



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Junho 2023



Tel: 0800 825 9796

E-mail: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)

# Estrutura da Ouvidoria

João Bosco de Lima

**Ouvidor**

José Carlos Gonçalves Martins

**Assessor**

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 – Junho 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 – Junho 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 .....	16
4.1 Categoria das reclamações.....	16
4.2 Assunto das reclamações .....	17
4.3 Linha das Reclamações .....	18
4.4 Estação das Reclamações.....	18
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas.....	19
5.1 Categoria das reclamações.....	19
5.2 Assunto das reclamações .....	20
5.3 Estação das reclamações .....	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 .....	32
8.5 Ramal Guapimirim .....	34
8.6 Ramal Japeri.....	35
8.7 Ramal Paracambi.....	36
8.8 Ramal Santa Cruz.....	37
8.9 Ramal Saracuruna .....	39
8.10 Ramal Vila Inhomirim .....	40
8.11 Assunto das Manifestações por tipo .....	41
9 Manifestações MetrôRio .....	46
9.1 Manifestações por Linha e Tipo .....	46
9.2 Categoria das Manifestações.....	47
9.3 Categoria das Reclamações .....	50
9.4 Motivo das Reclamações .....	52
9.5 Manifestações Linha 1 .....	53
9.6 Manifestações Linha 2 .....	59
9.7 Manifestações Linha 4 .....	64
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	68
10 Manifestações CCR Barcas .....	73
10.1 Manifestações por Tipo .....	73
10.2 Reclamações por Linha e Motivo .....	74

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



# Introdução

A Ouvidoria da Agetransp vem, por intermédio do presente documento, dispor sobre as demandas dos usuários em relação às Concessionárias reguladas pela AGETRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro).

A Agetransp é responsável por regular e fiscalizar as Concessionárias Supervia, MetrôRio, CCR Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116. Diante disto, a Ouvidoria objetiva praticar uma Ouvidoria ativa, apresentando o presente relatório, que contém as estatísticas das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria, em todo o mês de junho 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.

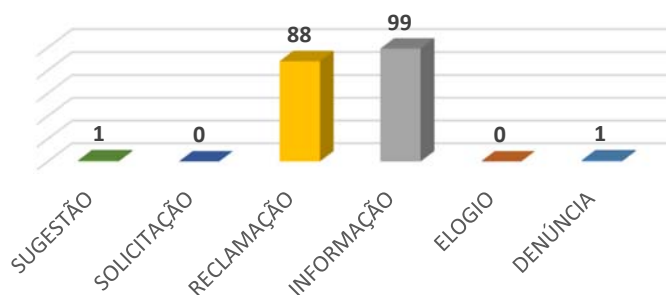


# 1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Junho 2023

## 1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	1	0,53%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	99	52,38%
RECLAMAÇÃO	88	46,56%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	1	0,53%
TOTAL	189	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

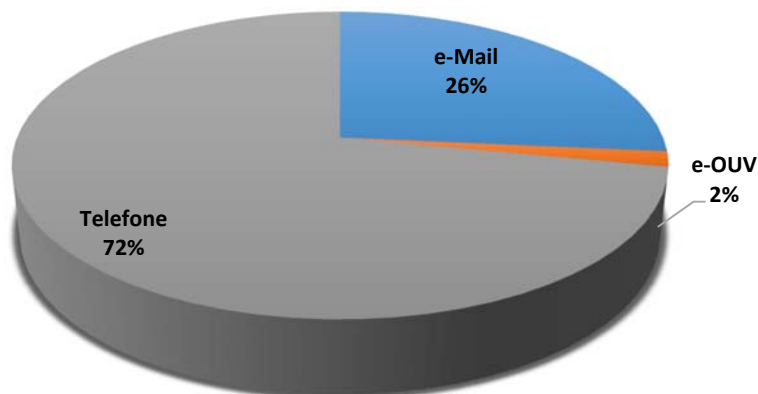


## 1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Solicitação	Sugestões	TOTAL
e-Mail	0	50	0	0	0	50
e-OUV	0	3	0	0	0	3
Telefone	99	35	1	0	1	136
TOTAL	99	88	1	0	1	189



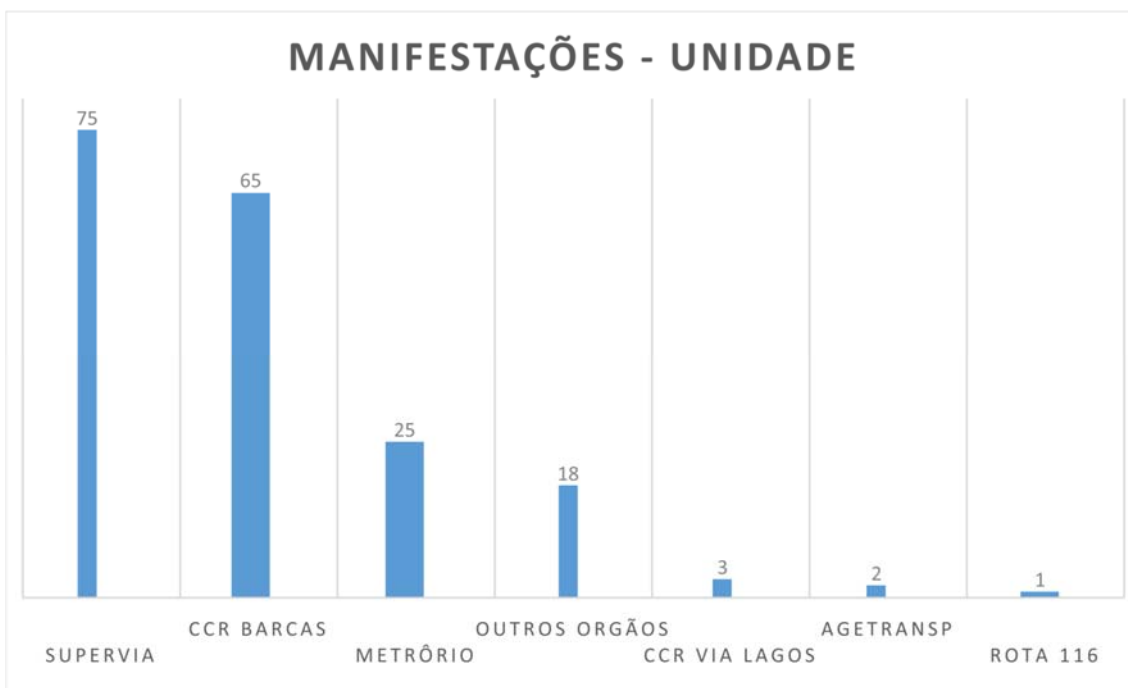
## MANIFESTAÇÕES POR CANAL



### 1.3 Unidade de referência das manifestações

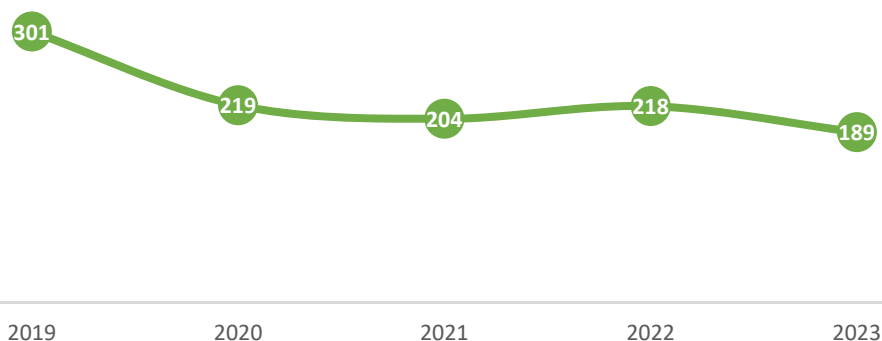
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	2	1,06%
CCR Barcas	65	34,39%
CCR Via Lagos	3	1,59%
MetrôRio	25	13,23%
Outros Orgãos	18	9,52%
Rota 116	1	0,53%
Supervia	75	39,68%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>100%</b>

### MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



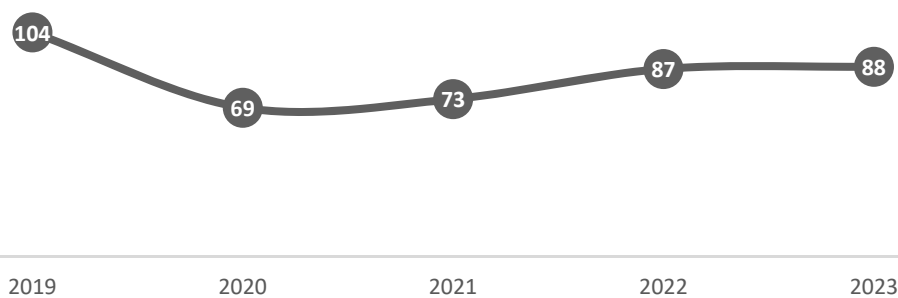


## Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



## 2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Junho 2023

### Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

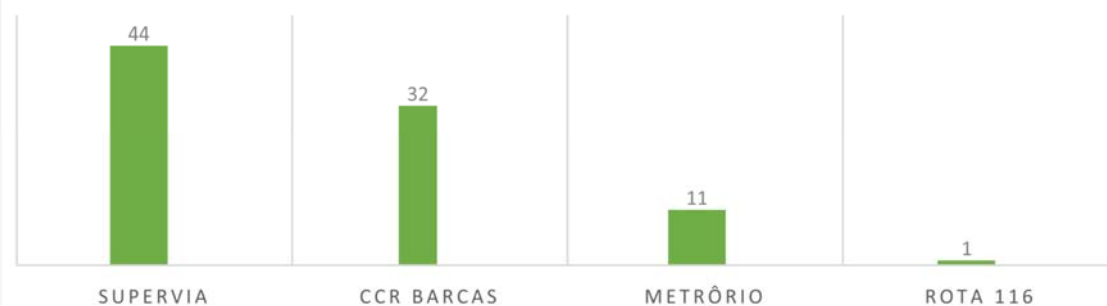


### 2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	32	36,36%
MetrôRio	11	12,50%
Rota 116	1	1,14%
Supervia	44	50,00%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>



## RECLAMAÇÕES - UNIDADE



## 2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Atraso na partida	16	18,18%
Operação	13	14,77%
Intervalos	12	13,64%
Atraso no Percurso	7	7,95%
Manutenção	5	5,68%
Superlotação	4	4,55%
Acessibilidade	4	4,55%
Atendimento	3	3,41%
Escada rolante	3	3,41%
Gratuidade	3	3,41%
Paralisação da Linha	2	2,27%
Conservação e limpeza	2	2,27%
Antecipação na Partida	2	2,27%
Vagão feminino	2	2,27%
Acidente	1	1,14%
Roletas	1	1,14%
Informação	1	1,14%
Débito indevido	1	1,14%
Segurança Pública	1	1,14%
Vendedores ambulantes	1	1,14%
Iluminação	1	1,14%
Lotação máxima	1	1,14%
Achados e perdidos	1	1,14%
Cartão	1	1,14%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>



### Assunto das Reclamações

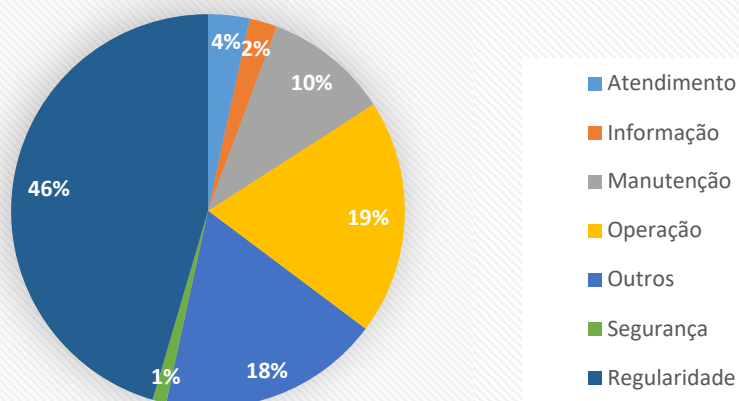


## 2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	3	3,41%
Informação	2	2,27%
Manutenção	9	10,23%
Operação	17	19,32%
Outros	16	18,18%
Segurança	1	1,14%
Regularidade	40	45,45%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100,00%</b>

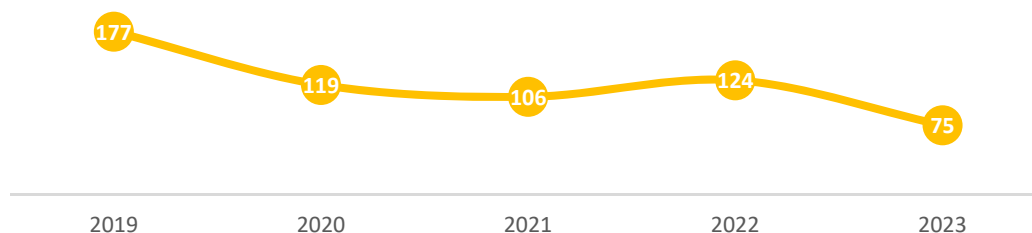


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

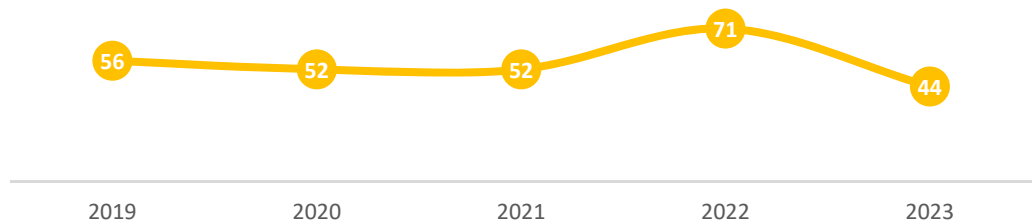


### 3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

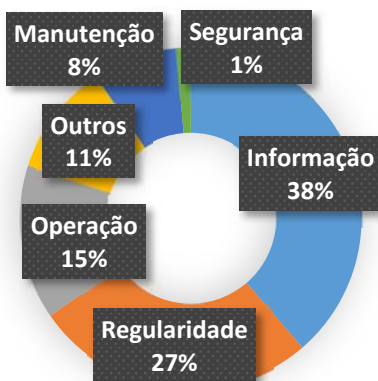


#### 3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	29	38,7%
Regularidade	20	26,7%
Operação	11	14,7%
Outros	8	10,7%
Manutenção	6	8,0%
Segurança	1	1,3%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,0%</b>



## Reclamações da Supervia por categoria

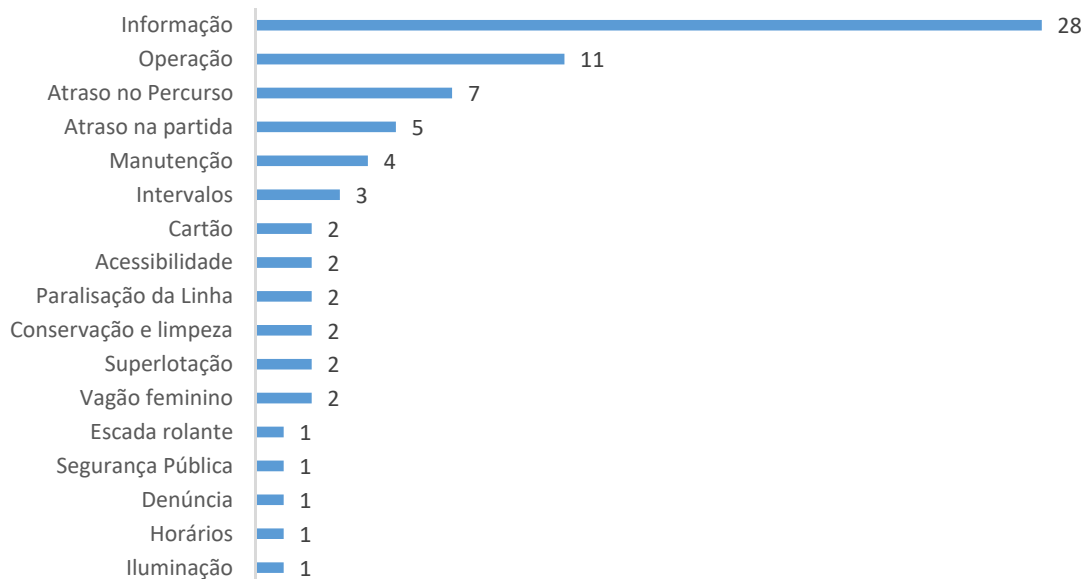


### 3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	28	37,33%
Operação	11	14,67%
Atraso no Percurso	7	9,33%
Atraso na partida	5	6,67%
Manutenção	4	5,33%
Intervalos	3	4,00%
Cartão	2	2,67%
Acessibilidade	2	2,67%
Paralisação da Linha	2	2,67%
Conservação e limpeza	2	2,67%
Superlotação	2	2,67%
Vagão feminino	2	2,67%
Escada rolante	1	1,33%
Segurança Pública	1	1,33%
Denúncia	1	1,33%
Horários	1	1,33%
Iluminação	1	1,33%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>



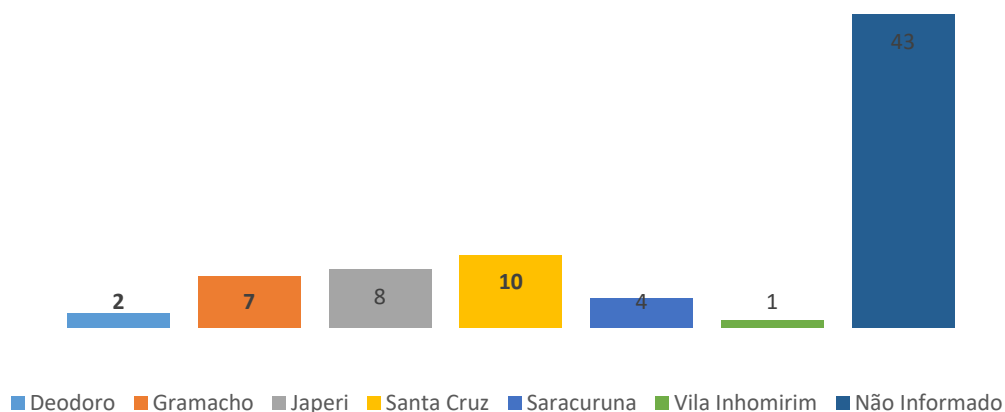
## Assunto das Reclamações



### 3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Deodoro	2	2,67%
Gramacho	7	9,33%
Japeri	8	10,67%
Santa Cruz	10	13,33%
Saracuruna	4	5,33%
Vila Inhomirim	1	1,33%
Não Informado	43	57,33%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

### Ramais das Reclamações

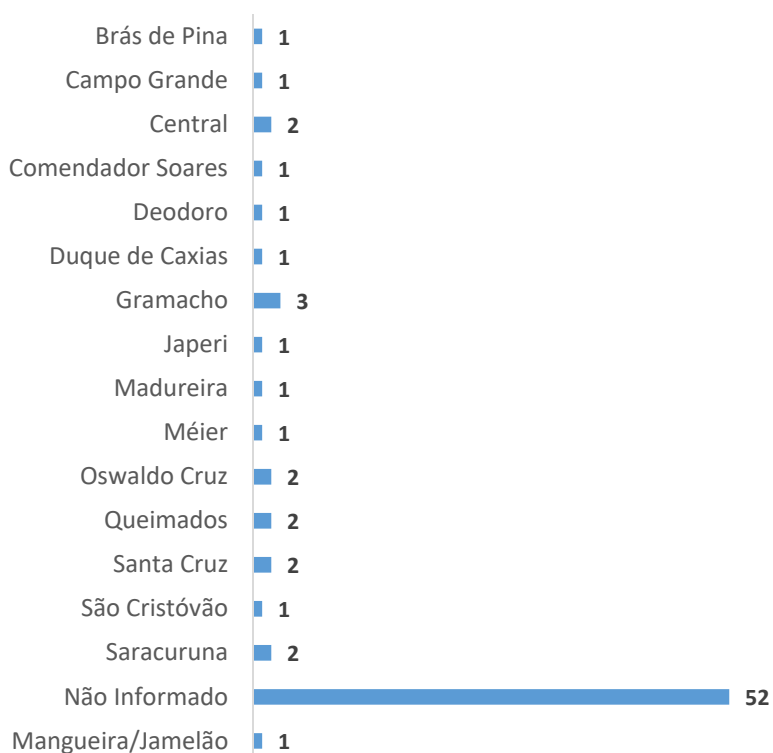




### 3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Brás de Pina	1	1,33%
Campo Grande	1	1,33%
Central	2	2,67%
Comendador Soares	1	1,33%
Deodoro	1	1,33%
Duque de Caxias	1	1,33%
Gramacho	3	4,00%
Japeri	1	1,33%
Madureira	1	1,33%
Méier	1	1,33%
Oswaldo Cruz	2	2,67%
Queimados	2	2,67%
Santa Cruz	2	2,67%
São Cristóvão	1	1,33%
Saracuruna	2	2,67%
Não Informado	52	69,33%
Mangueira/Jamelão	1	1,33%
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

