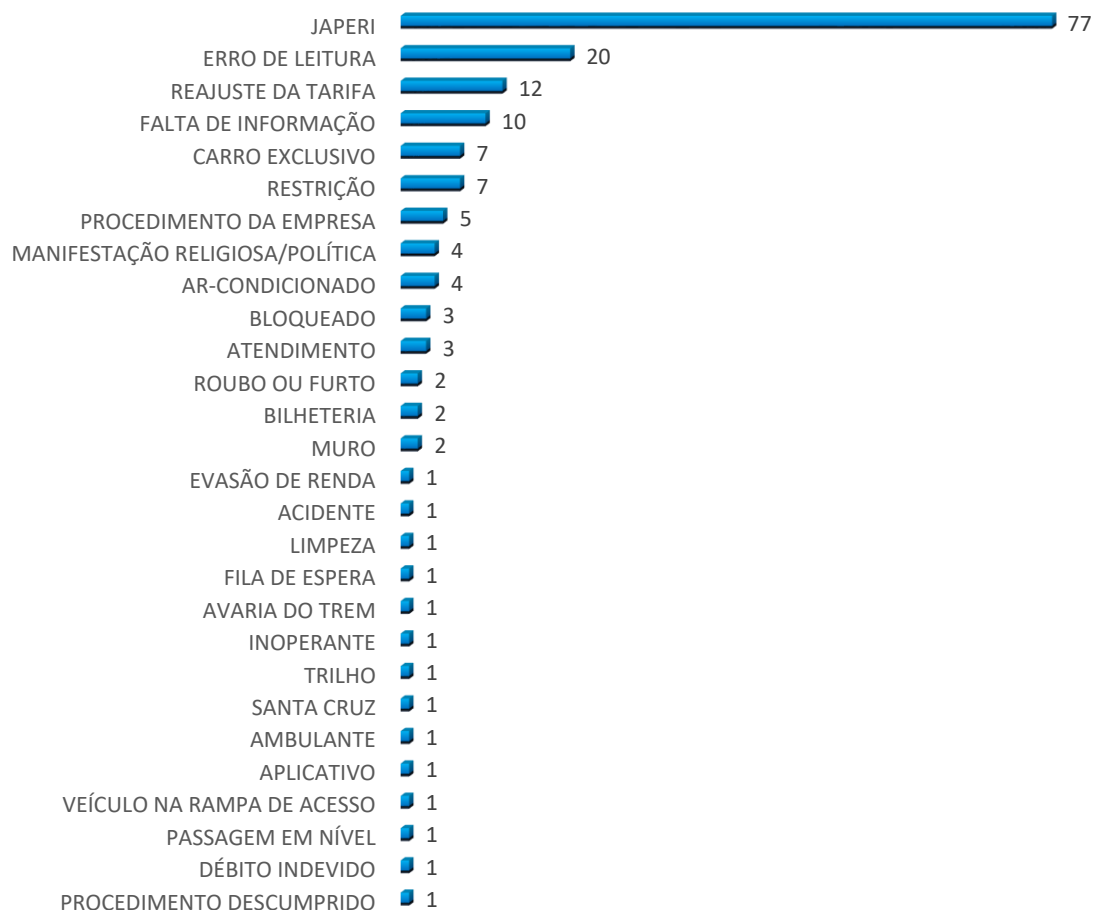
## 8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	77	44,77%
ERRO DE LEITURA	20	11,63%
REAJUSTE DA TARIFA	12	6,98%
FALTA DE INFORMAÇÃO	10	5,81%
CARRO EXCLUSIVO	7	4,07%
RESTRIÇÃO	7	4,07%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	2,91%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	4	2,33%
AR-CONDICIONADO	4	2,33%
BLOQUEADO	3	1,74%
ATENDIMENTO	3	1,74%



ROUBO OU FURTO	2	1,16%
BILHETERIA	2	1,16%
MURO	2	1,16%
EVASÃO DE RENDA	1	0,58%
ACIDENTE	1	0,58%
LIMPEZA	1	0,58%
FILA DE ESPERA	1	0,58%
AVARIA DO TREM	1	0,58%
INOOPERANTE	1	0,58%
TRILHO	1	0,58%
SANTA CRUZ	1	0,58%
AMBULANTE	1	0,58%
APLICATIVO	1	0,58%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,58%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	0,58%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,58%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	0,58%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





## 8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
BLOQUEADO	1	50,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



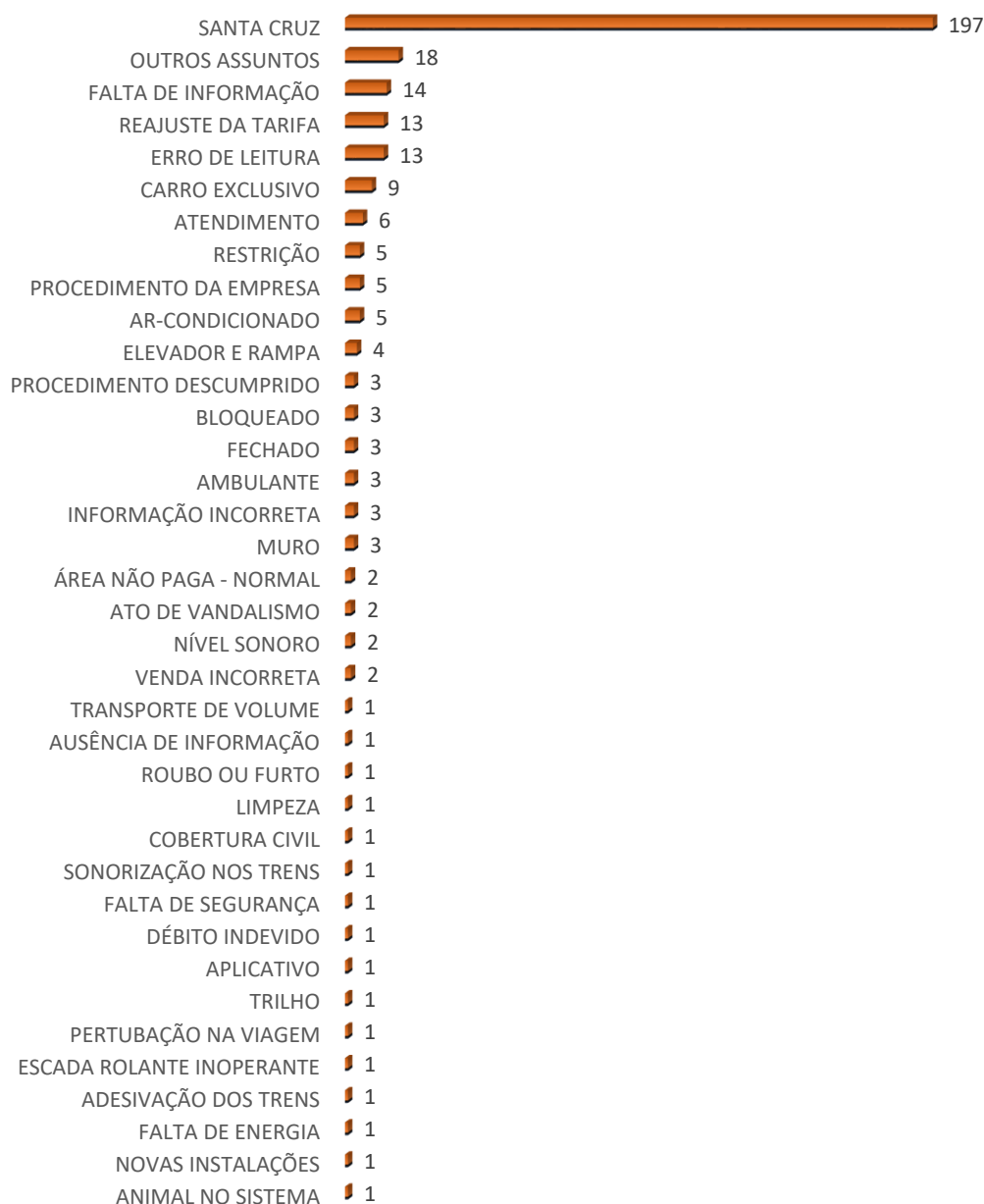
## 8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	197	59,52%
OUTROS ASSUNTOS	18	5,44%
FALTA DE INFORMAÇÃO	14	4,23%
REAJUSTE DA TARIFA	13	3,93%
ERRO DE LEITURA	13	3,93%
CARRO EXCLUSIVO	9	2,72%
ATENDIMENTO	6	1,81%
RESTRIÇÃO	5	1,51%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	1,51%
AR-CONDICIONADO	5	1,51%
ELEVADOR E RAMPA	4	1,21%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	0,91%
BLOQUEADO	3	0,91%
FECHADO	3	0,91%
AMBULANTE	3	0,91%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	0,91%
MURO	3	0,91%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	2	0,60%
ATO DE VANDALISMO	2	0,60%
NÍVEL SONORO	2	0,60%
VENDA INCORRETA	2	0,60%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,30%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,30%
ROUBO OU FURTO	1	0,30%
LIMPEZA	1	0,30%
COBERTURA CIVIL	1	0,30%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,30%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,30%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,30%
APLICATIVO	1	0,30%



TRILHO	1	0,30%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,30%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	0,30%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	0,30%
FALTA DE ENERGIA	1	0,30%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	0,30%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,30%
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



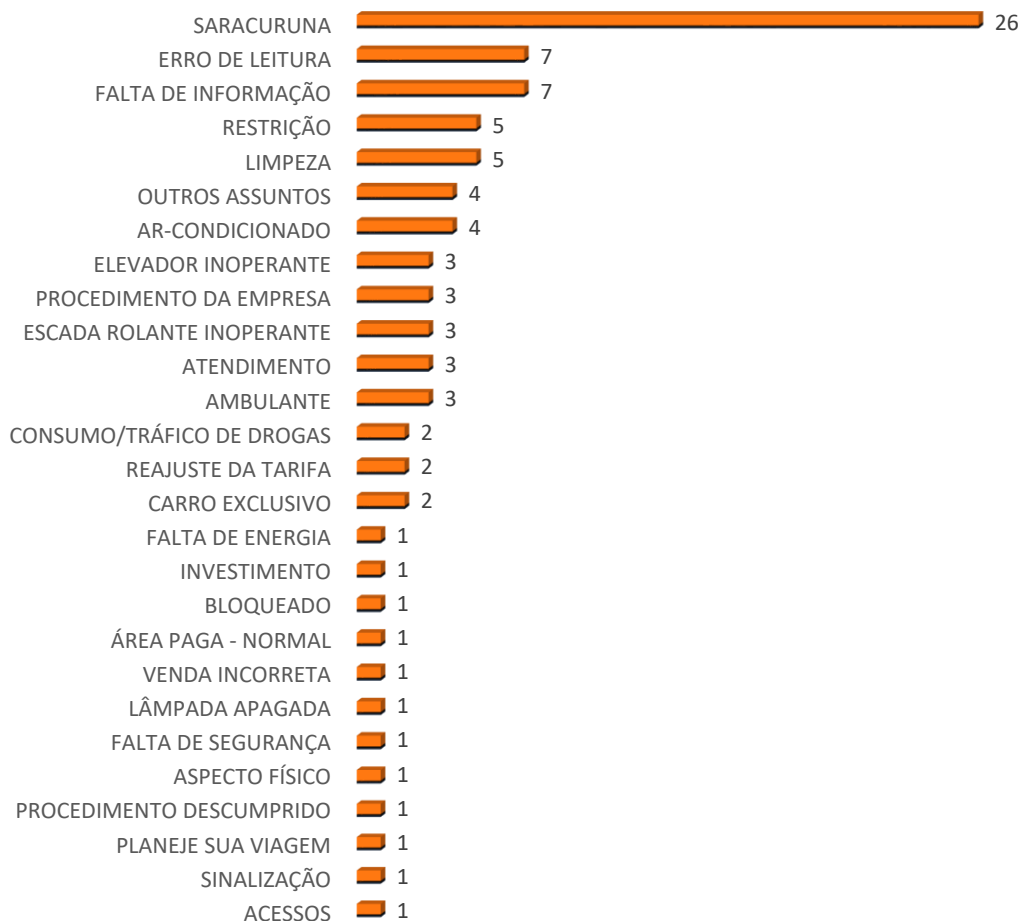


## 8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	26	28,57%
ERRO DE LEITURA	7	7,69%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	7,69%
RESTRIÇÃO	5	5,49%
LIMPEZA	5	5,49%
OUTROS ASSUNTOS	4	4,40%
AR-CONDICIONADO	4	4,40%
ELEVADOR INOPERANTE	3	3,30%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	3,30%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	3	3,30%
ATENDIMENTO	3	3,30%
AMBULANTE	3	3,30%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	2,20%
REAJUSTE DA TARIFA	2	2,20%
CARRO EXCLUSIVO	2	2,20%
FALTA DE ENERGIA	1	1,10%
INVESTIMENTO	1	1,10%
BLOQUEADO	1	1,10%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	1,10%
VENDA INCORRETA	1	1,10%
LÂMPADA APAGADA	1	1,10%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,10%
ASPECTO FÍSICO	1	1,10%
PROCEDIMENTO		
DESCUMPRIDO	1	1,10%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,10%
SINALIZAÇÃO	1	1,10%
ACESSOS	1	1,10%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>



### Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



### 8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
APLICATIVO	2	33,33%
ASPECTO FÍSICO	1	16,67%
OUTROS ASSUNTOS	1	16,67%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	16,67%
VILA INHOMIRIM	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

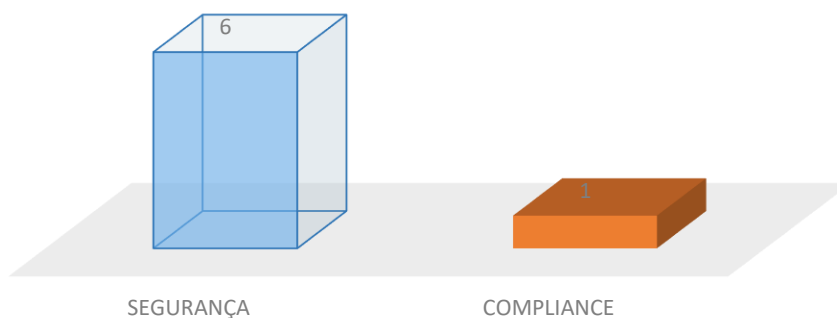




## 8.11 Assunto das Manifestações por tipo

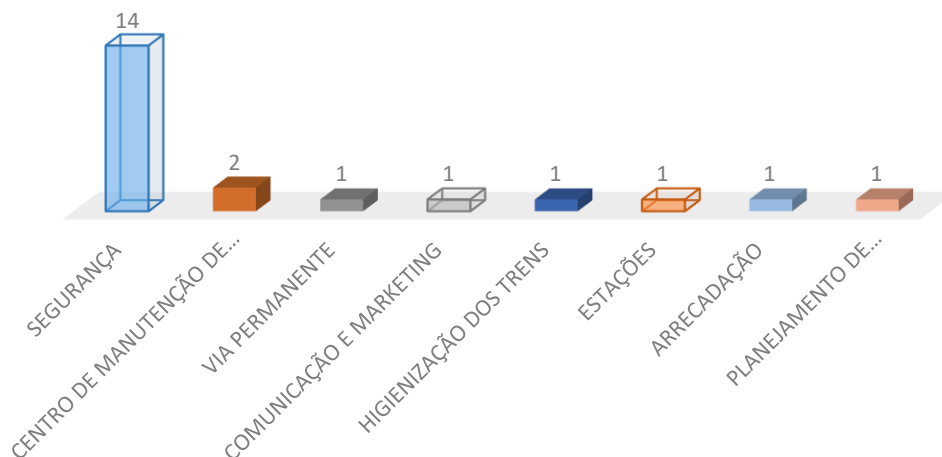
Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	6	85,71%
COMPLIANCE	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

### DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	14	63,64%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	9,09%
VIA PERMANENTE	1	4,55%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	4,55%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	4,55%
ESTAÇÕES	1	4,55%
ARRECADACÃO	1	4,55%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	4,55%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

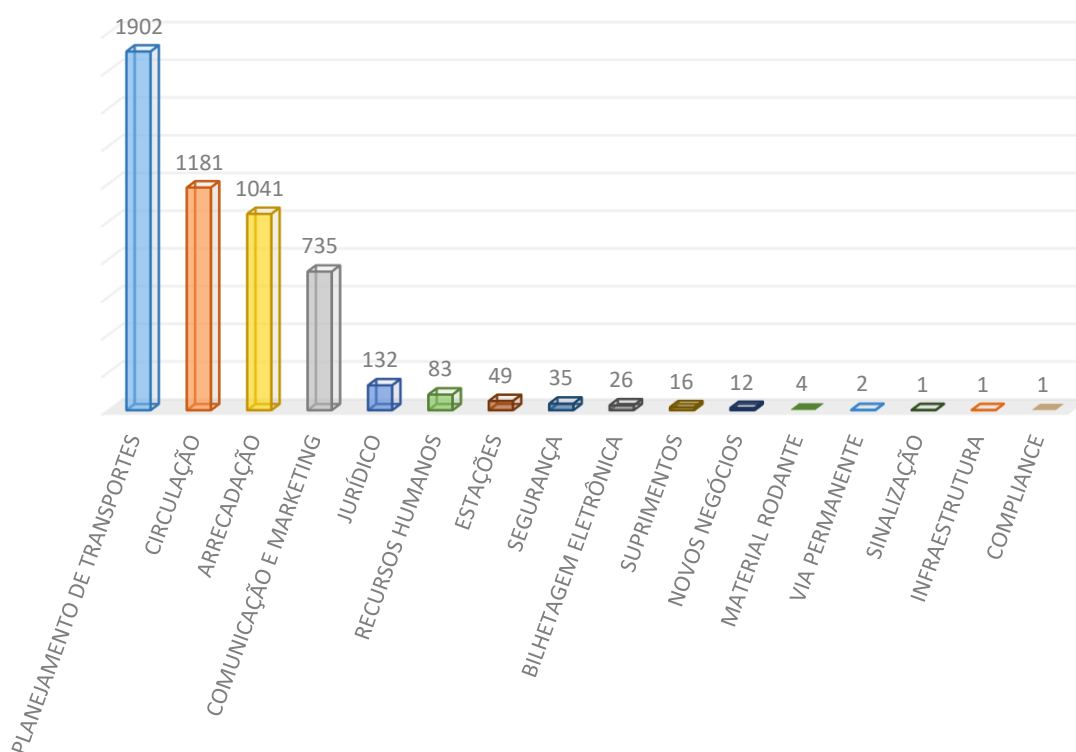
### ELOGIOS - POR ASSUNTO





Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1902	36,43%
CIRCULAÇÃO	1181	22,62%
ARRECADAÇÃO	1041	19,94%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	735	14,08%
JURÍDICO	132	2,53%
RECURSOS HUMANOS	83	1,59%
ESTAÇÕES	49	0,94%
SEGURANÇA	35	0,67%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	26	0,50%
SUPRIMENTOS	16	0,31%
NOVOS NEGÓCIOS	12	0,23%
MATERIAL RODANTE	4	0,08%
VIA PERMANENTE	2	0,04%
SINALIZAÇÃO	1	0,02%
INFRAESTRUTURA	1	0,02%
COMPLIANCE	1	0,02%
<b>Total</b>	<b>5221</b>	<b>100%</b>

### INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO

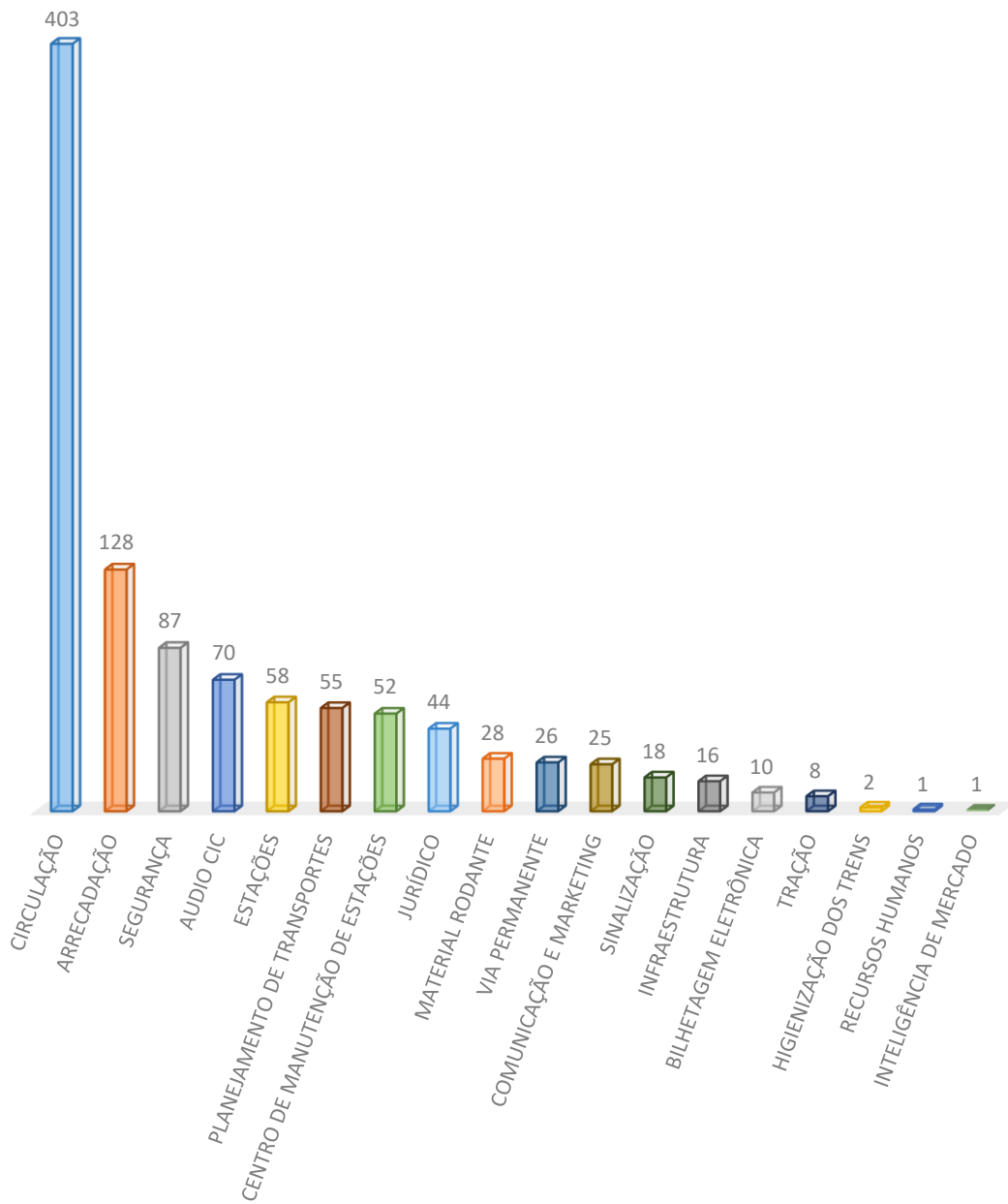




Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	403	39,05%
ARRECADACÃO	128	12,40%
SEGURANÇA	87	8,43%
AUDIO CIC	70	6,78%
ESTAÇÕES	58	5,62%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	55	5,33%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	52	5,04%
JURÍDICO	44	4,26%
MATERIAL RODANTE	28	2,71%
VIA PERMANENTE	26	2,52%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	25	2,42%
SINALIZAÇÃO	18	1,74%
INFRAESTRUTURA	16	1,55%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	10	0,97%
TRAÇÃO	8	0,78%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	2	0,19%
RECURSOS HUMANOS	1	0,10%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	0,10%
<b>Total</b>	<b>1032</b>	<b>100%</b>



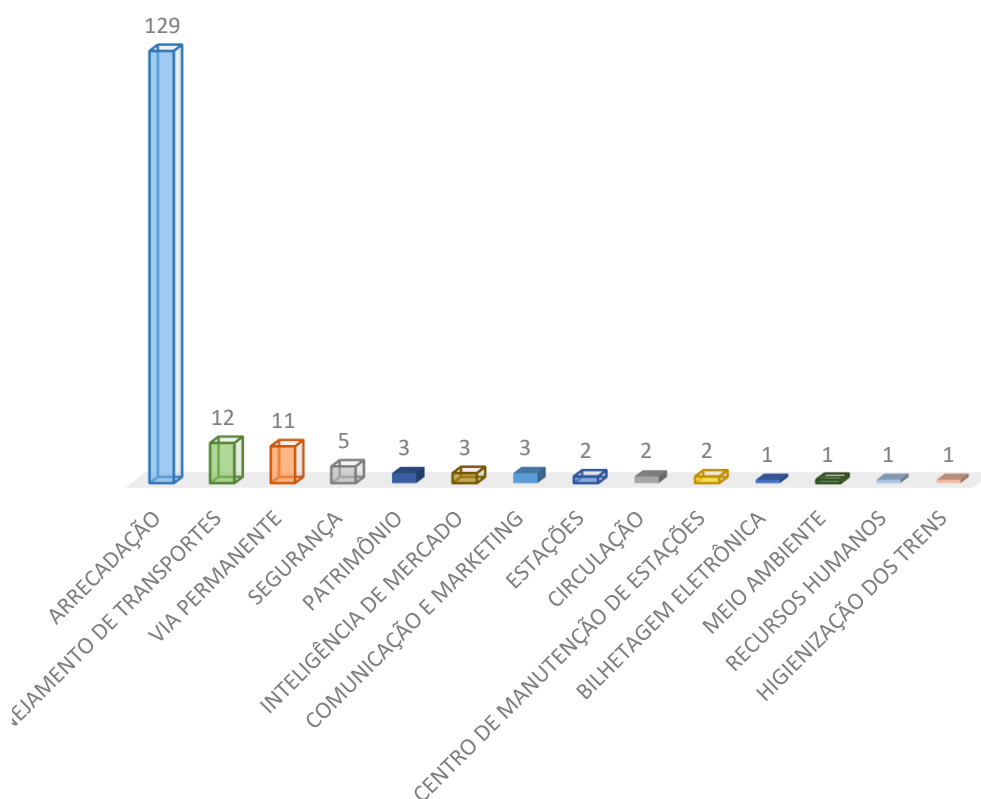
## RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	129	73,30%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	12	6,82%
VIA PERMANENTE	11	6,25%
SEGURANÇA	5	2,84%
PATRIMÔNIO	3	1,70%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	3	1,70%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	3	1,70%
ESTAÇÕES	2	1,14%
CIRCULAÇÃO	2	1,14%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	1,14%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	0,57%
MEIO AMBIENTE	1	0,57%
RECURSOS HUMANOS	1	0,57%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	0,57%
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

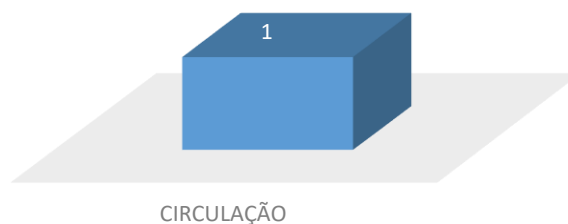
### SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Sugestões	%
CIRCULAÇÃO	1	100,00%
Total	1	100%

