



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Abril 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 – Abril 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 – Abril 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	17
4.1 Categoria das reclamações.....	17
4.2 Assunto das reclamações	18
4.3 Linha das Reclamações	19
4.4 Estação das Reclamações.....	20
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	21
5.1 Categoria das reclamações.....	21
5.2 Assunto das reclamações	22
5.3 Estação das reclamações	22
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	23

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	25
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.....	41
8.8 Ramal Santa Cruz.....	41
8.9 Ramal Saracuruna	43
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	55
9.5 Manifestações Linha 1	56
9.6 Manifestações Linha 2	63
9.7 Manifestações Linha 4	68
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	73
10 Manifestações CCR Barcas	78
10.1 Manifestações por Tipo	78
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	79

10.3 Classificação das reclamações	81
11 Manifestações CCR Via Lagos	83
11.1 Manifestações por tipo	83
11.2 Classificação das reclamações	84
12 Manifestações Rota 116	85
12.1 Manifestações por Tipo	85
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	86
Conclusão	87



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 Abril 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.

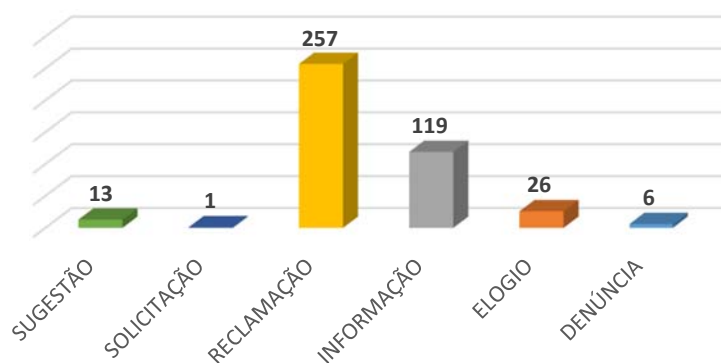


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Abril 2024

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	6	1,42%
ELOGIO	26	6,16%
INFORMAÇÃO	119	28,20%
RECLAMAÇÃO	257	60,90%
SOLICITAÇÃO	1	0,24%
SUGESTÃO	13	3,08%
TOTAL	422	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

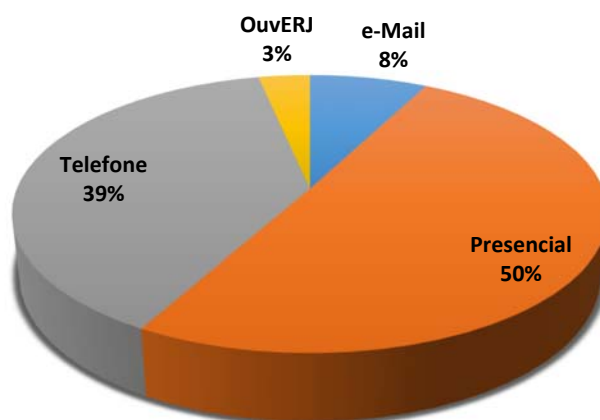


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	0	31	1	0	0	0	32
Presencial	0	172	4	26	11	0	213
Telefone	117	45	0	0	1	0	163
OuvERJ	2	9	1	0	1	1	14
TOTAL	119	257	6	26	13	1	422



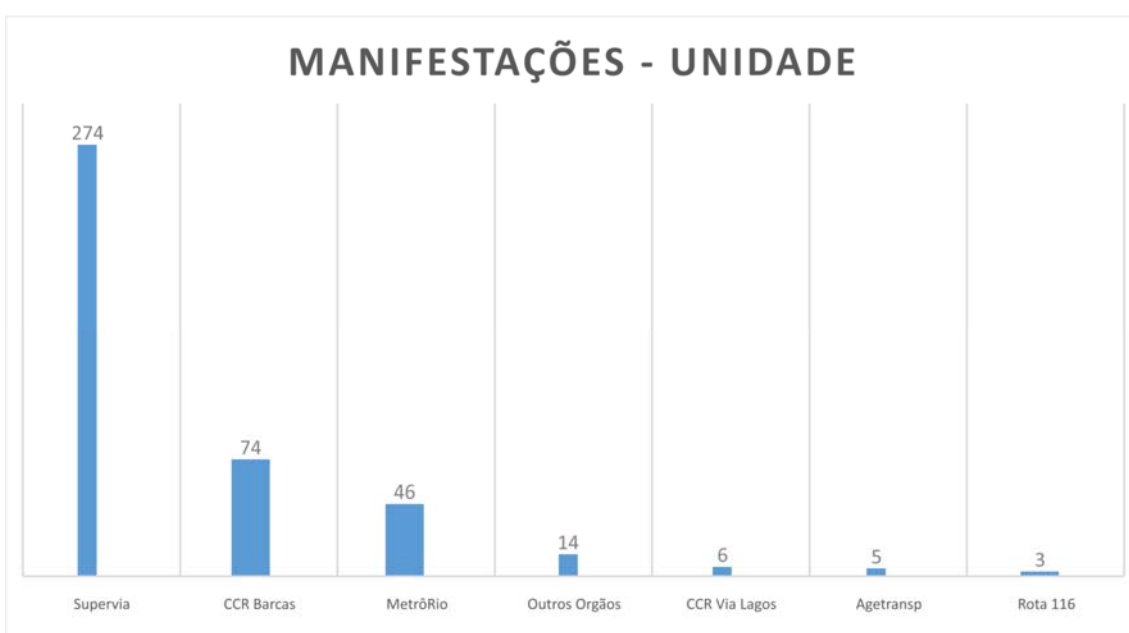
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

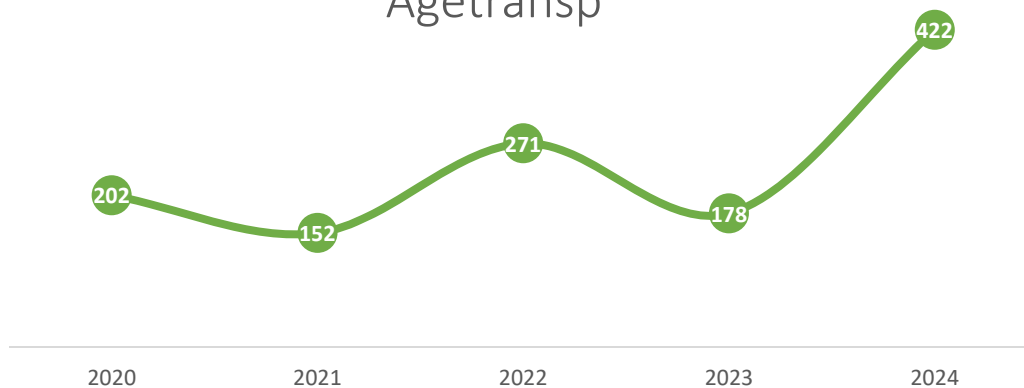
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	5	1,18%
CCR Barcas	74	17,54%
CCR Via Lagos	6	1,42%
MetrôRio	46	10,90%
Outros Orgãos	14	3,32%
Rota 116	3	0,71%
Supervia	274	64,93%
Total	422	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



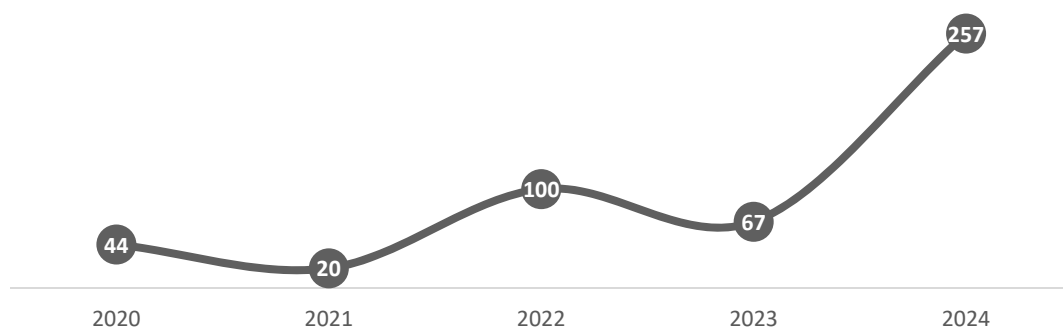


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Abril 2024

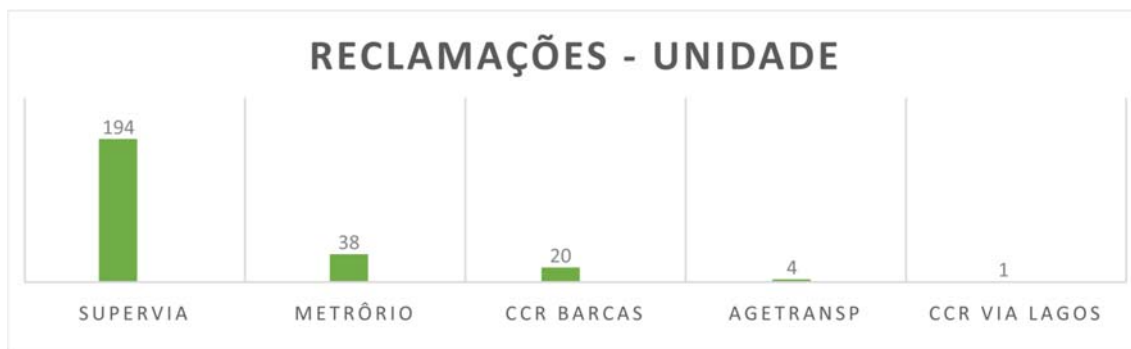
Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



Unidade	Reclamações	%
Agetransp	4	1,56%
CCR Barcas	20	7,78%
CCR Via Lagos	1	0,39%
MetrôRio	38	14,79%
Supervia	194	75,49%
Total	257	100,00%



2.1 Unidade de referência das Reclamações

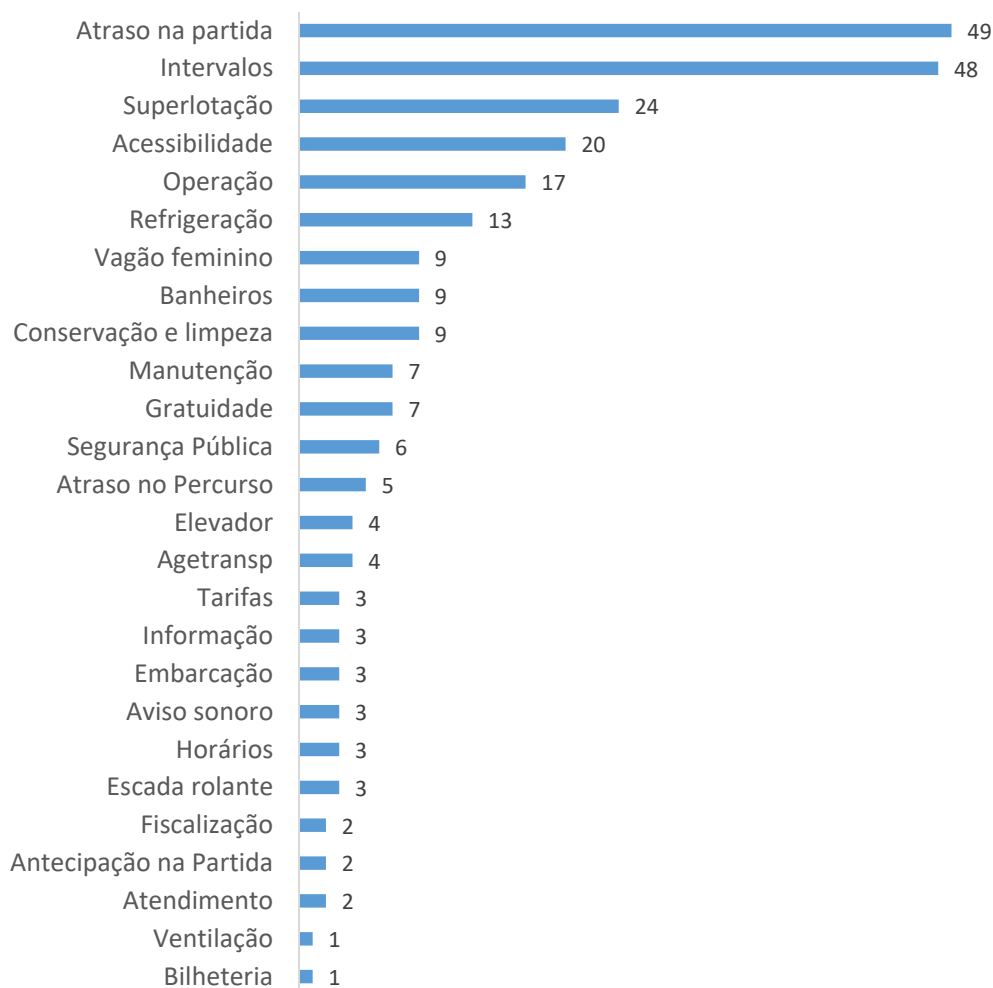


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Atraso na partida	49	19,07%
Intervalos	48	18,68%
Superlotação	24	9,34%
Acessibilidade	20	7,78%
Operação	17	6,61%
Refrigeração	13	5,06%
Vagão feminino	9	3,50%
Banheiros	9	3,50%
Conservação e limpeza	9	3,50%
Manutenção	7	2,72%
Gratuidade	7	2,72%
Segurança Pública	6	2,33%
Atraso no Percurso	5	1,95%
Elevador	4	1,56%
Agetransp	4	1,56%
Tarifas	3	1,17%
Informação	3	1,17%
Embarcação	3	1,17%
Aviso sonoro	3	1,17%
Horários	3	1,17%
Escada rolante	3	1,17%
Fiscalização	2	0,78%
Antecipação na Partida	2	0,78%
Atendimento	2	0,78%
Ventilação	1	0,39%
Bilheteria	1	0,39%
Total	257	100%



Assunto das Reclamações

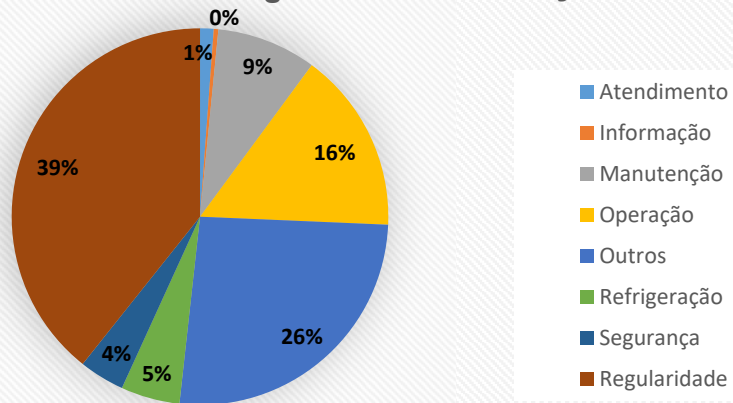


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	3	1,17%
Informação	1	0,39%
Manutenção	22	8,56%
Operação	40	15,56%
Outros	67	26,07%
Refrigeração	13	5,06%
Segurança	10	3,89%
Regularidade	101	39,30%
Total	257	100,00%

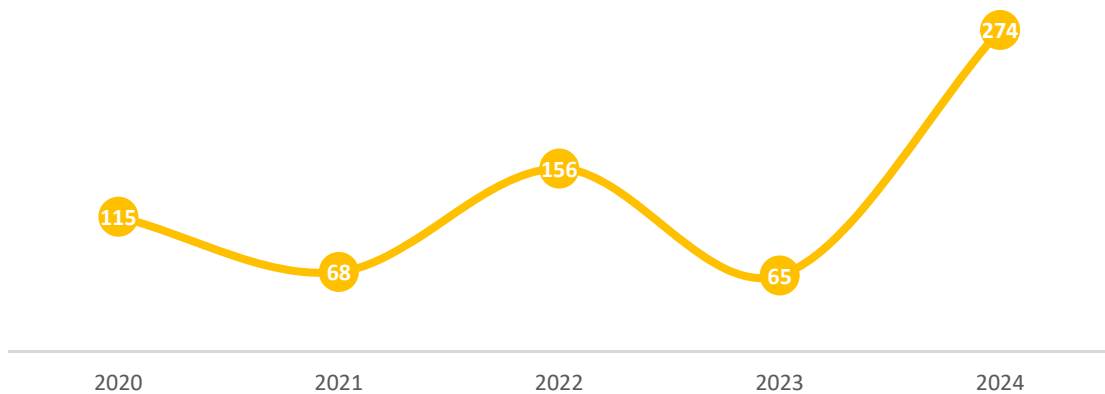


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

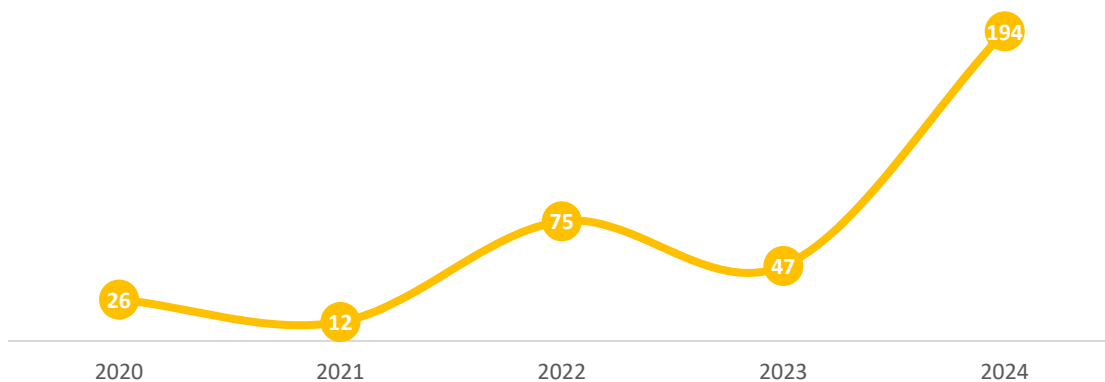


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

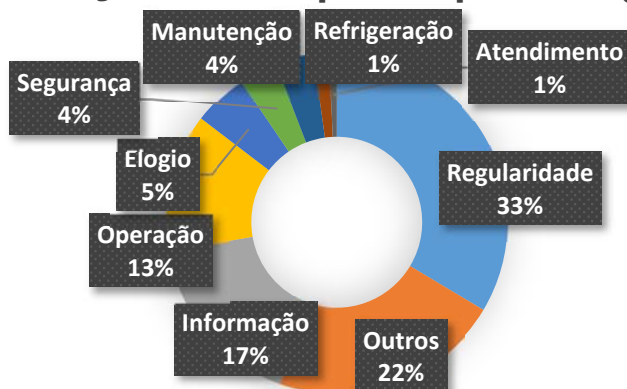




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	92	33,6%
Outros	60	21,9%
Informação	46	16,8%
Operação	36	13,1%
Elogio	14	5,1%
Segurança	10	3,6%
Manutenção	10	3,6%
Refrigeração	4	1,5%
Atendimento	2	0,7%
Total	274	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria



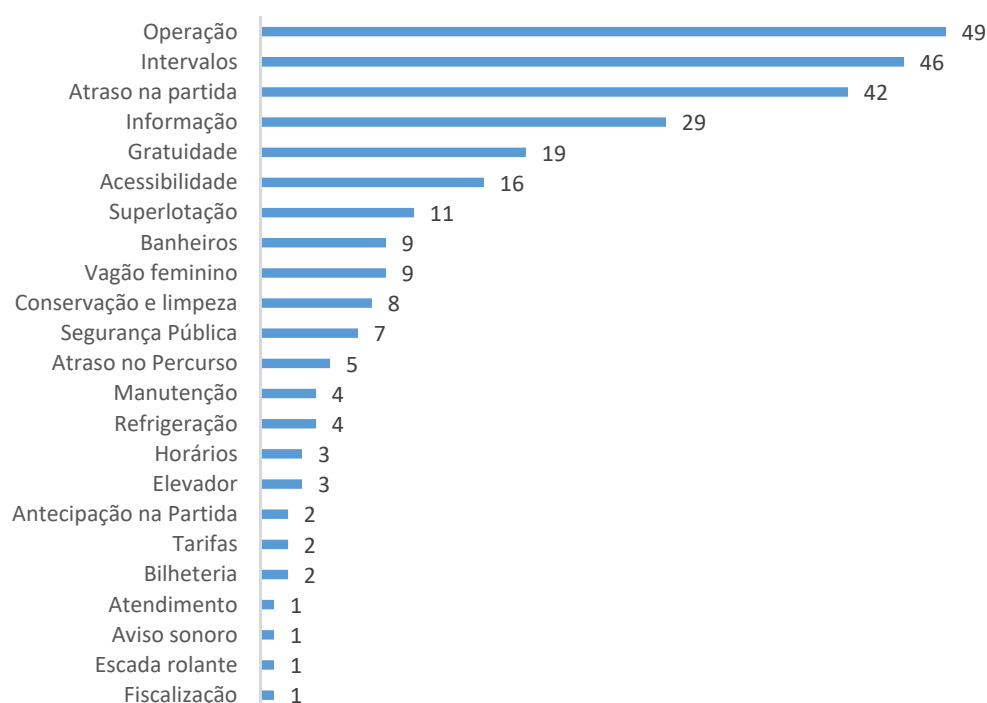
3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Operação	49	17,88%
Intervalos	46	16,79%
Atraso na partida	42	15,33%
Informação	29	10,58%
Gratuidade	19	6,93%
Acessibilidade	16	5,84%
Superlotação	11	4,01%
Banheiros	9	3,28%
Vagão feminino	9	3,28%
Conservação e limpeza	8	2,92%
Segurança Pública	7	2,55%
Atraso no Percurso	5	1,82%
Manutenção	4	1,46%
Refrigeração	4	1,46%
Horários	3	1,09%
Elevador	3	1,09%



Antecipação na Partida	2	0,73%
Tarifas	2	0,73%
Bilheteria	2	0,73%
Atendimento	1	0,36%
Aviso sonoro	1	0,36%
Escada rolante	1	0,36%
Fiscalização	1	0,36%
Total	274	100%

Assunto das Reclamações

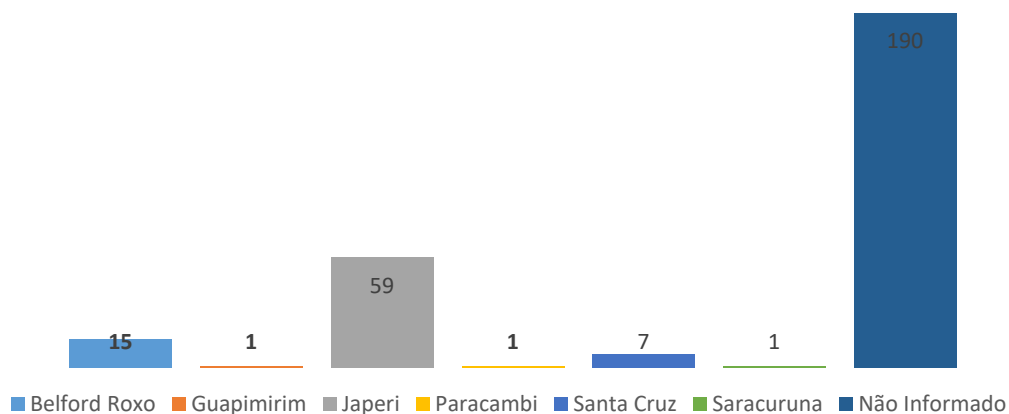


3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Belford Roxo	15	5,47%
Guapimirim	1	0,36%
Japeri	59	21,53%
Paracambi	1	0,36%
Santa Cruz	7	2,55%
Saracuruna	1	0,36%
Não Informado	190	69,34%
Total	274	100%



