



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Janeiro 2024



Tel: 0800 825 9796

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

Estrutura da Ouvidoria

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora

Renata Carrapatoso Di Fluri

Assistente Administrativo

Anderson dos Santos Pessanha

Assistente de Ouvidoria

Jéssica Campos Gama da Silva

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Tereza Cristina Ferreira Rodrigues

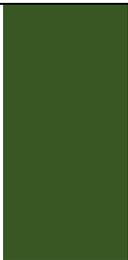
Assistente de Ouvidoria

Vinícius Torres Pires

Assistente de Ouvidoria

Wladimir da Silva Cardoso

Assistente de Ouvidoria



Índice

Introdução	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Janeiro 2024	7
1.1 Manifestações por Tipo	7
1.2 Canal das Manifestações	7
1.3 Unidade de referência das manifestações	8
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Janeiro 2024	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	15
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	16
4.1 Categoria das reclamações.....	17
4.2 Assunto das reclamações	17
4.3 Linha das Reclamações	19
4.4 Estação das Reclamações.....	20
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	21
5.1 Categoria das reclamações.....	21
5.2 Assunto das reclamações	22
5.3 Estação das reclamações	22
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	23

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	25
8 Manifestações Supervia	26
8.1 Manifestações por Tipo	27
8.2 Manifestações por Ramal.....	27
8.3 Reclamações por Ramal	28
8.4 Reclamações por assunto.....	29
8.5 Ramal Belford Roxo	34
8.6 Ramal Deodoro	35
8.5 Ramal Guapimirim	38
8.6 Ramal Japeri.....	38
8.7 Ramal Paracambi.....	41
8.8 Ramal Santa Cruz.....	41
8.9 Ramal Saracuruna	43
8.10 Ramal Vila Inhomirim	44
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	45
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	66
9.7 Manifestações Linha 4	72
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	76
10 Manifestações CCR Barcas	82
10.1 Manifestações por Tipo	82
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	83

10.3 Classificação das reclamações	85
11 Manifestações CCR Via Lagos	87
11.1 Manifestações por tipo	87
11.2 Classificação das reclamações	88
12 Manifestações Rota 116	89
12.1 Manifestações por Tipo	90
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	90
Conclusão	92



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 Janeiro 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.

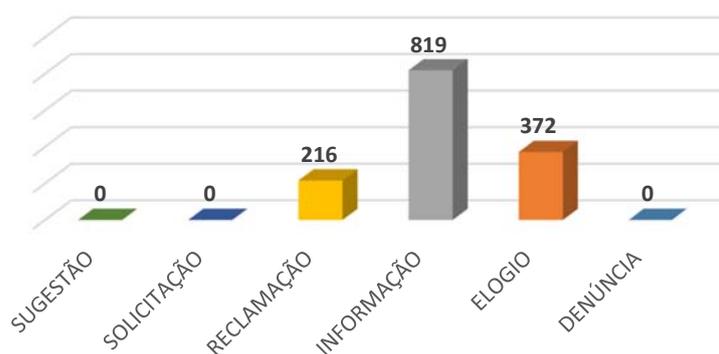


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Janeiro 2024

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	372	26,44%
INFORMAÇÃO	819	58,21%
RECLAMAÇÃO	216	15,35%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	1407	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

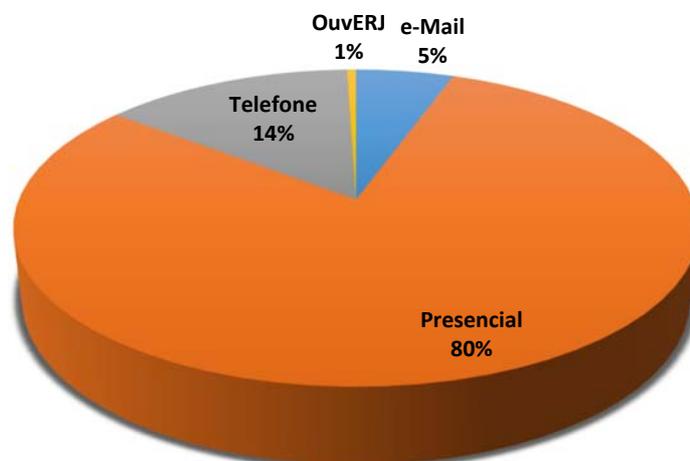


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	0	77	0	0	0	0	77
Presencial	632	122	0	372	0	0	1126
Telefone	184	13	0	0	0	0	197
OuvERJ	3	4	0	0	0	0	7
TOTAL	819	216	0	372	0	0	1407



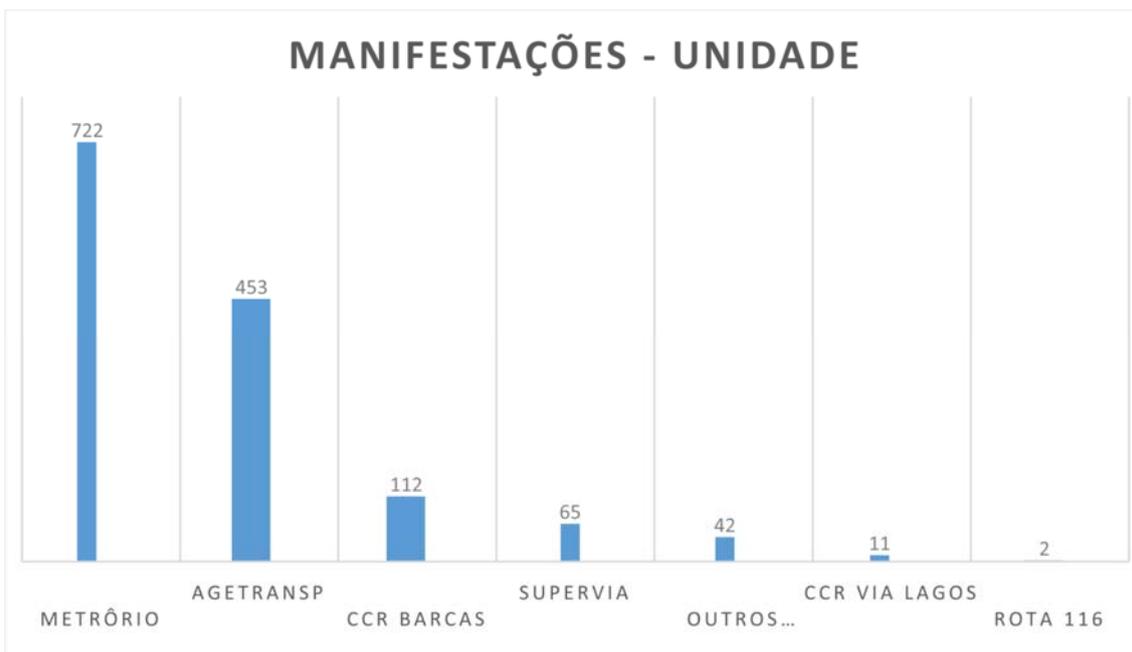
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	453	32,20%
CCR Barcas	112	7,96%
CCR Via Lagos	11	0,78%
MetrôRio	722	51,31%
Outros Orgãos	42	2,99%
Rota 116	2	0,14%
Supervia	65	4,62%
Total	1407	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



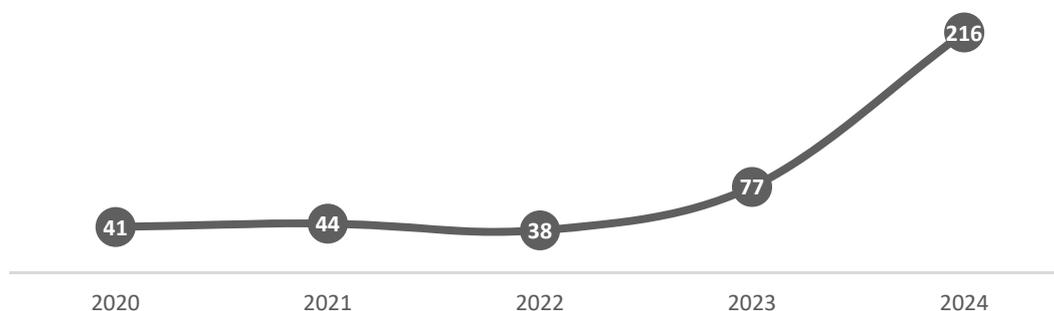


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Janeiro 2024

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

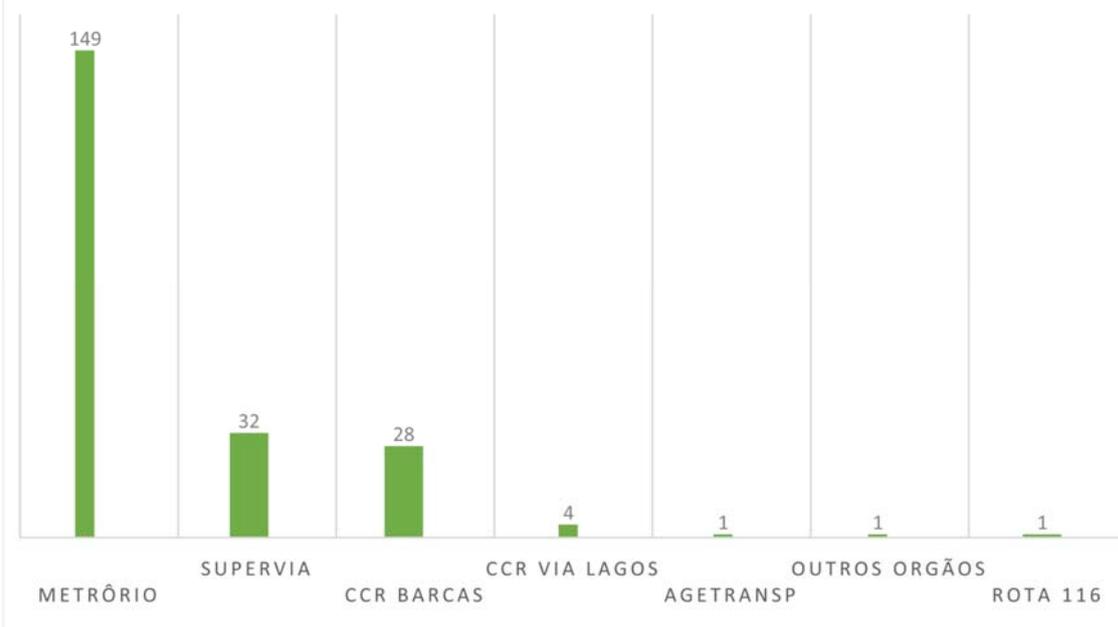


2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
Agetransp	1	0,46%
CCR Barcas	28	12,96%
CCR Via Lagos	4	1,85%
Outros Orgãos	1	0,46%
MetrôRio	149	68,98%
Rota 116	1	0,46%
Supervia	32	14,81%
Total	216	100,00%



RECLAMAÇÕES - UNIDADE



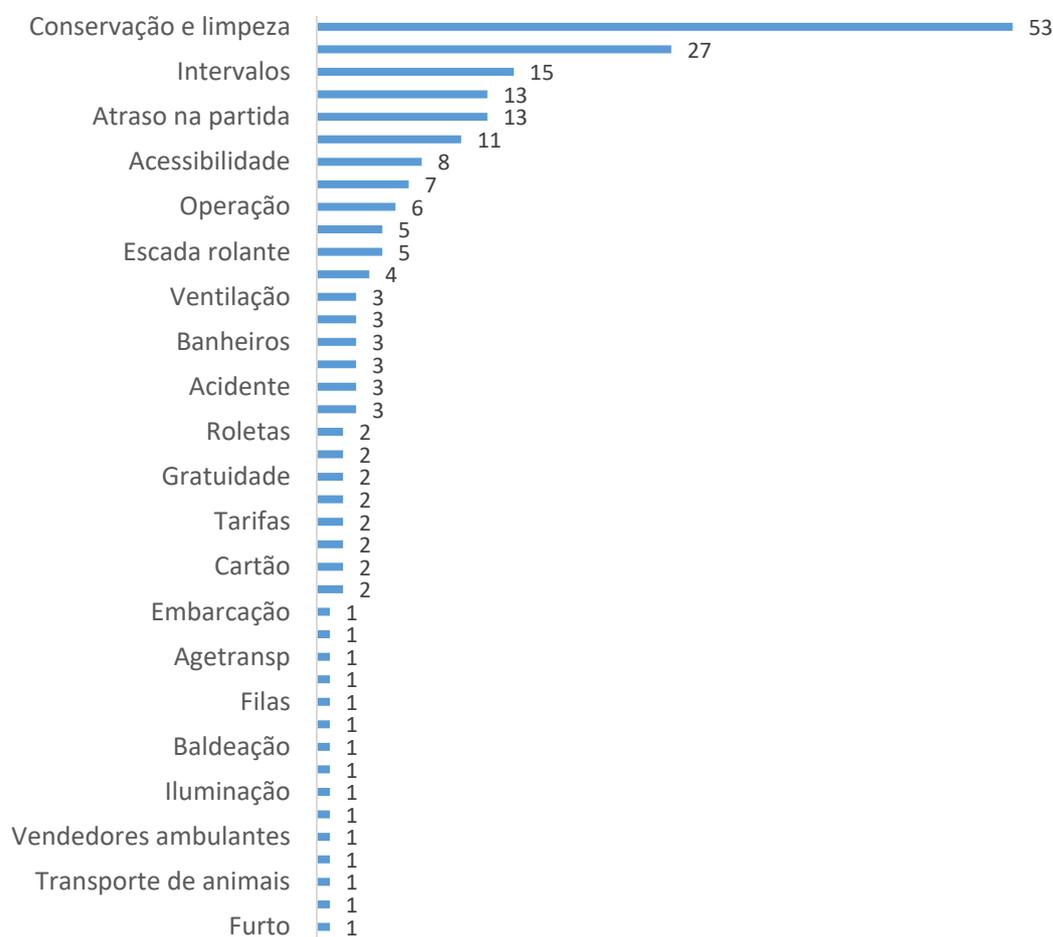
2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Conservação e limpeza	53	24,54%
Superlotação	27	12,50%
Intervalos	15	6,94%
Refrigeração	13	6,02%
Atraso na partida	13	6,02%
Atraso no Percurso	11	5,09%
Acessibilidade	8	3,70%
Fiscalização	7	3,24%
Operação	6	2,78%
Pedágio	5	2,31%
Escada rolante	5	2,31%
Horários	4	1,85%
Ventilação	3	1,39%
Paralisação da Linha	3	1,39%
Banheiros	3	1,39%
Assento preferencial	3	1,39%
Acidente	3	1,39%
Horário de Funcionamento	3	1,39%
Roletas	2	0,93%
Elevador	2	0,93%
Gratuidade	2	0,93%
Atendimento	2	0,93%
Tarifas	2	0,93%
Aviso sonoro	2	0,93%
Cartão	2	0,93%



Informação	2	0,93%
Embarcação	1	0,46%
Vagão feminino	1	0,46%
Agetransp	1	0,46%
Lotação máxima	1	0,46%
Filas	1	0,46%
Manutenção	1	0,46%
Baldeação	1	0,46%
Débito indevido	1	0,46%
Iluminação	1	0,46%
Antecipação na Partida	1	0,46%
Vendedores ambulantes	1	0,46%
Bilheteria	1	0,46%
Transporte de animais	1	0,46%
Portas abertas	1	0,46%
Furto	1	0,46%
Total	216	100%

Assunto das Reclamações

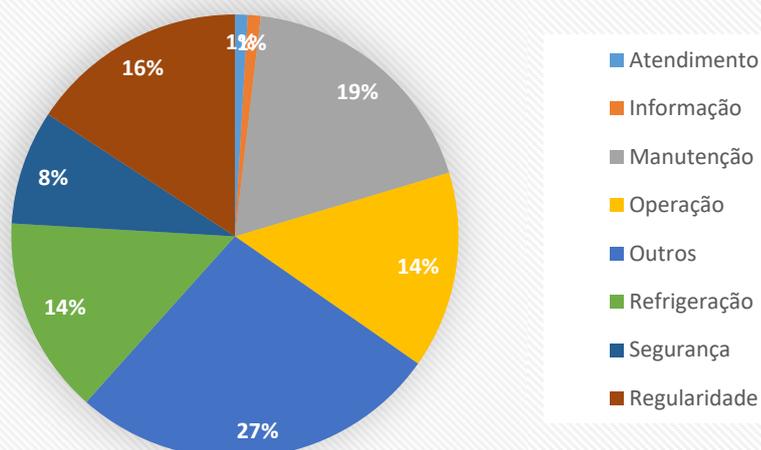




2.2 Categoria das reclamações

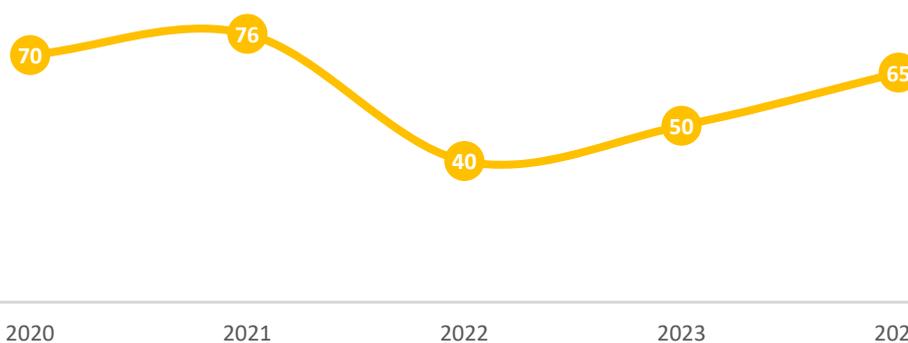
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	2	0,93%
Informação	2	0,93%
Manutenção	40	18,52%
Operação	31	14,35%
Outros	58	26,85%
Refrigeração	31	14,35%
Segurança	18	8,33%
Regularidade	34	15,74%
Total	216	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações



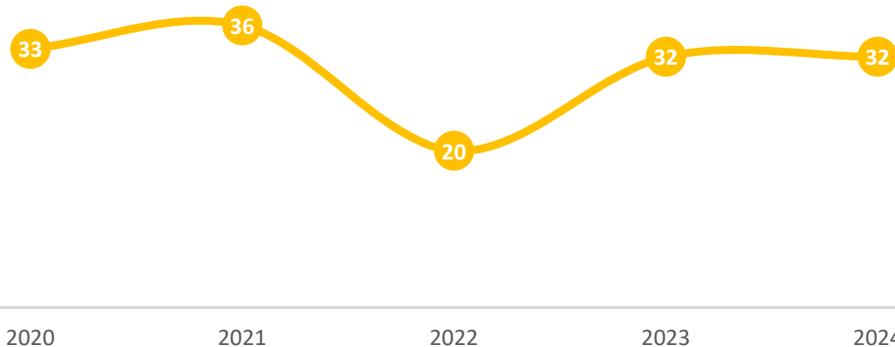
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia





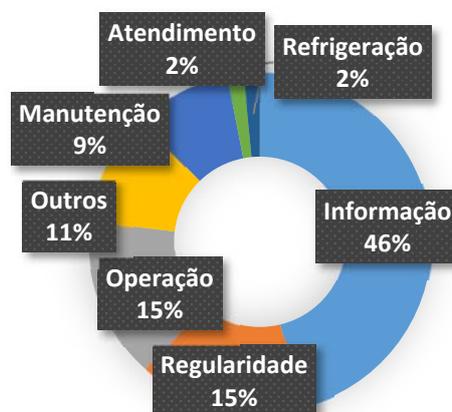
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	30	46,2%
Regularidade	10	15,4%
Operação	10	15,4%
Outros	7	10,8%
Manutenção	6	9,2%
Atendimento	1	1,5%
Refrigeração	1	1,5%
Total	65	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria

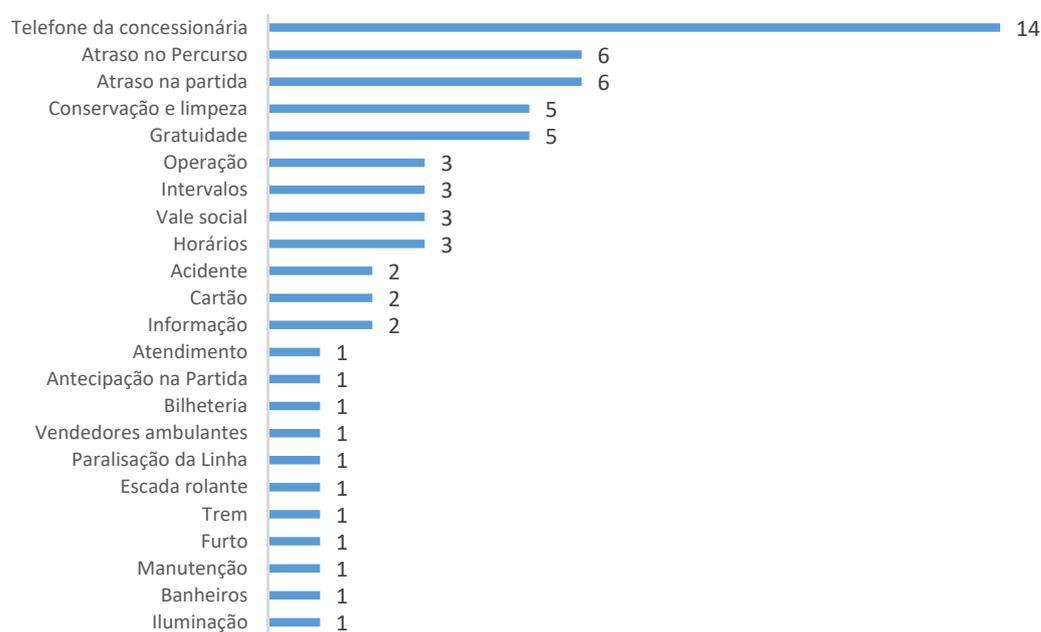




3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Telefone da concessionária	14	21,54%
Atraso no Percurso	6	9,23%
Atraso na partida	6	9,23%
Conservação e limpeza	5	7,69%
Gratuidade	5	7,69%
Operação	3	4,62%
Intervalos	3	4,62%
Vale social	3	4,62%
Horários	3	4,62%
Acidente	2	3,08%
Cartão	2	3,08%
Informação	2	3,08%
Atendimento	1	1,54%
Antecipação na Partida	1	1,54%
Bilheteria	1	1,54%
Vendedores ambulantes	1	1,54%
Paralisação da Linha	1	1,54%
Escada rolante	1	1,54%
Trem	1	1,54%
Furto	1	1,54%
Manutenção	1	1,54%
Banheiros	1	1,54%
Iluminação	1	1,54%
Total	65	100%

Assunto das Reclamações





3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Belford Roxo	1	1,54%
Deodoro	1	1,54%
Gramacho	1	1,54%
Guapimirim	2	3,08%
Japeri	7	10,77%
Paracambi	2	3,08%
Santa Cruz	1	1,54%
Saracuruna	1	1,54%
Não Informado	49	75,38%
Total	65	100%

Ramais das Reclamações

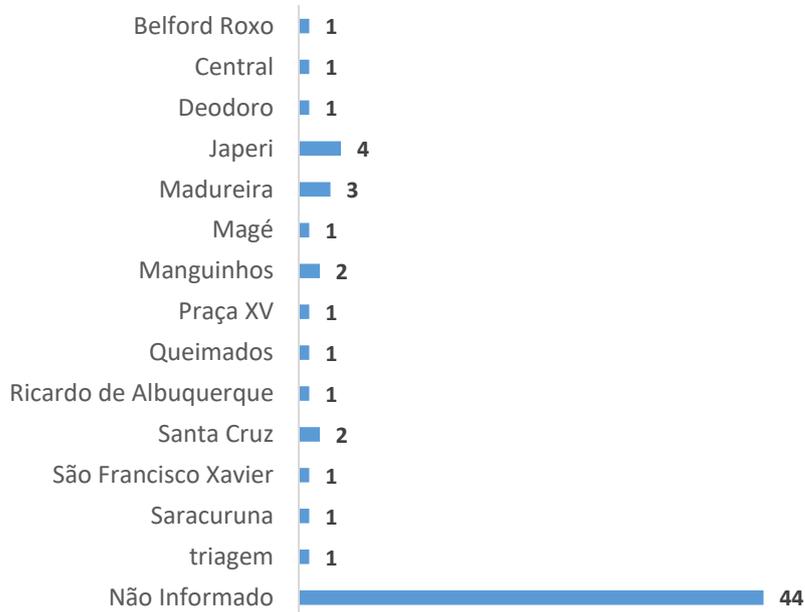


3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Belford Roxo	1	1,54%
Central	1	1,54%
Deodoro	1	1,54%
Japeri	4	6,15%
Madureira	3	4,62%
Magé	1	1,54%
Manguinhos	2	3,08%
Praça XV	1	1,54%
Queimados	1	1,54%
Ricardo de Albuquerque	1	1,54%
Santa Cruz	2	3,08%
São Francisco Xavier	1	1,54%
Saracuruna	1	1,54%
triagem	1	1,54%
Não Informado	44	67,69%
Total	65	100%

