



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Julho 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

João Batista da Silva Paes

Assistente de Ouvidoria

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 – Julho 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 – Julho 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	14
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	20
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	21

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	22
8 Manifestações Supervia	23
8.1 Manifestações por Tipo	24
8.2 Manifestações por Ramal.....	24
8.3 Reclamações por Ramal	25
8.4 Reclamações por assunto.....	26
8.5 Ramal Belford Roxo	31
8.5 Ramal Guapimirim	34
8.6 Ramal Japeri.....	34
8.7 Ramal Paracambi.....	36
8.8 Ramal Santa Cruz.....	36
8.9 Ramal Saracuruna	38
8.10 Ramal Vila Inhomirim	39
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	40
9 Manifestações MetrôRio	45
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	45
9.2 Categoria das Manifestações.....	46
9.3 Categoria das Reclamações	50
9.4 Motivo das Reclamações	52
9.5 Manifestações Linha 1	53
9.6 Manifestações Linha 2	58
9.7 Manifestações Linha 4	65
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	68
10 Manifestações CCR Barcas	74
10.1 Manifestações por Tipo	74
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	75
10.3 Classificação das reclamações	77

11 Manifestações CCR Via Lagos	79
11.1 Manifestações por tipo	79
11.2 Classificação das reclamações	80
12 Manifestações Rota 116	81
12.1 Manifestações por Tipo	81
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	82
Conclusão	84



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 julho 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.

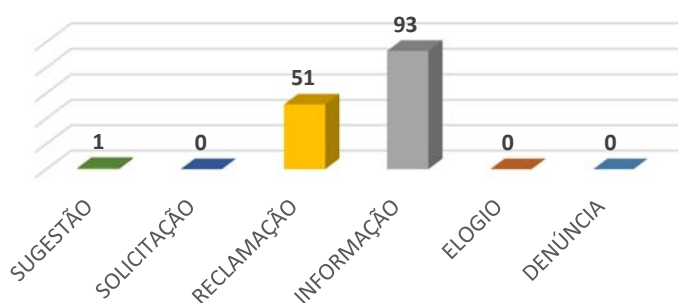


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Julho 2023

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	93	64,14%
RECLAMAÇÃO	51	35,17%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	1	0,69%
TOTAL	145	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

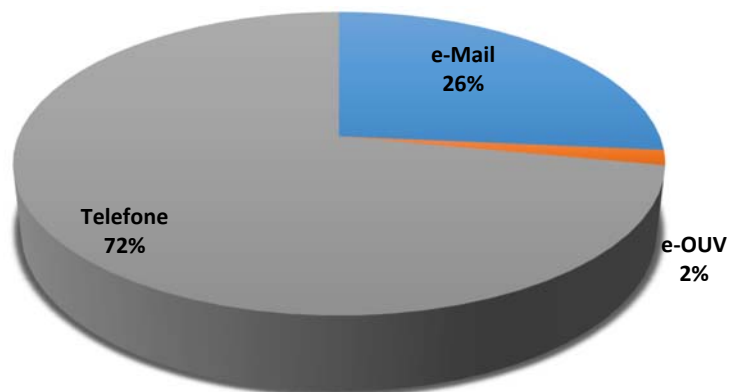


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Solicitação	Sugestões	TOTAL
e-Mail	0	22	0	0	1	23
e-OUV	0	1	0	0	0	1
Telefone	93	28	0	0	0	121
TOTAL	93	51	0	0	1	145

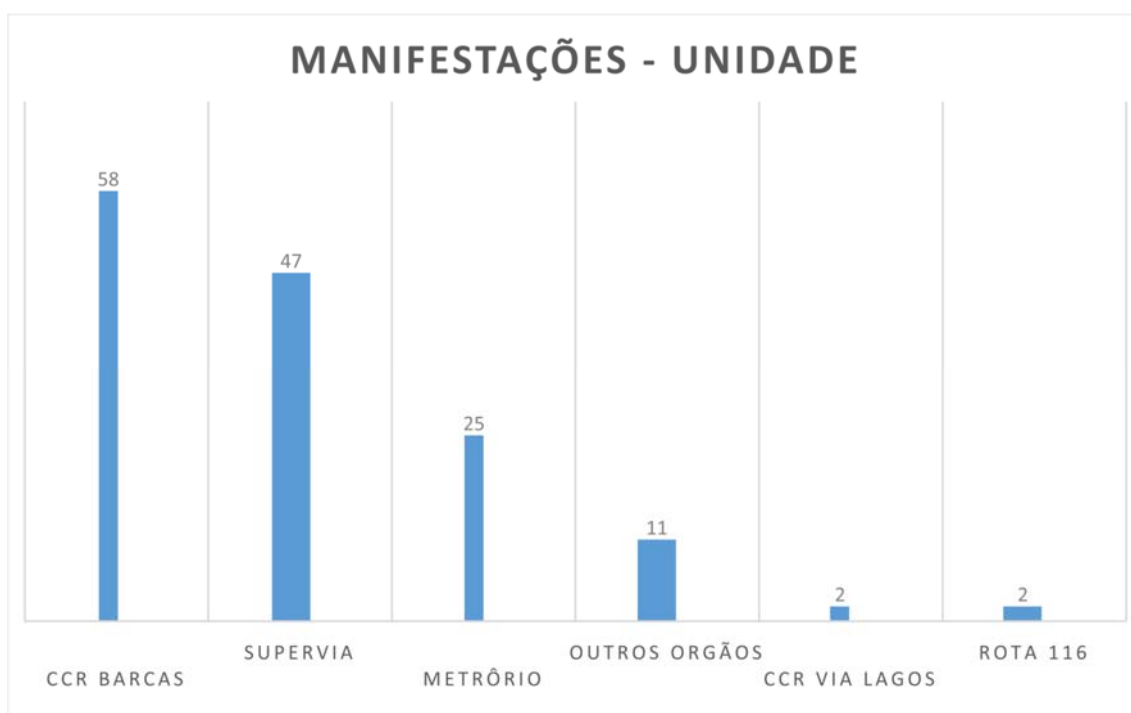


MANIFESTAÇÕES POR CANAL



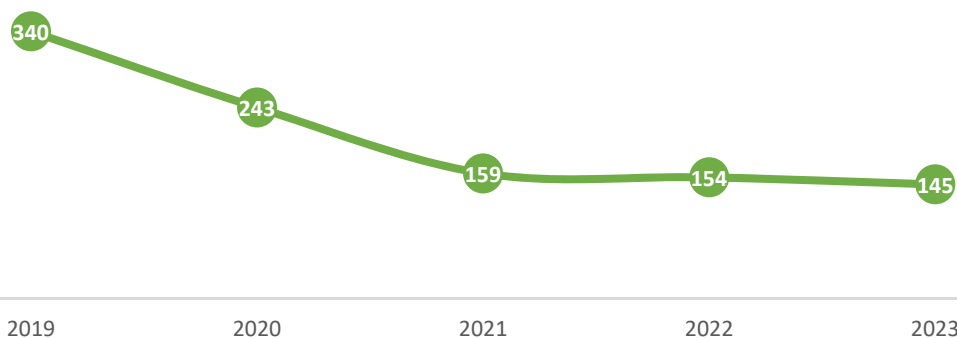
1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
CCR Barcas	58	40,00%
CCR Via Lagos	2	1,38%
MetrôRio	25	17,24%
Outros Orgãos	11	7,59%
Rota 116	2	1,38%
Supervia	47	32,41%
Total	145	100%



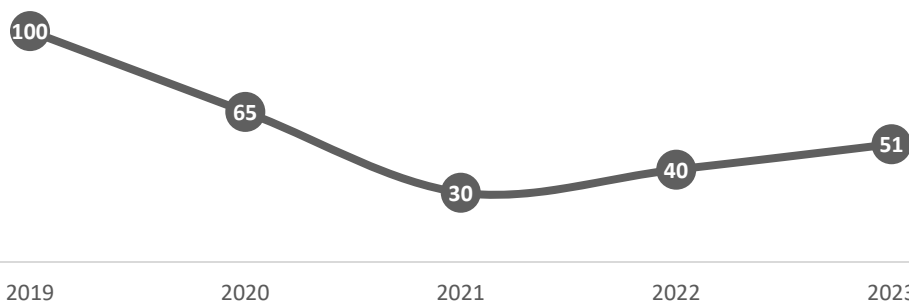


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Julho 2023

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	10	19,61%
MetrôRio	17	33,33%
Rota 116	1	1,96%
Supervia	23	45,10%
Total	51	100,00%

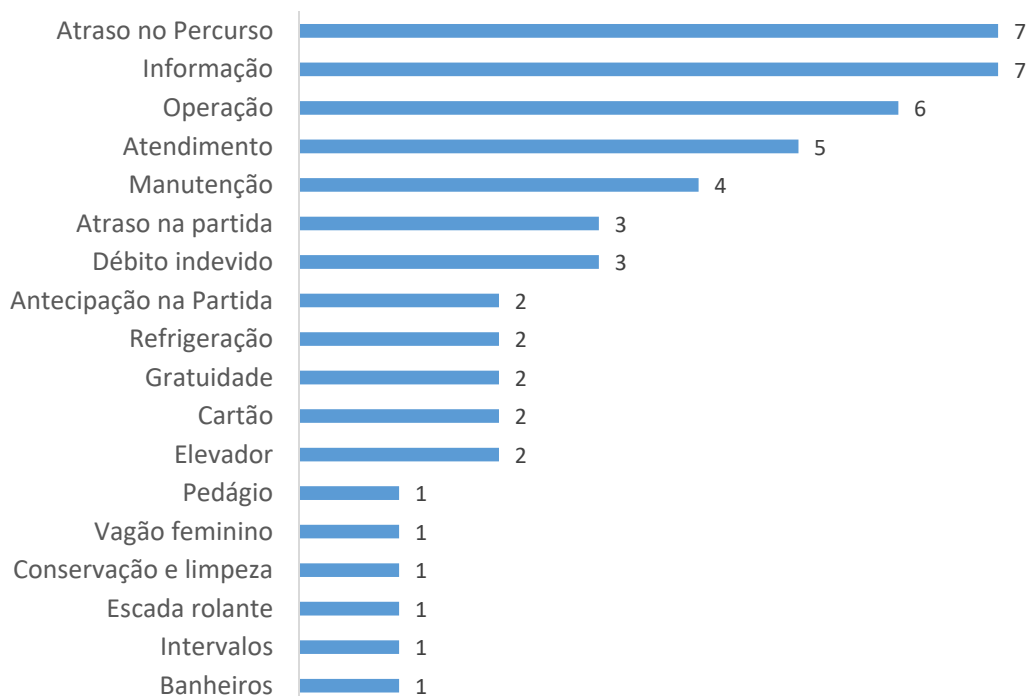


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Atraso no Percurso	7	13,73%
Informação	7	13,73%
Operação	6	11,76%
Atendimento	5	9,80%
Manutenção	4	7,84%
Atraso na partida	3	5,88%
Débito indevido	3	5,88%
Antecipação na Partida	2	3,92%
Refrigeração	2	3,92%
Gratuidade	2	3,92%
Cartão	2	3,92%
Elevador	2	3,92%
Pedágio	1	1,96%
Vagão feminino	1	1,96%
Conservação e limpeza	1	1,96%
Escada rolante	1	1,96%
Intervalos	1	1,96%
Banheiros	1	1,96%
Total	51	100%



Assunto das Reclamações

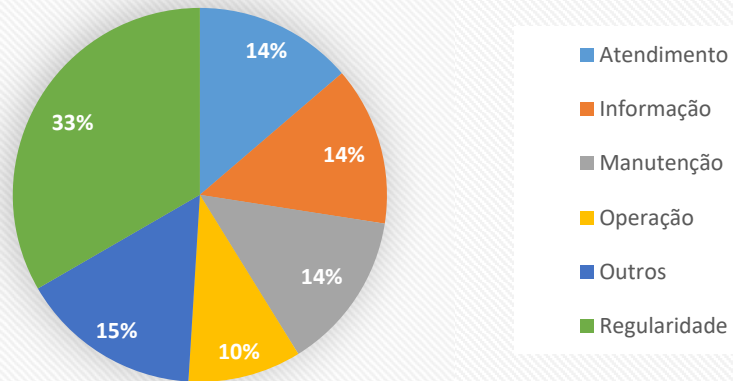


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	7	13,73%
Informação	7	13,73%
Manutenção	7	13,73%
Operação	5	9,80%
Outros	8	15,69%
Regularidade	17	33,33%
Total	51	100,00%

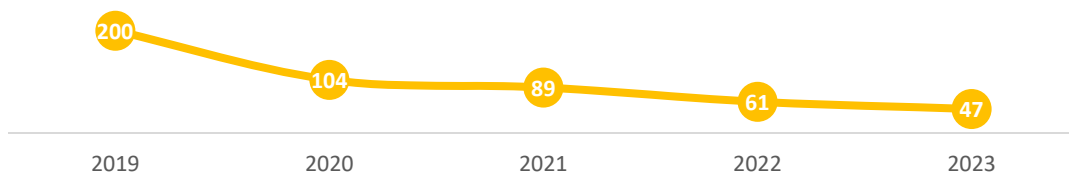


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

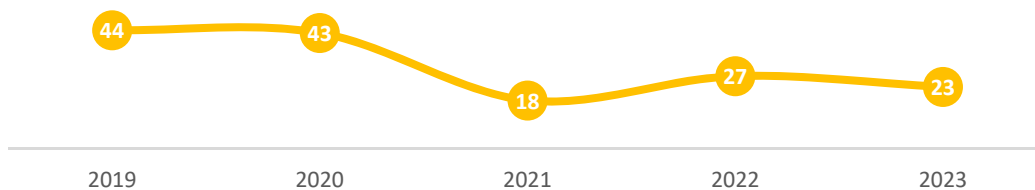


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

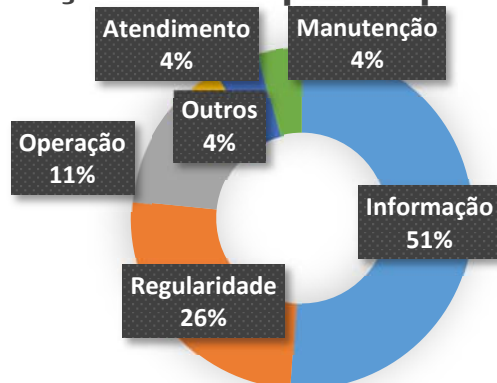


3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	24	51,1%
Regularidade	12	25,5%
Operação	5	10,6%
Outros	2	4,3%
Atendimento	2	4,3%
Manutenção	2	4,3%
Total	47	100,0%



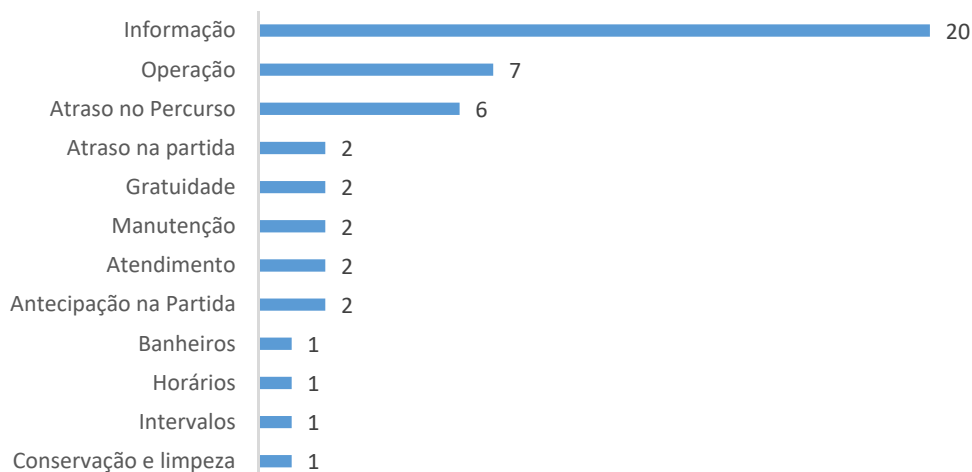
Reclamações da Supervia por categoria



3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	20	42,55%
Operação	7	14,89%
Atraso no Percurso	6	12,77%
Atraso na partida	2	4,26%
Gratuidade	2	4,26%
Manutenção	2	4,26%
Atendimento	2	4,26%
Antecipação na Partida	2	4,26%
Banheiros	1	2,13%
Horários	1	2,13%
Intervalos	1	2,13%
Conservação e limpeza	1	2,13%
Total	47	100%

Assunto das Reclamações

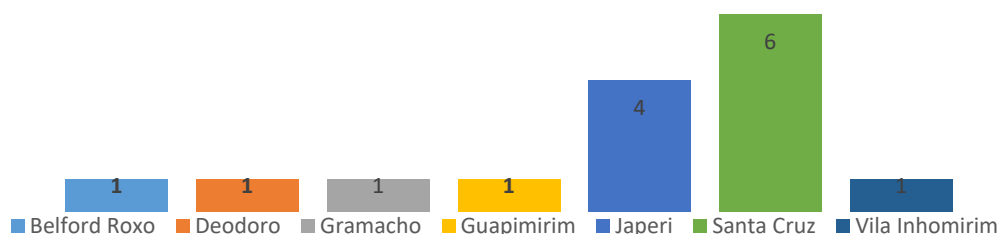




3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Belford Roxo	1	2,13%
Deodoro	1	2,13%
Gramacho	1	2,13%
Guapimirim	1	2,13%
Japeri	4	8,51%
Santa Cruz	6	12,77%
Vila Inhomirim	1	2,13%
Não Informado	32	68,09%
Total	47	100%

Ramais das Reclamações



3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Austin	1	2,13%
Brás de Pina	1	2,13%
Central	1	2,13%
Deodoro	1	2,13%
Gramacho	1	2,13%
Inhoaíba	1	2,13%
Japeri	2	4,26%
Madureira	1	2,13%
Nova Iguaçu	1	2,13%
Olinda	1	2,13%
Realengo	1	2,13%
Santa Cruz	1	2,13%
Saracuruna	2	4,26%
Surui	1	2,13%
Não Informado	31	65,96%
Total	47	100%



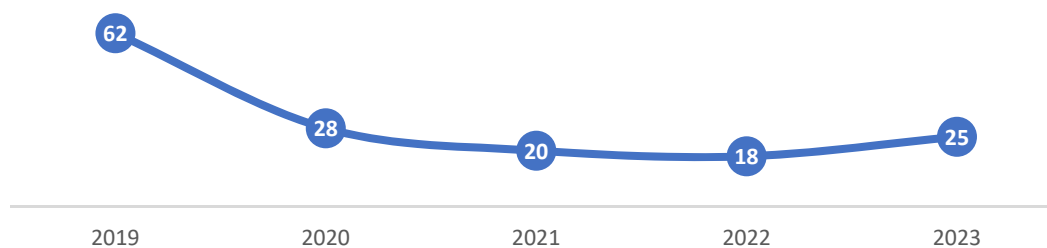
Reclamações por Estação



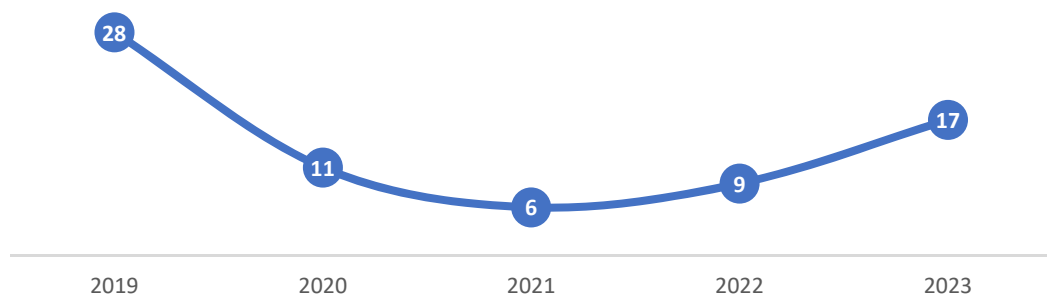


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

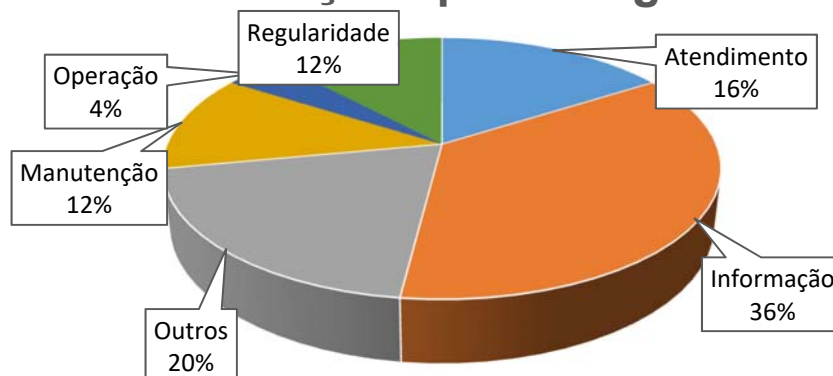


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	4	16,00%
Informação	9	36,00%
Outros	5	20,00%
Manutenção	3	12,00%
Operação	1	4,00%
Regularidade	3	12,00%
Total	25	100%



