



AGETRANSP

# Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Agosto 2024



Tel: 0800 825 9796

E-mail: [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto: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 – Agosto 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 – Agosto 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 .....	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 .....	26
8.1 Manifestações por Tipo .....	27
8.2 Manifestações por Ramal.....	27
8.3 Reclamações por Ramal .....	28
8.4 Reclamações por assunto.....	29
8.5 Ramal Belford Roxo .....	35
8.6 Ramal Deodoro .....	36
8.5 Ramal Guapimirim .....	40
8.6 Ramal Japeri.....	40
8.7 Ramal Paracambi.....	42
8.8 Ramal Santa Cruz.....	42
8.9 Ramal Saracuruna .....	43
8.10 Ramal Vila Inhomirim .....	45
8.11 Assunto das Manifestações por tipo .....	45
9 Manifestações MetrôRio .....	50
9.1 Manifestações por Linha e Tipo .....	50
9.2 Categoria das Manifestações.....	51
9.3 Categoria das Reclamações .....	54
9.4 Motivo das Reclamações .....	55
9.5 Manifestações Linha 1 .....	56
9.6 Manifestações Linha 2 .....	61
9.7 Manifestações Linha 4 .....	66
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	70
10 Manifestações CCR Barcas .....	76
10.1 Manifestações por Tipo .....	76
10.2 Reclamações por Linha e Motivo .....	77

10.3 Classificação das reclamações .....	78
11 Manifestações CCR Via Lagos .....	80
11.1 Manifestações por tipo .....	80
11.2 Classificação das reclamações .....	81
12 Manifestações Rota 116 .....	82
12.1 Manifestações por Tipo .....	82
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	83
<b>Conclusão .....</b>	<b>85</b>



# 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 Agosto 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.



# 1681 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Agosto 2024

## 1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	3	0,11%
ELOGIO	4	0,15%
INFORMAÇÃO	2456	91,92%
RECLAMAÇÃO	209	7,82%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	2672	100,00%

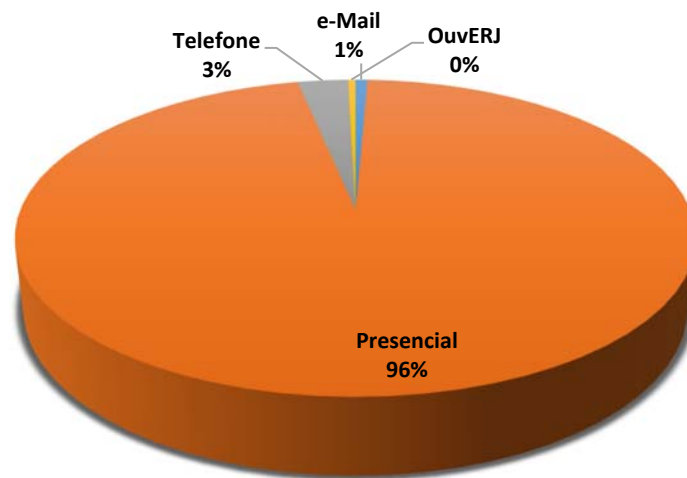


## 1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	0	17	1	0	0	0	18
Presencial	2399	165	0	3	0	0	2567
Telefone	55	20	0	1	0	0	76
OuvERJ	2	7	2	0	0	0	11
TOTAL	2456	209	3	4	0	0	2672



## MANIFESTAÇÕES POR CANAL

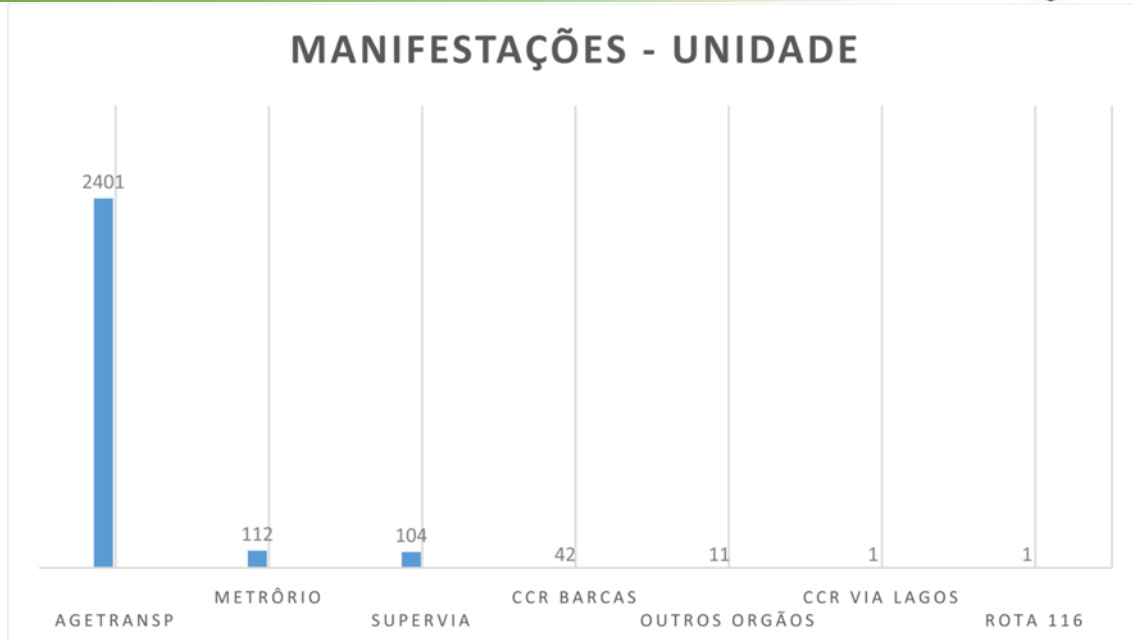


### 1.3 Unidade de referência das manifestações

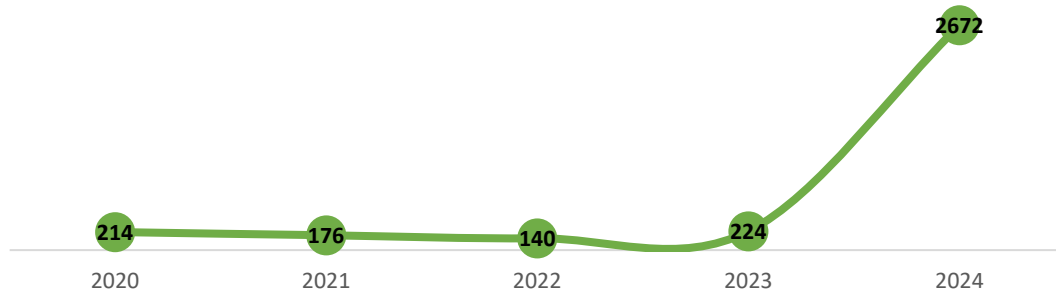
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	2401	89,86%
CCR Barcas	42	1,57%
CCR Via Lagos	1	0,04%
MetrôRio	112	4,19%
Outros Orgãos	11	0,41%
Rota 116	1	0,04%
Supervia	104	3,89%
<b>Total</b>	<b>2672</b>	<b>100%</b>



## MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

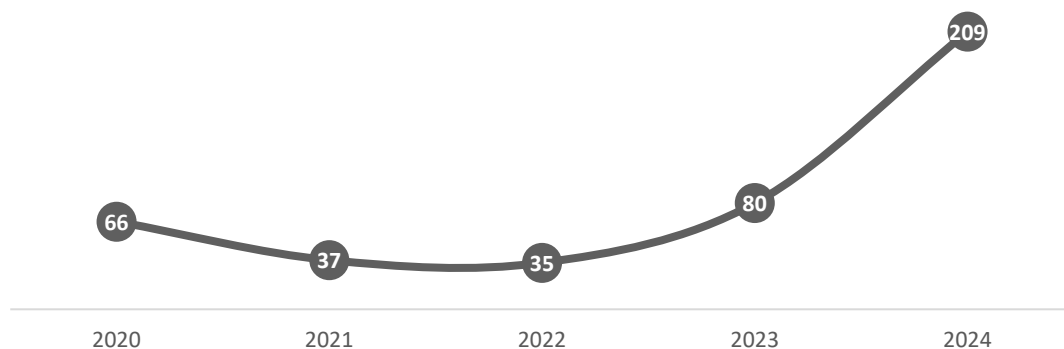


## Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



## 2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Agosto 2024

### Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp





Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	12	5,74%
Outros Orgãos	5	2,39%
MetrôRio	106	50,72%
Supervia	86	41,15%
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>100,00%</b>

## 2.1 Unidade de referência das Reclamações



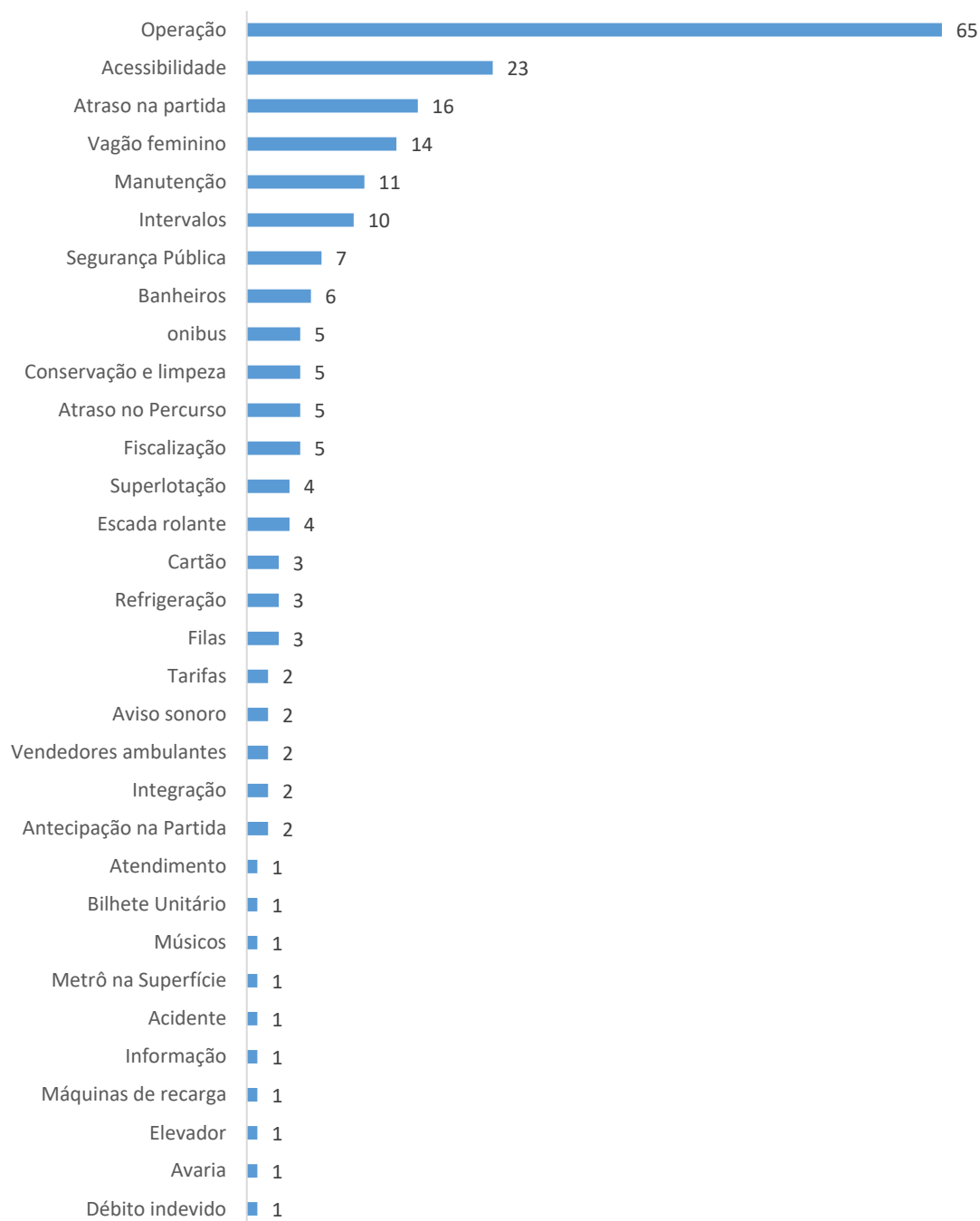
## 2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Operação	65	31,10%
Acessibilidade	23	11,00%
Atraso na partida	16	7,66%
Vagão feminino	14	6,70%
Manutenção	11	5,26%
Intervalos	10	4,78%
Segurança Pública	7	3,35%
Banheiros	6	2,87%
onibus	5	2,39%
Conservação e limpeza	5	2,39%
Atraso no Percurso	5	2,39%
Fiscalização	5	2,39%
Superlotação	4	1,91%
Escada rolante	4	1,91%
Cartão	3	1,44%
Refrigeração	3	1,44%
Filas	3	1,44%
Tarifas	2	0,96%
Aviso sonoro	2	0,96%
Vendedores ambulantes	2	0,96%
Integração	2	0,96%
Antecipação na Partida	2	0,96%
Atendimento	1	0,48%
Bilhete Unitário	1	0,48%
Músicos	1	0,48%
Metrô na Superfície	1	0,48%



Acidente	1	0,48%
Informação	1	0,48%
Máquinas de recarga	1	0,48%
Elevador	1	0,48%
Avaria	1	0,48%
Débito indevido	1	0,48%
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

### Assunto das Reclamações

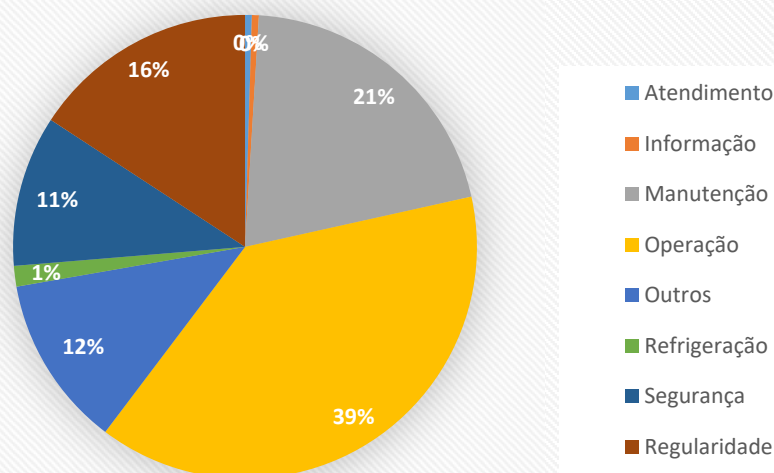




## 2.2 Categoria das reclamações

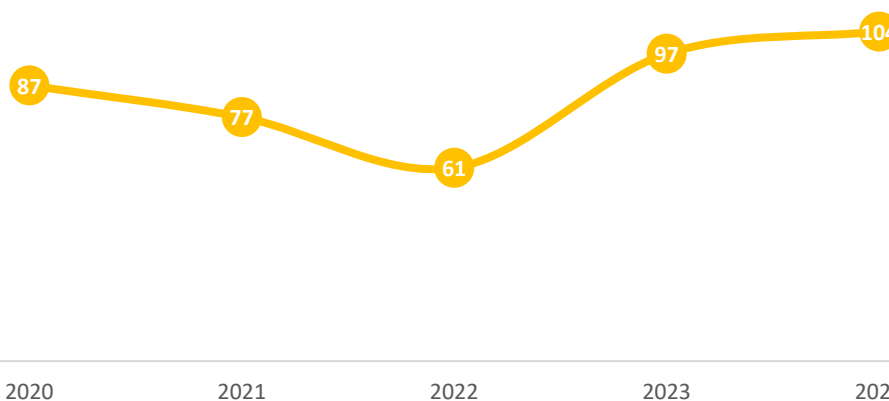
Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	1	0,48%
Informação	1	0,48%
Manutenção	43	20,57%
Operação	81	38,76%
Outros	25	11,96%
Refrigeração	3	1,44%
Segurança	22	10,53%
Regularidade	33	15,79%
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>100,00%</b>

Gráfico de Setores das categorias das reclamações



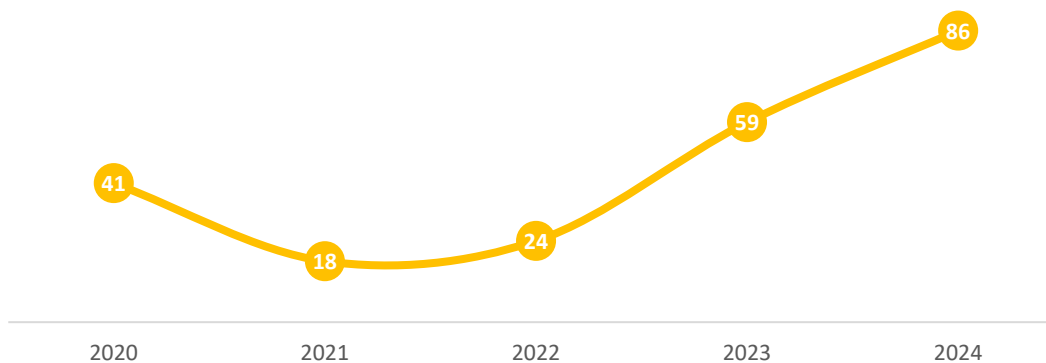
## 3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia





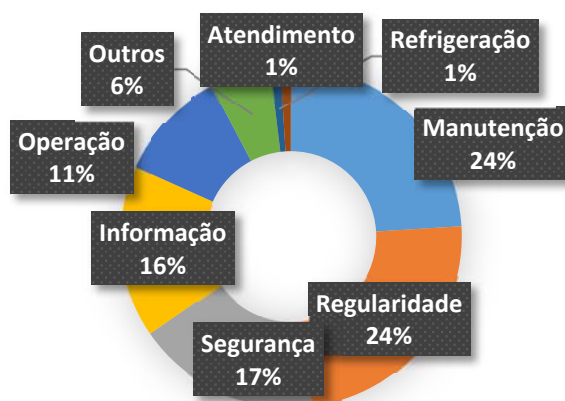
## Reclamações - Supervia



### 3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Manutenção	25	24,0%
Regularidade	25	24,0%
Segurança	18	17,3%
Informação	17	16,3%
Operação	11	10,6%
Outros	6	5,8%
Refrigeração	1	1,0%
Atendimento	1	1,0%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100,0%</b>

### Reclamações da Supervia por categoria



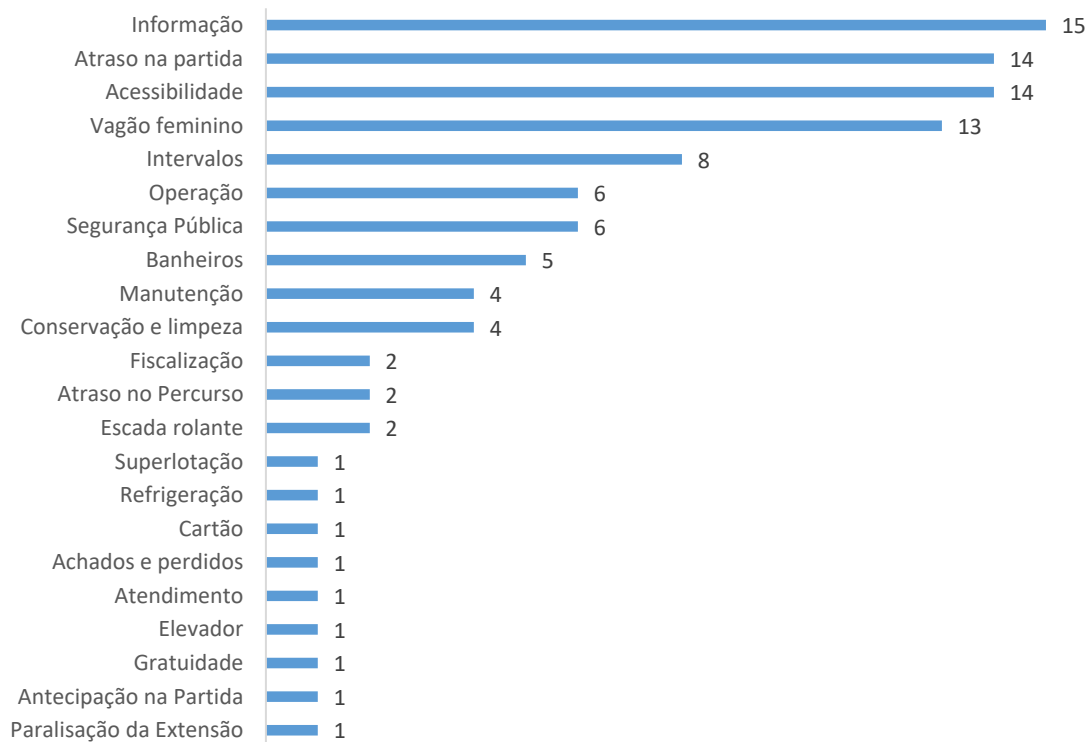


### 3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	15	14,42%
Atraso na partida	14	13,46%
Acessibilidade	14	13,46%
Vagão feminino	13	12,50%
Intervalos	8	7,69%
Operação	6	5,77%
Segurança Pública	6	5,77%
Banheiros	5	4,81%
Manutenção	4	3,85%
Conservação e limpeza	4	3,85%
Fiscalização	2	1,92%
Atraso no Percurso	2	1,92%
Escada rolante	2	1,92%
Superlotação	1	0,96%
Refrigeração	1	0,96%
Cartão	1	0,96%
Achados e perdidos	1	0,96%
Atendimento	1	0,96%
Elevador	1	0,96%
Gratuidade	1	0,96%
Antecipação na Partida	1	0,96%
Paralisação da Extensão	1	0,96%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>



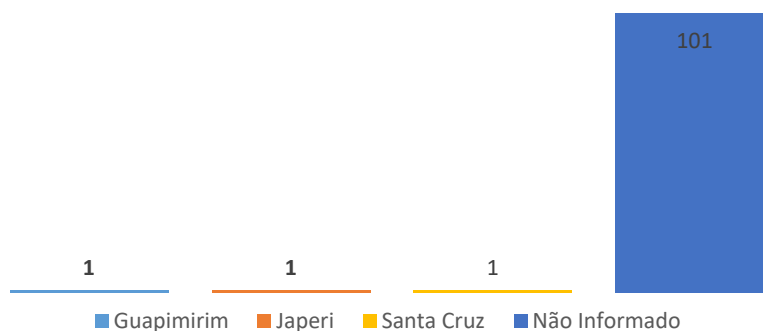
## Assunto das Reclamações



### 3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Guapimirim	1	0,96%
Japeri	1	0,96%
Santa Cruz	1	0,96%
Não Informado	101	97,12%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

