



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Maio 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 – Maio 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 – Maio 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.....	12
3.2 Assunto das reclamações	13
3.3 Ramais das reclamações	14
3.4 Estação das reclamações	15
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	17
4.1 Categoria das reclamações.....	17
4.2 Assunto das reclamações	18
4.3 Linha das Reclamações	19
4.4 Estação das Reclamações.....	19
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	20
5.1 Categoria das reclamações.....	21
5.2 Assunto das reclamações	21
5.3 Estação das reclamações	22
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	22

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	23
8 Manifestações Supervia	25
8.1 Manifestações por Tipo	26
8.2 Manifestações por Ramal.....	26
8.3 Reclamações por Ramal	27
8.4 Reclamações por assunto.....	28
8.5 Ramal Belford Roxo	33
8.6 Ramal Deodoro	34
8.5 Ramal Guapimirim	36
8.6 Ramal Japeri.....	37
8.7 Ramal Paracambi.....	40
8.8 Ramal Santa Cruz.....	40
8.9 Ramal Saracuruna	41
8.10 Ramal Vila Inhomirim	43
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	62
9.7 Manifestações Linha 4	68
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	72
10 Manifestações CCR Barcas	78
10.1 Manifestações por Tipo	78
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	79

10.3 Classificação das reclamações	81
11 Manifestações CCR Via Lagos	83
11.1 Manifestações por tipo	83
11.2 Classificação das reclamações	84
12 Manifestações Rota 116	85
12.1 Manifestações por Tipo	85
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	86
Conclusão	88



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 maio 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 – Maio 2023

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	2	0,94%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	142	66,67%
RECLAMAÇÃO	68	31,92%
SOLICITAÇÃO	1	0,47%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	213	100,00%

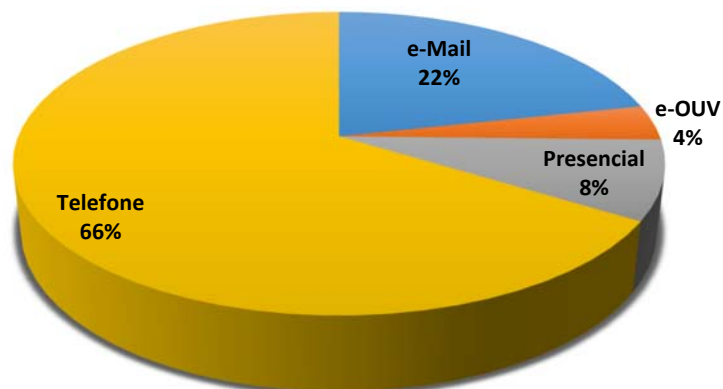


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Solicitação	Sugestões	TOTAL
e-Mail	1	44	0	1	0	46
e-OUV	7	1	0	0	0	8
Presencial	14	4	0	0	0	18
Telefone	120	19	2	0	0	141
TOTAL	142	68	2	1	0	213



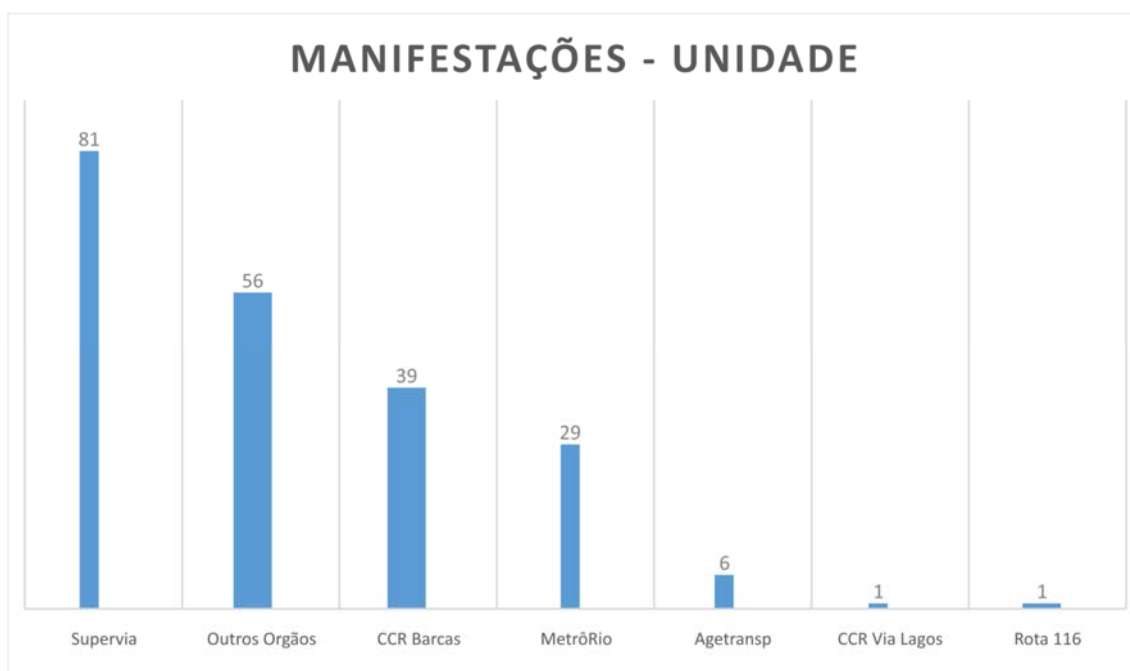
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

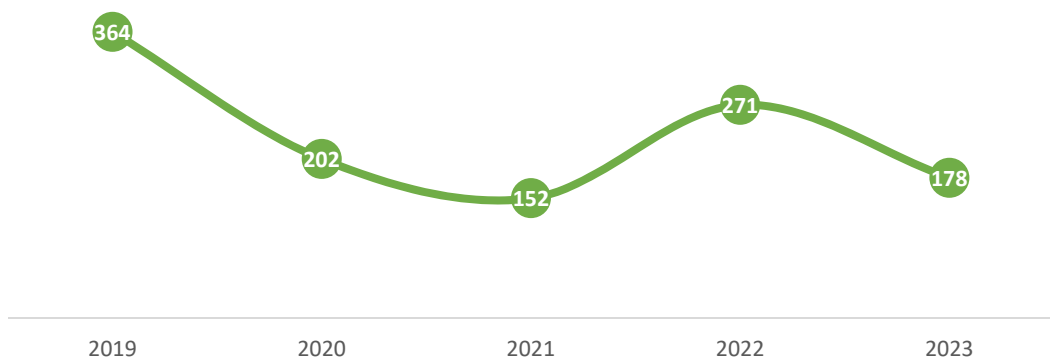
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	6	2,82%
CCR Barcas	39	18,31%
CCR Via Lagos	1	0,47%
MetrôRio	29	13,62%
Outros Orgãos	56	26,29%
Rota 116	1	0,47%
Supervia	81	38,03%
Total	213	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



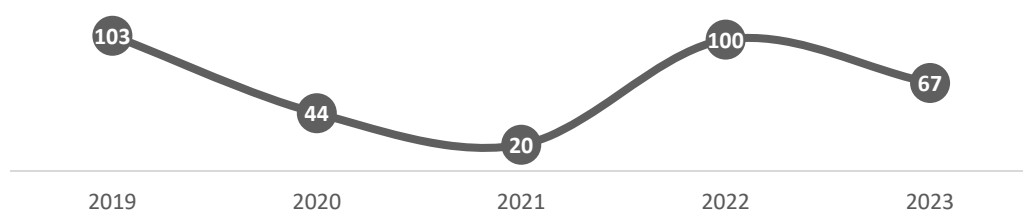


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Maio 2023

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

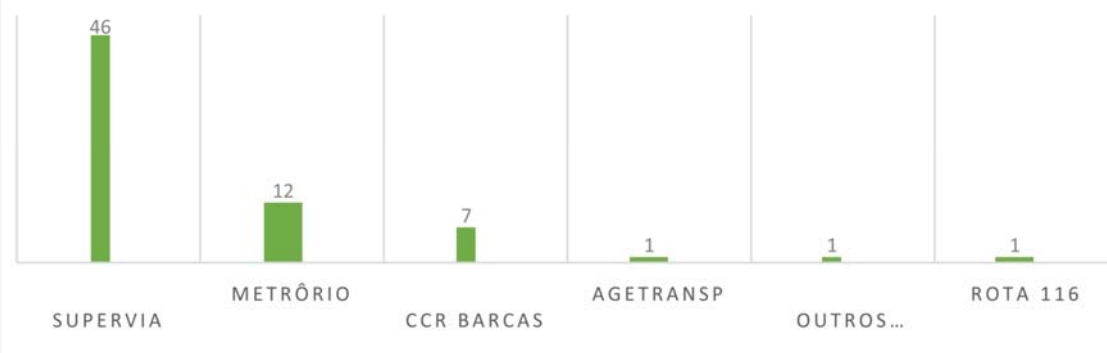


2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
Agetransp	1	1,47%
CCR Barcas	7	10,29%
Outros Orgãos	1	1,47%
MetrôRio	12	17,65%
Rota 116	1	1,47%
Supervia	46	67,65%
Total	68	100,00%



RECLAMAÇÕES - UNIDADE

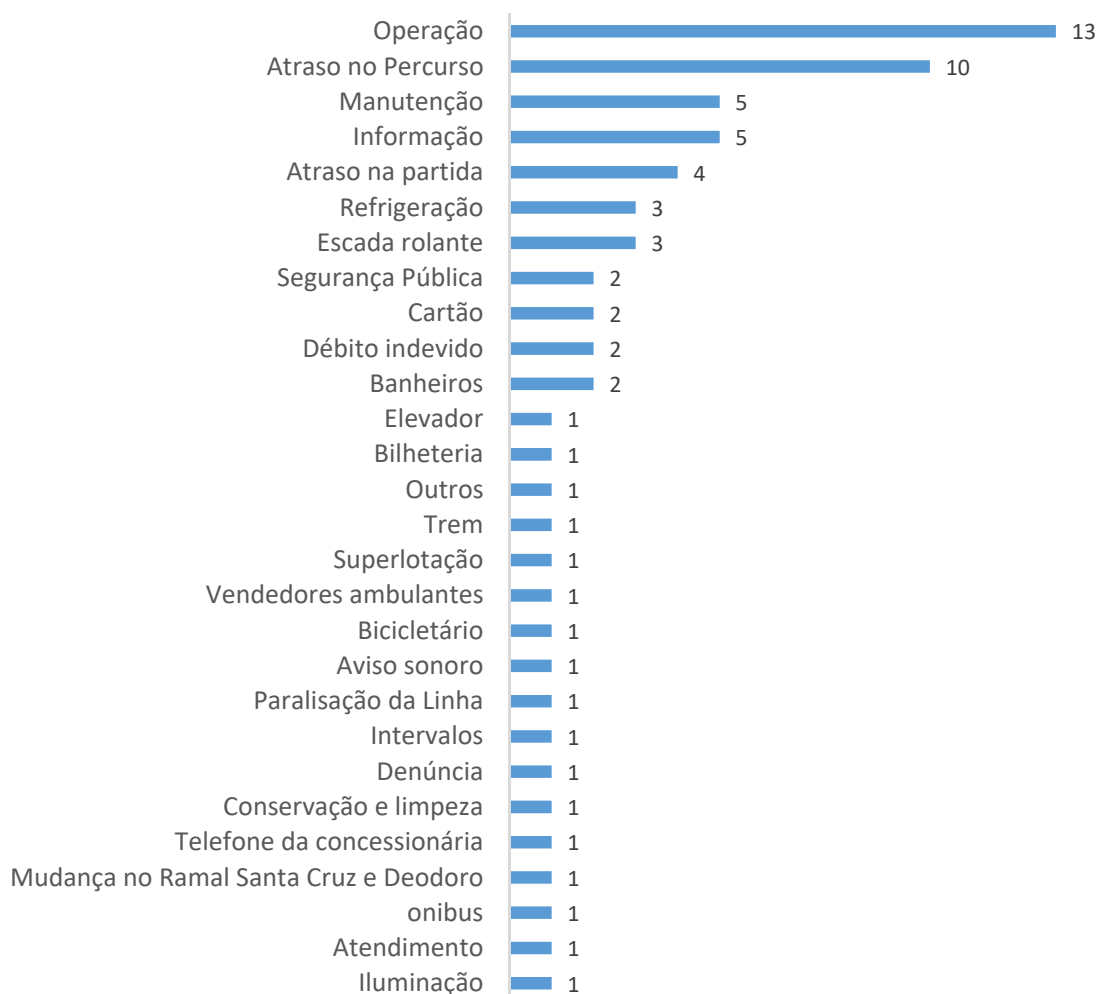


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Operação	13	19,12%
Atraso no Percurso	10	14,71%
Manutenção	5	7,35%
Informação	5	7,35%
Atraso na partida	4	5,88%
Refrigeração	3	4,41%
Escada rolante	3	4,41%
Segurança Pública	2	2,94%
Cartão	2	2,94%
Débito indevido	2	2,94%
Banheiros	2	2,94%
Elevador	1	1,47%
Bilheteria	1	1,47%
Outros	1	1,47%
Trem	1	1,47%
Superlotação	1	1,47%
Vendedores ambulantes	1	1,47%
Bicicletário	1	1,47%
Aviso sonoro	1	1,47%
Paralisação da Linha	1	1,47%
Intervalos	1	1,47%
Denúncia	1	1,47%
Conservação e limpeza	1	1,47%
Telefone da concessionária	1	1,47%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	1	1,47%
Ônibus	1	1,47%
Atendimento	1	1,47%
Iluminação	1	1,47%
Total	68	100%



Assunto das Reclamações

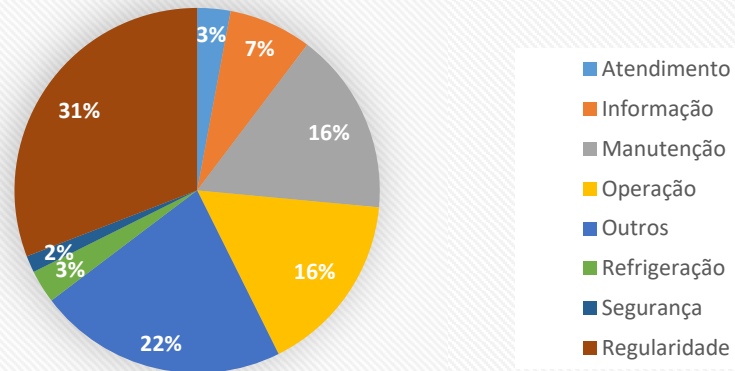


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	2	2,94%
Informação	5	7,35%
Manutenção	11	16,18%
Operação	11	16,18%
Outros	15	22,06%
Refrigeração	2	2,94%
Segurança	1	1,47%
Regularidade	21	30,88%
Total	68	100,00%

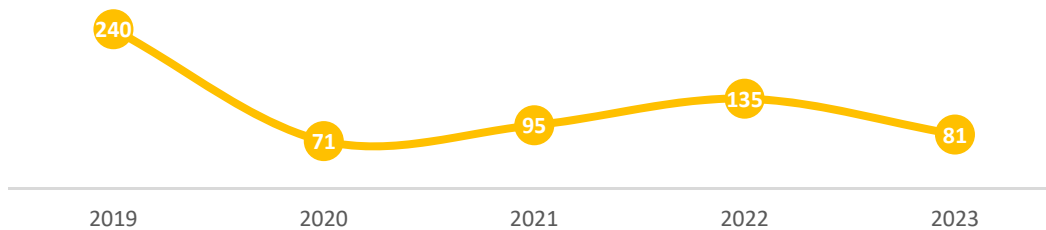


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

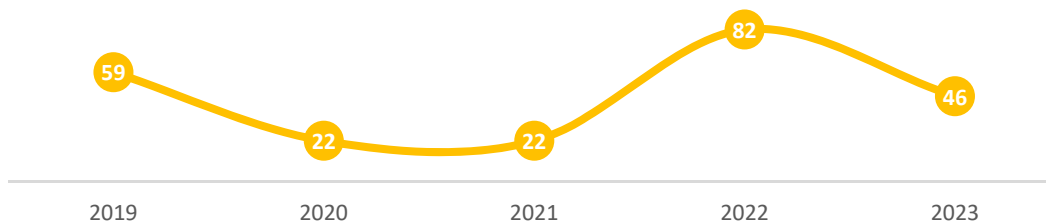


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

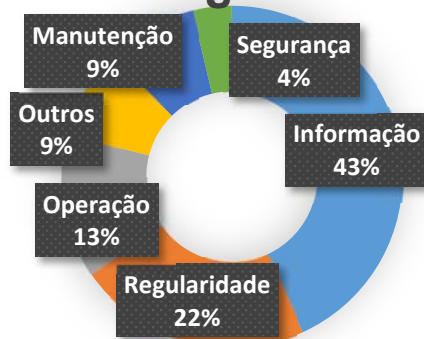


3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	35	43,2%
Regularidade	18	22,2%
Operação	11	13,6%
Outros	7	8,6%
Manutenção	7	8,6%
Segurança	3	3,7%
Total	81	100,0%



Reclamações da Supervia por categoria



3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	17	20,99%
Operação	16	19,75%
Atraso no Percurso	10	12,35%
Gratuidade	5	6,17%
Achados e perdidos	3	3,70%
Segurança Pública	3	3,70%
Atraso na partida	3	3,70%
Cartão	2	2,47%
Vendedores ambulantes	2	2,47%
Atendimento	2	2,47%
Escada rolante	2	2,47%
Manutenção	2	2,47%
Paralisação da Linha	1	1,23%
Trem	1	1,23%
Superlotação	1	1,23%
Denúncia	1	1,23%
Outros	1	1,23%
Construção irregular	1	1,23%
Bilheteria	1	1,23%
Elevador	1	1,23%
Telefone da concessionária	1	1,23%
Mudança no Ramal Santa Cruz e Deodoro	1	1,23%
Banheiros	1	1,23%
Conservação e limpeza	1	1,23%
Aviso sonoro	1	1,23%
Intervalos	1	1,23%
Total	81	100%



Assunto das Reclamações

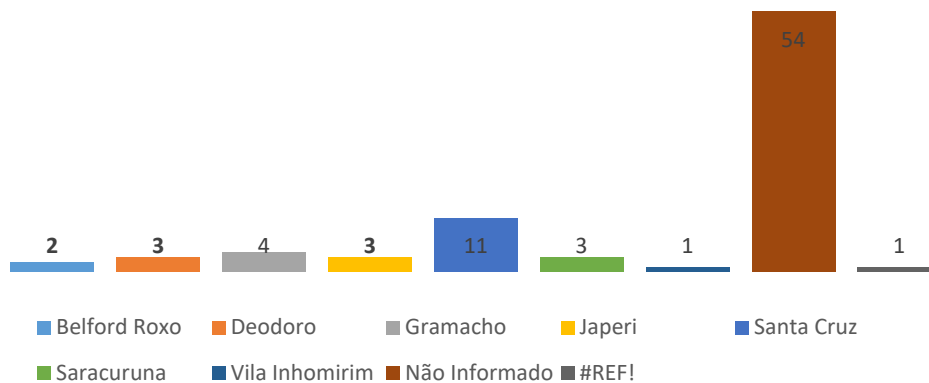


3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Belford Roxo	2	2,47%
Deodoro	3	3,70%
Gramacho	4	4,94%
Japeri	3	3,70%
Santa Cruz	11	13,58%
Saracuruna	3	3,70%
Vila Inhomirim	1	1,23%
Não Informado	54	66,67%
Total	81	100%