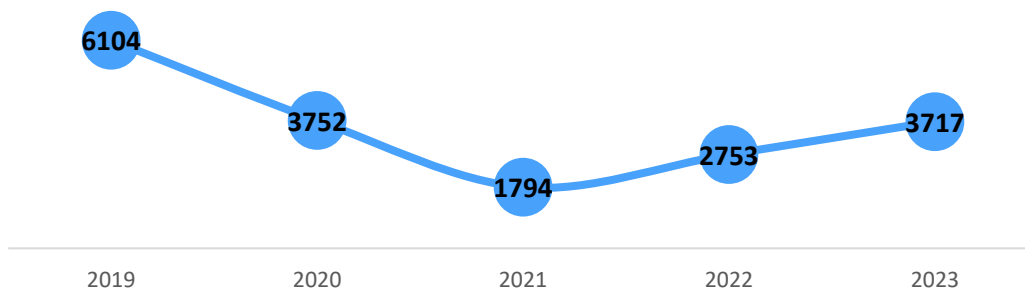
### SUGESTÕES - POR ASSUNTO



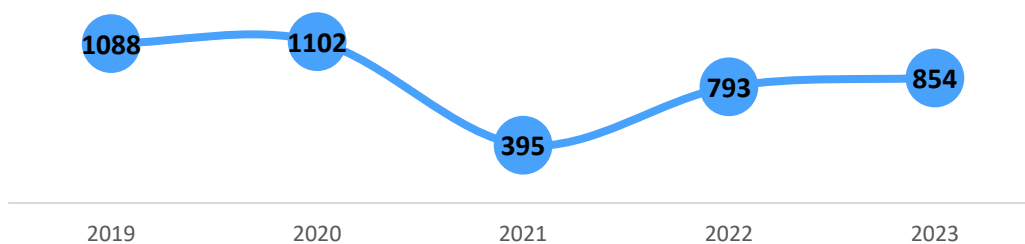


## 9 Manifestações MetrôRio

### Manifestações - MetrôRio



### Reclamações - MetrôRio

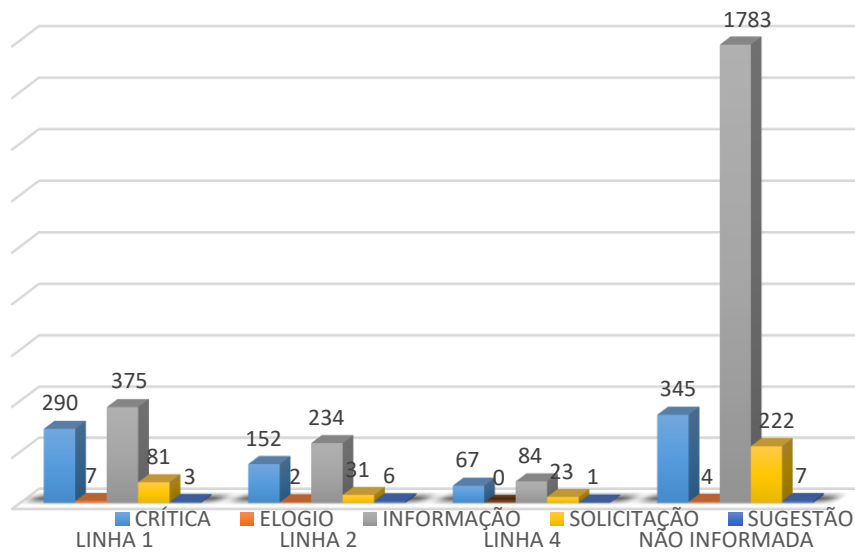


### 9.1 Manifestações por Linha e Tipo

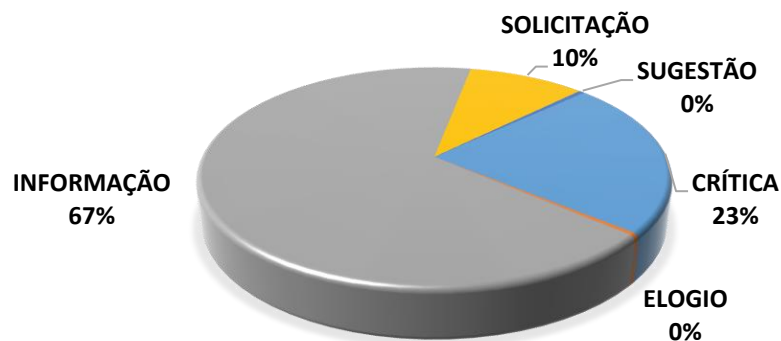
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	290	152	67	345	854	22,98%
ELOGIO	7	2	0	4	13	0,35%
INFORMAÇÃO	375	234	84	1783	2476	66,61%
SOLICITAÇÃO	81	31	23	222	357	9,60%
SUGESTÃO	3	6	1	7	17	0,46%
Total	756	425	175	2361	3717	100,00%



## Tipo de Manifestação - Por Linha



## MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



## 9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
GIRO (APP E SITE)	435	11,70%
OPERAÇÃO CARNAVAL	423	11,38%
OPERAÇÃO REGULAR	265	7,13%
GIRO	161	4,33%
GRATUIDADE ESTUDANTE	159	4,28%
SALDO	151	4,06%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	145	3,90%
ATENDIMENTO DO SAC	142	3,82%
RECHAMADA	141	3,79%
CARTÃO MASTER	126	3,39%
OBJETO PERDIDO	126	3,39%
GRATUIDADE SÊNIOR	110	2,96%
GERAL	68	1,83%



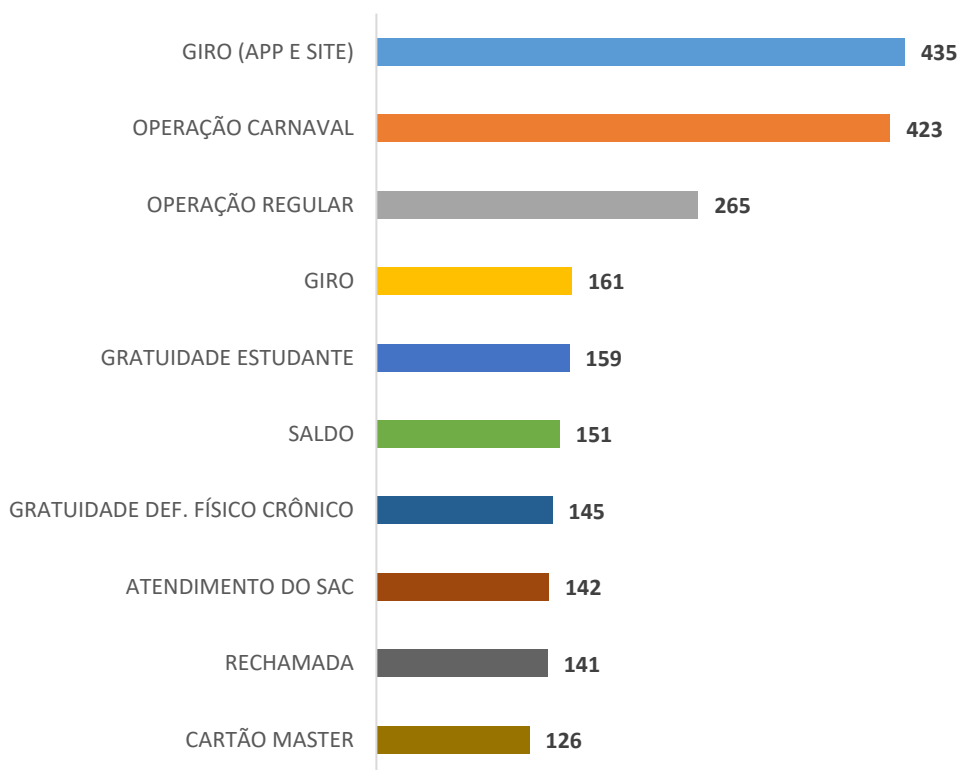
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	66	1,78%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	64	1,72%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	62	1,67%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	62	1,67%
CARTÃO VISA	60	1,61%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	57	1,53%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	55	1,48%
RH	54	1,45%
GIRO - PARCERIAS	50	1,35%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	46	1,24%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	44	1,18%
BILHETERIA	42	1,13%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	36	0,97%
DANOS AO CLIENTE	36	0,97%
INFORMAÇÕES GERAIS	34	0,91%
INTEGRAÇÃO	32	0,86%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	30	0,81%
FUNCIONAMENTO	28	0,75%
ACHADOS E PERDIDOS	24	0,65%
LINHA DE BLOQUEIO	22	0,59%
CARTÃO PRÉ-PAGO	22	0,59%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	18	0,48%
CARTÃO UNITÁRIO	17	0,46%
LOJAS E QUIOSQUES	15	0,40%
APOIO CLIENTE	14	0,38%
CADASTRO	14	0,38%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	14	0,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	13	0,35%
POSTO DE GRATUIDADE	13	0,35%
CARTEIRA DIGITAL	13	0,35%
TARIFAS	13	0,35%
COMERCIAL	12	0,32%
CARTÃO GIRO	12	0,32%
BLOQUEIO DE CARTÃO	11	0,30%
REGULATÓRIO	8	0,22%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	7	0,19%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	7	0,19%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	7	0,19%
COMUNICAÇÃO SONORA	7	0,19%
PARCERIAS	7	0,19%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	6	0,16%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	6	0,16%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	6	0,16%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	5	0,13%
RECARGA	5	0,13%



PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	5	0,13%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	5	0,13%
TRAJETOS DO MNS	5	0,13%
FORNECEDOR METRÔRIO	4	0,11%
DÚVIDAS	4	0,11%
PALCO CARIOCA	4	0,11%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	4	0,11%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	3	0,08%
BICICLETÁRIO	3	0,08%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	3	0,08%
EVENTOS / PARCERIAS	3	0,08%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	0,08%
ATENDIMENTO 0800	2	0,05%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	2	0,05%
INSERÇÃO DE NOVAS LINHAS	2	0,05%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	2	0,05%
CÓDIGO DE ÉTICA	2	0,05%
NÚMERO LÓGICO	2	0,05%
APLICATIVO	2	0,05%
SITE	2	0,05%
OPERAÇÃO REVEILLON	2	0,05%
JOGOS E EVENTOS	2	0,05%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	2	0,05%
CARTÃO ELO	2	0,05%
MELHORIAS	1	0,03%
DEVOLUÇÃO SALDO CARTÃO GIRO	1	0,03%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	1	0,03%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,03%
CASHBACK 30%	1	0,03%
CAIXA 24 HORAS	1	0,03%
PROPOSTA DE PARCERIA	1	0,03%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	0,03%
INSTITUCIONAL	1	0,03%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,03%
ACIDENTE	1	0,03%
BOAS PRÁTICAS	1	0,03%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,03%
SUGESTÃO	1	0,03%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,03%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,03%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,03%
OUTROS (GRATUIDADE)	1	0,03%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3717</b>	<b>100,00%</b>



## TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



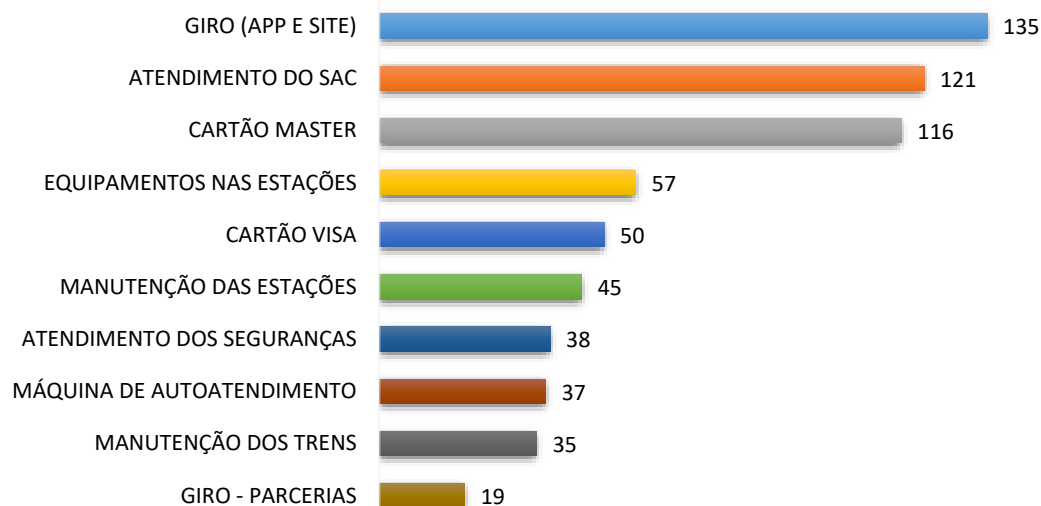
### 9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
GIRO (APP E SITE)	135	15,81%
ATENDIMENTO DO SAC	121	14,17%
CARTÃO MASTER	116	13,58%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	57	6,67%
CARTÃO VISA	50	5,85%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	45	5,27%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	38	4,45%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	37	4,33%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	35	4,10%
GIRO - PARCERIAS	19	2,22%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	18	2,11%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	14	1,64%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	13	1,52%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	13	1,52%
OPERAÇÃO CARNAVAL	12	1,41%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	12	1,41%
OPERAÇÃO REGULAR	12	1,41%
BLOQUEIO DE CARTÃO	11	1,29%
GIRO	11	1,29%
CARTEIRA DIGITAL	9	1,05%



INTEGRAÇÃO	8	0,94%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	6	0,70%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	6	0,70%
CARTÃO PRÉ-PAGO	6	0,70%
GRATUIDADE ESTUDANTE	6	0,70%
COMUNICAÇÃO SONORA	6	0,70%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	5	0,59%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	4	0,47%
BILHETERIA	4	0,47%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	3	0,35%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	0,35%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	3	0,35%
GRATUIDADE SÊNIOR	2	0,23%
CARTÃO ELO	2	0,23%
SITE	2	0,23%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	0,23%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,12%
BOAS PRÁTICAS	1	0,12%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,12%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,12%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,12%
TRAJETOS DO MNS	1	0,12%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,12%
ACIDENTE	1	0,12%
<b>Total</b>	<b>854</b>	<b>100,00%</b>

## TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

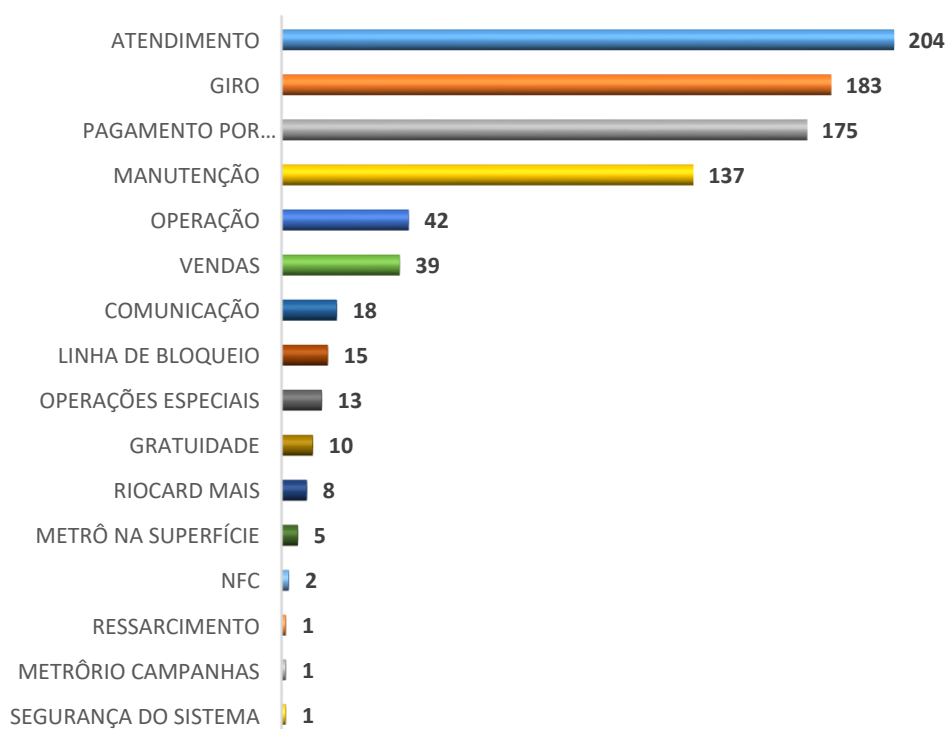




## 9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
ATENDIMENTO	204	23,89%
GIRO	183	21,43%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	175	20,49%
MANUTENÇÃO	137	16,04%
OPERAÇÃO	42	4,92%
VENDAS	39	4,57%
COMUNICAÇÃO	18	2,11%
LINHA DE BLOQUEIO	15	1,76%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	13	1,52%
GRATUIDADE	10	1,17%
RIOCARD MAIS	8	0,94%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	0,59%
NFC	2	0,23%
RESSARCIMENTO	1	0,12%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,12%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,12%
<b>Total</b>	<b>854</b>	<b>100,00%</b>