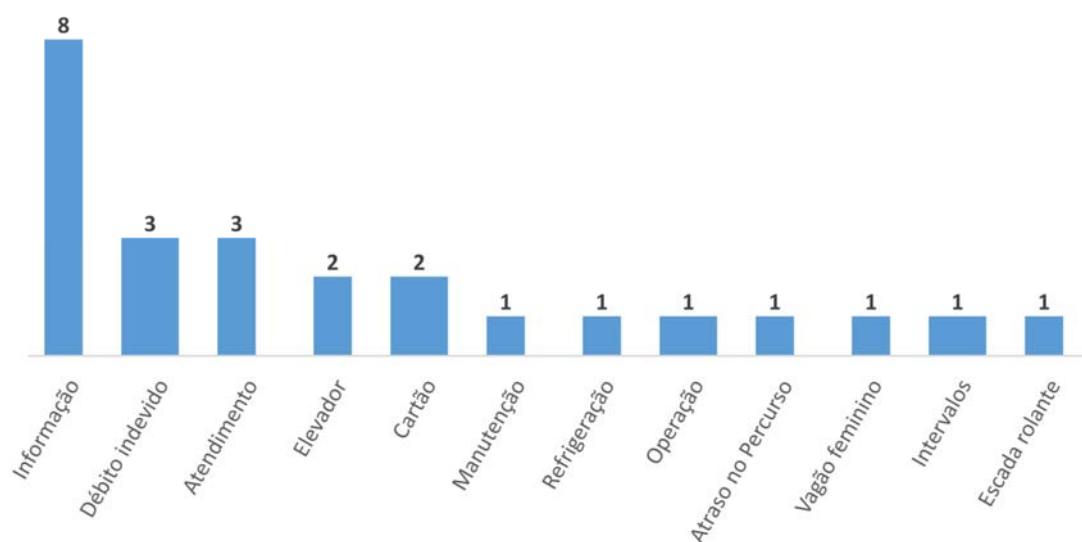
Reclamações por Categoria



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	8	32,00%
Débito indevido	3	12,00%
Atendimento	3	12,00%
Elevador	2	8,00%
Cartão	2	8,00%
Manutenção	1	4,00%
Refrigeração	1	4,00%
Operação	1	4,00%
Atraso no Percurso	1	4,00%
Vagão feminino	1	4,00%
Intervalos	1	4,00%
Escada rolante	1	4,00%
Total	25	100%

Reclamações por Assunto





4.3 Linha das Reclamações

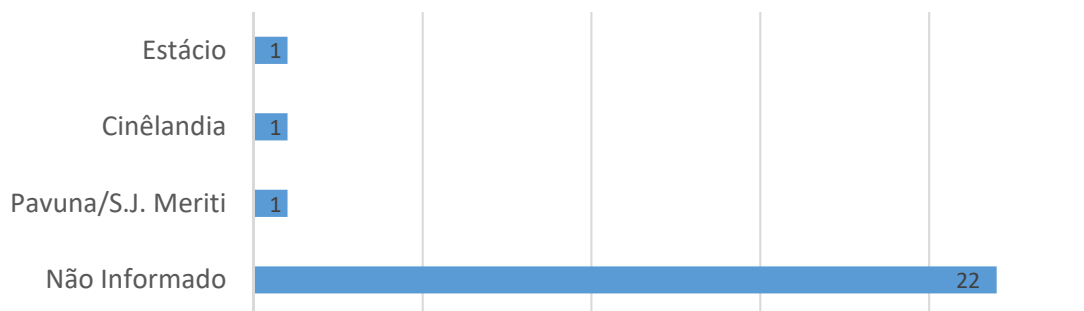
Linha	Total	%
Não Informado	18	72,00%
Linha 2	4	16,00%
Linha 1	3	12,00%
Total	25	100%



4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	22	88,00%
Pavuna/S.J. Meriti	1	4,00%
Cinêlandia	1	4,00%
Estácio	1	4,00%
Total	25	100%

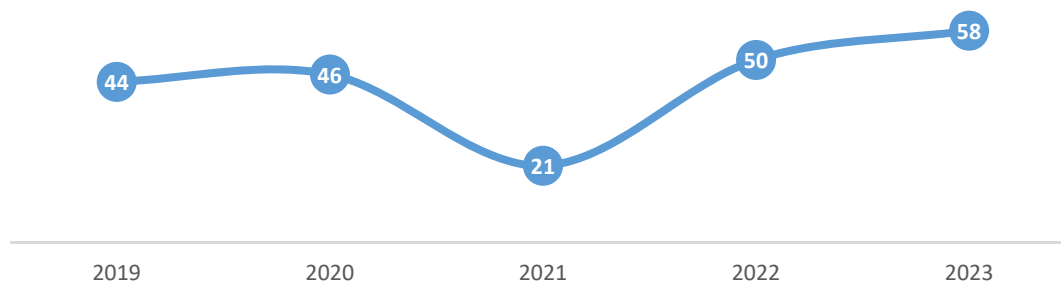
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



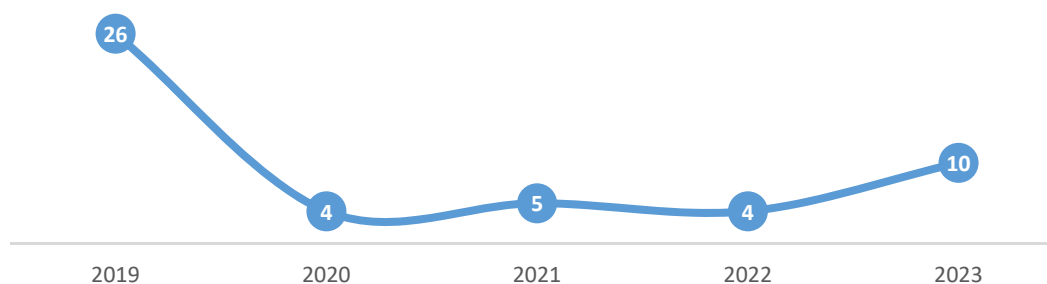


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



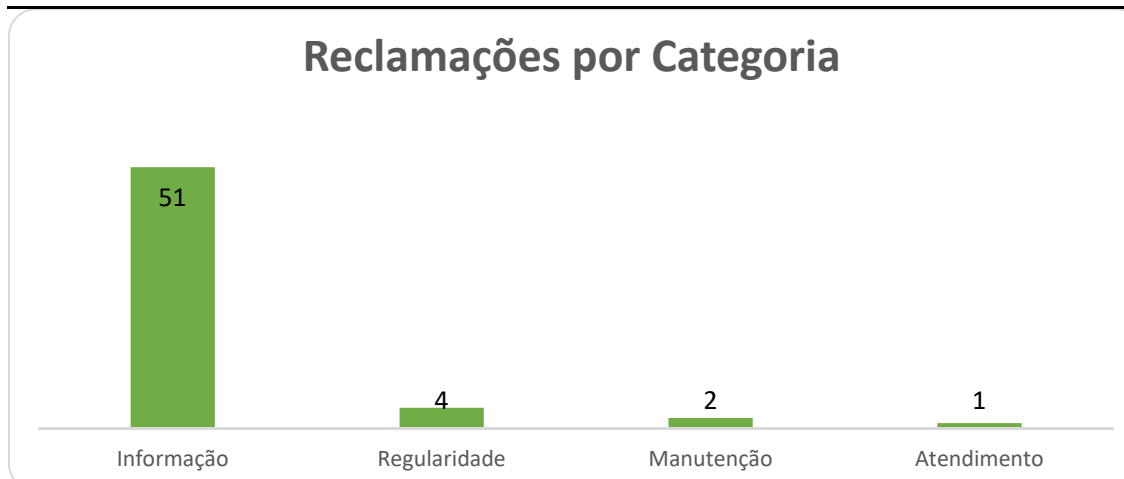
Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	51	87,93%
Regularidade	4	6,90%
Manutenção	2	3,45%
Atendimento	1	1,72%
Total	58	100%

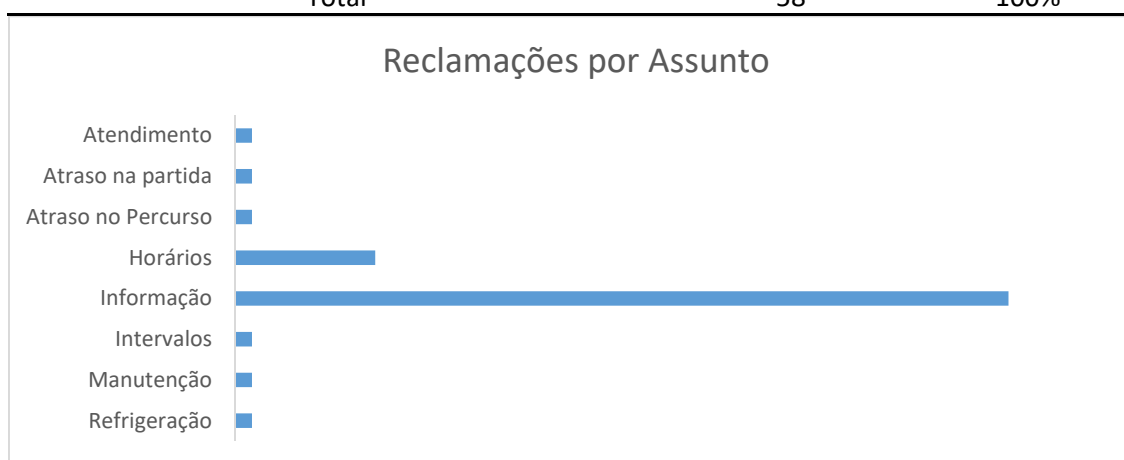
Reclamações por Categoria





5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atendimento	1	1,72%
Atraso na partida	1	1,72%
Atraso no Percurso	1	1,72%
Horários	8	13,79%
Informação	44	75,86%
Intervalos	1	1,72%
Manutenção	1	1,72%
Refrigeração	1	1,72%
Total	58	100%



5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Cocotá	1	1,72%
Não Informado	57	98,28%
Total	58	100%

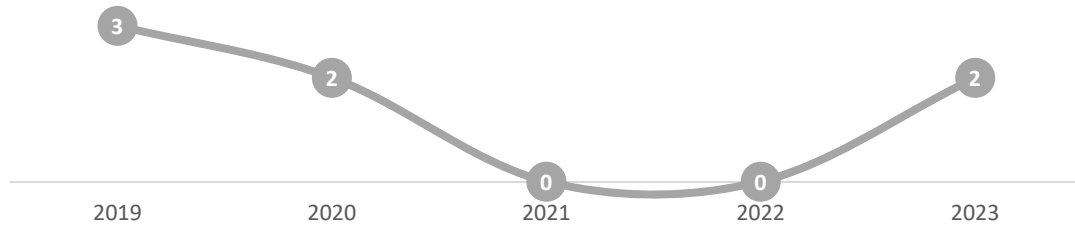
Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



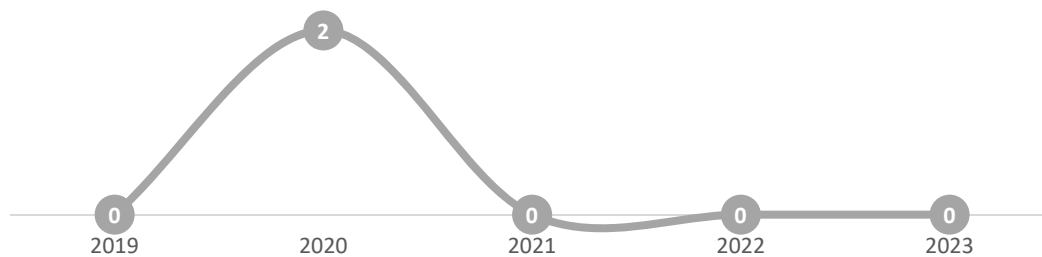


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



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

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Informação	2	100,00%
Total	2	1

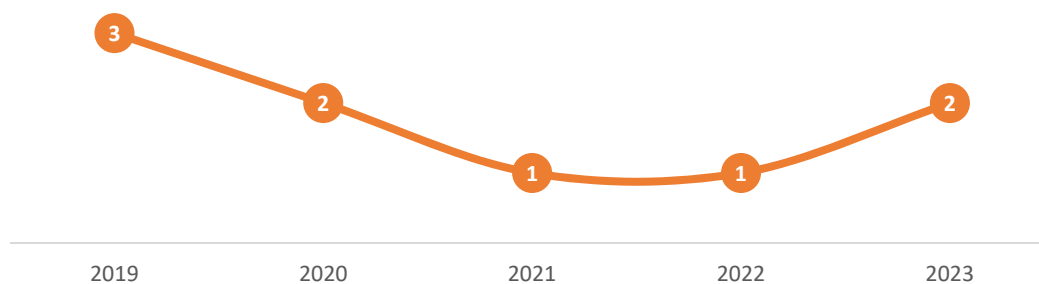
Reclamações por Assunto



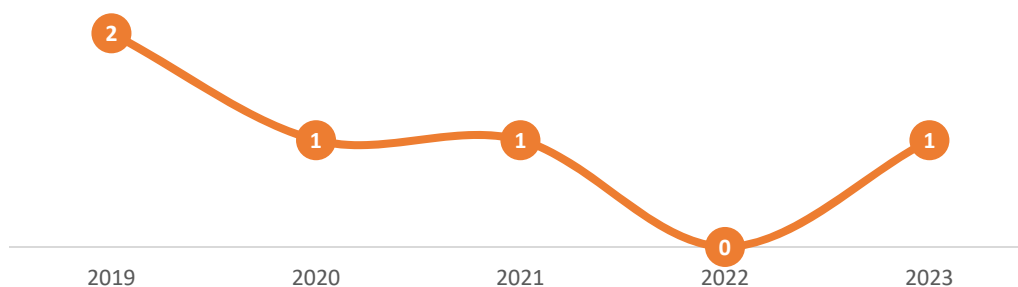


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



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

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Pedágio	1	50,00%
Informação	1	50,00%
Total	2	100%

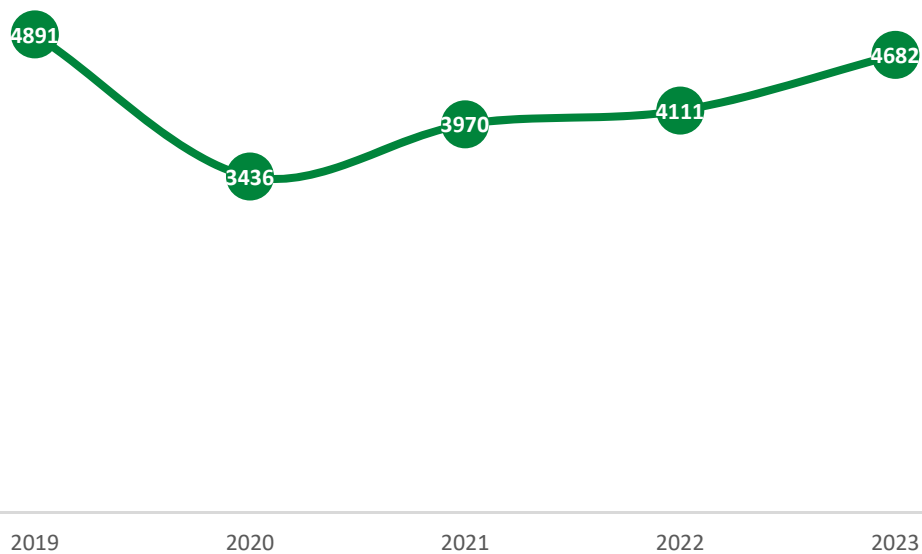
Reclamações por Assunto



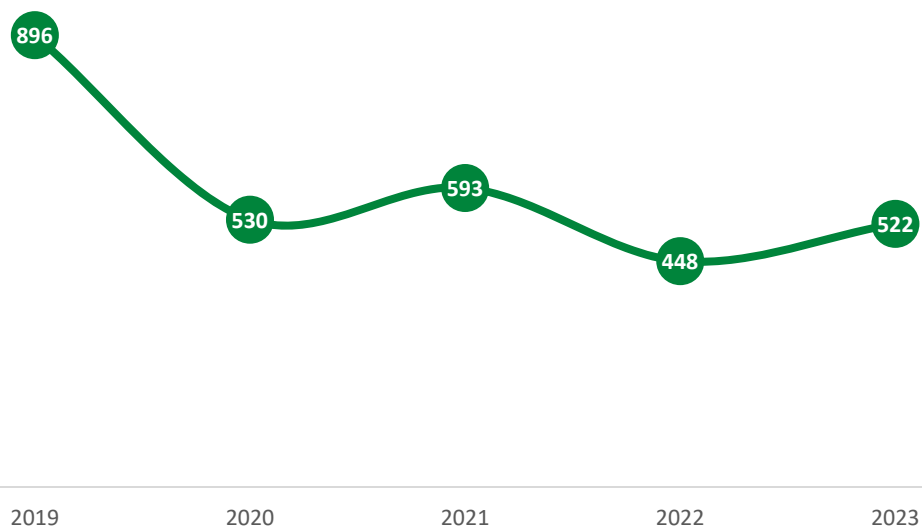


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

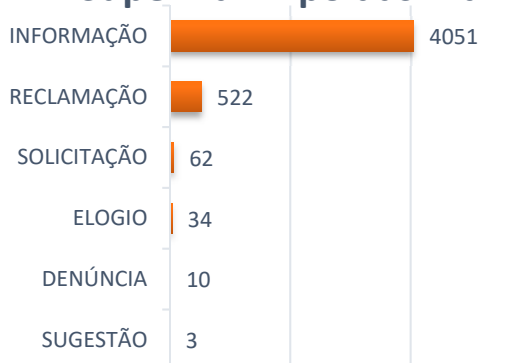




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	4051	86,52%
RECLAMAÇÃO	522	11,15%
SOLICITAÇÃO	62	1,32%
ELOGIO	34	0,73%
DENÚNCIA	10	0,21%
SUGESTÃO	3	0,06%
Total	4682	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

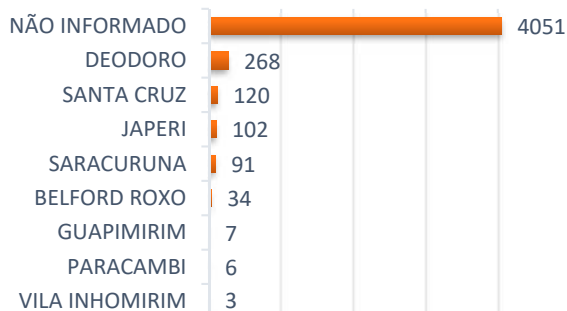


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	4051	86,52%
DEODORO	268	5,72%
SANTA CRUZ	120	2,56%
JAPERI	102	2,18%
SARACURUNA	91	1,94%
BELFORD ROXO	34	0,73%
GUAPIMIRIM	7	0,15%
PARACAMBI	6	0,13%
VILA INHOMIRIM	3	0,06%
Total	4682	100%



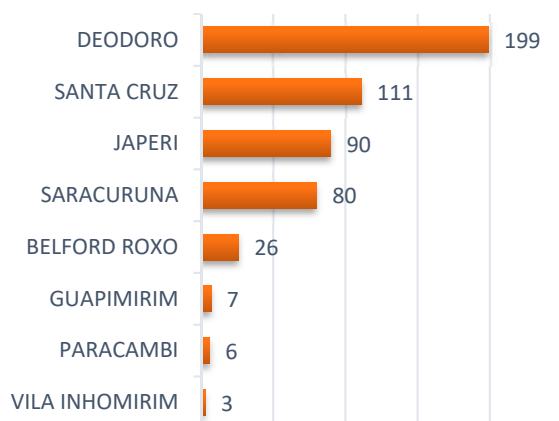
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	199	38,12%
SANTA CRUZ	111	21,26%
JAPERI	90	17,24%
SARACURUNA	80	15,33%
BELFORD ROXO	26	4,98%
GUAPIMIRIM	7	1,34%
PARACAMBI	6	1,15%
VILA INHOMIRIM	3	0,57%
Total	522	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	944	20,16%
SANTA CRUZ	500	10,68%
JAPERI	418	8,93%
BELFORD ROXO	402	8,59%
GUAPIMIRIM	356	7,60%
VILA INHOMIRIM	337	7,20%
DOCUMENTO RECEBIDO	178	3,80%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	127	2,71%
OUTROS ASSUNTOS	116	2,48%
AGENDAMENTO	99	2,11%
DOCUMENTO PROCURADO	85	1,82%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	82	1,75%
OBJETO PROCURADO	79	1,69%
ENVIO DE CURRÍCULO	67	1,43%
PARACAMBI	54	1,15%
DEODORO	50	1,07%
ATENDIMENTO	48	1,03%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	33	0,70%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	32	0,68%
MAIOR DE 65 ANOS	31	0,66%
ERRO DE LEITURA	29	0,62%
ESTUDANTIL	26	0,56%
FALTA DE INFORMAÇÃO	24	0,51%
OFÍCIO	23	0,49%
SUPERVIA	18	0,38%
TREM ESPECIAL	18	0,38%
CARRO EXCLUSIVO	17	0,36%
ROUBO OU FURTO	15	0,32%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	15	0,32%
TARIFA SOCIAL	13	0,28%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	13	0,28%
REAJUSTE DA TARIFA	12	0,26%
TELEFONES	12	0,26%
PARCERIA	12	0,26%
AMBULANTE	11	0,23%
ESTAÇÕES DE PARADA	11	0,23%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	11	0,23%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	11	0,23%
ELEVADOR INOPERANTE	10	0,21%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	10	0,21%
LÂMPADA APAGADA	10	0,21%
EMBARQUE COM BICICLETA	9	0,19%
PRIMEIROS SOCORROS	9	0,19%
AR-CONDICIONADO	9	0,19%



LIMPEZA	9	0,19%
ATO DE VANDALISMO	8	0,17%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	8	0,17%
TEMPO DE PERCURSO	8	0,17%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	8	0,17%
EVASÃO DE RENDA	7	0,15%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	7	0,15%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	7	0,15%
TROCA DE CARTÃO	6	0,13%
INFORMAÇÃO INCORRETA	6	0,13%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	6	0,13%
ACIDENTE	6	0,13%
ATOS DE VANDALISMO	6	0,13%
CONTACTLESS	6	0,13%
PASSAGEM EM NÍVEL	5	0,11%
OBJETO DEVOLVIDO	5	0,11%
APLICATIVO	5	0,11%
MURO	5	0,11%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	5	0,11%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	4	0,09%
TRILHO	4	0,09%
TRABALHOS ACADÊMICOS	4	0,09%
OBJETO RECEBIDO	4	0,09%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	4	0,09%
PASSAGEM	4	0,09%
DESISTÊNCIA	4	0,09%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	4	0,09%
FALTA DE SEGURANÇA	4	0,09%
AUXÍLIO À PCD	4	0,09%
USO INDEVIDO - SPV	4	0,09%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	4	0,09%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	4	0,09%
DÉBITO INDEVIDO	4	0,09%
PROBLEMA OPERACIONAL	4	0,09%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	3	0,06%
UNIVERSITÁRIO	3	0,06%
TRANSPORTE DE ANIMAL	3	0,06%
FALTA DE ÁLCOOL	3	0,06%
CONFIRMAÇÃO DE PRESENÇA	3	0,06%
PRÉ-PAGO	3	0,06%
FECHADO	3	0,06%
CAMBISTA	3	0,06%
TREM EXPRESSO	3	0,06%
PROCESSO SELETIVO	3	0,06%
INTEGRAÇÃO	3	0,06%
ELETROMÍDIA	3	0,06%
SEGUNDA VIA	3	0,06%