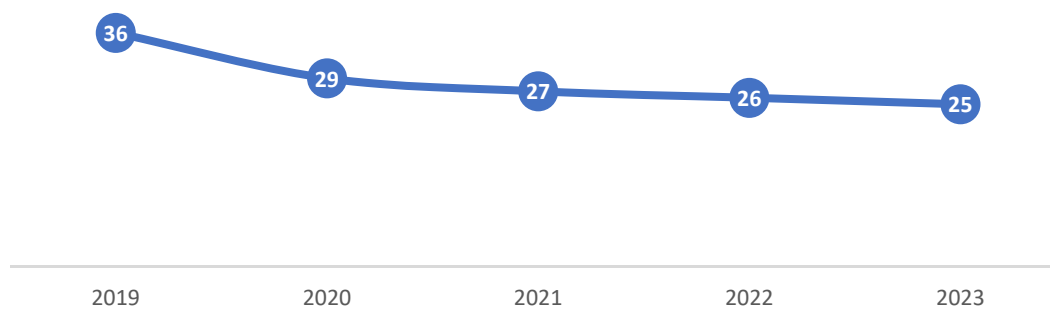
#### Reclamações por Estação



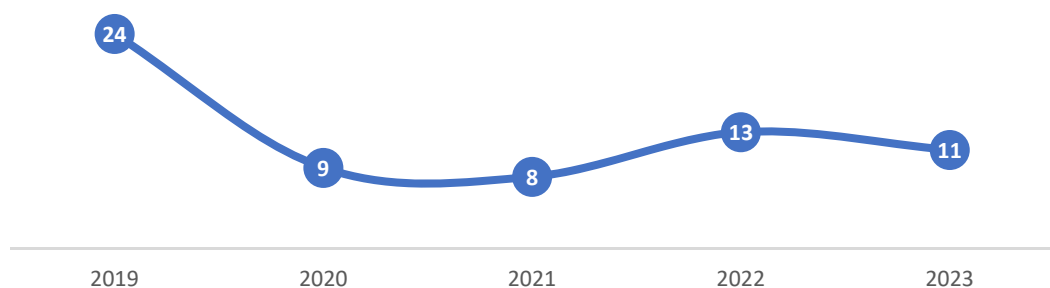


## 4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

### Manifestações - MetrôRio



### Reclamações - MetrôRio

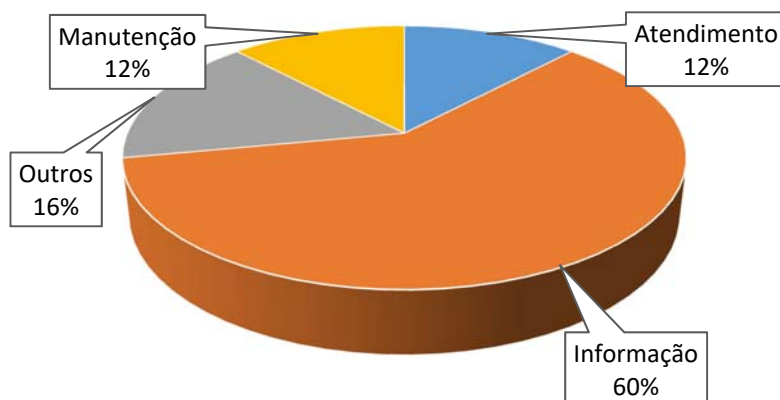


#### 4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	3	12,00%
Informação	15	60,00%
Outros	4	16,00%
Manutenção	3	12,00%
Total	25	100%



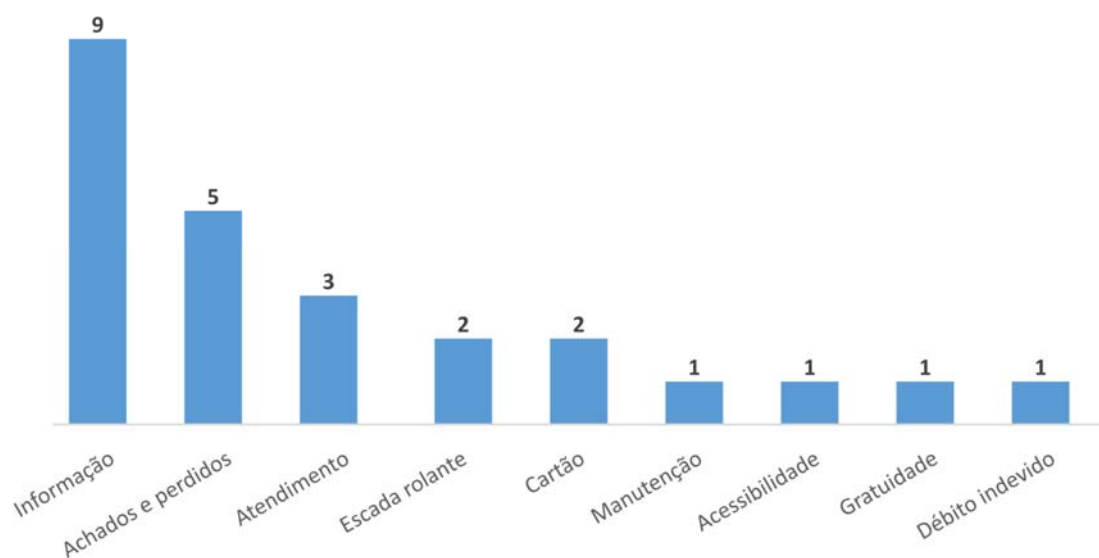
## Reclamações por Categoria



### 4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	9	36,00%
Achados e perdidos	5	20,00%
Atendimento	3	12,00%
Escada rolante	2	8,00%
Cartão	2	8,00%
Manutenção	1	4,00%
Acessibilidade	1	4,00%
Gratuidade	1	4,00%
Débito indevido	1	4,00%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

### Reclamações por Assunto





### 4.3 Linha das Reclamações

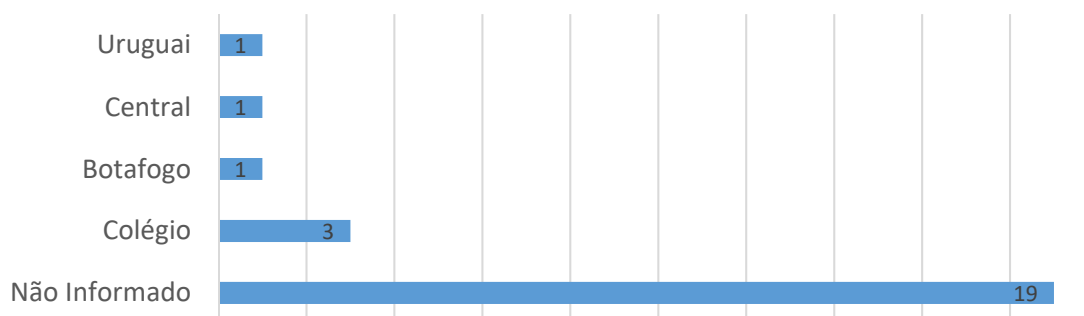
Linha	Total	%
Não Informado	22	88,00%
Linha 2	2	8,00%
Linha 1	1	4,00%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>



### 4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	19	76,00%
Colégio	3	12,00%
Botafogo	1	4,00%
Central	1	4,00%
Uruguai	1	4,00%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

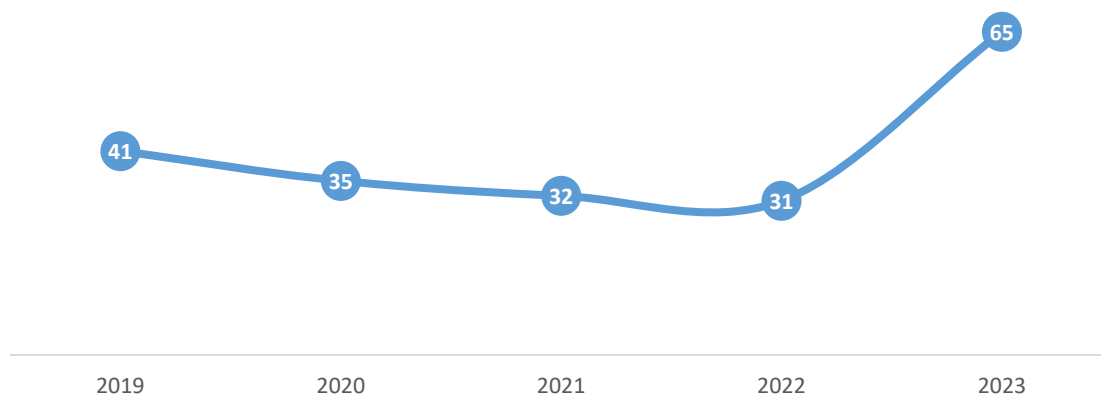
### Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



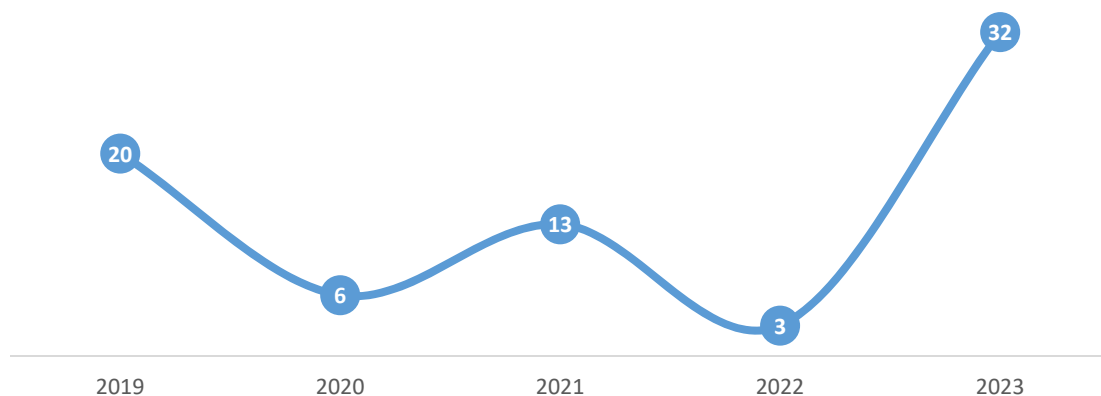


## 5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

### Manifestações - CCR Barcas



### Reclamações - CCR Barcas

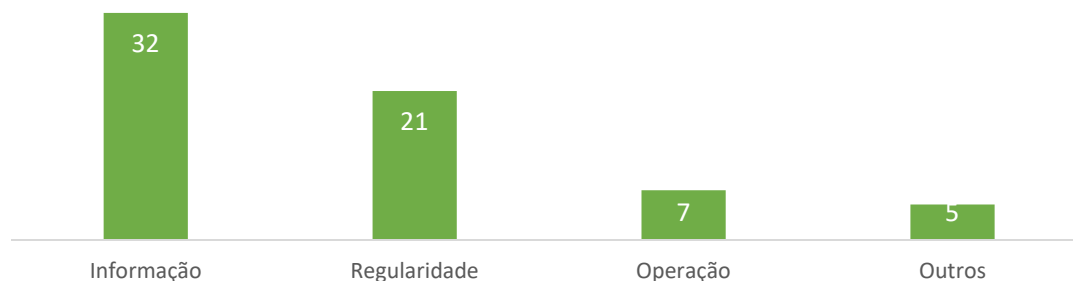


### 5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	32	49,23%
Regularidade	21	32,31%
Operação	7	10,77%
Outros	5	7,69%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>



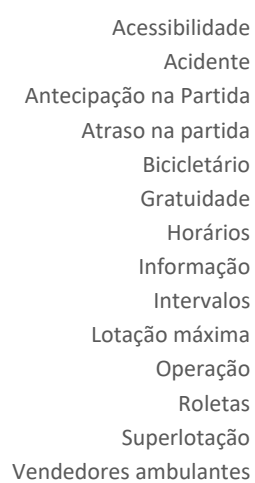
## Reclamações por Categoria



## 5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Acessibilidade	1	1,54%
Acidente	1	1,54%
Antecipação na Partida	2	3,08%
Atraso na partida	11	16,92%
Bicicletário	1	1,54%
Gratuidade	1	1,54%
Horários	5	7,69%
Informação	26	40,00%
Intervalos	9	13,85%
Lotação máxima	1	1,54%
Operação	2	3,08%
Roletas	1	1,54%
Superlotação	3	4,62%
Vendedores ambulantes	1	1,54%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

## Reclamações por Assunto

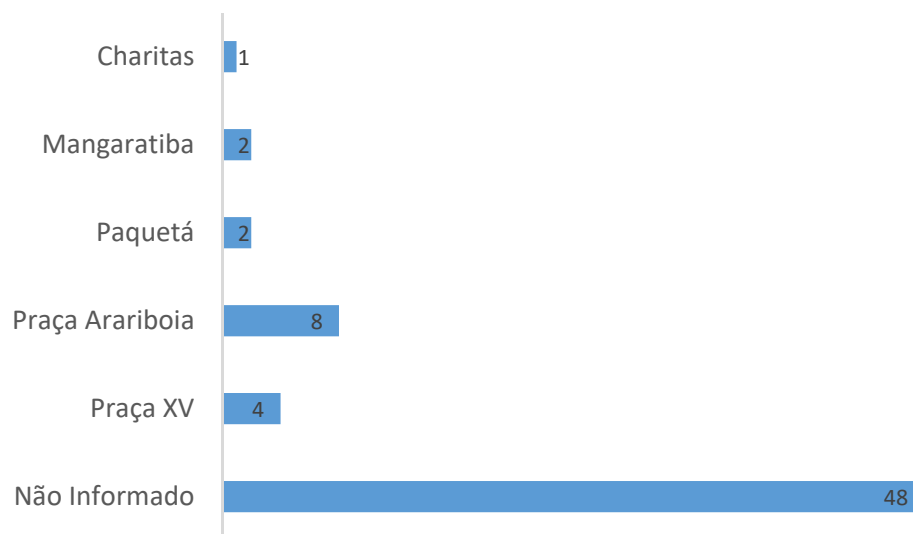




### 5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Charitas	1	1,54%
Mangaratiba	2	3,08%
Paquetá	2	3,08%
Praça Arariboia	8	12,31%
Praça XV	4	6,15%
Não Informado	48	73,85%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

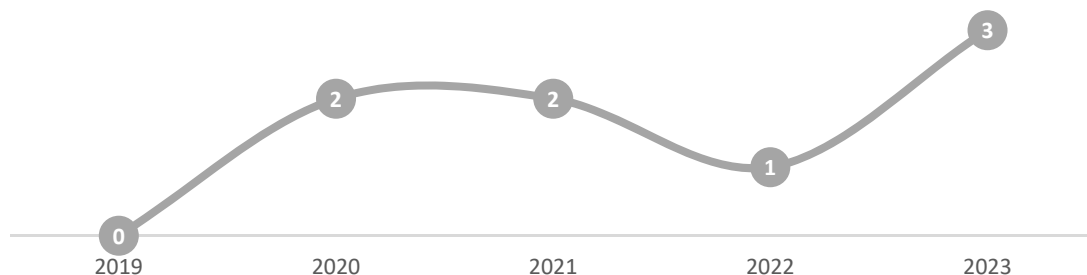
#### Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



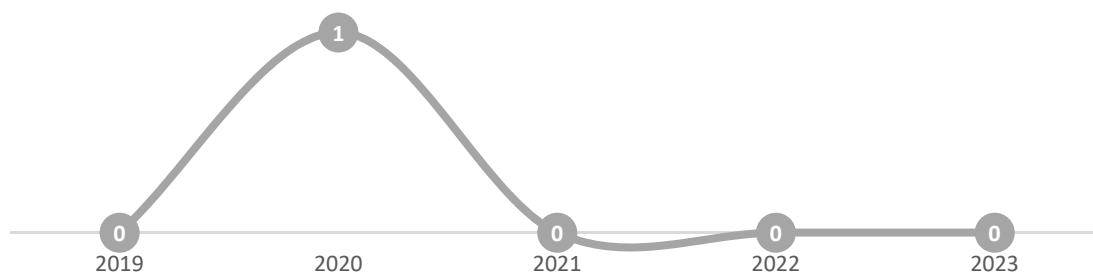


## 6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

### Manifestações - CCR Via Lagos



### Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Informação	3	100,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

### Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Informação	3	100,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

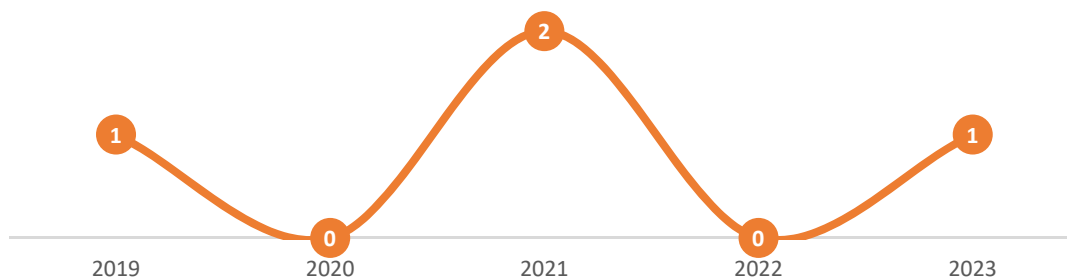
### Reclamações por Assunto



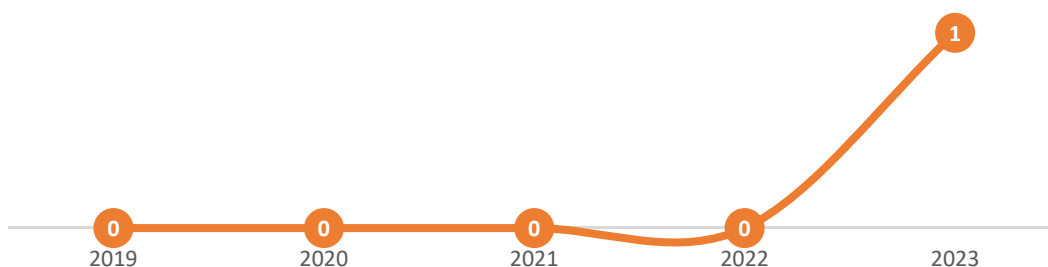


## 7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

### Manifestações - Rota 116



### Reclamações - Rota 116



Categorização	Total	%
Operação	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

### Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Gratuidade	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

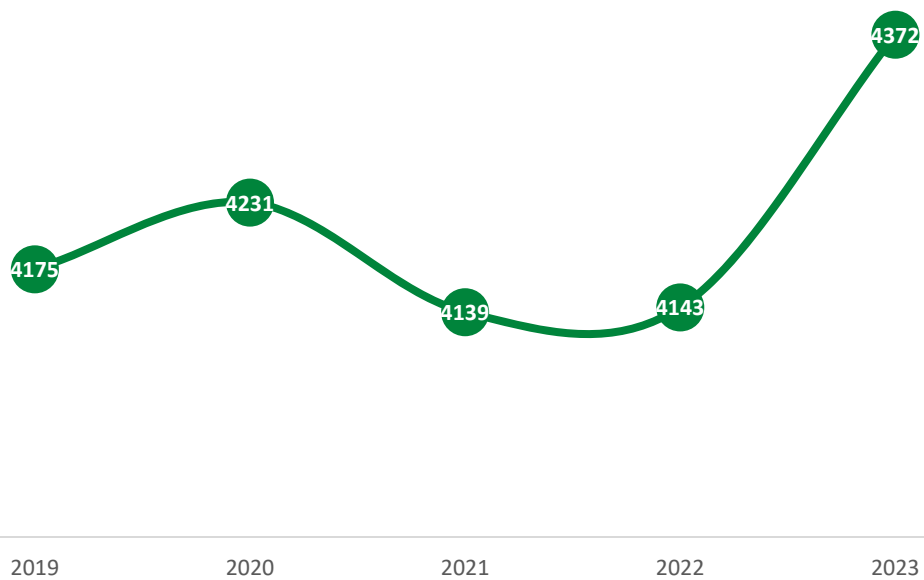
### Reclamações por Assunto



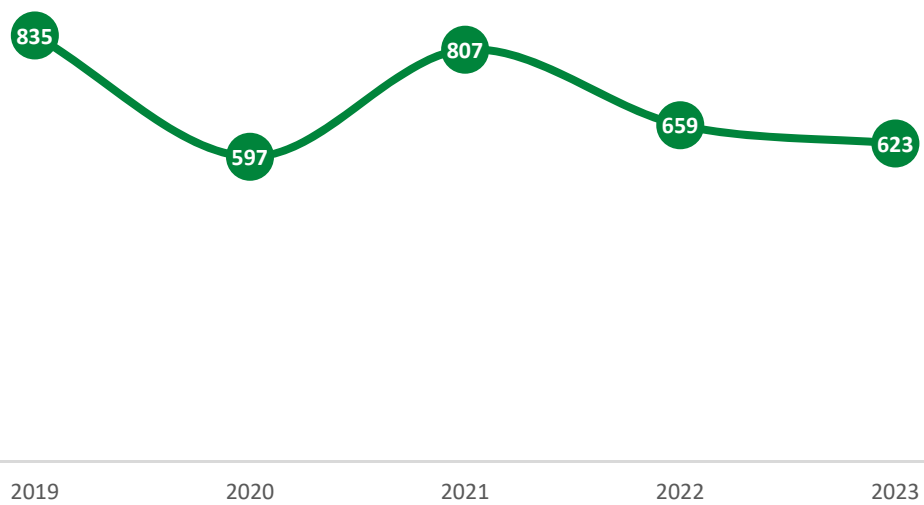


## 8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

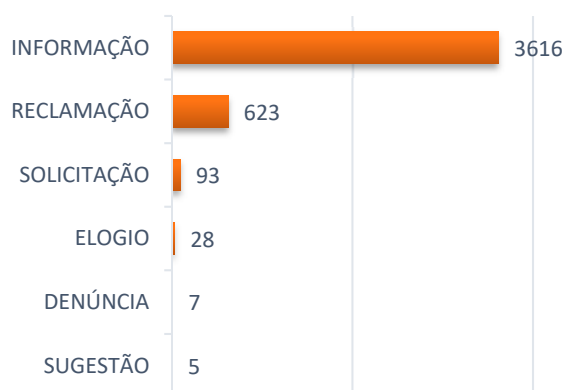




## 8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3616	82,71%
RECLAMAÇÃO	623	14,25%
SOLICITAÇÃO	93	2,13%
ELOGIO	28	0,64%
DENÚNCIA	7	0,16%
SUGESTÃO	5	0,11%
<b>Total</b>	<b>4372</b>	<b>100%</b>

### Supervia - Tipo das Manifestações

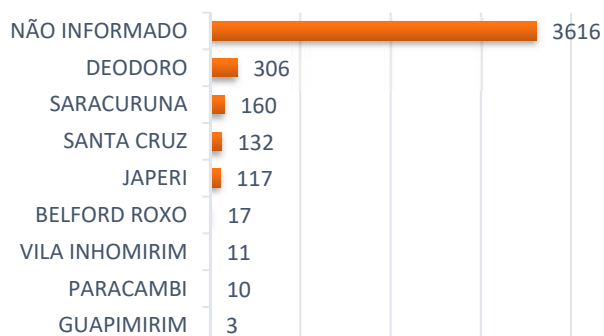


## 8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3616	82,71%
DEODORO	306	7,00%
SARACURUNA	160	3,66%
SANTA CRUZ	132	3,02%
JAPERI	117	2,68%
BELFORD ROXO	17	0,39%
VILA INHOMIRIM	11	0,25%
PARACAMBI	10	0,23%
GUAPIMIRIM	3	0,07%
<b>Total</b>	<b>4372</b>	<b>100%</b>



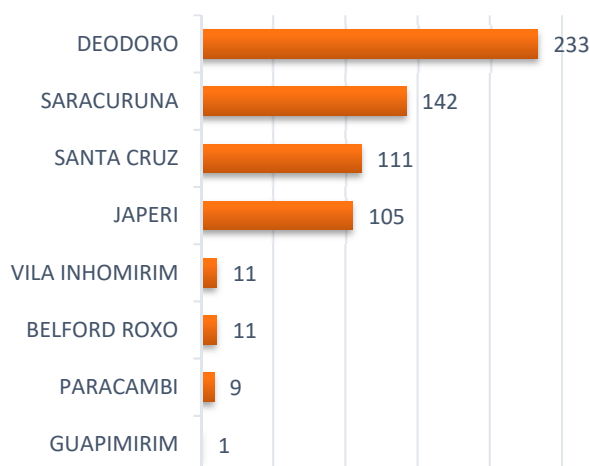
## Manifestações Supervia - Por Ramal



### 8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	233	37,40%
SARACURUNA	142	22,79%
SANTA CRUZ	111	17,82%
JAPERI	105	16,85%
VILA INHOMIRIM	11	1,77%
BELFORD ROXO	11	1,77%
PARACAMBI	9	1,44%
GUAPIMIRIM	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>623</b>	<b>100%</b>