Ramais das Reclamações

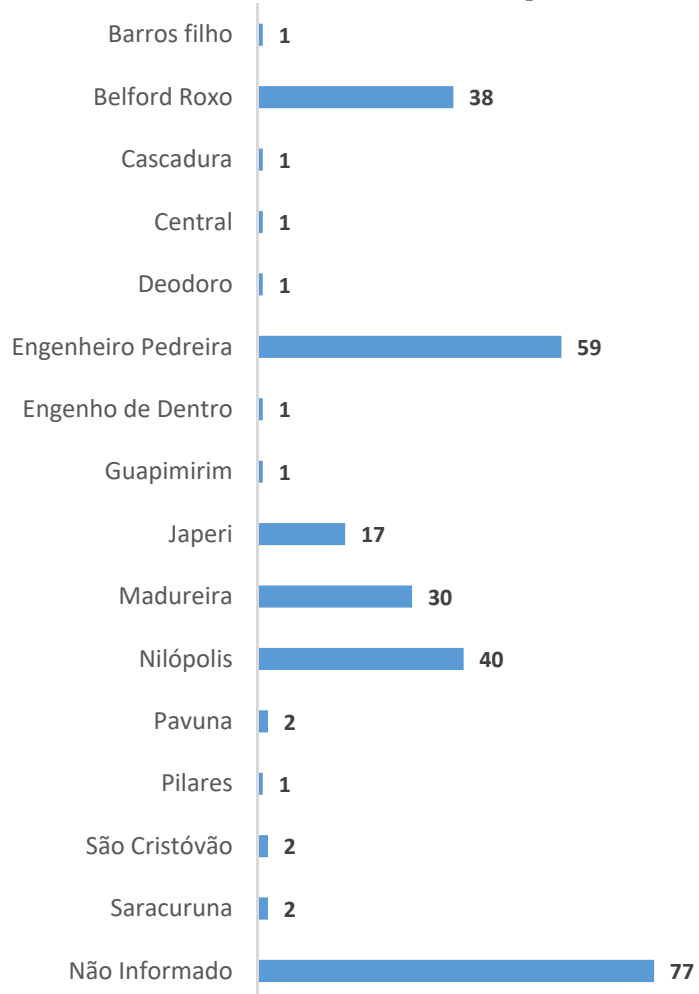


3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Barros filho	1	0,36%
Belford Roxo	38	13,87%
Cascadura	1	0,36%
Central	1	0,36%
Deodoro	1	0,36%
Engenheiro Pedreira	59	21,53%
Engenho de Dentro	1	0,36%
Guapimirim	1	0,36%
Japeri	17	6,20%
Madureira	30	10,95%
Nilópolis	40	14,60%
Pavuna	2	0,73%
Pilares	1	0,36%
São Cristóvão	2	0,73%
Saracuruna	2	0,73%
Não Informado	77	28,10%
Total	274	100%



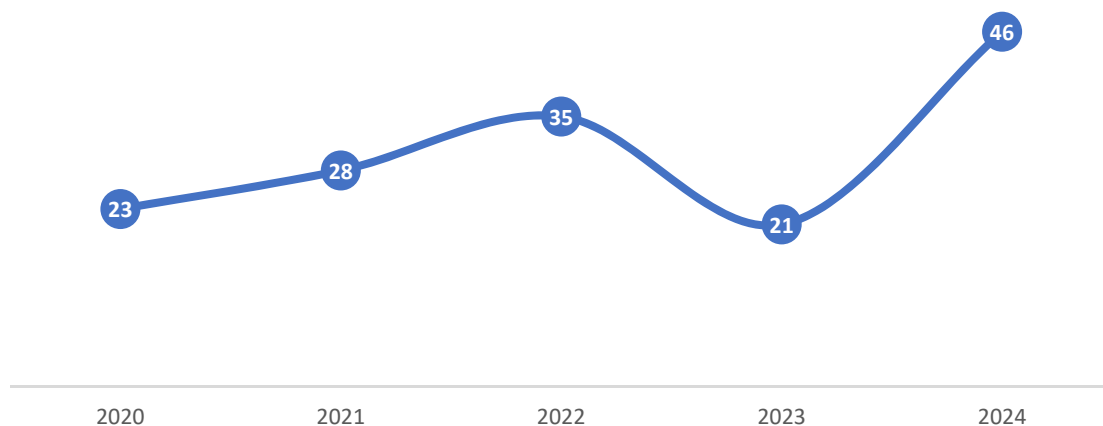
Reclamações por Estação



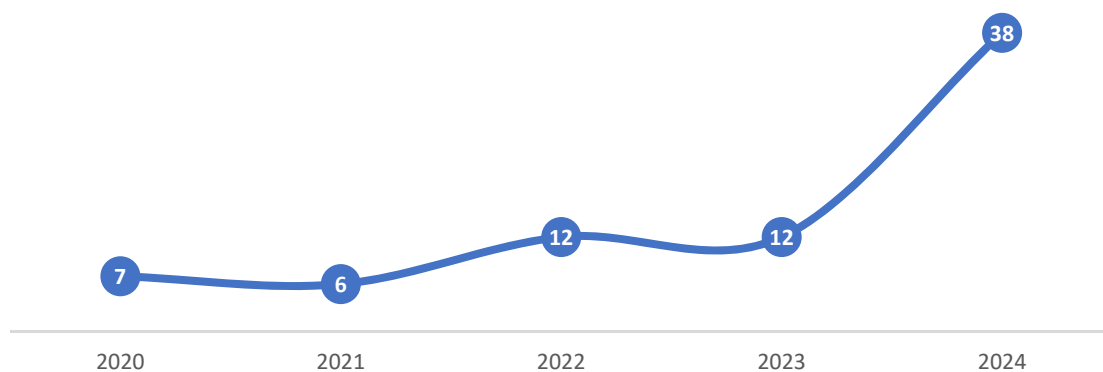


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

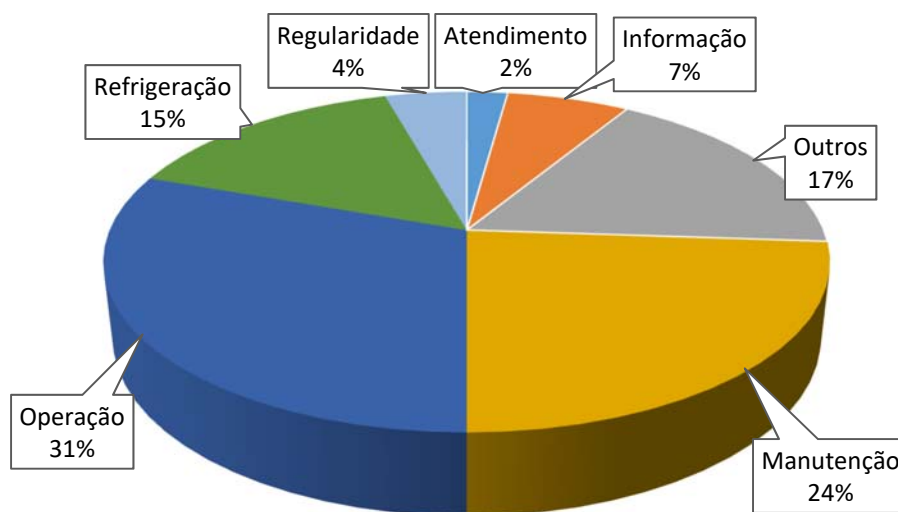


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	1	2,17%
Informação	3	6,52%
Outros	8	17,39%
Manutenção	11	23,91%
Operação	14	30,43%
Refrigeração	7	15,22%
Regularidade	2	4,35%
Total	46	100%



Reclamações por Categoria

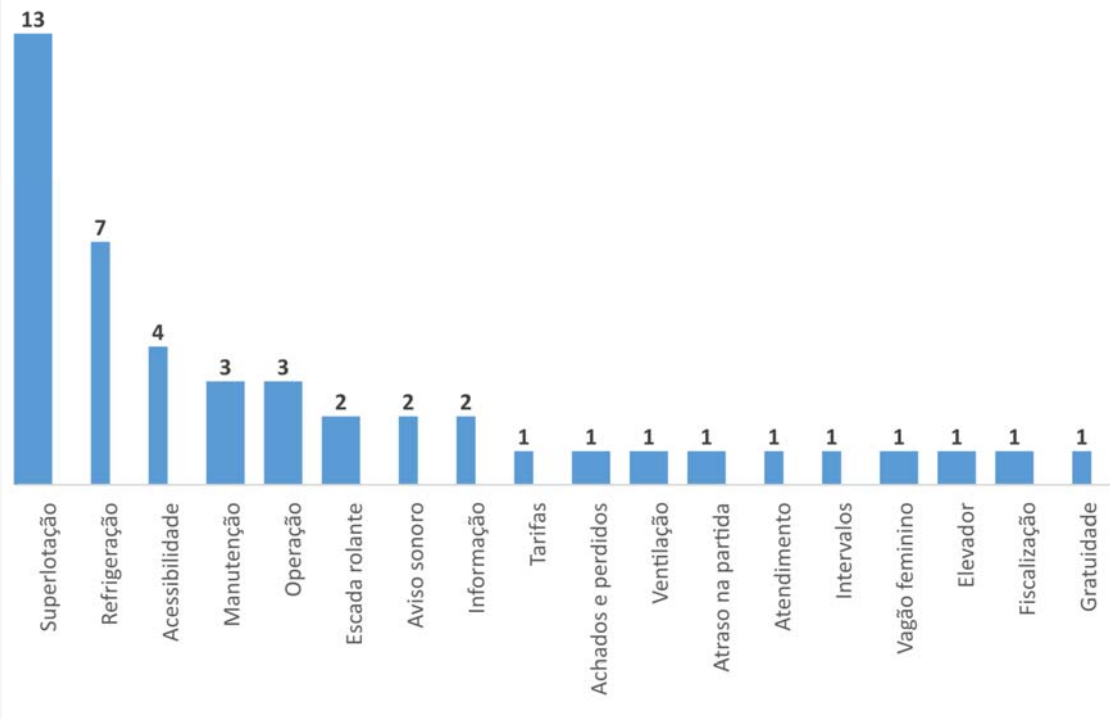


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Superlotação	13	28,26%
Refrigeração	7	15,22%
Acessibilidade	4	8,70%
Manutenção	3	6,52%
Operação	3	6,52%
Escada rolante	2	4,35%
Aviso sonoro	2	4,35%
Informação	2	4,35%
Tarifas	1	2,17%
Achados e perdidos	1	2,17%
Ventilação	1	2,17%
Atraso na partida	1	2,17%
Atendimento	1	2,17%
Intervalos	1	2,17%
Vagão feminino	1	2,17%
Elevador	1	2,17%
Fiscalização	1	2,17%
Gratuidade	1	2,17%
Total	46	100%



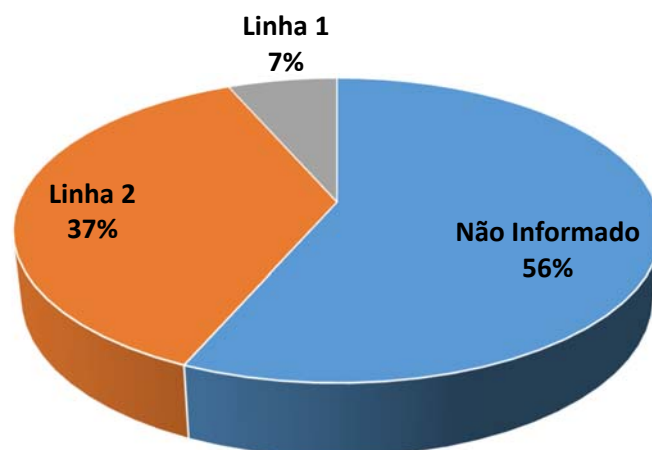
Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Não Informado	26	56,52%
Linha 2	17	36,96%
Linha 1	3	6,52%
Total	46	100%

Reclamações por Linha

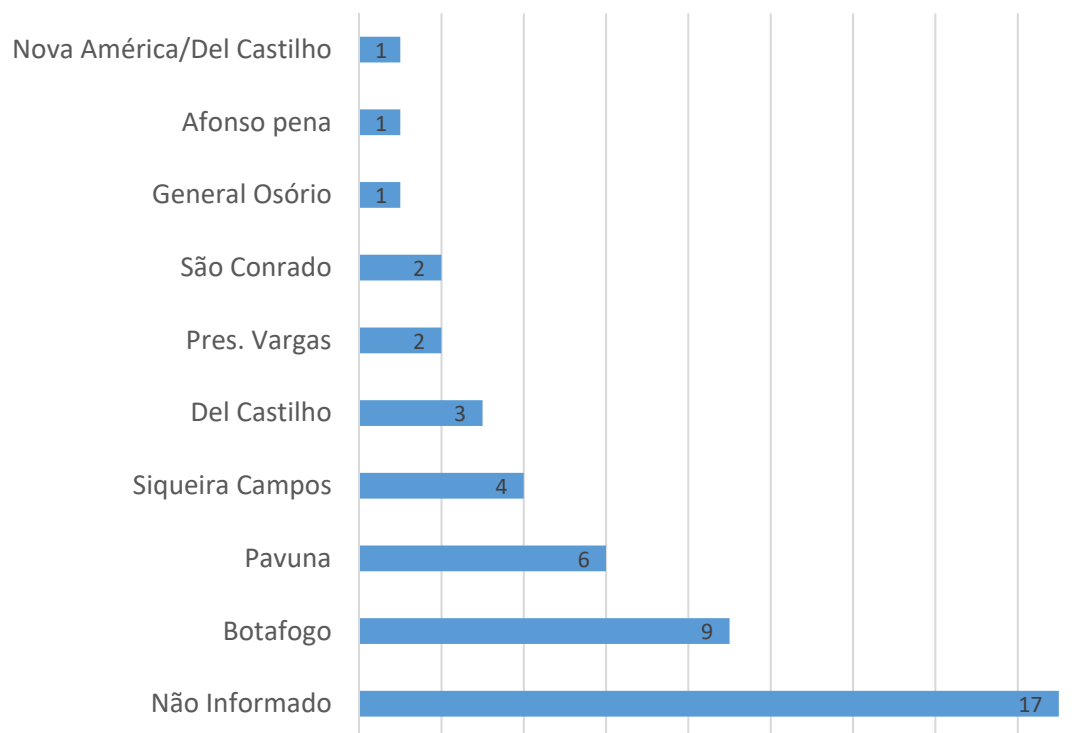




4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	17	36,96%
Botafogo	9	19,57%
Pavuna	6	13,04%
Siqueira Campos	4	8,70%
Del Castilho	3	6,52%
Pres. Vargas	2	4,35%
São Conrado	2	4,35%
General Osório	1	2,17%
Afonso pena	1	2,17%
Nova América/Del Castilho	1	2,17%
Total	46	100%

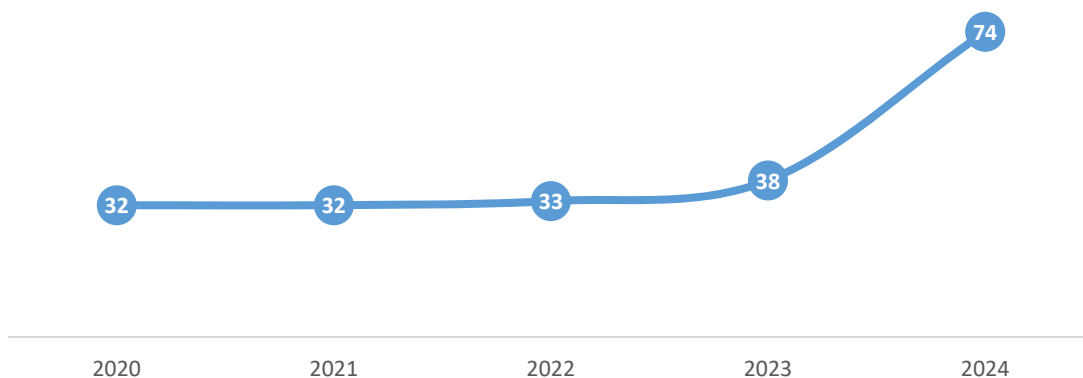
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



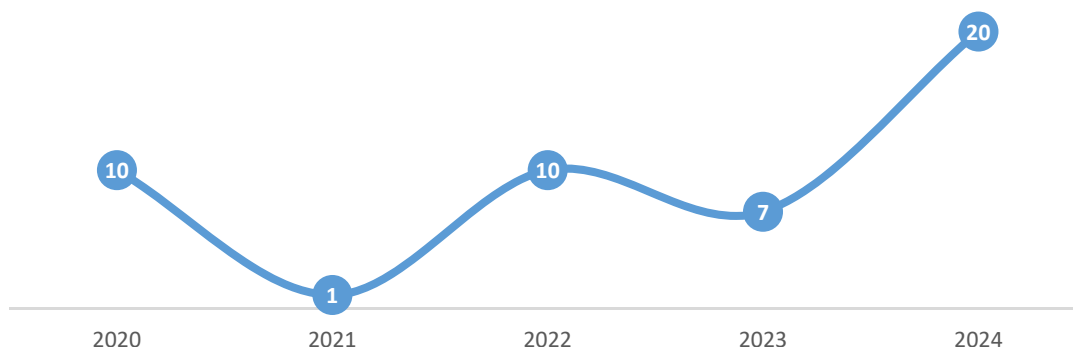


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



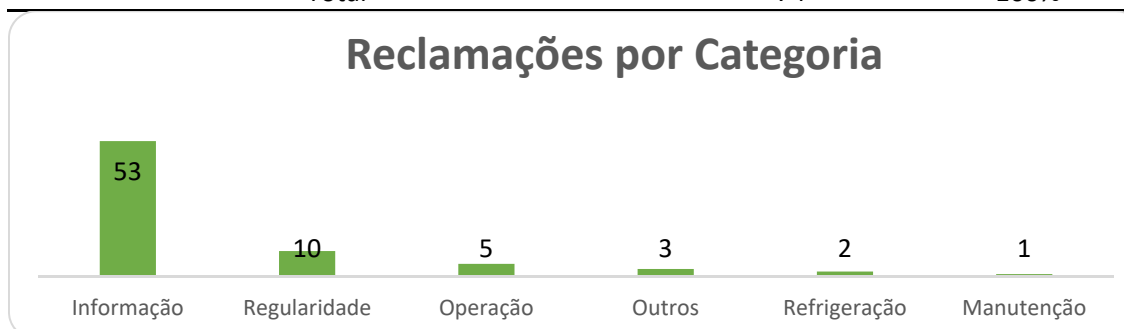
Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	53	71,62%
Regularidade	10	13,51%
Operação	5	6,76%
Outros	3	4,05%
Refrigeração	2	2,70%
Manutenção	1	1,35%
Total	74	100%

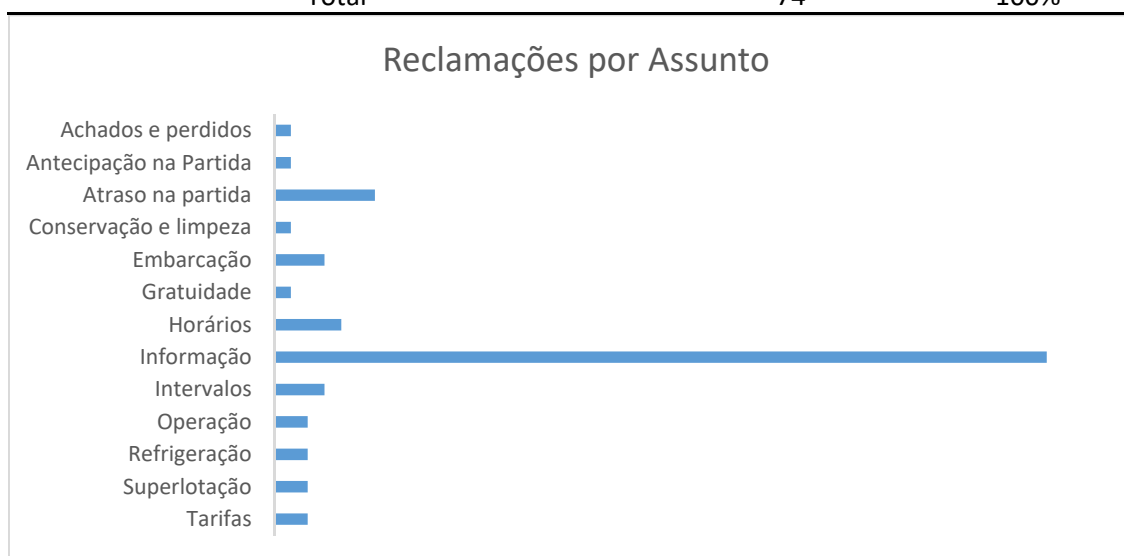
Reclamações por Categoria





5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Achados e perdidos	1	1,35%
Antecipação na Partida	1	1,35%
Atraso na partida	6	8,11%
Conservação e limpeza	1	1,35%
Embarcação	3	4,05%
Gratuidade	1	1,35%
Horários	4	5,41%
Informação	46	62,16%
Intervalos	3	4,05%
Operação	2	2,70%
Refrigeração	2	2,70%
Superlotação	2	2,70%
Tarifas	2	2,70%
Total	74	100%



5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Charitas	1	1,35%
Cocotá	1	1,35%
Mangaratiba	1	1,35%
Paquetá	1	1,35%
Praça XV	3	4,05%
Não Informado	67	90,54%
Total	74	100%

