



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Maio 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 – Maio 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 – Maio 2024	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações	10
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	14
3.4 Estação das reclamações	15
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	16
4.1 Categoria das reclamações.....	16
4.2 Assunto das reclamações	17
4.3 Linha das Reclamações	18
4.4 Estação das Reclamações.....	19
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas.....	20
5.1 Categoria das reclamações.....	20
5.2 Assunto das reclamações	21
5.3 Estação das reclamações	21
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	22

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	23
8 Manifestações Supervia	24
8.1 Manifestações por Tipo	25
8.2 Manifestações por Ramal.....	25
8.3 Reclamações por Ramal.....	26
8.4 Reclamações por assunto.....	27
8.5 Ramal Belford Roxo	34
8.6 Ramal Deodoro	35
8.5 Ramal Guapimirim	39
8.6 Ramal Japeri.....	39
8.7 Ramal Paracambi.....	40
8.8 Ramal Santa Cruz.....	41
8.9 Ramal Saracuruna	42
8.10 Ramal Vila Inhomirim	44
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	44
9 Manifestações MetrôRio	49
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	49
9.2 Categoria das Manifestações.....	50
9.3 Categoria das Reclamações	53
9.4 Motivo das Reclamações	54
9.5 Manifestações Linha 1	56
9.6 Manifestações Linha 2	63
9.7 Manifestações Linha 4	68
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	73
10 Manifestações CCR Barcas	79
10.1 Manifestações por Tipo	79
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	80

10.3 Classificação das reclamações	82
11 Manifestações CCR Via Lagos	84
11.1 Manifestações por tipo	84
11.2 Classificação das reclamações	85
12 Manifestações Rota 116	86
12.1 Manifestações por Tipo	86
12.2 Reclamações por classificação e assunto	87
Conclusão	89



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 Maio do ano de 2024.

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

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

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

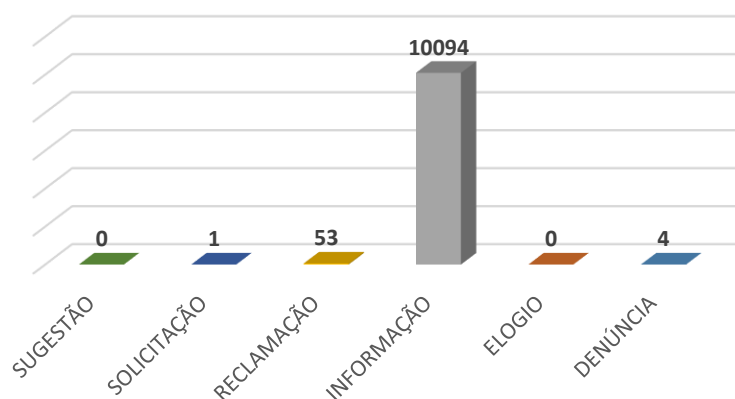


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Maio 2024

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	4	0,04%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	10094	99,43%
RECLAMAÇÃO	53	0,52%
SOLICITAÇÃO	1	0,01%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	10152	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

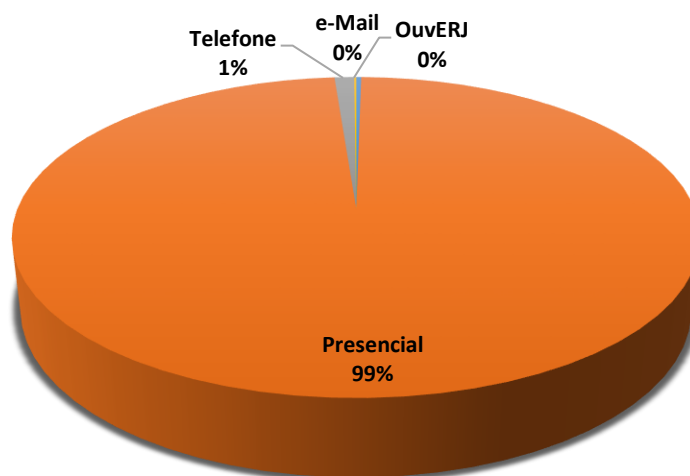


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	2	21	4	0	0	1	28
Presencial	10000	1	0	0	0	0	10001
Telefone	83	28	0	0	0	0	111
OuvERJ	9	3	0	0	0	0	12
TOTAL	10094	53	4	0	0	1	10152



MANIFESTAÇÕES POR CANAL

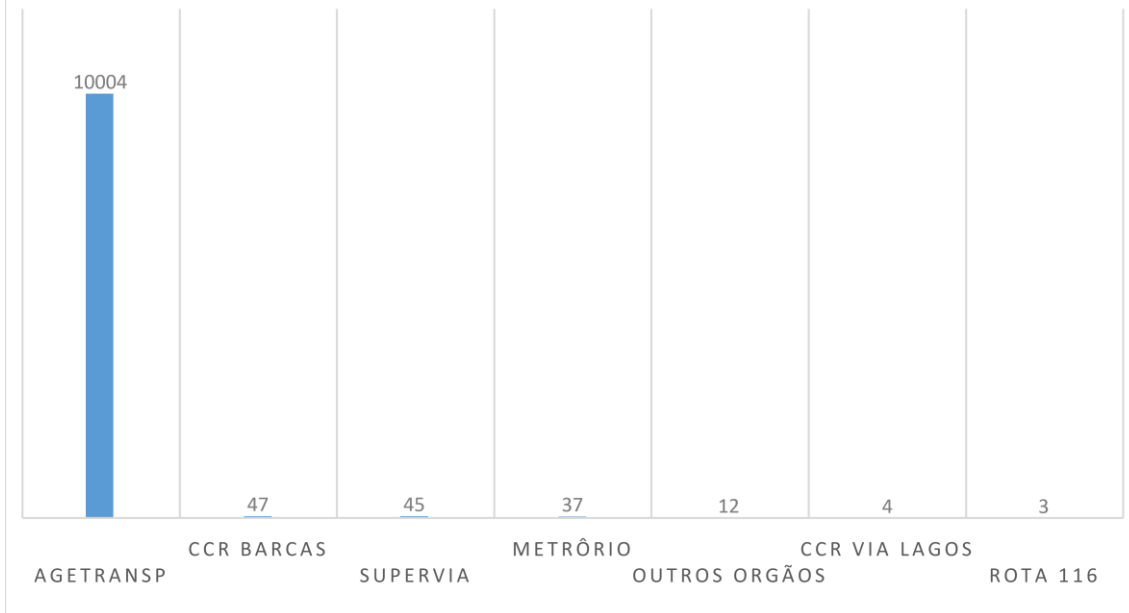


1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	10004	98,54%
CCR Barcas	47	0,46%
CCR Via Lagos	4	0,04%
MetrôRio	37	0,36%
Outros Orgãos	12	0,12%
Rota 116	3	0,03%
Supervia	45	0,44%
Total	10152	100%



MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

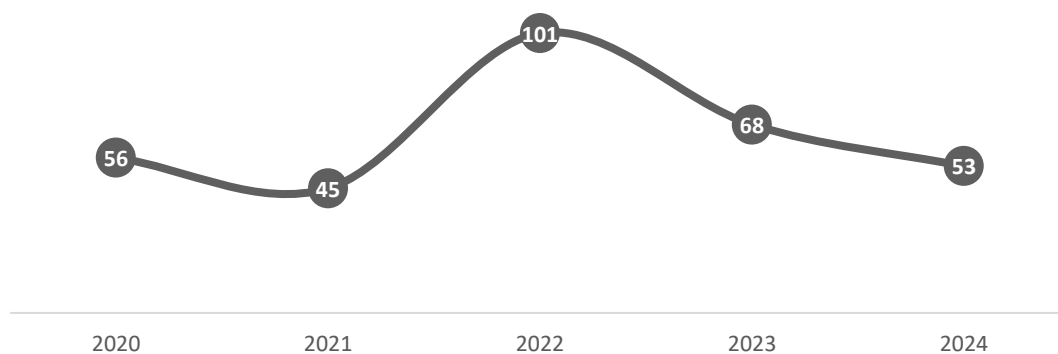


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Maio 2024

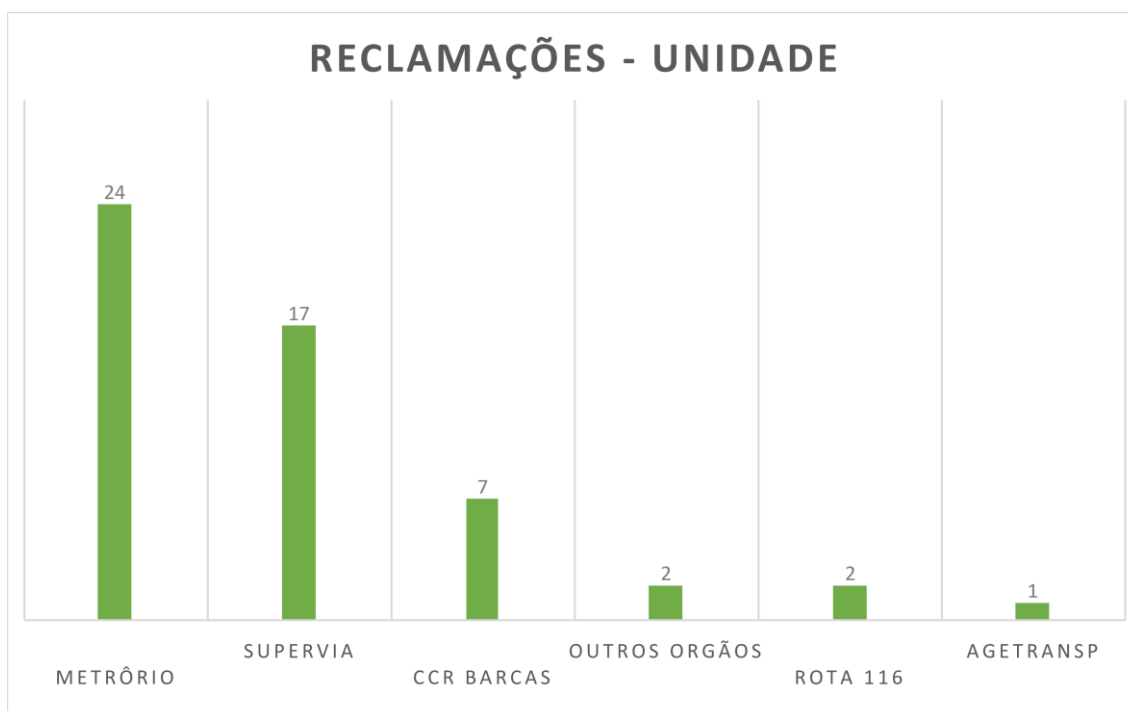
Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp





Unidade	Reclamações	%
Agetransp	1	1,89%
CCR Barcas	7	13,21%
Outros Orgãos	2	3,77%
MetrôRio	24	45,28%
Rota 116	2	3,77%
Supervia	17	32,08%
Total	53	100,00%

2.1 Unidade de referência das Reclamações



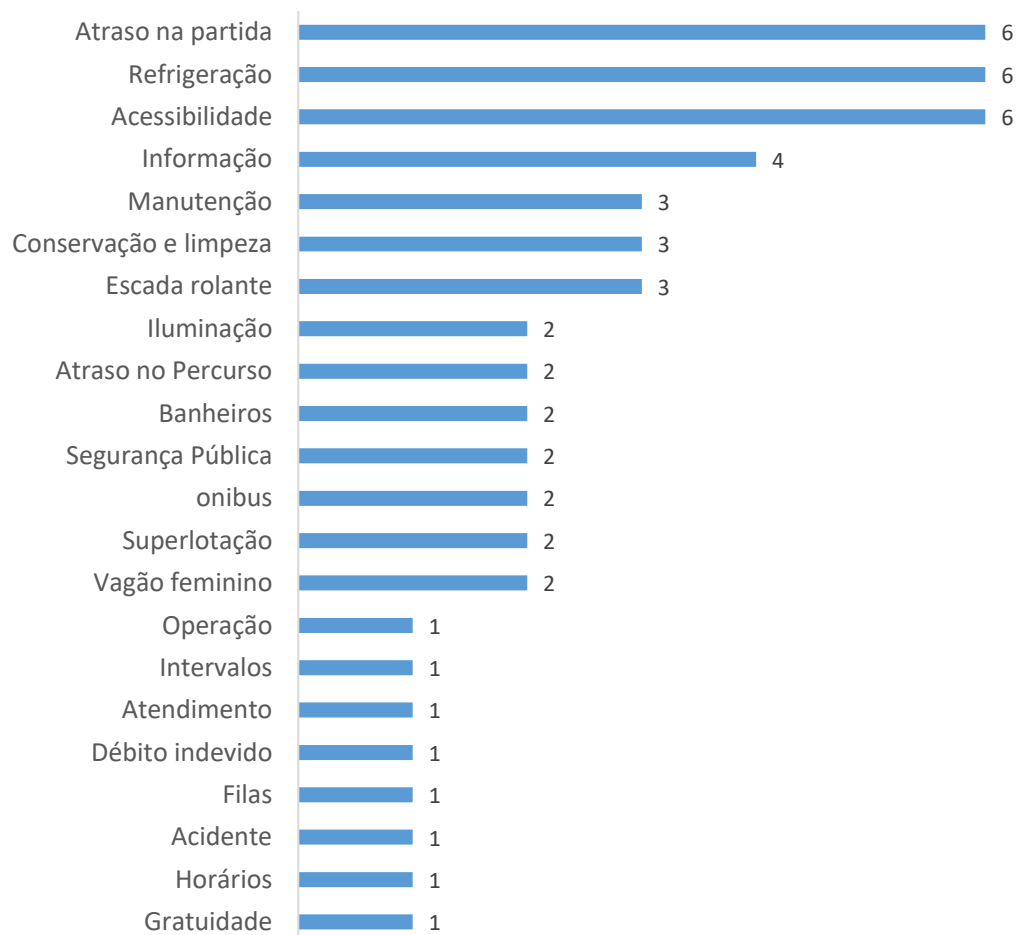
2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Atraso na partida	6	11,32%
Refrigeração	6	11,32%
Acessibilidade	6	11,32%
Informação	4	7,55%
Manutenção	3	5,66%
Conservação e limpeza	3	5,66%
Escada rolante	3	5,66%
Iluminação	2	3,77%
Atraso no Percurso	2	3,77%
Banheiros	2	3,77%
Segurança Pública	2	3,77%
onibus	2	3,77%
Superlotação	2	3,77%
Vagão feminino	2	3,77%
Operação	1	1,89%



Intervalos	1	1,89%
Atendimento	1	1,89%
Débito indevido	1	1,89%
Filas	1	1,89%
Acidente	1	1,89%
Horários	1	1,89%
Gratuidade	1	1,89%
Total	53	100%

Assunto das Reclamações

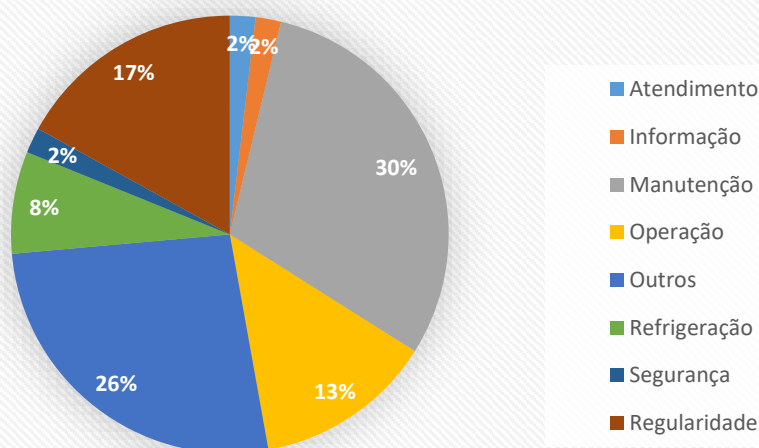




2.2 Categoria das reclamações

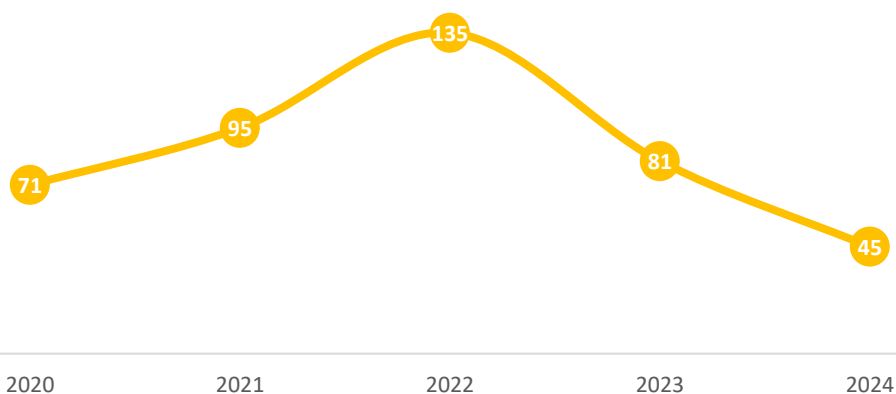
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	1	1,89%
Informação	1	1,89%
Manutenção	16	30,19%
Operação	7	13,21%
Outros	14	26,42%
Refrigeração	4	7,55%
Segurança	1	1,89%
Regularidade	9	16,98%
Total	53	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações



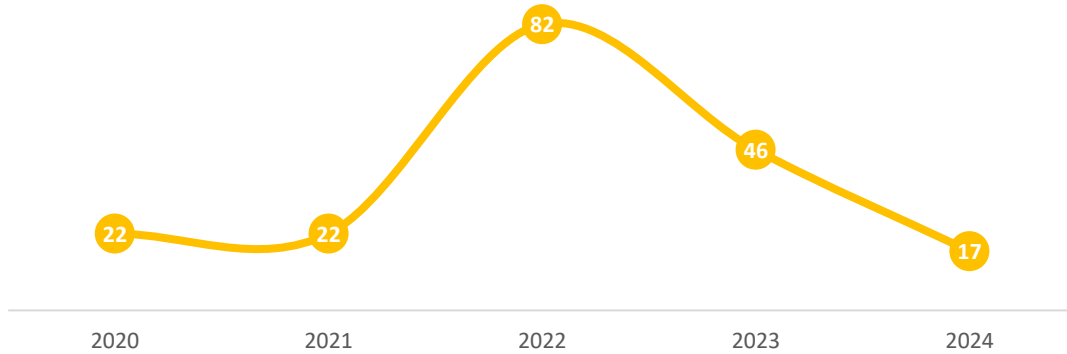
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia





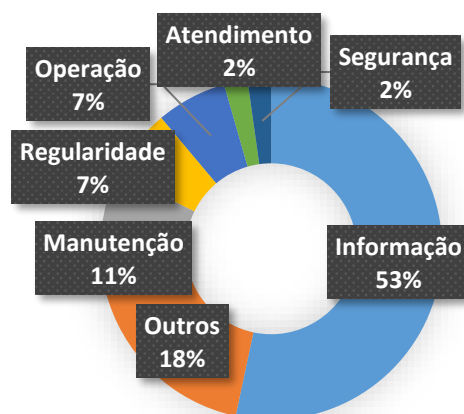
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	24	53,3%
Outros	8	17,8%
Manutenção	5	11,1%
Regularidade	3	6,7%
Operação	3	6,7%
Atendimento	1	2,2%
Segurança	1	2,2%
Total	45	100,0%

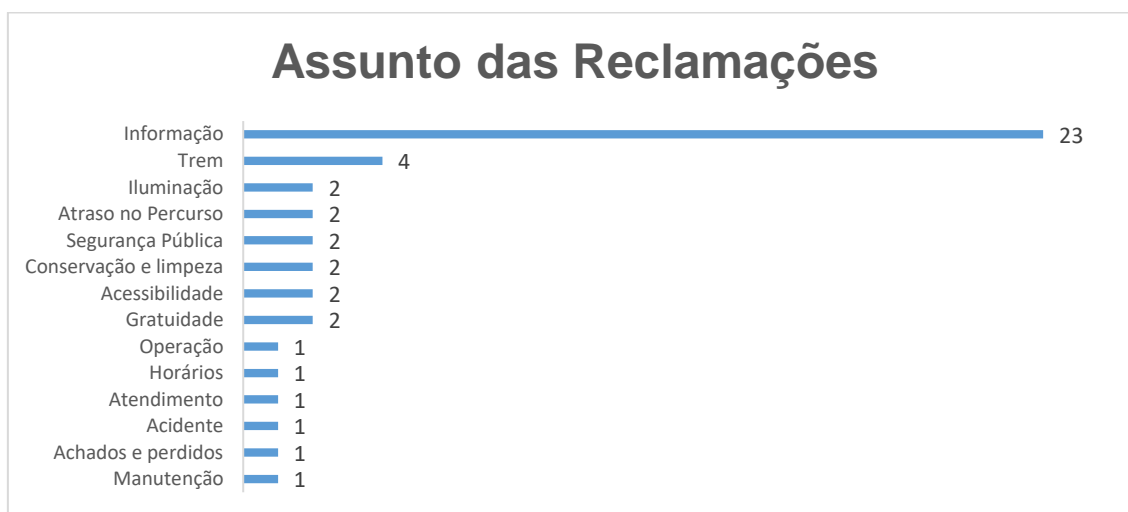
Reclamações da Supervia por categoria





3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	23	51,11%
Trem	4	8,89%
Iluminação	2	4,44%
Atraso no Percurso	2	4,44%
Segurança Pública	2	4,44%
Conservação e limpeza	2	4,44%
Acessibilidade	2	4,44%
Gratuidade	2	4,44%
Operação	1	2,22%
Horários	1	2,22%
Atendimento	1	2,22%
Acidente	1	2,22%
Achados e perdidos	1	2,22%
Manutenção	1	2,22%
Total	45	100%

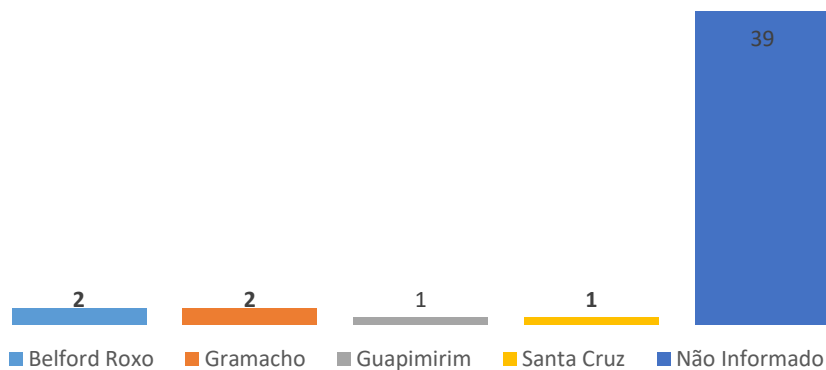


3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Belford Roxo	2	4,44%
Gramacho	2	4,44%
Guapimirim	1	2,22%
Santa Cruz	1	2,22%
Não Informado	39	86,67%
Total	45	100%



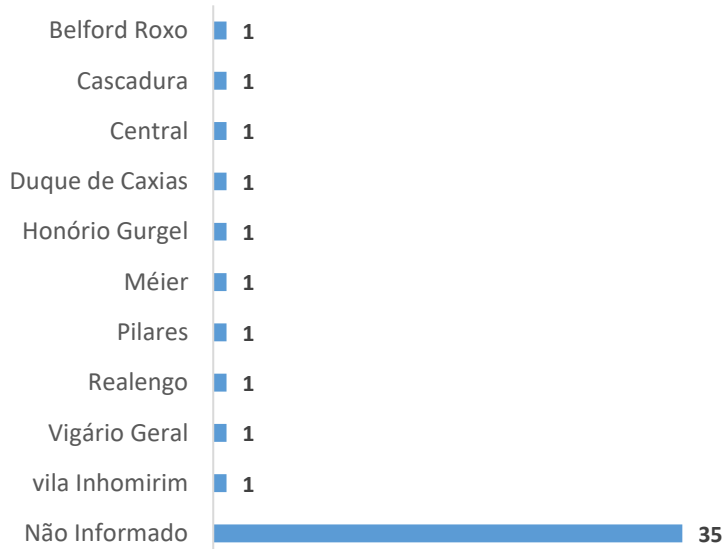
Ramais das Reclamações



3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Belford Roxo	1	2,22%
Cascadura	1	2,22%
Central	1	2,22%
Duque de Caxias	1	2,22%
Honório Gurgel	1	2,22%
Méier	1	2,22%
Pilares	1	2,22%
Realengo	1	2,22%
Vigário Geral	1	2,22%
vila Inhomirim	1	2,22%
Não Informado	35	77,78%
Total	45	100%