## Reclamações Supervia - Por Ramal





## 8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	644	14,73%
SANTA CRUZ	530	12,12%
JAPERI	451	10,32%
DOCUMENTO RECEBIDO	331	7,57%
BELFORD ROXO	281	6,43%
VILA INHOMIRIM	243	5,56%
GUAPIMIRIM	207	4,73%
OUTROS ASSUNTOS	149	3,41%
AGENDAMENTO	123	2,81%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	107	2,45%
DOCUMENTO PROCURADO	88	2,01%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	81	1,85%
OBJETO PROCURADO	71	1,62%
PARACAMBI	66	1,51%
ENVIO DE CURRÍCULO	59	1,35%
ESTUDANTIL	48	1,10%
DEODORO	43	0,98%
ATENDIMENTO	38	0,87%
CARRO EXCLUSIVO	35	0,80%
FALTA DE INFORMAÇÃO	31	0,71%
ERRO DE LEITURA	31	0,71%
MAIOR DE 65 ANOS	30	0,69%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	28	0,64%
LÂMPADA APAGADA	27	0,62%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	24	0,55%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	24	0,55%
ROUBO OU FURTO	23	0,53%
ESTAÇÕES DE PARADA	23	0,53%
TARIFA SOCIAL	21	0,48%
TREM ESPECIAL	18	0,41%
OFÍCIO	18	0,41%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	16	0,37%
EMBARQUE COM BICICLETA	16	0,37%
TELEFONES	15	0,34%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	15	0,34%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	15	0,34%
PARCERIA	13	0,30%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	12	0,27%
TROCA DE CARTÃO	12	0,27%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	11	0,25%
LIMPEZA	11	0,25%
FALTA DE SEGURANÇA	10	0,23%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	10	0,23%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	10	0,23%



ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	10	0,23%
ACIDENTE	9	0,21%
ELEVADOR INOPERANTE	8	0,18%
SUPERVIA	8	0,18%
TEMPO DE PERCURSO	8	0,18%
BLOQUEADO	7	0,16%
AR-CONDICIONADO	7	0,16%
USO INDEVIDO - SPV	7	0,16%
PASSEIO ESCOLAR	7	0,16%
INTEGRAÇÃO	7	0,16%
AMBULANTE	7	0,16%
CONTACTLESS	6	0,14%
ANIMAL NO SISTEMA	6	0,14%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	6	0,14%
PRÉ-PAGO	6	0,14%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	6	0,14%
FECHADO	6	0,14%
MURO	6	0,14%
REAJUSTE DA TARIFA	5	0,11%
AUXÍLIO À PCD	5	0,11%
TRABALHOS ACADÊMICOS	5	0,11%
DÉBITO INDEVIDO	5	0,11%
ATO DE VANDALISMO	5	0,11%
BANHEIRO	4	0,09%
CONTATO COM O CLIENTE	4	0,09%
PROBLEMA OPERACIONAL	4	0,09%
MANUTENÇÃO	4	0,09%
TREM EXPRESSO	4	0,09%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	4	0,09%
INFORMAÇÃO INCORRETA	4	0,09%
PLATAFORMA	4	0,09%
OBJETO RECEBIDO	3	0,07%
DESISTÊNCIA	3	0,07%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	3	0,07%
INOPERÂNCIA	3	0,07%
EVASÃO DE RENDA	3	0,07%
PORTA	3	0,07%
PORTA ABERTA	3	0,07%
DORMENTE	3	0,07%
PAINEL ELETRÔNICO	3	0,07%
OBJETO DEVOLVIDO	3	0,07%
PROCESSO SELETIVO	3	0,07%
IMAGEM DAS CÂMERAS	3	0,07%
DIFICULDADE DE ACESSO	2	0,05%
AVARIA DO TREM	2	0,05%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	2	0,05%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	2	0,05%



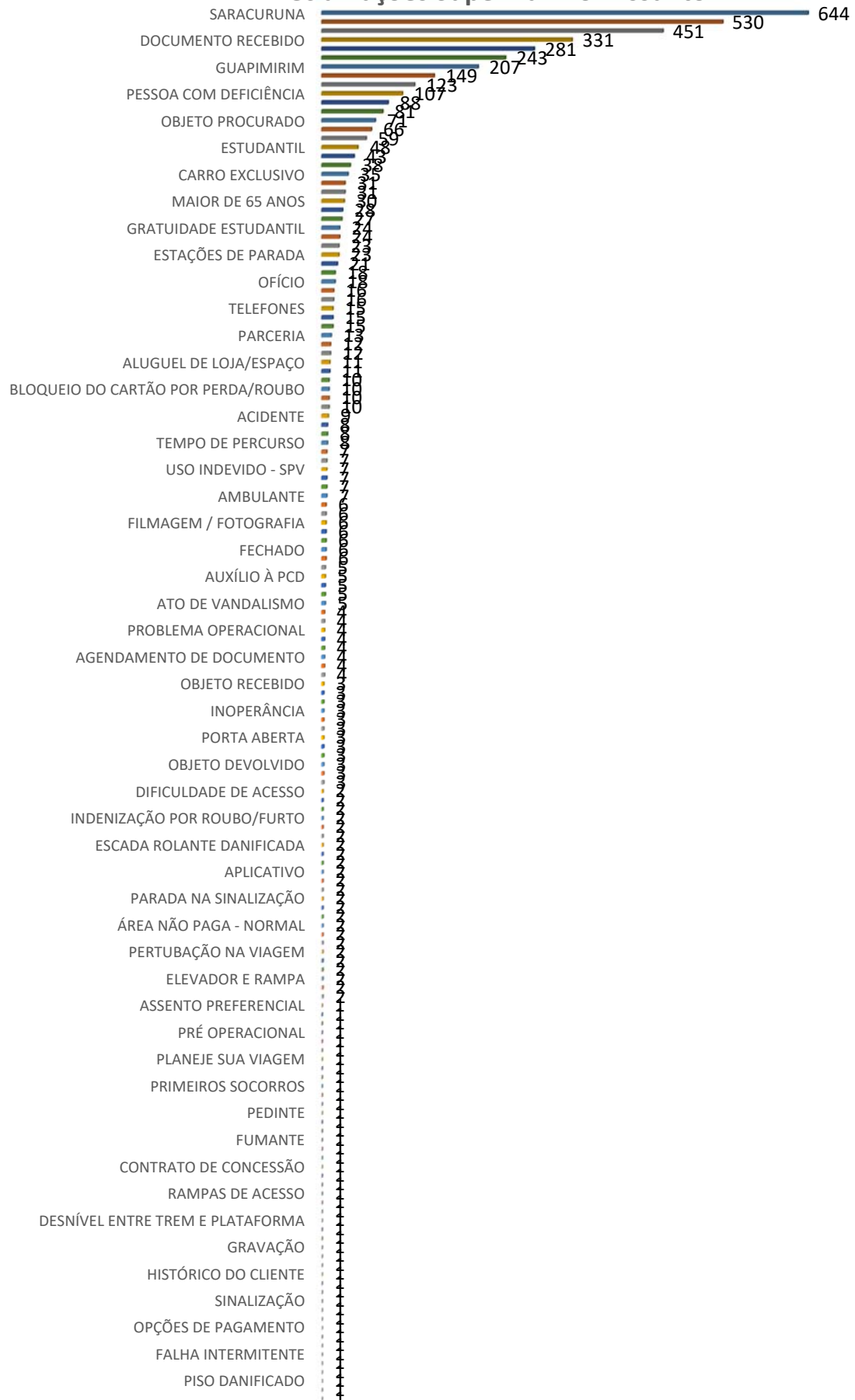
CARTÃO QUEBRADO	2	0,05%
NÍVEL SONORO	2	0,05%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	2	0,05%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	2	0,05%
CONFIRMAÇÃO DE PRESENÇA	2	0,05%
APLICATIVO	2	0,05%
SITE	2	0,05%
HIDRÁULICA	2	0,05%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	0,05%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	2	0,05%
TRILHO	2	0,05%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	2	0,05%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	0,05%
ELETROMÍDIA	2	0,05%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	0,05%
FALTA DE BANHEIRO	2	0,05%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	2	0,05%
ELEVADOR E RAMPA	2	0,05%
ADMINISTRATIVO	2	0,05%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2	0,05%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,02%
PASSAGEM	1	0,02%
ESTRUTURA	1	0,02%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,02%
AMBULANTES	1	0,02%
CAMBISTA	1	0,02%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,02%
FALTA DE ENERGIA	1	0,02%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,02%
PRIMEIROS SOCORROS	1	0,02%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,02%
CARRAPATOS	1	0,02%
PEDINTE	1	0,02%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	1	0,02%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	0,02%
FUMANTE	1	0,02%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,02%
OBRAS CIVIS	1	0,02%
CONTRATO DE CONCESSÃO	1	0,02%
INFORMATIVO	1	0,02%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,02%
RAMPAS DE ACESSO	1	0,02%
CLIENTE PRESO NO TREM	1	0,02%
OUTROS ENTORNO	1	0,02%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,02%
RÉPLICA AGETRANSP	1	0,02%
UNIVERSITÁRIO	1	0,02%



GRAVAÇÃO	1	0,02%
VALE VIAGEM	1	0,02%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,02%
HISTÓRICO DO CLIENTE	1	0,02%
ATOS DE VANDALISMO	1	0,02%
CONTRATO DE CESSÃO	1	0,02%
SINALIZAÇÃO	1	0,02%
COBERTURA	1	0,02%
ACESSOS	1	0,02%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	0,02%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,02%
DISPONIBILIDADE	1	0,02%
FALHA INTERMITENTE	1	0,02%
PORTA E PORTÃO	1	0,02%
CARTÃO RETIDO/MAU USO	1	0,02%
PISO DANIFICADO	1	0,02%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,02%
ILUMINAÇÃO	1	0,02%
<b>Total</b>	<b>4372</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Supervia - Por Assunto

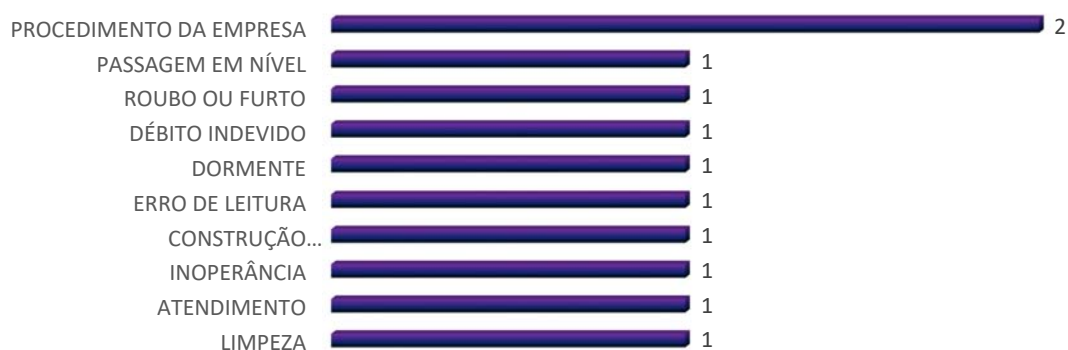




## 8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	18,18%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	9,09%
ROUBO OU FURTO	1	9,09%
DÉBITO INDEVIDO	1	9,09%
DORMENTE	1	9,09%
ERRO DE LEITURA	1	9,09%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	9,09%
INOPERÂNCIA	1	9,09%
ATENDIMENTO	1	9,09%
LIMPEZA	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



## 8.6 Ramal Deodoro

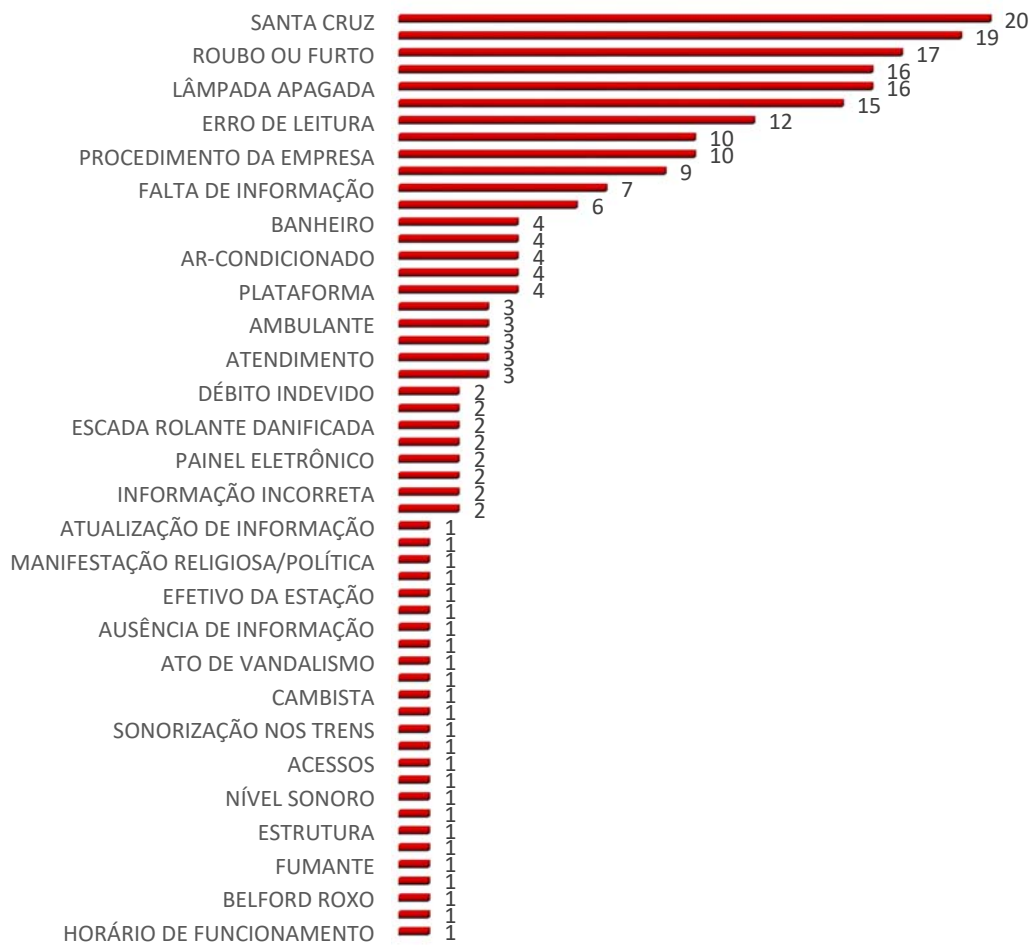
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	20	8,58%
JAPERI	19	8,15%
ROUBO OU FURTO	17	7,30%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	16	6,87%
LÂMPADA APAGADA	16	6,87%
DEODORO	15	6,44%
ERRO DE LEITURA	12	5,15%
OUTROS ASSUNTOS	10	4,29%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	10	4,29%
CARRO EXCLUSIVO	9	3,86%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	3,00%



ELEVADOR INOPERANTE	6	2,58%
BANHEIRO	4	1,72%
FECHADO	4	1,72%
AR-CONDICIONADO	4	1,72%
SARACURUNA	4	1,72%
PLATAFORMA	4	1,72%
BLOQUEADO	3	1,29%
AMBULANTE	3	1,29%
FALTA DE SEGURANÇA	3	1,29%
ATENDIMENTO	3	1,29%
REAJUSTE DA TARIFA	3	1,29%
DÉBITO INDEVIDO	2	0,86%
ANIMAL NO SISTEMA	2	0,86%
ESCALA ROLANTE DANIFICADA	2	0,86%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	2	0,86%
PAINEL ELETRÔNICO	2	0,86%
LIMPEZA	2	0,86%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	0,86%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	0,86%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,43%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	0,43%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,43%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,43%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,43%
HIDRÁULICA	1	0,43%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,43%
SINALIZAÇÃO	1	0,43%
ATO DE VANDALISMO	1	0,43%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	0,43%
CAMBISTA	1	0,43%
EVASÃO DE RENDA	1	0,43%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,43%
PISO DANIFICADO	1	0,43%
ACESSOS	1	0,43%
MURO	1	0,43%
NÍVEL SONORO	1	0,43%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,43%
ESTRUTURA	1	0,43%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,43%
FUMANTE	1	0,43%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,43%
BELFORD ROXO	1	0,43%
DISPONIBILIDADE	1	0,43%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,43%
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>



### Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto



### 8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto

PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO



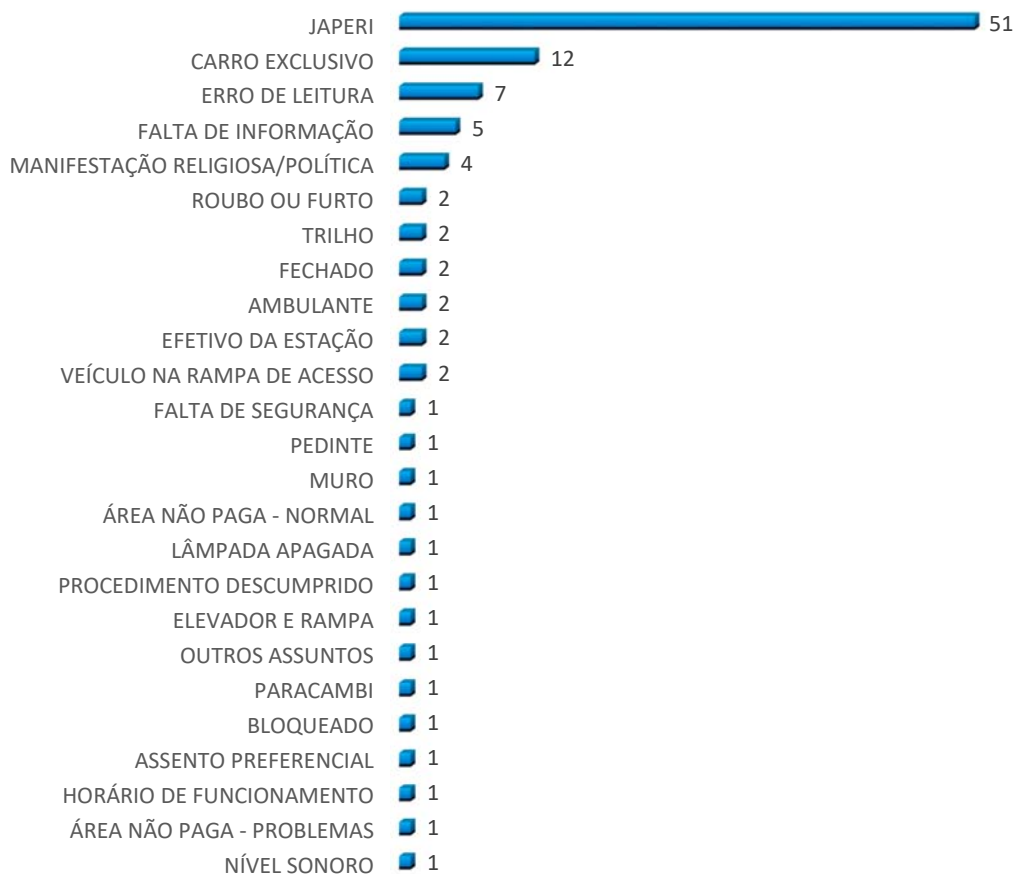


## 8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	51	48,57%
CARRO EXCLUSIVO	12	11,43%
ERRO DE LEITURA	7	6,67%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	4,76%
MANIFESTAÇÃO		
RELIGIOSA/POLÍTICA	4	3,81%
ROUBO OU FURTO	2	1,90%
TRILHO	2	1,90%
FECHADO	2	1,90%
AMBULANTE	2	1,90%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	1,90%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	2	1,90%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,95%
PEDINTE	1	0,95%
MURO	1	0,95%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,95%
LÂMPADA APAGADA	1	0,95%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	0,95%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,95%
OUTROS ASSUNTOS	1	0,95%
PARACAMBI	1	0,95%
BLOQUEADO	1	0,95%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,95%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,95%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,95%
NÍVEL SONORO	1	0,95%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>



## Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



## 8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	3	33,33%
ATENDIMENTO	2	22,22%
LÂMPADA APAGADA	1	11,11%
OUTROS ASSUNTOS	1	11,11%
ERRO DE LEITURA	1	11,11%
EVASÃO DE RENDA	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



## Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

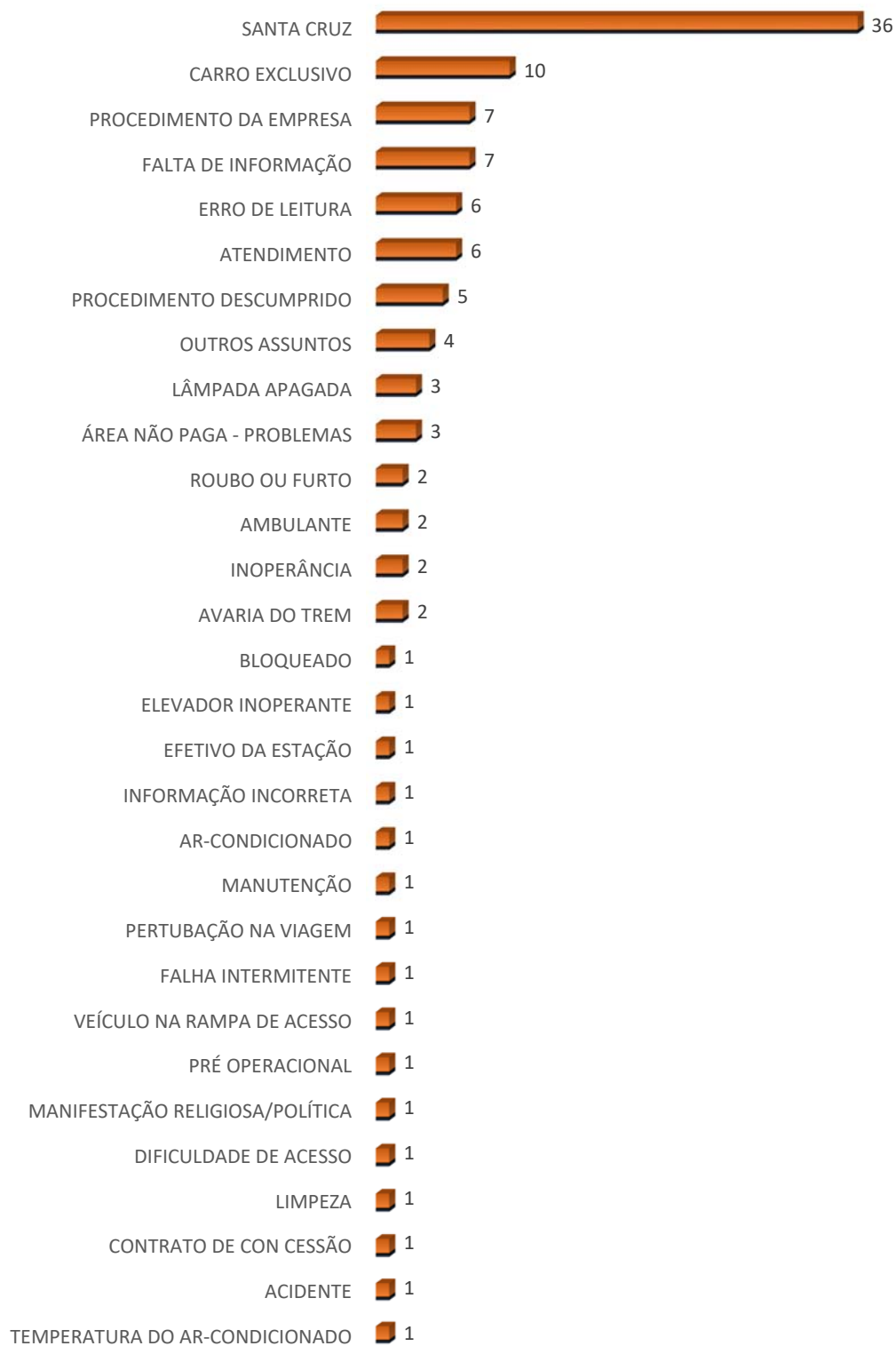


## 8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	36	32,43%
CARRO EXCLUSIVO	10	9,01%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	7	6,31%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	6,31%
ERRO DE LEITURA	6	5,41%
ATENDIMENTO	6	5,41%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	4,50%
OUTROS ASSUNTOS	4	3,60%
LÂMPADA APAGADA	3	2,70%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	2,70%
ROUBO OU FURTO	2	1,80%
AMBULANTE	2	1,80%
INOPERÂNCIA	2	1,80%
AVARIA DO TREM	2	1,80%
BLOQUEADO	1	0,90%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,90%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,90%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,90%
AR-CONDICIONADO	1	0,90%
MANUTENÇÃO	1	0,90%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,90%
FALHA INTERMITENTE	1	0,90%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,90%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,90%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,90%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,90%
LIMPEZA	1	0,90%
CONTRATO DE CESSÃO	1	0,90%
ACIDENTE	1	0,90%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,90%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>



## Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



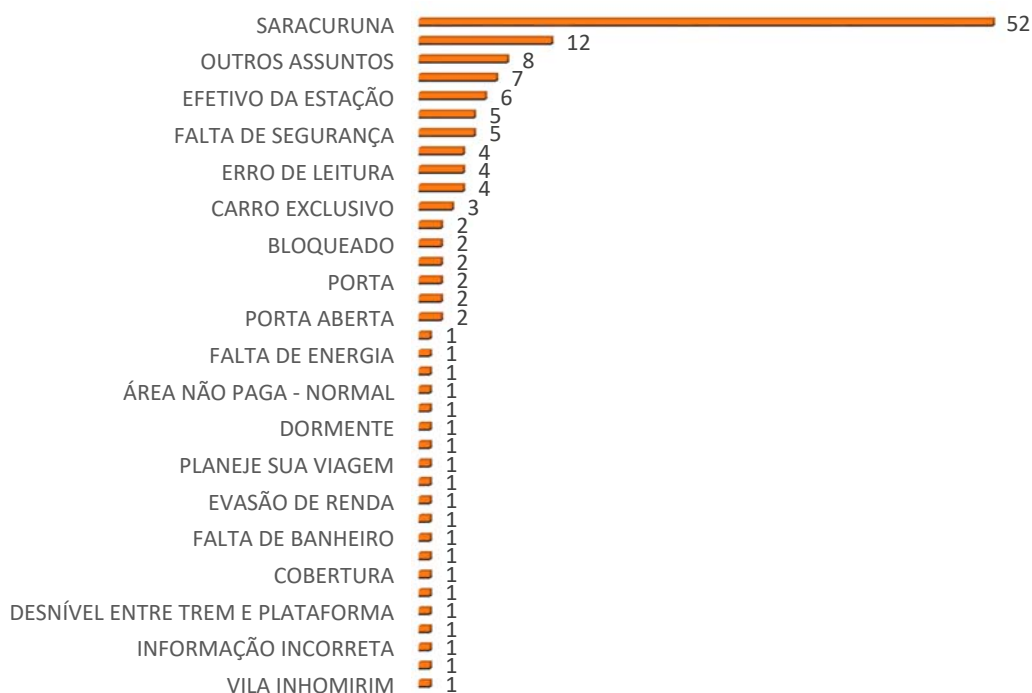


## 8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	52	36,62%
FALTA DE INFORMAÇÃO	12	8,45%
OUTROS ASSUNTOS	8	5,63%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	7	4,93%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	6	4,23%
LÂMPADA APAGADA	5	3,52%
FALTA DE SEGURANÇA	5	3,52%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	2,82%
ERRO DE LEITURA	4	2,82%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	4	2,82%
CARRO EXCLUSIVO	3	2,11%
MURO	2	1,41%
BLOQUEADO	2	1,41%
MANUTENÇÃO	2	1,41%
PORTA	2	1,41%
AR-CONDICIONADO	2	1,41%
PORTA ABERTA	2	1,41%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,70%
FALTA DE ENERGIA	1	0,70%
LIMPEZA	1	0,70%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,70%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,70%
DORMENTE	1	0,70%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,70%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,70%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,70%
EVASÃO DE RENDA	1	0,70%
ATENDIMENTO	1	0,70%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,70%
ROUBO OU FURTO	1	0,70%
COBERTURA	1	0,70%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,70%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,70%
PORTA E PORTÃO	1	0,70%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,70%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,70%
VILA INHOMIRIM	1	0,70%
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>



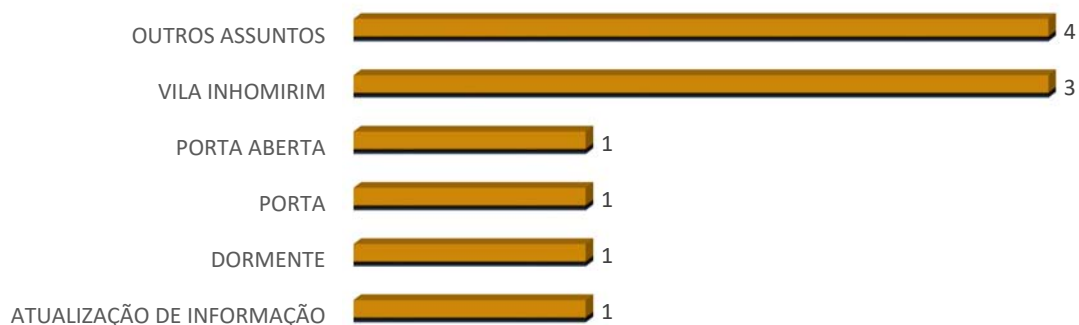
### Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



### 8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	4	36,36%
VILA INHOMIRIM	3	27,27%
PORTA ABERTA	1	9,09%
PORTA	1	9,09%
DORMENTE	1	9,09%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

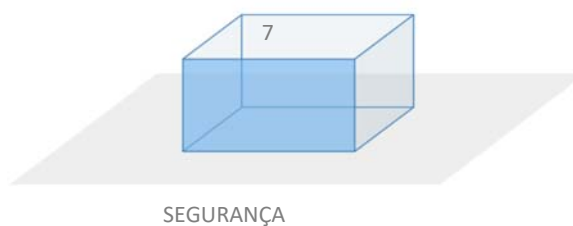




## 8.11 Assunto das Manifestações por tipo

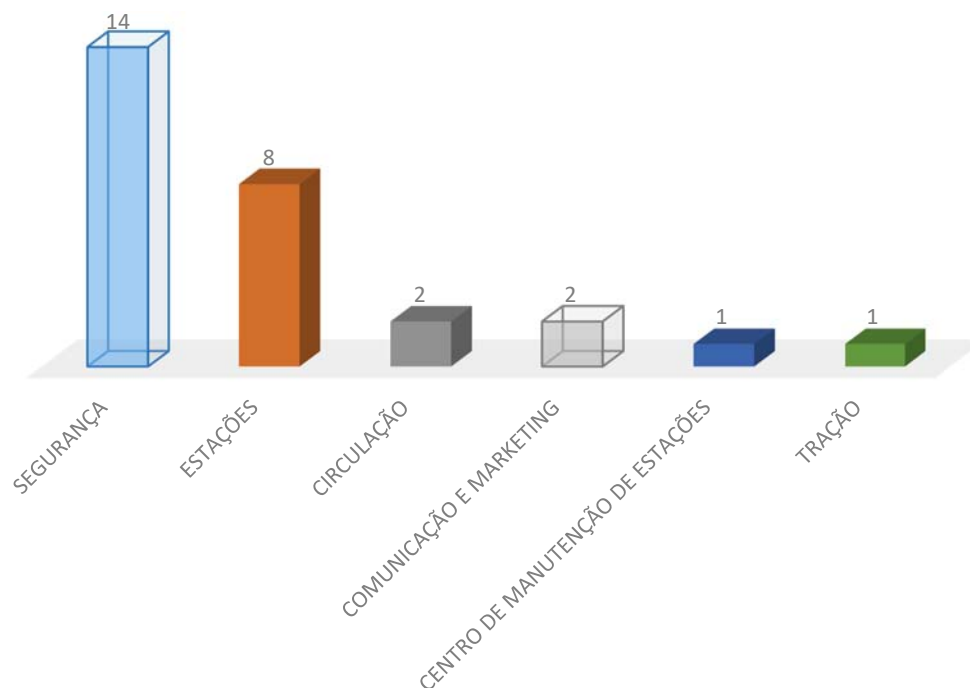
Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	7	100,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

### DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	14	50,00%
ESTAÇÕES	8	28,57%
CIRCULAÇÃO	2	7,14%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	7,14%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	3,57%
TRAÇÃO	1	3,57%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

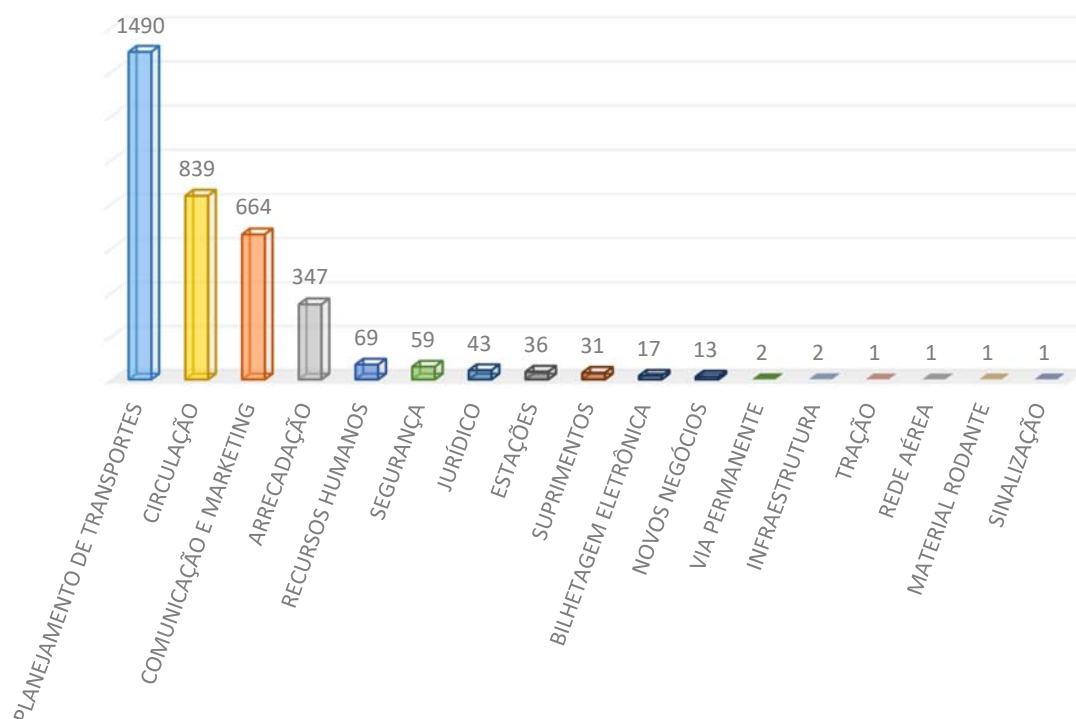
### ELOGIOS - POR ASSUNTO





Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1490	41,21%
CIRCULAÇÃO	839	23,20%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	664	18,36%
ARRECADÇÃO	347	9,60%
RECURSOS HUMANOS	69	1,91%
SEGURANÇA	59	1,63%
JURÍDICO	43	1,19%
ESTAÇÕES	36	1,00%
SUPRIMENTOS	31	0,86%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	17	0,47%
NOVOS NEGÓCIOS	13	0,36%
VIA PERMANENTE	2	0,06%
INFRAESTRUTURA	2	0,06%
TRAÇÃO	1	0,03%
REDE AÉREA	1	0,03%
MATERIAL RODANTE	1	0,03%
SINALIZAÇÃO	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3616</b>	<b>100%</b>

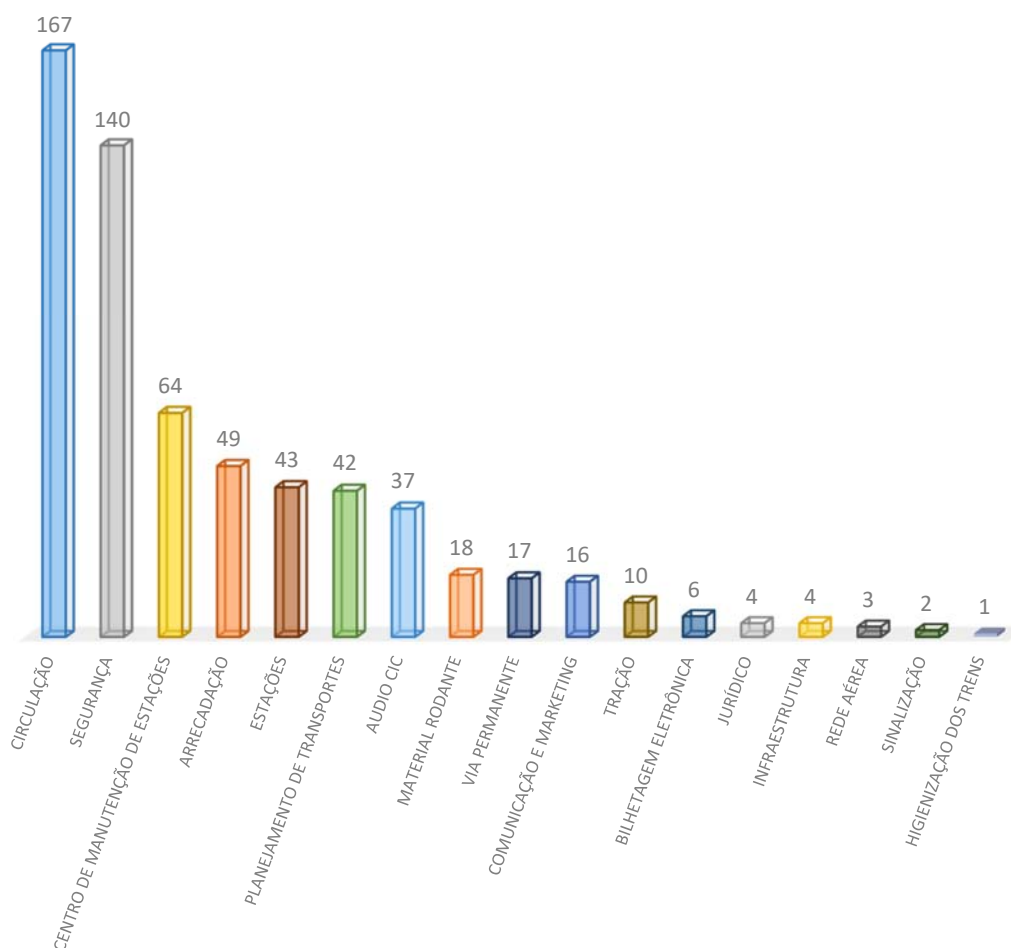
### INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	167	26,81%
SEGURANÇA	140	22,47%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	64	10,27%
ARRECADAÇÃO	49	7,87%
ESTAÇÕES	43	6,90%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	42	6,74%
AUDIO CIC	37	5,94%
MATERIAL RODANTE	18	2,89%
VIA PERMANENTE	17	2,73%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	16	2,57%
TRAÇÃO	10	1,61%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	6	0,96%
JURÍDICO	4	0,64%
INFRAESTRUTURA	4	0,64%
REDE AÉREA	3	0,48%
SINALIZAÇÃO	2	0,32%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>623</b>	<b>100%</b>

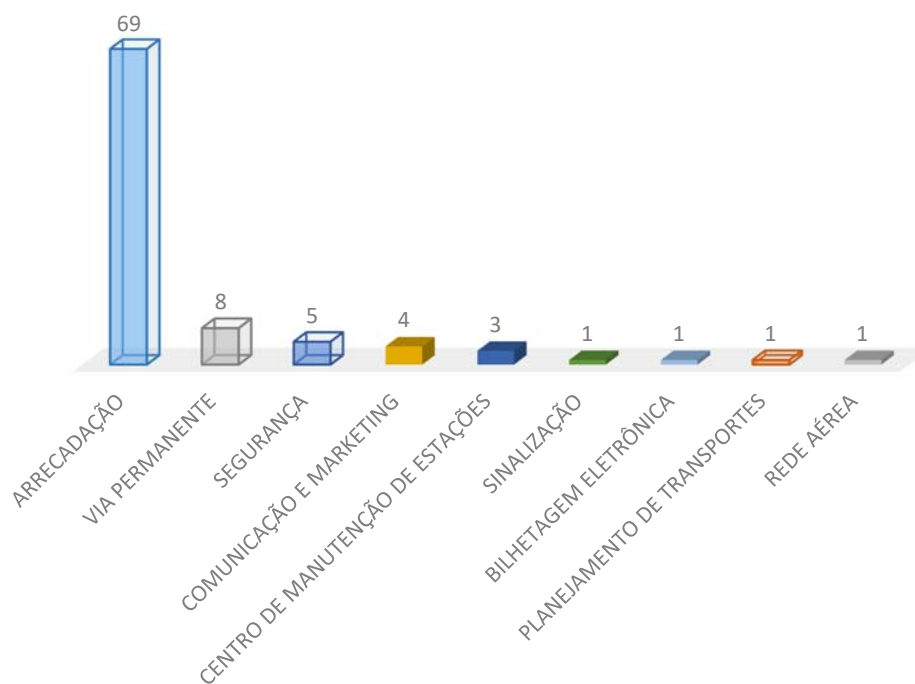
### RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	69	74,19%
VIA PERMANENTE	8	8,60%
SEGURANÇA	5	5,38%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	4	4,30%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	3,23%
SINALIZAÇÃO	1	1,08%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	1,08%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	1,08%
REDE AÉREA	1	1,08%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

### SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
TRAÇÃO	2	40,00%
SEGURANÇA	1	20,00%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	20,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	20,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



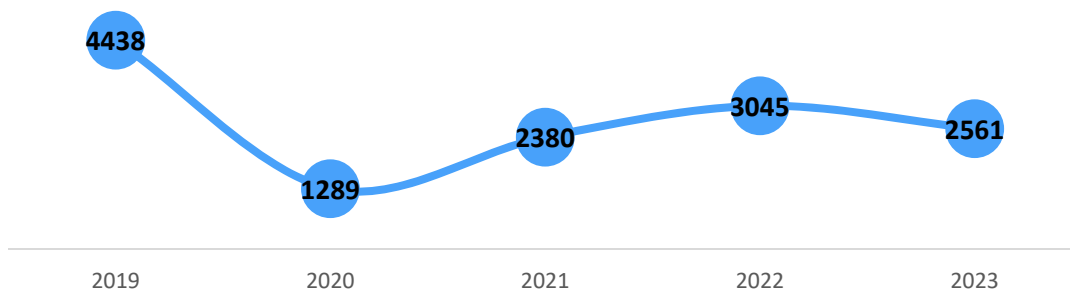
## SUGESTÕES - POR ASSUNTO



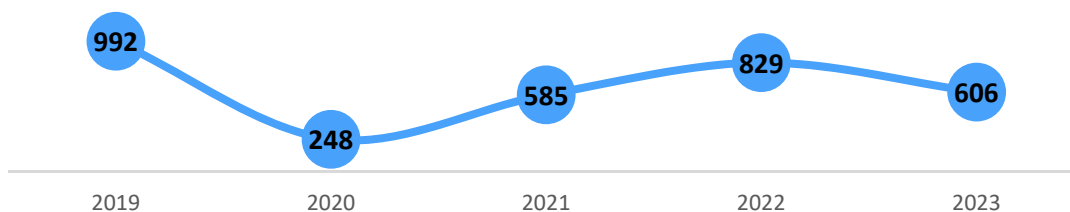


## 9 Manifestações MetrôRio

### Manifestações - MetrôRio



### Reclamações - MetrôRio

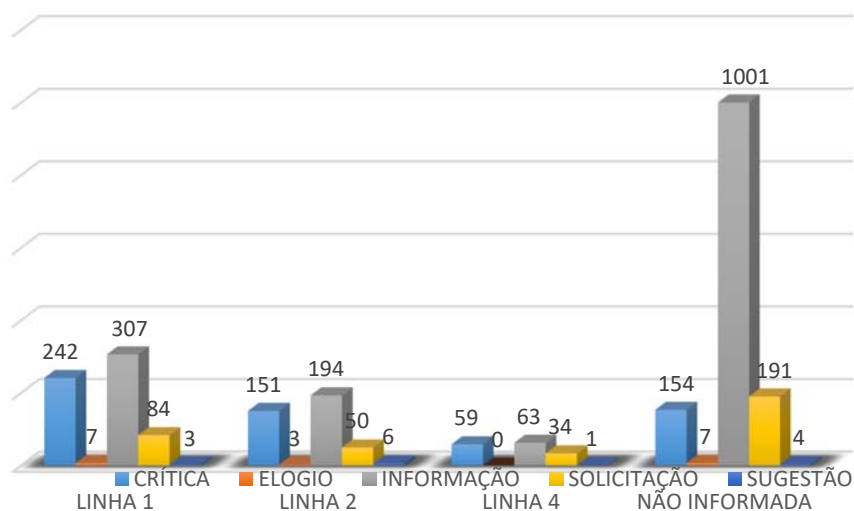


### 9.1 Manifestações por Linha e Tipo

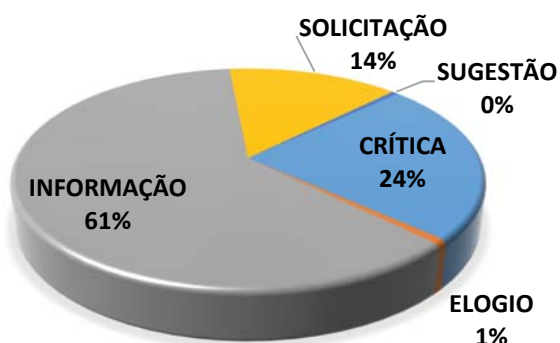
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	242	151	59	154	606	23,66%
ELOGIO	7	3	0	7	17	0,66%
INFORMAÇÃO	307	194	63	1001	1565	61,11%
SOLICITAÇÃO	84	50	34	191	359	14,02%
SUGESTÃO	3	6	1	4	14	0,55%
Total	643	404	157	1357	2561	100,00%



