



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Agosto 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**

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**

Tainá Rodrigues da Silva

**Estagiária da Ouvidoria**



# Índice

Introdução .....	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Agosto 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 – Agosto 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 .....	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 .....	35
8.6 Ramal Japeri.....	35
8.7 Ramal Paracambi.....	37
8.8 Ramal Santa Cruz.....	37
8.9 Ramal Saracuruna .....	40
8.10 Ramal Vila Inhomirim .....	41
8.11 Assunto das Manifestações por tipo .....	42
9 Manifestações MetrôRio .....	47
9.1 Manifestações por Linha e Tipo .....	47
9.2 Categoria das Manifestações.....	48
9.3 Categoria das Reclamações .....	51
9.4 Motivo das Reclamações .....	53
9.5 Manifestações Linha 1 .....	54
9.6 Manifestações Linha 2 .....	59
9.7 Manifestações Linha 4 .....	63
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	67
10 Manifestações CCR Barcas .....	70
10.1 Manifestações por Tipo .....	70
10.2 Reclamações por Linha e Motivo .....	71
10.3 Classificação das reclamações .....	73

11 Manifestações CCR Via Lagos .....	75
11.1 Manifestações por tipo .....	75
11.2 Classificação das reclamações .....	76
12 Manifestações Rota 116 .....	77
12.1 Manifestações por Tipo .....	77
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	78
<b>Conclusão</b> .....	<b>80</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 agosto 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.

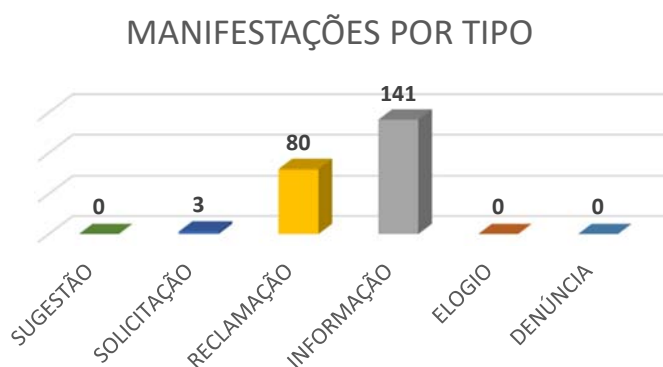
O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias, 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 – Agosto 2023

## 1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	141	62,95%
RECLAMAÇÃO	80	35,71%
SOLICITAÇÃO	3	1,34%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	224	100,00%

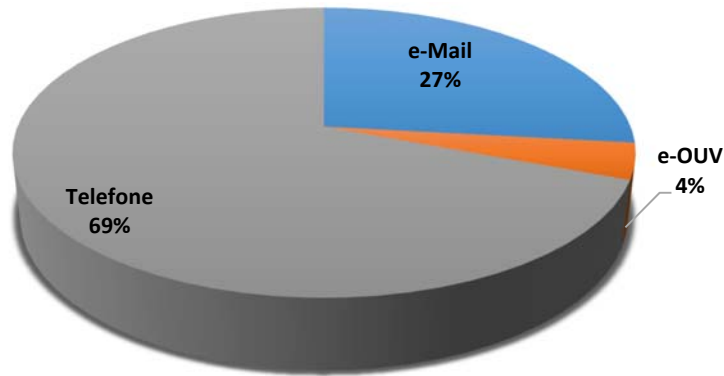


## 1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Solicitação	Sugestões	TOTAL
e-Mail	6	52	0	2	0	60
e-OUV	0	9	0	0	0	9
Telefone	135	19	0	1	0	155
TOTAL	141	80	0	3	0	224



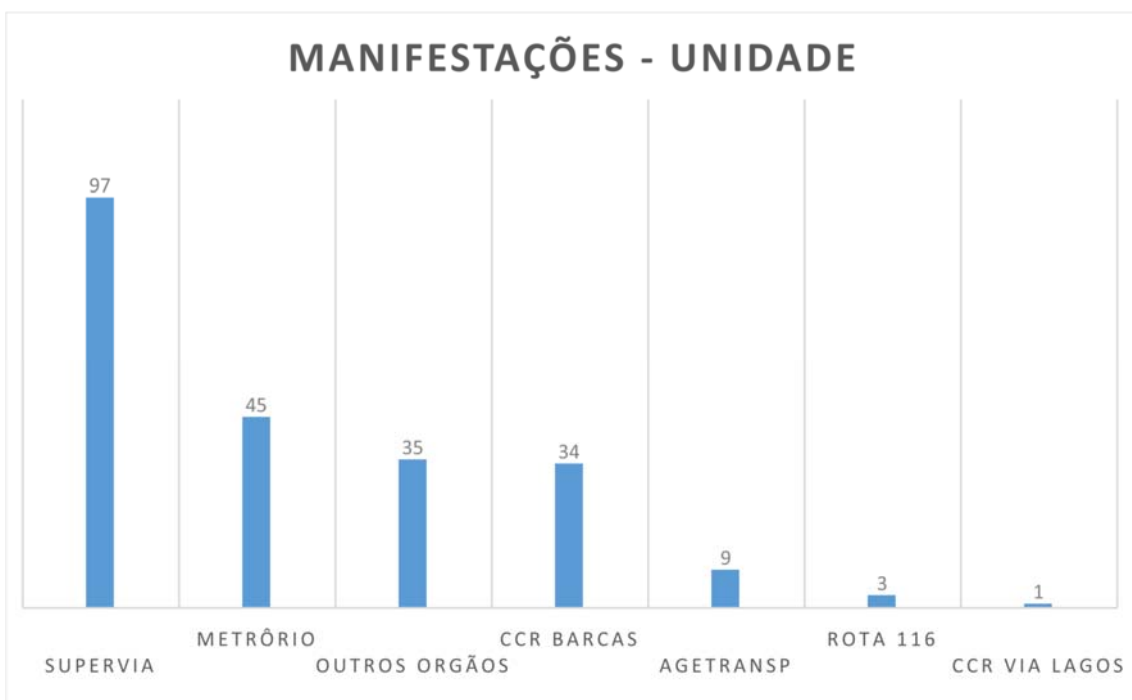
## MANIFESTAÇÕES POR CANAL



### 1.3 Unidade de referência das manifestações

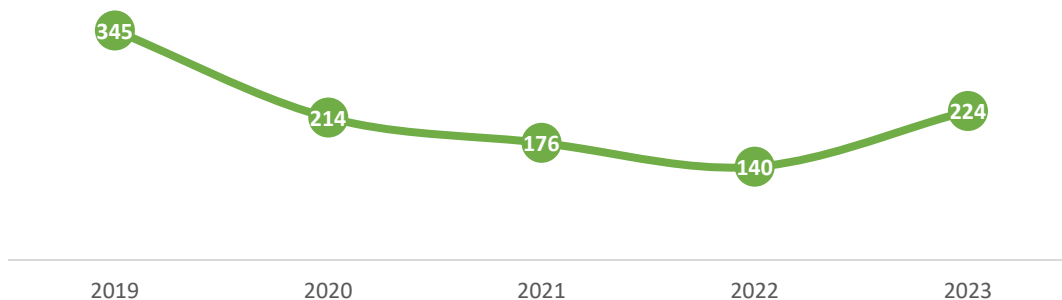
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	9	4,02%
CCR Barcas	34	15,18%
CCR Via Lagos	1	0,45%
MetrôRio	45	20,09%
Outros Orgãos	35	15,63%
Rota 116	3	1,34%
Supervia	97	43,30%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

### MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



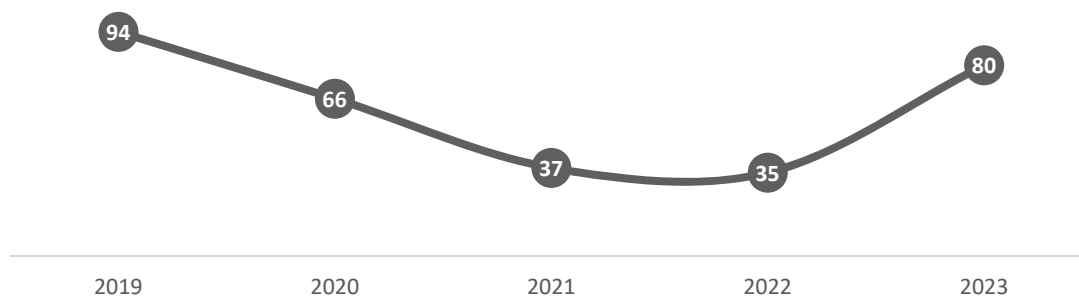


## Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



## 2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Agosto 2023

### Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



### 2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
Agetransp	1	1,25%
CCR Barcas	4	5,00%
MetrôRio	15	18,75%
Rota 116	1	1,25%
Supervia	59	73,75%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>

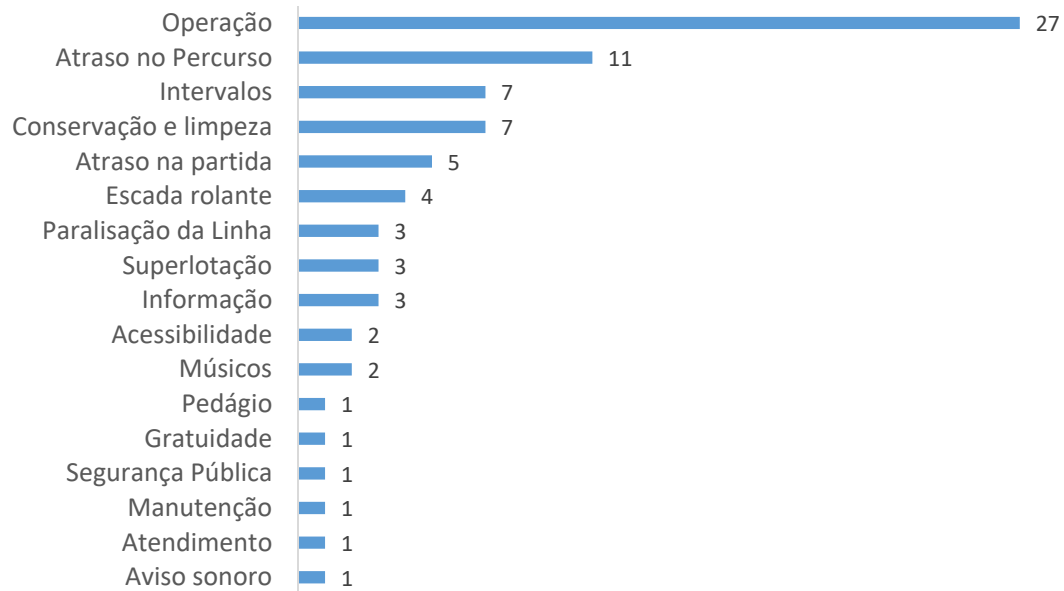


## 2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Operação	27	33,75%
Atraso no Percurso	11	13,75%
Intervalos	7	8,75%
Conservação e limpeza	7	8,75%
Atraso na partida	5	6,25%
Escada rolante	4	5,00%
Paralisação da Linha	3	3,75%
Superlotação	3	3,75%
Informação	3	3,75%
Acessibilidade	2	2,50%
Músicos	2	2,50%
Pedágio	1	1,25%
Gratuidade	1	1,25%
Segurança Pública	1	1,25%
Manutenção	1	1,25%
Atendimento	1	1,25%
Aviso sonoro	1	1,25%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>



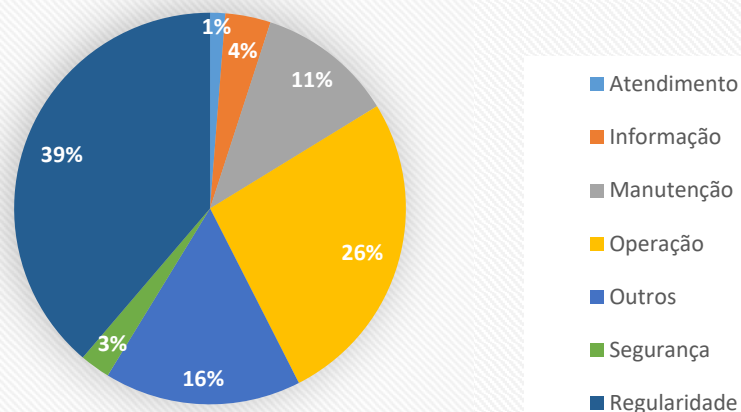
### Assunto das Reclamações



## 2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	1	1,25%
Informação	3	3,75%
Manutenção	9	11,25%
Operação	21	26,25%
Outros	13	16,25%
Segurança	2	2,50%
Regularidade	31	38,75%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>

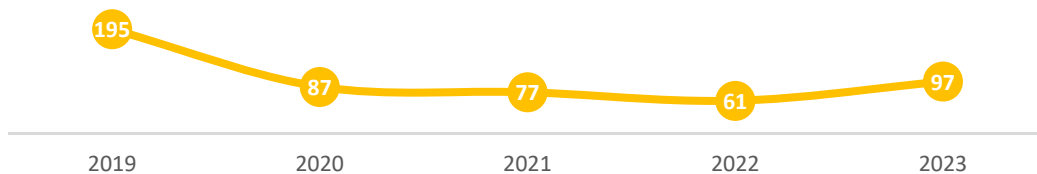
Gráfico de Setores das categorias das reclamações



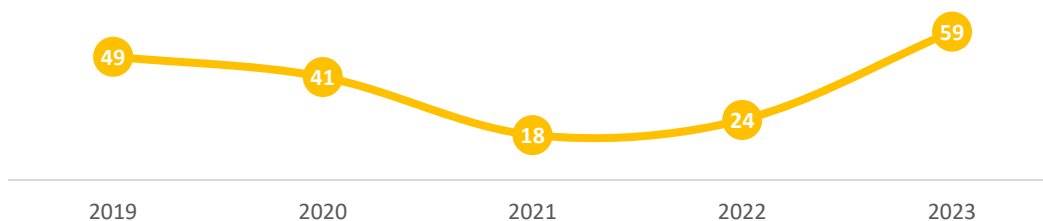


### 3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

#### Manifestações - Supervia



#### Reclamações - Supervia

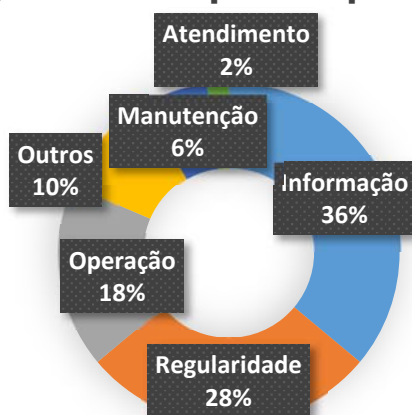


#### 3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	35	36,1%
Regularidade	27	27,8%
Operação	17	17,5%
Outros	10	10,3%
Manutenção	6	6,2%
Atendimento	2	2,1%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100,0%</b>



## Reclamações da Supervia por categoria

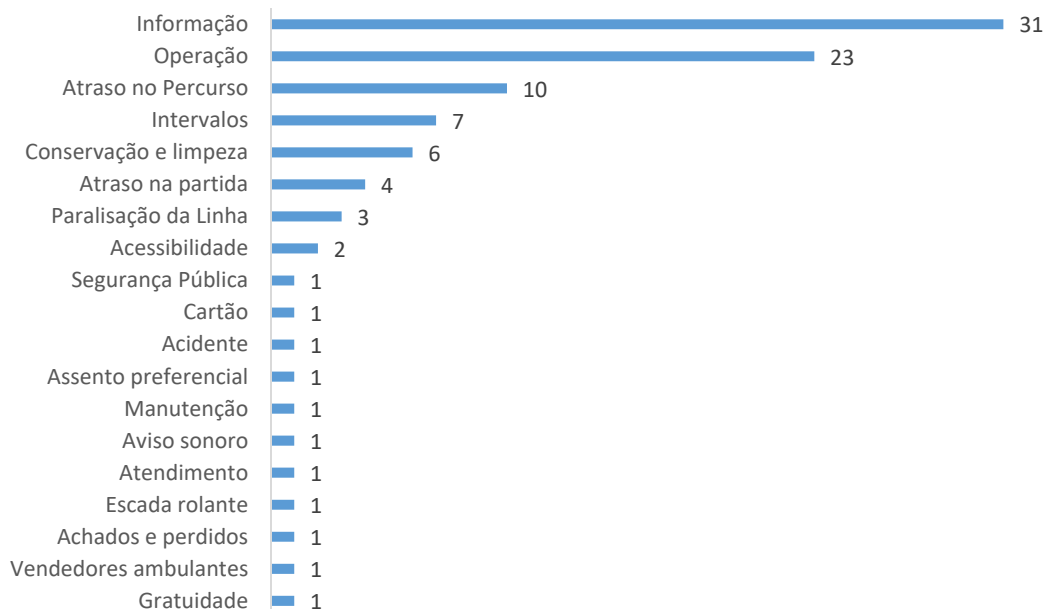


### 3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	31	31,96%
Operação	23	23,71%
Atraso no Percurso	10	10,31%
Intervalos	7	7,22%
Conservação e limpeza	6	6,19%
Atraso na partida	4	4,12%
Paralisação da Linha	3	3,09%
Acessibilidade	2	2,06%
Segurança Pública	1	1,03%
Cartão	1	1,03%
Acidente	1	1,03%
Assento preferencial	1	1,03%
Manutenção	1	1,03%
Aviso sonoro	1	1,03%
Atendimento	1	1,03%
Escada rolante	1	1,03%
Achados e perdidos	1	1,03%
Vendedores ambulantes	1	1,03%
Gratuidade	1	1,03%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>



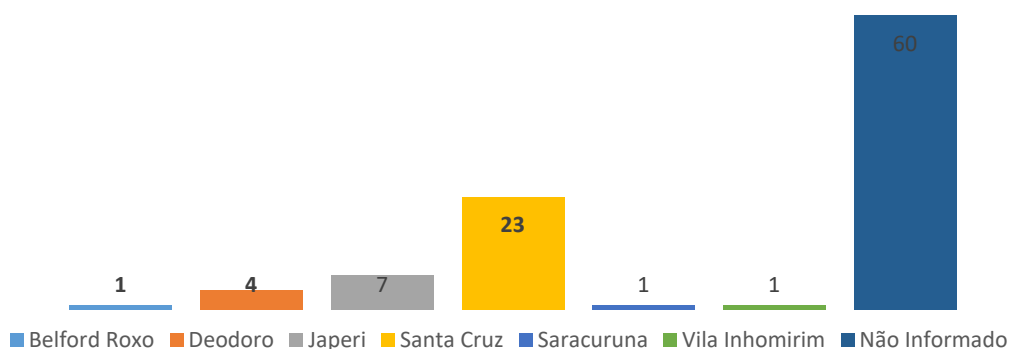
## Assunto das Reclamações



### 3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Belford Roxo	1	1,03%
Deodoro	4	4,12%
Japeri	7	7,22%
Santa Cruz	23	23,71%
Saracuruna	1	1,03%
Vila Inhomirim	1	1,03%
Não Informado	60	61,86%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

### Ramais das Reclamações

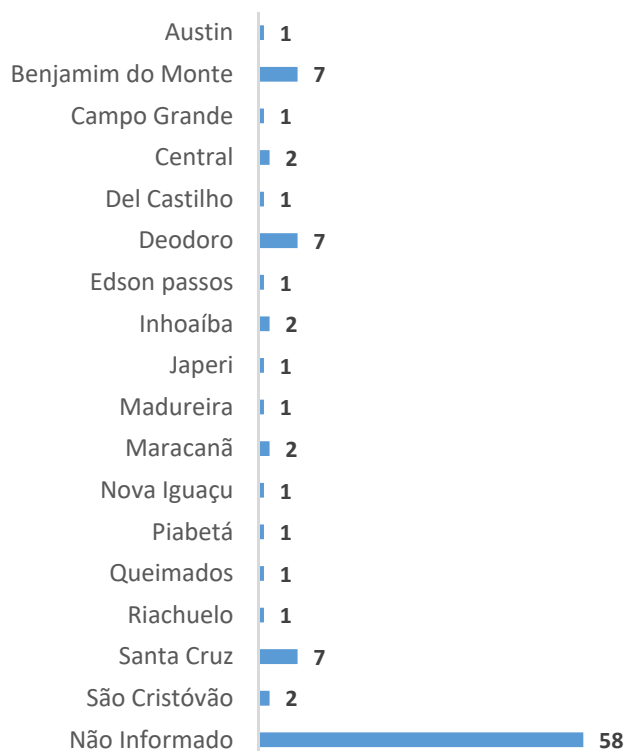




### 3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Austin	1	1,03%
Benjamim do Monte	7	7,22%
Campo Grande	1	1,03%
Central	2	2,06%
Del Castilho	1	1,03%
Deodoro	7	7,22%
Edson passos	1	1,03%
Inhoaíba	2	2,06%
Japeri	1	1,03%
Madureira	1	1,03%
Maracanã	2	2,06%
Nova Iguaçu	1	1,03%
Piabetá	1	1,03%
Queimados	1	1,03%
Riachuelo	1	1,03%
Santa Cruz	7	7,22%
São Cristóvão	2	2,06%
Não Informado	58	59,79%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