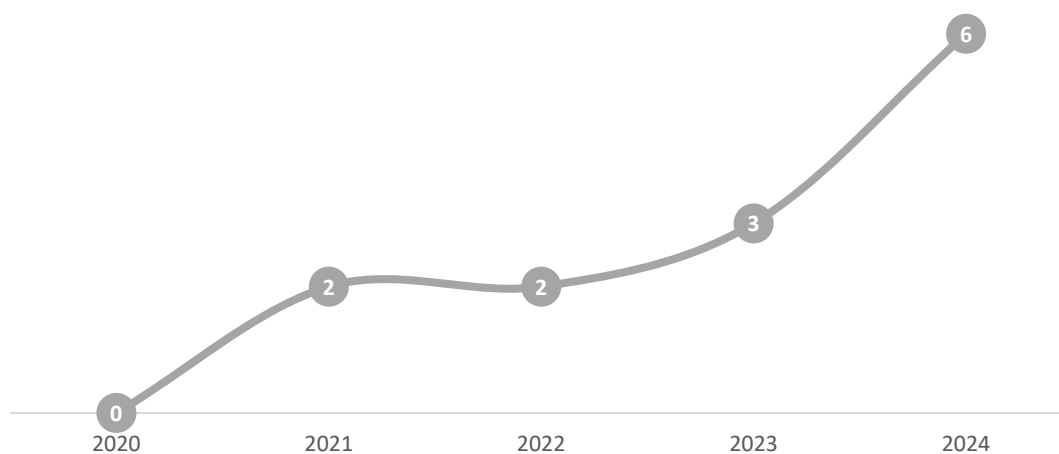


Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

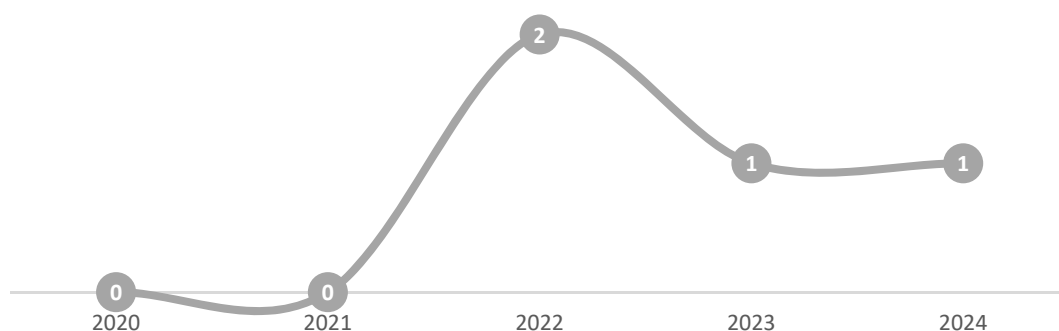


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



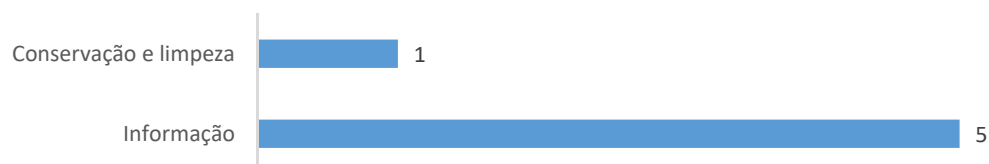
Reclamações - CCR Via Lagos





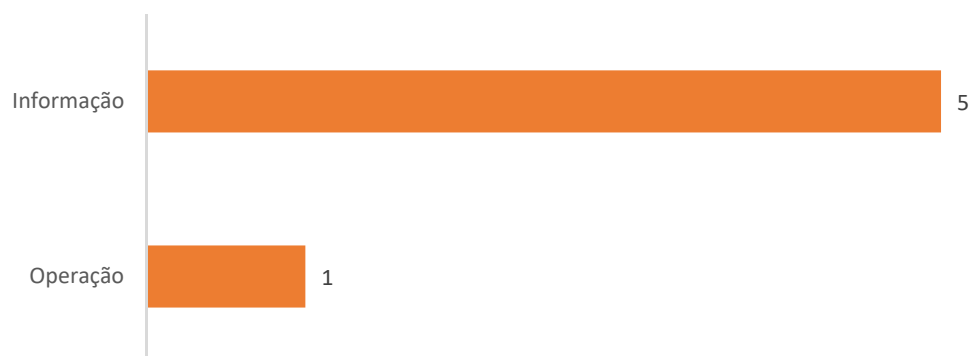
Categorização	Total	%
Conservação e limpeza	1	16,67%
Informação	5	83,33%
Total	6	1

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Informação	5	83,33%
Operação	1	16,67%
Total	6	1

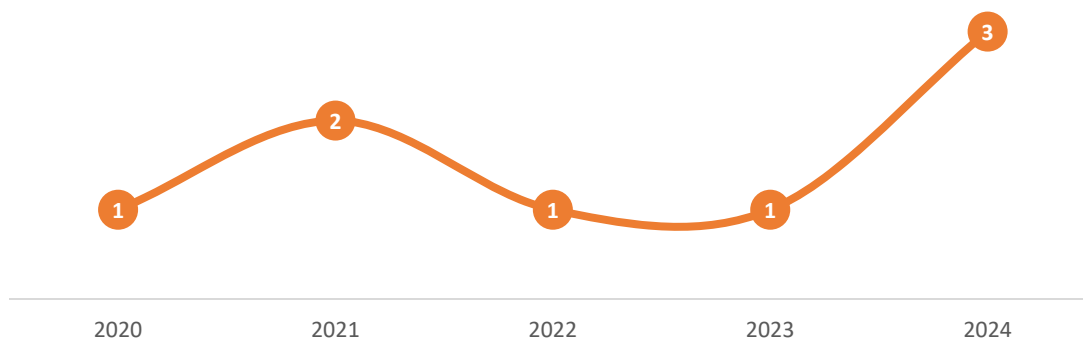
Reclamações por Assunto



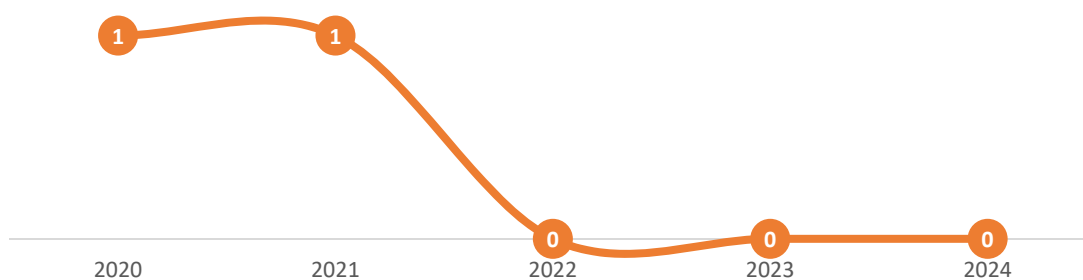


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



Categorização	Total	%
Informação	3	100,00%
Total	3	100%

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Informação	2	66,67%
Acidente	1	33,33%
Total	3	100%

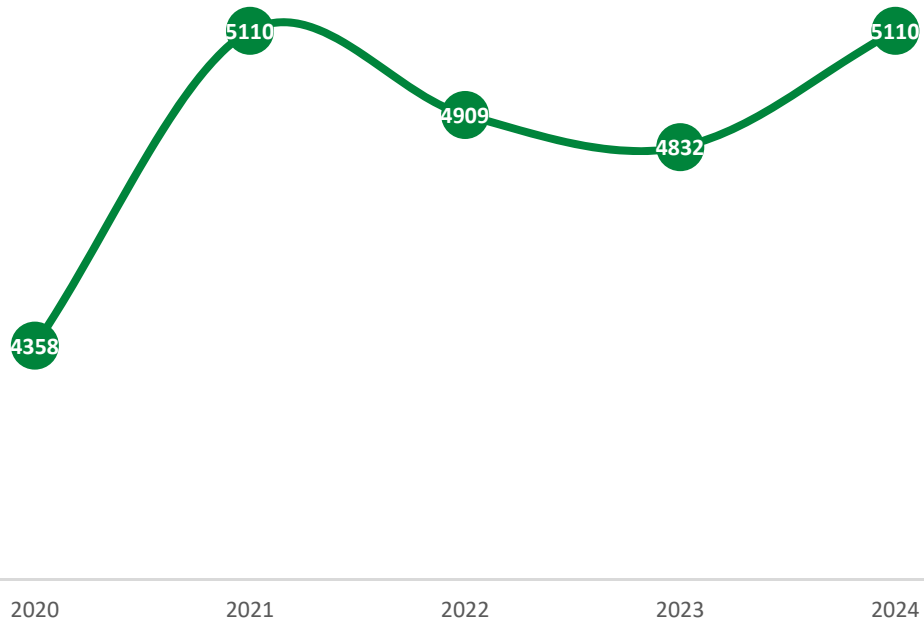
Reclamações por Assunto



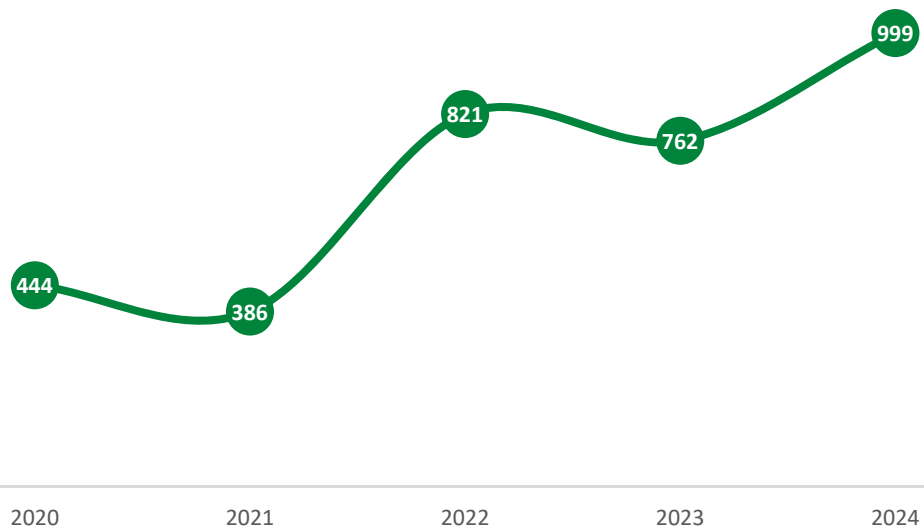


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

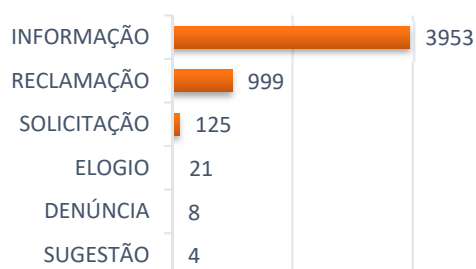




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3953	77,36%
RECLAMAÇÃO	999	19,55%
SOLICITAÇÃO	125	2,45%
ELOGIO	21	0,41%
DENÚNCIA	8	0,16%
SUGESTÃO	4	0,08%
Total	5110	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

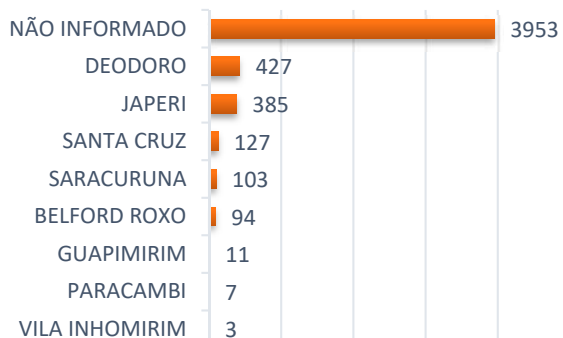


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3953	77,36%
DEODORO	427	8,36%
JAPERI	385	7,53%
SANTA CRUZ	127	2,49%
SARACURUNA	103	2,02%
BELFORD ROXO	94	1,84%
GUAPIMIRIM	11	0,22%
PARACAMBI	7	0,14%
VILA INHOMIRIM	3	0,06%
Total	5110	100%



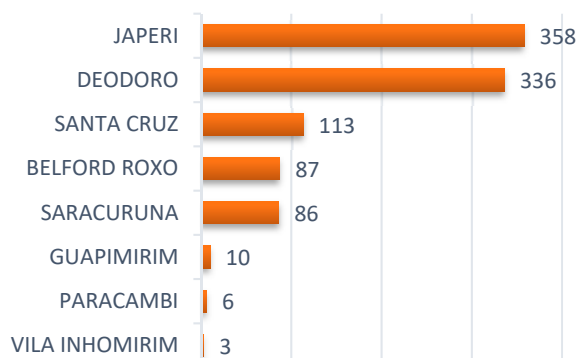
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
JAPERI	358	35,84%
DEODORO	336	33,63%
SANTA CRUZ	113	11,31%
BELFORD ROXO	87	8,71%
SARACURUNA	86	8,61%
GUAPIMIRIM	10	1,00%
PARACAMBI	6	0,60%
VILA INHOMIRIM	3	0,30%
Total	999	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	552	10,80%
SANTA CRUZ	549	10,74%
JAPERI	420	8,22%
VILA INHOMIRIM	417	8,16%
BELFORD ROXO	330	6,46%
GUAPIMIRIM	328	6,42%
AGENDAMENTO	299	5,85%
DOCUMENTO RECEBIDO	280	5,48%
OUTROS ASSUNTOS	177	3,46%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	162	3,17%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	104	2,04%
ESTUDANTIL	82	1,60%
OBJETO PROCURADO	73	1,43%
DOCUMENTO PROCURADO	67	1,31%
CARRO EXCLUSIVO	66	1,29%
DEODORO	63	1,23%
PARACAMBI	61	1,19%
ENVIO DE CURRÍCULO	54	1,06%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	46	0,90%
FALTA DE SEGURANÇA	38	0,74%
ATENDIMENTO	35	0,68%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	31	0,61%
FALTA DE INFORMAÇÃO	27	0,53%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	27	0,53%
ERRO DE LEITURA	26	0,51%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	25	0,49%
MAIOR DE 65 ANOS	23	0,45%
ESTAÇÕES DE PARADA	22	0,43%
AMBULANTE	22	0,43%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	21	0,41%
TROCA DE CARTÃO	21	0,41%
ELEVADOR E RAMPA	19	0,37%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	19	0,37%
OBJETO RECEBIDO	19	0,37%
FALTA DE BANHEIRO	18	0,35%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	17	0,33%
TREM ESPECIAL	17	0,33%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	16	0,31%
OBJETO DEVOLVIDO	16	0,31%
PLATAFORMA	15	0,29%
LÂMPADA APAGADA	15	0,29%
TARIFA SOCIAL	14	0,27%



ROUBO OU FURTO	14	0,27%
LIMPEZA	14	0,27%
ATO DE VANDALISMO	14	0,27%
EMBARQUE COM BICICLETA	13	0,25%
PREÇO DA PASSAGEM	12	0,23%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	12	0,23%
AR-CONDICIONADO	11	0,22%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	11	0,22%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	11	0,22%
EVASÃO DE RENDA	10	0,20%
OFÍCIO	10	0,20%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	10	0,20%
BANHEIRO	9	0,18%
FECHADO	9	0,18%
TEMPO DE PERCURSO	9	0,18%
MURO	8	0,16%
ASPECTO FÍSICO	8	0,16%
IMAGEM DAS CÂMERAS	8	0,16%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	7	0,14%
SUPERVIA	7	0,14%
PARCERIA	7	0,14%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	7	0,14%
PROBLEMA OPERACIONAL	7	0,14%
PRÉ OPERACIONAL	7	0,14%
CONTACTLESS	7	0,14%
INTEGRAÇÃO	7	0,14%
UNIVERSITÁRIO	6	0,12%
SEGUNDA VIA	6	0,12%
ACIDENTE	6	0,12%
ELEVADOR INOPERANTE	6	0,12%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	5	0,10%
NOVA LEI	5	0,10%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	5	0,10%
PODA DE ÁRVORE	5	0,10%
TREM EXPRESSO	5	0,10%
PORTA	5	0,10%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	5	0,10%
NÍVEL SONORO	4	0,08%
TELEFONES	4	0,08%
PASSEIO ESCOLAR	4	0,08%
SITE	4	0,08%
EMBARQUE EXCLUSIVO	4	0,08%
RAMPAS DE ACESSO	4	0,08%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	3	0,06%
COBERTURA CIVIL	3	0,06%
BARREIRA FÍSICA	3	0,06%



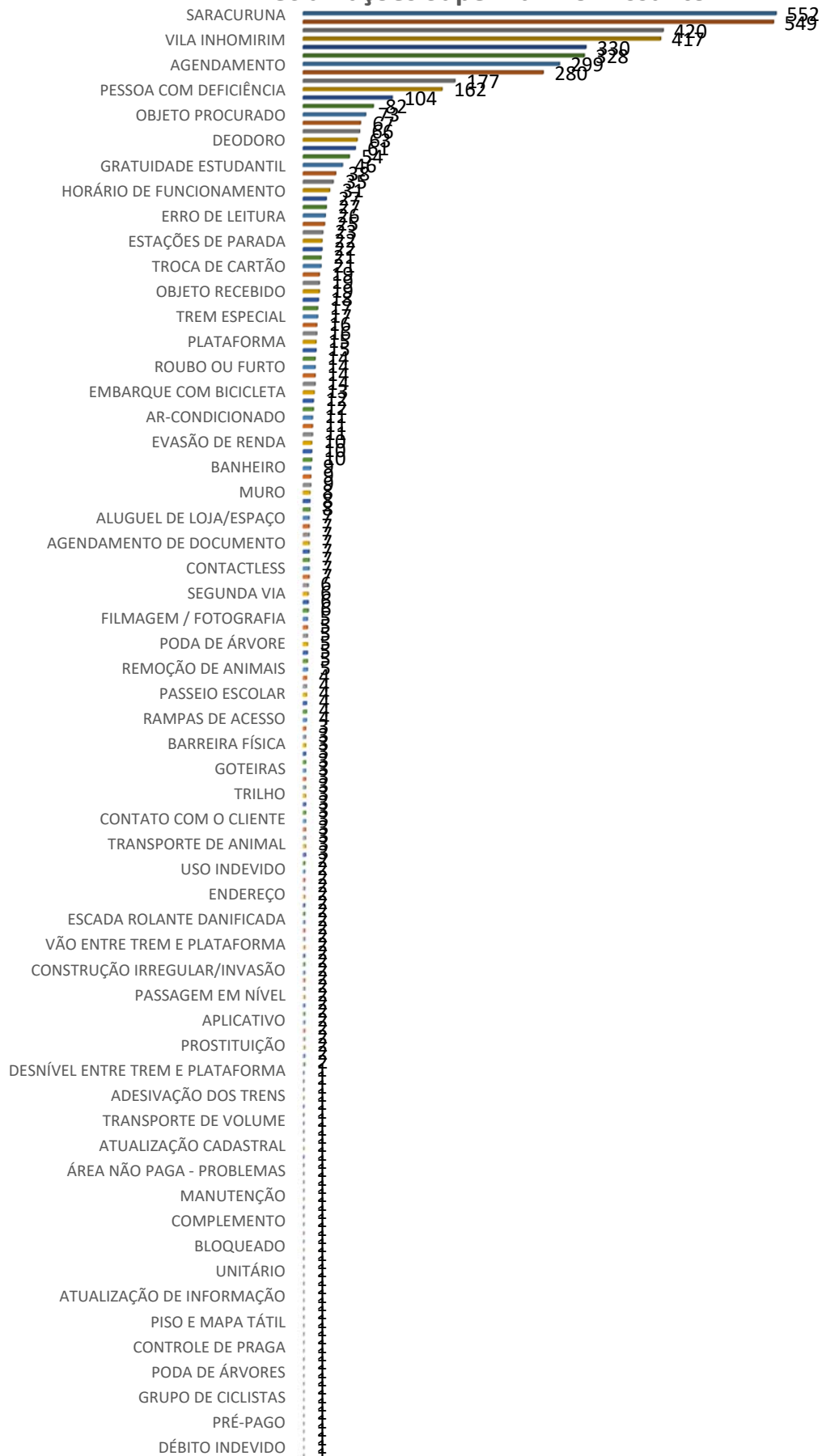
REAJUSTE DA TARIFA	3	0,06%
VENDA INCORRETA	3	0,06%
GOTEIRAS	3	0,06%
INFORMATIVO	3	0,06%
DESISTÊNCIA	3	0,06%
TRILHO	3	0,06%
DIFICULDADE DE ACESSO	3	0,06%
LAVAGEM	3	0,06%
CONTATO COM O CLIENTE	3	0,06%
PASSAGEM	3	0,06%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	0,06%
TRANSPORTE DE ANIMAL	3	0,06%
CAMBISTA	3	0,06%
ÁREA PAGA - NORMAL	2	0,04%
USO INDEVIDO	2	0,04%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	0,04%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	2	0,04%
ENDEREÇO	2	0,04%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	2	0,04%
AGENDAMENTO DE OBJETO	2	0,04%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	2	0,04%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	2	0,04%
AVARIA DO TREM	2	0,04%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	2	0,04%
PEDINTE	2	0,04%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	2	0,04%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2	0,04%
ELETROMÍDIA	2	0,04%
ATOS DE VANDALISMO	2	0,04%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	0,04%
ESCADA ROLANTE OPERANTE	2	0,04%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	2	0,04%
APLICATIVO	2	0,04%
FUMANTE	2	0,04%
MEZANINO	2	0,04%
PROSTITUIÇÃO	2	0,04%
JANELA	2	0,04%
INVESTIMENTO	2	0,04%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,02%
LEGISLAÇÃO	1	0,02%
ACESSOS	1	0,02%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	0,02%
INDENIZAÇÃO	1	0,02%
LIXEIRA	1	0,02%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,02%
LOCALIZAÇÃO	1	0,02%
COBERTURA	1	0,02%



ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	1	0,02%
TROCO MÁXIMO	1	0,02%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,02%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,02%
FALTA DE ENERGIA	1	0,02%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,02%
MANUTENÇÃO	1	0,02%
ASSÉDIO MORAL	1	0,02%
CONSTRUÇÕES	1	0,02%
COMPLEMENTO	1	0,02%
ELEVADOR - SUPERVIA	1	0,02%
PRIMEIROS SOCORROS	1	0,02%
BLOQUEADO	1	0,02%
ILUMINAÇÃO	1	0,02%
FILA DE ESPERA	1	0,02%
UNITÁRIO	1	0,02%
SEXUAL	1	0,02%
CANAIS DE ATENDIMENTO	1	0,02%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,02%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,02%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,02%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,02%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	1	0,02%
INOPERÂNCIA	1	0,02%
CONTROLE DE PRAGA	1	0,02%
PORTA ABERTA	1	0,02%
GRAVAÇÃO	1	0,02%
PODA DE ÁRVORES	1	0,02%
TRABALHOS ACADÊMICOS	1	0,02%
DISPONIBILIDADE	1	0,02%
GRUPO DE CICLISTAS	1	0,02%
CARTÃO RETIDO/MAU USO	1	0,02%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,02%
PRÉ-PAGO	1	0,02%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,02%
ELEVADOR OPERANTE	1	0,02%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,02%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,02%
Total	5110	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

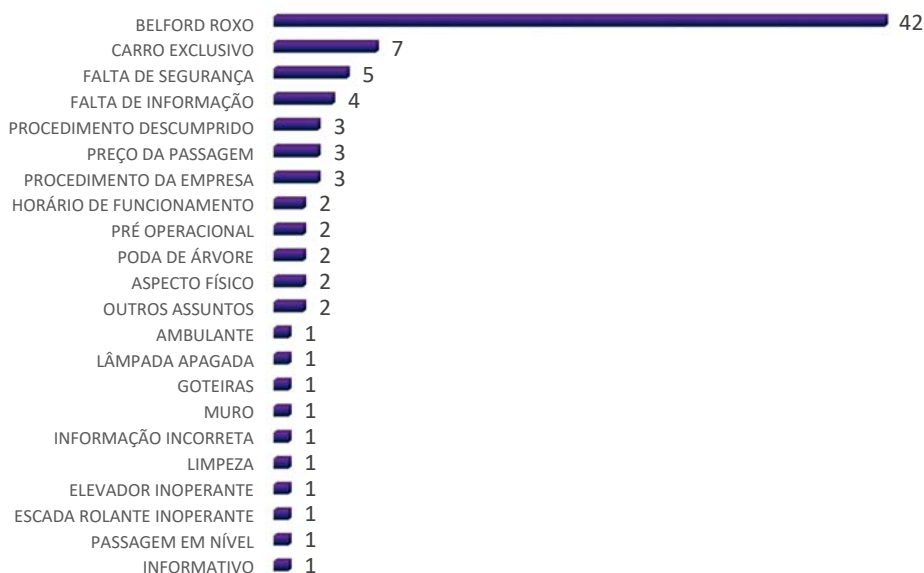




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	42	48,28%
CARRO EXCLUSIVO	7	8,05%
FALTA DE SEGURANÇA	5	5,75%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	4,60%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	3,45%
PREÇO DA PASSAGEM	3	3,45%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	3,45%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	2,30%
PRÉ OPERACIONAL	2	2,30%
PODA DE ÁRVORE	2	2,30%
ASPECTO FÍSICO	2	2,30%
OUTROS ASSUNTOS	2	2,30%
AMBULANTE	1	1,15%
LÂMPADA APAGADA	1	1,15%
GOTEIRAS	1	1,15%
MURO	1	1,15%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,15%
LIMPEZA	1	1,15%
ELEVADOR INOPERANTE	1	1,15%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	1,15%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	1,15%
INFORMATIVO	1	1,15%
Total	87	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto





