



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Abril 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

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Paulo Robert Gomes Alves

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Assistente de Ouvidoria

Vinícius Torres Pires

Assistente de Ouvidoria



Índice

Introdução	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Abril 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 – Abril 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	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.....	19
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	20
5.1 Categoria das reclamações.....	20
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	23
8 Manifestações Supervia	24
8.1 Manifestações por Tipo	25
8.2 Manifestações por Ramal.....	25
8.3 Reclamações por Ramal.....	26
8.4 Reclamações por assunto.....	27
8.5 Ramal Belford Roxo	32
8.6 Ramal Deodoro	33
8.5 Ramal Guapimirim	36
8.6 Ramal Japeri.....	37
8.7 Ramal Paracambi.....	38
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	48
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	48
9.2 Categoria das Manifestações.....	49
9.3 Categoria das Reclamações	52
9.4 Motivo das Reclamações	54
9.5 Manifestações Linha 1	55
9.6 Manifestações Linha 2	61
9.7 Manifestações Linha 4	66
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	70
10 Manifestações CCR Barcas	75
10.1 Manifestações por Tipo	76
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	76

10.3 Classificação das reclamações	78
11 Manifestações CCR Via Lagos	80
11.1 Manifestações por tipo	80
11.2 Classificação das reclamações	81
12 Manifestações Rota 116	82
12.1 Manifestações por Tipo	82
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	83
Conclusão	85



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 abril 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.

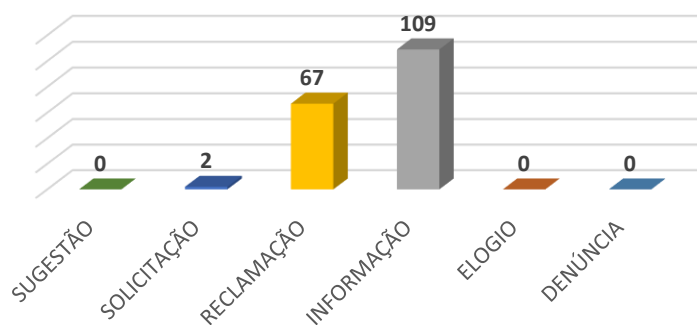


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Abril 2023

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	109	61,24%
RECLAMAÇÃO	67	37,64%
SOLICITAÇÃO	2	1,12%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	178	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

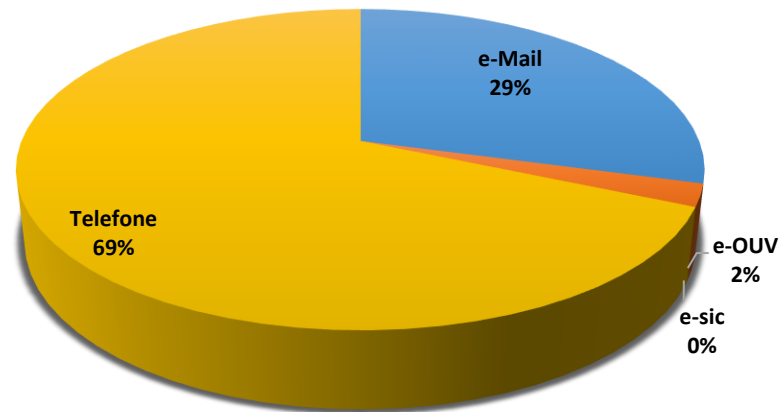


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Solicitação	Sugestões	TOTAL
e-Mail	0	50	0	2	0	52
e-OUV	2	2	0	0	0	4
e-sic	0	0	0	0	0	0
Telefone	107	15	0	0	0	122
TOTAL	109	67	0	2	0	178



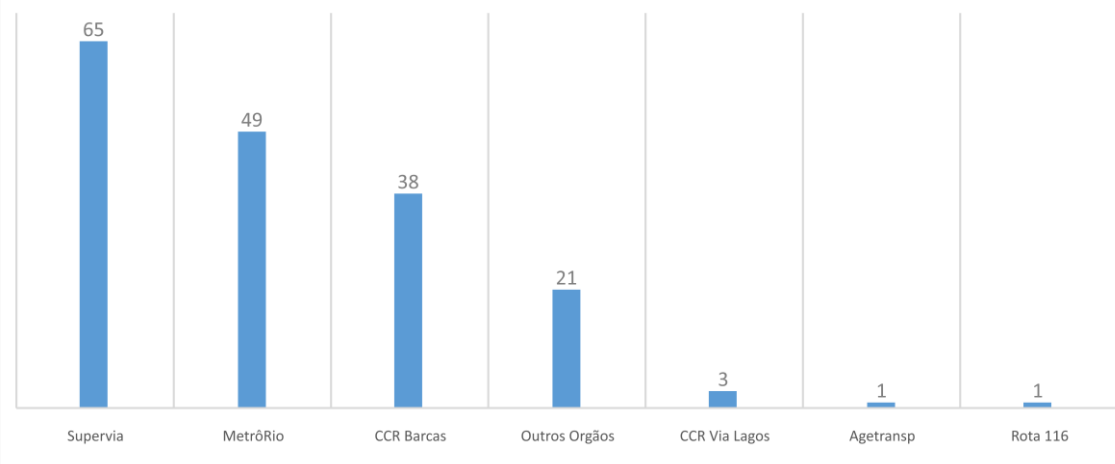
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	1	0,56%
CCR Barcas	38	21,35%
CCR Via Lagos	3	1,69%
MetrôRio	49	27,53%
Outros Orgãos	21	11,80%
Rota 116	1	0,56%
Supervia	65	36,52%
Total	178	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



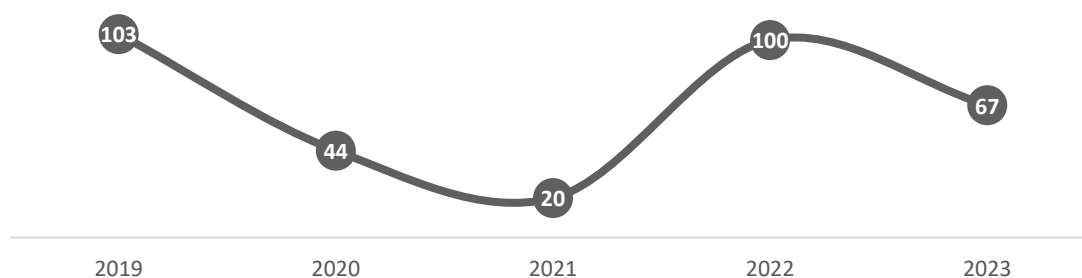


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Abril 2023

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

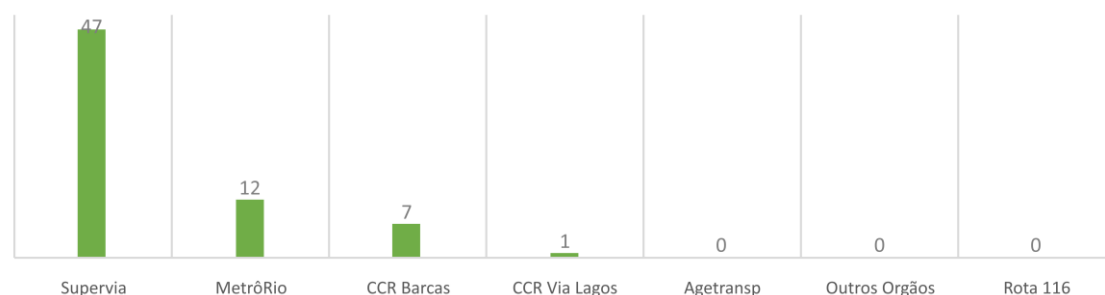


2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
Agetransp	0	0,00%
CCR Barcas	7	10,45%
CCR Via Lagos	1	1,49%
MetrôRio	12	17,91%
Outros Orgãos	0	0,00%
Rota 116	0	0,00%
Supervia	47	70,15%
Total	67	100,00%



RECLAMAÇÕES - UNIDADE



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Atraso no Percurso	16	23,88%
Operação	9	13,43%
Atraso na partida	8	11,94%
Intervalos	6	8,96%
Escada rolante	5	7,46%
Débito indevido	4	5,97%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	2	2,99%
Antecipação na Partida	2	2,99%
Acidente	2	2,99%
Baldeação	1	1,49%
Ressarcimento	1	1,49%
Outros	1	1,49%
Vegetação	1	1,49%
Manutenção	1	1,49%
Animais na pista	1	1,49%
Banheiros	1	1,49%
Avaria	1	1,49%
Paralisação da Linha	1	1,49%
Informação	1	1,49%
Barulho no trecho	1	1,49%
Aviso sonoro	1	1,49%
Conservação e limpeza	1	1,49%
Total	67	100%



Assunto das Reclamações

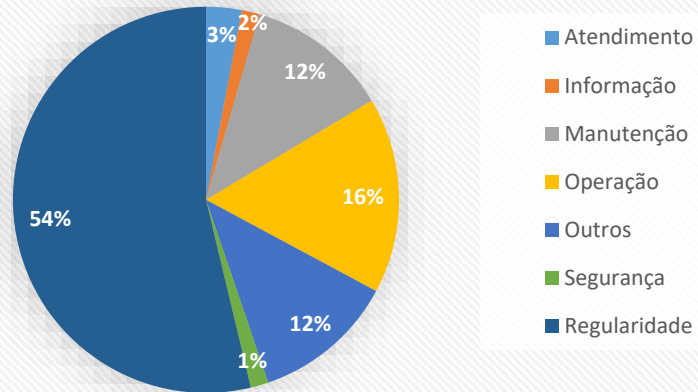


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	2	2,99%
Informação	1	1,49%
Manutenção	8	11,94%
Operação	11	16,42%
Outros	8	11,94%
Segurança	1	1,49%
Regularidade	36	53,73%
Total	67	100,00%

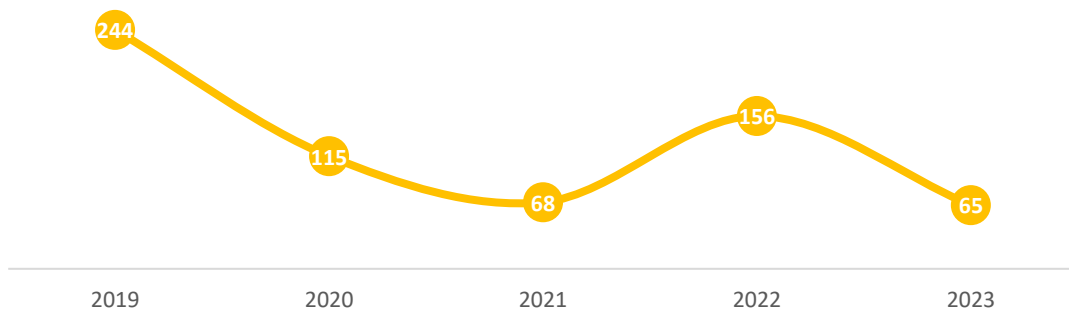


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

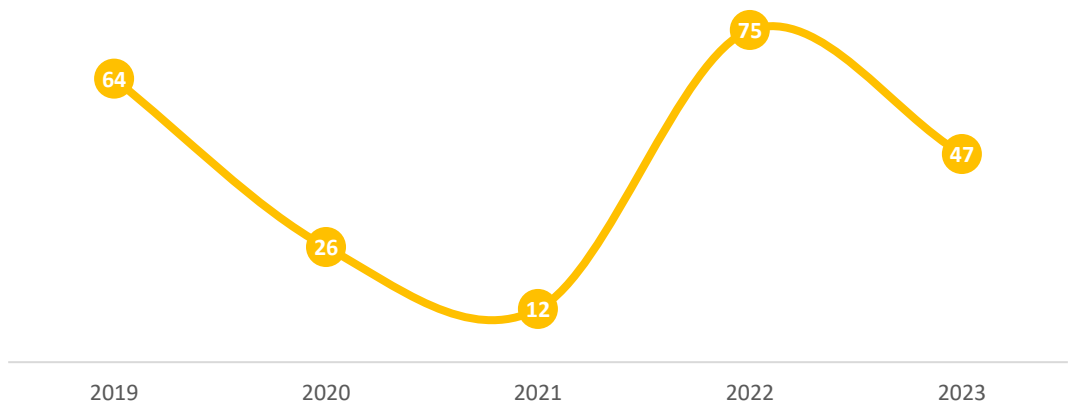


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

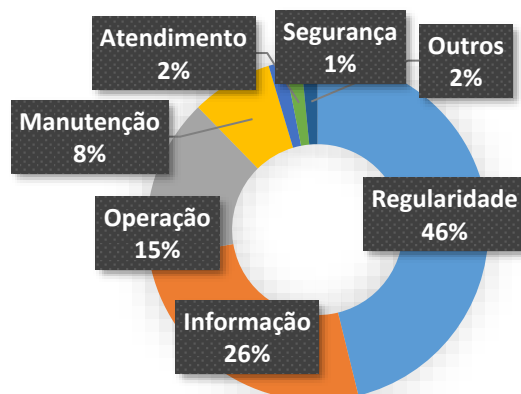




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	30	46,2%
Informação	17	26,2%
Operação	10	15,4%
Manutenção	5	7,7%
Segurança	1	1,5%
Atendimento	1	1,5%
Outros	1	1,5%
Total	65	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria



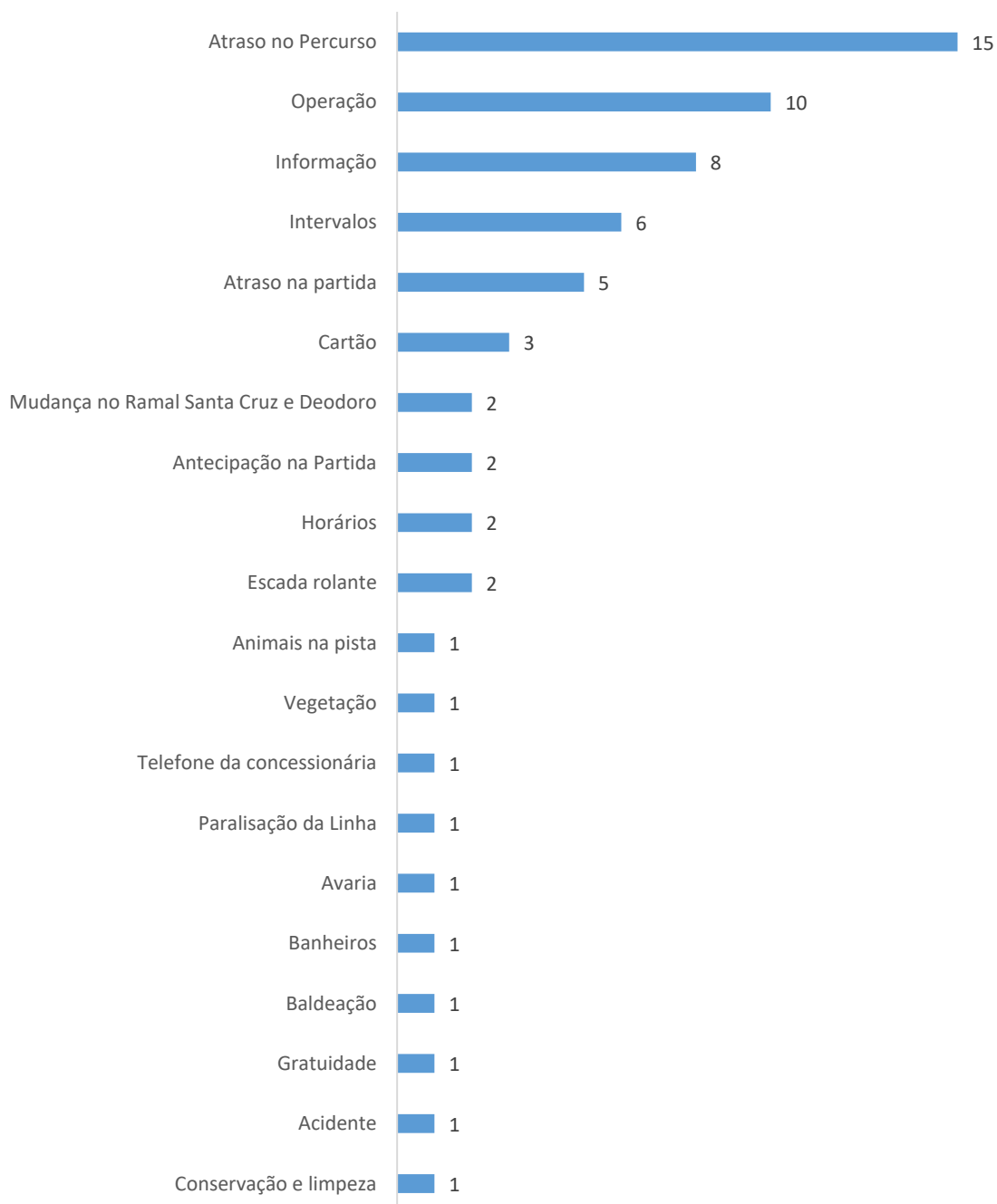
3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atraso no Percurso	15	23,08%
Operação	10	15,38%
Informação	8	12,31%
Intervalos	6	9,23%
Atraso na partida	5	7,69%
Cartão	3	4,62%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	2	3,08%
Antecipação na Partida	2	3,08%
Horários	2	3,08%
Escada rolante	2	3,08%
Animais na pista	1	1,54%
Vegetação	1	1,54%
Telefone da concessionária	1	1,54%
Paralisação da Linha	1	1,54%
Avaria	1	1,54%



Banheiros	1	1,54%
Baldeação	1	1,54%
Gratuidade	1	1,54%
Acidente	1	1,54%
Conservação e limpeza	1	1,54%
Total	65	100%

Assunto das Reclamações

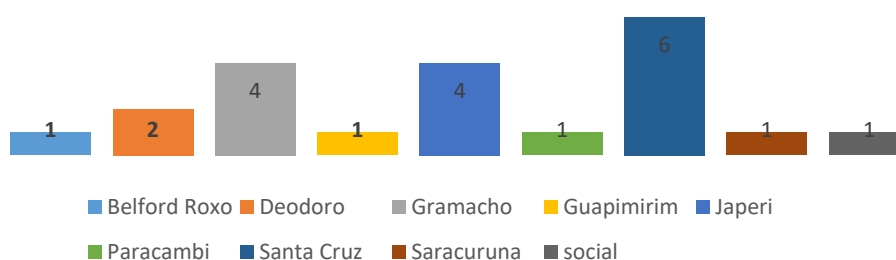




3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Belford Roxo	1	1,54%
Deodoro	2	3,08%
Gramacho	4	6,15%
Guapimirim	1	1,54%
Japeri	4	6,15%
Paracambi	1	1,54%
Santa Cruz	6	9,23%
Saracuruna	1	1,54%
social	1	1,54%
Não Informado	44	67,69%
Total	65	100%

Ramais das Reclamações

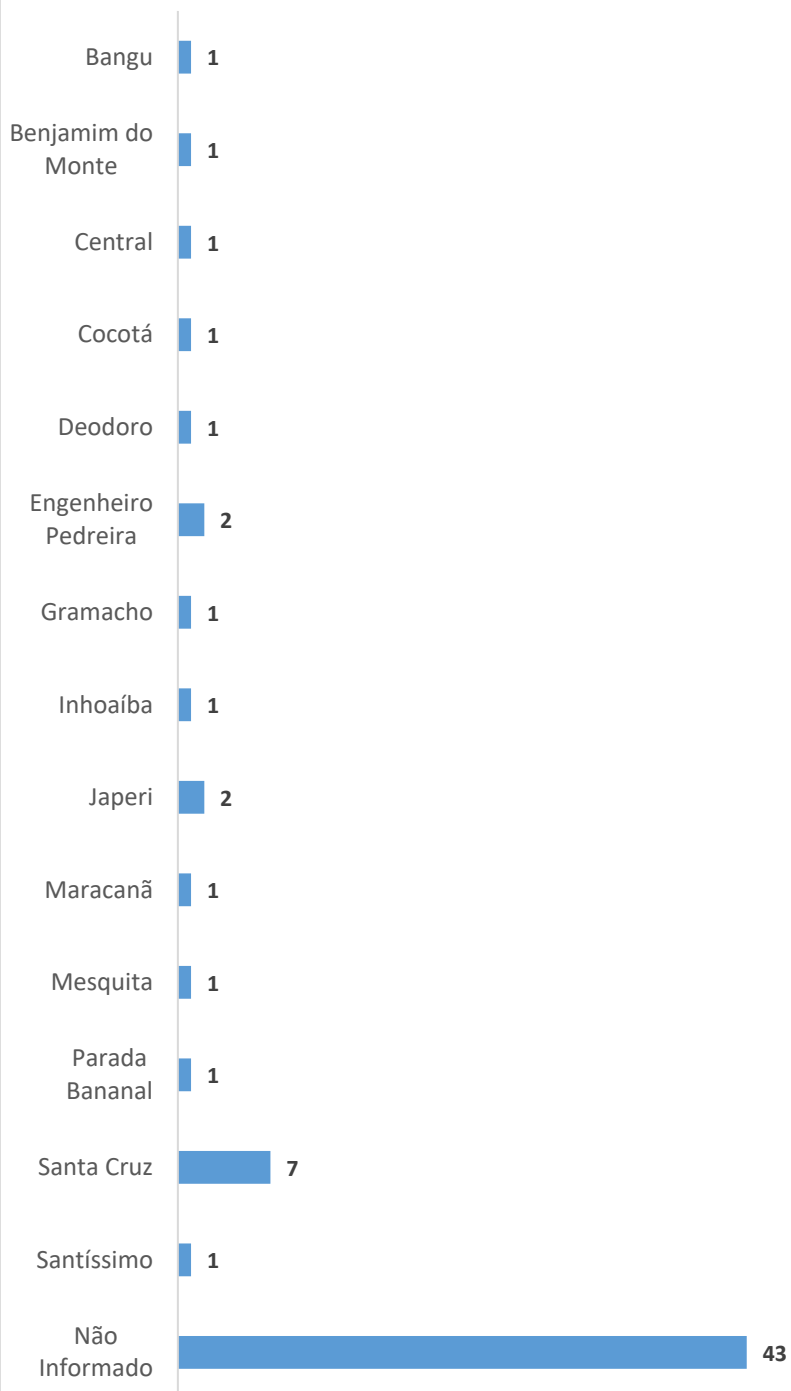


3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Bangu	1	1,54%
Benjamim do Monte	1	1,54%
Central	1	1,54%
Cocotá	1	1,54%
Deodoro	1	1,54%
Engenheiro Pedreira	2	3,08%
Gramacho	1	1,54%
Inhoaíba	1	1,54%
Japeri	2	3,08%
Maracanã	1	1,54%
Mesquita	1	1,54%
Parada Bananal	1	1,54%
Santa Cruz	7	10,77%
Santíssimo	1	1,54%
Não Informado	43	66,15%
Total	65	100%



