



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Setembro 2023



Tel: 0800 825 9796

E-mail: ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

Estrutura da Ouvidoria

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora Interina

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 – Setembro 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 – Setembro 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.....	11
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
8.6 Ramal Deodoro	31
8.5 Ramal Guapimirim	34
8.6 Ramal Japeri.....	35
8.7 Ramal Paracambi.....	36
8.8 Ramal Santa Cruz.....	37
8.9 Ramal Saracuruna	39
8.10 Ramal Vila Inhomirim	40
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	40
9 Manifestações MetrôRio	45
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	45
9.2 Categoria das Manifestações.....	46
9.3 Categoria das Reclamações	49
9.4 Motivo das Reclamações	51
9.5 Manifestações Linha 1	52
9.6 Manifestações Linha 2	58
9.7 Manifestações Linha 4	63
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	67
10 Manifestações CCR Barcas	73
10.1 Manifestações por Tipo	73
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	74

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



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 setembro 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.

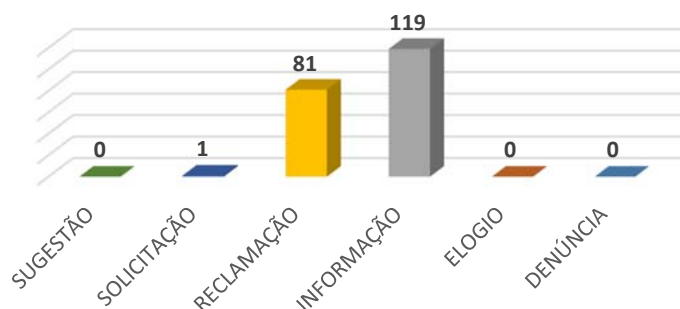


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Setembro 2023

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	119	59,20%
RECLAMAÇÃO	81	40,30%
SOLICITAÇÃO	1	0,50%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	201	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

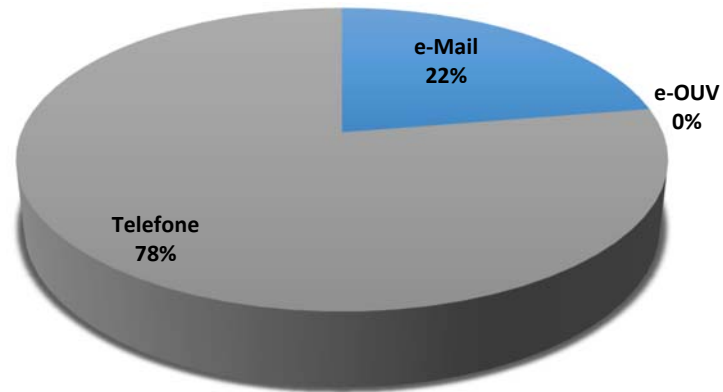


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Solicitação	Sugestões	TOTAL
e-Mail	0	45	0	0	0	45
e-OUV	0	0	0	0	0	0
Telefone	119	36	0	1	0	156
TOTAL	119	81	0	1	0	201



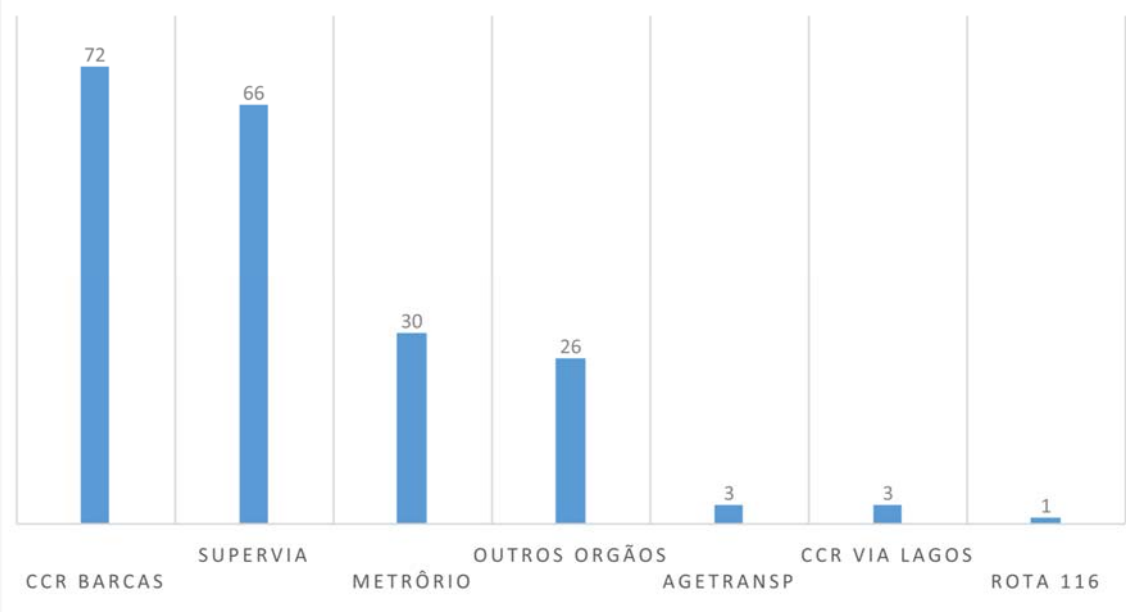
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

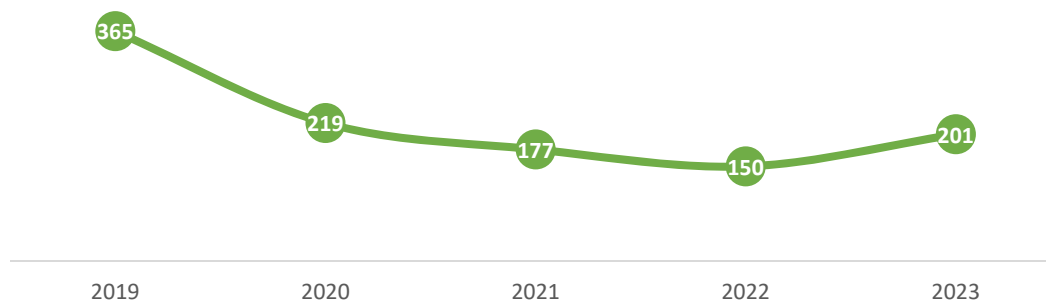
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	3	1,49%
CCR Barcas	72	35,82%
CCR Via Lagos	3	1,49%
MetrôRio	30	14,93%
Outros Orgãos	26	12,94%
Rota 116	1	0,50%
Supervia	66	32,84%
Total	201	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



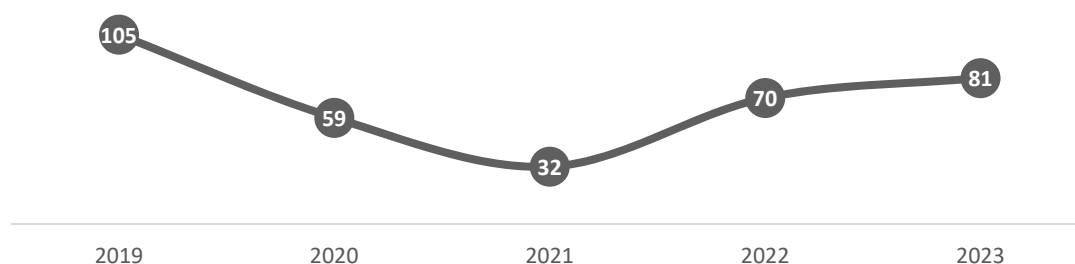


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Setembro 2023

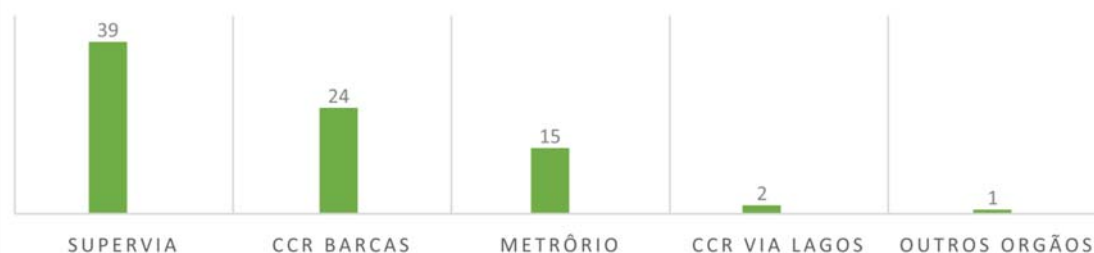
Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	24	29,63%
CCR Via Lagos	2	2,47%
Outros Orgãos	1	1,23%
MetrôRio	15	18,52%
Supervia	39	48,15%
Total	81	100,00%

RECLAMAÇÕES - UNIDADE

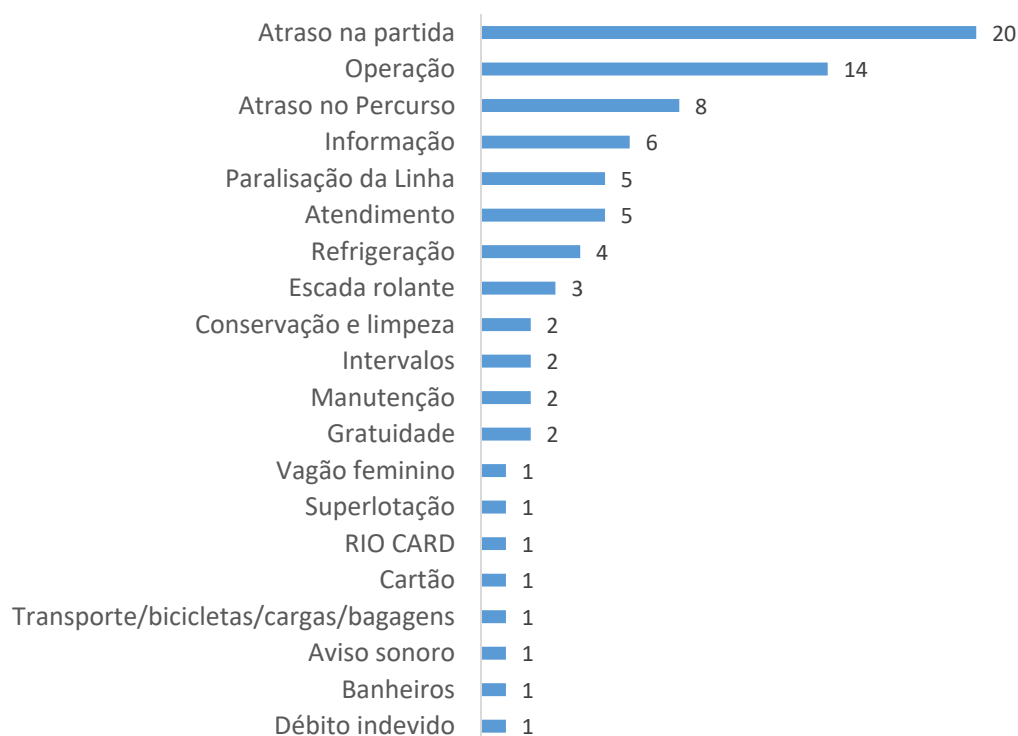




2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Atraso na partida	20	24,69%
Operação	14	17,28%
Atraso no Percurso	8	9,88%
Informação	6	7,41%
Paralisação da Linha	5	6,17%
Atendimento	5	6,17%
Refrigeração	4	4,94%
Escada rolante	3	3,70%
Conservação e limpeza	2	2,47%
Intervalos	2	2,47%
Manutenção	2	2,47%
Gratuidade	2	2,47%
Vagão feminino	1	1,23%
Superlotação	1	1,23%
RIO CARD	1	1,23%
Cartão	1	1,23%
Transporte/bicicletas/cargas/bagagens	1	1,23%
Aviso sonoro	1	1,23%
Banheiros	1	1,23%
Débito indevido	1	1,23%
Total	81	100%

Assunto das Reclamações

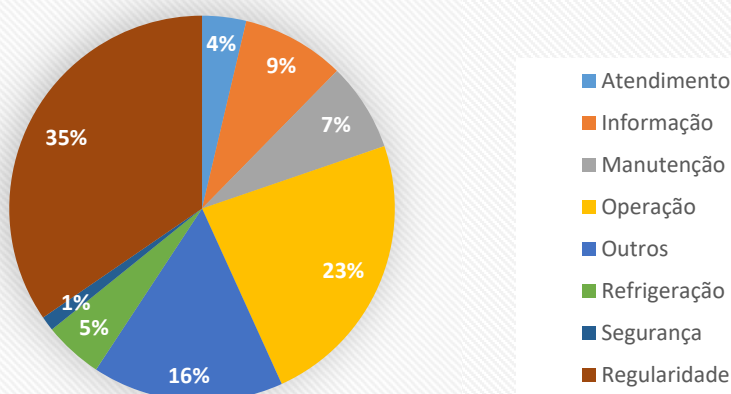




2.2 Categoria das reclamações

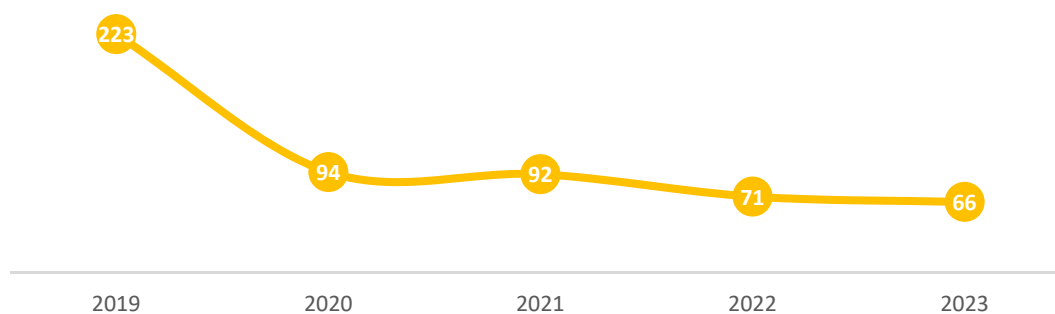
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	3	3,70%
Informação	7	8,64%
Manutenção	6	7,41%
Operação	19	23,46%
Outros	13	16,05%
Refrigeração	4	4,94%
Segurança	1	1,23%
Regularidade	28	34,57%
Total	81	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações



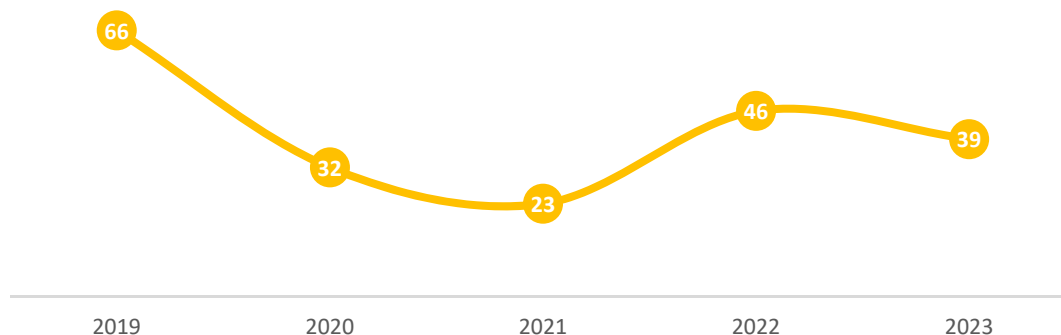
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia





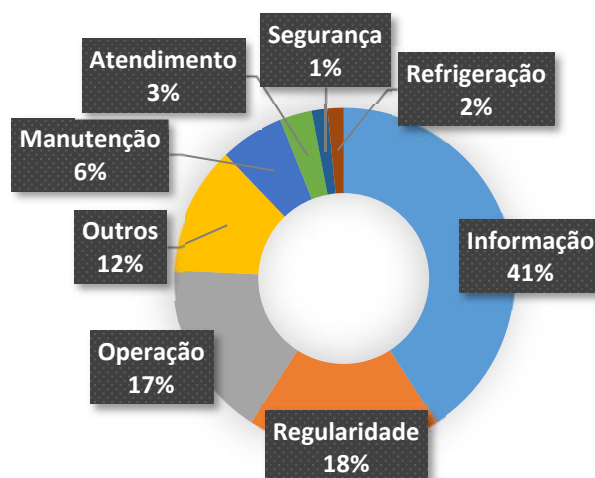
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	27	40,9%
Regularidade	12	18,2%
Operação	11	16,7%
Outros	8	12,1%
Manutenção	4	6,1%
Atendimento	2	3,0%
Segurança	1	1,5%
Refrigeração	1	1,5%
Total	66	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria





3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	23	34,85%
Operação	8	12,12%
Atraso na partida	8	12,12%
Paralisação da Linha	5	7,58%
Atendimento	3	4,55%
Achados e perdidos	3	4,55%
Manutenção	2	3,03%
Conservação e limpeza	2	3,03%
Escada rolante	2	3,03%
Atraso no Percurso	2	3,03%
Horários	1	1,52%
Banheiros	1	1,52%
Aviso sonoro	1	1,52%
Vagão feminino	1	1,52%
Refrigeração	1	1,52%
Logística de embarque e desembarque	1	1,52%
Intervalos	1	1,52%
Gratuidade	1	1,52%
Total	66	100%

Assunto das Reclamações

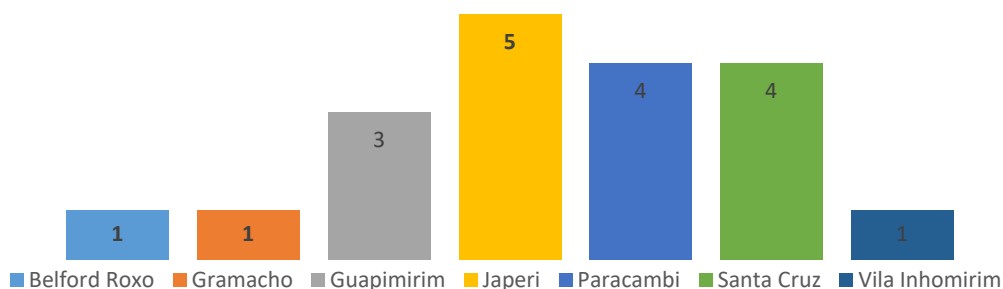




3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Belford Roxo	1	1,52%
Gramacho	1	1,52%
Guapimirim	3	4,55%
Japeri	5	7,58%
Paracambi	4	6,06%
Santa Cruz	4	6,06%
Vila Inhomirim	1	1,52%
Não Informado	47	71,21%
Total	66	100%

Ramais das Reclamações

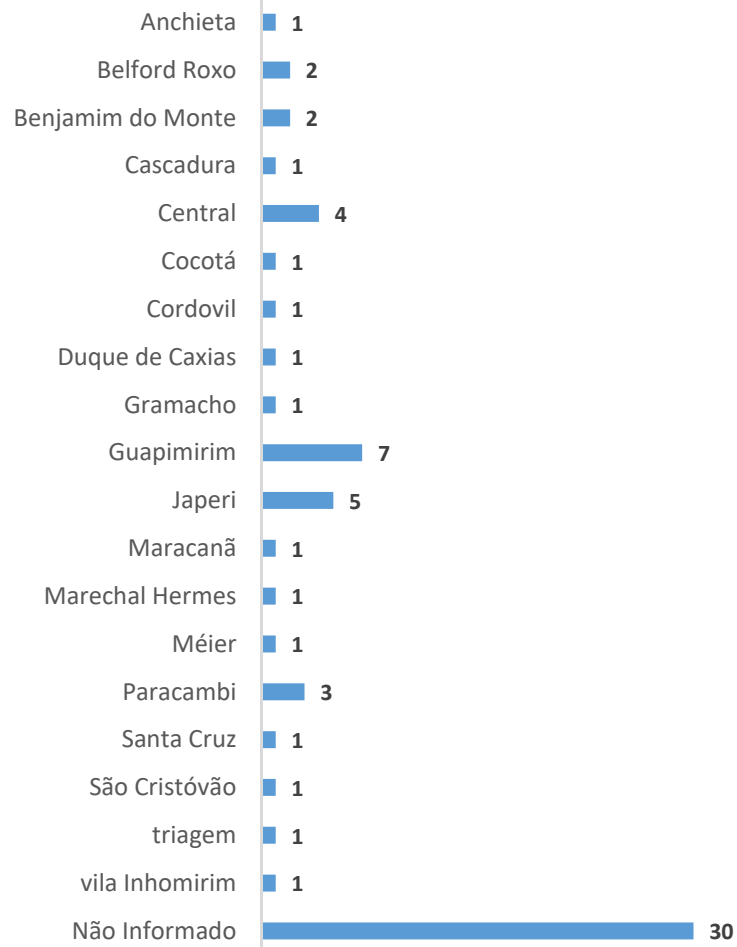


3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Anchieta	1	1,52%
Belford Roxo	2	3,03%
Benjamim do Monte	2	3,03%
Cascadura	1	1,52%
Central	4	6,06%
Cocotá	1	1,52%
Cordovil	1	1,52%
Duque de Caxias	1	1,52%
Gramacho	1	1,52%
Guapimirim	7	10,61%
Japeri	5	7,58%
Maracanã	1	1,52%
Marechal Hermes	1	1,52%
Méier	1	1,52%
Paracambi	3	4,55%
Santa Cruz	1	1,52%
São Cristóvão	1	1,52%
triagem	1	1,52%
vila Inhomirim	1	1,52%
Não Informado	30	45,45%
Total	66	100%