Ramais das Reclamações

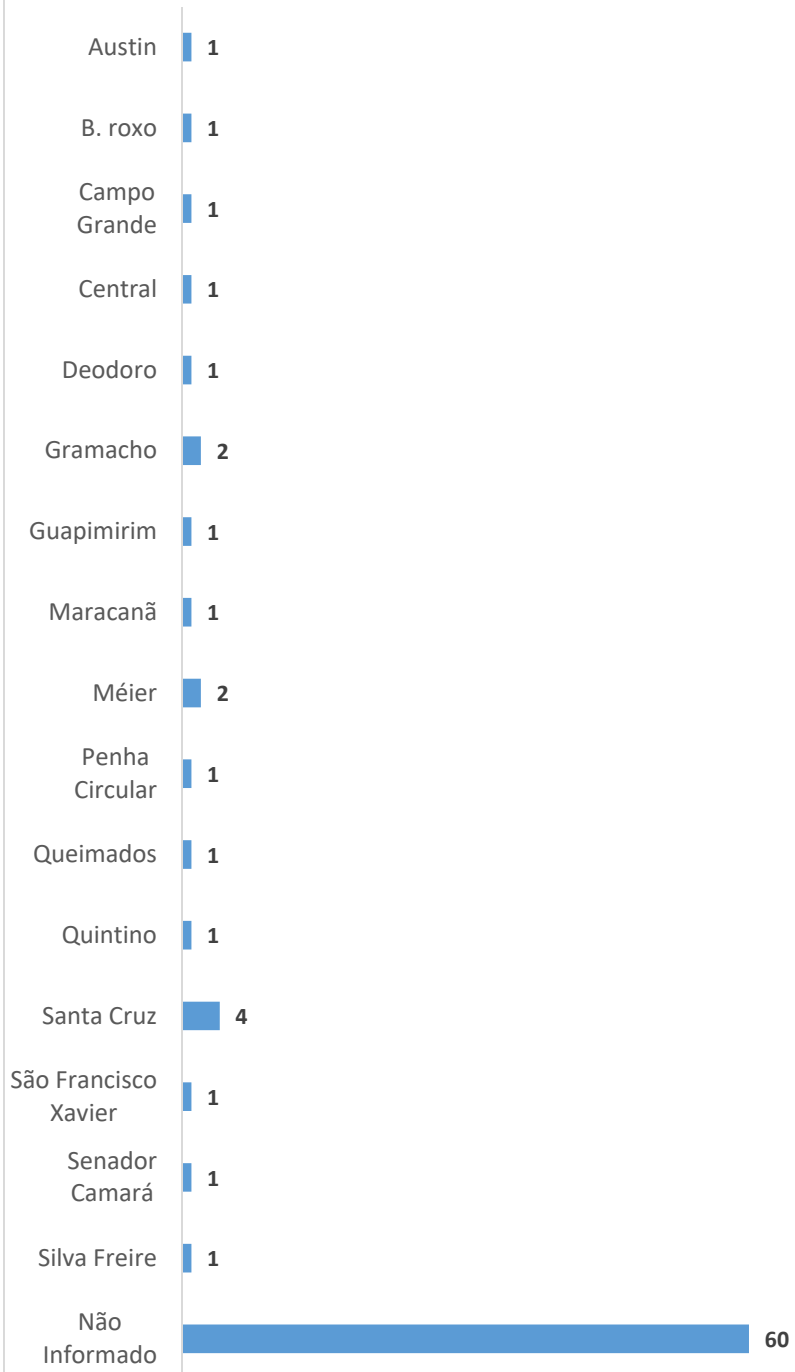


3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Austin	1	1,23%
B. roxo	1	1,23%
Campo Grande	1	1,23%
Central	1	1,23%
Deodoro	1	1,23%
Gramacho	2	2,47%
Guapimirim	1	1,23%
Maracanã	1	1,23%
Méier	2	2,47%
Penha Circular	1	1,23%
Queimados	1	1,23%
Quintino	1	1,23%
Santa Cruz	4	4,94%
São Francisco Xavier	1	1,23%
Senador Camará	1	1,23%
Silva Freire	1	1,23%
Não Informado	60	74,07%
Total	81	100%



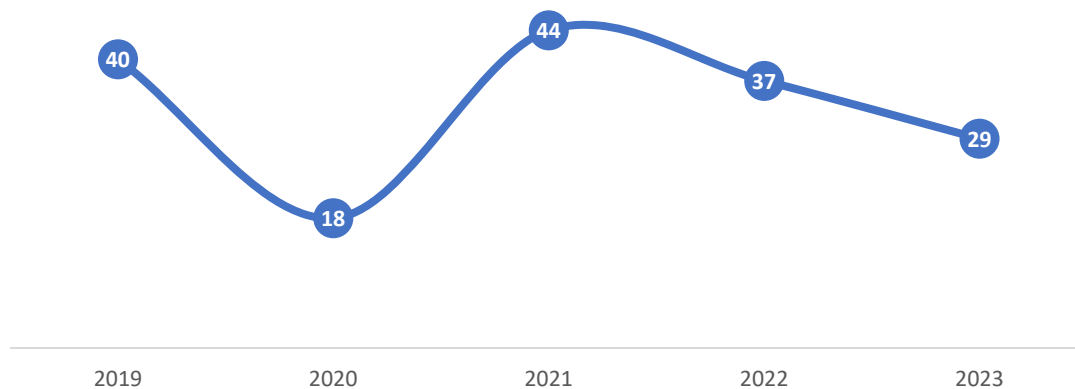
Reclamações por Estação



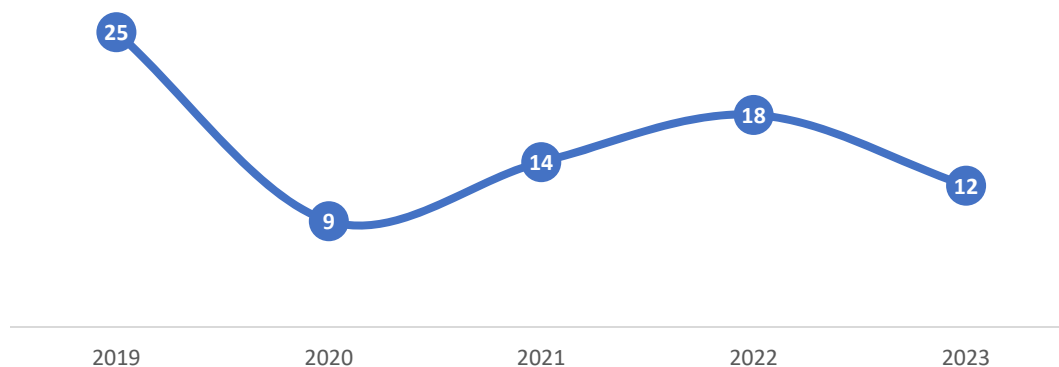


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

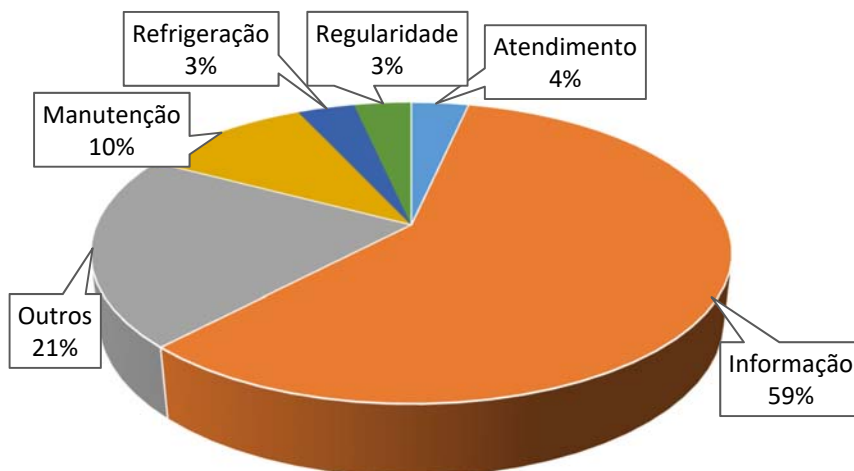


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	1	3,45%
Informação	17	58,62%
Outros	6	20,69%
Manutenção	3	10,34%
Refrigeração	1	3,45%
Regularidade	1	3,45%
Total	29	100%



Reclamações por Categoria

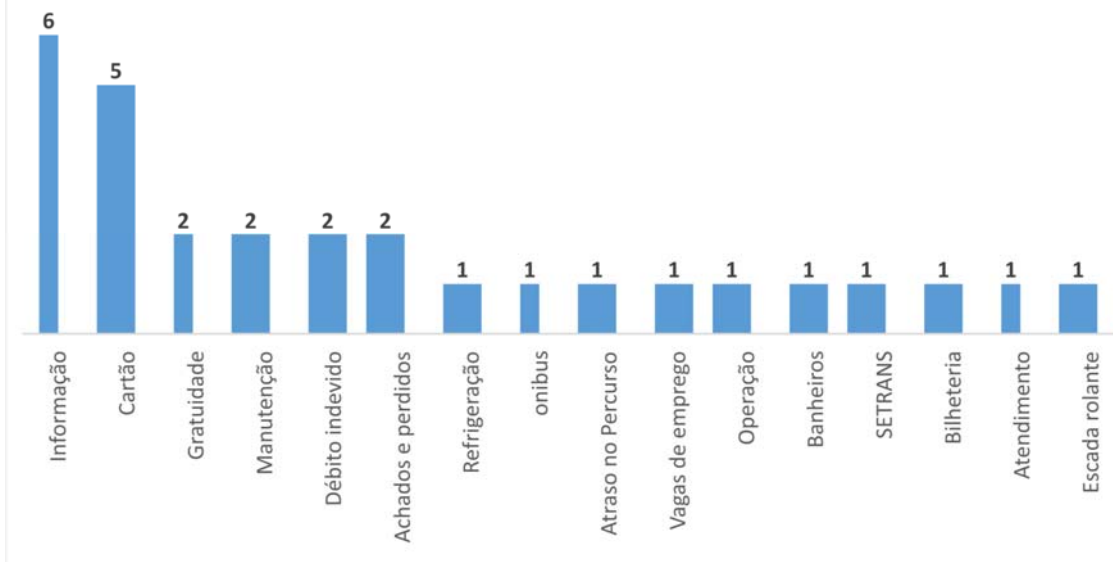


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	6	20,69%
Cartão	5	17,24%
Gratuidade	2	6,90%
Manutenção	2	6,90%
Débito indevido	2	6,90%
Achados e perdidos	2	6,90%
Refrigeração	1	3,45%
onibus	1	3,45%
Atraso no Percurso	1	3,45%
Vagas de emprego	1	3,45%
Operação	1	3,45%
Banheiros	1	3,45%
SETRANS	1	3,45%
Bilheteria	1	3,45%
Atendimento	1	3,45%
Escada rolante	1	3,45%
Total	29	100%



Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Não Informado	27	93,10%
Linha 2	2	6,90%
Total	29	100%

Reclamações por Linha

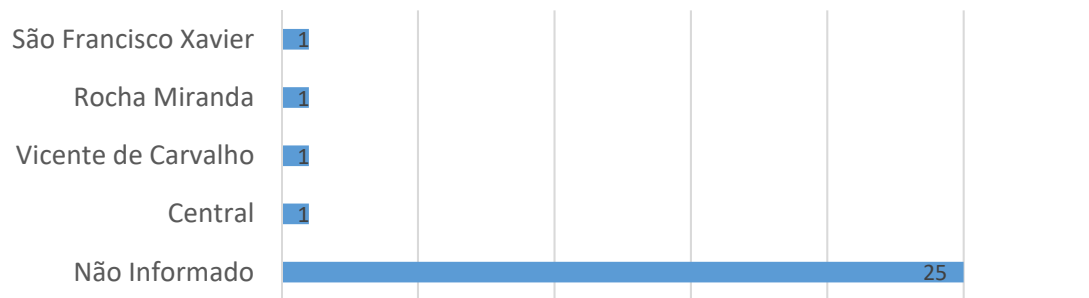


4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	25	86,21%
Central	1	3,45%
Vicente de Carvalho	1	3,45%
Rocha Miranda	1	3,45%
São Francisco Xavier	1	3,45%
Total	29	100%

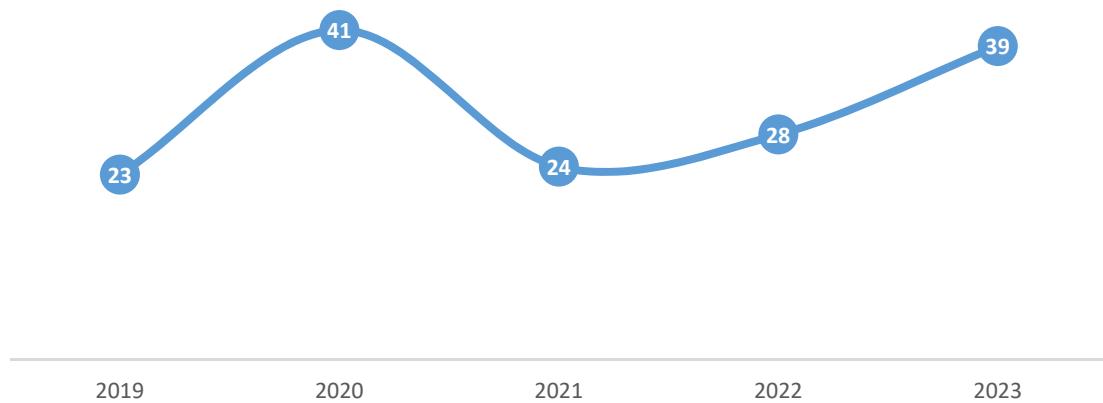


Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

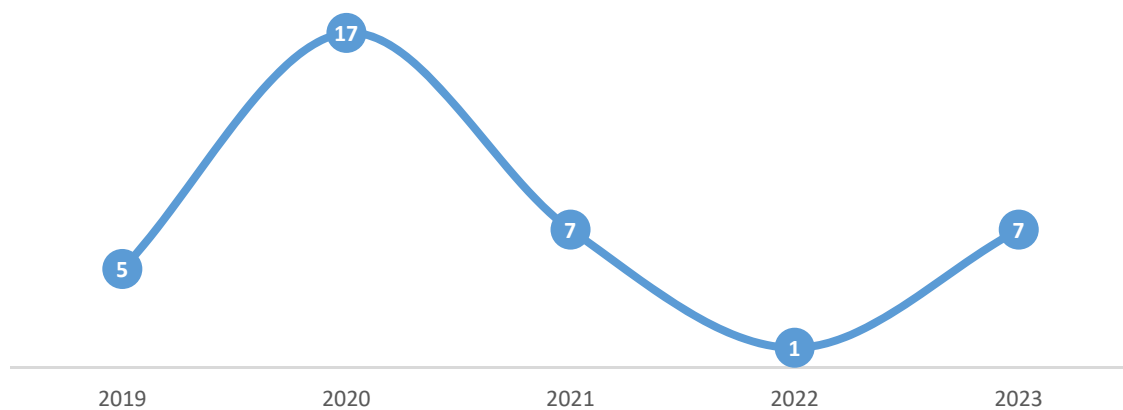


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas





5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	33	84,62%
Regularidade	2	5,13%
Outros	1	2,56%
Refrigeração	1	2,56%
Atendimento	1	2,56%
Manutenção	1	2,56%
Total	39	100%

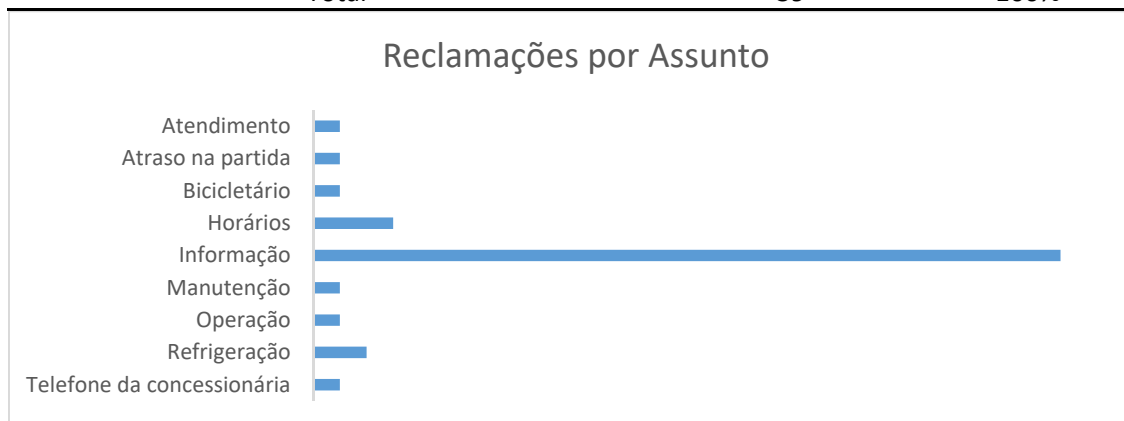
Reclamações por Categoria



5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atendimento	1	2,56%
Atraso na partida	1	2,56%
Bicicletário	1	2,56%
Horários	3	7,69%
Informação	28	71,79%
Manutenção	1	2,56%
Operação	1	2,56%
Refrigeração	2	5,13%
Telefone da concessionária	1	2,56%
Total	39	100%

Reclamações por Assunto





5.3 Estação das reclamações

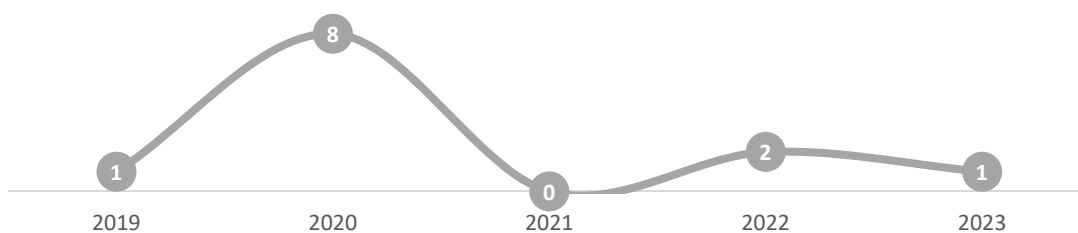
Estação	Total	%
Cocotá	4	10,26%
Paquetá	1	2,56%
Praça XV	1	2,56%
Não Informado	33	84,62%
Total	39	100%

Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

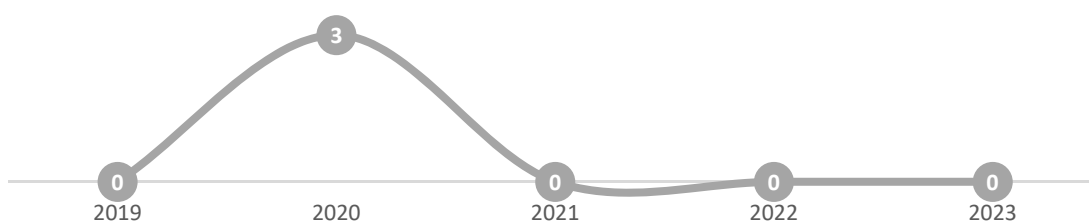


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos





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

Reclamações por Categoria



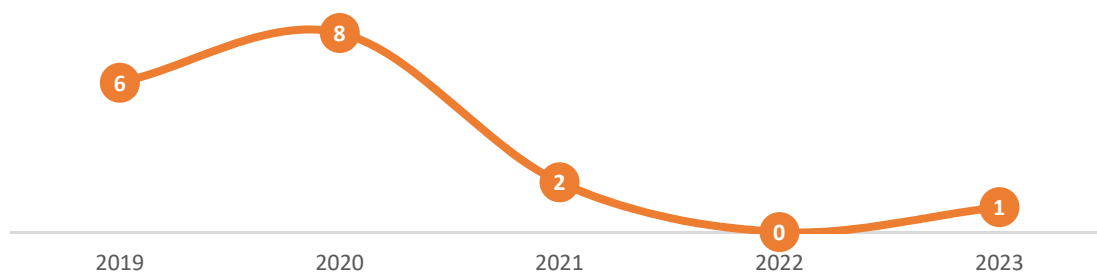
Assunto	Total	%
Informação	1	100,00%
Total	1	1

Reclamações por Assunto

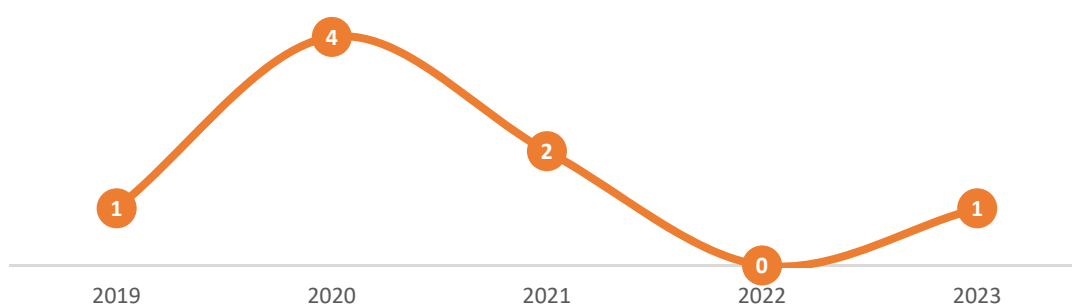


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116





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

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Iluminação	1	100,00%
Total	1	100%