8.6 Ramal Deodoro

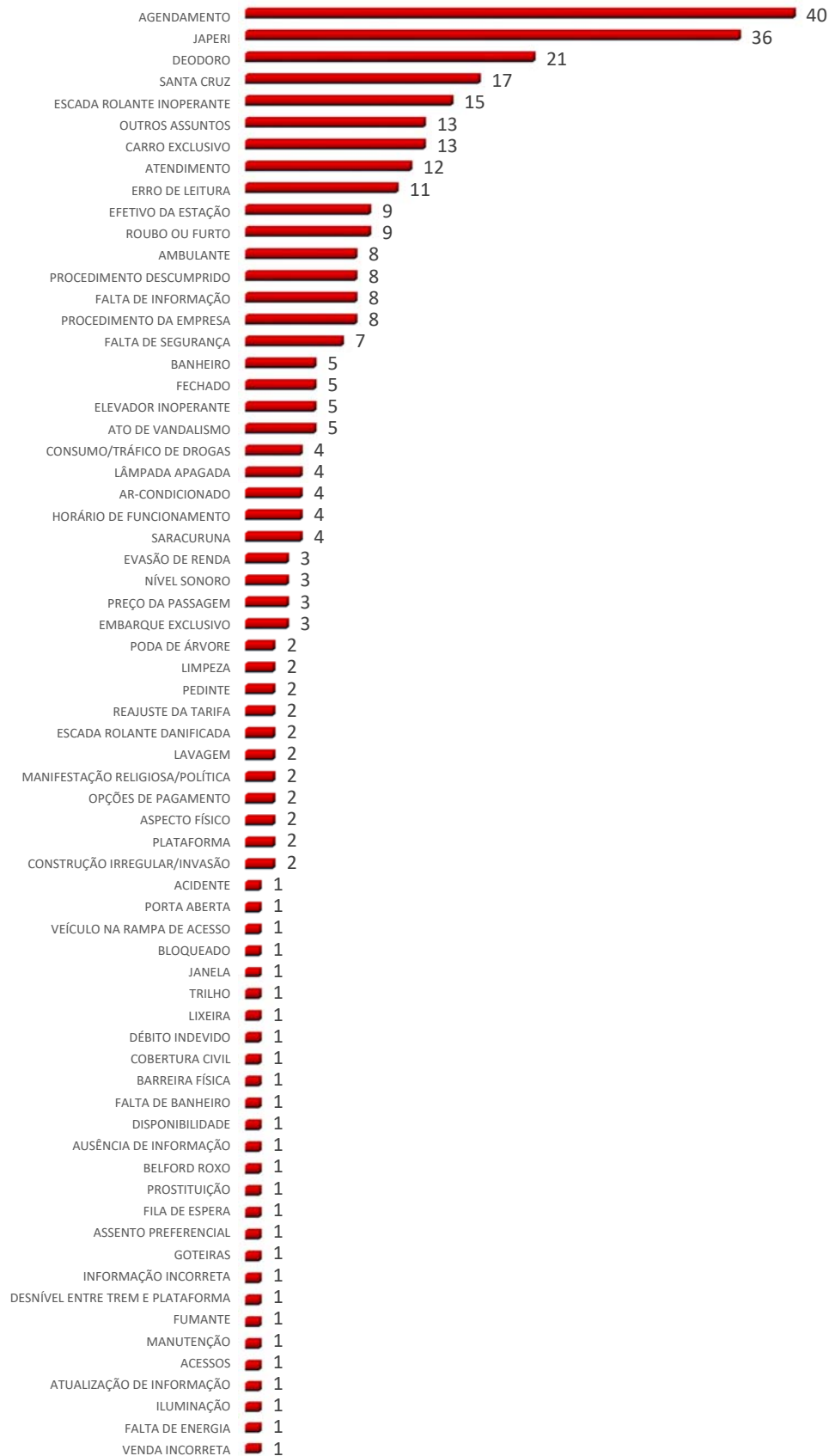
Assunto	Reclamações	%
AGENDAMENTO	40	11,90%
JAPERI	36	10,71%
DEODORO	21	6,25%
SANTA CRUZ	17	5,06%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	15	4,46%
OUTROS ASSUNTOS	13	3,87%
CARRO EXCLUSIVO	13	3,87%
ATENDIMENTO	12	3,57%
ERRO DE LEITURA	11	3,27%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	9	2,68%
ROUBO OU FURTO	9	2,68%
AMBULANTE	8	2,38%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	8	2,38%
FALTA DE INFORMAÇÃO	8	2,38%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	8	2,38%
FALTA DE SEGURANÇA	7	2,08%
BANHEIRO	5	1,49%
FECHADO	5	1,49%
ELEVADOR INOPERANTE	5	1,49%
ATO DE VANDALISMO	5	1,49%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	4	1,19%
LÂMPADA APAGADA	4	1,19%
AR-CONDICIONADO	4	1,19%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	4	1,19%
SARACURUNA	4	1,19%
EVASÃO DE RENDA	3	0,89%
NÍVEL SONORO	3	0,89%
PREÇO DA PASSAGEM	3	0,89%
EMBARQUE EXCLUSIVO	3	0,89%
PODA DE ÁRVORE	2	0,60%
LIMPEZA	2	0,60%
PEDINTE	2	0,60%
REAJUSTE DA TARIFA	2	0,60%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	2	0,60%
LAVAGEM	2	0,60%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	0,60%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	2	0,60%
ASPECTO FÍSICO	2	0,60%
PLATAFORMA	2	0,60%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2	0,60%
ACIDENTE	1	0,30%
PORTA ABERTA	1	0,30%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,30%



BLOQUEADO	1	0,30%
JANELA	1	0,30%
TRILHO	1	0,30%
LIXEIRA	1	0,30%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,30%
COBERTURA CIVIL	1	0,30%
BARREIRA FÍSICA	1	0,30%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,30%
DISPONIBILIDADE	1	0,30%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,30%
BELFORD ROXO	1	0,30%
PROSTITUIÇÃO	1	0,30%
FILA DE ESPERA	1	0,30%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,30%
GOTEIRAS	1	0,30%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,30%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,30%
FUMANTE	1	0,30%
MANUTENÇÃO	1	0,30%
ACESSOS	1	0,30%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,30%
ILUMINAÇÃO	1	0,30%
FALTA DE ENERGIA	1	0,30%
VENDA INCORRETA	1	0,30%
Total	336	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
GUAPIMIRIM	7	70,00%
FECHADO	1	10,00%
AVARIA DO TREM	1	10,00%
PODA DE ÁRVORE	1	10,00%
Total	10	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



8.6 Ramal Japeri

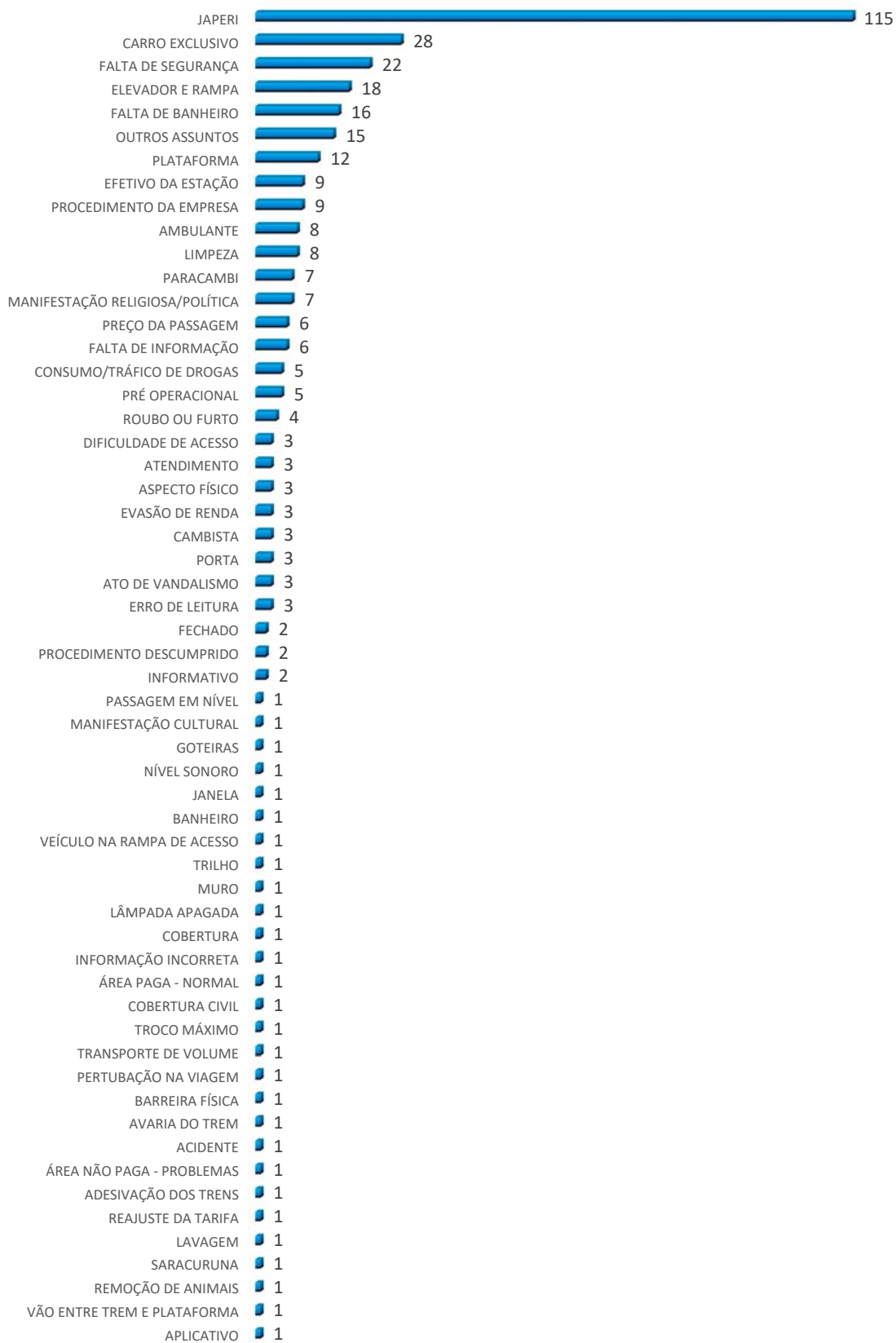
Assunto	Reclamações	%
JAPERI	115	32,12%
CARRO EXCLUSIVO	28	7,82%
FALTA DE SEGURANÇA	22	6,15%
ELEVADOR E RAMPA	18	5,03%
FALTA DE BANHEIRO	16	4,47%
OUTROS ASSUNTOS	15	4,19%
PLATAFORMA	12	3,35%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	9	2,51%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	9	2,51%
AMBULANTE	8	2,23%
LIMPEZA	8	2,23%
PARACAMBI	7	1,96%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	7	1,96%
PREÇO DA PASSAGEM	6	1,68%
FALTA DE INFORMAÇÃO	6	1,68%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	5	1,40%
PRÉ OPERACIONAL	5	1,40%
ROUBO OU FURTO	4	1,12%
DIFICULDADE DE ACESSO	3	0,84%
ATENDIMENTO	3	0,84%
ASPECTO FÍSICO	3	0,84%
EVASÃO DE RENDA	3	0,84%
CAMBISTA	3	0,84%
PORTA	3	0,84%



ATO DE VANDALISMO	3	0,84%
ERRO DE LEITURA	3	0,84%
FECHADO	2	0,56%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	0,56%
INFORMATIVO	2	0,56%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	0,28%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,28%
GOTEIRAS	1	0,28%
NÍVEL SONORO	1	0,28%
JANELA	1	0,28%
BANHEIRO	1	0,28%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,28%
TRILHO	1	0,28%
MURO	1	0,28%
LÂMPADA APAGADA	1	0,28%
COBERTURA	1	0,28%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,28%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,28%
COBERTURA CIVIL	1	0,28%
TROCO MÁXIMO	1	0,28%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,28%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,28%
BARREIRA FÍSICA	1	0,28%
AVARIA DO TREM	1	0,28%
ACIDENTE	1	0,28%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,28%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	0,28%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,28%
LAVAGEM	1	0,28%
SARACURUNA	1	0,28%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	0,28%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,28%
APLICATIVO	1	0,28%
Total	358	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	3	50,00%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	16,67%
SANTA CRUZ	1	16,67%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	16,67%
Total	6	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



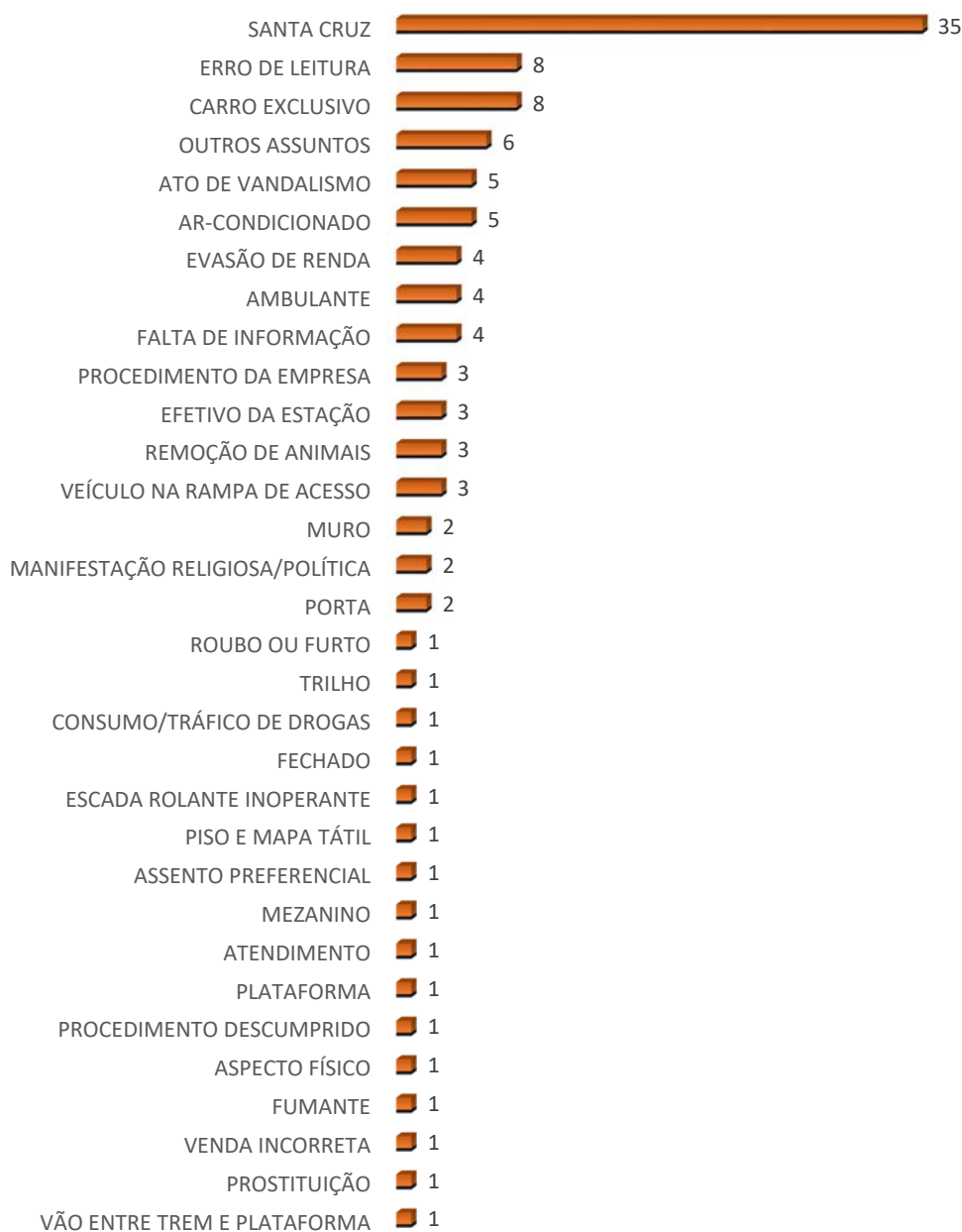
8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	35	30,97%
ERRO DE LEITURA	8	7,08%
CARRO EXCLUSIVO	8	7,08%
OUTROS ASSUNTOS	6	5,31%
ATO DE VANDALISMO	5	4,42%
AR-CONDICIONADO	5	4,42%
EVASÃO DE RENDA	4	3,54%
AMBULANTE	4	3,54%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	3,54%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	2,65%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	2,65%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	3	2,65%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	3	2,65%
MURO	2	1,77%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	1,77%
PORTA	2	1,77%
ROUBO OU FURTO	1	0,88%
TRILHO	1	0,88%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,88%
FECHADO	1	0,88%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	0,88%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,88%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,88%
MEZANINO	1	0,88%



ATENDIMENTO	1	0,88%
PLATAFORMA	1	0,88%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	0,88%
ASPECTO FÍSICO	1	0,88%
FUMANTE	1	0,88%
VENDA INCORRETA	1	0,88%
PROSTITUIÇÃO	1	0,88%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,88%
Total	113	100%

Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



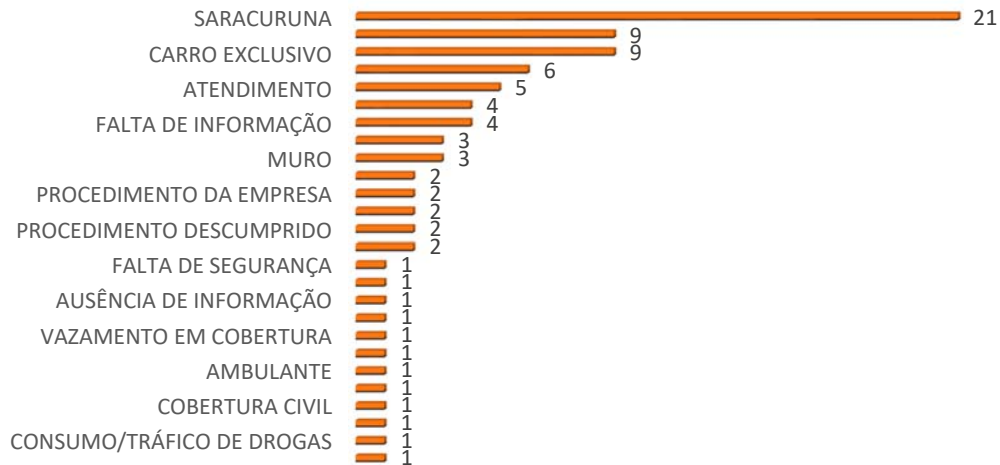


8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	21	24,42%
LÂMPADA APAGADA	9	10,47%
CARRO EXCLUSIVO	9	10,47%
OUTROS ASSUNTOS	6	6,98%
ATENDIMENTO	5	5,81%
ERRO DE LEITURA	4	4,65%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	4,65%
LIMPEZA	3	3,49%
MURO	3	3,49%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	2	2,33%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	2,33%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	2,33%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	2,33%
AR-CONDICIONADO	2	2,33%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,16%
VENDA INCORRETA	1	1,16%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	1,16%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,16%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	1,16%
INOPERÂNCIA	1	1,16%
AMBULANTE	1	1,16%
FALTA DE BANHEIRO	1	1,16%
COBERTURA CIVIL	1	1,16%
BARREIRA FÍSICA	1	1,16%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,16%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	1,16%
Total	86	100%



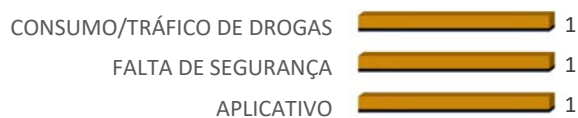
Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	33,33%
FALTA DE SEGURANÇA	1	33,33%
APLICATIVO	1	33,33%
Total	3	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

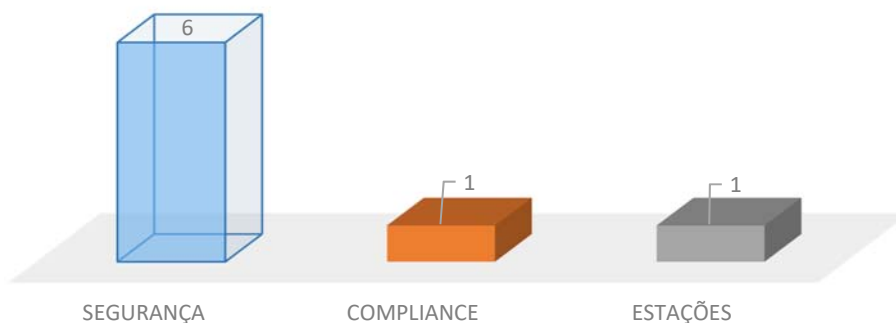


8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	6	75,00%
COMPLIANCE	1	12,50%
ESTAÇÕES	1	12,50%
Total	8	100%

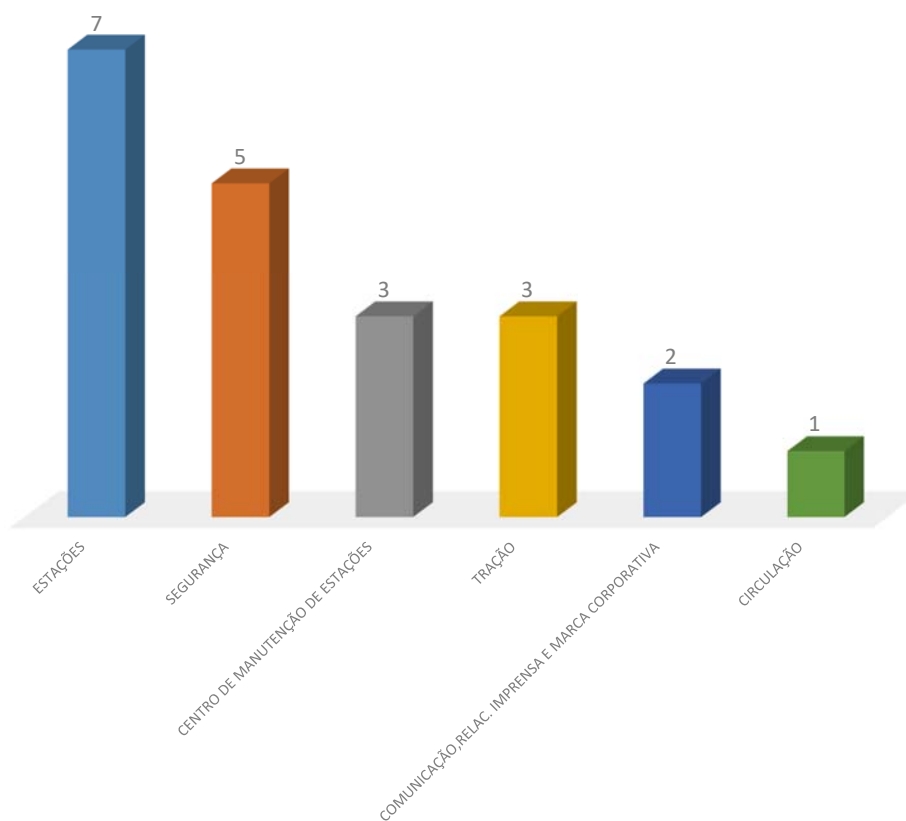


DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
ESTAÇÕES	7	33,33%
SEGURANÇA	5	23,81%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	14,29%
TRAÇÃO	3	14,29%
COMUNICAÇÃO, RELAC. IMPRENSA E MARCA CORPORATIVA	2	9,52%
CIRCULAÇÃO	1	4,76%
Total	21	100%