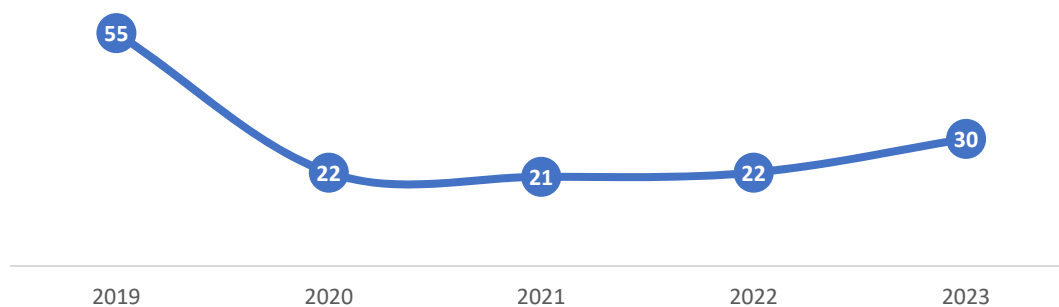
Reclamações por Estação



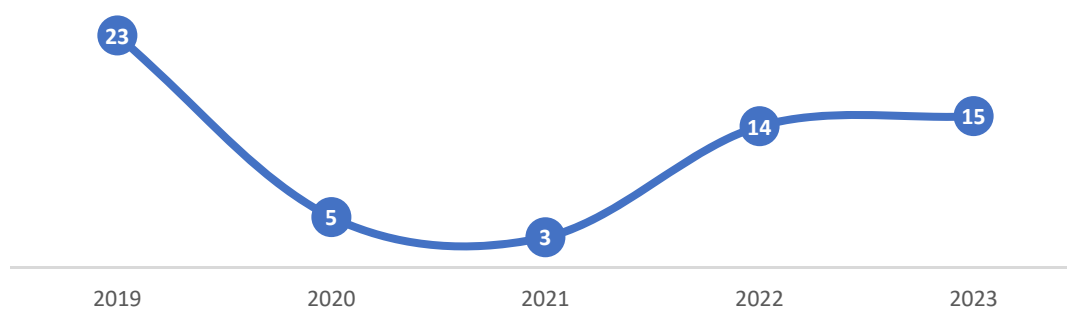


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

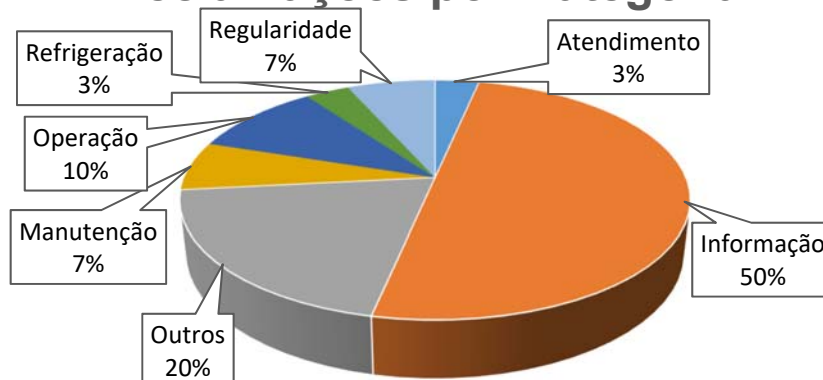


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	1	3,33%
Informação	15	50,00%
Outros	6	20,00%
Manutenção	2	6,67%
Operação	3	10,00%
Refrigeração	1	3,33%
Regularidade	2	6,67%
Total	30	100%



Reclamações por Categoria



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	14	46,67%
Operação	4	13,33%
Atendimento	2	6,67%
Atraso no Percurso	1	3,33%
Achados e perdidos	1	3,33%
Cartão	1	3,33%
Intervalos	1	3,33%
Manutenção	1	3,33%
Refrigeração	1	3,33%
Débito indevido	1	3,33%
RIO CARD	1	3,33%
Escada rolante	1	3,33%
Gratuidade	1	3,33%
Total	30	100%

Reclamações por Assunto





4.3 Linha das Reclamações

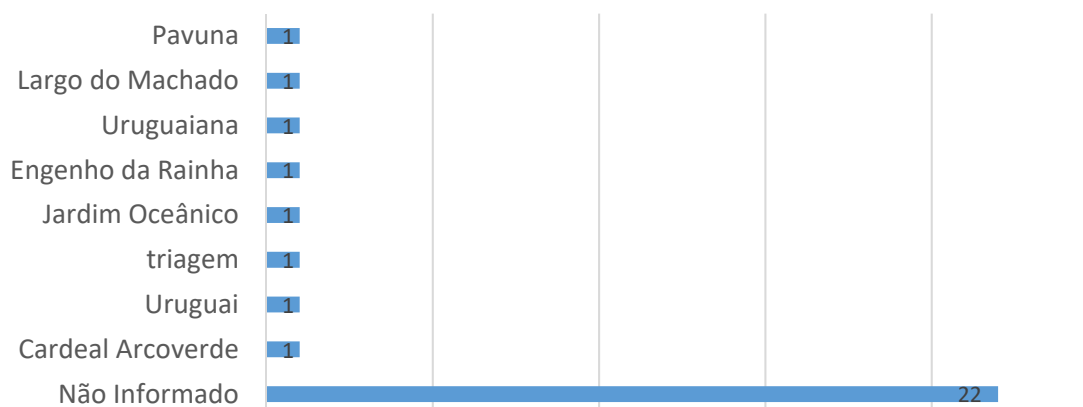
Linha	Total	%
Não Informado	28	93,33%
Linha 2	2	6,67%
Total	30	100%



4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	22	73,33%
Cardenal Arcoverde	1	3,33%
Uruguai	1	3,33%
triagem	1	3,33%
Jardim Oceânico	1	3,33%
Engenho da Rainha	1	3,33%
Uruguaiana	1	3,33%
Largo do Machado	1	3,33%
Pavuna	1	3,33%
Total	30	100%

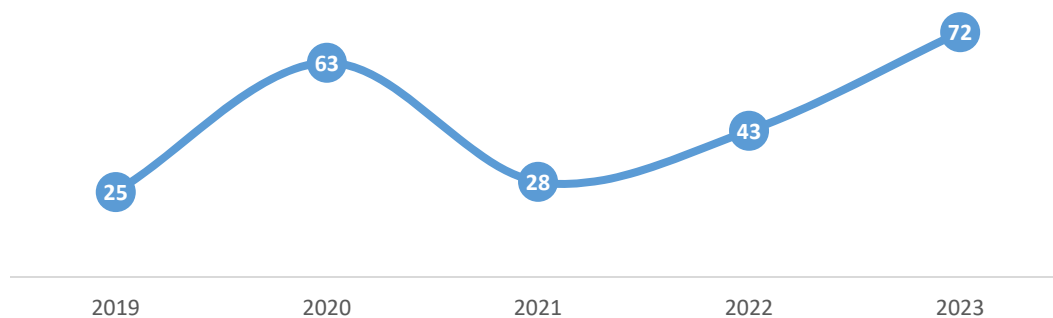
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



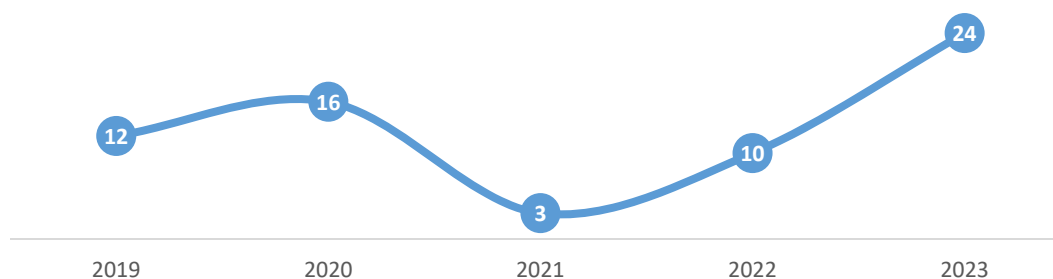


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



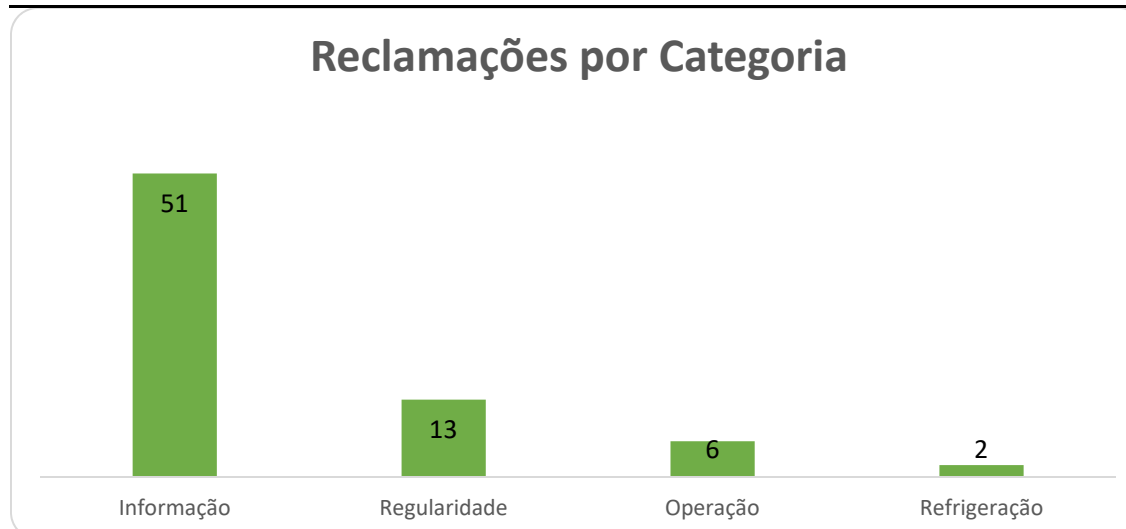
Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	51	70,83%
Regularidade	13	18,06%
Operação	6	8,33%
Refrigeração	2	2,78%
Total	72	100%

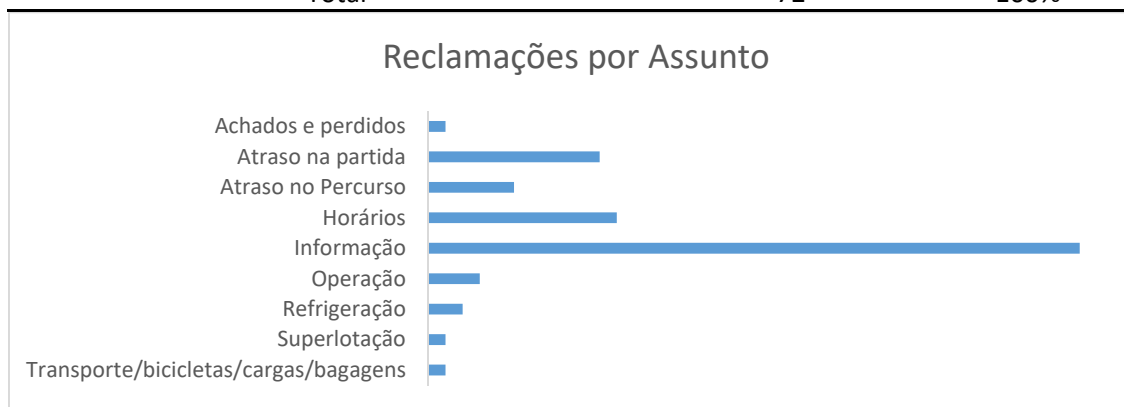
Reclamações por Categoria





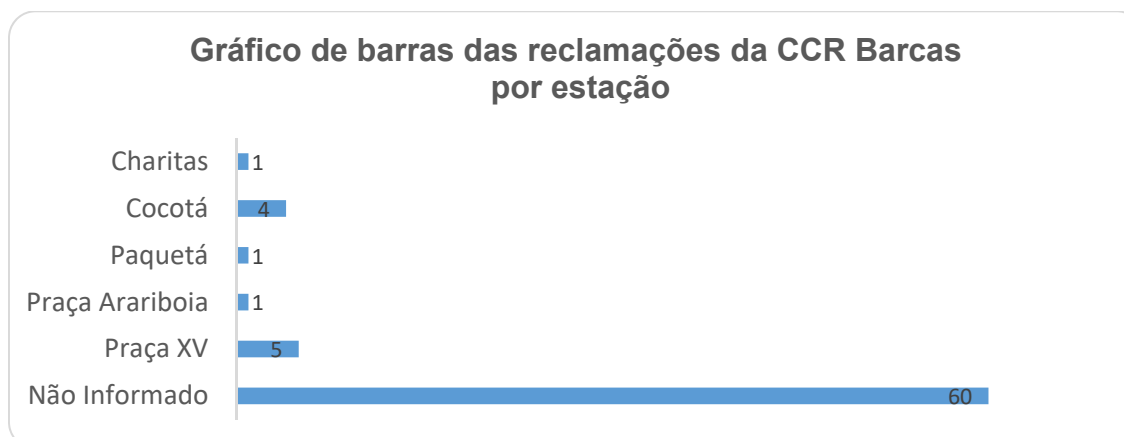
5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Achados e perdidos	1	1,39%
Atraso na partida	10	13,89%
Atraso no Percurso	5	6,94%
Horários	11	15,28%
Informação	38	52,78%
Operação	3	4,17%
Refrigeração	2	2,78%
Superlotação	1	1,39%
Transporte/bicicletas/cargas/bagagens	1	1,39%
Total	72	100%



5.3 Estação das reclamações

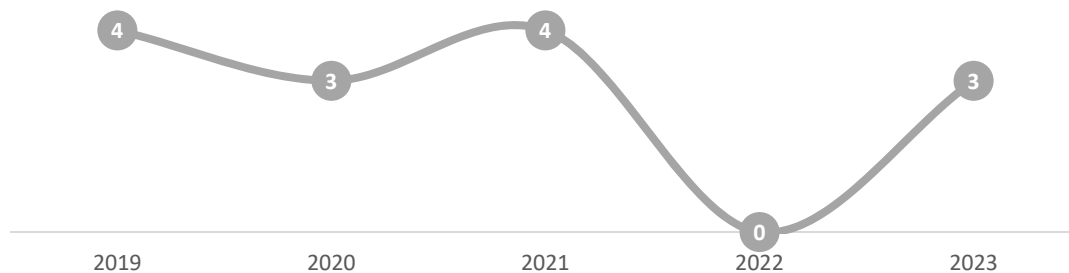
Estação	Total	%
Charitas	1	1,39%
Cocotá	4	5,56%
Paquetá	1	1,39%
Praça Arariboia	1	1,39%
Praça XV	5	6,94%
Não Informado	60	83,33%
Total	72	100%



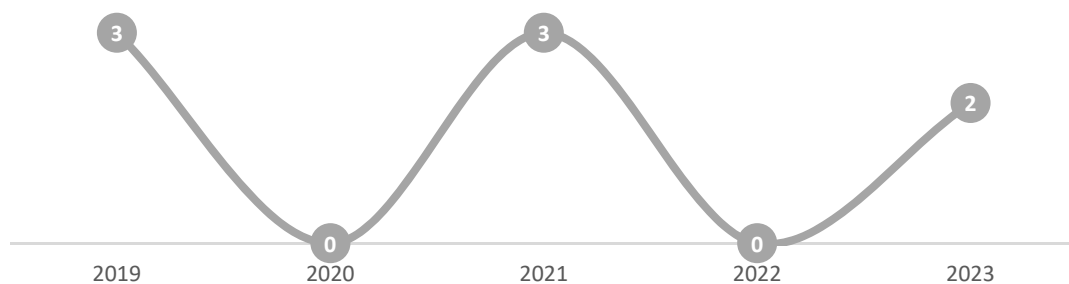


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Atraso na partida	2	66,67%
Informação	1	33,33%
Total	3	1

Reclamações por Categoria



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

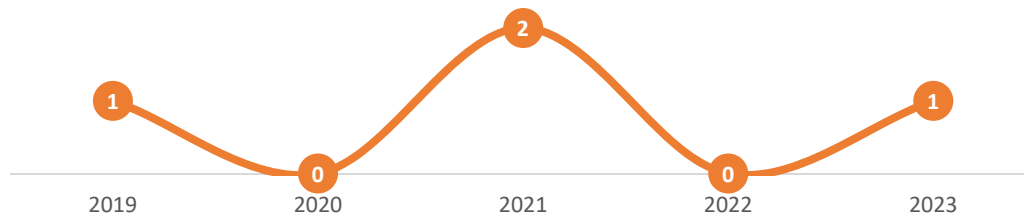
Reclamações por Assunto



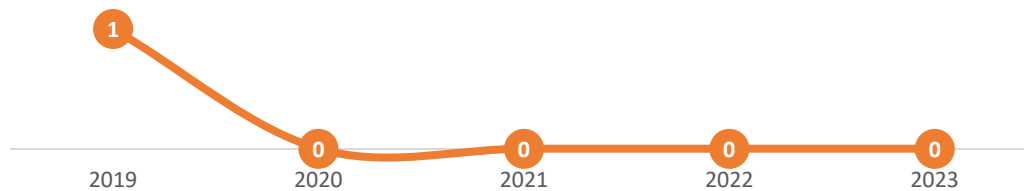


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



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

Reclamações por Categoria



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

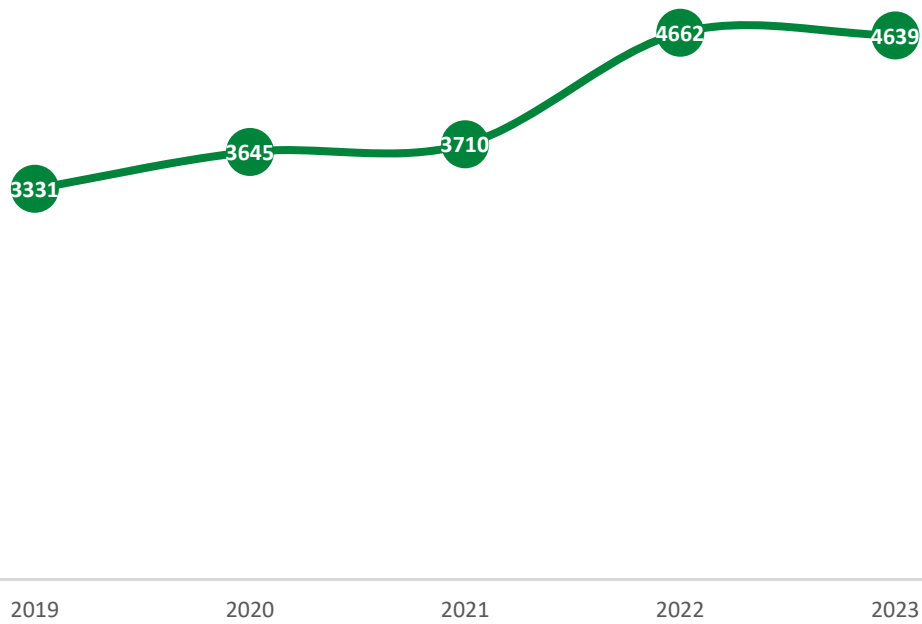
Reclamações por Assunto



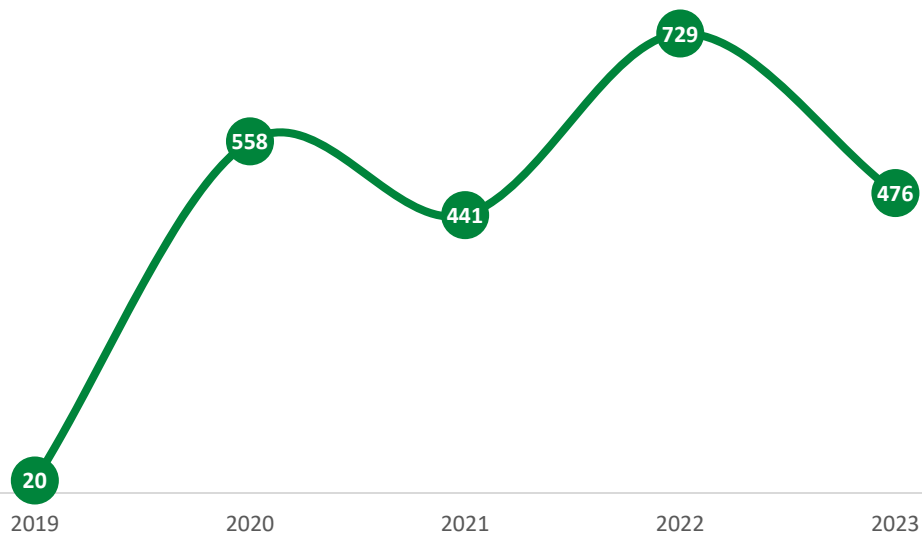


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

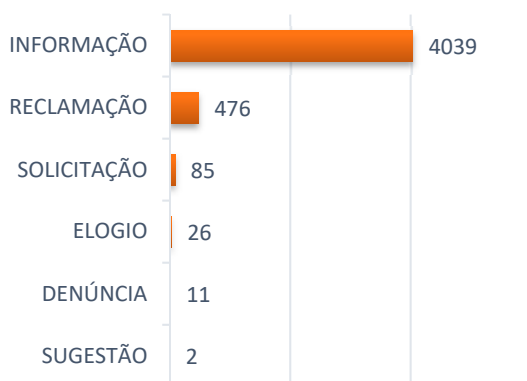




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	4039	87,07%
RECLAMAÇÃO	476	10,26%
SOLICITAÇÃO	85	1,83%
ELOGIO	26	0,56%
DENÚNCIA	11	0,24%
SUGESTÃO	2	0,04%
Total	4639	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

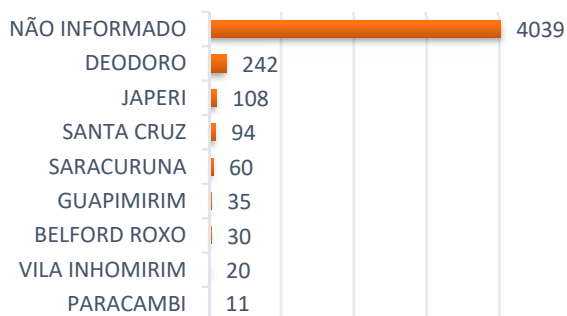


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	4039	87,07%
DEODORO	242	5,22%
JAPERI	108	2,33%
SANTA CRUZ	94	2,03%
SARACURUNA	60	1,29%
GUAPIMIRIM	35	0,75%
BELFORD ROXO	30	0,65%
VILA INHOMIRIM	20	0,43%
PARACAMBI	11	0,24%
Total	4639	100%



