



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Novembro 2023



Tel: 0800 825 9796

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

Estrutura da Ouvidoria

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora

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

Tainá Rodrigues da Silva

Estagiária de Ouvidoria



Índice

Introdução	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Novembro 2023	7
1.1 Manifestações por Tipo	7
1.2 Canal das Manifestações	7
1.3 Unidade de referência das manifestações	8
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Novembro 2023	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações	9
2.2 Assunto das reclamações	10
2.2 Categoria das reclamações	12
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia	12
3.1 Categoria das reclamações	13
3.2 Assunto das reclamações	14
3.3 Ramais das reclamações	15
3.4 Estação das reclamações	16
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	18
4.1 Categoria das reclamações	18
4.2 Assunto das reclamações	19
4.3 Linha das Reclamações	20
4.4 Estação das Reclamações	21
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	22
5.1 Categoria das reclamações	22
5.2 Assunto das reclamações	23
5.3 Estação das reclamações	23
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	24

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	25
8 Manifestações Supervia	27
8.1 Manifestações por Tipo	28
8.2 Manifestações por Ramal.....	28
8.3 Reclamações por Ramal	29
8.4 Reclamações por assunto.....	30
8.5 Ramal Belford Roxo	35
8.6 Ramal Deodoro	35
8.5 Ramal Guapimirim	39
8.6 Ramal Japeri.....	39
8.7 Ramal Paracambi.....	41
8.8 Ramal Santa Cruz.....	41
8.9 Ramal Saracuruna	44
8.10 Ramal Vila Inhomirim	45
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	46
9 Manifestações MetrôRio	51
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	51
9.2 Categoria das Manifestações.....	52
9.3 Categoria das Reclamações	55
9.4 Motivo das Reclamações	57
9.5 Manifestações Linha 1	58
9.6 Manifestações Linha 2	64
9.7 Manifestações Linha 4	69
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	73
10 Manifestações CCR Barcas	79
10.1 Manifestações por Tipo	79
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	80

10.3 Classificação das reclamações	82
11 Manifestações CCR Via Lagos	84
11.1 Manifestações por tipo	84
11.2 Classificação das reclamações	85
12 Manifestações Rota 116	86
12.1 Manifestações por Tipo	86
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	87
Ações de fiscalização	89
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 novembro do ano de 2023.

Além disto, o documento detalha, por Concessionária, as demandas estatísticas realizadas diretamente nas Ouvidorias das Concessionárias, considerando que as Concessionárias encaminham à essa Ouvidoria relatórios mensais com o detalhamento dos atendimentos, prática prevista no Art.18º da **Resolução AGETRANSP Nº 25 DE 23/12/2014**.

No que tange às análises apresentadas no relatório, todas as tabelas e gráficos foram feitos baseados nos dados da própria Ouvidoria da Agência e das bases de dados fornecidas pelas Concessionárias reguladas, conforme o fato supracitado.

O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias, auxiliar na tomada de decisão, prestar os devidos esclarecimentos aos cidadãos e ser o principal mediador entre os usuários e os serviços públicos de transporte concedidos pela AGETRANSP.

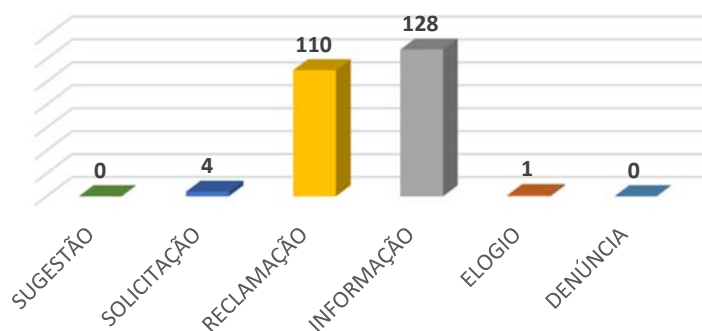


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Novembro 2023

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	1	0,41%
INFORMAÇÃO	128	52,67%
RECLAMAÇÃO	110	45,27%
SOLICITAÇÃO	4	1,65%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	243	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

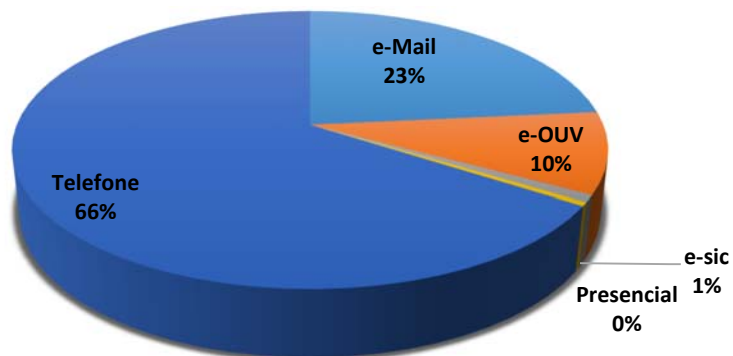


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	2	54	0	1	0	0	57
e-OUV	1	22	0	0	0	0	23
e-sic	0	0	0	0	0	2	2
Presencial	0	1	0	0	0	0	1
Telefone	125	33	0	0	0	2	160
TOTAL	128	110	0	1	0	4	243



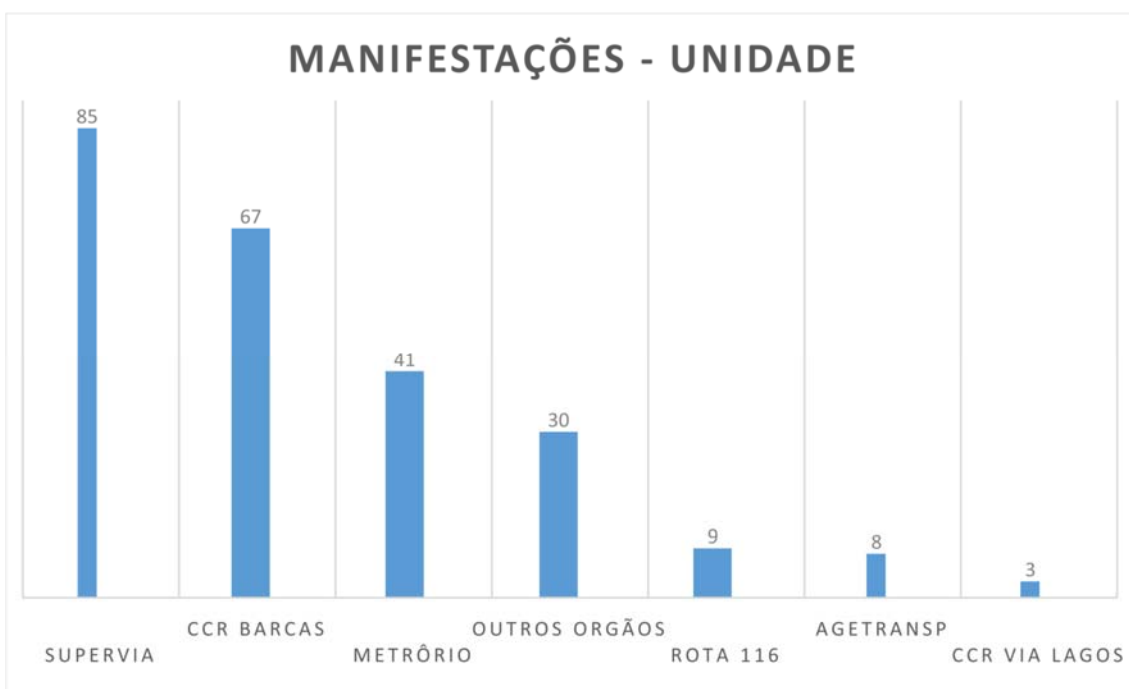
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

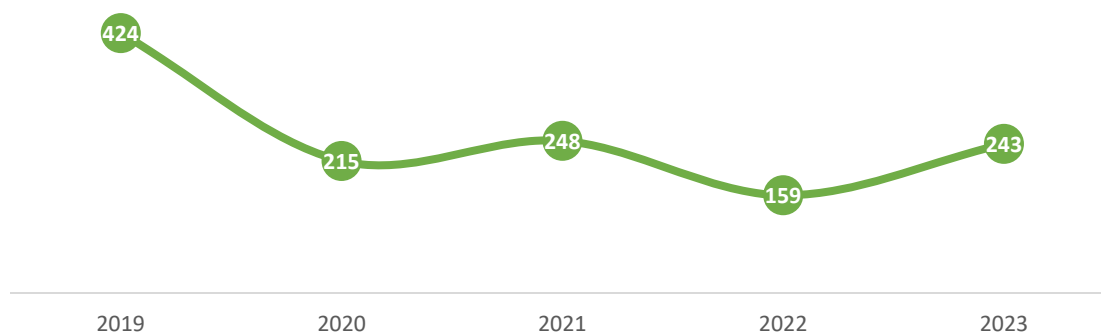
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	8	3,29%
CCR Barcas	67	27,57%
CCR Via Lagos	3	1,23%
MetrôRio	41	16,87%
Outros Orgãos	30	12,35%
Rota 116	9	3,70%
Supervia	85	34,98%
Total	243	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



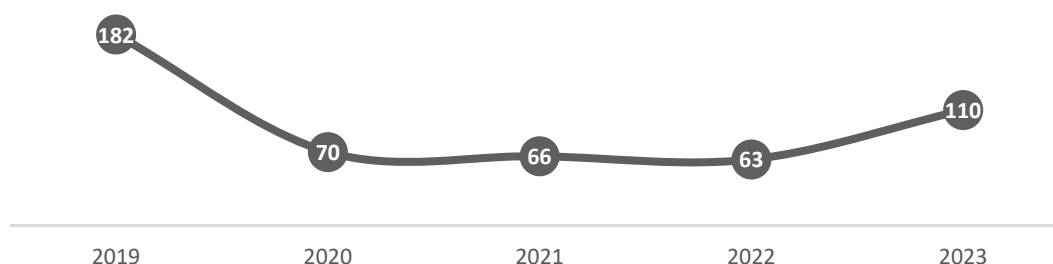


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Novembro 2023

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

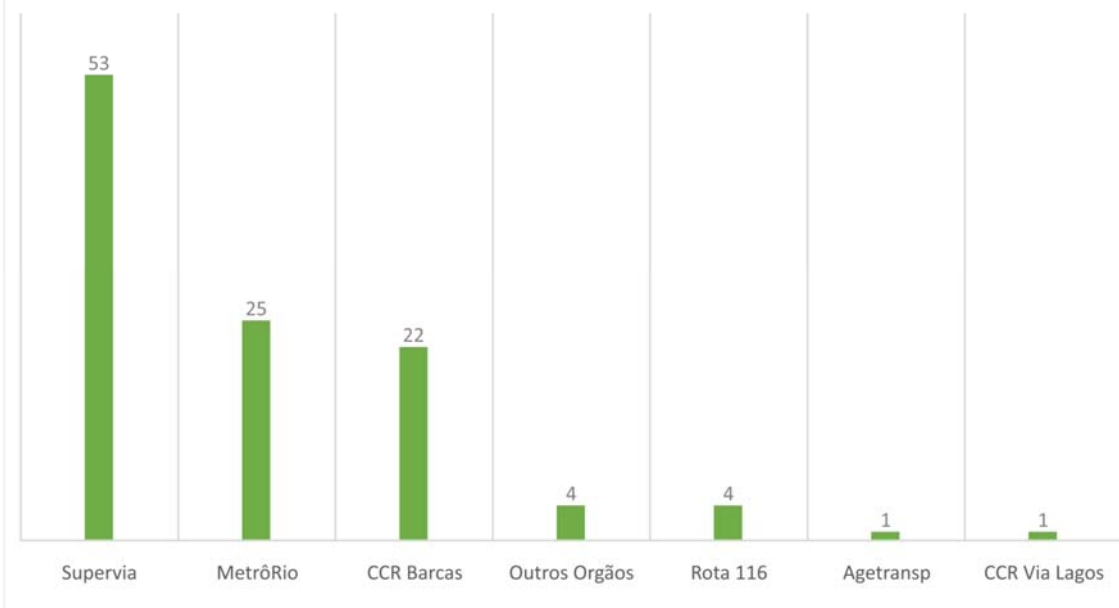


2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
Agetransp	1	0,91%
CCR Barcas	22	20,00%
CCR Via Lagos	1	0,91%
Outros Orgãos	4	3,64%
MetrôRio	25	22,73%
Rota 116	4	3,64%
Supervia	53	48,18%
Total	110	100,00%



RECLAMAÇÕES - UNIDADE



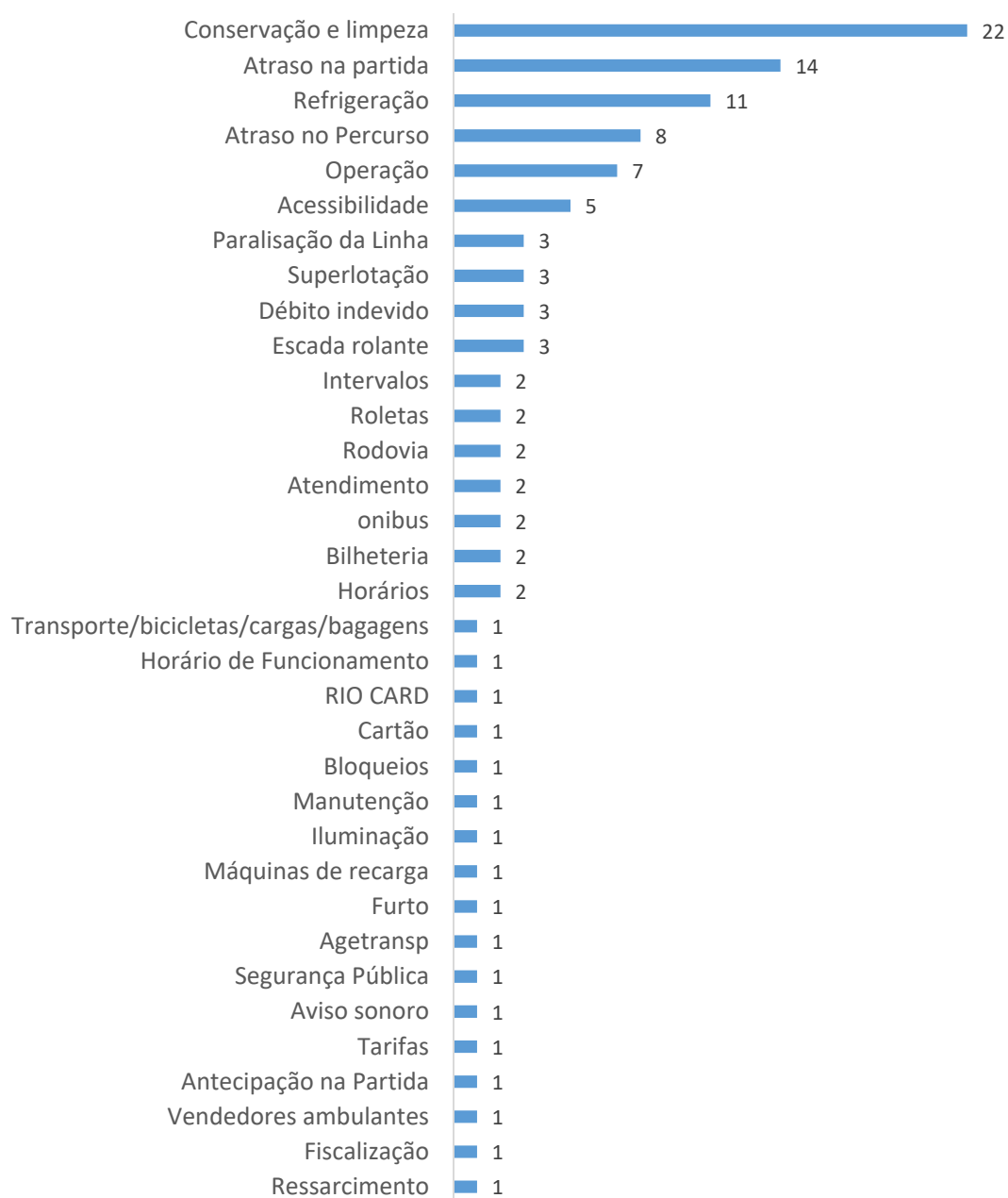
2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Conservação e limpeza	22	20,00%
Atraso na partida	14	12,73%
Refrigeração	11	10,00%
Atraso no Percurso	8	7,27%
Operação	7	6,36%
Acessibilidade	5	4,55%
Paralisação da Linha	3	2,73%
Superlotação	3	2,73%
Débito indevido	3	2,73%
Escada rolante	3	2,73%
Intervalos	2	1,82%
Roletas	2	1,82%
Rodovia	2	1,82%
Atendimento	2	1,82%
onibus	2	1,82%
Bilheteria	2	1,82%
Horários	2	1,82%
Transporte/bicicletas/cargas/bagagens	1	0,91%
Horário de Funcionamento	1	0,91%
RIO CARD	1	0,91%
Cartão	1	0,91%
Bloqueios	1	0,91%
Manutenção	1	0,91%
Iluminação	1	0,91%
Máquinas de recarga	1	0,91%
Furto	1	0,91%



Agetransp	1	0,91%
Segurança Pública	1	0,91%
Aviso sonoro	1	0,91%
Tarifas	1	0,91%
Antecipação na Partida	1	0,91%
Vendedores ambulantes	1	0,91%
Fiscalização	1	0,91%
Ressarcimento	1	0,91%
Total	110	100%

Assunto das Reclamações

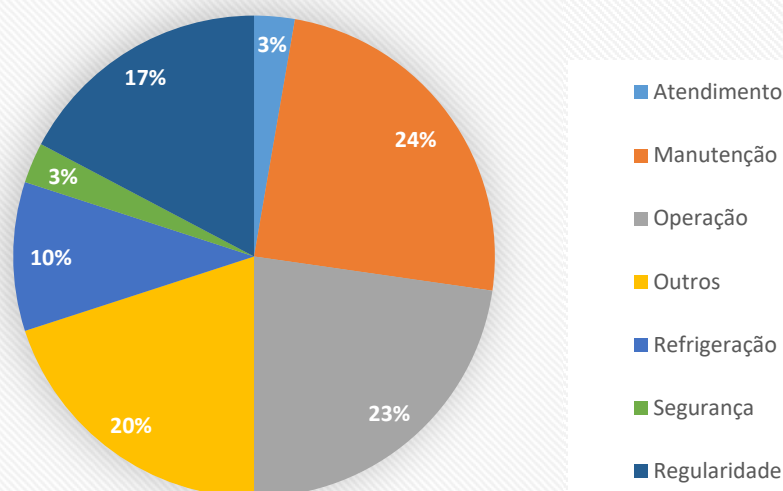




2.2 Categoria das reclamações

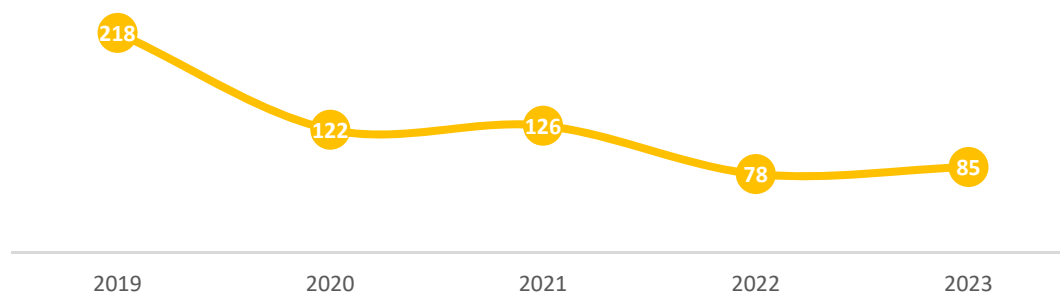
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	3	2,73%
Manutenção	27	24,55%
Operação	25	22,73%
Outros	22	20,00%
Refrigeração	11	10,00%
Segurança	3	2,73%
Regularidade	19	17,27%
Total	110	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações



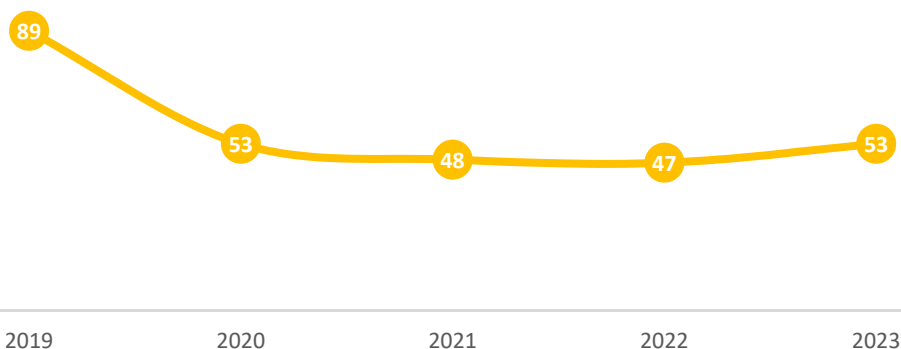
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia





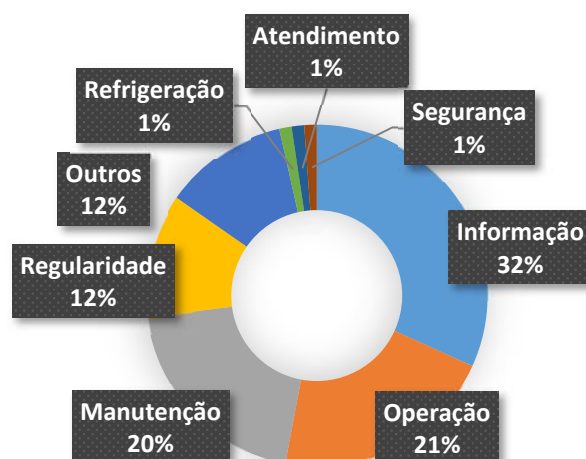
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	27	31,8%
Operação	18	21,2%
Manutenção	17	20,0%
Regularidade	10	11,8%
Outros	10	11,8%
Refrigeração	1	1,2%
Atendimento	1	1,2%
Segurança	1	1,2%
Total	85	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria



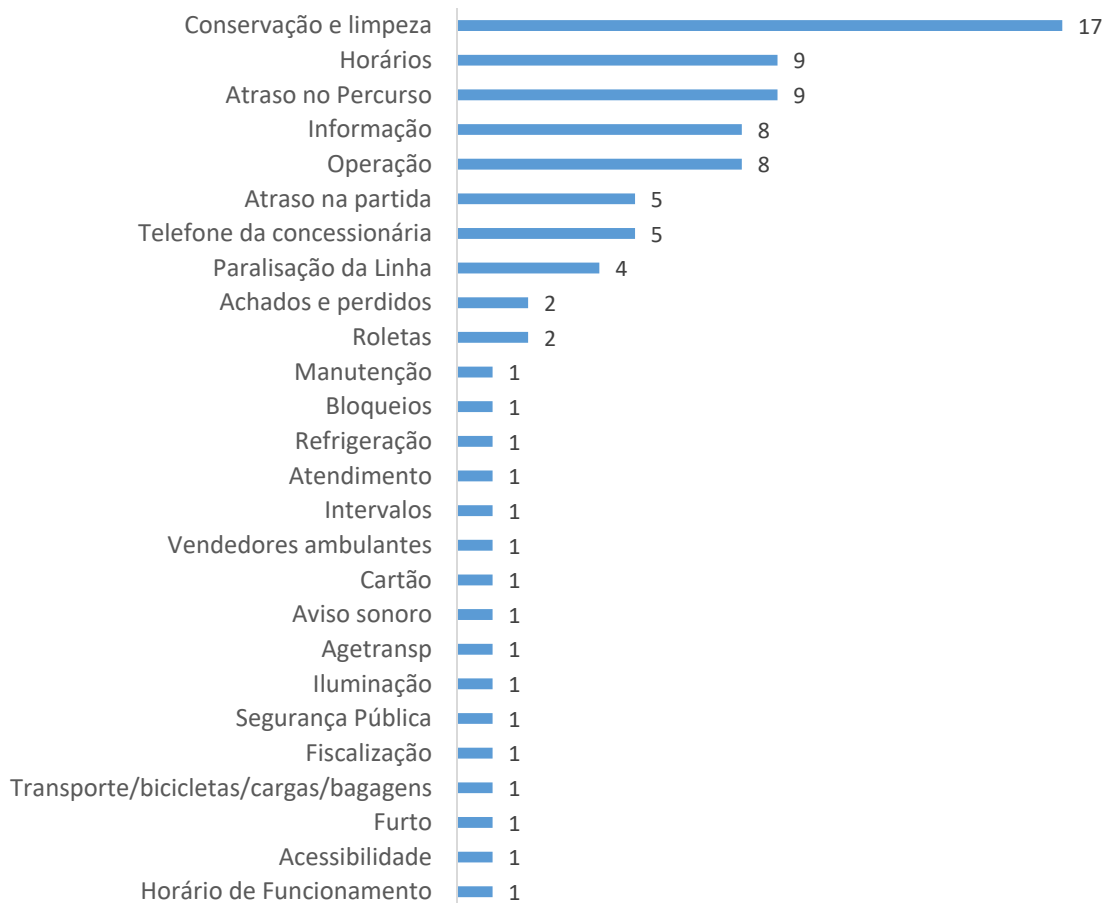


3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Conservação e limpeza	17	20,00%
Horários	9	10,59%
Atraso no Percurso	9	10,59%
Informação	8	9,41%
Operação	8	9,41%
Atraso na partida	5	5,88%
Telefone da concessionária	5	5,88%
Paralisação da Linha	4	4,71%
Achados e perdidos	2	2,35%
Roletas	2	2,35%
Manutenção	1	1,18%
Bloqueios	1	1,18%
Refrigeração	1	1,18%
Atendimento	1	1,18%
Intervalos	1	1,18%
Vendedores ambulantes	1	1,18%
Cartão	1	1,18%
Aviso sonoro	1	1,18%
Agetransp	1	1,18%
Iluminação	1	1,18%
Segurança Pública	1	1,18%
Fiscalização	1	1,18%
Transporte/bicicletas/cargas/bagagens	1	1,18%
Furto	1	1,18%
Acessibilidade	1	1,18%
Horário de Funcionamento	1	1,18%
Total	85	100%



