



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Outubro 2023



Tel: 0800 825 9796

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

Estrutura da Ouvidoria

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora

Jéssica Campos Gama da Silva

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Tereza Cristina Ferreira Rodrigues

Assistente de Ouvidoria

Vinícius Torres Pires

Assistente de Ouvidoria

Wladimir da Silva Cardoso

Assistente de Ouvidoria

Tainá Rodrigues da Silva

Estagiária de Ouvidoria



Índice

Introdução	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Outubro 2023.....	7
1.1 Manifestações por Tipo	7
1.2 12Canal das Manifestações	7
1.3 Unidade de referência das manifestações	8
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Outubro 2023	10
2.1 Unidade de referência das Reclamações	10
2.2 Assunto das reclamações	10
2.2 Categoria das reclamações.....	11
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	12
3.1 Categoria das reclamações.....	13
3.2 Assunto das reclamações	13
3.3 Ramais das reclamações	14
3.4 Estação das reclamações	15
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	16
4.1 Categoria das reclamações.....	16
4.2 Assunto das reclamações	17
4.3 Linha das Reclamações	18
4.4 Estação das Reclamações.....	18
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	19
5.1 Categoria das reclamações.....	19
5.2 Assunto das reclamações	20
5.3 Estação das reclamações	21
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	21

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	22
8 Manifestações Supervia	24
8.1 Manifestações por Tipo	25
8.2 Manifestações por Ramal.....	25
8.3 Reclamações por Ramal	26
8.4 Reclamações por assunto.....	27
8.5 Ramal Belford Roxo	32
8.6 Ramal Deodoro	32
8.5 Ramal Guapimirim	35
8.6 Ramal Japeri.....	35
8.7 Ramal Paracambi.....	37
8.8 Ramal Santa Cruz.....	37
8.9 Ramal Saracuruna	38
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	52
9.5 Manifestações Linha 1	53
9.6 Manifestações Linha 2	59
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 outubro 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.

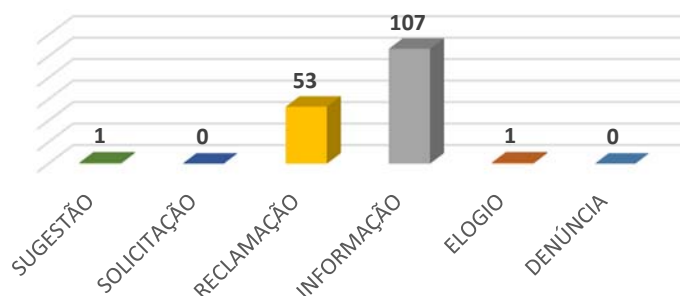


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Outubro 2023

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	1	0,62%
INFORMAÇÃO	107	66,05%
RECLAMAÇÃO	53	32,72%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	1	0,62%
TOTAL	162	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

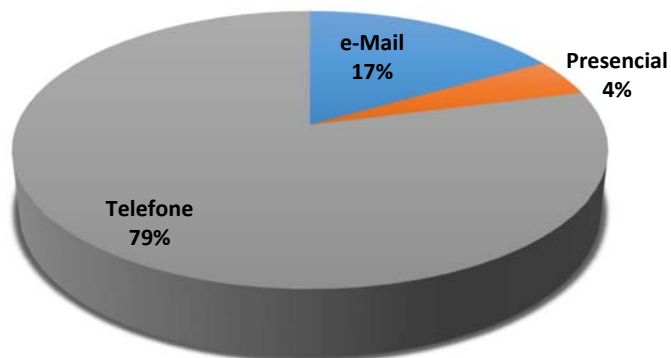


1.2 12Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	TOTAL
e-Mail	0	27	0	0	0	27
Presencial	3	3	0	1	0	7
Telefone	104	23	0	0	1	128
TOTAL	107	53	0	1	1	162

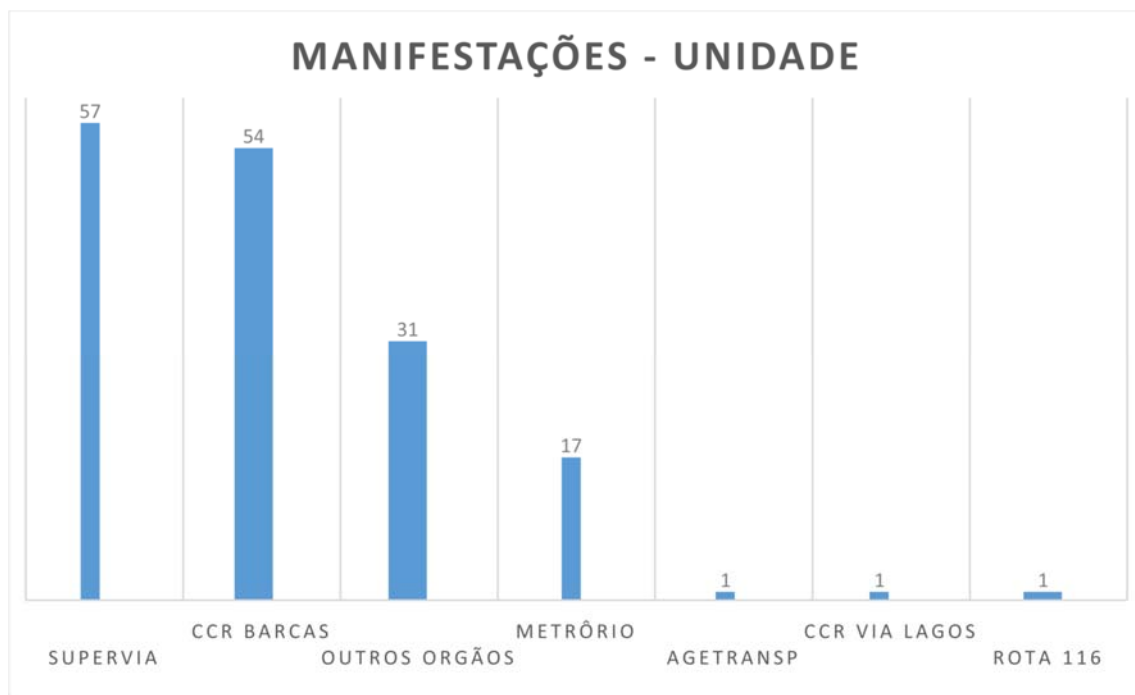


MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	1	0,62%
CCR Barcas	54	33,33%
CCR Via Lagos	1	0,62%
MetrôRio	17	10,49%
Outros Orgãos	31	19,14%
Rota 116	1	0,62%
Supervia	57	35,19%
Total	162	100%



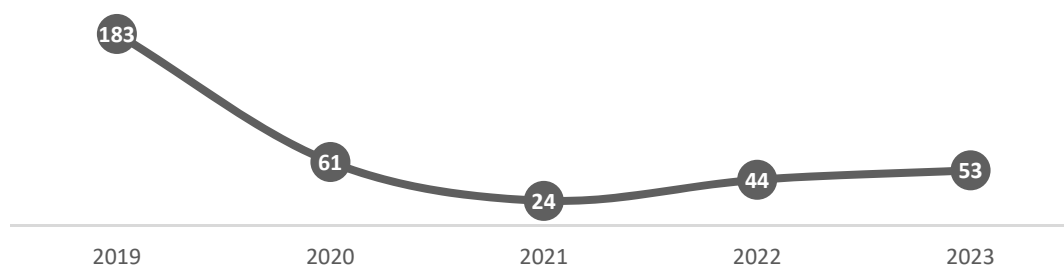
Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp





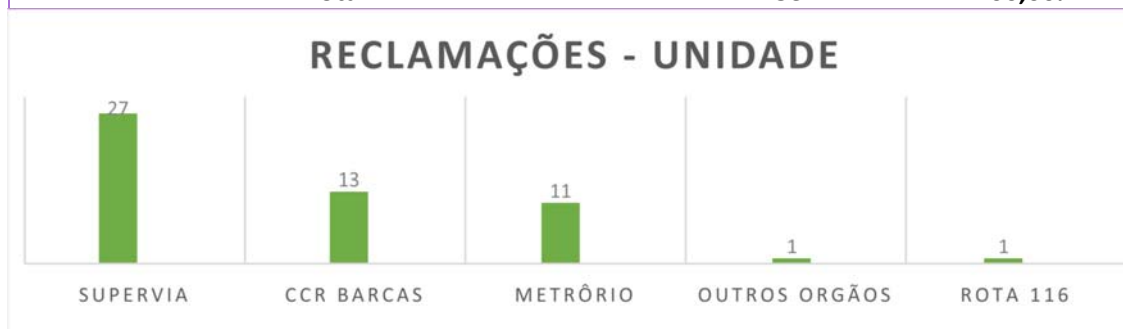
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Outubro 2023

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	13	24,53%
Outros Orgãos	1	1,89%
MetrôRio	11	20,75%
Rota 116	1	1,89%
Supervia	27	50,94%
Total	53	100,00%



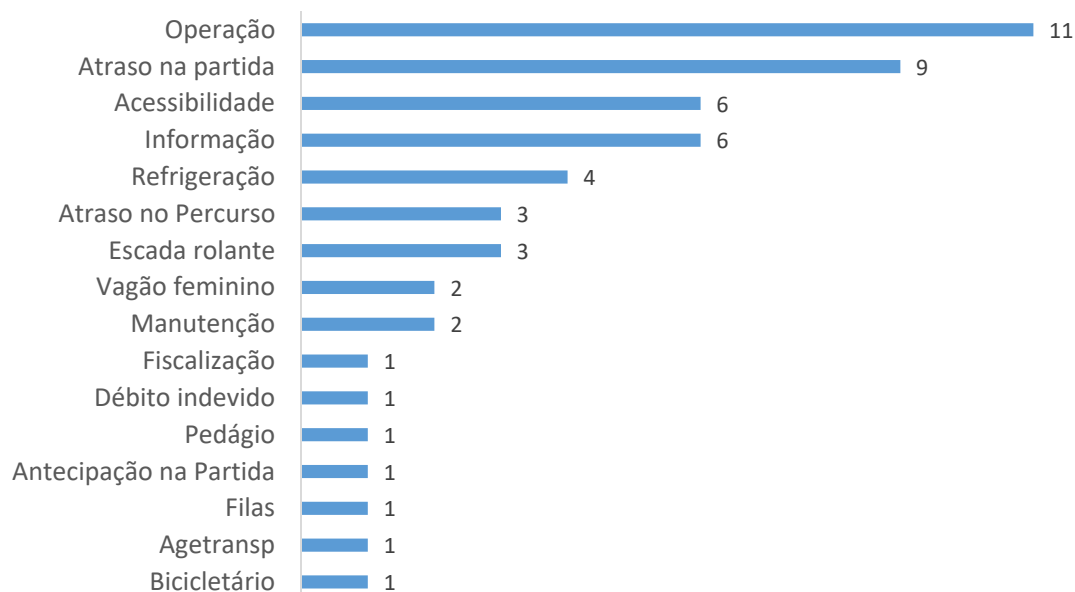
2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Operação	11	20,75%
Atraso na partida	9	16,98%
Acessibilidade	6	11,32%
Informação	6	11,32%
Refrigeração	4	7,55%
Atraso no Percurso	3	5,66%
Escada rolante	3	5,66%
Vagão feminino	2	3,77%
Manutenção	2	3,77%
Fiscalização	1	1,89%
Débito indevido	1	1,89%
Pedágio	1	1,89%



Antecipação na Partida	1	1,89%
Filas	1	1,89%
Agetransp	1	1,89%
Bicicletário	1	1,89%
Total	53	100%

Assunto das Reclamações

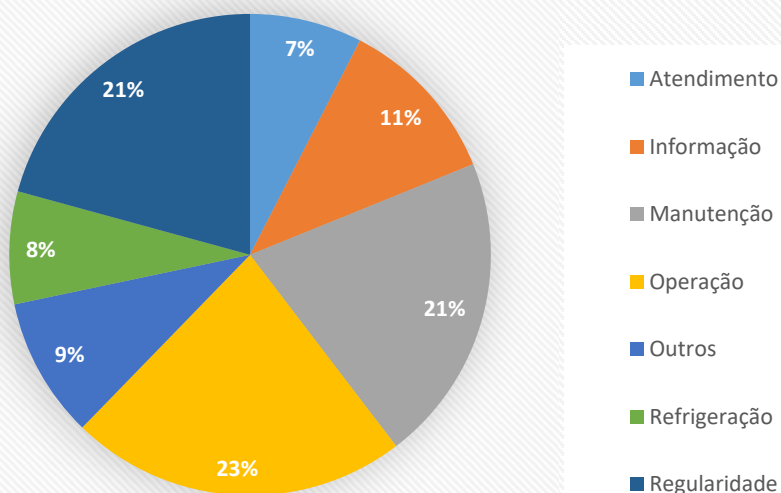


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	4	7,55%
Informação	6	11,32%
Manutenção	11	20,75%
Operação	12	22,64%
Outros	5	9,43%
Refrigeração	4	7,55%
Regularidade	11	20,75%
Total	53	100,00%

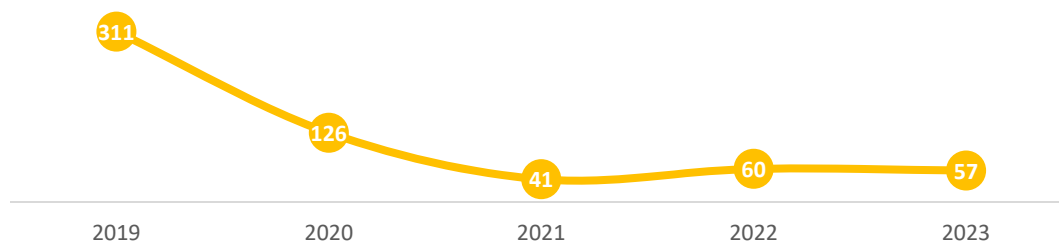


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

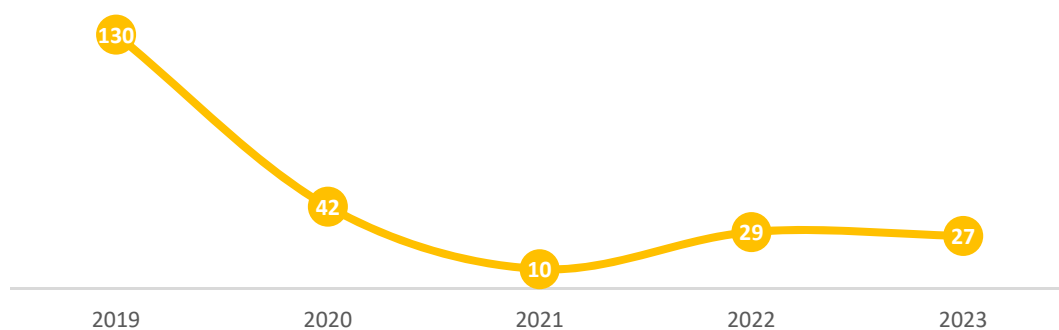


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

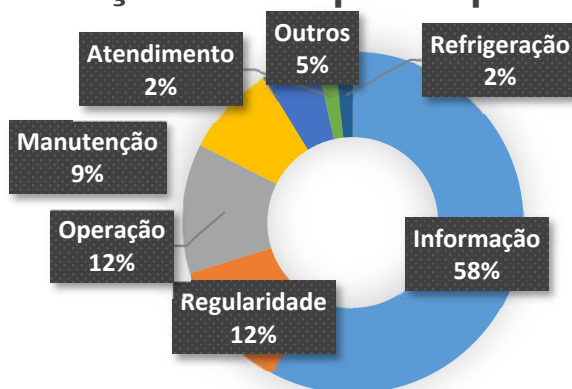




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	33	57,9%
Regularidade	7	12,3%
Operação	7	12,3%
Manutenção	5	8,8%
Outros	3	5,3%
Atendimento	1	1,8%
Refrigeração	1	1,8%
Total	57	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria

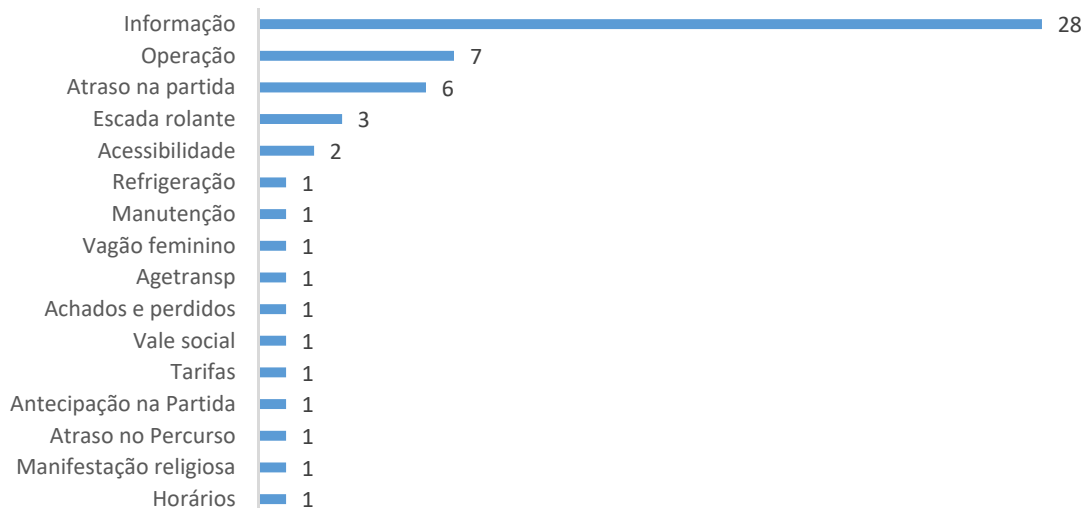


3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	28	49,12%
Operação	7	12,28%
Atraso na partida	6	10,53%
Escada rolante	3	5,26%
Acessibilidade	2	3,51%
Refrigeração	1	1,75%
Manutenção	1	1,75%
Vagão feminino	1	1,75%
Agetransp	1	1,75%
Achados e perdidos	1	1,75%
Vale social	1	1,75%
Tarifas	1	1,75%
Antecipação na Partida	1	1,75%
Atraso no Percurso	1	1,75%
Manifestação religiosa	1	1,75%
Horários	1	1,75%
Total	57	100%



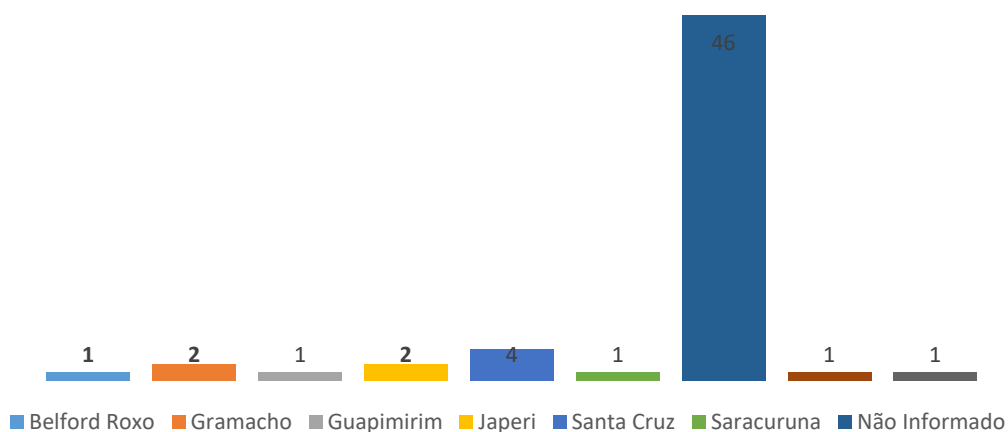
Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Belford Roxo	1	1,75%
Gramacho	2	3,51%
Guapimirim	1	1,75%
Japeri	2	3,51%
Santa Cruz	4	7,02%
Saracuruna	1	1,75%
Não Informado	46	80,70%
Total	57	100%

Ramais das Reclamações

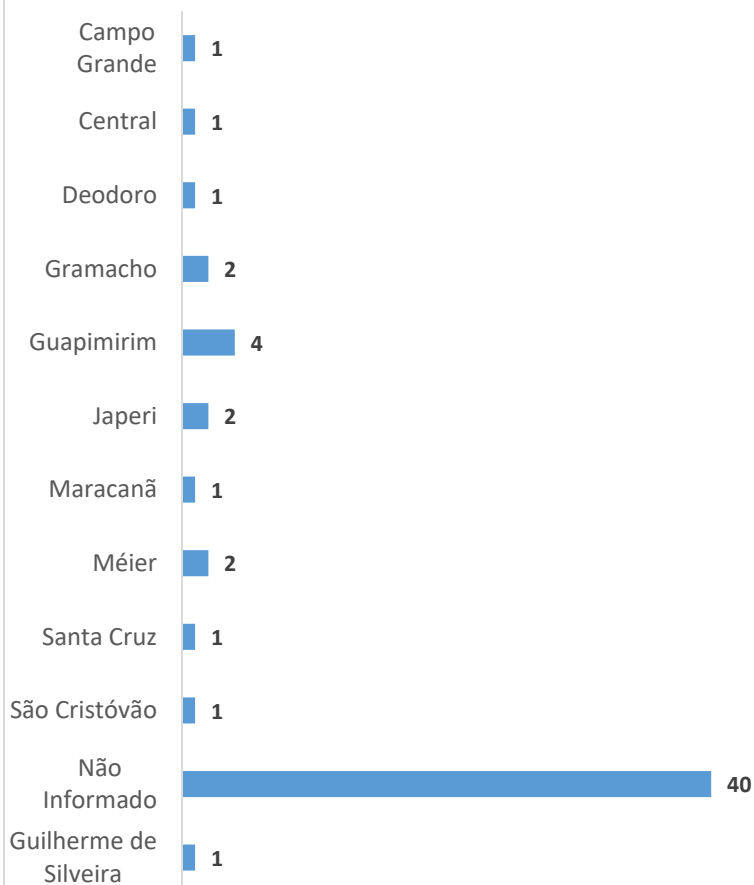




3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Campo Grande	1	1,75%
Central	1	1,75%
Deodoro	1	1,75%
Gramacho	2	3,51%
Guapimirim	4	7,02%
Japeri	2	3,51%
Maracanã	1	1,75%
Méier	2	3,51%
Santa Cruz	1	1,75%
São Cristóvão	1	1,75%
Não Informado	40	70,18%
Guilherme de Silveira	1	1,75%
Total	57	100%