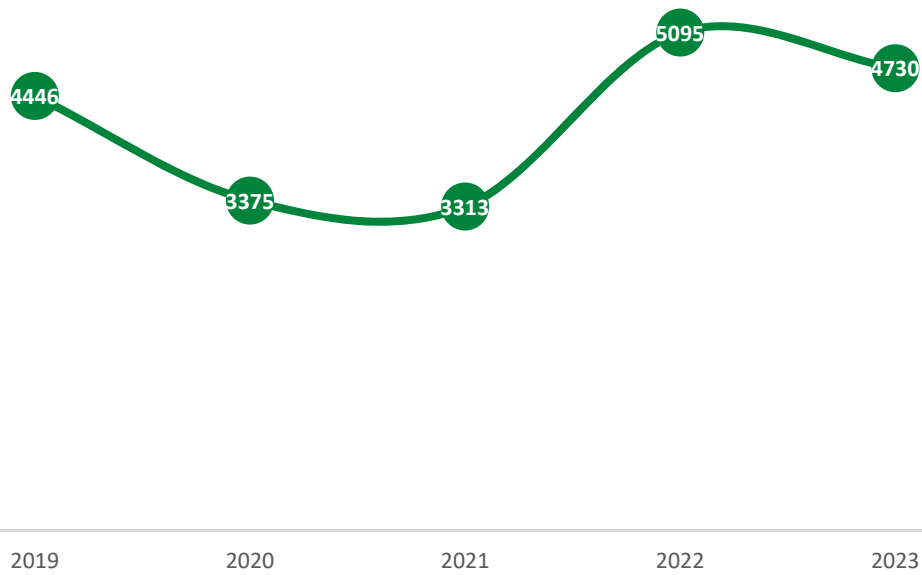
Reclamações por Assunto



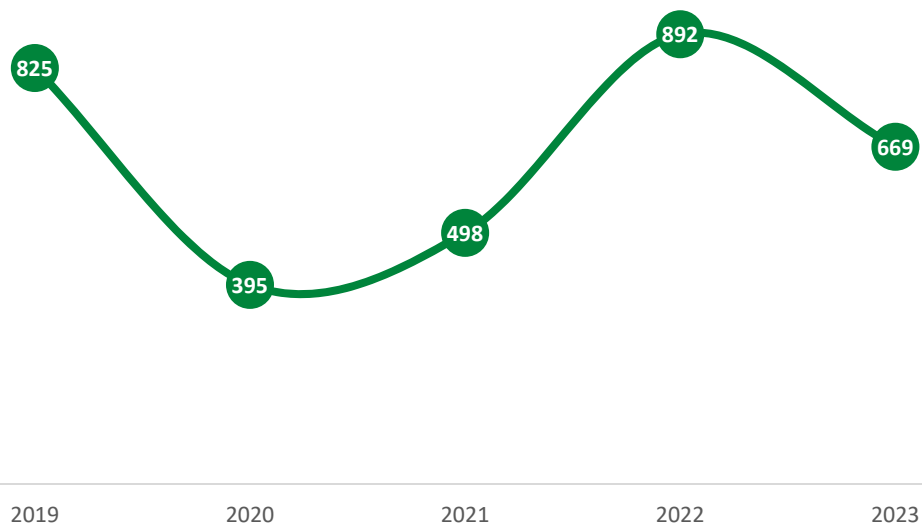


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

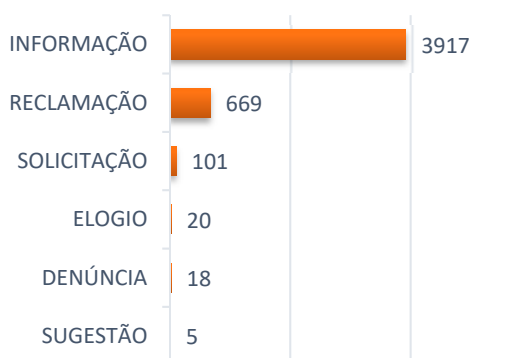




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3917	82,81%
RECLAMAÇÃO	669	14,14%
SOLICITAÇÃO	101	2,14%
ELOGIO	20	0,42%
DENÚNCIA	18	0,38%
SUGESTÃO	5	0,11%
Total	4730	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

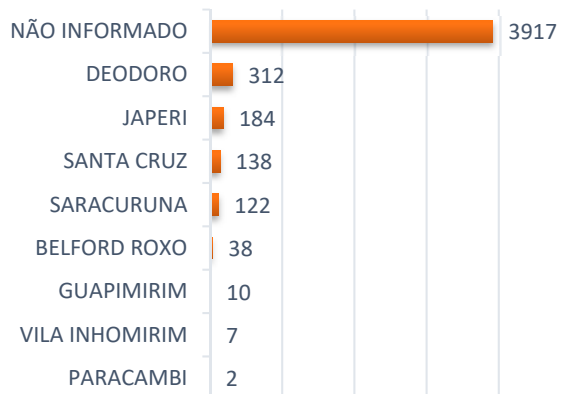


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3917	82,81%
DEODORO	312	6,60%
JAPERI	184	3,89%
SANTA CRUZ	138	2,92%
SARACURUNA	122	2,58%
BELFORD ROXO	38	0,80%
GUAPIMIRIM	10	0,21%
VILA INHOMIRIM	7	0,15%
PARACAMBI	2	0,04%
Total	4730	100%



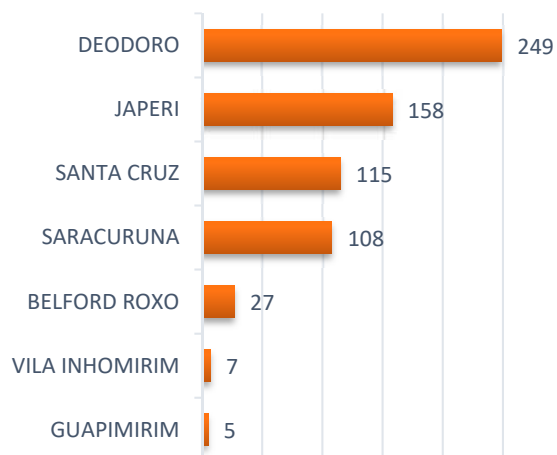
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	249	37,22%
JAPERI	158	23,62%
SANTA CRUZ	115	17,19%
SARACURUNA	108	16,14%
BELFORD ROXO	27	4,04%
VILA INHOMIRIM	7	1,05%
GUAPIMIRIM	5	0,75%
Total	669	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	748	15,81%
JAPERI	581	12,28%
SARACURUNA	456	9,64%
DOCUMENTO RECEBIDO	284	6,00%
VILA INHOMIRIM	266	5,62%
GUAPIMIRIM	264	5,58%
BELFORD ROXO	255	5,39%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	141	2,98%
OUTROS ASSUNTOS	141	2,98%
AGENDAMENTO	112	2,37%
ESTUDANTIL	102	2,16%
DOCUMENTO PROCURADO	90	1,90%
OBJETO PROCURADO	89	1,88%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	79	1,67%
DEODORO	57	1,21%
ENVIO DE CURRÍCULO	51	1,08%
ATENDIMENTO	51	1,08%
PARACAMBI	41	0,87%
ERRO DE LEITURA	36	0,76%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	33	0,70%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	33	0,70%
LÂMPADA APAGADA	32	0,68%
FALTA DE INFORMAÇÃO	31	0,66%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	31	0,66%
CARRO EXCLUSIVO	28	0,59%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	24	0,51%
OFÍCIO	23	0,49%
MAIOR DE 65 ANOS	23	0,49%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	21	0,44%
ROUBO OU FURTO	21	0,44%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	19	0,40%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	17	0,36%
LIMPEZA	17	0,36%
FECHADO	16	0,34%
SUPERVIA	16	0,34%
TELEFONES	15	0,32%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	15	0,32%
PARCERIA	15	0,32%
ESTAÇÕES DE PARADA	14	0,30%
EMBARQUE COM BICICLETA	14	0,30%
FALTA DE SEGURANÇA	14	0,30%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	13	0,27%
AR-CONDICIONADO	13	0,27%
TREM ESPECIAL	11	0,23%



BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	11	0,23%
TARIFA SOCIAL	10	0,21%
ANIMAL NO SISTEMA	10	0,21%
EVASÃO DE RENDA	8	0,17%
REAJUSTE DA TARIFA	8	0,17%
PRÉ-PAGO	8	0,17%
MURO	7	0,15%
CONFIRMAÇÃO DE PRESENÇA	7	0,15%
TROCA DE CARTÃO	7	0,15%
PASSEIO ESCOLAR	7	0,15%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	7	0,15%
AUXÍLIO À PCD	7	0,15%
ATO DE VANDALISMO	7	0,15%
APLICATIVO	7	0,15%
OBJETO RECEBIDO	6	0,13%
INFORMAÇÃO INCORRETA	6	0,13%
CONTACTLESS	6	0,13%
TREM EXPRESSO	6	0,13%
CAMBISTA	6	0,13%
AMBULANTE	6	0,13%
SEGUNDA VIA	6	0,13%
RESTRIÇÃO	5	0,11%
TRABALHOS ACADÊMICOS	5	0,11%
HIDRÁULICA	5	0,11%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	5	0,11%
ADMINISTRATIVO	5	0,11%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	5	0,11%
ELEVADOR INOPERANTE	5	0,11%
PROBLEMA OPERACIONAL	5	0,11%
UNIVERSITÁRIO	4	0,08%
OBJETO DEVOLVIDO	4	0,08%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	4	0,08%
ATOS DE VANDALISMO	4	0,08%
UNITÁRIO	4	0,08%
ACIDENTE	4	0,08%
VISITA À SUPERVIA	4	0,08%
CONTATO COM O CLIENTE	4	0,08%
INTEGRAÇÃO	4	0,08%
PASSAGEM	4	0,08%
COMPLEMENTO	3	0,06%
SINALIZAÇÃO	3	0,06%
DISPONIBILIDADE	3	0,06%
TEMPO DE PERCURSO	3	0,06%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	0,06%
EMBARQUE EXCLUSIVO	3	0,06%
OUTROS ENTORNO	3	0,06%



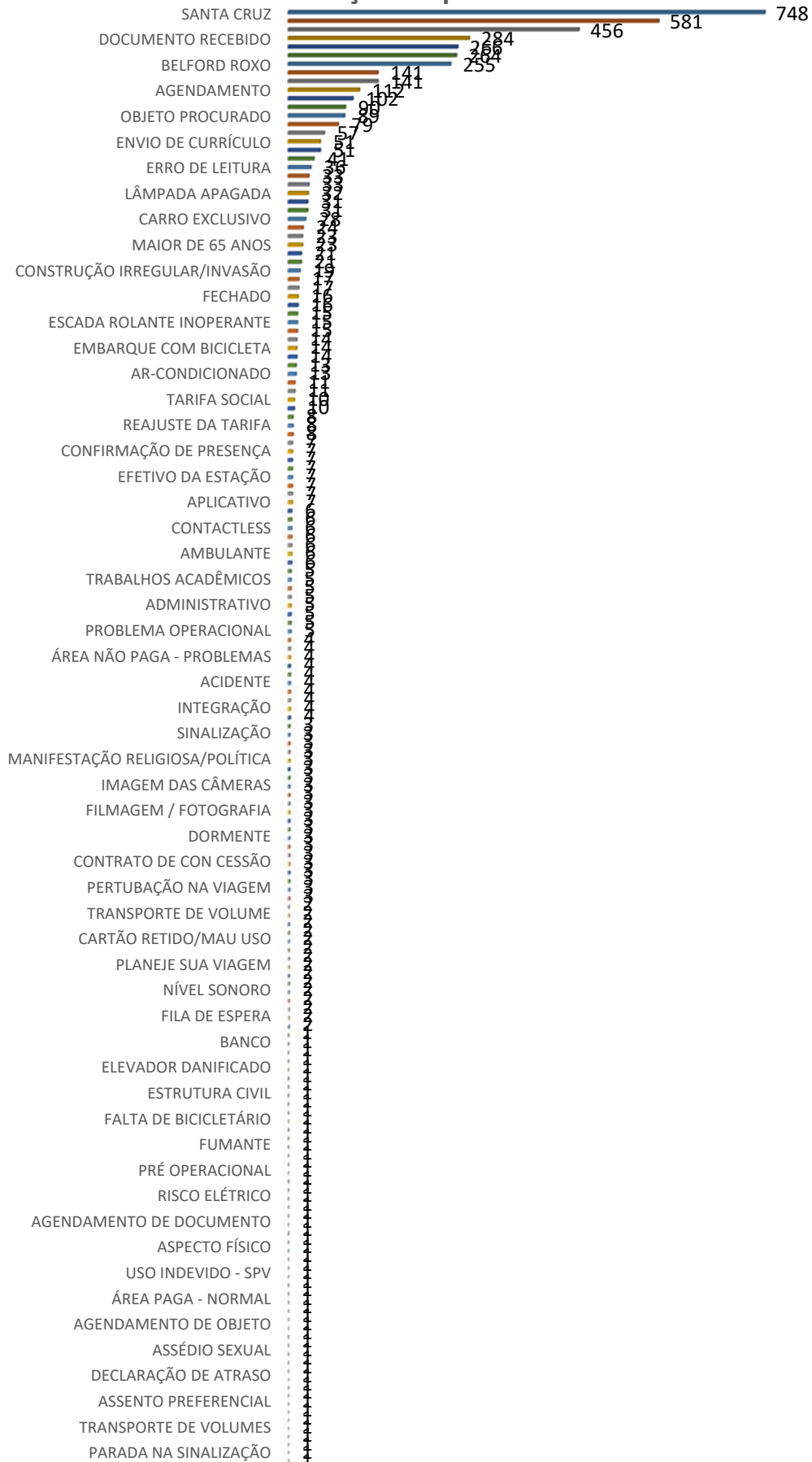
IMAGEM DAS CÂMERAS	3	0,06%
PLATAFORMA	3	0,06%
ENDEREÇO	3	0,06%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	3	0,06%
TRILHO	3	0,06%
BLOQUEADO	3	0,06%
DORMENTE	3	0,06%
FALTA DE ENERGIA	3	0,06%
COBERTURA CIVIL	3	0,06%
CONTRATO DE CANCELAMENTO	3	0,06%
PEDIDO DE PARTICIPAÇÃO	3	0,06%
PROCESSO SELETIVO	3	0,06%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	3	0,06%
INOOPERÂNCIA	3	0,06%
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	2	0,04%
TRANSPORTE DE VOLUME	2	0,04%
CANAIS DE ATENDIMENTO	2	0,04%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	2	0,04%
CARTÃO RETIDO/MAU USO	2	0,04%
AVARIA DO TREM	2	0,04%
TRANSPORTE DE ANIMAL	2	0,04%
PLANEJE SUA VIAGEM	2	0,04%
VALE VIAGEM	2	0,04%
DÉBITO INDEVIDO	2	0,04%
NÍVEL SONORO	2	0,04%
PRIMEIROS SOCORROS	2	0,04%
OBRAS CIVIS	2	0,04%
FILA DE ESPERA	2	0,04%
INDENIZAÇÃO	2	0,04%
PODA DE ÁRVORE	1	0,02%
BANCO	1	0,02%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	1	0,02%
DESISTÊNCIA	1	0,02%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,02%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,02%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,02%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,02%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,02%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	1	0,02%
FALTA DE BICICLETÁRIO	1	0,02%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,02%
LOCALIZAÇÃO	1	0,02%
FUMANTE	1	0,02%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,02%
RÉPLICA AGETRANSP	1	0,02%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,02%
GOTEIRAS	1	0,02%



ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,02%
RISCO ELÉTRICO	1	0,02%
PEDINTE	1	0,02%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,02%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	1	0,02%
BANHEIRO	1	0,02%
LEGISLAÇÃO	1	0,02%
ASPECTO FÍSICO	1	0,02%
LIXEIRA	1	0,02%
ILUMINAÇÃO	1	0,02%
USO INDEVIDO - SPV	1	0,02%
SEXUAL	1	0,02%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,02%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,02%
CARRAPATOS	1	0,02%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	0,02%
AGENDAMENTO DE OBJETO	1	0,02%
FALHA INTERMITENTE	1	0,02%
LAVAGEM	1	0,02%
ASSÉDIO SEXUAL	1	0,02%
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	1	0,02%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,02%
DECLARAÇÃO DE ATRASO	1	0,02%
ACESSOS	1	0,02%
CLIENTE PRESO NO TREM	1	0,02%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,02%
CONTRATO DE CONCESSÃO	1	0,02%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	0,02%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,02%
ESCADA ROLANTE - SUPERVIA	1	0,02%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,02%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,02%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	1	0,02%
Total	4730	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto



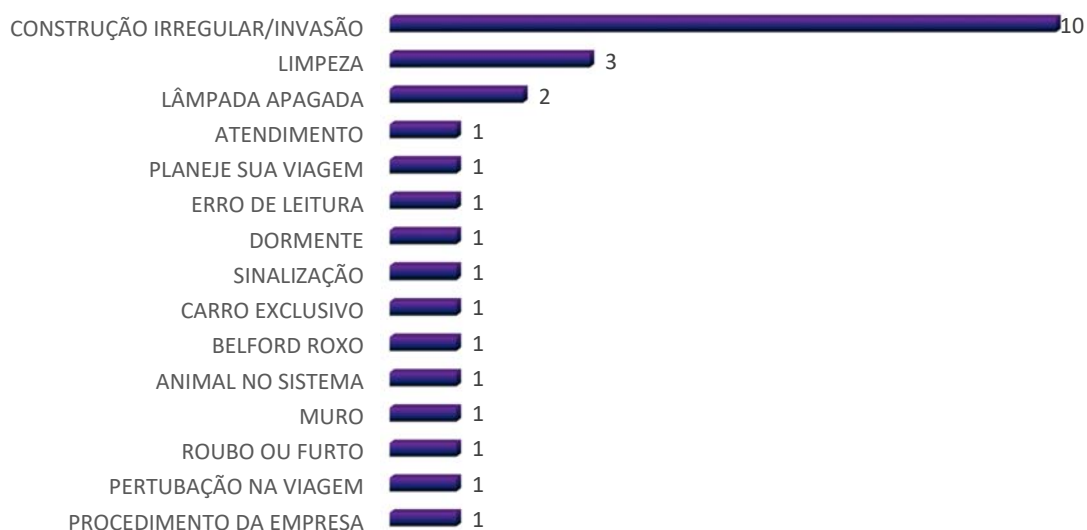


8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	10	37,04%
LIMPEZA	3	11,11%
LÂMPADA APAGADA	2	7,41%
ATENDIMENTO	1	3,70%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	3,70%
ERRO DE LEITURA	1	3,70%
DORMENTE	1	3,70%
SINALIZAÇÃO	1	3,70%
CARRO EXCLUSIVO	1	3,70%
BELFORD ROXO	1	3,70%
ANIMAL NO SISTEMA	1	3,70%
MURO	1	3,70%
ROUBO OU FURTO	1	3,70%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	3,70%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	3,70%
Total	27	100%



Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



8.6 Ramal Deodoro

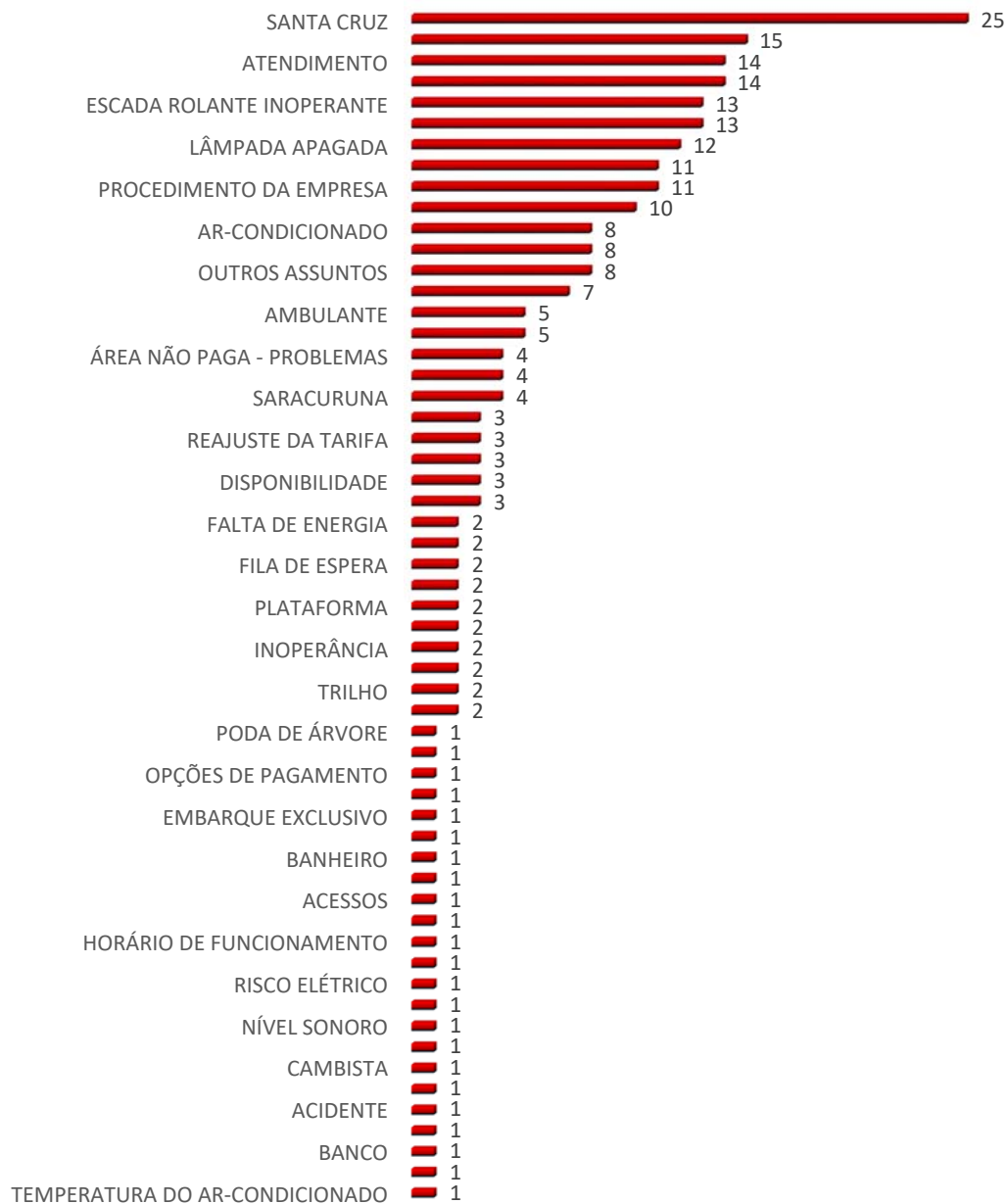
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	25	10,04%
JAPERI	15	6,02%
ATENDIMENTO	14	5,62%
FALTA DE INFORMAÇÃO	14	5,62%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	13	5,22%
ROUBO OU FURTO	13	5,22%
LÂMPADA APAGADA	12	4,82%
DEODORO	11	4,42%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	11	4,42%
ERRO DE LEITURA	10	4,02%
AR-CONDICIONADO	8	3,21%
CARRO EXCLUSIVO	8	3,21%
OUTROS ASSUNTOS	8	3,21%
FECHADO	7	2,81%
AMBULANTE	5	2,01%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	2,01%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	4	1,61%
HIDRÁULICA	4	1,61%
SARACURUNA	4	1,61%
FALTA DE SEGURANÇA	3	1,20%
REAJUSTE DA TARIFA	3	1,20%
BELFORD ROXO	3	1,20%