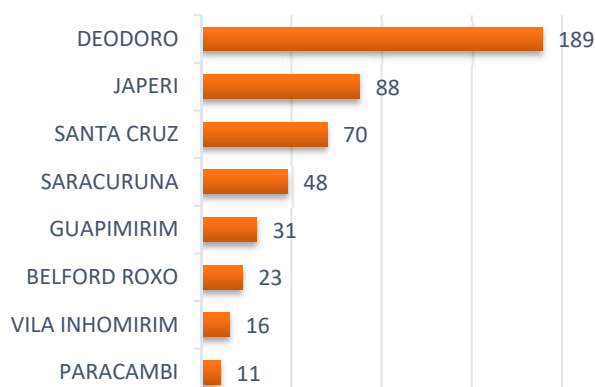
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	189	39,71%
JAPERI	88	18,49%
SANTA CRUZ	70	14,71%
SARACURUNA	48	10,08%
GUAPIMIRIM	31	6,51%
BELFORD ROXO	23	4,83%
VILA INHOMIRIM	16	3,36%
PARACAMBI	11	2,31%
Total	476	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	587	12,65%
SANTA CRUZ	474	10,22%
JAPERI	450	9,70%
VILA INHOMIRIM	446	9,61%
GUAPIMIRIM	414	8,92%
BELFORD ROXO	401	8,64%
DOCUMENTO RECEBIDO	333	7,18%
OUTROS ASSUNTOS	141	3,04%
DOCUMENTO PROCURADO	98	2,11%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	85	1,83%
OBJETO PROCURADO	85	1,83%
AGENDAMENTO	81	1,75%
PARACAMBI	80	1,72%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	68	1,47%
DEODORO	51	1,10%
ENVIO DE CURRÍCULO	46	0,99%
ATENDIMENTO	46	0,99%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	36	0,78%
ESTAÇÕES DE PARADA	32	0,69%
ESTUDANTIL	28	0,60%
TARIFA SOCIAL	27	0,58%
MAIOR DE 65 ANOS	24	0,52%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	24	0,52%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	21	0,45%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	20	0,43%
SUPERVIA	20	0,43%
TELEFONES	17	0,37%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	17	0,37%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	16	0,34%
FALTA DE INFORMAÇÃO	15	0,32%
OFÍCIO	15	0,32%
ROUBO OU FURTO	15	0,32%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	14	0,30%
OBJETO RECEBIDO	14	0,30%
FALTA DE SEGURANÇA	14	0,30%
CARRO EXCLUSIVO	13	0,28%
TREM ESPECIAL	13	0,28%
EMBARQUE COM BICICLETA	11	0,24%
INTEGRAÇÃO	11	0,24%
OBJETO DEVOLVIDO	10	0,22%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	10	0,22%
ACIDENTE	10	0,22%



LÂMPADA APAGADA	9	0,19%
CONTACTLESS	9	0,19%
AR-CONDICIONADO	8	0,17%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	8	0,17%
ERRO DE LEITURA	7	0,15%
ELEVADOR INOPERANTE	7	0,15%
UNIVERSITÁRIO	7	0,15%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	7	0,15%
LIMPEZA	7	0,15%
PARCERIA	7	0,15%
PASSAGEM EM NÍVEL	7	0,15%
INFORMAÇÃO INCORRETA	6	0,13%
AGENDAMENTO DE OBJETO	6	0,13%
REAJUSTE DA TARIFA	6	0,13%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	6	0,13%
TRABALHOS ACADÊMICOS	5	0,11%
SINALIZAÇÃO	5	0,11%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	5	0,11%
FILA DE ESPERA	5	0,11%
AVARIA DO TREM	4	0,09%
CAMBISTA	4	0,09%
CONTATO COM O CLIENTE	4	0,09%
FECHADO	4	0,09%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	4	0,09%
EVASÃO DE RENDA	4	0,09%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	4	0,09%
MURO	4	0,09%
DÉBITO INDEVIDO	4	0,09%
SEGUNDA VIA	4	0,09%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	4	0,09%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	4	0,09%
IMAGEM DAS CÂMERAS	3	0,06%
PLATAFORMA	3	0,06%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	3	0,06%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	3	0,06%
CARTÃO QUEBRADO	3	0,06%
TEMPO DE PERCURSO	3	0,06%
INDENIZAÇÃO	3	0,06%
LOCALIZAÇÃO	3	0,06%
ENDEREÇO	3	0,06%
TRANSPORTE DE ANIMAL	3	0,06%
PROBLEMA OPERACIONAL	3	0,06%
CANAIS DE ATENDIMENTO	3	0,06%
ATO DE VANDALISMO	3	0,06%
TROCA DE CARTÃO	3	0,06%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	3	0,06%
NÍVEL SONORO	3	0,06%



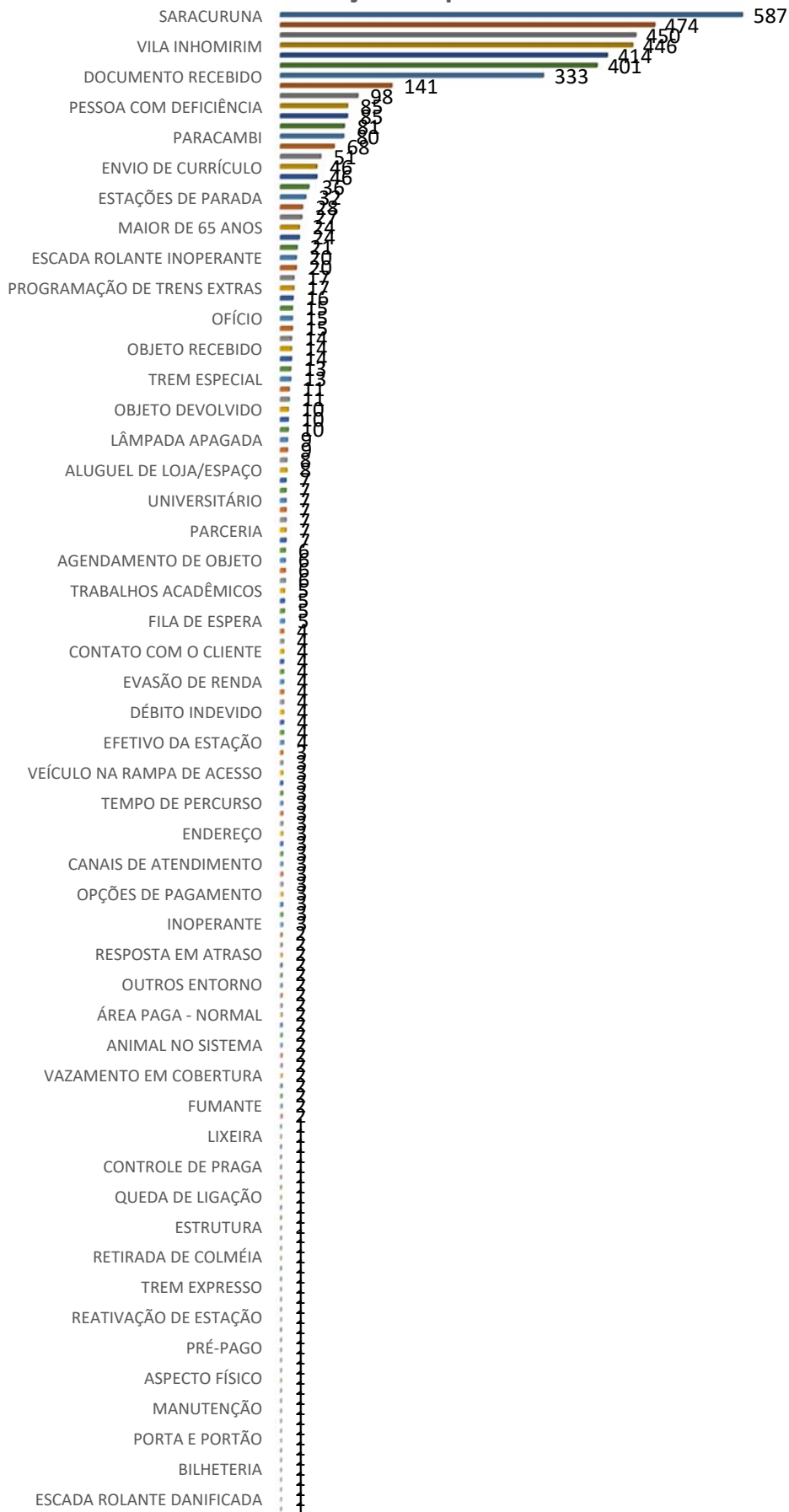
USO INDEVIDO - SPV	3	0,06%
INOOPERANTE	3	0,06%
VALE VIAGEM	2	0,04%
DORMENTE	2	0,04%
RESPOSTA EM ATRASO	2	0,04%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	2	0,04%
AMBULANTE	2	0,04%
OUTROS ENTORNO	2	0,04%
ATOS DE VANDALISMO	2	0,04%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	0,04%
ÁREA PAGA - NORMAL	2	0,04%
ESTRUTURA CIVIL	2	0,04%
INVESTIMENTO	2	0,04%
ANIMAL NO SISTEMA	2	0,04%
UNITÁRIO	2	0,04%
PRIMEIROS SOCORROS	2	0,04%
VAZAMENTO EM COBERTURA	2	0,04%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	0,04%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,04%
FUMANTE	2	0,04%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	2	0,04%
MEZANINO	1	0,02%
LIXEIRA	1	0,02%
TRILHO	1	0,02%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	1	0,02%
CONTROLE DE PRAGA	1	0,02%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,02%
PEDIDO DE PARTICIPAÇÃO	1	0,02%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,02%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	1	0,02%
PASSEIO ESCOLAR	1	0,02%
ESTRUTURA	1	0,02%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,02%
LAVAGEM	1	0,02%
RETIRADA DE COLMÉIA	1	0,02%
ACESSOS	1	0,02%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	0,02%
TREM EXPRESSO	1	0,02%
ESCADA ROLANTE - SUPERVIA	1	0,02%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,02%
REATIVAÇÃO DE ESTAÇÃO	1	0,02%
AMBULANTES	1	0,02%
ILUMINAÇÃO	1	0,02%
PRÉ-PAGO	1	0,02%
FALTA DE BICICLETÁRIO	1	0,02%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,02%
ASPECTO FÍSICO	1	0,02%



ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,02%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,02%
MANUTENÇÃO	1	0,02%
ELETROMÍDIA	1	0,02%
CLIENTE PRESO NO TREM	1	0,02%
PORTA E PORTÃO	1	0,02%
NOVA LEI	1	0,02%
JANELA	1	0,02%
BILHETERIA	1	0,02%
ELEVADOR - SUPERVIA	1	0,02%
HISTÓRICO DO CLIENTE	1	0,02%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	1	0,02%
CAMPANHAS	1	0,02%
Total	4639	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

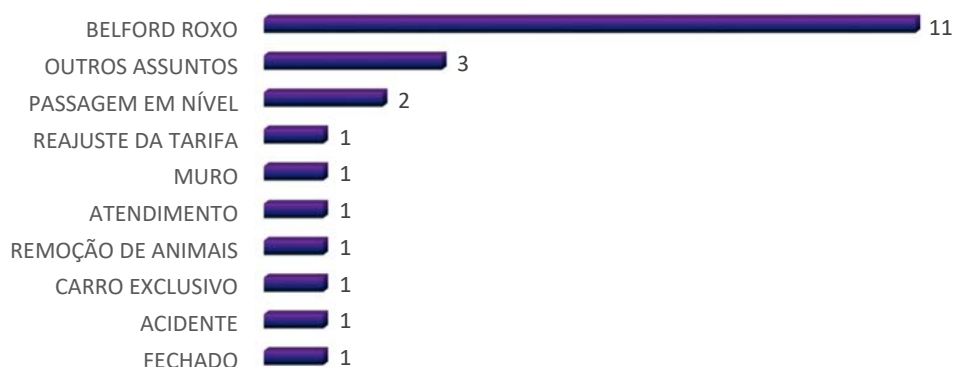




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	11	47,83%
OUTROS ASSUNTOS	3	13,04%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	8,70%
REAJUSTE DA TARIFA	1	4,35%
MURO	1	4,35%
ATENDIMENTO	1	4,35%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	4,35%
CARRO EXCLUSIVO	1	4,35%
ACIDENTE	1	4,35%
FECHADO	1	4,35%
Total	23	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



8.6 Ramal Deodoro

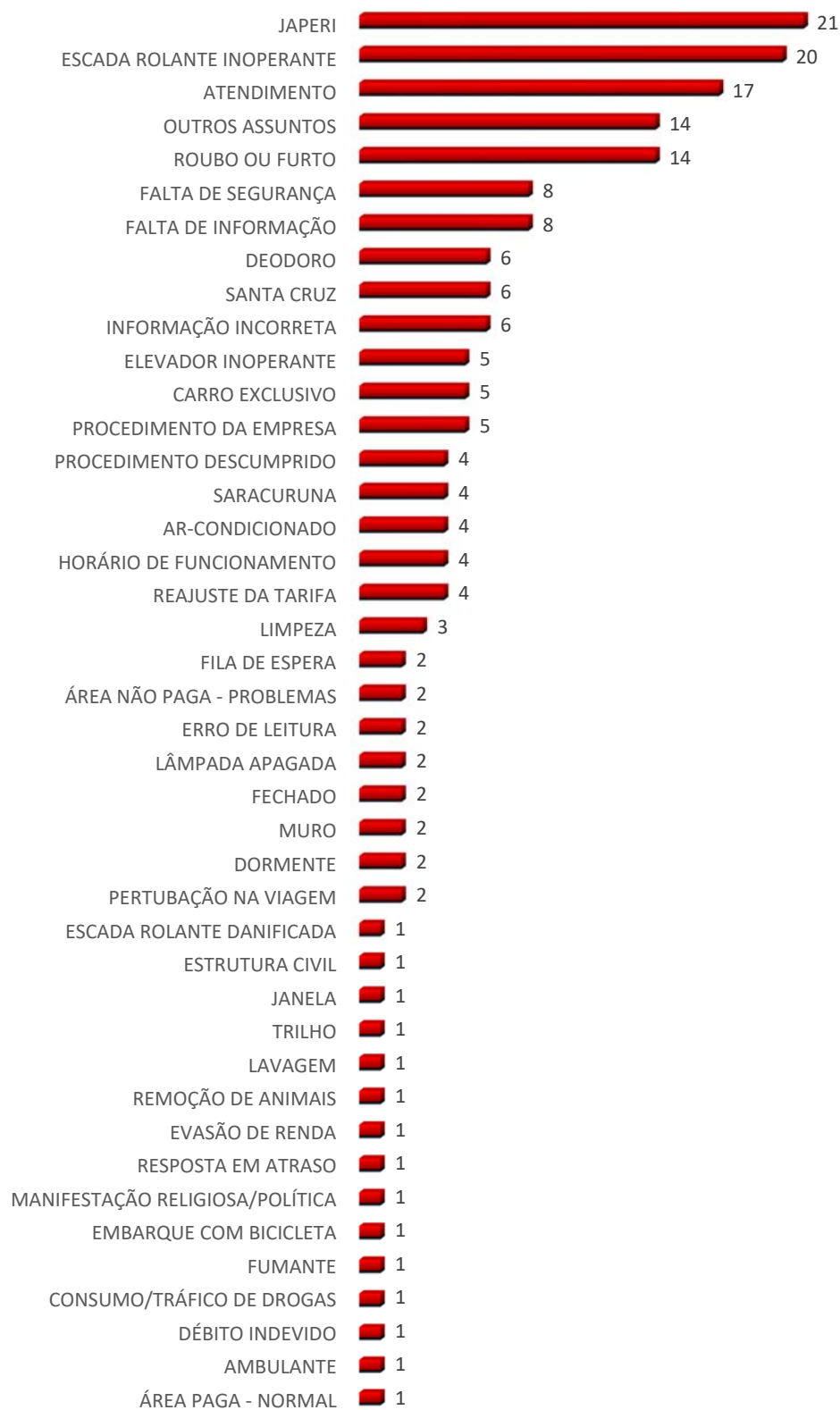
Assunto	Reclamações	%
JAPERI	21	11,11%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	20	10,58%
ATENDIMENTO	17	8,99%
OUTROS ASSUNTOS	14	7,41%
ROUBO OU FURTO	14	7,41%
FALTA DE SEGURANÇA	8	4,23%
FALTA DE INFORMAÇÃO	8	4,23%
DEODORO	6	3,17%
SANTA CRUZ	6	3,17%
INFORMAÇÃO INCORRETA	6	3,17%
ELEVADOR INOPERANTE	5	2,65%
CARRO EXCLUSIVO	5	2,65%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	2,65%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	2,12%



SARACURUNA	4	2,12%
AR-CONDICIONADO	4	2,12%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	4	2,12%
REAJUSTE DA TARIFA	4	2,12%
LIMPEZA	3	1,59%
FILA DE ESPERA	2	1,06%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	1,06%
ERRO DE LEITURA	2	1,06%
LÂMPADA APAGADA	2	1,06%
FECHADO	2	1,06%
MURO	2	1,06%
DORMENTE	2	1,06%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	1,06%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	1	0,53%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,53%
JANELA	1	0,53%
TRILHO	1	0,53%
LAVAGEM	1	0,53%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	0,53%
EVASÃO DE RENDA	1	0,53%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,53%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,53%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	0,53%
FUMANTE	1	0,53%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,53%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,53%
AMBULANTE	1	0,53%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,53%
Total	189	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

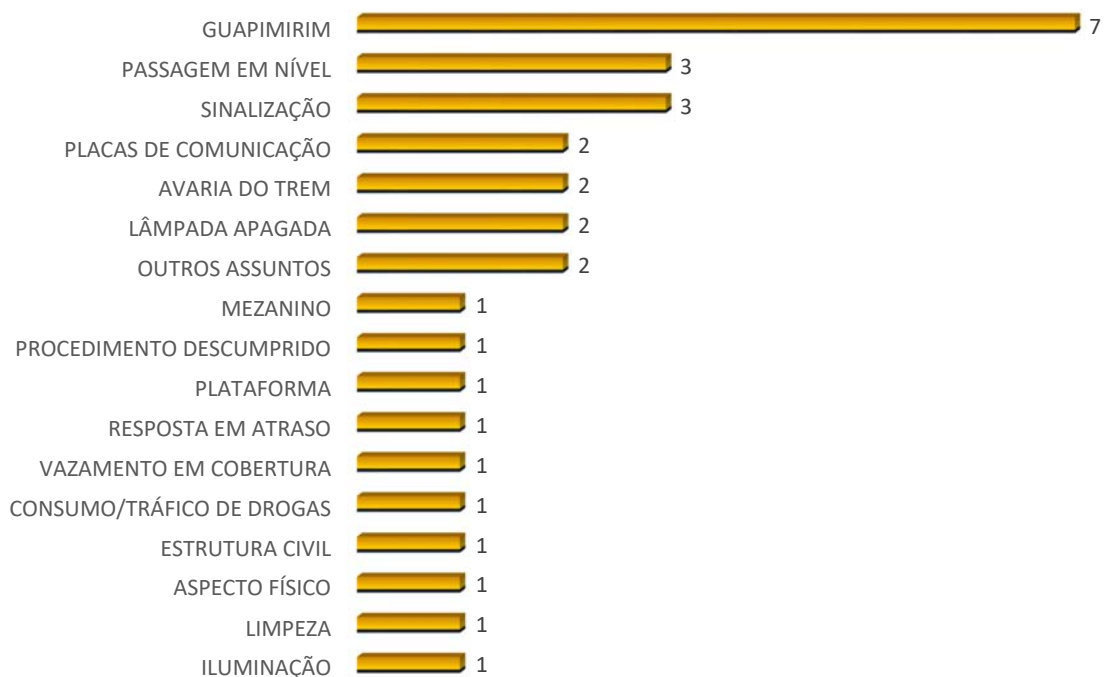




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
GUAPIMIRIM	7	22,58%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	9,68%
SINALIZAÇÃO	3	9,68%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	2	6,45%
AVARIA DO TREM	2	6,45%
LÂMPADA APAGADA	2	6,45%
OUTROS ASSUNTOS	2	6,45%
MEZANINO	1	3,23%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	3,23%
PLATAFORMA	1	3,23%
RESPOSTA EM ATRASO	1	3,23%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	3,23%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	3,23%
ESTRUTURA CIVIL	1	3,23%
ASPECTO FÍSICO	1	3,23%
LIMPEZA	1	3,23%
ILUMINAÇÃO	1	3,23%
Total	31	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



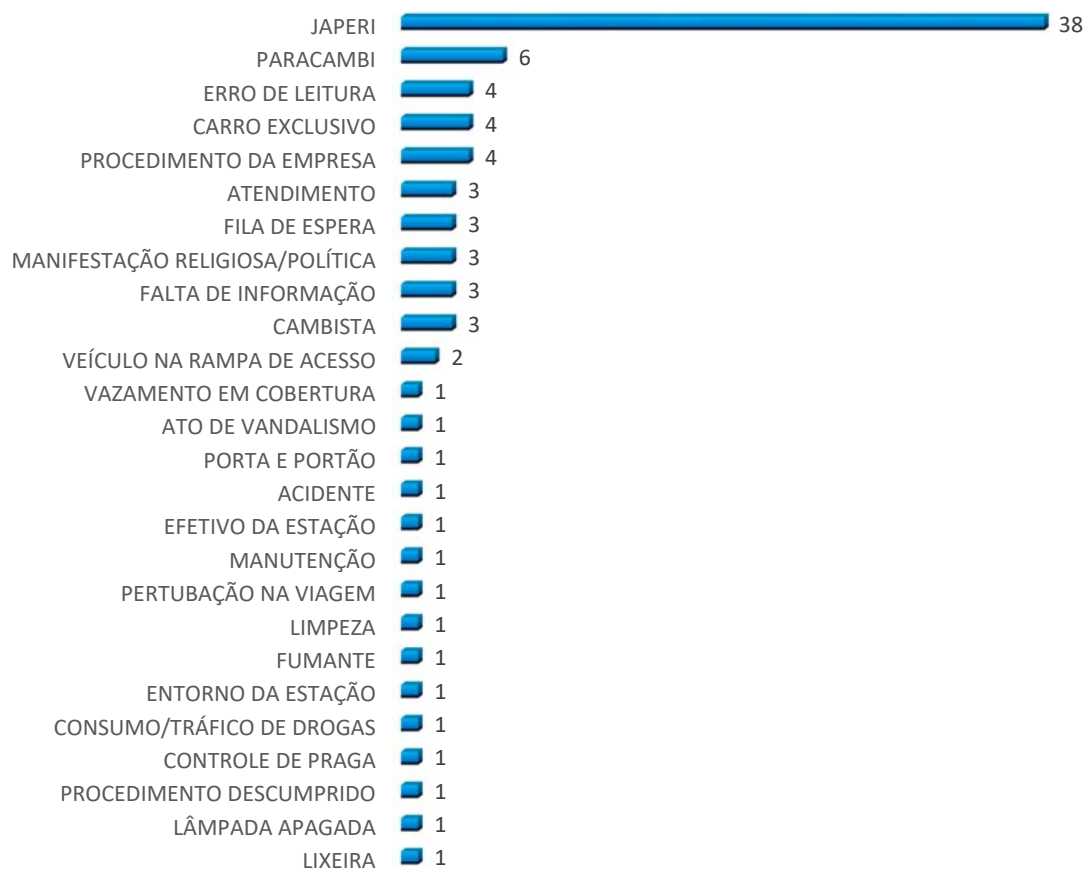


8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	38	43,18%
PARACAMBI	6	6,82%
ERRO DE LEITURA	4	4,55%
CARRO EXCLUSIVO	4	4,55%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	4,55%
ATENDIMENTO	3	3,41%
FILA DE ESPERA	3	3,41%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	3,41%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	3,41%
CAMBISTA	3	3,41%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	2	2,27%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	1,14%
ATO DE VANDALISMO	1	1,14%
PORTA E PORTÃO	1	1,14%
ACIDENTE	1	1,14%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,14%
MANUTENÇÃO	1	1,14%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,14%
LIMPEZA	1	1,14%
FUMANTE	1	1,14%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	1,14%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,14%
CONTROLE DE PRAGA	1	1,14%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	1,14%
LÂMPADA APAGADA	1	1,14%
LIXEIRA	1	1,14%
Total	88	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	10	90,91%
ATENDIMENTO	1	9,09%
Total	11	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