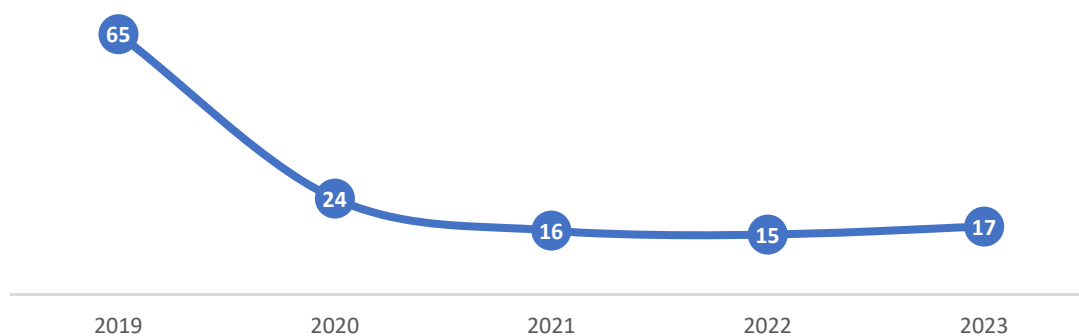
Reclamações por Estação



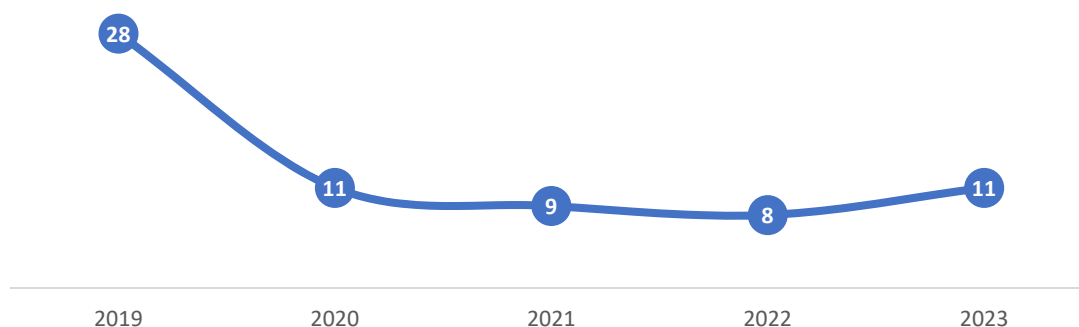


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

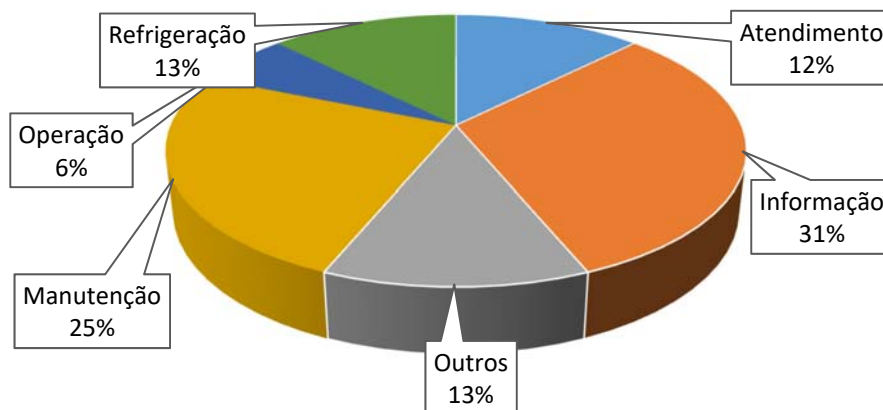


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	2	12,50%
Informação	5	31,25%
Outros	2	12,50%
Manutenção	4	25,00%
Operação	1	6,25%
Refrigeração	2	12,50%
Total	16	100%



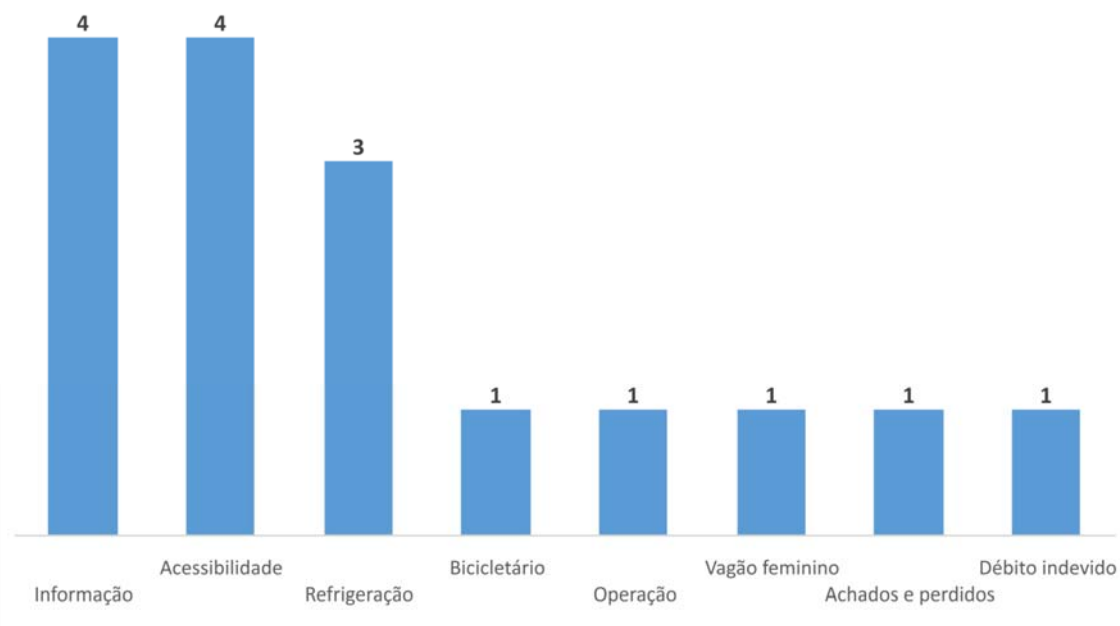
Reclamações por Categoria



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	4	25,00%
Acessibilidade	4	25,00%
Refrigeração	3	18,75%
Bicicletário	1	6,25%
Operação	1	6,25%
Vagão feminino	1	6,25%
Achados e perdidos	1	6,25%
Débito indevido	1	6,25%
Total	16	100%

Reclamações por Assunto





4.3 Linha das Reclamações

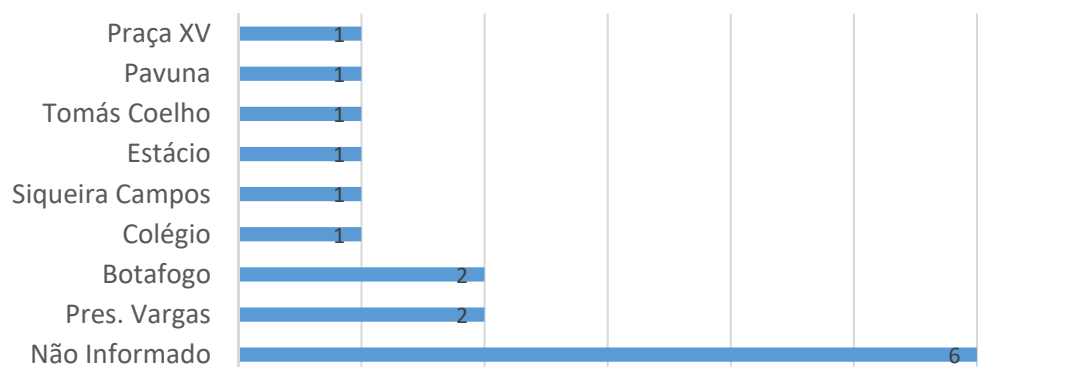
Linha	Total	%
Não Informado	10	62,50%
Linha 1	3	18,75%
Linha 2	3	18,75%
Total	16	100%



4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	6	37,50%
Pres. Vargas	2	12,50%
Botafogo	2	12,50%
Colégio	1	6,25%
Siqueira Campos	1	6,25%
Estácio	1	6,25%
Tomás Coelho	1	6,25%
Pavuna	1	6,25%
Praça XV	1	6,25%
Total	16	100%

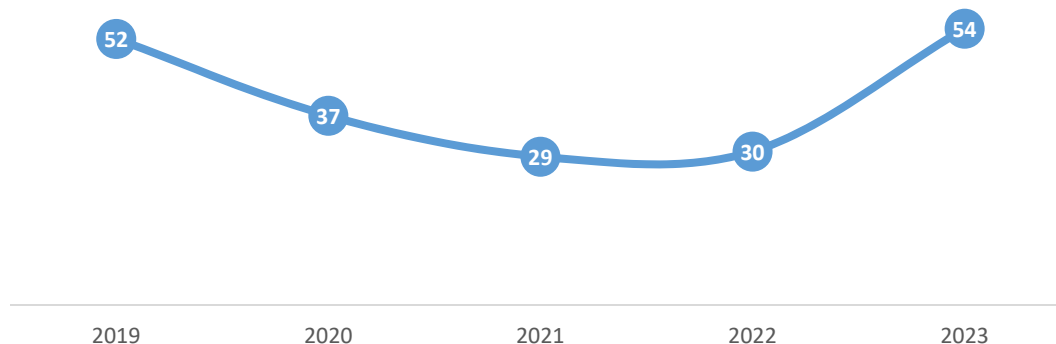
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



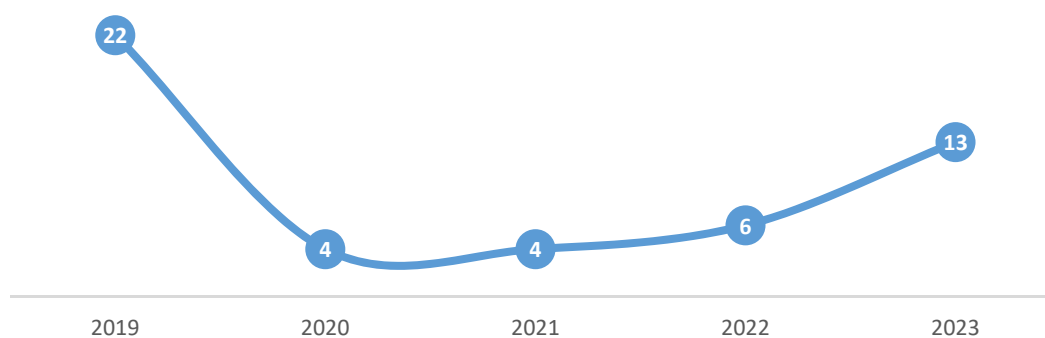


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

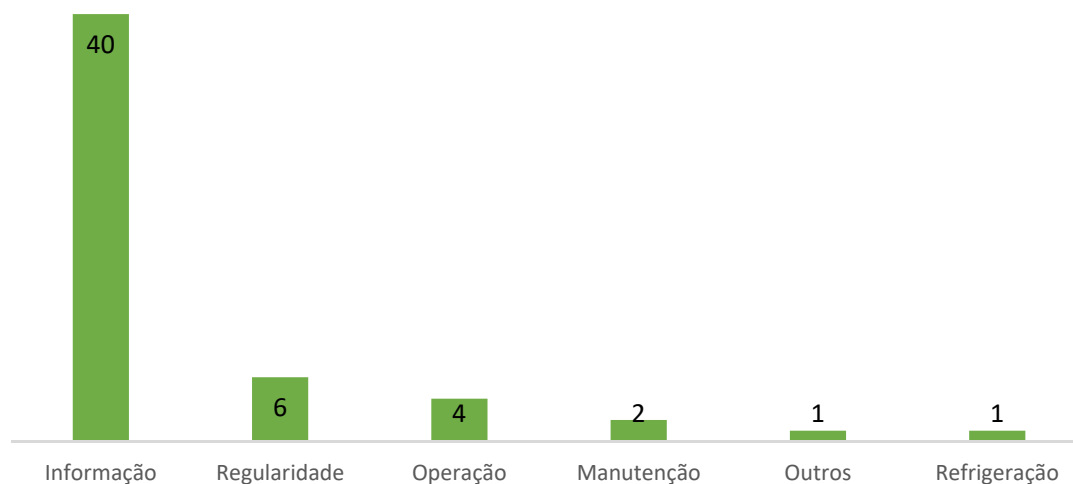


5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	40	74,07%
Regularidade	6	11,11%
Operação	4	7,41%
Manutenção	2	3,70%
Outros	1	1,85%
Refrigeração	1	1,85%
Total	54	100%



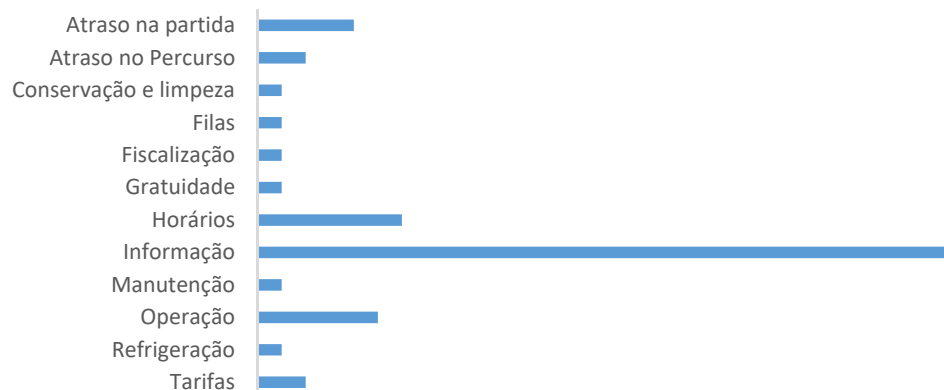
Reclamações por Categoria



5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atraso na partida	4	7,41%
Atraso no Percurso	2	3,70%
Conservação e limpeza	1	1,85%
Filas	1	1,85%
Fiscalização	1	1,85%
Gratuidade	1	1,85%
Horários	6	11,11%
Informação	29	53,70%
Manutenção	1	1,85%
Operação	5	9,26%
Refrigeração	1	1,85%
Tarifas	2	3,70%
Total	54	100%

Reclamações por Assunto





5.3 Estação das reclamações

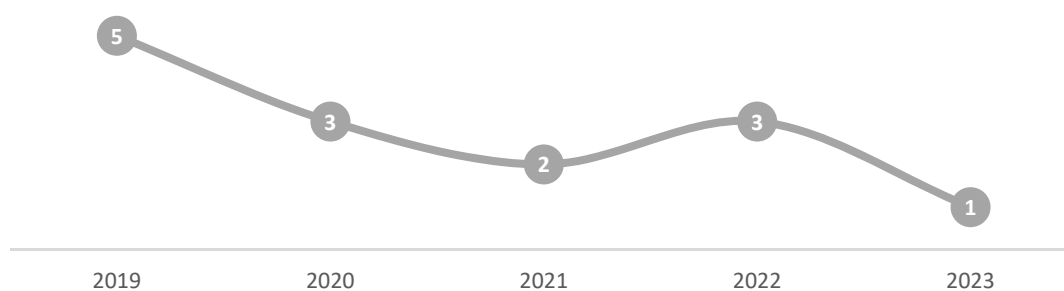
Estação	Total	%
Cocotá	2	3,70%
Ilha Grande	1	1,85%
Paquetá	2	3,70%
Praça XV	1	1,85%
Não Informado	48	88,89%
Total	54	100%

Gráfico de barras das reclamações da CCR
Barcas
por estação

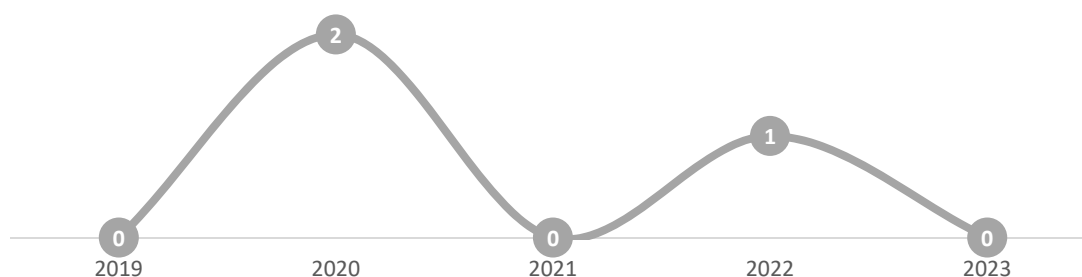


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos





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

Reclamações por Categoria



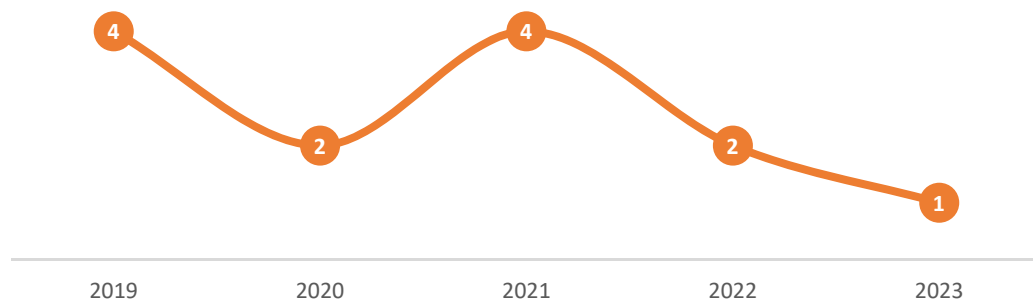
Assunto	Total	%
Informação	1	100,00%
Total	1	1

Reclamações por Assunto

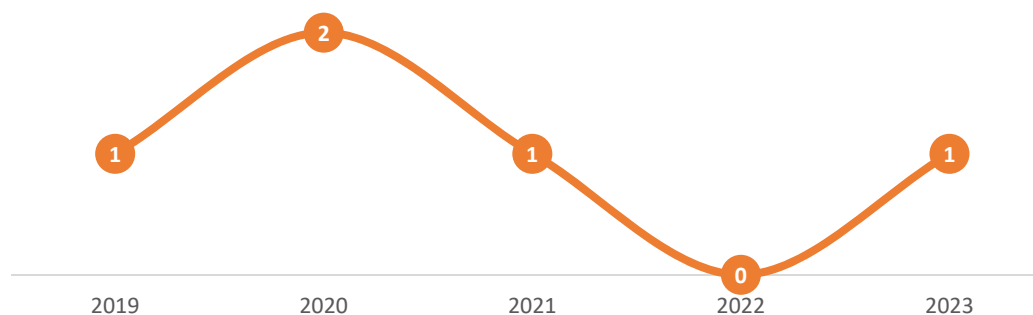


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116





Categorização	Total	%
Atendimento	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Pedágio	1	100,00%
Total	1	100%

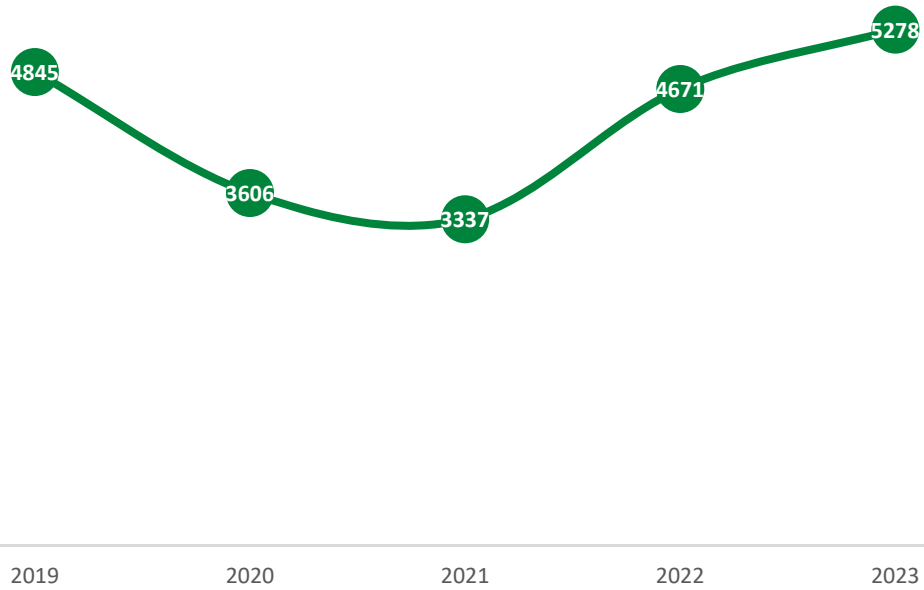
Reclamações por Assunto



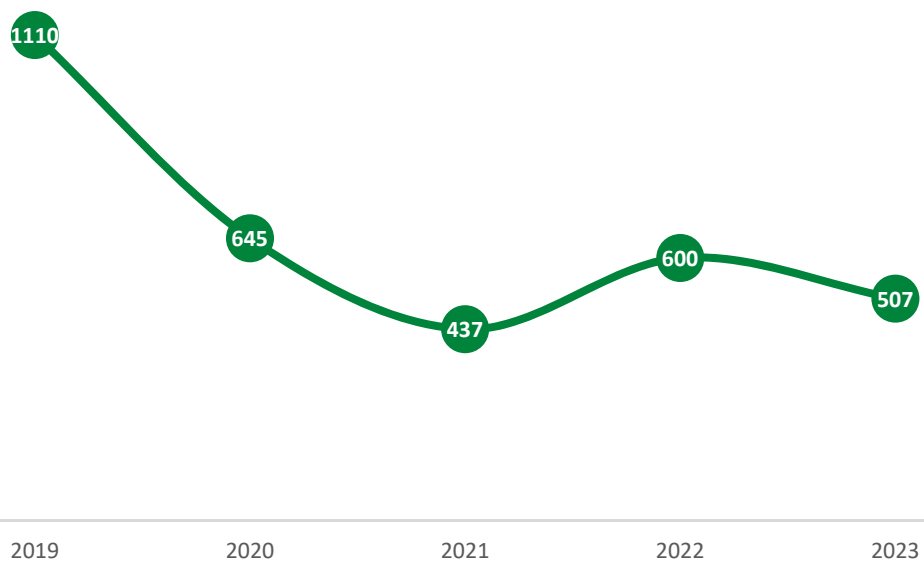


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

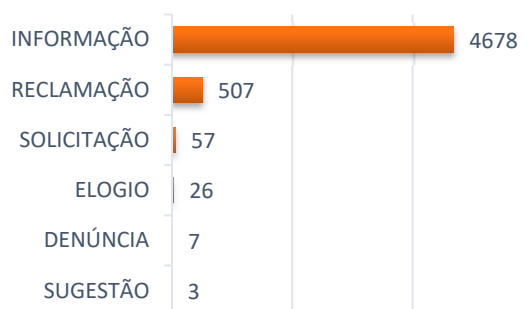




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	4678	88,63%
RECLAMAÇÃO	507	9,61%
SOLICITAÇÃO	57	1,08%
ELOGIO	26	0,49%
DENÚNCIA	7	0,13%
SUGESTÃO	3	0,06%
Total	5278	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

