

Ônibus Público – Dez Maiores Reclamações – 2011 a 2016
Município do Rio de Janeiro

Dez Maiores Motivos de Reclamação - 2011	
Motivo	Quantidade
Não parou no ponto	2.625
Comportamento indevido do motorista	1.051
Escassez de ônibus	836
Excesso de velocidade - direção perigosa	510
Má conservação da frota	294
Alteração de itinerário	264
Intervalo acima do normal	206
Indicação de necessidade de vistoria	157
Comportamento indevido do cobrador	135
Parada fora do ponto - embarque e desembarque	88
Total das dez maiores reclamações	6.166
Total das reclamações do município do Rio de Janeiro	7.307
% das dez maiores reclamações sobre o total de reclamações	84,38
Obs: O Teleatendimento 1746 iniciou suas atividades em março de 2011	
Fonte: Rio Como Vamos/ Teleatendimento 1746	

Dez Maiores Motivos de Reclamação - 2012	
Motivo	Quantidade
Não parou no ponto	14.854
Comportamento indevido do motorista	4.308
Escassez de ônibus	3.279
Excesso de velocidade - direção perigosa	1.956
Má conservação da frota	1.642
Intervalo acima do normal	1.372
Alteração de itinerário	886
Comportamento indevido do cobrador	542
BRT (corredor expresso de ônibus)	315
Parada fora do ponto - Embarque e desembarque	238
Total das dez maiores reclamações	29.392
Total das reclamações do município do Rio de Janeiro	32.589
% das dez maiores reclamações sobre o total de reclamações	90,19
Fonte: Rio Como Vamos/ Teleatendimento 1746	

Dez Maiores Motivos de Reclamação - 2013	
Motivo	Quantidade
Não parou no ponto	15.999
Escassez de ônibus	7.214
Comportamento indevido do motorista	6.827
Má conservação da frota	3.352
Excesso de velocidade - direção perigosa	2.871
Intervalo acima do normal	2.478
Alteração de itinerário	1.479
BRT (corredor expresso de ônibus)	928
Indicação de necessidade de vistoria	924
Comportamento indevido do cobrador	667
Total das dez maiores reclamações	42.739
Total das reclamações do município do Rio de Janeiro	47.672
% das dez maiores reclamações sobre o total de reclamações	89,65
Fonte: Rio Como Vamos/ Teleatendimento 1746	

Dez Maiores Motivos de Reclamação - 2014	
Motivo	Quantidade
Não parou no ponto	9.934
Comportamento indevido do motorista	4.984
Escassez de ônibus	4.481
Má conservação da frota	2.613
Excesso de velocidade - direção perigosa	2.221
Intervalo acima do normal	1.731
Alteração de itinerário	1.131
BRT (corredor expresso de ônibus)	746
Comportamento indevido do cobrador	392
Indicação de necessidade de vistoria	365
Total das dez maiores reclamações	28.598
Total das reclamações do município do Rio de Janeiro	33.107
% das dez maiores reclamações sobre o total de reclamações	86,38
Fonte: Rio Como Vamos/ Teleatendimento 1746	

Dez Maiores Motivos de Reclamação - 2015	
Motivo	Quantidade
Não parou no ponto	7.343
Escassez de ônibus	3.680
Comportamento indevido do motorista	3.556
Má conservação da frota	2.359
Excesso de velocidade - direção perigosa	1.711
Indicação de necessidade de vistoria	1.586
Intervalo acima do normal	1.418
Parada fora do ponto - embarque e desembarque	675
Alteração de itinerário	626
Ônibus - estacionamento indevido	477
Total das dez maiores reclamações	23.431
Total das reclamações do município do Rio de Janeiro	30.120
% das dez maiores reclamações sobre o total de reclamações	77,79
Fonte: Rio Como Vamos/ Teleatendimento 1746	

Dez Maiores Motivos de Reclamação - 2016	
Motivo	Quantidade
Não parou no ponto	4.025
Comportamento indevido do motorista	3.365
Escassez de ônibus	2.266
Má conservação da frota	2.437
Retirada de linha	4.547
Excesso de velocidade - direção perigosa	2.340
Intervalo acima do normal	1.129
Alteração de itinerário	1.107
Indicação de necessidade de vistoria	962
Estação BRT	228
Total das dez maiores reclamações	22.406
Total das reclamações do município do Rio de Janeiro	29.973
% das dez maiores reclamações sobre o total de reclamações	74,75
Fonte: Rio Como Vamos/ Teleatendimento 1746	