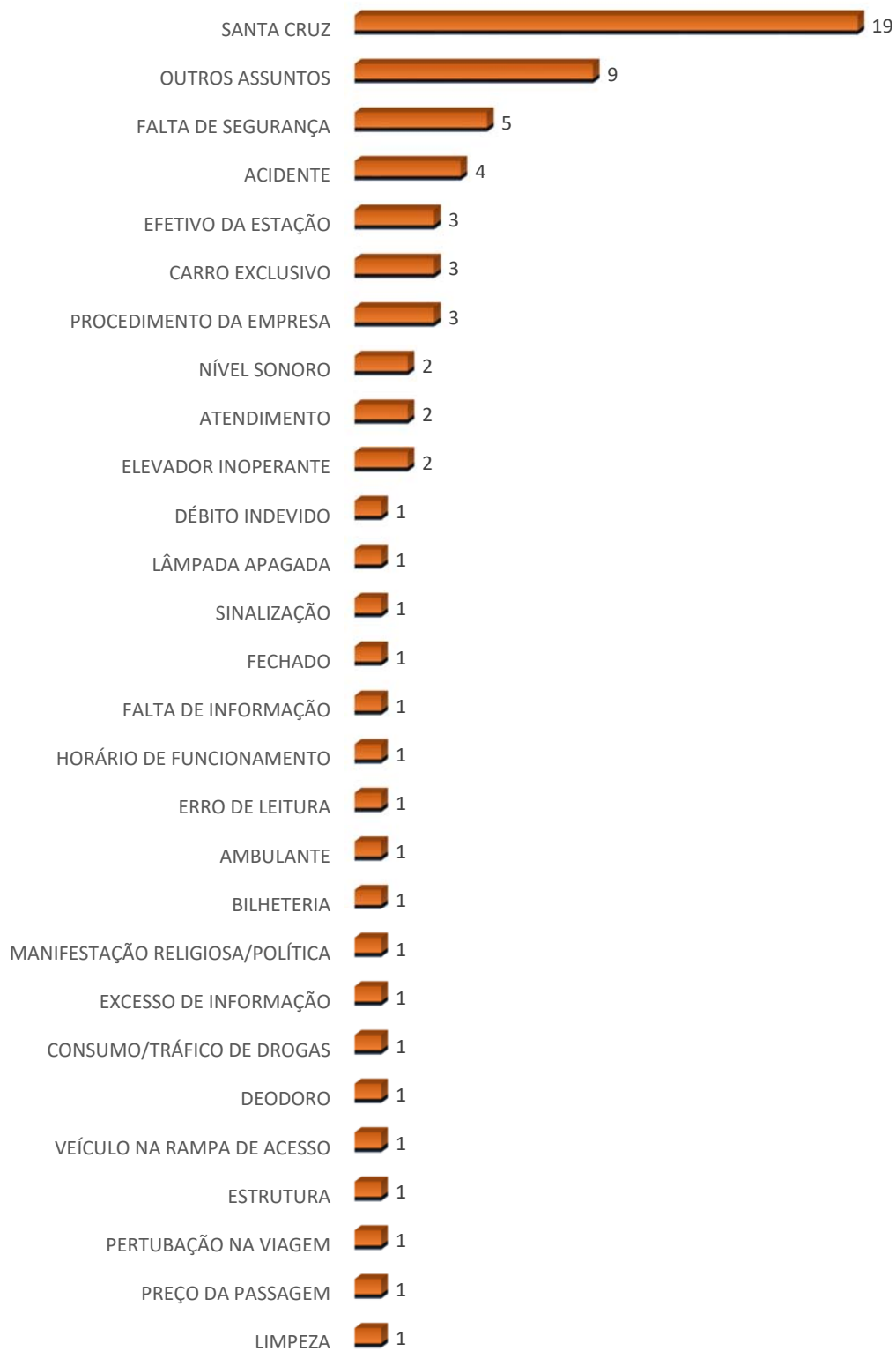


8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	19	27,14%
OUTROS ASSUNTOS	9	12,86%
FALTA DE SEGURANÇA	5	7,14%
ACIDENTE	4	5,71%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	4,29%
CARRO EXCLUSIVO	3	4,29%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	4,29%
NÍVEL SONORO	2	2,86%
ATENDIMENTO	2	2,86%
ELEVADOR INOPERANTE	2	2,86%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,43%
LÂMPADA APAGADA	1	1,43%
SINALIZAÇÃO	1	1,43%
FECHADO	1	1,43%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	1,43%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	1,43%
ERRO DE LEITURA	1	1,43%
AMBULANTE	1	1,43%
BILHETERIA	1	1,43%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	1,43%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	1,43%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,43%
DEODORO	1	1,43%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	1,43%
ESTRUTURA	1	1,43%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,43%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,43%
LIMPEZA	1	1,43%
Total	70	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto

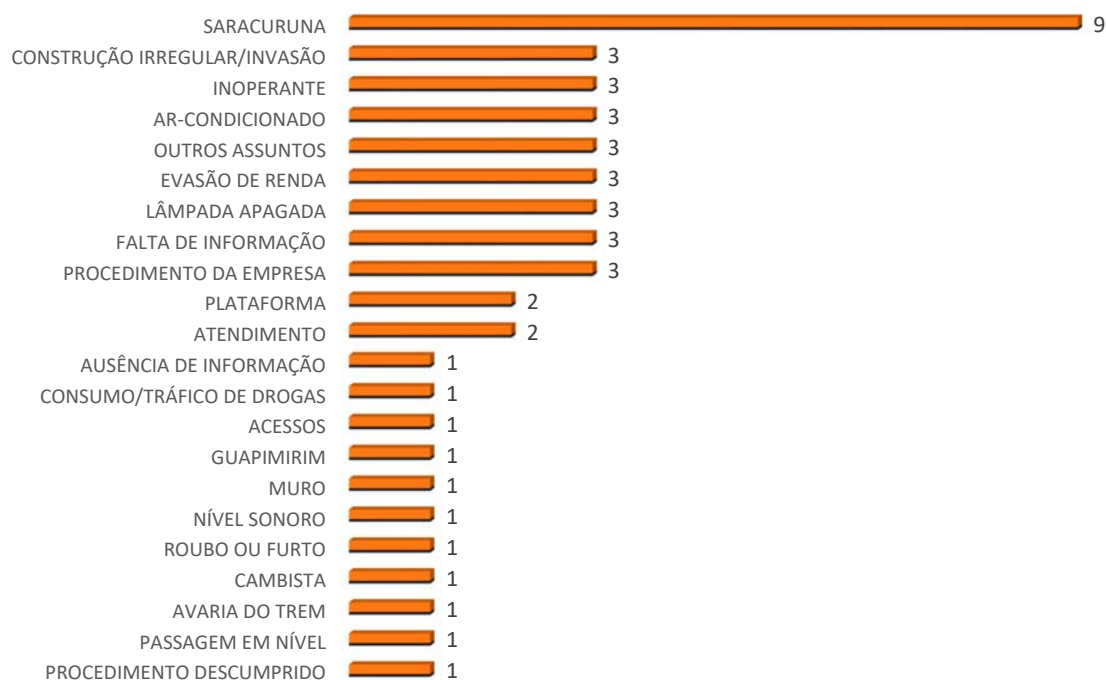




8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	9	18,75%
CONSTRUÇÃO		
IRREGULAR/INVASÃO	3	6,25%
INOPERANTE	3	6,25%
AR-CONDICIONADO	3	6,25%
OUTROS ASSUNTOS	3	6,25%
EVASÃO DE RENDA	3	6,25%
LÂMPADA APAGADA	3	6,25%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	6,25%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	6,25%
PLATAFORMA	2	4,17%
ATENDIMENTO	2	4,17%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	2,08%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	2,08%
ACESSOS	1	2,08%
GUAPIMIRIM	1	2,08%
MURO	1	2,08%
NÍVEL SONORO	1	2,08%
ROUBO OU FURTO	1	2,08%
CAMBISTA	1	2,08%
AVARIA DO TREM	1	2,08%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	2,08%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	2,08%
Total	48	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto

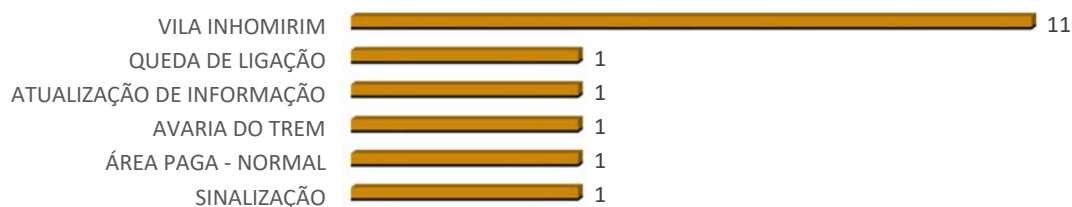




8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	11	68,75%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	6,25%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	6,25%
AVARIA DO TREM	1	6,25%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	6,25%
SINALIZAÇÃO	1	6,25%
Total	16	100%

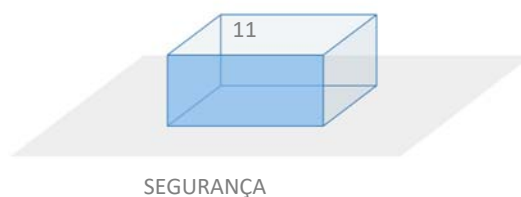
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	11	100,00%
Total	11	100%

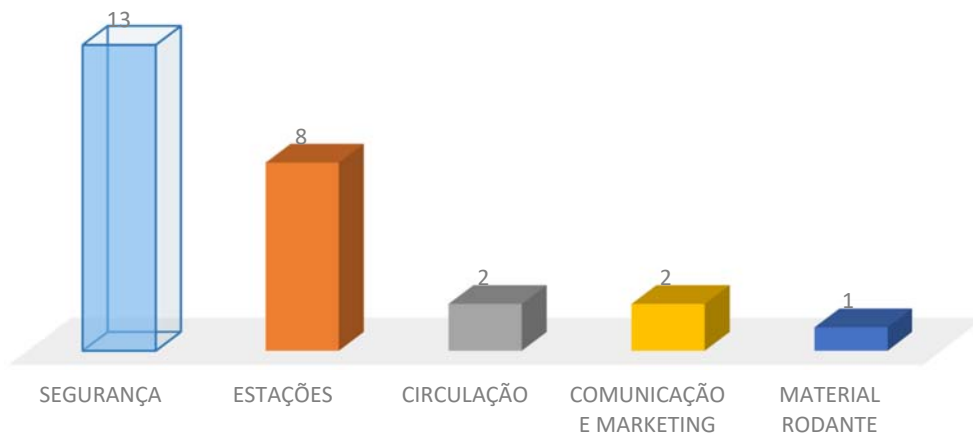
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	13	50,00%
ESTAÇÕES	8	30,77%
CIRCULAÇÃO	2	7,69%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	7,69%
MATERIAL RODANTE	1	3,85%
Total	26	100%



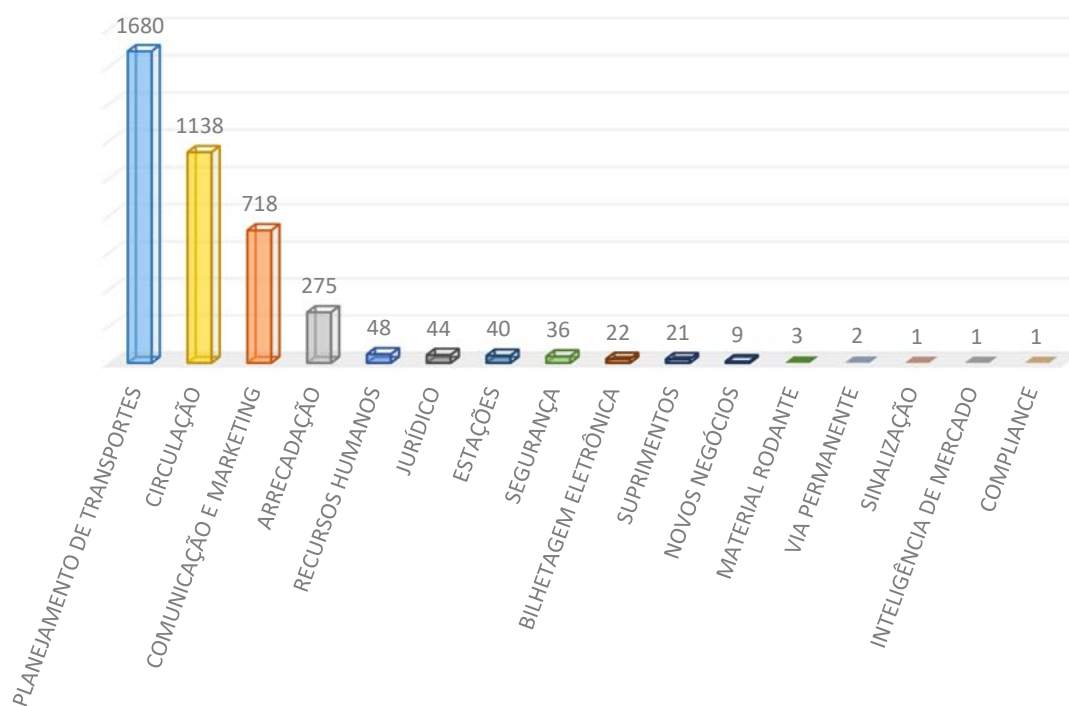
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1680	41,59%
CIRCULAÇÃO	1138	28,18%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	718	17,78%
ARRECADAÇÃO	275	6,81%
RECURSOS HUMANOS	48	1,19%
JURÍDICO	44	1,09%
ESTAÇÕES	40	0,99%
SEGURANÇA	36	0,89%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	22	0,54%
SUPRIMENTOS	21	0,52%
NOVOS NEGÓCIOS	9	0,22%
MATERIAL RODANTE	3	0,07%
VIA PERMANENTE	2	0,05%
SINALIZAÇÃO	1	0,02%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	0,02%
COMPLIANCE	1	0,02%
Total	4039	100%



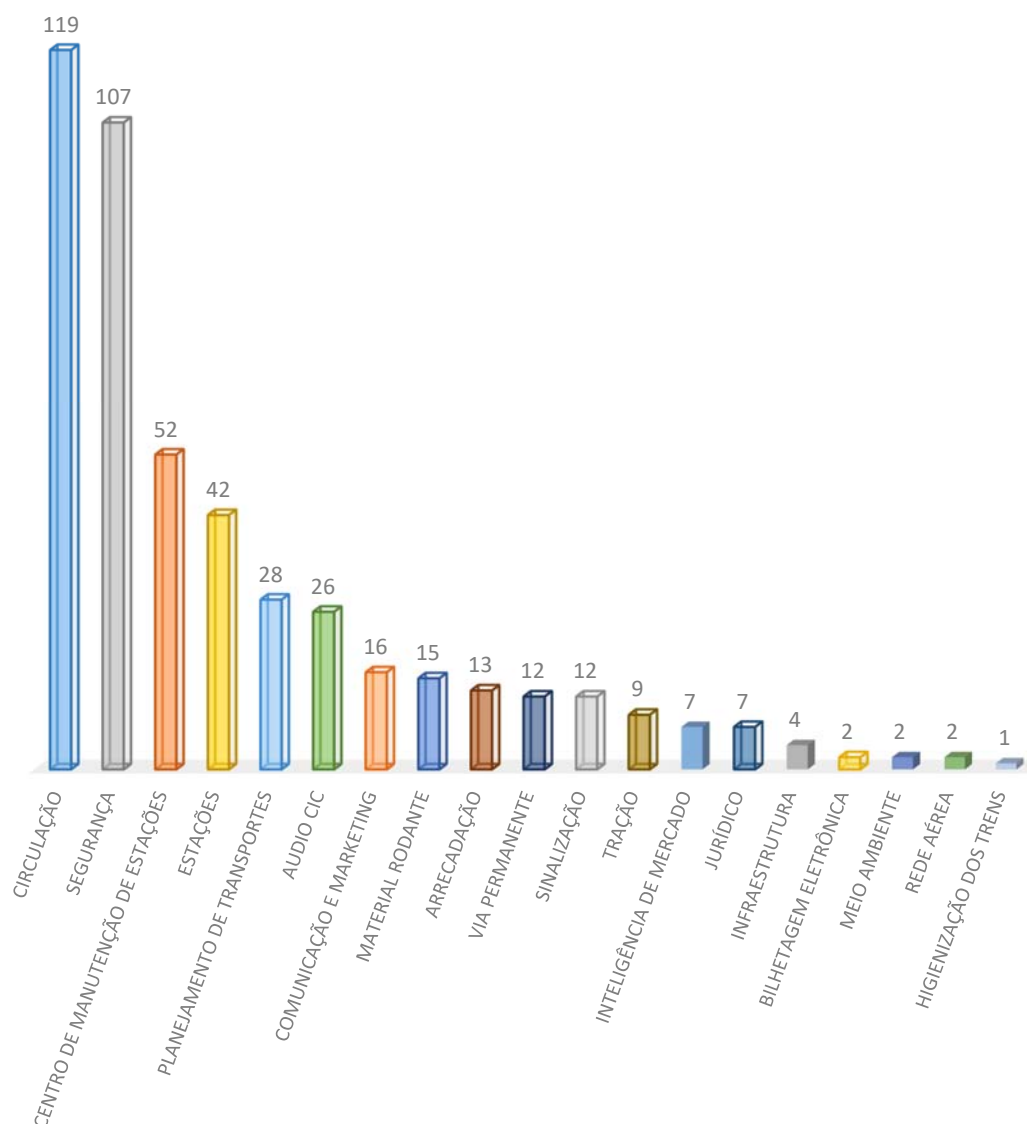
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	119	25,00%
SEGURANÇA	107	22,48%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	52	10,92%
ESTAÇÕES	42	8,82%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	28	5,88%
AUDIO CIC	26	5,46%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	16	3,36%
MATERIAL RODANTE	15	3,15%
ARRECADADAÇÃO	13	2,73%
VIA PERMANENTE	12	2,52%
SINALIZAÇÃO	12	2,52%
TRAÇÃO	9	1,89%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	7	1,47%
JURÍDICO	7	1,47%
INFRAESTRUTURA	4	0,84%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	2	0,42%
MEIO AMBIENTE	2	0,42%
REDE AÉREA	2	0,42%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	0,21%
Total	476	100%



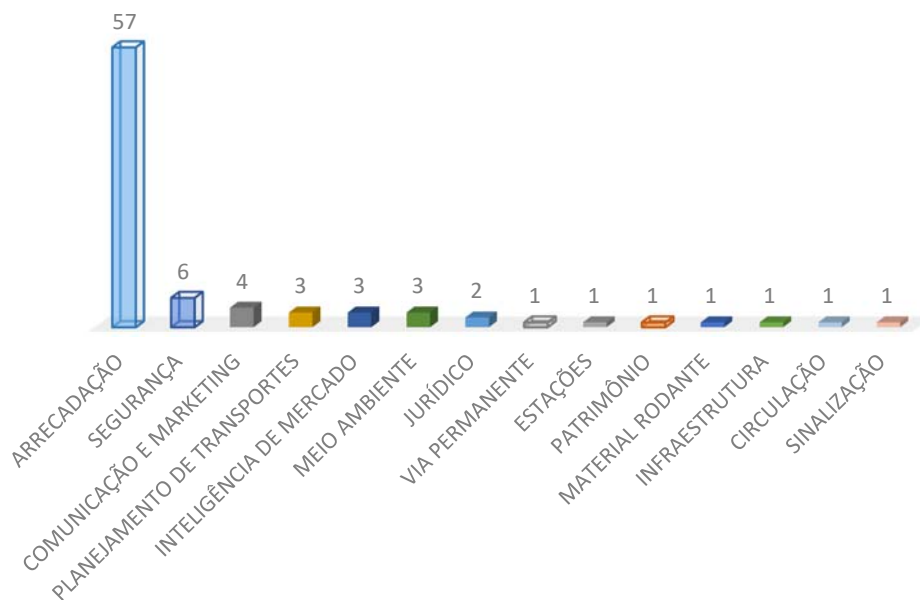
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADACÃO	57	67,06%
SEGURANÇA	6	7,06%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	4	4,71%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	3,53%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	3	3,53%
MEIO AMBIENTE	3	3,53%
JURÍDICO	2	2,35%
VIA PERMANENTE	1	1,18%
ESTAÇÕES	1	1,18%
PATRIMÔNIO	1	1,18%
MATERIAL RODANTE	1	1,18%
INFRAESTRUTURA	1	1,18%
CIRCULAÇÃO	1	1,18%
SINALIZAÇÃO	1	1,18%
Total	85	100%