### Ramais das Reclamações

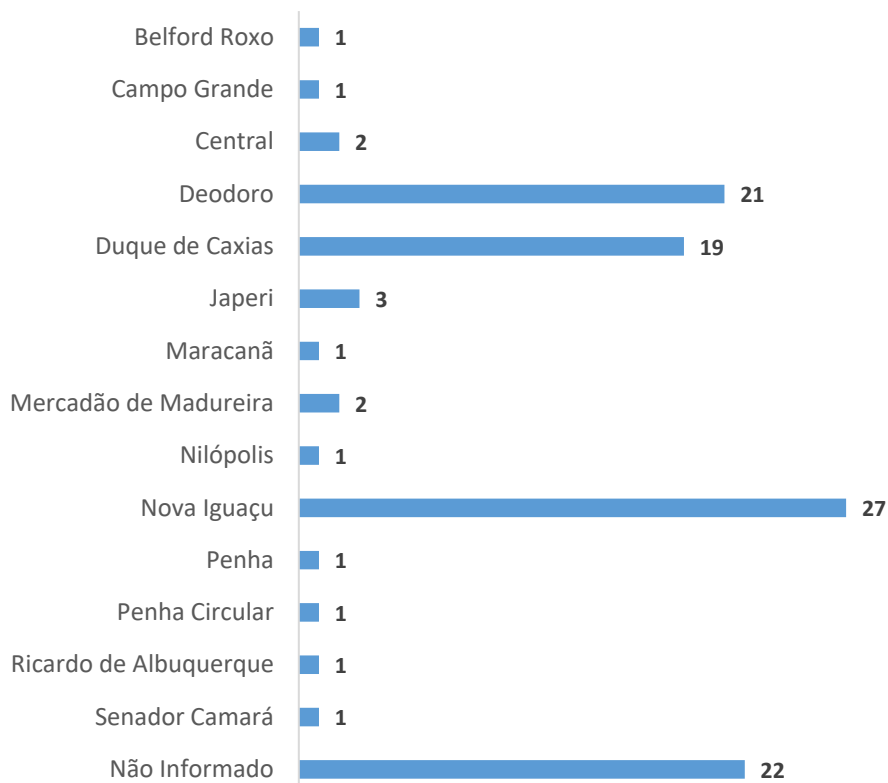




### 3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Belford Roxo	1	0,96%
Campo Grande	1	0,96%
Central	2	1,92%
Deodoro	21	20,19%
Duque de Caxias	19	18,27%
Japeri	3	2,88%
Maracanã	1	0,96%
Mercadão de Madureira	2	1,92%
Nilópolis	1	0,96%
Nova Iguaçu	27	25,96%
Penha	1	0,96%
Penha Circular	1	0,96%
Ricardo de Albuquerque	1	0,96%
Senador Camará	1	0,96%
Não Informado	22	21,15%
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

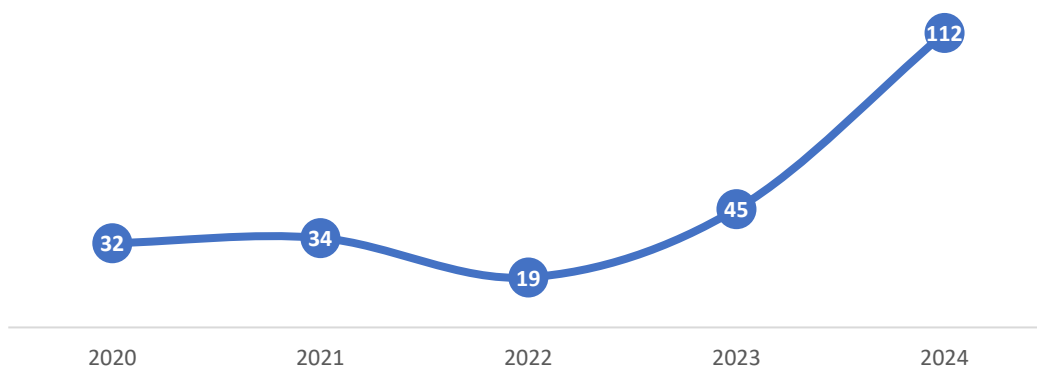
### Reclamações por Estação



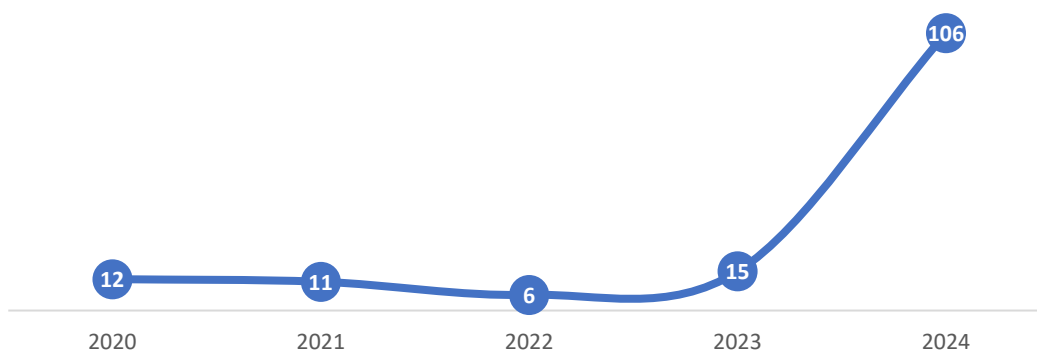


## 4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

### Manifestações - MetrôRio



### Reclamações - MetrôRio

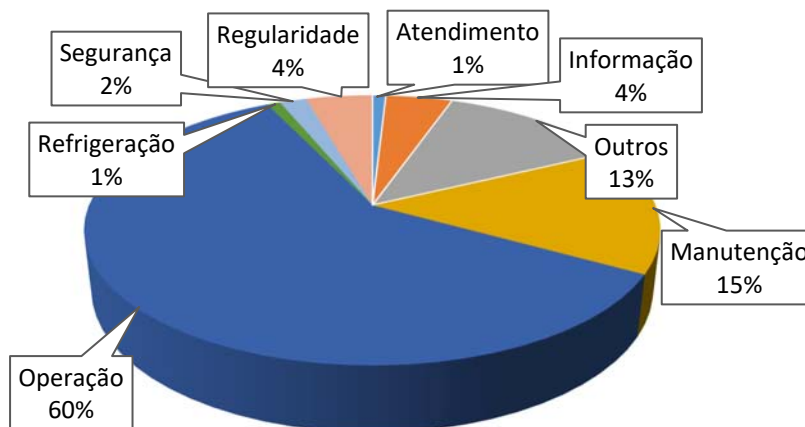


#### 4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	1	0,89%
Informação	5	4,46%
Outros	14	12,50%
Manutenção	17	15,18%
Operação	67	59,82%
Refrigeração	1	0,89%
Segurança	2	1,79%
Regularidade	5	4,46%
Total	112	100%



## Reclamações por Categoria

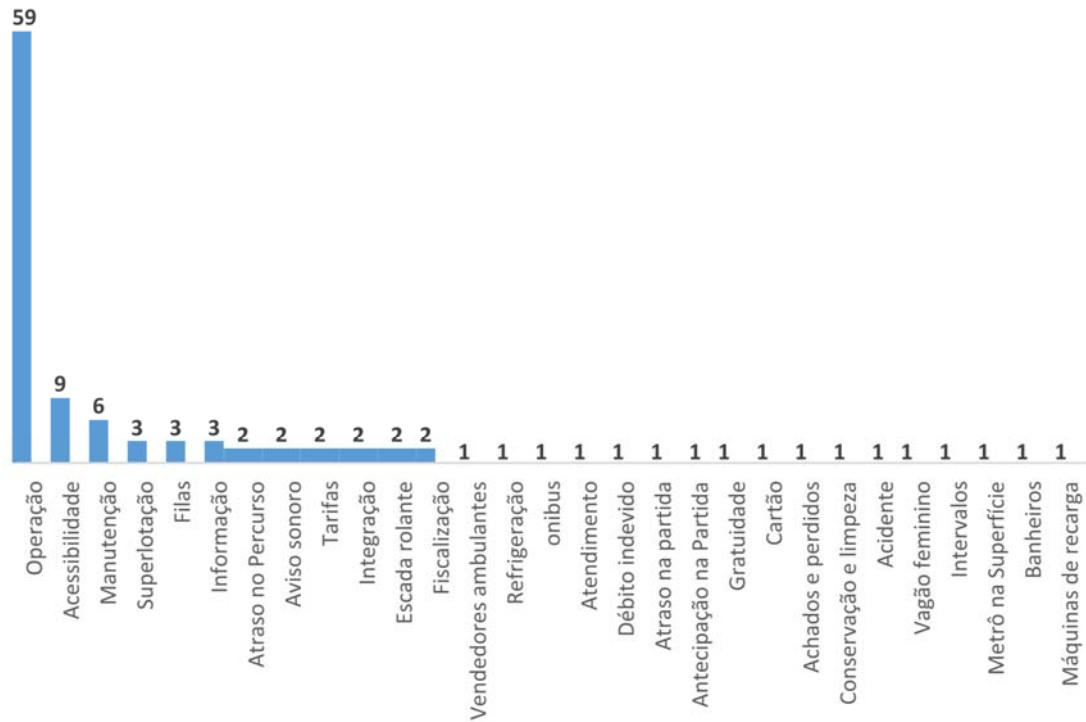


### 4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Operação	59	52,68%
Acessibilidade	9	8,04%
Manutenção	6	5,36%
Superlotação	3	2,68%
Filas	3	2,68%
Informação	3	2,68%
Atraso no Percurso	2	1,79%
Aviso sonoro	2	1,79%
Tarifas	2	1,79%
Integração	2	1,79%
Escada rolante	2	1,79%
Fiscalização	2	1,79%
Vendedores ambulantes	1	0,89%
Refrigeração	1	0,89%
onibus	1	0,89%
Atendimento	1	0,89%
Débito indevido	1	0,89%
Atraso na partida	1	0,89%
Antecipação na Partida	1	0,89%
Gratuidade	1	0,89%
Cartão	1	0,89%
Achados e perdidos	1	0,89%
Conservação e limpeza	1	0,89%
Acidente	1	0,89%
Vagão feminino	1	0,89%
Intervalos	1	0,89%
Metrô na Superfície	1	0,89%
Banheiros	1	0,89%
Máquinas de recarga	1	0,89%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>



## Reclamações por Assunto



### 4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Não Informado	110	98,21%
Linha 1	1	0,89%
Linha 2	1	0,89%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

### Reclamações por Linha

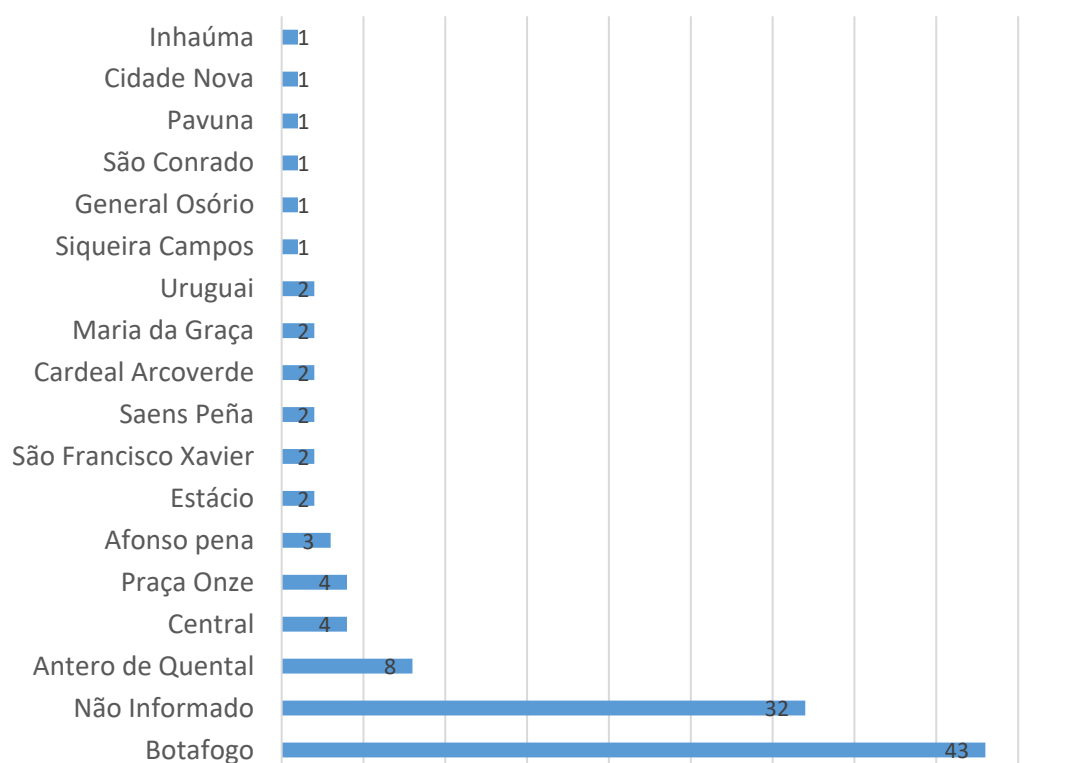




#### 4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Botafogo	43	38,39%
Não Informado	32	28,57%
Antero de Quintal	8	7,14%
Central	4	3,57%
Praça Onze	4	3,57%
Afonso pena	3	2,68%
Estácio	2	1,79%
São Francisco Xavier	2	1,79%
Saens Peña	2	1,79%
Cardeal Arcoverde	2	1,79%
Maria da Graça	2	1,79%
Uruguai	2	1,79%
Siqueira Campos	1	0,89%
General Osório	1	0,89%
São Conrado	1	0,89%
Pavuna	1	0,89%
Cidade Nova	1	0,89%
Inhaúma	1	0,89%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

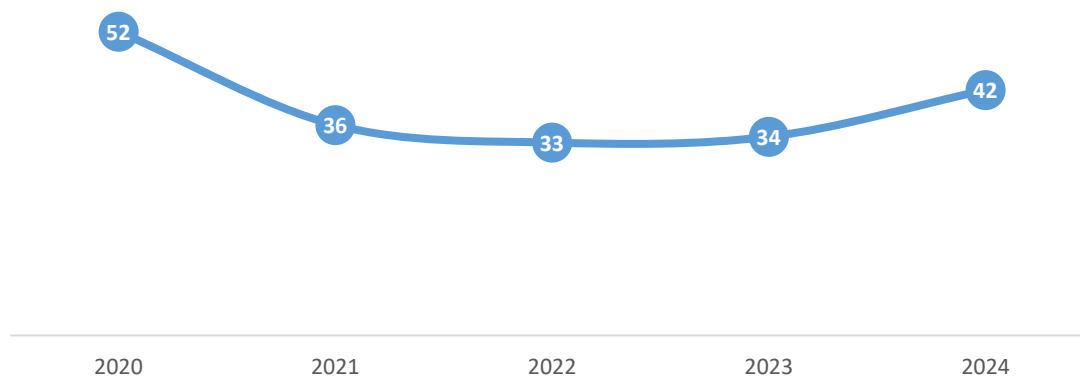
**Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação**



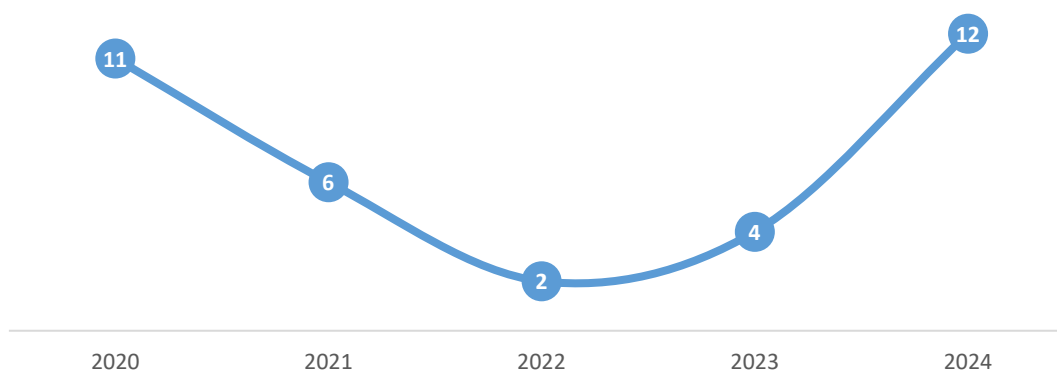


## 5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

### Manifestações - CCR Barcas



### Reclamações - CCR Barcas

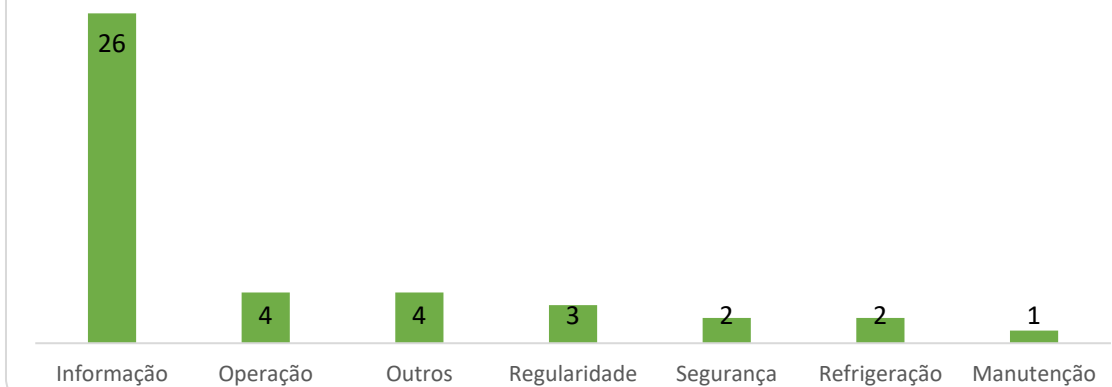


#### 5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	26	61,90%
Operação	4	9,52%
Outros	4	9,52%
Regularidade	3	7,14%
Segurança	2	4,76%
Refrigeração	2	4,76%
Manutenção	1	2,38%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>



## Reclamações por Categoria

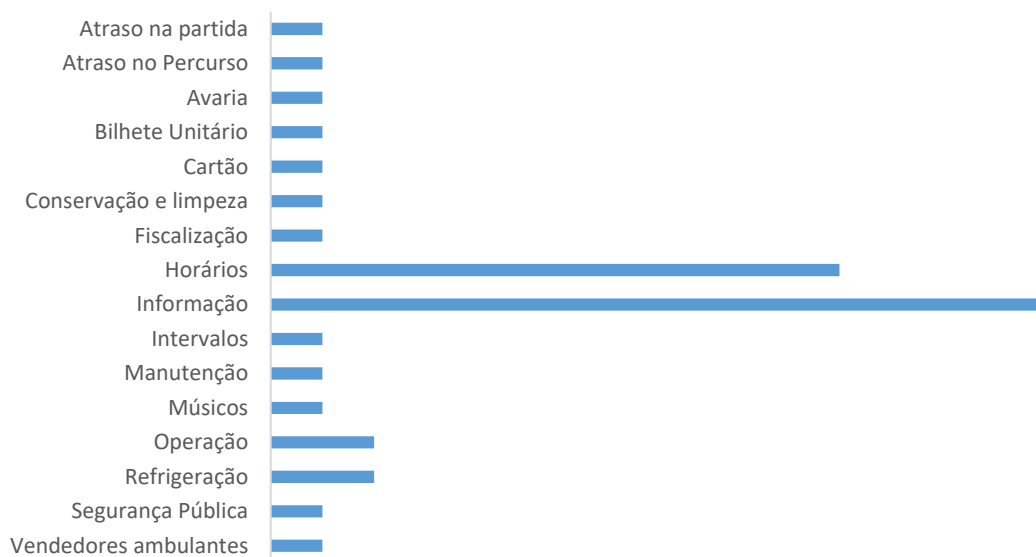


### 5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atraso na partida	1	2,38%
Atraso no Percurso	1	2,38%
Avaria	1	2,38%
Bilhete Unitário	1	2,38%
Cartão	1	2,38%
Conservação e limpeza	1	2,38%
Fiscalização	1	2,38%
Horários	11	26,19%
Informação	15	35,71%
Intervalos	1	2,38%
Manutenção	1	2,38%
Músicos	1	2,38%
Operação	2	4,76%
Refrigeração	2	4,76%
Segurança Pública	1	2,38%
Vendedores ambulantes	1	2,38%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>



### Reclamações por Assunto



### 5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Charitas	1	2,38%
Praça Arariboia	3	7,14%
Praça XV	3	7,14%
Não Informado	35	83,33%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

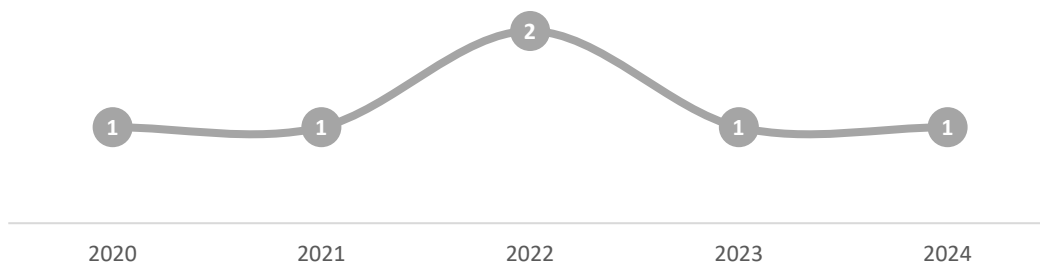
Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



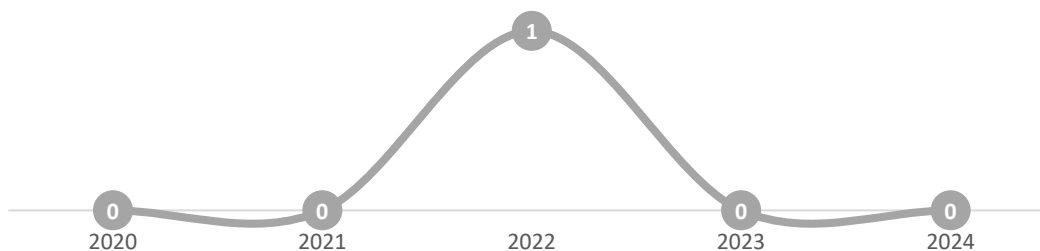


## 6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

### Manifestações - CCR Via Lagos



### Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Informação	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

### Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Informação	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