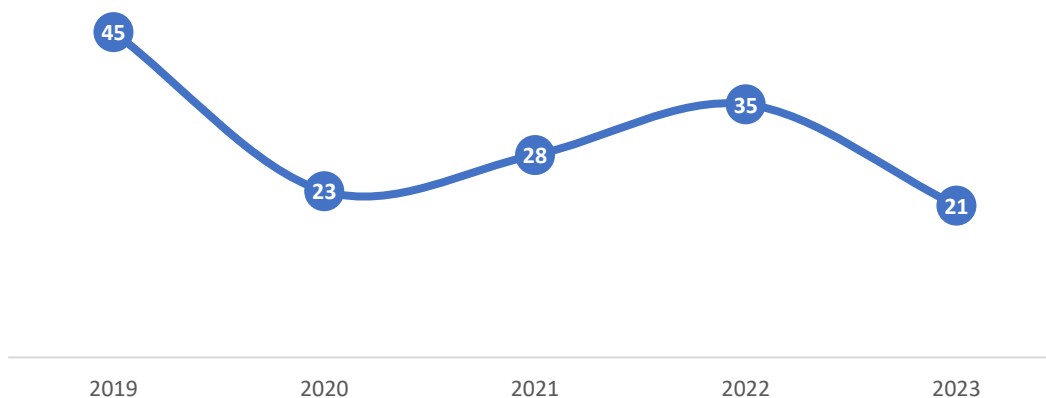
Reclamações por Estação



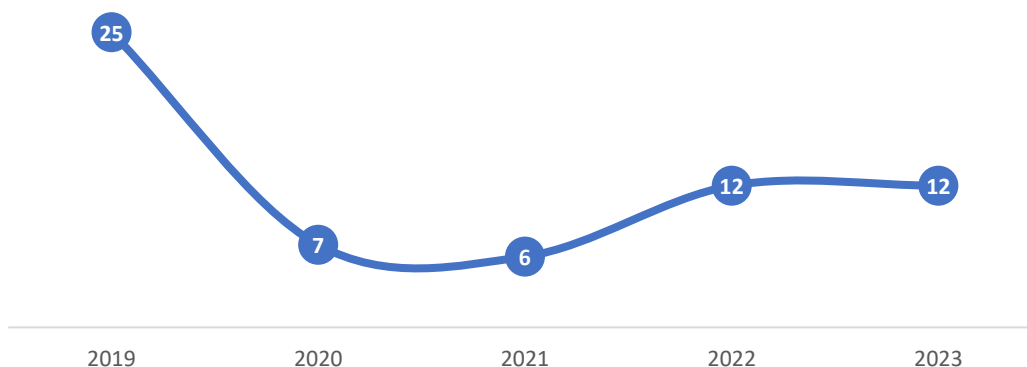


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

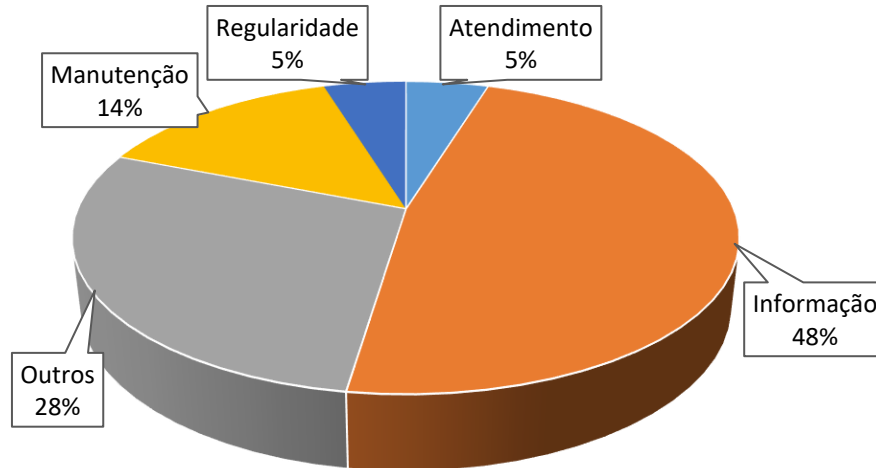


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	1	4,76%
Informação	10	47,62%
Outros	6	28,57%
Manutenção	3	14,29%
Regularidade	1	4,76%
Total	21	100%



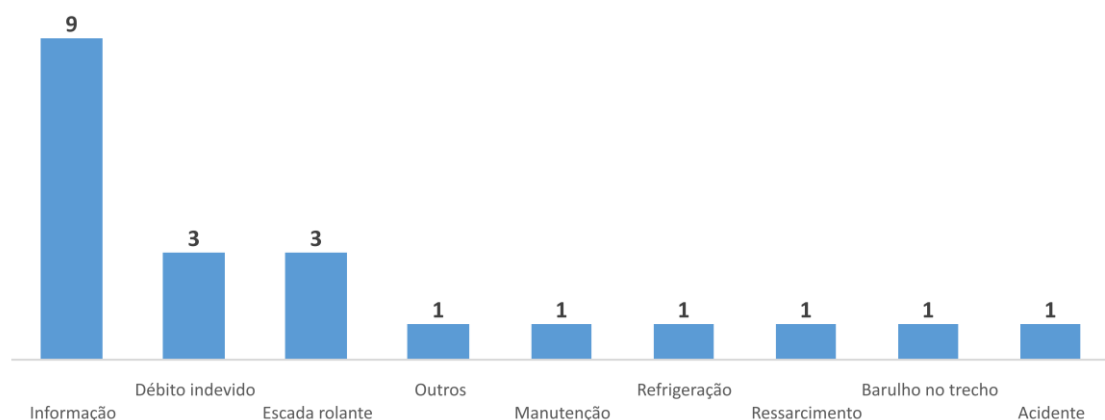
Reclamações por Categoria



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	9	42,86%
Débito indevido	3	14,29%
Escada rolante	3	14,29%
Outros	1	4,76%
Manutenção	1	4,76%
Refrigeração	1	4,76%
Ressarcimento	1	4,76%
Barulho no trecho	1	4,76%
Acidente	1	4,76%
Total	21	100%

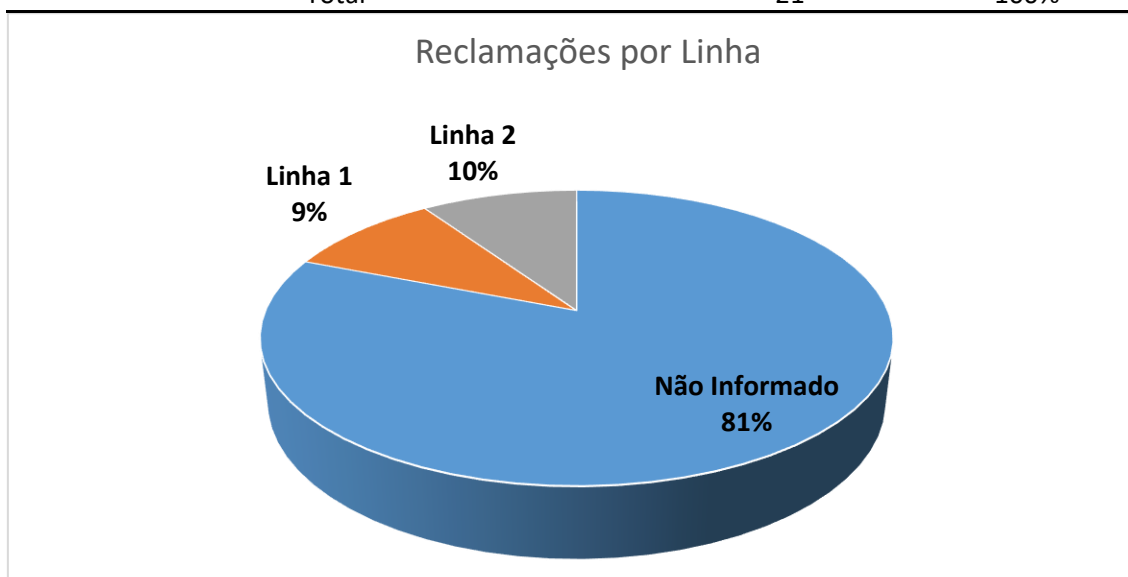
Reclamações por Assunto





4.3 Linha das Reclamações

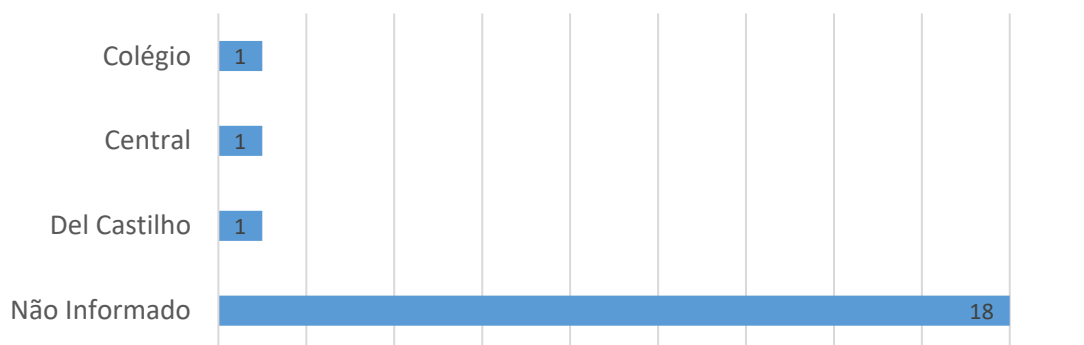
Linha	Total	%
Não Informado	17	80,95%
Linha 1	2	9,52%
Linha 2	2	9,52%
Total	21	100%



4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	18	85,71%
Del Castilho	1	4,76%
Central	1	4,76%
Colégio	1	4,76%
Total	21	100%

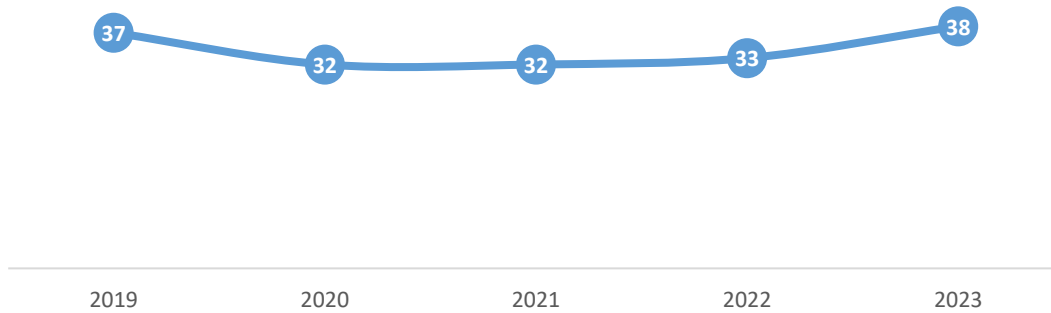
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



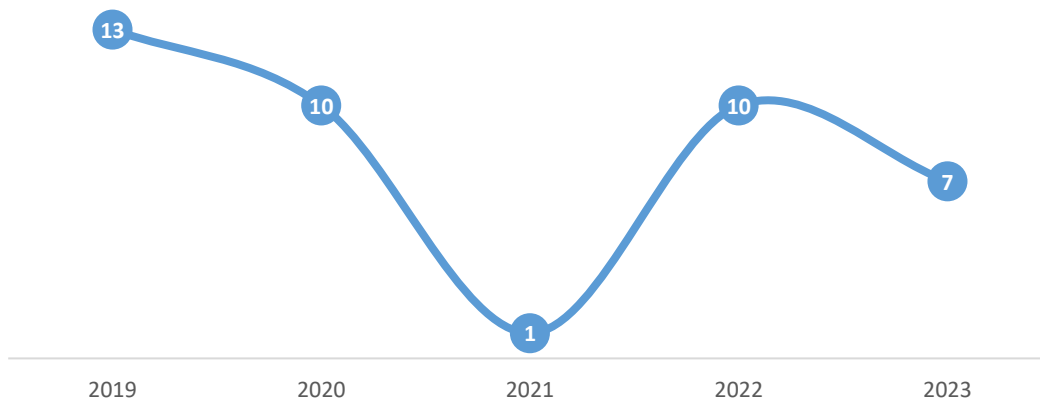


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	30	78,95%
Regularidade	7	18,42%
Operação	1	2,63%
Total	38	100%

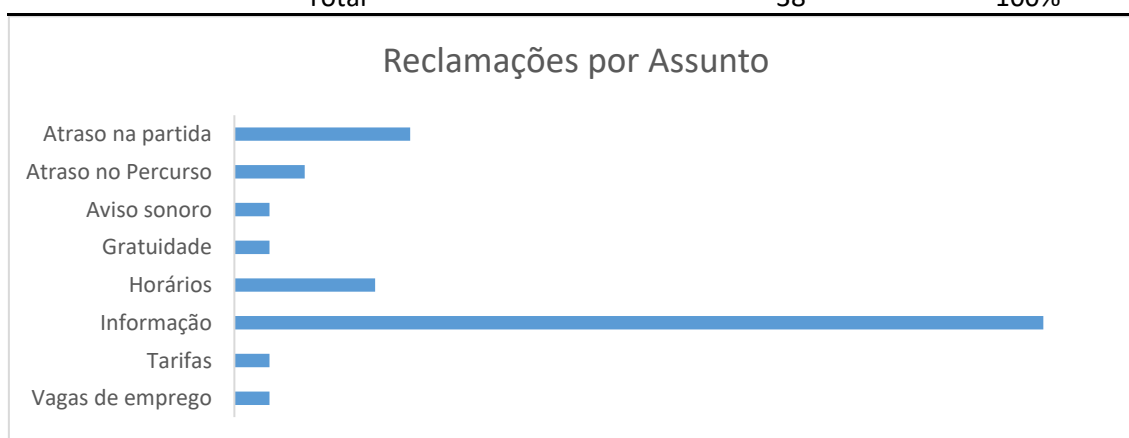
Reclamações por Categoria





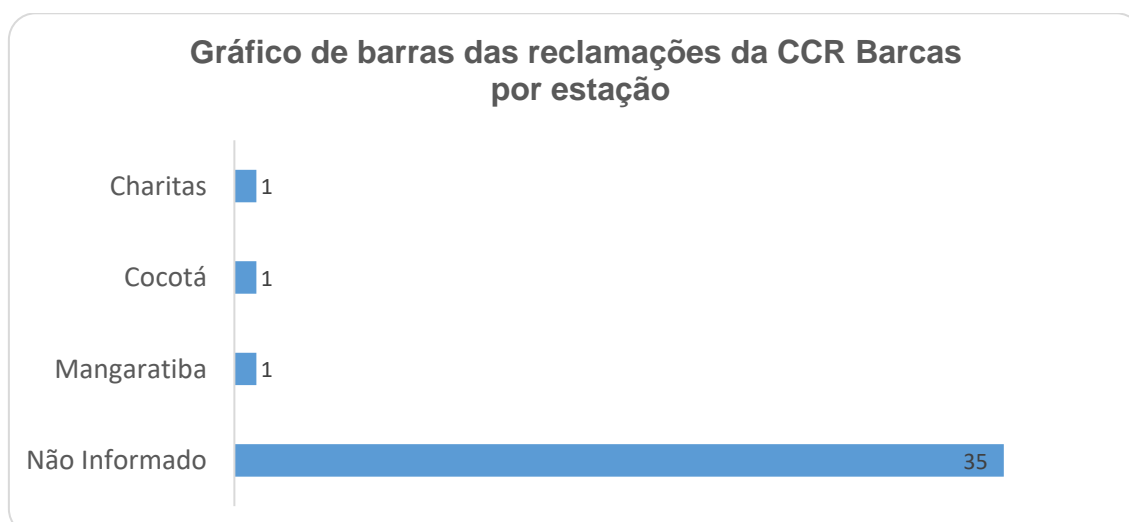
5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atraso na partida	5	13,16%
Atraso no Percurso	2	5,26%
Aviso sonoro	1	2,63%
Gratuidade	1	2,63%
Horários	4	10,53%
Informação	23	60,53%
Tarifas	1	2,63%
Vagas de emprego	1	2,63%
Total	38	100%



5.3 Estação das reclamações

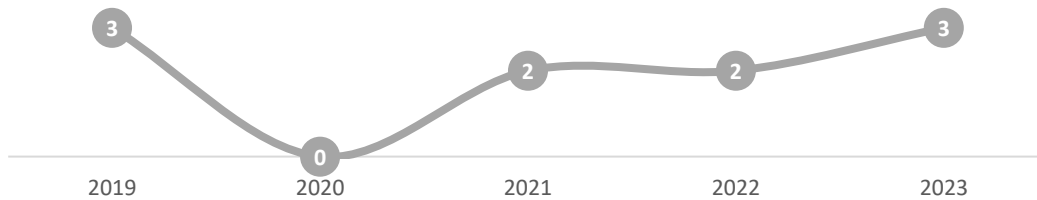
Estação	Total	%
Charitas	1	2,63%
Cocotá	1	2,63%
Mangaratiba	1	2,63%
Não Informado	35	92,11%
Total	38	100%



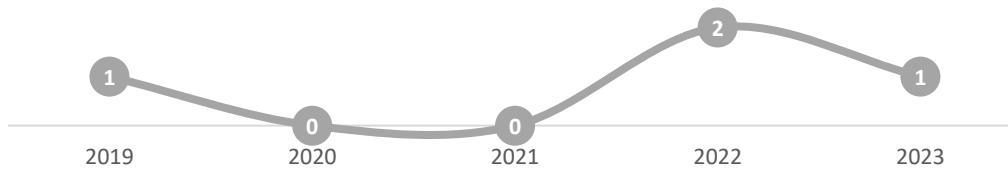


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Débito indevido	1	33,33%
Informação	1	33,33%
Tarifas	1	33,33%
Total	3	1

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Outros	2	66,67%
Informação	1	33,33%
Total	3	1

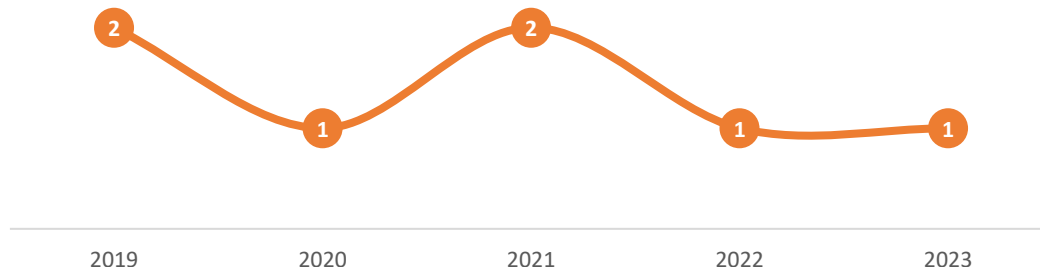
Reclamações por Assunto



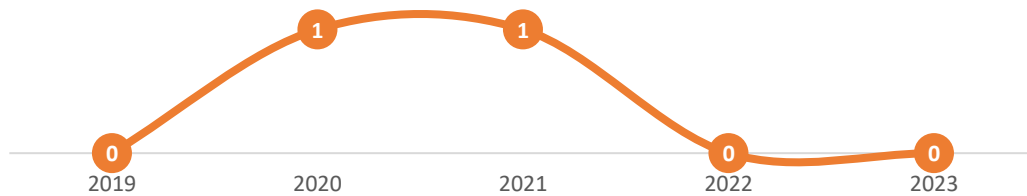


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



Categorização	Total	%
Outros	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Tarifas	1	100,00%
Total	1	100%

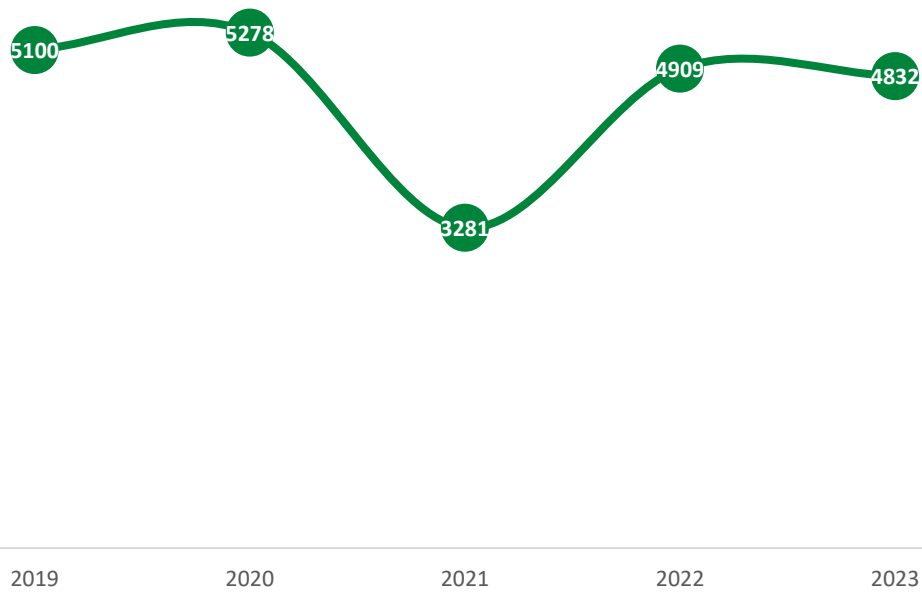
Reclamações por Assunto



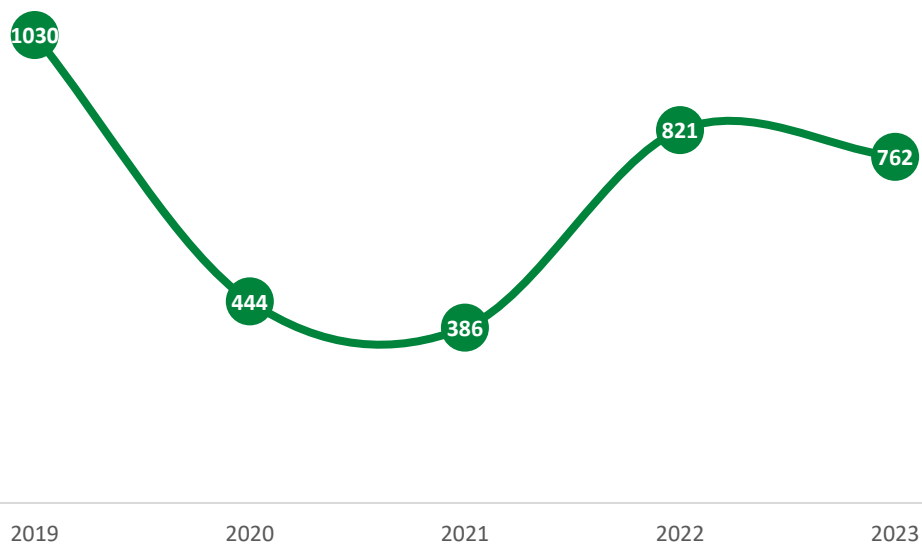


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

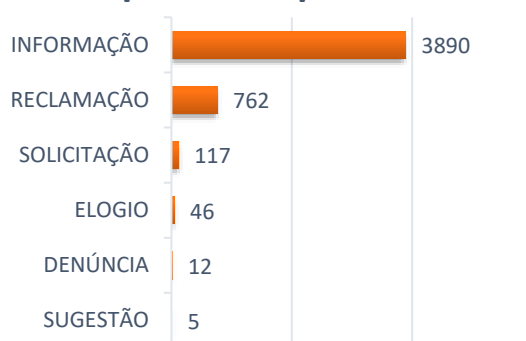




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3890	80,50%
RECLAMAÇÃO	762	15,77%
SOLICITAÇÃO	117	2,42%
ELOGIO	46	0,95%
DENÚNCIA	12	0,25%
SUGESTÃO	5	0,10%
Total	4832	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