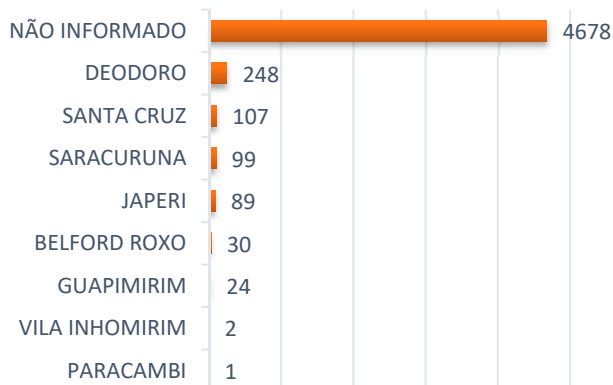


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	4678	88,63%
DEODORO	248	4,70%
SANTA CRUZ	107	2,03%
SARACURUNA	99	1,88%
JAPERI	89	1,69%
BELFORD ROXO	30	0,57%
GUAPIMIRIM	24	0,45%
VILA INHOMIRIM	2	0,04%
PARACAMBI	1	0,02%
Total	5278	100%



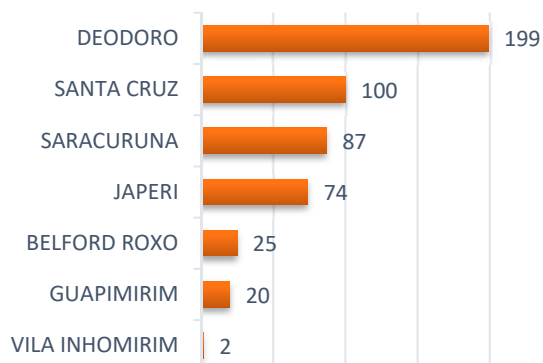
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	199	39,25%
SANTA CRUZ	100	19,72%
SARACURUNA	87	17,16%
JAPERI	74	14,60%
BELFORD ROXO	25	4,93%
GUAPIMIRIM	20	3,94%
VILA INHOMIRIM	2	0,39%
Total	507	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	913	17,30%
SARACURUNA	676	12,81%
JAPERI	439	8,32%
GUAPIMIRIM	393	7,45%
VILA INHOMIRIM	387	7,33%
BELFORD ROXO	357	6,76%
DOCUMENTO RECEBIDO	308	5,84%
OUTROS ASSUNTOS	181	3,43%
DOCUMENTO PROCURADO	105	1,99%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	102	1,93%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	97	1,84%
OBJETO PROCURADO	89	1,69%
ENVIO DE CURRÍCULO	77	1,46%
AGENDAMENTO	71	1,35%
DEODORO	66	1,25%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	58	1,10%
PARACAMBI	55	1,04%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	46	0,87%
TARIFA SOCIAL	36	0,68%
ESTUDANTIL	35	0,66%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	35	0,66%
ESTAÇÕES DE PARADA	32	0,61%
ATENDIMENTO	32	0,61%
MAIOR DE 65 ANOS	31	0,59%
FALTA DE INFORMAÇÃO	25	0,47%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	21	0,40%
OFÍCIO	21	0,40%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	21	0,40%
ROUBO OU FURTO	19	0,36%
TREM ESPECIAL	19	0,36%
EMBARQUE COM BICICLETA	17	0,32%
TELEFONES	16	0,30%
CARRO EXCLUSIVO	15	0,28%
SUPERVIA	15	0,28%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	14	0,27%
OBJETO RECEBIDO	13	0,25%
LIMPEZA	13	0,25%
PARCERIA	13	0,25%
ERRO DE LEITURA	12	0,23%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	12	0,23%
NOVA LEI	12	0,23%
ATO DE VANDALISMO	10	0,19%



INFORMAÇÃO INCORRETA	10	0,19%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	10	0,19%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	10	0,19%
FALTA DE SEGURANÇA	10	0,19%
LÂMPADA APAGADA	10	0,19%
TEMPO DE PERCURSO	9	0,17%
REAJUSTE DA TARIFA	9	0,17%
CONTACTLESS	9	0,17%
OBJETO DEVOLVIDO	9	0,17%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	8	0,15%
MURO	8	0,15%
AR-CONDICIONADO	8	0,15%
TROCA DE CARTÃO	7	0,13%
CONTATO COM O CLIENTE	7	0,13%
BANHEIRO	6	0,11%
INTEGRAÇÃO	6	0,11%
IMAGEM DAS CÂMERAS	6	0,11%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	6	0,11%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	5	0,09%
EVASÃO DE RENDA	5	0,09%
PROCESSO SELETIVO	5	0,09%
CAMBISTA	5	0,09%
OUTROS ENTORNO	5	0,09%
FECHADO	5	0,09%
PASSEIO ESCOLAR	5	0,09%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	5	0,09%
UNIVERSITÁRIO	4	0,08%
TRABALHOS ACADÊMICOS	4	0,08%
ELEVADOR E RAMPA	4	0,08%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	4	0,08%
TRANSPORTE DE ANIMAL	4	0,08%
ANIMAL NO SISTEMA	4	0,08%
USO INDEVIDO - SPV	4	0,08%
PRÉ-PAGO	4	0,08%
ACESSOS	4	0,08%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	4	0,08%
DORMENTE	3	0,06%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	0,06%
TREM EXPRESSO	3	0,06%
FILA DE ESPERA	3	0,06%
AVARIA DO TREM	3	0,06%
ATOS DE VANDALISMO	3	0,06%
MANUTENÇÃO	3	0,06%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	3	0,06%
TRILHO	3	0,06%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	0,06%



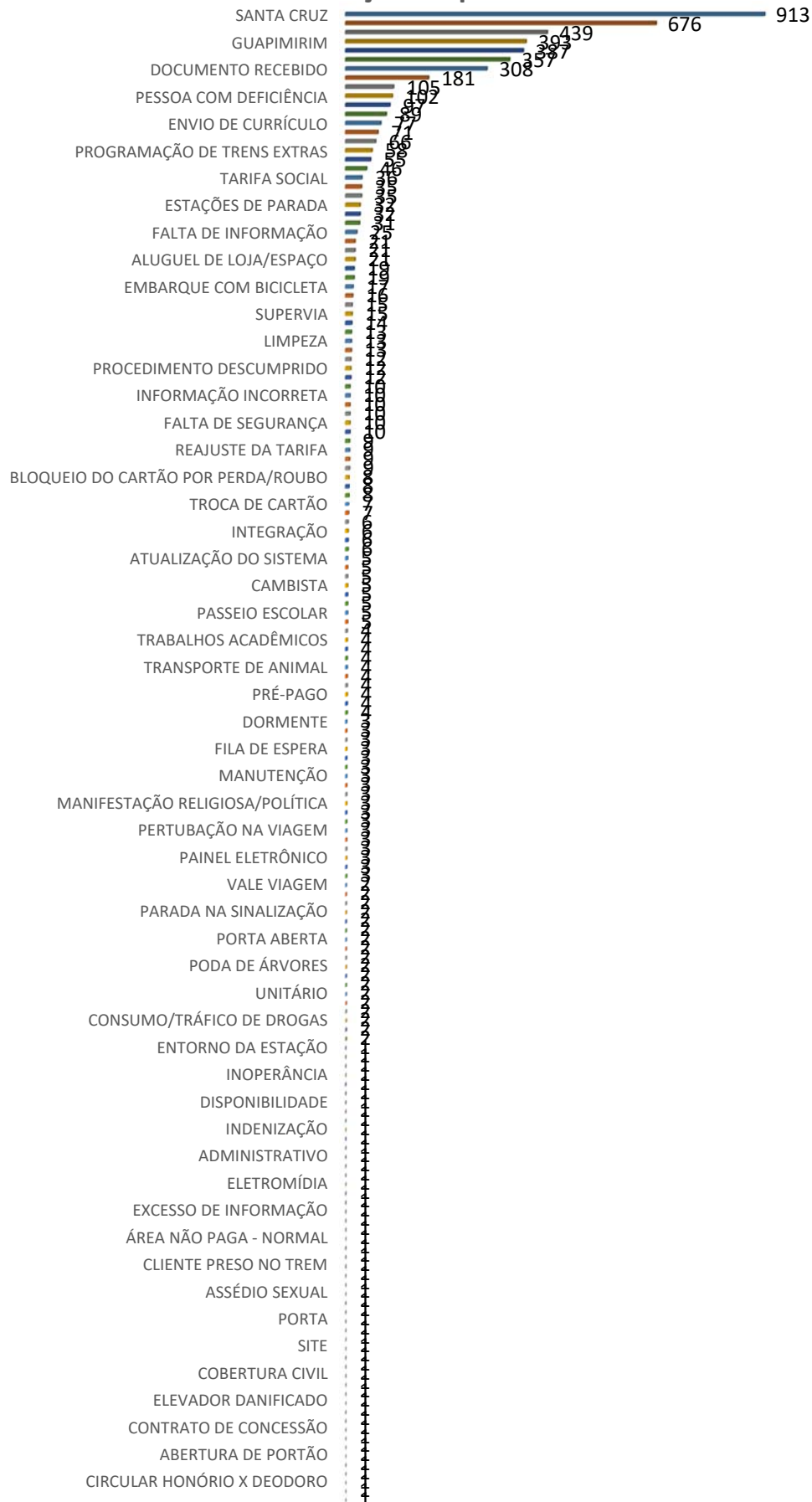
AMBULANTE	3	0,06%
SEGUNDA VIA	3	0,06%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	3	0,06%
DESISTÊNCIA	3	0,06%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	3	0,06%
PAINEL ELETRÔNICO	3	0,06%
PASSAGEM	3	0,06%
PRIMEIROS SOCORROS	3	0,06%
VALE VIAGEM	2	0,04%
EFETIVO	2	0,04%
ESTRUTURA CIVIL	2	0,04%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	0,04%
FUMANTE	2	0,04%
BLOQUEADO	2	0,04%
PORTA ABERTA	2	0,04%
PLATAFORMA	2	0,04%
ELEVADOR INOPERANTE	2	0,04%
PODA DE ÁRVORES	2	0,04%
APLICATIVO	2	0,04%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	2	0,04%
UNITÁRIO	2	0,04%
PROBLEMA OPERACIONAL	2	0,04%
NÍVEL SONORO	2	0,04%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,04%
ASPECTO FÍSICO	2	0,04%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	0,04%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,02%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,02%
INFORMATIVO	1	0,02%
INOPERÂNCIA	1	0,02%
FALTA DE ENERGIA	1	0,02%
HIDRÁULICA	1	0,02%
DISPONIBILIDADE	1	0,02%
BILHETERIA	1	0,02%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,02%
INDENIZAÇÃO	1	0,02%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,02%
FALTA DE PINTURA	1	0,02%
ADMINISTRATIVO	1	0,02%
INVESTIMENTO	1	0,02%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,02%
ELETROMÍDIA	1	0,02%
VISITA À SUPERVIA	1	0,02%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,02%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	0,02%
RAMPAS DE ACESSO	1	0,02%
ENDEREÇO	1	0,02%



ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,02%
DINHEIRO	1	0,02%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,02%
CLIENTE PRESO NO TREM	1	0,02%
AMBULANTES	1	0,02%
TROCO MÁXIMO	1	0,02%
ASSÉDIO SEXUAL	1	0,02%
GOTEIRAS	1	0,02%
CANAIS DE ATENDIMENTO	1	0,02%
PORTA	1	0,02%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,02%
VENDA INCORRETA	1	0,02%
SITE	1	0,02%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,02%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,02%
COBERTURA CIVIL	1	0,02%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,02%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,02%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,02%
CAMPANHA	1	0,02%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,02%
CONTRATO DE CONCESSÃO	1	0,02%
CONTROLE DE PRAGA	1	0,02%
BANCO DANIFICADO	1	0,02%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,02%
GRAVAÇÃO	1	0,02%
ACIDENTE	1	0,02%
CIRCULAR HONÓRIO X DEODORO	1	0,02%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	0,02%
PEDINTE	1	0,02%
Total	5278	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

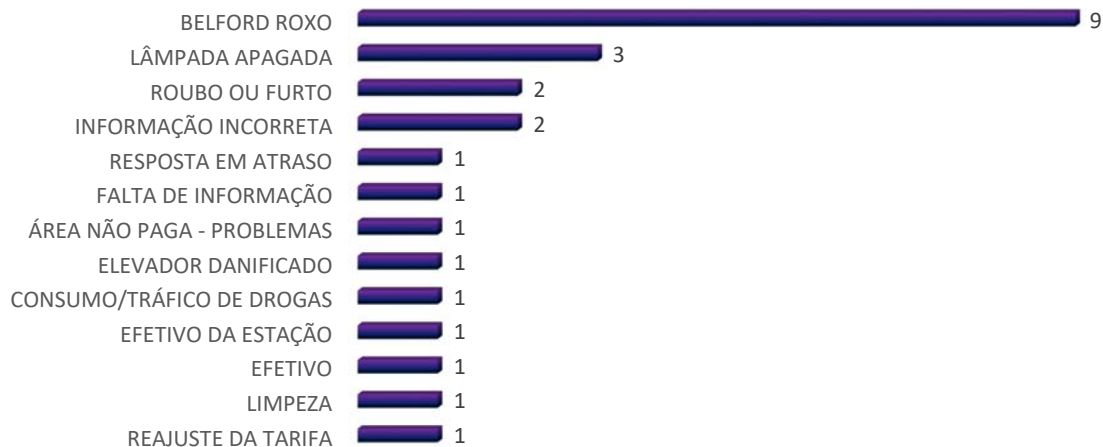




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	9	36,00%
LÂMPADA APAGADA	3	12,00%
ROUBO OU FURTO	2	8,00%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	8,00%
RESPOSTA EM ATRASO	1	4,00%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	4,00%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	4,00%
ELEVADOR DANIFICADO	1	4,00%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	4,00%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	4,00%
EFETIVO	1	4,00%
LIMPEZA	1	4,00%
REAJUSTE DA TARIFA	1	4,00%
Total	25	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



8.6 Ramal Deodoro

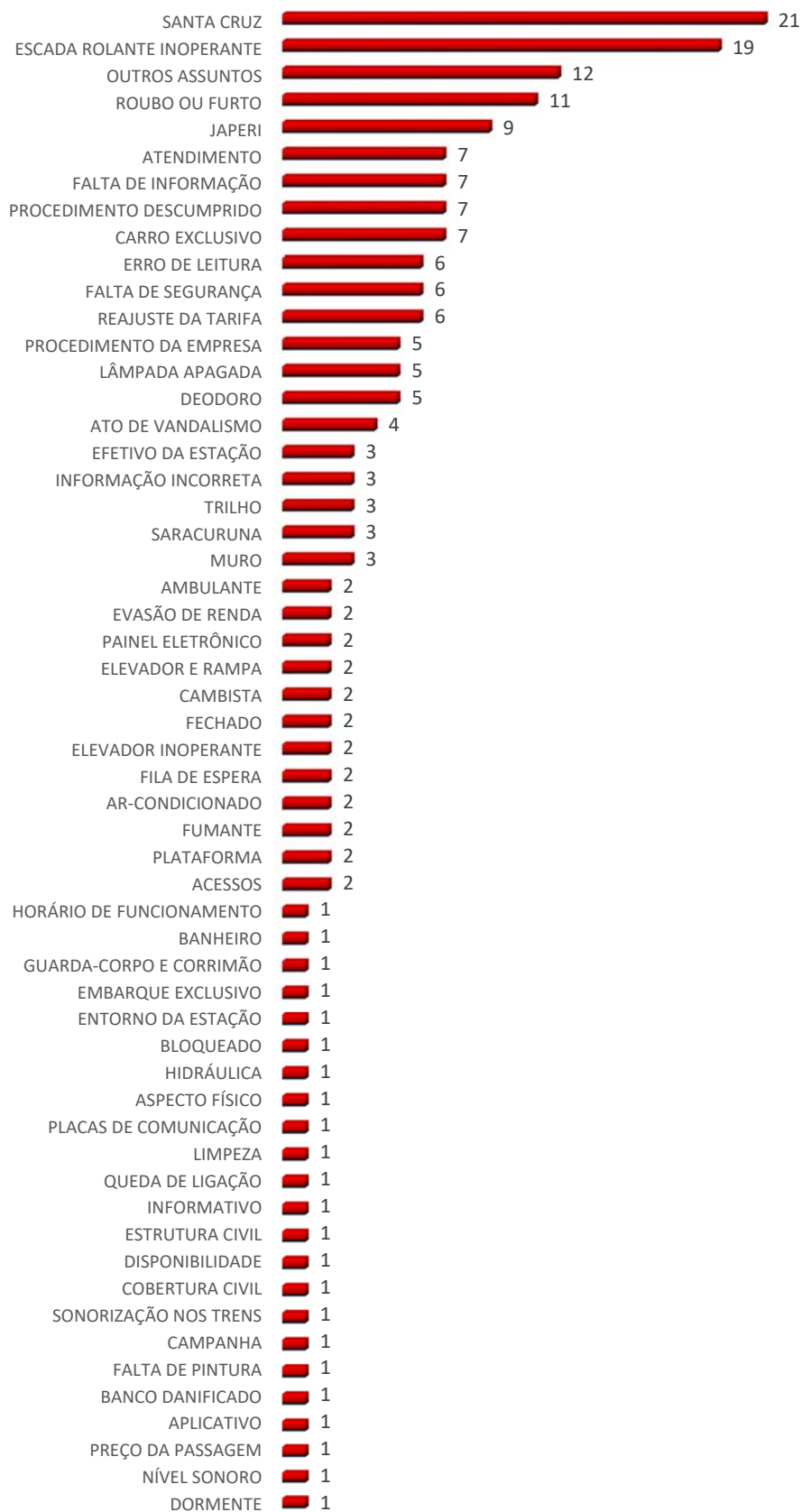
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	21	10,55%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	19	9,55%
OUTROS ASSUNTOS	12	6,03%
ROUBO OU FURTO	11	5,53%
JAPERI	9	4,52%
ATENDIMENTO	7	3,52%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	3,52%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	7	3,52%
CARRO EXCLUSIVO	7	3,52%
ERRO DE LEITURA	6	3,02%



FALTA DE SEGURANÇA	6	3,02%
REAJUSTE DA TARIFA	6	3,02%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	2,51%
LÂMPADA APAGADA	5	2,51%
DEODORO	5	2,51%
ATO DE VANDALISMO	4	2,01%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	1,51%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	1,51%
TRILHO	3	1,51%
SARACURUNA	3	1,51%
MURO	3	1,51%
AMBULANTE	2	1,01%
EVASÃO DE RENDA	2	1,01%
PAINEL ELETRÔNICO	2	1,01%
ELEVADOR E RAMPA	2	1,01%
CAMBISTA	2	1,01%
FECHADO	2	1,01%
ELEVADOR INOPERANTE	2	1,01%
FILA DE ESPERA	2	1,01%
AR-CONDICIONADO	2	1,01%
FUMANTE	2	1,01%
PLATAFORMA	2	1,01%
ACESSOS	2	1,01%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,50%
BANHEIRO	1	0,50%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,50%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,50%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,50%
BLOQUEADO	1	0,50%
HIDRÁULICA	1	0,50%
ASPECTO FÍSICO	1	0,50%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1	0,50%
LIMPEZA	1	0,50%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,50%
INFORMATIVO	1	0,50%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,50%
DISPONIBILIDADE	1	0,50%
COBERTURA CIVIL	1	0,50%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,50%
CAMPANHA	1	0,50%
FALTA DE PINTURA	1	0,50%
BANCO DANIFICADO	1	0,50%
APLICATIVO	1	0,50%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,50%
NÍVEL SONORO	1	0,50%
DORMENTE	1	0,50%
Total	199	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

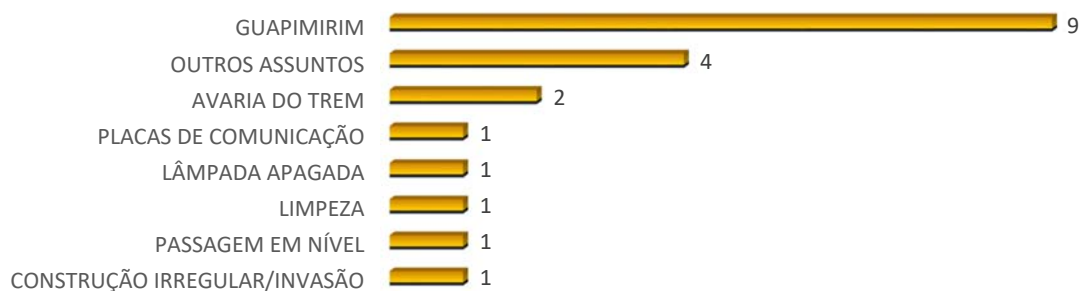




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
GUAPIMIRIM	9	45,00%
OUTROS ASSUNTOS	4	20,00%
AVARIA DO TREM	2	10,00%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1	5,00%
LÂMPADA APAGADA	1	5,00%
LIMPEZA	1	5,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	5,00%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	5,00%
Total	20	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



