



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Dezembro 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	11
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia	12
3.1 Categoria das reclamações	13
3.2 Assunto das reclamações	13
3.3 Ramais das reclamações	14
3.4 Estação das reclamações	15
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	16
4.1 Categoria das reclamações	16
4.2 Assunto das reclamações	17
4.3 Linha das Reclamações	18
4.4 Estação das Reclamações	19
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	20
5.1 Categoria das reclamações	20
5.2 Assunto das reclamações	21
5.3 Estação das reclamações	21
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	22

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	23
8 Manifestações Supervia	24
8.1 Manifestações por Tipo	25
8.2 Manifestações por Ramal.....	25
8.3 Reclamações por Ramal	26
8.4 Reclamações por assunto.....	27
8.5 Ramal Belford Roxo	32
8.6 Ramal Deodoro	33
8.5 Ramal Guapimirim	35
8.6 Ramal Japeri.....	35
8.7 Ramal Paracambi.....	36
8.8 Ramal Santa Cruz.....	37
8.9 Ramal Saracuruna	38
8.10 Ramal Vila Inhomirim	40
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	41
9 Manifestações MetrôRio	46
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	46
9.2 Categoria das Manifestações.....	47
9.3 Categoria das Reclamações	50
9.4 Motivo das Reclamações	51
9.5 Manifestações Linha 1	52
9.6 Manifestações Linha 2	58
9.7 Manifestações Linha 4	64
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	68
10 Manifestações CCR Barcas	73
10.1 Manifestações por Tipo	73
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	74

10.3 Classificação das reclamações	76
11 Manifestações CCR Via Lagos	78
11.1 Manifestações por tipo	78
11.2 Classificação das reclamações	79
12 Manifestações Rota 116	80
12.1 Manifestações por Tipo	80
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	81
Ações de fiscalização	83
Conclusão	84



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 dezembro 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.

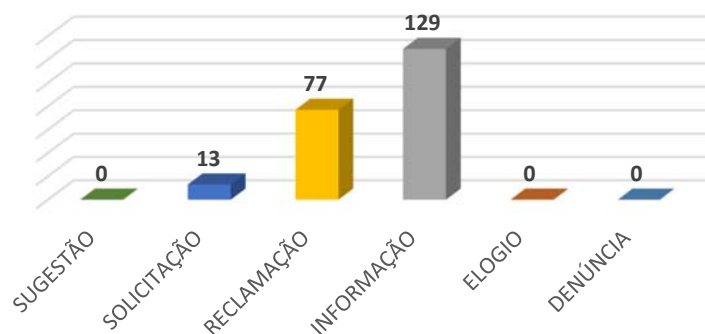


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Dezembro 2023

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	129	58,90%
RECLAMAÇÃO	77	35,16%
SOLICITAÇÃO	13	5,94%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	219	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

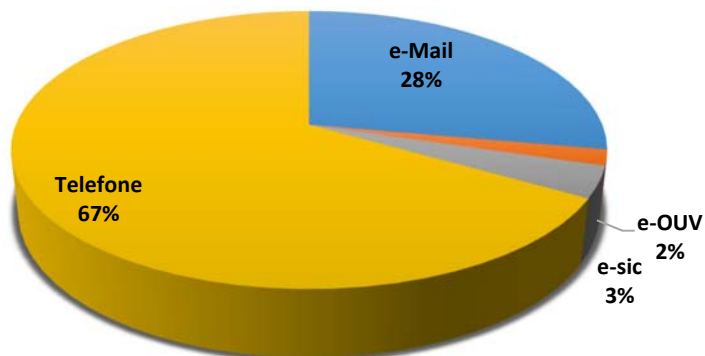


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	0	61	0	0	0	0	61
e-OUV	0	2	0	0	0	2	4
e-sic	0	0	0	0	0	8	8
Telefone	129	14	0	0	0	3	146
TOTAL	129	77	0	0	0	13	219



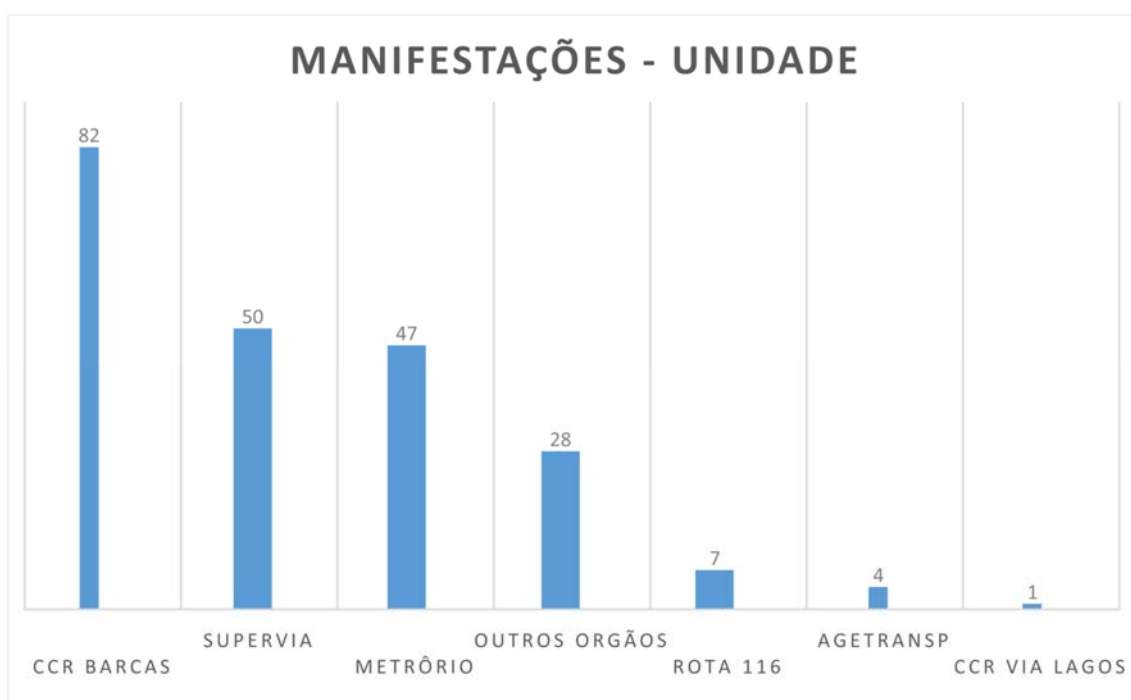
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

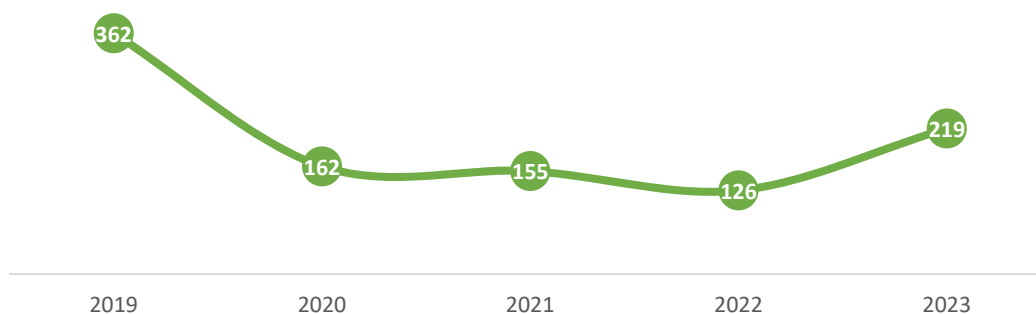
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	4	1,83%
CCR Barcas	82	37,44%
CCR Via Lagos	1	0,46%
MetrôRio	47	21,46%
Outros Orgãos	28	12,79%
Rota 116	7	3,20%
Supervia	50	22,83%
Total	219	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



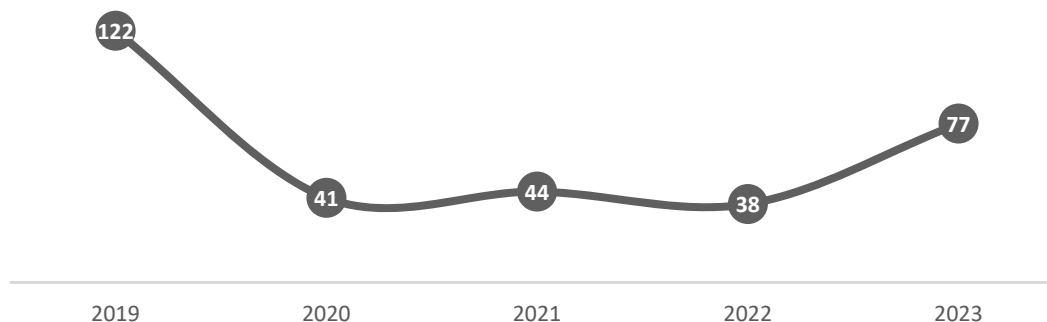


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Dezembro 2023

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

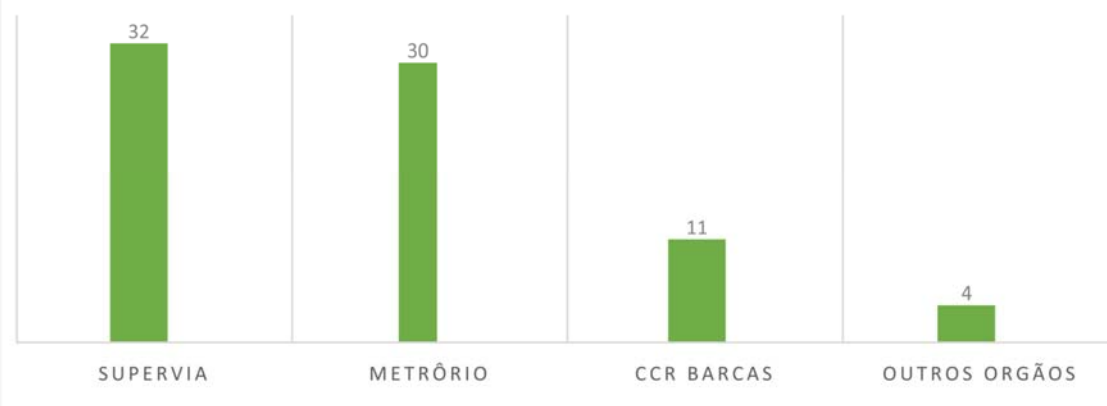


2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	11	14,29%
Outros Orgãos	4	5,19%
MetrôRio	30	38,96%
Supervia	32	41,56%
Total	77	100,00%



RECLAMAÇÕES - UNIDADE

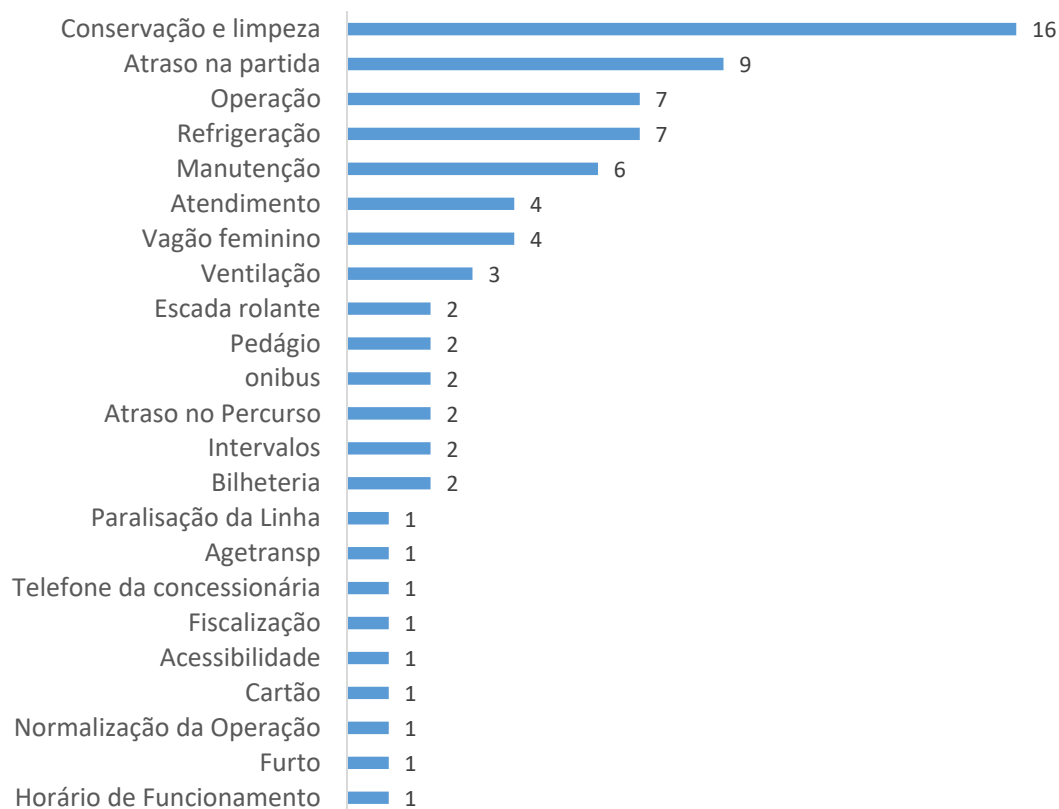


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Conservação e limpeza	16	20,78%
Atraso na partida	9	11,69%
Operação	7	9,09%
Refrigeração	7	9,09%
Manutenção	6	7,79%
Atendimento	4	5,19%
Vagão feminino	4	5,19%
Ventilação	3	3,90%
Escada rolante	2	2,60%
Pedágio	2	2,60%
onibus	2	2,60%
Atraso no Percurso	2	2,60%
Intervalos	2	2,60%
Bilheteria	2	2,60%
Paralisação da Linha	1	1,30%
Agetransp	1	1,30%
Telefone da concessionária	1	1,30%
Fiscalização	1	1,30%
Acessibilidade	1	1,30%
Cartão	1	1,30%
Normalização da Operação	1	1,30%
Furto	1	1,30%
Horário de Funcionamento	1	1,30%
Total	77	100%



Assunto das Reclamações

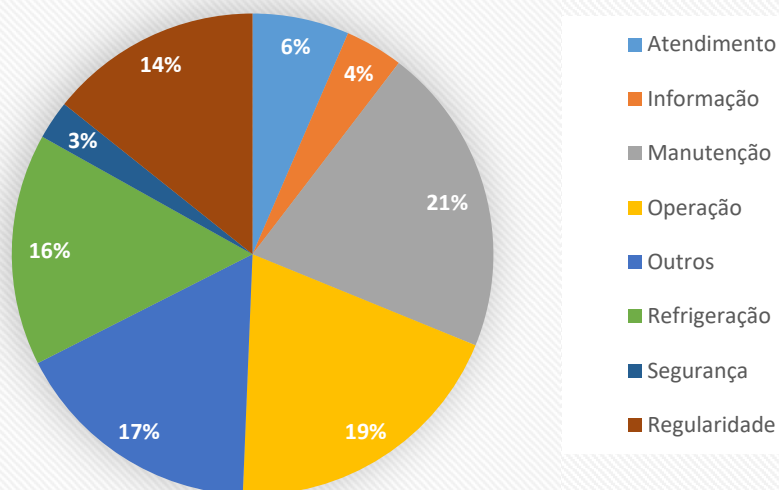


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	5	6,49%
Informação	3	3,90%
Manutenção	16	20,78%
Operação	15	19,48%
Outros	13	16,88%
Refrigeração	12	15,58%
Segurança	2	2,60%
Regularidade	11	14,29%
Total	77	100,00%

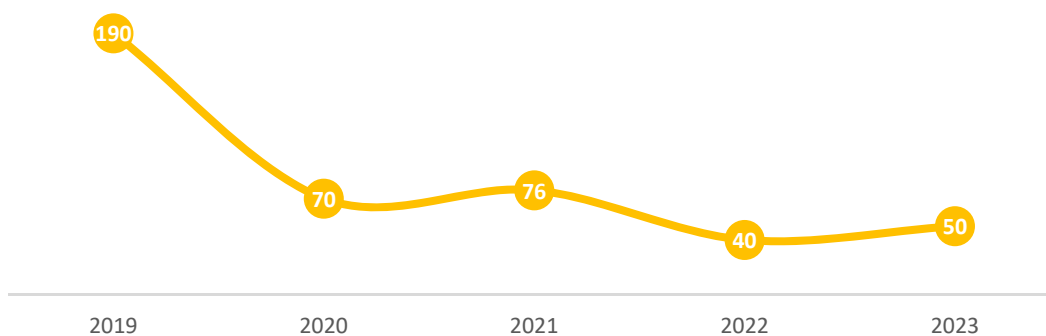


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

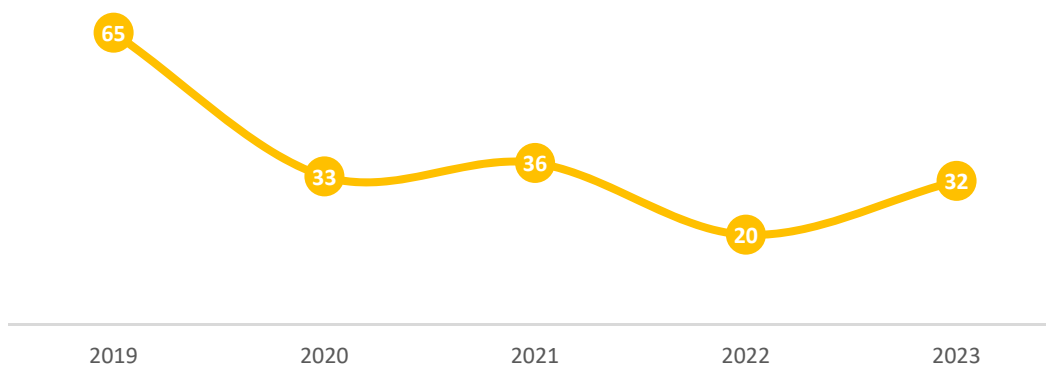


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

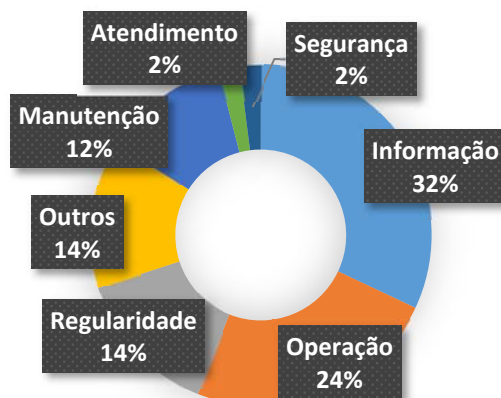




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	16	32,0%
Operação	12	24,0%
Regularidade	7	14,0%
Outros	7	14,0%
Manutenção	6	12,0%
Atendimento	1	2,0%
Segurança	1	2,0%
Total	50	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria



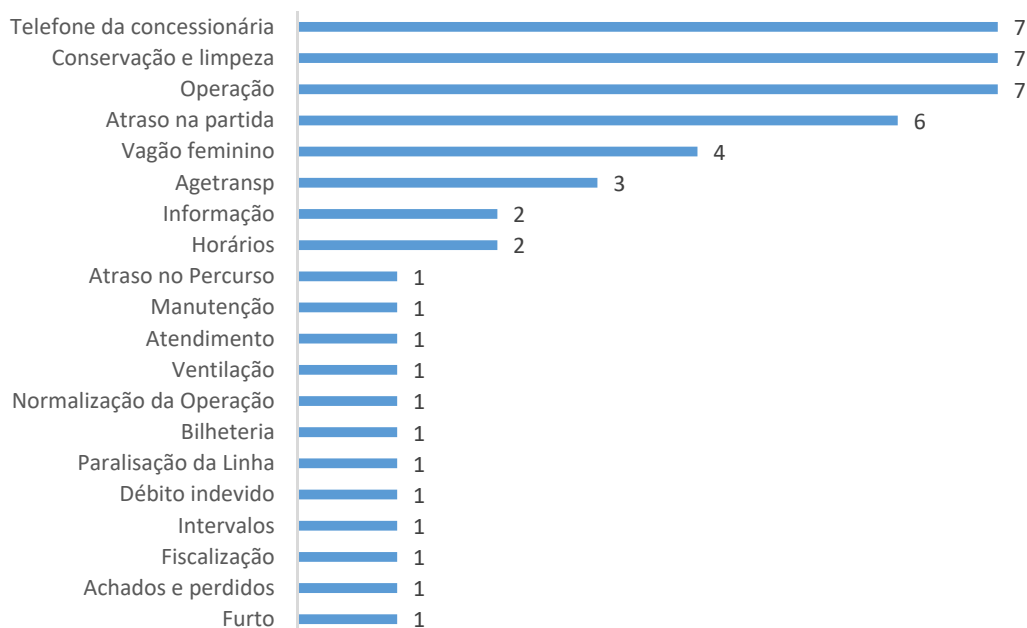
3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Telefone da concessionária	7	14,00%
Conservação e limpeza	7	14,00%
Operação	7	14,00%
Atraso na partida	6	12,00%
Vagão feminino	4	8,00%
Agetransp	3	6,00%
Informação	2	4,00%
Horários	2	4,00%
Atraso no Percurso	1	2,00%
Manutenção	1	2,00%
Atendimento	1	2,00%
Ventilação	1	2,00%
Normalização da Operação	1	2,00%
Bilheteria	1	2,00%
Paralisação da Linha	1	2,00%
Débito indevido	1	2,00%



Intervalos	1	2,00%
Fiscalização	1	2,00%
Achados e perdidos	1	2,00%
Furto	1	2,00%
Total	50	100%

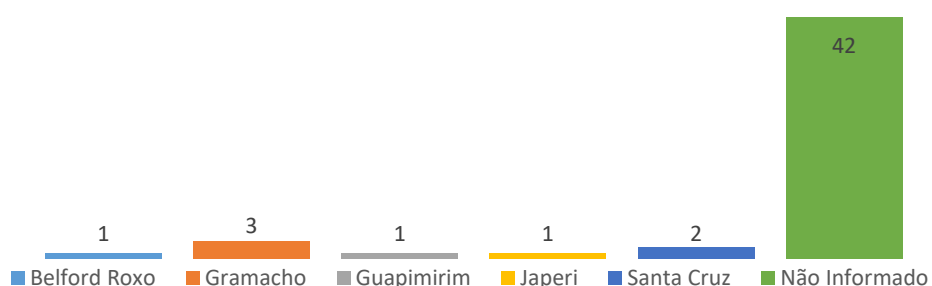
Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Belford Roxo	1	2,00%
Gramacho	3	6,00%
Guapimirim	1	2,00%
Japeri	1	2,00%
Santa Cruz	2	4,00%
Não Informado	42	84,00%
Total	50	100%

