



Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Maio 2025



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

Jéssica Campos Gama da Silva

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo Firmo de Souza

Assistente de Ouvidoria

Vinícius Torres Pires

Assistente de Ouvidoria

Wladimir da Silva Cardoso

Assistente de Ouvidoria



Índice

Introdução	5
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Maio 2025	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 – Maio 2025	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	14
3.4 Estação das reclamações	15
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	16
4.1 Categoria das reclamações.....	16
4.2 Assunto das reclamações	17
4.3 Linha das Reclamações	18
4.4 Estação das Reclamações.....	19
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	20
6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	22
7 Manifestações Supervia	24
7.1 Manifestações por Tipo	25
7.2 Manifestações por Ramal.....	25



7.3 Reclamações por Ramal	26
7.4 Reclamações por assunto.....	27
7.5 Ramal Belford Roxo	33
7.6 Ramal Deodoro	34
7.5 Ramal Guapimirim	38
7.6 Ramal Japeri.....	39
7.7 Ramal Paracambi.....	40
7.8 Ramal Santa Cruz.....	41
7.9 Ramal Saracuruna	42
7.10 Ramal Vila Inhomirim	43
7.11 Assunto das Manifestações por tipo	44
8 Manifestações MetrôRio	50
8.1 Manifestações por Linha e Tipo	50
8.2 Categoria das Manifestações.....	51
8.3 Categoria das Reclamações	54
8.4 Motivo das Reclamações	55
8.5 Manifestações Linha 1	56
8.6 Manifestações Linha 2	63
8.7 Manifestações Linha 4	68
8.8 Manifestações Linha Não Informada.....	73
9 Manifestações CCR Via Lagos	78
9.1 Manifestações por tipo	78
9.2 Classificação das reclamações	79
10 Manifestações Rota 116	80
10.1 Manifestações por Tipo	80
10.2 Reclamações por classificação e assunto.....	81
Conclusão	83



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 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 Via Lagos e Rota 116, cuja Ouvidoria objetiva praticar uma Ouvidoria ativa, apresentando o presente relatório, que contém as estatísticas das manifestações recebidas e tratadas em todo o mês de maio do ano de 2025.

Cabe destacar, ainda, o encerramento do contrato de concessão firmado entre o poder concedente e a CCR Barcas, que operava o sistema aquaviário de transporte de passageiros, em fevereiro de 2025. Com o término do contrato, o serviço foi revertido ao Estado do Rio de Janeiro e uma nova operação foi estabelecida para garantir a continuidade do transporte aquaviário na Região Metropolitana.

Além disso, o documento detalha as demandas estatísticas realizadas diretamente nas Ouvidorias das Concessionárias, considerando que estas encaminham à Ouvidoria da Agetransp relatórios mensais com o detalhamento dos atendimentos — prática prevista no Art. 18º da Resolução AGETRANSP Nº 25, de 23/12/2014. Nesta edição, também serão apresentadas informações relativas aos atendimentos realizados sobre as dúvidas, esclarecimentos e/ou direcionamentos a respeito do novo serviço do sistema aquaviário, atualmente sob operação do consórcio Barcas Rio.

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 regulados pela AGETRANSP.

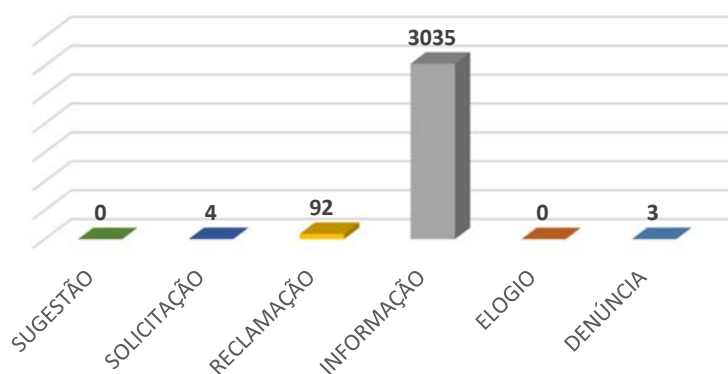


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Maio 2025

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	3	0,10%
ELOGIO	0	0,00%
INFORMAÇÃO	3035	96,84%
RECLAMAÇÃO	92	2,94%
SOLICITAÇÃO	4	0,13%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	3134	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

