



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Fevereiro 2024



Tel: 0800 825 9796

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

Estrutura da Ouvidoria

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora

Renata Carrapatoso Di Fluri

Assistente Administrativo

Anderson dos Santos Pessanha

Assistente de Ouvidoria

Jéssica Campos Gama da Silva

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Tereza Cristina Ferreira Rodrigues

Assistente de Ouvidoria

Vinícius Torres Pires

Assistente de Ouvidoria

Wladimir da Silva Cardoso

Assistente de Ouvidoria



Índice

Introdução	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Fevereiro 2024	7
1.1 Manifestações por Tipo	7
1.2 Canal das Manifestações	7
1.3 Unidade de referência das manifestações	8
2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Fevereiro 2024	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações	10
2.2 Assunto das reclamações	10
2.2 Categoria das reclamações.....	11
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	12
3.1 Categoria das reclamações.....	13
3.2 Assunto das reclamações	13
3.3 Ramais das reclamações	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	18
4.4 Estação das Reclamações.....	19
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	24
8 Manifestações Supervia	26
8.1 Manifestações por Tipo	27
8.2 Manifestações por Ramal.....	27
8.3 Reclamações por Ramal	28
8.4 Reclamações por assunto.....	29
8.5 Ramal Belford Roxo	34
8.6 Ramal Deodoro	34
8.5 Ramal Guapimirim	37
8.6 Ramal Japeri.....	37
8.7 Ramal Paracambi.....	39
8.8 Ramal Santa Cruz.....	39
8.9 Ramal Saracuruna	41
8.10 Ramal Vila Inhomirim	43
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	43
9 Manifestações MetrôRio	48
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	48
9.2 Categoria das Manifestações.....	49
9.3 Categoria das Reclamações	52
9.4 Motivo das Reclamações	54
9.5 Manifestações Linha 1	55
9.6 Manifestações Linha 2	62
9.7 Manifestações Linha 4	67
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	72
10 Manifestações CCR Barcas	78
10.1 Manifestações por Tipo	78
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	79

10.3 Classificação das reclamações	81
11 Manifestações CCR Via Lagos	83
11.1 Manifestações por tipo	83
11.2 Classificação das reclamações	84
12 Manifestações Rota 116	85
12.1 Manifestações por Tipo	85
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	86
Conclusão	88



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 Fevereiro 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.

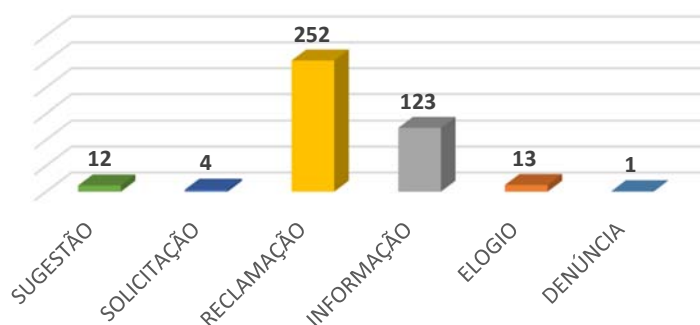


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Fevereiro 2024

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	1	0,25%
ELOGIO	13	3,21%
INFORMAÇÃO	123	30,37%
RECLAMAÇÃO	252	62,22%
SOLICITAÇÃO	4	0,99%
SUGESTÃO	12	2,96%
TOTAL	405	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

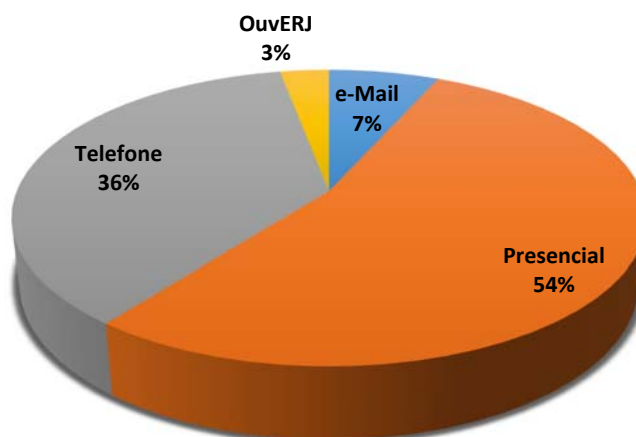


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	0	27	0	0	0	0	27
Presencial	8	185	0	13	12	0	218
Telefone	114	33	1	0	0	0	148
OuvERJ	1	7	0	0	0	4	12
TOTAL	123	252	1	13	12	4	405



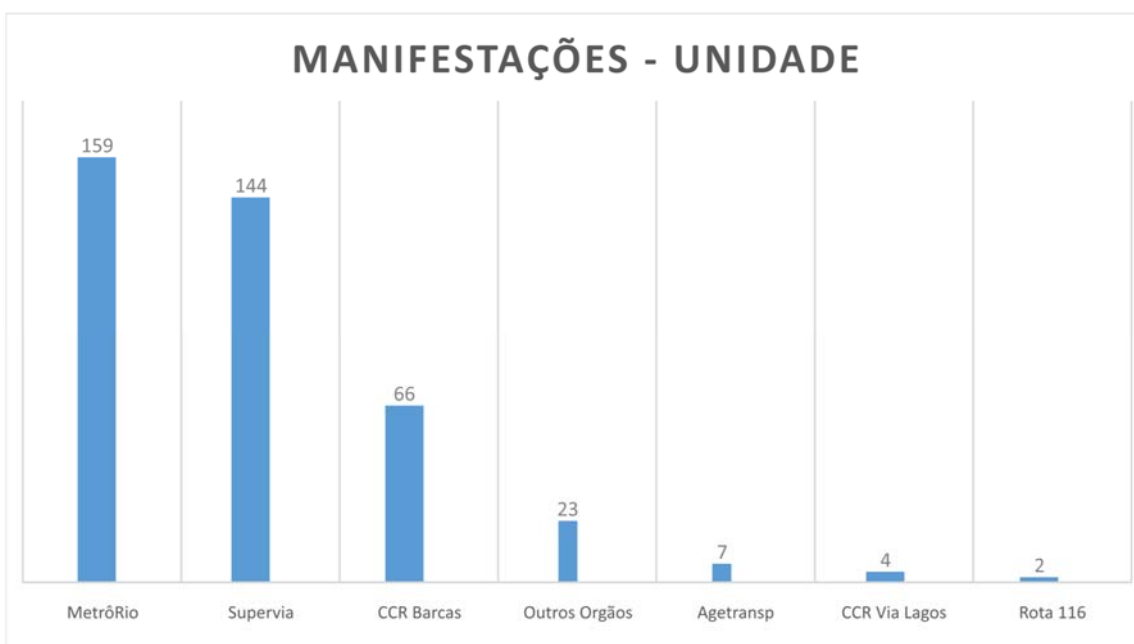
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

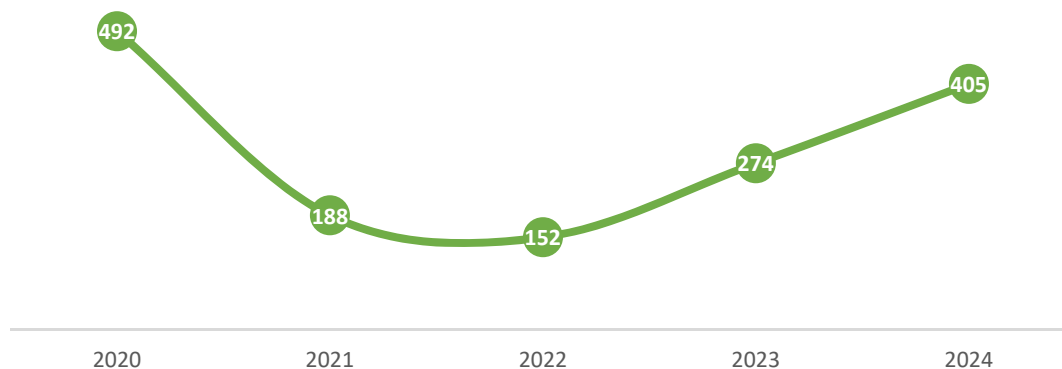
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	7	1,73%
CCR Barcas	66	16,30%
CCR Via Lagos	4	0,99%
MetrôRio	159	39,26%
Outros Orgãos	23	5,68%
Rota 116	2	0,49%
Supervia	144	35,56%
Total	405	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



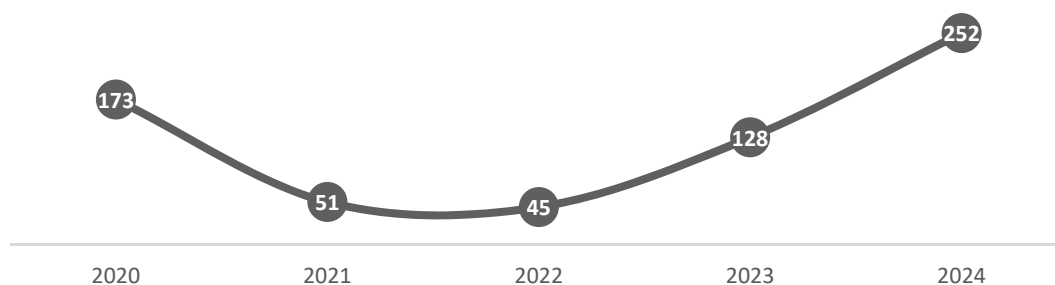


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Fevereiro 2024

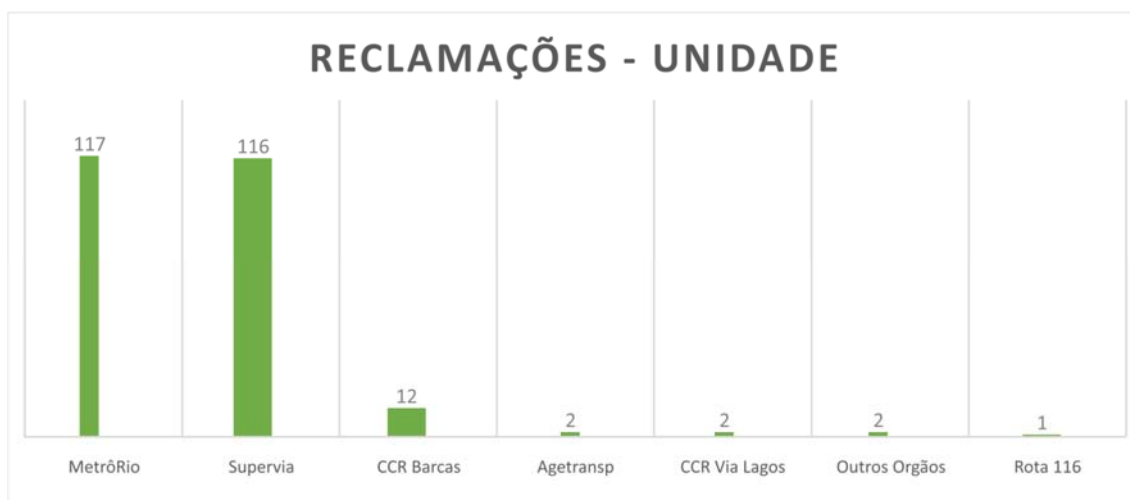
Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



Unidade	Reclamações	%
Agetransp	2	0,79%
CCR Barcas	12	4,76%
CCR Via Lagos	2	0,79%
Outros Orgãos	2	0,79%
MetrôRio	117	46,43%
Rota 116	1	0,40%
Supervia	116	46,03%
Total	252	100,00%



2.1 Unidade de referência das Reclamações



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Superlotação	34	13,49%
Intervalos	29	11,51%
Operação	24	9,52%
Conservação e limpeza	21	8,33%
Atraso na partida	21	8,33%
Refrigeração	15	5,95%
Manutenção	12	4,76%
Acessibilidade	12	4,76%
Atraso no Percurso	10	3,97%
Horários	9	3,57%
Segurança Pública	7	2,78%
Gratuidade	6	2,38%
Atendimento	6	2,38%
Tarifas	6	2,38%
Banheiros	5	1,98%
Baldeação	5	1,98%
Vagão feminino	4	1,59%
Avaria	4	1,59%
Escada rolante	3	1,19%
Informação	3	1,19%
Agetransp	3	1,19%
Paralisação da Linha	2	0,79%
Vendedores ambulantes	2	0,79%
Filas	2	0,79%
Débito indevido	1	0,40%
Cartão	1	0,40%
Bilhete Unitário	1	0,40%
Ressarcimento	1	0,40%
Acidente	1	0,40%
Manifestação religiosa	1	0,40%
Fiscalização	1	0,40%
Total	252	100%



Assunto das Reclamações

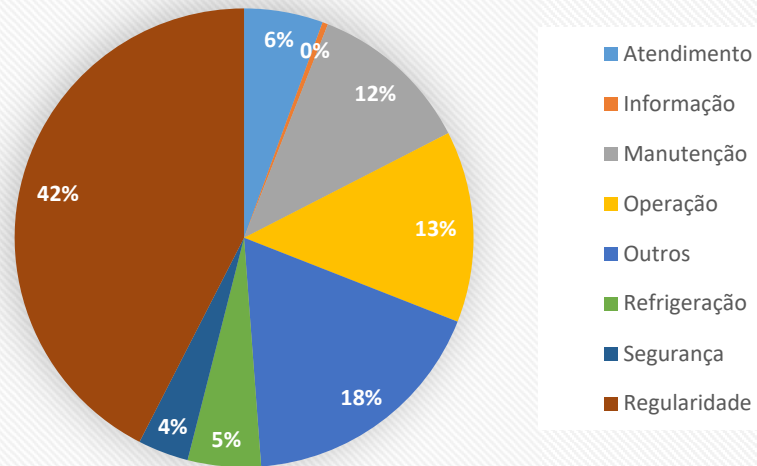


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	14	5,56%
Informação	1	0,40%
Manutenção	29	11,51%
Operação	34	13,49%
Outros	45	17,86%
Refrigeração	13	5,16%
Segurança	9	3,57%
Regularidade	107	42,46%
Total	252	100,00%

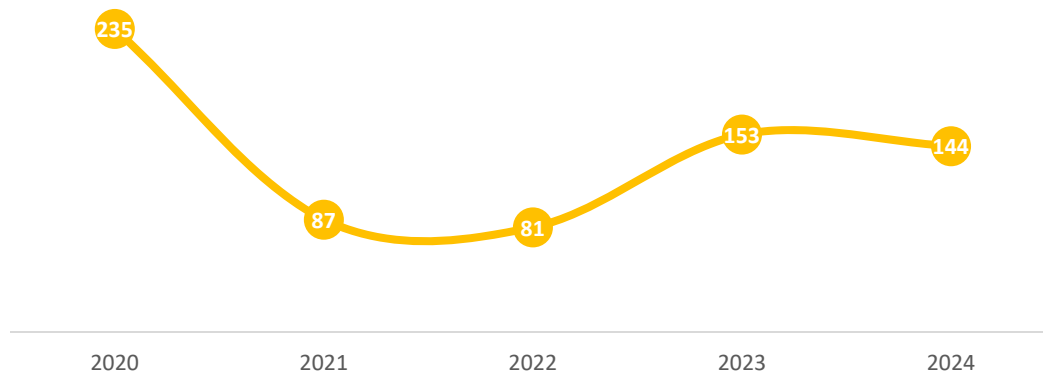


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

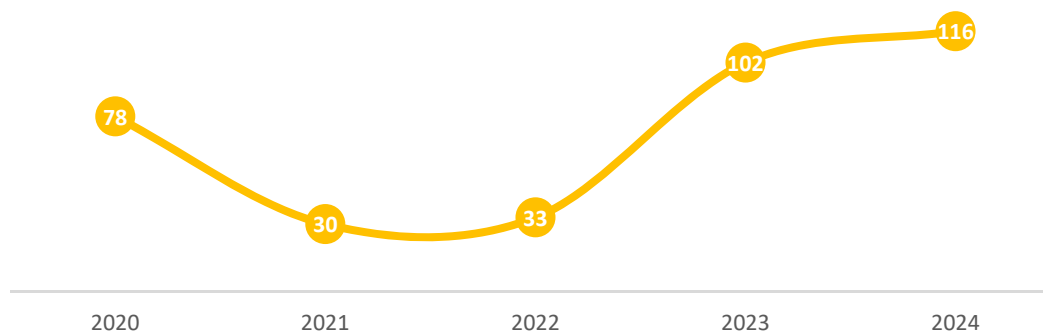


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

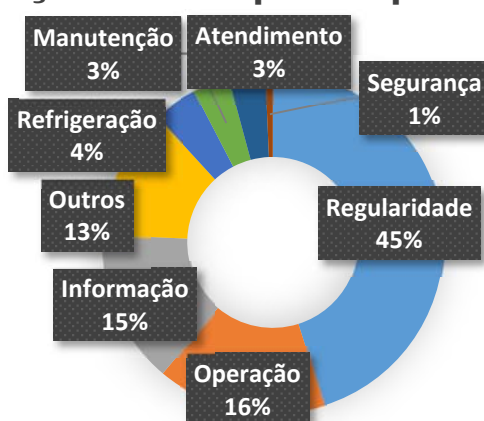




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	65	45,1%
Operação	23	16,0%
Informação	21	14,6%
Outros	18	12,5%
Refrigeração	6	4,2%
Manutenção	5	3,5%
Atendimento	5	3,5%
Segurança	1	0,7%
Total	144	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria



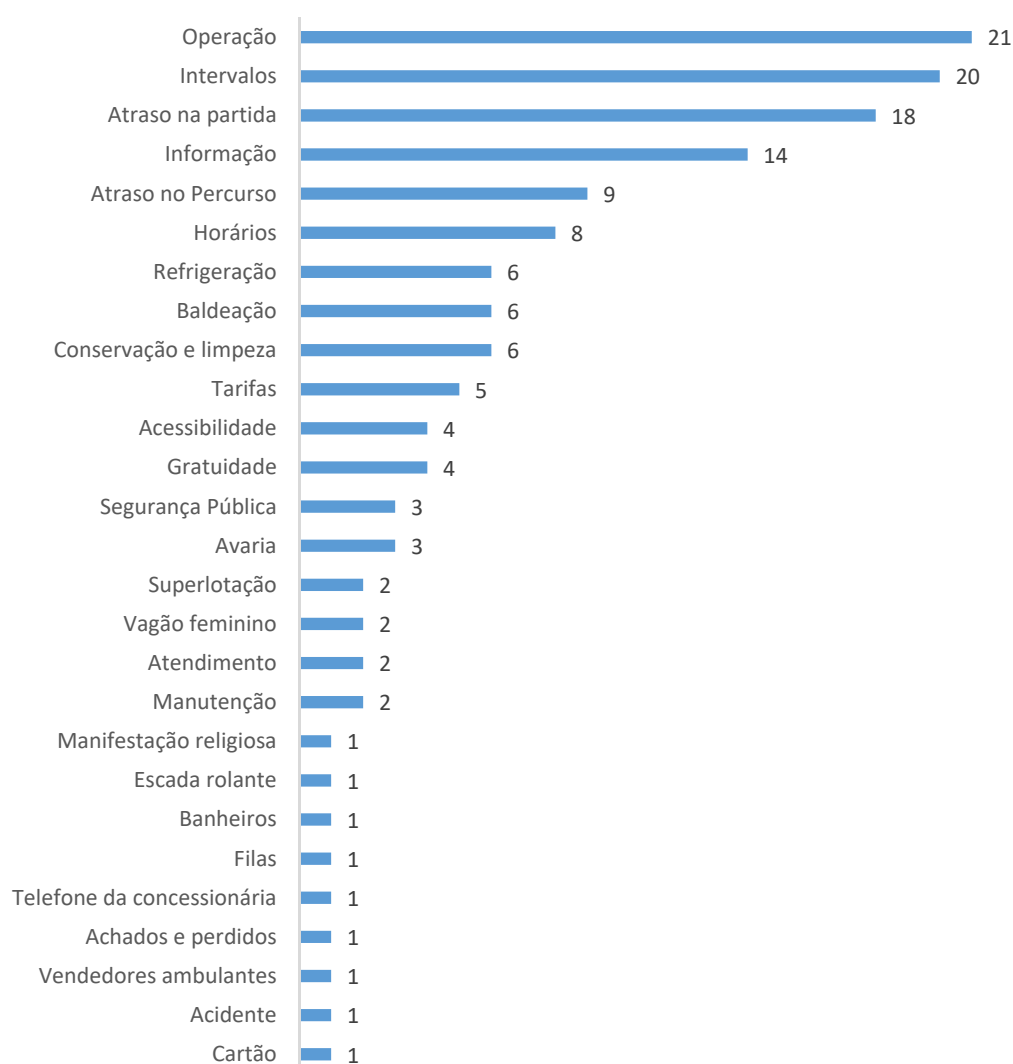
3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Operação	21	14,58%
Intervalos	20	13,89%
Atraso na partida	18	12,50%
Informação	14	9,72%
Atraso no Percurso	9	6,25%
Horários	8	5,56%
Refrigeração	6	4,17%
Baldeação	6	4,17%
Conservação e limpeza	6	4,17%
Tarifas	5	3,47%
Acessibilidade	4	2,78%
Gratuidade	4	2,78%
Segurança Pública	3	2,08%
Avaria	3	2,08%
Superlotação	2	1,39%



Vagão feminino	2	1,39%
Atendimento	2	1,39%
Manutenção	2	1,39%
Manifestação religiosa	1	0,69%
Escada rolante	1	0,69%
Banheiros	1	0,69%
Filas	1	0,69%
Telefone da concessionária	1	0,69%
Achados e perdidos	1	0,69%
Vendedores ambulantes	1	0,69%
Acidente	1	0,69%
Cartão	1	0,69%
Total	144	100%

Assunto das Reclamações

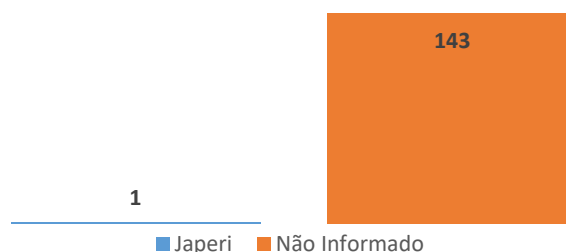




3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Japeri	1	0,69%
Não Informado	143	99,31%
Total	144	100%

Ramais das Reclamações

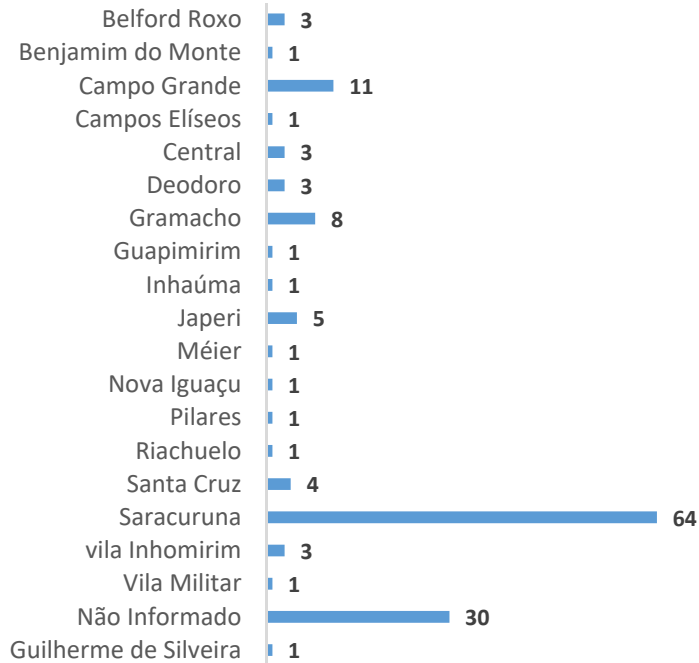


3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Belford Roxo	3	2,08%
Benjamim do Monte	1	0,69%
Campo Grande	11	7,64%
Campos Elíseos	1	0,69%
Central	3	2,08%
Deodoro	3	2,08%
Gramacho	8	5,56%
Guapimirim	1	0,69%
Inhaúma	1	0,69%
Japeri	5	3,47%
Méier	1	0,69%
Nova Iguaçu	1	0,69%
Pilares	1	0,69%
Riachuelo	1	0,69%
Santa Cruz	4	2,78%
Saracuruna	64	44,44%
vila Inhomirim	3	2,08%
Vila Militar	1	0,69%
Não Informado	30	20,83%
Guilherme de Silveira	1	0,69%
Total	144	100%