Assunto das Reclamações

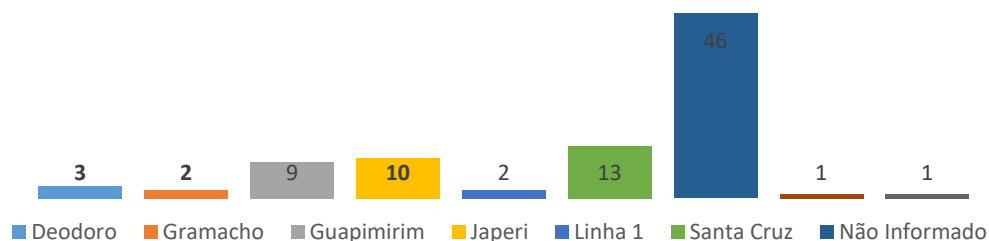


3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Deodoro	3	3,53%
Gramacho	2	2,35%
Guapimirim	9	10,59%
Japeri	10	11,76%
Linha 1	2	2,35%
Santa Cruz	13	15,29%
Não Informado	46	54,12%
Total	85	100%



Ramais das Reclamações

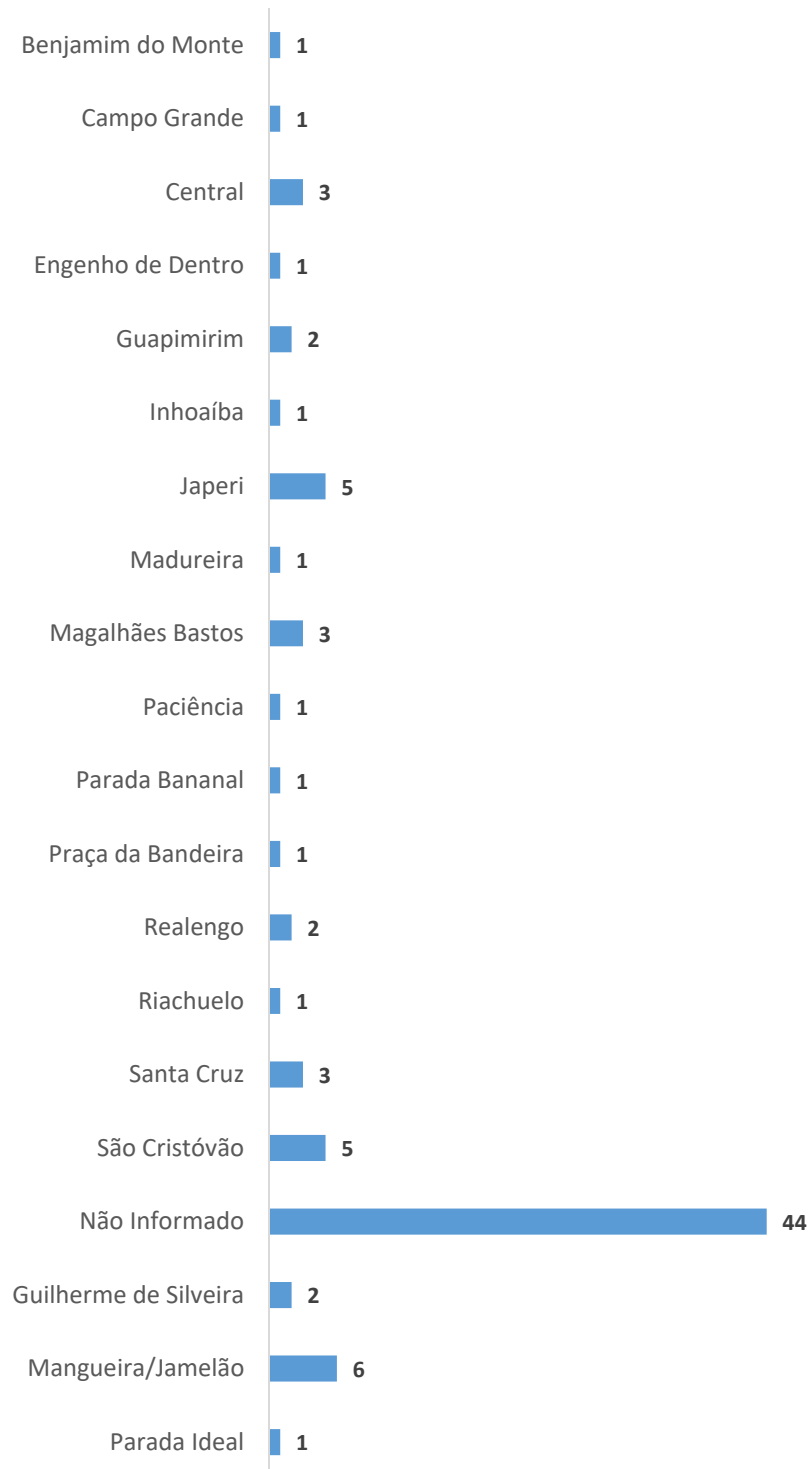


3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Benjamim do Monte	1	1,18%
Campo Grande	1	1,18%
Central	3	3,53%
Engenho de Dentro	1	1,18%
Guapimirim	2	2,35%
Inhoaíba	1	1,18%
Japeri	5	5,88%
Madureira	1	1,18%
Magalhães Bastos	3	3,53%
Paciência	1	1,18%
Parada Bananal	1	1,18%
Praça da Bandeira	1	1,18%
Realengo	2	2,35%
Riachuelo	1	1,18%
Santa Cruz	3	3,53%
São Cristóvão	5	5,88%
Não Informado	44	51,76%
Guilherme de Silveira	2	2,35%
Mangueira/Jamelão	6	7,06%
Parada Ideal	1	1,18%
Total	85	100%



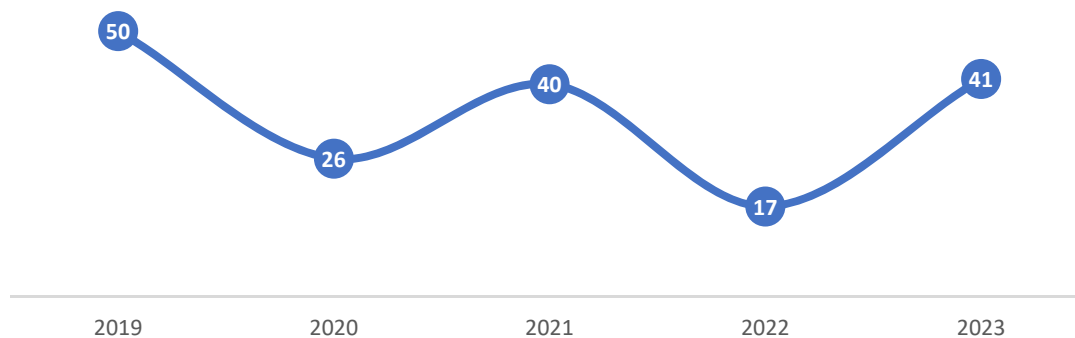
Reclamações por Estação



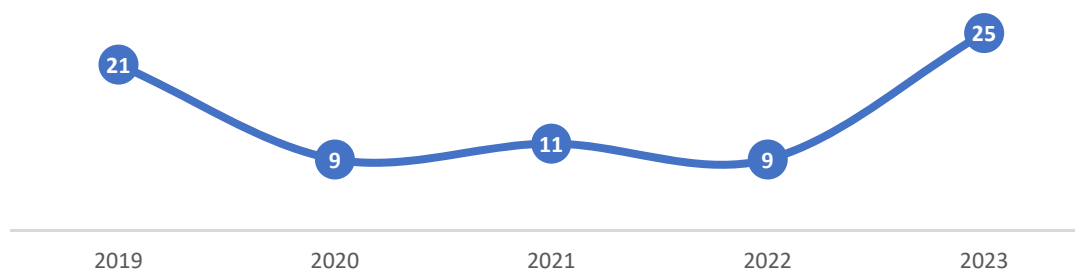


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

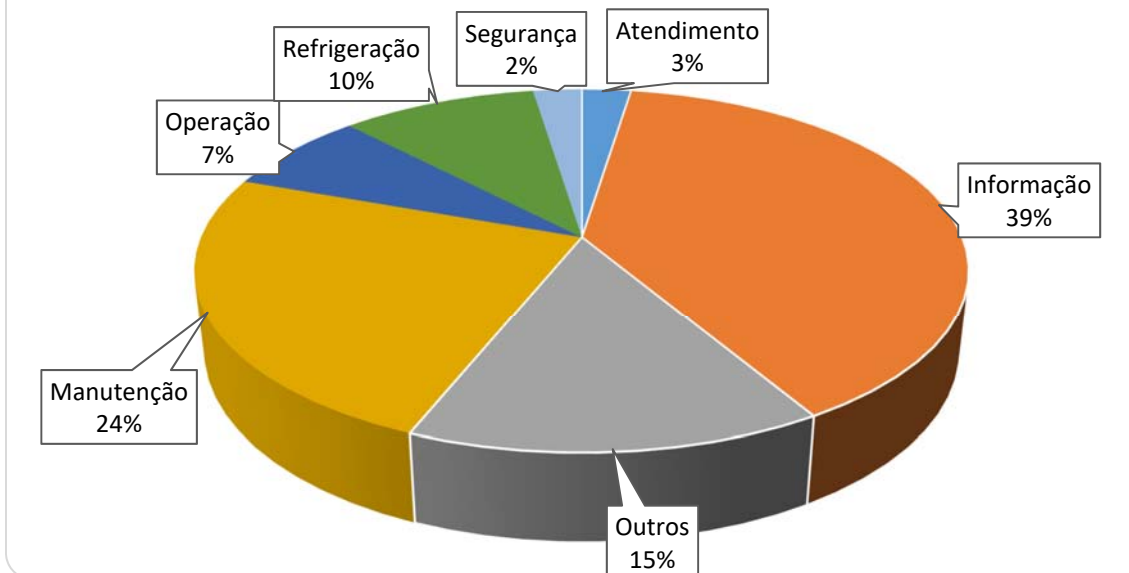


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	1	2,44%
Informação	16	39,02%
Outros	6	14,63%
Manutenção	10	24,39%
Operação	3	7,32%
Refrigeração	4	9,76%
Segurança	1	2,44%
Total	41	100%



Reclamações por Categoria

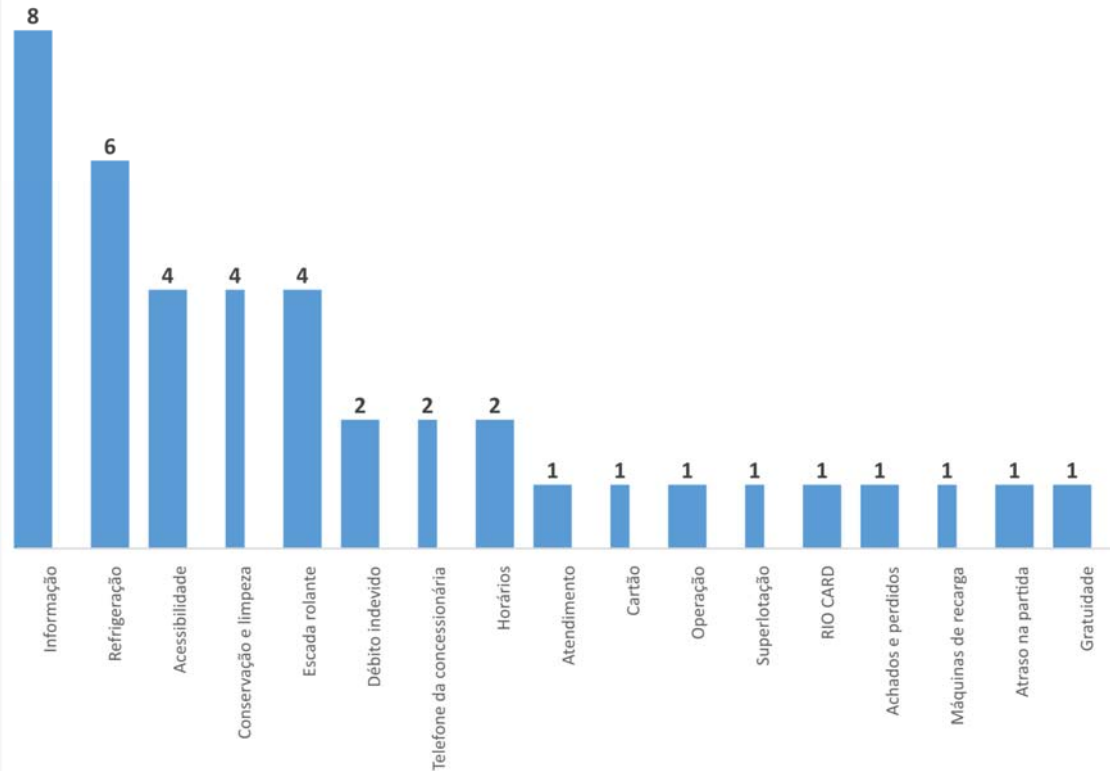


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	8	19,51%
Refrigeração	6	14,63%
Acessibilidade	4	9,76%
Conservação e limpeza	4	9,76%
Escada rolante	4	9,76%
Débito indevido	2	4,88%
Telefone da concessionária	2	4,88%
Horários	2	4,88%
Atendimento	1	2,44%
Cartão	1	2,44%
Operação	1	2,44%
Superlotação	1	2,44%
RIO CARD	1	2,44%
Achados e perdidos	1	2,44%
Máquinas de recarga	1	2,44%
Atraso na partida	1	2,44%
Gratuidade	1	2,44%
Total	41	100%



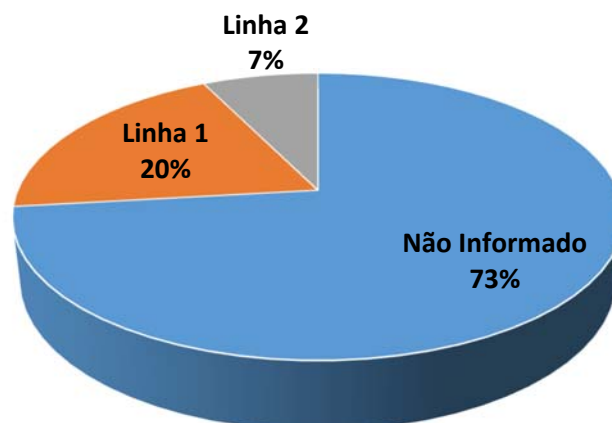
Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Não Informado	30	73,17%
Linha 1	8	19,51%
Linha 2	3	7,32%
Total	41	100%

Reclamações por Linha

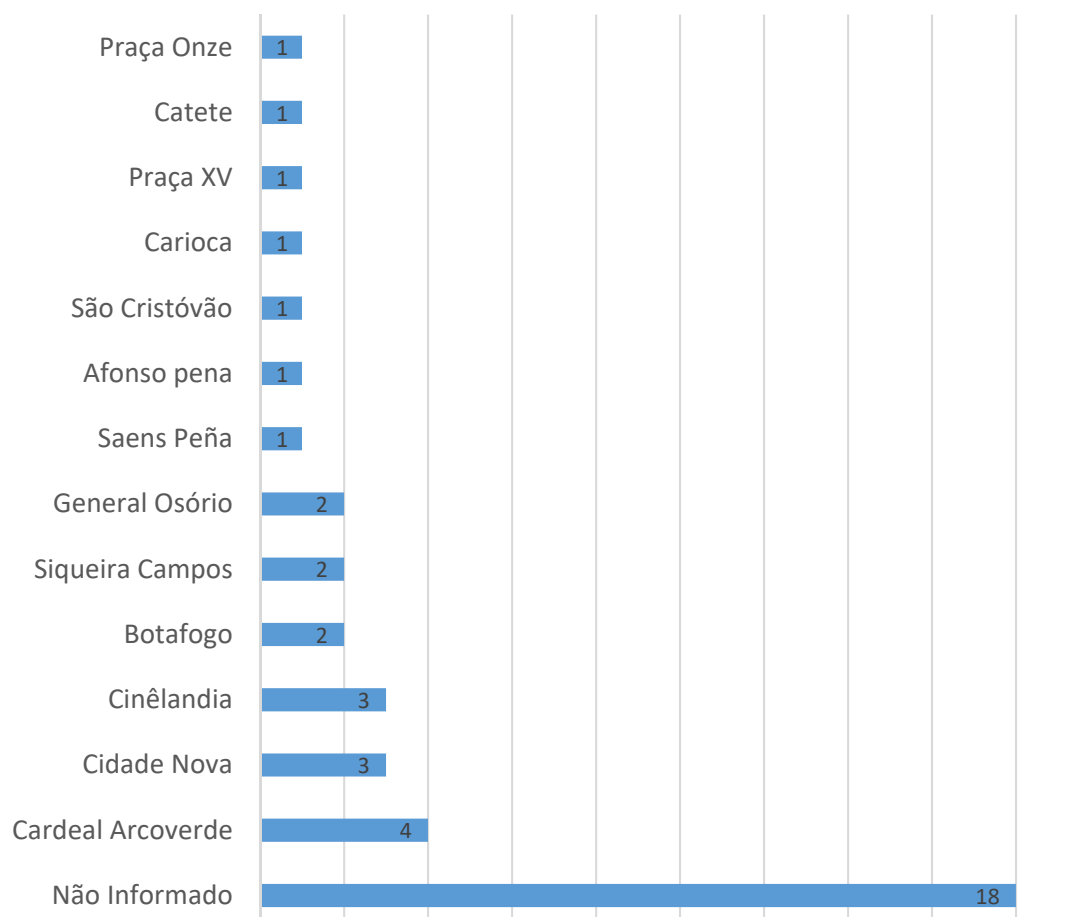




4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	18	43,90%
Cardeal Arcoverde	4	9,76%
Cidade Nova	3	7,32%
Cinêlandia	3	7,32%
Botafogo	2	4,88%
Siqueira Campos	2	4,88%
General Osório	2	4,88%
Saens Peña	1	2,44%
Afonso pena	1	2,44%
São Cristóvão	1	2,44%
Carioca	1	2,44%
Praça XV	1	2,44%
Catete	1	2,44%
Praça Onze	1	2,44%
Total	41	100%

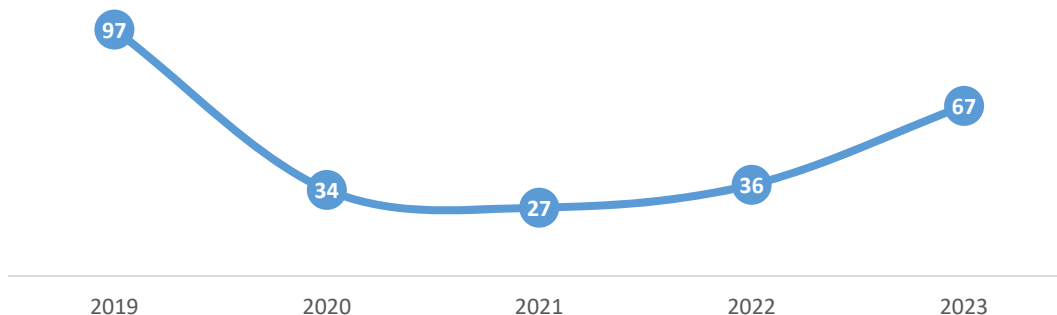
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



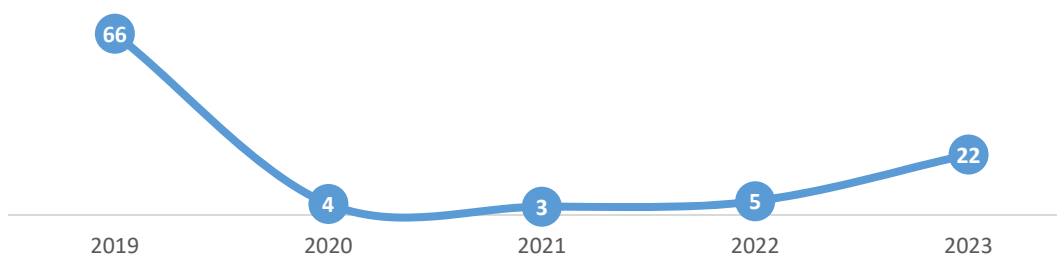


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



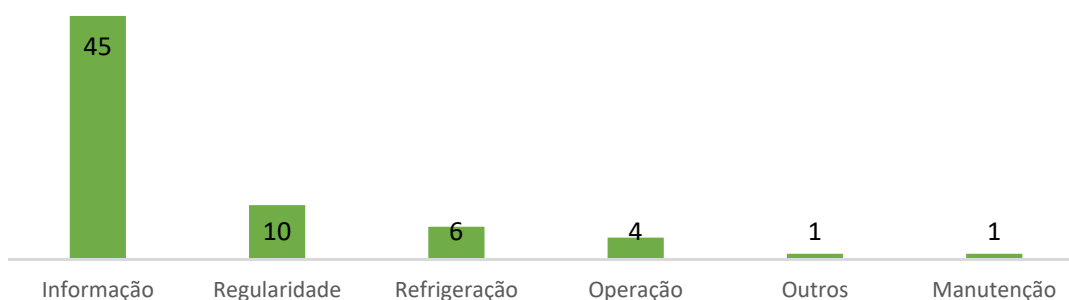
Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	45	67,16%
Regularidade	10	14,93%
Refrigeração	6	8,96%
Operação	4	5,97%
Outros	1	1,49%
Manutenção	1	1,49%
Total	67	100%

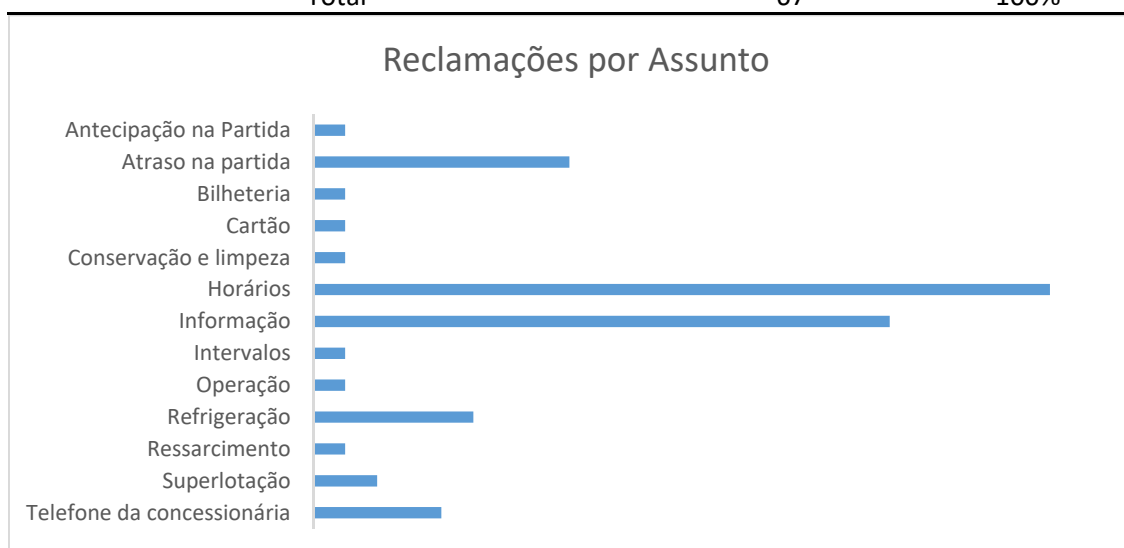
Reclamações por Categoria





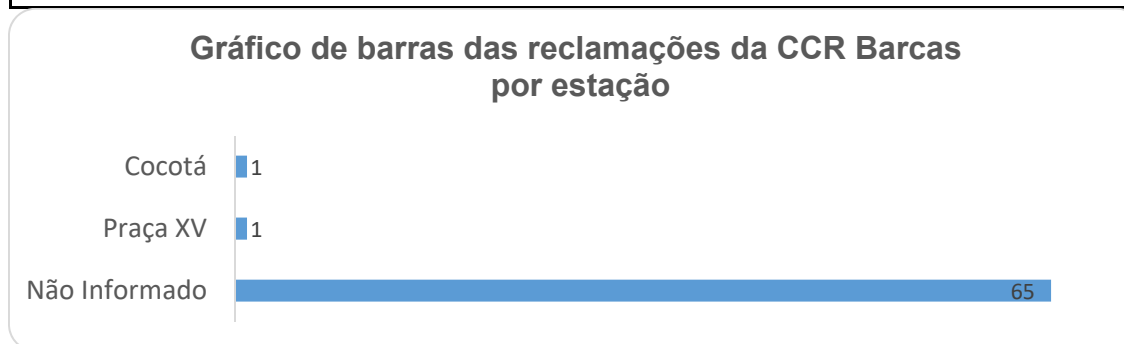
5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Antecipação na Partida	1	1,49%
Atraso na partida	8	11,94%
Bilheteria	1	1,49%
Cartão	1	1,49%
Conservação e limpeza	1	1,49%
Horários	23	34,33%
Informação	18	26,87%
Intervalos	1	1,49%
Operação	1	1,49%
Refrigeração	5	7,46%
Ressarcimento	1	1,49%
Superlotação	2	2,99%
Telefone da concessionária	4	5,97%
Total	67	100%