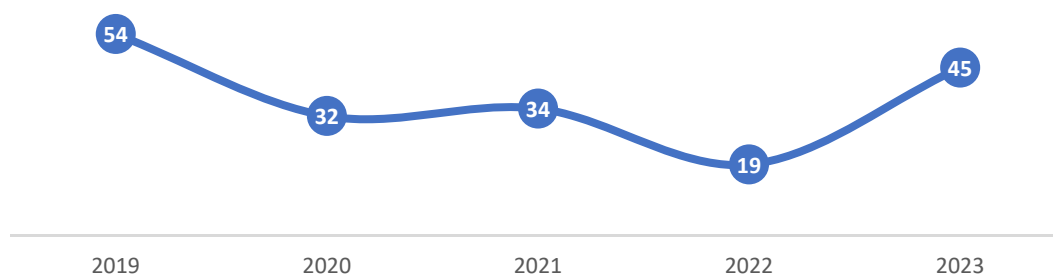
### Reclamações por Estação



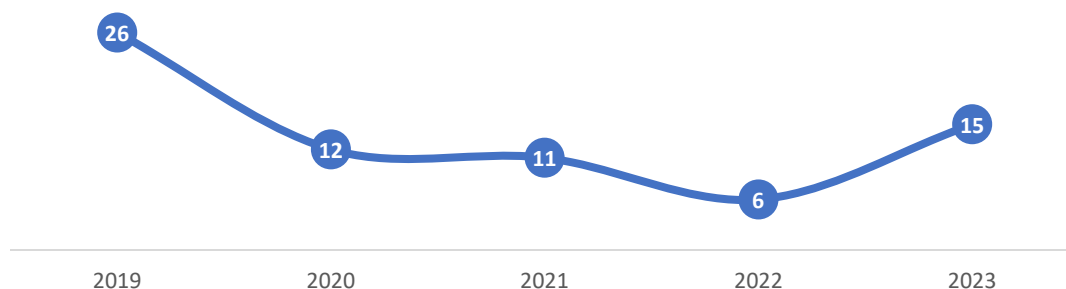


## 4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

### Manifestações - MetrôRio



### Reclamações - MetrôRio

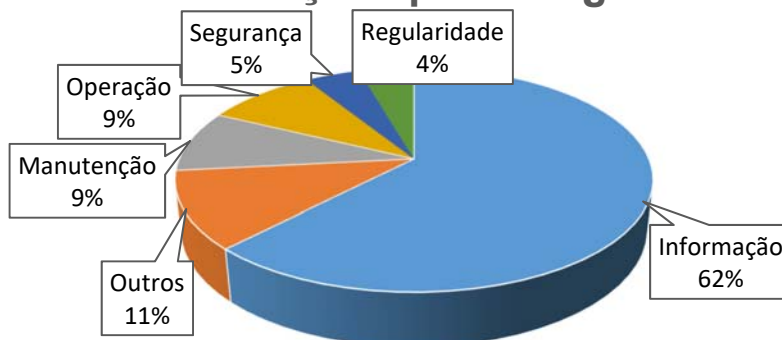


### 4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	28	62,22%
Outros	5	11,11%
Manutenção	4	8,89%
Operação	4	8,89%
Segurança	2	4,44%
Regularidade	2	4,44%
Total	45	100%



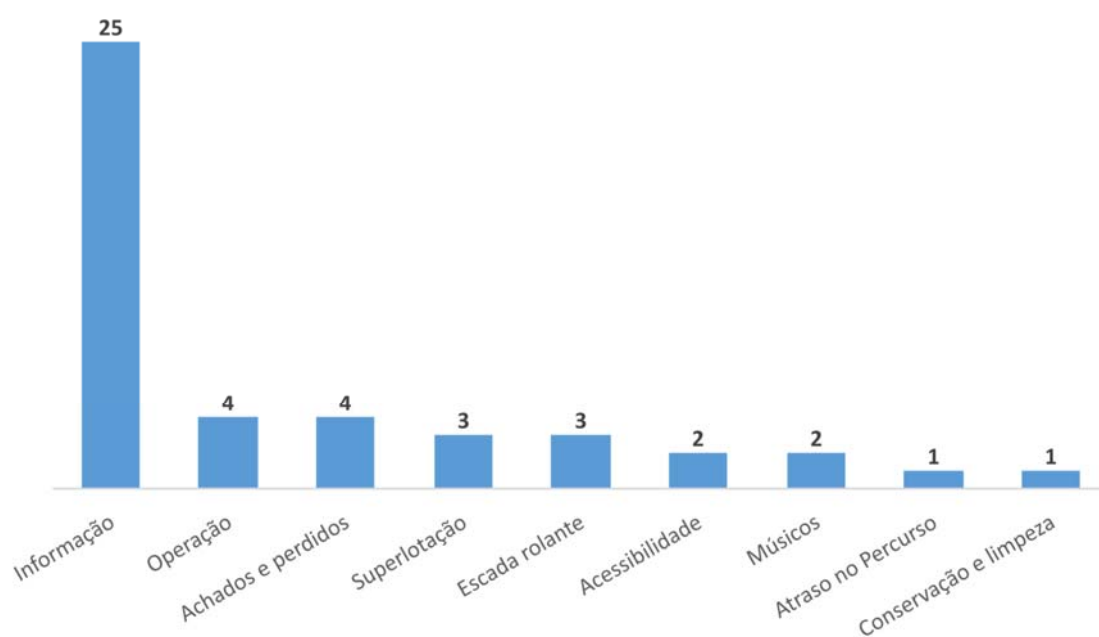
## Reclamações por Categoria



### 4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	25	55,56%
Operação	4	8,89%
Achados e perdidos	4	8,89%
Superlotação	3	6,67%
Escada rolante	3	6,67%
Acessibilidade	2	4,44%
Músicos	2	4,44%
Atraso no Percurso	1	2,22%
Conservação e limpeza	1	2,22%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

### Reclamações por Assunto





### 4.3 Linha das Reclamações

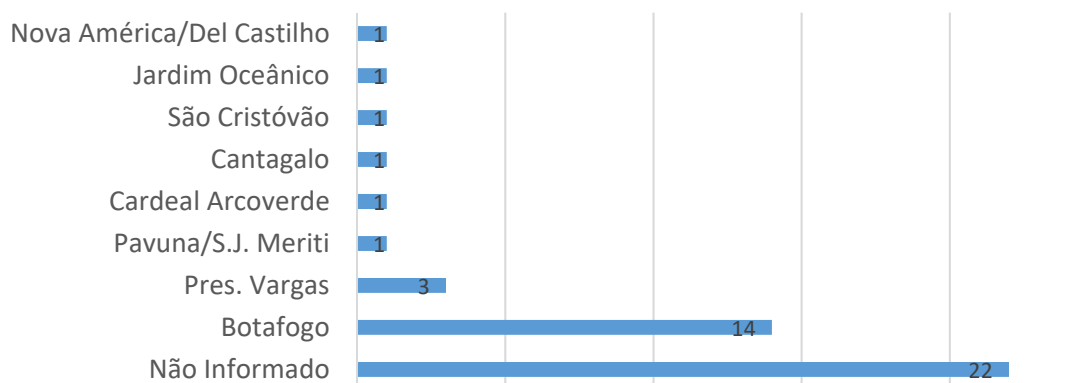
Linha	Total	%
Não Informado	34	75,56%
Linha 2	11	24,44%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>



### 4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	22	48,89%
Botafogo	14	31,11%
Pres. Vargas	3	6,67%
Pavuna/S.J. Meriti	1	2,22%
Cardeal Arcoverde	1	2,22%
Cantagalo	1	2,22%
São Cristóvão	1	2,22%
Jardim Oceânico	1	2,22%
Nova América/Del Castilho	1	2,22%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

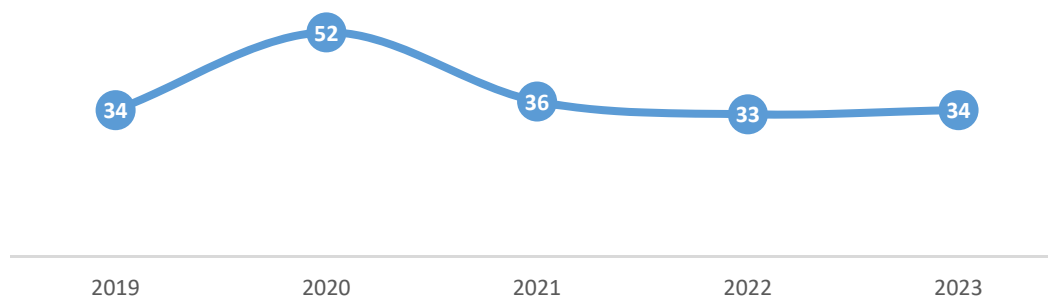
### Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



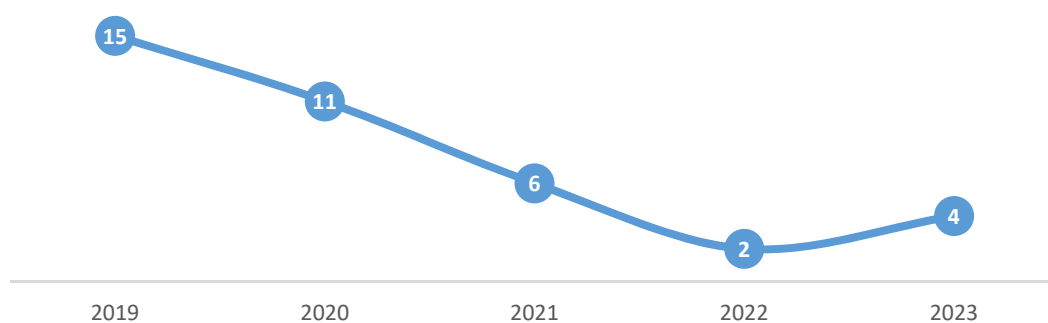


## 5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

### Manifestações - CCR Barcas



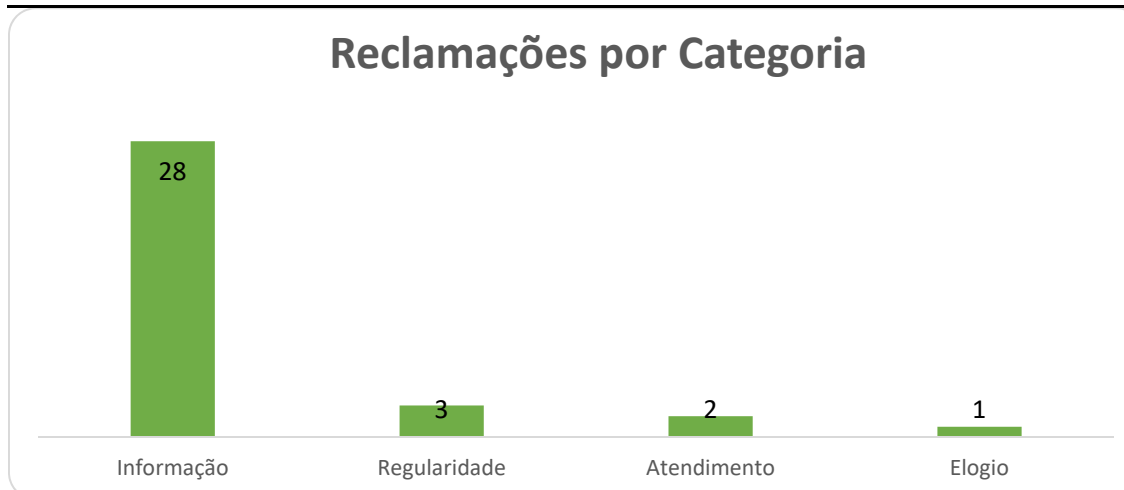
### Reclamações - CCR Barcas



### 5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	28	82,35%
Regularidade	3	8,82%
Atendimento	2	5,88%
Elogio	1	2,94%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

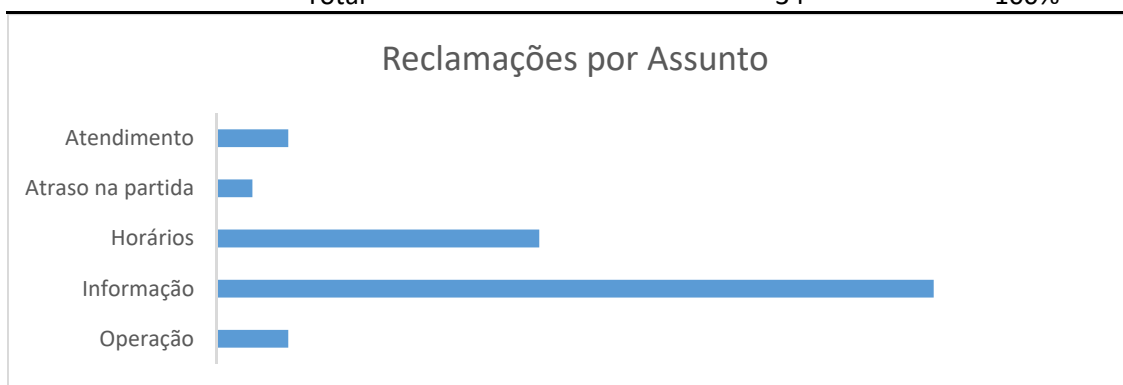
### Reclamações por Categoria





## 5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atendimento	2	5,88%
Atraso na partida	1	2,94%
Horários	9	26,47%
Informação	20	58,82%
Operação	2	5,88%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>



## 5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Charitas	1	2,94%
Ilha Grande	2	5,88%
Paquetá	1	2,94%
Praça Arariboia	2	5,88%
Uruguai	1	2,94%
Angra dos Reis	1	2,94%
Não Informado	26	76,47%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

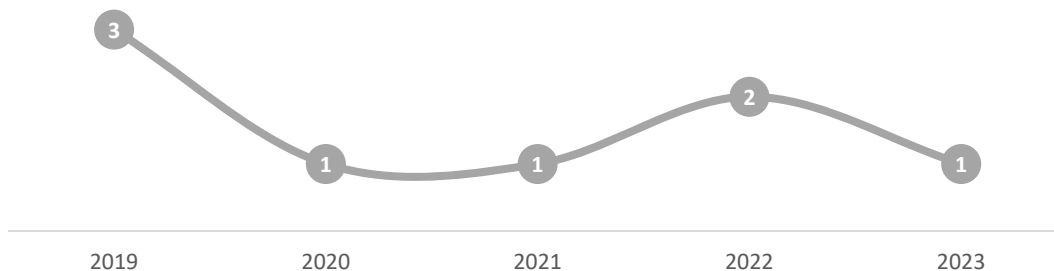
### Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



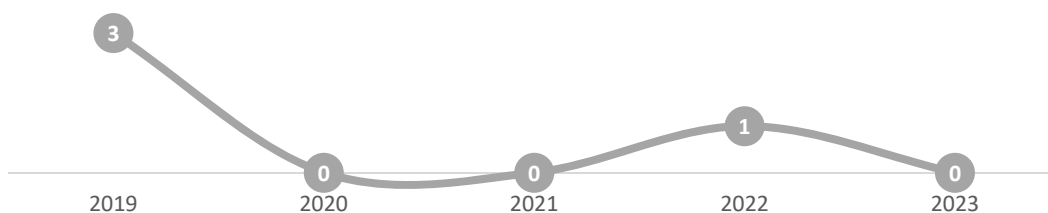


## 6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

### Manifestações - CCR Via Lagos



### Reclamações - CCR Via Lagos



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

### Reclamações por Categoria



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

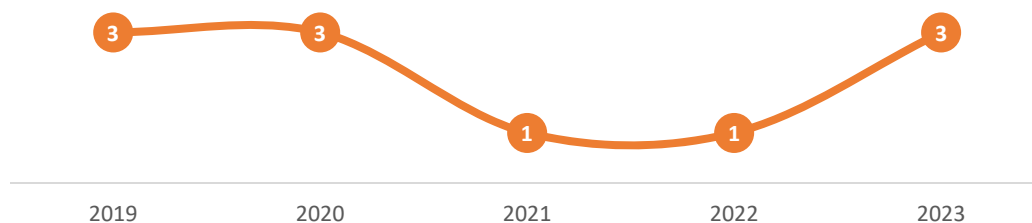
### Reclamações por Assunto



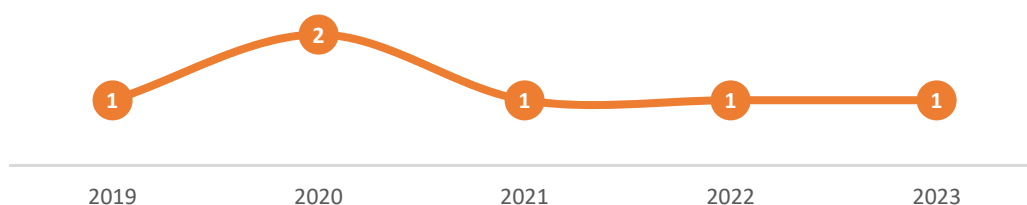


## 7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

### Manifestações - Rota 116



### Reclamações - Rota 116



Categorização	Total	%
Informação	1	33,33%
Outros	1	33,33%
Operação	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

### Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Atendimento	1	33,33%
Pedágio	1	33,33%
Informação	1	33,33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

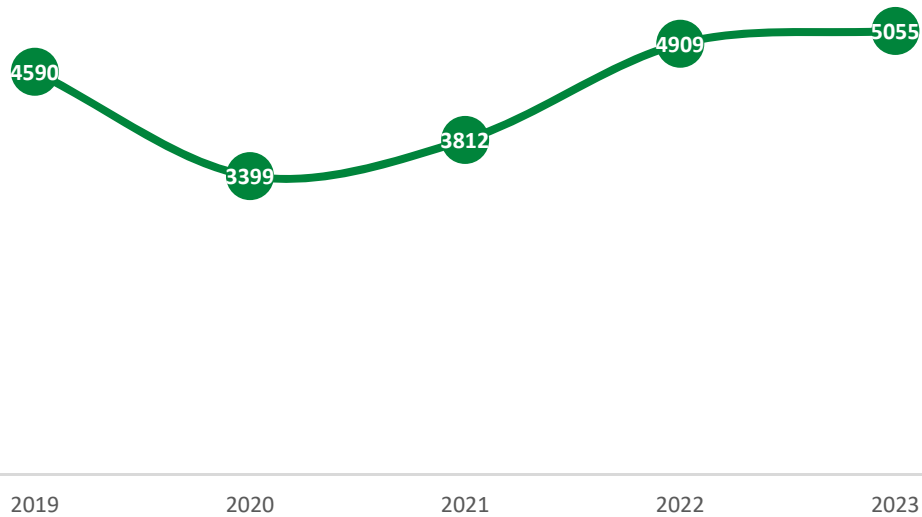
### Reclamações por Assunto



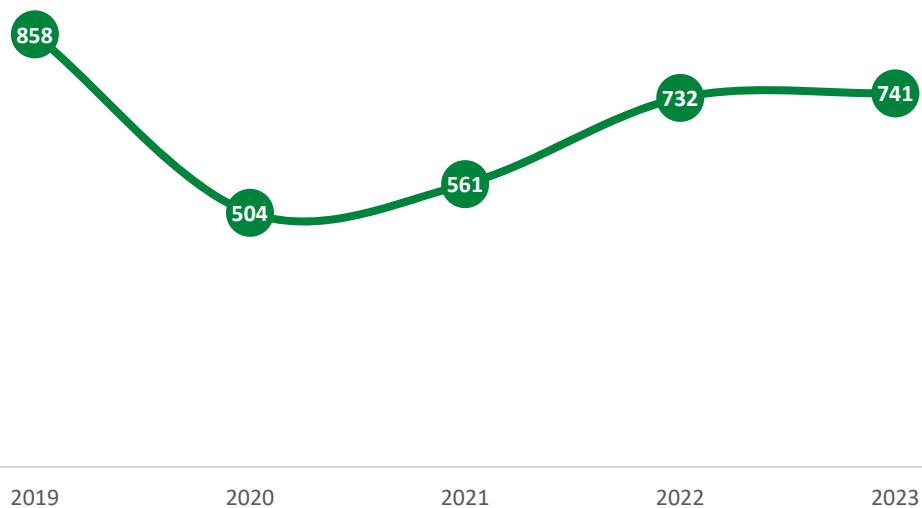


## 8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

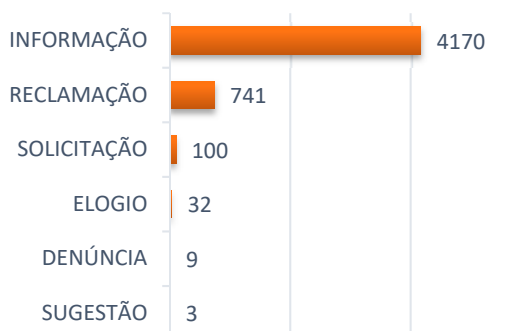




## 8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	4170	82,49%
RECLAMAÇÃO	741	14,66%
SOLICITAÇÃO	100	1,98%
ELOGIO	32	0,63%
DENÚNCIA	9	0,18%
SUGESTÃO	3	0,06%
<b>Total</b>	<b>5055</b>	<b>100%</b>

