



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Março 2023



Tel: 0800 825 9796

E-mail: ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

Estrutura da Ouvidoria

João Bosco de Lima

Ouvidor

José Carlos Gonçalves Martins

Assessor

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

Analista de Regulação

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Assistente de Ouvidoria

Gabriel Herculano Varanda

Assistente de Ouvidoria

Vinícius Torres Pires

Estagiário da Ouvidoria



Índice

Introdução	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Março 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 – Março 2023	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações	10
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	15
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.....	20
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	21
5.1 Categoria das reclamações.....	21
5.2 Assunto das reclamações	22
5.3 Estação das reclamações	22
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	23

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	24
8 Manifestações Supervia	26
8.1 Manifestações por Tipo	27
8.2 Manifestações por Ramal.....	27
8.3 Reclamações por Ramal	28
8.4 Reclamações por assunto.....	29
8.5 Ramal Belford Roxo	34
8.6 Ramal Deodoro	35
8.5 Ramal Guapimirim	38
8.6 Ramal Japeri.....	38
8.7 Ramal Paracambi.....	40
8.8 Ramal Santa Cruz.....	41
8.9 Ramal Saracuruna	43
8.10 Ramal Vila Inhomirim	44
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	44
9 Manifestações MetrôRio	50
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	50
9.2 Categoria das Manifestações.....	51
9.3 Categoria das Reclamações	54
9.4 Motivo das Reclamações	56
9.5 Manifestações Linha 1	57
9.6 Manifestações Linha 2	64
9.7 Manifestações Linha 4	69
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	73
10 Manifestações CCR Barcas	80
10.1 Manifestações por Tipo	81
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	81

10.3 Classificação das reclamações	83
11 Manifestações CCR Via Lagos	85
11.1 Manifestações por tipo	85
11.2 Classificação das reclamações	86
12 Manifestações Rota 116	88
12.1 Manifestações por Tipo	88
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	89
Conclusão	91



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 março 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.

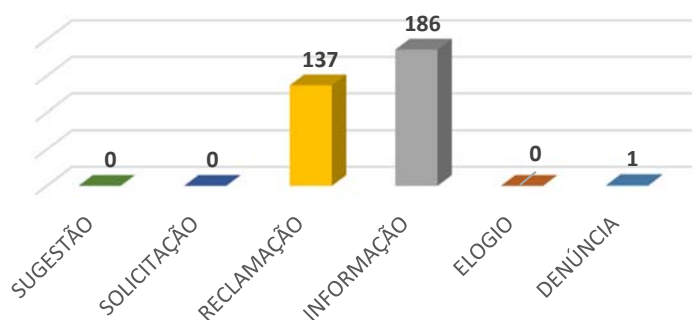


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Março 2023

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	1	0,31%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	186	57,41%
RECLAMAÇÃO	137	42,28%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	324	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

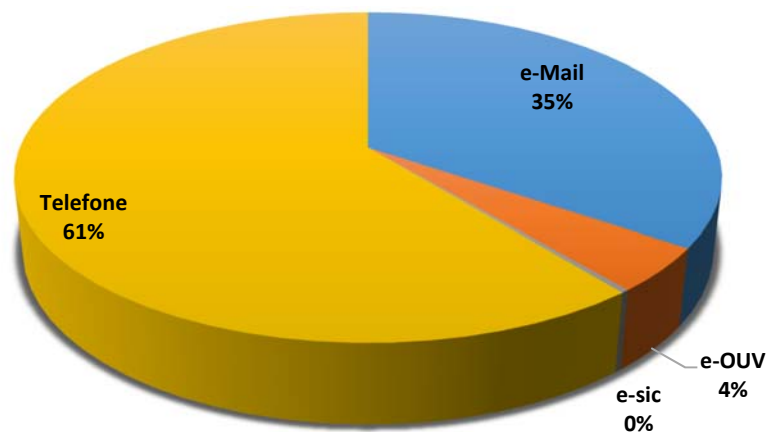


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Sugestões	TOTAL
e-Mail	0	112	0	0	112
e-OUV	7	7	0	0	14
e-sic	1	0	0	0	1
Telefone	178	18	1	0	197
TOTAL	186	137	1	0	324

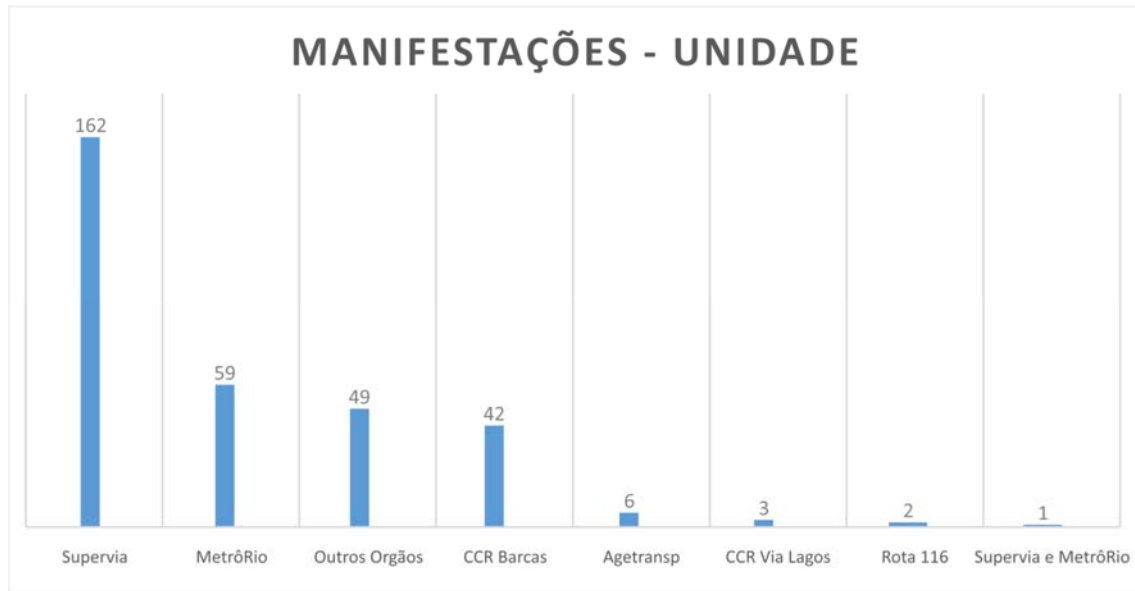


MANIFESTAÇÕES POR CANAL

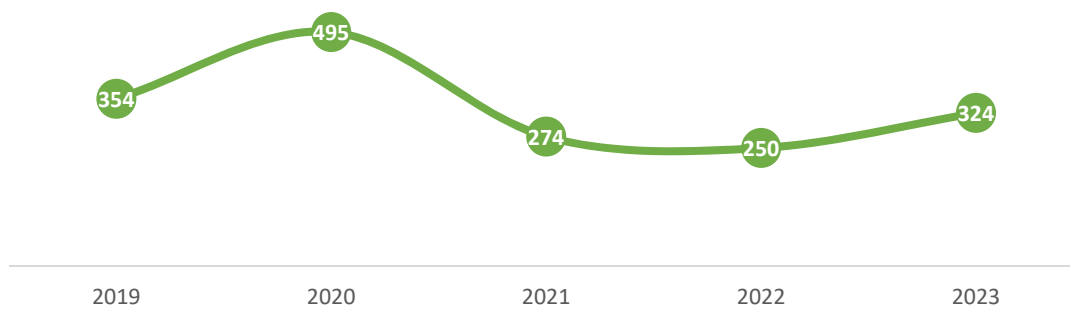


1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	6	1,85%
CCR Barcas	42	12,96%
CCR Via Lagos	3	0,93%
MetrôRio	59	18,21%
Outros Orgãos	49	15,12%
Rota 116	2	0,62%
Supervia	162	50,00%
Supervia e MetrôRio	1	0,31%
Total	324	100%

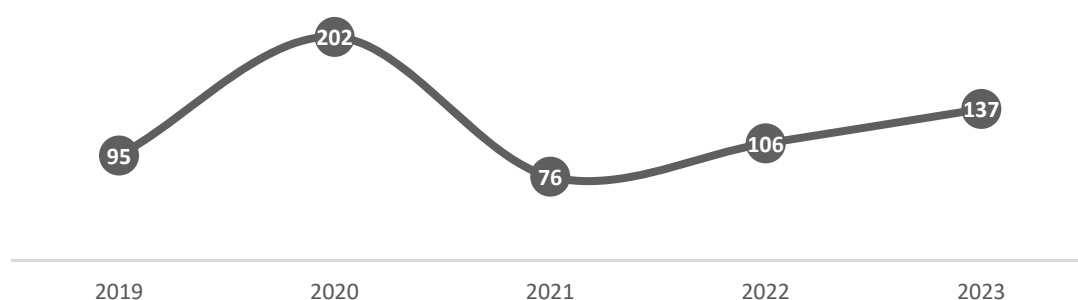


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Março 2023

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

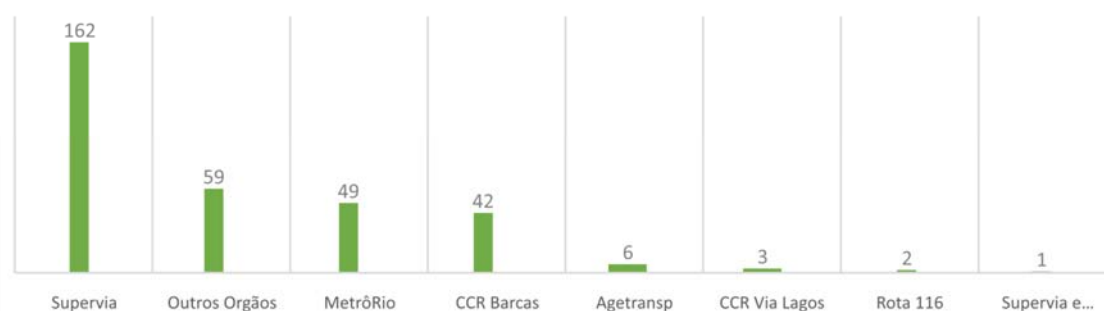




2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
Agetransp	6	1,85%
CCR Barcas	42	12,96%
CCR Via Lagos	3	0,93%
MetrôRio	49	15,12%
Outros Orgãos	59	18,21%
Rota 116	2	0,62%
Supervia	162	50,00%
Supervia e MetrôRio	1	0,31%
Total	324	100,00%

RECLAMAÇÕES - UNIDADE

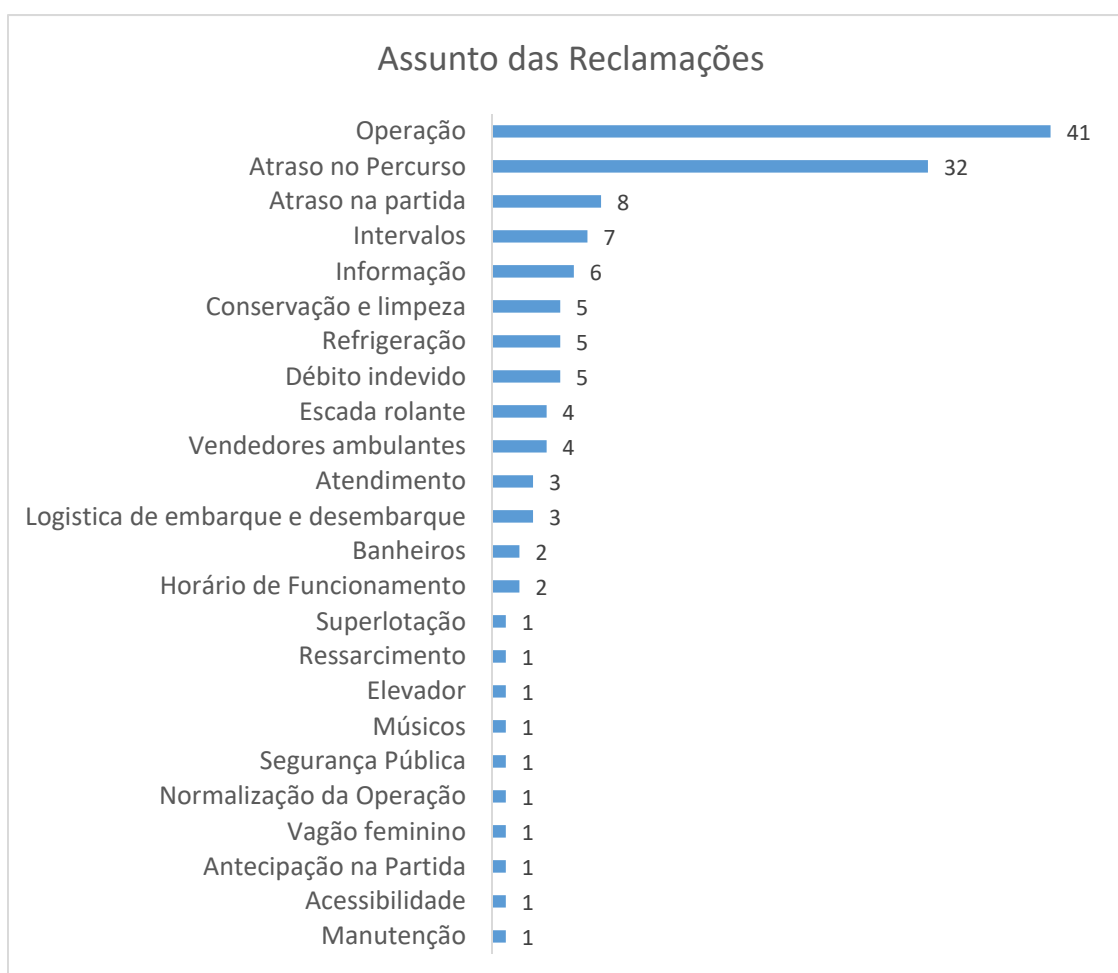


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Operação	41	29,93%
Atraso no Percurso	32	23,36%
Atraso na partida	8	5,84%
Intervalos	7	5,11%
Informação	6	4,38%
Conservação e limpeza	5	3,65%
Refrigeração	5	3,65%
Débito indevido	5	3,65%
Escada rolante	4	2,92%
Vendedores ambulantes	4	2,92%
Atendimento	3	2,19%
Logística de embarque e desembarque	3	2,19%
Banheiros	2	1,46%
Horário de Funcionamento	2	1,46%
Superlotação	1	0,73%
Ressarcimento	1	0,73%
Elevador	1	0,73%
Músicos	1	0,73%
Segurança Pública	1	0,73%
Normalização da Operação	1	0,73%
Vagão feminino	1	0,73%



Antecipação na Partida	1	0,73%
Acessibilidade	1	0,73%
Manutenção	1	0,73%
Total	137	100%

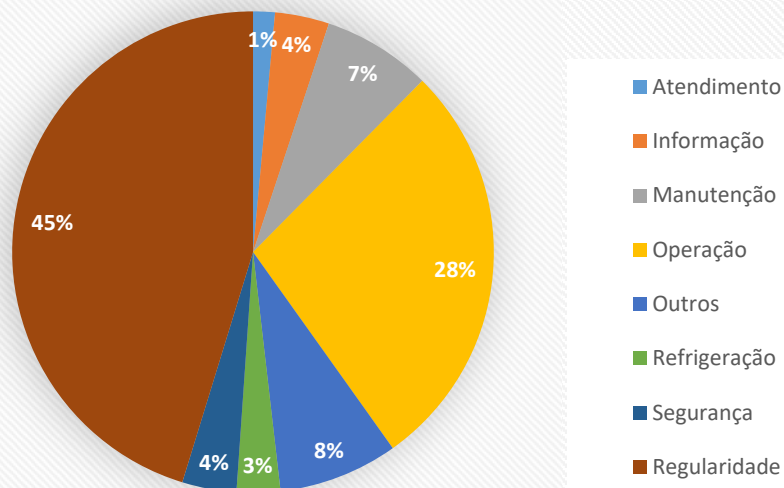


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	2	1,46%
Informação	5	3,65%
Manutenção	10	7,30%
Operação	38	27,74%
Outros	11	8,03%
Refrigeração	4	2,92%
Segurança	5	3,65%
Regularidade	62	45,26%
Total	137	100,00%

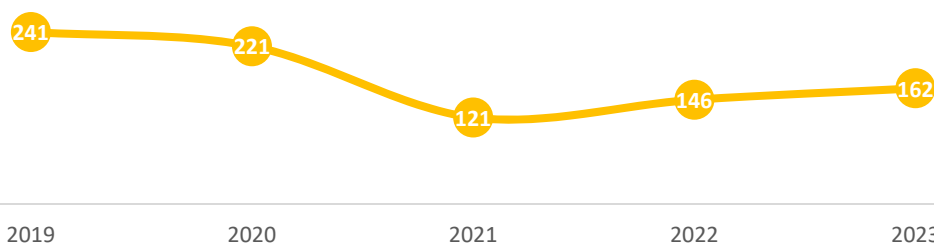


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

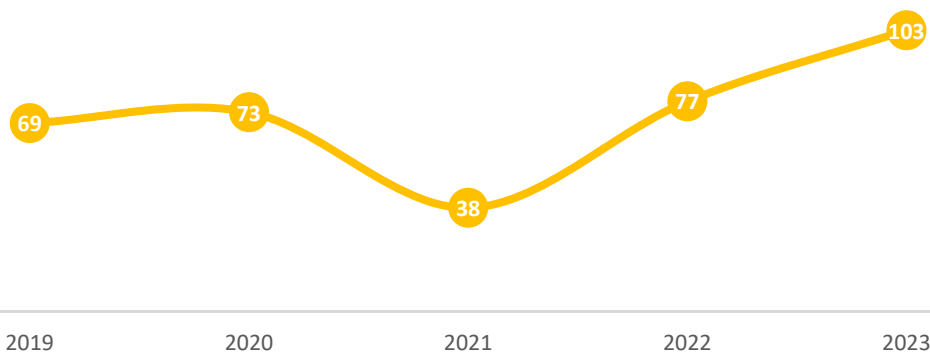


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

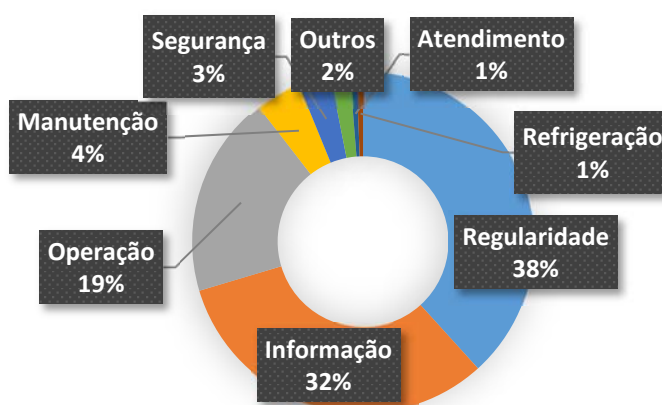




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	62	38,3%
Informação	52	32,1%
Operação	31	19,1%
Manutenção	7	4,3%
Segurança	5	3,1%
Outros	3	1,9%
Atendimento	1	0,6%
Refrigeração	1	0,6%
Total	162	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria



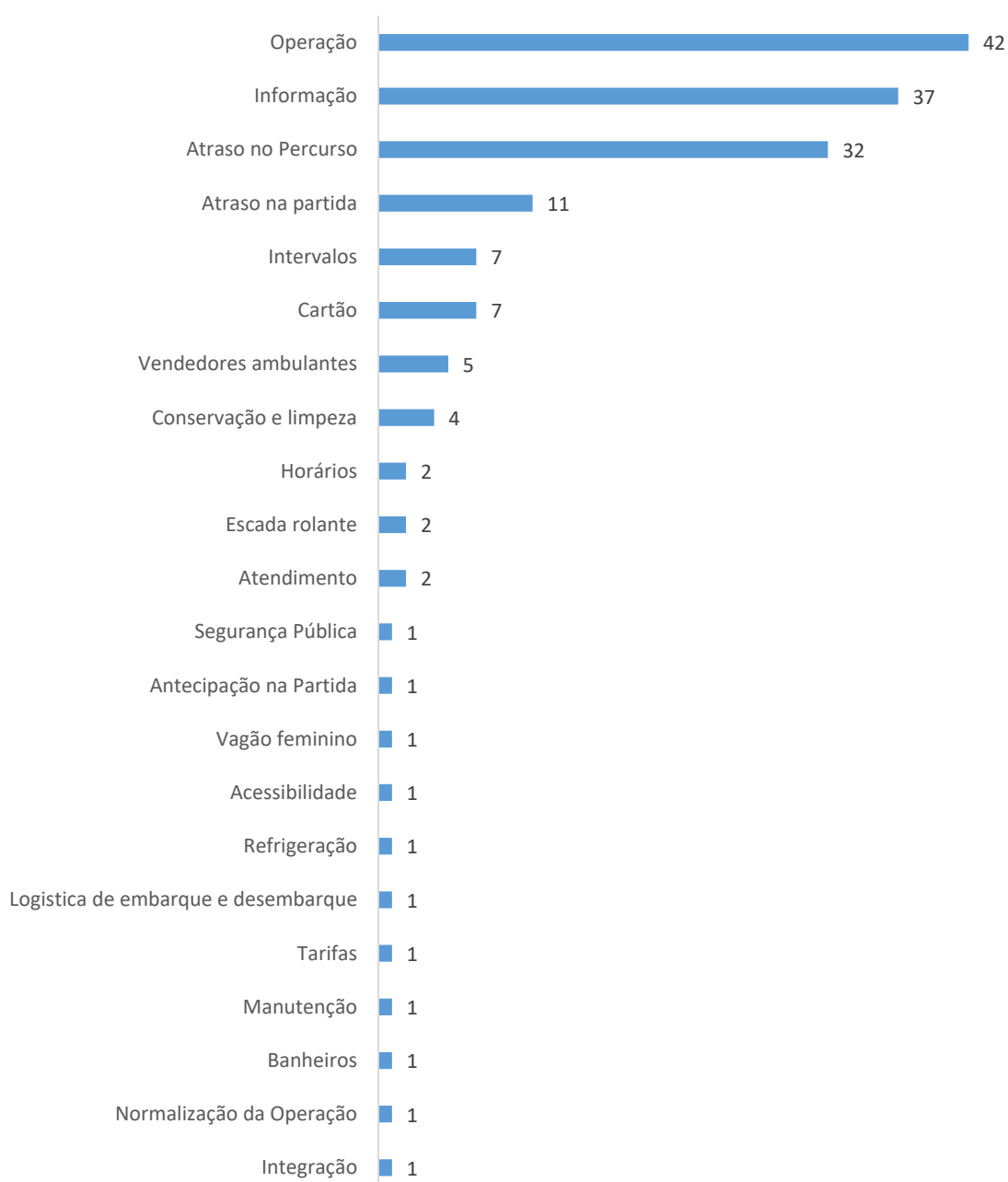
3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Operação	42	25,93%
Informação	37	22,84%
Atraso no Percurso	32	19,75%
Atraso na partida	11	6,79%
Intervalos	7	4,32%
Cartão	7	4,32%
Vendedores ambulantes	5	3,09%
Conservação e limpeza	4	2,47%
Horários	2	1,23%
Escada rolante	2	1,23%
Atendimento	2	1,23%
Segurança Pública	1	0,62%
Antecipação na Partida	1	0,62%
Vagão feminino	1	0,62%



Acessibilidade	1	0,62%
Refrigeração	1	0,62%
Logística de embarque e desembarque	1	0,62%
Tarifas	1	0,62%
Manutenção	1	0,62%
Banheiros	1	0,62%
Normalização da Operação	1	0,62%
Integração	1	0,62%
Total	162	100%

Assunto das Reclamações

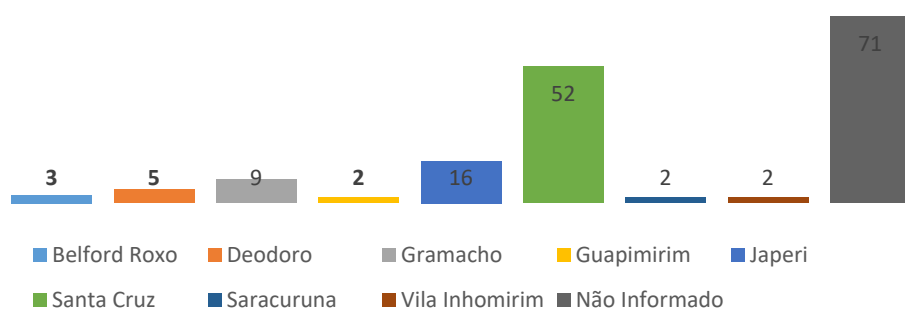




3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Belford Roxo	3	1,85%
Deodoro	5	3,09%
Gramacho	9	5,56%
Guapimirim	2	1,23%
Japeri	16	9,88%
Santa Cruz	52	32,10%
Saracuruna	2	1,23%
Vila Inhomirim	2	1,23%
Não Informado	71	43,83%
Total	162	100%

