



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Março 2024



Tel: 0800 825 9796

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

Estrutura da Ouvidoria

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora

Renata Carrapatoso Di Fluri

Assistente Administrativo

Anderson dos Santos Pessanha

Assistente de Ouvidoria

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

Índice

Introdução	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Fevereiro 2024	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 – Fevereiro 2024	9
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.....	19
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	20
5.1 Categoria das reclamações.....	20
5.2 Assunto das reclamações	21
5.3 Estação das reclamações	21
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	22

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	24
8 Manifestações Supervia	26
8.1 Manifestações por Tipo	27
8.2 Manifestações por Ramal.....	27
8.3 Reclamações por Ramal	28
8.4 Reclamações por assunto.....	29
8.5 Ramal Belford Roxo	34
8.6 Ramal Deodoro	35
8.5 Ramal Guapimirim	38
8.6 Ramal Japeri.....	38
8.7 Ramal Paracambi.....	40
8.8 Ramal Santa Cruz.....	40
8.9 Ramal Saracuruna	42
8.10 Ramal Vila Inhomirim	44
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	44
9 Manifestações MetrôRio	50
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	50
9.2 Categoria das Manifestações.....	51
9.3 Categoria das Reclamações	54
9.4 Motivo das Reclamações	56
9.5 Manifestações Linha 1	57
9.6 Manifestações Linha 2	64
9.7 Manifestações Linha 4	70
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	74
10 Manifestações CCR Barcas	80
10.1 Manifestações por Tipo	80
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	81

10.3 Classificação das reclamações	83
11 Manifestações CCR Via Lagos	85
11.1 Manifestações por tipo	85
11.2 Classificação das reclamações	86
12 Manifestações Rota 116	87
12.1 Manifestações por Tipo	87
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	88
Conclusão	90



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 Março do ano de 2024.

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.

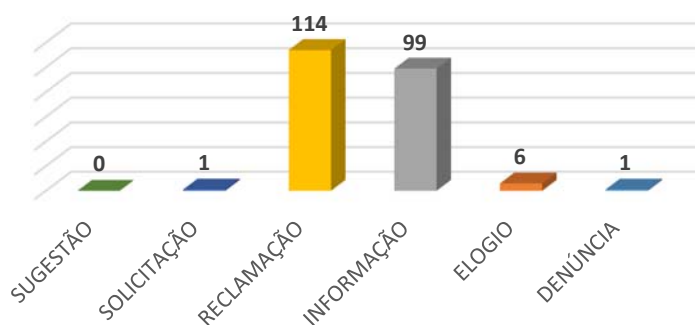


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Março 2024

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	1	0,45%
ELOGIO	6	2,71%
INFORMAÇÃO	99	44,80%
RECLAMAÇÃO	114	51,58%
SOLICITAÇÃO	1	0,45%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	221	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

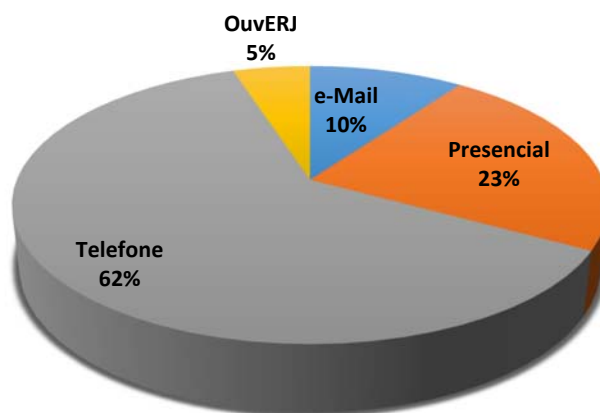


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	0	22	0	0	0	0	22
Presencial	0	45	0	6	0	0	51
Telefone	96	40	1	0	0	0	137
OuvERJ	3	7	0	0	0	1	11
TOTAL	99	114	1	6	0	1	221



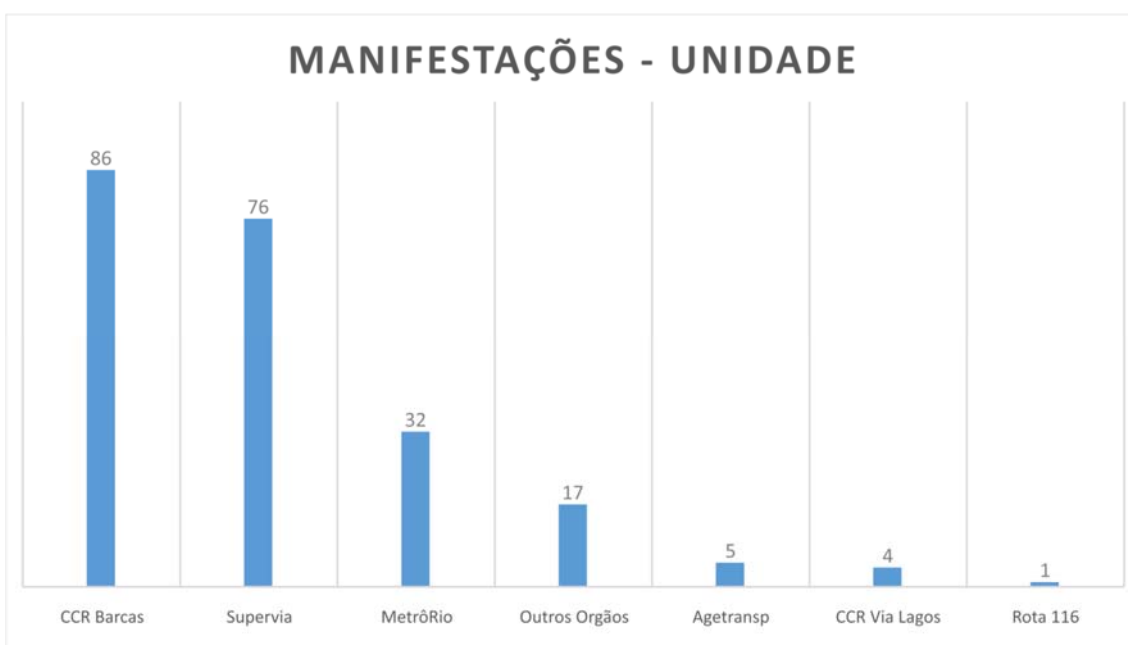
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

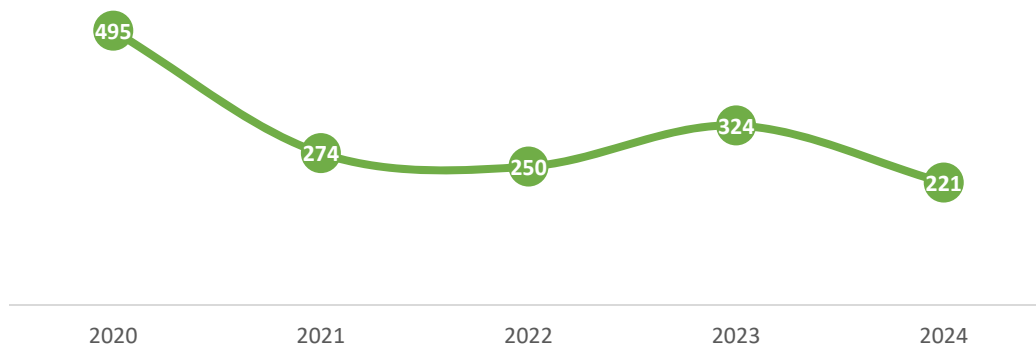
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	5	2,26%
CCR Barcas	86	38,91%
CCR Via Lagos	4	1,81%
MetrôRio	32	14,48%
Outros Orgãos	17	7,69%
Rota 116	1	0,45%
Supervia	76	34,39%
Total	221	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



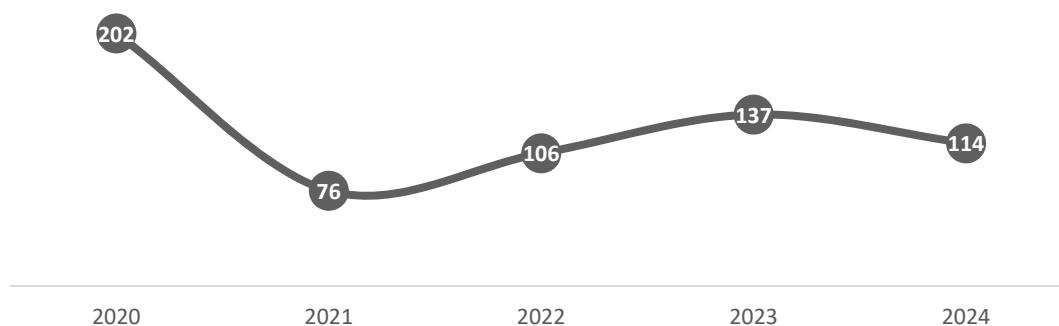


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Março 2024

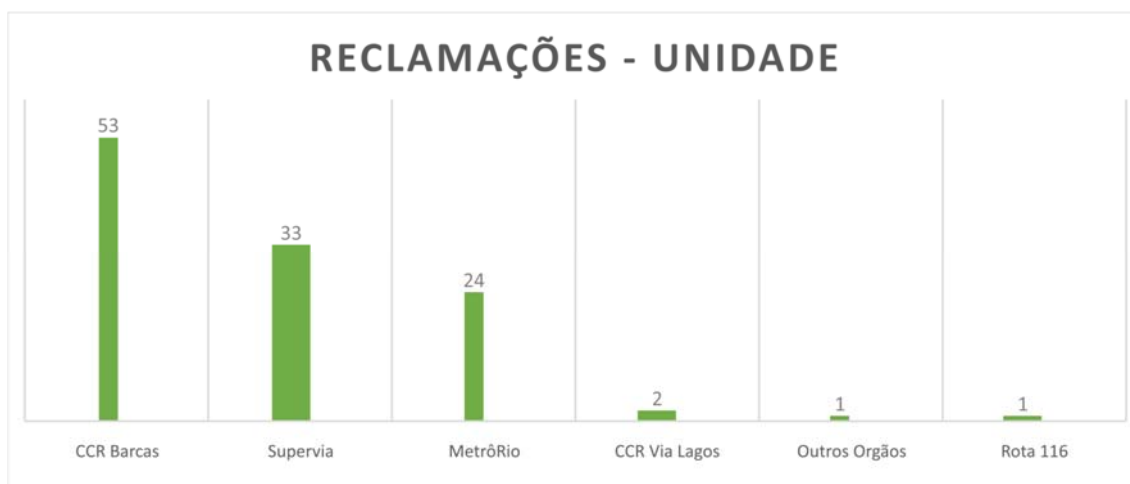
Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	53	46,49%
CCR Via Lagos	2	1,75%
Outros Orgãos	1	0,88%
MetrôRio	24	21,05%
Rota 116	1	0,88%
Supervia	33	28,95%
Total	114	100,00%



2.1 Unidade de referência das Reclamações

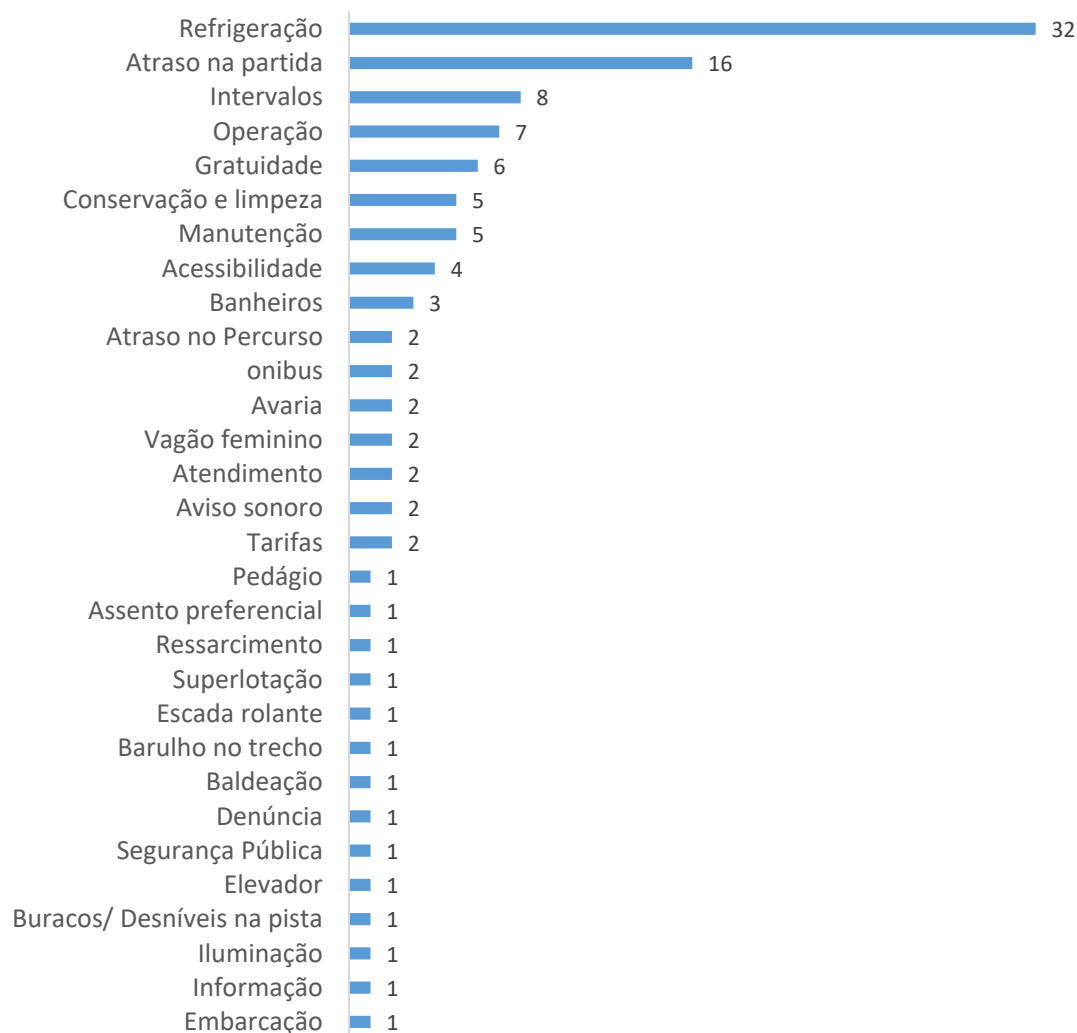


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Refrigeração	32	28,07%
Atraso na partida	16	14,04%
Intervalos	8	7,02%
Operação	7	6,14%
Gratuidade	6	5,26%
Conservação e limpeza	5	4,39%
Manutenção	5	4,39%
Acessibilidade	4	3,51%
Banheiros	3	2,63%
Atraso no Percurso	2	1,75%
onibus	2	1,75%
Avaria	2	1,75%
Vagão feminino	2	1,75%
Atendimento	2	1,75%
Aviso sonoro	2	1,75%
Tarifas	2	1,75%
Pedágio	1	0,88%
Assento preferencial	1	0,88%
Ressarcimento	1	0,88%
Superlotação	1	0,88%
Escada rolante	1	0,88%
Barulho no trecho	1	0,88%
Baldeação	1	0,88%
Denúncia	1	0,88%
Segurança Pública	1	0,88%
Elevador	1	0,88%
Buracos/ Desníveis na pista	1	0,88%
Iluminação	1	0,88%
Informação	1	0,88%
Embarcação	1	0,88%
Total	114	100%



Assunto das Reclamações

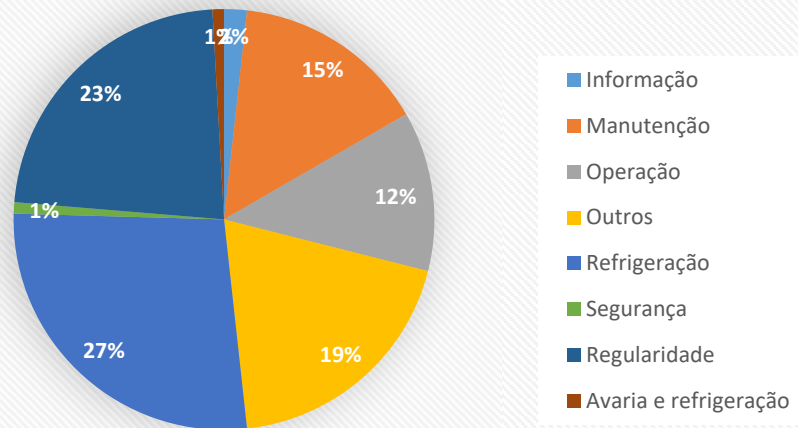


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Informação	2	1,75%
Manutenção	17	14,91%
Operação	14	12,28%
Outros	22	19,30%
Refrigeração	31	27,19%
Segurança	1	0,88%
Regularidade	26	22,81%
Avaria e refrigeração	1	0,88%
Total	114	100,00%

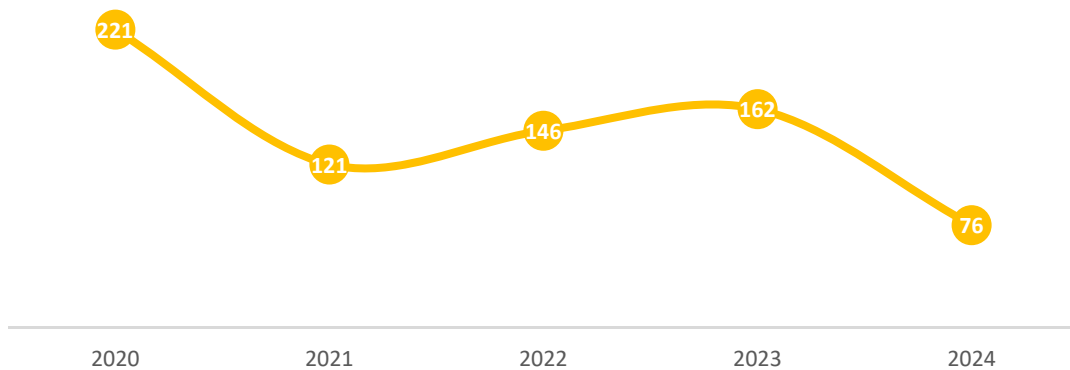


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

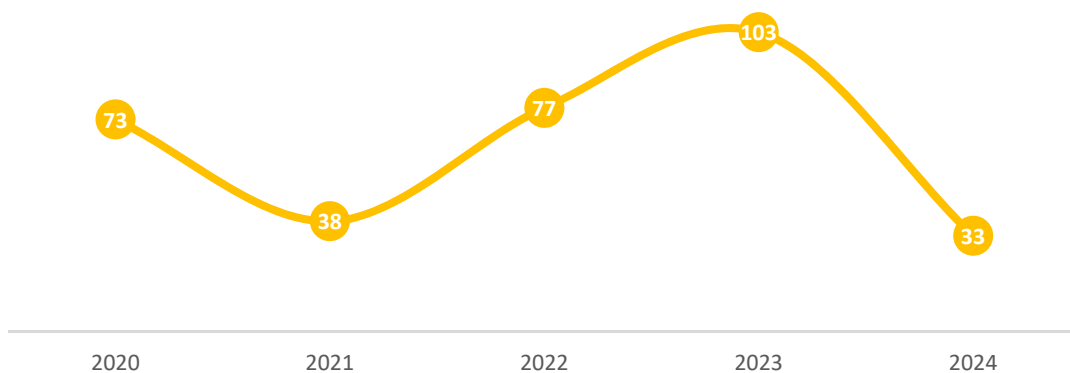


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

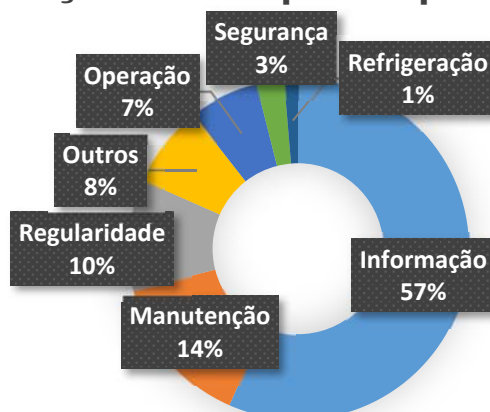




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	43	56,6%
Manutenção	11	14,5%
Regularidade	8	10,5%
Outros	6	7,9%
Operação	5	6,6%
Segurança	2	2,6%
Refrigeração	1	1,3%
Total	76	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria



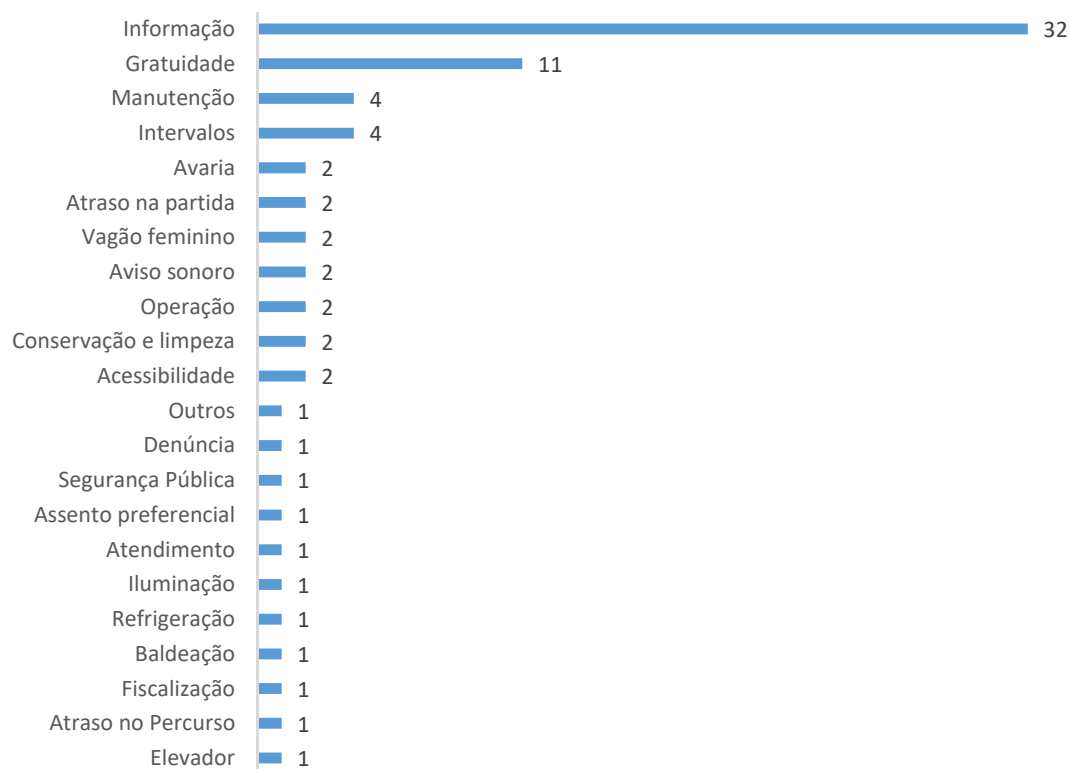
3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	32	42,11%
Gratuidade	11	14,47%
Manutenção	4	5,26%
Intervalos	4	5,26%
Avaria	2	2,63%
Atraso na partida	2	2,63%
Vagão feminino	2	2,63%
Aviso sonoro	2	2,63%
Operação	2	2,63%
Conservação e limpeza	2	2,63%
Acessibilidade	2	2,63%
Outros	1	1,32%
Denúncia	1	1,32%
Segurança Pública	1	1,32%
Assento preferencial	1	1,32%



Atendimento	1	1,32%
Iluminação	1	1,32%
Refrigeração	1	1,32%
Baldeação	1	1,32%
Fiscalização	1	1,32%
Atraso no Percurso	1	1,32%
Elevador	1	1,32%
Total	76	100%

Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Japeri	2	2,63%
Santa Cruz	2	2,63%
Não Informado	72	94,74%
Total	76	100%



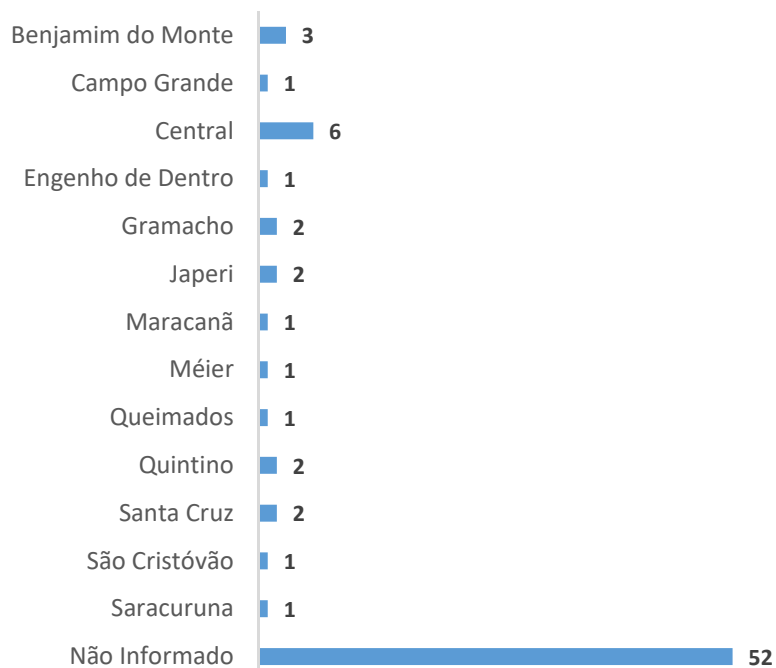
Ramais das Reclamações



3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Benjamim do Monte	3	3,95%
Campo Grande	1	1,32%
Central	6	7,89%
Engenho de Dentro	1	1,32%
Gramacho	2	2,63%
Japeri	2	2,63%
Maracanã	1	1,32%
Méier	1	1,32%
Queimados	1	1,32%
Quintino	2	2,63%
Santa Cruz	2	2,63%
São Cristóvão	1	1,32%
Saracuruna	1	1,32%
Não Informado	52	68,42%
Total	76	100%