5.3 Estação das reclamações

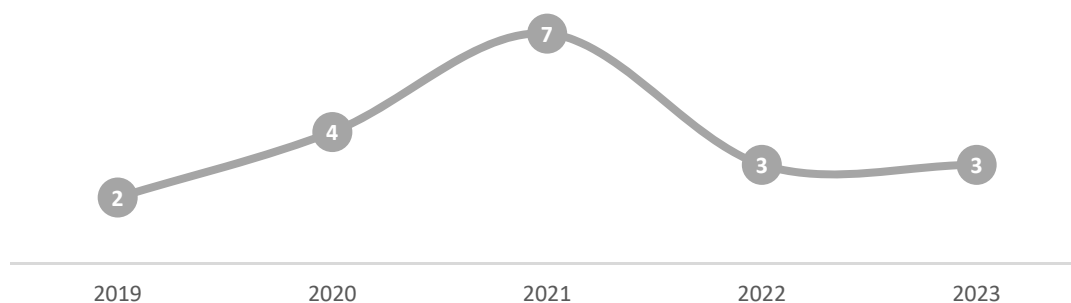
Estação	Total	%
Cocotá	1	1,49%
Praça XV	1	1,49%
Não Informado	65	97,01%
Total	67	100%



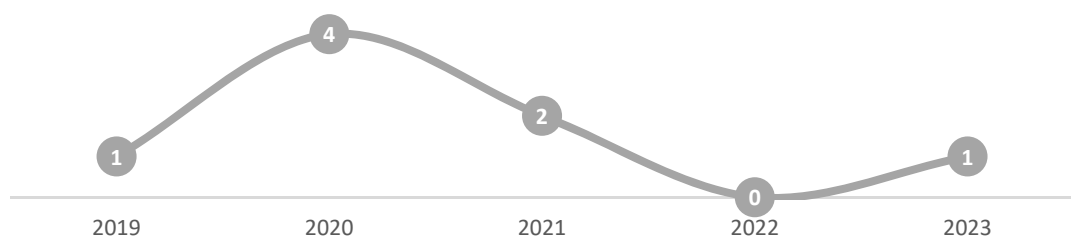


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Débito indevido	1	33,33%
Horários	1	33,33%
Informação	1	33,33%
Total	3	1

Reclamações por Categoria



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

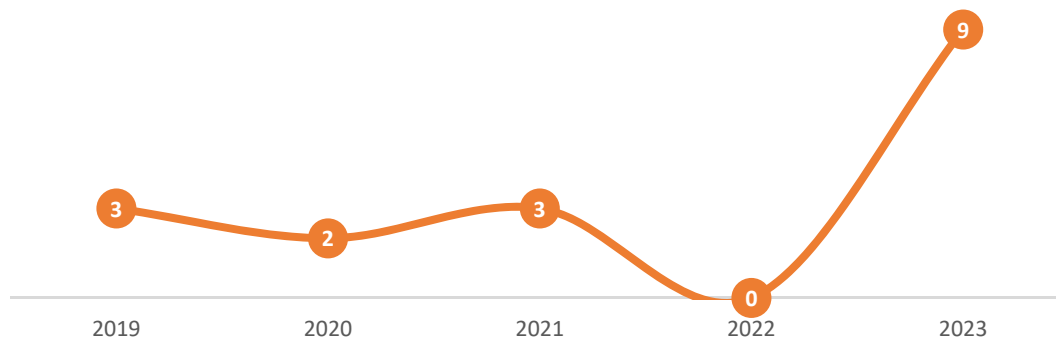
Reclamações por Assunto



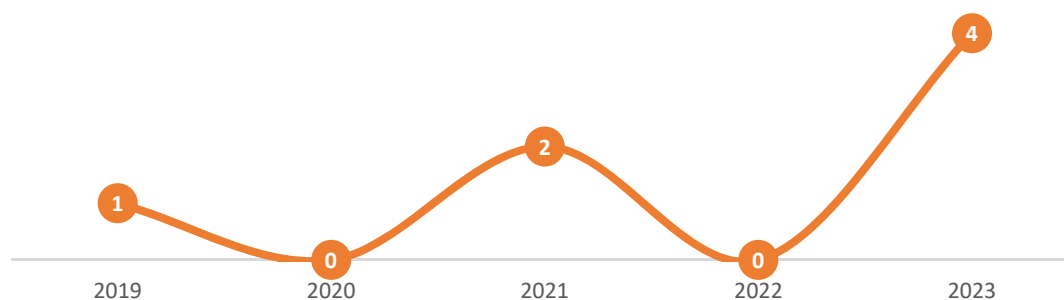


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



Categorização	Total	%
Outros	5	55,56%
Informação	3	33,33%
Segurança	1	11,11%
Total	9	100%

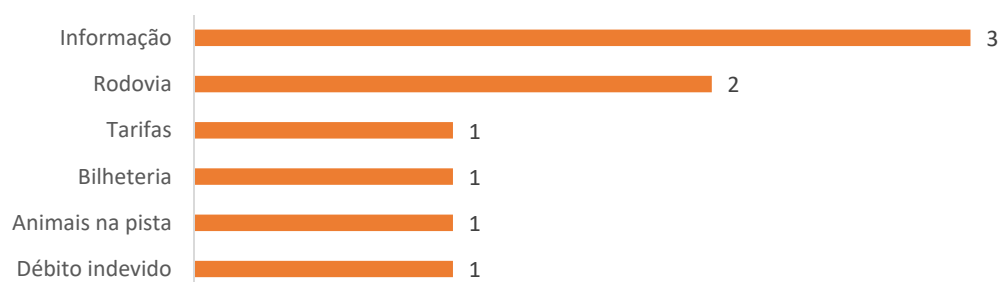
Reclamações por Categoria





Assunto	Total	%
Informação	3	33,33%
Rodovia	2	22,22%
Tarifas	1	11,11%
Bilheteria	1	11,11%
Animais na pista	1	11,11%
Débito indevido	1	11,11%
Total	9	100%

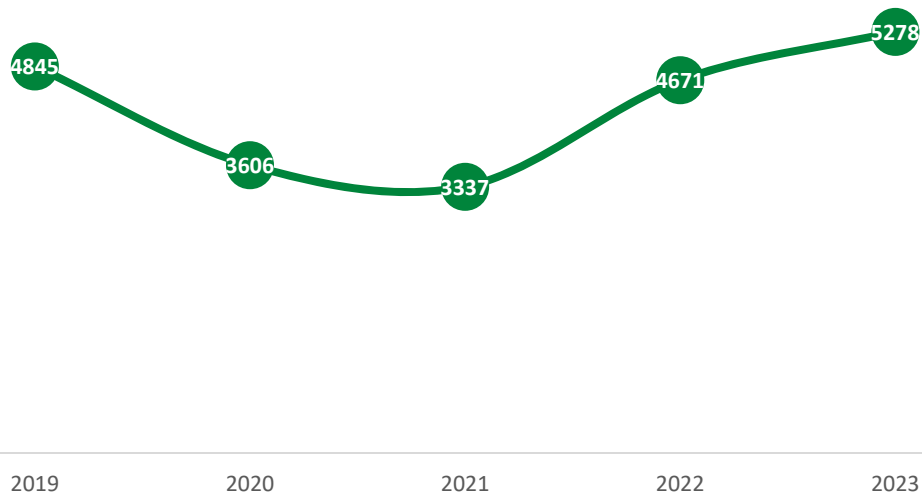
Reclamações por Assunto





8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

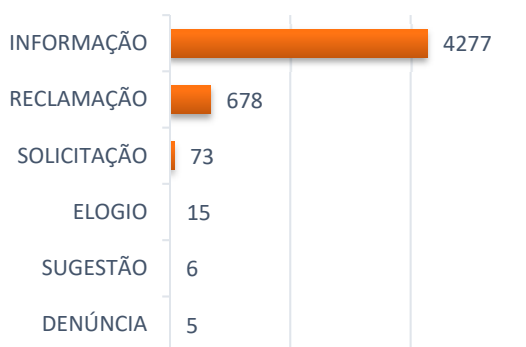




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	4277	84,63%
RECLAMAÇÃO	678	13,42%
SOLICITAÇÃO	73	1,44%
ELOGIO	15	0,30%
SUGESTÃO	6	0,12%
DENÚNCIA	5	0,10%
Total	5054	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

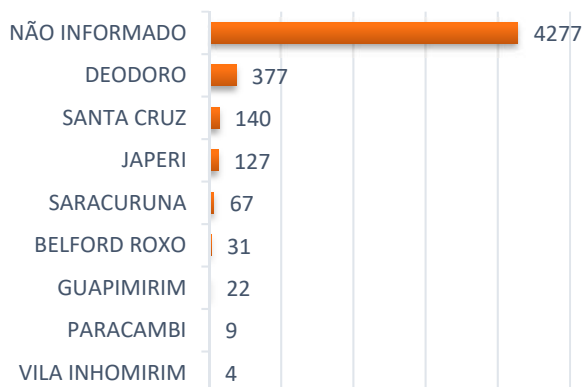


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	4277	84,63%
DEODORO	377	7,46%
SANTA CRUZ	140	2,77%
JAPERI	127	2,51%
SARACURUNA	67	1,33%
BELFORD ROXO	31	0,61%
GUAPIMIRIM	22	0,44%
PARACAMBI	9	0,18%
VILA INHOMIRIM	4	0,08%
Total	5054	100%



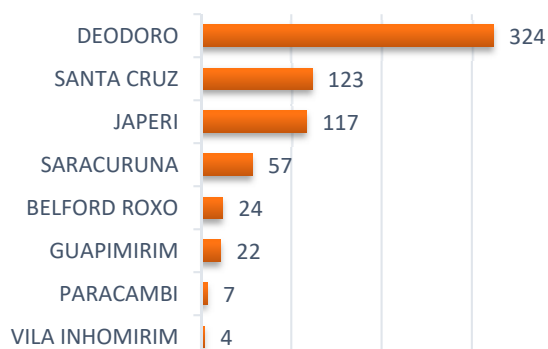
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	324	47,79%
SANTA CRUZ	123	18,14%
JAPERI	117	17,26%
SARACURUNA	57	8,41%
BELFORD ROXO	24	3,54%
GUAPIMIRIM	22	3,24%
PARACAMBI	7	1,03%
VILA INHOMIRIM	4	0,59%
Total	678	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	614	12,15%
SARACURUNA	582	11,52%
JAPERI	515	10,19%
GUAPIMIRIM	438	8,67%
BELFORD ROXO	365	7,22%
VILA INHOMIRIM	358	7,08%
DOCUMENTO RECEBIDO	292	5,78%
OUTROS ASSUNTOS	177	3,50%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	100	1,98%
AGENDAMENTO	98	1,94%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	90	1,78%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	89	1,76%
ENVIO DE CURRÍCULO	84	1,66%
DOCUMENTO PROCURADO	78	1,54%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	74	1,46%
OBJETO PROCURADO	63	1,25%
DEODORO	60	1,19%
PARACAMBI	53	1,05%
ESTAÇÕES DE PARADA	37	0,73%
TARIFA SOCIAL	33	0,65%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	30	0,59%
FALTA DE INFORMAÇÃO	29	0,57%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	29	0,57%
ATENDIMENTO	25	0,49%
TREM EXPRESSO	23	0,46%
ROUBO OU FURTO	22	0,44%
OFÍCIO	22	0,44%
LIMPEZA	22	0,44%
AR-CONDICIONADO	20	0,40%
ESTUDANTIL	18	0,36%
MAIOR DE 65 ANOS	18	0,36%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	18	0,36%
EMBARQUE COM BICICLETA	18	0,36%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	17	0,34%
CARRO EXCLUSIVO	17	0,34%
OBJETO RECEBIDO	16	0,32%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	16	0,32%
PLATAFORMA	15	0,30%
AMBULANTE	14	0,28%
TREM ESPECIAL	13	0,26%
FALTA DE SEGURANÇA	13	0,26%
PRIMEIROS SOCORROS	12	0,24%



PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	11	0,22%
LÂMPADA APAGADA	11	0,22%
SUPERVIA	10	0,20%
FECHADO	10	0,20%
TEMPO DE PERCURSO	10	0,20%
OBJETO DEVOLVIDO	10	0,20%
MURO	9	0,18%
CONTACTLESS	9	0,18%
ELEVADOR INOPERANTE	9	0,18%
PEDINTE	9	0,18%
ERRO DE LEITURA	8	0,16%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	8	0,16%
ACIDENTE	8	0,16%
EVASÃO DE RENDA	8	0,16%
PROCESSO SELETIVO	8	0,16%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	7	0,14%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	7	0,14%
PASSAGEM EM NÍVEL	7	0,14%
PREÇO DA PASSAGEM	7	0,14%
NOVA LEI	6	0,12%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	6	0,12%
CONTATO COM O CLIENTE	6	0,12%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	6	0,12%
CARTÃO QUEBRADO	5	0,10%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	5	0,10%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	5	0,10%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	5	0,10%
TROCA DE CARTÃO	5	0,10%
INFORMAÇÃO INCORRETA	5	0,10%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	5	0,10%
LAVAGEM	5	0,10%
VENDA INCORRETA	4	0,08%
TRILHO	4	0,08%
PISO DANIFICADO	4	0,08%
BANHEIRO	4	0,08%
RÉPLICA AGETRANSP	4	0,08%
INTEGRAÇÃO	4	0,08%
PROBLEMA OPERACIONAL	4	0,08%
FALTA DE ENERGIA	4	0,08%
FILA DE ESPERA	4	0,08%
ATO DE VANDALISMO	4	0,08%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	4	0,08%
COBERTURA CIVIL	4	0,08%
ESTRUTURA CIVIL	4	0,08%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	3	0,06%
PORTA ABERTA	3	0,06%



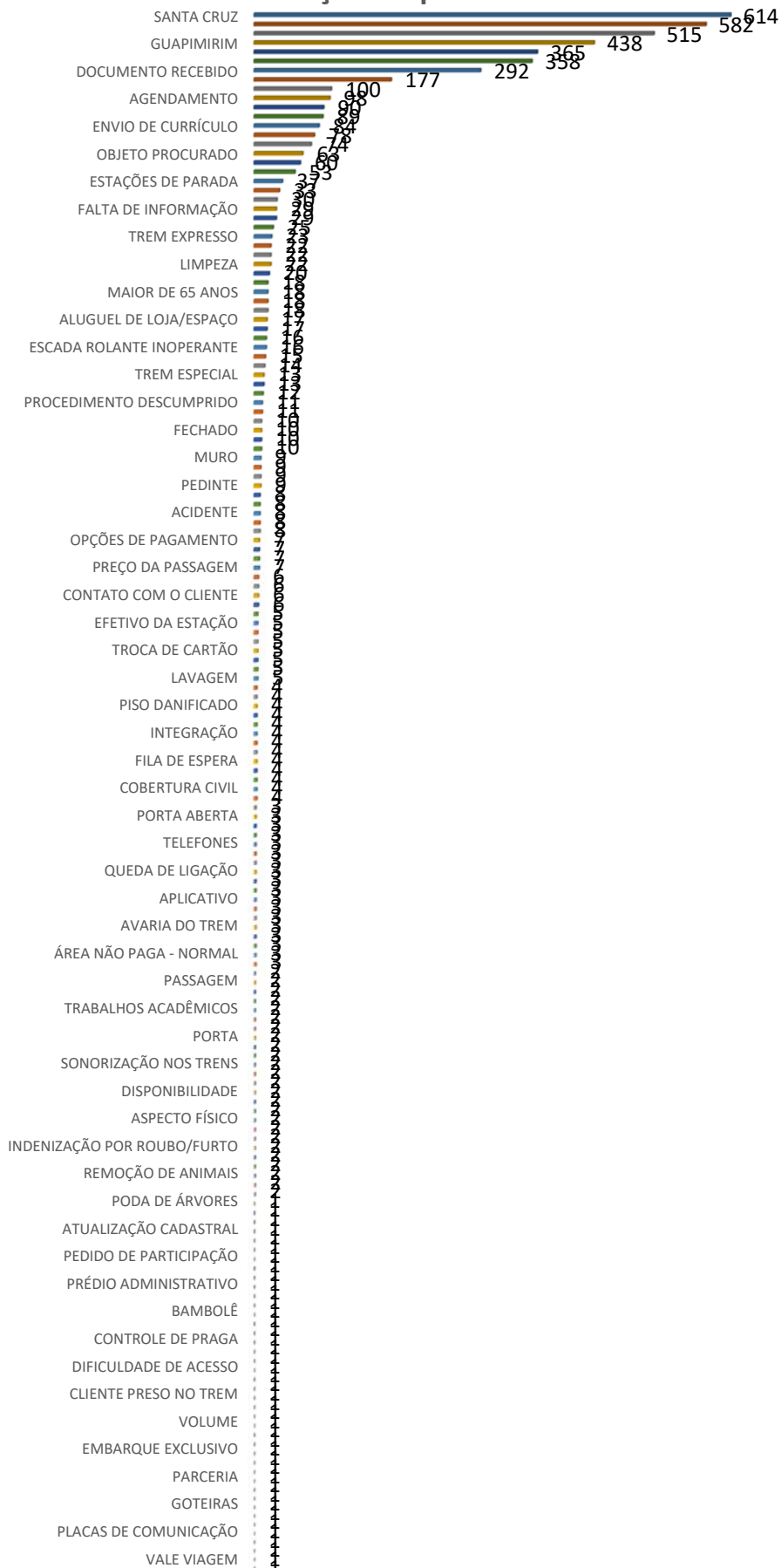
DÉBITO INDEVIDO	3	0,06%
TRANSPORTE DE ANIMAL	3	0,06%
TELEFONES	3	0,06%
TRANSPORTE DE VOLUMES	3	0,06%
INDENIZAÇÃO	3	0,06%
QUEDA DE LIGAÇÃO	3	0,06%
SINALIZAÇÃO	3	0,06%
REAJUSTE DA TARIFA	3	0,06%
APLICATIVO	3	0,06%
INOOPERANTE	3	0,06%
GRAVAÇÃO	3	0,06%
AVARIA DO TREM	3	0,06%
IMAGEM DAS CÂMERAS	3	0,06%
USO INDEVIDO - SPV	3	0,06%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	3	0,06%
ACESSOS	3	0,06%
TROCO MÁXIMO	2	0,04%
PASSAGEM	2	0,04%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2	0,04%
ÁREA PAGA - NORMAL	2	0,04%
TRABALHOS ACADÊMICOS	2	0,04%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	2	0,04%
VAZAMENTO EM COBERTURA	2	0,04%
PORTA	2	0,04%
TRANSPORTE DE VOLUME	2	0,04%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	2	0,04%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	2	0,04%
FUMANTE	2	0,04%
LIXEIRA	2	0,04%
DISPONIBILIDADE	2	0,04%
NÍVEL SONORO	2	0,04%
ATOS DE VANDALISMO	2	0,04%
ASPECTO FÍSICO	2	0,04%
HIDRÁULICA	2	0,04%
VISITA À SUPERVIA	2	0,04%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	2	0,04%
BANCO	2	0,04%
INOOPERÂNCIA	2	0,04%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	2	0,04%
SEGUNDA VIA	2	0,04%
ELEVADOR E RAMPA	2	0,04%
PODA DE ÁRVORES	1	0,02%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,02%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	0,02%
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	1	0,02%
ATUALIZAÇÃO	1	0,02%
DINHEIRO	1	0,02%



PEDIDO DE PARTICIPAÇÃO	1	0,02%
ELEVADOR - SUPERVIA	1	0,02%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,02%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	1	0,02%
ILUMINAÇÃO	1	0,02%
INVESTIMENTO	1	0,02%
BAMBOLÊ	1	0,02%
PASSARELA	1	0,02%
RESTRIÇÃO	1	0,02%
CONTROLE DE PRAGA	1	0,02%
DORMENTE	1	0,02%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	1	0,02%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,02%
BILHETERIA	1	0,02%
PODA DE ÁRVORE	1	0,02%
CLIENTE PRESO NO TREM	1	0,02%
CAMPANHA	1	0,02%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,02%
VOLUME	1	0,02%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,02%
ESTAÇÃO	1	0,02%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,02%
OUTROS ENTORNO	1	0,02%
ENDEREÇO	1	0,02%
PARCERIA	1	0,02%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,02%
ADMINISTRATIVO	1	0,02%
GOTEIRAS	1	0,02%
BANCO DANIFICADO	1	0,02%
UNIVERSITÁRIO	1	0,02%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1	0,02%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,02%
PICHAÇÃO	1	0,02%
VALE VIAGEM	1	0,02%
JANELA	1	0,02%
Total	5054	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

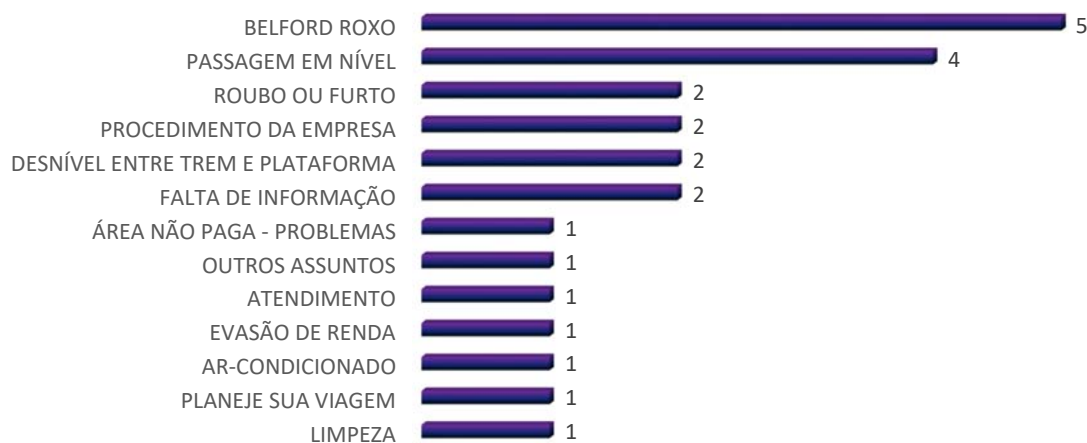




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	5	20,83%
PASSAGEM EM NÍVEL	4	16,67%
ROUBO OU FURTO	2	8,33%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	8,33%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	2	8,33%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	8,33%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	4,17%
OUTROS ASSUNTOS	1	4,17%
ATENDIMENTO	1	4,17%
EVASÃO DE RENDA	1	4,17%
AR-CONDICIONADO	1	4,17%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	4,17%
LIMPEZA	1	4,17%
Total	24	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	28	8,64%
SANTA CRUZ	23	7,10%
OUTROS ASSUNTOS	17	5,25%
ROUBO OU FURTO	16	4,94%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	16	4,94%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	15	4,63%
DEODORO	13	4,01%