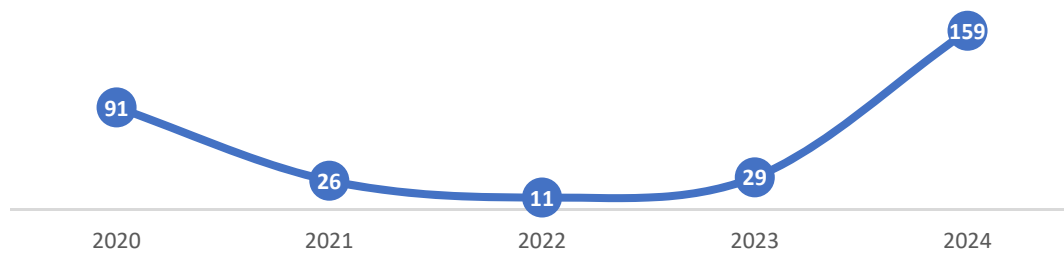


Reclamações por Estação

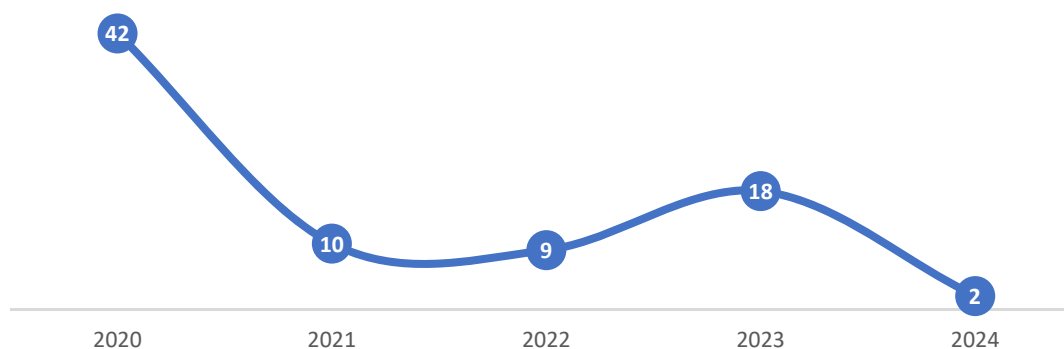


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

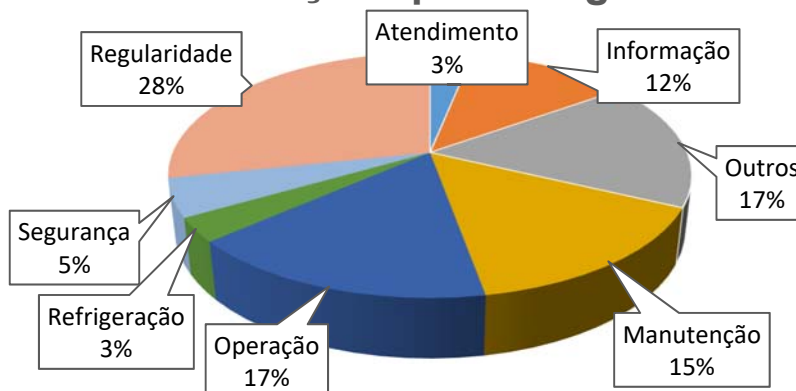




4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	5	3,14%
Informação	19	11,95%
Outros	27	16,98%
Manutenção	24	15,09%
Operação	26	16,35%
Refrigeração	5	3,14%
Segurança	8	5,03%
Regularidade	45	28,30%
Total	159	100%

Reclamações por Categoria

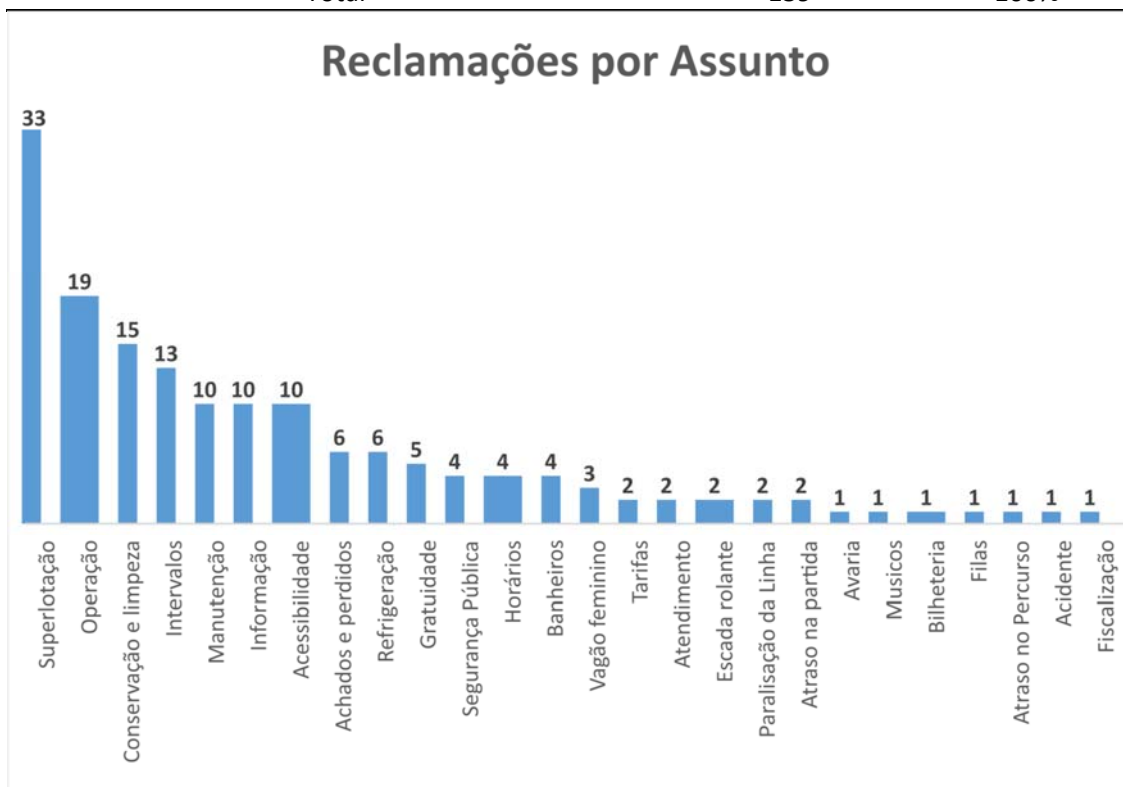


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Superlotação	33	20,75%
Operação	19	11,95%
Conservação e limpeza	15	9,43%
Intervalos	13	8,18%
Manutenção	10	6,29%
Informação	10	6,29%
Acessibilidade	10	6,29%
Achados e perdidos	6	3,77%
Refrigeração	6	3,77%
Gratuidade	5	3,14%
Segurança Pública	4	2,52%
Horários	4	2,52%
Banheiros	4	2,52%
Vagão feminino	3	1,89%
Tarifas	2	1,26%
Atendimento	2	1,26%
Escada rolante	2	1,26%
Paralisação da Linha	2	1,26%



Atraso na partida	2	1,26%
Avaria	1	0,63%
Musicos	1	0,63%
Bilheteria	1	0,63%
Filas	1	0,63%
Atraso no Percurso	1	0,63%
Acidente	1	0,63%
Fiscalização	1	0,63%
Total	159	100%



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Não Informado	149	93,71%
Linha 2	10	6,29%
Total	159	100%



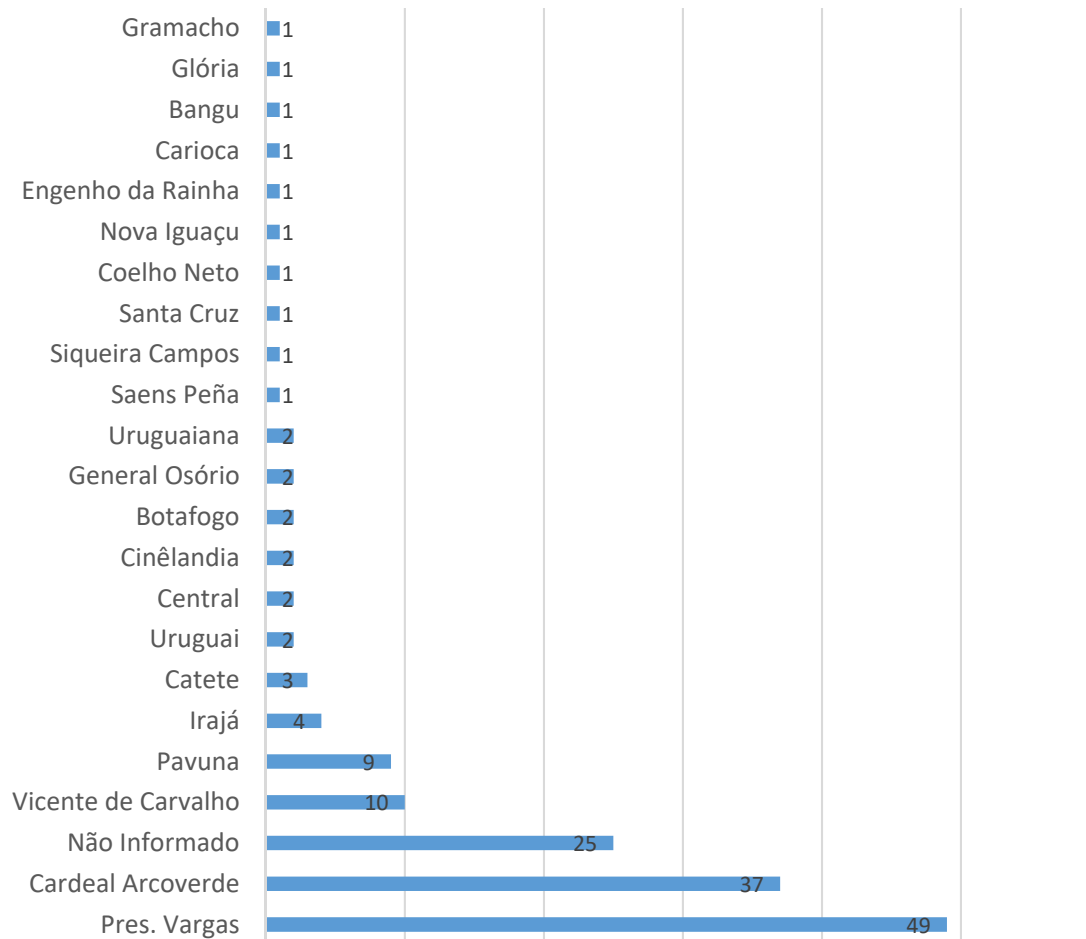


4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Pres. Vargas	49	30,82%
Cardeal Arcoverde	37	23,27%
Não Informado	25	15,72%
Vicente de Carvalho	10	6,29%
Pavuna	9	5,66%
Irajá	4	2,52%
Catete	3	1,89%
Uruguai	2	1,26%
Central	2	1,26%
Cinêlandia	2	1,26%
Botafogo	2	1,26%
General Osório	2	1,26%
Uruguiana	2	1,26%
Saens Peña	1	0,63%
Siqueira Campos	1	0,63%
Santa Cruz	1	0,63%
Coelho Neto	1	0,63%
Nova Iguaçu	1	0,63%
Engenho da Rainha	1	0,63%
Carioca	1	0,63%
Bangu	1	0,63%
Glória	1	0,63%
Gramacho	1	0,63%
Total	159	100%



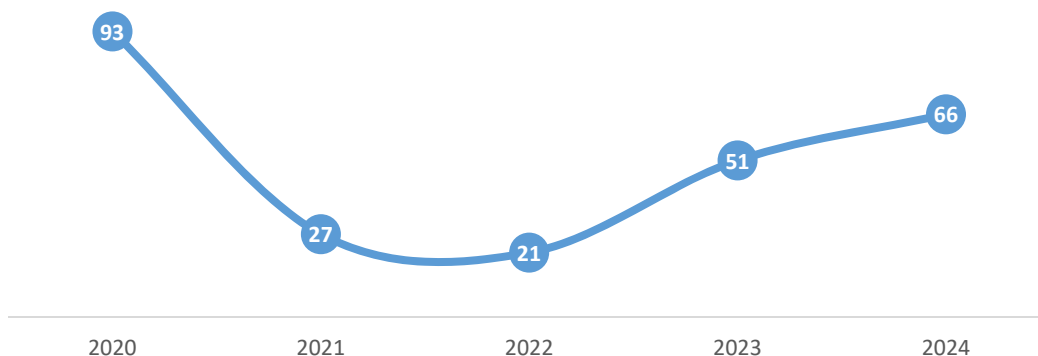
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



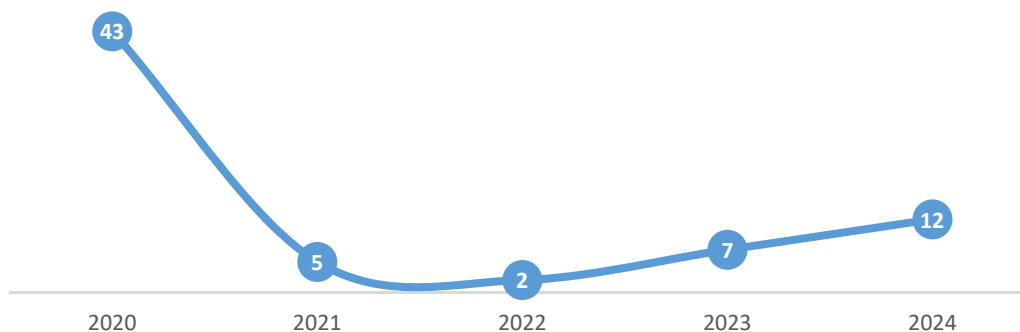


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



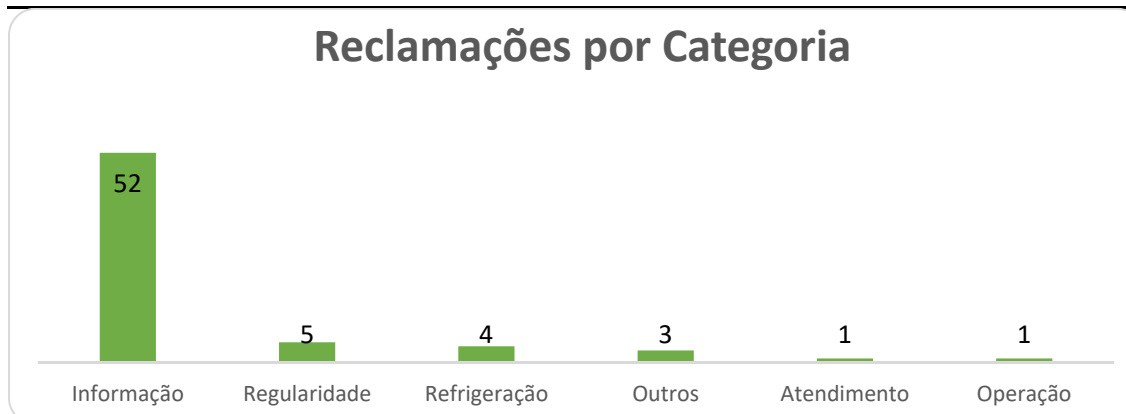
Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	52	78,79%
Regularidade	5	7,58%
Refrigeração	4	6,06%
Outros	3	4,55%
Atendimento	1	1,52%
Operação	1	1,52%
Total	66	100%

Reclamações por Categoria





5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Agetransp	2	3,03%
Atraso na partida	1	1,52%
Bilhete Unitário	1	1,52%
Cartão	2	3,03%
Embarcação	1	1,52%
Gratuidade	1	1,52%
Horários	20	30,30%
Informação	26	39,39%
Operação	2	3,03%
Refrigeração	6	9,09%
Telefone da concessionária	3	4,55%
Vendedores ambulantes	1	1,52%
Total	66	100%

Reclamações por Assunto



5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Mangaratiba	3	4,55%
Praça Arariboia	2	3,03%
Praça XV	7	10,61%
Não Informado	54	81,82%
Total	66	100%

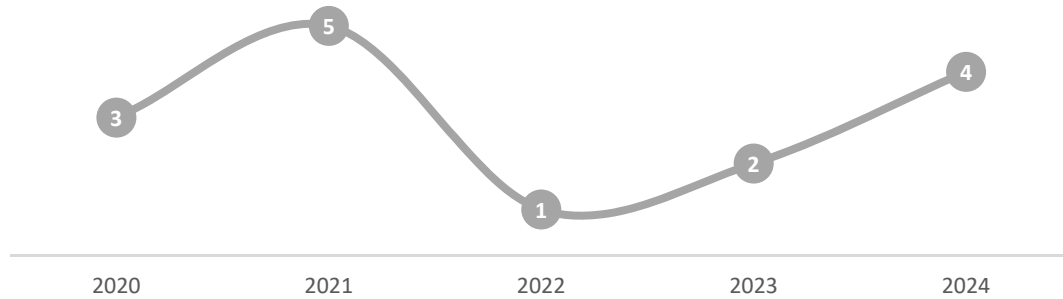
Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



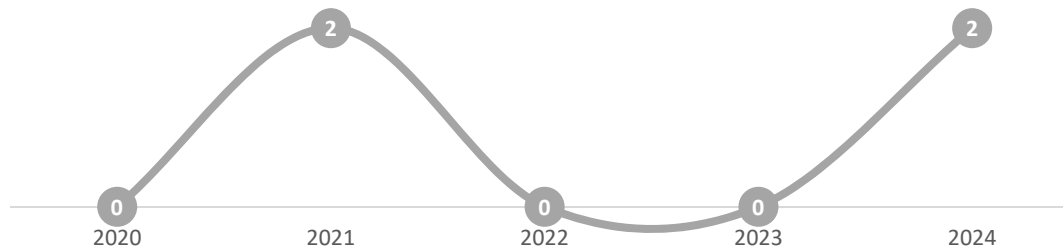


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Atendimento	1	25,00%
Débito indevido	1	25,00%
Informação	1	25,00%
Ressarcimento	1	25,00%
Total	4	1

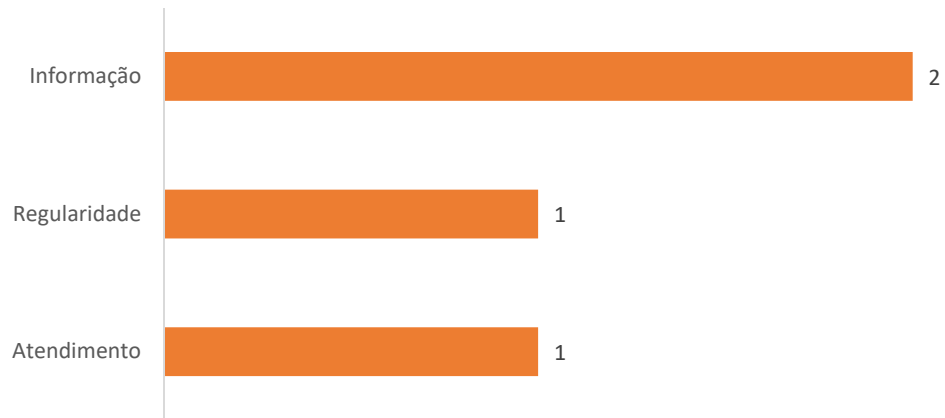
Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Informação	2	50,00%
Regularidade	1	25,00%
Atendimento	1	25,00%
Total	4	1

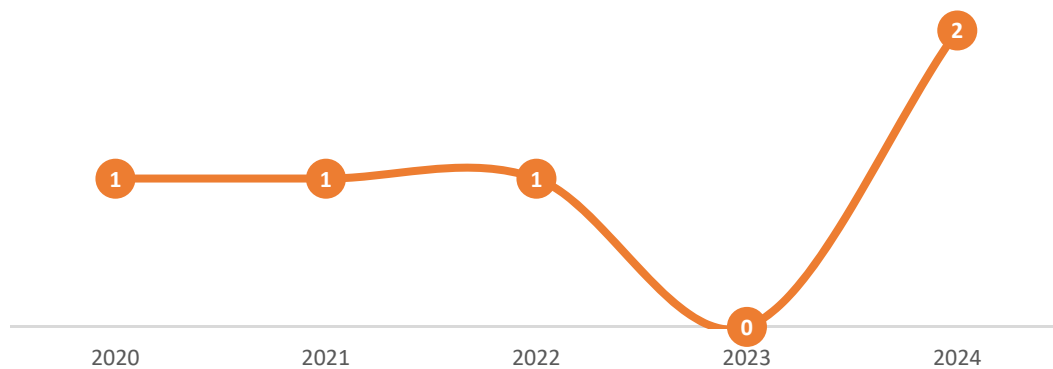


Reclamações por Assunto

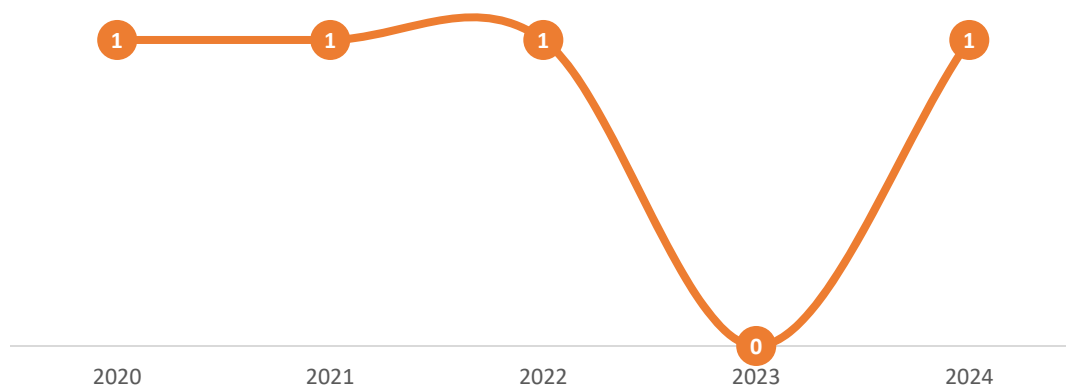


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



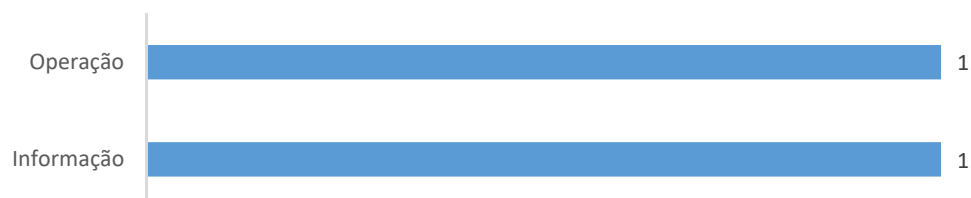
Reclamações - Rota 116





Categorização	Total	%
Operação	1	50,00%
Informação	1	50,00%
Total	2	100%

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Operação	1	50,00%
Informação	1	50,00%
Total	2	100%

