



AGETRANSP

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Outubro 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

Carlos Henrique Roque da Silva

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
1681 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Outubro 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 – Outubro 2024	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações	10
2.2 Assunto das reclamações	10
2.2 Categoria das reclamações.....	11
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	12
3.1 Categoria das reclamações.....	13
3.2 Assunto das reclamações	13
3.3 Ramais das reclamações	15
3.4 Estação das reclamações	16
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	17
4.1 Categoria das reclamações.....	18
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	39
8.6 Ramal Japeri.....	40
8.7 Ramal Paracambi.....	41
8.8 Ramal Santa Cruz.....	42
8.9 Ramal Saracuruna	43
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	69
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	72
10 Manifestações CCR Barcas	78
10.1 Manifestações por Tipo	78
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	79

10.3 Classificação das reclamações	80
11 Manifestações CCR Via Lagos	82
11.1 Manifestações por tipo	82
11.2 Classificação das reclamações	83
12 Manifestações Rota 116	84
12.1 Manifestações por Tipo	84
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	85
Conclusão	87



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 Outubro 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.

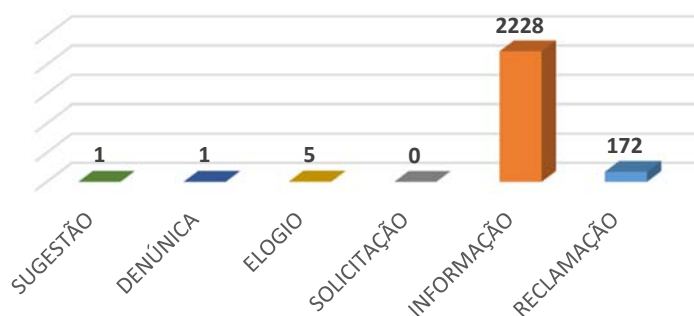


1681 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Outubro 2024

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÃO	172	7,15%
INFORMAÇÃO	2228	92,56%
SOLICITAÇÃO	0	0,00%
ELOGIO	5	0,21%
DENÚNICA	1	0,04%
SUGESTÃO	1	0,04%
TOTAL	2407	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

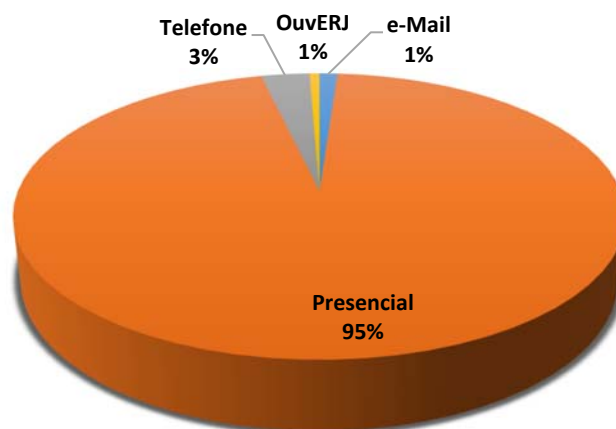


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	1	26	0	0	0	0	27
Presencial	2164	122	0	5	1	0	2292
Telefone	59	14	0	0	0	0	73
OuvERJ	4	10	1	0	0	0	15
TOTAL	2228	172	1	5	1	0	2407



MANIFESTAÇÕES POR CANAL

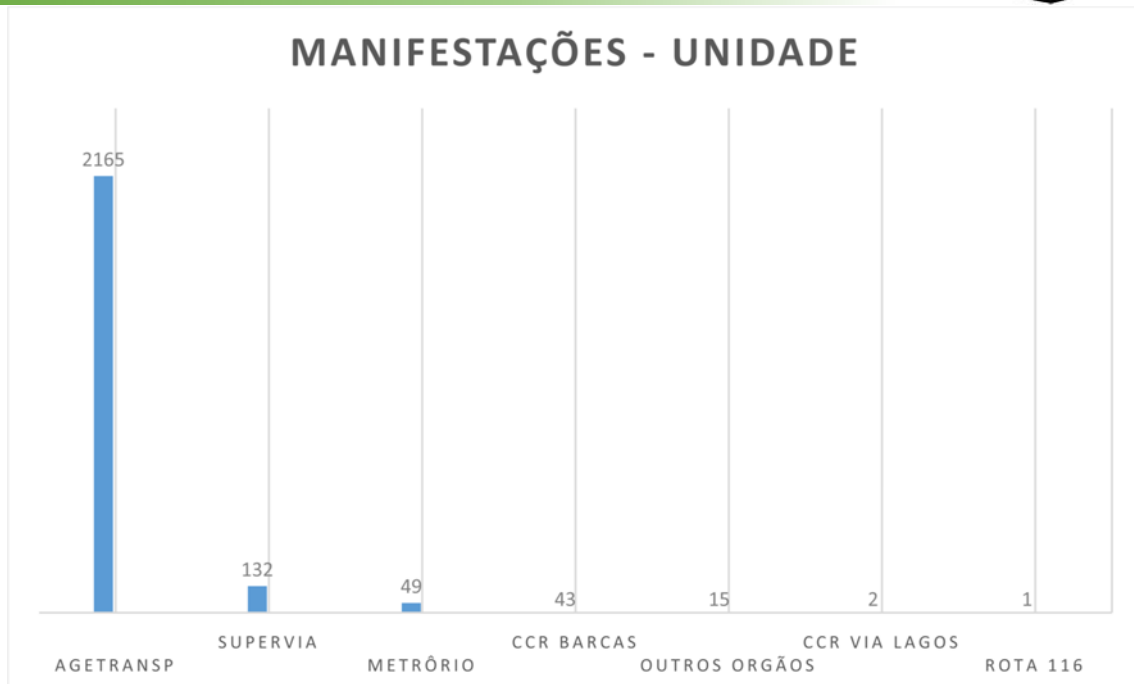


1.3 Unidade de referência das manifestações

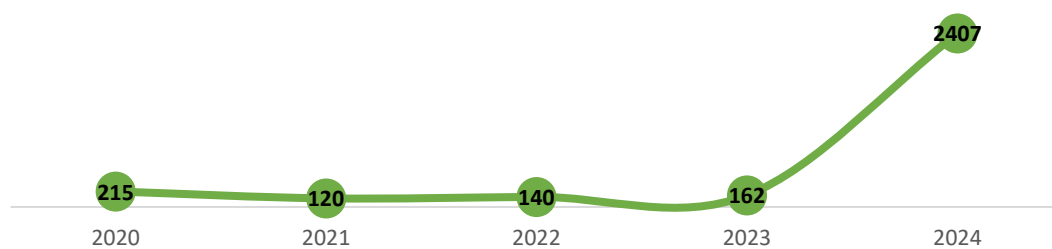
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	2165	89,95%
CCR Barcas	43	1,79%
CCR Via Lagos	2	0,08%
MetrôRio	49	2,04%
Outros Orgãos	15	0,62%
Rota 116	1	0,04%
Supervia	132	5,48%
Total	2407	100%



MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

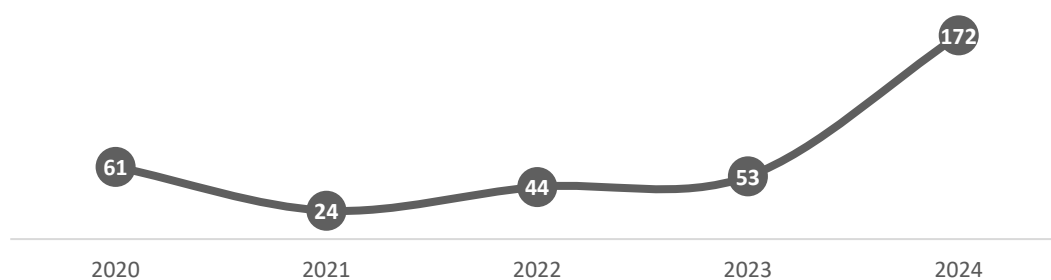


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Outubro 2024

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp





Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	18	10,47%
CCR Via Lagos	1	0,58%
Outros Orgãos	3	1,74%
MetrôRio	46	26,74%
Supervia	104	60,47%
Total	172	100,00%

2.1 Unidade de referência das Reclamações

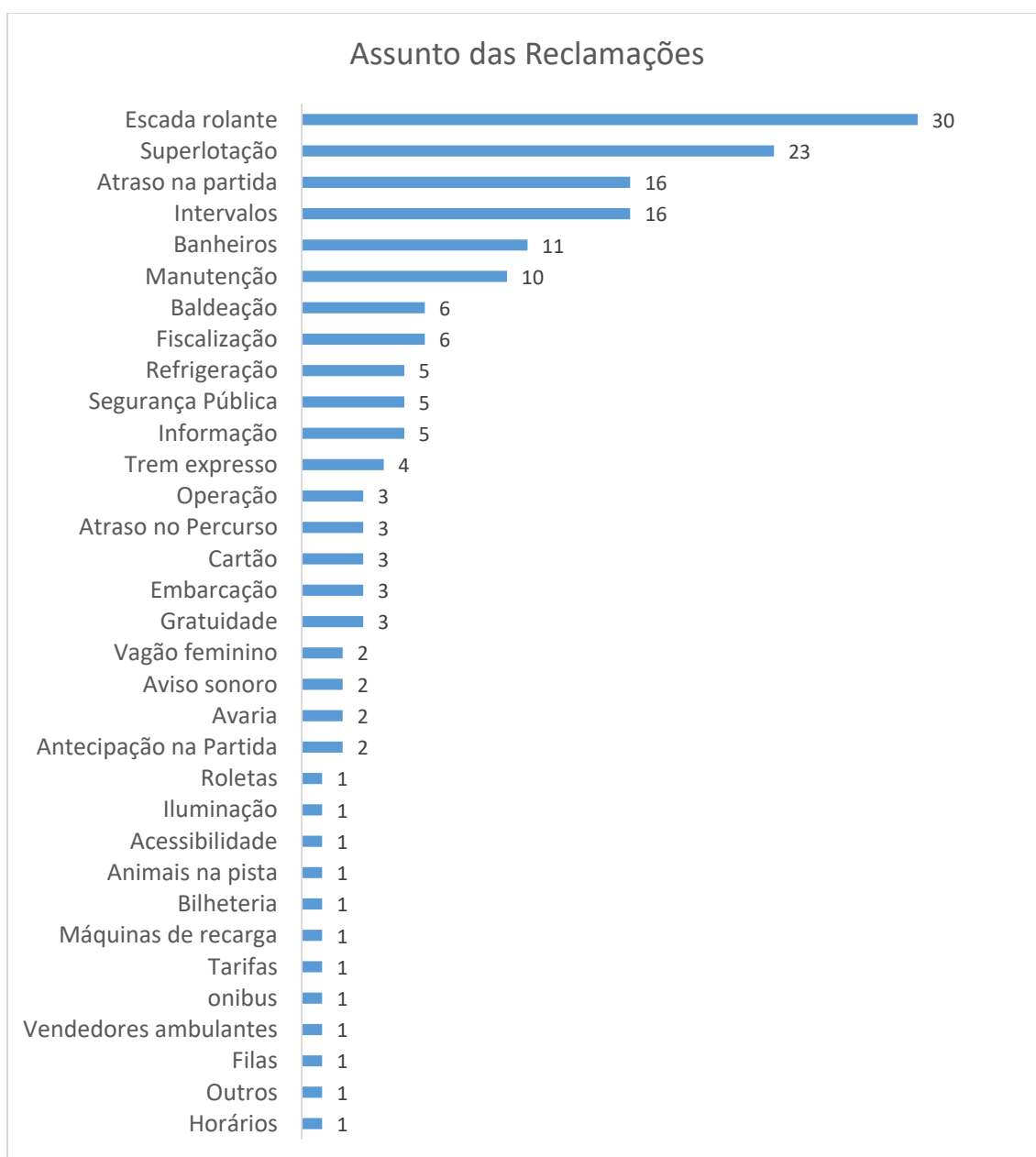


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Escada rolante	30	17,44%
Superlotação	23	13,37%
Atraso na partida	16	9,30%
Intervalos	16	9,30%
Banheiros	11	6,40%
Manutenção	10	5,81%
Baldeação	6	3,49%
Fiscalização	6	3,49%
Refrigeração	5	2,91%
Segurança Pública	5	2,91%
Informação	5	2,91%
Trem expresso	4	2,33%
Operação	3	1,74%
Atraso no Percurso	3	1,74%
Cartão	3	1,74%
Embarcação	3	1,74%
Gratuidade	3	1,74%
Vagão feminino	2	1,16%
Aviso sonoro	2	1,16%
Avaria	2	1,16%
Antecipação na Partida	2	1,16%
Roletas	1	0,58%
Iluminação	1	0,58%
Acessibilidade	1	0,58%
Animais na pista	1	0,58%
Bilheteria	1	0,58%



Máquinas de recarga	1	0,58%
Tarifas	1	0,58%
onibus	1	0,58%
Vendedores ambulantes	1	0,58%
Filas	1	0,58%
Outros	1	0,58%
Horários	1	0,58%
Total	172	100%



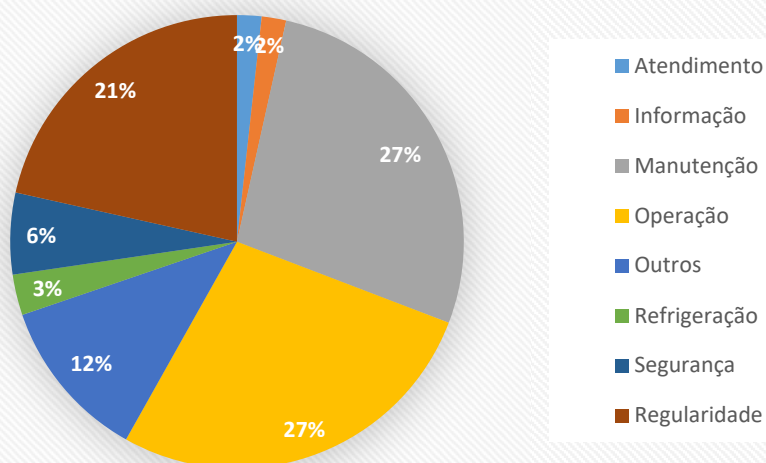
2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Atendimento	3	1,74%
Informação	3	1,74%



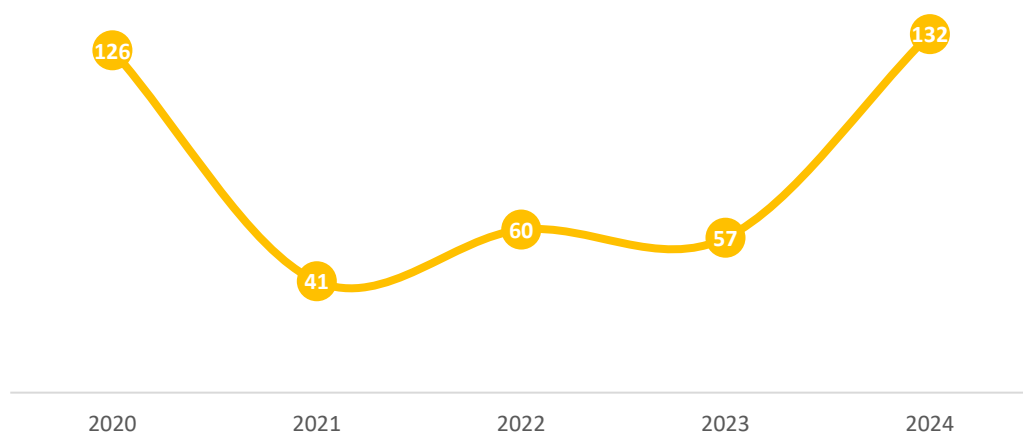
Manutenção	47	27,33%
Operação	47	27,33%
Outros	20	11,63%
Refrigeração	5	2,91%
Segurança	10	5,81%
Regularidade	37	21,51%
Total	172	100,00%

Gráfico de Setores das categorias das reclamações



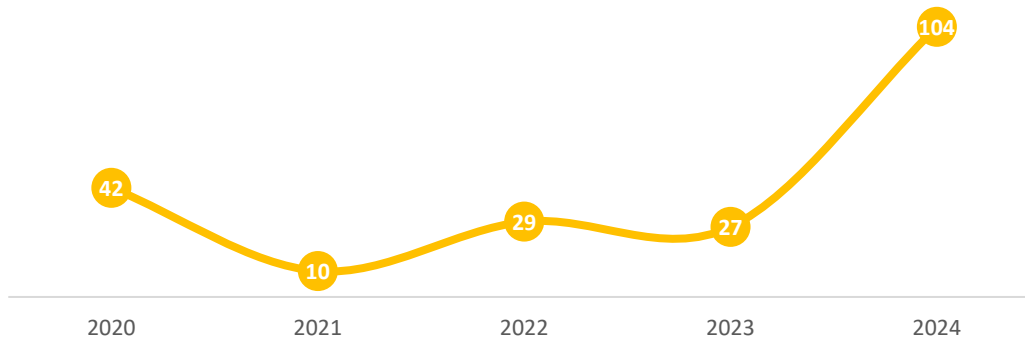
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia





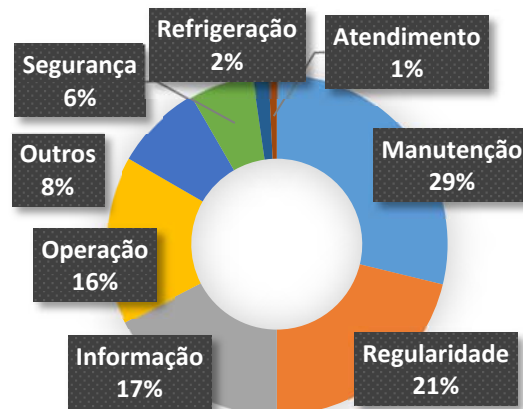
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Manutenção	38	28,8%
Regularidade	28	21,2%
Informação	23	17,4%
Operação	21	15,9%
Outros	11	8,3%
Segurança	8	6,1%
Refrigeração	2	1,5%
Atendimento	1	0,8%
Total	132	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria



3.2 Assunto das reclamações

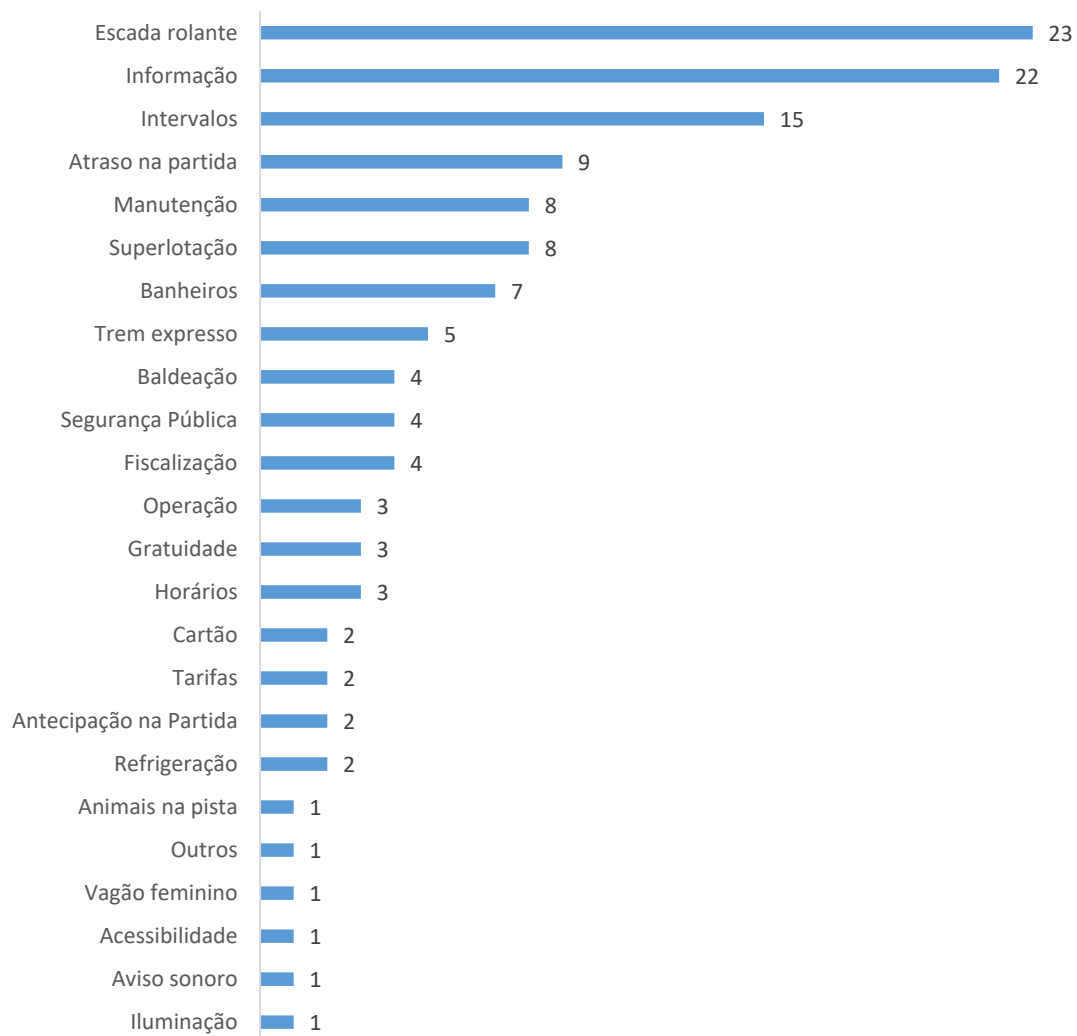
Assunto	Total	%
---------	-------	---



Escada rolante	23	17,42%
Informação	22	16,67%
Intervalos	15	11,36%
Atraso na partida	9	6,82%
Manutenção	8	6,06%
Superlotação	8	6,06%
Banheiros	7	5,30%
Trem expresso	5	3,79%
Baldeação	4	3,03%
Segurança Pública	4	3,03%
Fiscalização	4	3,03%
Operação	3	2,27%
Gratuidade	3	2,27%
Horários	3	2,27%
Cartão	2	1,52%
Tarifas	2	1,52%
Antecipação na Partida	2	1,52%
Refrigeração	2	1,52%
Animais na pista	1	0,76%
Outros	1	0,76%
Vagão feminino	1	0,76%
Acessibilidade	1	0,76%
Aviso sonoro	1	0,76%
Iluminação	1	0,76%
Total	132	100%



Assunto das Reclamações

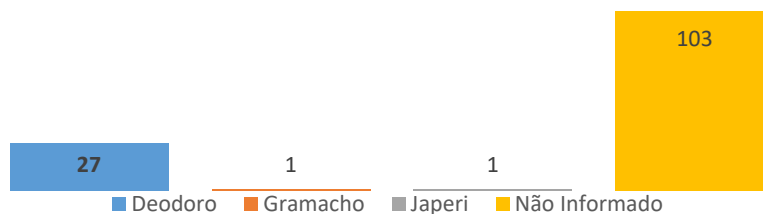


3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Deodoro	27	20,45%
Gramacho	1	0,76%
Japeri	1	0,76%
Não Informado	103	78,03%
Total	132	100%



