



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Julho 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 – Julho 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 – Julho 2024	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações	9
2.2 Assunto das reclamações	10
2.2 Categoria das reclamações.....	11
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	12
3.1 Categoria das reclamações.....	13
3.2 Assunto das reclamações	14
3.3 Ramais das reclamações	15
3.4 Estação das reclamações	16
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	17
4.1 Categoria das reclamações.....	17
4.2 Assunto das reclamações	18
4.3 Linha das Reclamações	19
4.4 Estação das Reclamações.....	20
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas	21
5.1 Categoria das reclamações.....	21
5.2 Assunto das reclamações	22
5.3 Estação das reclamações	23
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	24

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	25
8 Manifestações Supervia	27
8.1 Manifestações por Tipo	28
8.2 Manifestações por Ramal.....	28
8.3 Reclamações por Ramal	29
8.4 Reclamações por assunto.....	30
8.5 Ramal Belford Roxo	36
8.6 Ramal Deodoro	37
8.5 Ramal Guapimirim	41
8.6 Ramal Japeri.....	41
8.7 Ramal Paracambi.....	43
8.8 Ramal Santa Cruz.....	43
8.9 Ramal Saracuruna	44
8.10 Ramal Vila Inhomirim	46
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	46
9 Manifestações MetrôRio	52
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	52
9.2 Categoria das Manifestações.....	53
9.3 Categoria das Reclamações	56
9.4 Motivo das Reclamações	57
9.5 Manifestações Linha 1	58
9.6 Manifestações Linha 2	64
9.7 Manifestações Linha 4	70
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	74
10 Manifestações CCR Barcas	80
10.1 Manifestações por Tipo	80
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	81

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 Julho 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.

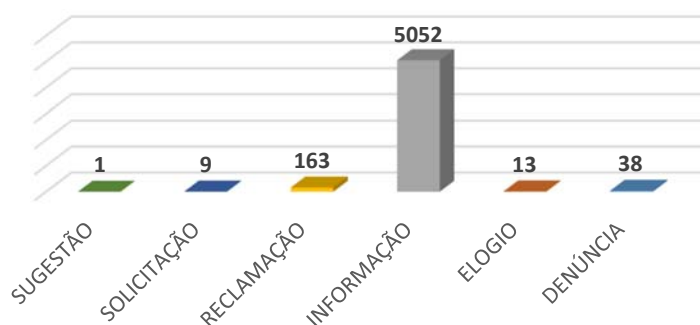


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Julho 2024

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	38	0,72%
ELOGIO	13	0,25%
INFORMAÇÃO	5052	95,75%
RECLAMAÇÃO	163	3,09%
SOLICITAÇÃO	9	0,17%
SUGESTÃO	1	0,02%
TOTAL	5276	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

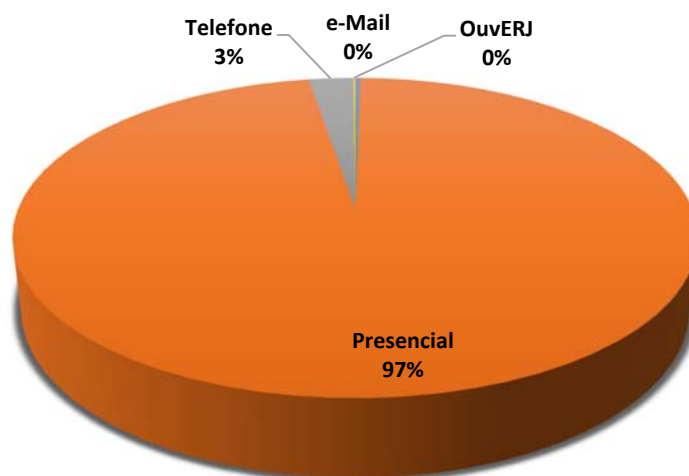


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	0	11	1	0	0	1	13
Presencial	4944	126	34	13	0	8	5125
Telefone	102	25	3	0	1	0	131
OuvERJ	6	1	0	0	0	0	7
TOTAL	5052	163	38	13	1	9	5276



MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

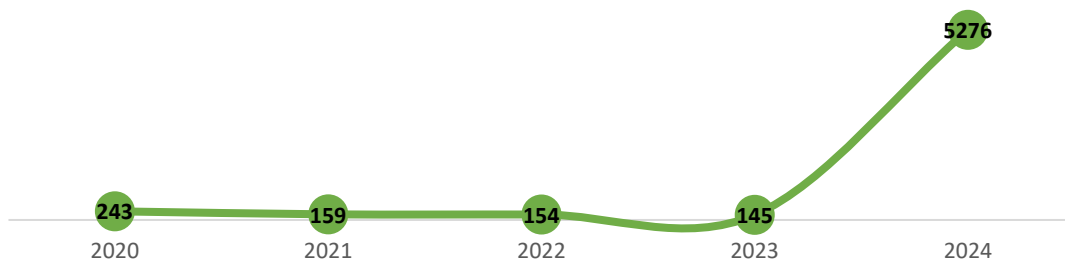
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	4944	93,71%
CCR Barcas	78	1,48%
CCR Via Lagos	4	0,08%
MetrôRio	63	1,19%
Outros Orgãos	8	0,15%
Rota 116	1	0,02%
Supervia	178	3,37%
Total	5276	100%



MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

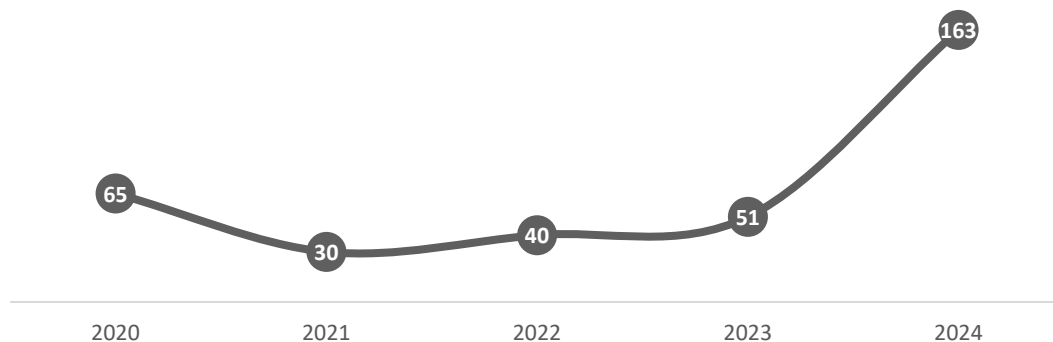


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Julho 2024

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp



Unidade

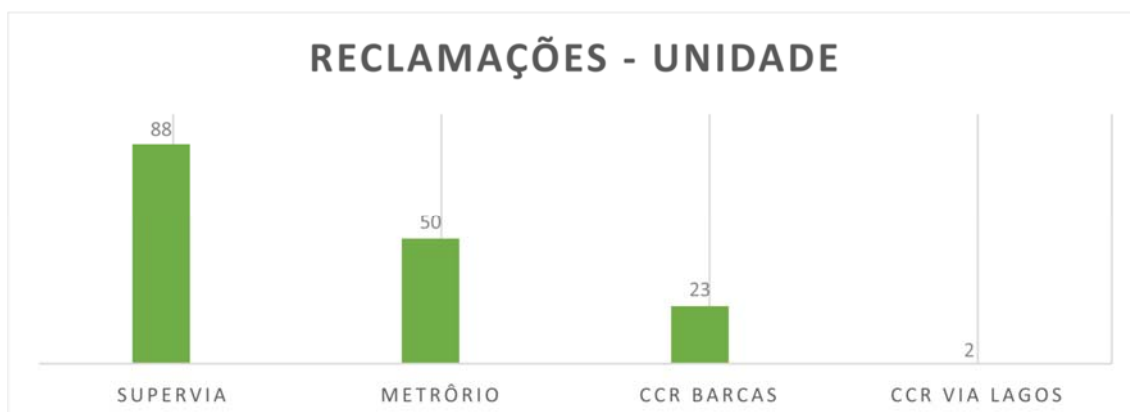
Reclamações

%



CCR Barcas	23	14,11%
CCR Via Lagos	2	1,23%
MetrôRio	50	30,67%
Supervia	88	53,99%
Total	163	100,00%

2.1 Unidade de referência das Reclamações

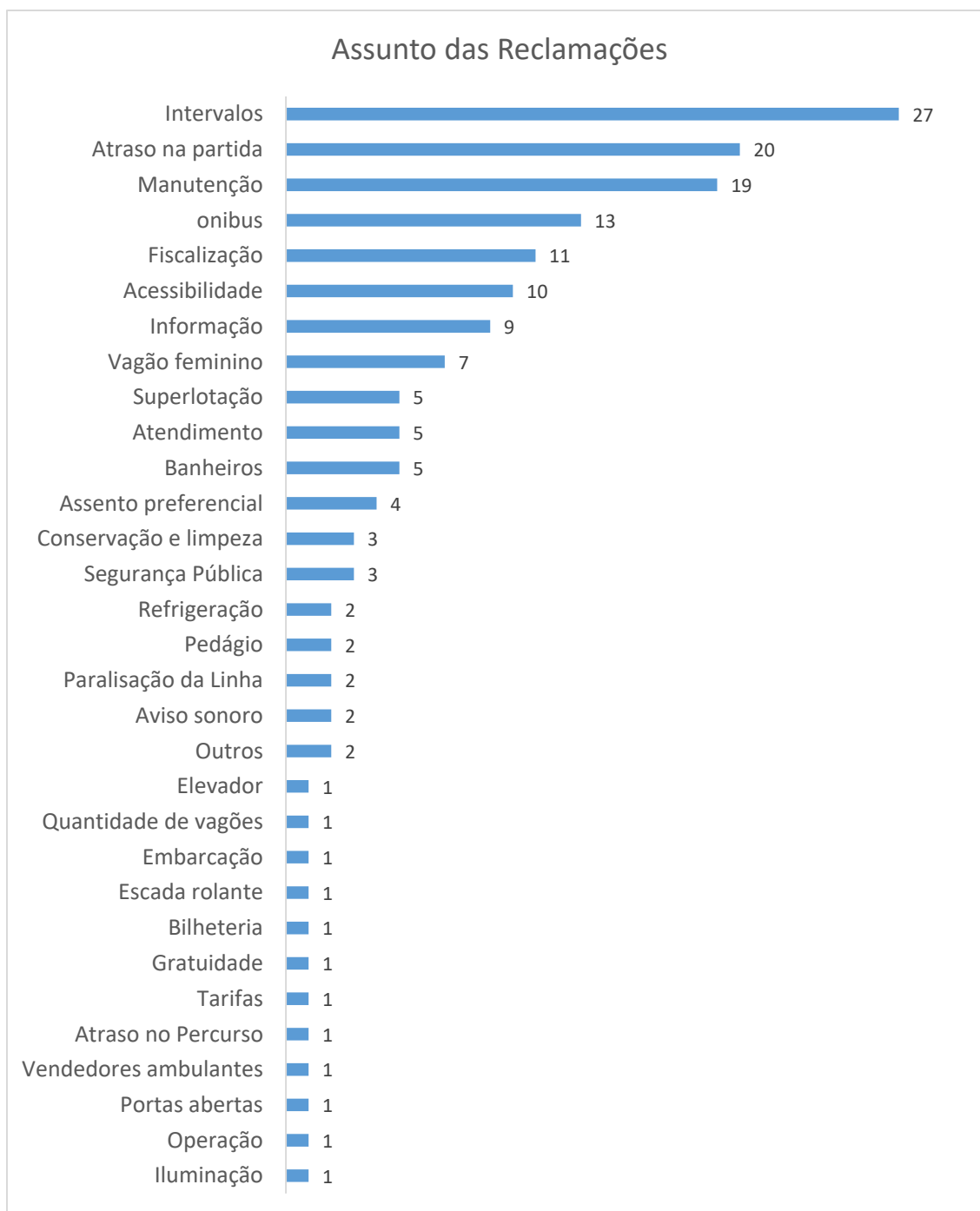


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Intervalos	27	16,56%
Atraso na partida	20	12,27%
Manutenção	19	11,66%
onibus	13	7,98%
Fiscalização	11	6,75%
Acessibilidade	10	6,13%
Informação	9	5,52%
Vagão feminino	7	4,29%
Superlotação	5	3,07%
Atendimento	5	3,07%
Banheiros	5	3,07%
Assento preferencial	4	2,45%
Conservação e limpeza	3	1,84%
Segurança Pública	3	1,84%
Refrigeração	2	1,23%
Pedágio	2	1,23%
Paralisação da Linha	2	1,23%
Aviso sonoro	2	1,23%
Outros	2	1,23%
Elevador	1	0,61%
Quantidade de vagões	1	0,61%
Embarcação	1	0,61%
Escada rolante	1	0,61%
Bilheteria	1	0,61%
Gratuidade	1	0,61%
Tarifas	1	0,61%



Atraso no Percurso	1	0,61%
Vendedores ambulantes	1	0,61%
Portas abertas	1	0,61%
Operação	1	0,61%
Iluminação	1	0,61%
Total	163	100%



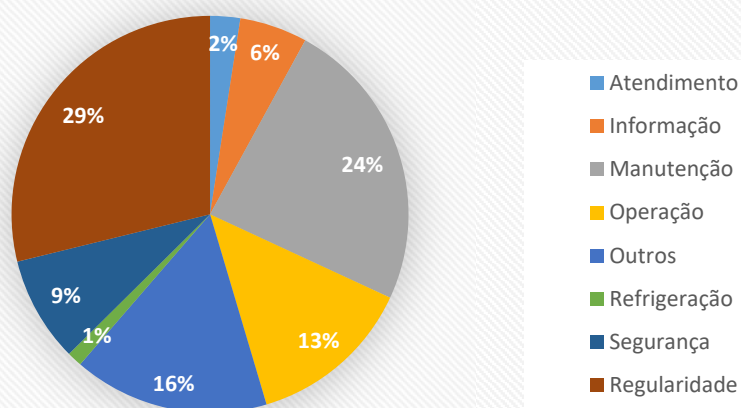
2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
---------------------------	------------	---



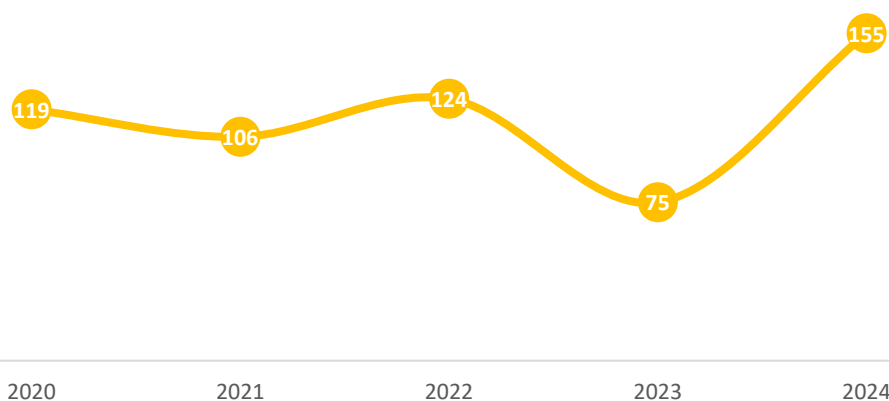
Atendimento	4	2,45%
Informação	9	5,52%
Manutenção	39	23,93%
Operação	22	13,50%
Outros	26	15,95%
Refrigeração	2	1,23%
Segurança	14	8,59%
Regularidade	47	28,83%
Total	163	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações



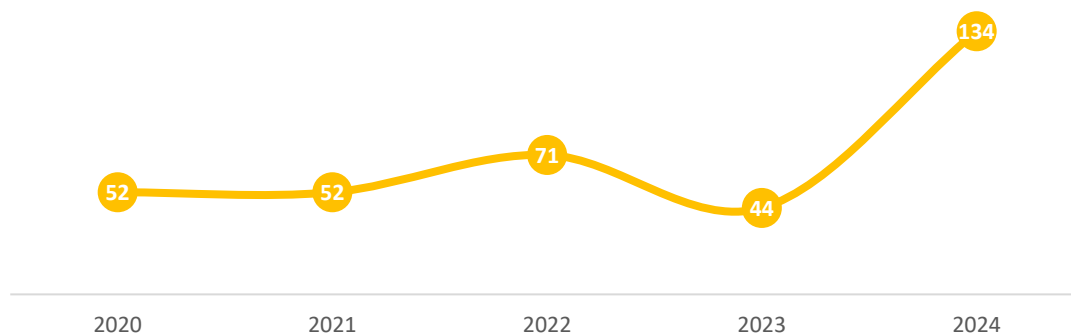
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia





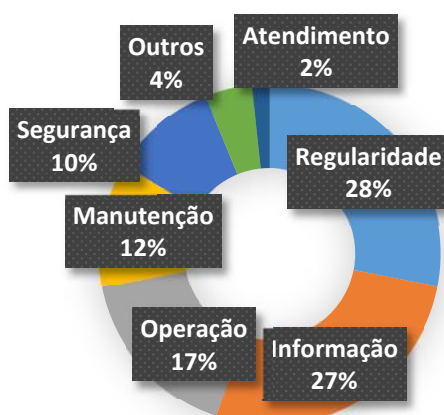
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Regularidade	50	28,1%
Informação	48	27,0%
Operação	30	16,9%
Manutenção	21	11,8%
Segurança	18	10,1%
Outros	8	4,5%
Atendimento	3	1,7%
Total	178	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria



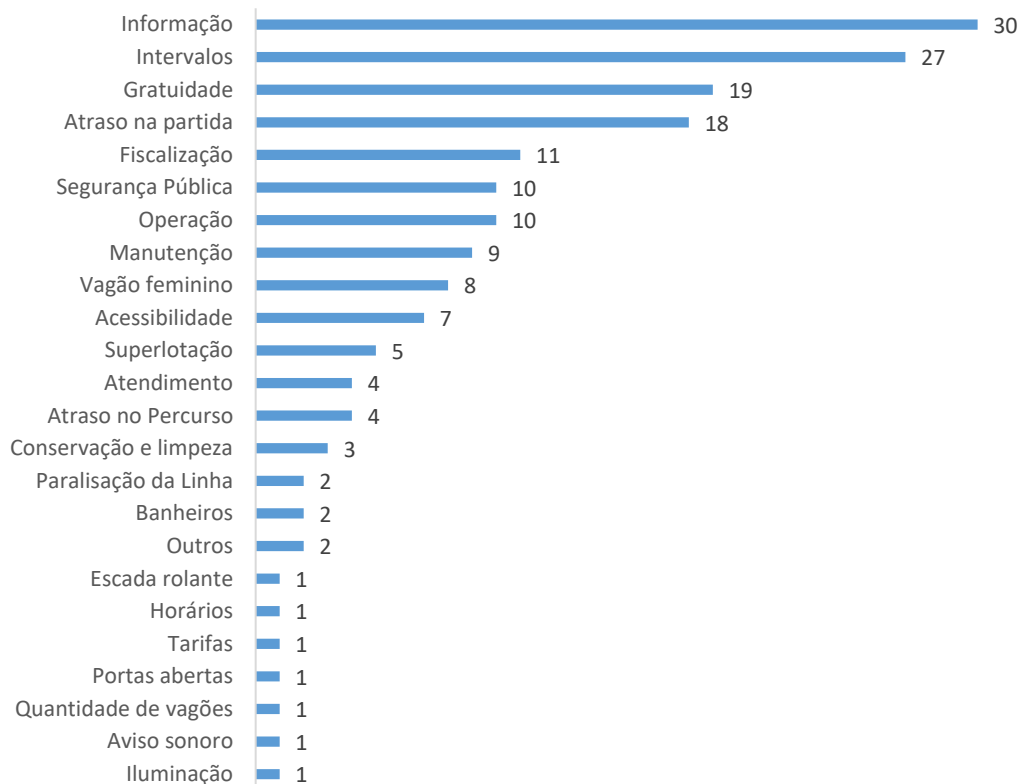


3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	30	16,85%
Intervalos	27	15,17%
Gratuidade	19	10,67%
Atraso na partida	18	10,11%
Fiscalização	11	6,18%
Segurança Pública	10	5,62%
Operação	10	5,62%
Manutenção	9	5,06%
Vagão feminino	8	4,49%
Acessibilidade	7	3,93%
Superlotação	5	2,81%
Atendimento	4	2,25%
Atraso no Percurso	4	2,25%
Conservação e limpeza	3	1,69%
Paralisação da Linha	2	1,12%
Banheiros	2	1,12%
Outros	2	1,12%
Escada rolante	1	0,56%
Horários	1	0,56%
Tarifas	1	0,56%
Portas abertas	1	0,56%
Quantidade de vagões	1	0,56%
Aviso sonoro	1	0,56%
Iluminação	1	0,56%
Total	178	100%



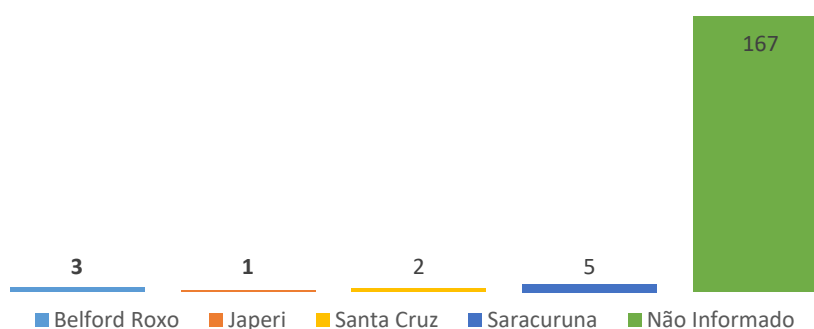
Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Belford Roxo	3	1,69%
Japeri	1	0,56%
Santa Cruz	2	1,12%
Saracuruna	5	2,81%
Não Informado	167	93,82%
Total	178	100%

Ramais das Reclamações

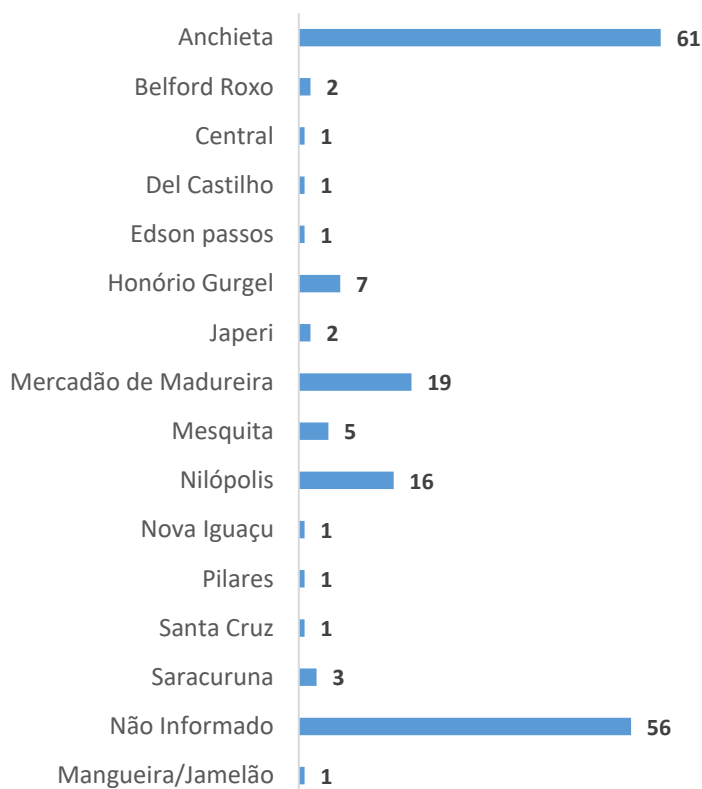




3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Anchieta	61	34,27%
Belford Roxo	2	1,12%
Central	1	0,56%
Del Castilho	1	0,56%
Edson passos	1	0,56%
Honório Gurgel	7	3,93%
Japeri	2	1,12%
Mercadão de Madureira	19	10,67%
Mesquita	5	2,81%
Nilópolis	16	8,99%
Nova Iguaçu	1	0,56%
Pilares	1	0,56%
Santa Cruz	1	0,56%
Saracuruna	3	1,69%
Não Informado	56	31,46%
Mangueira/Jamelão	1	0,56%
Total	178	100%