DISPONIBILIDADE	3	1,20%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	1,20%
FALTA DE ENERGIA	2	0,80%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	0,80%
FILA DE ESPERA	2	0,80%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	0,80%
PLATAFORMA	2	0,80%
ELEVADOR INOPERANTE	2	0,80%
INOPERÂNCIA	2	0,80%
AVARIA DO TREM	2	0,80%
TRILHO	2	0,80%
COBERTURA CIVIL	2	0,80%
PODA DE ÁRVORE	1	0,40%
APLICATIVO	1	0,40%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	0,40%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,40%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,40%
FUMANTE	1	0,40%
BANHEIRO	1	0,40%
LIMPEZA	1	0,40%
ACESSOS	1	0,40%
SINALIZAÇÃO	1	0,40%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,40%
EVASÃO DE RENDA	1	0,40%
RISCO ELÉTRICO	1	0,40%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,40%
NÍVEL SONORO	1	0,40%
MURO	1	0,40%
CAMBISTA	1	0,40%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,40%
ACIDENTE	1	0,40%
CONTRATO DE CON CESSÃO	1	0,40%
BANCO	1	0,40%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,40%
TEMPERATURA DO AR- CONDICIONADO	1	0,40%
Total	249	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto



8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	20,00%
ATENDIMENTO	1	20,00%
LÂMPADA APAGADA	1	20,00%
LIMPEZA	1	20,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	20,00%
Total	5	100%



Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	56	35,44%
ERRO DE LEITURA	13	8,23%
OUTROS ASSUNTOS	9	5,70%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	8	5,06%
FALTA DE INFORMAÇÃO	8	5,06%
ATENDIMENTO	6	3,80%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	3,16%
FECHADO	4	2,53%
CARRO EXCLUSIVO	4	2,53%
FALTA DE SEGURANÇA	4	2,53%
BLOQUEADO	3	1,90%
EVASÃO DE RENDA	3	1,90%
AR-CONDICIONADO	3	1,90%
CONTRATO DE CON CESSÃO	2	1,27%
APLICATIVO	2	1,27%
ANIMAL NO SISTEMA	2	1,27%



REAJUSTE DA TARIFA	2	1,27%
CAMBISTA	2	1,27%
GOTEIRAS	1	0,63%
PARACAMBI	1	0,63%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,63%
RESTRIÇÃO	1	0,63%
AMBULANTE	1	0,63%
NÍVEL SONORO	1	0,63%
LIMPEZA	1	0,63%
FALHA INTERMITENTE	1	0,63%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,63%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,63%
ROUBO OU FURTO	1	0,63%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,63%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,63%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,63%
COBERTURA CIVIL	1	0,63%
PEDINTE	1	0,63%
SINALIZAÇÃO	1	0,63%
ATO DE VANDALISMO	1	0,63%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,63%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,63%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,63%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,63%

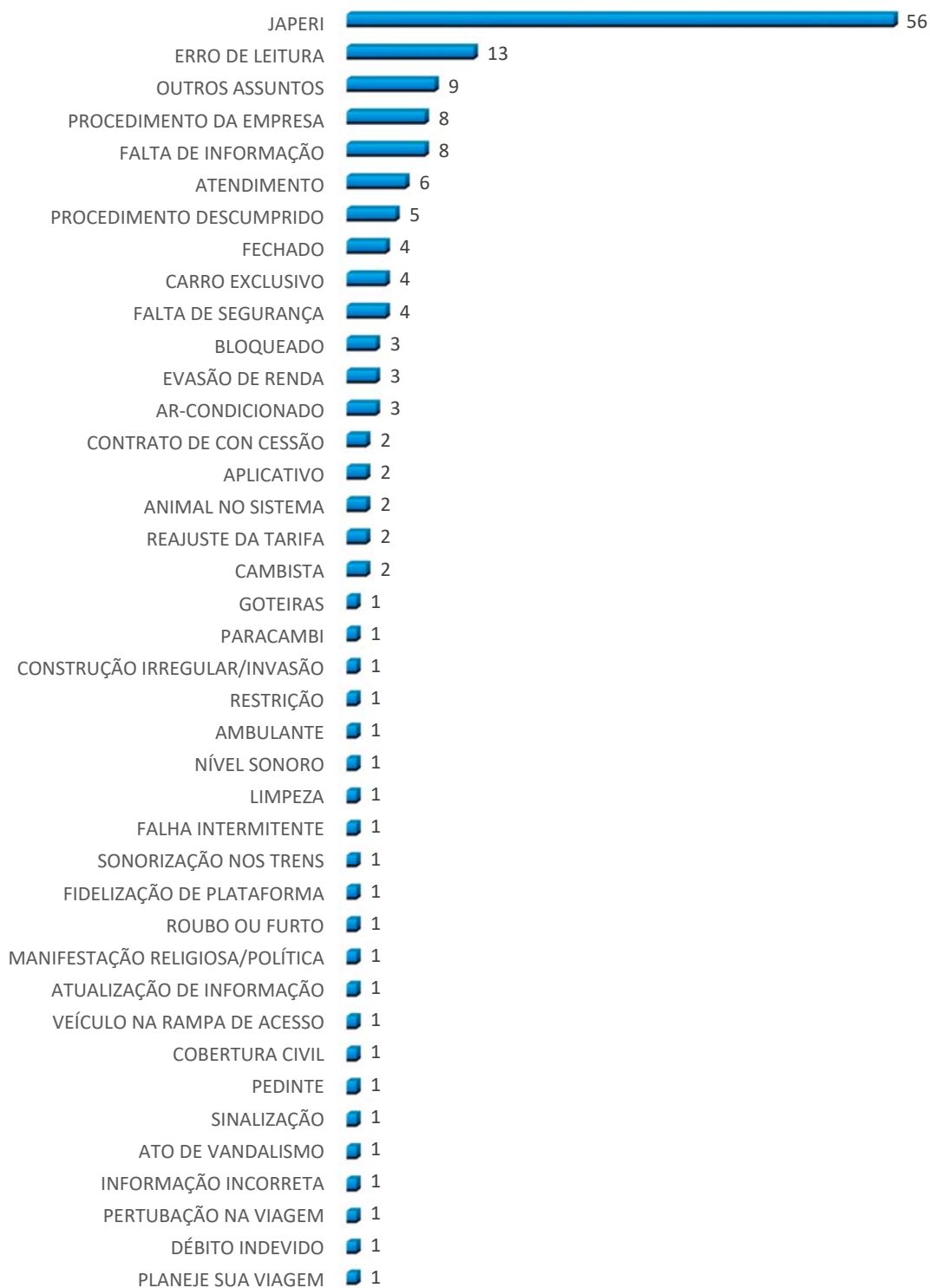


Total

158

100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





8.7 Ramal Paracambi

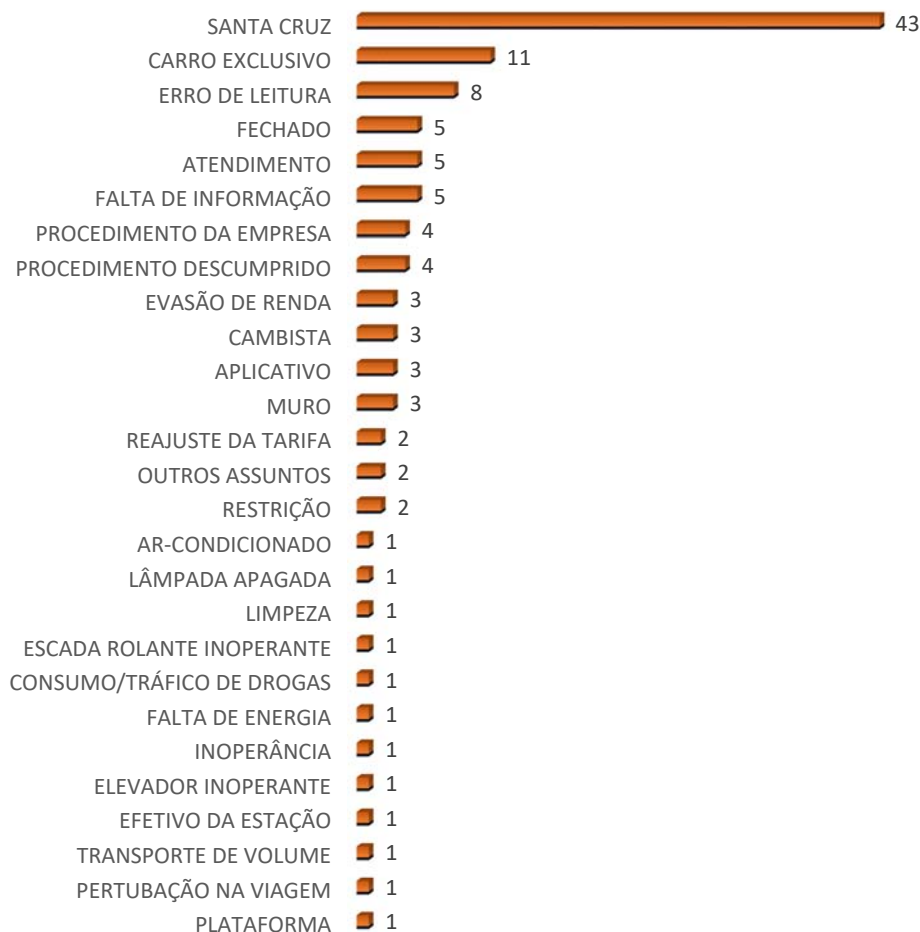
Assunto	Reclamações	%
Total	0	0%

8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	43	37,39%
CARRO EXCLUSIVO	11	9,57%
ERRO DE LEITURA	8	6,96%
FECHADO	5	4,35%
ATENDIMENTO	5	4,35%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	4,35%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	3,48%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	3,48%
EVASÃO DE RENDA	3	2,61%
CAMBISTA	3	2,61%
APLICATIVO	3	2,61%
MURO	3	2,61%
REAJUSTE DA TARIFA	2	1,74%
OUTROS ASSUNTOS	2	1,74%
RESTRIÇÃO	2	1,74%
AR-CONDICIONADO	1	0,87%
LÂMPADA APAGADA	1	0,87%
LIMPEZA	1	0,87%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	0,87%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,87%
FALTA DE ENERGIA	1	0,87%
INOPERÂNCIA	1	0,87%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,87%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,87%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,87%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,87%
PLATAFORMA	1	0,87%
Total	115	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



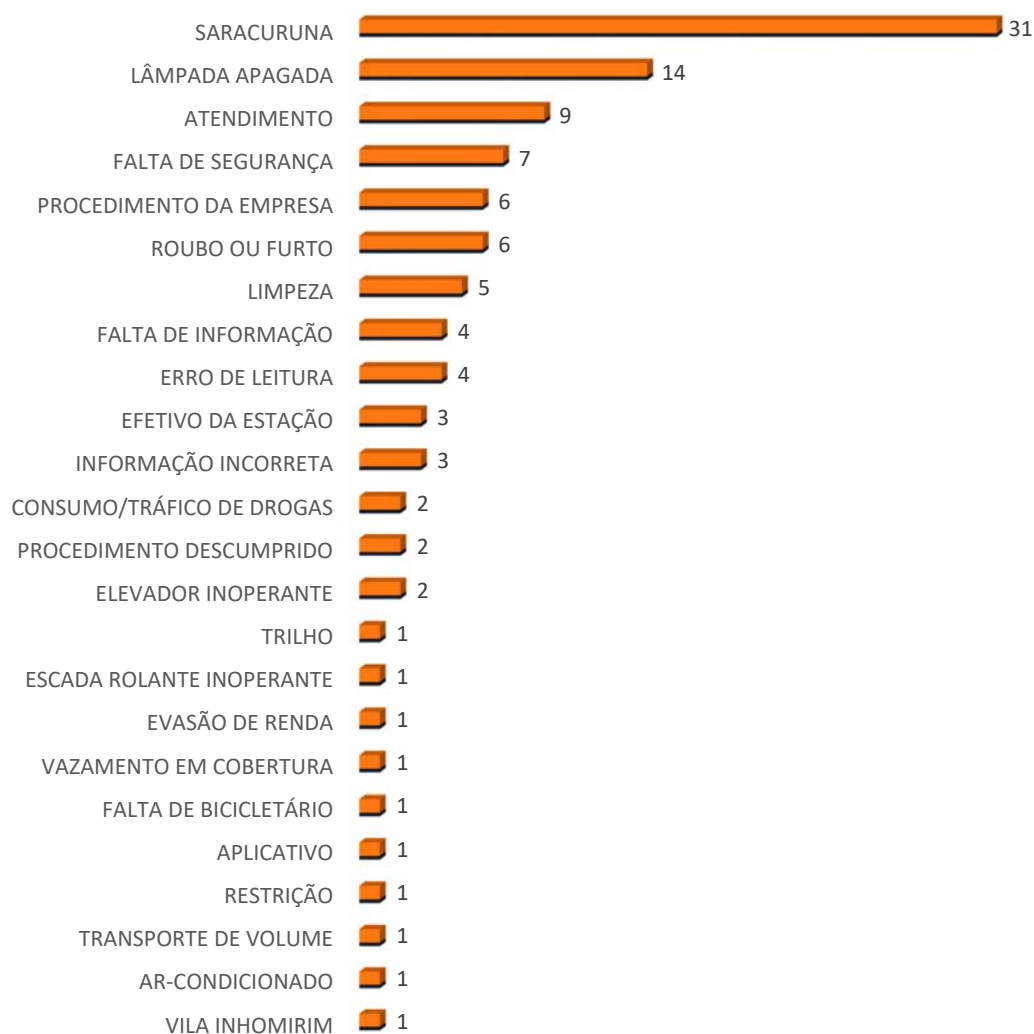
8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	31	28,70%
LÂMPADA APAGADA	14	12,96%
ATENDIMENTO	9	8,33%
FALTA DE SEGURANÇA	7	6,48%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	6	5,56%
ROUBO OU FURTO	6	5,56%
LIMPEZA	5	4,63%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	3,70%
ERRO DE LEITURA	4	3,70%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	2,78%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	2,78%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	1,85%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	1,85%



ELEVADOR INOPERANTE	2	1,85%
TRILHO	1	0,93%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	0,93%
EVASÃO DE RENDA	1	0,93%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,93%
FALTA DE BICICLETÁRIO	1	0,93%
APLICATIVO	1	0,93%
RESTRIÇÃO	1	0,93%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,93%
AR-CONDICIONADO	1	0,93%
VILA INHOMIRIM	1	0,93%
Total	108	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto





8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	5	71,43%
DORMENTE	2	28,57%
Total	7	100%

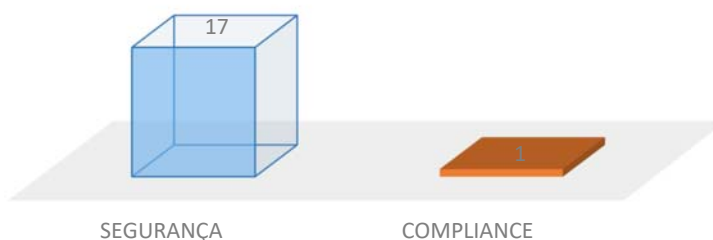
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	17	94,44%
COMPLIANCE	1	5,56%
Total	18	100%

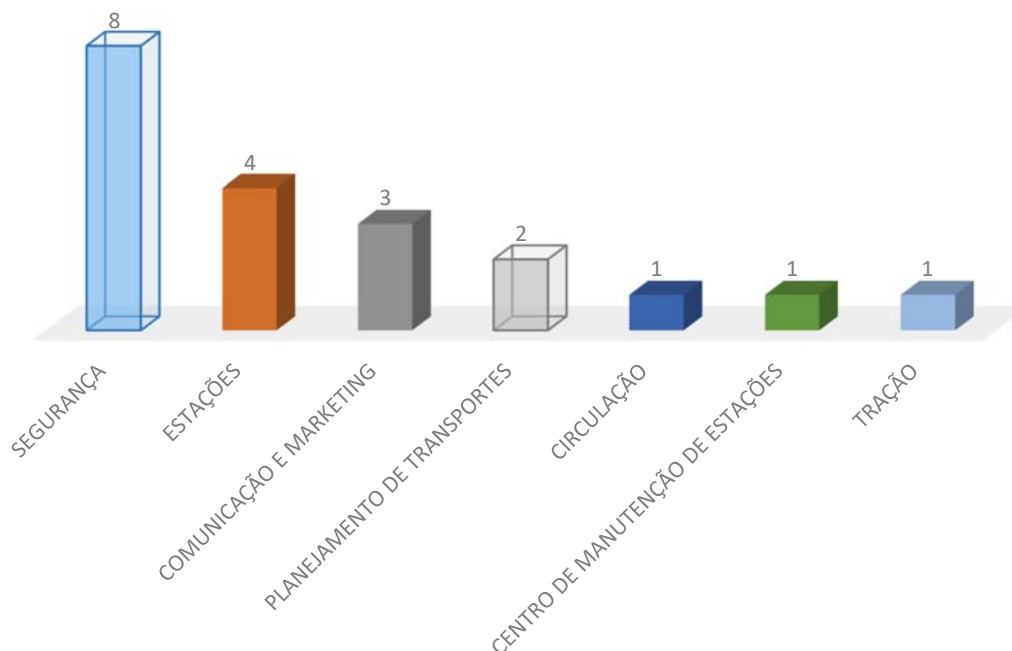
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	8	40,00%
ESTAÇÕES	4	20,00%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	3	15,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	10,00%
CIRCULAÇÃO	1	5,00%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	5,00%
TRAÇÃO	1	5,00%
Total	20	100%



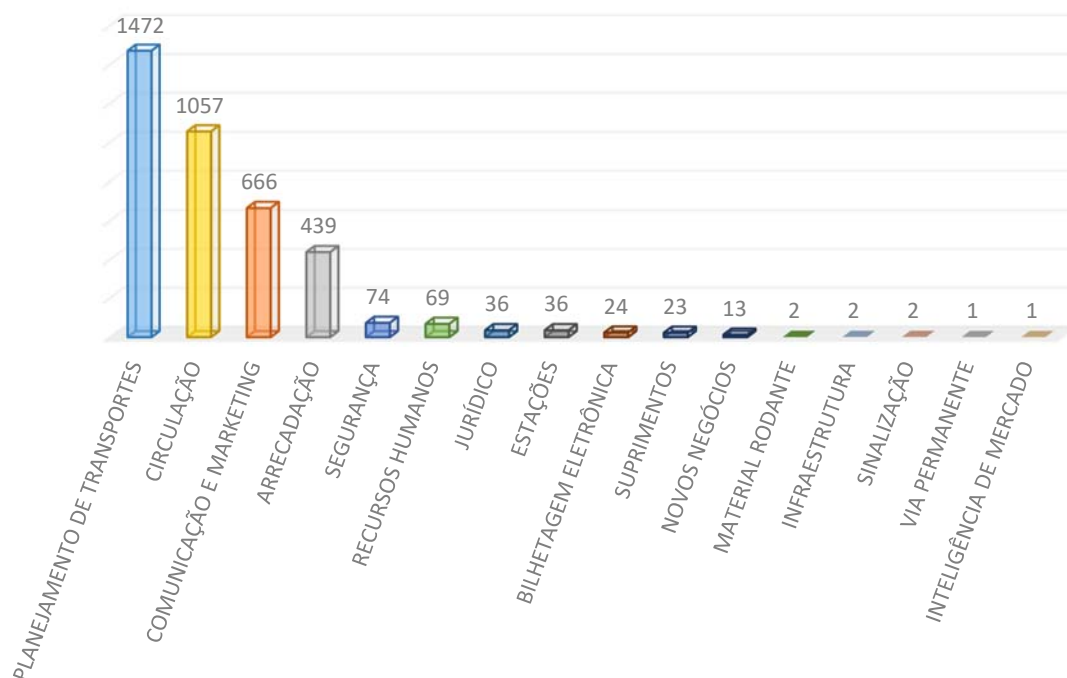
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1472	37,58%
CIRCULAÇÃO	1057	26,98%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	666	17,00%
ARRECADAÇÃO	439	11,21%
SEGURANÇA	74	1,89%
RECURSOS HUMANOS	69	1,76%
JURÍDICO	36	0,92%
ESTAÇÕES	36	0,92%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	24	0,61%
SUPRIMENTOS	23	0,59%
NOVOS NEGÓCIOS	13	0,33%
MATERIAL RODANTE	2	0,05%
INFRAESTRUTURA	2	0,05%
SINALIZAÇÃO	2	0,05%
VIA PERMANENTE	1	0,03%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	0,03%
Total	3917	100%