Ramais das Reclamações



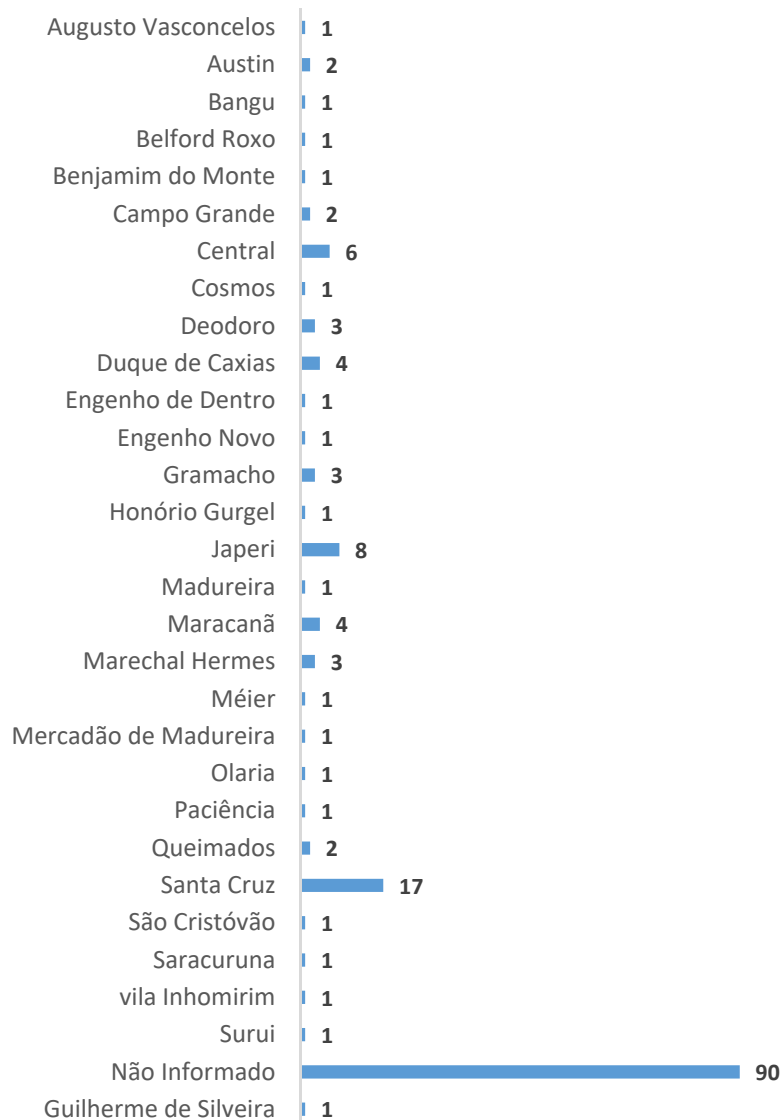
3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Augusto Vasconcelos	1	0,62%
Austin	2	1,23%
Bangu	1	0,62%
Belford Roxo	1	0,62%
Benjamim do Monte	1	0,62%
Campo Grande	2	1,23%
Central	6	3,70%
Cosmos	1	0,62%
Deodoro	3	1,85%
Duque de Caxias	4	2,47%
Engenho de Dentro	1	0,62%
Engenho Novo	1	0,62%
Gramacho	3	1,85%
Honório Gurgel	1	0,62%
Japeri	8	4,94%
Madureira	1	0,62%
Maracanã	4	2,47%



Marechal Hermes	3	1,85%
Méier	1	0,62%
Mercadão de Madureira	1	0,62%
Olaria	1	0,62%
Paciência	1	0,62%
Queimados	2	1,23%
Santa Cruz	17	10,49%
São Cristóvão	1	0,62%
Saracuruna	1	0,62%
vila Inhomirim	1	0,62%
Surui	1	0,62%
Não Informado	90	55,56%
Guilherme de Silveira	1	0,62%
Total	162	100%

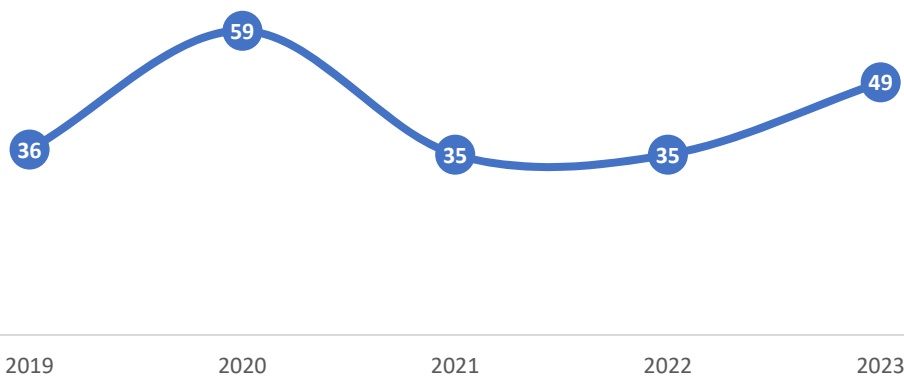
Reclamações por Estação



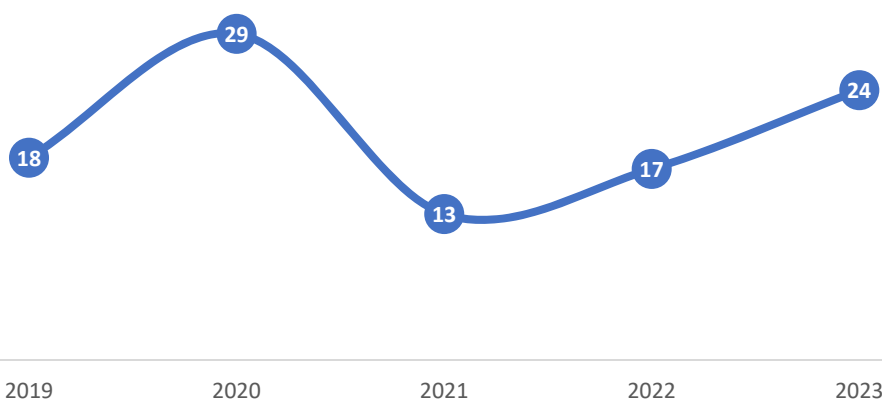


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

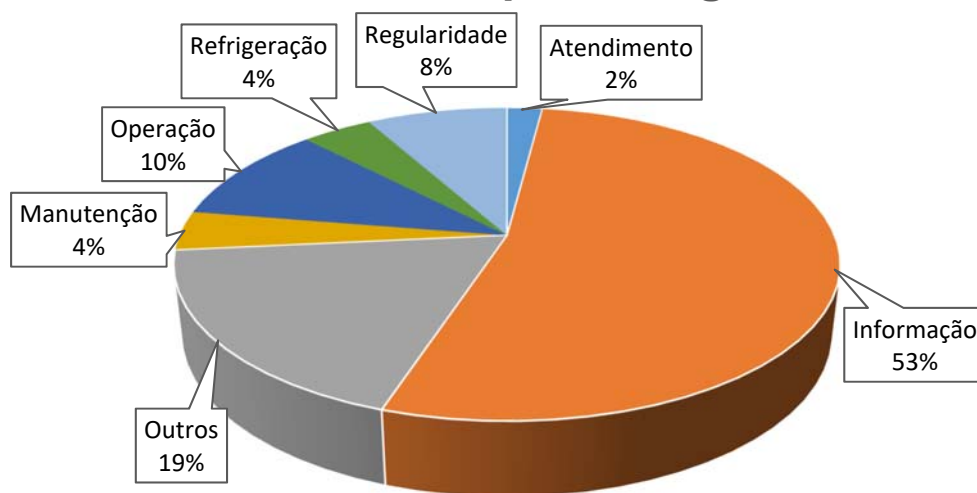


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	1	2,04%
Informação	26	53,06%
Outros	9	18,37%
Manutenção	2	4,08%
Operação	5	10,20%
Refrigeração	2	4,08%
Regularidade	4	8,16%
Total	49	100%



Reclamações por Categoria

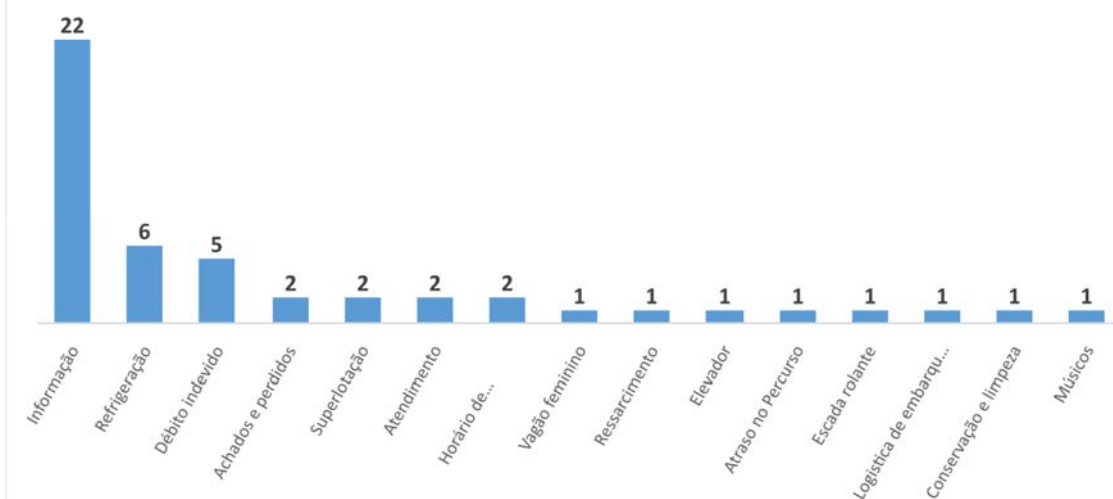


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	22	44,90%
Refrigeração	6	12,24%
Débito indevido	5	10,20%
Achados e perdidos	2	4,08%
Superlotação	2	4,08%
Atendimento	2	4,08%
Horário de Funcionamento	2	4,08%
Vagão feminino	1	2,04%
Ressarcimento	1	2,04%
Elevador	1	2,04%
Atraso no Percurso	1	2,04%
Escada rolante	1	2,04%
Logística de embarque e desembarque	1	2,04%
Conservação e limpeza	1	2,04%
Músicos	1	2,04%
Total	49	100%



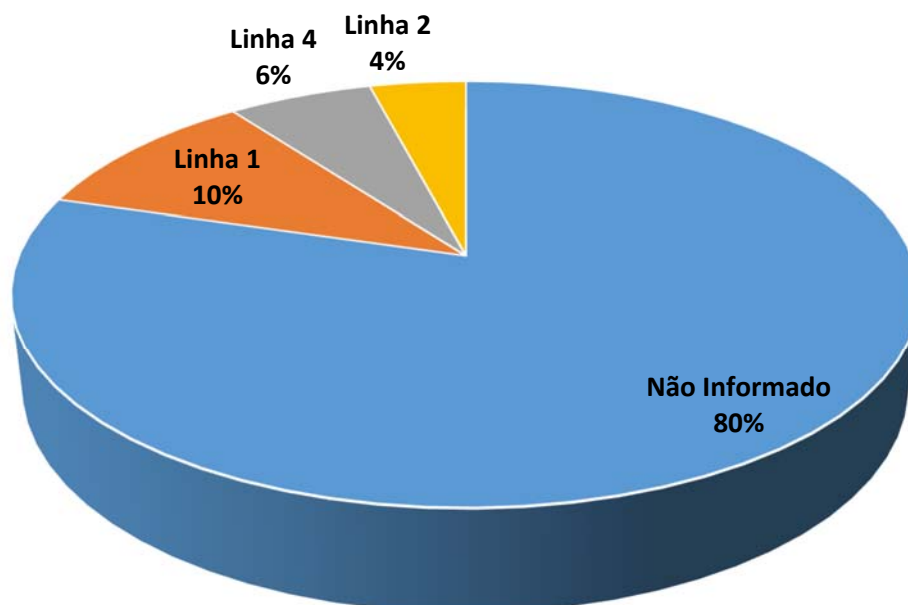
Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Não Informado	39	79,59%
Linha 1	5	10,20%
Linha 4	3	6,12%
Linha 2	2	4,08%
Total	49	100%

Reclamações por Linha

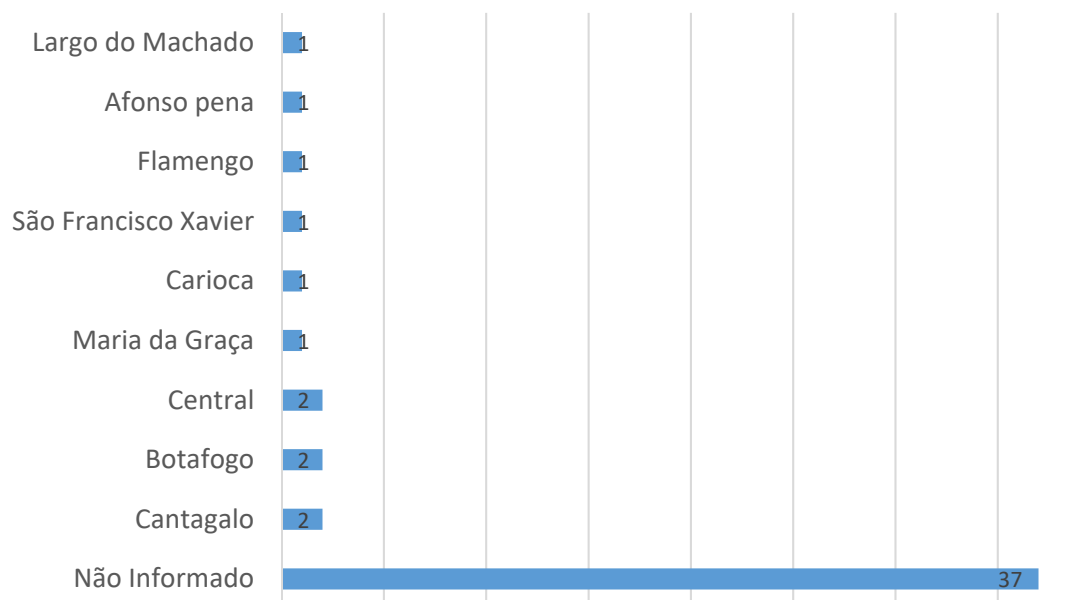




4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	37	75,51%
Cantagalo	2	4,08%
Botafogo	2	4,08%
Central	2	4,08%
Maria da Graça	1	2,04%
Carioca	1	2,04%
São Francisco Xavier	1	2,04%
Flamengo	1	2,04%
Afonso pena	1	2,04%
Largo do Machado	1	2,04%
Total	49	100%

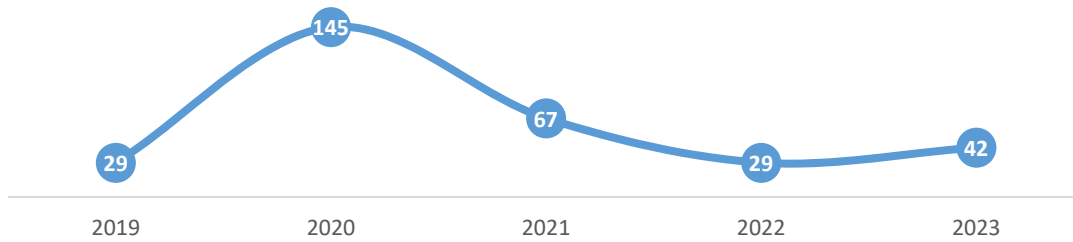
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



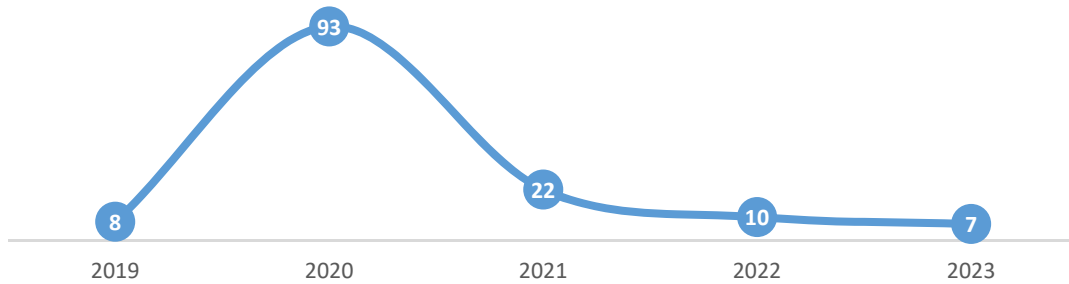


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



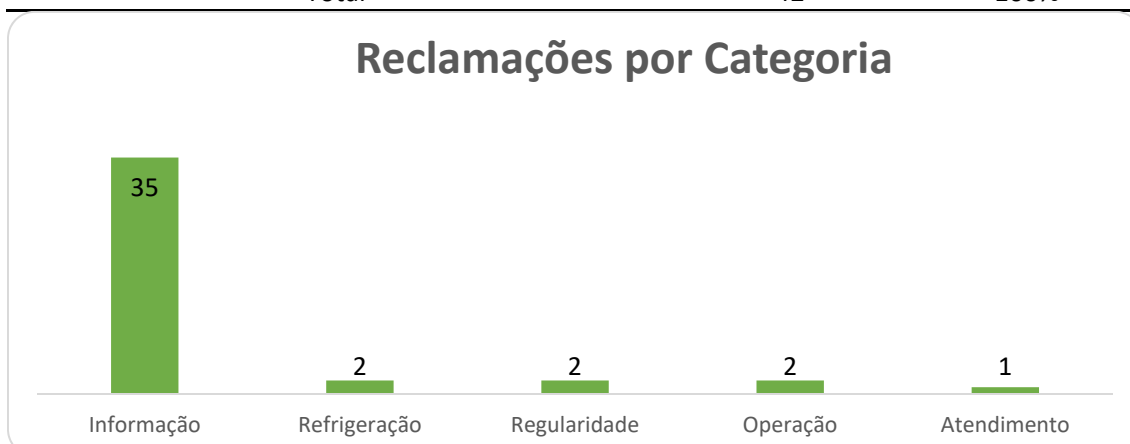
Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	35	83,33%
Refrigeração	2	4,76%
Regularidade	2	4,76%
Operação	2	4,76%
Atendimento	1	2,38%
Total	42	100%

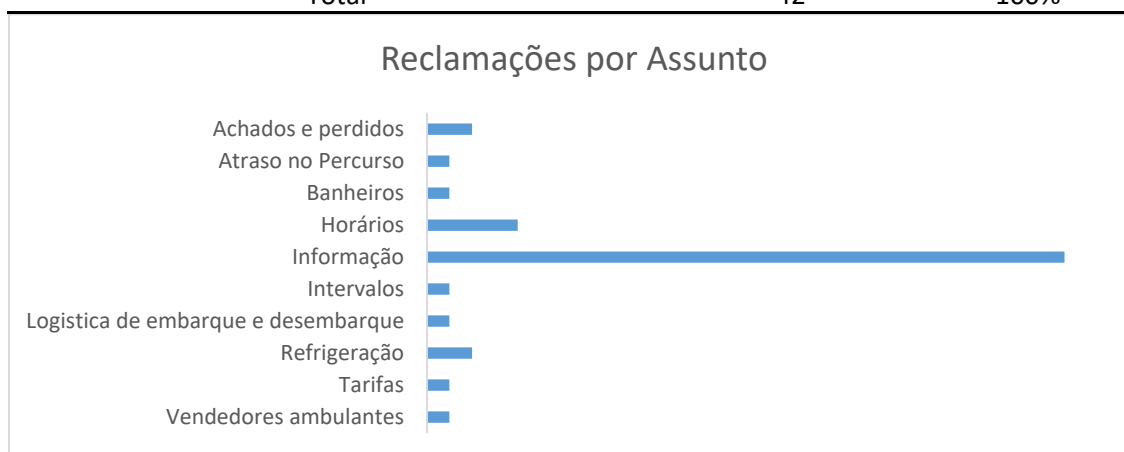
Reclamações por Categoria





5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Achados e perdidos	2	4,76%
Atraso no Percurso	1	2,38%
Banheiros	1	2,38%
Horários	4	9,52%
Informação	28	66,67%
Intervalos	1	2,38%
Logística de embarque e desembarque	1	2,38%
Refrigeração	2	4,76%
Tarifas	1	2,38%
Vendedores ambulantes	1	2,38%
Total	42	100%



5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Ilha Grande	1	2,38%
Paquetá	1	2,38%
Praça XV	2	4,76%
Não Informado	38	90,48%
Total	42	100%

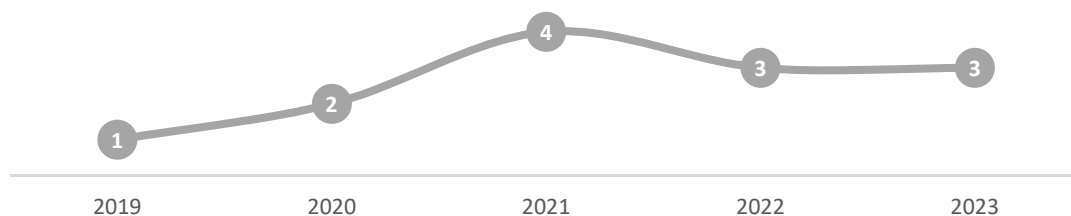
Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



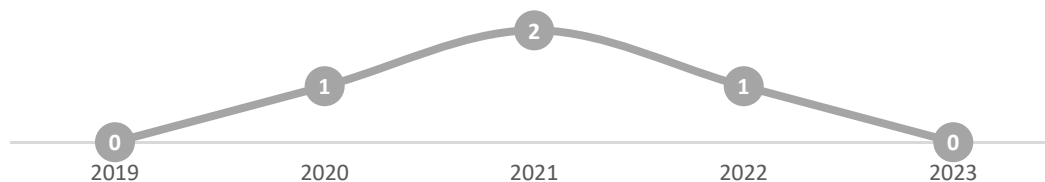


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Informação	3	100,00%
Total	3	1

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Informação	3	100,00%
Total	3	1

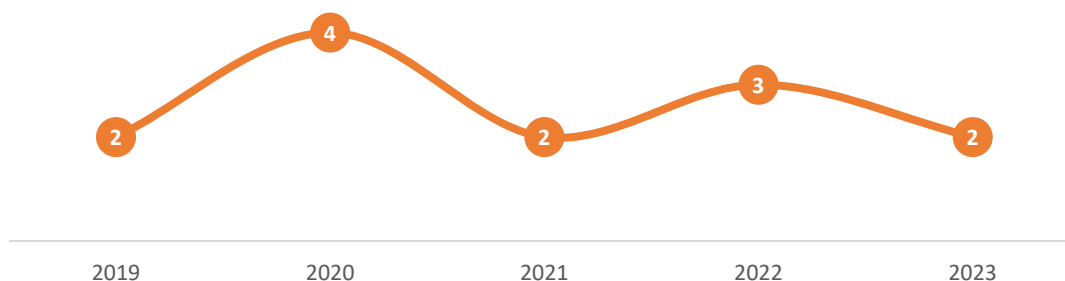
Reclamações por Assunto



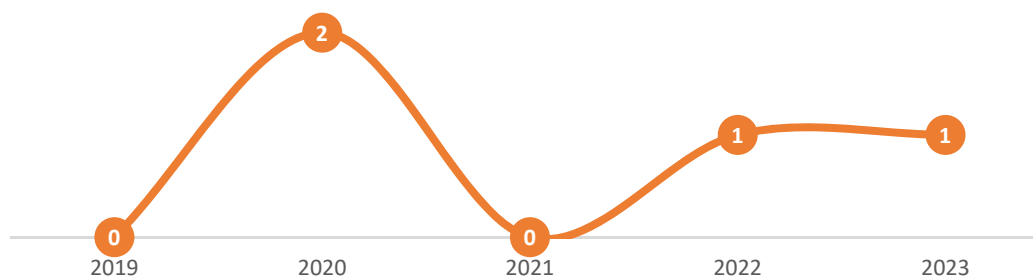


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116

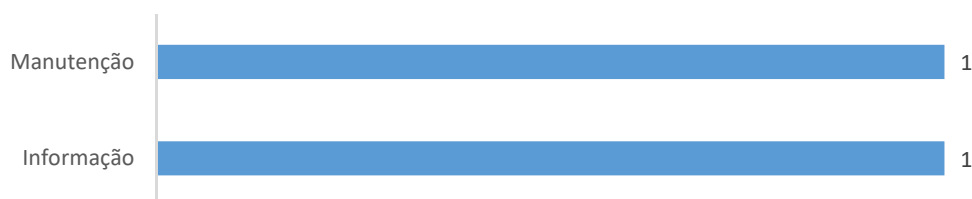


Reclamações - Rota 116



Categorização	Total	%
Manutenção	1	50,00%
Informação	1	50,00%
Total	2	100%

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Informação	1	50,00%
Escada rolante	1	50,00%
Total	2	100%