## Tipo de Manifestação - Por Linha



## MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



## 9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	246	9,61%
GIRO (APP E SITE)	245	9,57%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	151	5,90%
OBJETO PERDIDO	150	5,86%
SALDO	129	5,04%
CARTÃO MASTER	123	4,80%
GRATUIDADE SÊNIOR	112	4,37%
RECHAMADA	101	3,94%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	87	3,40%
GRATUIDADE ESTUDANTE	62	2,42%
GIRO	59	2,30%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	59	2,30%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	54	2,11%



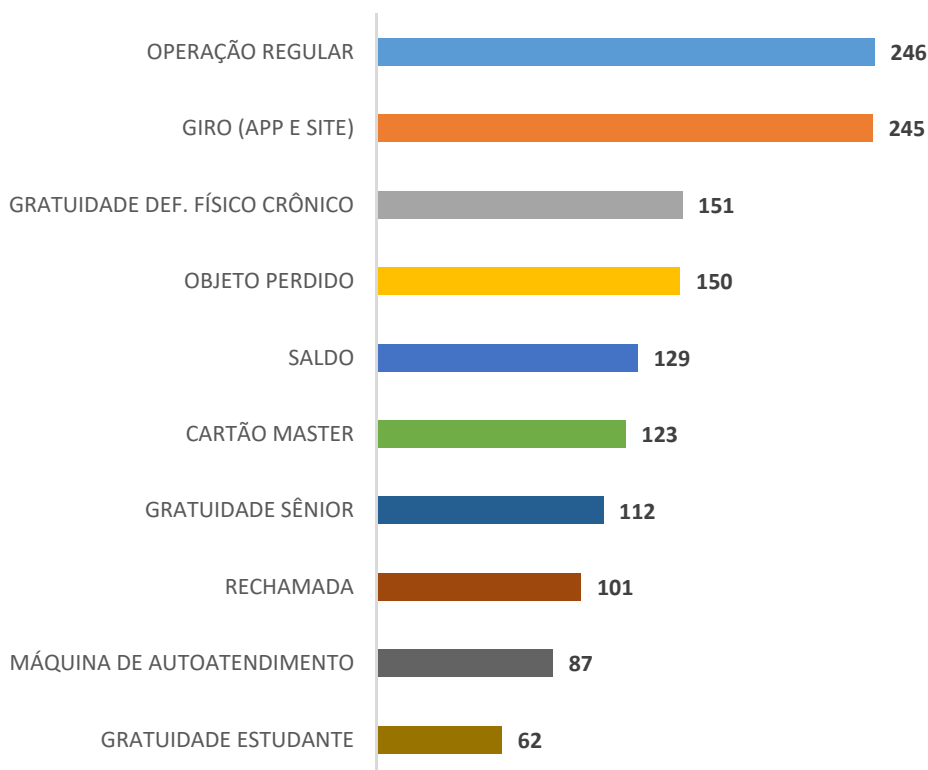
RH	50	1,95%
GIRO - PARCERIAS	49	1,91%
GERAL	43	1,68%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	40	1,56%
CARTÃO VISA	39	1,52%
POSTO DE GRATUIDADE	39	1,52%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	37	1,44%
TARIFA SOCIAL	36	1,41%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	36	1,41%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	34	1,33%
DANOS AO CLIENTE	31	1,21%
FUNCIONAMENTO	31	1,21%
ATENDIMENTO DO SAC	29	1,13%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	28	1,09%
LINHA DE BLOQUEIO	23	0,90%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	23	0,90%
INFORMAÇÕES GERAIS	21	0,82%
LOJAS E QUIOSQUES	20	0,78%
ACHADOS E PERDIDOS	20	0,78%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	19	0,74%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	18	0,70%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	17	0,66%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	17	0,66%
TARIFA METRÔRIO	16	0,62%
BLOQUEIO DE CARTÃO	15	0,59%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	14	0,55%
CARTEIRA DIGITAL	13	0,51%
PARCERIAS	12	0,47%
REGULATÓRIO	12	0,47%
INTEGRAÇÃO	11	0,43%
CARTÃO PRÉ-PAGO	11	0,43%
APOIO CLIENTE	10	0,39%
FORNECEDOR METRÔRIO	9	0,35%
CARTÃO UNITÁRIO	9	0,35%
CADASTRO	9	0,35%
CONDUTORES	9	0,35%
TRAJETOS DO MNS	8	0,31%
COMERCIAL	8	0,31%
CARTÃO GIRO	8	0,31%
TARIFAS	7	0,27%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	6	0,23%
BICICLETÁRIO	5	0,20%
COMUNICAÇÃO VISUAL	5	0,20%
COMUNICAÇÃO SONORA	5	0,20%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	5	0,20%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	4	0,16%



ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -		
VENDAS	4	0,16%
DÚVIDAS	4	0,16%
RECARGA	4	0,16%
BILHETERIA	4	0,16%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	3	0,12%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	3	0,12%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E		
PERDIDOS	3	0,12%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,12%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -		
PLATAFORMA	3	0,12%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,08%
CAMPANHA INSTITUCIONAL	2	0,08%
IMPrensa	2	0,08%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,08%
JOGOS E EVENTOS	2	0,08%
PALCO CARIOCA	2	0,08%
INCENTIVO À SEGUNDA DOSE	2	0,08%
CASHBACK 30%	2	0,08%
BOAS PRÁTICAS	2	0,08%
CAIXA 24 HORAS	2	0,08%
APLICATIVO	1	0,04%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,04%
EVENTOS / PARCERIAS	1	0,04%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,04%
AR CONDICIONADO	1	0,04%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,04%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,04%
SUGESTÃO	1	0,04%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,04%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	1	0,04%
NÚMERO LÓGICO	1	0,04%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	1	0,04%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,04%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,04%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,04%
SITE	1	0,04%
DEVOLUÇÃO SALDO CARTÃO GIRO	1	0,04%
SAC	1	0,04%
JURÍDICO	1	0,04%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2561</b>	<b>100,00%</b>



## TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



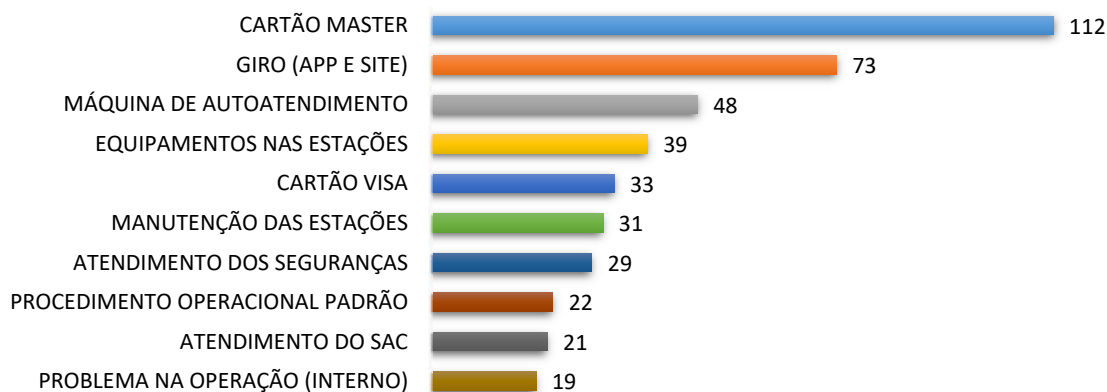
### 9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	112	18,48%
GIRO (APP E SITE)	73	12,05%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	48	7,92%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	39	6,44%
CARTÃO VISA	33	5,45%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	31	5,12%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	29	4,79%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	22	3,63%
ATENDIMENTO DO SAC	21	3,47%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	19	3,14%
GIRO - PARCERIAS	18	2,97%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO -		
LINHA DE BLOQUEIO	18	2,97%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	17	2,81%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	17	2,81%
BLOQUEIO DE CARTÃO	15	2,48%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	14	2,31%
CARTEIRA DIGITAL	9	1,49%
OPERAÇÃO REGULAR	9	1,49%
COMUNICAÇÃO SONORA	5	0,83%



ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	4	0,66%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	4	0,66%
GIRO	4	0,66%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	0,66%
APOIO CLIENTE	4	0,66%
COMUNICAÇÃO VISUAL	4	0,66%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,50%
INTEGRAÇÃO	3	0,50%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	3	0,50%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	3	0,50%
COMERCIAL	2	0,33%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,33%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,33%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,17%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,17%
BILHETERIA	1	0,17%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,17%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,17%
RH	1	0,17%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,17%
CAMPANHA INSTITUCIONAL	1	0,17%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,17%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,17%
AR CONDICIONADO	1	0,17%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,17%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,17%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,17%
BICICLETÁRIO	1	0,17%
<b>Total</b>	<b>606</b>	<b>100,00%</b>

## TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

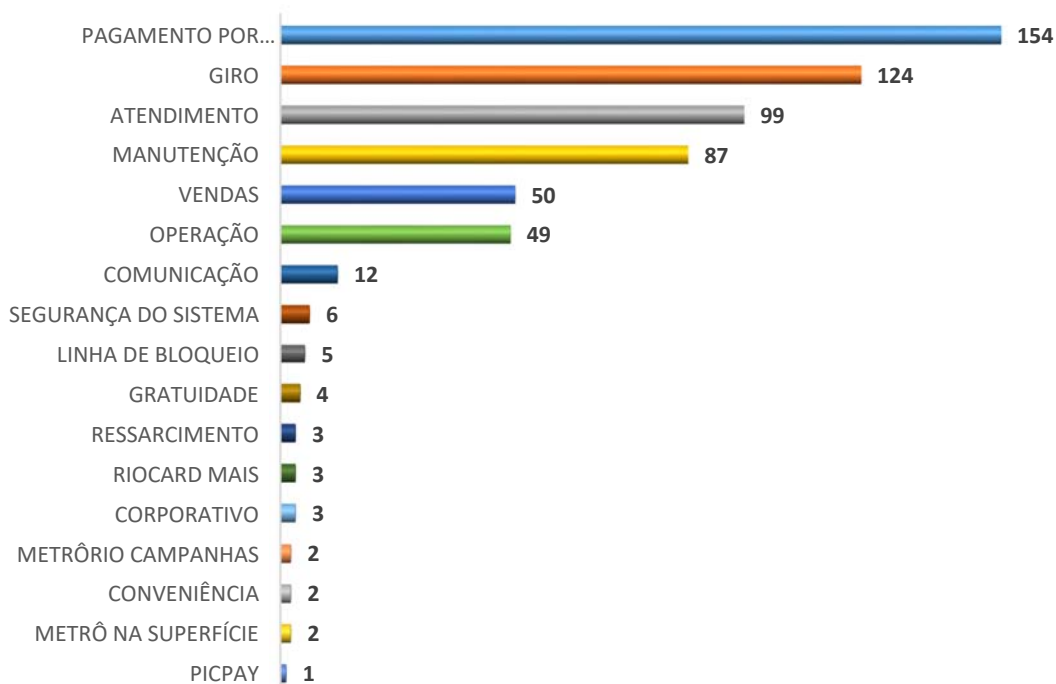




## 9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	154	25,41%
GIRO	124	20,46%
ATENDIMENTO	99	16,34%
MANUTENÇÃO	87	14,36%
VENDAS	50	8,25%
OPERAÇÃO	49	8,09%
COMUNICAÇÃO	12	1,98%
SEGURANÇA DO SISTEMA	6	0,99%
LINHA DE BLOQUEIO	5	0,83%
GRATUIDADE	4	0,66%
RESSARCIMENTO	3	0,50%
RIOCARD MAIS	3	0,50%
CORPORATIVO	3	0,50%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,33%
CONVENIÊNCIA	2	0,33%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,33%
PICPAY	1	0,17%
<b>Total</b>	<b>606</b>	<b>100,00%</b>

### Motivo das Reclamações

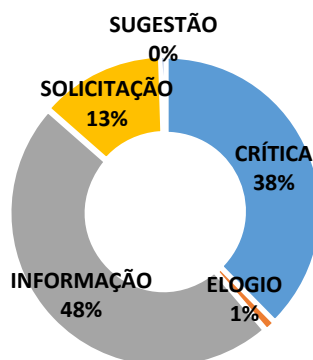




## 9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	242	37,64%
ELOGIO	7	1,09%
INFORMAÇÃO	307	47,74%
SOLICITAÇÃO	84	13,06%
SUGESTÃO	3	0,47%
<b>Total</b>	<b>643</b>	<b>100,00%</b>

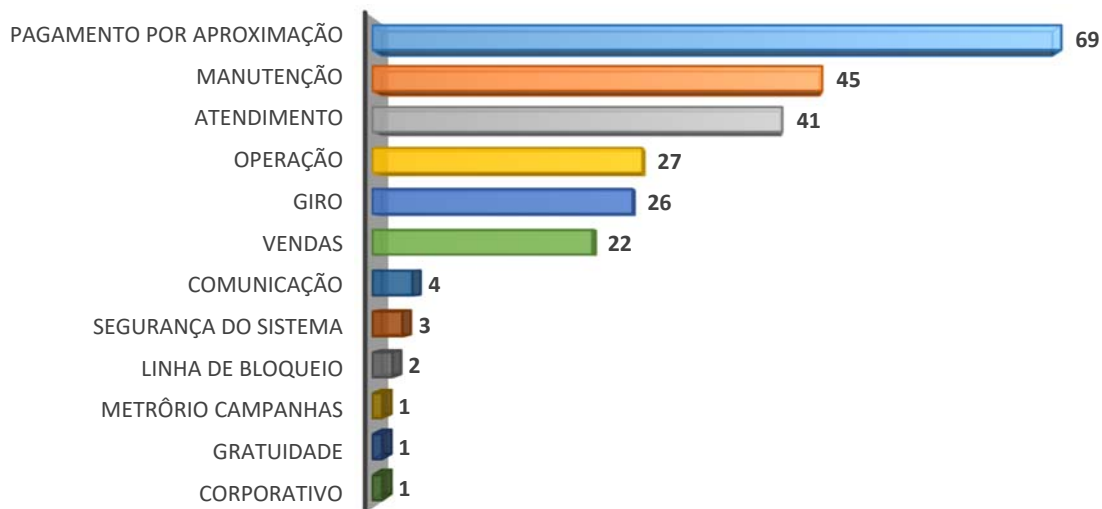
### Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	69	28,51%
MANUTENÇÃO	45	18,60%
ATENDIMENTO	41	16,94%
OPERAÇÃO	27	11,16%
GIRO	26	10,74%
VENDAS	22	9,09%
COMUNICAÇÃO	4	1,65%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	1,24%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,83%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,41%
GRATUIDADE	1	0,41%
CORPORATIVO	1	0,41%
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 1 - Por motivo

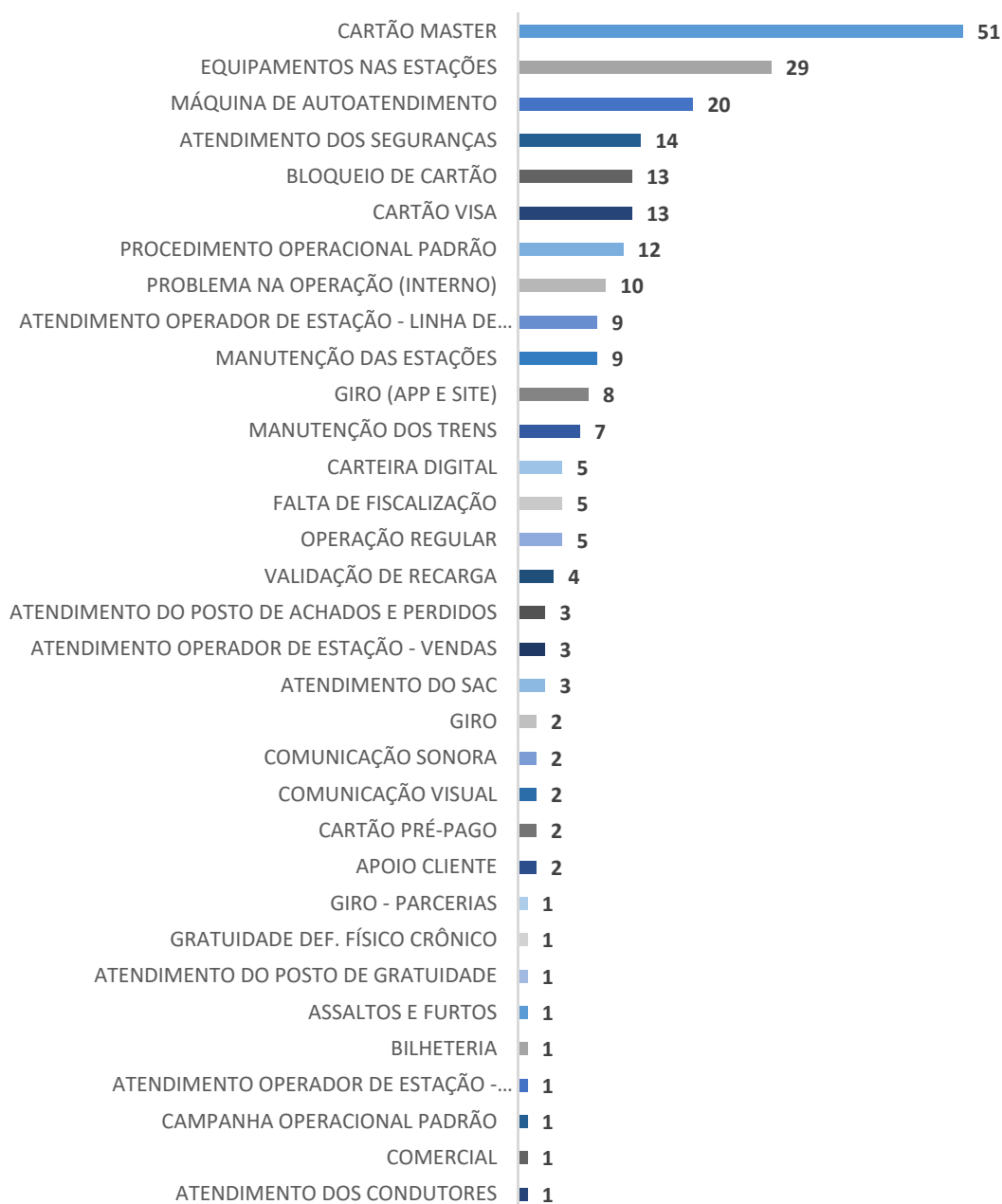


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	51	21,07%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	29	11,98%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	20	8,26%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	14	5,79%
BLOQUEIO DE CARTÃO	13	5,37%
CARTÃO VISA	13	5,37%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	12	4,96%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	10	4,13%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	9	3,72%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	9	3,72%
GIRO (APP E SITE)	8	3,31%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	7	2,89%
CARTEIRA DIGITAL	5	2,07%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	2,07%
OPERAÇÃO REGULAR	5	2,07%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	4	1,65%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	3	1,24%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	1,24%
ATENDIMENTO DO SAC	3	1,24%
GIRO	2	0,83%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,83%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,83%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,83%
APOIO CLIENTE	2	0,83%
GIRO - PARCEIAS	1	0,41%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,41%



ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,41%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,41%
BILHETERIA	1	0,41%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,41%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO COMERCIAL	1	0,41%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,41%
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>100,00%</b>

## Reclamações Linha 1 - Por categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	7	1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

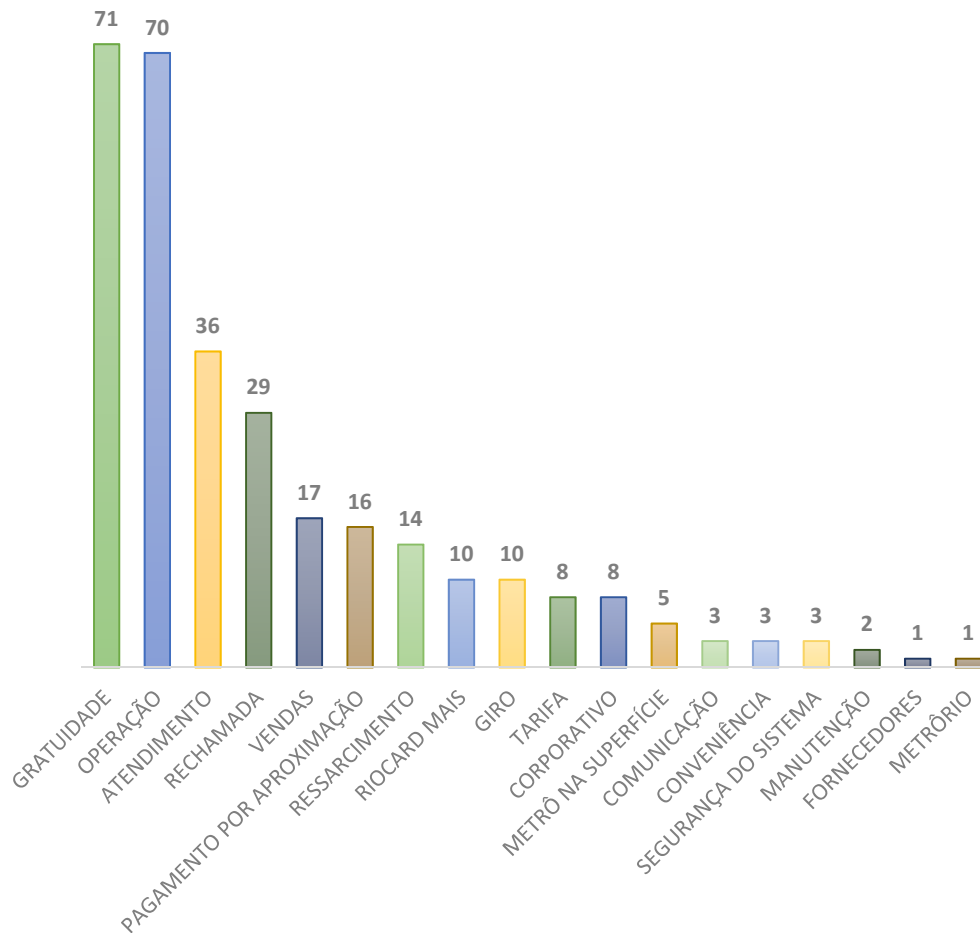
## Elogios - Linha 1



Informações	Frequencia	%
GRATUIDADE	71	23,13%
OPERAÇÃO	70	22,80%
ATENDIMENTO	36	11,73%
RECHAMADA	29	9,45%
VENDAS	17	5,54%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	16	5,21%
RESSARCIMENTO	14	4,56%
RIOCARD MAIS	10	3,26%
GIRO	10	3,26%
TARIFA	8	2,61%
CORPORATIVO	8	2,61%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	1,63%
COMUNICAÇÃO	3	0,98%
CONVENIÊNCIA	3	0,98%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,98%
MANUTENÇÃO	2	0,65%
FORNECEDORES	1	0,33%
METRÔRIO	1	0,33%
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100,00%</b>