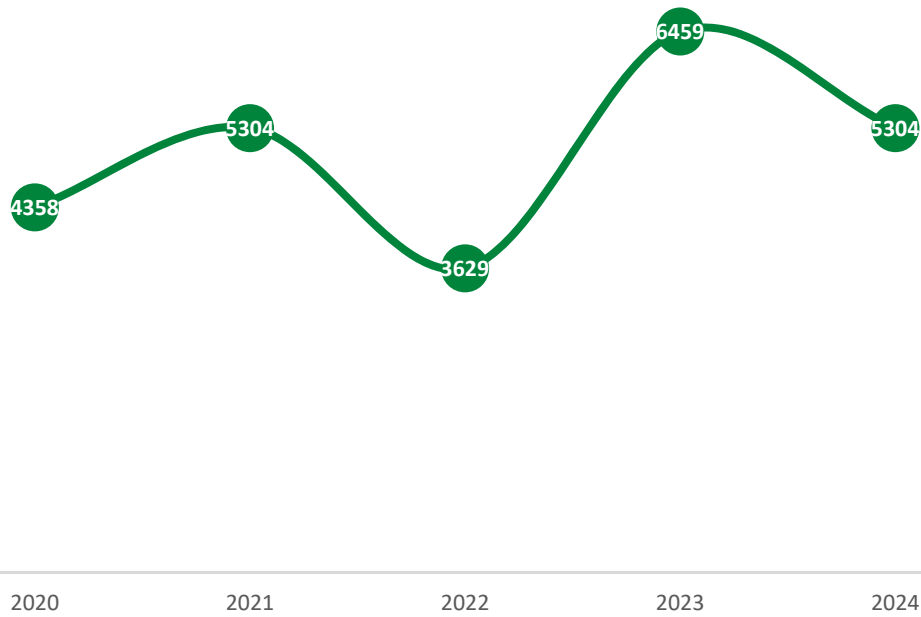
Reclamações por Assunto



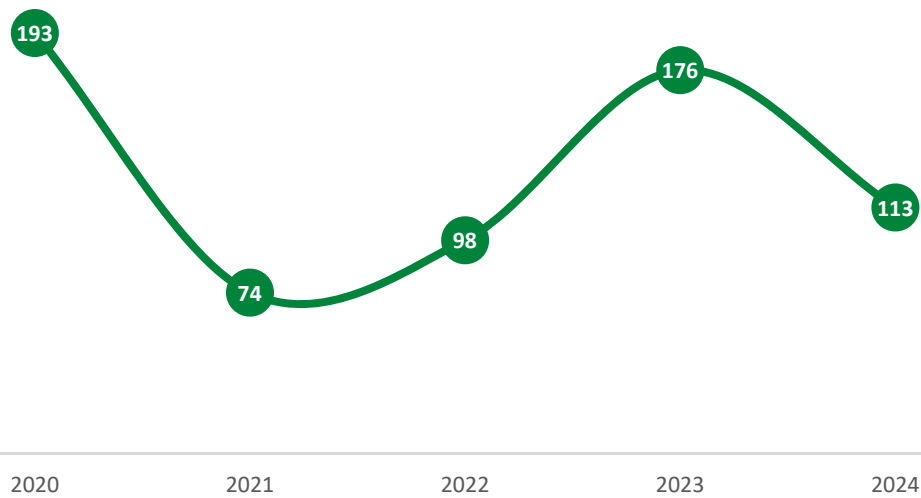


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

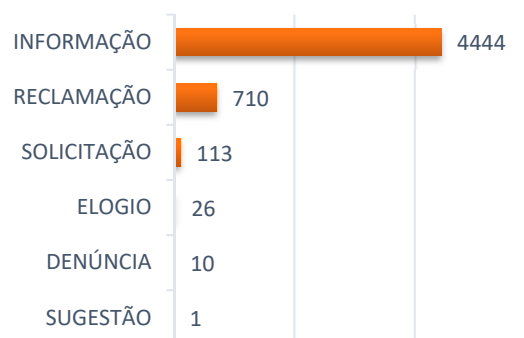




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	4444	83,79%
RECLAMAÇÃO	710	13,39%
SOLICITAÇÃO	113	2,13%
ELOGIO	26	0,49%
DENÚNCIA	10	0,19%
SUGESTÃO	1	0,02%
Total	5304	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

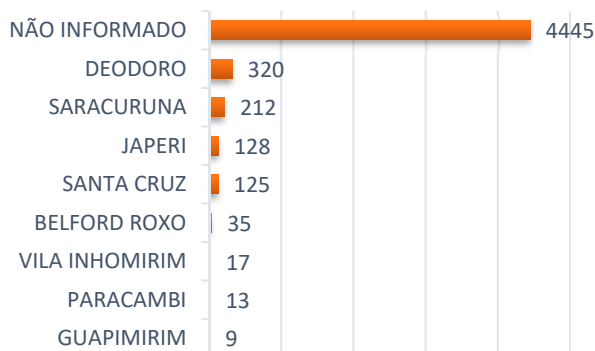


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	4445	83,80%
DEODORO	320	6,03%
SARACURUNA	212	4,00%
JAPERI	128	2,41%
SANTA CRUZ	125	2,36%
BELFORD ROXO	35	0,66%
VILA INHOMIRIM	17	0,32%
PARACAMBI	13	0,25%
GUAPIMIRIM	9	0,17%
Total	5304	100%



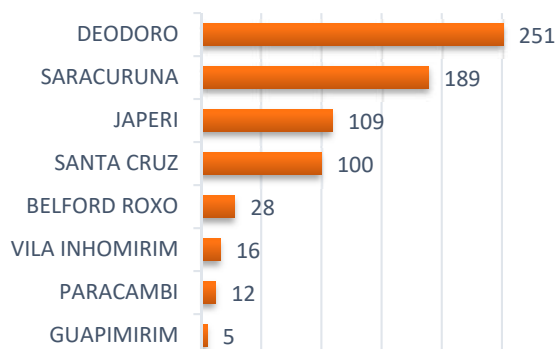
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	251	35,35%
SARACURUNA	189	26,62%
JAPERI	109	15,35%
SANTA CRUZ	100	14,08%
BELFORD ROXO	28	3,94%
VILA INHOMIRIM	16	2,25%
PARACAMBI	12	1,69%
GUAPIMIRIM	5	0,70%
Total	710	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	848	15,99%
SANTA CRUZ	566	10,67%
JAPERI	552	10,41%
VILA INHOMIRIM	456	8,60%
GUAPIMIRIM	359	6,77%
BELFORD ROXO	340	6,41%
DOCUMENTO RECEBIDO	246	4,64%
AGENDAMENTO	209	3,94%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	152	2,87%
OUTROS ASSUNTOS	150	2,83%
ESTUDANTIL	101	1,90%
OBJETO PROCURADO	76	1,43%
PARACAMBI	73	1,38%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	71	1,34%
ENVIO DE CURRÍCULO	55	1,04%
DOCUMENTO PROCURADO	51	0,96%
ATENDIMENTO	42	0,79%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	40	0,75%
DEODORO	40	0,75%
CARRO EXCLUSIVO	38	0,72%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	37	0,70%
MAIOR DE 65 ANOS	34	0,64%
FALTA DE INFORMAÇÃO	30	0,57%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	29	0,55%
LIMPEZA	26	0,49%
ESTAÇÕES DE PARADA	25	0,47%
EMBARQUE COM BICICLETA	23	0,43%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	22	0,41%
ERRO DE LEITURA	21	0,40%
TARIFA SOCIAL	20	0,38%
SUPERVIA	18	0,34%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	18	0,34%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	17	0,32%
FALTA DE SEGURANÇA	17	0,32%
OBJETO RECEBIDO	16	0,30%
REAJUSTE DA TARIFA	15	0,28%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	14	0,26%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	14	0,26%
AR-CONDICIONADO	13	0,25%
TREM ESPECIAL	13	0,25%
OBJETO DEVOLVIDO	13	0,25%
ROUBO OU FURTO	13	0,25%
PASSAGEM EM NÍVEL	12	0,23%
ATO DE VANDALISMO	11	0,21%



LÂMPADA APAGADA	11	0,21%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	11	0,21%
TROCA DE CARTÃO	10	0,19%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	10	0,19%
TRANSPORTE DE VOLUMES	10	0,19%
EVASÃO DE RENDA	9	0,17%
FECHADO	9	0,17%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	9	0,17%
ELEVADOR INOPERANTE	8	0,15%
INFORMAÇÃO INCORRETA	7	0,13%
UNIVERSITÁRIO	7	0,13%
ACIDENTE	7	0,13%
OFÍCIO	7	0,13%
MURO	7	0,13%
AMBULANTE	7	0,13%
TELEFONES	6	0,11%
BILHETERIA	6	0,11%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	6	0,11%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	5	0,09%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	5	0,09%
TREM EXPRESSO	5	0,09%
PROCESSO SELETIVO	5	0,09%
PROBLEMA OPERACIONAL	5	0,09%
IMAGEM DAS CÂMERAS	5	0,09%
PEDINTE	5	0,09%
PLATAFORMA	5	0,09%
INTEGRAÇÃO	5	0,09%
APLICATIVO	4	0,08%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	4	0,08%
VENDA INCORRETA	4	0,08%
CONTATO COM O CLIENTE	4	0,08%
TEMPO DE PERCURSO	4	0,08%
NOVA LEI	4	0,08%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	4	0,08%
ASPECTO FÍSICO	4	0,08%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	4	0,08%
DISPONIBILIDADE	4	0,08%
PODA DE ÁRVORE	4	0,08%
CAMBISTA	3	0,06%
ESTRUTURA	3	0,06%
SEGUNDA VIA	3	0,06%
DÉBITO INDEVIDO	3	0,06%
CONTACTLESS	3	0,06%
PARCERIA	3	0,06%
AVARIA DO TREM	3	0,06%
ABERTURA DE PORTÃO	3	0,06%



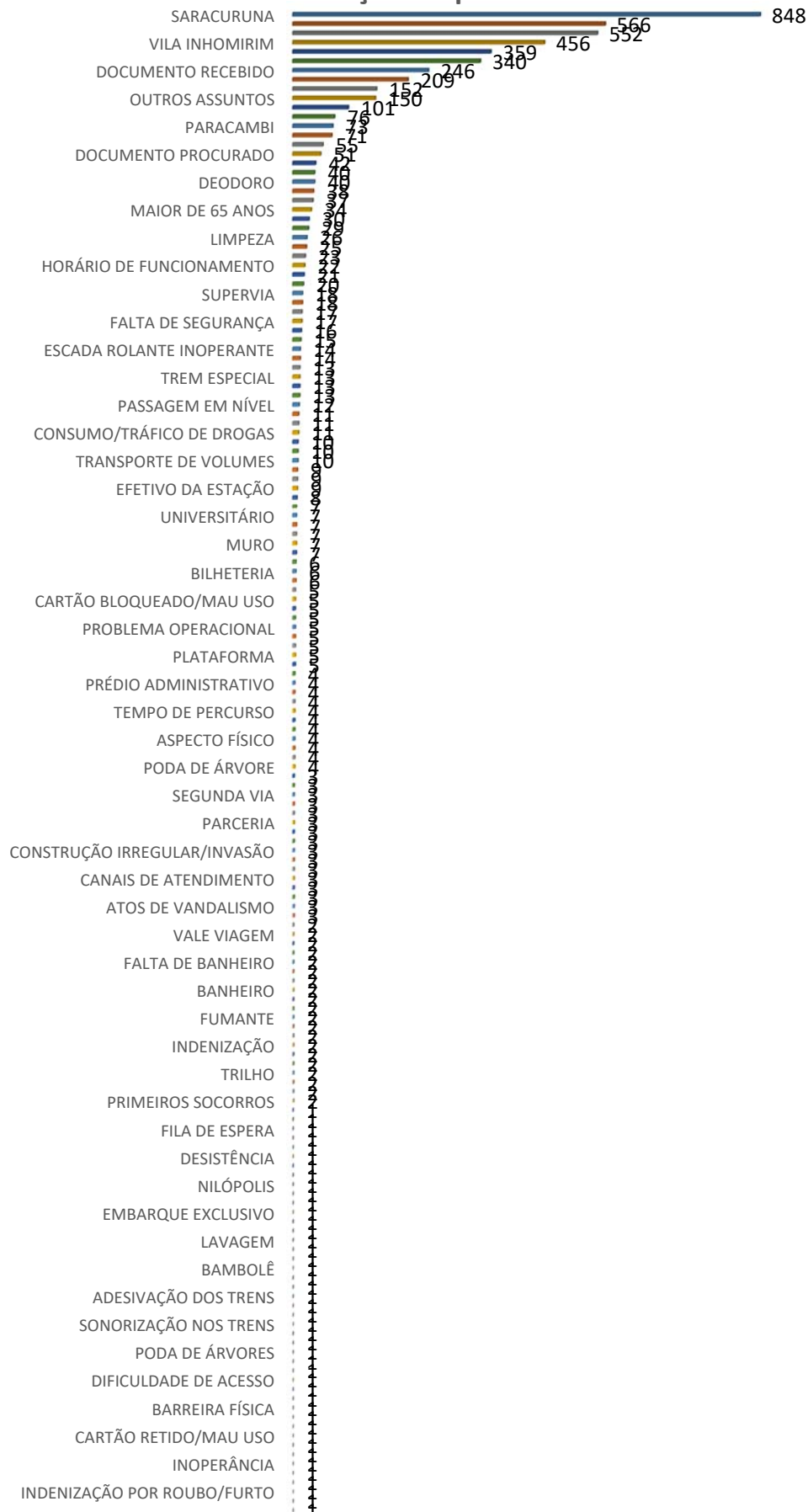
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	3	0,06%
PLANEJE SUA VIAGEM	3	0,06%
ESTRUTURA CIVIL	3	0,06%
CANAIS DE ATENDIMENTO	3	0,06%
FALTA DE ENERGIA	3	0,06%
CLIENTE PRESO NO TREM	3	0,06%
ATOS DE VANDALISMO	3	0,06%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	3	0,06%
MORAL	2	0,04%
VALE VIAGEM	2	0,04%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	2	0,04%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	0,04%
FALTA DE BANHEIRO	2	0,04%
CARTÃO QUEBRADO	2	0,04%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	2	0,04%
BANHEIRO	2	0,04%
FALHA INTERMITENTE	2	0,04%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	2	0,04%
FUMANTE	2	0,04%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	2	0,04%
NÍVEL SONORO	2	0,04%
INDENIZAÇÃO	2	0,04%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	2	0,04%
ÁREA PAGA - NORMAL	2	0,04%
TRILHO	2	0,04%
AUXÍLIO À PCD	2	0,04%
PRÉ OPERACIONAL	2	0,04%
PRIMEIROS SOCORROS	2	0,04%
VISITA À SUPERVIA	1	0,02%
USO INDEVIDO	1	0,02%
FILA DE ESPERA	1	0,02%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,02%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,02%
DESISTÊNCIA	1	0,02%
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	1	0,02%
OUTROS ENTORNO	1	0,02%
NILÓPOLIS	1	0,02%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,02%
USO INDEVIDO - VTE	1	0,02%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,02%
PORTA E PORTÃO	1	0,02%
ENDEREÇO	1	0,02%
LAVAGEM	1	0,02%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,02%
HIDRÁULICA	1	0,02%
BAMBOLÊ	1	0,02%
ACESSOS	1	0,02%



PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,02%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	0,02%
SITE	1	0,02%
USO INDEVIDO - SPV	1	0,02%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,02%
LIXEIRA	1	0,02%
BANGU	1	0,02%
PODA DE ÁRVORES	1	0,02%
MANUTENÇÃO	1	0,02%
CONTROLE DE PRAGA	1	0,02%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,02%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,02%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	0,02%
BARREIRA FÍSICA	1	0,02%
PASSEIO ESCOLAR	1	0,02%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,02%
CARTÃO RETIDO/MAU USO	1	0,02%
PRÉ-PAGO	1	0,02%
ASSÉDIO MORAL	1	0,02%
INOPERÂNCIA	1	0,02%
GOTEIRAS	1	0,02%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	1	0,02%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	1	0,02%
ELEVADOR - SUPERVIA	1	0,02%
UNITÁRIO	1	0,02%
Total	5304	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

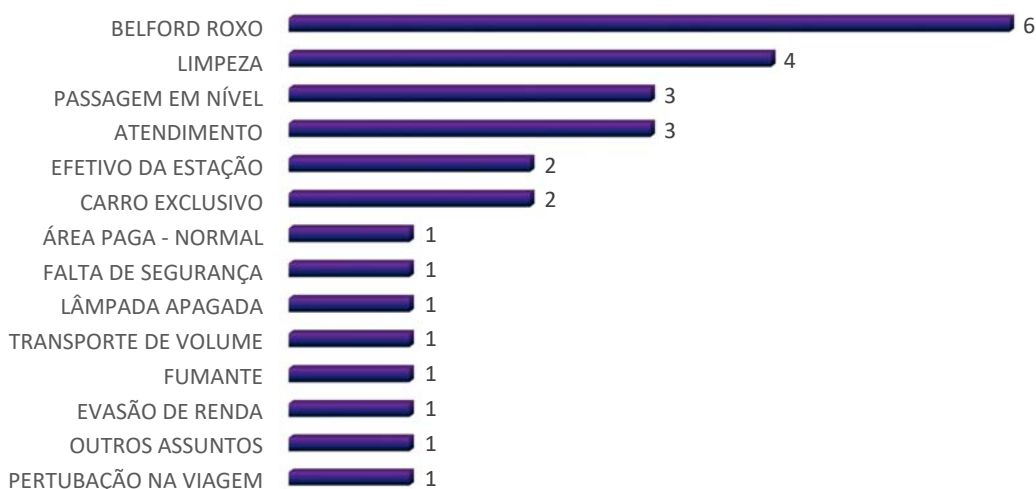




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	6	21,43%
LIMPEZA	4	14,29%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	10,71%
ATENDIMENTO	3	10,71%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	7,14%
CARRO EXCLUSIVO	2	7,14%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	3,57%
FALTA DE SEGURANÇA	1	3,57%
LÂMPADA APAGADA	1	3,57%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	3,57%
FUMANTE	1	3,57%
EVASÃO DE RENDA	1	3,57%
OUTROS ASSUNTOS	1	3,57%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	3,57%
Total	28	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



8.6 Ramal Deodoro

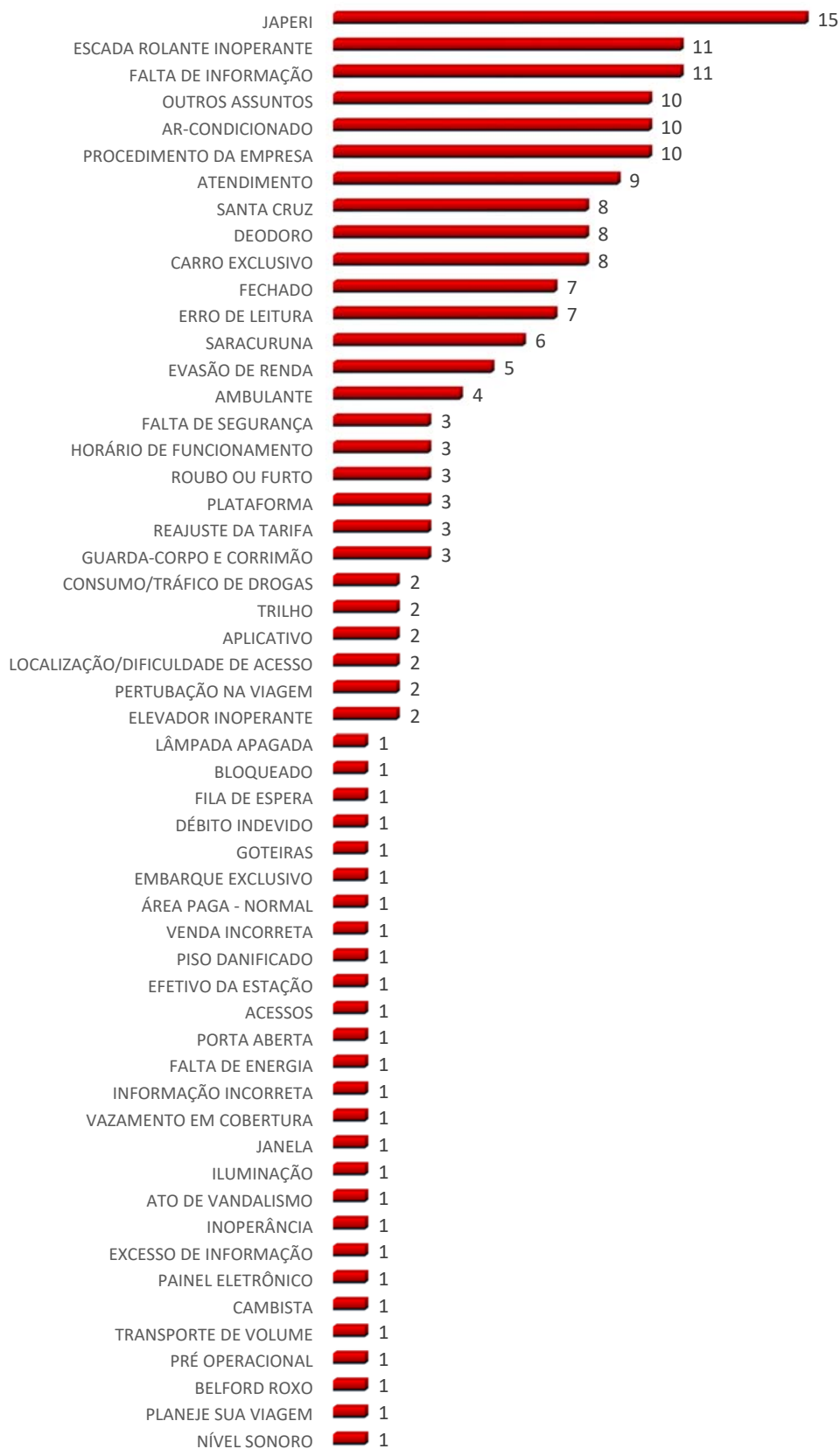
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	18	7,17%
CARRO EXCLUSIVO	17	6,77%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	16	6,37%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	14	5,58%
ATENDIMENTO	12	4,78%
OUTROS ASSUNTOS	11	4,38%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	11	4,38%
JAPERI	10	3,98%
ERRO DE LEITURA	9	3,59%



LÂMPADA APAGADA	9	3,59%
AR-CONDICIONADO	9	3,59%
FECHADO	8	3,19%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	2,79%
SARACURUNA	7	2,79%
ELEVADOR INOPERANTE	6	2,39%
ROUBO OU FURTO	5	1,99%
DEODORO	5	1,99%
REAJUSTE DA TARIFA	5	1,99%
DISPONIBILIDADE	4	1,59%
AMBULANTE	4	1,59%
ATO DE VANDALISMO	4	1,59%
BILHETERIA	4	1,59%
AGENDAMENTO	4	1,59%
ACIDENTE	3	1,20%
FALTA DE ENERGIA	3	1,20%
MURO	3	1,20%
PLATAFORMA	3	1,20%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	1,20%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	1,20%
EVASÃO DE RENDA	3	1,20%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	0,80%
APLICATIVO	2	0,80%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,80%
VENDA INCORRETA	2	0,80%
BELFORD ROXO	2	0,80%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,40%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,40%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,40%
LIXEIRA	1	0,40%
LIMPEZA	1	0,40%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,40%
ESTRUTURA	1	0,40%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,40%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,40%
ACESSOS	1	0,40%
NÍVEL SONORO	1	0,40%
TRILHO	1	0,40%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,40%
GUAPIMIRIM	1	0,40%
PEDINTE	1	0,40%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,40%
AVARIA DO TREM	1	0,40%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,40%
CAMBISTA	1	0,40%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,40%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,40%
Total	251	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	20,00%
ACIDENTE	1	20,00%
LAVAGEM	1	20,00%
LIMPEZA	1	20,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	20,00%
Total	5	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