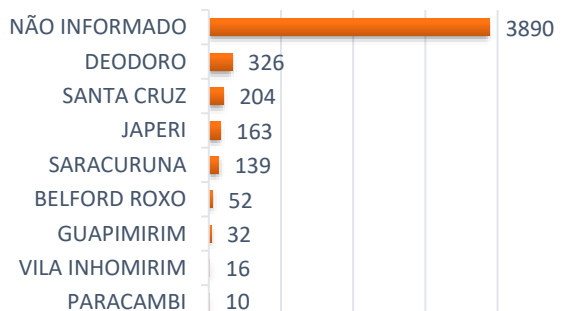


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3890	80,50%
DEODORO	326	6,75%
SANTA CRUZ	204	4,22%
JAPERI	163	3,37%
SARACURUNA	139	2,88%
BELFORD ROXO	52	1,08%
GUAPIMIRIM	32	0,66%
VILA INHOMIRIM	16	0,33%
PARACAMBI	10	0,21%
Total	4832	100%



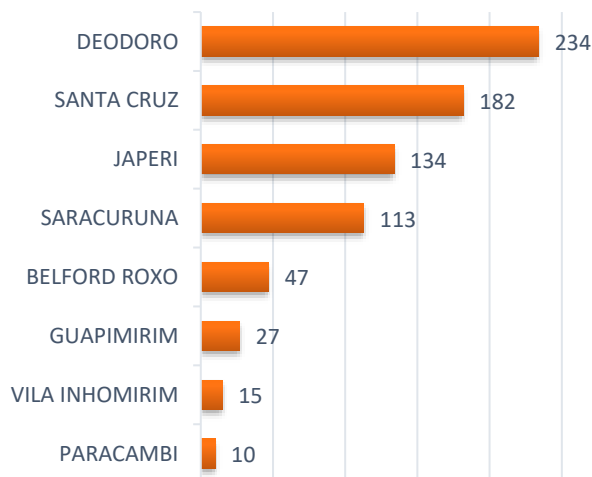
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	234	30,71%
SANTA CRUZ	182	23,88%
JAPERI	134	17,59%
SARACURUNA	113	14,83%
BELFORD ROXO	47	6,17%
GUAPIMIRIM	27	3,54%
VILA INHOMIRIM	15	1,97%
PARACAMBI	10	1,31%
Total	762	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	681	14,09%
JAPERI	568	11,75%
SARACURUNA	449	9,29%
BELFORD ROXO	328	6,79%
DOCUMENTO RECEBIDO	311	6,44%
GUAPIMIRIM	251	5,19%
VILA INHOMIRIM	212	4,39%
AGENDAMENTO	182	3,77%
OUTROS ASSUNTOS	144	2,98%
ESTUDANTIL	128	2,65%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	124	2,57%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	113	2,34%
DOCUMENTO PROCURADO	98	2,03%
OBJETO PROCURADO	94	1,95%
PARACAMBI	90	1,86%
ATENDIMENTO	71	1,47%
ENVIO DE CURRÍCULO	59	1,22%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	45	0,93%
DEODORO	42	0,87%
REAJUSTE DA TARIFA	37	0,77%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	31	0,64%
LÂMPADA APAGADA	29	0,60%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	27	0,56%
CARRO EXCLUSIVO	26	0,54%
FALTA DE INFORMAÇÃO	25	0,52%
MAIOR DE 65 ANOS	24	0,50%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	23	0,48%
SUPERVIA	21	0,43%
ERRO DE LEITURA	20	0,41%
ESTAÇÕES DE PARADA	20	0,41%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	20	0,41%
LIMPEZA	17	0,35%
TREM ESPECIAL	17	0,35%
TROCA DE CARTÃO	17	0,35%
ROUBO OU FURTO	17	0,35%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	16	0,33%
OBJETO RECEBIDO	13	0,27%
APLICATIVO	13	0,27%
TELEFONES	12	0,25%
CONTATO COM O CLIENTE	12	0,25%
CONTACTLESS	12	0,25%
TARIFA SOCIAL	12	0,25%
UNIVERSITÁRIO	12	0,25%
AR-CONDICIONADO	12	0,25%



INTEGRAÇÃO	12	0,25%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	11	0,23%
PARCERIA	11	0,23%
AMBULANTE	10	0,21%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	9	0,19%
EMBARQUE COM BICICLETA	9	0,19%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	8	0,17%
FECHADO	8	0,17%
SEGUNDA VIA	8	0,17%
MURO	8	0,17%
OFÍCIO	8	0,17%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	8	0,17%
ANIMAL NO SISTEMA	7	0,14%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	7	0,14%
SINALIZAÇÃO	7	0,14%
FALTA DE SEGURANÇA	7	0,14%
OBJETO DEVOLVIDO	7	0,14%
ACIDENTE	6	0,12%
ELEVADOR INOPERANTE	6	0,12%
ATO DE VANDALISMO	5	0,10%
RESTRIÇÃO	5	0,10%
INDENIZAÇÃO	5	0,10%
INFORMAÇÃO INCORRETA	5	0,10%
DÉBITO INDEVIDO	5	0,10%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	5	0,10%
HIDRÁULICA	5	0,10%
TRABALHOS ACADÊMICOS	5	0,10%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	5	0,10%
LAVAGEM	5	0,10%
UNITÁRIO	4	0,08%
AVARIA DO TREM	4	0,08%
PROCESSO SELETIVO	4	0,08%
TEMPO DE PERCURSO	4	0,08%
CARTÃO QUEBRADO	4	0,08%
ADMINISTRATIVO	3	0,06%
PROBLEMA OPERACIONAL	3	0,06%
PRIMEIROS SOCORROS	3	0,06%
CANAIS DE ATENDIMENTO	3	0,06%
EVASÃO DE RENDA	3	0,06%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	0,06%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	0,06%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	3	0,06%
PORTA ABERTA	3	0,06%
INOPERANTE	2	0,04%
VENTILADOR	2	0,04%
TRILHO	2	0,04%



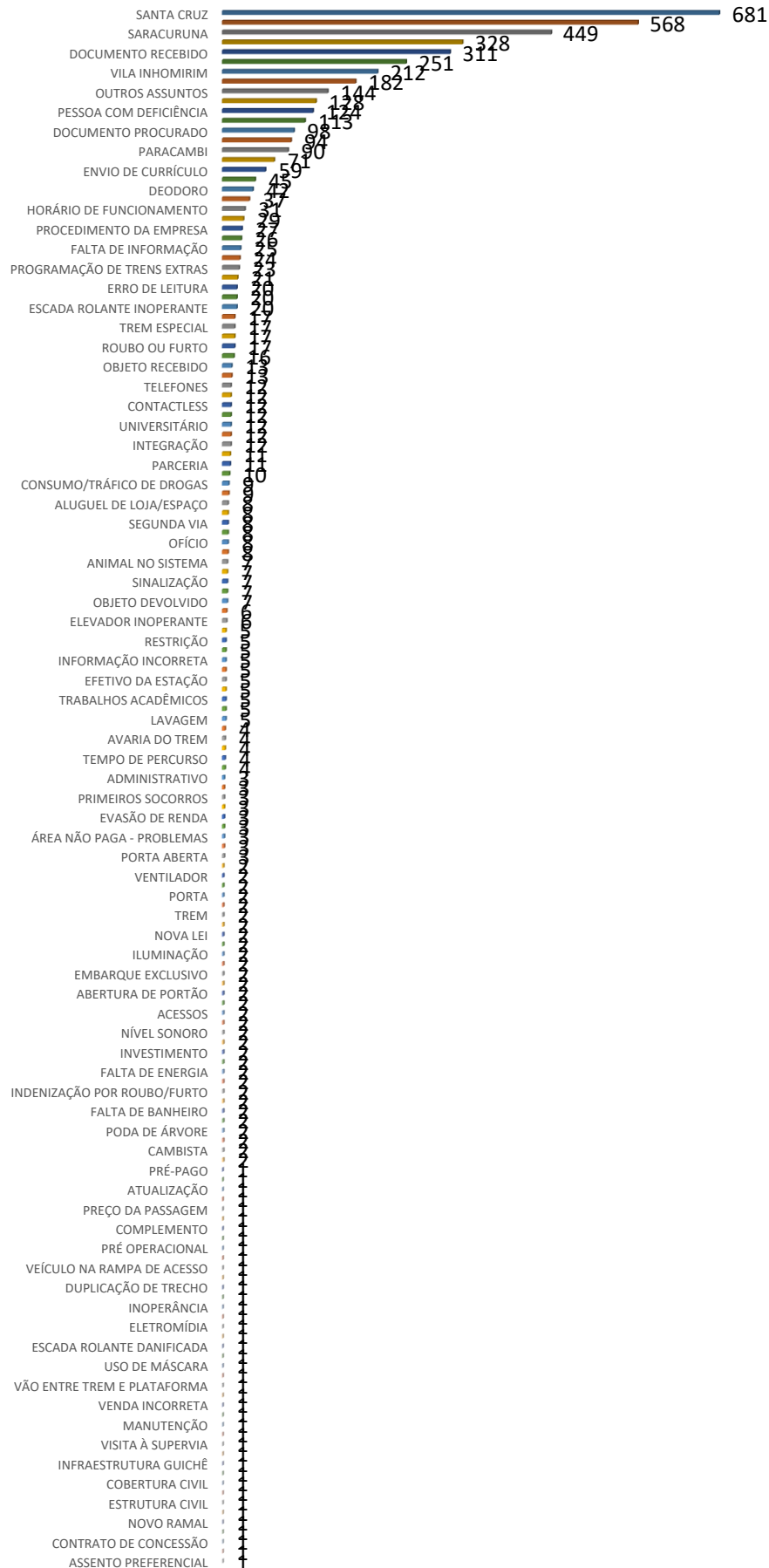
PORTA	2	0,04%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	2	0,04%
TREM	2	0,04%
TRANSPORTE DE VOLUMES	2	0,04%
NOVA LEI	2	0,04%
MORAL	2	0,04%
ILUMINAÇÃO	2	0,04%
BLOQUEADO	2	0,04%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0,04%
LOCALIZAÇÃO	2	0,04%
ABERTURA DE PORTÃO	2	0,04%
ASPECTO FÍSICO	2	0,04%
ACESSOS	2	0,04%
DESISTÊNCIA	2	0,04%
NÍVEL SONORO	2	0,04%
AMBULANTES	2	0,04%
INVESTIMENTO	2	0,04%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	2	0,04%
FALTA DE ENERGIA	2	0,04%
GOTEIRAS	2	0,04%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	2	0,04%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	2	0,04%
FALTA DE BANHEIRO	2	0,04%
GRAVAÇÃO	2	0,04%
PODA DE ÁRVORE	2	0,04%
IMAGEM DAS CÂMERAS	2	0,04%
CAMBISTA	2	0,04%
PASSAGEM	2	0,04%
PRÉ-PAGO	1	0,02%
USO INDEVIDO - VTE	1	0,02%
ATUALIZAÇÃO	1	0,02%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,02%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,02%
JANELA	1	0,02%
COMPLEMENTO	1	0,02%
CAMPANHA	1	0,02%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,02%
AGENDAMENTO DE OBJETO	1	0,02%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,02%
BANHEIRO	1	0,02%
DUPLICAÇÃO DE TRECHO	1	0,02%
OUTROS ENTORNO	1	0,02%
INOPERÂNCIA	1	0,02%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,02%
ELETROMÍDIA	1	0,02%
SEXUAL	1	0,02%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	1	0,02%



PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,02%
USO DE MÁSCARA	1	0,02%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,02%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,02%
DECLARAÇÃO DE ATRASO	1	0,02%
VENDA INCORRETA	1	0,02%
ENDEREÇO	1	0,02%
MANUTENÇÃO	1	0,02%
EVENTOS SOCIAIS	1	0,02%
VISITA À SUPERVIA	1	0,02%
LIXEIRA	1	0,02%
INFRAESTRUTURA GUICHÊ	1	0,02%
FILA DE ESPERA	1	0,02%
COBERTURA CIVIL	1	0,02%
PISO DANIFICADO	1	0,02%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,02%
TREM EXPRESSO	1	0,02%
NOVO RAMAL	1	0,02%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,02%
CONTRATO DE CONCESSÃO	1	0,02%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	0,02%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,02%
Total	4832	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

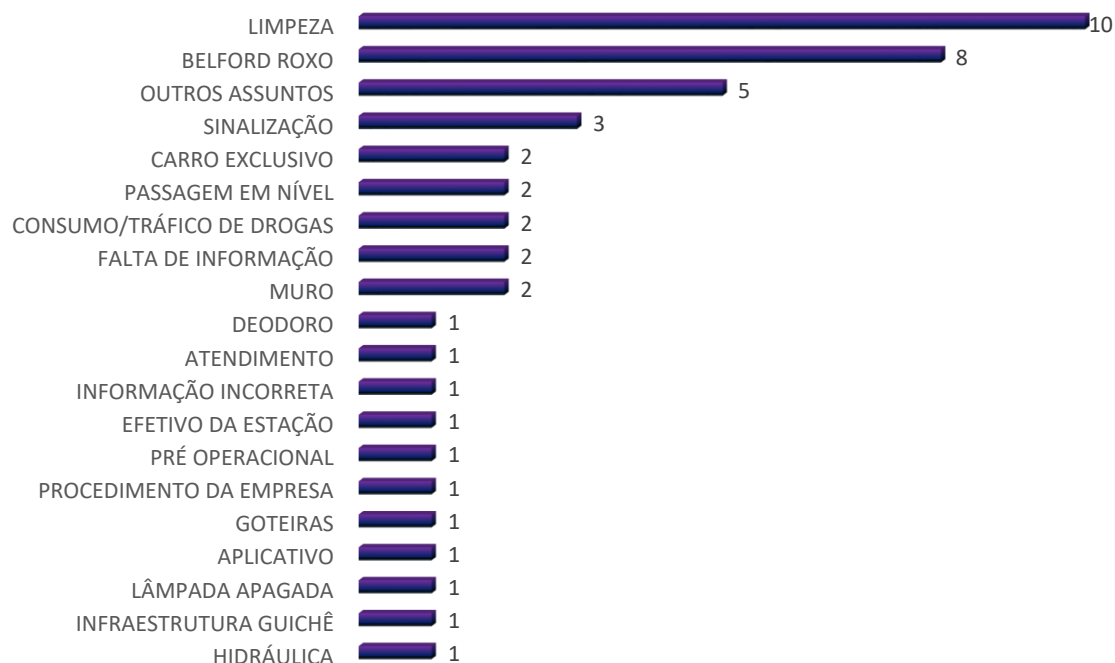




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
LIMPEZA	10	21,28%
BELFORD ROXO	8	17,02%
OUTROS ASSUNTOS	5	10,64%
SINALIZAÇÃO	3	6,38%
CARRO EXCLUSIVO	2	4,26%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	4,26%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	4,26%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	4,26%
MURO	2	4,26%
DEODORO	1	2,13%
ATENDIMENTO	1	2,13%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	2,13%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	2,13%
PRÉ OPERACIONAL	1	2,13%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	2,13%
GOTEIRAS	1	2,13%
APLICATIVO	1	2,13%
LÂMPADA APAGADA	1	2,13%
INFRAESTRUTURA GUICHÊ	1	2,13%
HIDRÁULICA	1	2,13%
Total	47	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto





8.6 Ramal Deodoro

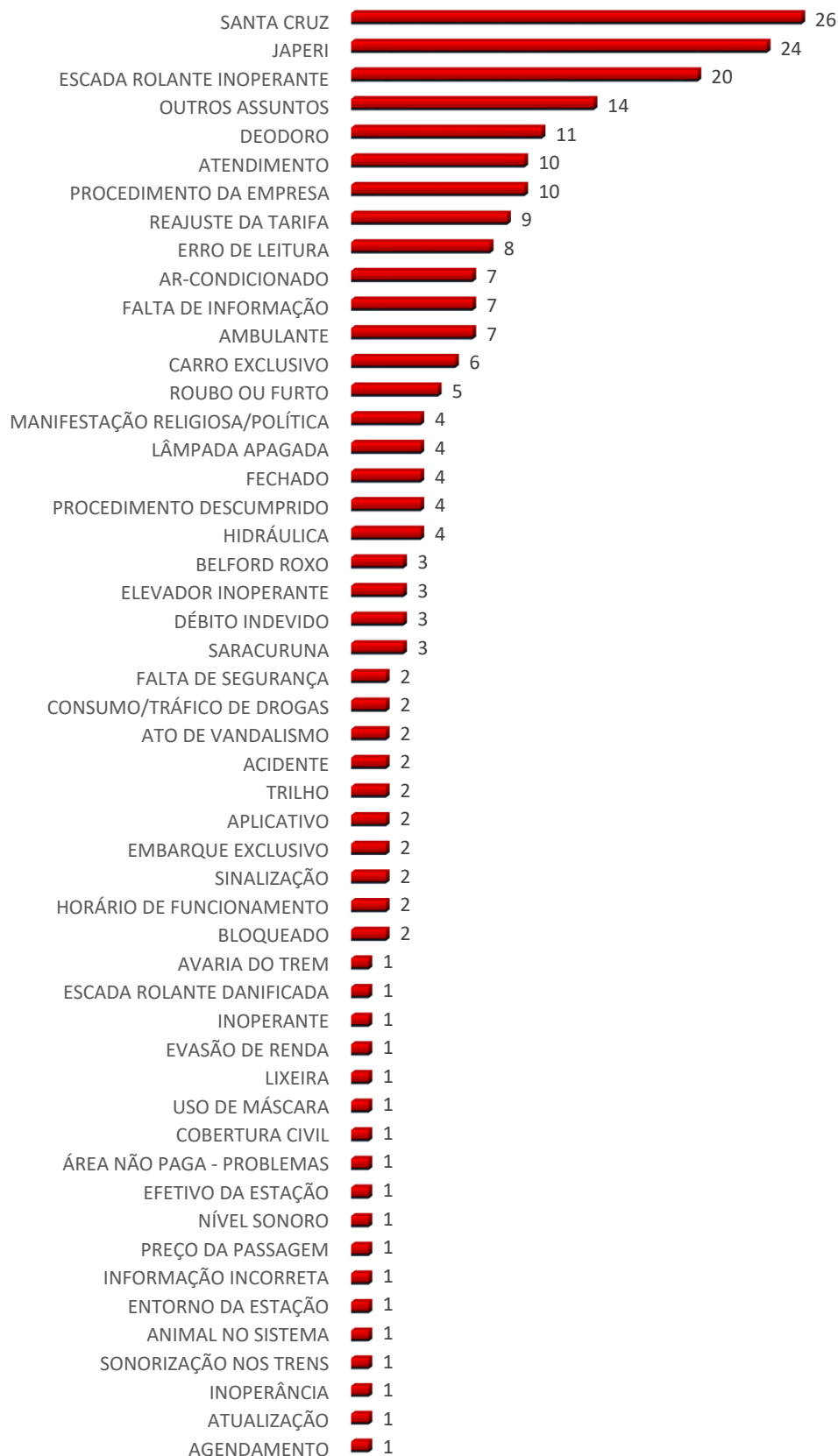
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	26	11,11%
JAPERI	24	10,26%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	20	8,55%
OUTROS ASSUNTOS	14	5,98%
DEODORO	11	4,70%
ATENDIMENTO	10	4,27%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	10	4,27%
REAJUSTE DA TARIFA	9	3,85%
ERRO DE LEITURA	8	3,42%
AR-CONDICIONADO	7	2,99%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	2,99%
AMBULANTE	7	2,99%
CARRO EXCLUSIVO	6	2,56%
ROUBO OU FURTO	5	2,14%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	4	1,71%
LÂMPADA APAGADA	4	1,71%
FECHADO	4	1,71%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	1,71%
HIDRÁULICA	4	1,71%
BELFORD ROXO	3	1,28%
ELEVADOR INOPERANTE	3	1,28%
DÉBITO INDEVIDO	3	1,28%
SARACURUNA	3	1,28%
FALTA DE SEGURANÇA	2	0,85%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,85%
ATO DE VANDALISMO	2	0,85%
ACIDENTE	2	0,85%



TRILHO	2	0,85%
APLICATIVO	2	0,85%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0,85%
SINALIZAÇÃO	2	0,85%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	0,85%
BLOQUEADO	2	0,85%
AVARIA DO TREM	1	0,43%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	1	0,43%
INOOPERANTE	1	0,43%
EVASÃO DE RENDA	1	0,43%
LIXEIRA	1	0,43%
USO DE MÁSCARA	1	0,43%
COBERTURA CIVIL	1	0,43%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,43%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,43%
NÍVEL SONORO	1	0,43%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,43%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,43%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,43%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,43%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,43%
INOOPERÂNCIA	1	0,43%
ATUALIZAÇÃO	1	0,43%
AGENDAMENTO	1	0,43%
Total	234	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

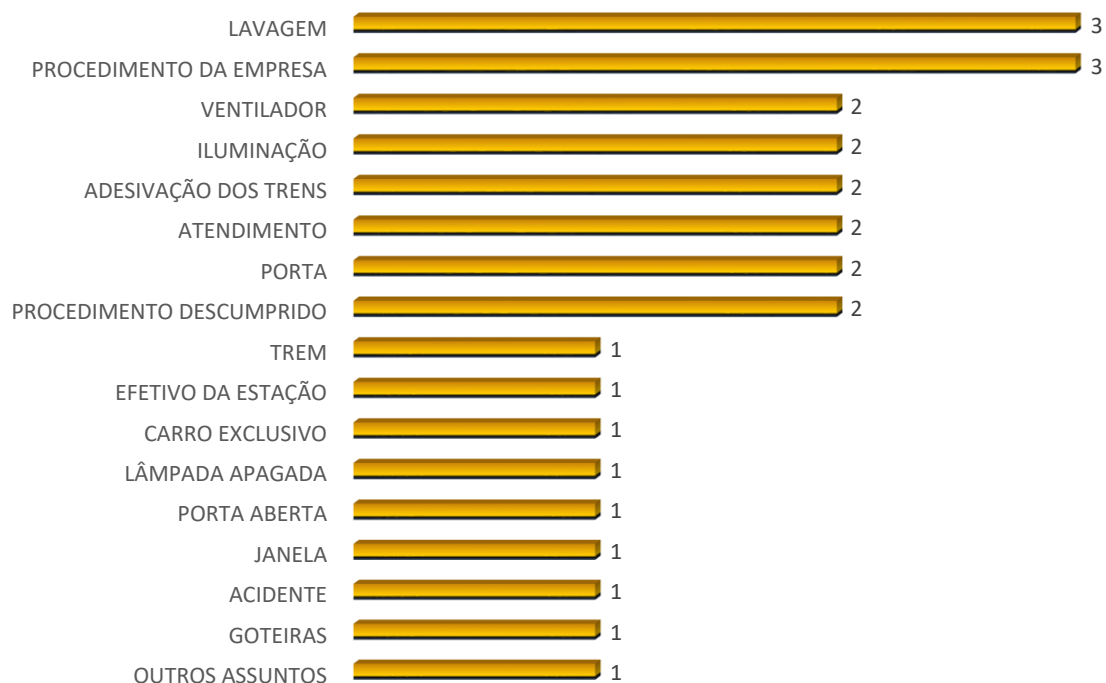




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
LAVAGEM	3	11,11%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	11,11%
VENTILADOR	2	7,41%
ILUMINAÇÃO	2	7,41%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	2	7,41%
ATENDIMENTO	2	7,41%
PORTA	2	7,41%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	7,41%
TREM	1	3,70%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	3,70%
CARRO EXCLUSIVO	1	3,70%
LÂMPADA APAGADA	1	3,70%
PORTA ABERTA	1	3,70%
JANELA	1	3,70%
ACIDENTE	1	3,70%
GOTEIRAS	1	3,70%
OUTROS ASSUNTOS	1	3,70%
Total	27	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