Ramais das Reclamações

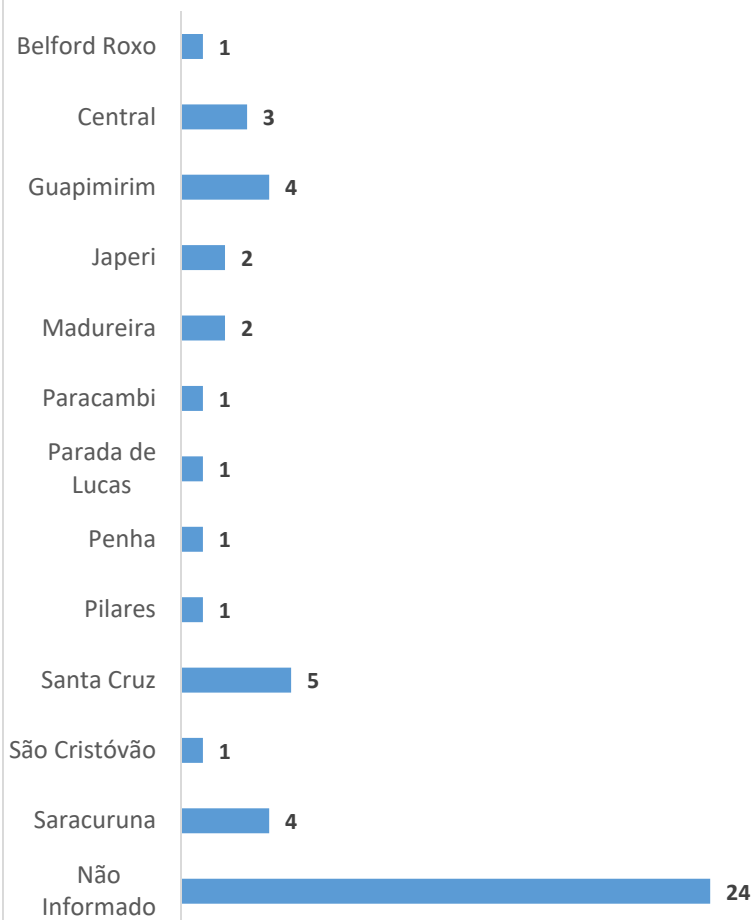




3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Belford Roxo	1	2,00%
Central	3	6,00%
Guapimirim	4	8,00%
Japeri	2	4,00%
Madureira	2	4,00%
Paracambi	1	2,00%
Parada de Lucas	1	2,00%
Penha	1	2,00%
Pilares	1	2,00%
Santa Cruz	5	10,00%
São Cristóvão	1	2,00%
Saracuruna	4	8,00%
Não Informado	24	48,00%
Total	50	100%

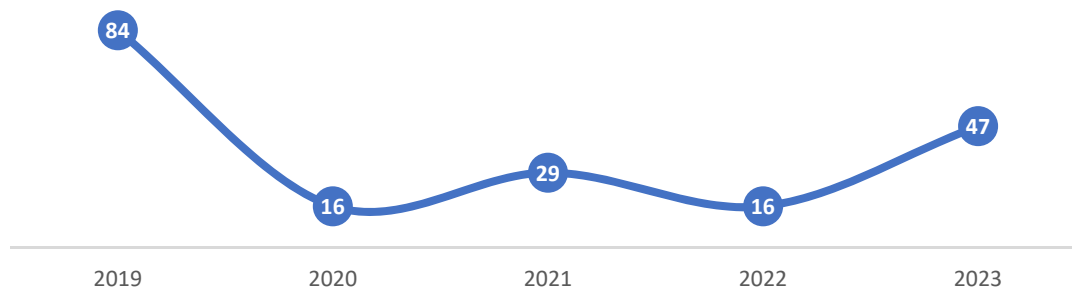
Reclamações por Estação



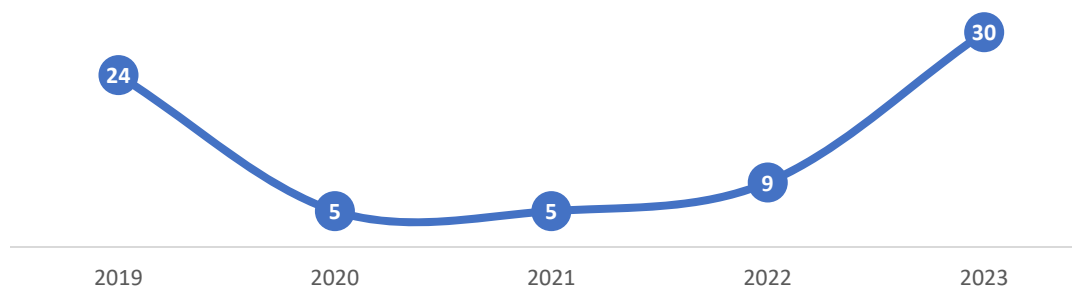


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

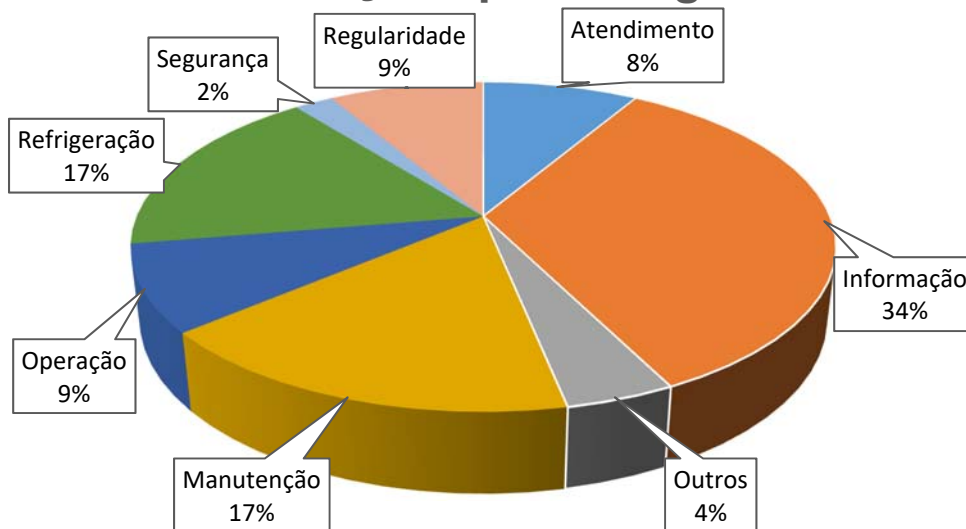


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	4	8,51%
Informação	16	34,04%
Outros	2	4,26%
Manutenção	8	17,02%
Operação	4	8,51%
Refrigeração	8	17,02%
Segurança	1	2,13%
Regularidade	4	8,51%
Total	47	100%



Reclamações por Categoria

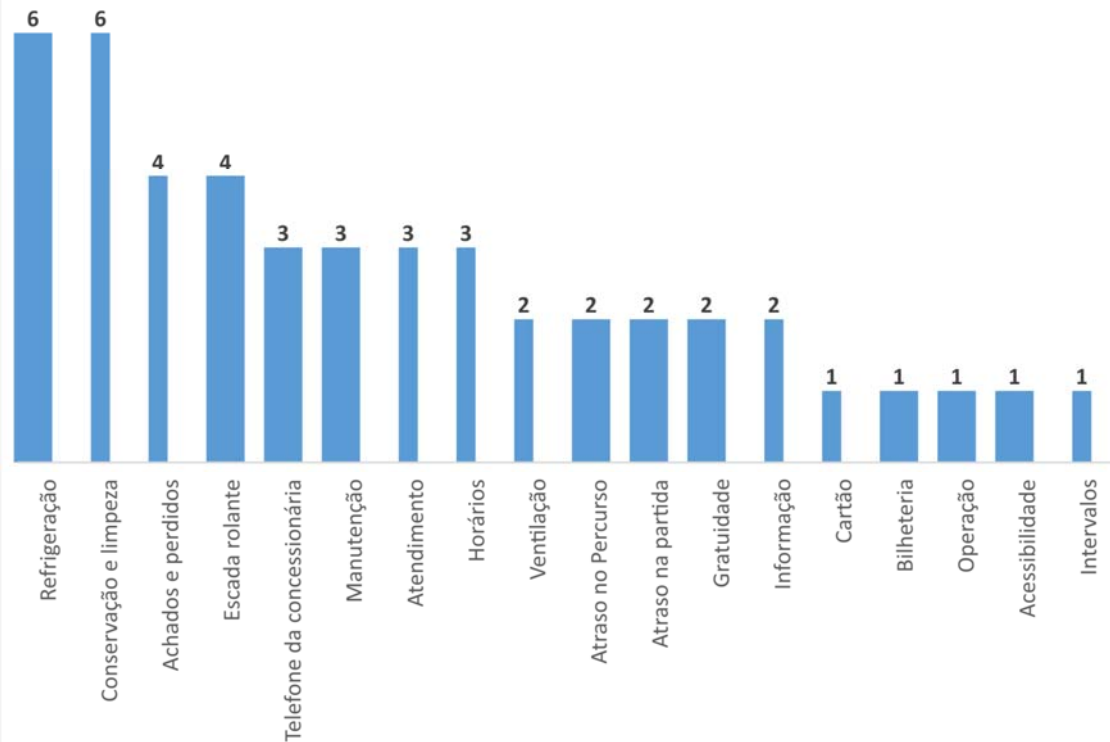


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Refrigeração	6	12,77%
Conservação e limpeza	6	12,77%
Achados e perdidos	4	8,51%
Escada rolante	4	8,51%
Telefone da concessionária	3	6,38%
Manutenção	3	6,38%
Atendimento	3	6,38%
Horários	3	6,38%
Ventilação	2	4,26%
Atraso no Percurso	2	4,26%
Atraso na partida	2	4,26%
Gratuidade	2	4,26%
Informação	2	4,26%
Cartão	1	2,13%
Bilheteria	1	2,13%
Operação	1	2,13%
Acessibilidade	1	2,13%
Intervalos	1	2,13%
Total	47	100%



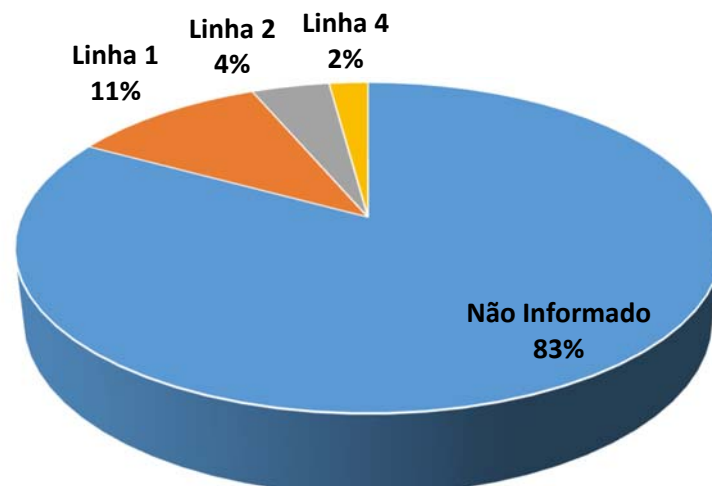
Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Não Informado	39	82,98%
Linha 1	5	10,64%
Linha 2	2	4,26%
Linha 4	1	2,13%
Total	47	100%

Reclamações por Linha

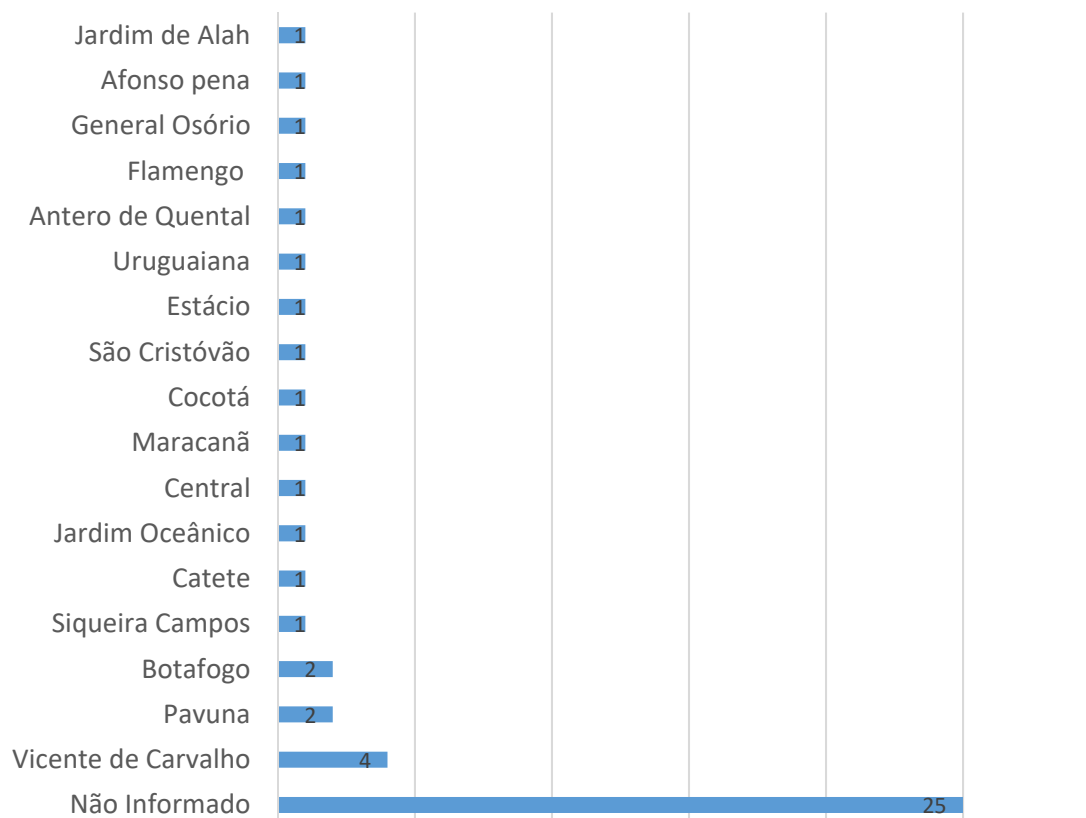




4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	25	53,19%
Vicente de Carvalho	4	8,51%
Pavuna	2	4,26%
Botafogo	2	4,26%
Siqueira Campos	1	2,13%
Catete	1	2,13%
Jardim Oceânico	1	2,13%
Central	1	2,13%
Maracanã	1	2,13%
Cocotá	1	2,13%
São Cristóvão	1	2,13%
Estácio	1	2,13%
Uruguiana	1	2,13%
Antero de Quental	1	2,13%
Flamengo	1	2,13%
General Osório	1	2,13%
Afonso pena	1	2,13%
Jardim de Alah	1	2,13%
Total	47	100%

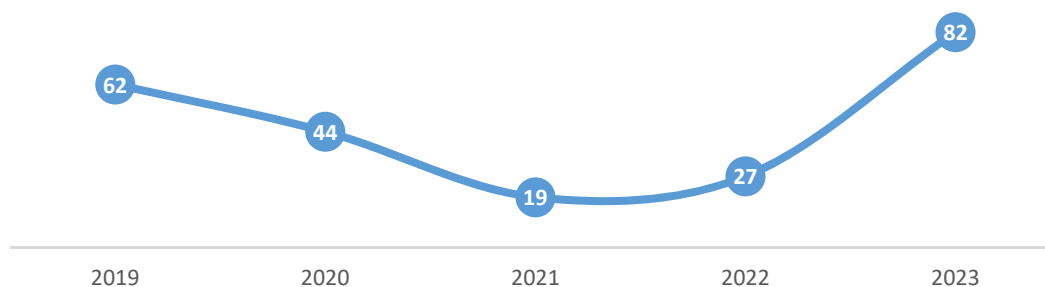
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



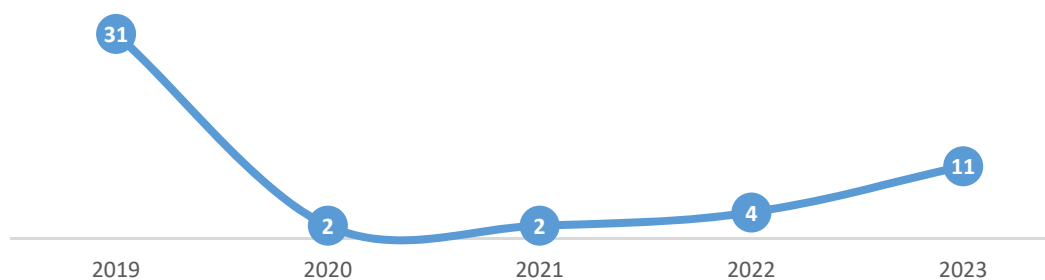


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



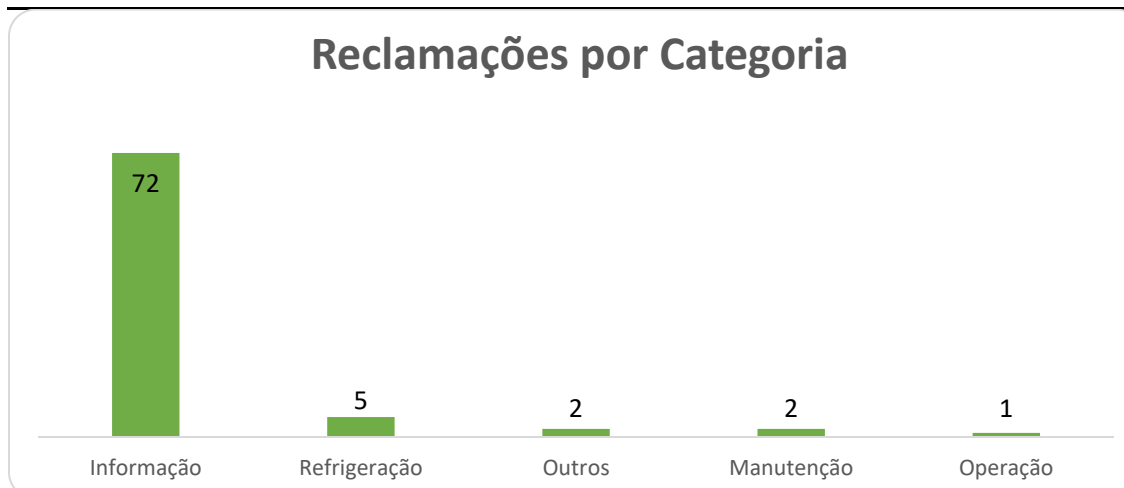
Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	72	87,80%
Refrigeração	5	6,10%
Outros	2	2,44%
Manutenção	2	2,44%
Operação	1	1,22%
Total	82	100%

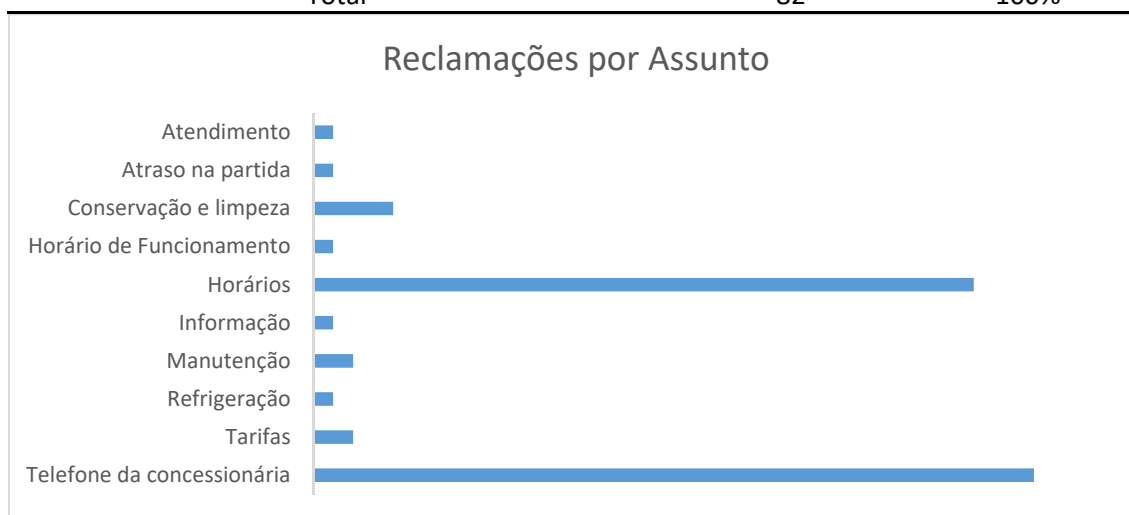
Reclamações por Categoria





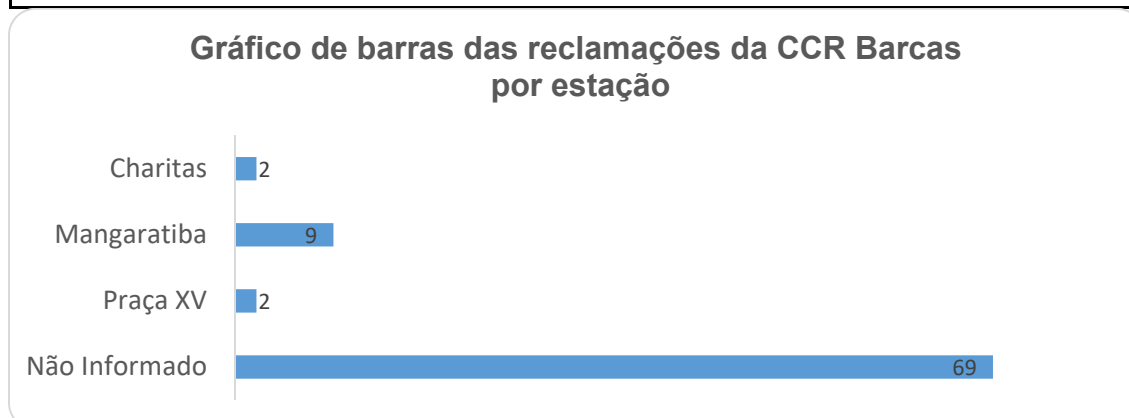
5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atendimento	1	1,22%
Atraso na partida	1	1,22%
Conservação e limpeza	4	4,88%
Horário de Funcionamento	1	1,22%
Horários	33	40,24%
Informação	1	1,22%
Manutenção	2	2,44%
Refrigeração	1	1,22%
Tarifas	2	2,44%
Telefone da concessionária	36	43,90%
Total	82	100%



5.3 Estação das reclamações

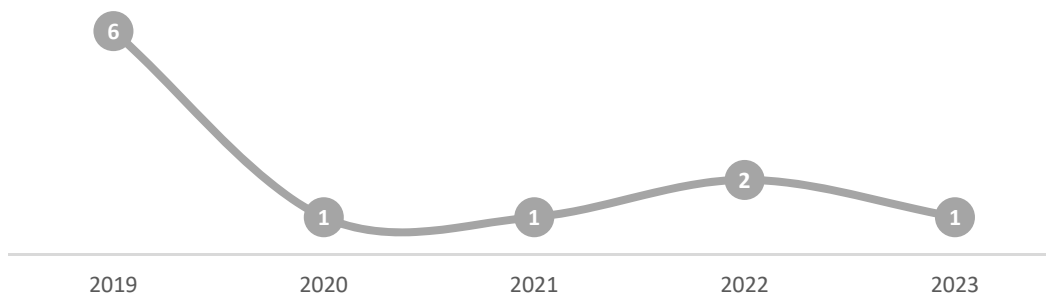
Estação	Total	%
Charitas	2	2,44%
Mangaratiba	9	10,98%
Praça XV	2	2,44%
Não Informado	69	84,15%
Total	82	100%