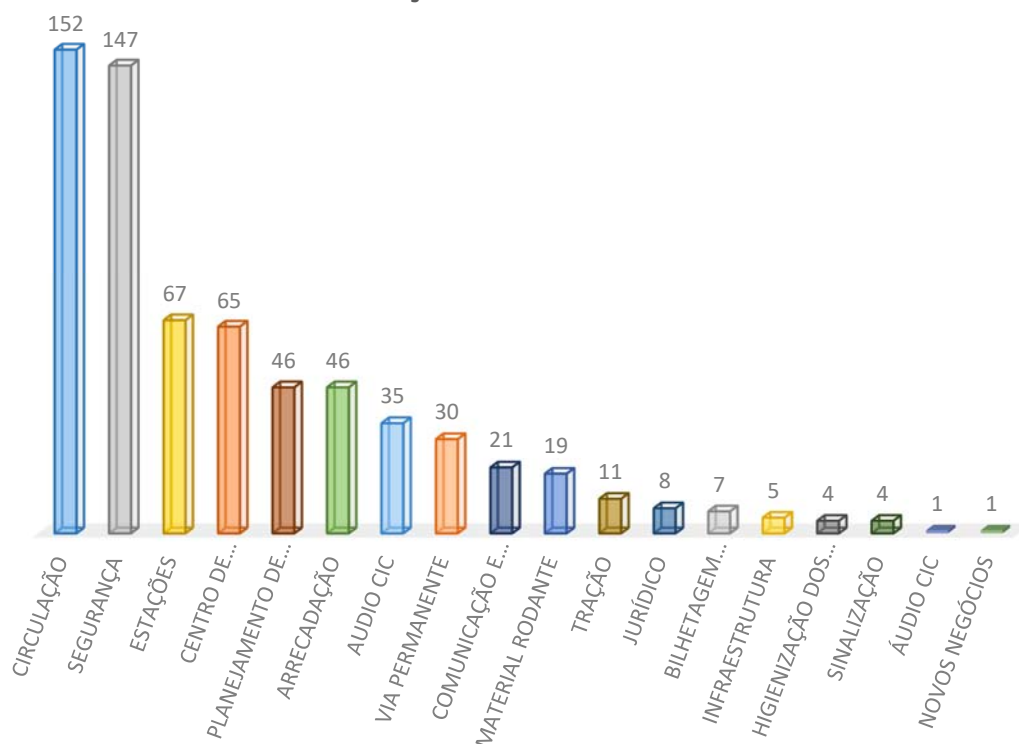
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	152	22,72%
SEGURANÇA	147	21,97%
ESTAÇÕES	67	10,01%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	65	9,72%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	46	6,88%
ARRECADADAÇÃO	46	6,88%
AUDIO CIC	35	5,23%
VIA PERMANENTE	30	4,48%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	21	3,14%
MATERIAL RODANTE	19	2,84%
TRAÇÃO	11	1,64%
JURÍDICO	8	1,20%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	7	1,05%
INFRAESTRUTURA	5	0,75%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	4	0,60%
SINALIZAÇÃO	4	0,60%
ÁUDIO CIC	1	0,15%
NOVOS NEGÓCIOS	1	0,15%
Total	669	100%



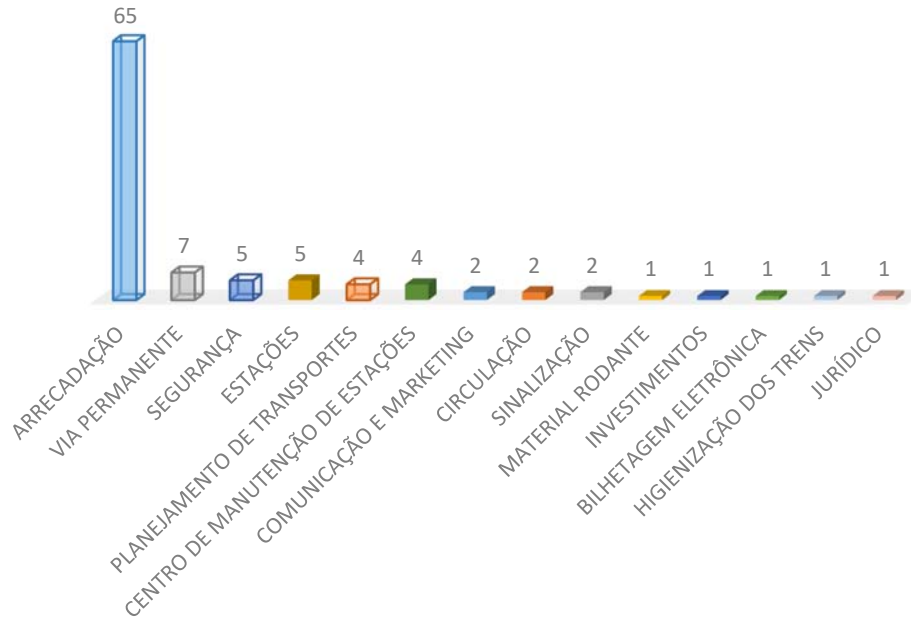
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	65	64,36%
VIA PERMANENTE	7	6,93%
SEGURANÇA	5	4,95%
ESTAÇÕES	5	4,95%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	4	3,96%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	3,96%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	1,98%
CIRCULAÇÃO	2	1,98%
SINALIZAÇÃO	2	1,98%
MATERIAL RODANTE	1	0,99%
INVESTIMENTOS	1	0,99%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	0,99%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	0,99%
JURÍDICO	1	0,99%
Total	101	100%

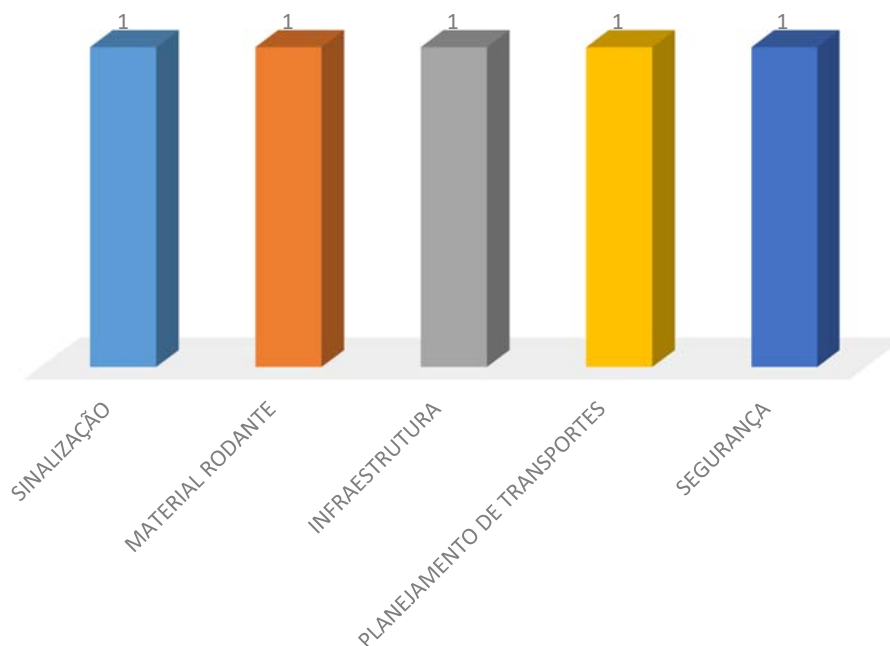


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
SINALIZAÇÃO	1	20,00%
MATERIAL RODANTE	1	20,00%
INFRAESTRUTURA	1	20,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	20,00%
SEGURANÇA	1	20,00%
Total	5	100%

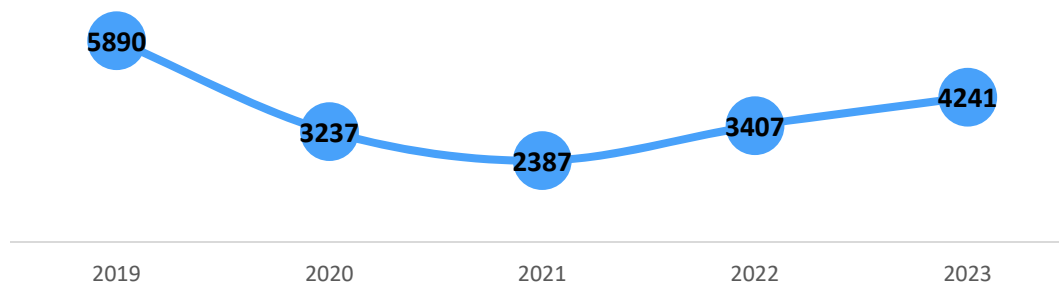
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



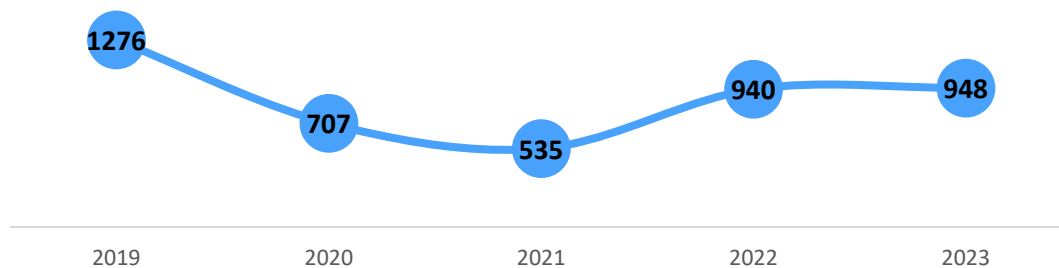


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

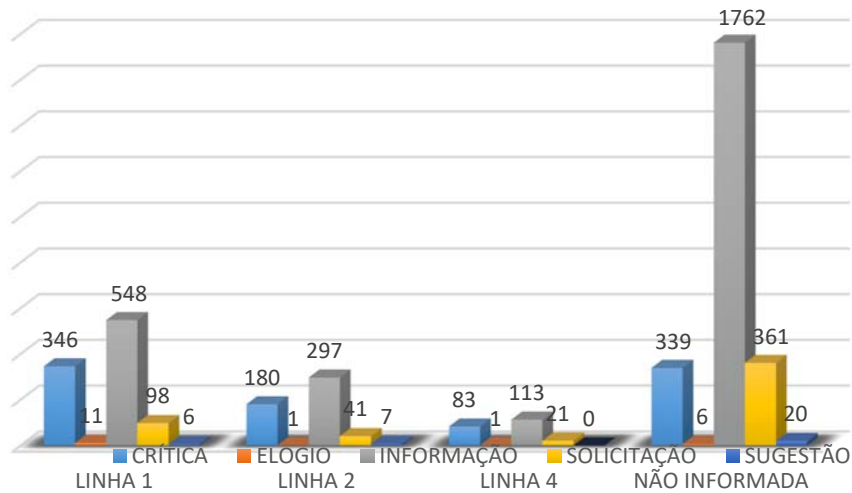


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

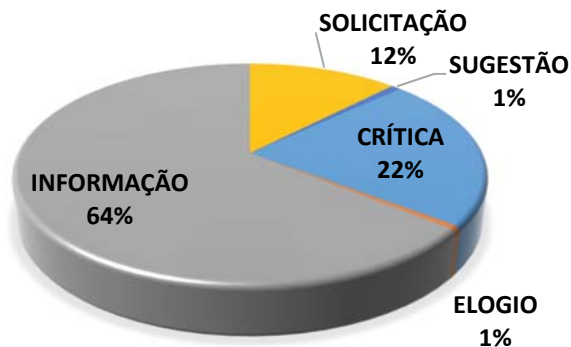
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA			NÃO INFORMADA	Total	%
	LINHA 1	2	LINHA 4			
CRÍTICA	346	180	83	339	948	22,35%
ELOGIO	11	1	1	6	19	0,45%
INFORMAÇÃO	548	297	113	1762	2720	64,14%
SOLICITAÇÃO	98	41	21	361	521	12,28%
SUGESTÃO	6	7	0	20	33	0,78%
Total	1009	526	218	2488	4241	100,00%



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%



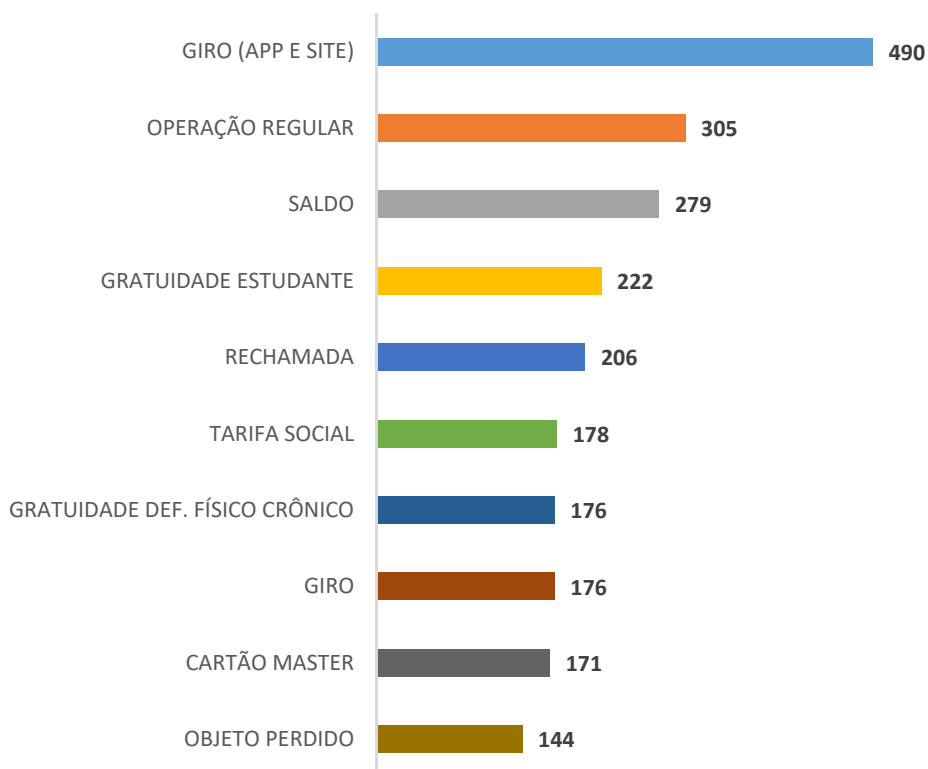
GERAL	72	1,70%
CARTÃO VISA	71	1,67%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	70	1,65%
GIRO - PARCERIAS	68	1,60%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	64	1,51%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	61	1,44%
RH	59	1,39%
DANOS AO CLIENTE	55	1,30%
TARIFA METRÔRIO	52	1,23%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	50	1,18%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	43	1,01%
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