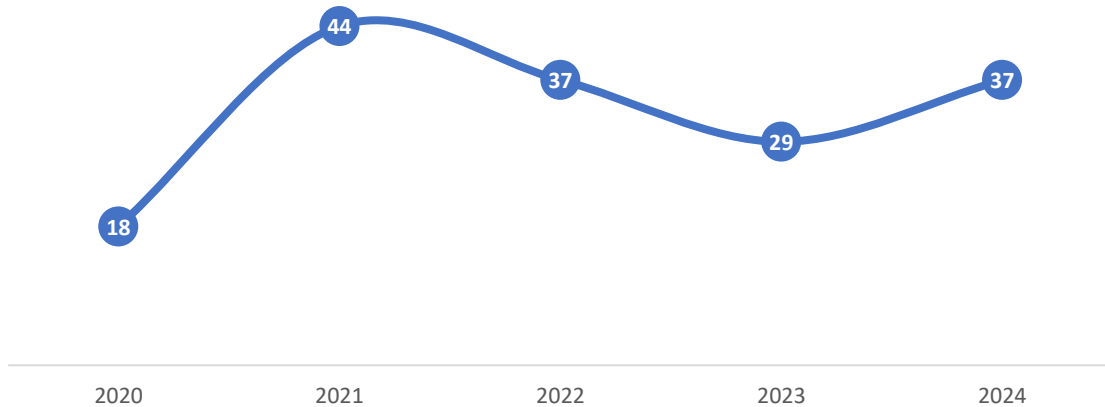
Reclamações por Estação



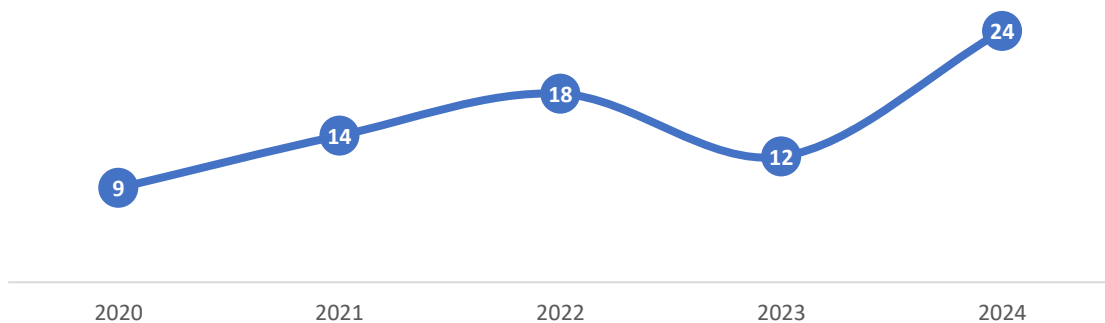


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

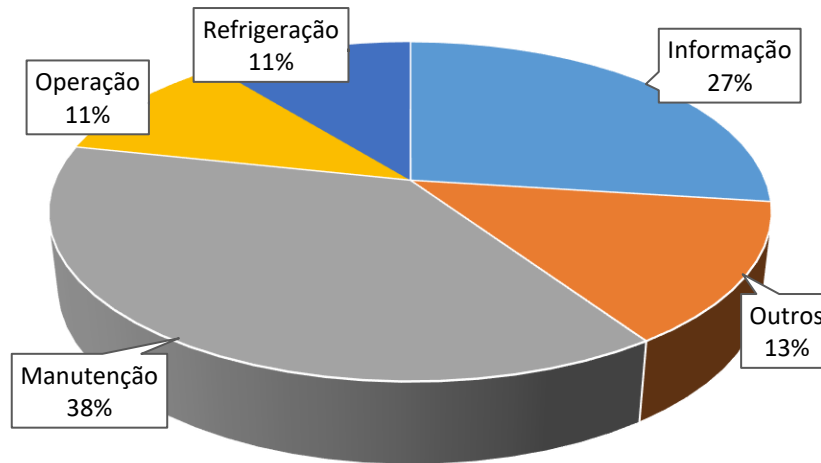


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	10	27,03%
Outros	5	13,51%
Manutenção	14	37,84%
Operação	4	10,81%
Refrigeração	4	10,81%
Total	37	100%



Reclamações por Categoria

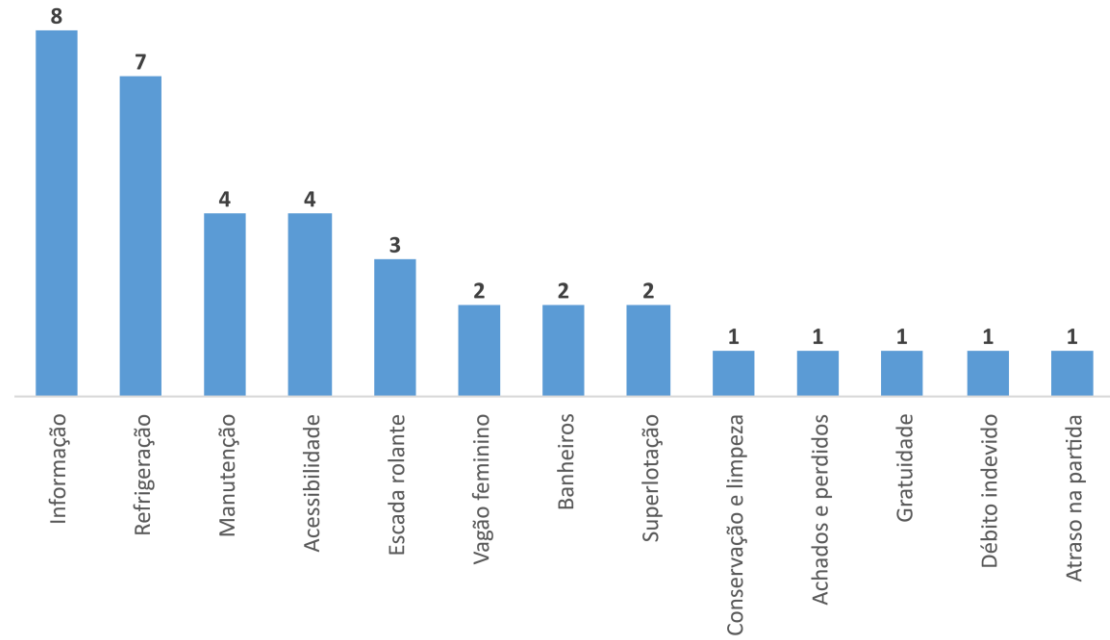


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	8	21,62%
Refrigeração	7	18,92%
Manutenção	4	10,81%
Acessibilidade	4	10,81%
Escada rolante	3	8,11%
Vagão feminino	2	5,41%
Banheiros	2	5,41%
Superlotação	2	5,41%
Conservação e limpeza	1	2,70%
Achados e perdidos	1	2,70%
Gratuidade	1	2,70%
Débito indevido	1	2,70%
Atraso na partida	1	2,70%
Total	37	100%



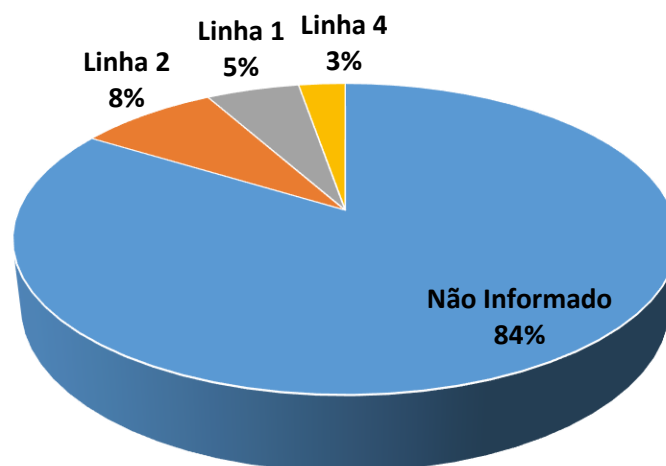
Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Não Informado	31	83,78%
Linha 2	3	8,11%
Linha 1	2	5,41%
Linha 4	1	2,70%
Total	37	100%

Reclamações por Linha

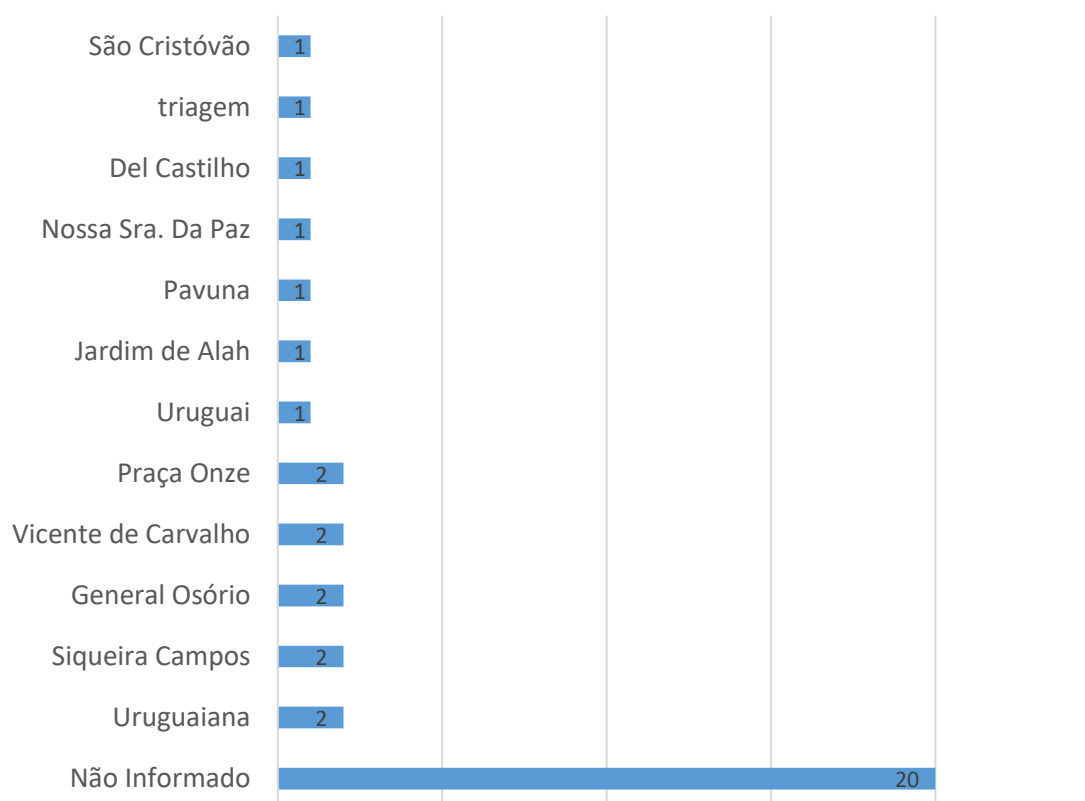




4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	20	54,05%
Uruguaiana	2	5,41%
Siqueira Campos	2	5,41%
General Osório	2	5,41%
Vicente de Carvalho	2	5,41%
Praça Onze	2	5,41%
Uruguai	1	2,70%
Jardim de Alah	1	2,70%
Pavuna	1	2,70%
Nossa Sra. Da Paz	1	2,70%
Del Castilho	1	2,70%
triagem	1	2,70%
São Cristóvão	1	2,70%
Total	37	100%

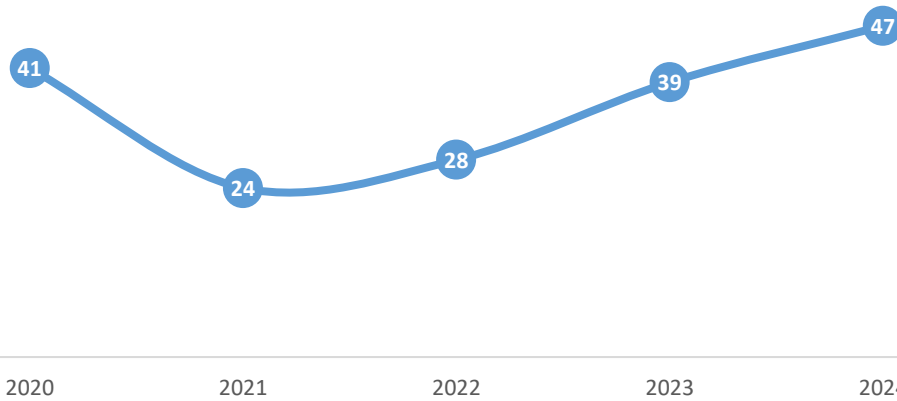
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



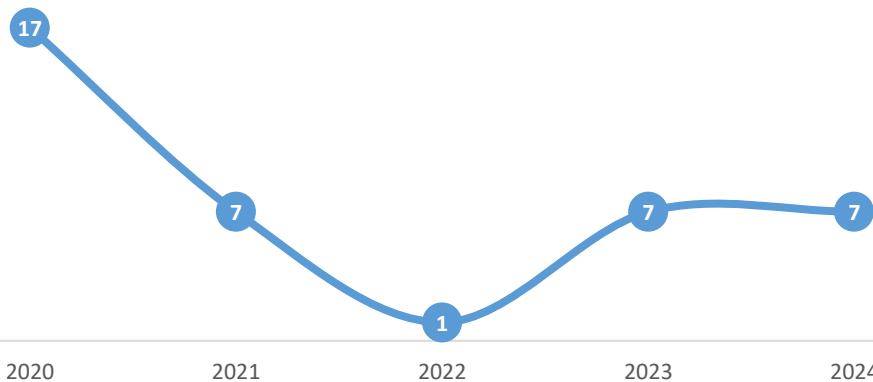


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



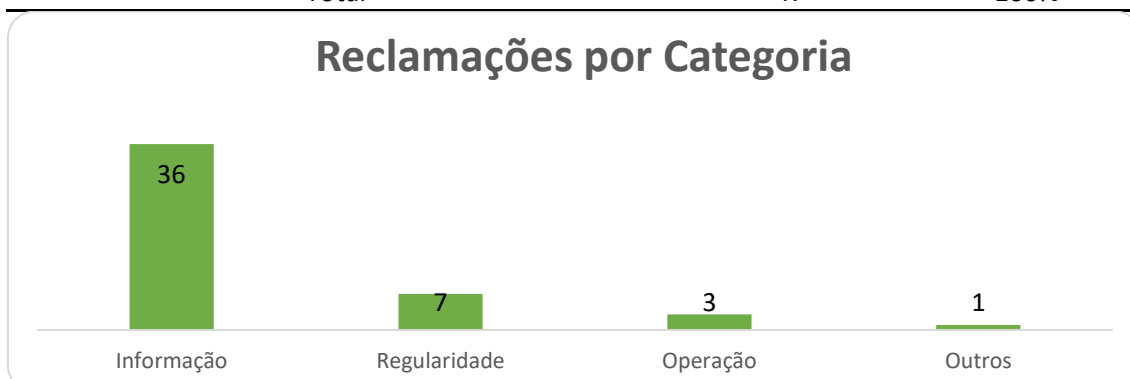
Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	36	76,60%
Regularidade	7	14,89%
Operação	3	6,38%
Outros	1	2,13%
Total	47	100%

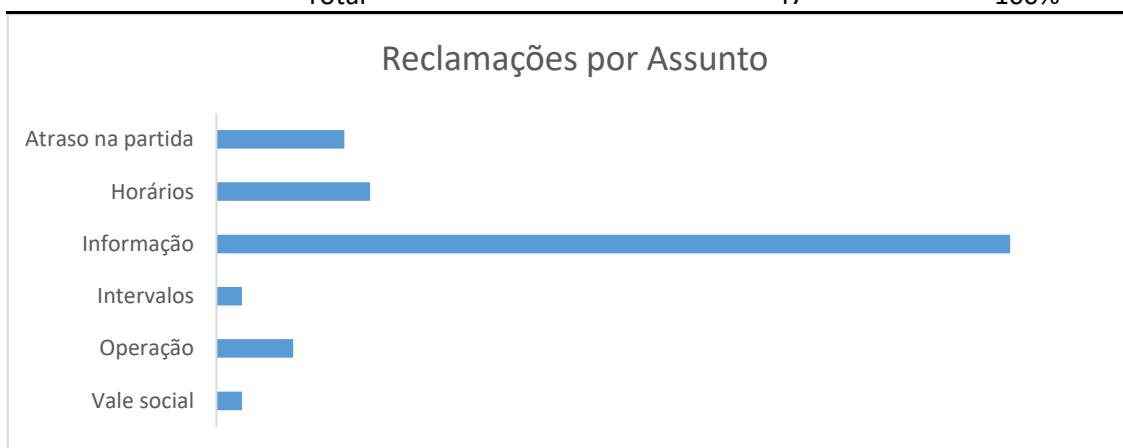
Reclamações por Categoria





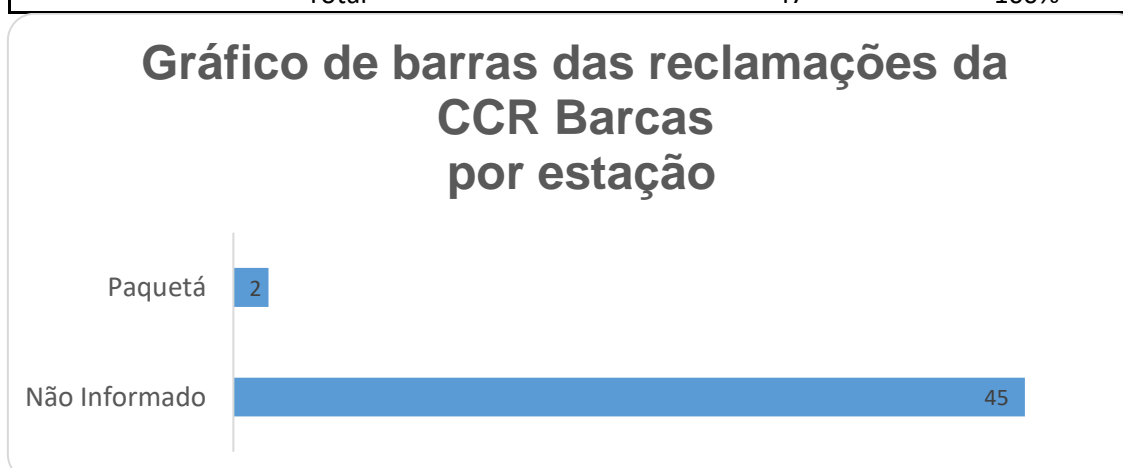
5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atraso na partida	5	10,64%
Horários	6	12,77%
Informação	31	65,96%
Intervalos	1	2,13%
Operação	3	6,38%
Vale social	1	2,13%
Total	47	100%



5.3 Estação das reclamações

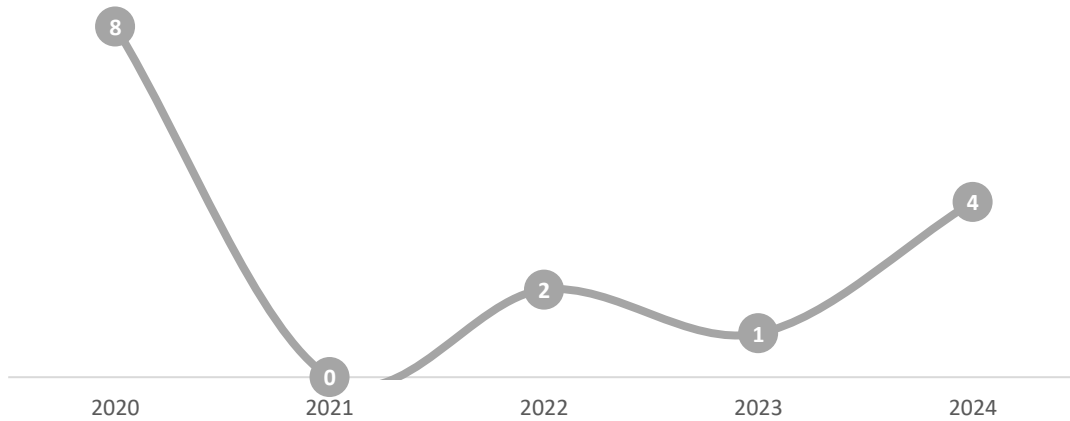
Estação	Total	%
Paquetá	2	4,26%
Não Informado	45	95,74%
Total	47	100%



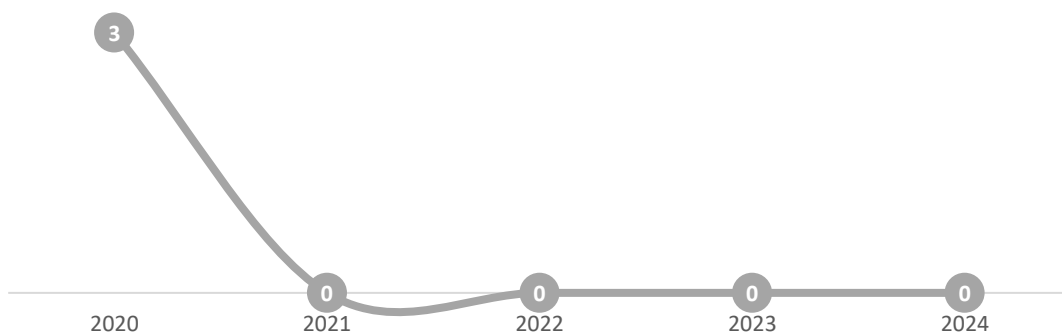


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Informação	4	100,00%
Total	4	1

Reclamações por Categoria

Informação |  4

Assunto	Total	%
Informação	4	100,00%
Total	4	1

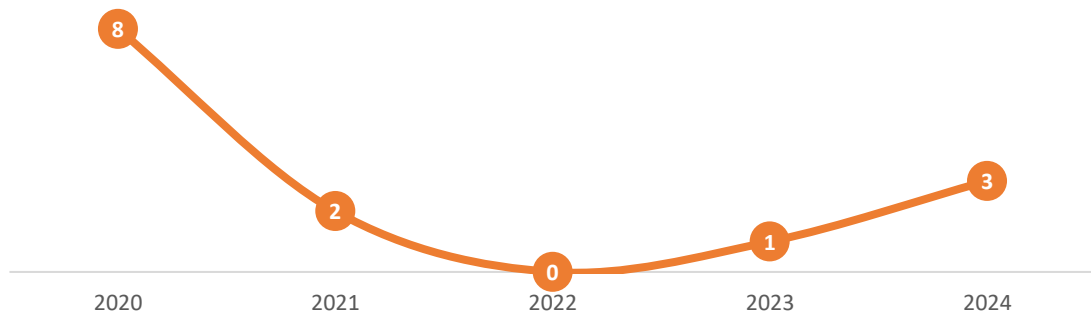
Reclamações por Assunto

Informação |  4

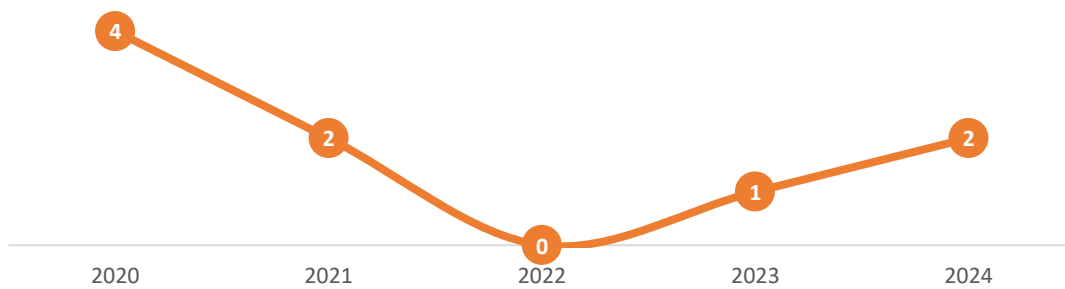


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



Categorização	Total	%
Outros	2	66,67%
Informação	1	33,33%
Total	3	100%

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Acidente	1	33,33%
Informação	1	33,33%
Filas	1	33,33%
Total	3	100%

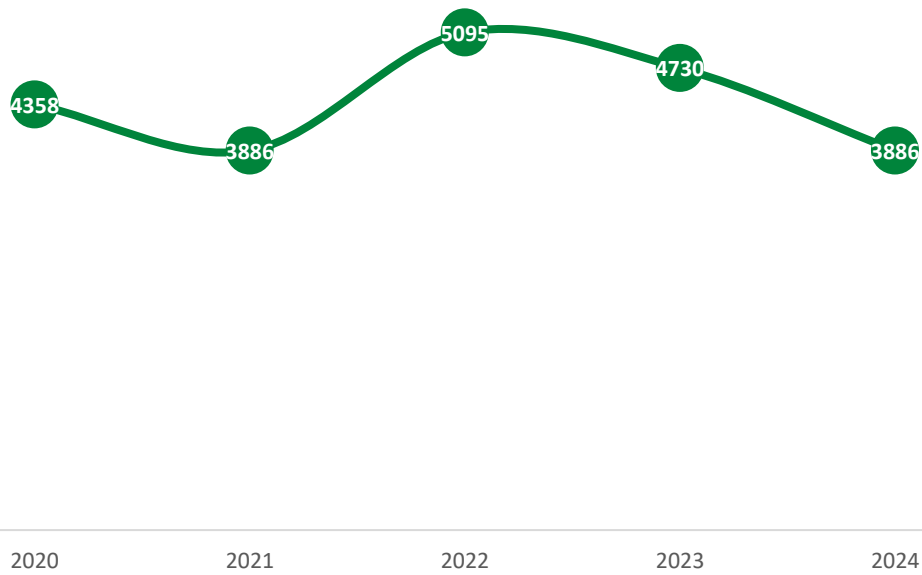
Reclamações por Assunto



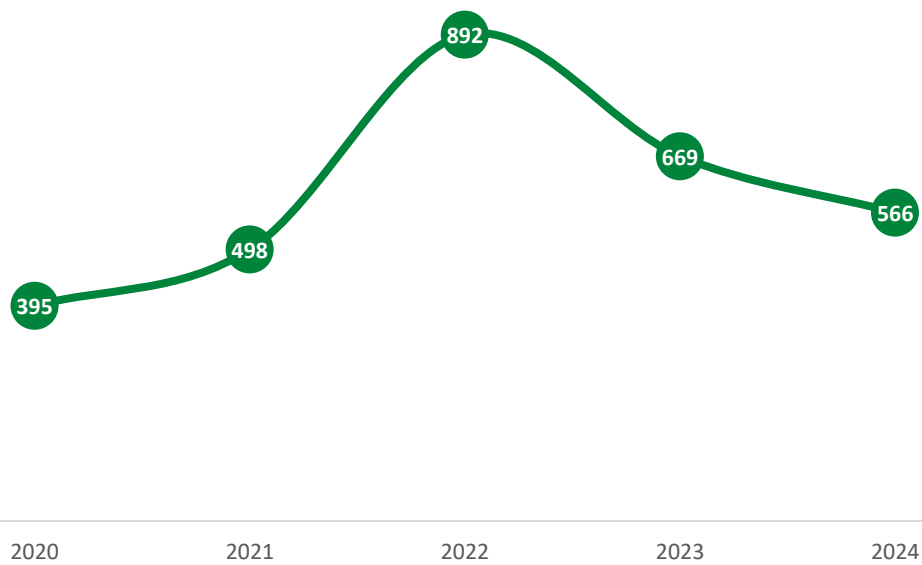


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

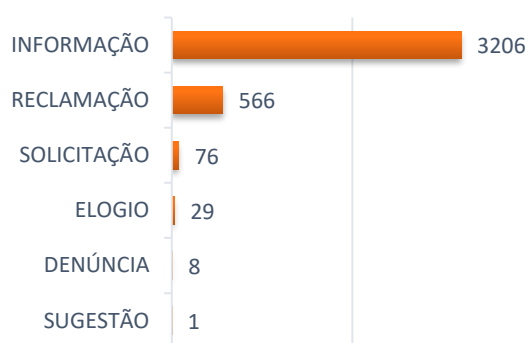




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3206	82,50%
RECLAMAÇÃO	566	14,57%
SOLICITAÇÃO	76	1,96%
ELOGIO	29	0,75%
DENÚNCIA	8	0,21%
SUGESTÃO	1	0,03%
Total	3886	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