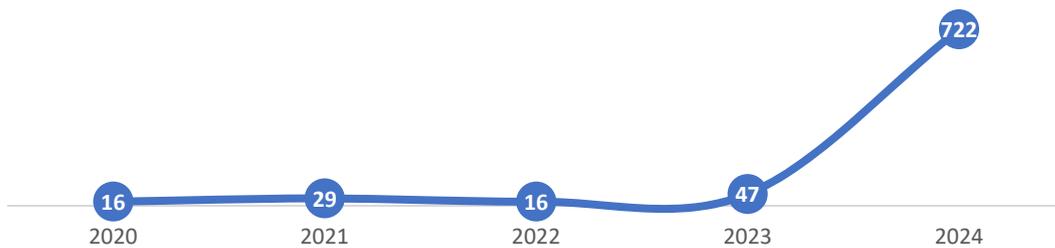


Reclamações por Estação

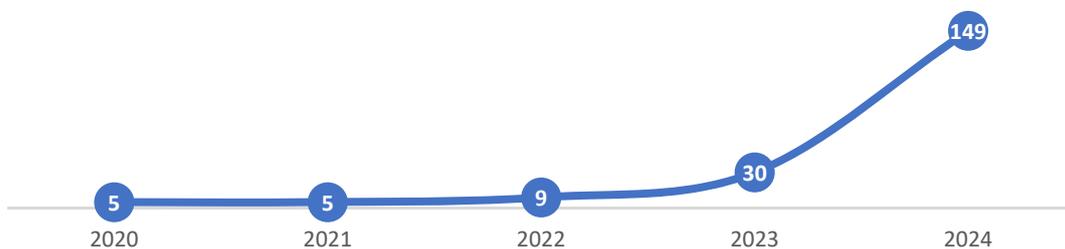


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

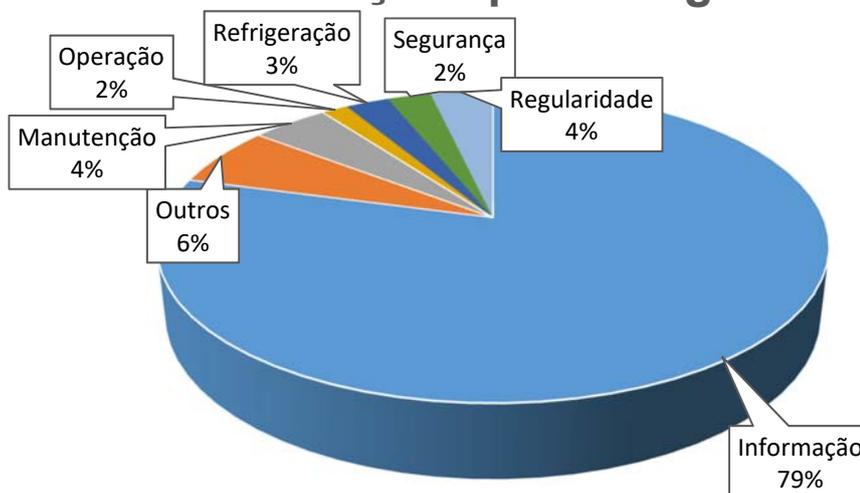




4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	572	79,22%
Outros	45	6,23%
Manutenção	32	4,43%
Operação	11	1,52%
Refrigeração	18	2,49%
Segurança	18	2,49%
Regularidade	26	3,60%
Total	722	100%

Reclamações por Categoria



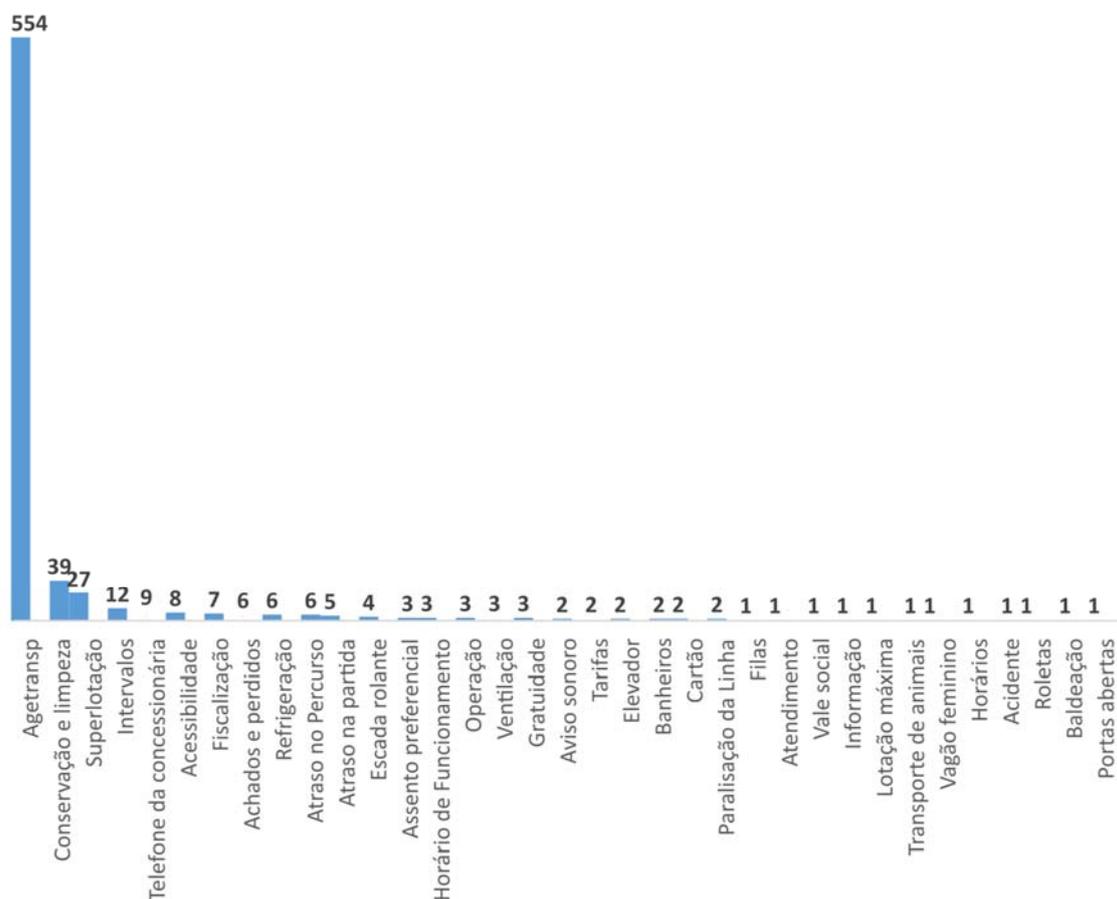
4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Agetransp	554	76,73%
Conservação e limpeza	39	5,40%
Superlotação	27	3,74%
Intervalos	12	1,66%
Telefone da concessionária	9	1,25%
Acessibilidade	8	1,11%
Fiscalização	7	0,97%
Achados e perdidos	6	0,83%
Refrigeração	6	0,83%
Atraso no Percurso	6	0,83%
Atraso na partida	5	0,69%
Escada rolante	4	0,55%
Assento preferencial	3	0,42%
Horário de Funcionamento	3	0,42%
Operação	3	0,42%
Ventilação	3	0,42%
Gratuidade	3	0,42%



Aviso sonoro	2	0,28%
Tarifas	2	0,28%
Elevador	2	0,28%
Banheiros	2	0,28%
Cartão	2	0,28%
Paralisação da Linha	2	0,28%
Filas	1	0,14%
Atendimento	1	0,14%
Vale social	1	0,14%
Informação	1	0,14%
Lotação máxima	1	0,14%
Transporte de animais	1	0,14%
Vagão feminino	1	0,14%
Horários	1	0,14%
Acidente	1	0,14%
Roletas	1	0,14%
Baldeação	1	0,14%
Portas abertas	1	0,14%
Total	722	100%

Reclamações por Assunto





4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Linha 2	678	93,91%
Não Informado	36	4,99%
Linha 1	8	1,11%
Total	722	100%

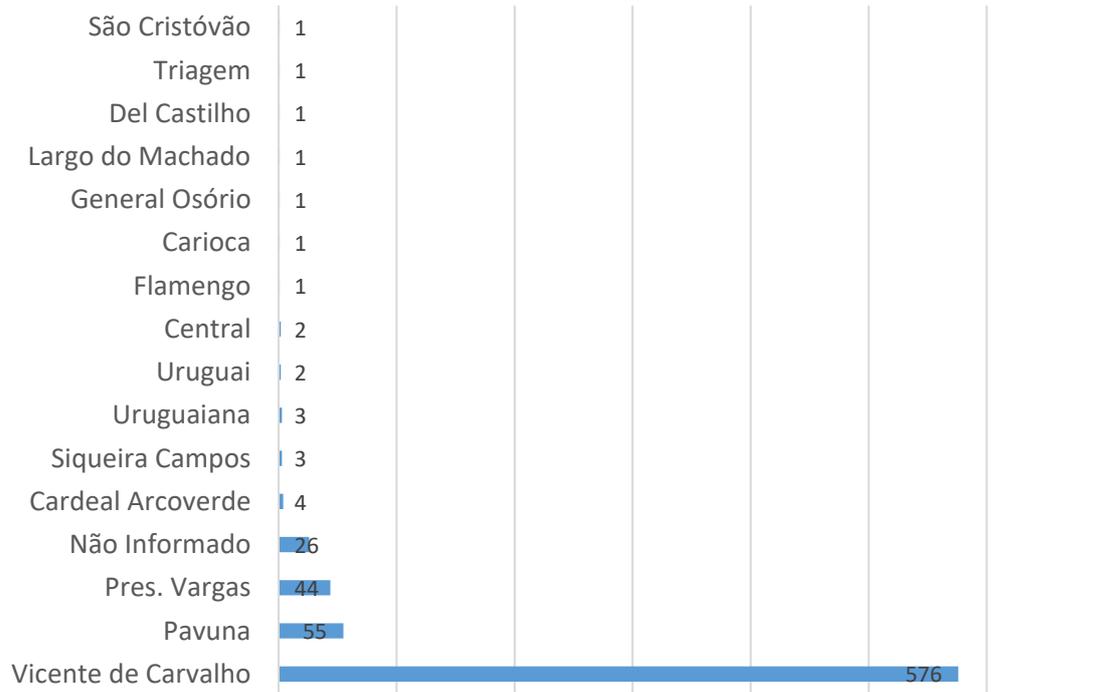


Estação	Total	%
Vicente de Carvalho	576	79,78%
Pavuna	55	7,62%
Pres. Vargas	44	6,09%
Não Informado	26	3,60%
Cardeal Arcoverde	4	0,55%
Siqueira Campos	3	0,42%
Uruguaiana	3	0,42%
Uruguai	2	0,28%
Central	2	0,28%
Flamengo	1	0,14%
Carioca	1	0,14%
General Osório	1	0,14%
Largo do Machado	1	0,14%
Del Castilho	1	0,14%
triagem	1	0,14%
São Cristóvão	1	0,14%
Total	722	100%



4.4 Estação das Reclamações

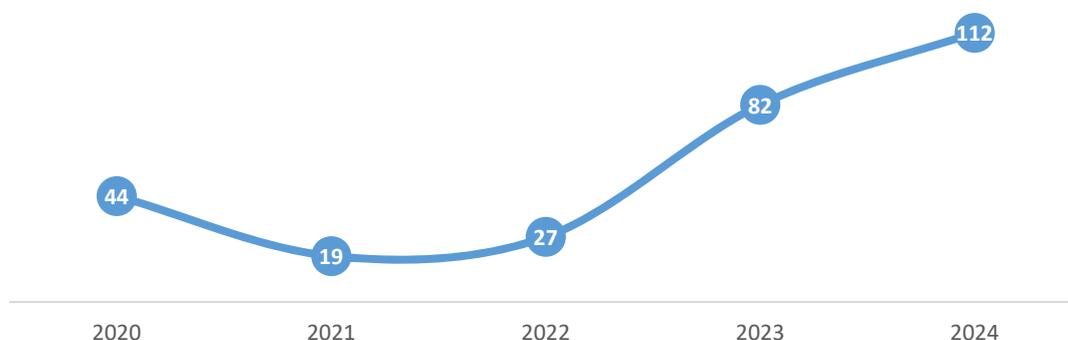
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



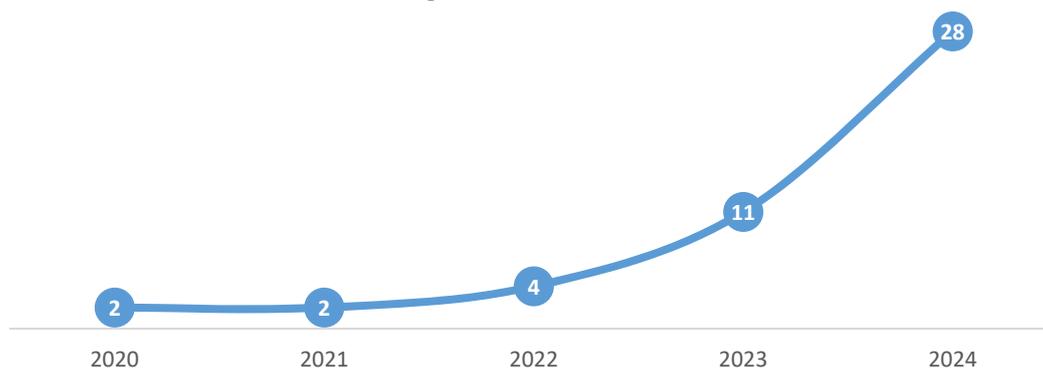


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	82	73,21%
Refrigeração	12	10,71%
Operação	10	8,93%
Outros	6	5,36%
Manutenção	2	1,79%
Total	112	100%

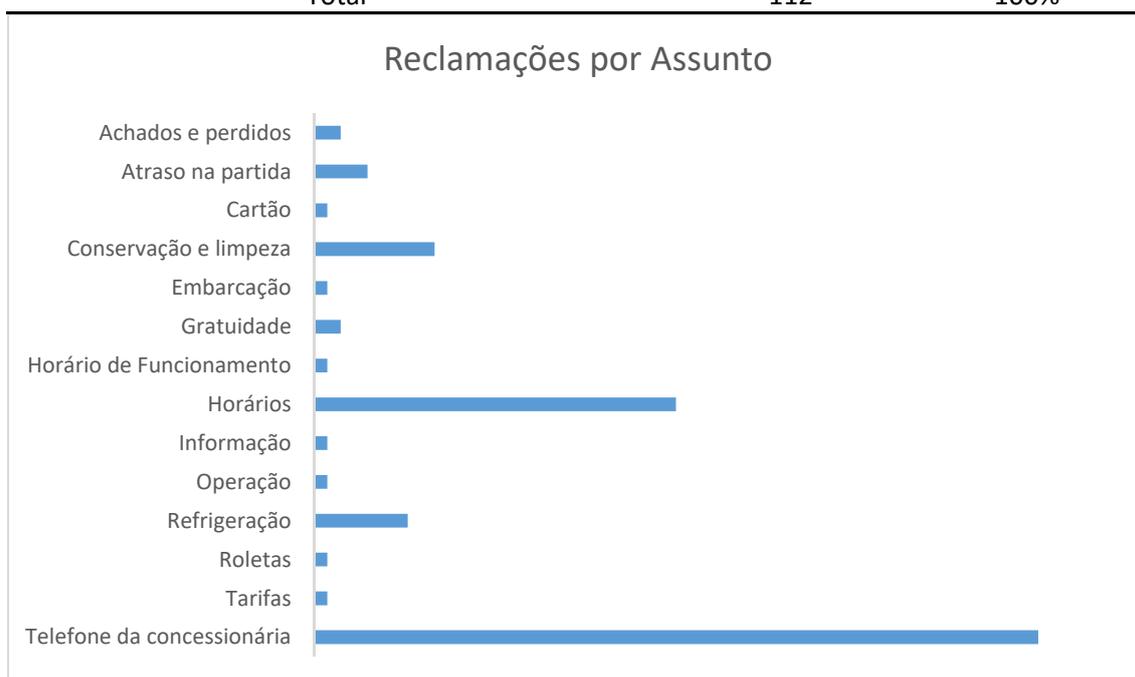
Reclamações por Categoria





5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Achados e perdidos	2	1,79%
Atraso na partida	4	3,57%
Cartão	1	0,89%
Conservação e limpeza	9	8,04%
Embarcação	1	0,89%
Gratuidade	2	1,79%
Horário de Funcionamento	1	0,89%
Horários	27	24,11%
Informação	1	0,89%
Operação	1	0,89%
Refrigeração	7	6,25%
Roletas	1	0,89%
Tarifas	1	0,89%
Telefone da concessionária	54	48,21%
Total	112	100%



5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Cocotá	3	2,68%
Mangaratiba	6	5,36%
Praça Arariboia	1	0,89%
Praça XV	3	2,68%
Não Informado	99	88,39%
Total	112	100%

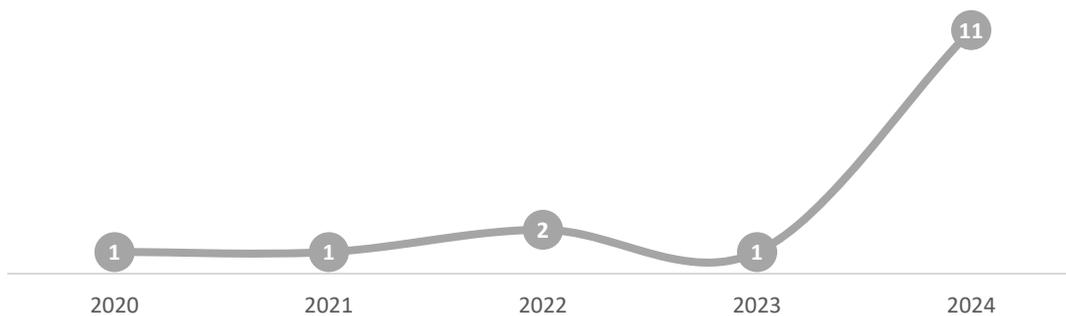


Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

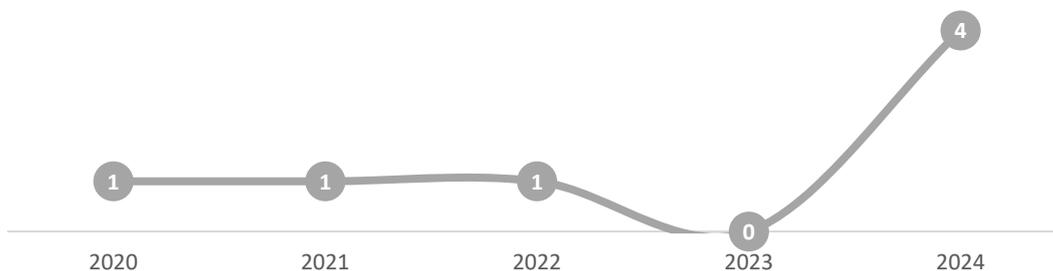


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



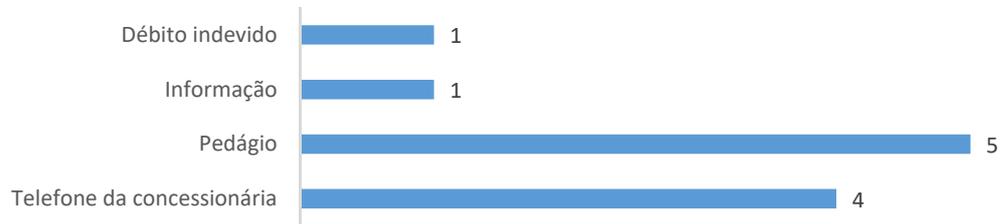
Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Débito indevido	1	9,09%
Informação	1	9,09%
Pedágio	5	45,45%
Telefone da concessionária	4	36,36%
Total	11	1

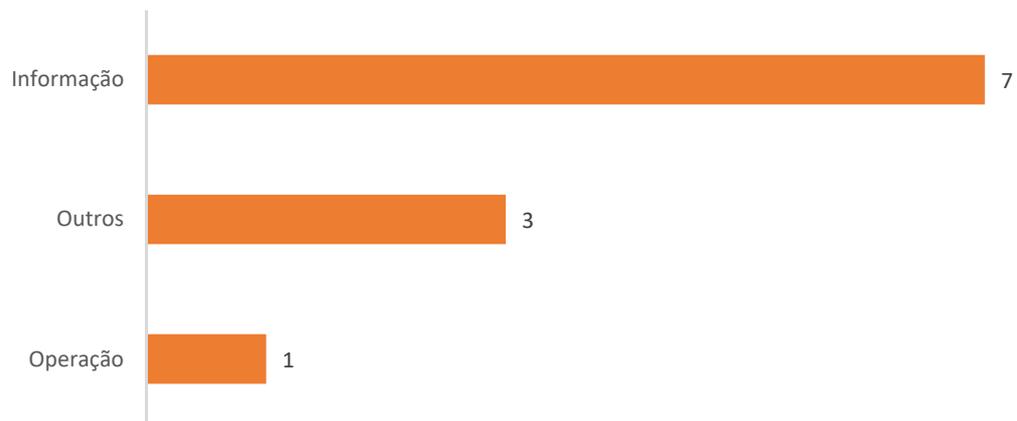


Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Informação	7	63,64%
Outros	3	27,27%
Operação	1	9,09%
Total	11	1

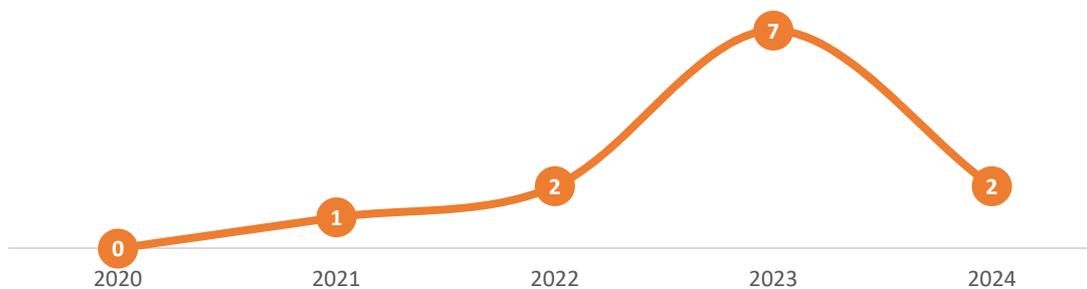
Reclamações por Assunto





7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



Categorização	Total	%
Informação	2	100,00%
Total	2	100%

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Rodovia	1	50,00%
Pedágio	1	50,00%
Total	2	100%

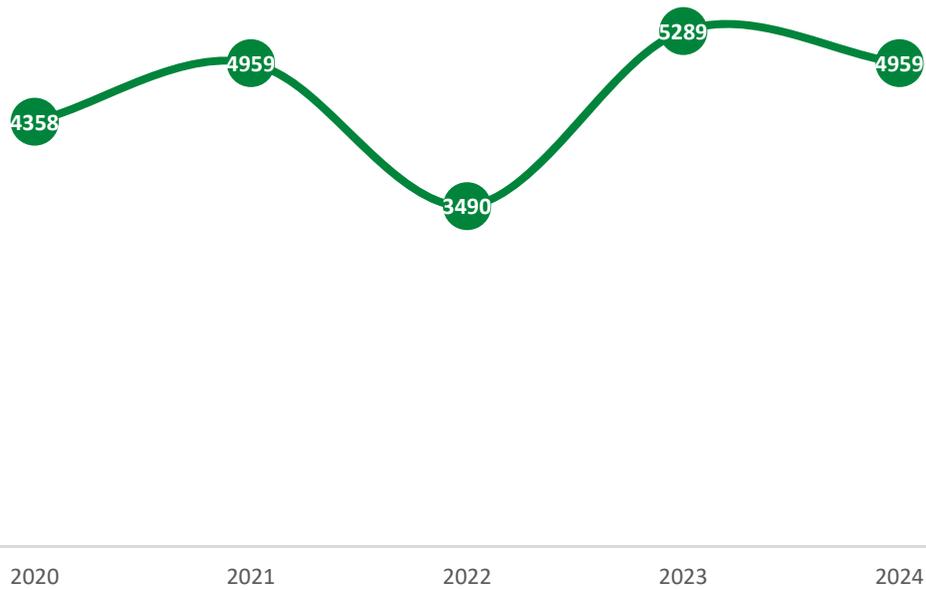
Reclamações por Assunto



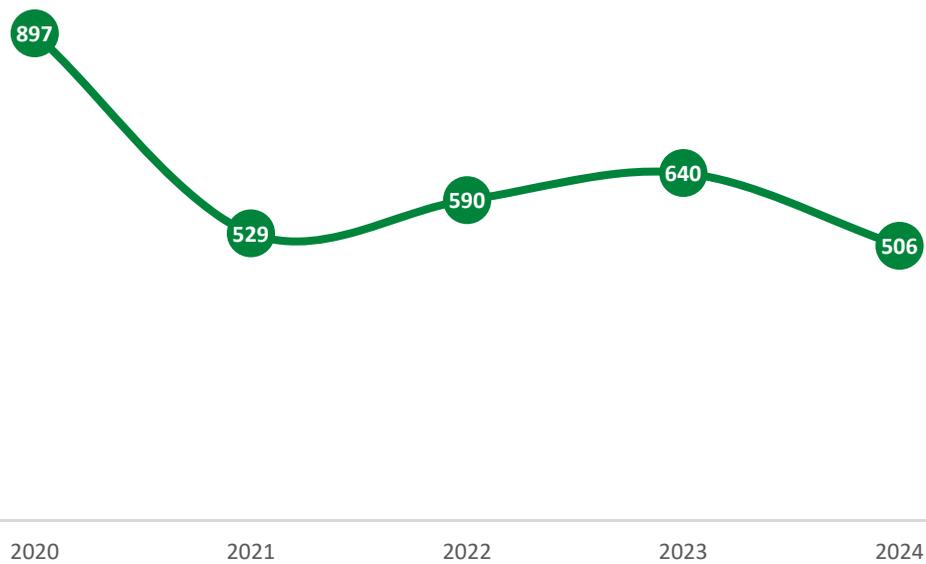


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

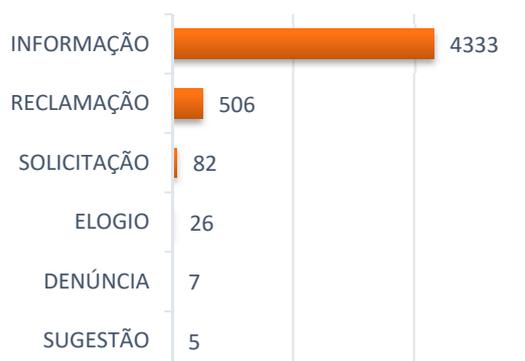




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	4333	87,38%
RECLAMAÇÃO	506	10,20%
SOLICITAÇÃO	82	1,65%
ELOGIO	26	0,52%
DENÚNCIA	7	0,14%
SUGESTÃO	5	0,10%
Total	4959	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