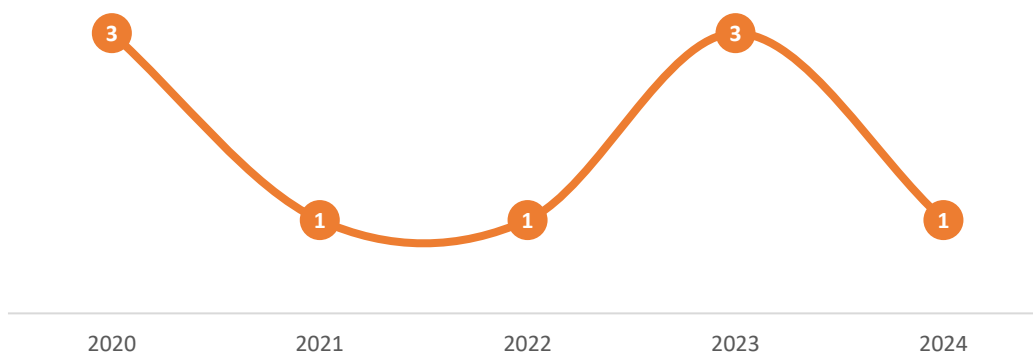
### Reclamações por Assunto



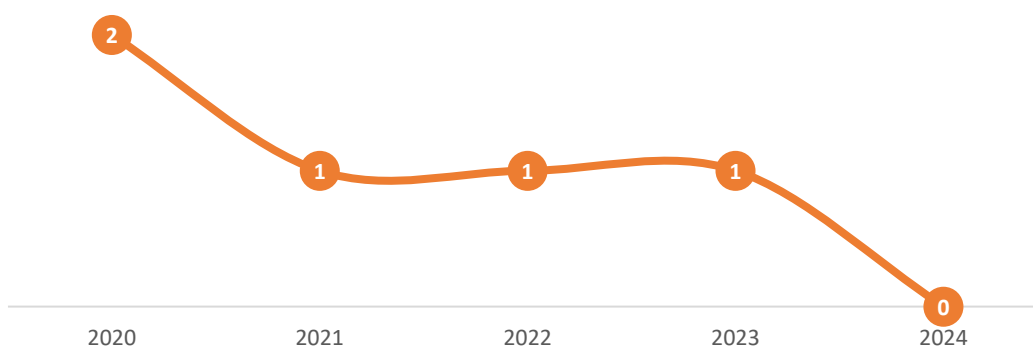


## 7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

### Manifestações - Rota 116



### Reclamações - Rota 116



Categorização	Total	%
Informação	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

### Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Informação	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

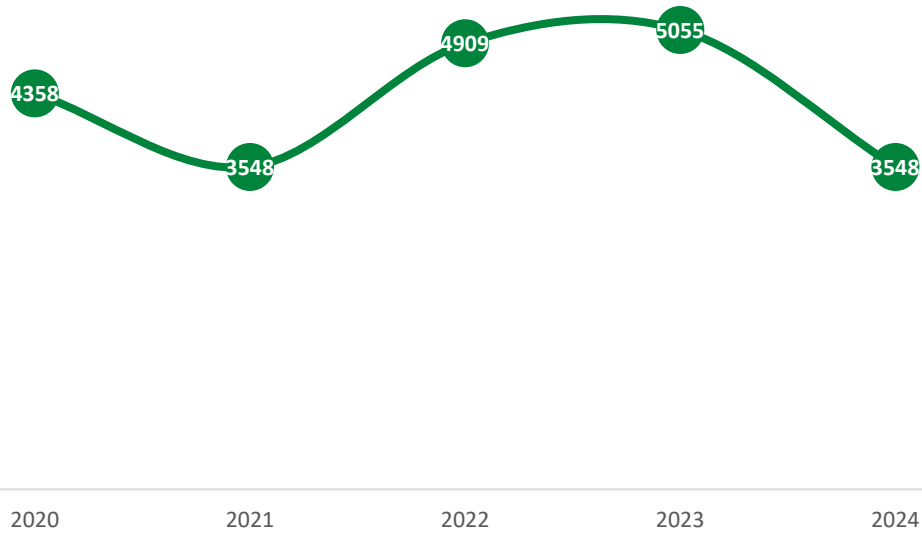
### Reclamações por Assunto



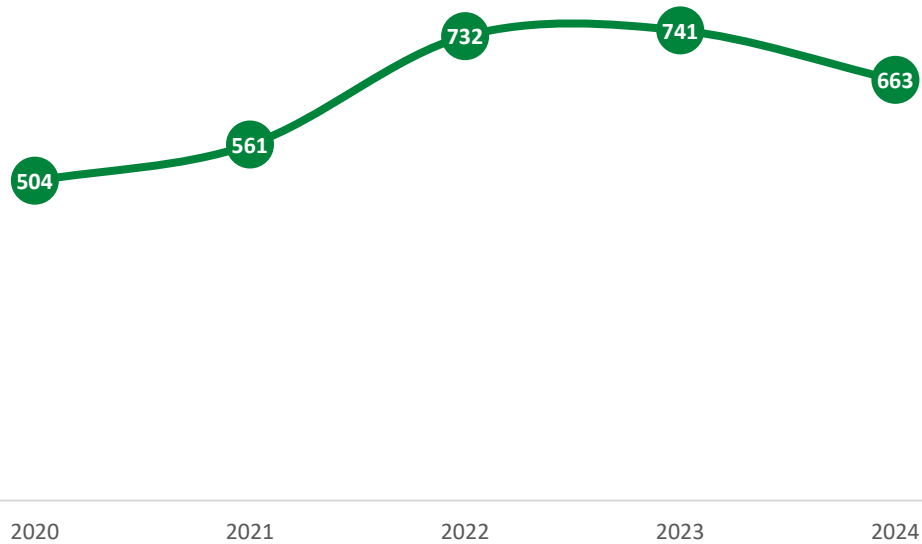


## 8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

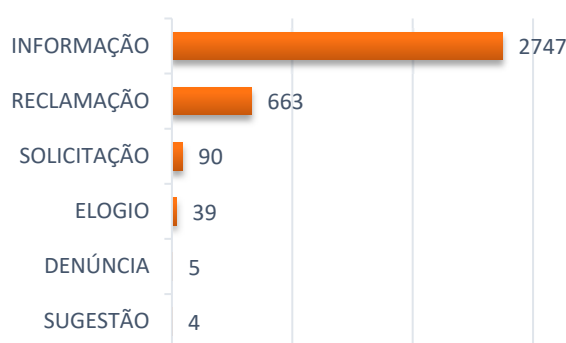




## 8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	2747	77,42%
RECLAMAÇÃO	663	18,69%
SOLICITAÇÃO	90	2,54%
ELOGIO	39	1,10%
DENÚNCIA	5	0,14%
SUGESTÃO	4	0,11%
<b>Total</b>	<b>3548</b>	<b>100%</b>

### Supervia - Tipo das Manifestações

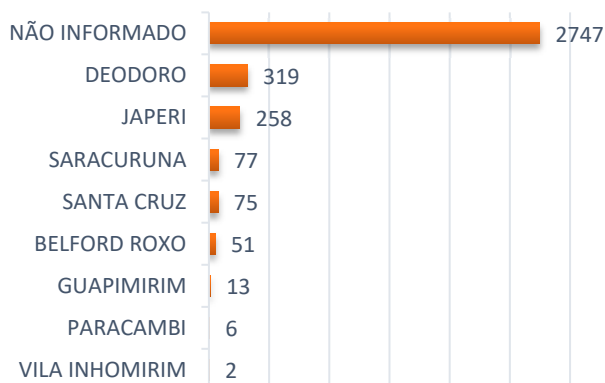


## 8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	2747	77,42%
DEODORO	319	8,99%
JAPERI	258	7,27%
SARACURUNA	77	2,17%
SANTA CRUZ	75	2,11%
BELFORD ROXO	51	1,44%
GUAPIMIRIM	13	0,37%
PARACAMBI	6	0,17%
VILA INHOMIRIM	2	0,06%
<b>Total</b>	<b>3548</b>	<b>100%</b>



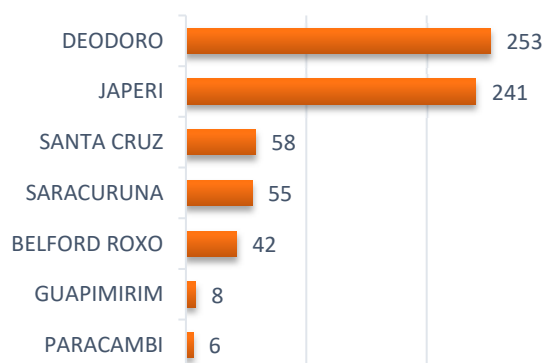
## Manifestações Supervia - Por Ramal



### 8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	253	38,16%
JAPERI	241	36,35%
SANTA CRUZ	58	8,75%
SARACURUNA	55	8,30%
BELFORD ROXO	42	6,33%
GUAPIMIRIM	8	1,21%
PARACAMBI	6	0,90%
<b>Total</b>	<b>663</b>	<b>100%</b>

## Reclamações Supervia - Por Ramal





## 8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	336	9,47%
JAPERI	280	7,89%
SANTA CRUZ	279	7,86%
DOCUMENTO RECEBIDO	253	7,13%
OUTROS ASSUNTOS	242	6,82%
VILA INHOMIRIM	223	6,29%
BELFORD ROXO	215	6,06%
GUAPIMIRIM	191	5,38%
AGENDAMENTO	132	3,72%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	121	3,41%
DOCUMENTO PROCURADO	65	1,83%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	60	1,69%
OBJETO PROCURADO	58	1,63%
DEODORO	56	1,58%
ATENDIMENTO	55	1,55%
ENVIO DE CURRÍCULO	50	1,41%
ESTUDANTIL	46	1,30%
CARRO EXCLUSIVO	38	1,07%
PARACAMBI	34	0,96%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	33	0,93%
ESTAÇÕES DE PARADA	32	0,90%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	31	0,87%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	28	0,79%
FALTA DE SEGURANÇA	27	0,76%
ELEVADOR E RAMPA	25	0,70%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	23	0,65%
ROUBO OU FURTO	23	0,65%
MAIOR DE 65 ANOS	23	0,65%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	22	0,62%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	21	0,59%
OBJETO RECEBIDO	19	0,54%
OBJETO DEVOLVIDO	18	0,51%
LÂMPADA APAGADA	18	0,51%
ERRO DE LEITURA	17	0,48%
FALTA DE INFORMAÇÃO	15	0,42%
LIMPEZA	15	0,42%
OFÍCIO	13	0,37%
TREM ESPECIAL	13	0,37%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	13	0,37%



PROGRAMAÇÃO DE TRENS		
EXTRAS	12	0,34%
PLATAFORMA	12	0,34%
PROCEDIMENTO		
DESCUMPRIDO	12	0,34%
ELEVADOR INOPERANTE	11	0,31%
CONSUMO/TRÁFICO DE		
DROGAS	11	0,31%
AMBULANTE	11	0,31%
MANIFESTAÇÃO		
RELIGIOSA/POLÍTICA	10	0,28%
EMBARQUE COM BICICLETA	10	0,28%
TROCA DE CARTÃO	10	0,28%
JANELA	10	0,28%
CONTESTAÇÃO DE		
RESPOSTA	10	0,28%
UNIVERSITÁRIO	9	0,25%
FECHADO	9	0,25%
SUPERVIA	8	0,23%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	8	0,23%
ASPECTO FÍSICO	7	0,20%
SEGUNDA VIA	7	0,20%
AR-CONDICIONADO	7	0,20%
PORTA	7	0,20%
VEÍCULO NA RAMPA DE		
ACESSO	6	0,17%
ATO DE VANDALISMO	6	0,17%
ACESSOS	6	0,17%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR		
PERDA/ROUBO	6	0,17%
TARIFA SOCIAL	6	0,17%
AGENDAMENTO DE		
DOCUMENTO	5	0,14%
EMBARQUE EXCLUSIVO	5	0,14%
PREÇO DA PASSAGEM	5	0,14%
FALTA DE ENERGIA	4	0,11%
EVASÃO DE RENDA	4	0,11%
HIDRÁULICA	4	0,11%
TEMPO DE PERCURSO	4	0,11%
BANHEIRO	4	0,11%
ACIDENTE	4	0,11%
PASSAGEM EM NÍVEL	4	0,11%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS		
E EVENTOS	3	0,08%
ESCADA ROLANTE		
DANIFICADA	3	0,08%
APLICATIVO	3	0,08%
INDENIZAÇÃO POR		
ROUBO/FURTO	3	0,08%



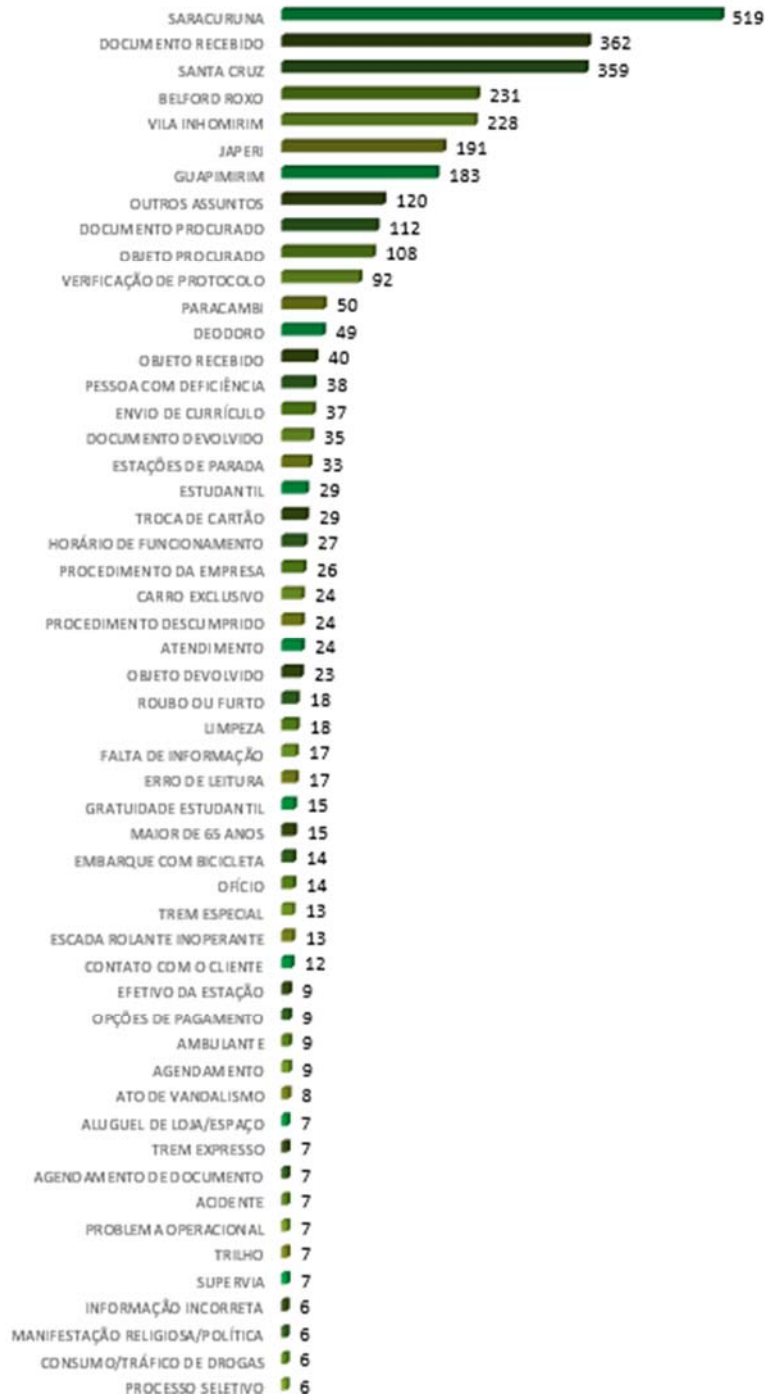
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	3	0,08%
INTEGRAÇÃO	3	0,08%
REAJUSTE DA TARIFA	3	0,08%
MURO	3	0,08%
TELEFONES	3	0,08%
NÍVEL SONORO	3	0,08%
VISITA À SUPERVIA	3	0,08%
FALTA DE BANHEIRO	3	0,08%
ASSENTO PREFERENCIAL	3	0,08%
IMAGEM DAS CÂMERAS	3	0,08%
PARCERIA	2	0,06%
ESTRUTURA CIVIL	2	0,06%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	2	0,06%
ADMINISTRATIVO	2	0,06%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2	0,06%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	2	0,06%
LAVAGEM	2	0,06%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	2	0,06%
NOVA LEI	2	0,06%
PRIMEIROS SOCORROS	2	0,06%
FILA DE ESPERA	2	0,06%
PROCESSO SELETIVO	2	0,06%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	2	0,06%
LIXEIRA	2	0,06%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	2	0,06%
DISPONIBILIDADE	2	0,06%
PASSEIO ESCOLAR	2	0,06%
LOCALIZAÇÃO	2	0,06%
RÉPLICA AGETRANSP	2	0,06%
ATOS DE VANDALISMO	2	0,06%
BLOQUEADO	2	0,06%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,03%
TREM EXPRESSO	1	0,03%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,03%
EVENTOS SOCIAIS	1	0,03%
GRAVAÇÃO	1	0,03%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,03%
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	1	0,03%
AVARIA DO TREM	1	0,03%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	0,03%
CAMBISTA	1	0,03%
ELETROMÍDIA	1	0,03%
CAMPANHA	1	0,03%



VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,03%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,03%
PEDINTE	1	0,03%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,03%
HISTÓRICO DO CLIENTE	1	0,03%
AGENDAMENTO DE OBJETO	1	0,03%
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	1	0,03%
FALHA INTERMITENTE	1	0,03%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,03%
CONTACTLESS	1	0,03%
TRILHO	1	0,03%
CONTATO COM O CLIENTE	1	0,03%
UNITÁRIO	1	0,03%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,03%
USO INDEVIDO - VTE	1	0,03%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,03%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	1	0,03%
CONTROLE DE PRAGA	1	0,03%
INDENIZAÇÃO	1	0,03%
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	1	0,03%
INVESTIMENTO	1	0,03%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0,03%
ASSÉDIO SEXUAL	1	0,03%
SITE	1	0,03%
COBERTURA CIVIL	1	0,03%
REATIVAÇÃO DE ESTAÇÃO	1	0,03%
DESISTÊNCIA	1	0,03%
PASSAGEM	1	0,03%
PASSEIO PCD	1	0,03%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,03%
PODA DE ÁRVORE	1	0,03%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	0,03%
PRÉ-PAGO	1	0,03%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,03%
INOPERANTE	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3548</b>	<b>100,00%</b>



## 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
GRAFIT E	1
ELETROMÉDIA	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

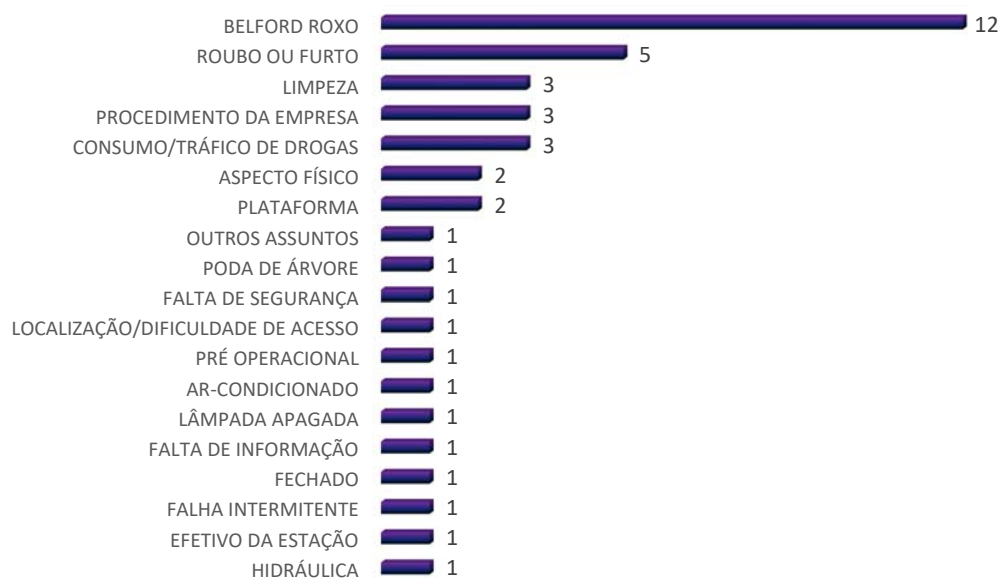
## 8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	12	28,57%
ROUBO OU FURTO	5	11,90%
LIMPEZA	3	7,14%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	7,14%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3	7,14%
ASPECTO FÍSICO	2	4,76%
PLATAFORMA	2	4,76%
OUTROS ASSUNTOS	1	2,38%
PODA DE ÁRVORE	1	2,38%
FALTA DE SEGURANÇA	1	2,38%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	2,38%
PRÉ OPERACIONAL	1	2,38%
AR-CONDICIONADO	1	2,38%
LÂMPADA APAGADA	1	2,38%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	2,38%
FECHADO	1	2,38%
FALHA INTERMITENTE	1	2,38%



EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	2,38%
HIDRÁULICA	1	2,38%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



### 8.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	20	7,91%
OUTROS ASSUNTOS	17	6,72%
CARRO EXCLUSIVO	15	5,93%
ROUBO OU FURTO	13	5,14%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	13	5,14%
FALTA DE SEGURANÇA	12	4,74%
ERRO DE LEITURA	12	4,74%
JAPERI	12	4,74%
ELEVADOR INOPERANTE	10	3,95%
DEODORO	10	3,95%
LÂMPADA APAGADA	9	3,56%
ATENDIMENTO	9	3,56%
SANTA CRUZ	7	2,77%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	7	2,77%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	2,77%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	6	2,37%