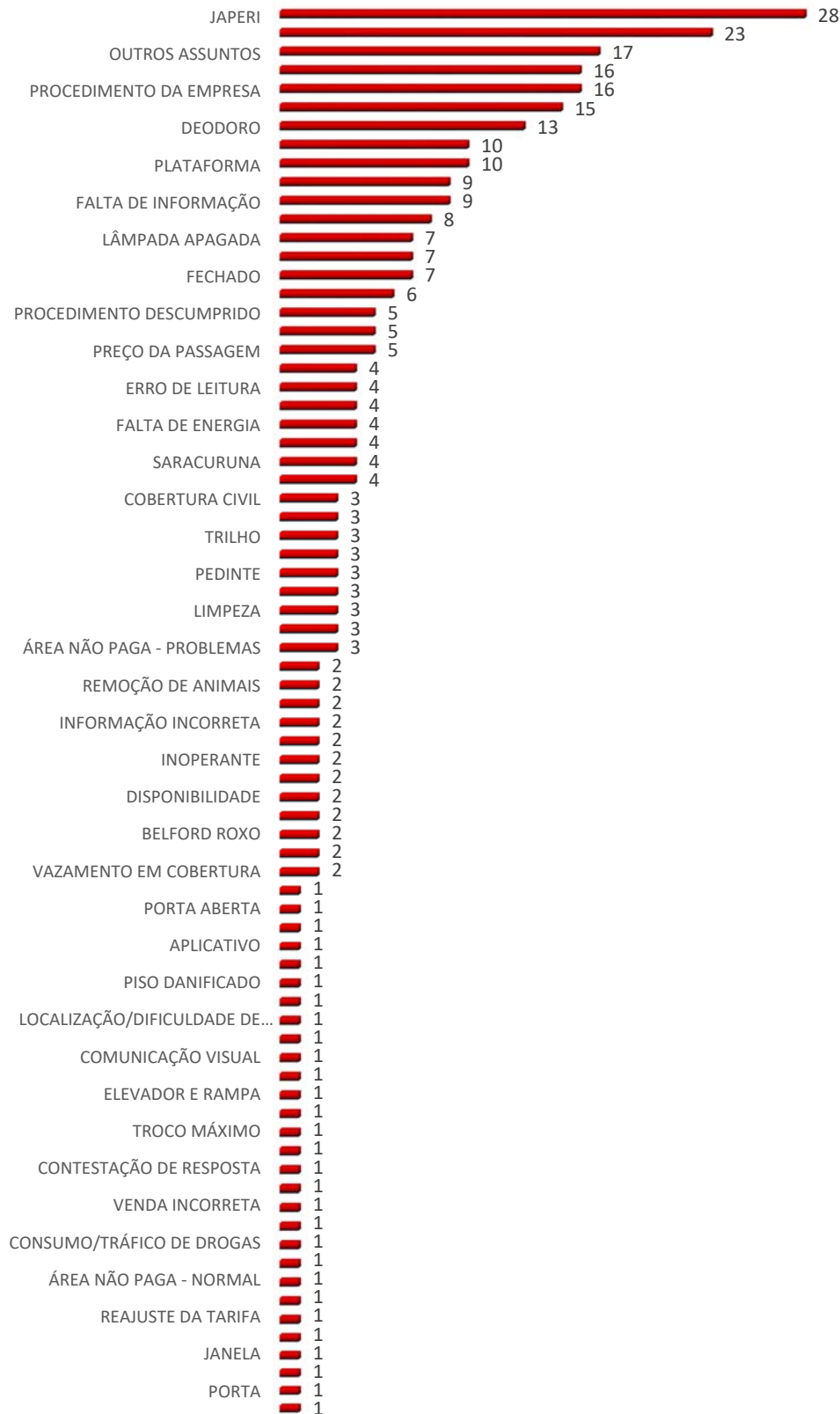
AR-CONDICIONADO	10	3,09%
PLATAFORMA	10	3,09%
FALTA DE SEGURANÇA	9	2,78%
FALTA DE INFORMAÇÃO	9	2,78%
AMBULANTE	8	2,47%
LÂMPADA APAGADA	7	2,16%
ELEVADOR INOPERANTE	7	2,16%
FECHADO	7	2,16%
CARRO EXCLUSIVO	6	1,85%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	1,54%
ACIDENTE	5	1,54%
PREÇO DA PASSAGEM	5	1,54%
BANHEIRO	4	1,23%
ERRO DE LEITURA	4	1,23%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	4	1,23%
FALTA DE ENERGIA	4	1,23%
ATENDIMENTO	4	1,23%
SARACURUNA	4	1,23%
LAVAGEM	4	1,23%
COBERTURA CIVIL	3	0,93%
ACESSOS	3	0,93%
TRILHO	3	0,93%
SINALIZAÇÃO	3	0,93%
PEDINTE	3	0,93%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	3	0,93%
LIMPEZA	3	0,93%
PROCESSO SELETIVO	3	0,93%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	0,93%
FILA DE ESPERA	2	0,62%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	2	0,62%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	0,62%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	0,62%
ÁREA PAGA - NORMAL	2	0,62%
INOPERANTE	2	0,62%
ATO DE VANDALISMO	2	0,62%
DISPONIBILIDADE	2	0,62%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	2	0,62%
BELFORD ROXO	2	0,62%
MURO	2	0,62%
VAZAMENTO EM COBERTURA	2	0,62%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,31%
PORTA ABERTA	1	0,31%
BANCO	1	0,31%
APLICATIVO	1	0,31%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1	0,31%
PISO DANIFICADO	1	0,31%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,31%



LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,31%
BAMBOLÊ	1	0,31%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,31%
BANCO DANIFICADO	1	0,31%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,31%
HIDRÁULICA	1	0,31%
TROCO MÁXIMO	1	0,31%
AVARIA DO TREM	1	0,31%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	0,31%
PICHAÇÃO	1	0,31%
VENDA INCORRETA	1	0,31%
LIXEIRA	1	0,31%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,31%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,31%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,31%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,31%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,31%
ILUMINAÇÃO	1	0,31%
JANELA	1	0,31%
NÍVEL SONORO	1	0,31%
PORTA	1	0,31%
EVASÃO DE RENDA	1	0,31%
Total	324	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

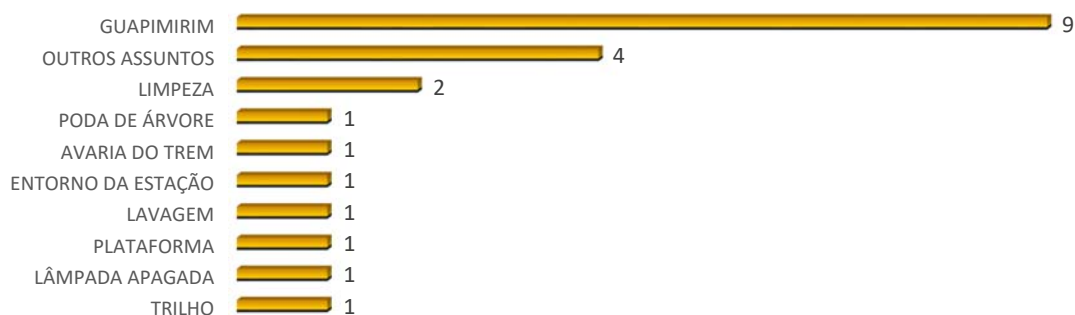




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
GUAPIMIRIM	9	40,91%
OUTROS ASSUNTOS	4	18,18%
LIMPEZA	2	9,09%
PODA DE ÁRVORE	1	4,55%
AVARIA DO TREM	1	4,55%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	4,55%
LAVAGEM	1	4,55%
PLATAFORMA	1	4,55%
LÂMPADA APAGADA	1	4,55%
TRILHO	1	4,55%
Total	22	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



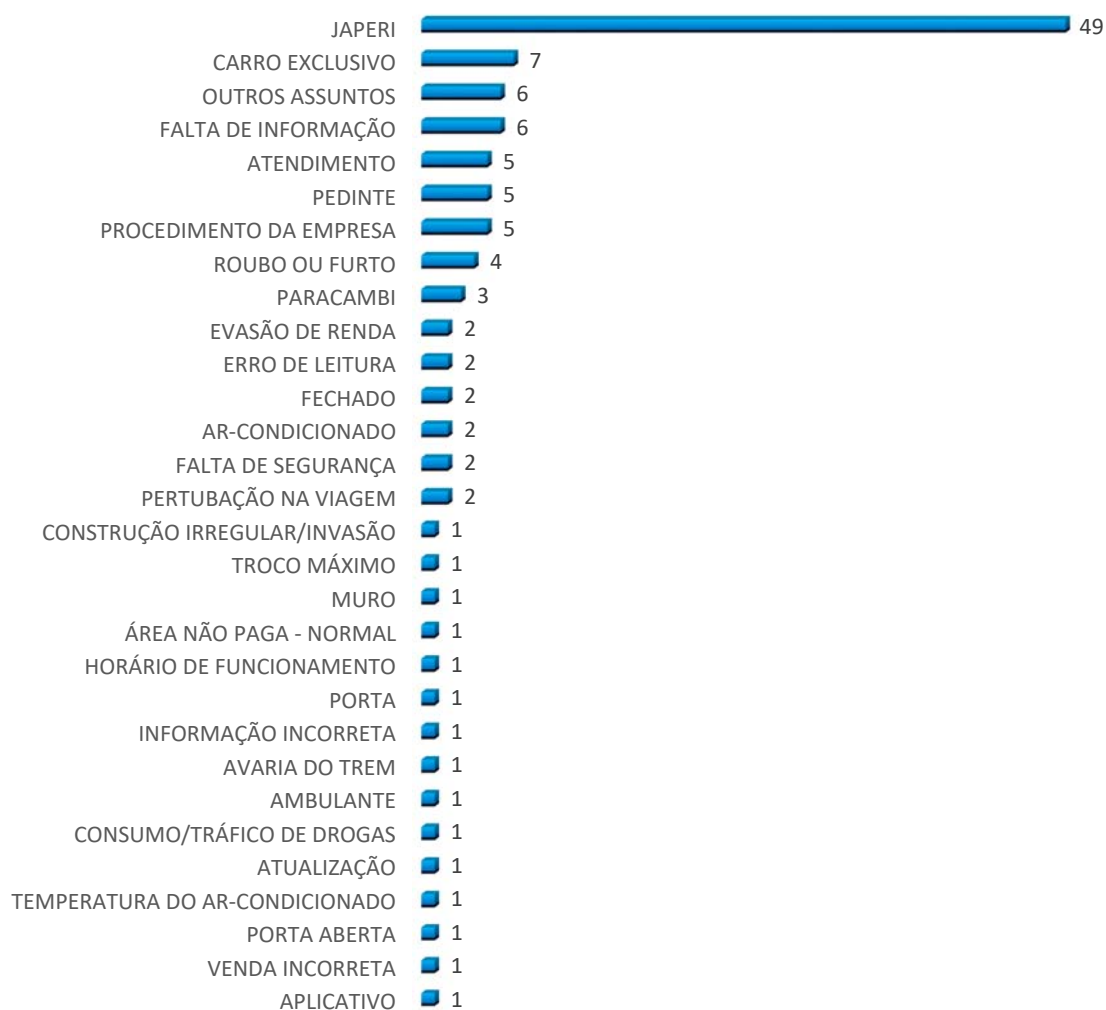
8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	49	41,88%
CARRO EXCLUSIVO	7	5,98%
OUTROS ASSUNTOS	6	5,13%
FALTA DE INFORMAÇÃO	6	5,13%
ATENDIMENTO	5	4,27%
PEDINTE	5	4,27%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	4,27%
ROUBO OU FURTO	4	3,42%
PARACAMBI	3	2,56%
EVASÃO DE RENDA	2	1,71%
ERRO DE LEITURA	2	1,71%
FECHADO	2	1,71%
AR-CONDICIONADO	2	1,71%
FALTA DE SEGURANÇA	2	1,71%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	2	1,71%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,85%



TROCO MÁXIMO	1	0,85%
MURO	1	0,85%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,85%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,85%
PORTA	1	0,85%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,85%
AVARIA DO TREM	1	0,85%
AMBULANTE	1	0,85%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,85%
ATUALIZAÇÃO	1	0,85%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,85%
PORTA ABERTA	1	0,85%
VENDA INCORRETA	1	0,85%
APLICATIVO	1	0,85%
Total	117	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	7	100,00%
Total	7	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



8.8 Ramal Santa Cruz

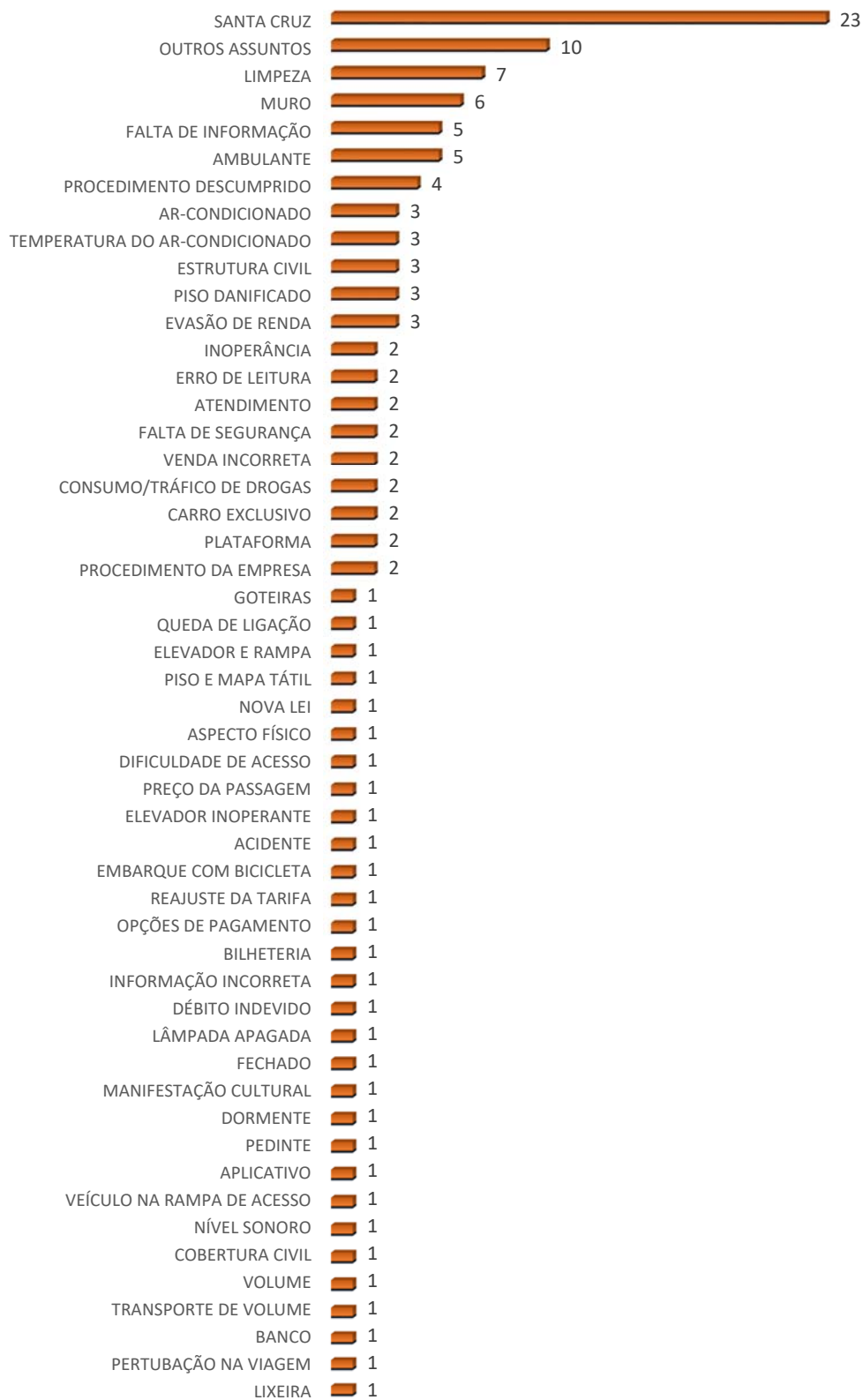
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	23	18,70%
OUTROS ASSUNTOS	10	8,13%
LIMPEZA	7	5,69%
MURO	6	4,88%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	4,07%
AMBULANTE	5	4,07%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	3,25%
AR-CONDICIONADO	3	2,44%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	3	2,44%
ESTRUTURA CIVIL	3	2,44%
PISO DANIFICADO	3	2,44%
EVASÃO DE RENDA	3	2,44%
INOPERÂNCIA	2	1,63%
ERRO DE LEITURA	2	1,63%
ATENDIMENTO	2	1,63%
FALTA DE SEGURANÇA	2	1,63%
VENDA INCORRETA	2	1,63%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	1,63%
CARRO EXCLUSIVO	2	1,63%
PLATAFORMA	2	1,63%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	1,63%
GOTEIRAS	1	0,81%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,81%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,81%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,81%
NOVA LEI	1	0,81%
ASPECTO FÍSICO	1	0,81%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,81%



PREÇO DA PASSAGEM	1	0,81%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,81%
ACIDENTE	1	0,81%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	0,81%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,81%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	0,81%
BILHETERIA	1	0,81%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,81%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,81%
LÂMPADA APAGADA	1	0,81%
FECHADO	1	0,81%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,81%
DORMENTE	1	0,81%
PEDINTE	1	0,81%
APLICATIVO	1	0,81%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,81%
NÍVEL SONORO	1	0,81%
COBERTURA CIVIL	1	0,81%
VOLUME	1	0,81%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,81%
BANCO	1	0,81%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,81%
LIXEIRA	1	0,81%
Total	123	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



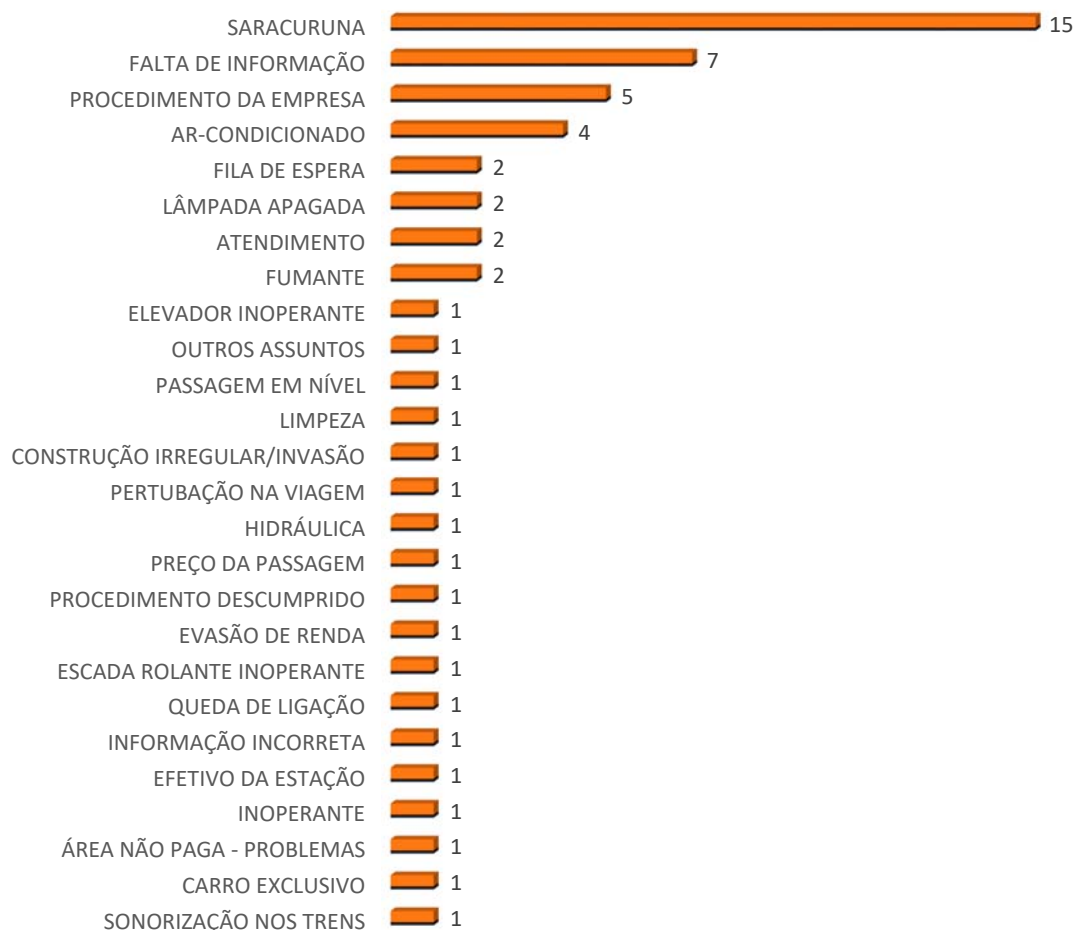


8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	15	26,32%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	12,28%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	8,77%
AR-CONDICIONADO	4	7,02%
FILA DE ESPERA	2	3,51%
LÂMPADA APAGADA	2	3,51%
ATENDIMENTO	2	3,51%
FUMANTE	2	3,51%
ELEVADOR INOPERANTE	1	1,75%
OUTROS ASSUNTOS	1	1,75%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	1,75%
LIMPEZA	1	1,75%
CONSTRUÇÃO		
IRREGULAR/INVASÃO	1	1,75%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,75%
HIDRÁULICA	1	1,75%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,75%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	1,75%
EVASÃO DE RENDA	1	1,75%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	1,75%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	1,75%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,75%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,75%
INOPERANTE	1	1,75%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	1,75%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,75%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	1,75%
Total	57	100%



Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	3	75,00%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	25,00%
Total	4	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

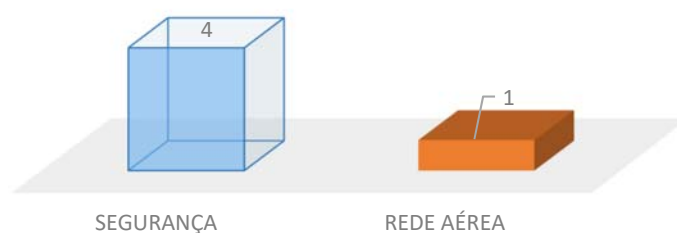




8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	4	80,00%
REDE AÉREA	1	20,00%
Total	5	100%

DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	5	33,33%
ESTAÇÕES	4	26,67%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	20,00%
COMUNICAÇÃO E MARCA CORPORATIVA	2	13,33%
MATERIAL RODANTE	1	6,67%
Total	15	100%

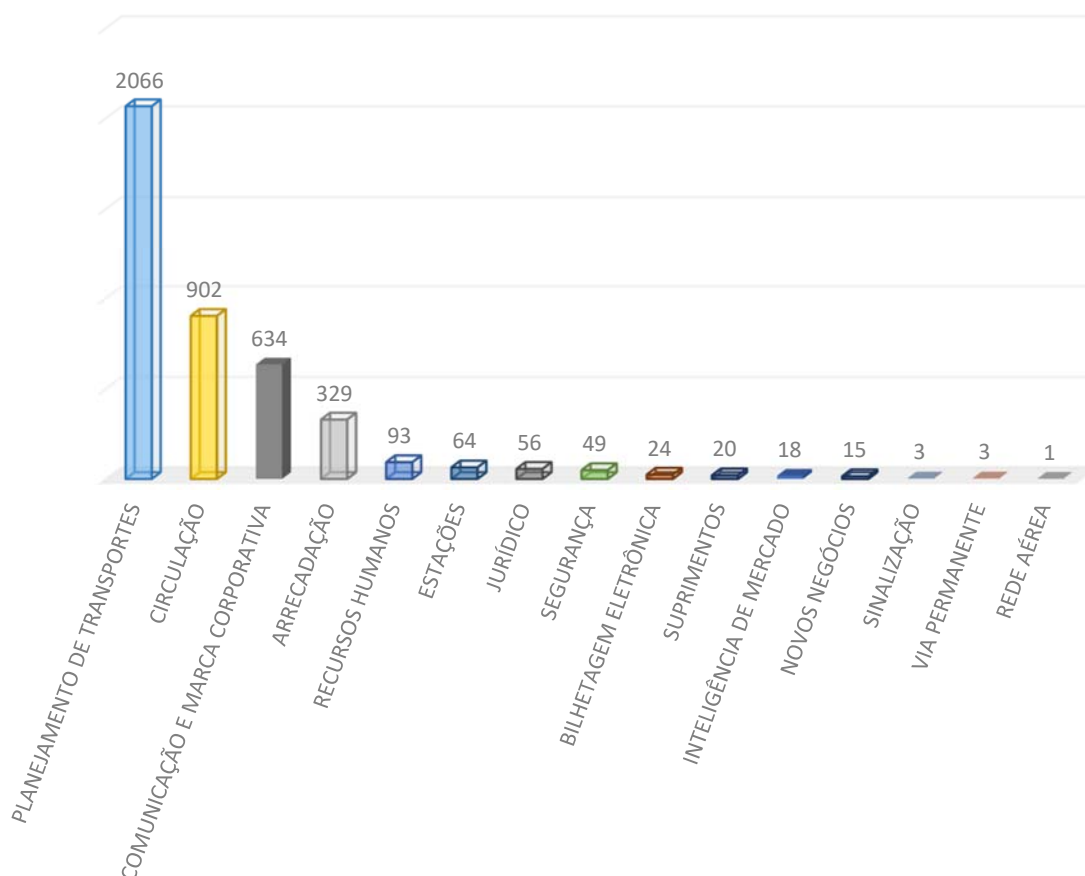
ELOGIOS - POR ASSUNTO





Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2066	48,30%
CIRCULAÇÃO	902	21,09%
COMUNICAÇÃO E MARCA CORPORATIVA	634	14,82%
ARRECADADAÇÃO	329	7,69%
RECURSOS HUMANOS	93	2,17%
ESTAÇÕES	64	1,50%
JURÍDICO	56	1,31%
SEGURANÇA	49	1,15%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	24	0,56%
SUPRIMENTOS	20	0,47%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	18	0,42%
NOVOS NEGÓCIOS	15	0,35%
SINALIZAÇÃO	3	0,07%
VIA PERMANENTE	3	0,07%
REDE AÉREA	1	0,02%
Total	4277	100%

INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO

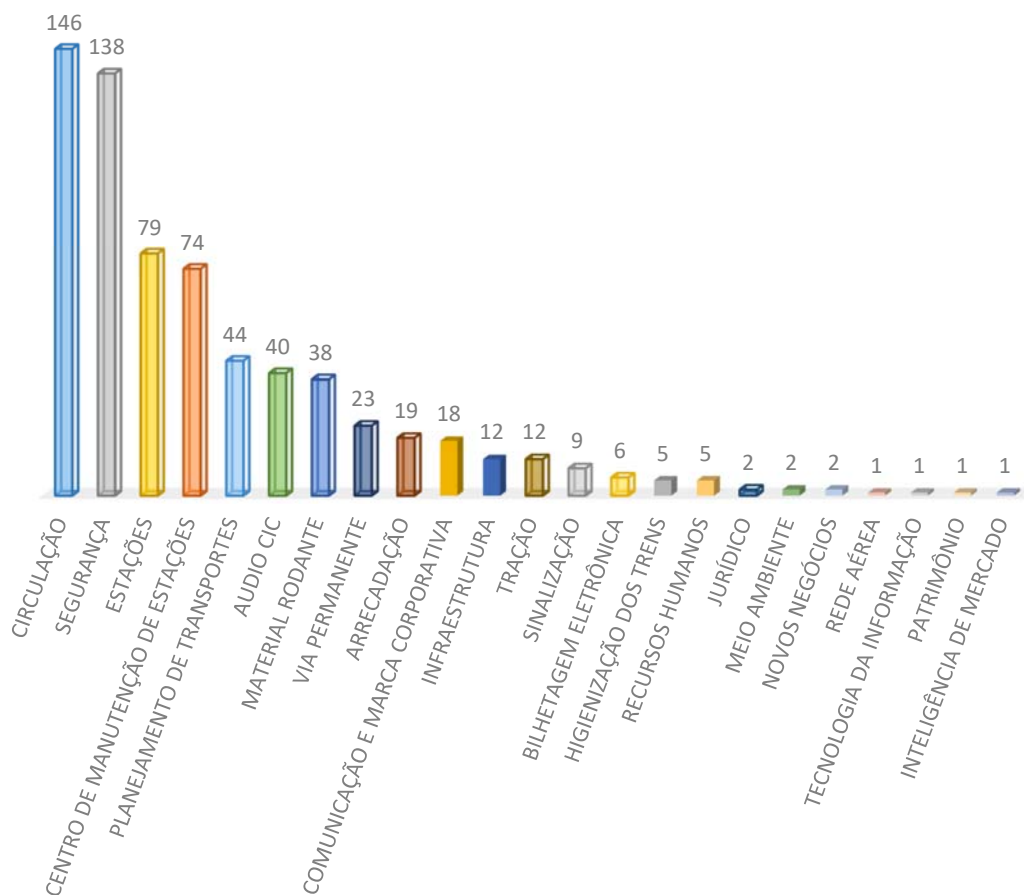




Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	146	21,53%
SEGURANÇA	138	20,35%
ESTAÇÕES	79	11,65%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	74	10,91%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	44	6,49%
AUDIO CIC	40	5,90%
MATERIAL RODANTE	38	5,60%
VIA PERMANENTE	23	3,39%
ARRECADAÇÃO	19	2,80%
COMUNICAÇÃO E MARCA CORPORATIVA	18	2,65%
INFRAESTRUTURA	12	1,77%
TRAÇÃO	12	1,77%
SINALIZAÇÃO	9	1,33%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	6	0,88%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	5	0,74%
RECURSOS HUMANOS	5	0,74%
JURÍDICO	2	0,29%
MEIO AMBIENTE	2	0,29%
NOVOS NEGÓCIOS	2	0,29%
REDE AÉREA	1	0,15%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0,15%
PATRIMÔNIO	1	0,15%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	0,15%
Total	678	100%



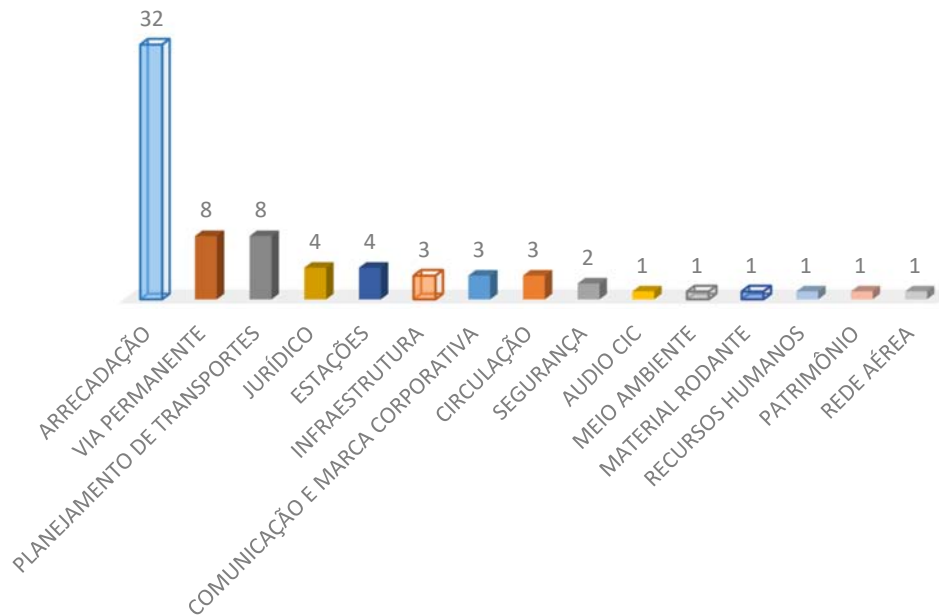
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	32	43,84%
VIA PERMANENTE	8	10,96%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	8	10,96%
JURÍDICO	4	5,48%
ESTAÇÕES	4	5,48%
INFRAESTRUTURA	3	4,11%
COMUNICAÇÃO E MARCA CORPORATIVA	3	4,11%
CIRCULAÇÃO	3	4,11%
SEGURANÇA	2	2,74%
AUDIO CIC	1	1,37%
MEIO AMBIENTE	1	1,37%
MATERIAL RODANTE	1	1,37%
RECURSOS HUMANOS	1	1,37%
PATRIMÔNIO	1	1,37%
REDE AÉREA	1	1,37%
Total	73	100%

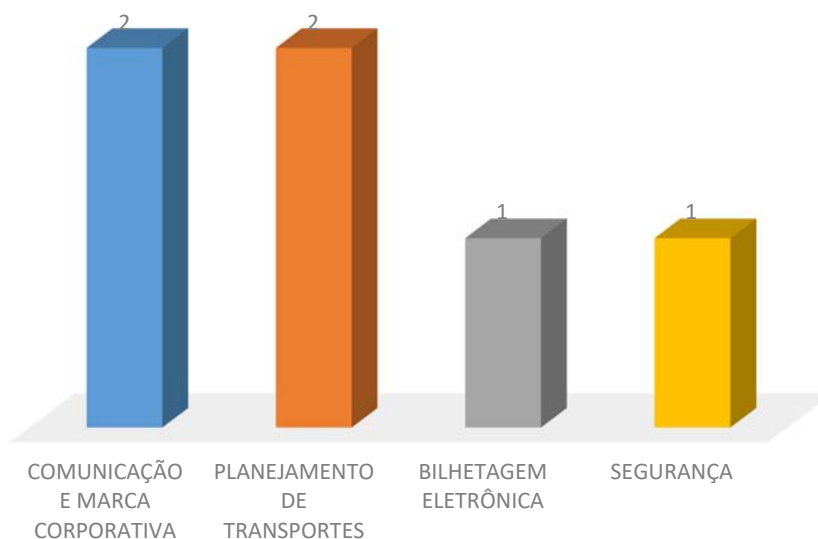


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
COMUNICAÇÃO E MARCA CORPORATIVA	2	33,33%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	33,33%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	16,67%
SEGURANÇA	1	16,67%
Total	6	100%

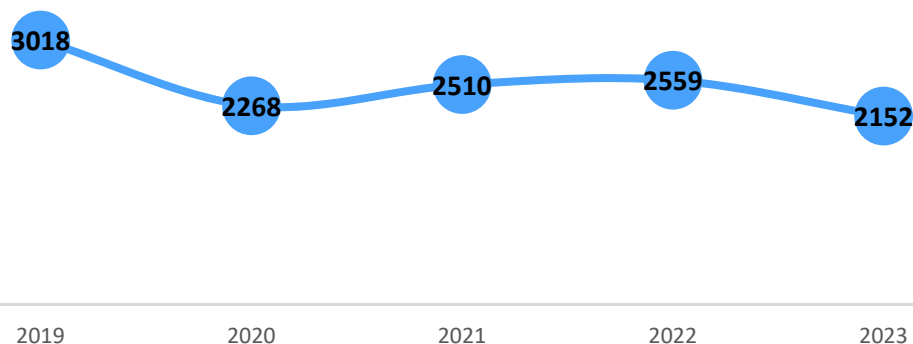
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



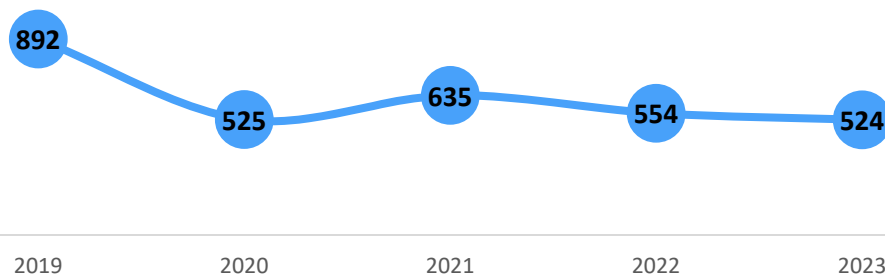


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

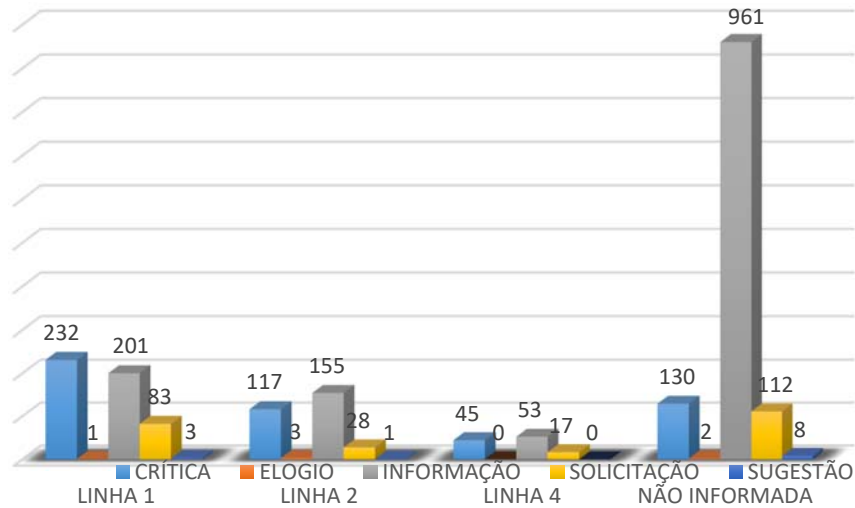


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

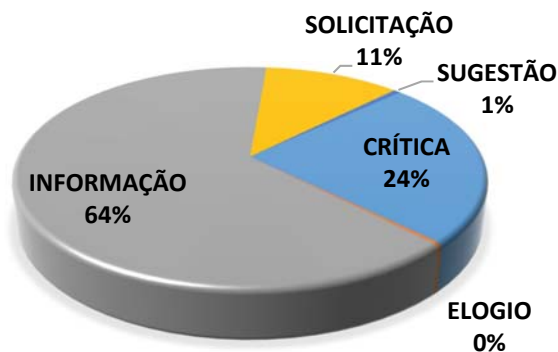
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	232	117	45	130	524	24,35%
ELOGIO	1	3	0	2	6	0,28%
INFORMAÇÃO	201	155	53	961	1370	63,66%
SOLICITAÇÃO	83	28	17	112	240	11,15%
SUGESTÃO	3	1	0	8	12	0,56%
Total	520	304	115	1213	2152	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	334	15,52%
OUTROS - GRATUIDADE	270	12,55%
CARTÃO MASTER	148	6,88%
OBJETO PERDIDO	113	5,25%
GIRO APP e SITE	92	4,28%
SALDO	76	3,53%
RECHAMADA1	69	3,21%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	68	3,16%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	59	2,74%
CARTÃO VISA	49	2,28%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	48	2,23%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	48	2,23%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	42	1,95%



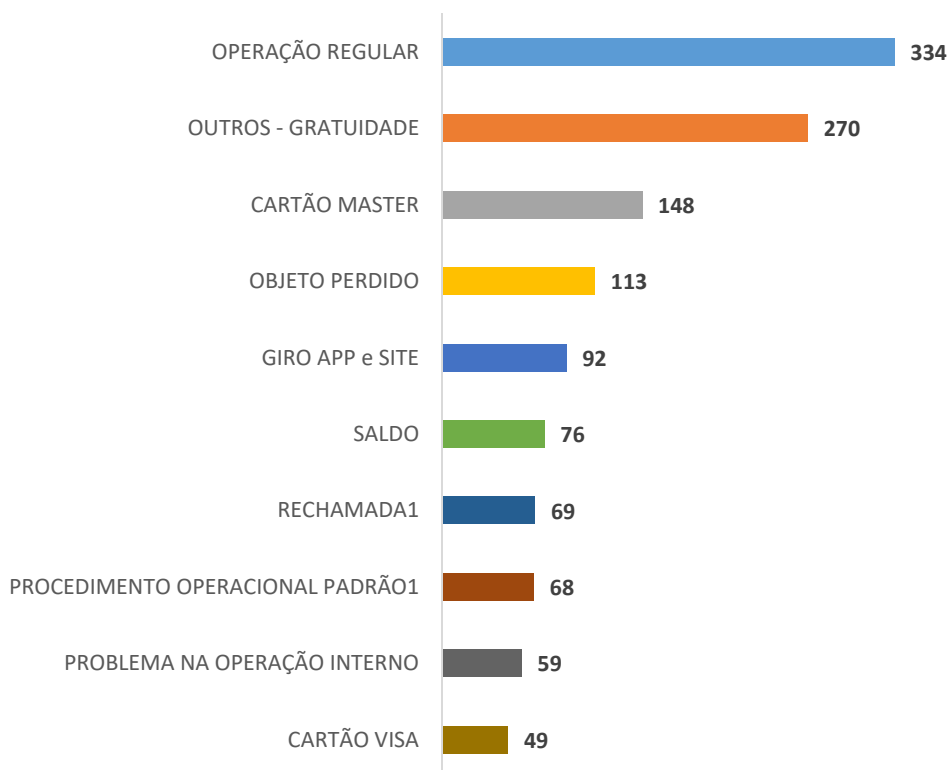
RH1	29	1,35%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	29	1,35%
DANOS AO CLIENTE	28	1,30%
FUNCIONAMENTO	26	1,21%
GIRO1	26	1,21%
GIRO - PARCERIAS	24	1,12%
OPERAÇÃO REVEILLON	23	1,07%
JOGOS E EVENTOS	23	1,07%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	22	1,02%
GERAL	22	1,02%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	22	1,02%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	22	1,02%
ATENDIMENTO DO SAC	22	1,02%
CARTEIRA DIGITAL	21	0,98%
INFORMAÇÕES GERAIS	21	0,98%
TARIFA SOCIAL	20	0,93%
ACHADOS E PERDIDOS	19	0,88%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	19	0,88%
INTEGRAÇÃO	18	0,84%
COMPRA DE BILHETES	14	0,65%
PROMOÇÕES	14	0,65%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	13	0,60%
CASHBACK 30%	13	0,60%
DÉBITO INDEVIDO - RECHAMADA	12	0,56%
LINHA DE BLOQUEIO1	11	0,51%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	11	0,51%
CARTÃO GIRO	9	0,42%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	9	0,42%
IMPrensa	9	0,42%
TRAJETOS DO MNS	8	0,37%
RECARGA	8	0,37%
ATENDIMENTO LOJAS E QUIOSQUES	8	0,37%
CARTÃO UNITÁRIO	8	0,37%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	7	0,33%
COMUNICAÇÃO SONORA	7	0,33%
LOJAS E QUIOSQUES	7	0,33%
TARIFA METRÔRIO	6	0,28%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	6	0,28%
COMUNICAÇÃO VISUAL	5	0,23%
BICICLETÁRIO1	5	0,23%
CADASTRO	5	0,23%
COMERCIAL	5	0,23%
BILHETERIA	5	0,23%
PALCO CARIOCA	5	0,23%
ACESSO AO APP/SITE	5	0,23%
CARTÕES METRÔRIO	4	0,19%



CARTÃO PRÉ-PAGO	4	0,19%
CONDUTORES	4	0,19%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	4	0,19%
BANHEIROS	4	0,19%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	3	0,14%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	0,14%
RESGATE DE OBJETOS NA VIA	3	0,14%
FORNECEDOR METRÔRIO	3	0,14%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,14%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	3	0,14%
DÚVIDAS	3	0,14%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,09%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	2	0,09%
AR CONDICIONADO	2	0,09%
APOIO CLIENTE	2	0,09%
ATENDIMENTO CHAT	2	0,09%
CAIXA 24 HORAS	2	0,09%
OUTROS PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,09%
SKEELO	2	0,09%
CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	2	0,09%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,09%
EVENTOS / PARCERIAS	2	0,09%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	2	0,09%
WIFI	2	0,09%
CASHBACK 15%	2	0,09%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS		
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,05%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	1	0,05%
CARTÃO ELO	1	0,05%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,05%
REGULATÓRIO	1	0,05%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,05%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	1	0,05%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,05%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO EXTERNO	1	0,05%
APLICATIVO	1	0,05%
QUALIDADE DO SERVIÇO	1	0,05%
PARCERIAS	1	0,05%
CONDUTORES DE MNS	1	0,05%
ESTRUTURA	1	0,05%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	1	0,05%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	1	0,05%
Total	2152	100,00 %



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



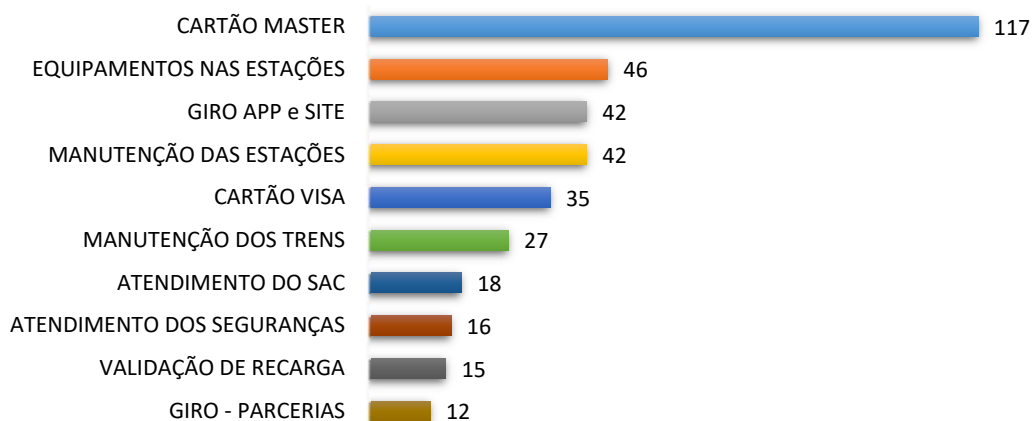
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	117	22,33%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	46	8,78%
GIRO APP e SITE	42	8,02%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	42	8,02%
CARTÃO VISA	35	6,68%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	27	5,15%
ATENDIMENTO DO SAC	18	3,44%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	16	3,05%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	15	2,86%
GIRO - PARCERIAS	12	2,29%
CARTEIRA DIGITAL	12	2,29%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	12	2,29%
DANOS AO CLIENTE	11	2,10%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	11	2,10%
GIRO1	9	1,72%
CASHBACK 30%	9	1,72%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	8	1,53%
CARTÃO GIRO	6	1,15%
OPERAÇÃO REGULAR	6	1,15%
BILHETERIA	5	0,95%



ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	5	0,95%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	5	0,95%
RECARGA	4	0,76%
COMUNICAÇÃO SONORA	4	0,76%
CONDUTORES	4	0,76%
INTEGRAÇÃO	4	0,76%
ACESSO AO APP/SITE	3	0,57%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	0,57%
PROMOÇÕES	3	0,57%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	0,57%
CASHBACK 15%	2	0,38%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	2	0,38%
AR CONDICIONADO	2	0,38%
OUTROS - GRATUIDADE	2	0,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,38%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,38%
CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	2	0,38%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,38%
TRAJETOS DO MNS	1	0,19%
APOIO CLIENTE	1	0,19%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,19%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,19%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,19%
GERAL	1	0,19%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,19%
CONDUTORES DE MNS	1	0,19%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS		
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,19%
CARTÃO ELO	1	0,19%
CAIXA 24 HORAS	1	0,19%
Total	524	100,00 %

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

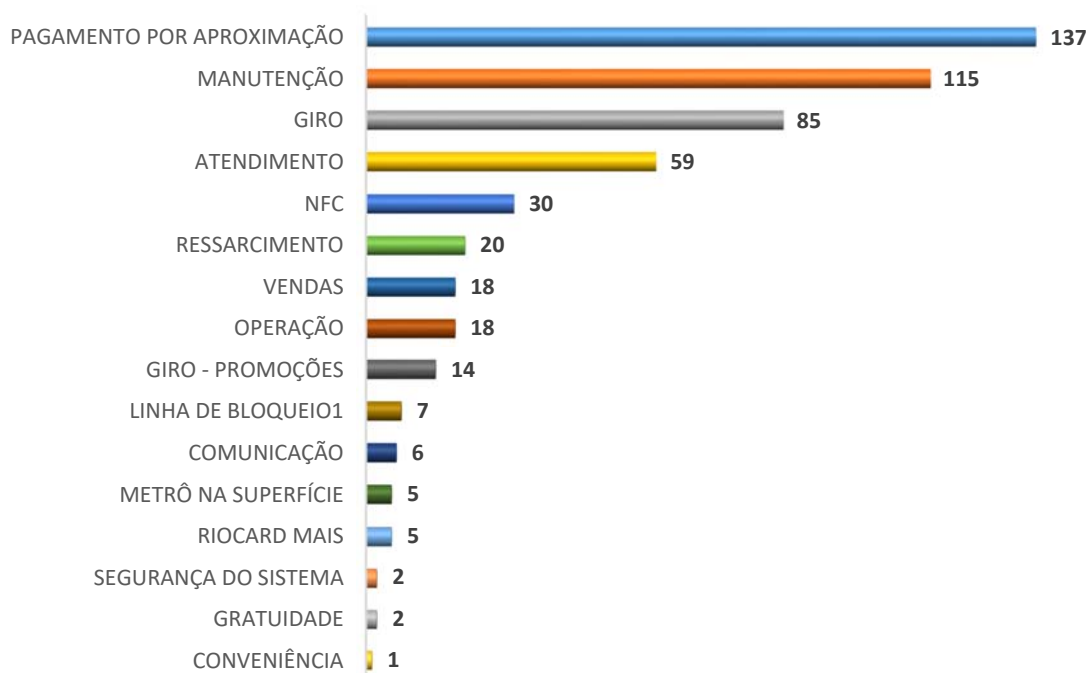




9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	137	26,15%
MANUTENÇÃO	115	21,95%
GIRO	85	16,22%
ATENDIMENTO	59	11,26%
NFC	30	5,73%
RESSARCIMENTO	20	3,82%
VENDAS	18	3,44%
OPERAÇÃO	18	3,44%
GIRO - PROMOÇÕES	14	2,67%
LINHA DE BLOQUEIO1	7	1,34%
COMUNICAÇÃO	6	1,15%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	0,95%
RIOCARD MAIS	5	0,95%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,38%
GRATUIDADE	2	0,38%
CONVENIÊNCIA	1	0,19%
Total	524	100,00%