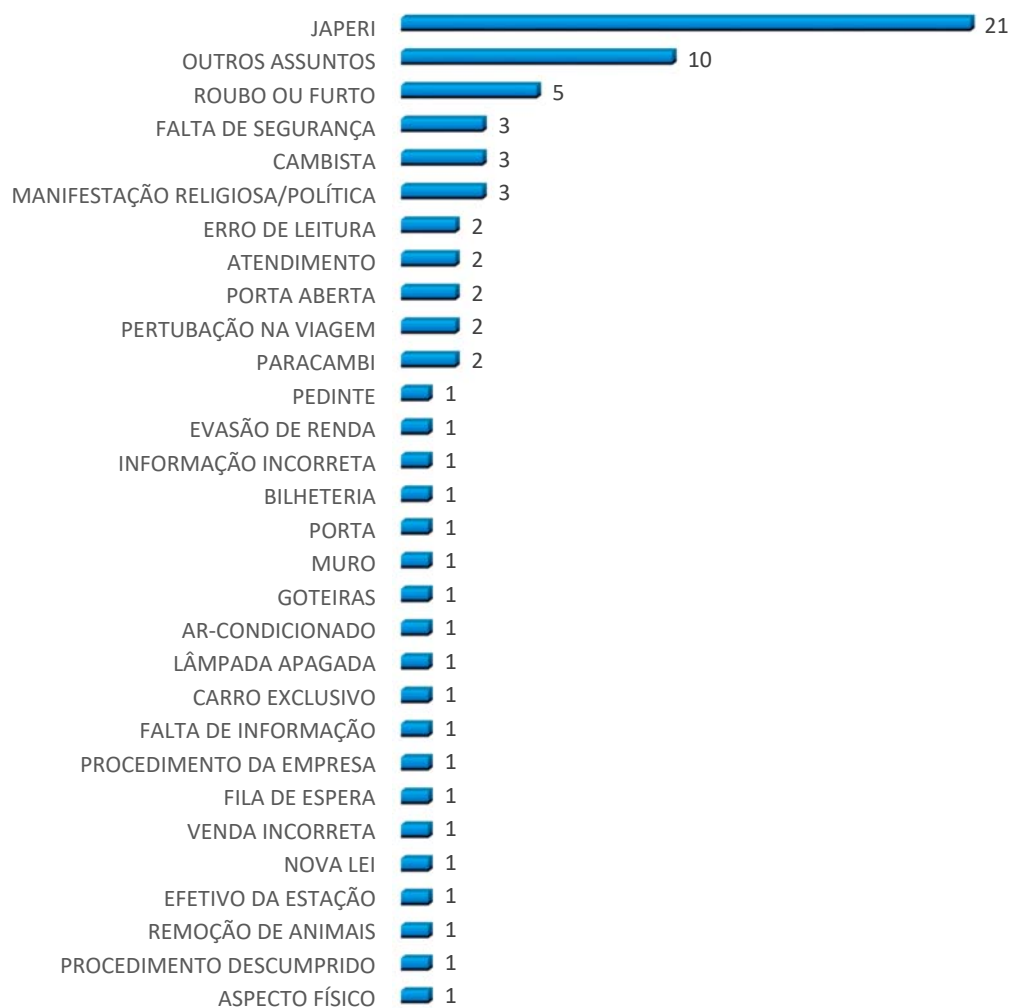
8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	21	28,38%
OUTROS ASSUNTOS	10	13,51%
ROUBO OU FURTO	5	6,76%
FALTA DE SEGURANÇA	3	4,05%
CAMBISTA	3	4,05%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	4,05%
ERRO DE LEITURA	2	2,70%
ATENDIMENTO	2	2,70%
PORTA ABERTA	2	2,70%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	2,70%
PARACAMBI	2	2,70%
PEDINTE	1	1,35%
EVASÃO DE RENDA	1	1,35%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,35%
BILHETERIA	1	1,35%
PORTA	1	1,35%



MURO	1	1,35%
GOTEIRAS	1	1,35%
AR-CONDICIONADO	1	1,35%
LÂMPADA APAGADA	1	1,35%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,35%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	1,35%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	1,35%
FILA DE ESPERA	1	1,35%
VENDA INCORRETA	1	1,35%
NOVA LEI	1	1,35%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,35%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	1,35%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	1,35%
ASPECTO FÍSICO	1	1,35%
Total	74	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





8.7 Ramal Paracambi

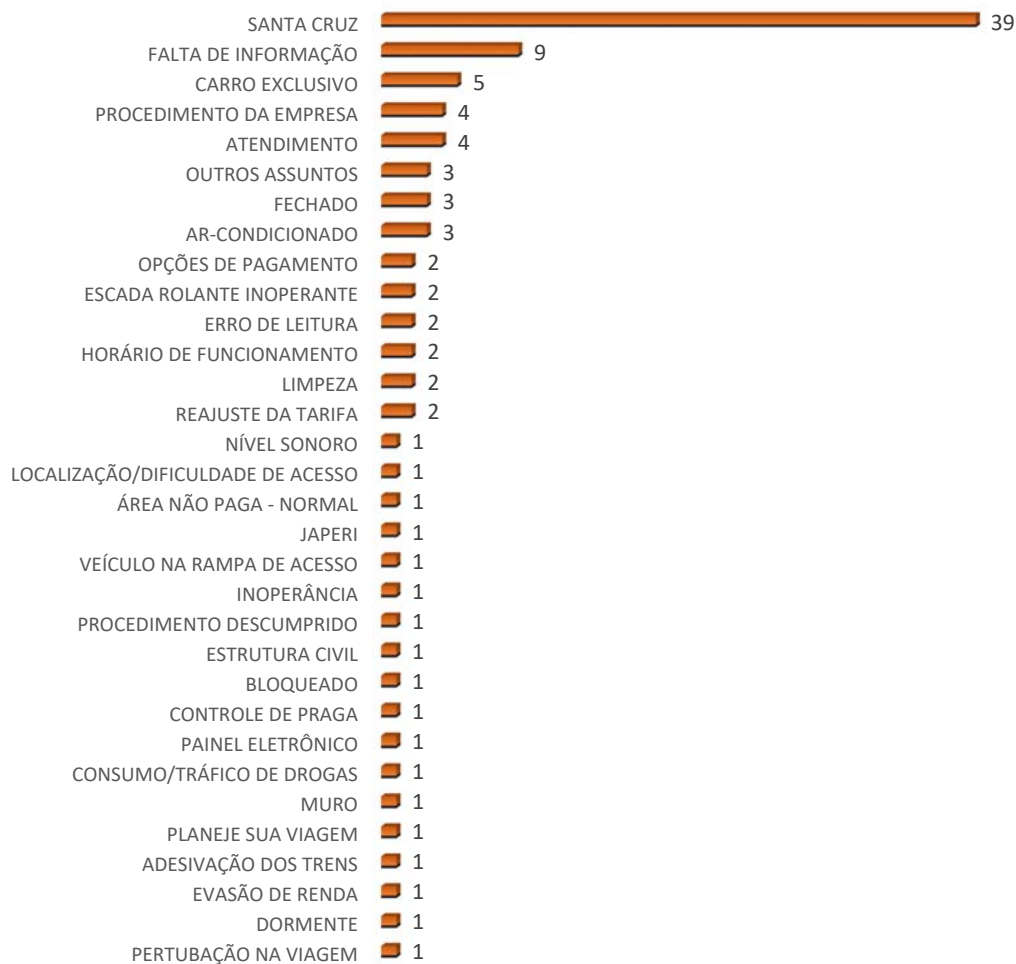
Assunto	Reclamações	%
Total	0	0%

8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	39	39,00%
FALTA DE INFORMAÇÃO	9	9,00%
CARRO EXCLUSIVO	5	5,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	4,00%
ATENDIMENTO	4	4,00%
OUTROS ASSUNTOS	3	3,00%
FECHADO	3	3,00%
AR-CONDICIONADO	3	3,00%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	2	2,00%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	2	2,00%
ERRO DE LEITURA	2	2,00%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	2,00%
LIMPEZA	2	2,00%
REAJUSTE DA TARIFA	2	2,00%
NÍVEL SONORO	1	1,00%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	1,00%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	1,00%
JAPERI	1	1,00%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	1,00%
INOPERÂNCIA	1	1,00%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	1,00%
ESTRUTURA CIVIL	1	1,00%
BLOQUEADO	1	1,00%
CONTROLE DE PRAGA	1	1,00%
PAINEL ELETRÔNICO	1	1,00%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,00%
MURO	1	1,00%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,00%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	1,00%
EVASÃO DE RENDA	1	1,00%
DORMENTE	1	1,00%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,00%
Total	100	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



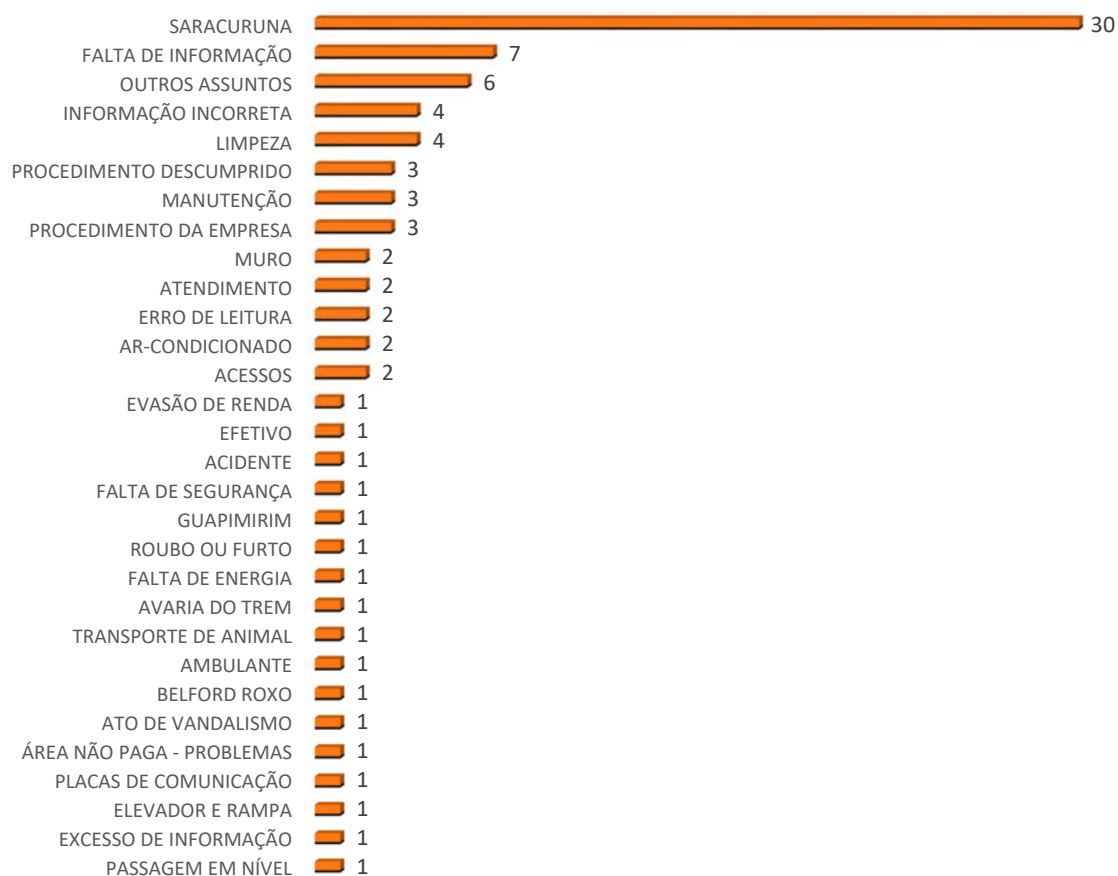
8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	30	34,48%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	8,05%
OUTROS ASSUNTOS	6	6,90%
INFORMAÇÃO INCORRETA	4	4,60%
LIMPEZA	4	4,60%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	3,45%
MANUTENÇÃO	3	3,45%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	3,45%
MURO	2	2,30%
ATENDIMENTO	2	2,30%
ERRO DE LEITURA	2	2,30%
AR-CONDICIONADO	2	2,30%
ACESSOS	2	2,30%



EVASÃO DE RENDA	1	1,15%
EFETIVO	1	1,15%
ACIDENTE	1	1,15%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,15%
GUAPIMIRIM	1	1,15%
ROUBO OU FURTO	1	1,15%
FALTA DE ENERGIA	1	1,15%
AVARIA DO TREM	1	1,15%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	1,15%
AMBULANTE	1	1,15%
BELFORD ROXO	1	1,15%
ATO DE VANDALISMO	1	1,15%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	1,15%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1	1,15%
ELEVADOR E RAMPA	1	1,15%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	1,15%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	1,15%
Total	87	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto





8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
ATO DE VANDALISMO	1	50,00%
DORMENTE	1	50,00%
Total	2	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	5	71,43%
COMPLIANCE	1	14,29%
ESTAÇÕES	1	14,29%
Total	7	100%

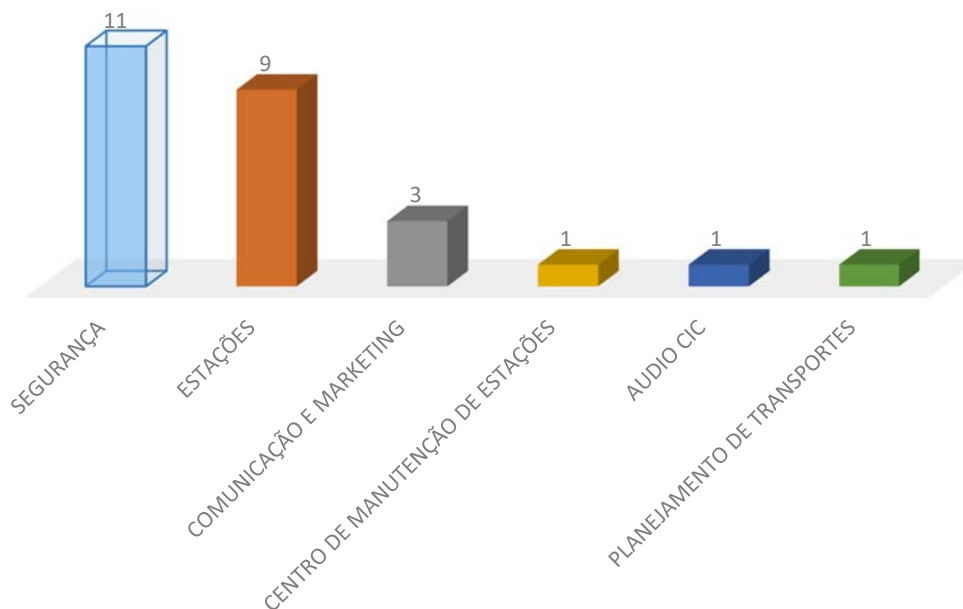
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	11	42,31%
ESTAÇÕES	9	34,62%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	3	11,54%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	3,85%
AUDIO CIC	1	3,85%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	3,85%
Total	26	100%



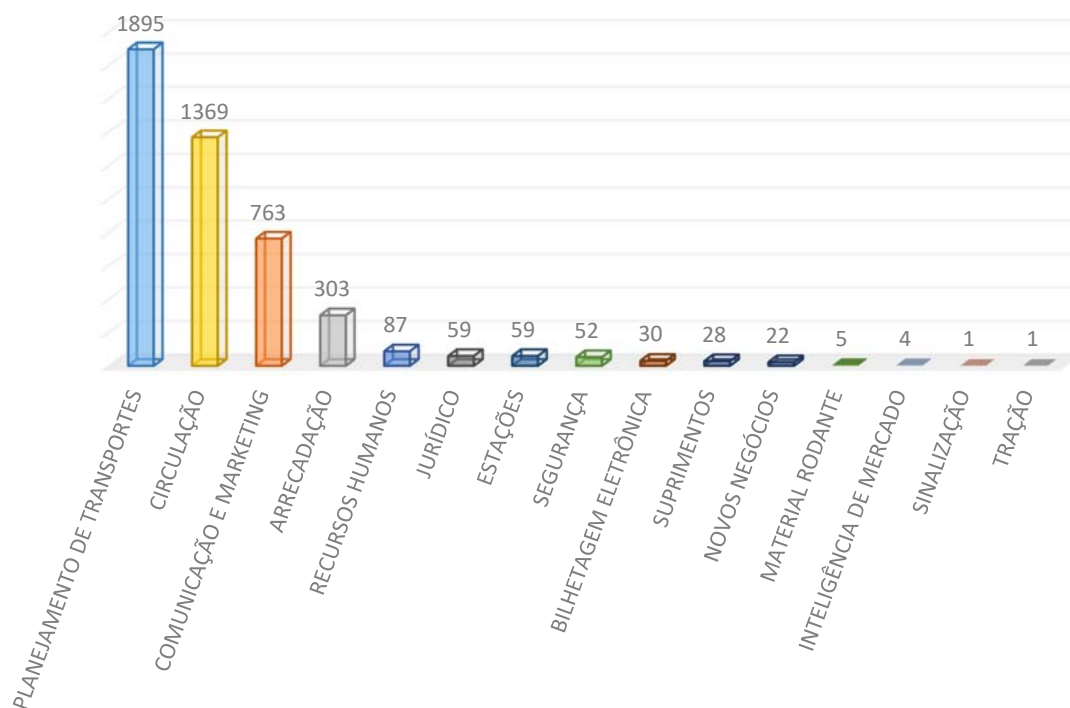
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1895	40,51%
CIRCULAÇÃO	1369	29,26%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	763	16,31%
ARRECADAÇÃO	303	6,48%
RECURSOS HUMANOS	87	1,86%
JURÍDICO	59	1,26%
ESTAÇÕES	59	1,26%
SEGURANÇA	52	1,11%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	30	0,64%
SUPRIMENTOS	28	0,60%
NOVOS NEGÓCIOS	22	0,47%
MATERIAL RODANTE	5	0,11%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	4	0,09%
SINALIZAÇÃO	1	0,02%
TRAÇÃO	1	0,02%
Total	4678	100%



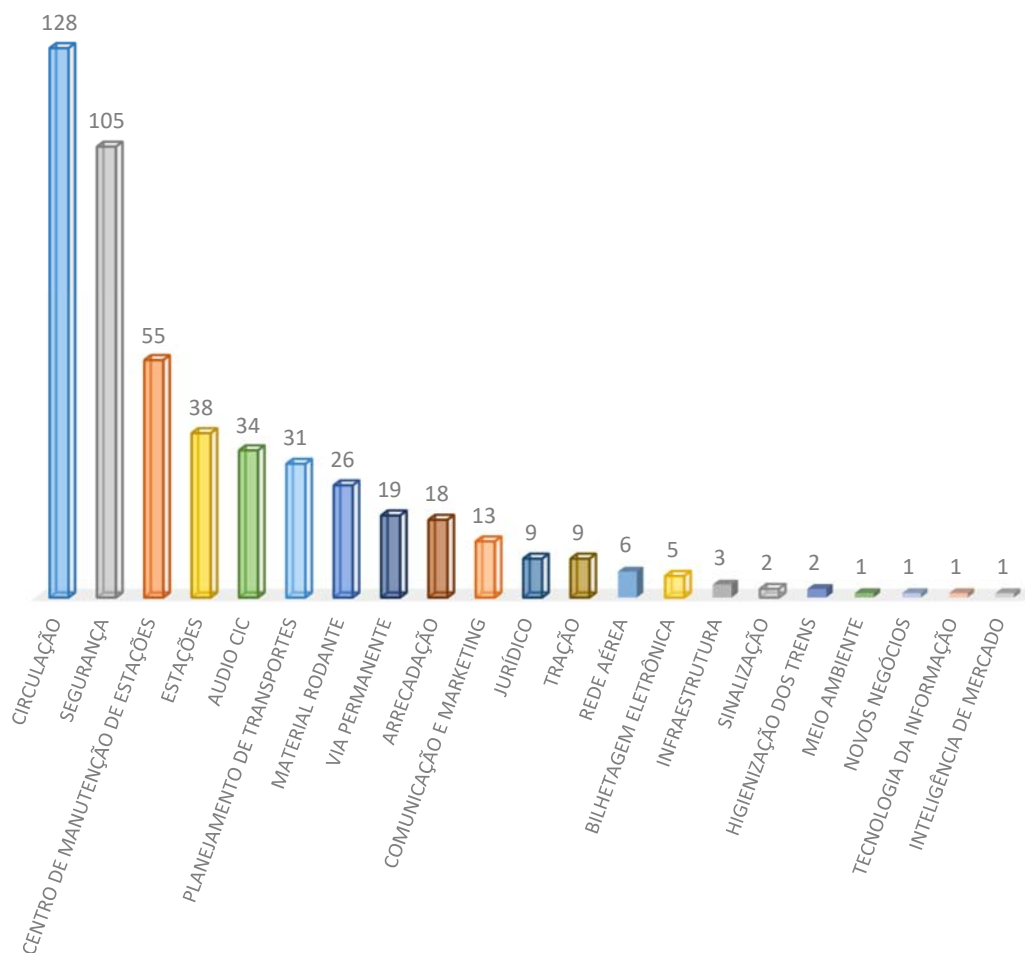
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	128	25,25%
SEGURANÇA	105	20,71%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	55	10,85%
ESTAÇÕES	38	7,50%
AUDIO CIC	34	6,71%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	31	6,11%
MATERIAL RODANTE	26	5,13%
VIA PERMANENTE	19	3,75%
ARRECADADAÇÃO	18	3,55%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	13	2,56%
JURÍDICO	9	1,78%
TRAÇÃO	9	1,78%
REDE AÉREA	6	1,18%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	5	0,99%
INFRAESTRUTURA	3	0,59%
SINALIZAÇÃO	2	0,39%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	2	0,39%
MEIO AMBIENTE	1	0,20%
NOVOS NEGÓCIOS	1	0,20%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0,20%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	0,20%
Total	507	100%