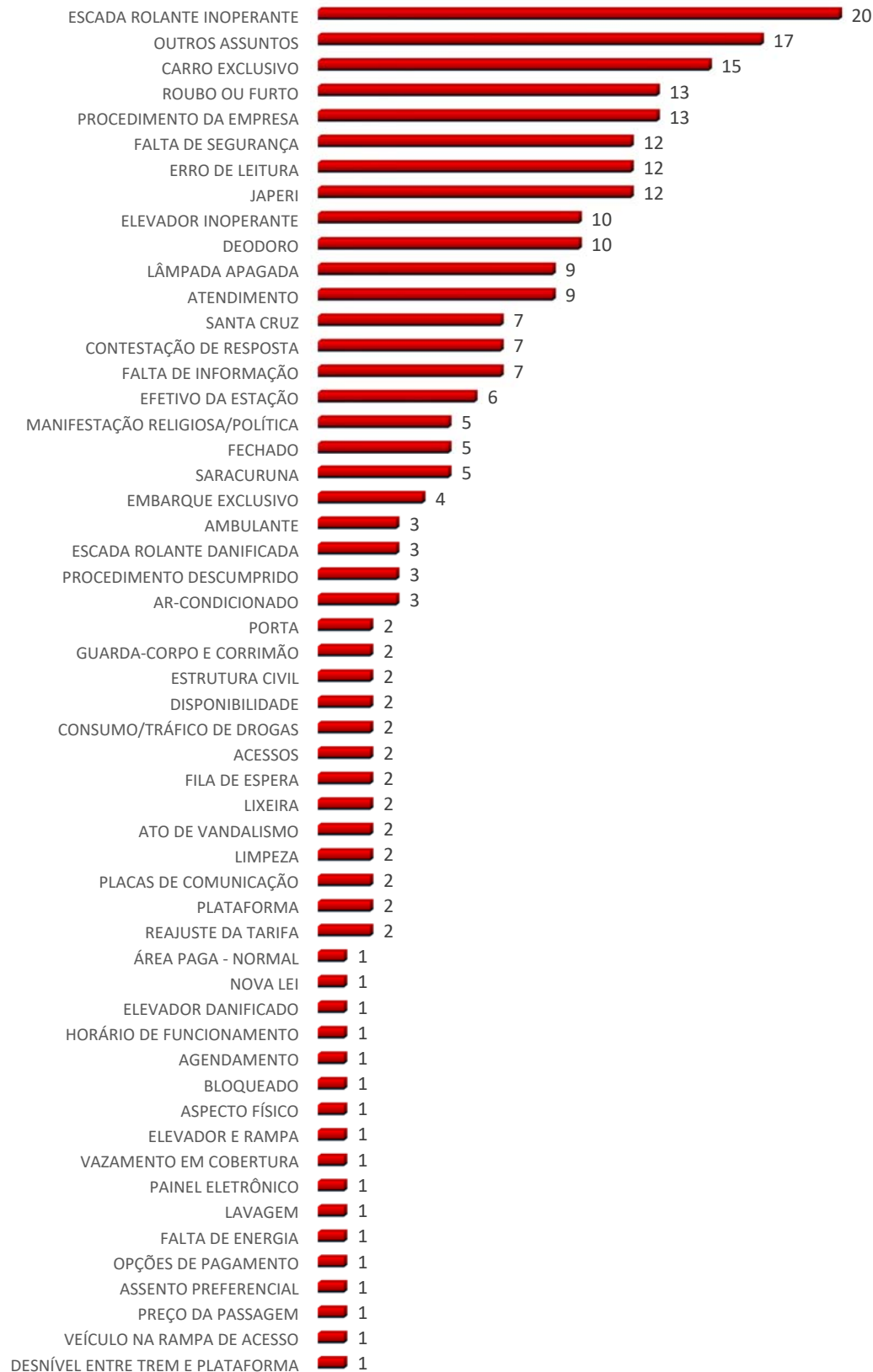
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	5	1,98%
FECHADO	5	1,98%
SARACURUNA	5	1,98%
EMBARQUE EXCLUSIVO	4	1,58%
AMBULANTE	3	1,19%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	3	1,19%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	1,19%
AR-CONDICIONADO	3	1,19%
PORTA	2	0,79%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	2	0,79%
ESTRUTURA CIVIL	2	0,79%
DISPONIBILIDADE	2	0,79%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,79%
ACESSOS	2	0,79%
FILA DE ESPERA	2	0,79%
LIXEIRA	2	0,79%
ATO DE VANDALISMO	2	0,79%
LIMPEZA	2	0,79%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	2	0,79%
PLATAFORMA	2	0,79%
REAJUSTE DA TARIFA	2	0,79%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,40%
NOVA LEI	1	0,40%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,40%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,40%
AGENDAMENTO	1	0,40%
BLOQUEADO	1	0,40%
ASPECTO FÍSICO	1	0,40%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,40%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,40%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,40%
LAVAGEM	1	0,40%
FALTA DE ENERGIA	1	0,40%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	0,40%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,40%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,40%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,40%



DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,40%
Total	253	100%



## Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

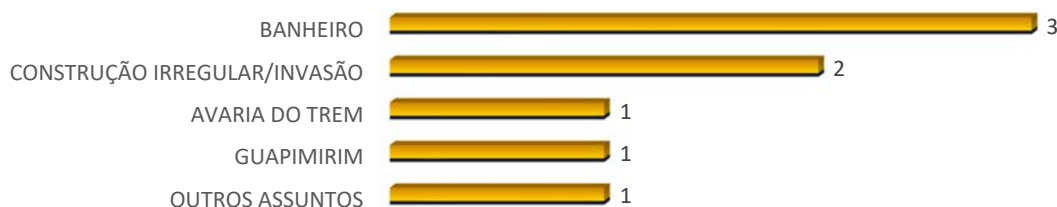




## 8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
BANHEIRO	3	37,50%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2	25,00%
AVARIA DO TREM	1	12,50%
GUAPIMIRIM	1	12,50%
OUTROS ASSUNTOS	1	12,50%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



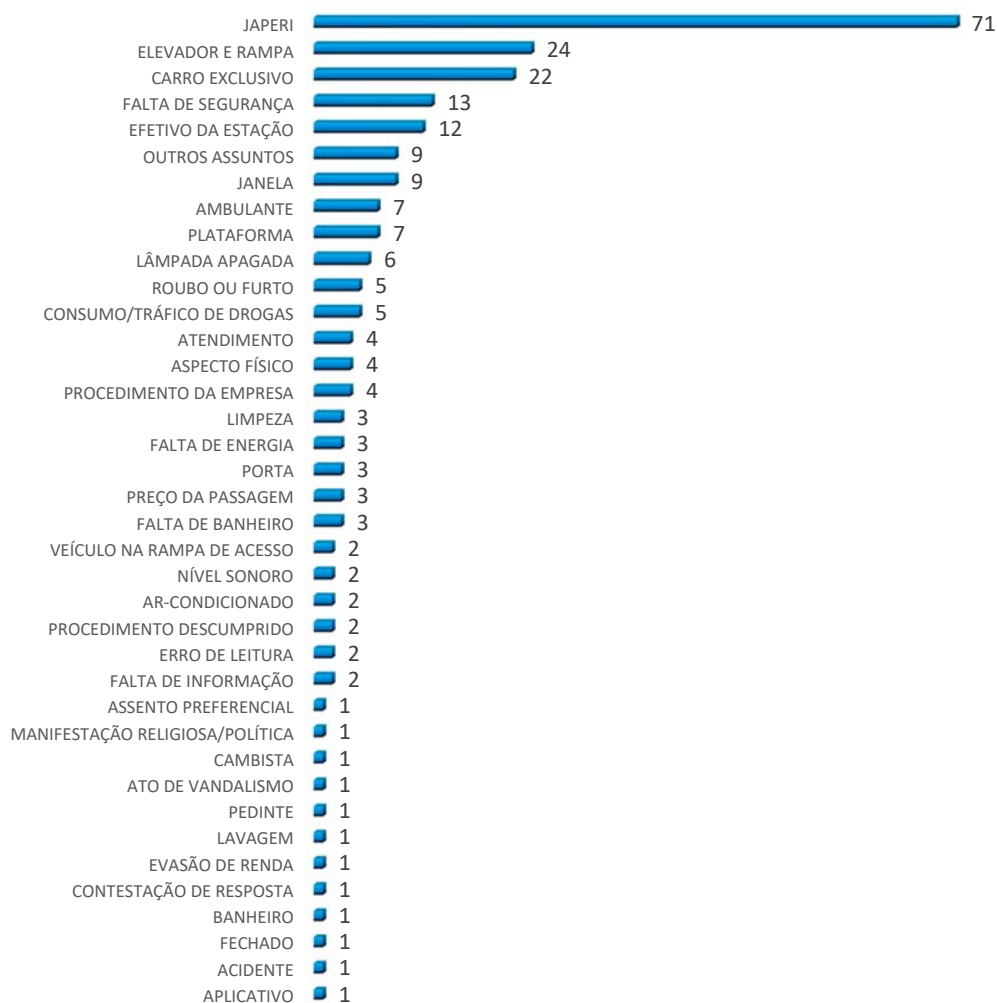
## 8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	71	29,46%
ELEVADOR E RAMPA	24	9,96%
CARRO EXCLUSIVO	22	9,13%
FALTA DE SEGURANÇA	13	5,39%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	12	4,98%
OUTROS ASSUNTOS	9	3,73%
JANELA	9	3,73%
AMBULANTE	7	2,90%
PLATAFORMA	7	2,90%
LÂMPADA APAGADA	6	2,49%
ROUBO OU FURTO	5	2,07%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	5	2,07%
ATENDIMENTO	4	1,66%
ASPECTO FÍSICO	4	1,66%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	1,66%
LIMPEZA	3	1,24%
FALTA DE ENERGIA	3	1,24%
PORTA	3	1,24%
PREÇO DA PASSAGEM	3	1,24%
FALTA DE BANHEIRO	3	1,24%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	2	0,83%
NÍVEL SONORO	2	0,83%
AR-CONDICIONADO	2	0,83%



PROCEDIMENTO		
DESCUMPRIDO	2	0,83%
ERRO DE LEITURA	2	0,83%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	0,83%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,41%
MANIFESTAÇÃO		
RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,41%
CAMBISTA	1	0,41%
ATO DE VANDALISMO	1	0,41%
PEDINTE	1	0,41%
LAVAGEM	1	0,41%
EVASÃO DE RENDA	1	0,41%
CONTESTAÇÃO DE		
RESPOSTA	1	0,41%
BANHEIRO	1	0,41%
FECHADO	1	0,41%
ACIDENTE	1	0,41%
APLICATIVO	1	0,41%
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





## 8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	50,00%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	16,67%
FECHADO	1	16,67%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	16,67%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



## 8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	12	20,69%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	8	13,79%
ATENDIMENTO	6	10,34%
PROCEDIMENTO	5	8,62%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	3	5,17%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	3,45%
OUTROS ASSUNTOS	2	3,45%
APLICATIVO	2	3,45%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	2	3,45%
MURO	1	1,72%
AMBULANTE	1	1,72%
TRILHO	1	1,72%
PLATAFORMA	1	1,72%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	1,72%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,72%
BLOQUEADO	1	1,72%
EVASÃO DE RENDA	1	1,72%
ESCADA ROLANTE	1	1,72%
INOPERANTE	1	1,72%
ERRO DE LEITURA	1	1,72%
MANIFESTAÇÃO	1	1,72%
RELIGIOSA/POLÍTICA	1	1,72%
FECHADO	1	1,72%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,72%
INOPERANTE	1	1,72%
ACIDENTE	1	1,72%
AR-CONDICIONADO	1	1,72%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>



## Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



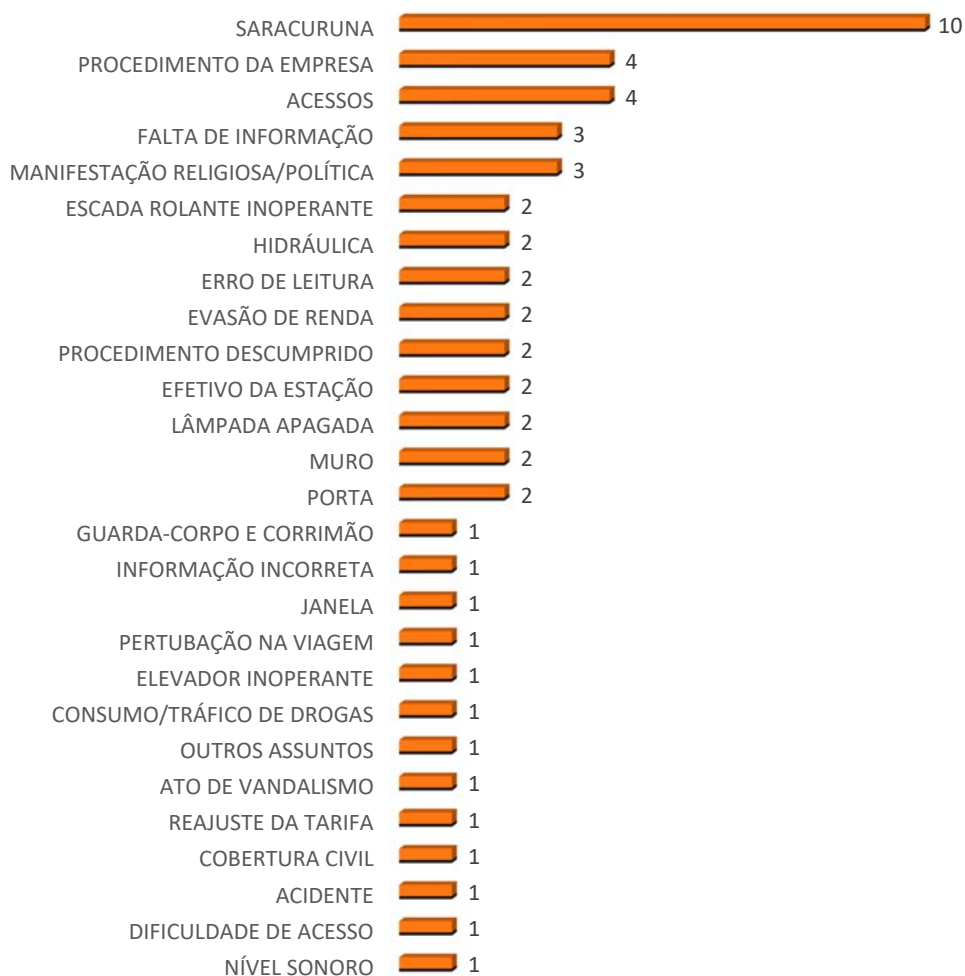
## 8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	10	18,18%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	7,27%
ACESSOS	4	7,27%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	5,45%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	5,45%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	2	3,64%
HIDRÁULICA	2	3,64%
ERRO DE LEITURA	2	3,64%
EVASÃO DE RENDA	2	3,64%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	3,64%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	3,64%
LÂMPADA APAGADA	2	3,64%
MURO	2	3,64%
PORTA	2	3,64%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	1,82%



INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,82%
JANELA	1	1,82%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,82%
ELEVADOR INOPERANTE	1	1,82%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,82%
OUTROS ASSUNTOS	1	1,82%
ATO DE VANDALISMO	1	1,82%
REAJUSTE DA TARIFA	1	1,82%
COBERTURA CIVIL	1	1,82%
ACIDENTE	1	1,82%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	1,82%
NÍVEL SONORO	1	1,82%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

### Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto





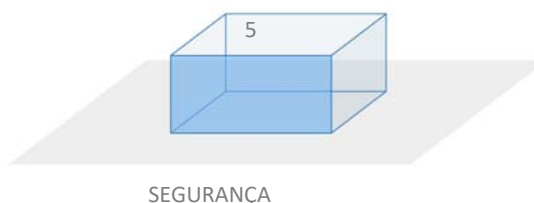
## 8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
Total	0	0%

## 8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	5	100,00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

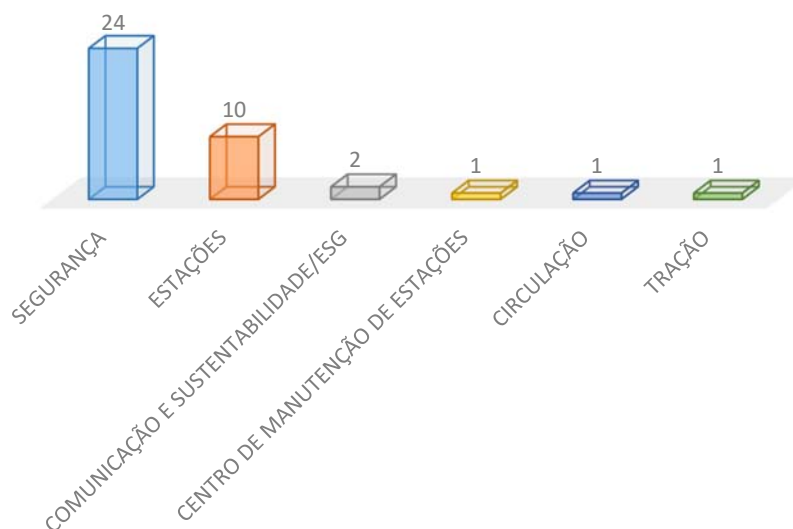
### DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	24	61,54%
ESTAÇÕES	10	25,64%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	2	5,13%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	2,56%
CIRCULAÇÃO	1	2,56%
TRAÇÃO	1	2,56%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>



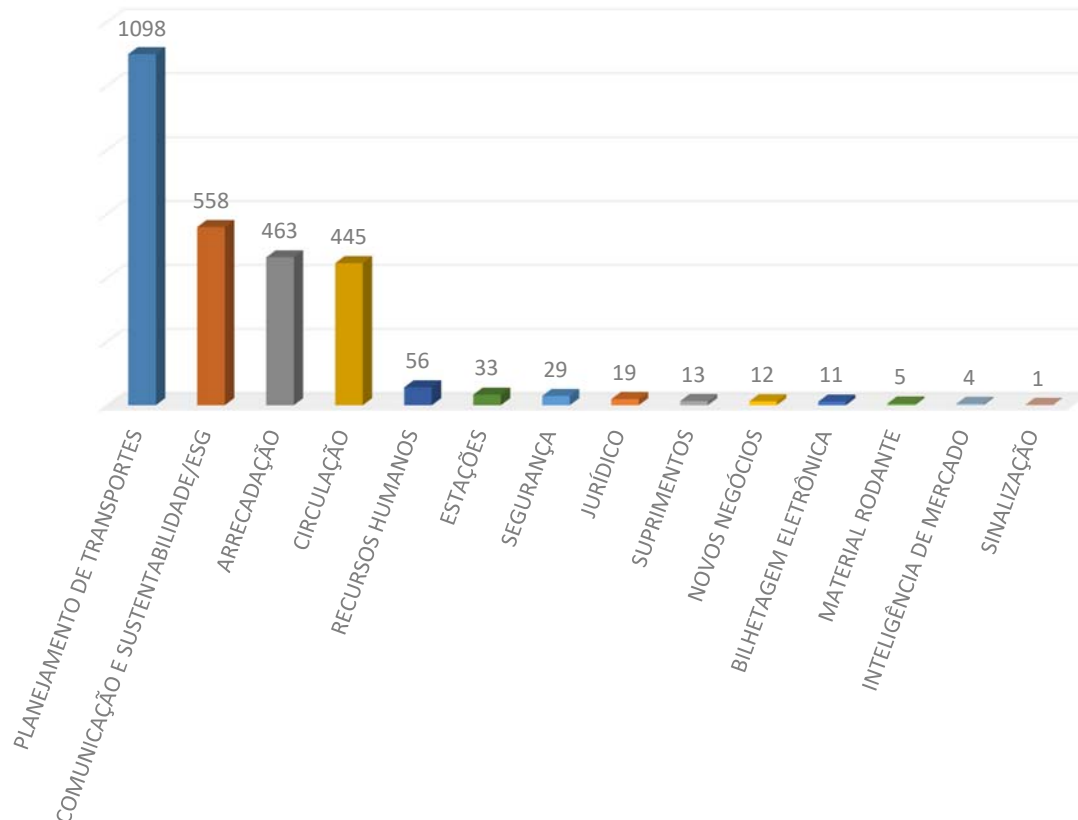
## ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1098	39,97%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	558	20,31%
ARRECADAÇÃO	463	16,85%
CIRCULAÇÃO	445	16,20%
RECURSOS HUMANOS	56	2,04%
ESTAÇÕES	33	1,20%
SEGURANÇA	29	1,06%
JURÍDICO	19	0,69%
SUPRIMENTOS	13	0,47%
NOVOS NEGÓCIOS	12	0,44%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	11	0,40%
MATERIAL RODANTE	5	0,18%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	4	0,15%
SINALIZAÇÃO	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2747</b>	<b>100%</b>



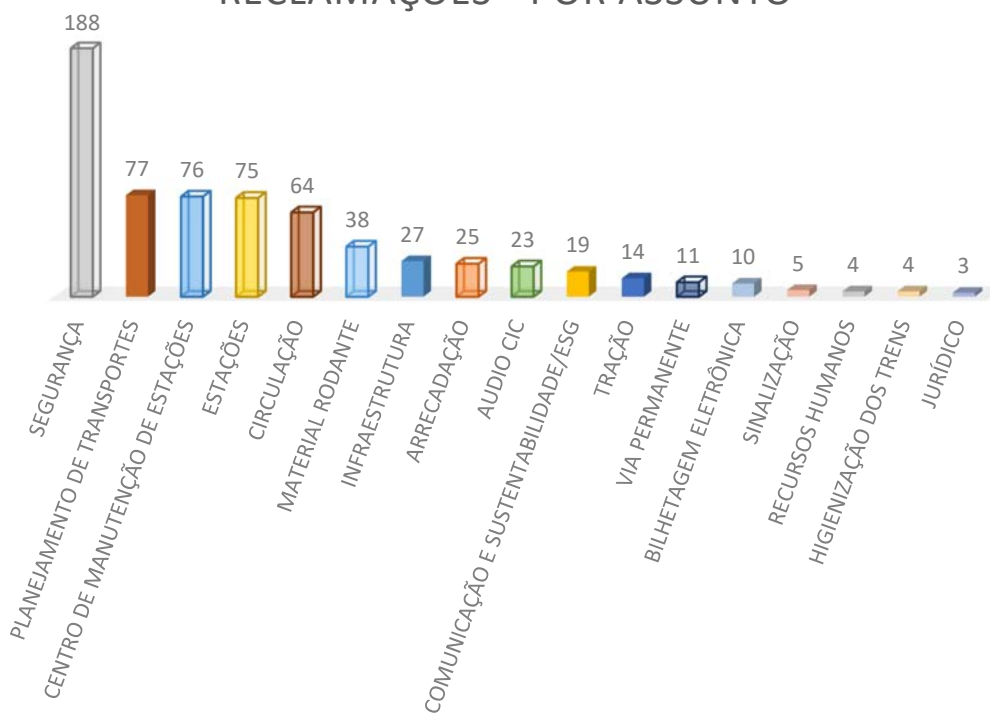
## INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	188	28,36%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	77	11,61%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	76	11,46%
ESTAÇÕES	75	11,31%
CIRCULAÇÃO	64	9,65%
MATERIAL RODANTE	38	5,73%
INFRAESTRUTURA	27	4,07%
ARRECADAÇÃO	25	3,77%
AUDIO CIC	23	3,47%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	19	2,87%
TRAÇÃO	14	2,11%
VIA PERMANENTE	11	1,66%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	10	1,51%
SINALIZAÇÃO	5	0,75%
RECURSOS HUMANOS	4	0,60%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	4	0,60%
JURÍDICO	3	0,45%
<b>Total</b>	<b>663</b>	<b>100%</b>