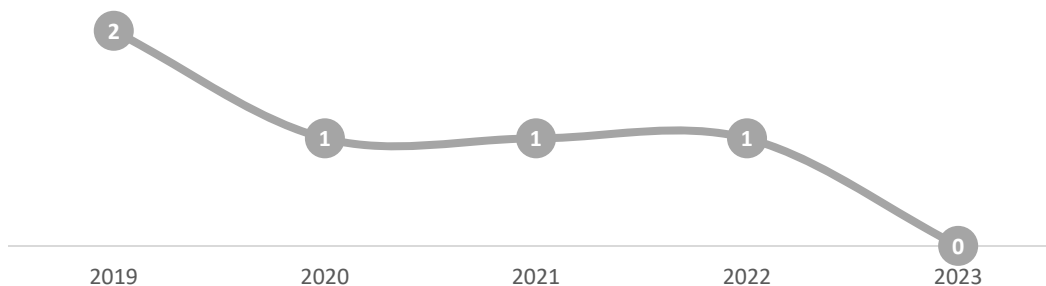


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



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

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Horário de Funcionamento	1	100,00%
Total	1	1

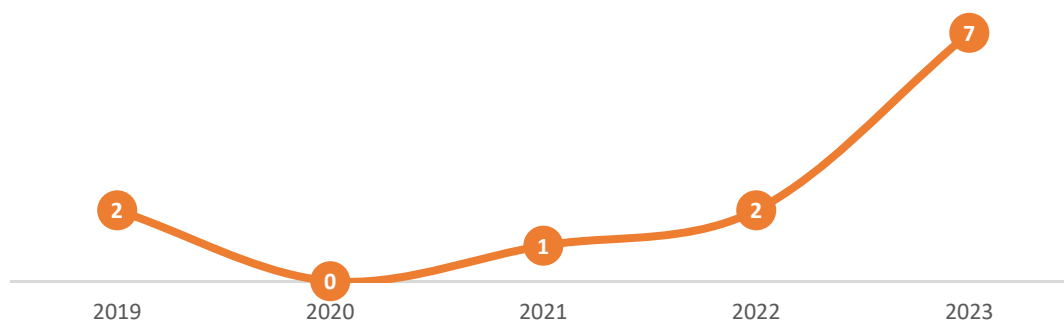
Reclamações por Assunto



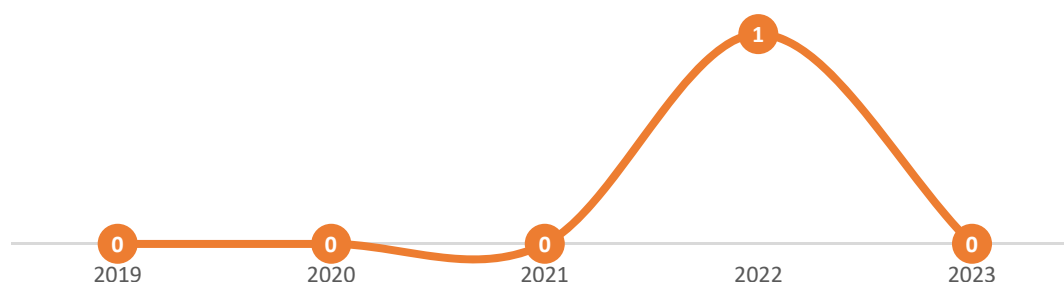


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



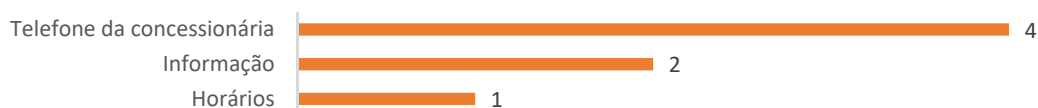
Categorização	Total	%
Informação	7	100,00%
Total	7	100%

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Telefone da concessionária	4	57,14%
Informação	2	28,57%
Horários	1	14,29%
Total	7	100%

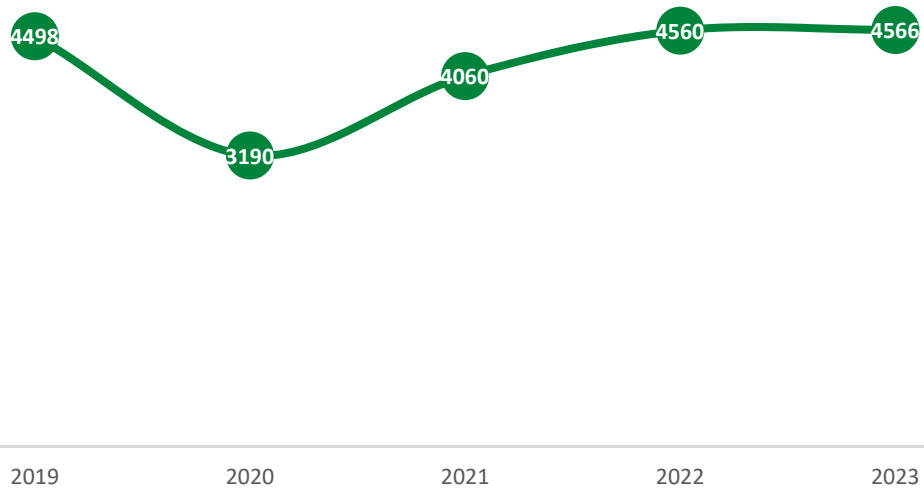
Reclamações por Assunto



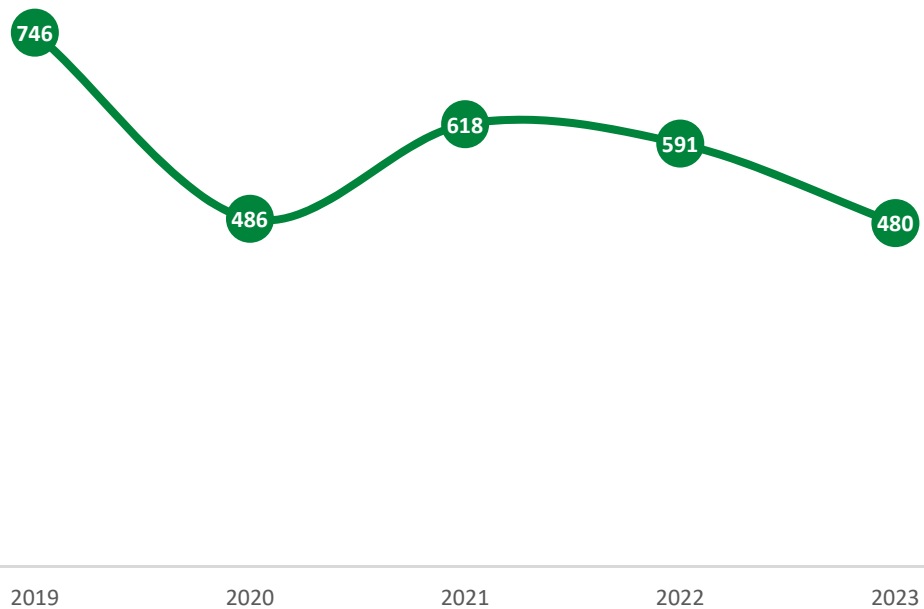


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

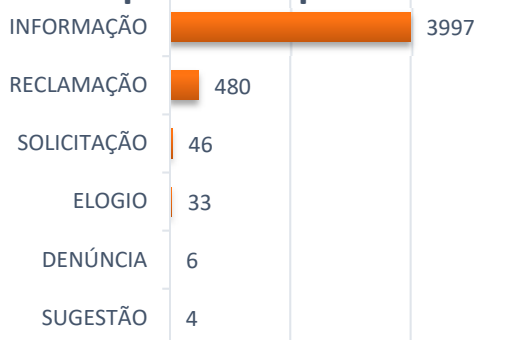




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3997	87,54%
RECLAMAÇÃO	480	10,51%
SOLICITAÇÃO	46	1,01%
ELOGIO	33	0,72%
DENÚNCIA	6	0,13%
SUGESTÃO	4	0,09%
Total	4566	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

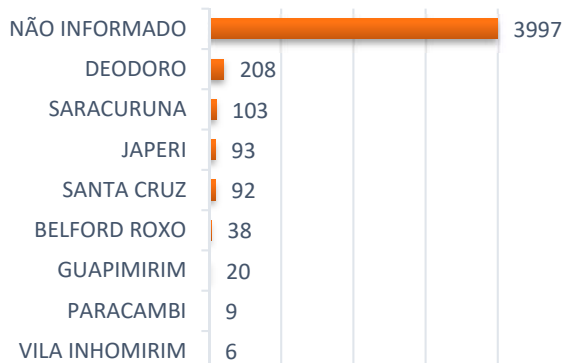


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3997	87,54%
DEODORO	208	4,56%
SARACURUNA	103	2,26%
JAPERI	93	2,04%
SANTA CRUZ	92	2,01%
BELFORD ROXO	38	0,83%
GUAPIMIRIM	20	0,44%
PARACAMBI	9	0,20%
VILA INHOMIRIM	6	0,13%
Total	4566	100%



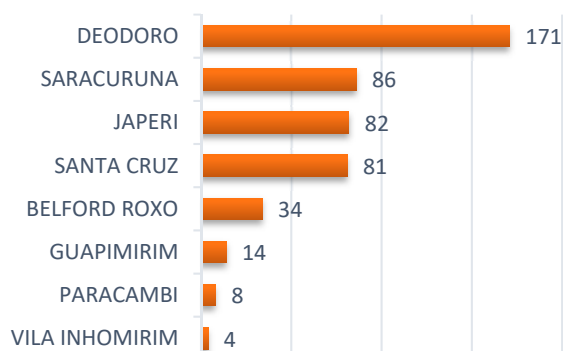
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	171	35,63%
SARACURUNA	86	17,92%
JAPERI	82	17,08%
SANTA CRUZ	81	16,88%
BELFORD ROXO	34	7,08%
GUAPIMIRIM	14	2,92%
PARACAMBI	8	1,67%
VILA INHOMIRIM	4	0,83%
Total	480	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	889	19,47%
SANTA CRUZ	499	10,93%
GUAPIMIRIM	459	10,05%
VILA INHOMIRIM	433	9,48%
BELFORD ROXO	356	7,80%
JAPERI	330	7,23%
DOCUMENTO RECEBIDO	222	4,86%
OUTROS ASSUNTOS	116	2,54%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	89	1,95%
DOCUMENTO PROCURADO	73	1,60%
AGENDAMENTO	72	1,58%
OBJETO PROCURADO	71	1,55%
PARACAMBI	63	1,38%
ENVIO DE CURRÍCULO	53	1,16%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	49	1,07%
DEODORO	46	1,01%
ATENDIMENTO	43	0,94%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	41	0,90%
OBJETO RECEBIDO	34	0,74%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	31	0,68%
TARIFA SOCIAL	30	0,66%
FALTA DE INFORMAÇÃO	30	0,66%
ESTAÇÕES DE PARADA	30	0,66%
OBJETO DEVOLVIDO	27	0,59%
CARRO EXCLUSIVO	25	0,55%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	19	0,42%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	17	0,37%
MAIOR DE 65 ANOS	17	0,37%
ERRO DE LEITURA	16	0,35%
AMBULANTE	16	0,35%
FALTA DE SEGURANÇA	15	0,33%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	13	0,28%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	11	0,24%
SUPERVIA	11	0,24%
LIMPEZA	11	0,24%
OFÍCIO	10	0,22%
TREM ESPECIAL	10	0,22%
ROUBO OU FURTO	10	0,22%
ESTUDANTIL	9	0,20%
TELEFONES	9	0,20%
TREM EXPRESSO	8	0,18%
AR-CONDICIONADO	8	0,18%



EVASÃO DE RENDA	7	0,15%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	7	0,15%
TEMPO DE PERCURSO	7	0,15%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	7	0,15%
EMBARQUE COM BICICLETA	6	0,13%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	5	0,11%
PRIMEIROS SOCORROS	5	0,11%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	5	0,11%
PLATAFORMA	5	0,11%
PROCESSO SELETIVO	5	0,11%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	5	0,11%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	5	0,11%
DÉBITO INDEVIDO	4	0,09%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	4	0,09%
PREÇO DA PASSAGEM	4	0,09%
IMAGEM DAS CÂMERAS FECHADO	4	0,09%
ATOS DE VANDALISMO	4	0,09%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	4	0,09%
AGENDAMENTO DE OBJETO	4	0,09%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	4	0,09%
CLIENTE PRESO NO TREM	4	0,09%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	0,07%
PROBLEMA OPERACIONAL	3	0,07%
NÍVEL SONORO	3	0,07%
PARCERIA	3	0,07%
APLICATIVO	3	0,07%
TRANSPORTE DE VOLUMES	3	0,07%
INVESTIMENTO	3	0,07%
PEDINTE	3	0,07%
ATO DE VANDALISMO	3	0,07%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	0,07%
TROCA DE CARTÃO	3	0,07%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	3	0,07%
LÂMPADA APAGADA	3	0,07%
ACIDENTE	2	0,04%
FALTA DE ENERGIA	2	0,04%
ANIMAL NO SISTEMA	2	0,04%
COBERTURA CIVIL	2	0,04%
BANHEIRO	2	0,04%
ELEVADOR E RAMPA	2	0,04%
LOCALIZAÇÃO	2	0,04%
OUTROS ENTORNO	2	0,04%
VISITA À SUPERVIA	2	0,04%
SEGUNDA VIA	2	0,04%
DORMENTE	2	0,04%



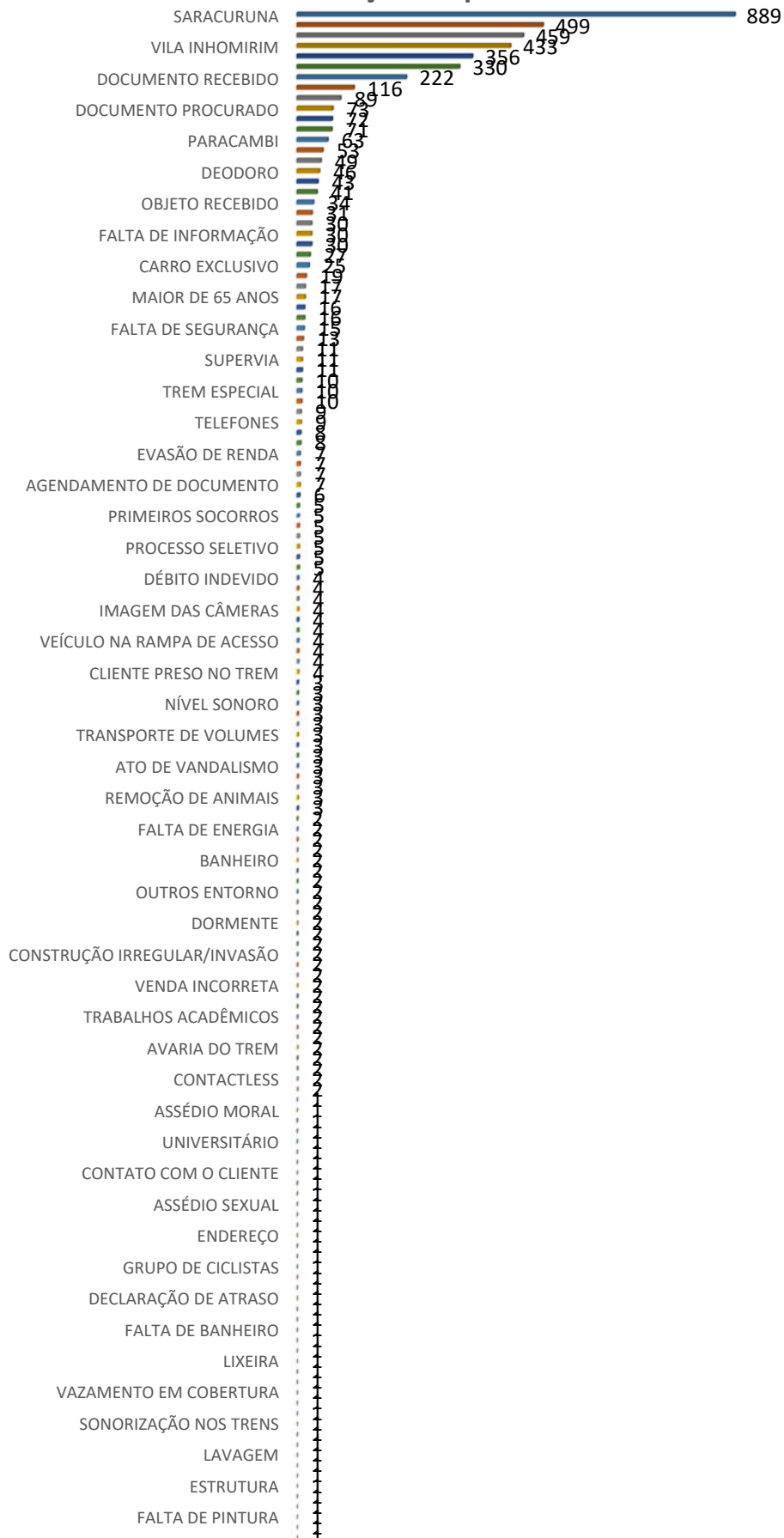
SITE	2	0,04%
TRILHO	2	0,04%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2	0,04%
TROCO MÁXIMO	2	0,04%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0,04%
VENDA INCORRETA	2	0,04%
ACESSOS	2	0,04%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	2	0,04%
TRABALHOS ACADÊMICOS	2	0,04%
MURO	2	0,04%
TRANSPORTE DE ANIMAL	2	0,04%
AVARIA DO TREM	2	0,04%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,04%
REAJUSTE DA TARIFA	2	0,04%
CONTACTLESS	2	0,04%
INOPERANTE	2	0,04%
ELETRIFICAÇÃO DAS EXTENSÕES	1	0,02%
ASSÉDIO MORAL	1	0,02%
CAMPANHA	1	0,02%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,02%
UNIVERSITÁRIO	1	0,02%
INDENIZAÇÃO	1	0,02%
GRAVAÇÃO	1	0,02%
CONTATO COM O CLIENTE	1	0,02%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	1	0,02%
CANAIS DE ATENDIMENTO	1	0,02%
ASSÉDIO SEXUAL	1	0,02%
INTEGRAÇÃO	1	0,02%
USO INDEVIDO - SPV	1	0,02%
ENDEREÇO	1	0,02%
ELETROMÍDIA	1	0,02%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,02%
GRUPO DE CICLISTAS	1	0,02%
PROSTITUIÇÃO	1	0,02%
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	1	0,02%
DECLARAÇÃO DE ATRASO	1	0,02%
ASPECTO FÍSICO	1	0,02%
LEGISLAÇÃO	1	0,02%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,02%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,02%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,02%
LIXEIRA	1	0,02%
USO INDEVIDO	1	0,02%
ESCADA ROLANTE - SUPERVIA	1	0,02%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,02%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,02%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,02%



SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,02%
FILA DE ESPERA	1	0,02%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,02%
LAVAGEM	1	0,02%
CARTÃO QUEBRADO	1	0,02%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,02%
ESTRUTURA	1	0,02%
PORTA	1	0,02%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,02%
FALTA DE PINTURA	1	0,02%
NOVA LEI	1	0,02%
NOVAS LINHAS DE TRENS	1	0,02%
Total	4566	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto





8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	11	32,35%
CARRO EXCLUSIVO	3	8,82%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	5,88%
ATENDIMENTO	2	5,88%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	5,88%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	2,94%
ERRO DE LEITURA	1	2,94%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	2,94%
EVASÃO DE RENDA	1	2,94%
PROSTITUIÇÃO	1	2,94%
ROUBO OU FURTO	1	2,94%
OUTROS ASSUNTOS	1	2,94%
AMBULANTE	1	2,94%
LÂMPADA APAGADA	1	2,94%
AR-CONDICIONADO	1	2,94%
LIMPEZA	1	2,94%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	2,94%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	2,94%
INOPERANTE	1	2,94%
Total	34	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto





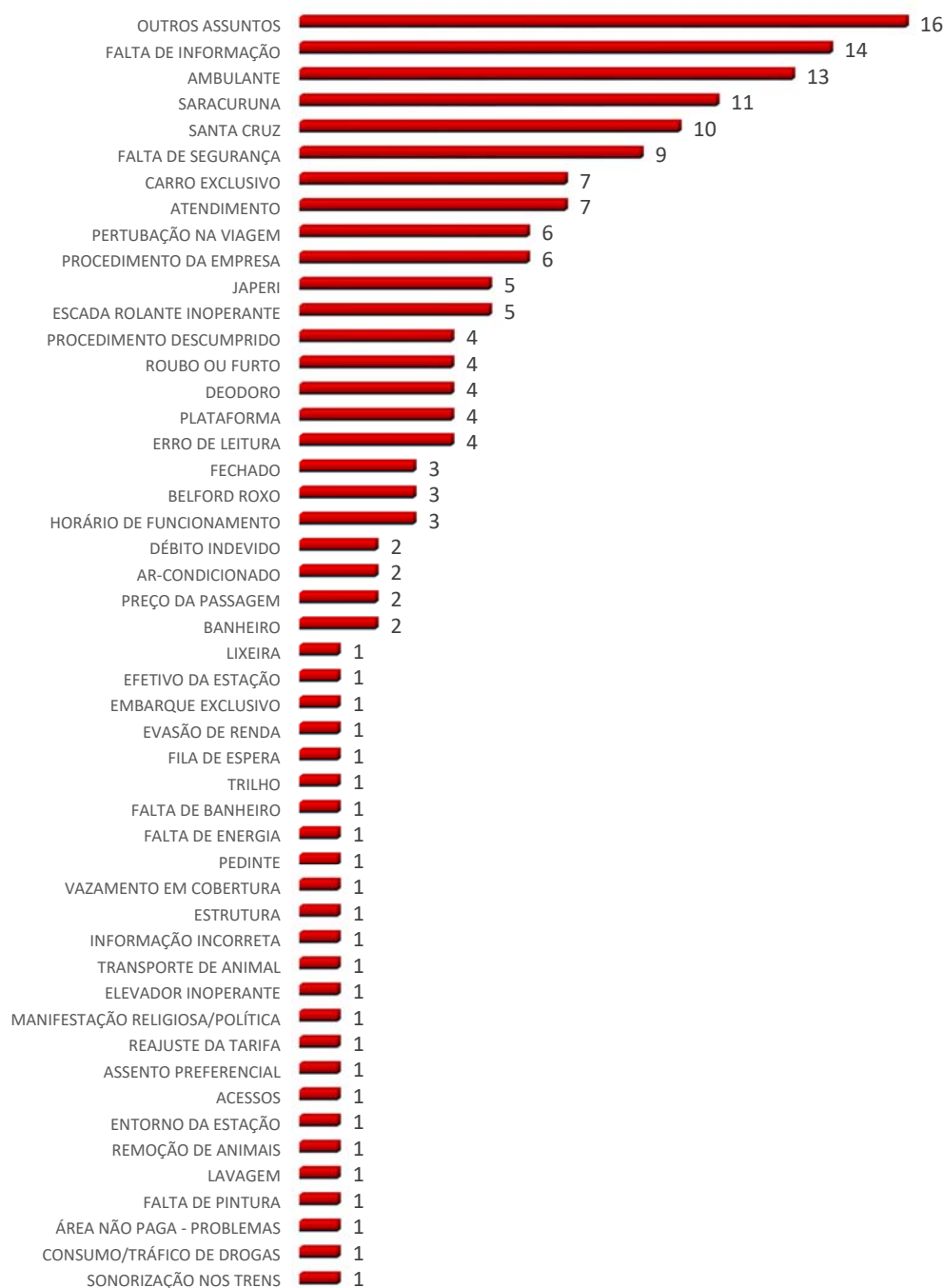
8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	16	9,36%
FALTA DE INFORMAÇÃO	14	8,19%
AMBULANTE	13	7,60%
SARACURUNA	11	6,43%
SANTA CRUZ	10	5,85%
FALTA DE SEGURANÇA	9	5,26%
CARRO EXCLUSIVO	7	4,09%
ATENDIMENTO	7	4,09%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	6	3,51%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	6	3,51%
JAPERI	5	2,92%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	5	2,92%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	2,34%
ROUBO OU FURTO	4	2,34%
DEODORO	4	2,34%
PLATAFORMA	4	2,34%
ERRO DE LEITURA	4	2,34%
FECHADO	3	1,75%
BELFORD ROXO	3	1,75%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	1,75%
DÉBITO INDEVIDO	2	1,17%
AR-CONDICIONADO	2	1,17%
PREÇO DA PASSAGEM	2	1,17%
BANHEIRO	2	1,17%
LIXEIRA	1	0,58%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,58%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,58%
EVASÃO DE RENDA	1	0,58%
FILA DE ESPERA	1	0,58%
TRILHO	1	0,58%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,58%
FALTA DE ENERGIA	1	0,58%
PEDINTE	1	0,58%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,58%
ESTRUTURA	1	0,58%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,58%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	0,58%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,58%
MANIFESTAÇÃO		
RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,58%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,58%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,58%
ACESSOS	1	0,58%



ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,58%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	0,58%
LAVAGEM	1	0,58%
FALTA DE PINTURA	1	0,58%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,58%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,58%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,58%
Total	171	100%

Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

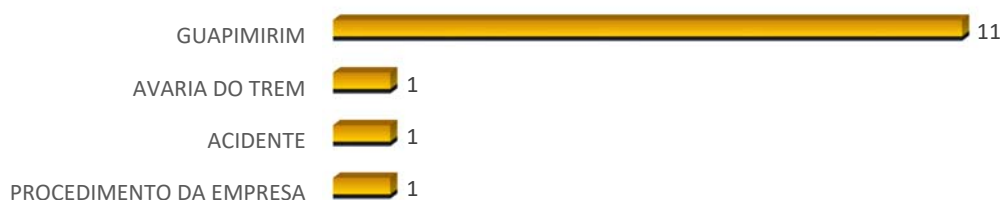




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
GUAPIMIRIM	11	78,57%
AVARIA DO TREM	1	7,14%
ACIDENTE	1	7,14%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	7,14%
Total	14	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



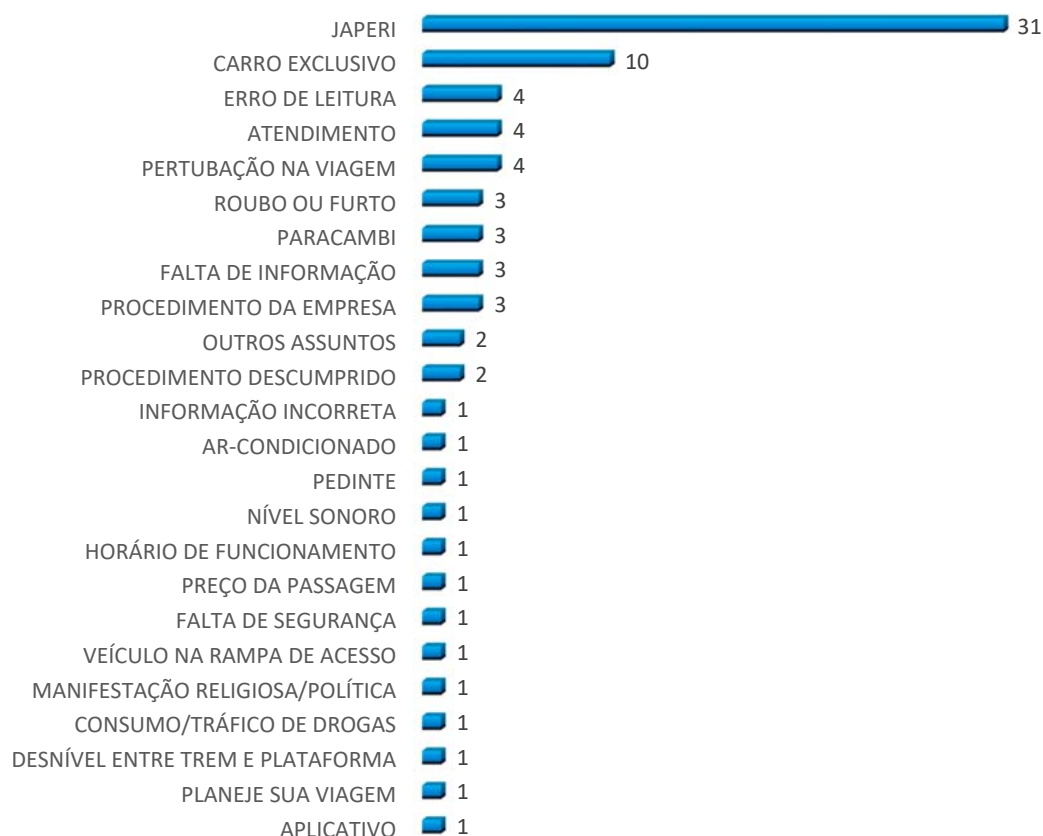
8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	31	37,80%
CARRO EXCLUSIVO	10	12,20%
ERRO DE LEITURA	4	4,88%
ATENDIMENTO	4	4,88%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	4	4,88%
ROUBO OU FURTO	3	3,66%
PARACAMBI	3	3,66%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	3,66%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	3,66%
OUTROS ASSUNTOS	2	2,44%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	2,44%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,22%
AR-CONDICIONADO	1	1,22%
PEDINTE	1	1,22%
NÍVEL SONORO	1	1,22%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	1,22%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,22%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,22%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	1,22%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	1,22%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,22%



DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	1,22%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,22%
APLICATIVO	1	1,22%
Total	82	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	5	62,50%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	12,50%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	12,50%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	12,50%
Total	8	100%



Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

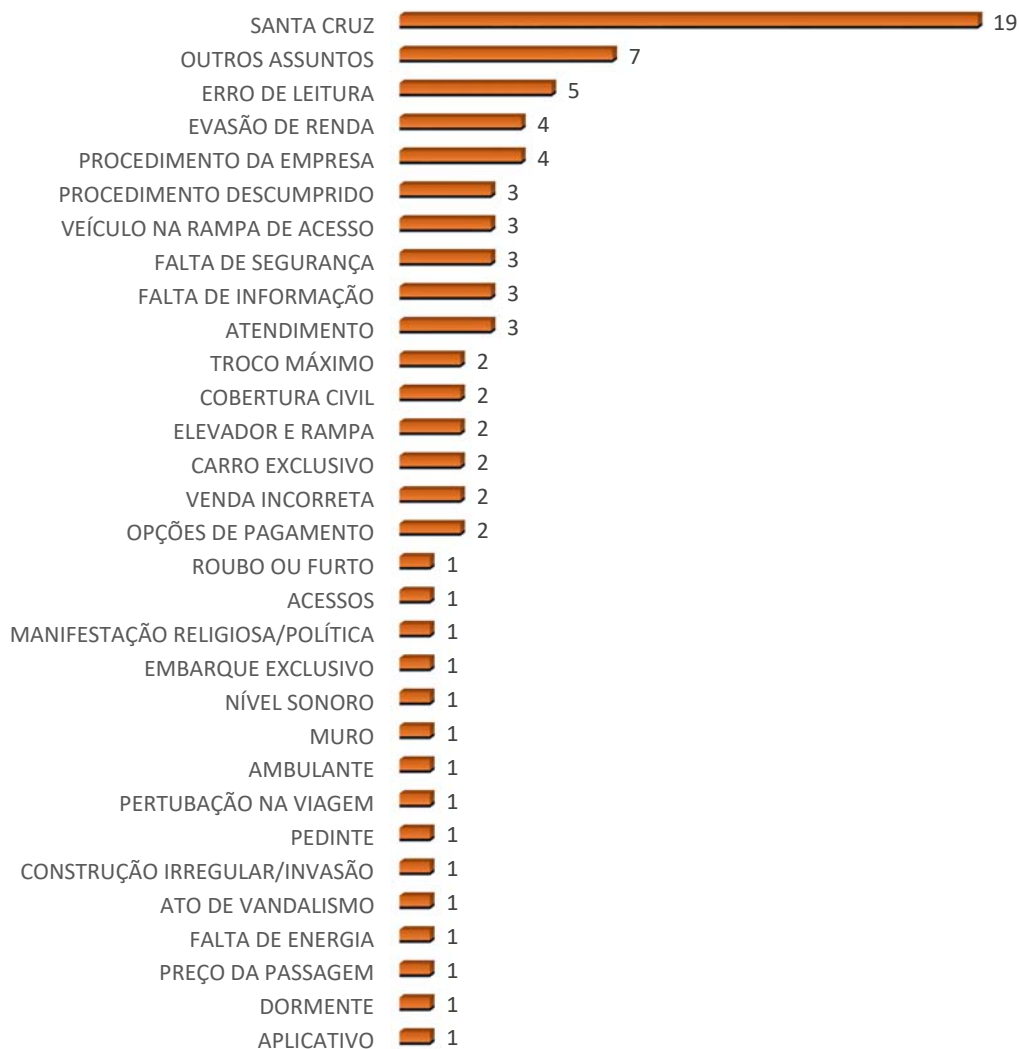


8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	19	23,46%
OUTROS ASSUNTOS	7	8,64%
ERRO DE LEITURA	5	6,17%
EVASÃO DE RENDA	4	4,94%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	4,94%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	3,70%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	3	3,70%
FALTA DE SEGURANÇA	3	3,70%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	3,70%
ATENDIMENTO	3	3,70%
TROCO MÁXIMO	2	2,47%
COBERTURA CIVIL	2	2,47%
ELEVADOR E RAMPA	2	2,47%
CARRO EXCLUSIVO	2	2,47%
VENDA INCORRETA	2	2,47%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	2	2,47%
ROUBO OU FURTO	1	1,23%
ACESSOS	1	1,23%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	1,23%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	1,23%
NÍVEL SONORO	1	1,23%
MURO	1	1,23%
AMBULANTE	1	1,23%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,23%
PEDINTE	1	1,23%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	1,23%
ATO DE VANDALISMO	1	1,23%
FALTA DE ENERGIA	1	1,23%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,23%
DORMENTE	1	1,23%
APLICATIVO	1	1,23%
Total	81	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



8.9 Ramal Saracuruna

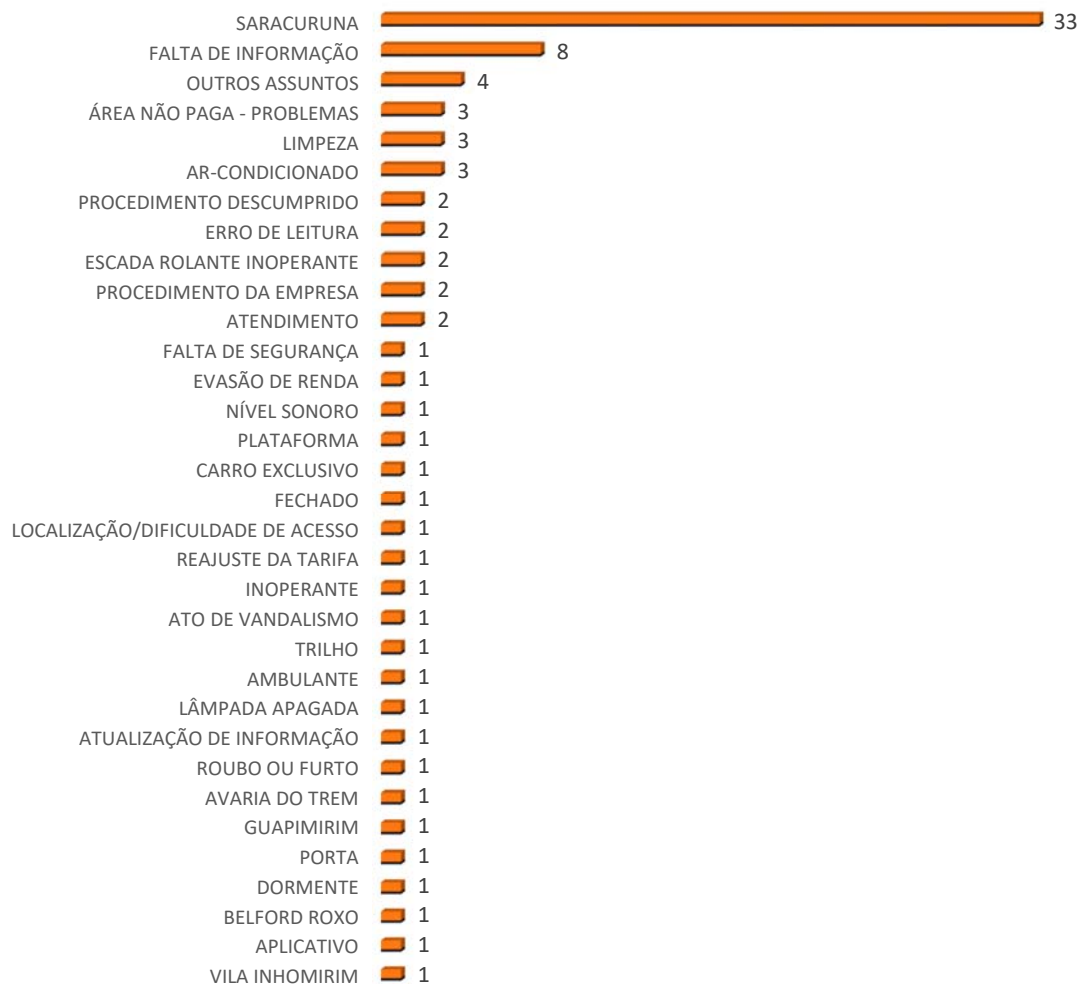
Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	33	38,37%
FALTA DE INFORMAÇÃO	8	9,30%
OUTROS ASSUNTOS	4	4,65%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	3,49%
LIMPEZA	3	3,49%
AR-CONDICIONADO	3	3,49%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	2,33%
ERRO DE LEITURA	2	2,33%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	2	2,33%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	2,33%
ATENDIMENTO	2	2,33%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,16%
EVASÃO DE RENDA	1	1,16%



NÍVEL SONORO	1	1,16%
PLATAFORMA	1	1,16%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,16%
FECHADO	1	1,16%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	1,16%
REAJUSTE DA TARIFA	1	1,16%
INOPERANTE	1	1,16%
ATO DE VANDALISMO	1	1,16%
TRILHO	1	1,16%
AMBULANTE	1	1,16%
LÂMPADA APAGADA	1	1,16%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	1,16%
ROUBO OU FURTO	1	1,16%
AVARIA DO TREM	1	1,16%
GUAPIMIRIM	1	1,16%
PORTA	1	1,16%
DORMENTE	1	1,16%
BELFORD ROXO	1	1,16%
APLICATIVO	1	1,16%
VILA INHOMIRIM	1	1,16%
Total	86	100%



Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	2	50,00%
OUTROS ASSUNTOS	1	25,00%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	25,00%
Total	4	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

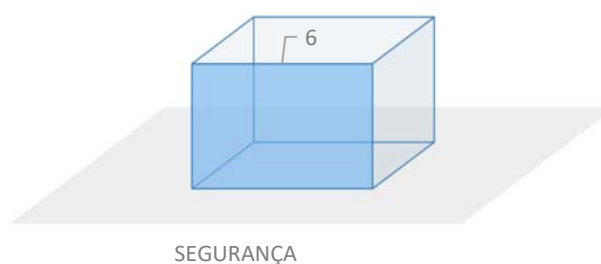




8.11 Assunto das Manifestações por tipo

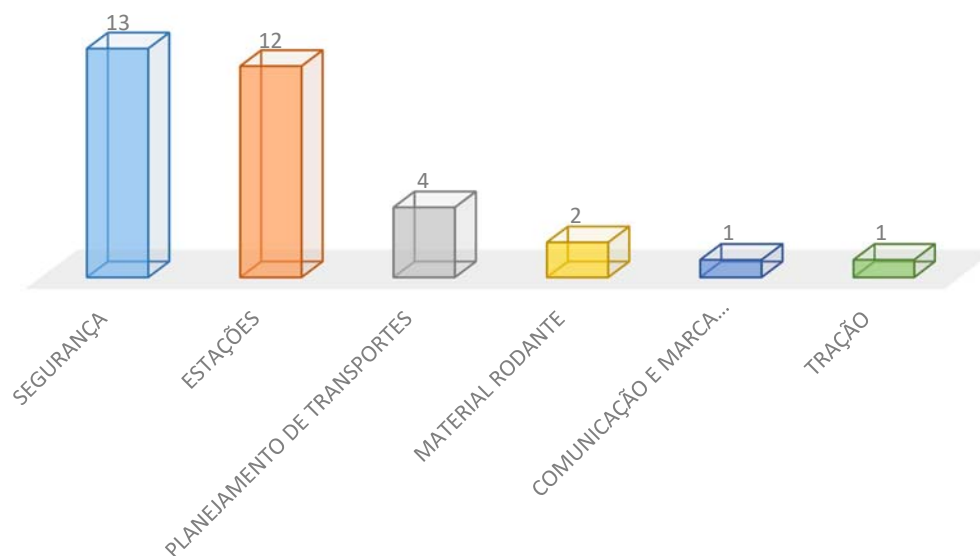
Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	6	100,00%
Total	6	100%

DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	13	39,39%
ESTAÇÕES	12	36,36%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	4	12,12%
MATERIAL RODANTE	2	6,06%
COMUNICAÇÃO E MARCA CORPORATIVA	1	3,03%
TRAÇÃO	1	3,03%
Total	33	100%

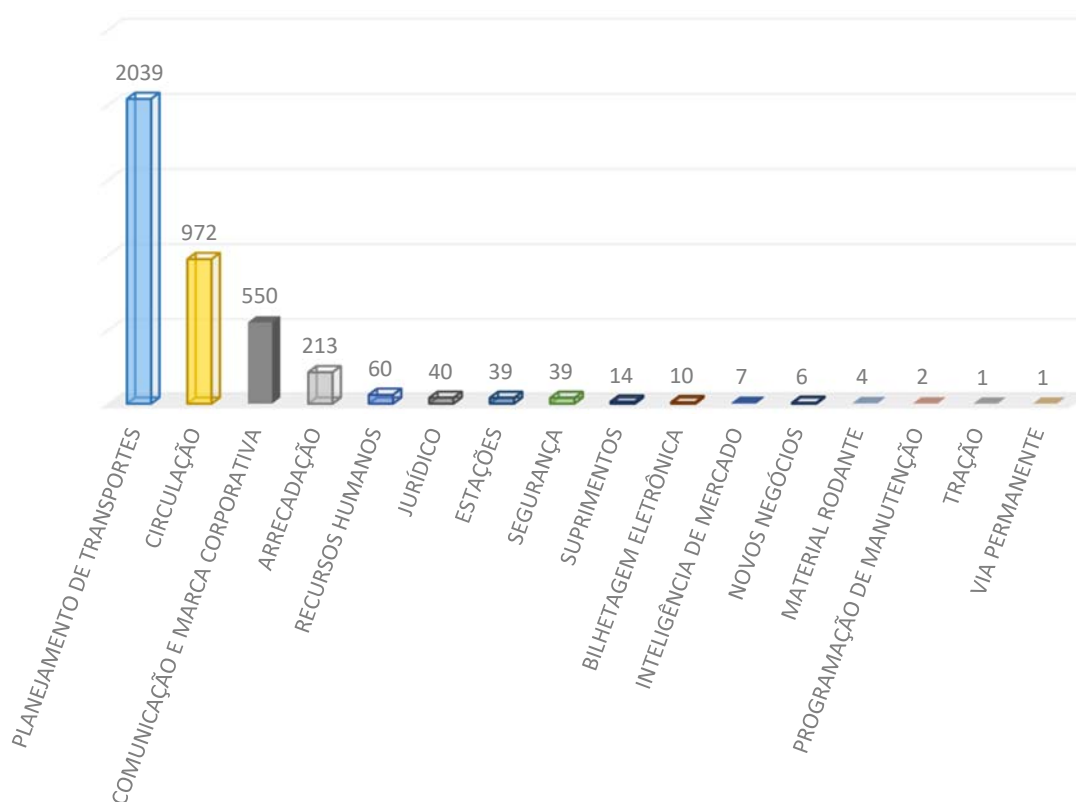
ELOGIOS - POR ASSUNTO





Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2039	51,01%
CIRCULAÇÃO	972	24,32%
COMUNICAÇÃO E MARCA CORPORATIVA	550	13,76%
ARRECADAÇÃO	213	5,33%
RECURSOS HUMANOS	60	1,50%
JURÍDICO	40	1,00%
ESTAÇÕES	39	0,98%
SEGURANÇA	39	0,98%
SUPRIMENTOS	14	0,35%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	10	0,25%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	7	0,18%
NOVOS NEGÓCIOS	6	0,15%
MATERIAL RODANTE	4	0,10%
PROGRAMAÇÃO DE MANUTENÇÃO	2	0,05%
TRAÇÃO	1	0,03%
VIA PERMANENTE	1	0,03%
Total	3997	100%