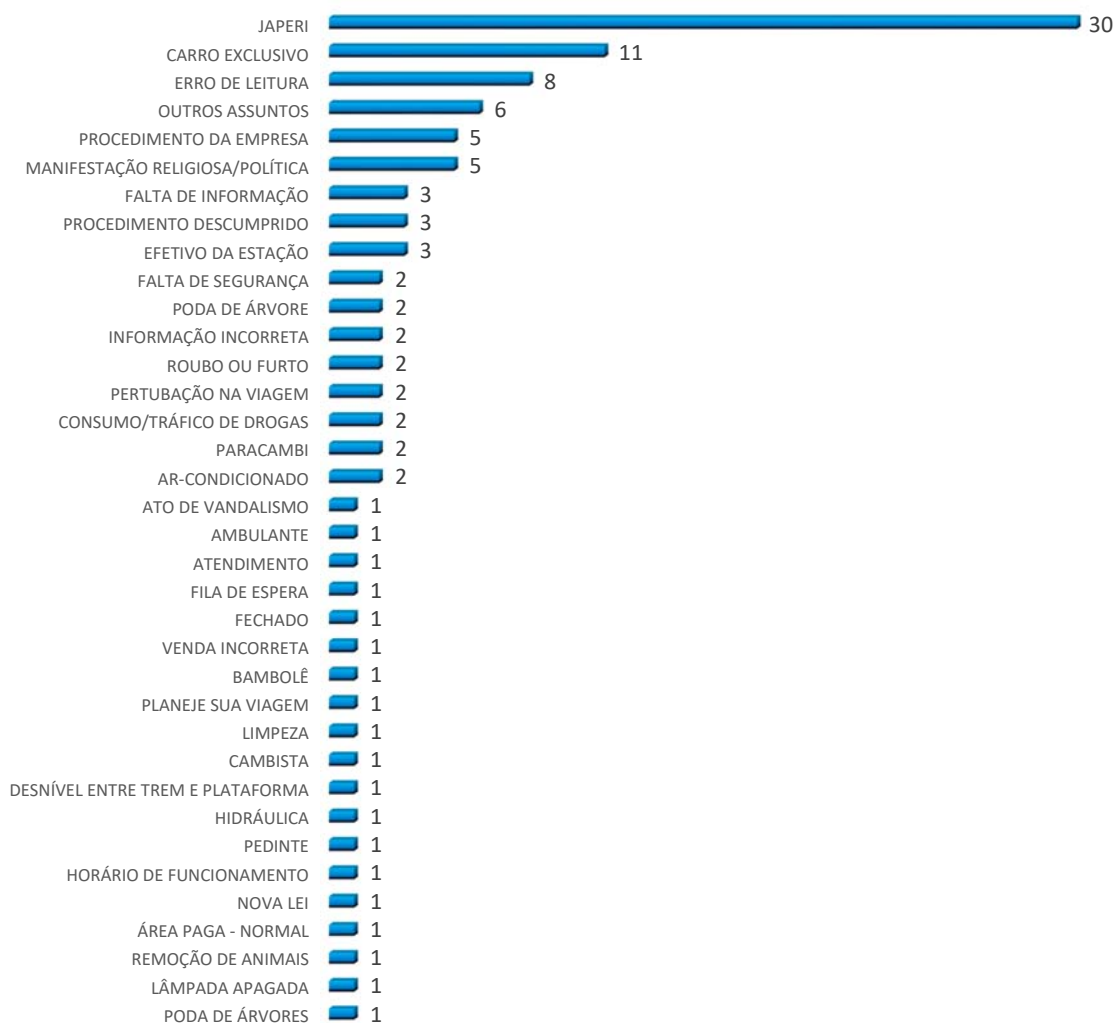
8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	30	27,52%
CARRO EXCLUSIVO	11	10,09%
ERRO DE LEITURA	8	7,34%
OUTROS ASSUNTOS	6	5,50%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	4,59%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	5	4,59%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	2,75%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	2,75%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	2,75%
FALTA DE SEGURANÇA	2	1,83%
PODA DE ÁRVORE	2	1,83%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	1,83%
ROUBO OU FURTO	2	1,83%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	1,83%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	1,83%
PARACAMBI	2	1,83%
AR-CONDICIONADO	2	1,83%
ATO DE VANDALISMO	1	0,92%
AMBULANTE	1	0,92%
ATENDIMENTO	1	0,92%
FILA DE ESPERA	1	0,92%
FECHADO	1	0,92%



VENDA INCORRETA	1	0,92%
BAMBOLÊ	1	0,92%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,92%
LIMPEZA	1	0,92%
CAMBISTA	1	0,92%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,92%
HIDRÁULICA	1	0,92%
PEDINTE	1	0,92%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,92%
NOVA LEI	1	0,92%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,92%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	0,92%
LÂMPADA APAGADA	1	0,92%
PODA DE ÁRVORES	1	0,92%
Total	109	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto

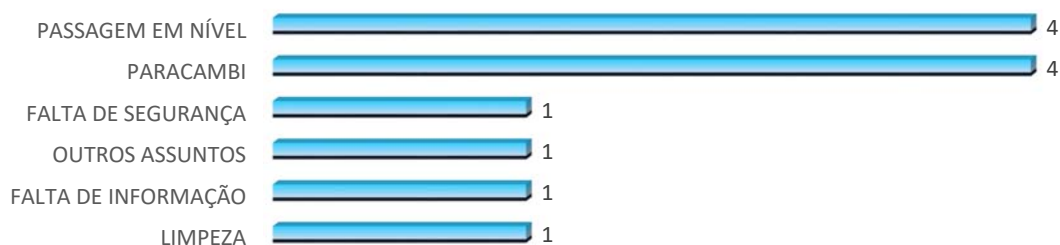




8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PASSAGEM EM NÍVEL	4	33,33%
PARACAMBI	4	33,33%
FALTA DE SEGURANÇA	1	8,33%
OUTROS ASSUNTOS	1	8,33%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	8,33%
LIMPEZA	1	8,33%
Total	12	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



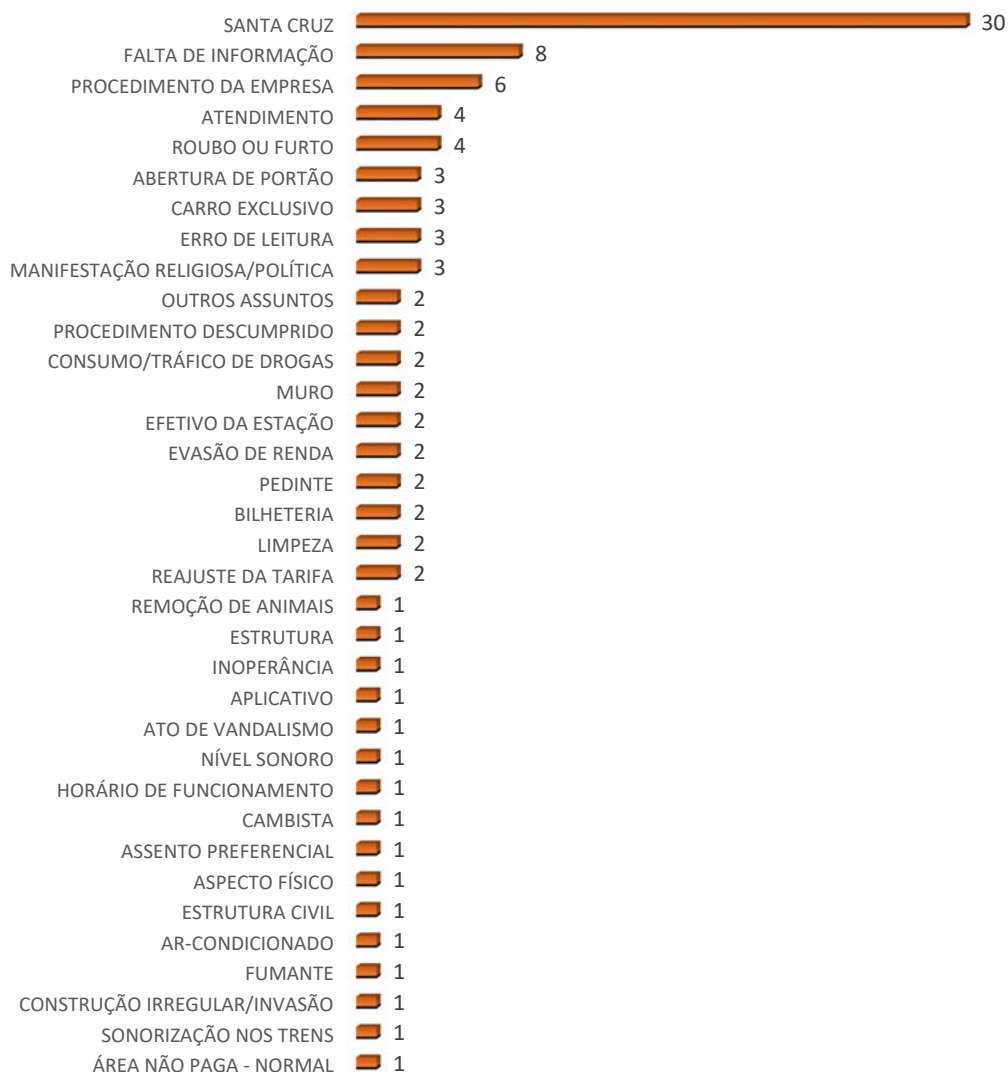
8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	30	30,00%
FALTA DE INFORMAÇÃO	8	8,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	6	6,00%
ATENDIMENTO	4	4,00%
ROUBO OU FURTO	4	4,00%
ABERTURA DE PORTÃO	3	3,00%
CARRO EXCLUSIVO	3	3,00%
ERRO DE LEITURA	3	3,00%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	3,00%
OUTROS ASSUNTOS	2	2,00%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	2,00%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	2,00%
MURO	2	2,00%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	2,00%
EVASÃO DE RENDA	2	2,00%
PEDINTE	2	2,00%
BILHETERIA	2	2,00%
LIMPEZA	2	2,00%
REAJUSTE DA TARIFA	2	2,00%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	1,00%
ESTRUTURA	1	1,00%



INOPERÂNCIA	1	1,00%
APLICATIVO	1	1,00%
ATO DE VANDALISMO	1	1,00%
NÍVEL SONORO	1	1,00%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	1,00%
CAMBISTA	1	1,00%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	1,00%
ASPECTO FÍSICO	1	1,00%
ESTRUTURA CIVIL	1	1,00%
AR-CONDICIONADO	1	1,00%
FUMANTE	1	1,00%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	1,00%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	1,00%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	1,00%
Total	100	100%

Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto





8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	88	46,56%
OUTROS ASSUNTOS	12	6,35%
FALTA DE INFORMAÇÃO	11	5,82%
FALTA DE SEGURANÇA	8	4,23%
REAJUSTE DA TARIFA	6	3,17%
LIMPEZA	6	3,17%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	6	3,17%
CARRO EXCLUSIVO	4	2,12%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	4	2,12%
EVASÃO DE RENDA	3	1,59%
ROUBO OU FURTO	2	1,06%
FALHA INTERMITENTE	2	1,06%
ELEVADOR INOPERANTE	2	1,06%
ASPECTO FÍSICO	2	1,06%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	1,06%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	1,06%
AMBULANTE	2	1,06%
ATENDIMENTO	2	1,06%
AVARIA DO TREM	2	1,06%
FALTA DE BANHEIRO	2	1,06%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,53%
TRILHO	1	0,53%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,53%
ERRO DE LEITURA	1	0,53%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,53%
SANTA CRUZ	1	0,53%
PEDINTE	1	0,53%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,53%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,53%
GOTEIRAS	1	0,53%
CONSTRUÇÃO		
IRREGULAR/INVASÃO	1	0,53%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,53%
MURO	1	0,53%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,53%
PLATAFORMA	1	0,53%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,53%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,53%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,53%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,53%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,53%
VENDA INCORRETA	1	0,53%
Total	189	100%



Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto

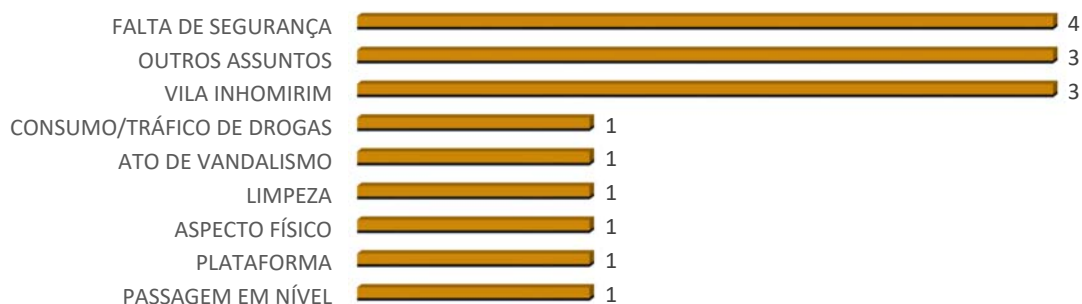




8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
FALTA DE SEGURANÇA	4	25,00%
OUTROS ASSUNTOS	3	18,75%
VILA INHOMIRIM	3	18,75%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	6,25%
ATO DE VANDALISMO	1	6,25%
LIMPEZA	1	6,25%
ASPECTO FÍSICO	1	6,25%
PLATAFORMA	1	6,25%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	6,25%
Total	16	100%

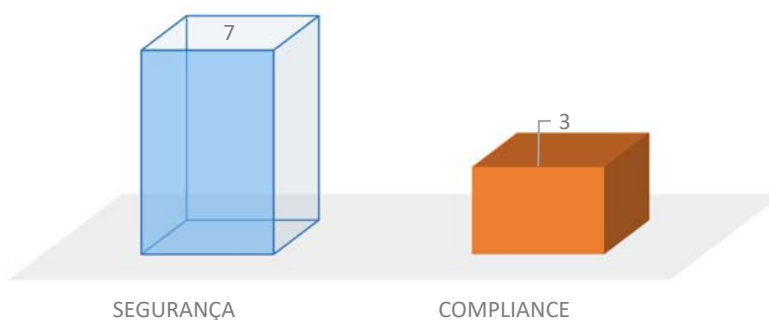
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	7	70,00%
COMPLIANCE	3	30,00%
Total	10	100%

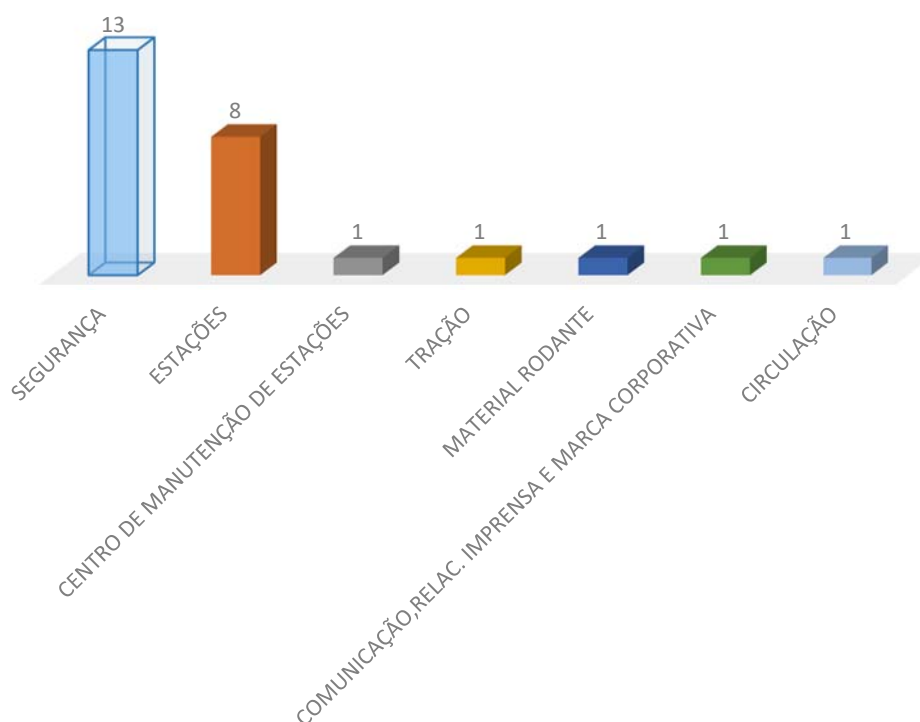
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO





Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	13	50,00%
ESTAÇÕES	8	30,77%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	3,85%
TRAÇÃO	1	3,85%
MATERIAL RODANTE	1	3,85%
COMUNICAÇÃO,RELAC. IMPRENSA E MARCA CORPORATIVA	1	3,85%
CIRCULAÇÃO	1	3,85%
Total	26	100%

ELOGIOS - POR ASSUNTO

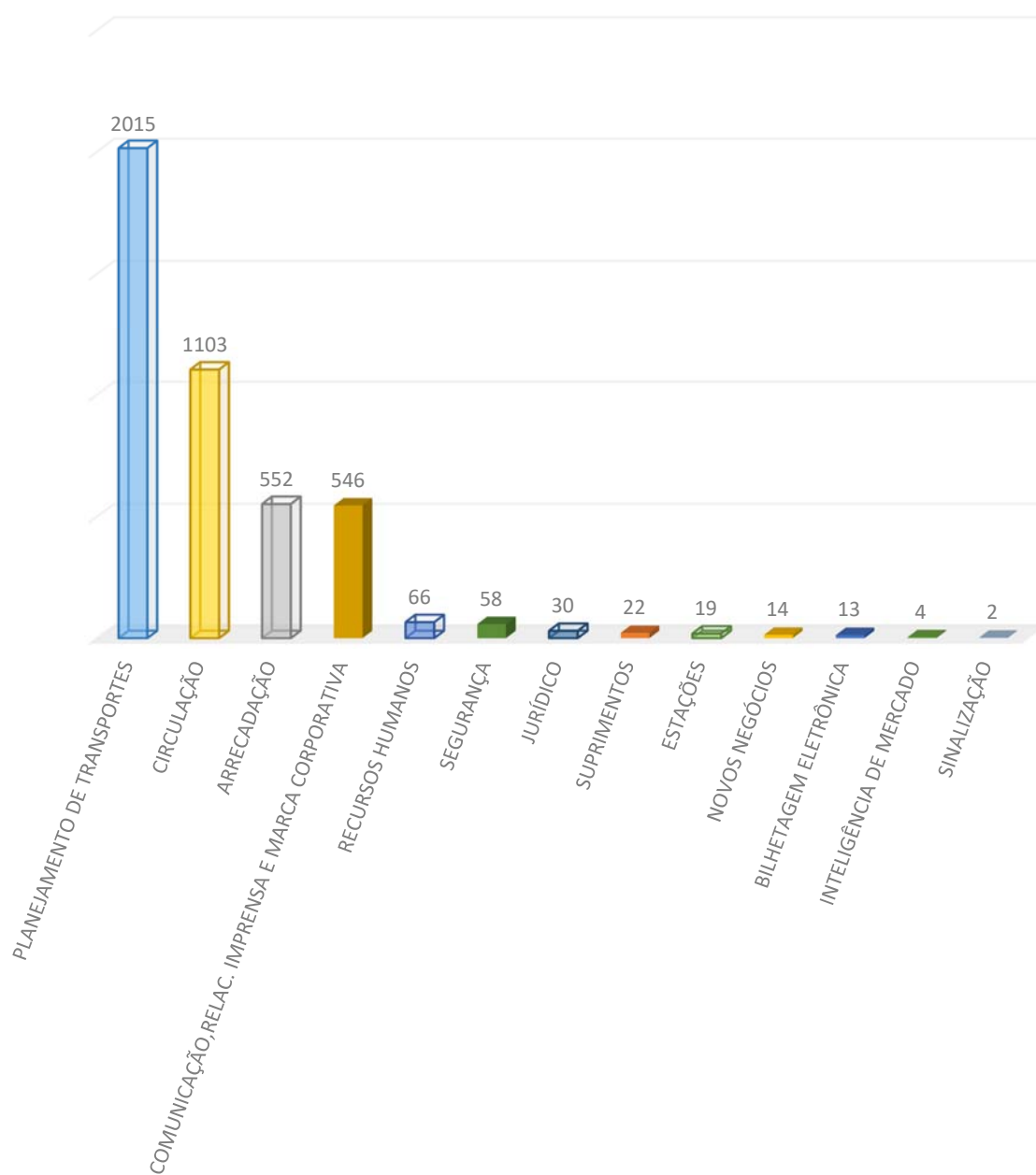


Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2015	45,34%
CIRCULAÇÃO	1103	24,82%
ARRECADAÇÃO	552	12,42%
COMUNICAÇÃO,RELAC. IMPRENSA E MARCA CORPORATIVA	546	12,29%
RECURSOS HUMANOS	66	1,49%
SEGURANÇA	58	1,31%
JURÍDICO	30	0,68%
SUPRIMENTOS	22	0,50%
ESTAÇÕES	19	0,43%



NOVOS NEGÓCIOS	14	0,32%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	13	0,29%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	4	0,09%
SINALIZAÇÃO	2	0,05%
Total	4444	100%

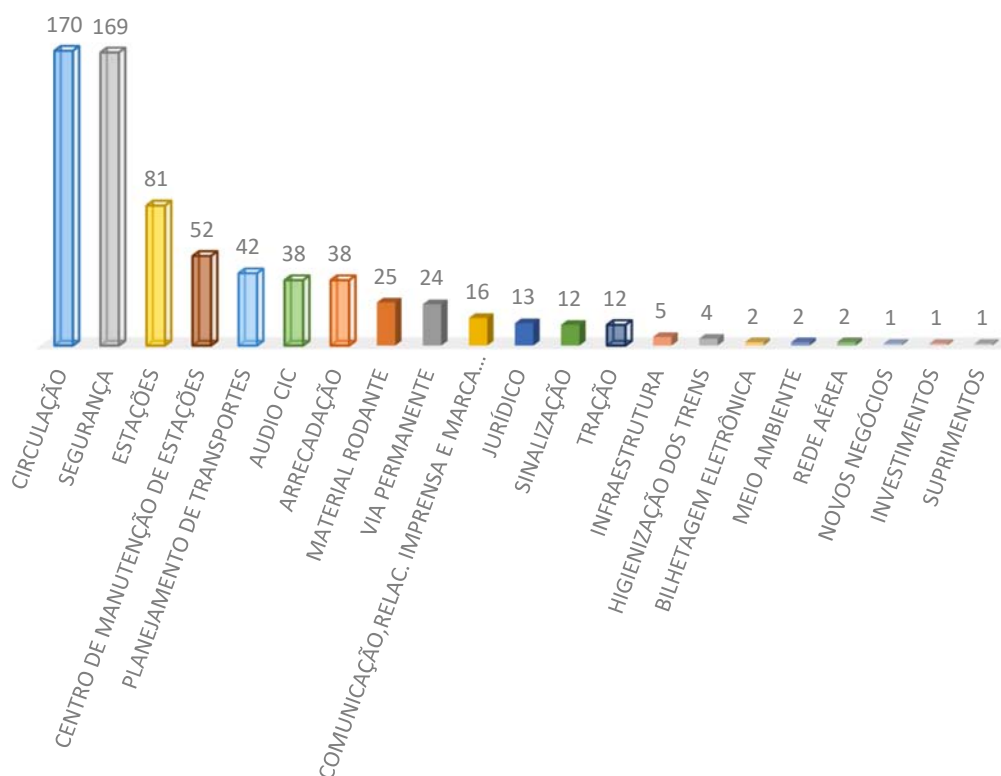
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Reclamações	%
CIRCULAÇÃO	170	23,94%
SEGURANÇA	169	23,80%
ESTAÇÕES	81	11,41%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	52	7,32%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	42	5,92%
AUDIO CIC	38	5,35%
ARRECADAÇÃO	38	5,35%
MATERIAL RODANTE	25	3,52%
VIA PERMANENTE	24	3,38%
COMUNICAÇÃO,RELAC. IMPRENSA E MARCA		
CORPORATIVA	16	2,25%
JURÍDICO	13	1,83%
SINALIZAÇÃO	12	1,69%
TRAÇÃO	12	1,69%
INFRAESTRUTURA	5	0,70%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	4	0,56%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	2	0,28%
MEIO AMBIENTE	2	0,28%
REDE AÉREA	2	0,28%
NOVOS NEGÓCIOS	1	0,14%
INVESTIMENTOS	1	0,14%
SUPRIMENTOS	1	0,14%
Total	710	100%

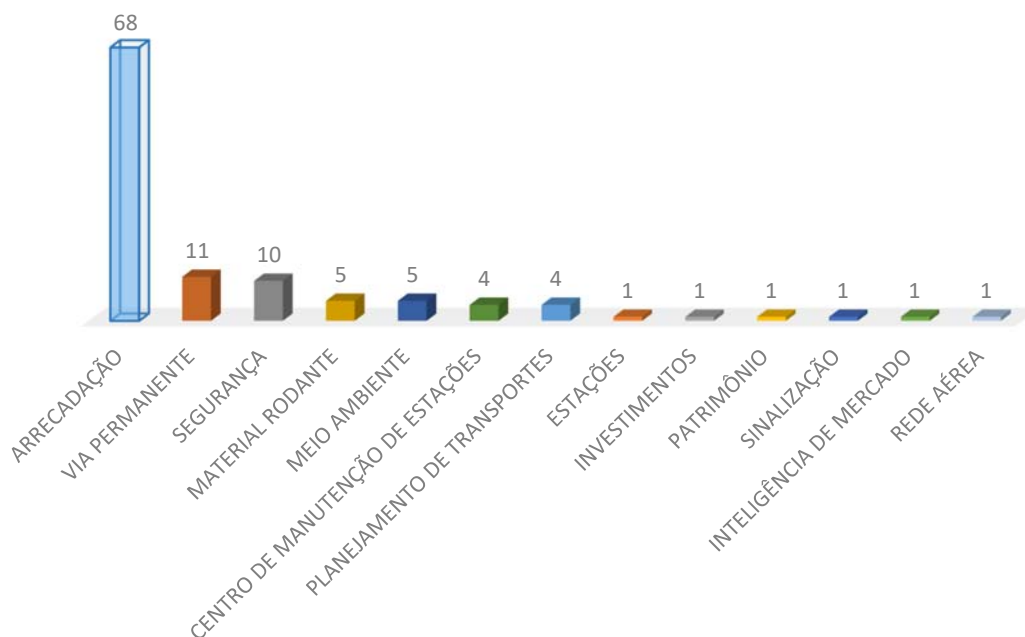
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	68	60,18%
VIA PERMANENTE	11	9,73%
SEGURANÇA	10	8,85%
MATERIAL RODANTE	5	4,42%
MEIO AMBIENTE	5	4,42%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	3,54%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	4	3,54%
ESTAÇÕES	1	0,88%
INVESTIMENTOS	1	0,88%
PATRIMÔNIO	1	0,88%
SINALIZAÇÃO	1	0,88%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	0,88%
REDE AÉREA	1	0,88%
Total	113	100%

SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
ARRECADAÇÃO	1	100,00%
Total	1	100%

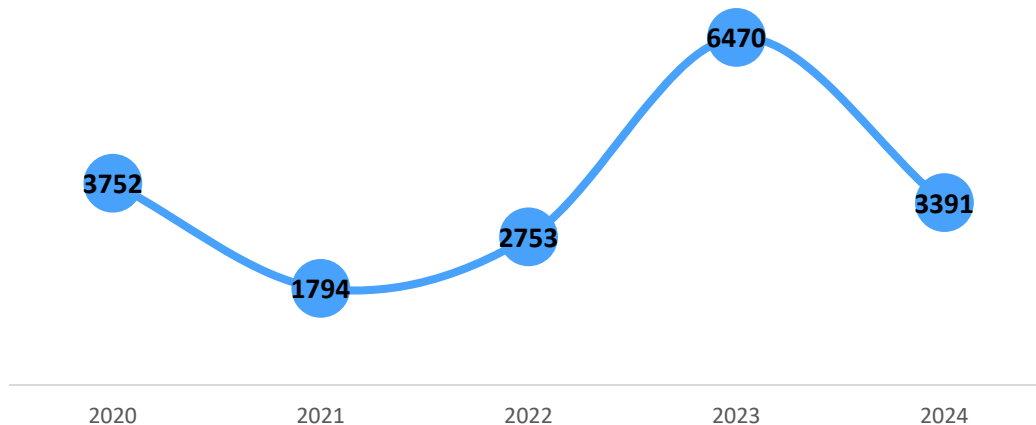
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



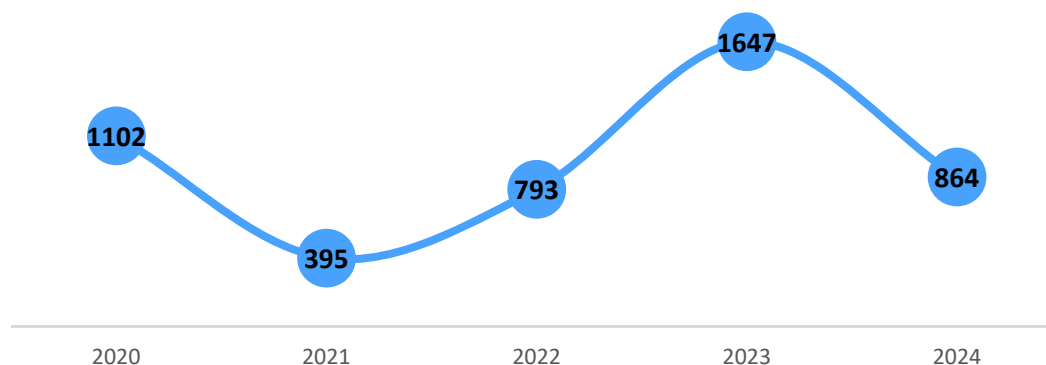


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

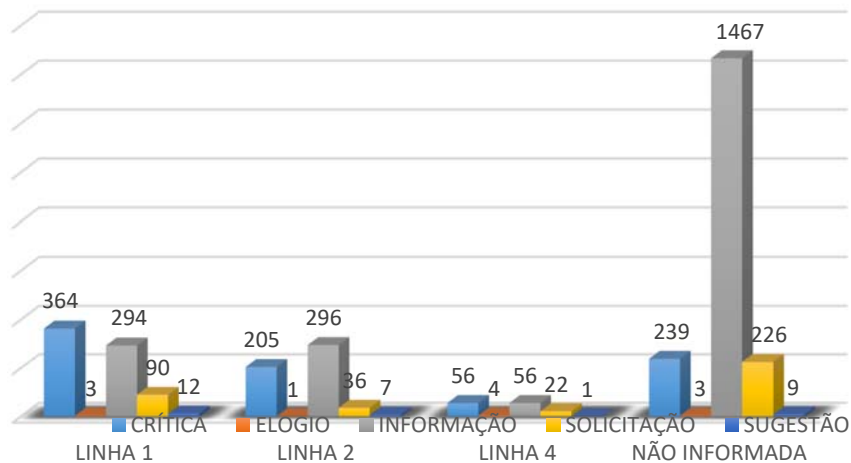


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

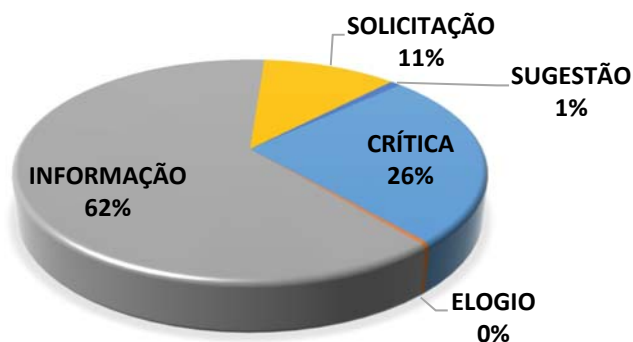
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	364	205	56	239	864	25,48%
ELOGIO	3	1	4	3	11	0,32%
INFORMAÇÃO	294	296	56	1467	2113	62,31%
SOLICITAÇÃO	90	36	22	226	374	11,03%
SUGESTÃO	12	7	1	9	29	0,86%
Total	763	545	139	1944	3391	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO CARNAVAL	288	8,49%
GIRO (APP E SITE)	259	7,64%
GRATUIDADE ESTUDANTE	225	6,64%
OPERAÇÃO REGULAR	218	6,43%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	217	6,40%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	191	5,63%
OBJETO PERDIDO	128	3,77%
SALDO	118	3,48%
GRATUIDADE SÊNIOR	112	3,30%
CARTÃO MASTER	105	3,10%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	97	2,86%
CARTÃO VISA	83	2,45%
GIRO - PARCERIAS	68	2,01%
Operação Pós-Carnaval	68	2,01%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	68	2,01%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	64	1,89%



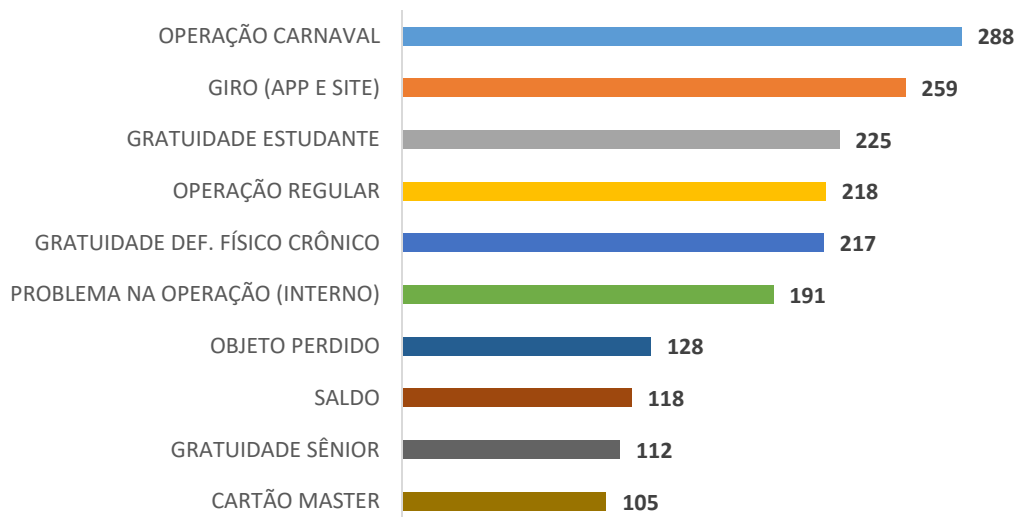
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	55	1,62%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	55	1,62%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	54	1,59%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	46	1,36%
Operação Pré-Carnaval	45	1,33%
GERAL	45	1,33%
POSTO DE GRATUIDADE	42	1,24%
RH	41	1,21%
RECHAMADA	37	1,09%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	31	0,91%
FUNCIONAMENTO	30	0,88%
DANOS AO CLIENTE	30	0,88%
Pagamento por aproximação	29	0,86%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	24	0,71%
INFORMAÇÕES GERAIS	24	0,71%
TARIFA SOCIAL	23	0,68%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	23	0,68%
GIRO	22	0,65%
CADASTRO	21	0,62%
COMUNICAÇÃO SONORA	21	0,62%
TARIFA METRÔRIO	20	0,59%
CARTÃO PRÉ-PAGO	19	0,56%
ACHADOS E PERDIDOS	16	0,47%
LOJAS E QUIOSQUES	16	0,47%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	15	0,44%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	14	0,41%
INTEGRAÇÃO	13	0,38%
COMERCIAL	12	0,35%
JOGOS E EVENTOS	12	0,35%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	10	0,29%
BILHETERIA	10	0,29%
FORNECEDOR METRÔRIO	10	0,29%
CARTÃO UNITÁRIO	10	0,29%
RECARGA	10	0,29%
ATENDIMENTO DO SAC	9	0,27%
CARTEIRA DIGITAL	9	0,27%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	8	0,24%
TRAJETOS DO MNS	8	0,24%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	8	0,24%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	7	0,21%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	7	0,21%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	7	0,21%
BLOQUEIO DE CARTÃO	7	0,21%
PARCERIAS	6	0,18%
CARTÃO GIRO	6	0,18%
LINHA DE BLOQUEIO	6	0,18%
TARIFAS	6	0,18%



ESTRUTURA	6	0,18%
ASSALTOS E FURTOS	5	0,15%
REGULATÓRIO	5	0,15%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	4	0,12%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,12%
OUTROS (GRATUIDADE)	4	0,12%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	4	0,12%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	4	0,12%
BICICLETÁRIO	4	0,12%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	4	0,12%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	4	0,12%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	3	0,09%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	3	0,09%
DÚVIDAS	3	0,09%
SITE	3	0,09%
NÃO INFORMADO	3	0,09%
CARTÃO ELO	3	0,09%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	3	0,09%
EVENTOS / PARCERIAS	3	0,09%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - COLETA DE VALORES	2	0,06%
ATENDIMENTO 0800	2	0,06%
BILHETE UNITÁRIO	2	0,06%
BOAS PRÁTICAS	2	0,06%
CONDUTORES DE MNS	2	0,06%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,06%
BANHEIROS	1	0,03%
SAC	1	0,03%
APOIO CLIENTE	1	0,03%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,03%
PALCO CARIOCA	1	0,03%
IMPrensa	1	0,03%
SUGESTÃO	1	0,03%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,03%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,03%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,03%
CORONAVIRUS	1	0,03%
CAIXA 24 HORAS	1	0,03%
CAMPANHA INSTITUCIONAL	1	0,03%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	1	0,03%
INSTITUCIONAL	1	0,03%
DEVOLUÇÃO SALDO CARTÃO GIRO	1	0,03%
CARTÃO BLOQUEADO	1	0,03%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,03%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,03%
Total	3391	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



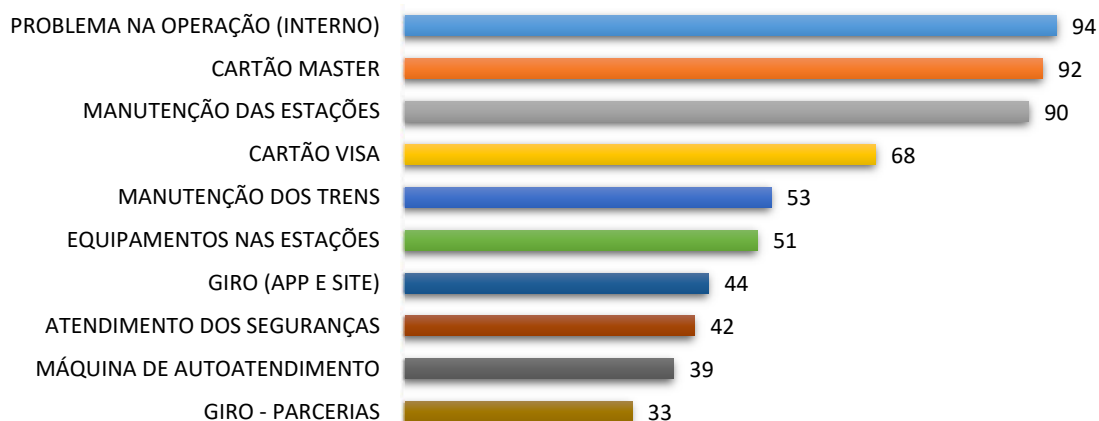
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	94	10,88%
CARTÃO MASTER	92	10,65%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	90	10,42%
CARTÃO VISA	68	7,87%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	53	6,13%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	51	5,90%
GIRO (APP E SITE)	44	5,09%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	42	4,86%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	39	4,51%
GIRO - PARCERIAS	33	3,82%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	31	3,59%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	23	2,66%
COMUNICAÇÃO SONORA	18	2,08%
GRATUIDADE ESTUDANTE	17	1,97%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	16	1,85%
OPERAÇÃO REGULAR	12	1,39%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	10	1,16%
OPERAÇÃO CARNAVAL	9	1,04%
COMERCIAL	9	1,04%
Operação Pós-Carnaval	8	0,93%
CARTEIRA DIGITAL	7	0,81%
BLOQUEIO DE CARTÃO	7	0,81%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	7	0,81%
ESTRUTURA	6	0,69%
INTEGRAÇÃO	6	0,69%



Operação Pré-Carnaval	6	0,69%
BILHETERIA	6	0,69%
ASSALTOS E FURTOS	5	0,58%
CARTÃO PRÉ-PAGO	5	0,58%
GIRO	5	0,58%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	4	0,46%
TARIFA METRÔRIO	4	0,46%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	4	0,46%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	4	0,46%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	3	0,35%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	3	0,35%
CARTÃO ELO	3	0,35%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - COLETA DE VALORES	2	0,23%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,23%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,12%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,12%
SITE	1	0,12%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,12%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,12%
BICICLETÁRIO	1	0,12%
NÃO INFORMADO	1	0,12%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,12%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,12%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	0,12%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,12%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,12%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,12%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	1	0,12%
TRAJETOS DO MNS	1	0,12%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,12%
Total	864	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

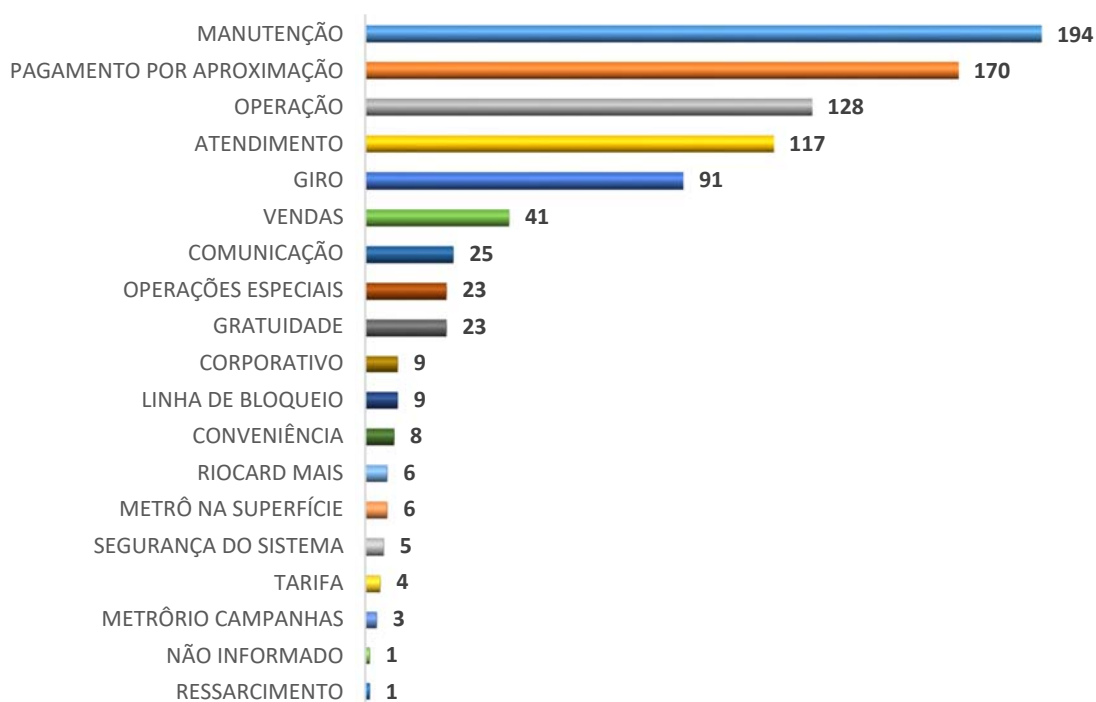




9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	194	22,45%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	170	19,68%
OPERAÇÃO	128	14,81%
ATENDIMENTO	117	13,54%
GIRO	91	10,53%
VENDAS	41	4,75%
COMUNICAÇÃO	25	2,89%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	23	2,66%
GRATUIDADE	23	2,66%
CORPORATIVO	9	1,04%
LINHA DE BLOQUEIO	9	1,04%
CONVENIÊNCIA	8	0,93%
RIOCARD MAIS	6	0,69%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	0,69%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	0,58%
TARIFA	4	0,46%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	0,35%
NÃO INFORMADO	1	0,12%
RESSARCIMENTO	1	0,12%
Total	864	100,00%

Motivo das Reclamações

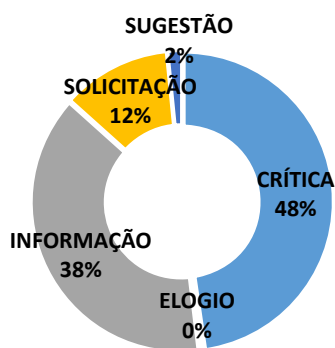




9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	364	47,71%
ELOGIO	3	0,39%
INFORMAÇÃO	294	38,53%
SOLICITAÇÃO	90	11,80%
SUGESTÃO	12	1,57%
Total	763	100,00%

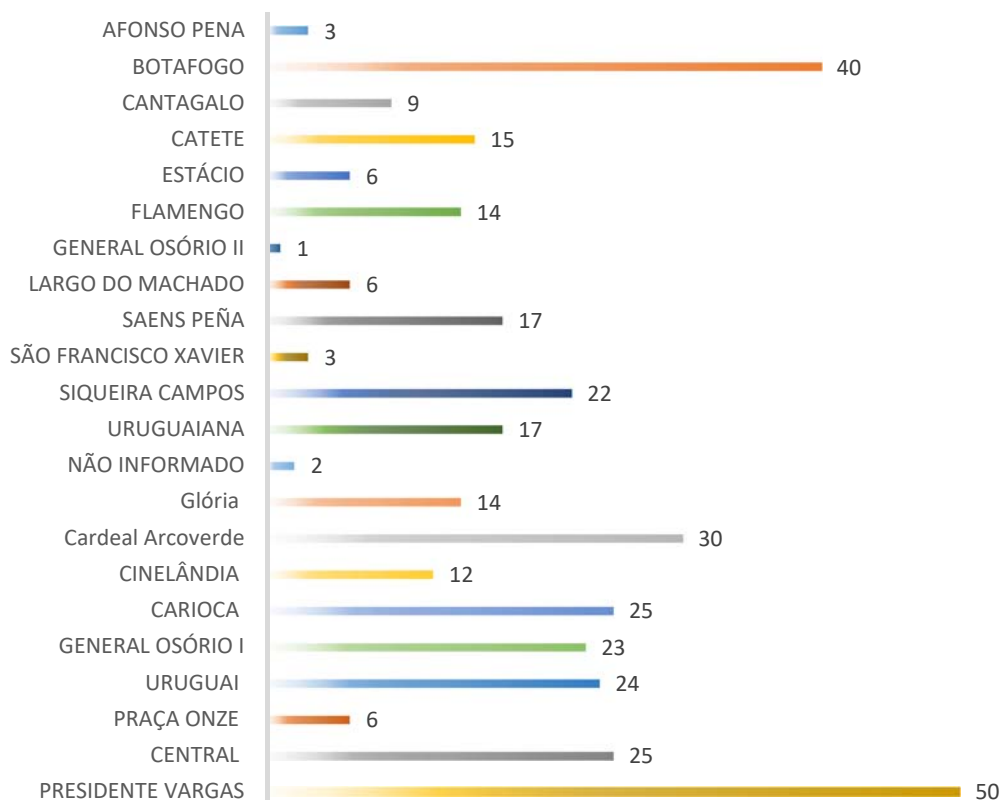
Tipo de Manifestação - Linha 1



Estação	Reclamações	%
AFONSO PENA	3	0,82%
BOTAFOGO	40	10,99%
CANTAGALO	9	2,47%
CATETE	15	4,12%
ESTÁCIO	6	1,65%
FLAMENGO	14	3,85%
GENERAL OSÓRIO II	1	0,27%
LARGO DO MACHADO	6	1,65%
SAENS PEÑA	17	4,67%
SÃO FRANCISCO XAVIER	3	0,82%
SIQUEIRA CAMPOS	22	6,04%
URUGUAIANA	17	4,67%
NÃO INFORMADO	2	0,55%
Glória	14	3,85%
Cardeal Arcoverde	30	8,24%
CINELÂNDIA	12	3,30%
CARIOCA	25	6,87%
GENERAL OSÓRIO I	23	6,32%
URUGUAI	24	6,59%
PRAÇA ONZE	6	1,65%
CENTRAL	25	6,87%
PRESIDENTE VARGAS	50	13,74%
Total	364	100,00%



RECLAMAÇÕES FEVEREIRO 2024 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	97	26,65%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	83	22,80%
OPERAÇÃO	59	16,21%
ATENDIMENTO	55	15,11%
VENDAS	24	6,59%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	13	3,57%
GIRO	10	2,75%
LINHA DE BLOQUEIO	6	1,65%
CONVENIÊNCIA	3	0,82%
COMUNICAÇÃO	2	0,55%
RIOCARD MAIS	2	0,55%
TARIFA	2	0,55%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,55%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,55%
RESSARCIMENTO	1	0,27%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,27%
CORPORATIVO	1	0,27%
GRATUIDADE	1	0,27%
Total	364	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por motivo