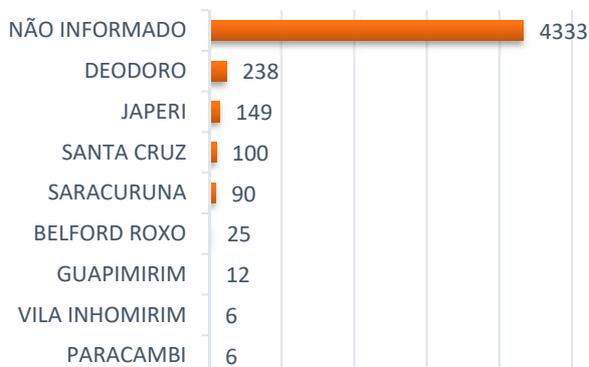


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	4333	87,38%
DEODORO	238	4,80%
JAPERI	149	3,00%
SANTA CRUZ	100	2,02%
SARACURUNA	90	1,81%
BELFORD ROXO	25	0,50%
GUAPIMIRIM	12	0,24%
VILA INHOMIRIM	6	0,12%
PARACAMBI	6	0,12%
Total	4959	100%



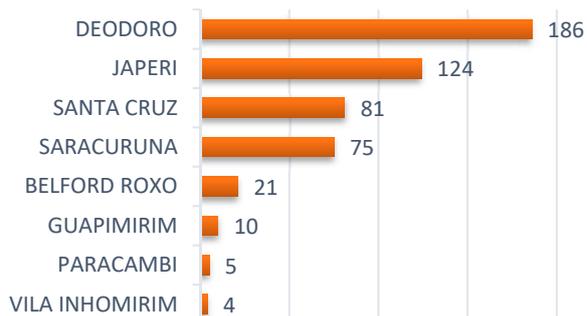
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	186	36,76%
JAPERI	124	24,51%
SANTA CRUZ	81	16,01%
SARACURUNA	75	14,82%
BELFORD ROXO	21	4,15%
GUAPIMIRIM	10	1,98%
PARACAMBI	5	0,99%
VILA INHOMIRIM	4	0,79%
Total	506	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	845	17,04%
SANTA CRUZ	461	9,30%
VILA INHOMIRIM	454	9,16%
GUAPIMIRIM	407	8,21%
BELFORD ROXO	385	7,76%
JAPERI	378	7,62%
DOCUMENTO RECEBIDO	272	5,48%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	180	3,63%
AGENDAMENTO	151	3,04%
OUTROS ASSUNTOS	149	3,00%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	92	1,86%
ENVIO DE CURRÍCULO	86	1,73%
DOCUMENTO PROCURADO	71	1,43%
OBJETO PROCURADO	58	1,17%
ESTUDANTIL	50	1,01%
DEODORO	49	0,99%
PARACAMBI	41	0,83%
ATENDIMENTO	39	0,79%
ESTAÇÕES DE PARADA	37	0,75%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	31	0,63%
FALTA DE INFORMAÇÃO	30	0,60%
MAIOR DE 65 ANOS	28	0,56%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	28	0,56%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	27	0,54%
CARRO EXCLUSIVO	25	0,50%
AR-CONDICIONADO	23	0,46%
TARIFA SOCIAL	22	0,44%
OBJETO RECEBIDO	18	0,36%
SUPERVIA	16	0,32%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	15	0,30%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	14	0,28%
ERRO DE LEITURA	13	0,26%
OBJETO DEVOLVIDO	13	0,26%
EVASÃO DE RENDA	12	0,24%
REAJUSTE DA TARIFA	12	0,24%
OFÍCIO	12	0,24%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	12	0,24%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	12	0,24%
LIMPEZA	12	0,24%
EMBARQUE COM BICICLETA	11	0,22%
ROUBO OU FURTO	11	0,22%
MURO	11	0,22%



TREM ESPECIAL	10	0,20%
AMBULANTE	10	0,20%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	10	0,20%
TREM EXPRESSO	9	0,18%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	9	0,18%
FECHADO	8	0,16%
PROCESSO SELETIVO	8	0,16%
PLATAFORMA	7	0,14%
PARCERIA	7	0,14%
PASSAGEM EM NÍVEL	7	0,14%
CONTATO COM O CLIENTE	6	0,12%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	6	0,12%
UNIVERSITÁRIO	6	0,12%
INTEGRAÇÃO	6	0,12%
TEMPO DE PERCURSO	6	0,12%
FALTA DE SEGURANÇA	6	0,12%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	5	0,10%
ACESSOS	5	0,10%
PREÇO DA PASSAGEM	5	0,10%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	5	0,10%
TRILHO	5	0,10%
SEGUNDA VIA	5	0,10%
PODA DE ÁRVORES	5	0,10%
PROBLEMA OPERACIONAL	5	0,10%
CONTACTLESS	5	0,10%
DÉBITO INDEVIDO	5	0,10%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	4	0,08%
TELEFONES	4	0,08%
ATO DE VANDALISMO	4	0,08%
FALTA DE BANHEIRO	4	0,08%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	4	0,08%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	4	0,08%
TRANSPORTE DE VOLUMES	4	0,08%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	4	0,08%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	4	0,08%
INFORMAÇÃO INCORRETA	4	0,08%
LÂMPADA APAGADA	3	0,06%
ÁREA PAGA - NORMAL	3	0,06%
GOTEIRAS	3	0,06%
HIDRÁULICA	3	0,06%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	3	0,06%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	3	0,06%
COBERTURA CIVIL	3	0,06%
APLICATIVO	3	0,06%
ELEVADOR INOPERANTE	3	0,06%
CAMBISTA	3	0,06%



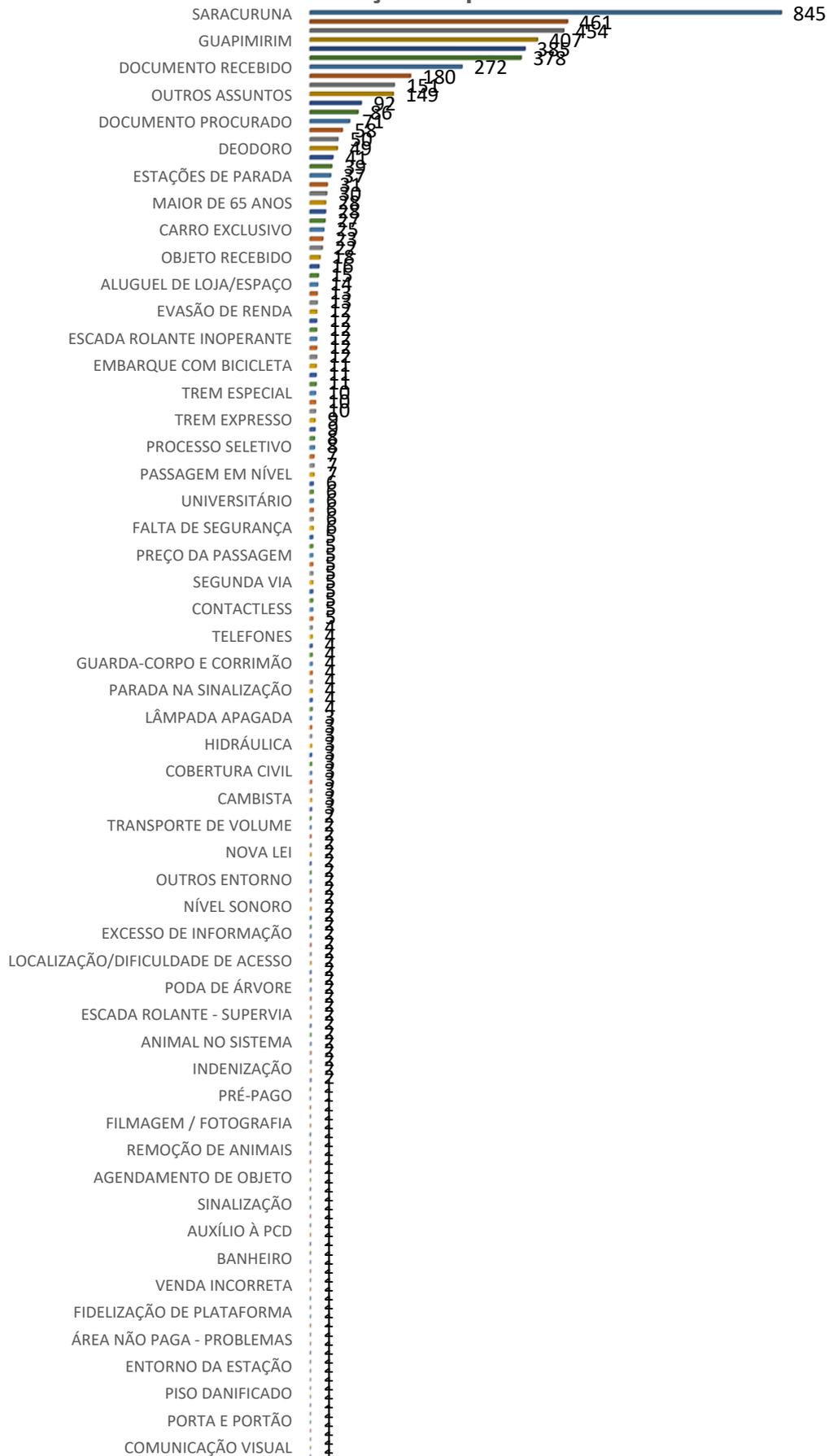
LIXEIRA	3	0,06%
JANELA	2	0,04%
TRANSPORTE DE VOLUME	2	0,04%
UNITÁRIO	2	0,04%
ESTRUTURA CIVIL	2	0,04%
NOVA LEI	2	0,04%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	2	0,04%
TRANSPORTE DE ANIMAL	2	0,04%
OUTROS ENTORNO	2	0,04%
VAZAMENTO EM COBERTURA	2	0,04%
PAINEL ELETRÔNICO	2	0,04%
NÍVEL SONORO	2	0,04%
BANCO	2	0,04%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	2	0,04%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	2	0,04%
TRABALHOS ACADÊMICOS	2	0,04%
PLANEJE SUA VIAGEM	2	0,04%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	2	0,04%
DESISTÊNCIA	2	0,04%
USO INDEVIDO - SPV	2	0,04%
PODA DE ÁRVORE	2	0,04%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	2	0,04%
PORTA	2	0,04%
ESCADA ROLANTE - SUPERVIA	2	0,04%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	2	0,04%
COMPLEMENTO	2	0,04%
ANIMAL NO SISTEMA	2	0,04%
IMAGEM DAS CÂMERAS	2	0,04%
ILUMINAÇÃO	2	0,04%
INDENIZAÇÃO	2	0,04%
ACIDENTE	2	0,04%
BLOQUEADO	1	0,02%
PRÉ-PAGO	1	0,02%
CLIENTE PRESO NO TREM	1	0,02%
RÉPLICA AGETRANSP	1	0,02%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	1	0,02%
ATOS DE VANDALISMO	1	0,02%
CANAIS DE ATENDIMENTO	1	0,02%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	0,02%
USO INDEVIDO - VTE	1	0,02%
ELEVADOR OPERANTE	1	0,02%
AGENDAMENTO DE OBJETO	1	0,02%
CORTE 8	1	0,02%
LAVAGEM	1	0,02%
SINALIZAÇÃO	1	0,02%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	1	0,02%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,02%



AUXÍLIO À PCD	1	0,02%
INVESTIMENTO	1	0,02%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,02%
BANHEIRO	1	0,02%
FILA DE ESPERA	1	0,02%
ATIVOS	1	0,02%
VENDA INCORRETA	1	0,02%
FALTA DE ENERGIA	1	0,02%
MANUTENÇÃO	1	0,02%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,02%
PORTA ABERTA	1	0,02%
CARTÃO QUEBRADO	1	0,02%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,02%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,02%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,02%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,02%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	0,02%
PEDINTE	1	0,02%
PISO DANIFICADO	1	0,02%
TROCA DE CARTÃO	1	0,02%
RECUPERAÇÃO JUDICIAL	1	0,02%
PORTA E PORTÃO	1	0,02%
GRAFITE	1	0,02%
INOPERÂNCIA	1	0,02%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,02%
ELETROMÍDIA	1	0,02%
Total	4959	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

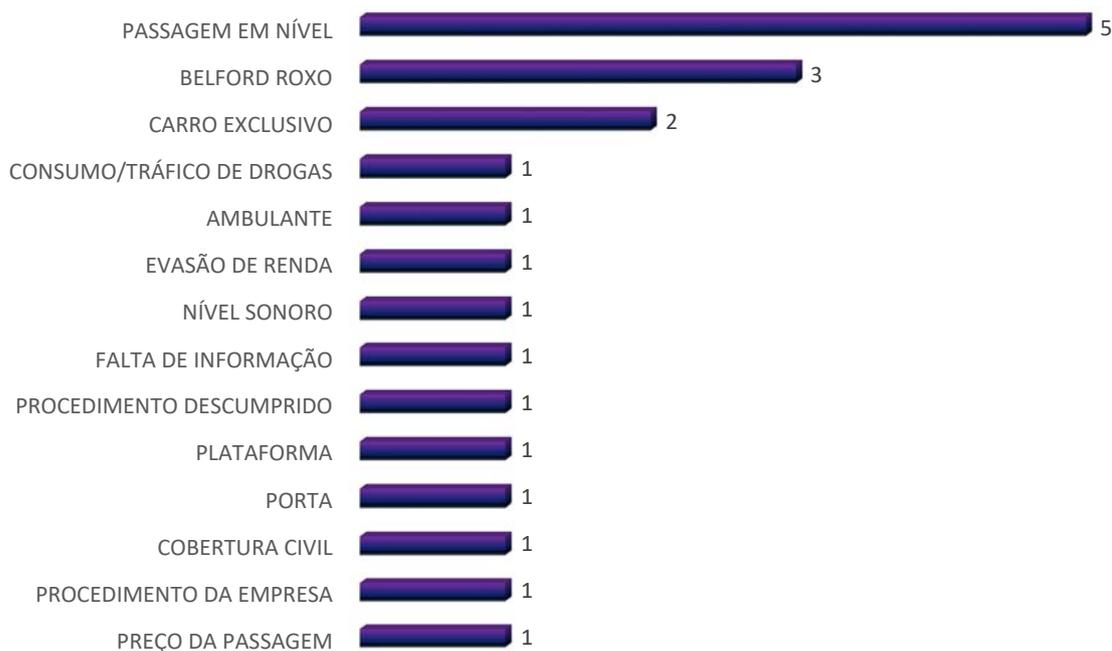




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
PASSAGEM EM NÍVEL	5	23,81%
BELFORD ROXO	3	14,29%
CARRO EXCLUSIVO	2	9,52%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	4,76%
AMBULANTE	1	4,76%
EVASÃO DE RENDA	1	4,76%
NÍVEL SONORO	1	4,76%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	4,76%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	4,76%
PLATAFORMA	1	4,76%
PORTA	1	4,76%
COBERTURA CIVIL	1	4,76%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	4,76%
PREÇO DA PASSAGEM	1	4,76%
Total	21	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto





8.6 Ramal Deodoro

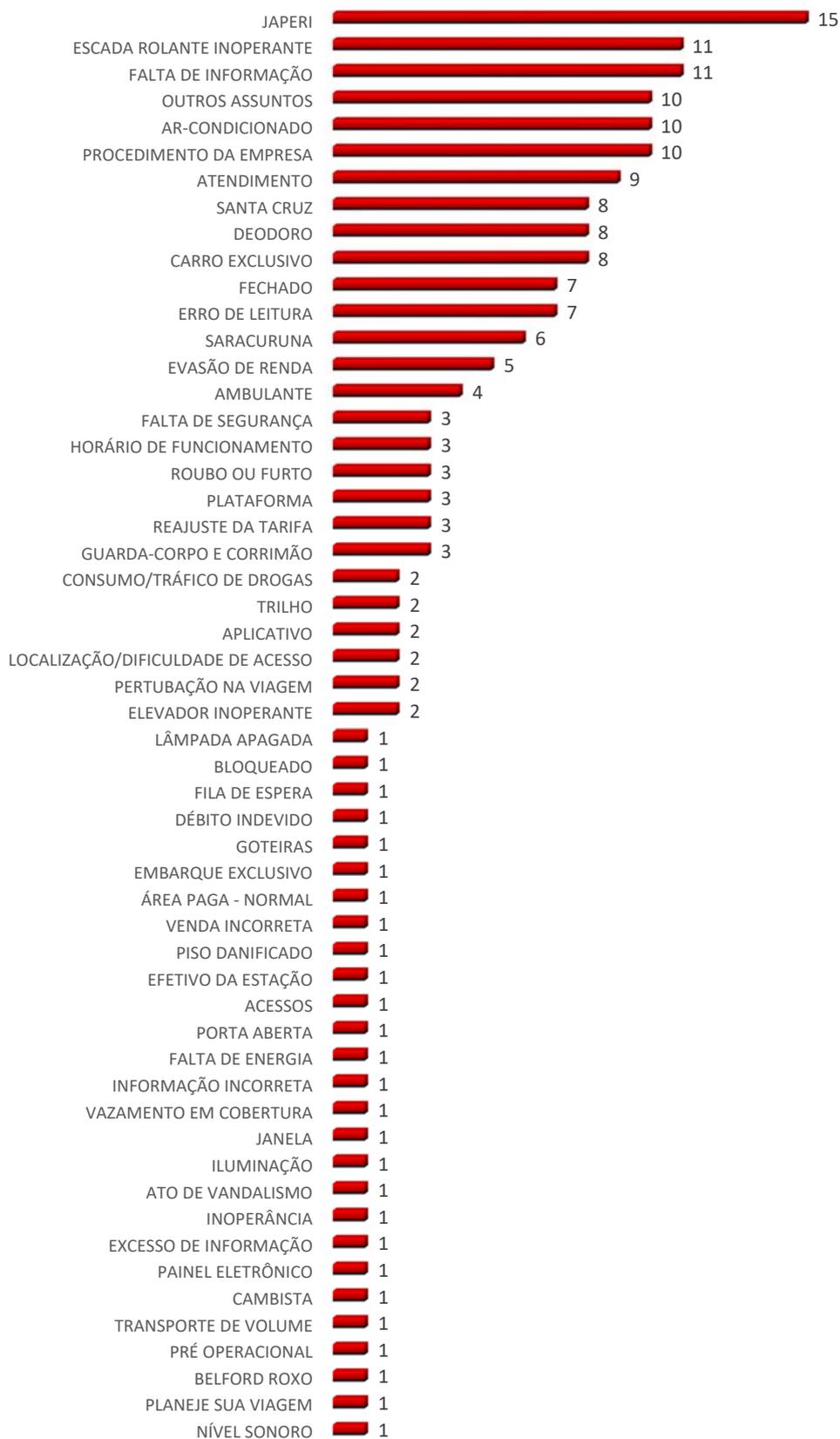
Assunto	Reclamações	%
JAPERI	15	8,06%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	11	5,91%
FALTA DE INFORMAÇÃO	11	5,91%
OUTROS ASSUNTOS	10	5,38%
AR-CONDICIONADO	10	5,38%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	10	5,38%
ATENDIMENTO	9	4,84%
SANTA CRUZ	8	4,30%
DEODORO	8	4,30%
CARRO EXCLUSIVO	8	4,30%
FECHADO	7	3,76%
ERRO DE LEITURA	7	3,76%
SARACURUNA	6	3,23%
EVASÃO DE RENDA	5	2,69%
AMBULANTE	4	2,15%
FALTA DE SEGURANÇA	3	1,61%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	1,61%
ROUBO OU FURTO	3	1,61%
PLATAFORMA	3	1,61%
REAJUSTE DA TARIFA	3	1,61%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	3	1,61%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	1,08%
TRILHO	2	1,08%
APLICATIVO	2	1,08%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	2	1,08%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	1,08%
ELEVADOR INOPERANTE	2	1,08%
LÂMPADA APAGADA	1	0,54%
BLOQUEADO	1	0,54%
FILA DE ESPERA	1	0,54%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,54%
GOTEIRAS	1	0,54%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,54%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,54%
VENDA INCORRETA	1	0,54%



PISO DANIFICADO	1	0,54%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,54%
ACESSOS	1	0,54%
PORTA ABERTA	1	0,54%
FALTA DE ENERGIA	1	0,54%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,54%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,54%
JANELA	1	0,54%
ILUMINAÇÃO	1	0,54%
ATO DE VANDALISMO	1	0,54%
INOPERÂNCIA	1	0,54%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	0,54%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,54%
CAMBISTA	1	0,54%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,54%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,54%
BELFORD ROXO	1	0,54%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,54%
NÍVEL SONORO	1	0,54%
Total	186	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

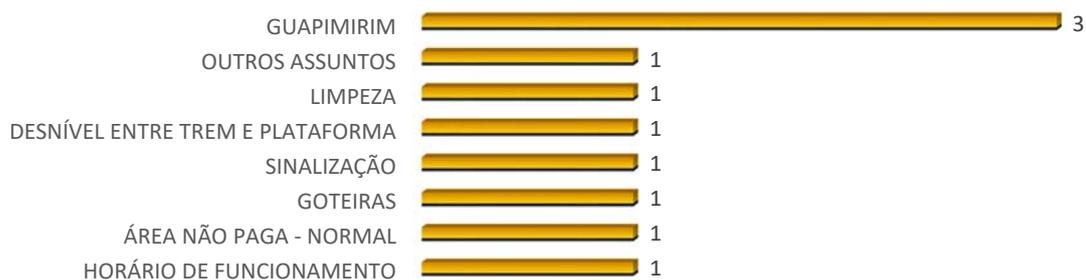




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
GUAPIMIRIM	3	30,00%
OUTROS ASSUNTOS	1	10,00%
LIMPEZA	1	10,00%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	10,00%
SINALIZAÇÃO	1	10,00%
GOTEIRAS	1	10,00%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	10,00%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	10,00%
Total	10	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



8.6 Ramal Japeri

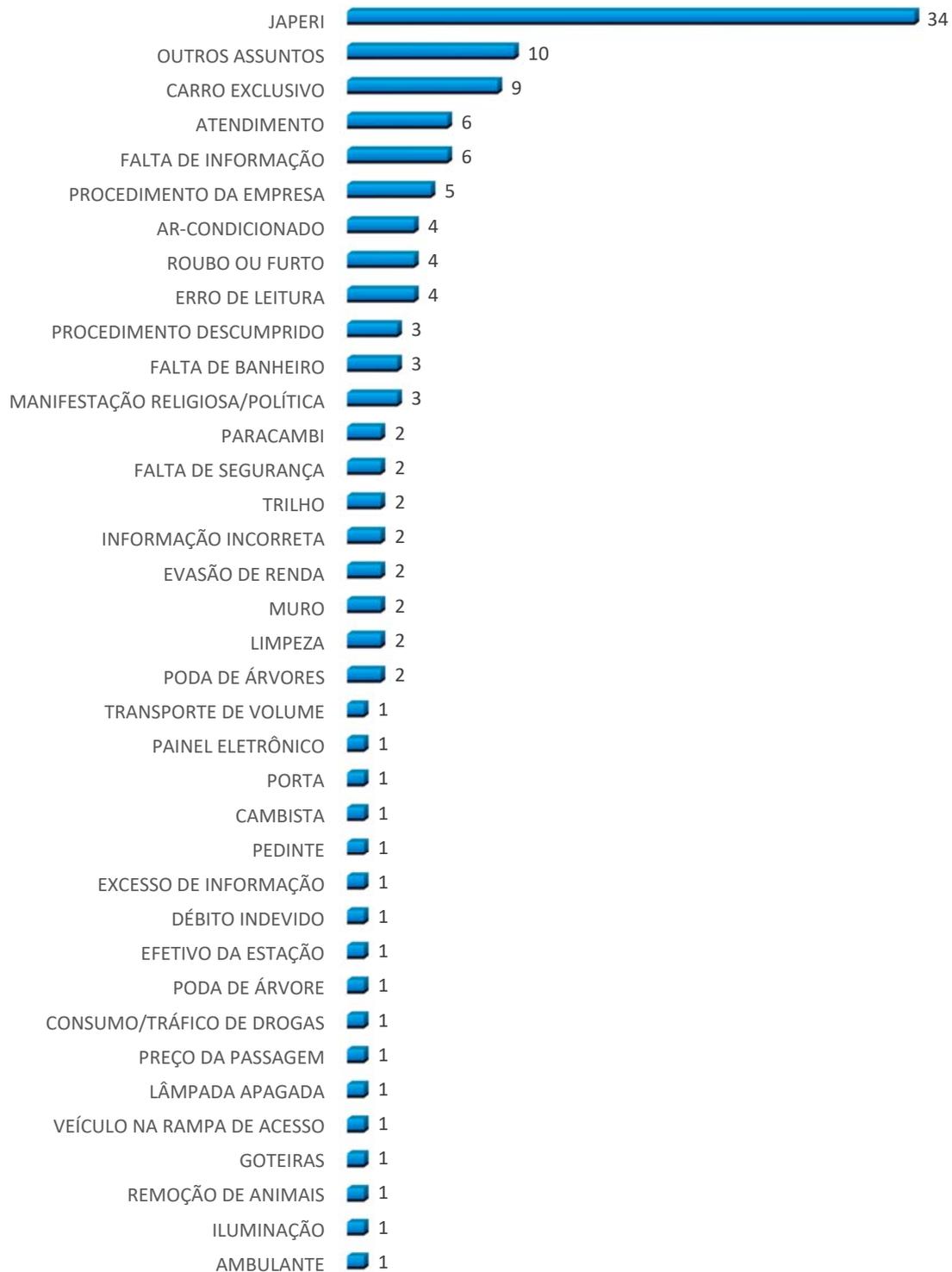
Assunto	Reclamações	%
JAPERI	34	27,42%
OUTROS ASSUNTOS	10	8,06%
CARRO EXCLUSIVO	9	7,26%
ATENDIMENTO	6	4,84%
FALTA DE INFORMAÇÃO	6	4,84%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	4,03%
AR-CONDICIONADO	4	3,23%
ROUBO OU FURTO	4	3,23%
ERRO DE LEITURA	4	3,23%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	2,42%
FALTA DE BANHEIRO	3	2,42%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	2,42%
PARACAMBI	2	1,61%
FALTA DE SEGURANÇA	2	1,61%