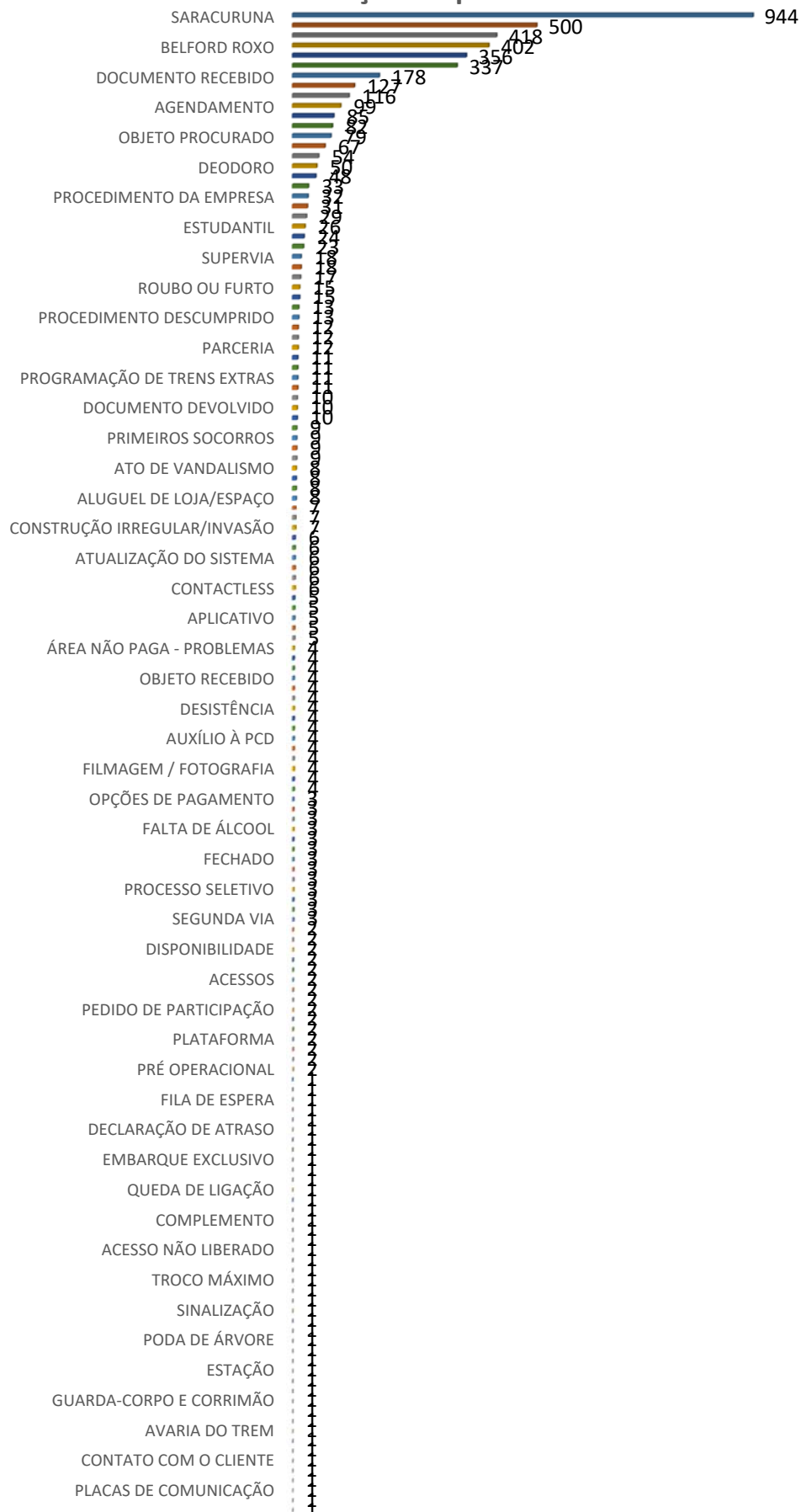
ENTORNO DA ESTAÇÃO	2	0,04%
INOPERANTE	2	0,04%
DISPONIBILIDADE	2	0,04%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	2	0,04%
CANAIS DE ATENDIMENTO	2	0,04%
ACESSOS	2	0,04%
BANHEIRO	2	0,04%
ANIMAL NO SISTEMA	2	0,04%
PEDIDO DE PARTICIPAÇÃO	2	0,04%
IMAGEM DAS CÂMERAS	2	0,04%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	2	0,04%
PLATAFORMA	2	0,04%
ADMINISTRATIVO	2	0,04%
BLOQUEADO	2	0,04%
PRÉ OPERACIONAL	2	0,04%
ELEVADOR - SUPERVIA	1	0,02%
UNITÁRIO	1	0,02%
FILA DE ESPERA	1	0,02%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	1	0,02%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,02%
DECLARAÇÃO DE ATRASO	1	0,02%
FALHA INTERMITENTE	1	0,02%
NOVA LEI	1	0,02%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,02%
FALTA DE ENERGIA	1	0,02%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,02%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,02%
VISITA À SUPERVIA	1	0,02%
CARTÃO RETIDO/MAU USO	1	0,02%
COMPLEMENTO	1	0,02%
INOPERÂNCIA	1	0,02%
CONTRATO DE CANCELAMENTO	1	0,02%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,02%
BANCO DANIFICADO	1	0,02%
CIRCULAR HONÓRIO X DEODORO	1	0,02%
TROCO MÁXIMO	1	0,02%
OUTROS ENTORNO	1	0,02%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,02%
SINALIZAÇÃO	1	0,02%
VENDA INCORRETA	1	0,02%
FUMANTE	1	0,02%
PODA DE ÁRVORE	1	0,02%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,02%
PORTA	1	0,02%
ESTAÇÃO	1	0,02%
EVENTOS SOCIAIS	1	0,02%
CAMPANHA	1	0,02%



GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,02%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,02%
CARTÃO QUEBRADO	1	0,02%
AVARIA DO TREM	1	0,02%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,02%
PASSEIO ESCOLAR	1	0,02%
CONTATO COM O CLIENTE	1	0,02%
HIDRÁULICA	1	0,02%
MANUTENÇÃO	1	0,02%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1	0,02%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	1	0,02%
PISO DANIFICADO	1	0,02%
Total	4682	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

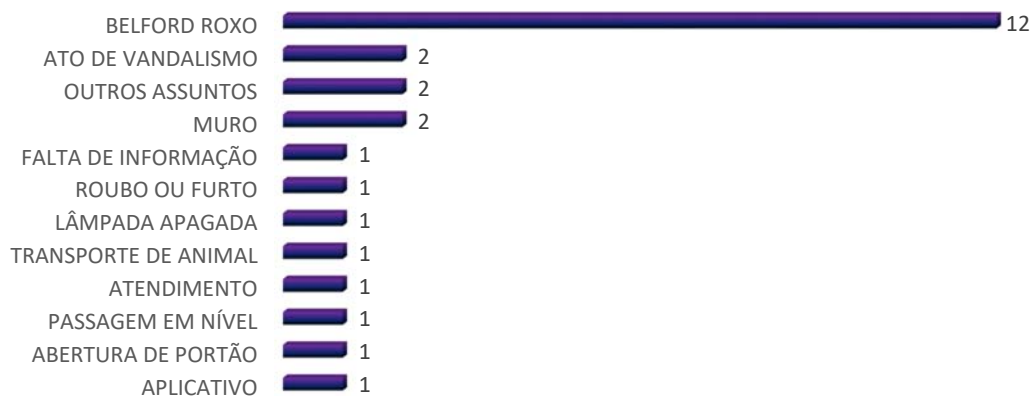




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	12	46,15%
ATO DE VANDALISMO	2	7,69%
OUTROS ASSUNTOS	2	7,69%
MURO	2	7,69%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	3,85%
ROUBO OU FURTO	1	3,85%
LÂMPADA APAGADA	1	3,85%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	3,85%
ATENDIMENTO	1	3,85%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	3,85%
ABERTURA DE PORTÃO	1	3,85%
APLICATIVO	1	3,85%
Total	26	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



8.6 Ramal Deodoro

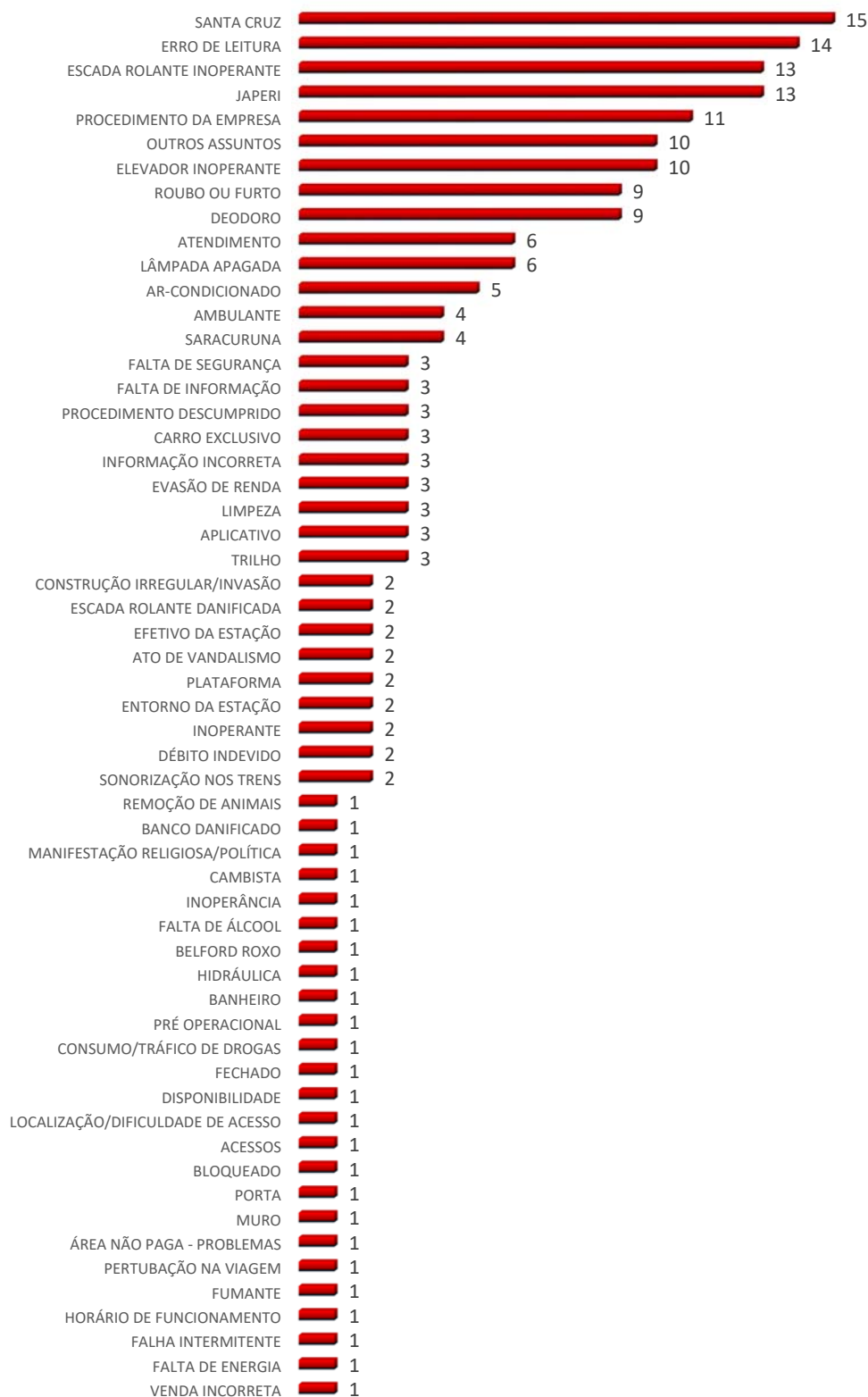
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	15	7,54%
ERRO DE LEITURA	14	7,04%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	13	6,53%
JAPERI	13	6,53%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	11	5,53%
OUTROS ASSUNTOS	10	5,03%
ELEVADOR INOPERANTE	10	5,03%
ROUBO OU FURTO	9	4,52%
DEODORO	9	4,52%
ATENDIMENTO	6	3,02%
LÂMPADA APAGADA	6	3,02%
AR-CONDICIONADO	5	2,51%



AMBULANTE	4	2,01%
SARACURUNA	4	2,01%
FALTA DE SEGURANÇA	3	1,51%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	1,51%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	1,51%
CARRO EXCLUSIVO	3	1,51%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	1,51%
EVASÃO DE RENDA	3	1,51%
LIMPEZA	3	1,51%
APLICATIVO	3	1,51%
TRILHO	3	1,51%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2	1,01%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	2	1,01%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	1,01%
ATO DE VANDALISMO	2	1,01%
PLATAFORMA	2	1,01%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	2	1,01%
INOPERANTE	2	1,01%
DÉBITO INDEVIDO	2	1,01%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	2	1,01%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	0,50%
BANCO DANIFICADO	1	0,50%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,50%
CAMBISTA	1	0,50%
INOPERÂNCIA	1	0,50%
FALTA DE ÁLCOOL	1	0,50%
BELFORD ROXO	1	0,50%
HIDRÁULICA	1	0,50%
BANHEIRO	1	0,50%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,50%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,50%
FECHADO	1	0,50%
DISPONIBILIDADE	1	0,50%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,50%
ACESSOS	1	0,50%
BLOQUEADO	1	0,50%
PORTA	1	0,50%
MURO	1	0,50%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,50%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,50%
FUMANTE	1	0,50%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,50%
FALHA INTERMITENTE	1	0,50%
FALTA DE ENERGIA	1	0,50%
VENDA INCORRETA	1	0,50%
Total	199	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

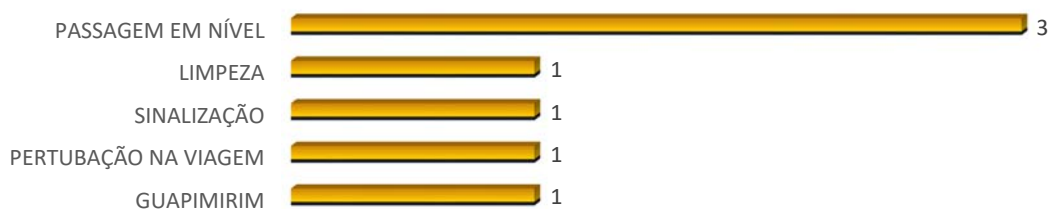




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	42,86%
LIMPEZA	1	14,29%
SINALIZAÇÃO	1	14,29%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	14,29%
GUAPIMIRIM	1	14,29%
Total	7	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



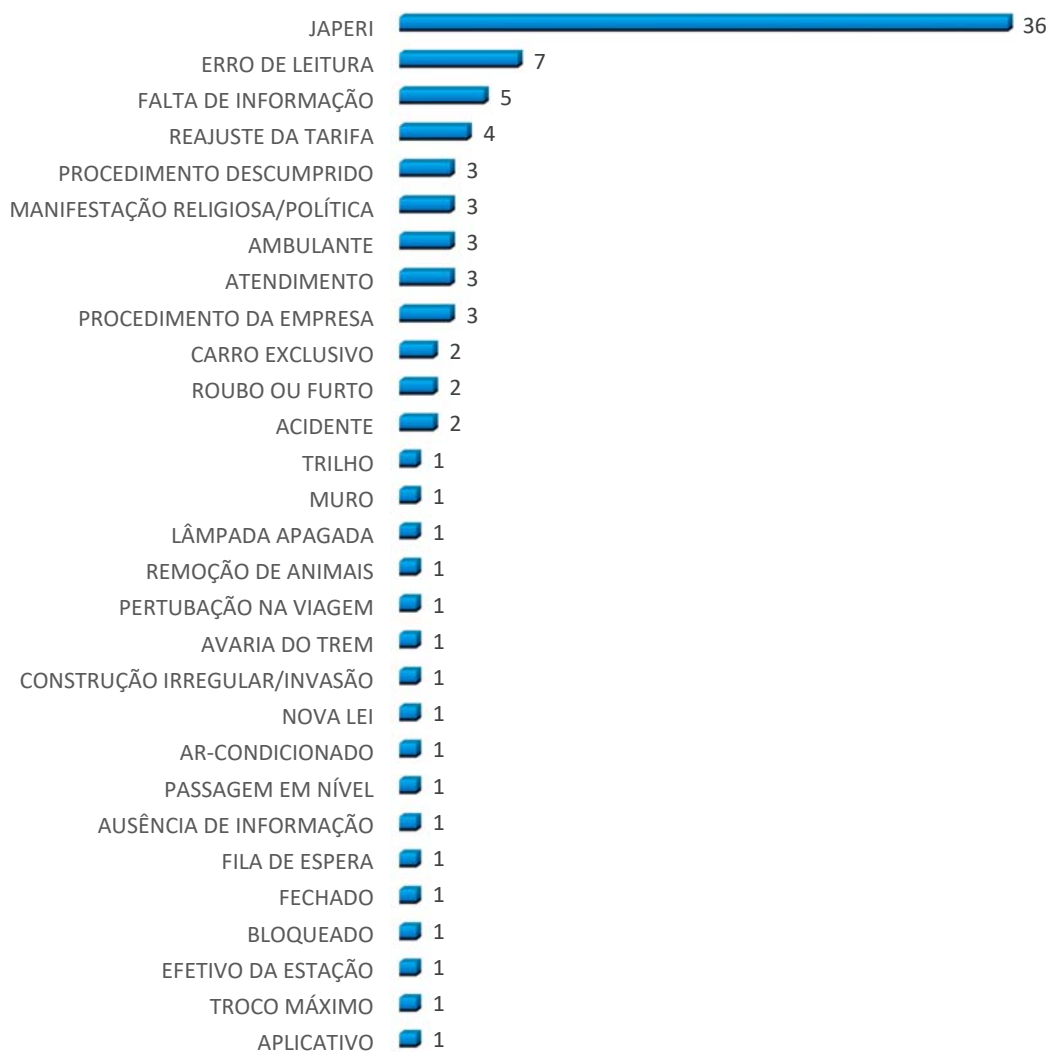
8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	36	40,00%
ERRO DE LEITURA	7	7,78%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	5,56%
REAJUSTE DA TARIFA	4	4,44%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	3,33%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	3,33%
AMBULANTE	3	3,33%
ATENDIMENTO	3	3,33%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	3,33%
CARRO EXCLUSIVO	2	2,22%
ROUBO OU FURTO	2	2,22%
ACIDENTE	2	2,22%
TRILHO	1	1,11%
MURO	1	1,11%
LÂMPADA APAGADA	1	1,11%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	1,11%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,11%
AVARIA DO TREM	1	1,11%



CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	1,11%
NOVA LEI	1	1,11%
AR-CONDICIONADO	1	1,11%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	1,11%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	1,11%
FILA DE ESPERA	1	1,11%
FECHADO	1	1,11%
BLOQUEADO	1	1,11%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,11%
TROCO MÁXIMO	1	1,11%
APLICATIVO	1	1,11%
Total	90	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	33,33%
PARACAMBI	2	33,33%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	16,67%
LIMPEZA	1	16,67%
Total	6	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



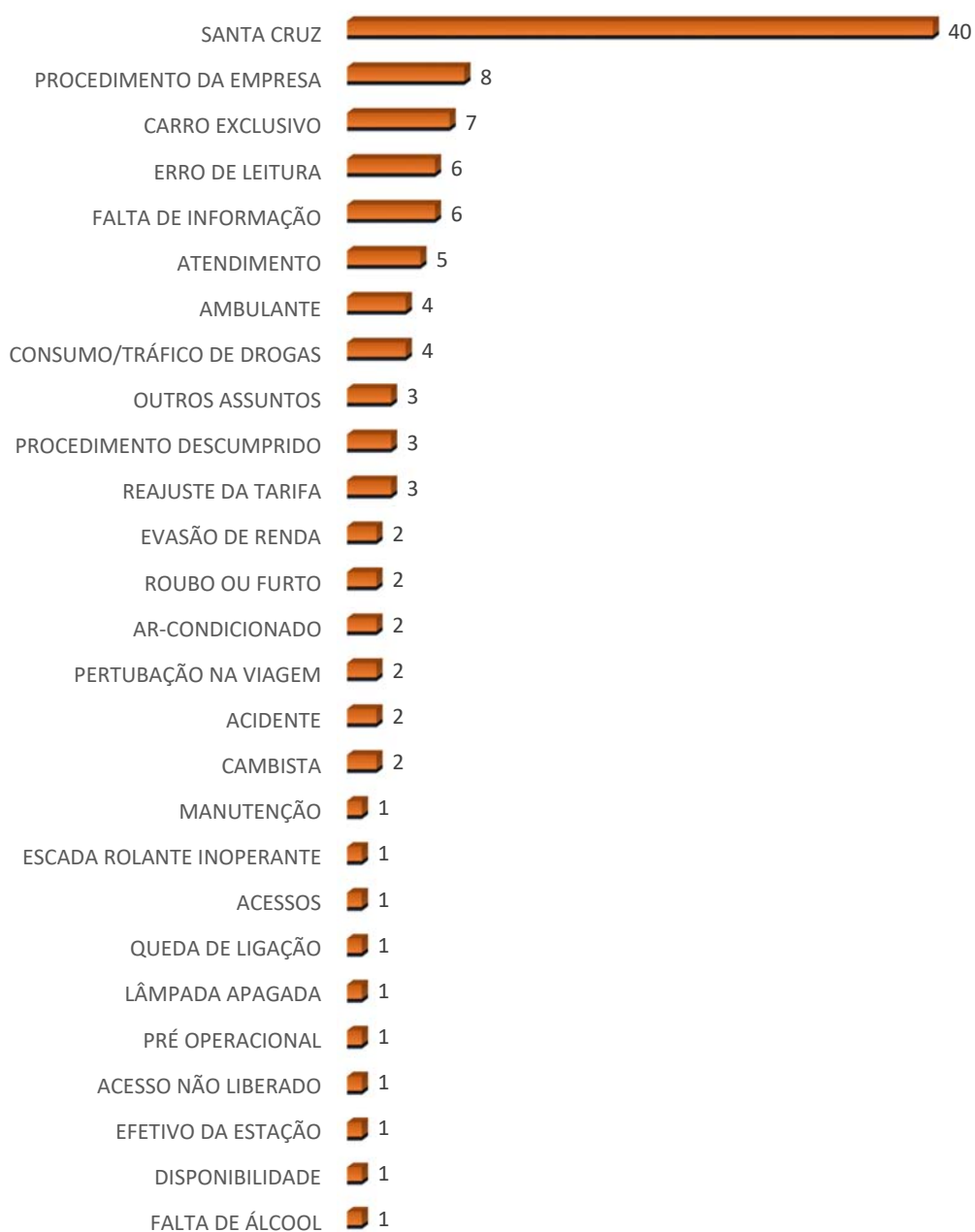
8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	40	36,04%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	8	7,21%
CARRO EXCLUSIVO	7	6,31%
ERRO DE LEITURA	6	5,41%
FALTA DE INFORMAÇÃO	6	5,41%
ATENDIMENTO	5	4,50%
AMBULANTE	4	3,60%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	4	3,60%
OUTROS ASSUNTOS	3	2,70%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	2,70%
REAJUSTE DA TARIFA	3	2,70%
EVASÃO DE RENDA	2	1,80%
ROUBO OU FURTO	2	1,80%
AR-CONDICIONADO	2	1,80%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	2	1,80%
ACIDENTE	2	1,80%
CAMBISTA	2	1,80%
MANUTENÇÃO	1	0,90%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	0,90%
ACESSOS	1	0,90%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,90%
LÂMPADA APAGADA	1	0,90%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,90%



ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,90%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,90%
DISPONIBILIDADE	1	0,90%
FALTA DE ÁLCOOL	1	0,90%
Total	111	100%

Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



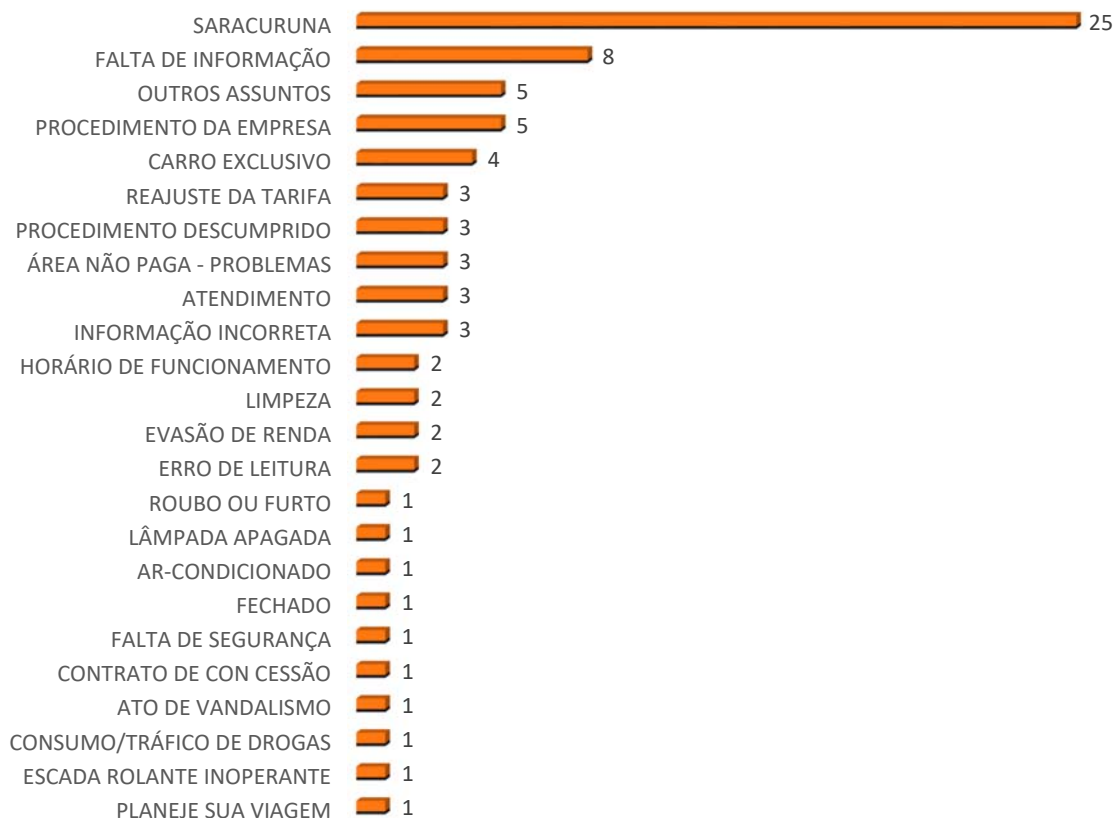


8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	25	31,25%
FALTA DE INFORMAÇÃO	8	10,00%
OUTROS ASSUNTOS	5	6,25%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	6,25%
CARRO EXCLUSIVO	4	5,00%
REAJUSTE DA TARIFA	3	3,75%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	3,75%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	3,75%
ATENDIMENTO	3	3,75%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	3,75%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	2,50%
LIMPEZA	2	2,50%
EVASÃO DE RENDA	2	2,50%
ERRO DE LEITURA	2	2,50%
ROUBO OU FURTO	1	1,25%
LÂMPADA APAGADA	1	1,25%
AR-CONDICIONADO	1	1,25%
FECHADO	1	1,25%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,25%
CONTRATO DE CONCESSÃO	1	1,25%
ATO DE VANDALISMO	1	1,25%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,25%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	1,25%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,25%
Total	80	100%



Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	1	33,33%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1	33,33%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	33,33%
Total	3	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

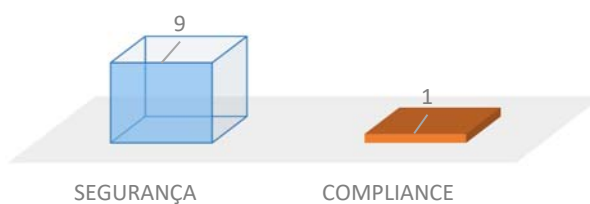




8.11 Assunto das Manifestações por tipo

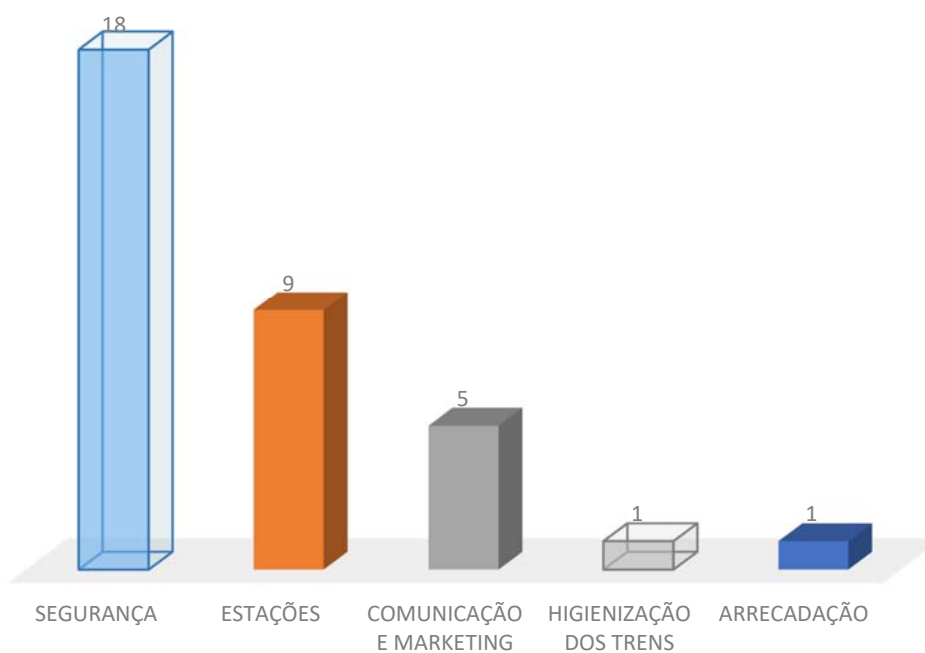
Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	9	90,00%
COMPLIANCE	1	10,00%
Total	10	100%

DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	18	52,94%
ESTAÇÕES	9	26,47%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	5	14,71%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	2,94%
ARRECADAÇÃO	1	2,94%
Total	34	100%

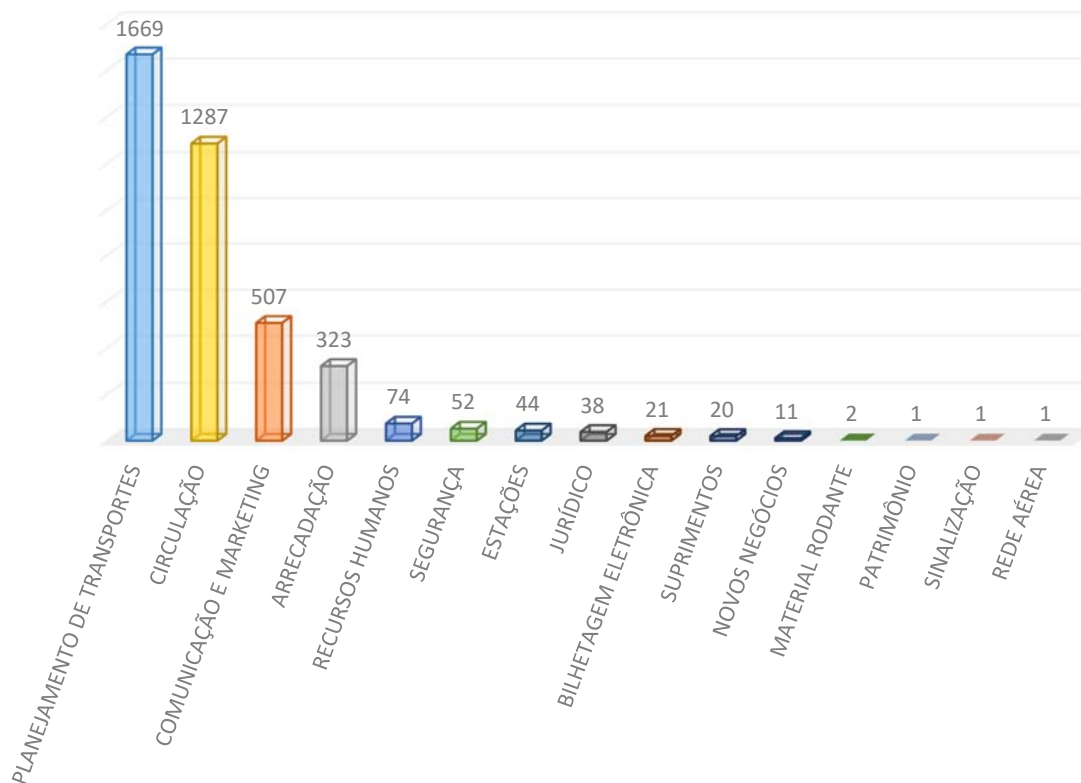
ELOGIOS - POR ASSUNTO





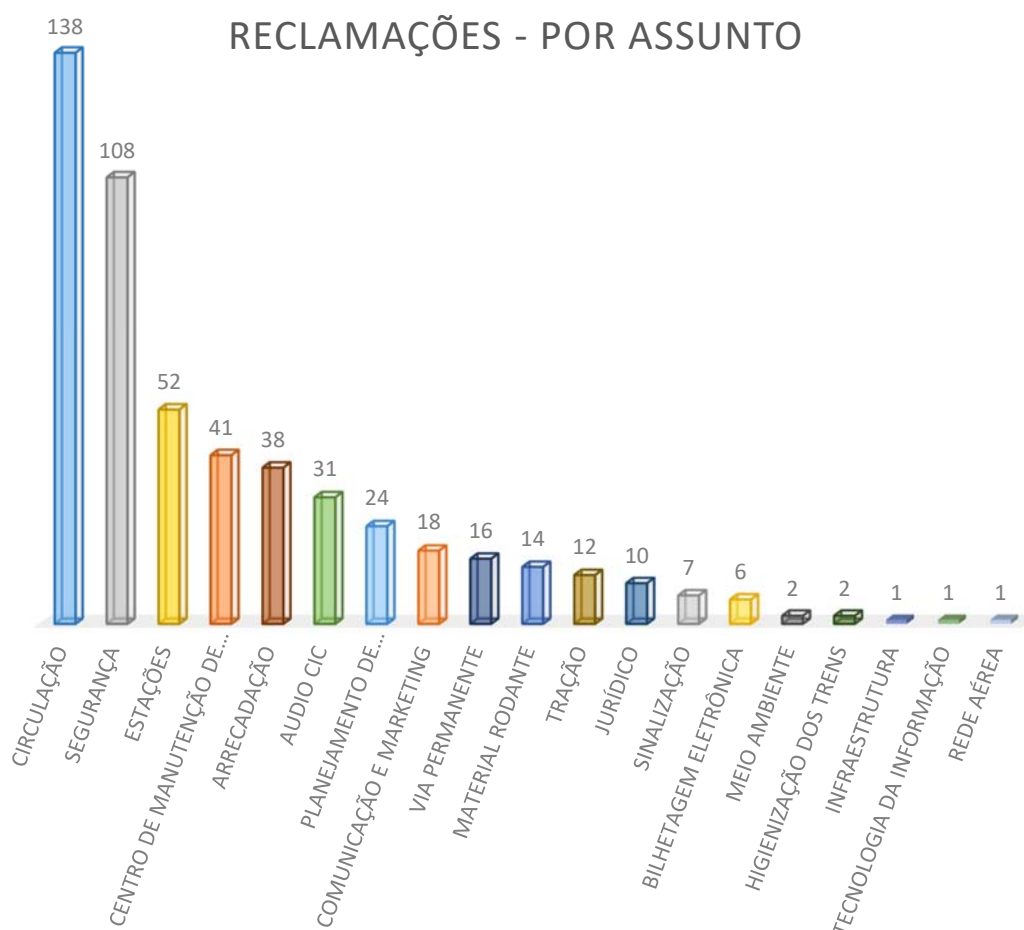
Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1669	41,20%
CIRCULAÇÃO	1287	31,77%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	507	12,52%
ARRECADAÇÃO	323	7,97%
RECURSOS HUMANOS	74	1,83%
SEGURANÇA	52	1,28%
ESTAÇÕES	44	1,09%
JURÍDICO	38	0,94%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	21	0,52%
SUPRIMENTOS	20	0,49%
NOVOS NEGÓCIOS	11	0,27%
MATERIAL RODANTE	2	0,05%
PATRIMÔNIO	1	0,02%
SINALIZAÇÃO	1	0,02%
REDE AÉREA	1	0,02%
Total	4051	100%

INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





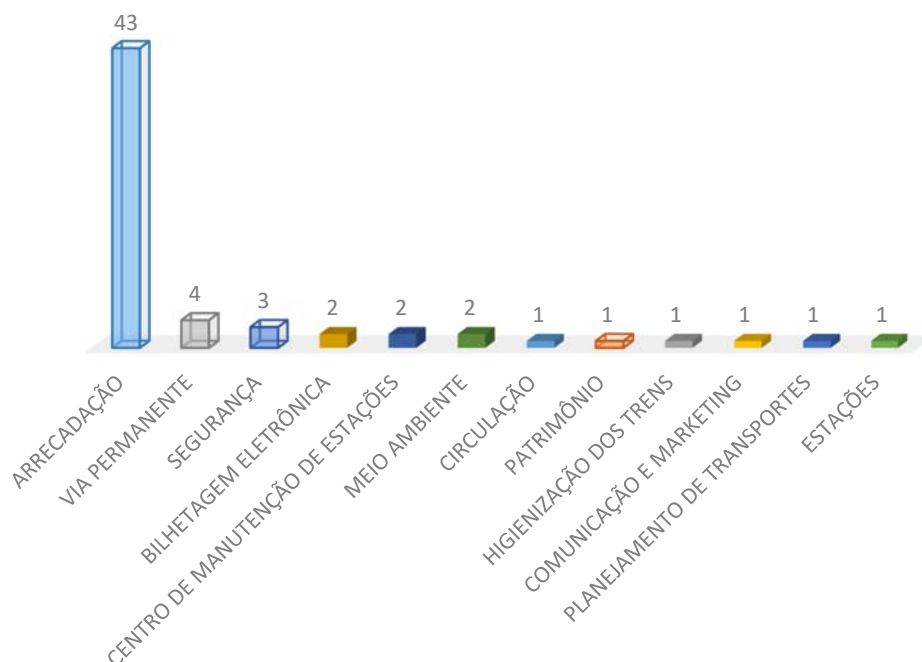
Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	138	26,44%
SEGURANÇA	108	20,69%
ESTAÇÕES	52	9,96%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	41	7,85%
ARRECADAÇÃO	38	7,28%
AUDIO CIC	31	5,94%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	24	4,60%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	18	3,45%
VIA PERMANENTE	16	3,07%
MATERIAL RODANTE	14	2,68%
TRAÇÃO	12	2,30%
JURÍDICO	10	1,92%
SINALIZAÇÃO	7	1,34%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	6	1,15%
MEIO AMBIENTE	2	0,38%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	2	0,38%
INFRAESTRUTURA	1	0,19%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0,19%
REDE AÉREA	1	0,19%
Total	522	100%





Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	43	69,35%
VIA PERMANENTE	4	6,45%
SEGURANÇA	3	4,84%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	2	3,23%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	3,23%
MEIO AMBIENTE	2	3,23%
CIRCULAÇÃO	1	1,61%
PATRIMÔNIO	1	1,61%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	1,61%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	1,61%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	1,61%
ESTAÇÕES	1	1,61%
Total	62	100%

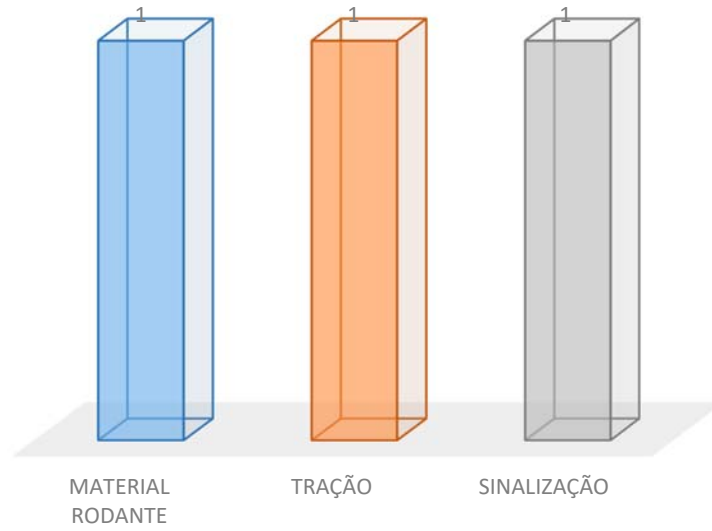
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
MATERIAL RODANTE	1	33,33%
TRAÇÃO	1	33,33%
SINALIZAÇÃO	1	33,33%
Total	3	100%



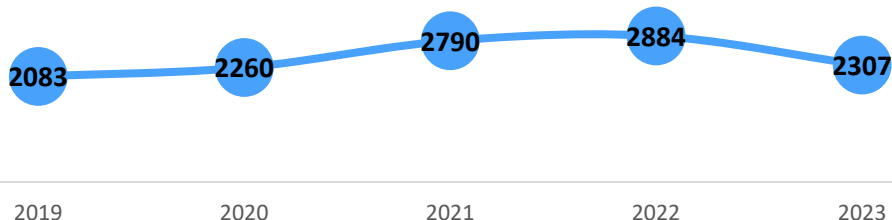
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



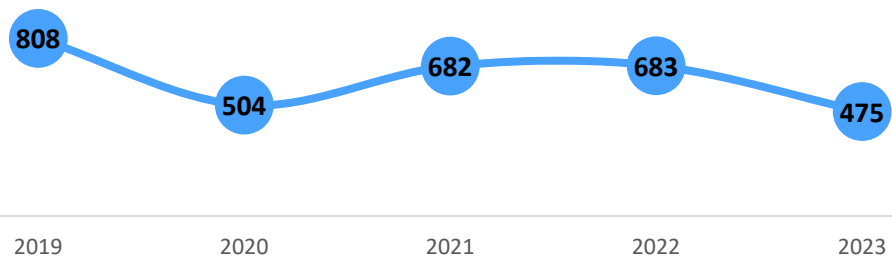


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

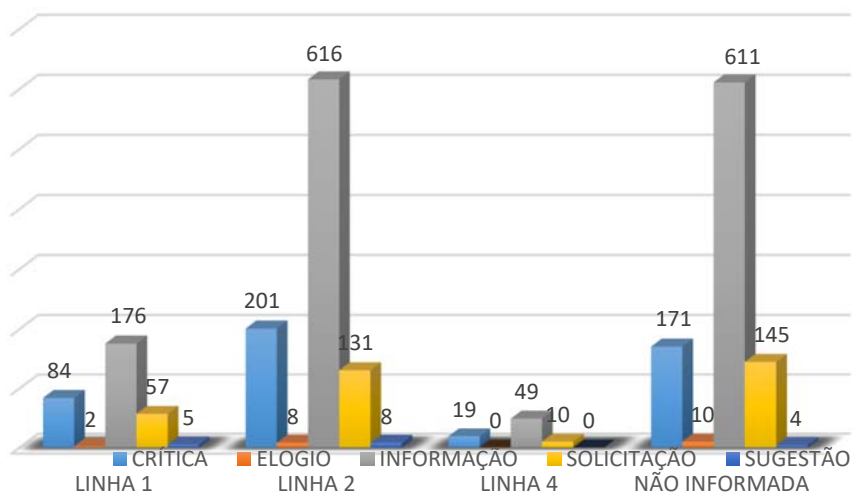


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

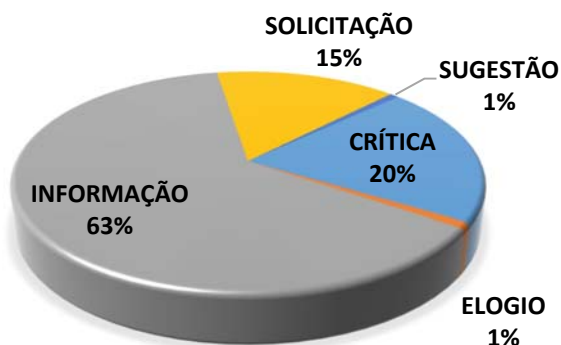
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	84	201	19	171	475	20,59%
ELOGIO	2	8	0	10	20	0,87%
INFORMAÇÃO	176	616	49	611	1452	62,94%
SOLICITAÇÃO	57	131	10	145	343	14,87%
SUGESTÃO	5	8	0	4	17	0,74%
Total	324	964	78	941	2307	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	294	12,74%
OUTROS - GRATUIDADE	272	11,79%
SALDO	125	5,42%
OBJETO PERDIDO	123	5,33%
GIRO APP e SITE	114	4,94%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	86	3,73%
NÃO INFORMADO	85	3,68%
CARTÃO MASTER	76	3,29%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	64	2,77%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	53	2,30%
GERAL	50	2,17%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	43	1,86%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	40	1,73%