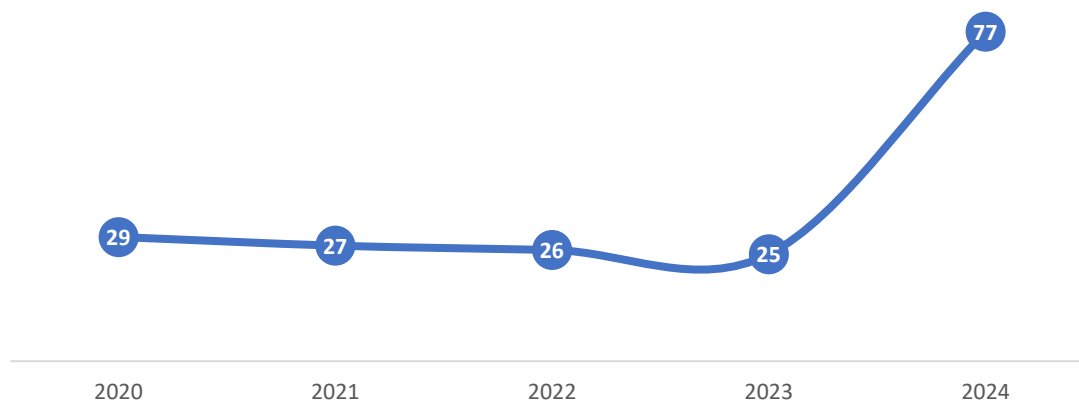
Reclamações por Estação



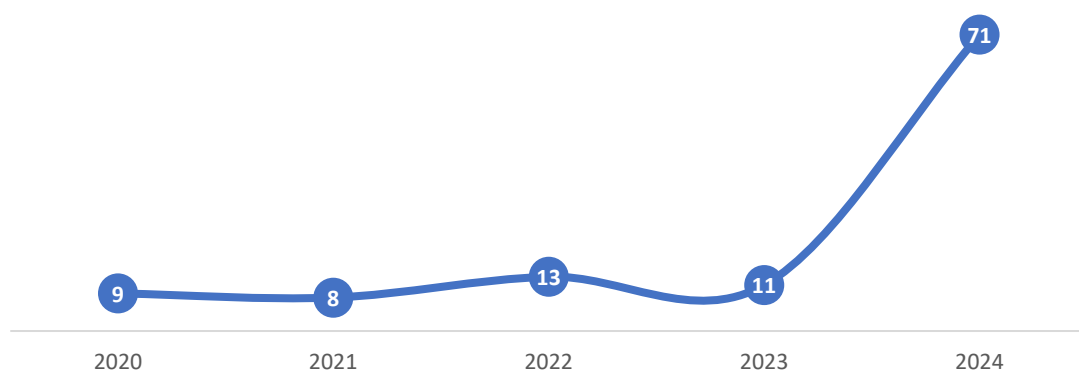


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

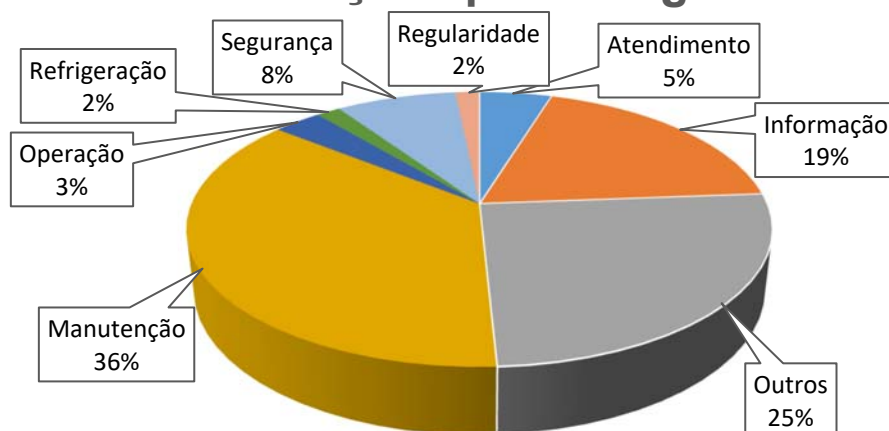


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	3	4,76%
Informação	12	19,05%
Outros	16	25,40%
Manutenção	23	36,51%
Operação	2	3,17%
Refrigeração	1	1,59%
Segurança	5	7,94%
Regularidade	1	1,59%
Total	63	100%



Reclamações por Categoria

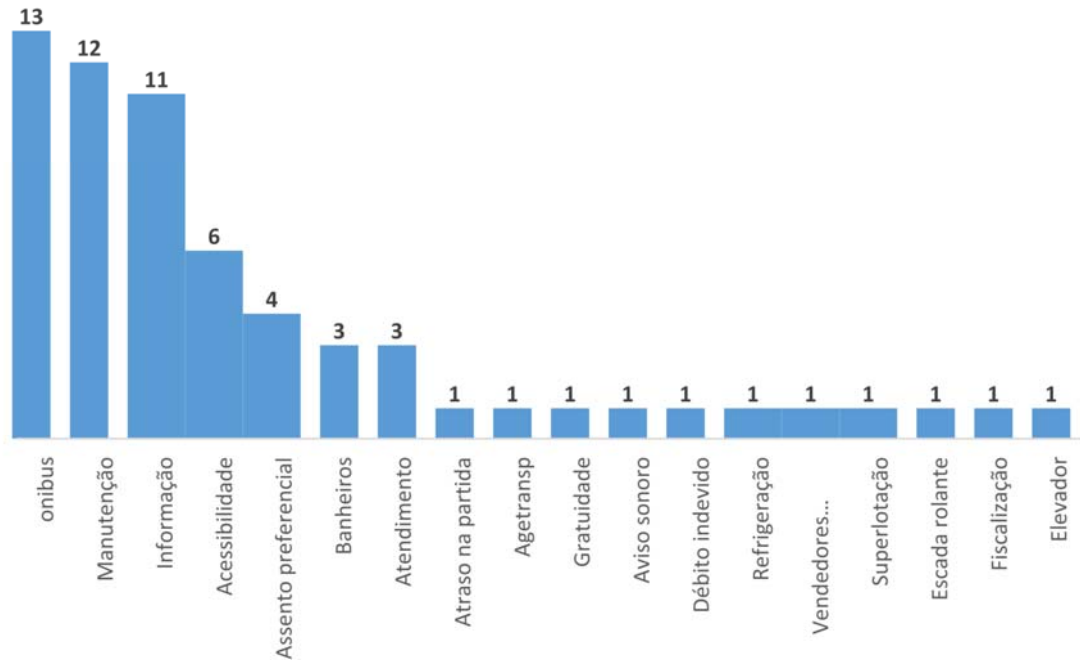


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
onibus	13	20,63%
Manutenção	12	19,05%
Informação	11	17,46%
Acessibilidade	6	9,52%
Assento preferencial	4	6,35%
Banheiros	3	4,76%
Atendimento	3	4,76%
Atraso na partida	1	1,59%
Agetransp	1	1,59%
Gratuidade	1	1,59%
Aviso sonoro	1	1,59%
Débito indevido	1	1,59%
Refrigeração	1	1,59%
Vendedores ambulantes	1	1,59%
Superlotação	1	1,59%
Escada rolante	1	1,59%
Fiscalização	1	1,59%
Elevador	1	1,59%
Total	63	100%



Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Não Informado	61	96,83%
Linha 2	2	3,17%
Total	63	100%

Reclamações por Linha

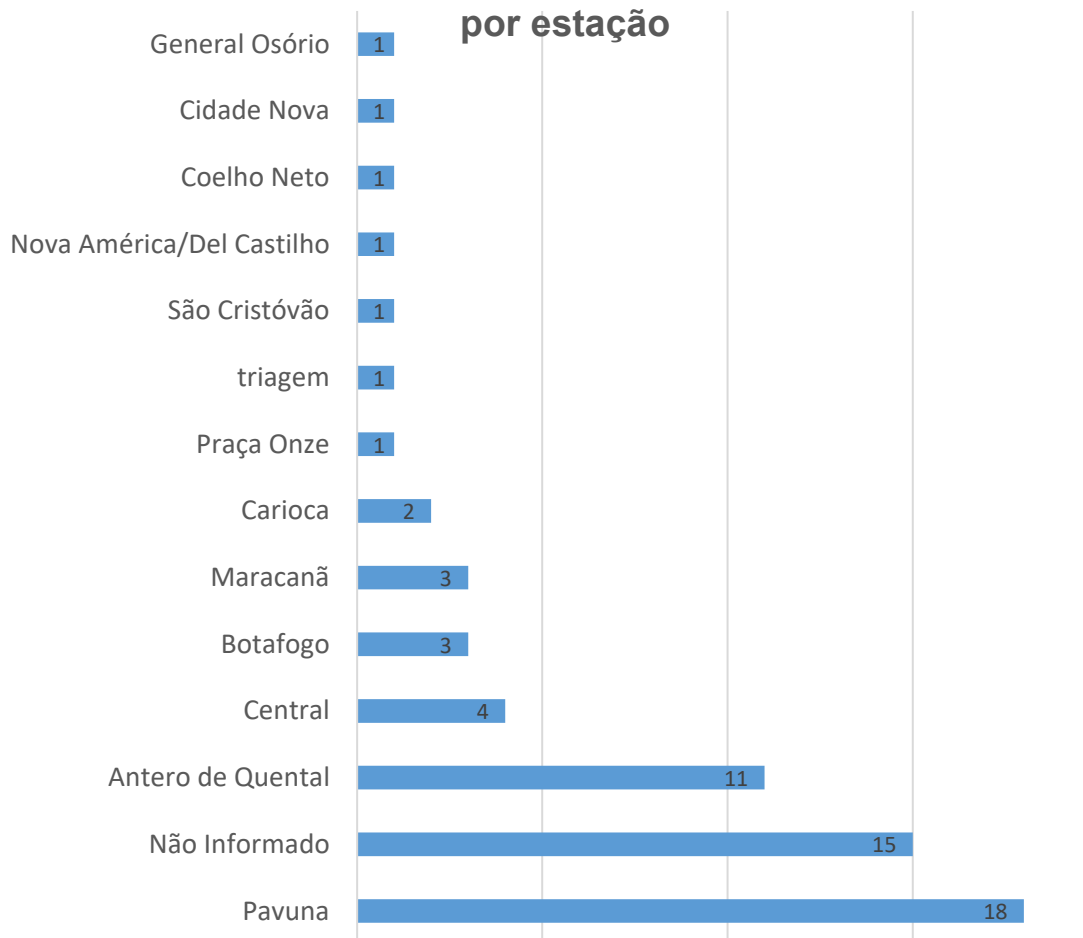




4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Pavuna	18	28,57%
Não Informado	15	23,81%
Antero de Quental	11	17,46%
Central	4	6,35%
Botafogo	3	4,76%
Maracanã	3	4,76%
Carioca	2	3,17%
Praça Onze	1	1,59%
triagem	1	1,59%
São Cristóvão	1	1,59%
Nova América/Del Castilho	1	1,59%
Coelho Neto	1	1,59%
Cidade Nova	1	1,59%
General Osório	1	1,59%
Total	63	100%

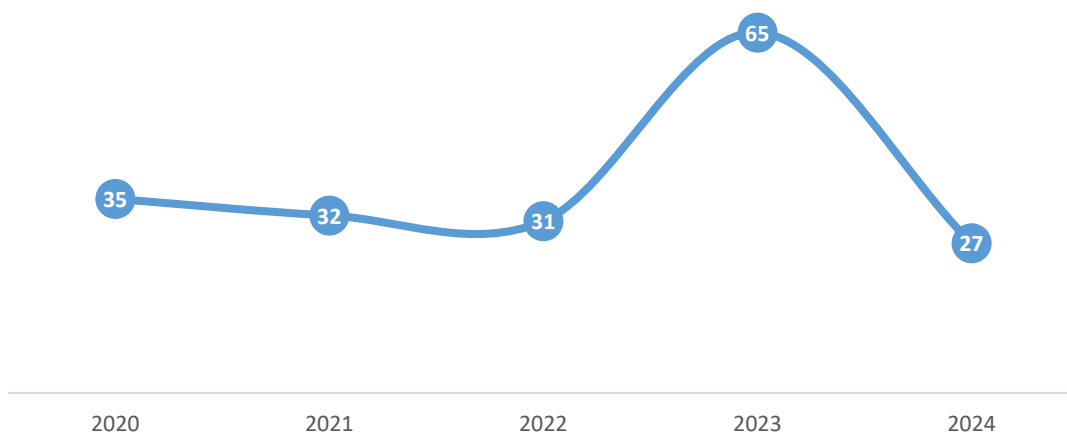
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



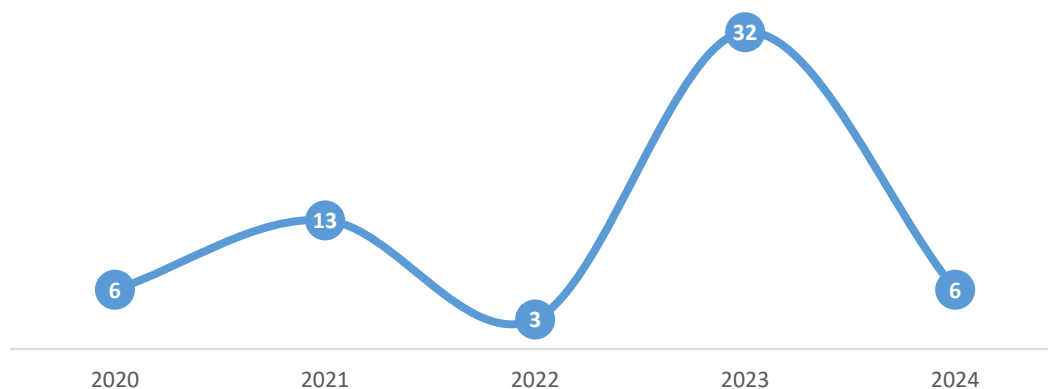


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

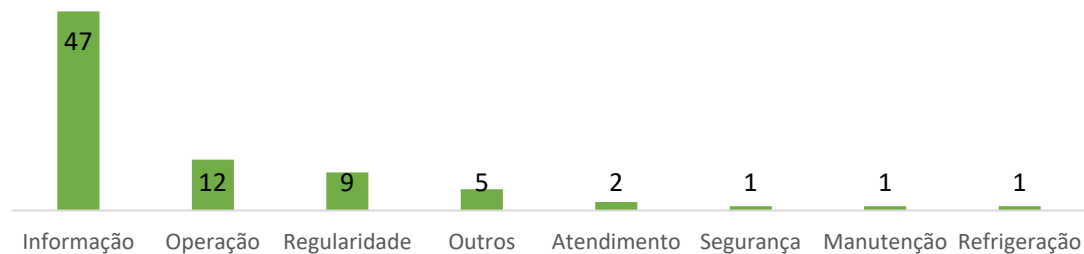


5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	47	60,26%
Operação	12	15,38%
Regularidade	9	11,54%
Outros	5	6,41%
Atendimento	2	2,56%
Segurança	1	1,28%
Manutenção	1	1,28%
Refrigeração	1	1,28%
Total	78	100%



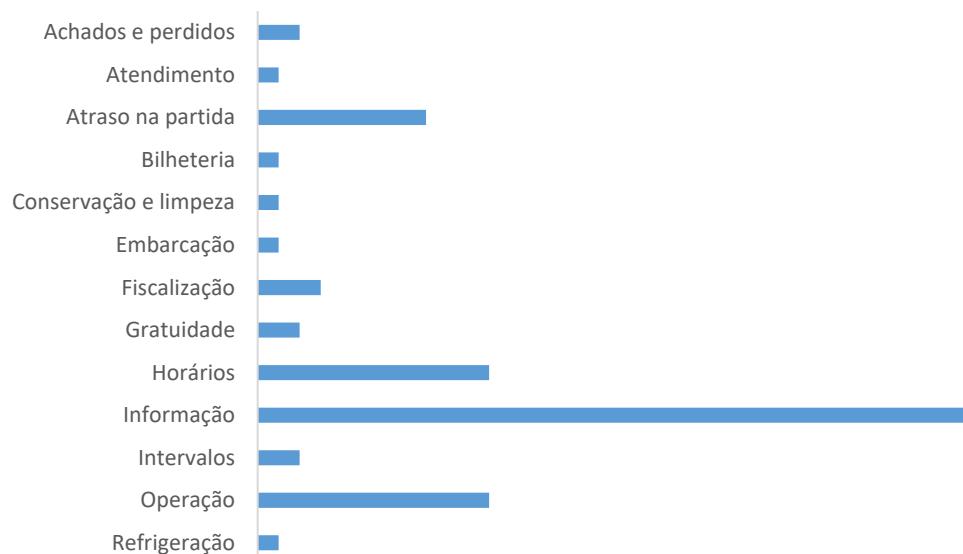
Reclamações por Categoria



5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Achados e perdidos	2	2,56%
Atendimento	1	1,28%
Atraso na partida	8	10,26%
Bilheteria	1	1,28%
Conservação e limpeza	1	1,28%
Embarcação	1	1,28%
Fiscalização	3	3,85%
Gratuidade	2	2,56%
Horários	11	14,10%
Informação	34	43,59%
Intervalos	2	2,56%
Operação	11	14,10%
Refrigeração	1	1,28%
Total	78	100%

Reclamações por Assunto





5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Ilha Grande	3	3,85%
Mangaratiba	1	1,28%
Paquetá	5	6,41%
Praça XV	32	41,03%
Não Informado	37	47,44%
Total	78	100%

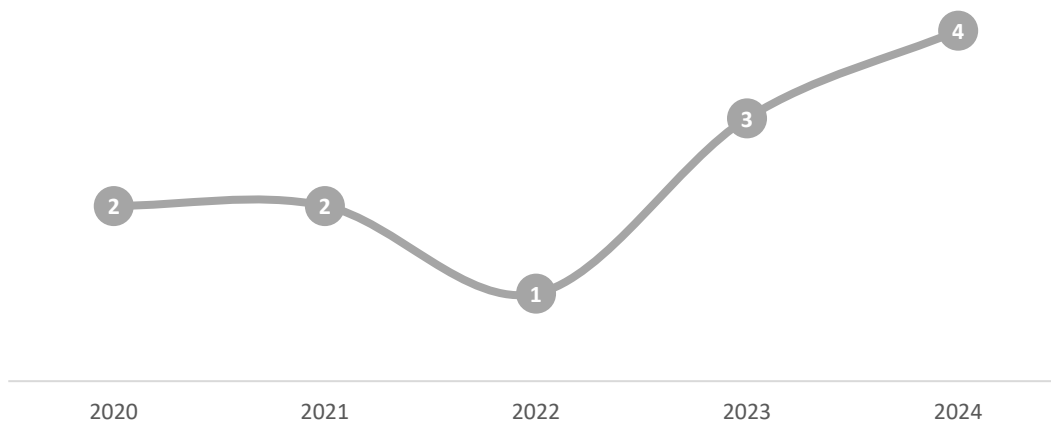
Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



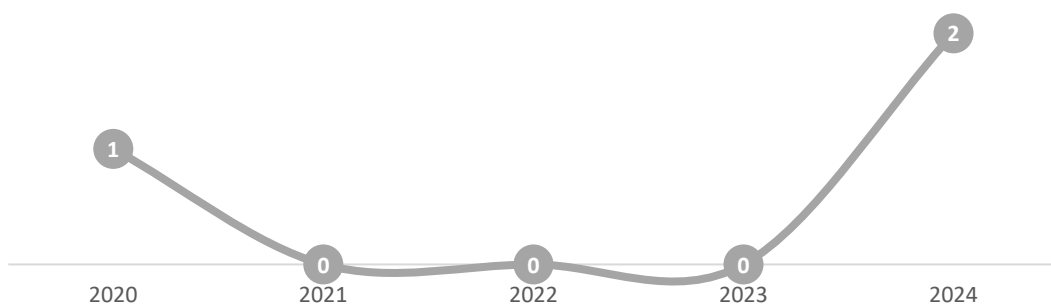


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Pedágio	2	50,00%
Informação	2	50,00%
Total	4	1

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Informação	2	50,00%
Operação	2	50,00%
Total	4	1