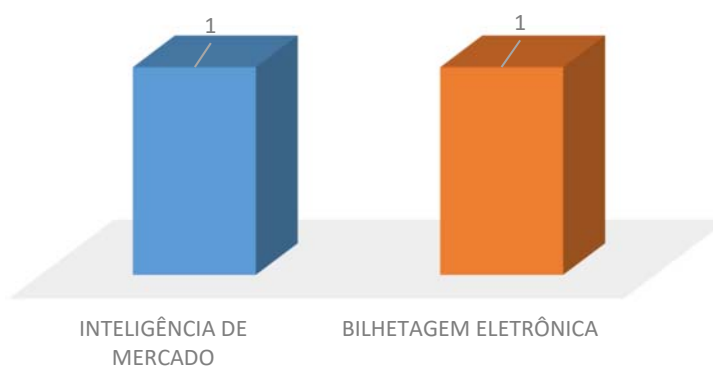


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	50,00%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	50,00%
Total	2	100%

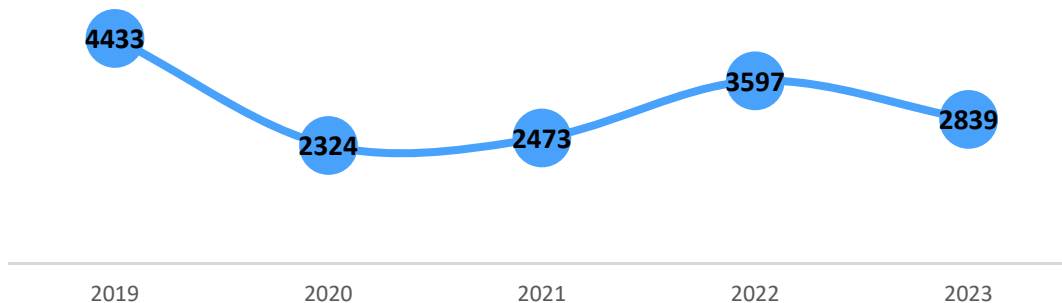
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



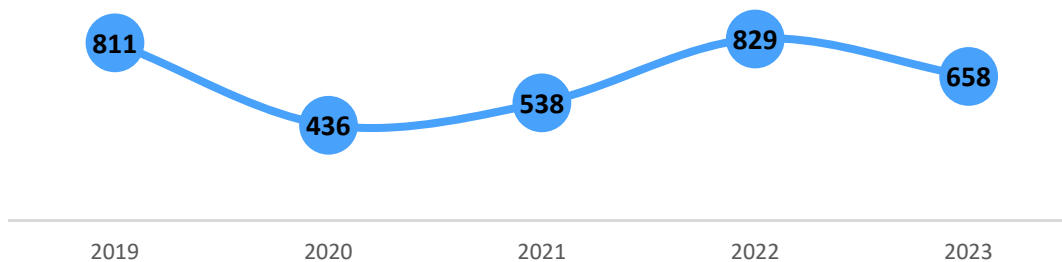


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

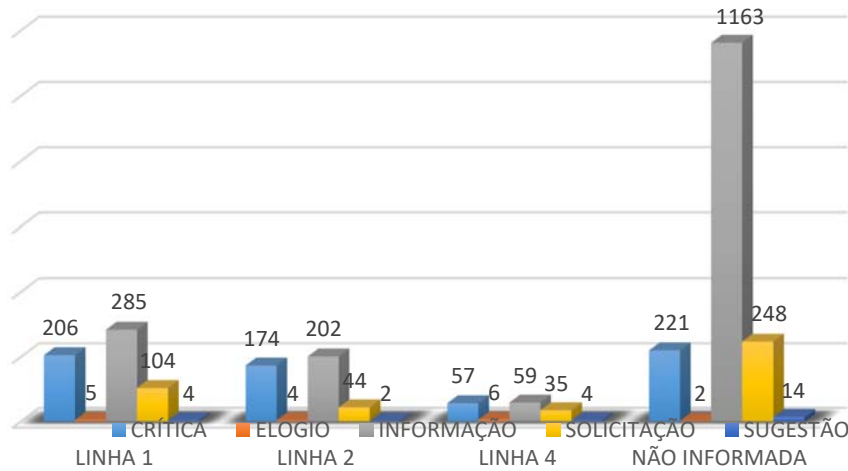


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

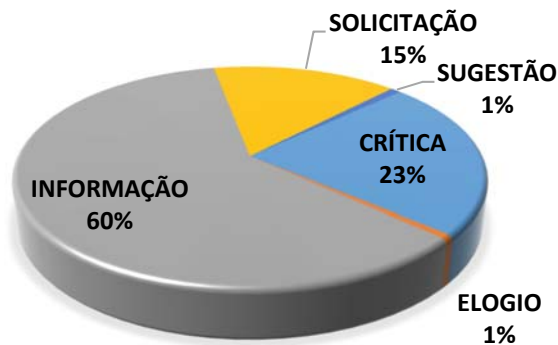
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	206	174	57	221	658	23,18%
ELOGIO	5	4	6	2	17	0,60%
INFORMAÇÃO	285	202	59	1163	1709	60,20%
SOLICITAÇÃO	104	44	35	248	431	15,18%
SUGESTÃO	4	2	4	14	24	0,85%
Total	604	426	161	1648	2839	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OUTROS - GRATUIDADE	513	18,07%
OPERAÇÃO REGULAR	310	10,92%
OBJETO PERDIDO	160	5,64%
SALDO	159	5,60%
GIRO APP e SITE	137	4,83%
CARTÃO MASTER	125	4,40%
CARTÃO VISA	90	3,17%
RECHAMADA1	74	2,61%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	63	2,22%
RH1	63	2,22%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	63	2,22%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	59	2,08%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	54	1,90%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	49	1,73%



EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	46	1,62%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	44	1,55%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	44	1,55%
GERAL	42	1,48%
GIRO1	42	1,48%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	40	1,41%
ACHADOS E PERDIDOS	28	0,99%
GIRO - PARCERIAS	27	0,95%
INTEGRAÇÃO	26	0,92%
ATENDIMENTO DO SAC	26	0,92%
FUNCIONAMENTO	25	0,88%
INFORMAÇÕES GERAIS	25	0,88%
CARTÃO UNITÁRIO	25	0,88%
COMERCIAL	22	0,77%
CADASTRO	22	0,77%
CARTÃO PRÉ-PAGO	21	0,74%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	20	0,70%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	18	0,63%
DANOS AO CLIENTE	18	0,63%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	17	0,60%
TARIFA SOCIAL	17	0,60%
LOJAS E QUIOSQUES	17	0,60%
ACESSO AO APP/SITE	16	0,56%
PROMOÇÕES	14	0,49%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	14	0,49%
APOIO CLIENTE	14	0,49%
RECARGA	12	0,42%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA		
DE BLOQUEIO	12	0,42%
TARIFA METRÔRIO	12	0,42%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	11	0,39%
BLOQUEIO DE CARTÃO	11	0,39%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E		
PERDIDOS	11	0,39%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	9	0,32%
LINHA DE BLOQUEIO1	8	0,28%
INSTITUCIONAL	7	0,25%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	7	0,25%
COMPRA DE BILHETES	7	0,25%
BICICLETÁRIO1	7	0,25%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	6	0,21%
ASSALTOS E FURTOS	5	0,18%
TRAJETOS DO MNS	5	0,18%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	5	0,18%
COMUNICAÇÃO VISUAL	5	0,18%
CARTEIRA DIGITAL	5	0,18%
APLICATIVO	4	0,14%
CONDUTORES	4	0,14%

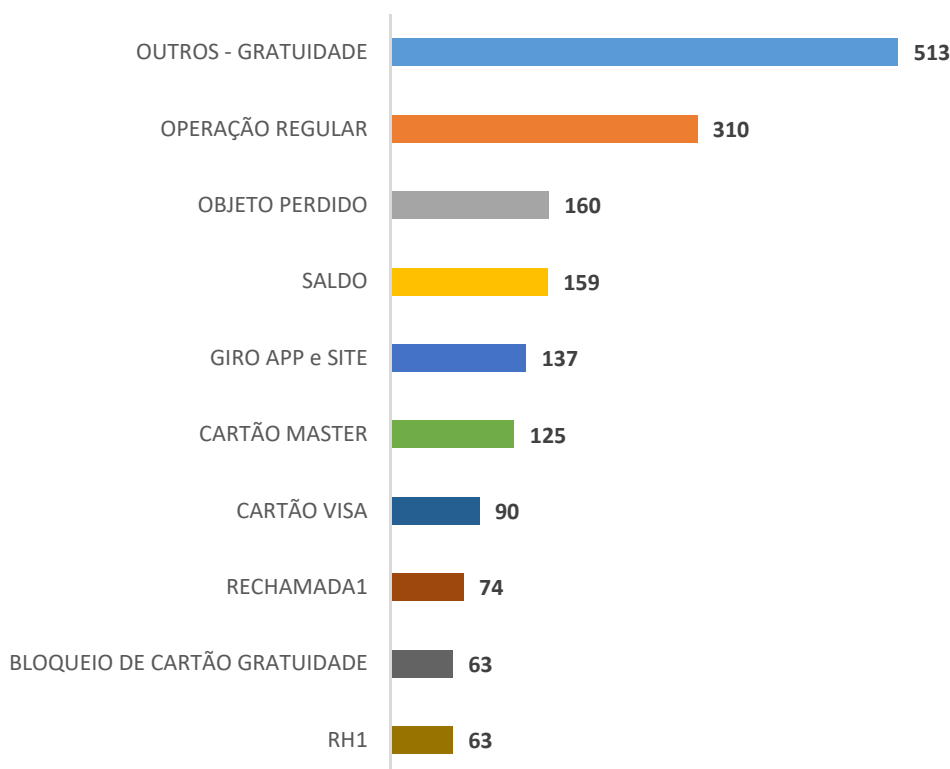


FORNECEDOR METRÔRIO	4	0,14%
CARTÃO GIRO	4	0,14%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	4	0,14%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	4	0,14%
MÁQUINA - CLIQUE E RETIRE	3	0,11%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,11%
JOGOS E EVENTOS	3	0,11%
EXTRATO	3	0,11%
DÚVIDAS	3	0,11%
OPERAÇÃO REVEILLON	3	0,11%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	2	0,07%
TARIFAS	2	0,07%
OUTROS PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,07%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	2	0,07%
IMPrensa	2	0,07%
BOAS PRÁTICAS	2	0,07%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	2	0,07%
PARCERIAS	2	0,07%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	2	0,07%
MÁQUINA DE VENDAS	2	0,07%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	2	0,07%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,07%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,07%
EVENTOS / PARCERIAS	2	0,07%
ATENDIMENTO LOJAS E QUIOSQUES	2	0,07%
MELHORIAS	2	0,07%
CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	2	0,07%
BILHETERIA	2	0,07%
RESGATE DE OBJETOS NA VIA	2	0,07%
CASHBACK 50%	2	0,07%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,07%
REGULATÓRIO	2	0,07%
PROPOSTA DE PARCERIA	1	0,04%
CAIXA 24 HORAS	1	0,04%
ATENDIMENTO 0800	1	0,04%
JURÍDICO	1	0,04%
CÓDIGO DE ÉTICA	1	0,04%
CAMPANHA INSTITUCIONAL	1	0,04%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	0,04%
CARTÃO ELO	1	0,04%
CONDUTORES DE MNS	1	0,04%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
MÁ CONDUTA	1	0,04%
NÃO INFORMADO	1	0,04%



PROBLEMA NA OPERAÇÃO EXTERNO	1	0,04%
BANHEIROS	1	0,04%
QUALIDADE DO SERVIÇO	1	0,04%
CASHBACK 15%	1	0,04%
PALCO CARIOCA	1	0,04%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
WIFI	1	0,04%
Total	2839	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



9.3 Categoria das Reclamações

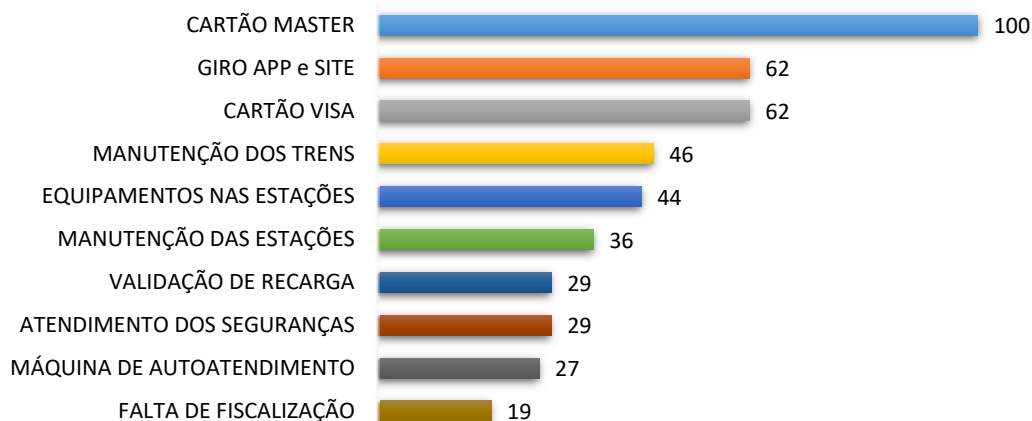
CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	100	15,20%
GIRO APP e SITE	62	9,42%
CARTÃO VISA	62	9,42%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	46	6,99%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	44	6,69%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	36	5,47%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	29	4,41%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	29	4,41%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	27	4,10%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	19	2,89%
ATENDIMENTO DO SAC	19	2,89%



PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	17	2,58%
OPERAÇÃO REGULAR	13	1,98%
BLOQUEIO DE CARTÃO	11	1,67%
OUTROS - GRATUIDADE	11	1,67%
GIRO - PARCERIAS	11	1,67%
ACESSO AO APP/SITE	10	1,52%
GIRO1	9	1,37%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	9	1,37%
CARTÃO PRÉ-PAGO	8	1,22%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	7	1,06%
INTEGRAÇÃO	6	0,91%
SALDO	6	0,91%
CARTÃO UNITÁRIO	5	0,76%
ASSALTOS E FURTOS	4	0,61%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,61%
CARTEIRA DIGITAL	4	0,61%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	4	0,61%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	4	0,61%
BICICLETÁRIO1	3	0,46%
CONDUTORES	3	0,46%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	3	0,46%
RECARGA	3	0,46%
CADASTRO	3	0,46%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,30%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,30%
APOIO CLIENTE	2	0,30%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,30%
CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	2	0,30%
EXTRATO	2	0,30%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	2	0,30%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,15%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	0,15%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	1	0,15%
DANOS AO CLIENTE	1	0,15%
CASHBACK 15%	1	0,15%
FUNCIONAMENTO	1	0,15%
CONDUTORES DE MNS	1	0,15%
MÁ CONDUTA	1	0,15%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,15%
CASHBACK 50%	1	0,15%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO EXTERNO	1	0,15%
BOAS PRÁTICAS	1	0,15%
COMPRA DE BILHETES	1	0,15%
Total	658	100,00%



TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

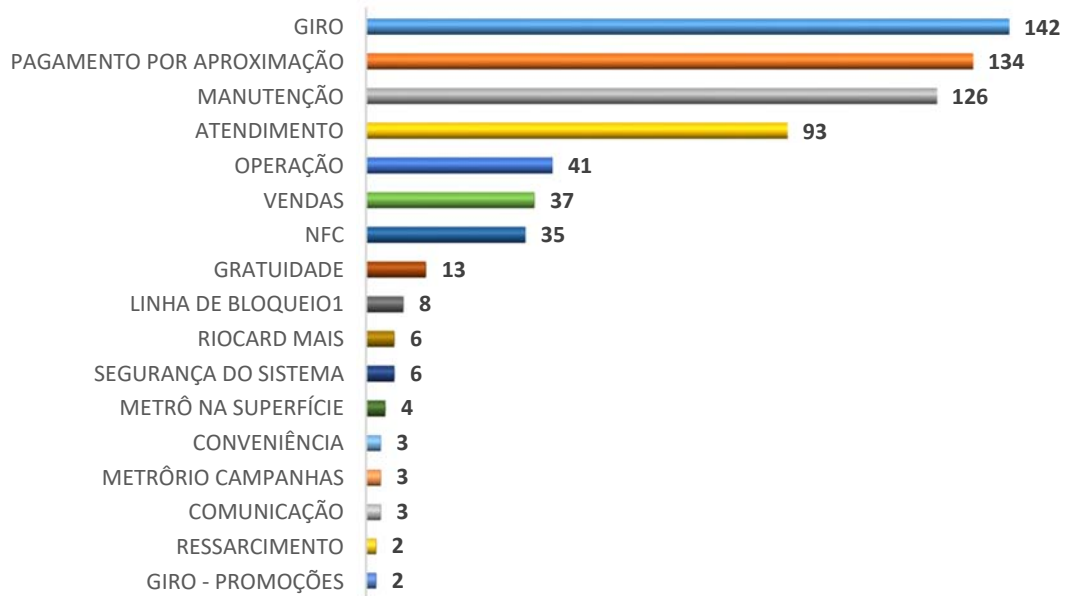


9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	142	21,58%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	134	20,36%
MANUTENÇÃO	126	19,15%
ATENDIMENTO	93	14,13%
OPERAÇÃO	41	6,23%
VENDAS	37	5,62%
NFC	35	5,32%
GRATUIDADE	13	1,98%
LINHA DE BLOQUEIO1	8	1,22%
RIOCARD MAIS	6	0,91%
SEGURANÇA DO SISTEMA	6	0,91%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	0,61%
CONVENIÊNCIA	3	0,46%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	0,46%
COMUNICAÇÃO	3	0,46%
RESSARCIMENTO	2	0,30%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,30%
Total	658	100,00%



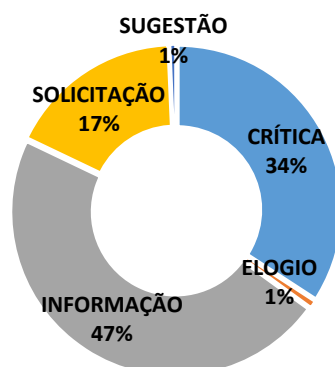
Motivo das Reclamações



9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	206	34,16%
ELOGIO	5	0,83%
INFORMAÇÃO	284	47,10%
SOLICITAÇÃO	104	17,25%
SUGESTÃO	4	0,66%
Total	603	100,00%

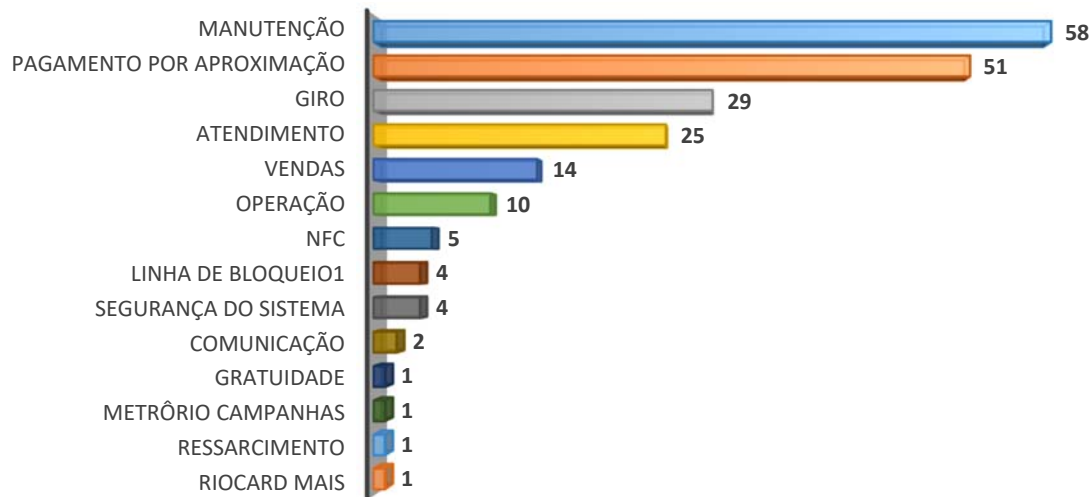
Tipo de Manifestação - Linha 1





Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	58	28,16%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	51	24,76%
GIRO	29	14,08%
ATENDIMENTO	25	12,14%
VENDAS	14	6,80%
OPERAÇÃO	10	4,85%
NFC	5	2,43%
LINHA DE BLOQUEIO1	4	1,94%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	1,94%
COMUNICAÇÃO	2	0,97%
GRATUIDADE	1	0,49%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,49%
RESSARCIMENTO	1	0,49%
RIOCARD MAIS	1	0,49%
Total	206	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo



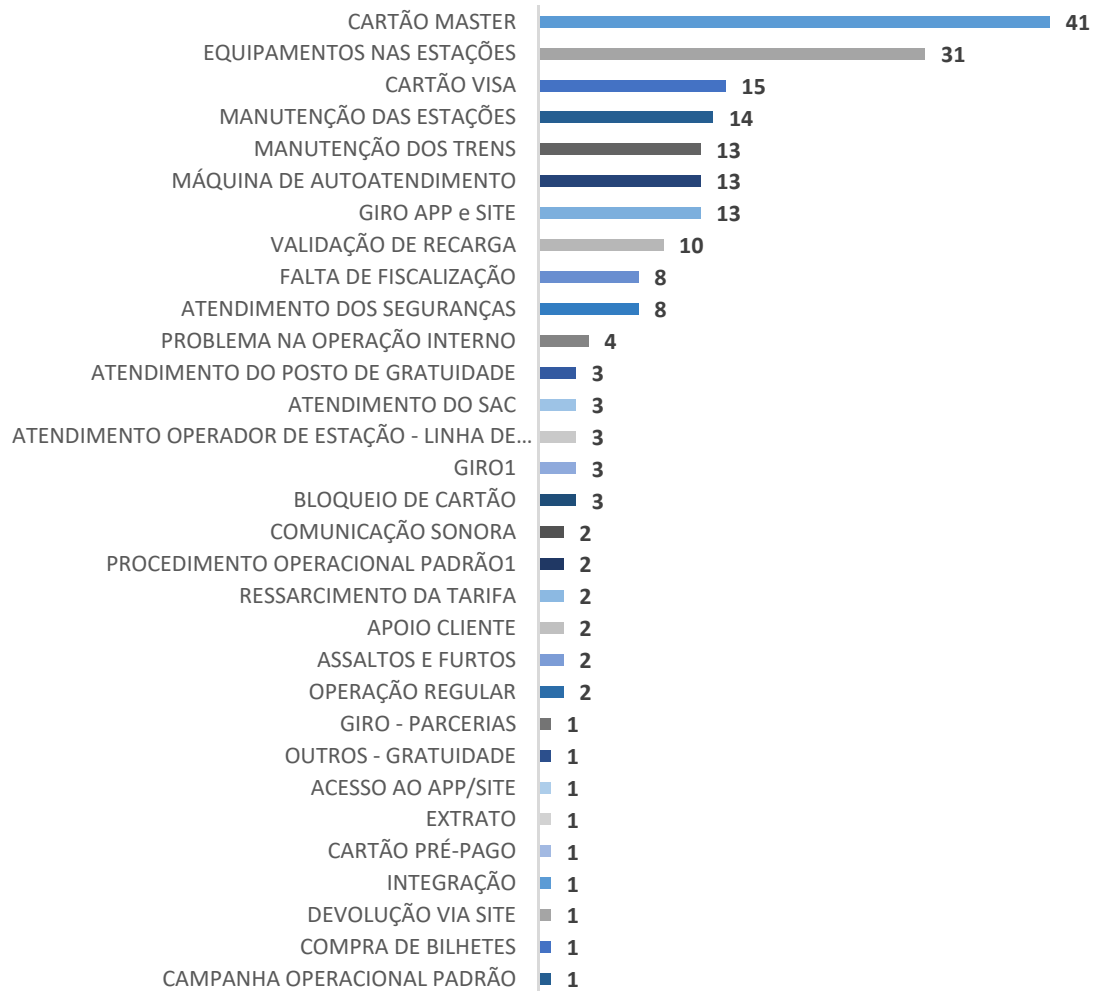
Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	41	19,90%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	31	15,05%
CARTÃO VISA	15	7,28%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	14	6,80%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	13	6,31%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	13	6,31%
GIRO APP e SITE	13	6,31%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	10	4,85%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	8	3,88%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	8	3,88%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	4	1,94%



ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	3	1,46%
ATENDIMENTO DO SAC	3	1,46%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	1,46%
GIRO1	3	1,46%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	1,46%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,97%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	2	0,97%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	2	0,97%
APOIO CLIENTE	2	0,97%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,97%
OPERAÇÃO REGULAR	2	0,97%
GIRO - PARCERIAS	1	0,49%
OUTROS - GRATUIDADE	1	0,49%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,49%
EXTRATO	1	0,49%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,49%
INTEGRAÇÃO	1	0,49%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,49%
COMPRA DE BILHETES	1	0,49%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,49%
Total	206	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	5	1
Total	5	100%

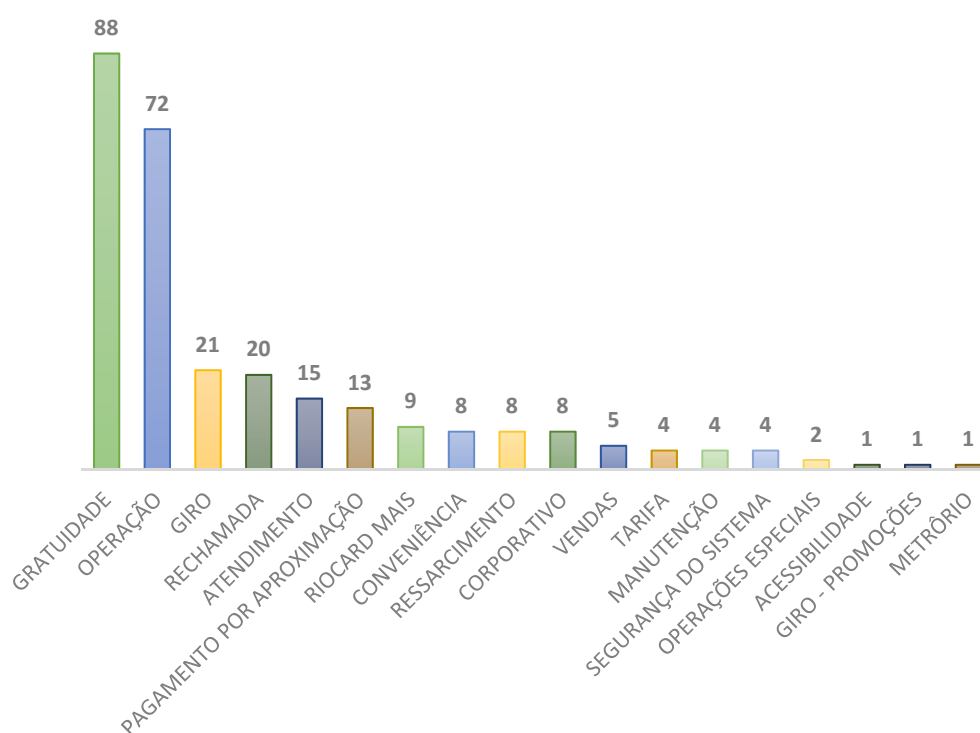
Elogios - Linha 1





Informações	Frequencia	%
GRATUIDADE	88	30,99%
OPERAÇÃO	72	25,35%
GIRO	21	7,39%
RECHAMADA	20	7,04%
ATENDIMENTO	15	5,28%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	13	4,58%
RIOCARD MAIS	9	3,17%
CONVENIÊNCIA	8	2,82%
RESSARCIMENTO	8	2,82%
CORPORATIVO	8	2,82%
VENDAS	5	1,76%
TARIFA	4	1,41%
MANUTENÇÃO	4	1,41%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	1,41%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	0,70%
ACESSIBILIDADE	1	0,35%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,35%
METRÔRIO	1	0,35%
Total	284	100,00%

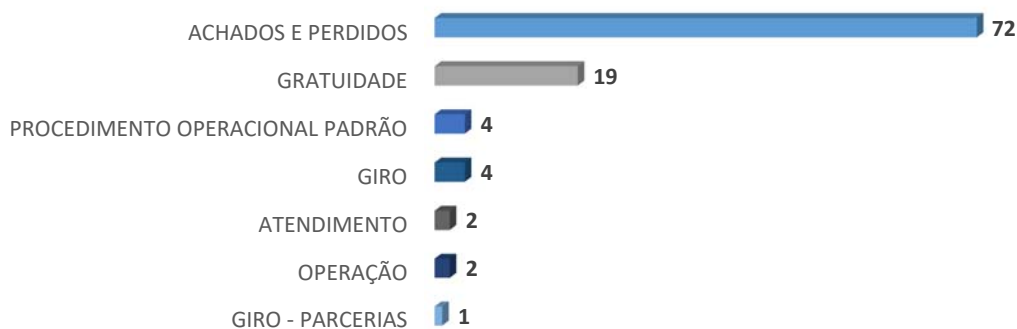
Informações - Linha 1





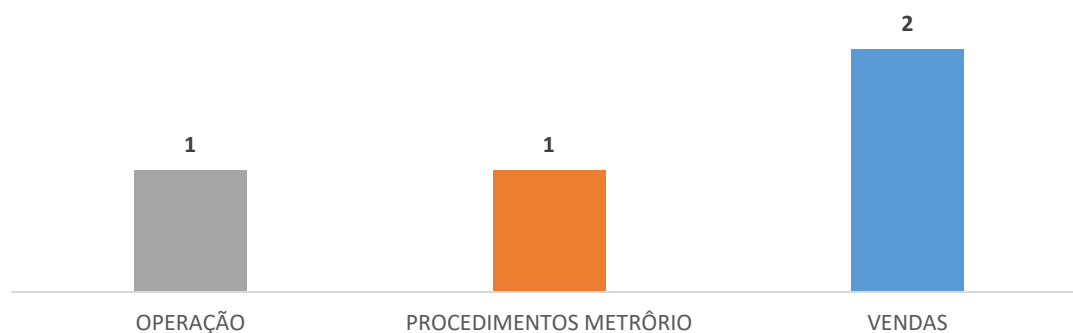
Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	72	69,23%
GRATUIDADE	19	18,27%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	3,85%
GIRO	4	3,85%
ATENDIMENTO	2	1,92%
OPERAÇÃO	2	1,92%
GIRO - PARCERIAS	1	0,96%
Total	104	100,00%

Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
VENDAS	2	50,00%
PROCEDIMENTOS METRÔRIO	1	25,00%
OPERAÇÃO	1	25,00%
Total	4	100,00%

Sugestões - Linha 1

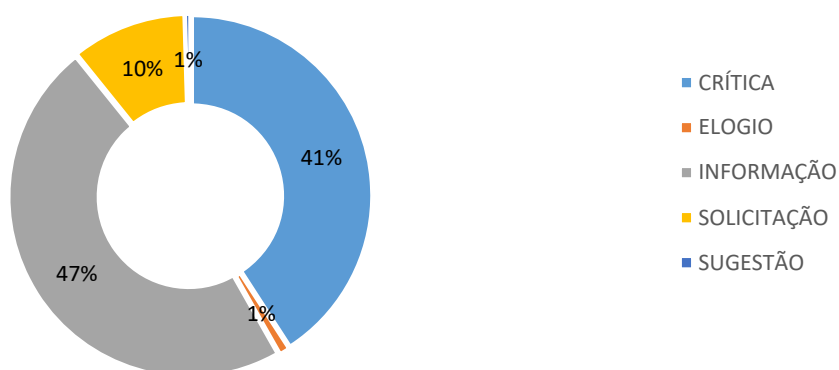




9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	174	40,85%
ELOGIO	4	0,94%
INFORMAÇÃO	202	47,42%
SOLICITAÇÃO	44	10,33%
SUGESTÃO	2	0,47%
Total	426	100,00%

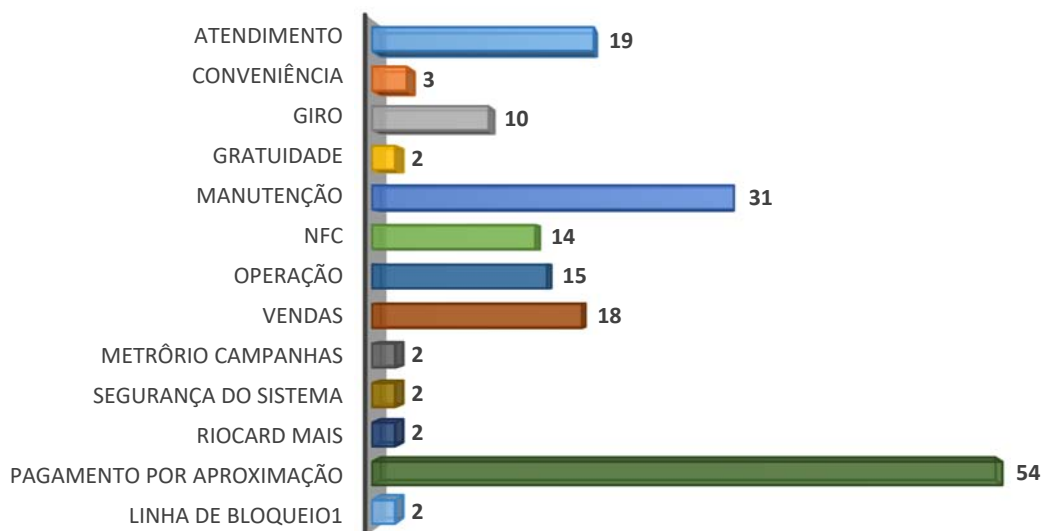
Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	19	10,92%
CONVENIÊNCIA	3	1,72%
GIRO	10	5,75%
GRATUIDADE	2	1,15%
MANUTENÇÃO	31	17,82%
NFC	14	8,05%
OPERAÇÃO	15	8,62%
VENDAS	18	10,34%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	1,15%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,15%
RIOCARD MAIS	2	1,15%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	54	31,03%
LINHA DE BLOQUEIO1	2	1,15%
Total	174	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Motivo

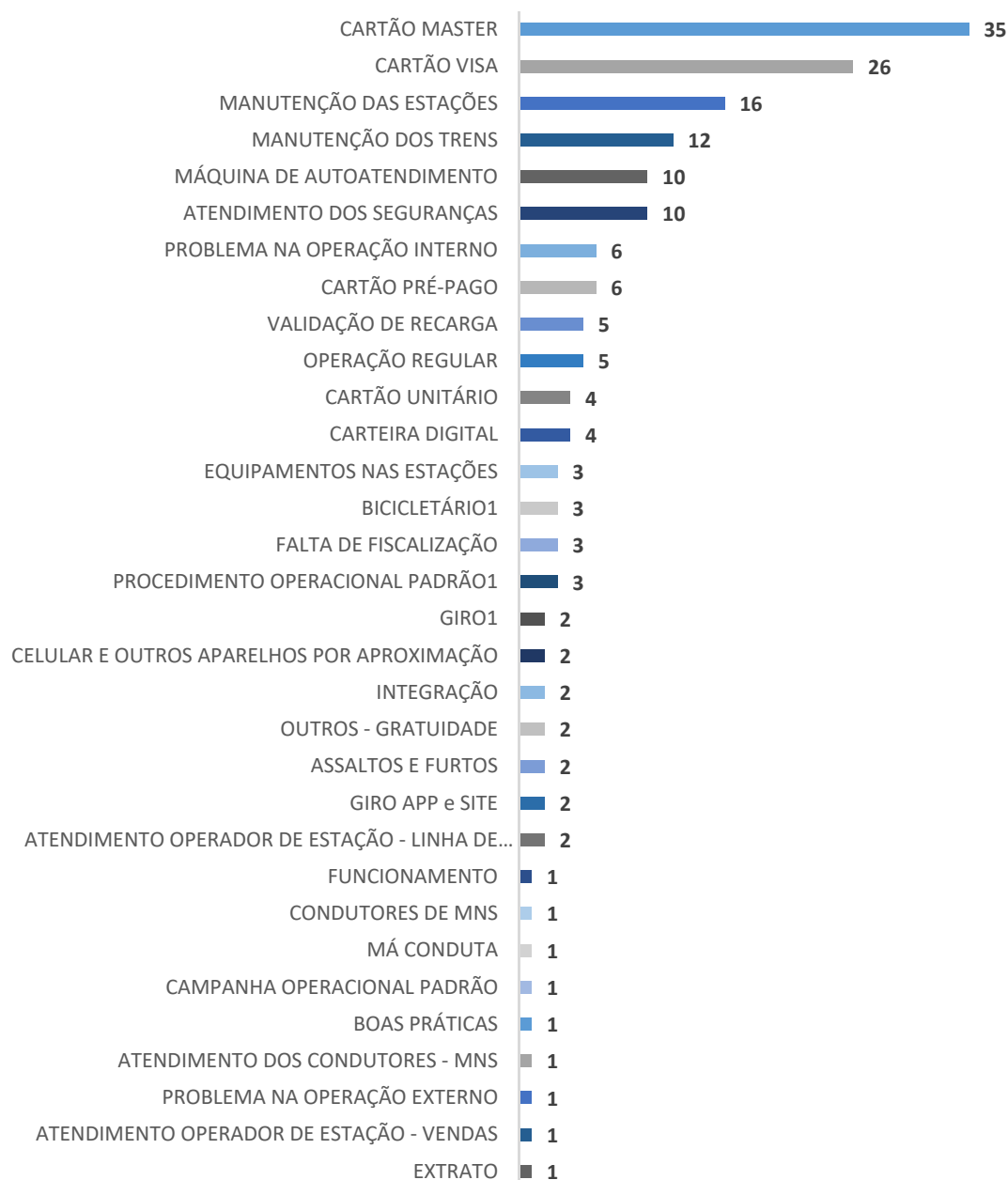


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	35	20,11%
CARTÃO VISA	26	14,94%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	16	9,20%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	12	6,90%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	10	5,75%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	10	5,75%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	6	3,45%
CARTÃO PRÉ-PAGO	6	3,45%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	2,87%
OPERAÇÃO REGULAR	5	2,87%
CARTÃO UNITÁRIO	4	2,30%
CARTEIRA DIGITAL	4	2,30%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	1,72%
BICICLETÁRIO1	3	1,72%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	1,72%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	3	1,72%
GIRO1	2	1,15%
CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	2	1,15%
INTEGRAÇÃO	2	1,15%
OUTROS - GRATUIDADE	2	1,15%
ASSALTOS E FURTOS	2	1,15%
GIRO APP e SITE	2	1,15%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	1,15%
FUNCIONAMENTO	1	0,57%
CONDUTORES DE MNS	1	0,57%
MÁ CONDUTA	1	0,57%



CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,57%
BOAS PRÁTICAS	1	0,57%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,57%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO EXTERNO	1	0,57%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	0,57%
EXTRATO	1	0,57%
Total	174	100,00%

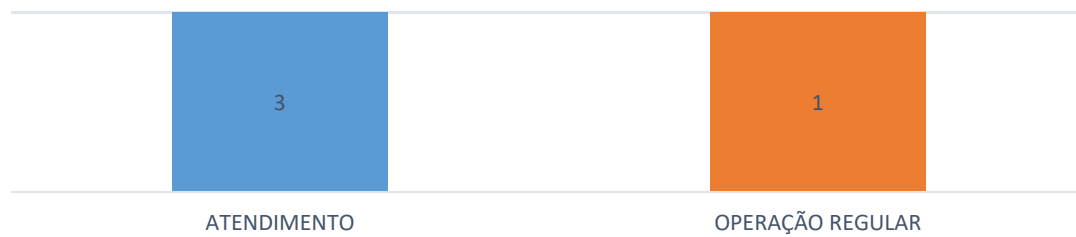
Reclamações Linha 2 - Por Categoria





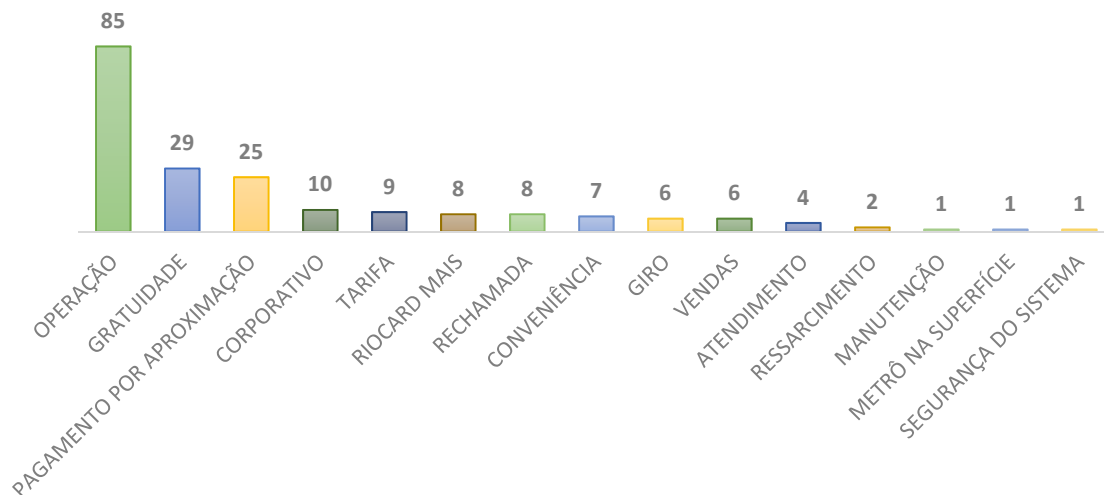
Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	75%
OPERAÇÃO REGULAR	1	25%
Total	4	100%

Elogios - Linha 2



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	85	42,08%
GRATUIDADE	29	14,36%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	25	12,38%
CORPORATIVO	10	4,95%
TARIFA	9	4,46%
RIOCARD MAIS	8	3,96%
RECHAMADA	8	3,96%
CONVENIÊNCIA	7	3,47%
GIRO	6	2,97%
VENDAS	6	2,97%
ATENDIMENTO	4	1,98%
RESSARCIMENTO	2	0,99%
MANUTENÇÃO	1	0,50%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,50%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,50%
Total	202	100,00%

Informações - Linha 2





Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	36	81,82%
CORPORATIVO	1	2,27%
GRATUIDADE	1	2,27%
OPERAÇÃO	2	4,55%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	2,27%
RESSARCIMENTO	1	2,27%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	4,55%
Total	44	100,00%

Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	2	100,00%
Total	2	100,00%

Sugestões - Linha 2





9.7 Manifestações Linha 4

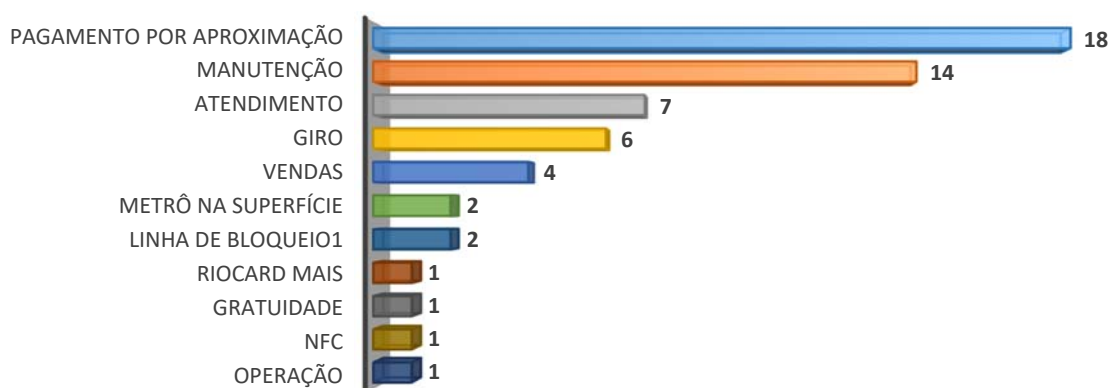
Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	59	36,65%
CRÍTICA	57	35,40%
SOLICITAÇÃO	35	21,74%
ELOGIO	6	3,73%
SUGESTÃO	4	2,48%
Total	161	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 4