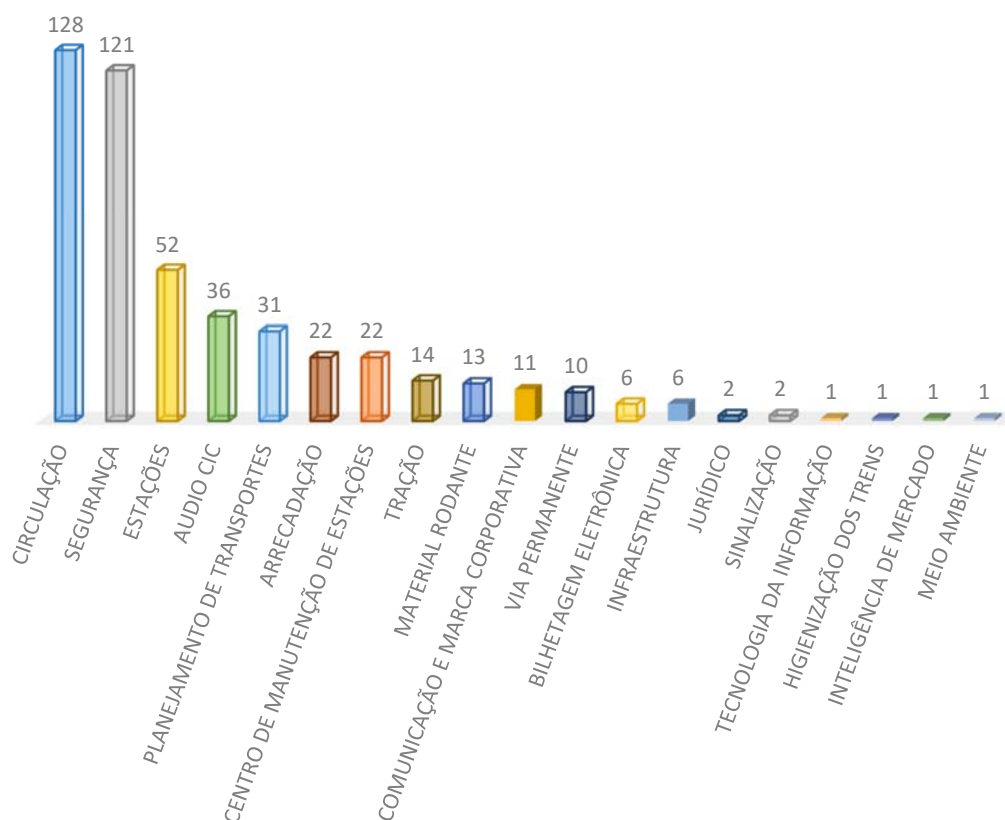
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	128	26,67%
SEGURANÇA	121	25,21%
ESTAÇÕES	52	10,83%
AUDIO CIC	36	7,50%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	31	6,46%
ARRECADAÇÃO	22	4,58%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	22	4,58%
TRAÇÃO	14	2,92%
MATERIAL RODANTE	13	2,71%
COMUNICAÇÃO E MARCA CORPORATIVA	11	2,29%
VIA PERMANENTE	10	2,08%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	6	1,25%
INFRAESTRUTURA	6	1,25%
JURÍDICO	2	0,42%
SINALIZAÇÃO	2	0,42%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0,21%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	0,21%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	0,21%
MEIO AMBIENTE	1	0,21%
Total	480	100%

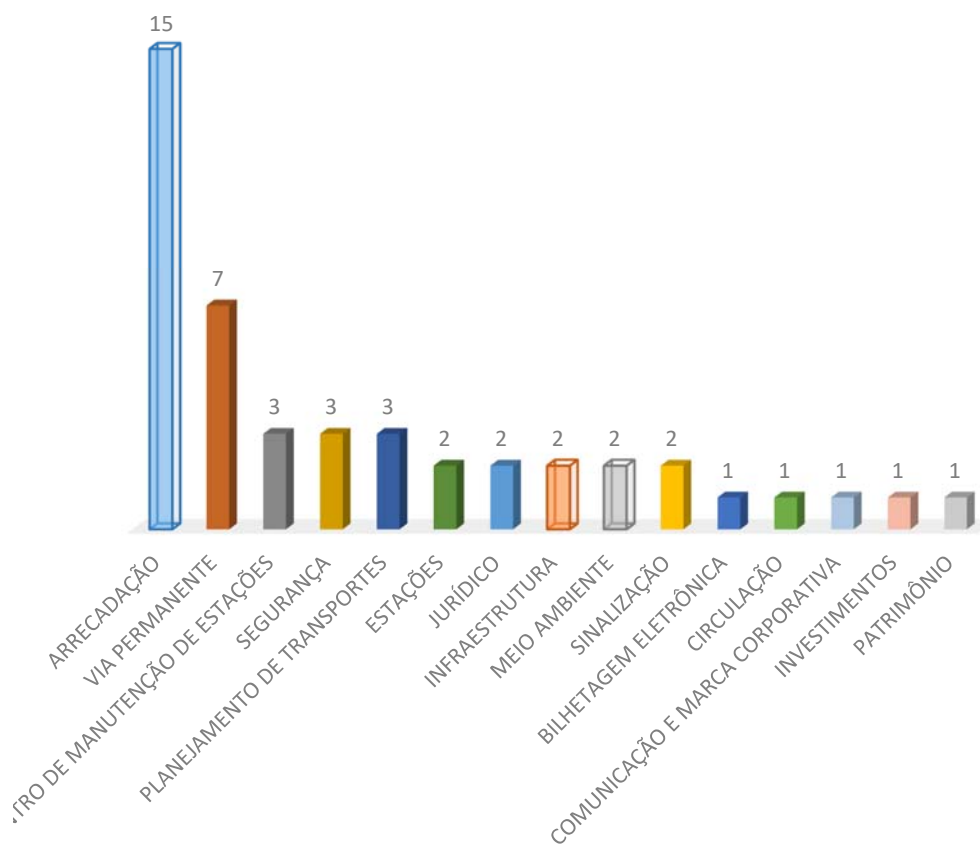
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADÇÃO	15	32,61%
VIA PERMANENTE	7	15,22%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	6,52%
SEGURANÇA	3	6,52%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	6,52%
ESTAÇÕES	2	4,35%
JURÍDICO	2	4,35%
INFRAESTRUTURA	2	4,35%
MEIO AMBIENTE	2	4,35%
SINALIZAÇÃO	2	4,35%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	2,17%
CIRCULAÇÃO	1	2,17%
COMUNICAÇÃO E MARCA CORPORATIVA	1	2,17%
INVESTIMENTOS	1	2,17%
PATRIMÔNIO	1	2,17%
Total	46	100%

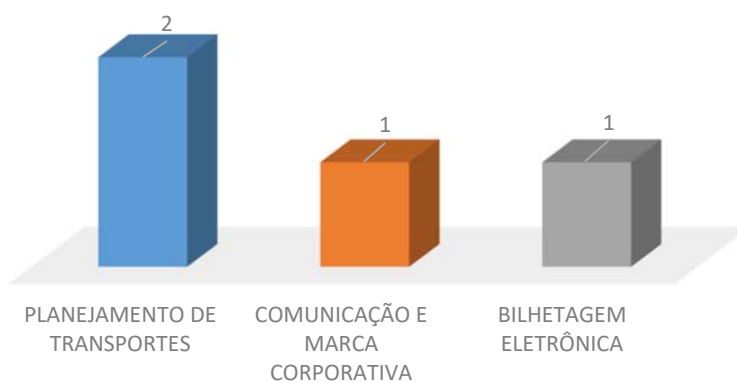
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Sugestões	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	50,00%
COMUNICAÇÃO E MARCA CORPORATIVA	1	25,00%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	25,00%
Total	4	100%

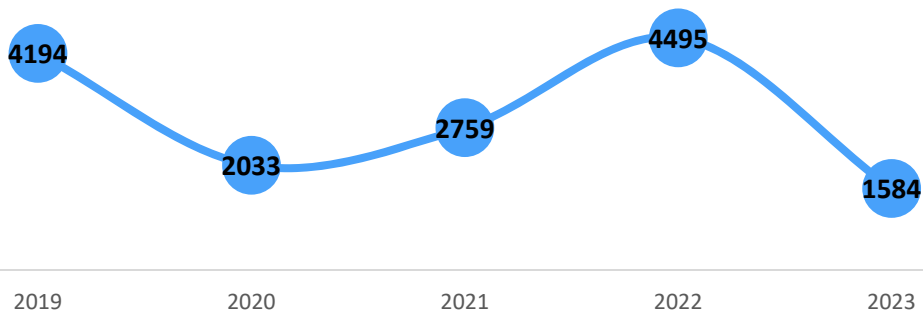
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



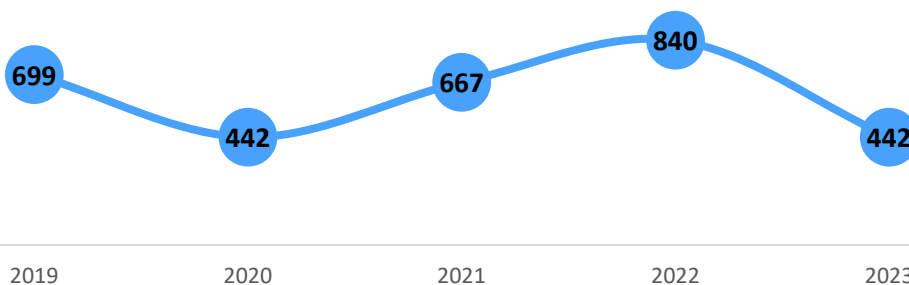


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

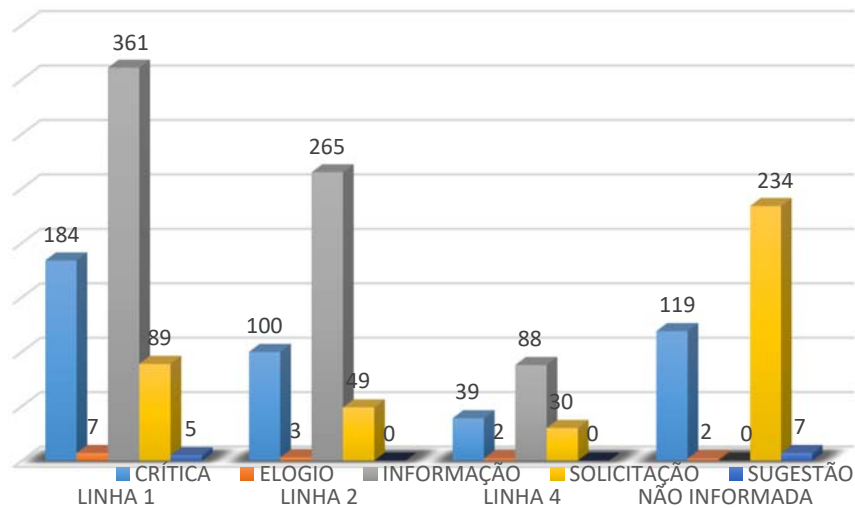


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

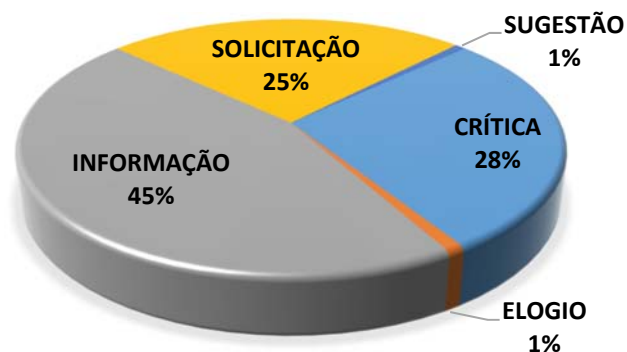
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	184	100	39	119	442	27,90%
ELOGIO	7	3	2	2	14	0,88%
INFORMAÇÃO	361	265	88	0	714	45,08%
SOLICITAÇÃO	89	49	30	234	402	25,38%
SUGESTÃO	5	0	0	7	12	0,76%
Total	646	417	159	362	1584	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REVEILLON	282	17,80%
OPERAÇÃO REGULAR	189	11,93%
OBJETO PERDIDO	162	10,23%
SALDO	145	9,15%
CARTÃO MASTER	61	3,85%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	57	3,60%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	56	3,54%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	50	3,16%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	49	3,09%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	40	2,53%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	34	2,15%



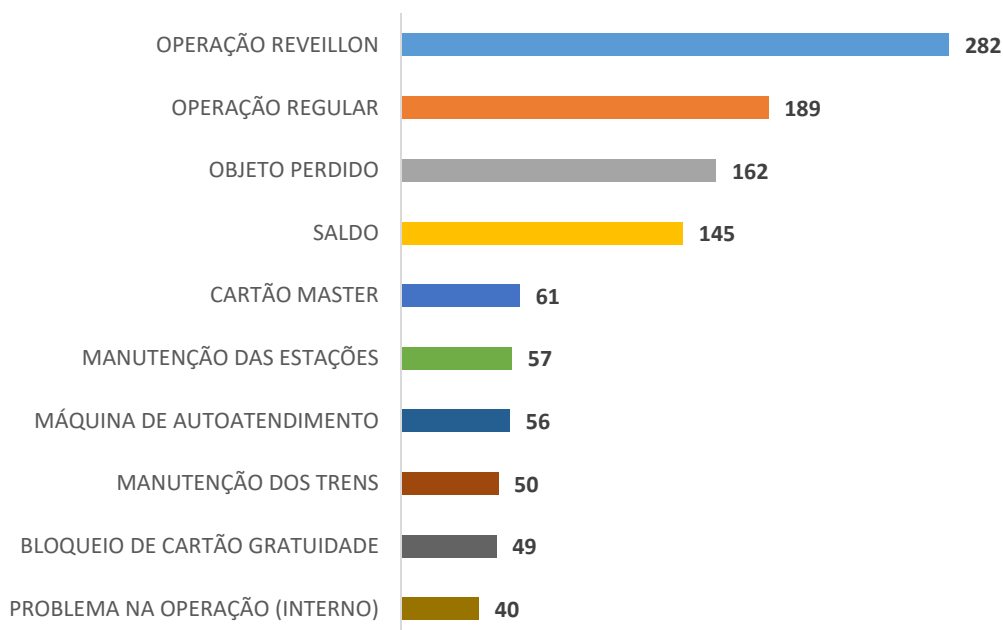
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	30	1,89%
CARTÃO VISA	29	1,83%
GIRO (APP E SITE)	22	1,39%
CADASTRO	19	1,20%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	19	1,20%
JOGOS E EVENTOS	18	1,14%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	17	1,07%
DANOS AO CLIENTE	17	1,07%
GRATUIDADE SÊNIOR	17	1,07%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	15	0,95%
GIRO - PARCERIAS	14	0,88%
CARTEIRA DIGITAL	14	0,88%
GERAL	13	0,82%
RECHAMADA	11	0,69%
ATENDIMENTO DO SAC	10	0,63%
RH	10	0,63%
FUNCIONAMENTO	8	0,51%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	7	0,44%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	6	0,38%
ACHADOS E PERDIDOS	6	0,38%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	6	0,38%
TARIFA METRÔRIO	6	0,38%
COMUNICAÇÃO SONORA	6	0,38%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	6	0,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	6	0,38%
LOJAS E QUIOSQUES	6	0,38%
RECARGA	5	0,32%
TARIFA SOCIAL	5	0,32%
ACESSO AO APP/SITE	5	0,32%
BILHETERIA	5	0,32%
GIRO	5	0,32%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	4	0,25%
APOIO CLIENTE	4	0,25%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	4	0,25%
POSTO DE GRATUIDADE	4	0,25%
CASHBACK 30%	4	0,25%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	4	0,25%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	0,25%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	3	0,19%
DÚVIDAS	3	0,19%
INFORMAÇÕES GERAIS	3	0,19%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	3	0,19%
MÁ CONDUTA	3	0,19%
ATENDIMENTO 0800	3	0,19%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,19%



VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	0,19%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,13%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	0,13%
AR CONDICIONADO	2	0,13%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,13%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	0,13%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	2	0,13%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,13%
CARTÃO ELO	2	0,13%
NÃO INFORMADO	2	0,13%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	0,13%
OUTROS (GRATUIDADE)	2	0,13%
BICICLETÁRIO	2	0,13%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	2	0,13%
CELULAR (E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO)	1	0,06%
INTEGRAÇÃO	1	0,06%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,06%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,06%
PALCO CARIOCA	1	0,06%
IMPrensa	1	0,06%
TRAJETOS DO MNS	1	0,06%
TARIFAS	1	0,06%
APLICATIVO	1	0,06%
CONDUTORES	1	0,06%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	0,06%
EVENTOS / PARCERIAS	1	0,06%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	1	0,06%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,06%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	1	0,06%
CARTÃO BLOQUEADO	1	0,06%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	1	0,06%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	1	0,06%
Total	1584	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



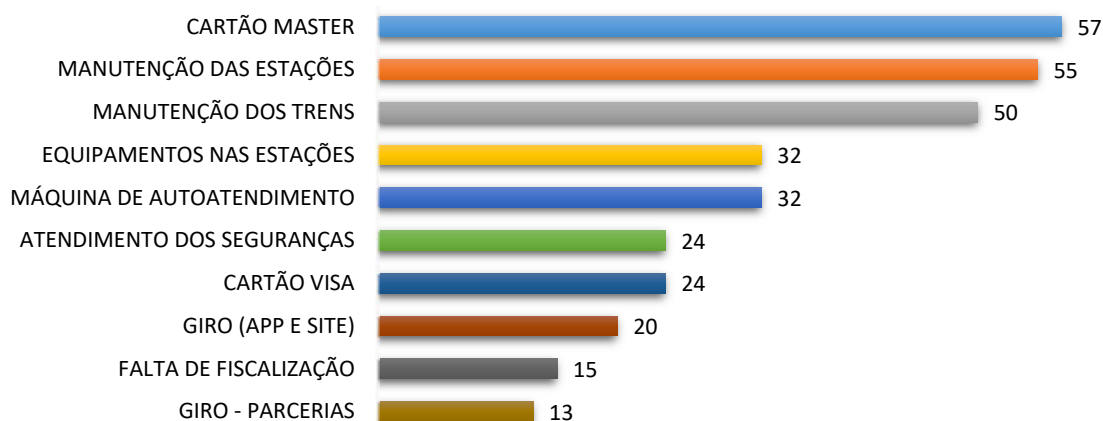
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	57	12,90%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	55	12,44%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	50	11,31%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	32	7,24%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	32	7,24%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	24	5,43%
CARTÃO VISA	24	5,43%
GIRO (APP E SITE)	20	4,52%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	15	3,39%
GIRO - PARCERIAS	13	2,94%
CARTEIRA DIGITAL	12	2,71%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	11	2,49%
ATENDIMENTO DO SAC	9	2,04%
OPERAÇÃO REGULAR	8	1,81%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	6	1,36%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	6	1,36%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	6	1,36%
GIRO	5	1,13%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	1,13%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	4	0,90%
CASHBACK 30%	4	0,90%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	0,68%



MÁ CONDUTA	3	0,68%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,68%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,68%
BILHETERIA	3	0,68%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2	0,45%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	0,45%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,45%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,45%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,45%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,45%
BICICLETÁRIO	2	0,45%
AR CONDICIONADO	2	0,45%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,45%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,45%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	0,45%
APOIO CLIENTE	1	0,23%
CELULAR (E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO)	1	0,23%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	1	0,23%
TARIFA METRÔRIO	1	0,23%
RH	1	0,23%
CARTÃO ELO	1	0,23%
INTEGRAÇÃO	1	0,23%
Total	442	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



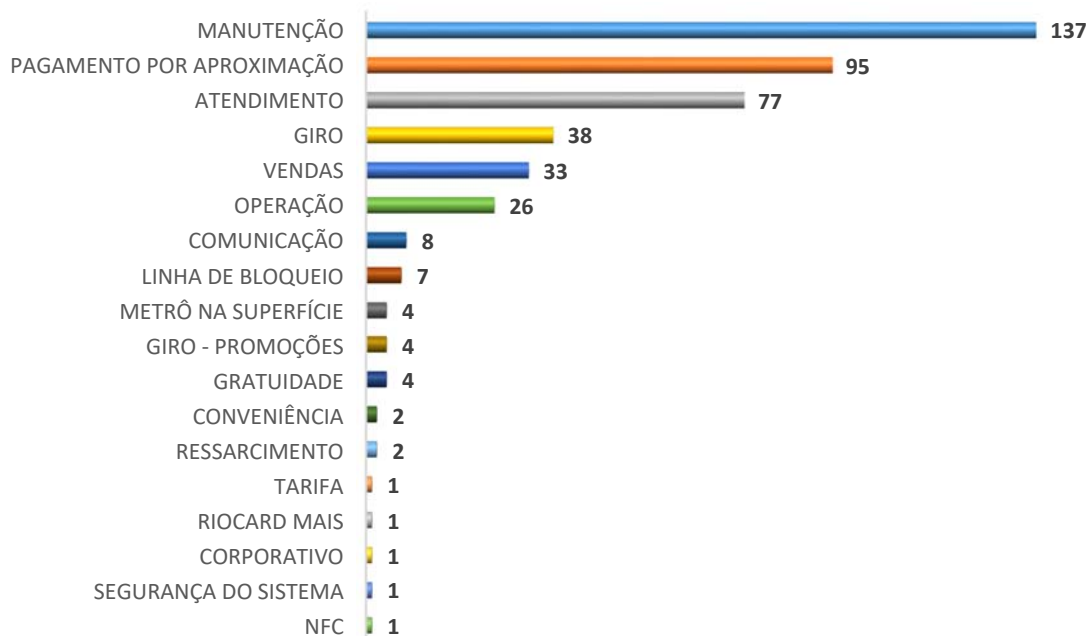
9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	137	31,00%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	95	21,49%
ATENDIMENTO	77	17,42%
GIRO	38	8,60%
VENDAS	33	7,47%



OPERAÇÃO	26	5,88%
COMUNICAÇÃO	8	1,81%
LINHA DE BLOQUEIO	7	1,58%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	0,90%
GIRO - PROMOÇÕES	4	0,90%
GRATUIDADE	4	0,90%
CONVENIÊNCIA	2	0,45%
RESSARCIMENTO	2	0,45%
TARIFA	1	0,23%
RIOCARD MAIS	1	0,23%
CORPORATIVO	1	0,23%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,23%
NFC	1	0,23%
Total	442	100,00%

Motivo das Reclamações

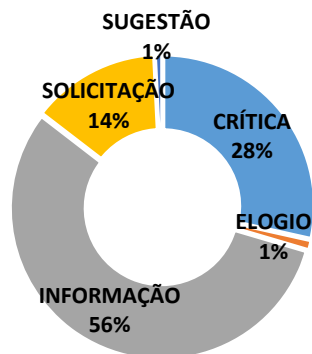


9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	184	28,48%
ELOGIO	7	1,08%
INFORMAÇÃO	361	55,88%
SOLICITAÇÃO	89	13,78%
SUGESTÃO	5	0,77%
Total	646	100,00%