Ramais das Reclamações

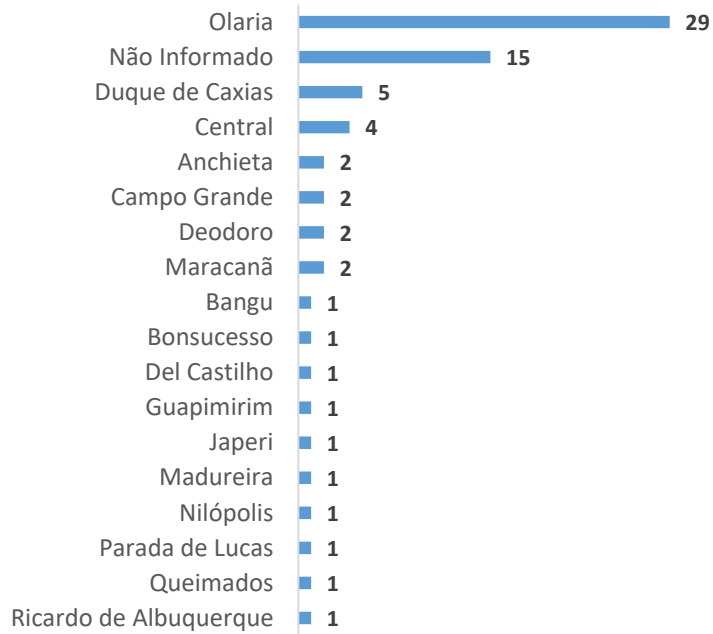


3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Anchieta	2	2,82%
Bangu	1	1,41%
Bonsucesso	1	1,41%
Campo Grande	2	2,82%
Central	4	5,63%
Del Castilho	1	1,41%
Deodoro	2	2,82%
Duque de Caxias	5	7,04%
Guapimirim	1	1,41%
Japeri	1	1,41%
Madureira	1	1,41%
Maracanã	2	2,82%
Nilópolis	1	1,41%
Olaria	29	40,85%
Parada de Lucas	1	1,41%
Queimados	1	1,41%
Ricardo de Albuquerque	1	1,41%
Não Informado	15	21,13%
Total	71	100%

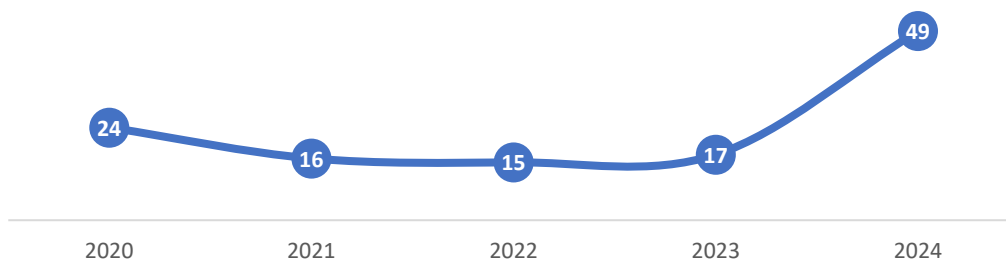


Reclamações por Estação

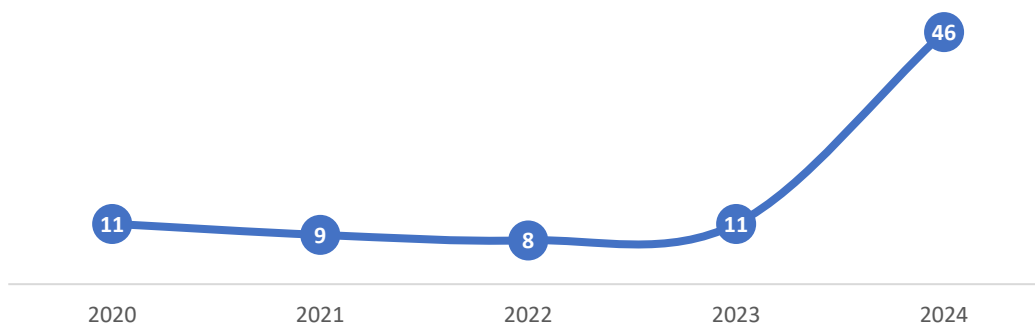


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

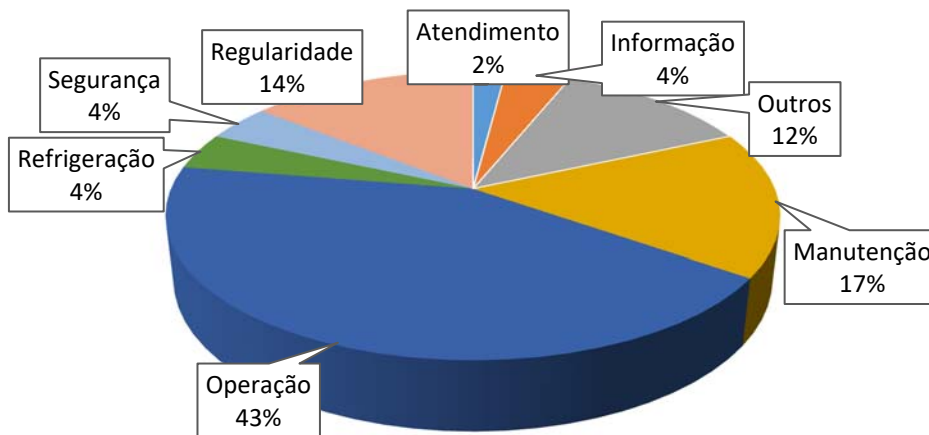




4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Atendimento	1	2,04%
Informação	2	4,08%
Outros	6	12,24%
Manutenção	8	16,33%
Operação	21	42,86%
Refrigeração	2	4,08%
Segurança	2	4,08%
Regularidade	7	14,29%
Total	49	100%

Reclamações por Categoria

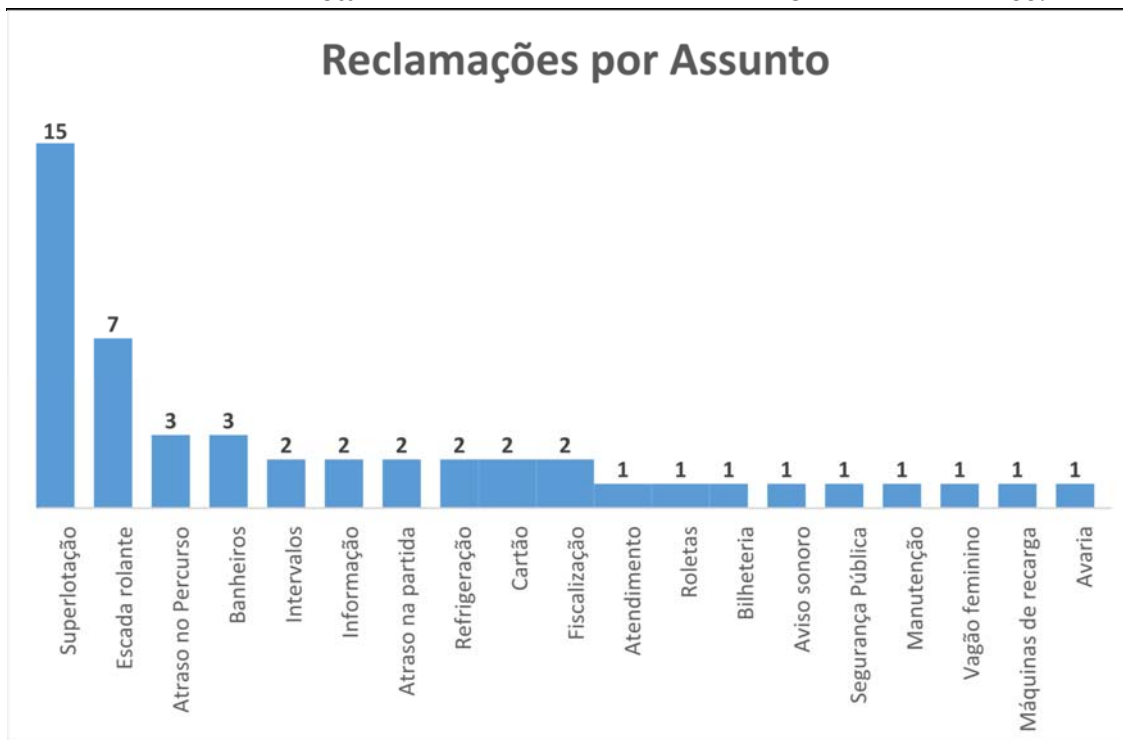


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Superlotação	15	30,61%
Escada rolante	7	14,29%
Atraso no Percurso	3	6,12%
Banheiros	3	6,12%
Intervalos	2	4,08%
Informação	2	4,08%
Atraso na partida	2	4,08%
Refrigeração	2	4,08%
Cartão	2	4,08%
Fiscalização	2	4,08%
Atendimento	1	2,04%
Roletas	1	2,04%
Bilheteria	1	2,04%
Aviso sonoro	1	2,04%
Segurança Pública	1	2,04%
Manutenção	1	2,04%

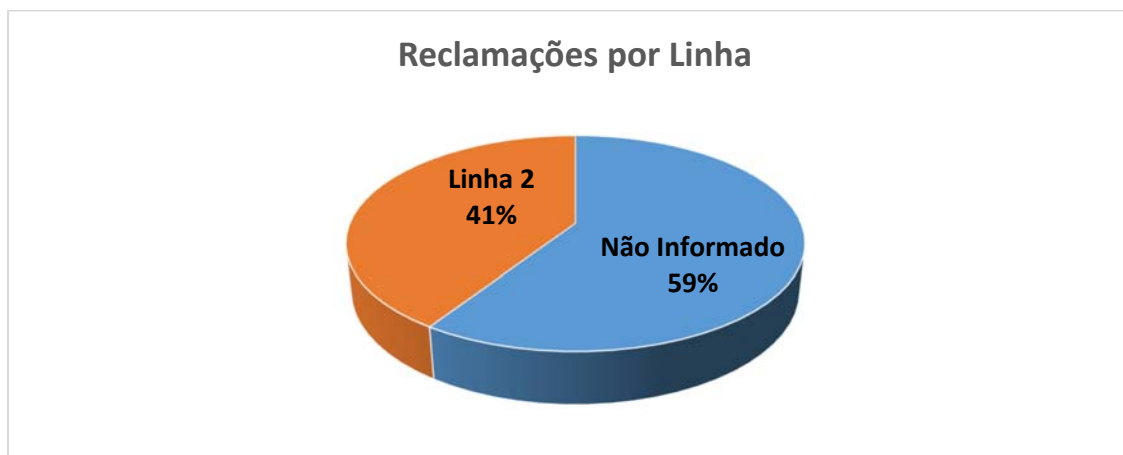


Vagão feminino	1	2,04%
Máquinas de recarga	1	2,04%
Avaria	1	2,04%
Total	49	100%



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Não Informado	29	59,18%
Linha 2	20	40,82%
Total	49	100%

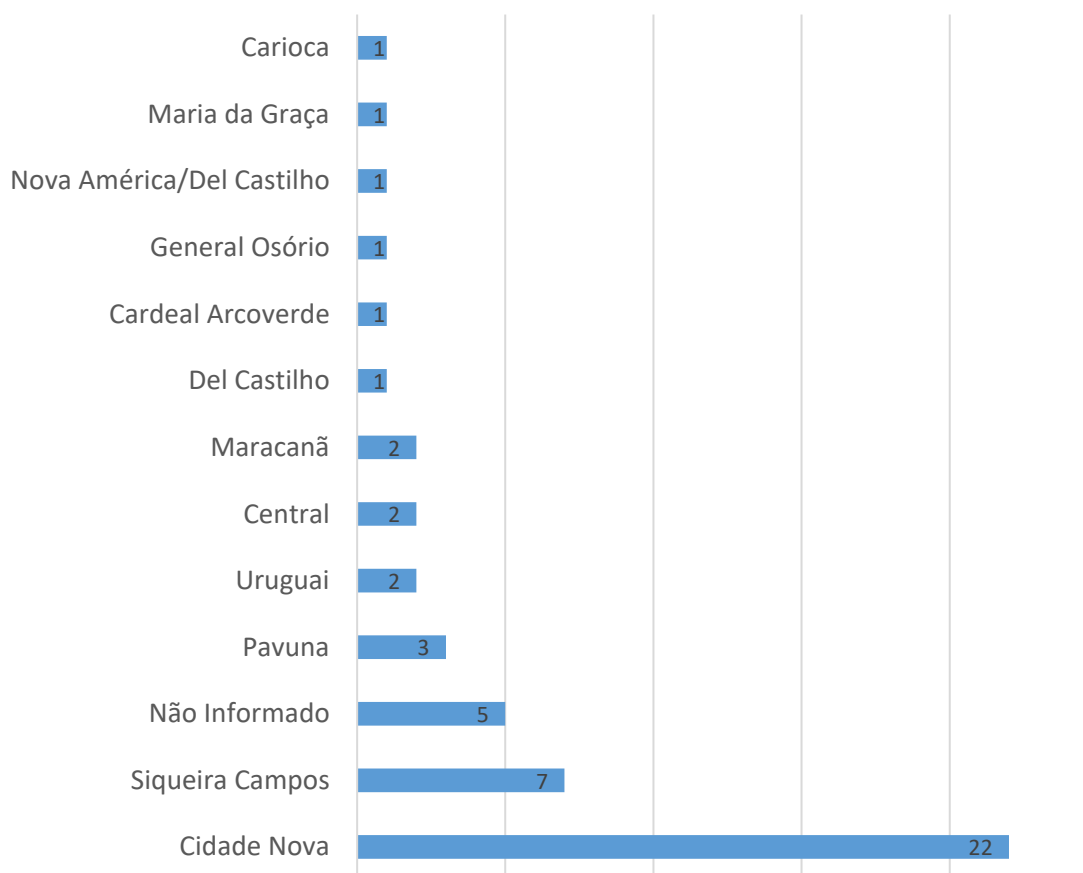




4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Cidade Nova	22	44,90%
Siqueira Campos	7	14,29%
Não Informado	5	10,20%
Pavuna	3	6,12%
Uruguai	2	4,08%
Central	2	4,08%
Maracanã	2	4,08%
Del Castilho	1	2,04%
Cardeal Arcoverde	1	2,04%
General Osório	1	2,04%
Nova América/Del Castilho	1	2,04%
Maria da Graça	1	2,04%
Carioca	1	2,04%
Total	49	100%

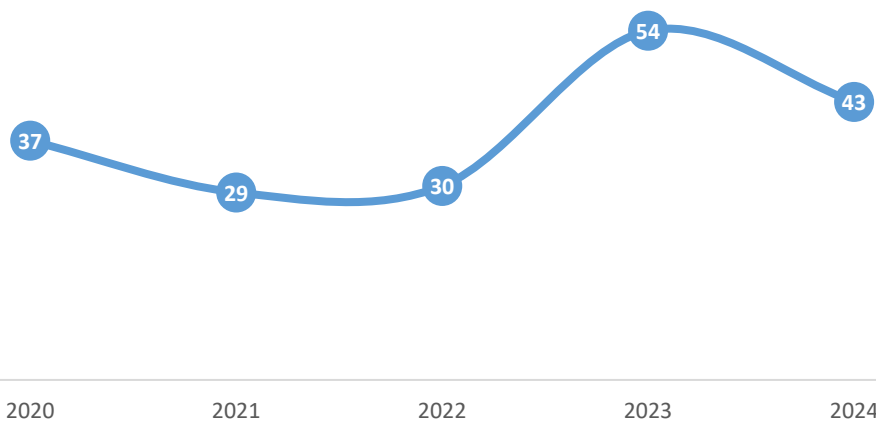
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



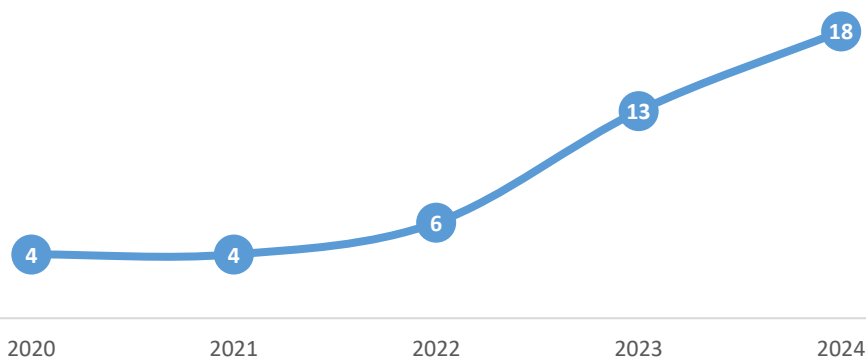


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

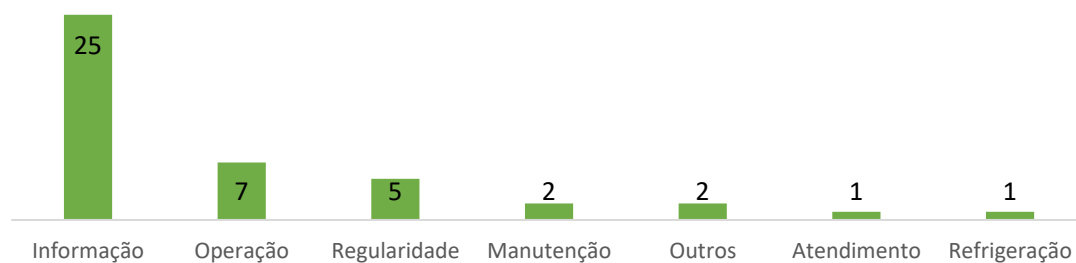


5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	25	58,14%
Operação	7	16,28%
Regularidade	5	11,63%
Manutenção	2	4,65%
Outros	2	4,65%
Atendimento	1	2,33%
Refrigeração	1	2,33%
Total	43	100%



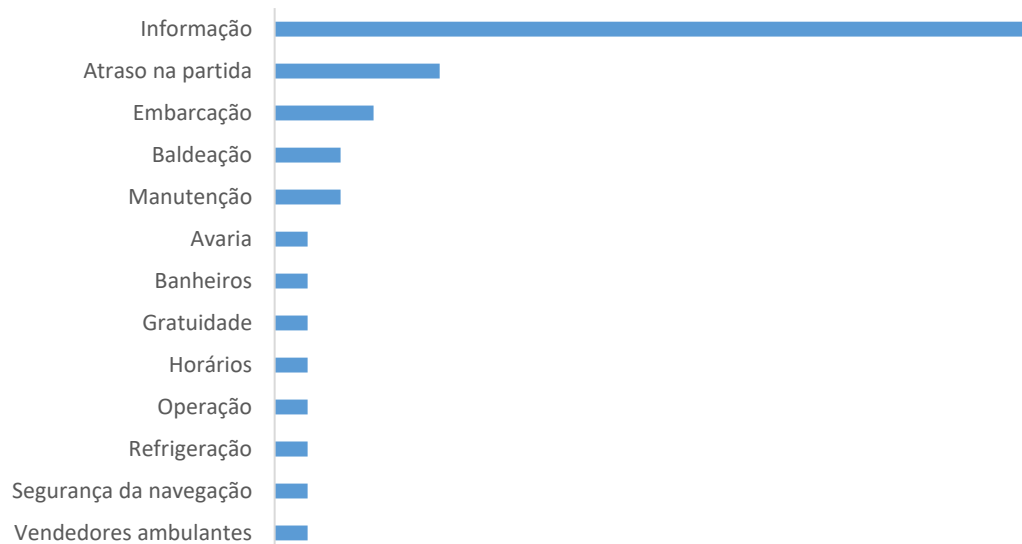
Reclamações por Categoria



5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Informação	23	53,49%
Atraso na partida	5	11,63%
Embarcação	3	6,98%
Baldeação	2	4,65%
Manutenção	2	4,65%
Avaria	1	2,33%
Banheiros	1	2,33%
Gratuidade	1	2,33%
Horários	1	2,33%
Operação	1	2,33%
Refrigeração	1	2,33%
Segurança da navegação	1	2,33%
Vendedores ambulantes	1	2,33%
Total	43	100%

Reclamações por Assunto

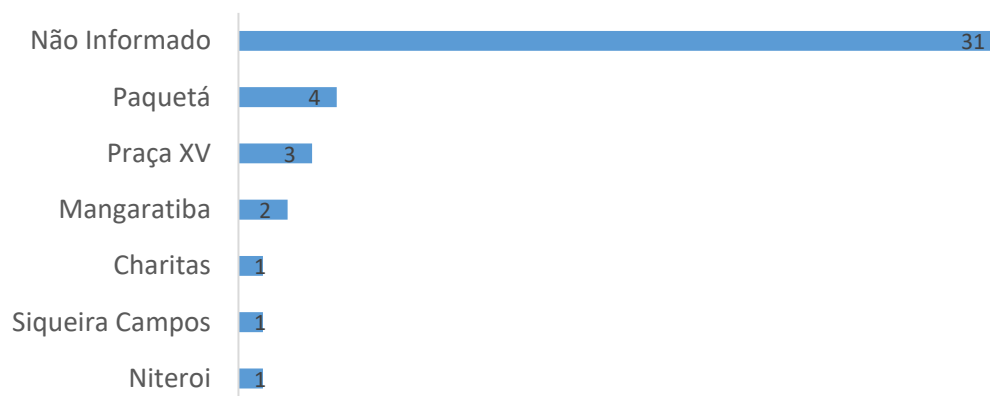




5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	31	72,09%
Paquetá	4	9,30%
Praça XV	3	6,98%
Mangaratiba	2	4,65%
Charitas	1	2,33%
Siqueira Campos	1	2,33%
Niteroi	1	2,33%
Total	43	100%

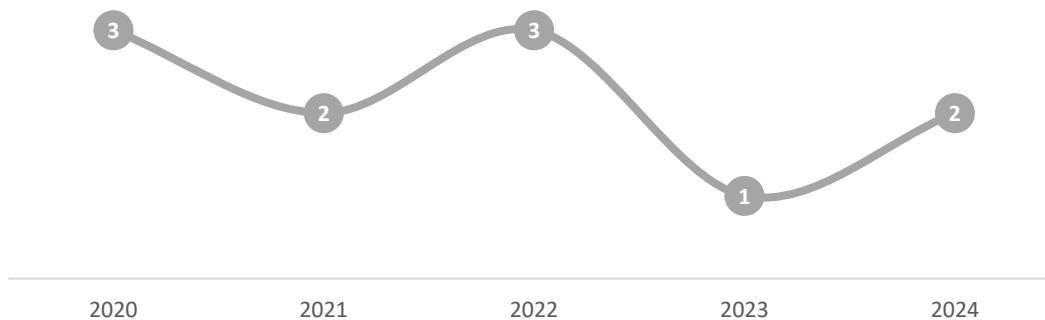
Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



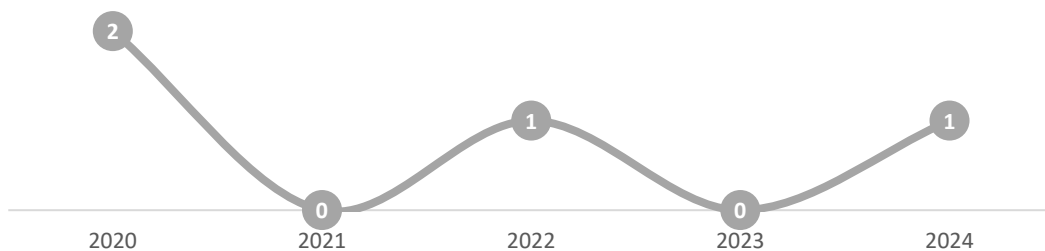


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Filas	1	50,00%
Informação	1	50,00%
Total	2	1