### Motivo das Reclamações

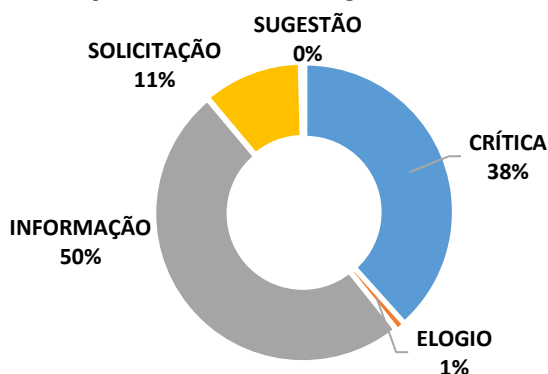




## 9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	290	38,36%
ELOGIO	7	0,93%
INFORMAÇÃO	375	49,60%
SOLICITAÇÃO	81	10,71%
SUGESTÃO	3	0,40%
<b>Total</b>	<b>756</b>	<b>100,00%</b>

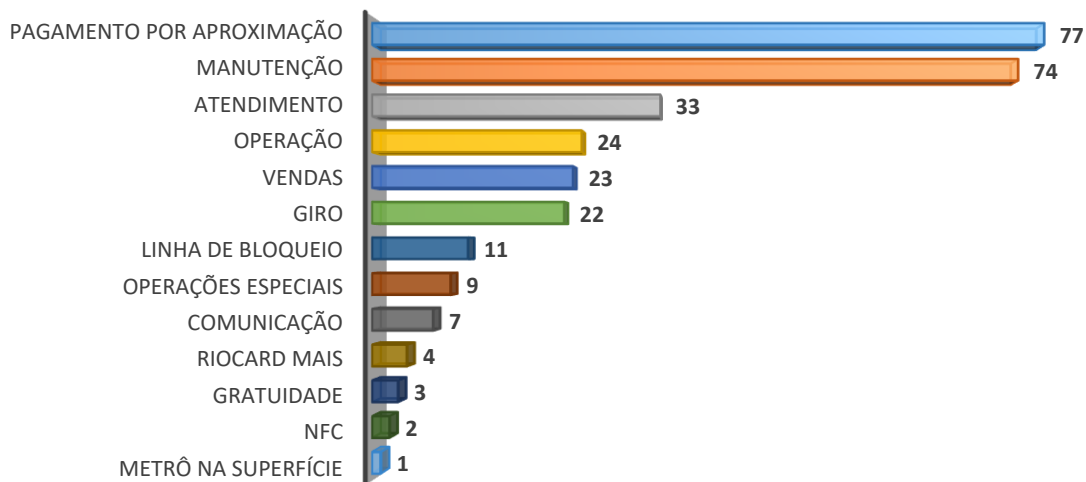
### Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	77	26,55%
MANUTENÇÃO	74	25,52%
ATENDIMENTO	33	11,38%
OPERAÇÃO	24	8,28%
VENDAS	23	7,93%
GIRO	22	7,59%
LINHA DE BLOQUEIO	11	3,79%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	9	3,10%
COMUNICAÇÃO	7	2,41%
RIOCARD MAIS	4	1,38%
GRATUIDADE	3	1,03%
NFC	2	0,69%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,34%
<b>Total</b>	<b>290</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 1 - Por motivo

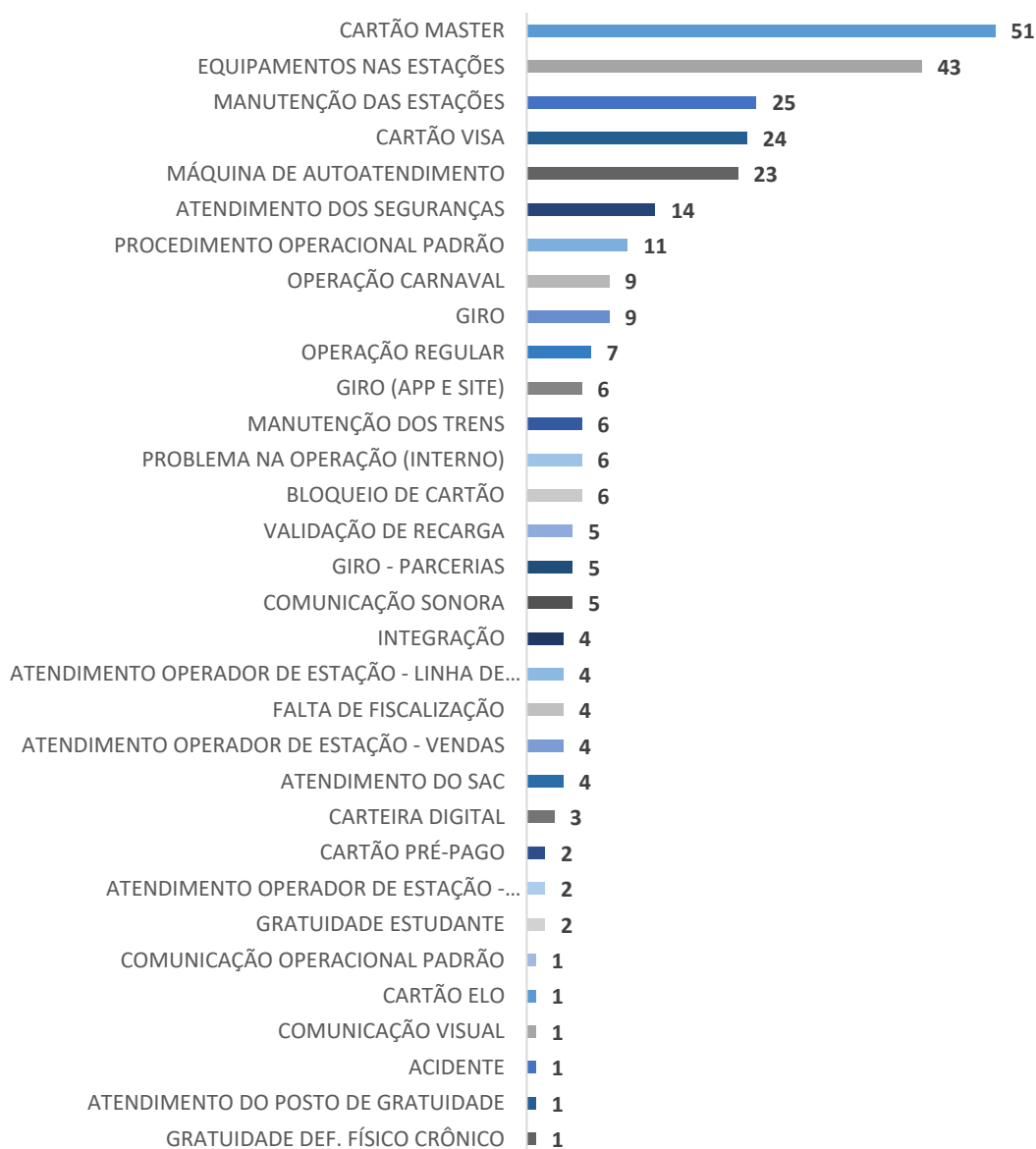


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	51	17,59%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	43	14,83%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	25	8,62%
CARTÃO VISA	24	8,28%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	23	7,93%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	14	4,83%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	11	3,79%
OPERAÇÃO CARNAVAL	9	3,10%
GIRO	9	3,10%
OPERAÇÃO REGULAR	7	2,41%
GIRO (APP E SITE)	6	2,07%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	6	2,07%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	2,07%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	2,07%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	1,72%
GIRO - PARCERIAS	5	1,72%
COMUNICAÇÃO SONORA	5	1,72%
INTEGRAÇÃO	4	1,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	4	1,38%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	4	1,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	4	1,38%
ATENDIMENTO DO SAC	4	1,38%
CARTEIRA DIGITAL	3	1,03%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,69%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,69%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	0,69%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,34%



CARTÃO ELO	1	0,34%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,34%
ACIDENTE	1	0,34%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,34%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,34%
<b>Total</b>	<b>290</b>	<b>100,00%</b>

## Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	6	0,857142857
OPERAÇÃO	1	0,142857143
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>200%</b>



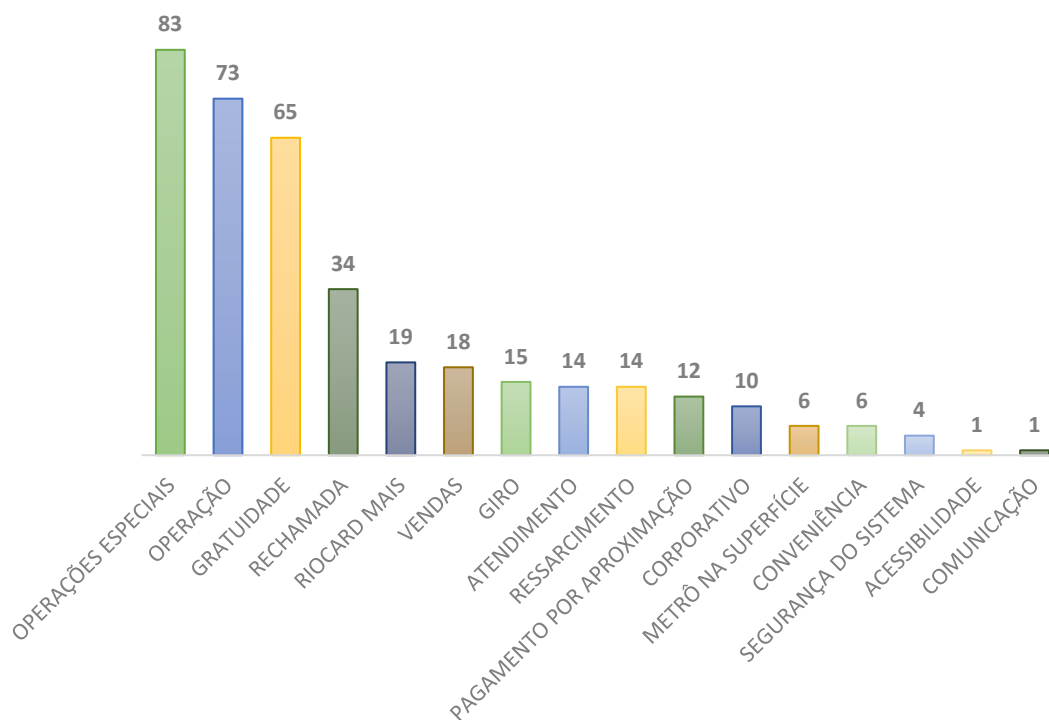
## Elogios - Linha 1



Informações	Frequencia	%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	83	22,13%
OPERAÇÃO	73	19,47%
GRATUIDADE	65	17,33%
RECHAMADA	34	9,07%
RIOCARD MAIS	19	5,07%
VENDAS	18	4,80%
GIRO	15	4,00%
ATENDIMENTO	14	3,73%
RESSARCIMENTO	14	3,73%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	12	3,20%
CORPORATIVO	10	2,67%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	1,60%
CONVENIÊNCIA	6	1,60%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	1,07%
ACESSIBILIDADE	1	0,27%
COMUNICAÇÃO	1	0,27%
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100,00%</b>



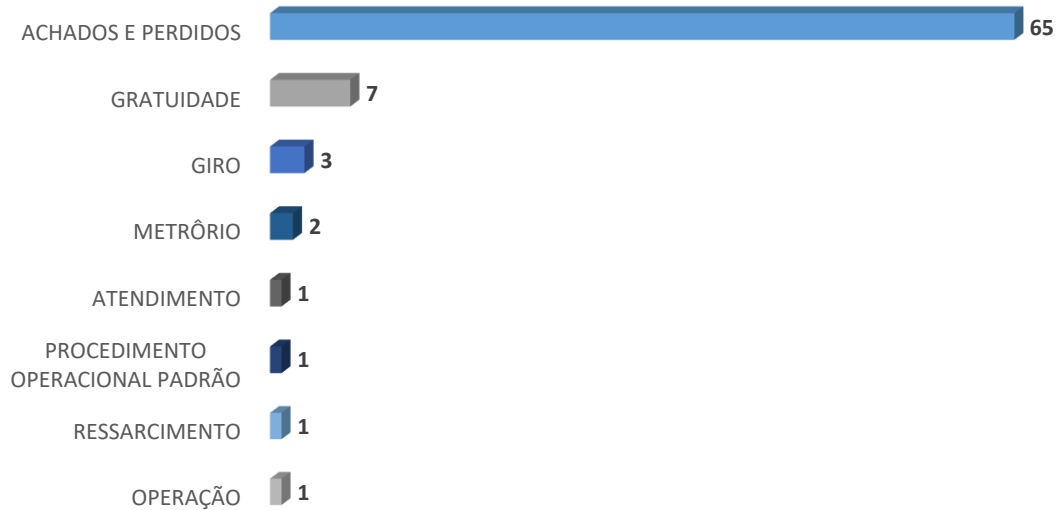
## Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	65	80,25%
GRATUIDADE	7	8,64%
GIRO	3	3,70%
METRÔRIO	2	2,47%
ATENDIMENTO	1	1,23%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,23%
RESSARCIMENTO	1	1,23%
OPERAÇÃO	1	1,23%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100,00%</b>



## Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	66,67%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

## Sugestões - Linha 1

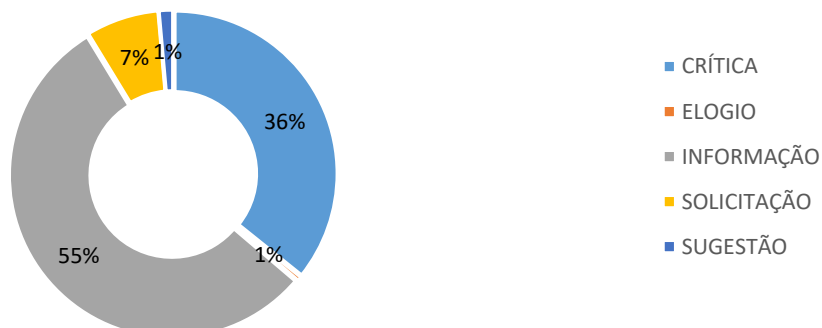


## 9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	152	35,76%
ELOGIO	2	0,47%
INFORMAÇÃO	234	55,06%
SOLICITAÇÃO	31	7,29%
SUGESTÃO	6	1,41%
<b>Total</b>	<b>425</b>	<b>100,00%</b>