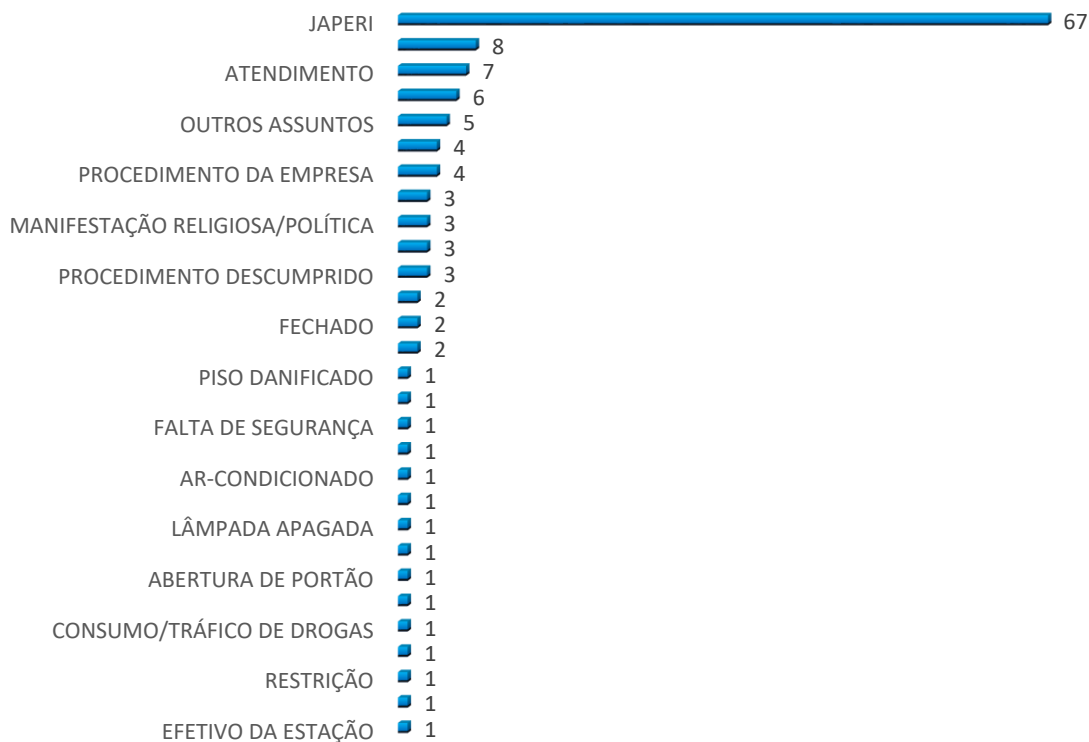


8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	67	50,00%
REAJUSTE DA TARIFA	8	5,97%
ATENDIMENTO	7	5,22%
ERRO DE LEITURA	6	4,48%
OUTROS ASSUNTOS	5	3,73%
APLICATIVO	4	2,99%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	2,99%
CARRO EXCLUSIVO	3	2,24%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	2,24%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	2,24%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	2,24%
ROUBO OU FURTO	2	1,49%
FECHADO	2	1,49%
AMBULANTE	2	1,49%
PISO DANIFICADO	1	0,75%
FILA DE ESPERA	1	0,75%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,75%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,75%
AR-CONDICIONADO	1	0,75%
INOOPERANTE	1	0,75%
LÂMPADA APAGADA	1	0,75%
ATO DE VANDALISMO	1	0,75%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,75%
CAMBISTA	1	0,75%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,75%
AVARIA DO TREM	1	0,75%
RESTRIÇÃO	1	0,75%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,75%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,75%
Total	134	100%



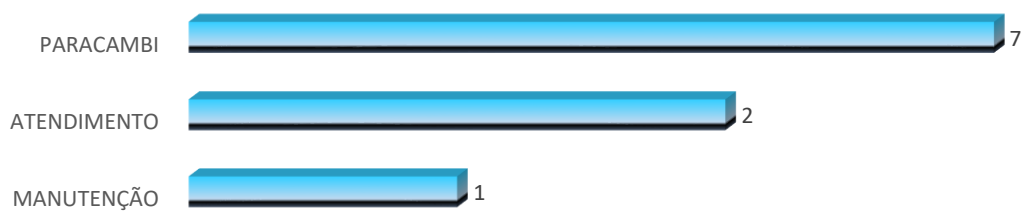
Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	7	70,00%
ATENDIMENTO	2	20,00%
MANUTENÇÃO	1	10,00%
Total	10	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto





8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	104	57,14%
REAJUSTE DA TARIFA	10	5,49%
CARRO EXCLUSIVO	6	3,30%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	2,75%
ATENDIMENTO	5	2,75%
ERRO DE LEITURA	5	2,75%
RESTRIÇÃO	4	2,20%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	2,20%
AR-CONDICIONADO	4	2,20%
APLICATIVO	3	1,65%
OUTROS ASSUNTOS	3	1,65%
LIMPEZA	3	1,65%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	1,10%
ROUBO OU FURTO	2	1,10%
PORTA ABERTA	2	1,10%
ELEVADOR INOPERANTE	2	1,10%
MURO	2	1,10%
SINALIZAÇÃO	2	1,10%
AVARIA DO TREM	2	1,10%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,55%
EVASÃO DE RENDA	1	0,55%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,55%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,55%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,55%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,55%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,55%
VENDA INCORRETA	1	0,55%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,55%
NÍVEL SONORO	1	0,55%
CAMBISTA	1	0,55%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,55%
Total	182	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



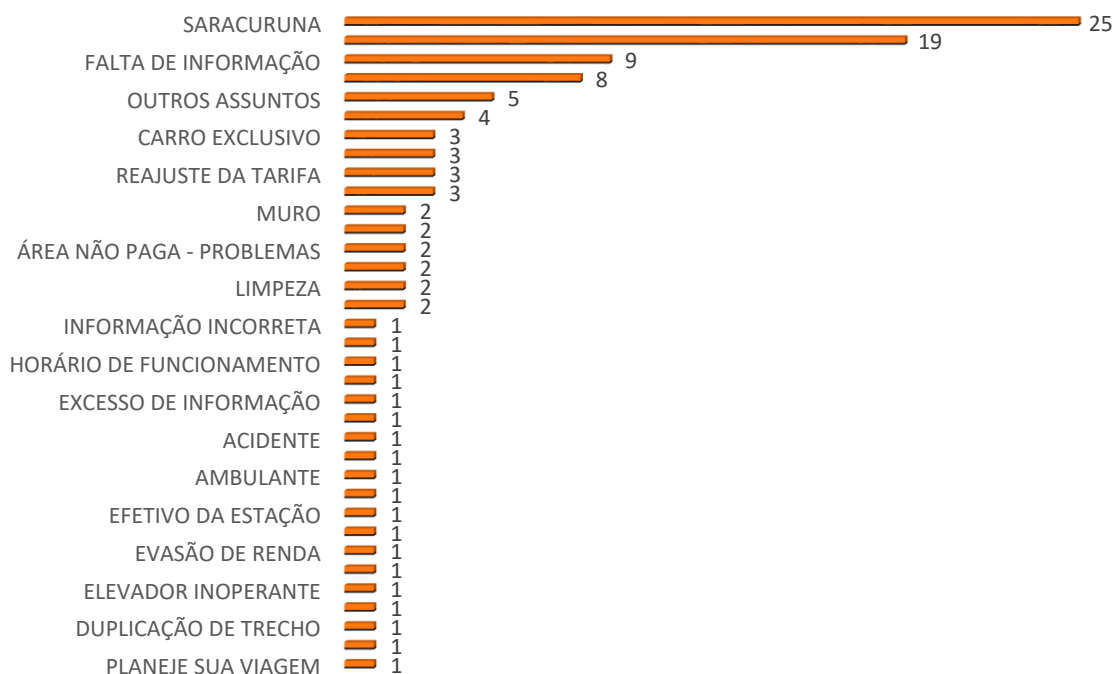


8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	25	22,12%
LÂMPADA APAGADA	19	16,81%
FALTA DE INFORMAÇÃO	9	7,96%
ROUBO OU FURTO	8	7,08%
OUTROS ASSUNTOS	5	4,42%
ATENDIMENTO	4	3,54%
CARRO EXCLUSIVO	3	2,65%
FALTA DE SEGURANÇA	3	2,65%
REAJUSTE DA TARIFA	3	2,65%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	2,65%
MURO	2	1,77%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	1,77%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	1,77%
FECHADO	2	1,77%
LIMPEZA	2	1,77%
FALTA DE ENERGIA	2	1,77%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,88%
ATO DE VANDALISMO	1	0,88%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,88%
INVESTIMENTO	1	0,88%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	0,88%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,88%
ACIDENTE	1	0,88%
ERRO DE LEITURA	1	0,88%
AMBULANTE	1	0,88%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,88%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,88%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,88%
EVASÃO DE RENDA	1	0,88%
ACESSOS	1	0,88%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,88%
VILA INHOMIRIM	1	0,88%
DUPLICAÇÃO DE TRECHO	1	0,88%
APLICATIVO	1	0,88%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,88%
Total	113	100%



Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto

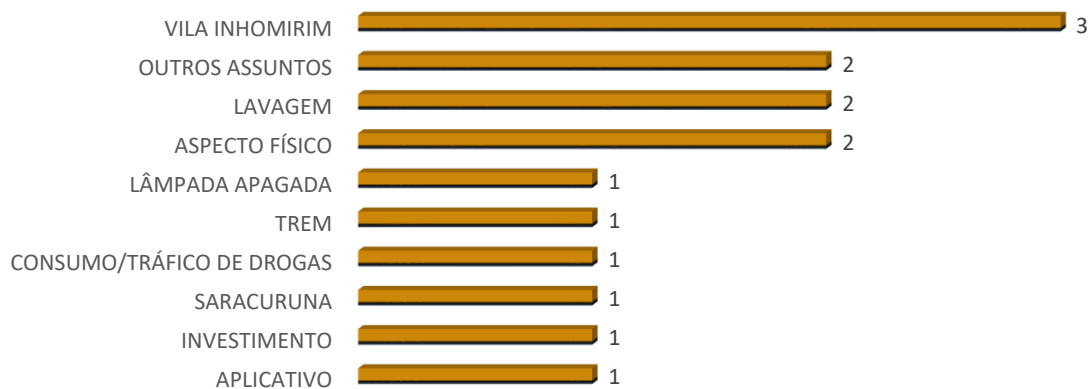


8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	3	20,00%
OUTROS ASSUNTOS	2	13,33%
LAVAGEM	2	13,33%
ASPECTO FÍSICO	2	13,33%
LÂMPADA APAGADA	1	6,67%
TREM	1	6,67%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	6,67%
SARACURUNA	1	6,67%
INVESTIMENTO	1	6,67%
APLICATIVO	1	6,67%
Total	15	100%



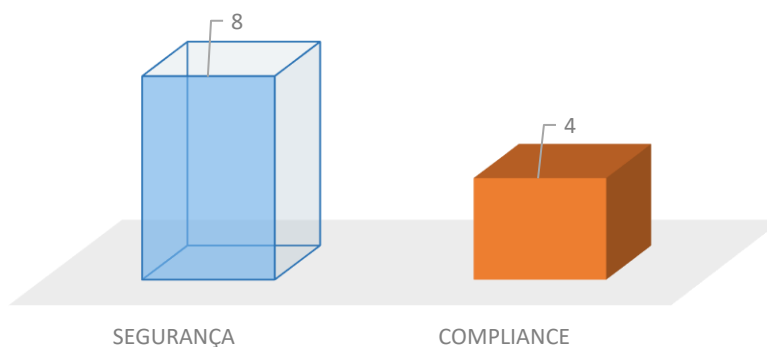
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	8	66,67%
COMPLIANCE	4	33,33%
Total	12	100%

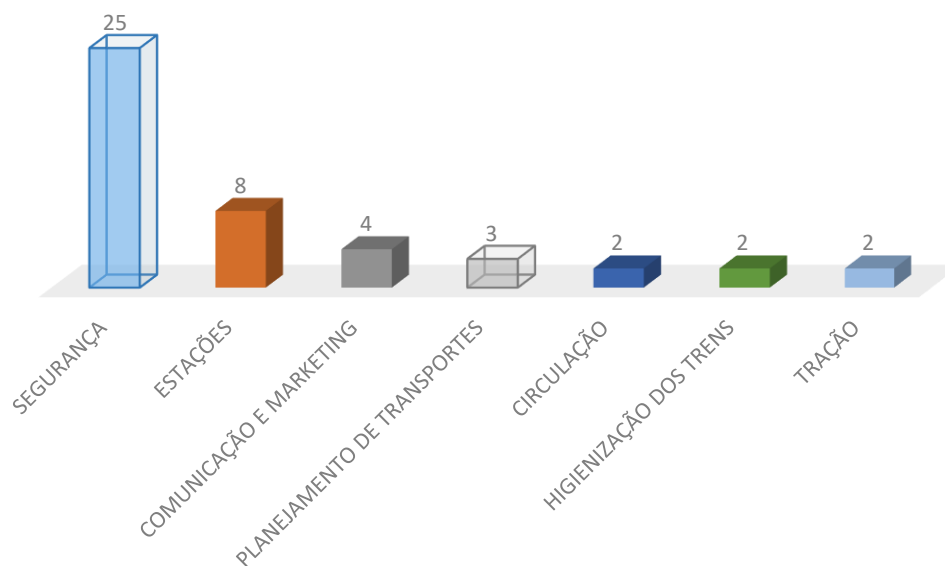
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	25	54,35%
ESTAÇÕES	8	17,39%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	4	8,70%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	6,52%
CIRCULAÇÃO	2	4,35%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	2	4,35%
TRAÇÃO	2	4,35%
Total	46	100%



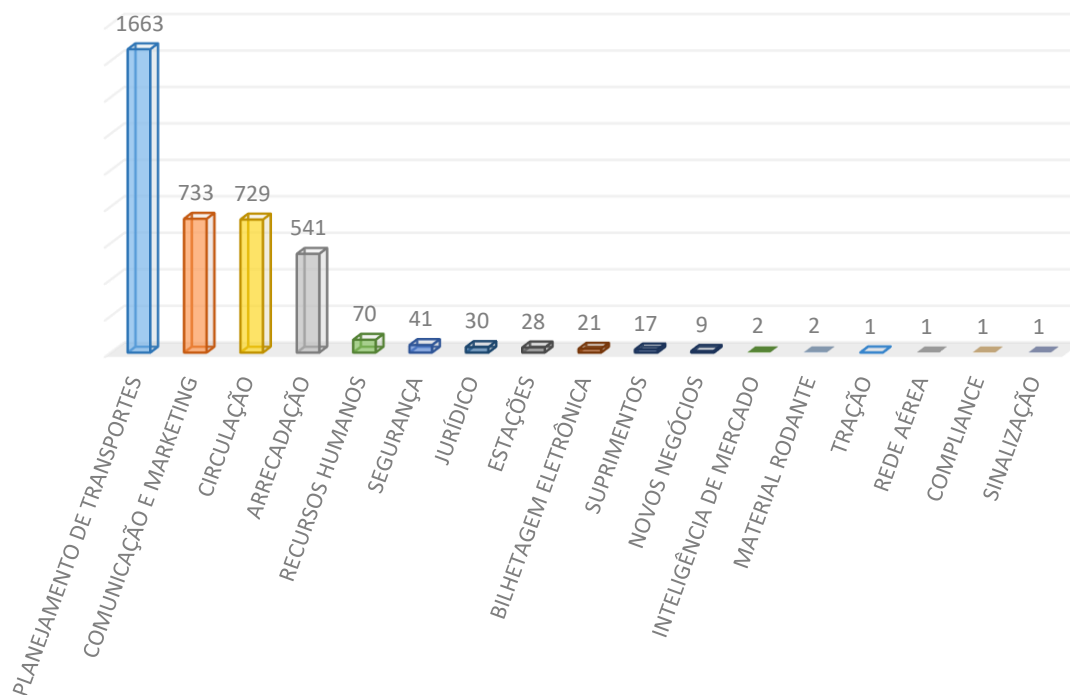
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1663	42,75%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	733	18,84%
CIRCULAÇÃO	729	18,74%
ARRECADAÇÃO	541	13,91%
RECURSOS HUMANOS	70	1,80%
SEGURANÇA	41	1,05%
JURÍDICO	30	0,77%
ESTAÇÕES	28	0,72%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	21	0,54%
SUPRIMENTOS	17	0,44%
NOVOS NEGÓCIOS	9	0,23%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	0,05%
MATERIAL RODANTE	2	0,05%
TRAÇÃO	1	0,03%
REDE AÉREA	1	0,03%
COMPLIANCE	1	0,03%
SINALIZAÇÃO	1	0,03%
Total	3890	100%



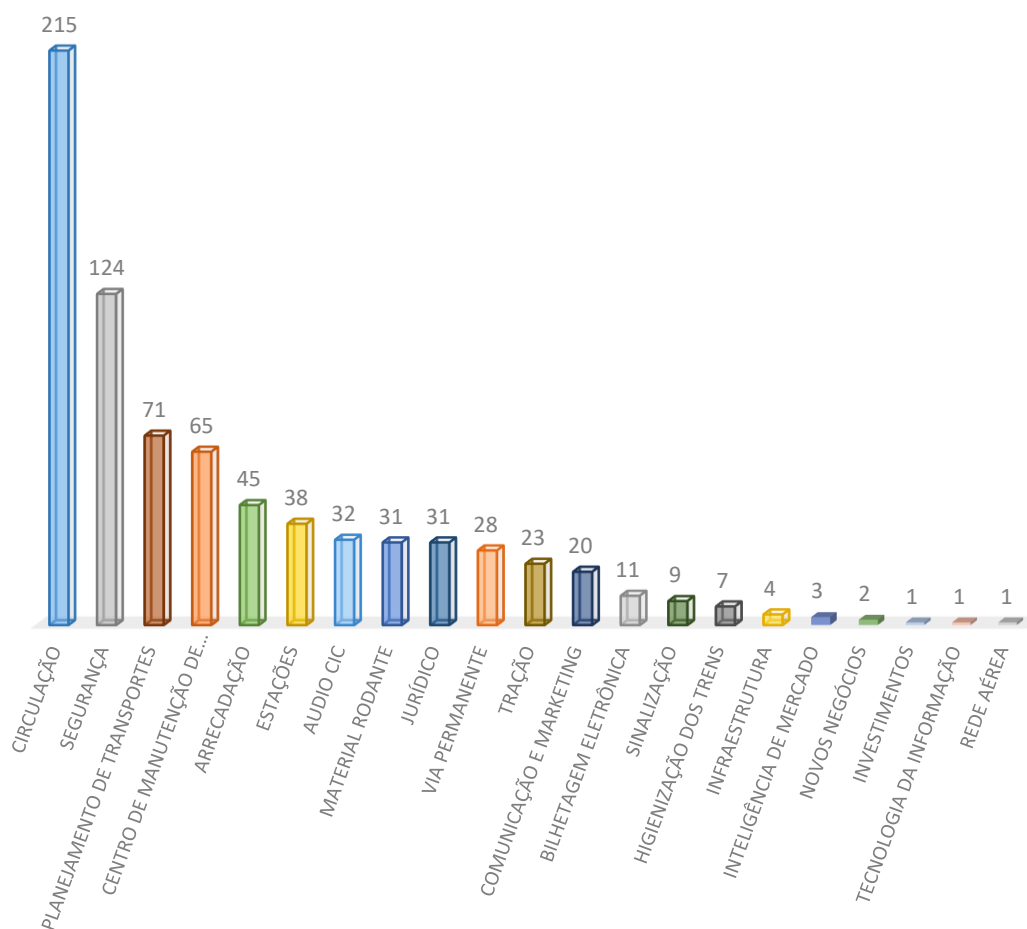
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	215	28,22%
SEGURANÇA	124	16,27%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	71	9,32%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	65	8,53%
ARRECADAÇÃO	45	5,91%
ESTAÇÕES	38	4,99%
AUDIO CIC	32	4,20%
MATERIAL RODANTE	31	4,07%
JURÍDICO	31	4,07%
VIA PERMANENTE	28	3,67%
TRAÇÃO	23	3,02%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	20	2,62%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	11	1,44%
SINALIZAÇÃO	9	1,18%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	7	0,92%
INFRAESTRUTURA	4	0,52%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	3	0,39%
NOVOS NEGÓCIOS	2	0,26%
INVESTIMENTOS	1	0,13%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0,13%
REDE AÉREA	1	0,13%
Total	762	100%



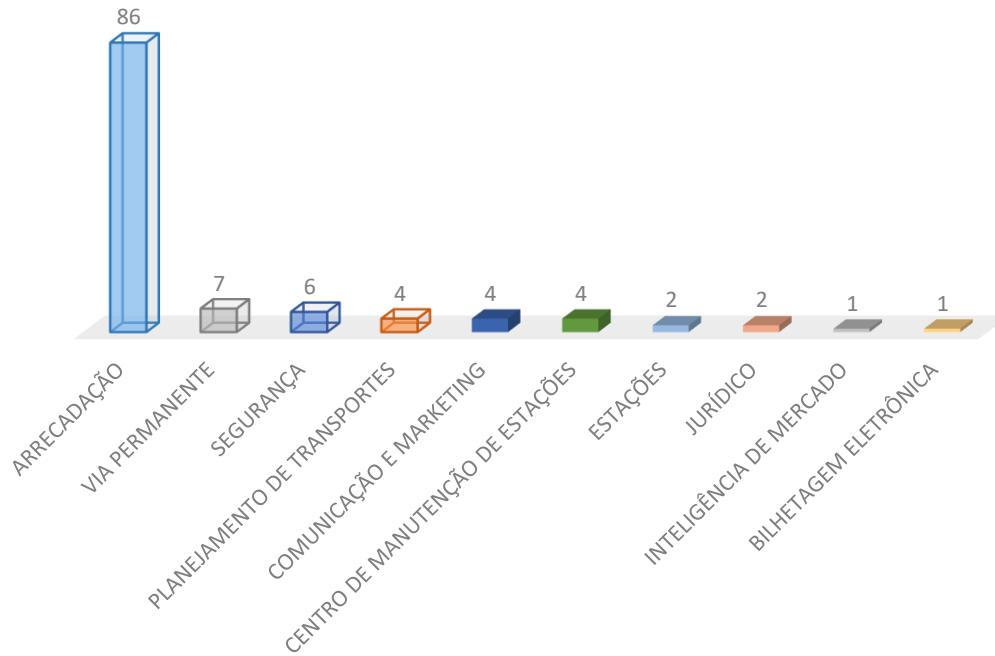
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	86	73,50%
VIA PERMANENTE	7	5,98%
SEGURANÇA	6	5,13%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	4	3,42%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	4	3,42%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	3,42%
ESTAÇÕES	2	1,71%
JURÍDICO	2	1,71%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	0,85%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	0,85%
Total	117	100%