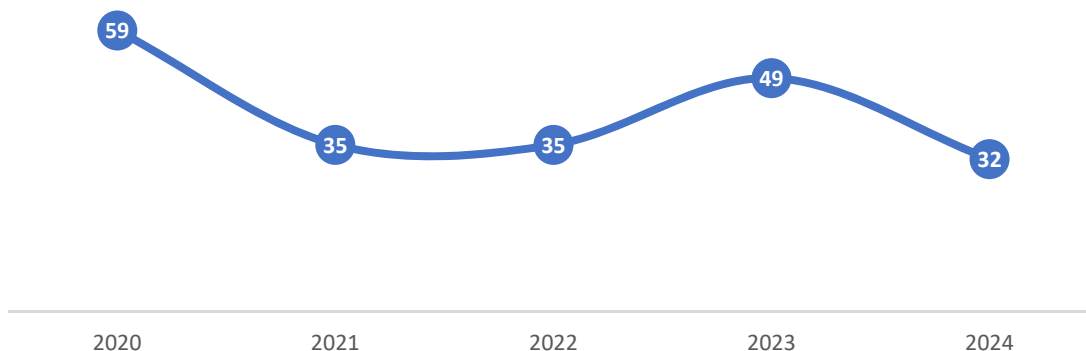
Reclamações por Estação



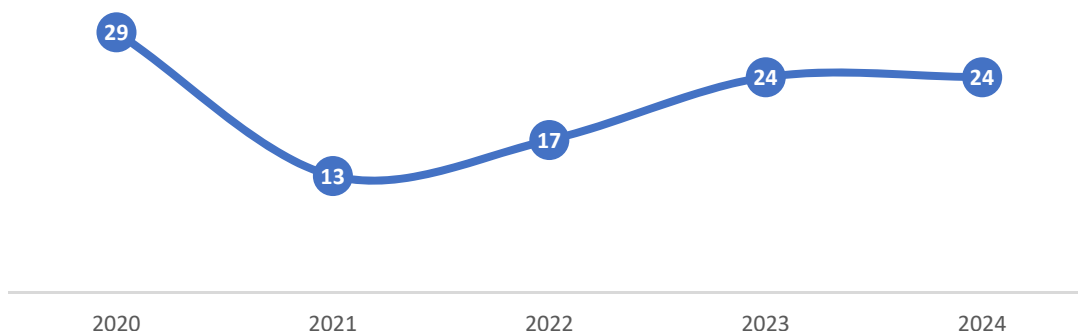


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

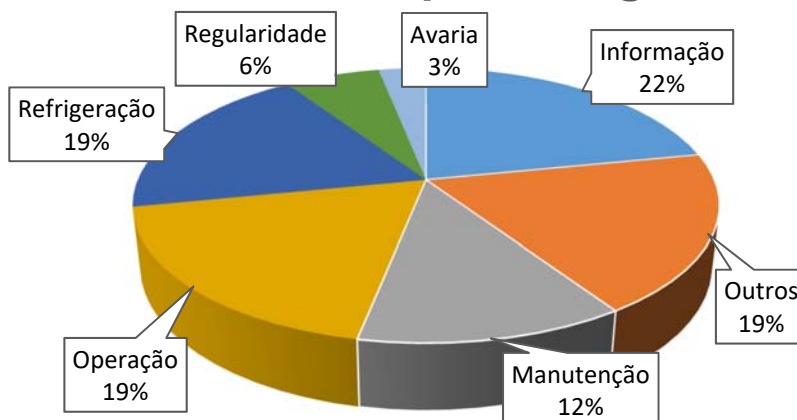


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	7	21,88%
Outros	6	18,75%
Manutenção	4	12,50%
Operação	6	18,75%
Refrigeração	6	18,75%
Regularidade (atraso no percurso/partida/intervalos irregulares, supressão e antecipação de horários)	2	6,25%
Avaria e refrigeração	1	3,13%
Total	32	100%



Reclamações por Categoria

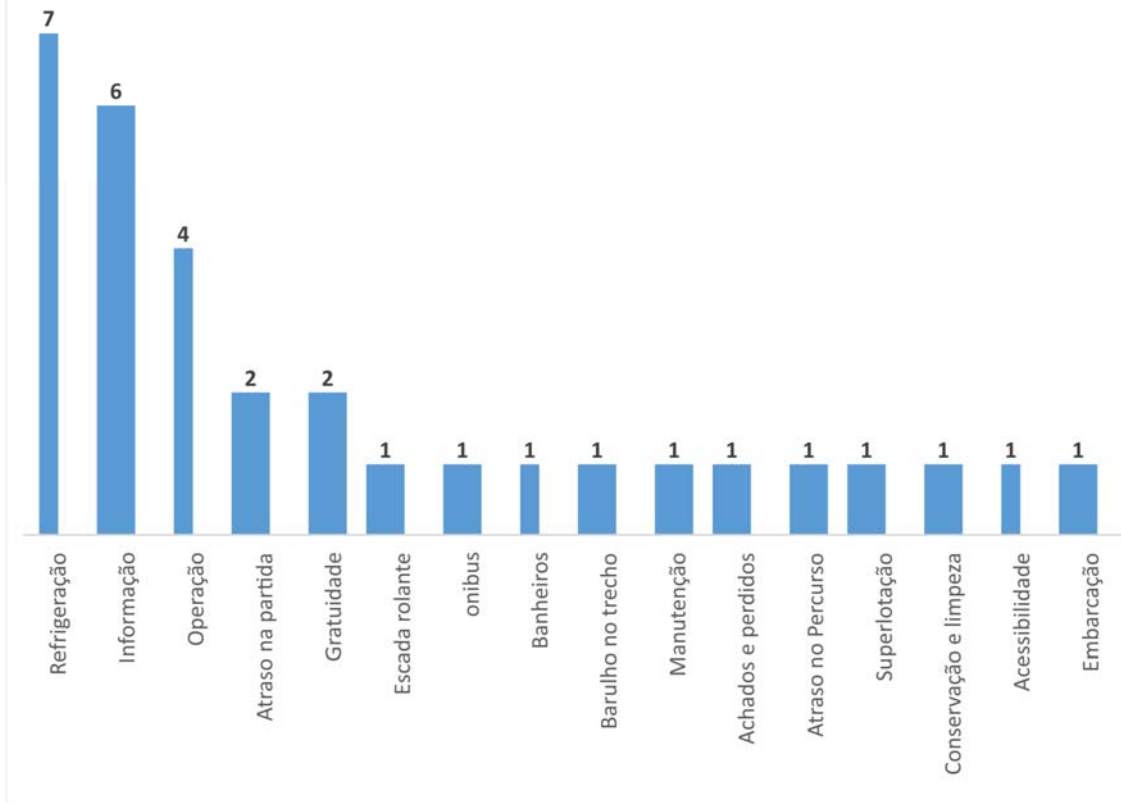


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Refrigeração	7	21,88%
Informação	6	18,75%
Operação	4	12,50%
Atraso na partida	2	6,25%
Gratuidade	2	6,25%
Escada rolante	1	3,13%
onibus	1	3,13%
Banheiros	1	3,13%
Barulho no trecho	1	3,13%
Manutenção	1	3,13%
Achados e perdidos	1	3,13%
Atraso no Percurso	1	3,13%
Superlotação	1	3,13%
Conservação e limpeza	1	3,13%
Acessibilidade	1	3,13%
Embarcação	1	3,13%
Total	32	100%



Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Não Informado	28	87,50%
Linha 1	3	9,38%
Linha 2	1	3,13%
Total	32	100%

Reclamações por Linha

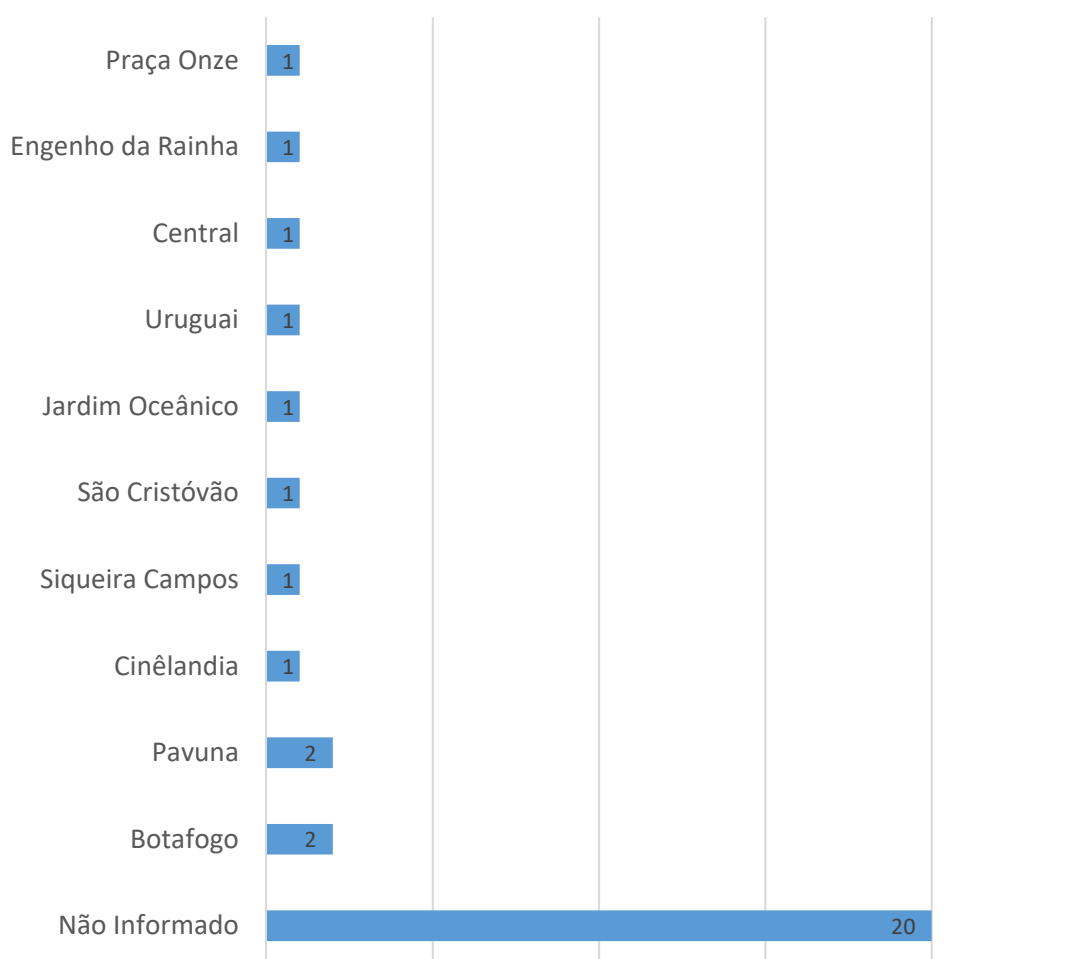




4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	20	62,50%
Botafogo	2	6,25%
Pavuna	2	6,25%
Cinêlandia	1	3,13%
Siqueira Campos	1	3,13%
São Cristóvão	1	3,13%
Jardim Oceânico	1	3,13%
Uruguai	1	3,13%
Central	1	3,13%
Engenho da Rainha	1	3,13%
Praça Onze	1	3,13%
Total	32	100%

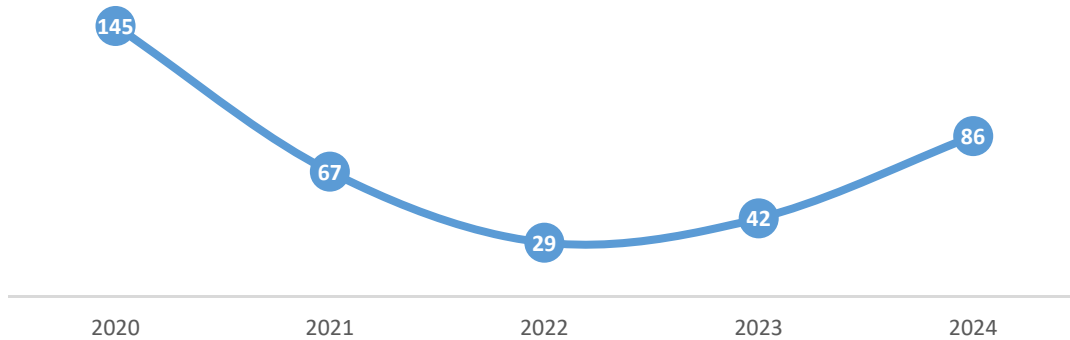
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



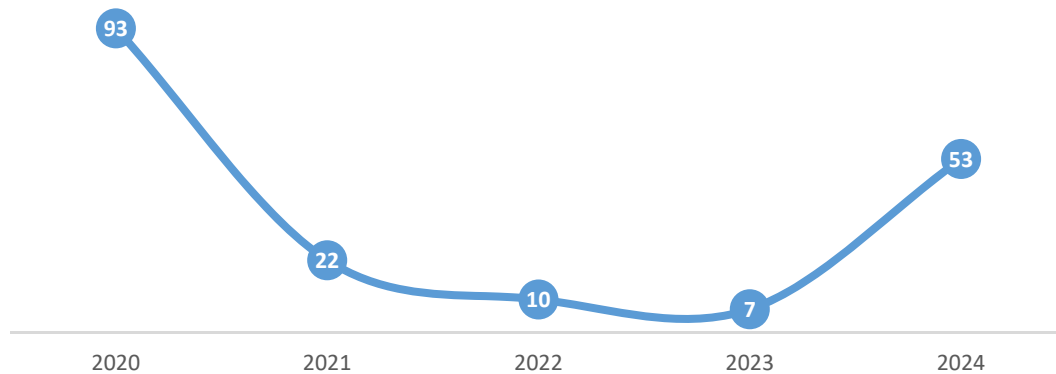


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



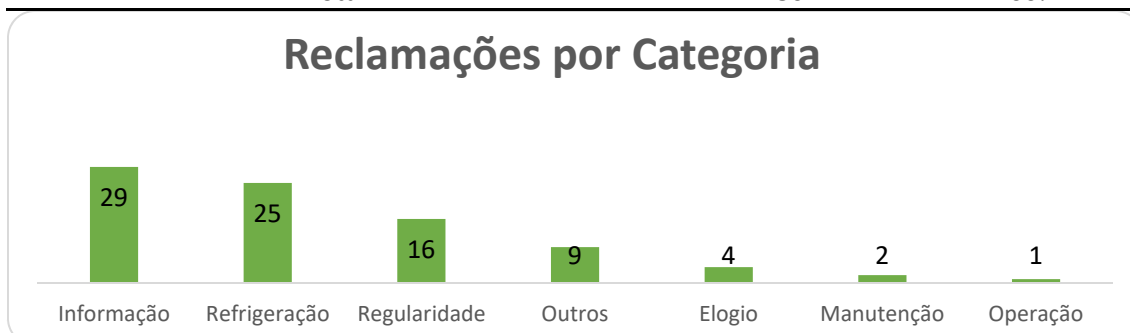
Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	29	33,72%
Refrigeração	25	29,07%
Regularidade	16	18,60%
Outros	9	10,47%
Elogio	4	4,65%
Manutenção	2	2,33%
Operação	1	1,16%
Total	86	100%

Reclamações por Categoria





5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Acessibilidade	1	1,16%
Atendimento	3	3,49%
Atraso na partida	12	13,95%
Banheiros	2	2,33%
Conservação e limpeza	3	3,49%
Gratuidade	2	2,33%
Horário de Funcionamento	5	5,81%
Horários	3	3,49%
Informação	21	24,42%
Intervalos	4	4,65%
Operação	3	3,49%
Refrigeração	25	29,07%
Tarifas	2	2,33%
Total	86	100%

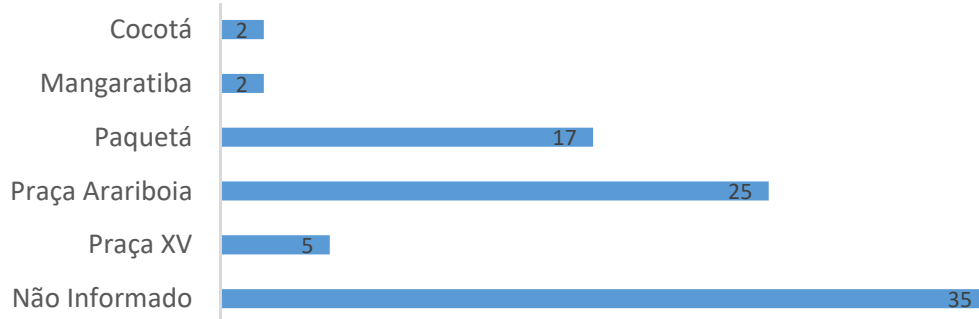


5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Cocotá	2	2,33%
Mangaratiba	2	2,33%
Paquetá	17	19,77%
Praça Arariboia	25	29,07%
Praça XV	5	5,81%
Não Informado	35	40,70%
Total	86	100%

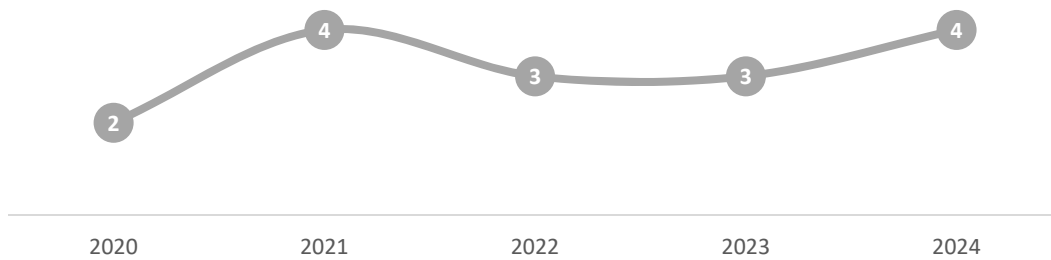


Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

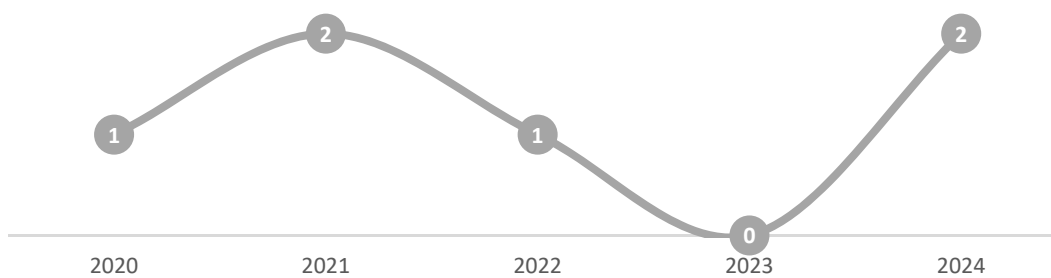


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



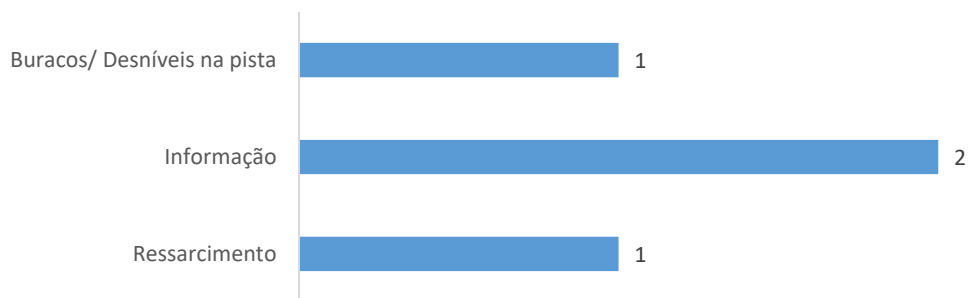
Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Buracos/ Desníveis na pista	1	25,00%
Informação	2	50,00%
Ressarcimento	1	25,00%
Total	4	1



Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Outros	2	50,00%
Informação	2	50,00%
Total	4	1

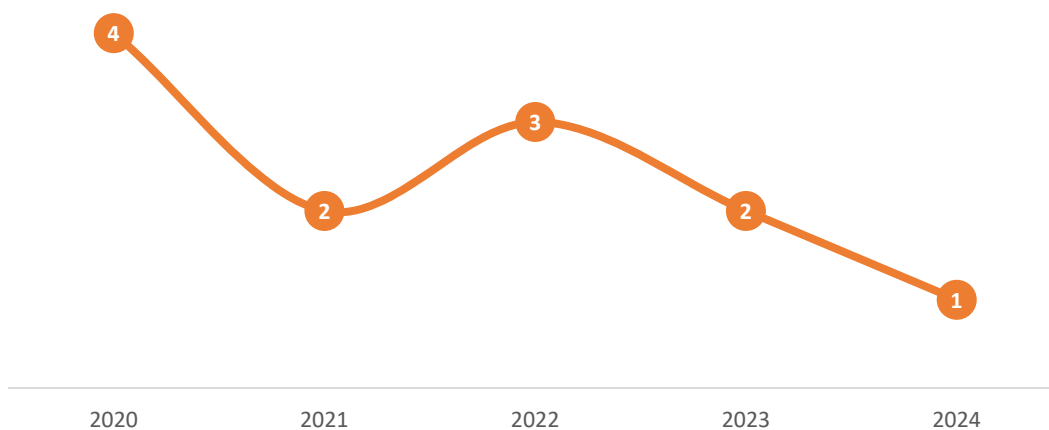
Reclamações por Assunto



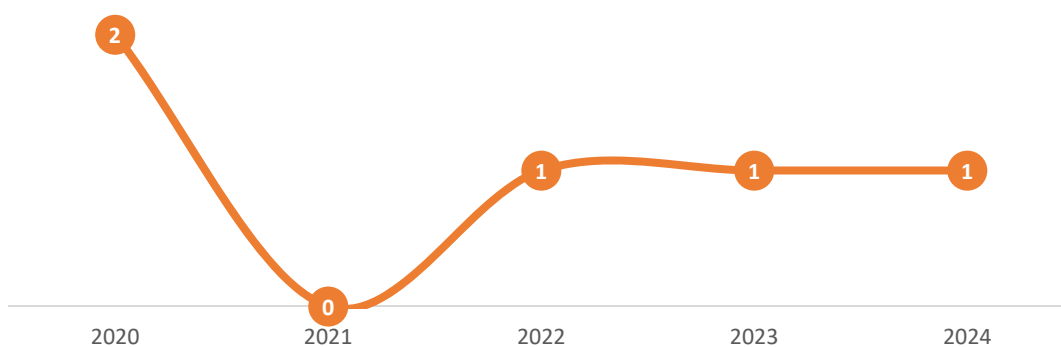


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



Categorização	Total	%
Operação	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações por Categoria



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



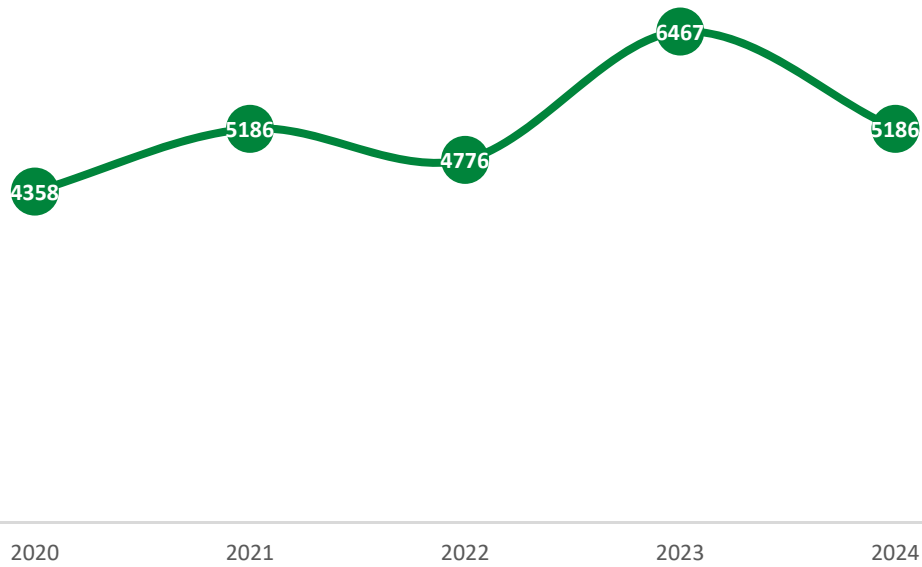
Reclamações por Assunto



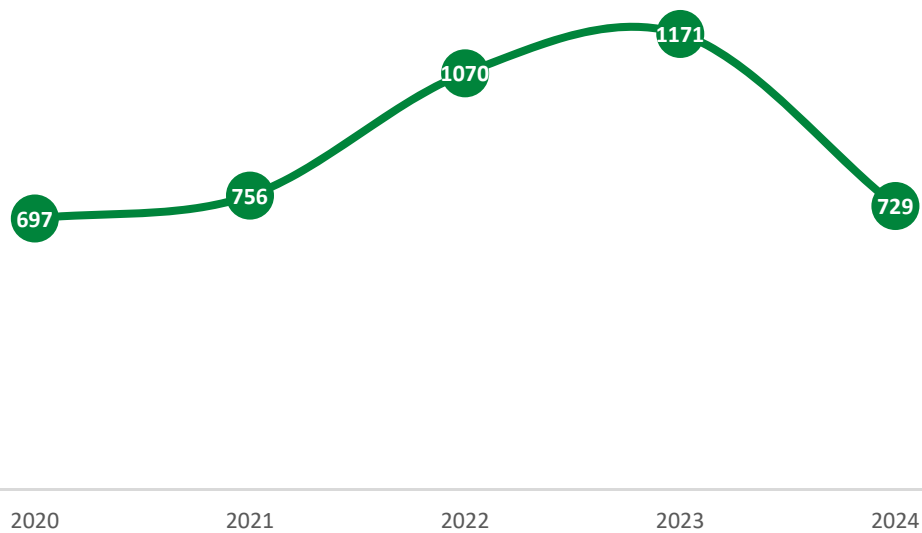


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

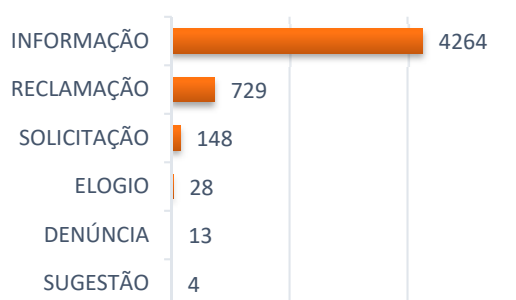




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	4264	82,22%
RECLAMAÇÃO	729	14,06%
SOLICITAÇÃO	148	2,85%
ELOGIO	28	0,54%
DENÚNCIA	13	0,25%
SUGESTÃO	4	0,08%
Total	5186	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