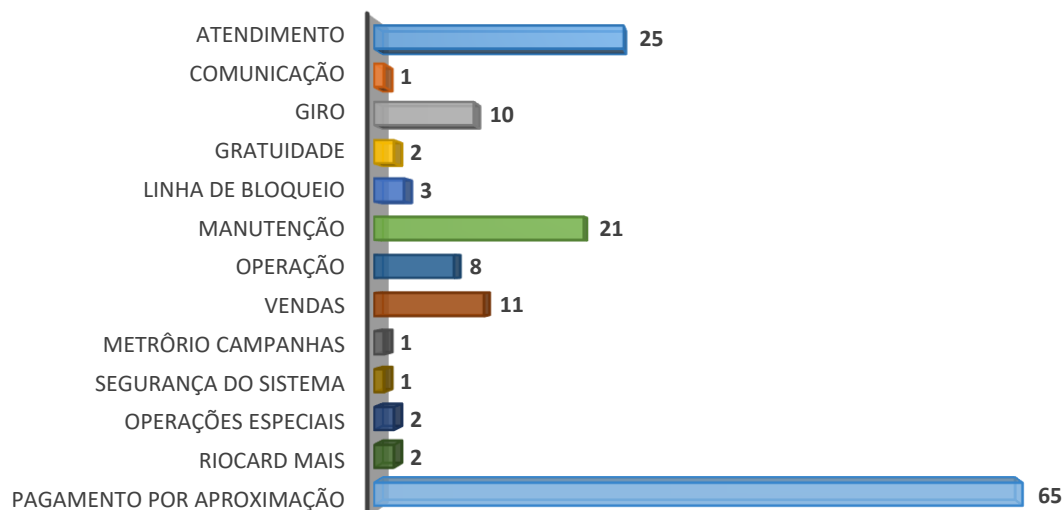


## Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	25	16,45%
COMUNICAÇÃO	1	0,66%
GIRO	10	6,58%
GRATUIDADE	2	1,32%
LINHA DE BLOQUEIO	3	1,97%
MANUTENÇÃO	21	13,82%
OPERAÇÃO	8	5,26%
VENDAS	11	7,24%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,66%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,66%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	1,32%
RIOCARD MAIS	2	1,32%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	65	42,76%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>

## Reclamações Linha 2 - Por Motivo

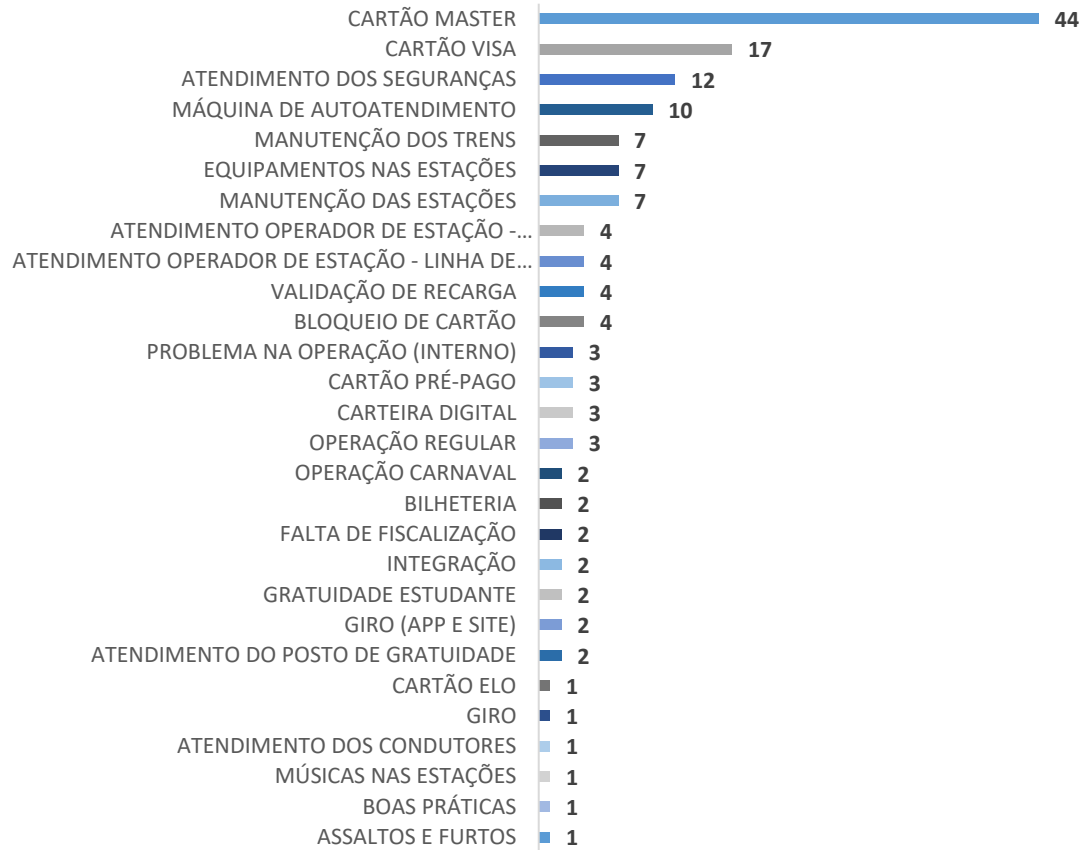




Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	44	28,95%
CARTÃO VISA	17	11,18%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	12	7,89%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	10	6,58%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	7	4,61%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	7	4,61%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	7	4,61%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	4	2,63%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	4	2,63%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	4	2,63%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	2,63%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	3	1,97%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	1,97%
CARTEIRA DIGITAL	3	1,97%
OPERAÇÃO REGULAR	3	1,97%
OPERAÇÃO CARNAVAL	2	1,32%
BILHETERIA	2	1,32%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	1,32%
INTEGRAÇÃO	2	1,32%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	1,32%
GIRO (APP E SITE)	2	1,32%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	1,32%
CARTÃO ELO	1	0,66%
GIRO	1	0,66%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,66%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	0,66%
BOAS PRÁTICAS	1	0,66%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,66%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 2 - Por Categoria



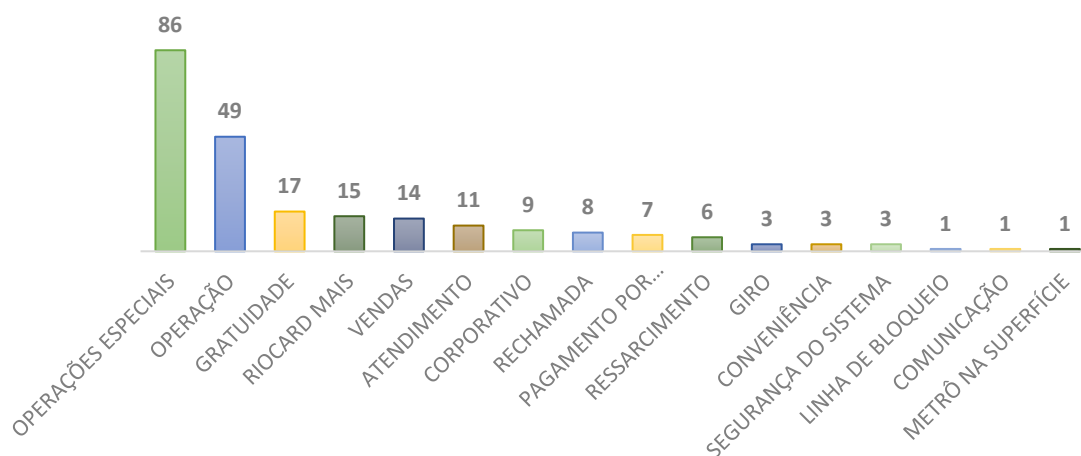
Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	100%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>





Informações	Frequência	%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	86	36,75%
OPERAÇÃO	49	20,94%
GRATUIDADE	17	7,26%
RIOCARD MAIS	15	6,41%
VENDAS	14	5,98%
ATENDIMENTO	11	4,70%
CORPORATIVO	9	3,85%
RECHAMADA	8	3,42%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	7	2,99%
RESSARCIMENTO	6	2,56%
GIRO	3	1,28%
CONVENIÊNCIA	3	1,28%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	1,28%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,43%
COMUNICAÇÃO	1	0,43%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,43%
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100,00%</b>

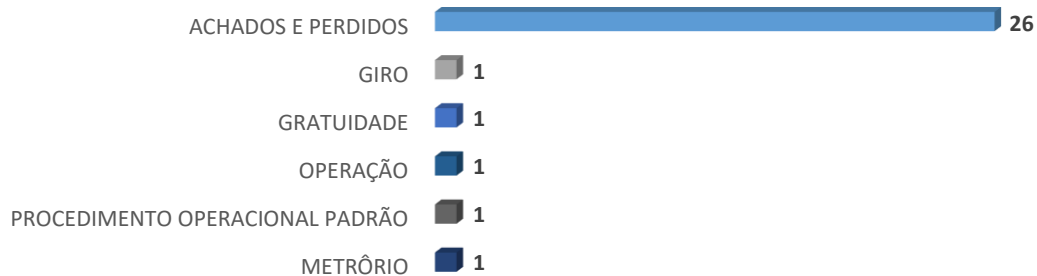
### Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	26	83,87%
GIRO	1	3,23%
GRATUIDADE	1	3,23%
OPERAÇÃO	1	3,23%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	3,23%
METRÔRIO	1	3,23%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,00%</b>

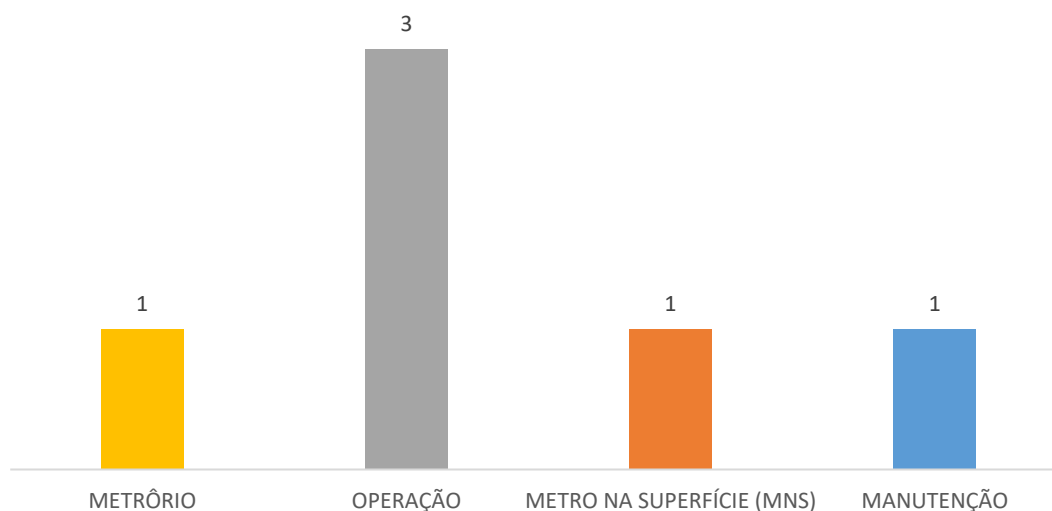


## Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
MANUTENÇÃO	1	16,67%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	16,67%
OPERAÇÃO	3	50,00%
METRÔRIO	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

## Sugestões - Linha 2





## 9.7 Manifestações Linha 4

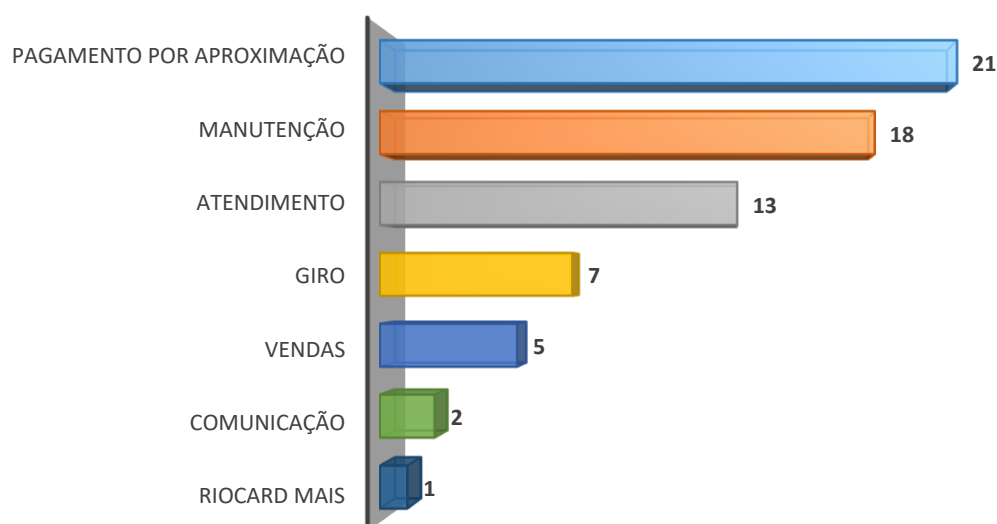
Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	84	48,00%
CRÍTICA	67	38,29%
SOLICITAÇÃO	23	13,14%
SUGESTÃO	1	0,57%
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>100,00%</b>

### Tipo de Manifestação - Linha 4



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	21	31,34%
MANUTENÇÃO	18	26,87%
ATENDIMENTO	13	19,40%
GIRO	7	10,45%
VENDAS	5	7,46%
COMUNICAÇÃO	2	2,99%
RIOCARD MAIS	1	1,49%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	16	23,88%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	10	14,93%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	6	8,96%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	8,96%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	4	5,97%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	4	5,97%
CARTÃO VISA	3	4,48%
GIRO (APP E SITE)	3	4,48%
CARTEIRA DIGITAL	2	2,99%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	2,99%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	2,99%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	2,99%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	1,49%
GIRO - PARCERIAS	1	1,49%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO INTEGRAÇÃO	1	1,49%
ATENDIMENTO DO SAC	1	1,49%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	1,49%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	1,49%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>

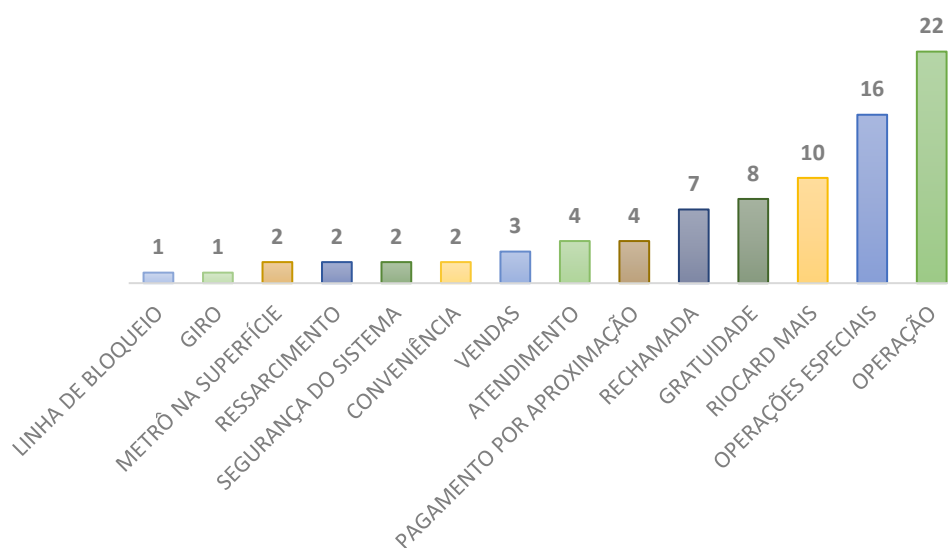
### Reclamações Linha 4 - Por categoria





Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	22	26,19%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	16	19,05%
RIOCARD MAIS	10	11,90%
GRATUIDADE	8	9,52%
RECHAMADA	7	8,33%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	4	4,76%
ATENDIMENTO	4	4,76%
VENDAS	3	3,57%
CONVENIÊNCIA	2	2,38%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	2,38%
RESSARCIMENTO	2	2,38%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	2,38%
GIRO	1	1,19%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,19%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,00%</b>