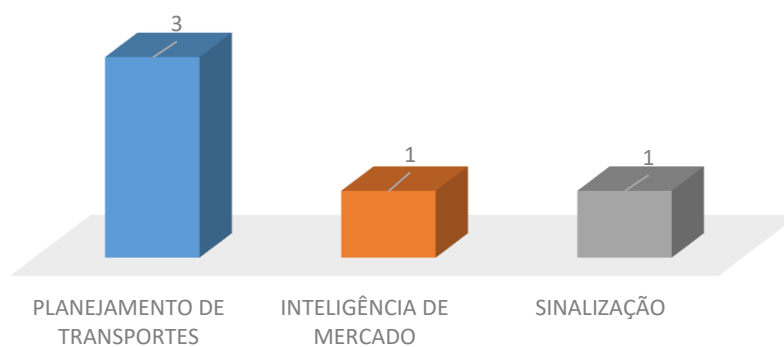


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	60,00%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	20,00%
SINALIZAÇÃO	1	20,00%
Total	5	100%

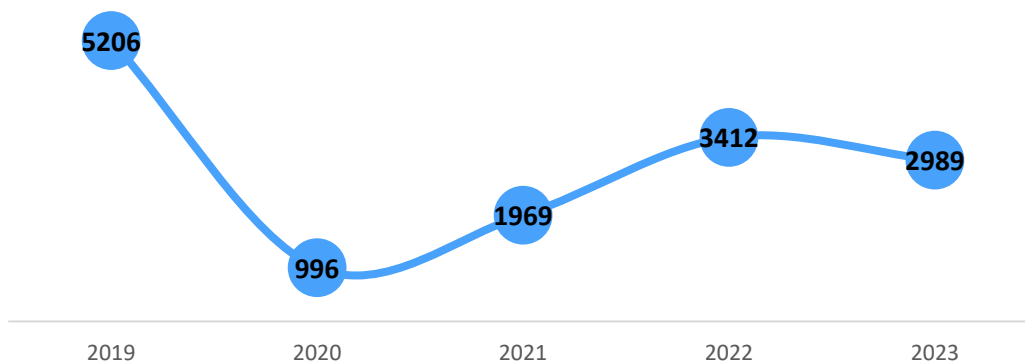
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



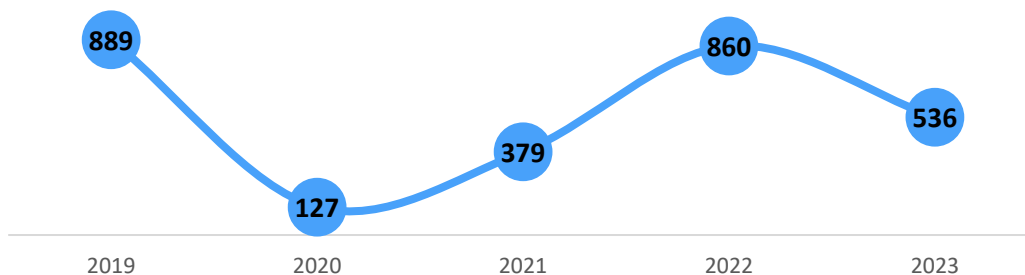


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

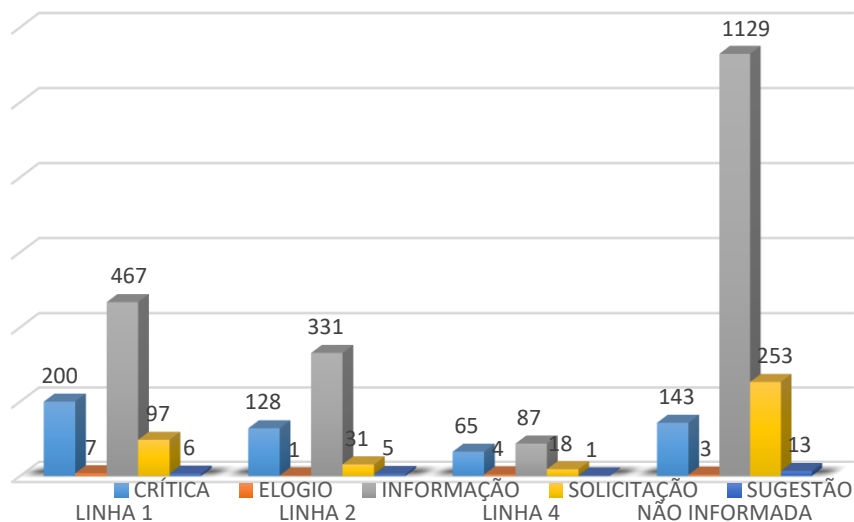


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

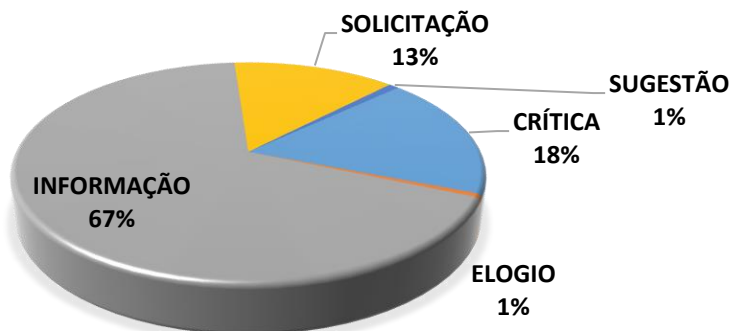
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	200	128	65	143	536	17,93%
ELOGIO	7	1	4	3	15	0,50%
INFORMAÇÃO	467	331	87	1129	2014	67,38%
SOLICITAÇÃO	97	31	18	253	399	13,35%
SUGESTÃO	6	5	1	13	25	0,84%
Total	777	496	175	1541	2989	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
TARIFA SOCIAL	287	9,60%
OPERAÇÃO REGULAR	264	8,83%
GIRO (APP E SITE)	232	7,76%
SALDO	222	7,43%
RECHAMADA	151	5,05%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	127	4,25%
OBJETO PERDIDO	114	3,81%
CARTÃO MASTER	106	3,55%
GRATUIDADE SÊNIOR	102	3,41%
RH	95	3,18%
GRATUIDADE ESTUDANTE	89	2,98%
GERAL	87	2,91%
GIRO	80	2,68%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	70	2,34%



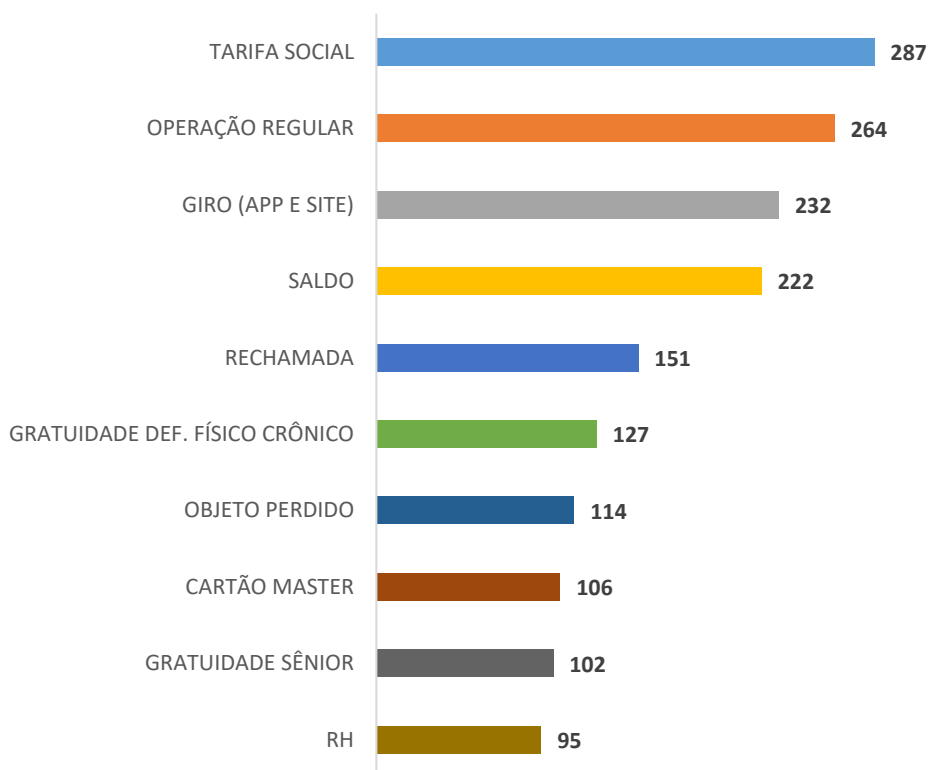
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	66	2,21%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	55	1,84%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	53	1,77%
CARTÃO VISA	46	1,54%
POSTO DE GRATUIDADE	40	1,34%
ATENDIMENTO DO SAC	39	1,30%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	38	1,27%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	35	1,17%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	35	1,17%
DANOS AO CLIENTE	34	1,14%
GIRO - PARCERIAS	32	1,07%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	25	0,84%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	24	0,80%
TARIFA METRÔRIO	21	0,70%
LOJAS E QUIOSQUES	20	0,67%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA		
DE BLOQUEIO	20	0,67%
FUNCIONAMENTO	20	0,67%
LINHA DE BLOQUEIO	18	0,60%
ACHADOS E PERDIDOS	17	0,57%
INTEGRAÇÃO	17	0,57%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	16	0,54%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	15	0,50%
TARIFAS	15	0,50%
INFORMAÇÕES GERAIS	15	0,50%
CARTÃO UNITÁRIO	13	0,43%
BLOQUEIO DE CARTÃO	12	0,40%
BICICLETÁRIO	11	0,37%
BILHETERIA	10	0,33%
APOIO CLIENTE	10	0,33%
CASHBACK 30%	10	0,33%
CARTÃO GIRO	10	0,33%
COMERCIAL	9	0,30%
CARTÃO PRÉ-PAGO	9	0,30%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	8	0,27%
COMUNICAÇÃO SONORA	8	0,27%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	8	0,27%
CADASTRO	7	0,23%
CARTEIRA DIGITAL	7	0,23%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	0,23%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	6	0,20%
FORNECEDOR METRÔRIO	6	0,20%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	5	0,17%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	5	0,17%
PARCERIAS	5	0,17%
RECARGA	5	0,17%
PALCO CARIOCA	5	0,17%



ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	4	0,13%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	4	0,13%
REGULATÓRIO	4	0,13%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	0,10%
SUGESTÃO	3	0,10%
CONDUTORES	3	0,10%
TRAJETOS DO MNS	3	0,10%
COMUNICAÇÃO VISUAL	3	0,10%
NÚMERO LÓGICO	2	0,07%
INSTITUCIONAL	2	0,07%
APLICATIVO	2	0,07%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	2	0,07%
DÚVIDAS	2	0,07%
SITE	2	0,07%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	2	0,07%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,07%
ESTRUTURA	2	0,07%
AR CONDICIONADO	1	0,03%
CAIXA 24 HORAS	1	0,03%
CAIXA ECONÔMICA	1	0,03%
OUTROS (GRATUIDADE)	1	0,03%
ATENDIMENTO 0800	1	0,03%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,03%
SAC	1	0,03%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,03%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,03%
TARDEZINHA	1	0,03%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,03%
MELHORIAS	1	0,03%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,03%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,03%
CARTÃO ELO	1	0,03%
IMPrensa	1	0,03%
JOGOS E EVENTOS	1	0,03%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,03%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,03%
PROPOSTA DE PARCERIA	1	0,03%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - COLETA DE VALORES	1	0,03%
WIFI	1	0,03%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	0,03%
JURÍDICO	1	0,03%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,03%
EVENTOS / PARCERIAS	1	0,03%
Total	2989	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



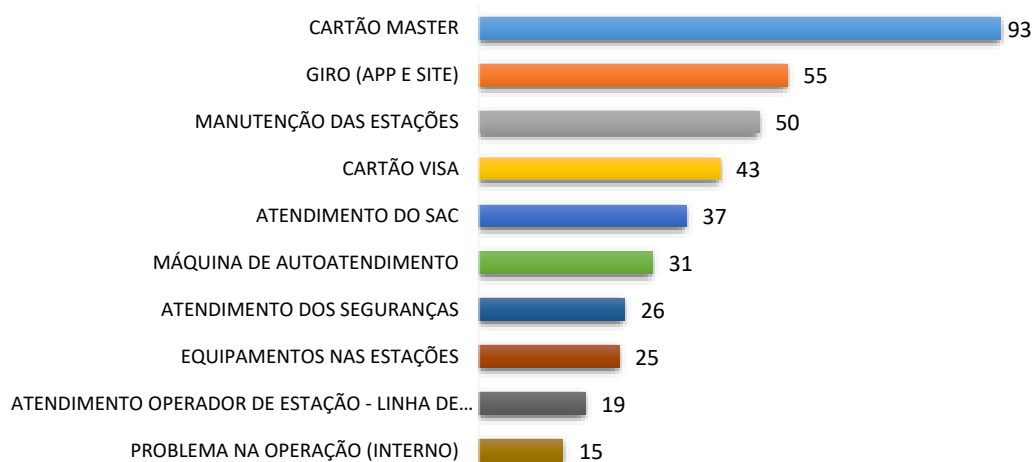
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	93	17,35%
GIRO (APP E SITE)	55	10,26%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	50	9,33%
CARTÃO VISA	43	8,02%
ATENDIMENTO DO SAC	37	6,90%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	31	5,78%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	26	4,85%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	25	4,66%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	19	3,54%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	15	2,80%
OPERAÇÃO REGULAR	15	2,80%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	14	2,61%
GIRO - PARCERIAS	13	2,43%
BLOQUEIO DE CARTÃO	12	2,24%
GIRO	9	1,68%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	8	1,49%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	8	1,49%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	1,31%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	5	0,93%
CASHBACK 30%	5	0,93%



COMUNICAÇÃO SONORA	5	0,93%
CARTEIRA DIGITAL	4	0,75%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	4	0,75%
BILHETERIA	3	0,56%
INTEGRAÇÃO	3	0,56%
TARIFA METRÔRIO	3	0,56%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,37%
CARTÃO UNITÁRIO	2	0,37%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	0,37%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,37%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	0,19%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,19%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - COLETA DE VALORES	1	0,19%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,19%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,19%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,19%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,19%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	0,19%
ESTRUTURA	1	0,19%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,19%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,19%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,19%
SITE	1	0,19%
AR CONDICIONADO	1	0,19%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	1	0,19%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,19%
Total	536	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

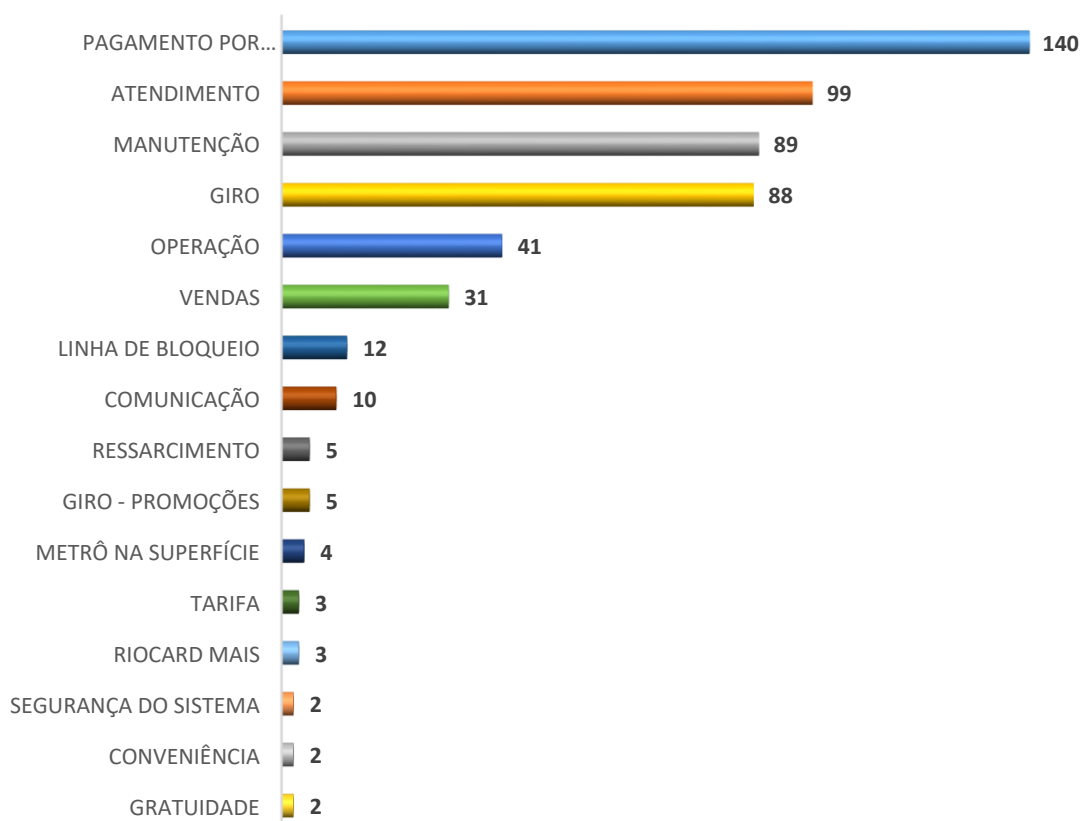




9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	140	26,12%
ATENDIMENTO	99	18,47%
MANUTENÇÃO	89	16,60%
GIRO	88	16,42%
OPERAÇÃO	41	7,65%
VENDAS	31	5,78%
LINHA DE BLOQUEIO	12	2,24%
COMUNICAÇÃO	10	1,87%
RESSARCIMENTO	5	0,93%
GIRO - PROMOÇÕES	5	0,93%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	0,75%
TARIFA	3	0,56%
RIOCARD MAIS	3	0,56%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,37%
CONVENIÊNCIA	2	0,37%
GRATUIDADE	2	0,37%
Total	536	100,00%

Motivo das Reclamações

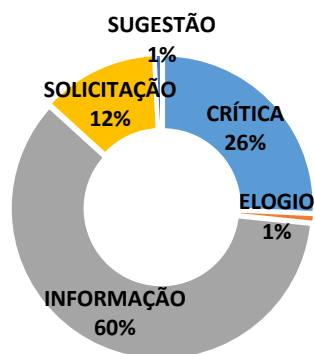




9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	200	25,74%
ELOGIO	7	0,90%
INFORMAÇÃO	467	60,10%
SOLICITAÇÃO	97	12,48%
SUGESTÃO	6	0,77%
Total	777	100,00%

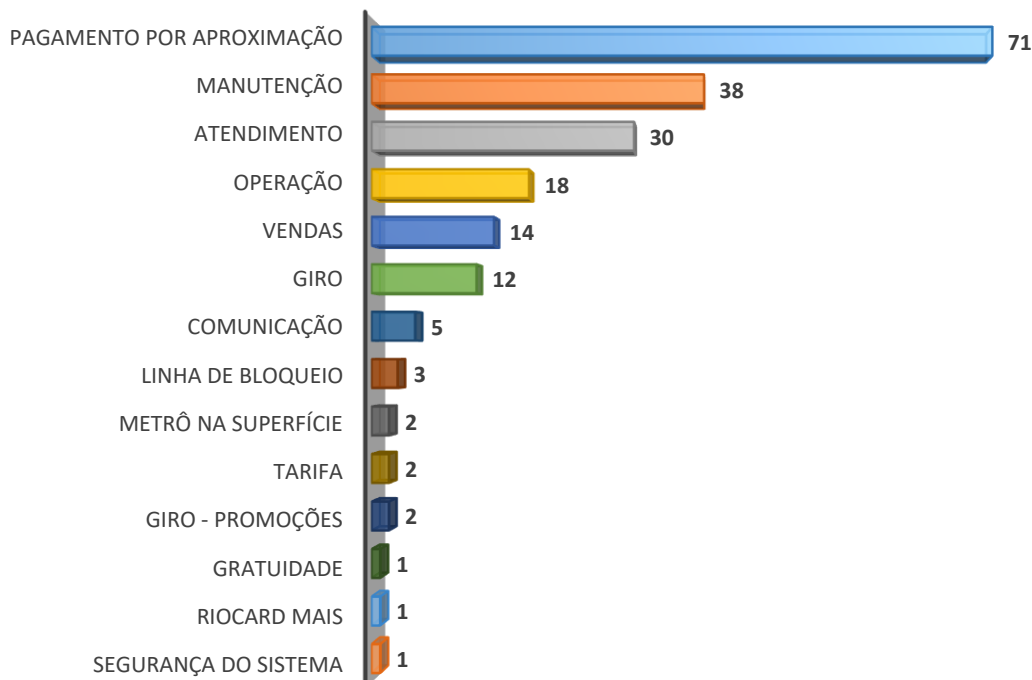
Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	71	35,50%
MANUTENÇÃO	38	19,00%
ATENDIMENTO	30	15,00%
OPERAÇÃO	18	9,00%
VENDAS	14	7,00%
GIRO	12	6,00%
COMUNICAÇÃO	5	2,50%
LINHA DE BLOQUEIO	3	1,50%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	1,00%
TARIFA	2	1,00%
GIRO - PROMOÇÕES	2	1,00%
GRATUIDADE	1	0,50%
RIOCARD MAIS	1	0,50%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,50%
Total	200	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por motivo