### Supervia - Tipo das Manifestações

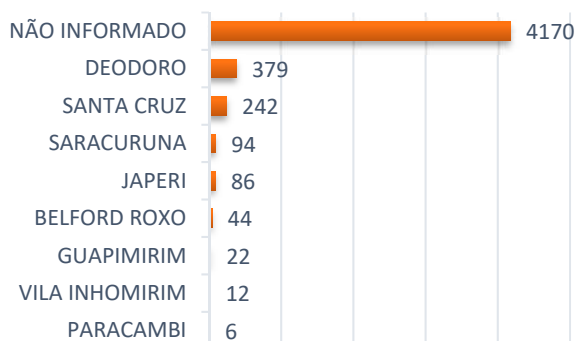


## 8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	4170	82,49%
DEODORO	379	7,50%
SANTA CRUZ	242	4,79%
SARACURUNA	94	1,86%
JAPERI	86	1,70%
BELFORD ROXO	44	0,87%
GUAPIMIRIM	22	0,44%
VILA INHOMIRIM	12	0,24%
PARACAMBI	6	0,12%
<b>Total</b>	<b>5055</b>	<b>100%</b>



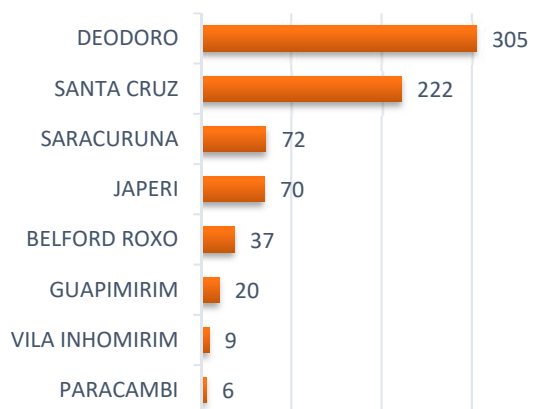
## Manifestações Supervia - Por Ramal



### 8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	305	41,16%
SANTA CRUZ	222	29,96%
SARACURUNA	72	9,72%
JAPERI	70	9,45%
BELFORD ROXO	37	4,99%
GUAPIMIRIM	20	2,70%
VILA INHOMIRIM	9	1,21%
PARACAMBI	6	0,81%
<b>Total</b>	<b>741</b>	<b>100%</b>

## Reclamações Supervia - Por Ramal





## 8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	1089	21,54%
SANTA CRUZ	628	12,42%
JAPERI	351	6,94%
BELFORD ROXO	337	6,67%
GUAPIMIRIM	329	6,51%
VILA INHOMIRIM	264	5,22%
OUTROS ASSUNTOS	231	4,57%
DOCUMENTO RECEBIDO	211	4,17%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	123	2,43%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	122	2,41%
DOCUMENTO PROCURADO	88	1,74%
OBJETO PROCURADO	88	1,74%
AGENDAMENTO	85	1,68%
DEODORO	68	1,35%
ENVIO DE CURRÍCULO	62	1,23%
ATENDIMENTO	56	1,11%
PARACAMBI	52	1,03%
ESTAÇÕES DE PARADA	37	0,73%
FALTA DE INFORMAÇÃO	36	0,71%
LÂMPADA APAGADA	35	0,69%
ROUBO OU FURTO	33	0,65%
ESTUDANTIL	32	0,63%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	27	0,53%
MAIOR DE 65 ANOS	27	0,53%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	22	0,44%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	21	0,42%
CARRO EXCLUSIVO	20	0,40%
TARIFA SOCIAL	20	0,40%
TREM ESPECIAL	19	0,38%
OFÍCIO	16	0,32%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	16	0,32%
ERRO DE LEITURA	16	0,32%
ACIDENTE	15	0,30%
TROCA DE CARTÃO	15	0,30%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	14	0,28%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	14	0,28%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	14	0,28%
ATO DE VANDALISMO	13	0,26%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	12	0,24%
UNIVERSITÁRIO	12	0,24%
AMBULANTE	12	0,24%
REAJUSTE DA TARIFA	12	0,24%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	12	0,24%
SINALIZAÇÃO	11	0,22%



AR-CONDICIONADO	10	0,20%
SUPERVIA	10	0,20%
EVASÃO DE RENDA	10	0,20%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	10	0,20%
ELEVADOR INOPERANTE	10	0,20%
APLICATIVO	9	0,18%
LIMPEZA	7	0,14%
CONTACTLESS	7	0,14%
PROBLEMA OPERACIONAL	7	0,14%
IMAGEM DAS CÂMERAS	7	0,14%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	7	0,14%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	6	0,12%
INOPERANTE	6	0,12%
PRÉ-PAGO	6	0,12%
FECHADO	6	0,12%
TELEFONES	6	0,12%
PLATAFORMA	5	0,10%
TEMPO DE PERCURSO	5	0,10%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	5	0,10%
DÉBITO INDEVIDO	5	0,10%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	5	0,10%
OBJETO DEVOLVIDO	5	0,10%
EMBARQUE COM BICICLETA	5	0,10%
HIDRÁULICA	5	0,10%
OBJETO RECEBIDO	5	0,10%
MURO	4	0,08%
INFORMAÇÃO INCORRETA	4	0,08%
NOVA LEI	4	0,08%
DORMENTE	4	0,08%
TRABALHOS ACADÊMICOS	4	0,08%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	4	0,08%
TREM EXPRESSO	4	0,08%
PASSAGEM EM NÍVEL	4	0,08%
CARTÃO QUEBRADO	4	0,08%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	4	0,08%
INTEGRAÇÃO	4	0,08%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	3	0,06%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	3	0,06%
FALTA DE SEGURANÇA	3	0,06%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	0,06%
ATOS DE VANDALISMO	3	0,06%
MANUTENÇÃO	3	0,06%
SEGUNDA VIA	3	0,06%
AVARIA DO TREM	3	0,06%
TRANSPORTE DE VOLUMES	3	0,06%
PASSAGEM	3	0,06%
PLANEJE SUA VIAGEM	3	0,06%



CONSTRUÇÕES	2	0,04%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	2	0,04%
PEDINTE	2	0,04%
CANAIS DE ATENDIMENTO	2	0,04%
FALTA DE ENERGIA	2	0,04%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	2	0,04%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	2	0,04%
TRILHO	2	0,04%
ANIMAL NO SISTEMA	2	0,04%
NÍVEL SONORO	2	0,04%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	2	0,04%
VENDA INCORRETA	2	0,04%
ELEVADOR - SUPERVIA	2	0,04%
VISITA À SUPERVIA	2	0,04%
PARCERIA	2	0,04%
CONTRATO DE CONCESSÃO	2	0,04%
MEZANINO	2	0,04%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	2	0,04%
PRIMEIROS SOCORROS	2	0,04%
ILUMINAÇÃO	2	0,04%
ASPECTO FÍSICO	2	0,04%
INDENIZAÇÃO	2	0,04%
PORTA	2	0,04%
DECLARAÇÃO DE ATRASO	2	0,04%
PREÇO DA PASSAGEM	2	0,04%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	2	0,04%
DESISTÊNCIA	2	0,04%
CONTRATO DE CONCESSÃO	1	0,02%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	1	0,02%
USO INDEVIDO - SPV	1	0,02%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,02%
COMPRA DE TREM	1	0,02%
CLIENTE PRESO NO TREM	1	0,02%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,02%
PISO DANIFICADO	1	0,02%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,02%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,02%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	1	0,02%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,02%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	1	0,02%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,02%
JANELA	1	0,02%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,02%
USO INDEVIDO	1	0,02%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,02%
VALE VIAGEM	1	0,02%
ATIVOS	1	0,02%



VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,02%
FILA DE ESPERA	1	0,02%
BLOQUEADO	1	0,02%
PORTA E PORTÃO	1	0,02%
CARTÃO RETIDO/MAU USO	1	0,02%
BANHEIRO	1	0,02%
INOPERÂNCIA	1	0,02%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	0,02%
ACESSOS	1	0,02%
CONTATO COM O CLIENTE	1	0,02%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,02%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	0,02%
AUXÍLIO À PCD	1	0,02%
AMBULANTES	1	0,02%
DINHEIRO	1	0,02%
PROCESSO SELETIVO	1	0,02%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,02%
ESTRUTURA	1	0,02%
<b>Total</b>	<b>5055</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Supervia - Por Assunto

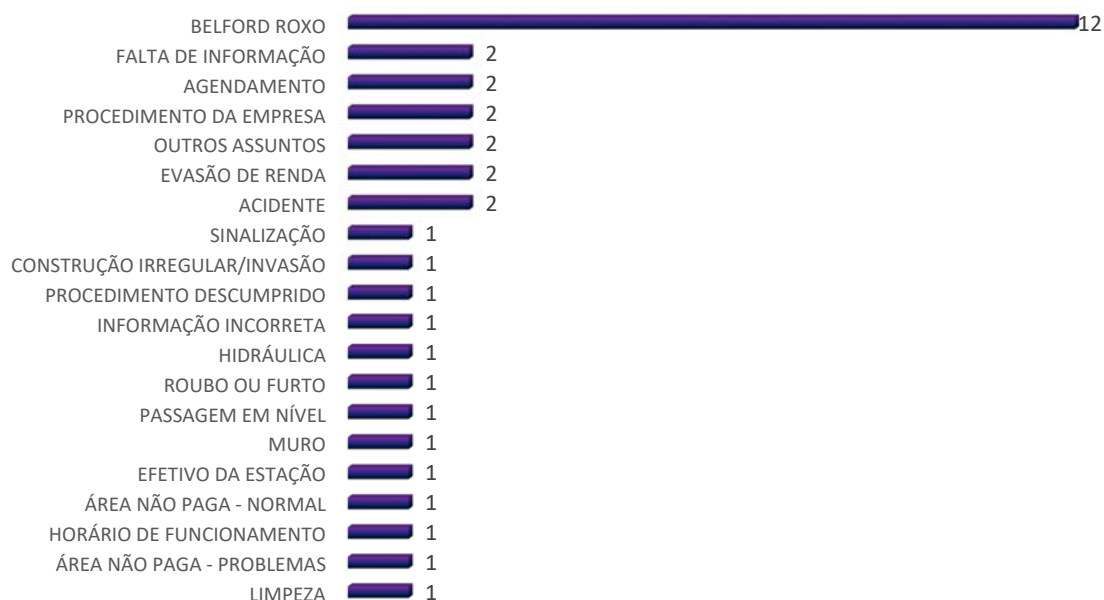




## 8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	12	32,43%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	5,41%
AGENDAMENTO	2	5,41%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	5,41%
OUTROS ASSUNTOS	2	5,41%
EVASÃO DE RENDA	2	5,41%
ACIDENTE	2	5,41%
SINALIZAÇÃO	1	2,70%
CONSTRUÇÃO		
IRREGULAR/INVASÃO	1	2,70%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	2,70%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	2,70%
HIDRÁULICA	1	2,70%
ROUBO OU FURTO	1	2,70%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	2,70%
MURO	1	2,70%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	2,70%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	2,70%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	2,70%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	2,70%
LIMPEZA	1	2,70%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto





## 8.6 Ramal Deodoro

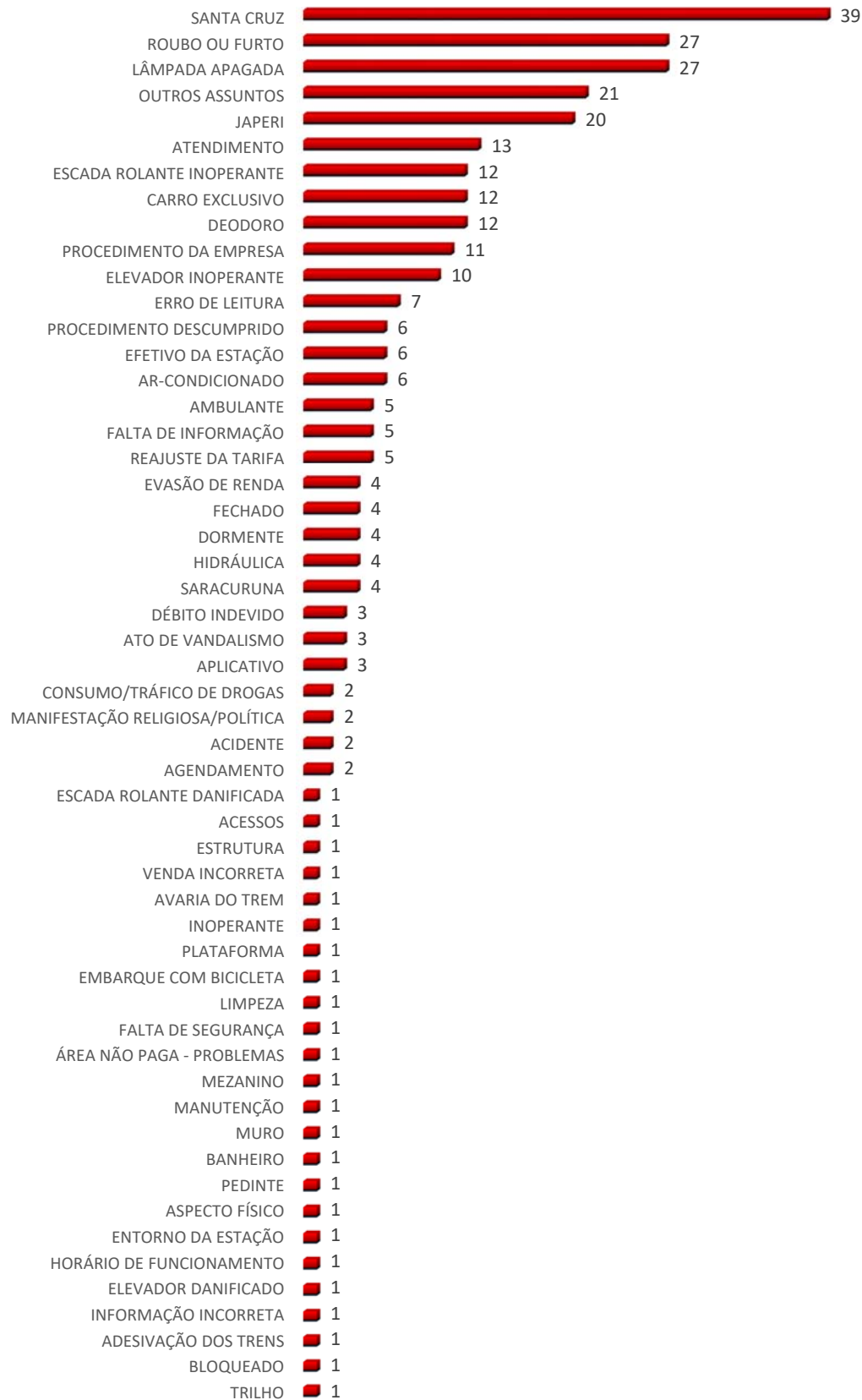
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	39	12,79%
ROUBO OU FURTO	27	8,85%
LÂMPADA APAGADA	27	8,85%
OUTROS ASSUNTOS	21	6,89%
JAPERI	20	6,56%
ATENDIMENTO	13	4,26%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	12	3,93%
CARRO EXCLUSIVO	12	3,93%
DEODORO	12	3,93%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	11	3,61%
ELEVADOR INOPERANTE	10	3,28%
ERRO DE LEITURA	7	2,30%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	6	1,97%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	6	1,97%
AR-CONDICIONADO	6	1,97%
AMBULANTE	5	1,64%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	1,64%
REAJUSTE DA TARIFA	5	1,64%
EVASÃO DE RENDA	4	1,31%
FECHADO	4	1,31%
DORMENTE	4	1,31%
HIDRÁULICA	4	1,31%
SARACURUNA	4	1,31%
DÉBITO INDEVIDO	3	0,98%
ATO DE VANDALISMO	3	0,98%
APLICATIVO	3	0,98%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,66%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	0,66%
ACIDENTE	2	0,66%
AGENDAMENTO	2	0,66%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	1	0,33%
ACESSOS	1	0,33%
ESTRUTURA	1	0,33%
VENDA INCORRETA	1	0,33%
AVARIA DO TREM	1	0,33%
INOPERANTE	1	0,33%
PLATAFORMA	1	0,33%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	0,33%
LIMPEZA	1	0,33%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,33%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,33%
MEZANINO	1	0,33%



MANUTENÇÃO	1	0,33%
MURO	1	0,33%
BANHEIRO	1	0,33%
PEDINTE	1	0,33%
ASPECTO FÍSICO	1	0,33%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,33%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,33%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,33%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,33%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	0,33%
BLOQUEADO	1	0,33%
TRILHO	1	0,33%
Total	305	100%



## Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

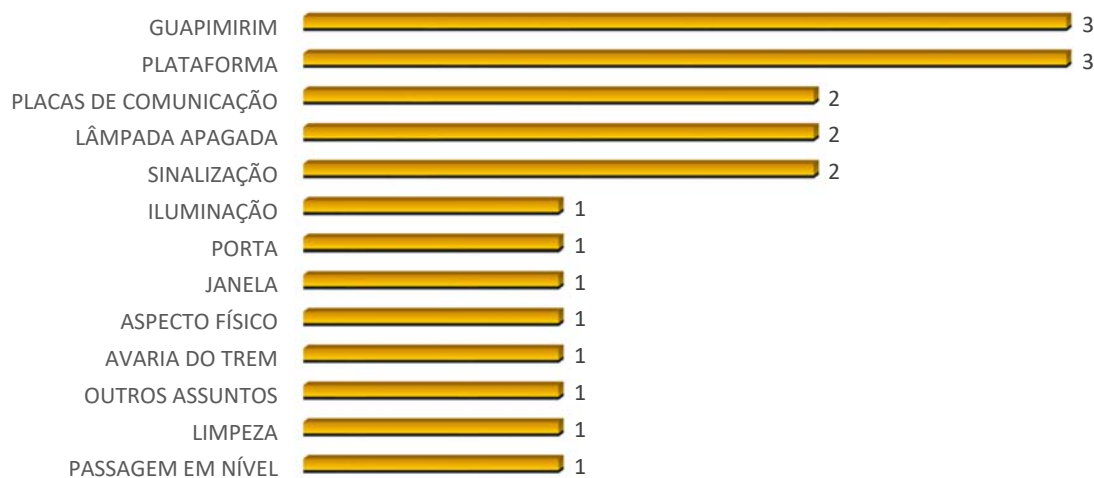




## 8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
GUAPIMIRIM	3	15,00%
PLATAFORMA	3	15,00%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	2	10,00%
LÂMPADA APAGADA	2	10,00%
SINALIZAÇÃO	2	10,00%
ILUMINAÇÃO	1	5,00%
PORTA	1	5,00%
JANELA	1	5,00%
ASPECTO FÍSICO	1	5,00%
AVARIA DO TREM	1	5,00%
OUTROS ASSUNTOS	1	5,00%
LIMPEZA	1	5,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	5,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