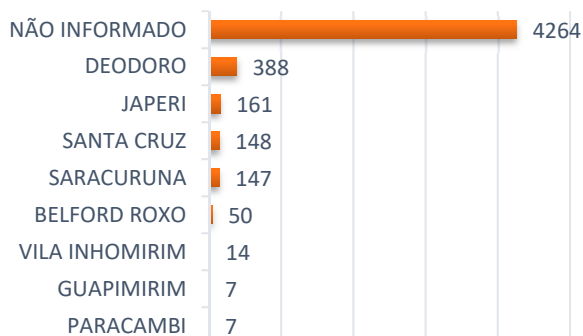


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	4264	82,22%
DEODORO	388	7,48%
JAPERI	161	3,10%
SANTA CRUZ	148	2,85%
SARACURUNA	147	2,83%
BELFORD ROXO	50	0,96%
VILA INHOMIRIM	14	0,27%
GUAPIMIRIM	7	0,13%
PARACAMBI	7	0,13%
Total	5186	100%



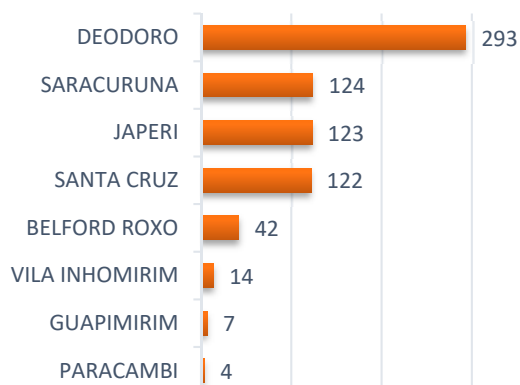
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	293	40,19%
SARACURUNA	124	17,01%
JAPERI	123	16,87%
SANTA CRUZ	122	16,74%
BELFORD ROXO	42	5,76%
VILA INHOMIRIM	14	1,92%
GUAPIMIRIM	7	0,96%
PARACAMBI	4	0,55%
Total	729	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	876	16,89%
VILA INHOMIRIM	473	9,12%
SANTA CRUZ	406	7,83%
AGENDAMENTO	341	6,58%
JAPERI	340	6,56%
GUAPIMIRIM	320	6,17%
BELFORD ROXO	312	6,02%
DOCUMENTO RECEBIDO	232	4,47%
OUTROS ASSUNTOS	185	3,57%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	178	3,43%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	103	1,99%
ESTUDANTIL	89	1,72%
OBJETO PROCURADO	75	1,45%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	67	1,29%
PARACAMBI	50	0,96%
DOCUMENTO PROCURADO	50	0,96%
ENVIO DE CURRÍCULO	43	0,83%
CARRO EXCLUSIVO	42	0,81%
ATENDIMENTO	39	0,75%
DEODORO	37	0,71%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	35	0,67%
ESTAÇÕES DE PARADA	33	0,64%
ESCALA ROLANTE INOPERANTE	32	0,62%
MAIOR DE 65 ANOS	32	0,62%
LÂMPADA APAGADA	29	0,56%
ERRO DE LEITURA	27	0,52%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	26	0,50%
ROUBO OU FURTO	25	0,48%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	22	0,42%
SUPERVIA	22	0,42%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	22	0,42%
FALTA DE INFORMAÇÃO	21	0,40%
AMBULANTE	20	0,39%
OBJETO RECEBIDO	20	0,39%
LIMPEZA	19	0,37%
ATO DE VANDALISMO	18	0,35%
UNIVERSITÁRIO	16	0,31%
EVASÃO DE RENDA	15	0,29%
AR-CONDICIONADO	15	0,29%
TREM ESPECIAL	15	0,29%
TROCA DE CARTÃO	15	0,29%
OBJETO DEVOLVIDO	15	0,29%



PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	14	0,27%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	14	0,27%
FALTA DE SEGURANÇA	13	0,25%
TEMPO DE PERCURSO	13	0,25%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	13	0,25%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	12	0,23%
OFÍCIO	11	0,21%
ACIDENTE	11	0,21%
TARIFA SOCIAL	10	0,19%
MURO	9	0,17%
INFORMAÇÃO INCORRETA	8	0,15%
FECHADO	8	0,15%
PLATAFORMA	8	0,15%
ELEVADOR E RAMPA	8	0,15%
PARCERIA	7	0,13%
BLOQUEADO	7	0,13%
COBERTURA CIVIL	7	0,13%
ELEVADOR INOPERANTE	6	0,12%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	6	0,12%
PODA DE ÁRVORE	6	0,12%
REAJUSTE DA TARIFA	6	0,12%
PRÉ OPERACIONAL	6	0,12%
PREÇO DA PASSAGEM	6	0,12%
TREM EXPRESSO	6	0,12%
IMAGEM DAS CÂMERAS	6	0,12%
CONTACTLESS	6	0,12%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	6	0,12%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	5	0,10%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	5	0,10%
EMBARQUE COM BICICLETA	5	0,10%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	5	0,10%
AGENDAMENTO DE OBJETO	5	0,10%
TELEFONES	5	0,10%
CANAIS DE ATENDIMENTO	5	0,10%
FALTA DE ENERGIA	4	0,08%
PEDINTE	4	0,08%
DORMENTE	4	0,08%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	4	0,08%
APLICATIVO	4	0,08%
ESTRUTURA CIVIL	4	0,08%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	4	0,08%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	3	0,06%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	3	0,06%
PROCESSO SELETIVO	3	0,06%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	3	0,06%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	3	0,06%



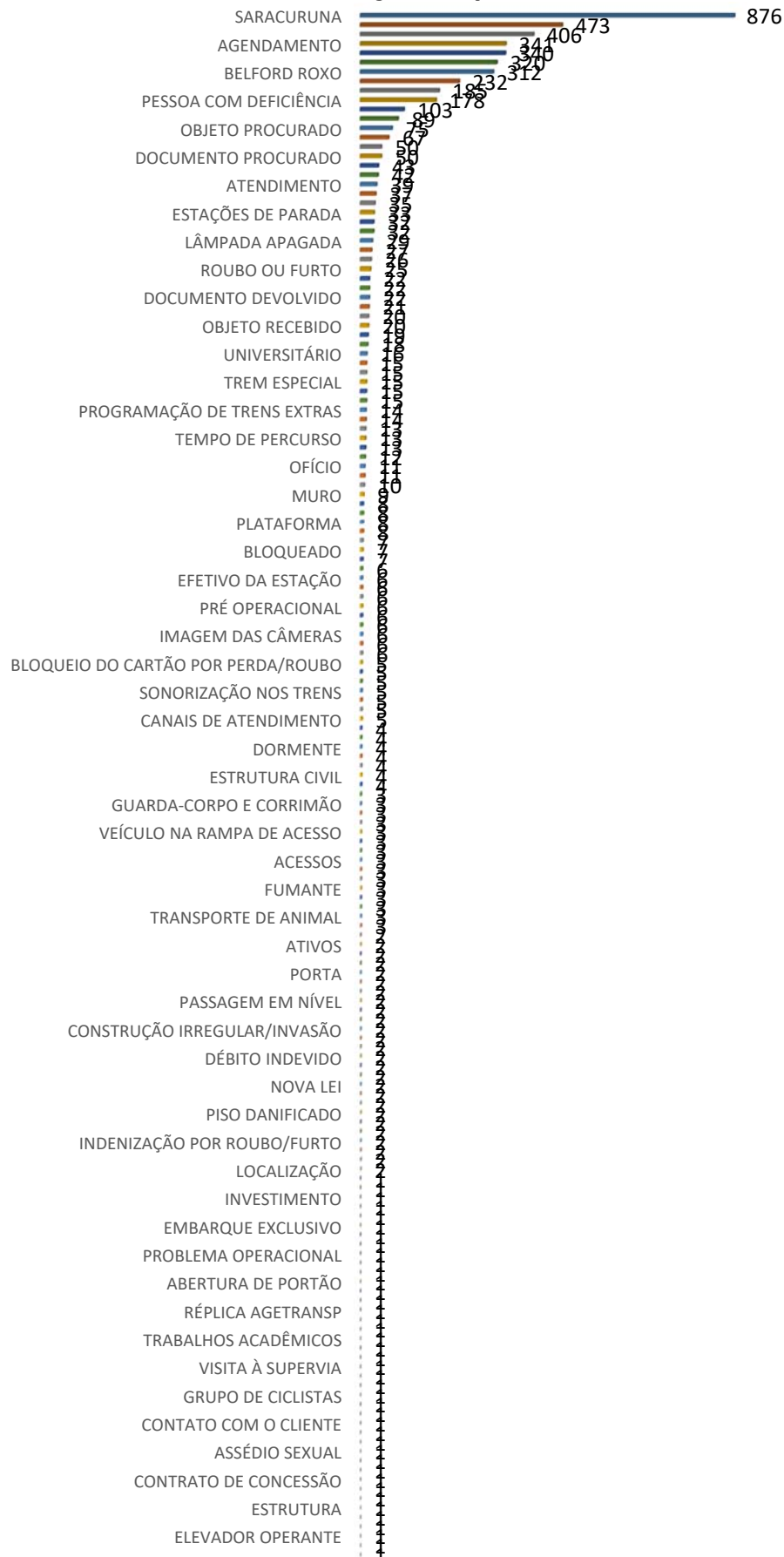
BANHEIRO	3	0,06%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	0,06%
ACESSOS	3	0,06%
INDENIZAÇÃO	3	0,06%
PASSEIO ESCOLAR	3	0,06%
FUMANTE	3	0,06%
USO INDEVIDO	3	0,06%
TRILHO	3	0,06%
TRANSPORTE DE ANIMAL	3	0,06%
INTEGRAÇÃO	3	0,06%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	2	0,04%
ATIVOS	2	0,04%
AVARIA DO TREM	2	0,04%
SEGUNDA VIA	2	0,04%
PORTA	2	0,04%
ASPECTO FÍSICO	2	0,04%
LAVAGEM	2	0,04%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	0,04%
HIDRÁULICA	2	0,04%
JANELA	2	0,04%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2	0,04%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	2	0,04%
MORAL	2	0,04%
DÉBITO INDEVIDO	2	0,04%
NÍVEL SONORO	2	0,04%
TRANSPORTE DE VOLUMES	2	0,04%
NOVA LEI	2	0,04%
CAMBISTA	2	0,04%
COMPLEMENTO	2	0,04%
PISO DANIFICADO	2	0,04%
ADMINISTRATIVO	2	0,04%
PLANEJE SUA VIAGEM	2	0,04%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	2	0,04%
FILA DE ESPERA	2	0,04%
DESISTÊNCIA	2	0,04%
LOCALIZAÇÃO	2	0,04%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,02%
VOLUME	1	0,02%
INVESTIMENTO	1	0,02%
CLIENTE PRESO NO TREM	1	0,02%
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	1	0,02%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,02%
RISCO ELÉTRICO	1	0,02%
SINALIZAÇÃO	1	0,02%
PROBLEMA OPERACIONAL	1	0,02%
DINHEIRO	1	0,02%
AMBULANTES	1	0,02%



ABERTURA DE PORTÃO	1	0,02%
ELETROMÍDIA	1	0,02%
ATOS DE VANDALISMO	1	0,02%
RÉPLICA AGETRANSP	1	0,02%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	0,02%
PEDIDO DE PARTICIPAÇÃO	1	0,02%
TRABALHOS ACADÊMICOS	1	0,02%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,02%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,02%
VISITA À SUPERVIA	1	0,02%
GOTEIRAS	1	0,02%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,02%
GRUPO DE CICLISTAS	1	0,02%
BARREIRA FÍSICA	1	0,02%
ESTAÇÃO	1	0,02%
CONTATO COM O CLIENTE	1	0,02%
PODA DE ÁRVORES	1	0,02%
OUTROS ENTORNO	1	0,02%
ASSÉDIO SEXUAL	1	0,02%
RECUPERAÇÃO JUDICIAL	1	0,02%
UNITÁRIO	1	0,02%
CONTRATO DE CONCESSÃO	1	0,02%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	0,02%
AUXÍLIO À PCD	1	0,02%
ESTRUTURA	1	0,02%
BANCO DANIFICADO	1	0,02%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,02%
ELEVADOR OPERANTE	1	0,02%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	1	0,02%
PRIMEIROS SOCORROS	1	0,02%
Total	5186	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

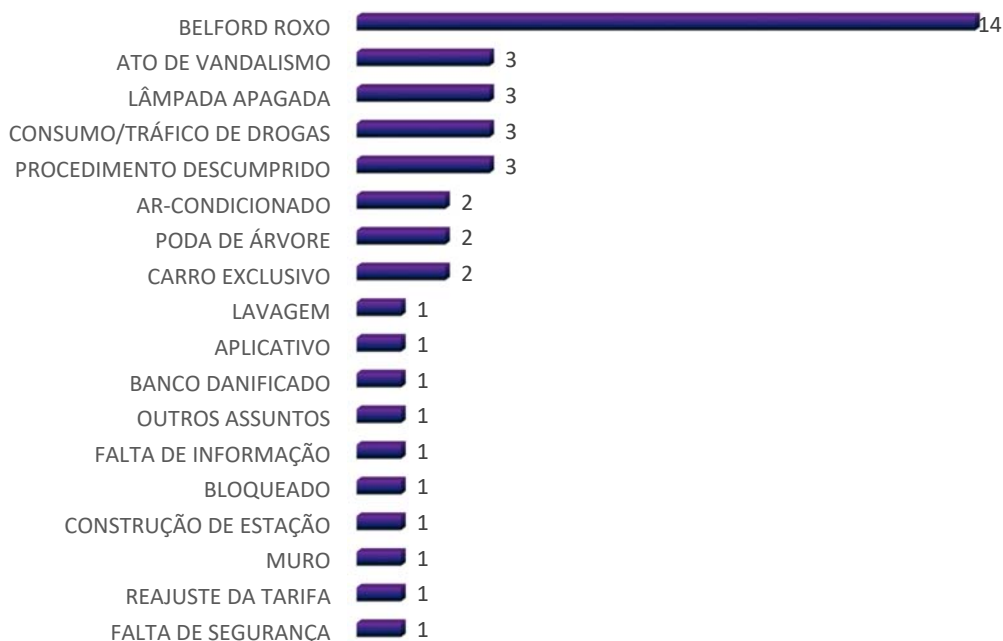




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	14	33,33%
ATO DE VANDALISMO	3	7,14%
LÂMPADA APAGADA	3	7,14%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3	7,14%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	7,14%
AR-CONDICIONADO	2	4,76%
PODA DE ÁRVORE	2	4,76%
CARRO EXCLUSIVO	2	4,76%
LAVAGEM	1	2,38%
APLICATIVO	1	2,38%
BANCO DANIFICADO	1	2,38%
OUTROS ASSUNTOS	1	2,38%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	2,38%
BLOQUEADO	1	2,38%
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	1	2,38%
MURO	1	2,38%
REAJUSTE DA TARIFA	1	2,38%
FALTA DE SEGURANÇA	1	2,38%
Total	42	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto





8.6 Ramal Deodoro

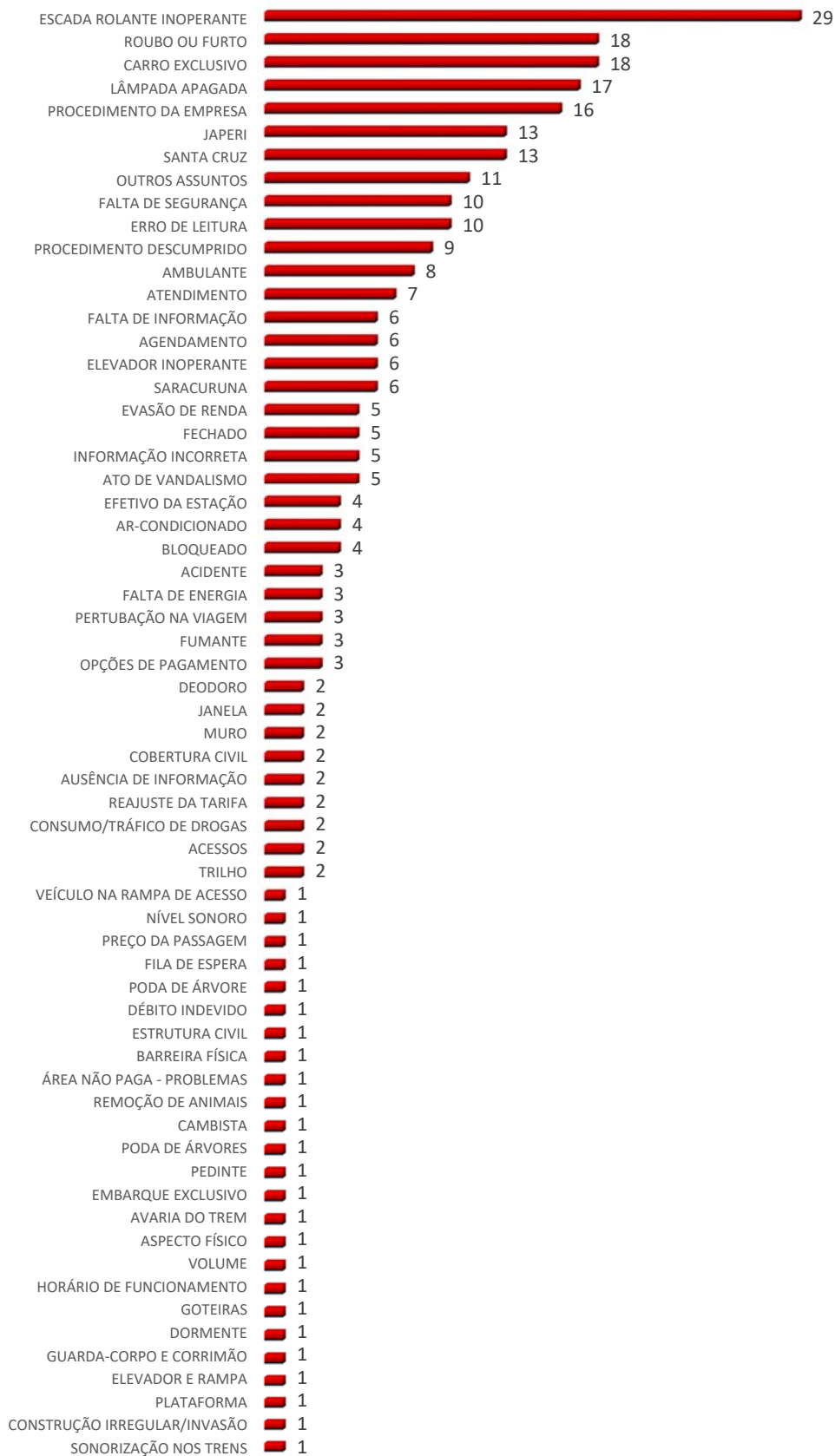
Assunto	Reclamações	%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	29	9,90%
ROUBO OU FURTO	18	6,14%
CARRO EXCLUSIVO	18	6,14%
LÂMPADA APAGADA	17	5,80%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	16	5,46%
JAPERI	13	4,44%
SANTA CRUZ	13	4,44%
OUTROS ASSUNTOS	11	3,75%
FALTA DE SEGURANÇA	10	3,41%
ERRO DE LEITURA	10	3,41%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	9	3,07%
AMBULANTE	8	2,73%
ATENDIMENTO	7	2,39%
FALTA DE INFORMAÇÃO	6	2,05%
AGENDAMENTO	6	2,05%
ELEVADOR INOPERANTE	6	2,05%
SARACURUNA	6	2,05%
EVASÃO DE RENDA	5	1,71%
FECHADO	5	1,71%
INFORMAÇÃO INCORRETA	5	1,71%
ATO DE VANDALISMO	5	1,71%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	4	1,37%
AR-CONDICIONADO	4	1,37%
BLOQUEADO	4	1,37%
ACIDENTE	3	1,02%
FALTA DE ENERGIA	3	1,02%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	3	1,02%
FUMANTE	3	1,02%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	3	1,02%
DEODORO	2	0,68%
JANELA	2	0,68%
MURO	2	0,68%
COBERTURA CIVIL	2	0,68%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	2	0,68%
REAJUSTE DA TARIFA	2	0,68%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,68%
ACESSOS	2	0,68%
TRILHO	2	0,68%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,34%
NÍVEL SONORO	1	0,34%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,34%
FILA DE ESPERA	1	0,34%
PODA DE ÁRVORE	1	0,34%



DÉBITO INDEVIDO	1	0,34%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,34%
BARREIRA FÍSICA	1	0,34%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,34%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	0,34%
CAMBISTA	1	0,34%
PODA DE ÁRVORES	1	0,34%
PEDINTE	1	0,34%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,34%
AVARIA DO TREM	1	0,34%
ASPECTO FÍSICO	1	0,34%
VOLUME	1	0,34%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,34%
GOTEIRAS	1	0,34%
DORMENTE	1	0,34%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,34%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,34%
PLATAFORMA	1	0,34%
CONSTRUÇÃO		
IRREGULAR/INVASÃO	1	0,34%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,34%
Total	293	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

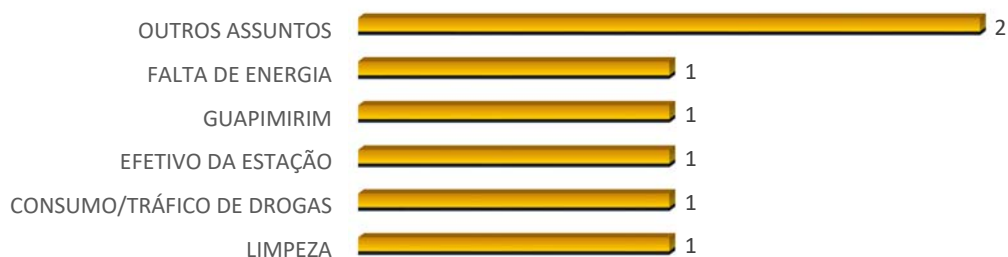




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	2	28,57%
FALTA DE ENERGIA	1	14,29%
GUAPIMIRIM	1	14,29%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	14,29%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	14,29%
LIMPEZA	1	14,29%
Total	7	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



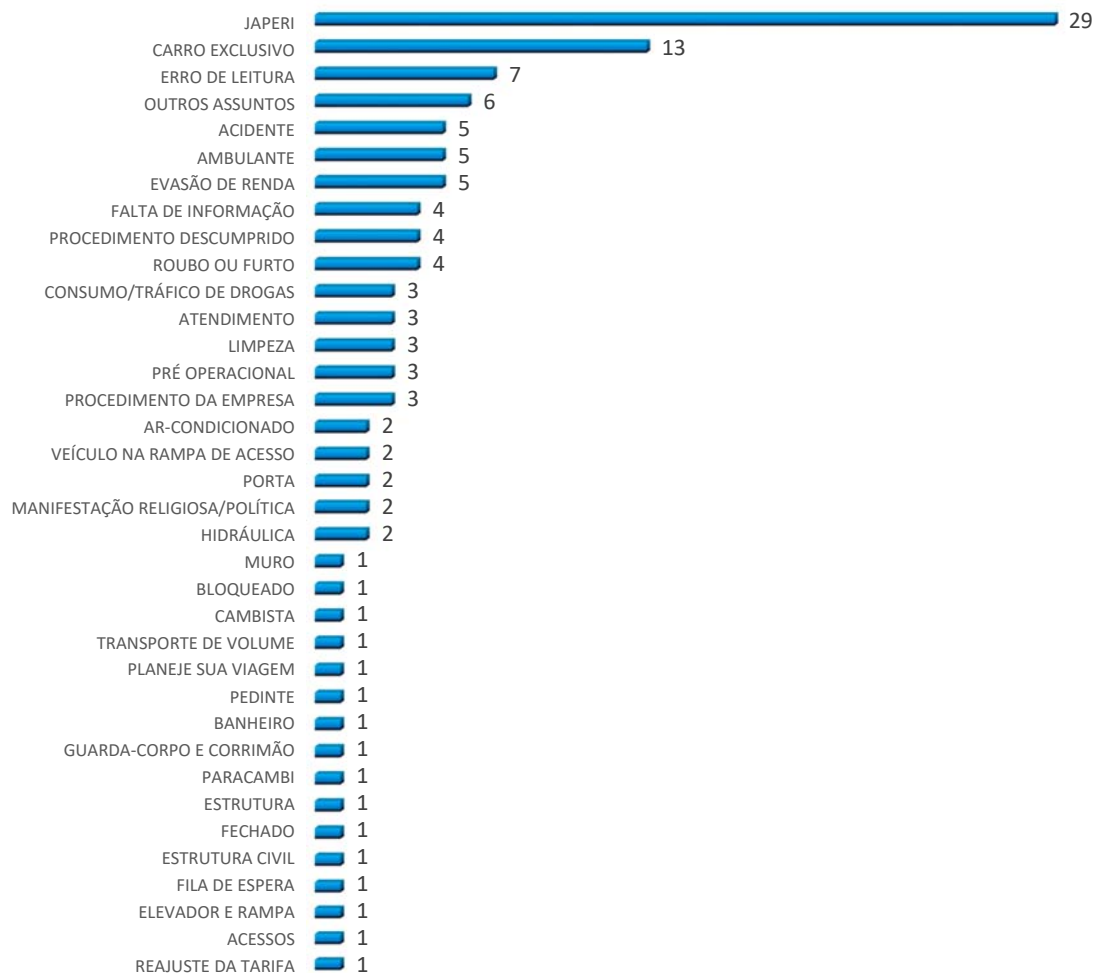
8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	29	23,58%
CARRO EXCLUSIVO	13	10,57%
ERRO DE LEITURA	7	5,69%
OUTROS ASSUNTOS	6	4,88%
ACIDENTE	5	4,07%
AMBULANTE	5	4,07%
EVASÃO DE RENDA	5	4,07%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	3,25%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	3,25%
ROUBO OU FURTO	4	3,25%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3	2,44%
ATENDIMENTO	3	2,44%
LIMPEZA	3	2,44%
PRÉ OPERACIONAL	3	2,44%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	2,44%
AR-CONDICIONADO	2	1,63%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	2	1,63%
PORTA	2	1,63%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	1,63%
HIDRÁULICA	2	1,63%