Motivo das Reclamações

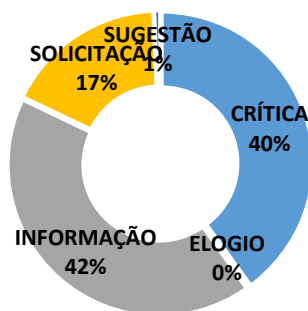




9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	192	40,00%
ELOGIO	1	0,21%
INFORMAÇÃO	201	41,88%
SOLICITAÇÃO	83	17,29%
SUGESTÃO	3	0,63%
Total	480	100,00%

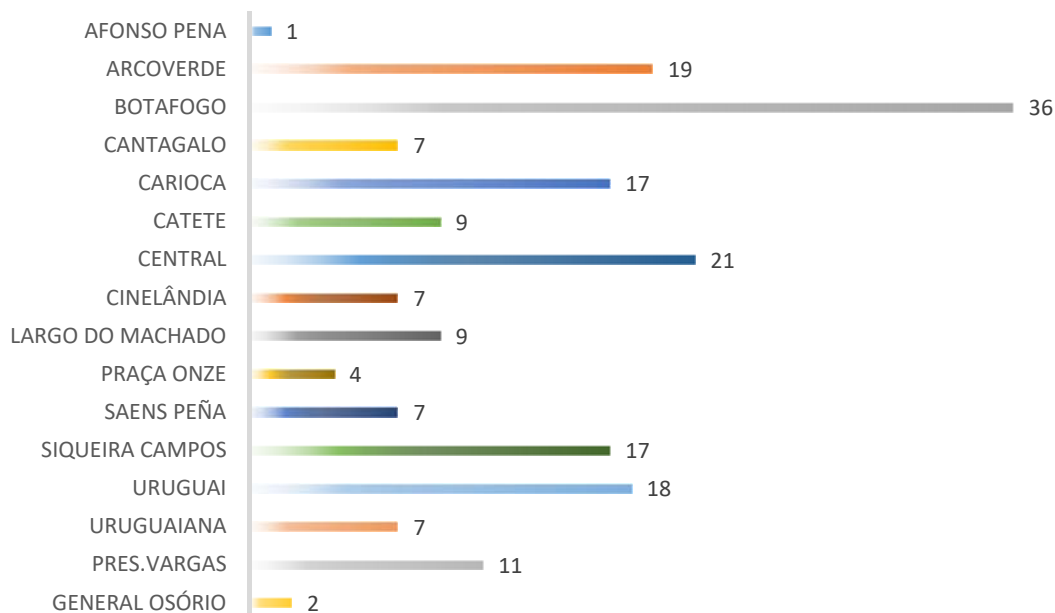
Tipo de Manifestação - Linha 1



Estação	Reclamações	%
AFONSO PENA	1	0,52%
ARCOVERDE	19	9,90%
BOTAFOGO	36	18,75%
CANTAGALO	7	3,65%
CARIOCA	17	8,85%
CATETE	9	4,69%
CENTRAL	21	10,94%
CINELÂNDIA	7	3,65%
LARGO DO MACHADO	9	4,69%
PRAÇA ONZE	4	2,08%
SAENS PEÑA	7	3,65%
SIQUEIRA CAMPOS	17	8,85%
URUGUAI	18	9,38%
URUGUAIANA	7	3,65%
PRES.VARGAS	11	5,73%
GENERAL OSÓRIO	2	1,04%
Total	192	100,00%



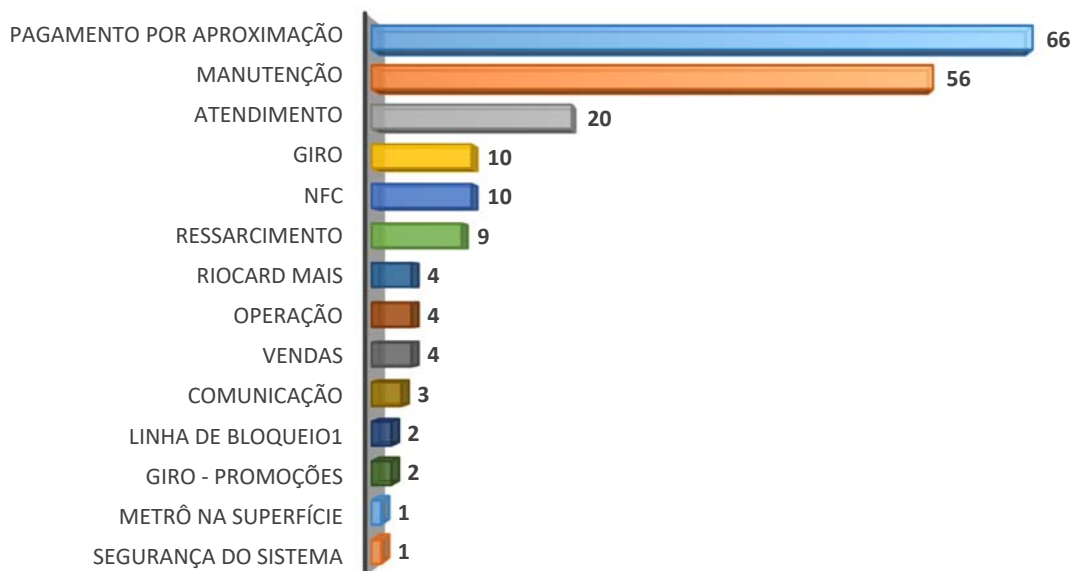
RECLAMAÇÕES NOVEMBRO 2023 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	66	34,38%
MANUTENÇÃO	56	29,17%
ATENDIMENTO	20	10,42%
GIRO	10	5,21%
NFC	10	5,21%
RESSARCIMENTO	9	4,69%
RIOCARD MAIS	4	2,08%
OPERAÇÃO	4	2,08%
VENDAS	4	2,08%
COMUNICAÇÃO	3	1,56%
LINHA DE BLOQUEIO1	2	1,04%
GIRO - PROMOÇÕES	2	1,04%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,52%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,52%
Total	192	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por motivo

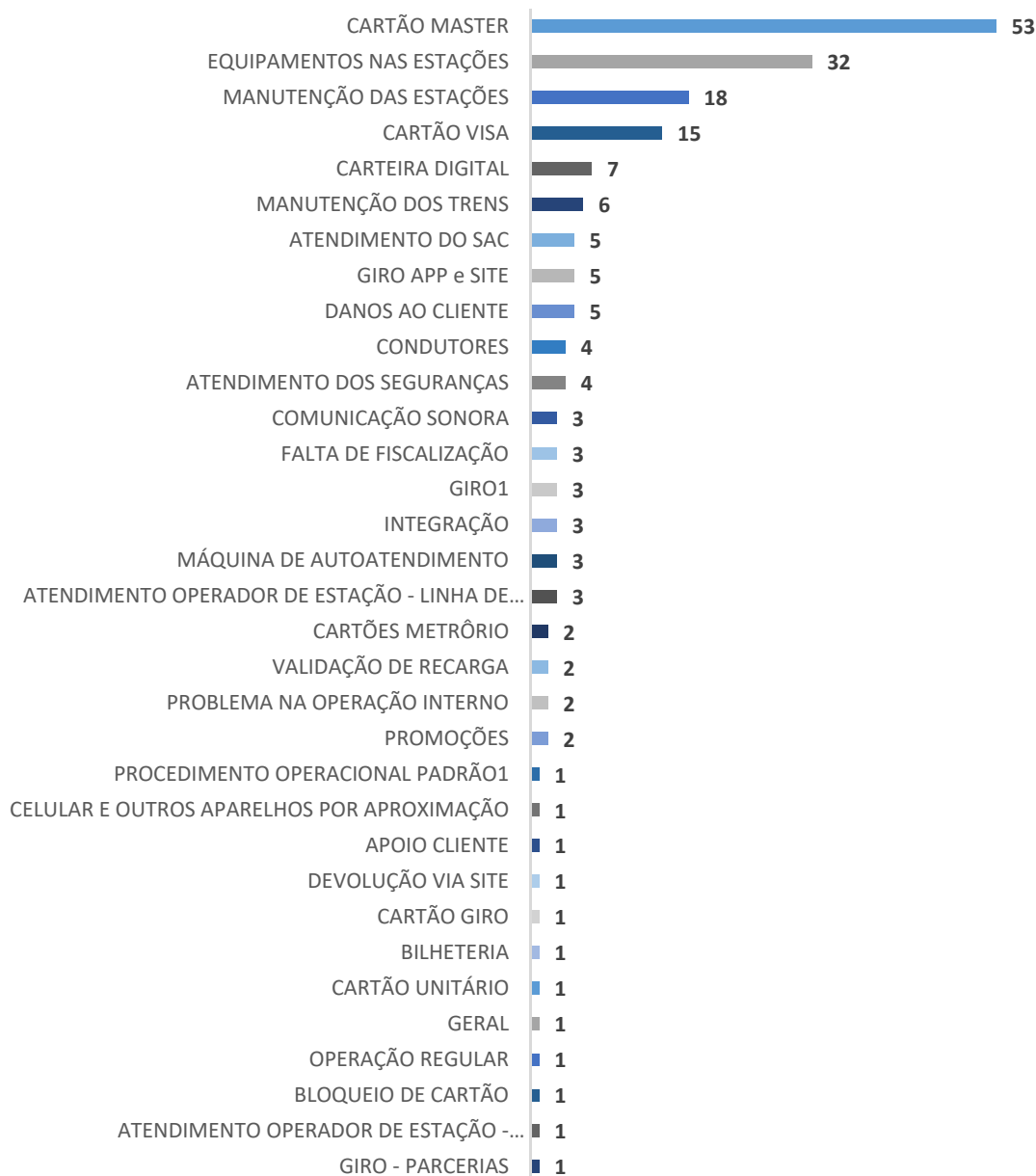


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	53	27,60%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	32	16,67%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	18	9,38%
CARTÃO VISA	15	7,81%
CARTEIRA DIGITAL	7	3,65%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	6	3,13%
ATENDIMENTO DO SAC	5	2,60%
GIRO APP e SITE	5	2,60%
DANOS AO CLIENTE	5	2,60%
CONDUTORES	4	2,08%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	4	2,08%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	1,56%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	1,56%
GIRO1	3	1,56%
INTEGRAÇÃO	3	1,56%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	1,56%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	3	1,56%
CARTÕES METRÔRIO	2	1,04%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	1,04%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	2	1,04%
PROMOÇÕES	2	1,04%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	1	0,52%
CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	1	0,52%
APOIO CLIENTE	1	0,52%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,52%



CARTÃO GIRO	1	0,52%
BILHETERIA	1	0,52%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,52%
GERAL	1	0,52%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,52%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,52%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,52%
GIRO - PARCERIAS	1	0,52%
Total	192	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	1
Total	1	100%

Elogios - Linha 1

1

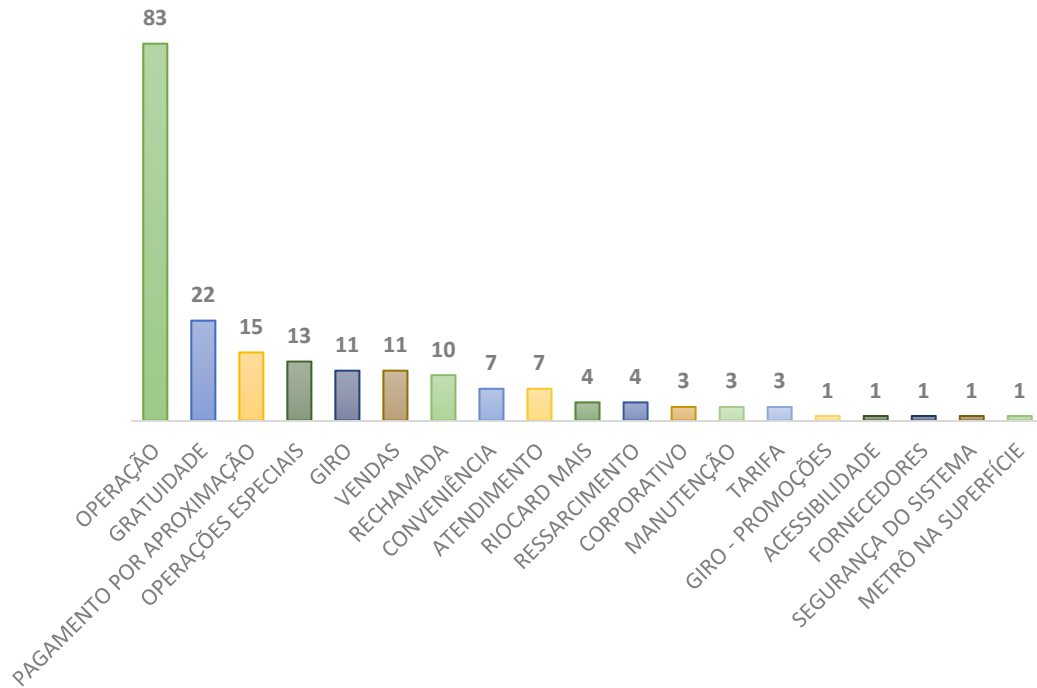


ATENDIMENTO

Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	83	41,29%
GRATUIDADE	22	10,95%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	15	7,46%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	13	6,47%
GIRO	11	5,47%
VENDAS	11	5,47%
RECHAMADA	10	4,98%
CONVENIÊNCIA	7	3,48%
ATENDIMENTO	7	3,48%
RIOCARD MAIS	4	1,99%
RESSARCIMENTO	4	1,99%
CORPORATIVO	3	1,49%
MANUTENÇÃO	3	1,49%
TARIFA	3	1,49%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,50%
ACESSIBILIDADE	1	0,50%
FORNECEDORES	1	0,50%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,50%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,50%
Total	201	100,00%



Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	62	74,70%
GRATUIDADE	6	7,23%
CORPORATIVO	4	4,82%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	3,61%
GIRO	3	3,61%
OPERAÇÃO	2	2,41%
ATENDIMENTO	2	2,41%
RESSARCIMENTO	1	1,20%
Total	83	100,00%

Solicitações - Linha 1





Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	66,67%
OPERAÇÃO	1	33,33%
Total	3	100,00%

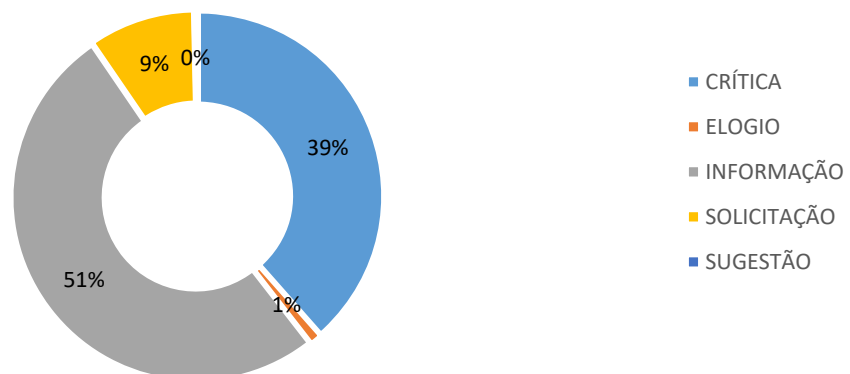
Sugestões - Linha 1



9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	117	38,49%
ELOGIO	3	0,99%
INFORMAÇÃO	155	50,99%
SOLICITAÇÃO	28	9,21%
SUGESTÃO	1	0,33%
Total	304	100,00%

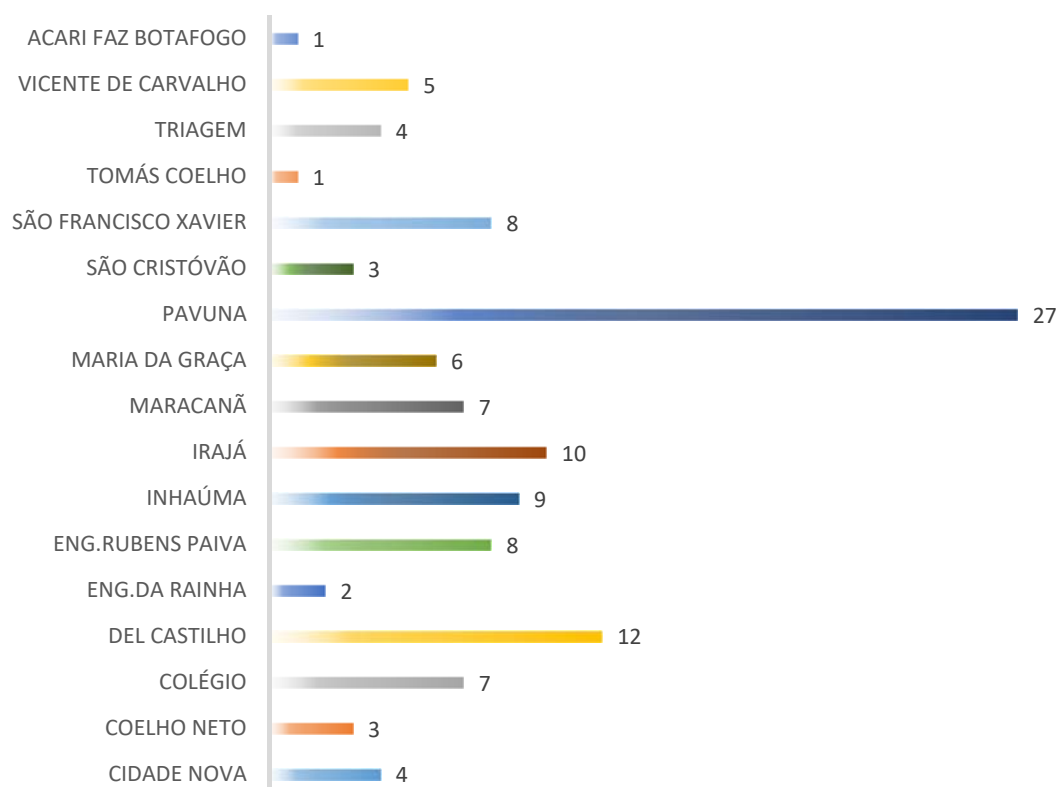
Tipo de manifestação - Linha 2





Estação	Reclamações	%
CIDADE NOVA	4	3,42%
COELHO NETO	3	2,56%
COLÉGIO	7	5,98%
DEL CASTILHO	12	10,26%
ENG.DA RAINHA	2	1,71%
ENG.RUBENS PAIVA	8	6,84%
INHAÚMA	9	7,69%
IRAJÁ	10	8,55%
MARACANÃ	7	5,98%
MARIA DA GRAÇA	6	5,13%
PAVUNA	27	23,08%
SÃO CRISTÓVÃO	3	2,56%
SÃO FRANCISCO XAVIER	8	6,84%
TOMÁS COELHO	1	0,85%
TRIAGEM	4	3,42%
VICENTE DE CARVALHO	5	4,27%
ACARI FAZ BOTAFOGO	1	0,85%
Total	117	100,00%

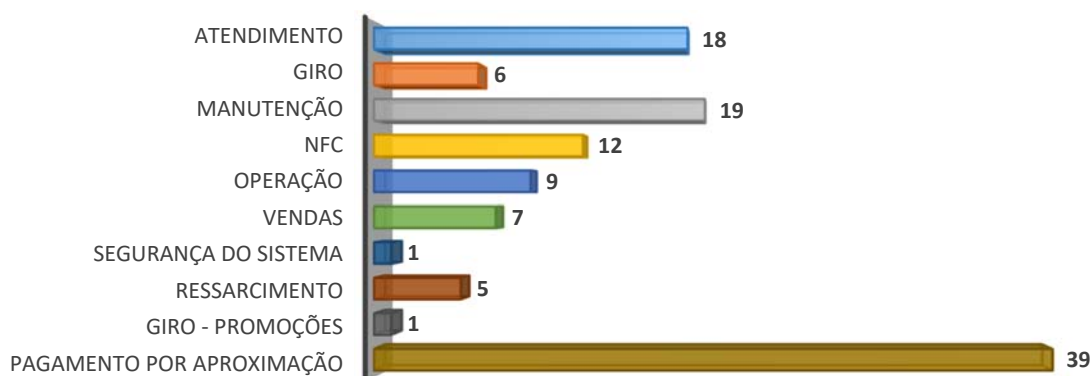
RECLAMAÇÕES NOVEMBRO 2023 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	18	15,38%
GIRO	6	5,13%
MANUTENÇÃO	19	16,24%
NFC	12	10,26%
OPERAÇÃO	9	7,69%
VENDAS	7	5,98%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,85%
RESSARCIMENTO	5	4,27%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,85%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	39	33,33%
Total	117	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo

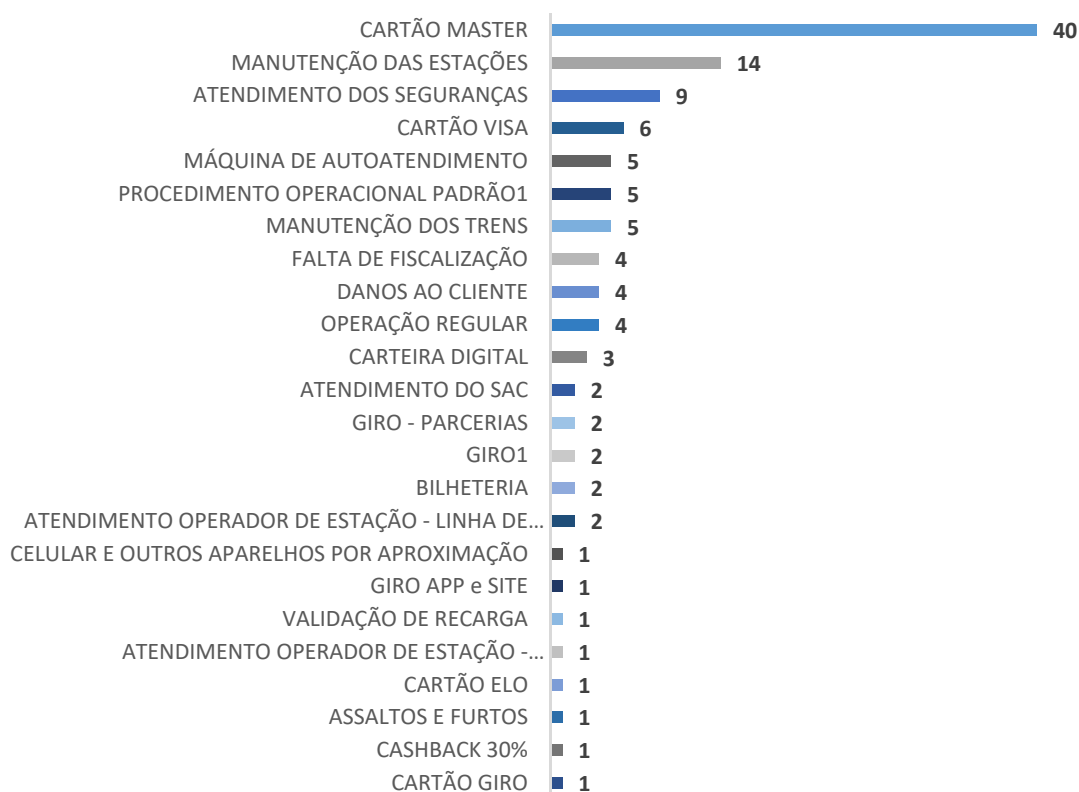


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	40	34,19%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	14	11,97%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	9	7,69%
CARTÃO VISA	6	5,13%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	5	4,27%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	5	4,27%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	4,27%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	4	3,42%
DANOS AO CLIENTE	4	3,42%
OPERAÇÃO REGULAR	4	3,42%
CARTEIRA DIGITAL	3	2,56%
ATENDIMENTO DO SAC	2	1,71%
GIRO - PARCERIAS	2	1,71%
GIRO1	2	1,71%
BILHETERIA	2	1,71%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	2	1,71%
CELULAR E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO	1	0,85%



GIRO APP e SITE	1	0,85%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,85%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,85%
CARTÃO ELO	1	0,85%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,85%
CASHBACK 30%	1	0,85%
CARTÃO GIRO	1	0,85%
Total	117	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	100%
Total	3	100%