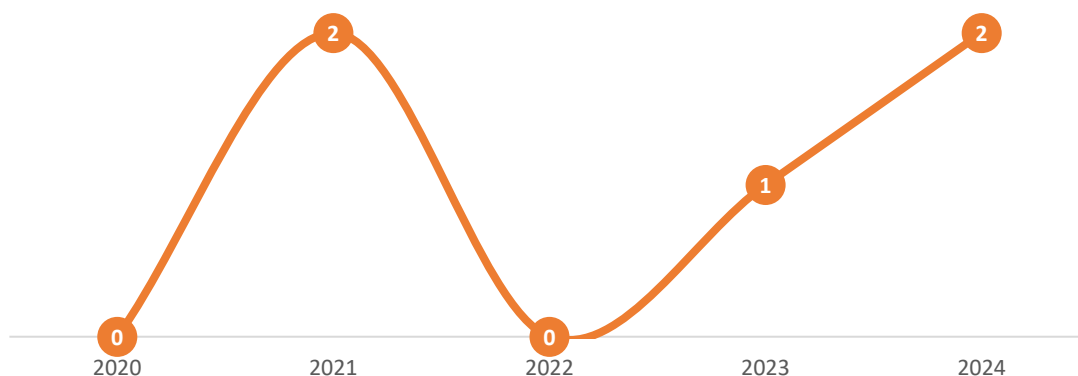


Reclamações por Assunto

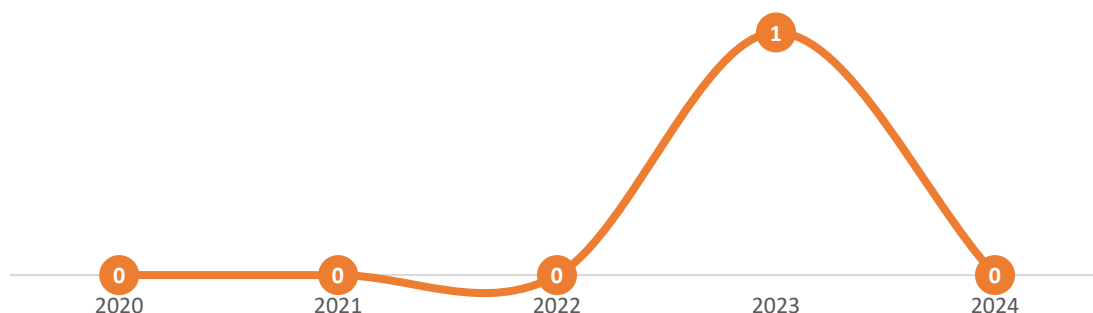


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



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

Reclamações por Categoria





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

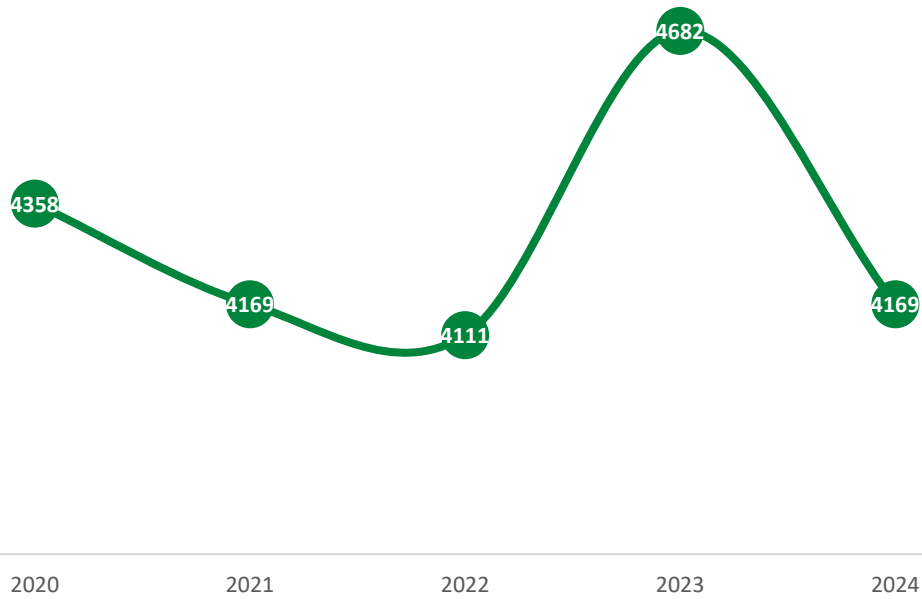
Reclamações por Assunto



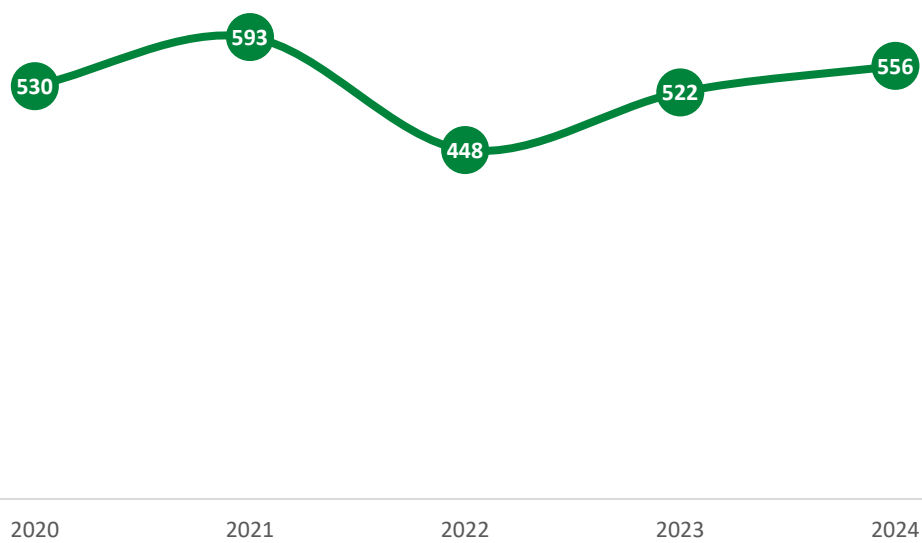


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

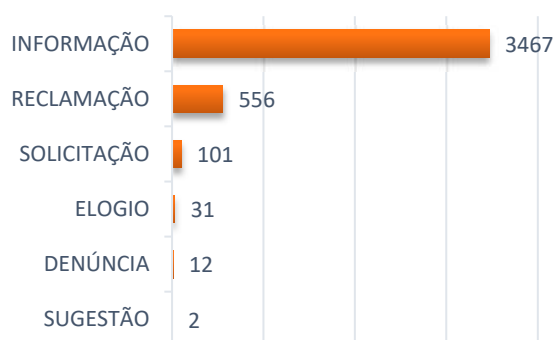




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3467	83,16%
RECLAMAÇÃO	556	13,34%
SOLICITAÇÃO	101	2,42%
ELOGIO	31	0,74%
DENÚNCIA	12	0,29%
SUGESTÃO	2	0,05%
Total	4169	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

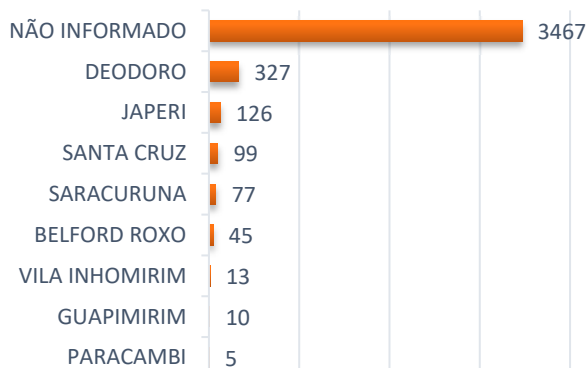


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3467	83,16%
DEODORO	327	7,84%
JAPERI	126	3,02%
SANTA CRUZ	99	2,37%
SARACURUNA	77	1,85%
BELFORD ROXO	45	1,08%
VILA INHOMIRIM	13	0,31%
GUAPIMIRIM	10	0,24%
PARACAMBI	5	0,12%
Total	4169	100%



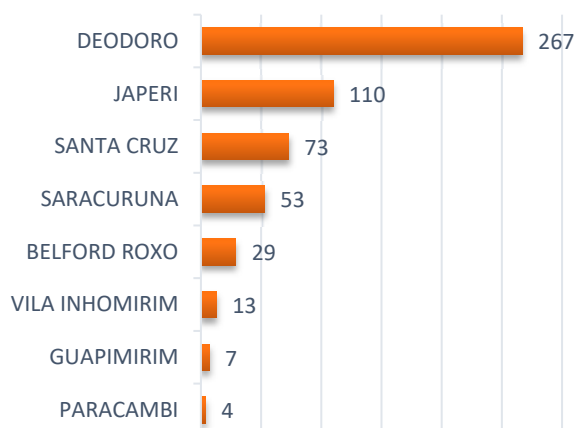
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	267	48,02%
JAPERI	110	19,78%
SANTA CRUZ	73	13,13%
SARACURUNA	53	9,53%
BELFORD ROXO	29	5,22%
VILA INHOMIRIM	13	2,34%
GUAPIMIRIM	7	1,26%
PARACAMBI	4	0,72%
Total	556	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	517	12,40%
SARACURUNA	516	12,38%
BELFORD ROXO	377	9,04%
DOCUMENTO RECEBIDO	334	8,01%
VILA INHOMIRIM	295	7,08%
GUAPIMIRIM	280	6,72%
SANTA CRUZ	267	6,40%
AGENDAMENTO	231	5,54%
JAPERI	191	4,58%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	83	1,99%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	71	1,70%
ENVIO DE CURRÍCULO	61	1,46%
DOCUMENTO PROCURADO	57	1,37%
OBJETO PROCURADO	47	1,13%
DEODORO	39	0,94%
ATENDIMENTO	39	0,94%
CARRO EXCLUSIVO	35	0,84%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	24	0,58%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	22	0,53%
ROUBO OU FURTO	22	0,53%
ESTUDANTIL	21	0,50%
MAIOR DE 65 ANOS	21	0,50%
OBJETO RECEBIDO	21	0,50%
PARACAMBI	19	0,46%
ERRO DE LEITURA	19	0,46%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	19	0,46%
TROCA DE CARTÃO	18	0,43%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	18	0,43%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	18	0,43%
FALTA DE INFORMAÇÃO	17	0,41%
LÂMPADA APAGADA	17	0,41%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	16	0,38%
OBJETO DEVOLVIDO	15	0,36%
ESTAÇÕES DE PARADA	14	0,34%
TELEFONES	13	0,31%
EMBARQUE COM BICICLETA	12	0,29%
AMBULANTE	11	0,26%
AR-CONDICIONADO	11	0,26%
MURO	11	0,26%
EVASÃO DE RENDA	10	0,24%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	9	0,22%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	9	0,22%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	9	0,22%
FALTA DE SEGURANÇA	9	0,22%



OFÍCIO	8	0,19%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	8	0,19%
EMBARQUE EXCLUSIVO	8	0,19%
TREM ESPECIAL	8	0,19%
TEMPO DE PERCURSO	7	0,17%
ADMINISTRATIVO	7	0,17%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	7	0,17%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	7	0,17%
APLICATIVO	6	0,14%
PORTA	6	0,14%
ATO DE VANDALISMO	6	0,14%
GRAVAÇÃO	5	0,12%
FILA DE ESPERA	5	0,12%
UNIVERSITÁRIO	5	0,12%
PARCERIA	5	0,12%
RÉPLICA AGETRANSP	5	0,12%
ACESSOS	5	0,12%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	4	0,10%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	4	0,10%
LIMPEZA	4	0,10%
PREÇO DA PASSAGEM	4	0,10%
RESPOSTA EM ATRASO	4	0,10%
PASSAGEM EM NÍVEL	4	0,10%
BLOQUEADO	4	0,10%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	4	0,10%
PRÉ OPERACIONAL	4	0,10%
SUPERVIA	4	0,10%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	4	0,10%
FALTA DE ENERGIA	4	0,10%
NÍVEL SONORO	4	0,10%
ELETROMÍDIA	4	0,10%
INVESTIMENTO	4	0,10%
INFORMAÇÃO INCORRETA	4	0,10%
IMAGEM DAS CÂMERAS	3	0,07%
JANELA	3	0,07%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	3	0,07%
AGENDAMENTO DE OBJETO	3	0,07%
FECHADO	3	0,07%
PLATAFORMA	3	0,07%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	3	0,07%
HISTÓRICO DO CLIENTE	3	0,07%
VENDA INCORRETA	3	0,07%
BANHEIRO	3	0,07%
REAJUSTE DA TARIFA	3	0,07%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	3	0,07%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	3	0,07%



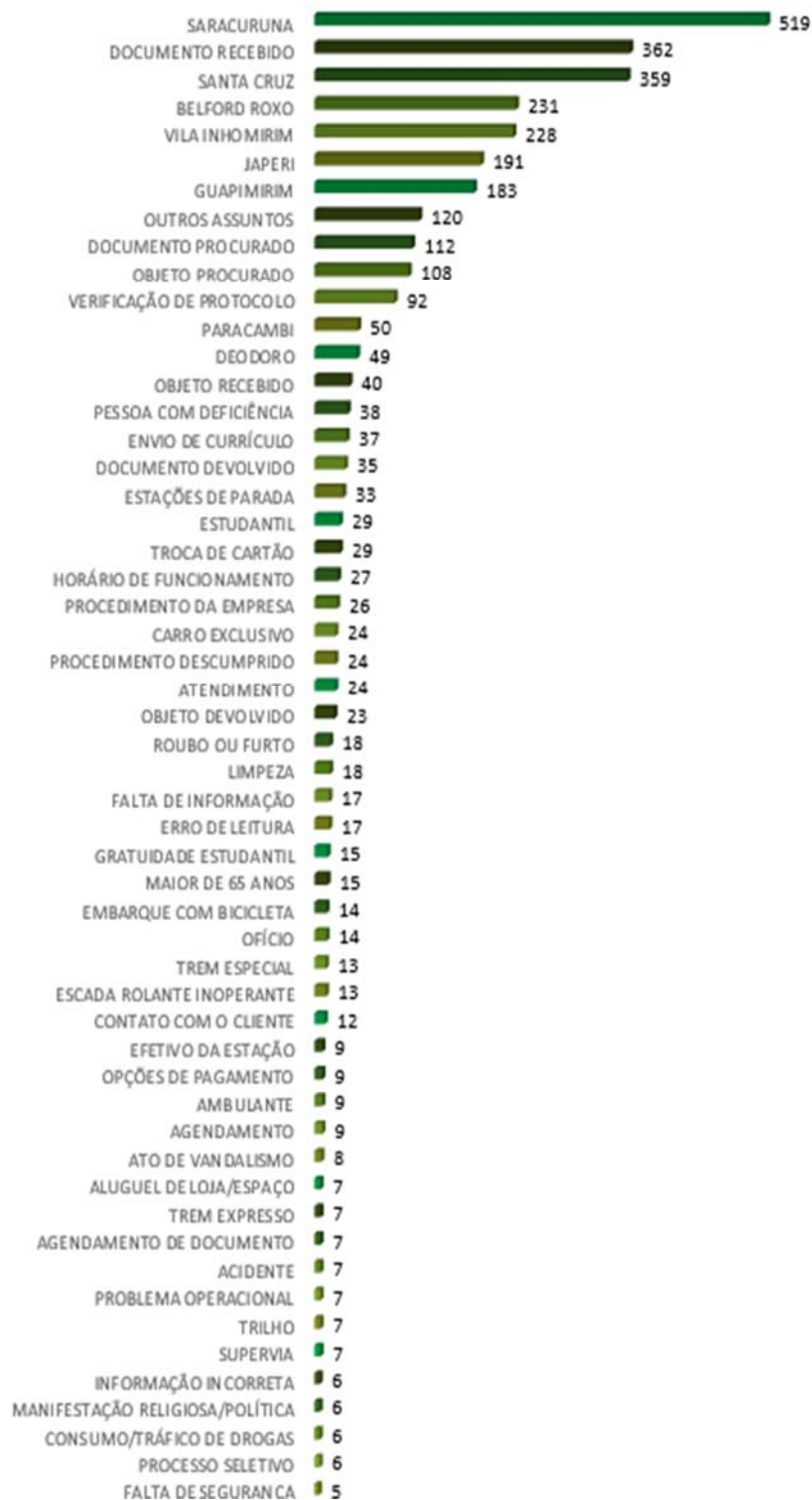
PRIMEIROS SOCORROS	3	0,07%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	3	0,07%
UNITÁRIO	3	0,07%
ACIDENTE	3	0,07%
LIXEIRA	3	0,07%
COMPLEMENTO	2	0,05%
TRILHO	2	0,05%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	2	0,05%
PEDINTE	2	0,05%
DESISTÊNCIA	2	0,05%
PISO E MAPA TÁTIL	2	0,05%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	2	0,05%
ELEVADOR - SUPERVIA	2	0,05%
ASPECTO FÍSICO	2	0,05%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	2	0,05%
BANCO	2	0,05%
ELEVADOR E RAMPA	2	0,05%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	2	0,05%
PROBLEMA OPERACIONAL	2	0,05%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	0,05%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	2	0,05%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	0,05%
LOCALIZAÇÃO	2	0,05%
DÉBITO INDEVIDO	2	0,05%
CANAIS DE ATENDIMENTO	1	0,02%
ASSÉDIO SEXUAL	1	0,02%
PODA DE ÁRVORE	1	0,02%
COBERTURA CIVIL	1	0,02%
TARIFA SOCIAL	1	0,02%
AVARIA DO TREM	1	0,02%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1	0,02%
BAMBOLÊ	1	0,02%
FUMANTE	1	0,02%
HIDRÁULICA	1	0,02%
BARREIRA FÍSICA	1	0,02%
CAMBISTA	1	0,02%
OUTROS ENTORNO	1	0,02%
SEGUNDA VIA	1	0,02%
PASSEIO PCD	1	0,02%
CONTATO COM O CLIENTE	1	0,02%
PISO TÁTIL	1	0,02%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,02%
NOVA LEI	1	0,02%
MARACANÃ	1	0,02%
ASSÉDIO MORAL	1	0,02%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,02%
LAVAGEM	1	0,02%



TRANSPORTE DE ANIMAL	1	0,02%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,02%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,02%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,02%
MANUTENÇÃO	1	0,02%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,02%
DORMENTE	1	0,02%
COMPRA DE TREM	1	0,02%
MEZANINO	1	0,02%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	1	0,02%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,02%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,02%
PRÉ-PAGO	1	0,02%
INSTALAÇÃO	1	0,02%
USO INDEVIDO - SPV	1	0,02%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,02%
TRABALHOS ACADÊMICOS	1	0,02%
Total	4169	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto





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
INTEGRAÇÃO	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 CORRIMÃO	1
ABERTURA DE PORTÃO	1
GRAFITE	1
ELETROMÍDIA	1
UNITÁRIO	1
QUEDA DE LIGAÇÃO	1



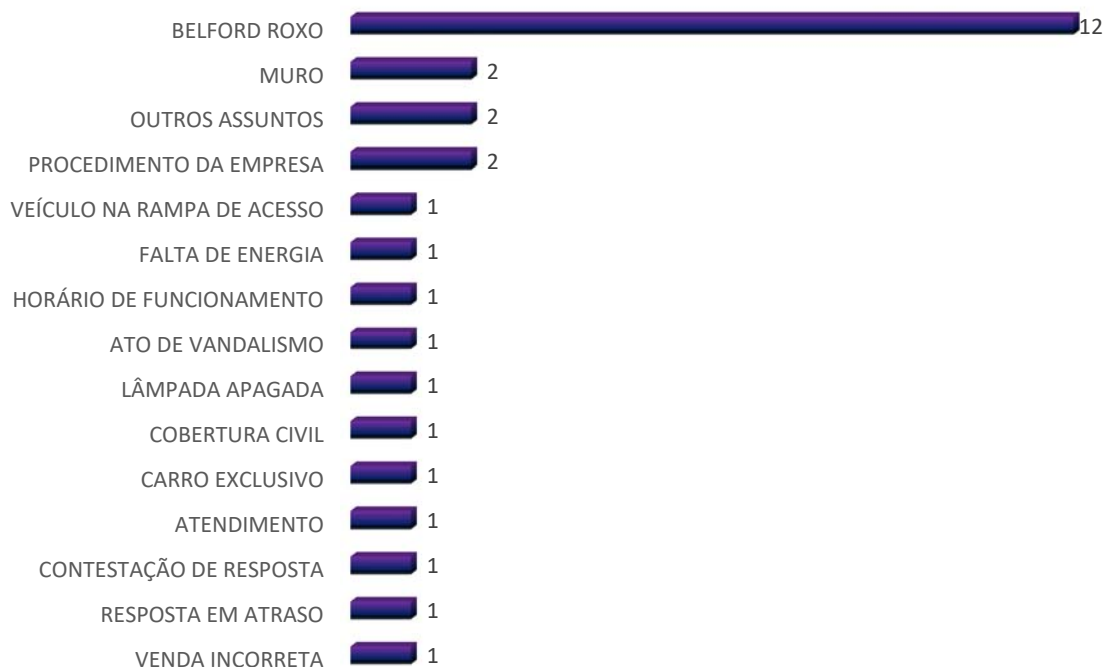
PISO DANIFICADO / 1
 MANUTENÇÃO / 1
 BARREIRA FÍSICA / 1
 ELEVADOR DANIFICADO / 1
 PRÉ OPERACIONAL / 1
 CONTACTLESS / 1
 INVESTIMENTO / 1
 ASPECTO FÍSICO / 1
 ERRO DE ENVIO DE E-MAIL / 1
 FILA DE ESPERA / 1
 TROCO MÁXIMO / 1
 SEGUNDA VIA / 1
 UNIVERSITÁRIO / 1
 SEXUAL / 1
 VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA / 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	12	41,38%
MURO	2	6,90%
OUTROS ASSUNTOS	2	6,90%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	6,90%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	3,45%
FALTA DE ENERGIA	1	3,45%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	3,45%
ATO DE VANDALISMO	1	3,45%
LÂMPADA APAGADA	1	3,45%
COBERTURA CIVIL	1	3,45%
CARRO EXCLUSIVO	1	3,45%
ATENDIMENTO	1	3,45%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	3,45%
RESPOSTA EM ATRASO	1	3,45%
VENDA INCORRETA	1	3,45%
Total	29	100%



Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	35	13,11%
CARRO EXCLUSIVO	15	5,62%
ROUBO OU FURTO	13	4,87%
AGENDAMENTO	13	4,87%
SANTA CRUZ	11	4,12%
DEODORO	10	3,75%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	9	3,37%
LÂMPADA APAGADA	8	3,00%
AMBULANTE	8	3,00%
JAPERI	8	3,00%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	7	2,62%
ERRO DE LEITURA	7	2,62%
ATENDIMENTO	6	2,25%
FALTA DE SEGURANÇA	6	2,25%
EMBARQUE EXCLUSIVO	6	2,25%
AR-CONDICIONADO	6	2,25%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	6	2,25%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	5	1,87%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	1,87%
EVASÃO DE RENDA	5	1,87%
FILA DE ESPERA	5	1,87%



MURO	4	1,50%
PRÉ OPERACIONAL	3	1,12%
ACESSOS	3	1,12%
FECHADO	3	1,12%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3	1,12%
BLOQUEADO	2	0,75%
REAJUSTE DA TARIFA	2	0,75%
ELEVADOR E RAMPA	2	0,75%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	0,75%
RESPOSTA EM ATRASO	2	0,75%
VENDA INCORRETA	2	0,75%
TRILHO	2	0,75%
LIXEIRA	2	0,75%
DÉBITO INDEVIDO	2	0,75%
BELFORD ROXO	2	0,75%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	2	0,75%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	2	0,75%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	2	0,75%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	2	0,75%
LIMPEZA	2	0,75%
ASPECTO FÍSICO	2	0,75%
PEDINTE	1	0,37%
PISO TÁTIL	1	0,37%
BAMBOLÊ	1	0,37%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,37%
PORTA	1	0,37%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,37%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,37%
PLATAFORMA	1	0,37%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1	0,37%
INSTALAÇÃO	1	0,37%
JANELA	1	0,37%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,37%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,37%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,37%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,37%
NÍVEL SONORO	1	0,37%
ATO DE VANDALISMO	1	0,37%
MANUTENÇÃO	1	0,37%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,37%
BANHEIRO	1	0,37%
ACIDENTE	1	0,37%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,37%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,37%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,37%
APLICATIVO	1	0,37%