Reclamações por Categoria



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

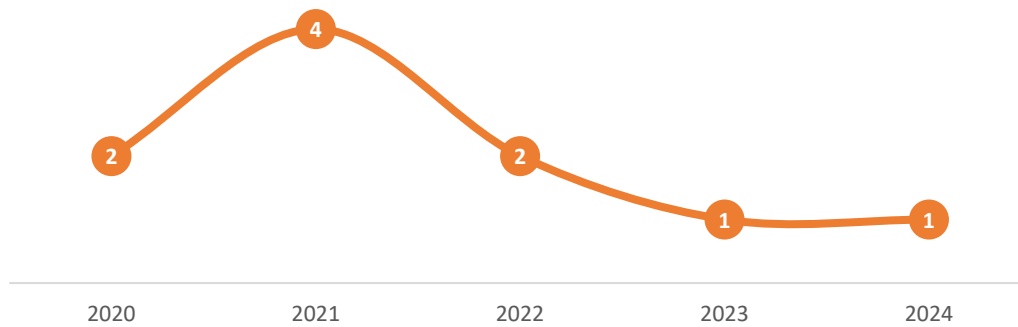
Reclamações por Assunto



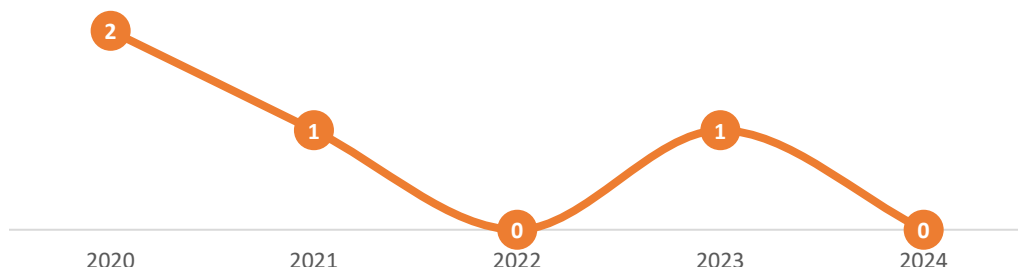


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

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%

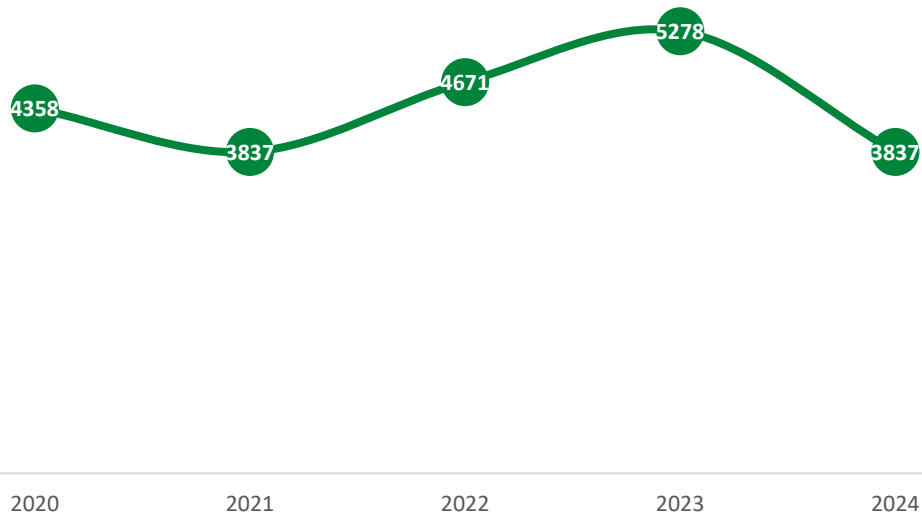
Reclamações por Assunto



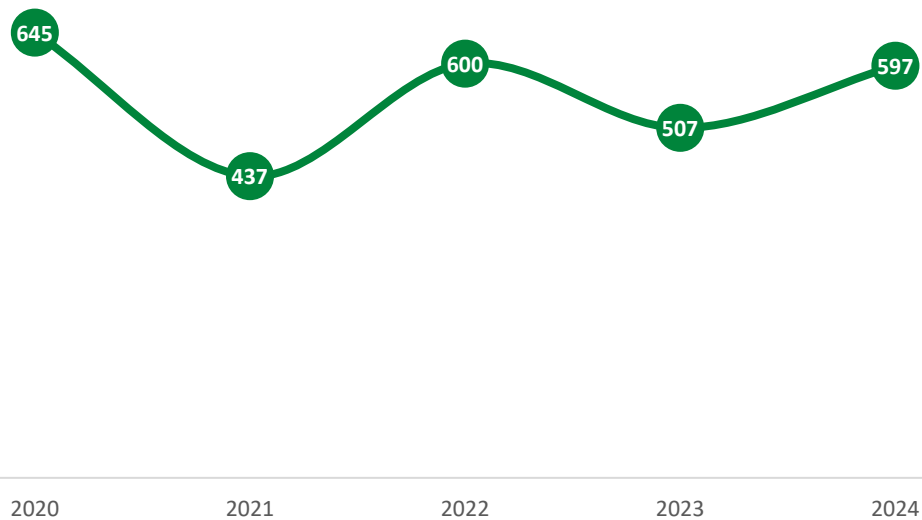


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

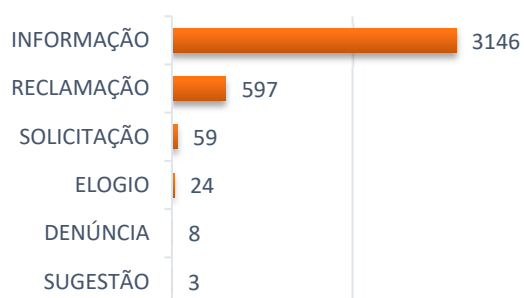




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3146	81,99%
RECLAMAÇÃO	597	15,56%
SOLICITAÇÃO	59	1,54%
ELOGIO	24	0,63%
DENÚNCIA	8	0,21%
SUGESTÃO	3	0,08%
Total	3837	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

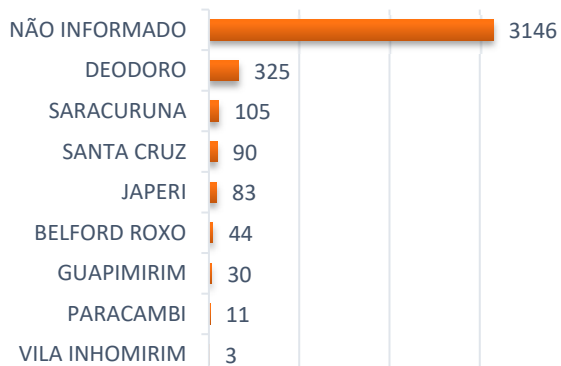


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3146	81,99%
DEODORO	325	8,47%
SARACURUNA	105	2,74%
SANTA CRUZ	90	2,35%
JAPERI	83	2,16%
BELFORD ROXO	44	1,15%
GUAPIMIRIM	30	0,78%
PARACAMBI	11	0,29%
VILA INHOMIRIM	3	0,08%
Total	3837	100%



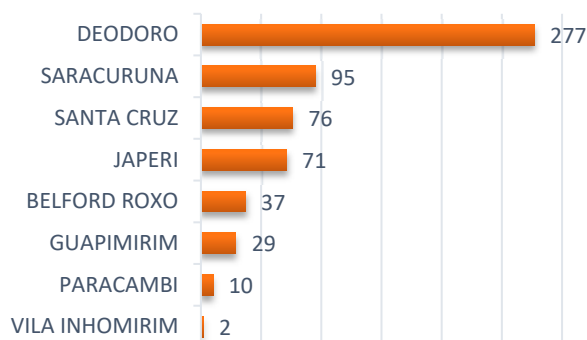
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	277	46,40%
SARACURUNA	95	15,91%
SANTA CRUZ	76	12,73%
JAPERI	71	11,89%
BELFORD ROXO	37	6,20%
GUAPIMIRIM	29	4,86%
PARACAMBI	10	1,68%
VILA INHOMIRIM	2	0,34%
Total	597	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	407	10,61%
DOCUMENTO RECEBIDO	344	8,97%
SANTA CRUZ	330	8,60%
VILA INHOMIRIM	239	6,23%
JAPERI	237	6,18%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	235	6,12%
GUAPIMIRIM	217	5,66%
OUTROS ASSUNTOS	210	5,47%
BELFORD ROXO	196	5,11%
ESTUDANTIL	82	2,14%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	81	2,11%
OBJETO PROCURADO	80	2,08%
DOCUMENTO PROCURADO	77	2,01%
DEODORO	64	1,67%
NOVA LEI	61	1,59%
ATENDIMENTO	34	0,89%
PARACAMBI	34	0,89%
ESTAÇÕES DE PARADA	33	0,86%
AGENDAMENTO	32	0,83%
ENVIO DE CURRÍCULO	32	0,83%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	29	0,76%
CARRO EXCLUSIVO	25	0,65%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	25	0,65%
OBJETO RECEBIDO	25	0,65%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	23	0,60%
ERRO DE LEITURA	22	0,57%
MAIOR DE 65 ANOS	20	0,52%
OBJETO DEVOLVIDO	20	0,52%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	20	0,52%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	19	0,50%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	19	0,50%
ERRO DE ENVIO DE E-MAIL	19	0,50%
OFÍCIO	18	0,47%
FECHADO	17	0,44%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	16	0,42%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	15	0,39%
EMBARQUE COM BICICLETA	13	0,34%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	13	0,34%
TREM ESPECIAL	12	0,31%
ROUBO OU FURTO	12	0,31%
ATO DE VANDALISMO	12	0,31%
FALTA DE SEGURANÇA	12	0,31%



BANHEIRO	11	0,29%
AMBULANTE	11	0,29%
TROCA DE CARTÃO	10	0,26%
TREM EXPRESSO	10	0,26%
FALTA DE INFORMAÇÃO	10	0,26%
TEMPO DE PERCURSO	10	0,26%
TELEFONES	10	0,26%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	10	0,26%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	9	0,23%
LIMPEZA	8	0,21%
EVASÃO DE RENDA	8	0,21%
LÂMPADA APAGADA	8	0,21%
APLICATIVO	8	0,21%
JANELA	7	0,18%
AR-CONDICIONADO	7	0,18%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	7	0,18%
PLATAFORMA	7	0,18%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	7	0,18%
AGENDAMENTO DE OBJETO	6	0,16%
PREÇO DA PASSAGEM	6	0,16%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	6	0,16%
MURO	6	0,16%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	6	0,16%
ELEVADOR INOPERANTE	6	0,16%
CONTATO COM O CLIENTE	6	0,16%
ACIDENTE	5	0,13%
PRÉ OPERACIONAL	5	0,13%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	5	0,13%
SUPERVIA	5	0,13%
ABERTURA DE PORTÃO	5	0,13%
LAVAGEM	4	0,10%
PEDINTE	4	0,10%
PASSAGEM EM NÍVEL	4	0,10%
INFORMAÇÃO INCORRETA	4	0,10%
SEGUNDA VIA	4	0,10%
CONTACTLESS	4	0,10%
TARIFA SOCIAL	4	0,10%
ADMINISTRATIVO	4	0,10%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	4	0,10%
IMAGEM DAS CÂMERAS	3	0,08%
TRANSPORTE DE ANIMAL	3	0,08%
REAJUSTE DA TARIFA	3	0,08%
FILA DE ESPERA	3	0,08%
INTEGRAÇÃO	3	0,08%
DÉBITO INDEVIDO	3	0,08%
PARCERIA	3	0,08%



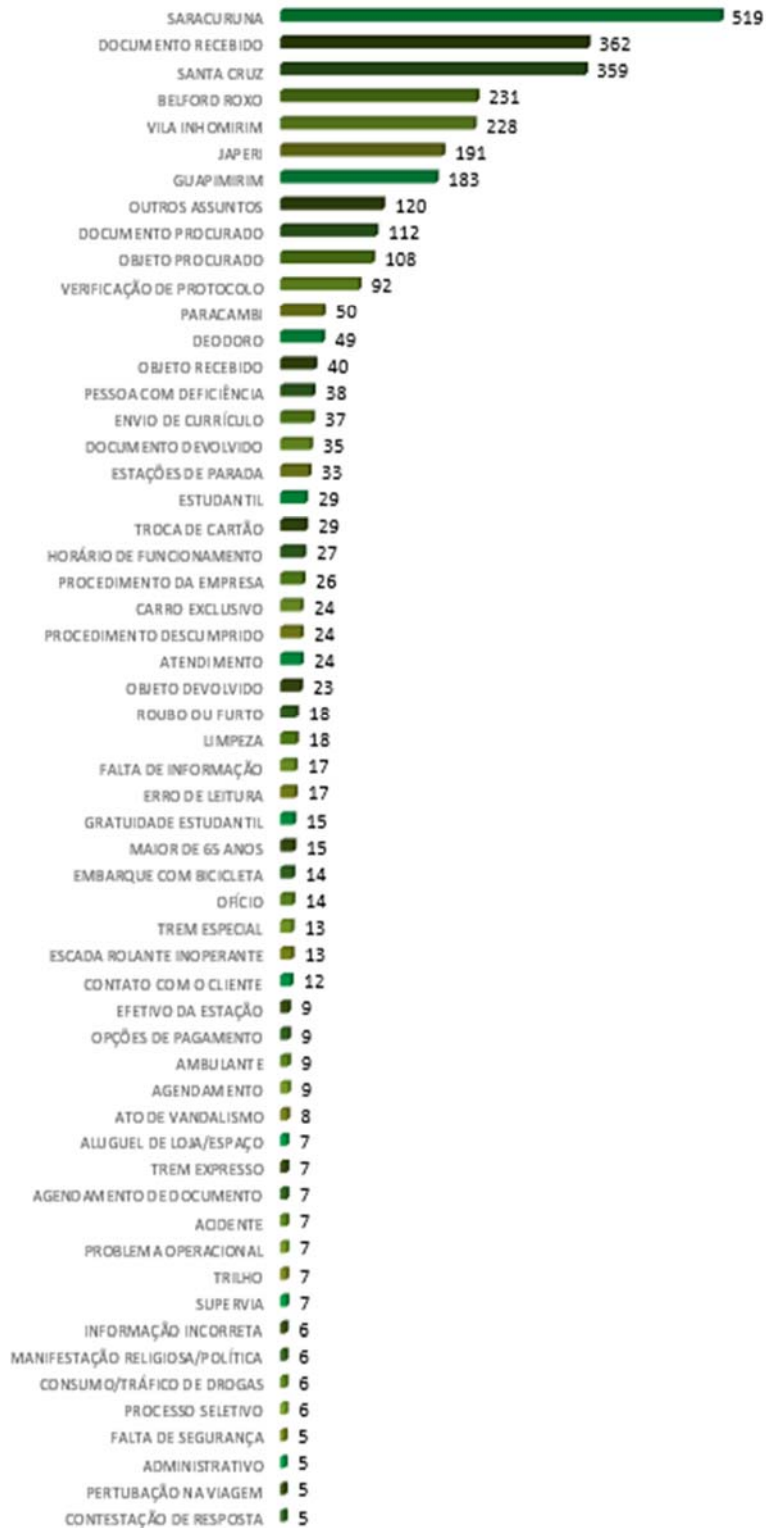
REMOÇÃO DE ANIMAIS	3	0,08%
NÍVEL SONORO	3	0,08%
PORTA	3	0,08%
UNIVERSITÁRIO	3	0,08%
ASPECTO FÍSICO	3	0,08%
DESISTÊNCIA	3	0,08%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	3	0,08%
FALTA DE BANHEIRO	3	0,08%
ELEVADOR E RAMPA	3	0,08%
AVARIA DO TREM	3	0,08%
DORMENTE	3	0,08%
ESTRUTURA CIVIL	2	0,05%
PROBLEMA OPERACIONAL	2	0,05%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	2	0,05%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	0,05%
UNITÁRIO	2	0,05%
CONTROLE DE PRAGA	2	0,05%
CANAIS DE ATENDIMENTO	2	0,05%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	0,05%
AUXÍLIO À PCD	2	0,05%
BAMBOLÊ	2	0,05%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	2	0,05%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0,05%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	0,05%
INOPERÂNCIA	2	0,05%
COBERTURA CIVIL	2	0,05%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	2	0,05%
PORTA E PORTÃO	2	0,05%
ACESSOS	2	0,05%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	2	0,05%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	2	0,05%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	2	0,05%
TRABALHOS ACADÊMICOS	2	0,05%
PLANEJE SUA VIAGEM	2	0,05%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	2	0,05%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	0,03%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,03%
ELETROMÍDIA	1	0,03%
DINHEIRO	1	0,03%
INVESTIMENTOS	1	0,03%
OBRAS DA PREFEITURA / GOVERNO	1	0,03%
PRÉ-PAGO	1	0,03%
RAMPAS DE ACESSO	1	0,03%
PODA DE ÁRVORE	1	0,03%
DISPONIBILIDADE	1	0,03%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	1	0,03%
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	1	0,03%



ÁUDIO NA ESTAÇÃO	1	0,03%
ATIVOS	1	0,03%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,03%
ENDEREÇO	1	0,03%
PEDIDO DE PARTICIPAÇÃO	1	0,03%
LIXEIRA	1	0,03%
PROBLEMA TÉCNICO	1	0,03%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,03%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,03%
CIRCULAR HONÓRIO X DEODORO	1	0,03%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,03%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,03%
CAMPANHA	1	0,03%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,03%
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	1	0,03%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,03%
CONSTRUÇÕES	1	0,03%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,03%
FALHA INTERMITENTE	1	0,03%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,03%
CONTRATO DE CONCESSÃO	1	0,03%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,03%
PRIMEIROS SOCORROS	1	0,03%
TRILHO	1	0,03%
GOTEIRAS	1	0,03%
CAMBISTA	1	0,03%
INSTALAÇÃO	1	0,03%
TROCO MÁXIMO	1	0,03%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,03%
CONCERTINA	1	0,03%
INOPERANTE	1	0,03%
Total	3837	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto





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
ELETROMÉDIA	1
UNITÁRIO	1
QUEDA DE LIGAÇÃO	1
PISO DANIFICADO	1
MANUTENÇÃO	1
BARREIRA FÍSICA	1
ELEVADOR DANIFICADO	1
PRÉ OPERACIONAL	1



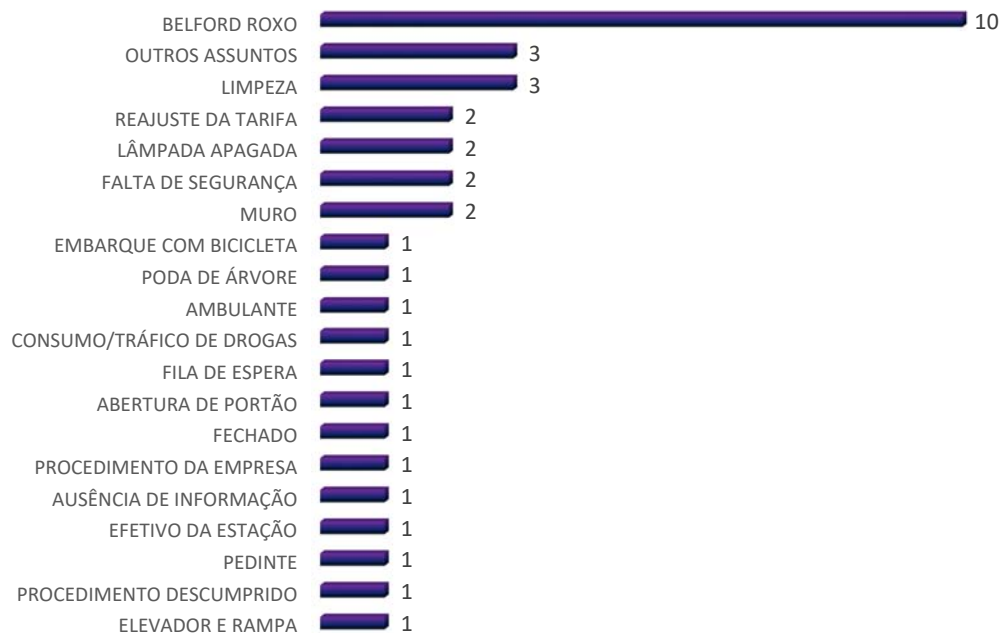
CONTACTLESS / 1
 INVESTIMENTO / 1
 ASPECTO FÍSICO / 1
 ERRO DE ENVIO DE E-MAIL / 1
 FILA DE ESPERA / 1
 TROCO MÁXIMO / 1
 SEGUNDA VIA / 1
 UNIVERSITÁRIO / 1
 SEXUAL / 1
 VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA / 1
 FILMAGEM / FOTOGRAFIA / 1
 PISO E MAPA TÁTIL / 1
 CAMPANHAS / 1
 VISITA À SUPERVIA / 1
 TEMPERATURA 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	10	27,03%
OUTROS ASSUNTOS	3	8,11%
LIMPEZA	3	8,11%
REAJUSTE DA TARIFA	2	5,41%
LÂMPADA APAGADA	2	5,41%
FALTA DE SEGURANÇA	2	5,41%
MURO	2	5,41%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	2,70%
PODA DE ÁRVORE	1	2,70%
AMBULANTE	1	2,70%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	2,70%
FILA DE ESPERA	1	2,70%
ABERTURA DE PORTÃO FECHADO	1	2,70%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	2,70%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	2,70%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	2,70%
PEDINTE	1	2,70%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	2,70%
ELEVADOR E RAMPA	1	2,70%
Total	37	100%



Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



8.6 Ramal Deodoro

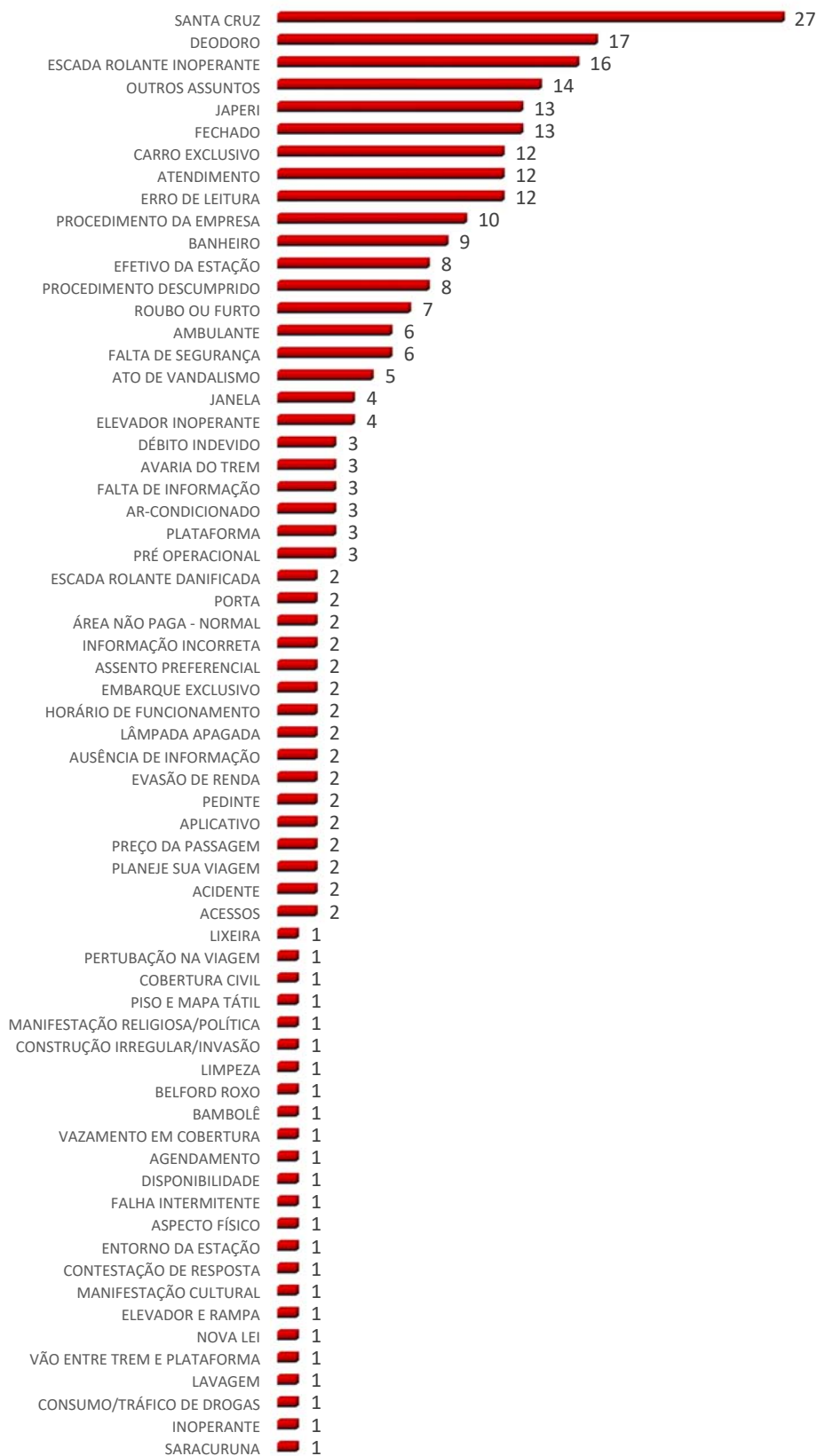
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	27	9,75%
DEODORO	17	6,14%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	16	5,78%
OUTROS ASSUNTOS	14	5,05%
JAPERI	13	4,69%
FECHADO	13	4,69%
CARRO EXCLUSIVO	12	4,33%
ATENDIMENTO	12	4,33%
ERRO DE LEITURA	12	4,33%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	10	3,61%
BANHEIRO	9	3,25%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	8	2,89%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	8	2,89%
ROUBO OU FURTO	7	2,53%
AMBULANTE	6	2,17%
FALTA DE SEGURANÇA	6	2,17%
ATO DE VANDALISMO	5	1,81%
JANELA	4	1,44%
ELEVADOR INOPERANTE	4	1,44%
DÉBITO INDEVIDO	3	1,08%
AVARIA DO TREM	3	1,08%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	1,08%