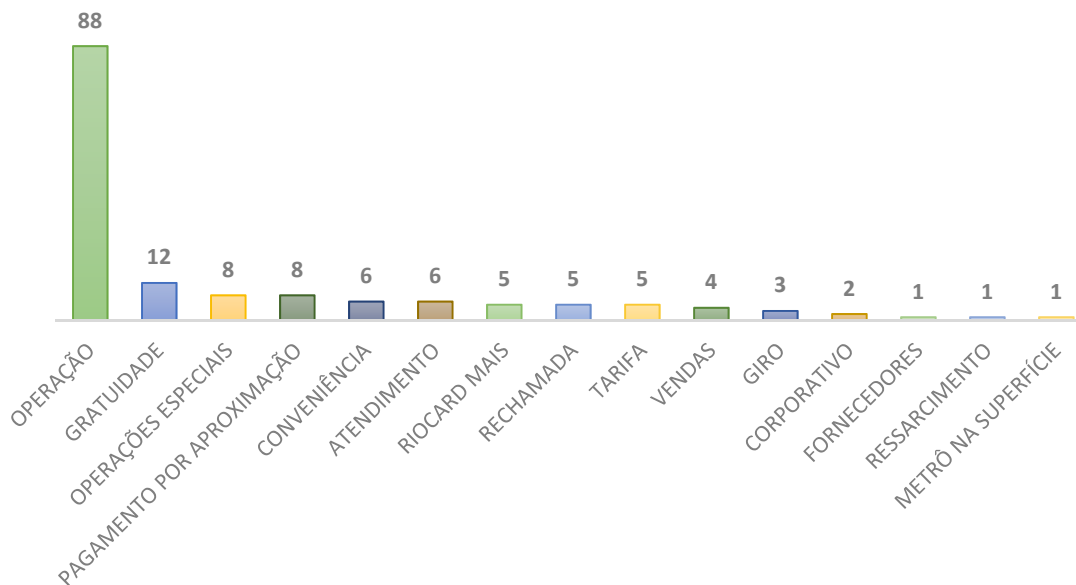


Elogios - Linha 2



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	88	56,77%
GRATUIDADE	12	7,74%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	8	5,16%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	8	5,16%
CONVENIÊNCIA	6	3,87%
ATENDIMENTO	6	3,87%
RIOCARD MAIS	5	3,23%
RECHAMADA	5	3,23%
TARIFA	5	3,23%
VENDAS	4	2,58%
GIRO	3	1,94%
CORPORATIVO	2	1,29%
FORNECEDORES	1	0,65%
RESSARCIMENTO	1	0,65%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,65%
Total	155	100,00%

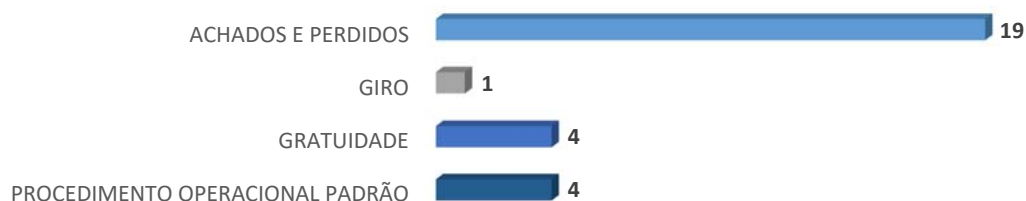
Informações - Linha 2





Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	19	67,86%
GIRO	1	3,57%
GRATUIDADE	4	14,29%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	14,29%
Total	28	100,00%

Solicitações - Linha 2



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

Sugestões - Linha 2

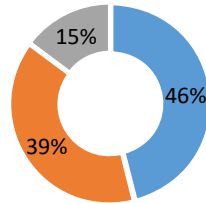


9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	53	46,09%
CRÍTICA	45	39,13%
SOLICITAÇÃO	17	14,78%
Total	115	100,00%



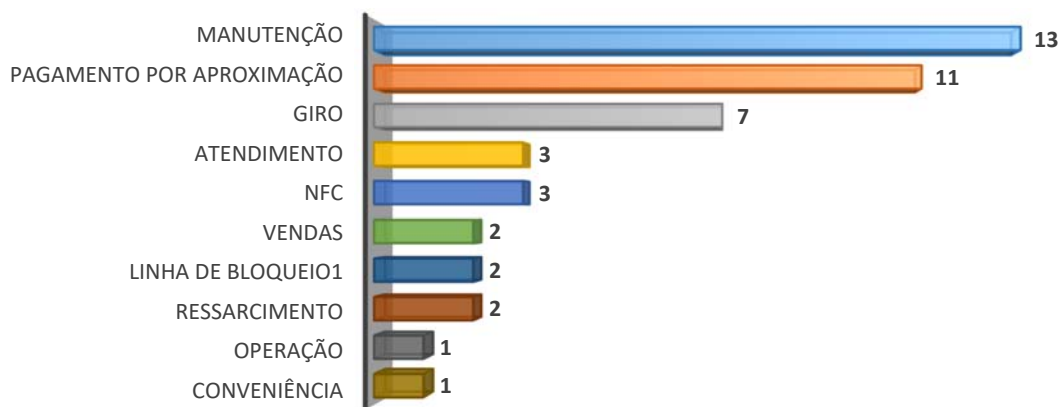
Tipo de Manifestação - Linha 4



- INFORMAÇÃO
- CRÍTICA
- SOLICITAÇÃO

Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	13	28,89%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	11	24,44%
GIRO	7	15,56%
ATENDIMENTO	3	6,67%
NFC	3	6,67%
VENDAS	2	4,44%
LINHA DE BLOQUEIO1	2	4,44%
RESSARCIMENTO	2	4,44%
OPERAÇÃO	1	2,22%
CONVENIÊNCIA	1	2,22%
Total	45	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo

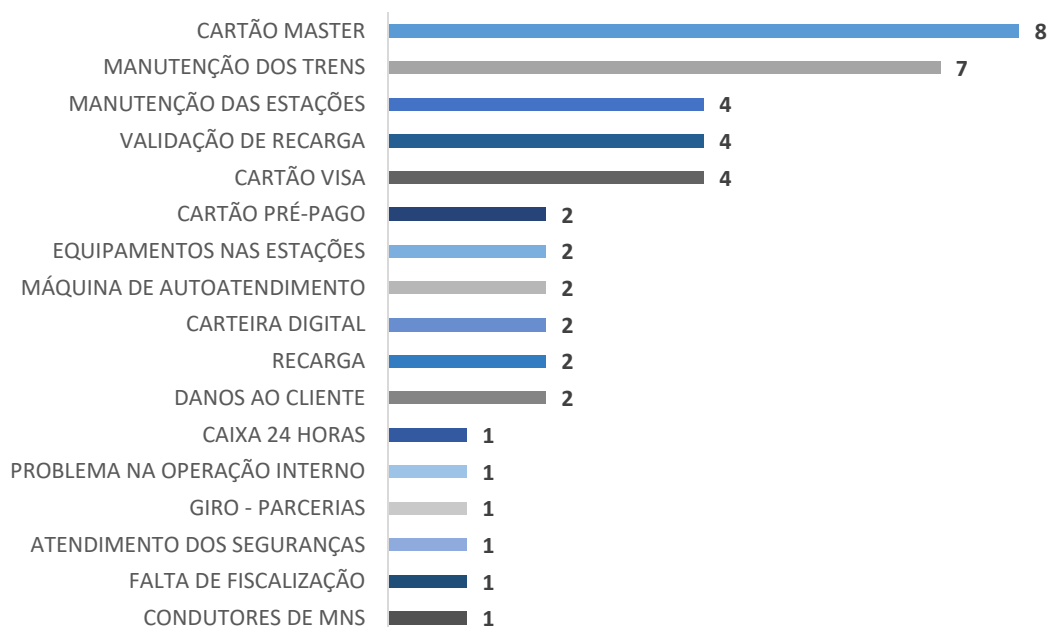


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	8	17,78%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	7	15,56%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	8,89%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	4	8,89%
CARTÃO VISA	4	8,89%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	4,44%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	4,44%



MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	2	4,44%
CARTEIRA DIGITAL	2	4,44%
RECARGA	2	4,44%
DANOS AO CLIENTE	2	4,44%
CAIXA 24 HORAS	1	2,22%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	1	2,22%
GIRO - PARCERIAS	1	2,22%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	2,22%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	2,22%
CONDUTORES DE MNS	1	2,22%
Total	45	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por categoria



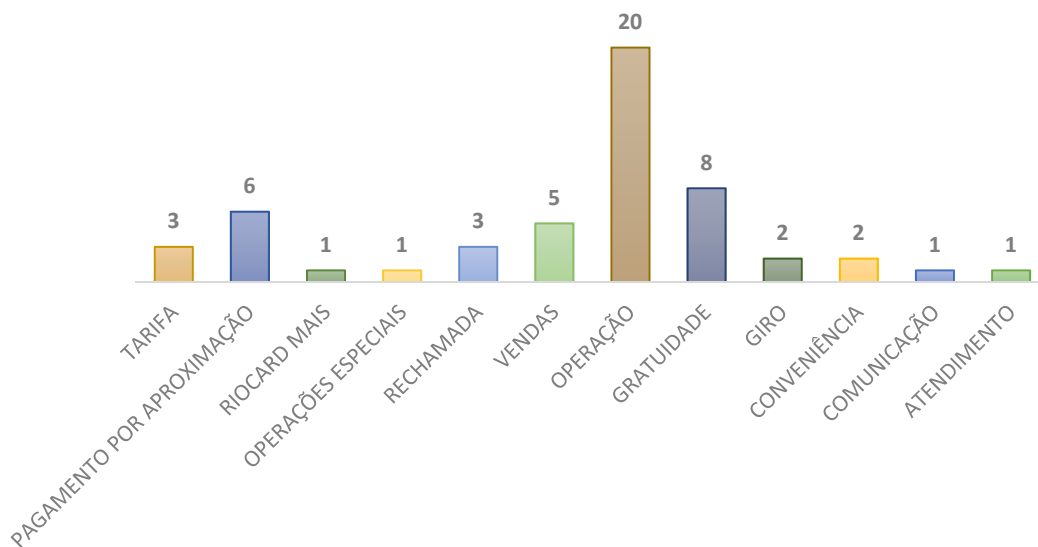
Elogios	Assunto	%
Total	0	0

Tipo de Informação	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	1,89%
COMUNICAÇÃO	1	1,89%
CONVENIÊNCIA	2	3,77%
GIRO	2	3,77%
GRATUIDADE	8	15,09%
OPERAÇÃO	20	37,74%
VENDAS	5	9,43%
RECHAMADA	3	5,66%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	1,89%
RIOCARD MAIS	1	1,89%



PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	6	11,32%
TARIFA	3	5,66%
Total	53	100,00%

Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	13	76,47%
CORPORATIVO	2	11,76%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	5,88%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	5,88%
Total	17	100,00%

Solicitações - Linha 4



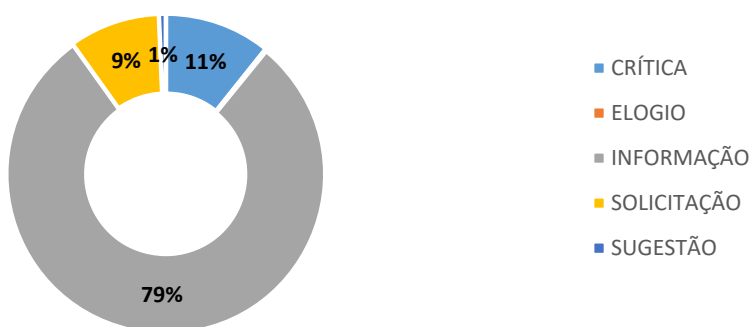
Sugestões	Frequência	%
Total	0	0



9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	130	10,72%
ELOGIO	2	0,16%
INFORMAÇÃO	961	79,23%
SOLICITAÇÃO	112	9,23%
SUGESTÃO	8	0,66%
Total	1213	100,00%

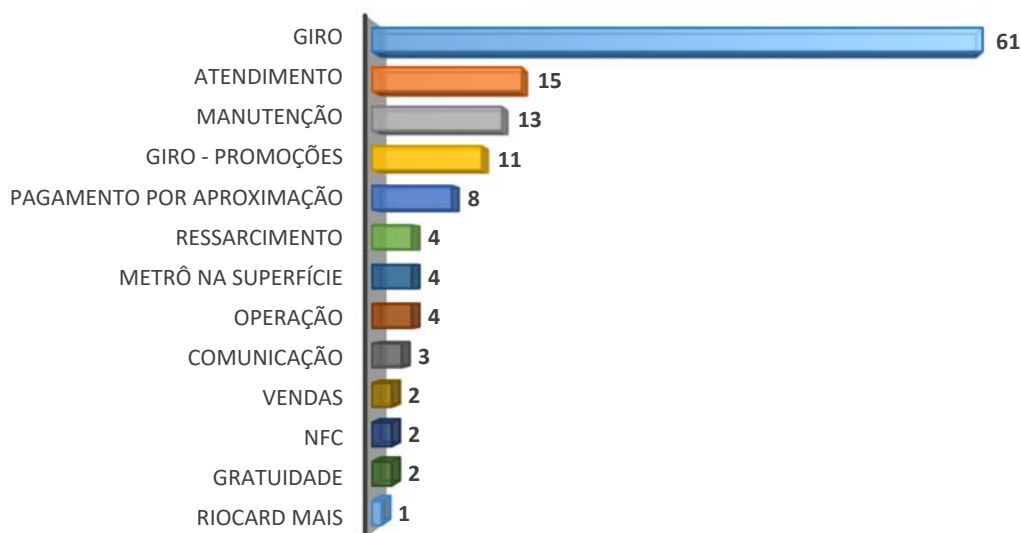
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	61	46,92%
ATENDIMENTO	15	11,54%
MANUTENÇÃO	13	10,00%
GIRO - PROMOÇÕES	11	8,46%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	8	6,15%
RESSARCIMENTO	4	3,08%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	3,08%
OPERAÇÃO	4	3,08%
COMUNICAÇÃO	3	2,31%
VENDAS	2	1,54%
NFC	2	1,54%
GRATUIDADE	2	1,54%
RIOCARD MAIS	1	0,77%
Total	130	100,00%



Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

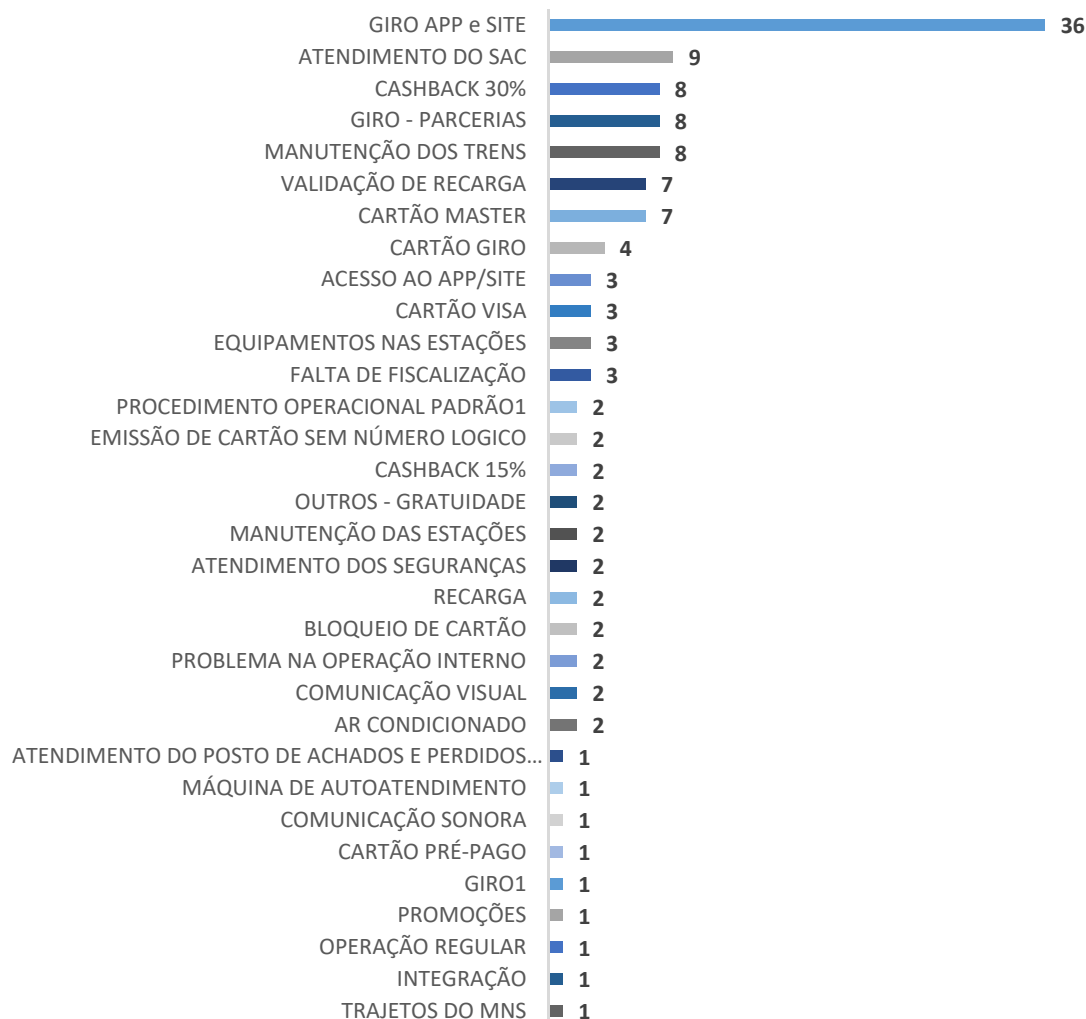


Categoria	Reclamações	%
GIRO APP e SITE	36	27,69%
ATENDIMENTO DO SAC	9	6,92%
CASHBACK 30%	8	6,15%
GIRO - PARCERIAS	8	6,15%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	8	6,15%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	7	5,38%
CARTÃO MASTER	7	5,38%
CARTÃO GIRO	4	3,08%
ACESSO AO APP/SITE	3	2,31%
CARTÃO VISA	3	2,31%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	2,31%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	2,31%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO1	2	1,54%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	2	1,54%
CASHBACK 15%	2	1,54%
OUTROS - GRATUIDADE	2	1,54%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	2	1,54%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	1,54%
RECARGA	2	1,54%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	1,54%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO INTERNO	2	1,54%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	1,54%
AR CONDICIONADO	2	1,54%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS		
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,77%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	0,77%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,77%



CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,77%
GIRO1	1	0,77%
PROMOÇÕES	1	0,77%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,77%
INTEGRAÇÃO	1	0,77%
TRAJETOS DO MNS	1	0,77%
Total	130	%

Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	50,00%
OPERAÇÃO REGULAR	1	50,00%
Total	2	100,00%



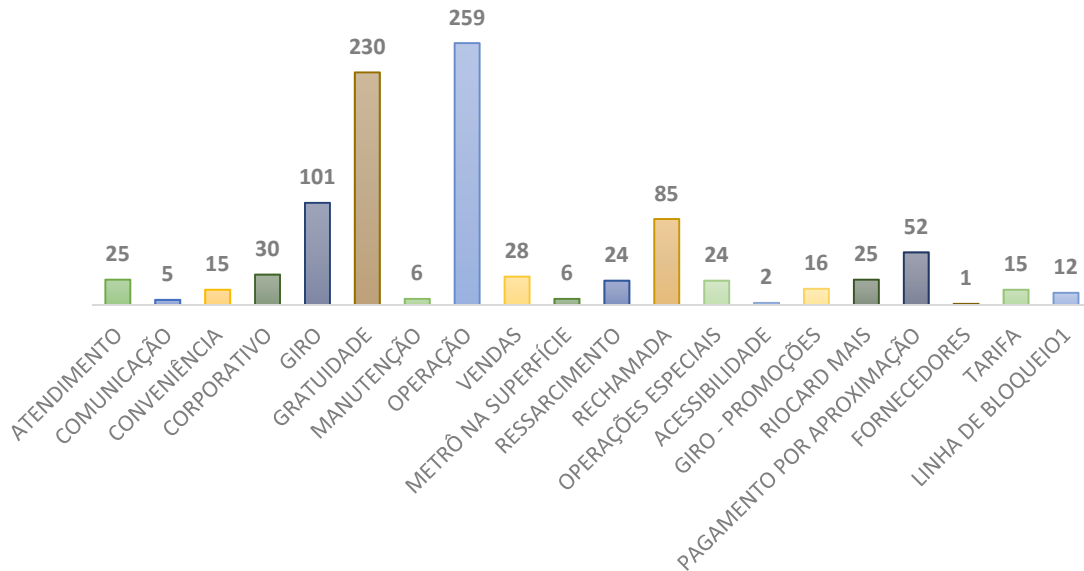
Elogios - Linha não informada



Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	25	2,60%
COMUNICAÇÃO	5	0,52%
CONVENIÊNCIA	15	1,56%
CORPORATIVO	30	3,12%
GIRO	101	10,51%
GRATUIDADE	230	23,93%
MANUTENÇÃO	6	0,62%
OPERAÇÃO	259	26,95%
VENDAS	28	2,91%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	0,62%
RESSARCIMENTO	24	2,50%
RECHAMADA	85	8,84%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	24	2,50%
ACESSIBILIDADE	2	0,21%
GIRO - PROMOÇÕES	16	1,66%
RIOCARD MAIS	25	2,60%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	52	5,41%
FORNECEDORES	1	0,10%
TARIFA	15	1,56%
LINHA DE BLOQUEIO1	12	1,25%
Total	961	100,00%

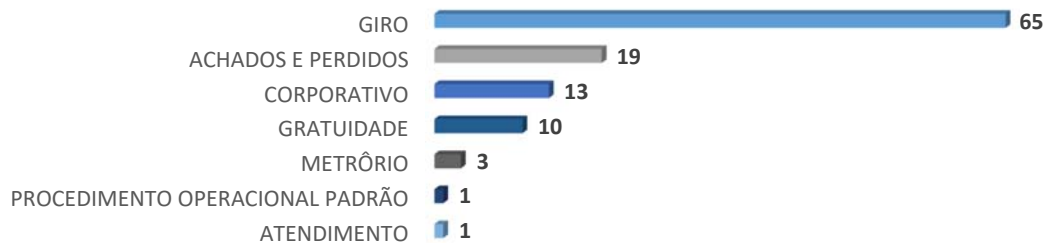


Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	65	58,04%
ACHADOS E PERDIDOS	19	16,96%
CORPORATIVO	13	11,61%
GRATUIDADE	10	8,93%
METRÔRIO	3	2,68%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,89%
ATENDIMENTO	1	0,89%
Total	112	100,00%

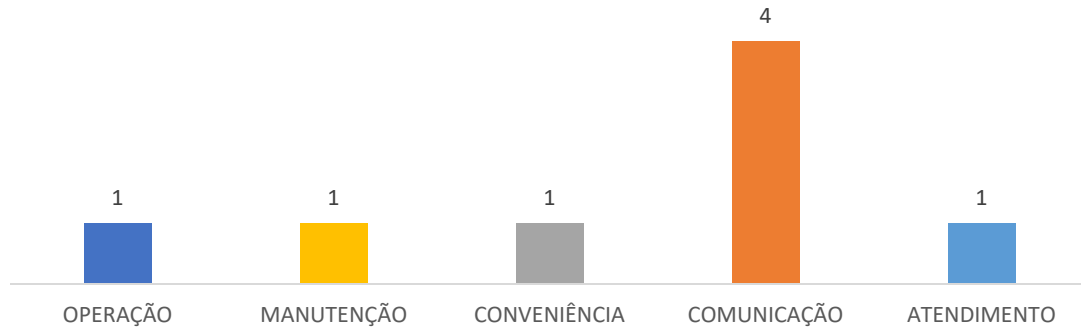
Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	12,50%
COMUNICAÇÃO	4	50,00%
CONVENIÊNCIA	1	12,50%
MANUTENÇÃO	1	12,50%
OPERAÇÃO	1	12,50%
Total	8	100,00%