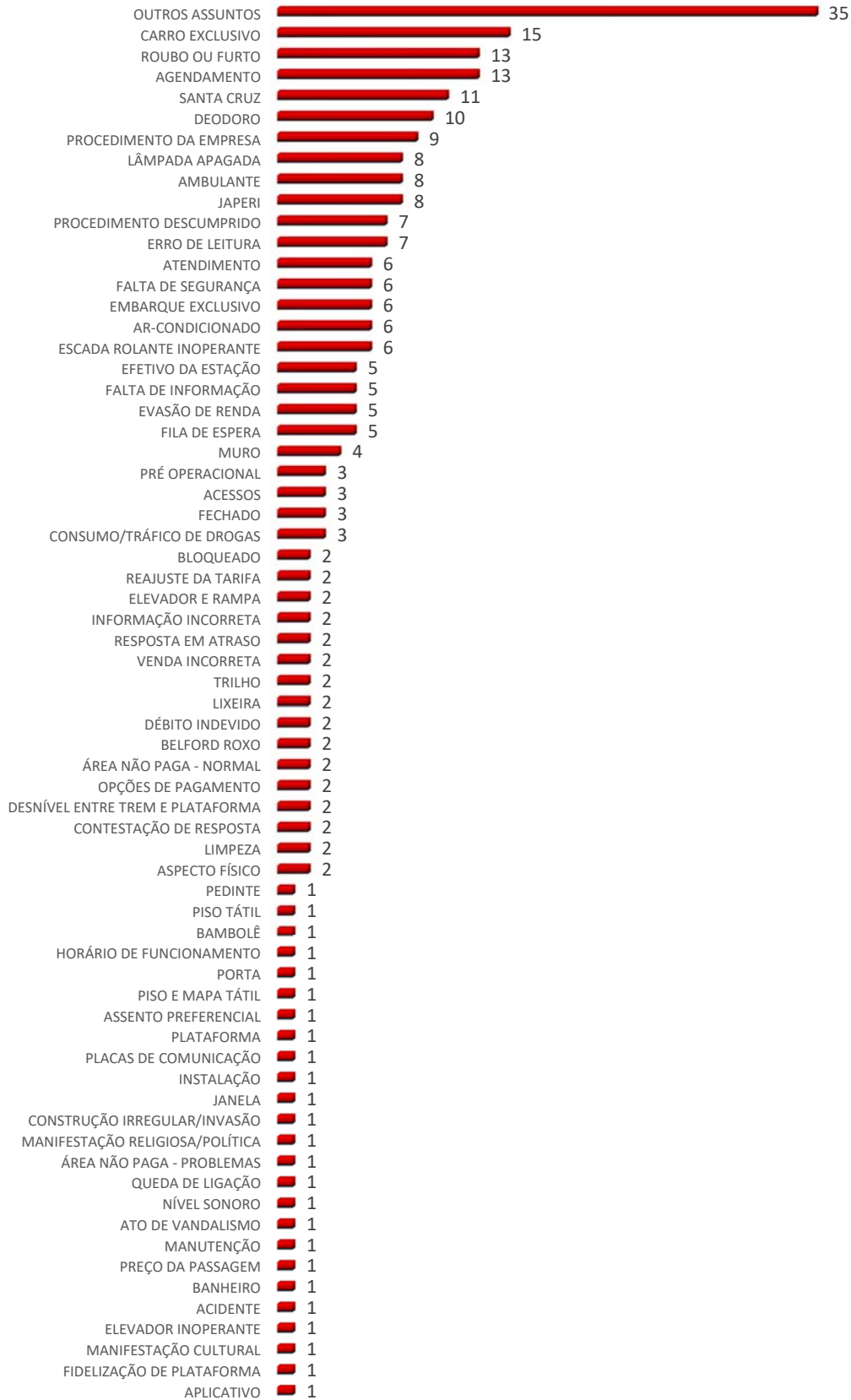
Total

267

100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

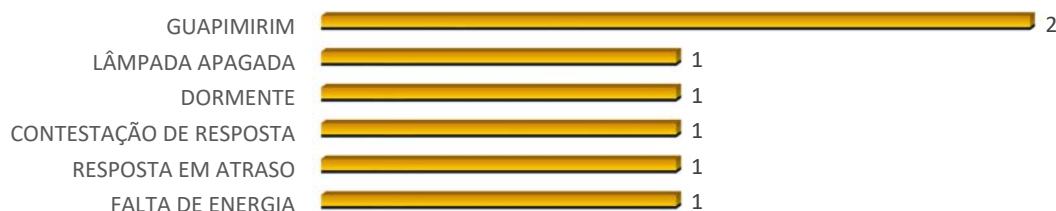




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
GUAPIMIRIM	2	28,57%
LÂMPADA APAGADA	1	14,29%
DORMENTE	1	14,29%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	14,29%
RESPOSTA EM ATRASO	1	14,29%
FALTA DE ENERGIA	1	14,29%
Total	7	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



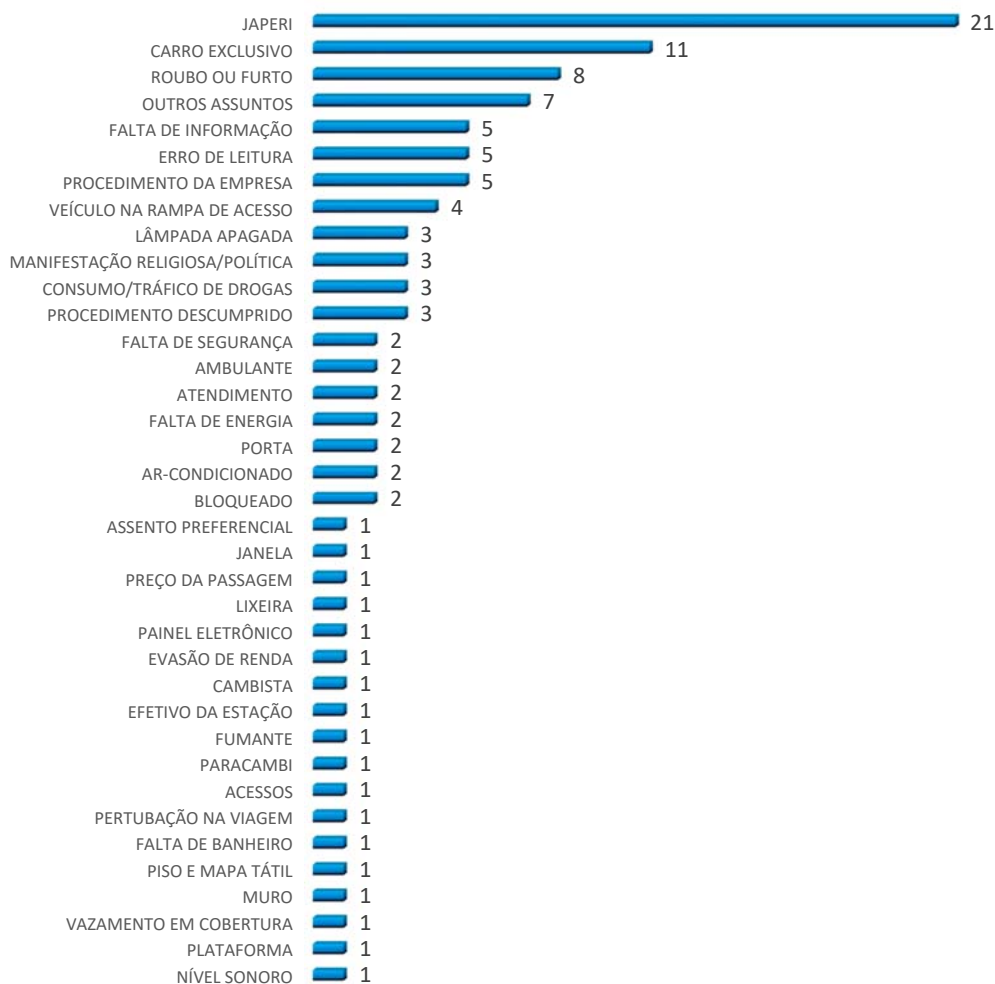
8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	21	19,09%
CARRO EXCLUSIVO	11	10,00%
ROUBO OU FURTO	8	7,27%
OUTROS ASSUNTOS	7	6,36%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	4,55%
ERRO DE LEITURA	5	4,55%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	4,55%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	4	3,64%
LÂMPADA APAGADA	3	2,73%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	2,73%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3	2,73%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	2,73%
FALTA DE SEGURANÇA	2	1,82%
AMBULANTE	2	1,82%
ATENDIMENTO	2	1,82%
FALTA DE ENERGIA	2	1,82%
PORTA	2	1,82%
AR-CONDICIONADO	2	1,82%
BLOQUEADO	2	1,82%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,91%
JANELA	1	0,91%



PREÇO DA PASSAGEM	1	0,91%
LIXEIRA	1	0,91%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,91%
EVASÃO DE RENDA	1	0,91%
CAMBISTA	1	0,91%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,91%
FUMANTE	1	0,91%
PARACAMBI	1	0,91%
ACESSOS	1	0,91%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,91%
FALTA DE BANHEIRO	1	0,91%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,91%
MURO	1	0,91%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,91%
PLATAFORMA	1	0,91%
NÍVEL SONORO	1	0,91%
Total	110	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	75,00%
ERRO DE LEITURA	1	25,00%
Total	4	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

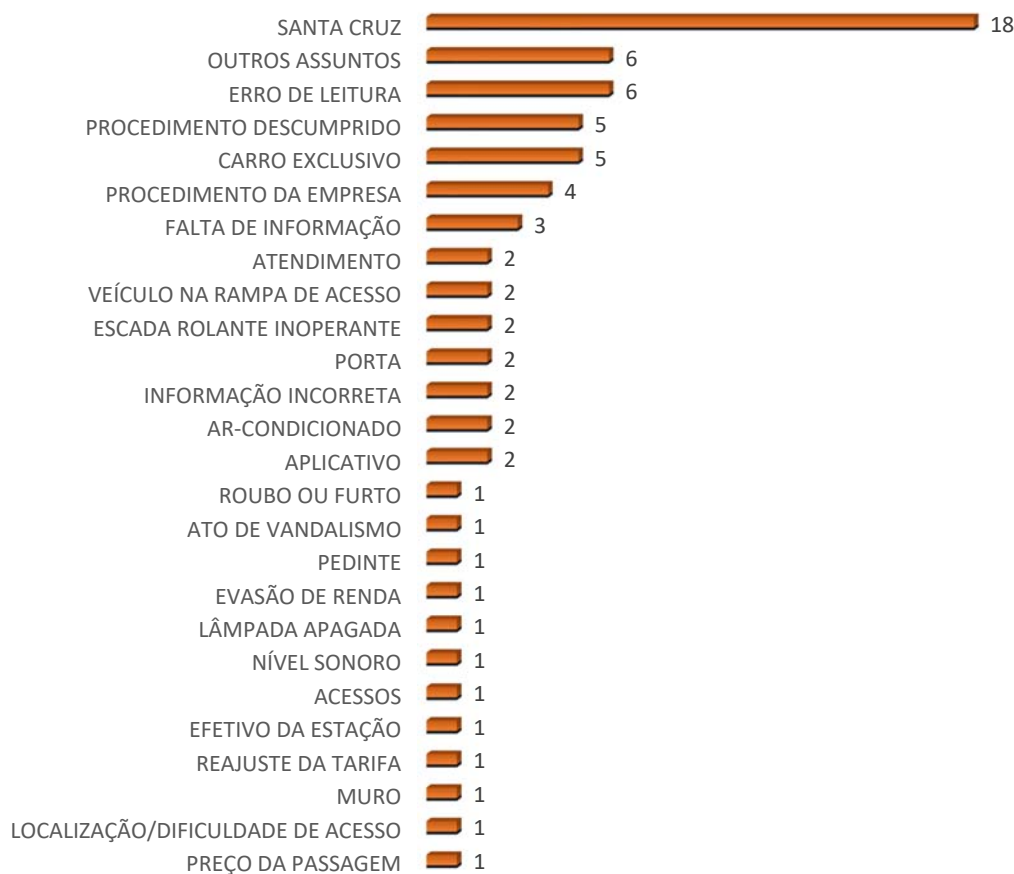


8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	18	24,66%
OUTROS ASSUNTOS	6	8,22%
ERRO DE LEITURA	6	8,22%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	6,85%
CARRO EXCLUSIVO	5	6,85%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	5,48%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	4,11%
ATENDIMENTO	2	2,74%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	2	2,74%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	2	2,74%
PORTA	2	2,74%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	2,74%
AR-CONDICIONADO	2	2,74%
APLICATIVO	2	2,74%
ROUBO OU FURTO	1	1,37%
ATO DE VANDALISMO	1	1,37%
PEDINTE	1	1,37%
EVASÃO DE RENDA	1	1,37%
LÂMPADA APAGADA	1	1,37%
NÍVEL SONORO	1	1,37%
ACESSOS	1	1,37%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,37%
REAJUSTE DA TARIFA	1	1,37%
MURO	1	1,37%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	1,37%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,37%
Total	73	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



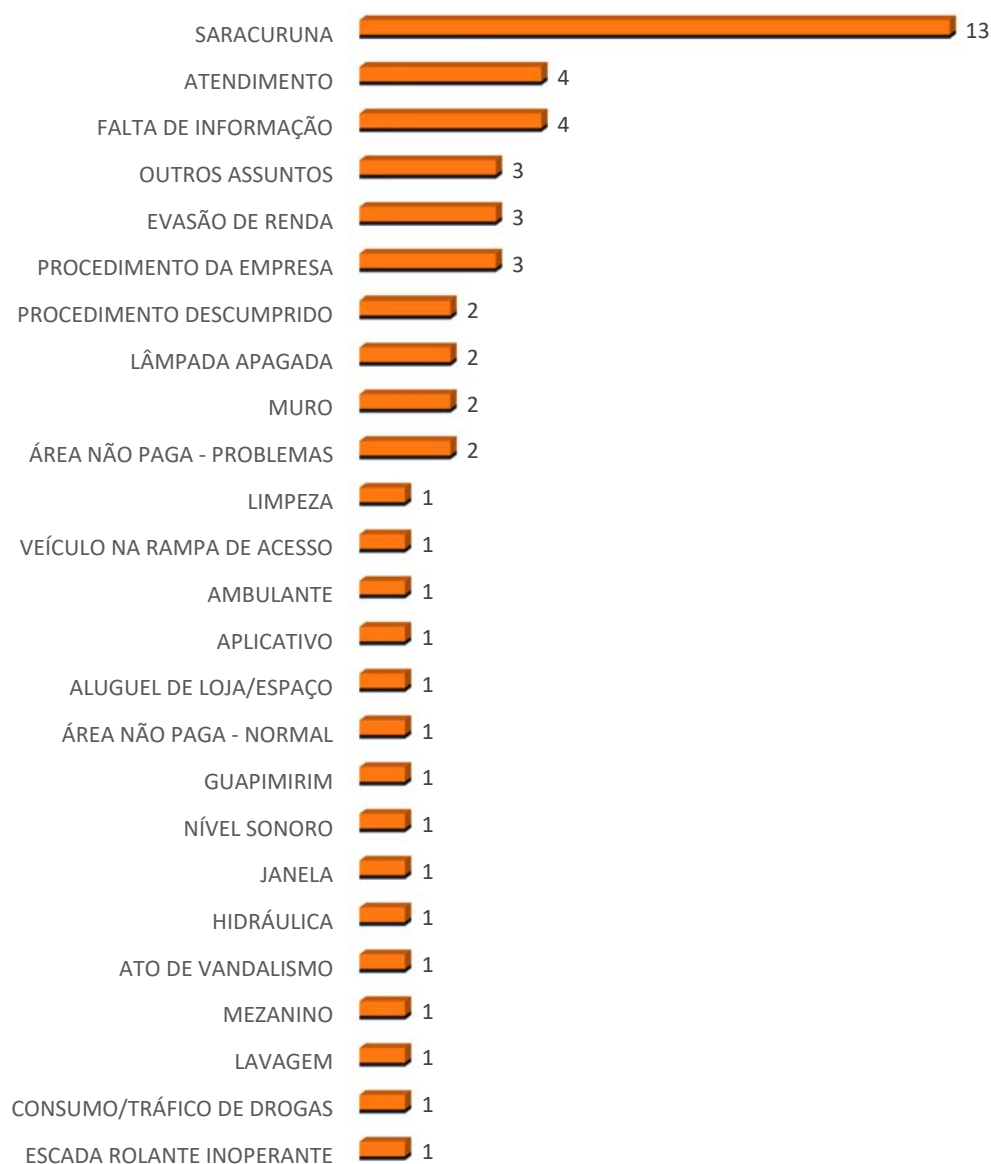
8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	13	24,53%
ATENDIMENTO	4	7,55%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	7,55%
OUTROS ASSUNTOS	3	5,66%
EVASÃO DE RENDA	3	5,66%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	5,66%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	3,77%
LÂMPADA APAGADA	2	3,77%
MURO	2	3,77%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	3,77%
LIMPEZA	1	1,89%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	1,89%
AMBULANTE	1	1,89%
APLICATIVO	1	1,89%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	1	1,89%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	1,89%
GUAPIMIRIM	1	1,89%



NÍVEL SONORO	1	1,89%
JANELA	1	1,89%
HIDRÁULICA	1	1,89%
ATO DE VANDALISMO	1	1,89%
MEZANINO	1	1,89%
LAVAGEM	1	1,89%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,89%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	1,89%
Total	53	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto

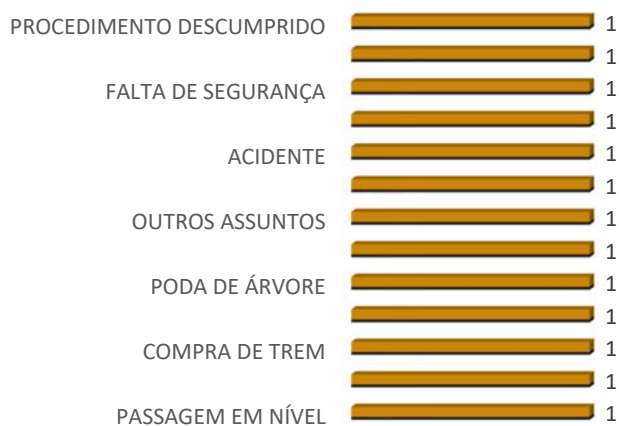




8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	7,69%
AVARIA DO TREM	1	7,69%
FALTA DE SEGURANÇA	1	7,69%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	7,69%
ACIDENTE	1	7,69%
PLATAFORMA	1	7,69%
OUTROS ASSUNTOS	1	7,69%
PREÇO DA PASSAGEM	1	7,69%
PODA DE ÁRVORE	1	7,69%
VILA INHOMIRIM	1	7,69%
COMPRA DE TREM	1	7,69%
PRÉ OPERACIONAL	1	7,69%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	7,69%
Total	13	100%

Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

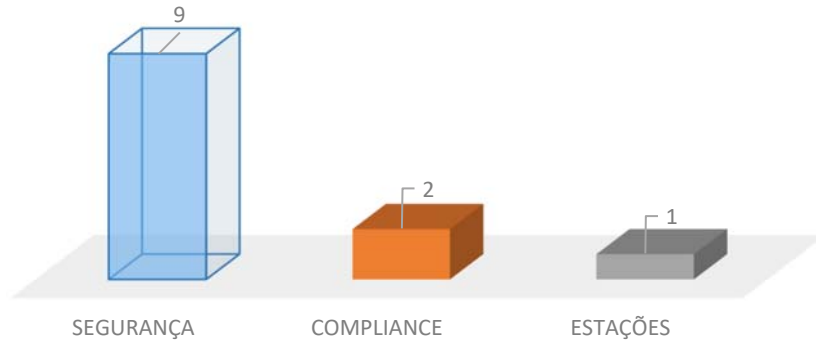


8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	9	75,00%
COMPLIANCE	2	16,67%
ESTAÇÕES	1	8,33%
Total	12	100%

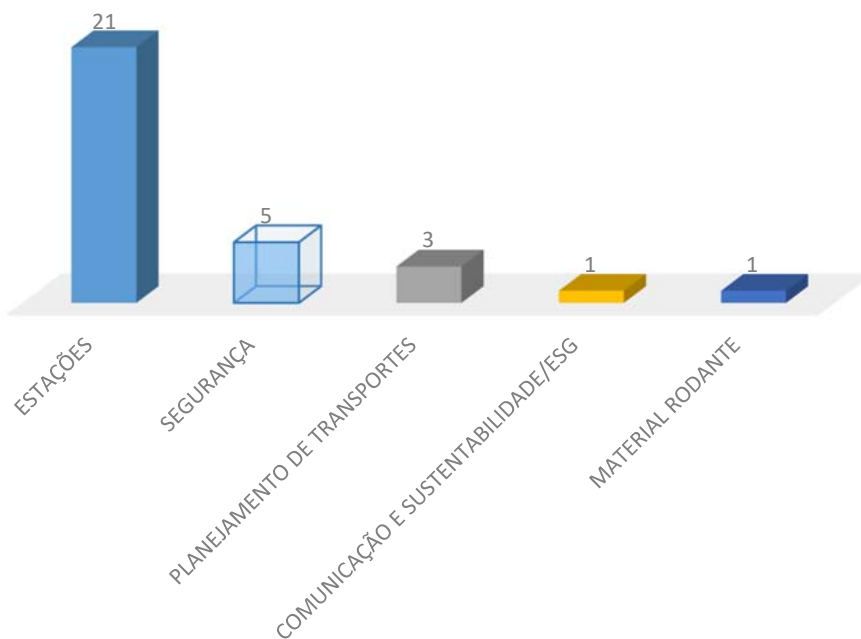


DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
ESTAÇÕES	21	67,74%
SEGURANÇA	5	16,13%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	9,68%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	1	3,23%
MATERIAL RODANTE	1	3,23%
Total	31	100%

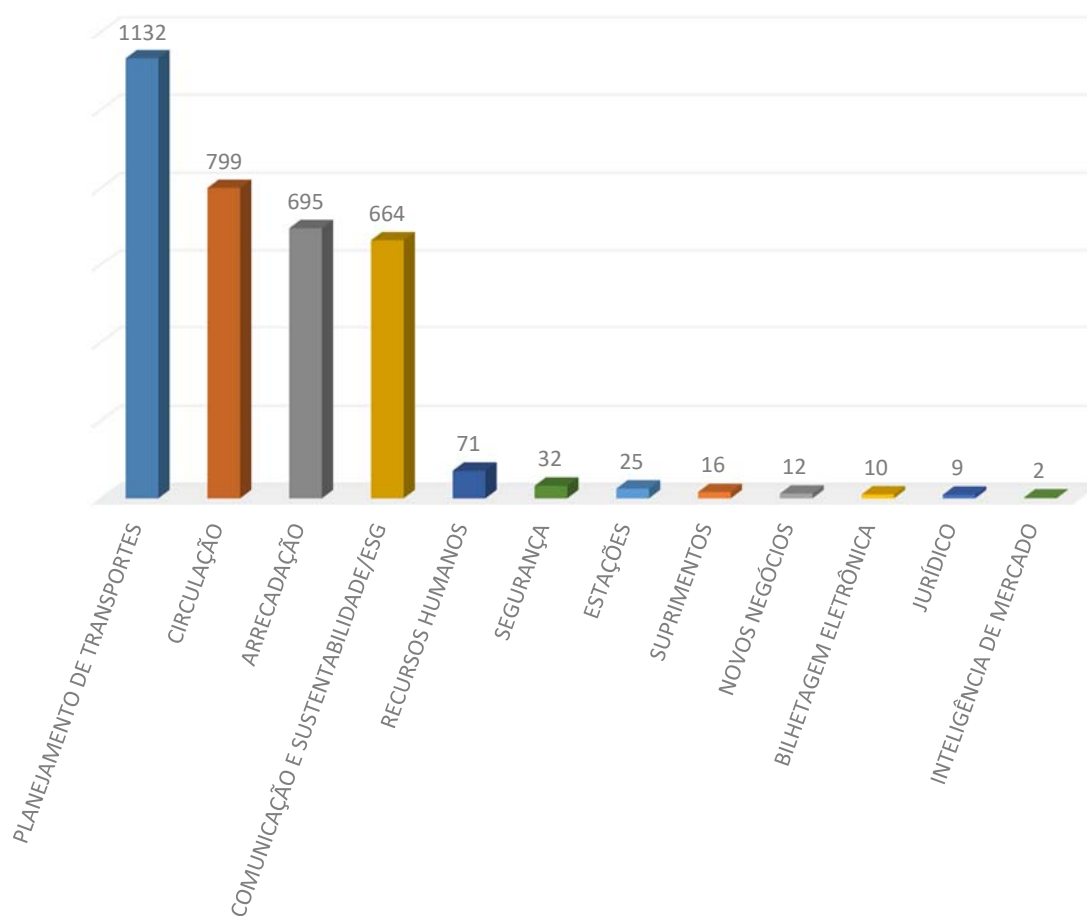
ELOGIOS - POR ASSUNTO





Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1132	32,65%
CIRCULAÇÃO	799	23,05%
ARRECADAÇÃO	695	20,05%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	664	19,15%
RECURSOS HUMANOS	71	2,05%
SEGURANÇA	32	0,92%
ESTAÇÕES	25	0,72%
SUPRIMENTOS	16	0,46%
NOVOS NEGÓCIOS	12	0,35%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	10	0,29%
JURÍDICO	9	0,26%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	0,06%
Total	3467	100%