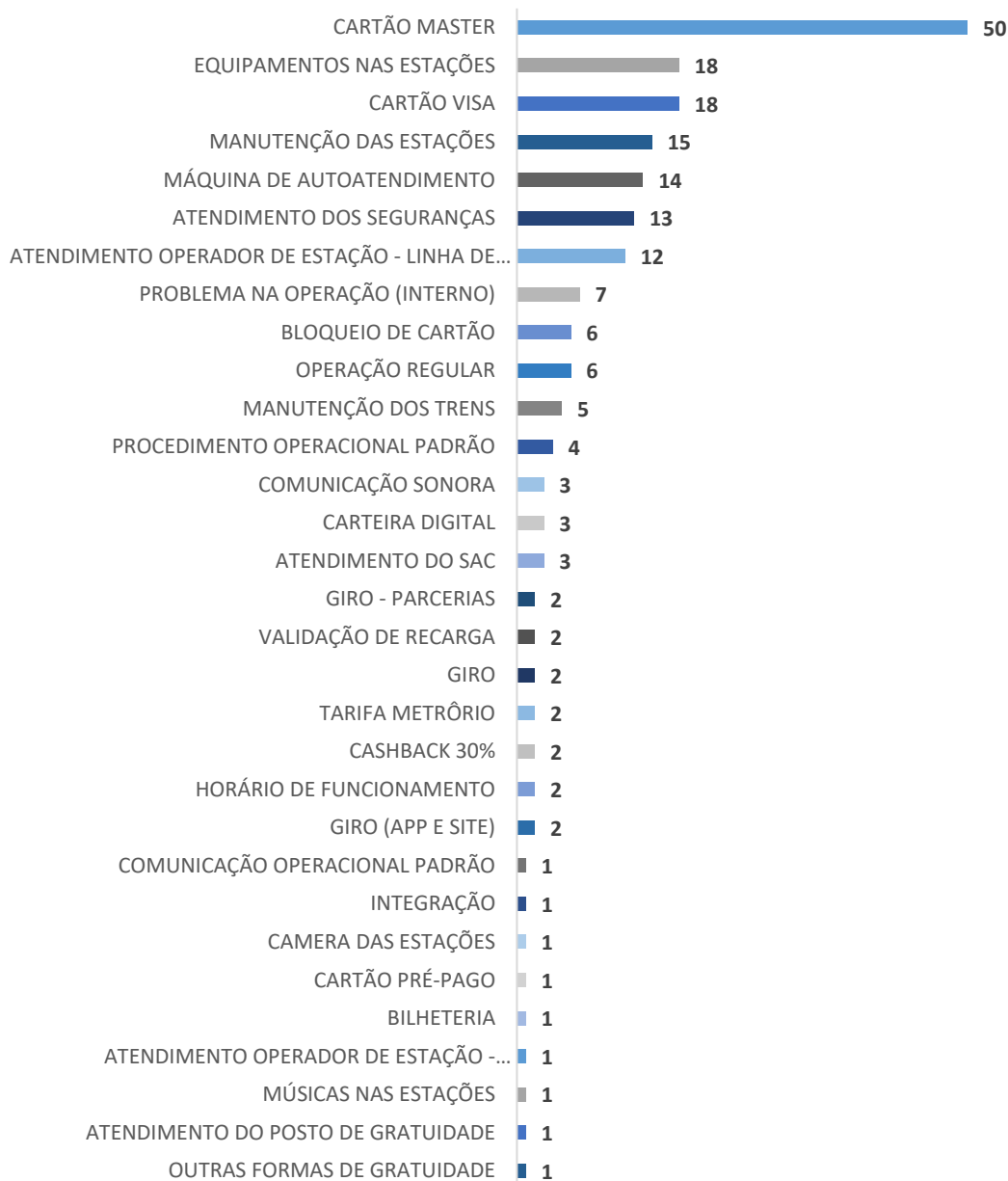


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	50	25,00%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	18	9,00%
CARTÃO VISA	18	9,00%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	15	7,50%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	14	7,00%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	13	6,50%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	12	6,00%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7	3,50%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	3,00%
OPERAÇÃO REGULAR	6	3,00%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	2,50%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	2,00%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	1,50%
CARTEIRA DIGITAL	3	1,50%
ATENDIMENTO DO SAC	3	1,50%
GIRO - PARCERIAS	2	1,00%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	1,00%
GIRO	2	1,00%
TARIFA METRÔRIO	2	1,00%
CASHBACK 30%	2	1,00%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	1,00%
GIRO (APP E SITE)	2	1,00%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,50%



INTEGRAÇÃO	1	0,50%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	1	0,50%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,50%
BILHETERIA	1	0,50%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,50%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	0,50%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,50%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,50%
Total	200	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	7	1
Total	7	100%

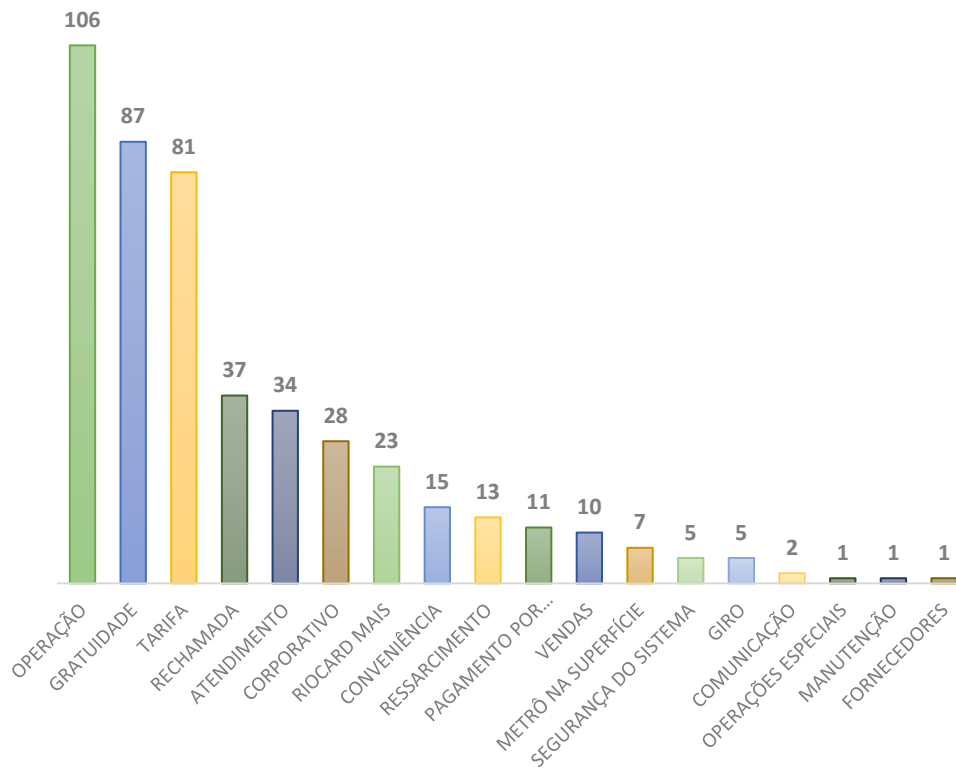
Elogios - Linha 1



Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	106	22,70%
GRATUIDADE	87	18,63%
TARIFA	81	17,34%
RECHAMADA	37	7,92%
ATENDIMENTO	34	7,28%
CORPORATIVO	28	6,00%
RIOCARD MAIS	23	4,93%
CONVENIÊNCIA	15	3,21%
RESSARCIMENTO	13	2,78%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	11	2,36%
VENDAS	10	2,14%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	1,50%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	1,07%
GIRO	5	1,07%
COMUNICAÇÃO	2	0,43%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,21%
MANUTENÇÃO	1	0,21%
FORNECEDORES	1	0,21%
Total	467	100,00%



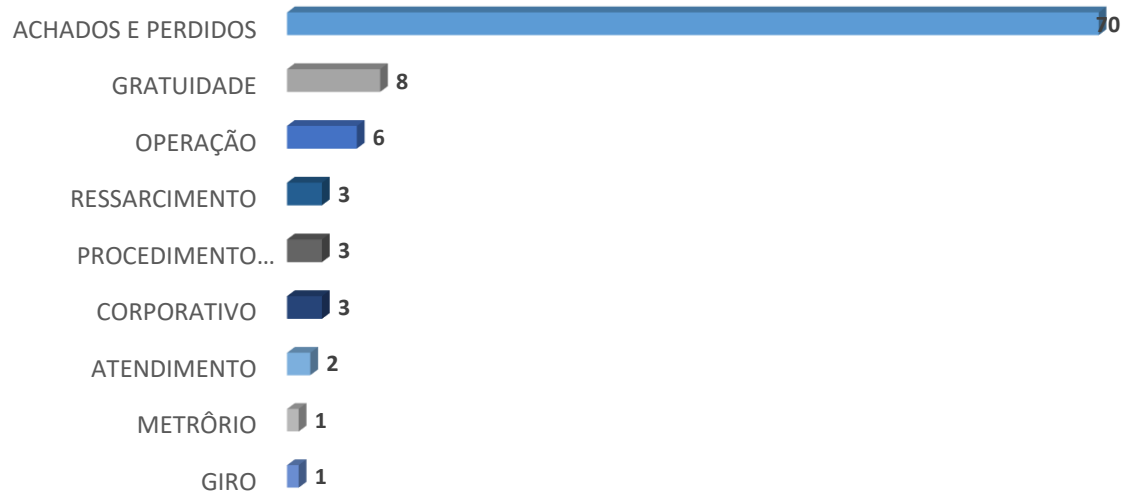
Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	70	72,16%
GRATUIDADE	8	8,25%
OPERAÇÃO	6	6,19%
RESSARCIMENTO	3	3,09%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	3,09%
CORPORATIVO	3	3,09%
ATENDIMENTO	2	2,06%
METRÔRIO	1	1,03%
GIRO	1	1,03%
Total	97	100,00%

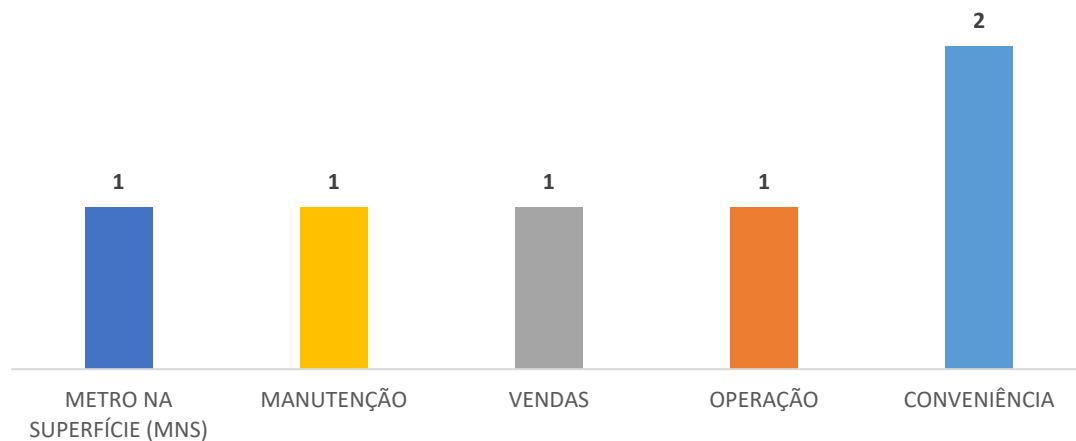


Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	2	33,33%
OPERAÇÃO	1	16,67%
VENDAS	1	16,67%
MANUTENÇÃO	1	16,67%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	16,67%
Total	6	100,00%

Sugestões - Linha 1

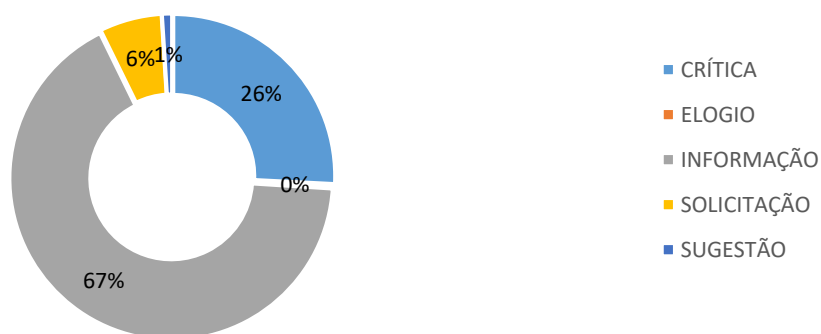




9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	128	25,81%
ELOGIO	1	0,20%
INFORMAÇÃO	331	66,73%
SOLICITAÇÃO	31	6,25%
SUGESTÃO	5	1,01%
Total	496	100,00%

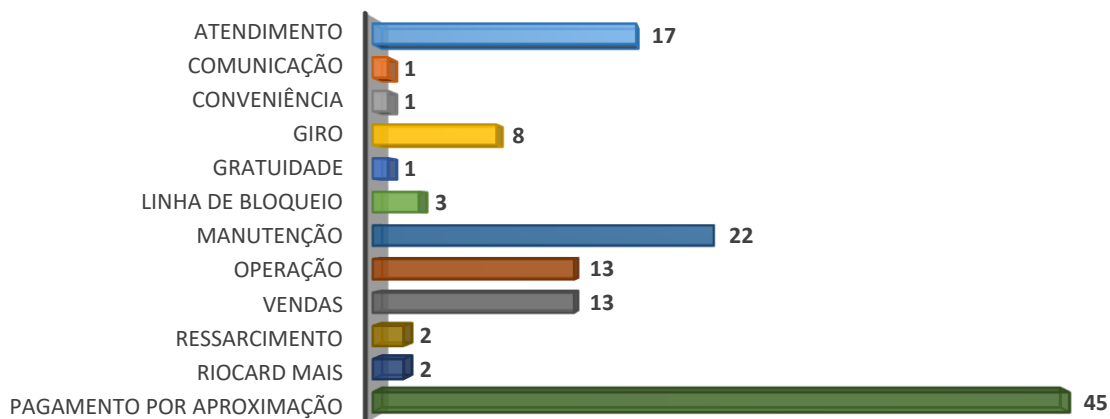
Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	17	13,28%
COMUNICAÇÃO	1	0,78%
CONVENIÊNCIA	1	0,78%
GIRO	8	6,25%
GRATUIDADE	1	0,78%
LINHA DE BLOQUEIO	3	2,34%
MANUTENÇÃO	22	17,19%
OPERAÇÃO	13	10,16%
VENDAS	13	10,16%
RESSARCIMENTO	2	1,56%
RIOCARD MAIS	2	1,56%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	45	35,16%
Total	128	100,00%



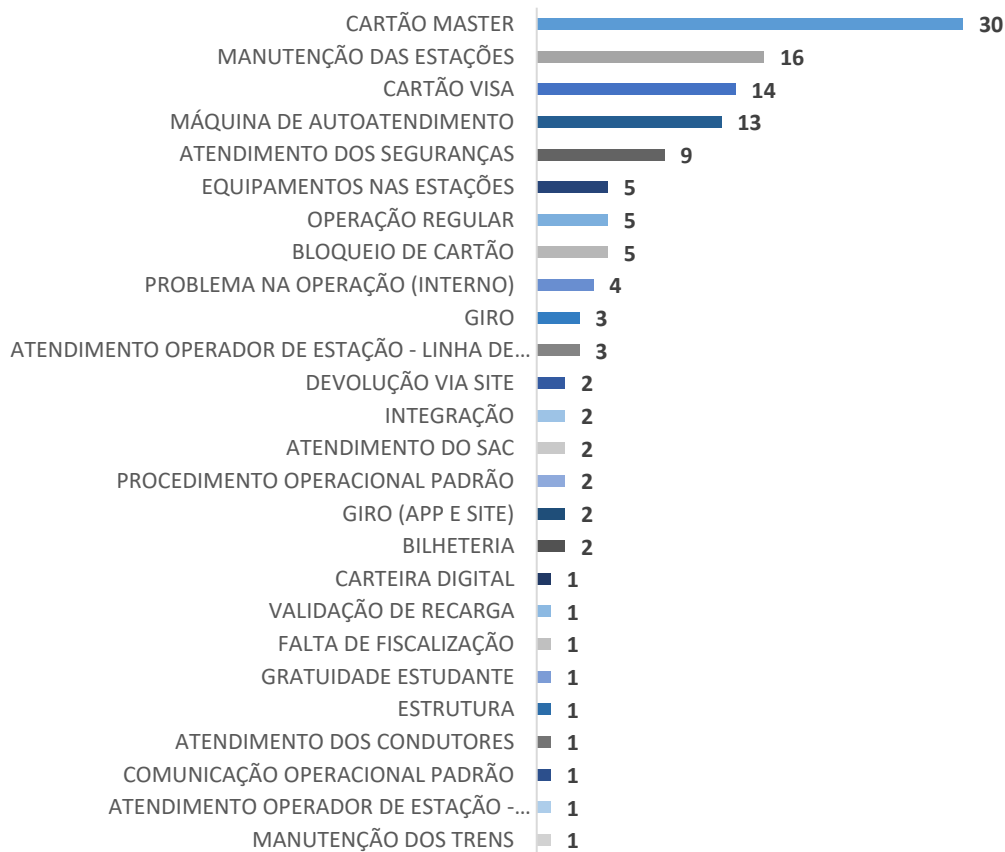
Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	30	23,44%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	16	12,50%
CARTÃO VISA	14	10,94%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	13	10,16%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	9	7,03%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	5	3,91%
OPERAÇÃO REGULAR	5	3,91%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	3,91%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	3,13%
GIRO	3	2,34%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	2,34%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2	1,56%
INTEGRAÇÃO	2	1,56%
ATENDIMENTO DO SAC	2	1,56%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,56%
GIRO (APP E SITE)	2	1,56%
BILHETERIA	2	1,56%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,78%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,78%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	0,78%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,78%
ESTRUTURA	1	0,78%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,78%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,78%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,78%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	0,78%
Total	128	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
OPERAÇÃO	1	100%
Total	1	100%

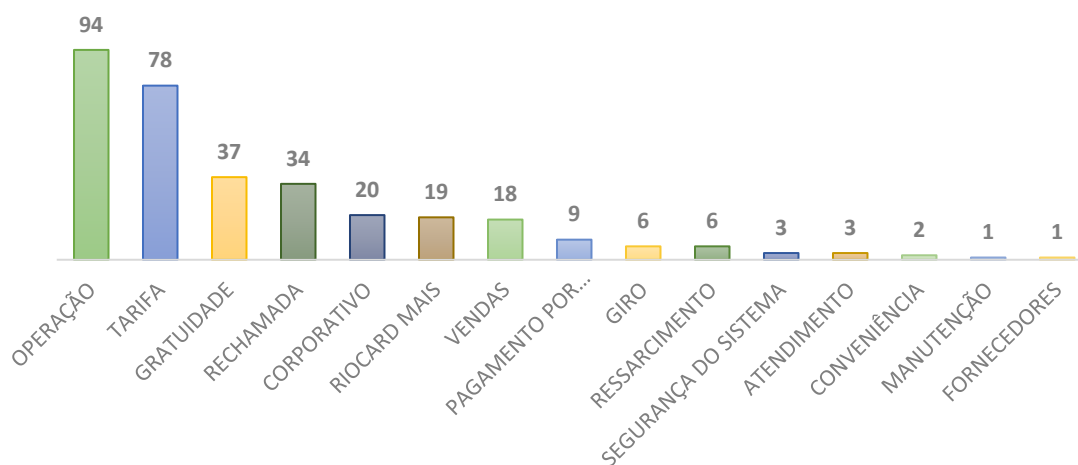
Elogios - Linha 2





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	94	28,40%
TARIFA	78	23,56%
GRATUIDADE	37	11,18%
RECHAMADA	34	10,27%
CORPORATIVO	20	6,04%
RIOCARD MAIS	19	5,74%
VENDAS	18	5,44%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	9	2,72%
GIRO	6	1,81%
RESSARCIMENTO	6	1,81%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,91%
ATENDIMENTO	3	0,91%
CONVENIÊNCIA	2	0,60%
MANUTENÇÃO	1	0,30%
FORNECEDORES	1	0,30%
Total	331	100,00%

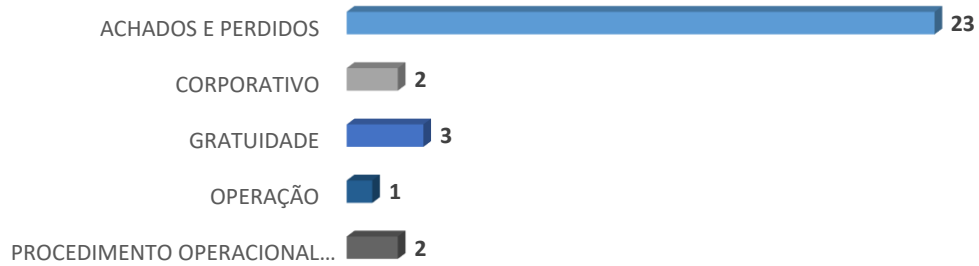
Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	23	74,19%
CORPORATIVO	2	6,45%
GRATUIDADE	3	9,68%
OPERAÇÃO	1	3,23%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	6,45%
Total	31	100,00%

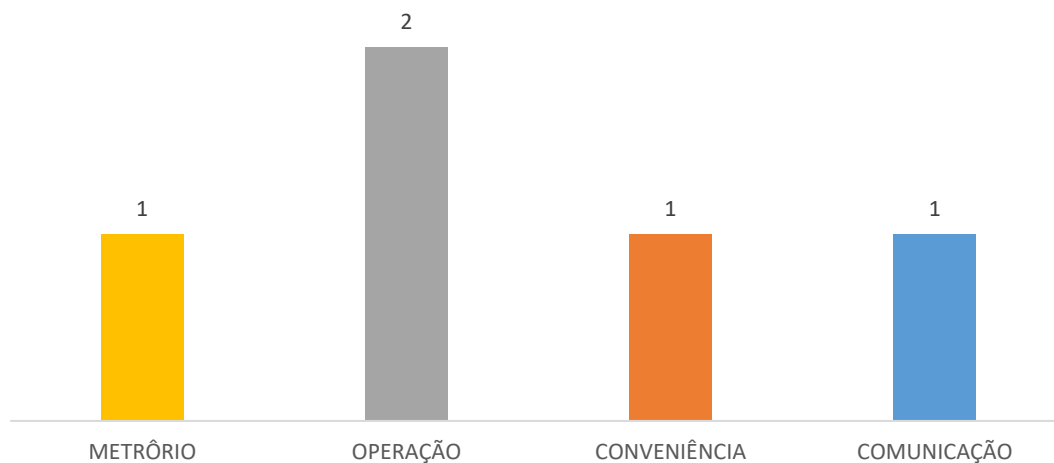


Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	20,00%
CONVENIÊNCIA	1	20,00%
OPERAÇÃO	2	40,00%
METRÔRIO	1	20,00%
Total	5	100,00%

Sugestões - Linha 2

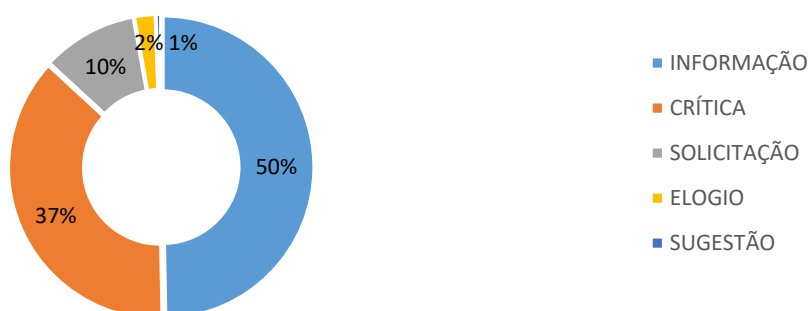




9.7 Manifestações Linha 4

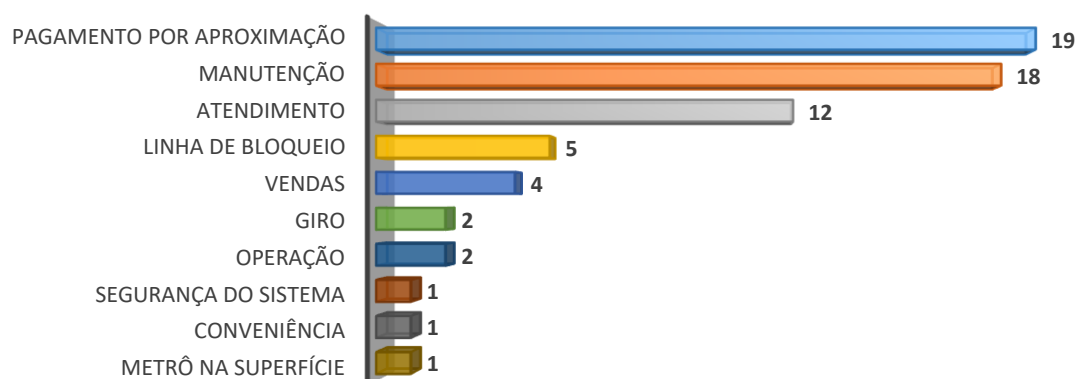
Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	87	49,71%
CRÍTICA	65	37,14%
SOLICITAÇÃO	18	10,29%
ELOGIO	4	2,29%
SUGESTÃO	1	0,57%
Total	175	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 4