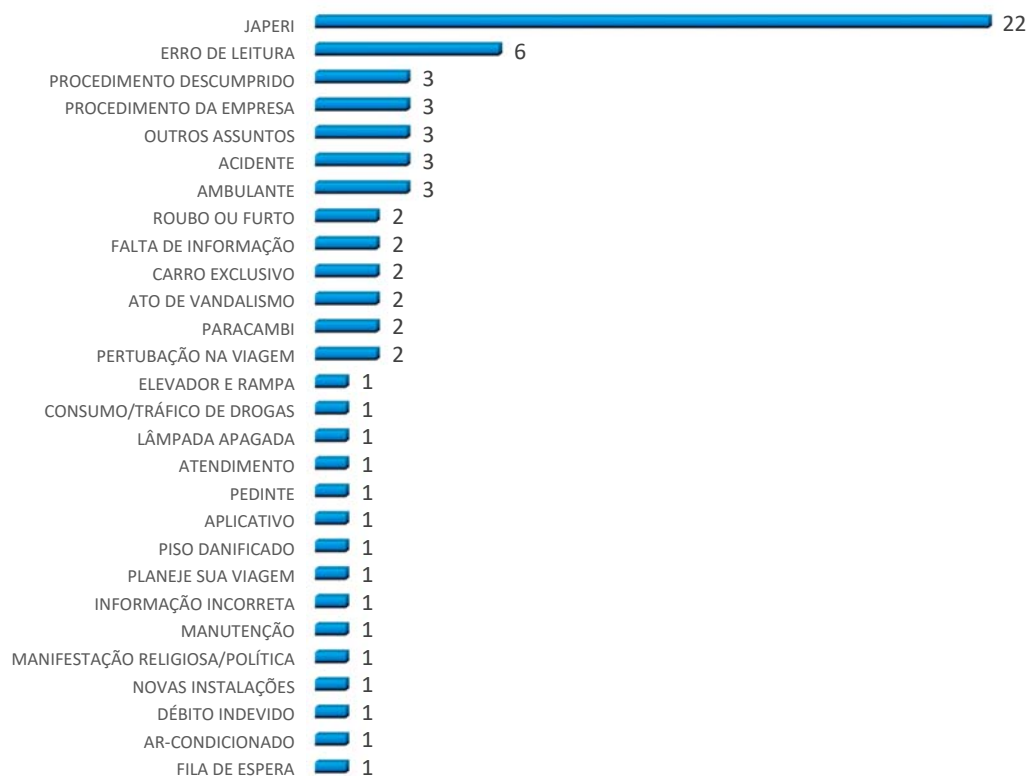
## 8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	22	31,43%
ERRO DE LEITURA	6	8,57%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	4,29%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	4,29%
OUTROS ASSUNTOS	3	4,29%
ACIDENTE	3	4,29%
AMBULANTE	3	4,29%
ROUBO OU FURTO	2	2,86%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	2,86%



CARRO EXCLUSIVO	2	2,86%
ATO DE VANDALISMO	2	2,86%
PARACAMBI	2	2,86%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	2,86%
ELEVADOR E RAMPA	1	1,43%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,43%
LÂMPADA APAGADA	1	1,43%
ATENDIMENTO	1	1,43%
PEDINTE	1	1,43%
APLICATIVO	1	1,43%
PISO DANIFICADO	1	1,43%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,43%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,43%
MANUTENÇÃO	1	1,43%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	1,43%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	1,43%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,43%
AR-CONDICIONADO	1	1,43%
FILA DE ESPERA	1	1,43%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





## 8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	3	50,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	16,67%
ATENDIMENTO	1	16,67%
ERRO DE LEITURA	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



## 8.8 Ramal Santa Cruz

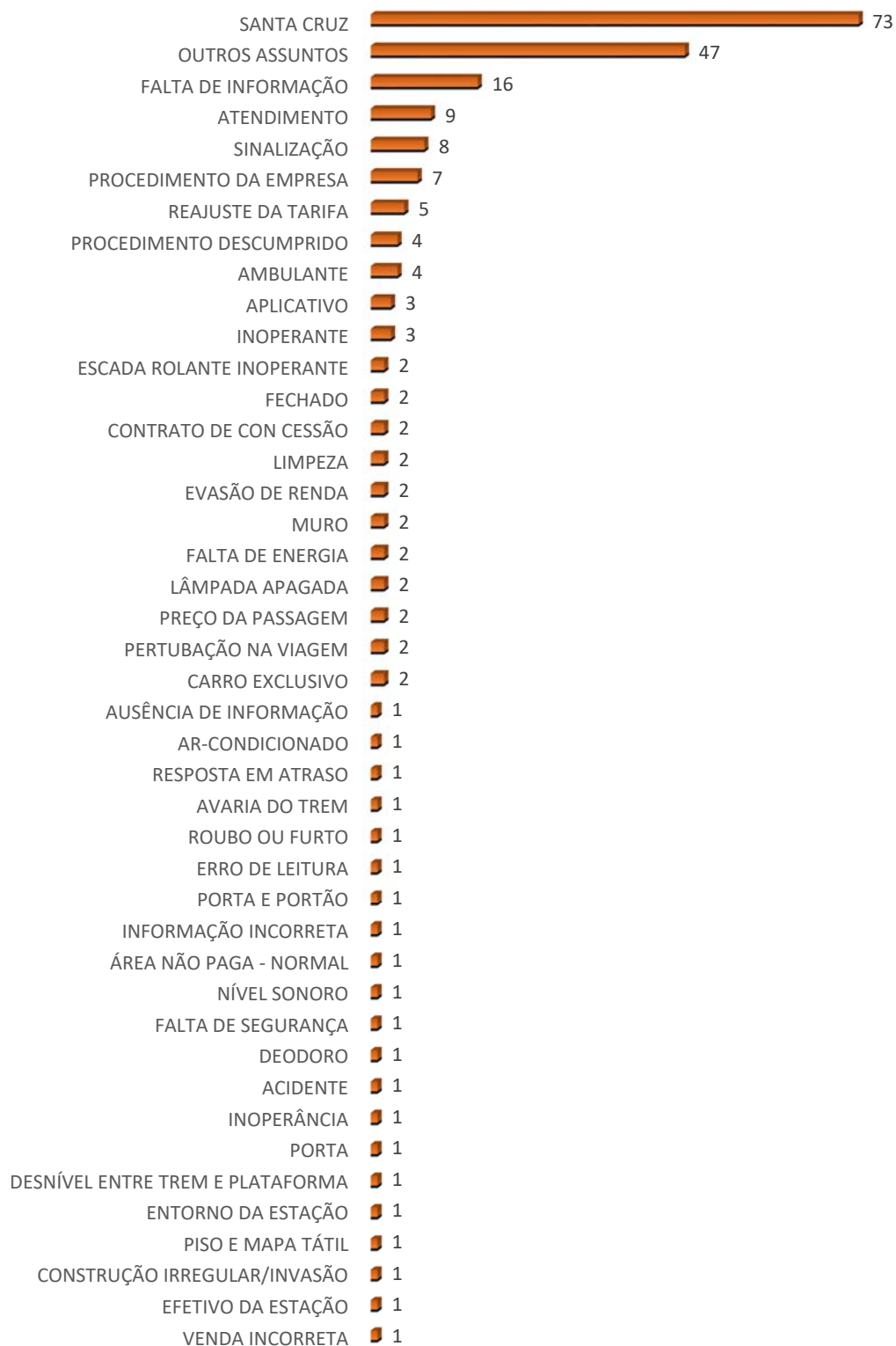
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	73	32,88%
OUTROS ASSUNTOS	47	21,17%
FALTA DE INFORMAÇÃO	16	7,21%
ATENDIMENTO	9	4,05%
SINALIZAÇÃO	8	3,60%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	7	3,15%
REAJUSTE DA TARIFA	5	2,25%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	1,80%
AMBULANTE	4	1,80%
APLICATIVO	3	1,35%
INOPERANTE	3	1,35%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	2	0,90%
FECHADO	2	0,90%
CONTRATO DE CESSÃO	2	0,90%
LIMPEZA	2	0,90%
EVASÃO DE RENDA	2	0,90%
MURO	2	0,90%
FALTA DE ENERGIA	2	0,90%
LÂMPADA APAGADA	2	0,90%
PREÇO DA PASSAGEM	2	0,90%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	0,90%
CARRO EXCLUSIVO	2	0,90%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,45%
AR-CONDICIONADO	1	0,45%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,45%
AVARIA DO TREM	1	0,45%
ROUBO OU FURTO	1	0,45%



ERRO DE LEITURA	1	0,45%
PORTA E PORTÃO	1	0,45%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,45%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,45%
NÍVEL SONORO	1	0,45%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,45%
DEODORO	1	0,45%
ACIDENTE	1	0,45%
INOPERÂNCIA	1	0,45%
PORTA	1	0,45%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,45%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,45%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,45%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,45%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,45%
VENDA INCORRETA	1	0,45%
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>



## Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



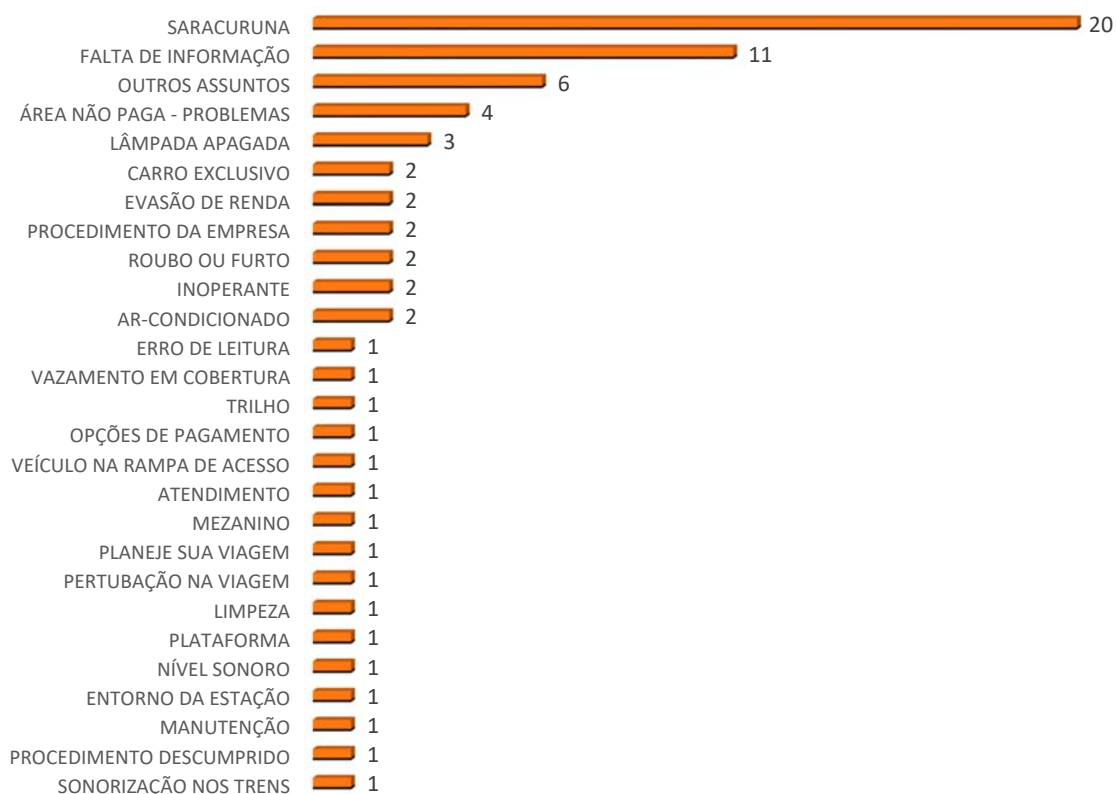


## 8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	20	27,78%
FALTA DE INFORMAÇÃO	11	15,28%
OUTROS ASSUNTOS	6	8,33%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	4	5,56%
LÂMPADA APAGADA	3	4,17%
CARRO EXCLUSIVO	2	2,78%
EVASÃO DE RENDA	2	2,78%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	2,78%
ROUBO OU FURTO	2	2,78%
INOPERANTE	2	2,78%
AR-CONDICIONADO	2	2,78%
ERRO DE LEITURA	1	1,39%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	1,39%
TRILHO	1	1,39%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	1,39%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	1,39%
ATENDIMENTO	1	1,39%
MEZANINO	1	1,39%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,39%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,39%
LIMPEZA	1	1,39%
PLATAFORMA	1	1,39%
NÍVEL SONORO	1	1,39%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	1,39%
MANUTENÇÃO	1	1,39%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	1,39%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	1,39%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>



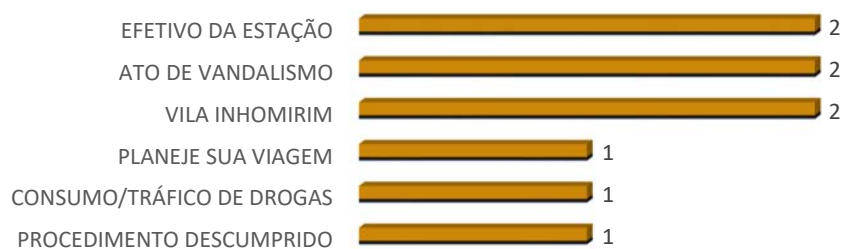
## Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



## 8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	22,22%
ATO DE VANDALISMO	2	22,22%
VILA INHOMIRIM	2	22,22%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	11,11%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	11,11%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

## Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

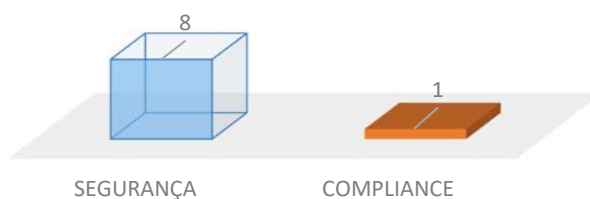




## 8.11 Assunto das Manifestações por tipo

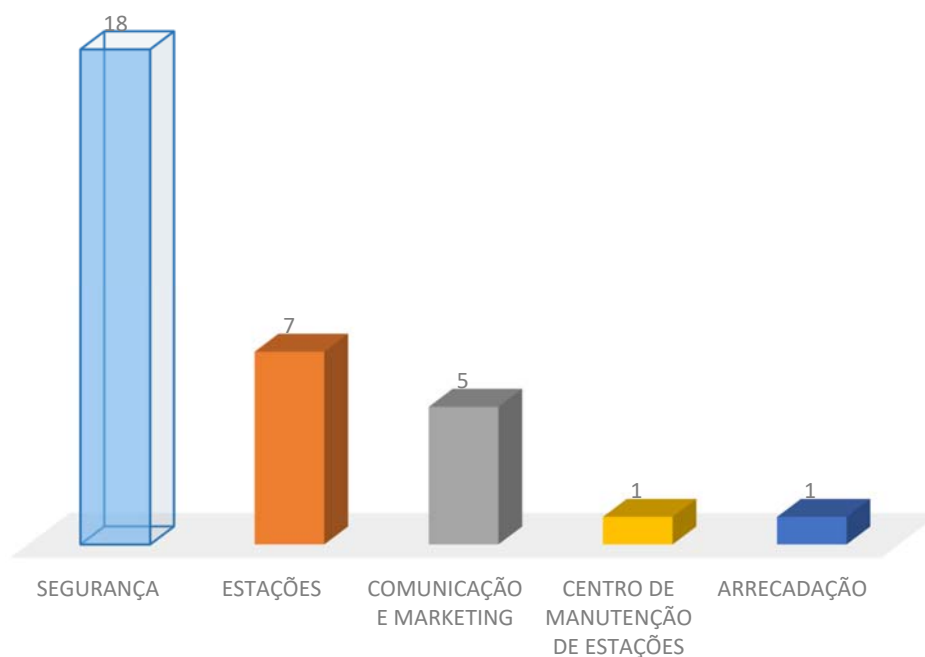
Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	8	88,89%
COMPLIANCE	1	11,11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

### DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	18	56,25%
ESTAÇÕES	7	21,88%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	5	15,63%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	3,13%
ARRECADAÇÃO	1	3,13%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

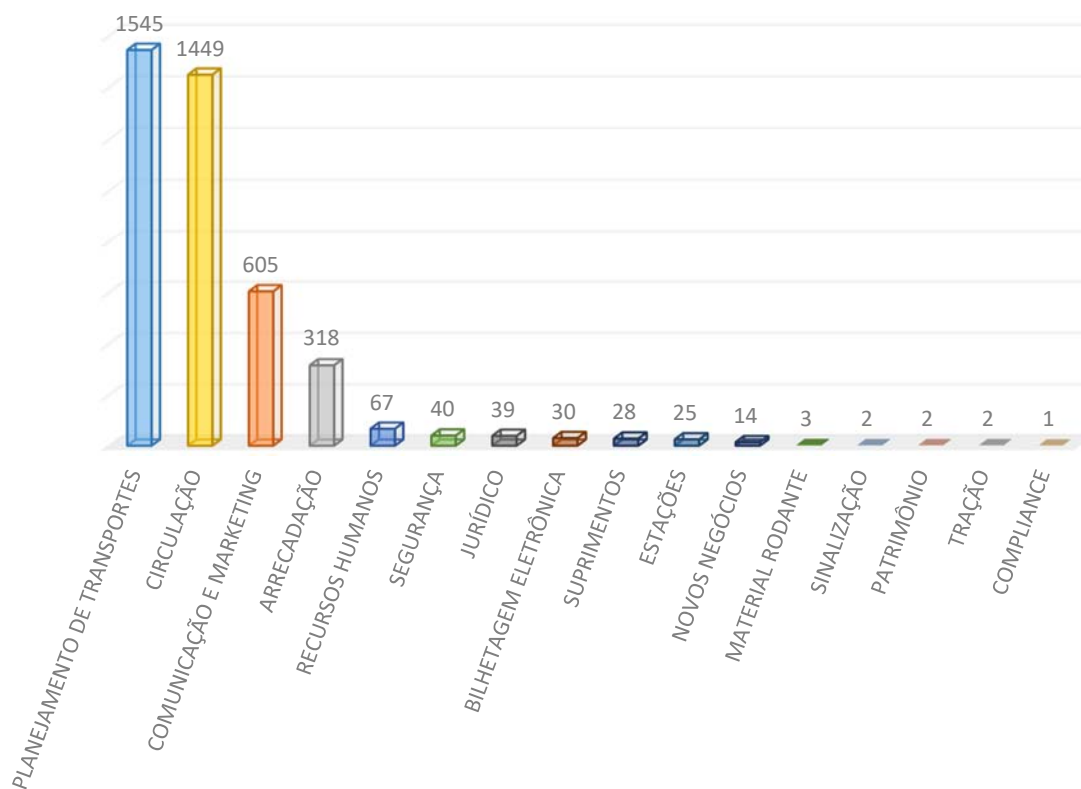
### ELOGIOS - POR ASSUNTO





Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1545	37,05%
CIRCULAÇÃO	1449	34,75%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	605	14,51%
ARRECADAÇÃO	318	7,63%
RECURSOS HUMANOS	67	1,61%
SEGURANÇA	40	0,96%
JURÍDICO	39	0,94%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	30	0,72%
SUPRIMENTOS	28	0,67%
ESTAÇÕES	25	0,60%
NOVOS NEGÓCIOS	14	0,34%
MATERIAL RODANTE	3	0,07%
SINALIZAÇÃO	2	0,05%
PATRIMÔNIO	2	0,05%
TRAÇÃO	2	0,05%
COMPLIANCE	1	0,02%
<b>Total</b>	<b>4170</b>	<b>100%</b>

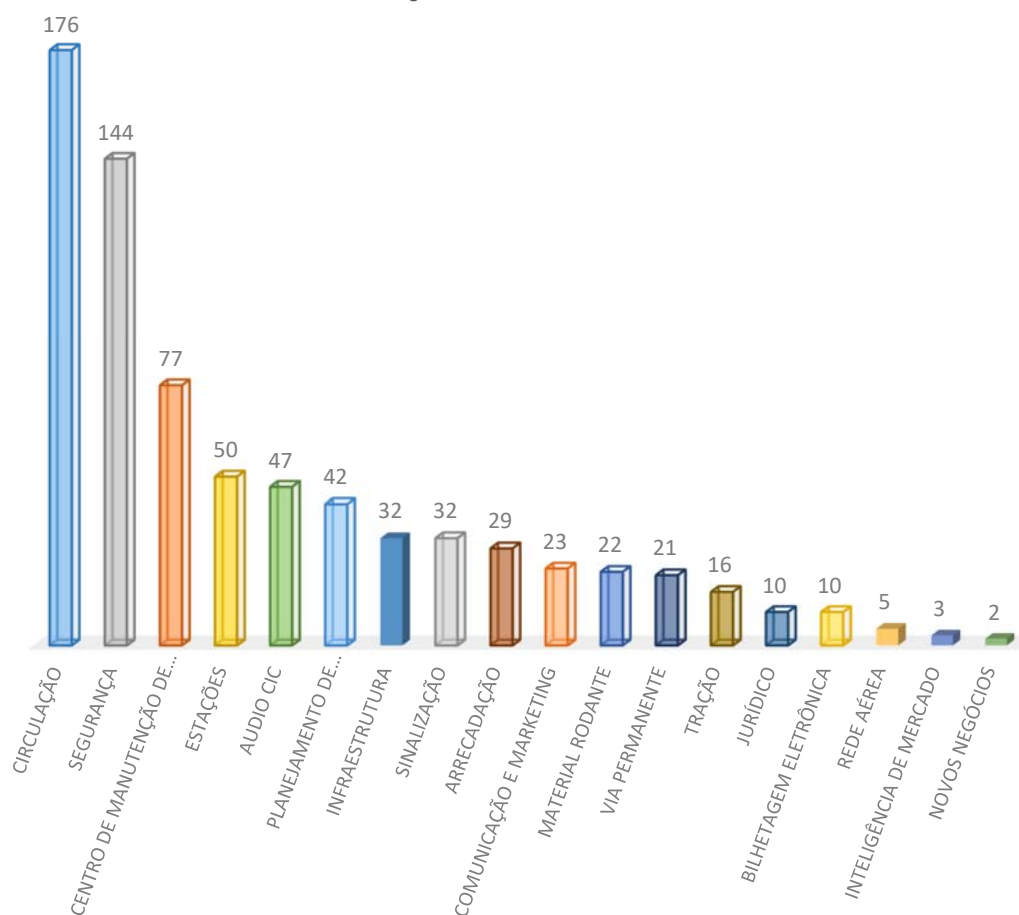
### INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	176	23,75%
SEGURANÇA	144	19,43%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	77	10,39%
ESTAÇÕES	50	6,75%
AUDIO CIC	47	6,34%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	42	5,67%
INFRAESTRUTURA	32	4,32%
SINALIZAÇÃO	32	4,32%
ARRECADAÇÃO	29	3,91%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	23	3,10%
MATERIAL RODANTE	22	2,97%
VIA PERMANENTE	21	2,83%
TRAÇÃO	16	2,16%
JURÍDICO	10	1,35%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	10	1,35%
REDE AÉREA	5	0,67%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	3	0,40%
NOVOS NEGÓCIOS	2	0,27%
<b>Total</b>	<b>741</b>	<b>100%</b>