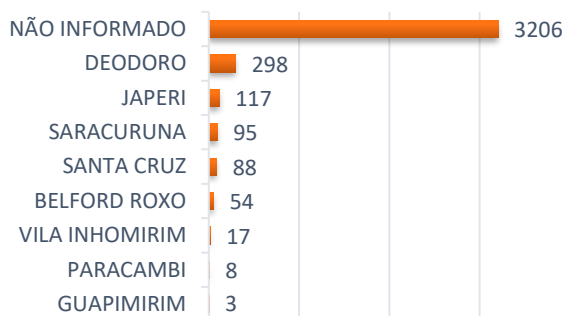


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3206	82,50%
DEODORO	298	7,67%
JAPERI	117	3,01%
SARACURUNA	95	2,44%
SANTA CRUZ	88	2,26%
BELFORD ROXO	54	1,39%
VILA INHOMIRIM	17	0,44%
PARACAMBI	8	0,21%
GUAPIMIRIM	3	0,08%
Total	3886	100%



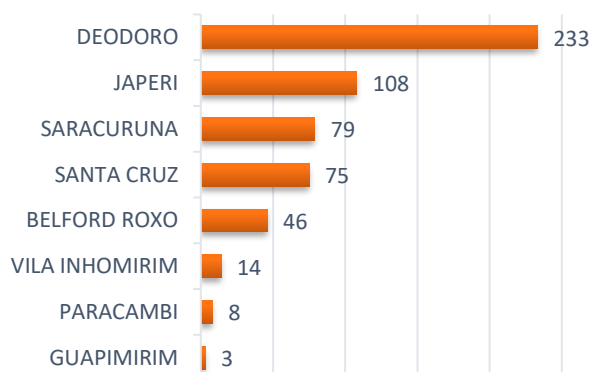
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	233	41,17%
JAPERI	108	19,08%
SARACURUNA	79	13,96%
SANTA CRUZ	75	13,25%
BELFORD ROXO	46	8,13%
VILA INHOMIRIM	14	2,47%
PARACAMBI	8	1,41%
GUAPIMIRIM	3	0,53%
Total	566	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	537	13,82%
GUAPIMIRIM	309	7,95%
BELFORD ROXO	304	7,82%
VILA INHOMIRIM	300	7,72%
SANTA CRUZ	298	7,67%
DOCUMENTO RECEBIDO	281	7,23%
JAPERI	268	6,90%
OUTROS ASSUNTOS	174	4,48%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	136	3,50%
AGENDAMENTO	114	2,93%
OBJETO PROCURADO	69	1,78%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	59	1,52%
DOCUMENTO PROCURADO	54	1,39%
ENVIO DE CURRÍCULO	45	1,16%
DEODORO	44	1,13%
CARRO EXCLUSIVO	40	1,03%
ATENDIMENTO	39	1,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	38	0,98%
ESTUDANTIL	38	0,98%
PARACAMBI	37	0,95%
ERRO DE LEITURA	33	0,85%
FALTA DE INFORMAÇÃO	28	0,72%
OBJETO RECEBIDO	27	0,69%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	21	0,54%
MAIOR DE 65 ANOS	21	0,54%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	20	0,51%
LÂMPADA APAGADA	20	0,51%
OBJETO DEVOLVIDO	19	0,49%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	18	0,46%
ESTAÇÕES DE PARADA	18	0,46%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	16	0,41%
ROUBO OU FURTO	16	0,41%
ATO DE VANDALISMO	15	0,39%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	15	0,39%
EMBARQUE COM BICICLETA	13	0,33%



EFETIVO DA ESTAÇÃO	13	0,33%
OFÍCIO	12	0,31%
TREM ESPECIAL	12	0,31%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	12	0,31%
TROCA DE CARTÃO	11	0,28%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	10	0,26%
LIMPEZA	10	0,26%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	9	0,23%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	9	0,23%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	8	0,21%
AR-CONDICIONADO	8	0,21%
PASSAGEM EM NÍVEL	8	0,21%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	7	0,18%
BLOQUEADO	7	0,18%
PASSEIO ESCOLAR	7	0,18%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	7	0,18%
FALTA DE SEGURANÇA	7	0,18%
MURO	7	0,18%
TELEFONES	7	0,18%
PODA DE ÁRVORE	6	0,15%
INTEGRAÇÃO	6	0,15%
REAJUSTE DA TARIFA	6	0,15%
SUPERVIA	6	0,15%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	6	0,15%
TEMPO DE PERCURSO	6	0,15%
ACIDENTE	6	0,15%
TRANSPORTE DE VOLUME	5	0,13%
IMAGEM DAS CÂMERAS	5	0,13%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	5	0,13%
FECHADO	4	0,10%
DÉBITO INDEVIDO	4	0,10%
NOVA LEI	4	0,10%
EVASÃO DE RENDA	4	0,10%
PLATAFORMA	4	0,10%
ABERTURA DE PORTÃO	3	0,08%
INOPERÂNCIA	3	0,08%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	3	0,08%
ASSENTO PREFERENCIAL	3	0,08%
PARCERIA	3	0,08%



TARIFA SOCIAL	3	0,08%
NÍVEL SONORO	3	0,08%
AMBULANTE	3	0,08%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	0,08%
PRIMEIROS SOCORROS	3	0,08%
ELEVADOR INOPERANTE	3	0,08%
PROBLEMA OPERACIONAL	3	0,08%
JANELA	3	0,08%
FALTA DE ENERGIA	3	0,08%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	3	0,08%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	3	0,08%
ELETROMÍDIA	3	0,08%
UNIVERSITÁRIO	2	0,05%
AVARIA DO TREM	2	0,05%
COBERTURA CIVIL	2	0,05%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	2	0,05%
AUXÍLIO À PCD	2	0,05%
ASPECTO FÍSICO	2	0,05%
VENDA INCORRETA	2	0,05%
RÉPLICA AGETRANSP	2	0,05%
LAVAGEM	2	0,05%
FILA DE ESPERA	2	0,05%
PROCESSO SELETIVO	2	0,05%
BANHEIRO	2	0,05%
ILUMINAÇÃO	2	0,05%
SEGUNDA VIA	2	0,05%
INDENIZAÇÃO	2	0,05%
PRÉ OPERACIONAL	2	0,05%
BILHETERIA	2	0,05%
FUMANTE	2	0,05%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0,05%
LOCALIZAÇÃO CARTÃO	2	0,05%
BLOQUEADO/MAU USO	2	0,05%
TRANSPORTE DE ANIMAL	2	0,05%
CONTACTLESS	2	0,05%
ADMINISTRATIVO	2	0,05%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	2	0,05%
TREM EXPRESSO	2	0,05%
CARTÃO RETIDO/MAU USO	2	0,05%
TRILHO	2	0,05%

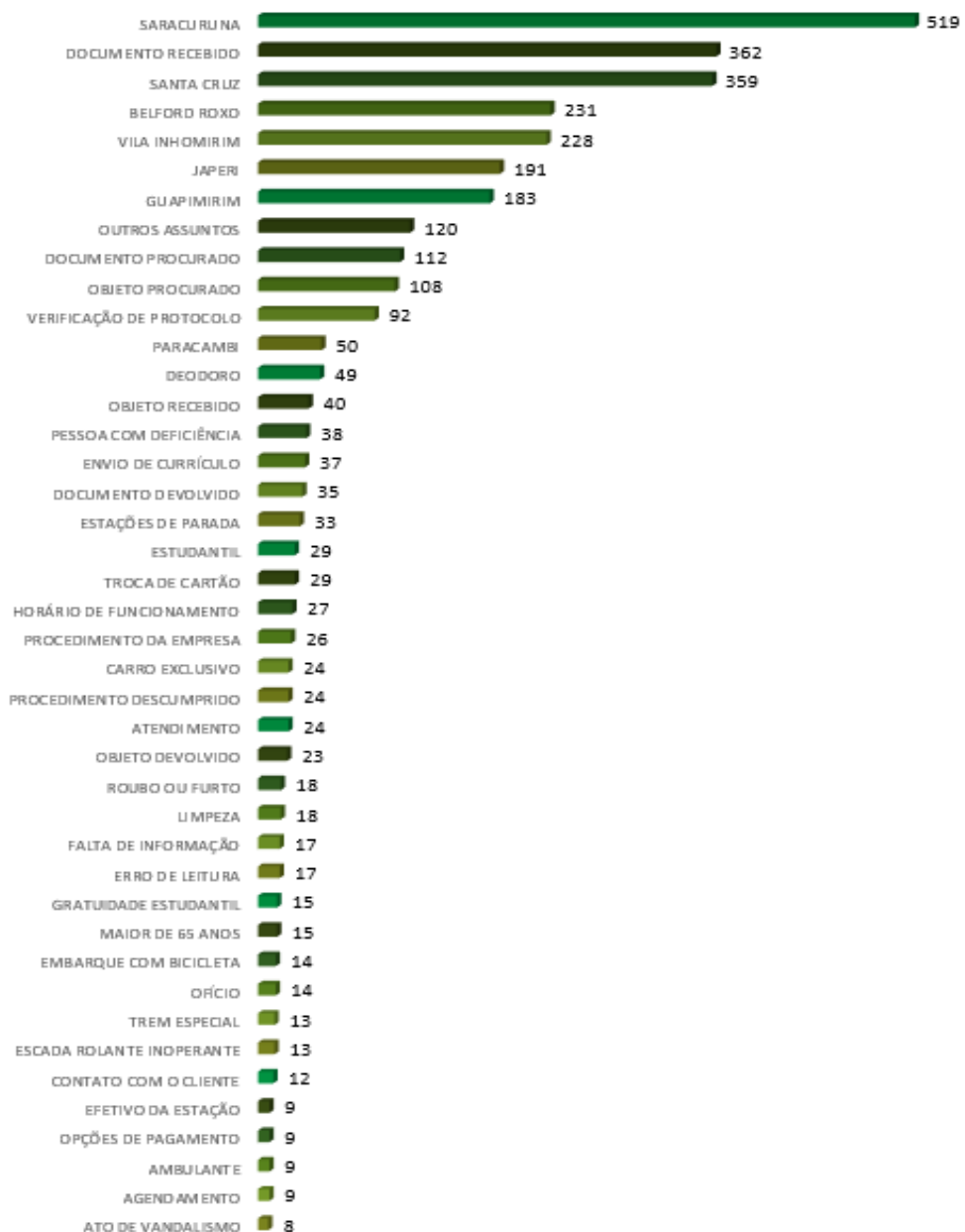


RAMPAS DE ACESSO	2	0,05%
ASSÉDIO SEXUAL	2	0,05%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,03%
INOPERANTE	1	0,03%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1	0,03%
CONSTRUÇÕES	1	0,03%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,03%
AGENDAMENTO DE OBJETO	1	0,03%
LIXEIRA	1	0,03%
RECUPERAÇÃO JUDICIAL	1	0,03%
MEZANINO	1	0,03%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,03%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,03%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	0,03%
PORTA	1	0,03%
GRAVAÇÃO	1	0,03%
ELEVADOR - SUPERVIA	1	0,03%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	0,03%
ACESSOS	1	0,03%
CANAIS DE ATENDIMENTO	1	0,03%
EFETIVO	1	0,03%
SINALIZAÇÃO	1	0,03%
PEDINTE	1	0,03%
SITE	1	0,03%
USO INDEVIDO	1	0,03%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,03%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	1	0,03%
CONTROLE DE PRAGA	1	0,03%
FALTA DE BICICLETÁRIO	1	0,03%
CLIENTE PRESO NO TREM	1	0,03%
PORTA E PORTÃO	1	0,03%
TEMPERATURA DO AR- CONDICIONADO	1	0,03%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,03%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,03%
FALTA DE ESCADA ROLANTE	1	0,03%
TRABALHOS ACADÊMICOS	1	0,03%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,03%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,03%



MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,03%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,03%
ELEVADOR OPERANTE APLICATIVO	1	0,03%
DISPONIBILIDADE INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,03%
DECLARAÇÃO DE ATRASO	1	0,03%
Total	3886	100,00%

Reclamações Supervia - Por Assunto





ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	7
TREM EXPRESSO	7
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	7
ACIDENTE	7
PROBLEMA OPERACIONAL	7
TRILHO	7
SUPERVIA	7
INFORMAÇÃO INCORRETA	6
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	6
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	6
PROCESSO SELETIVO	6
FALTA DE SEGURANÇA	5
ADMINISTRATIVO	5
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	5
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	5
ELEVADOR INOPERANTE	5
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	5
LÂMPADA APAGADA	5
DÉBITO INDEVIDO	4
BANHEIRO	4
EVASÃO DE RENDA	4
PRIMEIROS SOCORROS	4
AR-CONDICIONADO	4
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	4
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	3
IMAGEM DAS CÂMERAS	3
PREÇO DA PASSAGEM	3
RESPOSTA EM ATRASO	3
FECHADO	3
TEMPO DE PERCURSO	3
PROCURADO	3
PARCERIA	3
VENDA INCORRETA	2
REAJUSTE DA TARIFA	2
APLICATIVO	2
FUMANTE	2
MURO	2
INTÉGRAÇÃO	2
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	2
ASSENTO PREFERENCIAL	2
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	2
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2
AGENDAMENTO DE OBJETO	2
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	2
NÍVEL SONORO	2



ACESSOS	2
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	2
PLATAFORMA	2
EMBARQUE EXCLUSIVO	2
TRABALHOS ACADÊMICOS	2
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	2
TRANSPORTE DE ANIMAL	2
FALTA DE PINTURA	2
TRANSPORTE DE VOLUMES	2
PORTA	2
INSTAGRAM	2
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	2
COBERTURA CIVIL	1
BILHETERIA	1
BANCO DANIFICADO	1
LOCALIZAÇÃO	1
USO INDEVIDO	1
FALTA DE ENERGIA	1
GUARDA-CORPO E CORRI-MÃO	1
ABERTURA DE PORTÃO	1
GRAFE	1
ELETROMÍDIA	1
UNITÁRIO	1
QUEDA DE LIGAÇÃO	1
PISO DANIFICADO	1
MANUTENÇÃO	1
BARREIRA FÍSICA	1
ELEVADOR DANIFICADO	1
PRÉ OPERACIONAL	1
CONTACTLESS	1
INVESTIMENTO	1
ASPECTO FÍSICO	1
ERRO DE ENVIO DE E-MAIL	1
FILA DE ESPERA	1
TROCO MÁXIMO	1
SEGUNDA VIA	1
UNIVERSITÁRIO	1
SEXUAL	1
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	1
PISO E MAPA TÁTIL	1
CAMPANHAS	1
VISITA À SUPERVIA	1
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1
PODA DE ÁRVORE	1
OUTROS ENTORNO	1
INFORMATIVO	1
ATOS DE VANDALISMO	1



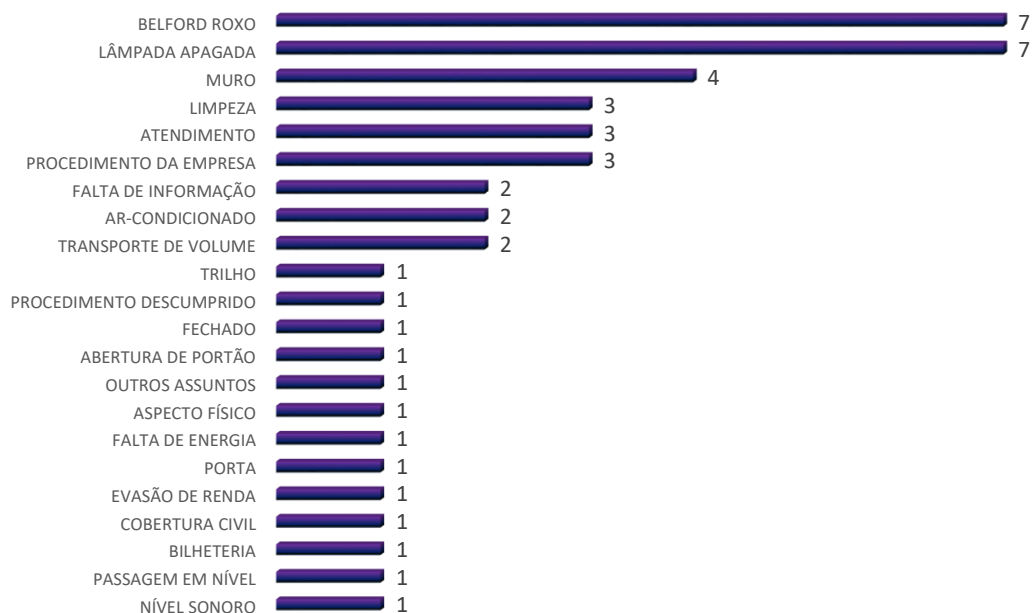
ESTRUTURA	# 1
HISTÓRICO DO CLIENTE	# 1
NOVAS INSTALAÇÃO	# 1
DESISTÊNCIA	# 1
ESTRUTURA CIVIL	# 1
PASSAGEM	# 1
PISO TÁTIL	# 1
PASSAGEM EM NÍVEL	# 1
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	# 1
INDENIZAÇÃO	# 1
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	# 1

8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	7	15,22%
LÂMPADA APAGADA	7	15,22%
MURO	4	8,70%
LIMPEZA	3	6,52%
ATENDIMENTO	3	6,52%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	6,52%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	4,35%
AR-CONDICIONADO	2	4,35%
TRANSPORTE DE VOLUME	2	4,35%
TRILHO	1	2,17%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	2,17%
FECHADO	1	2,17%
ABERTURA DE PORTÃO	1	2,17%
OUTROS ASSUNTOS	1	2,17%
ASPECTO FÍSICO	1	2,17%
FALTA DE ENERGIA	1	2,17%
PORTA	1	2,17%
EVASÃO DE RENDA	1	2,17%
COBERTURA CIVIL	1	2,17%
BILHETERIA	1	2,17%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	2,17%
NÍVEL SONORO	1	2,17%
Total	46	100%



Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
CARRO EXCLUSIVO	17	7,30%
ERRO DE LEITURA	16	6,87%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	15	6,44%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	14	6,01%
OUTROS ASSUNTOS	12	5,15%
ROUBO OU FURTO	12	5,15%
JAPERI	11	4,72%
FALTA DE INFORMAÇÃO	10	4,29%
SANTA CRUZ	10	4,29%
DEODORO	9	3,86%
ATENDIMENTO	6	2,58%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	5	2,15%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	5	2,15%
PROCEDIMENTO	5	2,15%
DESCUMPRIDO	5	2,15%
FALTA DE SEGURANÇA	4	1,72%
AGENDAMENTO	4	1,72%



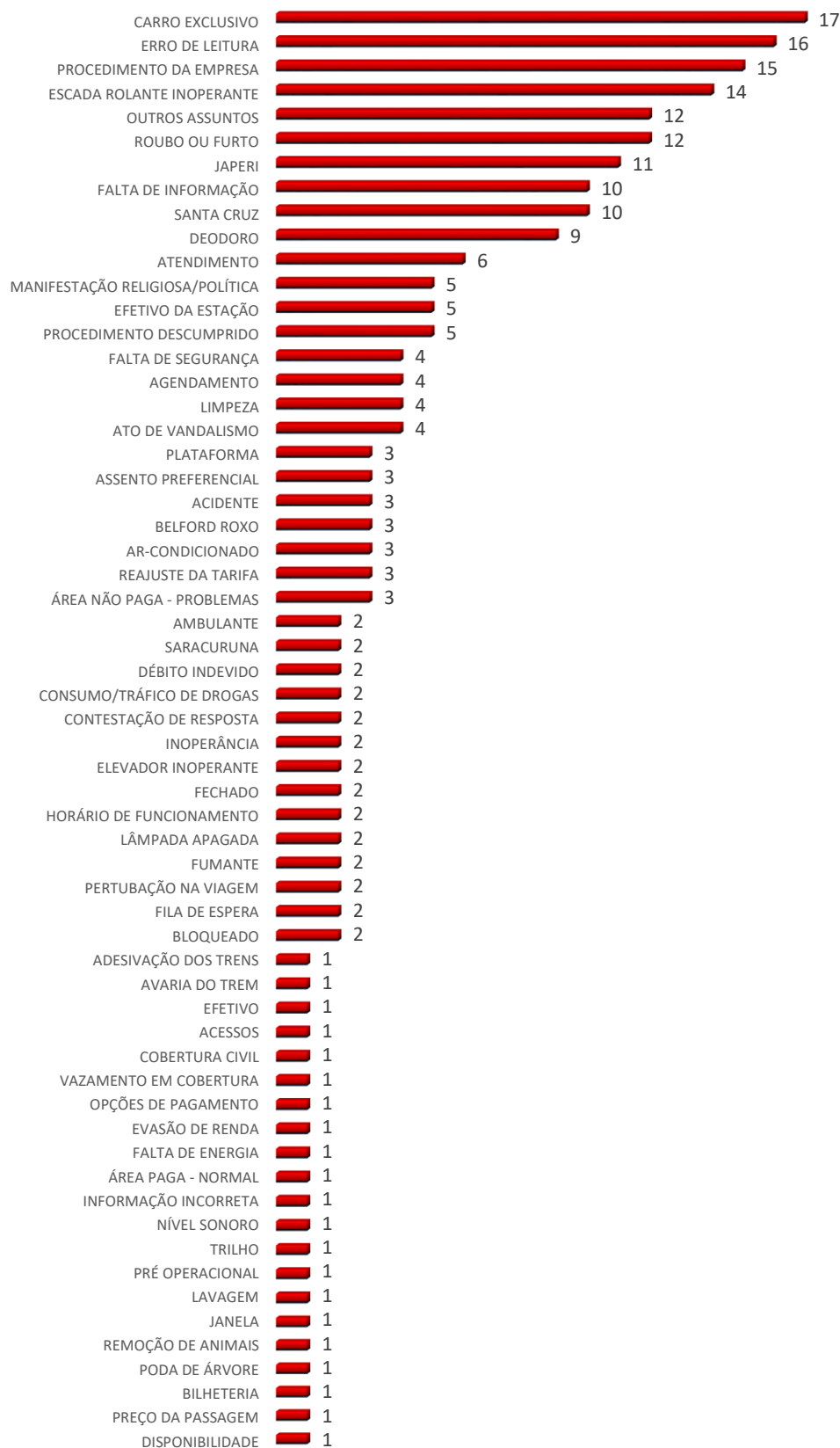
LIMPEZA	4	1,72%
ATO DE VANDALISMO	4	1,72%
PLATAFORMA	3	1,29%
ASSENTO PREFERENCIAL	3	1,29%
ACIDENTE	3	1,29%
BELFORD ROXO	3	1,29%
AR-CONDICIONADO	3	1,29%
REAJUSTE DA TARIFA	3	1,29%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	1,29%
AMBULANTE	2	0,86%
SARACURUNA	2	0,86%
DÉBITO INDEVIDO	2	0,86%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,86%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	2	0,86%
INOPERÂNCIA	2	0,86%
ELEVADOR INOPERANTE	2	0,86%
FECHADO	2	0,86%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	0,86%
LÂMPADA APAGADA	2	0,86%
FUMANTE	2	0,86%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	0,86%
FILA DE ESPERA	2	0,86%
BLOQUEADO	2	0,86%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	0,43%
AVARIA DO TREM	1	0,43%
EFETIVO	1	0,43%
ACESSOS	1	0,43%
COBERTURA CIVIL	1	0,43%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,43%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	0,43%
EVASÃO DE RENDA	1	0,43%
FALTA DE ENERGIA	1	0,43%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,43%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,43%
NÍVEL SONORO	1	0,43%



TRILHO	1	0,43%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,43%
LAVAGEM	1	0,43%
JANELA	1	0,43%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	0,43%
PODA DE ÁRVORE	1	0,43%
BILHETERIA	1	0,43%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,43%
DISPONIBILIDADE	1	0,43%
Total	233	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
GUAPIMIRIM	1	33,33%
AVARIA DO TREM	1	33,33%
OUTROS ASSUNTOS	1	33,33%
Total	3	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto

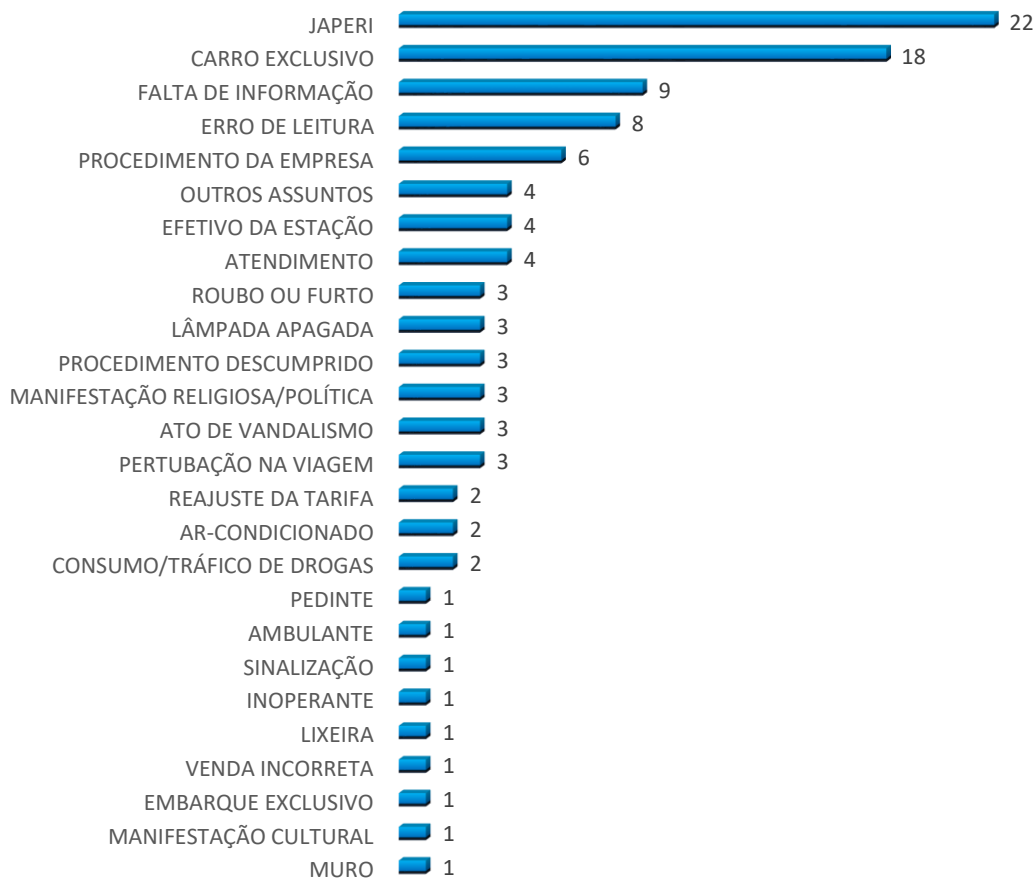


8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	22	20,37%
CARRO EXCLUSIVO	18	16,67%
FALTA DE INFORMAÇÃO	9	8,33%
ERRO DE LEITURA	8	7,41%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	6	5,56%
OUTROS ASSUNTOS	4	3,70%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	4	3,70%
ATENDIMENTO	4	3,70%
ROUBO OU FURTO	3	2,78%
LÂMPADA APAGADA	3	2,78%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	2,78%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	2,78%
ATO DE VANDALISMO	3	2,78%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	3	2,78%
REAJUSTE DA TARIFA	2	1,85%
AR-CONDICIONADO	2	1,85%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	1,85%
PEDINTE	1	0,93%
AMBULANTE	1	0,93%
SINALIZAÇÃO	1	0,93%
INOOPERANTE	1	0,93%
LIXEIRA	1	0,93%
VENDA INCORRETA	1	0,93%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,93%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,93%
MURO	1	0,93%
Total	108	100%



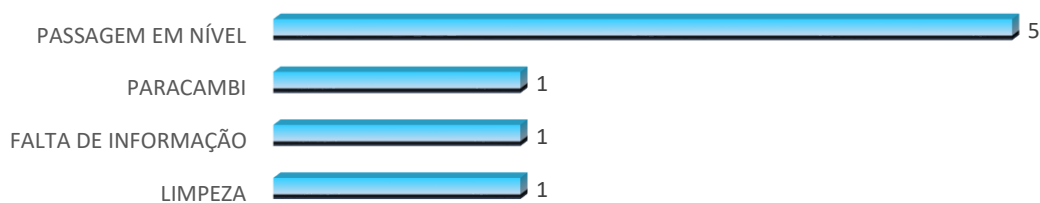
Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PASSAGEM EM NÍVEL	5	62,50%
PARACAMBI	1	12,50%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	12,50%
LIMPEZA	1	12,50%
Total	8	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



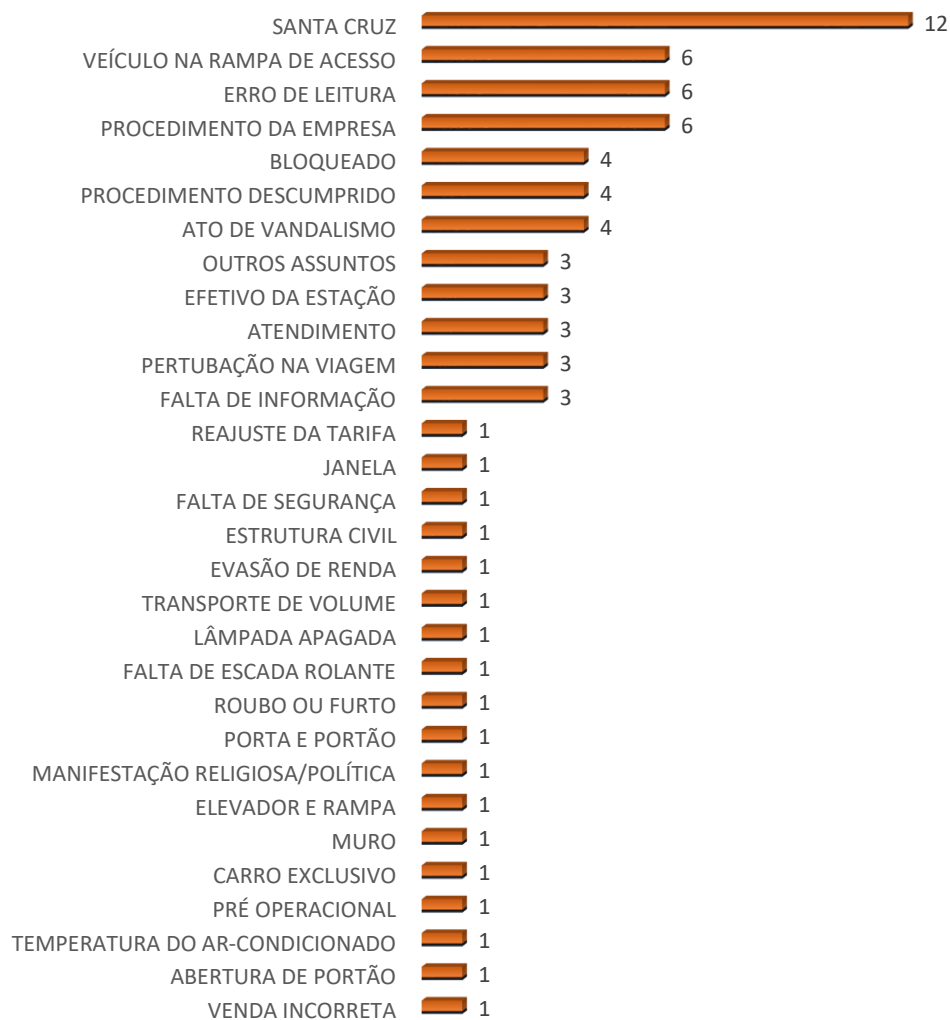


8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	12	16,00%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	6	8,00%
ERRO DE LEITURA PROCEDIMENTO DA EMPRESA	6	8,00%
BLOQUEADO PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	5,33%
ATO DE VANDALISMO	4	5,33%
OUTROS ASSUNTOS	3	4,00%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	4,00%
ATENDIMENTO	3	4,00%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	3	4,00%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	4,00%
REAJUSTE DA TARIFA	1	1,33%
JANELA	1	1,33%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,33%
ESTRUTURA CIVIL	1	1,33%
EVASÃO DE RENDA	1	1,33%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	1,33%
LÂMPADA APAGADA	1	1,33%
FALTA DE ESCADA ROLANTE	1	1,33%
ROUBO OU FURTO	1	1,33%
PORTA E PORTÃO	1	1,33%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	1,33%
ELEVADOR E RAMPA	1	1,33%
MURO	1	1,33%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,33%
PRÉ OPERACIONAL	1	1,33%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	1,33%
ABERTURA DE PORTÃO	1	1,33%
VENDA INCORRETA	1	1,33%
Total	75	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



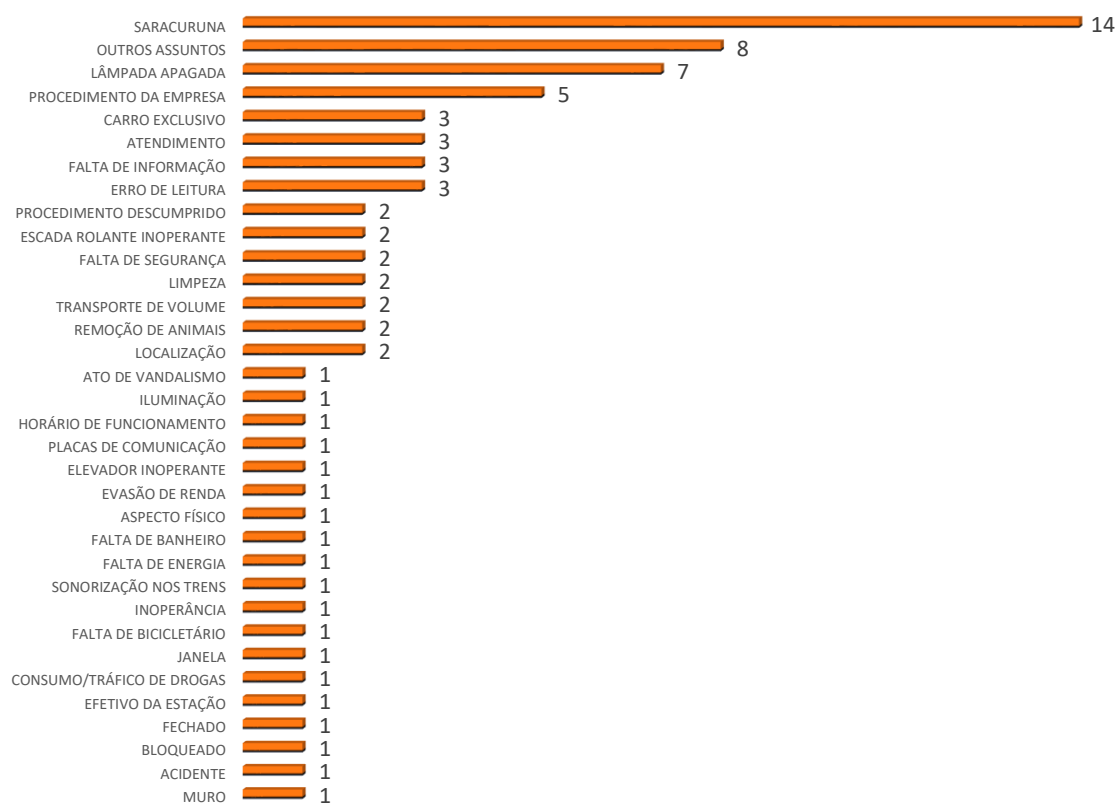
8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	14	17,72%
OUTROS ASSUNTOS	8	10,13%
LÂMPADA APAGADA	7	8,86%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	6,33%
CARRO EXCLUSIVO	3	3,80%
ATENDIMENTO	3	3,80%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	3,80%
ERRO DE LEITURA	3	3,80%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	2,53%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	2	2,53%
FALTA DE SEGURANÇA	2	2,53%
LIMPEZA	2	2,53%
TRANSPORTE DE VOLUME	2	2,53%



REMOÇÃO DE ANIMAIS	2	2,53%
LOCALIZAÇÃO	2	2,53%
ATO DE VANDALISMO	1	1,27%
ILUMINAÇÃO	1	1,27%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	1,27%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1	1,27%
ELEVADOR INOPERANTE	1	1,27%
EVASÃO DE RENDA	1	1,27%
ASPECTO FÍSICO	1	1,27%
FALTA DE BANHEIRO	1	1,27%
FALTA DE ENERGIA	1	1,27%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	1,27%
INOPERÂNCIA	1	1,27%
FALTA DE BICICLETÁRIO	1	1,27%
JANELA	1	1,27%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,27%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,27%
FECHADO	1	1,27%
BLOQUEADO	1	1,27%
ACIDENTE	1	1,27%
MURO	1	1,27%
Total	79	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto

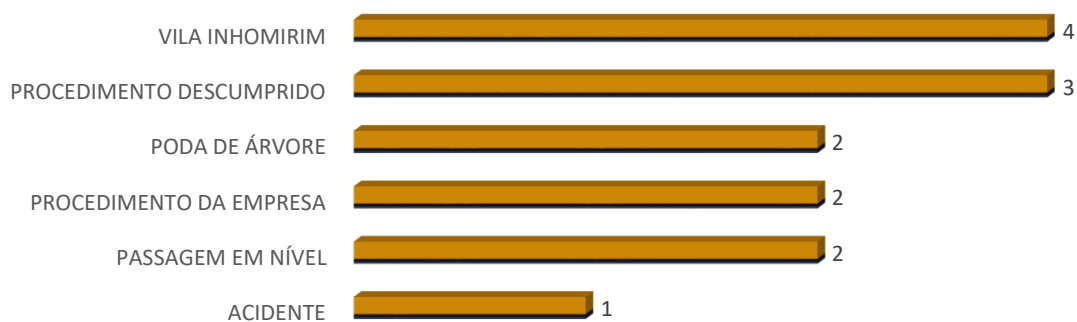




8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	4	28,57%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	21,43%
PODA DE ÁRVORE	2	14,29%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	14,29%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	14,29%
ACIDENTE	1	7,14%
Total	14	100%

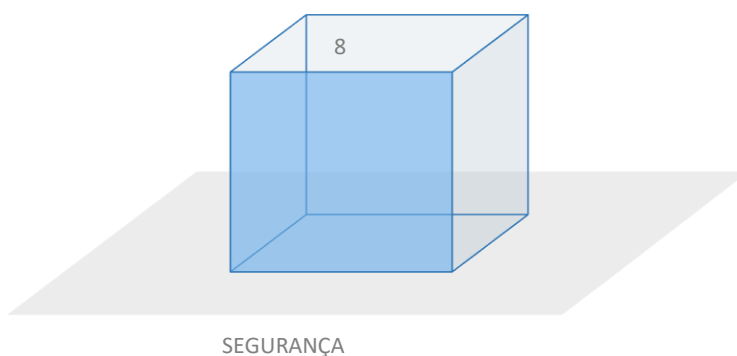
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	8	100,00%
Total	8	100%

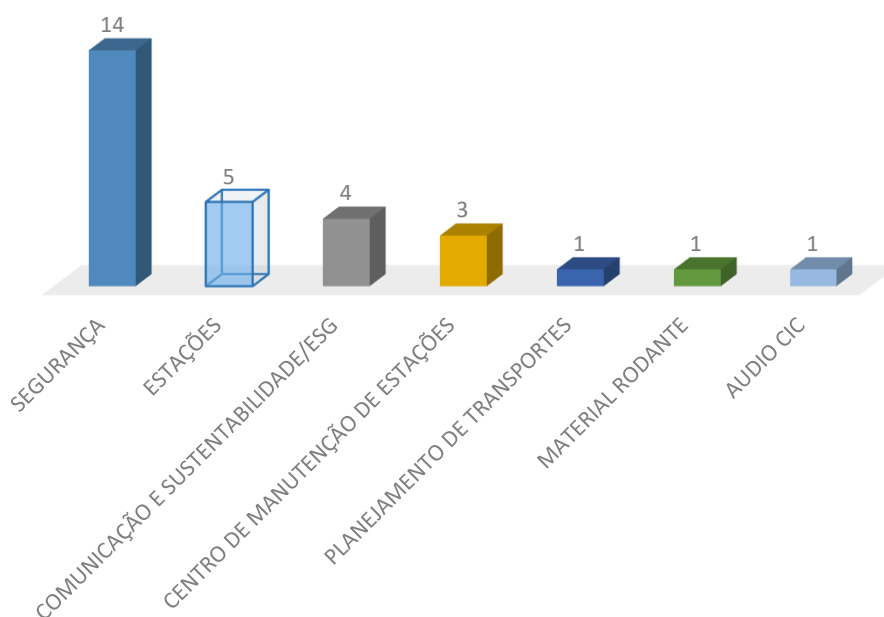
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO





Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	14	48,28%
ESTAÇÕES	5	17,24%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	4	13,79%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	10,34%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	3,45%
MATERIAL RODANTE	1	3,45%
AUDIO CIC	1	3,45%
Total	29	100%

ELOGIOS - POR ASSUNTO

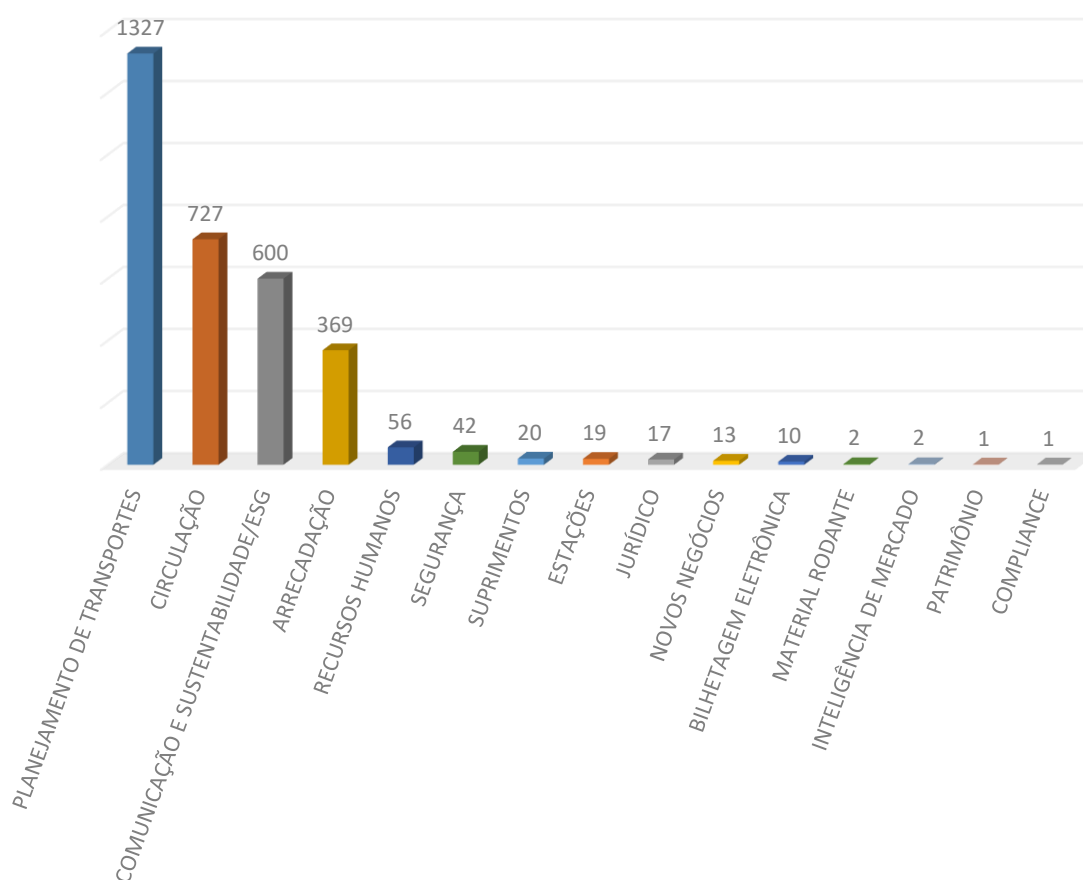


Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1327	41,39%
CIRCULAÇÃO	727	22,68%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	600	18,71%
ARRECADAÇÃO	369	11,51%
RECURSOS HUMANOS	56	1,75%
SEGURANÇA	42	1,31%
SUPRIMENTOS	20	0,62%
ESTAÇÕES	19	0,59%
JURÍDICO	17	0,53%
NOVOS NEGÓCIOS	13	0,41%



BILHETAGEM ELETRÔNICA	10	0,31%
MATERIAL RODANTE	2	0,06%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	0,06%
PATRIMÔNIO	1	0,03%
COMPLIANCE	1	0,03%
Total	3206	100%

INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO

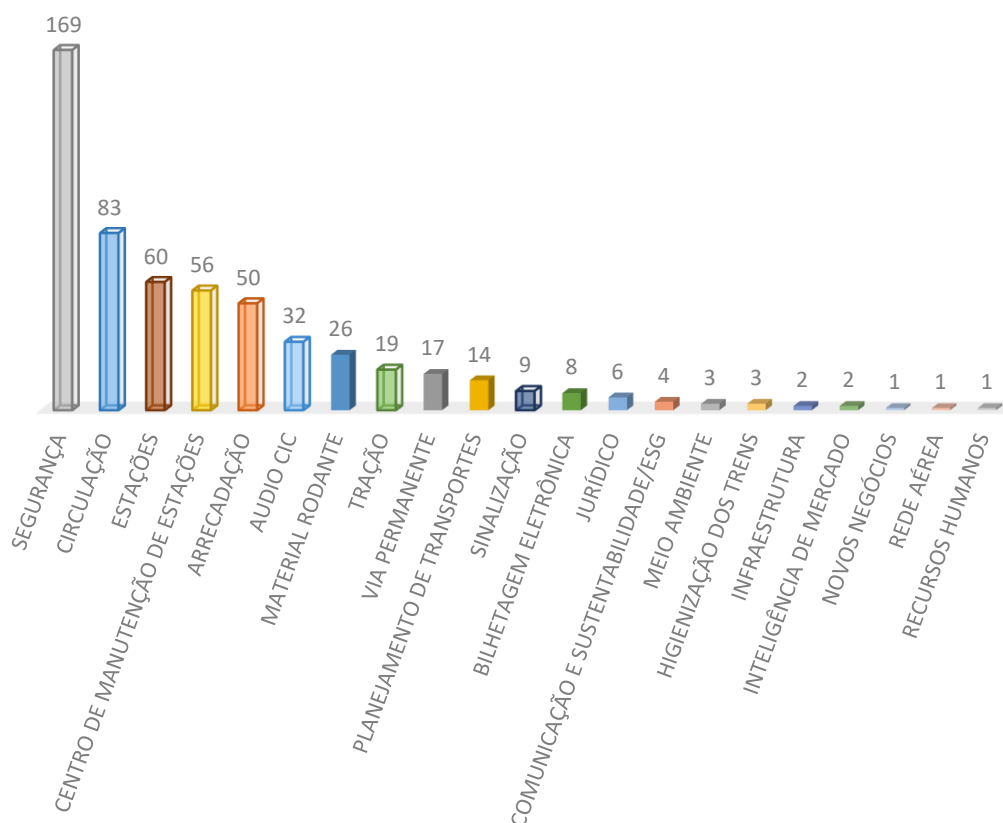


Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	169	29,86%
CIRCULAÇÃO	83	14,66%
ESTAÇÕES	60	10,60%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	56	9,89%
ARRECADAÇÃO	50	8,83%
AUDIO CIC	32	5,65%
MATERIAL RODANTE	26	4,59%
TRAÇÃO	19	3,36%
VIA PERMANENTE	17	3,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	14	2,47%



SINALIZAÇÃO	9	1,59%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	8	1,41%
JURÍDICO	6	1,06%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	4	0,71%
MEIO AMBIENTE	3	0,53%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	3	0,53%
INFRAESTRUTURA	2	0,35%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	0,35%
NOVOS NEGÓCIOS	1	0,18%
REDE AÉREA	1	0,18%
RECURSOS HUMANOS	1	0,18%
Total	566	100%

RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO

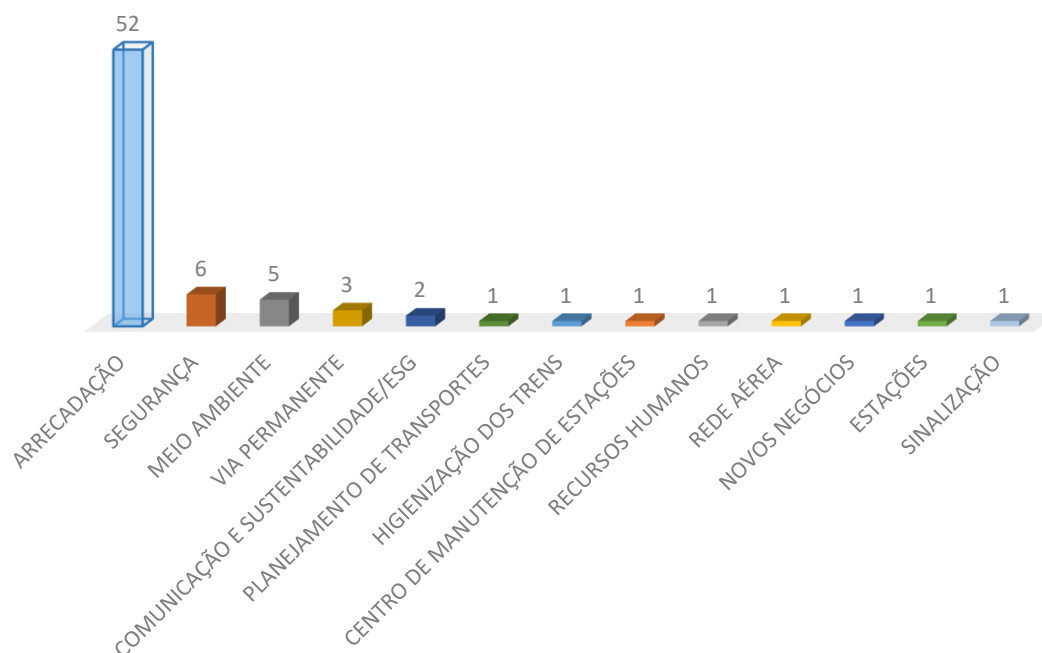


Assunto	Solicitações	%
ARRECADADAÇÃO	52	68,42%
SEGURANÇA	6	7,89%
MEIO AMBIENTE	5	6,58%
VIA PERMANENTE	3	3,95%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	2	2,63%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	1,32%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	1	1,32%



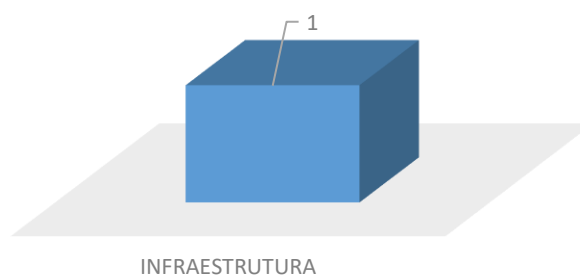
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	1,32%
RECURSOS HUMANOS	1	1,32%
REDE AÉREA	1	1,32%
NOVOS NEGÓCIOS	1	1,32%
ESTAÇÕES	1	1,32%
SINALIZAÇÃO	1	1,32%
Total	76	100%

SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



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

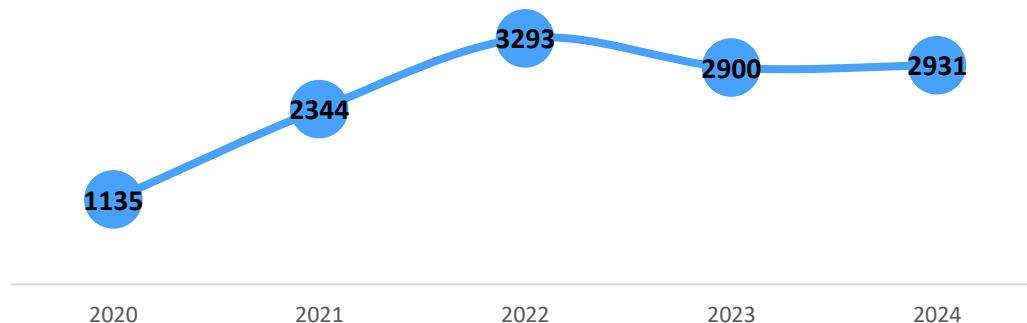
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



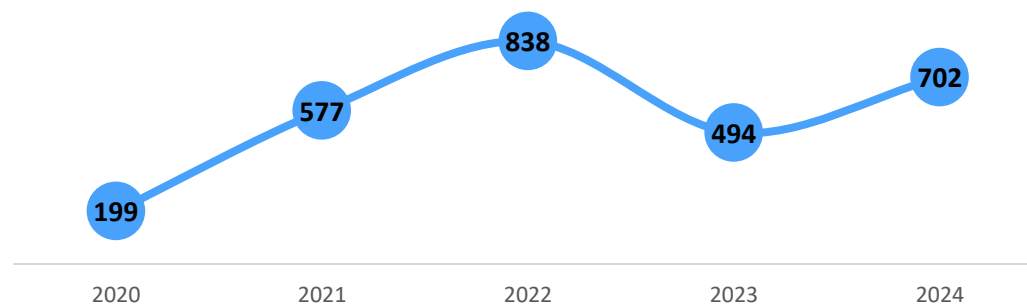


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

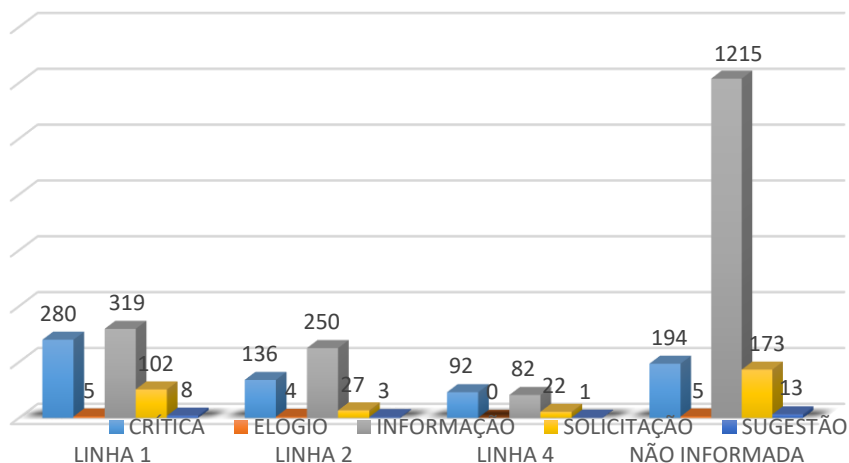


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

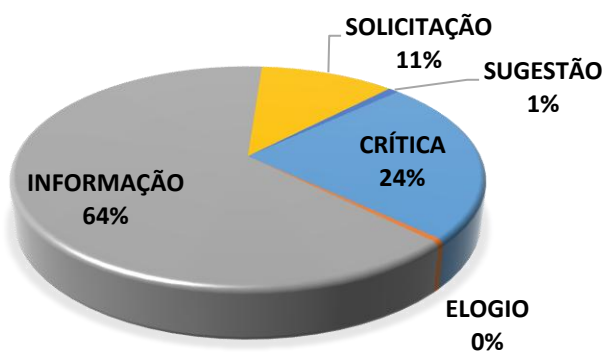
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	280	136	92	194	702	23,95%
ELOGIO	5	4	0	5	14	0,48%
INFORMAÇÃO	319	250	82	1215	1866	63,66%
SOLICITAÇÃO	102	27	22	173	324	11,05%
SUGESTÃO	8	3	1	13	25	0,85%
Total	714	420	197	1600	2931	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	338	11,53%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	254	8,67%
GIRO (APP E SITE)	205	6,99%
MAIORES DE 65 ANOS	152	5,19%
MADONNA	138	4,71%
OBJETO PERDIDO	134	4,57%
CARTÃO MASTER	95	3,24%
SALDO	83	2,83%
RECHAMADA	80	2,73%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	79	2,70%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	73	2,49%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	70	2,39%
RH	59	2,01%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	57	1,94%
CARTÃO VISA	56	1,91%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	53	1,81%
GERAL	50	1,71%



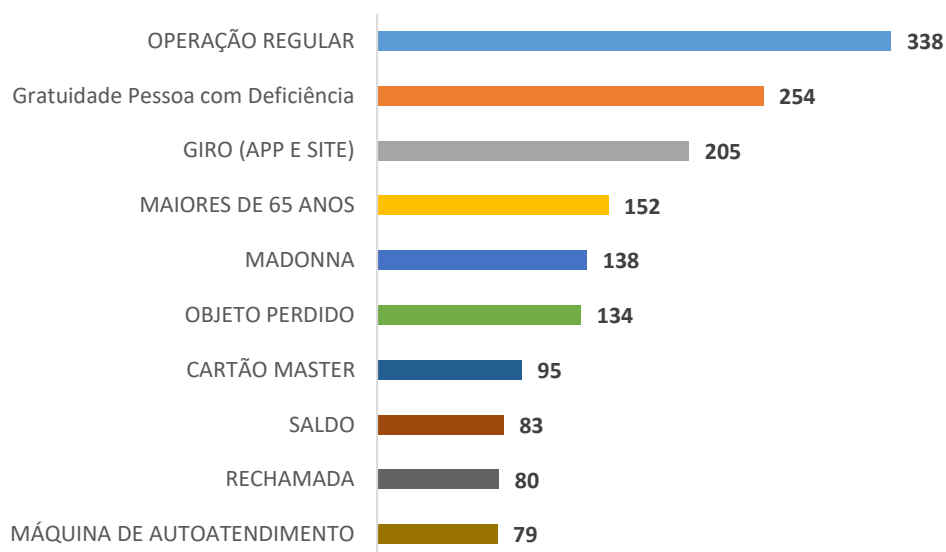
MANUTENÇÃO DOS TRENS	46	1,57%
TARIFA SOCIAL	45	1,54%
GRATUIDADE ESTUDANTE	43	1,47%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	42	1,43%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	39	1,33%
FUNCIONAMENTO	39	1,33%
GIRO - PARCERIAS	36	1,23%
POSTO DE GRATUIDADE	35	1,19%
ACHADOS E PERDIDOS	30	1,02%
INFORMAÇÕES GERAIS	29	0,99%
GIRO	26	0,89%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	24	0,82%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	24	0,82%
JOGOS E EVENTOS	22	0,75%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	21	0,72%
INTEGRAÇÃO	21	0,72%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	21	0,72%
Donativos ao Rio Grande do Sul	21	0,72%
CARTEIRA DIGITAL	20	0,68%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	19	0,65%
CARTÃO PRÉ-PAGO	17	0,58%
CARTÃO UNITÁRIO	16	0,55%
BILHETE UNITÁRIO	16	0,55%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	15	0,51%
TARIFA METRÔRIO	12	0,41%
FORNECEDOR METRÔRIO	12	0,41%
CADASTRO	12	0,41%
CASHBACK 30%	12	0,41%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	11	0,38%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	10	0,34%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	10	0,34%
COMUNICAÇÃO VISUAL	10	0,34%
APOIO CLIENTE	9	0,31%
CARTÃO GIRO	9	0,31%
BLOQUEIO DE CARTÃO	9	0,31%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	8	0,27%
LOJAS E QUIOSQUES	7	0,24%
Pagamento por aproximação	7	0,24%
COMERCIAL	7	0,24%
CAMPANHA INSTITUCIONAL	6	0,20%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	6	0,20%
BILHETERIA	6	0,20%
ACESSO AO APP/SITE	6	0,20%
PALCO CARIOCA	6	0,20%
CASHBACK 15%	6	0,20%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	5	0,17%
DANOS AO CLIENTE	5	0,17%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	5	0,17%
PARCERIAS	5	0,17%



LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	5	0,17%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	5	0,17%
EQUIPAMENTO LIGADO / DESLIGADO	5	0,17%
CARTÃO ELO	4	0,14%
RECARGA VIA PICPAY	4	0,14%
ATENDIMENTO DO SAC	4	0,14%
DÚVIDAS	4	0,14%
CARTÕES METRÔRIO	3	0,10%
TARIFAS	3	0,10%
RECARGA	3	0,10%
BICICLETÁRIO	3	0,10%
REGULATÓRIO	3	0,10%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,07%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	2	0,07%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	2	0,07%
DOAÇÃO DE MANTIMENTOS	2	0,07%
EVENTOS / PARCERIAS	2	0,07%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,07%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,07%
RECARGA PAY	1	0,03%
SUGESTÃO	1	0,03%
OPERAÇÃO CARNAVAL	1	0,03%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,03%
CASHBACK 50%	1	0,03%
CARTÃO BLOQUEADO	1	0,03%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	0,03%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,03%
NÃO INFORMADO	1	0,03%
REDES SOCIAIS	1	0,03%
WIFI	1	0,03%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,03%
BOAS PRÁTICAS	1	0,03%
Estorno De Recarga	1	0,03%
TRAJETOS DO MNS	1	0,03%
SITE	1	0,03%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,03%
OUTROS (GRATUIDADE)	1	0,03%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,03%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	1	0,03%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	1	0,03%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,03%
Atendimento Sac	1	0,03%
CÓDIGO DE ÉTICA	1	0,03%
JURÍDICO	1	0,03%
INSERÇÃO DE NOVAS LINHAS	1	0,03%
AR CONDICIONADO	1	0,03%
Total	2931	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



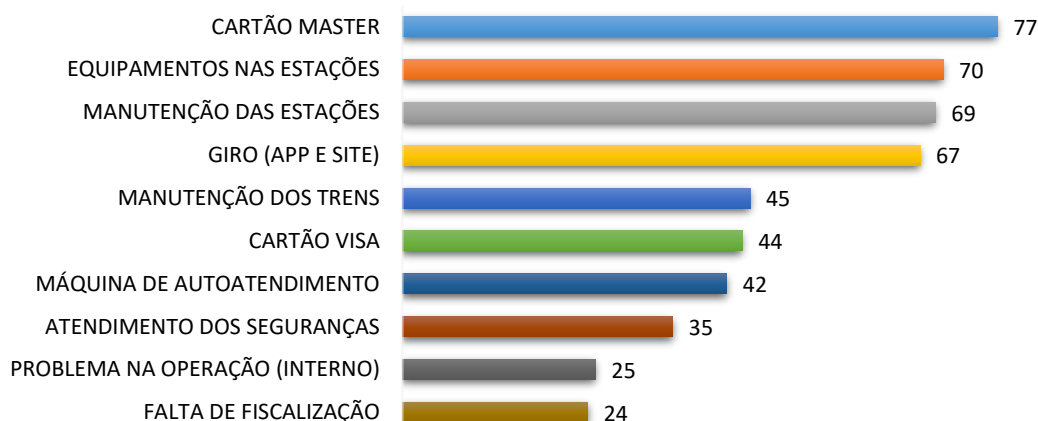
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO MASTER	77	10,97%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	70	9,97%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	69	9,83%
GIRO (APP E SITE)	67	9,54%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	45	6,41%
CARTÃO VISA	44	6,27%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	42	5,98%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	35	4,99%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	25	3,56%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	24	3,42%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	21	2,99%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	16	2,28%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	15	2,14%
GIRO - PARCERIAS	15	2,14%
CARTEIRA DIGITAL	15	2,14%
OPERAÇÃO REGULAR	11	1,57%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	9	1,28%
BLOQUEIO DE CARTÃO	9	1,28%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	9	1,28%
CASHBACK 30%	9	1,28%
GIRO	8	1,14%
INTEGRAÇÃO	8	1,14%
CASHBACK 15%	6	0,85%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	5	0,71%
BILHETERIA	4	0,57%
COMUNICAÇÃO VISUAL	4	0,57%



ATENDIMENTO DO SAC	4	0,57%
CARTÕES METRÔRIO	3	0,43%
CARTÃO ELO	3	0,43%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	3	0,43%
MADONNA	3	0,43%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,28%
TARIFA METRÔRIO	2	0,28%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,28%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,28%
RECARGA VIA PICPAY	2	0,28%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	0,28%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,28%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,14%
BICICLETÁRIO	1	0,14%
APOIO CLIENTE	1	0,14%
NÃO INFORMADO	1	0,14%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,14%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,14%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,14%
AR CONDICIONADO	1	0,14%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,14%
REDES SOCIAIS	1	0,14%
Total	702	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



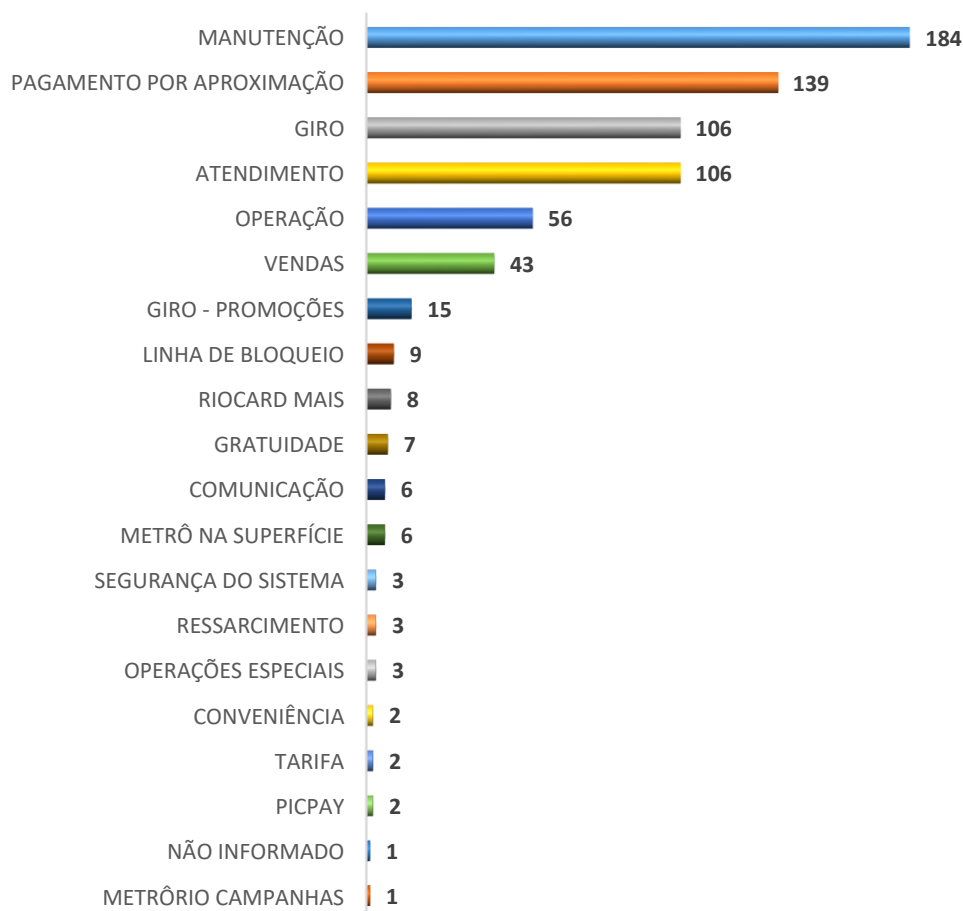
9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	184	26,21%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	139	19,80%
GIRO	106	15,10%
ATENDIMENTO	106	15,10%
OPERAÇÃO	56	7,98%
VENDAS	43	6,13%



GIRO - PROMOÇÕES	15	2,14%
LINHA DE BLOQUEIO	9	1,28%
RIOCARD MAIS	8	1,14%
GRATUIDADE	7	1,00%
COMUNICAÇÃO	6	0,85%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	0,85%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,43%
RESSARCIMENTO	3	0,43%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	0,43%
CONVENIÊNCIA	2	0,28%
TARIFA	2	0,28%
PICPAY	2	0,28%
NÃO INFORMADO	1	0,14%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,14%
Total	702	100,00%

Motivo das Reclamações

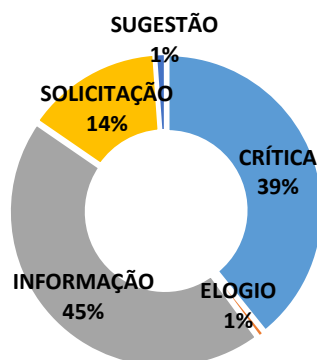




9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	280	39,22%
ELOGIO	5	0,70%
INFORMAÇÃO	319	44,68%
SOLICITAÇÃO	102	14,29%
SUGESTÃO	8	1,12%
Total	714	100,00%

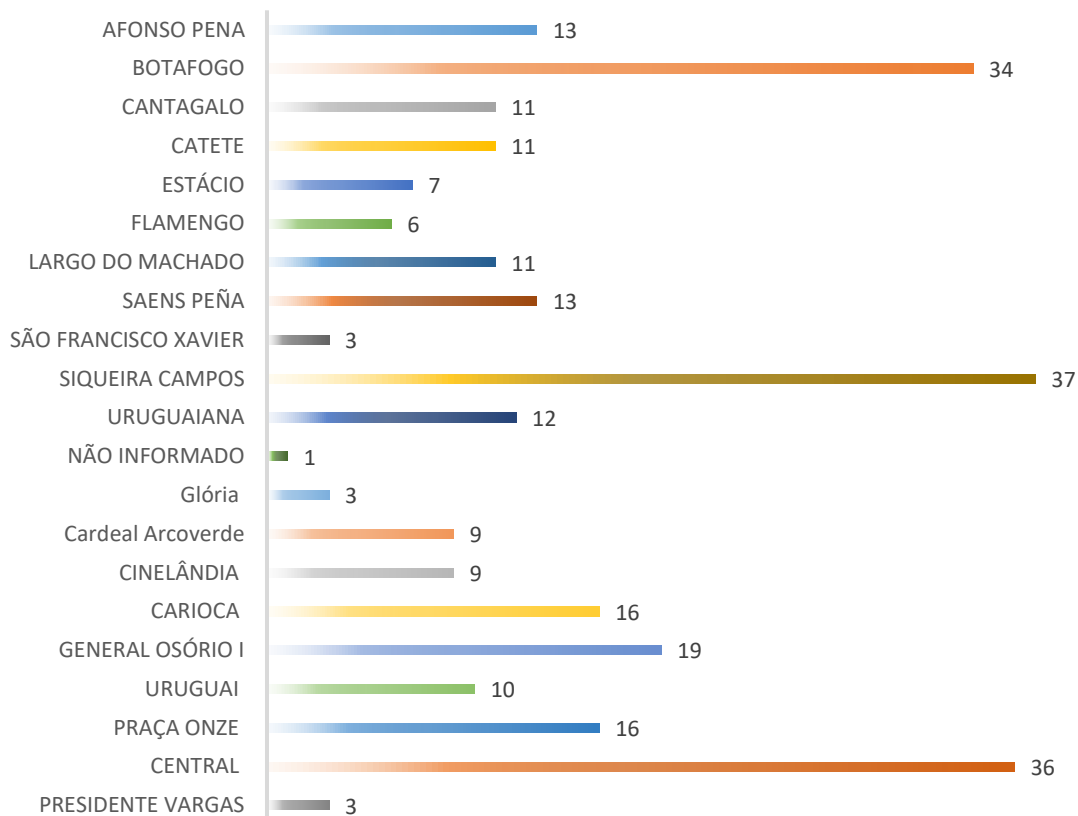
Tipo de Manifestação - Linha 1



Estação	Reclamações	%
AFONSO PENA	13	4,64%
BOTAFOGO	34	12,14%
CANTAGALO	11	3,93%
CATETE	11	3,93%
ESTÁCIO	7	2,50%
FLAMENGO	6	2,14%
LARGO DO MACHADO	11	3,93%
SAENS PEÑA	13	4,64%
SÃO FRANCISCO XAVIER	3	1,07%
SIQUEIRA CAMPOS	37	13,21%
URUGUAIANA	12	4,29%
NÃO INFORMADO	1	0,36%
Glória	3	1,07%
Cardeal Arcoverde	9	3,21%
CINELÂNDIA	9	3,21%
CARIOCA	16	5,71%
GENERAL OSÓRIO I	19	6,79%
URUGUAI	10	3,57%
PRAÇA ONZE	16	5,71%
CENTRAL	36	12,86%
PRESIDENTE VARGAS	3	1,07%
Total	280	100,00%



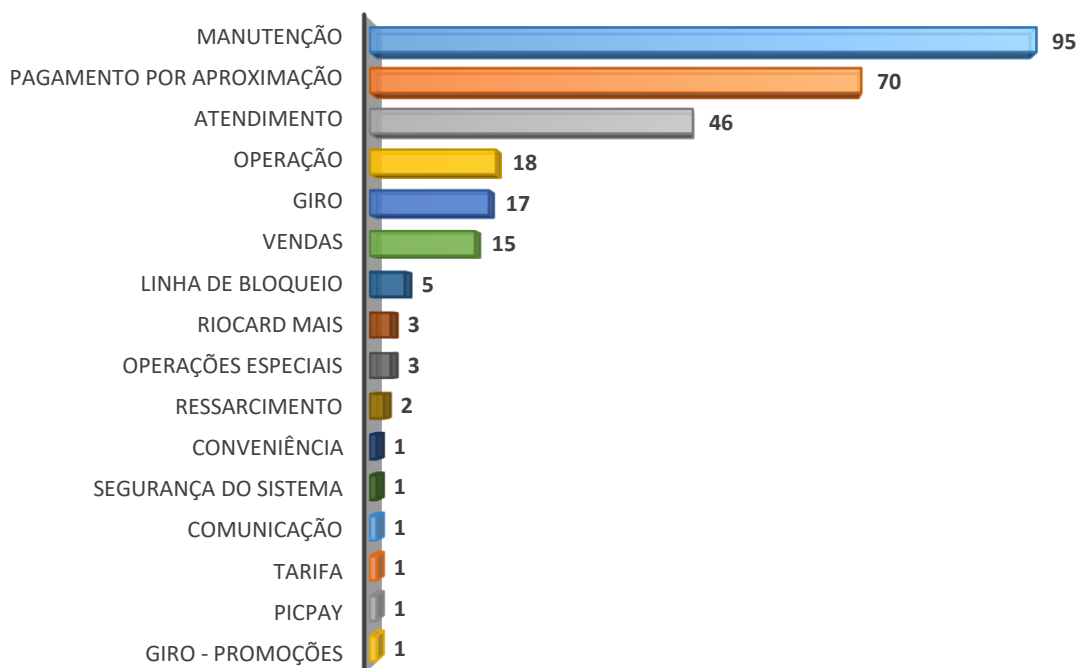
RECLAMAÇÕES MAIO 2024 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	95	33,93%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	70	25,00%
ATENDIMENTO	46	16,43%
OPERAÇÃO	18	6,43%
GIRO	17	6,07%
VENDAS	15	5,36%
LINHA DE BLOQUEIO	5	1,79%
RIOCARD MAIS	3	1,07%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	1,07%
RESSARCIMENTO	2	0,71%
CONVENIÊNCIA	1	0,36%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,36%
COMUNICAÇÃO	1	0,36%
TARIFA	1	0,36%
PICPAY	1	0,36%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,36%
Total	280	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por motivo

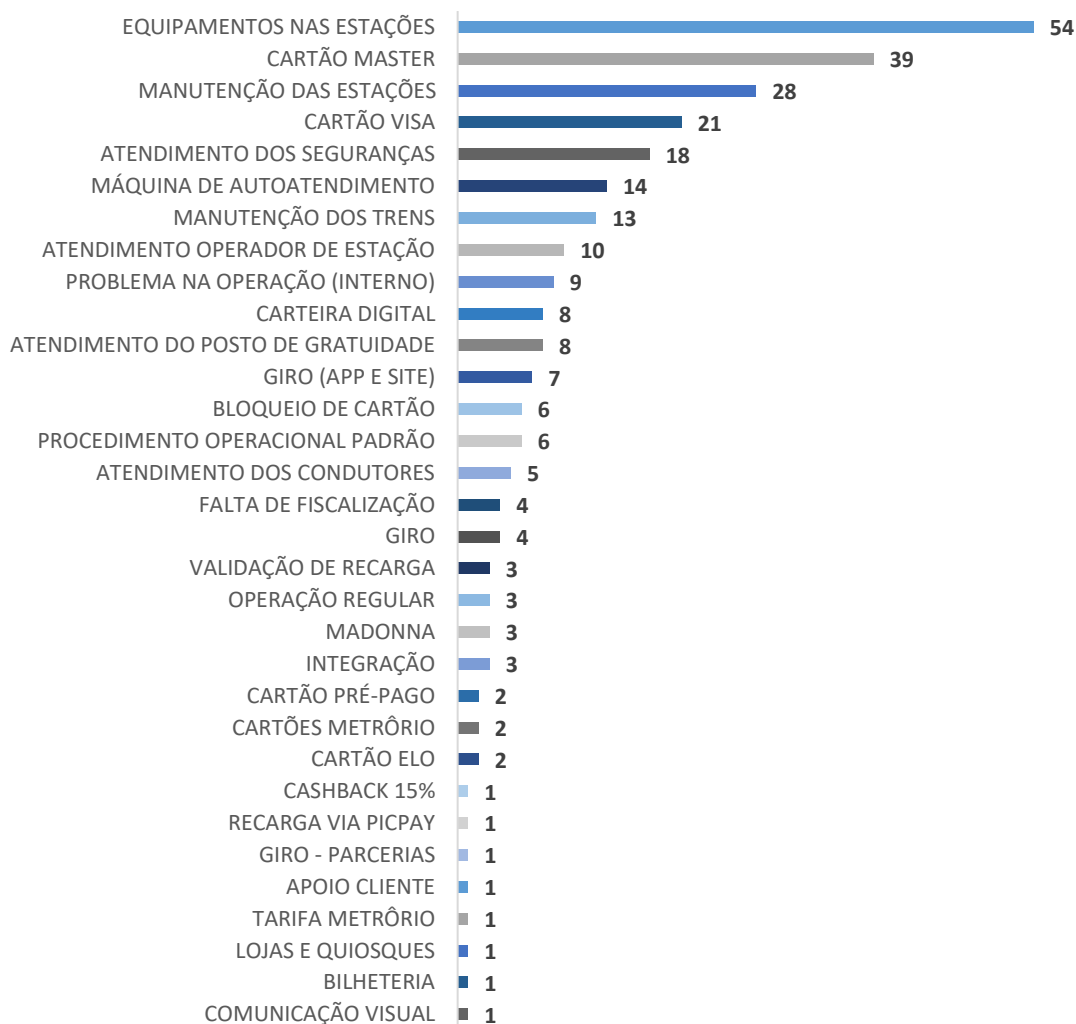


Categoria	Reclamações	%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	54	19,29%
CARTÃO MASTER	39	13,93%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	28	10,00%
CARTÃO VISA	21	7,50%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	18	6,43%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	14	5,00%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	13	4,64%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	10	3,57%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	9	3,21%
CARTEIRA DIGITAL	8	2,86%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	8	2,86%
GIRO (APP E SITE)	7	2,50%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	2,14%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	6	2,14%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	5	1,79%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	4	1,43%
GIRO	4	1,43%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	1,07%
OPERAÇÃO REGULAR	3	1,07%
MADONNA	3	1,07%
INTEGRAÇÃO	3	1,07%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,71%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,71%
CARTÃO ELO	2	0,71%
CASHBACK 15%	1	0,36%