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	18	31,58%
MANUTENÇÃO	14	24,56%
ATENDIMENTO	7	12,28%
GIRO	6	10,53%
VENDAS	4	7,02%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	3,51%
LINHA DE BLOQUEIO1	2	3,51%
RIOCARD MAIS	1	1,75%
GRATUIDADE	1	1,75%
NFC	1	1,75%
OPERAÇÃO	1	1,75%
Total	57	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	11	19,30%
CARTÃO VISA	8	14,04%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	7	12,28%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	5	8,77%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	7,02%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	4	7,02%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	5,26%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	3	5,26%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	3,51%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	3,51%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	1,75%
GIRO1	1	1,75%
RECARGA	1	1,75%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	1	1,75%
OUTROS - GRATUIDADE	1	1,75%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	1,75%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	1,75%
INTEGRAÇÃO	1	1,75%
Total	57	100,00%

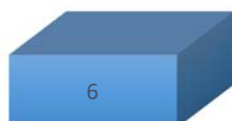
Reclamações Linha 4 - Por categoria





Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	6	100%
Total	6	100%

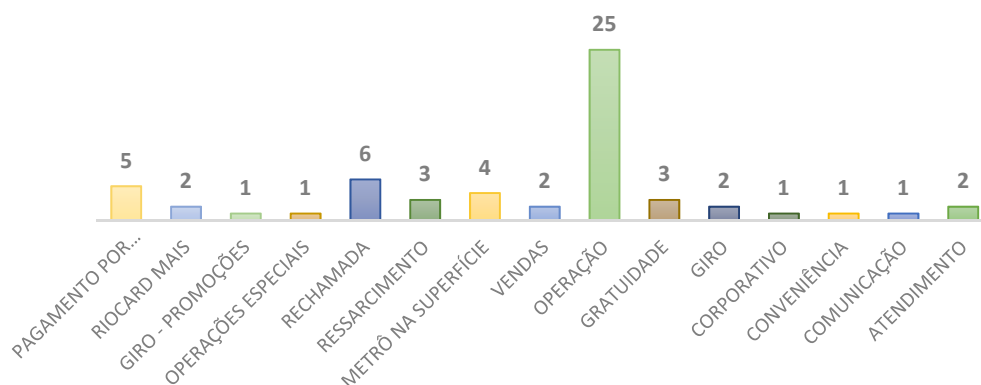
Elogios - Linha 4



ATENDIMENTO

Tipo de Informação	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	3,39%
COMUNICAÇÃO	1	1,69%
CONVENIÊNCIA	1	1,69%
CORPORATIVO	1	1,69%
GIRO	2	3,39%
GRATUIDADE	3	5,08%
OPERAÇÃO	25	42,37%
VENDAS	2	3,39%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	6,78%
RESSARCIMENTO	3	5,08%
RECHAMADA	6	10,17%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	1,69%
GIRO - PROMOÇÕES	1	1,69%
RIOCARD MAIS	2	3,39%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	5	8,47%
Total	59	100,00%

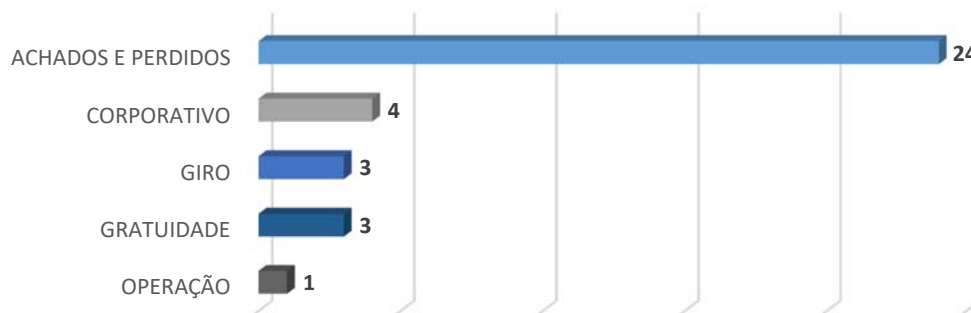
Informações - Linha 4





Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	24	68,57%
CORPORATIVO	4	11,43%
GIRO	3	8,57%
GRATUIDADE	3	8,57%
OPERAÇÃO	1	2,86%
Total	35	100,00%

Solicitações - Linha 4



Sugestões	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	25,00%
CONVENIÊNCIA	2	50,00%
MANUTENÇÃO	1	25,00%
Total	4	100,00%

Sugestões - Linha 4

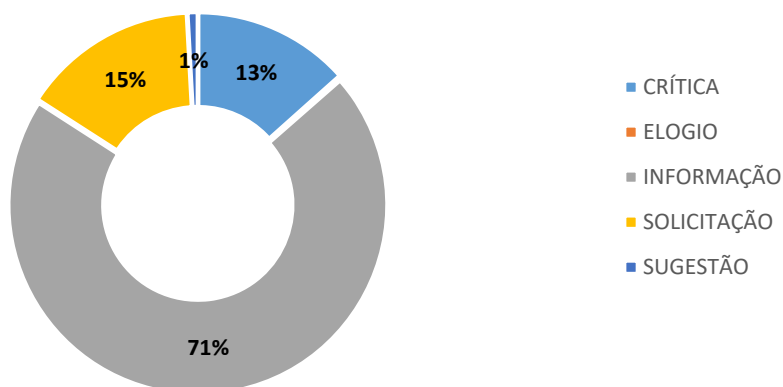




9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	221	13,41%
ELOGIO	2	0,12%
INFORMAÇÃO	1163	70,57%
SOLICITAÇÃO	248	15,05%
SUGESTÃO	14	0,85%
Total	1648	100,00%

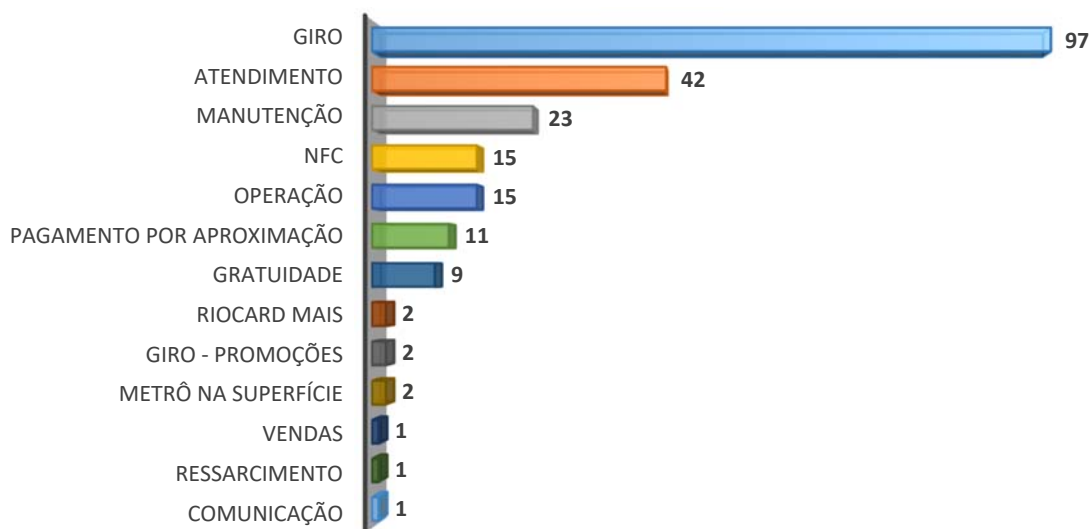
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	97	43,89%
ATENDIMENTO	42	19,00%
MANUTENÇÃO	23	10,41%
NFC	15	6,79%
OPERAÇÃO	15	6,79%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	11	4,98%
GRATUIDADE	9	4,07%
RIOCARD MAIS	2	0,90%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,90%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,90%
VENDAS	1	0,45%
RESSARCIMENTO	1	0,45%
COMUNICAÇÃO	1	0,45%
Total	221	100,00%



Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

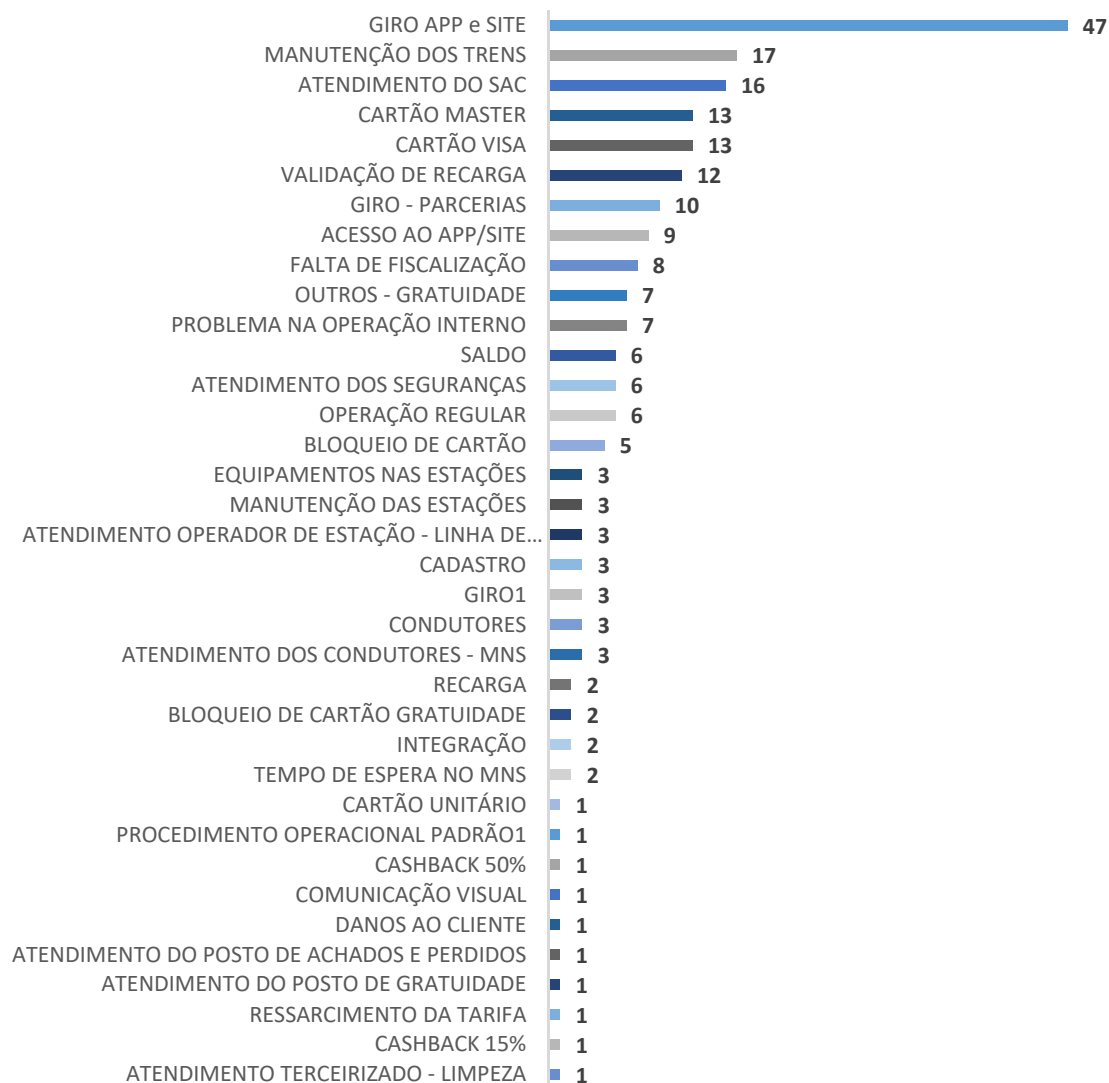


Categoria	Reclamações	%
GIRO APP e SITE	47	21,27%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	17	7,69%
ATENDIMENTO DO SAC	16	7,24%
CARTÃO MASTER	13	5,88%
CARTÃO VISA	13	5,88%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	12	5,43%
GIRO - PARCERIAS	10	4,52%
ACESSO AO APP/SITE	9	4,07%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	8	3,62%
OUTROS - GRATUIDADE	7	3,17%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	7	3,17%
SALDO	6	2,71%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	2,71%
OPERAÇÃO REGULAR	6	2,71%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	2,26%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	1,36%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	3	1,36%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA		
DE BLOQUEIO	3	1,36%
CADASTRO	3	1,36%
GIRO1	3	1,36%
CONDUTORES	3	1,36%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	3	1,36%
RECARGA	2	0,90%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,90%
INTEGRAÇÃO	2	0,90%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,90%



CARTÃO UNITÁRIO	1	0,45%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	1	0,45%
CASHBACK 50%	1	0,45%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,45%
DANOS AO CLIENTE	1	0,45%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	1	0,45%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,45%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,45%
CASHBACK 15%	1	0,45%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,45%
Total	221	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	100,00%
Total	2	100,00%

Elogios - Linha não Informada

2

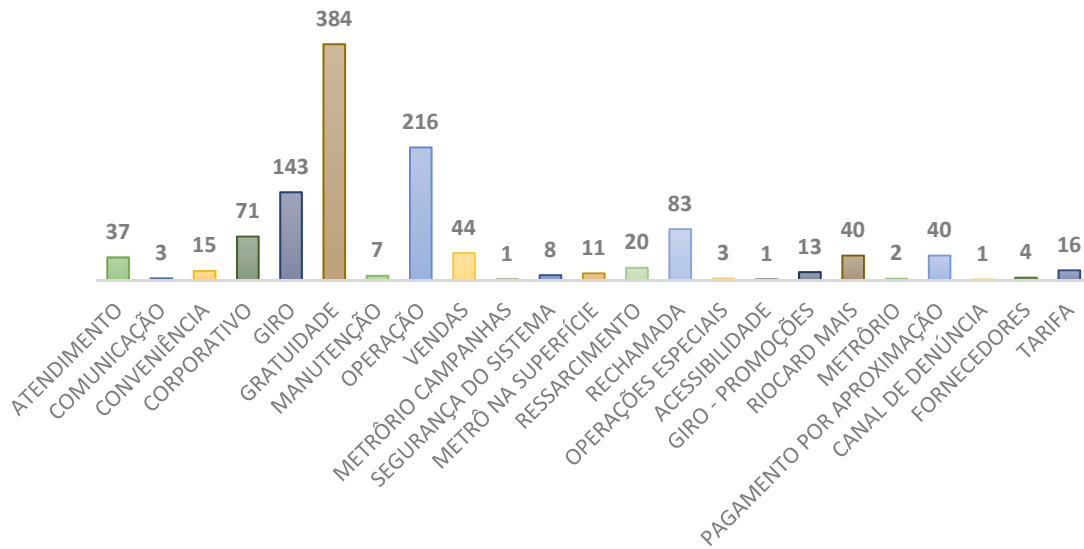


■ ATENDIMENTO

Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	37	3,18%
COMUNICAÇÃO	3	0,26%
CONVENIÊNCIA	15	1,29%
CORPORATIVO	71	6,10%
GIRO	143	12,30%
GRATUIDADE	384	33,02%
MANUTENÇÃO	7	0,60%
OPERAÇÃO	216	18,57%
VENDAS	44	3,78%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,09%
SEGURANÇA DO SISTEMA	8	0,69%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	11	0,95%
RESSARCIMENTO	20	1,72%
RECHAMADA	83	7,14%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	0,26%
ACESSIBILIDADE	1	0,09%
GIRO - PROMOÇÕES	13	1,12%
RIOCARD MAIS	40	3,44%
METRÔRIO	2	0,17%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	40	3,44%
CANAL DE DENÚNCIA	1	0,09%
FORNECEDORES	4	0,34%
TARIFA	16	1,38%
Total	1163	100,00%



Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	152	61,29%
GRATUIDADE	38	15,32%
ACHADOS E PERDIDOS	28	11,29%
CORPORATIVO	19	7,66%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,21%
OPERAÇÃO	3	1,21%
METRÔRIO	2	0,81%
VENDAS	1	0,40%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,40%
RESSARCIMENTO	1	0,40%
Total	248	100,00%

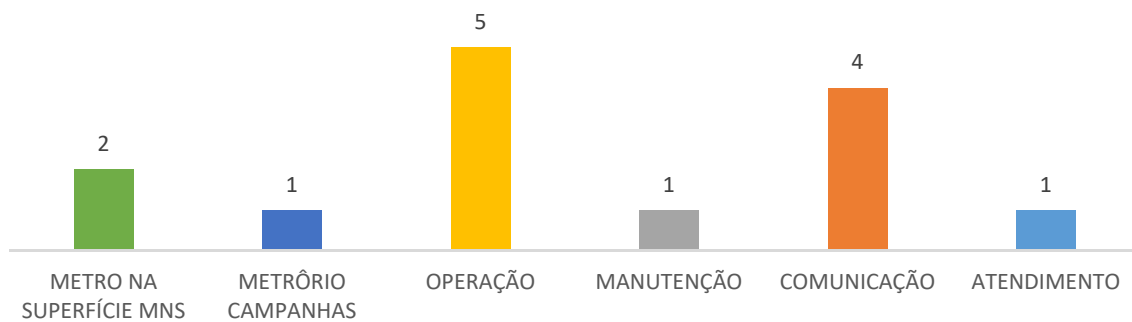
Solicitações - Linha Não Informada





Sugestões	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	7,14%
COMUNICAÇÃO	4	28,57%
MANUTENÇÃO	1	7,14%
OPERAÇÃO	5	35,71%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	7,14%
METRO NA SUPERFÍCIE MNS	2	14,29%
Total	14	100,00%

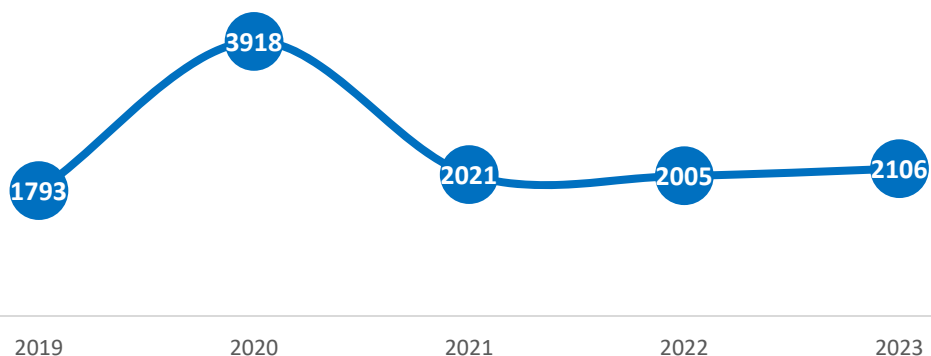
Sugestões - Linha Não Informada



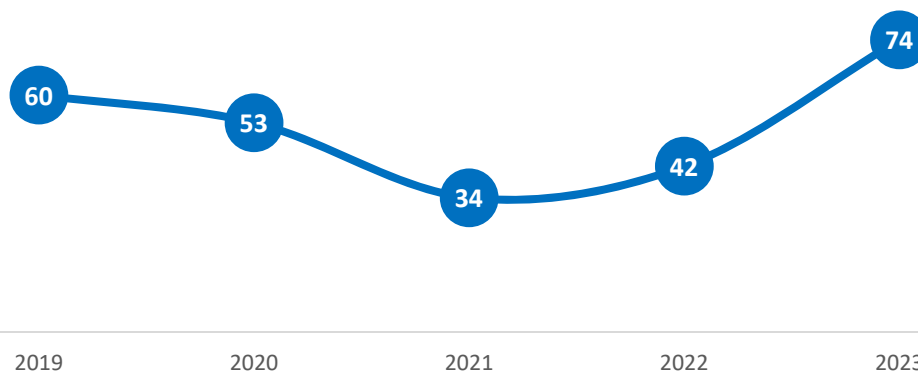


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

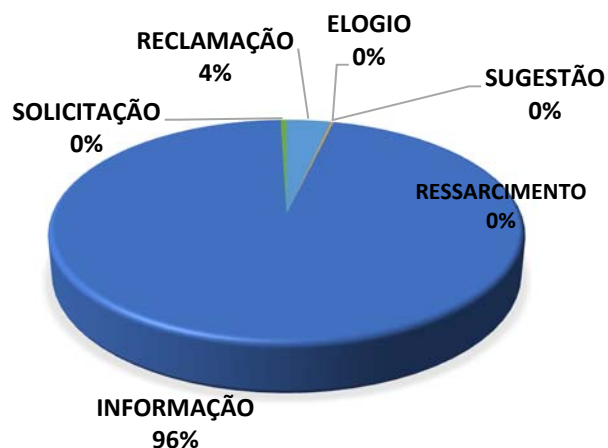


10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	74	3,51%
RESSARCIMENTO	1	0,05%
SUGESTÃO	1	0,05%
ELOGIO	2	0,09%
INFORMAÇÃO	2018	95,82%
SOLICITAÇÃO	10	0,47%
TOTAL	2106	100,00%



MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

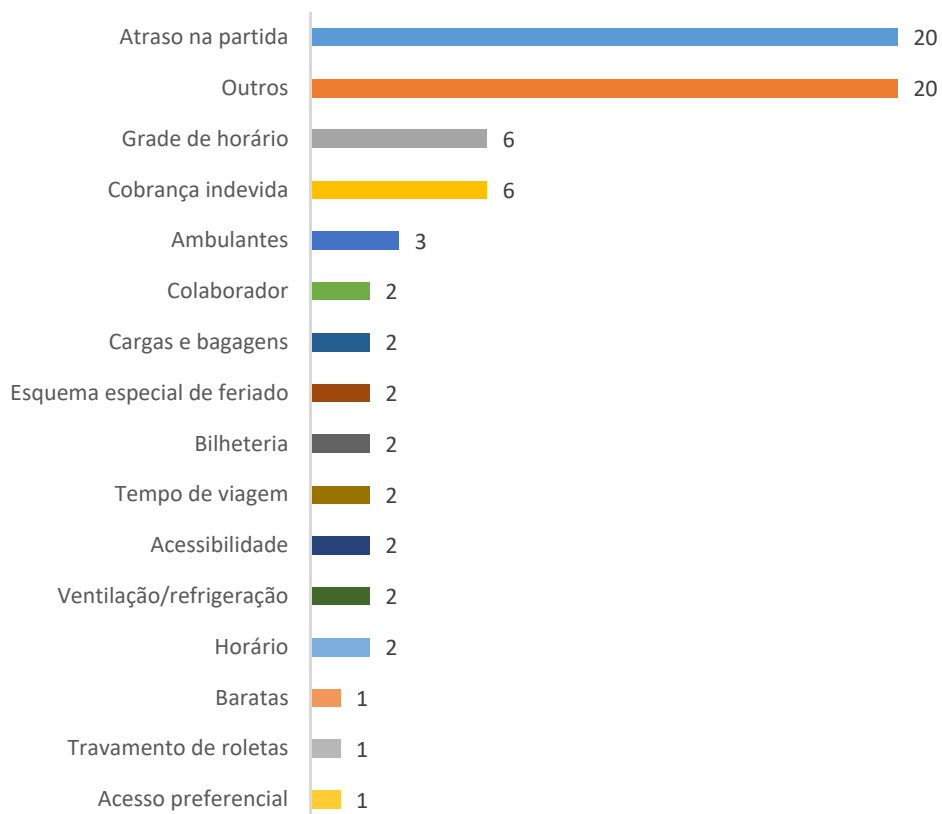


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Atraso na partida	20	27,03%
Outros	20	27,03%
Grade de horário	6	8,11%
Cobrança indevida	6	8,11%
Ambulantes	3	4,05%
Colaborador	2	2,70%
Cargas e bagagens	2	2,70%
Esquema especial de feriado	2	2,70%
Bilheteria	2	2,70%
Tempo de viagem	2	2,70%
Acessibilidade	2	2,70%
Ventilação/refrigeração	2	2,70%
Horário	2	2,70%
Baratas	1	1,35%
Travamento de roletas	1	1,35%
Acesso preferencial	1	1,35%
Total	74	100%



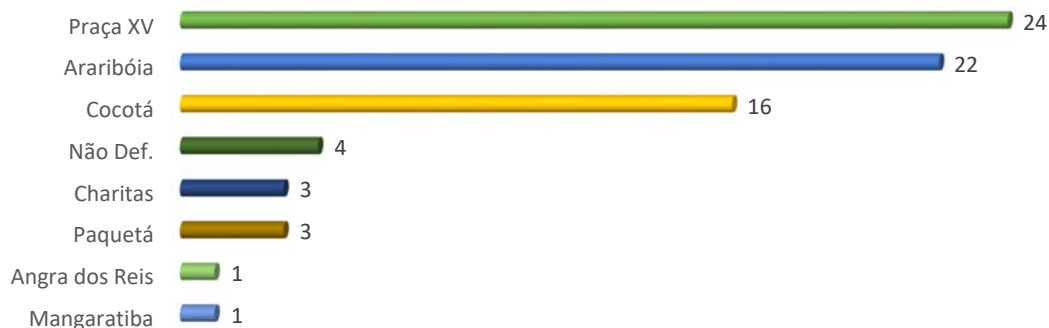
MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	24	32,43%
Araribóia	22	29,73%
Cocotá	16	21,62%
Não Def.	4	5,41%
Charitas	3	4,05%
Paquetá	3	4,05%
Angra dos Reis	1	1,35%
Mangaratiba	1	1,35%
Total	74	100,00%



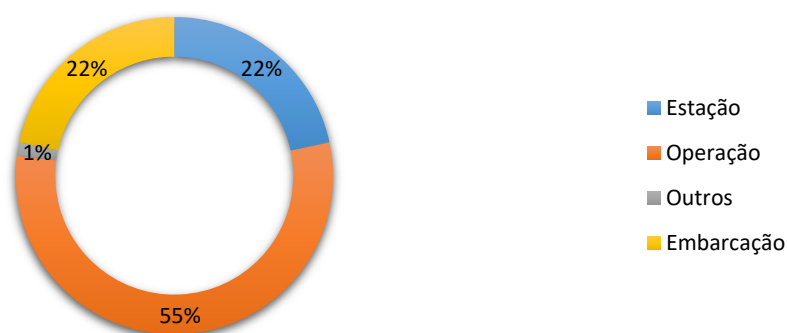
RECLAMAÇÕES - POR LINHA



10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	16	21,62%
Operação	41	55,41%
Outros	1	1,35%
Embarcação	16	21,62%
Total	74	100,00%

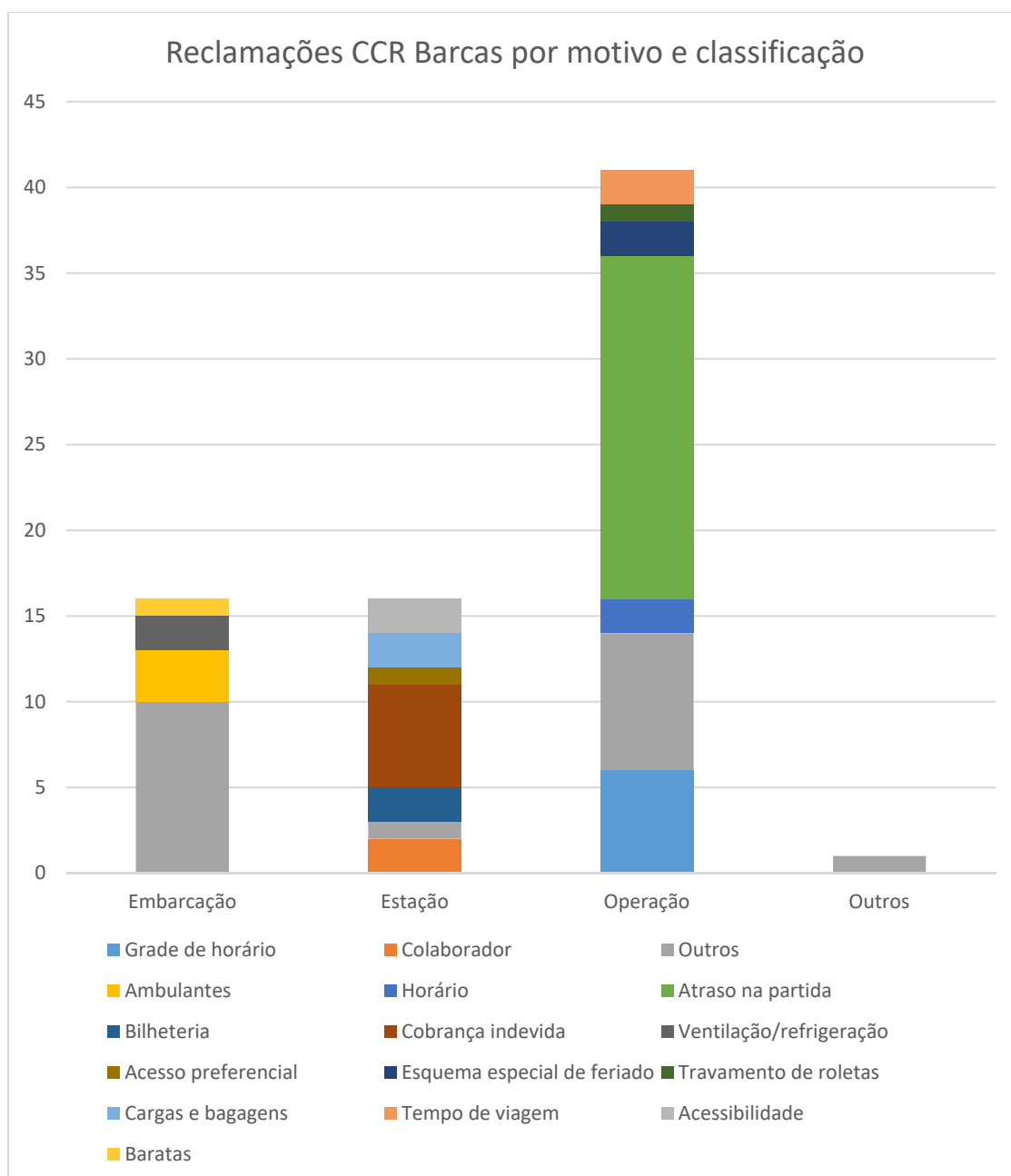
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Grade de horário			6	
Colaborador		2		
Outros	10	1	8	1
Ambulantes	3			
Horário			2	
Atraso na partida			20	
Bilheteria		2		



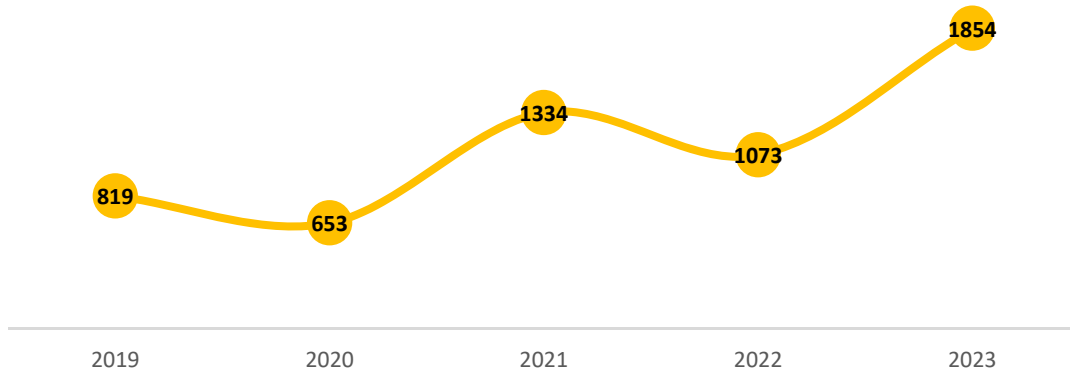
Cobrança indevida		6		
Ventilação/refrigeração	2			
Acesso preferencial		1		
Esquema especial de feriado			2	
Travamento de roletas			1	
Cargas e bagagens		2		
Tempo de viagem			2	
Acessibilidade		2		
Baratas	1			
Total	16	16	41	1



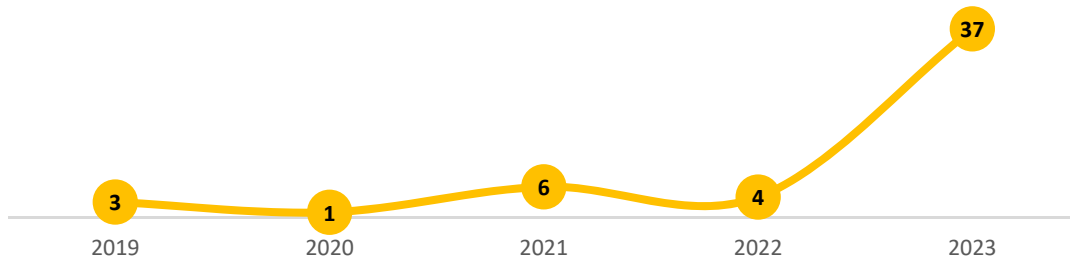


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

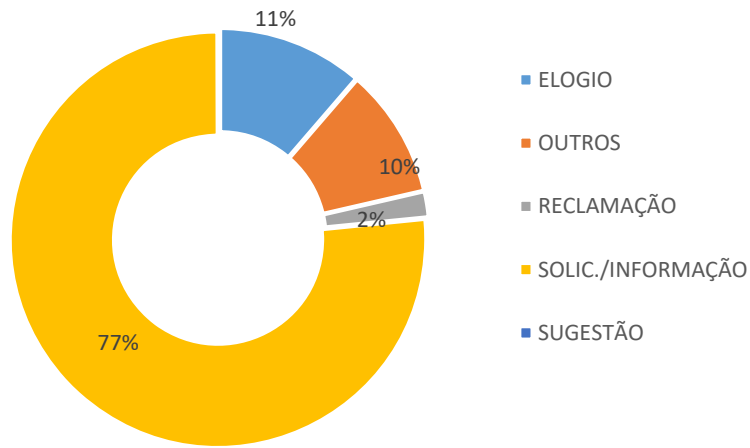


11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	210	11,33%
OUTROS	187	10,09%
RECLAMAÇÃO	37	2,00%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1419	76,54%
SUGESTÃO	1	0,05%
Total	1854	100,00%



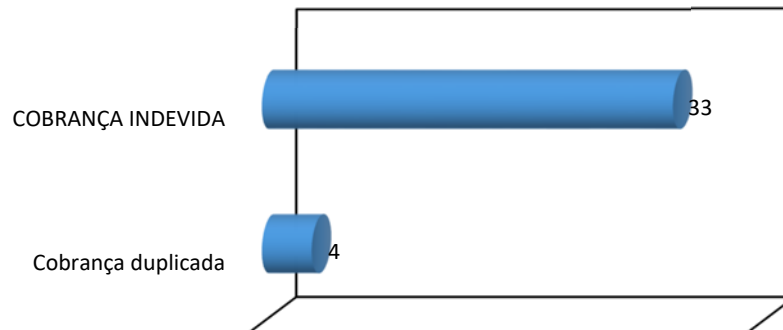
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
COBRANÇA INDEVIDA	33	89,19%
Cobrança duplicada	4	10,81%
Total	37	100,00%

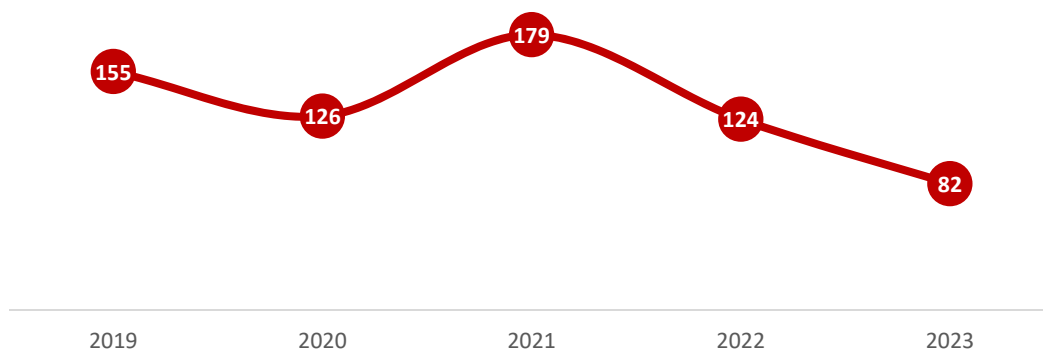
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



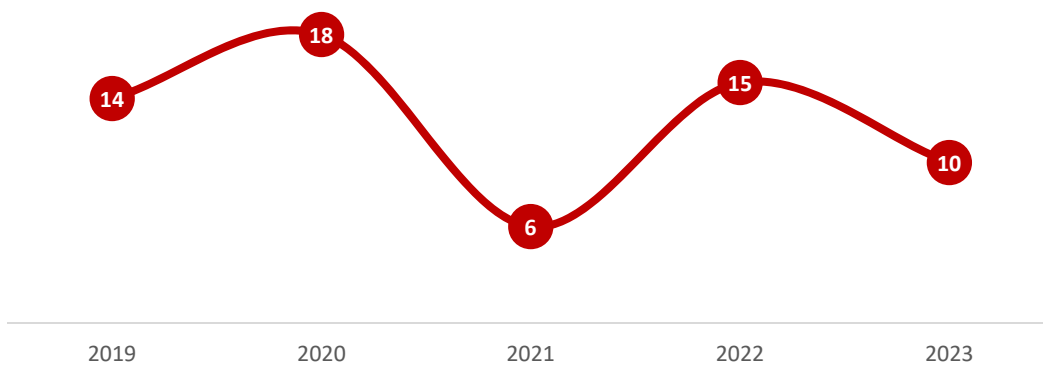


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

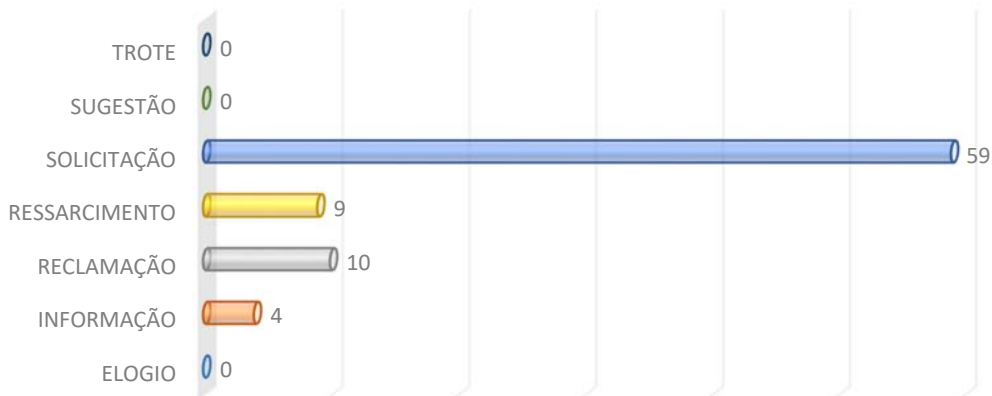


12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	4	1,21%
RECLAMAÇÃO	10	0,00%
RESSARCIMENTO	9	96,66%
SOLICITAÇÃO	59	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	82	100,00%



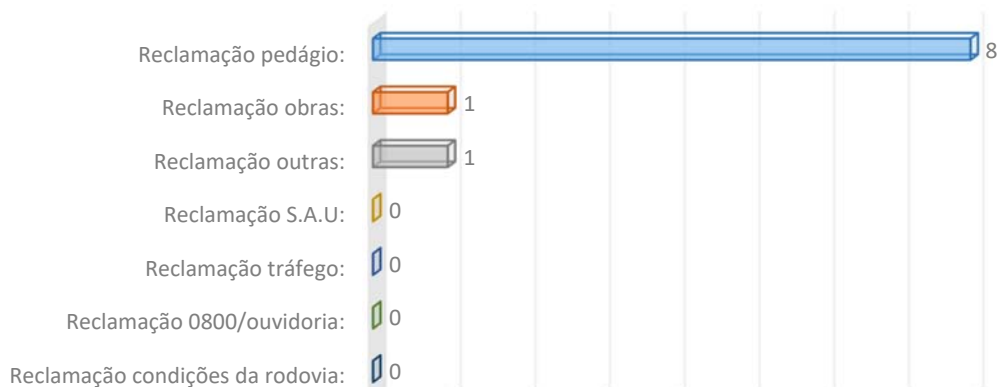
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

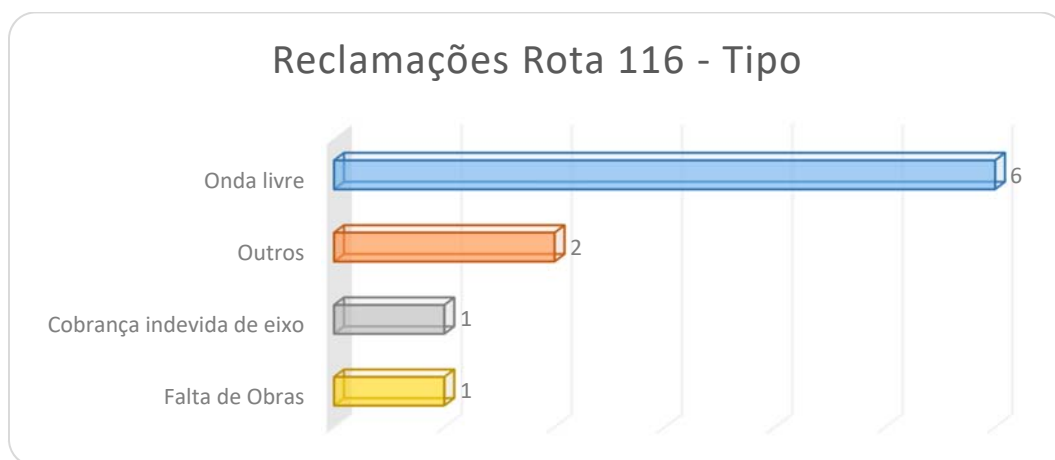
RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	8	53,85%
Reclamação obras:	1	7,69%
Reclamação outras:	1	0,00%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Total	10	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	6	60,00%
Outros	2	20,00%
Cobrança indevida de eixo	1	10,00%
Falta de Obras	1	10,00%
Total	10	100%






Conclusão

Em setembro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 201 registros, dos quais 59,2% dos registros foram informações, 40,3% reclamações e 0,5% 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 77,6%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 55,6%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 44,4%. Vale ressaltar que, devido uma reforma administrativa, não tivemos acesso aos dados das plataformas e-Ouv e e-SIC.

O ano em vigor apresentou o maior número de manifestações em setembro a partir de 2021, havendo um acréscimo avaliado em 34%. O nono mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando crescimento referente às reclamações. Em média, houve 3 registros diários e 5 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a segunda concessionária mais manifestada (32,8% dos registros) e a mais reclamada (48,2% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e reclamações. Em relação aos meses de setembro, houve queda das manifestações, assim como das reclamações em comparação com setembro do ano passado. Os registros foram os maiores desde 2019, com exceção de 2022. Nesta Ouvidoria, informação foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 34,9% 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 Japeri, responsável por 7,6% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 39,7% 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 atendimento, enquanto cartão máster, giro APP e site e cartão visa foram os mais mencionados na Concessionária. Houve concordância em relação a linha



mais reclamada, sendo linha não informada mais frequente nesta ouvidoria e 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. Na Agetransp, observa-se um acréscimo no número de manifestações e no registro de reclamações. Na concessionária, os registros gerais subiram e as queixas apresentaram crescimento. Dos assuntos frequentes, verificou-se que informação foi mais mencionado nas queixas neste setor. Atraso na partida foi o mais mencionado na Concessionária. Com relação à estação, não informada foi a mais mencionada na Agetransp, e, na própria Concessionária, Praça XV represento 32,4% das indagações cada.

A CCR Via Lagos apresentou crescimento no número de manifestações, assim como nas reclamações para o mês de setembro. Considerando os dados da concessionária, houve um acréscimo de 72,8% nas manifestações e crescimento de 825% das reclamações. Atraso na partida foi o assunto mais mencionado nesta Agência e cobrança indevida e cobrança duplicada 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 33,9% enquanto as reclamações apresentaram decréscimo, com o percentual de 33,3%. Informação foi o assunto relatado nesta Agência e onda livre o mais frequente na concessionária.

Rio de Janeiro, 06 de novembro de 2023

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7