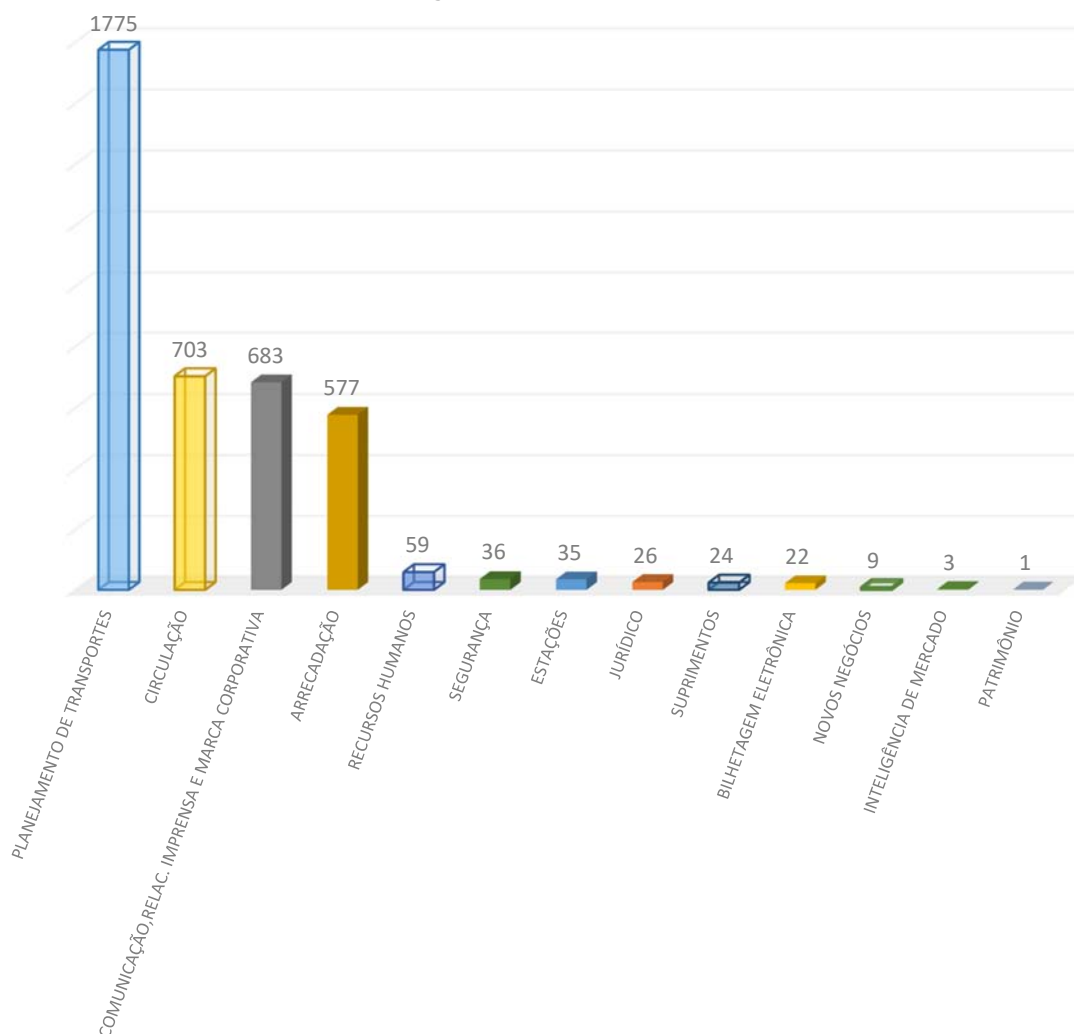
ELOGIOS - POR ASSUNTO





Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1775	44,90%
CIRCULAÇÃO	703	17,78%
COMUNICAÇÃO, RELAC. IMPRENSA E MARCA CORPORATIVA	683	17,28%
ARRECADAÇÃO	577	14,60%
RECURSOS HUMANOS	59	1,49%
SEGURANÇA	36	0,91%
ESTAÇÕES	35	0,89%
JURÍDICO	26	0,66%
SUPRIMENTOS	24	0,61%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	22	0,56%
NOVOS NEGÓCIOS	9	0,23%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	3	0,08%
PATRIMÔNIO	1	0,03%
Total	3953	100%

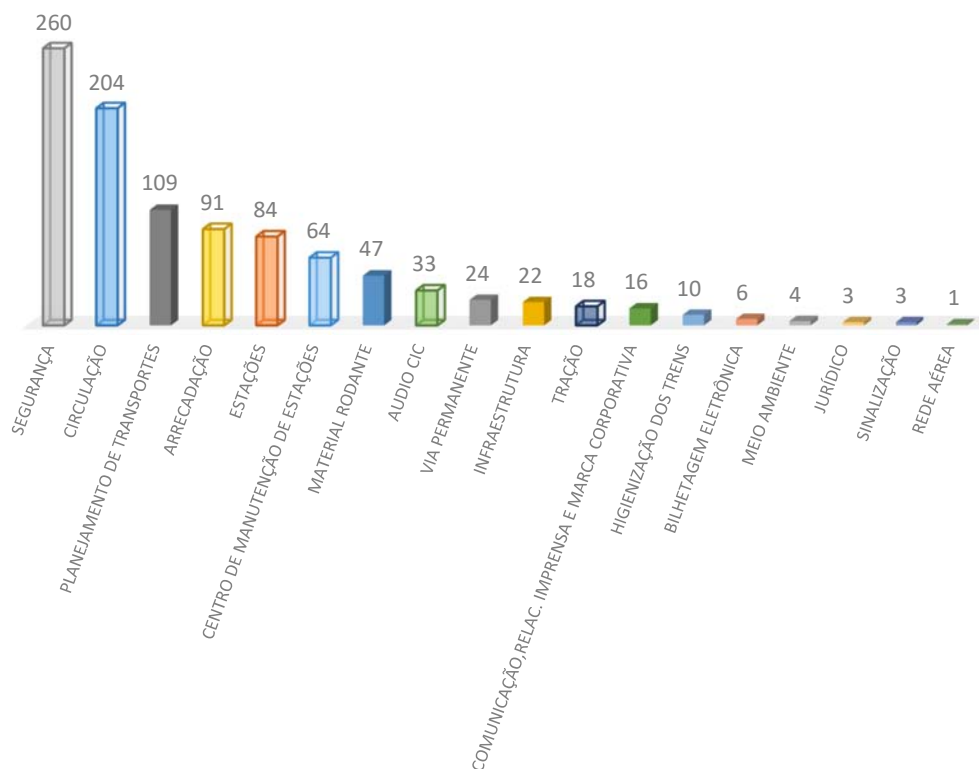
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	260	26,03%
CIRCULAÇÃO	204	20,42%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	109	10,91%
ARRECADAÇÃO	91	9,11%
ESTAÇÕES	84	8,41%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	64	6,41%
MATERIAL RODANTE	47	4,70%
AUDIO CIC	33	3,30%
VIA PERMANENTE	24	2,40%
INFRAESTRUTURA	22	2,20%
TRAÇÃO	18	1,80%
COMUNICAÇÃO, RELAC. IMPRENSA E MARCA CORPORATIVA	16	1,60%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	10	1,00%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	6	0,60%
MEIO AMBIENTE	4	0,40%
JURÍDICO	3	0,30%
SINALIZAÇÃO	3	0,30%
REDE AÉREA	1	0,10%
Total	999	100%

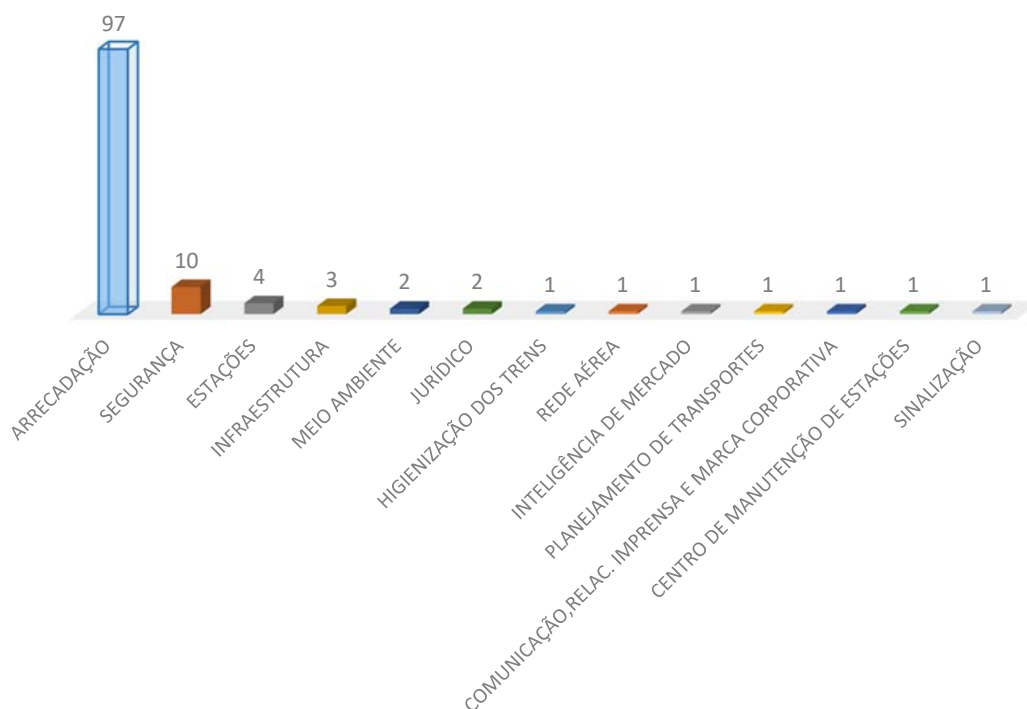
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	97	77,60%
SEGURANÇA	10	8,00%
ESTAÇÕES	4	3,20%
INFRAESTRUTURA	3	2,40%
MEIO AMBIENTE	2	1,60%
JURÍDICO	2	1,60%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	0,80%
REDE AÉREA	1	0,80%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	0,80%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	0,80%
COMUNICAÇÃO, RELAC. IMPRENSA E MARCA CORPORATIVA	1	0,80%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	0,80%
SINALIZAÇÃO	1	0,80%
Total	125	100%

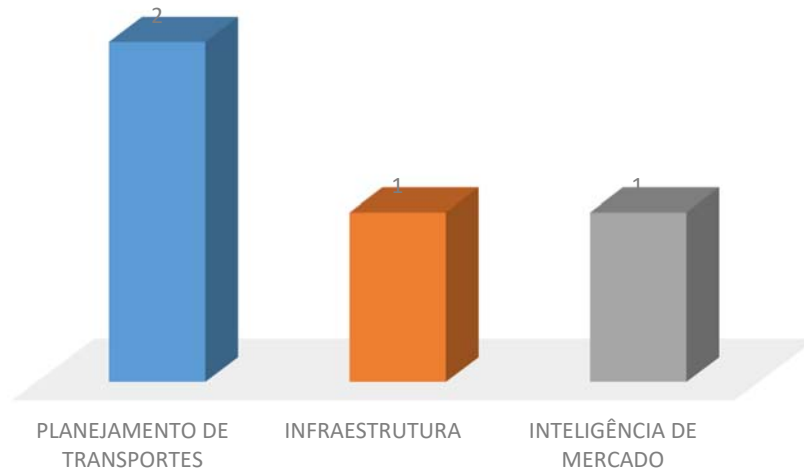
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	50,00%
INFRAESTRUTURA	1	25,00%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	25,00%
Total	4	100%



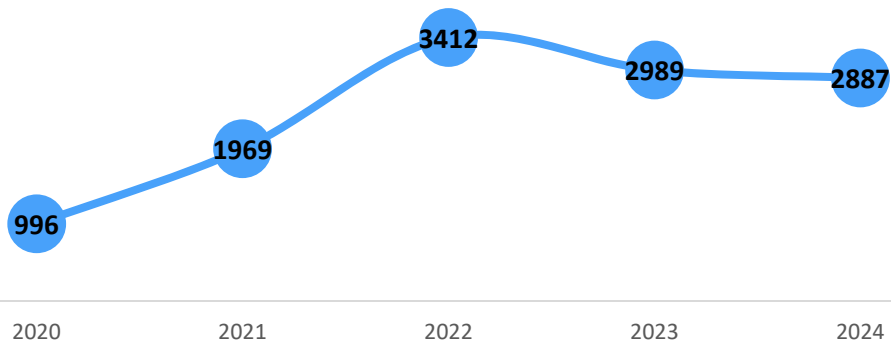
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



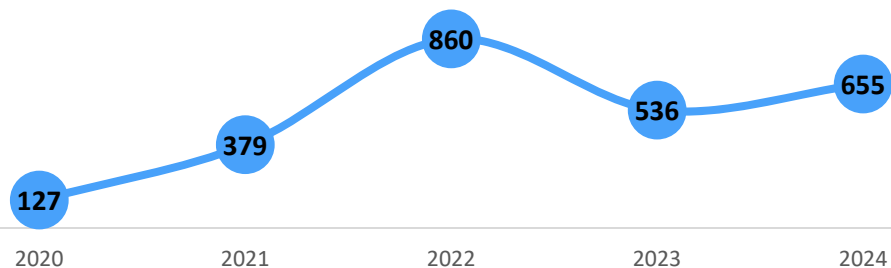


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

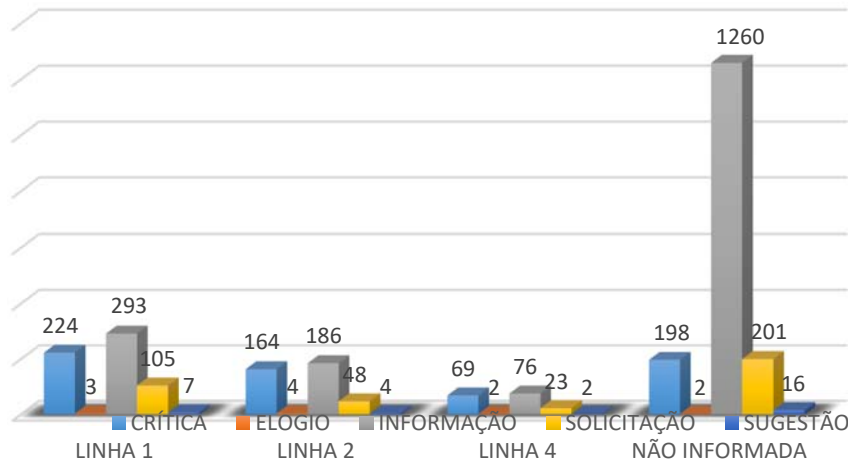


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

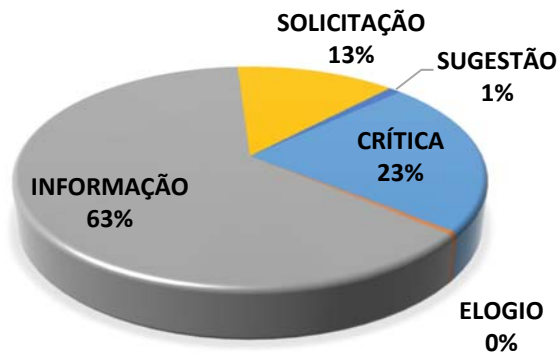
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	224	164	69	198	655	22,69%
ELOGIO	3	4	2	2	11	0,38%
INFORMAÇÃO	293	186	76	1260	1815	62,87%
SOLICITAÇÃO	105	48	23	201	377	13,06%
SUGESTÃO	7	4	2	16	29	1,00%
Total	632	406	172	1677	2887	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	260	9,01%
OPERAÇÃO REGULAR	260	9,01%
GIRO (APP E SITE)	212	7,34%
OBJETO PERDIDO	145	5,02%
MAIORES DE 65 ANOS	122	4,23%
SALDO	97	3,36%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	87	3,01%
GRATUIDADE ESTUDANTE	86	2,98%
TARIFA METRÔRIO	79	2,74%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	78	2,70%
GRATUIDADE SÊNIOR	73	2,53%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	71	2,46%
TARIFA SOCIAL	63	2,18%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	62	2,15%
CARTÃO VISA	62	2,15%
GERAL	60	2,08%



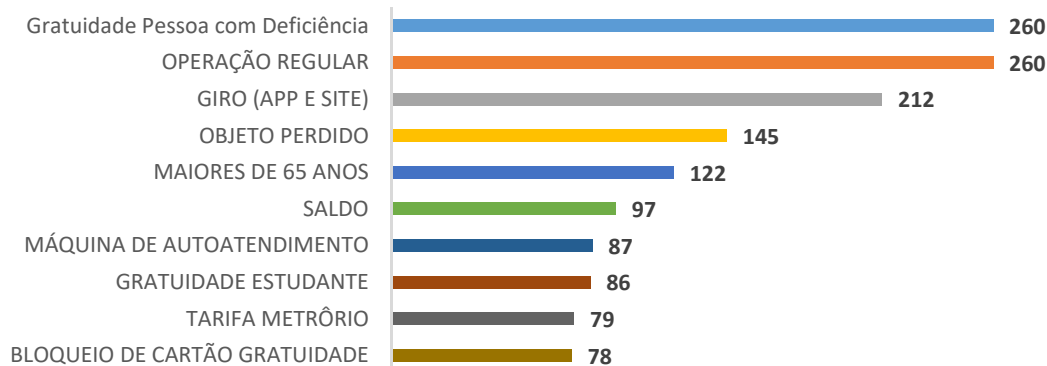
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	59	2,04%
POSTO DE GRATUIDADE	59	2,04%
CARTÃO MASTER	55	1,91%
RECHAMADA	49	1,70%
GIRO - PARCERIAS	49	1,70%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	48	1,66%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	44	1,52%
MADONNA	41	1,42%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	37	1,28%
JOGOS E EVENTOS	33	1,14%
RH	33	1,14%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	31	1,07%
FUNCIONAMENTO	29	1,00%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	27	0,94%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	22	0,76%
ACHADOS E PERDIDOS	21	0,73%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	21	0,73%
CARTÃO UNITÁRIO	20	0,69%
DANOS AO CLIENTE	20	0,69%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	19	0,66%
INFORMAÇÕES GERAIS	18	0,62%
GIRO	17	0,59%
CARTEIRA DIGITAL	17	0,59%
LOJAS E QUIOSQUES	16	0,55%
CADASTRO	15	0,52%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	13	0,45%
INTEGRAÇÃO	13	0,45%
COMERCIAL	13	0,45%
Pagamento por aproximação	12	0,42%
CARTÃO PRÉ-PAGO	12	0,42%
APOIO CLIENTE	10	0,35%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	9	0,31%
BILHETERIA	9	0,31%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	8	0,28%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	7	0,24%
TRAJETOS DO MNS	7	0,24%
OUTROS	7	0,24%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	6	0,21%
FORNECEDOR METRÔRIO	6	0,21%
COMUNICAÇÃO VISUAL	6	0,21%
PARCERIAS	6	0,21%
CARTÃO GIRO	6	0,21%
PALCO CARIOCA	6	0,21%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	0,21%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	5	0,17%
TARIFAS	5	0,17%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	5	0,17%



BOAS PRÁTICAS	5	0,17%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	5	0,17%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	5	0,17%
RECARGA	4	0,14%
DÚVIDAS	4	0,14%
CARTÃO ELO	4	0,14%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	4	0,14%
OUTROS (GRATUIDADE)	4	0,14%
ATENDIMENTO DO SAC	4	0,14%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	3	0,10%
RECARGA VIA PICPAY	3	0,10%
ASSALTOS E FURTOS	3	0,10%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	0,10%
CAMPANHA INSTITUCIONAL	3	0,10%
EVENTOS / PARCERIAS	3	0,10%
BICICLETÁRIO	3	0,10%
SUGESTÃO	3	0,10%
REGULATÓRIO	3	0,10%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	0,10%
MÁQUINAS DE VENDAS	2	0,07%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,07%
CÓDIGO DE ÉTICA	2	0,07%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	2	0,07%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,03%
PROTEÇÃO DE DADOS	1	0,03%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,03%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	1	0,03%
Atendimento Espaço Do Cliente	1	0,03%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,03%
INCENTIVO À SEGUNDA DOSE	1	0,03%
ACESSO AO APP/SITE	1	0,03%
BILHETE UNITÁRIO	1	0,03%
MELHORIAS	1	0,03%
CAIXA 24 HORAS	1	0,03%
INSTITUCIONAL	1	0,03%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,03%
WIFI	1	0,03%
ROCK IN RIO	1	0,03%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,03%
Total	2887	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



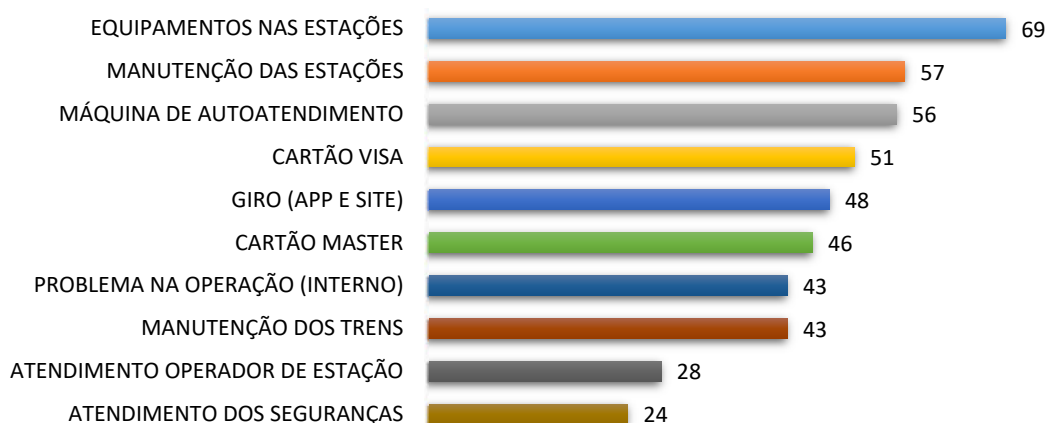
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	69	10,53%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	57	8,70%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	56	8,55%
CARTÃO VISA	51	7,79%
GIRO (APP E SITE)	48	7,33%
CARTÃO MASTER	46	7,02%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	43	6,56%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	43	6,56%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	28	4,27%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	24	3,66%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	21	3,21%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	19	2,90%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	16	2,44%
TARIFA METRÔRIO	14	2,14%
GIRO - PARCERIAS	13	1,98%
CARTEIRA DIGITAL	12	1,83%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	9	1,37%
OPERAÇÃO REGULAR	9	1,37%
GIRO	8	1,22%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	0,92%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	5	0,76%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	5	0,76%
OUTROS	4	0,61%
CARTÃO UNITÁRIO	4	0,61%
BILHETERIA	4	0,61%
RECARGA VIA PICPAY	3	0,46%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	0,46%
ASSALTOS E FURTOS	3	0,46%
COMERCIAL	3	0,46%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	0,46%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,46%



COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,46%
ATENDIMENTO DO SAC	3	0,46%
INTEGRAÇÃO	3	0,46%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	2	0,31%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,31%
BICICLETÁRIO	2	0,31%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,31%
CARTÃO ELO	2	0,31%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,15%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,15%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,15%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,15%
Total	655	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	169	25,80%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	111	16,95%
ATENDIMENTO	89	13,59%
GIRO	87	13,28%
OPERAÇÃO	66	10,08%
VENDAS	61	9,31%
TARIFA	14	2,14%
LINHA DE BLOQUEIO	12	1,83%
GRATUIDADE	10	1,53%
COMUNICAÇÃO	7	1,07%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	0,92%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	0,76%
OUTROS	4	0,61%
CORPORATIVO	3	0,46%
CONVENIÊNCIA	3	0,46%
RIOCARD MAIS	3	0,46%



PICPAY	3	0,46%
RESSARCIMENTO	1	0,15%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,15%
Total	655	100,00%

Motivo das Reclamações

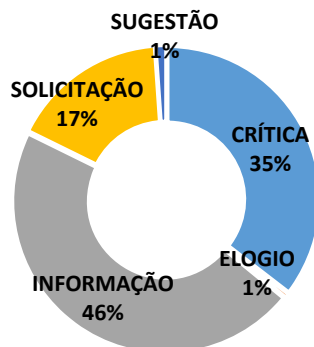


9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	224	35,44%
ELOGIO	3	0,47%
INFORMAÇÃO	293	46,36%
SOLICITAÇÃO	105	16,61%
SUGESTÃO	7	1,11%
Total	632	100,00%



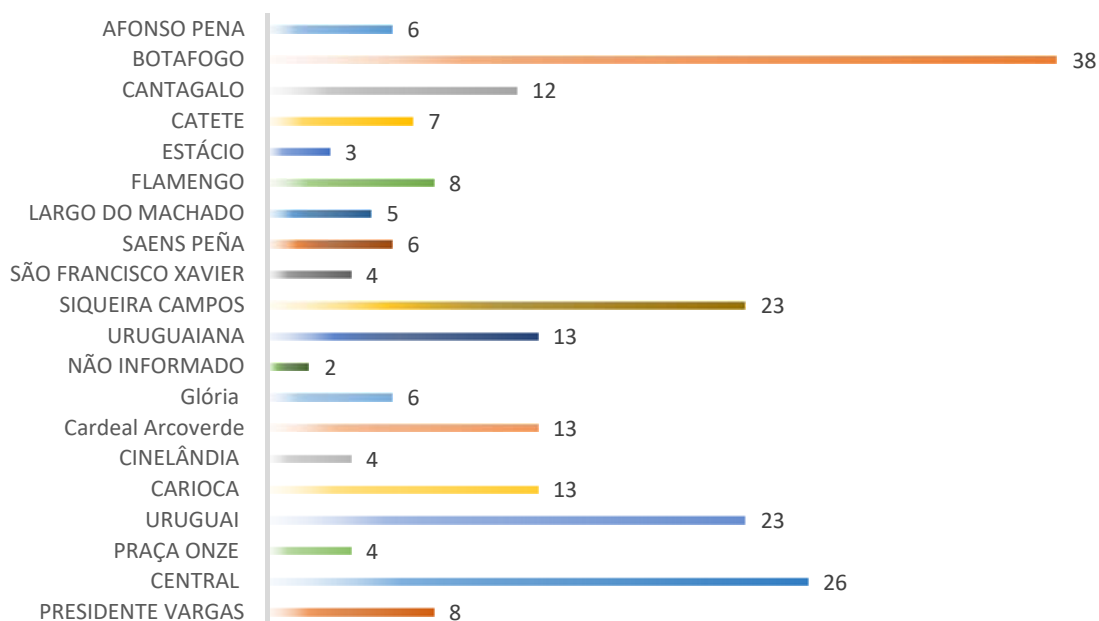
Tipo de Manifestação - Linha 1



Estação	Reclamações	%
AFONSO PENA	6	2,68%
BOTAFOGO	38	16,96%
CANTAGALO	12	5,36%
CATETE	7	3,13%
ESTÁCIO	3	1,34%
FLAMENGO	8	3,57%
LARGO DO MACHADO	5	2,23%
SAENS PEÑA	6	2,68%
SÃO FRANCISCO XAVIER	4	1,79%
SIQUEIRA CAMPOS	23	10,27%
URUGUAIANA	13	5,80%
NÃO INFORMADO	2	0,89%
Glória	6	2,68%
Cardeal Arcoverde	13	5,80%
CINELÂNDIA	4	1,79%
CARIOCA	13	5,80%
URUGUAI	23	10,27%
PRAÇA ONZE	4	1,79%
CENTRAL	26	11,61%
PRESIDENTE VARGAS	8	3,57%
Total	224	100,00%



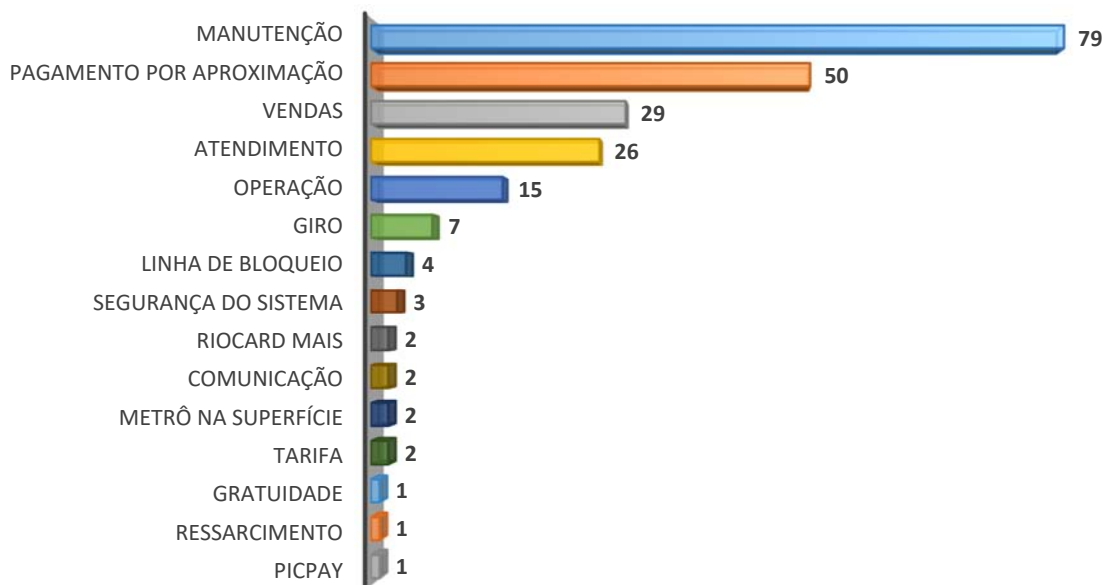
RECLAMAÇÕES ABRIL 2024 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	79	35,27%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	50	22,32%
VENDAS	29	12,95%
ATENDIMENTO	26	11,61%
OPERAÇÃO	15	6,70%
GIRO	7	3,13%
LINHA DE BLOQUEIO	4	1,79%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	1,34%
RIOCARD MAIS	2	0,89%
COMUNICAÇÃO	2	0,89%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,89%
TARIFA	2	0,89%
GRATUIDADE	1	0,45%
RESSARCIMENTO	1	0,45%
PICPAY	1	0,45%
Total	224	100,00%



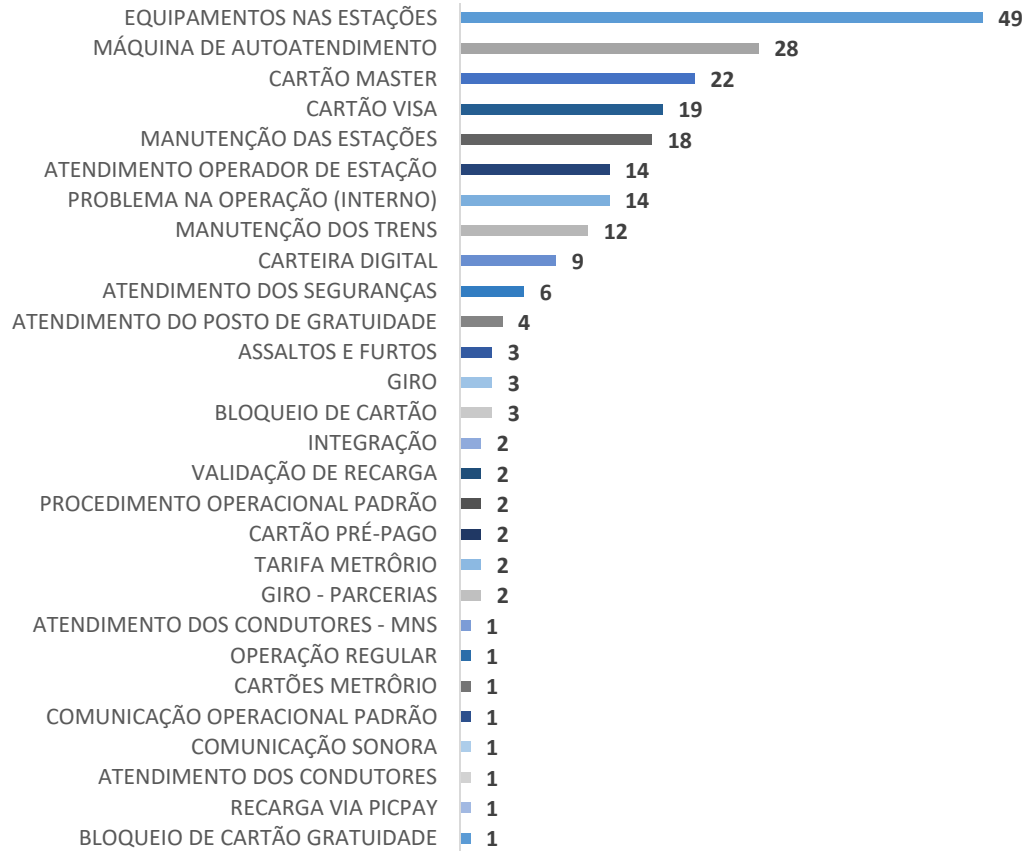
Reclamações Linha 1 - Por motivo



Categoria	Reclamações	%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	49	21,88%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	28	12,50%
CARTÃO MASTER	22	9,82%
CARTÃO VISA	19	8,48%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	18	8,04%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	14	6,25%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	14	6,25%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	12	5,36%
CARTEIRA DIGITAL	9	4,02%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	2,68%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	4	1,79%
ASSALTOS E FURTOS	3	1,34%
GIRO	3	1,34%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	1,34%
INTEGRAÇÃO	2	0,89%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	0,89%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,89%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,89%
TARIFA METRÔRIO	2	0,89%
GIRO - PARCERIAS	2	0,89%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,45%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,45%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,45%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,45%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,45%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,45%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,45%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,45%
Total	224	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	1
Total	2	100%

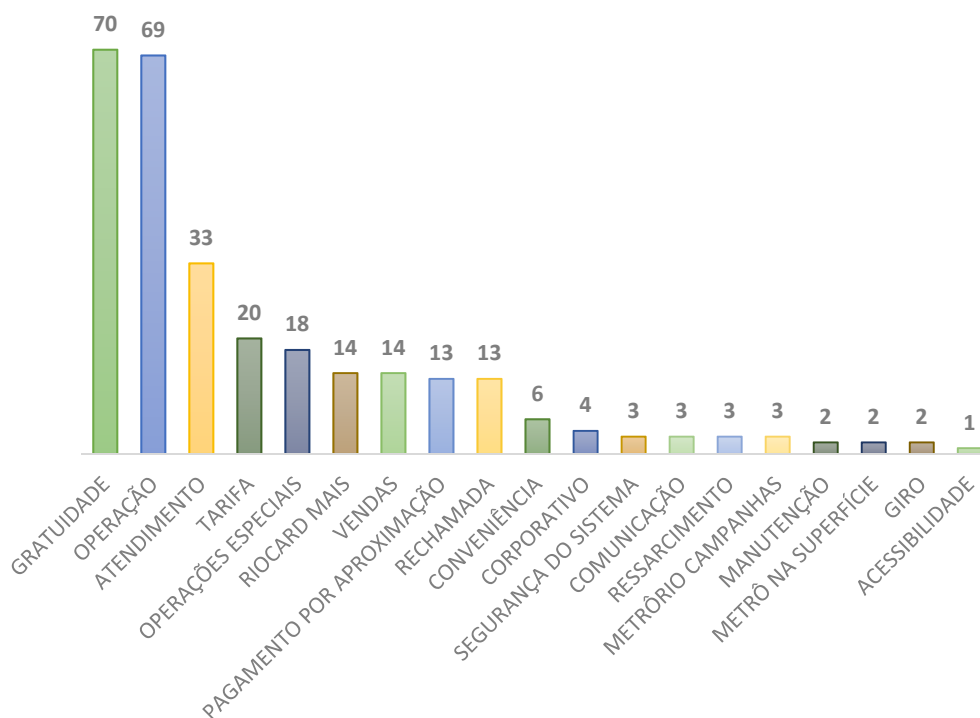
Elogios - Linha 1





Informações	Frequencia	%
GRATUIDADE	70	23,89%
OPERAÇÃO	69	23,55%
ATENDIMENTO	33	11,26%
TARIFA	20	6,83%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	18	6,14%
RIOCARD MAIS	14	4,78%
VENDAS	14	4,78%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	13	4,44%
RECHAMADA	13	4,44%
CONVENIÊNCIA	6	2,05%
CORPORATIVO	4	1,37%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	1,02%
COMUNICAÇÃO	3	1,02%
RESSARCIMENTO	3	1,02%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	1,02%
MANUTENÇÃO	2	0,68%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,68%
GIRO	2	0,68%
ACESSIBILIDADE	1	0,34%
Total	293	100,00%

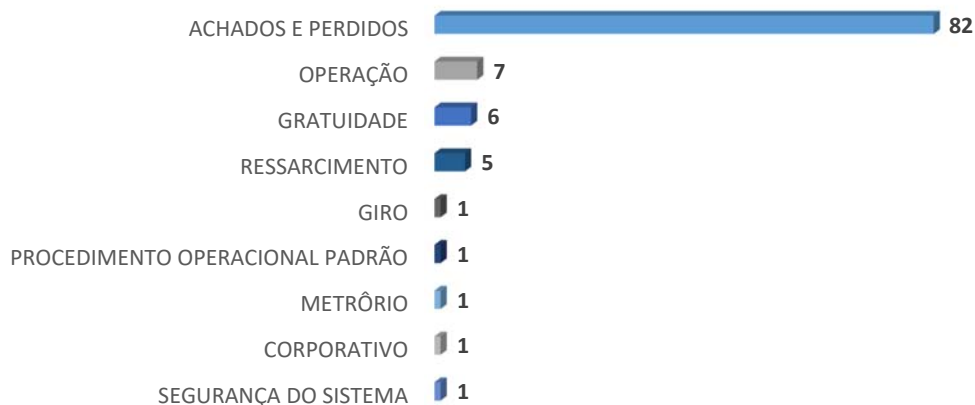
Informações - Linha 1





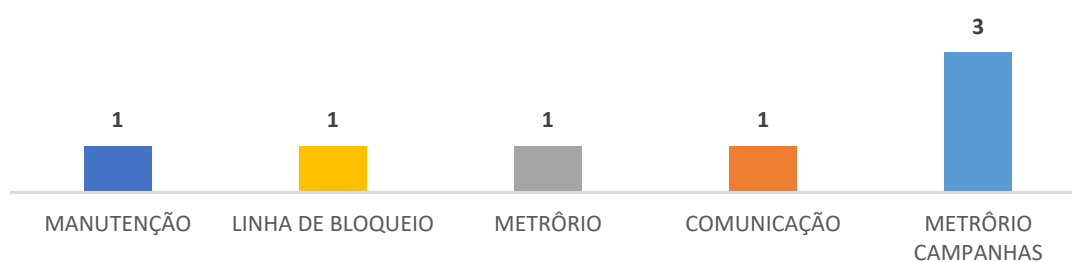
Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	82	78,10%
OPERAÇÃO	7	6,67%
GRATUIDADE	6	5,71%
RESSARCIMENTO	5	4,76%
GIRO	1	0,95%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,95%
METRÔRIO	1	0,95%
CORPORATIVO	1	0,95%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,95%
Total	105	100,00%

Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	42,86%
COMUNICAÇÃO	1	14,29%
METRÔRIO	1	14,29%
LINHA DE BLOQUEIO	1	14,29%
MANUTENÇÃO	1	14,29%
Total	7	100,00%

Sugestões - Linha 1

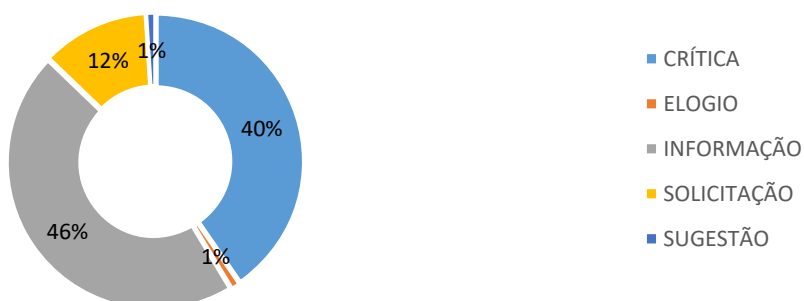




9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	164	40,39%
ELOGIO	4	0,99%
INFORMAÇÃO	186	45,81%
SOLICITAÇÃO	48	11,82%
SUGESTÃO	4	0,99%
Total	406	100,00%

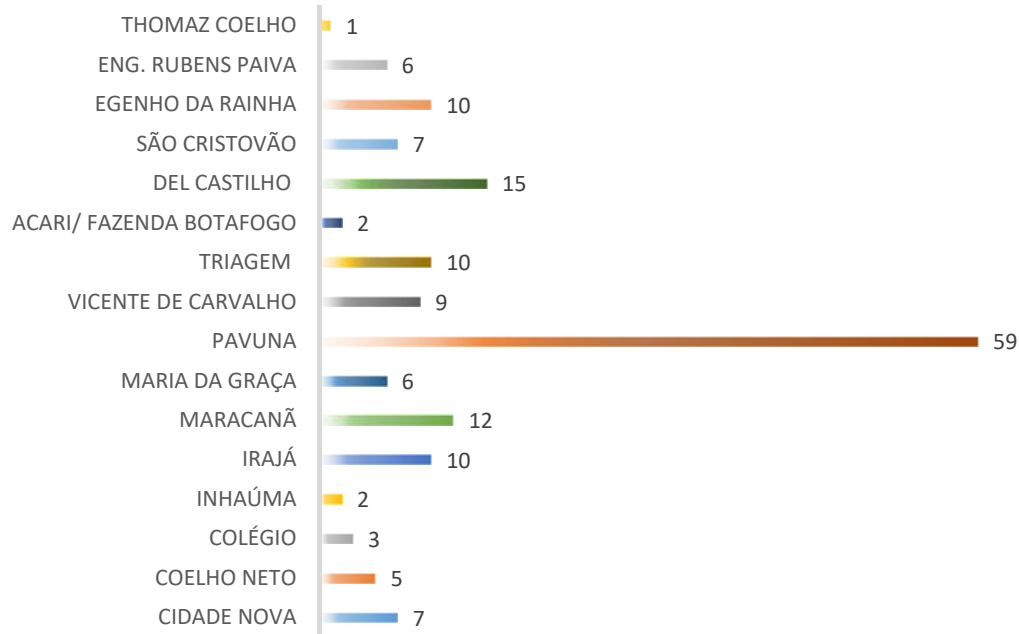
Tipo de manifestação - Linha 2



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%



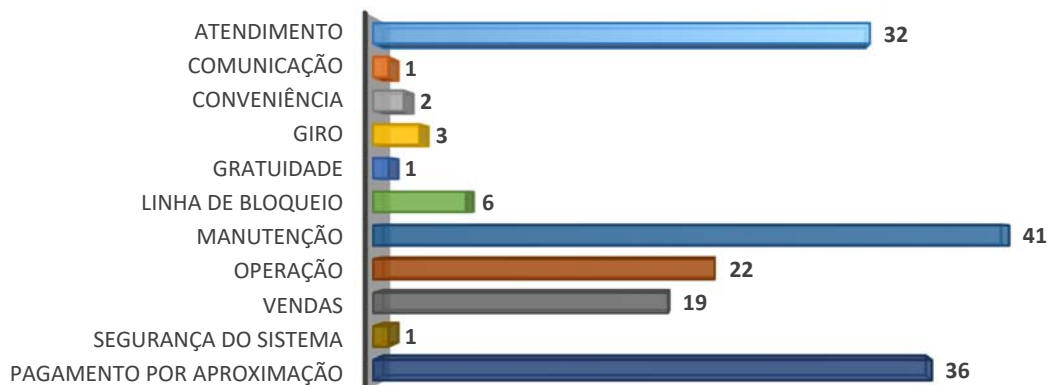
RECLAMAÇÕES ABRIL 2024 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	32	19,51%
COMUNICAÇÃO	1	0,61%
CONVENIÊNCIA	2	1,22%
GIRO	3	1,83%
GRATUIDADE	1	0,61%
LINHA DE BLOQUEIO	6	3,66%
MANUTENÇÃO	41	25,00%
OPERAÇÃO	22	13,41%
VENDAS	19	11,59%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,61%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	36	21,95%
Total	164	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	27	16,46%
CARTÃO VISA	22	13,41%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	16	9,76%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	13	7,93%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	12	7,32%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	11	6,71%
CARTÃO MASTER	11	6,71%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	10	6,10%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	4,27%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7	4,27%
OPERAÇÃO REGULAR	4	2,44%
GIRO	3	1,83%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	1,83%
CARTÃO UNITÁRIO	3	1,83%
BILHETERIA	3	1,83%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	1,22%
CARTÃO ELO	2	1,22%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	1,22%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,61%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,61%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,61%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	1	0,61%
BICICLETÁRIO	1	0,61%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,61%
Total	164	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	4	100%
Total	4	100%