RECARGA VIA PICPAY	1	0,36%
GIRO - PARCERIAS	1	0,36%
APOIO CLIENTE	1	0,36%
TARIFA METRÔRIO	1	0,36%
LOJAS E QUIOSQUES	1	0,36%
BILHETERIA	1	0,36%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,36%
Total	280	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	5	1
Total	5	100%



Elogios - Linha 1

5

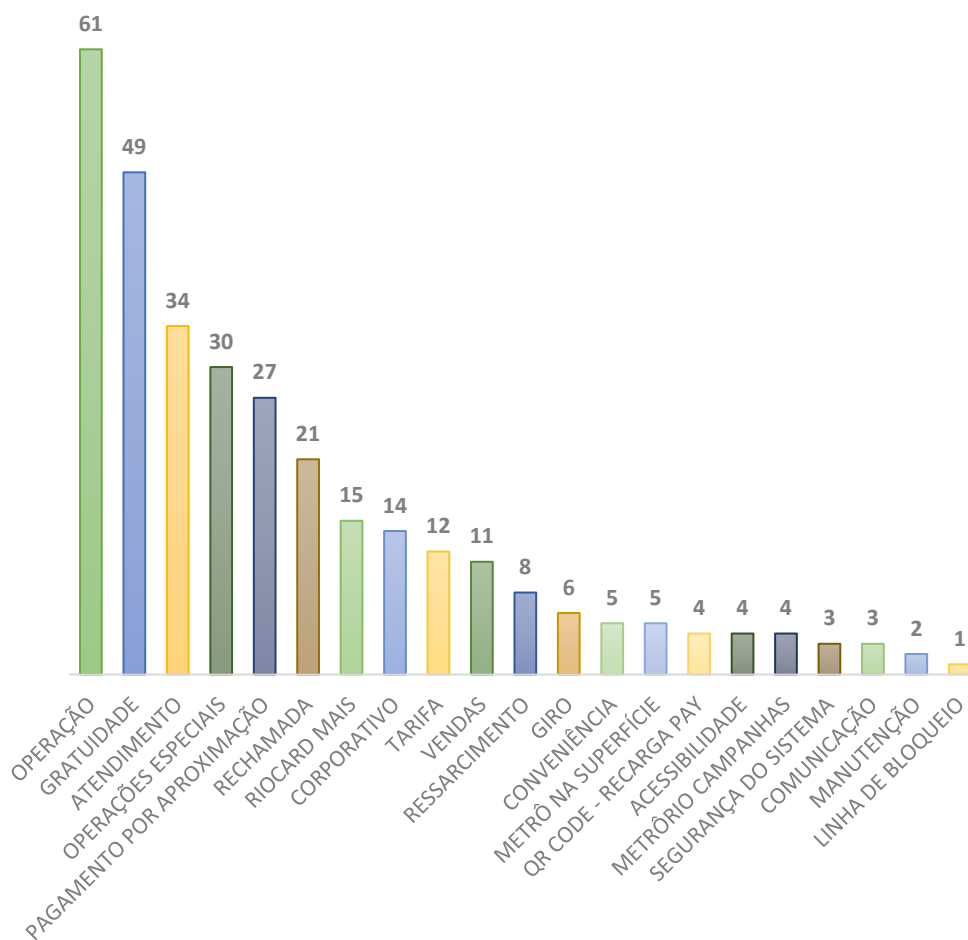


ATENDIMENTO

Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	61	19,12%
GRATUIDADE	49	15,36%
ATENDIMENTO	34	10,66%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	30	9,40%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	27	8,46%
RECHAMADA	21	6,58%
RIOCARD MAIS	15	4,70%
CORPORATIVO	14	4,39%
TARIFA	12	3,76%
VENDAS	11	3,45%
RESSARCIMENTO	8	2,51%
GIRO	6	1,88%
CONVENIÊNCIA	5	1,57%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	1,57%
QR CODE - RECARGA PAY	4	1,25%
ACESSIBILIDADE	4	1,25%
METRÔRIO CAMPANHAS	4	1,25%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,94%
COMUNICAÇÃO	3	0,94%
MANUTENÇÃO	2	0,63%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,31%
Total	319	100,00%



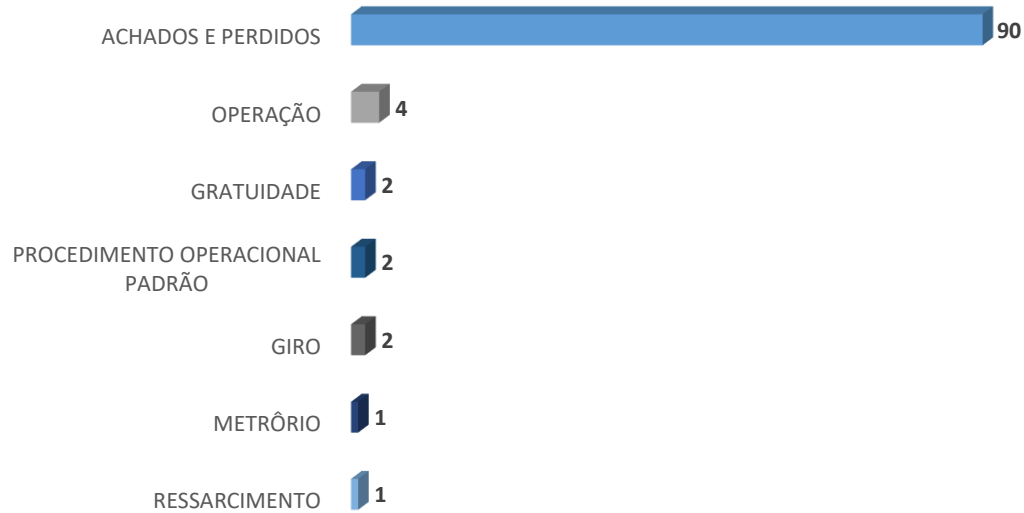
Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	90	88,24%
OPERAÇÃO	4	3,92%
GRATUIDADE	2	1,96%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,96%
GIRO	2	1,96%
METRÔRIO	1	0,98%
RESSARCIMENTO	1	0,98%
Total	102	100,00%

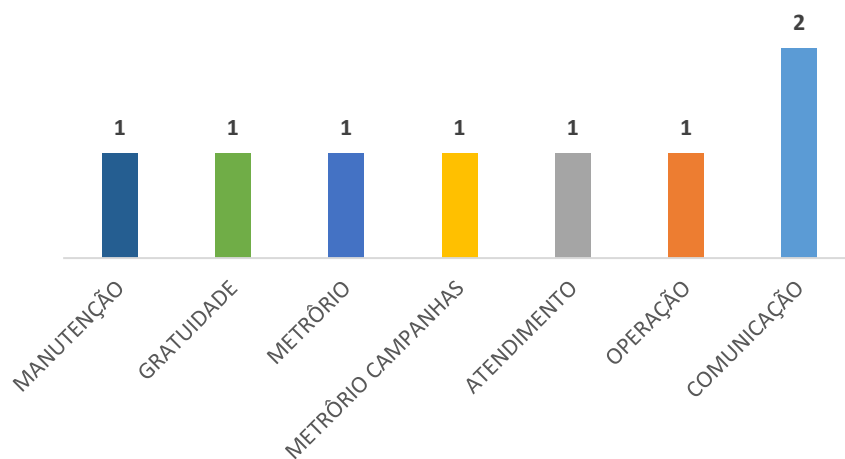


Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	25,00%
OPERAÇÃO	1	12,50%
ATENDIMENTO	1	12,50%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	12,50%
METRÔRIO	1	12,50%
GRATUIDADE	1	12,50%
MANUTENÇÃO	1	12,50%
Total	8	100,00%

Sugestões - Linha 1

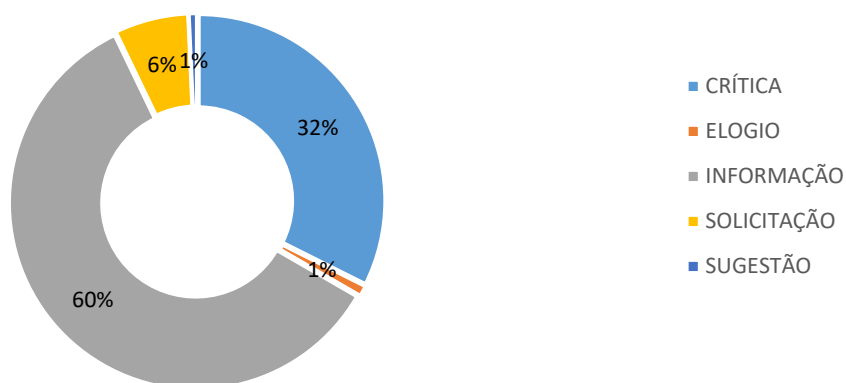




9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	136	32,38%
ELOGIO	4	0,95%
INFORMAÇÃO	250	59,52%
SOLICITAÇÃO	27	6,43%
SUGESTÃO	3	0,71%
Total	420	100,00%

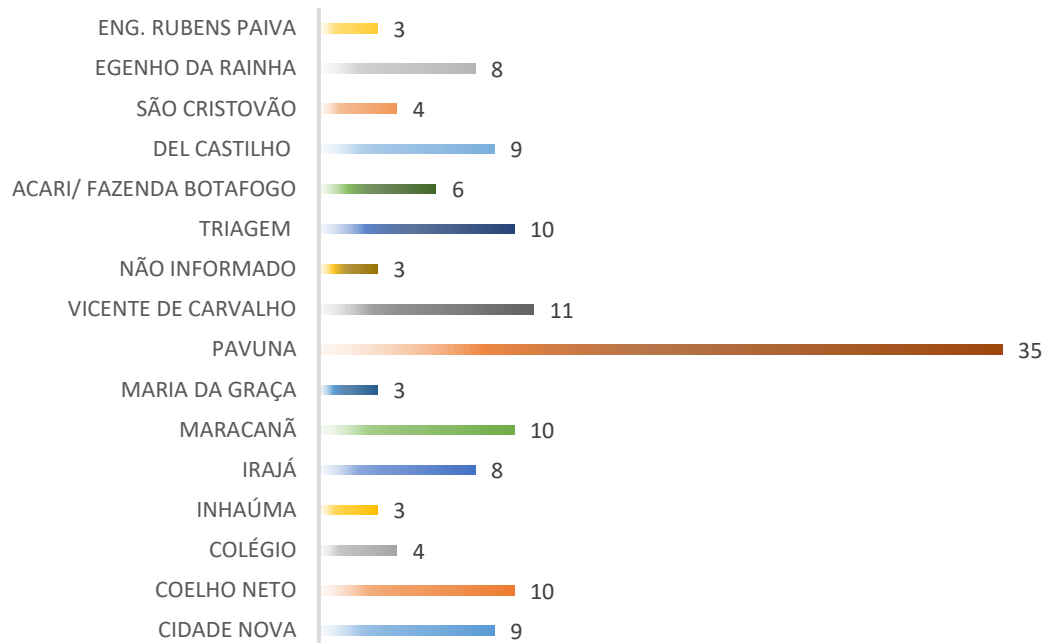
Tipo de manifestação - Linha 2



Estação	Reclamações	%
CIDADE NOVA	9	6,62%
COELHO NETO	10	7,35%
COLÉGIO	4	2,94%
INHAÚMA	3	2,21%
IRAJÁ	8	5,88%
MARACANÃ	10	7,35%
MARIA DA GRAÇA	3	2,21%
PAVUNA	35	25,74%
VICENTE DE CARVALHO	11	8,09%
NÃO INFORMADO	3	2,21%
TRIAGEM	10	7,35%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	6	4,41%
DEL CASTILHO	9	6,62%
SÃO CRISTOVÃO	4	2,94%
EGENHO DA RAINHA	8	5,88%
ENG. RUBENS PAIVA	3	2,21%
Total	136	100,00%



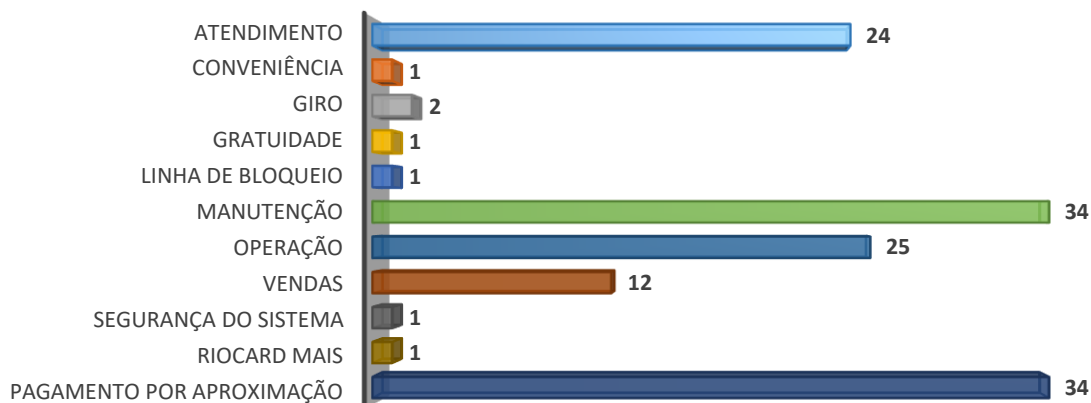
RECLAMAÇÕES MAIO 2024 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	24	17,65%
CONVENIÊNCIA	1	0,74%
GIRO	2	1,47%
GRATUIDADE	1	0,74%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,74%
MANUTENÇÃO	34	25,00%
OPERAÇÃO	25	18,38%
VENDAS	12	8,82%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,74%
RIOCARD MAIS	1	0,74%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	34	25,00%
Total	136	100,00%



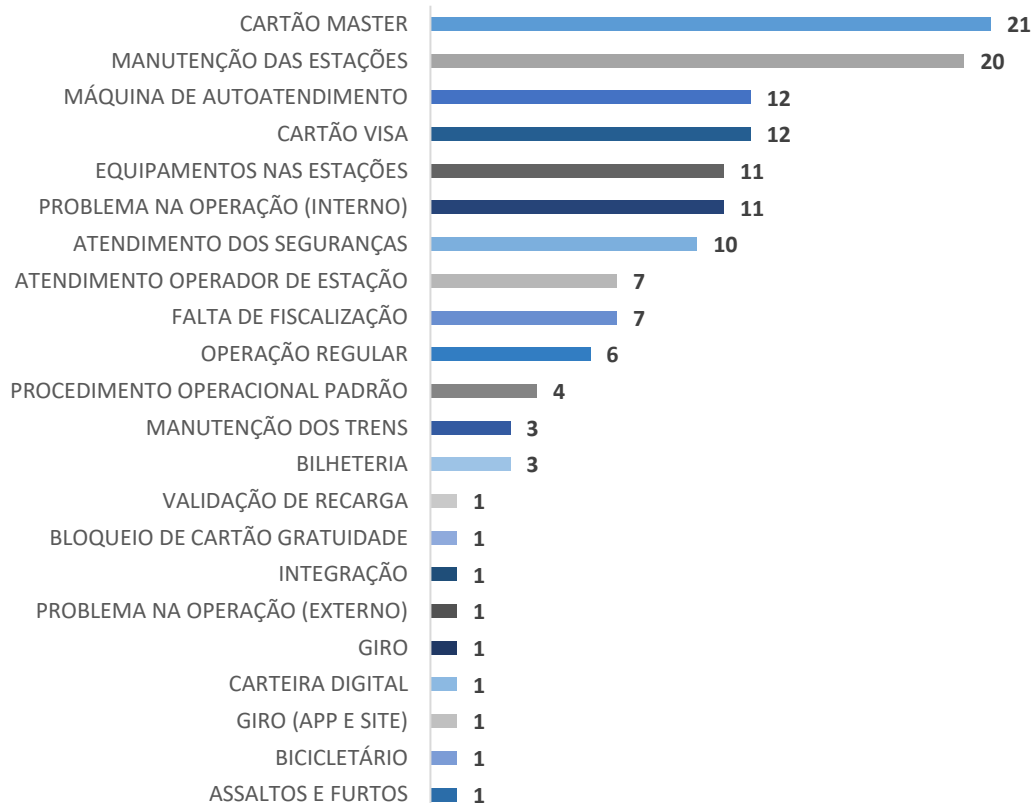
Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	21	15,44%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	20	14,71%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	12	8,82%
CARTÃO VISA	12	8,82%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	11	8,09%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	11	8,09%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	10	7,35%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	7	5,15%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	5,15%
OPERAÇÃO REGULAR	6	4,41%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	2,94%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	2,21%
BILHETERIA	3	2,21%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,74%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,74%
INTEGRAÇÃO	1	0,74%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,74%
GIRO	1	0,74%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,74%
GIRO (APP E SITE)	1	0,74%
BICICLETÁRIO	1	0,74%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,74%
Total	136	100,00%

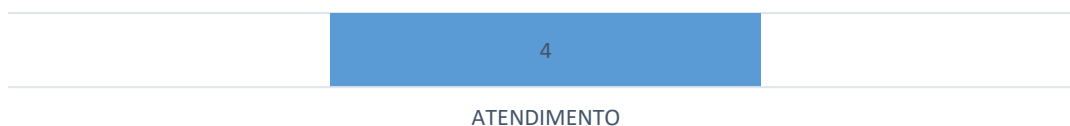


Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	4	100%
Total	4	100%

Elogios - Linha 2

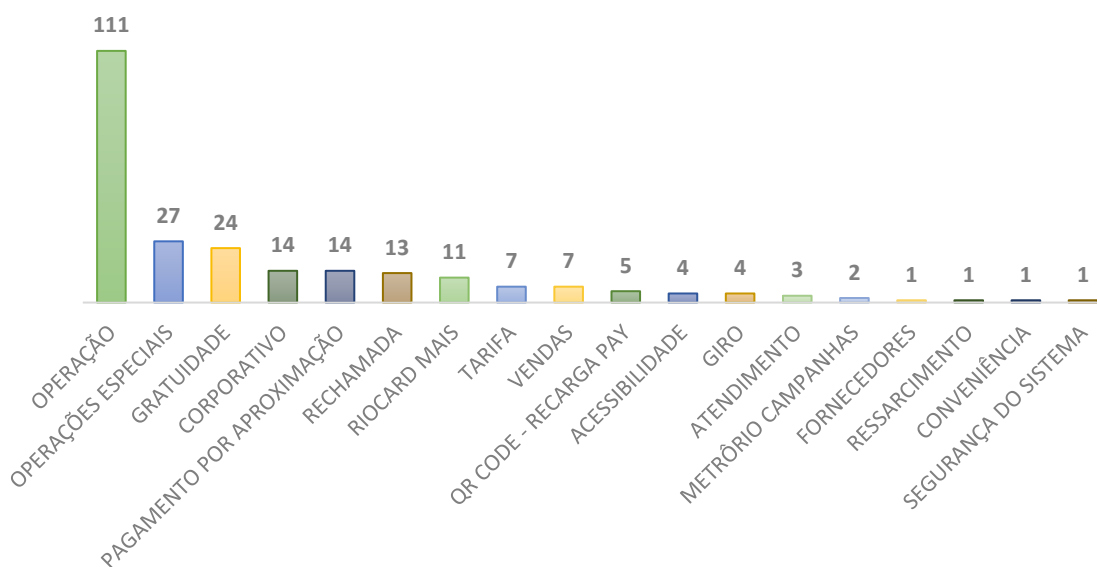


Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	111	44,40%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	27	10,80%
GRATUIDADE	24	9,60%
CORPORATIVO	14	5,60%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	14	5,60%
RECHAMADA	13	5,20%
RIOCARD MAIS	11	4,40%
TARIFA	7	2,80%



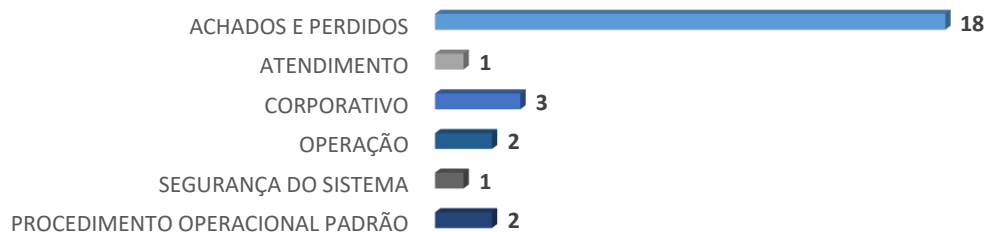
VENDAS	7	2,80%
QR CODE - RECARGA PAY	5	2,00%
ACESSIBILIDADE	4	1,60%
GIRO	4	1,60%
ATENDIMENTO	3	1,20%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,80%
FORNECEDORES	1	0,40%
RESSARCIMENTO	1	0,40%
CONVENIÊNCIA	1	0,40%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,40%
Total	250	100,00%

Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	18	66,67%
ATENDIMENTO	1	3,70%
CORPORATIVO	3	11,11%
OPERAÇÃO	2	7,41%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	3,70%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	7,41%
Total	27	100,00%

Solicitações - Linha 2





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

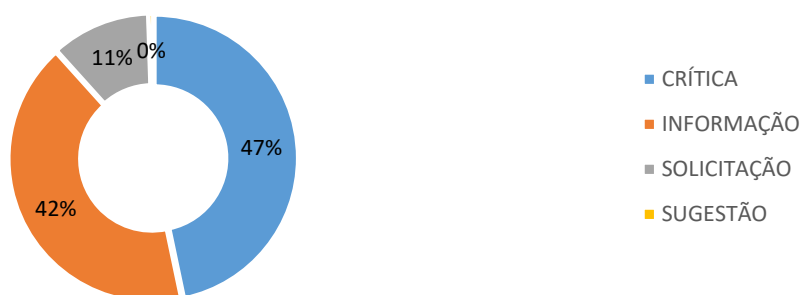
Sugestões - Linha 2



9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	92	46,70%
INFORMAÇÃO	82	41,62%
SOLICITAÇÃO	22	11,17%
SUGESTÃO	1	0,51%
Total	197	100,00%

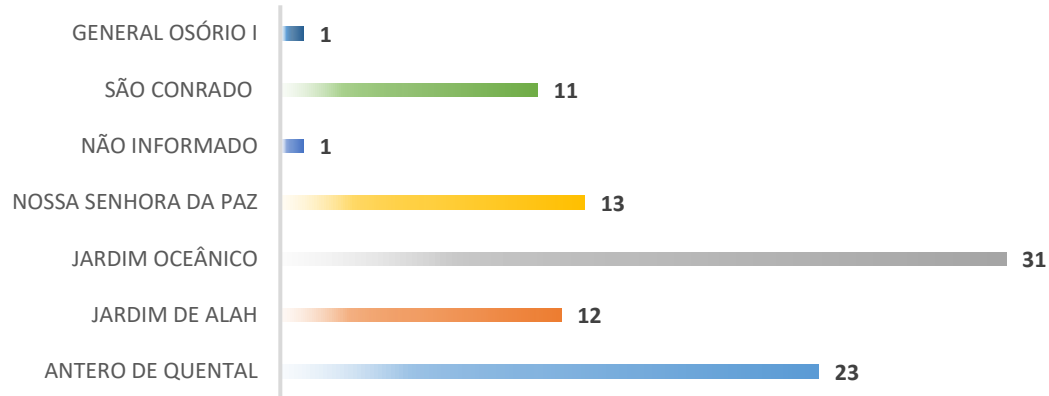
Tipo de Manifestação - Linha 4



Estação	Reclamações	%
ANTERO DE QUENTAL	23	25,00%
JARDIM DE ALAH	12	13,04%
JARDIM OCEÂNICO	31	33,70%
NOSSA SENHORA DA PAZ	13	14,13%
NÃO INFORMADO	1	1,09%
SÃO CONRADO	11	11,96%
GENERAL OSÓRIO I	1	1,09%
Total	92	100,00%