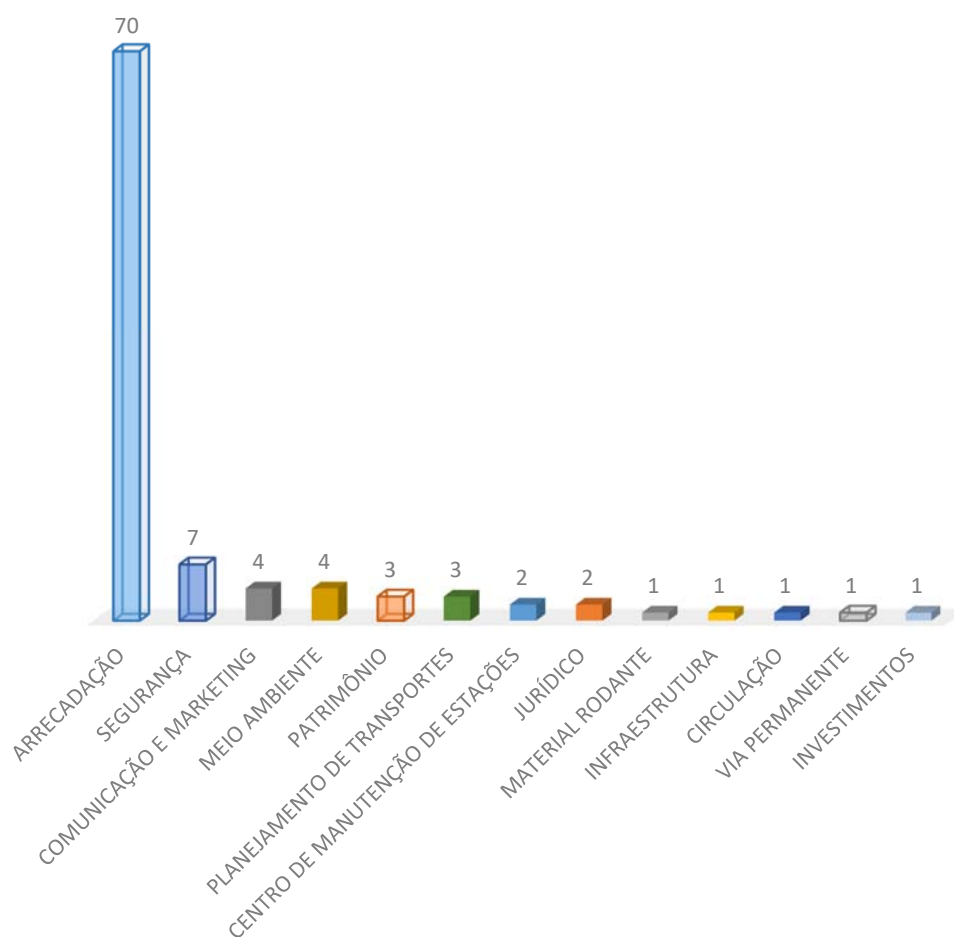
### RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	70	70,00%
SEGURANÇA	7	7,00%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	4	4,00%
MEIO AMBIENTE	4	4,00%
PATRIMÔNIO	3	3,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	3,00%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	2,00%
JURÍDICO	2	2,00%
MATERIAL RODANTE	1	1,00%
INFRAESTRUTURA	1	1,00%
CIRCULAÇÃO	1	1,00%
VIA PERMANENTE	1	1,00%
INVESTIMENTOS	1	1,00%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

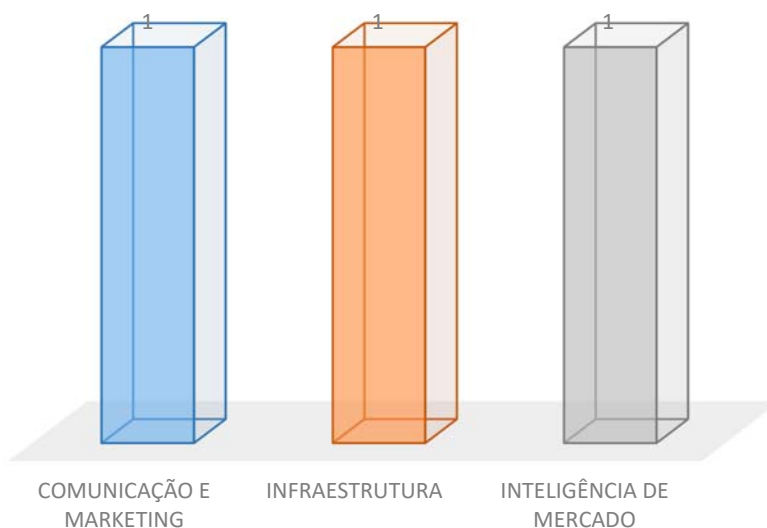
### SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Sugestões	%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	33,33%
INFRAESTRUTURA	1	33,33%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	33,33%
Total	3	100%

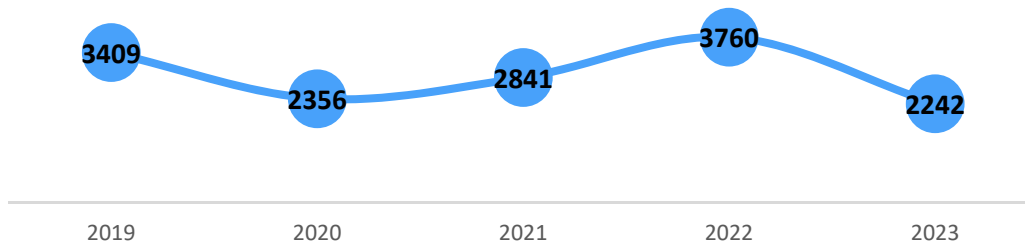
### SUGESTÕES - POR ASSUNTO



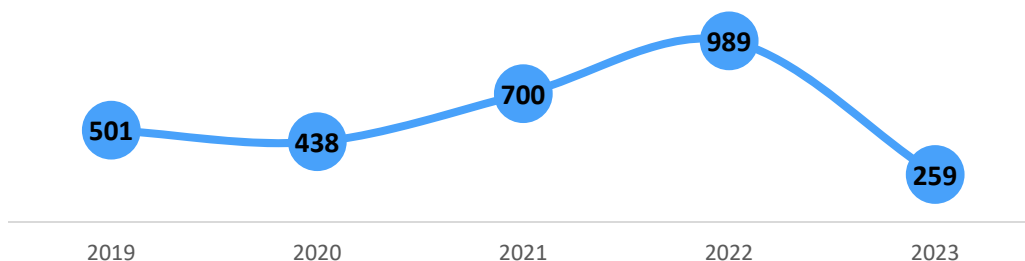


## 9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

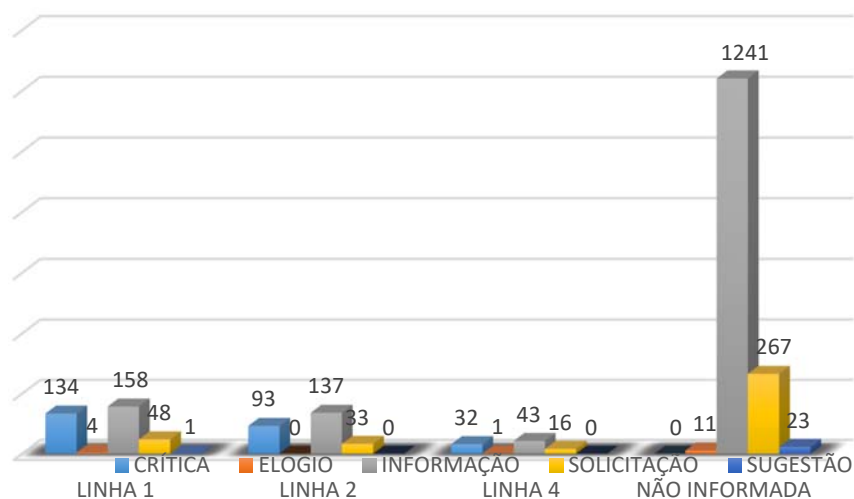


### 9.1 Manifestações por Linha e Tipo

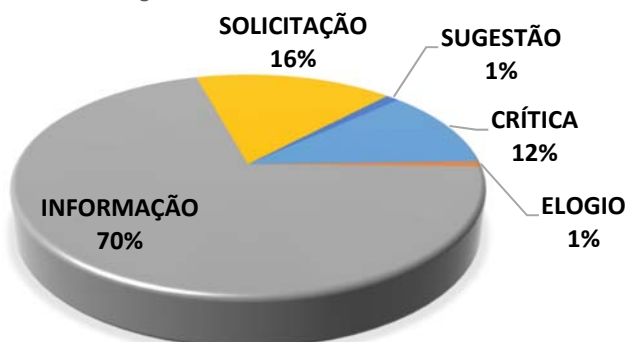
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	134	93	32	0	259	11,55%
ELOGIO	4	0	1	11	16	0,71%
INFORMAÇÃO	158	137	43	1241	1579	70,43%
SOLICITAÇÃO	48	33	16	267	364	16,24%
SUGESTÃO	1	0	0	23	24	1,07%
Total	345	263	92	1542	2242	100,00%



### Tipo de Manifestação - Por Linha



### MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



## 9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OUTROS - GRATUIDADE	393	17,53%
OPERAÇÃO REGULAR	354	15,79%
SALDO	139	6,20%
OBJETO PERDIDO	135	6,02%
CARTÃO MASTER	71	3,17%
GIRO APP e SITE	64	2,85%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	49	2,19%
RH1	46	2,05%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	45	2,01%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	45	2,01%
RECHAMADA1	44	1,96%
CARTÃO VISA	42	1,87%
GERAL	41	1,83%



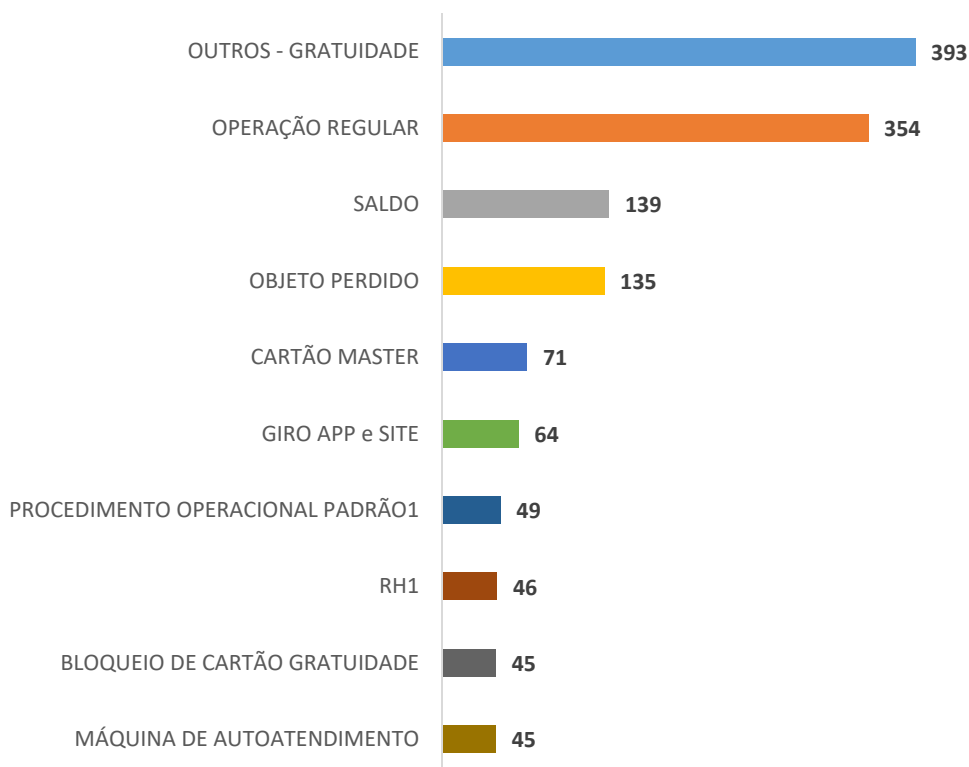
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	39	1,74%
FUNCIONAMENTO	35	1,56%
ACHADOS E PERDIDOS	34	1,52%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	34	1,52%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	33	1,47%
INFORMAÇÕES GERAIS	30	1,34%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	29	1,29%
DANOS AO CLIENTE	25	1,12%
LOJAS E QUIOSQUES	22	0,98%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	22	0,98%
TARIFA SOCIAL	22	0,98%
COMERCIAL	22	0,98%
CARTÃO PRÉ-PAGO	19	0,85%
INTEGRAÇÃO	18	0,80%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	17	0,76%
APOIO CLIENTE	16	0,71%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	16	0,71%
GIRO - PARCERIAS	16	0,71%
CARTÃO UNITÁRIO	15	0,67%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	13	0,58%
CADASTRO	13	0,58%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	12	0,54%
TARIFA METRÔRIO	12	0,54%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	11	0,49%
GIRO1	10	0,45%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	10	0,45%
DÚVIDAS	10	0,45%
FORNECEDOR METRÔRIO	8	0,36%
PROMOÇÕES	8	0,36%
JOGOS E EVENTOS	8	0,36%
CARTEIRA DIGITAL	8	0,36%
CONDUTORES	8	0,36%
BLOQUEIO DE CARTÃO	8	0,36%
IMPrensa	8	0,36%
ATENDIMENTO DO SAC	7	0,31%
BILHETERIA	7	0,31%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	6	0,27%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	6	0,27%
ACESSO AO APP/SITE	6	0,27%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	6	0,27%
PARCERIAS	6	0,27%
CARTÃO GIRO	6	0,27%
PALCO CARIOCA	5	0,22%
BICICLETÁRIO1	5	0,22%
TRAJETOS DO MNS	5	0,22%
RECARGA	5	0,22%



COMPRA DE BILHETES	5	0,22%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	5	0,22%
LINHA DE BLOQUEIO1	4	0,18%
COMUNICAÇÃO VISUAL	4	0,18%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	4	0,18%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	4	0,18%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	4	0,18%
CASHBACK 15%	3	0,13%
REGULATÓRIO	3	0,13%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	3	0,13%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,13%
ATENDIMENTO LOJAS E QUIOSQUES	3	0,13%
CASHBACK 30%	3	0,13%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	0,13%
BANHEIROS	3	0,13%
APLICATIVO	3	0,13%
CARTÃO ELO	2	0,09%
EVENTOS / PARCERIAS	2	0,09%
EXTRATO	2	0,09%
SAC	2	0,09%
CÓDIGO DE ÉTICA	2	0,09%
OPERAÇÃO REVEILLON	2	0,09%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,09%
CONDUTORES DE MNS	2	0,09%
SITE	2	0,09%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	2	0,09%
NÃO INFORMADA	1	0,04%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	1	0,04%
MELHORIAS	1	0,04%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	1	0,04%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO EXTERNO	1	0,04%
ATENDIMENTO COMERCIAL	1	0,04%
INSTITUCIONAL	1	0,04%
ATENDIMENTO 0800	1	0,04%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	1	0,04%
AR CONDICIONADO	1	0,04%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,04%
TARIFAS	1	0,04%
OUTROS PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,04%
ESTRUTURA	1	0,04%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2242</b>	<b>100,00%</b>



## TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



### 9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	48	18,53%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	30	11,58%
CARTÃO VISA	28	10,81%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	26	10,04%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	17	6,56%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	11	4,25%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	10	3,86%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	8	3,09%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	7	2,70%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	2,32%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	2,32%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	6	2,32%
GIRO APP e SITE	5	1,93%
CARTEIRA DIGITAL	4	1,54%
BILHETERIA	4	1,54%
OPERAÇÃO REGULAR	4	1,54%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	4	1,54%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	4	1,54%



ATENDIMENTO DO SAC	4	1,54%
DANOS AO CLIENTE	3	1,16%
ACESSO AO APP/SITE	2	0,77%
CONDUTORES DE MNS	2	0,77%
COMPRA DE BILHETES	2	0,77%
GIRO1	1	0,39%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,39%
CASHBACK 15%	1	0,39%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,39%
OUTROS - GRATUIDADE	1	0,39%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,39%
AR CONDICIONADO	1	0,39%
BANHEIROS	1	0,39%
GIRO - PARCERIAS	1	0,39%
GERAL	1	0,39%
RH1	1	0,39%
BICICLETÁRIO1	1	0,39%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,39%
CARTÃO ELO	1	0,39%
CADASTRO	1	0,39%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,39%
APOIO CLIENTE	1	0,39%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,39%
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,00%</b>

## TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

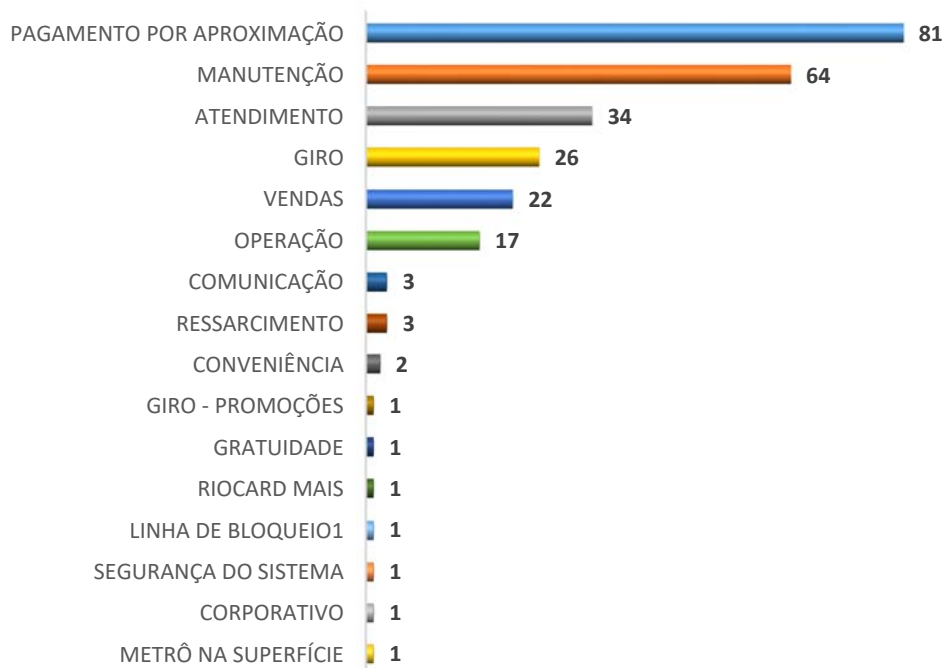




## 9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	81	31,27%
MANUTENÇÃO	64	24,71%
ATENDIMENTO	34	13,13%
GIRO	26	10,04%
VENDAS	22	8,49%
OPERAÇÃO	17	6,56%
COMUNICAÇÃO	3	1,16%
RESSARCIMENTO	3	1,16%
CONVENIÊNCIA	2	0,77%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,39%
GRATUIDADE	1	0,39%
RIOCARD MAIS	1	0,39%
LINHA DE BLOQUEIO1	1	0,39%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,39%
CORPORATIVO	1	0,39%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,39%
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100,00%</b>

### Motivo das Reclamações

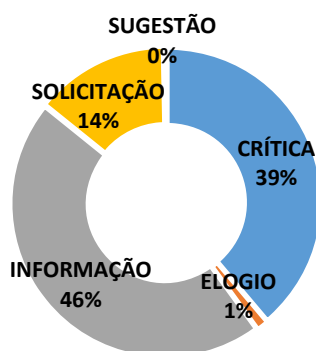




## 9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	134	38,84%
ELOGIO	4	1,16%
INFORMAÇÃO	158	45,80%
SOLICITAÇÃO	48	13,91%
SUGESTÃO	1	0,29%
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>100,00%</b>