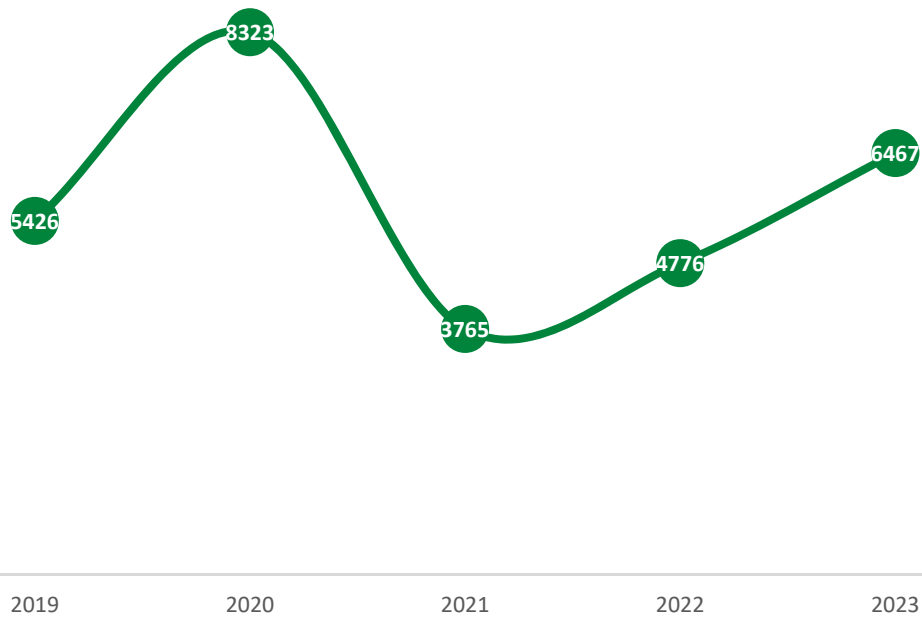
Reclamações por Assunto



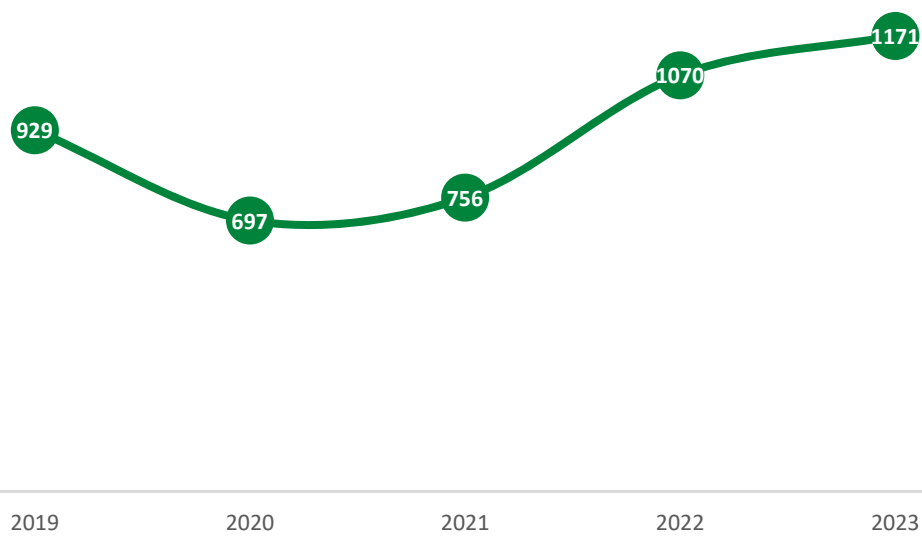


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

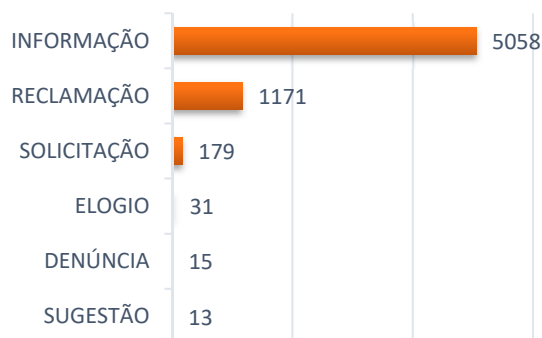




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	5058	78,21%
RECLAMAÇÃO	1171	18,11%
SOLICITAÇÃO	179	2,77%
ELOGIO	31	0,48%
DENÚNCIA	15	0,23%
SUGESTÃO	13	0,20%
Total	6467	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

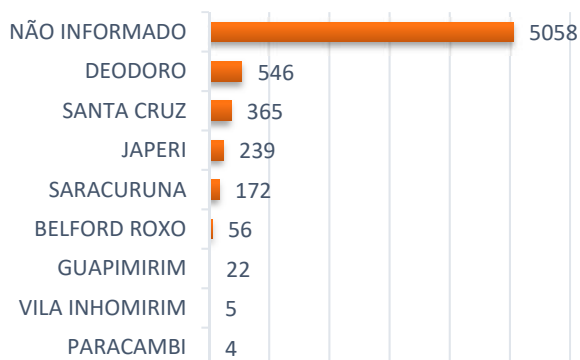


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	5058	78,21%
DEODORO	546	8,44%
SANTA CRUZ	365	5,64%
JAPERI	239	3,70%
SARACURUNA	172	2,66%
BELFORD ROXO	56	0,87%
GUAPIMIRIM	22	0,34%
VILA INHOMIRIM	5	0,08%
PARACAMBI	4	0,06%
Total	6467	100%



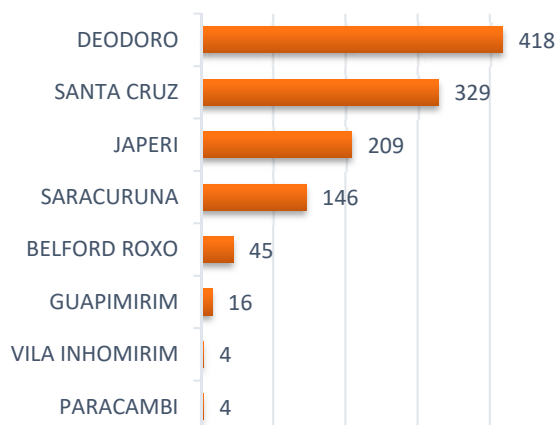
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	418	35,70%
SANTA CRUZ	329	28,10%
JAPERI	209	17,85%
SARACURUNA	146	12,47%
BELFORD ROXO	45	3,84%
GUAPIMIRIM	16	1,37%
VILA INHOMIRIM	4	0,34%
PARACAMBI	4	0,34%
Total	1171	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	901	13,93%
JAPERI	712	11,01%
SARACURUNA	517	7,99%
BELFORD ROXO	411	6,36%
ESTUDANTIL	332	5,13%
AGENDAMENTO	316	4,89%
GUAPIMIRIM	292	4,52%
DOCUMENTO RECEBIDO	268	4,14%
OUTROS ASSUNTOS	252	3,90%
VILA INHOMIRIM	208	3,22%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	158	2,44%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	148	2,29%
DOCUMENTO PROCURADO	124	1,92%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	117	1,81%
OBJETO PROCURADO	109	1,69%
DEODORO	84	1,30%
ENVIO DE CURRÍCULO	81	1,25%
PARACAMBI	74	1,14%
REAJUSTE DA TARIFA	65	1,01%
MAIOR DE 65 ANOS	64	0,99%
ERRO DE LEITURA	54	0,84%
ATENDIMENTO	50	0,77%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	48	0,74%
TREM ESPECIAL	45	0,70%
FALTA DE INFORMAÇÃO	45	0,70%
SUPERVIA	44	0,68%
TARIFA SOCIAL	43	0,66%
CARRO EXCLUSIVO	40	0,62%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	37	0,57%
ESTAÇÕES DE PARADA	29	0,45%
UNIVERSITÁRIO	27	0,42%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	27	0,42%
LIMPEZA	25	0,39%
INTEGRAÇÃO	25	0,39%
TROCA DE CARTÃO	23	0,36%
AR-CONDICIONADO	22	0,34%
LÂMPADA APAGADA	21	0,32%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	20	0,31%
CONTACTLESS	19	0,29%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	18	0,28%
PARCERIA	18	0,28%
OFÍCIO	17	0,26%
EMBARQUE COM BICICLETA	17	0,26%
PRÉ-PAGO	17	0,26%



ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	16	0,25%
ROUBO OU FURTO	15	0,23%
CONTATO COM O CLIENTE	14	0,22%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	14	0,22%
MURO	14	0,22%
FECHADO	14	0,22%
AMBULANTE	12	0,19%
RESTRIÇÃO	11	0,17%
BLOQUEADO	11	0,17%
OBJETO RECEBIDO	11	0,17%
INFORMAÇÃO INCORRETA	11	0,17%
OBJETO DEVOLVIDO	10	0,15%
PLATAFORMA	10	0,15%
ACIDENTE	10	0,15%
TELEFONES	9	0,14%
DÉBITO INDEVIDO	9	0,14%
APLICATIVO	9	0,14%
ELEVADOR INOPERANTE	9	0,14%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	9	0,14%
SINALIZAÇÃO	8	0,12%
TREM EXPRESSO	7	0,11%
ANIMAL NO SISTEMA	7	0,11%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	7	0,11%
INOPERÂNCIA	7	0,11%
INVESTIMENTO	6	0,09%
PASSEIO ESCOLAR	6	0,09%
SEGUNDA VIA	6	0,09%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	6	0,09%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	6	0,09%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	5	0,08%
EMBARQUE EXCLUSIVO	5	0,08%
ATO DE VANDALISMO	5	0,08%
FALTA DE SEGURANÇA	5	0,08%
VENDA INCORRETA	5	0,08%
PROBLEMA OPERACIONAL	5	0,08%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	4	0,06%
PASSAGEM	4	0,06%
TRABALHOS ACADÊMICOS	4	0,06%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	4	0,06%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	4	0,06%
PORTA	4	0,06%
TEMPO DE PERCURSO	4	0,06%
CANAIS DE ATENDIMENTO	4	0,06%
TRANSPORTE DE VOLUMES	4	0,06%
PASSAGEM EM NÍVEL	4	0,06%
CARTÃO RETIDO/MAU USO	4	0,06%



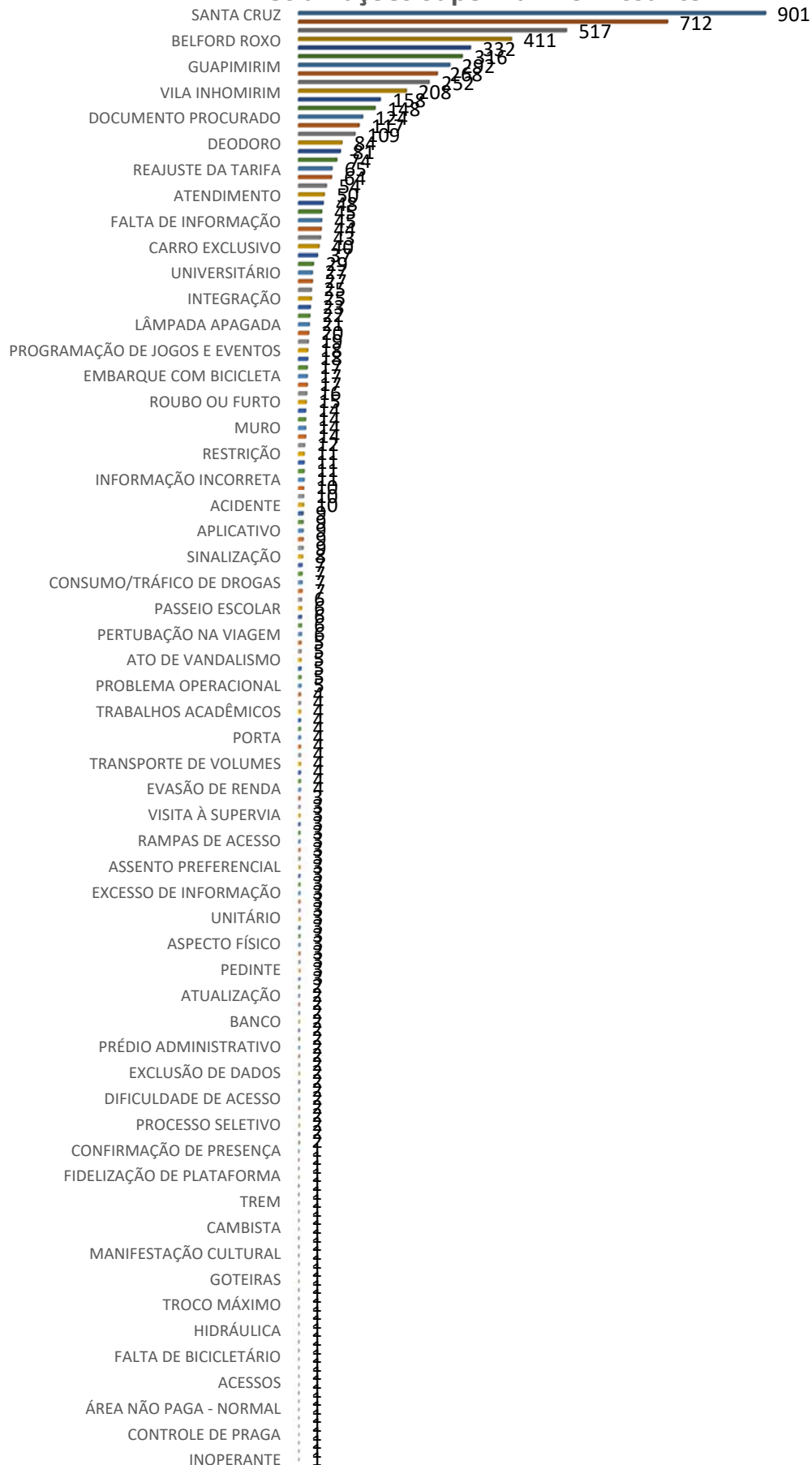
EVASÃO DE RENDA	4	0,06%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	3	0,05%
ELEVADOR E RAMPA	3	0,05%
VISITA À SUPERVIA	3	0,05%
ADMINISTRATIVO	3	0,05%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	3	0,05%
RAMPAS DE ACESSO	3	0,05%
USO INDEVIDO - SPV	3	0,05%
CARTÃO QUEBRADO	3	0,05%
ASSENTO PREFERENCIAL	3	0,05%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	3	0,05%
PRIMEIROS SOCORROS	3	0,05%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	3	0,05%
FUMANTE	3	0,05%
ELETROMÍDIA	3	0,05%
UNITÁRIO	3	0,05%
OUTROS ENTORNO	3	0,05%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	3	0,05%
ASPECTO FÍSICO	3	0,05%
LAVAGEM	3	0,05%
PODA DE ÁRVORE	3	0,05%
PEDINTE	3	0,05%
COMPLEMENTO	3	0,05%
DORMENTE	2	0,03%
ATUALIZAÇÃO	2	0,03%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	2	0,03%
DISPONIBILIDADE	2	0,03%
BANCO	2	0,03%
LOCALIZAÇÃO	2	0,03%
ESTRUTURA CIVIL	2	0,03%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	2	0,03%
FILA DE ESPERA	2	0,03%
TRILHO	2	0,03%
EXCLUSÃO DE DADOS	2	0,03%
ATOS DE VANDALISMO	2	0,03%
BANHEIRO	2	0,03%
DIFICULDADE DE ACESSO	2	0,03%
TRANSPORTE DE ANIMAL	2	0,03%
INDENIZAÇÃO	2	0,03%
PROCESSO SELETIVO	2	0,03%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	2	0,03%
ILUMINAÇÃO	2	0,03%
CONFIRMAÇÃO DE PRESENÇA	1	0,02%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,02%
ELEVADOR - SUPERVIA	1	0,02%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,02%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,02%



RISCO ELÉTRICO	1	0,02%
TREM	1	0,02%
COBERTURA CIVIL	1	0,02%
BILHETERIA	1	0,02%
CAMBISTA	1	0,02%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,02%
ESCADA ROLANTE - PODER PÚBLICO	1	0,02%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,02%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,02%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,02%
GOTEIRAS	1	0,02%
RÉPLICA AGETRANSP	1	0,02%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,02%
TROCO MÁXIMO	1	0,02%
ESCADA ROLANTE - SUPERVIA	1	0,02%
EVENTOS SOCIAIS	1	0,02%
HIDRÁULICA	1	0,02%
VALE VIAGEM	1	0,02%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,02%
FALTA DE BICICLETÁRIO	1	0,02%
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	1	0,02%
FALTA DE ENERGIA	1	0,02%
ACESSOS	1	0,02%
DESISTÊNCIA	1	0,02%
ASSÉDIO SEXUAL	1	0,02%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,02%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	1	0,02%
NOVA LEI	1	0,02%
CONTROLE DE PRAGA	1	0,02%
CLIENTE PRESO NO TREM	1	0,02%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,02%
INOPERANTE	1	0,02%
Total	6467	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto





8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	11	24,44%
SINALIZAÇÃO	5	11,11%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	6,67%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	6,67%
LIMPEZA	3	6,67%
FECHADO	2	4,44%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	4,44%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	4,44%
ATENDIMENTO	2	4,44%
TRILHO	2	4,44%
REAJUSTE DA TARIFA	2	4,44%
MURO	2	4,44%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	2,22%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	2,22%
OUTROS ASSUNTOS	1	2,22%
DEODORO	1	2,22%
BANCO	1	2,22%
PLATAFORMA	1	2,22%
Total	45	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto





8.6 Ramal Deodoro

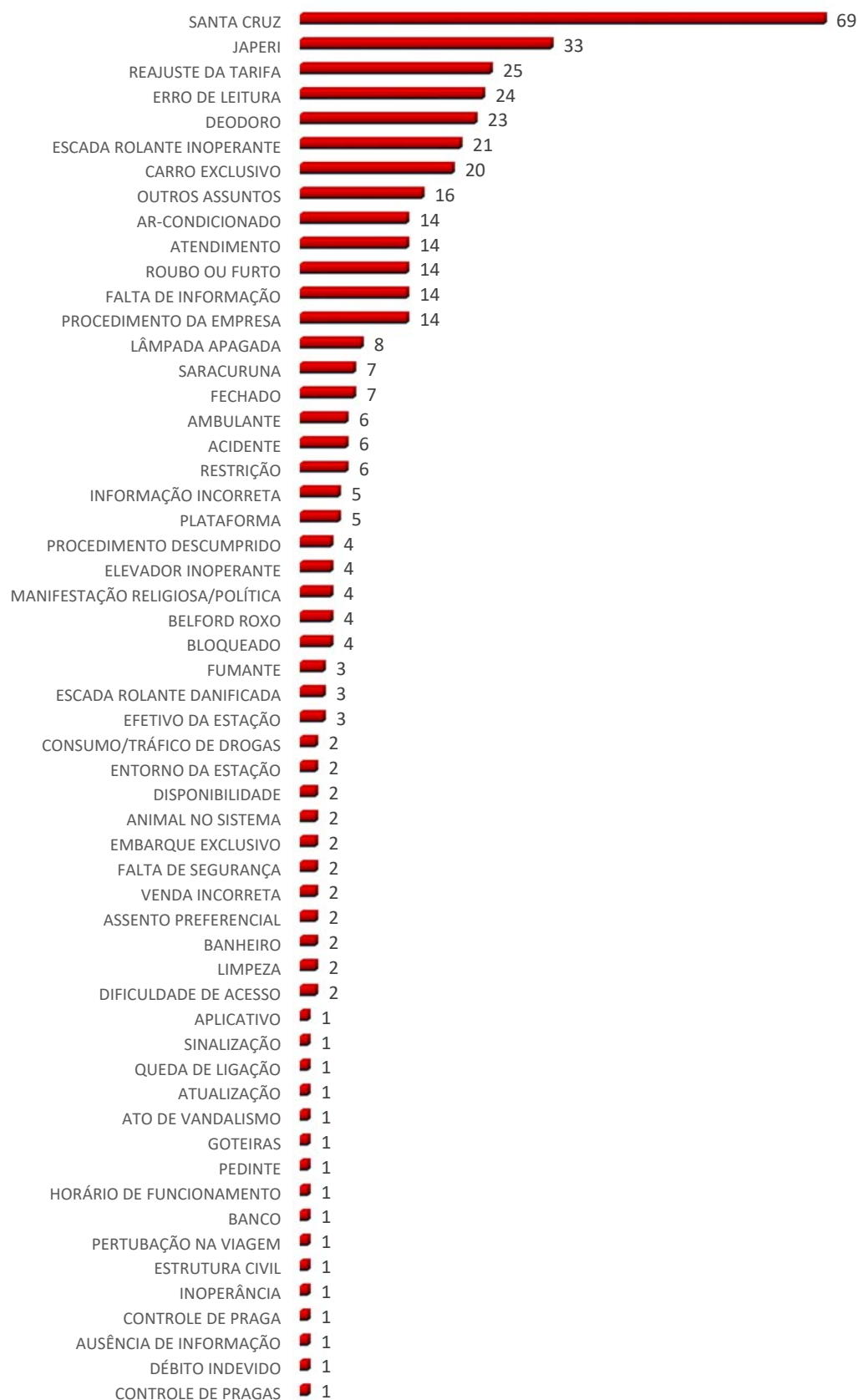
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	69	16,51%
JAPERI	33	7,89%
REAJUSTE DA TARIFA	25	5,98%
ERRO DE LEITURA	24	5,74%
DEODORO	23	5,50%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	21	5,02%
CARRO EXCLUSIVO	20	4,78%
OUTROS ASSUNTOS	16	3,83%
AR-CONDICIONADO	14	3,35%
ATENDIMENTO	14	3,35%
ROUBO OU FURTO	14	3,35%
FALTA DE INFORMAÇÃO	14	3,35%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	14	3,35%
LÂMPADA APAGADA	8	1,91%
SARACURUNA	7	1,67%
FECHADO	7	1,67%
AMBULANTE	6	1,44%
ACIDENTE	6	1,44%
RESTRIÇÃO	6	1,44%
INFORMAÇÃO INCORRETA	5	1,20%
PLATAFORMA	5	1,20%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	0,96%
ELEVADOR INOPERANTE	4	0,96%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	4	0,96%
BELFORD ROXO	4	0,96%
BLOQUEADO	4	0,96%
FUMANTE	3	0,72%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	3	0,72%



EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	0,72%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,48%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	2	0,48%
DISPONIBILIDADE	2	0,48%
ANIMAL NO SISTEMA	2	0,48%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0,48%
FALTA DE SEGURANÇA	2	0,48%
VENDA INCORRETA	2	0,48%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	0,48%
BANHEIRO	2	0,48%
LIMPEZA	2	0,48%
DIFICULDADE DE ACESSO	2	0,48%
APLICATIVO	1	0,24%
SINALIZAÇÃO	1	0,24%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,24%
ATUALIZAÇÃO	1	0,24%
ATO DE VANDALISMO	1	0,24%
GOTEIRAS	1	0,24%
PEDINTE	1	0,24%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,24%
BANCO	1	0,24%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,24%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,24%
INOPERÂNCIA	1	0,24%
CONTROLE DE PRAGA	1	0,24%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,24%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,24%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,24%
Total	418	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