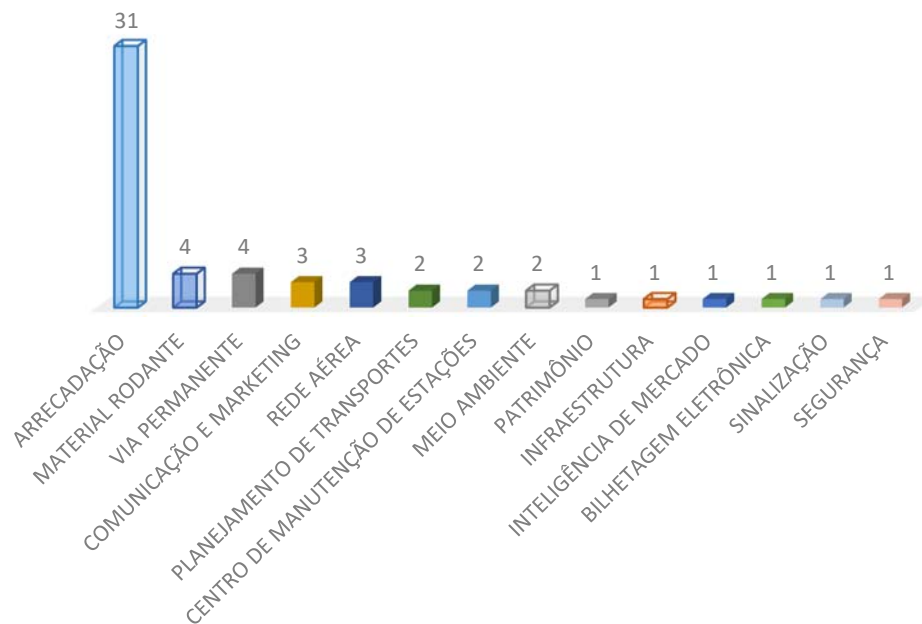
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADACÃO	31	54,39%
MATERIAL RODANTE	4	7,02%
VIA PERMANENTE	4	7,02%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	3	5,26%
REDE AÉREA	3	5,26%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	3,51%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	3,51%
MEIO AMBIENTE	2	3,51%
PATRIMÔNIO	1	1,75%
INFRAESTRUTURA	1	1,75%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	1,75%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	1,75%
SINALIZAÇÃO	1	1,75%
SEGURANÇA	1	1,75%
Total	57	100%

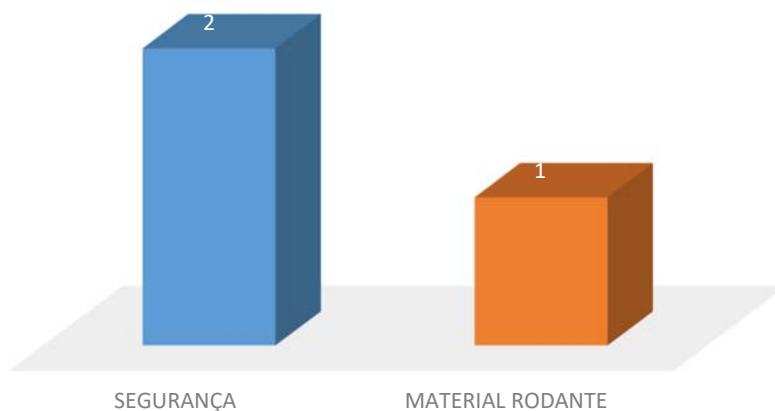


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
SEGURANÇA	2	66,67%
MATERIAL RODANTE	1	33,33%
Total	3	100%

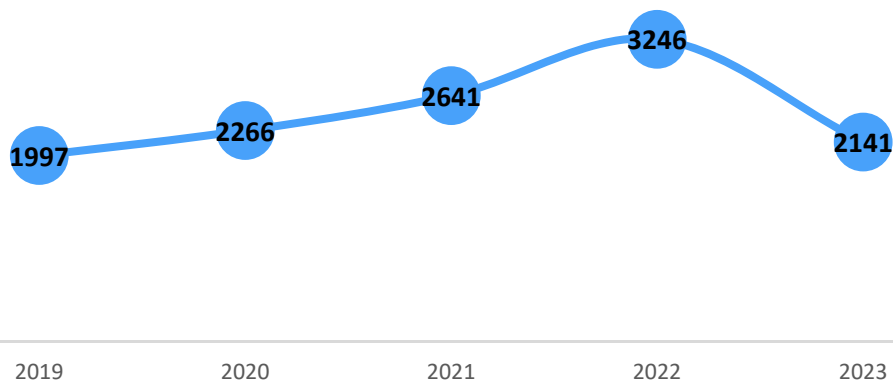
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



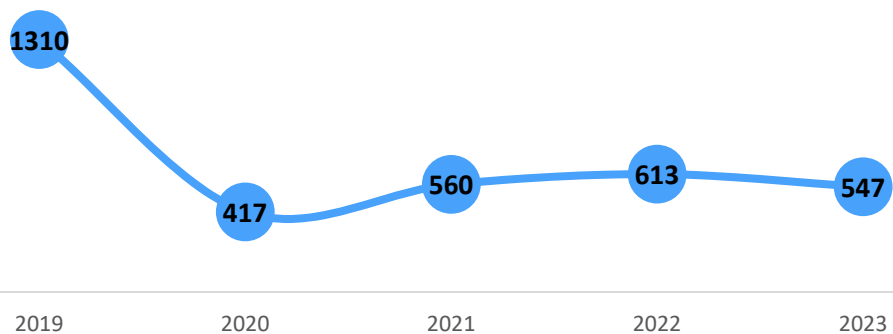


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

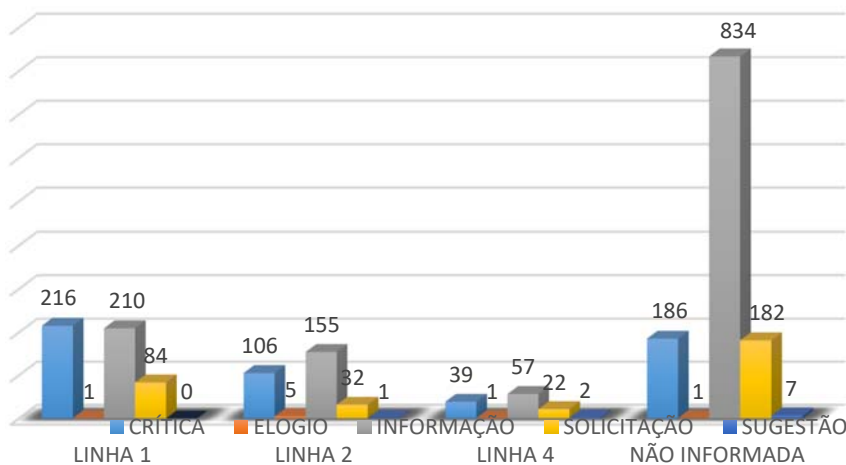


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

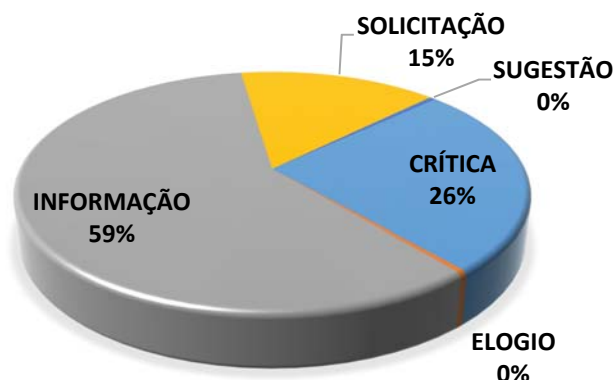
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	216	106	39	186	547	25,55%
ELOGIO	1	5	1	1	8	0,37%
INFORMAÇÃO	210	155	57	834	1256	58,66%
SOLICITAÇÃO	84	32	22	182	320	14,95%
SUGESTÃO	0	1	2	7	10	0,47%
Total	511	299	121	1210	2141	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OUTROS - GRATUIDADE	332	15,51%
OPERAÇÃO REGULAR	291	13,59%
GIRO APP e SITE	159	7,43%
OBJETO PERDIDO	130	6,07%
SALDO	129	6,03%
CARTÃO MASTER	113	5,28%
RECHAMADA1	62	2,90%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	54	2,52%
RH1	48	2,24%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	43	2,01%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	39	1,82%
GERAL	37	1,73%
CARTÃO VISA	37	1,73%



MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	33	1,54%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	30	1,40%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	30	1,40%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	29	1,35%
ACHADOS E PERDIDOS	25	1,17%
FUNCIONAMENTO	22	1,03%
INFORMAÇÕES GERAIS	20	0,93%
GIRO - PARCERIAS	19	0,89%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	19	0,89%
TARIFA SOCIAL	18	0,84%
INTEGRAÇÃO	18	0,84%
JOGOS E EVENTOS	16	0,75%
GIRO1	15	0,70%
LOJAS E QUIOSQUES	15	0,70%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	15	0,70%
COMERCIAL	14	0,65%
ATENDIMENTO DO SAC	14	0,65%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	13	0,61%
OPERAÇÃO REVEILLON	11	0,51%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	11	0,51%
RECARGA	10	0,47%
CADASTRO	10	0,47%
DANOS AO CLIENTE	10	0,47%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	10	0,47%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	9	0,42%
TARIFA METRÔRIO	9	0,42%
DÚVIDAS	9	0,42%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	8	0,37%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	8	0,37%
TRAJETOS DO MNS	7	0,33%
CARTÃO UNITÁRIO	7	0,33%
CARTEIRA DIGITAL	6	0,28%
ESTRUTURA	6	0,28%
FORNECEDOR METRÔRIO	6	0,28%
CARTÃO PRÉ-PAGO	6	0,28%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	6	0,28%
PROMOÇÕES	6	0,28%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	6	0,28%
COMPRA DE BILHETES	6	0,28%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	5	0,23%
CONCURSO DIA DAS CRIANÇAS	5	0,23%
ACESSO AO APP/SITE	5	0,23%
PALCO CARIOCA	5	0,23%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	5	0,23%
APOIO CLIENTE	5	0,23%

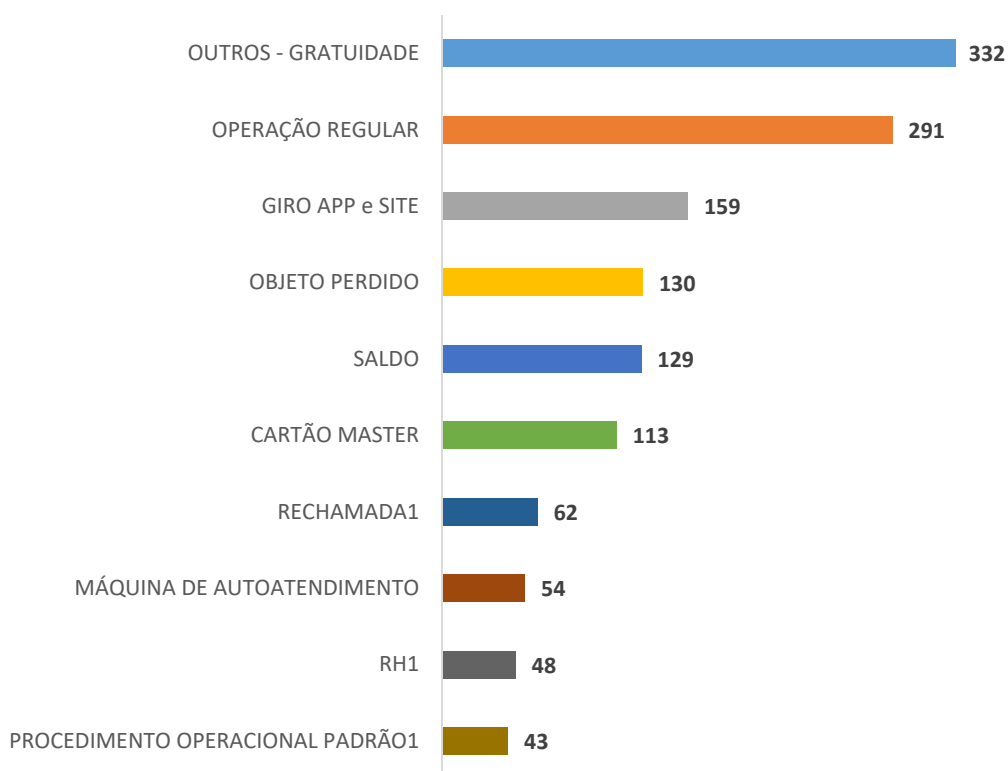


PARCERIAS	5	0,23%
CARTÃO GIRO	5	0,23%
CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	4	0,19%
LINHA DE BLOQUEIO1	4	0,19%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	0,19%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,19%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	4	0,19%
COMUNICAÇÃO SONORA	4	0,19%
CASHBACK 30%	3	0,14%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	0,14%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	3	0,14%
CARTÃO ELO	3	0,14%
BOAS PRÁTICAS	3	0,14%
CASHBACK 15%	3	0,14%
BANHEIROS	2	0,09%
CONDUTORES	2	0,09%
CAMPANHA INSTITUCIONAL	2	0,09%
REGULATÓRIO	2	0,09%
BICICLETÁRIO1	2	0,09%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,09%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,09%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,09%
CONDUTORES DE MNS	2	0,09%
ATENDIMENTO 0800	2	0,09%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	2	0,09%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,09%
BILHETERIA	2	0,09%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	2	0,09%
INSTITUCIONAL	2	0,09%
DÉBITO INDEVIDO - RECHAMADA	2	0,09%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,05%
CAIXA 24 HORAS	1	0,05%
TARIFAS	1	0,05%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO EXTERNO	1	0,05%
AR CONDICIONADO	1	0,05%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,05%
ACIDENTE	1	0,05%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,05%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	1	0,05%
CASHBACK 50%	1	0,05%
SUGESTÃO	1	0,05%
IMPrensa	1	0,05%
SAC	1	0,05%
VALIDADOR DO MNS	1	0,05%
APLICATIVO	1	0,05%
ATENDIMENTO COMERCIAL	1	0,05%



WIFI	1	0,05%
EVENTOS / PARCERIAS	1	0,05%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,05%
SKEELO	1	0,05%
CÓDIGO DE ÉTICA	1	0,05%
Total	2141	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
OUTROS - GRATUIDADE	332	15,51%
OPERAÇÃO REGULAR	291	13,59%
GIRO APP e SITE	159	7,43%
OBJETO PERDIDO	130	6,07%
SALDO	129	6,03%
CARTÃO MASTER	113	5,28%
RECHAMADA1	62	2,90%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	54	2,52%
RH1	48	2,24%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	43	2,01%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	39	1,82%
GERAL	37	1,73%
CARTÃO VISA	37	1,73%



MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	33	1,54%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	30	1,40%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	30	1,40%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	29	1,35%
ACHADOS E PERDIDOS	25	1,17%
FUNCIONAMENTO	22	1,03%
INFORMAÇÕES GERAIS	20	0,93%
GIRO - PARCERIAS	19	0,89%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	19	0,89%
TARIFA SOCIAL	18	0,84%
INTEGRAÇÃO	18	0,84%
JOGOS E EVENTOS	16	0,75%
GIRO1	15	0,70%
LOJAS E QUIOSQUES	15	0,70%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	15	0,70%
COMERCIAL	14	0,65%
ATENDIMENTO DO SAC	14	0,65%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	13	0,61%
OPERAÇÃO REVEILLON	11	0,51%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	11	0,51%
RECARGA	10	0,47%
CADASTRO	10	0,47%
DANOS AO CLIENTE	10	0,47%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	10	0,47%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	9	0,42%
TARIFA METRÔRIO	9	0,42%
DÚVIDAS	9	0,42%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	8	0,37%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	8	0,37%
TRAJETOS DO MNS	7	0,33%
CARTÃO UNITÁRIO	7	0,33%
CARTEIRA DIGITAL	6	0,28%
ESTRUTURA	6	0,28%
FORNECEDOR METRÔRIO	6	0,28%
CARTÃO PRÉ-PAGO	6	0,28%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	6	0,28%
PROMOÇÕES	6	0,28%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	6	0,28%
COMPRA DE BILHETES	6	0,28%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	5	0,23%
CONCURSO DIA DAS CRIANÇAS	5	0,23%
ACESSO AO APP/SITE	5	0,23%
PALCO CARIOCA	5	0,23%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	5	0,23%
APOIO CLIENTE	5	0,23%

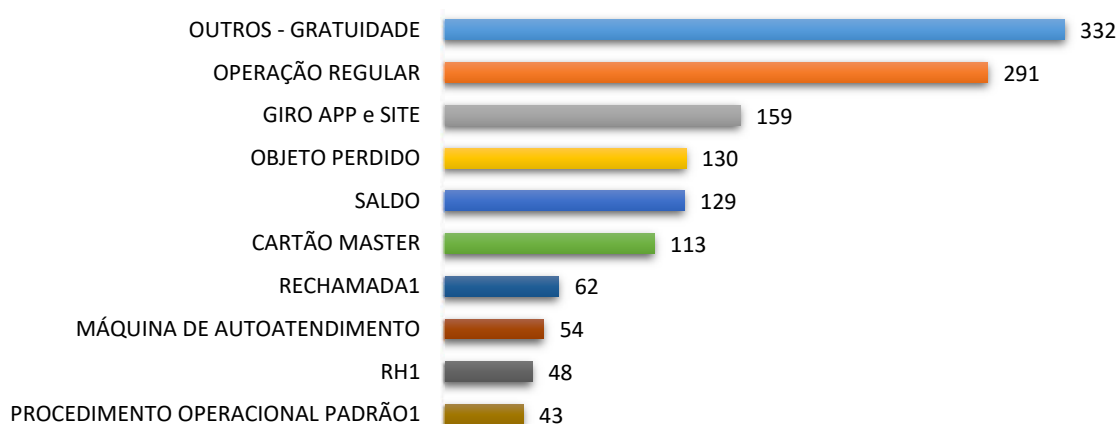


PARCERIAS	5	0,23%
CARTÃO GIRO	5	0,23%
CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	4	0,19%
LINHA DE BLOQUEIO1	4	0,19%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	0,19%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,19%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	4	0,19%
COMUNICAÇÃO SONORA	4	0,19%
CASHBACK 30%	3	0,14%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	0,14%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	3	0,14%
CARTÃO ELO	3	0,14%
BOAS PRÁTICAS	3	0,14%
CASHBACK 15%	3	0,14%
BANHEIROS	2	0,09%
CONDUTORES	2	0,09%
CAMPANHA INSTITUCIONAL	2	0,09%
REGULATÓRIO	2	0,09%
BICICLETÁRIO1	2	0,09%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,09%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,09%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,09%
CONDUTORES DE MNS	2	0,09%
ATENDIMENTO 0800	2	0,09%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	2	0,09%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,09%
BILHETERIA	2	0,09%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	2	0,09%
INSTITUCIONAL	2	0,09%
DÉBITO INDEVIDO - RECHAMADA	2	0,09%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,05%
CAIXA 24 HORAS	1	0,05%
TARIFAS	1	0,05%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO EXTERNO	1	0,05%
AR CONDICIONADO	1	0,05%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,05%
ACIDENTE	1	0,05%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,05%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	1	0,05%
CASHBACK 50%	1	0,05%
SUGESTÃO	1	0,05%
IMPrensa	1	0,05%
SAC	1	0,05%
VALIDADOR DO MNS	1	0,05%
APLICATIVO	1	0,05%
ATENDIMENTO COMERCIAL	1	0,05%



WIFI	1	0,05%
EVENTOS / PARCERIAS	1	0,05%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,05%
SKEELO	1	0,05%
CÓDIGO DE ÉTICA	1	0,05%
Total	2141	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

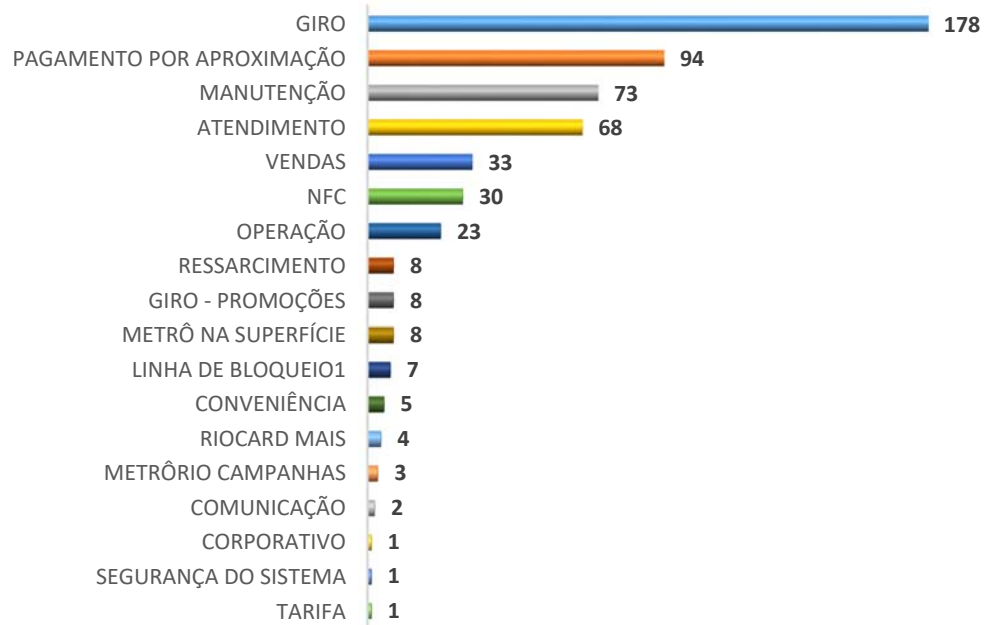


9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	178	32,54%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	94	17,18%
MANUTENÇÃO	73	13,35%
ATENDIMENTO	68	12,43%
VENDAS	33	6,03%
NFC	30	5,48%
OPERAÇÃO	23	4,20%
RESSARCIMENTO	8	1,46%
GIRO - PROMOÇÕES	8	1,46%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	8	1,46%
LINHA DE BLOQUEIO1	7	1,28%
CONVENIÊNCIA	5	0,91%
RIOCARD MAIS	4	0,73%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	0,55%
COMUNICAÇÃO	2	0,37%
CORPORATIVO	1	0,18%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,18%
TARIFA	1	0,18%
Total	547	100,00%



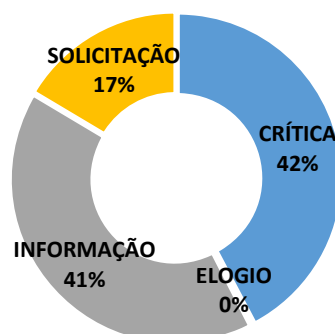
Motivo das Reclamações



9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	216	42,27%
ELOGIO	1	0,20%
INFORMAÇÃO	210	41,10%
SOLICITAÇÃO	84	16,44%
Total	511	100,00%