MURO	1	0,81%
BLOQUEADO	1	0,81%
CAMBISTA	1	0,81%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,81%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,81%
PEDINTE	1	0,81%
BANHEIRO	1	0,81%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,81%
PARACAMBI	1	0,81%
ESTRUTURA	1	0,81%
FECHADO	1	0,81%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,81%
FILA DE ESPERA	1	0,81%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,81%
ACESSOS	1	0,81%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,81%
Total	123	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	1	25,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	25,00%
PARACAMBI	1	25,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	25,00%
Total	4	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



8.8 Ramal Santa Cruz

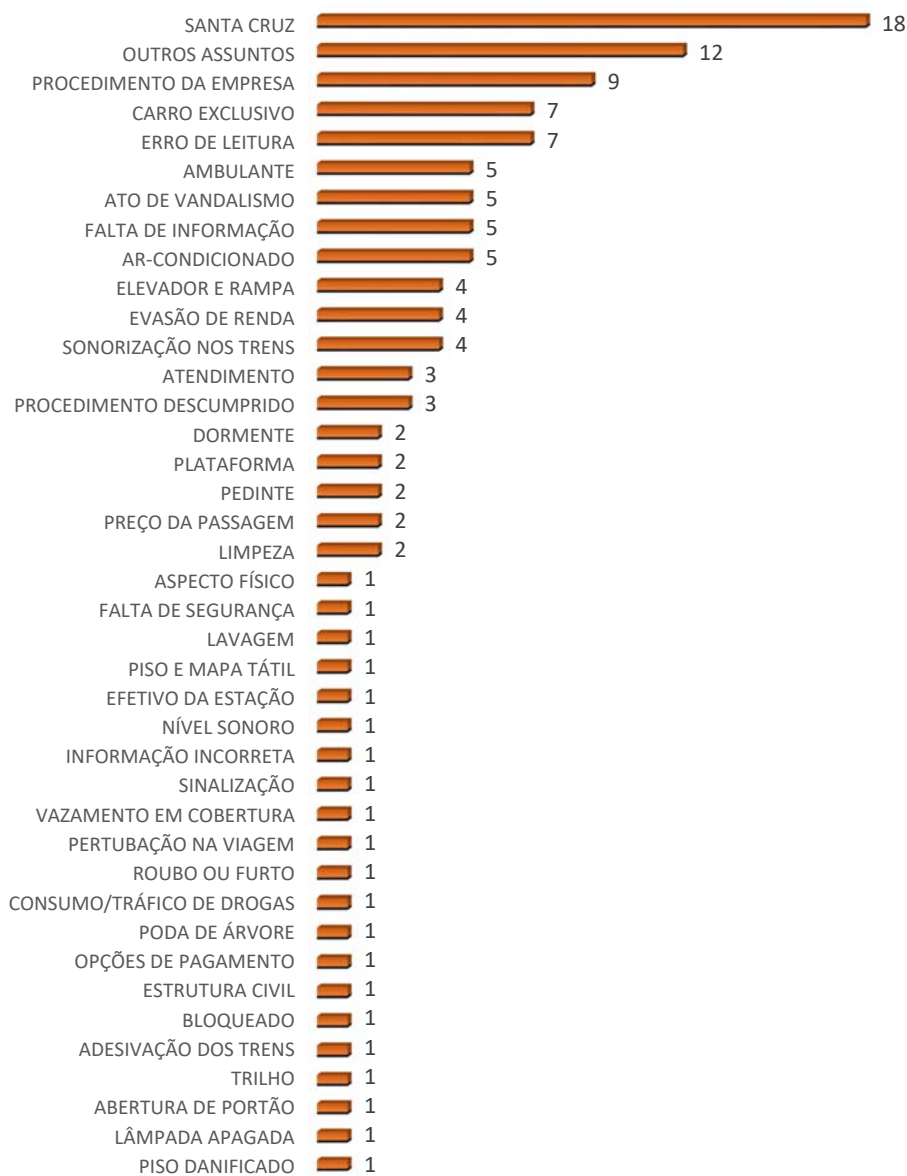
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	18	14,75%
OUTROS ASSUNTOS	12	9,84%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	9	7,38%
CARRO EXCLUSIVO	7	5,74%
ERRO DE LEITURA	7	5,74%
AMBULANTE	5	4,10%
ATO DE VANDALISMO	5	4,10%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	4,10%
AR-CONDICIONADO	5	4,10%
ELEVADOR E RAMPAS	4	3,28%
EVAÇÃO DE RENDA	4	3,28%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	4	3,28%
ATENDIMENTO	3	2,46%
PROCEDIMENTO	3	2,46%
DESCUMPRIDO	3	2,46%
DORMENTE	2	1,64%
PLATAFORMA	2	1,64%
PEDINTE	2	1,64%
PREÇO DA PASSAGEM	2	1,64%
LIMPEZA	2	1,64%
ASPECTO FÍSICO	1	0,82%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,82%
LAVAGEM	1	0,82%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,82%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,82%



NÍVEL SONORO	1	0,82%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,82%
SINALIZAÇÃO	1	0,82%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,82%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,82%
ROUBO OU FURTO	1	0,82%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,82%
PODA DE ÁRVORE	1	0,82%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	0,82%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,82%
BLOQUEADO	1	0,82%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	0,82%
TRILHO	1	0,82%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,82%
LÂMPADA APAGADA	1	0,82%
PISO DANIFICADO	1	0,82%
Total	122	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



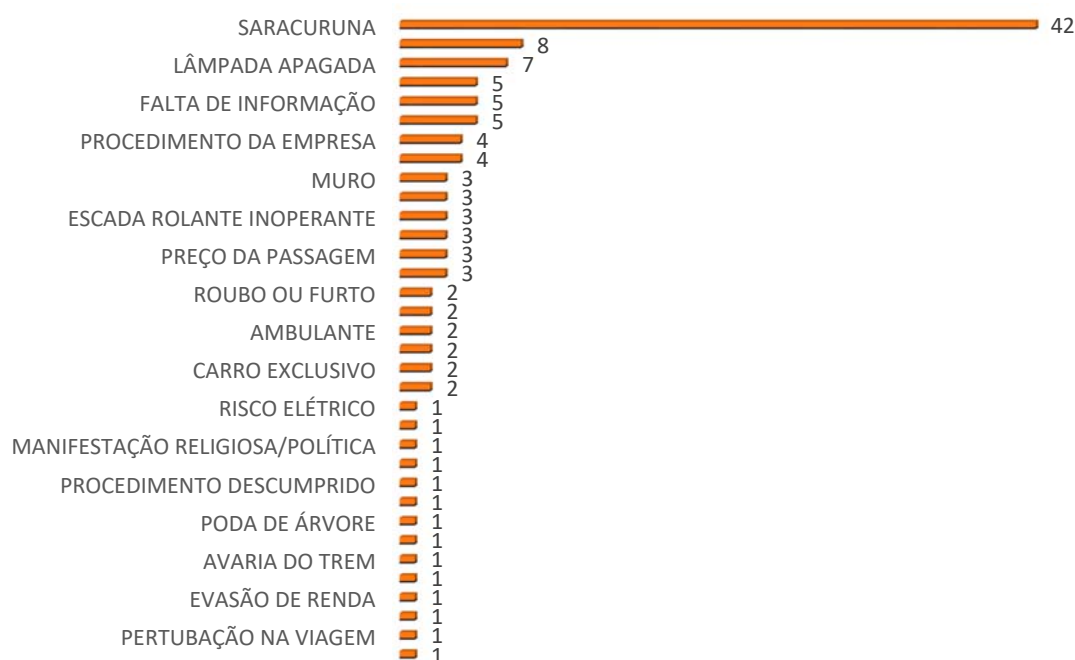
8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	42	33,87%
ATENDIMENTO	8	6,45%
LÂMPADA APAGADA	7	5,65%
OUTROS ASSUNTOS	5	4,03%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	4,03%
COBERTURA CIVIL	5	4,03%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	3,23%
PLATAFORMA	4	3,23%
MURO	3	2,42%
LIMPEZA	3	2,42%



ESCADA ROLANTE INOPERANTE	3	2,42%
ERRO DE LEITURA	3	2,42%
PREÇO DA PASSAGEM	3	2,42%
PRÉ OPERACIONAL	3	2,42%
ROUBO OU FURTO	2	1,61%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	1,61%
AMBULANTE	2	1,61%
FECHADO	2	1,61%
CARRO EXCLUSIVO	2	1,61%
ACIDENTE	2	1,61%
RISCO ELÉTRICO	1	0,81%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,81%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,81%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,81%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	0,81%
PISO DANIFICADO	1	0,81%
PODA DE ÁRVORE	1	0,81%
SANTA CRUZ	1	0,81%
AVARIA DO TREM	1	0,81%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,81%
EVASÃO DE RENDA	1	0,81%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,81%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,81%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,81%
Total	124	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto

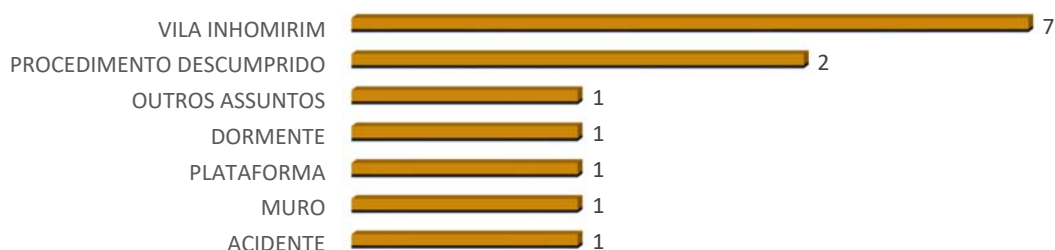




8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	7	50,00%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	14,29%
OUTROS ASSUNTOS	1	7,14%
DORMENTE	1	7,14%
PLATAFORMA	1	7,14%
MURO	1	7,14%
ACIDENTE	1	7,14%
Total	14	100%

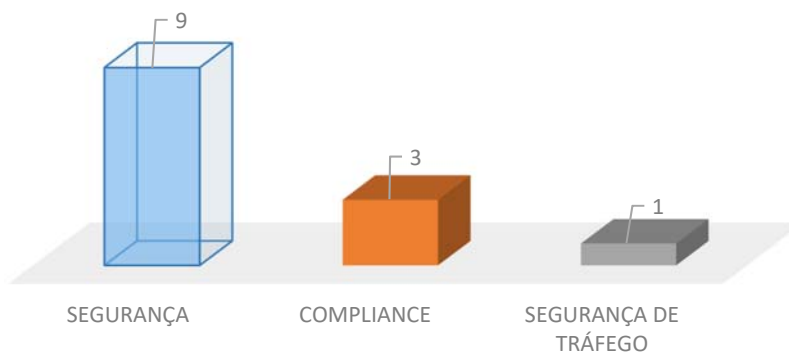
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	9	69,23%
COMPLIANCE	3	23,08%
SEGURANÇA DE TRÁFEGO	1	7,69%
Total	13	100%

DENÚNCIAS - POR ASSUNTO

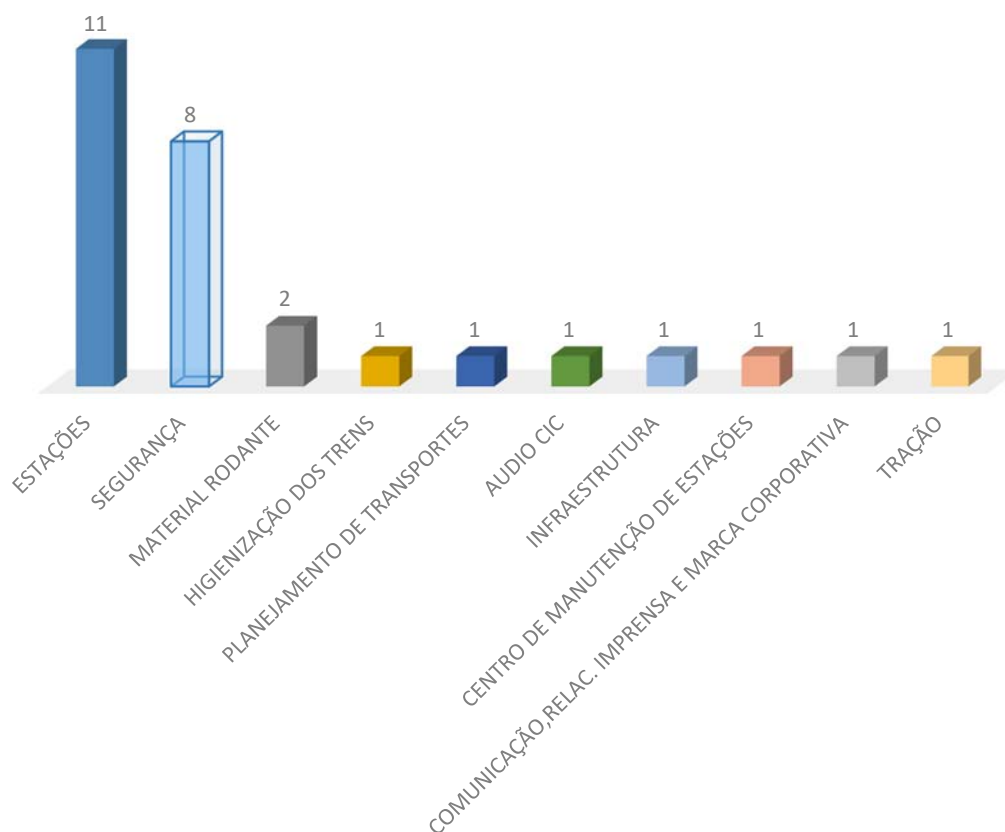


Assunto	Elogios	%
ESTAÇÕES	11	39,29%
SEGURANÇA	8	28,57%
MATERIAL RODANTE	2	7,14%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	3,57%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	3,57%



AUDIO CIC	1	3,57%
INFRAESTRUTURA	1	3,57%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	3,57%
COMUNICAÇÃO,RELAC. IMPRENSA E MARCA CORPORATIVA	1	3,57%
TRAÇÃO	1	3,57%
Total	28	100%

ELOGIOS - POR ASSUNTO

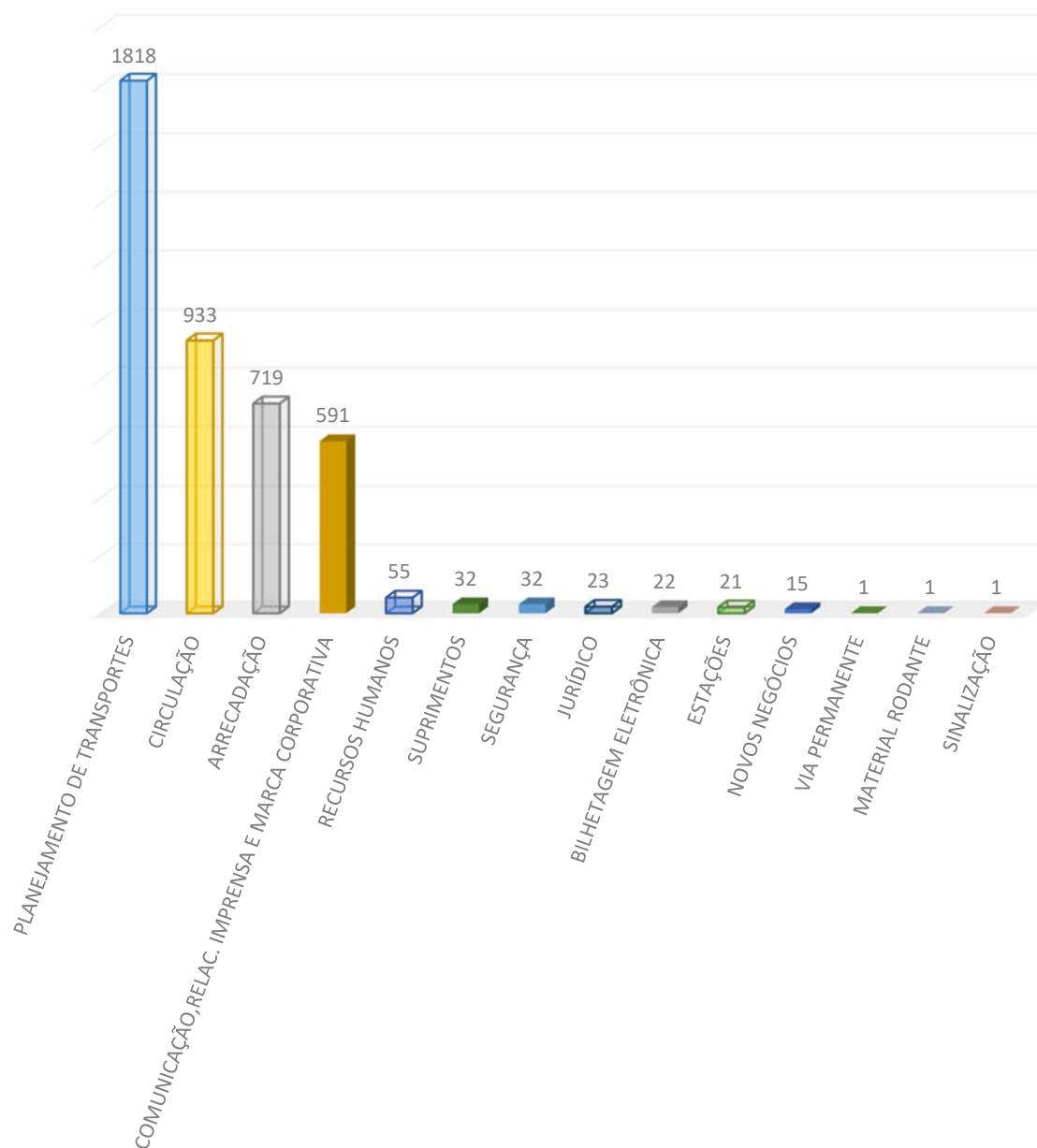


Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1818	42,64%
CIRCULAÇÃO	933	21,88%
ARRECADAÇÃO	719	16,86%
COMUNICAÇÃO,RELAC. IMPRENSA E MARCA CORPORATIVA	591	13,86%
RECURSOS HUMANOS	55	1,29%
SUPRIMENTOS	32	0,75%
SEGURANÇA	32	0,75%
JURÍDICO	23	0,54%



BILHETAGEM ELETRÔNICA	22	0,52%
ESTAÇÕES	21	0,49%
NOVOS NEGÓCIOS	15	0,35%
VIA PERMANENTE	1	0,02%
MATERIAL RODANTE	1	0,02%
SINALIZAÇÃO	1	0,02%
Total	4264	100%

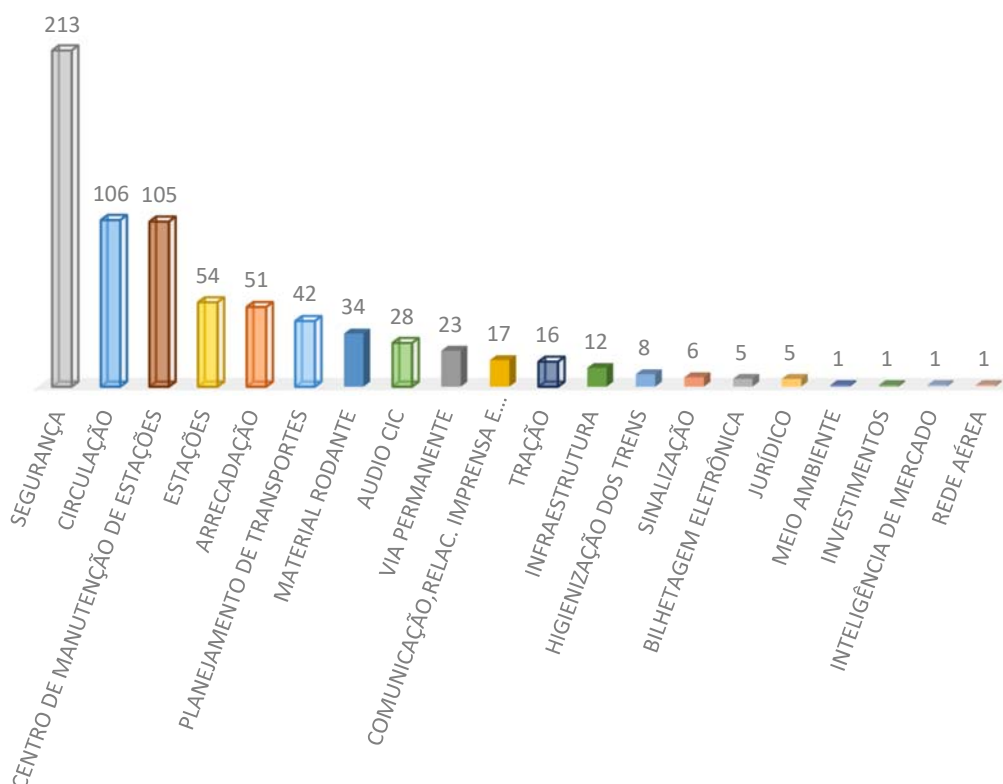
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	213	29,22%
CIRCULAÇÃO	106	14,54%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	105	14,40%
ESTAÇÕES	54	7,41%
ARRECADAÇÃO	51	7,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	42	5,76%
MATERIAL RODANTE	34	4,66%
AUDIO CIC	28	3,84%
VIA PERMANENTE	23	3,16%
COMUNICAÇÃO, RELAC. IMPRENSA E MARCA CORPORATIVA	17	2,33%
TRAÇÃO	16	2,19%
INFRAESTRUTURA	12	1,65%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	8	1,10%
SINALIZAÇÃO	6	0,82%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	5	0,69%
JURÍDICO	5	0,69%
MEIO AMBIENTE	1	0,14%
INVESTIMENTOS	1	0,14%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	0,14%
REDE AÉREA	1	0,14%
Total	729	100%