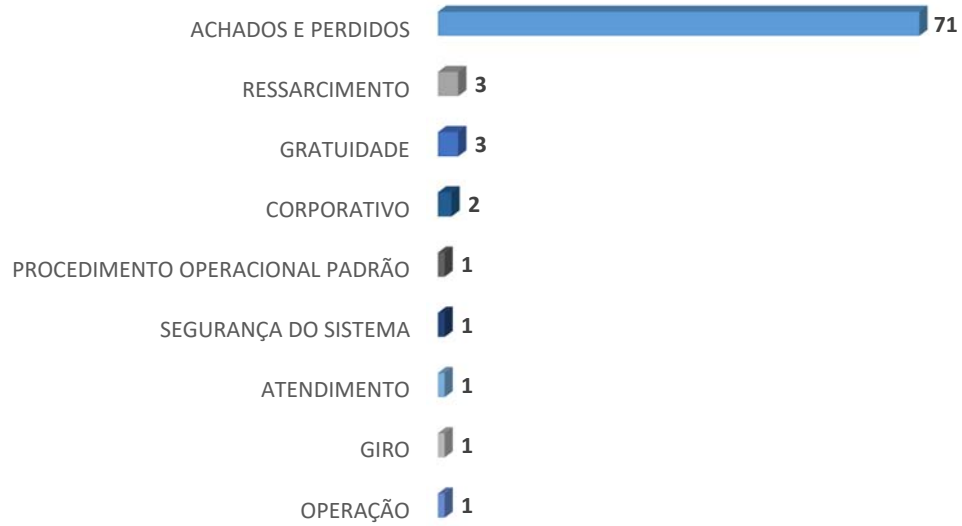
## Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	71	84,52%
RESSARCIMENTO	3	3,57%
GRATUIDADE	3	3,57%
CORPORATIVO	2	2,38%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,19%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,19%
ATENDIMENTO	1	1,19%
GIRO	1	1,19%
OPERAÇÃO	1	1,19%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,00%</b>

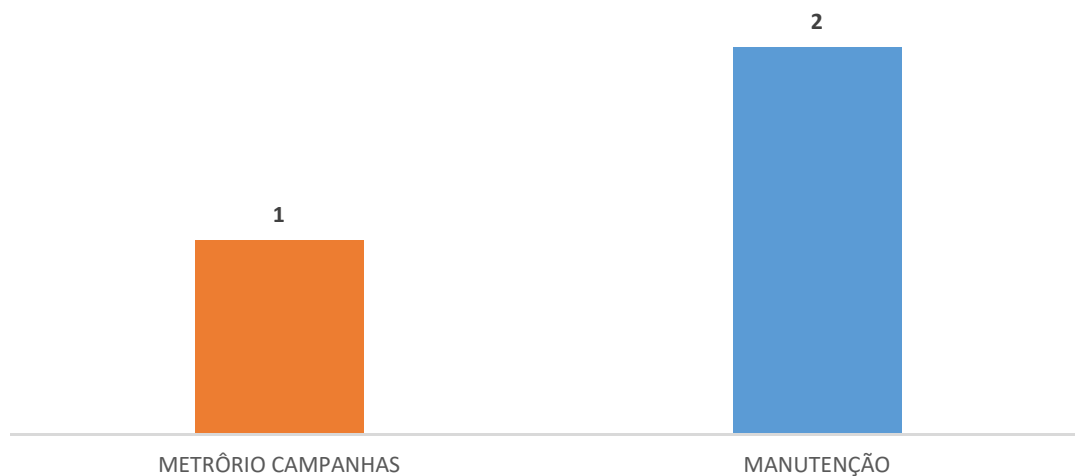


## Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
MANUTENÇÃO	2	66,67%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

## Sugestões - Linha 1

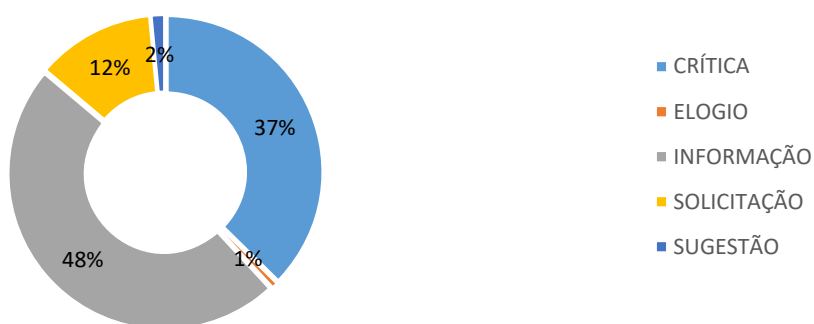




## 9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	151	37,38%
ELOGIO	3	0,74%
INFORMAÇÃO	194	48,02%
SOLICITAÇÃO	50	12,38%
SUGESTÃO	6	1,49%
<b>Total</b>	<b>404</b>	<b>100,00%</b>

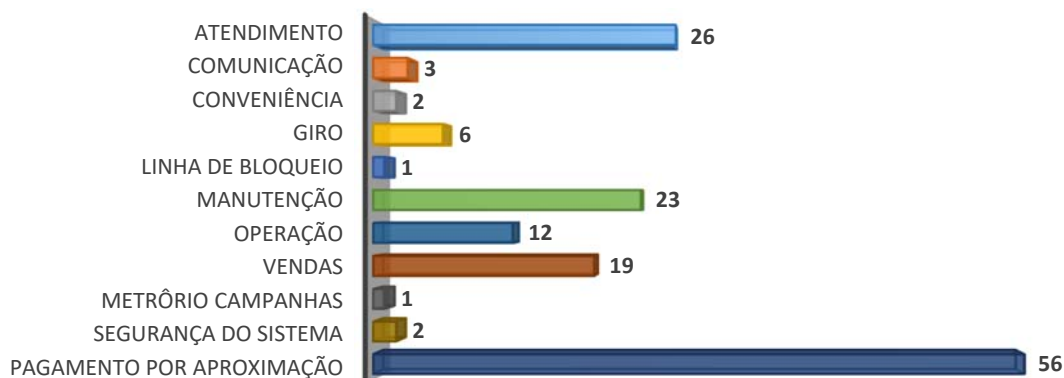
Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	26	17,22%
COMUNICAÇÃO	3	1,99%
CONVENIÊNCIA	2	1,32%
GIRO	6	3,97%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,66%
MANUTENÇÃO	23	15,23%
OPERAÇÃO	12	7,95%
VENDAS	19	12,58%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,66%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,32%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	56	37,09%
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>100,00%</b>



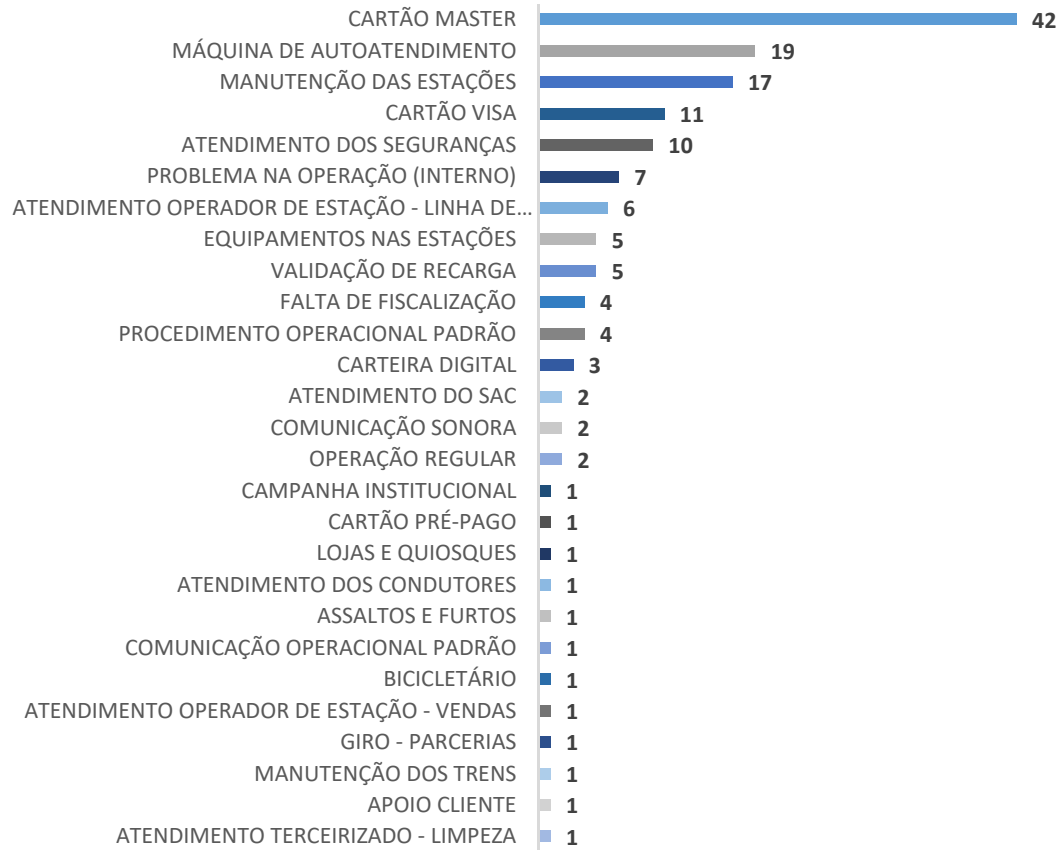
## Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	42	27,81%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	19	12,58%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	17	11,26%
CARTÃO VISA	11	7,28%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	10	6,62%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7	4,64%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	6	3,97%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	5	3,31%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	3,31%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	4	2,65%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	2,65%
CARTEIRA DIGITAL	3	1,99%
ATENDIMENTO DO SAC	2	1,32%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	1,32%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,32%
CAMPANHA INSTITUCIONAL	1	0,66%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,66%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,66%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,66%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,66%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,66%
BICICLETÁRIO	1	0,66%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	0,66%
GIRO - PARCERIAS	1	0,66%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	0,66%
APOIO CLIENTE	1	0,66%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,66%
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 2 - Por Categoria



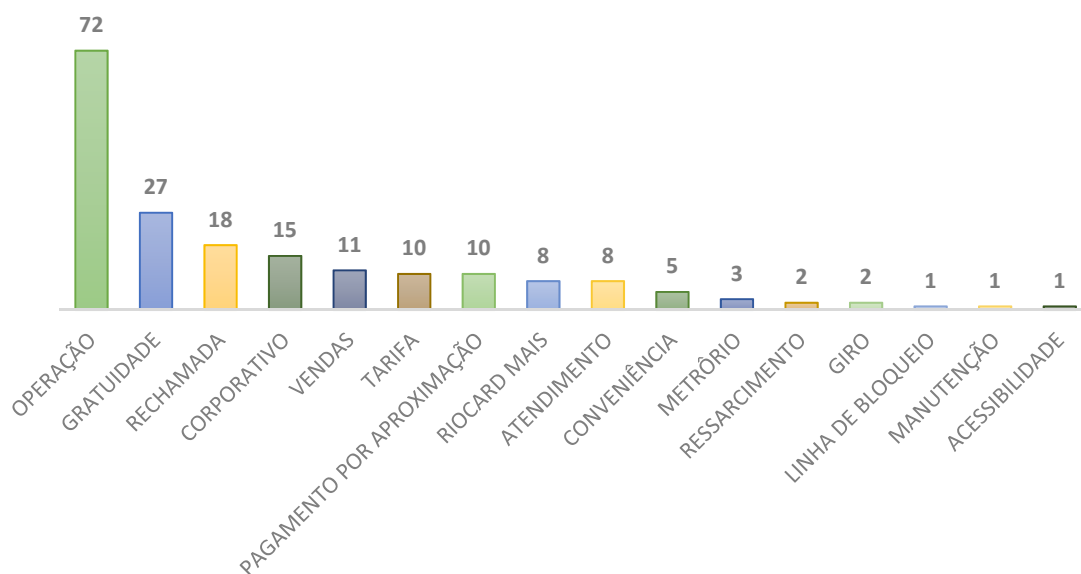
Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	100%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	72	37,11%
GRATUIDADE	27	13,92%
RECHAMADA	18	9,28%
CORPORATIVO	15	7,73%
VENDAS	11	5,67%
TARIFA	10	5,15%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	10	5,15%
RIOCARD MAIS	8	4,12%
ATENDIMENTO	8	4,12%
CONVENIÊNCIA	5	2,58%
METRÔRIO	3	1,55%
RESSARCIMENTO	2	1,03%
GIRO	2	1,03%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,52%
MANUTENÇÃO	1	0,52%
ACESSIBILIDADE	1	0,52%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>100,00%</b>

Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	34	68,00%
CORPORATIVO	3	6,00%
GRATUIDADE	4	8,00%
OPERAÇÃO	1	2,00%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	10,00%
METRÔRIO	3	6,00%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,00%</b>

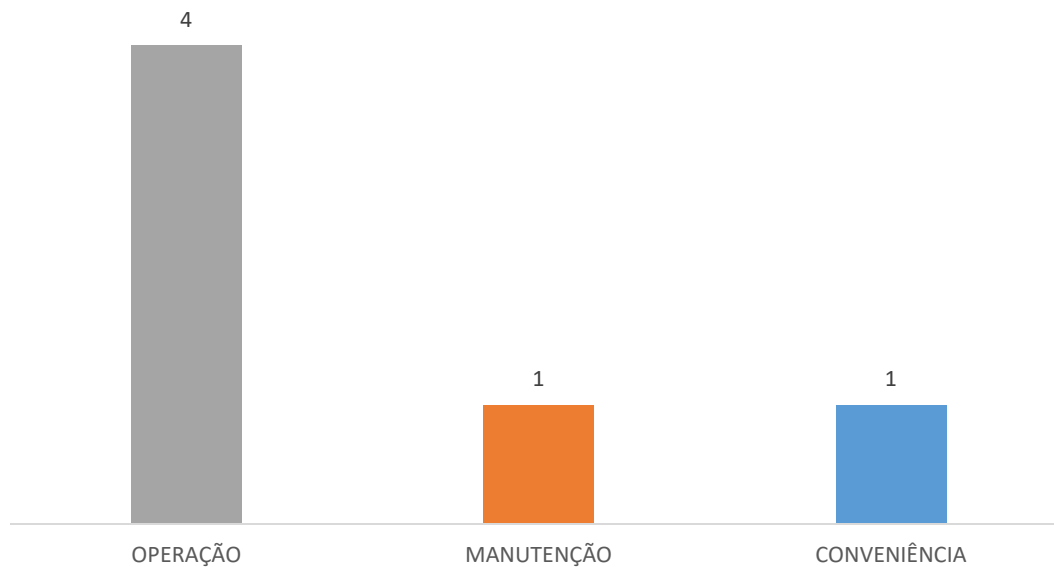


## Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	1	16,67%
MANUTENÇÃO	1	16,67%
OPERAÇÃO	4	66,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>

## Sugestões - Linha 2

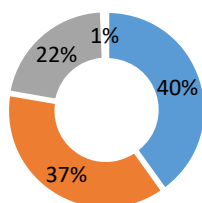




## 9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	63	40,13%
CRÍTICA	59	37,58%
SOLICITAÇÃO	34	21,66%
SUGESTÃO	1	0,64%
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100,00%</b>

### Tipo de Manifestação - Linha 4

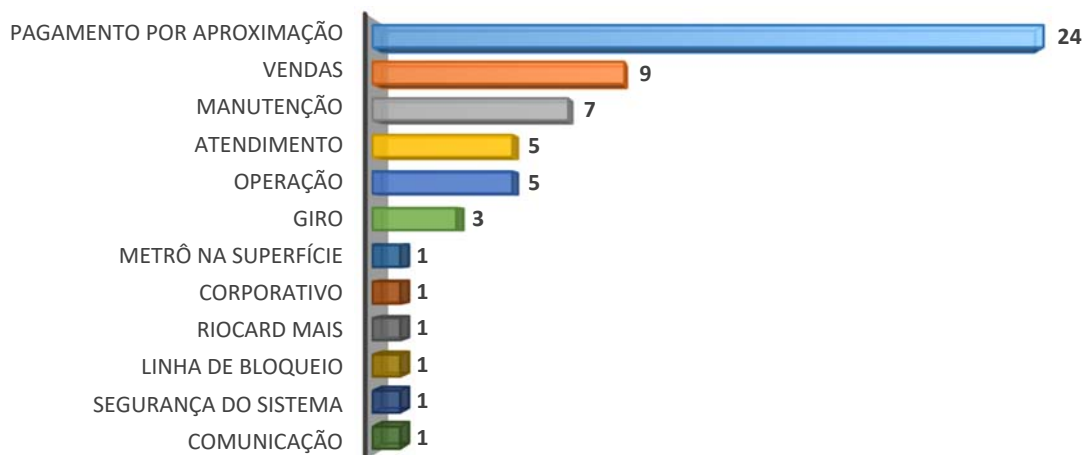


- INFORMAÇÃO
- CRÍTICA
- SOLICITAÇÃO
- SUGESTÃO

Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	24	40,68%
VENDAS	9	15,25%
MANUTENÇÃO	7	11,86%
ATENDIMENTO	5	8,47%
OPERAÇÃO	5	8,47%
GIRO	3	5,08%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,69%
CORPORATIVO	1	1,69%
RIOCARD MAIS	1	1,69%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,69%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,69%
COMUNICAÇÃO	1	1,69%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>



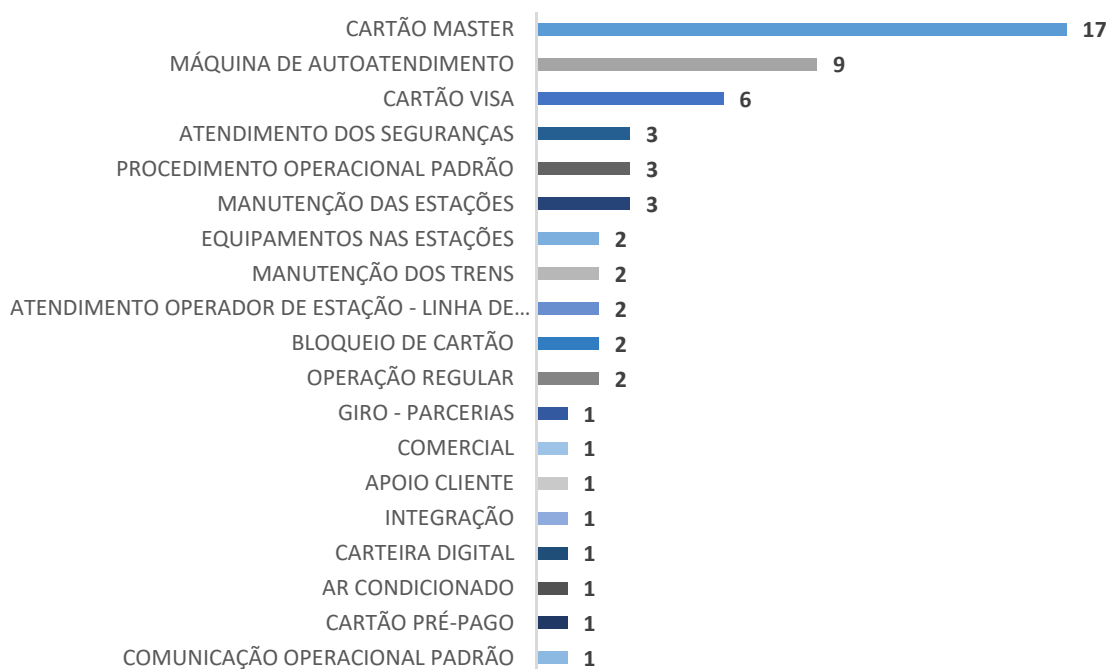
## Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	17	28,81%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	9	15,25%
CARTÃO VISA	6	10,17%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	5,08%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	5,08%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	3	5,08%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	3,39%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	3,39%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	3,39%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	3,39%
OPERAÇÃO REGULAR	2	3,39%
GIRO - PARCERIAS	1	1,69%
COMERCIAL	1	1,69%
APOIO CLIENTE	1	1,69%
INTEGRAÇÃO	1	1,69%
CARTEIRA DIGITAL	1	1,69%
AR CONDICIONADO	1	1,69%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	1,69%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,69%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 4 - Por categoria