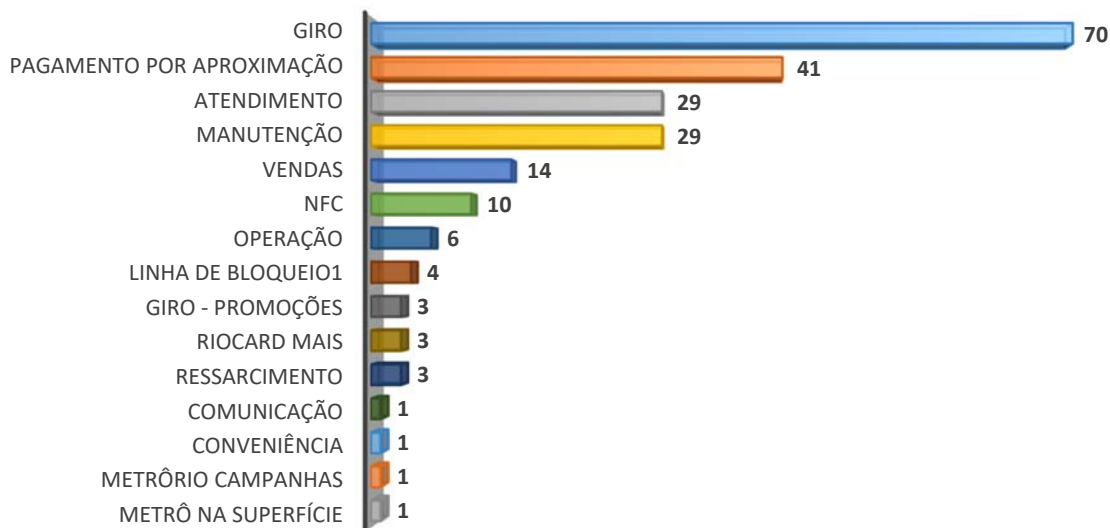
Tipo de Manifestação - Linha 1





Motivo	Reclamações	%
GIRO	70	32,41%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	41	18,98%
ATENDIMENTO	29	13,43%
MANUTENÇÃO	29	13,43%
VENDAS	14	6,48%
NFC	10	4,63%
OPERAÇÃO	6	2,78%
LINHA DE BLOQUEIO1	4	1,85%
GIRO - PROMOÇÕES	3	1,39%
RIOCARD MAIS	3	1,39%
RESSARCIMENTO	3	1,39%
COMUNICAÇÃO	1	0,46%
CONVENIÊNCIA	1	0,46%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,46%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,46%
Total	216	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo



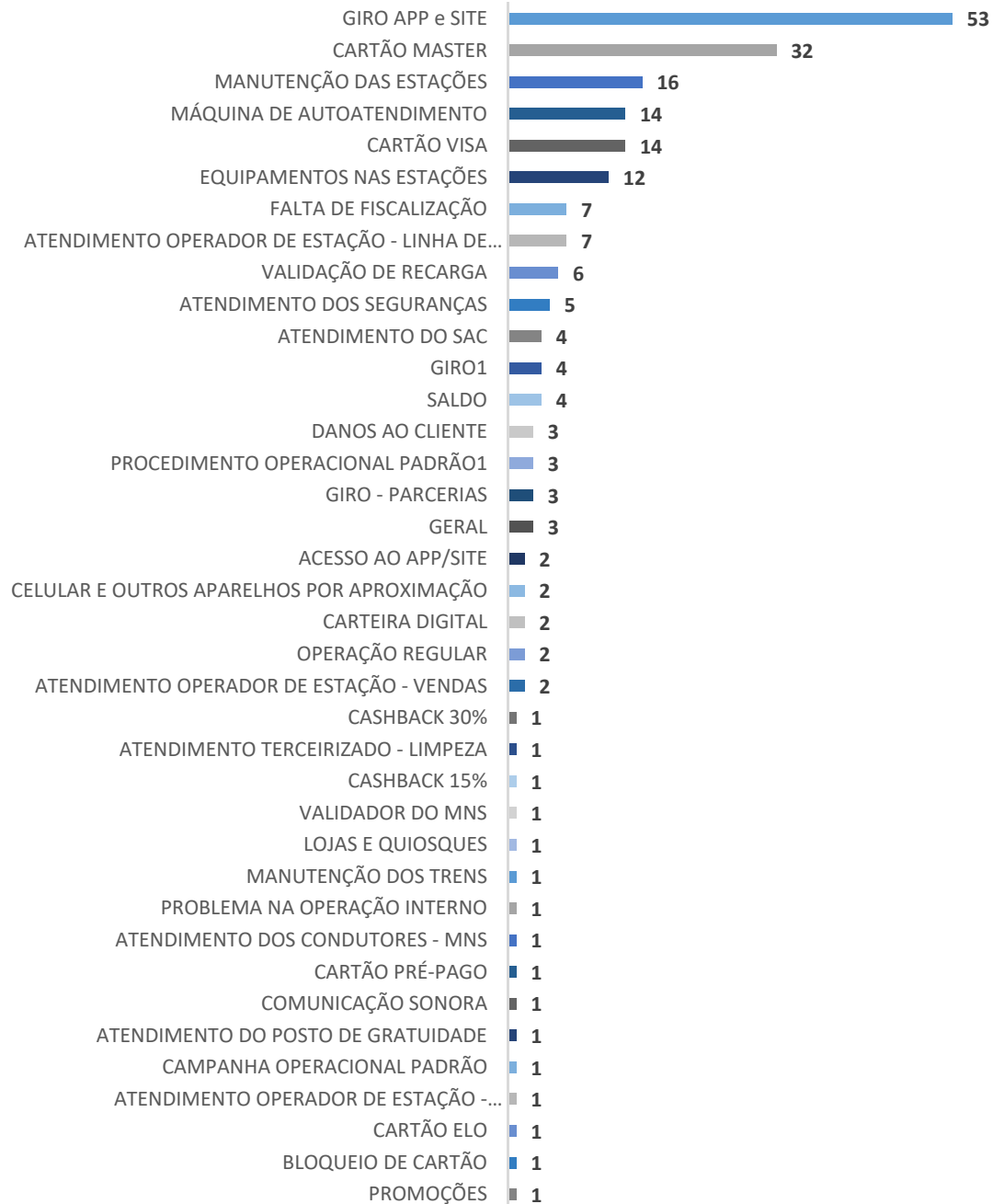
Categoria	Reclamações	%
GIRO APP e SITE	53	24,54%
CARTÃO MASTER	32	14,81%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	16	7,41%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	14	6,48%
CARTÃO VISA	14	6,48%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	12	5,56%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	3,24%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	7	3,24%



VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	2,78%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	5	2,31%
ATENDIMENTO DO SAC	4	1,85%
GIRO1	4	1,85%
SALDO	4	1,85%
DANOS AO CLIENTE	3	1,39%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	3	1,39%
GIRO - PARCERIAS	3	1,39%
GERAL	3	1,39%
ACESSO AO APP/SITE	2	0,93%
CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	2	0,93%
CARTEIRA DIGITAL	2	0,93%
OPERAÇÃO REGULAR	2	0,93%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	0,93%
CASHBACK 30%	1	0,46%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,46%
CASHBACK 15%	1	0,46%
VALIDADOR DO MNS	1	0,46%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,46%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	0,46%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	1	0,46%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,46%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,46%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,46%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,46%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,46%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,46%
CARTÃO ELO	1	0,46%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,46%
PROMOÇÕES	1	0,46%
Total	216	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	1
Total	1	100%



Elogios - Linha 1

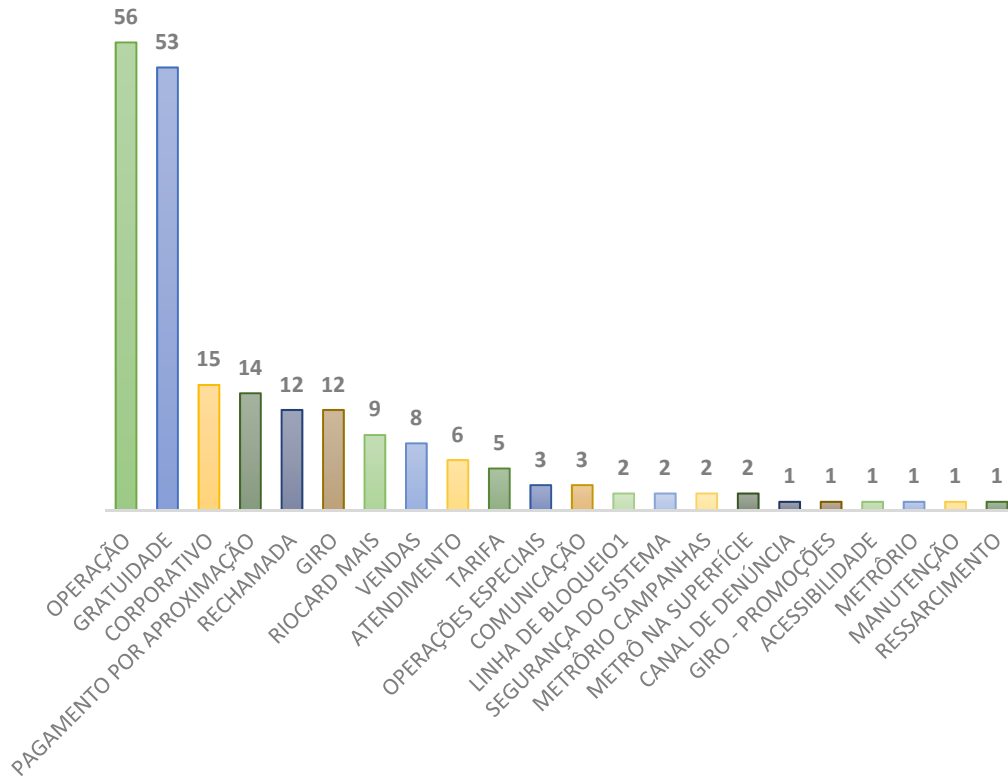
1

ATENDIMENTO

Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	56	26,67%
GRATUIDADE	53	25,24%
CORPORATIVO	15	7,14%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	14	6,67%
RECHAMADA	12	5,71%
GIRO	12	5,71%
RIOCARD MAIS	9	4,29%
VENDAS	8	3,81%
ATENDIMENTO	6	2,86%
TARIFA	5	2,38%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	1,43%
COMUNICAÇÃO	3	1,43%
LINHA DE BLOQUEIO1	2	0,95%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,95%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,95%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,95%
CANAL DE DENÚNCIA	1	0,48%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,48%
ACESSIBILIDADE	1	0,48%
METRÔRIO	1	0,48%
MANUTENÇÃO	1	0,48%
RESSARCIMENTO	1	0,48%
Total	210	100,00%

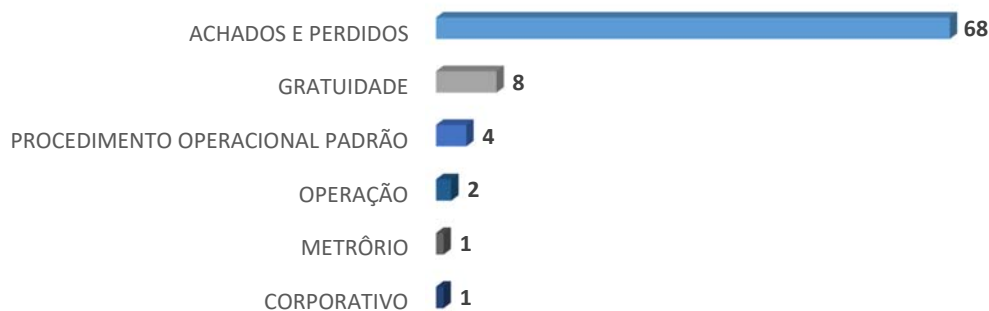


Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	68	80,95%
GRATUIDADE	8	9,52%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	4,76%
OPERAÇÃO	2	2,38%
METRÔRIO	1	1,19%
CORPORATIVO	1	1,19%
Total	84	100,00%

Solicitações - Linha 1



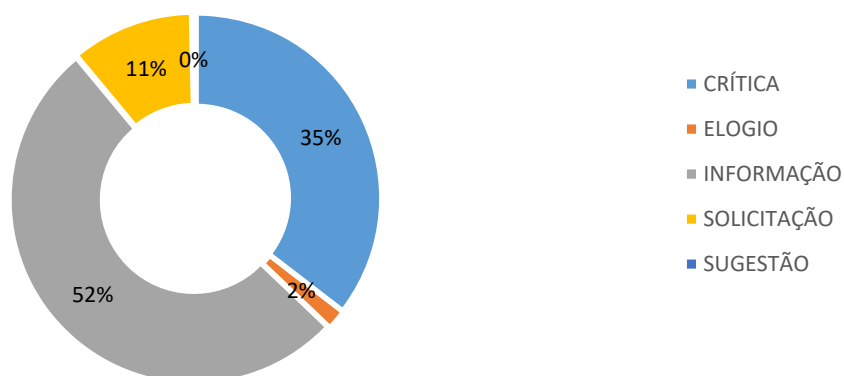


Sugestões	Frequência	%
Total	0	0,00%

9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	106	35,45%
ELOGIO	5	1,67%
INFORMAÇÃO	155	51,84%
SOLICITAÇÃO	32	10,70%
SUGESTÃO	1	0,33%
Total	299	100,00%

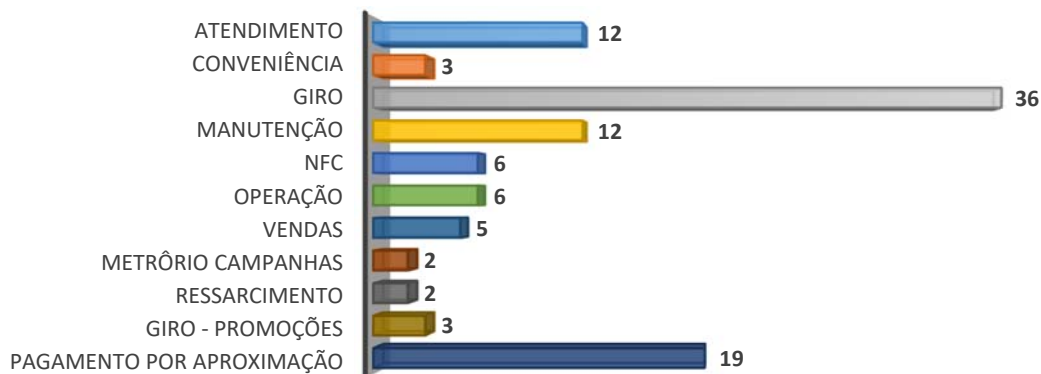
Tipo de manifestação - Linha 2



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	12	11,32%
CONVENIÊNCIA	3	2,83%
GIRO	36	33,96%
MANUTENÇÃO	12	11,32%
NFC	6	5,66%
OPERAÇÃO	6	5,66%
VENDAS	5	4,72%
METRÔNIO CAMPANHAS	2	1,89%
RESSARCIMENTO	2	1,89%
GIRO - PROMOÇÕES	3	2,83%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	19	17,92%
Total	106	100,00%



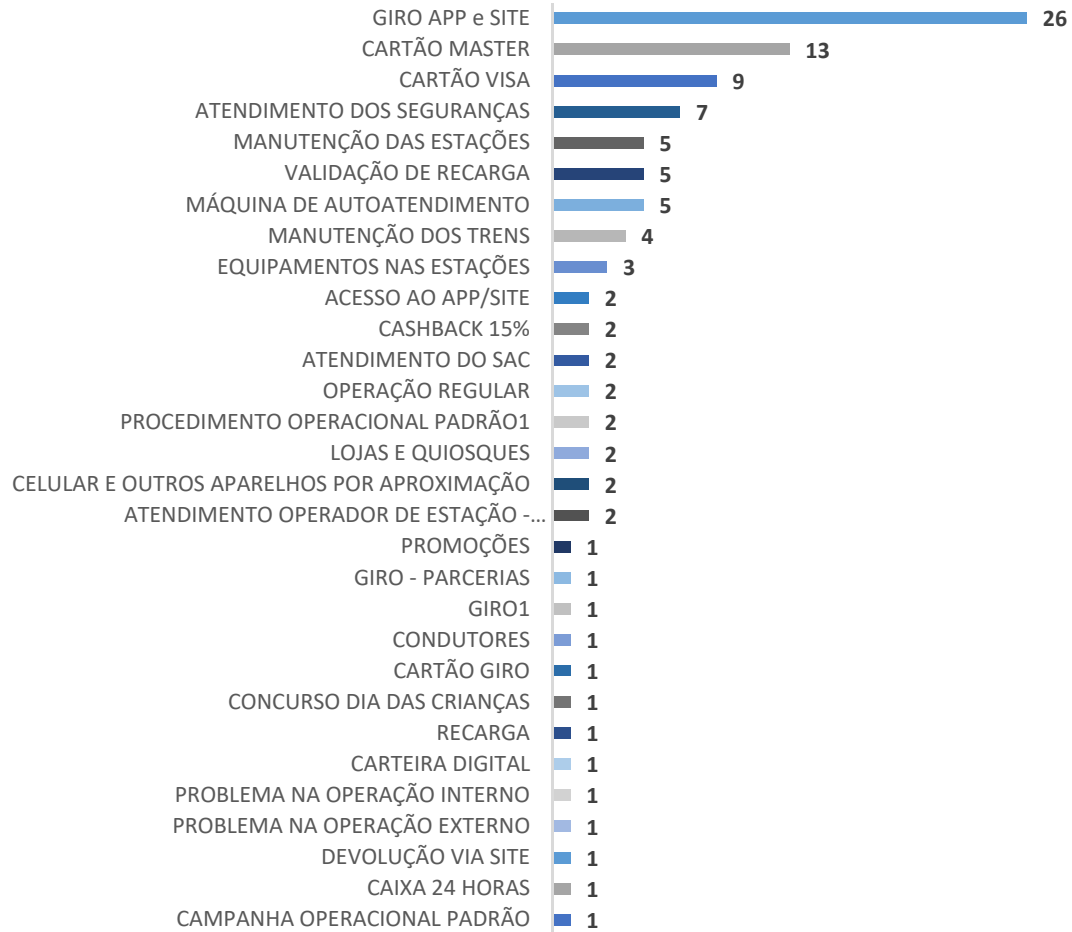
Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
GIRO APP e SITE	26	24,53%
CARTÃO MASTER	13	12,26%
CARTÃO VISA	9	8,49%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	7	6,60%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	5	4,72%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	4,72%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	5	4,72%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	3,77%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	2,83%
ACESSO AO APP/SITE	2	1,89%
CASHBACK 15%	2	1,89%
ATENDIMENTO DO SAC	2	1,89%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,89%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	2	1,89%
LOJAS E QUIOSQUES	2	1,89%
CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	2	1,89%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	1,89%
PROMOÇÕES	1	0,94%
GIRO - PARCERIAS	1	0,94%
GIRO1	1	0,94%
CONDUTORES	1	0,94%
CARTÃO GIRO	1	0,94%
CONCURSO DIA DAS CRIANÇAS	1	0,94%
RECARGA	1	0,94%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,94%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	1	0,94%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO EXTERNO	1	0,94%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,94%
CAIXA 24 HORAS	1	0,94%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,94%
Total	106	100,00%

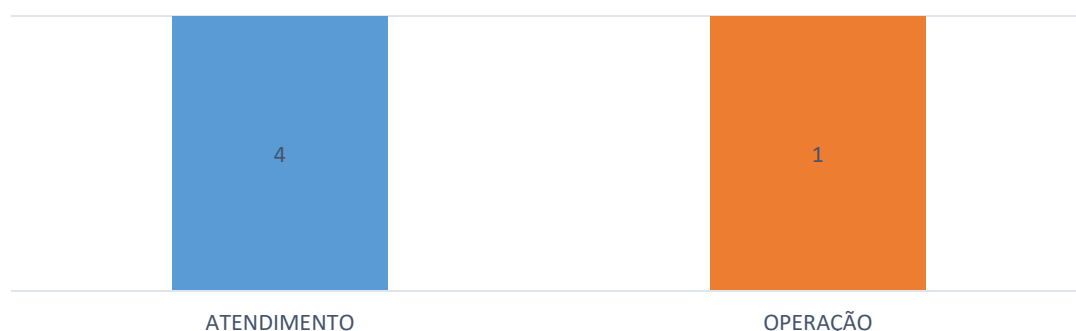


Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	4	80%
OPERAÇÃO	1	20%
Total	5	100%

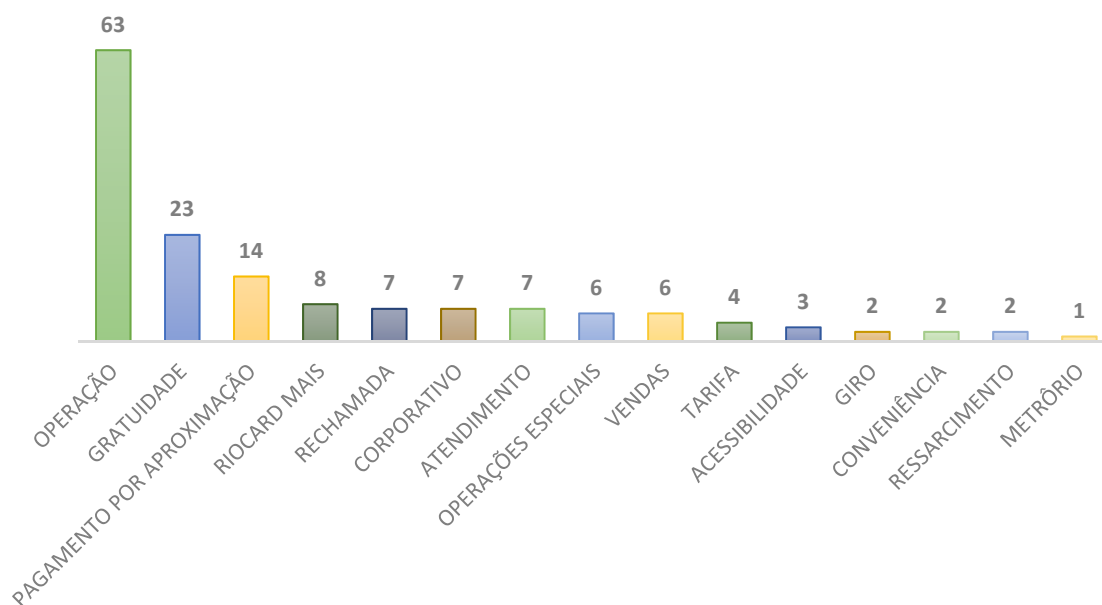
Elogios - Linha 2





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	63	40,65%
GRATUIDADE	23	14,84%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	14	9,03%
RIOCARD MAIS	8	5,16%
RECHAMADA	7	4,52%
CORPORATIVO	7	4,52%
ATENDIMENTO	7	4,52%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	6	3,87%
VENDAS	6	3,87%
TARIFA	4	2,58%
ACESSIBILIDADE	3	1,94%
GIRO	2	1,29%
CONVENIÊNCIA	2	1,29%
RESSARCIMENTO	2	1,29%
METRÔRIO	1	0,65%
Total	155	100,00%