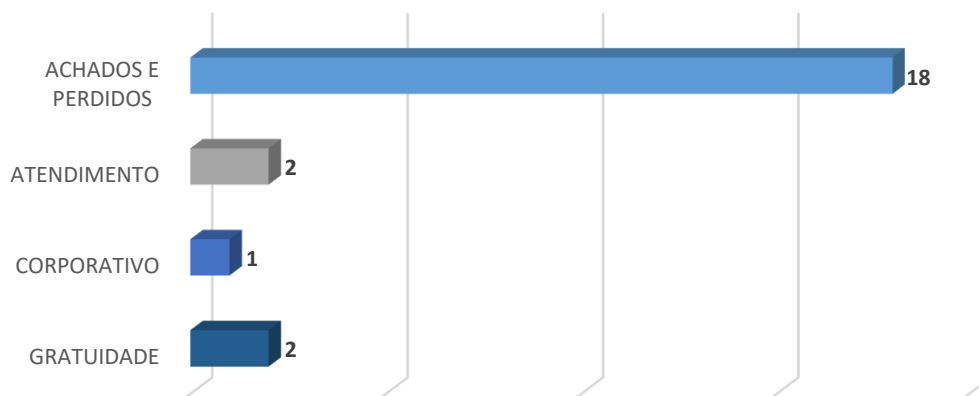
#### Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	18	78,26%
ATENDIMENTO	2	8,70%
CORPORATIVO	1	4,35%
GRATUIDADE	2	8,70%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

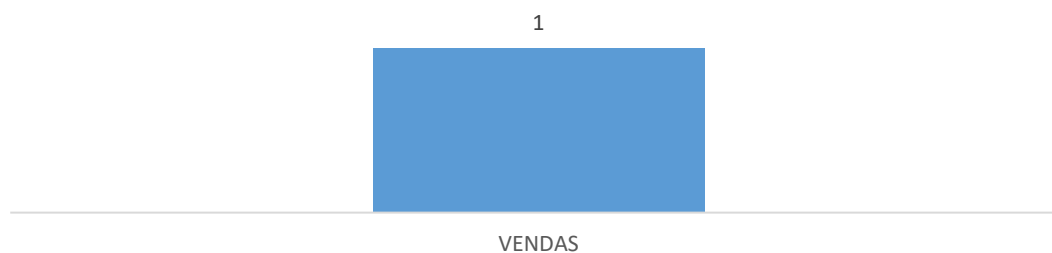


### Solicitações - Linha 4



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

### Sugestões - Linha 4

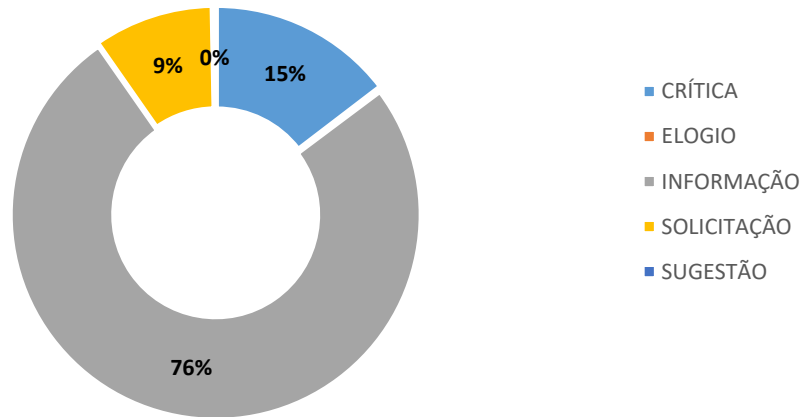


## 9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	345	14,61%
ELOGIO	4	0,17%
INFORMAÇÃO	1783	75,52%
SOLICITAÇÃO	222	9,40%
SUGESTÃO	7	0,30%
<b>Total</b>	<b>2361</b>	<b>100,00%</b>

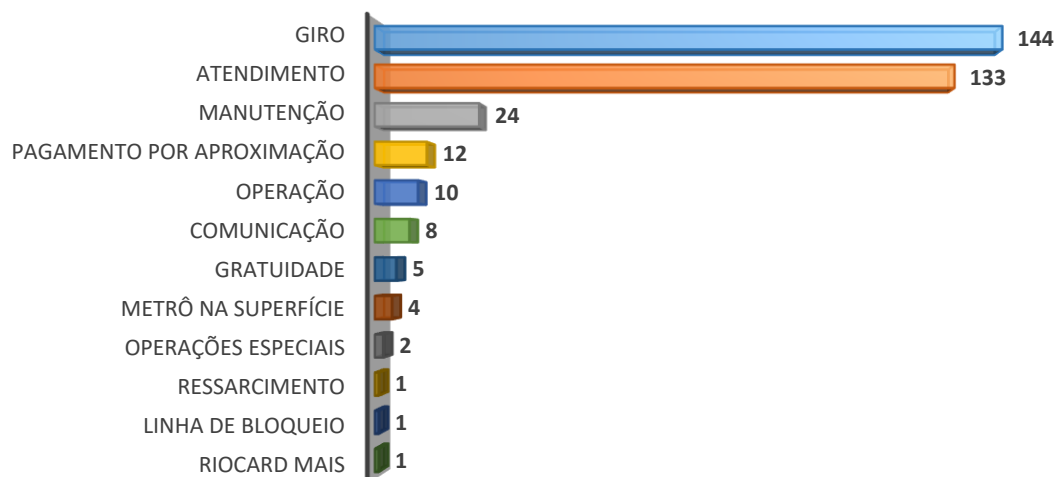


### Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	144	41,74%
ATENDIMENTO	133	38,55%
MANUTENÇÃO	24	6,96%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	12	3,48%
OPERAÇÃO	10	2,90%
COMUNICAÇÃO	8	2,32%
GRATUIDADE	5	1,45%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	1,16%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	0,58%
RESSARCIMENTO	1	0,29%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,29%
RIOCARD MAIS	1	0,29%
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

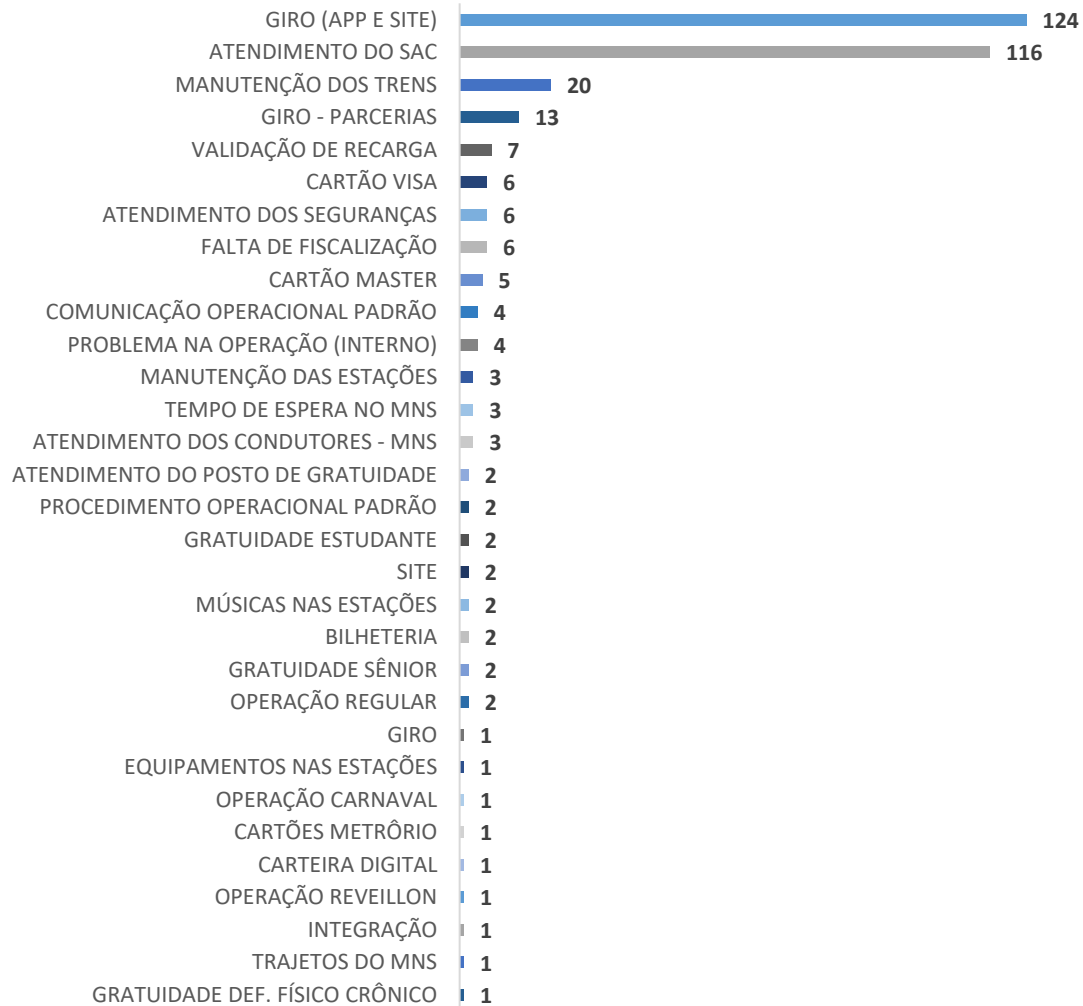




<b>Categoria</b>	<b>Reclamações</b>	<b>%</b>
GIRO (APP E SITE)	124	35,94%
ATENDIMENTO DO SAC	116	33,62%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	20	5,80%
GIRO - PARCERIAS	13	3,77%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	7	2,03%
CARTÃO VISA	6	1,74%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	1,74%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	6	1,74%
CARTÃO MASTER	5	1,45%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	4	1,16%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	1,16%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	3	0,87%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	0,87%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	3	0,87%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,58%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,58%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	0,58%
SITE	2	0,58%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	2	0,58%
BILHETERIA	2	0,58%
GRATUIDADE SÊNIOR	2	0,58%
OPERAÇÃO REGULAR	2	0,58%
GIRO	1	0,29%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,29%
OPERAÇÃO CARNAVAL	1	0,29%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,29%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,29%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,29%
INTEGRAÇÃO	1	0,29%
TRAJETOS DO MNS	1	0,29%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,29%
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>100,00%</b>

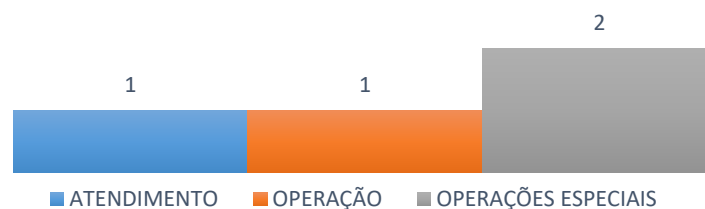


## Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	25,00%
OPERAÇÃO	1	25,00%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	50,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

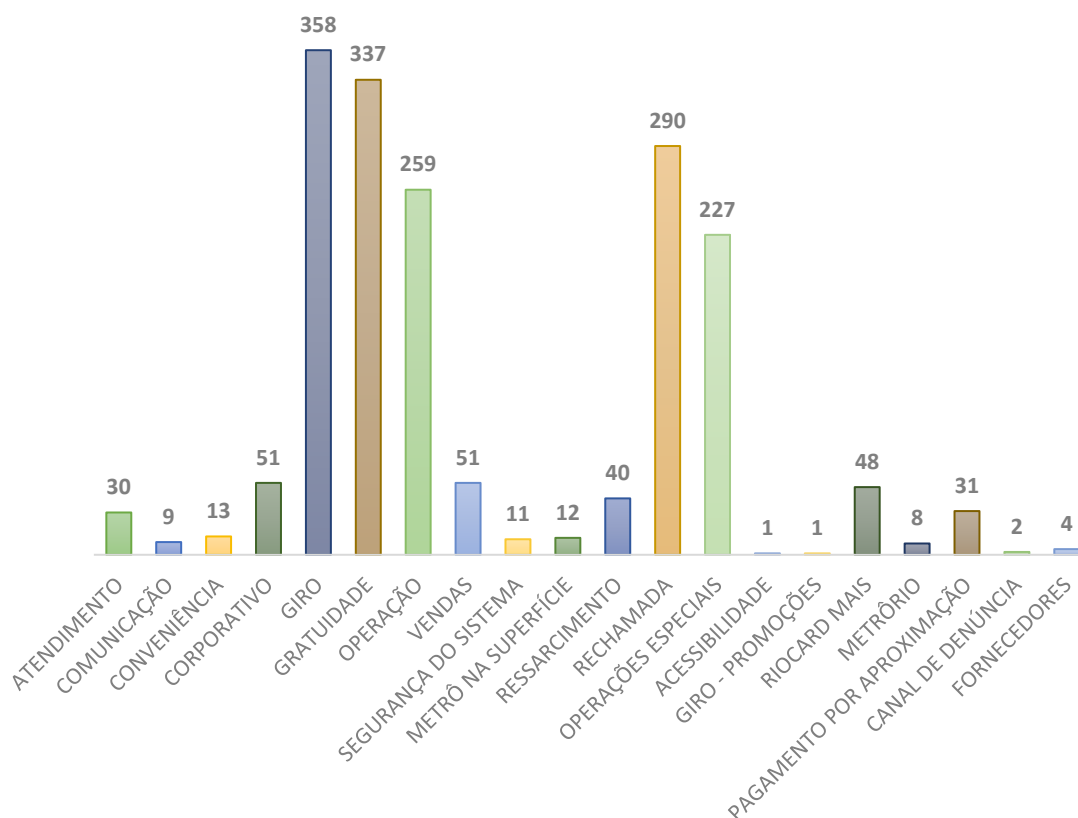
### Elogios - Linha não Informada





Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	30	1,68%
COMUNICAÇÃO	9	0,50%
CONVENIÊNCIA	13	0,73%
CORPORATIVO	51	2,86%
GIRO	358	20,08%
GRATUIDADE	337	18,90%
OPERAÇÃO	259	14,53%
VENDAS	51	2,86%
SEGURANÇA DO SISTEMA	11	0,62%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	12	0,67%
RESSARCIMENTO	40	2,24%
RECHAMADA	290	16,26%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	227	12,73%
ACESSIBILIDADE	1	0,06%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,06%
RIOCARD MAIS	48	2,69%
METRÔRIO	8	0,45%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	31	1,74%
CANAL DE DENÚNCIA	2	0,11%
FORNECEDORES	4	0,22%
<b>Total</b>	<b>1783</b>	<b>100,00%</b>