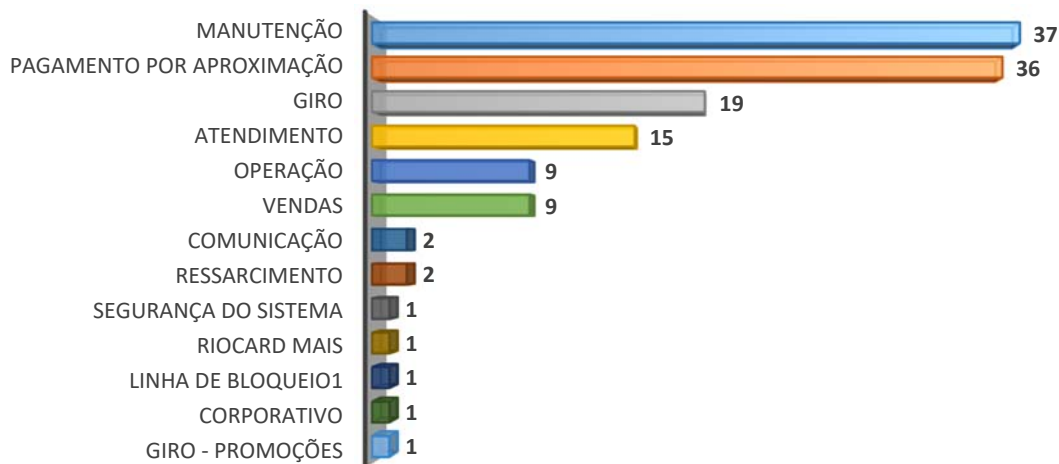
### Tipo de Manifestação - Linha 1



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	37	27,61%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	36	26,87%
GIRO	19	14,18%
ATENDIMENTO	15	11,19%
OPERAÇÃO	9	6,72%
VENDAS	9	6,72%
COMUNICAÇÃO	2	1,49%
RESSARCIMENTO	2	1,49%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,75%
RIOCARD MAIS	1	0,75%
LINHA DE BLOQUEIO1	1	0,75%
CORPORATIVO	1	0,75%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,75%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 1 - Por motivo

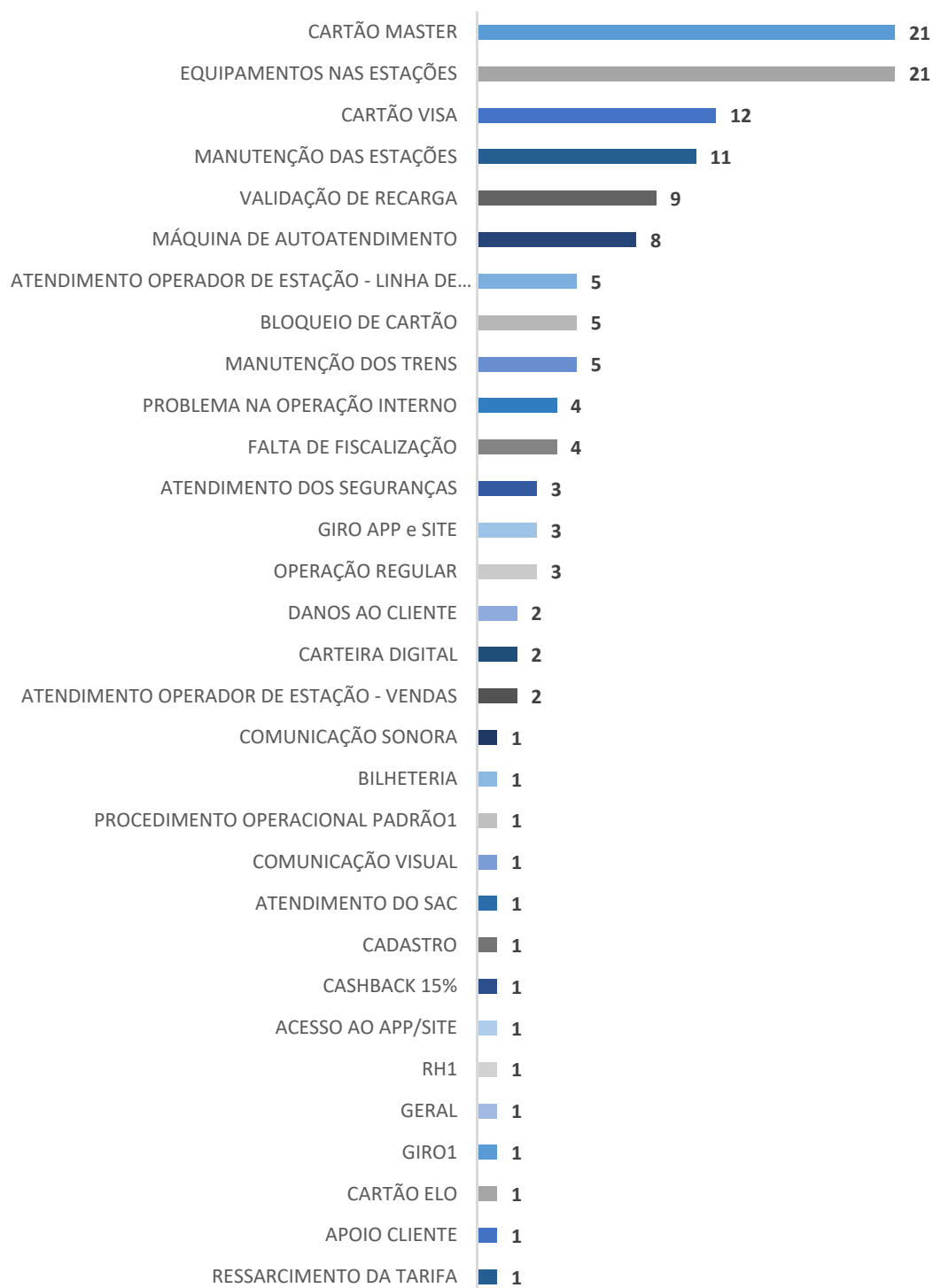


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	21	15,67%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	21	15,67%
CARTÃO VISA	12	8,96%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	11	8,21%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	9	6,72%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	8	5,97%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	5	3,73%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	3,73%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	3,73%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	4	2,99%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	4	2,99%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	2,24%
GIRO APP e SITE	3	2,24%
OPERAÇÃO REGULAR	3	2,24%
DANOS AO CLIENTE	2	1,49%
CARTEIRA DIGITAL	2	1,49%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	1,49%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,75%
BILHETERIA	1	0,75%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO01	1	0,75%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,75%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,75%
CADASTRO	1	0,75%
CASHBACK 15%	1	0,75%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,75%
RH1	1	0,75%
GERAL	1	0,75%
GIRO1	1	0,75%



CARTÃO ELO	1	0,75%
APOIO CLIENTE	1	0,75%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,75%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100,00%</b>

## Reclamações Linha 1 - Por categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	4	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

## Elogios - Linha 1

4

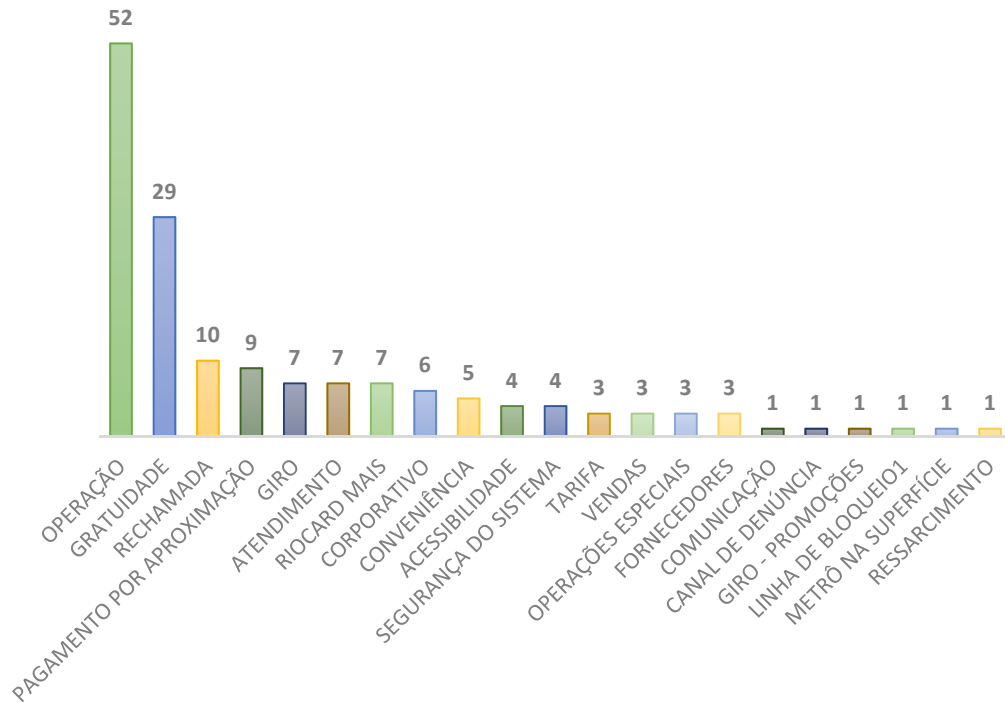


ATENDIMENTO

Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	52	32,91%
GRATUIDADE	29	18,35%
RECHAMADA	10	6,33%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	9	5,70%
GIRO	7	4,43%
ATENDIMENTO	7	4,43%
RIOCARD MAIS	7	4,43%
CORPORATIVO	6	3,80%
CONVENIÊNCIA	5	3,16%
ACESSIBILIDADE	4	2,53%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	2,53%
TARIFA	3	1,90%
VENDAS	3	1,90%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	1,90%
FORNECEDORES	3	1,90%
COMUNICAÇÃO	1	0,63%
CANAL DE DENÚNCIA	1	0,63%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,63%
LINHA DE BLOQUEIO1	1	0,63%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,63%
RESSARCIMENTO	1	0,63%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100,00%</b>



## Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	35	72,92%
CORPORATIVO	4	8,33%
OPERAÇÃO	3	6,25%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	4,17%
GIRO	2	4,17%
RESSARCIMENTO	1	2,08%
GRATUIDADE	1	2,08%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

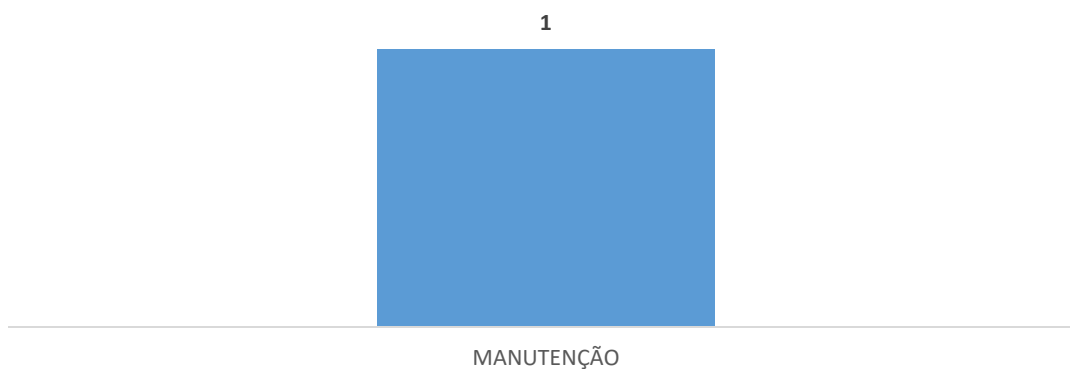
## Solicitações - Linha 1





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

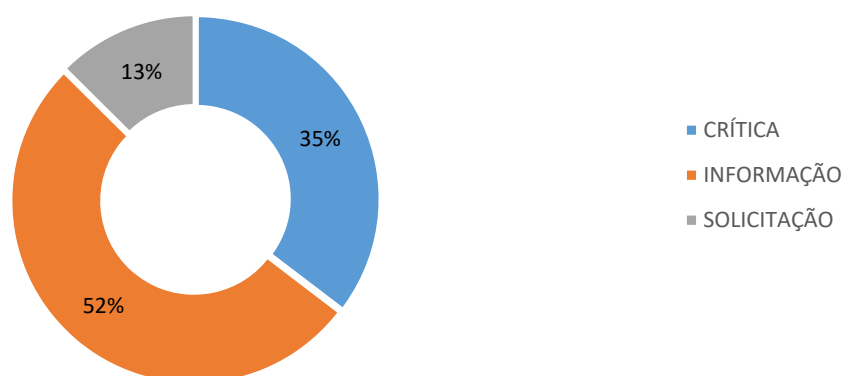
### Sugestões - Linha 1



## 9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	93	35,36%
INFORMAÇÃO	137	52,09%
SOLICITAÇÃO	33	12,55%
<b>Total</b>	<b>263</b>	<b>100,00%</b>

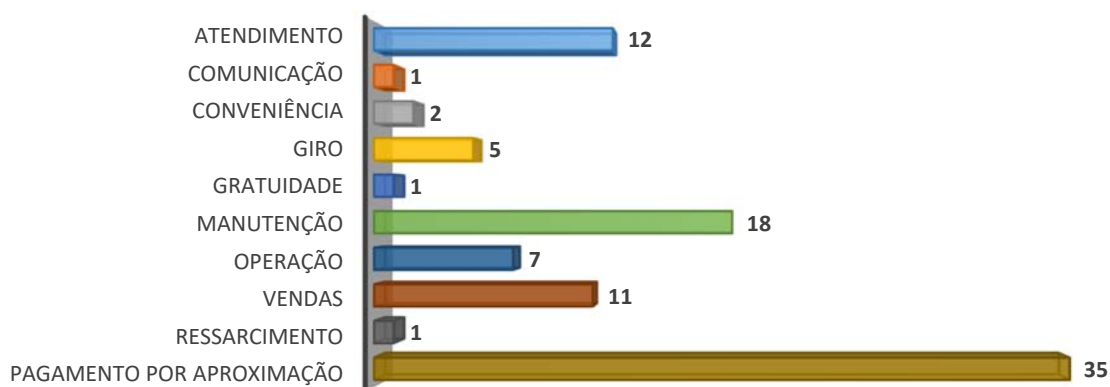
### Tipo de manifestação - Linha 2





Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	12	12,90%
COMUNICAÇÃO	1	1,08%
CONVENIÊNCIA	2	2,15%
GIRO	5	5,38%
GRATUIDADE	1	1,08%
MANUTENÇÃO	18	19,35%
OPERAÇÃO	7	7,53%
VENDAS	11	11,83%
RESSARCIMENTO	1	1,08%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	35	37,63%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,00%</b>

## Reclamações Linha 2 - Por Motivo

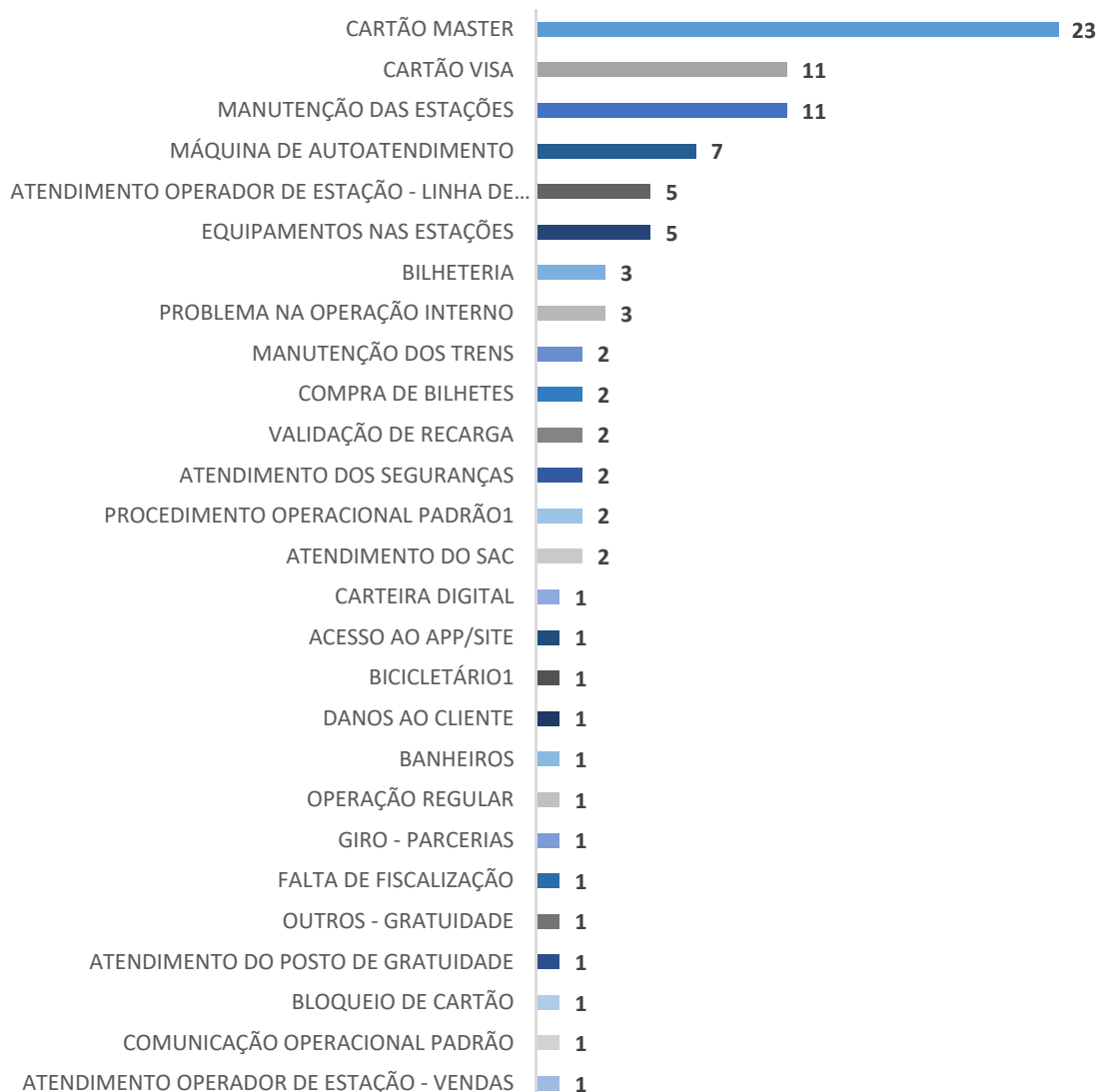


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	23	24,73%
CARTÃO VISA	11	11,83%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	11	11,83%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	7	7,53%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	5	5,38%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	5	5,38%
BILHETERIA	3	3,23%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	3	3,23%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	2,15%
COMPRA DE BILHETES	2	2,15%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	2,15%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	2,15%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	2	2,15%
ATENDIMENTO DO SAC	2	2,15%
CARTEIRA DIGITAL	1	1,08%
ACESSO AO APP/SITE	1	1,08%
BICICLETÁRIO1	1	1,08%



DANOS AO CLIENTE	1	1,08%
BANHEIROS	1	1,08%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,08%
GIRO - PARCERIAS	1	1,08%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	1,08%
OUTROS - GRATUIDADE	1	1,08%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	1,08%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	1,08%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,08%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	1,08%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,00%</b>

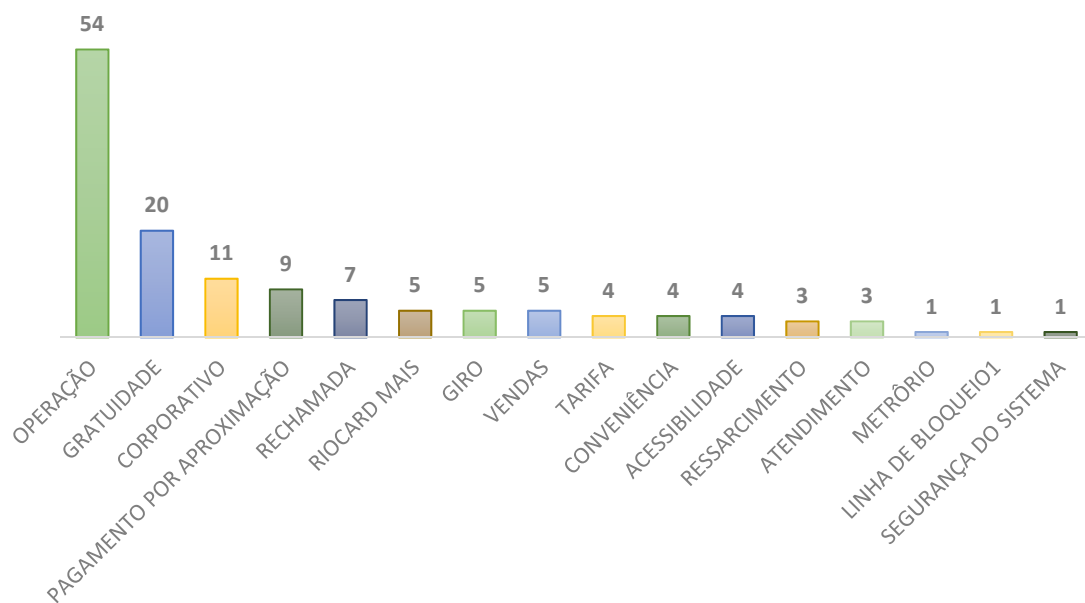
## Reclamações Linha 2 - Por Categoria





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	54	39,42%
GRATUIDADE	20	14,60%
CORPORATIVO	11	8,03%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	9	6,57%
RECHAMADA	7	5,11%
RIOCARD MAIS	5	3,65%
GIRO	5	3,65%
VENDAS	5	3,65%
TARIFA	4	2,92%
CONVENIÊNCIA	4	2,92%
ACESSIBILIDADE	4	2,92%
RESSARCIMENTO	3	2,19%
ATENDIMENTO	3	2,19%
METRÔRIO	1	0,73%
LINHA DE BLOQUEIO1	1	0,73%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,73%
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100,00%</b>