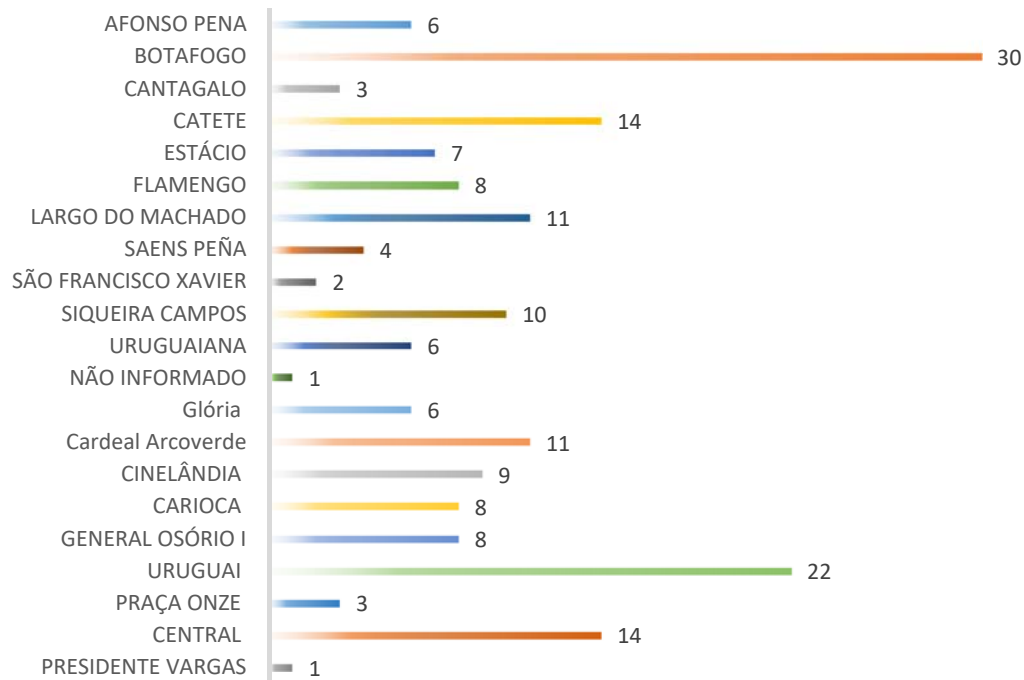
Tipo de Manifestação - Linha 1



Estação	Reclamações	%
AFONSO PENA	6	3,26%
BOTAFOGO	30	16,30%
CANTAGALO	3	1,63%
CATETE	14	7,61%
ESTÁCIO	7	3,80%
FLAMENGO	8	4,35%
LARGO DO MACHADO	11	5,98%
SAENS PEÑA	4	2,17%
SÃO FRANCISCO XAVIER	2	1,09%
SIQUEIRA CAMPOS	10	5,43%
URUGUAIANA	6	3,26%
NÃO INFORMADO	1	0,54%
Glória	6	3,26%
Cardeal Arcoverde	11	5,98%
CINELÂNDIA	9	4,89%
CARIOCA	8	4,35%
GENERAL OSÓRIO I	8	4,35%
URUGUAI	22	11,96%
PRAÇA ONZE	3	1,63%
CENTRAL	14	7,61%
PRESIDENTE VARGAS	1	0,54%
Total	184	100,00%



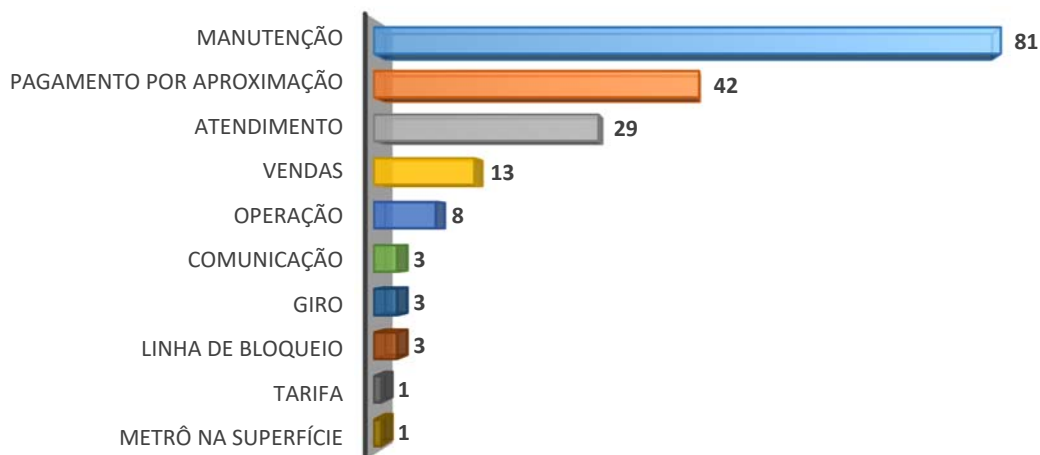
RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2023 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	81	44,02%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	42	22,83%
ATENDIMENTO	29	15,76%
VENDAS	13	7,07%
OPERAÇÃO	8	4,35%
COMUNICAÇÃO	3	1,63%
GIRO	3	1,63%
LINHA DE BLOQUEIO	3	1,63%
TARIFA	1	0,54%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,54%
Total	184	100,00%



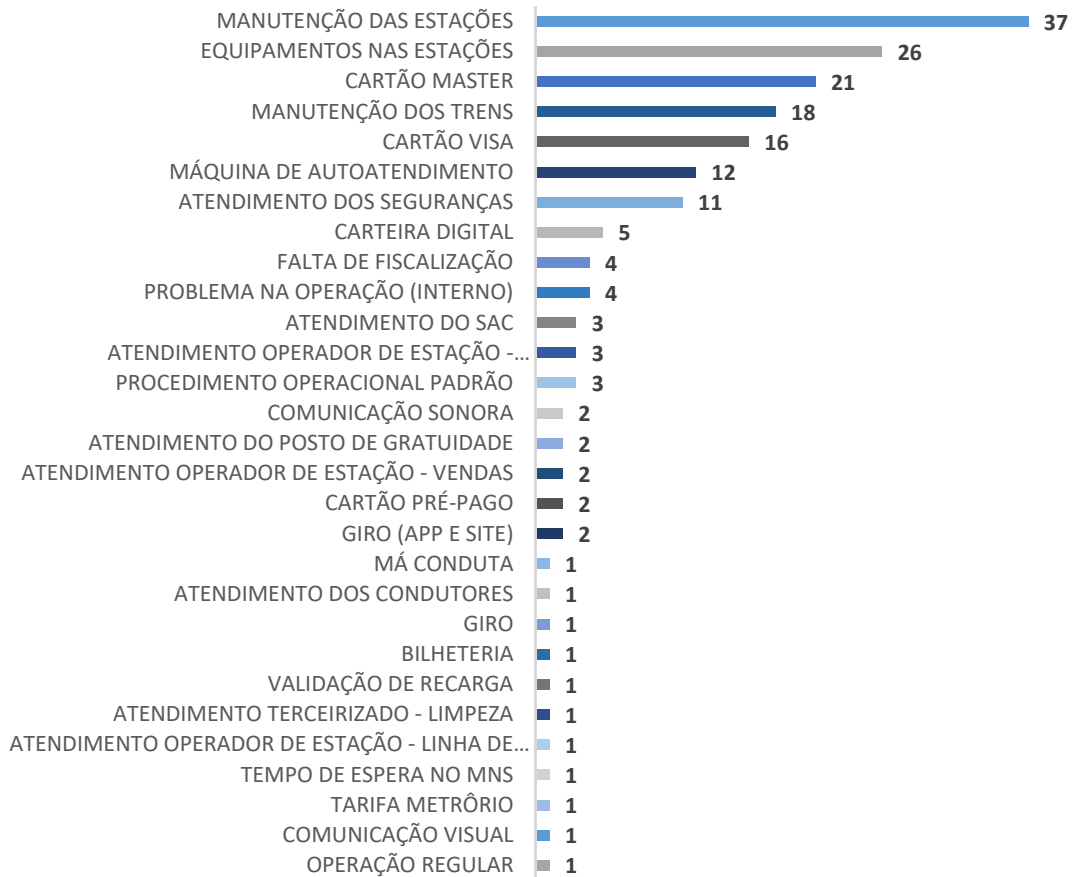
Reclamações Linha 1 - Por motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	37	20,11%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	26	14,13%
CARTÃO MASTER	21	11,41%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	18	9,78%
CARTÃO VISA	16	8,70%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	12	6,52%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	11	5,98%
CARTEIRA DIGITAL	5	2,72%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	4	2,17%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	2,17%
ATENDIMENTO DO SAC	3	1,63%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	3	1,63%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,63%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	1,09%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	1,09%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	2	1,09%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	1,09%
GIRO (APP E SITE)	2	1,09%
MÁ CONDUTA	1	0,54%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,54%
GIRO	1	0,54%
BILHETERIA	1	0,54%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,54%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,54%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	0,54%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,54%
TARIFA METRÔRIO	1	0,54%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,54%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,54%
Total	184	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	7	1
Total	7	100%

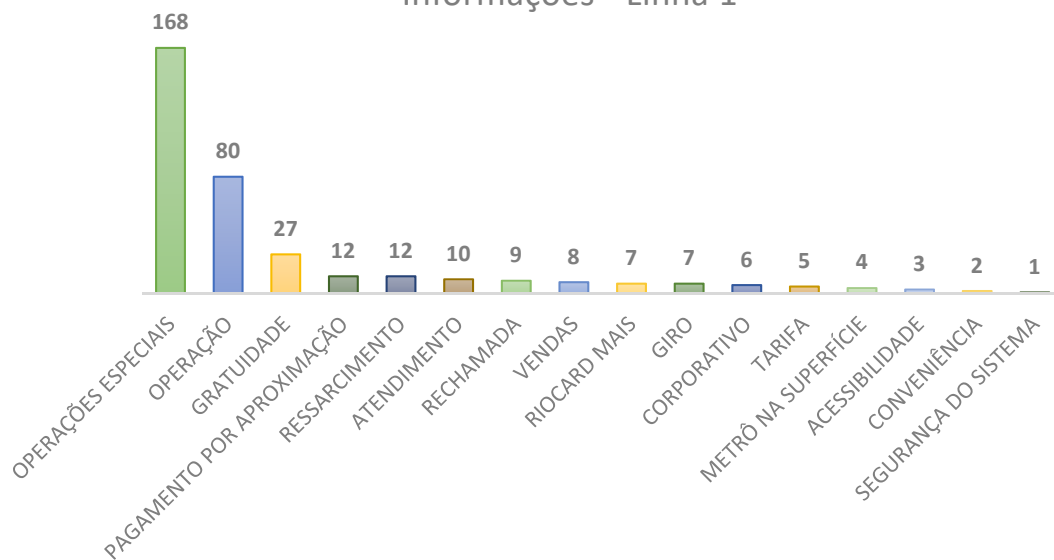
Elogios - Linha 1





Informações	Frequencia	%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	168	46,54%
OPERAÇÃO	80	22,16%
GRATUIDADE	27	7,48%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	12	3,32%
RESSARCIMENTO	12	3,32%
ATENDIMENTO	10	2,77%
RECHAMADA	9	2,49%
VENDAS	8	2,22%
RIOCARD MAIS	7	1,94%
GIRO	7	1,94%
CORPORATIVO	6	1,66%
TARIFA	5	1,39%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	1,11%
ACESSIBILIDADE	3	0,83%
CONVENIÊNCIA	2	0,55%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,28%
Total	361	100,00%

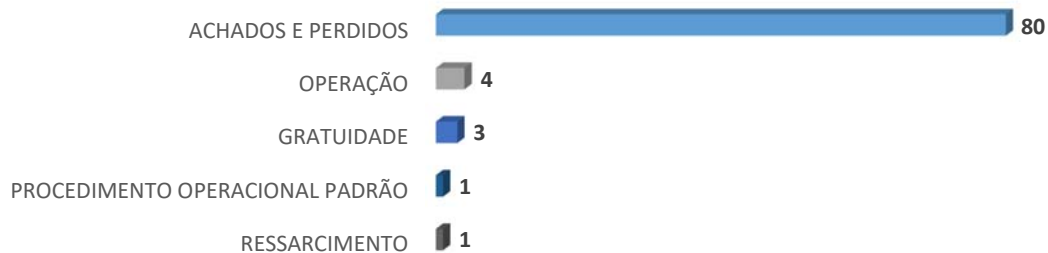
Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	80	89,89%
OPERAÇÃO	4	4,49%
GRATUIDADE	3	3,37%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,12%
RESSARCIMENTO	1	1,12%
Total	89	100,00%



Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	2	40,00%
MANUTENÇÃO	2	40,00%
COMUNICAÇÃO	1	20,00%
Total	5	100,00%

Sugestões - Linha 1

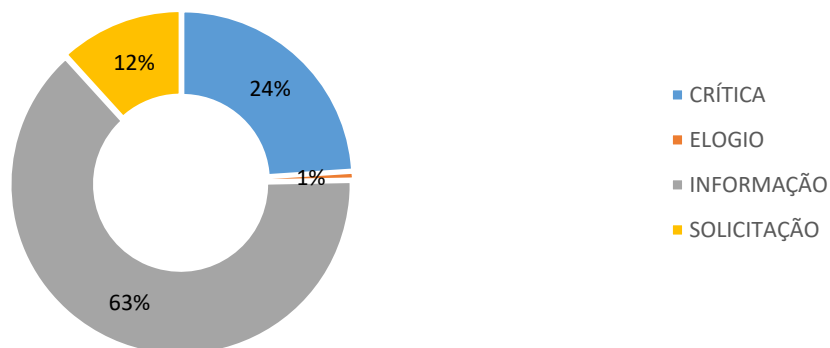


9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	100	23,98%
ELOGIO	3	0,72%
INFORMAÇÃO	265	63,55%
SOLICITAÇÃO	49	11,75%
Total	417	100,00%



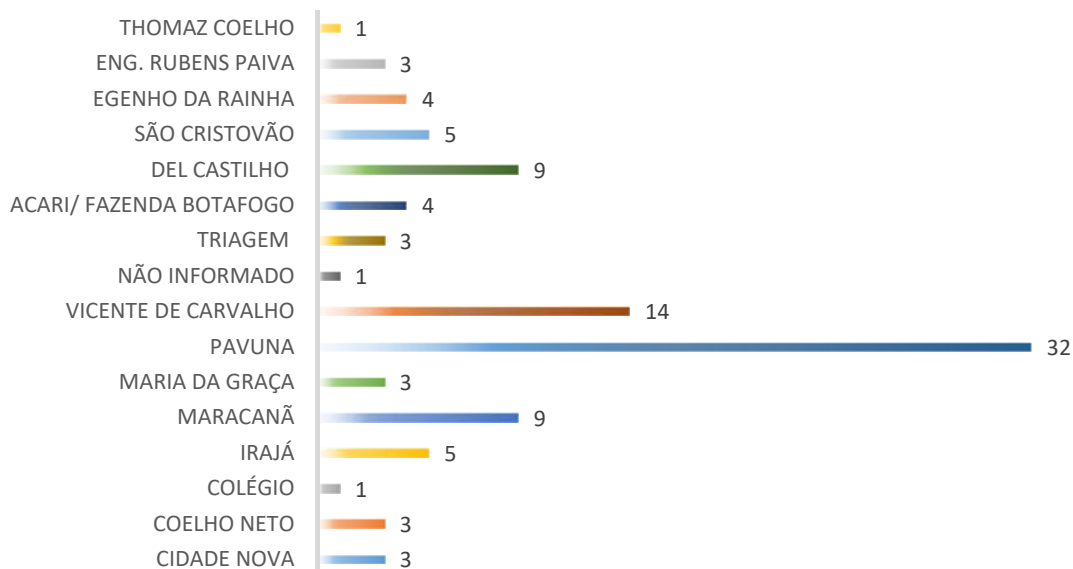
Tipo de manifestação - Linha 2



Estação	Reclamações	%
CIDADE NOVA	3	3,00%
COELHO NETO	3	3,00%
COLÉGIO	1	1,00%
IRAJÁ	5	5,00%
MARACANÃ	9	9,00%
MARIA DA GRAÇA	3	3,00%
PAVUNA	32	32,00%
VICENTE DE CARVALHO	14	14,00%
NÃO INFORMADO	1	1,00%
TRIAGEM	3	3,00%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	4	4,00%
DEL CASTILHO	9	9,00%
SÃO CRISTOVÃO	5	5,00%
EGENHO DA RAINHA	4	4,00%
ENG. RUBENS PAIVA	3	3,00%
THOMAZ COELHO	1	1,00%
Total	100	100,00%

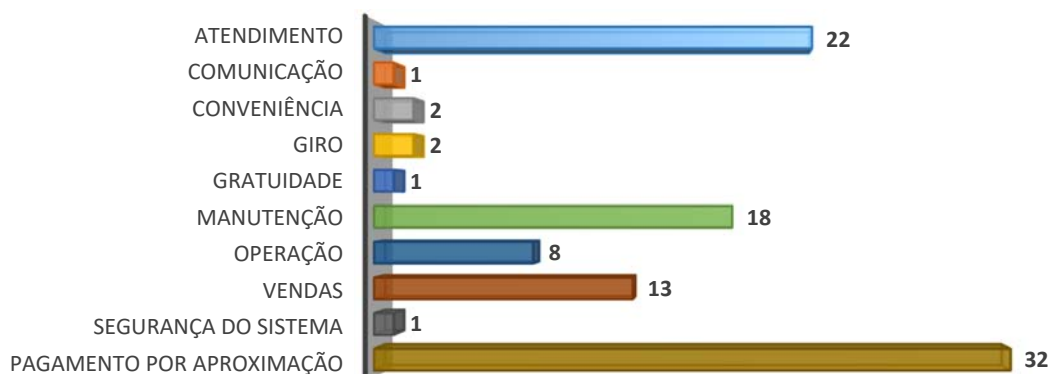


RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2023 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	22	22,00%
COMUNICAÇÃO	1	1,00%
CONVENIÊNCIA	2	2,00%
GIRO	2	2,00%
GRATUIDADE	1	1,00%
MANUTENÇÃO	18	18,00%
OPERAÇÃO	8	8,00%
VENDAS	13	13,00%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,00%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	32	32,00%
Total	100	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo

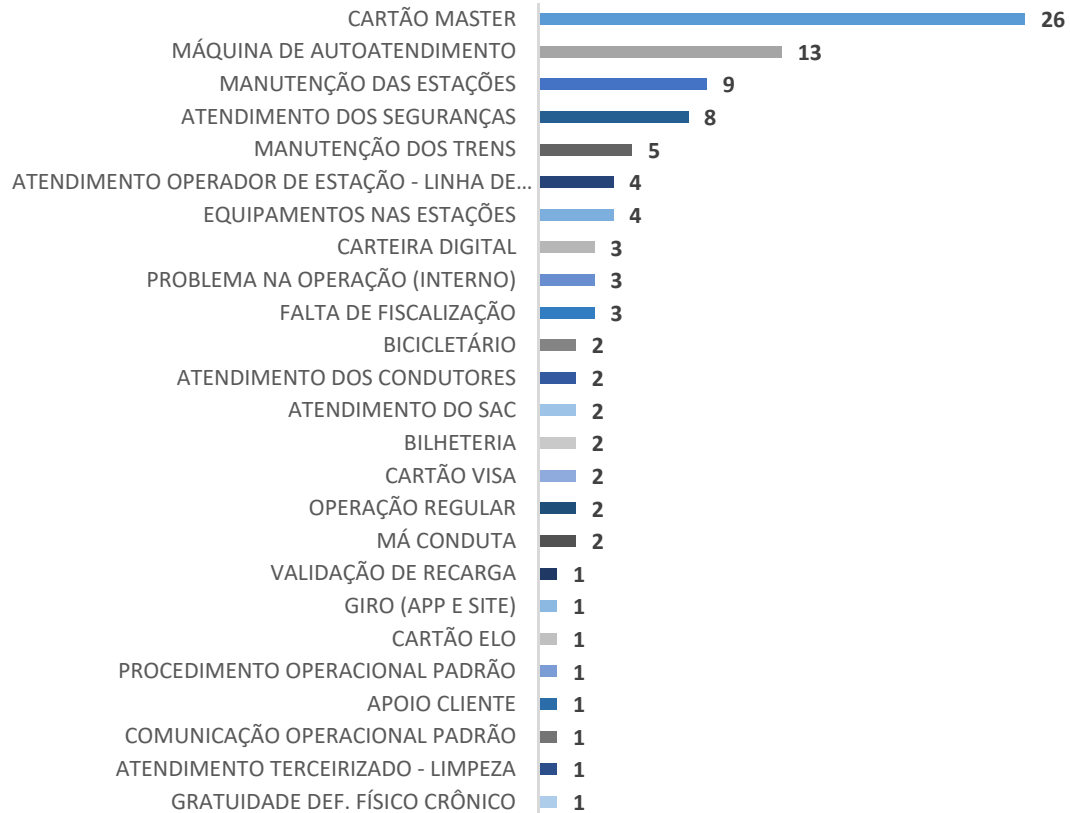




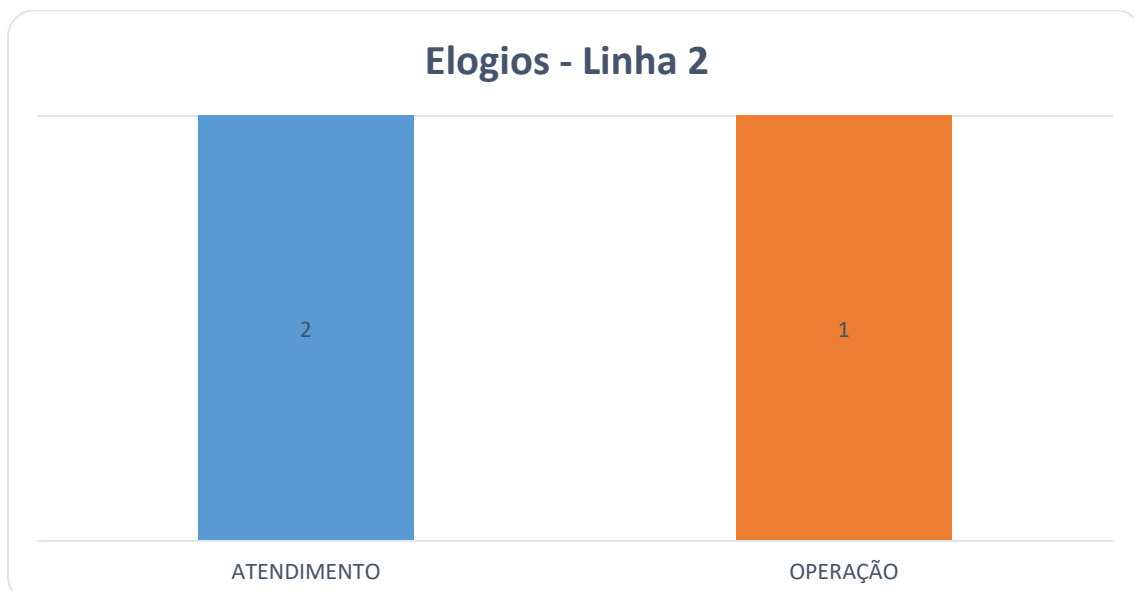
Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	26	26,00%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	13	13,00%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	9	9,00%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	8	8,00%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	5,00%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	4	4,00%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	4	4,00%
CARTEIRA DIGITAL	3	3,00%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	3	3,00%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	3,00%
BICICLETÁRIO	2	2,00%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	2,00%
ATENDIMENTO DO SAC	2	2,00%
BILHETERIA	2	2,00%
CARTÃO VISA	2	2,00%
OPERAÇÃO REGULAR	2	2,00%
MÁ CONDUTA	2	2,00%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	1,00%
GIRO (APP E SITE)	1	1,00%
CARTÃO ELO	1	1,00%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,00%
APOIO CLIENTE	1	1,00%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,00%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	1,00%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	1,00%
Total	100	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Categoria