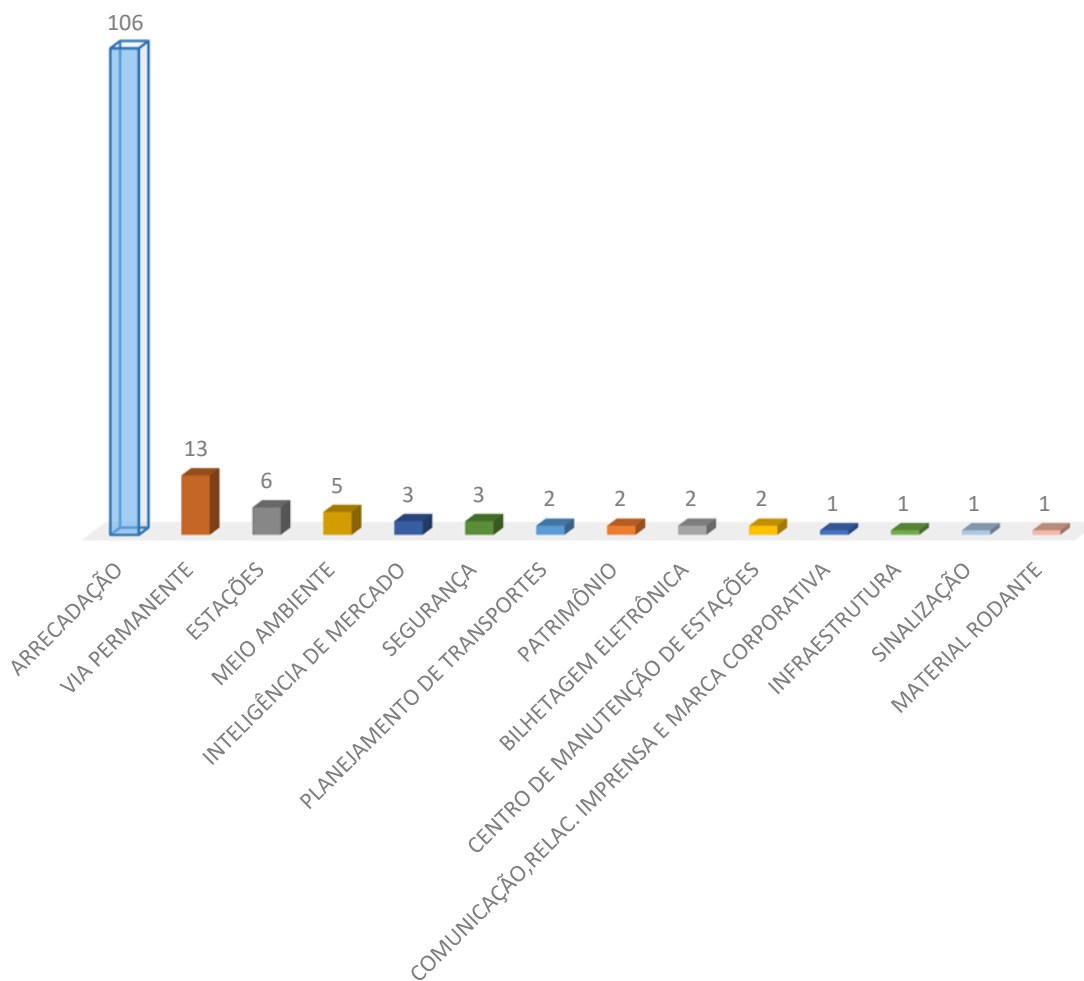
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	106	71,62%
VIA PERMANENTE	13	8,78%
ESTAÇÕES	6	4,05%
MEIO AMBIENTE	5	3,38%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	3	2,03%
SEGURANÇA	3	2,03%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	1,35%
PATRIMÔNIO	2	1,35%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	2	1,35%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	1,35%
COMUNICAÇÃO, RELAC. IMPRENSA E MARCA CORPORATIVA	1	0,68%
INFRAESTRUTURA	1	0,68%
SINALIZAÇÃO	1	0,68%
MATERIAL RODANTE	1	0,68%
Total	148	100%

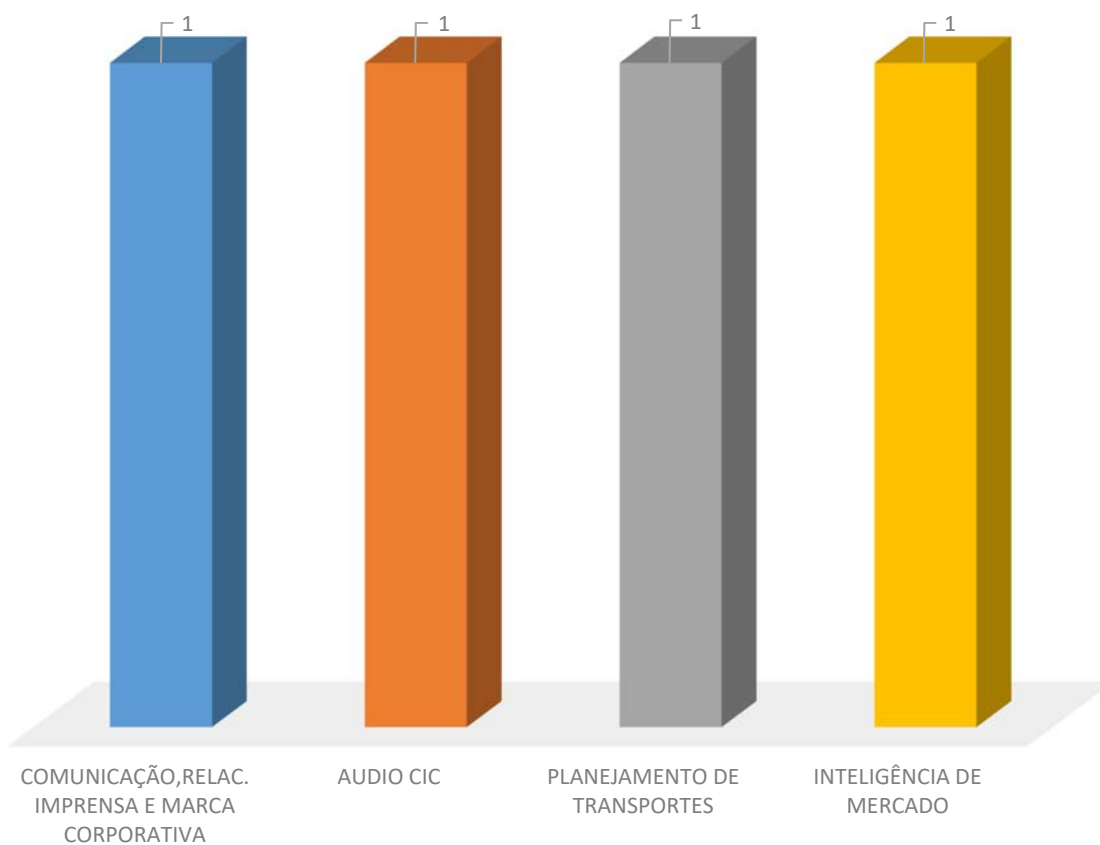
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Sugestões	%
COMUNICAÇÃO, RELAC. IMPRENSA E MARCA CORPORATIVA	1	25,00%
AUDIO CIC	1	25,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	25,00%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	25,00%
Total	4	100%

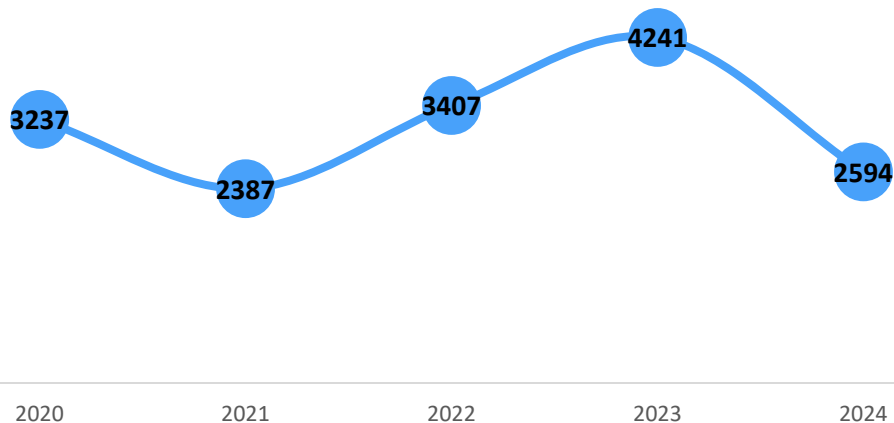
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



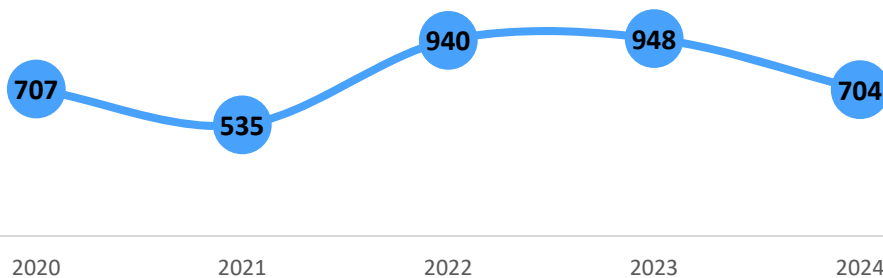


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

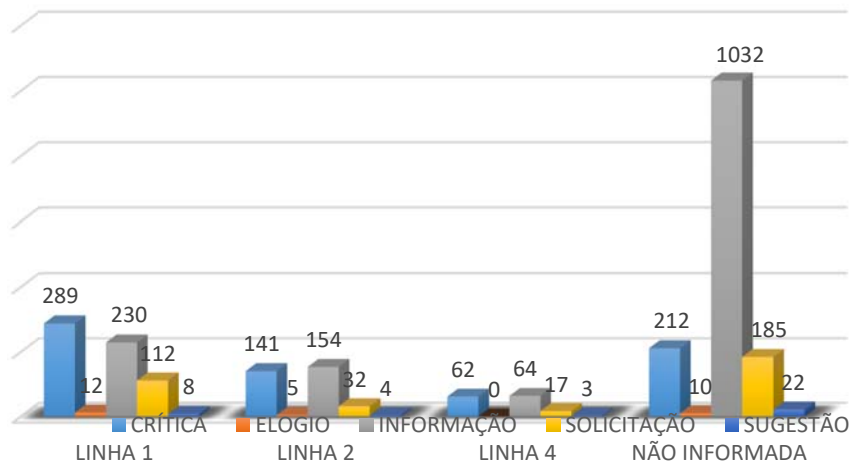


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

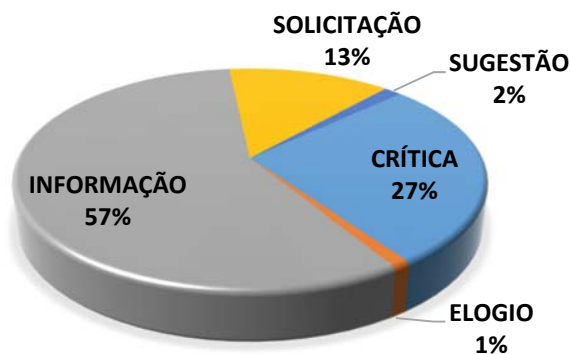
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	289	141	62	212	704	27,14%
ELOGIO	12	5	0	10	27	1,04%
INFORMAÇÃO	230	154	64	1032	1480	57,05%
SOLICITAÇÃO	112	32	17	185	346	13,34%
SUGESTÃO	8	4	3	22	37	1,43%
Total	651	336	146	1461	2594	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	266	10,25%
GIRO (APP E SITE)	238	9,18%
GRATUIDADE PESSOA COM DEFICIÊNCIA	150	5,78%
OBJETO PERDIDO	139	5,36%
GRATUIDADE ESTUDANTE	137	5,28%
GRATUIDADE SÊNIOR	91	3,51%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	83	3,20%
SALDO	82	3,16%
CARTÃO MASTER	78	3,01%
POSTO DE GRATUIDADE	76	2,93%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	76	2,93%
RH	70	2,70%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	68	2,62%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	67	2,58%
GERAL	56	2,16%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	52	2,00%



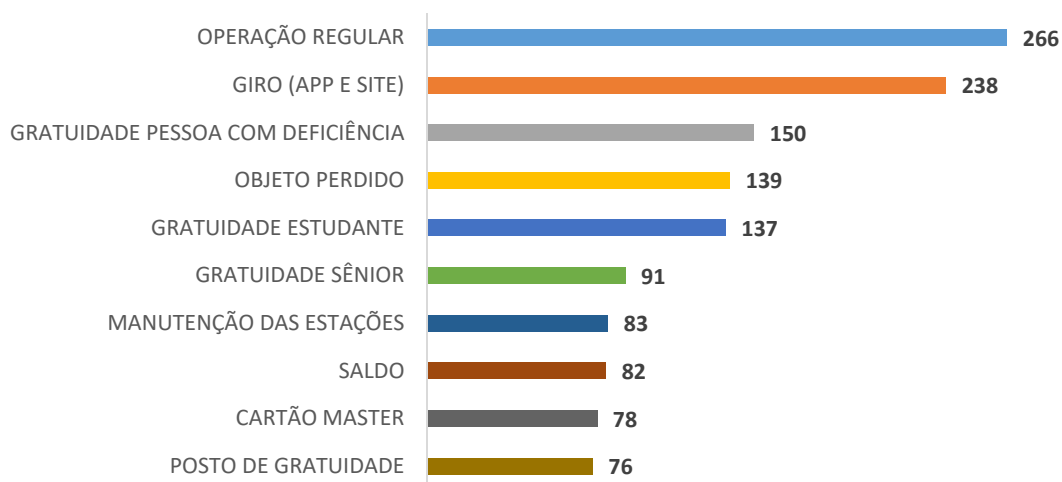
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	49	1,89%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	49	1,89%
CARTÃO VISA	43	1,66%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	38	1,46%
RECHAMADA	36	1,39%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	36	1,39%
GIRO - PARCERIAS	36	1,39%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	33	1,27%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	32	1,23%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	31	1,20%
FUNCIONAMENTO	29	1,12%
DANOS AO CLIENTE	27	1,04%
TARIFA SOCIAL	25	0,96%
Pagamento por aproximação	21	0,81%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	19	0,73%
ATENDIMENTO DO SAC	19	0,73%
TARIFA METRÔRIO	18	0,69%
INFORMAÇÕES GERAIS	18	0,69%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	18	0,69%
CARTÃO PRÉ-PAGO	17	0,66%
APLICATIVO	16	0,62%
LOJAS E QUIOSQUES	16	0,62%
CADASTRO	14	0,54%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	12	0,46%
APOIO CLIENTE	11	0,42%
ACHADOS E PERDIDOS	10	0,39%
TARIFAS	9	0,35%
GIRO	9	0,35%
CARTEIRA DIGITAL	8	0,31%
NÃO INFORMADO	7	0,27%
INTEGRAÇÃO	7	0,27%
COMERCIAL	7	0,27%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	6	0,23%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	6	0,23%
FORNECEDOR METRÔRIO	6	0,23%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	0,23%
BOAS PRÁTICAS	5	0,19%
COMO ESTOU DIRIGINDO	5	0,19%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	5	0,19%
DÚVIDAS	5	0,19%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	4	0,15%
CORONAVIRUS	4	0,15%
RECARGA	4	0,15%
BICICLETÁRIO	4	0,15%
CARTÃO UNITÁRIO	4	0,15%
PALCO CARIOCA	4	0,15%
CARTÕES METRÔRIO	4	0,15%



CARTÃO GIRO	4	0,15%
AR CONDICIONADO	3	0,12%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	3	0,12%
REGULATÓRIO	3	0,12%
TRAJETOS DO MNS	3	0,12%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	3	0,12%
EVENTOS / PARCERIAS	3	0,12%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,12%
COMUNICAÇÃO VISUAL	3	0,12%
ATENDIMENTO CHAT	2	0,08%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,08%
CAMPANHA INSTITUCIONAL	2	0,08%
BILHETERIA	2	0,08%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,08%
PARCERIAS	2	0,08%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,08%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,08%
RECARGA VIA PICPAY	2	0,08%
INSTITUCIONAL	2	0,08%
JOGOS E EVENTOS	2	0,08%
CARTÃO ELO	2	0,08%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	2	0,08%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	2	0,08%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,04%
IMPRENSA	1	0,04%
DOAÇÃO DE MANTIMENTOS	1	0,04%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,04%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,04%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - FLUXO	1	0,04%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
SUGESTÃO	1	0,04%
RECARGA PAY	1	0,04%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	1	0,04%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	0,04%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	1	0,04%
BILHETE UNITÁRIO	1	0,04%
MELHORIAS	1	0,04%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	1	0,04%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	1	0,04%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,04%
Total	2594	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



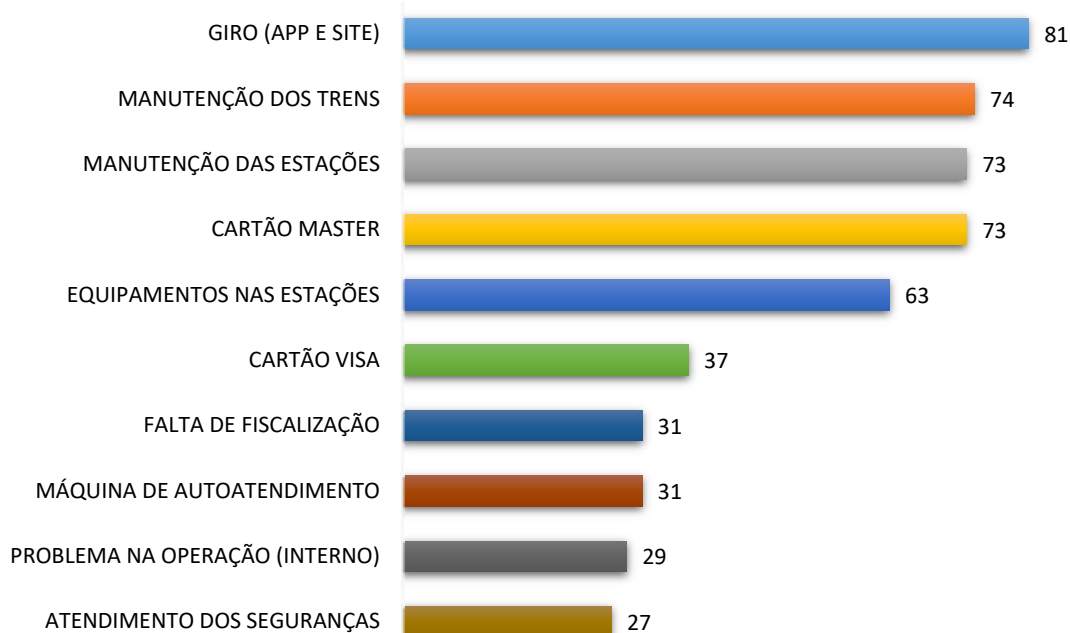
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
GIRO (APP E SITE)	81	11,51%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	74	10,51%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	73	10,37%
CARTÃO MASTER	73	10,37%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	63	8,95%
CARTÃO VISA	37	5,26%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	31	4,40%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	31	4,40%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	29	4,12%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	27	3,84%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	26	3,69%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	14	1,99%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	12	1,70%
GIRO - PARCERIAS	12	1,70%
ATENDIMENTO DO SAC	10	1,42%
GRATUIDADE ESTUDANTE	9	1,28%
OPERAÇÃO REGULAR	9	1,28%
CARTEIRA DIGITAL	7	0,99%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	0,85%
CARTÃO PRÉ-PAGO	6	0,85%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	6	0,85%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	5	0,71%
COMO ESTOU DIRIGINDO	5	0,71%
CARTÕES METRÔRIO	4	0,57%
CORONAVIRUS	4	0,57%
GIRO	4	0,57%
AR CONDICIONADO	3	0,43%
BICICLETÁRIO	3	0,43%



GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	3	0,43%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	3	0,43%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	3	0,43%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	3	0,43%
BOAS PRÁTICAS	2	0,28%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,28%
GRATUIDADE SÊNIOR	2	0,28%
INTEGRAÇÃO	2	0,28%
TARIFA METRÔRIO	2	0,28%
CARTÃO ELO	2	0,28%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,28%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,28%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,14%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,14%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	1	0,14%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,14%
TRAJETOS DO MNS	1	0,14%
BILHETERIA	1	0,14%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,14%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,14%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	0,14%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,14%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - FLUXO	1	0,14%
NÃO INFORMADO	1	0,14%
Total	704	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

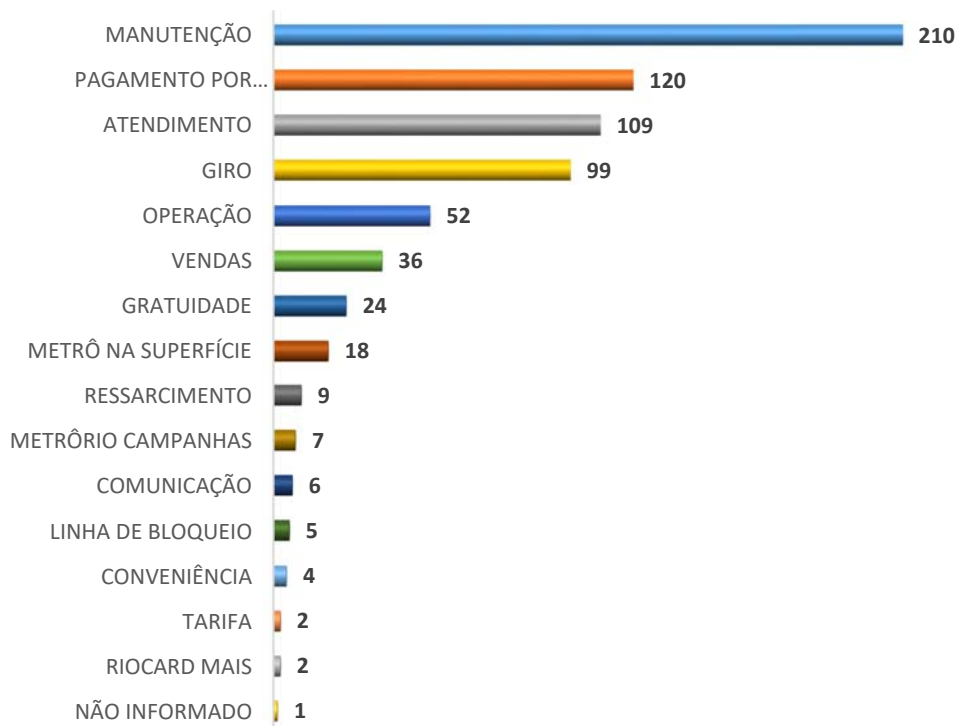




9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	210	29,83%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	120	17,05%
ATENDIMENTO	109	15,48%
GIRO	99	14,06%
OPERAÇÃO	52	7,39%
VENDAS	36	5,11%
GRATUIDADE	24	3,41%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	18	2,56%
RESSARCIMENTO	9	1,28%
METRÔRIO CAMPANHAS	7	0,99%
COMUNICAÇÃO	6	0,85%
LINHA DE BLOQUEIO	5	0,71%
CONVENIÊNCIA	4	0,57%
TARIFA	2	0,28%
RIOCARD MAIS	2	0,28%
NÃO INFORMADO	1	0,14%
Total	704	100,00%

Motivo das Reclamações

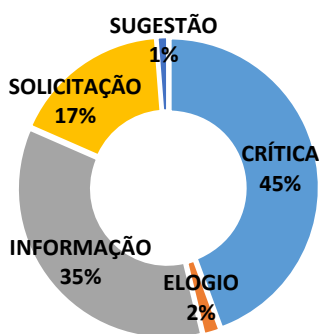




9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	289	44,39%
ELOGIO	12	1,84%
INFORMAÇÃO	230	35,33%
SOLICITAÇÃO	112	17,20%
SUGESTÃO	8	1,23%
Total	651	100,00%

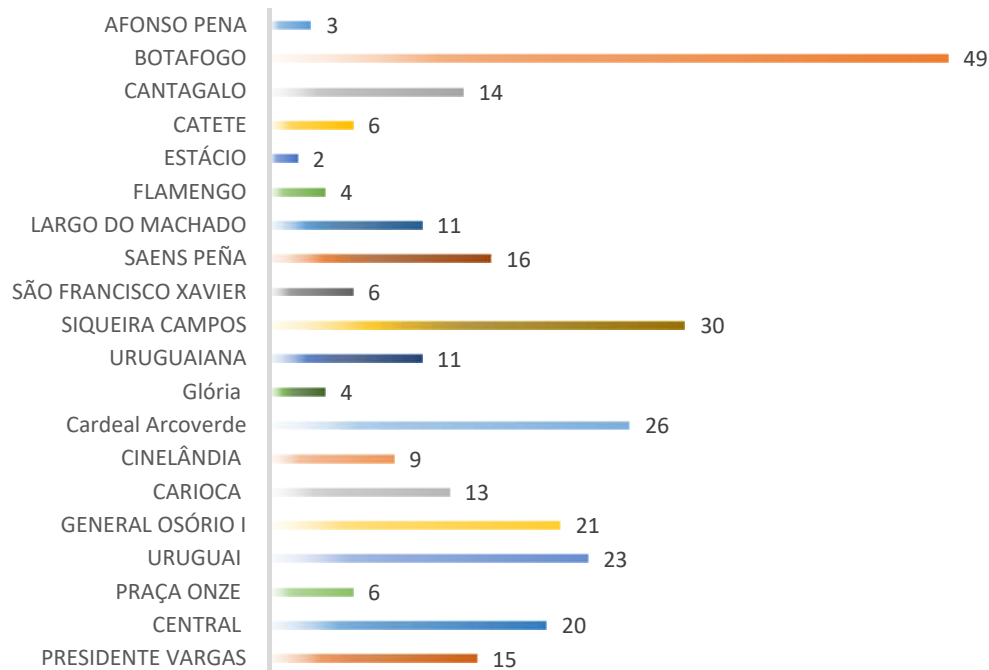
Tipo de Manifestação - Linha 1



Estação	Reclamações	%
AFONSO PENA	3	1,04%
BOTAFOGO	49	16,96%
CANTAGALO	14	4,84%
CATETE	6	2,08%
ESTÁCIO	2	0,69%
FLAMENGO	4	1,38%
LARGO DO MACHADO	11	3,81%
SAENS PEÑA	16	5,54%
SÃO FRANCISCO XAVIER	6	2,08%
SIQUEIRA CAMPOS	30	10,38%
URUGUAIANA	11	3,81%
Glória	4	1,38%
Cardeal Arcoverde	26	9,00%
CINELÂNDIA	9	3,11%
CARIOCA	13	4,50%
GENERAL OSÓRIO I	21	7,27%
URUGUAI	23	7,96%
PRAÇA ONZE	6	2,08%
CENTRAL	20	6,92%
PRESIDENTE VARGAS	15	5,19%
Total	289	100,00%