TRILHO	2	1,61%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	1,61%
EVASÃO DE RENDA	2	1,61%
MURO	2	1,61%
LIMPEZA	2	1,61%
PODA DE ÁRVORES	2	1,61%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,81%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,81%
PORTA	1	0,81%
CAMBISTA	1	0,81%
PEDINTE	1	0,81%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	0,81%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,81%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,81%
PODA DE ÁRVORE	1	0,81%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,81%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,81%
LÂMPADA APAGADA	1	0,81%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,81%
GOTEIRAS	1	0,81%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	0,81%
ILUMINAÇÃO	1	0,81%
AMBULANTE	1	0,81%
Total	124	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	40,00%
PARACAMBI	1	20,00%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	20,00%
OUTROS ASSUNTOS	1	20,00%
Total	5	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



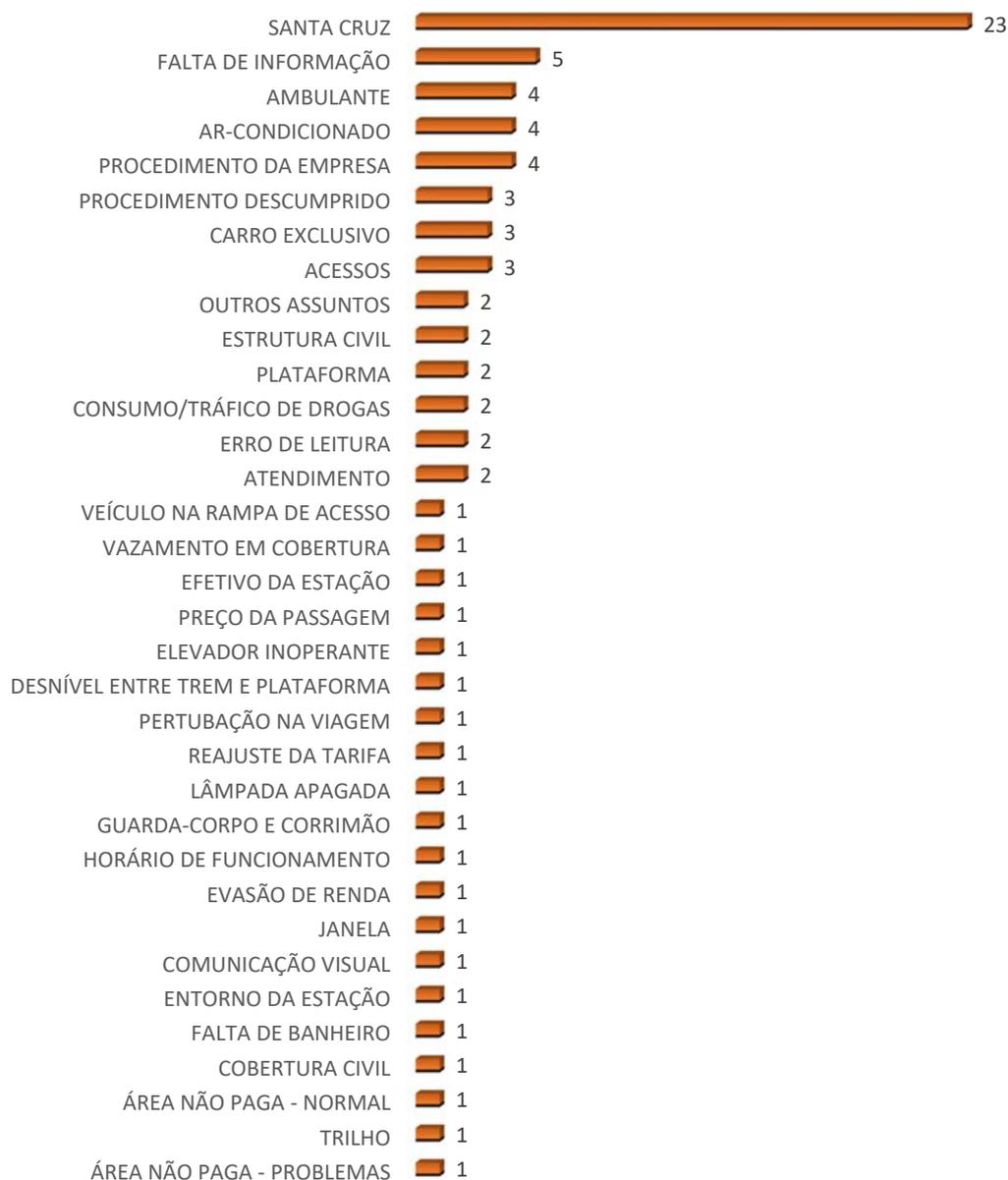
8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	23	28,40%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	6,17%
AMBULANTE	4	4,94%
AR-CONDICIONADO	4	4,94%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	4,94%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	3,70%
CARRO EXCLUSIVO	3	3,70%
ACESSOS	3	3,70%
OUTROS ASSUNTOS	2	2,47%
ESTRUTURA CIVIL	2	2,47%
PLATAFORMA	2	2,47%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	2,47%
ERRO DE LEITURA	2	2,47%
ATENDIMENTO	2	2,47%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	1,23%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	1,23%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,23%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,23%
ELEVADOR INOPERANTE	1	1,23%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	1,23%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,23%
REAJUSTE DA TARIFA	1	1,23%
LÂMPADA APAGADA	1	1,23%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	1,23%



HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	1,23%
EVASÃO DE RENDA	1	1,23%
JANELA	1	1,23%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	1,23%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	1,23%
FALTA DE BANHEIRO	1	1,23%
COBERTURA CIVIL	1	1,23%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	1,23%
TRILHO	1	1,23%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	1,23%
Total	81	100%

Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



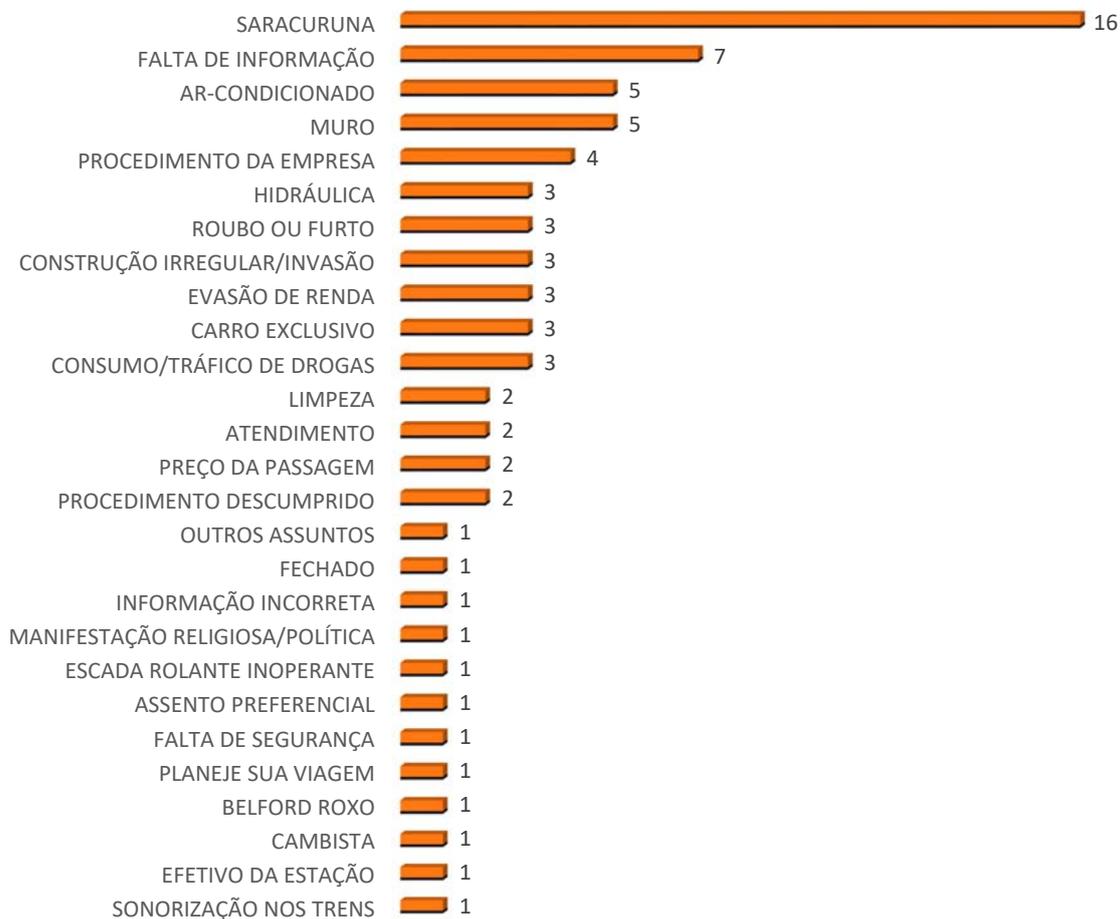


8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	16	21,33%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	9,33%
AR-CONDICIONADO	5	6,67%
MURO	5	6,67%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	5,33%
HIDRÁULICA	3	4,00%
ROUBO OU FURTO	3	4,00%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	3	4,00%
EVASÃO DE RENDA	3	4,00%
CARRO EXCLUSIVO	3	4,00%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3	4,00%
LIMPEZA	2	2,67%
ATENDIMENTO	2	2,67%
PREÇO DA PASSAGEM	2	2,67%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	2,67%
OUTROS ASSUNTOS	1	1,33%
FECHADO	1	1,33%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,33%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	1,33%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	1,33%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	1,33%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,33%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,33%
BELFORD ROXO	1	1,33%
CAMBISTA	1	1,33%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,33%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	1,33%
Total	75	100%



Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	2	50,00%
ROUBO OU FURTO	1	25,00%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	25,00%
Total	4	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

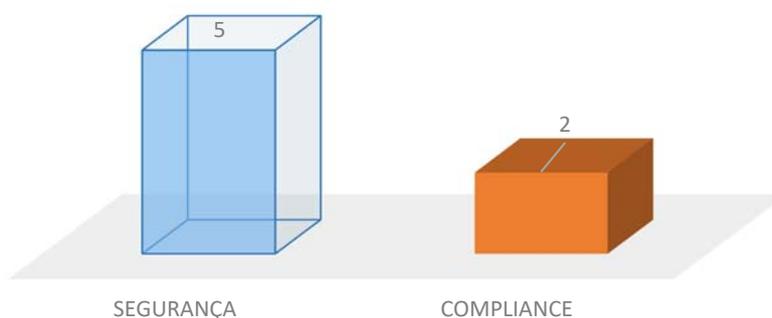




8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	5	71,43%
COMPLIANCE	2	28,57%
Total	7	100%

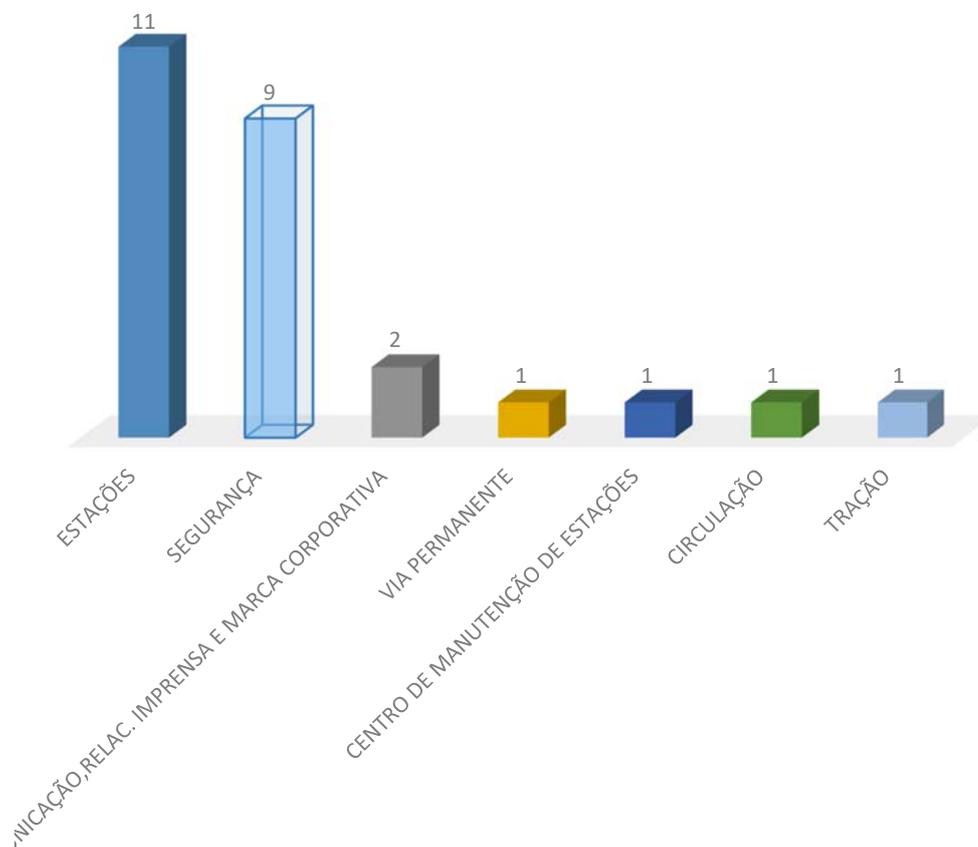
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
ESTAÇÕES	11	42,31%
SEGURANÇA	9	34,62%
COMUNICAÇÃO, RELAC. IMPRENSA E MARCA CORPORATIVA	2	7,69%
VIA PERMANENTE	1	3,85%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	3,85%
CIRCULAÇÃO	1	3,85%
TRAÇÃO	1	3,85%
Total	26	100%



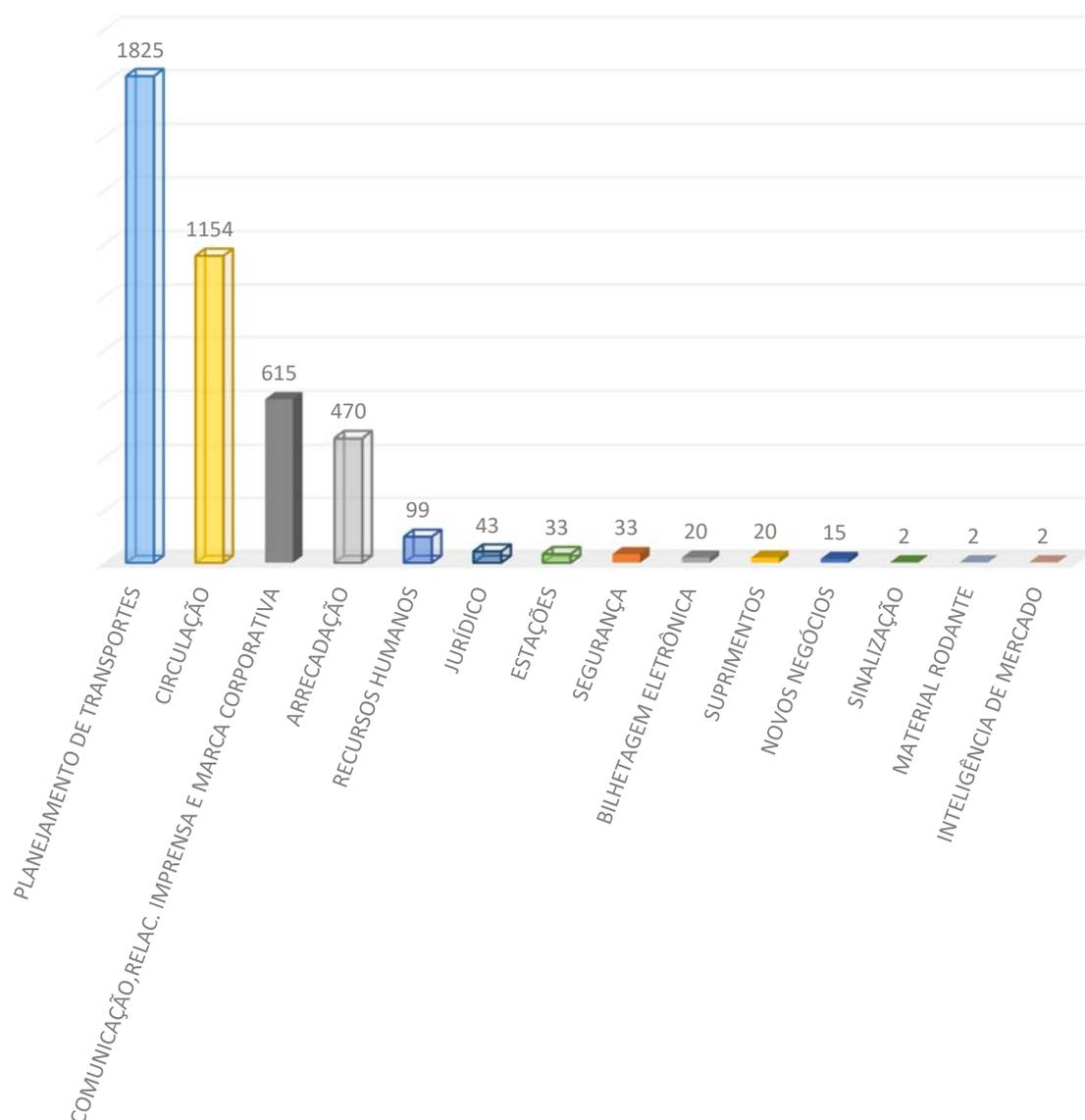
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1825	42,12%
CIRCULAÇÃO	1154	26,63%
COMUNICAÇÃO, RELAC. IMPRENSA E MARCA CORPORATIVA	615	14,19%
ARRECADAÇÃO	470	10,85%
RECURSOS HUMANOS	99	2,28%
JURÍDICO	43	0,99%
ESTAÇÕES	33	0,76%
SEGURANÇA	33	0,76%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	20	0,46%
SUPRIMENTOS	20	0,46%
NOVOS NEGÓCIOS	15	0,35%
SINALIZAÇÃO	2	0,05%
MATERIAL RODANTE	2	0,05%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	0,05%
Total	4333	100%



INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO

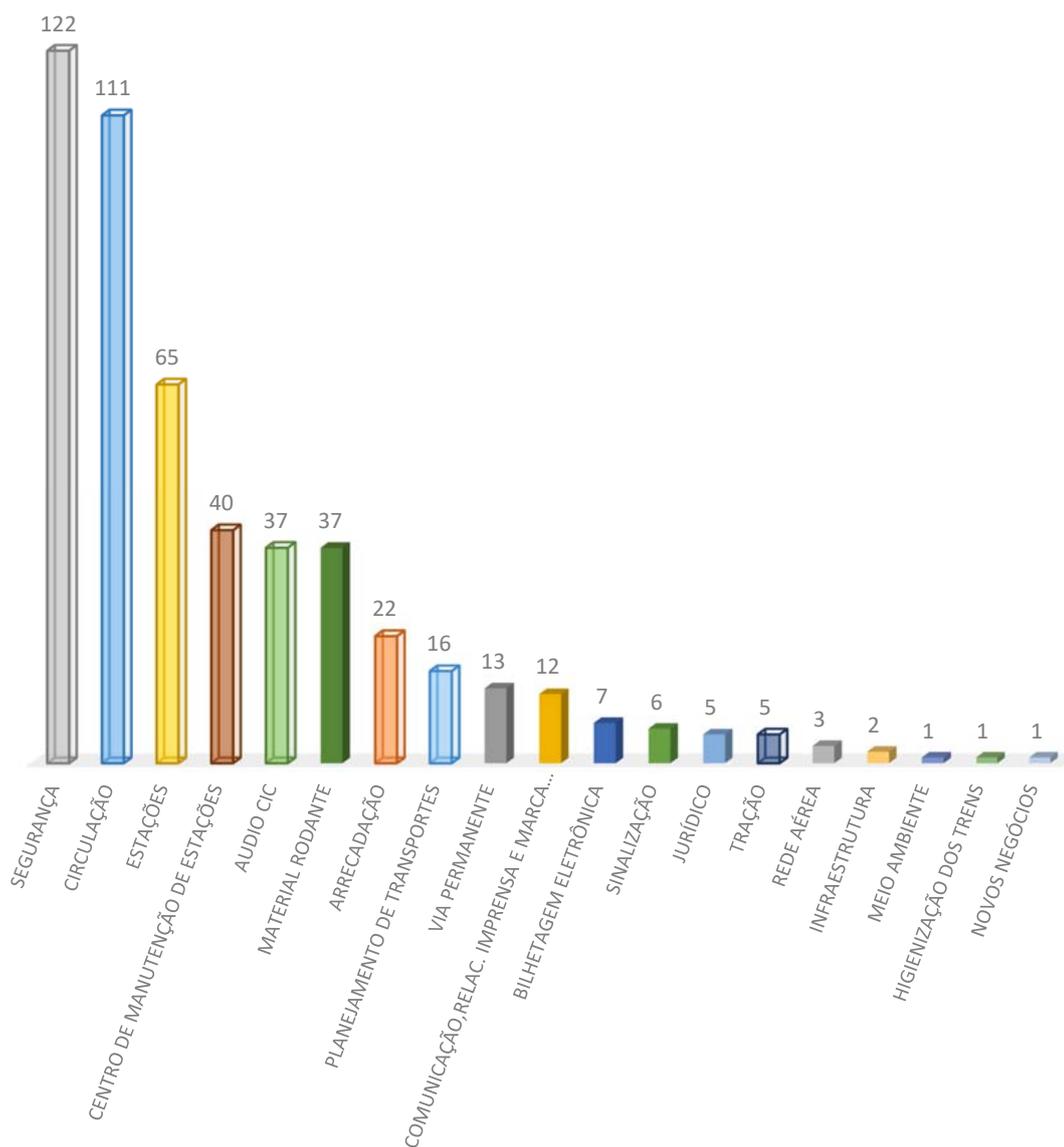


Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	122	24,11%
CIRCULAÇÃO	111	21,94%
ESTAÇÕES	65	12,85%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	40	7,91%
AUDIO CIC	37	7,31%
MATERIAL RODANTE	37	7,31%
ARRECADAÇÃO	22	4,35%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	16	3,16%
VIA PERMANENTE	13	2,57%



COMUNICAÇÃO, RELAC. IMPRENSA E MARCA		
CORPORATIVA	12	2,37%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	7	1,38%
SINALIZAÇÃO	6	1,19%
JURÍDICO	5	0,99%
TRAÇÃO	5	0,99%
REDE AÉREA	3	0,59%
INFRAESTRUTURA	2	0,40%
MEIO AMBIENTE	1	0,20%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	0,20%
NOVOS NEGÓCIOS	1	0,20%
Total	506	100%

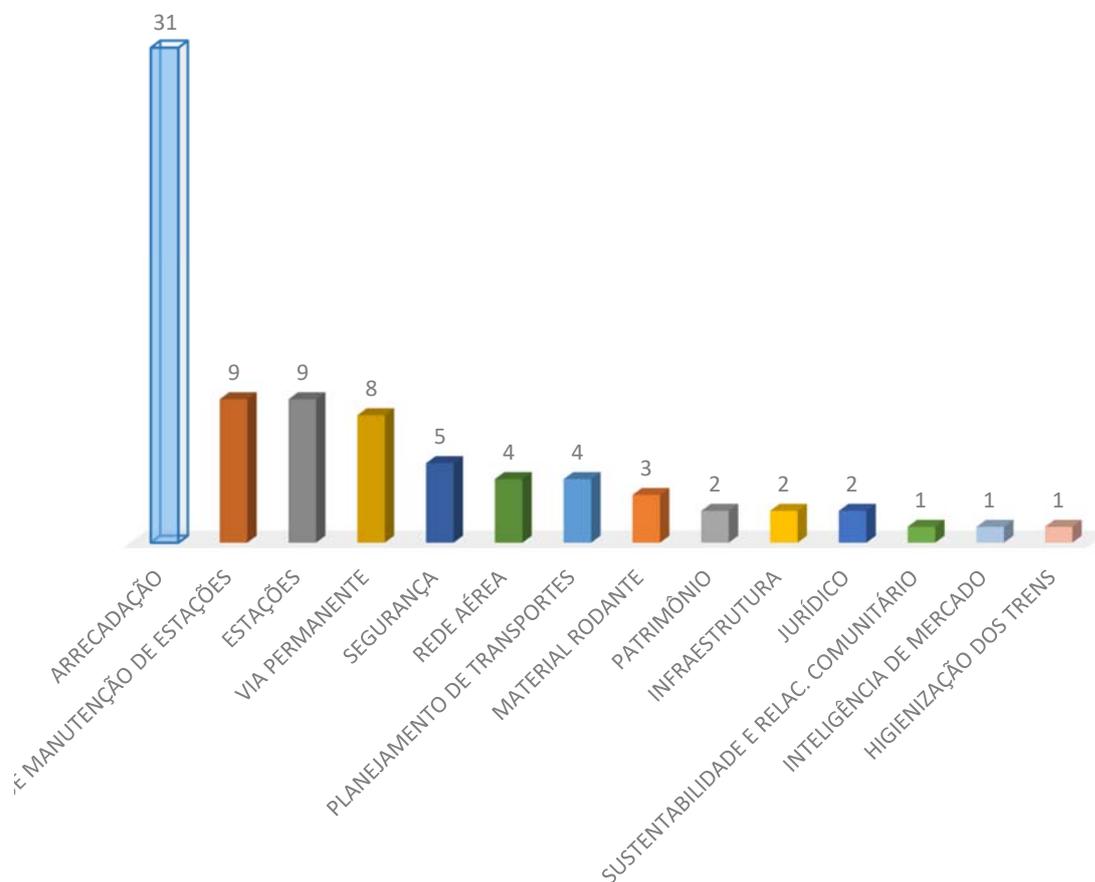
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADACÃO	31	37,80%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	9	10,98%
ESTAÇÕES	9	10,98%
VIA PERMANENTE	8	9,76%
SEGURANÇA	5	6,10%
REDE AÉREA	4	4,88%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	4	4,88%
MATERIAL RODANTE	3	3,66%
PATRIMÔNIO	2	2,44%
INFRAESTRUTURA	2	2,44%
JURÍDICO	2	2,44%
SUSTENTABILIDADE E RELAC. COMUNITÁRIO	1	1,22%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	1,22%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	1,22%
Total	82	100%