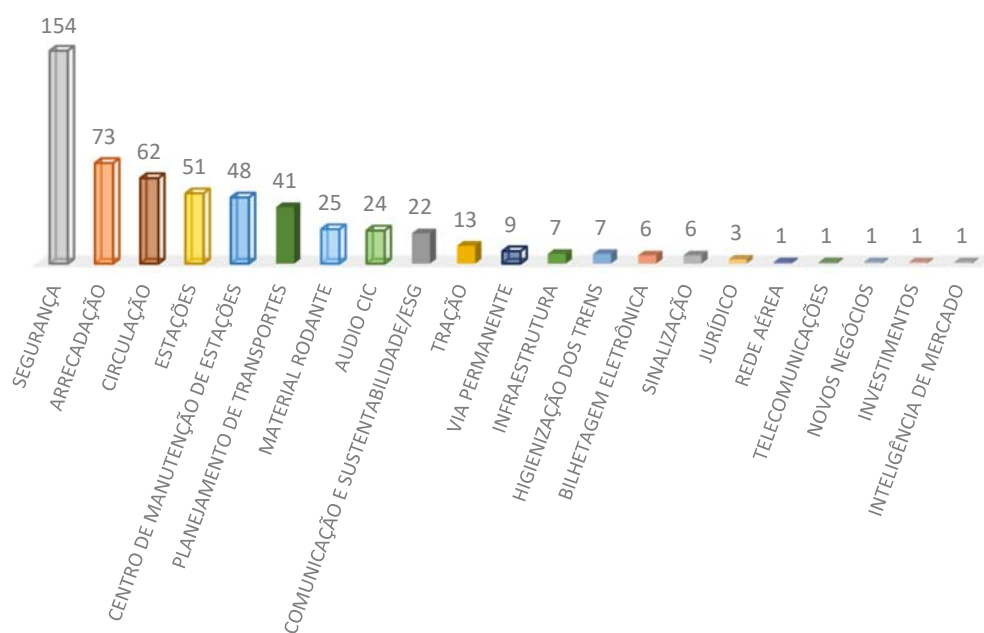
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	154	27,70%
ARRECADACÃO	73	13,13%
CIRCULAÇÃO	62	11,15%
ESTAÇÕES	51	9,17%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	48	8,63%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	41	7,37%
MATERIAL RODANTE	25	4,50%
AUDIO CIC	24	4,32%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	22	3,96%
TRAÇÃO	13	2,34%
VIA PERMANENTE	9	1,62%
INFRAESTRUTURA	7	1,26%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	7	1,26%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	6	1,08%
SINALIZAÇÃO	6	1,08%
JURÍDICO	3	0,54%
REDE AÉREA	1	0,18%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0,18%
NOVOS NEGÓCIOS	1	0,18%
INVESTIMENTOS	1	0,18%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	0,18%
Total	556	100%

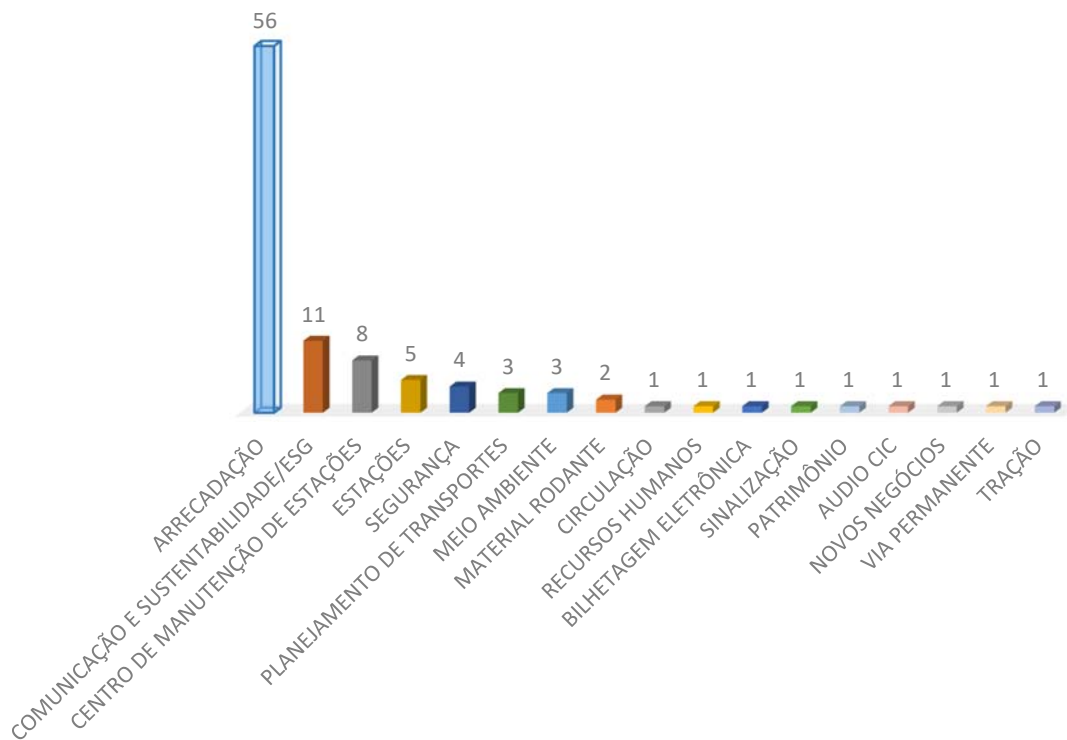
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	56	55,45%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	11	10,89%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	8	7,92%
ESTAÇÕES	5	4,95%
SEGURANÇA	4	3,96%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	2,97%
MEIO AMBIENTE	3	2,97%
MATERIAL RODANTE	2	1,98%
CIRCULAÇÃO	1	0,99%
RECURSOS HUMANOS	1	0,99%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	0,99%
SINALIZAÇÃO	1	0,99%
PATRIMÔNIO	1	0,99%
AUDIO CIC	1	0,99%
NOVOS NEGÓCIOS	1	0,99%
VIA PERMANENTE	1	0,99%
TRAÇÃO	1	0,99%
Total	101	100%

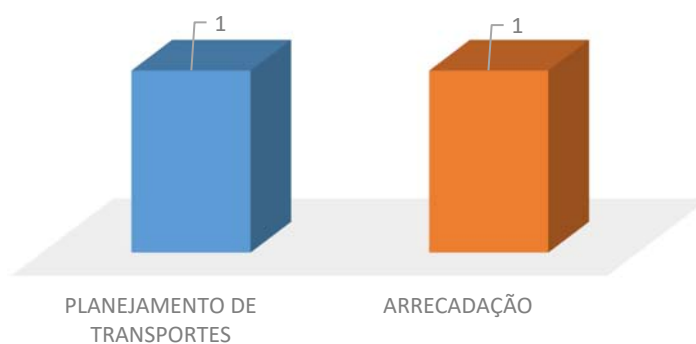
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Sugestões	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	50,00%
ARRECADAÇÃO	1	50,00%
Total	2	100%

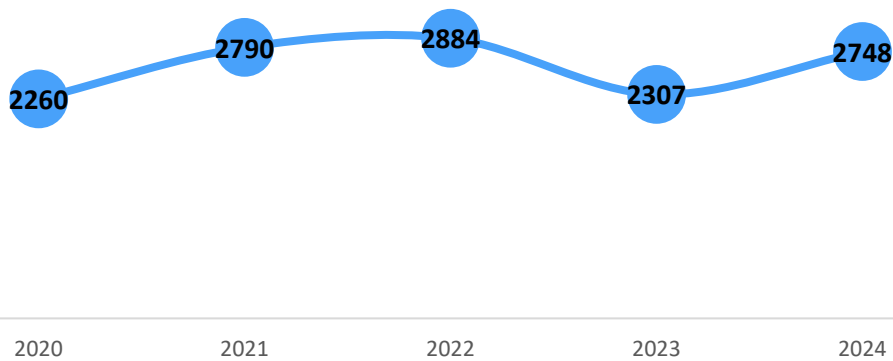
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



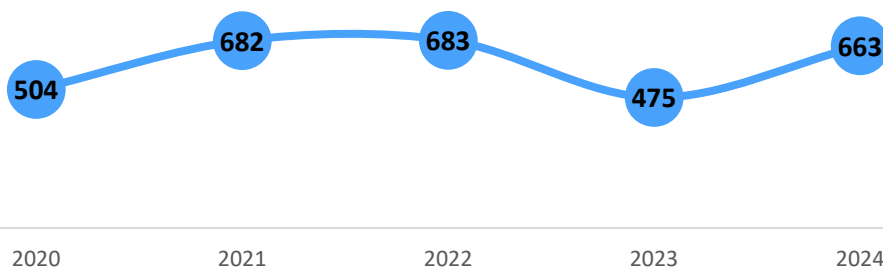


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

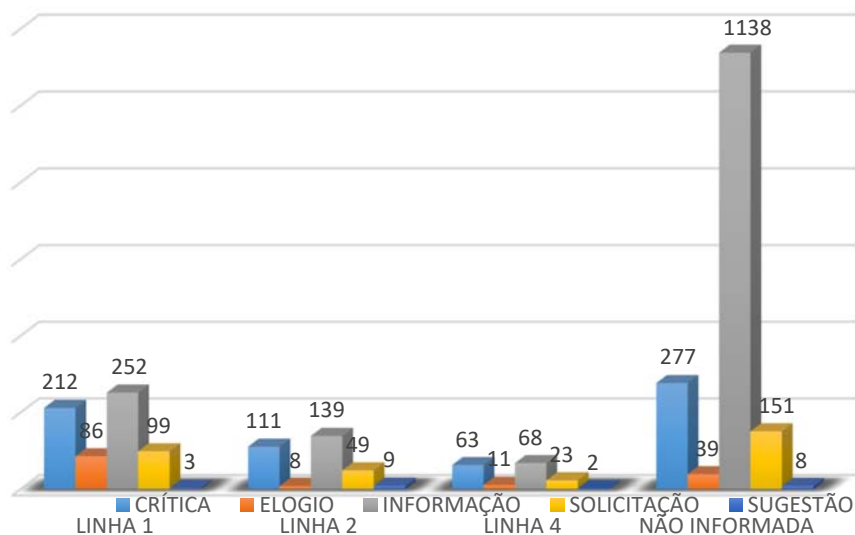


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

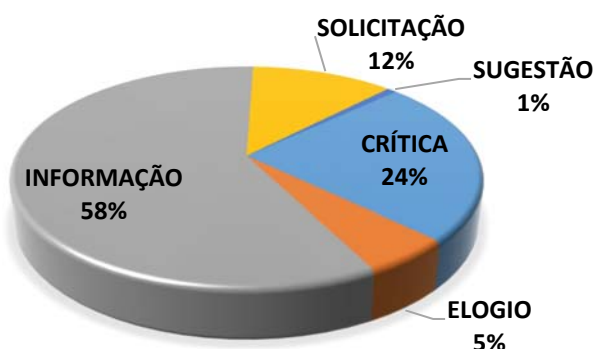
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	212	111	63	277	663	24,13%
ELOGIO	86	8	11	39	144	5,24%
INFORMAÇÃO	252	139	68	1138	1597	58,11%
SOLICITAÇÃO	99	49	23	151	322	11,72%
SUGESTÃO	3	9	2	8	22	0,80%
Total	652	316	167	1613	2748	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
GIRO (APP E SITE)	384	13,97%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	251	9,13%
OPERAÇÃO REGULAR	222	8,08%
OBJETO PERDIDO	145	5,28%
MAIORES DE 65 ANOS	134	4,88%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	124	4,51%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	106	3,86%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	96	3,49%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	83	3,02%
GRATUIDADE ESTUDANTE	71	2,58%
CARTÃO MASTER	64	2,33%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	63	2,29%
GIRO - PARCERIAS	62	2,26%
SALDO	58	2,11%



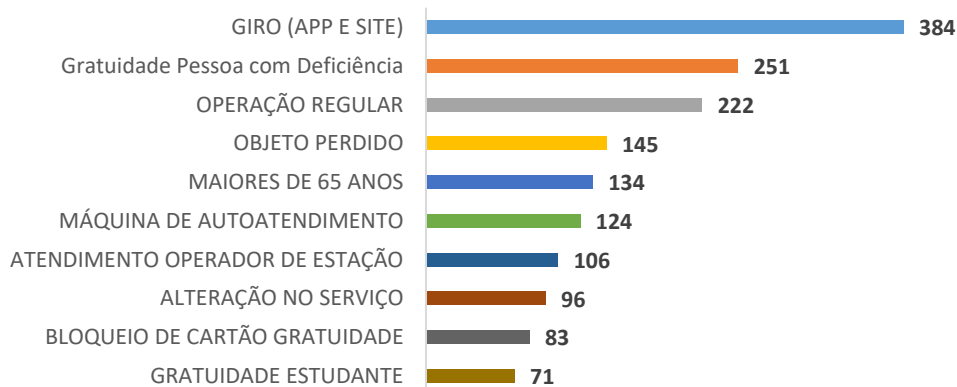
RECHAMADA	58	2,11%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	53	1,93%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	46	1,67%
CARTÃO VISA	46	1,67%
RH	42	1,53%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	34	1,24%
POSTO DE GRATUIDADE	29	1,06%
GERAL	27	0,98%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	25	0,91%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	24	0,87%
CARTEIRA DIGITAL	23	0,84%
FUNCIONAMENTO	22	0,80%
CADASTRO	22	0,80%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	21	0,76%
GIRO	21	0,76%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	20	0,73%
TARIFA SOCIAL	20	0,73%
LOJAS E QUIOSQUES	17	0,62%
INTEGRAÇÃO	16	0,58%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	15	0,55%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	14	0,51%
DANOS AO CLIENTE	13	0,47%
CARTÃO GIRO	12	0,44%
CARTÃO PRÉ-PAGO	12	0,44%
Pagamento por aproximação	11	0,40%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	11	0,40%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	11	0,40%
ACHADOS E PERDIDOS	11	0,40%
JOGOS E EVENTOS	11	0,40%
ATENDIMENTO DO SAC	11	0,40%
DÚVIDAS	11	0,40%
INFORMAÇÕES GERAIS	10	0,36%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	9	0,33%
FORNECEDOR METRÔRIO	9	0,33%
BICICLETÁRIO	9	0,33%
COMERCIAL	8	0,29%
CARTÃO UNITÁRIO	7	0,25%
TRAJETOS DO MNS	6	0,22%
TARIFA METRÔRIO	6	0,22%
PALCO CARIOCA	6	0,22%
APOIO CLIENTE	6	0,22%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	0,22%
RECARGA	5	0,18%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	5	0,18%
BILHETERIA	5	0,18%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	4	0,15%
CASHBACK 30%	4	0,15%



CARTÕES METRÔRIO	4	0,15%
PROTEÇÃO DE DADOS	3	0,11%
EVENTOS / PARCERIAS	3	0,11%
TARIFAS	3	0,11%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	3	0,11%
SITE	3	0,11%
Donativos ao Rio Grande do Sul	3	0,11%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	2	0,07%
CASHBACK 15%	2	0,07%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,07%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,07%
CARTÃO ELO	2	0,07%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,07%
Atendimento Sac	2	0,07%
REGULATÓRIO	2	0,07%
CAMPANHA INSTITUCIONAL	2	0,07%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,07%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	0,07%
PARCERIAS	2	0,07%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,07%
INSERÇÃO DE NOVAS LINHAS	1	0,04%
CASHBACK 50%	1	0,04%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	1	0,04%
IMPrensa	1	0,04%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
LGPLD	1	0,04%
OUTROS (GRATUIDADE)	1	0,04%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,04%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,04%
NÃO INFORMADO	1	0,04%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	0,04%
APLICATIVO	1	0,04%
ATENDIMENTO COMERCIAL	1	0,04%
ACIDENTE	1	0,04%
BILHETE UNITÁRIO	1	0,04%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	1	0,04%
SUGESTÃO	1	0,04%
MÁ CONDUTA	1	0,04%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,04%
CÓDIGO DE ÉTICA	1	0,04%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,04%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	1	0,04%
EMIÇÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,04%
Total	2748	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



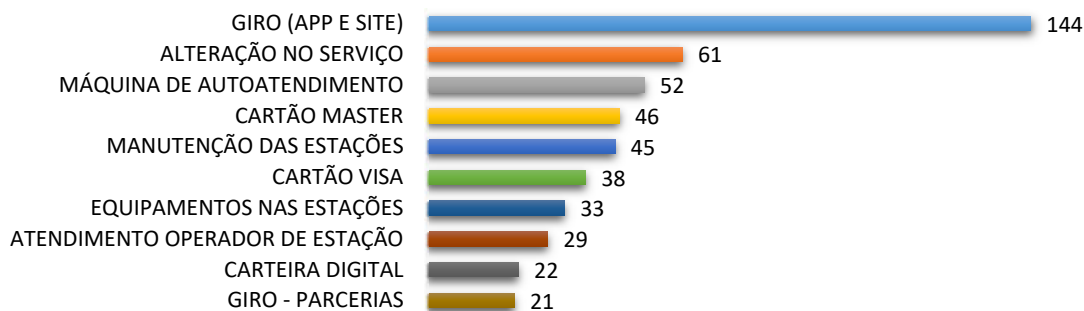
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
GIRO (APP E SITE)	144	21,72%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	61	9,20%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	52	7,84%
CARTÃO MASTER	46	6,94%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	45	6,79%
CARTÃO VISA	38	5,73%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	33	4,98%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	29	4,37%
CARTEIRA DIGITAL	22	3,32%
GIRO - PARCERIAS	21	3,17%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	20	3,02%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	20	3,02%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	14	2,11%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	13	1,96%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	11	1,66%
ATENDIMENTO DO SAC	11	1,66%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	9	1,36%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	8	1,21%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	6	0,90%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	0,90%
INTEGRAÇÃO	5	0,75%
GIRO	5	0,75%
BILHETERIA	4	0,60%
CARTÕES METRÔRIO	4	0,60%
GRATUIDADE ESTUDANTE	3	0,45%
OPERAÇÃO REGULAR	2	0,30%
CASHBACK 15%	2	0,30%
CASHBACK 30%	2	0,30%
APOIO CLIENTE	2	0,30%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	0,30%



ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,30%
BICICLETÁRIO	2	0,30%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,30%
JOGOS E EVENTOS	2	0,30%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,15%
CASHBACK 50%	1	0,15%
RH	1	0,15%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,15%
MAIORES DE 65 ANOS	1	0,15%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,15%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,15%
ACIDENTE	1	0,15%
MÁ CONDUTA	1	0,15%
CARTÃO ELO	1	0,15%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,15%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,15%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,15%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,15%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,15%
Total	663	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



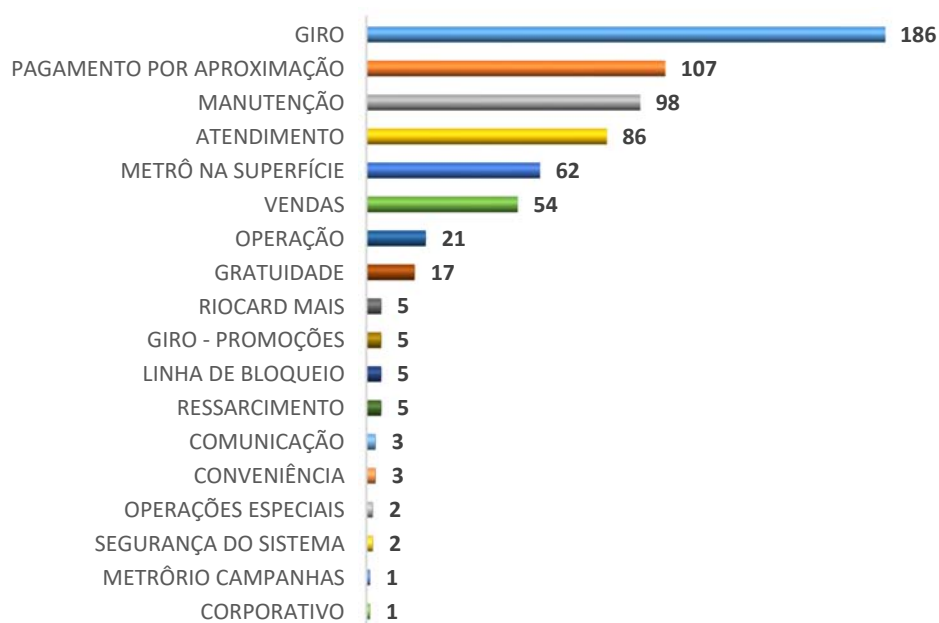
9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
GIRO	186	28,05%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	107	16,14%
MANUTENÇÃO	98	14,78%
ATENDIMENTO	86	12,97%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	62	9,35%
VENDAS	54	8,14%
OPERAÇÃO	21	3,17%
GRATUIDADE	17	2,56%
RIOCARD MAIS	5	0,75%
GIRO - PROMOÇÕES	5	0,75%
LINHA DE BLOQUEIO	5	0,75%
RESSARCIMENTO	5	0,75%



COMUNICAÇÃO	3	0,45%
CONVENIÊNCIA	3	0,45%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	0,30%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,30%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,15%
CORPORATIVO	1	0,15%
Total	663	100,00%

Motivo das Reclamações

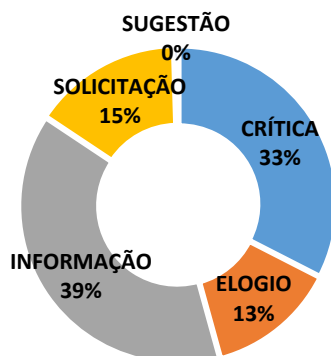


9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	212	32,52%
ELOGIO	86	13,19%
INFORMAÇÃO	252	38,65%
SOLICITAÇÃO	99	15,18%
SUGESTÃO	3	0,46%
Total	652	100,00%



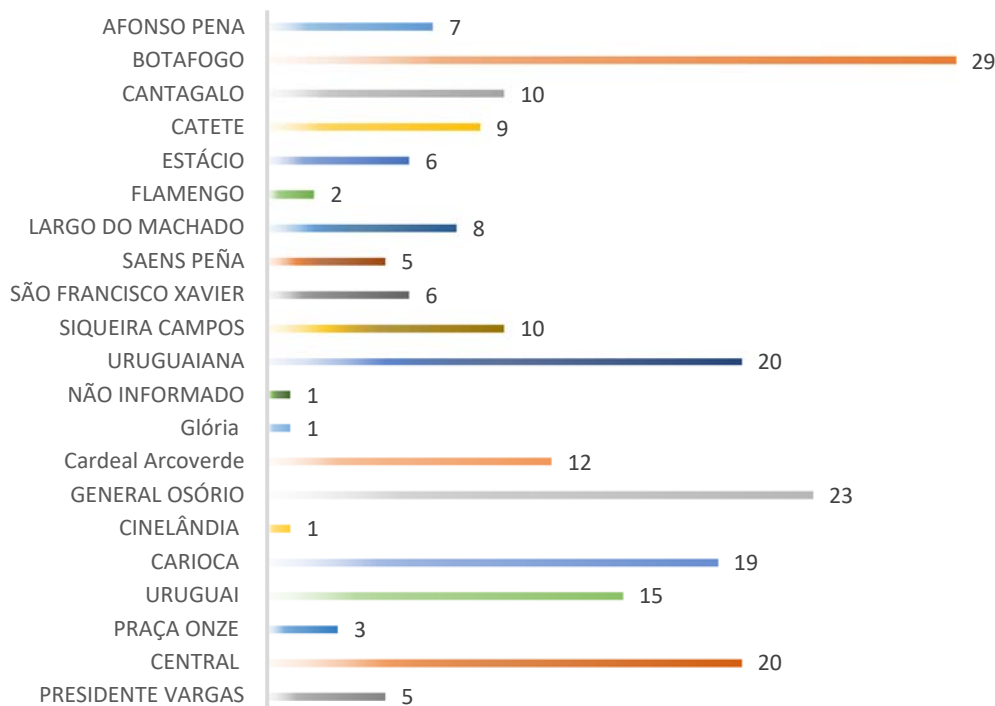
Tipo de Manifestação - Linha 1



Estação	Reclamações	%
AFONSO PENA	7	3,30%
BOTAFOGO	29	13,68%
CANTAGALO	10	4,72%
CATETE	9	4,25%
ESTÁCIO	6	2,83%
FLAMENGO	2	0,94%
LARGO DO MACHADO	8	3,77%
SAENS PEÑA	5	2,36%
SÃO FRANCISCO XAVIER	6	2,83%
SIQUEIRA CAMPOS	10	4,72%
URUGUAIANA	20	9,43%
NÃO INFORMADO	1	0,47%
Glória	1	0,47%
Cardeal Arcoverde	12	5,66%
GENERAL OSÓRIO	23	10,85%
CINELÂNDIA	1	0,47%
CARIOCA	19	8,96%
URUGUAI	15	7,08%
PRAÇA ONZE	3	1,42%
CENTRAL	20	9,43%
PRESIDENTE VARGAS	5	2,36%
Total	212	100,00%