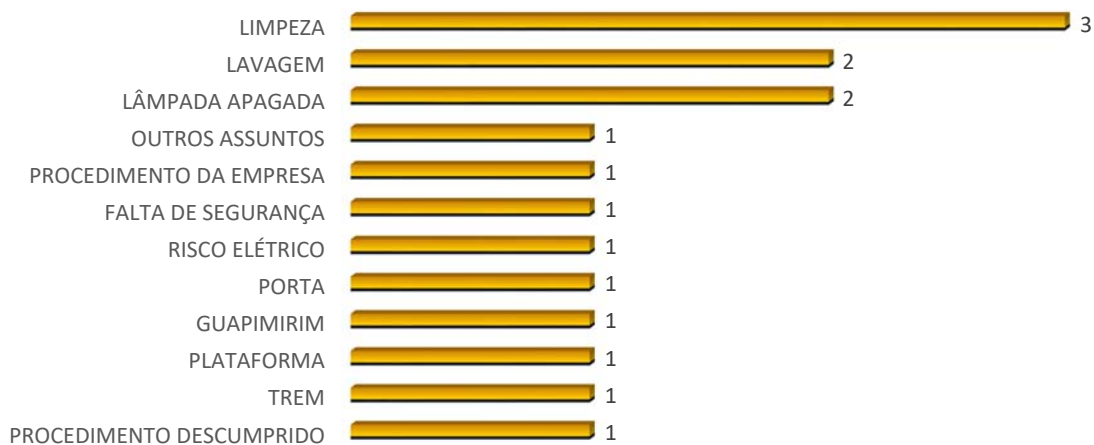




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
LIMPEZA	3	18,75%
LAVAGEM	2	12,50%
LÂMPADA APAGADA	2	12,50%
OUTROS ASSUNTOS	1	6,25%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	6,25%
FALTA DE SEGURANÇA	1	6,25%
RISCO ELÉTRICO	1	6,25%
PORTA	1	6,25%
GUAPIMIRIM	1	6,25%
PLATAFORMA	1	6,25%
TREM	1	6,25%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	6,25%
Total	16	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



8.6 Ramal Japeri

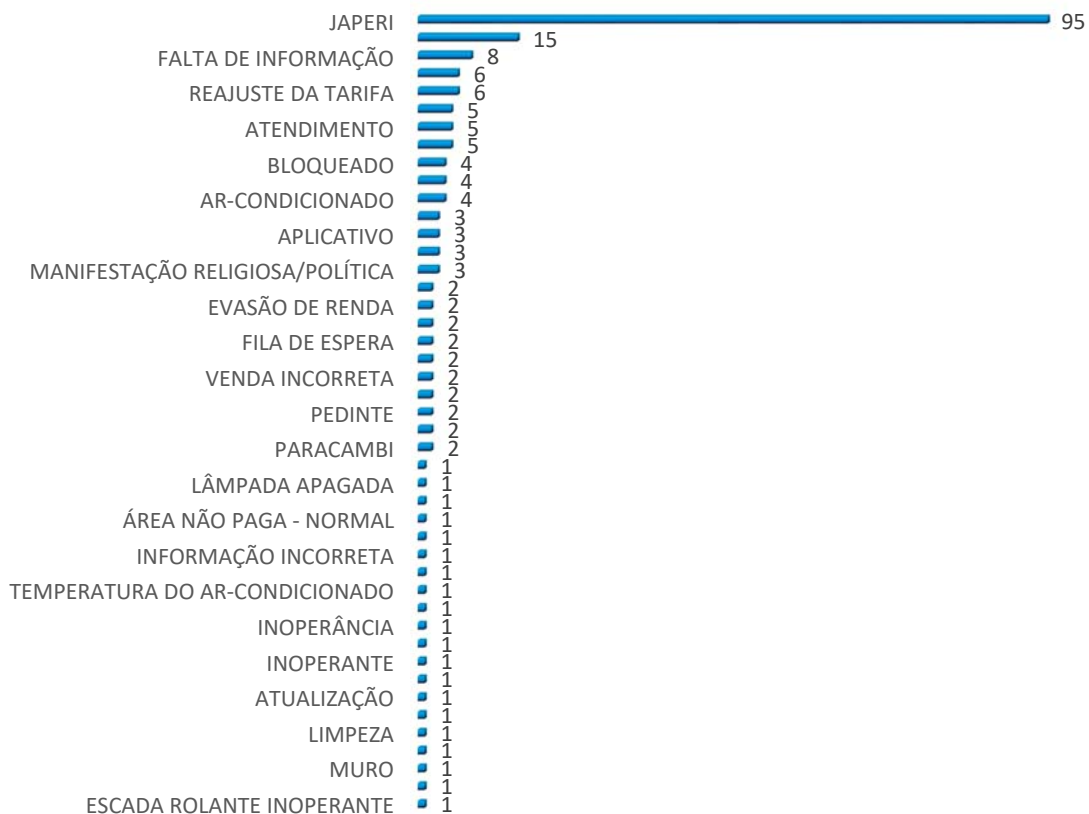
Assunto	Reclamações	%
JAPERI	95	45,45%
ERRO DE LEITURA	15	7,18%
FALTA DE INFORMAÇÃO	8	3,83%
CARRO EXCLUSIVO	6	2,87%
REAJUSTE DA TARIFA	6	2,87%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	2,39%
ATENDIMENTO	5	2,39%
OUTROS ASSUNTOS	5	2,39%
BLOQUEADO	4	1,91%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	1,91%



AR-CONDICIONADO	4	1,91%
RESTRIÇÃO	3	1,44%
APLICATIVO	3	1,44%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	3	1,44%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	1,44%
FECHADO	2	0,96%
EVASÃO DE RENDA	2	0,96%
DÉBITO INDEVIDO	2	0,96%
FILA DE ESPERA	2	0,96%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	0,96%
VENDA INCORRETA	2	0,96%
PORTA	2	0,96%
PEDINTE	2	0,96%
ACIDENTE	2	0,96%
PARACAMBI	2	0,96%
BILHETERIA	1	0,48%
LÂMPADA APAGADA	1	0,48%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,48%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,48%
ROUBO OU FURTO	1	0,48%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,48%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,48%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,48%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,48%
INOPERÂNCIA	1	0,48%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,48%
INOPERANTE	1	0,48%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,48%
ATUALIZAÇÃO	1	0,48%
PODA DE ÁRVORE	1	0,48%
LIMPEZA	1	0,48%
PLATAFORMA	1	0,48%
MURO	1	0,48%
ASPECTO FÍSICO	1	0,48%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	0,48%
Total	209	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	2	50,00%
ATENDIMENTO	1	25,00%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	25,00%
Total	4	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto





8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	208	63,22%
REAJUSTE DA TARIFA	19	5,78%
ERRO DE LEITURA	12	3,65%
LIMPEZA	11	3,34%
OUTROS ASSUNTOS	11	3,34%
FALTA DE INFORMAÇÃO	10	3,04%
CARRO EXCLUSIVO	5	1,52%
INOPERÂNCIA	5	1,52%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	1,22%
MURO	4	1,22%
AR-CONDICIONADO	3	0,91%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	0,91%
FECHADO	3	0,91%
DEODORO	3	0,91%
BLOQUEADO	2	0,61%
SINALIZAÇÃO	2	0,61%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	2	0,61%
ELEVADOR E RAMPA	2	0,61%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,30%
ASPECTO FÍSICO	1	0,30%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	0,30%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,30%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,30%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,30%
JAPERI	1	0,30%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,30%
EVASÃO DE RENDA	1	0,30%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,30%
FALTA DE ENERGIA	1	0,30%
ATO DE VANDALISMO	1	0,30%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,30%
CAMBISTA	1	0,30%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,30%
TROCO MÁXIMO	1	0,30%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,30%
RESTRIÇÃO	1	0,30%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	0,30%
ATENDIMENTO	1	0,30%
Total	329	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



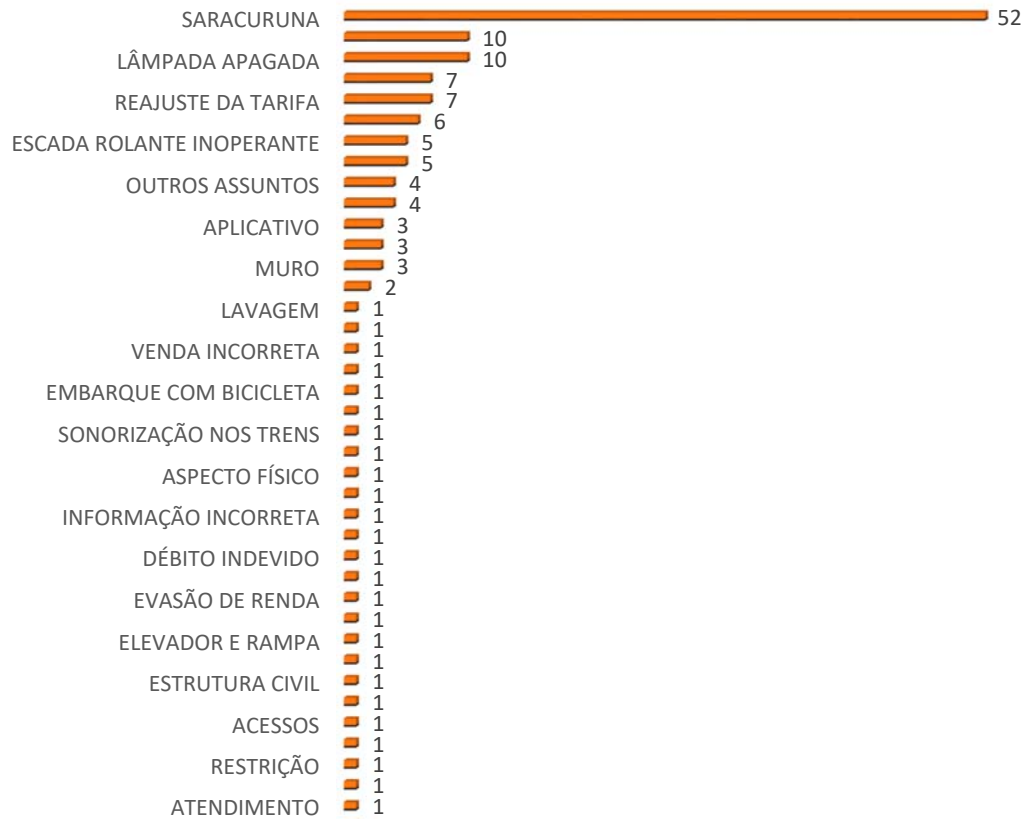


8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	52	35,62%
FALTA DE INFORMAÇÃO	10	6,85%
LÂMPADA APAGADA	10	6,85%
CARRO EXCLUSIVO	7	4,79%
REAJUSTE DA TARIFA	7	4,79%
AMBULANTE	6	4,11%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	5	3,42%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	3,42%
OUTROS ASSUNTOS	4	2,74%
ELEVADOR INOPERANTE	4	2,74%
APLICATIVO	3	2,05%
ERRO DE LEITURA	3	2,05%
MURO	3	2,05%
PLATAFORMA	2	1,37%
LAVAGEM	1	0,68%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	0,68%
VENDA INCORRETA	1	0,68%
LIMPEZA	1	0,68%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	0,68%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	0,68%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,68%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,68%
ASPECTO FÍSICO	1	0,68%
BLOQUEADO	1	0,68%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,68%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,68%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,68%
AR-CONDICIONADO	1	0,68%
EVASÃO DE RENDA	1	0,68%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,68%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,68%
PODA DE ÁRVORE	1	0,68%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,68%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,68%
ACESSOS	1	0,68%
COBERTURA CIVIL	1	0,68%
RESTRIÇÃO	1	0,68%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,68%
ATENDIMENTO	1	0,68%
Total	146	100%



Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	4	100,00%
Total	4	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

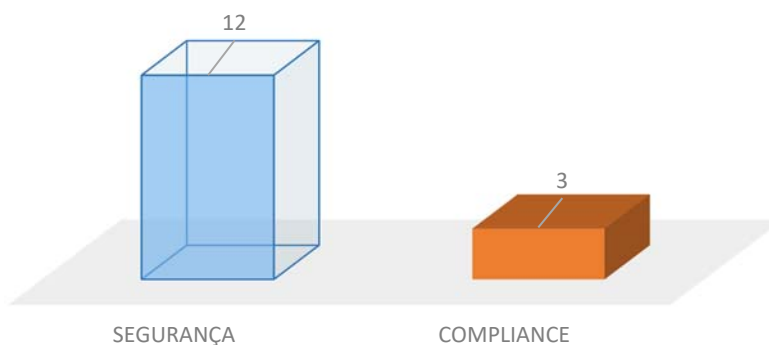


8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	12	80,00%
COMPLIANCE	3	20,00%
Total	15	100%

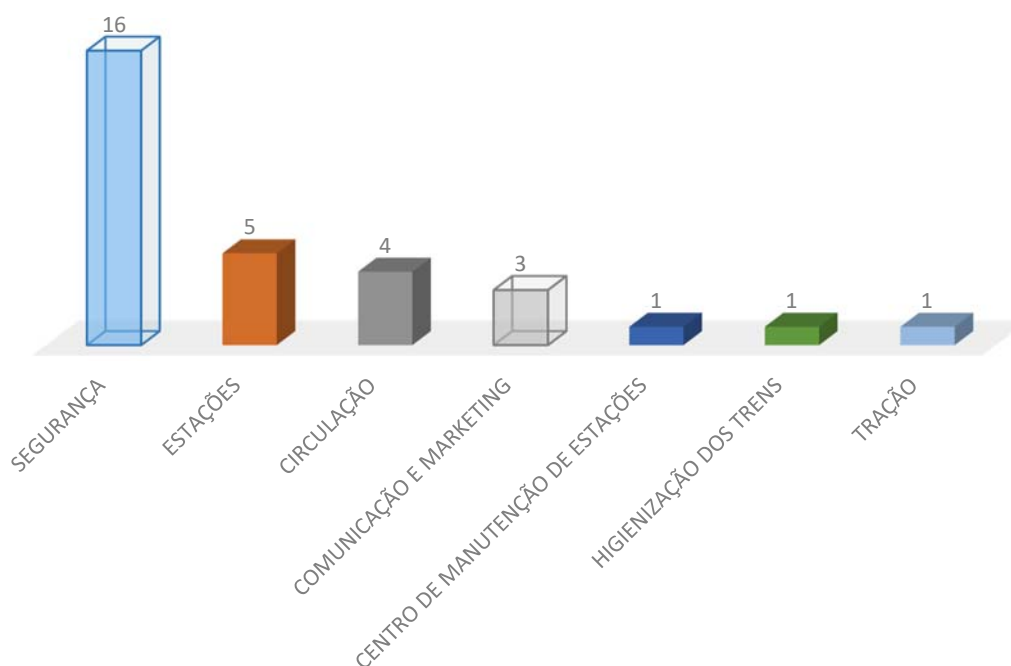


DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	16	51,61%
ESTAÇÕES	5	16,13%
CIRCULAÇÃO	4	12,90%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	3	9,68%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	3,23%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	3,23%
TRAÇÃO	1	3,23%
Total	31	100%

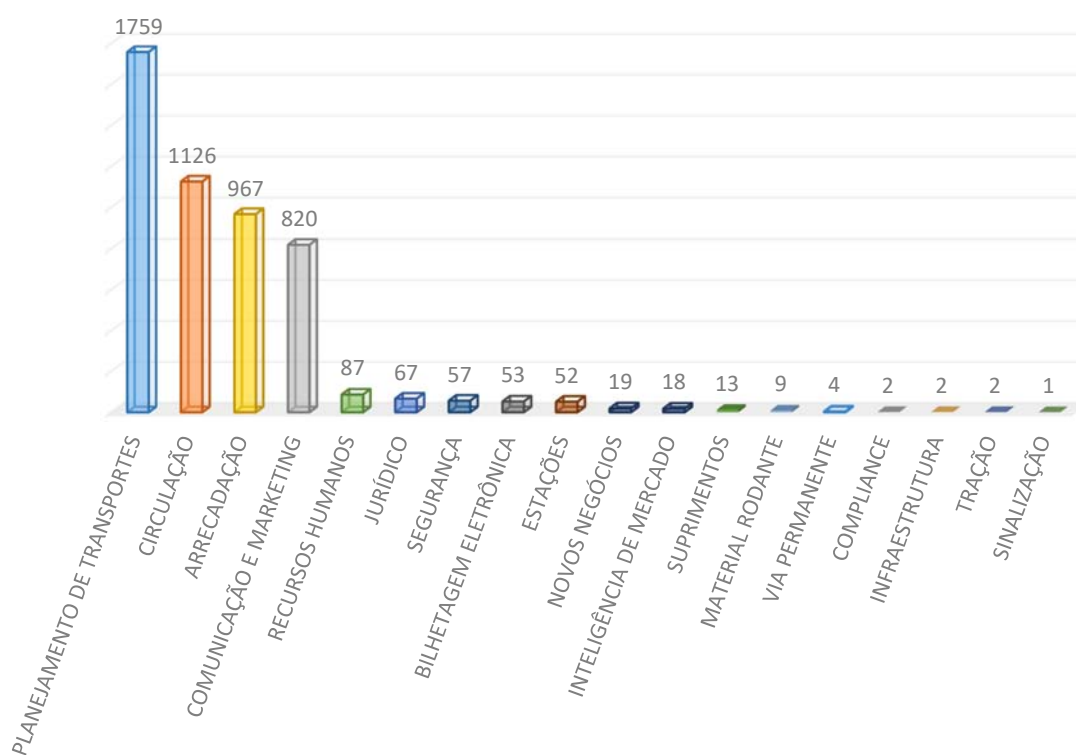
ELOGIOS - POR ASSUNTO





Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1759	34,78%
CIRCULAÇÃO	1126	22,26%
ARRECADAÇÃO	967	19,12%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	820	16,21%
RECURSOS HUMANOS	87	1,72%
JURÍDICO	67	1,32%
SEGURANÇA	57	1,13%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	53	1,05%
ESTAÇÕES	52	1,03%
NOVOS NEGÓCIOS	19	0,38%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	18	0,36%
SUPRIMENTOS	13	0,26%
MATERIAL RODANTE	9	0,18%
VIA PERMANENTE	4	0,08%
COMPLIANCE	2	0,04%
INFRAESTRUTURA	2	0,04%
TRAÇÃO	2	0,04%
SINALIZAÇÃO	1	0,02%
Total	5058	100%

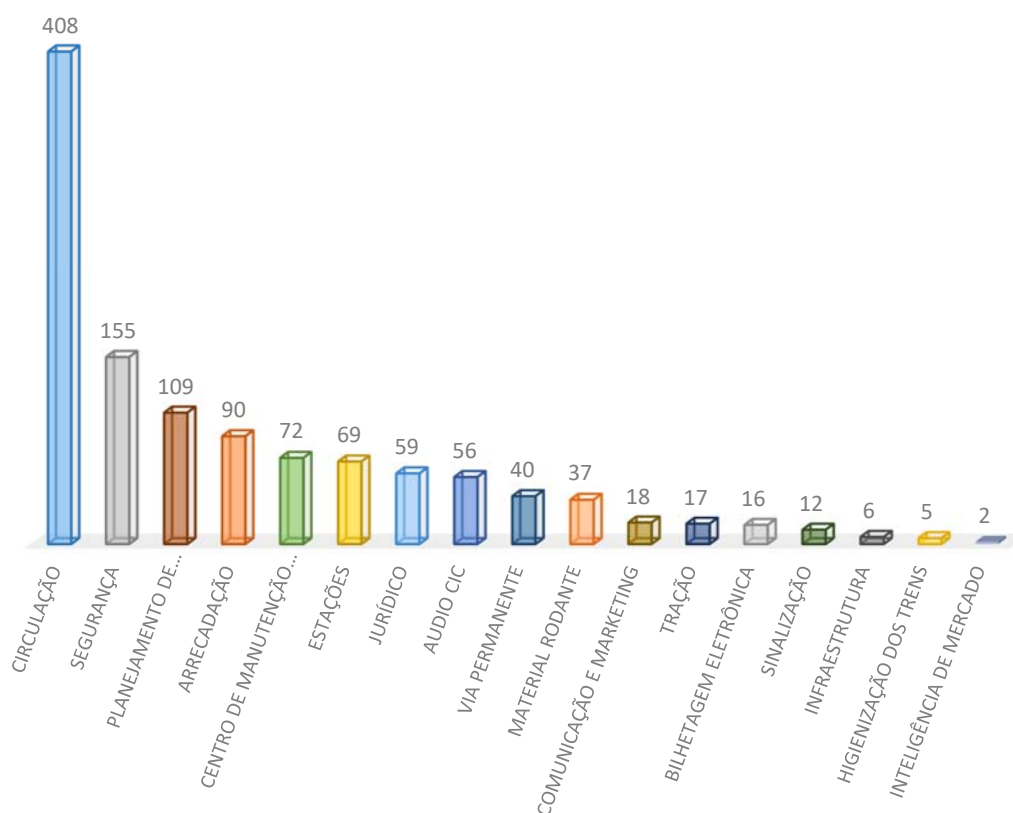
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	408	34,84%
SEGURANÇA	155	13,24%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	109	9,31%
ARRECADAÇÃO	90	7,69%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	72	6,15%
ESTAÇÕES	69	5,89%
JURÍDICO	59	5,04%
AUDIO CIC	56	4,78%
VIA PERMANENTE	40	3,42%
MATERIAL RODANTE	37	3,16%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	18	1,54%
TRAÇÃO	17	1,45%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	16	1,37%
SINALIZAÇÃO	12	1,02%
INFRAESTRUTURA	6	0,51%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	5	0,43%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	0,17%
Total	1171	100%

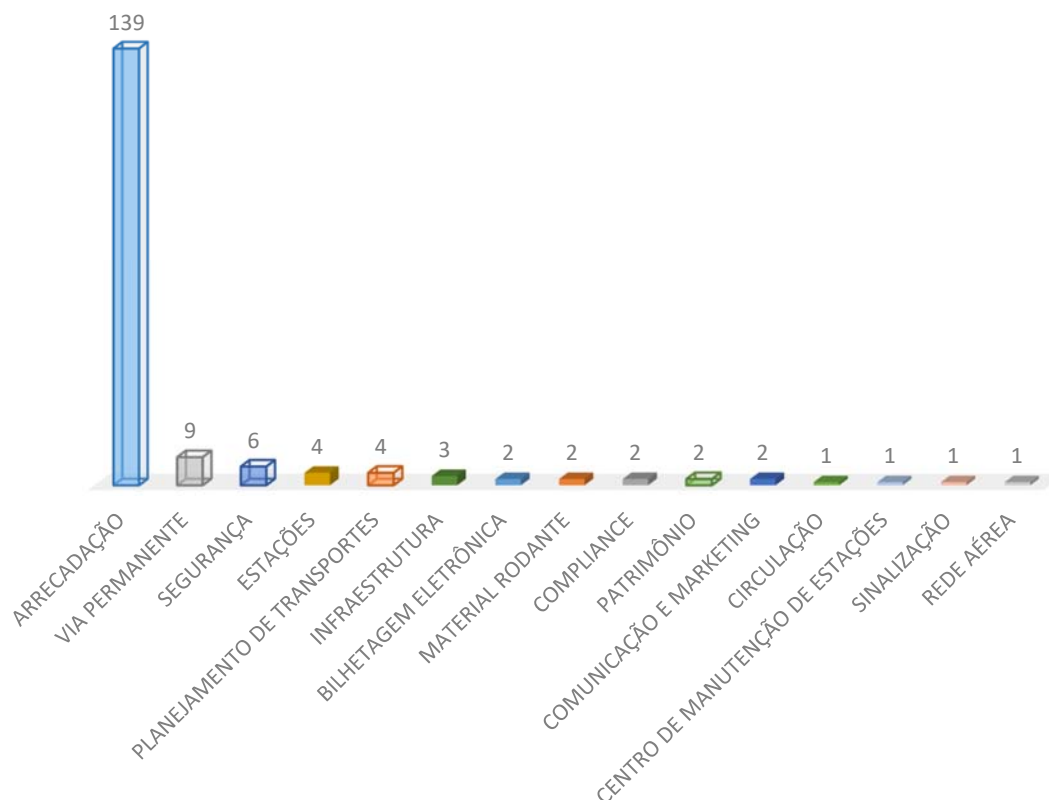
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADACÃO	139	77,65%
VIA PERMANENTE	9	5,03%
SEGURANÇA	6	3,35%
ESTAÇÕES	4	2,23%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	4	2,23%
INFRAESTRUTURA	3	1,68%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	2	1,12%
MATERIAL RODANTE	2	1,12%
COMPLIANCE	2	1,12%
PATRIMÔNIO	2	1,12%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	1,12%
CIRCULAÇÃO	1	0,56%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	0,56%
SINALIZAÇÃO	1	0,56%
REDE AÉREA	1	0,56%
Total	179	100%