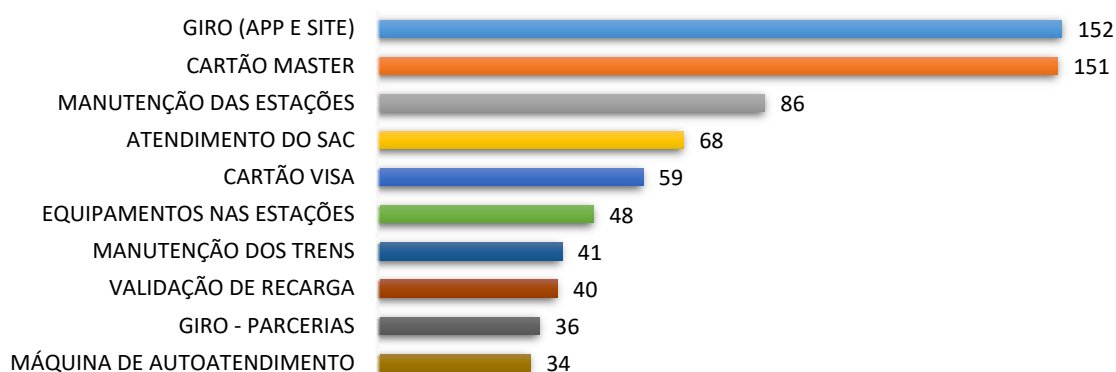
9.3 Categoria das Reclamações

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



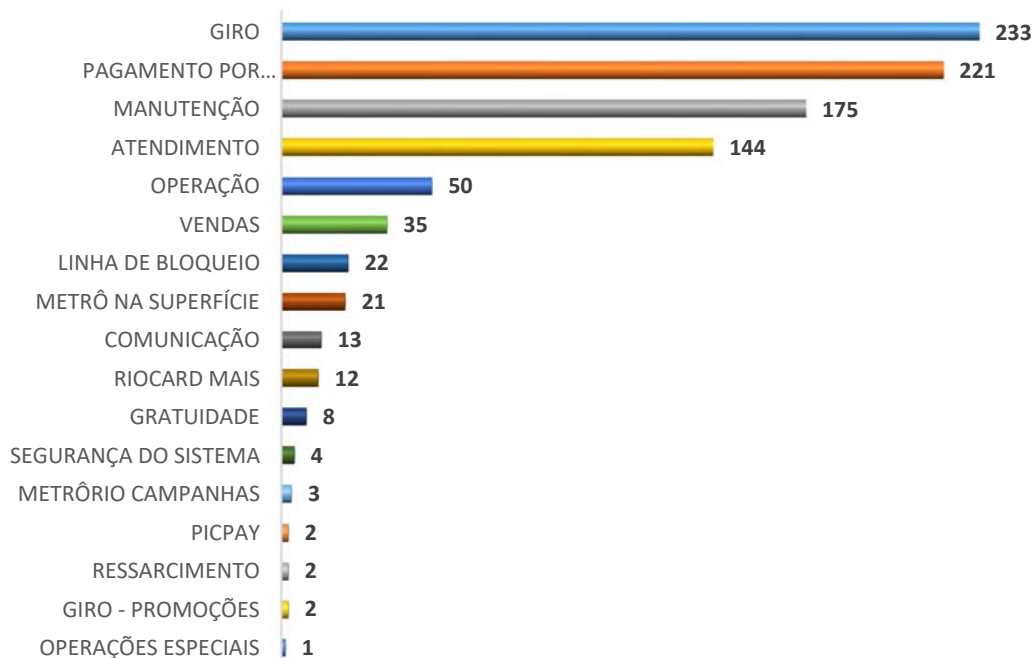


9.4 Motivo das Reclamações

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

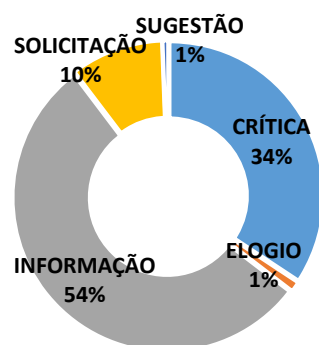


9.5 Manifestações Linha 1

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%



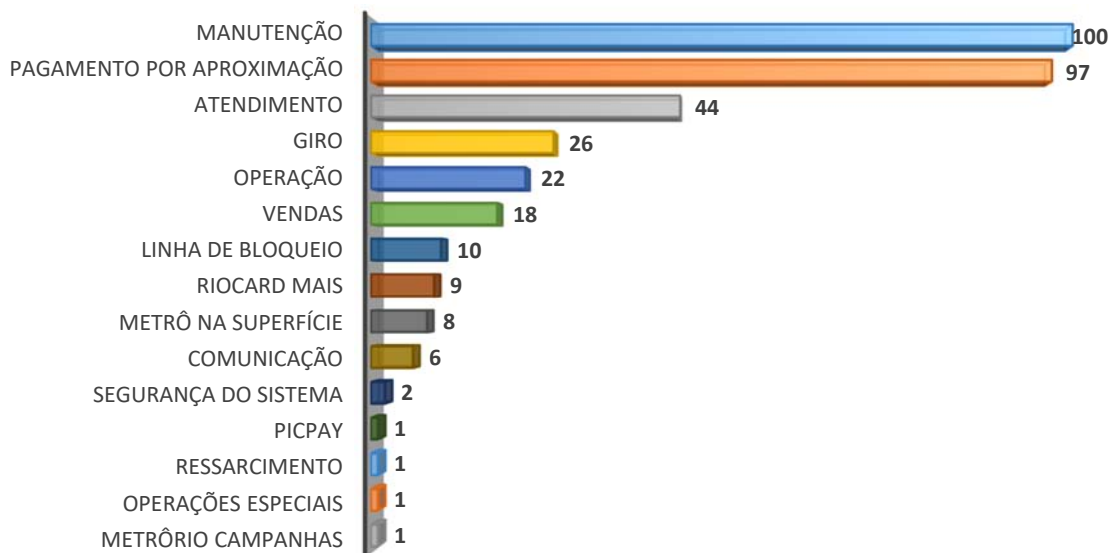
Tipo de Manifestação - Linha 1



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



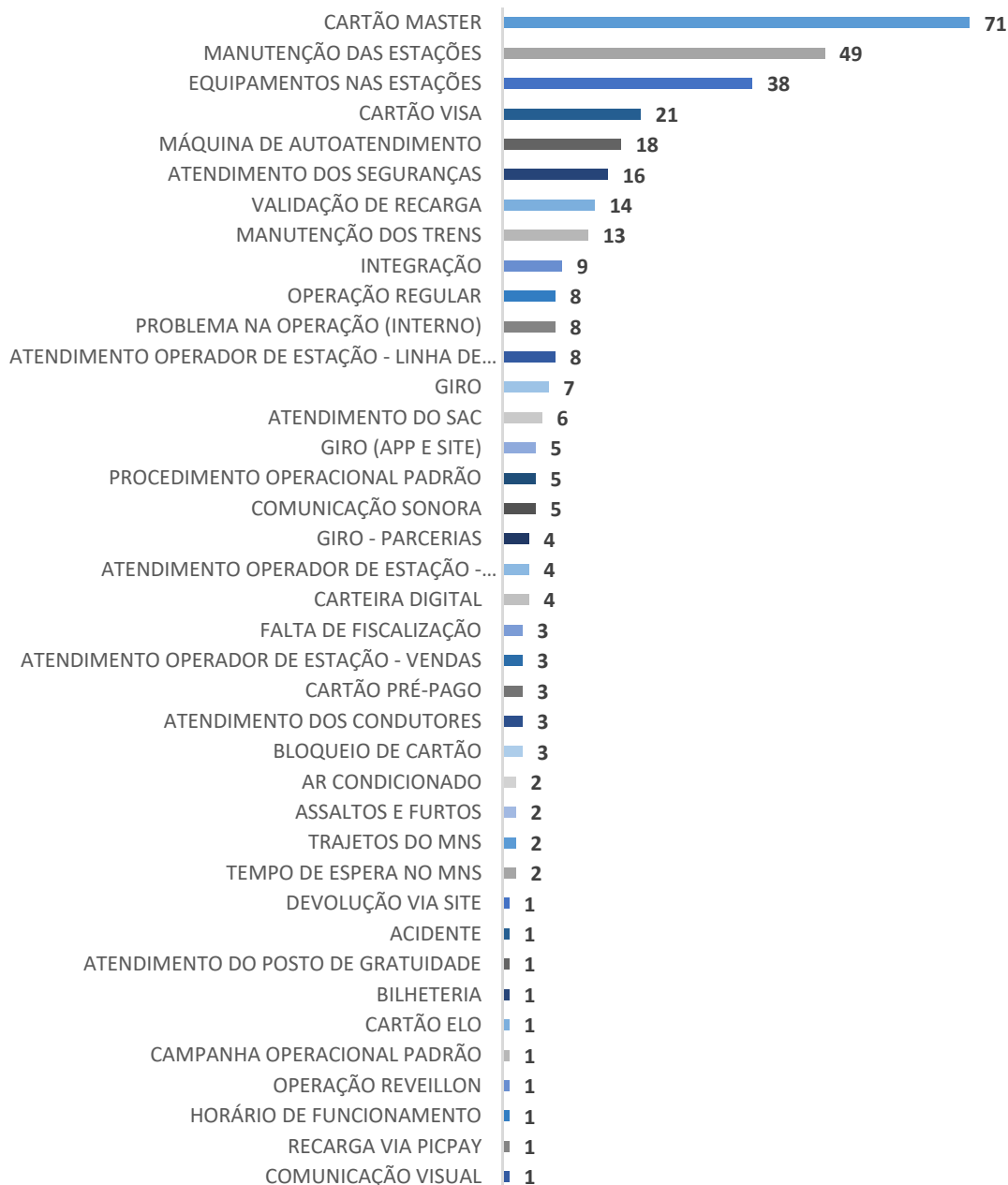
Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	71	20,52%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	49	14,16%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	38	10,98%
CARTÃO VISA	21	6,07%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	18	5,20%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	16	4,62%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	14	4,05%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	13	3,76%
INTEGRAÇÃO	9	2,60%
OPERAÇÃO REGULAR	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%



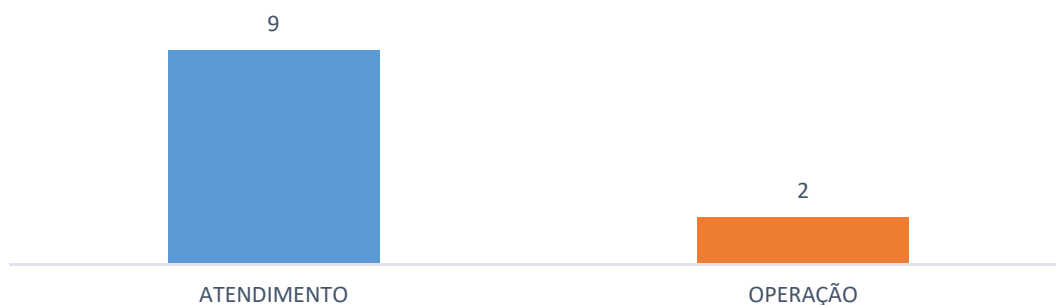
Reclamações Linha 1 - Por categoria



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



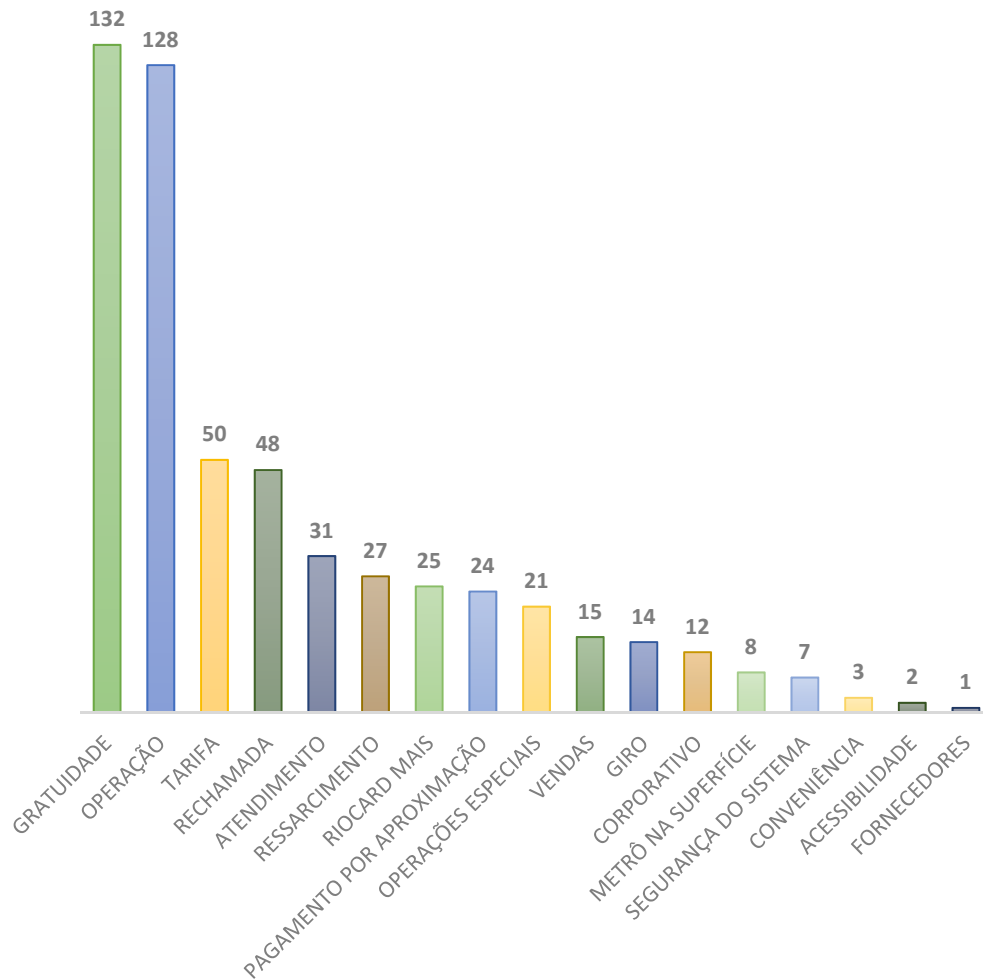
Elogios - Linha 1



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%



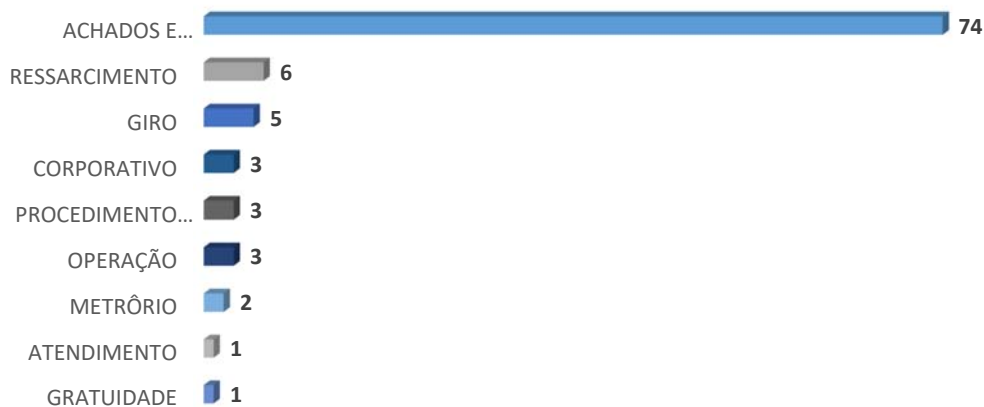
Informações - Linha 1



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%

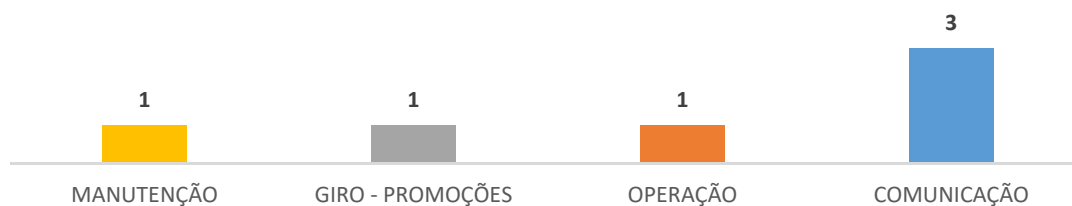


Solicitações - Linha 1



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

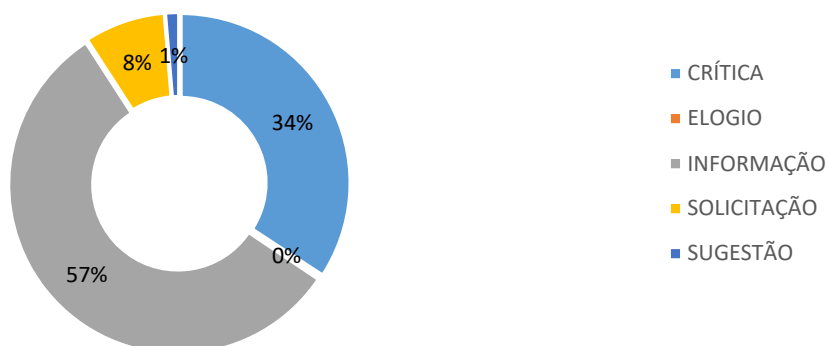


9.6 Manifestações Linha 2

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%

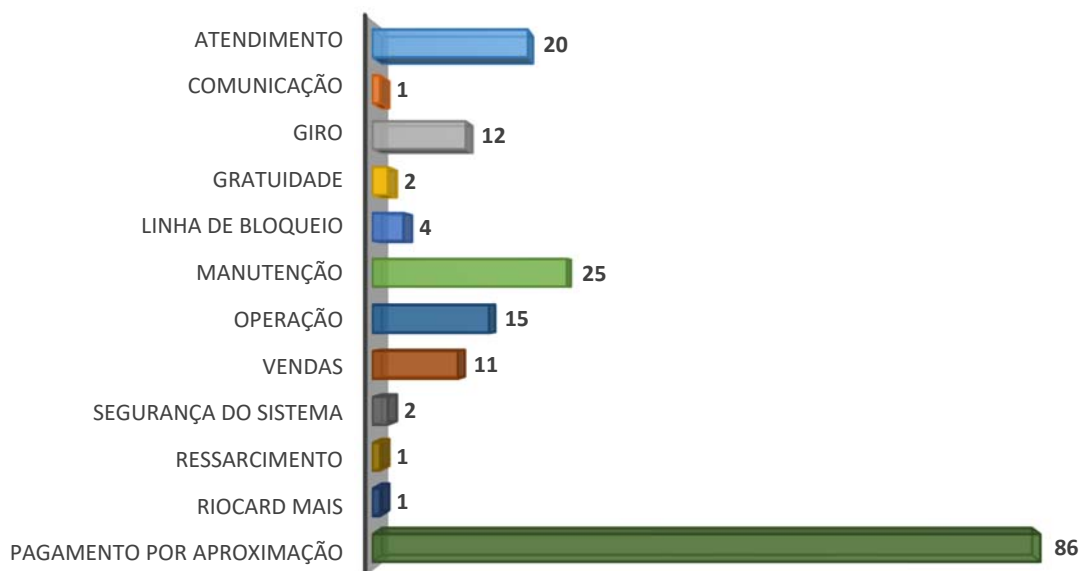


Tipo de manifestação - Linha 2



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

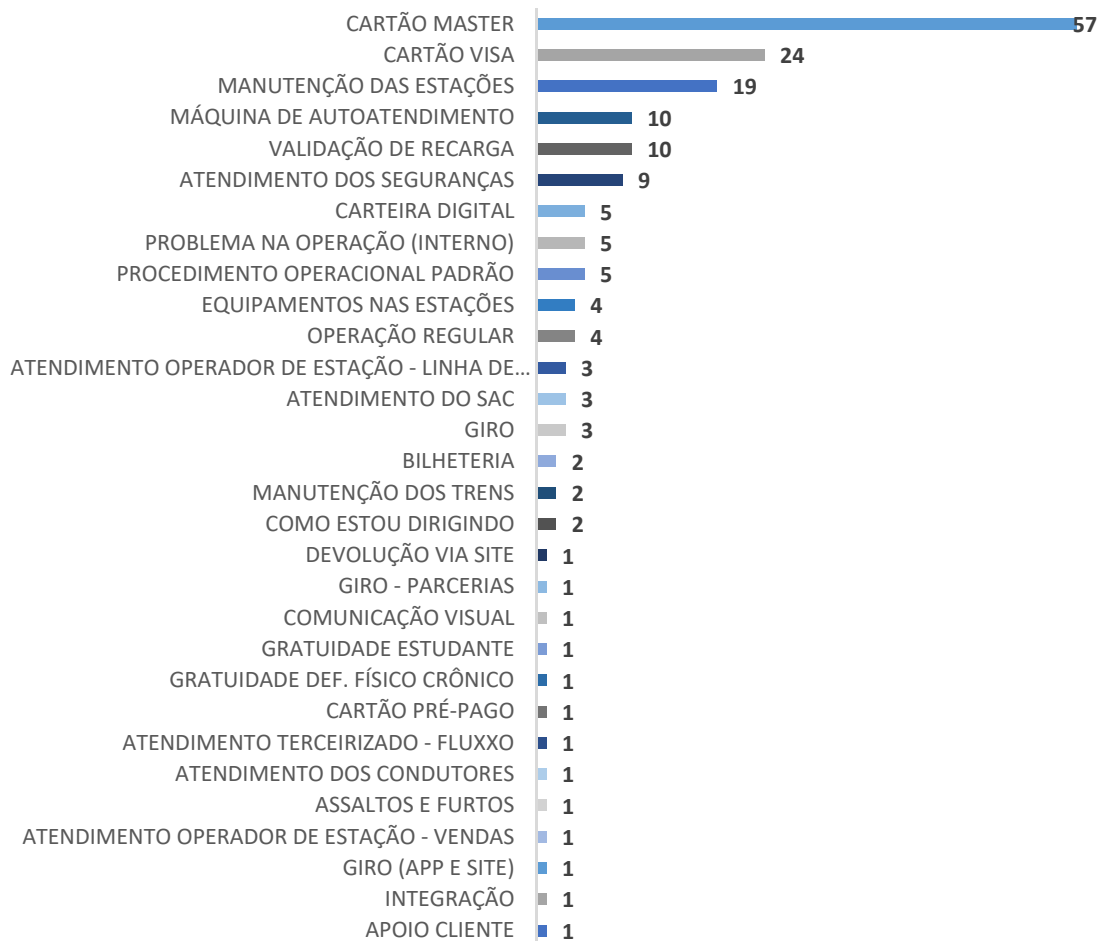




Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	57	31,67%
CARTÃO VISA	24	13,33%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	19	10,56%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	10	5,56%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	10	5,56%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	9	5,00%
CARTEIRA DIGITAL	5	2,78%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	2,78%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	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



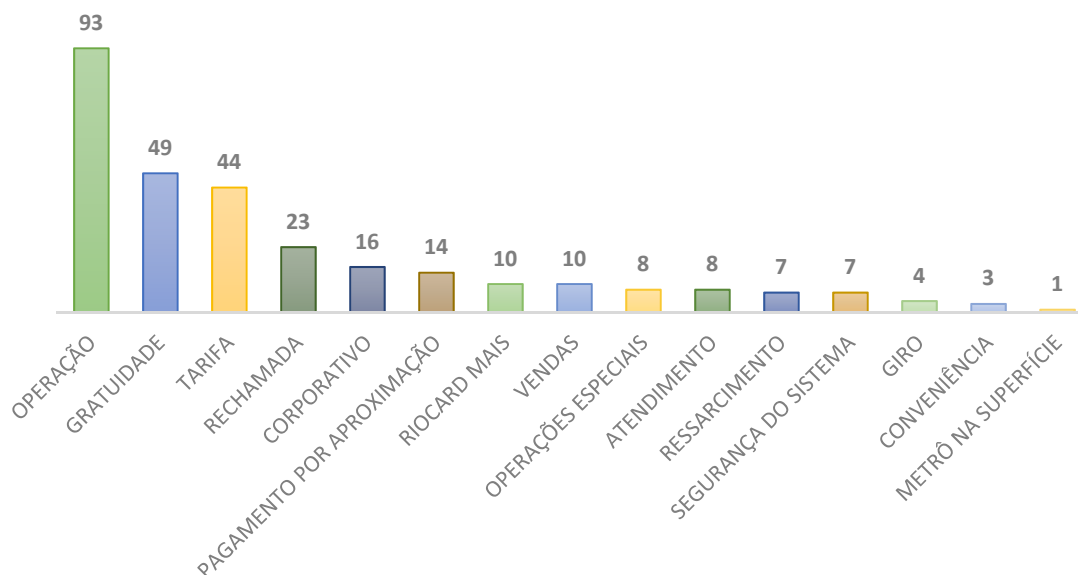
Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	100%
Total	1	100%





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%

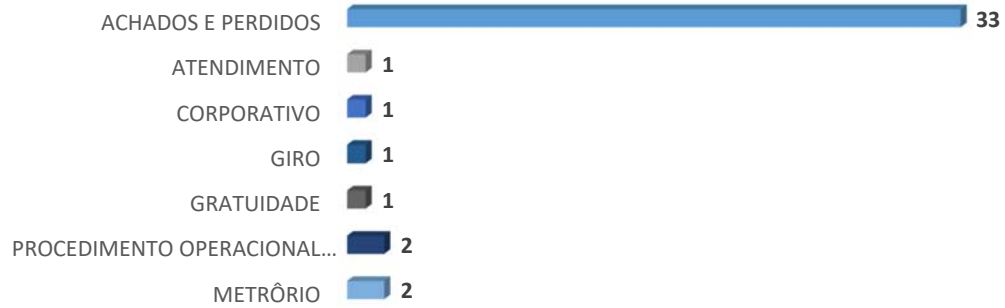
Informações - Linha 2



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%

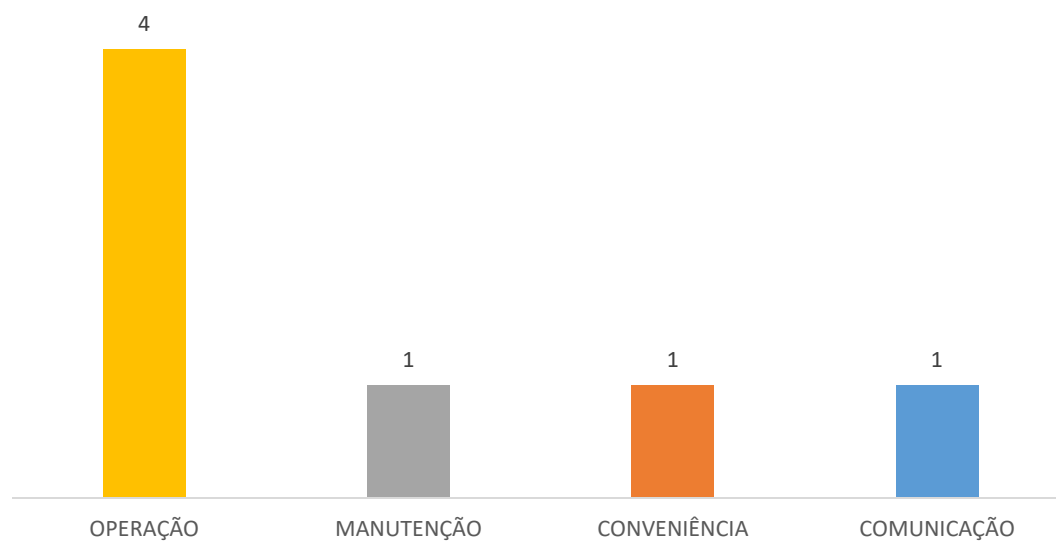


Solicitações - Linha 2



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

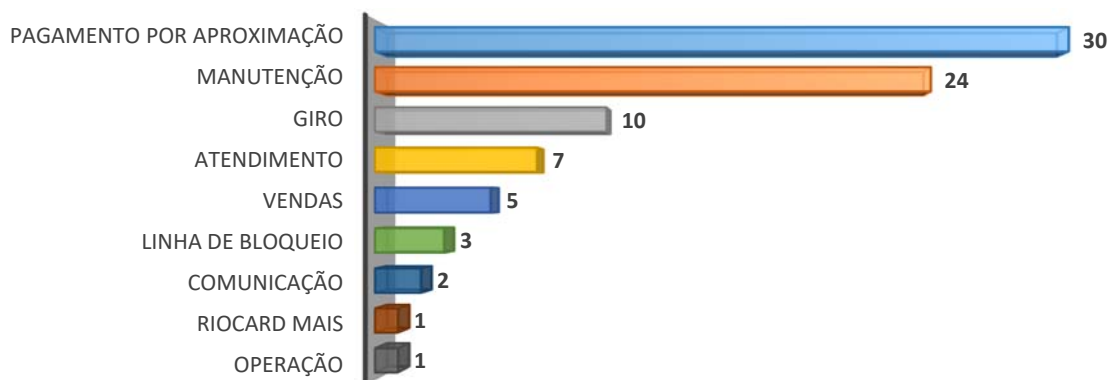
Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	113	51,83%
CRÍTICA	83	38,07%
SOLICITAÇÃO	21	9,63%
ELOGIO	1	0,46%
Total	218	100,00%