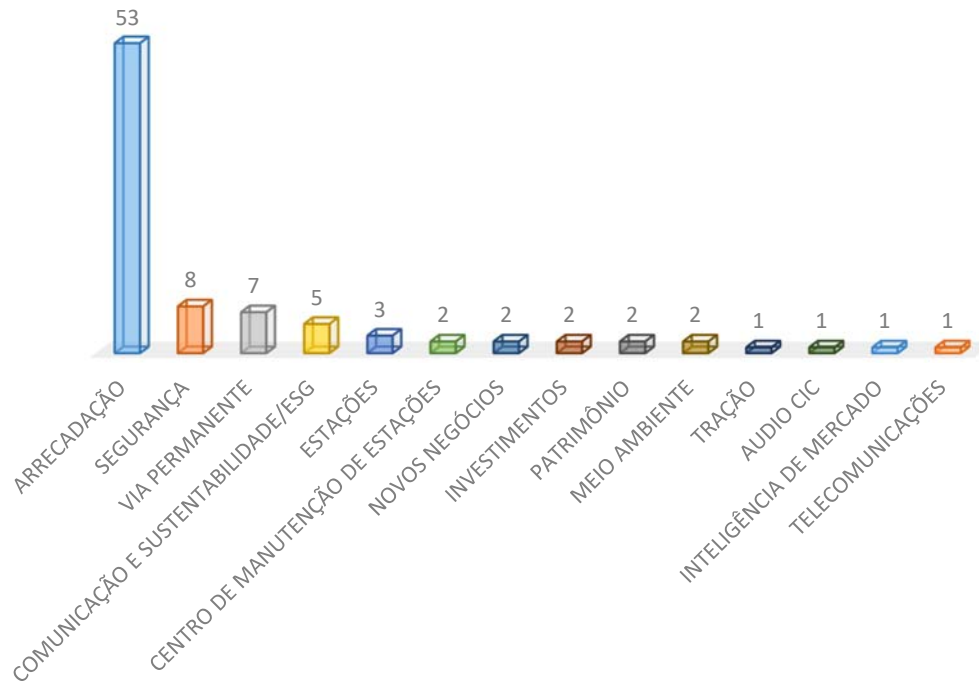
## RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	53	58,89%
SEGURANÇA	8	8,89%
VIA PERMANENTE	7	7,78%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	5	5,56%
ESTAÇÕES	3	3,33%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	2,22%
NOVOS NEGÓCIOS	2	2,22%
INVESTIMENTOS	2	2,22%
PATRIMÔNIO	2	2,22%
MEIO AMBIENTE	2	2,22%
TRAÇÃO	1	1,11%
AUDIO CIC	1	1,11%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	1,11%
TELECOMUNICAÇÕES	1	1,11%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

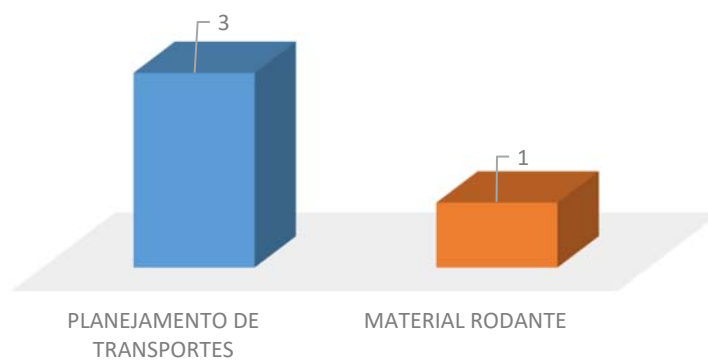


## SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	75,00%
MATERIAL RODANTE	1	25,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

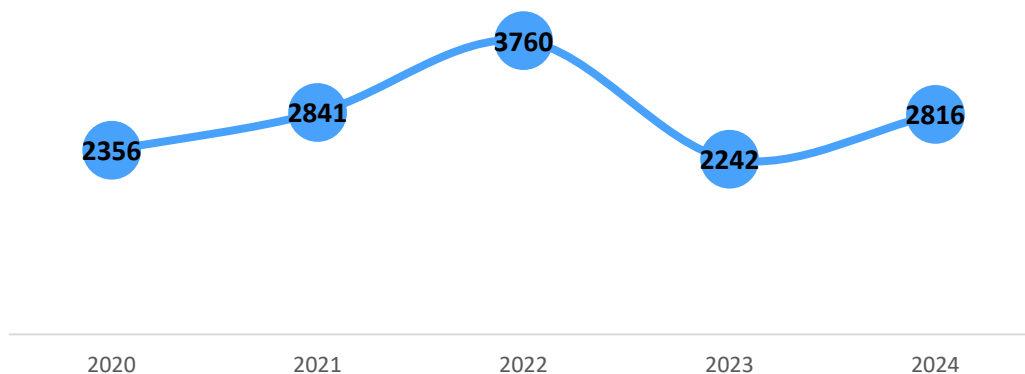
## SUGESTÕES - POR ASSUNTO



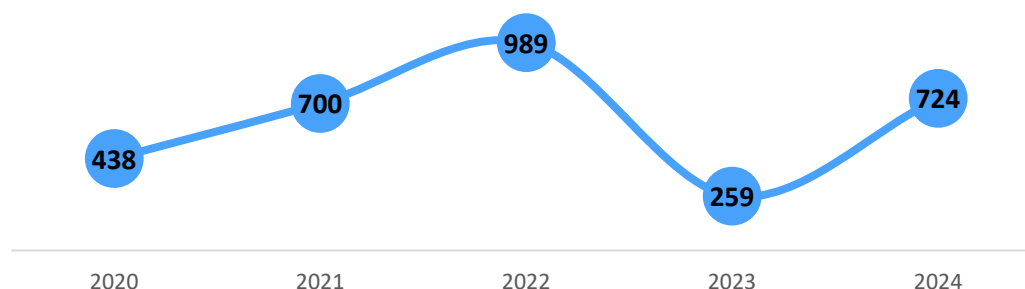


## 9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

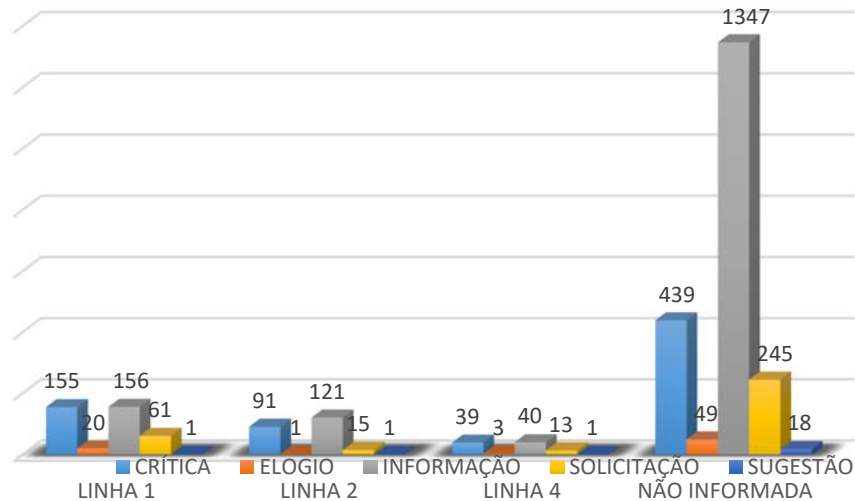


### 9.1 Manifestações por Linha e Tipo

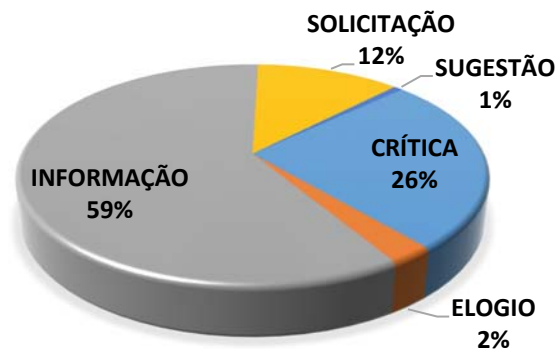
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	155	91	39	439	724	25,71%
ELOGIO	20	1	3	49	73	2,59%
INFORMAÇÃO	156	121	40	1347	1664	59,09%
SOLICITAÇÃO	61	15	13	245	334	11,86%
SUGESTÃO	1	1	1	18	21	0,75%
Total	393	229	96	2098	2816	100,00%



## Tipo de Manifestação - Por Linha



## MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



## 9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	290	10,30%
GIRO (APP E SITE)	251	8,91%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	250	8,88%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	222	7,88%
OBJETO PERDIDO	127	4,51%
MAIORES DE 65 ANOS	120	4,26%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	98	3,48%
CARTÃO VISA	91	3,23%
CARTÃO MASTER	87	3,09%
SALDO	84	2,98%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	69	2,45%
GRATUIDADE ESTUDANTE	67	2,38%
RECHAMADA	64	2,27%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	64	2,27%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	61	2,17%

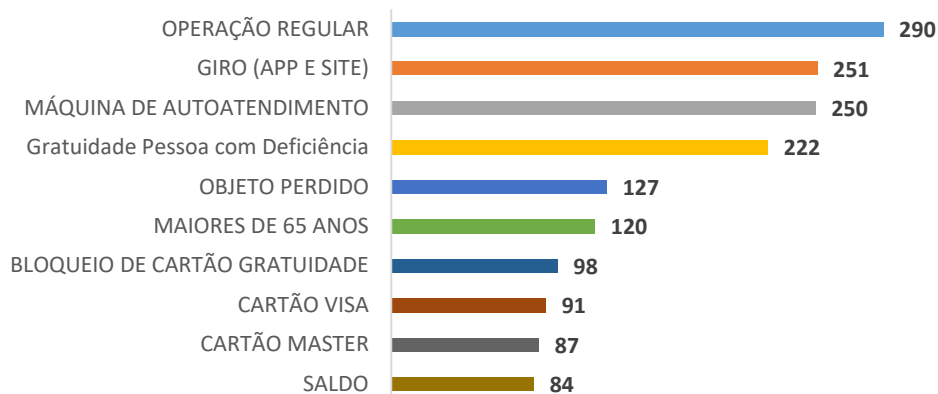


ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	51	1,81%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	47	1,67%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	42	1,49%
RH	42	1,49%
JOGOS E EVENTOS	38	1,35%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	37	1,31%
FUNCIONAMENTO	36	1,28%
GIRO - PARCERIAS	34	1,21%
POSTO DE GRATUIDADE	31	1,10%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	28	0,99%
CARTEIRA DIGITAL	27	0,96%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	27	0,96%
GERAL	26	0,92%
OPERAÇÃO ROCK IN RIO	21	0,75%
CADASTRO	20	0,71%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	20	0,71%
INFORMAÇÕES GERAIS	19	0,67%
TARIFA SOCIAL	18	0,64%
ACHADOS E PERDIDOS	18	0,64%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	18	0,64%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	18	0,64%
DANOS AO CLIENTE	16	0,57%
GIRO	16	0,57%
CARTÃO GIRO	13	0,46%
CARTÃO PRÉ-PAGO	12	0,43%
INTEGRAÇÃO	11	0,39%
FORNECEDOR METRÔRIO	11	0,39%
COMERCIAL	10	0,36%
TARIFA METRÔRIO	9	0,32%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	7	0,25%
LOJAS E QUIOSQUES	7	0,25%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	7	0,25%
ATENDIMENTO DO SAC	6	0,21%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	6	0,21%
PARCERIAS	6	0,21%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	0,21%
COMUNICAÇÃO SONORA	6	0,21%
EVENTOS / PARCERIAS	6	0,21%
Pagamento por aproximação	5	0,18%
CARTÃO ELO	5	0,18%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	5	0,18%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	5	0,18%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	4	0,14%
BILHETE UNITÁRIO	4	0,14%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	0,14%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	4	0,14%
DÚVIDAS	4	0,14%



ATENDIMENTO 0800	3	0,11%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,11%
CARTÕES METRÔRIO	3	0,11%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	3	0,11%
COMO ESTOU DIRIGINDO	3	0,11%
CAIXA 24 HORAS	3	0,11%
CASHBACK 30%	3	0,11%
BILHETERIA	3	0,11%
SUGESTÃO	3	0,11%
BICICLETÁRIO	3	0,11%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	3	0,11%
RECARGA	2	0,07%
Atendimento Sac	2	0,07%
NÃO INFORMADO	2	0,07%
PALCO CARIOCA	2	0,07%
ESTRUTURA	2	0,07%
REGULATÓRIO	2	0,07%
RECARGA PAY	2	0,07%
EXTRATO DE CARTÃO METRÔRIO	1	0,04%
RECARGA VIA PICPAY	1	0,04%
APOIO CLIENTE	1	0,04%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	1	0,04%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,04%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,04%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,04%
OUTROS (GRATUIDADE)	1	0,04%
JURÍDICO	1	0,04%
CAMPANHA INSTITUCIONAL	1	0,04%
INSTITUCIONAL	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>2816</b>	<b>100,00%</b>

### TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



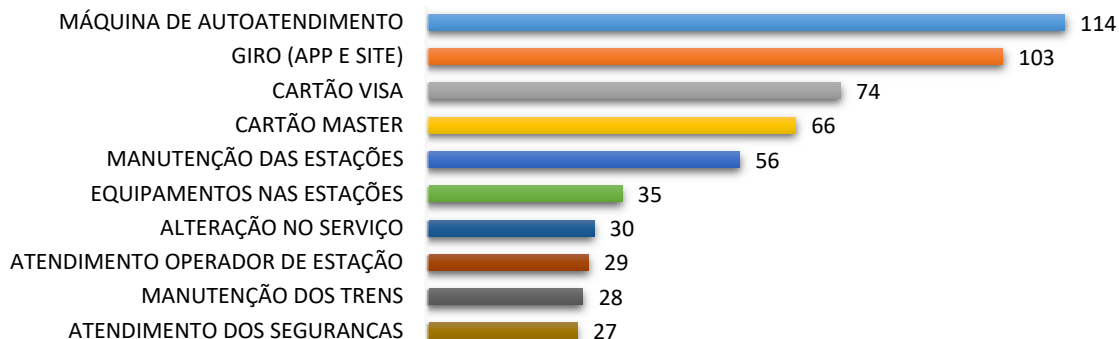


### 9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	114	15,75%
GIRO (APP E SITE)	103	14,23%
CARTÃO VISA	74	10,22%
CARTÃO MASTER	66	9,12%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	56	7,73%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	35	4,83%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	30	4,14%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	29	4,01%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	28	3,87%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	27	3,73%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	24	3,31%
CARTEIRA DIGITAL	21	2,90%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	20	2,76%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	18	2,49%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	10	1,38%
OPERAÇÃO REGULAR	9	1,24%
GIRO - PARCERIAS	7	0,97%
ATENDIMENTO DO SAC	6	0,83%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	0,83%
CARTÃO ELO	5	0,69%
INTEGRAÇÃO	4	0,55%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	0,55%
GIRO	3	0,41%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,41%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	0,41%
COMO ESTOU DIRIGINDO	3	0,41%
CARTÕES METRÔRIO	3	0,41%
BILHETERIA	2	0,28%
CASHBACK 30%	2	0,28%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,28%
TARIFA METRÔRIO	1	0,14%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,14%
BILHETE UNITÁRIO	1	0,14%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,14%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,14%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,14%
ESTRUTURA	1	0,14%
<b>Total</b>	<b>724</b>	<b>100,00%</b>



## TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



### 9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	166	22,93%
GIRO	120	16,57%
MANUTENÇÃO	119	16,44%
VENDAS	115	15,88%
ATENDIMENTO	91	12,57%
OPERAÇÃO	37	5,11%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	30	4,14%
GRATUIDADE	25	3,45%
LINHA DE BLOQUEIO	6	0,83%
RIOCARD MAIS	4	0,55%
COMUNICAÇÃO	3	0,41%
RESSARCIMENTO	3	0,41%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,28%
CONVENIÊNCIA	1	0,14%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,14%
TARIFA	1	0,14%
<b>Total</b>	<b>724</b>	<b>100,00%</b>



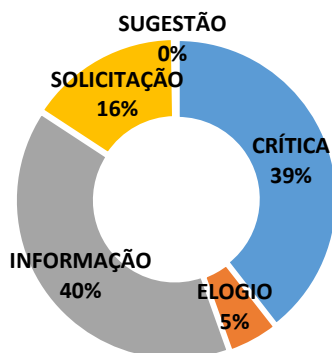
## Motivo das Reclamações



## 9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	155	39,44%
ELOGIO	20	5,09%
INFORMAÇÃO	156	39,69%
SOLICITAÇÃO	61	15,52%
SUGESTÃO	1	0,25%
<b>Total</b>	<b>393</b>	<b>100,00%</b>

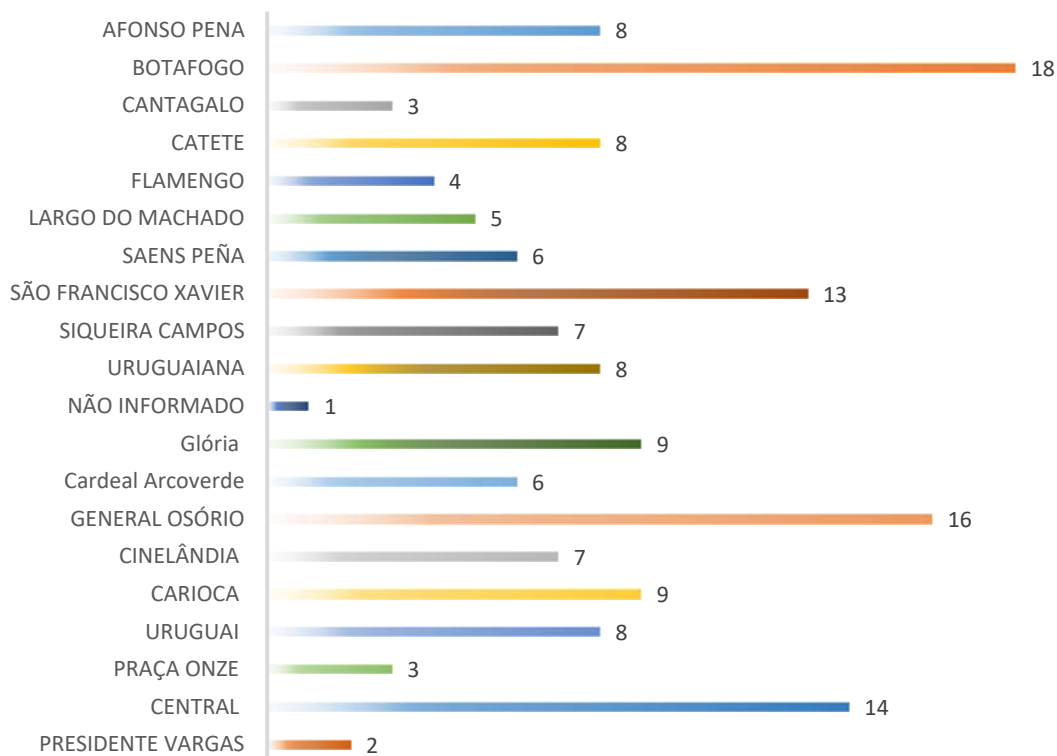
## Tipo de Manifestação - Linha 1





Estação	Reclamações	%
AFONSO PENA	8	5,16%
BOTAFOGO	18	11,61%
CANTAGALO	3	1,94%
CATETE	8	5,16%
FLAMENGO	4	2,58%
LARGO DO MACHADO	5	3,23%
SAENS PEÑA	6	3,87%
SÃO FRANCISCO XAVIER	13	8,39%
SIQUEIRA CAMPOS	7	4,52%
URUGUAIANA	8	5,16%
NÃO INFORMADO	1	0,65%
Glória	9	5,81%
Cardeal Arcoverde	6	3,87%
GENERAL OSÓRIO	16	10,32%
CINELÂNDIA	7	4,52%
CARIOCA	9	5,81%
URUGUAI	8	5,16%
PRAÇA ONZE	3	1,94%
CENTRAL	14	9,03%
PRESIDENTE VARGAS	2	1,29%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100,00%</b>

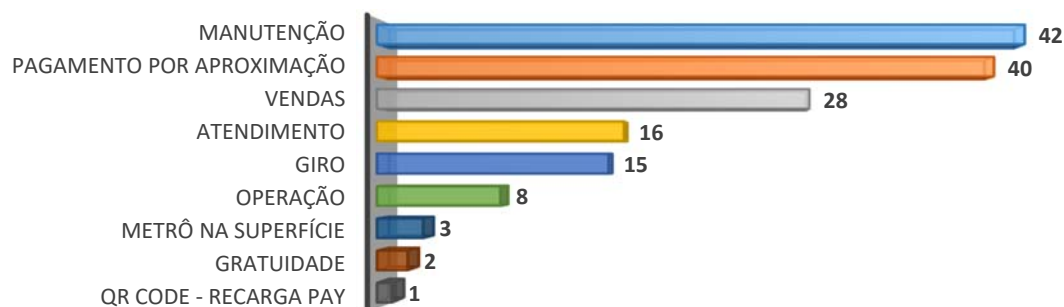
### RECLAMAÇÕES AGOSTO 2024 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	42	27,10%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	40	25,81%
VENDAS	28	18,06%
ATENDIMENTO	16	10,32%
GIRO	15	9,68%
OPERAÇÃO	8	5,16%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,94%
GRATUIDADE	2	1,29%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,65%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100,00%</b>