Elogios - Linha 2

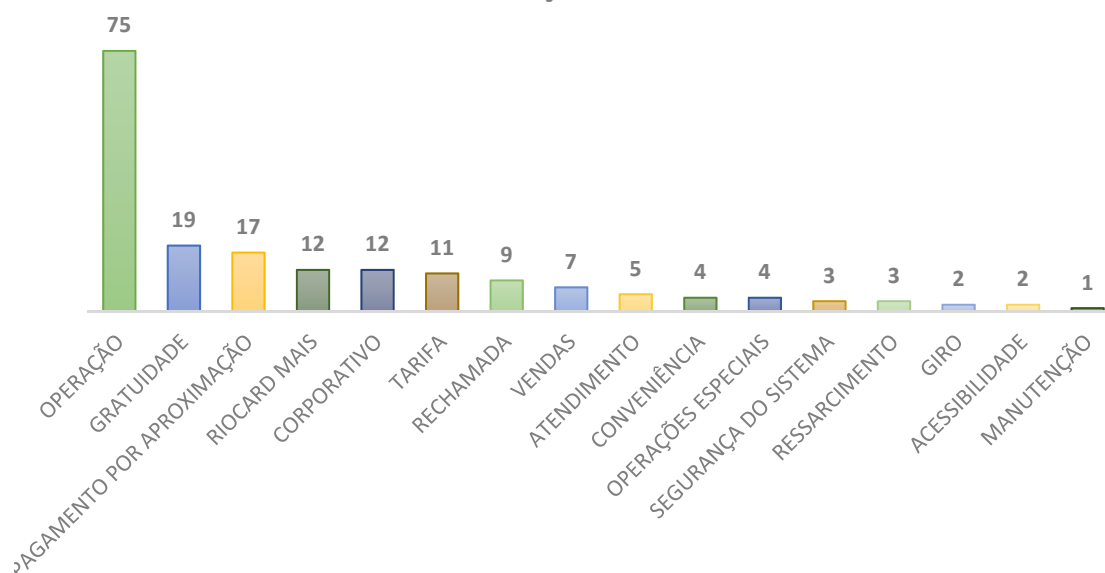


Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	75	40,32%
GRATUIDADE	19	10,22%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	17	9,14%
RIOCARD MAIS	12	6,45%
CORPORATIVO	12	6,45%
TARIFA	11	5,91%
RECHAMADA	9	4,84%



VENDAS	7	3,76%
ATENDIMENTO	5	2,69%
CONVENIÊNCIA	4	2,15%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	4	2,15%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	1,61%
RESSARCIMENTO	3	1,61%
GIRO	2	1,08%
ACESSIBILIDADE	2	1,08%
MANUTENÇÃO	1	0,54%
Total	186	100,00%

Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	35	72,92%
CORPORATIVO	1	2,08%
GIRO	1	2,08%
OPERAÇÃO	2	4,17%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	6,25%
RESSARCIMENTO	1	2,08%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	10,42%
Total	48	100,00%

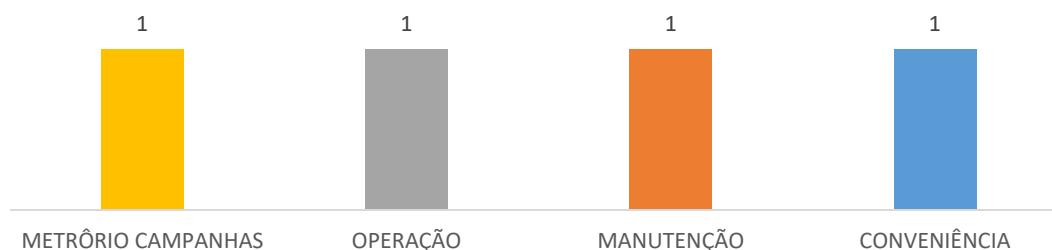


Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	1	25,00%
MANUTENÇÃO	1	25,00%
OPERAÇÃO	1	25,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	25,00%
Total	4	100,00%

Sugestões - Linha 2



9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	76	44,19%
CRÍTICA	69	40,12%
SOLICITAÇÃO	23	13,37%
SUGESTÃO	2	1,16%
ELOGIO	2	1,16%
Total	172	100,00%

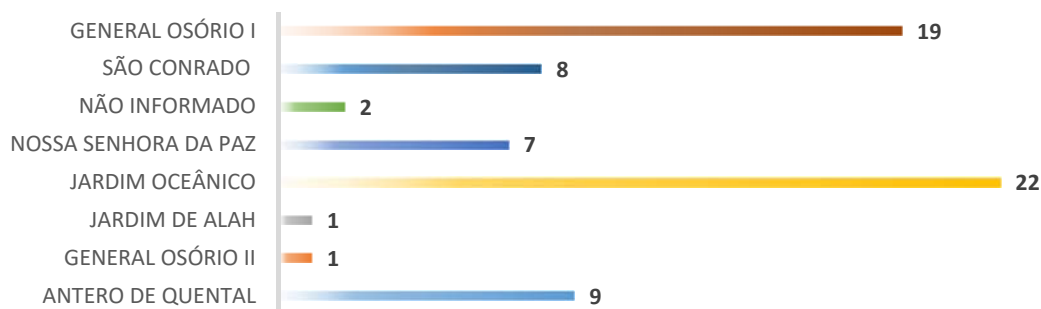


Typo de Manifestação - Linha 4



Estação	Reclamações	%
ANTERO DE QUENTAL	9	13,04%
GENERAL OSÓRIO II	1	1,45%
JARDIM DE ALAH	1	1,45%
JARDIM OCEÂNICO	22	31,88%
NOSSA SENHORA DA PAZ	7	10,14%
NÃO INFORMADO	2	2,90%
SÃO CONRADO	8	11,59%
GENERAL OSÓRIO I	19	27,54%
Total	69	100,00%

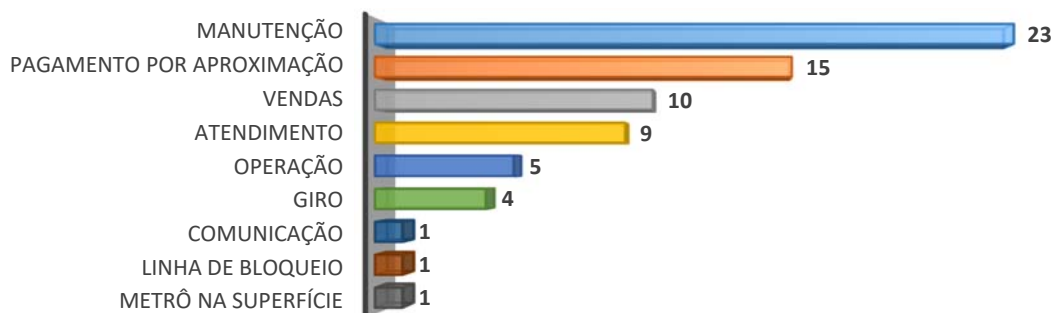
RECLAMAÇÕES ABRIL 2024 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	23	33,33%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	15	21,74%
VENDAS	10	14,49%
ATENDIMENTO	9	13,04%
OPERAÇÃO	5	7,25%
GIRO	4	5,80%
COMUNICAÇÃO	1	1,45%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,45%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,45%
Total	69	100,00%



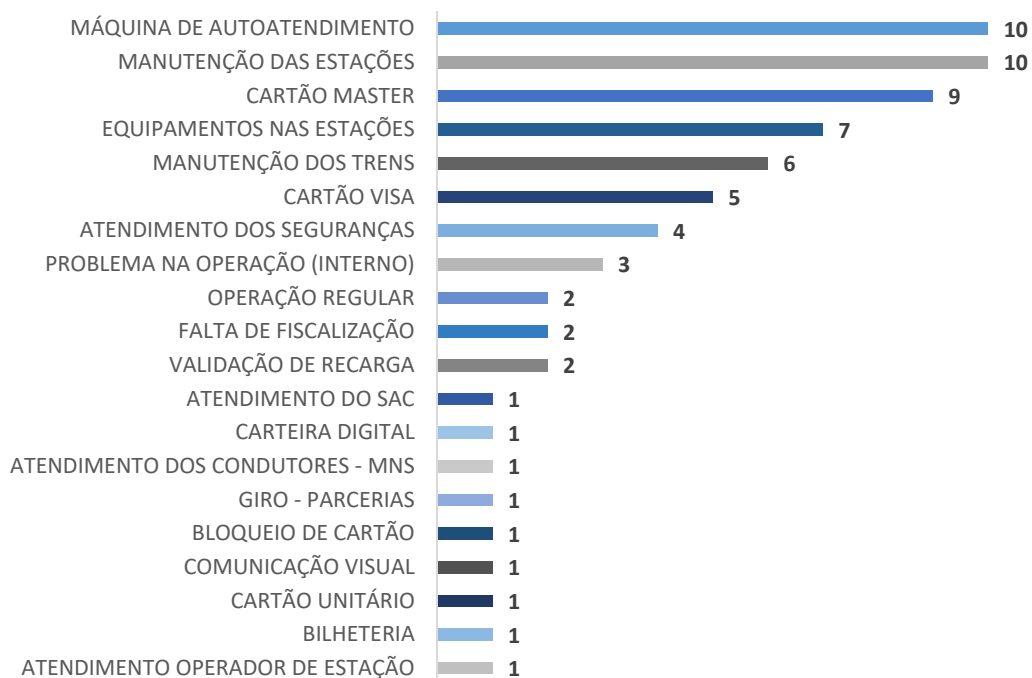
Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	10	14,49%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	10	14,49%
CARTÃO MASTER	9	13,04%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	7	10,14%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	6	8,70%
CARTÃO VISA	5	7,25%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	4	5,80%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	3	4,35%
OPERAÇÃO REGULAR	2	2,90%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	2,90%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	2,90%
ATENDIMENTO DO SAC	1	1,45%
CARTEIRA DIGITAL	1	1,45%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	1,45%
GIRO - PARCERIAS	1	1,45%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	1,45%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	1,45%
CARTÃO UNITÁRIO	1	1,45%
BILHETERIA	1	1,45%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	1	1,45%
Total	69	100,00%



Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
OPERAÇÃO	1	50%
ATENDIMENTO	1	50%
Total	2	100%

Elogios - Linha 4

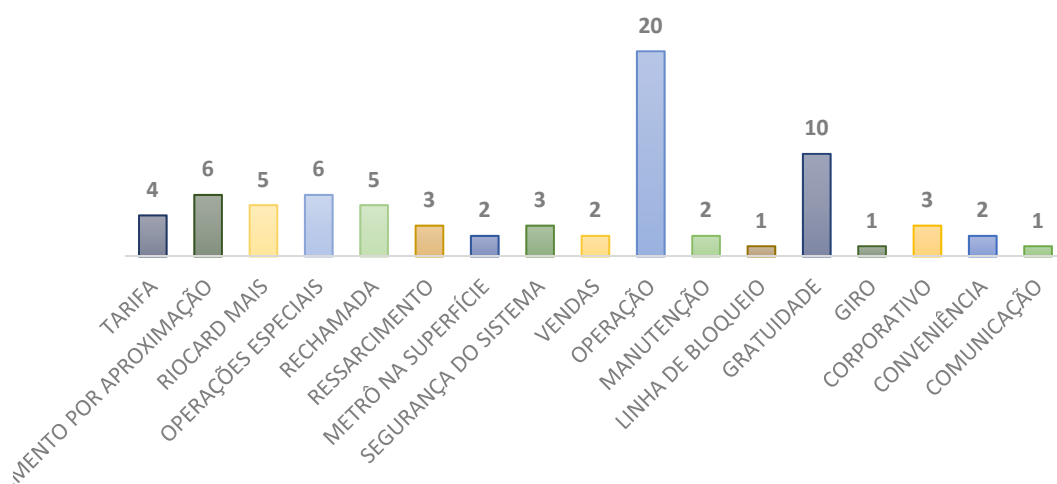


Tipo de Informação	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	1,32%
CONVENIÊNCIA	2	2,63%
CORPORATIVO	3	3,95%
GIRO	1	1,32%
GRATUIDADE	10	13,16%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,32%
MANUTENÇÃO	2	2,63%
OPERAÇÃO	20	26,32%
VENDAS	2	2,63%



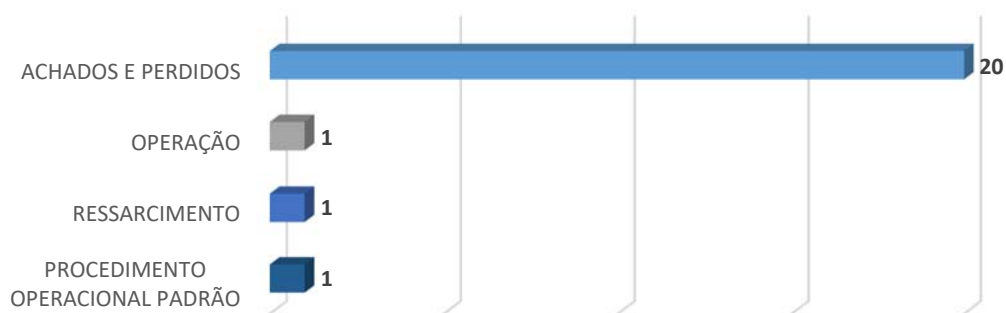
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	3,95%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	2,63%
RESSARCIMENTO	3	3,95%
RECHAMADA	5	6,58%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	6	7,89%
RIOCARD MAIS	5	6,58%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	6	7,89%
TARIFA	4	5,26%
Total	76	100,00%

Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	20	86,96%
OPERAÇÃO	1	4,35%
RESSARCIMENTO	1	4,35%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	4,35%
Total	23	100,00%

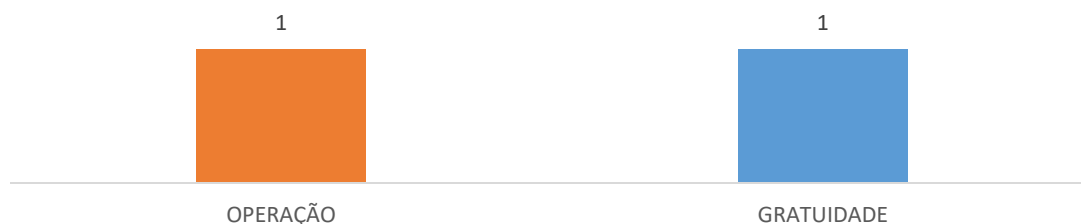
Solicitações - Linha 4





Sugestões	Frequência	%
GRATUIDADE	1	50,00%
OPERAÇÃO	1	50,00%
Total	2	100,00%

Sugestões - Linha 4



9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	198	11,81%
ELOGIO	2	0,12%
INFORMAÇÃO	1260	75,13%
SOLICITAÇÃO	201	11,99%
SUGESTÃO	16	0,95%
Total	1677	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada

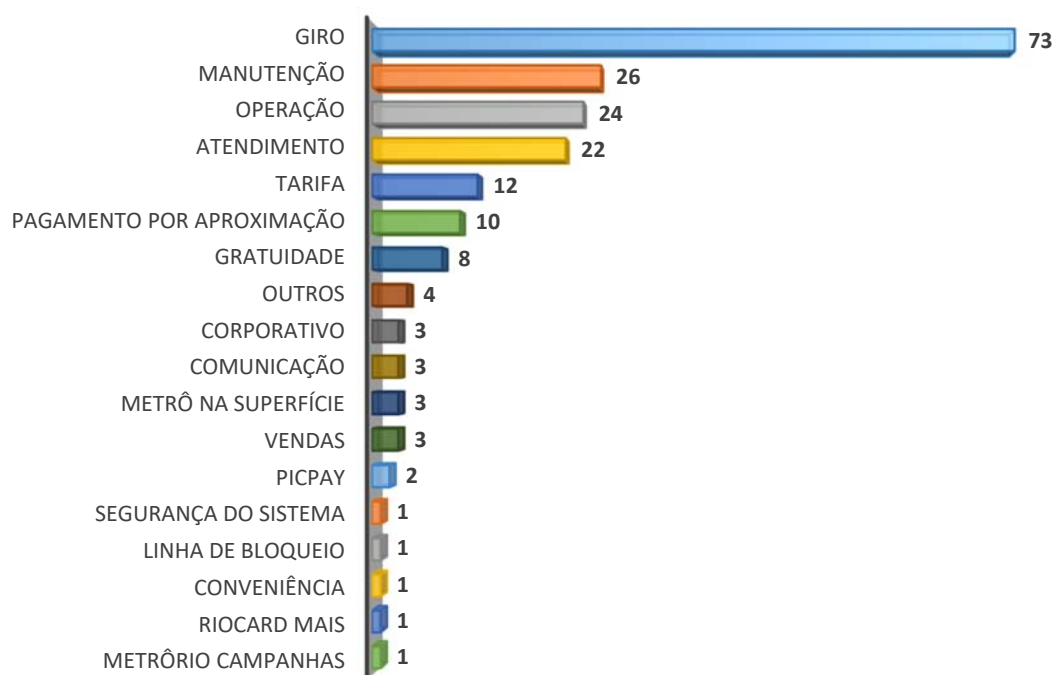


Motivo	Reclamações	%
GIRO	73	36,87%
MANUTENÇÃO	26	13,13%
OPERAÇÃO	24	12,12%
ATENDIMENTO	22	11,11%
TARIFA	12	6,06%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	10	5,05%
GRATUIDADE	8	4,04%
OUTROS	4	2,02%
CORPORATIVO	3	1,52%
COMUNICAÇÃO	3	1,52%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,52%
VENDAS	3	1,52%



PICPAY	2	1,01%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,51%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,51%
CONVENIÊNCIA	1	0,51%
RIOCARD MAIS	1	0,51%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,51%
Total	198	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

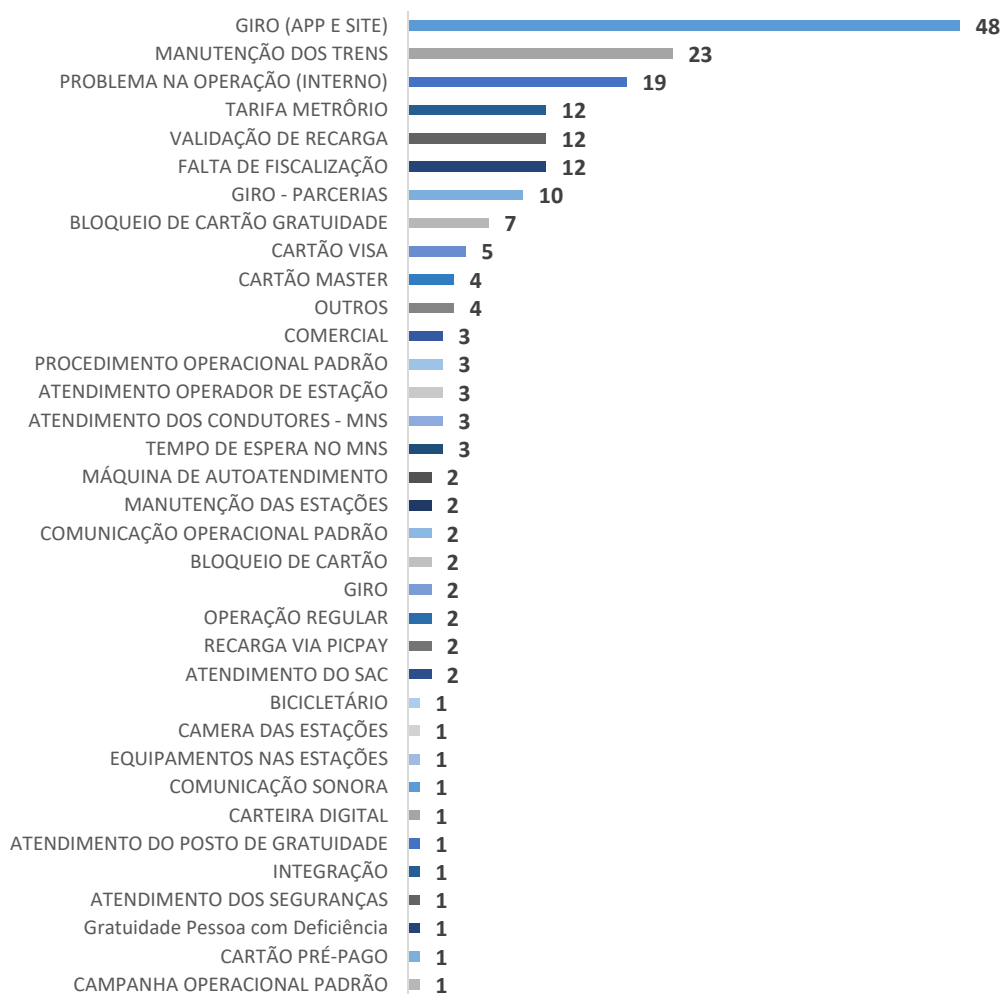


Categoria	Reclamações	%
GIRO (APP E SITE)	48	24,24%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	23	11,62%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	19	9,60%
TARIFA METRÔRIO	12	6,06%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	12	6,06%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	12	6,06%
GIRO - PARCERIAS	10	5,05%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	7	3,54%
CARTÃO VISA	5	2,53%
CARTÃO MASTER	4	2,02%
OUTROS	4	2,02%
COMERCIAL	3	1,52%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,52%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	3	1,52%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	3	1,52%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	1,52%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	2	1,01%



MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	2	1,01%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,01%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	1,01%
GIRO	2	1,01%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,01%
RECARGA VIA PICPAY	2	1,01%
ATENDIMENTO DO SAC	2	1,01%
BICICLETÁRIO	1	0,51%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	1	0,51%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,51%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,51%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,51%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,51%
INTEGRAÇÃO	1	0,51%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	0,51%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,51%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,51%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,51%
Total	198	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	50,00%
COMUNICAÇÃO	1	50,00%
Total	2	100,00%

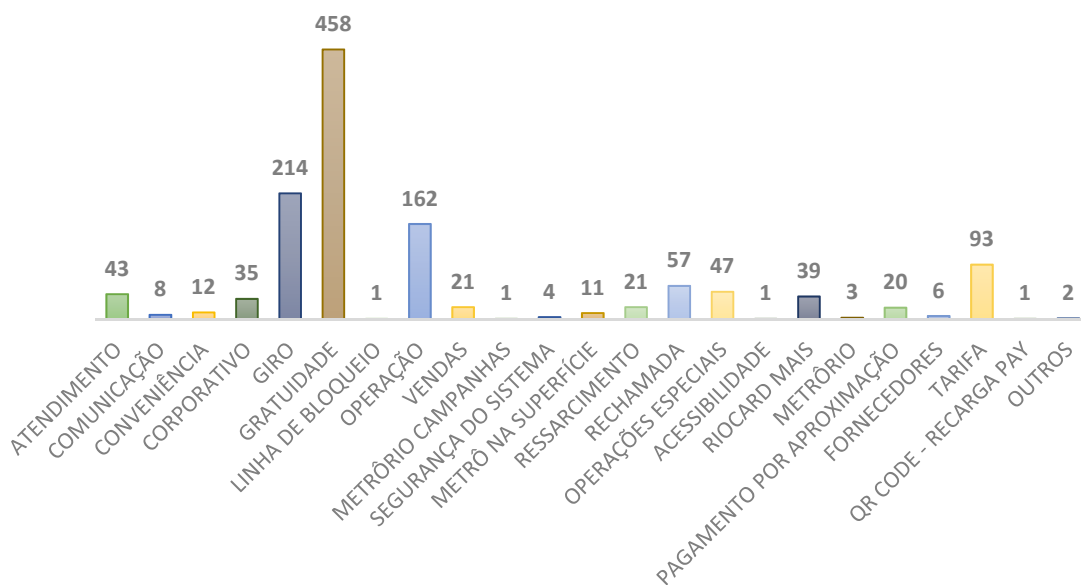
Elogios - Linha não Informada



Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	43	3,41%
COMUNICAÇÃO	8	0,63%
CONVENIÊNCIA	12	0,95%
CORPORATIVO	35	2,78%
GIRO	214	16,98%
GRATUIDADE	458	36,35%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,08%
OPERAÇÃO	162	12,86%
VENDAS	21	1,67%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,08%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,32%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	11	0,87%
RESSARCIMENTO	21	1,67%
RECHAMADA	57	4,52%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	47	3,73%
ACESSIBILIDADE	1	0,08%
RIOCARD MAIS	39	3,10%
METRÔRIO	3	0,24%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	20	1,59%
FORNECEDORES	6	0,48%
TARIFA	93	7,38%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,08%
OUTROS	2	0,16%
Total	1260	100,00%