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	19	29,23%
MANUTENÇÃO	18	27,69%
ATENDIMENTO	12	18,46%
LINHA DE BLOQUEIO	5	7,69%
VENDAS	4	6,15%
GIRO	2	3,08%
OPERAÇÃO	2	3,08%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,54%
CONVENIÊNCIA	1	1,54%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,54%
Total	65	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	16	24,62%
CARTÃO MASTER	11	16,92%
CARTÃO VISA	8	12,31%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	4	6,15%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	4	6,15%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	4,62%
GIRO	3	4,62%
ATENDIMENTO DO SAC	2	3,08%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	3,08%
CARTÃO UNITÁRIO	2	3,08%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	1,54%
ASSALTOS E FURTOS	1	1,54%
GIRO (APP E SITE)	1	1,54%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	1,54%
AR CONDICIONADO	1	1,54%
LOJAS E QUIOSQUES	1	1,54%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	1,54%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	1,54%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,54%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	1,54%
Total	65	100,00%

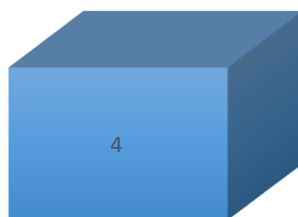
Reclamações Linha 4 - Por categoria





Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	4	100%
Total	4	100%

Elogios - Linha 4

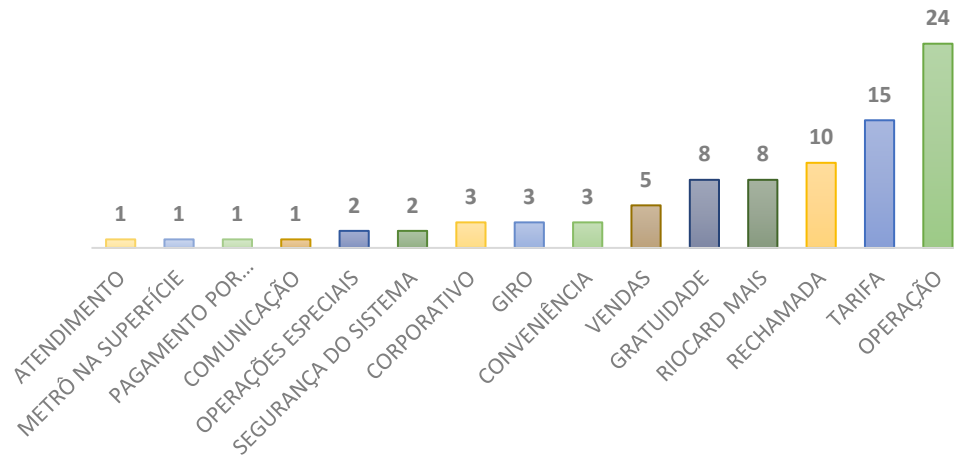


ATENDIMENTO

Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	24	27,59%
TARIFA	15	17,24%
RECHAMADA	10	11,49%
RIOCARD MAIS	8	9,20%
GRATUIDADE	8	9,20%
VENDAS	5	5,75%
CONVENIÊNCIA	3	3,45%
GIRO	3	3,45%
CORPORATIVO	3	3,45%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	2,30%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	2,30%
COMUNICAÇÃO	1	1,15%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	1	1,15%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,15%
ATENDIMENTO	1	1,15%
Total	87	100,00%



Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	15	83,33%
CORPORATIVO	2	11,11%
GRATUIDADE	1	5,56%
Total	18	100,00%



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

Sugestões - Linha 4

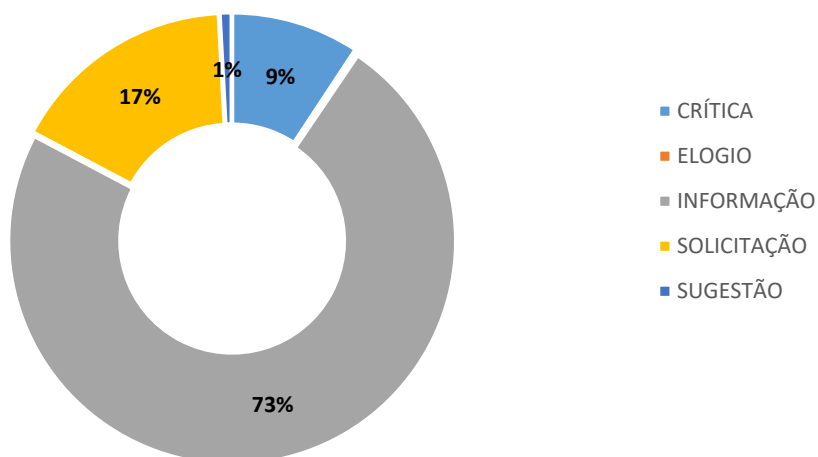




9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	143	9,28%
ELOGIO	3	0,19%
INFORMAÇÃO	1129	73,26%
SOLICITAÇÃO	253	16,42%
SUGESTÃO	13	0,84%
Total	1541	100,00%

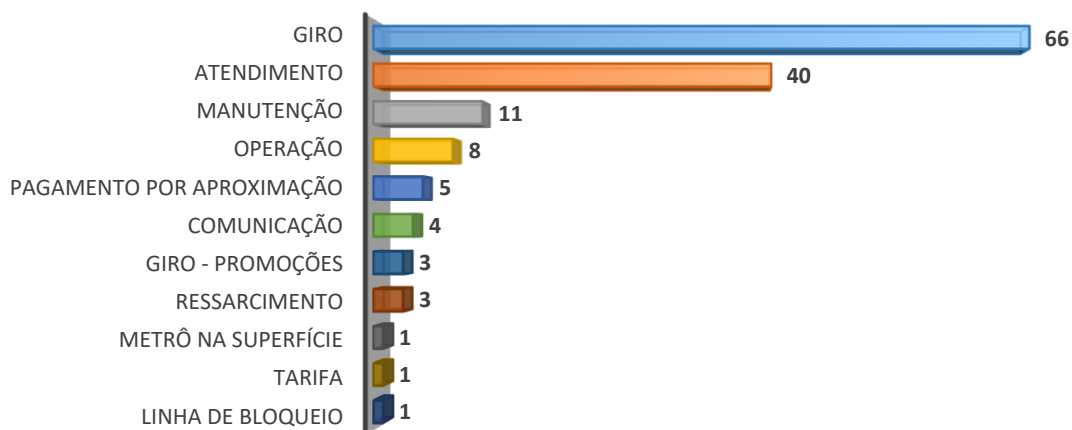
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	66	46,15%
ATENDIMENTO	40	27,97%
MANUTENÇÃO	11	7,69%
OPERAÇÃO	8	5,59%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	5	3,50%
COMUNICAÇÃO	4	2,80%
GIRO - PROMOÇÕES	3	2,10%
RESSARCIMENTO	3	2,10%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,70%
TARIFA	1	0,70%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,70%
Total	143	100,00%



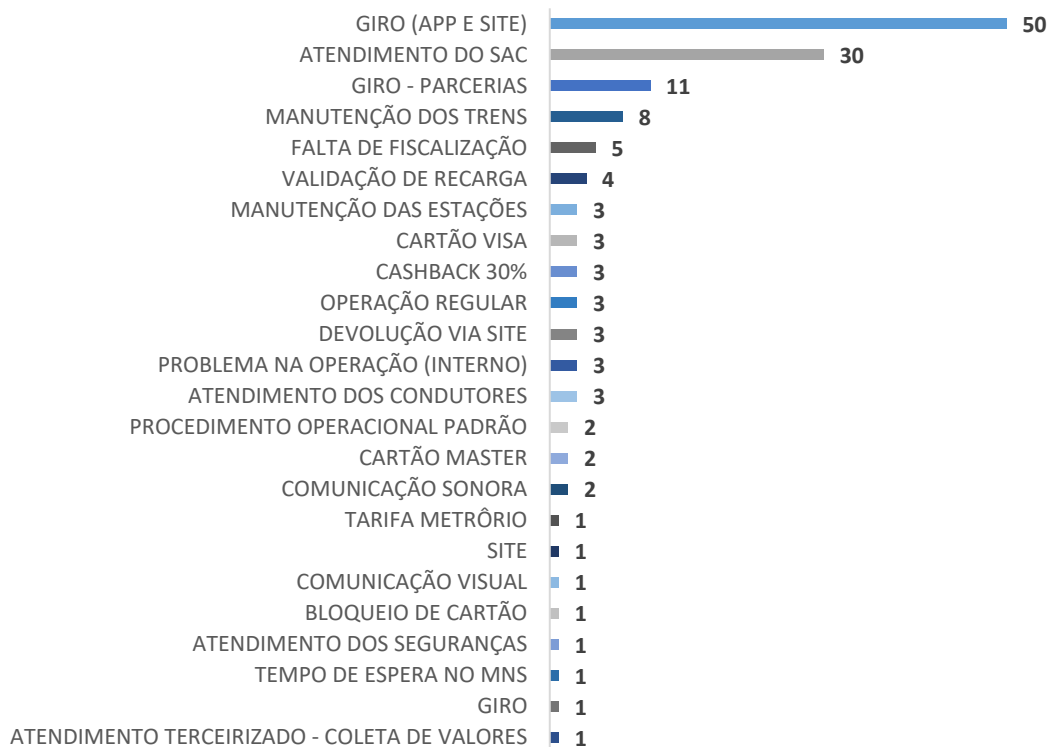
Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
GIRO (APP E SITE)	50	34,97%
ATENDIMENTO DO SAC	30	20,98%
GIRO - PARCERIAS	11	7,69%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	8	5,59%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	3,50%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	4	2,80%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	3	2,10%
CARTÃO VISA	3	2,10%
CASHBACK 30%	3	2,10%
OPERAÇÃO REGULAR	3	2,10%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	3	2,10%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	3	2,10%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	2,10%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,40%
CARTÃO MASTER	2	1,40%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	1,40%
TARIFA METRÔRIO	1	0,70%
SITE	1	0,70%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,70%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,70%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	0,70%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,70%
GIRO	1	0,70%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - COLETA DE VALORES	1	0,70%
Total	143	100,00%



Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	100,00%
Total	3	100,00%

Elogios - Linha não Informada

3



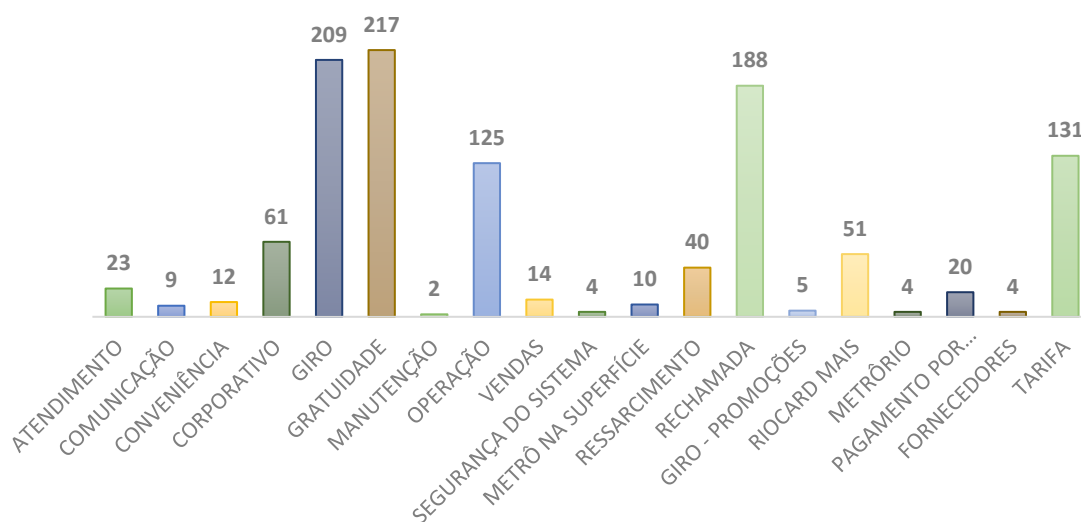
■ ATENDIMENTO

Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	23	2,04%
COMUNICAÇÃO	9	0,80%
CONVENIÊNCIA	12	1,06%
CORPORATIVO	61	5,40%
GIRO	209	18,51%
GRATUIDADE	217	19,22%
MANUTENÇÃO	2	0,18%



OPERAÇÃO	125	11,07%
VENDAS	14	1,24%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,35%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	10	0,89%
RESSARCIMENTO	40	3,54%
RECHAMADA	188	16,65%
GIRO - PROMOÇÕES	5	0,44%
RIOCARD MAIS	51	4,52%
METRÔRIO	4	0,35%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	20	1,77%
FORNECEDORES	4	0,35%
TARIFA	131	11,60%
Total	1129	100,00%

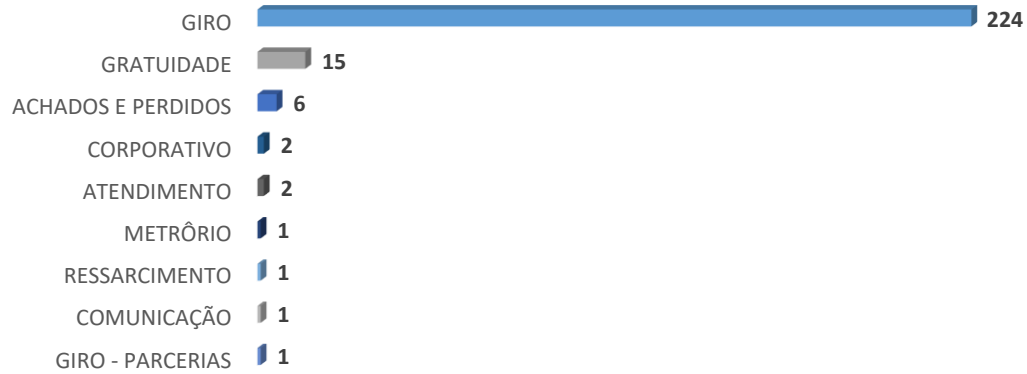
Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	224	88,54%
GRATUIDADE	15	5,93%
ACHADOS E PERDIDOS	6	2,37%
CORPORATIVO	2	0,79%
ATENDIMENTO	2	0,79%
METRÔRIO	1	0,40%
RESSARCIMENTO	1	0,40%
COMUNICAÇÃO	1	0,40%
GIRO - PARCERIAS	1	0,40%
Total	253	100,00%

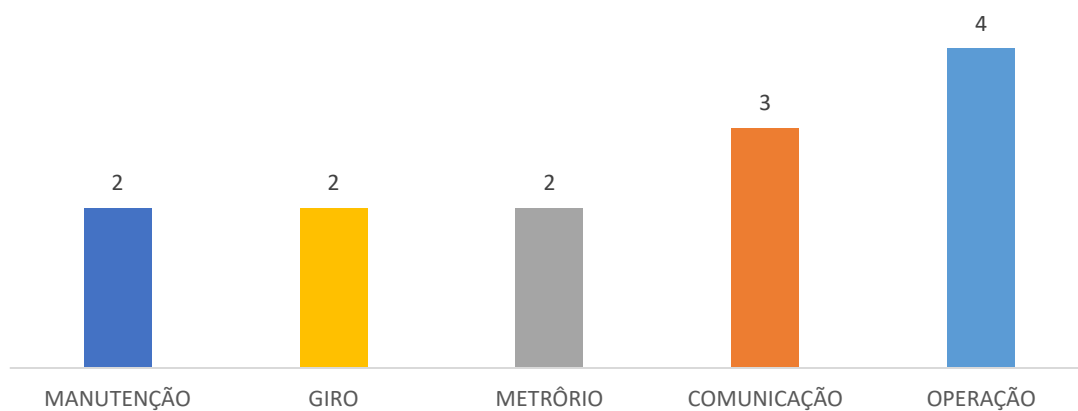


Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	4	30,77%
COMUNICAÇÃO	3	23,08%
METRÔRIO	2	15,38%
GIRO	2	15,38%
MANUTENÇÃO	2	15,38%
Total	13	100,00%

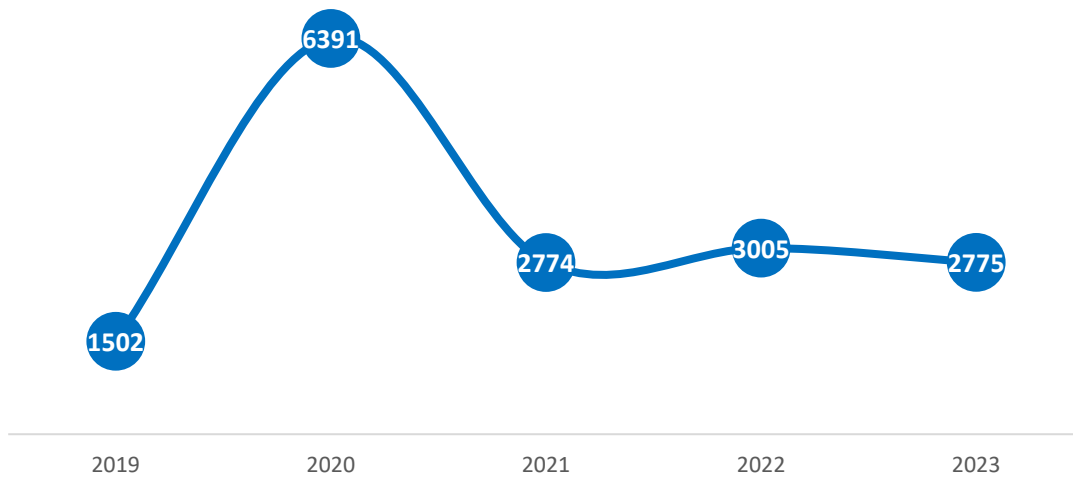
Sugestões - Linha Não Informada



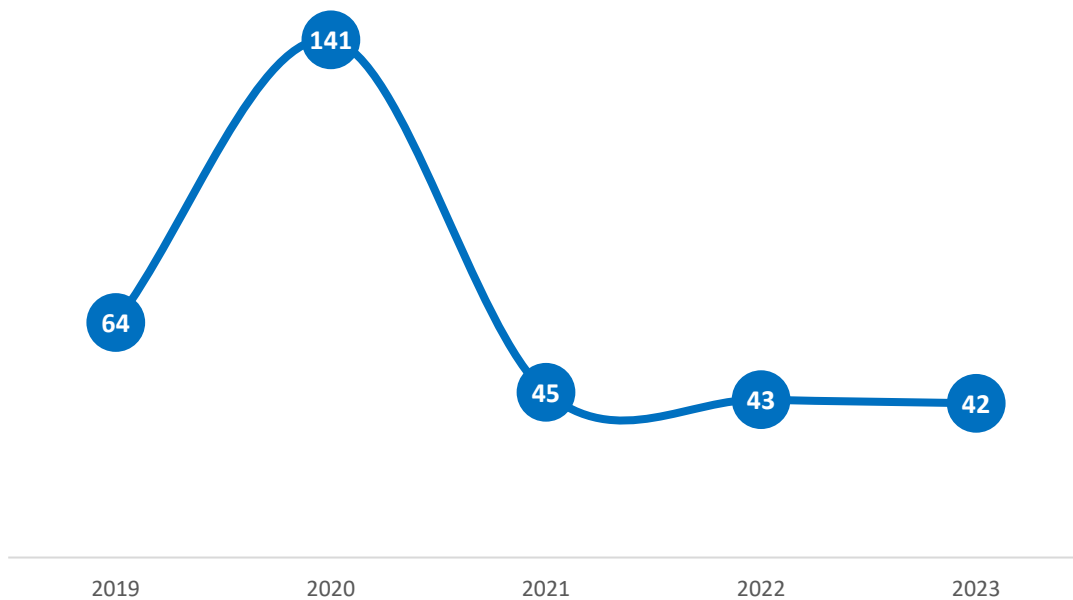


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

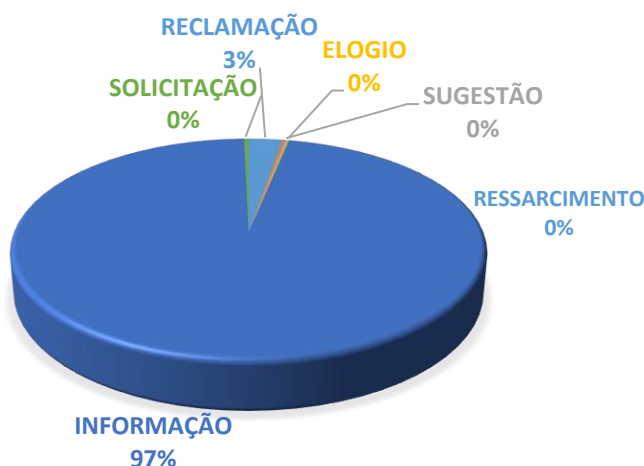




10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	54	2,68%
RESSARCIMENTO	4	0,20%
SUGESTÃO	4	0,20%
ELOGIO	2	0,10%
INFORMAÇÃO	1943	96,47%
SOLICITAÇÃO	7	0,35%
TOTAL	2014	100,00%

MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

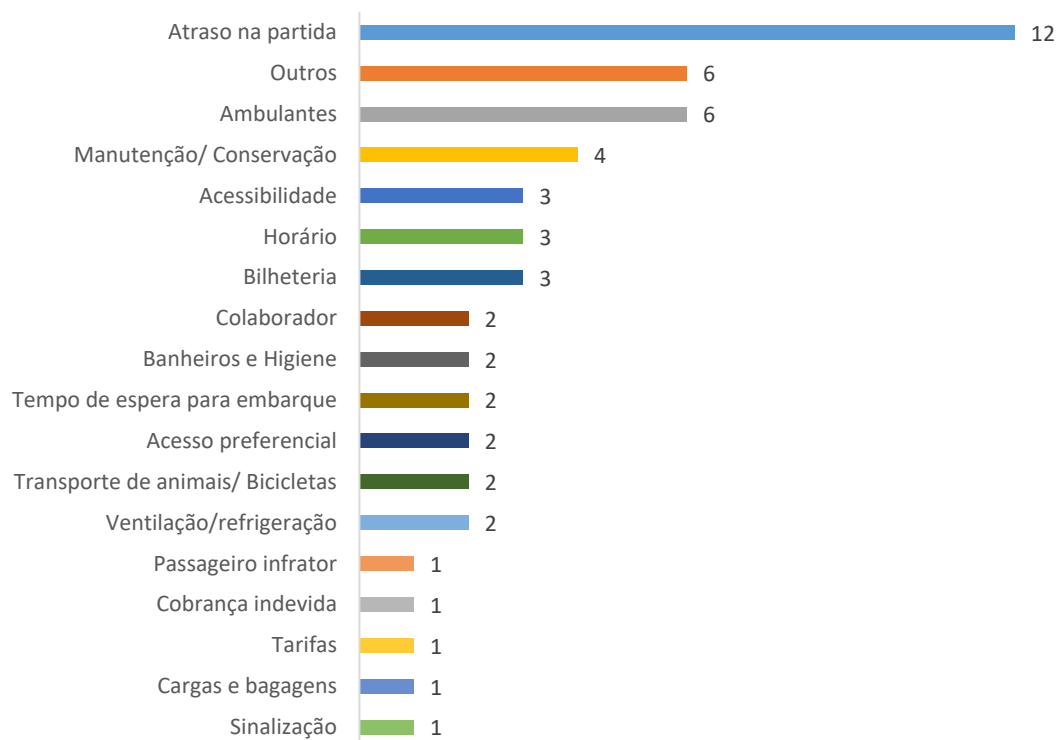


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Atraso na partida	12	22,22%
Outros	6	11,11%
Ambulantes	6	11,11%
Manutenção/ Conservação	4	7,41%
Acessibilidade	3	5,56%
Horário	3	5,56%
Bilheteria	3	5,56%
Colaborador	2	3,70%
Banheiros e Higiene	2	3,70%
Tempo de espera para embarque	2	3,70%
Acesso preferencial	2	3,70%
Transporte de animais/ Bicicletas	2	3,70%
Ventilação/refrigeração	2	3,70%
Passageiro infrator	1	1,85%
Cobrança indevida	1	1,85%
Tarifas	1	1,85%
Cargas e bagagens	1	1,85%
Sinalização	1	1,85%
Total	54	100%



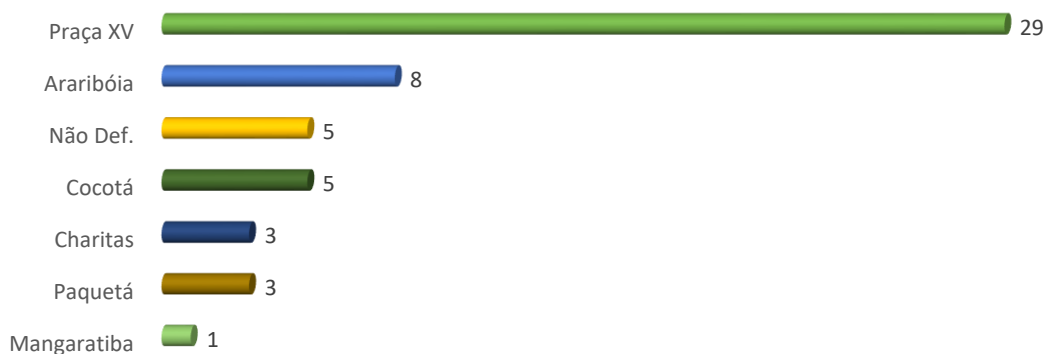
MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	29	53,70%
Araribóia	8	14,81%
Não Def.	5	9,26%
Cocotá	5	9,26%
Charitas	3	5,56%
Paquetá	3	5,56%
Mangaratiba	1	1,85%
Total	54	100,00%



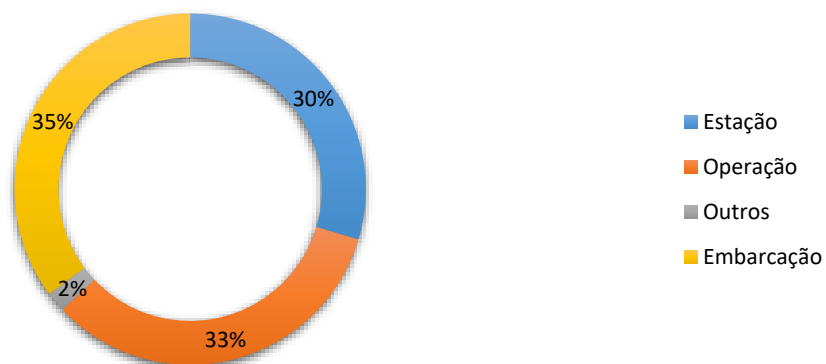
RECLAMAÇÕES - POR LINHA



10.3 Classificação das reclamações

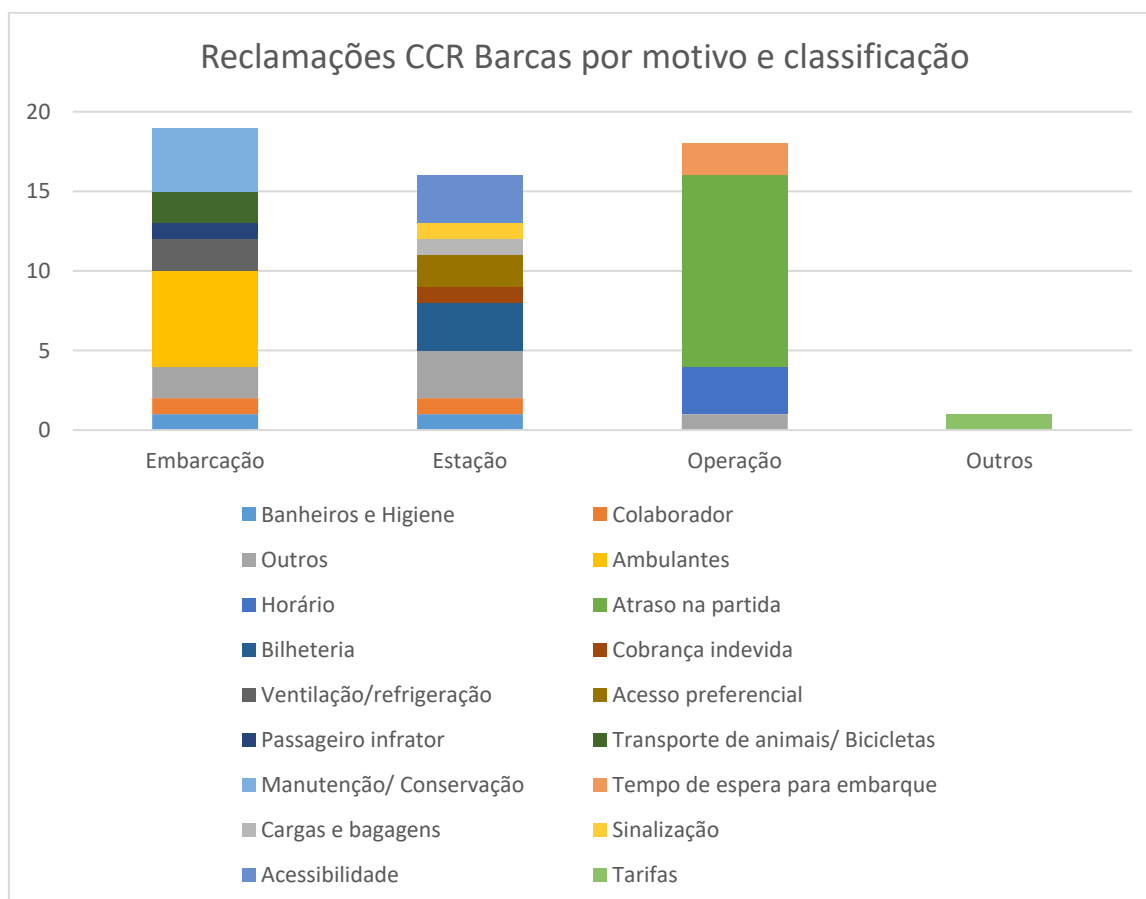
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	16	29,63%
Operação	18	33,33%
Outros	1	1,85%
Embarcação	19	35,19%
TOTAL	54	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO





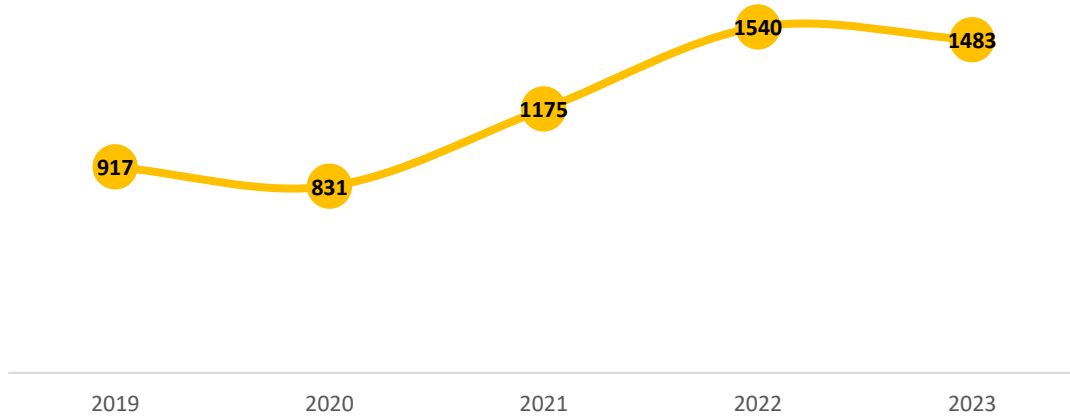
Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Banheiros e Higiene	1	1		
Colaborador	1	1		
Outros	2	3	1	
Ambulantes	6			
Horário			3	
Atraso na partida			12	
Bilheteria		3		
Cobrança indevida		1		
Ventilação/refrigeração	2			
Acesso preferencial		2		
Passageiro infrator	1			
Transporte de animais/ Bicletas	2			
Manutenção/ Conservação	4			
Tempo de espera para embarque			2	
Cargas e bagagens		1		
Sinalização		1		
Acessibilidade		3		
Tarifas				1
Total	19	16	18	1



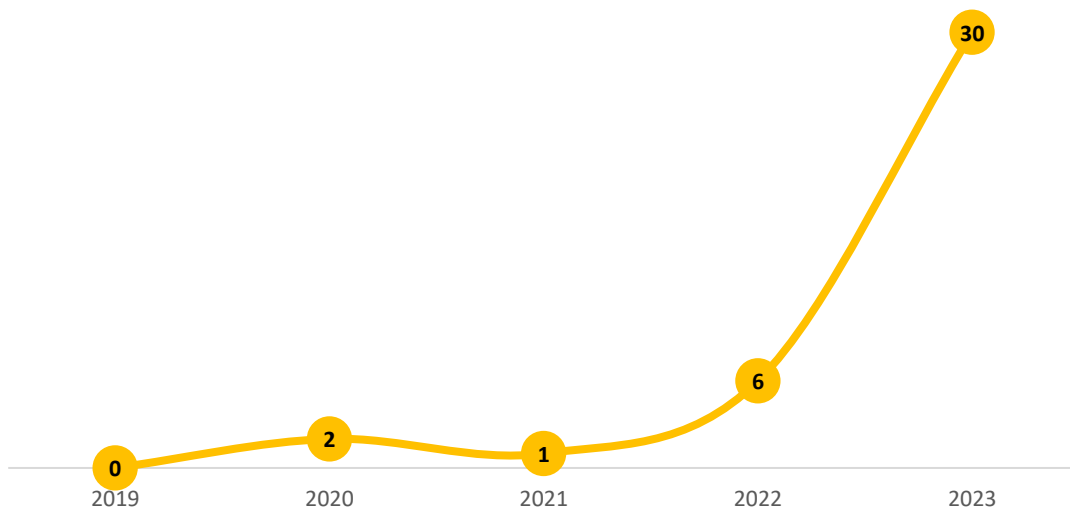


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

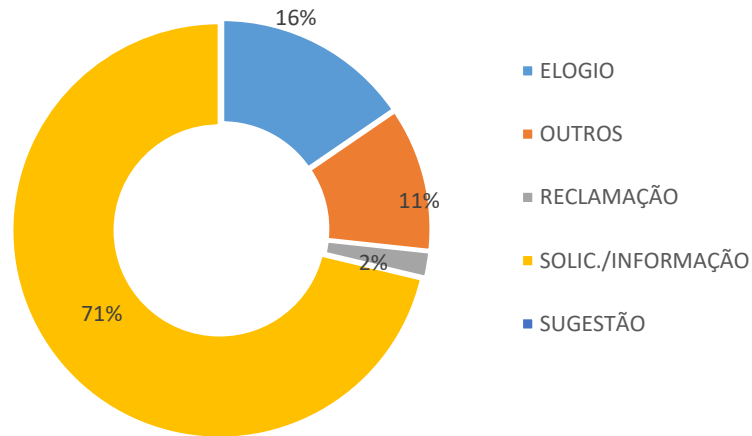


11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	229	15,44%
OUTROS	167	11,26%
RECLAMAÇÃO	30	2,02%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1057	71,27%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	1483	100,00%



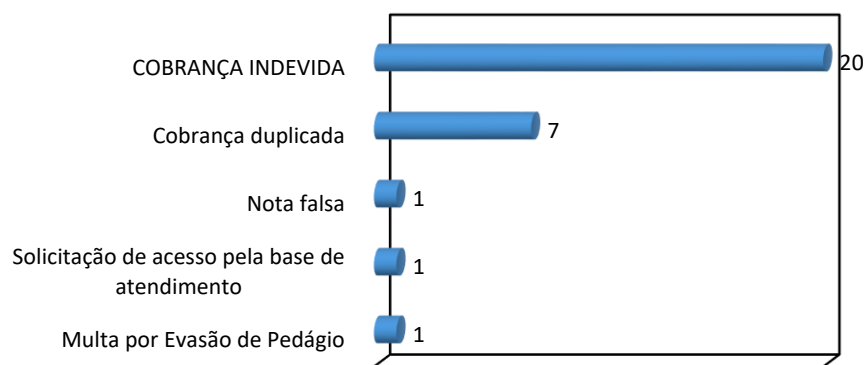
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
COBRANÇA INDEVIDA	20	66,67%
Cobrança duplicada	7	23,33%
Nota falsa	1	3,33%
Solicitação de acesso pela base de atendimento	1	3,33%
Multa por Evasão de Pedágio	1	3,33%
Total	30	100,00%

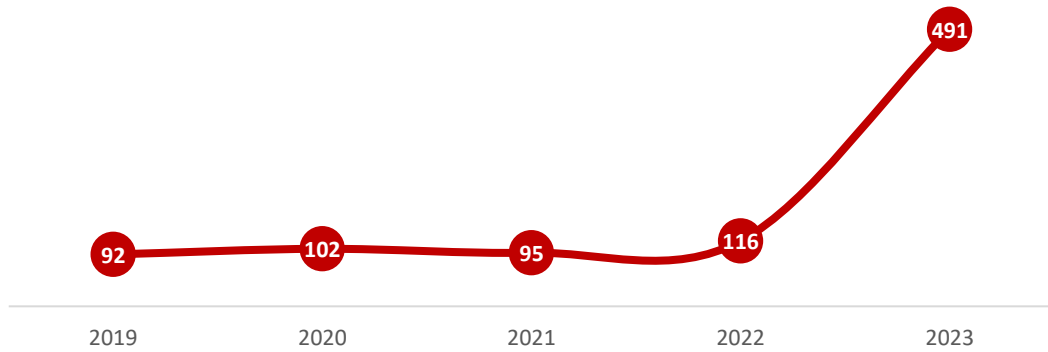
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



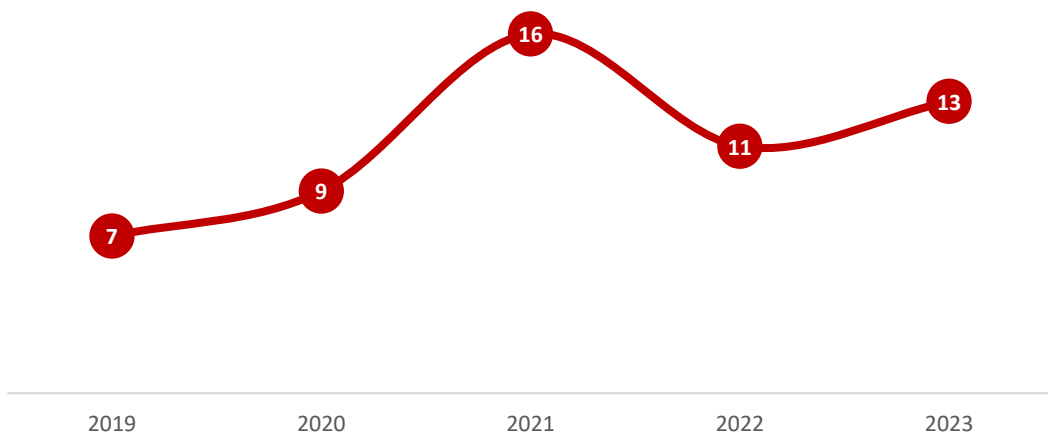


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

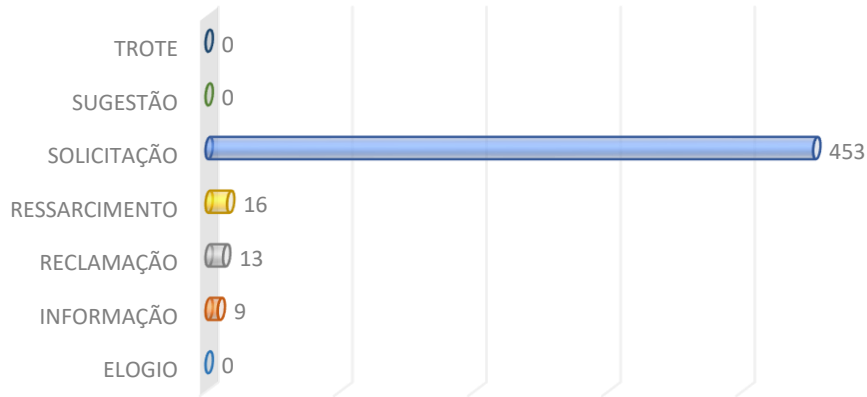


12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	9	1,21%
RECLAMAÇÃO	13	0,00%
RESSARCIMENTO	16	96,66%
SOLICITAÇÃO	453	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	491	100,00%



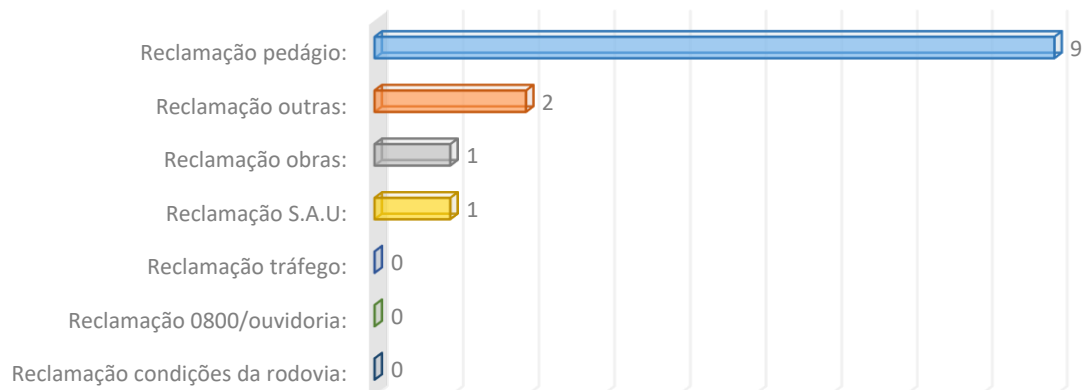
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	9	53,85%
Reclamação outras:	2	7,69%
Reclamação obras:	1	0,00%
Reclamação S.A.U:	1	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Total	13	100,00%

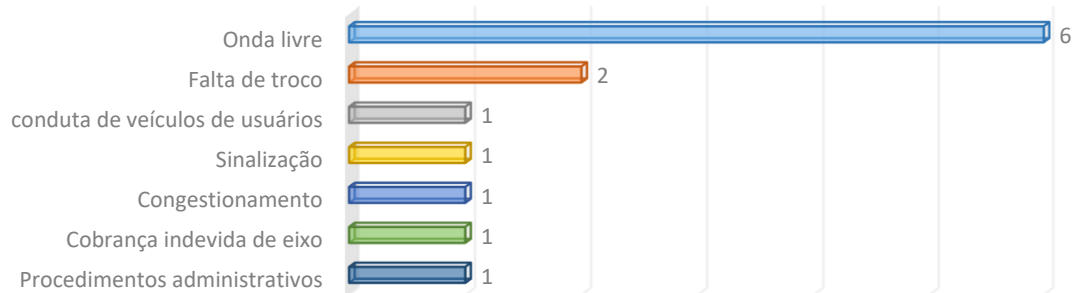
Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	6	46,15%
Falta de troca conduta de veículos de usuários	2	15,38%
Sinalização	1	7,69%
Congestionamento	1	7,69%
Cobrança indevida de eixo	1	7,69%
Procedimentos administrativos	1	7,69%
Total	13	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo






Conclusão

Em abril do mês corrente, a Ouvidoria coletou 178 registros, dos quais 61,2% dos registros foram informações, 37,6% reclamações e 1,1% solicitações. Não houveram registros acerca de sugestões, elogios e denúncias. O sistema telefônico foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 68,5%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 74,6%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 22,4%.

O ano em vigor apresentou o segundo maior número de manifestações em abril a partir de 2020, havendo um decréscimo avaliado em 34,3%. O quarto mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, mantendo queda referente às reclamações. Em média, houve 6 registros diários e 4 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (36,5% dos registros) e reclamada (70,2% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, também apresentou os maiores números de registros e reclamações. Em relação aos meses de abril, houve diminuição das manifestações, assim como nas reclamações em comparação com abril do ano passado. Os registros foram os menores, ficando atrás apenas de 2021. Nesta Ouvidoria, atraso na partida foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 23,1% 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 9,2% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 30,7% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou queda dos registros e reclamações em comparação com ao ano anterior, assim como na Agetransp, havendo uma queda nos registros, porém, manteve o número de reclamações sobre a mesma. Os assuntos mais mencionados neste setor foram informação, débito indevido e escada rolante, enquanto cartão master foi o mais mencionado na Concessionária. Não houve concordância em relação a linha mais reclamada, sendo a linha 1 mais frequente na Concessionária, enquanto houve o mesmo número de manifestações na Linha 1 e 2 nesta Ouvidoria.



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 atraso na partida foi mais mencionado nas queixas neste setor, sendo o mais mencionado também na Concessionária. Com relação à estação, não informada foi mencionada mais de uma vez na Agetransp, e, na própria Concessionária, Praça XV represento 53,7% das indagações cada.

A CCR Via Lagos apresentou comportamento contrário neste setor, trazendo aumento no número de manifestações, porém com queda nas reclamações para o mês de abril. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 3,7% nas reclamações e crescimento de 400% das manifestações. Outros e informação foram assuntos mencionado nesta Agência e cobrança indevida, cobrança duplicada, nota falsa, solicitação de acesso pela base de atendimento e multa pela evasão de pedágio pela concessionária.

Considerando a Rota 116, não houve mudança nos registros acerca da concessionária nesta Ouvidoria (1). Na concessionária, os registros aumentaram 323,3% e reclamações também apresentaram acréscimo, com o percentual de 18,2%, onde o assunto mais frequente foi onda livre, representando 46,2% das queixas cada.

Rio de Janeiro, 16 de junho de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5