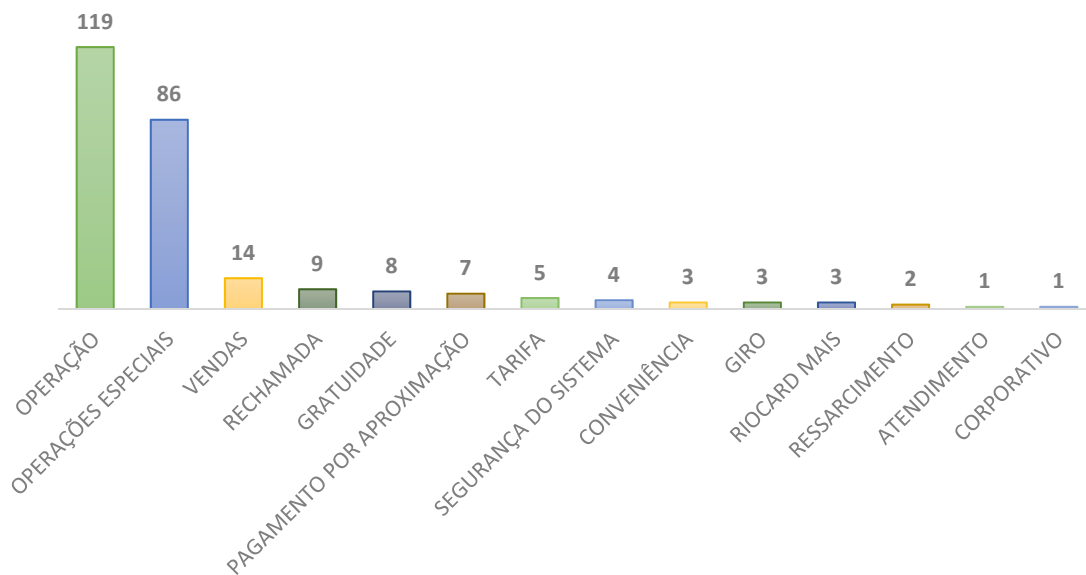
Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	67%
OPERAÇÃO	1	33%
Total	3	100%





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	119	44,91%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	86	32,45%
VENDAS	14	5,28%
RECHAMADA	9	3,40%
GRATUIDADE	8	3,02%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	7	2,64%
TARIFA	5	1,89%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	1,51%
CONVENIÊNCIA	3	1,13%
GIRO	3	1,13%
RIOCARD MAIS	3	1,13%
RESSARCIMENTO	2	0,75%
ATENDIMENTO	1	0,38%
CORPORATIVO	1	0,38%
Total	265	100,00%

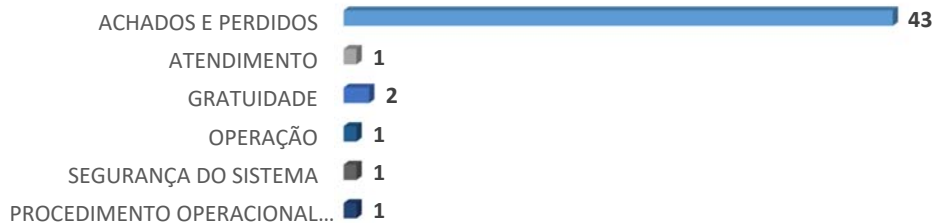
Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	43	87,76%
ATENDIMENTO	1	2,04%
GRATUIDADE	2	4,08%
OPERAÇÃO	1	2,04%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	2,04%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	2,04%
Total	49	100,00%



Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
Total	0	0,00%

9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	88	55,35%
CRÍTICA	39	24,53%
SOLICITAÇÃO	30	18,87%
ELOGIO	2	1,26%
Total	159	100,00%

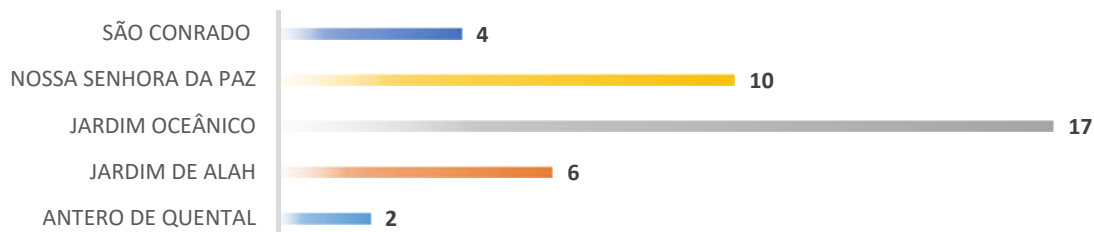
Tipo de Manifestação - Linha 4



Estação	Reclamações	%
ANTERO DE QUENTAL	2	5,13%
JARDIM DE ALAH	6	15,38%
JARDIM OCEÂNICO	17	43,59%
NOSSA SENHORA DA PAZ	10	25,64%
SÃO CONRADO	4	10,26%
Total	39	100,00%

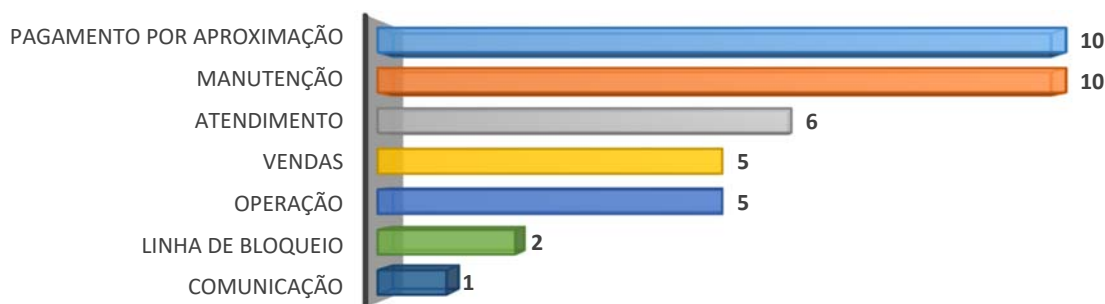


RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2023 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	10	25,64%
MANUTENÇÃO	10	25,64%
ATENDIMENTO	6	15,38%
VENDAS	5	12,82%
OPERAÇÃO	5	12,82%
LINHA DE BLOQUEIO	2	5,13%
COMUNICAÇÃO	1	2,56%
Total	39	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo

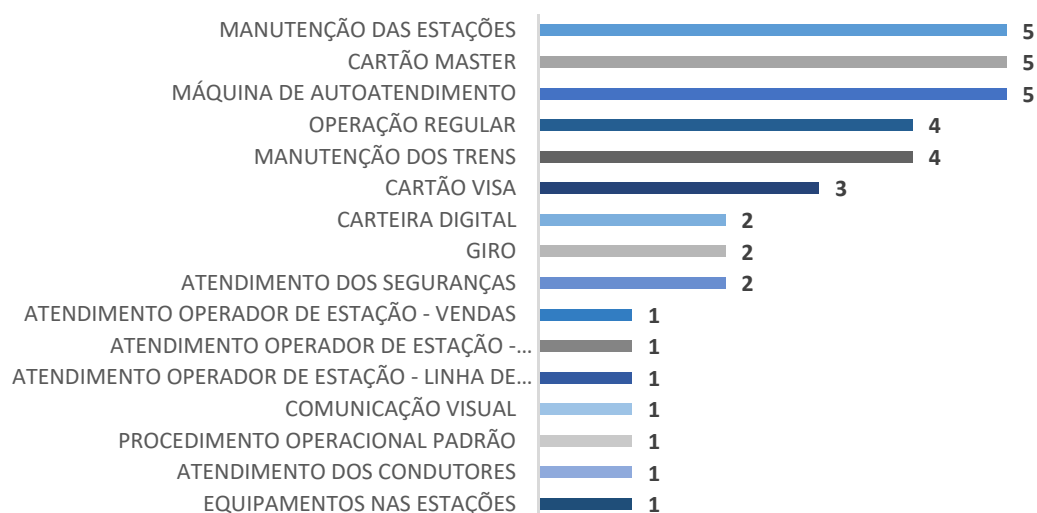


Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	5	12,82%
CARTÃO MASTER	5	12,82%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	5	12,82%
OPERAÇÃO REGULAR	4	10,26%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	10,26%
CARTÃO VISA	3	7,69%
CARTEIRA DIGITAL	2	5,13%
GIRO	2	5,13%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	5,13%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	2,56%



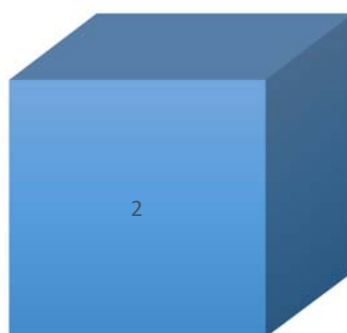
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	2,56%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	2,56%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	2,56%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	2,56%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	2,56%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	2,56%
Total	39	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	2	100%
Total	2	100%

Elogios - Linha 4

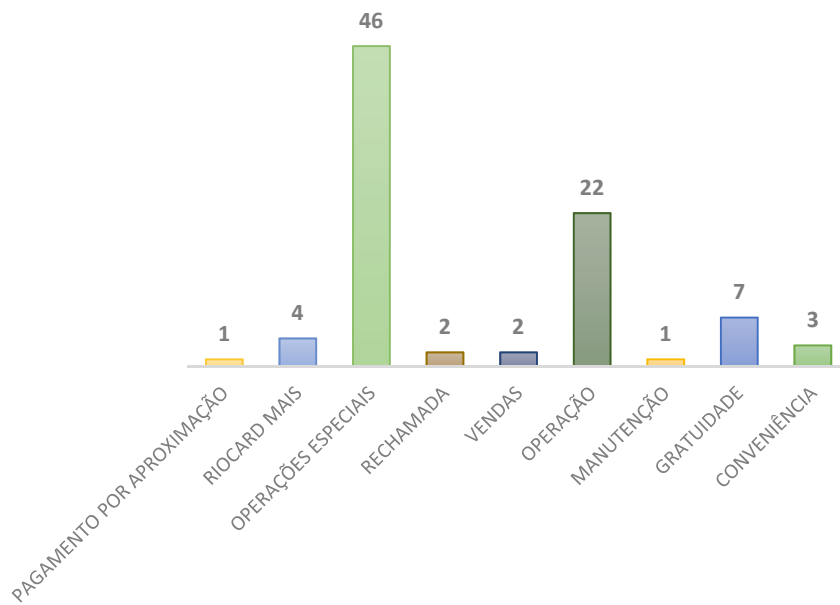


ATENDIMENTO



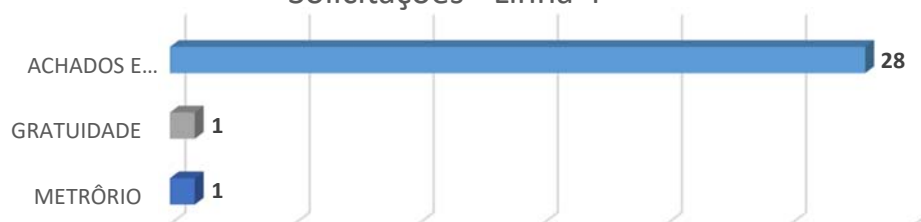
Tipo de Informação	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	3	3,41%
GRATUIDADE	7	7,95%
MANUTENÇÃO	1	1,14%
OPERAÇÃO	22	25,00%
VENDAS	2	2,27%
RECHAMADA	2	2,27%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	46	52,27%
RIOCARD MAIS	4	4,55%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	1	1,14%
Total	88	100,00%

Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	28	93,33%
GRATUIDADE	1	3,33%
METRÔNIO	1	3,33%
Total	30	100,00%

Solicitações - Linha 4



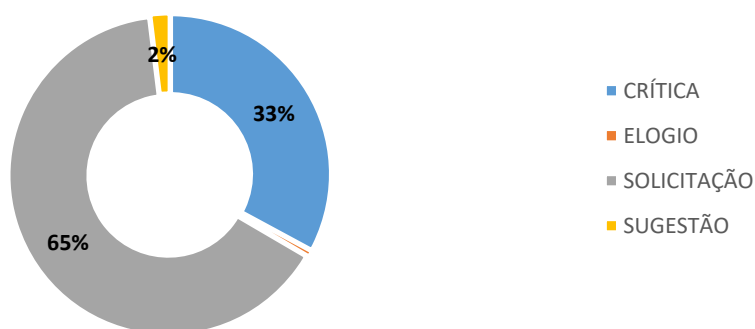


Sugestões	Frequência	%
Total	0	0

9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	119	32,87%
ELOGIO	2	0,55%
SOLICITAÇÃO	234	64,64%
SUGESTÃO	7	1,93%
Total	362	100,00%

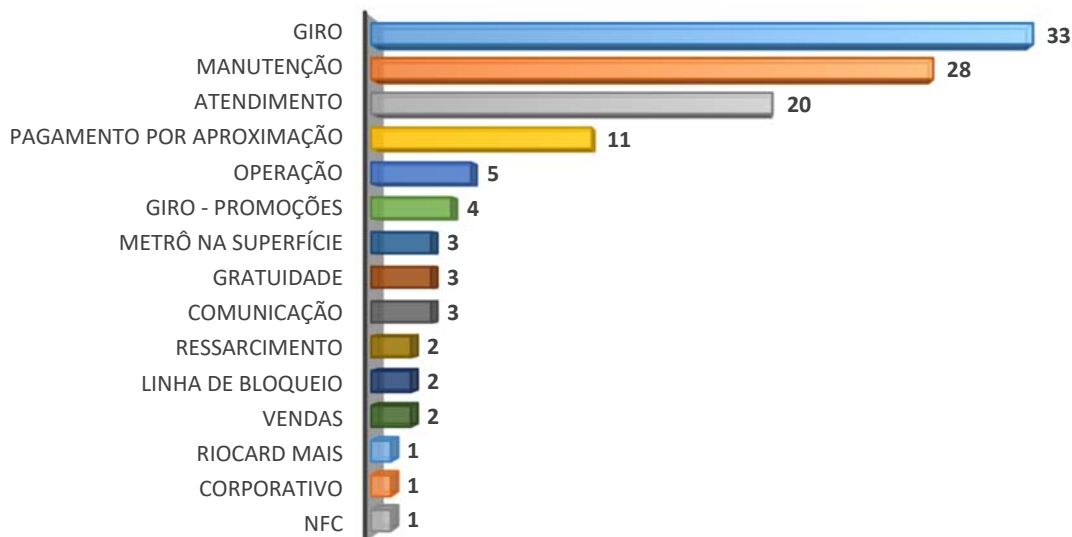
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	33	27,73%
MANUTENÇÃO	28	23,53%
ATENDIMENTO	20	16,81%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	11	9,24%
OPERAÇÃO	5	4,20%
GIRO - PROMOÇÕES	4	3,36%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	2,52%
GRATUIDADE	3	2,52%
COMUNICAÇÃO	3	2,52%
RESSARCIMENTO	2	1,68%
LINHA DE BLOQUEIO	2	1,68%
VENDAS	2	1,68%
RIOCARD MAIS	1	0,84%
CORPORATIVO	1	0,84%
NFC	1	0,84%
Total	119	100,00%



Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

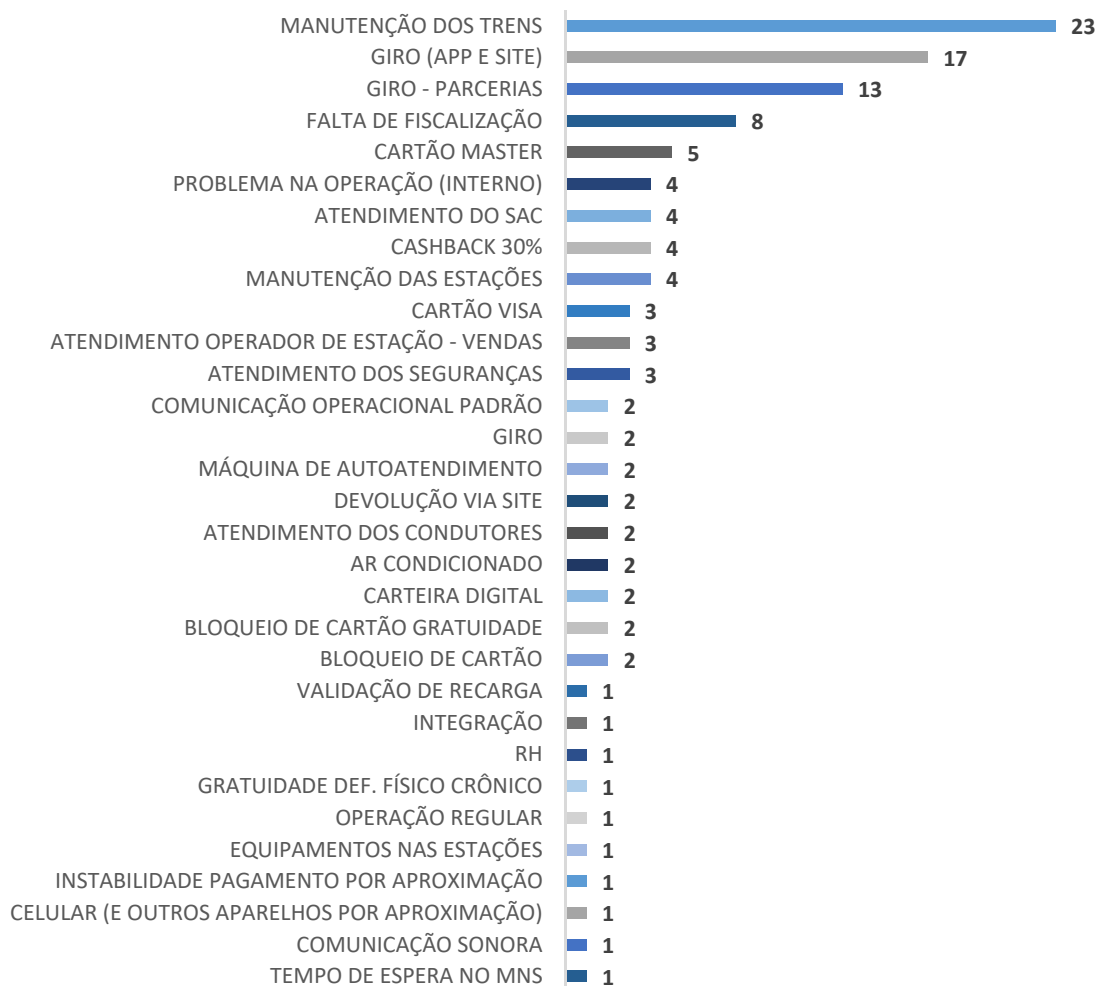


Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	23	19,33%
GIRO (APP E SITE)	17	14,29%
GIRO - PARCERIAS	13	10,92%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	8	6,72%
CARTÃO MASTER	5	4,20%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	3,36%
ATENDIMENTO DO SAC	4	3,36%
CASHBACK 30%	4	3,36%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	3,36%
CARTÃO VISA	3	2,52%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	3	2,52%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	2,52%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,68%
GIRO	2	1,68%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	2	1,68%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2	1,68%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	1,68%
AR CONDICIONADO	2	1,68%
CARTEIRA DIGITAL	2	1,68%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	1,68%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	1,68%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,84%
INTEGRAÇÃO	1	0,84%
RH	1	0,84%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,84%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,84%



EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,84%
INSTABILIDADE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	1	0,84%
CELULAR (E OUTROS APARELHOS POR APROXIMAÇÃO)	1	0,84%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,84%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,84%
Total	119	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



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



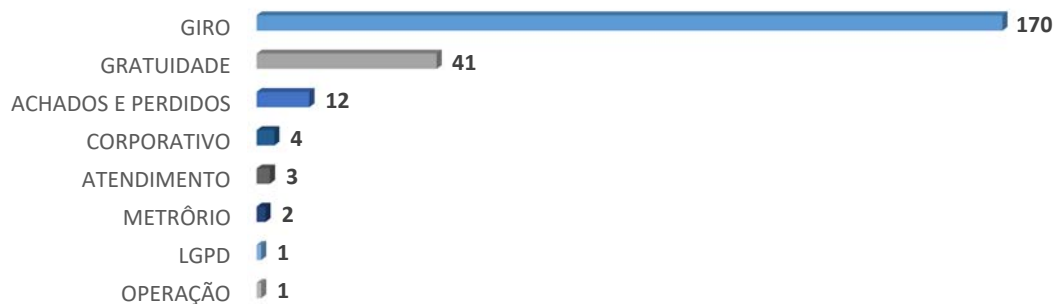
Elogios - Linha não informada



Informações	Frequência
Total	0

Solicitação	Frequência	%
GIRO	170	72,65%
GRATUIDADE	41	17,52%
ACHADOS E PERDIDOS	12	5,13%
CORPORATIVO	4	1,71%
ATENDIMENTO	3	1,28%
METRÔRIO	2	0,85%
LGPD	1	0,43%
OPERAÇÃO	1	0,43%
Total	234	100,00%

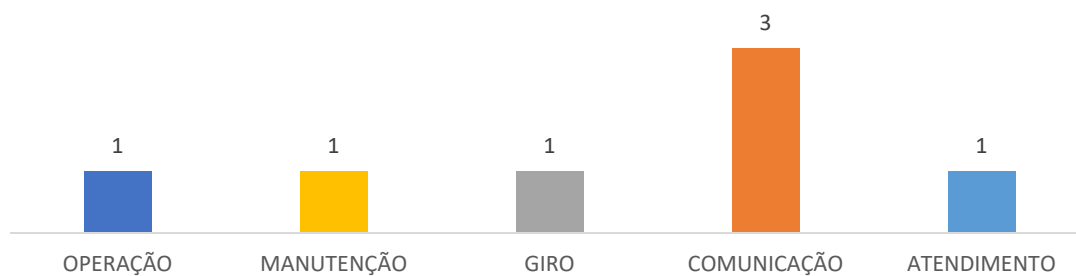
Solicitações - Linha Não Informada





Sugestões	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	14,29%
COMUNICAÇÃO	3	42,86%
GIRO	1	14,29%
MANUTENÇÃO	1	14,29%
OPERAÇÃO	1	14,29%
Total	7	100,00%

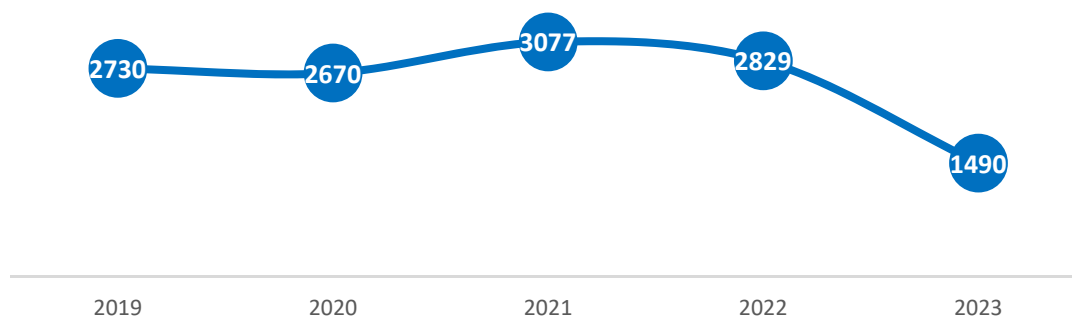
Sugestões - Linha Não Informada



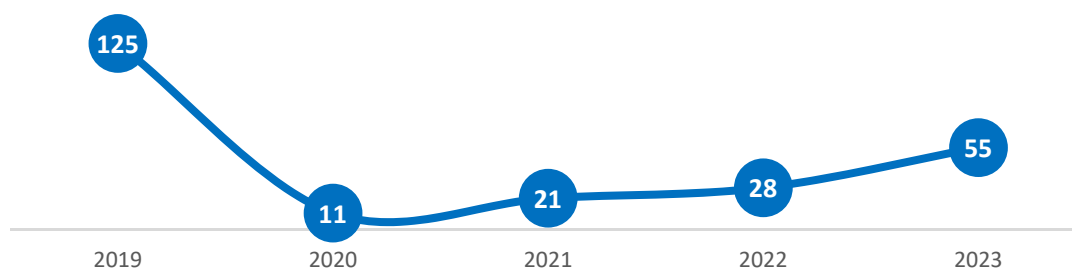


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas



10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	55	3,69%
RESSARCIMENTO	5	0,34%
SUGESTÃO	0	0,00%
ELOGIO	2	0,13%
INFORMAÇÃO	1420	95,30%
SOLICITAÇÃO	8	0,54%
TOTAL	1490	100,00%



MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

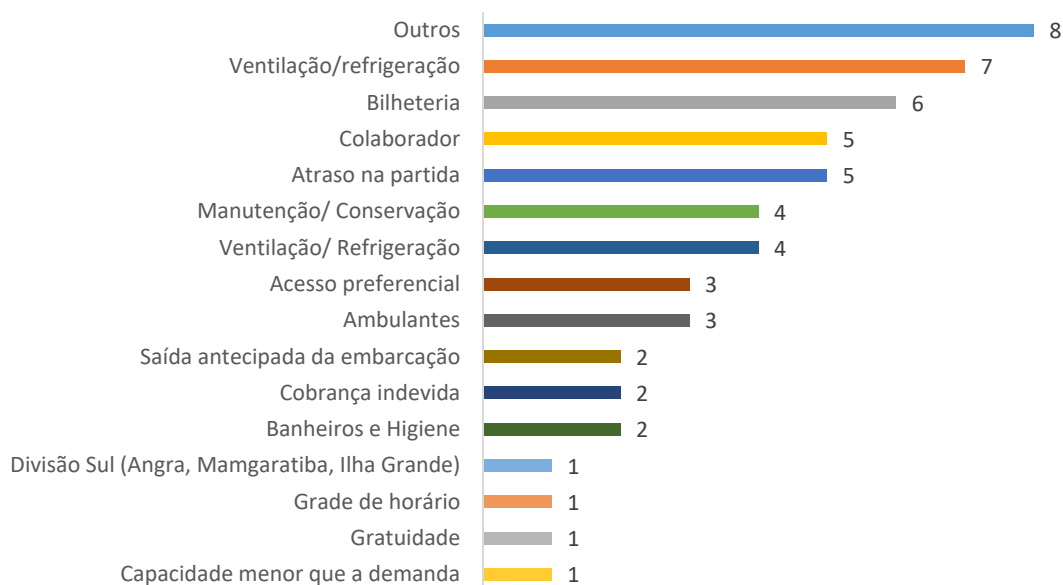


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Outros	8	14,55%
Ventilação/refrigeração	7	12,73%
Bilheteria	6	10,91%
Colaborador	5	9,09%
Atraso na partida	5	9,09%
Manutenção/ Conservação	4	7,27%
Ventilação/ Refrigeração	4	7,27%
Acesso preferencial	3	5,45%
Ambulantes	3	5,45%
Saída antecipada da embarcação	2	3,64%
Cobrança indevida	2	3,64%
Banheiros e Higiene	2	3,64%
Divisão Sul (Angra, Mamgaratiba, Ilha Grande)	1	1,82%
Grade de horário	1	1,82%
Gratuidade	1	1,82%
Capacidade menor que a demanda	1	1,82%
Total	55	100%

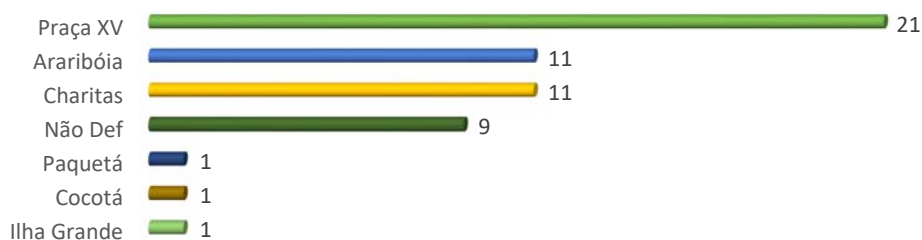


MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	21	38,18%
Araribóia	11	20,00%
Charitas	11	20,00%
Não Def	9	16,36%
Paquetá	1	1,82%
Cocotá	1	1,82%
Ilha Grande	1	1,82%
Total	55	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA

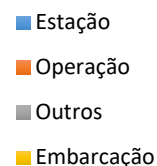
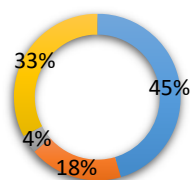




10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	25	45,45%
Operação	10	18,18%
Outros	2	3,64%
Embarcação	18	32,73%
Total	55	100,00%

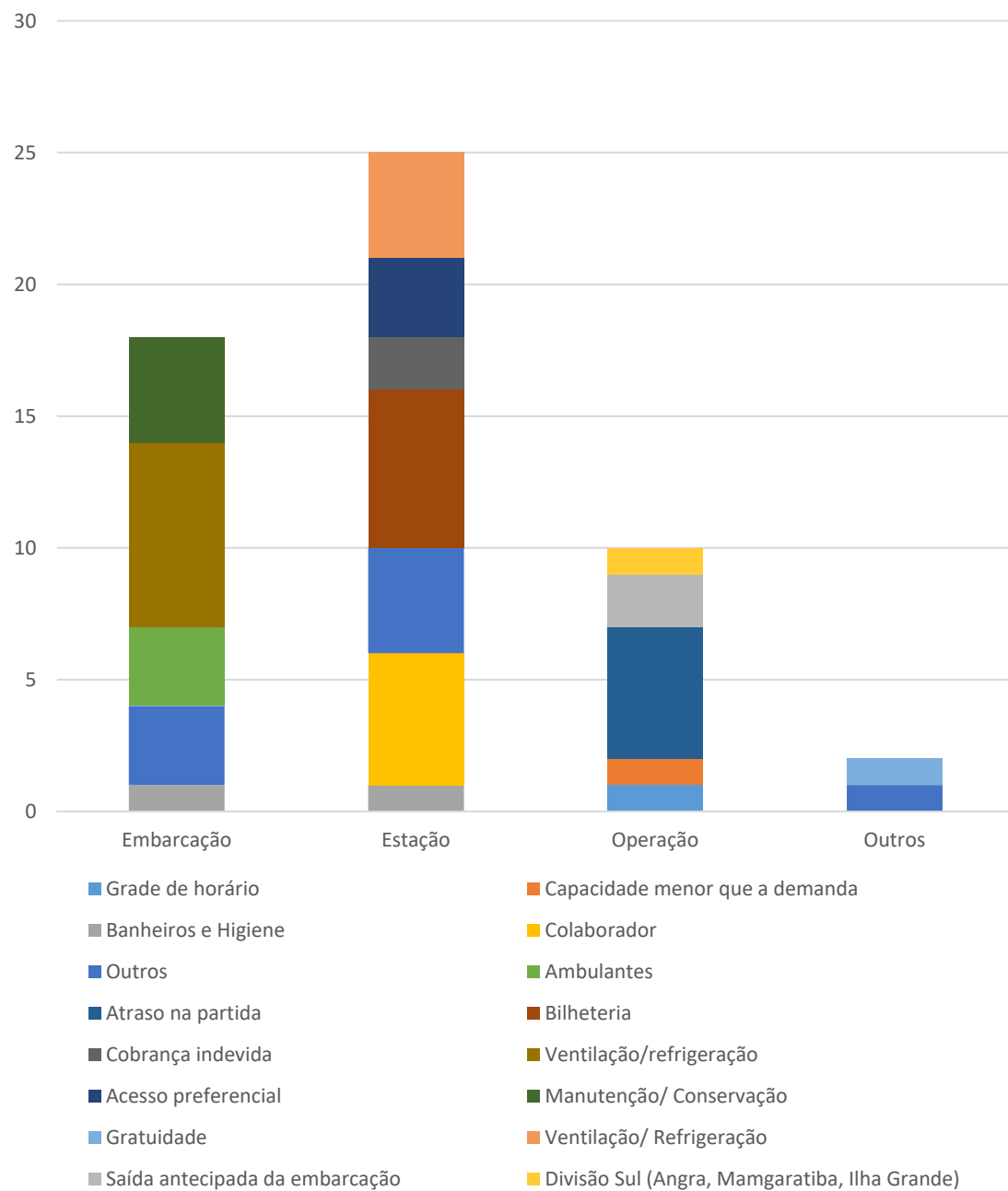
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Grade de horário			1	
Capacidade menor que a demanda			1	
Banheiros e Higiene	1	1		
Colaborador		5		
Outros	3	4		1
Ambulantes	3			
Atraso na partida			5	
Bilheteria		6		
Cobrança indevida		2		
Ventilação/refrigeração	7			
Acesso preferencial		3		
Manutenção/ Conservação	4			
Gratuidade				1
Ventilação/ Refrigeração		4		
Saída antecipada da embarcação			2	
Divisão Sul (Angra, Mangaratiba, Ilha Grande)			1	
Total	18	25	10	2



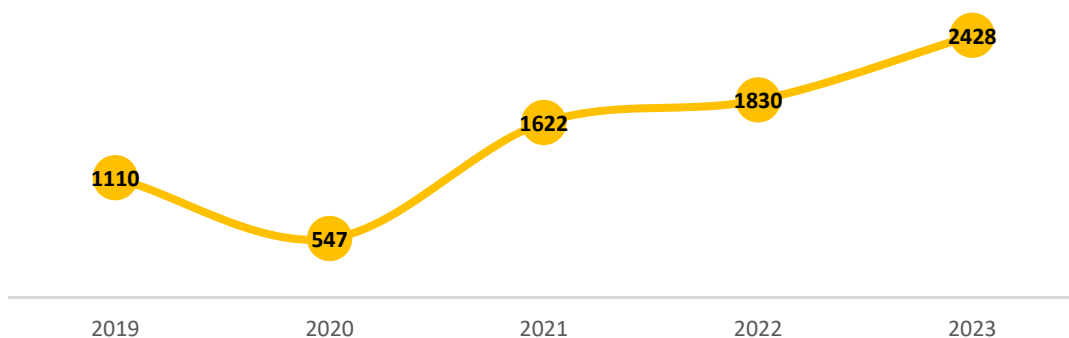
Reclamações CCR Barcas por motivo e classificação



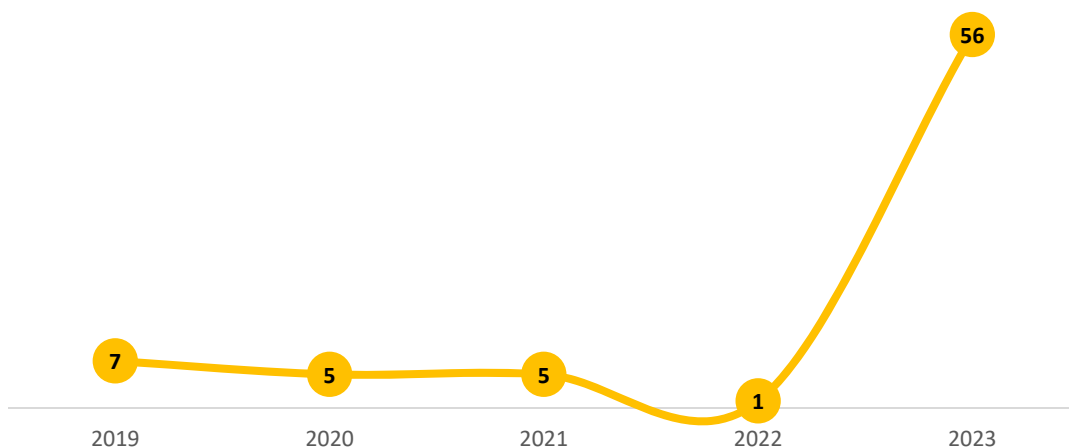


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

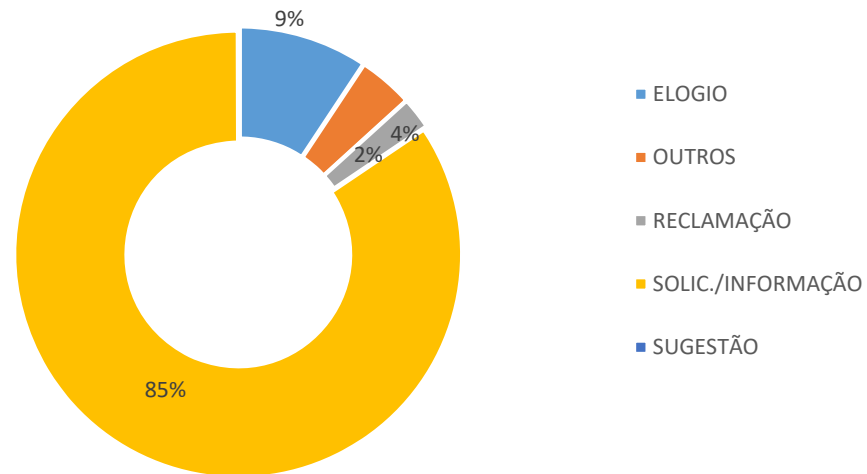


11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	226	9,31%
OUTROS	96	3,95%
RECLAMAÇÃO	56	2,31%
SOLIC./INFORMAÇÃO	2049	84,39%
SUGESTÃO	1	0,04%
Total	2428	100,00%



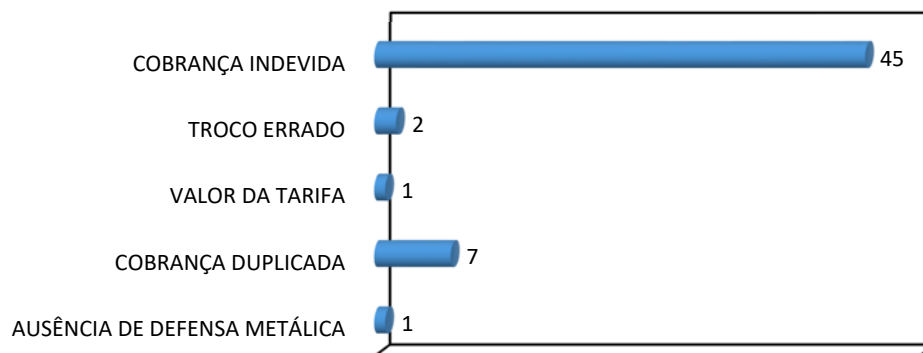
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
COBRANÇA INDEVIDA	45	80,36%
TROCO ERRADO	2	3,57%
VALOR DA TARIFA	1	1,79%
COBRANÇA DUPLICADA	7	12,50%
AUSÊNCIA DE DEFENSA METÁLICA	1	1,79%
Total	56	100,00%

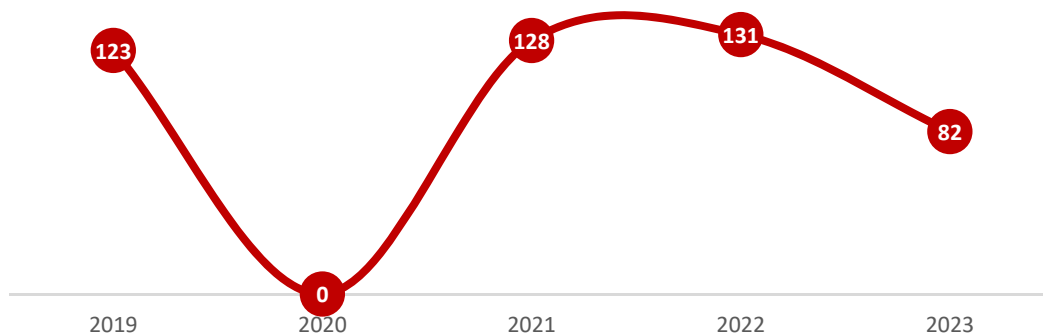
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



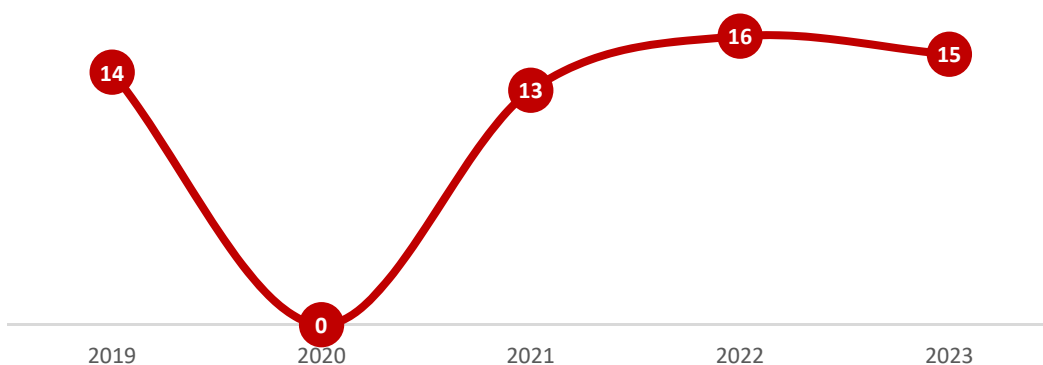


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

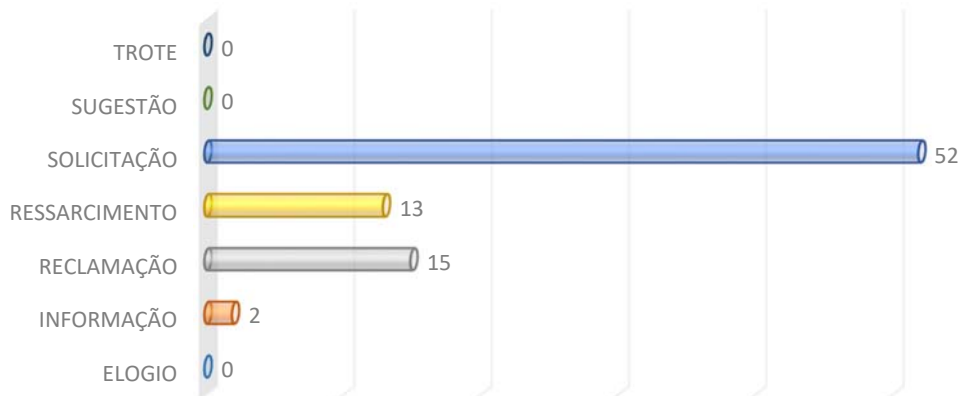


12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	2	1,21%
RECLAMAÇÃO	15	0,00%
RESSARCIMENTO	13	96,66%
SOLICITAÇÃO	52	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	82	100,00%



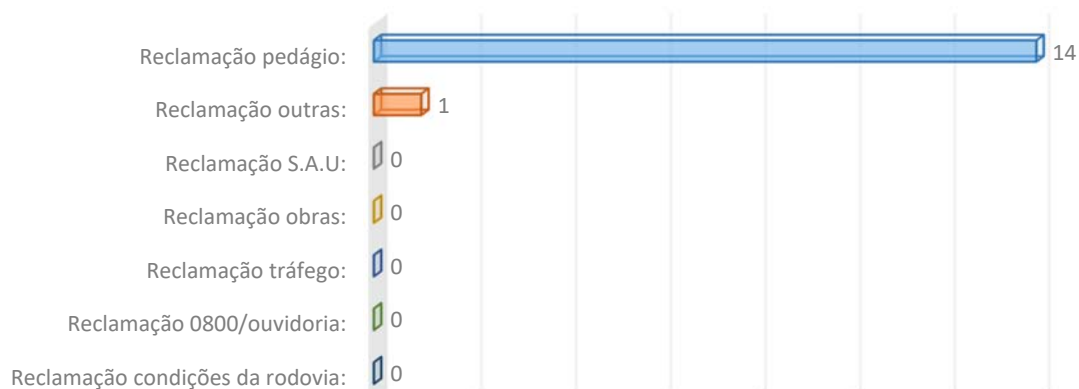
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	14	53,85%
Reclamação outras:	1	7,69%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Reclamação obras:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Total	15	100,00%

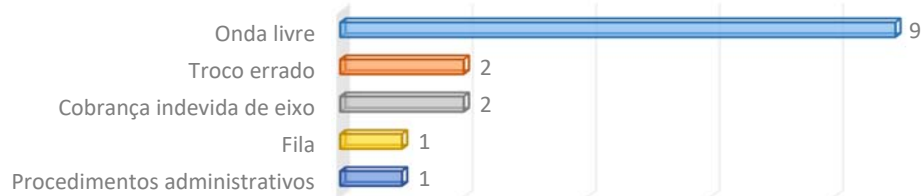
Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	9	60,00%
Troco errado	2	13,33%
Cobrança indevida de eixo	2	13,33%
Fila	1	6,67%
Procedimentos administrativos	1	6,67%
Total	15	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo





Ações de fiscalização




Conclusão

Em dezembro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 219 registros, dos quais 58,9% dos registros foram informações, 35,2% reclamações e 5,9% solicitações. Não houveram registros acerca de sugestões, elogios e denúncias. O sistema telefônico foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 66,7%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 79,2%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 18,2% e as reclamações via Fala.Br, com 2,6% dos registros. Ademais, houveram 8 solicitações através do e-SIC.

O ano em vigor apresentou um dos maiores números de manifestações em dezembro, havendo um acréscimo avaliado em 73,8%. O último mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando crescimento referente às reclamações. Em média, houve 7 registros diários e 5 reclamações por dia útil.

A Supervia concessionária foi a segunda mais manifestada (22,8% dos registros) e a mais reclamada (41,6% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e reclamações. Em relação aos meses de dezembro, 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 e operação foram assuntos mais mencionados nas reclamações, que corresponderam a 14% das queixas. Na Concessionária, Saracuruna foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, os mais mencionados na Agetransp não foram informados, porém destacando-se o ramal Gramacho, responsável por 6% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 35,6% 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 conservação e limpeza e refrigeração, enquanto cartão master e manutenções das estações foram os mais mencionados na Concessionária. Não houve concordância em relação a



linha mais reclamada, sendo linha não informada mais frequente nesta ouvidoria e Linha 1 na Concessionária.

Considerando a concessionária CCR Barcas, a mesma foi a 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 telefone da concessionária e horários foram mais mencionados nas queixas neste setor. Outros e refrigeração/ventilação foram os mais mencionados na Concessionária. Com relação à estação, não informada foi a mais mencionada na Agetransp, e, na própria Concessionária, Praça XV represento 38,2% das indagações cada.

A CCR Via Lagos apresentou queda no número de manifestações, enquanto obteve decréscimo nas reclamações para o mês de dezembro. Considerando os dados da concessionária, houve um acréscimo de 32,7% nas manifestações e crescimento de 5.500% 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 queda nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros caíram 78,6% enquanto as reclamações apresentaram decréscimo, com o percentual de 6,25%. Telefone da concessionária foi o assunto mais relatado nesta Agência e onda livre o mais frequente na concessionária.

Rio de Janeiro, 25 de janeiro de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7