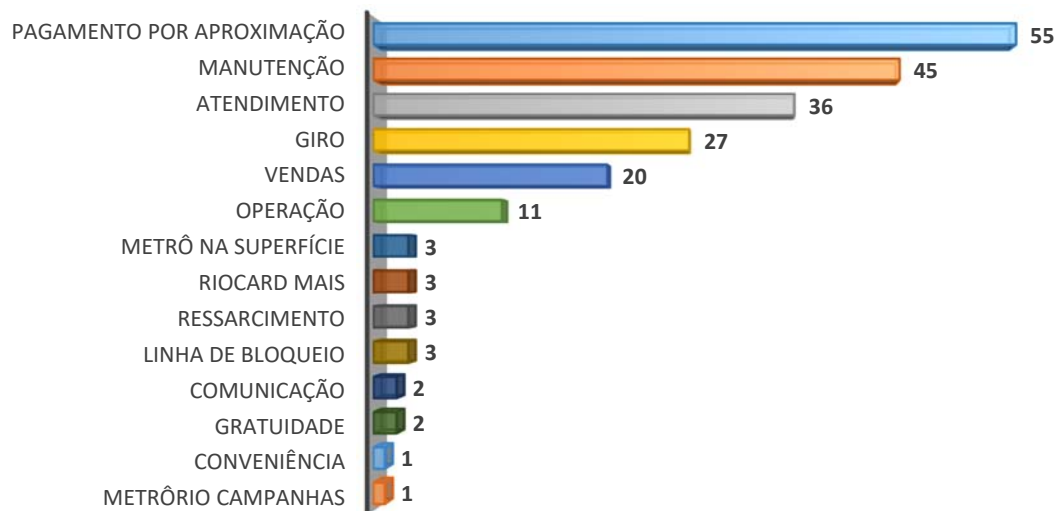
RECLAMAÇÕES JULHO 2024 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	55	25,94%
MANUTENÇÃO	45	21,23%
ATENDIMENTO	36	16,98%
GIRO	27	12,74%
VENDAS	20	9,43%
OPERAÇÃO	11	5,19%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,42%
RIOCARD MAIS	3	1,42%
RESSARCIMENTO	3	1,42%
LINHA DE BLOQUEIO	3	1,42%
COMUNICAÇÃO	2	0,94%
GRATUIDADE	2	0,94%
CONVENIÊNCIA	1	0,47%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,47%
Total	212	100,00%



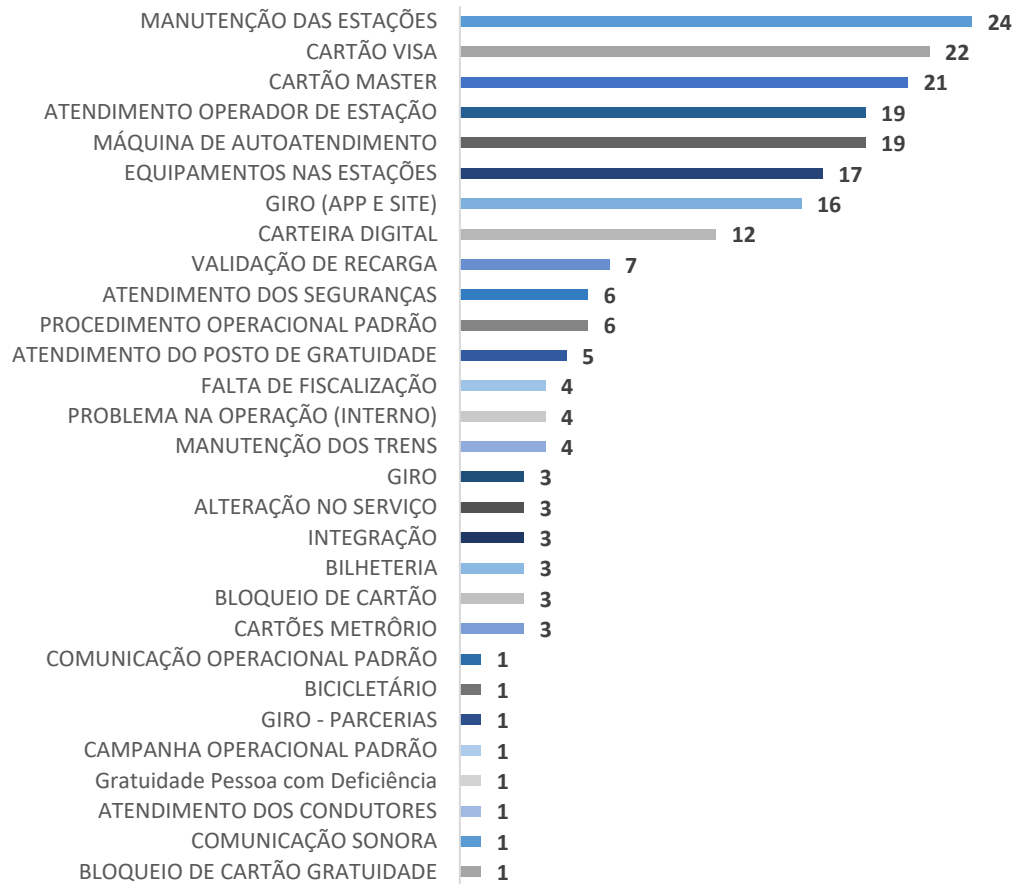
Reclamações Linha 1 - Por motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	24	11,32%
CARTÃO VISA	22	10,38%
CARTÃO MASTER	21	9,91%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	19	8,96%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	19	8,96%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	17	8,02%
GIRO (APP E SITE)	16	7,55%
CARTEIRA DIGITAL	12	5,66%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	7	3,30%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	2,83%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	6	2,83%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	5	2,36%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	4	1,89%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	1,89%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	1,89%
GIRO	3	1,42%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	3	1,42%
INTEGRAÇÃO	3	1,42%
BILHETERIA	3	1,42%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	1,42%
CARTÕES METRÔRIO	3	1,42%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,47%
BICICLETÁRIO	1	0,47%
GIRO - PARCERIAS	1	0,47%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,47%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,47%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,47%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,47%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,47%
Total	212	100,00%

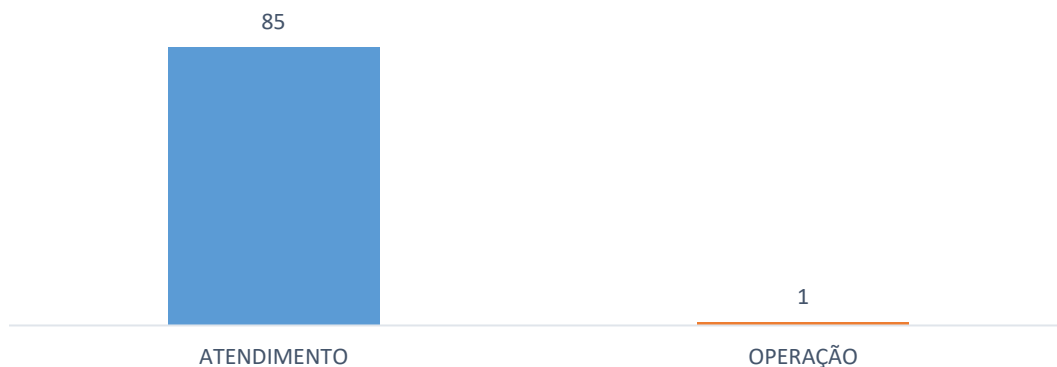


Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	85	0,9
OPERAÇÃO	1	0,1
Total	86	100%

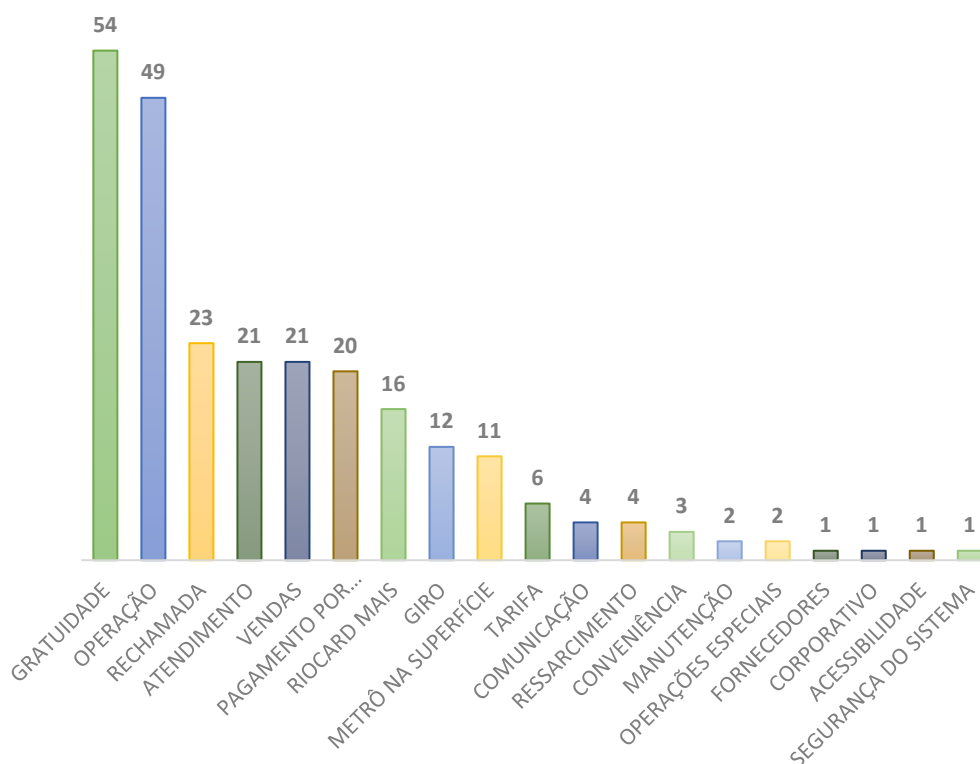
Elogios - Linha 1





Informações	Frequencia	%
GRATUIDADE	54	21,43%
OPERAÇÃO	49	19,44%
RECHAMADA	23	9,13%
ATENDIMENTO	21	8,33%
VENDAS	21	8,33%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	20	7,94%
RIOCARD MAIS	16	6,35%
GIRO	12	4,76%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	11	4,37%
TARIFA	6	2,38%
COMUNICAÇÃO	4	1,59%
RESSARCIMENTO	4	1,59%
CONVENIÊNCIA	3	1,19%
MANUTENÇÃO	2	0,79%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	0,79%
FORNECEDORES	1	0,40%
CORPORATIVO	1	0,40%
ACESSIBILIDADE	1	0,40%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,40%
Total	252	100,00%

Informações - Linha 1





Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	82	82,83%
OPERAÇÃO	4	4,04%
RESSARCIMENTO	3	3,03%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	3,03%
GIRO	2	2,02%
GRATUIDADE	2	2,02%
CORPORATIVO	1	1,01%
METRÔRIO	1	1,01%
ATENDIMENTO	1	1,01%
Total	99	100,00%

Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	33,33%
VENDAS	1	33,33%
CONVENIÊNCIA	1	33,33%
Total	3	100,00%

Sugestões - Linha 1

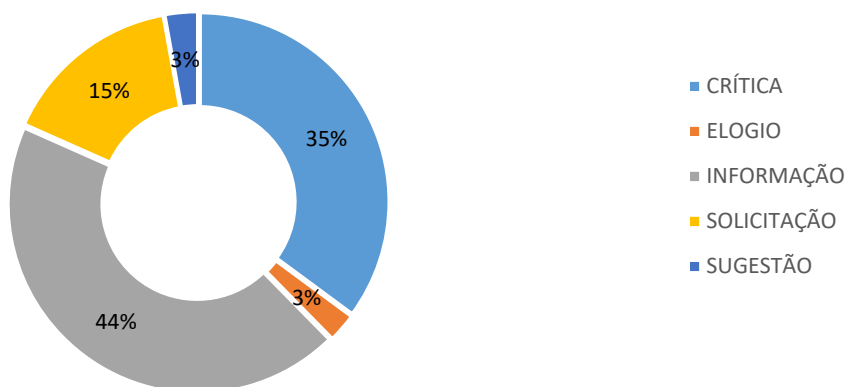


9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	111	35,13%
ELOGIO	8	2,53%
INFORMAÇÃO	139	43,99%
SOLICITAÇÃO	49	15,51%
SUGESTÃO	9	2,85%
Total	316	100,00%



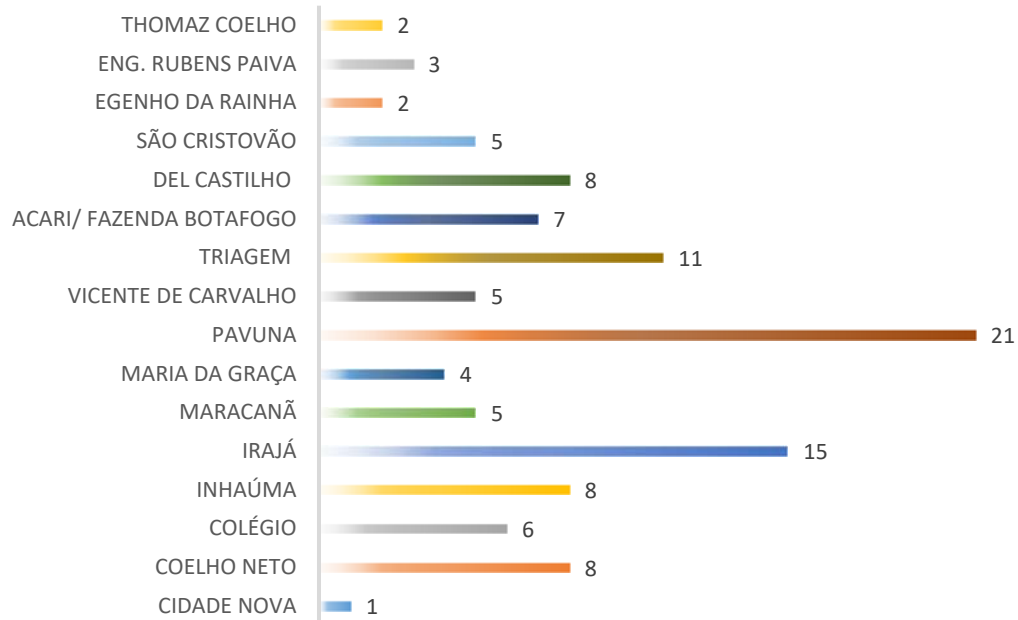
Tipo de manifestação - Linha 2



Estação	Reclamações	%
CIDADE NOVA	1	0,90%
COELHO NETO	8	7,21%
COLÉGIO	6	5,41%
INHAÚMA	8	7,21%
IRAJÁ	15	13,51%
MARACANÃ	5	4,50%
MARIA DA GRAÇA	4	3,60%
PAVUNA	21	18,92%
VICENTE DE CARVALHO	5	4,50%
TRIAGEM	11	9,91%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	7	6,31%
DEL CASTILHO	8	7,21%
SÃO CRISTOVÃO	5	4,50%
EGENHO DA RAINHA	2	1,80%
ENG. RUBENS PAIVA	3	2,70%
THOMAZ COELHO	2	1,80%
Total	111	100,00%

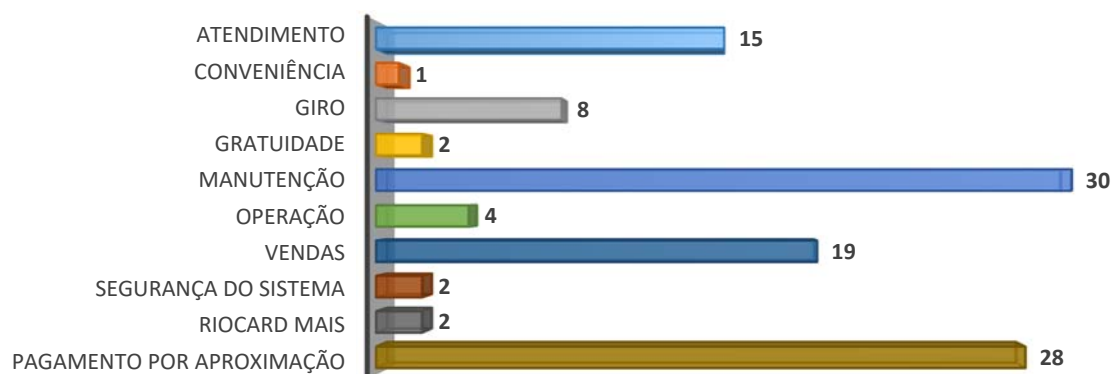


RECLAMAÇÕES JULHO 2024 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	15	13,51%
CONVENIÊNCIA	1	0,90%
GIRO	8	7,21%
GRATUIDADE	2	1,80%
MANUTENÇÃO	30	27,03%
OPERAÇÃO	4	3,60%
VENDAS	19	17,12%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,80%
RIOCARD MAIS	2	1,80%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	28	25,23%
Total	111	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo

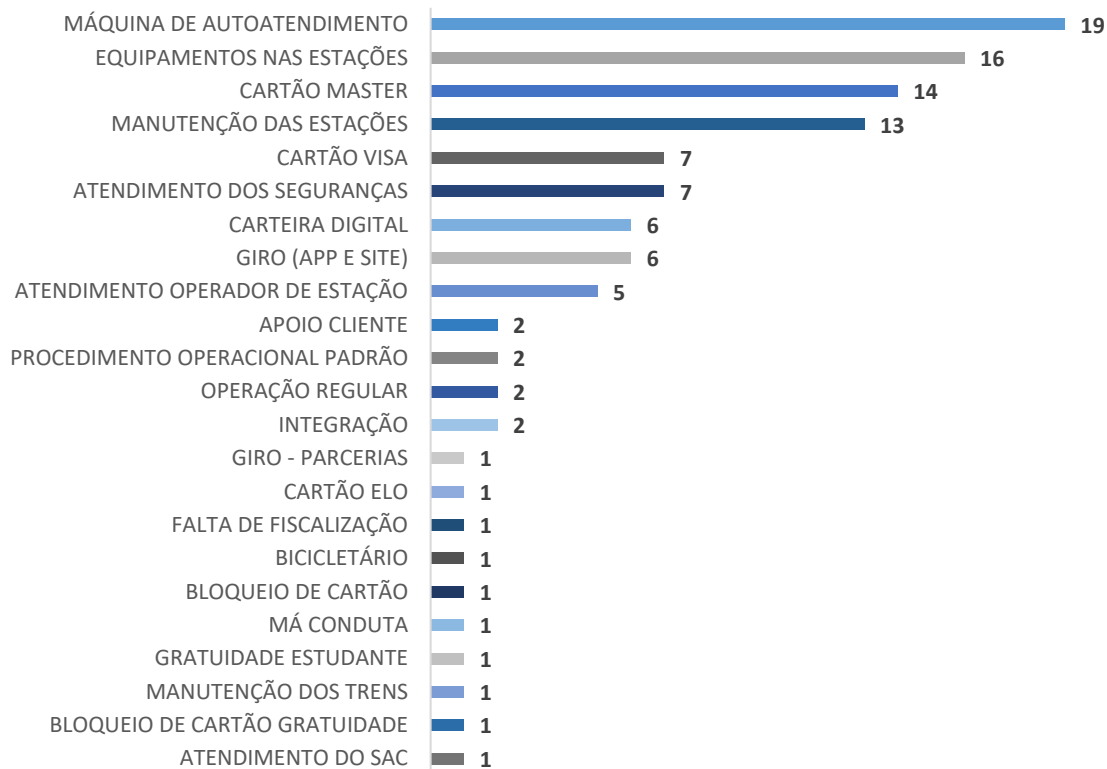




Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	19	17,12%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	16	14,41%
CARTÃO MASTER	14	12,61%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	13	11,71%
CARTÃO VISA	7	6,31%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	7	6,31%
CARTEIRA DIGITAL	6	5,41%
GIRO (APP E SITE)	6	5,41%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	5	4,50%
APOIO CLIENTE	2	1,80%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,80%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,80%
INTEGRAÇÃO	2	1,80%
GIRO - PARCERIAS	1	0,90%
CARTÃO ELO	1	0,90%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	0,90%
BICICLETÁRIO	1	0,90%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,90%
MÁ CONDUTA	1	0,90%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,90%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	0,90%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,90%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,90%
Total	111	100,00%

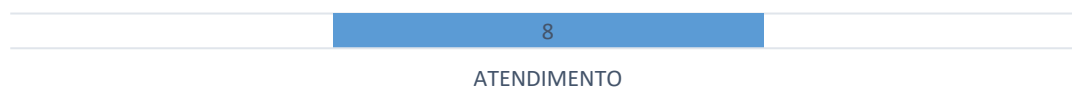


Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	8	100%
Total	8	100%

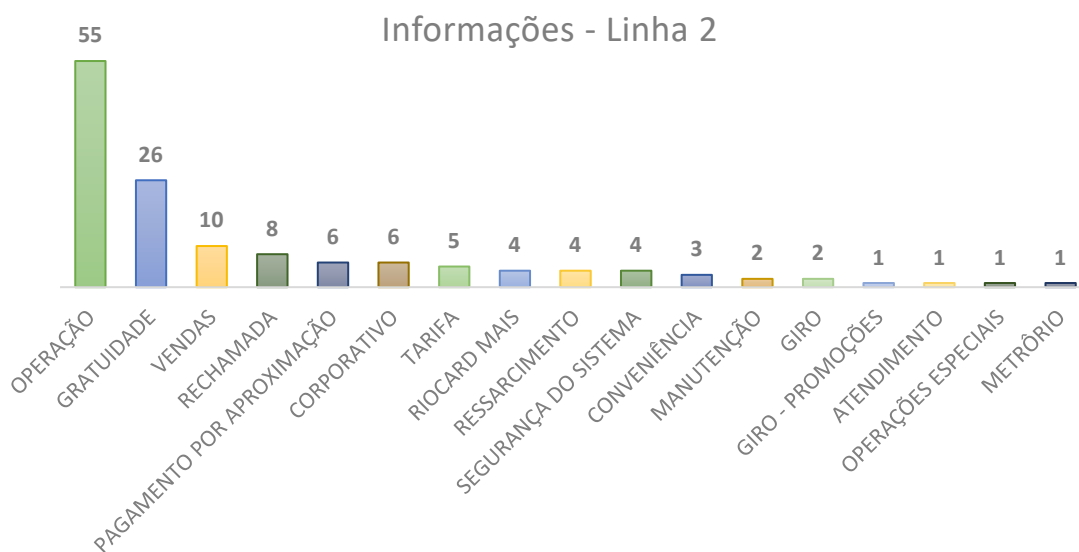
Elogios - Linha 2



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	55	39,57%
GRATUIDADE	26	18,71%
VENDAS	10	7,19%
RECHAMADA	8	5,76%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	6	4,32%
CORPORATIVO	6	4,32%
TARIFA	5	3,60%
RIOCARD MAIS	4	2,88%
RESSARCIMENTO	4	2,88%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	2,88%
CONVENIÊNCIA	3	2,16%