AR-CONDICIONADO	3	1,08%
PLATAFORMA	3	1,08%
PRÉ OPERACIONAL	3	1,08%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	2	0,72%
PORTA	2	0,72%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	2	0,72%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	0,72%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	0,72%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0,72%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	0,72%
LÂMPADA APAGADA	2	0,72%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	2	0,72%
EVASÃO DE RENDA	2	0,72%
PEDINTE	2	0,72%
APLICATIVO	2	0,72%
PREÇO DA PASSAGEM	2	0,72%
PLANEJE SUA VIAGEM	2	0,72%
ACIDENTE	2	0,72%
ACESSOS	2	0,72%
LIXEIRA	1	0,36%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,36%
COBERTURA CIVIL	1	0,36%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,36%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,36%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,36%
LIMPEZA	1	0,36%
BELFORD ROXO	1	0,36%
BAMBOLE	1	0,36%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,36%
AGENDAMENTO	1	0,36%
DISPONIBILIDADE	1	0,36%
FALHA INTERMITENTE	1	0,36%
ASPECTO FÍSICO	1	0,36%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,36%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	0,36%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,36%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,36%
NOVA LEI	1	0,36%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,36%
LAVAGEM	1	0,36%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,36%
INOOPERANTE	1	0,36%
SARACURUNA	1	0,36%
Total	277	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	6	20,69%
LIMPEZA	3	10,34%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	3	10,34%
LÂMPADA APAGADA	2	6,90%
ESTRUTURA CIVIL	2	6,90%
PORTA E PORTÃO	2	6,90%
PLATAFORMA	2	6,90%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	6,90%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	3,45%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	3,45%
FALTA DE BANHEIRO	1	3,45%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	3,45%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	3,45%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	3,45%
BANHEIRO	1	3,45%
Total	29	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



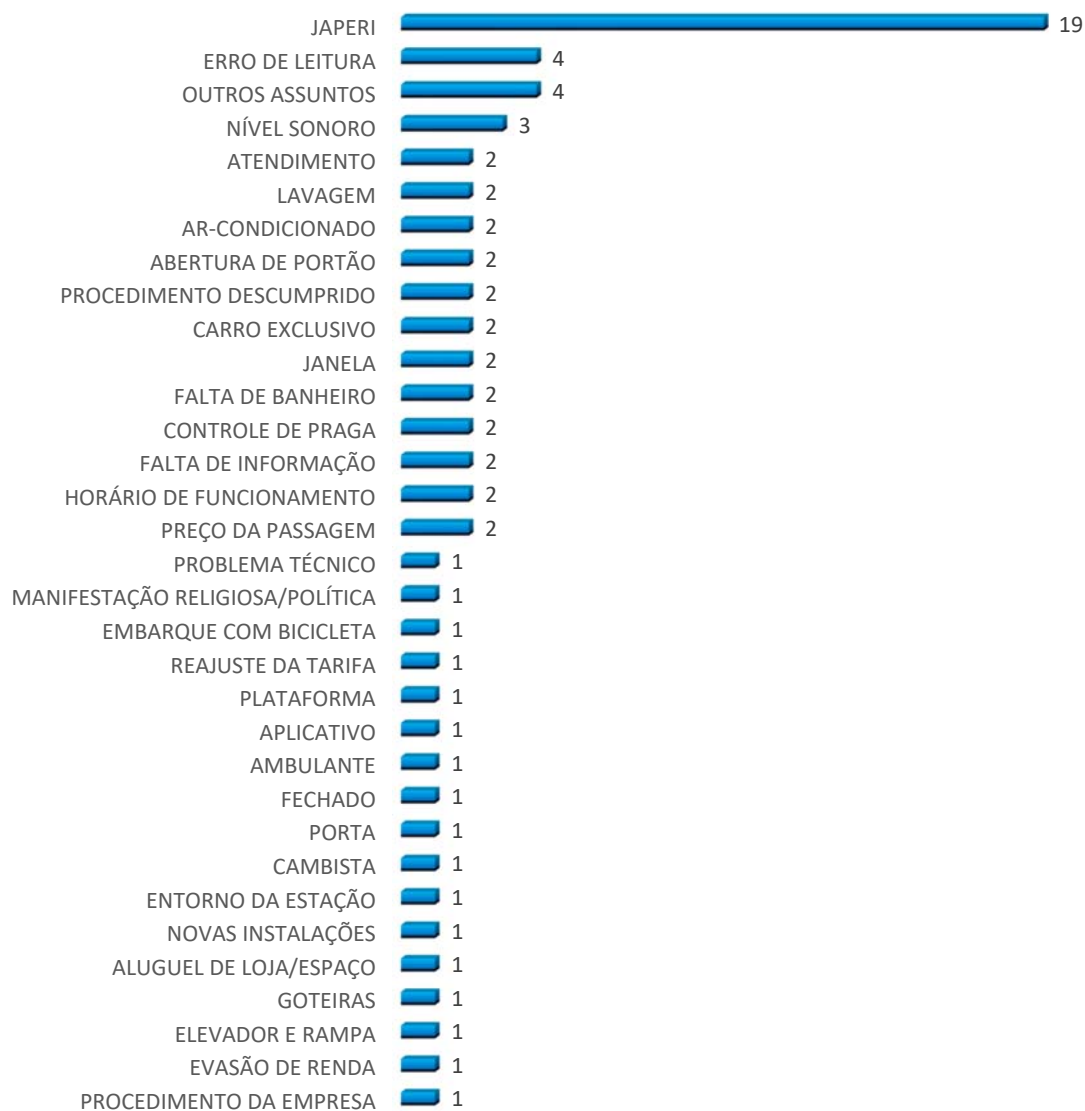


8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	19	26,76%
ERRO DE LEITURA	4	5,63%
OUTROS ASSUNTOS	4	5,63%
NÍVEL SONORO	3	4,23%
ATENDIMENTO	2	2,82%
LAVAGEM	2	2,82%
AR-CONDICIONADO	2	2,82%
ABERTURA DE PORTÃO	2	2,82%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	2,82%
CARRO EXCLUSIVO	2	2,82%
JANELA	2	2,82%
FALTA DE BANHEIRO	2	2,82%
CONTROLE DE PRAGA	2	2,82%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	2,82%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	2,82%
PREÇO DA PASSAGEM	2	2,82%
PROBLEMA TÉCNICO	1	1,41%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	1,41%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	1,41%
REAJUSTE DA TARIFA	1	1,41%
PLATAFORMA	1	1,41%
APLICATIVO	1	1,41%
AMBULANTE	1	1,41%
FECHADO	1	1,41%
PORTA	1	1,41%
CAMBISTA	1	1,41%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	1,41%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	1,41%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	1	1,41%
GOTEIRAS	1	1,41%
ELEVADOR E RAMPA	1	1,41%
EVASÃO DE RENDA	1	1,41%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	1,41%
Total	71	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	30,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	10,00%
CONCERTINA	1	10,00%
ERRO DE LEITURA	1	10,00%
DORMENTE	1	10,00%
EVASÃO DE RENDA	1	10,00%
ATENDIMENTO	1	10,00%
PARACAMBI	1	10,00%
Total	10	100%



Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

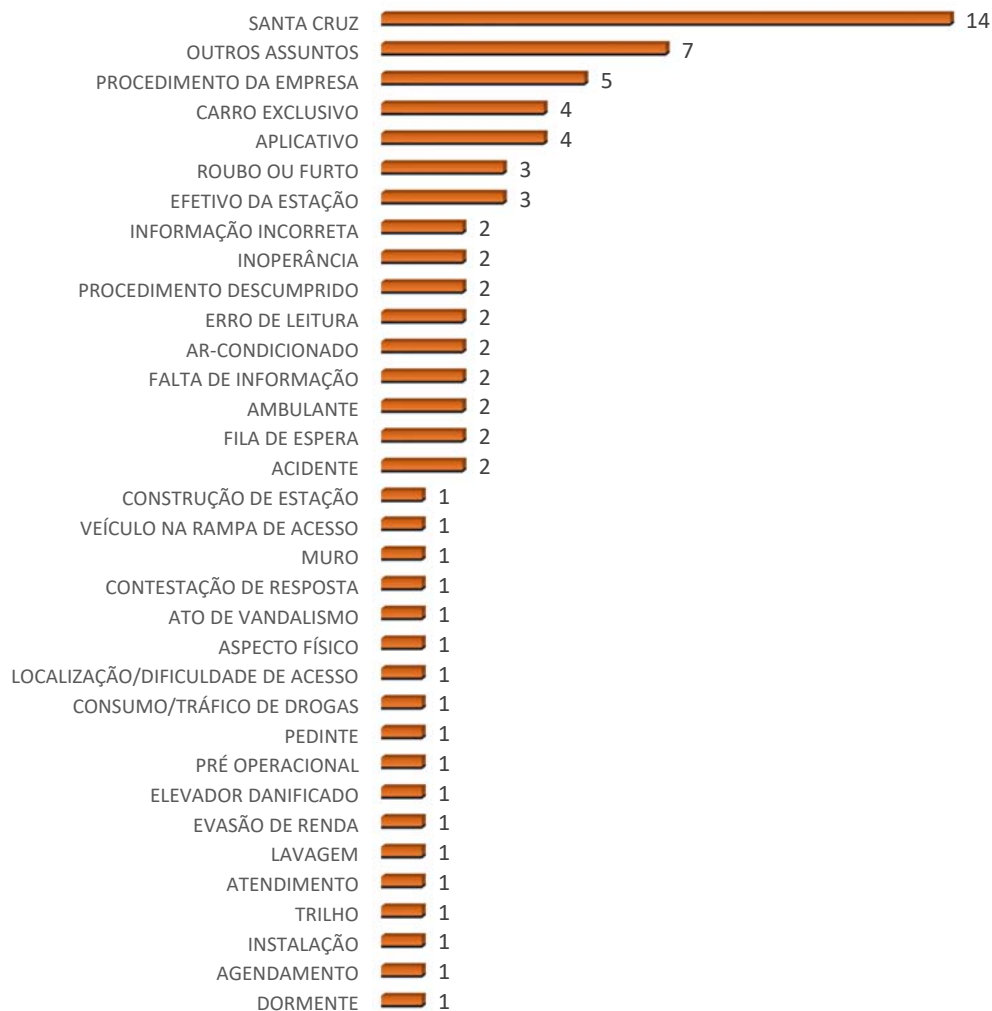


8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	14	18,42%
OUTROS ASSUNTOS	7	9,21%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	6,58%
CARRO EXCLUSIVO	4	5,26%
APLICATIVO	4	5,26%
ROUBO OU FURTO	3	3,95%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	3,95%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	2,63%
INOPERÂNCIA	2	2,63%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	2,63%
ERRO DE LEITURA	2	2,63%
AR-CONDICIONADO	2	2,63%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	2,63%
AMBULANTE	2	2,63%
FILA DE ESPERA	2	2,63%
ACIDENTE	2	2,63%
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	1	1,32%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	1,32%
MURO	1	1,32%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	1,32%
ATO DE VANDALISMO	1	1,32%
ASPECTO FÍSICO	1	1,32%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	1,32%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,32%
PEDINTE	1	1,32%
PRÉ OPERACIONAL	1	1,32%
ELEVADOR DANIFICADO	1	1,32%
EVASÃO DE RENDA	1	1,32%
LAVAGEM	1	1,32%
ATENDIMENTO	1	1,32%
TRILHO	1	1,32%
INSTALAÇÃO	1	1,32%
AGENDAMENTO	1	1,32%
DORMENTE	1	1,32%
Total	76	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



8.9 Ramal Saracuruna

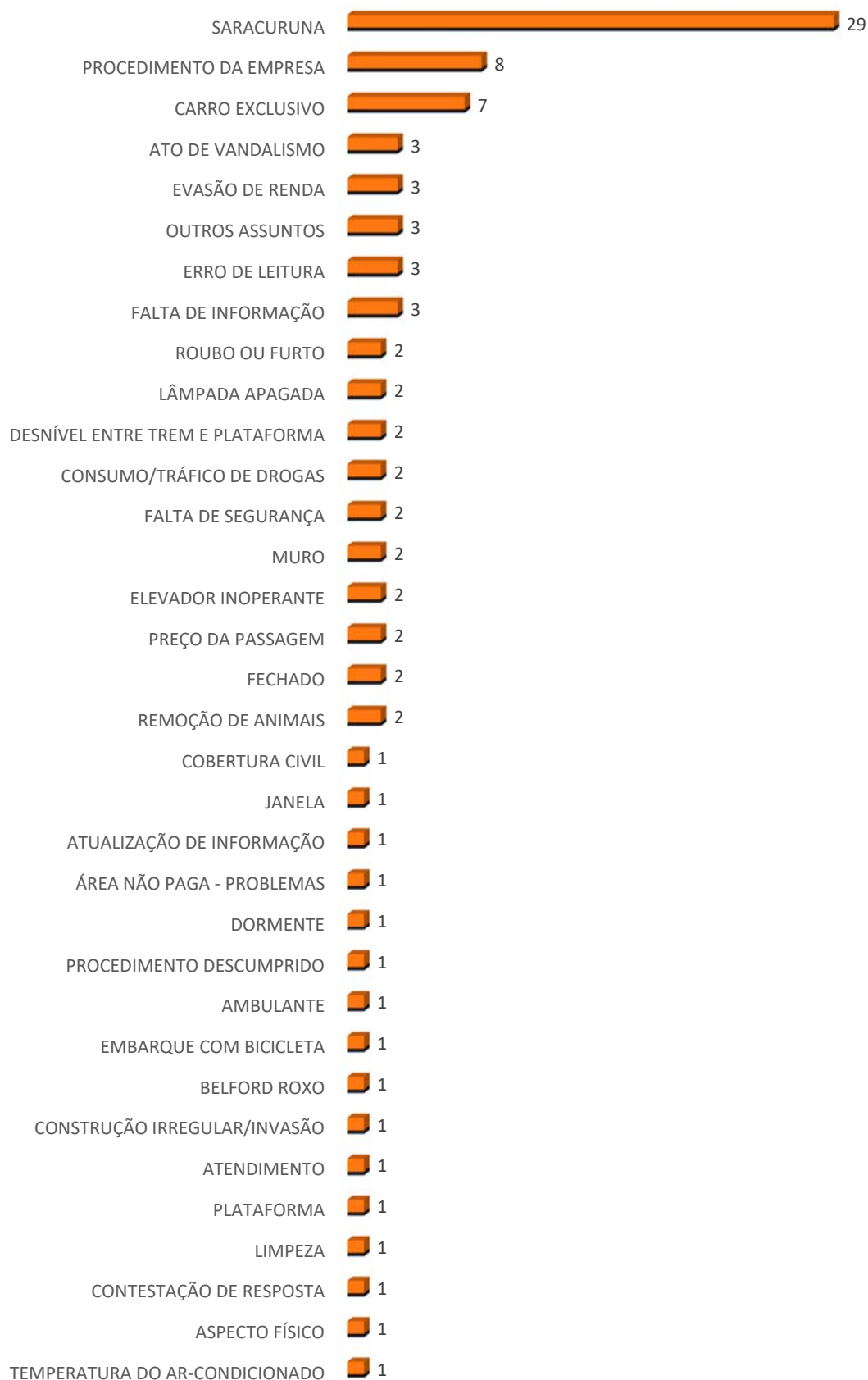
Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	29	30,53%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	8	8,42%
CARRO EXCLUSIVO	7	7,37%
ATO DE VANDALISMO	3	3,16%
EVASÃO DE RENDA	3	3,16%
OUTROS ASSUNTOS	3	3,16%
ERRO DE LEITURA	3	3,16%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	3,16%
ROUBO OU FURTO	2	2,11%
LÂMPADA APAGADA	2	2,11%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	2	2,11%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	2,11%
FALTA DE SEGURANÇA	2	2,11%



MURO	2	2,11%
ELEVADOR INOPERANTE	2	2,11%
PREÇO DA PASSAGEM	2	2,11%
FECHADO	2	2,11%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	2	2,11%
COBERTURA CIVIL	1	1,05%
JANELA	1	1,05%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	1,05%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	1,05%
DORMENTE	1	1,05%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	1,05%
AMBULANTE	1	1,05%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	1,05%
BELFORD ROXO	1	1,05%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	1,05%
ATENDIMENTO	1	1,05%
PLATAFORMA	1	1,05%
LIMPEZA	1	1,05%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	1,05%
ASPECTO FÍSICO	1	1,05%
TEMPERATURA DO AR- CONDICIONADO	1	1,05%
Total	95	100%



Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto

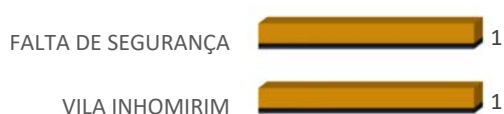




8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
FALTA DE SEGURANÇA	1	50,00%
VILA INHOMIRIM	1	50,00%
Total	2	100%

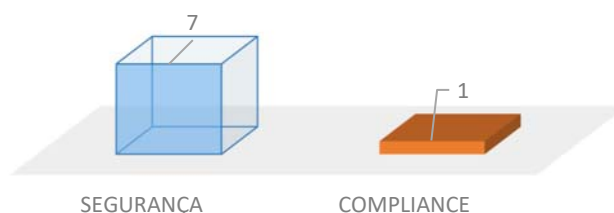
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	7	87,50%
COMPLIANCE	1	12,50%
Total	8	100%

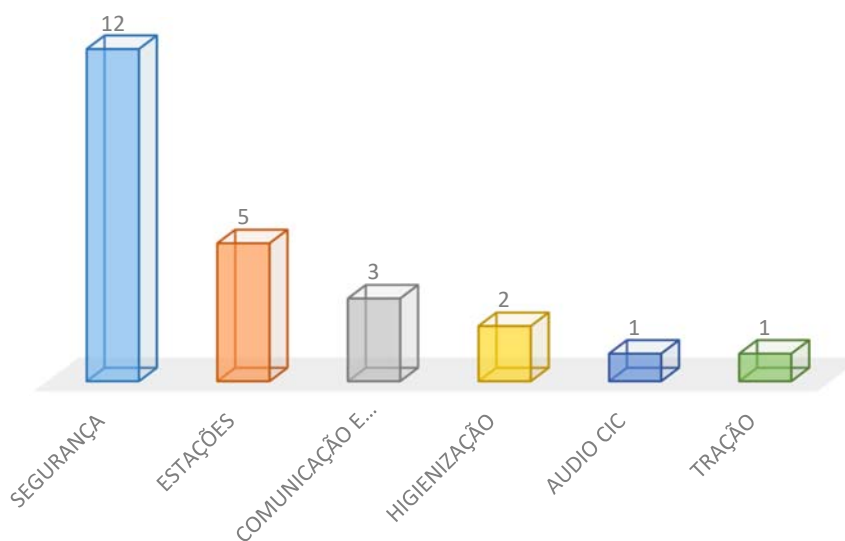
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	12	50,00%
ESTAÇÕES	5	20,83%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	3	12,50%
HIGIENIZAÇÃO	2	8,33%
AUDIO CIC	1	4,17%
TRAÇÃO	1	4,17%
Total	24	100%



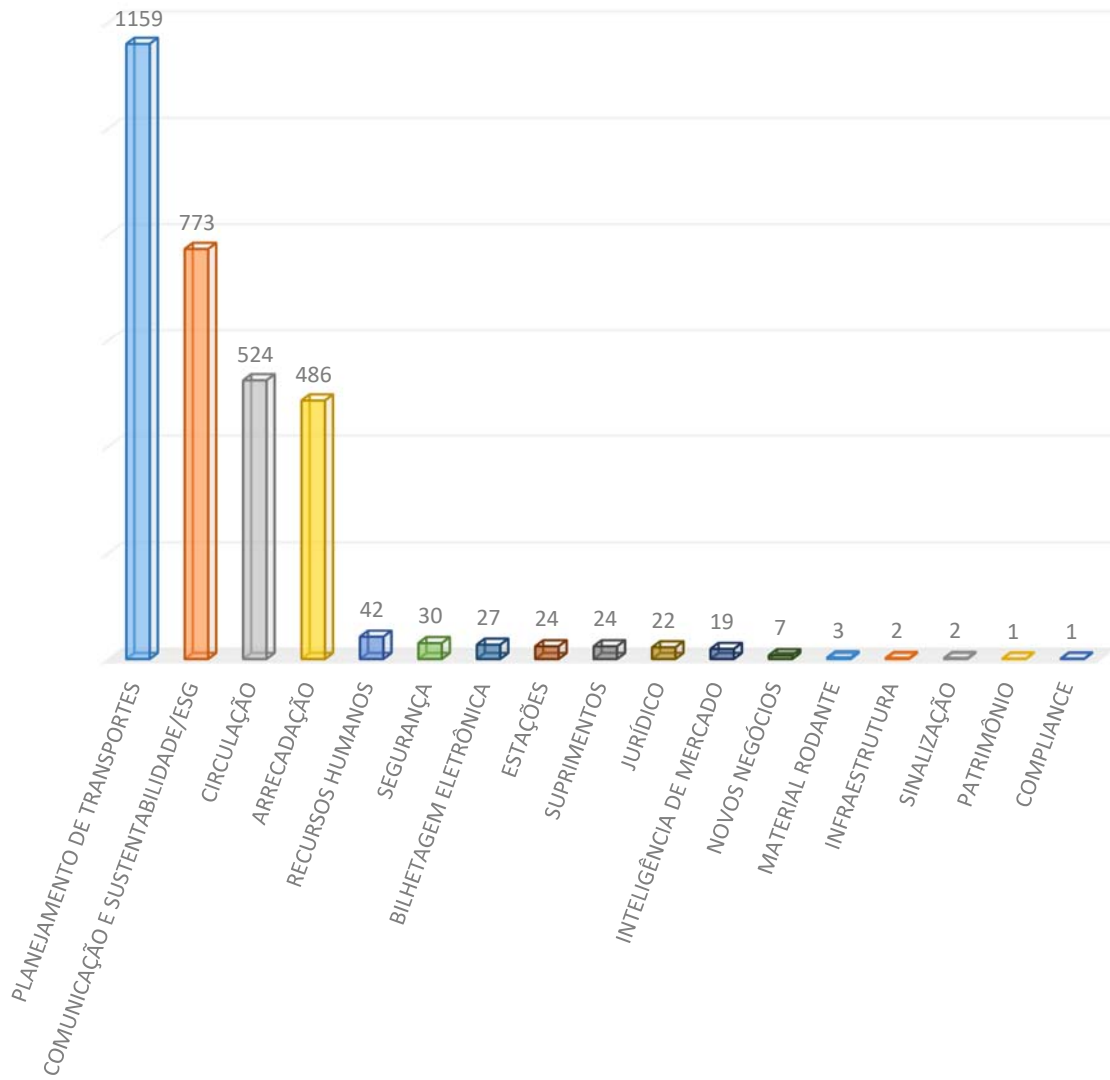
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1159	36,84%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	773	24,57%
CIRCULAÇÃO	524	16,66%
ARRECADAÇÃO	486	15,45%
RECURSOS HUMANOS	42	1,34%
SEGURANÇA	30	0,95%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	27	0,86%
ESTAÇÕES	24	0,76%
SUPRIMENTOS	24	0,76%
JURÍDICO	22	0,70%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	19	0,60%
NOVOS NEGÓCIOS	7	0,22%
MATERIAL RODANTE	3	0,10%
INFRAESTRUTURA	2	0,06%
SINALIZAÇÃO	2	0,06%
PATRIMÔNIO	1	0,03%
COMPLIANCE	1	0,03%
Total	3146	100%



INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO

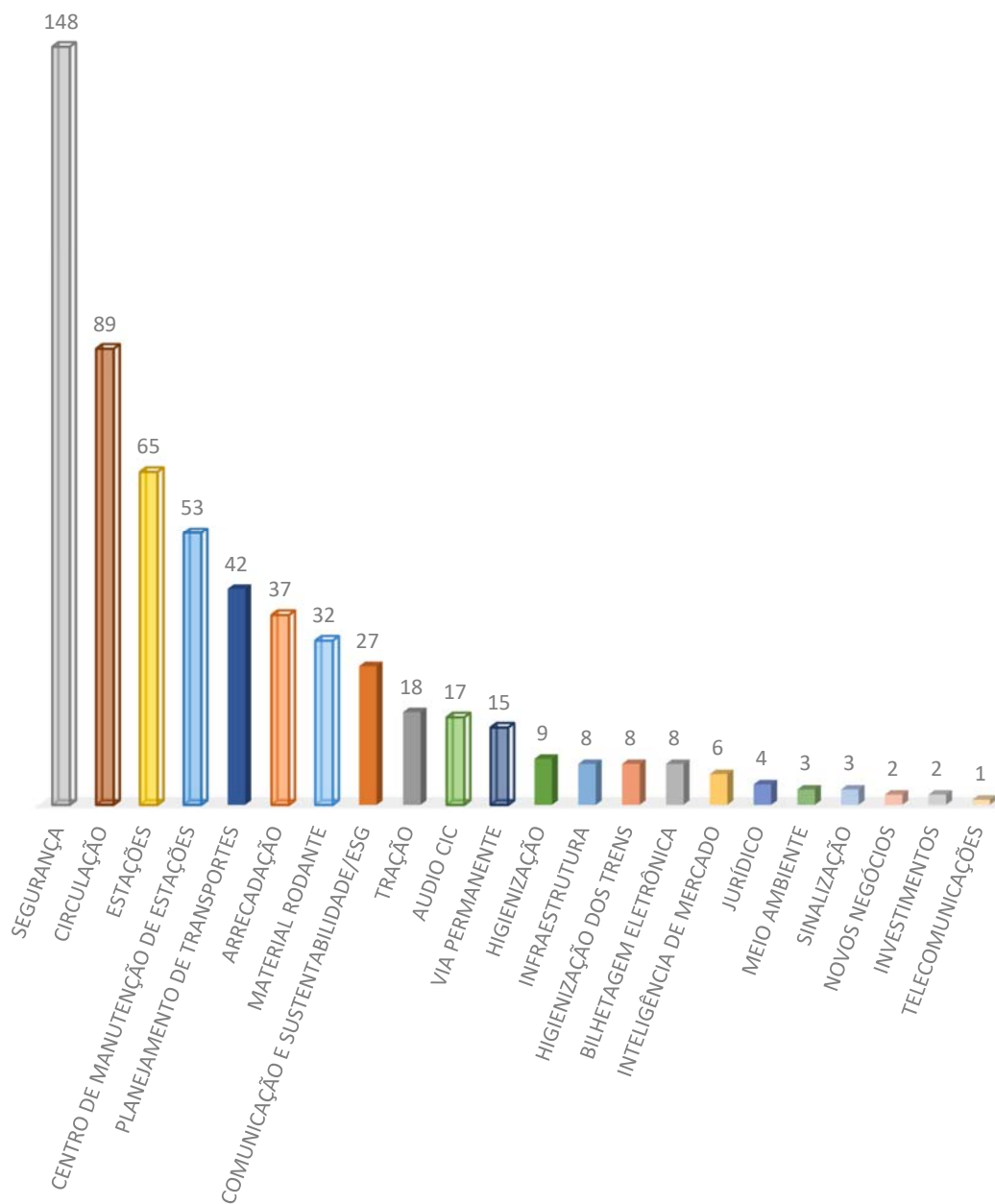




Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	148	24,79%
CIRCULAÇÃO	89	14,91%
ESTAÇÕES	65	10,89%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	53	8,88%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	42	7,04%
ARRECADAÇÃO	37	6,20%
MATERIAL RODANTE	32	5,36%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	27	4,52%
TRAÇÃO	18	3,02%
AUDIO CIC	17	2,85%
VIA PERMANENTE	15	2,51%
HIGIENIZAÇÃO	9	1,51%
INFRAESTRUTURA	8	1,34%
HIGIENIZAÇÃO DOS TRENS	8	1,34%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	8	1,34%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	6	1,01%
JURÍDICO	4	0,67%
MEIO AMBIENTE	3	0,50%
SINALIZAÇÃO	3	0,50%
NOVOS NEGÓCIOS	2	0,34%
INVESTIMENTOS	2	0,34%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0,17%
Total	597	100%



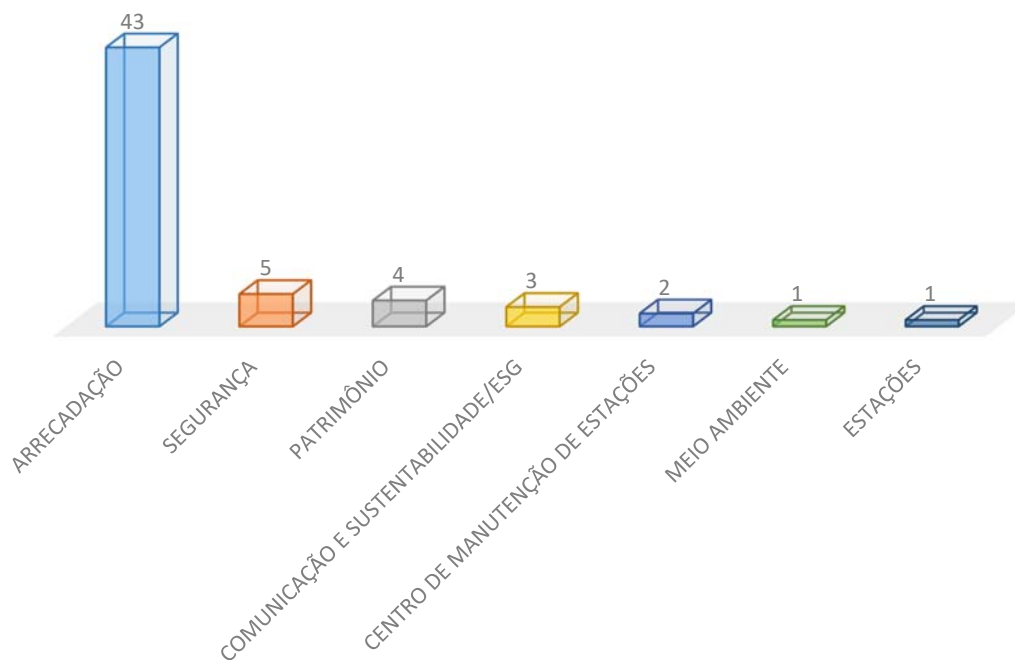
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	43	72,88%
SEGURANÇA	5	8,47%
PATRIMÔNIO	4	6,78%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	3	5,08%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	3,39%
MEIO AMBIENTE	1	1,69%
ESTAÇÕES	1	1,69%
Total	59	100%

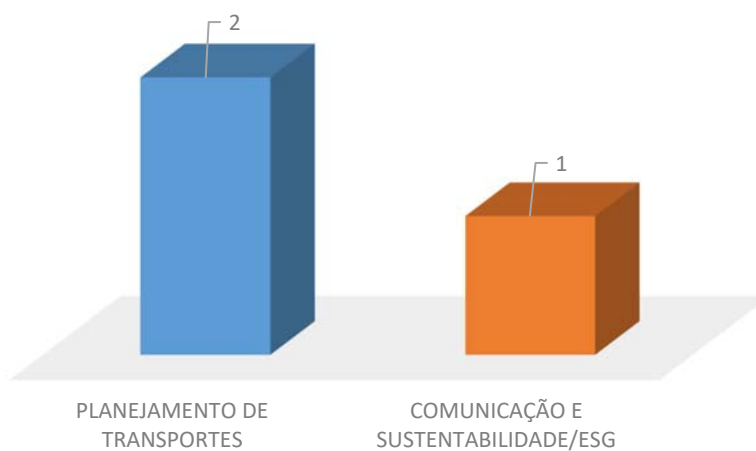


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	66,67%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	1	33,33%
Total	3	100%

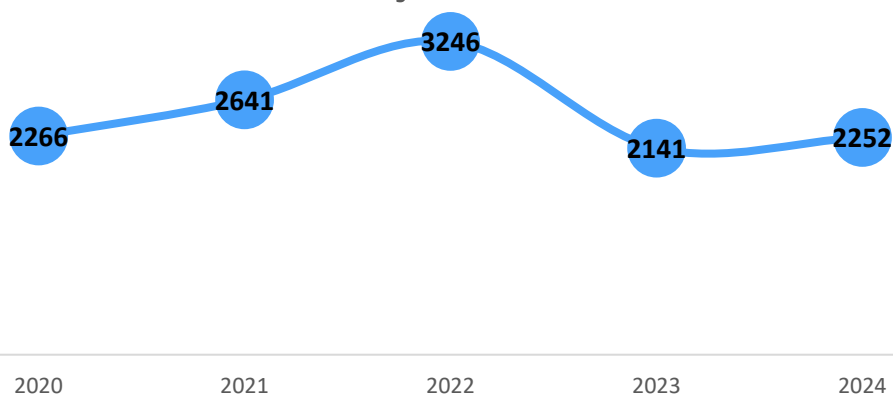
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



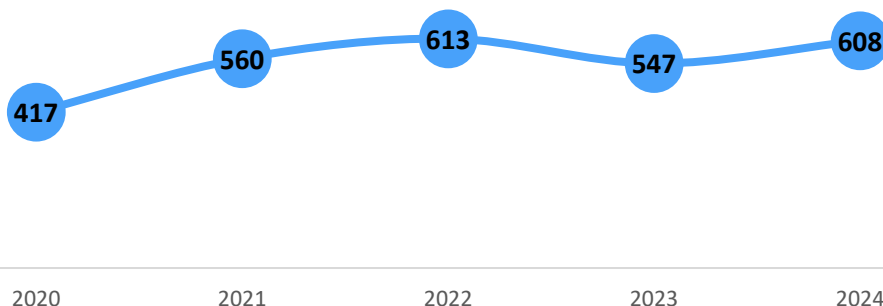


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

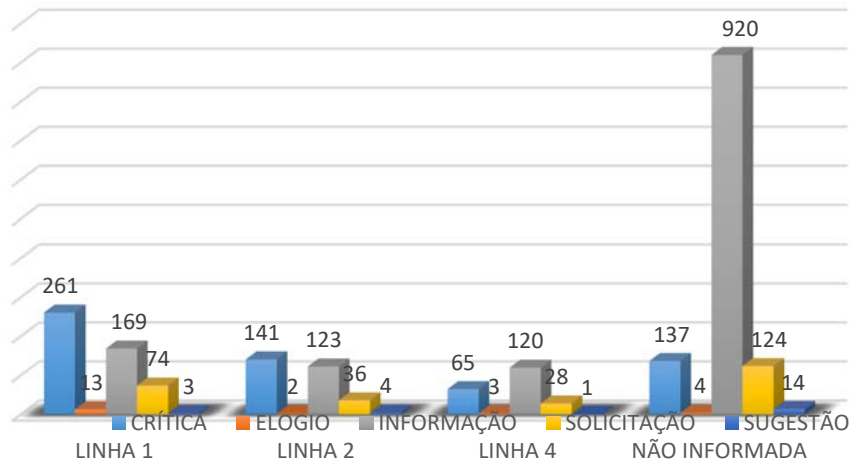


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

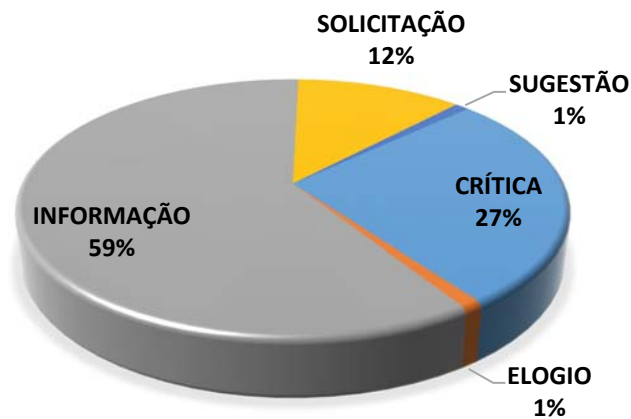
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	261	141	65	137	604	26,94%
ELOGIO	13	2	3	4	22	0,98%
INFORMAÇÃO	169	123	120	920	1332	59,41%
SOLICITAÇÃO	74	36	28	124	262	11,69%
SUGESTÃO	3	4	1	14	22	0,98%
Total	520	306	217	1199	2242	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	366	16,25%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	135	5,99%
MAIORES DE 65 ANOS	112	4,97%
OBJETO PERDIDO	109	4,84%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	105	4,66%
CARTÃO VISA	103	4,57%
GIRO (APP E SITE)	100	4,44%
CARTÃO MASTER	75	3,33%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	74	3,29%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	74	3,29%
RECHAMADA	73	3,24%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	72	3,20%
SALDO	52	2,31%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	52	2,31%

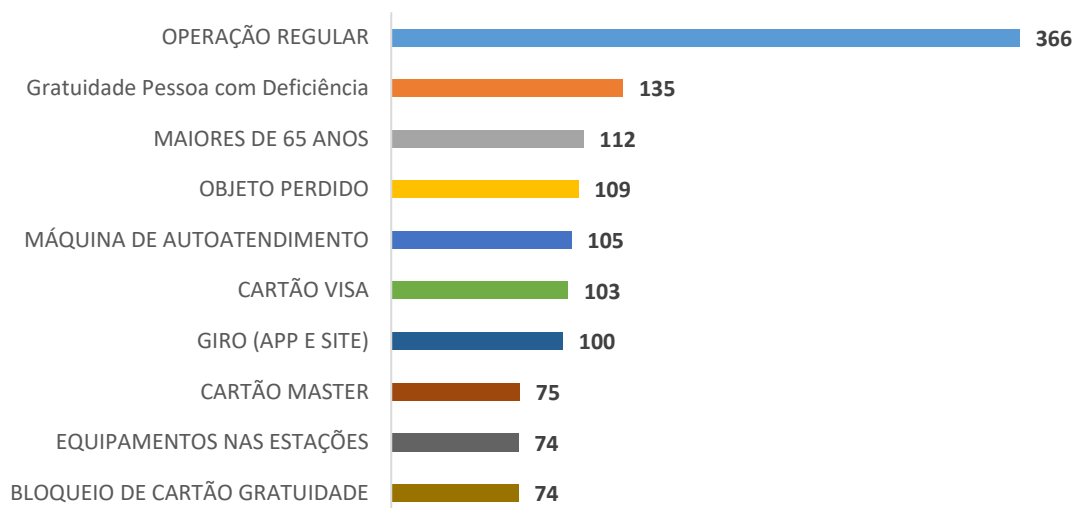


GRATUIDADE ESTUDANTE	45	2,00%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	38	1,69%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	37	1,64%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	33	1,47%
ATENDIMENTO DO SAC	30	1,33%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	30	1,33%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	28	1,24%
JOGOS E EVENTOS	27	1,20%
FUNCIONAMENTO	24	1,07%
GIRO - PARCERIAS	22	0,98%
RH	22	0,98%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	21	0,93%
CADASTRO	19	0,84%
GERAL	19	0,84%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	18	0,80%
CARTEIRA DIGITAL	15	0,67%
Pagamento por aproximação	14	0,62%
DANOS AO CLIENTE	14	0,62%
TARIFA METRÔRIO	13	0,58%
INFORMAÇÕES GERAIS	13	0,58%
LOJAS E QUIOSQUES	12	0,53%
GIRO	12	0,53%
ACHADOS E PERDIDOS	11	0,49%
PARCERIAS	11	0,49%
CARTÃO ELO	11	0,49%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	11	0,49%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	10	0,44%
TARIFA SOCIAL	10	0,44%
OPERAÇÃO REVEILLON	10	0,44%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	10	0,44%
POSTO DE GRATUIDADE	9	0,40%
CARTÕES METRÔRIO	9	0,40%
INTEGRAÇÃO	9	0,40%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	9	0,40%
FORNECEDOR METRÔRIO	7	0,31%
BLOQUEIO DE CARTÃO	7	0,31%
CARTÃO PRÉ-PAGO	7	0,31%
PALCO CARIOCA	6	0,27%
COMERCIAL	6	0,27%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	6	0,27%
COMUNICAÇÃO VISUAL	6	0,27%
COMUNICAÇÃO SONORA	5	0,22%
BICICLETÁRIO	5	0,22%
CARTÃO UNITÁRIO	5	0,22%
EVENTOS / PARCERIAS	5	0,22%
BILHETERIA	4	0,18%
SITE	4	0,18%



APOIO CLIENTE	4	0,18%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	4	0,18%
SUGESTÃO	4	0,18%
REGULATÓRIO	4	0,18%
CARTÃO GIRO	3	0,13%
DÚVIDAS	3	0,13%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,13%
ESTRUTURA	3	0,13%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,13%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	2	0,09%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	2	0,09%
IMPrensa	1	0,04%
EXTRATO DE CARTÃO METRÔRIO	1	0,04%
OPERAÇÃO CARNAVAL	1	0,04%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,04%
PROPOSTA DE PARCERIA	1	0,04%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	1	0,04%
RECARGA PAY	1	0,04%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,04%
BOAS PRÁTICAS	1	0,04%
BILHETE UNITÁRIO	1	0,04%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,04%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	1	0,04%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	0,04%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,04%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	1	0,04%
NÃO INFORMADO	1	0,04%
Total	2252	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



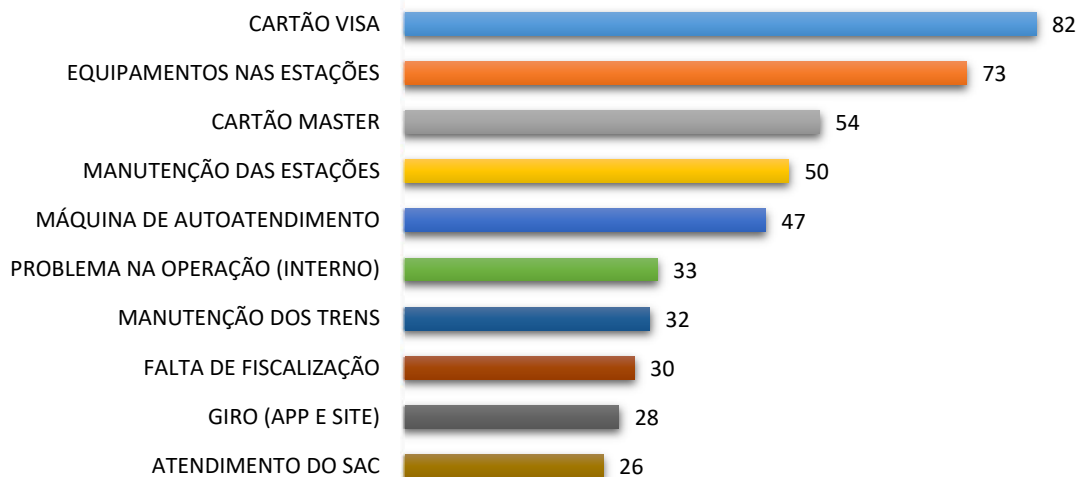


9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO VISA	82	13,49%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	73	12,01%
CARTÃO MASTER	54	8,88%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	50	8,22%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	47	7,73%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	33	5,43%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	32	5,26%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	30	4,93%
GIRO (APP E SITE)	28	4,61%
ATENDIMENTO DO SAC	26	4,28%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	22	3,62%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	21	3,45%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	11	1,81%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	11	1,81%
CARTÃO ELO	9	1,48%
CARTEIRA DIGITAL	9	1,48%
CARTÕES METRÔRIO	9	1,48%
OPERAÇÃO REGULAR	9	1,48%
BLOQUEIO DE CARTÃO	7	1,15%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	6	0,99%
COMUNICAÇÃO VISUAL	5	0,82%
INTEGRAÇÃO	4	0,66%
COMUNICAÇÃO SONORA	4	0,66%
GIRO - PARCERIAS	3	0,49%
ESTRUTURA	3	0,49%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,49%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2	0,33%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	2	0,33%
BILHETERIA	2	0,33%
GIRO	2	0,33%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	0,16%
COMERCIAL	1	0,16%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,16%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,16%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,16%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,16%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	1	0,16%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,16%
PALCO CARIOCA	1	0,16%
Total	608	100,00%



TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

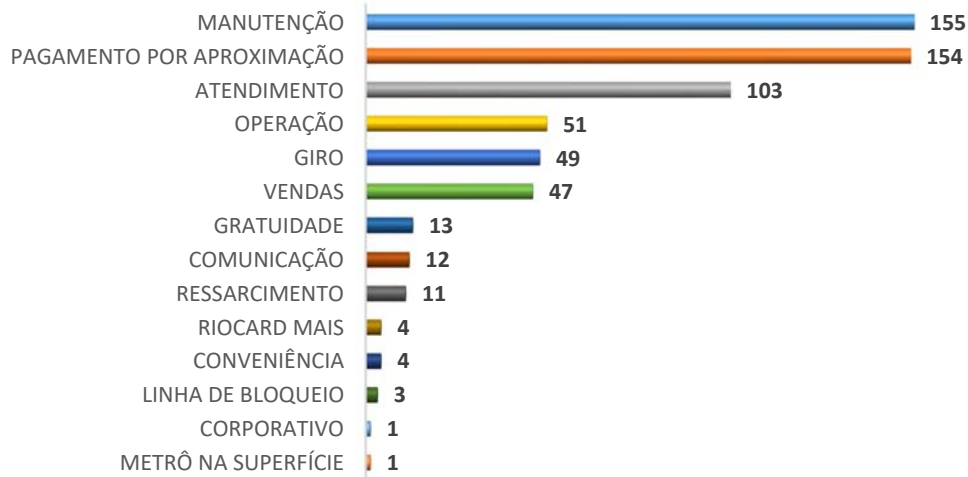


9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	155	25,49%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	154	25,33%
ATENDIMENTO	103	16,94%
OPERAÇÃO	51	8,39%
GIRO	49	8,06%
VENDAS	47	7,73%
GRATUIDADE	13	2,14%
COMUNICAÇÃO	12	1,97%
RESSARCIMENTO	11	1,81%
RIOCARD MAIS	4	0,66%
CONVENIÊNCIA	4	0,66%
LINHA DE BLOQUEIO	3	0,49%
CORPORATIVO	1	0,16%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,16%
Total	608	100,00%



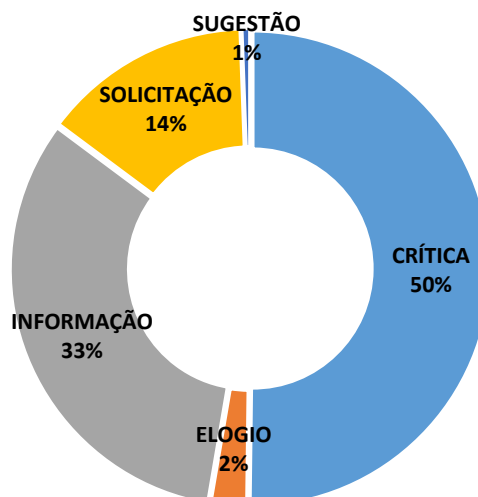
Motivo das Reclamações



9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	261	50,19%
ELOGIO	13	2,50%
INFORMAÇÃO	169	32,50%
SOLICITAÇÃO	74	14,23%
SUGESTÃO	3	0,58%
Total	520	100,00%