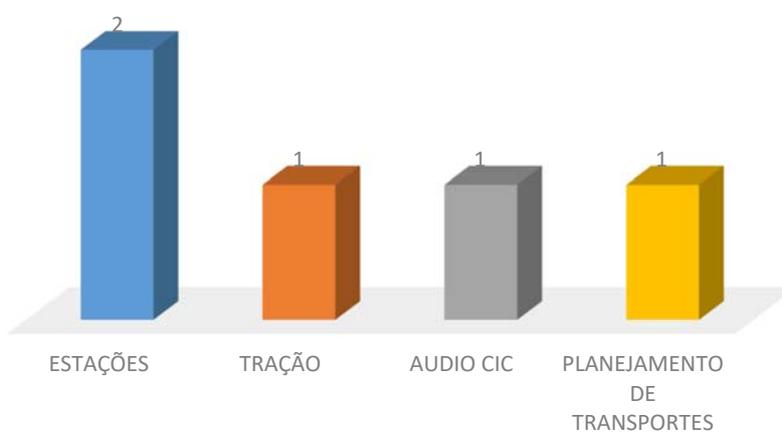
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Sugestões	%
ESTAÇÕES	2	40,00%
TRAÇÃO	1	20,00%
AUDIO CIC	1	20,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	20,00%
Total	5	100%

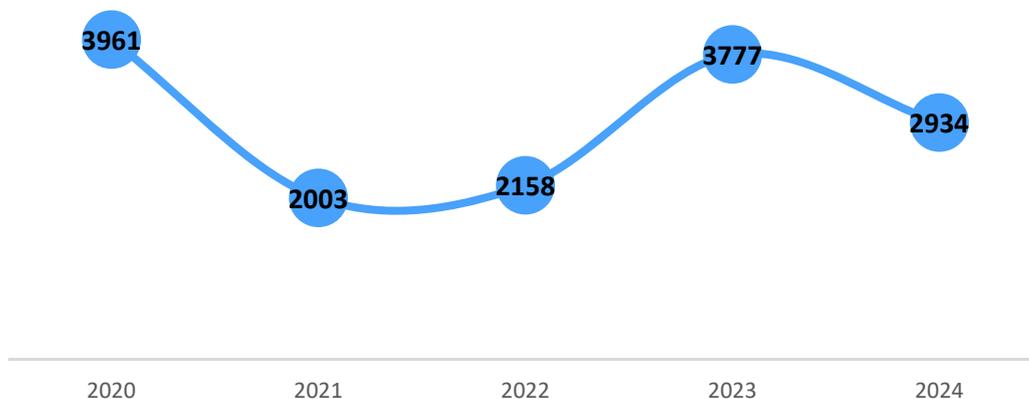
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



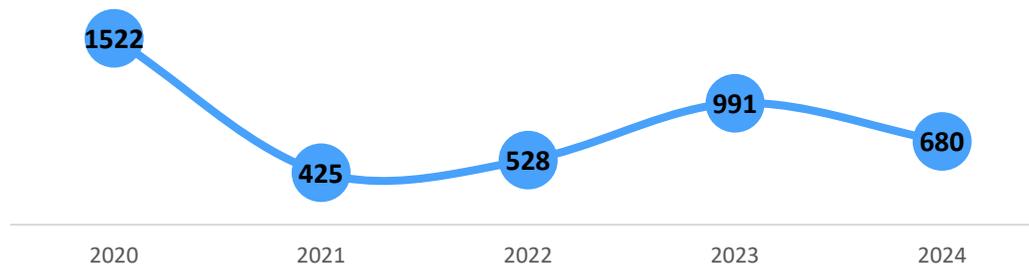


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

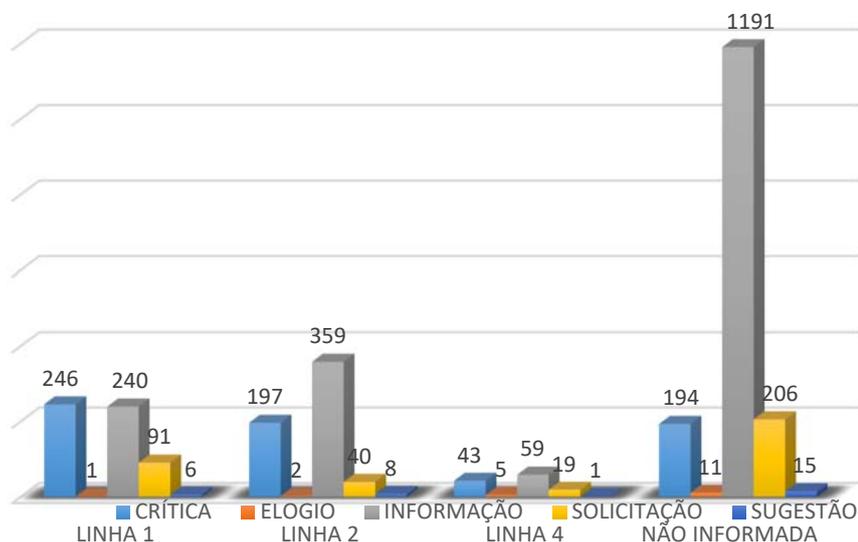


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

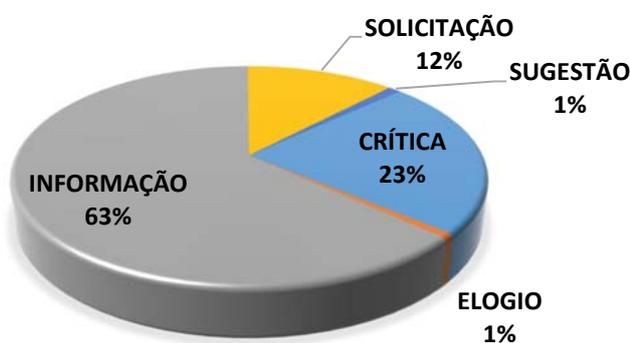
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	246	197	43	194	680	23,18%
ELOGIO	1	2	5	11	19	0,65%
INFORMAÇÃO	240	359	59	1191	1849	63,02%
SOLICITAÇÃO	91	40	19	206	356	12,13%
SUGESTÃO	6	8	1	15	30	1,02%
Total	584	606	127	1617	2934	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔNIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	501	17,08%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	239	8,15%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	142	4,84%
OBJETO PERDIDO	128	4,36%
GRATUIDADE SÊNIOR	124	4,23%
SALDO	123	4,19%
GIRO (APP E SITE)	115	3,92%
Operação Pré-Carnaval	111	3,78%
CARTÃO MASTER	83	2,83%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	74	2,52%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	72	2,45%
RH	71	2,42%
GIRO - PARCERIAS	64	2,18%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	62	2,11%



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	59	2,01%
RECHAMADA	48	1,64%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	47	1,60%
GRATUIDADE ESTUDANTE	47	1,60%
CARTÃO VISA	44	1,50%
GERAL	43	1,47%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	42	1,43%
INFORMAÇÕES GERAIS	34	1,16%
DANOS AO CLIENTE	34	1,16%
FUNCIONAMENTO	32	1,09%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	32	1,09%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	29	0,99%
GIRO	27	0,92%
ATENDIMENTO DO SAC	22	0,75%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	21	0,72%
CADASTRO	21	0,72%
ACHADOS E PERDIDOS	21	0,72%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	20	0,68%
TARIFA SOCIAL	19	0,65%
POSTO DE GRATUIDADE	18	0,61%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	17	0,58%
OPERAÇÃO REVEILLON	17	0,58%
OPERAÇÃO CARNAVAL	15	0,51%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	14	0,48%
BILHETERIA	12	0,41%
CARTÃO PRÉ-PAGO	12	0,41%
TARIFA METRÔRIO	12	0,41%
LOJAS E QUIOSQUES	11	0,37%
CARTÃO GIRO	11	0,37%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	11	0,37%
CARTEIRA DIGITAL	11	0,37%
COMERCIAL	11	0,37%
FORNECEDOR METRÔRIO	10	0,34%
INTEGRAÇÃO	10	0,34%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	9	0,31%
BICICLETÁRIO	9	0,31%
CARTÃO UNITÁRIO	9	0,31%
PALCO CARIOCA	7	0,24%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	7	0,24%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA		
DE BLOQUEIO	6	0,20%
TRAJETOS DO MNS	6	0,20%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	6	0,20%
COMUNICAÇÃO VISUAL	5	0,17%
ESTRUTURA	5	0,17%
REGULATÓRIO	5	0,17%
DÚVIDAS	4	0,14%

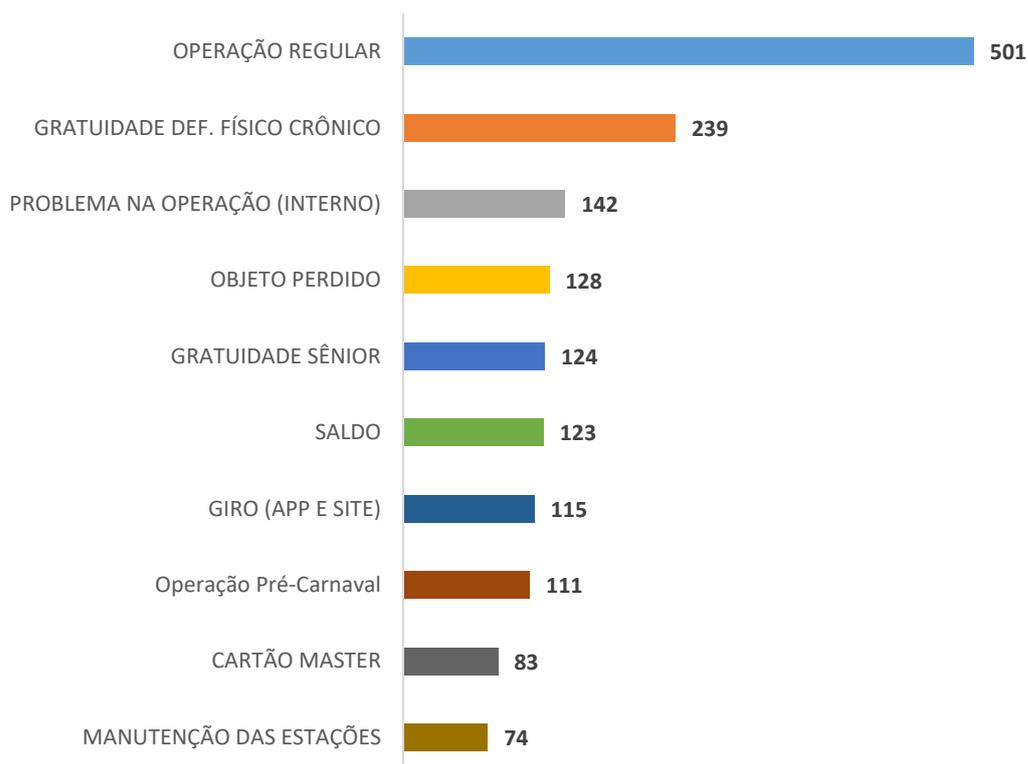


COMUNICAÇÃO SONORA	4	0,14%
ASSALTOS E FURTOS	4	0,14%
TARIFAS	4	0,14%
ACESSO AO APP/SITE	4	0,14%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	4	0,14%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	0,14%
OUTROS (GRATUIDADE)	4	0,14%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	4	0,14%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	4	0,14%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	4	0,14%
Atendimento Terceirizado	3	0,10%
BILHETE UNITÁRIO	3	0,10%
APOIO CLIENTE	3	0,10%
CARTÃO BLOQUEADO	3	0,10%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	3	0,10%
PARCERIAS	3	0,10%
AR CONDICIONADO	3	0,10%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	3	0,10%
EVENTOS / PARCERIAS	3	0,10%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	3	0,10%
Pagamento por aproximação	3	0,10%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,10%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	3	0,10%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,07%
SITE	2	0,07%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	2	0,07%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,07%
CARTÃO ELO	2	0,07%
MELHORIAS	2	0,07%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,07%
MÁ CONDUTA	2	0,07%
CASHBACK 30%	2	0,07%
ATENDIMENTO 0800	1	0,03%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,03%
SAC	1	0,03%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	0,03%
BANHEIROS	1	0,03%
VALIDADOR DO MNS	1	0,03%
PROPOSTA DE PARCERIA	1	0,03%
APLICATIVO	1	0,03%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	1	0,03%
RECARGA	1	0,03%
NÚMERO LÓGICO	1	0,03%
CAIXA 24 HORAS	1	0,03%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,03%



COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,03%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,03%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,03%
Total	2934	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



9.3 Categoria das Reclamações

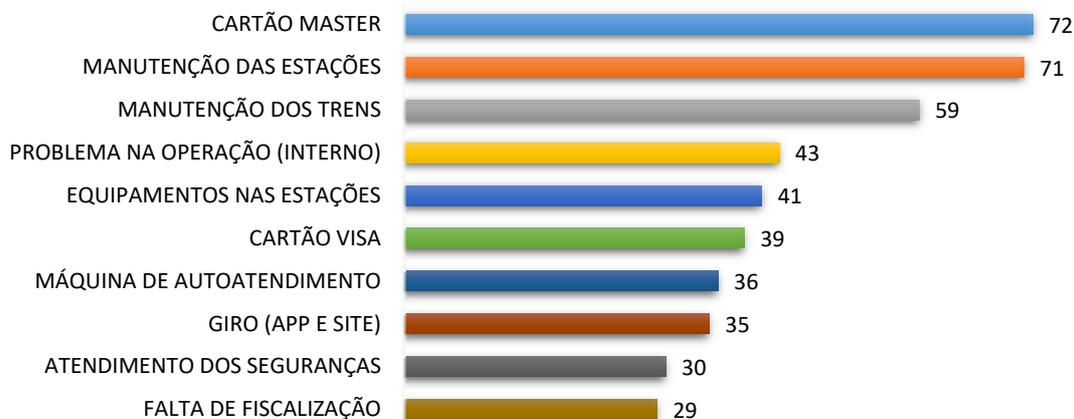
CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	72	10,59%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	71	10,44%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	59	8,68%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	43	6,32%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	41	6,03%
CARTÃO VISA	39	5,74%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	36	5,29%
GIRO (APP E SITE)	35	5,15%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	30	4,41%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	29	4,26%
GIRO - PARCERIAS	26	3,82%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	22	3,24%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	19	2,79%
OPERAÇÃO REGULAR	19	2,79%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	17	2,50%



GIRO	13	1,91%
CARTEIRA DIGITAL	11	1,62%
ATENDIMENTO DO SAC	11	1,62%
INTEGRAÇÃO	7	1,03%
OPERAÇÃO REVEILLON	6	0,88%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	5	0,74%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	4	0,59%
BILHETERIA	4	0,59%
ASSALTOS E FURTOS	4	0,59%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	0,59%
COMUNICAÇÃO VISUAL	3	0,44%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	3	0,44%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	3	0,44%
Atendimento Terceirizado	3	0,44%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	0,44%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	3	0,44%
AR CONDICIONADO	3	0,44%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,44%
BICICLETÁRIO	2	0,29%
ESTRUTURA	2	0,29%
MÁ CONDUTA	2	0,29%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,29%
CASHBACK 30%	2	0,29%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,29%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,29%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	2	0,29%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	0,29%
GRATUIDADE SÊNIOR	2	0,29%
Operação Pré-Carnaval	1	0,15%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	0,15%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,15%
SITE	1	0,15%
TARIFA METRÔRIO	1	0,15%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,15%
VALIDADOR DO MNS	1	0,15%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,15%
COMERCIAL	1	0,15%
Total	680	100,00%



TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

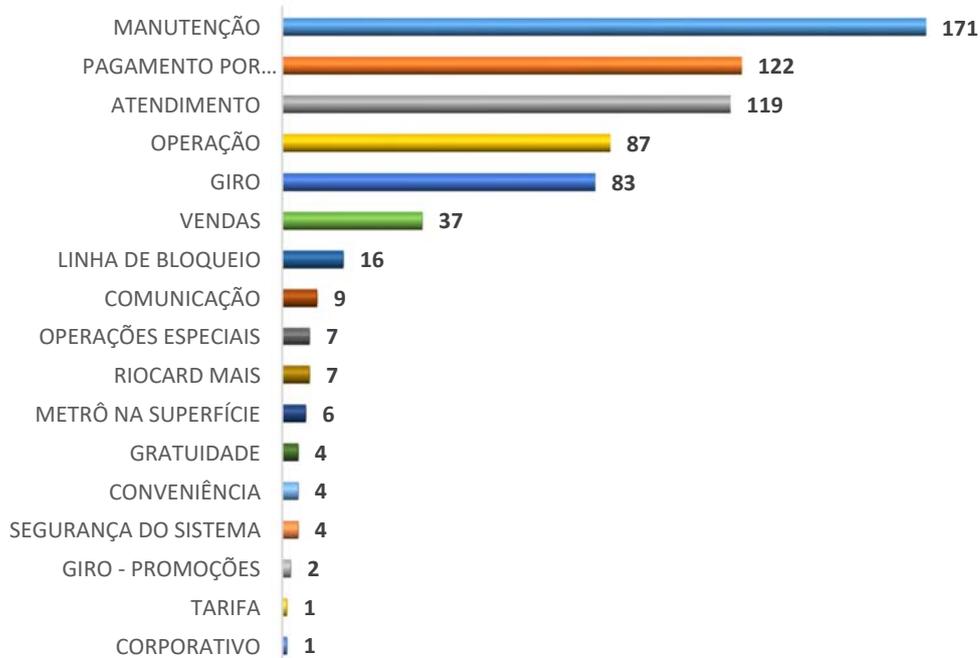


9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	171	25,15%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	122	17,94%
ATENDIMENTO	119	17,50%
OPERAÇÃO	87	12,79%
GIRO	83	12,21%
VENDAS	37	5,44%
LINHA DE BLOQUEIO	16	2,35%
COMUNICAÇÃO	9	1,32%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	7	1,03%
RIOCARD MAIS	7	1,03%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	0,88%
GRATUIDADE	4	0,59%
CONVENIÊNCIA	4	0,59%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,59%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,29%
TARIFA	1	0,15%
CORPORATIVO	1	0,15%
Total	680	100,00%



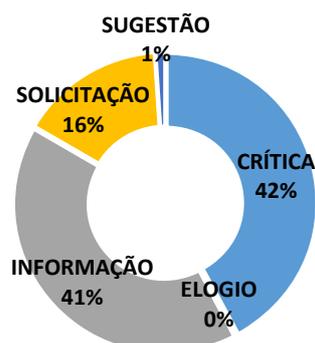
Motivo das Reclamações



9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	246	42,12%
ELOGIO	1	0,17%
INFORMAÇÃO	240	41,10%
SOLICITAÇÃO	91	15,58%
SUGESTÃO	6	1,03%
Total	584	100,00%

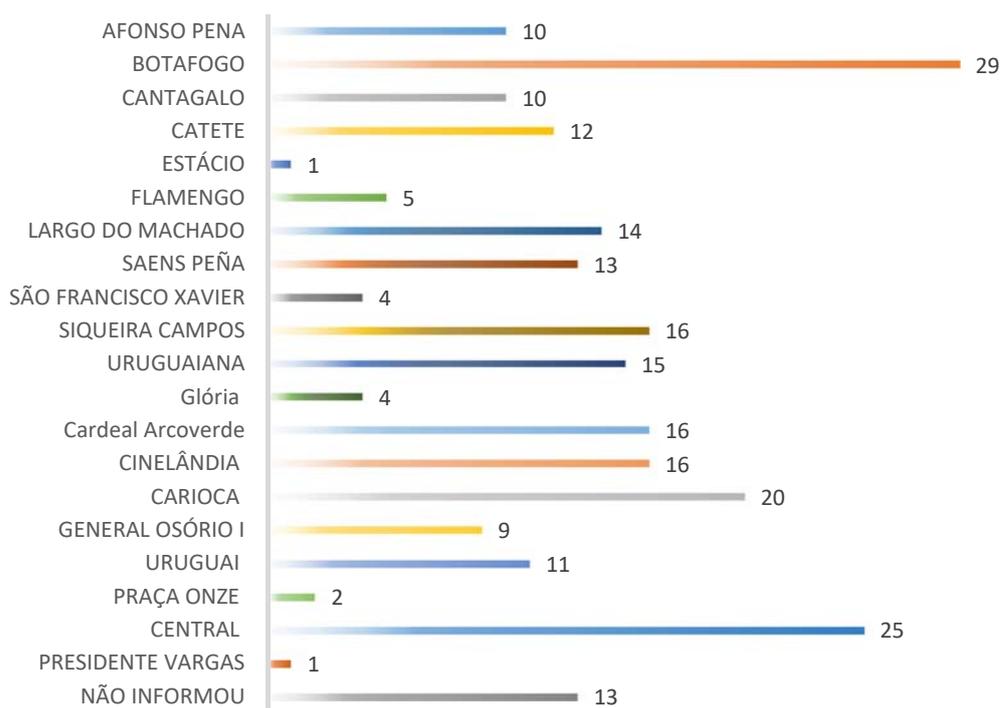
Tipo de Manifestação - Linha 1





Estação	Reclamações	%
AFONSO PENA	10	4,07%
BOTAFOGO	29	11,79%
CANTAGALO	10	4,07%
CATETE	12	4,88%
ESTÁCIO	1	0,41%
FLAMENGO	5	2,03%
LARGO DO MACHADO	14	5,69%
SAENS PEÑA	13	5,28%
SÃO FRANCISCO XAVIER	4	1,63%
SIQUEIRA CAMPOS	16	6,50%
URUGUAIANA	15	6,10%
Glória	4	1,63%
Cardeal Arcoverde	16	6,50%
CINELÂNDIA	16	6,50%
CARIOCA	20	8,13%
GENERAL OSÓRIO I	9	3,66%
URUGUAI	11	4,47%
PRAÇA ONZE	2	0,81%
CENTRAL	25	10,16%
PRESIDENTE VARGAS	1	0,41%
NÃO INFORMOU	13	5,28%
Total	246	100,00%

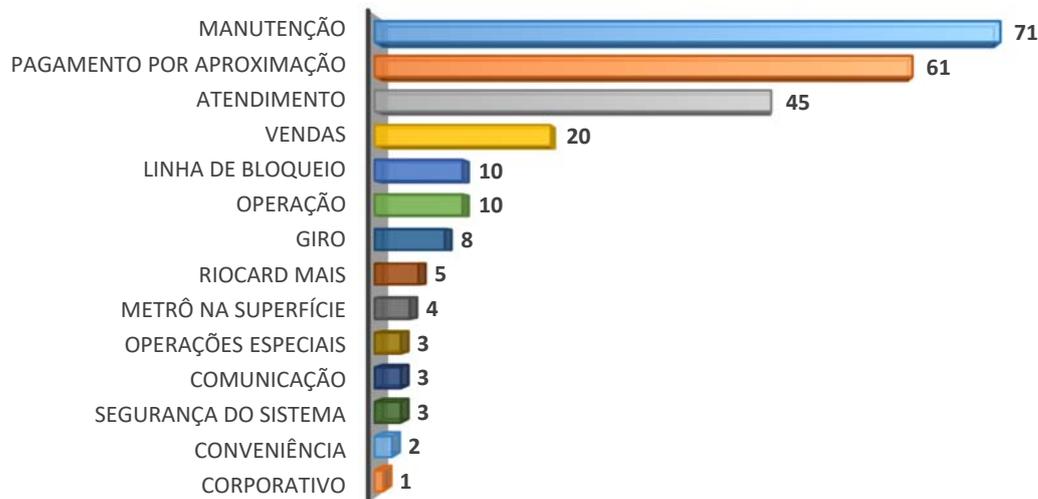
RECLAMAÇÕES JANEIRO 2024 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	71	28,86%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	61	24,80%
ATENDIMENTO	45	18,29%
VENDAS	20	8,13%
LINHA DE BLOQUEIO	10	4,07%
OPERAÇÃO	10	4,07%
GIRO	8	3,25%
RIOCARD MAIS	5	2,03%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	1,63%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	1,22%
COMUNICAÇÃO	3	1,22%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	1,22%
CONVENIÊNCIA	2	0,81%
CORPORATIVO	1	0,41%
Total	246	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo



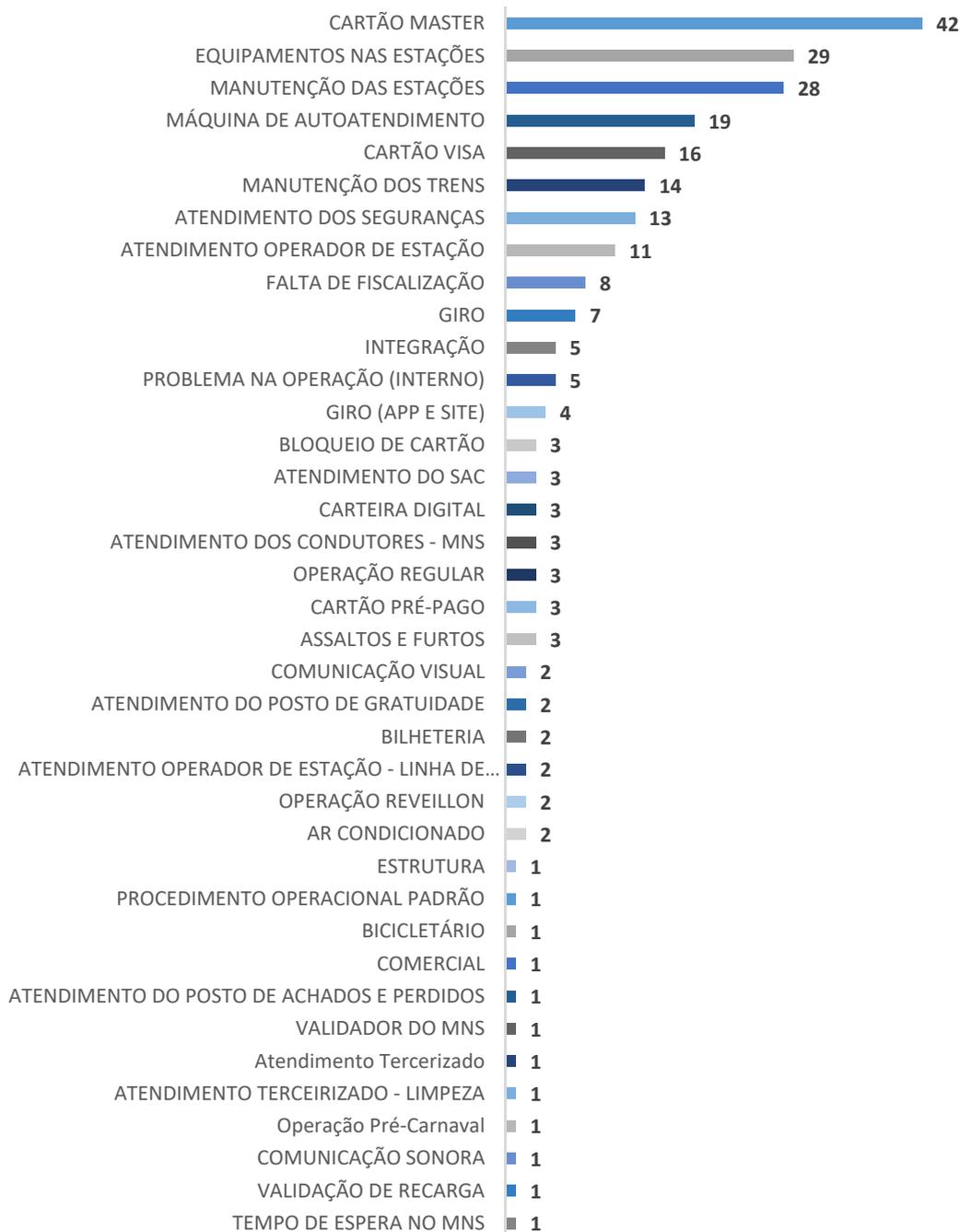
Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	42	17,07%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	29	11,79%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	28	11,38%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	19	7,72%
CARTÃO VISA	16	6,50%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	14	5,69%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	13	5,28%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	11	4,47%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	8	3,25%
GIRO	7	2,85%
INTEGRAÇÃO	5	2,03%



PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	2,03%
GIRO (APP E SITE)	4	1,63%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	1,22%
ATENDIMENTO DO SAC	3	1,22%
CARTEIRA DIGITAL	3	1,22%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	3	1,22%
OPERAÇÃO REGULAR	3	1,22%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	1,22%
ASSALTOS E FURTOS	3	1,22%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,81%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,81%
BILHETERIA	2	0,81%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA		
DE BLOQUEIO	2	0,81%
OPERAÇÃO REVEILLON	2	0,81%
AR CONDICIONADO	2	0,81%
ESTRUTURA	1	0,41%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,41%
BICICLETÁRIO	1	0,41%
COMERCIAL	1	0,41%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	1	0,41%
VALIDADOR DO MNS	1	0,41%
Atendimento Terceirizado	1	0,41%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,41%
Operação Pré-Carnaval	1	0,41%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,41%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,41%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	0,41%
Total	246	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	1
Total	1	100%



Elogios - Linha 1

1

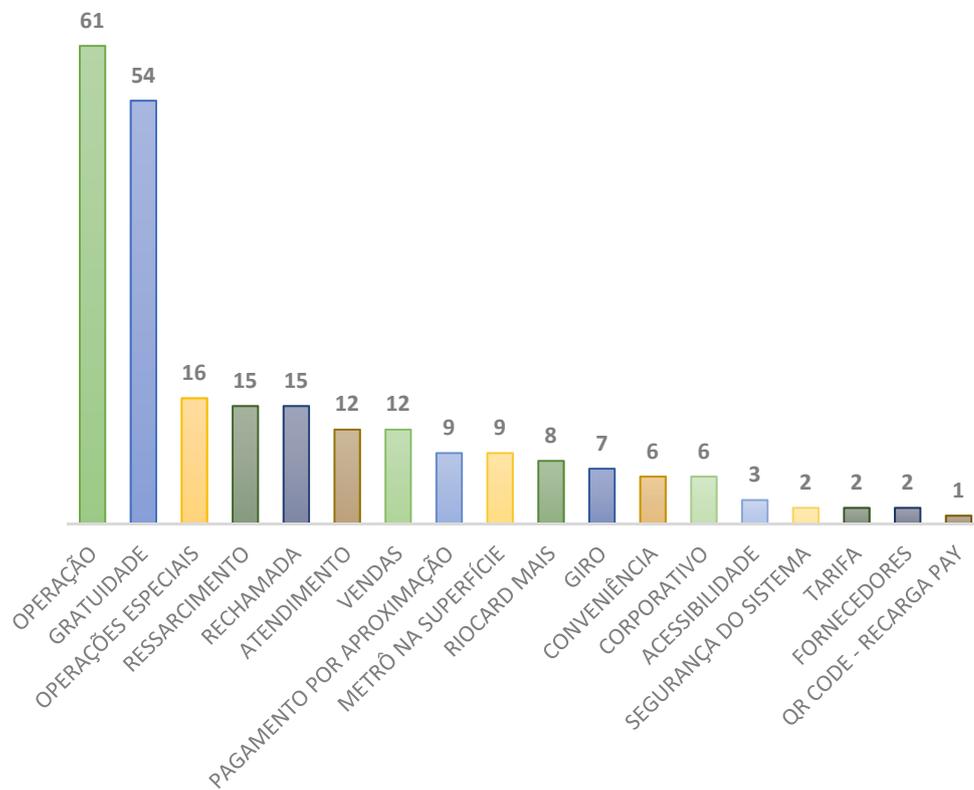


ATENDIMENTO

Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	61	25,42%
GRATUIDADE	54	22,50%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	16	6,67%
RESSARCIMENTO	15	6,25%
RECHAMADA	15	6,25%
ATENDIMENTO	12	5,00%
VENDAS	12	5,00%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	9	3,75%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	9	3,75%
RIOCARD MAIS	8	3,33%
GIRO	7	2,92%
CONVENIÊNCIA	6	2,50%
CORPORATIVO	6	2,50%
ACESSIBILIDADE	3	1,25%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,83%
TARIFA	2	0,83%
FORNECEDORES	2	0,83%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,42%
Total	240	100,00%



Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	74	81,32%
OPERAÇÃO	4	4,40%
CORPORATIVO	3	3,30%
RESSARCIMENTO	3	3,30%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	2,20%
GIRO - PARCERIAS	1	1,10%
GIRO	1	1,10%
ATENDIMENTO	1	1,10%
METRÔRIO	1	1,10%
GRATUIDADE	1	1,10%
Total	91	100,00%

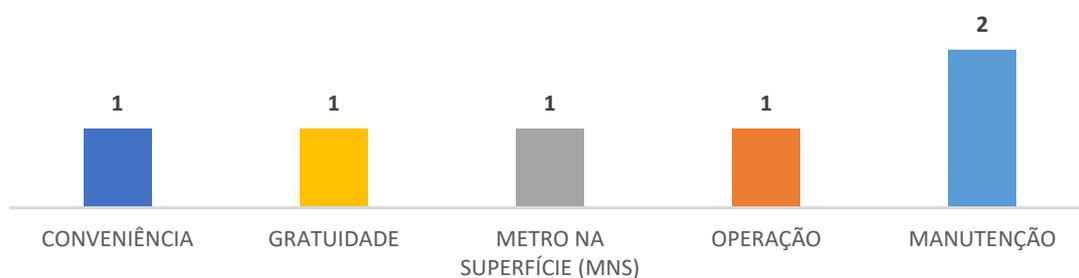


Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
MANUTENÇÃO	2	33,33%
OPERAÇÃO	1	16,67%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	16,67%
GRATUIDADE	1	16,67%
CONVENIÊNCIA	1	16,67%
Total	6	100,00%

Sugestões - Linha 1

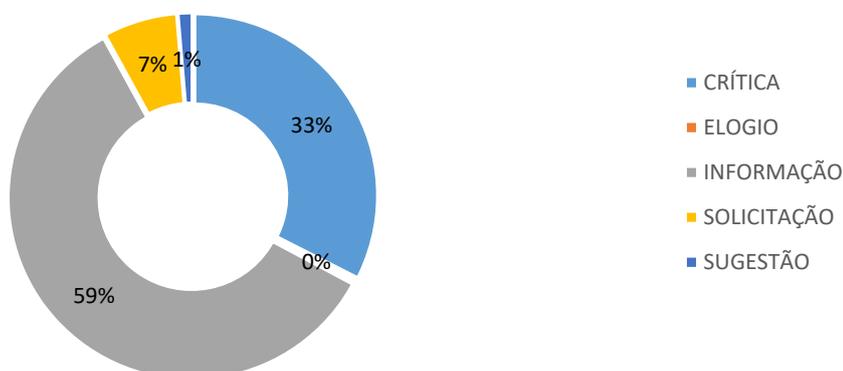




9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	197	32,51%
ELOGIO	2	0,33%
INFORMAÇÃO	359	59,24%
SOLICITAÇÃO	40	6,60%
SUGESTÃO	8	1,32%
Total	606	100,00%

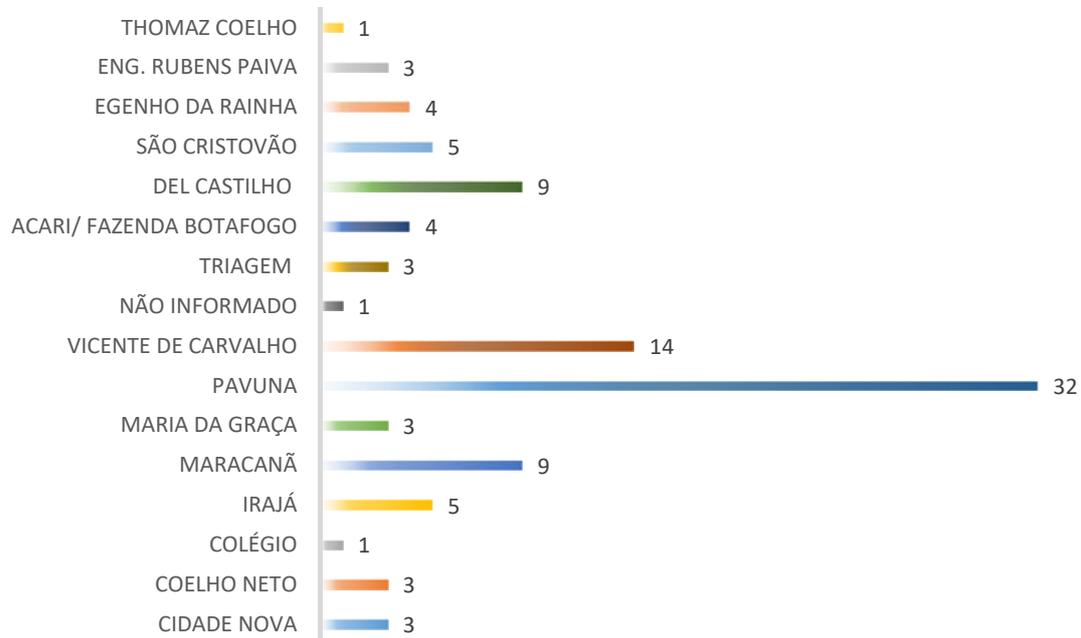
Tipo de manifestação - Linha 2



Estação	Reclamações	%
CIDADE NOVA	4	2,03%
COELHO NETO	7	3,55%
COLÉGIO	6	3,05%
INHAÚMA	3	1,52%
IRAJÁ	9	4,57%
MARACANÃ	9	4,57%
MARIA DA GRAÇA	11	5,58%
PAVUNA	84	42,64%
VICENTE DE CARVALHO	12	6,09%
TRIAGEM	11	5,58%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	7	3,55%
DEL CASTILHO	9	4,57%
SÃO CRISTOVÃO	5	2,54%
EGENHO DA RAINHA	7	3,55%
ENG. RUBENS PAIVA	5	2,54%
THOMAZ COELHO	6	3,05%
NÃO INFORMOU	2	1,02%
Total	197	100,00%



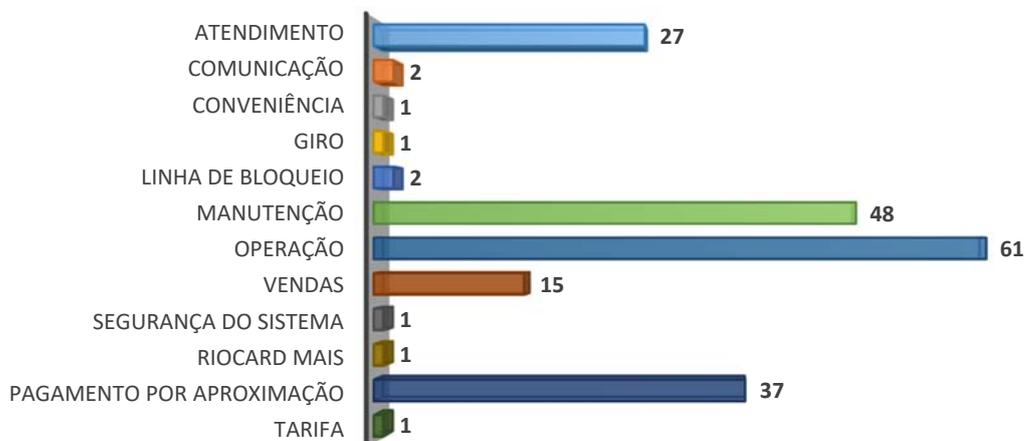
RECLAMAÇÕES JANEIRO 2024- POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	27	13,71%
COMUNICAÇÃO	2	1,02%
CONVENIÊNCIA	1	0,51%
GIRO	1	0,51%
LINHA DE BLOQUEIO	2	1,02%
MANUTENÇÃO	48	24,37%
OPERAÇÃO	61	30,96%
VENDAS	15	7,61%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,51%
RIOCARD MAIS	1	0,51%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	37	18,78%
TARIFA	1	0,51%
Total	197	100,00%



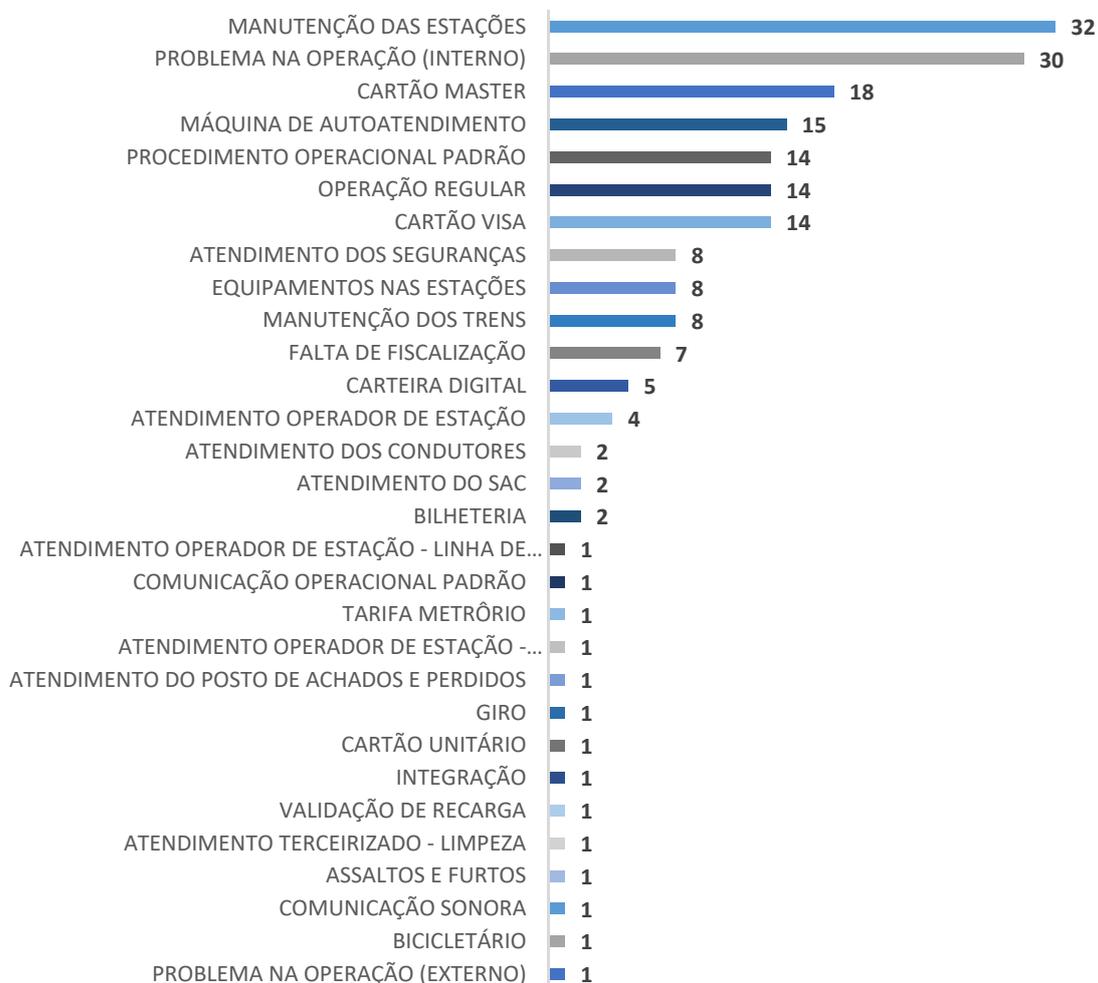
Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	32	16,24%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	30	15,23%
CARTÃO MASTER	18	9,14%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	15	7,61%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	14	7,11%
OPERAÇÃO REGULAR	14	7,11%
CARTÃO VISA	14	7,11%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	8	4,06%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	8	4,06%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	8	4,06%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	3,55%
CARTEIRA DIGITAL	5	2,54%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	4	2,03%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	1,02%
ATENDIMENTO DO SAC	2	1,02%
BILHETERIA	2	1,02%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	0,51%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,51%
TARIFA METRÔRIO	1	0,51%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,51%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	1	0,51%
GIRO	1	0,51%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,51%
INTEGRAÇÃO	1	0,51%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,51%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,51%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,51%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,51%
BICICLETÁRIO	1	0,51%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,51%
Total	197	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	100%
Total	2	100%

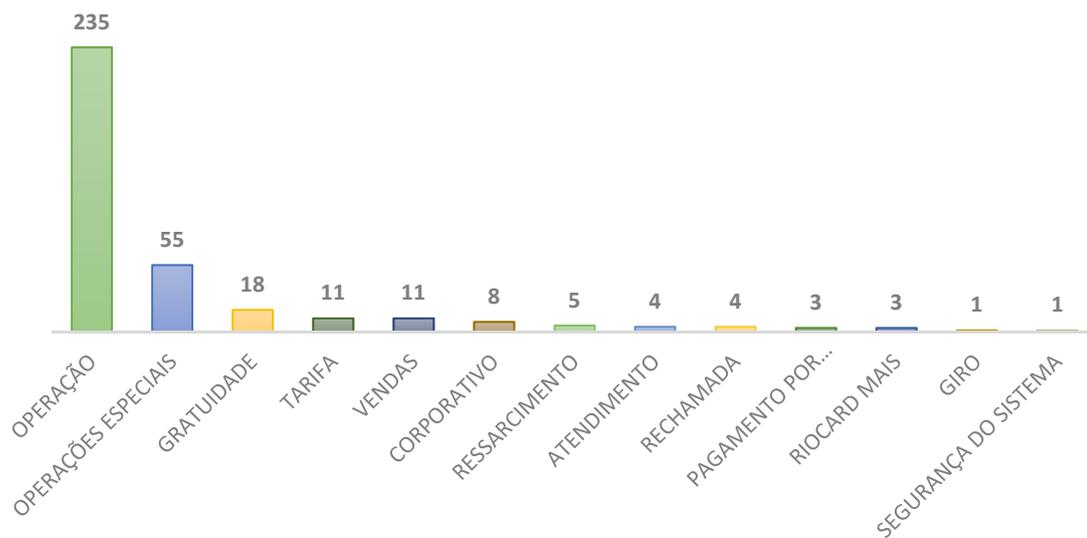
Elogios - Linha 2





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	235	65,46%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	55	15,32%
GRATUIDADE	18	5,01%
TARIFA	11	3,06%
VENDAS	11	3,06%
CORPORATIVO	8	2,23%
RESSARCIMENTO	5	1,39%
ATENDIMENTO	4	1,11%
RECHAMADA	4	1,11%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	3	0,84%
RIOCARD MAIS	3	0,84%
GIRO	1	0,28%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,28%
Total	359	100,00%

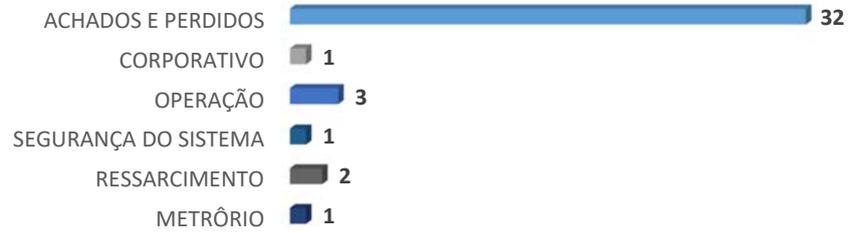
Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	32	80,00%
CORPORATIVO	1	2,50%
OPERAÇÃO	3	7,50%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	2,50%
RESSARCIMENTO	2	5,00%
METRÔRIO	1	2,50%
Total	40	100,00%

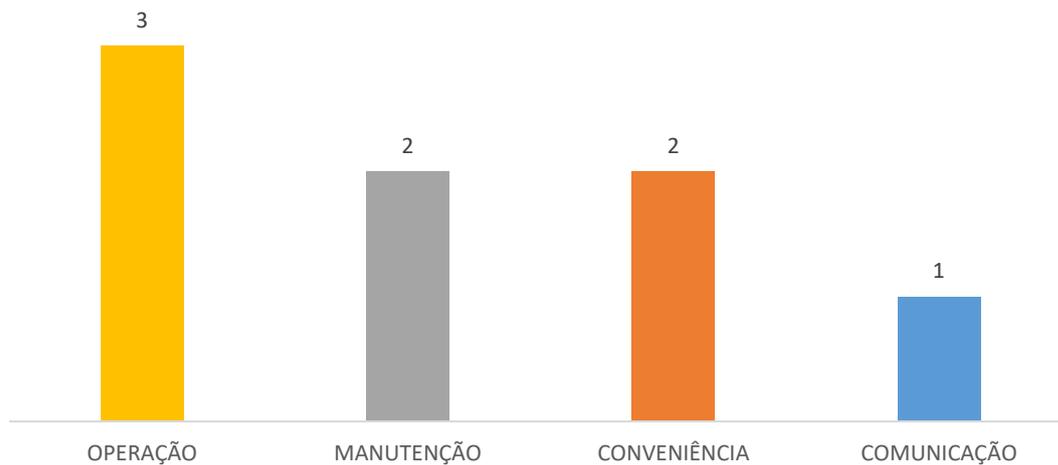


Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	12,50%
CONVENIÊNCIA	2	25,00%
MANUTENÇÃO	2	25,00%
OPERAÇÃO	3	37,50%
Total	8	100,00%

Sugestões - Linha 2





9.7 Manifestações Linha 4

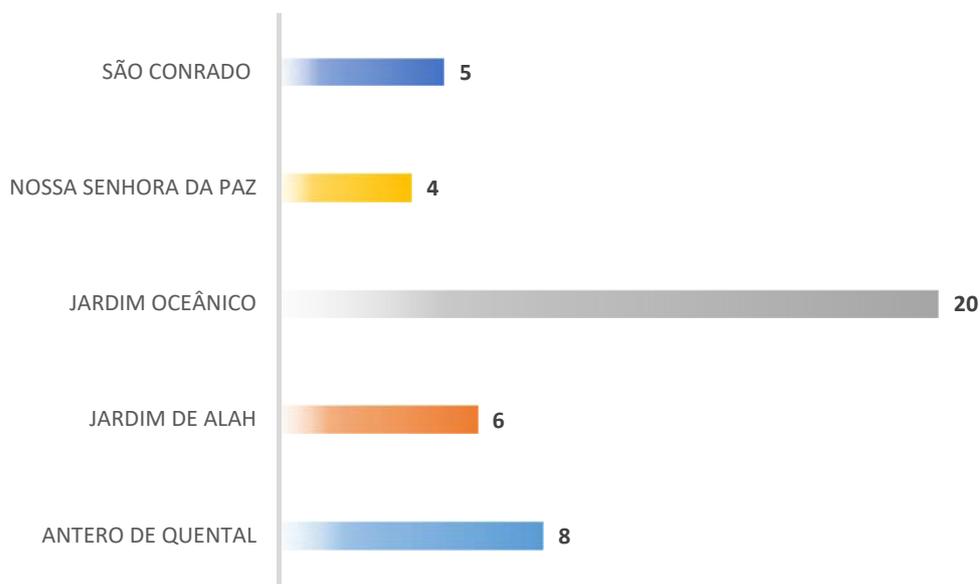
Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	59	46,46%
CRÍTICA	43	33,86%
SOLICITAÇÃO	19	14,96%
ELOGIO	5	3,94%
SUGESTÃO	1	0,79%
Total	127	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 4



Estação	Reclamações	%
ANTERO DE QUENTAL	8	18,60%
JARDIM DE ALAH	6	13,95%
JARDIM OCEÂNICO	20	46,51%
NOSSA SENHORA DA PAZ	4	9,30%
SÃO CONRADO	5	11,63%
Total	43	100,00%