### Informações - Linha Não Informada





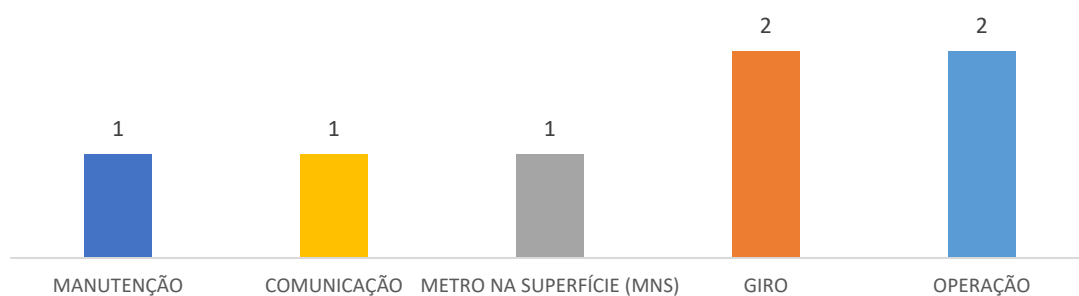
Solicitação	Frequência	%
GIRO	157	70,72%
GRATUIDADE	38	17,12%
ACHADOS E PERDIDOS	17	7,66%
CORPORATIVO	4	1,80%
ATENDIMENTO	3	1,35%
COMUNICAÇÃO	1	0,45%
METRÔRIO	1	0,45%
GIRO - PARCERIAS	1	0,45%
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100,00%</b>

### Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	2	28,57%
GIRO	2	28,57%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	14,29%
COMUNICAÇÃO	1	14,29%
MANUTENÇÃO	1	14,29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

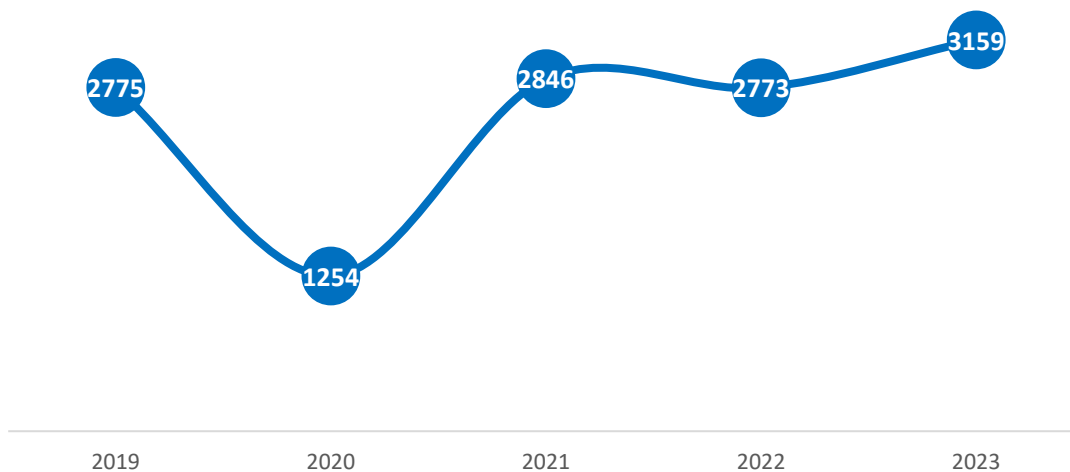
### Sugestões - Linha Não Informada



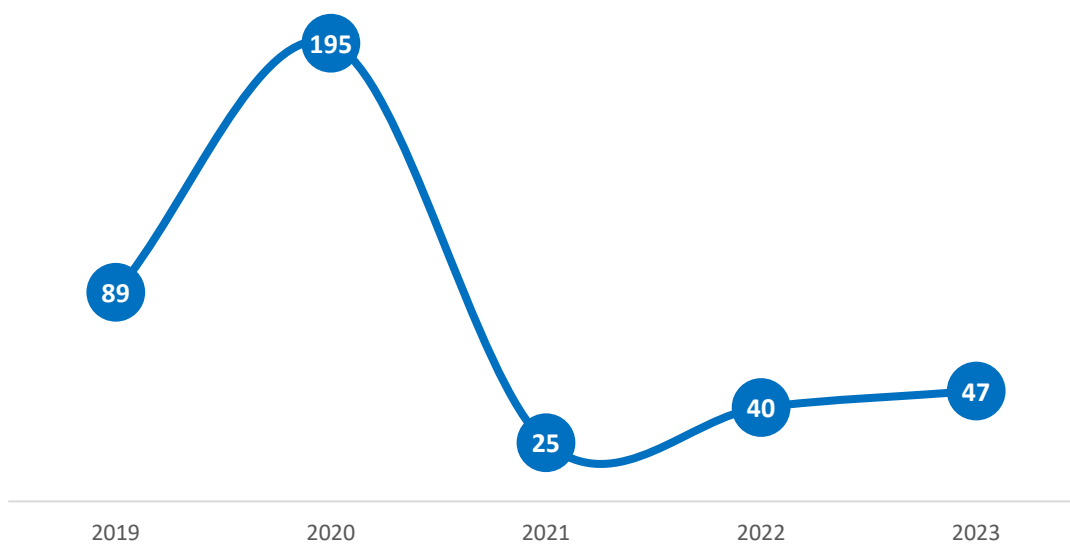


## 10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

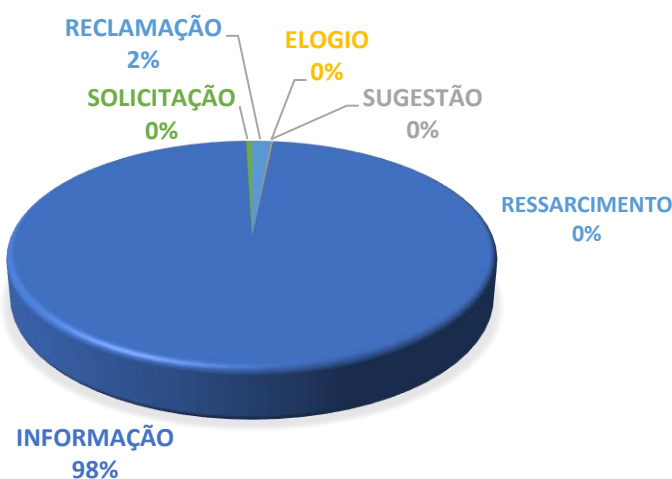




## 10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	47	1,49%
RESSARCIMENTO	1	0,03%
SUGESTÃO	2	0,06%
ELOGIO	1	0,03%
INFORMAÇÃO	3094	97,94%
SOLICITAÇÃO	14	0,44%
TOTAL	3159	100,00%

### MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

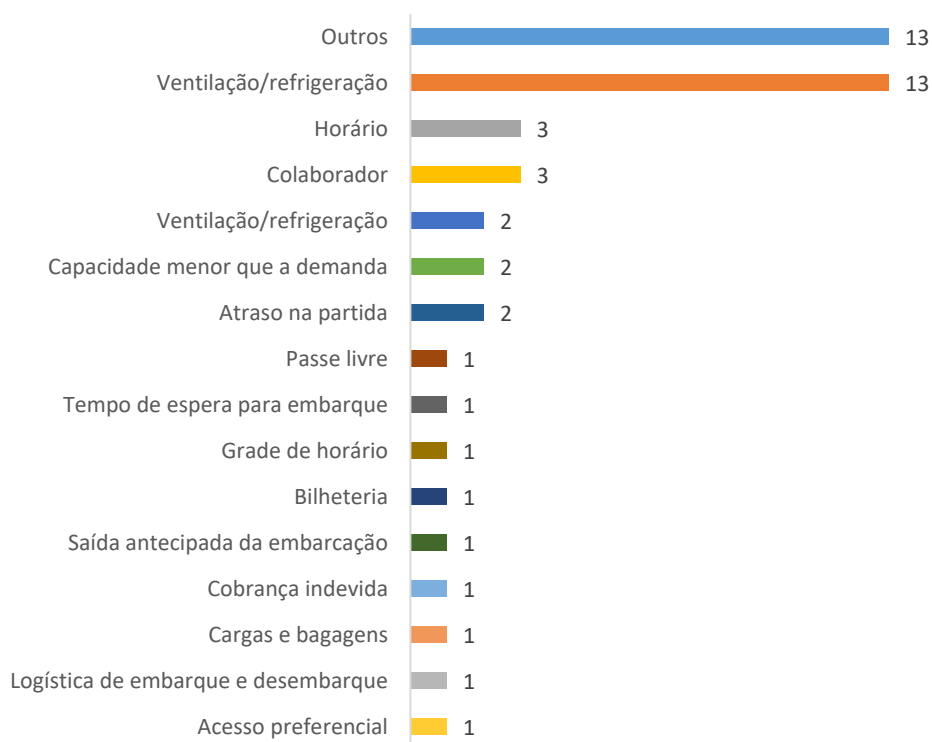


## 10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Outros	13	27,66%
Ventilação/refrigeração	13	27,66%
Horário	3	6,38%
Colaborador	3	6,38%
Ventilação/refrigeração	2	4,26%
Capacidade menor que a demanda	2	4,26%
Atraso na partida	2	4,26%
Passe livre	1	2,13%
Tempo de espera para embarque	1	2,13%
Grade de horário	1	2,13%
Bilheteria	1	2,13%
Saída antecipada da embarcação	1	2,13%
Cobrança indevida	1	2,13%
Cargas e bagagens	1	2,13%
Logística de embarque e desembarque	1	2,13%
Acesso preferencial	1	2,13%
Total	47	100%



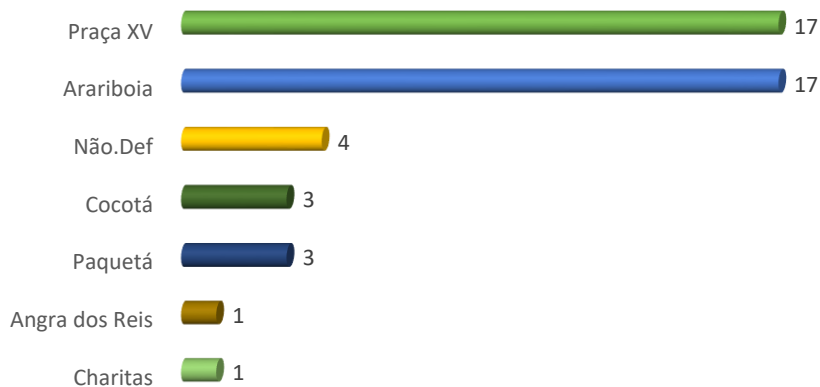
## MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	17	36,17%
Arariboia	17	36,17%
Não.Def	4	8,51%
Cocotá	3	6,38%
Paquetá	3	6,38%
Angra dos Reis	1	2,13%
Charitas	1	2,13%
Ilha Grande	1	2,13%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00%</b>



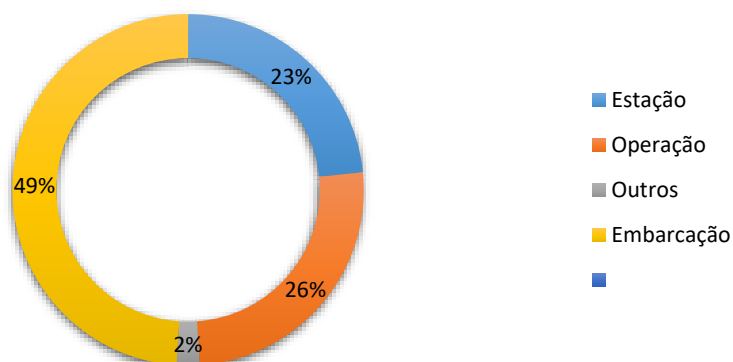
## RECLAMAÇÕES - POR LINHA



### 10.3 Classificação das reclamações

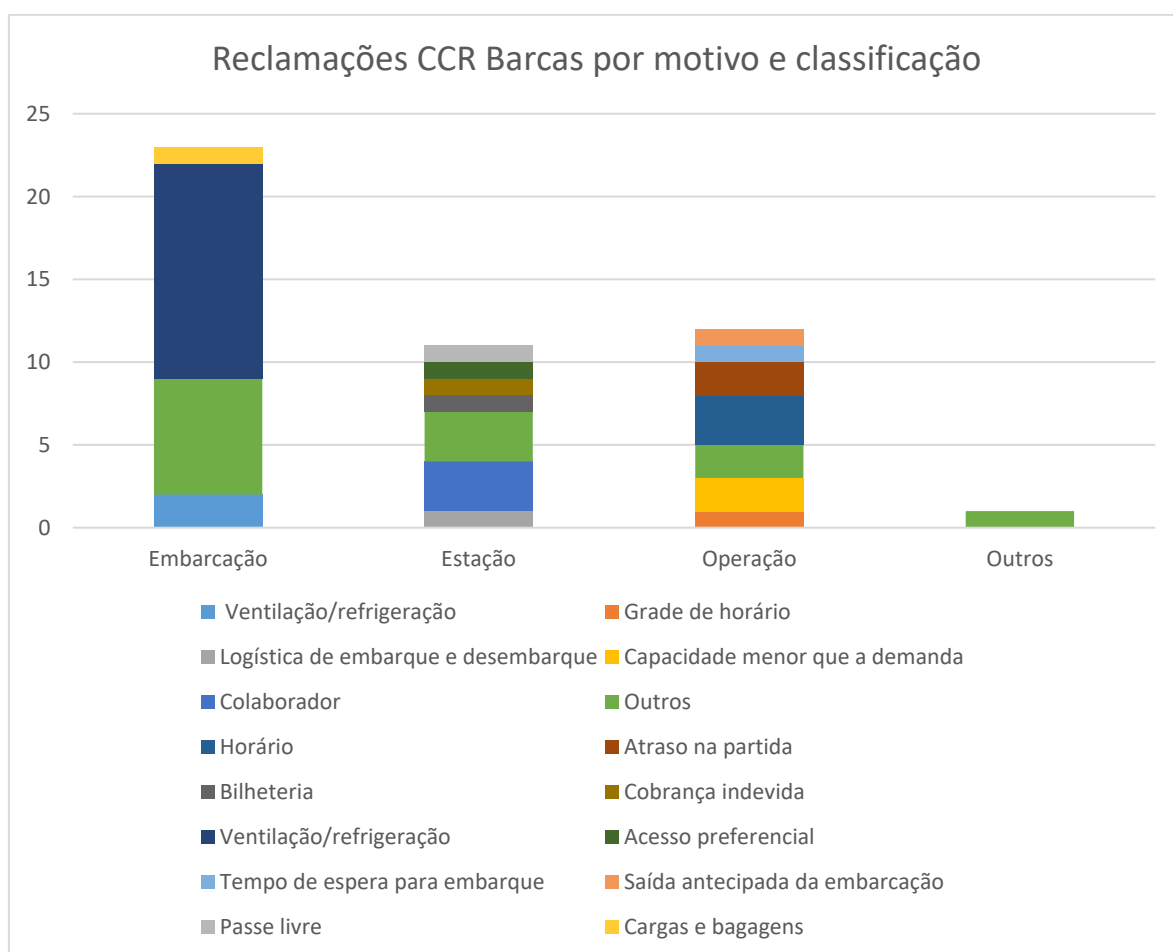
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	11	23,40%
Operação	11	23,40%
Outros	1	2,13%
Embarcação	23	48,94%
TOTAL	47	100,00%

## RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO





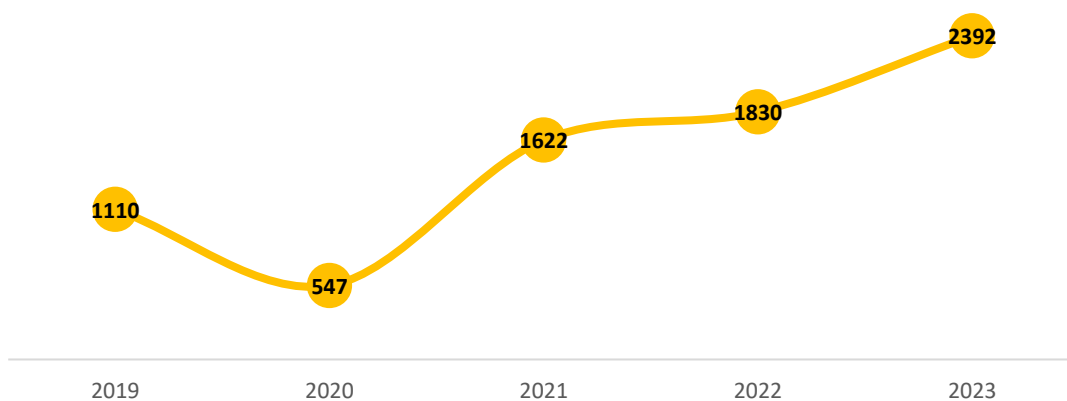
Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Ventilação/refrigeração	2			
Grade de horário			1	
Logística de embarque e desembarque		1		
Capacidade menor que a demanda			2	
Colaborador		3		
Outros	7	3	2	1
Horário			3	
Atraso na partida			2	
Bilheteria		1		
Cobrança indevida		1		
Ventilação/refrigeração	13			
Acesso preferencial		1		
Tempo de espera para embarque			1	
Saída antecipada da embarcação			1	
Passe livre		1		
Cargas e bagagens	1			
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>1</b>



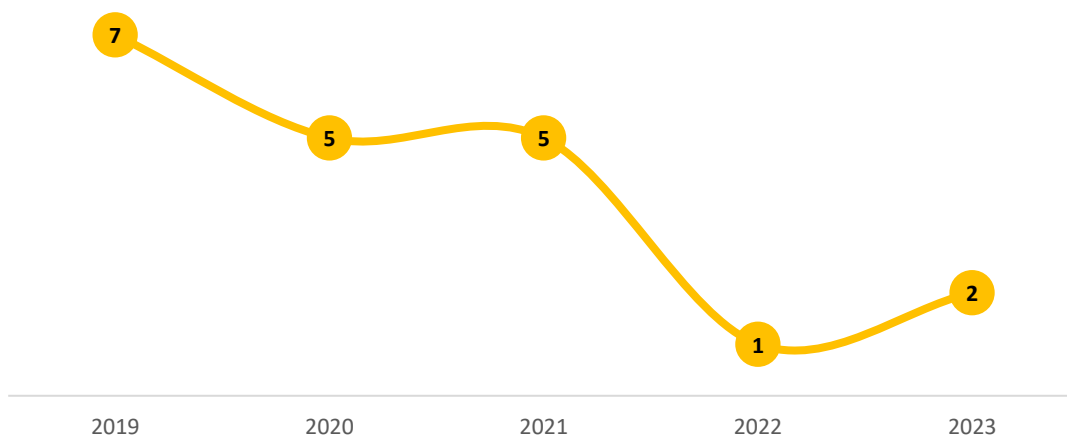


## 11 Manifestações CCR Via Lagos

### Manifestações - CCR Via Lagos



### Reclamações - CCR Via Lagos

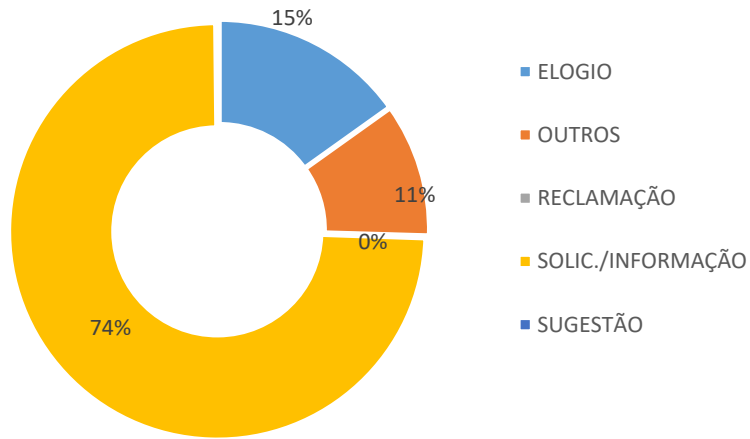


### 11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	362	15,13%
OUTROS	247	10,33%
RECLAMAÇÃO	2	0,08%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1777	74,29%
SUGESTÃO	4	0,17%
Total	2392	100,00%



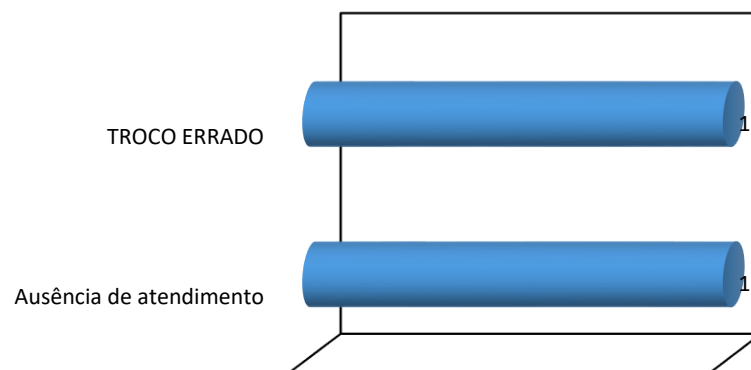
### Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



### 11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
TROCO ERRADO	1	50,00%
Ausência de atendimento	1	50,00%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

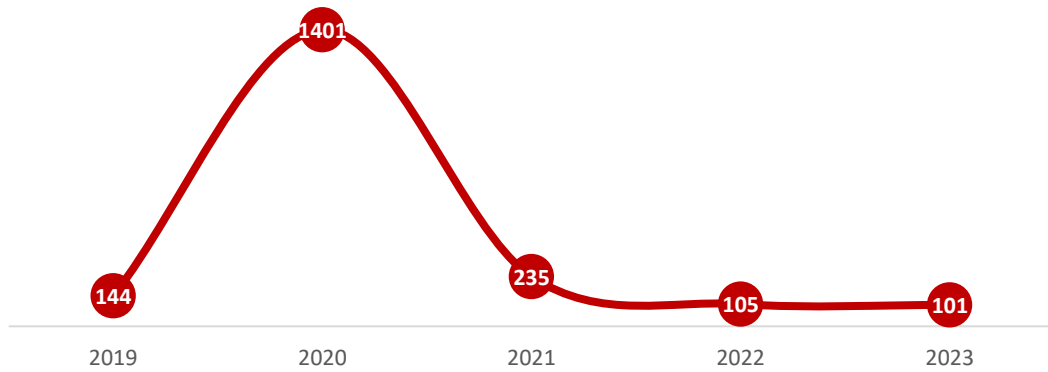
### Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



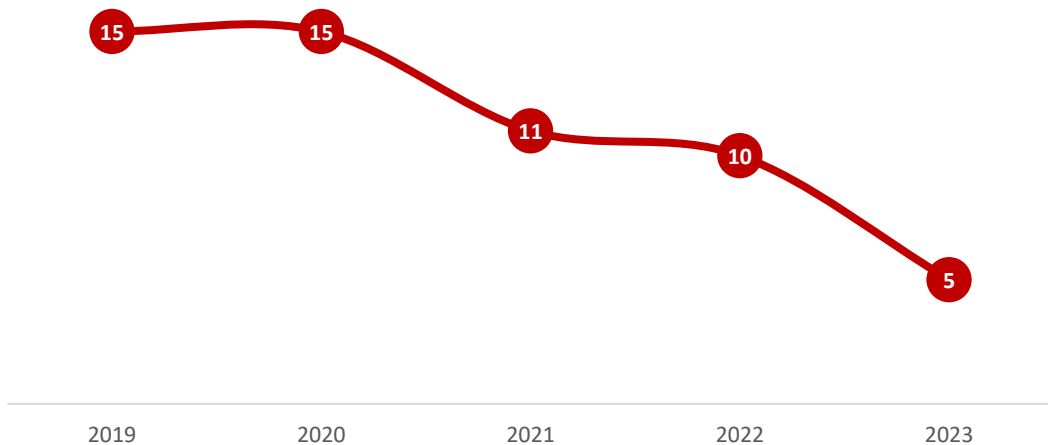


## 12 Manifestações Rota 116

### Manifestações - Rota 116



### Reclamações - Rota 116

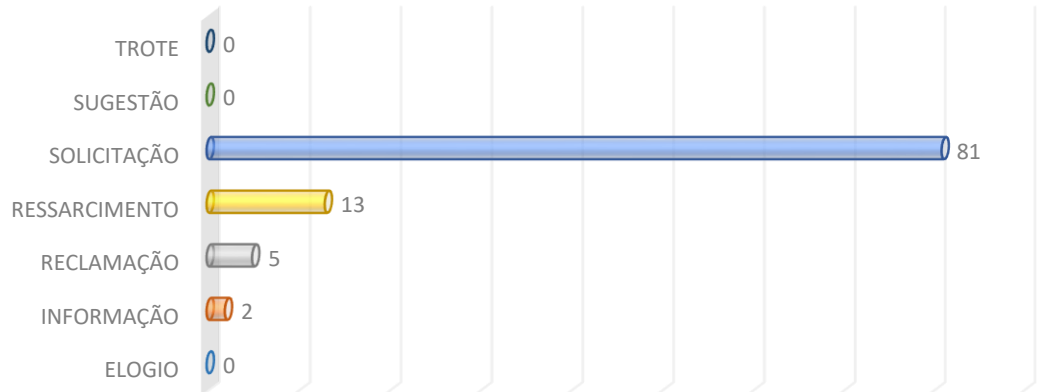


### 12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	2	1,21%
RECLAMAÇÃO	5	0,00%
RESSARCIMENTO	13	96,66%
SOLICITAÇÃO	81	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100,00%</b>



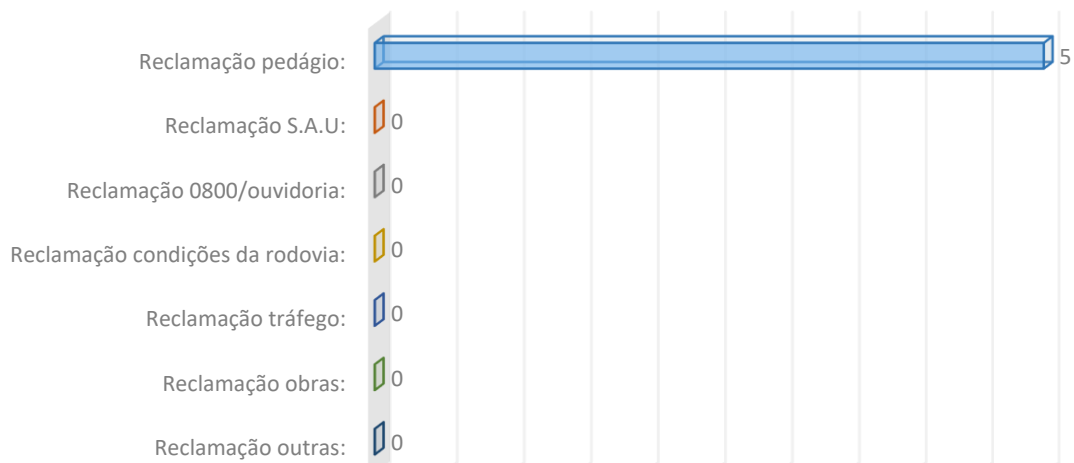
### Manifestações Rota 116 - Por Tipo



### 12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	5	53,85%
Reclamação S.A.U:	0	7,69%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação obras:	0	7,69%
Reclamação outras:	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

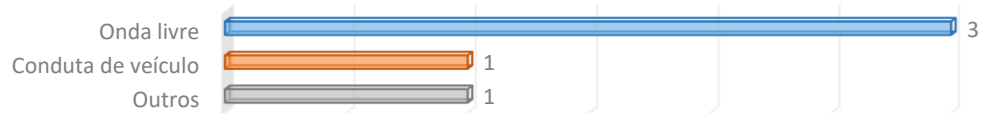
### Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	3	60,00%
Conduta de veículo	1	20,00%
Outros	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Rota 116 - Tipo






## Conclusão

Em fevereiro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 274 registros, dos quais 52,9% dos registros foram informações, 46,7% reclamações e 0,4% sugestões. Não houveram registros acerca de denúncias, elogios e solicitações. O sistema telefônico foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 90,3%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 69,6%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 25,8%.

O ano em vigor apresentou o segundo maior número de manifestações em fevereiro a partir de 2020, havendo um acréscimo avaliado em 80,3%. O segundo mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, mantendo crescimento referente às reclamações, assim como em 2022. Em média, houve 5 registros diários e 7 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (55,8% dos registros) e reclamada (79,7% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, também apresentou os maiores números de registros e reclamações. Em relação aos meses de fevereiro, houve aumentos das manifestações, assim como nas reclamações em comparação com fevereiro do ano passado. Os registros foram os maiores desde 2019. Nesta Ouvidoria, operação foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 25,5% 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 36,6% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 37,2% 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 informação, cartão e escada rolante, enquanto giro (app e site) foi o mais mencionado na Concessionária. Não houve concordância em relação a linha mais reclamada, sendo a linha 2 mais frequente neste setor, enquanto a linha 1 recebeu mais queixas 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 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 informação foi mais mencionado nas queixas neste setor, ventilação/refrigeração mais mencionado na Concessionária. Com relação à estação, não informada e Ilha Grande foram mencionadas uma vez na Agetransp, e, na própria Concessionária, Praça XV e Arariboia representaram 36,2% das indagações cada.

A CCR Via Lagos apresentou aumento de uma manifestação, porém manteve sem índice reclamações neste setor para o mês de fevereiro como no ano passado. Considerando os dados da concessionária, houve um aumento de 1 registro nas reclamações e crescimento de 30,7% das manifestações. Informação foi assunto mencionado nesta Agência e troco errado e ausência de atendimento pela concessionária.

Considerando a Rota 116, não houve registros acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros diminuíram 3,8% e reclamações também apresentaram decréscimo, com o percentual de 50%, onde os assuntos mais frequentes foi onda livre, representando 60% das queixas.

Rio de Janeiro, 17 de abril de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5