MANUTENÇÃO	2	1,44%
GIRO	2	1,44%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,72%
ATENDIMENTO	1	0,72%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,72%
METRÔRIO	1	0,72%
Total	139	100,00%



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	38	77,55%
CORPORATIVO	1	2,04%
GIRO	2	4,08%
GRATUIDADE	3	6,12%
OPERAÇÃO	3	6,12%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	2,04%
METRÔRIO	1	2,04%
Total	49	100,00%

Solicitações - Linha 2





Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	4	44,44%
MANUTENÇÃO	3	33,33%
OPERAÇÃO	2	22,22%
Total	9	100,00%

Sugestões - Linha 2



9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	68	40,72%
CRÍTICA	63	37,72%
SOLICITAÇÃO	23	13,77%
ELOGIO	11	6,59%
SUGESTÃO	2	1,20%
Total	167	100,00%

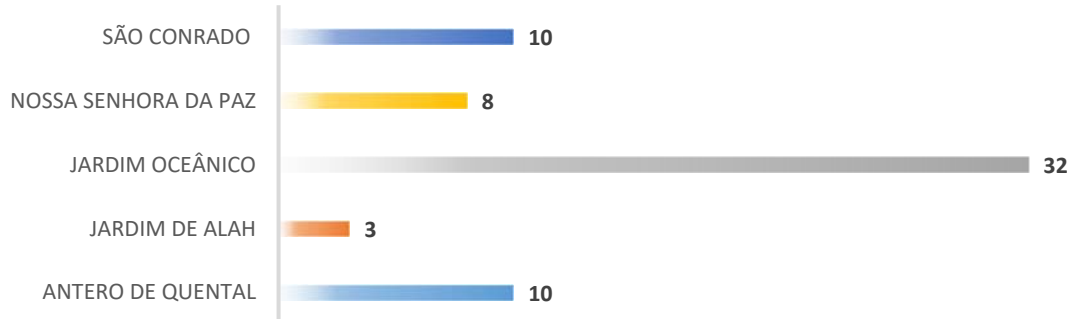
Tipo de Manifestação - Linha 4



Estação	Reclamações	%
ANTERO DE QUENTAL	10	15,87%
JARDIM DE ALAH	3	4,76%
JARDIM OCEÂNICO	32	50,79%
NOSSA SENHORA DA PAZ	8	12,70%
SÃO CONRADO	10	15,87%
Total	63	100,00%

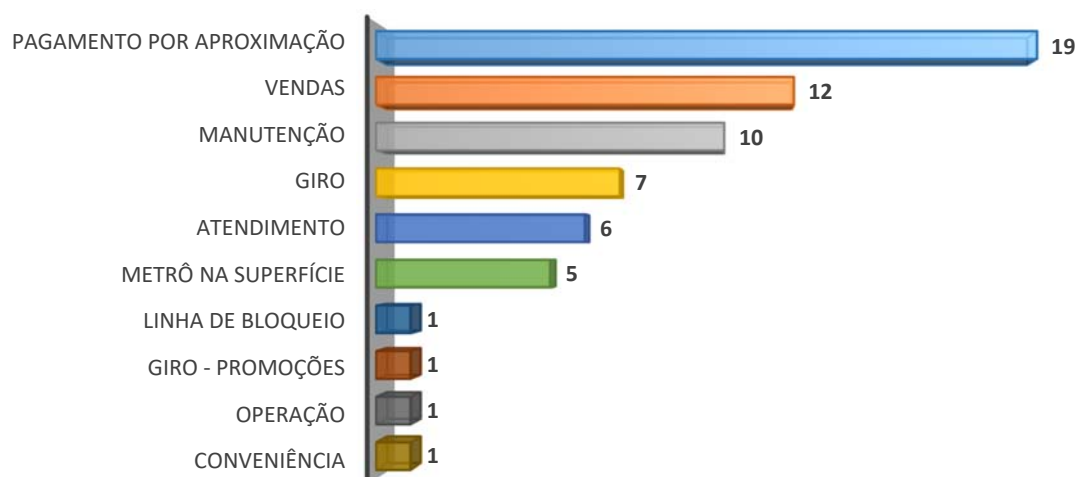


RECLAMAÇÕES JULHO 2024 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	19	30,16%
VENDAS	12	19,05%
MANUTENÇÃO	10	15,87%
GIRO	7	11,11%
ATENDIMENTO	6	9,52%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	7,94%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,59%
GIRO - PROMOÇÕES	1	1,59%
OPERAÇÃO	1	1,59%
CONVENIÊNCIA	1	1,59%
Total	63	100,00%

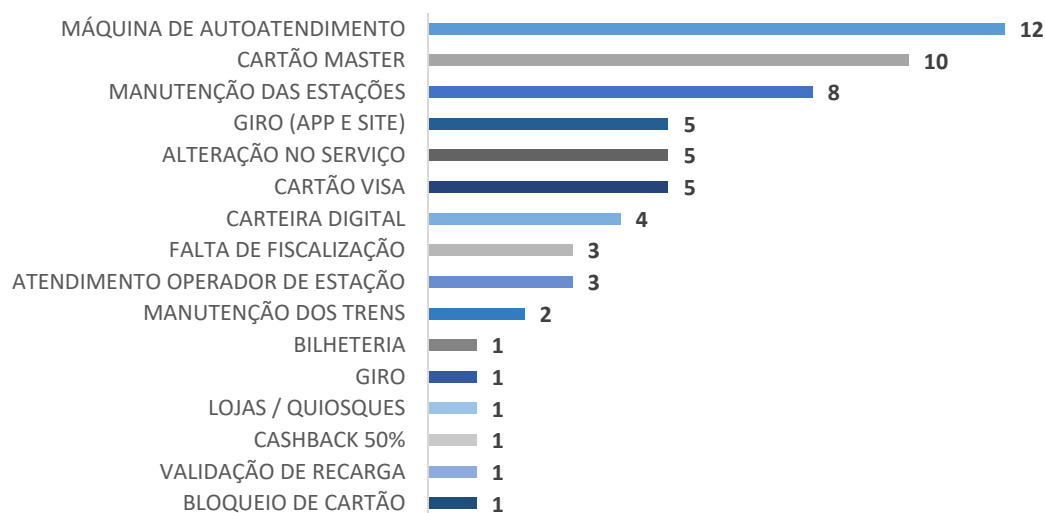
Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	12	19,05%
CARTÃO MASTER	10	15,87%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	8	12,70%
GIRO (APP E SITE)	5	7,94%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	5	7,94%
CARTÃO VISA	5	7,94%
CARTEIRA DIGITAL	4	6,35%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	4,76%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	3	4,76%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	3,17%
BILHETERIA	1	1,59%
GIRO	1	1,59%
LOJAS / QUIOSQUES	1	1,59%
CASHBACK 50%	1	1,59%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	1,59%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	1,59%
Total	63	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	10	91%
OPERAÇÃO	1	9%
Total	11	100%

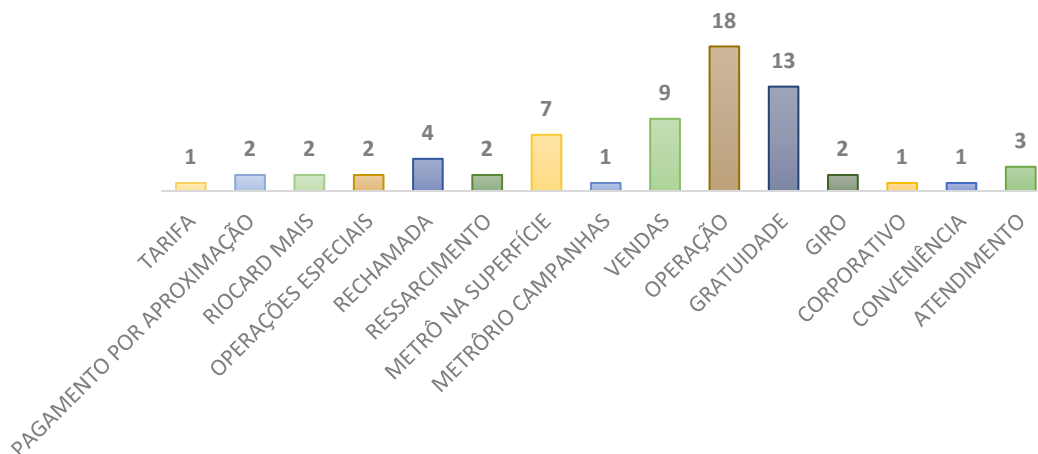
Elogios - Linha 4





Tipo de Informação	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	4,41%
CONVENIÊNCIA	1	1,47%
CORPORATIVO	1	1,47%
GIRO	2	2,94%
GRATUIDADE	13	19,12%
OPERAÇÃO	18	26,47%
VENDAS	9	13,24%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	1,47%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	10,29%
RESSARCIMENTO	2	2,94%
RECHAMADA	4	5,88%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	2,94%
RIOCARD MAIS	2	2,94%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	2	2,94%
TARIFA	1	1,47%
Total	68	100,00%

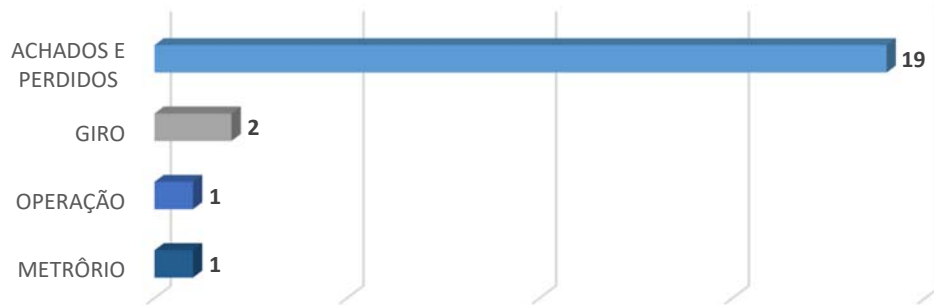
Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	19	82,61%
GIRO	2	8,70%
OPERAÇÃO	1	4,35%
METRÔRIO	1	4,35%
Total	23	100,00%



Solicitações - Linha 4



Sugestões	Frequência	%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	50,00%
OPERAÇÃO	1	50,00%
Total	2	100,00%

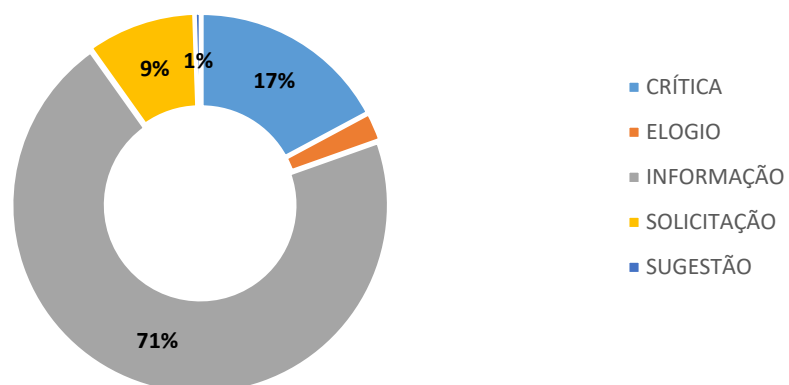
Sugestões - Linha 4



9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	277	17,17%
ELOGIO	39	2,42%
INFORMAÇÃO	1138	70,55%
SOLICITAÇÃO	151	9,36%
SUGESTÃO	8	0,50%
Total	1613	100,00%

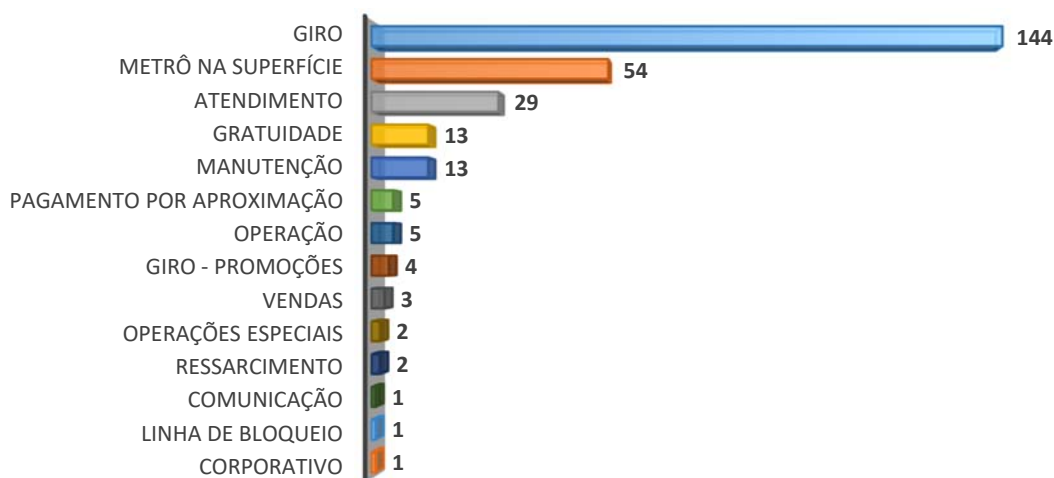
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada





Motivo	Reclamações	%
GIRO	144	51,99%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	54	19,49%
ATENDIMENTO	29	10,47%
GRATUIDADE	13	4,69%
MANUTENÇÃO	13	4,69%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	5	1,81%
OPERAÇÃO	5	1,81%
GIRO - PROMOÇÕES	4	1,44%
VENDAS	3	1,08%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	0,72%
RESSARCIMENTO	2	0,72%
COMUNICAÇÃO	1	0,36%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,36%
CORPORATIVO	1	0,36%
Total	277	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



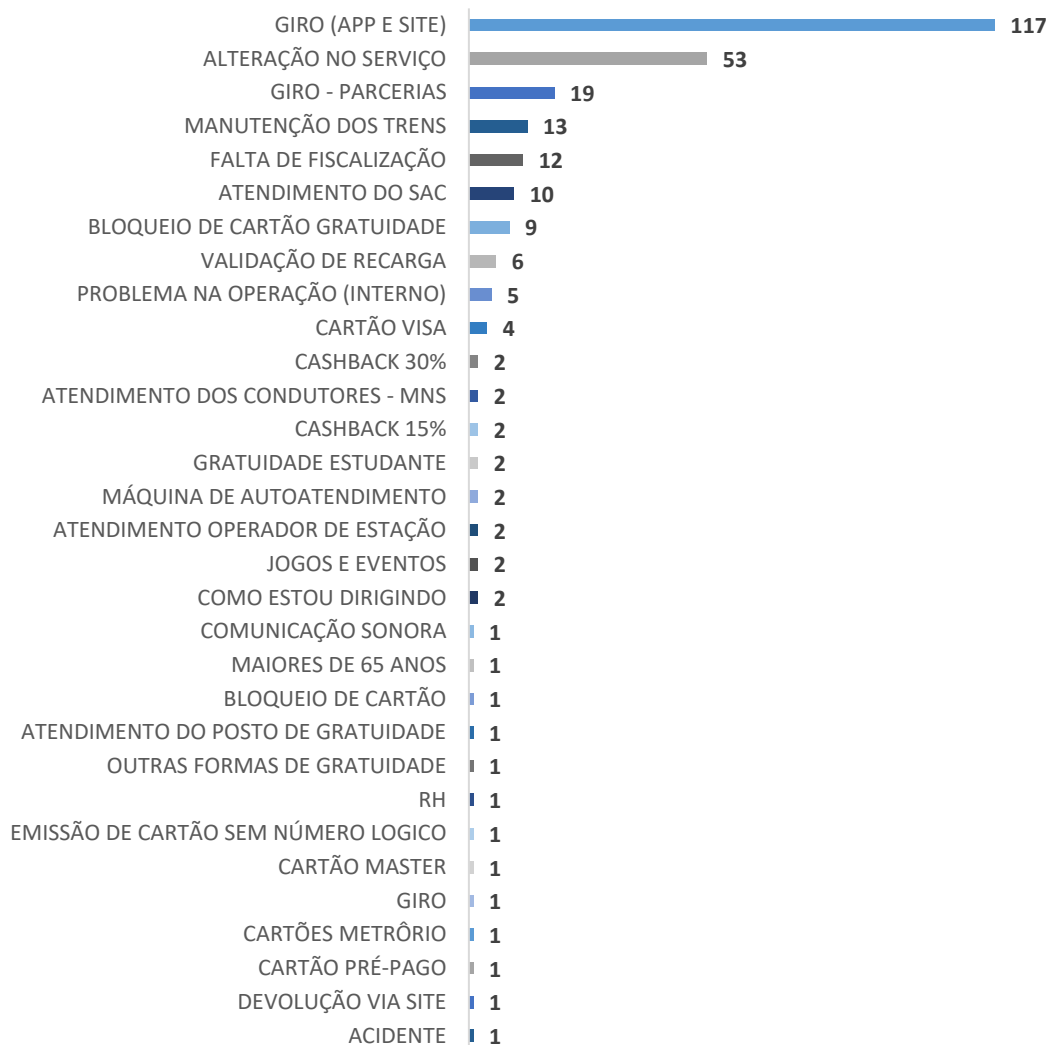
Categoria	Reclamações	%
GIRO (APP E SITE)	117	42,24%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	53	19,13%
GIRO - PARCERIAS	19	6,86%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	13	4,69%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	12	4,33%
ATENDIMENTO DO SAC	10	3,61%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	9	3,25%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	2,17%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	1,81%
CARTÃO VISA	4	1,44%
CASHBACK 30%	2	0,72%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES - MNS	2	0,72%



CASHBACK 15%	2	0,72%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	0,72%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	2	0,72%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	2	0,72%
JOGOS E EVENTOS	2	0,72%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	0,72%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,36%
MAIORES DE 65 ANOS	1	0,36%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,36%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,36%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,36%
RH	1	0,36%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,36%
CARTÃO MASTER	1	0,36%
GIRO	1	0,36%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,36%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,36%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,36%
ACIDENTE	1	0,36%
Total	277	100,00%

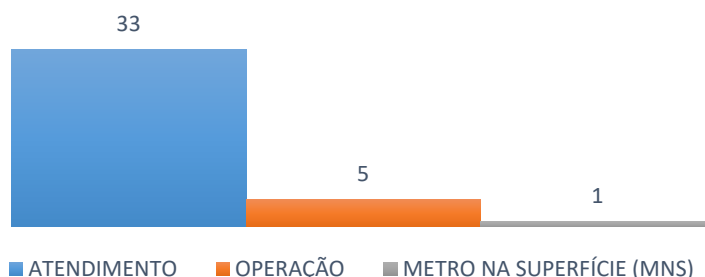


Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	33	84,62%
OPERAÇÃO	5	12,82%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	2,56%
Total	39	100,00%

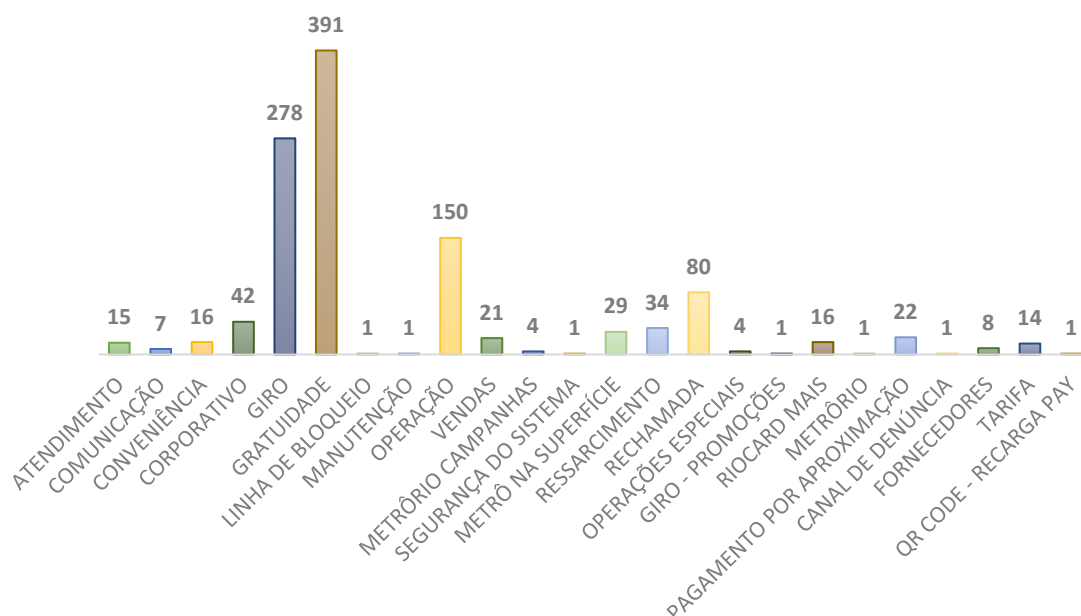
Elogios - Linha não Informada





Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	15	1,32%
COMUNICAÇÃO	7	0,62%
CONVENIÊNCIA	16	1,41%
CORPORATIVO	42	3,69%
GIRO	278	24,43%
GRATUIDADE	391	34,36%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,09%
MANUTENÇÃO	1	0,09%
OPERAÇÃO	150	13,18%
VENDAS	21	1,85%
METRÔRIO CAMPANHAS	4	0,35%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,09%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	29	2,55%
RESSARCIMENTO	34	2,99%
RECHAMADA	80	7,03%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	4	0,35%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,09%
RIOCARD MAIS	16	1,41%
METRÔRIO	1	0,09%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	22	1,93%
CANAL DE DENÚNCIA	1	0,09%
FORNECEDORES	8	0,70%
TARIFA	14	1,23%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,09%
Total	1138	100,00%

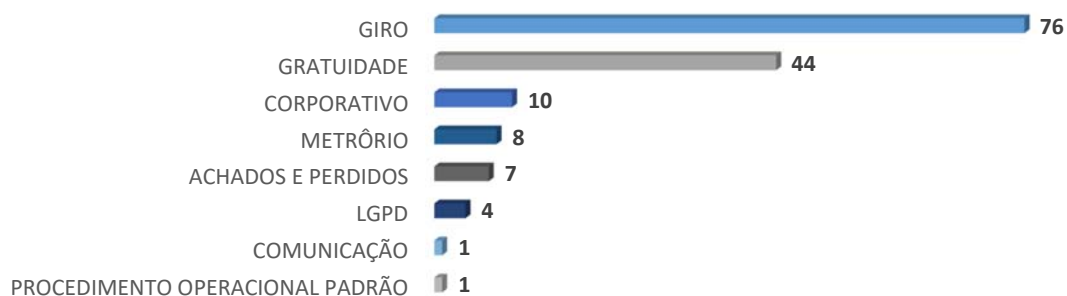
Informações - Linha Não Informada





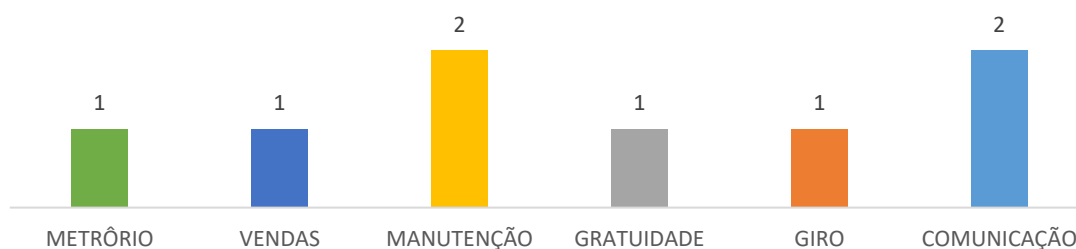
Solicitação	Frequência	%
GIRO	76	50,33%
GRATUIDADE	44	29,14%
CORPORATIVO	10	6,62%
METRÔRIO	8	5,30%
ACHADOS E PERDIDOS	7	4,64%
LGPD	4	2,65%
COMUNICAÇÃO	1	0,66%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,66%
Total	151	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	25,00%
GIRO	1	12,50%
GRATUIDADE	1	12,50%
MANUTENÇÃO	2	25,00%
VENDAS	1	12,50%
METRÔRIO	1	12,50%
Total	8	100,00%