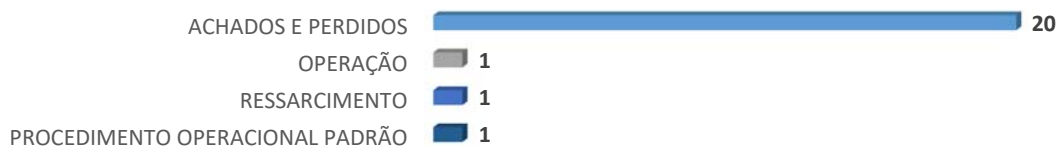


Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	20	86,96%
OPERAÇÃO	1	4,35%
RESSARCIMENTO	1	4,35%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	4,35%
Total	23	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
GRATUIDADE	1	50,00%
OPERAÇÃO	1	50,00%
Total	2	100,00%

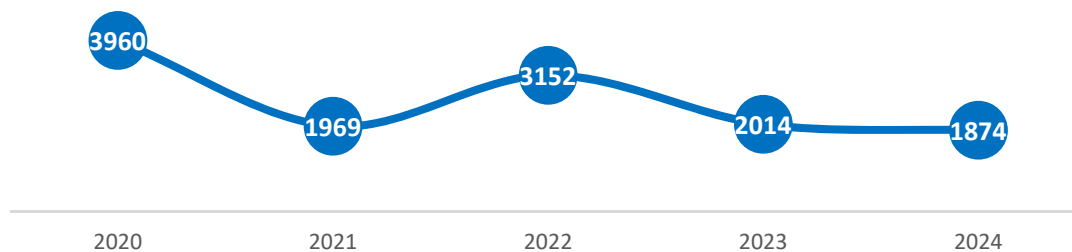
Sugestões - Linha Não Informada



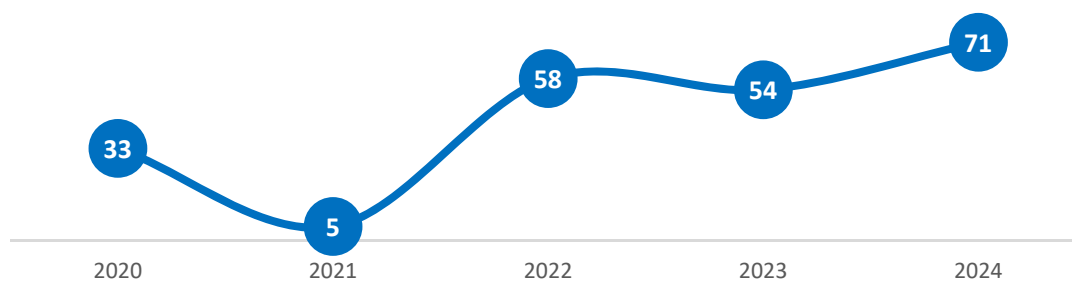


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

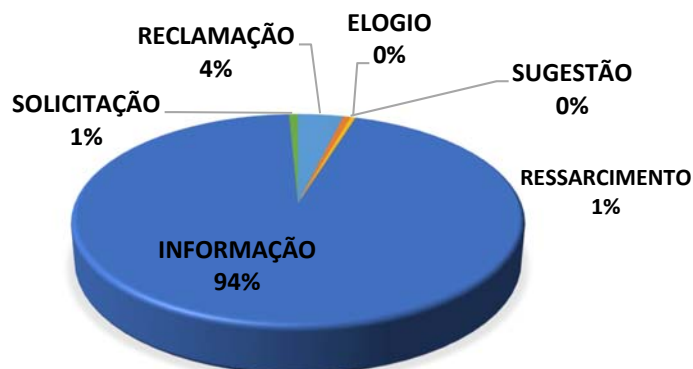


10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	71	3,79%
RESSARCIMENTO	11	0,59%
SUGESTÃO	1	0,05%
ELOGIO	7	0,37%
INFORMAÇÃO	1770	94,45%
SOLICITAÇÃO	14	0,75%
TOTAL	1874	100,00%



MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Atraso na partida	21	29,58%
Outros	10	14,08%
Cobrança indevida	9	12,68%
Colaborador	5	7,04%
Esquema especial de feriado	3	4,23%
Grade de horário	3	4,23%
Ambulantes	2	2,82%
Capacidade menor que a demanda	2	2,82%
Gratuidade	2	2,82%
Horário	2	2,82%
Ventilação/refrigeração	2	2,82%
Cargas e bagagens	1	1,41%
Manutenção/ Conservação	1	1,41%
Superlotação	1	1,41%
Tarifas	1	1,41%
Logística de embarque e desembarque	1	1,41%
Acesso preferencial	1	1,41%
Tempo de viagem	1	1,41%
Banheiros e Higiene	1	1,41%
Transporte de animais/ Bicletas	1	1,41%
Bilheteria	1	1,41%
Total	71	100%

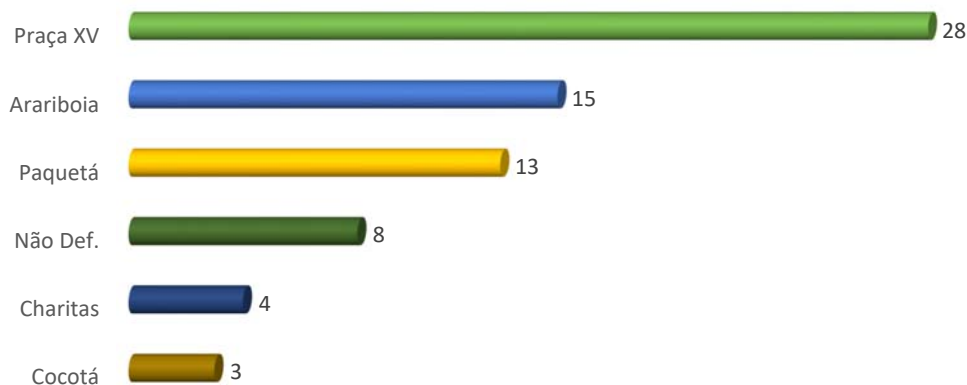


MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	28	39,44%
Arariboia	15	21,13%
Paquetá	13	18,31%
Não Def.	8	11,27%
Charitas	4	5,63%
Cocotá	3	4,23%
Total	71	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA





10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	21	29,58%
Operação	34	47,89%
Outros	3	4,23%
Embarcação	13	18,31%
Total	71	100,00%

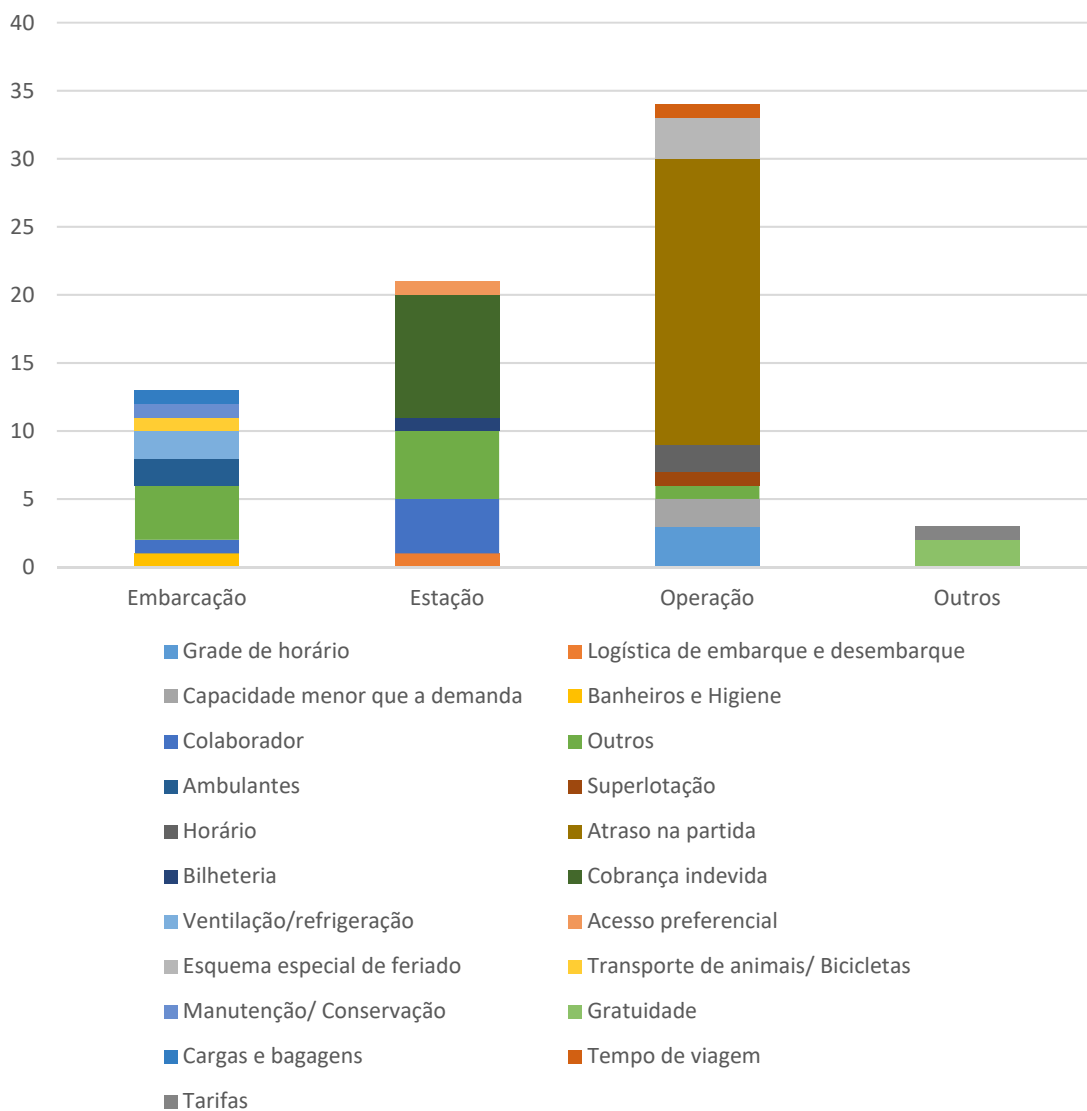
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Grade de horário			3	
Logística de embarque e desembarque		1		
Capacidade menor que a demanda			2	
Banheiros e Higiene	1			
Colaborador	1	4		
Outros	4	5	1	
Ambulantes	2			
Superlotação			1	
Horário			2	
Atraso na partida			21	
Bilheteria		1		
Cobrança indevida		9		
Ventilação/refrigeração	2			
Acesso preferencial		1		
Esquema especial de feriado			3	
Transporte de animais/ Bicletas	1			
Manutenção/ Conservação	1			
Gratuidade				2
Cargas e bagagens	1			
Tempo de viagem			1	
Tarifas				1
Total	13	21	34	3

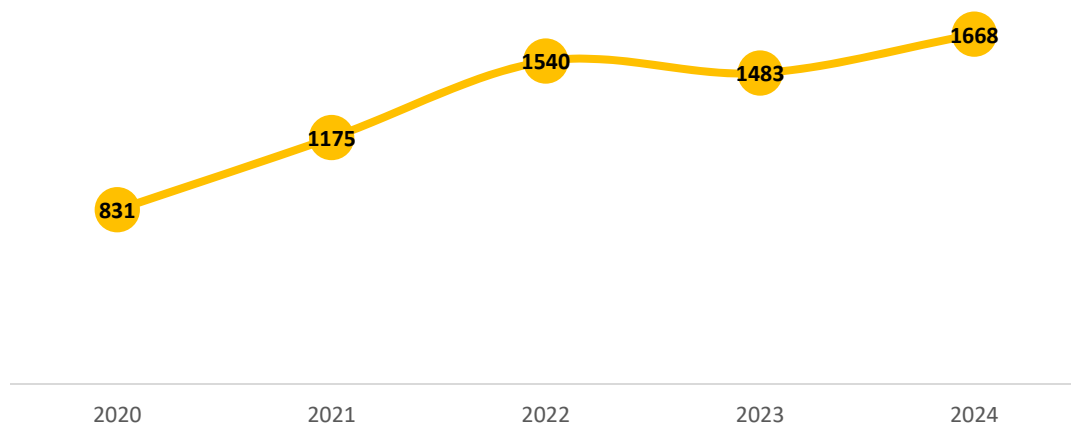


Reclamações CCR Barcas por motivo e classificação

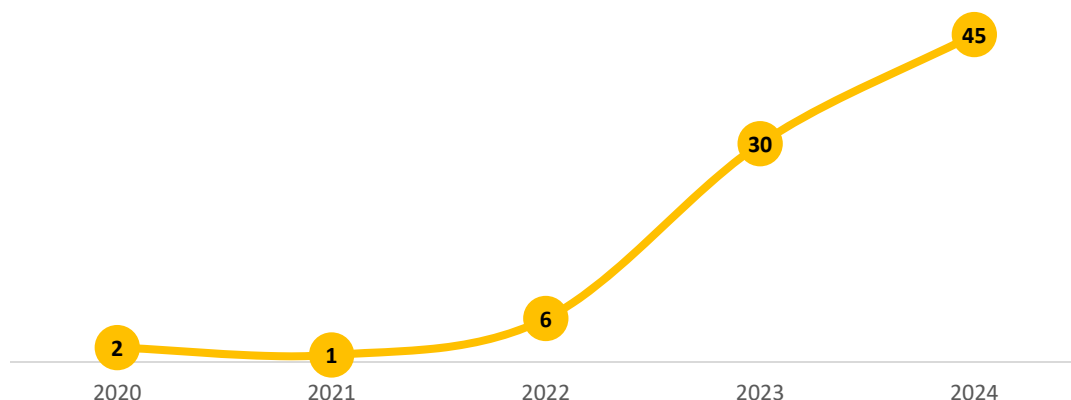


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



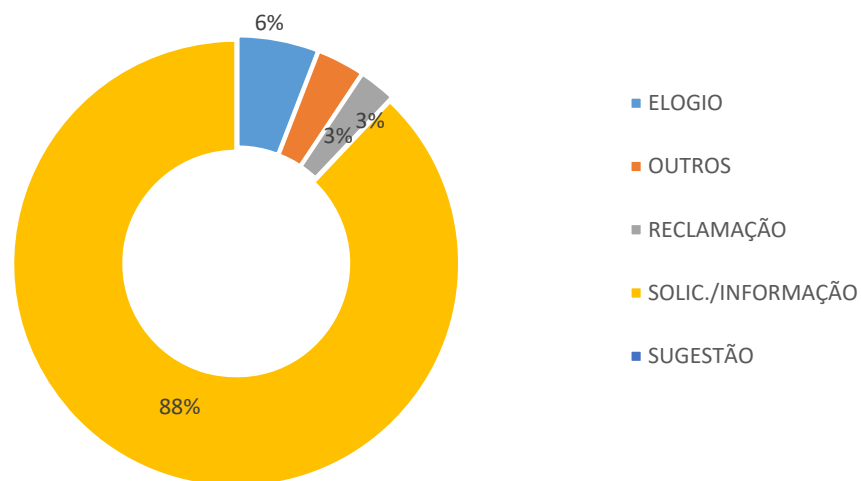
Reclamações - CCR Via Lagos



11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	98	5,88%
OUTROS	58	3,48%
RECLAMAÇÃO	45	2,70%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1467	87,95%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	1668	100,00%

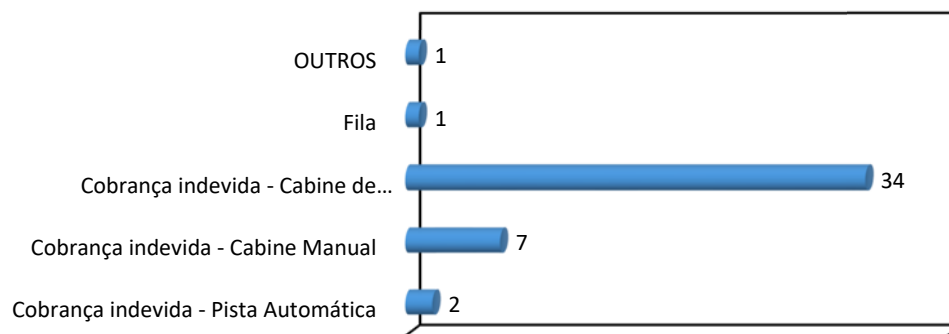
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

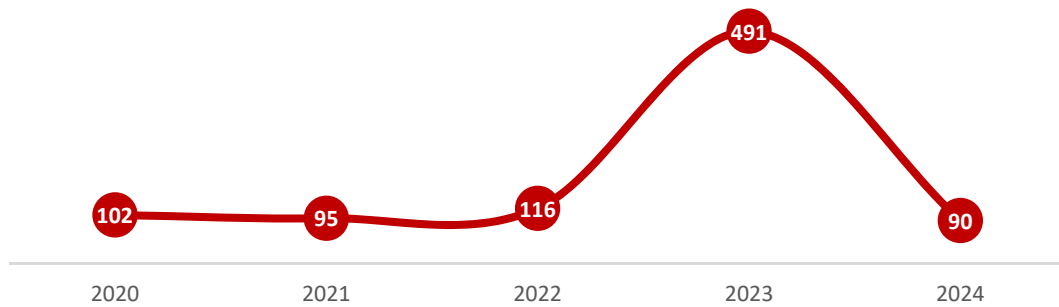
RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Outros	1	2,22%
Fila	1	2,22%
Cobrança indevida - Cabine de Autoantendimento	34	75,56%
Cobrança indevida - Cabine Manual	7	15,56%
Cobrança indevida - Pista Automática	2	4,44%
Total	45	100,00%

Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação

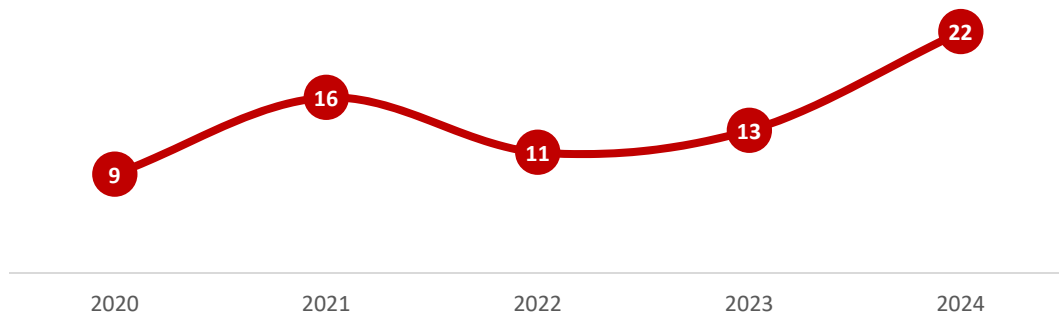


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



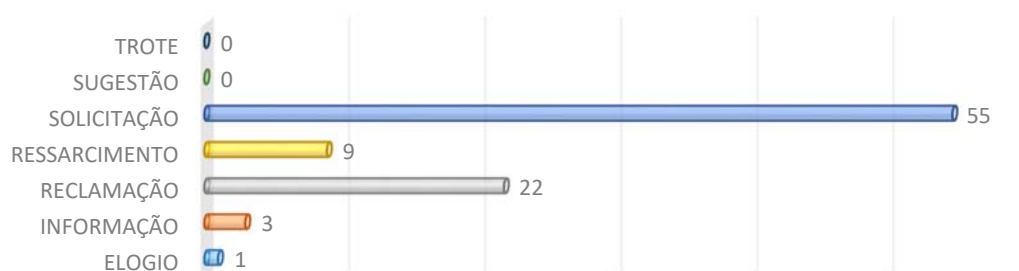
Reclamações - Rota 116



12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	1	0,37%
INFORMAÇÃO	3	1,21%
RECLAMAÇÃO	22	0,00%
RESSARCIMENTO	9	96,66%
SOLICITAÇÃO	55	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	90	100,00%

Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	21	53,85%
Reclamação S.A.U:	1	7,69%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação obras:	0	7,69%
Reclamação outras:	0	0,00%
Total	22	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação



Tipo	Frequência	%
Onda livre	14	63,64%
Outros	6	27,27%
Atendimento no pedágio	1	4,55%
Cobrança indevida de eixo	1	4,55%
Total	22	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo






Conclusão

Em abril do mês corrente, a Ouvidoria coletou 422 registros, dos quais 60,9% dos registros foram reclamações, 28,2% informações, 6,2% elogios, 3,1% sugestões, 1,4% denúncias e 0,2% solicitações. Ressalta-se que o quarto mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante nas Concessionária Supervia e MetrôRio, sendo nas estações Japeri, Engenheiro Pedreira, Belford Roxo, Nilópolis, Madureira e em Botafogo, no MetrôRio. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 50,5%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o modelo presencial, pontuado em 66,9%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 17,5%. As reclamações via OuvERJ obtiveram 3,5% dos registros. Ademais, houve 2 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 abril, havendo um acréscimo avaliado em 137,1%. O quarto mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando aumento referente às reclamações. Em média, houve 15 registros diários e 12 reclamações por dia útil.

A Supervia concessionária foi a mais manifestada (65% dos registros) e a mais reclamada (75,5% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e de reclamações. Em relação aos meses de abril, houve aumento das manifestações, comportamento semelhante das reclamações em comparação com abril do ano passado. Os registros foram os maiores desde 2021. Nesta Ouvidoria, operação foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 25,3% 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 Japeri recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 35,8% dos registros que foram queixas.

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



enquanto gratuidade de pessoa com deficiência e operação regular 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 foi a 3ª 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 informação e atraso na partida foram mais mencionados nas queixas neste setor. Atraso na partida e outros 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 39,4% das indagações cada.

A CCR Via Lagos apresentou crescimento no número de manifestações, enquanto obteve estabilidade nas reclamações para o mês de abril. Considerando os dados da concessionária, houve um acréscimo de 12,5% nas manifestações e aumento de 50% das reclamações. Informação foi o assunto mais mencionado nesta Agência e Cobrança indevida - Cabine de Autoantendimento.

Considerando a Rota 116, houve acréscimo nos registros gerais e estabilidade nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros caíram 81,7% enquanto as reclamações apresentaram acréscimo, com o percentual de 69,2%. Informação e acidente foram os assuntos relatados nesta Agência e onda livre o mais reclamado na concessionária.

Rio de Janeiro, 17 de junho de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7