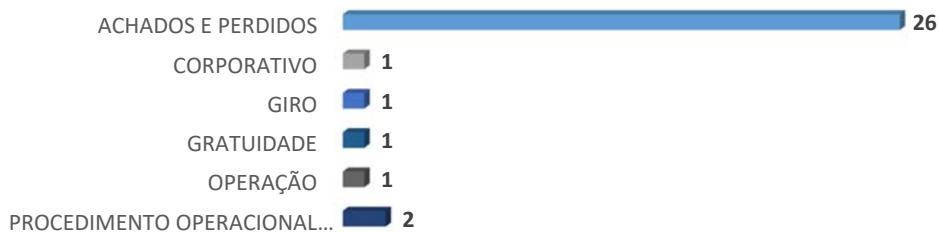
Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	26	81,25%
CORPORATIVO	1	3,13%
GIRO	1	3,13%
GRATUIDADE	1	3,13%
OPERAÇÃO	1	3,13%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	6,25%
Total	32	100,00%

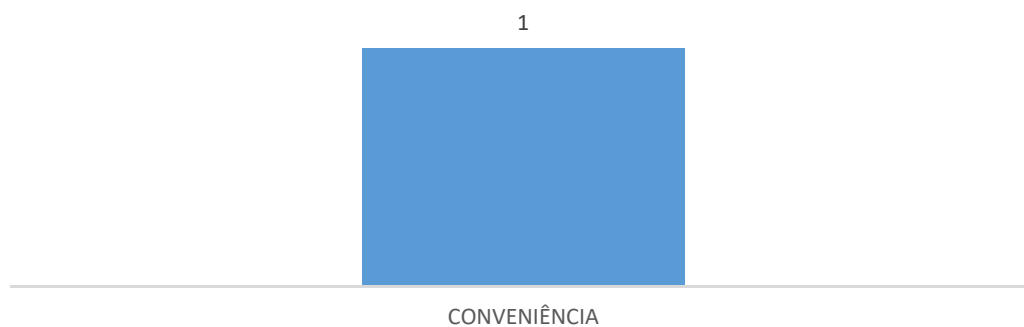


Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	1	100,00%
Total	1	100,00%

Sugestões - Linha 2

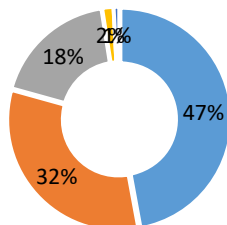


9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	57	47,11%
CRÍTICA	39	32,23%
SOLICITAÇÃO	22	18,18%
SUGESTÃO	2	1,65%
ELOGIO	1	0,83%
Total	121	100,00%



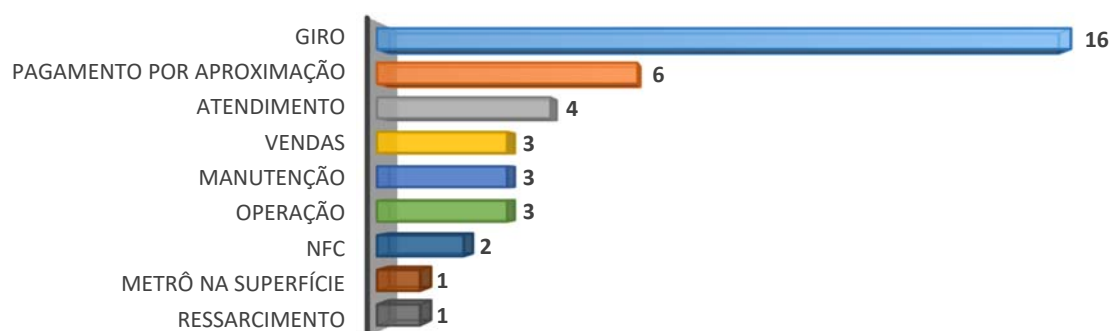
Tipo de Manifestação - Linha 4



- INFORMAÇÃO
- CRÍTICA
- SOLICITAÇÃO
- SUGESTÃO

Motivo	Reclamações	%
GIRO	16	41,03%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	6	15,38%
ATENDIMENTO	4	10,26%
VENDAS	3	7,69%
MANUTENÇÃO	3	7,69%
OPERAÇÃO	3	7,69%
NFC	2	5,13%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	2,56%
RESSARCIMENTO	1	2,56%
Total	39	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo

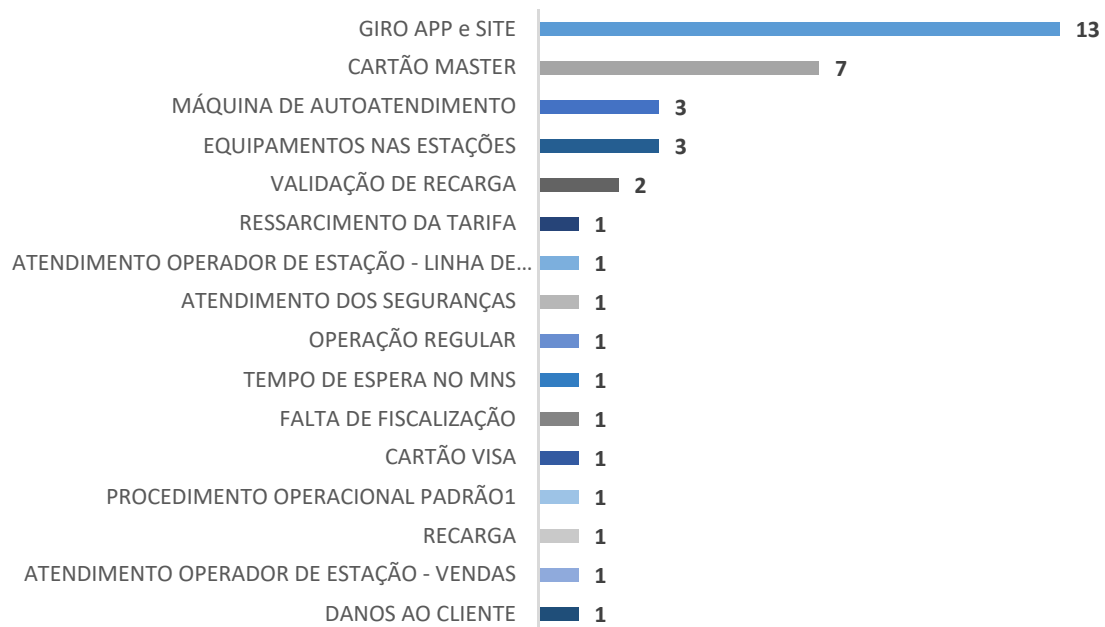


Categoria	Reclamações	%
GIRO APP e SITE	13	33,33%
CARTÃO MASTER	7	17,95%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	7,69%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	7,69%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	5,13%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	2,56%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	2,56%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	2,56%



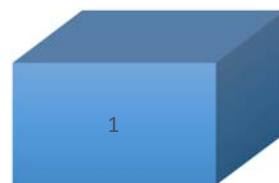
OPERAÇÃO REGULAR	1	2,56%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	2,56%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	2,56%
CARTÃO VISA	1	2,56%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	1	2,56%
RECARGA	1	2,56%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	2,56%
DANOS AO CLIENTE	1	2,56%
Total	39	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	1	100%
Total	1	100%

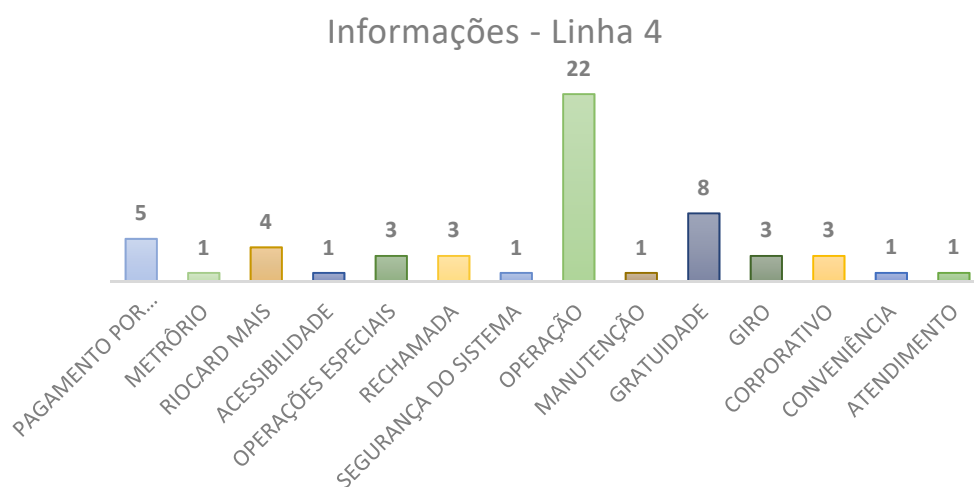
Elogios - Linha 4



ATENDIMENTO



Tipo de Informação	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	1,75%
CONVENIÊNCIA	1	1,75%
CORPORATIVO	3	5,26%
GIRO	3	5,26%
GRATUIDADE	8	14,04%
MANUTENÇÃO	1	1,75%
OPERAÇÃO	22	38,60%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,75%
RECHAMADA	3	5,26%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	5,26%
ACESSIBILIDADE	1	1,75%
RIOCARD MAIS	4	7,02%
METRÔRIO	1	1,75%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	5	8,77%
Total	57	100,00%



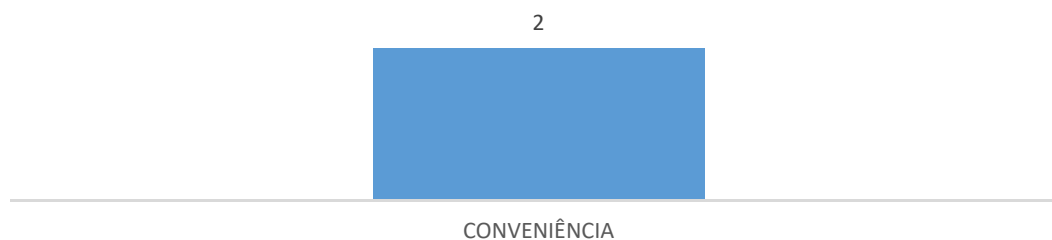
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	20	90,91%
CORPORATIVO	2	9,09%
Total	22	100,00%





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

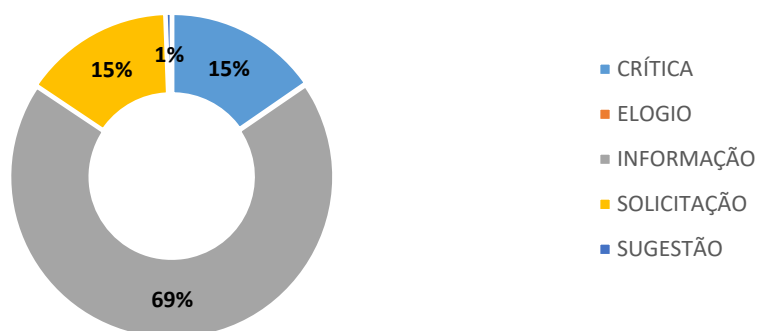
Sugestões - Linha 4



9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	186	15,37%
ELOGIO	1	0,08%
INFORMAÇÃO	834	68,93%
SOLICITAÇÃO	182	15,04%
SUGESTÃO	7	0,58%
Total	1210	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada

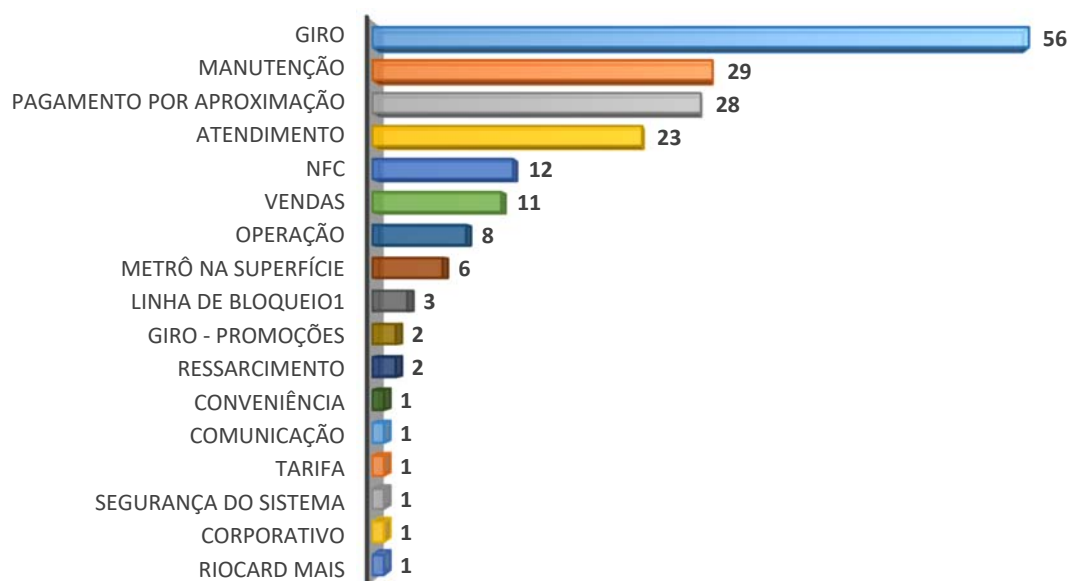


Motivo	Reclamações	%
GIRO	56	30,11%
MANUTENÇÃO	29	15,59%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	28	15,05%
ATENDIMENTO	23	12,37%
NFC	12	6,45%
VENDAS	11	5,91%
OPERAÇÃO	8	4,30%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	3,23%



LINHA DE BLOQUEIO1	3	1,61%
GIRO - PROMOÇÕES	2	1,08%
RESSARCIMENTO	2	1,08%
CONVENIÊNCIA	1	0,54%
COMUNICAÇÃO	1	0,54%
TARIFA	1	0,54%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,54%
CORPORATIVO	1	0,54%
RIOCARD MAIS	1	0,54%
Total	186	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
GIRO APP e SITE	42	22,58%
CARTÃO MASTER	31	16,67%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	12	6,45%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	10	5,38%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	9	4,84%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	7	3,76%
CARTÃO VISA	7	3,76%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	3,23%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	6	3,23%
OPERAÇÃO REGULAR	5	2,69%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	5	2,69%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	4	2,15%

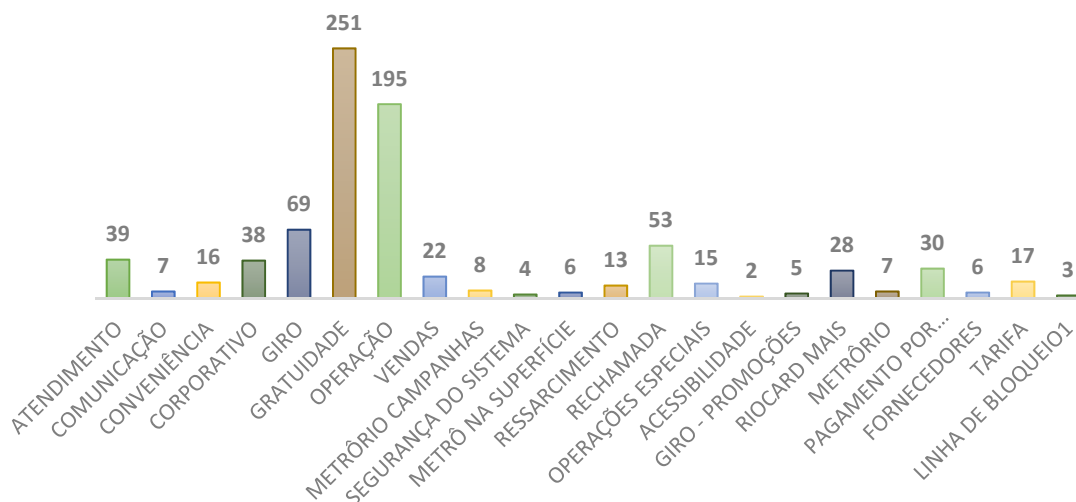


GIRO1	4	2,15%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	1,61%
CARTEIRA DIGITAL	2	1,08%
CONDUTORES DE MNS	2	1,08%
GIRO - PARCERIAS	2	1,08%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	2	1,08%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	1,08%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	1,08%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	2	1,08%
BICICLETÁRIO1	1	0,54%
CASHBACK 30%	1	0,54%
ACIDENTE	1	0,54%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,54%
DANOS AO CLIENTE	1	0,54%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,54%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,54%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,54%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,54%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	0,54%
CONDUTORES	1	0,54%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,54%
TARIFA SOCIAL	1	0,54%
SALDO	1	0,54%
RH1	1	0,54%
COMPRA DE BILHETES	1	0,54%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,54%
GERAL	1	0,54%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,54%
AR CONDICIONADO	1	0,54%
PROMOÇÕES	1	0,54%
Total	186	100,00%



VENDAS	22	2,64%
METRÔRIO CAMPANHAS	8	0,96%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,48%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	0,72%
RESSARCIMENTO	13	1,56%
RECHAMADA	53	6,35%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	15	1,80%
ACESSIBILIDADE	2	0,24%
GIRO - PROMOÇÕES	5	0,60%
RIOCARD MAIS	28	3,36%
METRÔRIO	7	0,84%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	30	3,60%
FORNECEDORES	6	0,72%
TARIFA	17	2,04%
LINHA DE BLOQUEIO1	3	0,36%
Total	834	100,00%

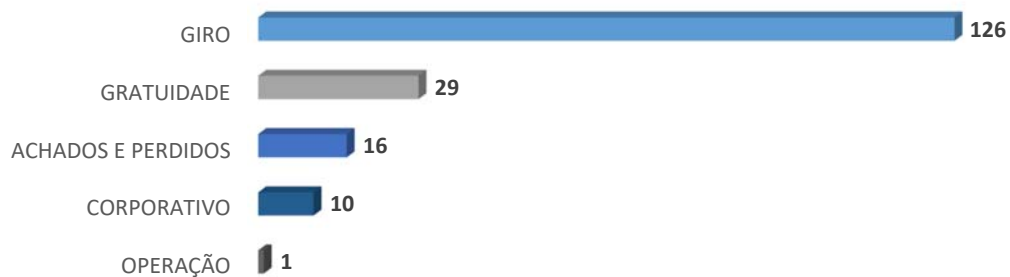
Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	126	69,23%
GRATUIDADE	29	15,93%
ACHADOS E PERDIDOS	16	8,79%
CORPORATIVO	10	5,49%
OPERAÇÃO	1	0,55%
Total	182	100,00%

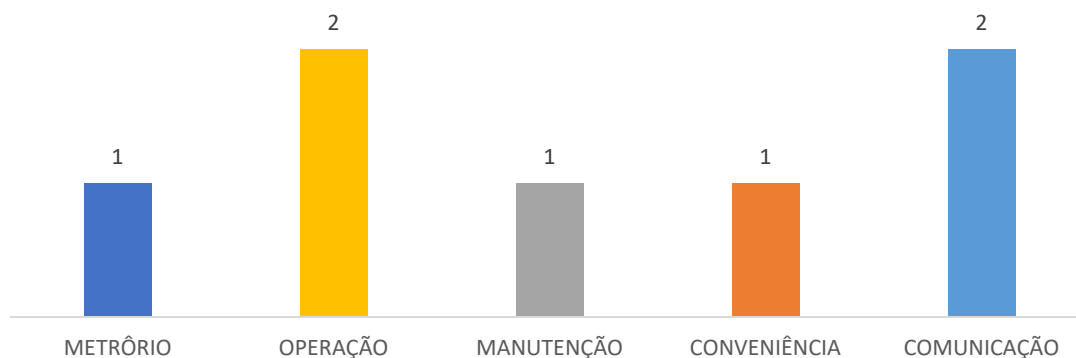


Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	28,57%
CONVENIÊNCIA	1	14,29%
MANUTENÇÃO	1	14,29%
OPERAÇÃO	2	28,57%
METRÔRIO	1	14,29%
Total	7	100,00%

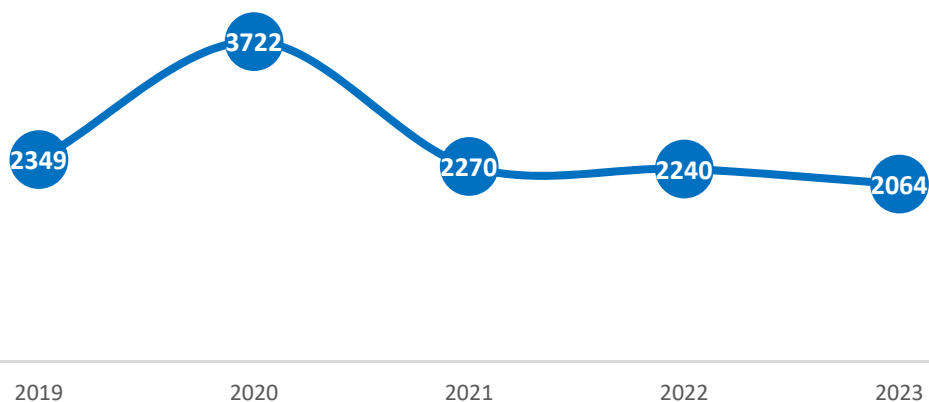
Sugestões - Linha Não Informada



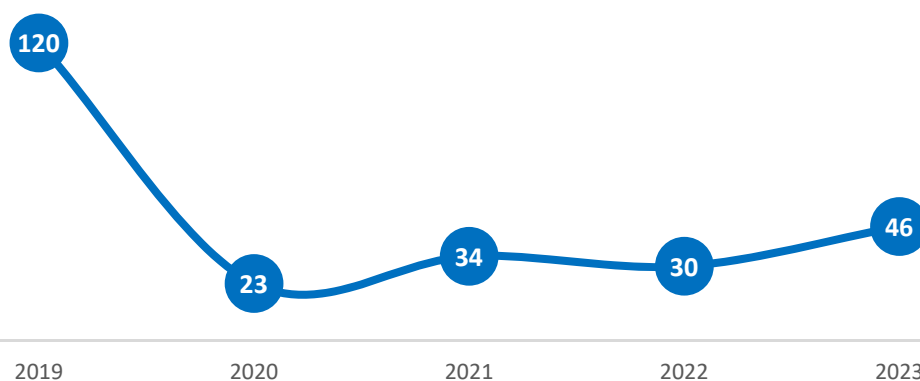


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

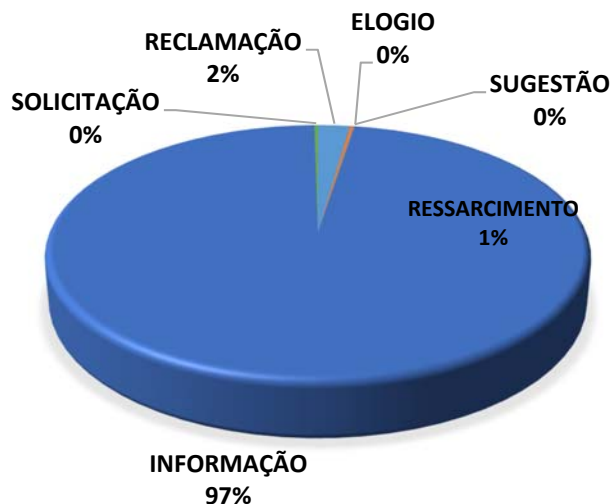


10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	46	2,23%
RESSARCIMENTO	5	0,24%
SUGESTÃO	1	0,05%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	2007	97,24%
SOLICITAÇÃO	5	0,24%
TOTAL	2064	100,00%



MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

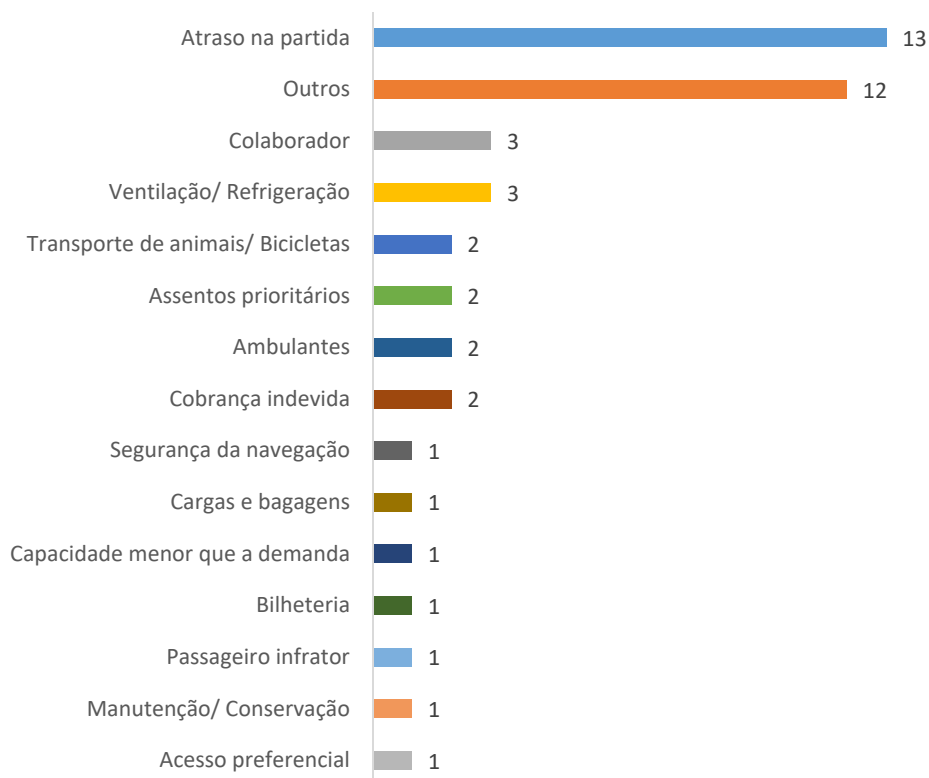


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Atraso na partida	13	28,26%
Outros	12	26,09%
Colaborador	3	6,52%
Ventilação/ Refrigeração	3	6,52%
Transporte de animais/ Bicicletas	2	4,35%
Assentos prioritários	2	4,35%
Ambulantes	2	4,35%
Cobrança indevida	2	4,35%
Segurança da navegação	1	2,17%
Cargas e bagagens	1	2,17%
Capacidade menor que a demanda	1	2,17%
Bilheteria	1	2,17%
Passageiro infrator	1	2,17%
Manutenção/ Conservação	1	2,17%
Acesso preferencial	1	2,17%
Total	46	100%



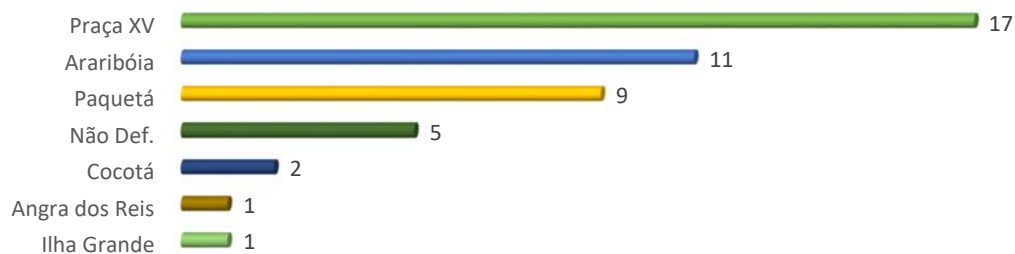
MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	17	36,96%
Araribóia	11	23,91%
Paquetá	9	19,57%
Não Def.	5	10,87%
Cocotá	2	4,35%
Angra dos Reis	1	2,17%
Ilha Grande	1	2,17%
Total	46	100,00%



RECLAMAÇÕES - POR LINHA



10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	13	28,26%
Operação	19	41,30%
Embarcação	14	30,43%
Total	46	100,00%

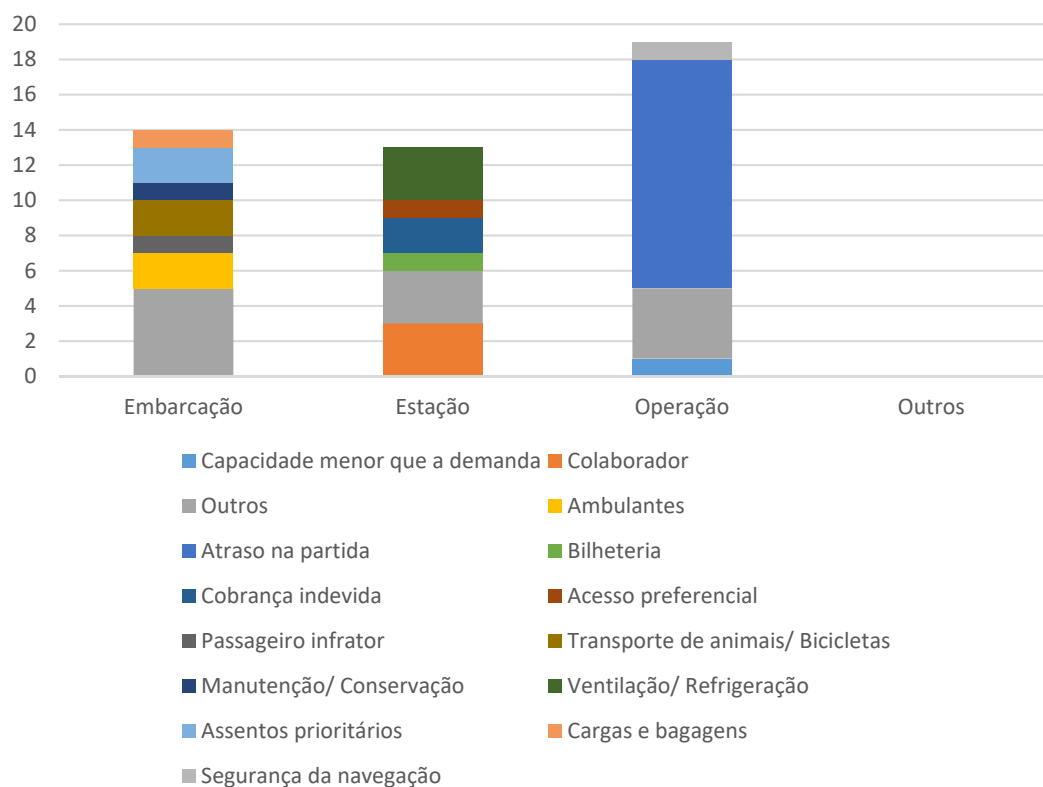
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Capacidade menor que a demanda			1	
Colaborador		3		
Outros	5	3	4	
Ambulantes	2			
Atraso na partida			13	
Bilheteria		1		
Cobrança indevida		2		
Acesso preferencial		1		
Passageiro infrator	1			
Transporte de animais/ Bicicletas	2			
Manutenção/ Conservação	1			
Ventilação/ Refrigeração		3		
Assentos prioritários	2			
Cargas e bagagens	1			
Segurança da navegação			1	
Total	14	13	19	0



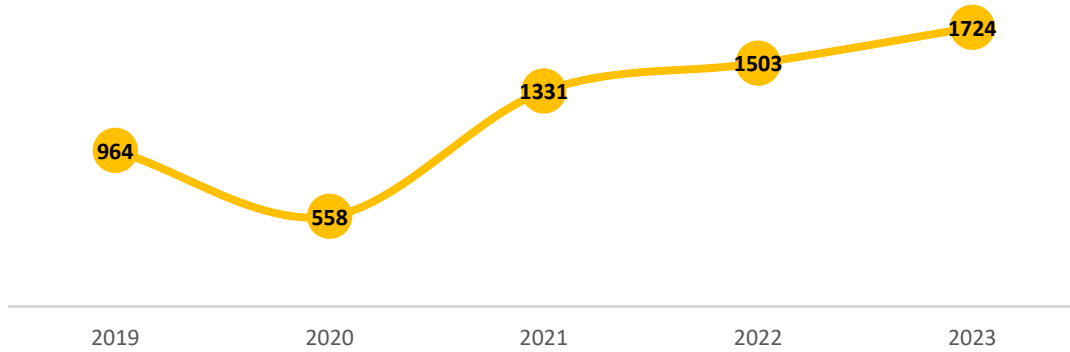
Reclamações CCR Barcas por motivo e classificação



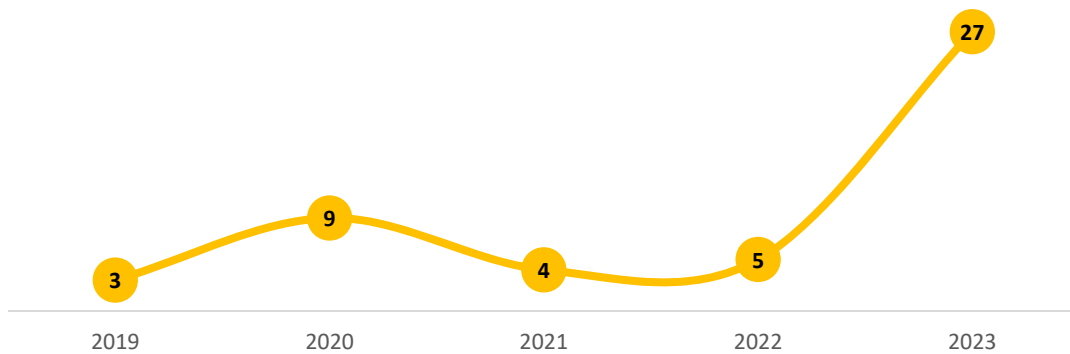


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

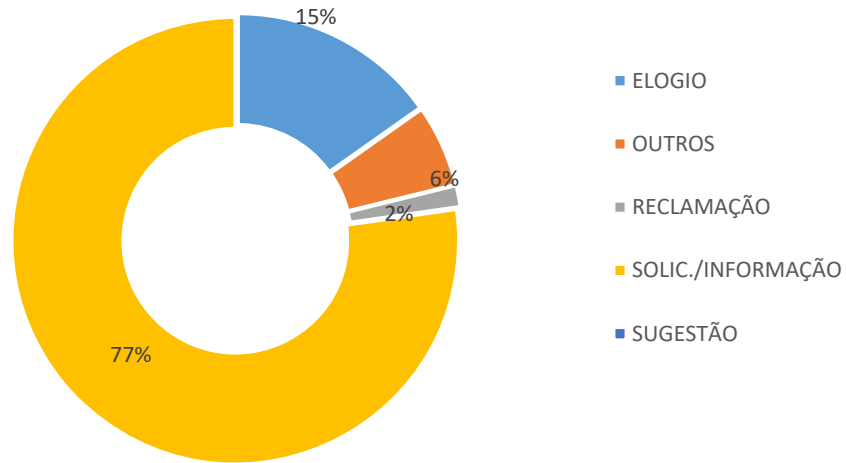


11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	262	15,20%
OUTROS	103	5,97%
RECLAMAÇÃO	27	1,57%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1332	77,26%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	1724	100,00%



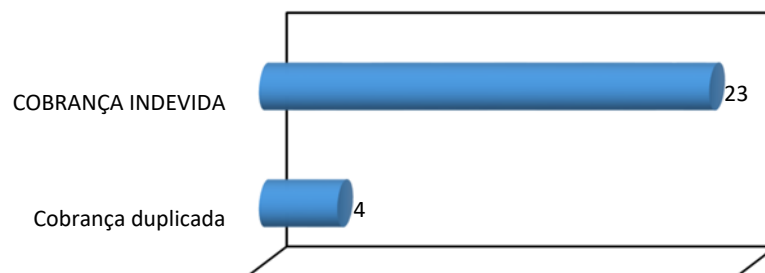
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
COBRANÇA INDEVIDA	23	85,19%
Cobrança duplicada	4	14,81%
Total	27	100,00%

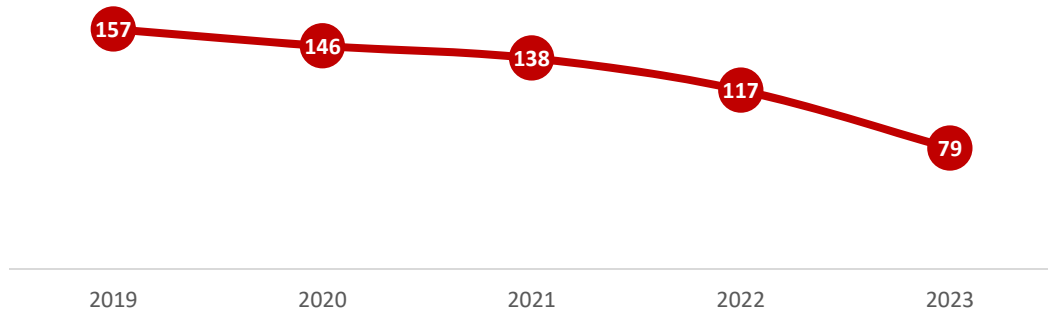
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



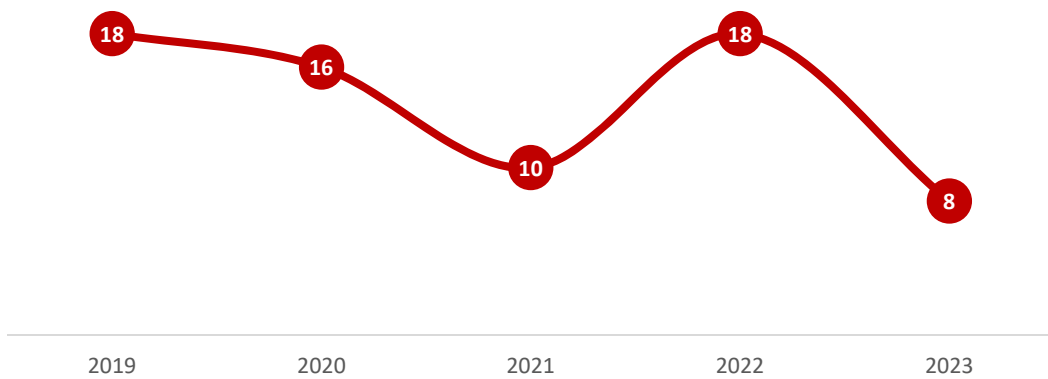


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

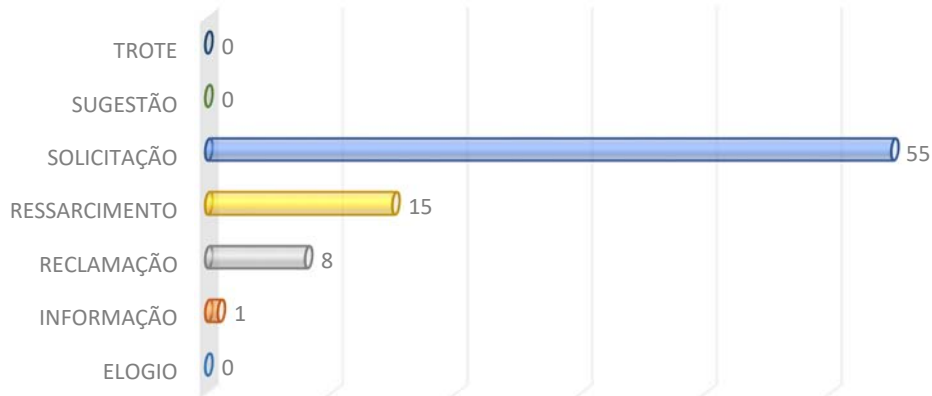


12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	1	1,21%
RECLAMAÇÃO	8	0,00%
RESSARCIMENTO	15	96,66%
SOLICITAÇÃO	55	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	79	100,00%



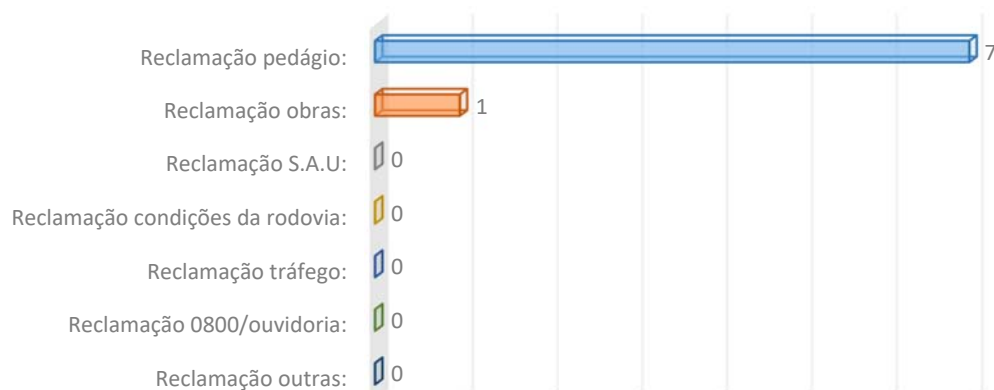
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

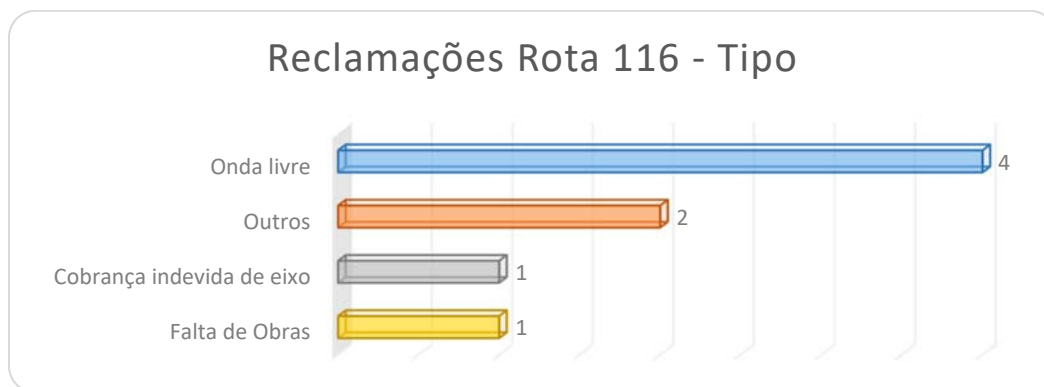
RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	7	53,85%
Reclamação obras:	1	7,69%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação outras:	0	0,00%
Total	8	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	4	50,00%
Outros	2	25,00%
Cobrança indevida de eixo	1	12,50%
Falta de Obras	1	12,50%
Total	8	100%






Conclusão

Em outubro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 201 registros, dos quais 66,1% dos registros foram informações, 32,7% reclamações, 0,6 elogios e 0,6% sugestões. Não houveram registros acerca de solicitações e denúncias. O sistema telefônico foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 79%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 50,9%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 43,4%. 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 outubro a partir de 2021, havendo um acréscimo avaliado em 15,7%. O décimo mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando crescimento referente às reclamações. Em média, houve 6 registros diários e 3 reclamações por dia útil.

A Supervia concessionária mais manifestada (35,2% dos registros) e a mais reclamada (50,9% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e reclamações. Em relação aos meses de outubro, houve crescimento das manifestações, comportamento oposto das reclamações em comparação com outubro do ano passado. Os registros foram os maiores desde 2019. Nesta Ouvidoria, informação foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 49,1% das queixas. Na Concessionária, Santa Cruz foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, os mais mencionados na Agetransp não foram informados, porém destacando-se o ramal Santa Cruz, responsável por 7% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 39,3% 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, acessibilidade e refrigeração, enquanto gratuidade, operação regular e giro APP e site 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 3ª concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria e a 3ª em relação aos dados registrados nas concessionárias. Houve concordância em relação ao comportamento das reclamações entre a concessionária e nesta Agência. Na Agetransp, observa-se um acréscimo no número de manifestações e no registro de reclamações. Na concessionária, os registros gerais caíram 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 37% das indagações cada.

A CCR Via Lagos apresentou queda no número de manifestações, assim como nas reclamações para o mês de outubro. Considerando os dados da concessionária, houve um acréscimo de 14,7% nas manifestações e crescimento de 440% das reclamações. Informação foi o assunto mais mencionado nesta Agência e cobrança indevida pela concessionária.

Considerando a Rota 116, houve decréscimo nos registros gerais e acréscimo nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros caíram 32,5% enquanto as reclamações apresentaram decréscimo, com o percentual de 55,6%. Pedágio foi o assunto relatado nesta Agência e onda livre o mais frequente na concessionária.

Rio de Janeiro, 30 de novembro de 2023

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7