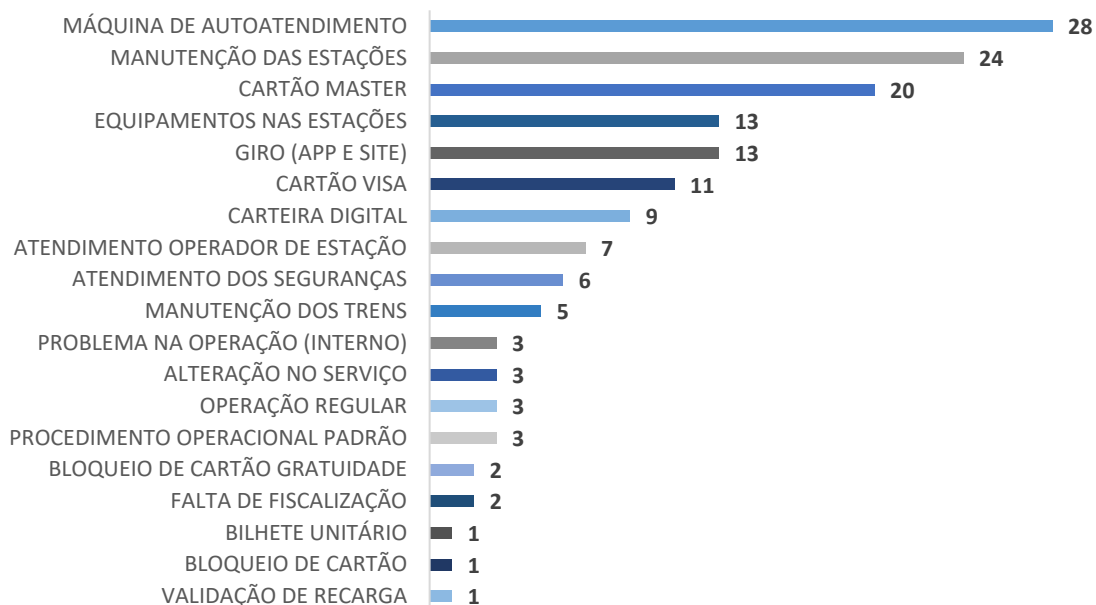
### Reclamações Linha 1 - Por motivo



Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	28	18,06%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	24	15,48%
CARTÃO MASTER	20	12,90%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	13	8,39%
GIRO (APP E SITE)	13	8,39%
CARTÃO VISA	11	7,10%
CARTEIRA DIGITAL	9	5,81%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	7	4,52%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	3,87%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	3,23%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	3	1,94%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	3	1,94%
OPERAÇÃO REGULAR	3	1,94%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,94%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	1,29%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	1,29%
BILHETE UNITÁRIO	1	0,65%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,65%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,65%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100,00%</b>



## Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	20	1
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

### Elogios - Linha 1

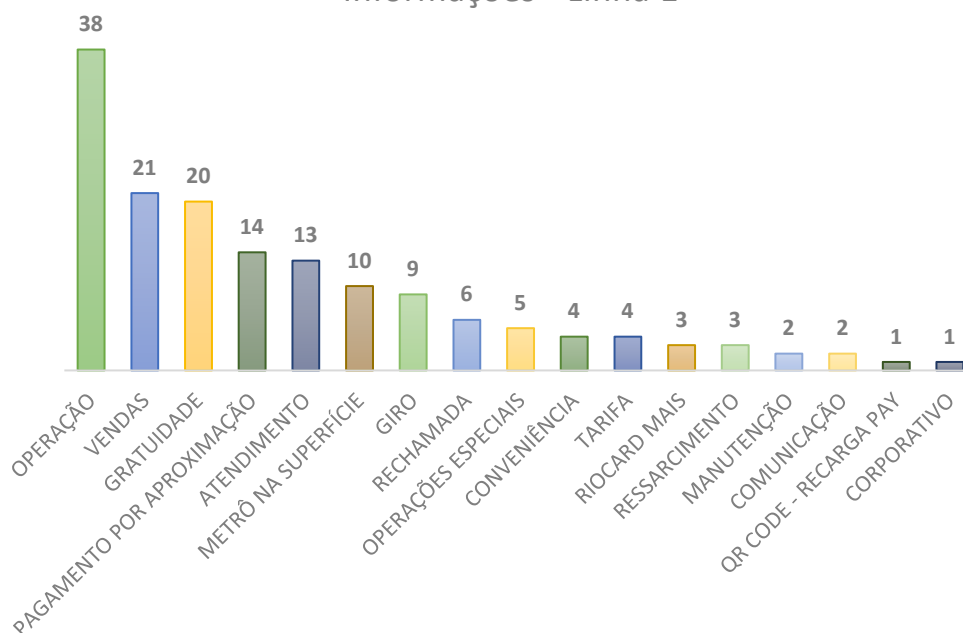


Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	38	24,36%
VENDAS	21	13,46%
GRATUIDADE	20	12,82%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	14	8,97%
ATENDIMENTO	13	8,33%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	10	6,41%
GIRO	9	5,77%
RECHAMADA	6	3,85%



OPERAÇÕES ESPECIAIS	5	3,21%
CONVENIÊNCIA	4	2,56%
TARIFA	4	2,56%
RIOCARD MAIS	3	1,92%
RESSARCIMENTO	3	1,92%
MANUTENÇÃO	2	1,28%
COMUNICAÇÃO	2	1,28%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,64%
CORPORATIVO	1	0,64%
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100,00%</b>

### Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	47	77,05%
OPERAÇÃO	6	9,84%
GRATUIDADE	3	4,92%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	3,28%
RESSARCIMENTO	2	3,28%
CORPORATIVO	1	1,64%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>



### Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### Sugestões - Linha 1

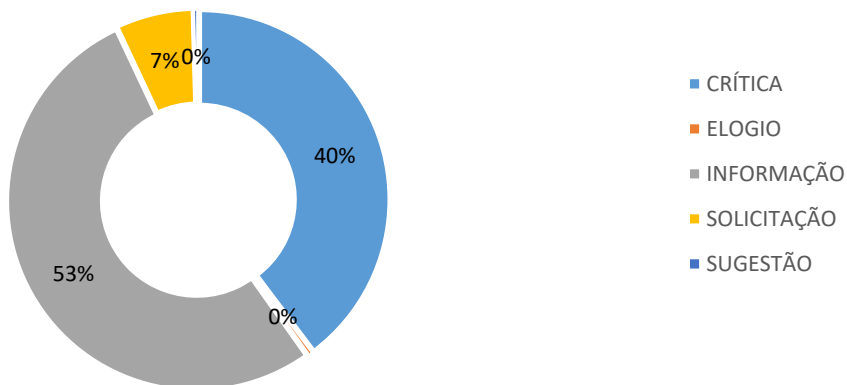


## 9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	91	39,74%
ELOGIO	1	0,44%
INFORMAÇÃO	121	52,84%
SOLICITAÇÃO	15	6,55%
SUGESTÃO	1	0,44%
<b>Total</b>	<b>229</b>	<b>100,00%</b>



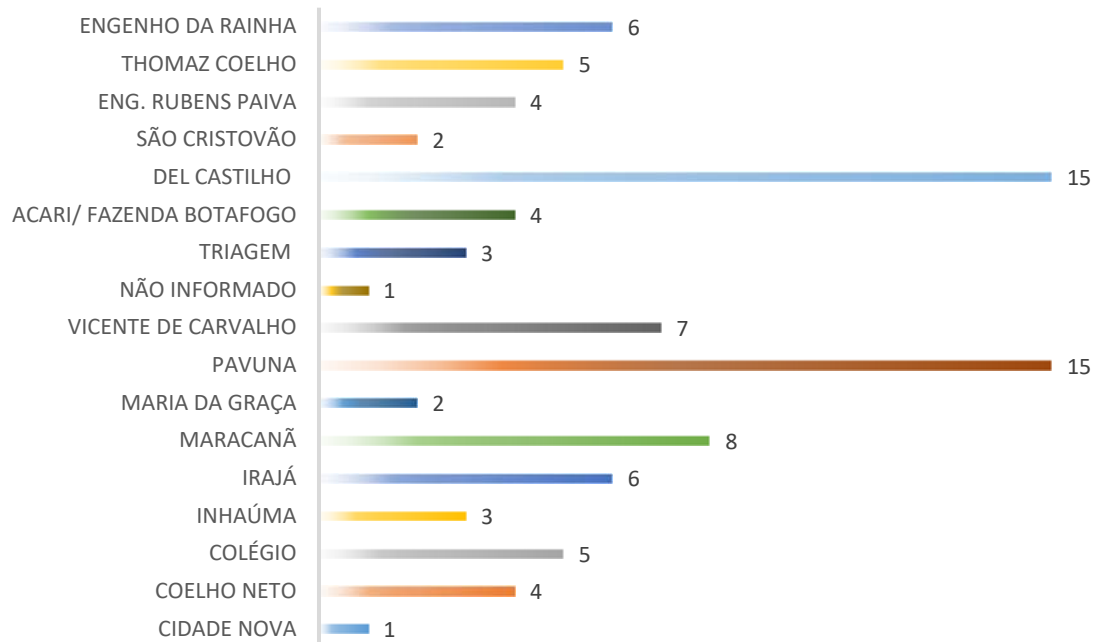
## Tipo de manifestação - Linha 2



Estação	Reclamações	%
CIDADE NOVA	1	1,10%
COELHO NETO	4	4,40%
COLÉGIO	5	5,49%
INHAÚMA	3	3,30%
IRAJÁ	6	6,59%
MARACANÃ	8	8,79%
MARIA DA GRAÇA	2	2,20%
PAVUNA	15	16,48%
VICENTE DE CARVALHO	7	7,69%
NÃO INFORMADO	1	1,10%
TRIAGEM	3	3,30%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	4	4,40%
DEL CASTILHO	15	16,48%
SÃO CRISTOVÃO	2	2,20%
ENG. RUBENS PAIVA	4	4,40%
THOMAZ COELHO	5	5,49%
ENGENHO DA RAINHA	6	6,59%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,00%</b>

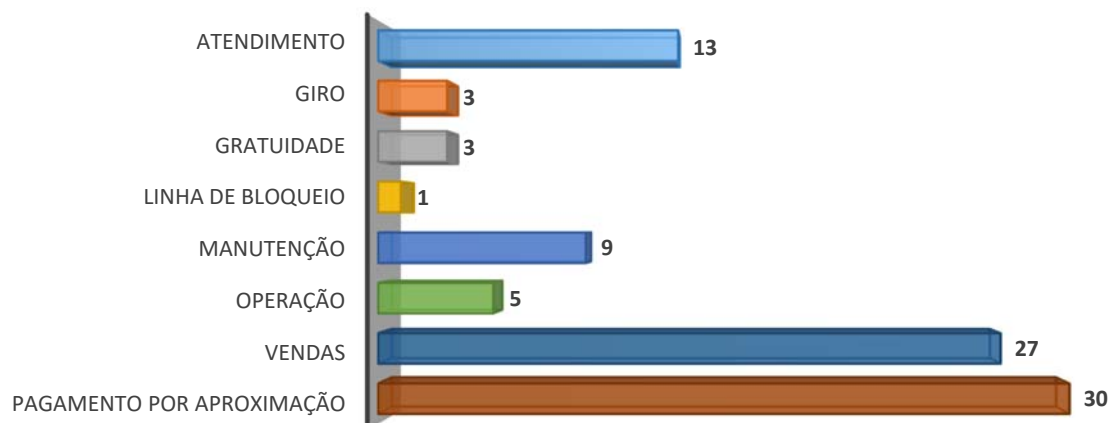


## RECLAMAÇÕES AGOSTO 2024 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
ATENDIMENTO	13	14,29%
GIRO	3	3,30%
GRATUIDADE	3	3,30%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,10%
MANUTENÇÃO	9	9,89%
OPERAÇÃO	5	5,49%
VENDAS	27	29,67%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	30	32,97%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,00%</b>

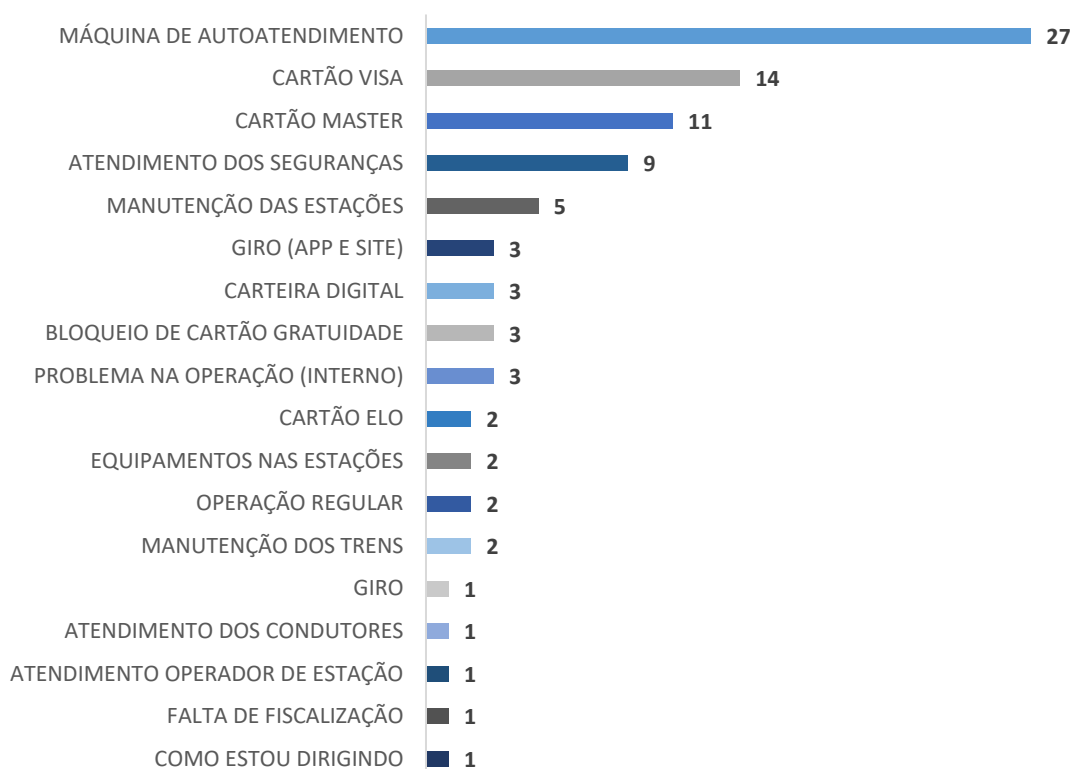
## Reclamações Linha 2 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	27	29,67%
CARTÃO VISA	14	15,38%
CARTÃO MASTER	11	12,09%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	9	9,89%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	5	5,49%
GIRO (APP E SITE)	3	3,30%
CARTEIRA DIGITAL	3	3,30%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	3	3,30%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	3	3,30%
CARTÃO ELO	2	2,20%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	2,20%
OPERAÇÃO REGULAR	2	2,20%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	2	2,20%
GIRO	1	1,10%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	1,10%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	1	1,10%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	1,10%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	1,10%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,00%</b>

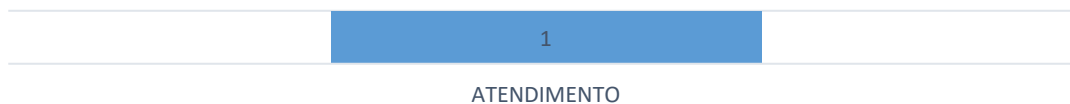
## Reclamações Linha 2 - Por Categoria





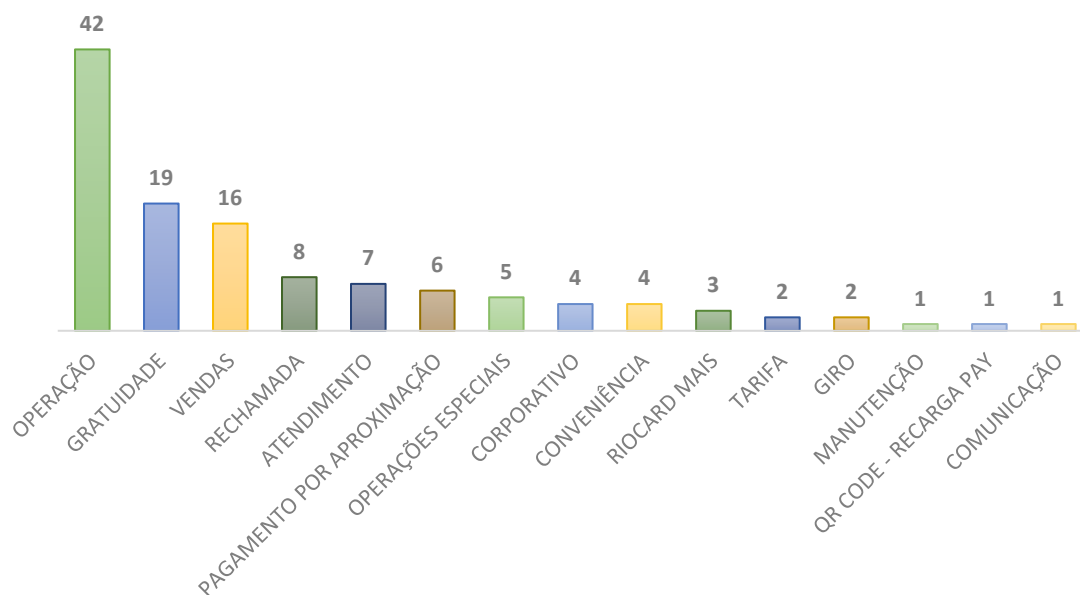
Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	100%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

## Elogios - Linha 2



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	42	34,71%
GRATUIDADE	19	15,70%
VENDAS	16	13,22%
RECHAMADA	8	6,61%
ATENDIMENTO	7	5,79%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	6	4,96%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	5	4,13%
CORPORATIVO	4	3,31%
CONVENIÊNCIA	4	3,31%
RIOCARD MAIS	3	2,48%
TARIFA	2	1,65%
GIRO	2	1,65%
MANUTENÇÃO	1	0,83%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,83%
COMUNICAÇÃO	1	0,83%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

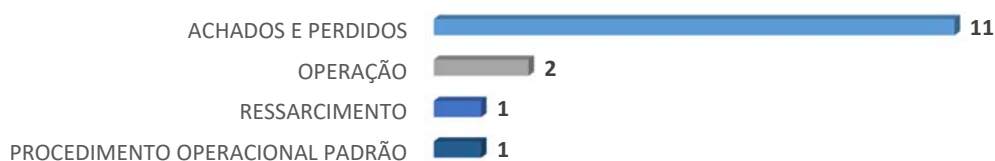
## Informações - Linha 2





Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	11	73,33%
OPERAÇÃO	2	13,33%
RESSARCIMENTO	1	6,67%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	6,67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

### Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
GRATUIDADE	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

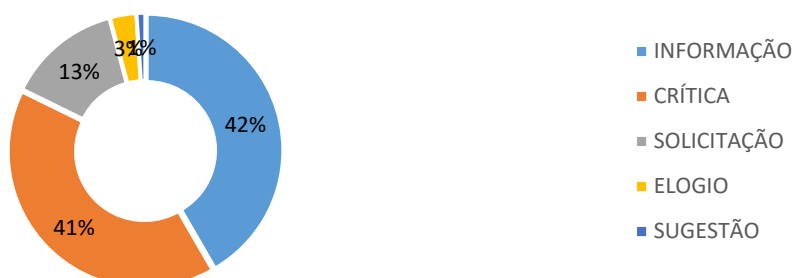
### Sugestões - Linha 2



## 9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	40	41,67%
CRÍTICA	39	40,63%
SOLICITAÇÃO	13	13,54%
ELOGIO	3	3,13%
SUGESTÃO	1	1,04%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100,00%</b>

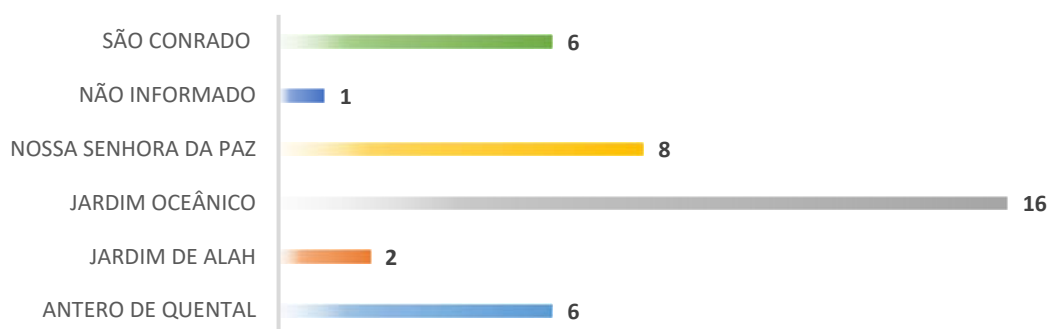
### Tipo de Manifestação - Linha 4





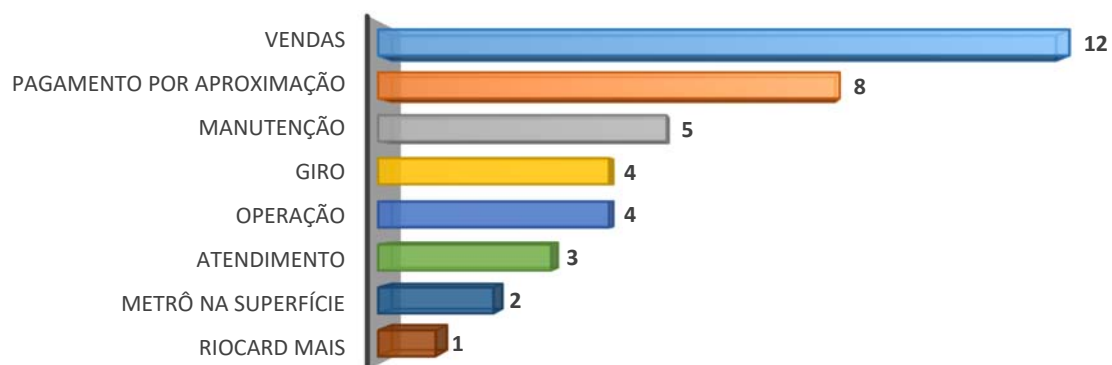
Estação	Reclamações	%
ANTERO DE QUENTAL	6	15,38%
JARDIM DE ALAH	2	5,13%
JARDIM OCEÂNICO	16	41,03%
NOSSA SENHORA DA PAZ	8	20,51%
NÃO INFORMADO	1	2,56%
SÃO CONRADO	6	15,38%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES AGOSTO 2024 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
VENDAS	12	30,77%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	8	20,51%
MANUTENÇÃO	5	12,82%
GIRO	4	10,26%
OPERAÇÃO	4	10,26%
ATENDIMENTO	3	7,69%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	5,13%
RIOCARD MAIS	1	2,56%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,00%</b>