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%

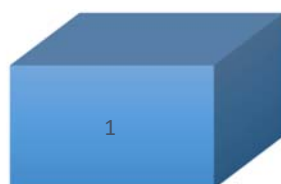
Reclamações Linha 4 - Por categoria





Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	1	100%
Total	1	100%

Elogios - Linha 4

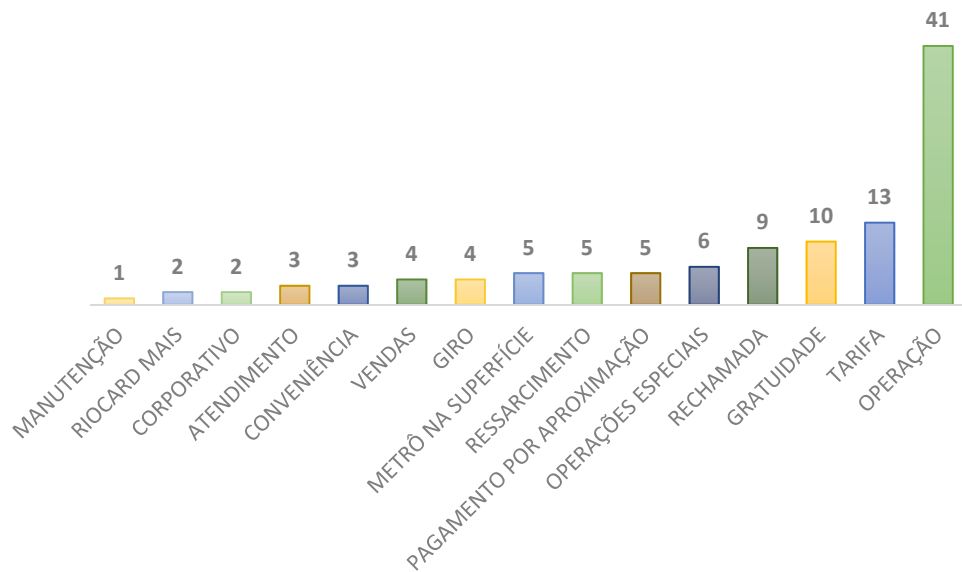


ATENDIMENTO

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%

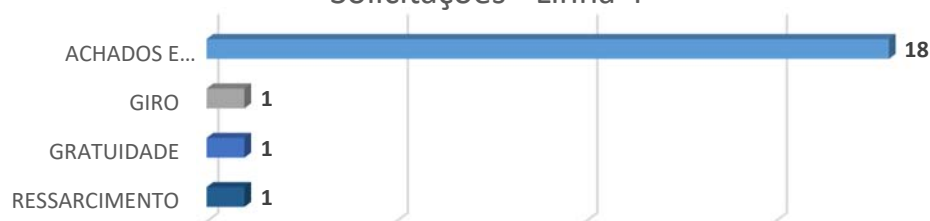


Informações - Linha 4



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



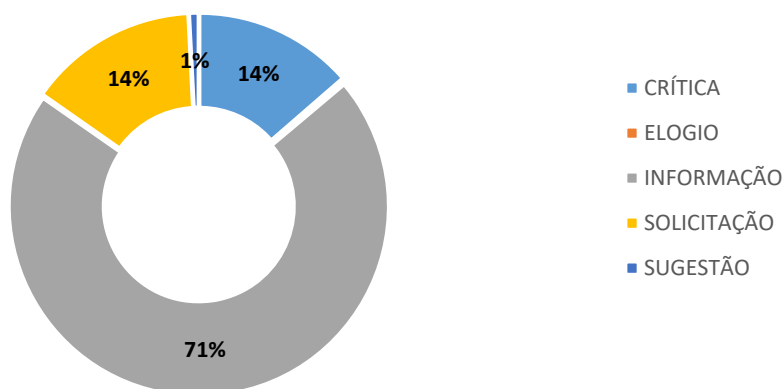
Sugestões	Frequência	%
Total	0	0,00%



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%

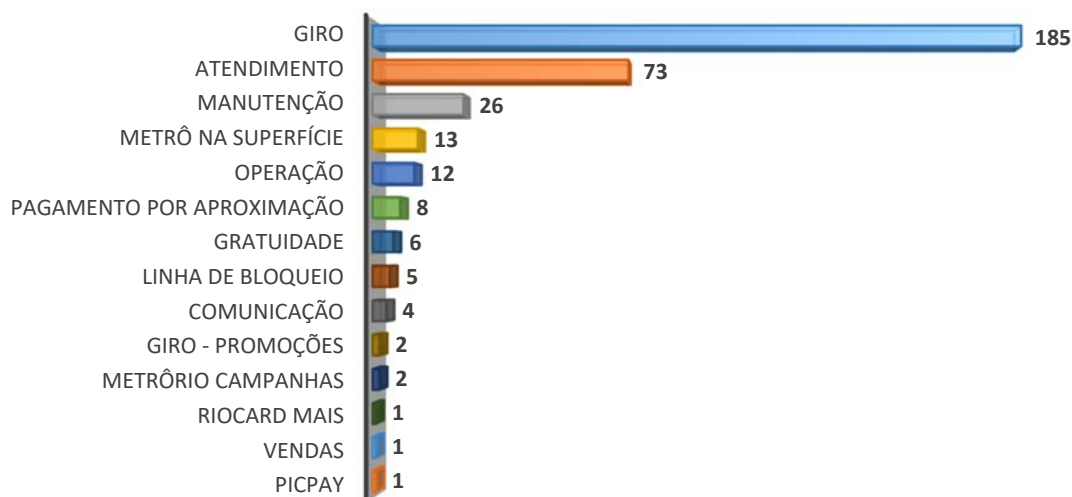
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



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

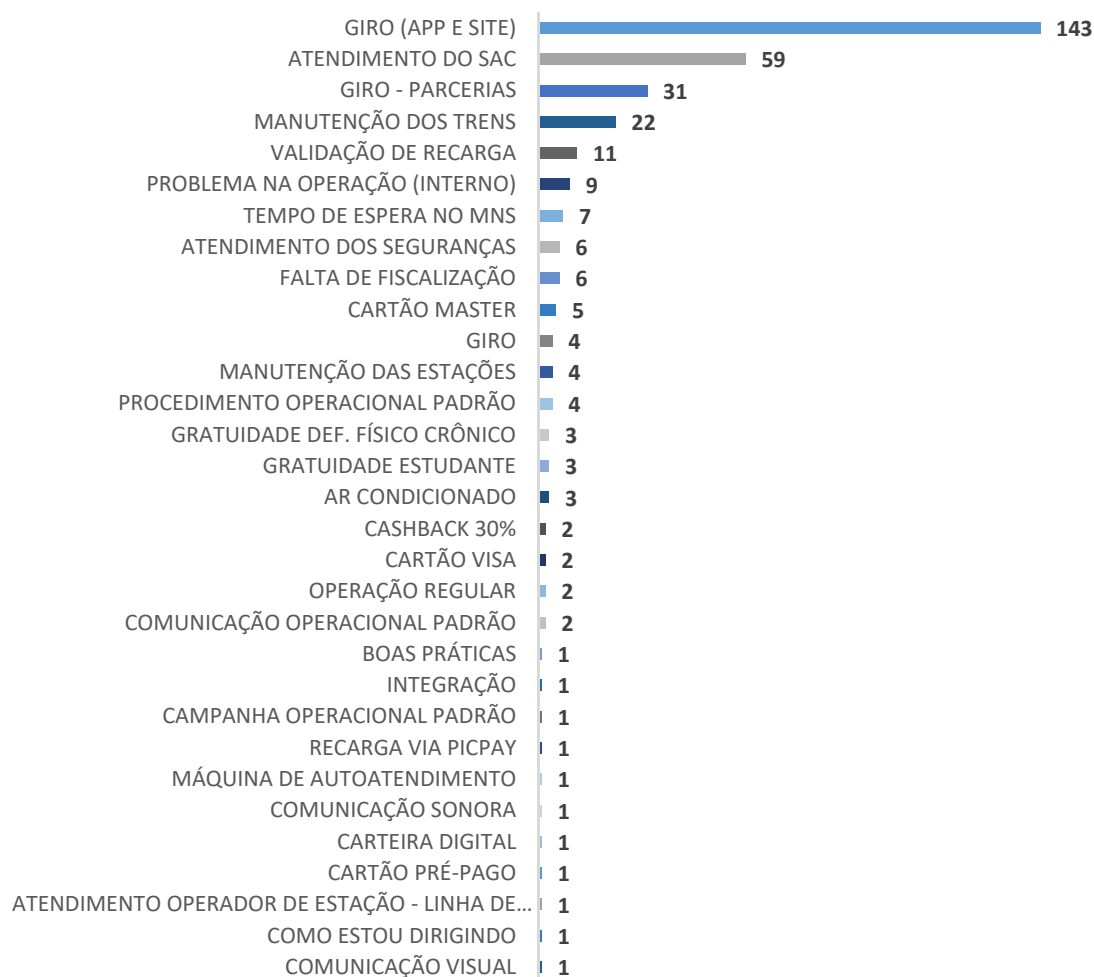


Categoria	Reclamações	%
GIRO (APP E SITE)	143	42,18%
ATENDIMENTO DO SAC	59	17,40%
GIRO - PARCERIAS	31	9,14%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	22	6,49%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	11	3,24%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	9	2,65%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	7	2,06%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	1,77%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	6	1,77%
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%



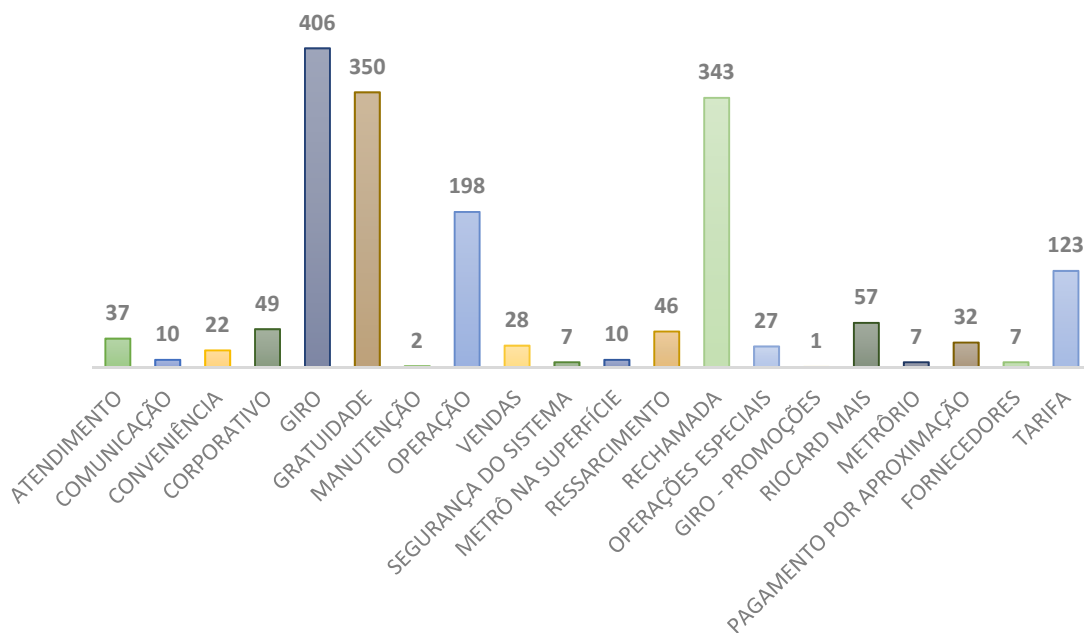
Elogios - Linha não Informada



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%

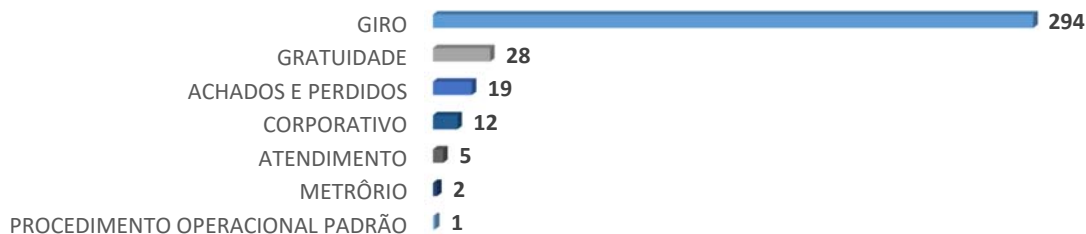


Informações - Linha Não Informada



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%

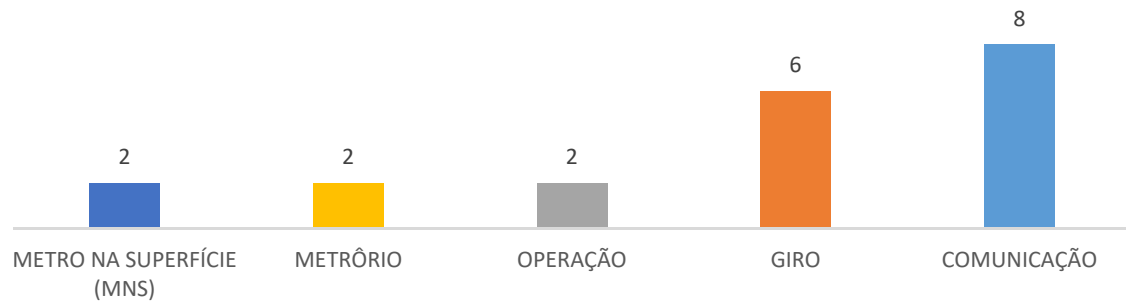
Solicitações - Linha Não Informada



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



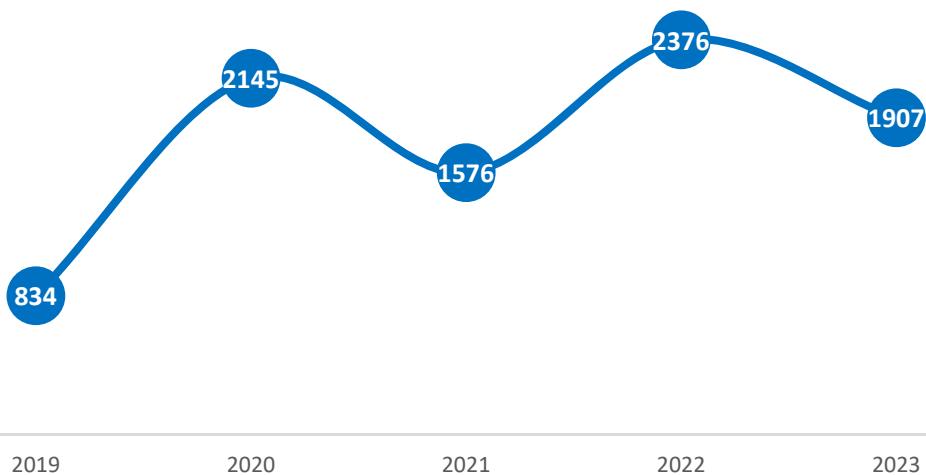
Sugestões - Linha Não Informada



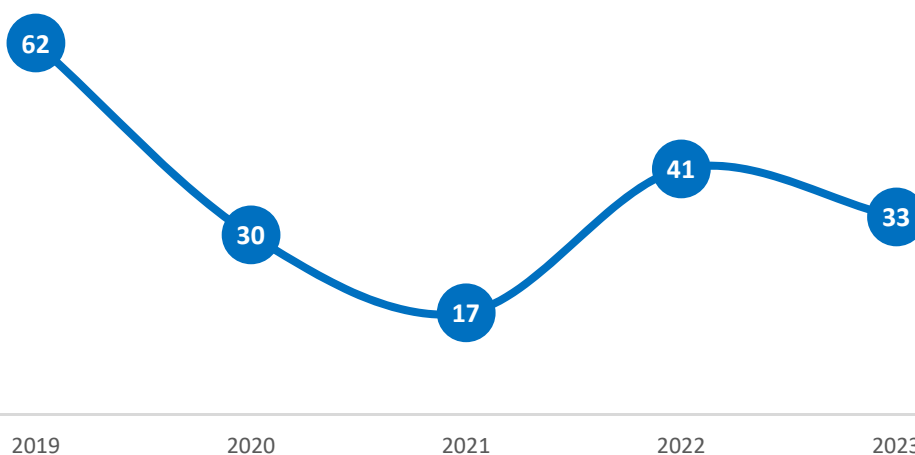


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas



10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	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

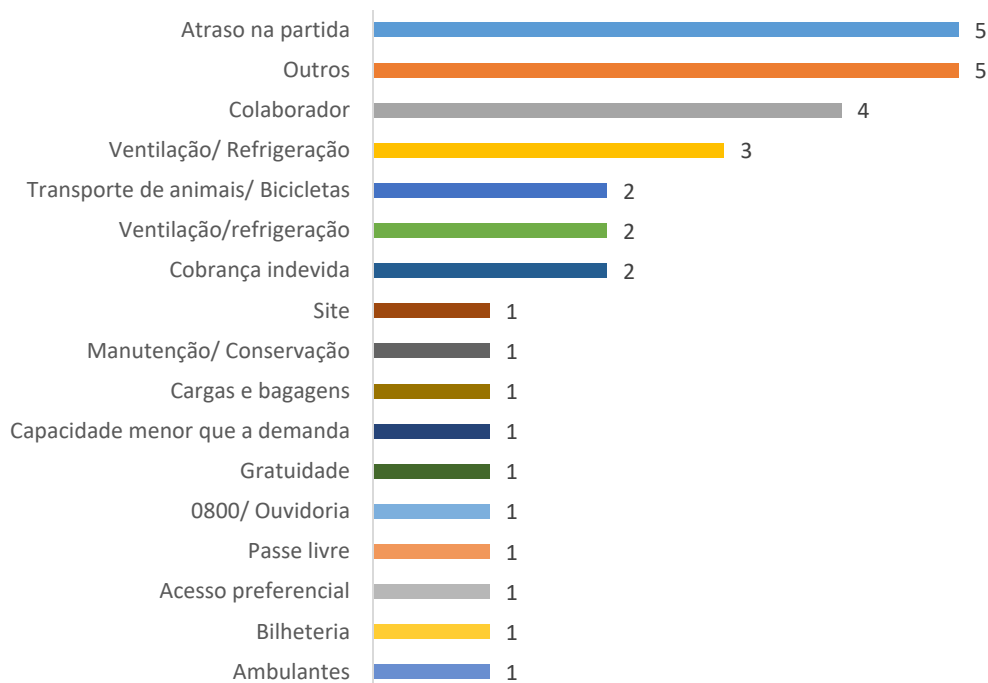


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Atraso na partida	5	15,15%
Outros	5	15,15%
Colaborador	4	12,12%
Ventilação/ Refrigeração	3	9,09%
Transporte de animais/ Bicicletas	2	6,06%
Ventilação/refrigeração	2	6,06%
Cobrança indevida	2	6,06%
Site	1	3,03%
Manutenção/ Conservação	1	3,03%
Cargas e bagagens	1	3,03%
Capacidade menor que a demanda	1	3,03%
Gratuidade	1	3,03%
0800/ Ouvidoria	1	3,03%
Passe livre	1	3,03%
Acesso preferencial	1	3,03%
Bilheteria	1	3,03%
Ambulantes	1	3,03%
Total	33	100%