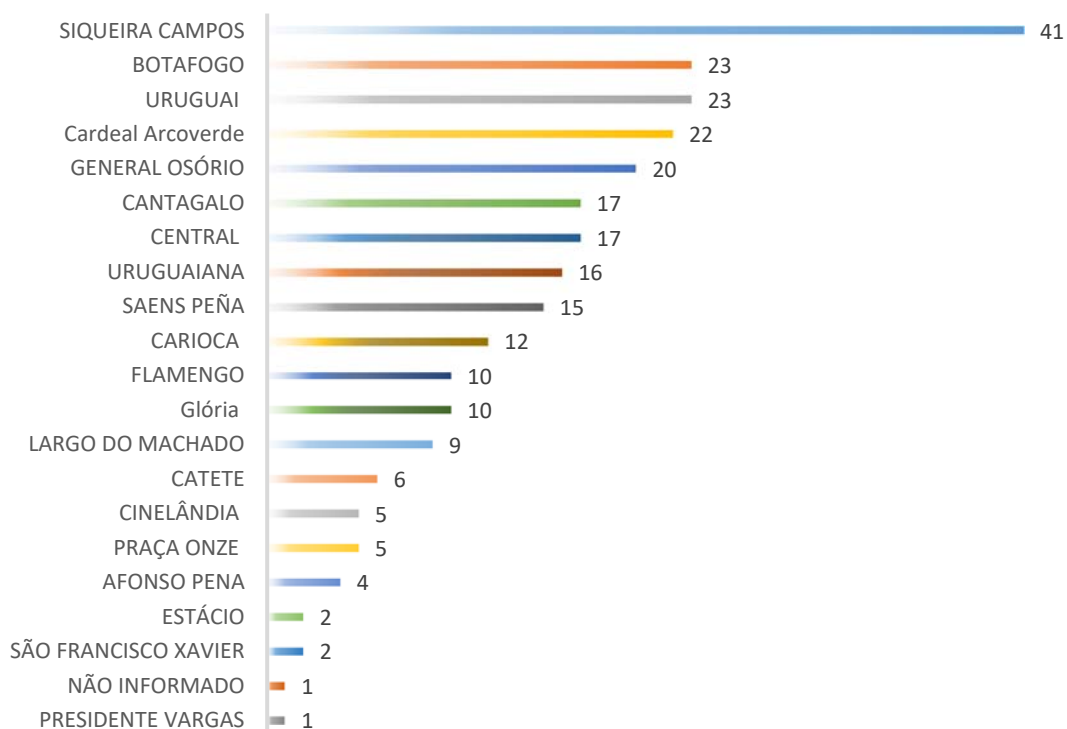
Tipo de Manifestação - Linha 1





Estação	Reclamações	%
SIQUEIRA CAMPOS	41	15,71%
BOTAFOGO	23	8,81%
URUGUAI	23	8,81%
Cardeal Arcoverde	22	8,43%
GENERAL OSÓRIO	20	7,66%
CANTAGALO	17	6,51%
CENTRAL	17	6,51%
URUGUAIANA	16	6,13%
SAENS PEÑA	15	5,75%
CARIOCA	12	4,60%
FLAMENGO	10	3,83%
Glória	10	3,83%
LARGO DO MACHADO	9	3,45%
CATETE	6	2,30%
CINELÂNDIA	5	1,92%
PRAÇA ONZE	5	1,92%
AFONSO PENA	4	1,53%
ESTÁCIO	2	0,77%
SÃO FRANCISCO XAVIER	2	0,77%
NÃO INFORMADO	1	0,38%
PRESIDENTE VARGAS	1	0,38%
Total	261	100,00%

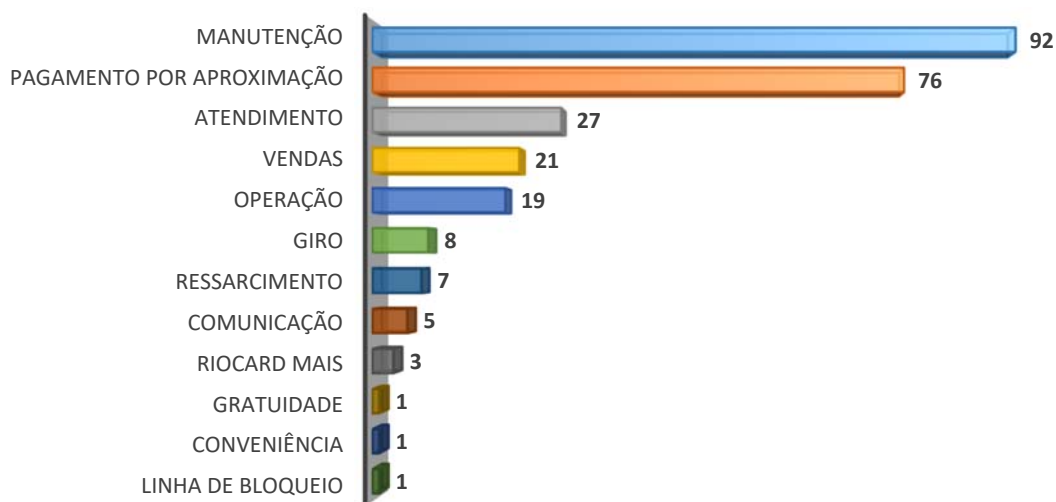
RECLAMAÇÕES NOVEMBRO 2024 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	92	35,25%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	76	29,12%
ATENDIMENTO	27	10,34%
VENDAS	21	8,05%
OPERAÇÃO	19	7,28%
GIRO	8	3,07%
RESSARCIMENTO	7	2,68%
COMUNICAÇÃO	5	1,92%
RIOCARD MAIS	3	1,15%
GRATUIDADE	1	0,38%
CONVENIÊNCIA	1	0,38%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,38%
Total	261	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo

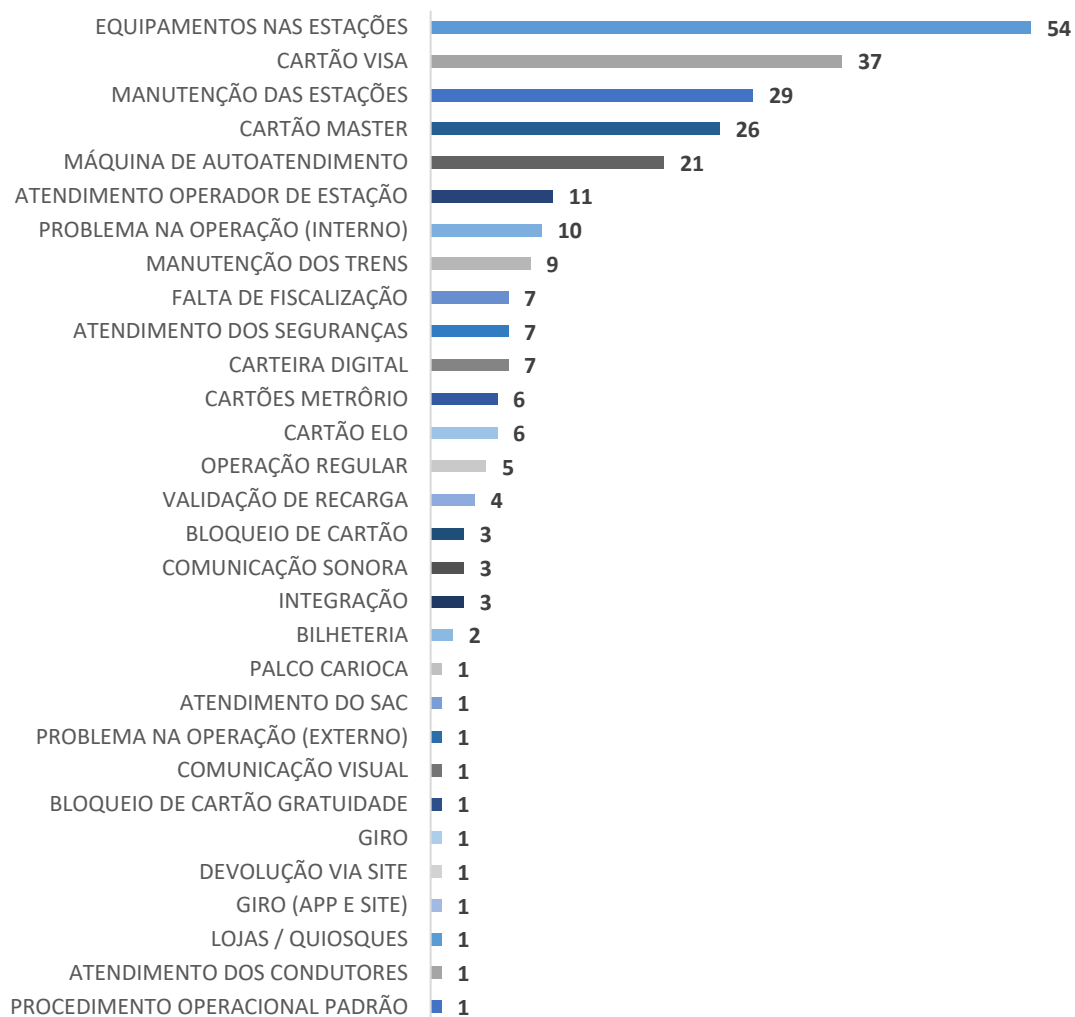


Categoria	Reclamações	%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	54	20,69%
CARTÃO VISA	37	14,18%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	29	11,11%
CARTÃO MASTER	26	9,96%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	21	8,05%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	11	4,21%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	10	3,83%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	9	3,45%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	2,68%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	7	2,68%
CARTEIRA DIGITAL	7	2,68%
CARTÕES METRÔRIO	6	2,30%
CARTÃO ELO	6	2,30%
OPERAÇÃO REGULAR	5	1,92%



VALIDAÇÃO DE RECARGA	4	1,53%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	1,15%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	1,15%
INTEGRAÇÃO	3	1,15%
BILHETERIA	2	0,77%
PALCO CARIOCA	1	0,38%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,38%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,38%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,38%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,38%
GIRO	1	0,38%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,38%
GIRO (APP E SITE)	1	0,38%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,38%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,38%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,38%
Total	261	100,00%

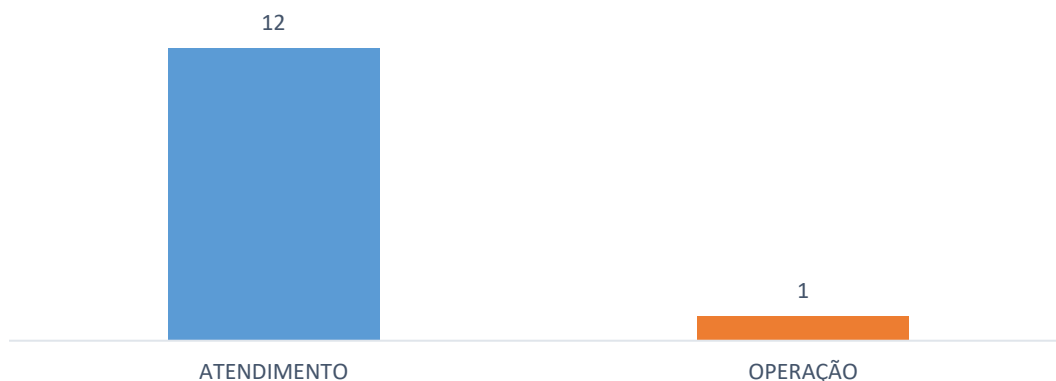
Reclamações Linha 1 - Por categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	12	92,3%
OPERAÇÃO	1	7,7%
Total	13	100%

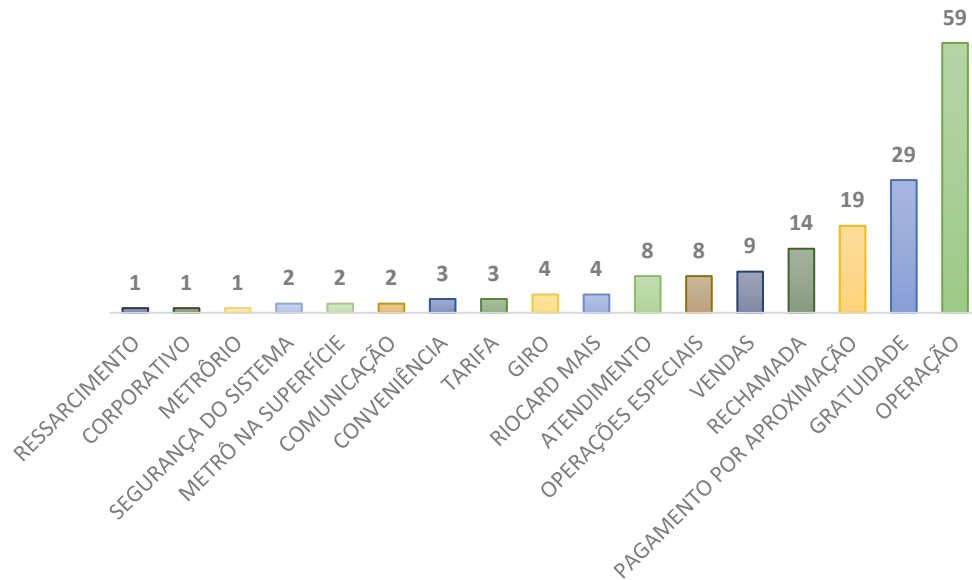
Elogios - Linha 1



Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	59	34,91%
GRATUIDADE	29	17,16%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	19	11,24%
RECHAMADA	14	8,28%
VENDAS	9	5,33%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	8	4,73%
ATENDIMENTO	8	4,73%
RIOCARD MAIS	4	2,37%
GIRO	4	2,37%
TARIFA	3	1,78%
CONVENIÊNCIA	3	1,78%
COMUNICAÇÃO	2	1,18%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	1,18%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,18%
METRÔRIO	1	0,59%
CORPORATIVO	1	0,59%
RESSARCIMENTO	1	0,59%
Total	169	100,00%

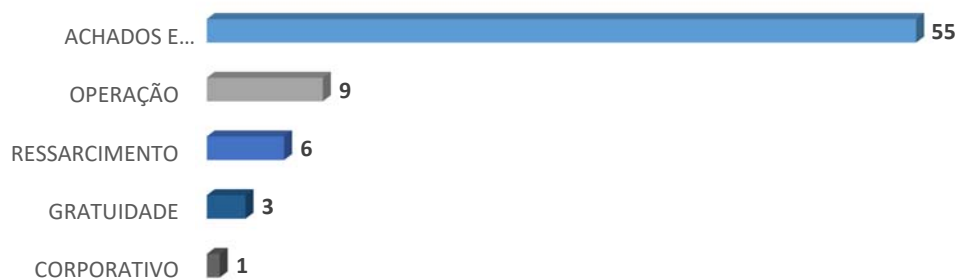


Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	55	74,32%
OPERAÇÃO	9	12,16%
RESSARCIMENTO	6	8,11%
GRATUIDADE	3	4,05%
CORPORATIVO	1	1,35%
Total	74	100,00%

Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	66,67%
VENDAS	1	33,33%
Total	3	100,00%



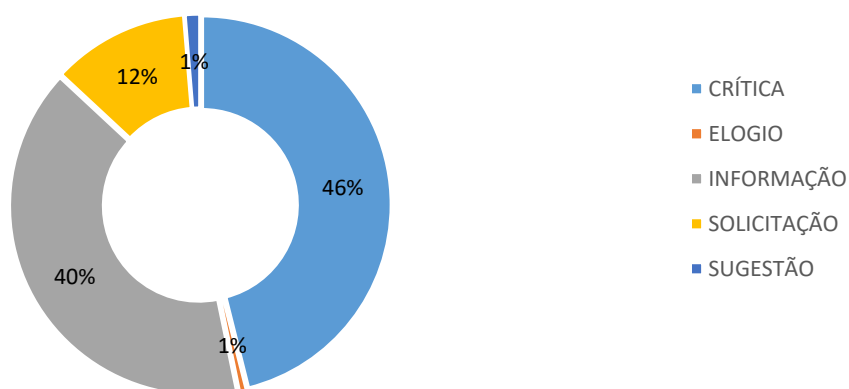
Sugestões - Linha 1



9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	141	46,08%
ELOGIO	2	0,65%
INFORMAÇÃO	123	40,20%
SOLICITAÇÃO	36	11,76%
SUGESTÃO	4	1,31%
Total	306	100,00%

Tipo de manifestação - Linha 2

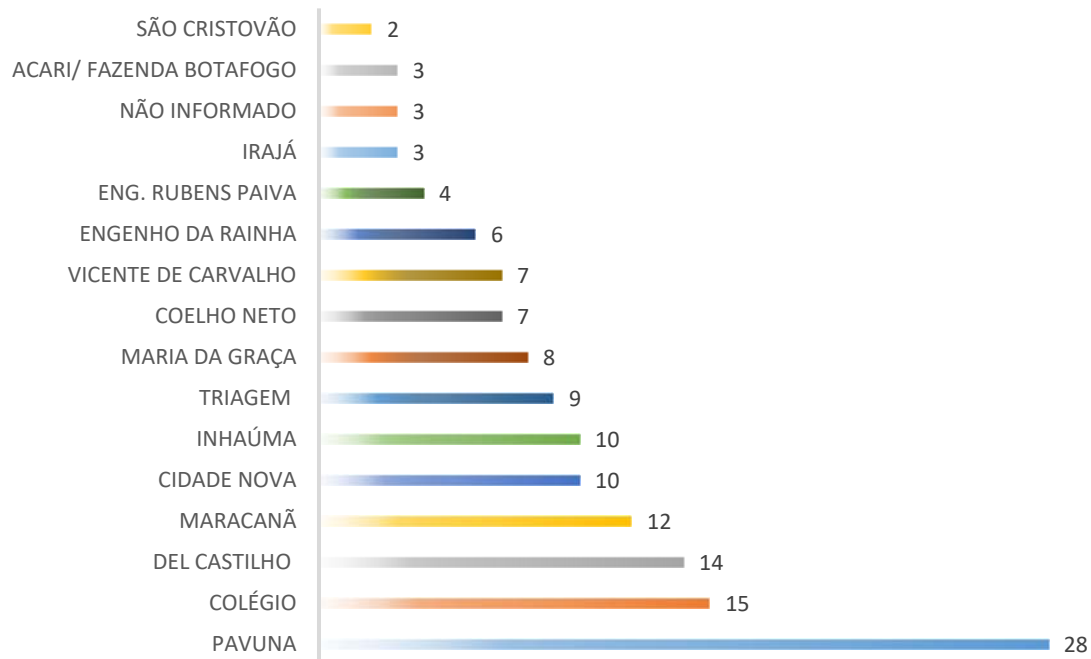


Estação	Reclamações	%
PAVUNA	28	19,86%
COLÉGIO	15	10,64%
DEL CASTILHO	14	9,93%
MARACANÃ	12	8,51%
CIDADE NOVA	10	7,09%
INHAÚMA	10	7,09%
TRIAGEM	9	6,38%
MARIA DA GRAÇA	8	5,67%
COELHO NETO	7	4,96%
VICENTE DE CARVALHO	7	4,96%
ENGENHO DA RAINHA	6	4,26%



ENG. RUBENS PAIVA	4	2,84%
IRAJÁ	3	2,13%
NÃO INFORMADO	3	2,13%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	3	2,13%
SÃO CRISTOVÃO	2	1,42%
Total	141	100,00%

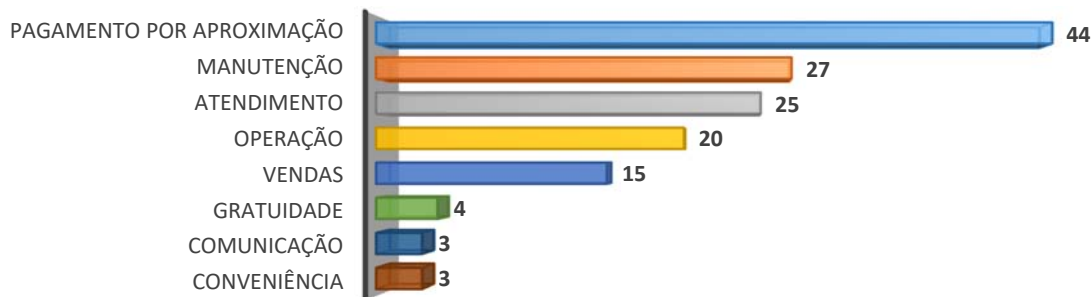
RECLAMAÇÕES NOVEMBRO 2024 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	44	31,21%
MANUTENÇÃO	27	19,15%
ATENDIMENTO	25	17,73%
OPERAÇÃO	20	14,18%
VENDAS	15	10,64%
GRATUIDADE	4	2,84%
COMUNICAÇÃO	3	2,13%
CONVENIÊNCIA	3	2,13%
Total	141	100,00%



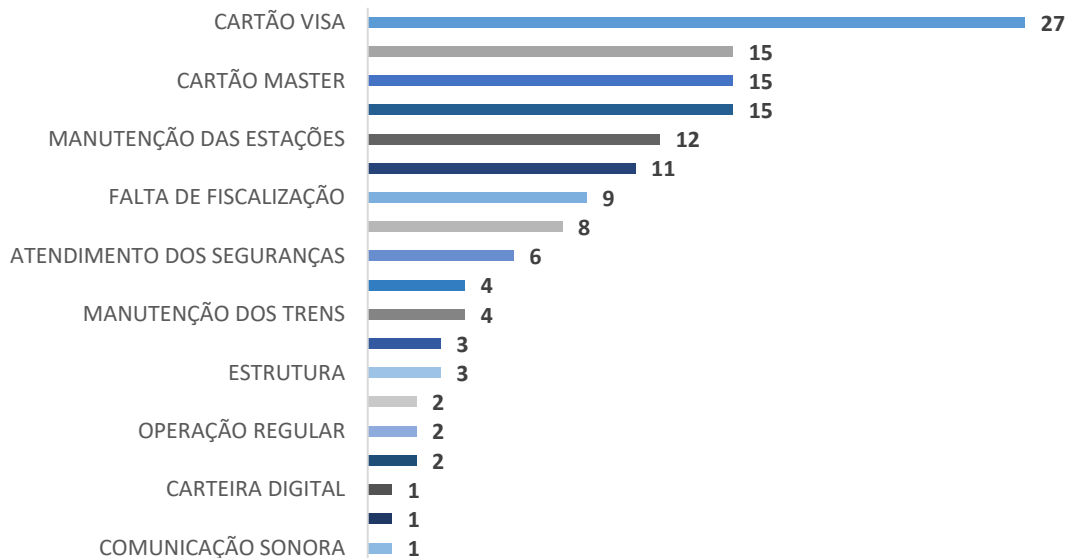
Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	27	19,15%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	15	10,64%
CARTÃO MASTER	15	10,64%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	15	10,64%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	12	8,51%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	11	7,80%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	9	6,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	8	5,67%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	4,26%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	4	2,84%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	2,84%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	2,13%
ESTRUTURA	3	2,13%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	1,42%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,42%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	1,42%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,71%
CARTÃO ELO	1	0,71%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,71%
Total	141	100,00%

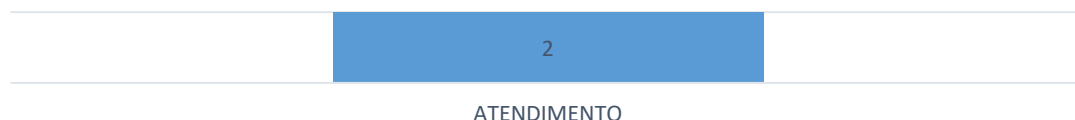


Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	7	%
ATENDIMENTO	2	100%
Total	2	100%