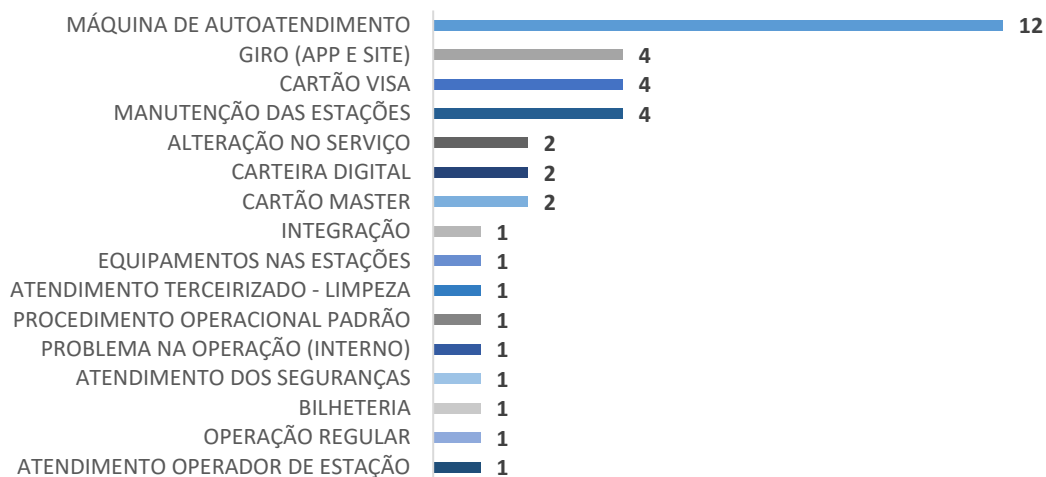
### Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	12	30,77%
GIRO (APP E SITE)	4	10,26%
CARTÃO VISA	4	10,26%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	10,26%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	2	5,13%
CARTEIRA DIGITAL	2	5,13%
CARTÃO MASTER	2	5,13%
INTEGRAÇÃO	1	2,56%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	2,56%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	2,56%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	2,56%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	2,56%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	2,56%
BILHETERIA	1	2,56%
OPERAÇÃO REGULAR	1	2,56%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	1	2,56%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	3	100%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

### Elogios - Linha 4

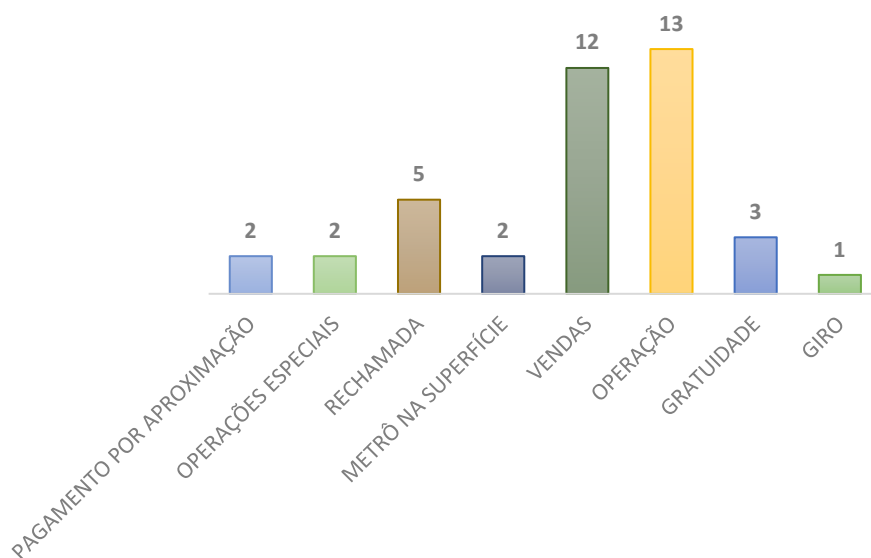


ATENDIMENTO



Tipo de Informação	Frequência	%
GIRO	1	2,50%
GRATUIDADE	3	7,50%
OPERAÇÃO	13	32,50%
VENDAS	12	30,00%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	5,00%
RECHAMADA	5	12,50%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	5,00%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	2	5,00%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

Informações - Linha 4



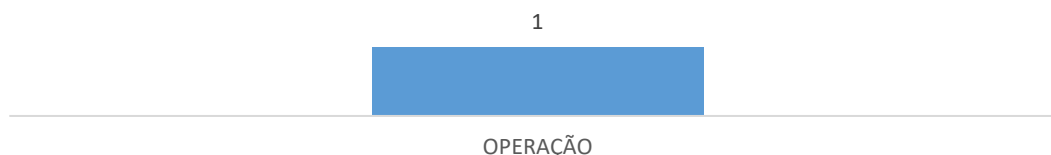
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	12	92,31%
OPERAÇÃO	1	7,69%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

Solicitações - Linha 4



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Sugestões - Linha 4

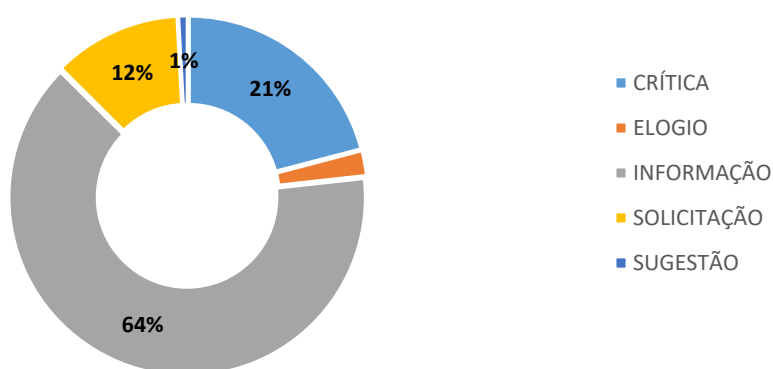




## 9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	439	20,92%
ELOGIO	49	2,34%
INFORMAÇÃO	1347	64,20%
SOLICITAÇÃO	245	11,68%
SUGESTÃO	18	0,86%
<b>Total</b>	<b>2098</b>	<b>100,00%</b>

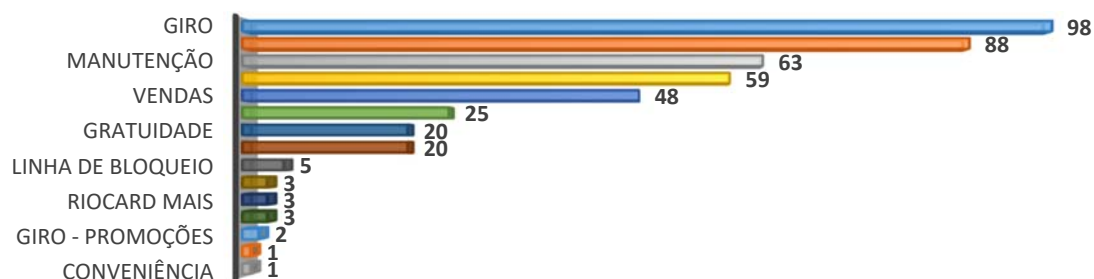
### Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	98	22,32%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	88	20,05%
MANUTENÇÃO	63	14,35%
ATENDIMENTO	59	13,44%
VENDAS	48	10,93%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	25	5,69%
GRATUIDADE	20	4,56%
OPERAÇÃO	20	4,56%
LINHA DE BLOQUEIO	5	1,14%
RESSARCIMENTO	3	0,68%
RIOCARD MAIS	3	0,68%
COMUNICAÇÃO	3	0,68%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,46%
TARIFA	1	0,23%
CONVENIÊNCIA	1	0,23%
<b>Total</b>	<b>439</b>	<b>100,00%</b>



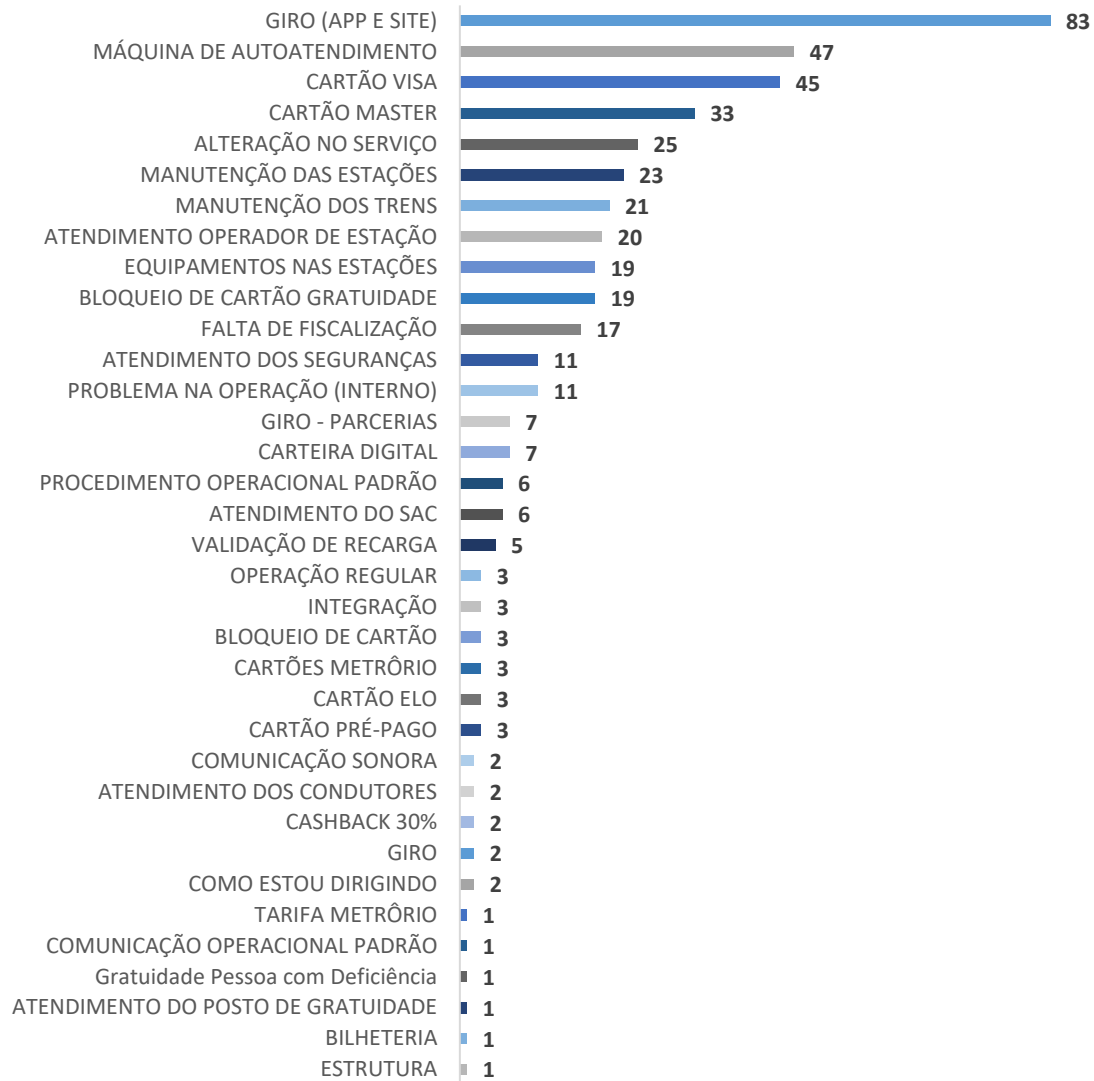
## Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
GIRO (APP E SITE)	83	18,91%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	47	10,71%
CARTÃO VISA	45	10,25%
CARTÃO MASTER	33	7,52%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	25	5,69%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	23	5,24%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	21	4,78%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	20	4,56%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	19	4,33%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	19	4,33%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	17	3,87%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	11	2,51%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	11	2,51%
GIRO - PARCERIAS	7	1,59%
CARTEIRA DIGITAL	7	1,59%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	6	1,37%
ATENDIMENTO DO SAC	6	1,37%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	1,14%
OPERAÇÃO REGULAR	3	0,68%
INTEGRAÇÃO	3	0,68%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	0,68%
CARTÕES METRÔRIO	3	0,68%
CARTÃO ELO	3	0,68%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	0,68%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,46%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,46%
CASHBACK 30%	2	0,46%
GIRO	2	0,46%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	0,46%
TARIFA METRÔRIO	1	0,23%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,23%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,23%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,23%
BILHETERIA	1	0,23%
ESTRUTURA	1	0,23%
<b>Total</b>	<b>439</b>	<b>100,00%</b>

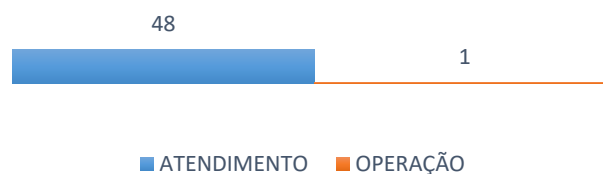


## Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	48	97,96%
OPERAÇÃO	1	2,04%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,00%</b>

### Elogios - Linha não Informada

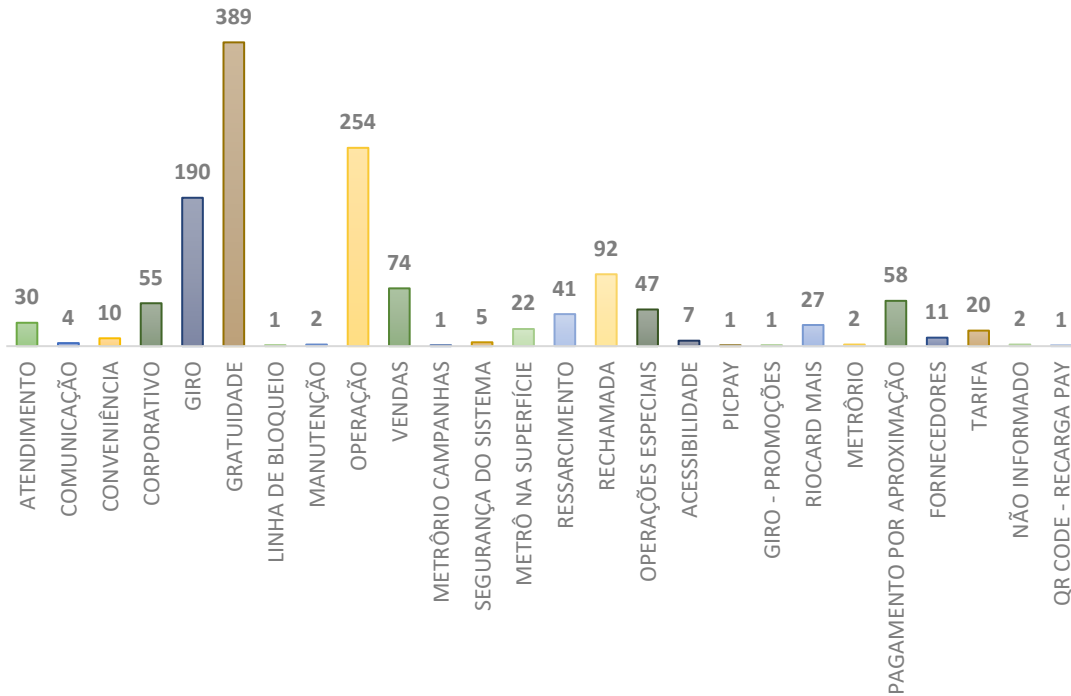




Informações	Frequência	%
ATENDIMENTO	30	2,23%
COMUNICAÇÃO	4	0,30%
CONVENIÊNCIA	10	0,74%
CORPORATIVO	55	4,08%
GIRO	190	14,11%
GRATUIDADE	389	28,88%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,07%
MANUTENÇÃO	2	0,15%
OPERAÇÃO	254	18,86%
VENDAS	74	5,49%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,07%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	0,37%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	22	1,63%
RESSARCIMENTO	41	3,04%
RECHAMADA	92	6,83%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	47	3,49%
ACESSIBILIDADE	7	0,52%
PICPAY	1	0,07%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,07%
RIOCARD MAIS	27	2,00%
METRÔRIO	2	0,15%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	58	4,31%
FORNECEDORES	11	0,82%
TARIFA	20	1,48%
NÃO INFORMADO	2	0,15%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,07%
<b>Total</b>	<b>1347</b>	<b>100,00%</b>

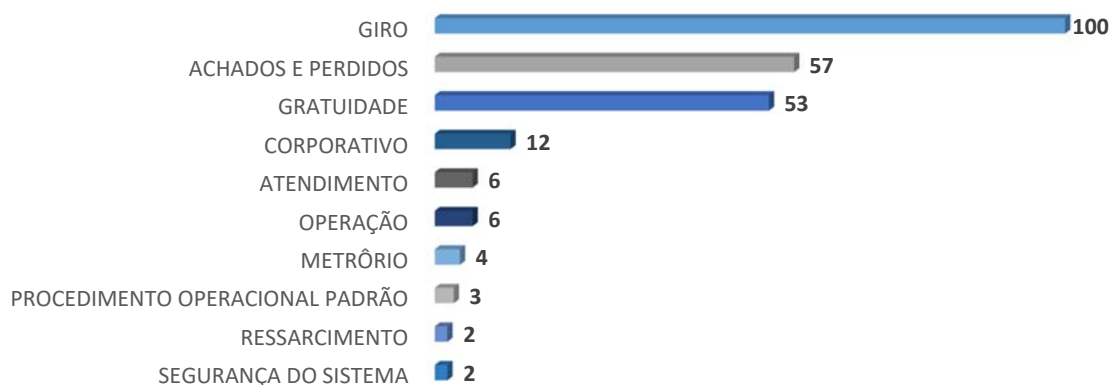


## Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	100	40,82%
ACHADOS E PERDIDOS	57	23,27%
GRATUIDADE	53	21,63%
CORPORATIVO	12	4,90%
ATENDIMENTO	6	2,45%
OPERAÇÃO	6	2,45%
METRÔRIO	4	1,63%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,22%
RESSARCIMENTO	2	0,82%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,82%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100,00%</b>

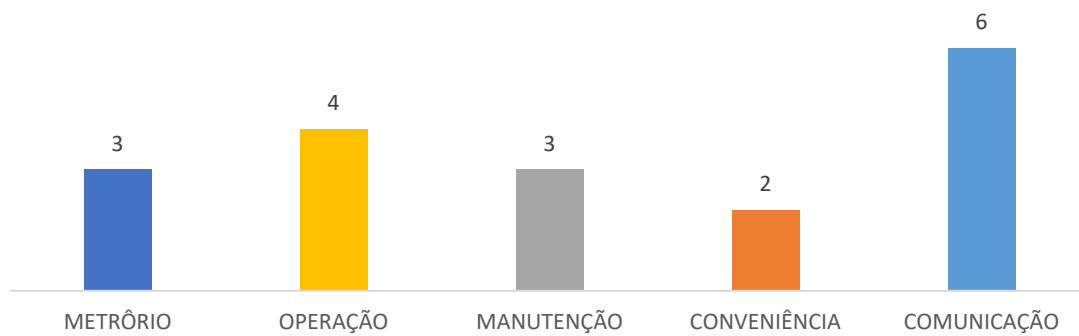
## Solicitações - Linha Não Informada





Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	6	33,33%
CONVENIÊNCIA	2	11,11%
MANUTENÇÃO	3	16,67%
OPERAÇÃO	4	22,22%
METRÔNIO	3	16,67%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,00%</b>

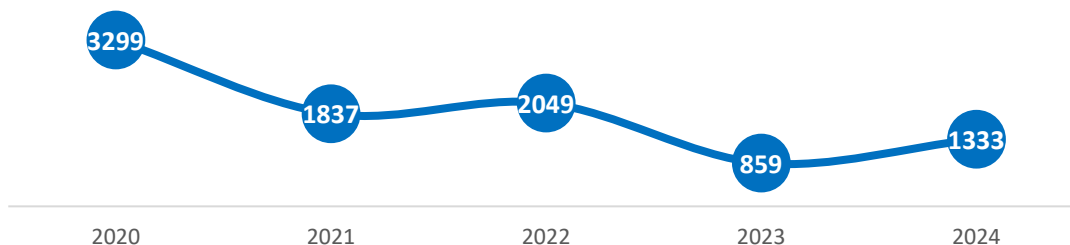
### Sugestões - Linha Não Informada



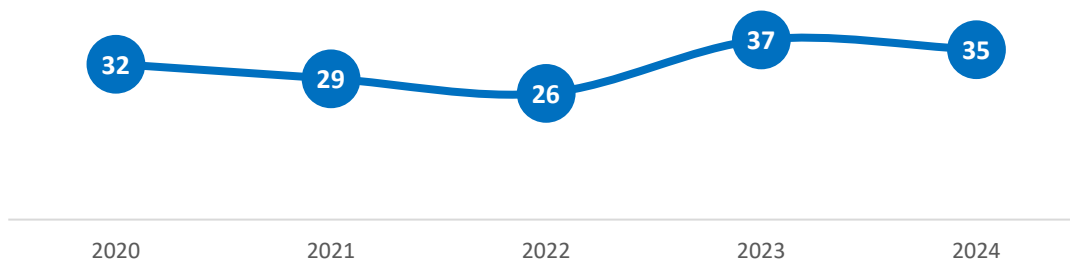


## 10 Manifestações CCR Barcas

### Manifestações - CCR Barcas



### Reclamações - CCR Barcas



### 10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	35	2,63%
RESSARCIMENTO	12	0,90%
SUGESTÃO	3	0,23%
ELOGIO	9	0,68%
INFORMAÇÃO	1260	94,52%
SOLICITAÇÃO	14	1,05%
<b>TOTAL</b>	<b>1333</b>	<b>100,00%</b>



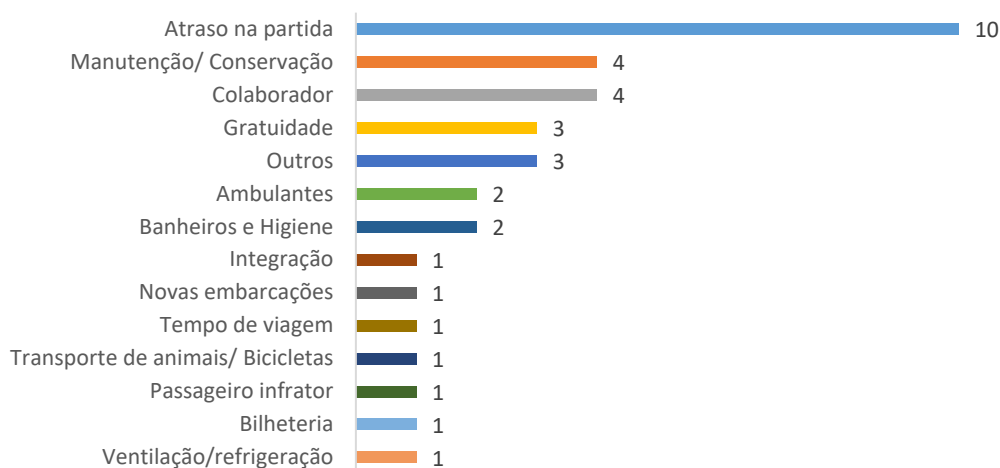
## MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