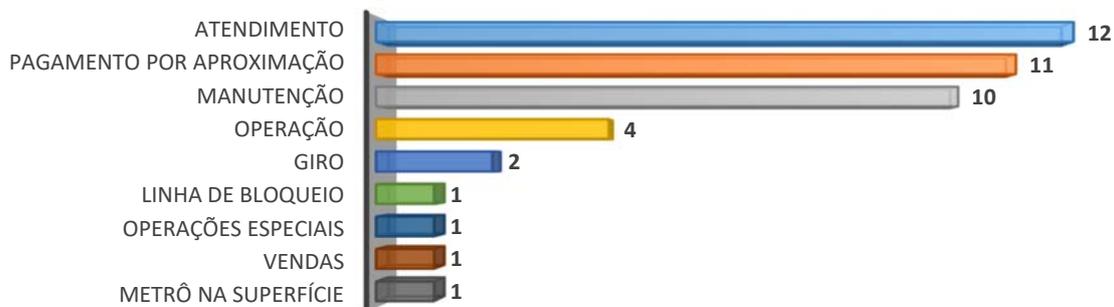
RECLAMAÇÕES JANEIRO 2024 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	12	27,91%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	11	25,58%
MANUTENÇÃO	10	23,26%
OPERAÇÃO	4	9,30%
GIRO	2	4,65%
LINHA DE BLOQUEIO	1	2,33%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	2,33%
VENDAS	1	2,33%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	2,33%
Total	43	100,00%

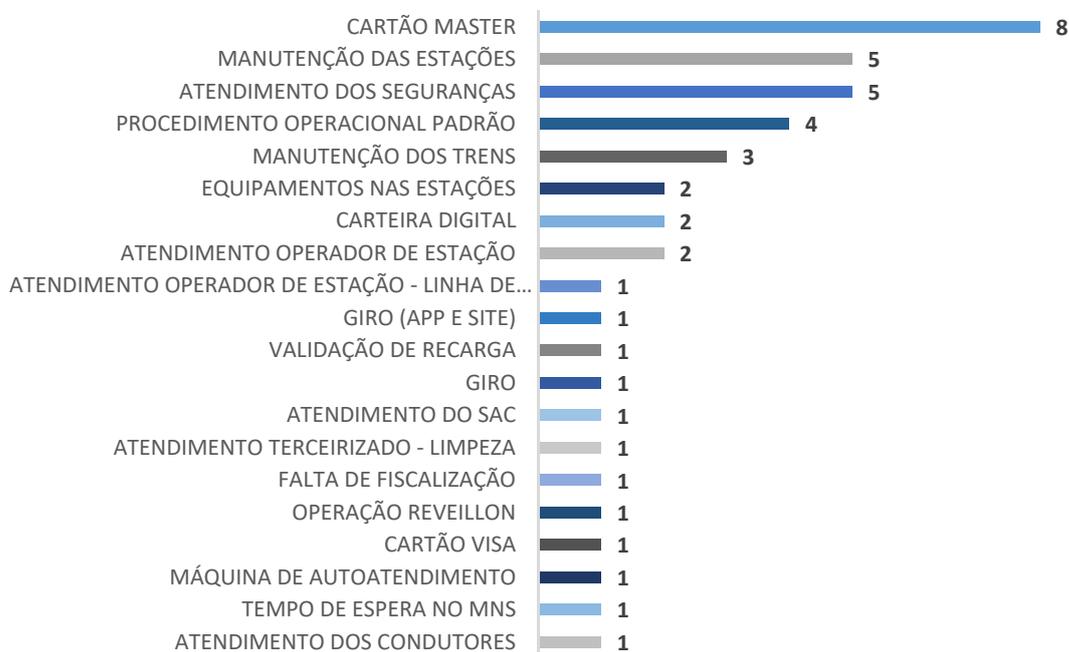
Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	8	18,60%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	5	11,63%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	5	11,63%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	9,30%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	6,98%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	4,65%
CARTEIRA DIGITAL	2	4,65%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	2	4,65%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	2,33%
GIRO (APP E SITE)	1	2,33%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	2,33%
GIRO	1	2,33%
ATENDIMENTO DO SAC	1	2,33%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	2,33%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	2,33%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	2,33%
CARTÃO VISA	1	2,33%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	2,33%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	1	2,33%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	2,33%
Total	43	100,00%

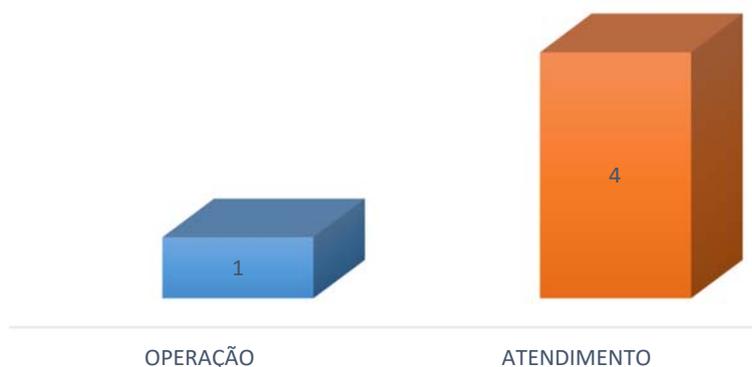


Reclamações Linha 4 - Por categoria



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

Elogios - Linha 4

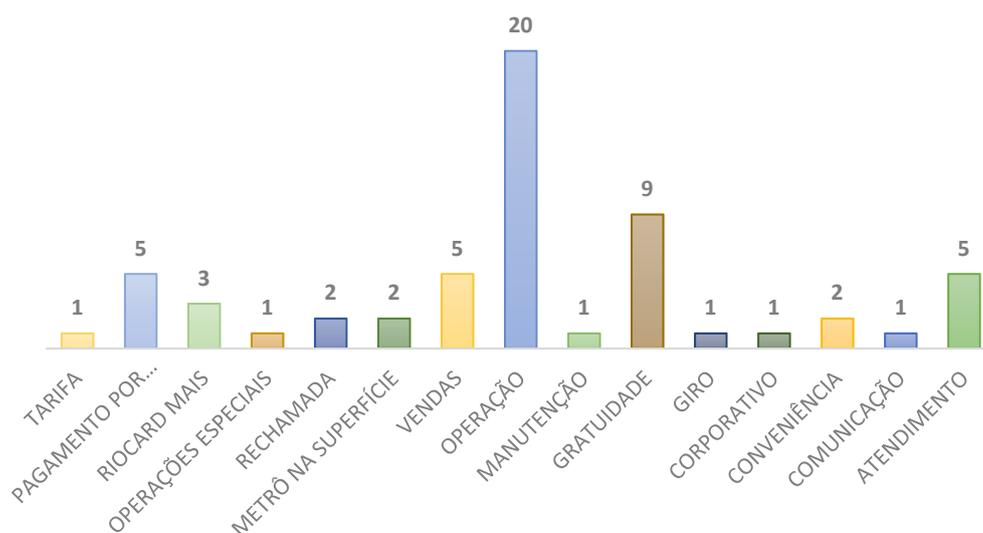


Tipo de Informação	Frequência	%
ATENDIMENTO	5	8,47%
COMUNICAÇÃO	1	1,69%
CONVENIÊNCIA	2	3,39%
CORPORATIVO	1	1,69%
GIRO	1	1,69%



GRATUIDADE	9	15,25%
MANUTENÇÃO	1	1,69%
OPERAÇÃO	20	33,90%
VENDAS	5	8,47%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	3,39%
RECHAMADA	2	3,39%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	1,69%
RIOCARD MAIS	3	5,08%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	5	8,47%
TARIFA	1	1,69%
Total	59	100,00%

Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	19	100,00%
Total	19	100,00%

Solicitações - Linha 4





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

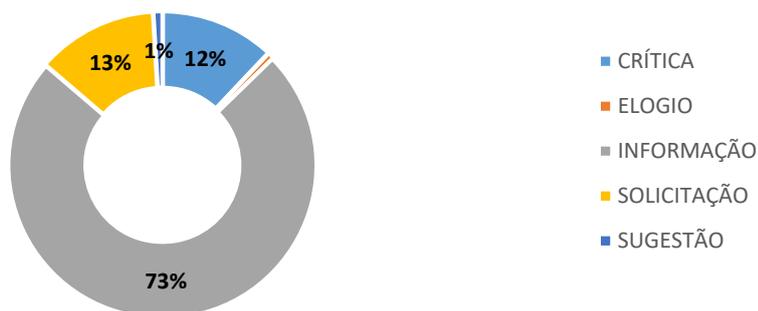
Sugestões - Linha 4



9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	194	12,00%
ELOGIO	11	0,68%
INFORMAÇÃO	1191	73,65%
SOLICITAÇÃO	206	12,74%
SUGESTÃO	15	0,93%
Total	1617	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada

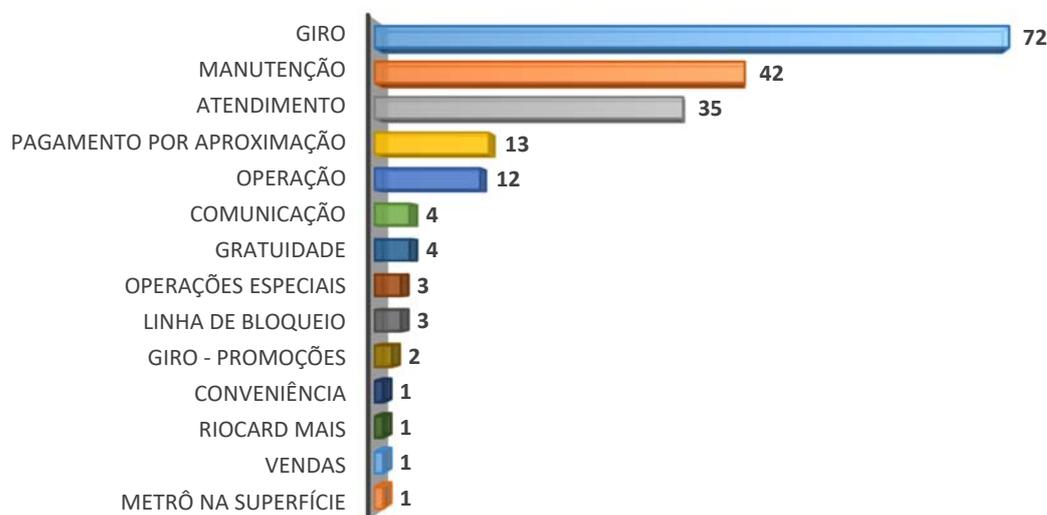


Motivo	Reclamações	%
GIRO	72	37,11%
MANUTENÇÃO	42	21,65%
ATENDIMENTO	35	18,04%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	13	6,70%
OPERAÇÃO	12	6,19%
COMUNICAÇÃO	4	2,06%
GRATUIDADE	4	2,06%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	1,55%
LINHA DE BLOQUEIO	3	1,55%



GIRO - PROMOÇÕES	2	1,03%
CONVENIÊNCIA	1	0,52%
RIOCARD MAIS	1	0,52%
VENDAS	1	0,52%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,52%
Total	194	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



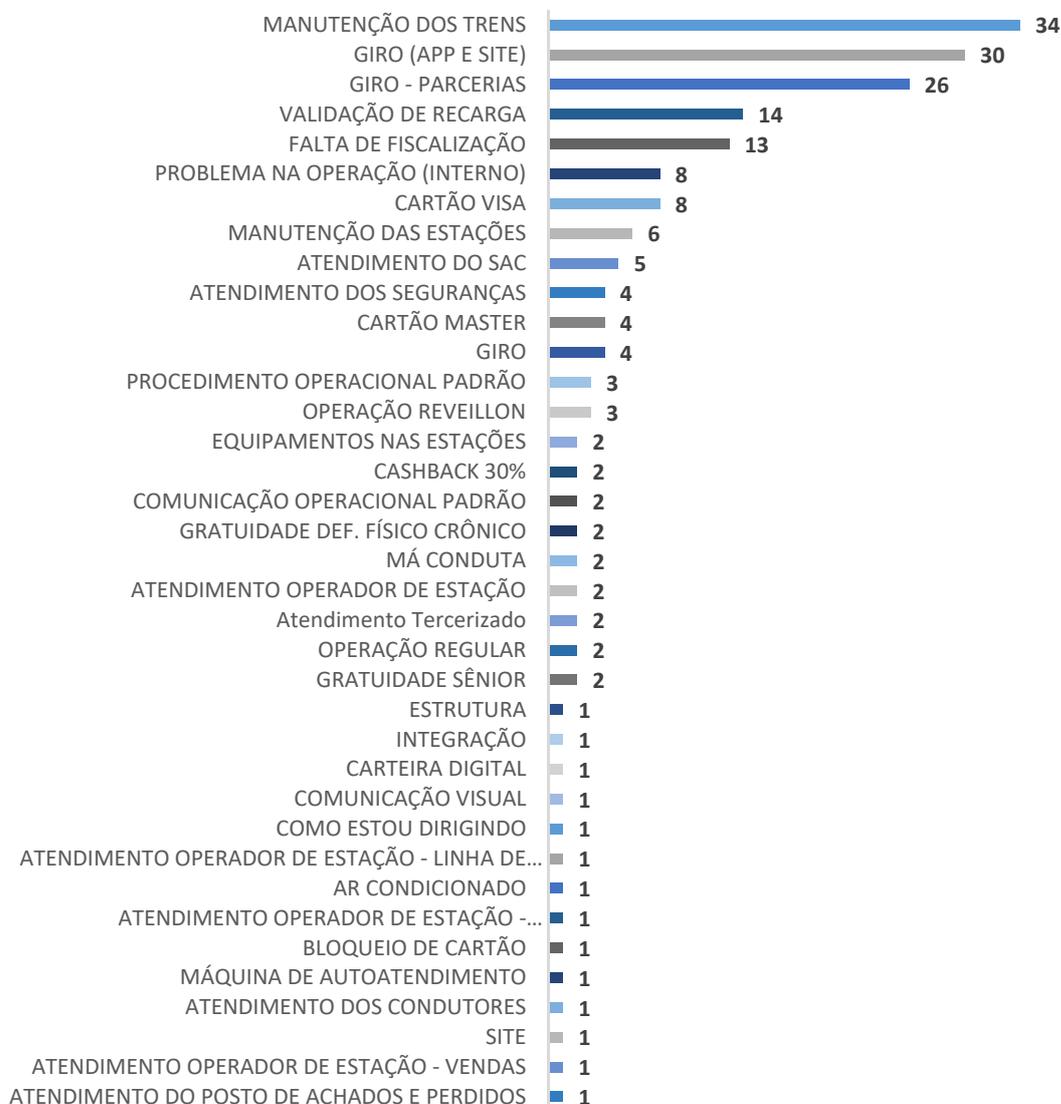
Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	34	17,53%
GIRO (APP E SITE)	30	15,46%
GIRO - PARCERIAS	26	13,40%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	14	7,22%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	13	6,70%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	8	4,12%
CARTÃO VISA	8	4,12%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	6	3,09%
ATENDIMENTO DO SAC	5	2,58%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	4	2,06%
CARTÃO MASTER	4	2,06%
GIRO	4	2,06%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,55%
OPERAÇÃO REVEILLON	3	1,55%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	1,03%
CASHBACK 30%	2	1,03%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,03%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	2	1,03%
MÁ CONDUTA	2	1,03%



ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	2	1,03%
Atendimento Terceirizado	2	1,03%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,03%
GRATUIDADE SÊNIOR	2	1,03%
ESTRUTURA	1	0,52%
INTEGRAÇÃO	1	0,52%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,52%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,52%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,52%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - LINHA DE BLOQUEIO	1	0,52%
AR CONDICIONADO	1	0,52%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - PLATAFORMA	1	0,52%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,52%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	0,52%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,52%
SITE	1	0,52%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO - VENDAS	1	0,52%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	1	0,52%
Total	194	100,00%



Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	7	63,64%
COMUNICAÇÃO	1	9,09%
OPERAÇÃO	3	27,27%
Total	11	100,00%

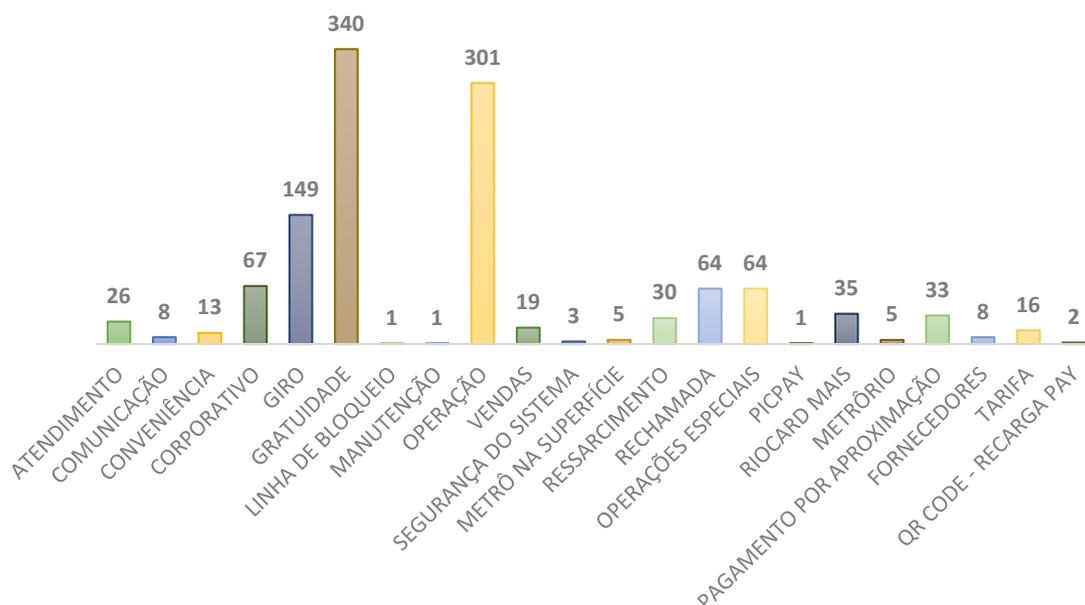
Elogios - Linha não Informada





Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	26	2,18%
COMUNICAÇÃO	8	0,67%
CONVENIÊNCIA	13	1,09%
CORPORATIVO	67	5,63%
GIRO	149	12,51%
GRATUIDADE	340	28,55%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,08%
MANUTENÇÃO	1	0,08%
OPERAÇÃO	301	25,27%
VENDAS	19	1,60%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,25%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	0,42%
RESSARCIMENTO	30	2,52%
RECHAMADA	64	5,37%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	64	5,37%
PICPAY	1	0,08%
RIOCARD MAIS	35	2,94%
METRÔRIO	5	0,42%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	33	2,77%
FORNECEDORES	8	0,67%
TARIFA	16	1,34%
QR CODE - RECARGA PAY	2	0,17%
Total	1191	100,00%

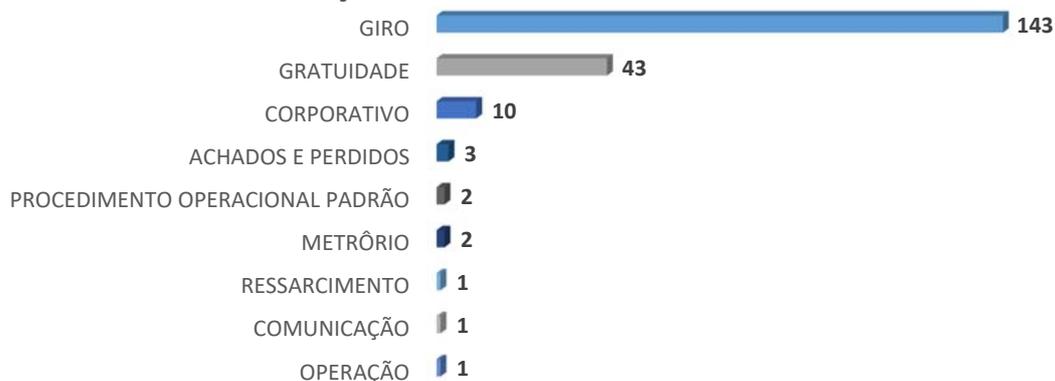
Informações - Linha Não Informada





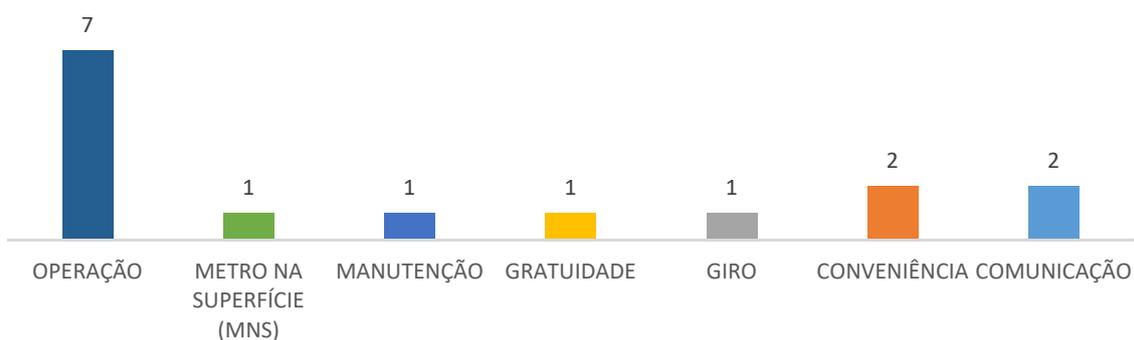
Solicitação	Frequência	%
GIRO	143	69,42%
GRATUIDADE	43	20,87%
CORPORATIVO	10	4,85%
ACHADOS E PERDIDOS	3	1,46%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,97%
METRÔRIO	2	0,97%
RESSARCIMENTO	1	0,49%
COMUNICAÇÃO	1	0,49%
OPERAÇÃO	1	0,49%
Total	206	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	13,33%
CONVENIÊNCIA	2	13,33%
GIRO	1	6,67%
GRATUIDADE	1	6,67%
MANUTENÇÃO	1	6,67%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	6,67%
OPERAÇÃO	7	46,67%
Total	15	100,00%

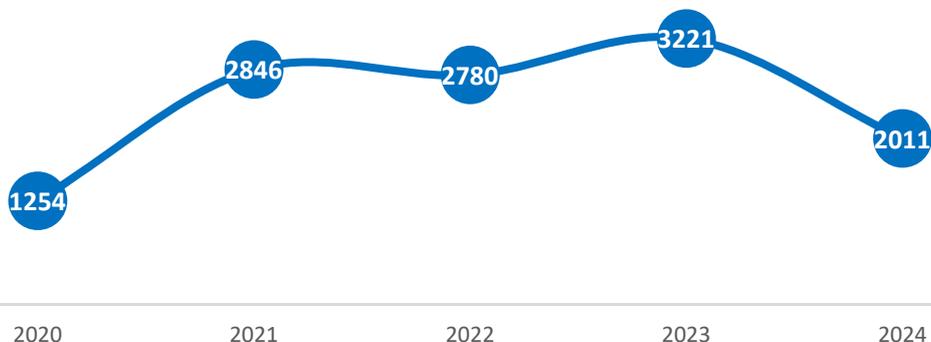
Sugestões - Linha Não Informada



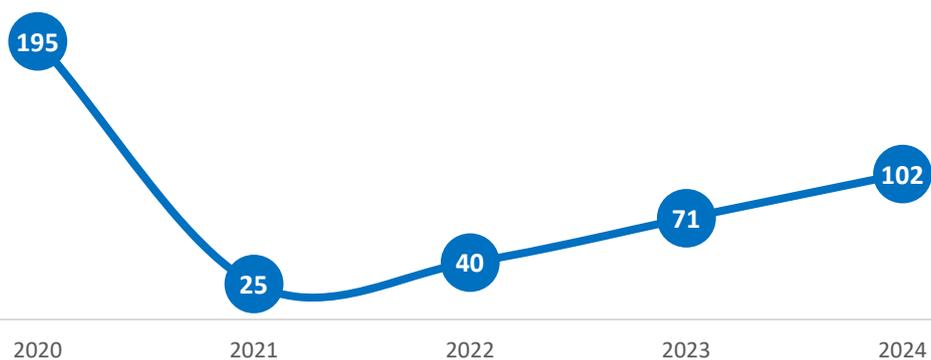


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas



10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	102	5,07%
RESSARCIMENTO	5	0,25%
SUGESTÃO	3	0,15%
ELOGIO	5	0,25%
INFORMAÇÃO	1878	93,39%
SOLICITAÇÃO	18	0,90%
TOTAL	2011	100,00%



MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

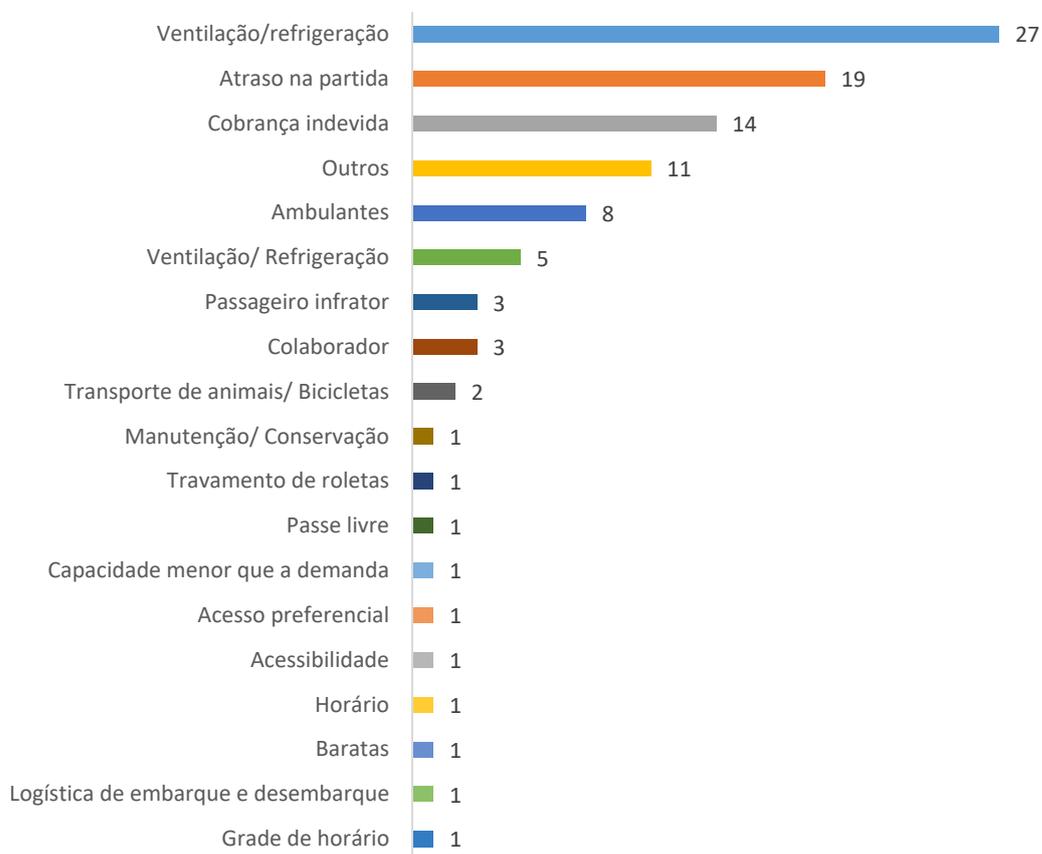


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Ventilação/refrigeração	27	26,47%
Atraso na partida	19	18,63%
Cobrança indevida	14	13,73%
Outros	11	10,78%
Ambulantes	8	7,84%
Ventilação/ Refrigeração	5	4,90%
Passageiro infrator	3	2,94%
Colaborador	3	2,94%
Transporte de animais/ Bicicletas	2	1,96%
Manutenção/ Conservação	1	0,98%
Travamento de roletas	1	0,98%
Passé livre	1	0,98%
Capacidade menor que a demanda	1	0,98%
Acesso preferencial	1	0,98%
Acessibilidade	1	0,98%
Horário	1	0,98%
Baratas	1	0,98%
Logística de embarque e desembarque	1	0,98%
Grade de horário	1	0,98%
Total	102	100%



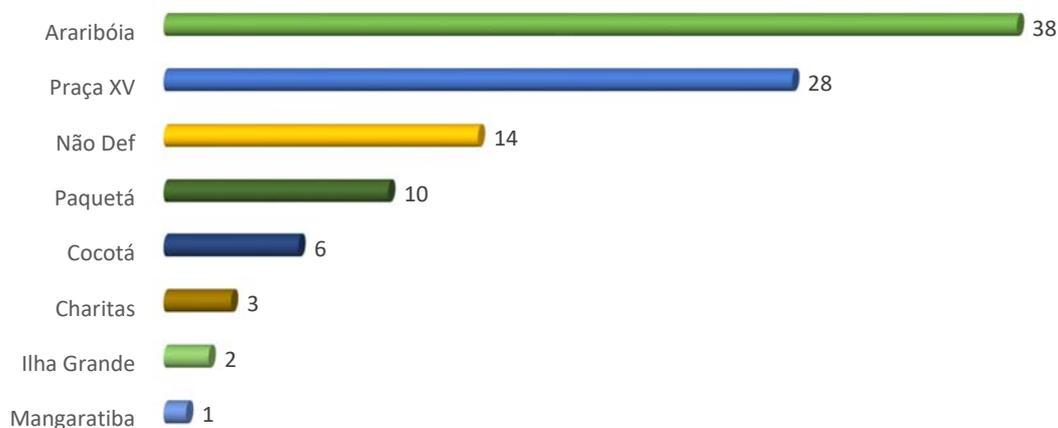
MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Araribóia	38	37,25%
Praça XV	28	27,45%
Não Def	14	13,73%
Paquetá	10	9,80%
Cocotá	6	5,88%
Charitas	3	2,94%
Ilha Grande	2	1,96%
Mangaratiba	1	0,98%
TOTAL	102	100,00%



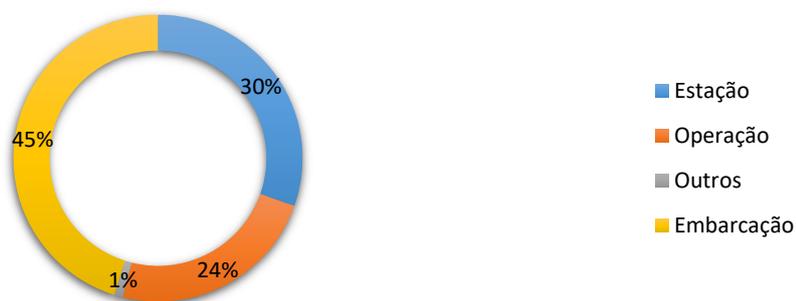
RECLAMAÇÕES - POR LINHA



10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	31	30,39%
Operação	24	23,53%
Outros	1	0,98%
Embarcação	46	45,10%
TOTAL	102	100,00%

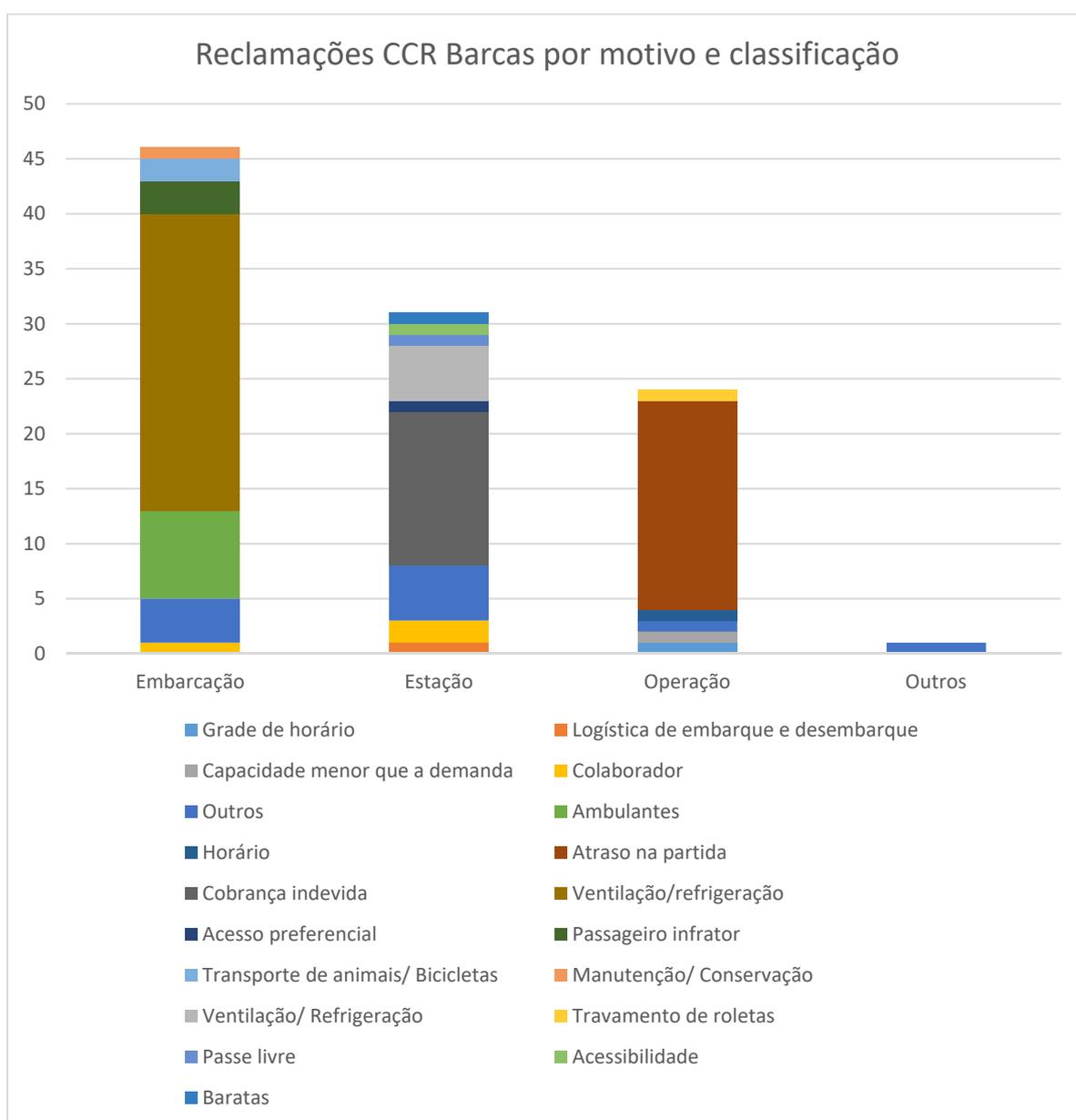
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Grade de horário			1	
Logística de embarque e desembarque		1		
Capacidade menor que a demanda			1	
Colaborador	1	2		
Outros	4	5	1	1
Ambulantes	8			
Horário			1	



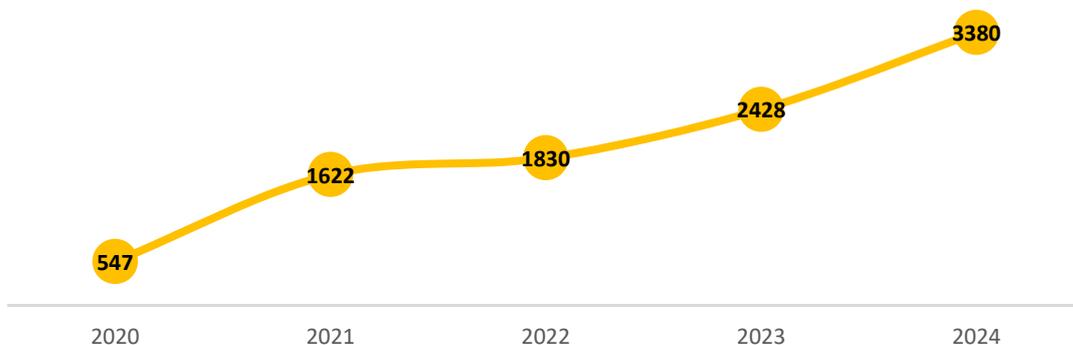
Atraso na partida			19	
Cobrança indevida		14		
Ventilação/refrigeração	27			
Acesso preferencial		1		
Passageiro infrator	3			
Transporte de animais/ Bicletas	2			
Manutenção/ Conservação	1			
Ventilação/ Refrigeração		5		
Travamento de roletas			1	
Passe livre		1		
Acessibilidade		1		
Baratas		1		
Total	46	31	24	1



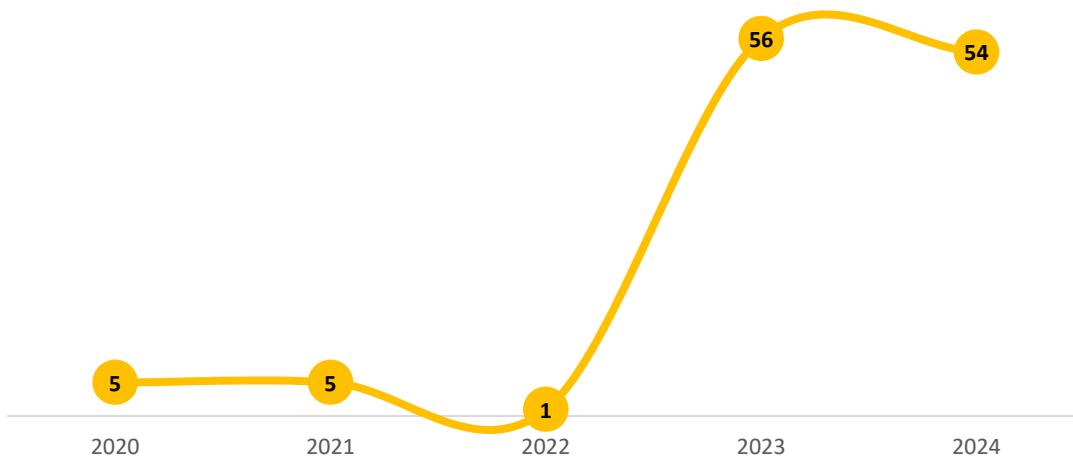


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

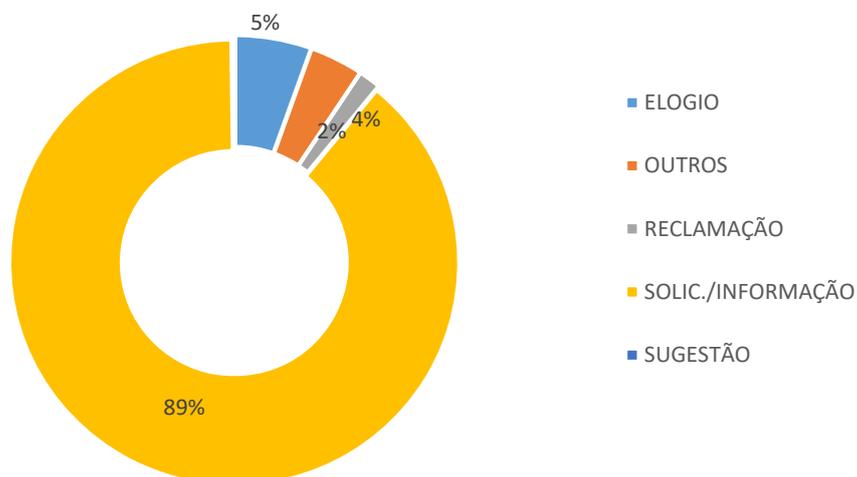


11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	185	5,47%
OUTROS	130	3,85%
RECLAMAÇÃO	54	1,60%
SOLIC./INFORMAÇÃO	3004	88,88%
SUGESTÃO	7	0,21%
Total	3380	100,00%



Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo

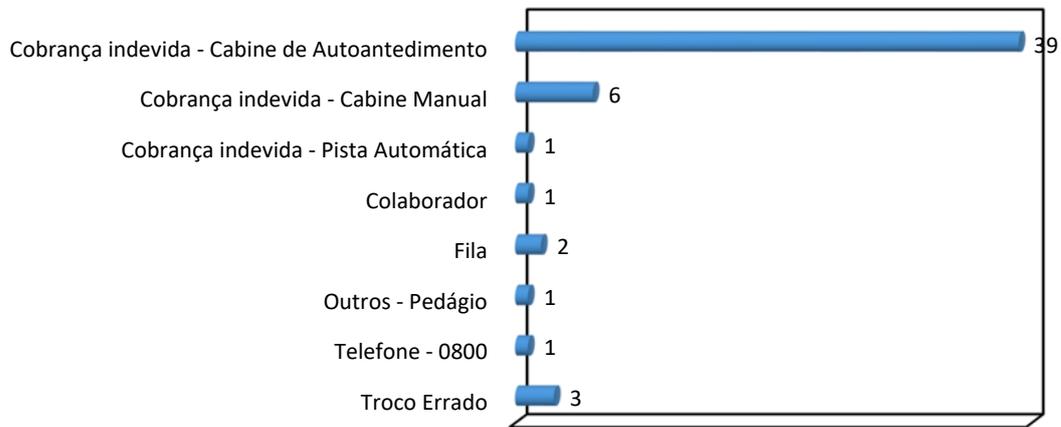


11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança indevida - Cabine de Autoantendimento	39	72,22%
Cobrança indevida - Cabine Manual	6	11,11%
Cobrança indevida - Pista Automática	1	1,85%
Colaborador	1	1,85%
Fila	2	3,70%
Outros - Pedágio	1	1,85%
Telefone - 0800	1	1,85%
Troco Errado	3	5,56%
Total	54	100,00%

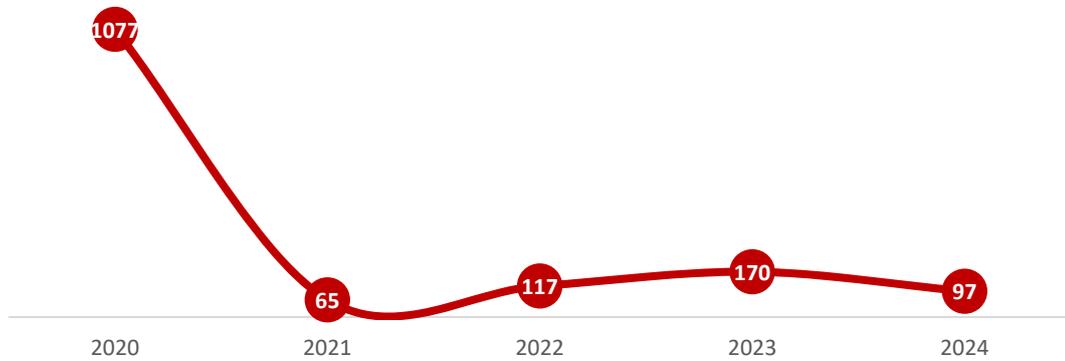


Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação

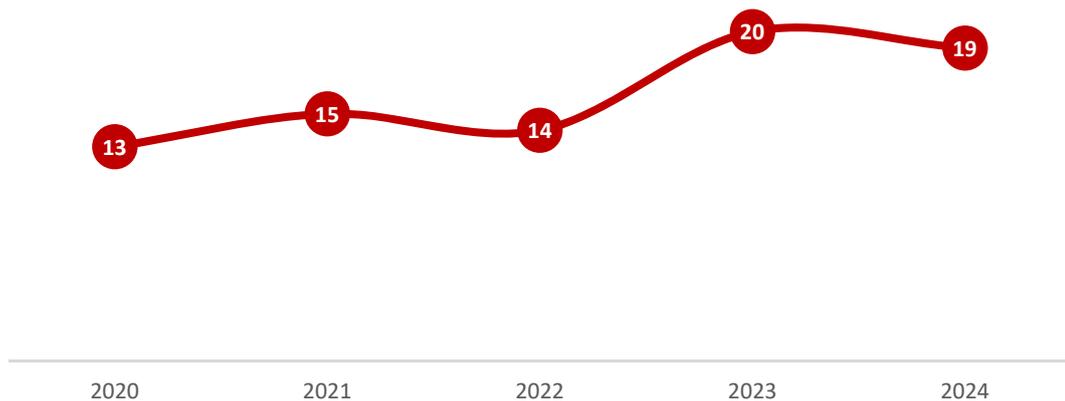


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



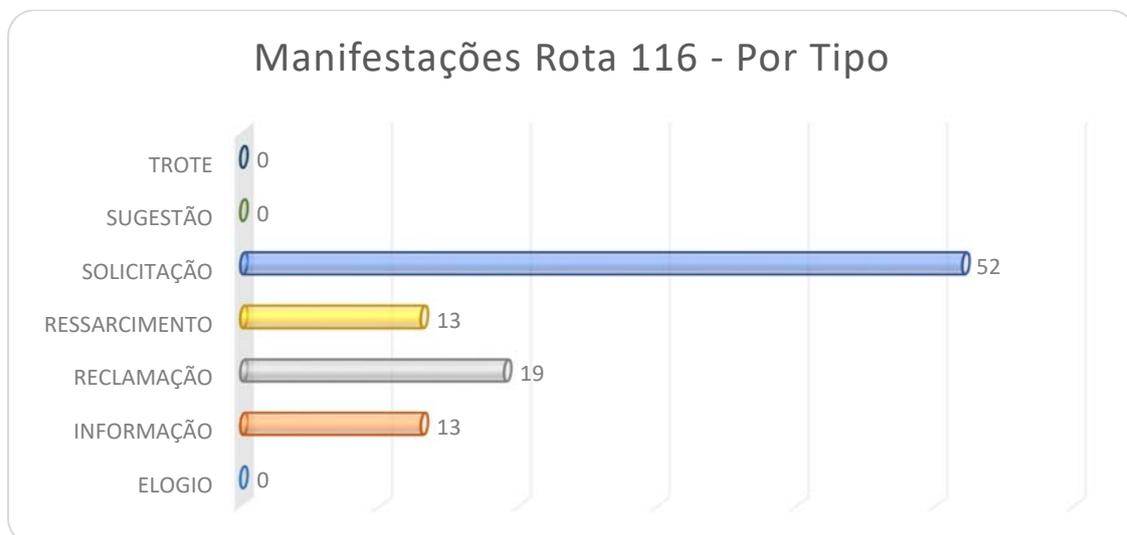
Reclamações - Rota 116





12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	13	1,21%
RECLAMAÇÃO	19	0,00%
RESSARCIMENTO	13	96,66%
SOLICITAÇÃO	52	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	97	100,00%

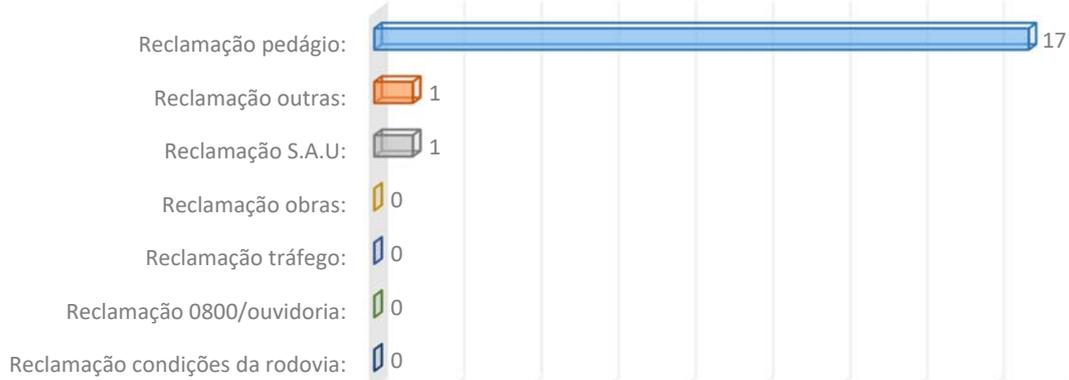


12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	17	53,85%
Reclamação outras:	1	7,69%
Reclamação S.A.U:	1	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	19	100,00%

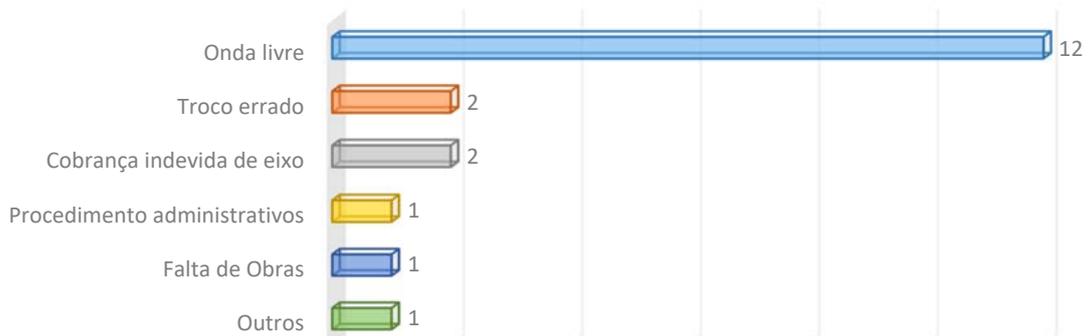


Reclamações Rota 116 - Classificação



Tipo	Frequência	%
Onda livre	12	63,16%
Troco errado	2	10,53%
Cobrança indevida de eixo	2	10,53%
Procedimento administrativos	1	5,26%
Falta de Obras	1	5,26%
Outros	1	5,26%
Total	19	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo





Conclusão

Em janeiro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 1.407 registros, dos quais 58,2% dos registros foram informações, 26,4% elogios e 25,4% reclamações solicitações. Não houveram registros acerca de sugestões, solicitações e denúncias. Ressalta-se que o primeiro mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante na Concessionária MetrôRio, nas estações Pavuna, Vicente de Carvalho, Presidente Vargas e Cardeal Arco Verde. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 17,5%. Considerando as reclamações, o principal canal também o modelo presencial, pontuado em 56,5%. Destaca-se também as queixas por e-mail, com o percentual de 35,6%. As reclamações via OuvERJ obtiveram 1,9% dos registros. Ademais, houveram 3 pedidos de acesso à informação através do Sistema de Ouvidoria do Estado do Rio de Janeiro.

O ano em vigor apresentou o maior número de manifestações em janeiro, havendo um acréscimo avaliado em 542,5%. O primeiro mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando crescimento referente às reclamações. Em média, houve 7 registros diários e 10 reclamações por dia útil.

A Supervia concessionária foi a terceira mais manifestada (4,6% dos registros) e a segunda mais reclamada (14,8% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo de reclamações. Em relação aos meses de janeiro, houve queda das manifestações, comportamento semelhante das reclamações em comparação com janeiro do ano passado. Os registros foram iguais a 2021. Nesta Ouvidoria, telefone da concessionária foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 14,5% 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 Japeri, responsável por 10,8% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 36,8% 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 considerável 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 2 mais frequente nesta ouvidoria e linha não informada na Concessionária.

Considerando a concessionária CCR Barcas, a mesma foi a segunda concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria e a 4ª em relação aos dados registrados nas concessionárias. Não houve concordância em relação ao comportamento das reclamações entre a concessionária e nesta Agência. Na Agetransp, observa-se um acréscimo no número de manifestações e no registro de reclamações. Na concessionária, os registros gerais caíram e as queixas apresentaram crescimento. Dos assuntos frequentes, verificou-se que telefone da concessionária e horários foram mais mencionados nas queixas neste setor. Refrigeração e achados e perdidos foram os mais mencionados na Concessionária. Com relação à estação, não informada foi a mais mencionada na Agetransp, e, na própria Concessionária, Arariboia representou 37,3% das indagações cada.

A CCR Via Lagos apresentou crescimento no número de manifestações, enquanto obteve acréscimo nas reclamações para o mês de janeiro. Considerando os dados da concessionária, houve um acréscimo de 39,2% nas manifestações e queda de 3,6% das reclamações. Informação foi o assunto mais mencionado nesta Agência e cobrança indevida pela concessionária.

Considerando a Rota 116, houve decréscimo nos registros gerais e aumento nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros caíram 42,9% enquanto as reclamações apresentaram decréscimo, com o percentual de 5%. Pedágio e rodovia foram os assuntos relatados nesta Agência e onda livre na concessionária.

Rio de Janeiro, 12 de abril de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7