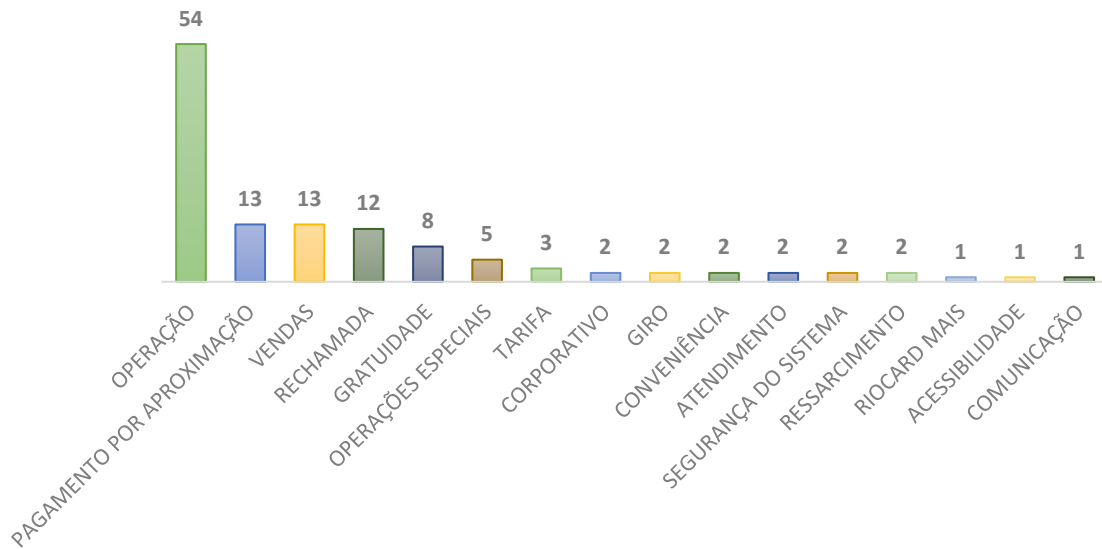
Elogios - Linha 2



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	54	43,90%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	13	10,57%
VENDAS	13	10,57%
RECHAMADA	12	9,76%
GRATUIDADE	8	6,50%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	5	4,07%
TARIFA	3	2,44%
CORPORATIVO	2	1,63%
GIRO	2	1,63%
CONVENIÊNCIA	2	1,63%
ATENDIMENTO	2	1,63%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,63%
RESSARCIMENTO	2	1,63%
RIOCARD MAIS	1	0,81%
ACESSIBILIDADE	1	0,81%
COMUNICAÇÃO	1	0,81%
Total	123	100,00%



Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	29	80,56%
GIRO	2	5,56%
GRATUIDADE	2	5,56%
OPERAÇÃO	2	5,56%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	2,78%
Total	36	100,00%

Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
MANUTENÇÃO	2	50,00%
OPERAÇÃO	2	50,00%
Total	4	100,00%

Sugestões - Linha 2

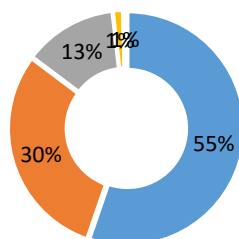




9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	120	55,30%
CRÍTICA	65	29,95%
SOLICITAÇÃO	28	12,90%
ELOGIO	3	1,38%
SUGESTÃO	1	0,46%
Total	217	100,00%

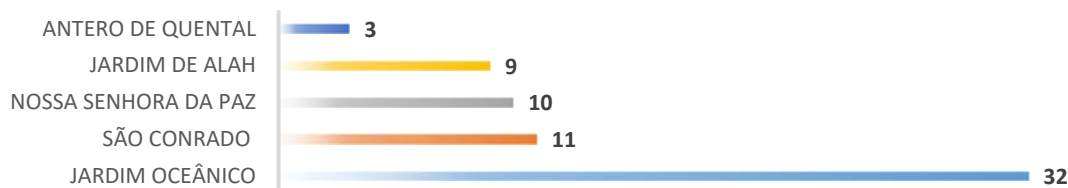
Tipo de Manifestação - Linha 4



- INFORMAÇÃO
- CRÍTICA
- SOLICITAÇÃO
- ELOGIO
- SUGESTÃO

Estação	Reclamações	%
JARDIM OCEÂNICO	32	49,23%
SÃO CONRADO	11	16,92%
NOSSA SENHORA DA PAZ	10	15,38%
JARDIM DE ALAH	9	13,85%
ANTERO DE QUENTAL	3	4,62%
Total	65	100,00%

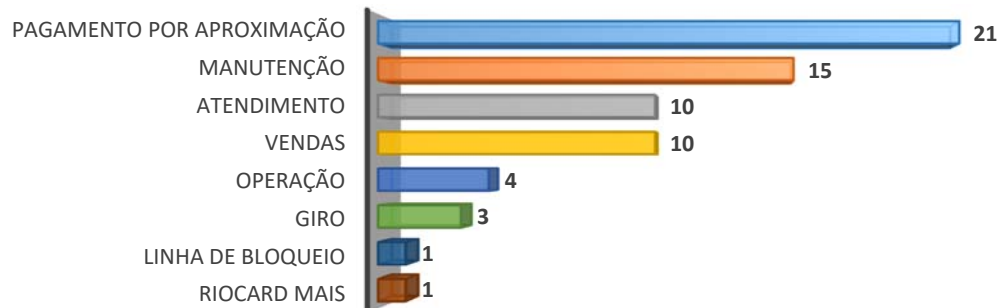
RECLAMAÇÕES NOVEMBRO 2024 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	21	32,31%
MANUTENÇÃO	15	23,08%
ATENDIMENTO	10	15,38%
VENDAS	10	15,38%
OPERAÇÃO	4	6,15%
GIRO	3	4,62%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,54%
RIOCARD MAIS	1	1,54%
Total	65	100,00%

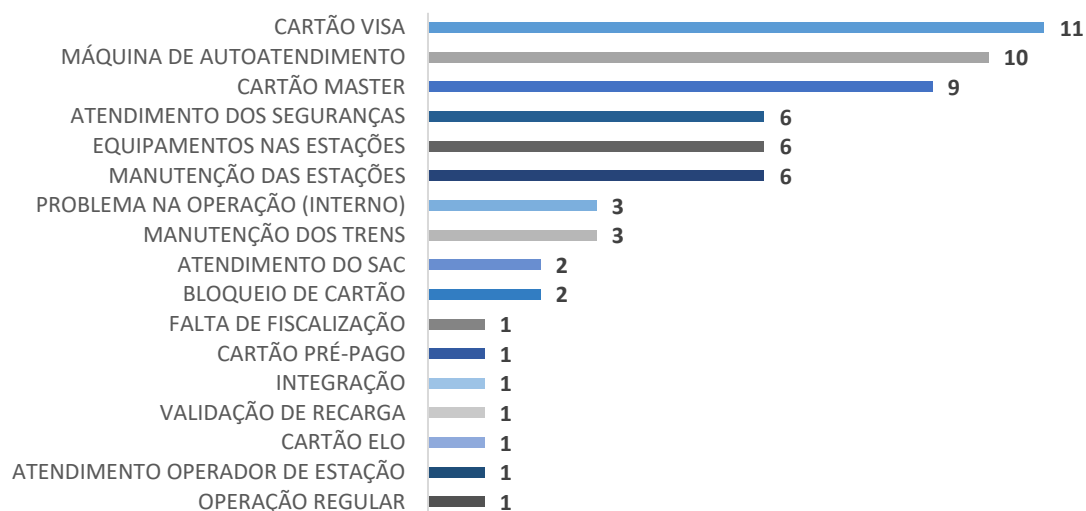


Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	11	16,92%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	10	15,38%
CARTÃO MASTER	9	13,85%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	9,23%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	6	9,23%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	6	9,23%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	3	4,62%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	3	4,62%
ATENDIMENTO DO SAC	2	3,08%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	3,08%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	1,54%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	1,54%
INTEGRAÇÃO	1	1,54%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	1,54%
CARTÃO ELO	1	1,54%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	1	1,54%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,54%
Total	65	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por categoria





Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	3	100%
Total	3	100%

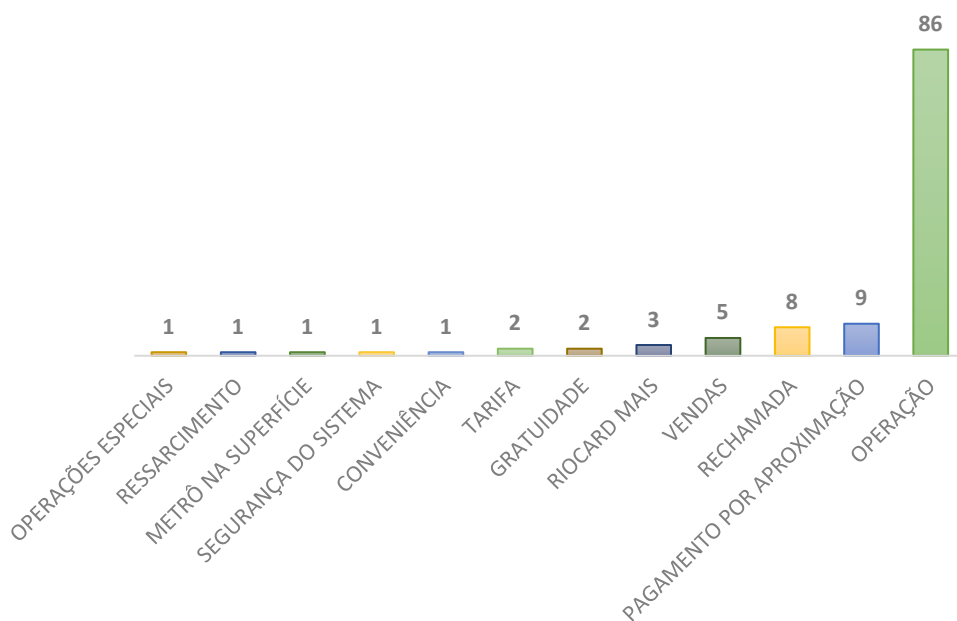
Elogios - Linha 4



ATENDIMENTO

Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	86	71,67%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	9	7,50%
RECHAMADA	8	6,67%
VENDAS	5	4,17%
RIOCARD MAIS	3	2,50%
GRATUIDADE	2	1,67%
TARIFA	2	1,67%
CONVENIÊNCIA	1	0,83%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,83%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,83%
RESSARCIMENTO	1	0,83%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,83%
Total	120	100,00%

Informações - Linha 4





Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	20	71,43%
OPERAÇÃO	5	17,86%
CORPORATIVO	1	3,57%
GRATUIDADE	1	3,57%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	3,57%
Total	28	100,00%

Solicitações - Linha 4



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

Sugestões - Linha 4

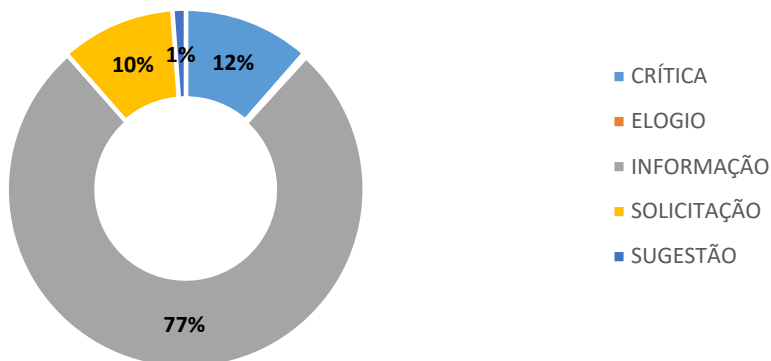


9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	137	11,43%
ELOGIO	4	0,33%
INFORMAÇÃO	920	76,73%
SOLICITAÇÃO	124	10,34%
SUGESTÃO	14	1,17%
Total	1199	100,00%

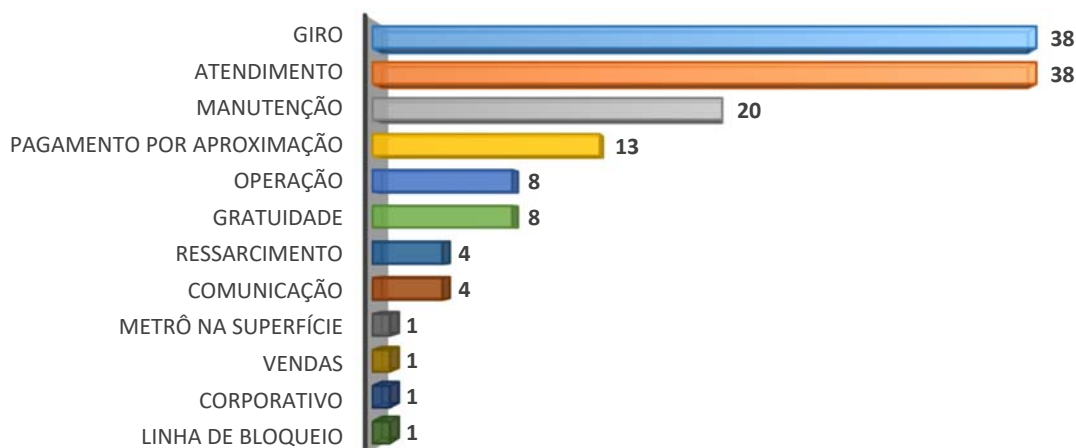


Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	38	27,74%
ATENDIMENTO	38	27,74%
MANUTENÇÃO	20	14,60%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	13	9,49%
OPERAÇÃO	8	5,84%
GRATUIDADE	8	5,84%
RESSARCIMENTO	4	2,92%
COMUNICAÇÃO	4	2,92%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,73%
VENDAS	1	0,73%
CORPORATIVO	1	0,73%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,73%
Total	137	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



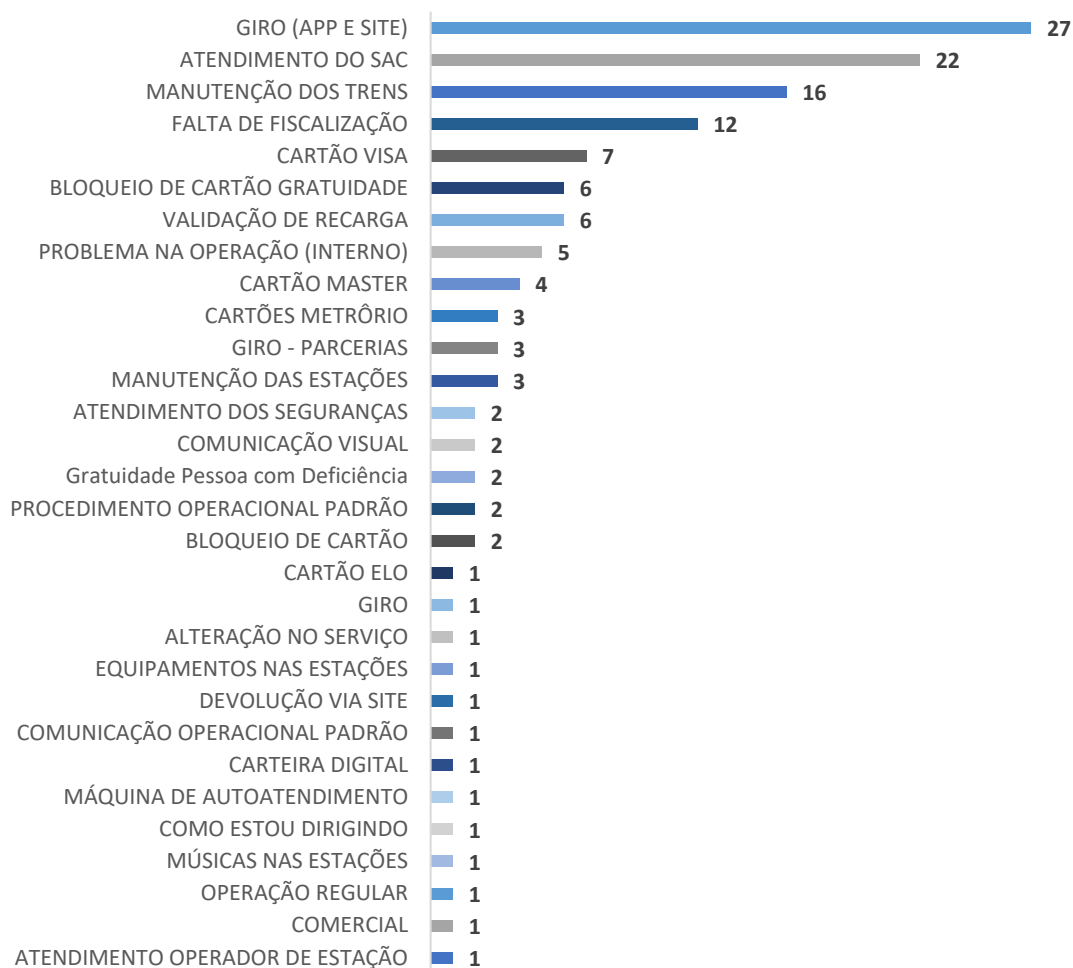
Categoria	Reclamações	%
GIRO (APP E SITE)	27	19,71%
ATENDIMENTO DO SAC	22	16,06%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	16	11,68%



FALTA DE FISCALIZAÇÃO	12	8,76%
CARTÃO VISA	7	5,11%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	6	4,38%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	4,38%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	3,65%
CARTÃO MASTER	4	2,92%
CARTÕES METRÔRIO	3	2,19%
GIRO - PARCERIAS	3	2,19%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	3	2,19%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	1,46%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	1,46%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	2	1,46%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,46%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	1,46%
CARTÃO ELO	1	0,73%
GIRO	1	0,73%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	1	0,73%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,73%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,73%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,73%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,73%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	0,73%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,73%
MÚSICAS NAS ESTAÇÕES	1	0,73%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,73%
COMERCIAL	1	0,73%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	1	0,73%
Total	137	100,00%



Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	4	100,00%
Total	4	100,00%

Elogios - Linha não Informada



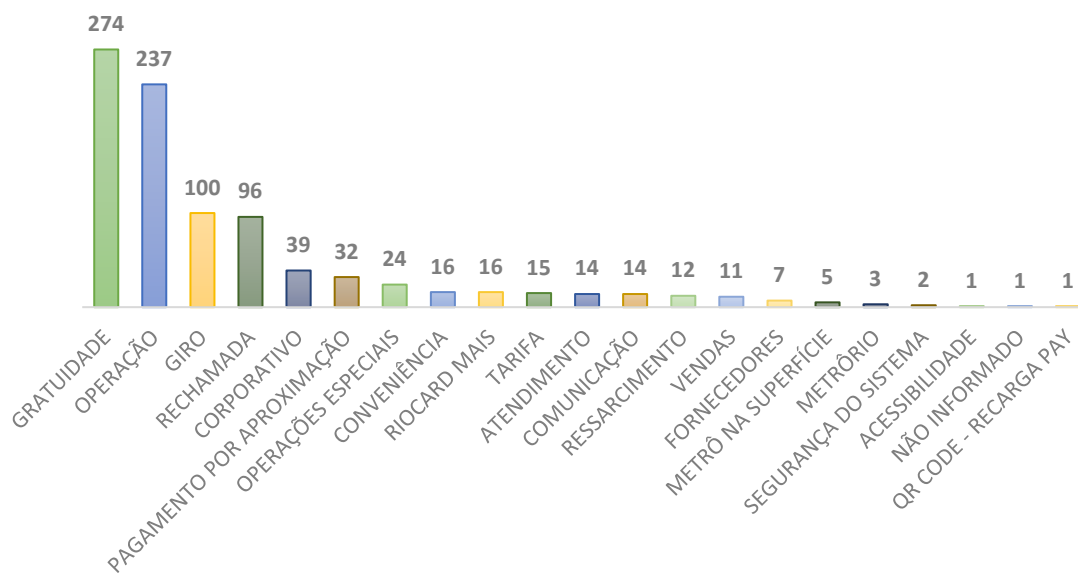
■ ATENDIMENTO

Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	274	29,78%
OPERAÇÃO	237	25,76%
GIRO	100	10,87%
RECHAMADA	96	10,43%
CORPORATIVO	39	4,24%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	32	3,48%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	24	2,61%



CONVENIÊNCIA	16	1,74%
RIOCARD MAIS	16	1,74%
TARIFA	15	1,63%
ATENDIMENTO	14	1,52%
COMUNICAÇÃO	14	1,52%
RESSARCIMENTO	12	1,30%
VENDAS	11	1,20%
FORNECEDORES	7	0,76%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	0,54%
METRÔRIO	3	0,33%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,22%
ACESSIBILIDADE	1	0,11%
NÃO INFORMADO	1	0,11%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,11%
Total	920	100,00%

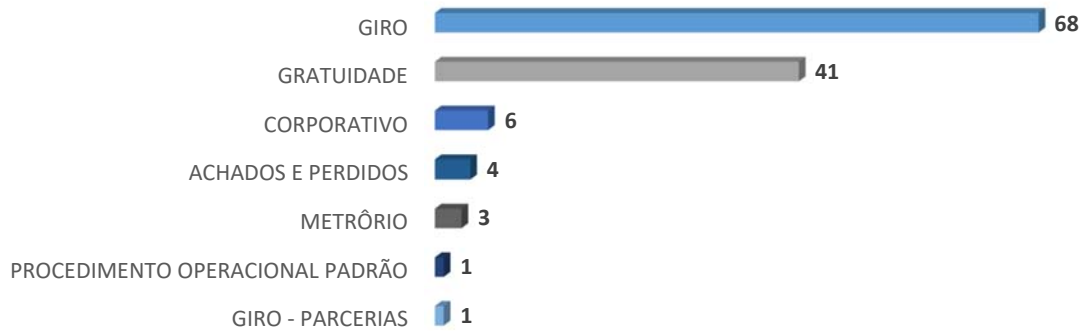
Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	68	54,84%
GRATUIDADE	41	33,06%
CORPORATIVO	6	4,84%
ACHADOS E PERDIDOS	4	3,23%
METRÔRIO	3	2,42%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,81%
GIRO - PARCERIAS	1	0,81%
Total	124	100,00%

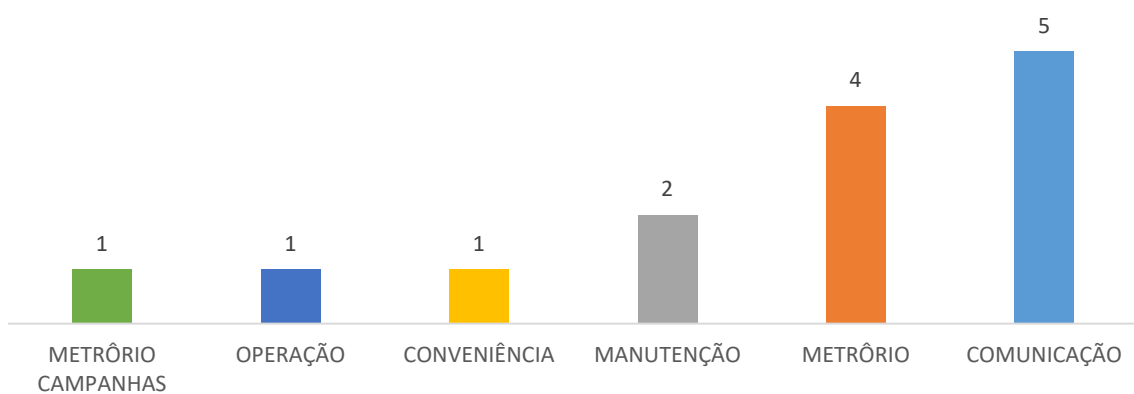


Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	5	35,71%
METRÔRIO	4	28,57%
MANUTENÇÃO	2	14,29%
CONVENIÊNCIA	1	7,14%
OPERAÇÃO	1	7,14%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	7,14%
Total	14	100,00%