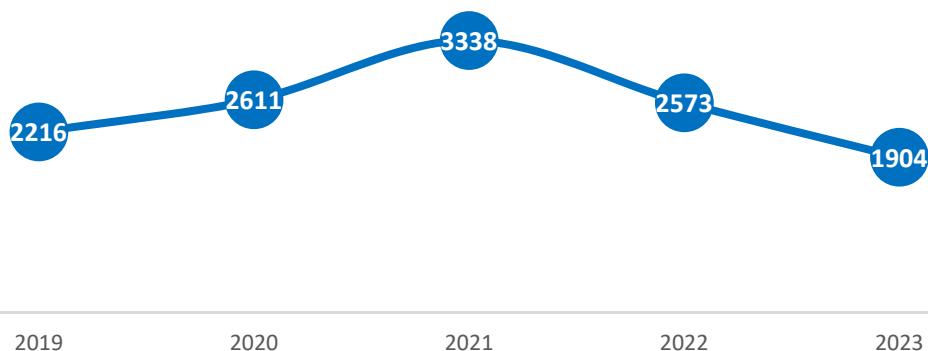
Sugestões - Linha Não Informada



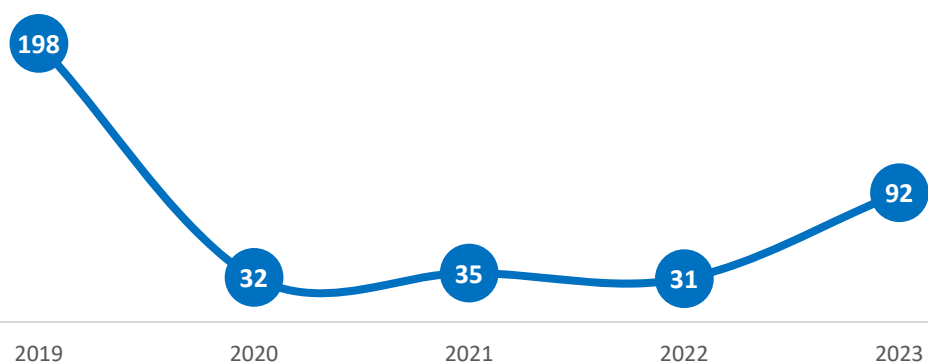


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

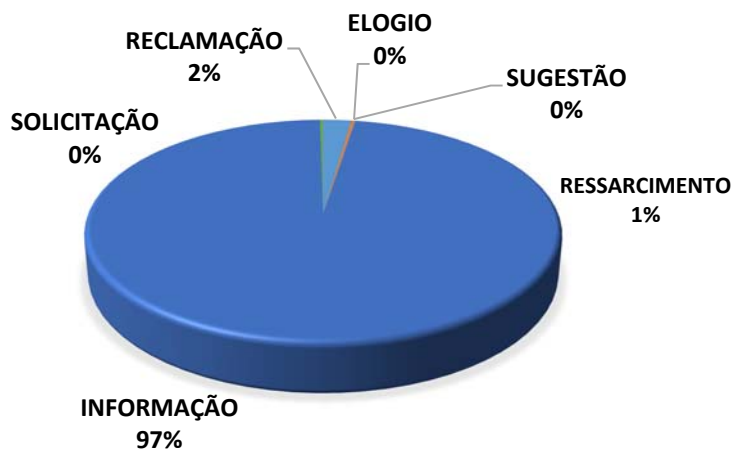


10.1 Manifestações por Tipo

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



MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

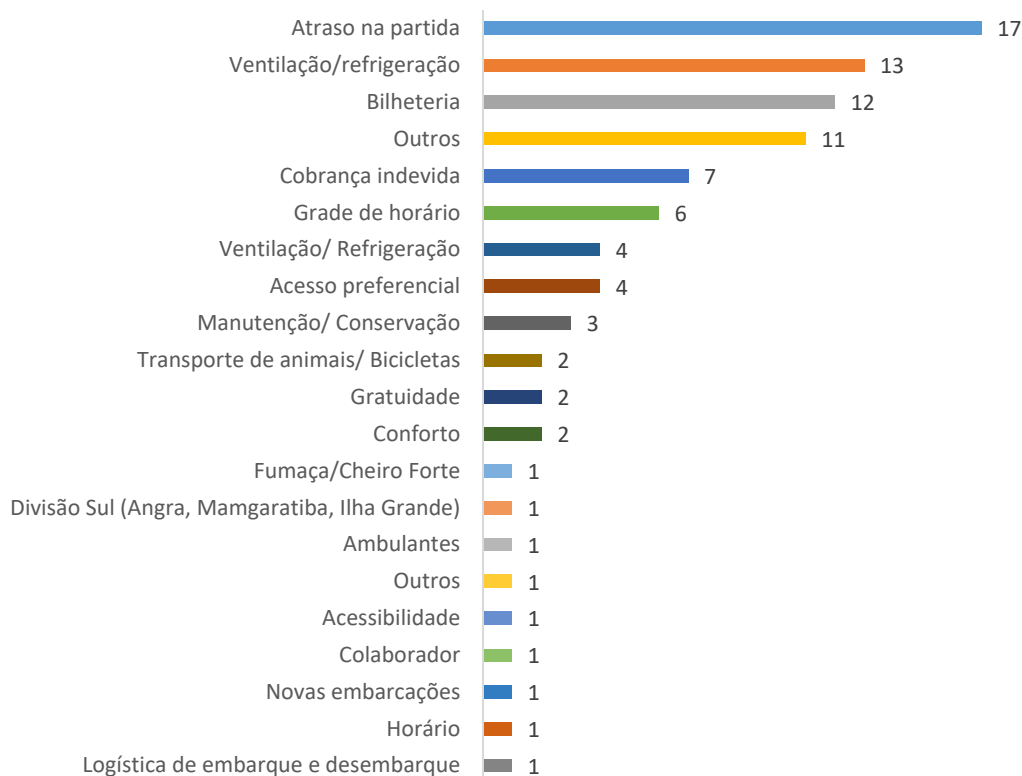


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Atraso na partida	17	18,48%
Ventilação/refrigeração	13	14,13%
Bilheteria	12	13,04%
Outros	11	11,96%
Cobrança indevida	7	7,61%
Grade de horário	6	6,52%
Ventilação/ Refrigeração	4	4,35%
Acesso preferencial	4	4,35%
Manutenção/ Conservação	3	3,26%
Transporte de animais/ Bicicletas	2	2,17%
Gratuidade	2	2,17%
Conforto	2	2,17%
Fumaça/Cheiro Forte	1	1,09%
Divisão Sul (Angra, Mamgaratiba, Ilha Grande)	1	1,09%
Ambulantes	1	1,09%
Outros	1	1,09%
Acessibilidade	1	1,09%
Colaborador	1	1,09%
Novas embarcações	1	1,09%
Horário	1	1,09%
Logística de embarque e desembarque	1	1,09%
Total	92	100%

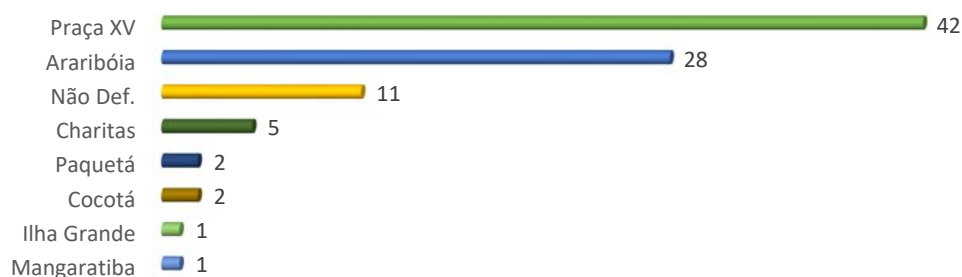


MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	42	45,65%
Araribóia	28	30,43%
Não Def.	11	11,96%
Charitas	5	5,43%
Paquetá	2	2,17%
Cocotá	2	2,17%
Ilha Grande	1	1,09%
Mangaratiba	1	1,09%
Total	92	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA

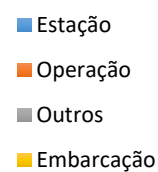
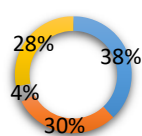




10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	35	38,04%
Operação	27	29,35%
Outros	4	4,35%
Embarcação	26	28,26%
Total	92	100,00%

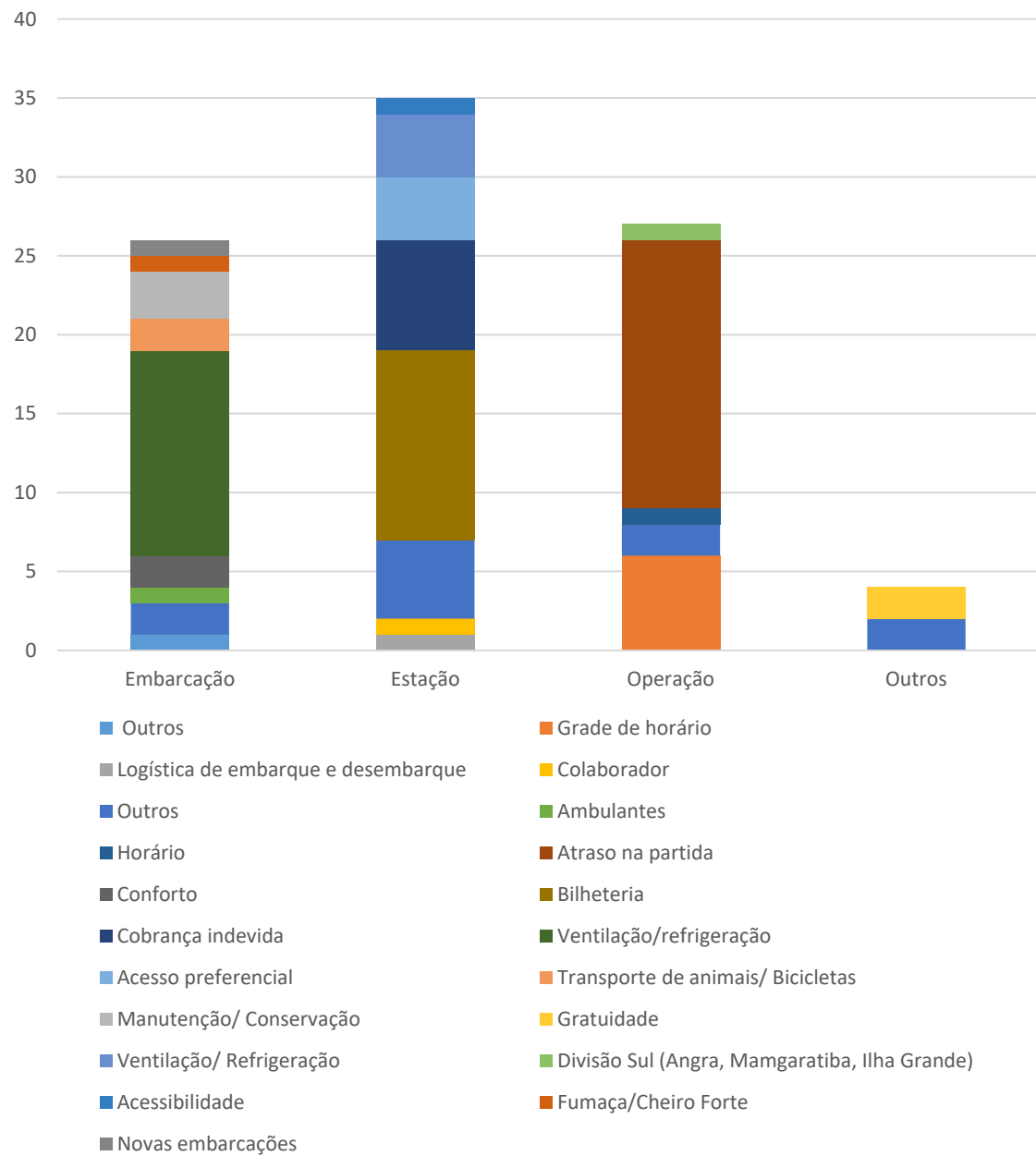
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Outros	1			
Grade de horário			6	
Logística de embarque e desembarque		1		
Colaborador		1		
Outros	2	5	2	2
Ambulantes	1			
Horário			1	
Atraso na partida			17	
Conforto	2			
Bilheteria		12		
Cobrança indevida		7		
Ventilação/refrigeração	13			
Acesso preferencial		4		
Transporte de animais/ Bicletas	2			
Manutenção/ Conservação	3			
Gratuidade				2
Ventilação/ Refrigeração		4		
Divisão Sul (Angra, Mamgaratiba, Ilha Grande)			1	
Acessibilidade		1		
Fumaça/Cheiro Forte	1			
Novas embarcações	1			
Total	26	35	27	4



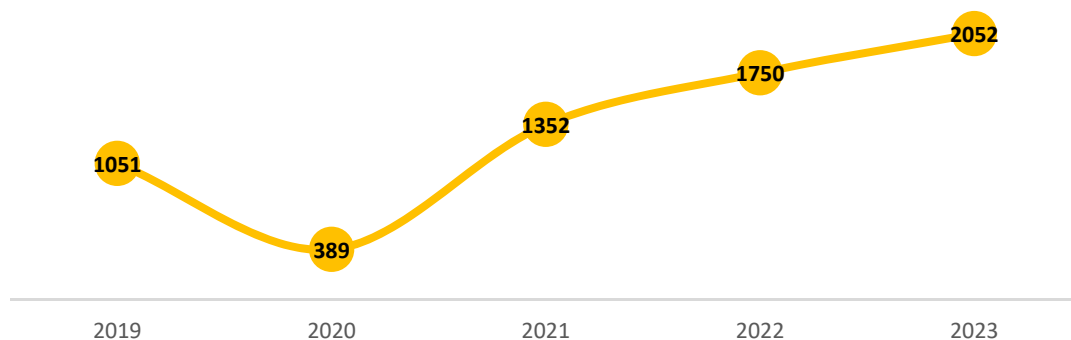
Reclamações CCR Barcas por motivo e classificação



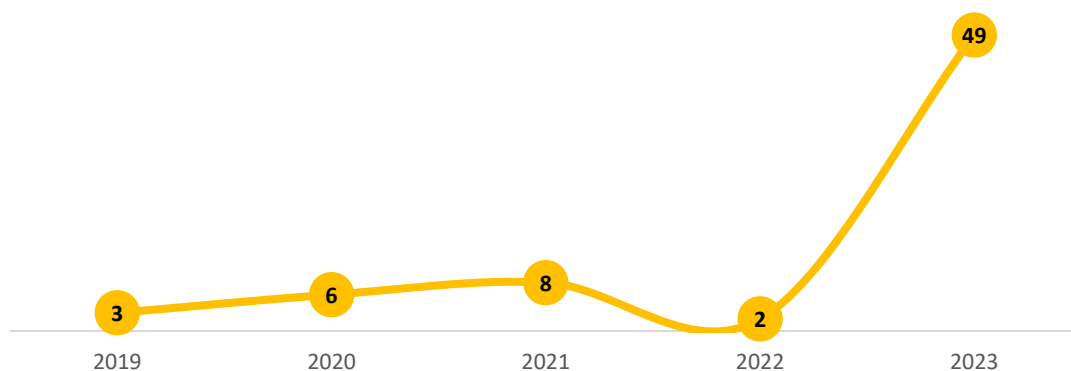


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

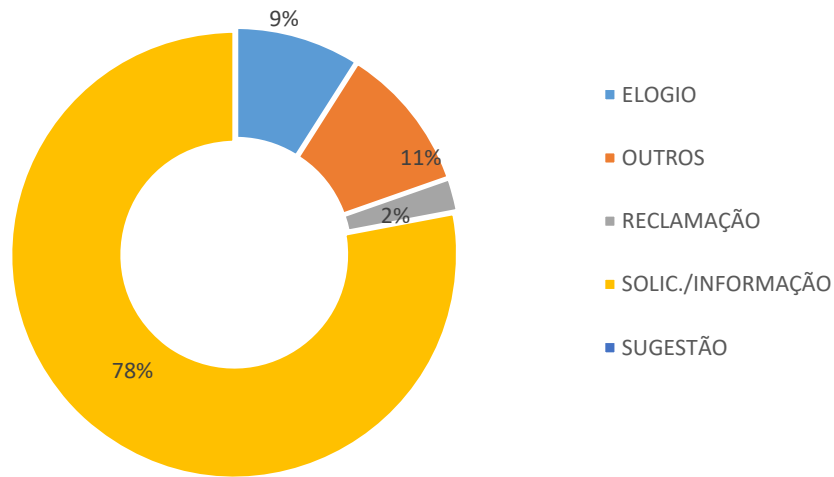


11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	185	9,02%
OUTROS	218	10,62%
RECLAMAÇÃO	49	2,39%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1600	77,97%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	2052	100,00%



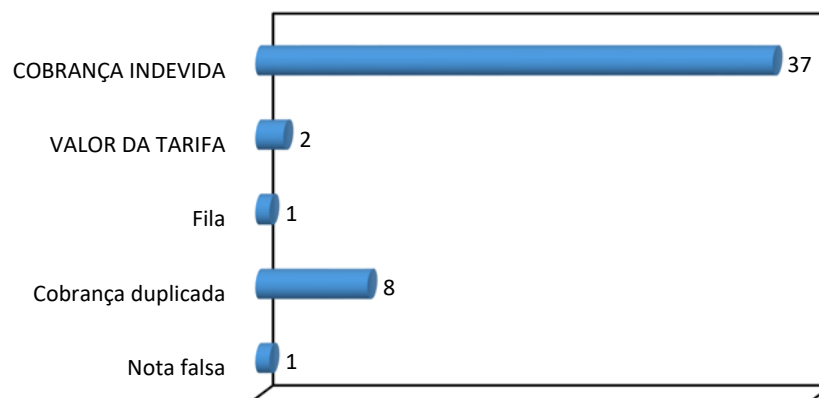
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
COBRANÇA INDEVIDA	37	75,51%
VALOR DA TARIFA	2	4,08%
Fila	1	2,04%
Cobrança duplicada	8	16,33%
Nota falsa	1	2,04%
Total	49	100,00%

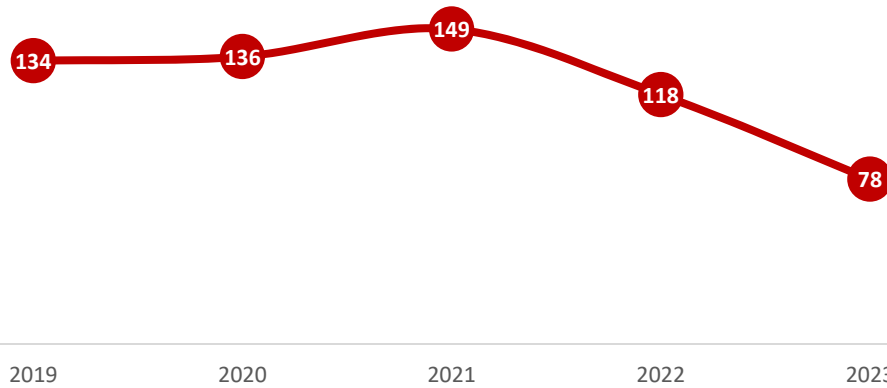
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



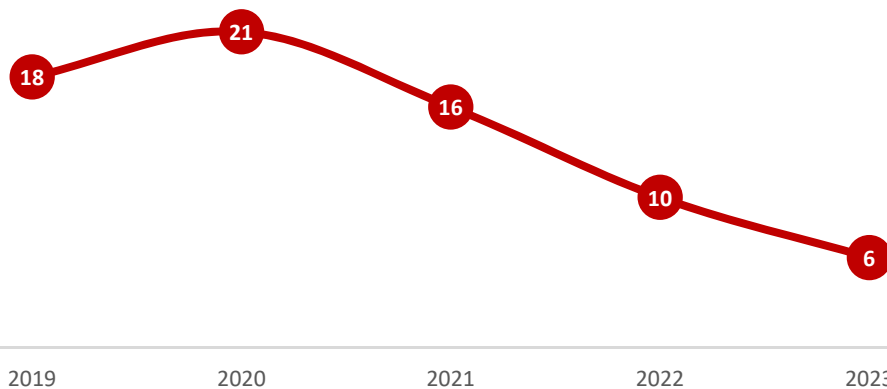


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

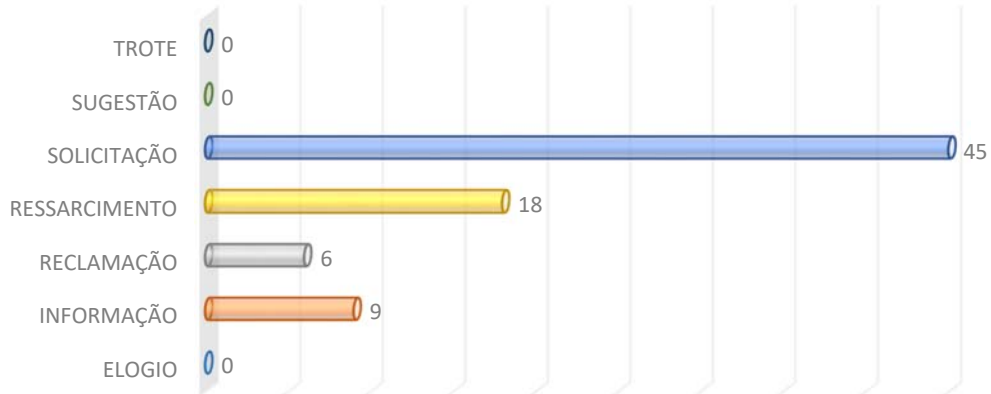


12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	9	1,21%
RECLAMAÇÃO	6	0,00%
RESSARCIMENTO	18	96,66%
SOLICITAÇÃO	45	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	78	100,00%



Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

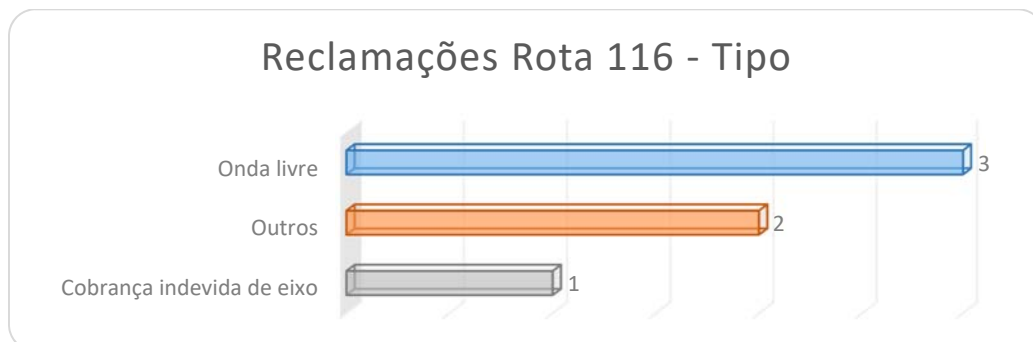
RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	6	53,85%
Reclamação S.A.U:	0	7,69%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação obras:	0	7,69%
Reclamação outras:	0	0,00%
Total	6	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	3	50,00%
Outros	2	33,33%
Cobrança indevida de eixo	1	16,67%
Total	6	100%





Ações de fiscalização




Conclusão

Em novembro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 243 registros, dos quais 52,7% dos registros foram informações, 45,3% reclamações, 1,7% solicitações e 0,4 elogios. Não houveram registros acerca de sugestões e denúncias. O sistema telefônico foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 65,8%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 49,1%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 30% e as reclamações via Fala.Br, com 20% dos registros. Ademais, houveram 2 solicitações através do e-SIC.

O ano em vigor apresentou um dos maiores números de manifestações em novembro, havendo um acréscimo avaliado em 52,8%. O décimo primeiro mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando crescimento referente às reclamações. Em média, houve 9 registros diários e 7 reclamações por dia útil.

A Supervia concessionária mais manifestada (35% dos registros) e a mais reclamada (48,2% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e a segunda nas reclamações. Em relação aos meses de novembro, houve crescimento das manifestações, comportamento oposto das reclamações em comparação com novembro do ano passado. Os registros foram os maiores desde 2019. Nesta Ouvidoria, conservação e limpeza foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 20% das queixas. Na Concessionária, Santa Cruz foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, os mais mencionados na Agetransp não foram informados, porém destacando-se o ramal Santa Cruz, responsável por 15,3% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 47,8% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou queda dos registros e reclamações em comparação com ao ano anterior, comportamento contrário ao da Agetransp, havendo um aumento nos registros e nas reclamações sobre a mesma. Os assuntos mais mencionados neste setor foram informação e refrigeração, enquanto cartão master e equipamentos nas manifestações foram os mais mencionados na Concessionária. Houve concordância em relação a linha mais



reclamada, sendo linha não informada mais frequente nesta ouvidoria e na Concessionária.

Considerando a concessionária CCR Barcas, a mesma foi a 3ª concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria e a 4ª em relação aos dados registrados nas concessionárias. Houve concordância em relação ao comportamento das reclamações entre a concessionária e nesta Agência. Na Agetransp, observa-se um acréscimo no número de manifestações e no registro de reclamações. Na concessionária, os registros gerais caíram e as queixas apresentaram crescimento. Dos assuntos frequentes, verificou-se que horários foi mais mencionado nas queixas neste setor. Atraso na partida foi o mais mencionado na Concessionária. Com relação à estação, não informada foi a mais mencionada na Agetransp, e, na própria Concessionária, Praça XV represento 45,7% das indagações cada.

A CCR Via Lagos apresentou estabilidades no número de manifestações, enquanto obteve crescimentos nas reclamações para o mês de novembro. Considerando os dados da concessionária, houve um acréscimo de 17,1% nas manifestações e crescimento de 2.350% das reclamações. Informação foi o assunto mais mencionado nesta Agência e cobrança indevida pela concessionária.

Considerando a Rota 116, houve acréscimo nos registros gerais e crescimento nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros caíram 33,9% enquanto as reclamações apresentaram decréscimo, com o percentual de 40%. Informação foi o assunto relatado nesta Agência e onda livre o mais frequente na concessionária.

Rio de Janeiro, 12 de janeiro de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7