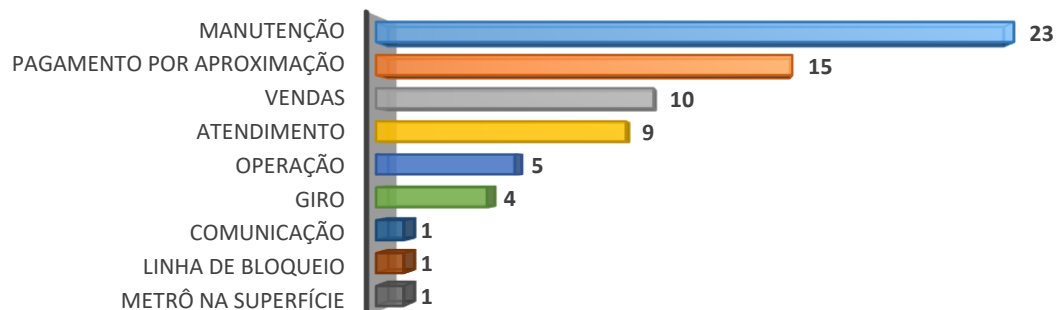


RECLAMAÇÕES MAIO 2024 - POR ESTAÇÃO



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

Reclamações Linha 4 - Por Motivo

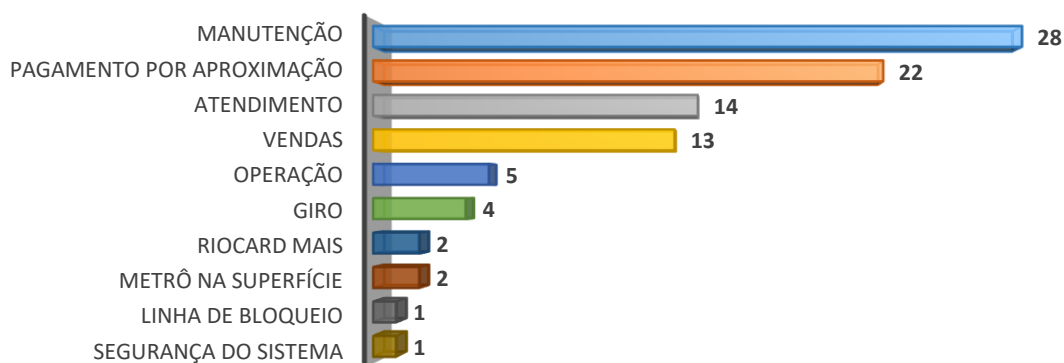


Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	28	30,43%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	22	23,91%
ATENDIMENTO	14	15,22%
VENDAS	13	14,13%
OPERAÇÃO	5	5,43%



GIRO	4	4,35%
RIOCARD MAIS	2	2,17%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	2,17%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,09%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,09%
Total	92	100,00%

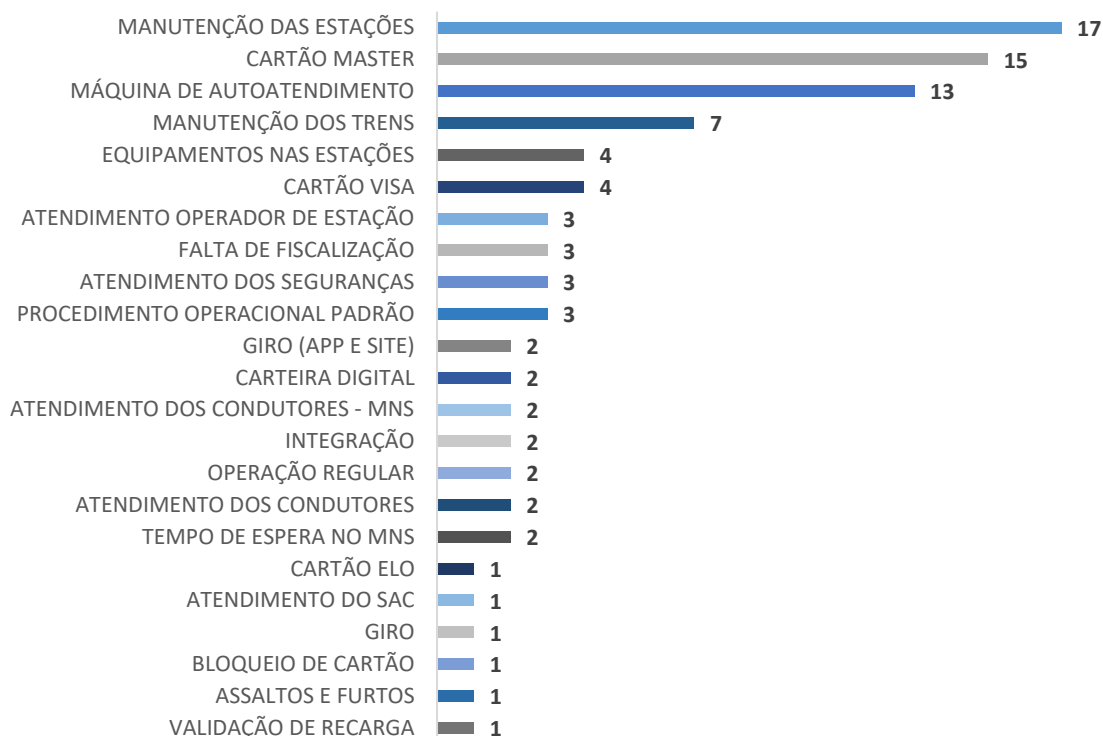
Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	17	18,48%
CARTÃO MASTER	15	16,30%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	13	14,13%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	7	7,61%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	4	4,35%
CARTÃO VISA	4	4,35%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	3	3,26%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	3,26%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	3,26%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	3,26%
GIRO (APP E SITE)	2	2,17%
CARTEIRA DIGITAL	2	2,17%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	2,17%
INTEGRAÇÃO	2	2,17%
OPERAÇÃO REGULAR	2	2,17%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	2,17%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	2	2,17%
CARTÃO ELO	1	1,09%
ATENDIMENTO DO SAC	1	1,09%
GIRO	1	1,09%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	1,09%
ASSALTOS E FURTOS	1	1,09%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	1,09%
Total	92	100,00%



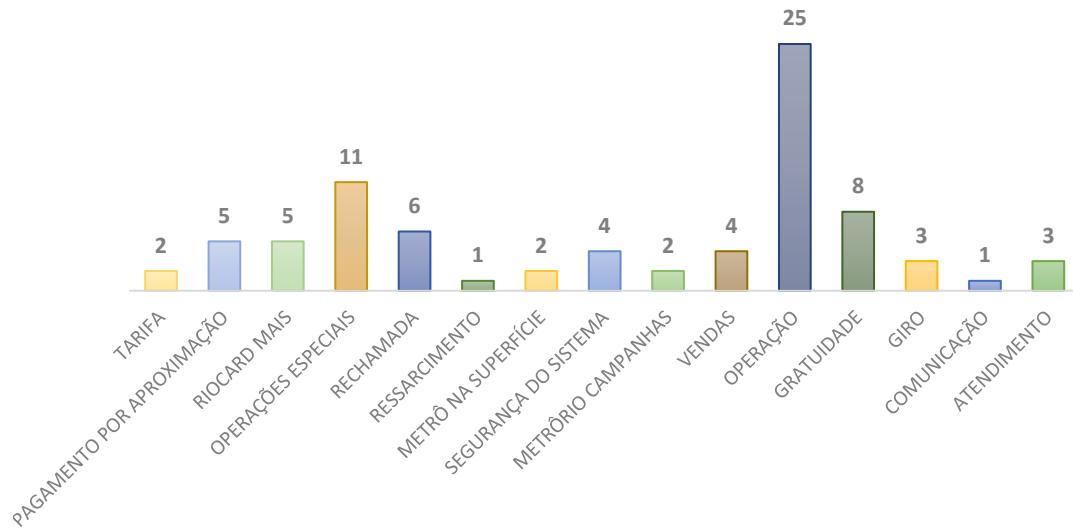
Reclamações Linha 4 - Por categoria



Tipo de Informação	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	3,66%
COMUNICAÇÃO	1	1,22%
GIRO	3	3,66%
GRATUIDADE	8	9,76%
OPERAÇÃO	25	30,49%
VENDAS	4	4,88%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	2,44%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	4,88%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	2,44%
RESSARCIMENTO	1	1,22%
RECHAMADA	6	7,32%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	11	13,41%
RIOCARD MAIS	5	6,10%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	5	6,10%
TARIFA	2	2,44%
Total	82	100,00%

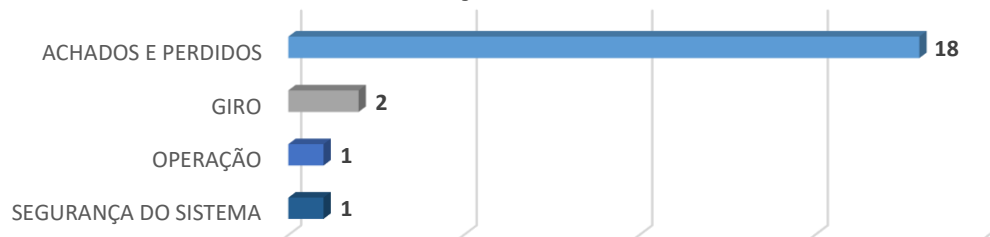


Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	18	81,82%
GIRO	2	9,09%
OPERAÇÃO	1	4,55%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	4,55%
Total	22	100,00%

Solicitações - Linha 4



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

Sugestões - Linha 4

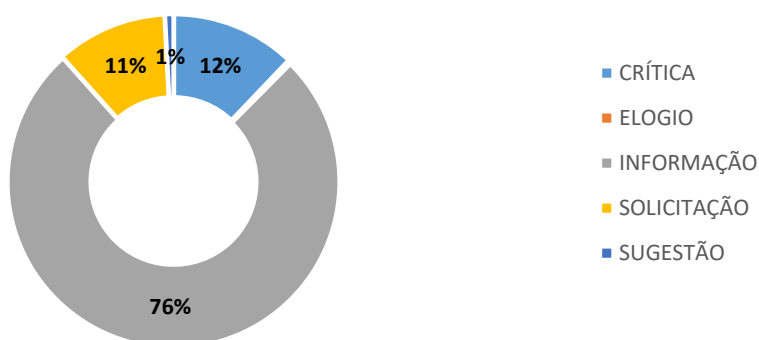




9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	194	12,13%
ELOGIO	5	0,31%
INFORMAÇÃO	1215	75,94%
SOLICITAÇÃO	173	10,81%
SUGESTÃO	13	0,81%
Total	1600	100,00%

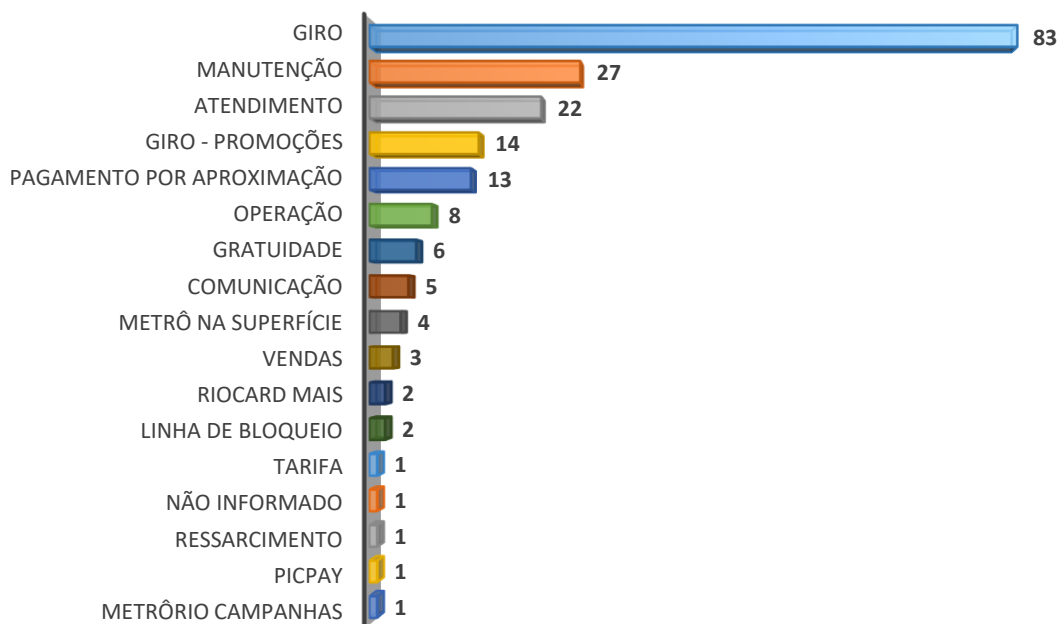
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	83	42,78%
MANUTENÇÃO	27	13,92%
ATENDIMENTO	22	11,34%
GIRO - PROMOÇÕES	14	7,22%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	13	6,70%
OPERAÇÃO	8	4,12%
GRATUIDADE	6	3,09%
COMUNICAÇÃO	5	2,58%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	2,06%
VENDAS	3	1,55%
RIOCARD MAIS	2	1,03%
LINHA DE BLOQUEIO	2	1,03%
TARIFA	1	0,52%
NÃO INFORMADO	1	0,52%
RESSARCIMENTO	1	0,52%
PICPAY	1	0,52%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,52%
Total	194	100,00%



Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

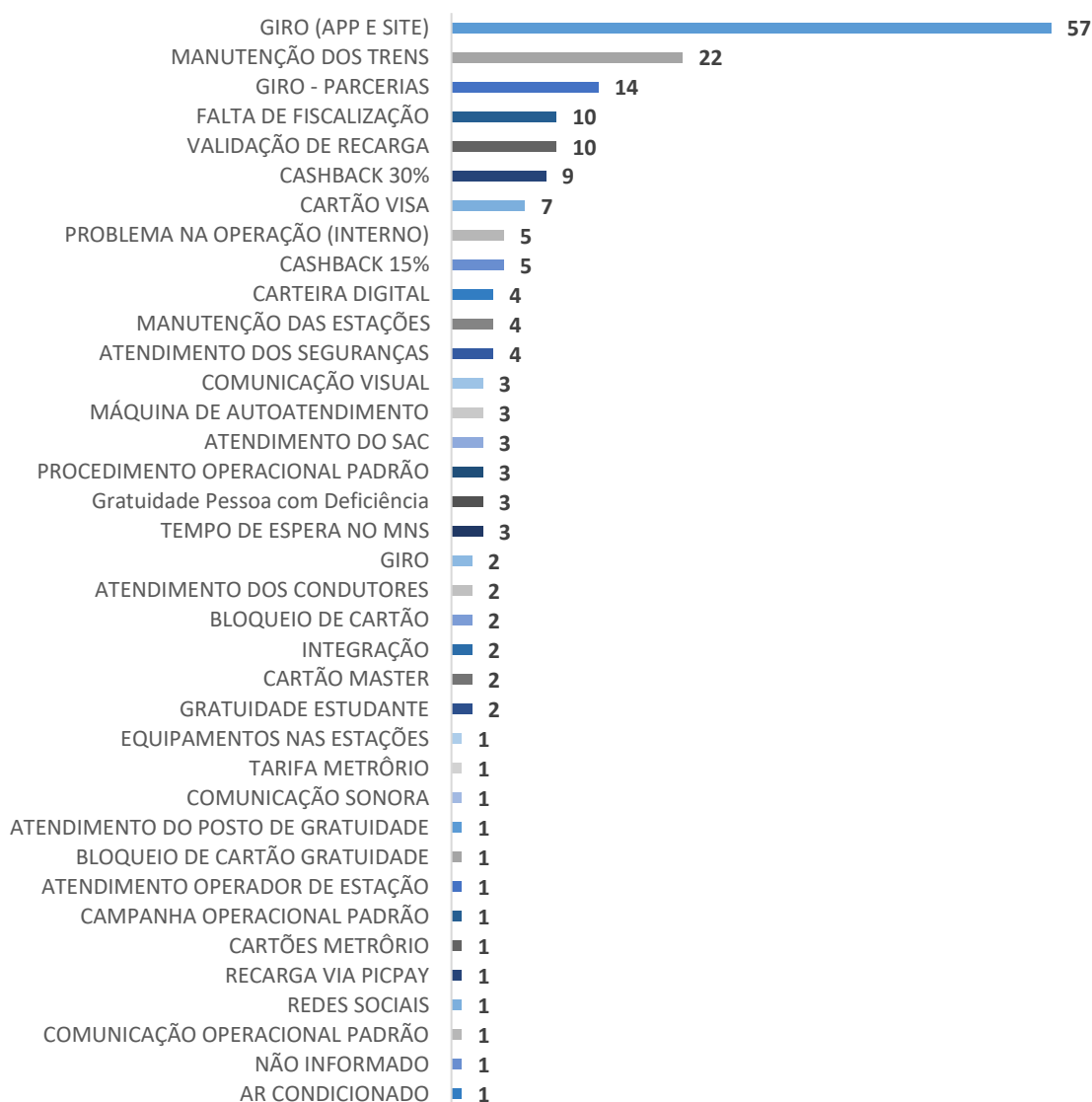


Categoria	Reclamações	%
GIRO (APP E SITE)	57	29,38%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	22	11,34%
GIRO - PARCERIAS	14	7,22%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	10	5,15%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	10	5,15%
CASHBACK 30%	9	4,64%
CARTÃO VISA	7	3,61%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	2,58%
CASHBACK 15%	5	2,58%
CARTEIRA DIGITAL	4	2,06%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	2,06%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	4	2,06%
COMUNICAÇÃO VISUAL	3	1,55%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	1,55%
ATENDIMENTO DO SAC	3	1,55%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,55%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	3	1,55%
TEMPO DE ESPERA NO MNS	3	1,55%
GIRO	2	1,03%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	1,03%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	1,03%
INTEGRAÇÃO	2	1,03%
CARTÃO MASTER	2	1,03%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	1,03%



EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,52%
TARIFA METRÔRIO	1	0,52%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,52%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,52%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,52%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	1	0,52%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,52%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,52%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,52%
REDES SOCIAIS	1	0,52%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,52%
NÃO INFORMADO	1	0,52%
AR CONDICIONADO	1	0,52%
Total	194	100,00%

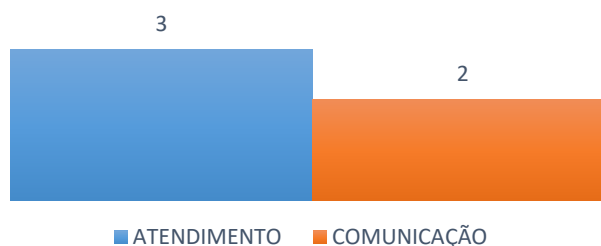
Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	60,00%
COMUNICAÇÃO	2	40,00%
Total	5	100,00%

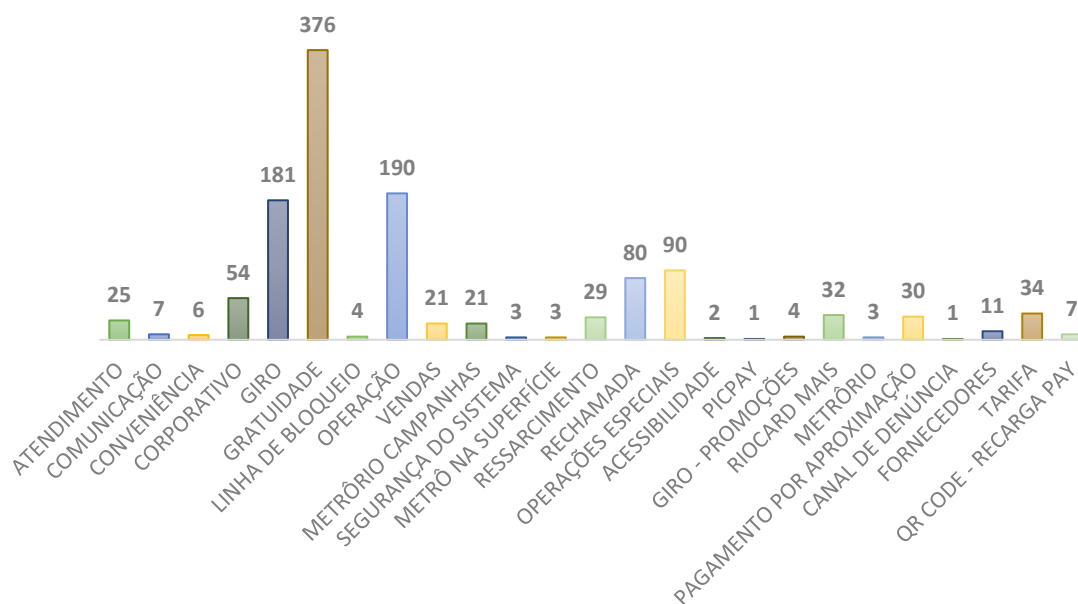
Elogios - Linha não Informada



Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	25	2,06%
COMUNICAÇÃO	7	0,58%
CONVENIÊNCIA	6	0,49%
CORPORATIVO	54	4,44%
GIRO	181	14,90%
GRATUIDADE	376	30,95%
LINHA DE BLOQUEIO	4	0,33%
OPERAÇÃO	190	15,64%
VENDAS	21	1,73%
METRÔRIO CAMPANHAS	21	1,73%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,25%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	0,25%
RESSARCIMENTO	29	2,39%
RECHAMADA	80	6,58%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	90	7,41%
ACESSIBILIDADE	2	0,16%
PICPAY	1	0,08%
GIRO - PROMOÇÕES	4	0,33%
RIOCARD MAIS	32	2,63%
METRÔRIO	3	0,25%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	30	2,47%
CANAL DE DENÚNCIA	1	0,08%
FORNECEDORES	11	0,91%
TARIFA	34	2,80%
QR CODE - RECARGA PAY	7	0,58%
Total	1215	100,00%

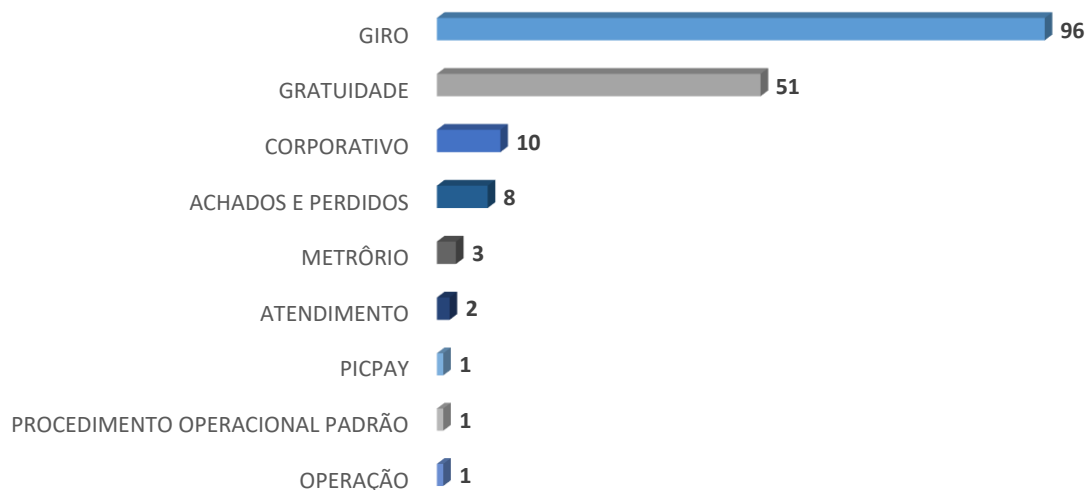


Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	96	55,49%
GRATUIDADE	51	29,48%
CORPORATIVO	10	5,78%
ACHADOS E PERDIDOS	8	4,62%
METRÔRIO	3	1,73%
ATENDIMENTO	2	1,16%
PICPAY	1	0,58%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,58%
OPERAÇÃO	1	0,58%
Total	173	100,00%

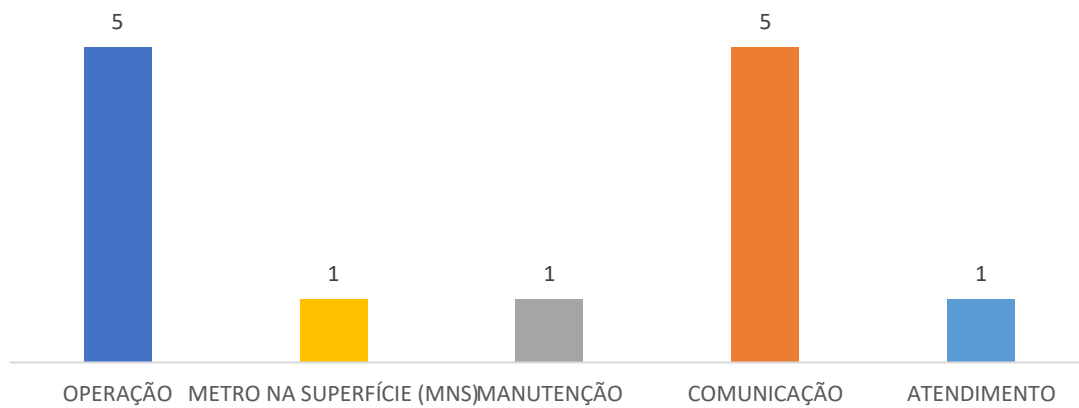
Solicitações - Linha Não Informada





Sugestões	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	7,69%
COMUNICAÇÃO	5	38,46%
MANUTENÇÃO	1	7,69%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	7,69%
OPERAÇÃO	5	38,46%
Total	13	100,00%