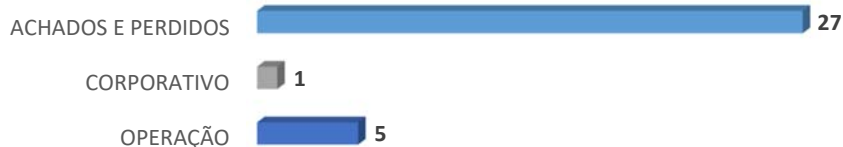
### Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	27	81,82%
CORPORATIVO	1	3,03%
OPERAÇÃO	5	15,15%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>



## Solicitações - Linha 2



## 9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	43	46,74%
CRÍTICA	32	34,78%
SOLICITAÇÃO	16	17,39%
ELOGIO	1	1,09%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>

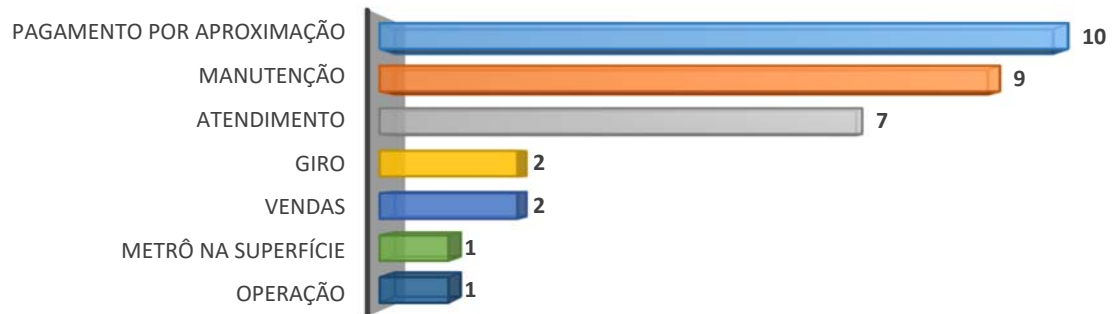
### Tipo de Manifestação - Linha 4



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	10	31,25%
MANUTENÇÃO	9	28,13%
ATENDIMENTO	7	21,88%
GIRO	2	6,25%
VENDAS	2	6,25%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	3,13%
OPERAÇÃO	1	3,13%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	5	15,63%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	12,50%
CARTÃO MASTER	4	12,50%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	4	12,50%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	2	6,25%
GIRO APP e SITE	2	6,25%
CONDUTORES DE MNS	2	6,25%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	3,13%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	3,13%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	3,13%
CARTEIRA DIGITAL	1	3,13%
AR CONDICIONADO	1	3,13%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	1	3,13%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	3,13%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	3,13%
ATENDIMENTO DO SAC	1	3,13%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	1	100%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

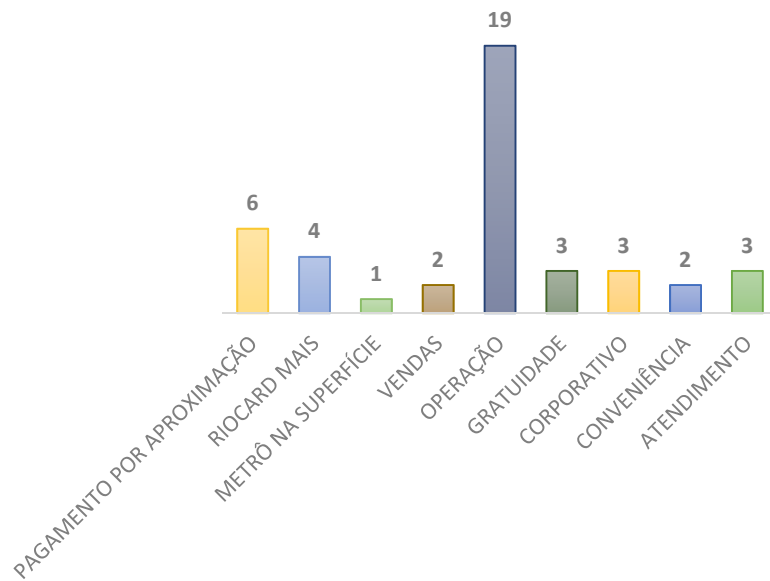
## Elogios - Linha 4



Tipo de Informação	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	6,98%
CONVENIÊNCIA	2	4,65%
CORPORATIVO	3	6,98%
GRATUIDADE	3	6,98%
OPERAÇÃO	19	44,19%
VENDAS	2	4,65%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	2,33%
RIOCARD MAIS	4	9,30%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	6	13,95%
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

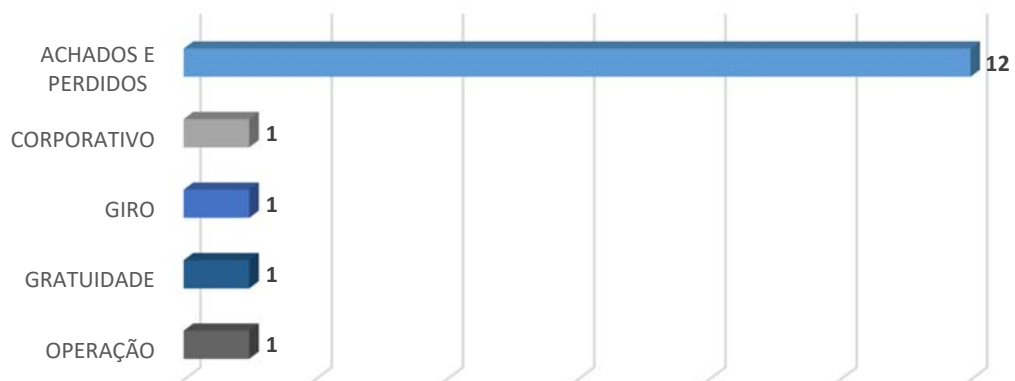


### Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	12	75,00%
CORPORATIVO	1	6,25%
GIRO	1	6,25%
GRATUIDADE	1	6,25%
OPERAÇÃO	1	6,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

### Solicitações - Linha 4





## 9.8 Manifestações Linha Não Informada

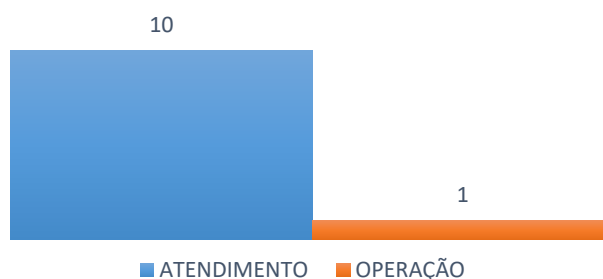
Tipo de Manifestação	Frequência	%
ELOGIO	11	0,71%
INFORMAÇÃO	1241	80,48%
SOLICITAÇÃO	267	17,32%
SUGESTÃO	23	1,49%
<b>Total</b>	<b>1542</b>	<b>100,00%</b>

### Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	10	90,91%
OPERAÇÃO	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

### Elogios - Linha não Informada

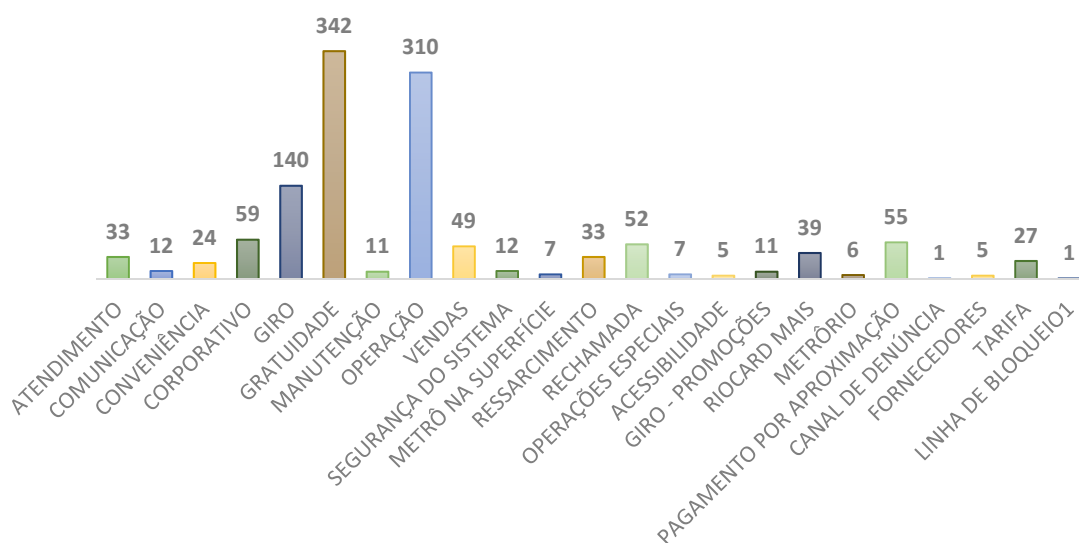


Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	33	2,66%
COMUNICAÇÃO	12	0,97%
CONVENIÊNCIA	24	1,93%
CORPORATIVO	59	4,75%
GIRO	140	11,28%
GRATUIDADE	342	27,56%



MANUTENÇÃO	11	0,89%
OPERAÇÃO	310	24,98%
VENDAS	49	3,95%
SEGURANÇA DO SISTEMA	12	0,97%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	0,56%
RESSARCIMENTO	33	2,66%
RECHAMADA	52	4,19%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	7	0,56%
ACESSIBILIDADE	5	0,40%
GIRO - PROMOÇÕES	11	0,89%
RIOCARD MAIS	39	3,14%
METRÔRIO	6	0,48%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	55	4,43%
CANAL DE DENÚNCIA	1	0,08%
FORNECEDORES	5	0,40%
TARIFA	27	2,18%
LINHA DE BLOQUEIO1	1	0,08%
<b>Total</b>	<b>1241</b>	<b>100,00%</b>

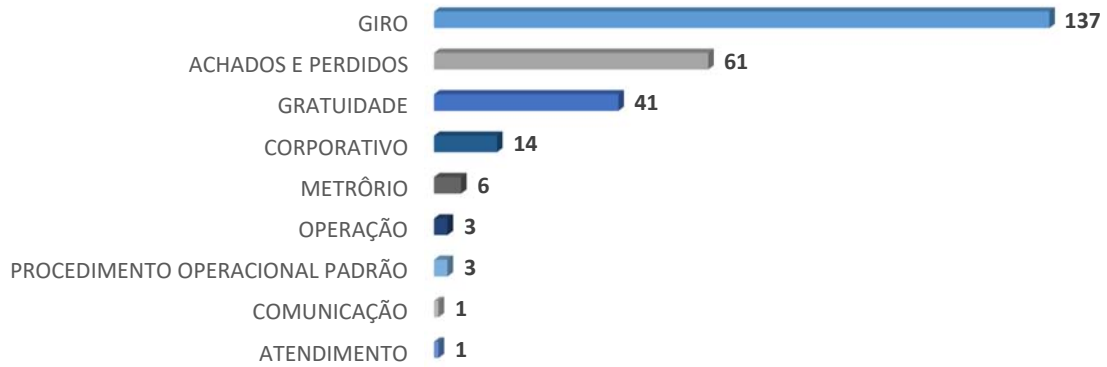
### Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	137	51,31%
ACHADOS E PERDIDOS	61	22,85%
GRATUIDADE	41	15,36%
CORPORATIVO	14	5,24%
METRÔRIO	6	2,25%
OPERAÇÃO	3	1,12%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,12%
COMUNICAÇÃO	1	0,37%
ATENDIMENTO	1	0,37%
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>100,00%</b>

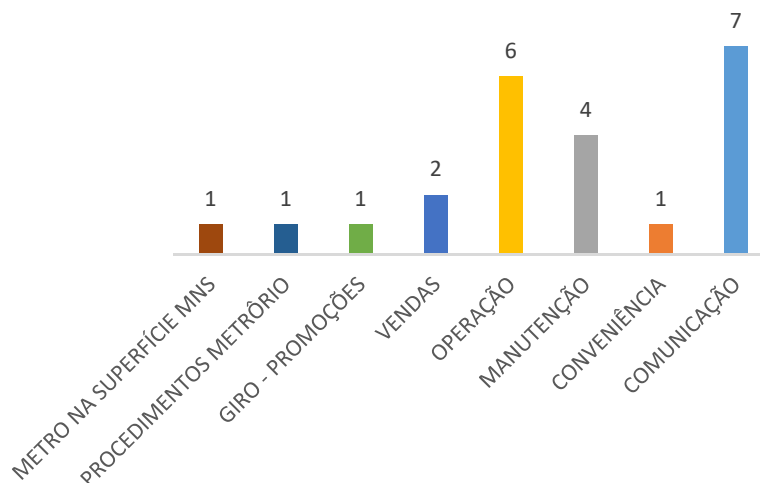


### Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	7	30,43%
CONVENIÊNCIA	1	4,35%
MANUTENÇÃO	4	17,39%
OPERAÇÃO	6	26,09%
VENDAS	2	8,70%
GIRO - PROMOÇÕES	1	4,35%
PROCEDIMENTOS METRÔRIO	1	4,35%
METRO NA SUPERFÍCIE MNS	1	4,35%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

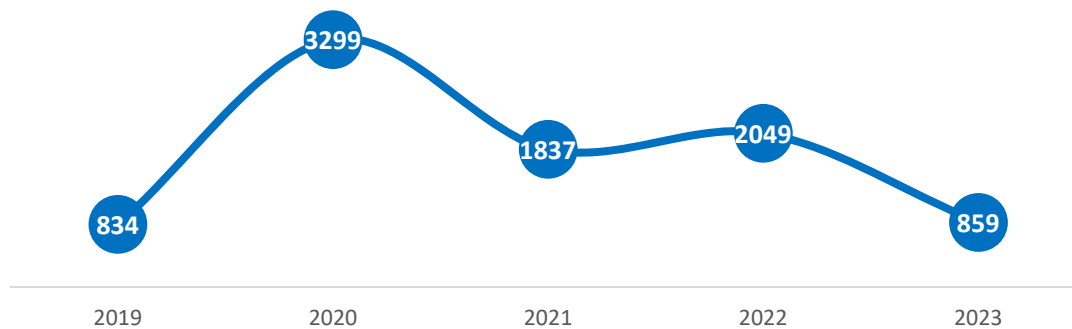
### Sugestões - Linha Não Informada



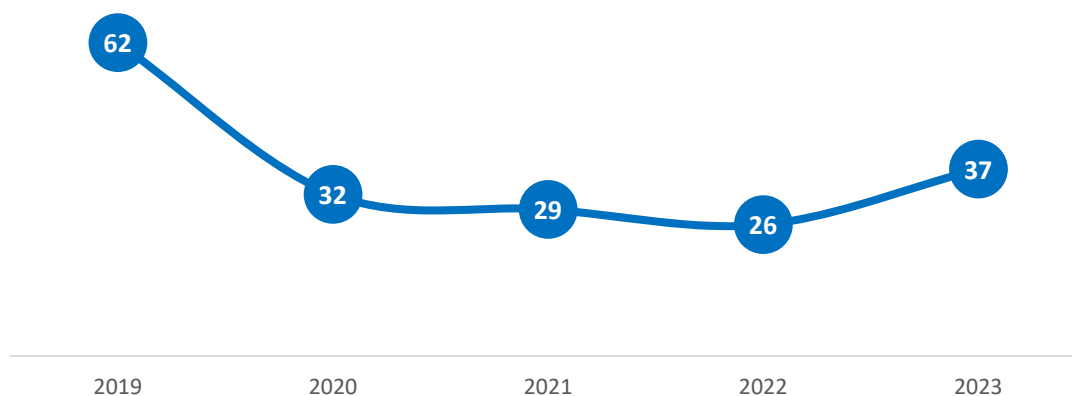


## 10 Manifestações CCR Barcas

### Manifestações - CCR Barcas



### Reclamações - CCR Barcas



### 10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	37	4,31%
RESSARCIMENTO	1	0,12%
SUGESTÃO	3	0,35%
ELOGIO	1	0,12%
INFORMAÇÃO	804	93,60%
SOLICITAÇÃO	13	1,51%
<b>TOTAL</b>	<b>859</b>	<b>100,00%</b>



## MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

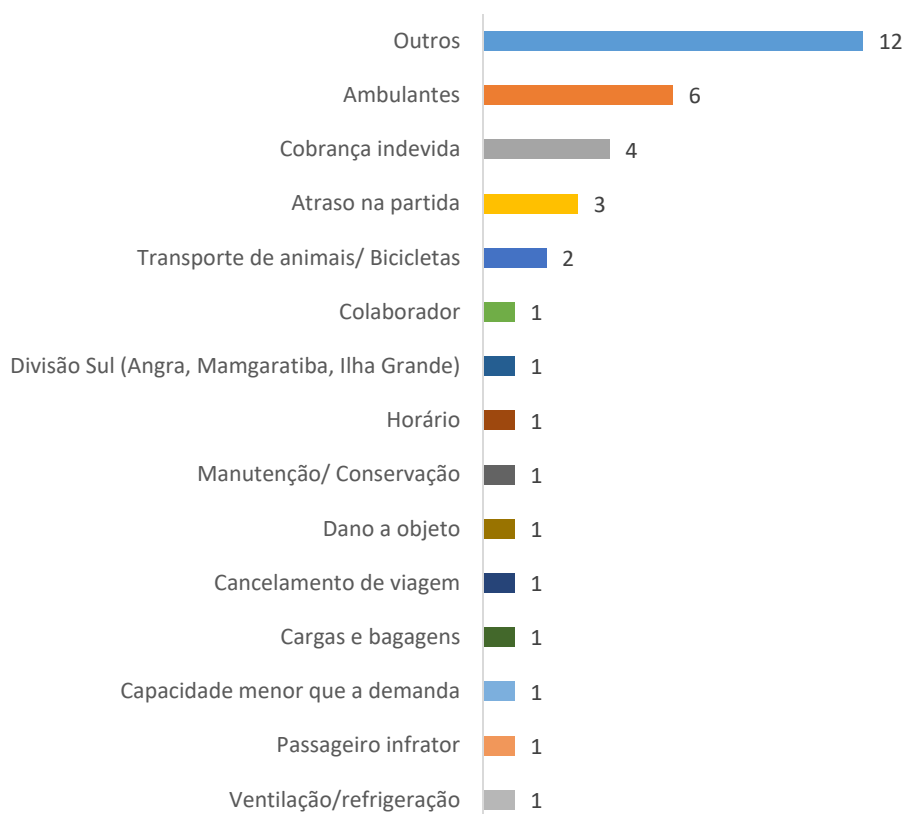


### 10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Outros	12	32,43%
Ambulantes	6	16,22%
Cobrança indevida	4	10,81%
Atraso na partida	3	8,11%
Transporte de animais/ Bicletas	2	5,41%
Colaborador	1	2,70%
Divisão Sul (Angra, Mamgaratiba, Ilha Grande)	1	2,70%
Horário	1	2,70%
Manutenção/ Conservação	1	2,70%
Dano a objeto	1	2,70%
Cancelamento de viagem	1	2,70%
Cargas e bagagens	1	2,70%
Capacidade menor que a demanda	1	2,70%
Passageiro infrator	1	2,70%
Ventilação/refrigeração	1	2,70%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>