RECHAMADA1	37	1,60%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	35	1,52%
CARTÃO VISA	34	1,47%
RH1	33	1,43%
GIRO1	32	1,39%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	32	1,39%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	31	1,34%
FUNCIONAMENTO	29	1,26%
GIRO (APP E SITE)	25	1,08%
DANOS AO CLIENTE	23	1,00%
GRATUIDADE SÊNIOR	21	0,91%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	21	0,91%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	21	0,91%
GIRO - PARCERIAS	19	0,82%
CARTÃO PRÉ-PAGO	19	0,82%
TARIFA SOCIAL	18	0,78%
ATENDIMENTO DO SAC	18	0,78%
COMERCIAL	17	0,74%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	15	0,65%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	15	0,65%
ACHADOS E PERDIDOS	15	0,65%
INFORMAÇÕES GERAIS	14	0,61%
INTEGRAÇÃO	13	0,56%
RECHAMADA	13	0,56%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	13	0,56%
CARTÃO UNITÁRIO	13	0,56%
CADASTRO	12	0,52%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	12	0,52%
CARTEIRA DIGITAL	11	0,48%
LOJAS E QUIOSQUES	11	0,48%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	10	0,43%
DÚVIDAS	10	0,43%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	9	0,39%
FORNECEDOR METRÔRIO	8	0,35%
GRATUIDADE ESTUDANTE	8	0,35%
POSTO DE GRATUIDADE	8	0,35%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	8	0,35%
BLOQUEIO DE CARTÃO	7	0,30%
ACESSO AO APP/SITE	7	0,30%
CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	7	0,30%
LINHA DE BLOQUEIO1	6	0,26%
BICICLETÁRIO1	6	0,26%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	6	0,26%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	6	0,26%
CARTÃO GIRO	6	0,26%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	5	0,22%

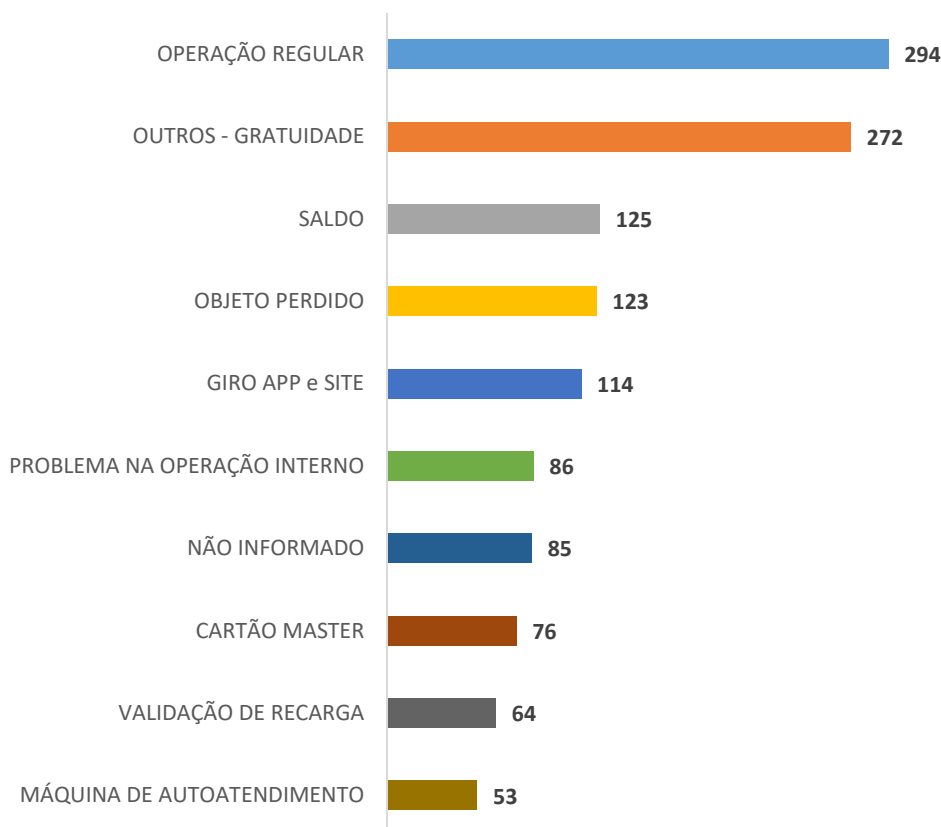


TARIFA METRÔRIO	5	0,22%
RECARGA	5	0,22%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	5	0,22%
CARTÕES METRÔRIO	5	0,22%
BILHETERIA	5	0,22%
CARTAO MASTER	5	0,22%
PARCERIAS	4	0,17%
APLICATIVO	4	0,17%
RH	4	0,17%
PALCO CARIOCA	4	0,17%
PROMOÇÕES	4	0,17%
COMUNICAÇÃO SONORA	4	0,17%
TRAJETOS DO MNS	4	0,17%
GIRO	4	0,17%
ATENDIMENTO 0800	4	0,17%
CONDUTORES	4	0,17%
EVENTOS / PARCERIAS	3	0,13%
EXTRATO	3	0,13%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	0,13%
TARIFAS	3	0,13%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	3	0,13%
ASSALTOS E FURTOS	3	0,13%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	3	0,13%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	3	0,13%
COMUNICAÇÃO	2	0,09%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,09%
ESTRUTURA	2	0,09%
CASHBACK 30%	2	0,09%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	2	0,09%
CARTÃO	2	0,09%
BANHEIROS	2	0,09%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	2	0,09%
CARTÃO BLOQUEADO	2	0,09%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	2	0,09%
CARTÃO ELO	2	0,09%
COMPRA DE BILHETES	2	0,09%
CARRO FEMININO	1	0,04%
CARTÃO MASTER	1	0,04%
ATENDIMENTO LOJAS E QUIOSQUES	1	0,04%
CASHBACK 15%	1	0,04%
BIKE ITAU - COMO FUNCIONA	1	0,04%
REGULATÓRIO	1	0,04%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	0,04%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,04%
MÁ CONDUTA	1	0,04%
ATENDIMENTO COMERCIAL	1	0,04%



INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	1	0,04%
CAMPANHA INSTITUCIONAL	1	0,04%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	1	0,04%
VENDAS	1	0,04%
AR CONDICIONADO	1	0,04%
IMPrensa	1	0,04%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,04%
PROJETO SOCIAL	1	0,04%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,04%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,04%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEI	1	0,04%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,04%
CÓDIGO DE ÉTICA	1	0,04%
JOGOS E EVENTOS	1	0,04%
UBER - NÃO RECEBEU O CÓDIGO	1	0,04%
Total	2307	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES





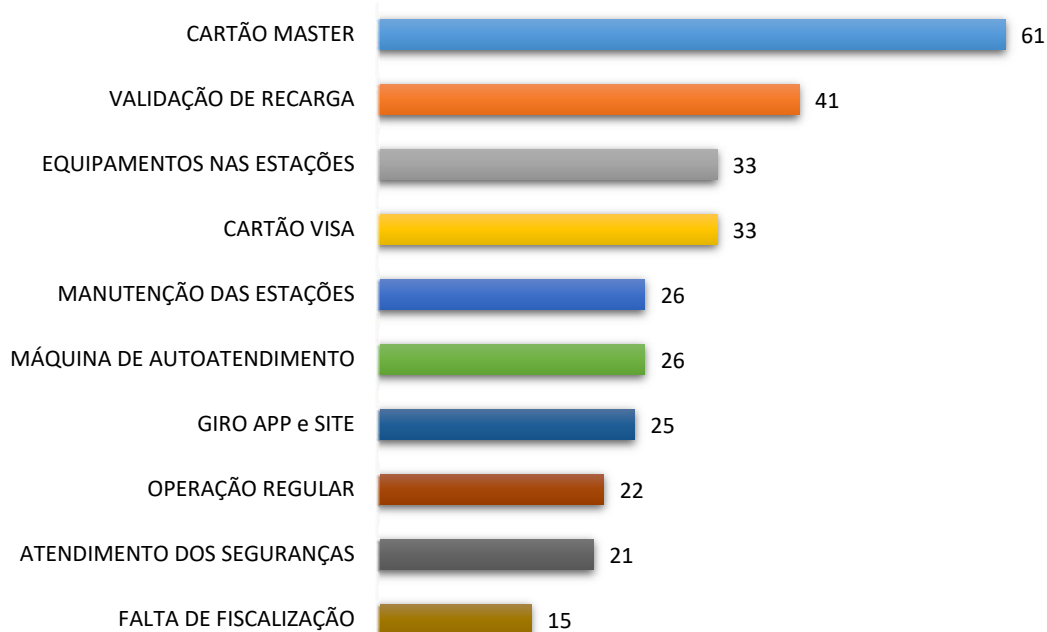
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	61	12,84%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	41	8,63%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	33	6,95%
CARTÃO VISA	33	6,95%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	26	5,47%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	26	5,47%
GIRO APP e SITE	25	5,26%
OPERAÇÃO REGULAR	22	4,63%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	21	4,42%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	15	3,16%
ATENDIMENTO DO SAC	15	3,16%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	14	2,95%
CARTEIRA DIGITAL	9	1,89%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	9	1,89%
GIRO1	8	1,68%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	8	1,68%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	7	1,47%
GIRO (APP E SITE)	6	1,26%
CARTÃO PRÉ-PAGO	6	1,26%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	1,05%
CARTAO MASTER	5	1,05%
GIRO - PARCERIAS	5	1,05%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	4	0,84%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	4	0,84%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,84%
INTEGRAÇÃO	3	0,63%
CADASTRO	3	0,63%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,63%
SALDO	3	0,63%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,63%
OUTROS - GRATUIDADE	3	0,63%
CARTÃO UNITÁRIO	3	0,63%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,42%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,42%
RECARGA	2	0,42%
COMUNICAÇÃO	2	0,42%
CARTÃO	2	0,42%
CARTÃO ELO	2	0,42%
PROMOÇÕES	2	0,42%
BILHETERIA	1	0,21%
COMERCIAL	1	0,21%



ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEI	1	0,21%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,21%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,21%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	0,21%
AR CONDICIONADO	1	0,21%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,21%
COMPRA DE BILHETES	1	0,21%
CASHBACK 30%	1	0,21%
RH1	1	0,21%
APLICATIVO	1	0,21%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,21%
CASHBACK 15%	1	0,21%
BICICLETÁRIO1	1	0,21%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,21%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,21%
ATENDIMENTO 0800	1	0,21%
CARTÃO MASTER	1	0,21%
MÁ CONDUTA	1	0,21%
BANHEIROS	1	0,21%
ATENDIMENTO COMERCIAL	1	0,21%
Total	475	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

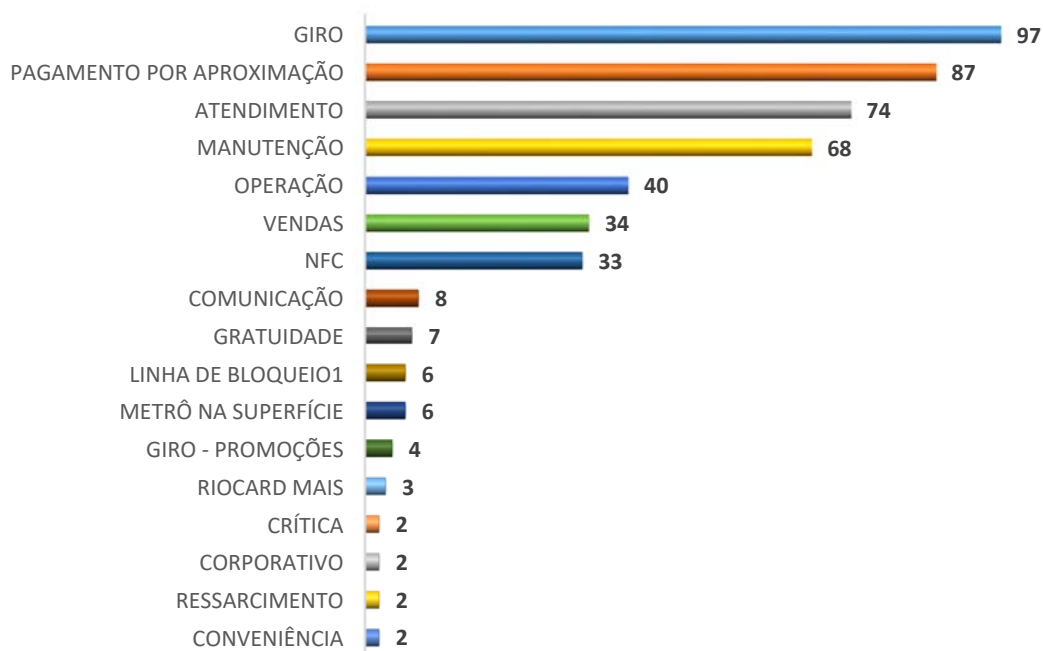




9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	97	20,42%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	87	18,32%
ATENDIMENTO	74	15,58%
MANUTENÇÃO	68	14,32%
OPERAÇÃO	40	8,42%
VENDAS	34	7,16%
NFC	33	6,95%
COMUNICAÇÃO	8	1,68%
GRATUIDADE	7	1,47%
LINHA DE BLOQUEIO1	6	1,26%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	1,26%
GIRO - PROMOÇÕES	4	0,84%
RIOCARD MAIS	3	0,63%
CRÍTICA	2	0,42%
CORPORATIVO	2	0,42%
RESSARCIMENTO	2	0,42%
CONVENIÊNCIA	2	0,42%
Total	475	100,00%

Motivo das Reclamações

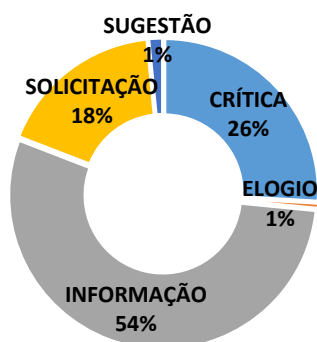




9.5 Manifestações Linha 1

	Frequência	%
CRÍTICA	84	25,93%
ELOGIO	2	0,62%
INFORMAÇÃO	176	54,32%
SOLICITAÇÃO	57	17,59%
SUGESTÃO	5	1,54%
Total	324	100,00%

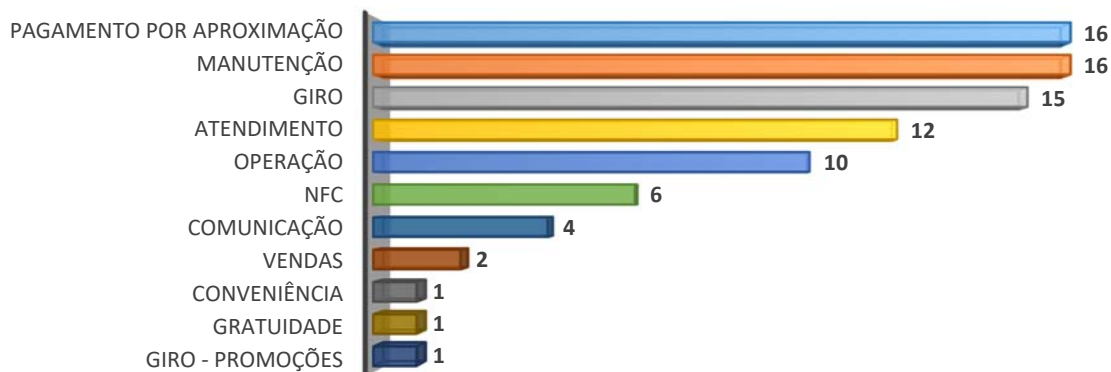
Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	16	19,05%
MANUTENÇÃO	16	19,05%
GIRO	15	17,86%
ATENDIMENTO	12	14,29%
OPERAÇÃO	10	11,90%
NFC	6	7,14%
COMUNICAÇÃO	4	4,76%
VENDAS	2	2,38%
CONVENIÊNCIA	1	1,19%
GRATUIDADE	1	1,19%
GIRO - PROMOÇÕES	1	1,19%
Total	84	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por motivo



Categoria	Reclamações	%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	10	11,90%
CARTÃO MASTER	9	10,71%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	7	8,33%
GIRO APP e SITE	6	7,14%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	4	4,76%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	4	4,76%
CARTEIRA DIGITAL	4	4,76%
CARTÃO VISA	4	4,76%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	3,57%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	3	3,57%
OPERAÇÃO REGULAR	3	3,57%
CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	3	3,57%
ATENDIMENTO DO SAC	3	3,57%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	2,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	2,38%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	2	2,38%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	2,38%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	2,38%
CASHBACK 15%	1	1,19%
RECARGA	1	1,19%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	1,19%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEI	1	1,19%
OUTROS - GRATUIDADE	1	1,19%
GIRO1	1	1,19%
BANHEIROS	1	1,19%
CARTÃO MASTER	1	1,19%
CARTÃO ELO	1	1,19%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,19%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	1,19%
Total	84	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	1
Total	2	100%

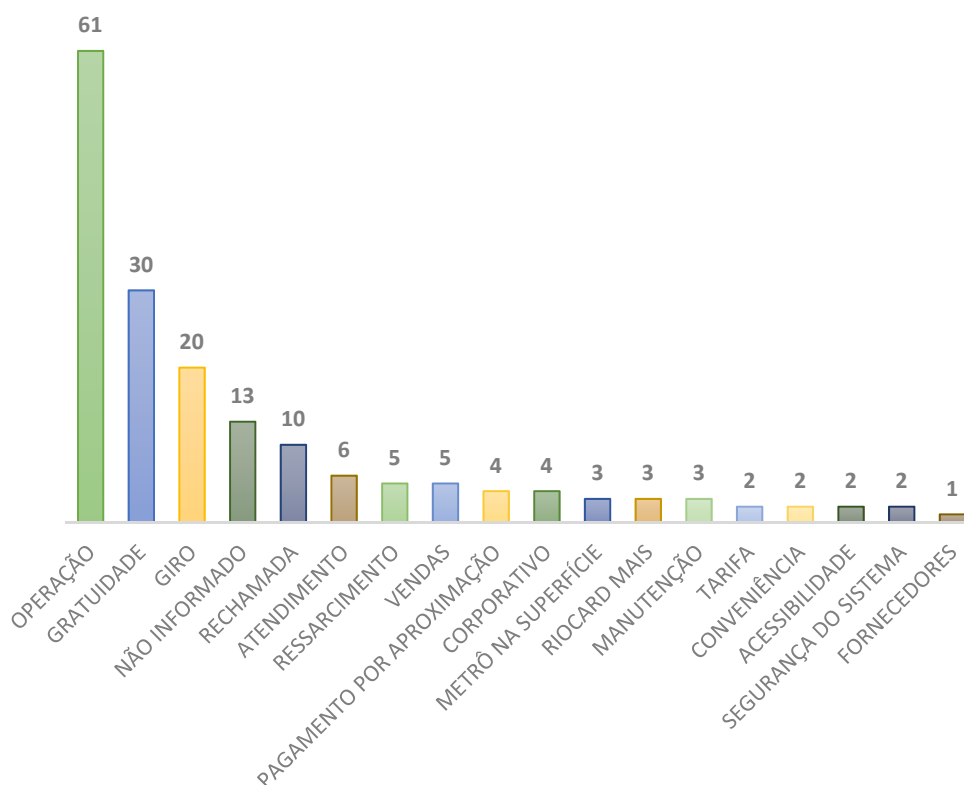
Elogios - Linha 1





Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	61	34,66%
GRATUIDADE	30	17,05%
GIRO	20	11,36%
NÃO INFORMADO	13	7,39%
RECHAMADA	10	5,68%
ATENDIMENTO	6	3,41%
RESSARCIMENTO	5	2,84%
VENDAS	5	2,84%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	4	2,27%
CORPORATIVO	4	2,27%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,70%
RIOCARD MAIS	3	1,70%
MANUTENÇÃO	3	1,70%
TARIFA	2	1,14%
CONVENIÊNCIA	2	1,14%
ACESSIBILIDADE	2	1,14%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,14%
FORNECEDORES	1	0,57%
Total	176	100,00%