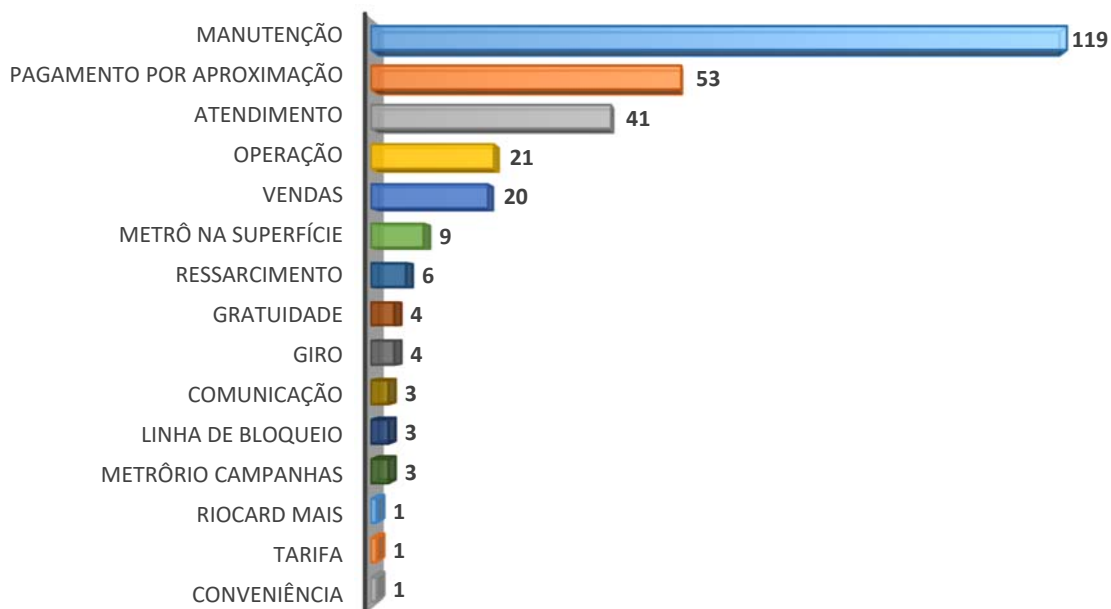
RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2024 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	119	41,18%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	53	18,34%
ATENDIMENTO	41	14,19%
OPERAÇÃO	21	7,27%
VENDAS	20	6,92%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	9	3,11%
RESSARCIMENTO	6	2,08%
GRATUIDADE	4	1,38%
GIRO	4	1,38%
COMUNICAÇÃO	3	1,04%
LINHA DE BLOQUEIO	3	1,04%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	1,04%
RIOCARD MAIS	1	0,35%
TARIFA	1	0,35%
CONVENIÊNCIA	1	0,35%
Total	289	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por motivo



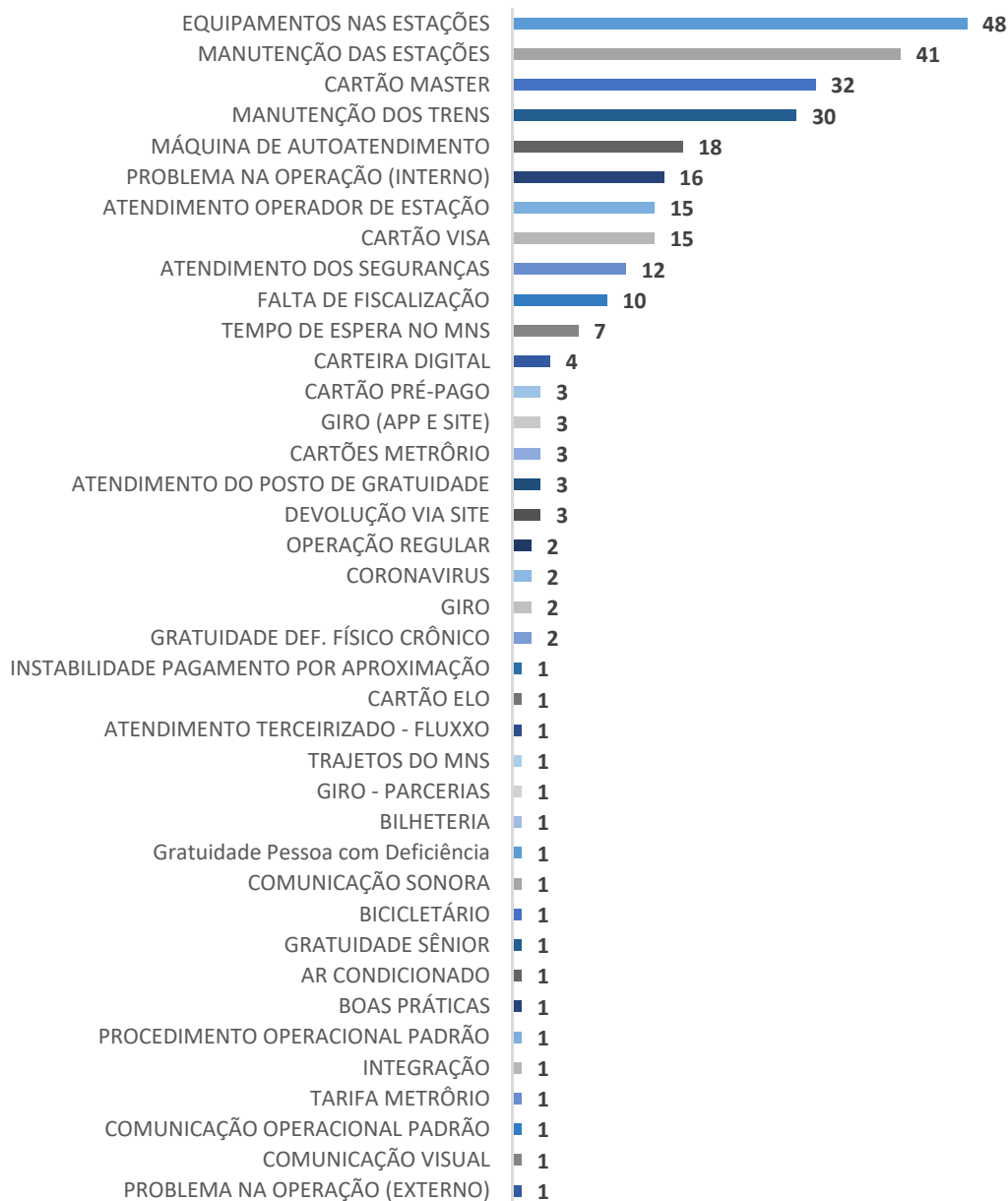
Categoria	Reclamações	%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	48	16,61%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	41	14,19%
CARTÃO MASTER	32	11,07%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	30	10,38%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	18	6,23%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	16	5,54%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	15	5,19%
CARTÃO VISA	15	5,19%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	12	4,15%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	10	3,46%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	7	2,42%
CARTEIRA DIGITAL	4	1,38%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	1,04%
GIRO (APP E SITE)	3	1,04%
CARTÕES METRÔRIO	3	1,04%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	3	1,04%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	3	1,04%
OPERAÇÃO REGULAR	2	0,69%
CORONAVIRUS	2	0,69%
GIRO	2	0,69%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	0,69%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	1	0,35%
CARTÃO ELO	1	0,35%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - FLUXO	1	0,35%
TRAJETOS DO MNS	1	0,35%



GIRO - PARCERIAS	1	0,35%
BILHETERIA	1	0,35%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,35%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,35%
BICICLETÁRIO	1	0,35%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,35%
AR CONDICIONADO	1	0,35%
BOAS PRÁTICAS	1	0,35%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,35%
INTEGRAÇÃO	1	0,35%
TARIFA METRÔRIO	1	0,35%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,35%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,35%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,35%
Total	289	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	12	1
Total	12	100%



Elogios - Linha 1

12

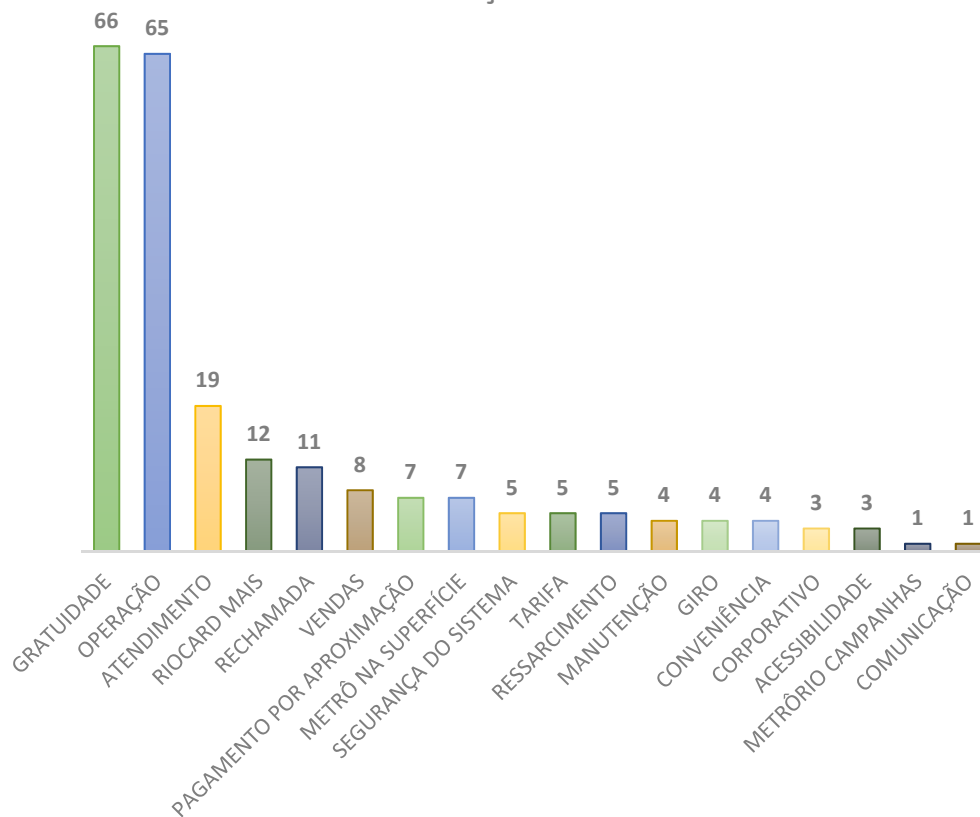


ATENDIMENTO

Informações	Frequencia	%
GRATUIDADE	66	28,70%
OPERAÇÃO	65	28,26%
ATENDIMENTO	19	8,26%
RIOCARD MAIS	12	5,22%
RECHAMADA	11	4,78%
VENDAS	8	3,48%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	7	3,04%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	3,04%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	2,17%
TARIFA	5	2,17%
RESSARCIMENTO	5	2,17%
MANUTENÇÃO	4	1,74%
GIRO	4	1,74%
CONVENIÊNCIA	4	1,74%
CORPORATIVO	3	1,30%
ACESSIBILIDADE	3	1,30%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,43%
COMUNICAÇÃO	1	0,43%
Total	230	100,00%



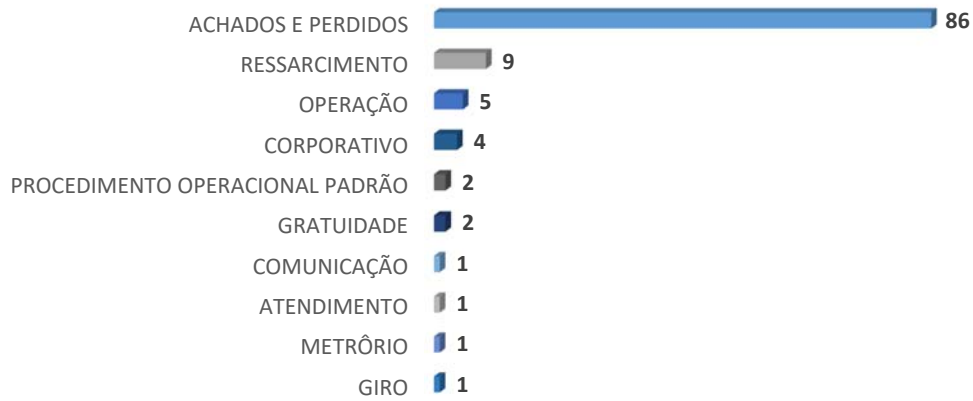
Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	86	76,79%
RESSARCIMENTO	9	8,04%
OPERAÇÃO	5	4,46%
CORPORATIVO	4	3,57%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,79%
GRATUIDADE	2	1,79%
COMUNICAÇÃO	1	0,89%
ATENDIMENTO	1	0,89%
METRÔRIO	1	0,89%
GIRO	1	0,89%
Total	112	100,00%

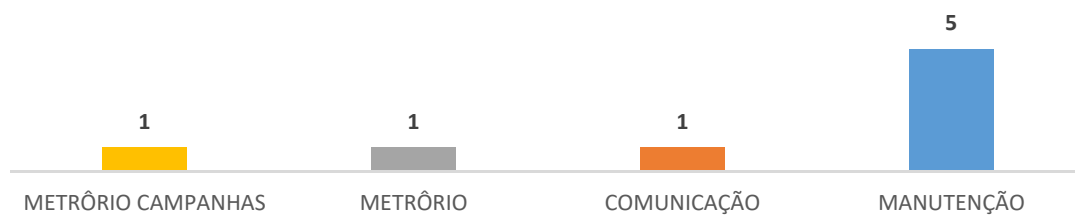


Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
MANUTENÇÃO	5	62,50%
COMUNICAÇÃO	1	12,50%
METRÔRIO	1	12,50%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	12,50%
Total	8	100,00%

Sugestões - Linha 1

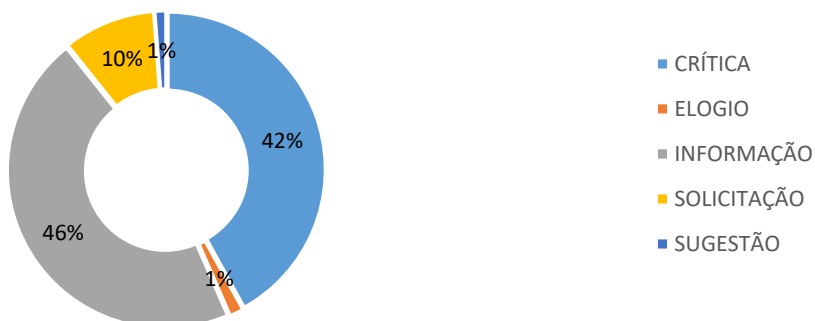


9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	141	41,96%
ELOGIO	5	1,49%
INFORMAÇÃO	154	45,83%
SOLICITAÇÃO	32	9,52%
SUGESTÃO	4	1,19%
Total	336	100,00%



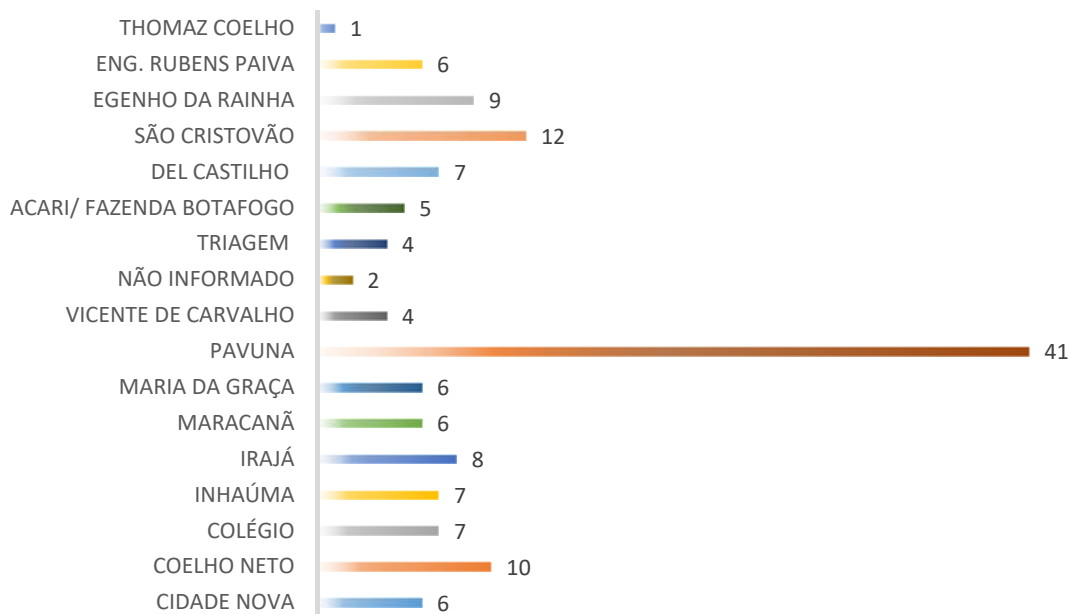
Tipo de manifestação - Linha 2



Estação	Reclamações	%
CIDADE NOVA	6	4,26%
COELHO NETO	10	7,09%
COLÉGIO	7	4,96%
INHAÚMA	7	4,96%
IRAJÁ	8	5,67%
MARACANÃ	6	4,26%
MARIA DA GRAÇA	6	4,26%
PAVUNA	41	29,08%
VICENTE DE CARVALHO	4	2,84%
NÃO INFORMADO	2	1,42%
TRIAGEM	4	2,84%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	5	3,55%
DEL CASTILHO	7	4,96%
SÃO CRISTOVÃO	12	8,51%
EGENHO DA RAINHA	9	6,38%
ENG. RUBENS PAIVA	6	4,26%
THOMAZ COELHO	1	0,71%
Total	141	100,00%



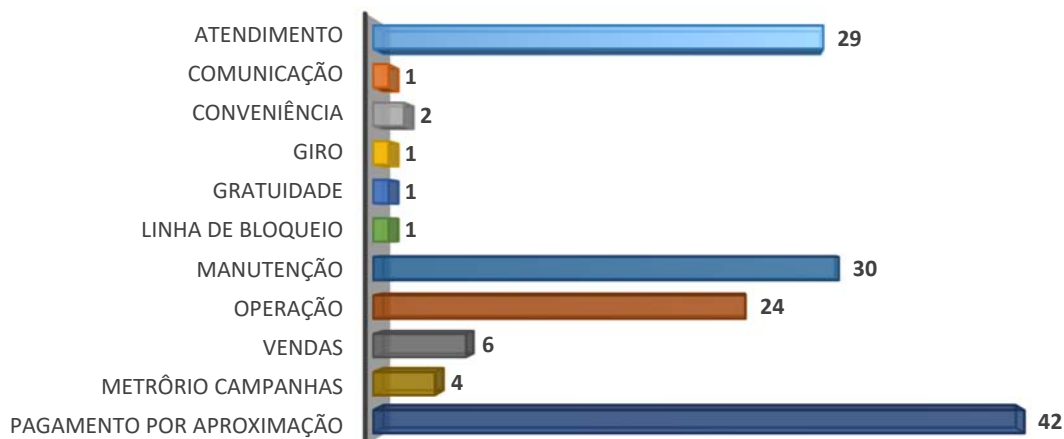
RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2020 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	29	20,57%
COMUNICAÇÃO	1	0,71%
CONVENIÊNCIA	2	1,42%
GIRO	1	0,71%
GRATUIDADE	1	0,71%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,71%
MANUTENÇÃO	30	21,28%
OPERAÇÃO	24	17,02%
VENDAS	6	4,26%
METRÔRIO CAMPANHAS	4	2,84%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	42	29,79%
Total	141	100,00%



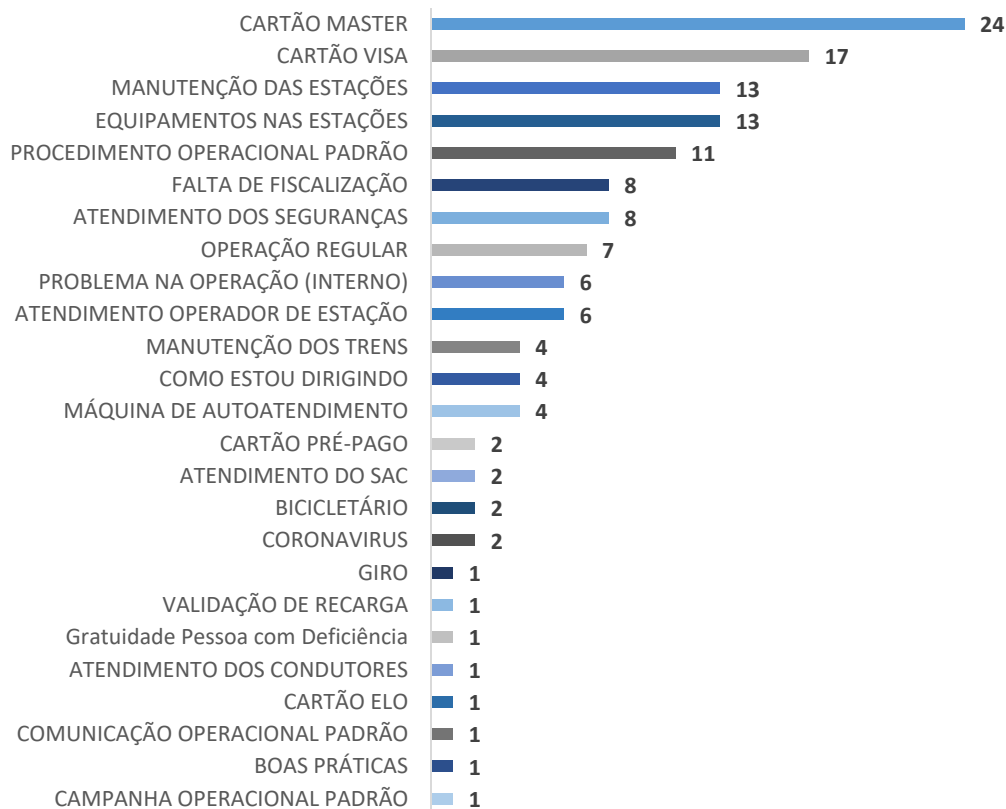
Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	24	17,02%
CARTÃO VISA	17	12,06%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	13	9,22%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	13	9,22%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	11	7,80%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	8	5,67%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	8	5,67%
OPERAÇÃO REGULAR	7	4,96%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	4,26%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	6	4,26%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	2,84%
COMO ESTOU DIRIGINDO	4	2,84%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	4	2,84%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	1,42%
ATENDIMENTO DO SAC	2	1,42%
BICICLETÁRIO	2	1,42%
CORONAVIRUS	2	1,42%
GIRO	1	0,71%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,71%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,71%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,71%
CARTÃO ELO	1	0,71%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,71%
BOAS PRÁTICAS	1	0,71%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,71%
Total	141	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	5	100%
Total	5	100%

Elogios - Linha 2

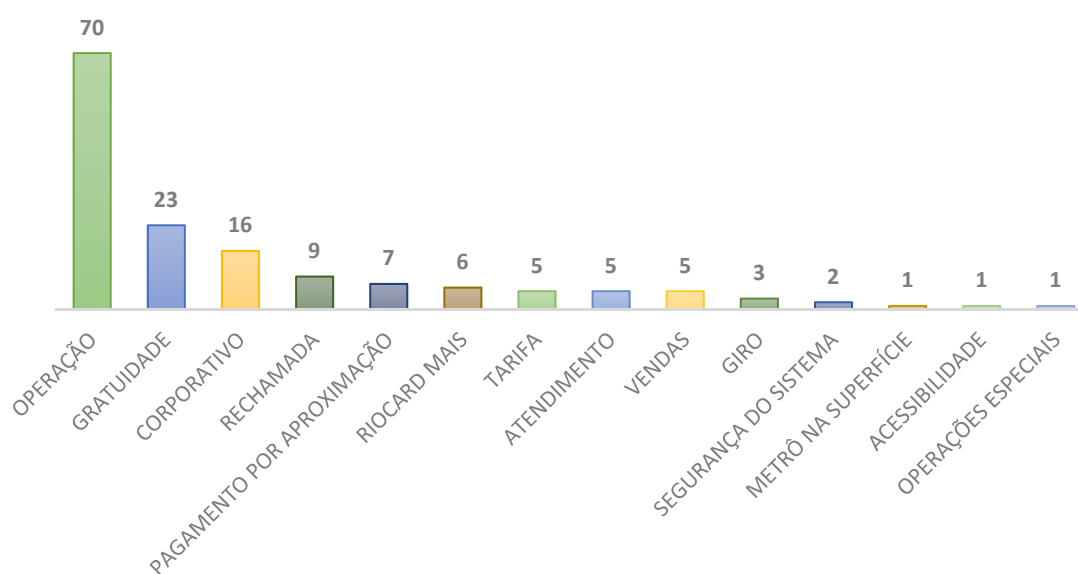


Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	70	45,45%
GRATUIDADE	23	14,94%
CORPORATIVO	16	10,39%
RECHAMADA	9	5,84%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	7	4,55%
RIOCARD MAIS	6	3,90%
TARIFA	5	3,25%
ATENDIMENTO	5	3,25%



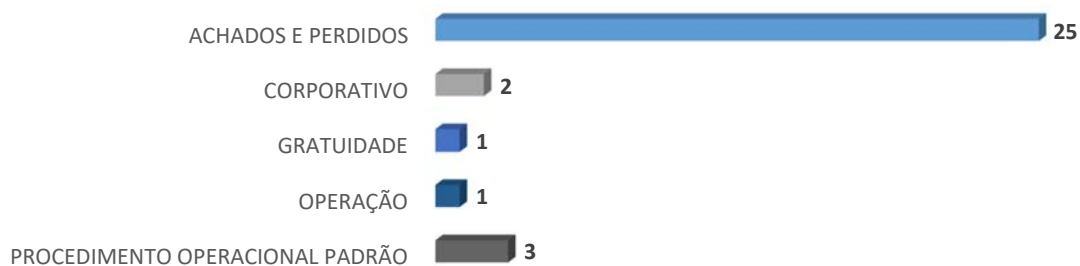
VENDAS	5	3,25%
GIRO	3	1,95%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,30%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,65%
ACESSIBILIDADE	1	0,65%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,65%
Total	154	100,00%

Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	25	78,13%
CORPORATIVO	2	6,25%
GRATUIDADE	1	3,13%
OPERAÇÃO	1	3,13%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	9,38%
Total	32	100,00%

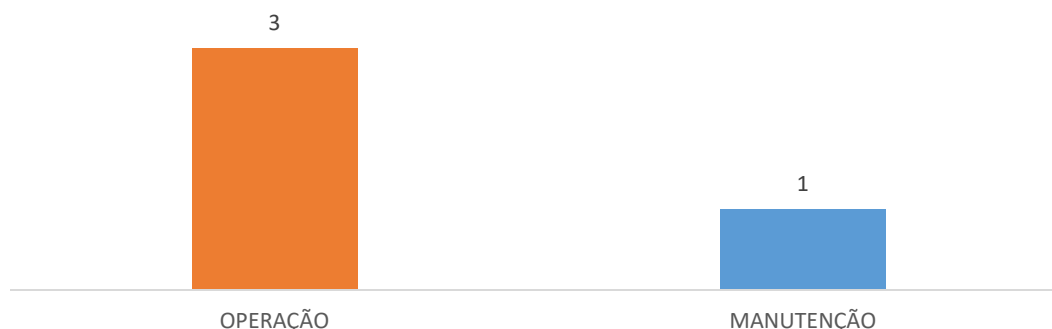
Solicitações - Linha 2





Sugestões	Frequência	%
MANUTENÇÃO	1	25,00%
OPERAÇÃO	3	75,00%
Total	4	100,00%

Sugestões - Linha 2



9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	64	43,84%
CRÍTICA	62	42,47%
SOLICITAÇÃO	17	11,64%
SUGESTÃO	3	2,05%
Total	146	100,00%

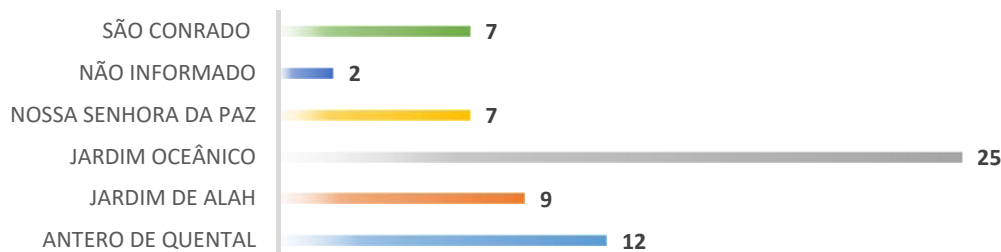
Tipo de Manifestação - Linha 4



Estação	Reclamações	%
ANTERO DE QUENTAL	12	19,35%
JARDIM DE ALAH	9	14,52%
JARDIM OCEÂNICO	25	40,32%
NOSSA SENHORA DA PAZ	7	11,29%
NÃO INFORMADO	2	3,23%
SÃO CONRADO	7	11,29%
Total	62	100,00%

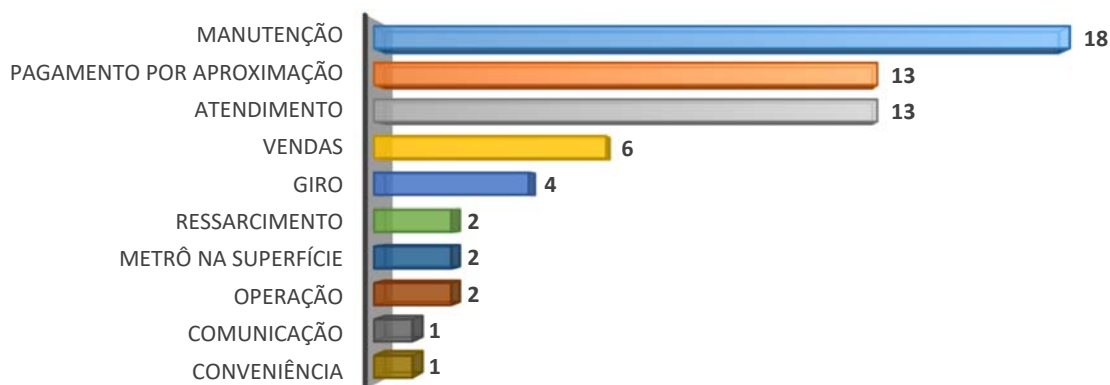


RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2020 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	18	29,03%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	13	20,97%
ATENDIMENTO	13	20,97%
VENDAS	6	9,68%
GIRO	4	6,45%
RESSARCIMENTO	2	3,23%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	3,23%
OPERAÇÃO	2	3,23%
COMUNICAÇÃO	1	1,61%
CONVENIÊNCIA	1	1,61%
Total	62	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo

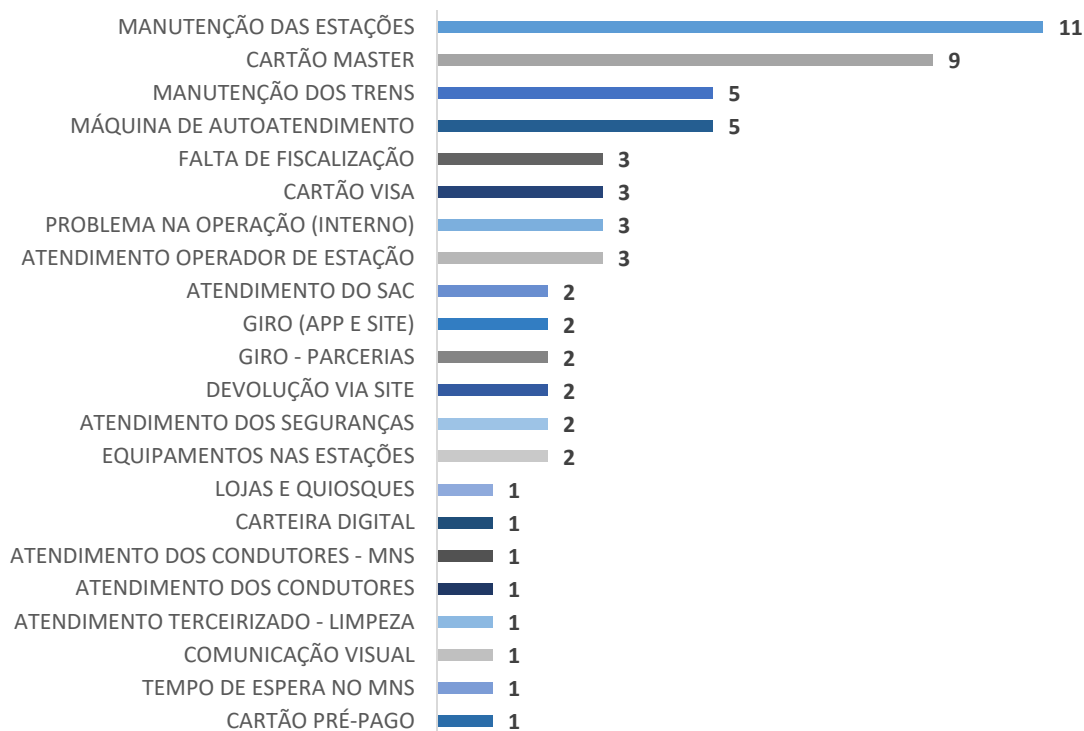


Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	11	17,74%
CARTÃO MASTER	9	14,52%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	8,06%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	5	8,06%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	4,84%
CARTÃO VISA	3	4,84%



PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	3	4,84%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	3	4,84%
ATENDIMENTO DO SAC	2	3,23%
GIRO (APP E SITE)	2	3,23%
GIRO - PARCERIAS	2	3,23%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2	3,23%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	3,23%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	3,23%
LOJAS E QUIOSQUES	1	1,61%
CARTEIRA DIGITAL	1	1,61%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	1,61%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	1,61%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	1,61%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	1,61%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	1,61%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	1,61%
Total	62	100,00%

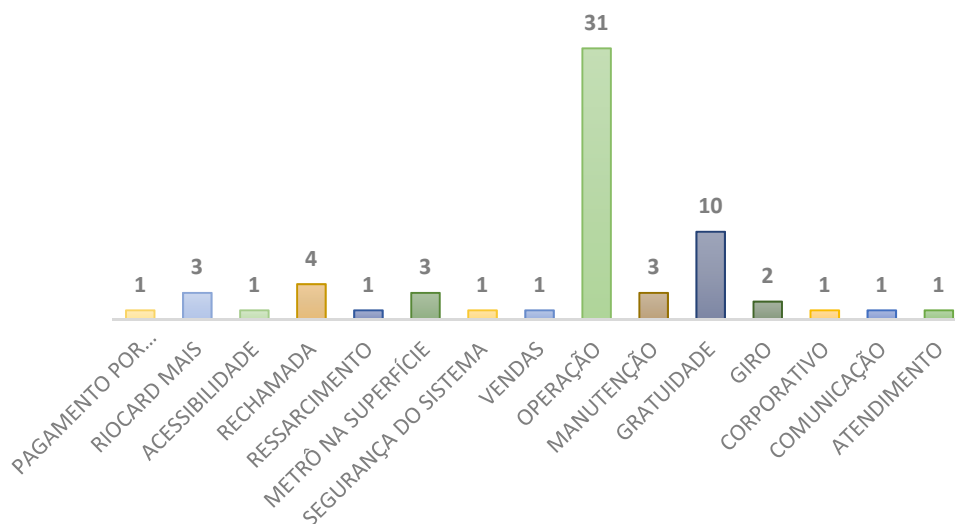
Reclamações Linha 4 - Por categoria





Tipo de Informação	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	1,56%
COMUNICAÇÃO	1	1,56%
CORPORATIVO	1	1,56%
GIRO	2	3,13%
GRATUIDADE	10	15,63%
MANUTENÇÃO	3	4,69%
OPERAÇÃO	31	48,44%
VENDAS	1	1,56%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,56%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	4,69%
RESSARCIMENTO	1	1,56%
RECHAMADA	4	6,25%
ACESSIBILIDADE	1	1,56%
RIOCARD MAIS	3	4,69%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	1	1,56%
Total	64	100,00%

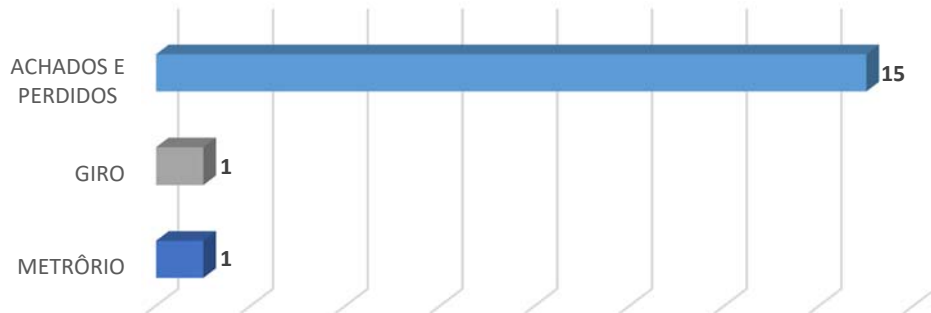
Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	15	88,24%
GIRO	1	5,88%
METRÔRIO	1	5,88%
Total	17	100,00%



Solicitações - Linha 4



Sugestões	Frequência	%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	33,33%
OPERAÇÃO	2	66,67%
Total	3	100,00%

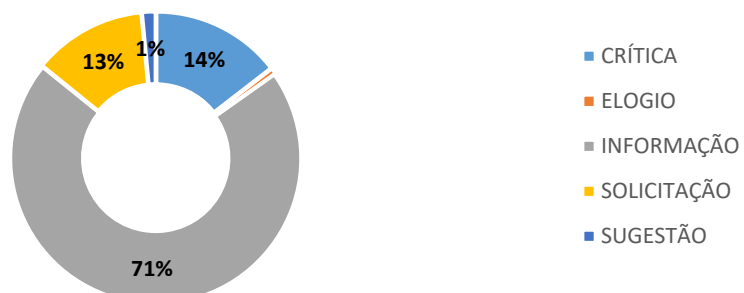
Sugestões - Linha 4



9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	212	14,51%
ELOGIO	10	0,68%
INFORMAÇÃO	1032	70,64%
SOLICITAÇÃO	185	12,66%
SUGESTÃO	22	1,51%
Total	1461	100,00%

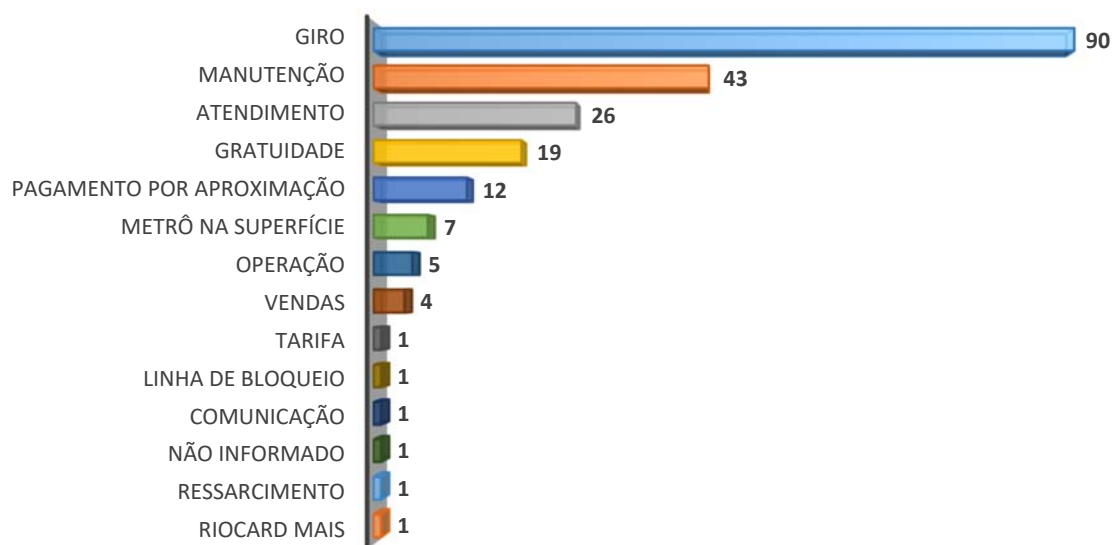
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada





Motivo	Reclamações	%
GIRO	90	42,45%
MANUTENÇÃO	43	20,28%
ATENDIMENTO	26	12,26%
GRATUIDADE	19	8,96%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	12	5,66%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	3,30%
OPERAÇÃO	5	2,36%
VENDAS	4	1,89%
TARIFA	1	0,47%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,47%
COMUNICAÇÃO	1	0,47%
NÃO INFORMADO	1	0,47%
RESSARCIMENTO	1	0,47%
RIOCARD MAIS	1	0,47%
Total	212	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

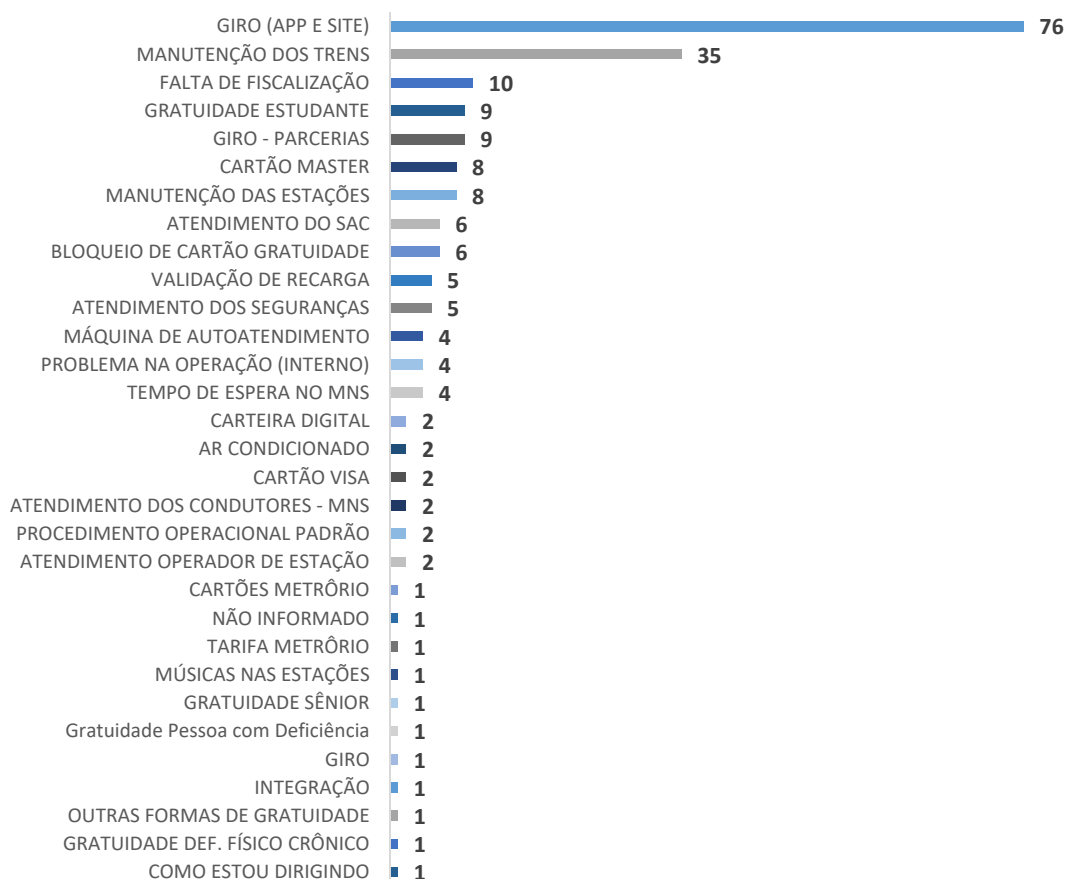


Categoria	Reclamações	%
GIRO (APP E SITE)	76	35,85%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	35	16,51%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	10	4,72%
GRATUIDADE ESTUDANTE	9	4,25%
GIRO - PARCERIAS	9	4,25%
CARTÃO MASTER	8	3,77%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	8	3,77%
ATENDIMENTO DO SAC	6	2,83%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	6	2,83%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	2,36%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	5	2,36%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	4	1,89%



PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	1,89%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	1,89%
CARTEIRA DIGITAL	2	0,94%
AR CONDICIONADO	2	0,94%
CARTÃO VISA	2	0,94%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,94%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,94%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	2	0,94%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,47%
NÃO INFORMADO	1	0,47%
TARIFA METRÔRIO	1	0,47%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	0,47%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,47%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,47%
GIRO	1	0,47%
INTEGRAÇÃO	1	0,47%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,47%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,47%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,47%
Total	212	100,00%

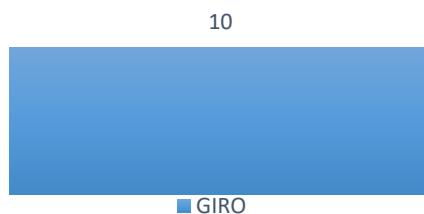
Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





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

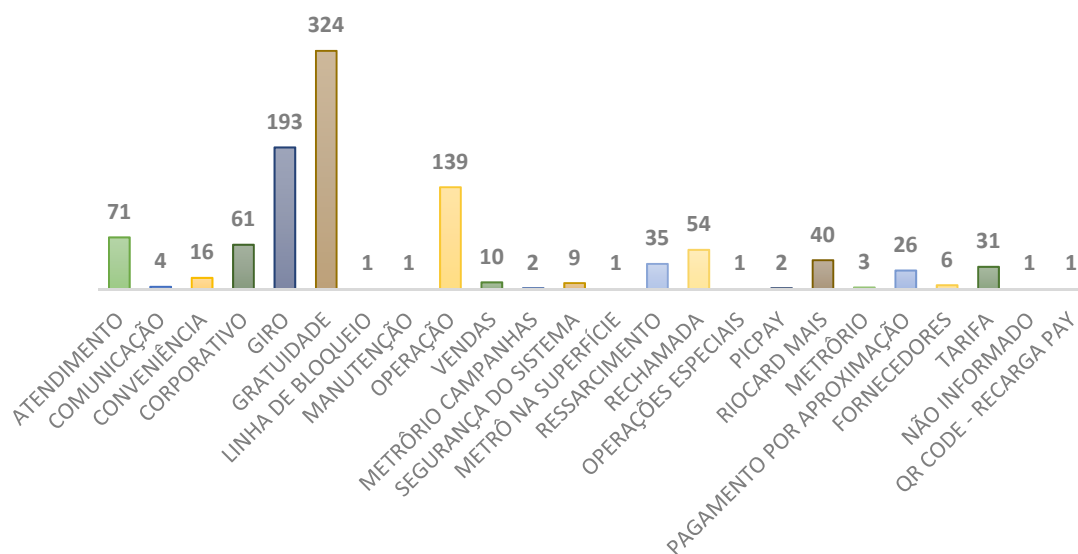
Elogios - Linha não Informada



Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	71	6,88%
COMUNICAÇÃO	4	0,39%
CONVENIÊNCIA	16	1,55%
CORPORATIVO	61	5,91%
GIRO	193	18,70%
GRATUIDADE	324	31,40%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,10%
MANUTENÇÃO	1	0,10%
OPERAÇÃO	139	13,47%
VENDAS	10	0,97%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,19%
SEGURANÇA DO SISTEMA	9	0,87%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,10%
RESSARCIMENTO	35	3,39%
RECHAMADA	54	5,23%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,10%
PICPAY	2	0,19%
RIOCARD MAIS	40	3,88%
METRÔRIO	3	0,29%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	26	2,52%
FORNECEDORES	6	0,58%
TARIFA	31	3,00%
NÃO INFORMADO	1	0,10%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,10%
Total	1032	100,00%

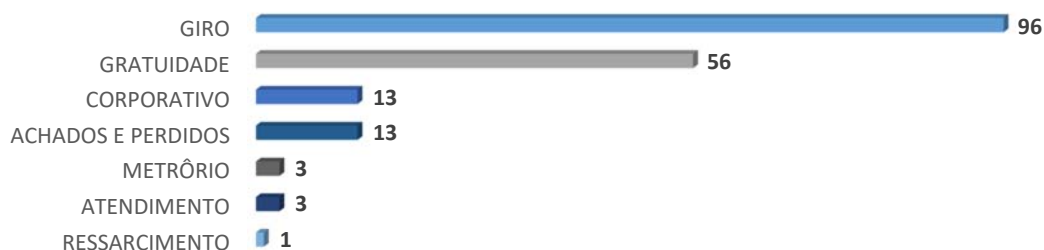


Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	96	51,89%
GRATUIDADE	56	30,27%
CORPORATIVO	13	7,03%
ACHADOS E PERDIDOS	13	7,03%
METRÔRIO	3	1,62%
ATENDIMENTO	3	1,62%
RESSARCIMENTO	1	0,54%
Total	185	100,00%

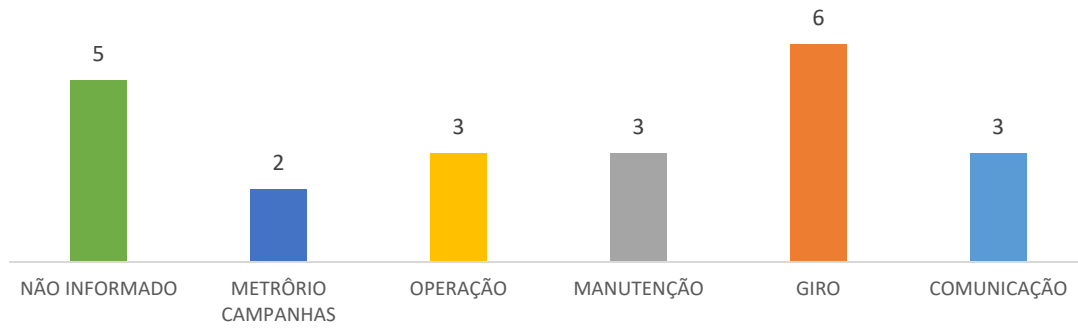
Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	3	13,64%
GIRO	6	27,27%
MANUTENÇÃO	3	13,64%
OPERAÇÃO	3	13,64%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	9,09%
NÃO INFORMADO	5	22,73%
Total	22	100,00%



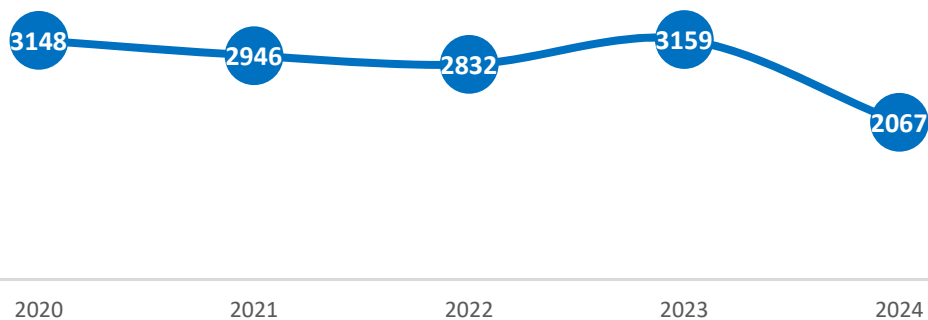
Sugestões - Linha Não Informada



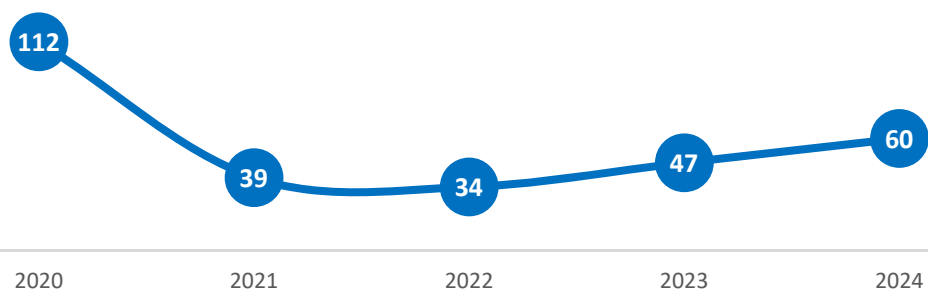


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

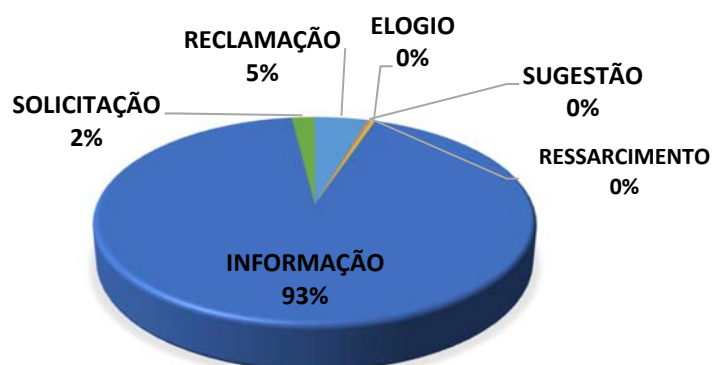


10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	51	4,54%
RESSARCIMENTO	2	0,18%
SUGESTÃO	2	0,18%
ELOGIO	3	0,27%
INFORMAÇÃO	1043	92,88%
SOLICITAÇÃO	22	1,96%
TOTAL	1123	100,00%



MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

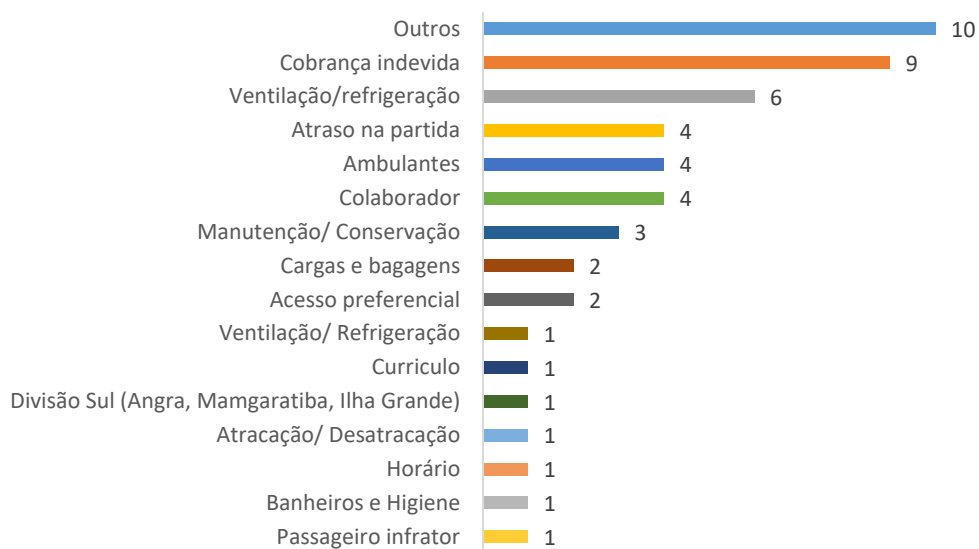


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Outros	10	19,61%
Cobrança indevida	9	17,65%
Ventilação/refrigeração	6	11,76%
Atraso na partida	4	7,84%
Ambulantes	4	7,84%
Colaborador	4	7,84%
Manutenção/ Conservação	3	5,88%
Cargas e bagagens	2	3,92%
Acesso preferencial	2	3,92%
Ventilação/ Refrigeração	1	1,96%
Curriculo	1	1,96%
Divisão Sul (Angra, Mamgaratiba, Ilha Grande)	1	1,96%
Atracação/ Desatracação	1	1,96%
Horário	1	1,96%
Banheiros e Higiene	1	1,96%
Passageiro infrator	1	1,96%
Total	51	100%

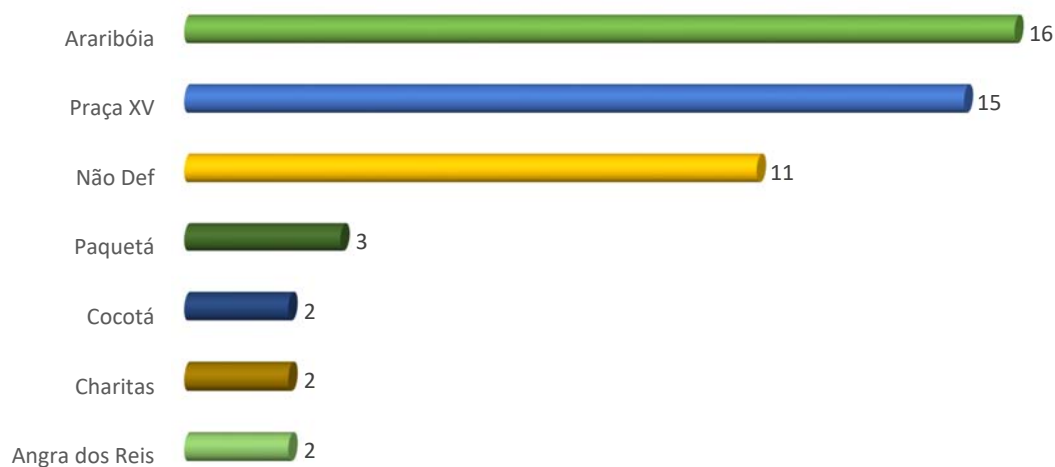


MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Araribóia	16	31,37%
Praça XV	15	29,41%
Não Def	11	21,57%
Paquetá	3	5,88%
Cocotá	2	3,92%
Charitas	2	3,92%
Angra dos Reis	2	3,92%
Total	51	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA

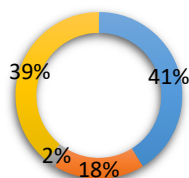




10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	21	41,18%
Operação	9	17,65%
Outros	1	1,96%
Embarcação	20	39,22%
Total	51	100,00%

RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO

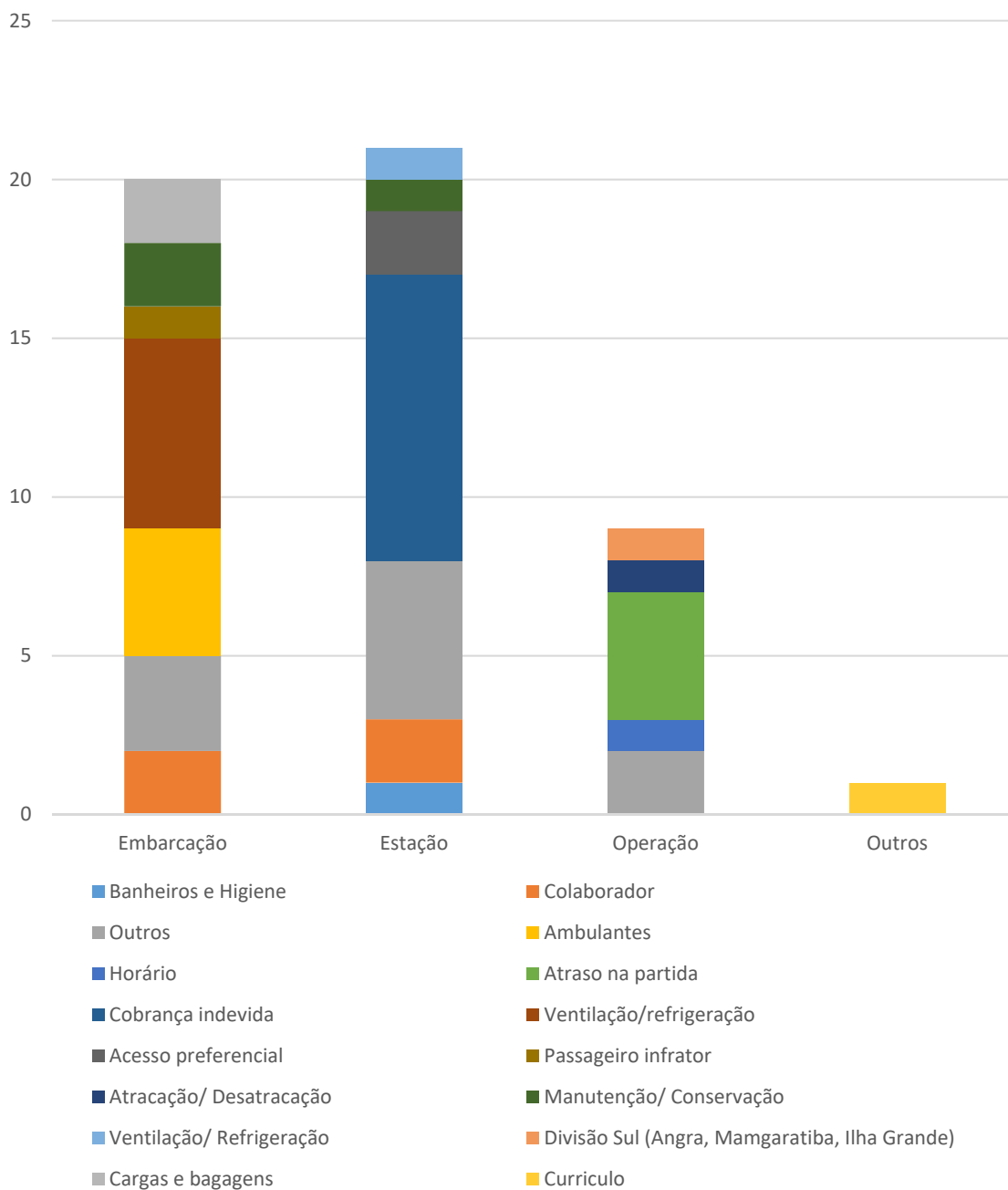


- Estação
- Operação
- Outros
- Embarcação

Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Banheiros e Higiene		1		
Colaborador	2	2		
Outros	3	5	2	
Ambulantes	4			
Horário			1	
Atraso na partida			4	
Cobrança indevida		9		
Ventilação/refrigeração	6			
Acesso preferencial		2		
Passageiro infrator	1			
Atracação/ Desatracação			1	
Manutenção/ Conservação	2	1		
Ventilação/ Refrigeração		1		
Divisão Sul (Angra, Mamgaratiba, Ilha Grande)			1	
Cargas e bagagens	2			
Curriculo				1
Total	20	21	9	1



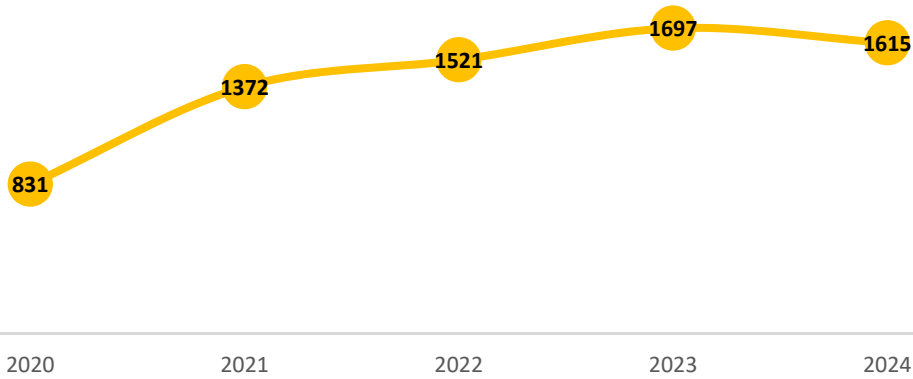
Reclamações CCR Barcas por motivo e classificação



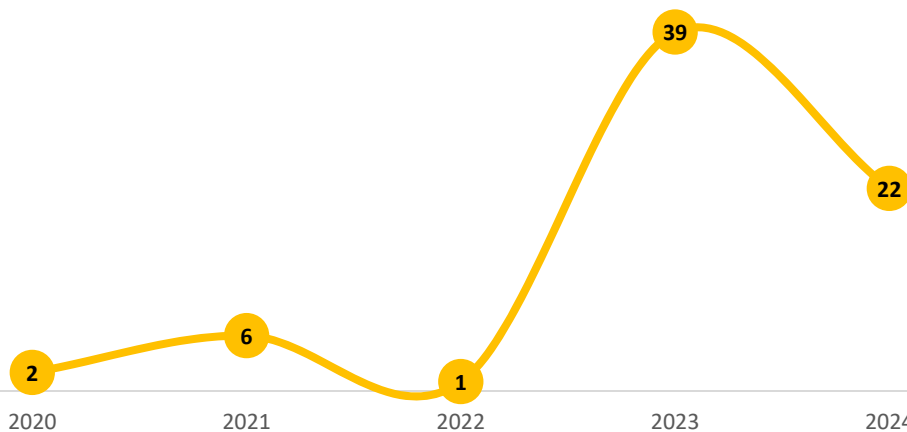


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

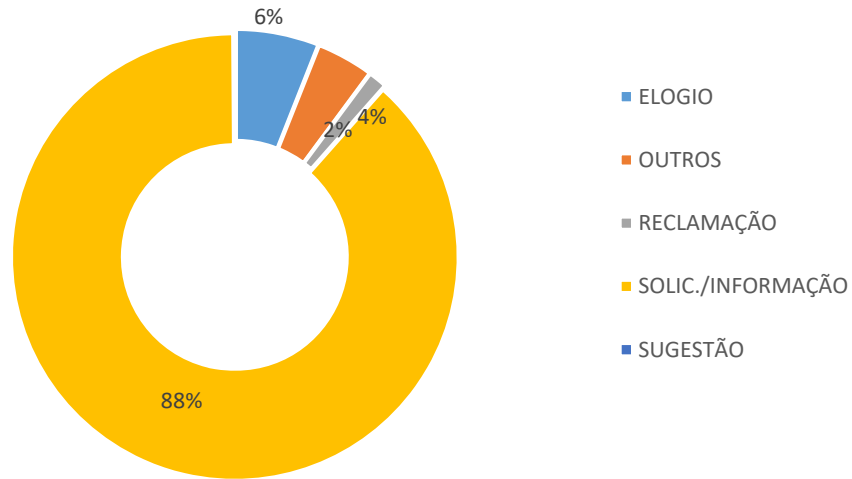


11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	97	6,01%
OUTROS	67	4,15%
RECLAMAÇÃO	22	1,36%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1427	88,36%
SUGESTÃO	2	0,12%
Total	1615	100,00%



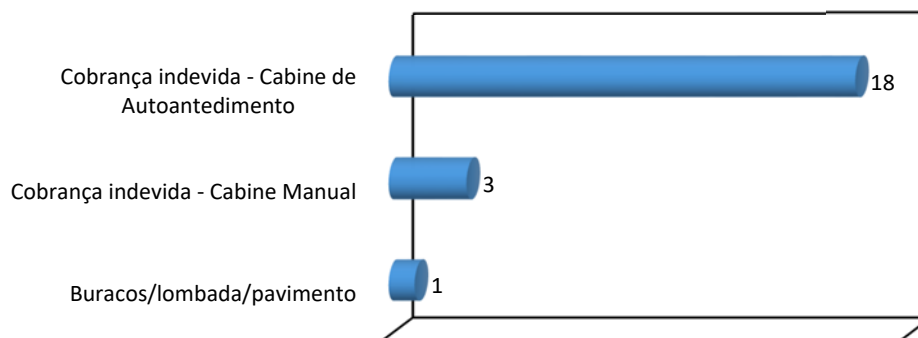
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança indevida - Cabine de Autoantendimento	18	81,82%
Cobrança indevida - Cabine Manual	3	13,64%
Buracos/lombada/pavimento	1	4,55%
Total	22	100,00%

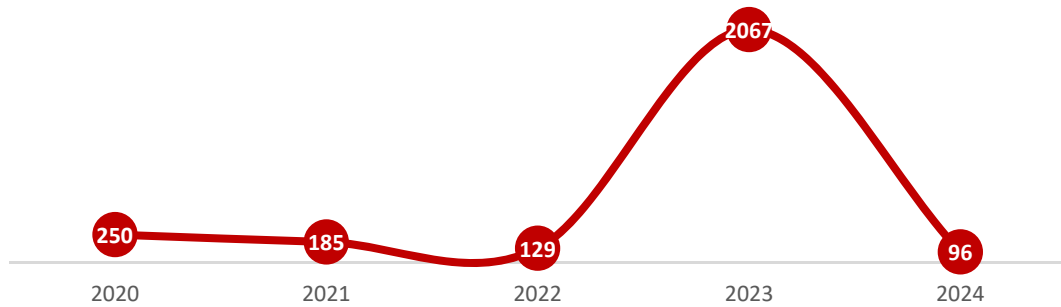
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



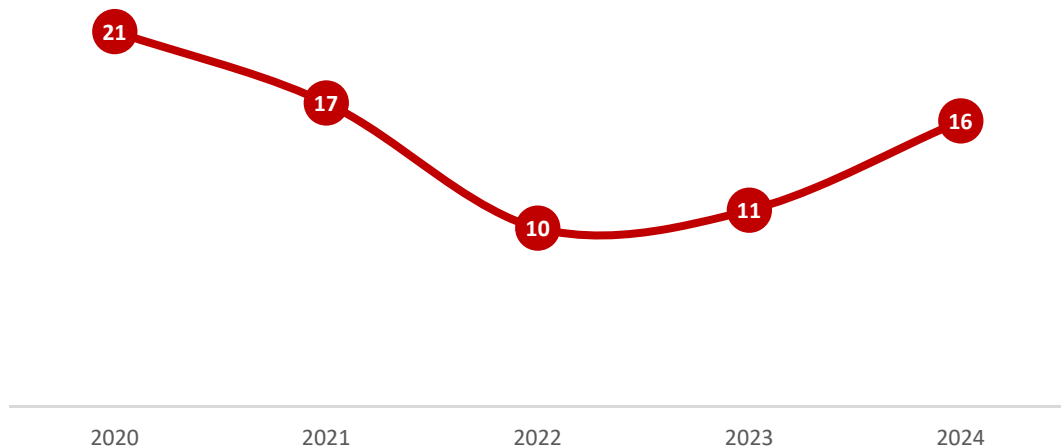


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

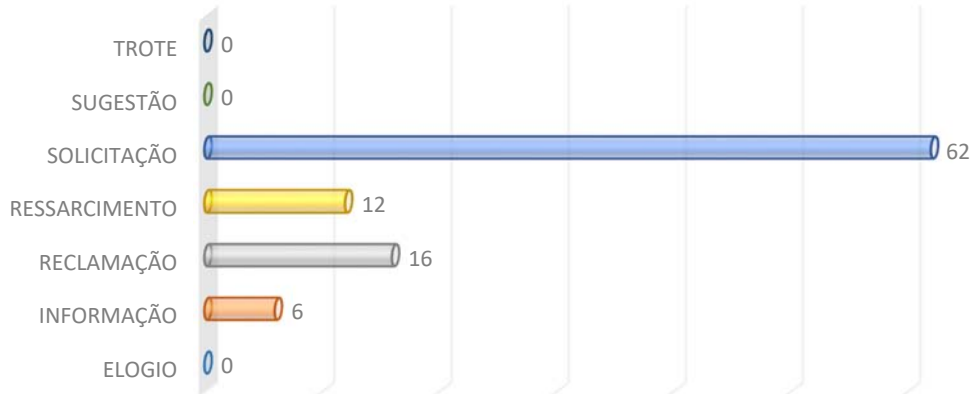


12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	6	1,21%
RECLAMAÇÃO	16	0,00%
RESSARCIMENTO	12	96,66%
SOLICITAÇÃO	62	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	96	100,00%



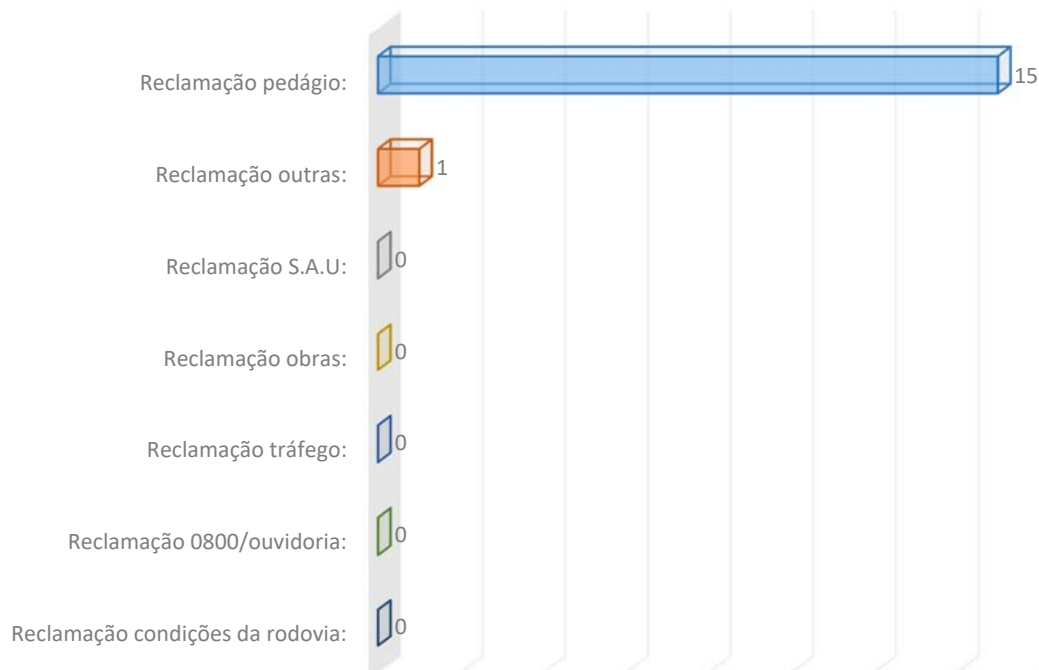
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	15	53,85%
Reclamação outras:	1	7,69%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Reclamação obras:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Total	16	100,00%

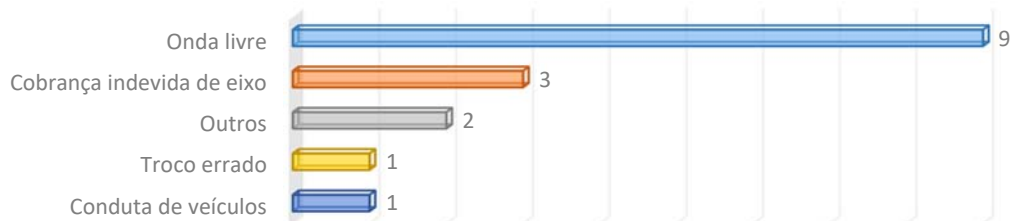
Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	9	56,25%
Cobrança indevida de eixo	3	18,75%
Outros	2	12,50%
Troco errado	1	6,25%
Conduta de veículos	1	6,25%
Total	16	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo






Conclusão

Em março do mês corrente, a Ouvidoria coletou 221 registros, dos quais 51,6% dos registros foram reclamações, 44,8% informações, 2,7% elogios, 0,5% solicitações e 0,5% denúncias. Não houveram sugestões. Ressalta-se que o segundo mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante nas Concessionária Supervia e CCR Barcas, sendo na Central do Brasil e nas estações Praça Araribóia e Paquetá. O telefone foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 62%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o modelo presencial, pontuado em 39,5%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 35,1%. As reclamações via OuvERJ obtiveram 6,1% dos registros. Ademais, houve 3 pedidos de acesso à informação através do Sistema de Ouvidoria do Estado do Rio de Janeiro.

O ano em vigor apresentou o menor número de manifestações em março, havendo um decréscimo avaliado em 31,8%. O terceiro mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando queda referente às reclamações. Em média, houve 8 registros diários e 6 reclamações por dia útil.

A Supervia concessionária foi a segunda mais manifestada (34,4% dos registros) e a segunda mais reclamada (29% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e de reclamações. Em relação aos meses de março, houve queda das manifestações, comportamento semelhante das reclamações em comparação com março do ano passado. Os registros foram os menores desde 2022. Nesta Ouvidoria, informação foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 42,1% das queixas. Na Concessionária, Saracuruna foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, o mais mencionado na Agetransp não foi informado. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 40,2% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou queda dos registros e reclamações em comparação com ao ano anterior, comportamento semelhante ao da Agetransp, havendo diminuição nos registros estabilidade nas reclamações sobre a mesma. Os assuntos mais mencionados neste setor foram refrigeração e informação,



enquanto giro (app e site) e manutenção dos trens 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, destacando as linhas 1 e 2 com menções em ambos os setores.

Considerando a concessionária CCR Barcas, a mesma a concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria e a 3ª em relação aos dados registrados nas concessionárias. Não 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 refrigeração e informação foram mais mencionados nas queixas neste setor. Outros e cobrança indevida foram os mais mencionados na Concessionária. Com relação à estação, não informada foi a mais mencionada na Agetransp, e, na própria Concessionária, Praça Araribóia representou 31,4% das indagações cada.

A CCR Via Lagos apresentou crescimento no número de manifestações, enquanto obteve acréscimo nas reclamações para o mês de março. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 4,8% nas manifestações e queda de 43,6% das reclamações. Informação foi o assunto mais mencionado nesta Agência e Cobrança indevida - Cabine de Autoantendimento.

Considerando a Rota 116, houve decréscimo nos registros gerais e estabilidade nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros caíram 95,4% enquanto as reclamações apresentaram acréscimo, com o percentual de 45,5%. Pedágio foi o assunto relatado nesta Agência e onda livre o mais reclamado na concessionária.

Rio de Janeiro, 23 de maio de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7