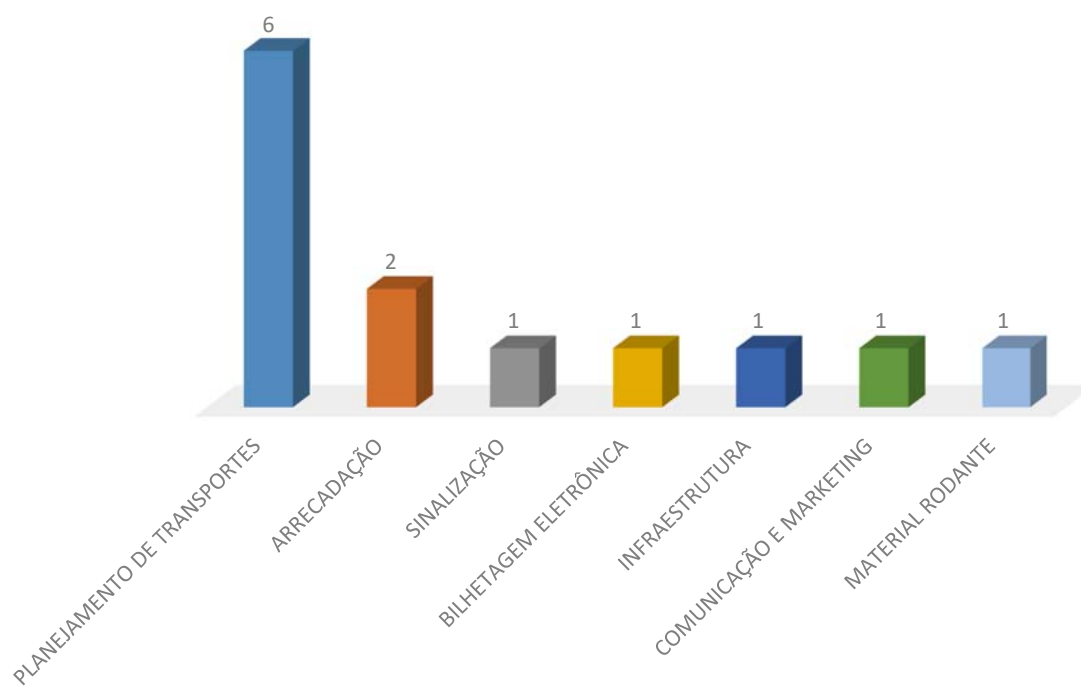
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Sugestões	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	6	46,15%
ARRECAÇÃO	2	15,38%
SINALIZAÇÃO	1	7,69%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	7,69%
INFRAESTRUTURA	1	7,69%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	7,69%
MATERIAL RODANTE	1	7,69%
Total	13	100%

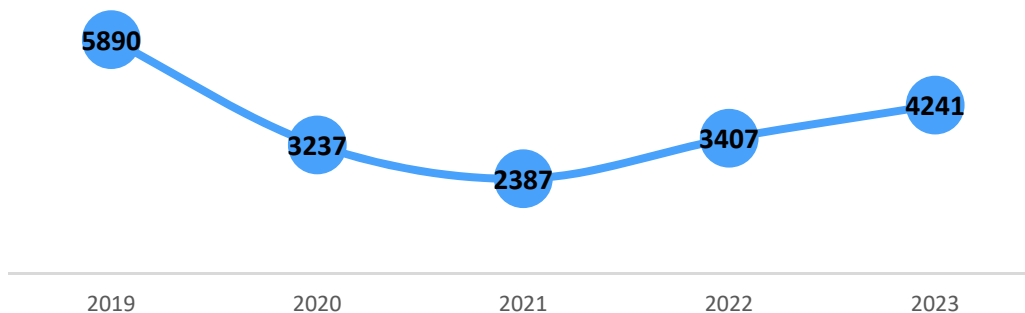
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



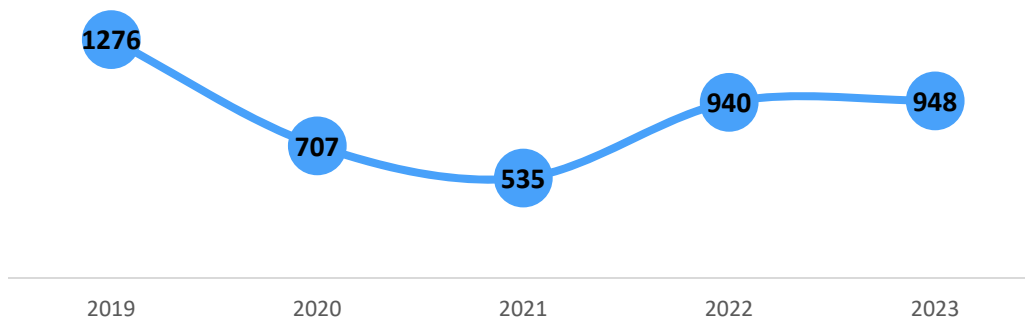


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

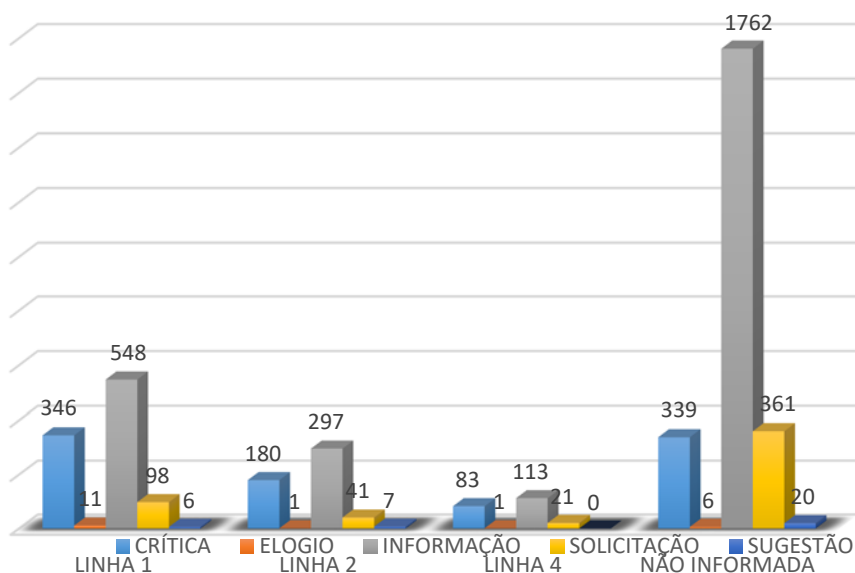


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

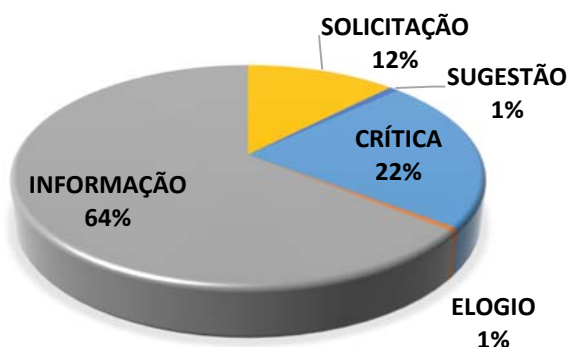
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	346	180	83	339	948	22,35%
ELOGIO	11	1	1	6	19	0,45%
INFORMAÇÃO	548	297	113	1762	2720	64,14%
SOLICITAÇÃO	98	41	21	361	521	12,28%
SUGESTÃO	6	7	0	20	33	0,78%
Total	1009	526	218	2488	4241	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
GIRO (APP E SITE)	490	11,55%
OPERAÇÃO REGULAR	305	7,19%
SALDO	279	6,58%
GRATUIDADE ESTUDANTE	222	5,23%
RECHAMADA	206	4,86%
TARIFA SOCIAL	178	4,20%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	176	4,15%
GIRO	176	4,15%
CARTÃO MASTER	171	4,03%
OBJETO PERDIDO	144	3,40%
GRATUIDADE SÊNIOR	124	2,92%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	88	2,07%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	88	2,07%



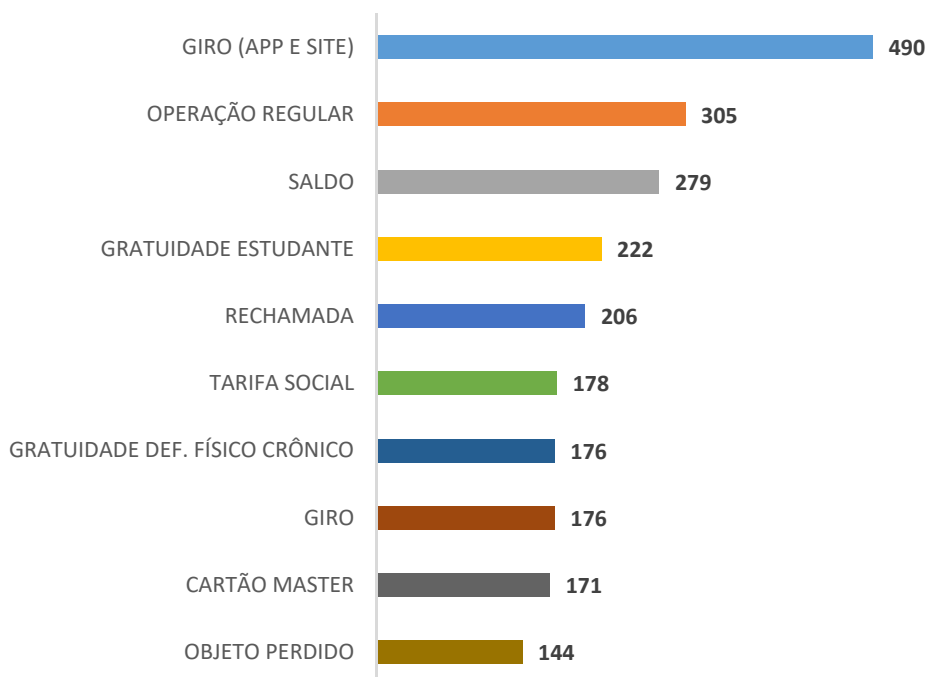
ATENDIMENTO DO SAC	82	1,93%
GERAL	72	1,70%
CARTÃO VISA	71	1,67%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	70	1,65%
GIRO - PARCERIAS	68	1,60%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	64	1,51%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	61	1,44%
RH	59	1,39%
DANOS AO CLIENTE	55	1,30%
TARIFA METRÔRIO	52	1,23%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	50	1,18%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	43	1,01%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	41	0,97%
INFORMAÇÕES GERAIS	41	0,97%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	40	0,94%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	40	0,94%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	40	0,94%
POSTO DE GRATUIDADE	38	0,90%
INTEGRAÇÃO	37	0,87%
FUNCIONAMENTO	35	0,83%
COLDPLAY	33	0,78%
BILHETERIA	28	0,66%
JOGOS E EVENTOS	28	0,66%
ACHADOS E PERDIDOS	27	0,64%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	21	0,50%
CARTÃO PRÉ-PAGO	19	0,45%
CARTÃO GIRO	19	0,45%
CADASTRO	18	0,42%
LOJAS E QUIOSQUES	17	0,40%
LINHA DE BLOQUEIO	17	0,40%
APOIO CLIENTE	16	0,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	16	0,38%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	16	0,38%
CARTEIRA DIGITAL	15	0,35%
RECARGA	14	0,33%
TARIFAS	11	0,26%
COMUNICAÇÃO SONORA	11	0,26%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	10	0,24%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	9	0,21%
COMERCIAL	9	0,21%
TRAJETOS DO MNS	9	0,21%
PARCERIAS	9	0,21%
COMUNICAÇÃO VISUAL	8	0,19%
FORNECEDOR METRÔRIO	8	0,19%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	7	0,17%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	7	0,17%
REGULATÓRIO	7	0,17%



APLICATIVO	7	0,17%
EVENTOS / PARCERIAS	6	0,14%
DÚVIDAS	6	0,14%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	6	0,14%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	6	0,14%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	6	0,14%
AR CONDICIONADO	5	0,12%
CARTÃO UNITÁRIO	5	0,12%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	0,12%
BICICLETÁRIO	5	0,12%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	4	0,09%
ATENDIMENTO 0800	4	0,09%
CASHBACK 30%	3	0,07%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,07%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	3	0,07%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	3	0,07%
ASSALTOS E FURTOS	3	0,07%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	3	0,07%
NÚMERO LÓGICO	3	0,07%
COMO ESTOU DIRIGINDO	3	0,07%
ACESSO AO APP/SITE	3	0,07%
JURÍDICO	2	0,05%
SUGESTÃO	2	0,05%
WIFI	2	0,05%
OUTROS (GRATUIDADE)	2	0,05%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	2	0,05%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	2	0,05%
RECARGA VIA PICPAY	2	0,05%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	2	0,05%
INSERÇÃO DE NOVAS LINHAS	2	0,05%
TARDEZINHA	1	0,02%
RECARGA PAY	1	0,02%
CAIXA 24 HORAS	1	0,02%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,02%
MÁQUINAS DE VENDAS	1	0,02%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,02%
SITE	1	0,02%
IMPrensa	1	0,02%
INSTITUCIONAL	1	0,02%
PROMOÇÕES	1	0,02%
BOAS PRÁTICAS	1	0,02%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - FLUXO	1	0,02%
CARTÃO ELO	1	0,02%
DEVOLUÇÃO SALDO CARTÃO GIRO	1	0,02%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,02%
ACIDENTE	1	0,02%
Total	4241	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



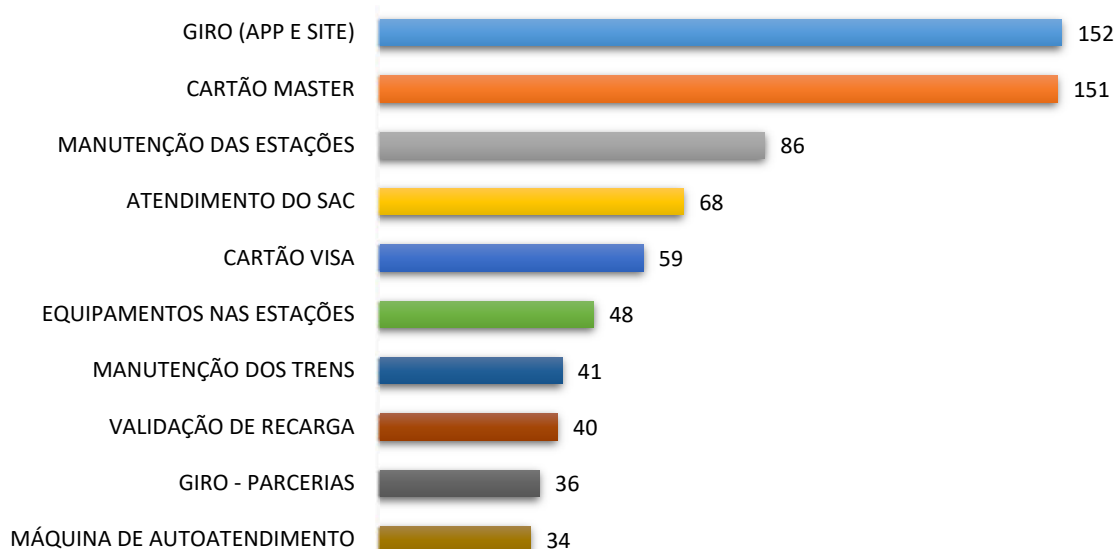
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
GIRO (APP E SITE)	152	16,03%
CARTÃO MASTER	151	15,93%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	86	9,07%
ATENDIMENTO DO SAC	68	7,17%
CARTÃO VISA	59	6,22%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	48	5,06%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	41	4,32%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	40	4,22%
GIRO - PARCERIAS	36	3,80%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	34	3,59%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	31	3,27%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	23	2,43%
GIRO	17	1,79%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	15	1,58%
OPERAÇÃO REGULAR	14	1,48%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	14	1,48%
INTEGRAÇÃO	12	1,27%
CARTEIRA DIGITAL	10	1,05%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	10	1,05%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	9	0,95%
COMUNICAÇÃO SONORA	7	0,74%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	6	0,63%



CARTÃO PRÉ-PAGO	5	0,53%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	0,53%
AR CONDICIONADO	5	0,53%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	5	0,53%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	4	0,42%
GRATUIDADE ESTUDANTE	4	0,42%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	4	0,42%
COMO ESTOU DIRIGINDO	3	0,32%
ASSALTOS E FURTOS	3	0,32%
BILHETERIA	3	0,32%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,32%
COMUNICAÇÃO VISUAL	3	0,32%
RECARGA VIA PICPAY	2	0,21%
CASHBACK 30%	2	0,21%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	2	0,21%
TRAJETOS DO MNS	2	0,21%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2	0,21%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - FLUXO	1	0,11%
BOAS PRÁTICAS	1	0,11%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,11%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,11%
APOIO CLIENTE	1	0,11%
ACIDENTE	1	0,11%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,11%
CARTÃO ELO	1	0,11%
Total	948	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

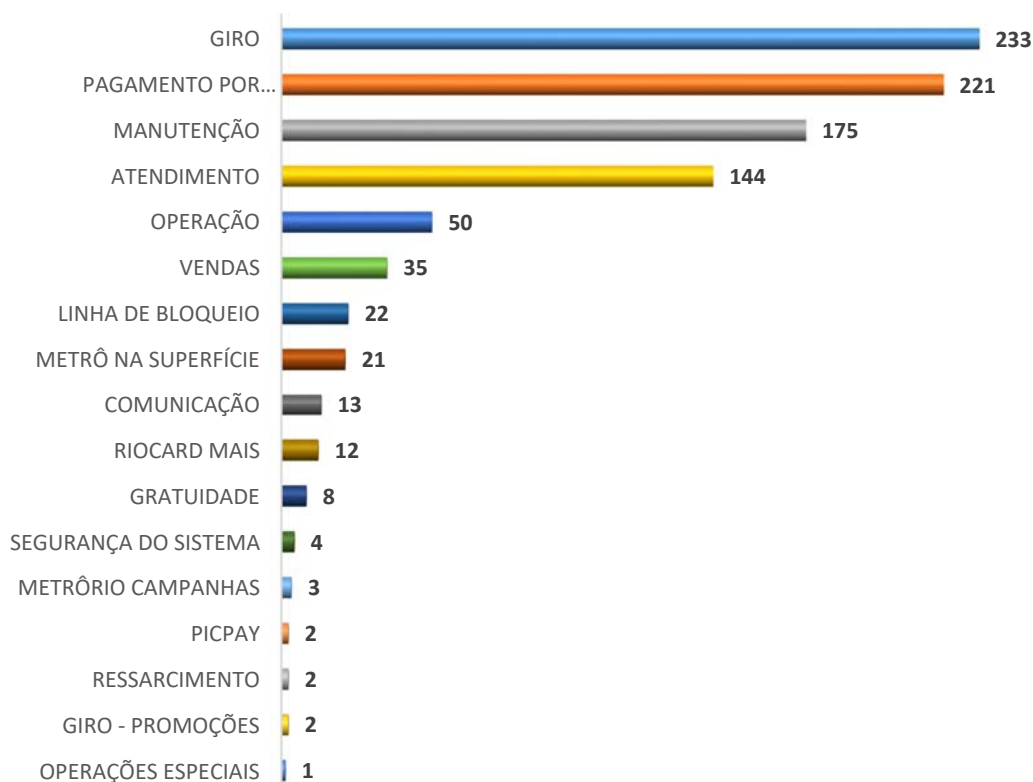




9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	233	24,58%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	221	23,31%
MANUTENÇÃO	175	18,46%
ATENDIMENTO	144	15,19%
OPERAÇÃO	50	5,27%
VENDAS	35	3,69%
LINHA DE BLOQUEIO	22	2,32%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	21	2,22%
COMUNICAÇÃO	13	1,37%
RIOCARD MAIS	12	1,27%
GRATUIDADE	8	0,84%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,42%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	0,32%
PICPAY	2	0,21%
RESSARCIMENTO	2	0,21%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,21%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,11%
Total	948	100,00%

Motivo das Reclamações

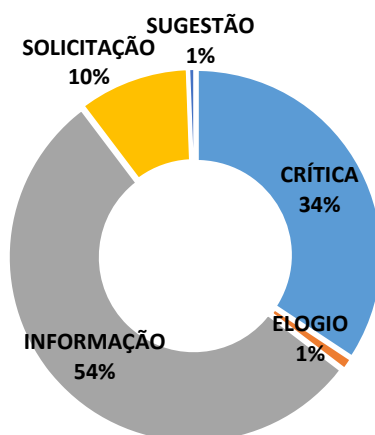




9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	346	34,29%
ELOGIO	11	1,09%
INFORMAÇÃO	548	54,31%
SOLICITAÇÃO	98	9,71%
SUGESTÃO	6	0,59%
Total	1009	100,00%

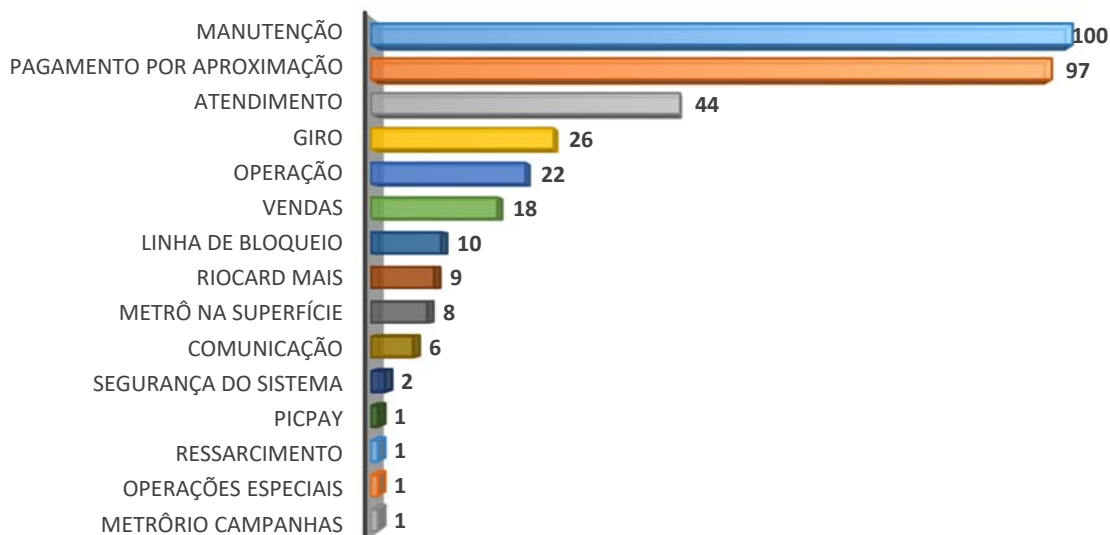
Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	100	28,90%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	97	28,03%
ATENDIMENTO	44	12,72%
GIRO	26	7,51%
OPERAÇÃO	22	6,36%
VENDAS	18	5,20%
LINHA DE BLOQUEIO	10	2,89%
RIOCARD MAIS	9	2,60%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	8	2,31%
COMUNICAÇÃO	6	1,73%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,58%
PICPAY	1	0,29%
RESSARCIMENTO	1	0,29%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,29%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,29%
Total	346	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por motivo