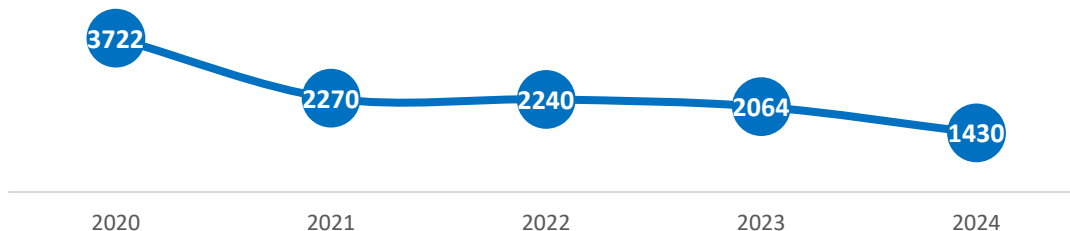
Sugestões - Linha Não Informada



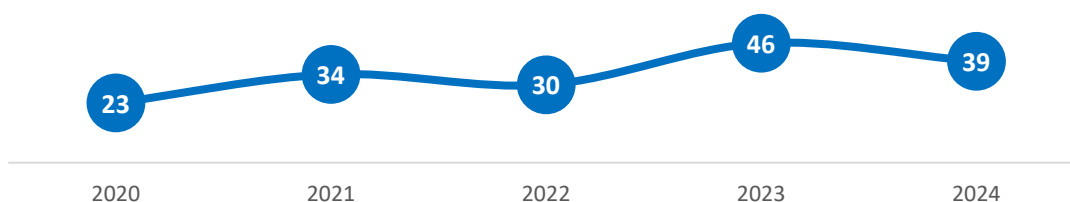


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



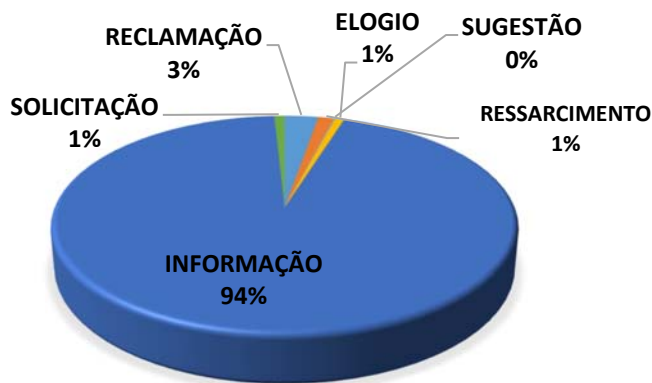
Reclamações - CCR Barcas



10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	39	2,73%
RESSARCIMENTO	18	1,26%
SUGESTÃO	2	0,14%
ELOGIO	10	0,70%
INFORMAÇÃO	1349	94,34%
SOLICITAÇÃO	12	0,84%
TOTAL	1430	100,00%

MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

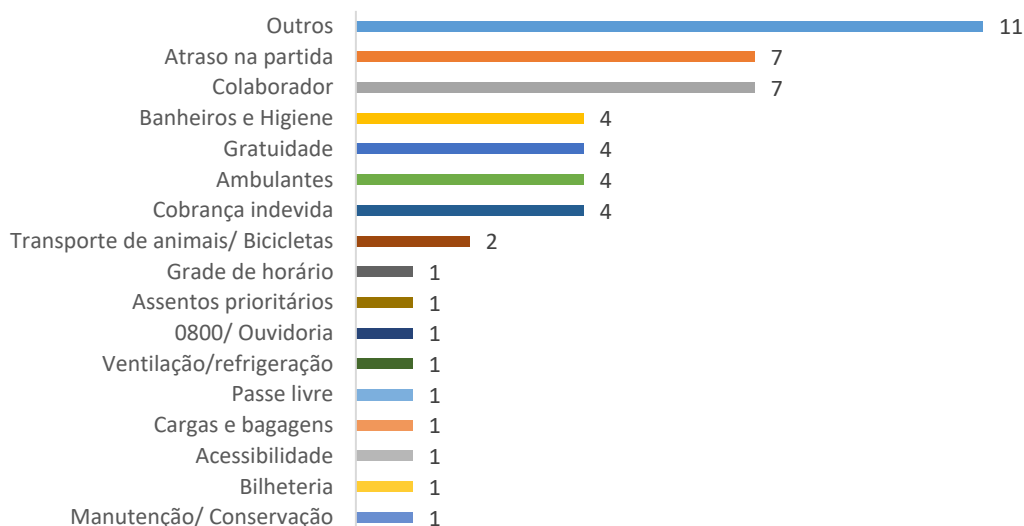




10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Outros	11	21,15%
Atraso na partida	7	13,46%
Colaborador	7	13,46%
Banheiros e Higiene	4	7,69%
Gratuidade	4	7,69%
Ambulantes	4	7,69%
Cobrança indevida	4	7,69%
Transporte de animais/ Bicletas	2	3,85%
Grade de horário	1	1,92%
Assentos prioritários	1	1,92%
0800/ Ouvidoria	1	1,92%
Ventilação/refrigeração	1	1,92%
Passes livre	1	1,92%
Cargas e bagagens	1	1,92%
Acessibilidade	1	1,92%
Bilheteria	1	1,92%
Manutenção/ Conservação	1	1,92%
Total	52	100%

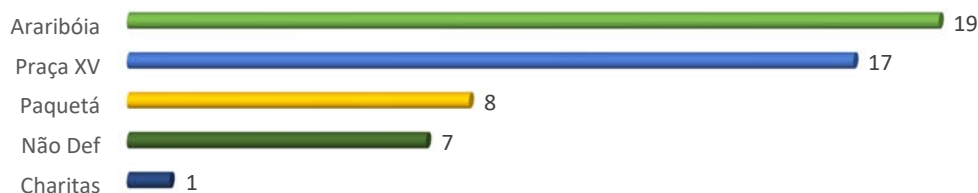
MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Araribóia	19	36,54%
Praça XV	17	32,69%
Paquetá	8	15,38%
Não Def	7	13,46%
Charitas	1	1,92%
Total	52	100,00%



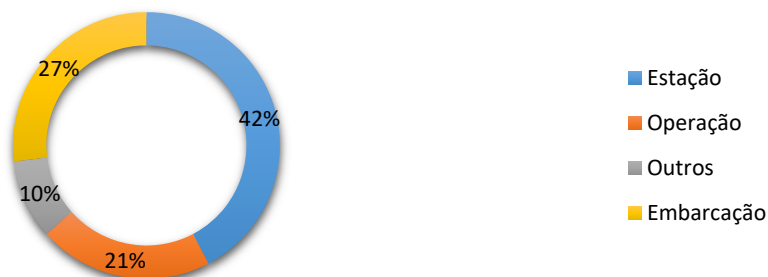
RECLAMAÇÕES - POR LINHA



10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	22	42,31%
Operação	11	21,15%
Outros	5	9,62%
Embarcação	14	26,92%
Total	52	100,00%

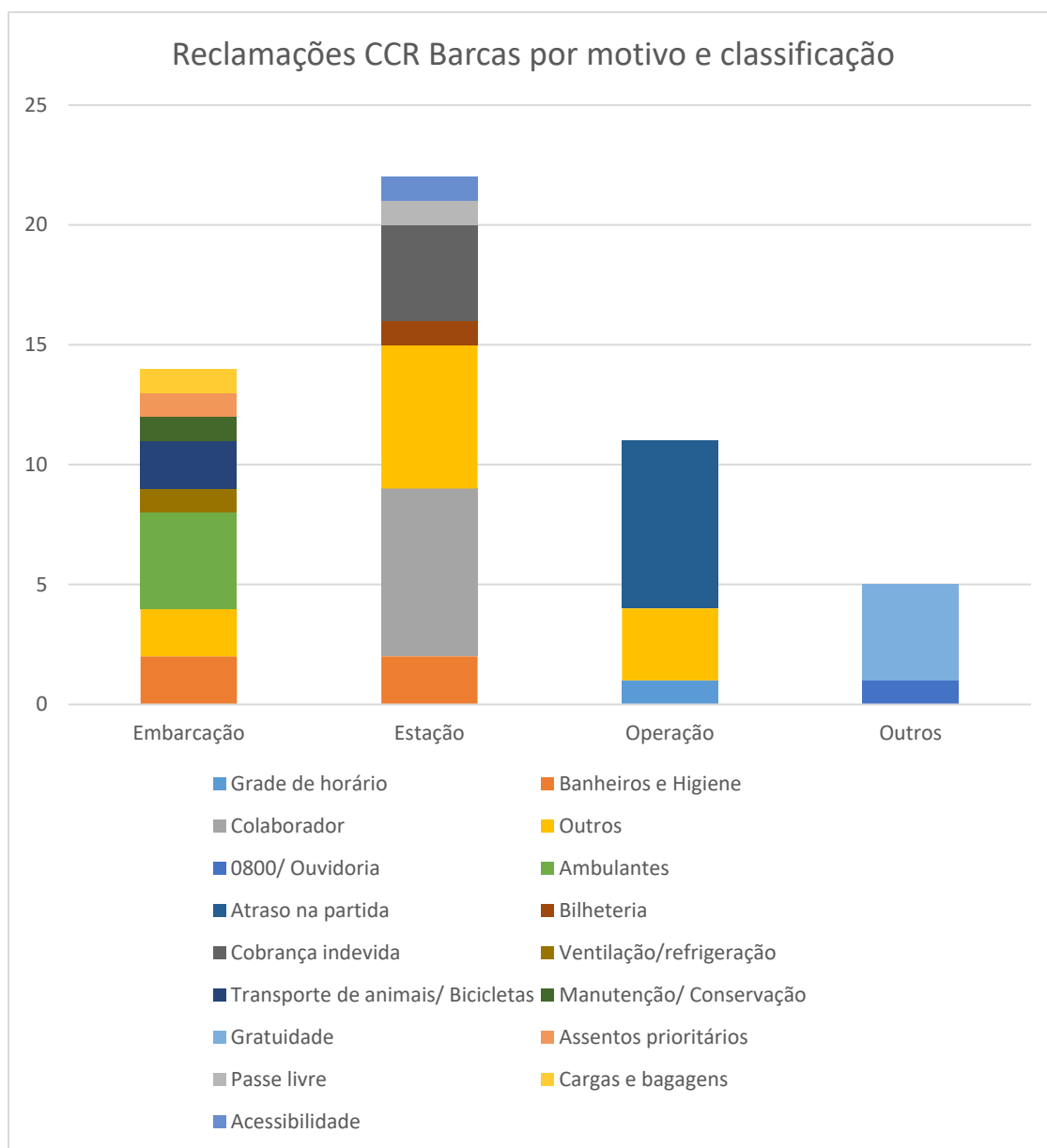
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Grade de horário			1	
Banheiros e Higiene	2	2		
Colaborador		7		
Outros	2	6	3	
0800/ Ouvidoria				1
Ambulantes	4			
Atraso na partida			7	
Bilheteria		1		
Cobrança indevida		4		
Ventilação/refrigeração	1			
Transporte de animais/ Bicletas	2			
Manutenção/ Conservação	1			
Gratuidade				4

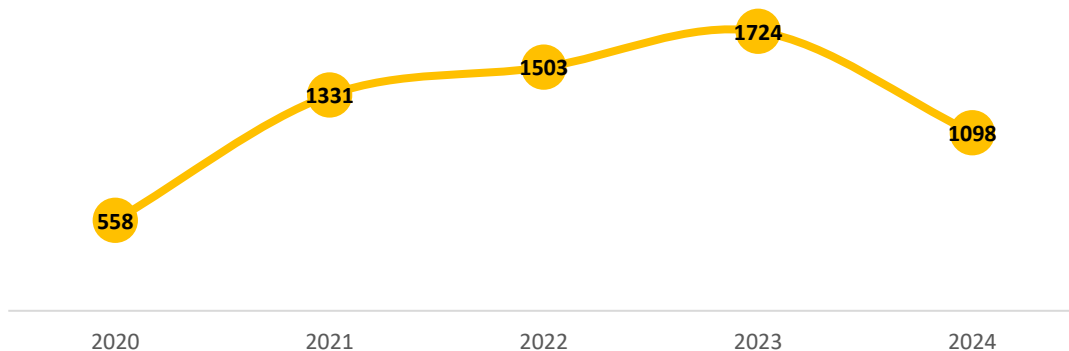


Assentos prioritários	1			
Passe livre		1		
Cargas e bagagens	1			
Acessibilidade		1		
Total	14	22	11	5

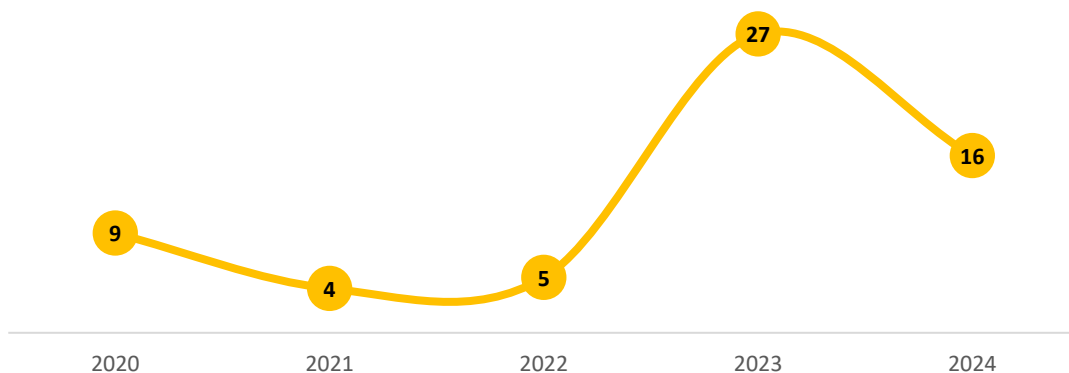


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



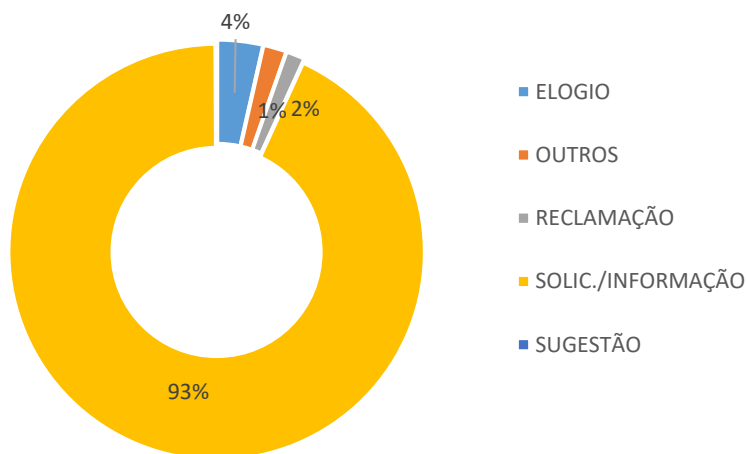
Reclamações - CCR Via Lagos



11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	39	3,55%
OUTROS	20	1,82%
RECLAMAÇÃO	16	1,46%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1022	93,08%
SUGESTÃO	1	0,09%
Total	1098	100,00%

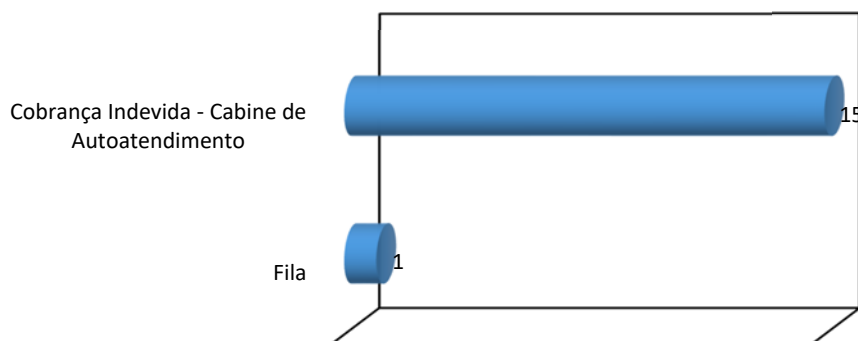
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

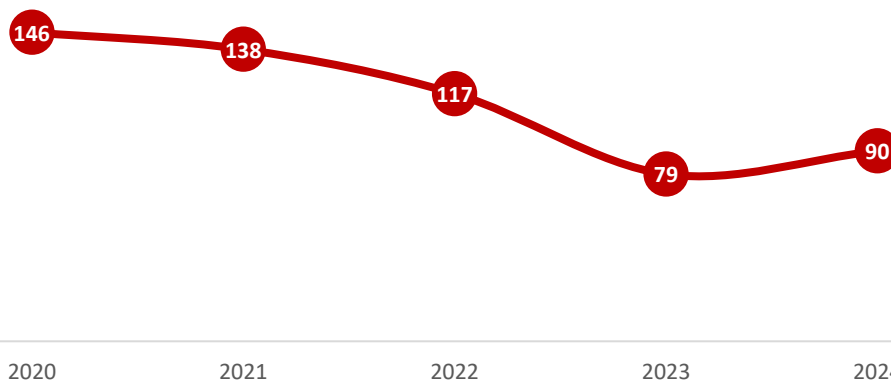
RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento	15	93,75%
Fila	1	6,25%
Total	16	100,00%

Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação

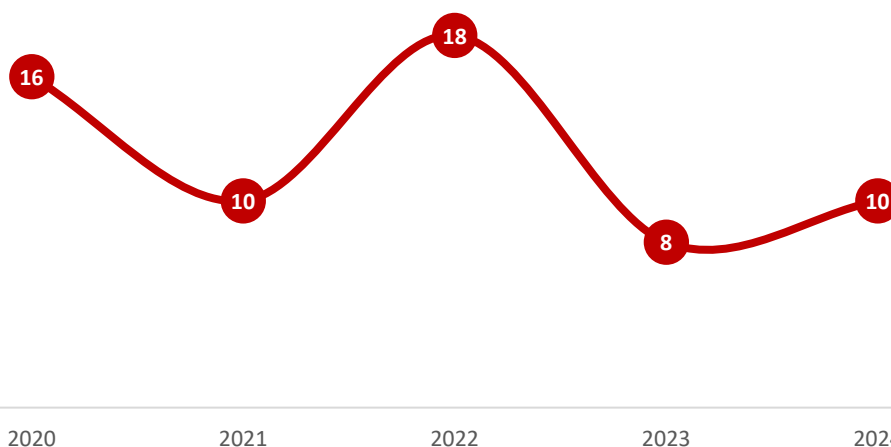


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



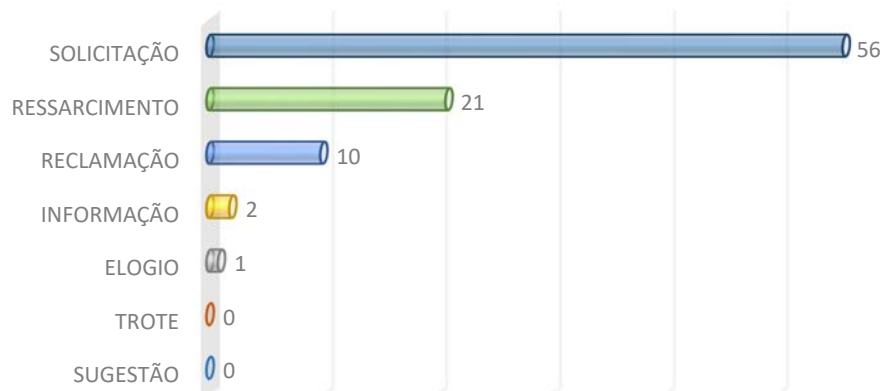
Reclamações - Rota 116



12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
SOLICITAÇÃO	56	1,67%
RESSARCIMENTO	21	96,66%
RECLAMAÇÃO	10	0,00%
INFORMAÇÃO	2	1,21%
ELOGIO	1	0,37%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	90	100,00%

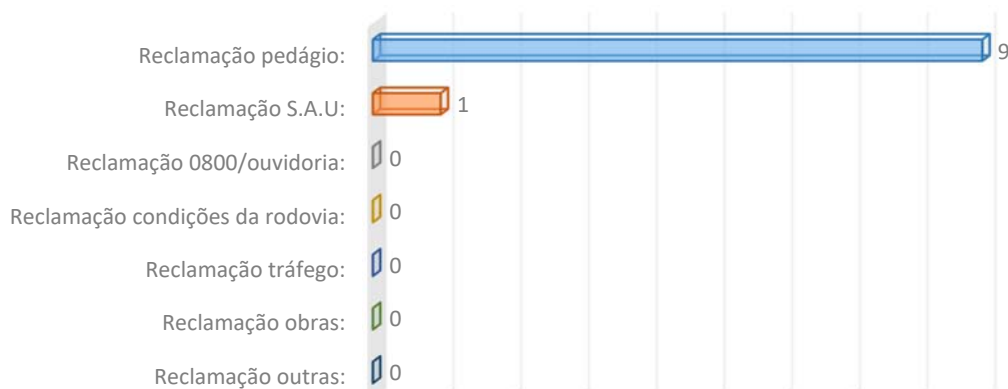
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



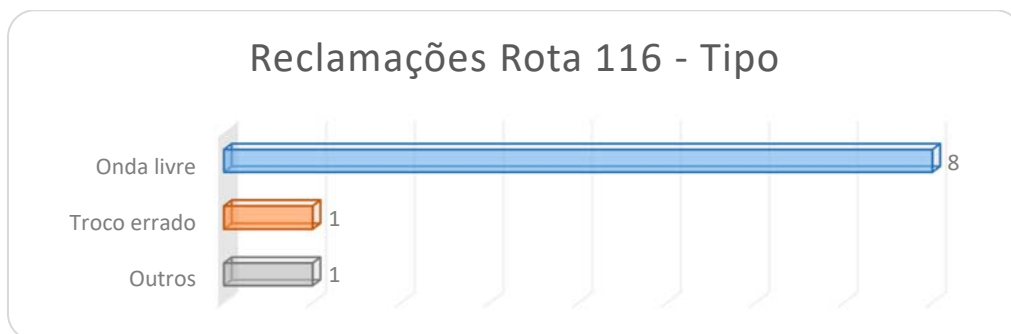
12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	9	53,85%
Reclamação S.A.U:	1	7,69%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação obras:	0	7,69%
Reclamação outras:	0	0,00%
Total	10	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação



Tipo	Frequência	%
Onda livre	8	80,00%
Troco errado	1	10,00%
Outros	1	10,00%
Total	10	100%






Conclusão

Em Ouvidoria do mês corrente, a Ouvidoria coletou 2.407 registros, dos quais 92,6% dos registros foram informações, 7,2% reclamações, 0,2% elogios, 0,04% denúncia e 0,04% sugestão. Não houveram registros acerca de solicitações. Ressalta-se que o décimo mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante nas Concessionárias Supervia e MetrôRio, sendo nas estações Central do Brasil, Triagem e Méier da Supervia, e Cidade Nova, no MetrôRio. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsáveis por 52,7% das manifestações. O telefone foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 30%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o presencial, pontuado em 70,9%. Destaca-se também as queixas pelo *e-mail*, com o percentual de 10,7%. As reclamações via OuvERJ obtiveram 4,1% dos registros. Ademais, houve 4 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 outubro, havendo um acréscimo avaliado em 1.385%. O décimo mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando aumento referente às reclamações. Em média, houve 78 registros diários e 8 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (132 registros) e a mais reclamada (60,5% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo de reclamações. Em relação aos meses de outubro, houve queda das manifestações, comportamento inverso das reclamações em comparação com outubro do ano passado. Os registros foram os menores desde 2021. Nesta Ouvidoria, escada rolante foi assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 17,4% 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 46,4% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou crescimento dos registros e aumento nas reclamações em comparação com ao ano anterior, comportamento semelhante



ao da Agetransp, havendo crescimento nos registros e nas reclamações sobre a mesma. Os assuntos mais mencionados neste setor foram superlotação e escada rolante, enquanto Cartão Visa e equipamentos nas estações foram os mais mencionados na Concessionária. Houve concordância em relação a linha mais reclamada, sendo linha não informada mais frequentes 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 uma diminuição no número de manifestações e aumento no registro de reclamações. Na concessionária, os registros gerais caíram e as queixas apresentaram queda. Dos assuntos frequentes, verificou-se que informação e atraso na partida foram mais mencionados nas queixas neste setor. Outros e atraso na partida e colaborador foram os mais mencionados na Concessionária. Com relação à estação, não informada foi a mais mencionada na Agetransp, e, na própria Concessionária, Araribóia representou 36,5% das indagações.

A CCR Via Lagos apresentou crescimento no número de manifestações, enquanto obteve acréscimo nas reclamações para o mês de outubro. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 36,3% nas manifestações e queda das reclamações. Informação e operação foram os assuntos mencionados nesta Agência e Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento e fila.

Considerando a Rota 116, houve 1 registro geral e nenhuma reclamação acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros cresceram 13,9% enquanto as reclamações apresentaram acréscimo, com o percentual de 25%. Não houve assunto relatado nesta Agência e onda livre o mais reclamado na concessionária.

Rio de Janeiro, 13 de dezembro de 2024

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7