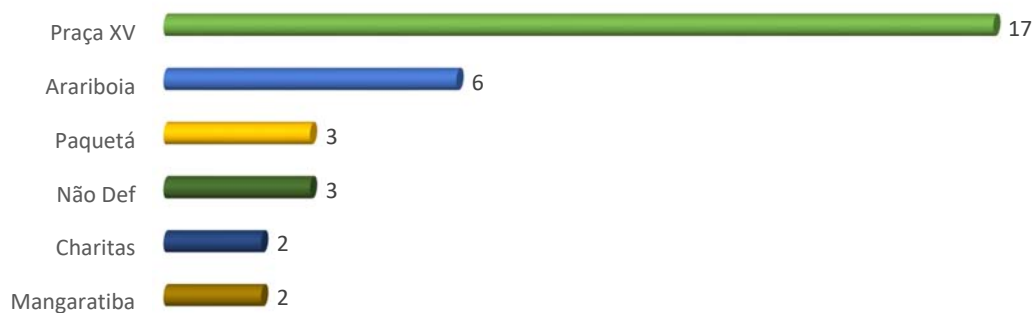


MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	17	51,52%
Arariboia	6	18,18%
Paquetá	3	9,09%
Não Def	3	9,09%
Charitas	2	6,06%
Mangaratiba	2	6,06%
Total	33	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA

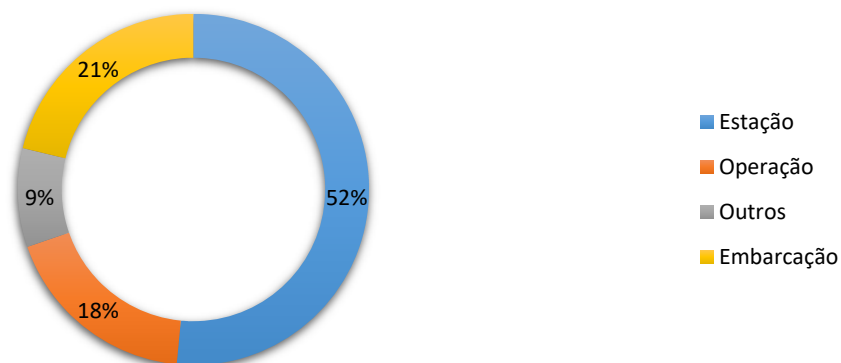




10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	17	51,52%
Operação	6	18,18%
Outros	3	9,09%
Embarcação	7	21,21%
TOTAL	33	100,00%

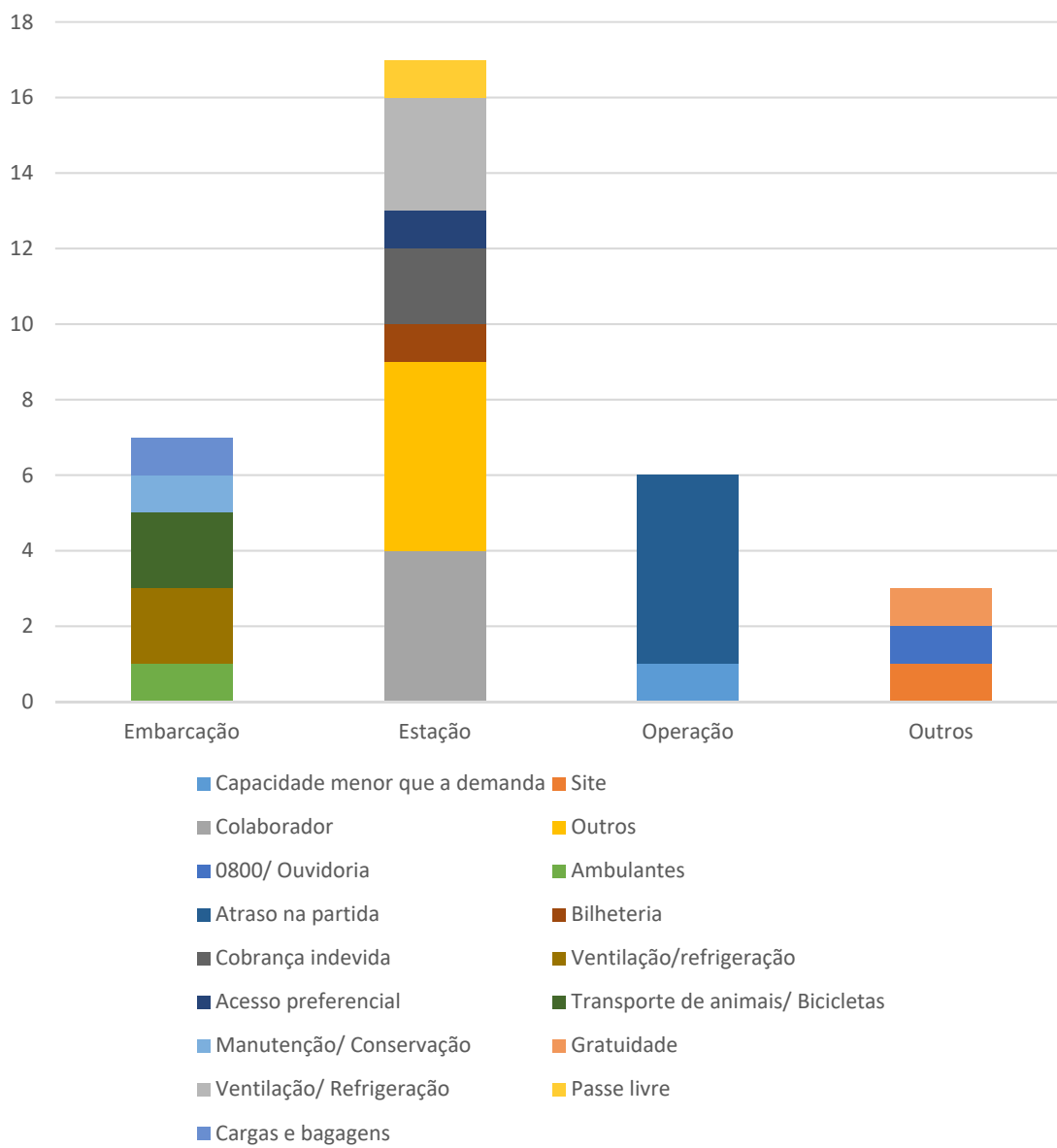
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Capacidade menor que a demanda			1	
Site				1
Colaborador		4		
Outros		5		
0800/ Ouvidoria				1
Ambulantes	1			
Atraso na partida			5	
Bilheteria		1		
Cobrança indevida		2		
Ventilação/refrigeração	2			
Acesso preferencial		1		
Transporte de animais/ Bicicletas	2			
Manutenção/ Conservação	1			
Gratuidade				1
Ventilação/ Refrigeração		3		
Passage livre		1		
Cargas e bagagens	1			
Total	7	17	6	3



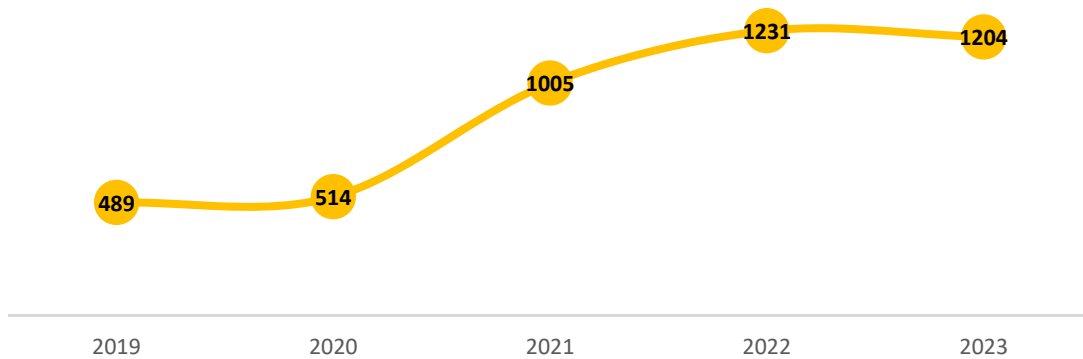
Reclamações CCR Barcas por motivo e classificação



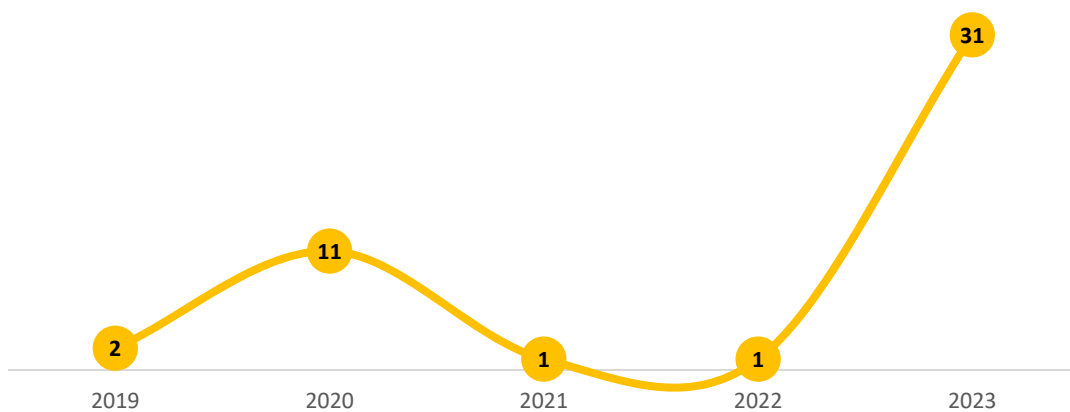


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

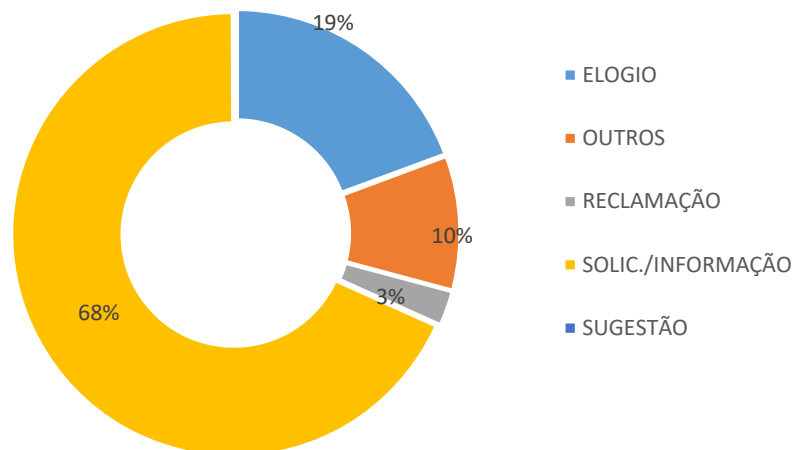


11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	233	19,35%
OUTROS	118	9,80%
RECLAMAÇÃO	31	2,57%
SOLIC./INFORMAÇÃO	821	68,19%
SUGESTÃO	1	0,08%
Total	1204	100,00%



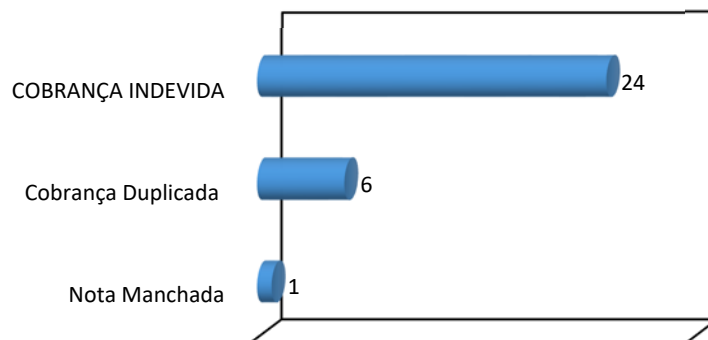
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
COBRANÇA INDEVIDA	24	77,42%
Cobrança Duplicada	6	19,35%
Nota Manchada	1	3,23%
Total	31	100,00%

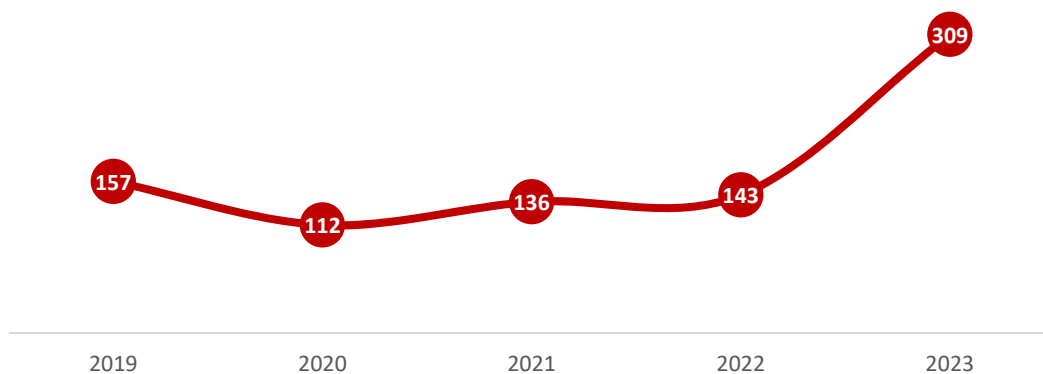
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



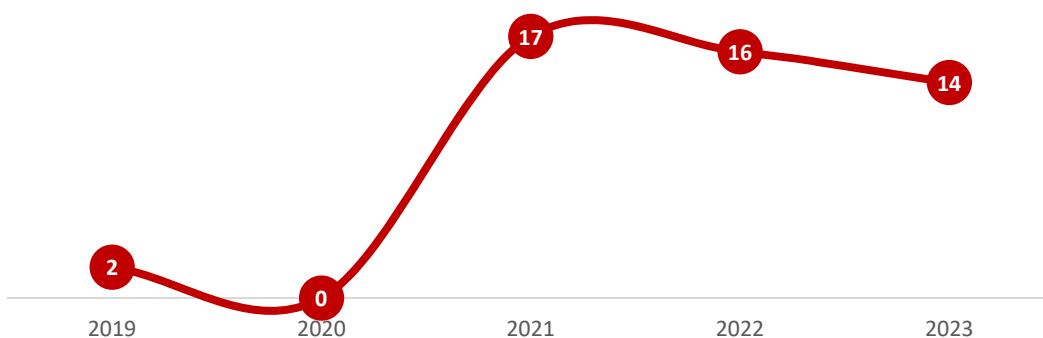


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

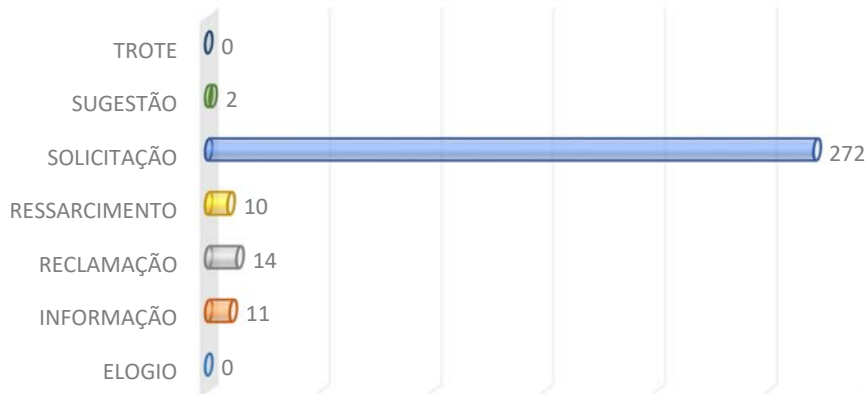


12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	11	1,21%
RECLAMAÇÃO	14	0,00%
RESSARCIMENTO	10	96,66%
SOLICITAÇÃO	272	1,67%
SUGESTÃO	2	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	309	100,00%



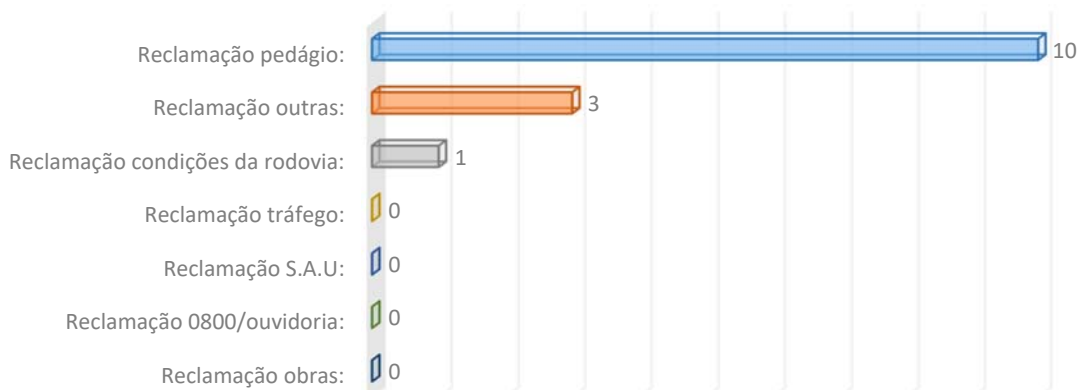
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	10	53,85%
Reclamação outras:	3	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	1	0,00%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Reclamação S.A.U:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação obras:	0	0,00%
Total	14	100,00%

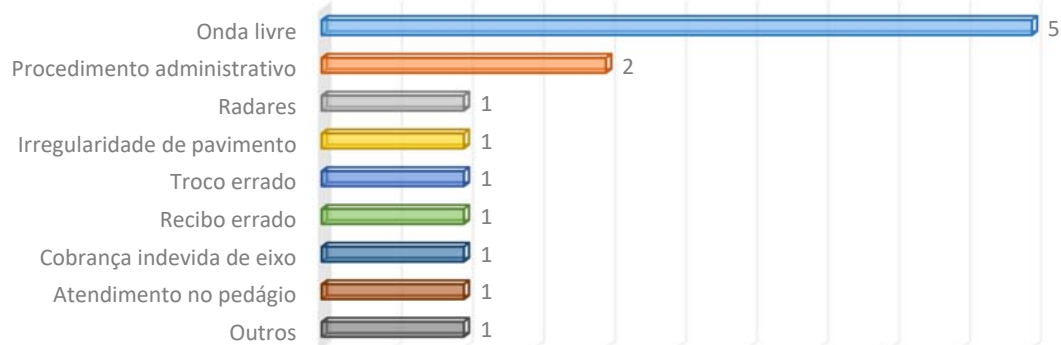
Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	5	35,71%
Procedimento administrativo	2	14,29%
Radares	1	7,14%
Irregularidade de pavimento	1	7,14%
Troco errado	1	7,14%
Recibo errado	1	7,14%
Cobrança indevida de eixo	1	7,14%
Atendimento no pedágio	1	7,14%
Outros	1	7,14%
Total	14	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo






Conclusão

Em maio do mês corrente, a Ouvidoria coletou 213 registros, dos quais 66,7% dos registros foram informações, 31,9% reclamações, 0,9% denúncias e 0,5 solicitações. Não houveram registros acerca de sugestões e elogios. O sistema telefônico foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 66,2%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 64,7%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 27,9%. Ademais, vale ressaltar que no mês de maio foi realizada a ouvidoria itinerante, localizada na praça Cardeal Arcoverde em Copacabana, onde foram coletadas 18 manifestações dos usuários.

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

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (38% dos registros) e reclamada (67,6% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, também apresentou os maiores números de registros e reclamações. Em relação aos meses de maio, houve diminuição das manifestações, assim como nas reclamações em comparação com maio do ano passado. Os registros foram os menores, ficando atrás apenas de 2019. Nesta Ouvidoria, informação foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 21% 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 13,6% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 37,2% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou aumento dos registros e reclamações em comparação com ao ano anterior, comportamento contrário ao da Agetransp, havendo uma queda nos registros e nas reclamações sobre a mesma. Os assuntos mais mencionados neste setor foram informação e cartão, enquanto giro (app e site) foi o mais mencionado na Concessionária. Houve concordância



em relação a linha mais reclamada, sendo linha não informada mais frequente na Concessionária tanto nesta ouvidoria.

Considerando a concessionária CCR Barcas, a mesma foi a 2ª concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria e a 3ª em relação aos dados registrados nas concessionárias. 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 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. Atraso na partida foi o mais mencionado na Concessionária. Com relação à estação, não informada foi mencionada mais de uma vez na Agetransp, e, na própria Concessionária, Praça XV represento 51,5% das indagações cada.

A CCR Via Lagos apresentou queda no número de manifestações, porém sem registros nas reclamações para o mês de maio. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 2,2% nas manifestações e crescimento de 3000% das reclamações. Informação foi o único assunto mencionado nesta Agência e cobrança indevida, cobrança duplicada e nota manchada pela concessionária.

Considerando a Rota 116, houve acréscimo nos registros acerca da concessionária nesta Ouvidoria (1). Na concessionária, os registros aumentaram 116% enquanto as reclamações apresentaram decréscimo, com o percentual de 12,5%. Iluminação foi o assunto relatado nesta Agência e onda livre o mais frequente na concessionária, representando 35,7% das queixas cada.

Rio de Janeiro, 07 de julho de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5