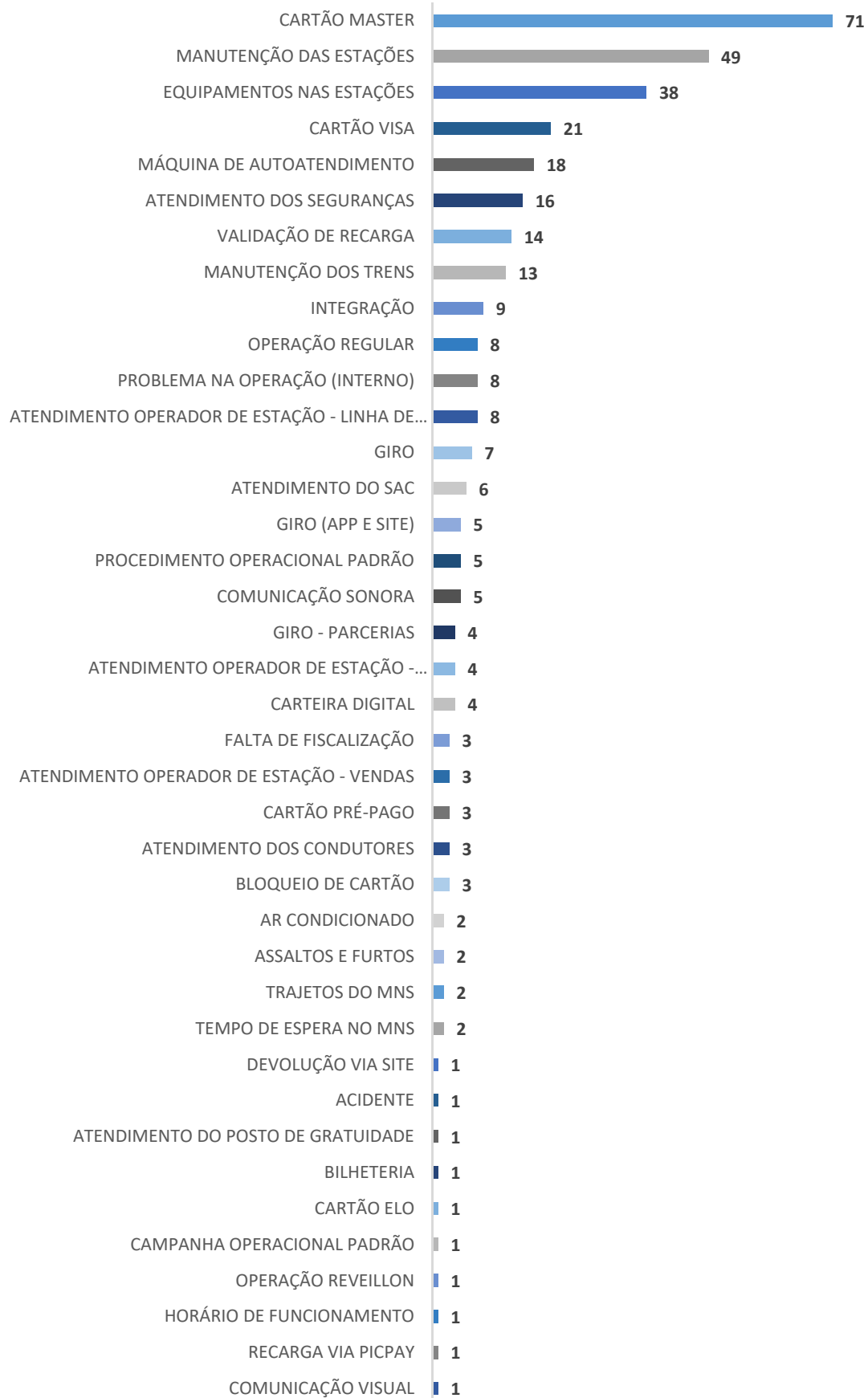
Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	71	20,52%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	49	14,16%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	38	10,98%
CARTÃO VISA	21	6,07%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	18	5,20%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	16	4,62%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	14	4,05%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	13	3,76%
INTEGRAÇÃO	9	2,60%
OPERAÇÃO REGULAR	8	2,31%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	8	2,31%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	8	2,31%
GIRO	7	2,02%
ATENDIMENTO DO SAC	6	1,73%
GIRO (APP E SITE)	5	1,45%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	1,45%
COMUNICAÇÃO SONORA	5	1,45%
GIRO - PARCERIAS	4	1,16%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	4	1,16%
CARTEIRA DIGITAL	4	1,16%



FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	0,87%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	0,87%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	0,87%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,87%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	0,87%
AR CONDICIONADO	2	0,58%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,58%
TRAJETOS DO MNS	2	0,58%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,58%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,29%
ACIDENTE	1	0,29%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,29%
BILHETERIA	1	0,29%
CARTÃO ELO	1	0,29%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,29%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,29%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,29%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,29%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,29%
Total	346	100,00%



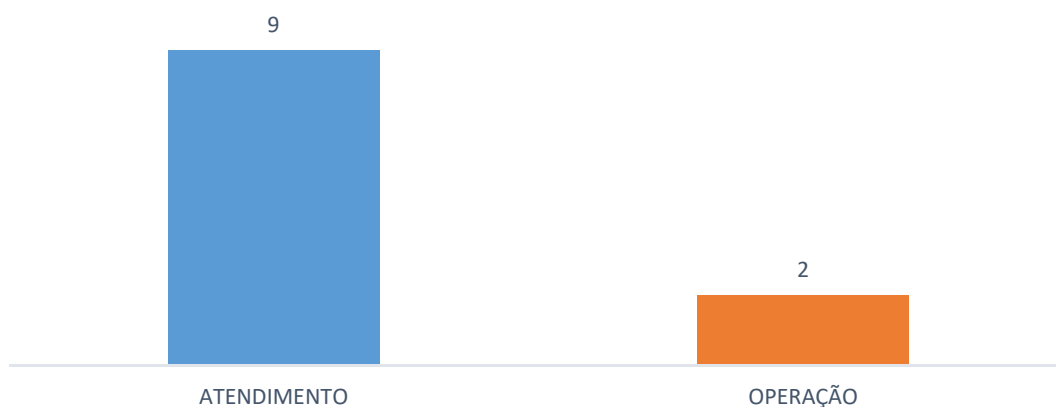
Reclamações Linha 1 - Por categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	9	0,818181818
OPERAÇÃO	2	0,181818182
Total	11	100%

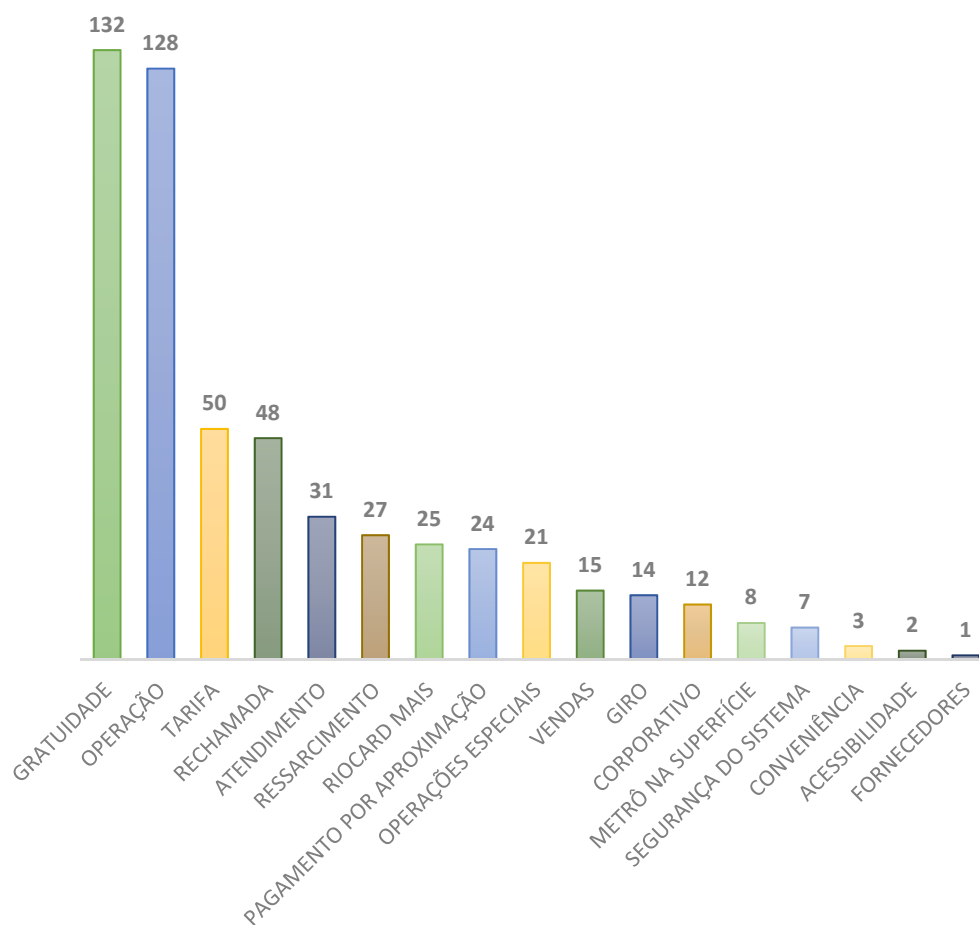
Elogios - Linha 1



Informações	Frequencia	%
GRATUIDADE	132	24,09%
OPERAÇÃO	128	23,36%
TARIFA	50	9,12%
RECHAMADA	48	8,76%
ATENDIMENTO	31	5,66%
RESSARCIMENTO	27	4,93%
RIOCARD MAIS	25	4,56%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	24	4,38%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	21	3,83%
VENDAS	15	2,74%
GIRO	14	2,55%
CORPORATIVO	12	2,19%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	8	1,46%
SEGURANÇA DO SISTEMA	7	1,28%
CONVENIÊNCIA	3	0,55%
ACESSIBILIDADE	2	0,36%
FORNECEDORES	1	0,18%
Total	548	100,00%



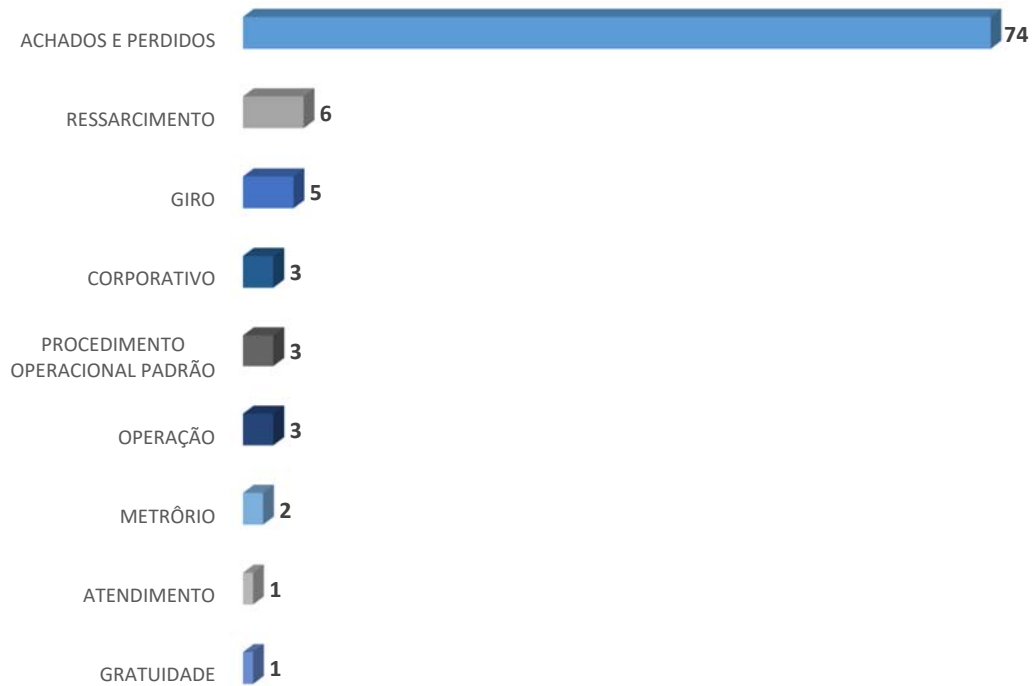
Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	74	75,51%
RESSARCIMENTO	6	6,12%
GIRO	5	5,10%
CORPORATIVO	3	3,06%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	3,06%
OPERAÇÃO	3	3,06%
METRÔRIO	2	2,04%
ATENDIMENTO	1	1,02%
GRATUIDADE	1	1,02%
Total	98	100,00%

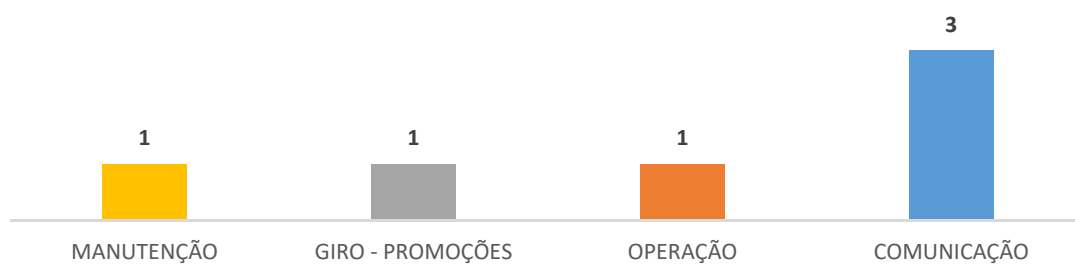


Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	3	50,00%
OPERAÇÃO	1	16,67%
GIRO - PROMOÇÕES	1	16,67%
MANUTENÇÃO	1	16,67%
Total	6	100,00%

Sugestões - Linha 1

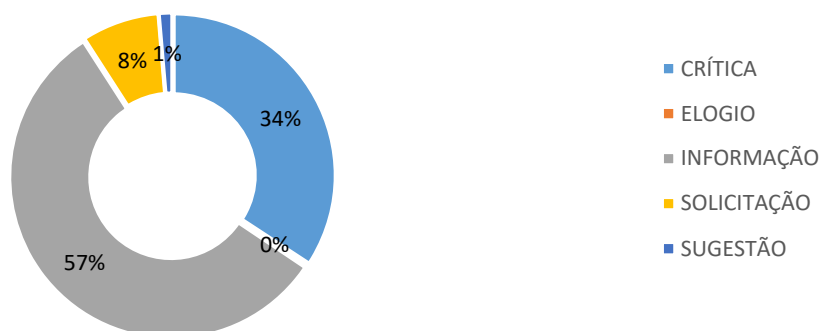




9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	180	34,22%
ELOGIO	1	0,19%
INFORMAÇÃO	297	56,46%
SOLICITAÇÃO	41	7,79%
SUGESTÃO	7	1,33%
Total	526	100,00%

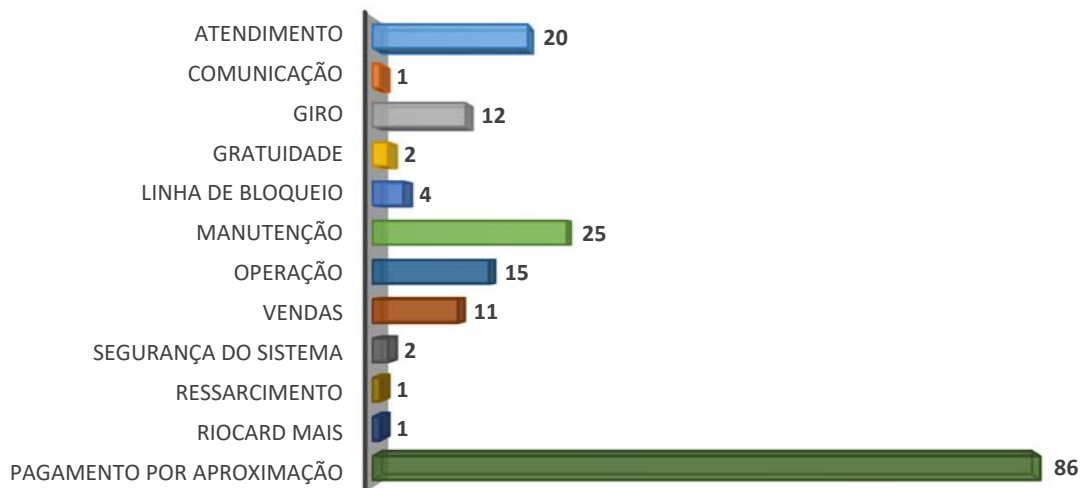
Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	20	11,11%
COMUNICAÇÃO	1	0,56%
GIRO	12	6,67%
GRATUIDADE	2	1,11%
LINHA DE BLOQUEIO	4	2,22%
MANUTENÇÃO	25	13,89%
OPERAÇÃO	15	8,33%
VENDAS	11	6,11%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,11%
RESSARCIMENTO	1	0,56%
RIOCARD MAIS	1	0,56%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	86	47,78%
Total	180	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Motivo

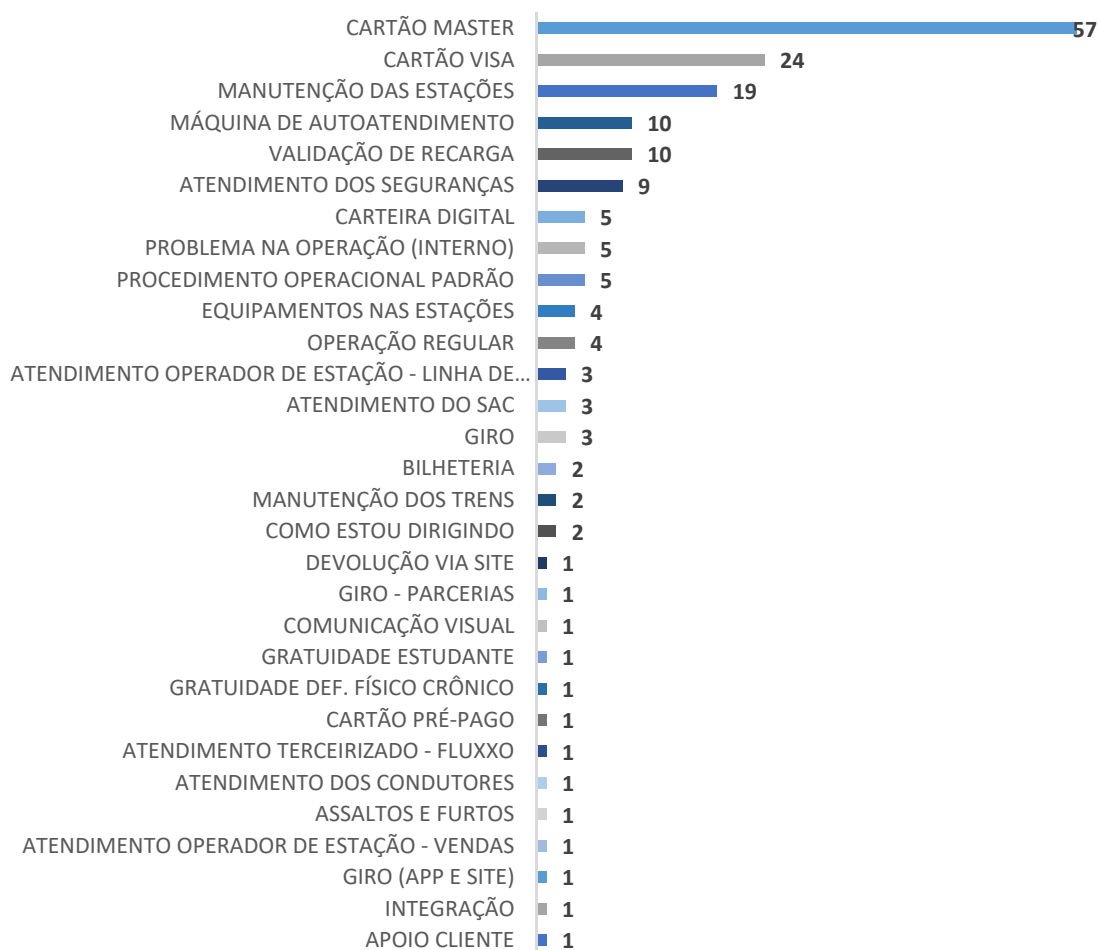


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	57	31,67%
CARTÃO VISA	24	13,33%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	19	10,56%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	10	5,56%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	10	5,56%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	9	5,00%
CARTEIRA DIGITAL	5	2,78%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	2,78%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	2,78%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	4	2,22%
OPERAÇÃO REGULAR	4	2,22%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	1,67%
ATENDIMENTO DO SAC	3	1,67%
GIRO	3	1,67%
BILHETERIA	2	1,11%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	1,11%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	1,11%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,56%
GIRO - PARCERIAS	1	0,56%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,56%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,56%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,56%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,56%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - FLUXO	1	0,56%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,56%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,56%



ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	0,56%
GIRO (APP E SITE)	1	0,56%
INTEGRAÇÃO	1	0,56%
APOIO CLIENTE	1	0,56%
Total	180	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	100%
Total	1	100%



Elogios - Linha 2

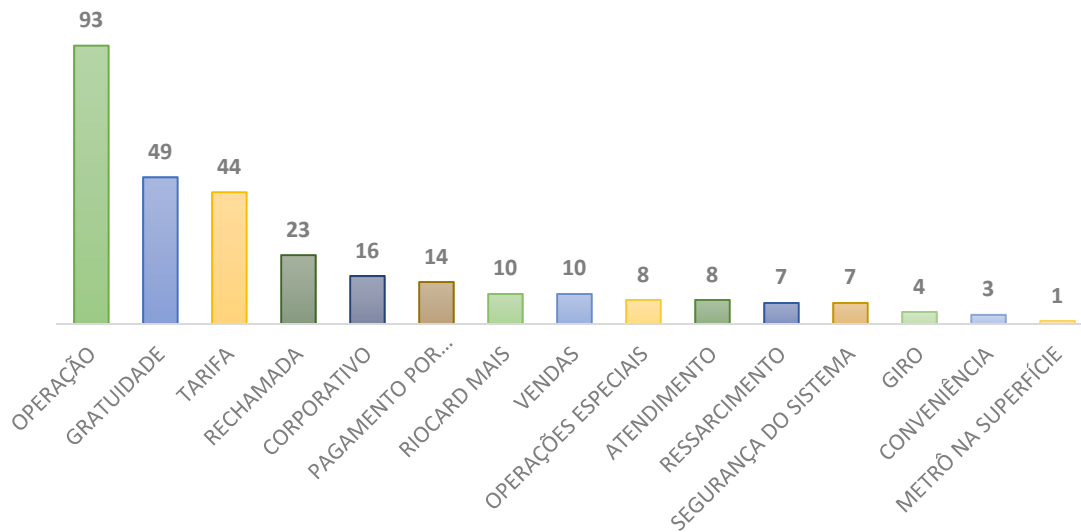
1

ATENDIMENTO

Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	93	31,31%
GRATUIDADE	49	16,50%
TARIFA	44	14,81%
RECHAMADA	23	7,74%
CORPORATIVO	16	5,39%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	14	4,71%
RIOCARD MAIS	10	3,37%
VENDAS	10	3,37%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	8	2,69%
ATENDIMENTO	8	2,69%
RESSARCIMENTO	7	2,36%
SEGURANÇA DO SISTEMA	7	2,36%
GIRO	4	1,35%
CONVENIÊNCIA	3	1,01%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,34%
Total	297	100,00%

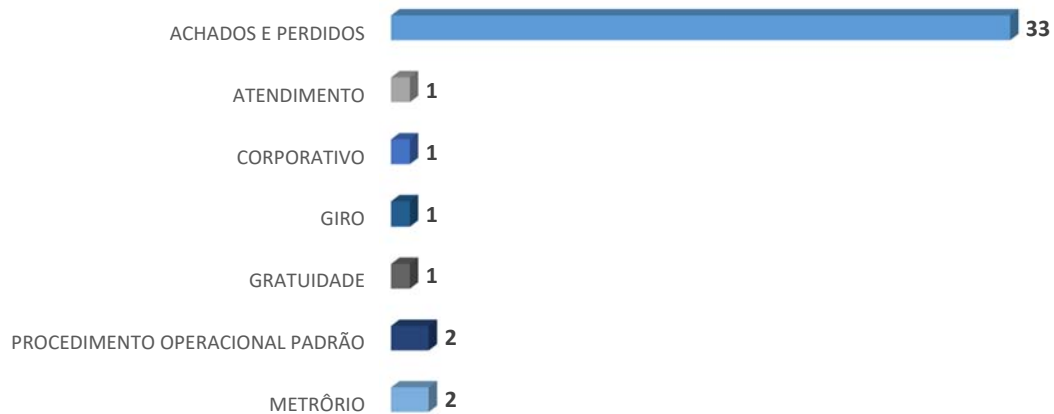


Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	33	80,49%
ATENDIMENTO	1	2,44%
CORPORATIVO	1	2,44%
GIRO	1	2,44%
GRATUIDADE	1	2,44%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	4,88%
METRÔRIO	2	4,88%
Total	41	100,00%

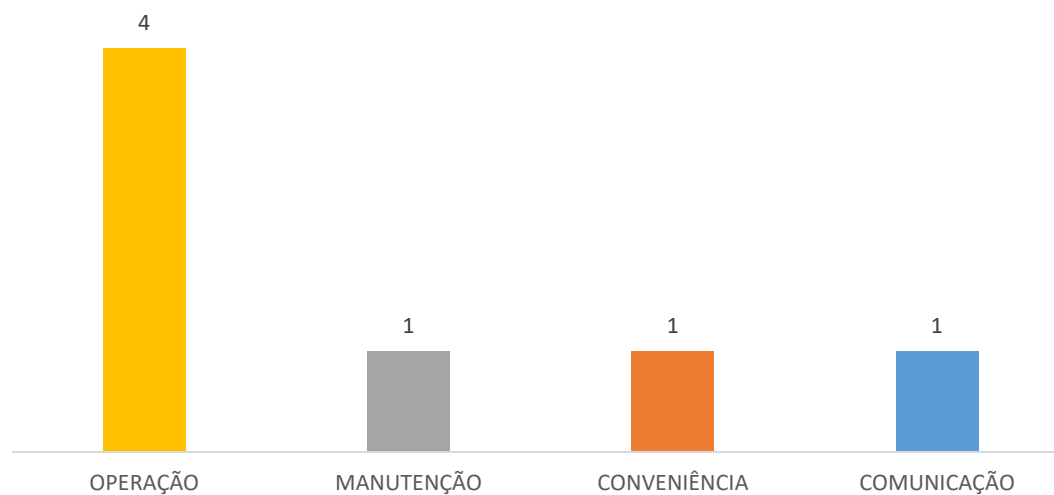
Solicitações - Linha 2





Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	14,29%
CONVENIÊNCIA	1	14,29%
MANUTENÇÃO	1	14,29%
OPERAÇÃO	4	57,14%
Total	7	100,00%