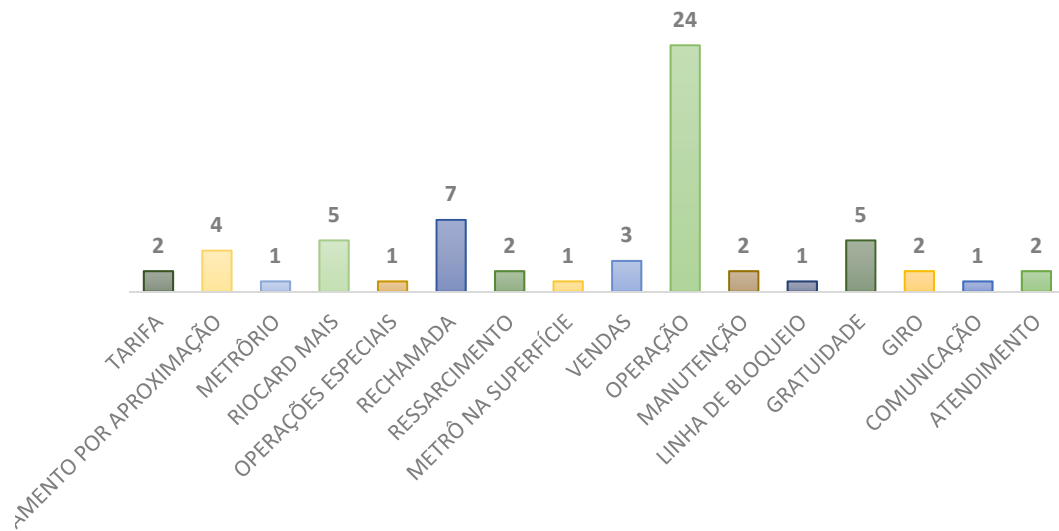


Elogios	Assunto	%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Tipo de Informação	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	3,17%
COMUNICAÇÃO	1	1,59%
GIRO	2	3,17%
GRATUIDADE	5	7,94%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,59%
MANUTENÇÃO	2	3,17%
OPERAÇÃO	24	38,10%
VENDAS	3	4,76%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,59%
RESSARCIMENTO	2	3,17%
RECHAMADA	7	11,11%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	1,59%
RIOCARD MAIS	5	7,94%
METRÔRIO	1	1,59%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	4	6,35%
TARIFA	2	3,17%
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100,00%</b>

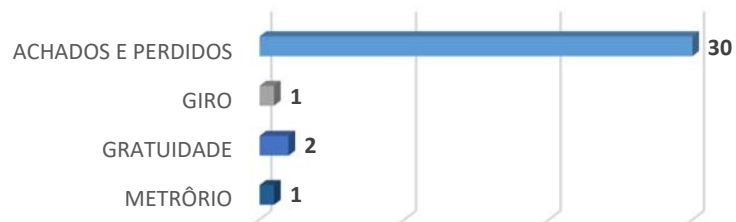


### Informações - Linha 4



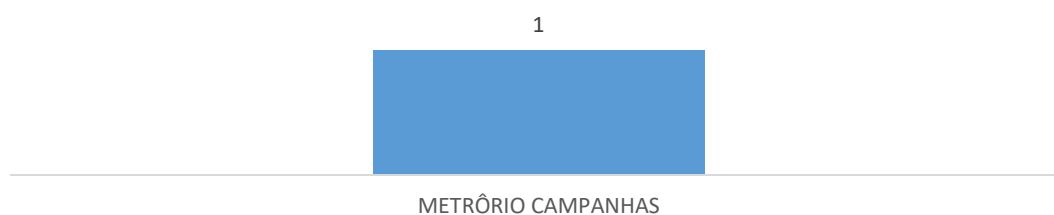
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	30	88,24%
GIRO	1	2,94%
GRATUIDADE	2	5,88%
METRÔRIO	1	2,94%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>

### Solicitações - Linha 4



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

### Sugestões - Linha 4

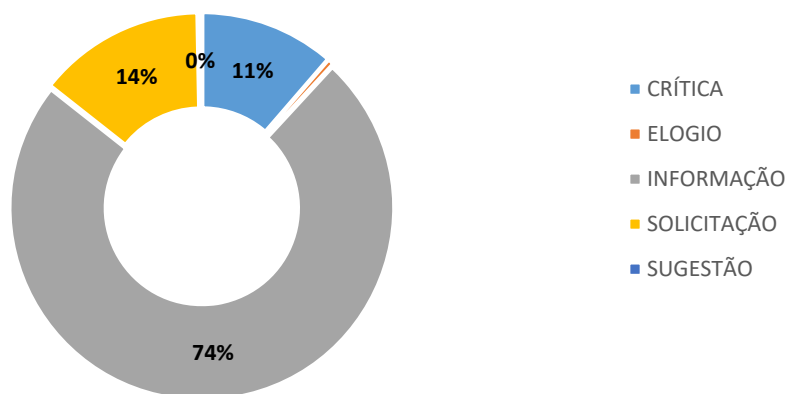




## 9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	154	11,35%
ELOGIO	7	0,52%
INFORMAÇÃO	1001	73,77%
SOLICITAÇÃO	191	14,08%
SUGESTÃO	4	0,29%
<b>Total</b>	<b>1357</b>	<b>100,00%</b>

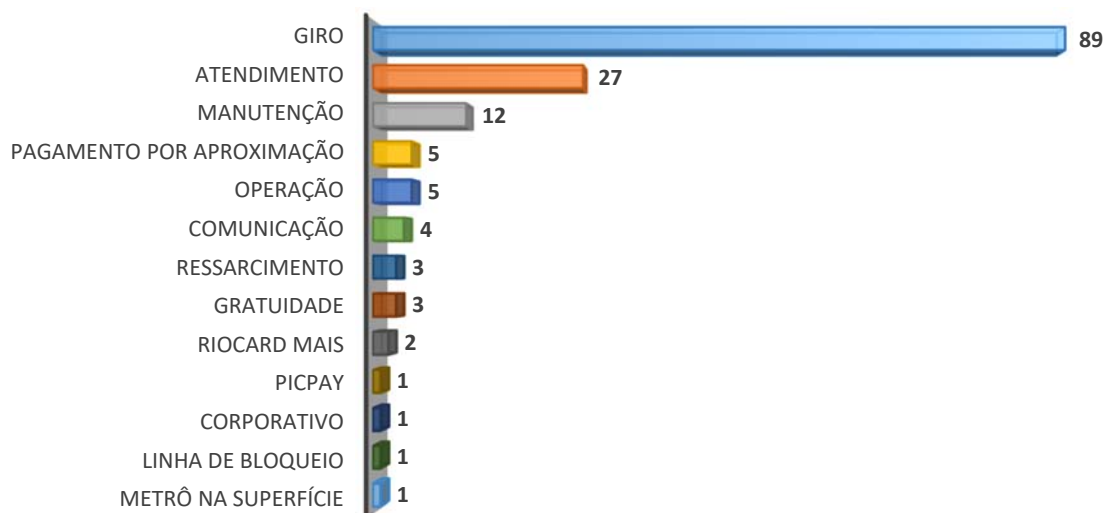
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	89	57,79%
ATENDIMENTO	27	17,53%
MANUTENÇÃO	12	7,79%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	5	3,25%
OPERAÇÃO	5	3,25%
COMUNICAÇÃO	4	2,60%
RESSARCIMENTO	3	1,95%
GRATUIDADE	3	1,95%
RIOCARD MAIS	2	1,30%
PICPAY	1	0,65%
CORPORATIVO	1	0,65%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,65%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,65%
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

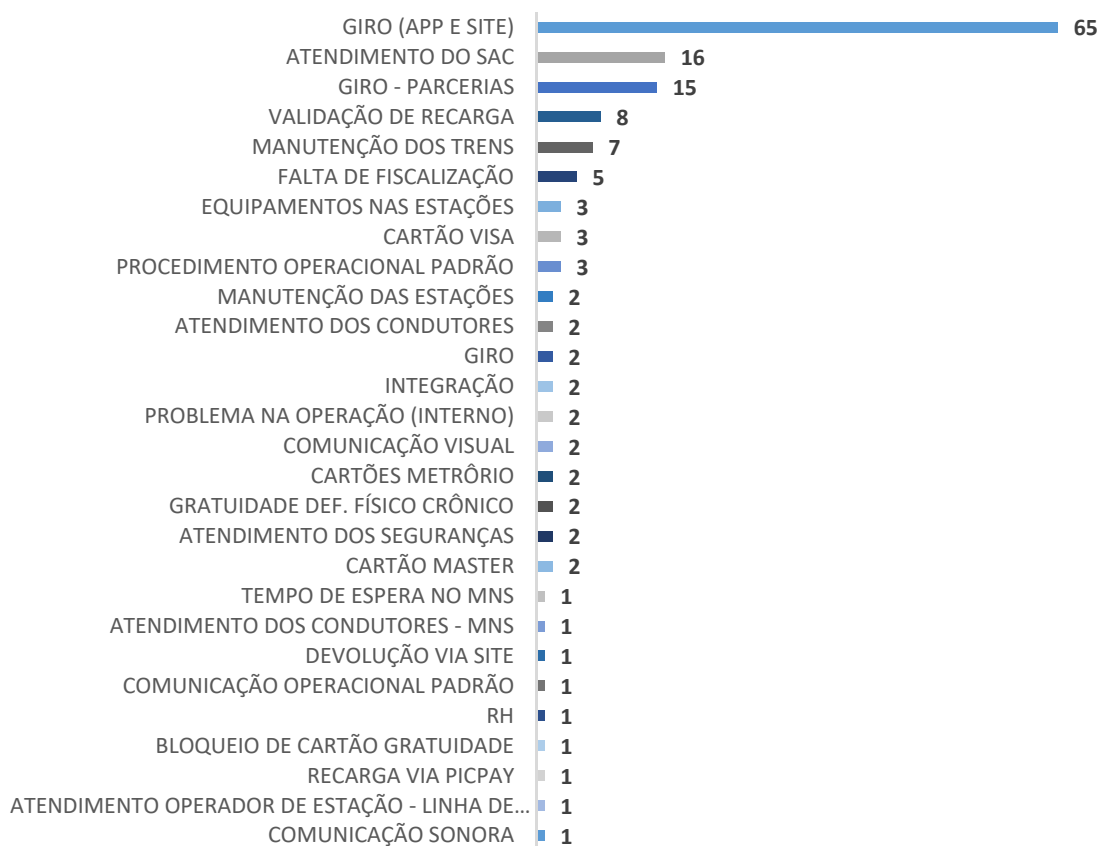


Categoria	Reclamações	%
GIRO (APP E SITE)	65	42,21%
ATENDIMENTO DO SAC	16	10,39%
GIRO - PARCERIAS	15	9,74%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	8	5,19%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	7	4,55%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	3,25%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	1,95%
CARTÃO VISA	3	1,95%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,95%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	2	1,30%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	1,30%
GIRO	2	1,30%
INTEGRAÇÃO	2	1,30%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,30%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	1,30%
CARTÕES METRÔRIO	2	1,30%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	1,30%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	1,30%
CARTÃO MASTER	2	1,30%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,65%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,65%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,65%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,65%
RH	1	0,65%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,65%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,65%



ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	0,65%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,65%
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>100,00%</b>

## Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	7	100,00%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>

## Elogios - Linha não Informada

7

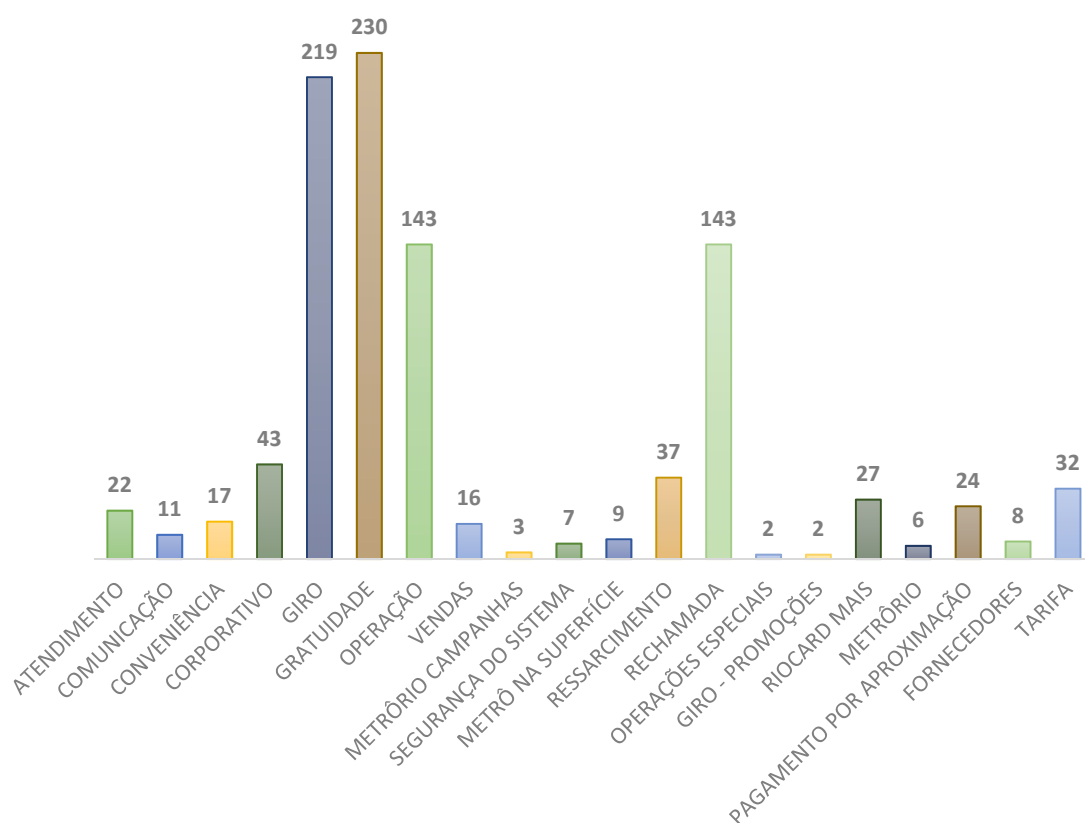


■ ATENDIMENTO



Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	22	2,20%
COMUNICAÇÃO	11	1,10%
CONVENIÊNCIA	17	1,70%
CORPORATIVO	43	4,30%
GIRO	219	21,88%
GRATUIDADE	230	22,98%
OPERAÇÃO	143	14,29%
VENDAS	16	1,60%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	0,30%
SEGURANÇA DO SISTEMA	7	0,70%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	9	0,90%
RESSARCIMENTO	37	3,70%
RECHAMADA	143	14,29%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	0,20%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,20%
RIOCARD MAIS	27	2,70%
METRÔRIO	6	0,60%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	24	2,40%
FORNECEDORES	8	0,80%
TARIFA	32	3,20%
<b>Total</b>	<b>1001</b>	<b>100,00%</b>

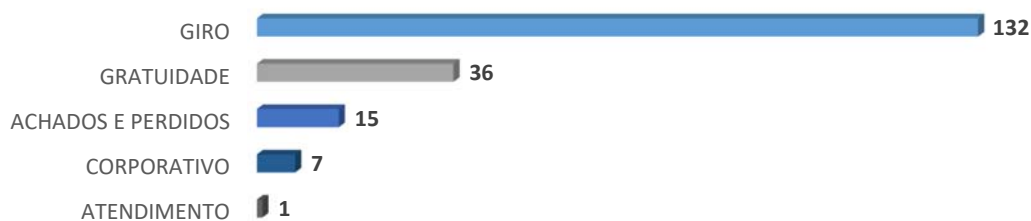
Informações - Linha Não Informada





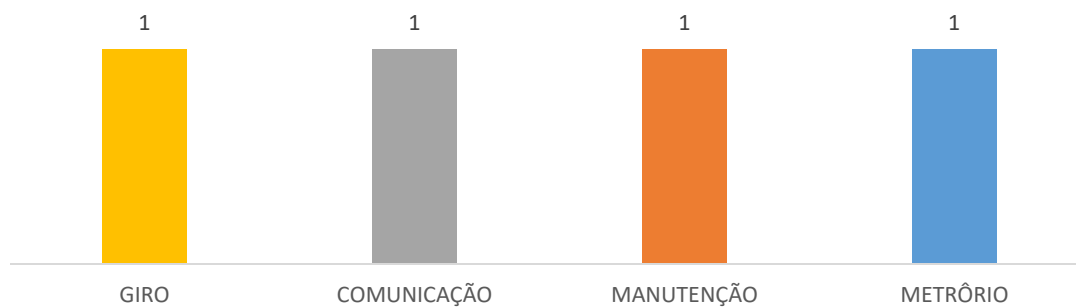
Solicitação	Frequência	%
GIRO	132	69,11%
GRATUIDADE	36	18,85%
ACHADOS E PERDIDOS	15	7,85%
CORPORATIVO	7	3,66%
ATENDIMENTO	1	0,52%
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>100,00%</b>

### Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
METRÔRIO	1	25,00%
MANUTENÇÃO	1	25,00%
COMUNICAÇÃO	1	25,00%
GIRO	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

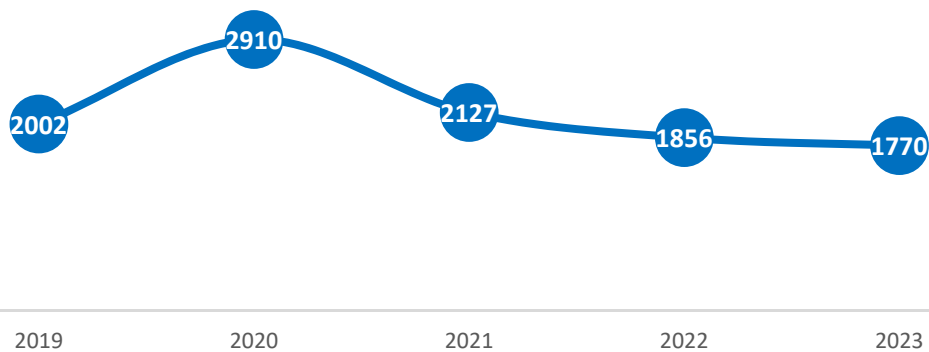
### Sugestões - Linha Não Informada



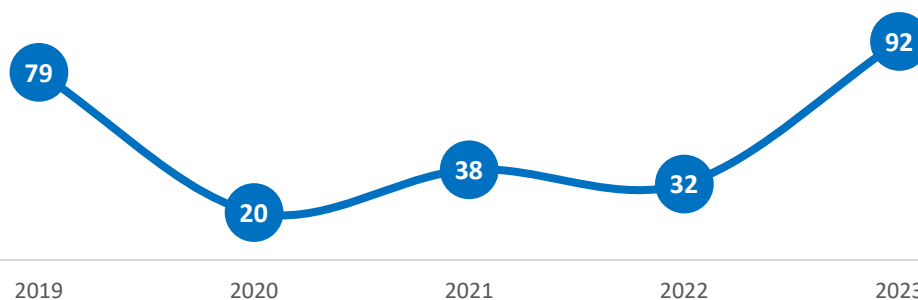


## 10 Manifestações CCR Barcas

### Manifestações - CCR Barcas



### Reclamações - CCR Barcas

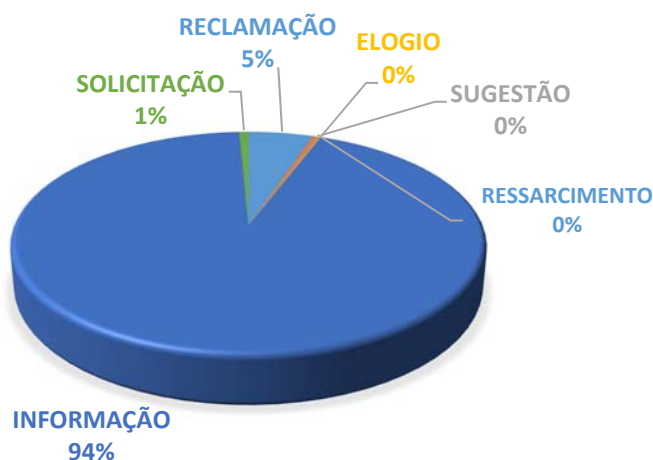


### 10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	92	5,20%
RESSARCIMENTO	7	0,40%
SUGESTÃO	2	0,11%
ELOGIO	1	0,06%
INFORMAÇÃO	1655	93,50%
SOLICITAÇÃO	13	0,73%
<b>TOTAL</b>	<b>1770</b>	<b>100,00%</b>



## MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

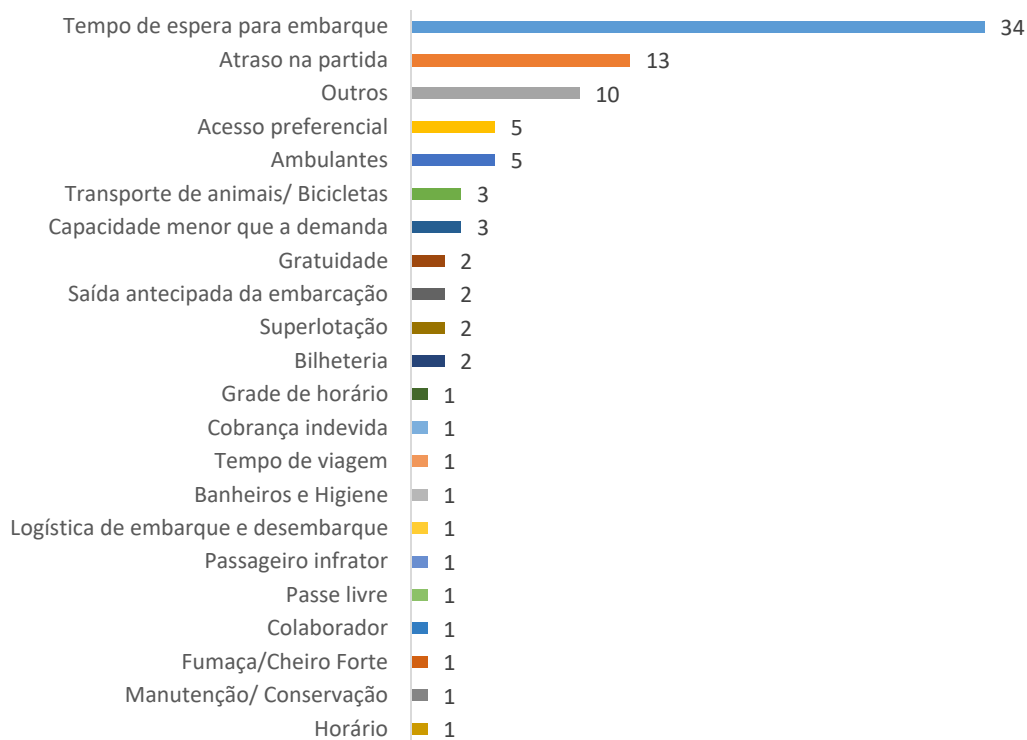


### 10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Tempo de espera para embarque	34	36,96%
Atraso na partida	13	14,13%
Outros	10	10,87%
Acesso preferencial	5	5,43%
Ambulantes	5	5,43%
Transporte de animais/ Bicletas	3	3,26%
Capacidade menor que a demanda	3	3,26%
Gratuidade	2	2,17%
Saída antecipada da embarcação	2	2,17%
Superlotação	2	2,17%
Bilheteria	2	2,17%
Grade de horário	1	1,09%
Cobrança indevida	1	1,09%
Tempo de viagem	1	1,09%
Banheiros e Higiene	1	1,09%
Logística de embarque e desembarque	1	1,09%
Passageiro infrator	1	1,09%
Passe livre	1	1,09%
Colaborador	1	1,09%
Fumaça/Cheiro Forte	1	1,09%
Manutenção/ Conservação	1	1,09%
Horário	1	1,09%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