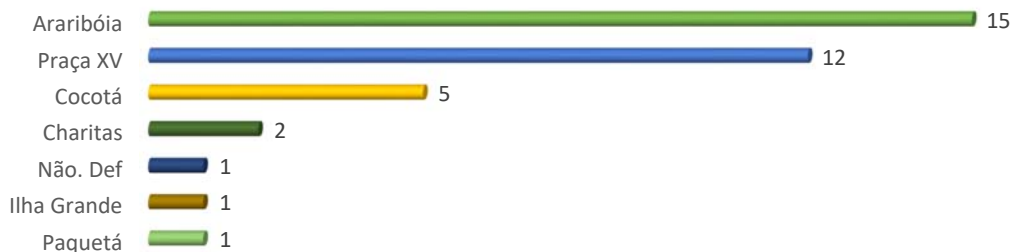
## MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Araribóia	15	40,54%
Praça XV	12	32,43%
Cocotá	5	13,51%
Charitas	2	5,41%
Não. Def	1	2,70%
Ilha Grande	1	2,70%
Paquetá	1	2,70%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>



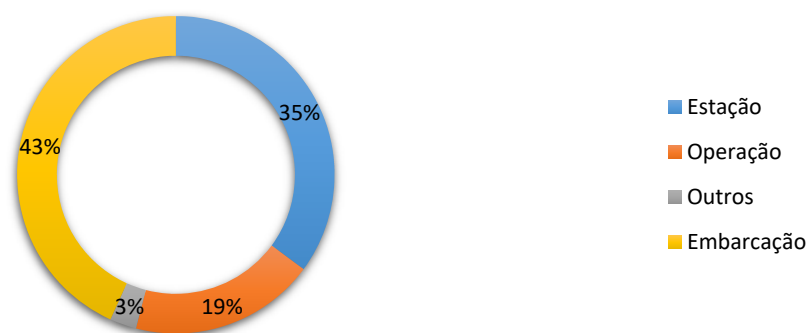
## RECLAMAÇÕES - POR LINHA



### 10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	13	35,14%
Operação	7	18,92%
Outros	1	2,70%
Embarcação	16	43,24%
Total	37	100,00%

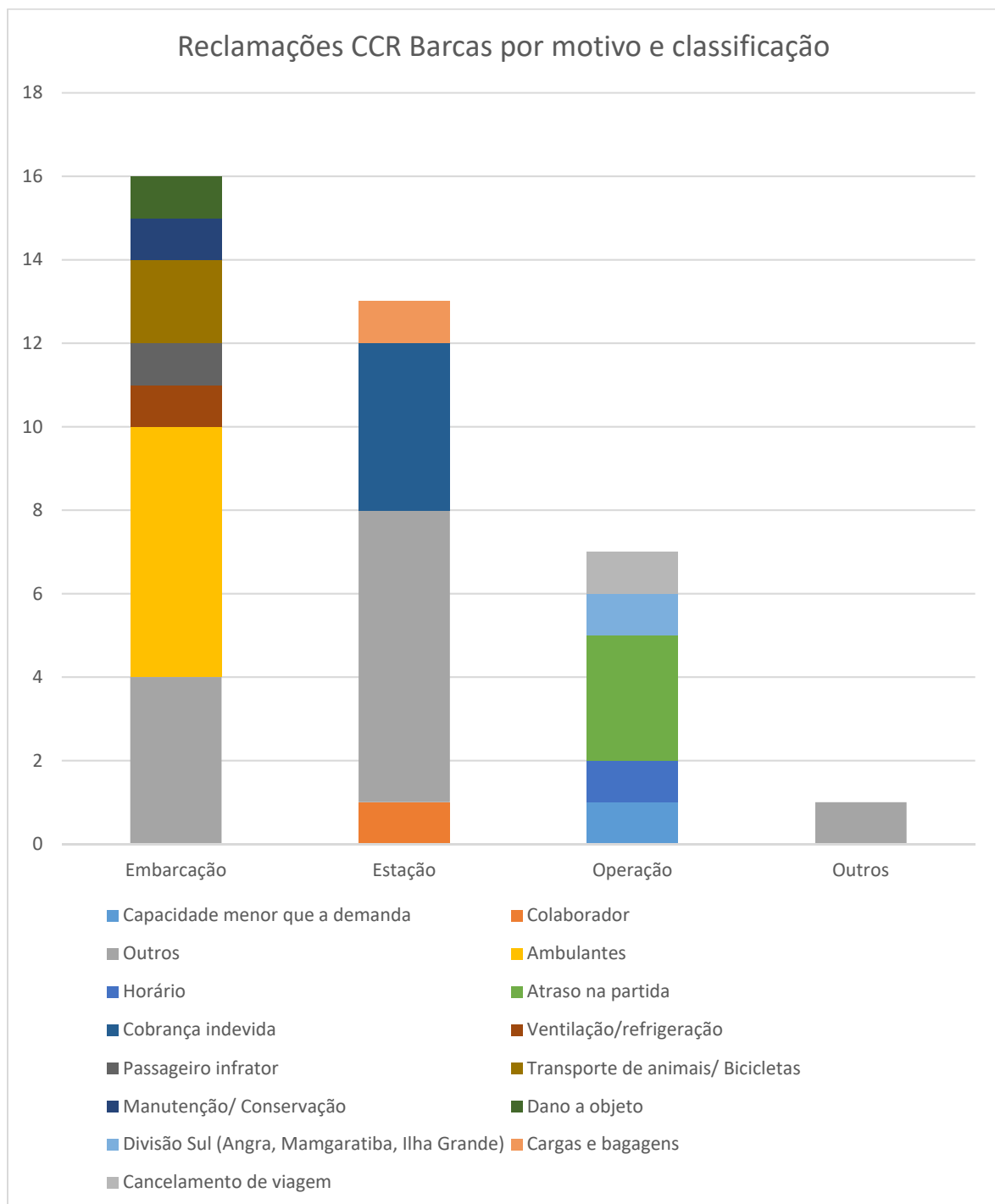
## RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Capacidade menor que a demanda			1	
Colaborador		1		
Outros	4	7		1
Ambulantes	6			
Horário			1	
Atraso na partida			3	
Cobrança indevida		4		
Ventilação/refrigeração	1			
Passageiro infrator	1			



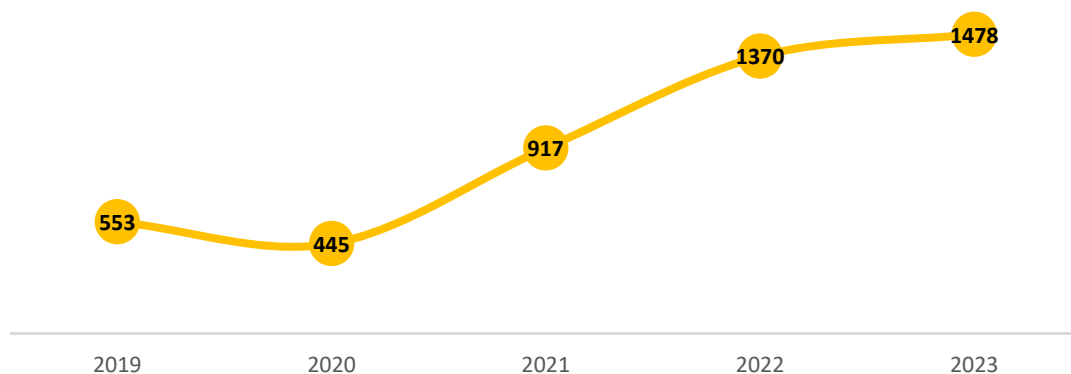
Transporte de animais/ Bicletas	2			
Manutenção/ Conservação	1			
Dano a objeto	1			
Divisão Sul (Angra, Mamgaratiba, Ilha Grande)			1	
Cargas e bagagens		1		
Cancelamento de viagem			1	
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>1</b>



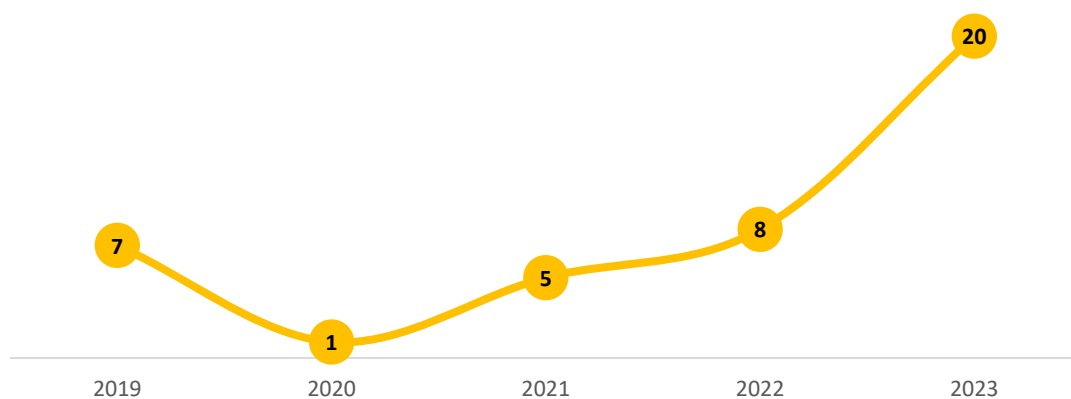


## 11 Manifestações CCR Via Lagos

### Manifestações - CCR Via Lagos



### Reclamações - CCR Via Lagos

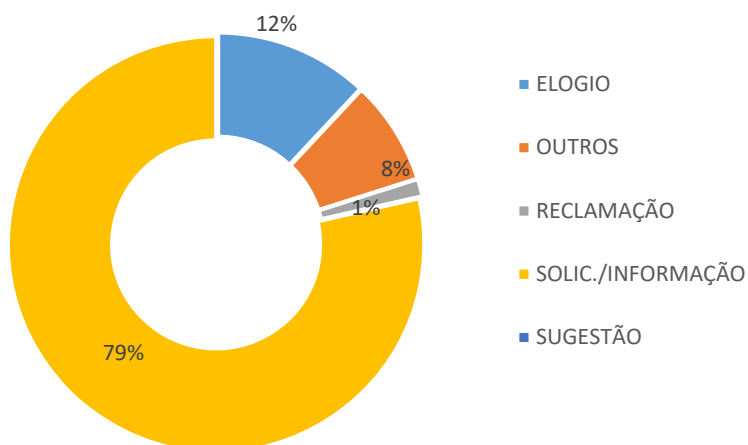


### 11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	177	11,98%
OUTROS	120	8,12%
RECLAMAÇÃO	20	1,35%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1161	78,55%
SUGESTÃO	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>1478</b>	<b>100,00%</b>



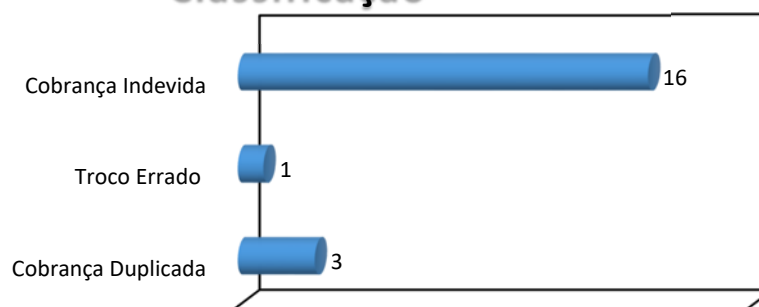
### Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



### 11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança Indevida	16	80,00%
Troco Errado	1	5,00%
Cobrança Duplicada	3	15,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

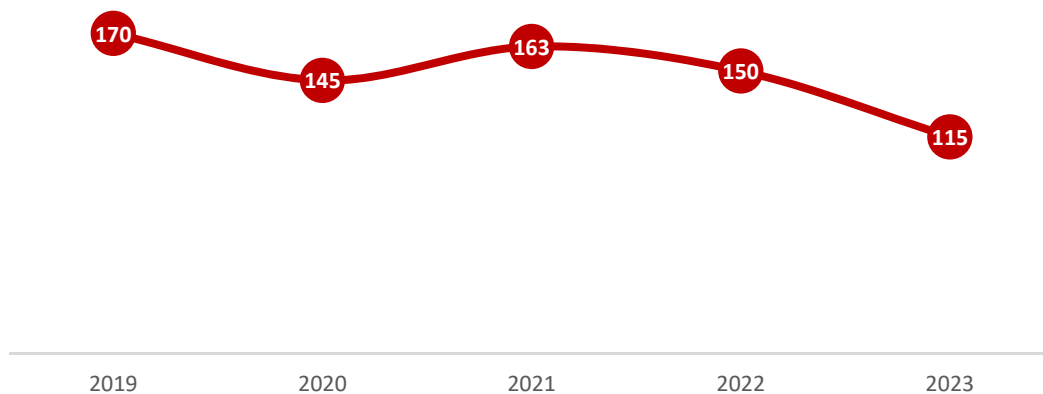
### Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



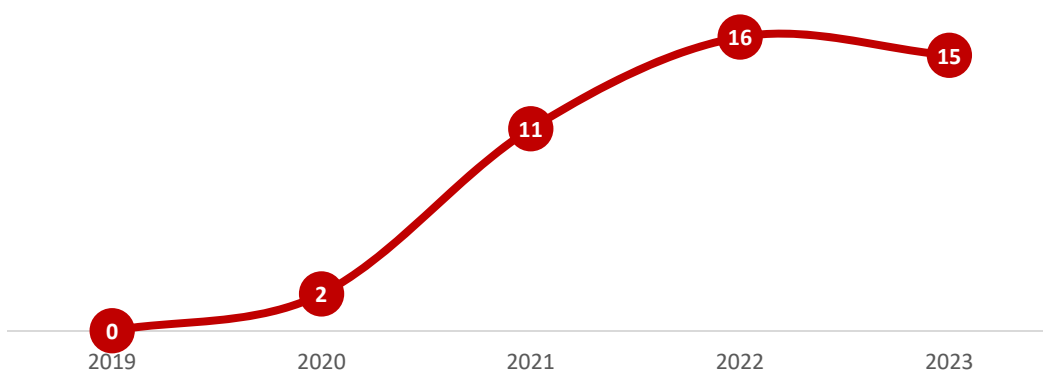


## 12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

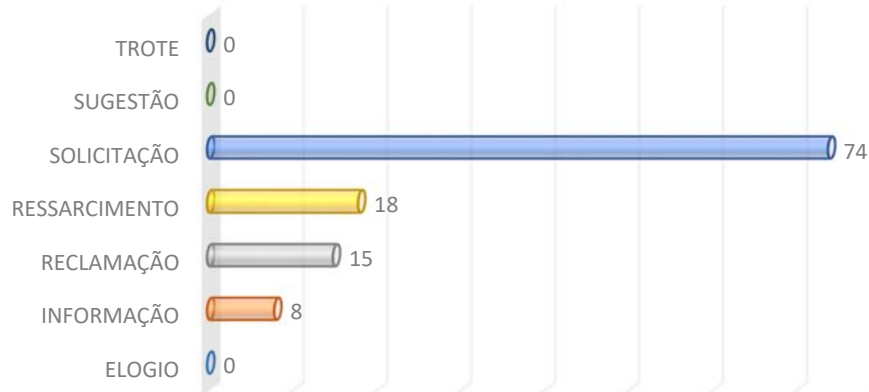


### 12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	8	1,21%
RECLAMAÇÃO	15	0,00%
RESSARCIMENTO	18	96,66%
SOLICITAÇÃO	74	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100,00%</b>



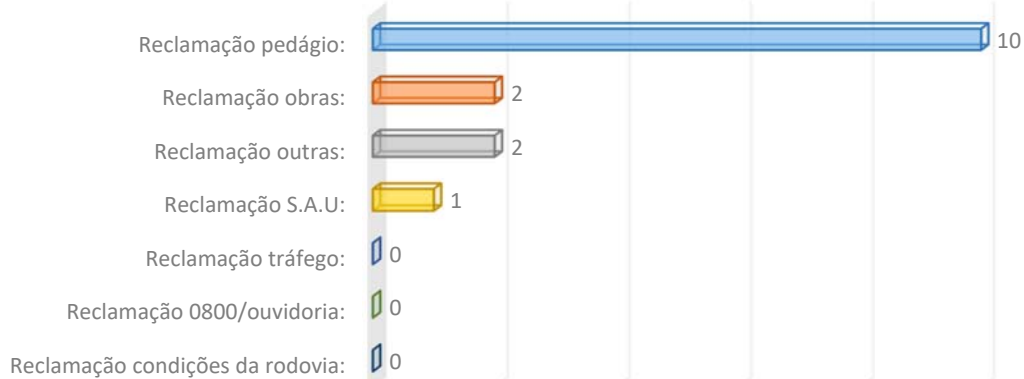
### Manifestações Rota 116 - Por Tipo



### 12.2 Reclamações por classificação e assunto

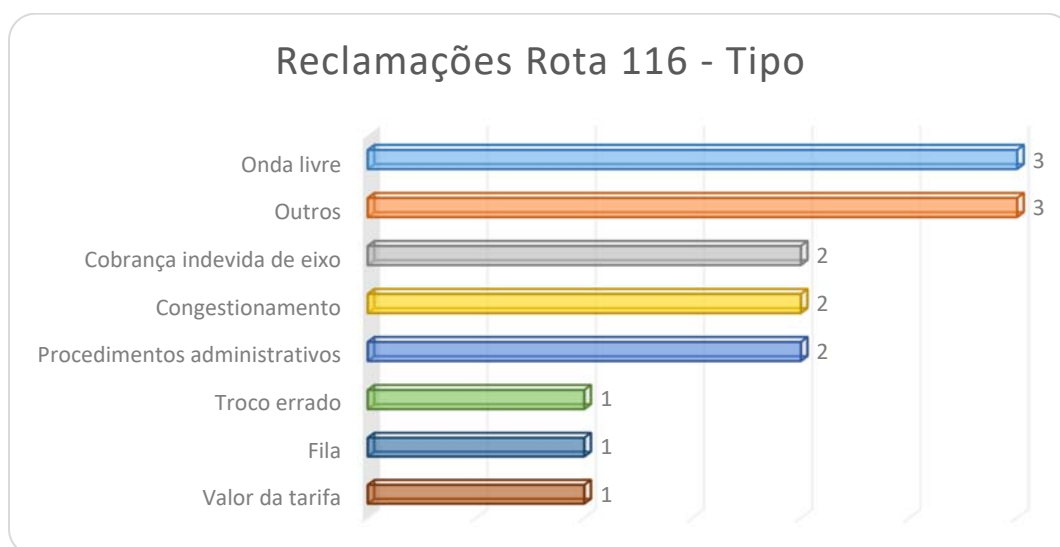
RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	10	53,85%
Reclamação obras:	2	7,69%
Reclamação outras:	2	0,00%
Reclamação S.A.U:	1	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	3	20,00%
Outros	3	20,00%
Cobrança indevida de eixo	2	13,33%
Congestionamento	2	13,33%
Procedimentos administrativos	2	13,33%
Troco errado	1	6,67%
Fila	1	6,67%
Valor da tarifa	1	6,67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>






## Conclusão

Em agosto do mês corrente, a Ouvidoria coletou 224 registros, dos quais 63% dos registros foram informações, 35,7% reclamações e 1,3% solicitações. Não houveram registros acerca de sugestões, denúncias e elogios. O sistema telefônico foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 69,2%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 65%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 23,8%. Ademais, 9 registros foram através do canal e-Ouv.

O ano em vigor apresentou o maior número de manifestações em agosto a partir de 2020, havendo um acréscimo avaliado em 60%. O oitavo mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando crescimento referente às reclamações. Em média, houve 3 registros diários e 4 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (43,3% dos registros) e a mais reclamada (73,8% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e reclamações. Em relação aos meses de agosto, houve aumento das manifestações, assim como das reclamações em comparação com agosto do ano passado. Os registros foram os maiores desde 2019. Nesta Ouvidoria, informação foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 32% 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 23,7% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 41,2% 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, operação e achados e perdidos, enquanto cartão máster e equipamento da estação 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 1 na Concessionária.



Considerando a concessionária CCR Barcas, a mesma foi a concessionária 3ª mais manifestada nesta Ouvidoria e a 4ª 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 agosto 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. Outros foi o mais mencionado na Concessionária. Com relação à estação, não informada foi a mais mencionada na Agetransp, e, na própria Concessionária, Arariobóia represento 40,5% das indagações cada.

A CCR Via Lagos apresentou queda no número de manifestações, porém sem registros nas reclamações para o mês de agosto. Considerando os dados da concessionária, houve um acréscimo de 7,9% nas manifestações e crescimento de 150% das reclamações. Informação foi o único assunto mencionado nesta Agência e cobrança indevida, cobrança duplicada e troco errado pela concessionária.

Considerando a Rota 116, houve acréscimo nos registros gerais e estabilidade nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros caíram 23,3% enquanto as reclamações apresentaram decréscimo, com o percentual de 6,3%. Atendimento, pedágio e informação foram os assuntos relatados nesta Agência e onda livre o mais frequente na concessionária.

Rio de Janeiro, 01 de setembro de 2023

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5