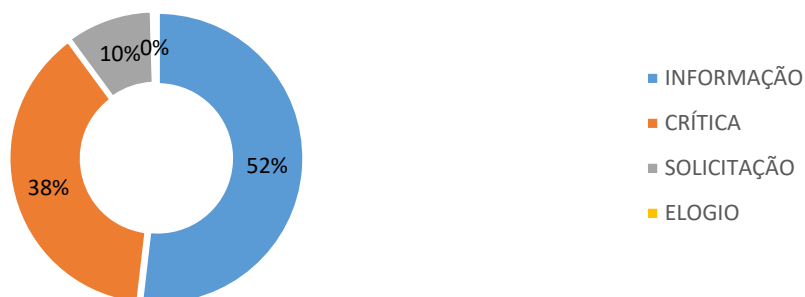
Sugestões - Linha 2



9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	113	51,83%
CRÍTICA	83	38,07%
SOLICITAÇÃO	21	9,63%
ELOGIO	1	0,46%
Total	218	100,00%

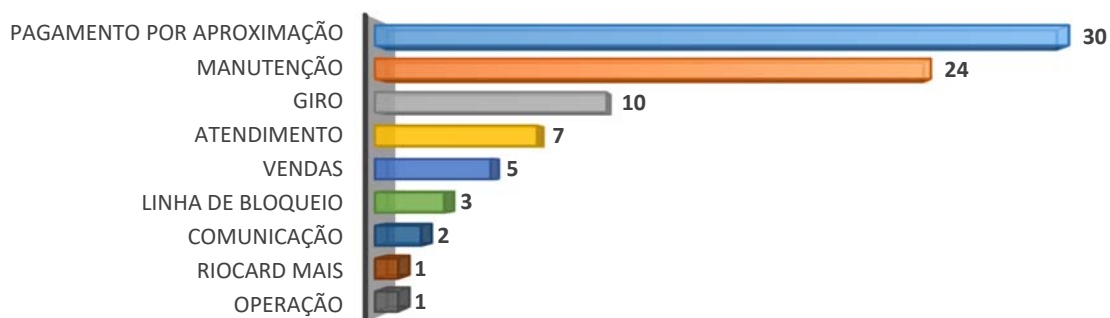
Tipo de Manifestação - Linha 4





Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	30	36,14%
MANUTENÇÃO	24	28,92%
GIRO	10	12,05%
ATENDIMENTO	7	8,43%
VENDAS	5	6,02%
LINHA DE BLOQUEIO	3	3,61%
COMUNICAÇÃO	2	2,41%
RIOCARD MAIS	1	1,20%
OPERAÇÃO	1	1,20%
Total	83	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	18	21,69%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	14	16,87%
CARTÃO VISA	12	14,46%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	6	7,23%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	5	6,02%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	6,02%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	4,82%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	3,61%
GIRO	3	3,61%
GIRO (APP E SITE)	3	3,61%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	2,41%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	2,41%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	1,20%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,20%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	1,20%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	1,20%
INTEGRAÇÃO	1	1,20%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	1,20%
Total	83	100,00%

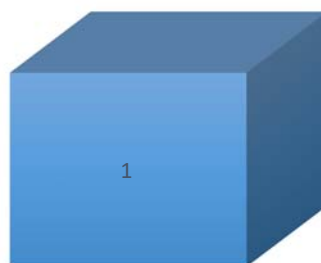


Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	1	100%
Total	1	100%

Elogios - Linha 4

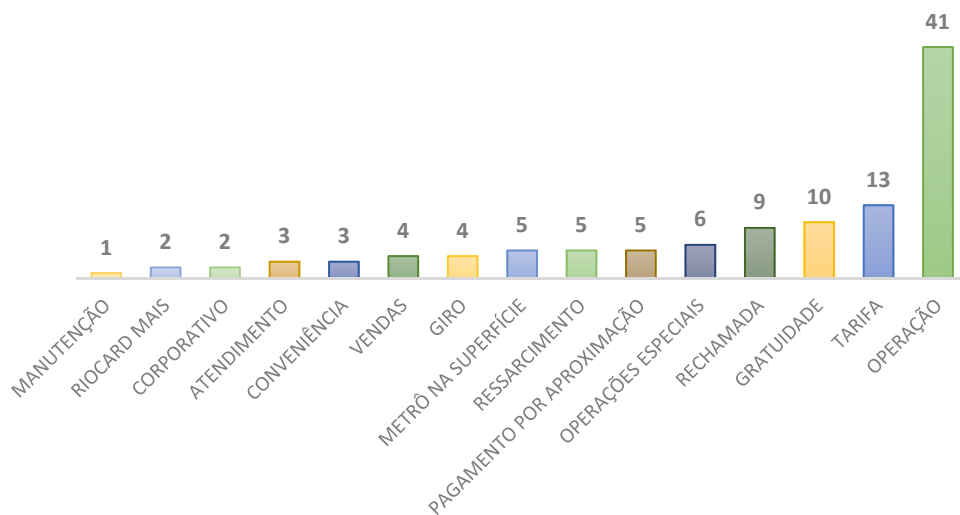


ATENDIMENTO



Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	41	36,28%
TARIFA	13	11,50%
GRATUIDADE	10	8,85%
RECHAMADA	9	7,96%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	6	5,31%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	5	4,42%
RESSARCIMENTO	5	4,42%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	4,42%
GIRO	4	3,54%
VENDAS	4	3,54%
CONVENIÊNCIA	3	2,65%
ATENDIMENTO	3	2,65%
CORPORATIVO	2	1,77%
RIOCARD MAIS	2	1,77%
MANUTENÇÃO	1	0,88%
Total	113	100,00%

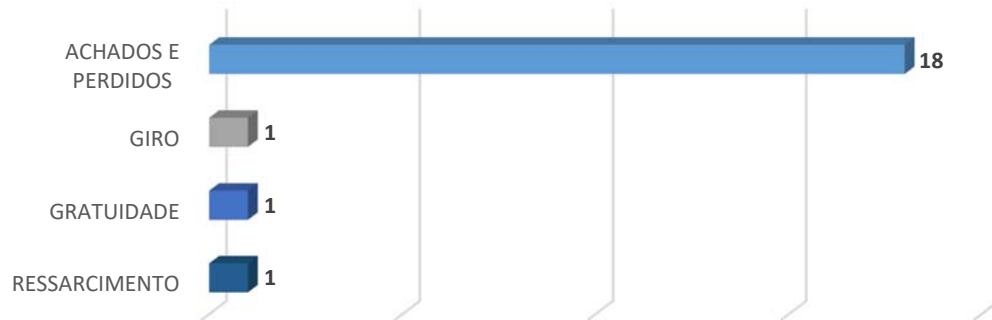
Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	18	85,71%
GIRO	1	4,76%
GRATUIDADE	1	4,76%
RESSARCIMENTO	1	4,76%
Total	21	100,00%



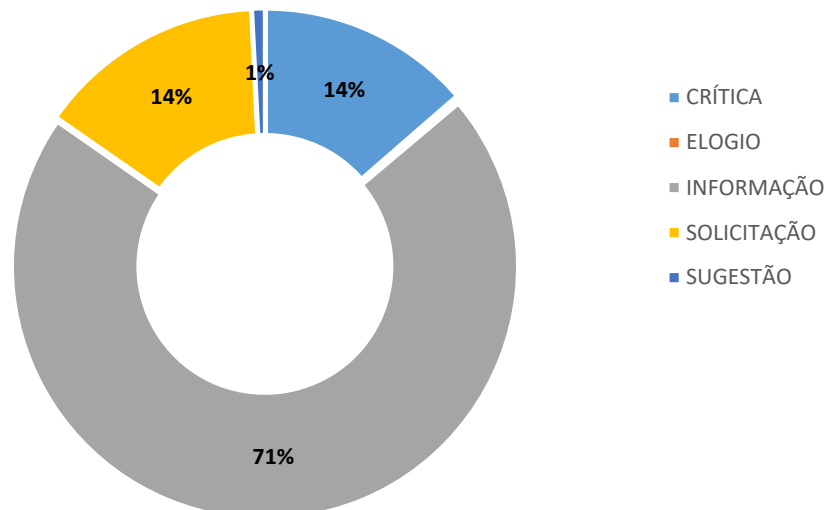
Solicitações - Linha 4



9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	339	13,63%
ELOGIO	6	0,24%
INFORMAÇÃO	1762	70,82%
SOLICITAÇÃO	361	14,51%
SUGESTÃO	20	0,80%
Total	2488	100,00%

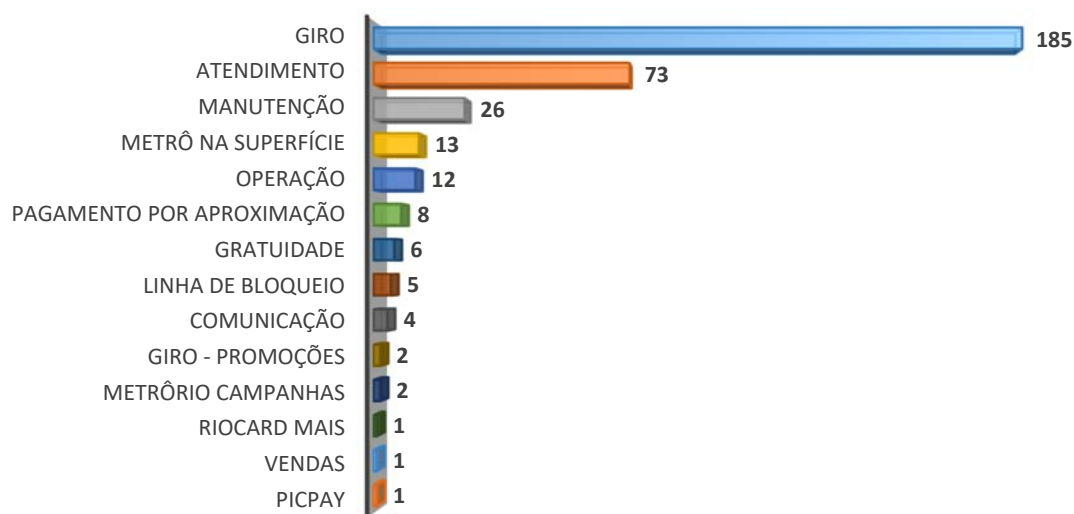
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada





Motivo	Reclamações	%
GIRO	185	54,57%
ATENDIMENTO	73	21,53%
MANUTENÇÃO	26	7,67%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	13	3,83%
OPERAÇÃO	12	3,54%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	8	2,36%
GRATUIDADE	6	1,77%
LINHA DE BLOQUEIO	5	1,47%
COMUNICAÇÃO	4	1,18%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,59%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,59%
RIOCARD MAIS	1	0,29%
VENDAS	1	0,29%
PICPAY	1	0,29%
Total	339	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



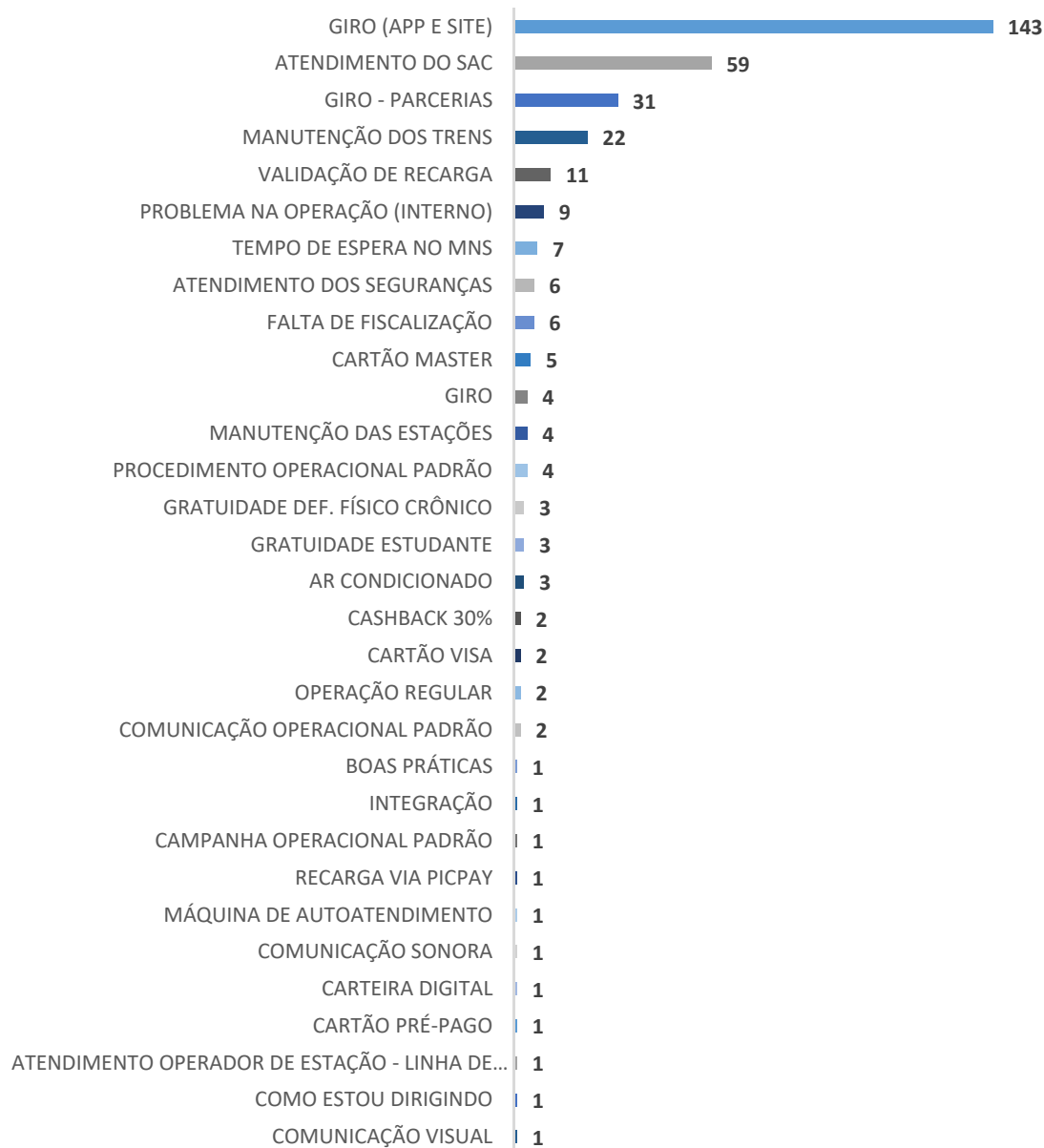
Categoria	Reclamações	%
GIRO (APP E SITE)	143	42,18%
ATENDIMENTO DO SAC	59	17,40%
GIRO - PARCERIAS	31	9,14%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	22	6,49%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	11	3,24%



PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	9	2,65%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	7	2,06%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	1,77%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	6	1,77%
CARTÃO MASTER	5	1,47%
GIRO	4	1,18%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	1,18%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	1,18%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	3	0,88%
GRATUIDADE ESTUDANTE	3	0,88%
AR CONDICIONADO	3	0,88%
CASHBACK 30%	2	0,59%
CARTÃO VISA	2	0,59%
OPERAÇÃO REGULAR	2	0,59%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,59%
BOAS PRÁTICAS	1	0,29%
INTEGRAÇÃO	1	0,29%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,29%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,29%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	0,29%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,29%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,29%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,29%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	0,29%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,29%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,29%
Total	339	100,00%



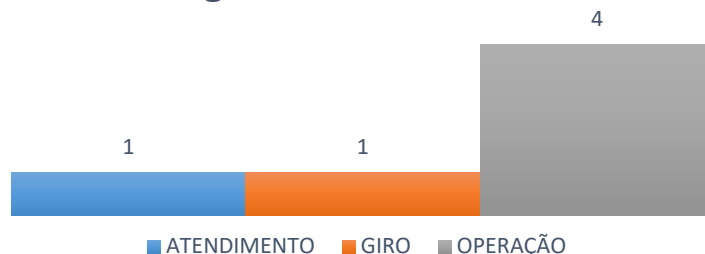
Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	16,67%
GIRO	1	16,67%
OPERAÇÃO	4	66,67%
Total	6	100,00%



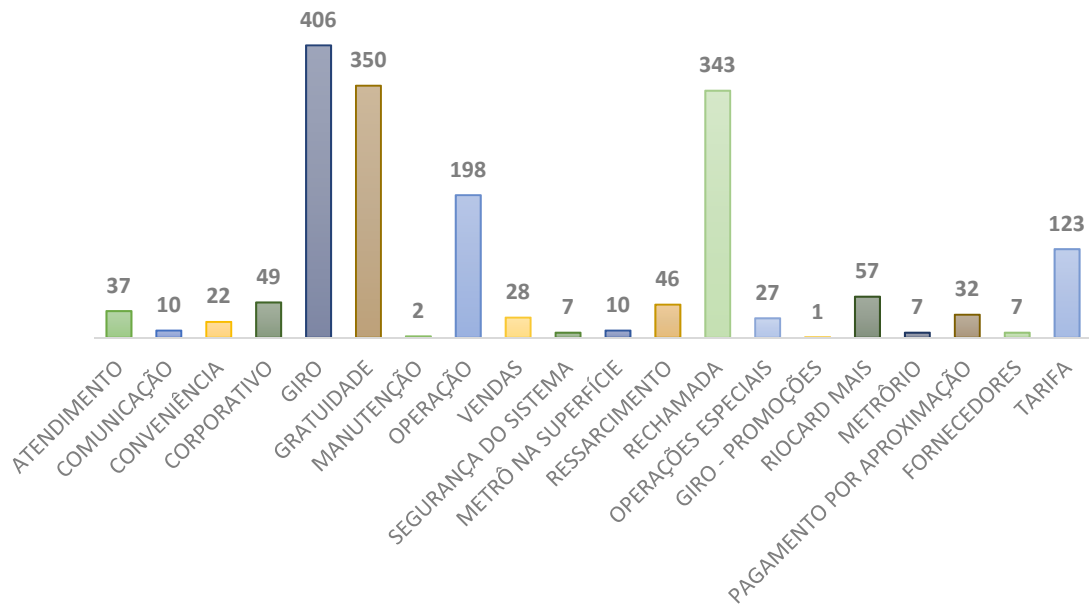
Elogios - Linha não Informada



Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	37	2,10%
COMUNICAÇÃO	10	0,57%
CONVENIÊNCIA	22	1,25%
CORPORATIVO	49	2,78%
GIRO	406	23,04%
GRATUIDADE	350	19,86%
MANUTENÇÃO	2	0,11%
OPERAÇÃO	198	11,24%
VENDAS	28	1,59%
SEGURANÇA DO SISTEMA	7	0,40%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	10	0,57%
RESSARCIMENTO	46	2,61%
RECHAMADA	343	19,47%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	27	1,53%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,06%
RIOCARD MAIS	57	3,23%
METRÔRIO	7	0,40%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	32	1,82%
FORNECEDORES	7	0,40%
TARIFA	123	6,98%
Total	1762	100,00%

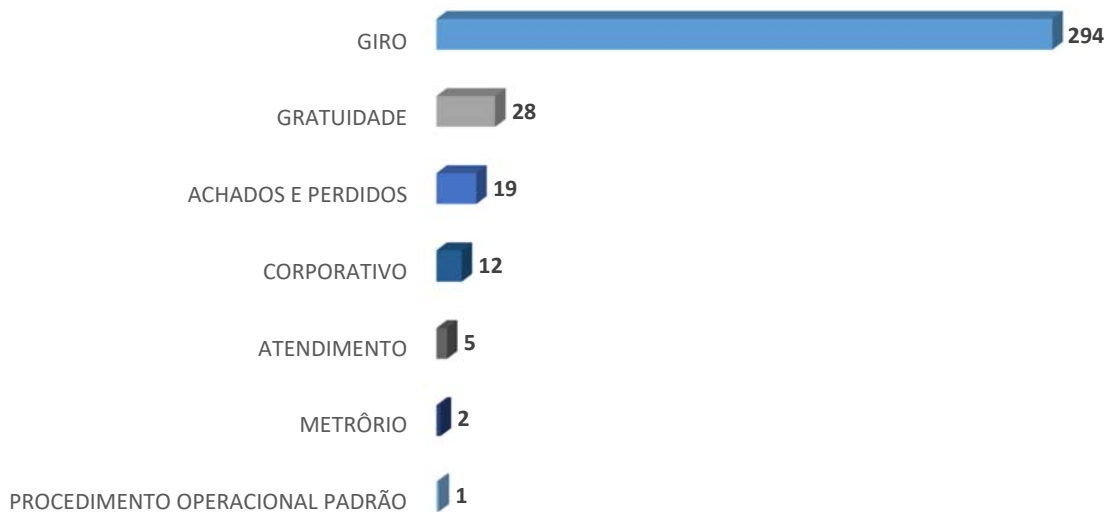


Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	294	81,44%
GRATUIDADE	28	7,76%
ACHADOS E PERDIDOS	19	5,26%
CORPORATIVO	12	3,32%
ATENDIMENTO	5	1,39%
METRÔRIO	2	0,55%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,28%
Total	361	100,00%

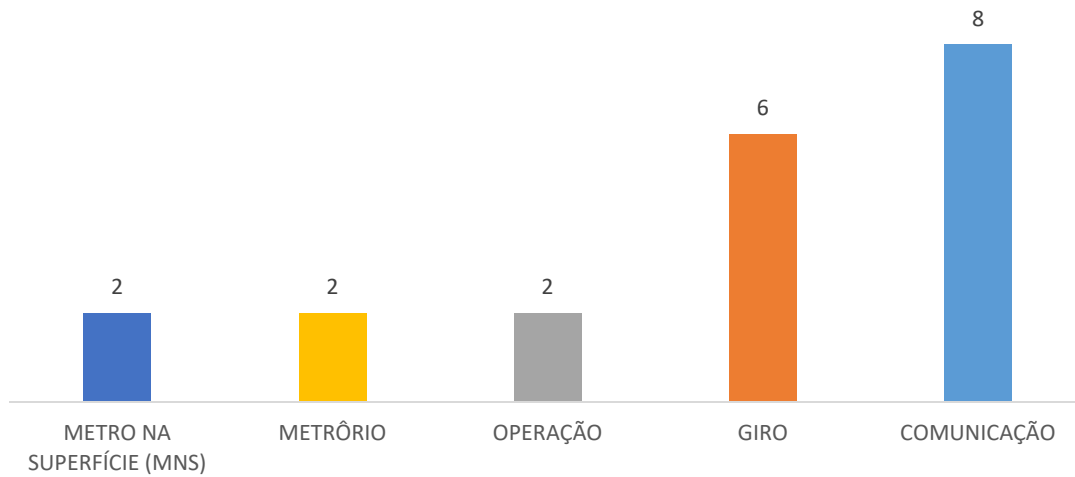
Solicitações - Linha Não Informada





Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	8	40,00%
GIRO	6	30,00%
OPERAÇÃO	2	10,00%
METRÔNIO	2	10,00%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	2	10,00%
Total	20	100,00%