### 10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Atraso na partida	10	28,57%
Manutenção/ Conservação	4	11,43%
Colaborador	4	11,43%
Gratuidade	3	8,57%
Outros	3	8,57%
Ambulantes	2	5,71%
Banheiros e Higiene	2	5,71%
Integração	1	2,86%
Novas embarcações	1	2,86%
Tempo de viagem	1	2,86%
Transporte de animais/ Bicicletas	1	2,86%
Passageiro infrator	1	2,86%
Bilheteria	1	2,86%
Ventilação/refrigeração	1	2,86%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

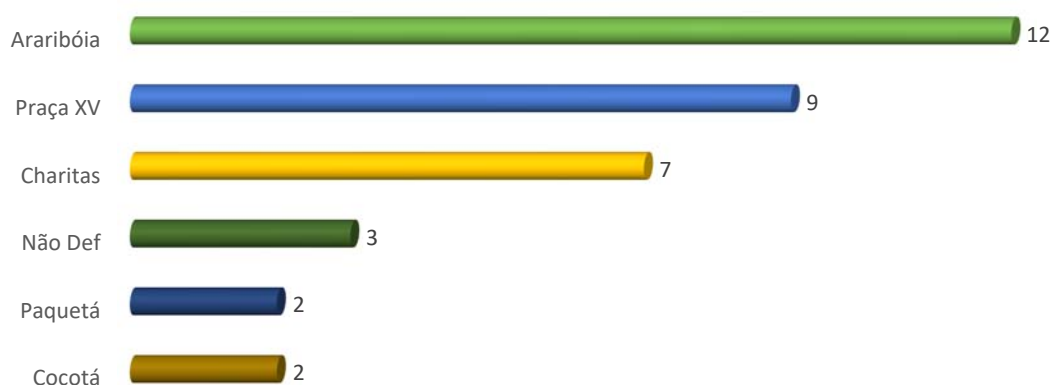
### MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES





LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Araribóia	12	34,29%
Praça XV	9	25,71%
Charitas	7	20,00%
Não Def	3	8,57%
Paquetá	2	5,71%
Cocotá	2	5,71%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00%</b>

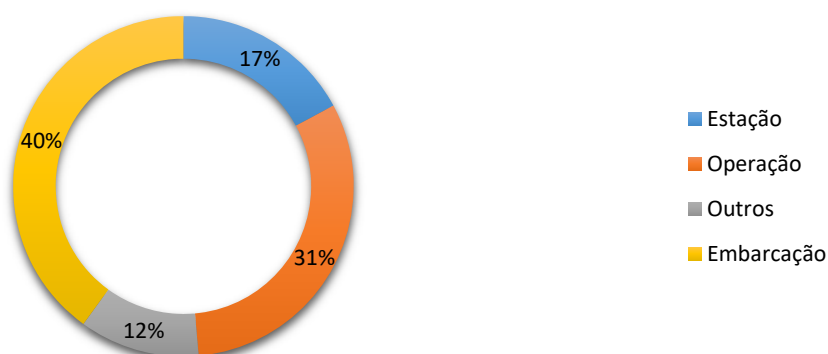
### RECLAMAÇÕES - POR LINHA



### 10.3 Classificação das reclamações

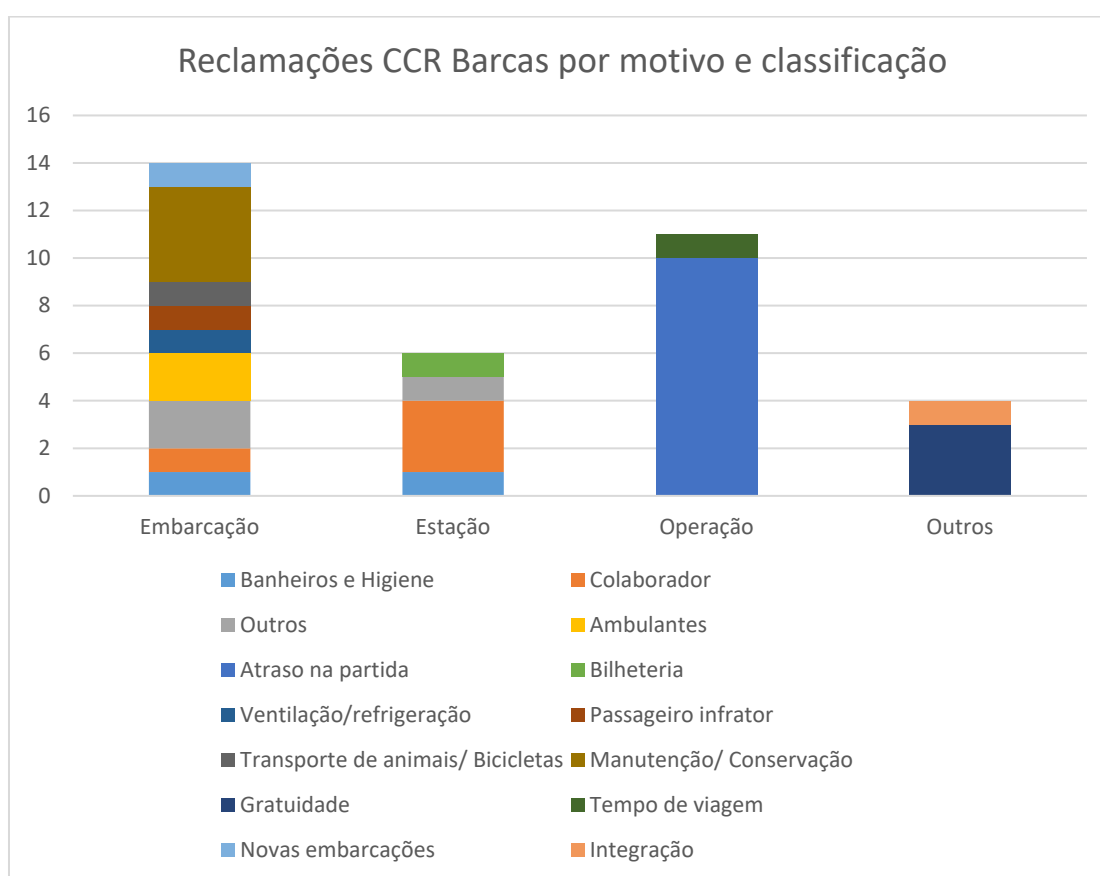
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	6	17,14%
Operação	11	31,43%
Outros	4	11,43%
Embarcação	14	40,00%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,00%</b>

### RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



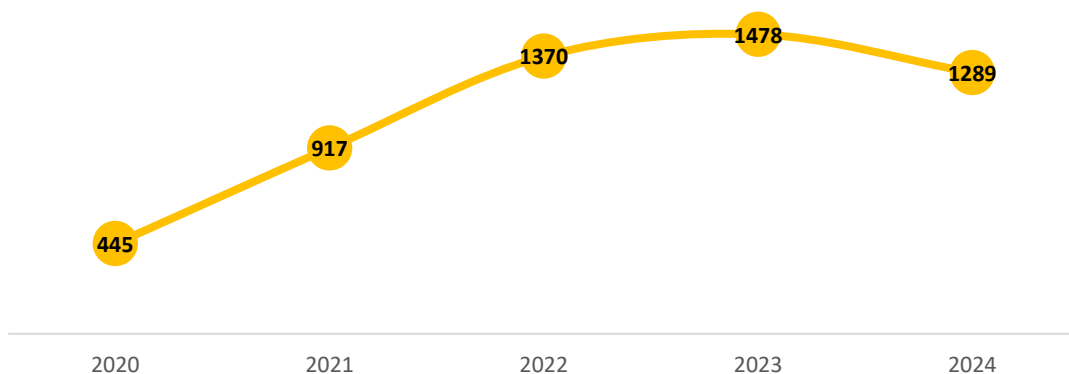


Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Banheiros e Higiene	1	1		
Colaborador	1	3		
Outros	2	1		
Ambulantes	2			
Atraso na partida			10	
Bilheteria		1		
Ventilação/refrigeração	1			
Passageiro infrator	1			
Transporte de animais/ Bicletas	1			
Manutenção/ Conservação	4			
Gratuidade				3
Tempo de viagem			1	
Novas embarcações	1			
Integração				1
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>4</b>

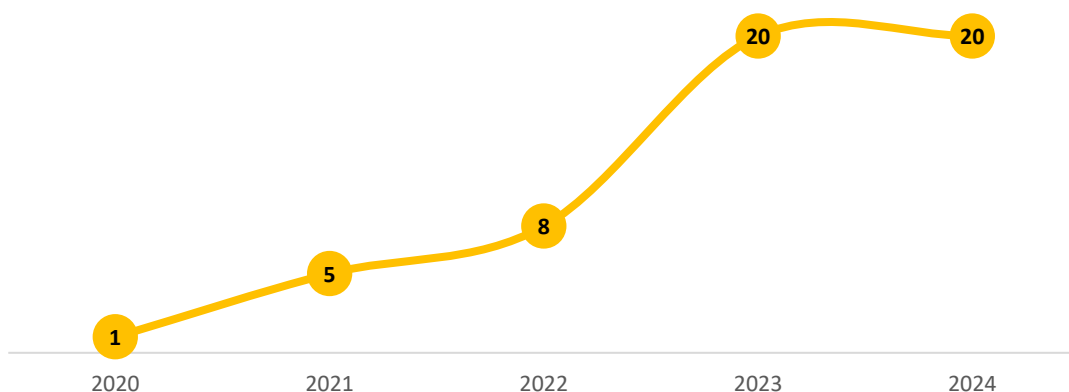


## 11 Manifestações CCR Via Lagos

### Manifestações - CCR Via Lagos



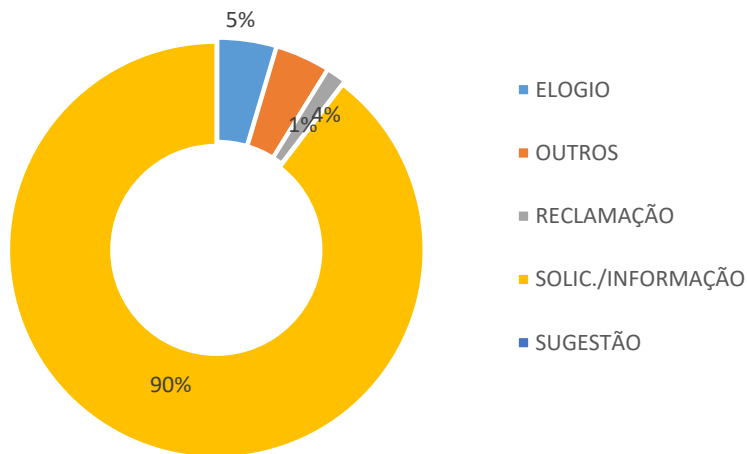
### Reclamações - CCR Via Lagos



### 11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	59	4,58%
OUTROS	55	4,27%
RECLAMAÇÃO	20	1,55%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1155	89,60%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	1289	100,00%

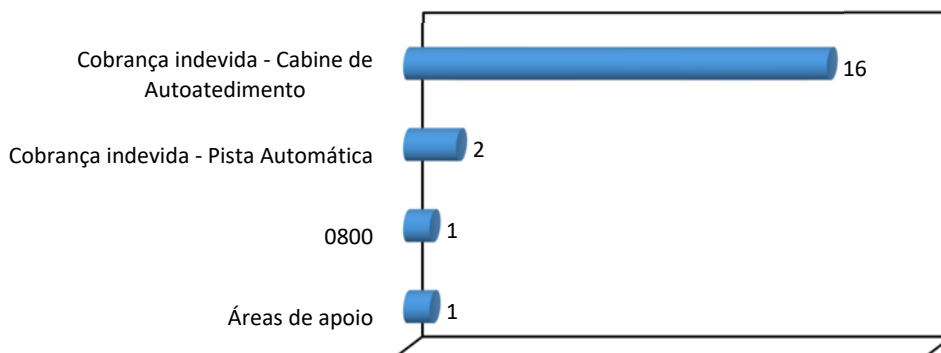
### Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



### 11.2 Classificação das reclamações

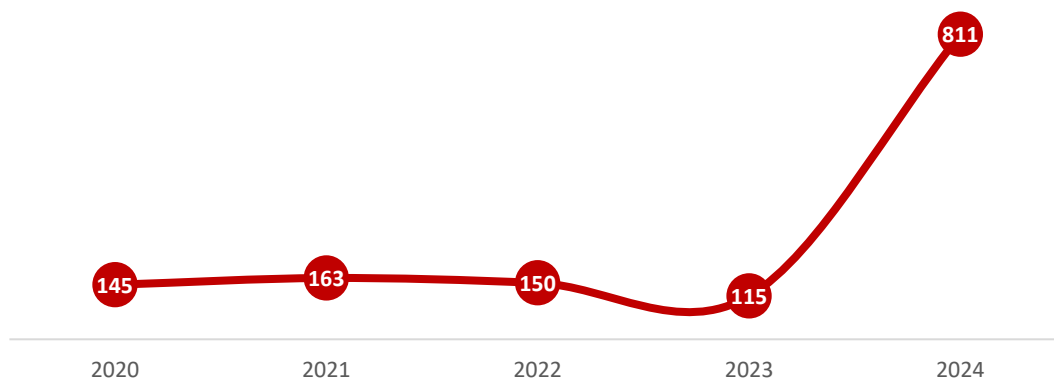
RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança indevida - Cabine de Autoatendimento	16	80,00%
Cobrança indevida - Pista Automática	2	10,00%
0800	1	5,00%
Áreas de apoio	1	5,00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação

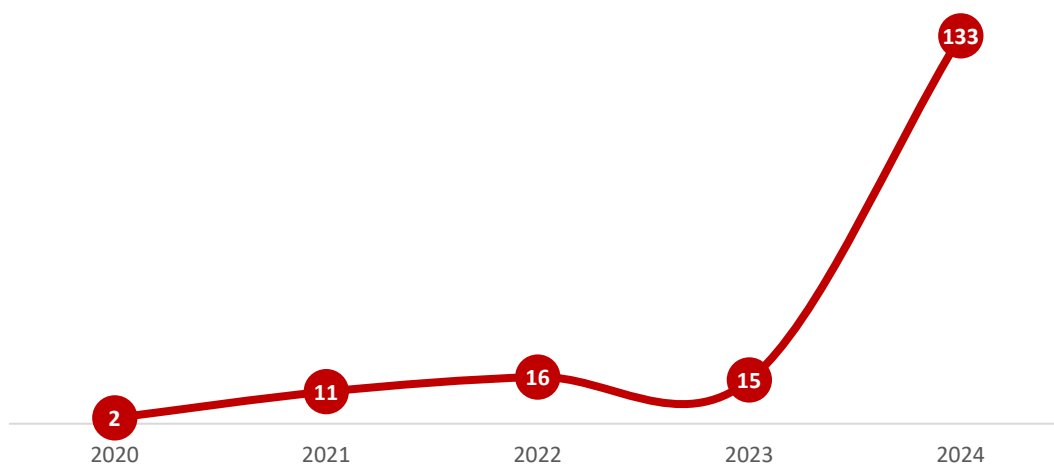


## 12 Manifestações Rota 116

### Manifestações - Rota 116



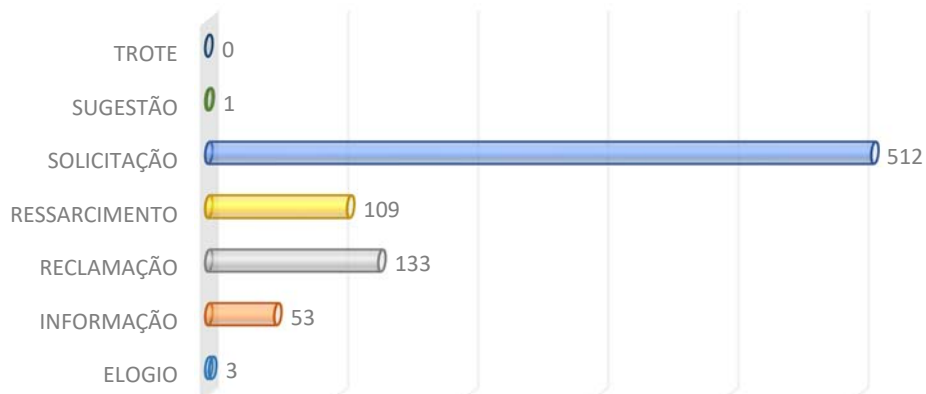
### Reclamações - Rota 116



### 12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	3	0,37%
INFORMAÇÃO	53	1,21%
RECLAMAÇÃO	133	0,00%
RESSARCIMENTO	109	96,66%
SOLICITAÇÃO	512	1,67%
SUGESTÃO	1	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	811	100,00%

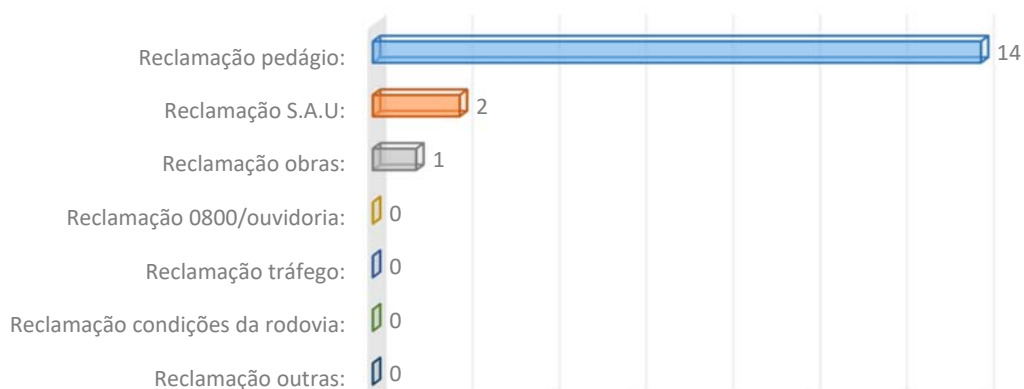
### Manifestações Rota 116 - Por Tipo



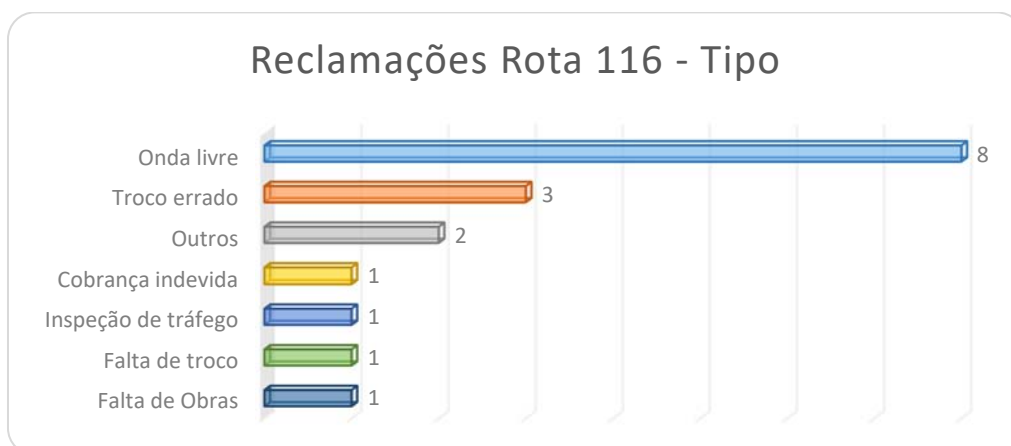
### 12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	14	53,85%
Reclamação S.A.U:	2	7,69%
Reclamação obras:	1	0,00%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação condições da rodovia:	0	7,69%
Reclamação outras:	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

### Reclamações Rota 116 - Classificação



Tipo	Frequência	%
Onda livre	8	47,06%
Troco errado	3	17,65%
Outros	2	11,76%
Cobrança indevida	1	5,88%
Inspeção de tráfego	1	5,88%
Falta de troco	1	5,88%
Falta de Obras	1	5,88%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>






## Conclusão

Em agosto do mês corrente, a Ouvidoria coletou 2.672 registros, dos quais 91,9% dos registros foram informações, 7,8% reclamações, 0,2% elogios e 0,1% denúncias. Não houveram registros acerca de solicitações e sugestões. Ressalta-se que o oitavo mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante nas Concessionária CCR Barcas, Supervia e MetrôRio, sendo nas estações Araribóia das Barcas; Duque de Caxias da Supervia, e Central do Brasil, Praça Onze, Estácio, Afonso Pena, São Francisco Xavier, Saens Peña e Uruguai, no MetrôRio. Esta Ouvidoria também retornou 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 61,5%. O telefone foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 27,8%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o presencial, pontuado em 78,9%. Destaca-se também as queixas pelo *call center*, com o percentual de 9,6%. As reclamações via OuvERJ obtiveram 3,3% dos registros. Ademais, houve 2 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 1.093%. O oitavo mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando aumento referente às reclamações. Em média, houve 87 registros diários e 10 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a segunda concessionária mais manifestada (104 registros) e a segunda mais reclamada (41,1% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo de reclamações. Em relação aos meses de agosto, houve queda das manifestações, comportamento semelhante das reclamações em comparação com agosto do ano passado. Os registros foram os menores desde 2021. Nesta Ouvidoria, falta de informação foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 14,4% 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 38,2% 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 operação, relacionado ao fim do Metrô na Superfície e acessibilidade, enquanto Máquina de autoatendimento e giro 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 menções em ambos os setores.

Considerando a concessionária CCR Barcas, a mesma foi a terceira 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 aumento no número de manifestações e no registro de reclamações. Na concessionária, os registros gerais subiram e as queixas apresentaram diminuição. Dos assuntos frequentes, verificou-se que horários e informação foram mais mencionados nas queixas neste setor. Atraso na partida foi o mais mencionado na Concessionária. Com relação à estação, não informada foi a mais mencionada na Agetransp, e, na própria Concessionária, Araribóia representou 34,3% das indagações.

A CCR Via Lagos apresentou estabilidade no número de manifestações, enquanto não obteve crescimento nas reclamações para o mês de agosto. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 12,8% nas manifestações e estabilidade das reclamações. Informação foi o assunto mencionado nesta Agência e Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento.

Considerando a Rota 116, houve decréscimo nos registros gerais e queda nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros cresceram 605,2% enquanto as reclamações apresentaram acréscimo, com o percentual de 786,7%. Informação foi o assunto relatado nesta Agência e onda livre o mais reclamado na concessionária.



Rio de Janeiro, 23 de outubro de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7