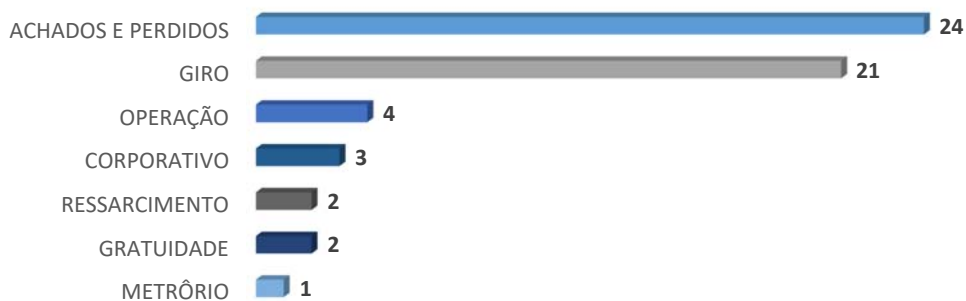
Informações - Linha 1





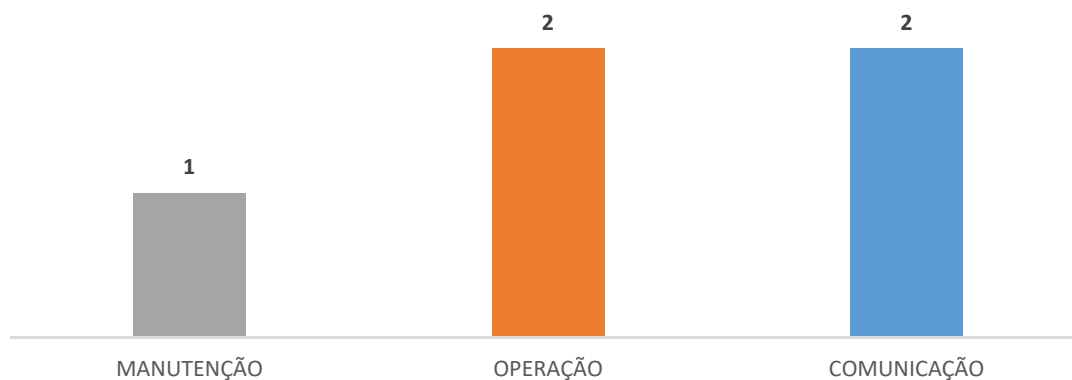
Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	24	42,11%
GIRO	21	36,84%
OPERAÇÃO	4	7,02%
CORPORATIVO	3	5,26%
RESSARCIMENTO	2	3,51%
GRATUIDADE	2	3,51%
METRÔRIO	1	1,75%
Total	57	100,00%

Solicitações - Linha 1



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

Sugestões - Linha 1

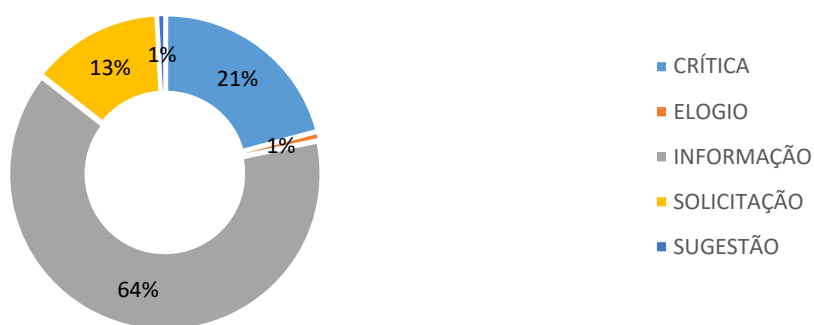




9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	201	20,85%
ELOGIO	8	0,83%
INFORMAÇÃO	616	63,90%
SOLICITAÇÃO	131	13,59%
SUGESTÃO	8	0,83%
Total	964	100,00%

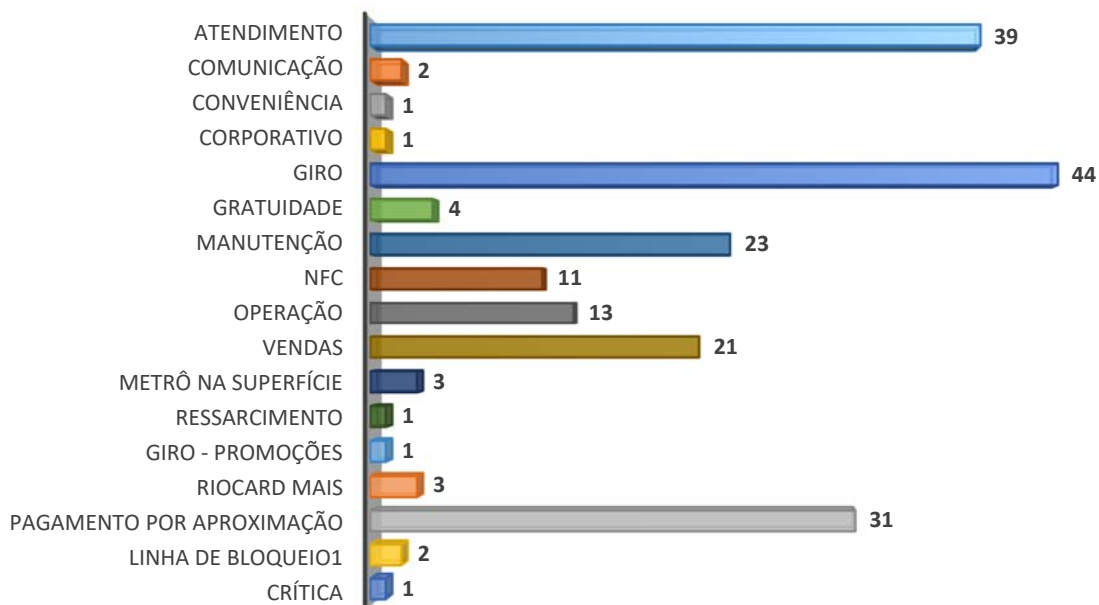
Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	39	19,40%
COMUNICAÇÃO	2	1,00%
CONVENIÊNCIA	1	0,50%
CORPORATIVO	1	0,50%
GIRO	44	21,89%
GRATUIDADE	4	1,99%
MANUTENÇÃO	23	11,44%
NFC	11	5,47%
OPERAÇÃO	13	6,47%
VENDAS	21	10,45%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,49%
RESSARCIMENTO	1	0,50%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,50%
RIOCARD MAIS	3	1,49%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	31	15,42%
LINHA DE BLOQUEIO1	2	1,00%
CRÍTICA	1	0,50%
Total	201	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Motivo



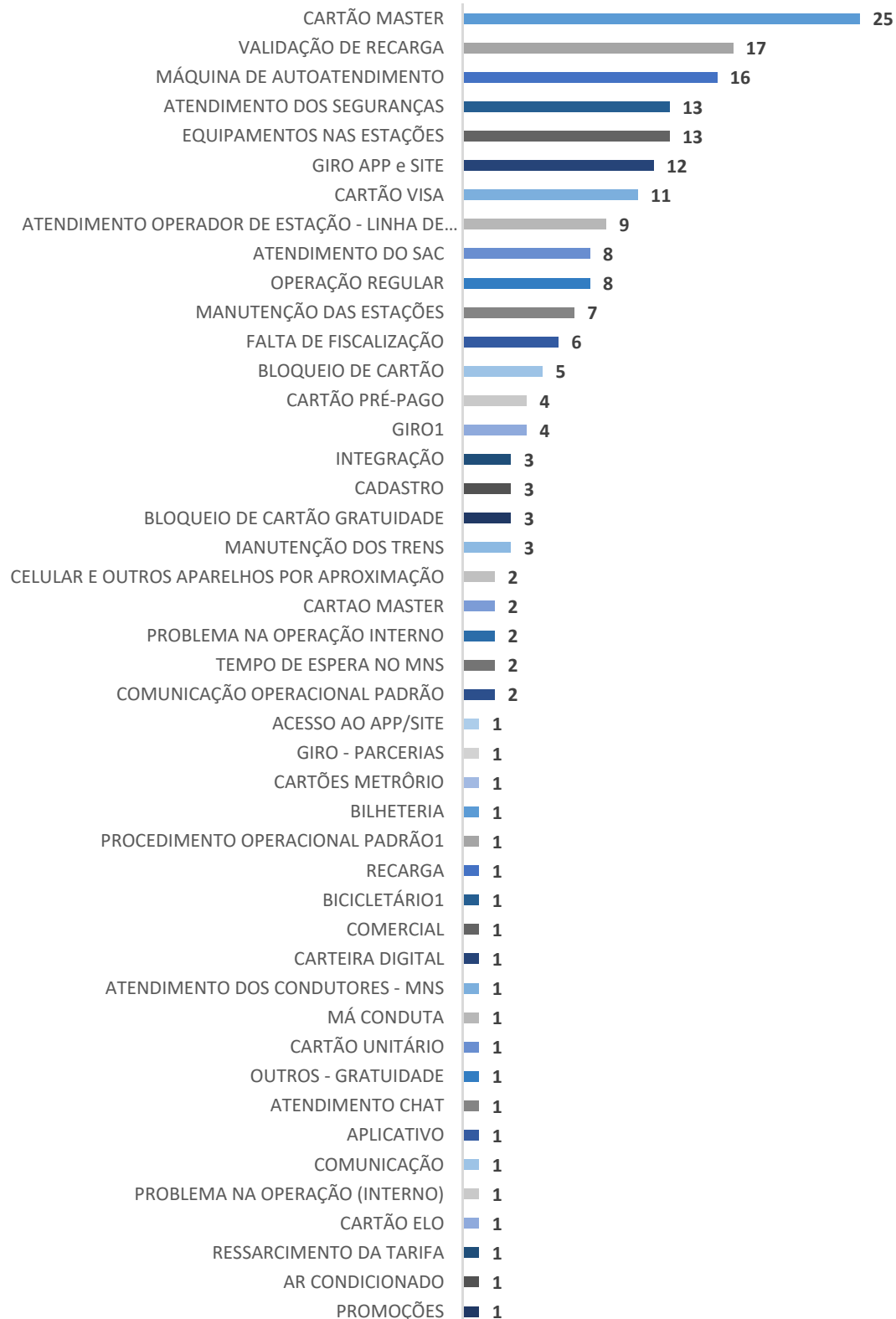
Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	25	12,44%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	17	8,46%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	16	7,96%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	13	6,47%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	13	6,47%
GIRO APP e SITE	12	5,97%
CARTÃO VISA	11	5,47%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	9	4,48%
ATENDIMENTO DO SAC	8	3,98%
OPERAÇÃO REGULAR	8	3,98%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	7	3,48%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	6	2,99%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	2,49%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	1,99%
GIRO1	4	1,99%
INTEGRAÇÃO	3	1,49%
CADASTRO	3	1,49%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	3	1,49%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	1,49%
CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	2	1,00%
CARTAO MASTER	2	1,00%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	2	1,00%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	1,00%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,00%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,50%



GIRO - PARCERIAS	1	0,50%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,50%
BILHETERIA	1	0,50%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	1	0,50%
RECARGA	1	0,50%
BICICLETÁRIO1	1	0,50%
COMERCIAL	1	0,50%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,50%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,50%
MÁ CONDUTA	1	0,50%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,50%
OUTROS - GRATUIDADE	1	0,50%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,50%
APLICATIVO	1	0,50%
COMUNICAÇÃO	1	0,50%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	0,50%
CARTÃO ELO	1	0,50%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,50%
AR CONDICIONADO	1	0,50%
PROMOÇÕES	1	0,50%
Total	201	100,00%

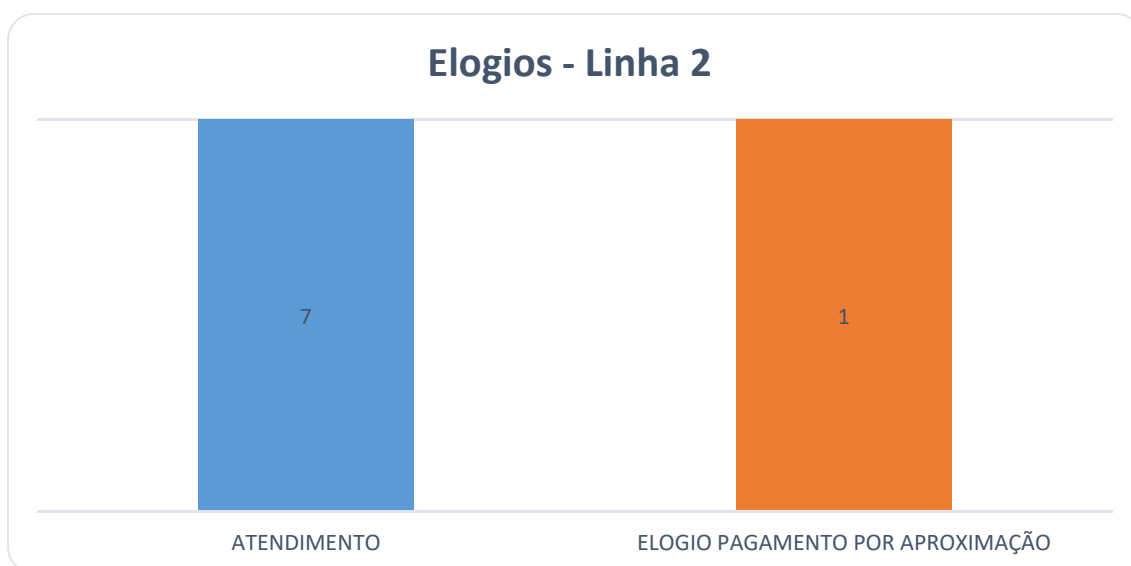


Reclamações Linha 2 - Por Categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	7	88%
ELOGIO PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	1	13%
Total	8	100%

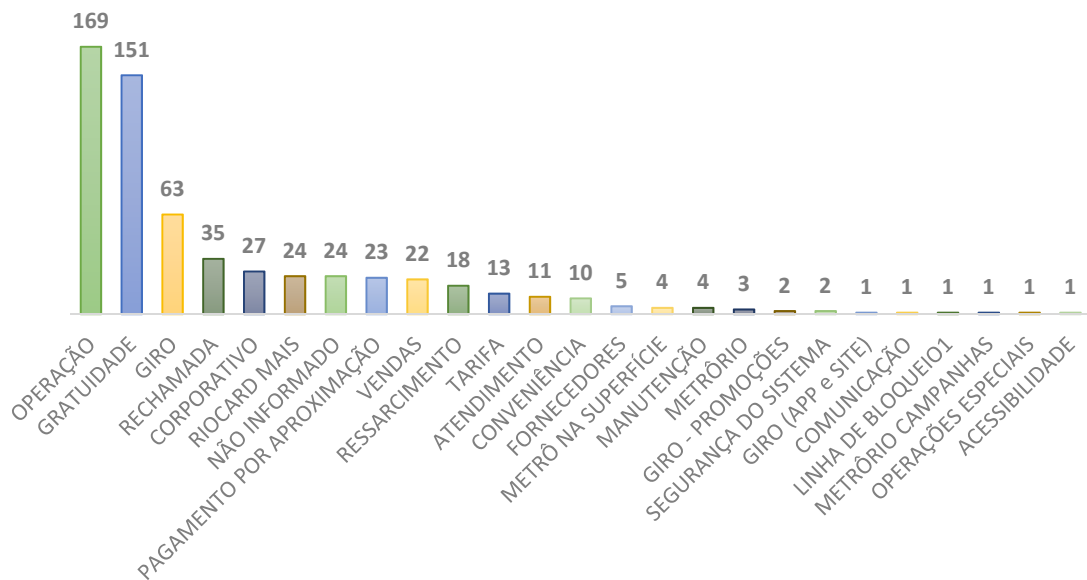


Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	169	27,44%
GRATUIDADE	151	24,51%
GIRO	63	10,23%
RECHAMADA	35	5,68%
CORPORATIVO	27	4,38%
RIOCARD MAIS	24	3,90%
NÃO INFORMADO	24	3,90%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	23	3,73%
VENDAS	22	3,57%
RESSARCIMENTO	18	2,92%
TARIFA	13	2,11%



ATENDIMENTO	11	1,79%
CONVENIÊNCIA	10	1,62%
FORNECEDORES	5	0,81%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	0,65%
MANUTENÇÃO	4	0,65%
METRÔRIO	3	0,49%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,32%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,32%
GIRO (APP e SITE)	1	0,16%
COMUNICAÇÃO	1	0,16%
LINHA DE BLOQUEIO1	1	0,16%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,16%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,16%
ACESSIBILIDADE	1	0,16%
Total	616	100,00%

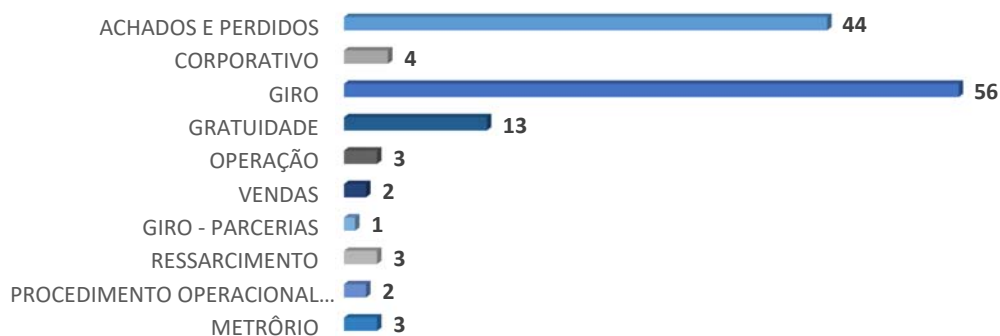
Informações - Linha 2





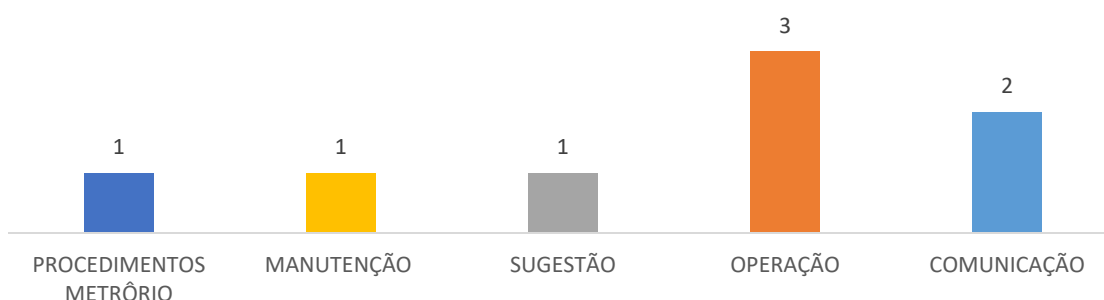
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	44	33,59%
CORPORATIVO	4	3,05%
GIRO	56	42,75%
GRATUIDADE	13	9,92%
OPERAÇÃO	3	2,29%
VENDAS	2	1,53%
GIRO - PARCERIAS	1	0,76%
RESSARCIMENTO	3	2,29%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,53%
METRÔRIO	3	2,29%
Total	131	100,00%

Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	25,00%
OPERAÇÃO	3	37,50%
SUGESTÃO	1	12,50%
MANUTENÇÃO	1	12,50%
PROCEDIMENTOS METRÔRIO	1	12,50%
Total	8	100,00%

Sugestões - Linha 2

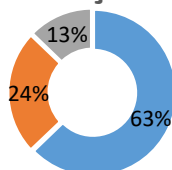




9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	49	62,82%
CRÍTICA	19	24,36%
SOLICITAÇÃO	10	12,82%
Total	78	100,00%

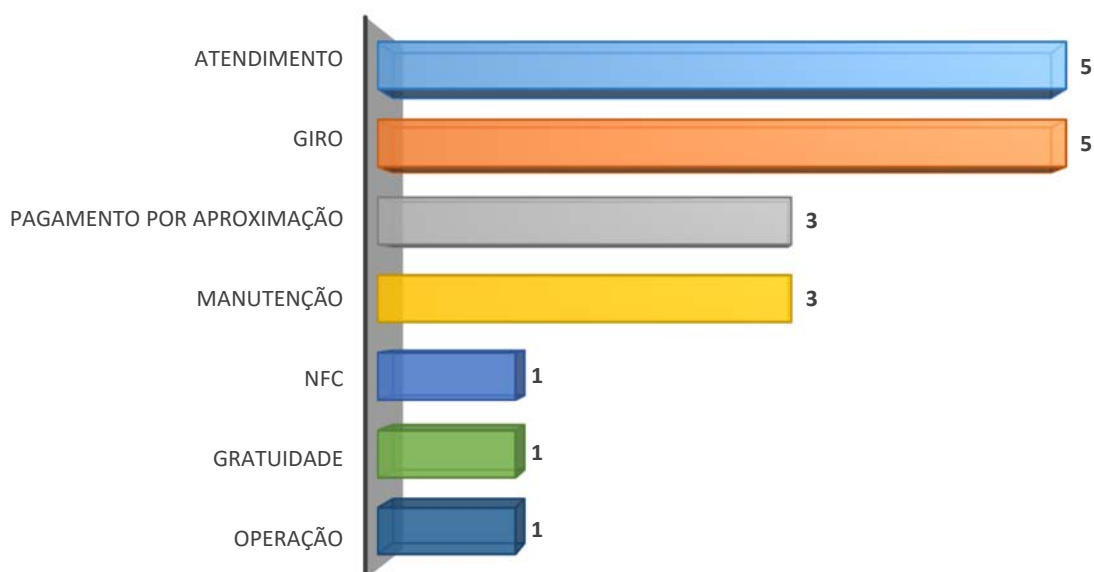
Tipo de Manifestação - Linha 4



- INFORMAÇÃO
- CRÍTICA
- SOLICITAÇÃO

Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	5	26,32%
GIRO	5	26,32%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	3	15,79%
MANUTENÇÃO	3	15,79%
NFC	1	5,26%
GRATUIDADE	1	5,26%
OPERAÇÃO	1	5,26%
Total	19	100,00%

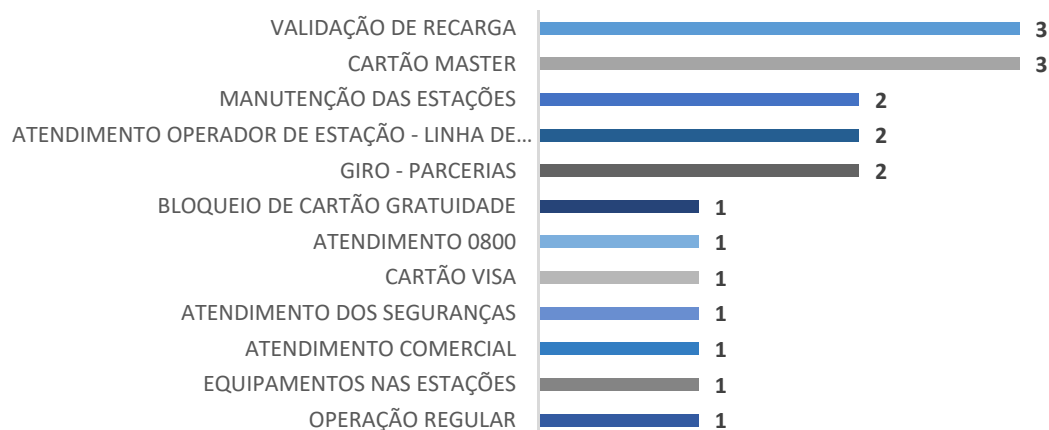
Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	15,79%
CARTÃO MASTER	3	15,79%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	2	10,53%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	10,53%
GIRO - PARCERIAS	2	10,53%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	5,26%
ATENDIMENTO 0800	1	5,26%
CARTÃO VISA	1	5,26%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	5,26%
ATENDIMENTO COMERCIAL	1	5,26%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	5,26%
OPERAÇÃO REGULAR	1	5,26%
Total	19	100,00%