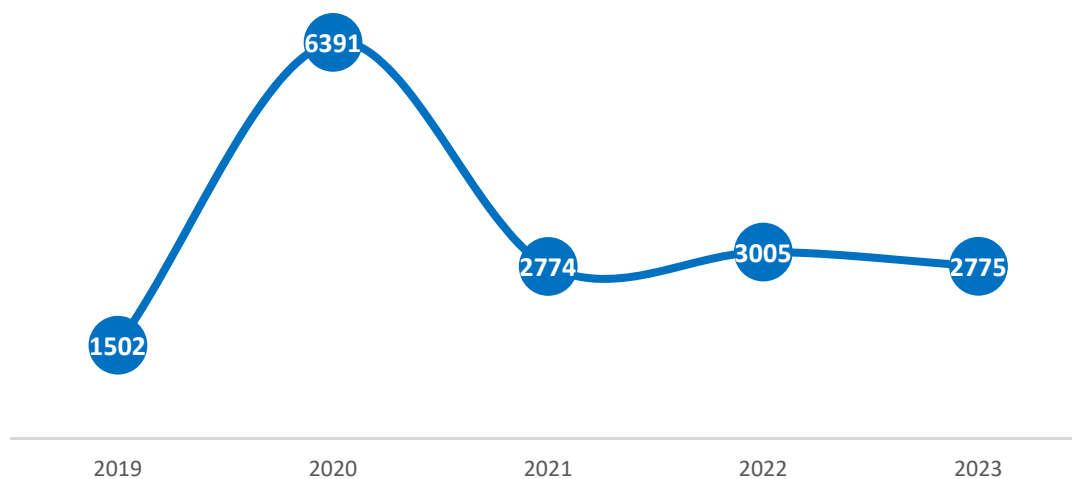
Sugestões - Linha Não Informada



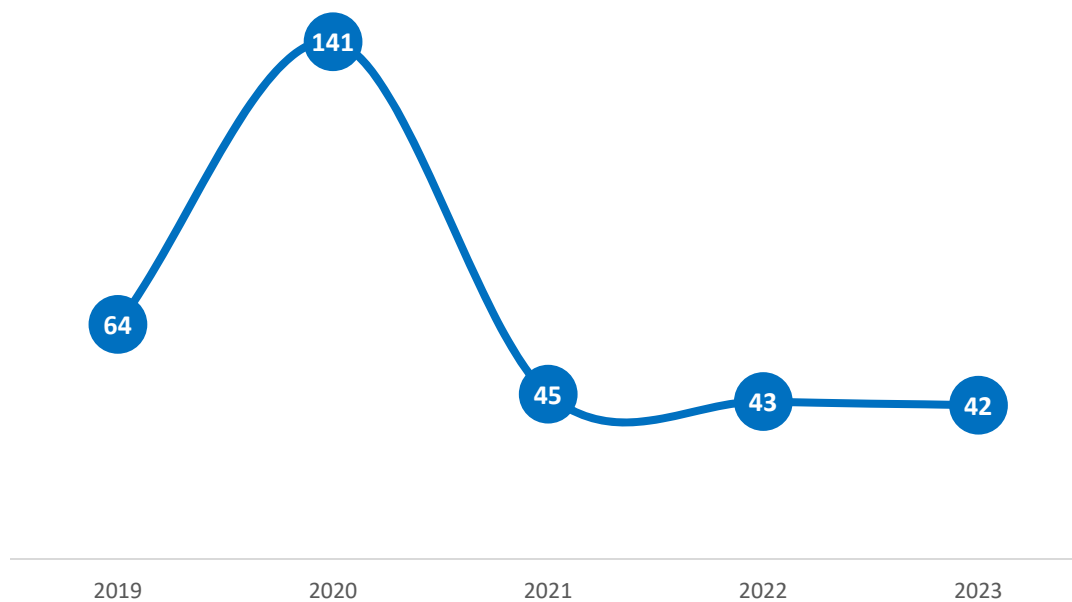


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas





10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	42	1,51%
RESSARCIMENTO	7	0,25%
SUGESTÃO	1	0,04%
ELOGIO	3	0,11%
INFORMAÇÃO	2708	97,59%
SOLICITAÇÃO	14	0,50%
TOTAL	2775	100,00%

MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

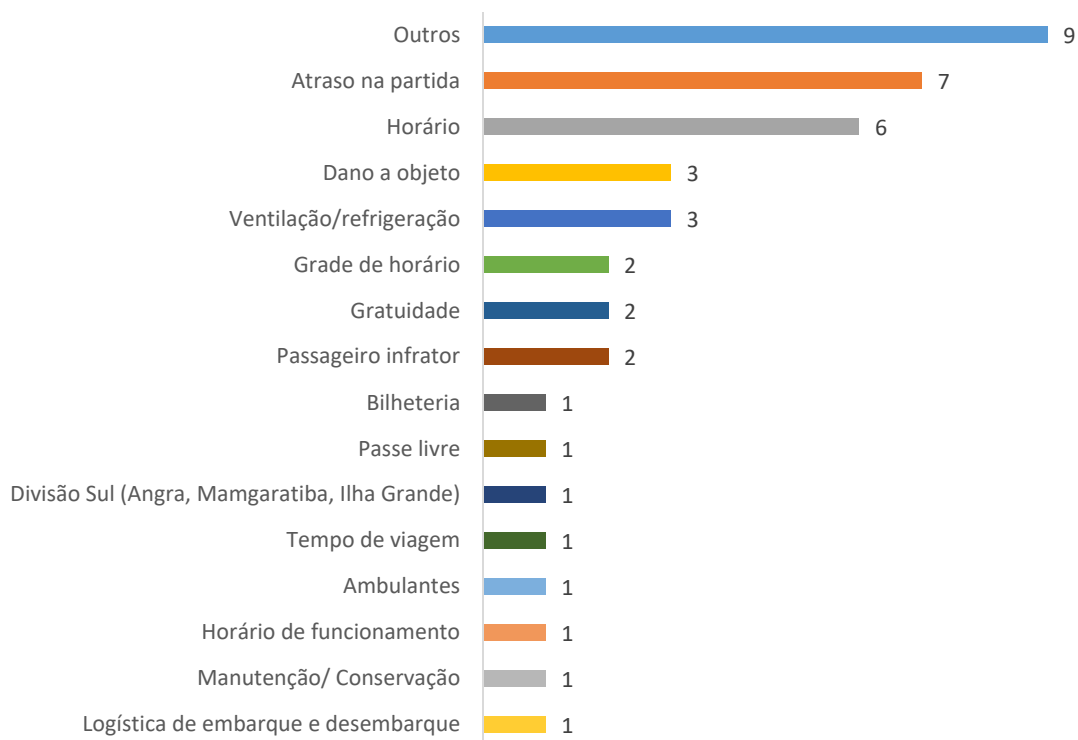


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Outros	9	21,43%
Atraso na partida	7	16,67%
Horário	6	14,29%
Dano a objeto	3	7,14%
Ventilação/refrigeração	3	7,14%
Grade de horário	2	4,76%
Gratuidade	2	4,76%
Passageiro infrator	2	4,76%
Bilheteria	1	2,38%
Passé livre	1	2,38%
Divisão Sul (Angra, Mangaratiba, Ilha Grande)	1	2,38%
Tempo de viagem	1	2,38%
Ambulantes	1	2,38%
Horário de funcionamento	1	2,38%
Manutenção/ Conservação	1	2,38%
Logística de embarque e desembarque	1	2,38%
Total	42	100%



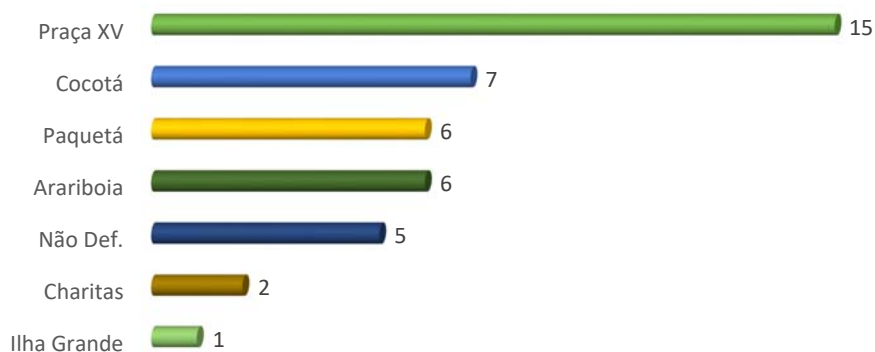
MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	15	35,71%
Cocotá	7	16,67%
Paquetá	6	14,29%
Arariboia	6	14,29%
Não Def.	5	11,90%
Charitas	2	4,76%
Ilha Grande	1	2,38%
Total	42	100,00%



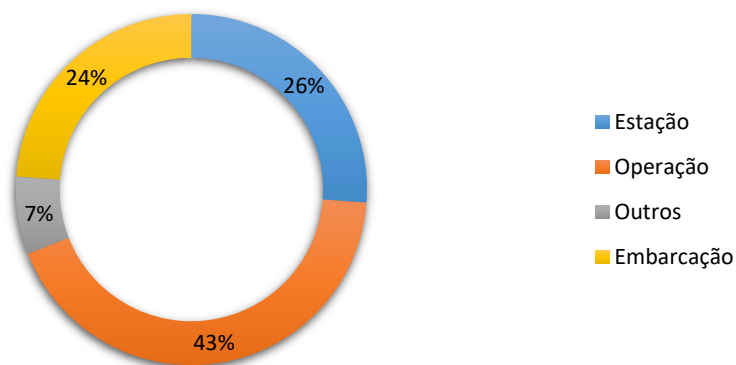
RECLAMAÇÕES - POR LINHA



10.3 Classificação das reclamações

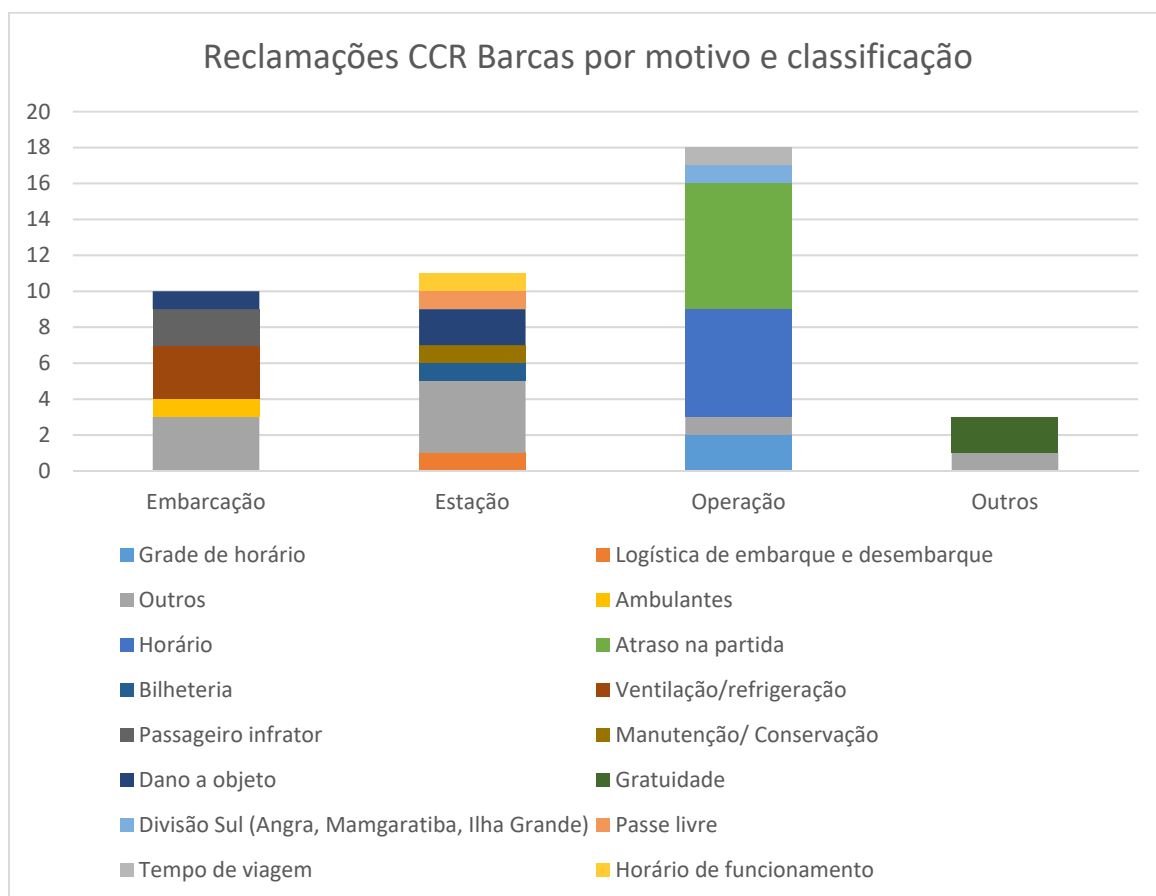
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	11	26,19%
Operação	18	42,86%
Outros	3	7,14%
Embarcação	10	23,81%
TOTAL	42	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO





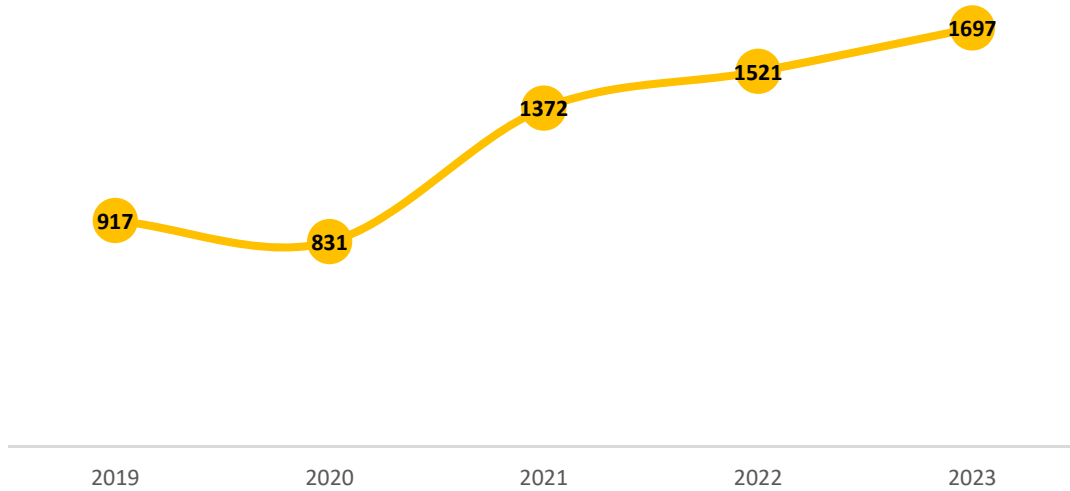
Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Grade de horário			2	
Logística de embarque e desembarque		1		
Outros	3	4	1	1
Ambulantes	1			
Horário			6	
Atraso na partida			7	
Bilheteria		1		
Ventilação/refrigeração	3			
Passageiro infrator	2			
Manutenção/ Conservação		1		
Dano a objeto	1	2		
Gratuidade				2
Divisão Sul (Angra, Mangaratiba, Ilha Grande)			1	
Passe livre		1		
Tempo de viagem			1	
Horário de funcionamento		1		
Total	10	11	18	3



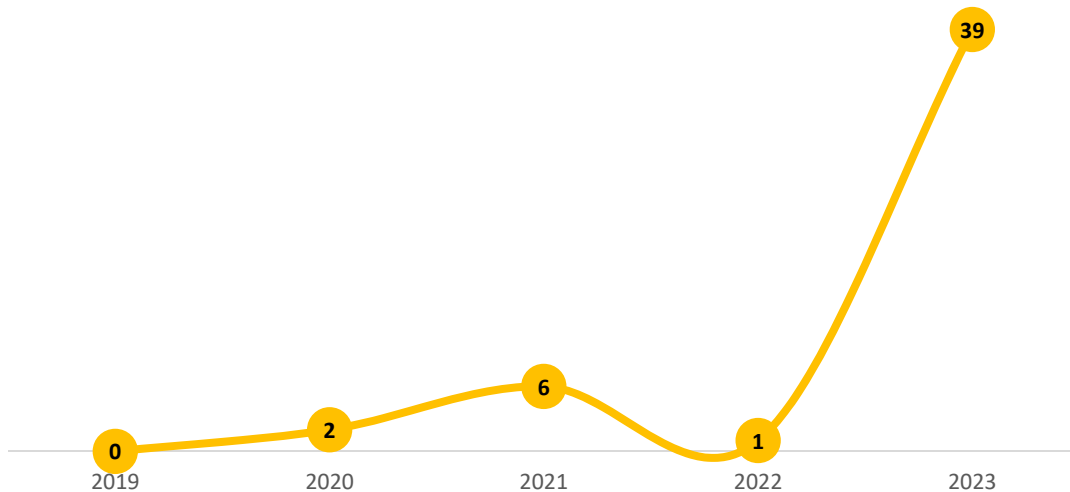


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

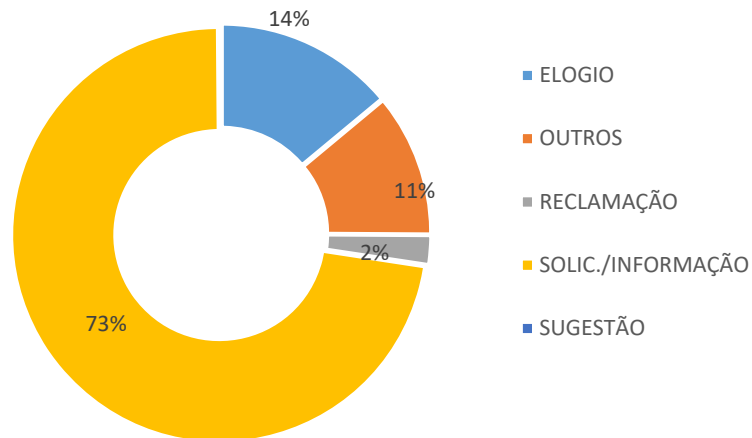


11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	237	13,97%
OUTROS	189	11,14%
RECLAMAÇÃO	39	2,30%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1230	72,48%
SUGESTÃO	2	0,12%
Total	1697	100,00%



Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo

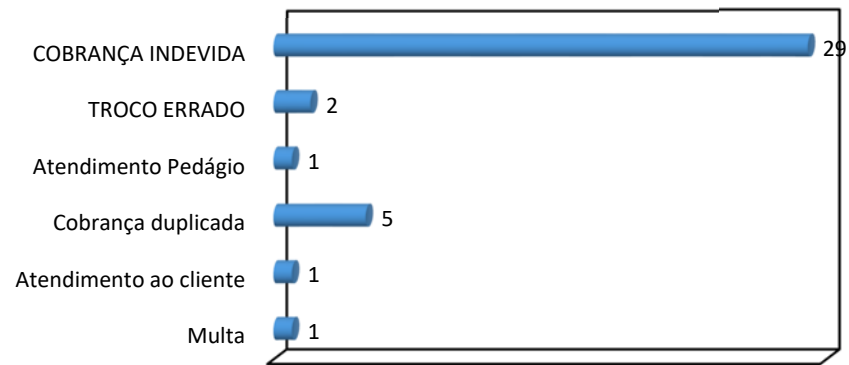


11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
COBRANÇA INDEVIDA	29	74,36%
TROCO ERRADO	2	5,13%
Atendimento Pedágio	1	2,56%
Cobrança duplicada	5	12,82%
Atendimento ao cliente	1	2,56%
Multa	1	2,56%
Total	39	100,00%



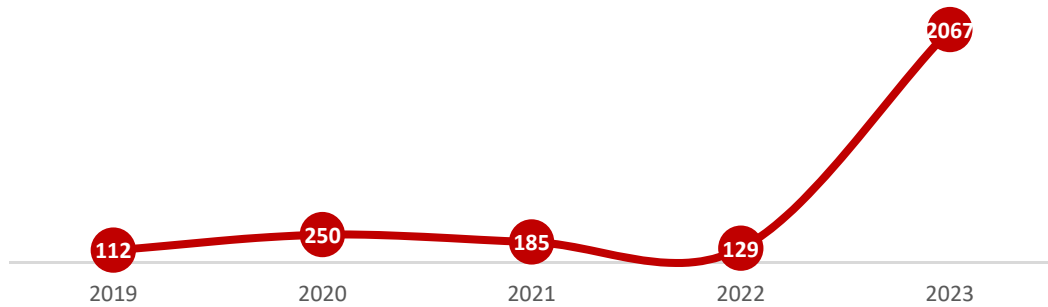
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



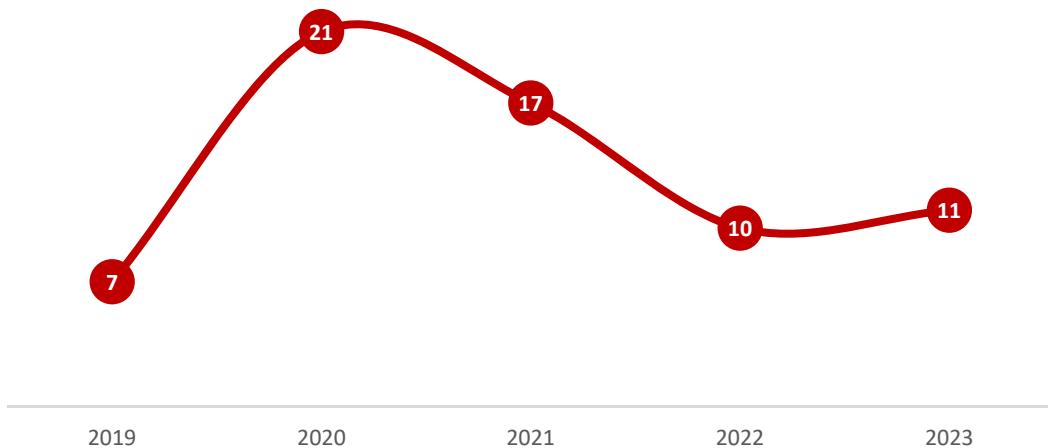


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	1	0,37%
INFORMAÇÃO	7	1,21%
RECLAMAÇÃO	11	0,00%
RESSARCIMENTO	10	96,66%
SOLICITAÇÃO	2033	1,67%
SUGESTÃO	5	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	2067	100,00%



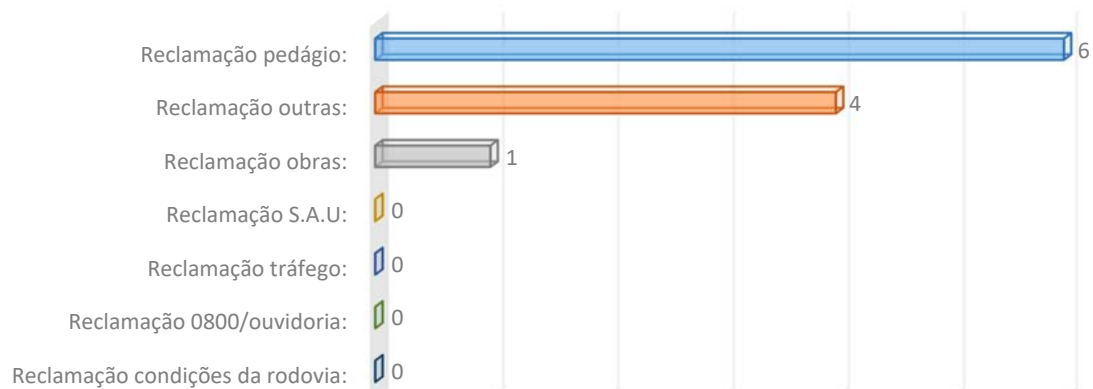
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	6	53,85%
Reclamação outras:	4	7,69%
Reclamação obras:	1	0,00%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Total	11	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Conduta de veículo	3	27,27%
Outros	3	27,27%
Onda livre	2	18,18%
Falta de Obras	1	9,09%
Cobrança indevida	1	9,09%
Procedimento administrativos	1	9,09%
Total	11	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo






Conclusão

Em março do mês corrente, a Ouvidoria coletou 324 registros, dos quais 57,4% dos registros foram informações, 42,3% reclamações e 0,3% denúncias. Não houveram registros acerca de sugestões, elogios e solicitações. O sistema telefônico foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 60,8%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 81,8%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 13,1%.

O ano em vigor apresentou o segundo maior número de manifestações em março a partir de 2020, havendo um acréscimo avaliado em 29,6%. O terceiro 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 6 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (50% dos registros) e reclamada (75,2% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, também apresentou os maiores números de registros e reclamações. Em relação aos meses de março, houve aumentos das manifestações, assim como nas reclamações em comparação com março do ano passado. Os registros foram os maiores desde 2020. Nesta Ouvidoria, operação foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 25,9% 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 32,1% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 35,7% 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, refrigeração 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 neste setor tanto 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. Não houve concordância em relação ao comportamento das manifestações e queixas entre a concessionária e nesta Agência. Na Agetransp, observa-se um acréscimo no número de manifestações e decréscimo no registro de reclamações. Na concessionária, tanto os registros gerais quanto as queixas apresentaram queda. Dos assuntos frequentes, verificou-se que informação foi mais mencionado nas queixas neste setor, outros sendo o mais mencionado na Concessionária, destacando atraso na partida. Com relação à estação, não informada e Praça XV foram mencionadas uma vez na Agetransp, e, na própria Concessionária, Praça XV represento 35,7% das indagações cada.

A CCR Via Lagos apresentou estabilidade no número de manifestações, porém sem índice reclamações neste setor para o mês de março. Considerando os dados da concessionária, houve um aumento de 3.800% nas reclamações e crescimento de 11,6% das manifestações. Informação foi assunto mencionado nesta Agência e cobrança indevida pela concessionária.

Considerando a Rota 116, houve queda de um registro acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros aumentaram 1.502,3% e reclamações também apresentaram acréscimo, com o percentual de 10%, onde os assuntos mais frequentes foi conduta do veículo e outros, representando 27,3% das queixas cada.

Rio de Janeiro, 28 de abril de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5