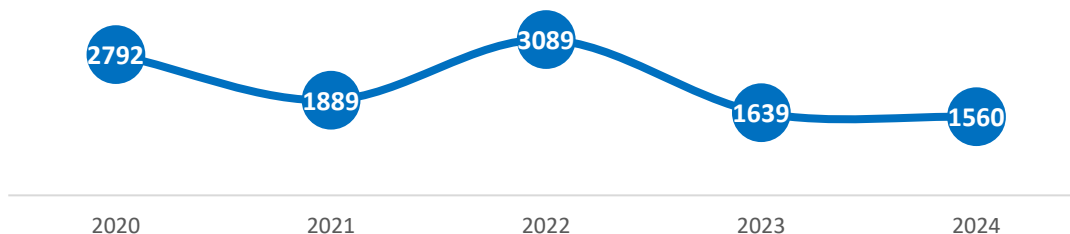
Sugestões - Linha Não Informada



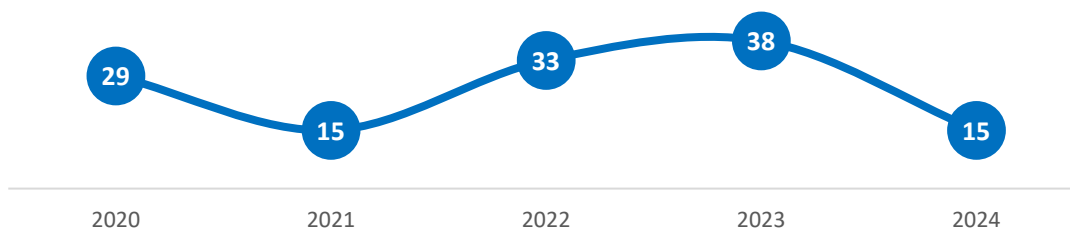


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

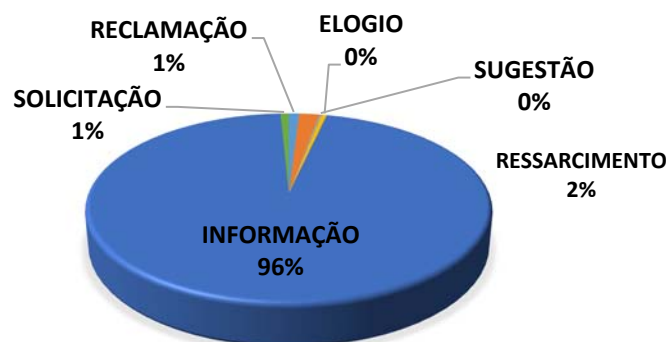


10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	15	0,96%
RESSARCIMENTO	29	1,86%
SUGESTÃO	4	0,26%
ELOGIO	7	0,45%
INFORMAÇÃO	1493	95,71%
SOLICITAÇÃO	12	0,77%
TOTAL	1560	100,00%



MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

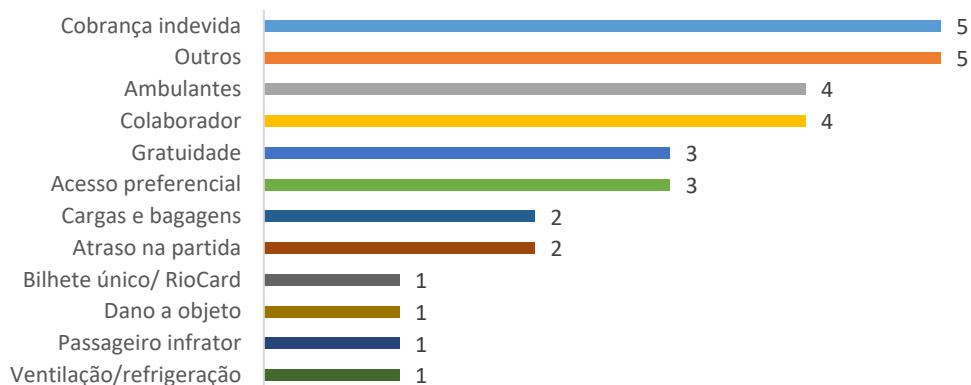


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Cobrança indevida	5	15,63%
Outros	5	15,63%
Ambulantes	4	12,50%
Colaborador	4	12,50%
Gratuidade	3	9,38%
Acesso preferencial	3	9,38%
Cargas e bagagens	2	6,25%
Atraso na partida	2	6,25%
Bilhete único/ RioCard	1	3,13%
Dano a objeto	1	3,13%
Passageiro infrator	1	3,13%
Ventilação/refrigeração	1	3,13%
Total	32	100%

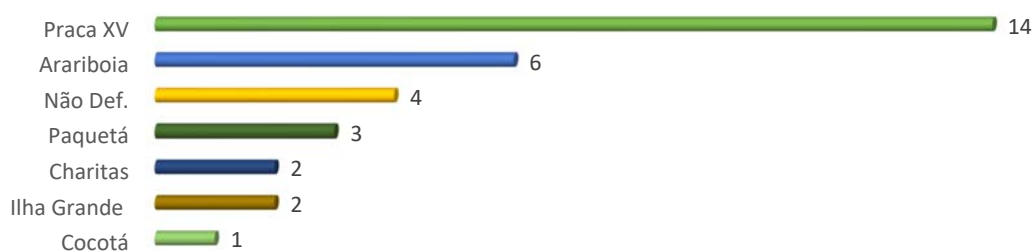


MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praca XV	14	43,75%
Arariboia	6	18,75%
Não Def.	4	12,50%
Paquetá	3	9,38%
Charitas	2	6,25%
Ilha Grande	2	6,25%
Cocotá	1	3,13%
Total	32	100,00%

RECLAMAÇÕES - POR LINHA

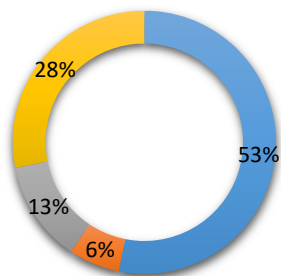


10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	17	53,13%
Operação	2	6,25%
Outros	4	12,50%
Embarcação	9	28,13%
Total	32	100,00%

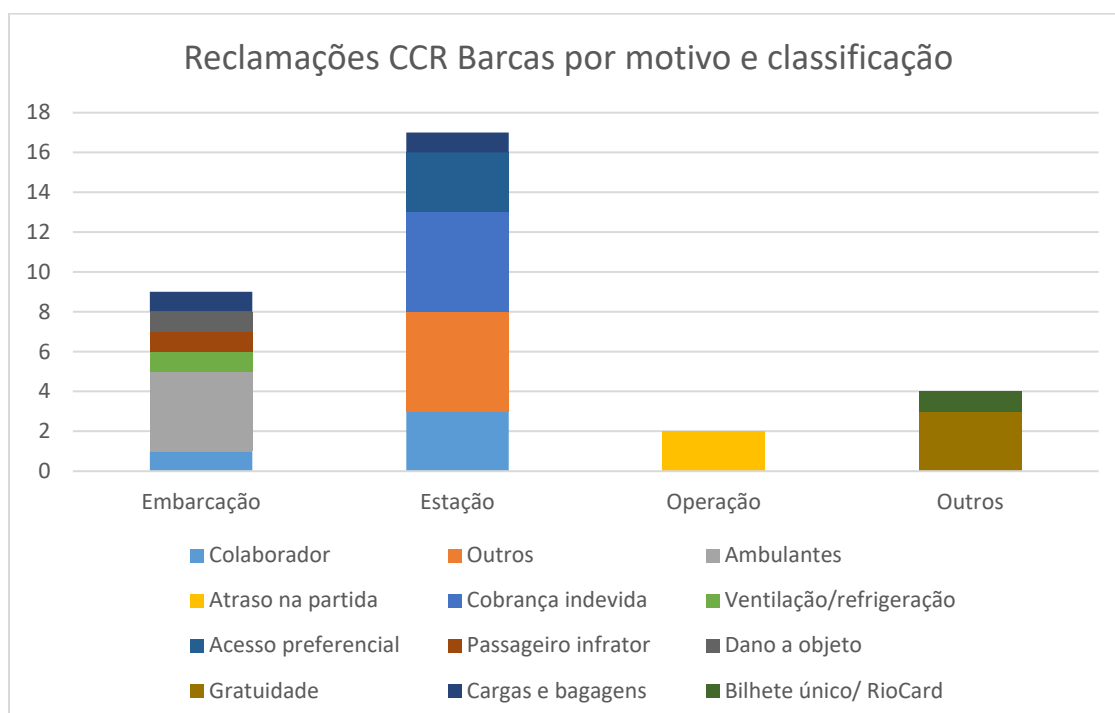


RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



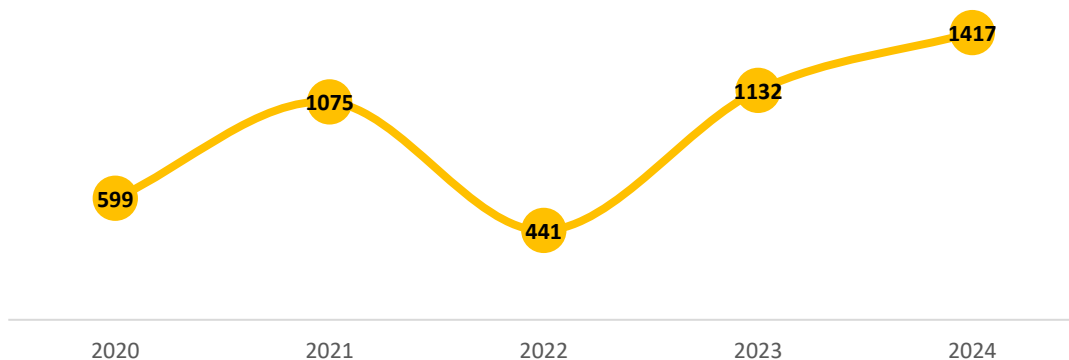
- Estação
- Operação
- Outros
- Embarcação

Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Colaborador	1	3		
Outros		5		
Ambulantes	4			
Atraso na partida			2	
Cobrança indevida		5		
Ventilação/refrigeração	1			
Acesso preferencial		3		
Passageiro infrator	1			
Dano a objeto	1			
Gratuidade				3
Cargas e bagagens	1	1		
Bilhete único/ RioCard				1
Total	9	17	2	4

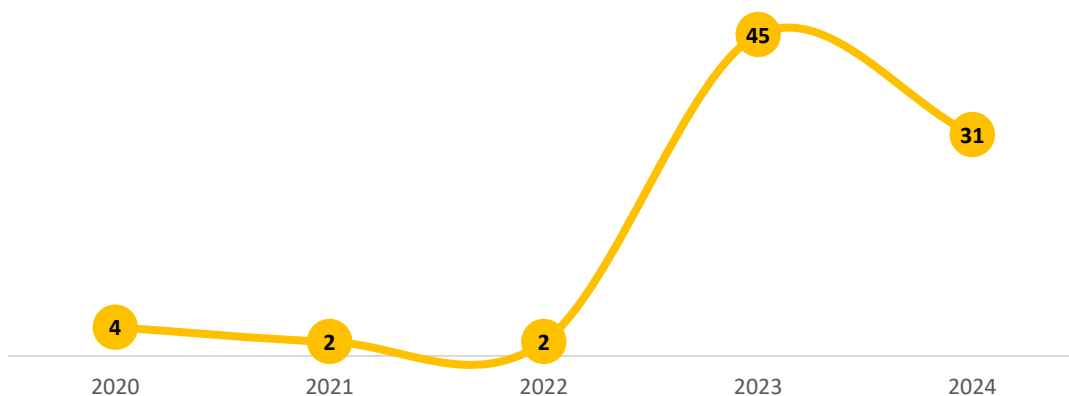


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



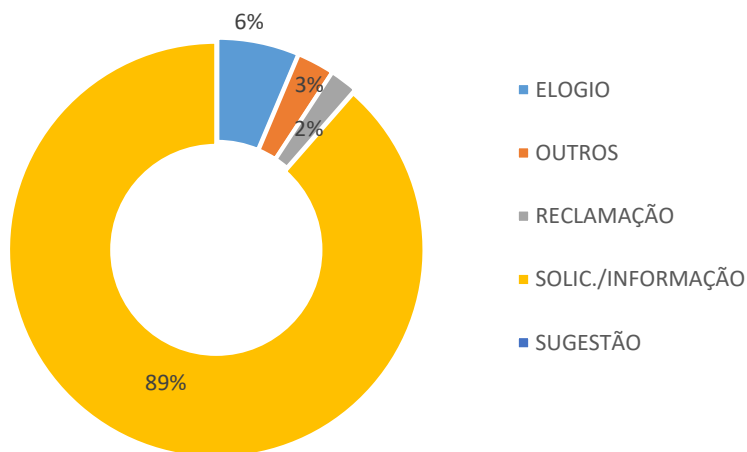
Reclamações - CCR Via Lagos



11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	90	6,35%
OUTROS	41	2,89%
RECLAMAÇÃO	31	2,19%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1255	88,57%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	1417	100,00%

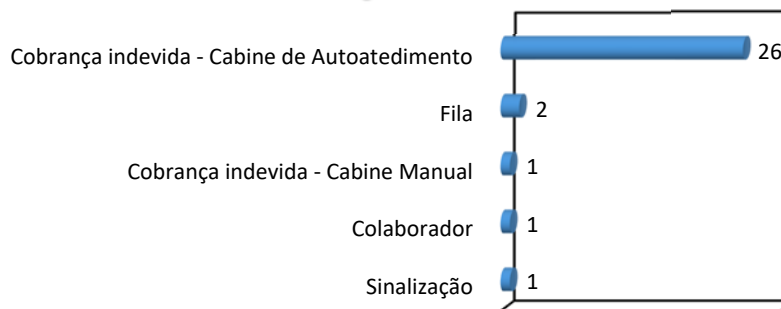
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

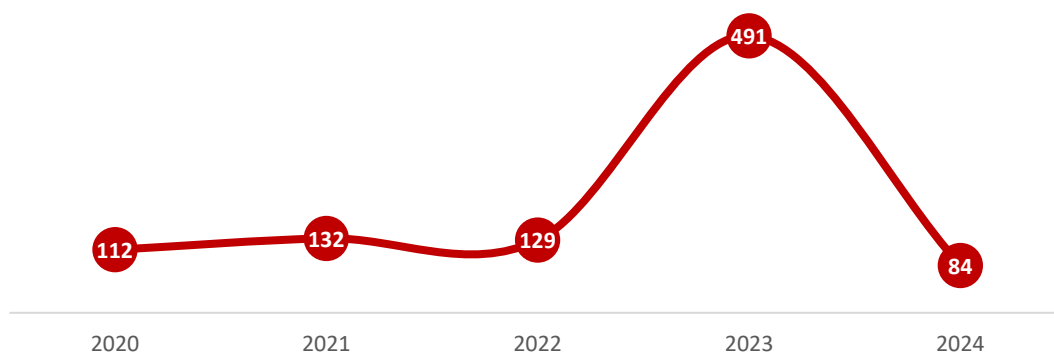
RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança indevida - Cabine de Autoatendimento	26	83,87%
Fila	2	6,45%
Cobrança indevida - Cabine Manual	1	3,23%
Colaborador	1	3,23%
Sinalização	1	3,23%
Total	31	100,00%

Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação

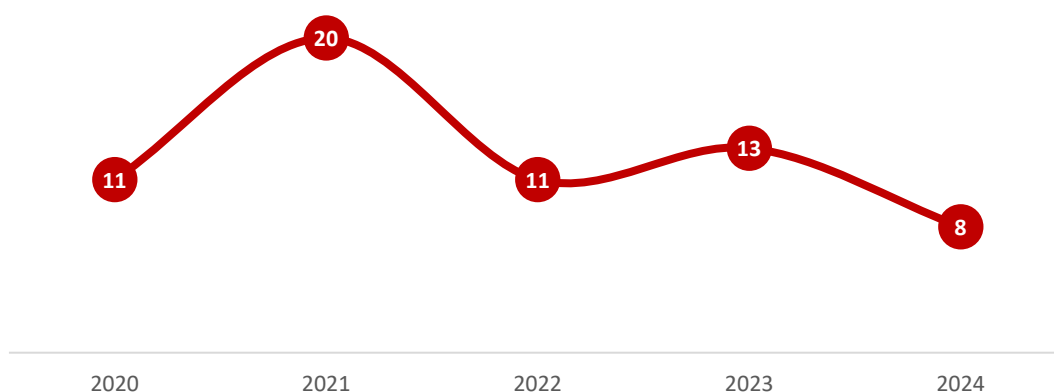


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



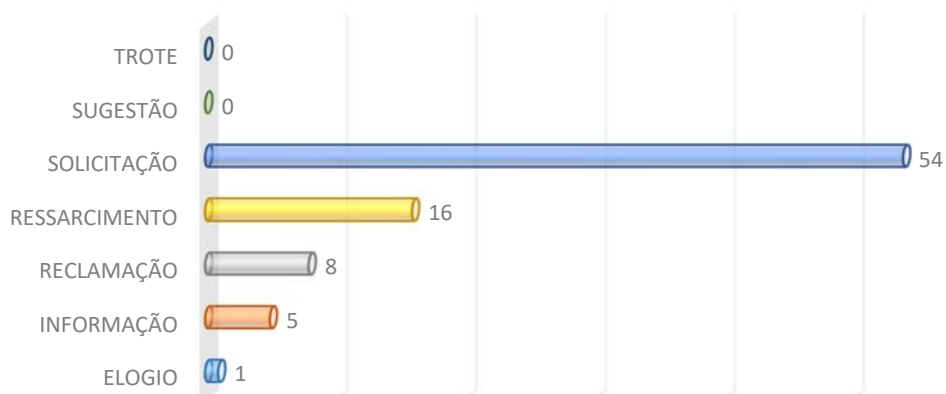
Reclamações - Rota 116



12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	1	0,37%
INFORMAÇÃO	5	1,21%
RECLAMAÇÃO	8	0,00%
RESSARCIMENTO	16	96,66%
SOLICITAÇÃO	54	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	84	100,00%

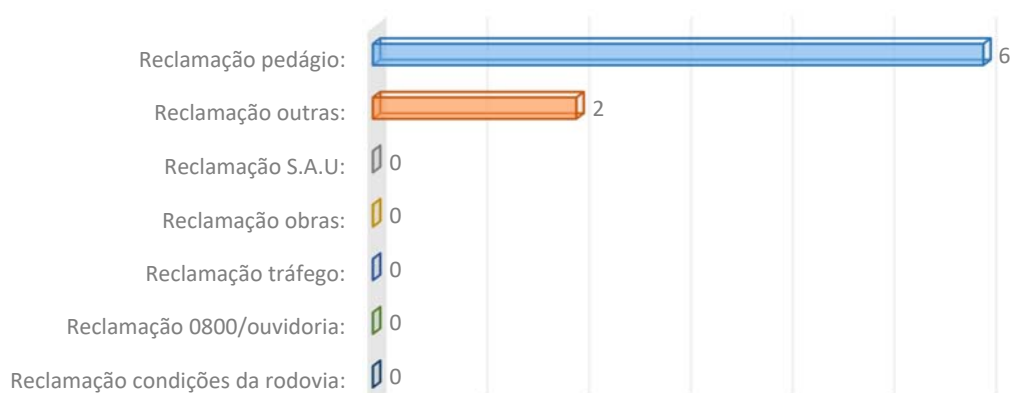
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

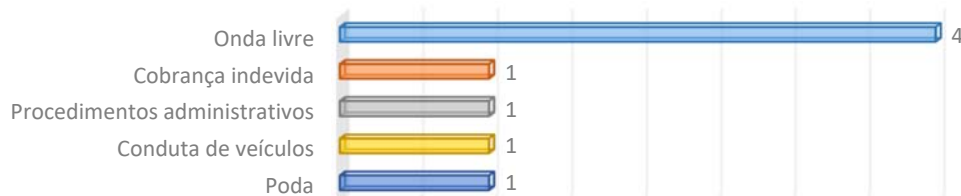
RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	6	53,85%
Reclamação outras:	2	7,69%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Reclamação obras:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Total	8	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação



Tipo	Frequência	%
Onda livre	4	50,00%
Cobrança indevida	1	12,50%
Procedimentos administrativos	1	12,50%
Conduta de veículos	1	12,50%
Poda	1	12,50%
Total	8	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo






Conclusão

Em julho do mês corrente, a Ouvidoria coletou 5.276 registros, dos quais 95,8% dos registros foram informações, 3,1% reclamações, 0,7% denúncias, 0,3% elogios, 0,2% solicitações e 0,02% sugestão. Ressalta-se que o sétimo mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante nas Concessionária CCR Barcas, Supervia e MetrôRio, sendo nas estações Paraça XV das Barcas; Anchieta, Honório Gurgel, Mercado de Madureira, Nilópolis, Edson Passos, Mesquita, Presidente Juscelino e Nova Iguaçu da Supervia, e Carioca, Central do Brasil, Cidade Nova, São Cristóvão, Maracanã, Del Castilho, Vicente de Carvalho e Pavuna, no MetrôRio. Esta Ouvidoria também participou de uma ação nas estações Antero de Quental e Botafogo para averiguar a experiência dos usuários em relação ao fim do serviço do Metrô na Superfície. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 54,7%. O telefone foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 39,3%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o presencial, pontuado em 77,3%. Destaca-se também as queixas pelo *call center*, com o percentual de 15,3%. As reclamações via OuvERJ obtiveram 0,6% dos registros. Ademais, houve 6 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 julho, havendo um acréscimo avaliado em 3.539%. O sétimo mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando aumento referente às reclamações. Em média, houve 171 registros diários e 8 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (178 registros) e a mais reclamada (54% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo de reclamações. Em relação aos meses de julho, houve queda das manifestações, comportamento inverso das reclamações em comparação com julho do ano passado. Os registros foram os menores desde 2022. Nesta Ouvidoria, falta de informação foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 16,9% das queixas. Na Concessionária, outros assuntos 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 48% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou crescimentos 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 Metrô na Superfície e manutenção, enquanto giro (app e site) e alteração do serviço 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 linhas 2 com menções em ambos os setores.

Considerando a concessionária CCR Barcas, a mesma foi a segunda mais manifestada nesta Ouvidoria e a 3ª em relação aos dados registrados nas concessionárias. Houve concordância em relação ao comportamento das reclamações entre a concessionária e nesta Agência. Na Agetransp, observa-se uma queda no número de manifestações e no registro de reclamações. Na concessionária, os registros gerais caíram e as queixas apresentaram diminuição. Dos assuntos frequentes, verificou-se que informação, horários e operação foram mais mencionados nas queixas neste setor. Cobrança indevida 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 43,8% das indagações.

A CCR Via Lagos apresentou aumento no número de manifestações, enquanto obteve crescimento nas reclamações para o mês de julho. Considerando os dados da concessionária, houve um acréscimo de 25,2% nas manifestações e queda de 31,1% das reclamações. Pedágio e informação foram os assuntos mencionados nesta Agência e Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento.

Considerando a Rota 116, houve acréscimo nos registros gerais e queda nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros caíram 80,5% enquanto as reclamações apresentaram decréscimo, com o percentual de 38,5%. Informação foi o assunto relatado nesta Agência e onda livre o mais reclamado na concessionária.



Rio de Janeiro, 19 de agosto de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7