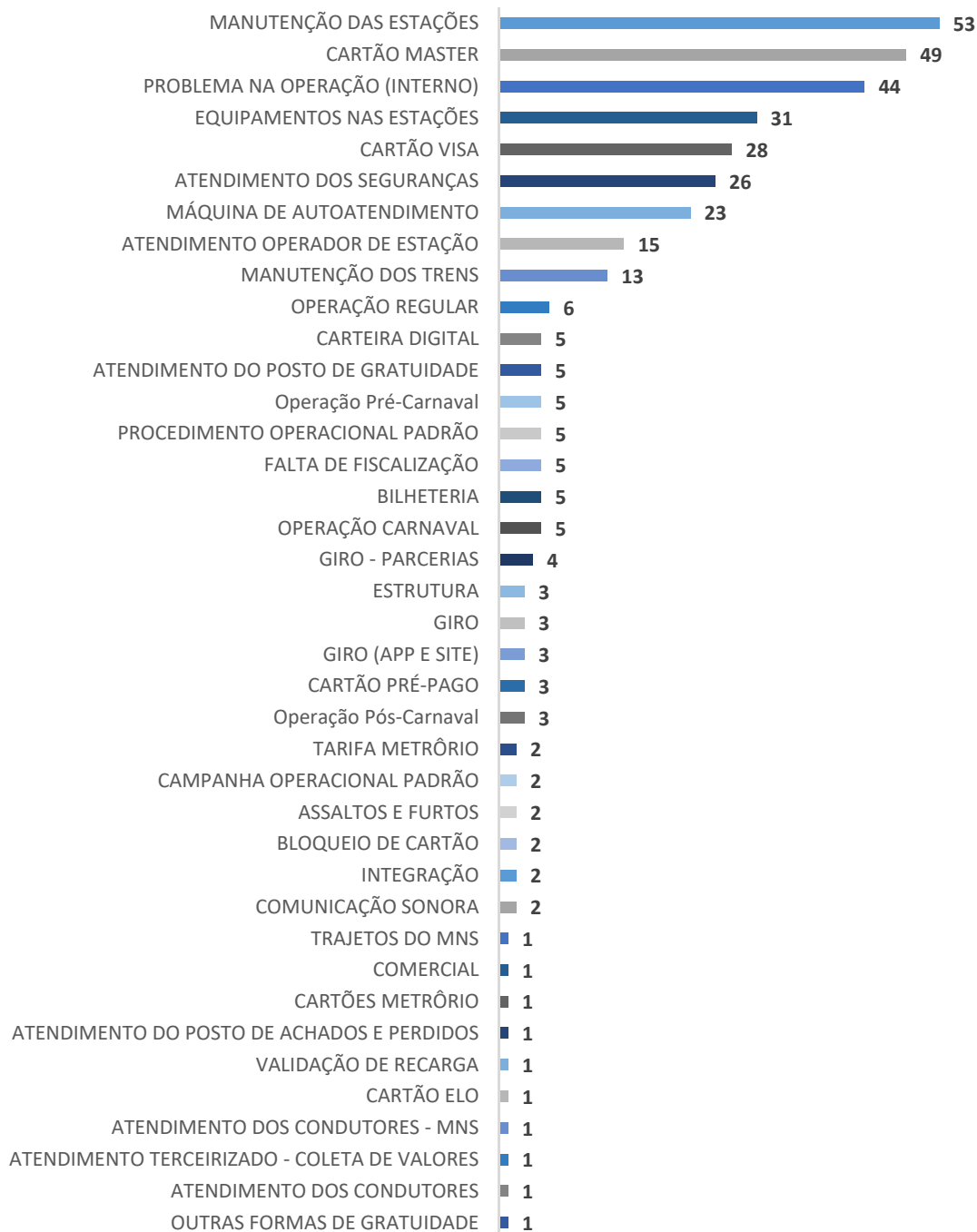
Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	53	14,56%
CARTÃO MASTER	49	13,46%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	44	12,09%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	31	8,52%
CARTÃO VISA	28	7,69%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	26	7,14%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	23	6,32%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	15	4,12%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	13	3,57%
OPERAÇÃO REGULAR	6	1,65%
CARTEIRA DIGITAL	5	1,37%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	5	1,37%
Operação Pré-Carnaval	5	1,37%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	1,37%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	1,37%
BILHETERIA	5	1,37%
OPERAÇÃO CARNAVAL	5	1,37%
GIRO - PARCERIAS	4	1,10%
ESTRUTURA	3	0,82%
GIRO	3	0,82%
GIRO (APP E SITE)	3	0,82%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	0,82%
Operação Pós-Carnaval	3	0,82%
TARIFA METRÔRIO	2	0,55%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	2	0,55%



ASSALTOS E FURTOS	2	0,55%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	0,55%
INTEGRAÇÃO	2	0,55%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,55%
TRAJETOS DO MNS	1	0,27%
COMERCIAL	1	0,27%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,27%
ATENDIMENTO DO POSTO DE ACHADOS E PERDIDOS	1	0,27%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,27%
CARTÃO ELO	1	0,27%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	0,27%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - COLETA DE VALORES	1	0,27%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,27%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,27%
Total	364	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	1
Total	1	100%



Elogios - Linha 1

1

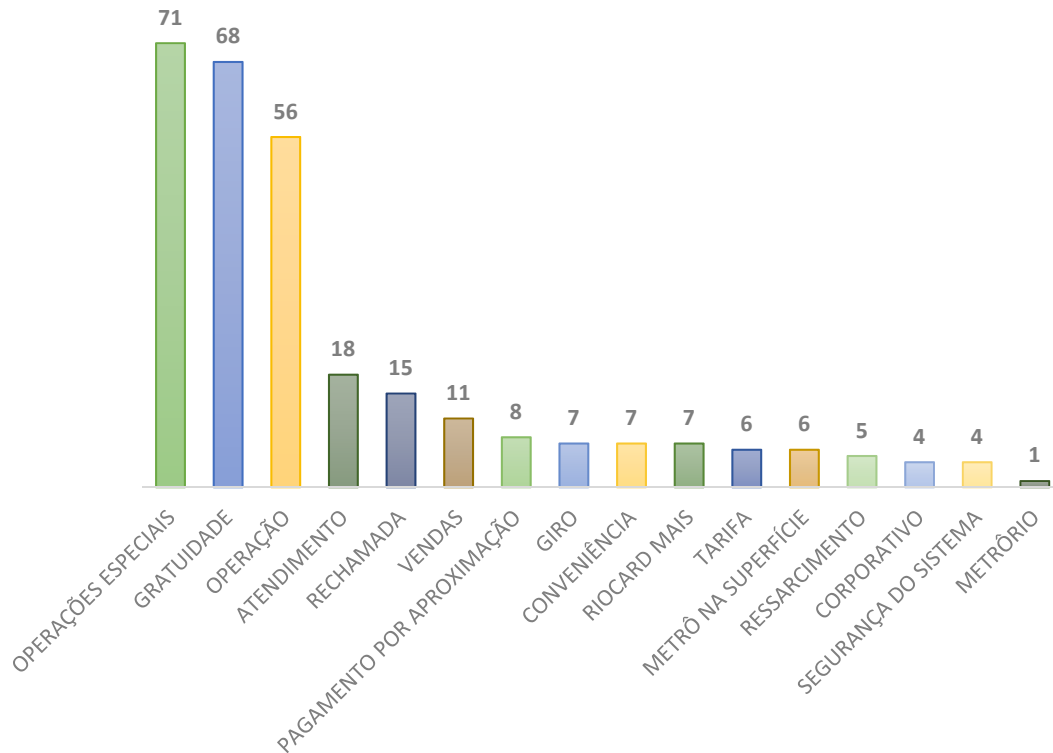


ATENDIMENTO

Informações	Frequencia	%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	71	24,15%
GRATUIDADE	68	23,13%
OPERAÇÃO	56	19,05%
ATENDIMENTO	18	6,12%
RECHAMADA	15	5,10%
VENDAS	11	3,74%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	8	2,72%
GIRO	7	2,38%
CONVENIÊNCIA	7	2,38%
RIOCARD MAIS	7	2,38%
TARIFA	6	2,04%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	2,04%
RESSARCIMENTO	5	1,70%
CORPORATIVO	4	1,36%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	1,36%
METRÔRIO	1	0,34%
Total	294	100,00%

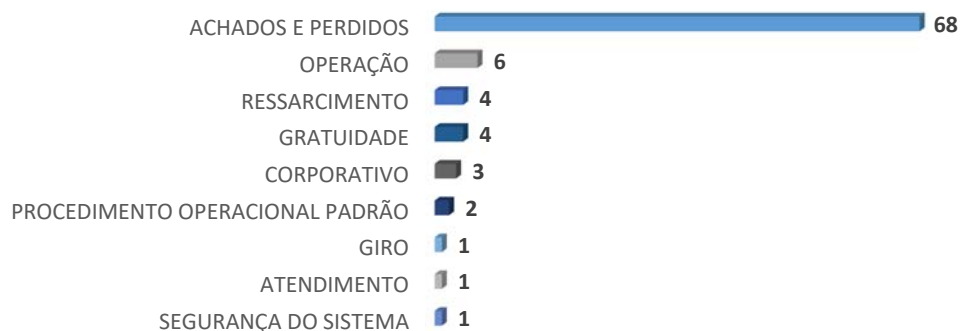


Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	68	75,56%
OPERAÇÃO	6	6,67%
RESSARCIMENTO	4	4,44%
GRATUIDADE	4	4,44%
CORPORATIVO	3	3,33%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	2,22%
GIRO	1	1,11%
ATENDIMENTO	1	1,11%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,11%
Total	90	100,00%

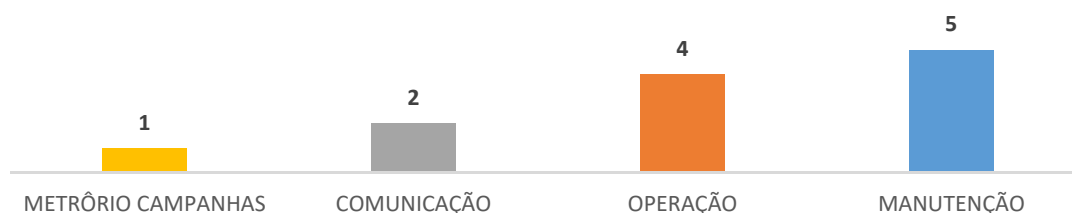
Solicitações - Linha 1





Sugestões	Frequência	%
MANUTENÇÃO	5	41,67%
OPERAÇÃO	4	33,33%
COMUNICAÇÃO	2	16,67%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	8,33%
Total	12	100,00%

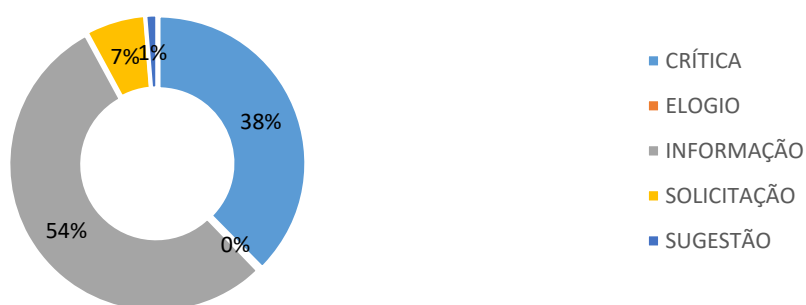
Sugestões - Linha 1



9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	205	37,61%
ELOGIO	1	0,18%
INFORMAÇÃO	296	54,31%
SOLICITAÇÃO	36	6,61%
SUGESTÃO	7	1,28%
Total	545	100,00%

Tipo de manifestação - Linha 2

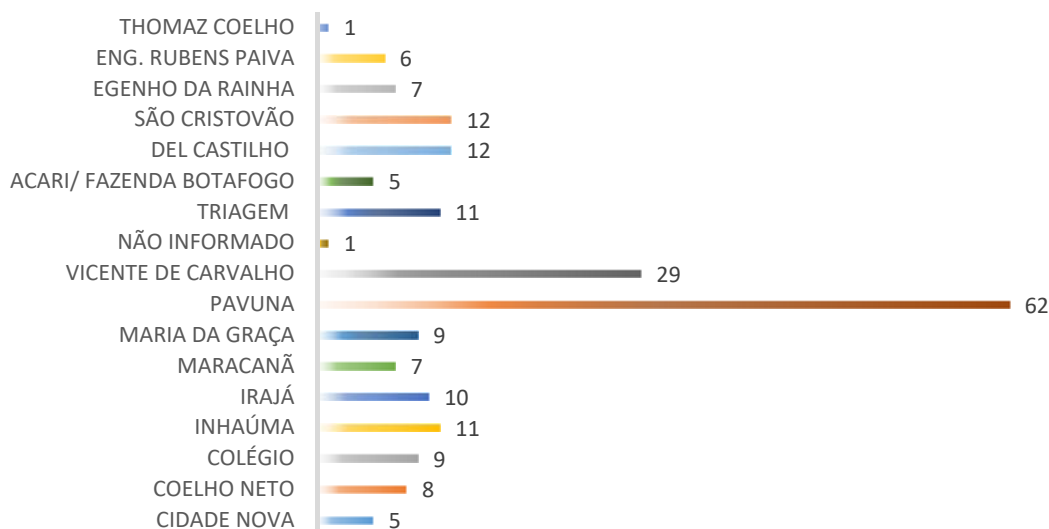


Estação	Reclamações	%
CIDADE NOVA	5	2,44%
COELHO NETO	8	3,90%
COLÉGIO	9	4,39%
INHAÚMA	11	5,37%
IRAJÁ	10	4,88%



MARACANÃ	7	3,41%
MARIA DA GRAÇA	9	4,39%
PAVUNA	62	30,24%
VICENTE DE CARVALHO	29	14,15%
NÃO INFORMADO	1	0,49%
TRIAGEM	11	5,37%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	5	2,44%
DEL CASTILHO	12	5,85%
SÃO CRISTOVÃO	12	5,85%
EGENHO DA RAINHA	7	3,41%
ENG. RUBENS PAIVA	6	2,93%
THOMAZ COELHO	1	0,49%
Total	205	100,00%

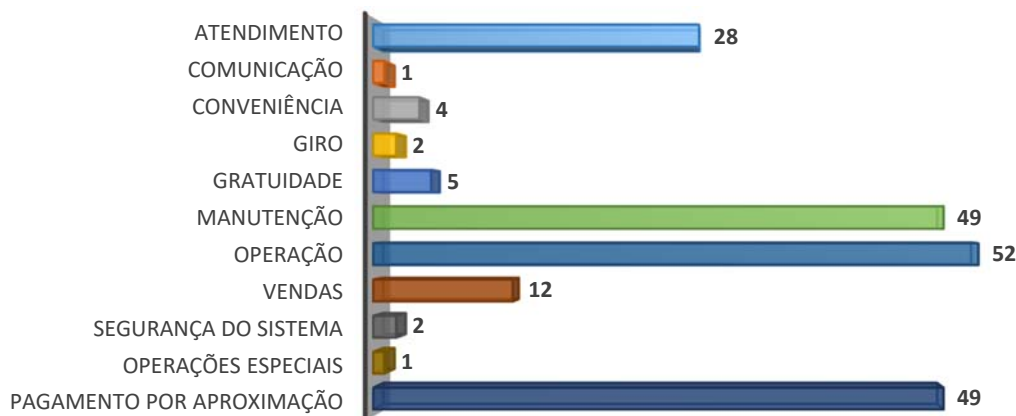
RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2020 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	28	13,66%
COMUNICAÇÃO	1	0,49%
CONVENIÊNCIA	4	1,95%
GIRO	2	0,98%
GRATUIDADE	5	2,44%
MANUTENÇÃO	49	23,90%
OPERAÇÃO	52	25,37%
VENDAS	12	5,85%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,98%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,49%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	49	23,90%
Total	205	100,00%



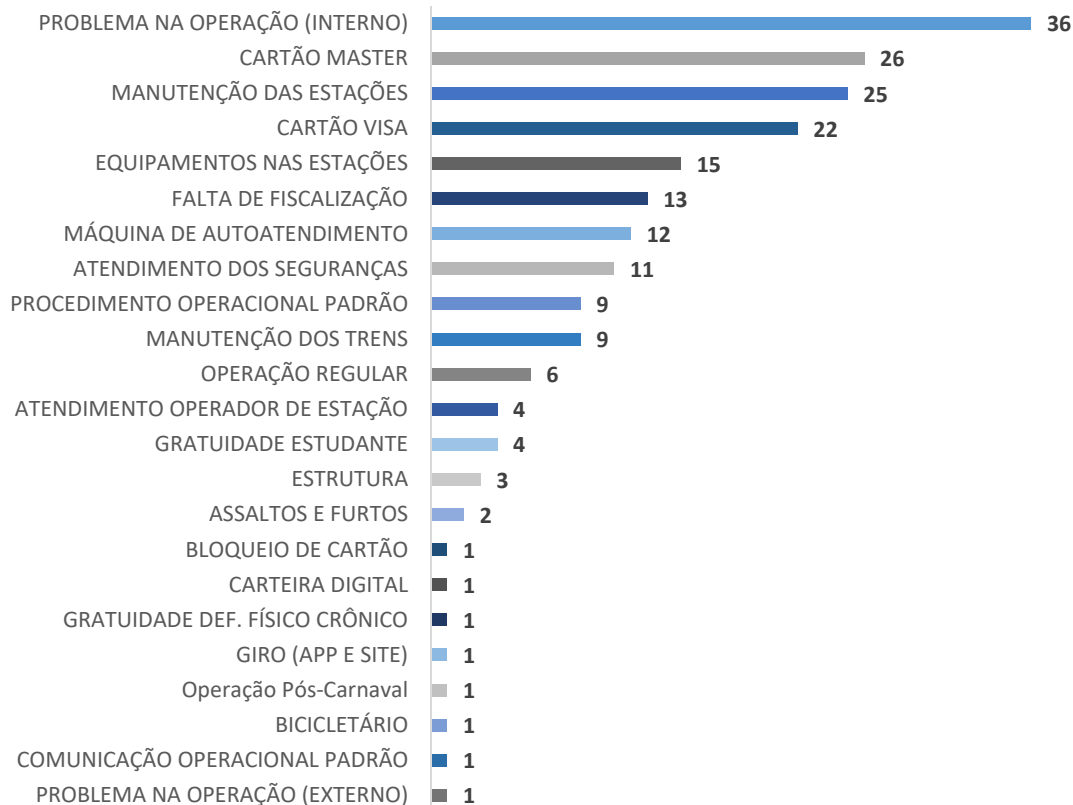
Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	36	17,56%
CARTÃO MASTER	26	12,68%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	25	12,20%
CARTÃO VISA	22	10,73%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	15	7,32%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	13	6,34%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	12	5,85%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	11	5,37%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	9	4,39%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	9	4,39%
OPERAÇÃO REGULAR	6	2,93%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	4	1,95%
GRATUIDADE ESTUDANTE	4	1,95%
ESTRUTURA	3	1,46%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,98%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,49%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,49%
GRATUIDADE DEF. FÍSICO CRÔNICO	1	0,49%
GIRO (APP E SITE)	1	0,49%
Operação Pós-Carnaval	1	0,49%
BICICLETÁRIO	1	0,49%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,49%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,49%
Total	205	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	100%
Total	1	100%

Elogios - Linha 2

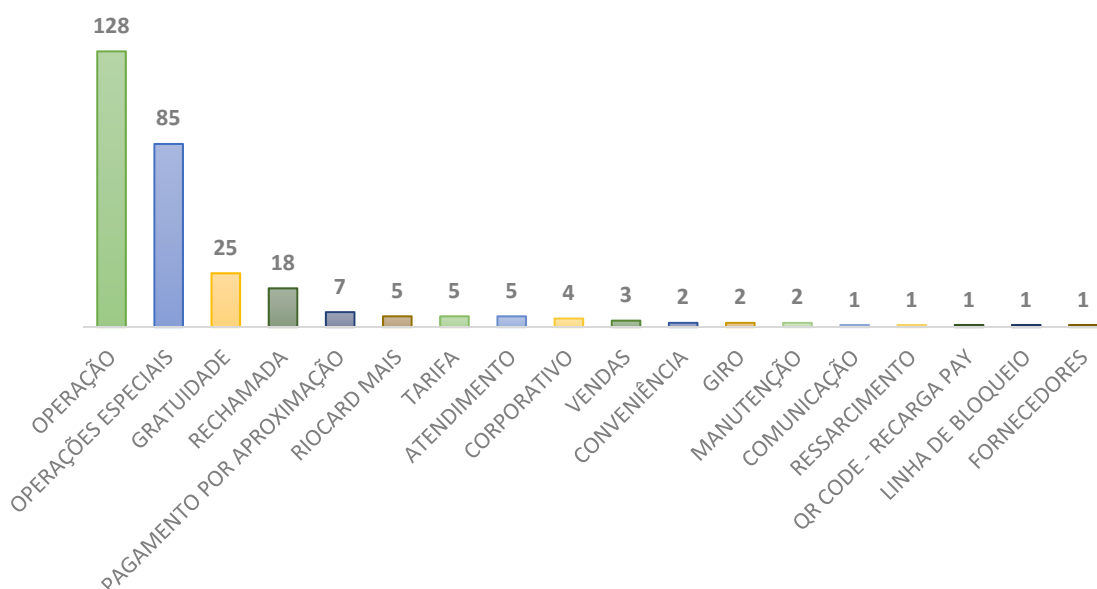


Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	128	43,24%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	85	28,72%
GRATUIDADE	25	8,45%
RECHAMADA	18	6,08%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	7	2,36%
RIOCARD MAIS	5	1,69%
TARIFA	5	1,69%
ATENDIMENTO	5	1,69%



CORPORATIVO	4	1,35%
VENDAS	3	1,01%
CONVENIÊNCIA	2	0,68%
GIRO	2	0,68%
MANUTENÇÃO	2	0,68%
COMUNICAÇÃO	1	0,34%
RESSARCIMENTO	1	0,34%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,34%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,34%
FORNECEDORES	1	0,34%
Total	296	100,00%

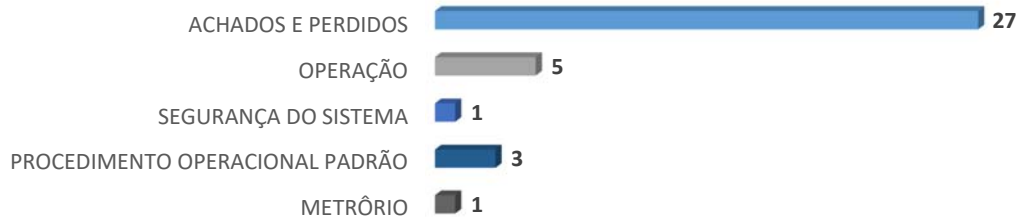
Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	27	72,97%
OPERAÇÃO	5	13,51%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	2,70%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	8,11%
METRÔRIO	1	2,70%
Total	37	100,00%

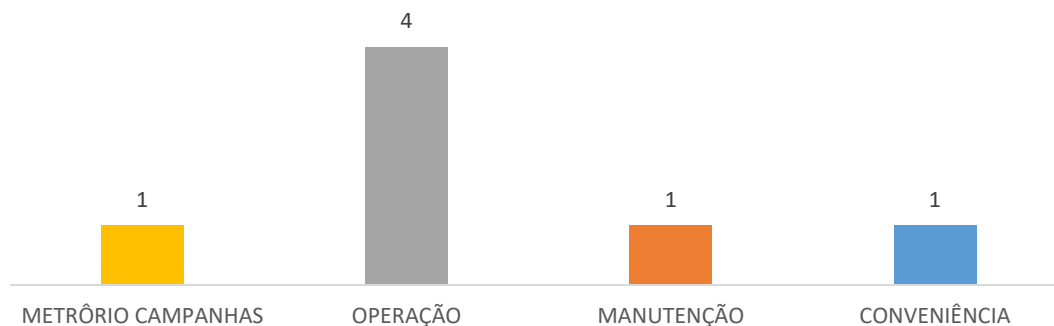


Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	1	14,29%
MANUTENÇÃO	1	14,29%
OPERAÇÃO	4	57,14%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	14,29%
Total	7	100,00%

Sugestões - Linha 2



9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	56	40,29%
INFORMAÇÃO	56	40,29%
SOLICITAÇÃO	22	15,83%
ELOGIO	4	2,88%
SUGESTÃO	1	0,72%
Total	139	100,00%

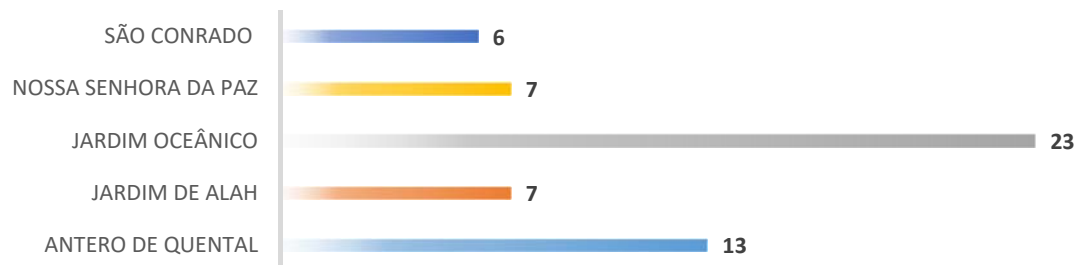


Tipo de Manifestação - Linha 4



Estação	Reclamações	%
ANTERO DE QUENTAL	13	23,21%
JARDIM DE ALAH	7	12,50%
JARDIM OCEÂNICO	23	41,07%
NOSSA SENHORA DA PAZ	7	12,50%
SÃO CONRADO	6	10,71%
Total	56	100,00%

