

ANEXO III.C – TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DE RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	CLASSE
1	Denúncia de carona/falta de cobrança de tarifa	Operador
2	Denúncia de retenção de tarifa pelo cobrador	Operador
3	Dirigir com as portas abertas	Operador
4	Operador fumando dentro do veículo	Operador
5	Operador com sinais de embriaguez	Operador
6	Não aguardar finalização do embarque/desembarque	Operador
7	Velocidade incompatível/manobras arriscadas	Operador
8	Motorista não atende embarque/desembarque	Operador
9	Embarcar/desembarcar afastado da calçada	Operador
10	Alteração do itinerário previsto	Operador
11	Interromper/atrasar propositalmente a viagem	Operador
12	Dirigir pela segunda pista	Operador
13	Dirigir à noite com as luzes do letreiro apagadas	Operador
14	Letreiro em desacordo/placas incorretas ou ausentes	Operador
15	Agressão física ou ameaça a passageiro	Operador
16	Tratar idoso ou PNE com falta de respeito	Operador
17	Problemas de iluminação interna	Frota
18	Limpeza do ônibus	Frota
19	Problemas mecânicos	Frota
20	Manutenção do veículo em geral	Frota
21	Passageiro especial impedido de embarcar	Operador
22	Ameaça com arma a passageiro	Operador
23	Catraca eletrônica/validador não funciona	Frota
24	Reclamação de demora na partida do ônibus	Operador
25	Alteração de ponto final/inicial	Operador
26	Reclamação de intervalo excessivo da linha	Operador
27	Descumprimento de partido do ponto inicial/final	Operador
28	Reclamação de ônibus com superlotação	Operador
29	Uso irregular de bilhete Especial/Idoso/Estudante	Operador
30	Veículo com emissão de fumaça preta	Frota
31	Veículo com vazamento de óleo	Frota
32	Problemas de iluminação externa do veículo	Frota
33	Motorista conversar ao volante	Operador
34	Assédio sexual/moral	Operador
35	Motorista falar ao celular	Operador
36	Ouvir som com volume alto	Operador
37	Deixar de embarcar passageiro especial por problema no elevador	Frota