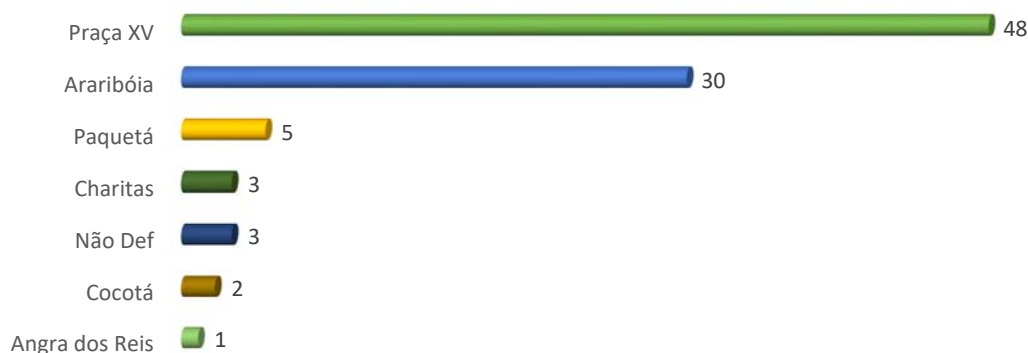


## MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	48	52,17%
Araribóia	30	32,61%
Paquetá	5	5,43%
Charitas	3	3,26%
Não Def	3	3,26%
Cocotá	2	2,17%
Angra dos Reis	1	1,09%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>

## RECLAMAÇÕES - POR LINHA

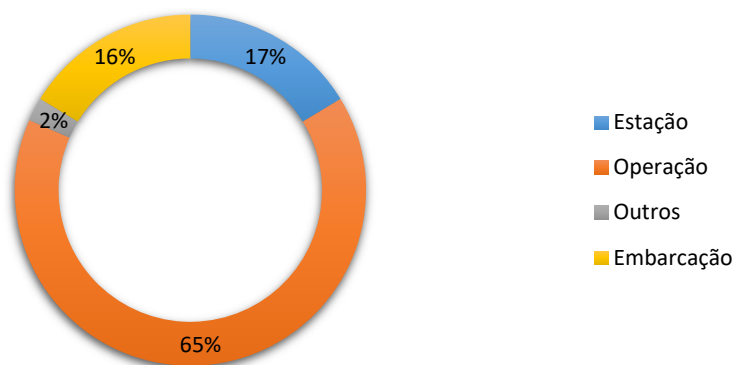




### 10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	15	16,30%
Operação	60	65,22%
Outros	2	2,17%
Embarcação	15	16,30%
TOTAL	92	100,00%

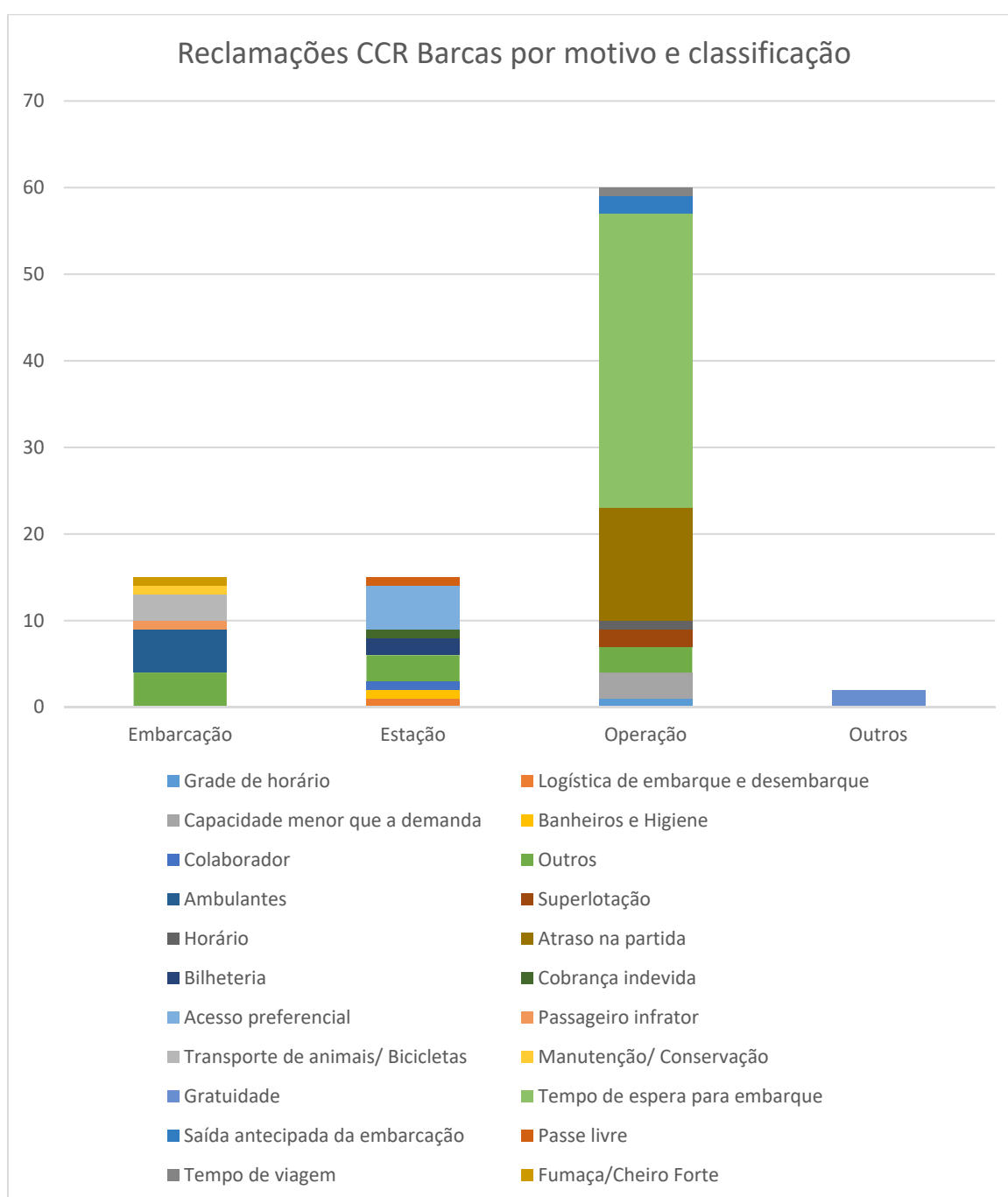
### RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcaçã o	Estação	Operação	Outros
Grade de horário			1	
Logística de embarque e desembarque		1		
Capacidade menor que a demanda			3	
Banheiros e Higiene		1		
Colaborador		1		
Outros	4	3	3	
Ambulantes	5			
Superlotação			2	
Horário			1	
Atraso na partida			13	
Bilheteria		2		
Cobrança indevida		1		
Acesso preferencial		5		
Passageiro infrator	1			
Transporte de animais/ Bicletas	3			



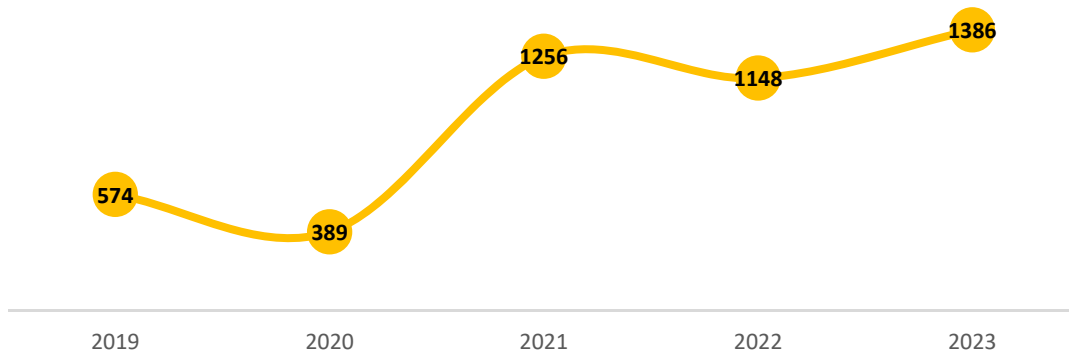
Manutenção/ Conservação	1			
Gratuidade				2
Tempo de espera para embarque			34	
Saída antecipada da embarcação			2	
Passé livre		1		
Tempo de viagem			1	
Fumaça/Cheiro Forte	1			
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>60</b>	<b>2</b>



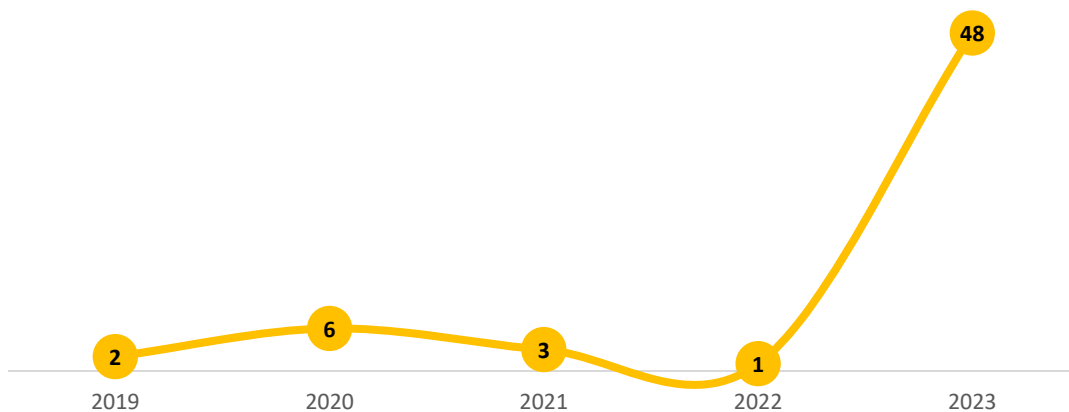


## 11 Manifestações CCR Via Lagos

### Manifestações - CCR Via Lagos



### Reclamações - CCR Via Lagos

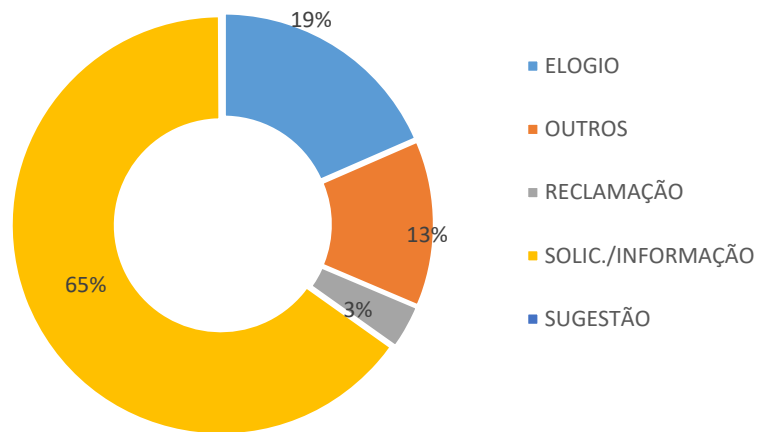


### 11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	256	18,47%
OUTROS	179	12,91%
RECLAMAÇÃO	48	3,46%
SOLIC./INFORMAÇÃO	902	65,08%
SUGESTÃO	1	0,07%
Total	1386	100,00%



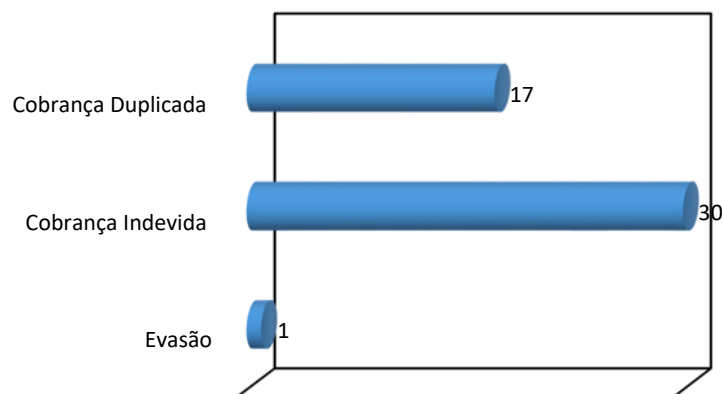
### Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



### 11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança Duplicada	17	35,42%
Cobrança Indevida	30	62,50%
Evasão	1	2,08%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

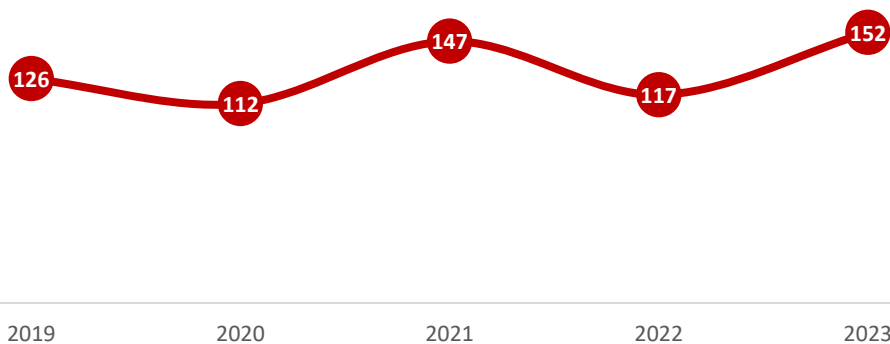
### Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



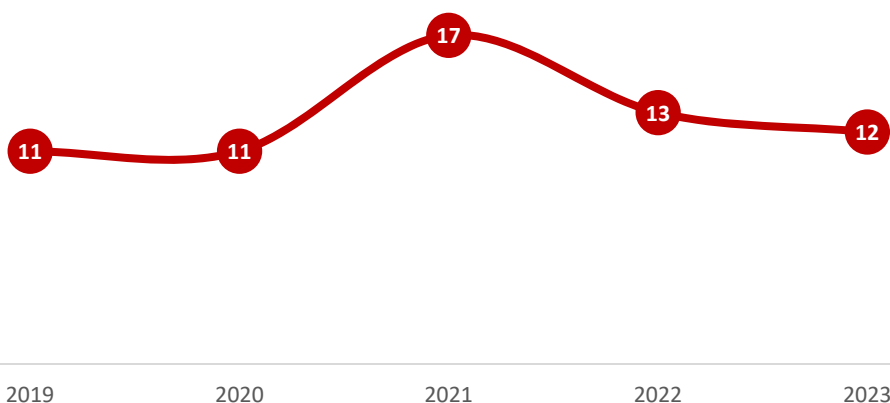


## 12 Manifestações Rota 116

### Manifestações - Rota 116



### Reclamações - Rota 116

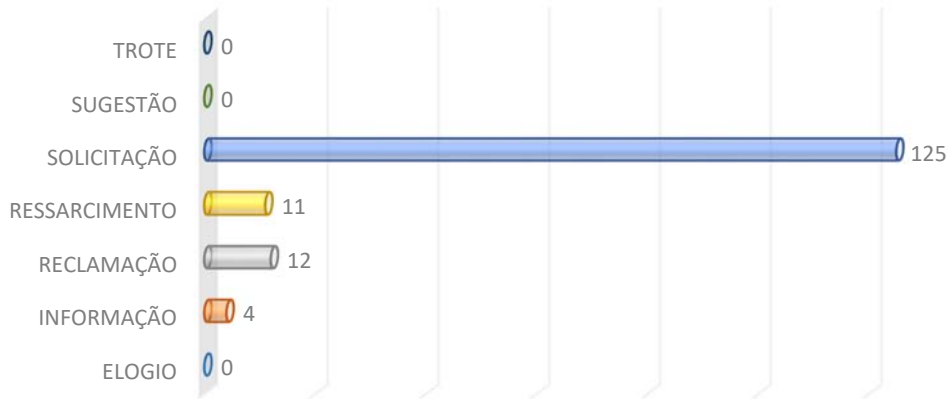


### 12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	4	1,21%
RECLAMAÇÃO	12	0,00%
RESSARCIMENTO	11	96,66%
SOLICITAÇÃO	125	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>



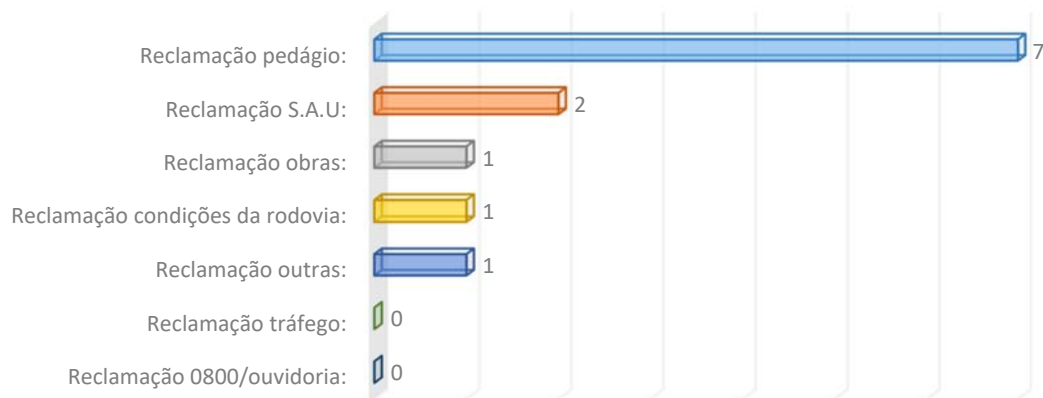
### Manifestações Rota 116 - Por Tipo



### 12.2 Reclamações por classificação e assunto

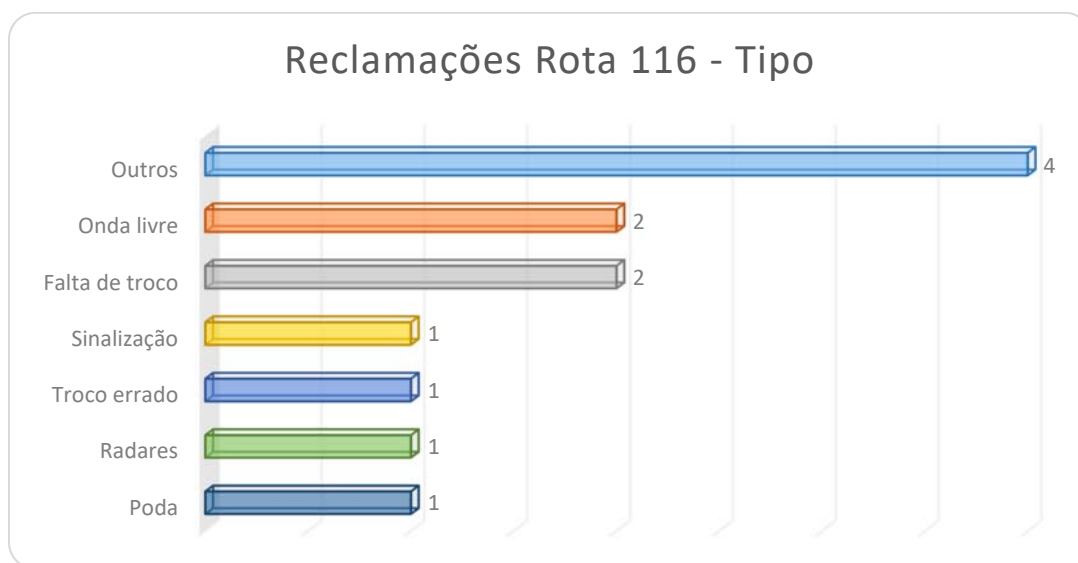
RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	7	53,85%
Reclamação S.A.U:	2	7,69%
Reclamação obras:	1	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	1	0,00%
Reclamação outras:	1	30,77%
Reclamação tráfego:	0	7,69%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Outros	4	33,33%
Onda livre	2	16,67%
Falta de troco	2	16,67%
Sinalização	1	8,33%
Troco errado	1	8,33%
Radares	1	8,33%
Poda	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>






## Conclusão

Em junho do mês corrente, a Ouvidoria coletou 189 registros, dos quais 52,4% dos registros foram informações, 46,6% reclamações, 0,5% denúncias e 0,5% sugestões. Não houveram registros acerca de solicitações e elogios. O sistema telefônico foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 72%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 56,8%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 39,8%. Ademais, 3 registros foram através do canal e-Ouv.

O ano em vigor apresentou o menor número de manifestações em junho a partir de 2019, havendo um decréscimo avaliado em 13,3%. O sexto mês do ano apresentou um comportamento diferente as manifestações em geral, apresentando referente às reclamações. Em média, houve 7 registros diários e 5 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (39,7% dos registros) e reclamada (50% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, também apresentou os maiores números de registros e reclamações. Em relação aos meses de junho, houve aumento das manifestações, diferente das reclamações em comparação com junho do ano passado. Os registros foram os maiores desde 2019. Nesta Ouvidoria, informação foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 37,3% das queixas. Na Concessionária, Saracuruna 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 13,3% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 37,4% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou queda dos registros e reclamações em comparação com ao ano anterior, comportamento semelhante ao da Agetransp, havendo uma diminuição nos registros e nas reclamações sobre a mesma. Os assuntos mais mencionados neste setor foram informação e achados e perdidos, enquanto pagamento por aproximação e giro foram os mais mencionados 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 3ª concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria e a 3ª em relação aos dados registrados nas concessionárias. Houve concordância em relação ao comportamento das reclamações entre a concessionária e nesta Agência, porém notou-se comportamento contrário nas manifestações gerais por parte da concessionária, registrando queda em relação a junho de 2022. Na Agetransp, observa-se um acréscimo no número de manifestações e no registro de reclamações. Na concessionária, os registros gerais caíram, em contrapartida, as queixas apresentaram crescimento. Dos assuntos frequentes, verificou-se que informação foi mais mencionado nas queixas neste setor. Tempo de espera para embarque foi o mais mencionado na Concessionária. Com relação à estação, não informada foi a mais mencionada na Agetransp, e, na própria Concessionária, Praça XV represento 52,2% das indagações cada.

A CCR Via Lagos apresentou aumento no número de manifestações, porém sem registros nas reclamações para o mês de junho. Considerando os dados da concessionária, houve um acréscimo de 20,7% nas manifestações e crescimento de 4700% das reclamações. Informação foi o único assunto mencionado nesta Agência e cobrança indevida, cobrança duplicada e evasão pela concessionária.

Considerando a Rota 116, houve acréscimo nos registros gerais e reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria (1). Na concessionária, os registros aumentaram 29,9% enquanto as reclamações apresentaram decréscimo, com o percentual de 7,7%. Gratuidade foi o assunto relatado nesta Agência e outros o mais frequente na concessionária. Destaca-se também os assuntos onda livre e falta de troco, que representaram 16,7% das queixas cada.

Rio de Janeiro, 21 de julho de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5