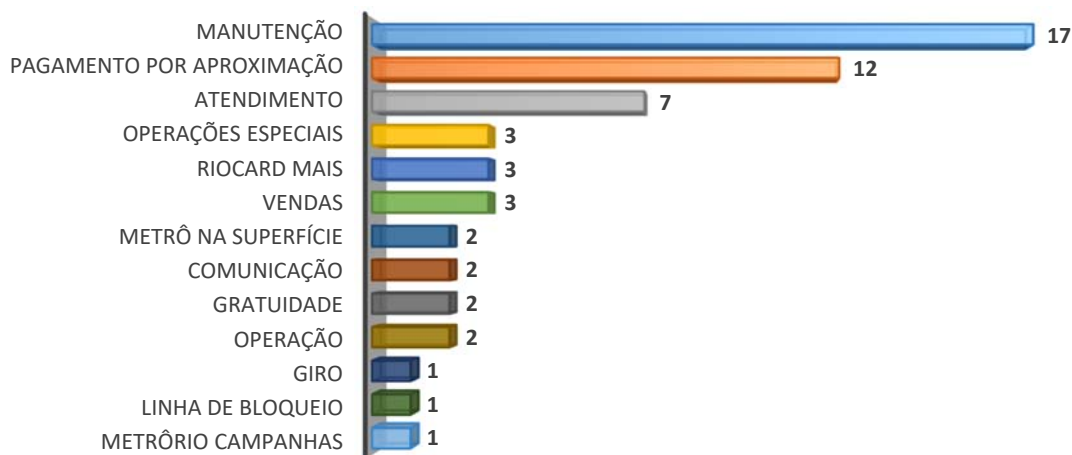
RECLAMAÇÕES FEVEREIRO 2024 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	17	30,36%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	12	21,43%
ATENDIMENTO	7	12,50%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	5,36%
RIOCARD MAIS	3	5,36%
VENDAS	3	5,36%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	3,57%
COMUNICAÇÃO	2	3,57%
GRATUIDADE	2	3,57%
OPERAÇÃO	2	3,57%
GIRO	1	1,79%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,79%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	1,79%
Total	56	100,00%



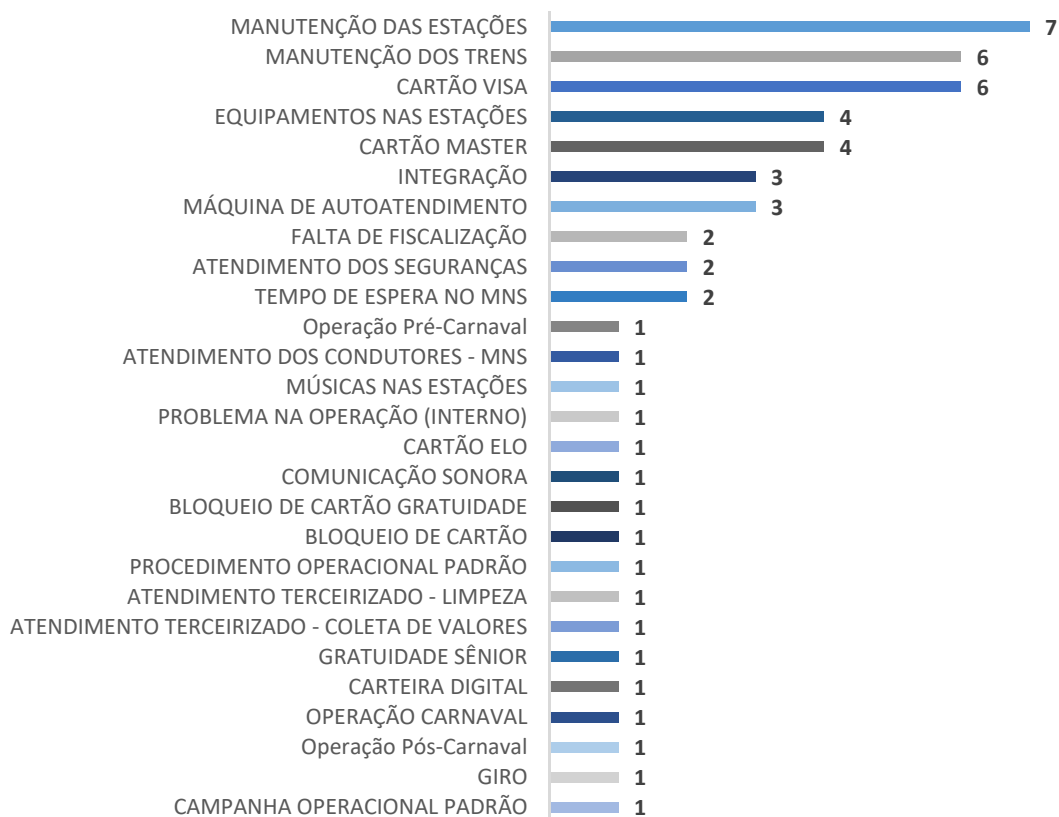
Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	7	12,50%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	6	10,71%
CARTÃO VISA	6	10,71%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	4	7,14%
CARTÃO MASTER	4	7,14%
INTEGRAÇÃO	3	5,36%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	5,36%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	3,57%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	3,57%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	3,57%
Operação Pré-Carnaval	1	1,79%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	1	1,79%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	1,79%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	1,79%
CARTÃO ELO	1	1,79%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	1,79%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	1,79%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	1,79%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,79%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	1,79%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - COLETA DE VALORES	1	1,79%
GRATUIDADE SÊNIOR	1	1,79%
CARTEIRA DIGITAL	1	1,79%
OPERAÇÃO CARNAVAL	1	1,79%
Operação Pós-Carnaval	1	1,79%
GIRO	1	1,79%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	1,79%
Total	56	100,00%



Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	4	100%
Total	4	100%

Elogios - Linha 4



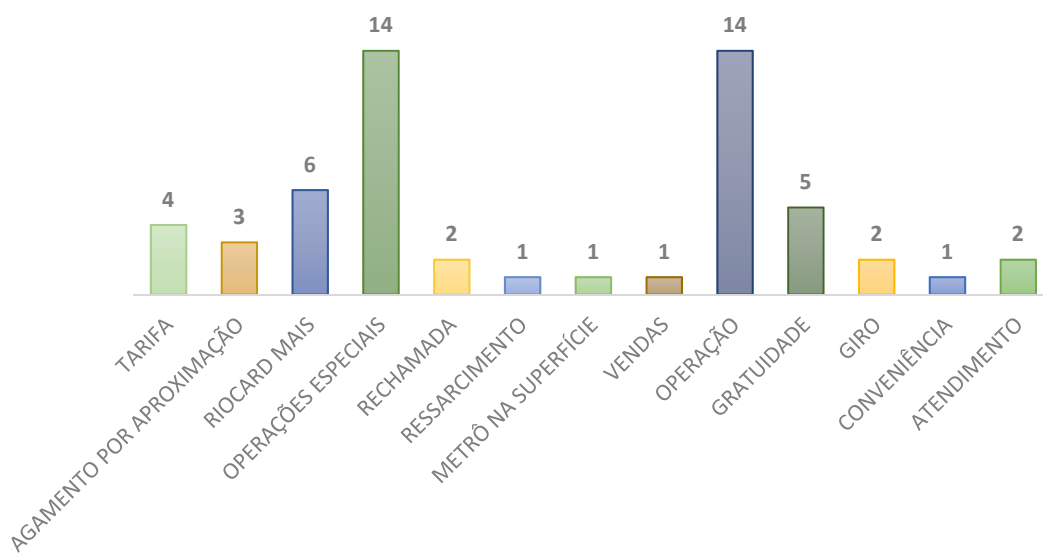
ATENDIMENTO

Tipo de Informação	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	3,57%
CONVENIÊNCIA	1	1,79%
GIRO	2	3,57%
GRATUIDADE	5	8,93%
OPERAÇÃO	14	25,00%
VENDAS	1	1,79%



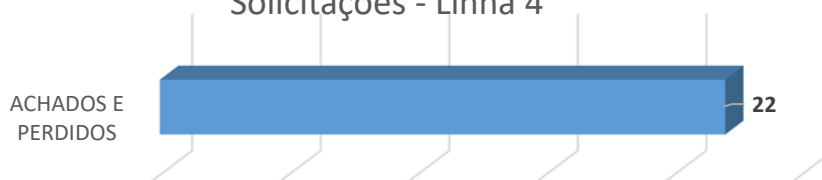
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,79%
RESSARCIMENTO	1	1,79%
RECHAMADA	2	3,57%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	14	25,00%
RIOCARD MAIS	6	10,71%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	3	5,36%
TARIFA	4	7,14%
Total	56	100,00%

Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	22	100,00%
Total	22	100,00%

Solicitações - Linha 4



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



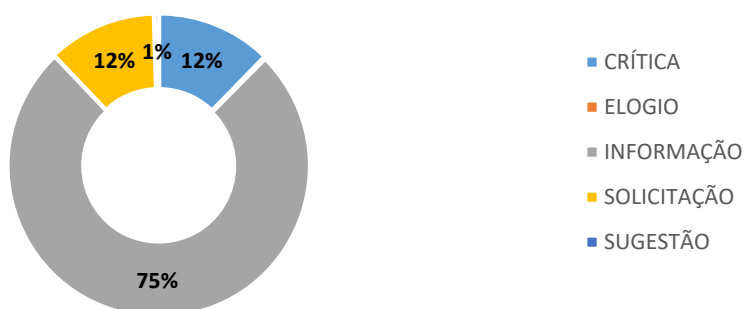
Sugestões - Linha 4



9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	239	12,29%
ELOGIO	3	0,15%
INFORMAÇÃO	1467	75,46%
SOLICITAÇÃO	226	11,63%
SUGESTÃO	9	0,46%
Total	1944	100,00%

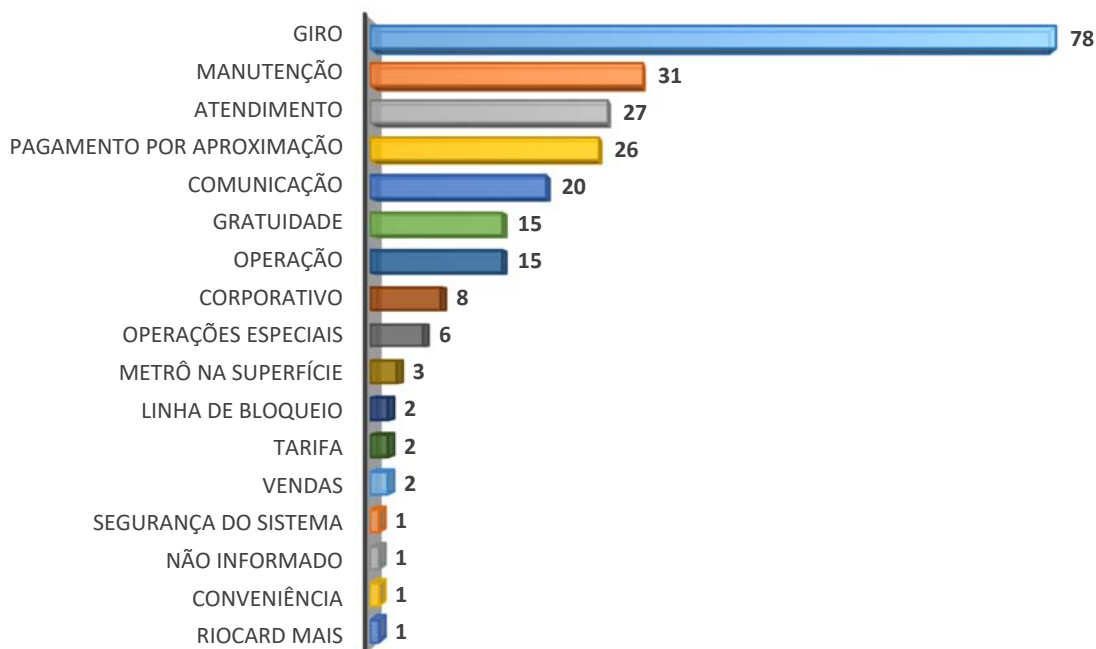
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	78	32,64%
MANUTENÇÃO	31	12,97%
ATENDIMENTO	27	11,30%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	26	10,88%
COMUNICAÇÃO	20	8,37%
GRATUIDADE	15	6,28%
OPERAÇÃO	15	6,28%
CORPORATIVO	8	3,35%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	6	2,51%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,26%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,84%
TARIFA	2	0,84%
VENDAS	2	0,84%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,42%
NÃO INFORMADO	1	0,42%
CONVENIÊNCIA	1	0,42%
RIOCARD MAIS	1	0,42%
Total	239	100,00%



Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

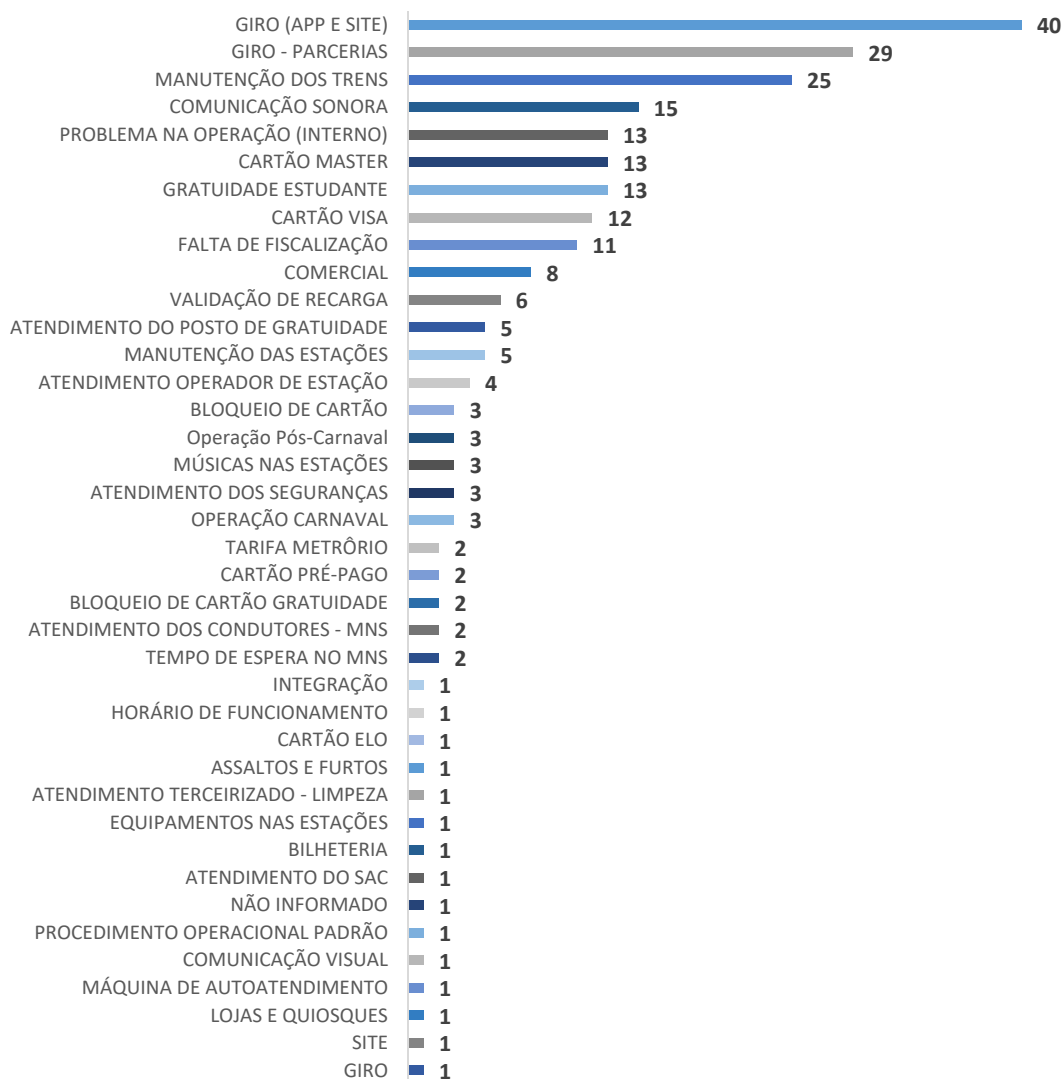


Categoria	Reclamações	%
GIRO (APP E SITE)	40	16,74%
GIRO - PARCERIAS	29	12,13%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	25	10,46%
COMUNICAÇÃO SONORA	15	6,28%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	13	5,44%
CARTÃO MASTER	13	5,44%
GRATUIDADE ESTUDANTE	13	5,44%
CARTÃO VISA	12	5,02%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	11	4,60%
COMERCIAL	8	3,35%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	2,51%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	5	2,09%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	5	2,09%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	4	1,67%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	1,26%
Operação Pós-Carnaval	3	1,26%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	3	1,26%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	1,26%
OPERAÇÃO CARNAVAL	3	1,26%
TARIFA METRÔRIO	2	0,84%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,84%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,84%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,84%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	0,84%
INTEGRAÇÃO	1	0,42%



HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,42%
CARTÃO ELO	1	0,42%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,42%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,42%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,42%
BILHETERIA	1	0,42%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,42%
NÃO INFORMADO	1	0,42%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,42%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,42%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	0,42%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,42%
SITE	1	0,42%
GIRO	1	0,42%
Total	239	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	33,33%
OPERAÇÃO	1	33,33%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	33,33%
Total	3	100,00%

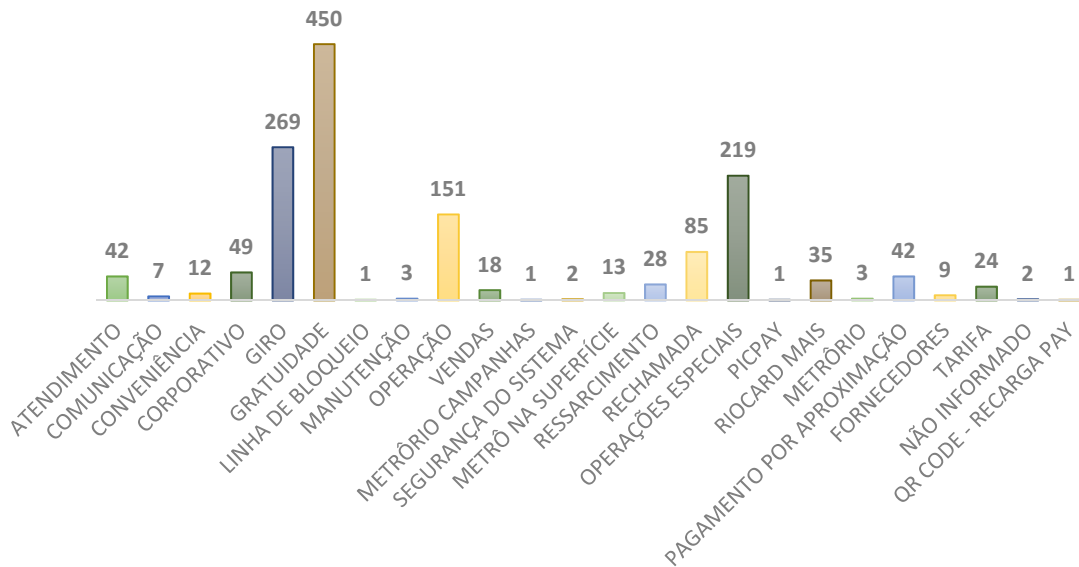
Elogios - Linha não Informada



Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	42	2,86%
COMUNICAÇÃO	7	0,48%
CONVENIÊNCIA	12	0,82%
CORPORATIVO	49	3,34%
GIRO	269	18,34%
GRATUIDADE	450	30,67%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,07%
MANUTENÇÃO	3	0,20%
OPERAÇÃO	151	10,29%
VENDAS	18	1,23%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,07%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,14%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	13	0,89%
RESSARCIMENTO	28	1,91%
RECHAMADA	85	5,79%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	219	14,93%
PICPAY	1	0,07%
RIOCARD MAIS	35	2,39%
METRÔRIO	3	0,20%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	42	2,86%
FORNECEDORES	9	0,61%
TARIFA	24	1,64%
NÃO INFORMADO	2	0,14%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,07%
Total	1467	100,00%

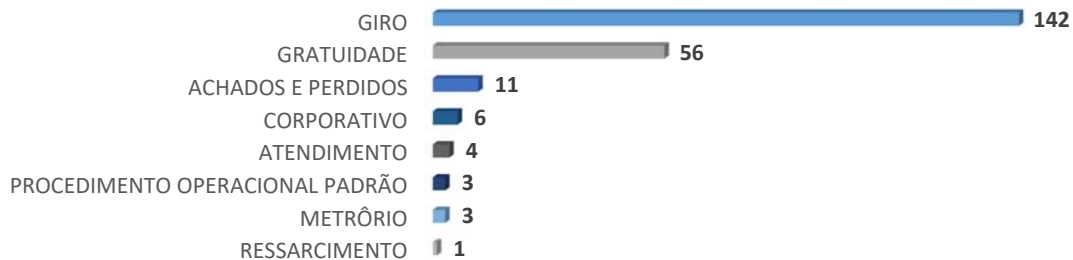


Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	142	62,83%
GRATUIDADE	56	24,78%
ACHADOS E PERDIDOS	11	4,87%
CORPORATIVO	6	2,65%
ATENDIMENTO	4	1,77%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,33%
METRÔRIO	3	1,33%
RESSARCIMENTO	1	0,44%
Total	226	100,00%

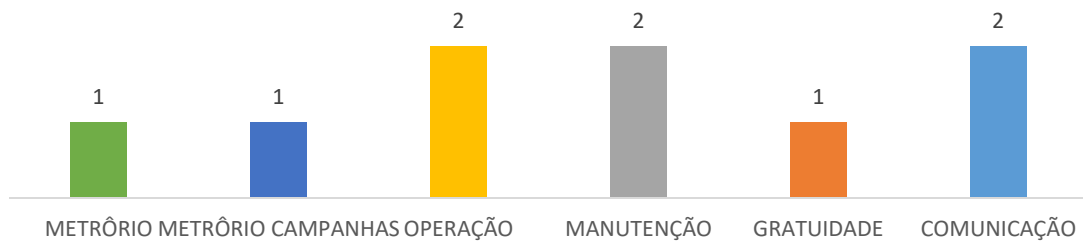
Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	22,22%
GRATUIDADE	1	11,11%
MANUTENÇÃO	2	22,22%
OPERAÇÃO	2	22,22%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	11,11%
METRÔRIO	1	11,11%
Total	9	100,00%



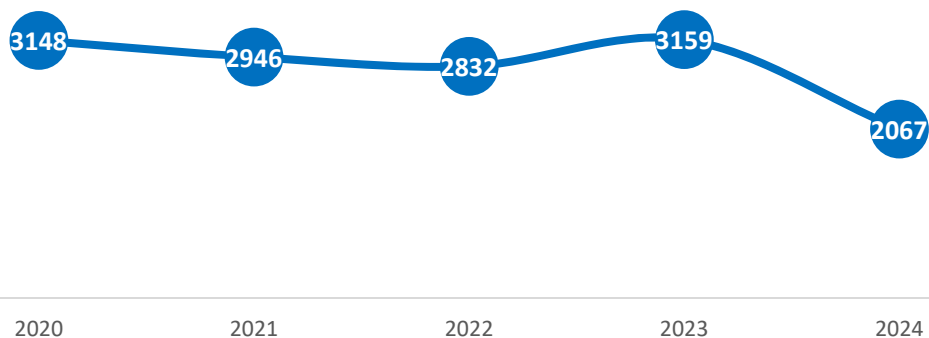
Sugestões - Linha Não Informada



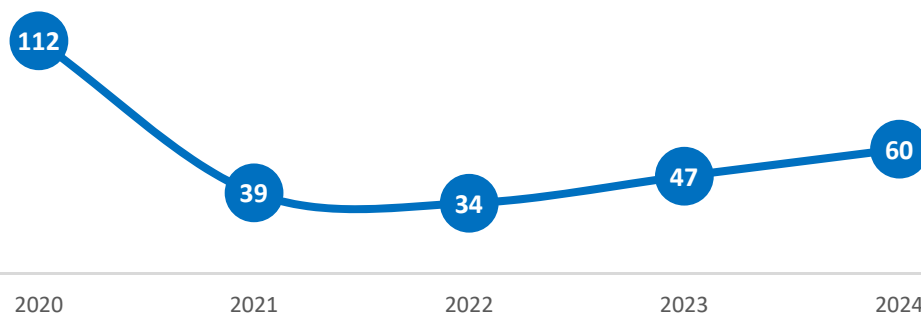


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

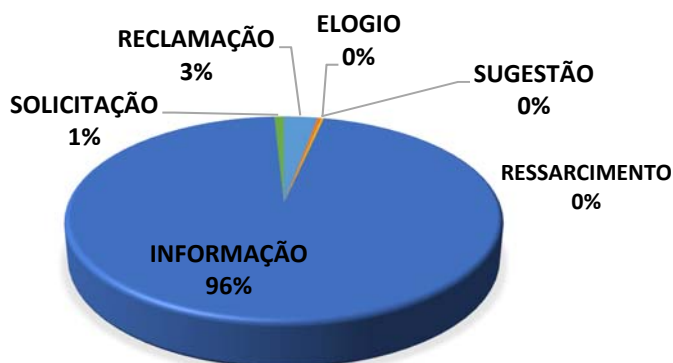


10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	60	2,90%
RESSARCIMENTO	7	0,34%
SUGESTÃO	0	0,00%
ELOGIO	4	0,19%
INFORMAÇÃO	1979	95,74%
SOLICITAÇÃO	17	0,82%
TOTAL	2067	100,00%



MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

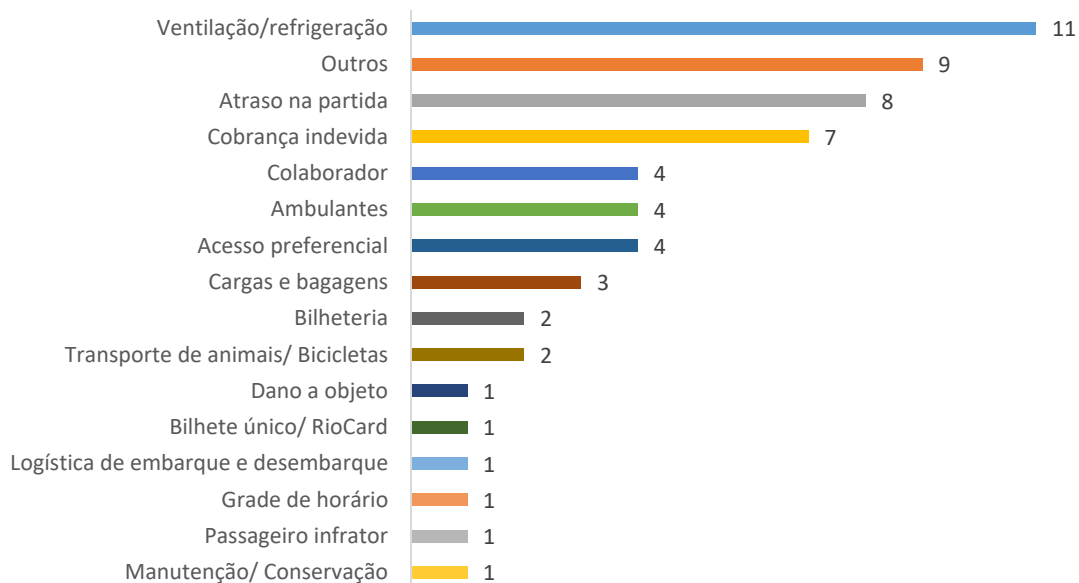


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Ventilação/refrigeração	11	18,33%
Outros	9	15,00%
Atraso na partida	8	13,33%
Cobrança indevida	7	11,67%
Colaborador	4	6,67%
Ambulantes	4	6,67%
Acesso preferencial	4	6,67%
Cargas e bagagens	3	5,00%
Bilheteria	2	3,33%
Transporte de animais/ Bicletas	2	3,33%
Dano a objeto	1	1,67%
Bilhete único/ RioCard	1	1,67%
Logística de embarque e desembarque	1	1,67%
Grade de horário	1	1,67%
Passageiro infrator	1	1,67%
Manutenção/ Conservação	1	1,67%
Total	60	100%

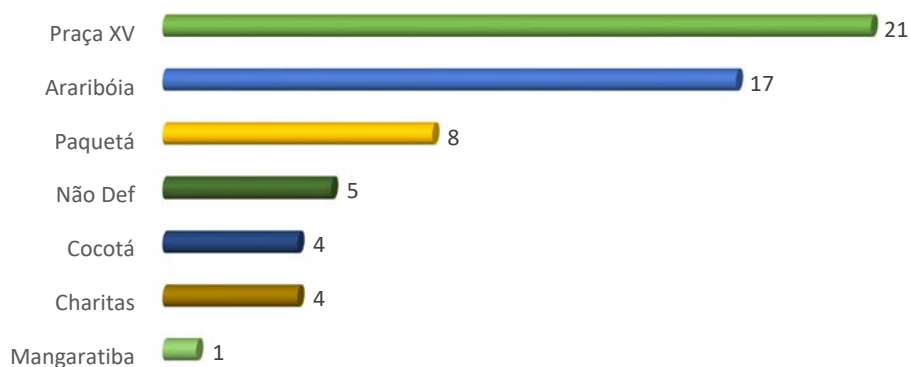


MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	21	35,00%
Araribóia	17	28,33%
Paquetá	8	13,33%
Não Def	5	8,33%
Cocotá	4	6,67%
Charitas	4	6,67%
Mangaratiba	1	1,67%
Total	60	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA

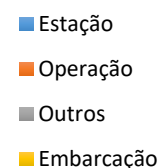
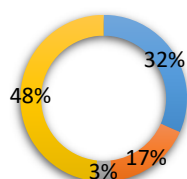




10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	19	31,67%
Operação	10	16,67%
Outros	2	3,33%
Embarcação	29	48,33%
Total	60	100,00%

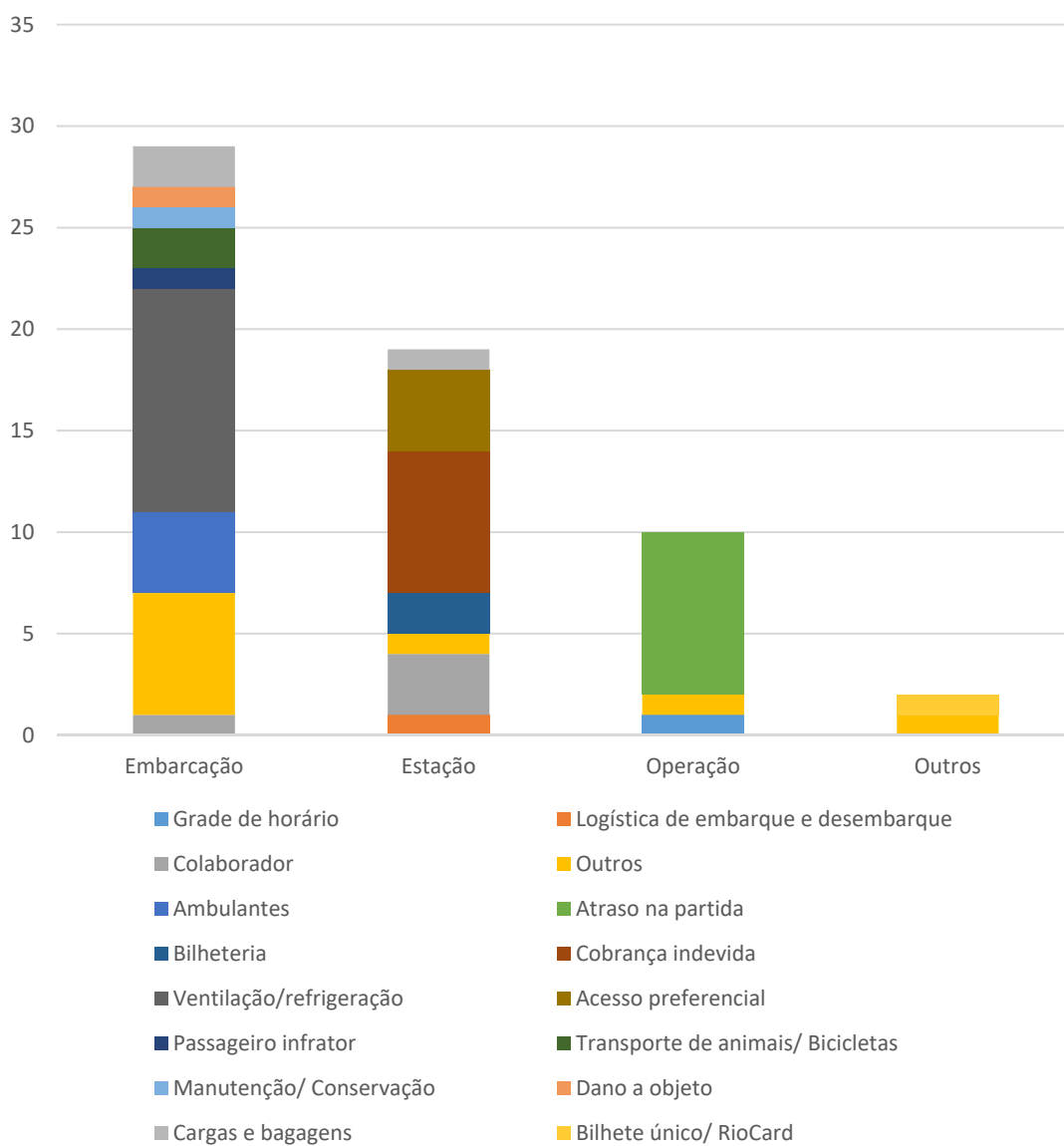
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Grade de horário			1	
Logística de embarque e desembarque		1		
Colaborador	1	3		
Outros	6	1	1	1
Ambulantes	4			
Atraso na partida			8	
Bilheteria		2		
Cobrança indevida		7		
Ventilação/refrigeração	11			
Acesso preferencial		4		
Passageiro infrator	1			
Transporte de animais/ Bicletas	2			
Manutenção/ Conservação	1			
Dano a objeto	1			
Cargas e bagagens	2	1		
Bilhete único/ RioCard				1
Total	29	19	10	2



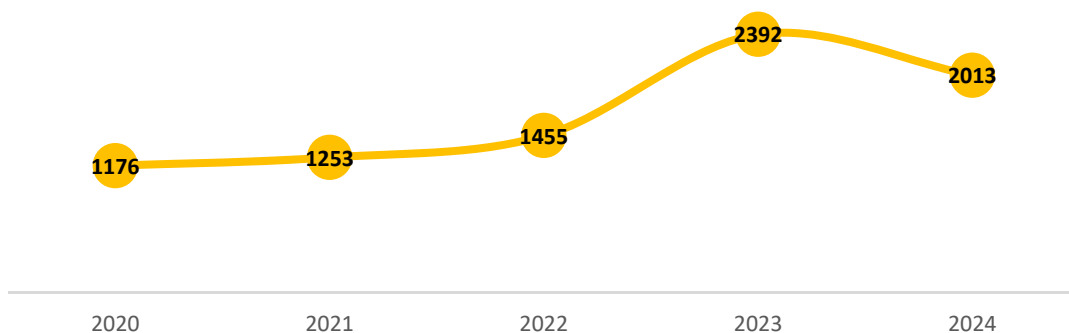
Reclamações CCR Barcas por motivo e classificação



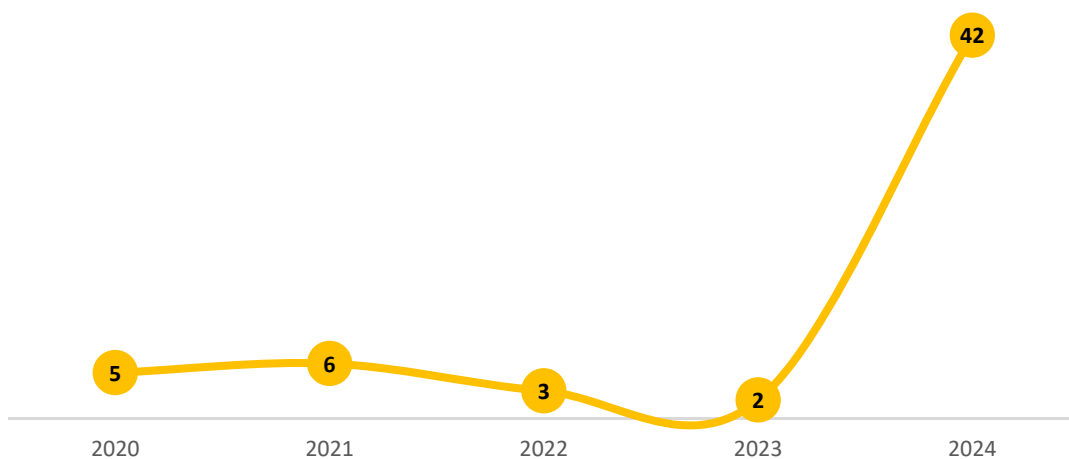


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

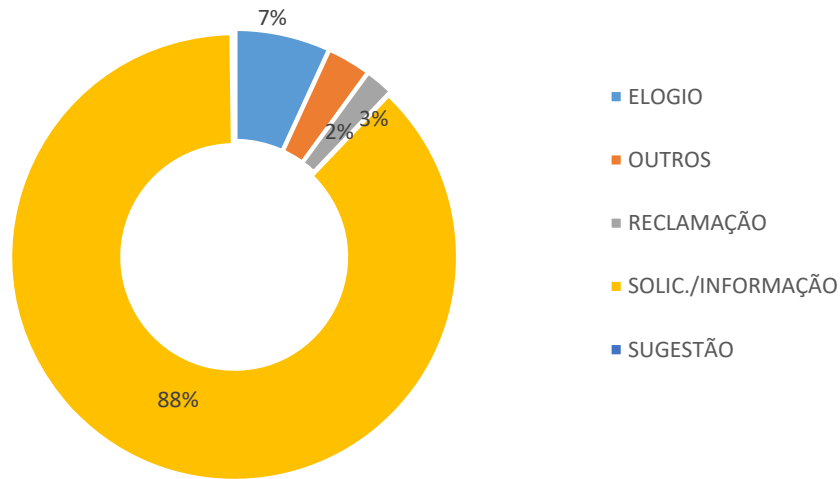


11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	138	6,86%
OUTROS	64	3,18%
RECLAMAÇÃO	42	2,09%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1765	87,68%
SUGESTÃO	4	0,20%
Total	2013	100,00%



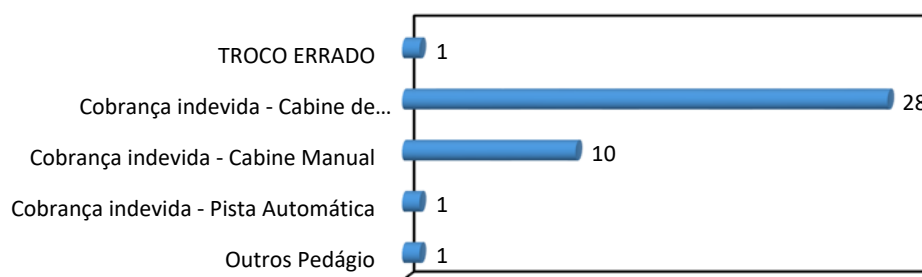
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
TROCO ERRADO	1	2,44%
Cobrança indevida - Cabine de Autoantendimento	28	68,29%
Cobrança indevida - Cabine Manual	10	24,39%
Cobrança indevida - Pista Automática	1	2,44%
Outros Pedágio	1	2,44%
Total	41	100,00%

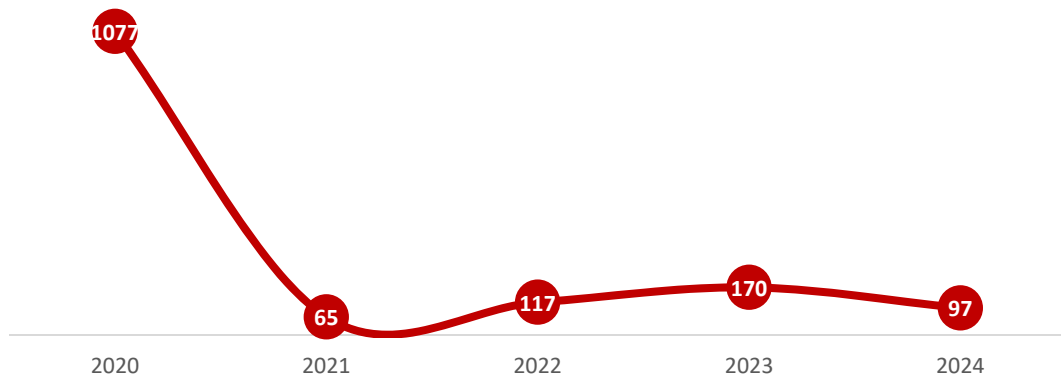
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



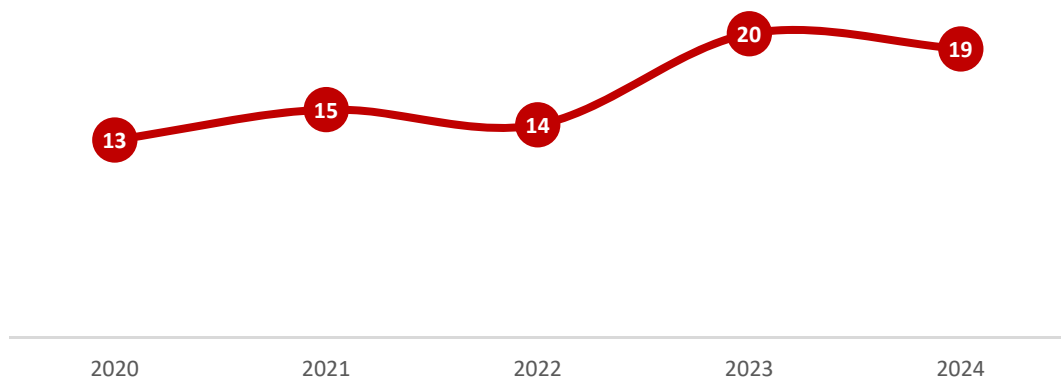


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

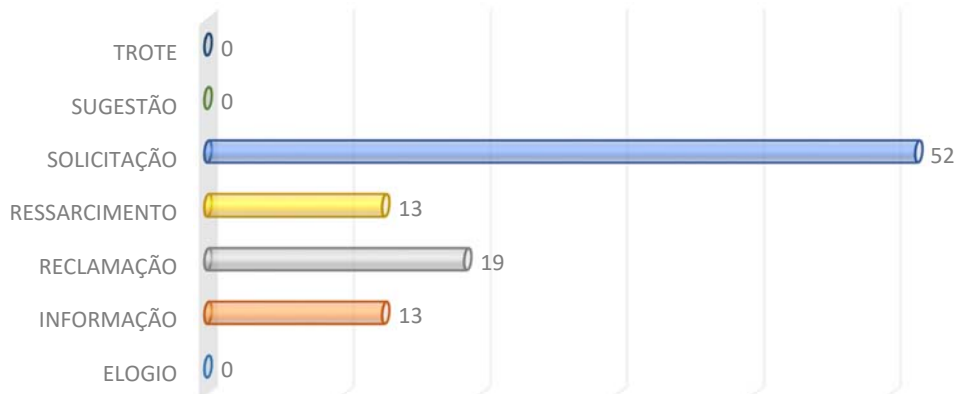


12.1 Manifestações por Tipo

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%



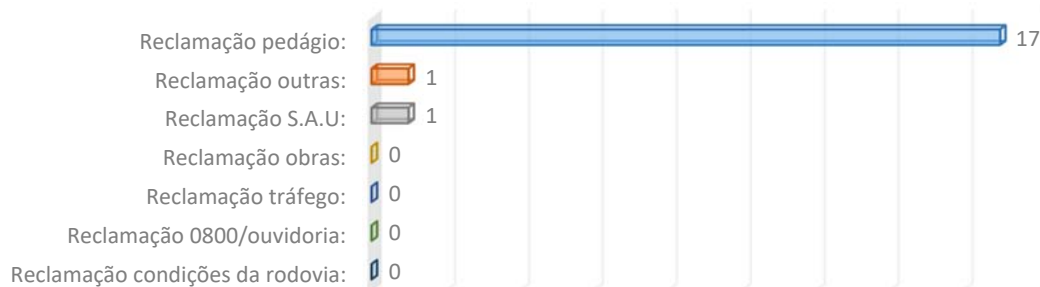
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



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%

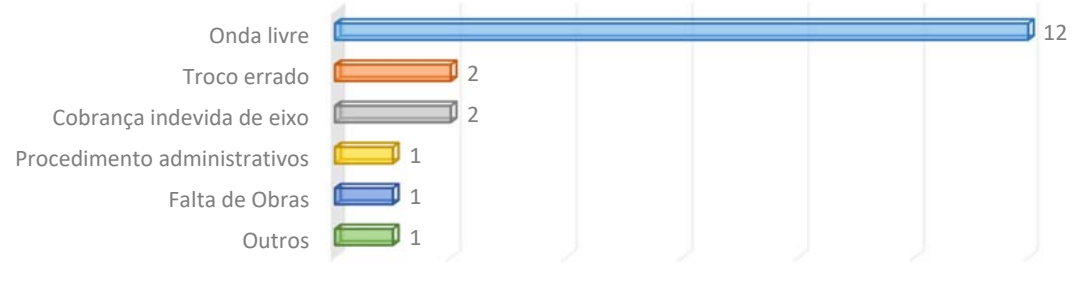
Reclamações Rota 116 - Classificação



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 fevereiro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 405 registros, dos quais 60,2% dos registros foram reclamações, 30,4% informações, 25,4% elogios, 3% sugestões, 1% solicitações e 0,3% denúncias. Ressalta-se que o segundo mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante na Concessionária Supervia, nos ramais Saracuruna e Santa Cruz. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 53,8%. Considerando as reclamações, o principal canal também o modelo presencial, pontuado em 73,4%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 13,1%. As reclamações via OuvERJ obtiveram 1,9% dos registros. Ademais, houve 1 pedido 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 fevereiro, havendo um acréscimo avaliado em 47,8%. O segundo mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando crescimento referente às reclamações. Em média, houve 14 registros diários e 15 reclamações por dia útil.

A Supervia concessionária foi a segunda mais manifestada (35,6% dos registros) e a segunda mais reclamada (46% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo de reclamações. Em relação aos meses de fevereiro, houve queda das manifestações, comportamento semelhante das reclamações em comparação com fevereiro do ano passado. Os registros foram iguais a 2021. Nesta Ouvidoria, operação foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 14,6% das queixas. Na Concessionária, Saracuruna foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, os mais mencionados na Agetransp foi Saracuruna, responsável por 44,4% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 35,4% 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 queda nas reclamações sobre a mesma. Os assuntos mais mencionados neste setor foram superlotação e conservação



e limpeza, enquanto problema na operação e cartão master foram os mais mencionados na Concessionária. Houve concordância em relação a linha mais reclamada, sendo linha não informada mais frequente nesta ouvidoria e na Concessionária, destacando a linha 2 com menções em ambos os setores.

Considerando a concessionária CCR Barcas, a mesma foi a terceira concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria e a 3ª em relação aos dados registrados nas concessionárias. Não houve concordância em relação ao comportamento das reclamações entre a concessionária e nesta Agência. Na Agetransp, observa-se um acréscimo no número de manifestações e no registro de reclamações. Na concessionária, os registros gerais caíram e as queixas apresentaram crescimento. Dos assuntos frequentes, verificou-se que informação e horários foram mais mencionados nas queixas neste setor. Refrigeração e atraso na partida foram os mais mencionados na Concessionária. Com relação à estação, não informada foi a mais mencionada na Agetransp, e, na própria Concessionária, Praça XV representou 35% das indagações cada.

A CCR Via Lagos apresentou crescimento no número de manifestações, enquanto obteve acréscimo nas reclamações para o mês de fevereiro. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 15,8% nas manifestações e aumento de 2.000% das reclamações. Informação foi o assunto mais mencionado nesta Agência e Cobrança indevida - Cabine de Autoantendimento pela concessionária.

Considerando a Rota 116, houve acréscimo 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%. Operação e informação foram os assuntos relatados nesta Agência e onda livre o mais reclamado na concessionária.

Rio de Janeiro, 02 de maio de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7