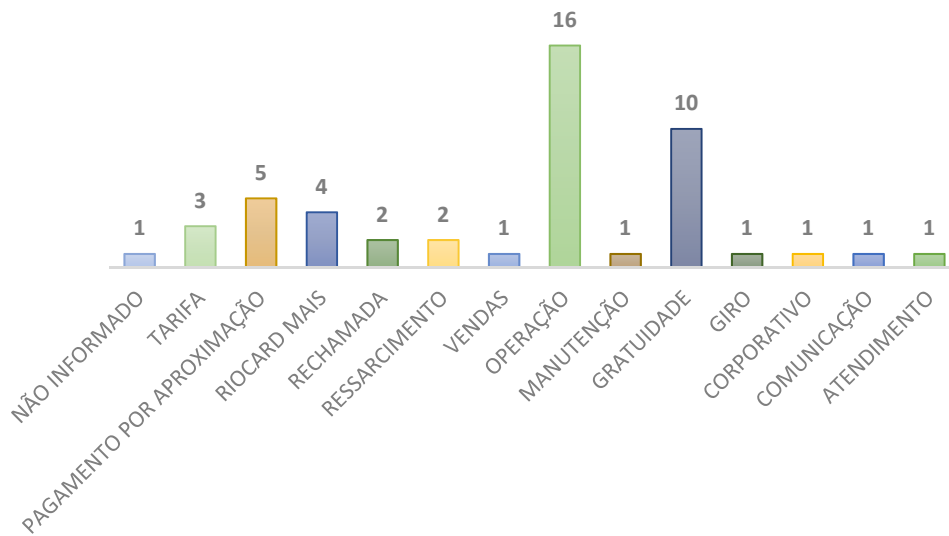
Reclamações Linha 4 - Por categoria



Tipo de Informação	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	2,04%
COMUNICAÇÃO	1	2,04%
CORPORATIVO	1	2,04%
GIRO	1	2,04%
GRATUIDADE	10	20,41%
MANUTENÇÃO	1	2,04%
OPERAÇÃO	16	32,65%
VENDAS	1	2,04%
RESSARCIMENTO	2	4,08%
RECHAMADA	2	4,08%
RIOCARD MAIS	4	8,16%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	5	10,20%
TARIFA	3	6,12%
NÃO INFORMADO	1	2,04%
Total	49	100,00%

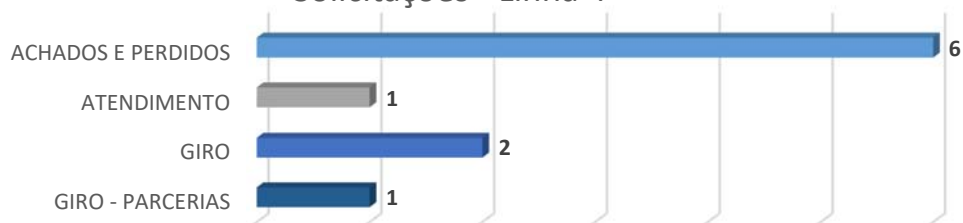


Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	6	60,00%
ATENDIMENTO	1	10,00%
GIRO	2	20,00%
GIRO - PARCERIAS	1	10,00%
Total	10	100,00%

Solicitações - Linha 4

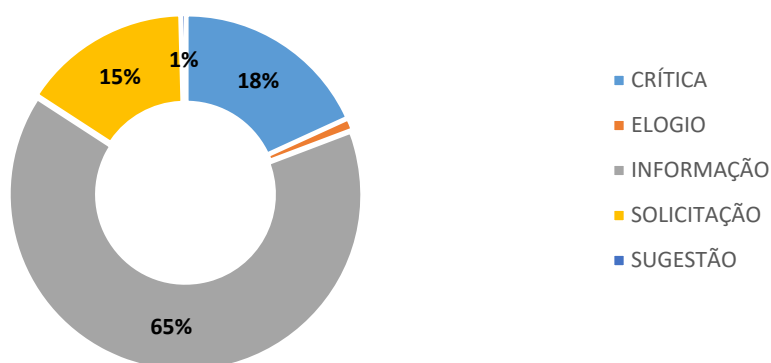




9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	171	18,17%
ELOGIO	10	1,06%
INFORMAÇÃO	611	64,93%
SOLICITAÇÃO	145	15,41%
SUGESTÃO	4	0,43%
Total	941	100,00%

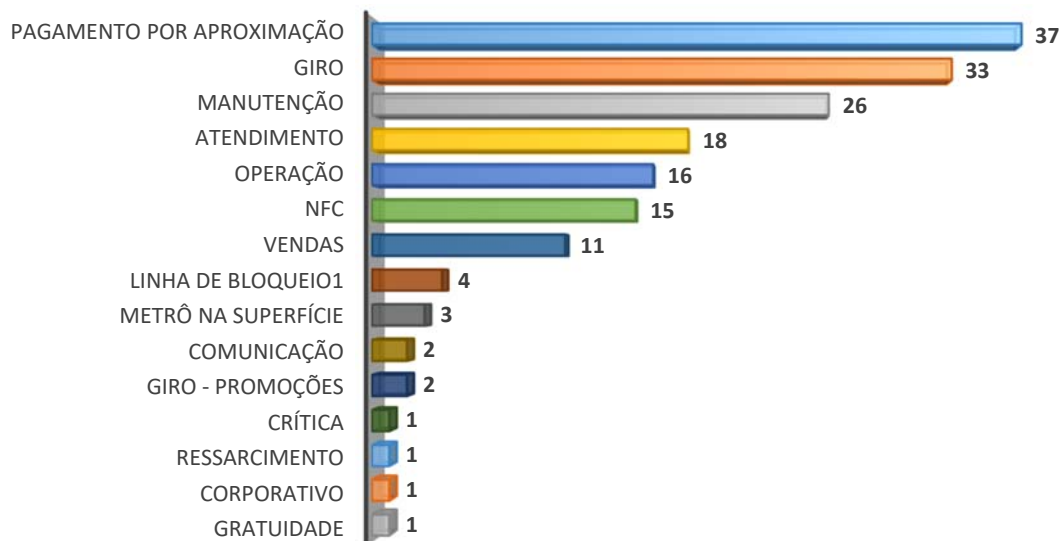
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	37	21,64%
GIRO	33	19,30%
MANUTENÇÃO	26	15,20%
ATENDIMENTO	18	10,53%
OPERAÇÃO	16	9,36%
NFC	15	8,77%
VENDAS	11	6,43%
LINHA DE BLOQUEIO1	4	2,34%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,75%
COMUNICAÇÃO	2	1,17%
GIRO - PROMOÇÕES	2	1,17%
CRÍTICA	1	0,58%
RESSARCIMENTO	1	0,58%
CORPORATIVO	1	0,58%
GRATUIDADE	1	0,58%
Total	171	100,00%



Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

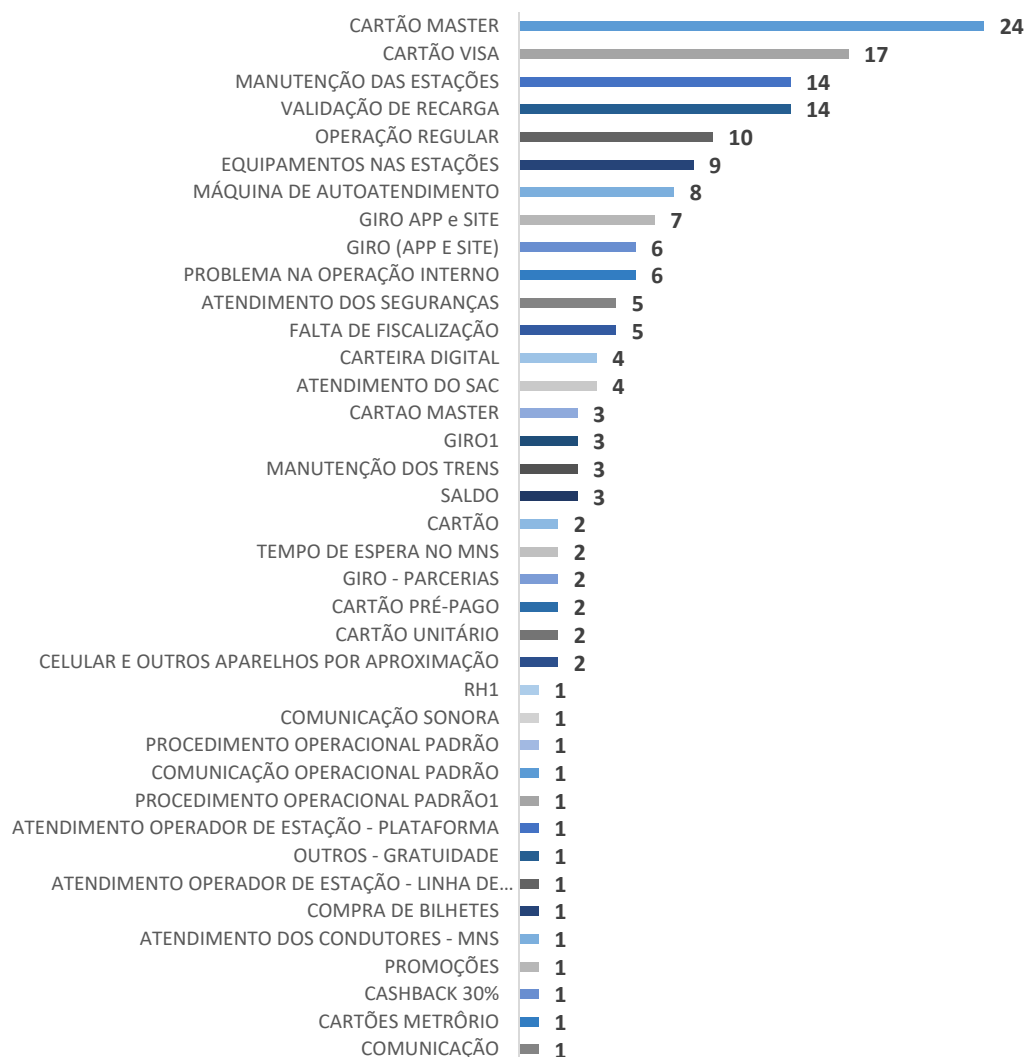


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	24	14,04%
CARTÃO VISA	17	9,94%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	14	8,19%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	14	8,19%
OPERAÇÃO REGULAR	10	5,85%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	9	5,26%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	8	4,68%
GIRO APP e SITE	7	4,09%
GIRO (APP E SITE)	6	3,51%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	6	3,51%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	5	2,92%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	2,92%
CARTEIRA DIGITAL	4	2,34%
ATENDIMENTO DO SAC	4	2,34%
CARTAO MASTER	3	1,75%
GIRO1	3	1,75%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	1,75%
SALDO	3	1,75%
CARTÃO	2	1,17%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	1,17%
GIRO - PARCERIAS	2	1,17%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	1,17%
CARTÃO UNITÁRIO	2	1,17%
CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	2	1,17%
RH1	1	0,58%



COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,58%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,58%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,58%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	1	0,58%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,58%
OUTROS - GRATUIDADE	1	0,58%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	0,58%
COMPRA DE BILHETES	1	0,58%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,58%
PROMOÇÕES	1	0,58%
CASHBACK 30%	1	0,58%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,58%
COMUNICAÇÃO	1	0,58%
Total	171	100,00%

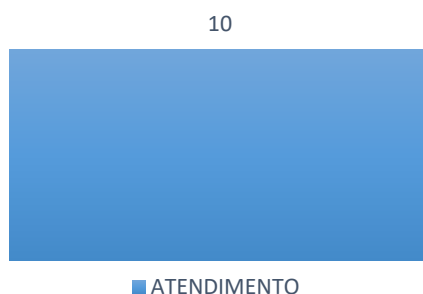
Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	10	100,00%
Total	10	100,00%

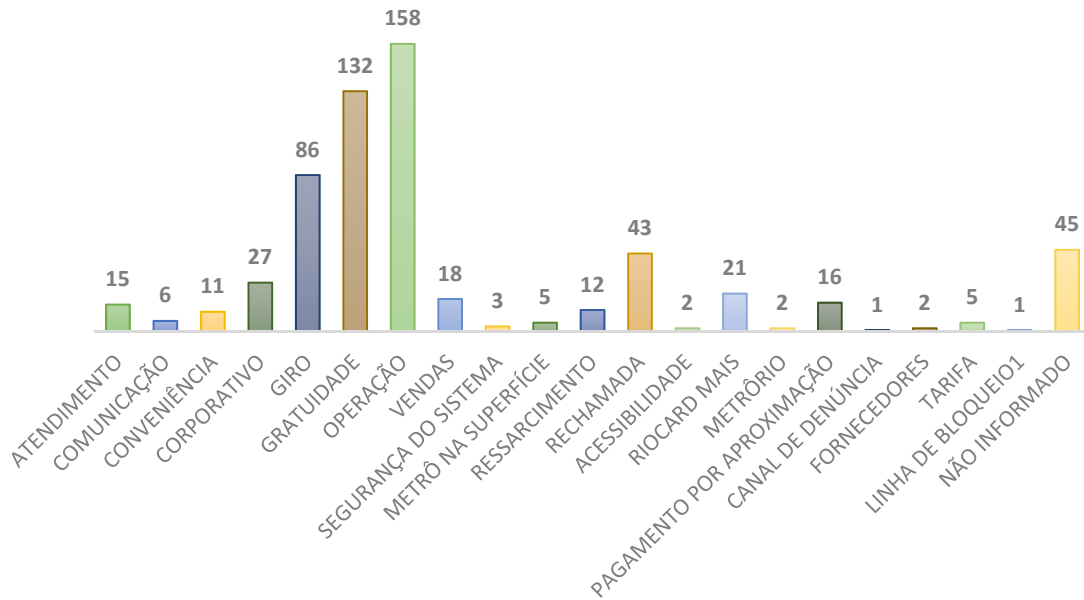
Elogios - Linha não Informada



Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	15	2,45%
COMUNICAÇÃO	6	0,98%
CONVENIÊNCIA	11	1,80%
CORPORATIVO	27	4,42%
GIRO	86	14,08%
GRATUIDADE	132	21,60%
OPERAÇÃO	158	25,86%
VENDAS	18	2,95%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,49%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	0,82%
RESSARCIMENTO	12	1,96%
RECHAMADA	43	7,04%
ACESSIBILIDADE	2	0,33%
RIOCARD MAIS	21	3,44%
METRÔRIO	2	0,33%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	16	2,62%
CANAL DE DENÚNCIA	1	0,16%
FORNECEDORES	2	0,33%
TARIFA	5	0,82%
LINHA DE BLOQUEIO1	1	0,16%
NÃO INFORMADO	45	7,36%
Total	611	100,00%

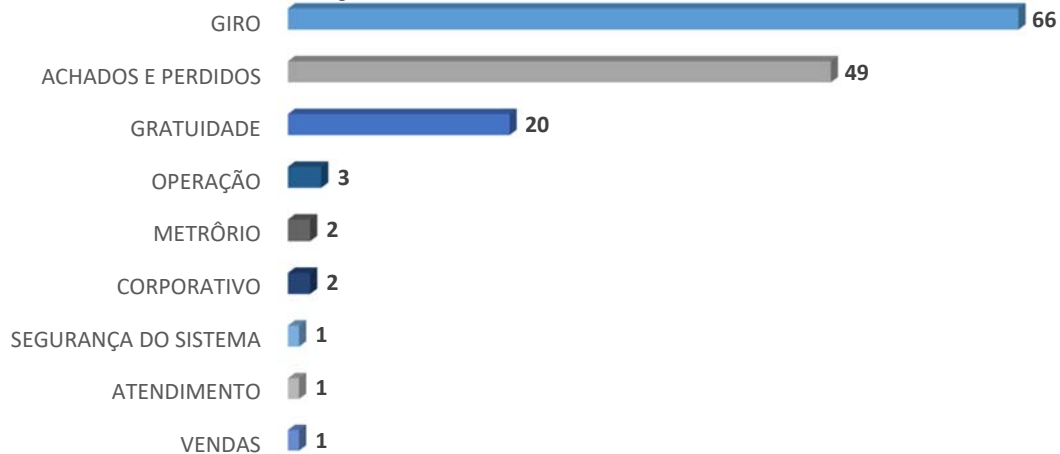


Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	66	45,52%
ACHADOS E PERDIDOS	49	33,79%
GRATUIDADE	20	13,79%
OPERAÇÃO	3	2,07%
METRÔRIO	2	1,38%
CORPORATIVO	2	1,38%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,69%
ATENDIMENTO	1	0,69%
VENDAS	1	0,69%
Total	145	100,00%

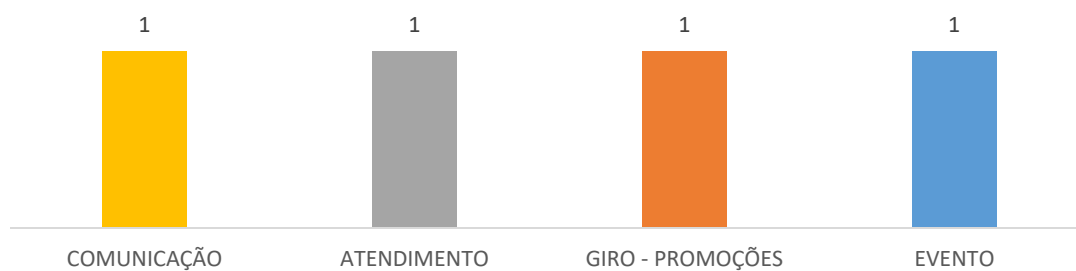
Solicitações - Linha Não Informada





Sugestões	Frequência	%
EVENTO	1	25,00%
GIRO - PROMOÇÕES	1	25,00%
ATENDIMENTO	1	25,00%
COMUNICAÇÃO	1	25,00%
Total	4	100,00%

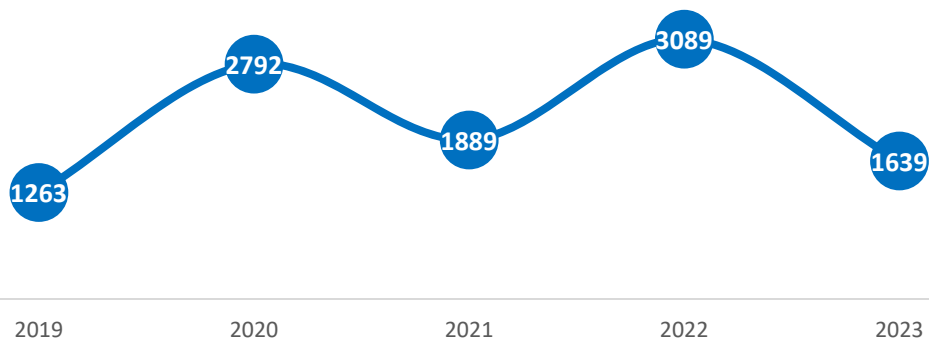
Sugestões - Linha Não Informada



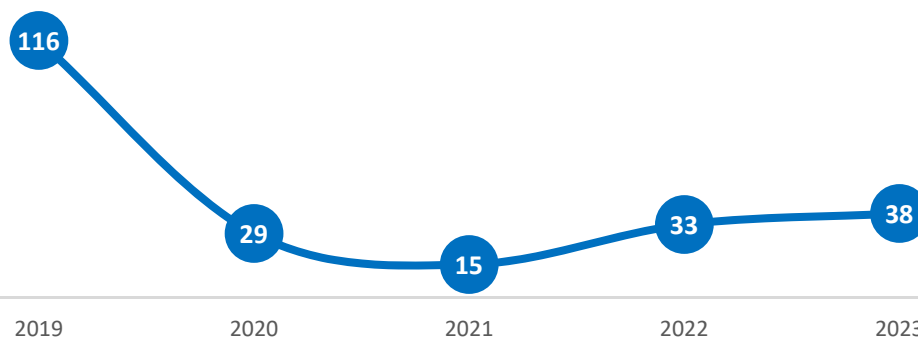


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas



10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	28	0,99%
RESSARCIMENTO	5	0,18%
SUGESTÃO	1	0,04%
ELOGIO	5	0,18%
INFORMAÇÃO	2786	98,48%
SOLICITAÇÃO	4	0,14%
TOTAL	2829	100,00%



MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

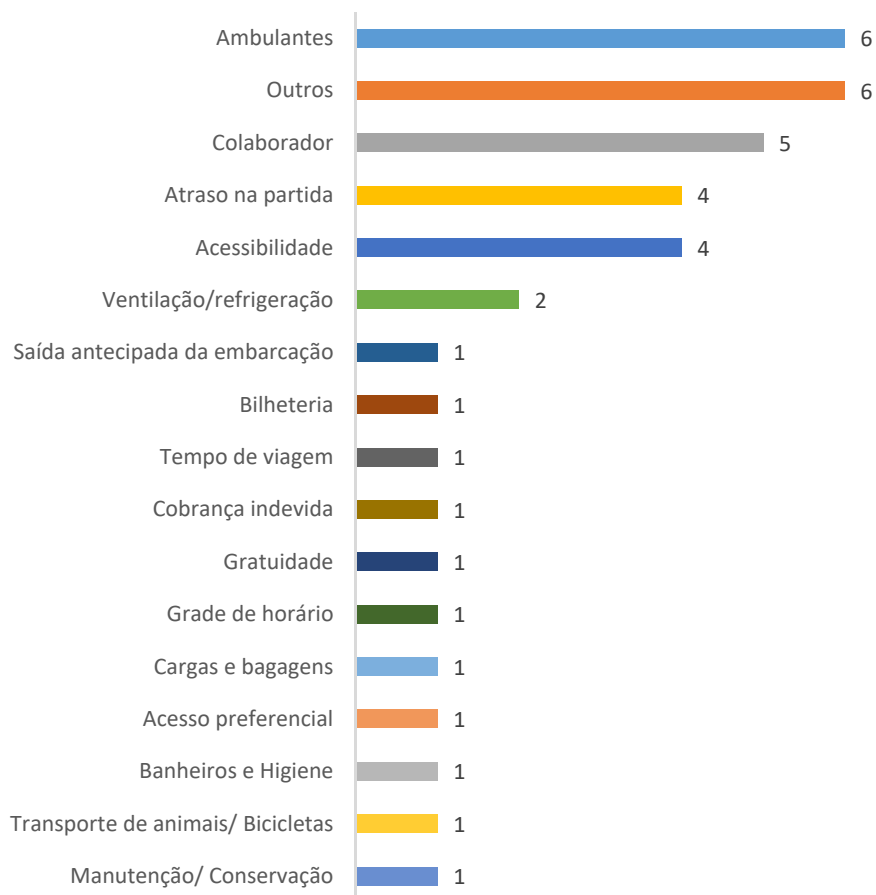


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Ambulantes	6	15,79%
Outros	6	15,79%
Colaborador	5	13,16%
Atraso na partida	4	10,53%
Acessibilidade	4	10,53%
Ventilação/refrigeração	2	5,26%
Saída antecipada da embarcação	1	2,63%
Bilheteria	1	2,63%
Tempo de viagem	1	2,63%
Cobrança indevida	1	2,63%
Gratuidade	1	2,63%
Grade de horário	1	2,63%
Cargas e bagagens	1	2,63%
Acesso preferencial	1	2,63%
Banheiros e Higiene	1	2,63%
Transporte de animais/ Bicicletas	1	2,63%
Manutenção/ Conservação	1	2,63%
Total	38	100%



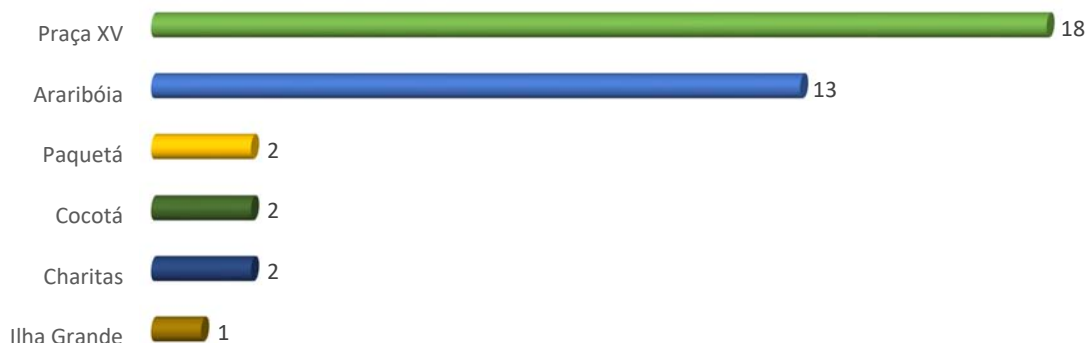
MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	18	47,37%
Araribóia	13	34,21%
Paquetá	2	5,26%
Cocotá	2	5,26%
Charitas	2	5,26%
Ilha Grande	1	2,63%
Total	38	100,00%



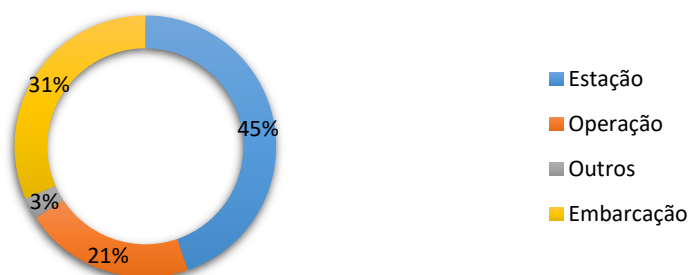
RECLAMAÇÕES - POR LINHA



10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	17	44,74%
Operação	8	21,05%
Outros	1	2,63%
Embarcação	12	31,58%
Total	38	100,00%

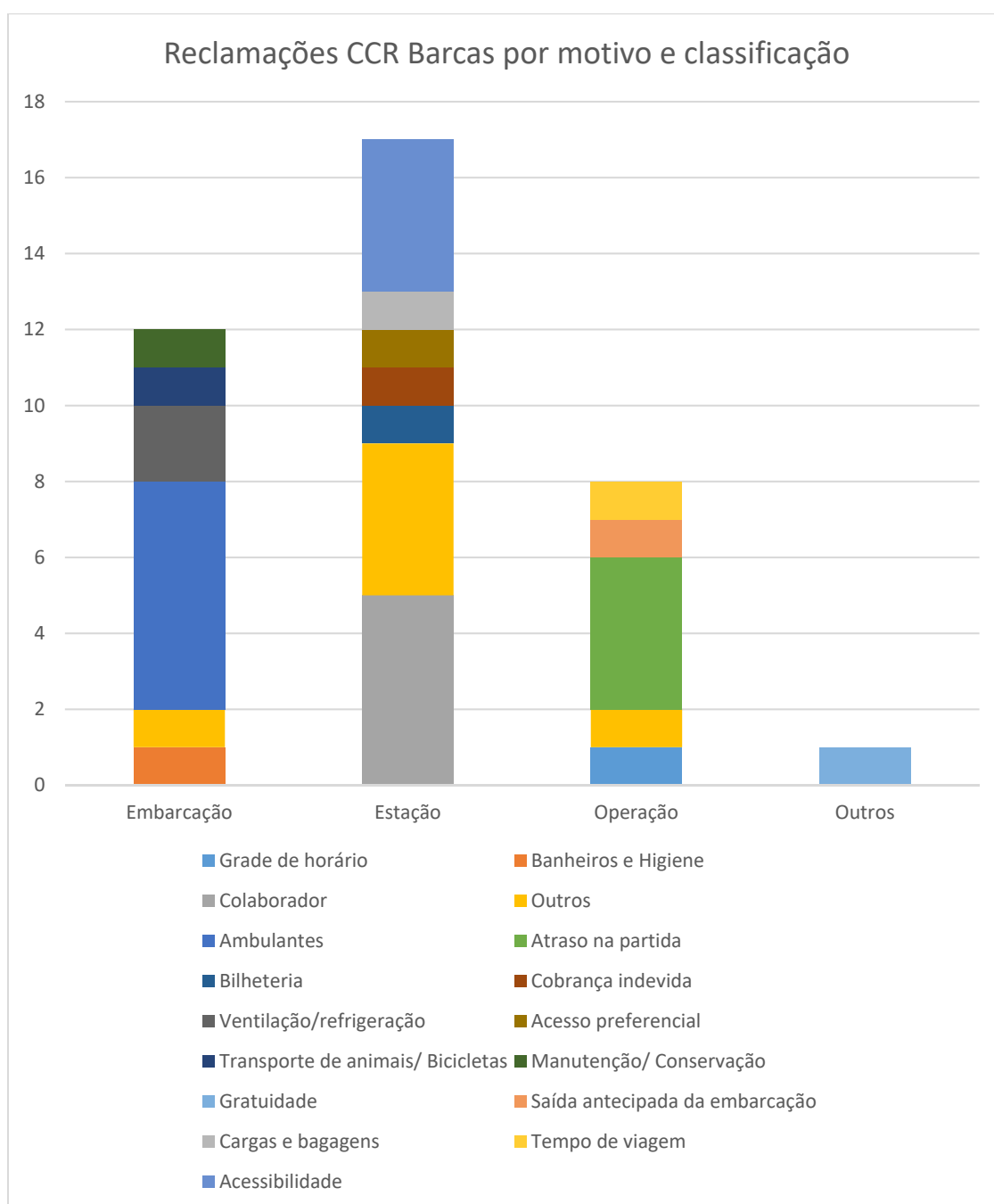
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Grade de horário			1	
Banheiros e Higiene	1			
Colaborador		5		
Outros	1	4	1	
Ambulantes	6			
Atraso na partida			4	
Bilheteria		1		
Cobrança indevida		1		



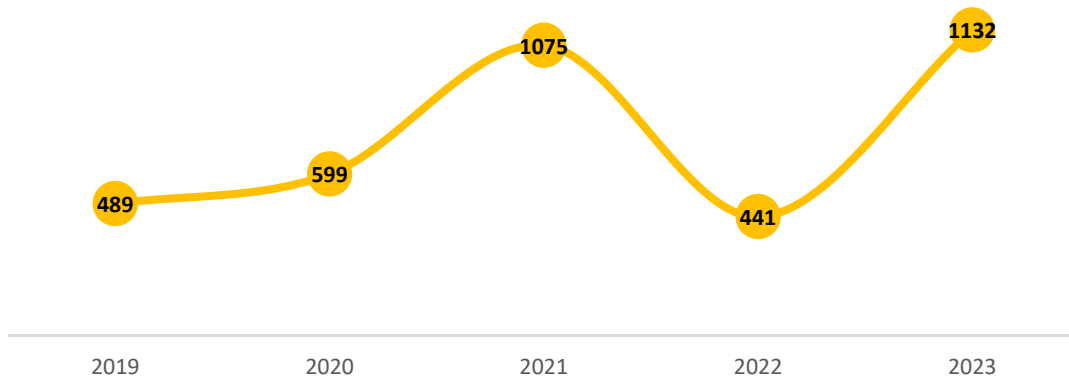
Ventilação/refrigeração	2			
Acesso preferencial		1		
Transporte de animais/ Bicletas	1			
Manutenção/ Conservação	1			
Gratuidade				1
Saída antecipada da embarcação			1	
Cargas e bagagens		1		
Tempo de viagem			1	
Acessibilidade		4		
Total	12	17	8	1



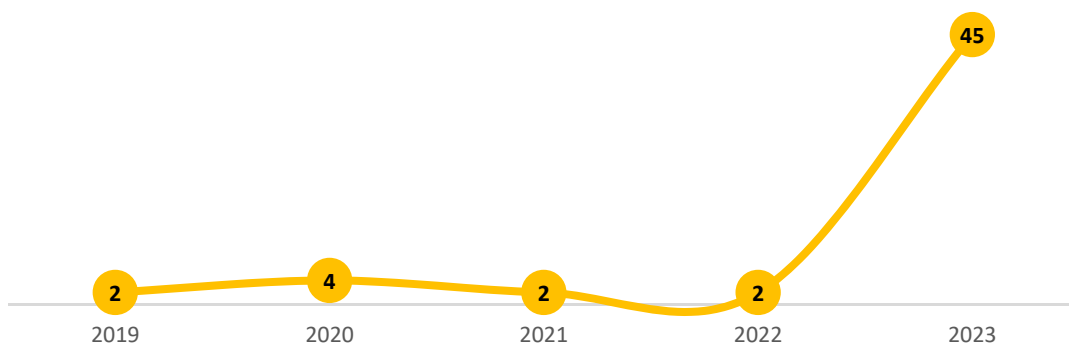


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

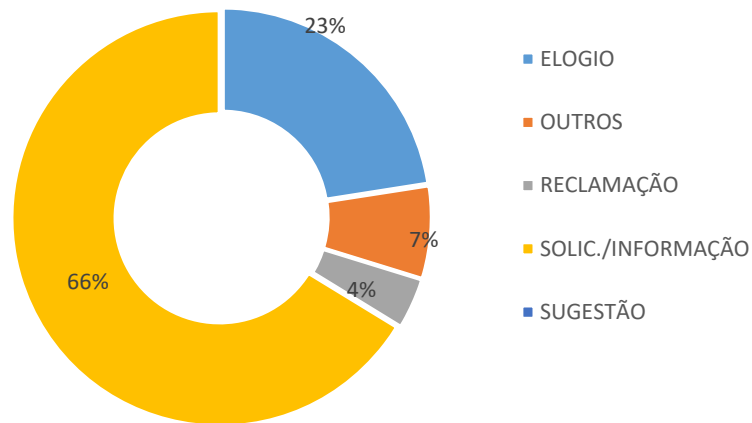


11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	255	22,53%
OUTROS	82	7,24%
RECLAMAÇÃO	45	3,98%
SOLIC./INFORMAÇÃO	750	66,25%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	1132	100,00%



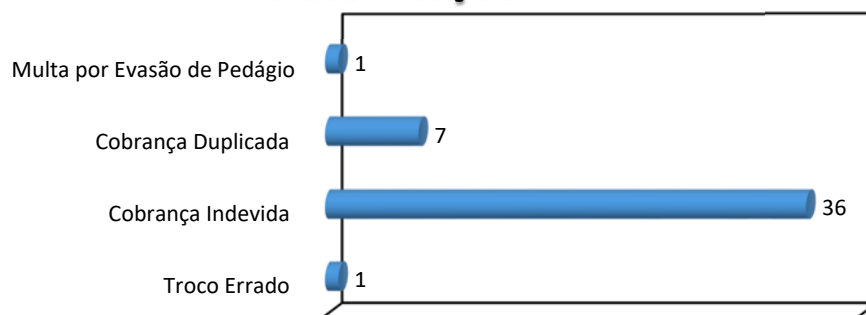
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Multa por Evasão de Pedágio	1	2,22%
Cobrança Duplicada	7	15,56%
Cobrança Indevida	36	80,00%
Troco Errado	1	2,22%
Total	45	100,00%

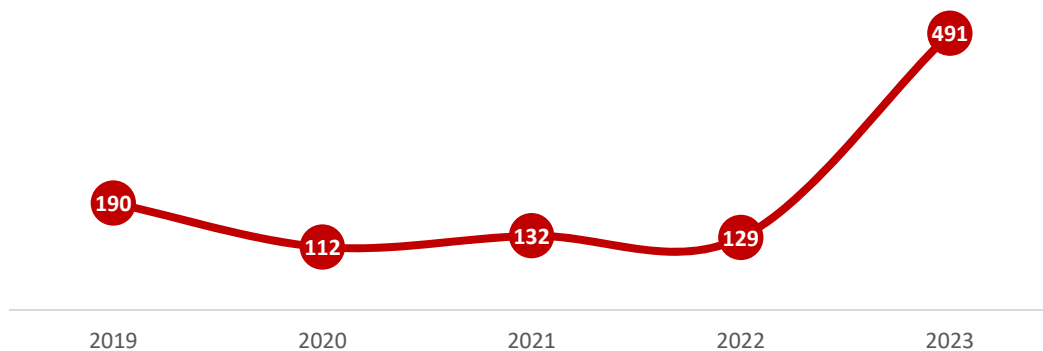
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



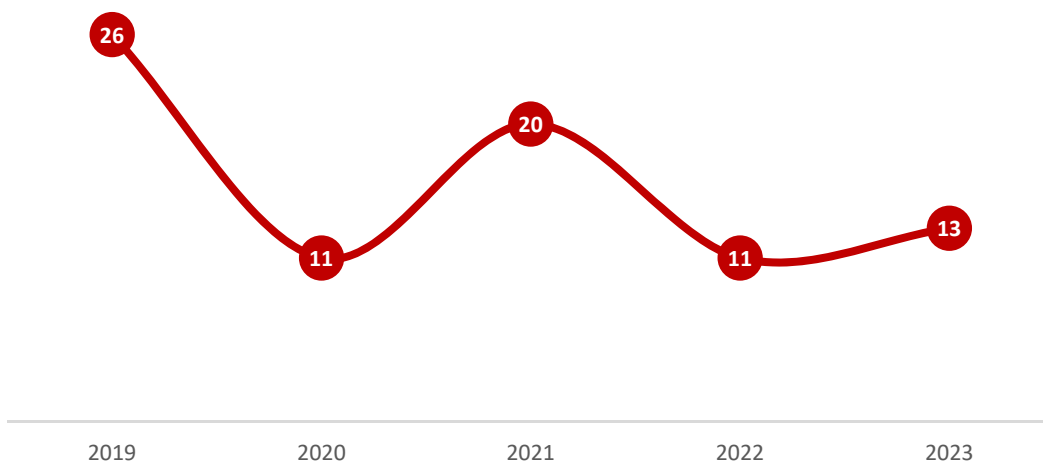


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



12.1 Manifestações por Tipo

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



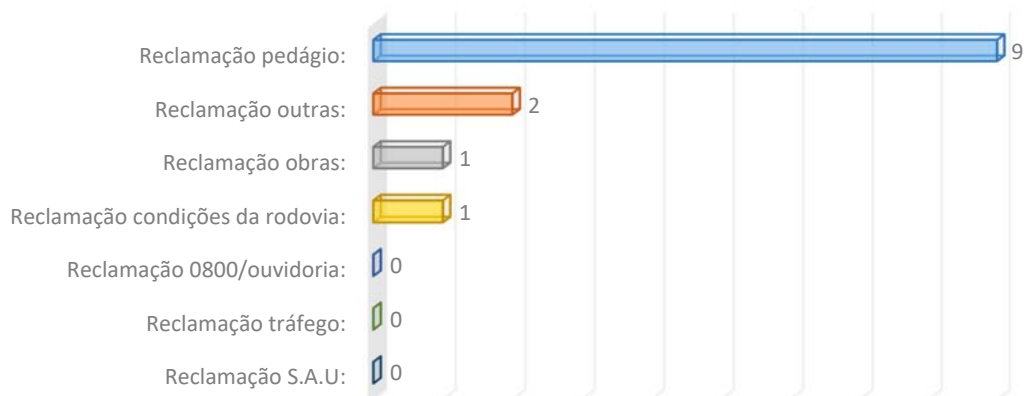
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

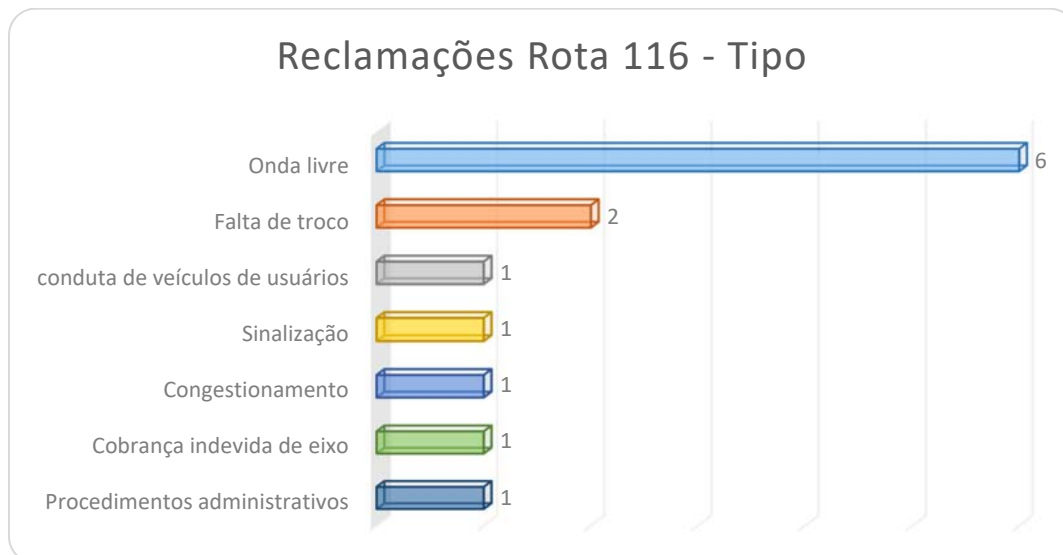
RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	9	53,85%
Reclamação outras:	2	7,69%
Reclamação obras:	1	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	1	0,00%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	30,77%
Reclamação tráfego:	0	7,69%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Total	13	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação





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






Conclusão

Em julho do mês corrente, a Ouvidoria coletou 145 registros, dos quais 64,1% dos registros foram informações, 35,2% reclamações e 0,7% sugestões. Não houveram registros acerca de solicitações, denúncias e elogios. O sistema telefônico foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 83,4%. Considerando as reclamações, o principal canal também foi o call center, pontuado em 54,9%. Destaca-se também as queixas por e-mail, com o percentual de 43,1%. Ademais, 1 registro foram através do canal e-Ouv.

O ano em vigor apresentou o menor número de manifestações em julho a partir de 2019, havendo um decréscimo avaliado em 5,8%. O sétimo mês do ano apresentou um comportamento diferente as manifestações em geral, apresentando crescimento referente às reclamações. Em média, houve 5 registros diários e 3 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a segunda concessionária mais manifestada (32,4% dos registros) e a primeira mais reclamada (45,1% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e reclamações. Em relação aos meses de julho, houve aumento das manifestações, assim como das reclamações em comparação com julho do ano passado. Os registros foram os menores desde 2020. Nesta Ouvidoria, informação foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 42,6% 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 12,8% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 38,1% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou queda dos registros e reclamações em comparação com ao ano anterior, comportamento contrário ao da Agetransp, havendo um aumento nos registros e nas reclamações sobre a mesma. Os assuntos mais mencionados neste setor foram informação, débito indevido e atendimento, enquanto cartão máster e validação de recarga foram os mais mencionados na Concessionária. Não houve concordância em relação a linha mais reclamada, sendo linha não informada mais frequente nesta ouvidoria e linha 2 na Concessionária.



Considerando a concessionária CCR Barcas, a mesma foi a 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 julho 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. Ambulantes 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 47,4% das indagações cada.

A CCR Via Lagos apresentou aumento no número de manifestações, porém sem registros nas reclamações para o mês de julho. Considerando os dados da concessionária, houve um acréscimo de 156,7% nas manifestações e crescimento de 2.150% 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. Na concessionária, os registros aumentaram 280,6% enquanto as reclamações apresentaram acréscimo, com o percentual de 18,2%. Pedágio e informação foram os assuntos relatados nesta Agência e onda livre o mais frequente na concessionária. Destaca-se também o assunto falta de troco, que representou 15,4% das queixas.

Rio de Janeiro, 23 de agosto de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5