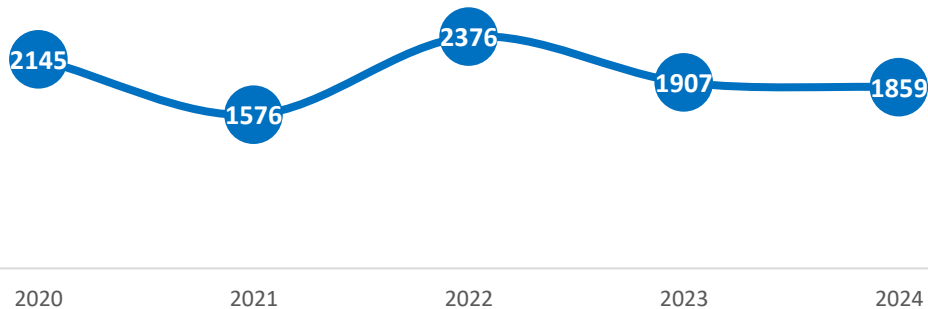
Sugestões - Linha Não Informada



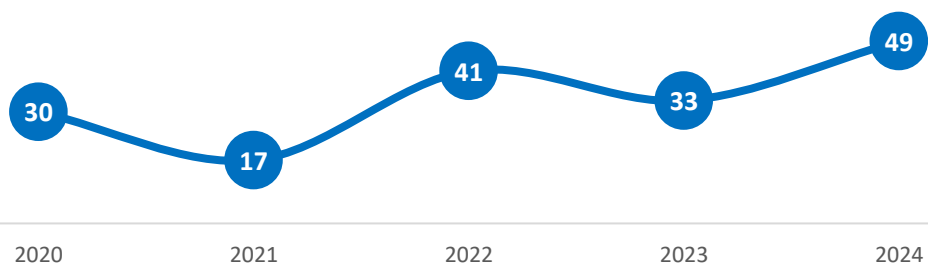


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

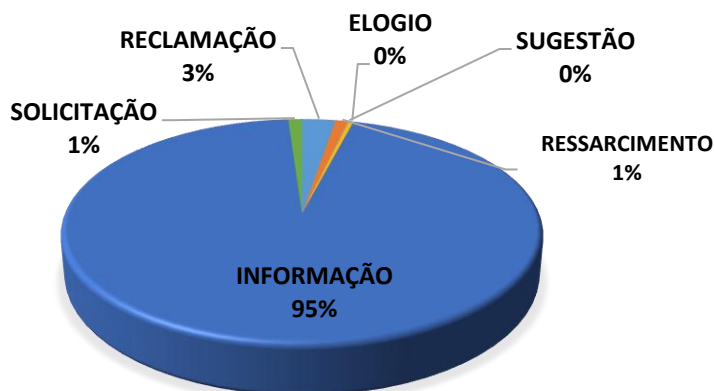


10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	49	2,64%
RESSARCIMENTO	18	0,97%
SUGESTÃO	2	0,11%
ELOGIO	6	0,32%
INFORMAÇÃO	1764	94,89%
SOLICITAÇÃO	20	1,08%
TOTAL	1859	100,00%



MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

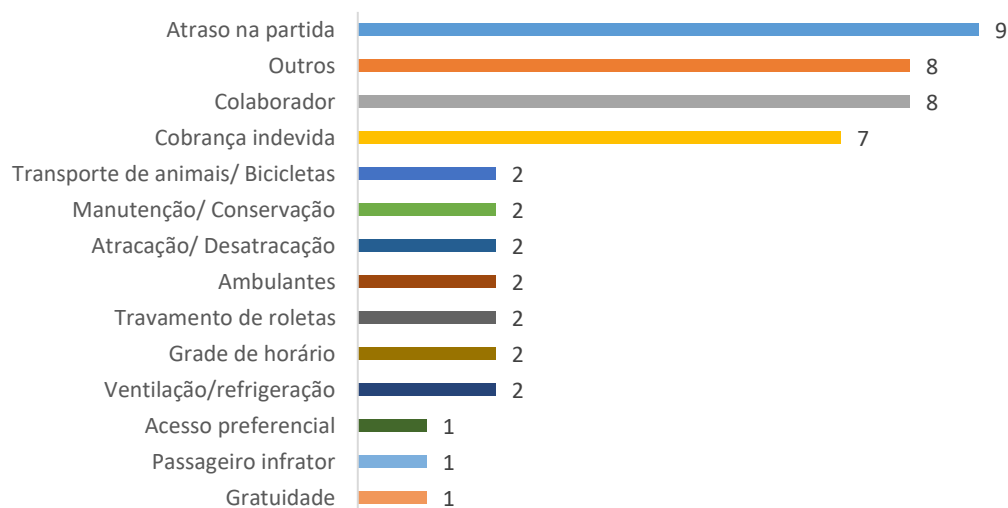


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Atraso na partida	9	18,37%
Outros	8	16,33%
Colaborador	8	16,33%
Cobrança indevida	7	14,29%
Transporte de animais/ Bicletas	2	4,08%
Manutenção/ Conservação	2	4,08%
Atracação/ Desatracação	2	4,08%
Ambulantes	2	4,08%
Travamento de roletas	2	4,08%
Grade de horário	2	4,08%
Ventilação/refrigeração	2	4,08%
Acesso preferencial	1	2,04%
Passageiro infrator	1	2,04%
Gratuidade	1	2,04%
Total	49	100%

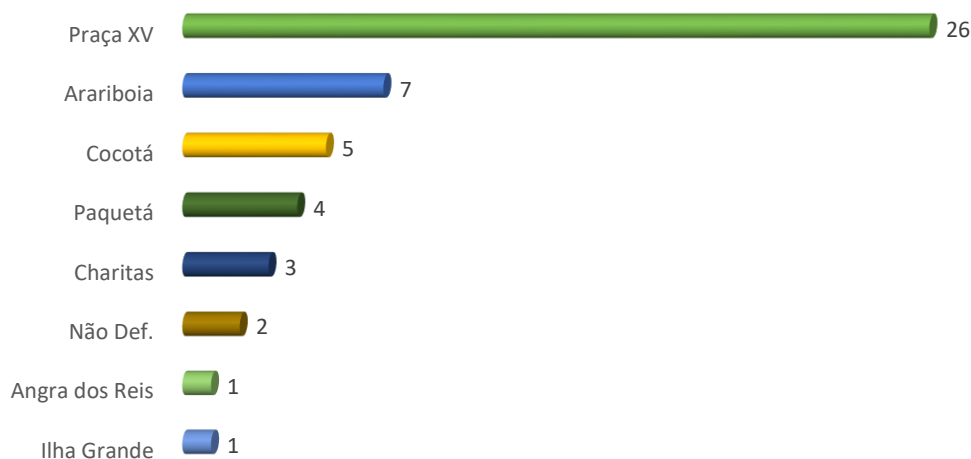


MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	26	53,06%
Arariboia	7	14,29%
Cocotá	5	10,20%
Paquetá	4	8,16%
Charitas	3	6,12%
Não Def.	2	4,08%
Angra dos Reis	1	2,04%
Ilha Grande	1	2,04%
Total	49	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA

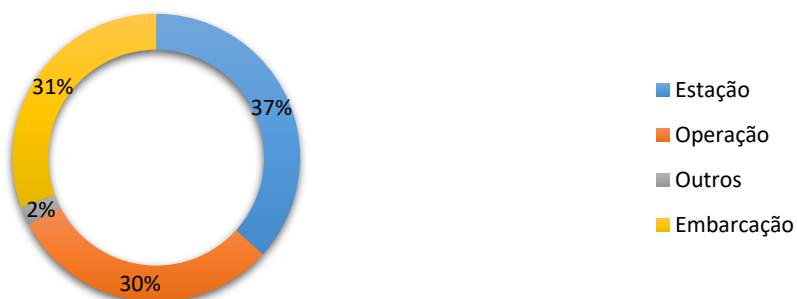




10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	18	36,73%
Operação	15	30,61%
Outros	1	2,04%
Embarcação	15	30,61%
Total	49	100,00%

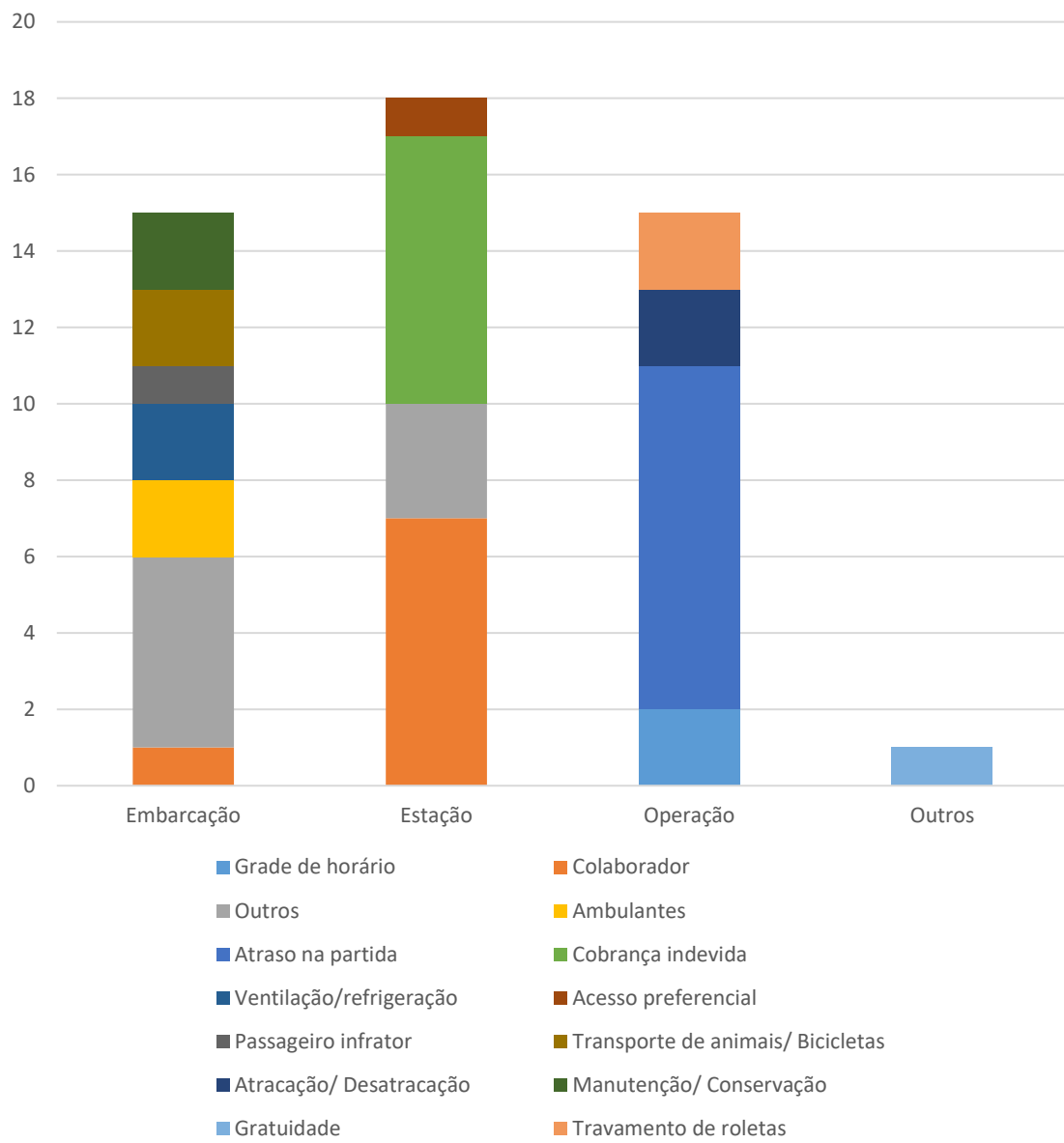
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Grade de horário			2	
Colaborador	1	7		
Outros	5	3		
Ambulantes	2			
Atraso na partida			9	
Cobrança indevida		7		
Ventilação/refrigeração	2			
Acesso preferencial		1		
Passageiro infrator	1			
Transporte de animais/ Bicletas	2			
Atracação/ Desatracação			2	
Manutenção/ Conservação	2			
Gratuidade				1
Travamento de roletas			2	
Total	15	18	15	1

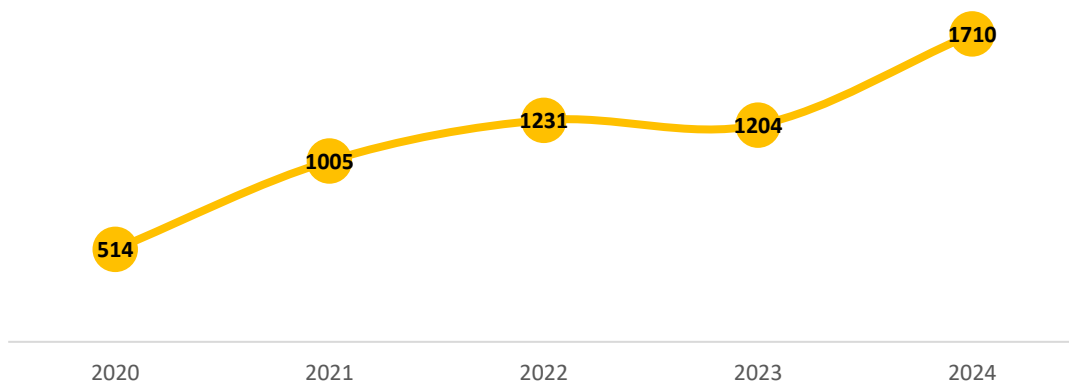


Reclamações CCR Barcas por motivo e classificação

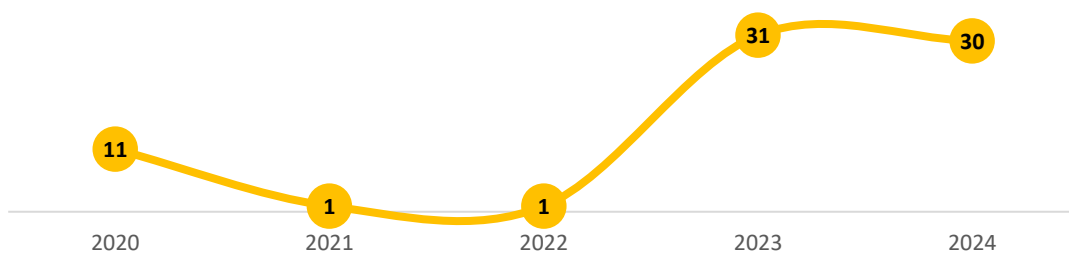


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



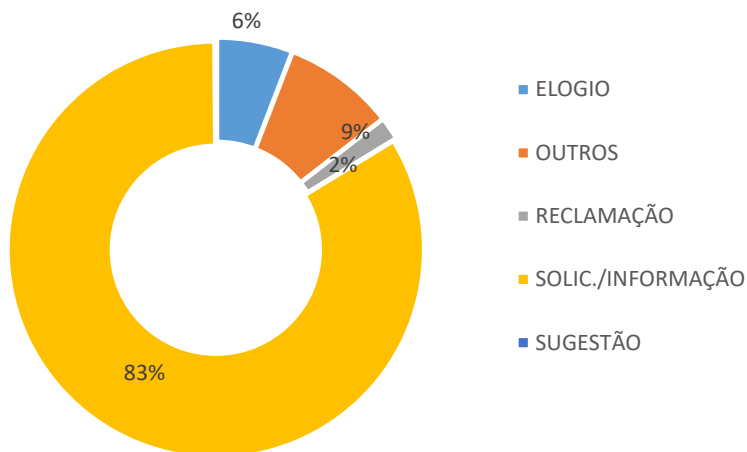
Reclamações - CCR Via Lagos



11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	100	5,85%
OUTROS	148	8,65%
RECLAMAÇÃO	30	1,75%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1430	83,63%
SUGESTÃO	2	0,12%
Total	1710	100,00%

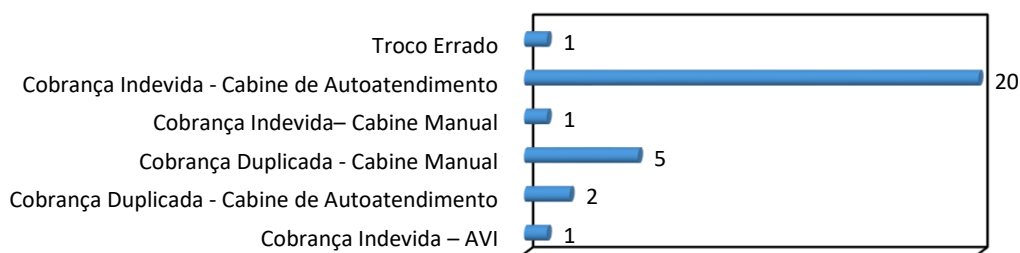
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

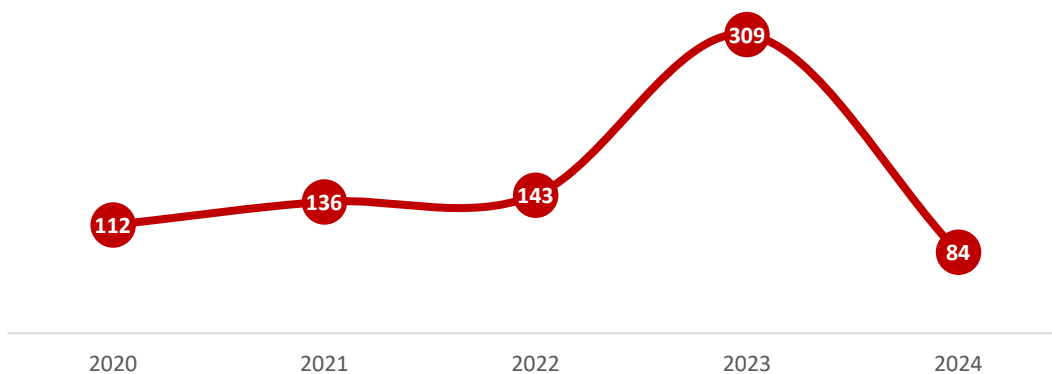
RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Troco Errado	1	3,33%
Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento	20	66,67%
Cobrança Indevida– Cabine Manual	1	3,33%
Cobrança Duplicada - Cabine Manual	5	16,67%
Cobrança Duplicada - Cabine de Autoatendimento	2	6,67%
Cobrança Indevida – AVI	1	3,33%
Total	30	100,00%

Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação

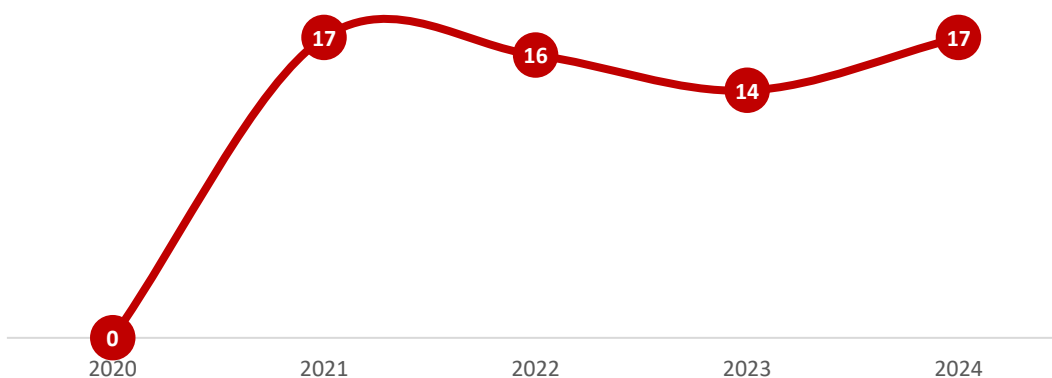


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



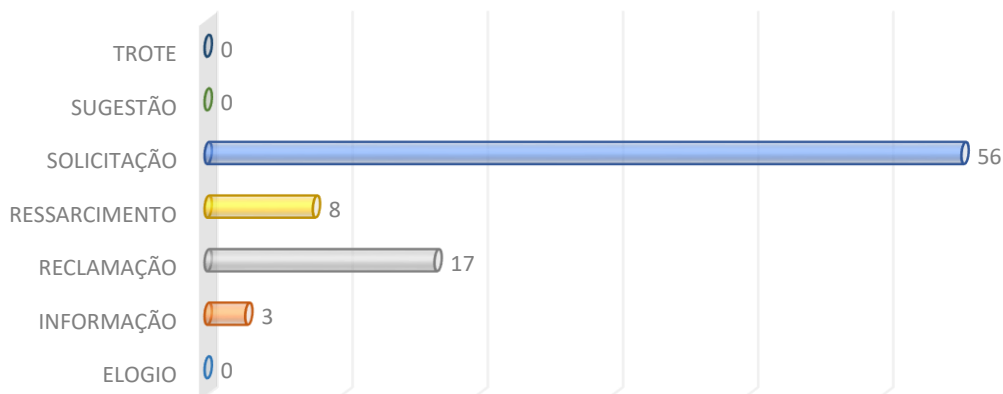
Reclamações - Rota 116



12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	3	1,21%
RECLAMAÇÃO	17	0,00%
RESSARCIMENTO	8	96,66%
SOLICITAÇÃO	56	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	84	100,00%

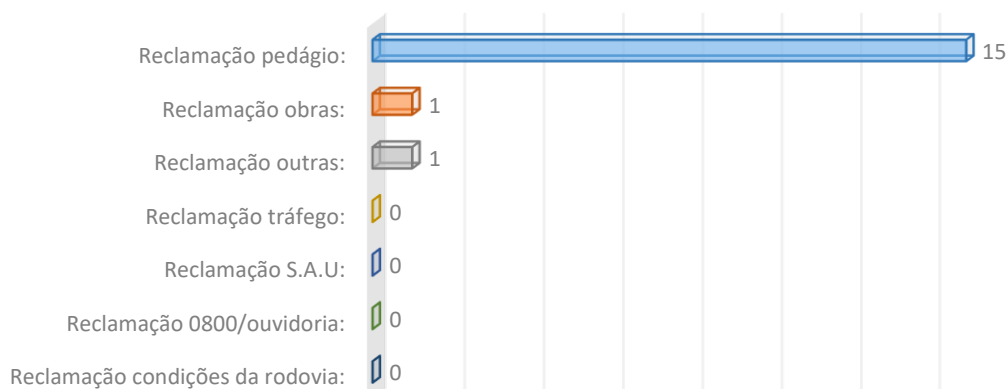
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



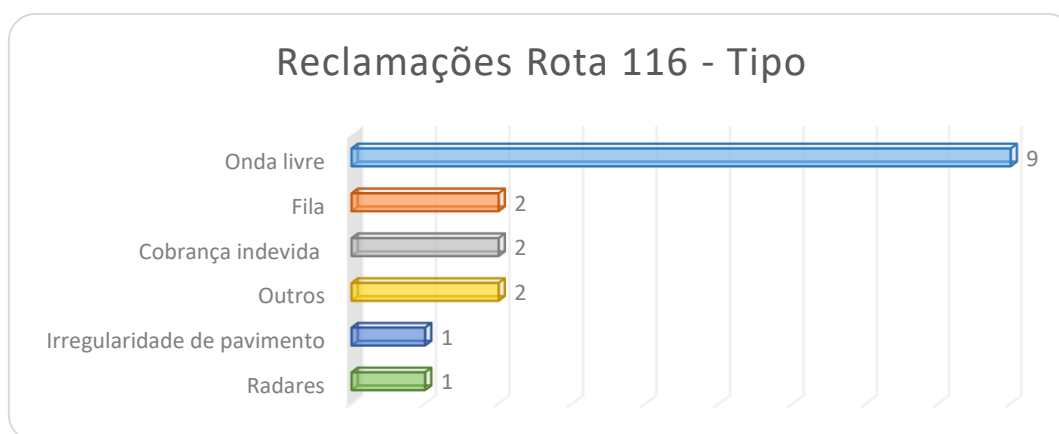
12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	15	53,85%
Reclamação obras:	1	7,69%
Reclamação outras:	1	0,00%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Reclamação S.A.U:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Total	17	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação



Tipo	Frequência	%
Onda livre	9	52,94%
Fila	2	11,76%
Cobrança indevida	2	11,76%
Outros	2	11,76%
Irregularidade de pavimento	1	5,88%
Radares	1	5,88%
Total	17	100%






Conclusão

Em maio do mês corrente, a Ouvidoria coletou 10.094 registros, dos quais 53 registros foram reclamações, 4 denúncias e 1 solicitação. Não houveram elogios e sugestões. Ressalta-se que o quinto mês do ano foi marcado pela realização da ação especial na Concessionária MetroRio, no show da Madonna em Copacabana, auxiliando os usuários dos transportes regulados por esta Agência a se deslocarem em segurança no retorno para as suas residências. A telefone foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 73,5%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o *call center*, pontuado em 50,8%. Destaca-se também as queixas por e-mail, com o percentual de 39,6%. As reclamações via OuvERJ obtiveram 5,6% dos registros. Ademais, houve 9 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 maio, havendo um acréscimo avaliado em 4.666,2%. O quinto mês do ano apresentou um comportamento contrário as manifestações em geral, apresentando queda referente às reclamações. Em média, houve 28 registros diários e 3 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a segunda concessionária mais manifestada (45 registros) e a segunda mais reclamada (32,1% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo de reclamações. Em relação aos meses de maio, houve queda das manifestações, comportamento semelhante das reclamações em comparação com maio do ano passado. Os registros foram os menores desde 2022. Nesta Ouvidoria, trem foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 8,9% das queixas. Na Concessionária, Saracuruna foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, o mais mencionado na Agetransp não foi informado. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 41,2% dos registros que foram queixas.

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



manutenção/acessibilidade, enquanto cartão master e equipamento nas estações foram os mais mencionados na Concessionária. Houve concordância em relação a linha mais reclamada, sendo linha não informada mais frequente nesta ouvidoria e na Concessionária, destacando as linhas 1 e 2 com mais menções em ambos os setores.

Considerando a concessionária CCR Barcas, a mesma foi a 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 estabilidade no registro de reclamações. Na concessionária, os registros gerais caíram e as queixas apresentaram crescimento. Dos assuntos frequentes, verificou-se que atraso na partida e horários foram mais mencionados nas queixas neste setor. Atraso na partida e outros foram os mais mencionados na Concessionária. Com relação à estação, não informada foi a mais mencionada na Agetransp, e, na própria Concessionária, Praça XV representou 53,1% das indagações.

A CCR Via Lagos apresentou crescimento no número de manifestações, enquanto obteve estabilidade nas reclamações para o mês de maio. Considerando os dados da concessionária, houve um acréscimo de 42% nas manifestações e queda de 3,2% das reclamações. Informação foi o assunto mais mencionado nesta Agência e Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento.

Considerando a Rota 116, houve acréscimo nos registros gerais e aumento nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros caíram 72,8% enquanto as reclamações apresentaram acréscimo, com o percentual de 21,4%. Acidente, informação e filas foram os assuntos relatados nesta Agência e onda livre o mais reclamado na concessionária.

Rio de Janeiro, 05 de julho de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7