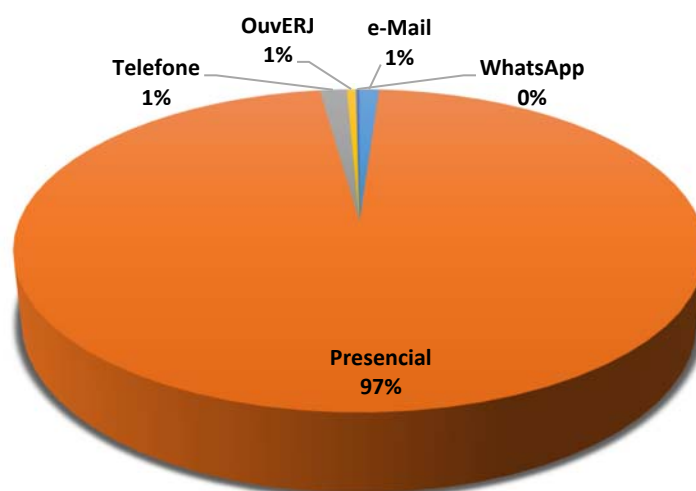


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	0	32	1	0	0	1	34
Presencial	3006	25	0	0	0	0	3031
Telefone	24	23	0	0	0	0	47
OuvERJ	5	6	2	0	0	3	16
WhatsApp	0	6	0	0	0	0	6
TOTAL	3035	92	3	0	0	4	3134



MANIFESTAÇÕES POR CANAL

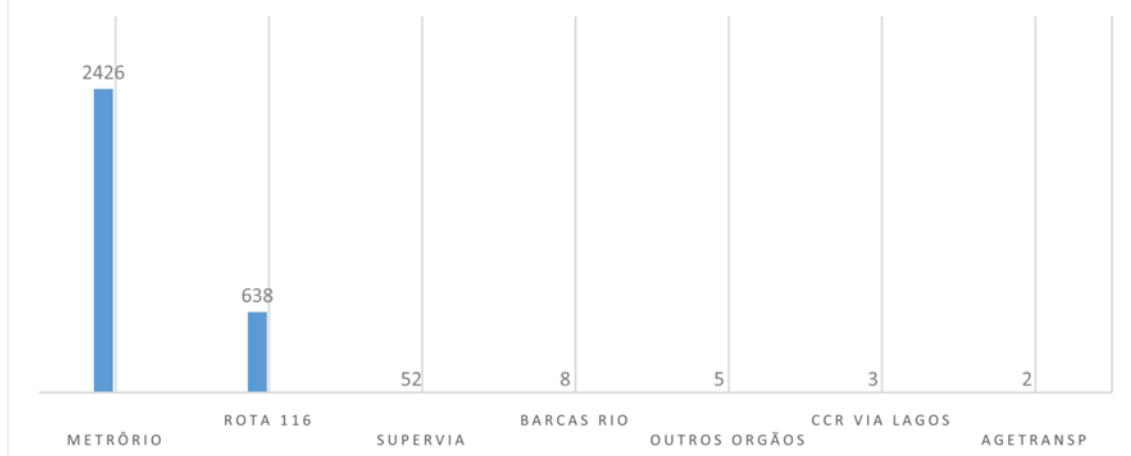


1.3 Unidade de referência das manifestações

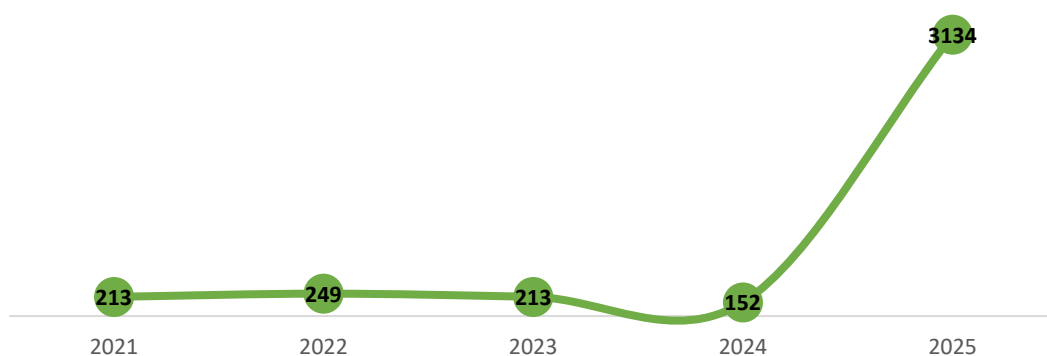
Unidade	Manifestações	%
MetrôRio	2426	77,41%
Rota 116	638	20,36%
Supervia	52	1,66%
Barcas Rio	8	0,26%
Outros Orgãos	5	0,16%
CCR Via Lagos	3	0,10%
Agetransp	2	0,06%
Total	3134	100%



MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

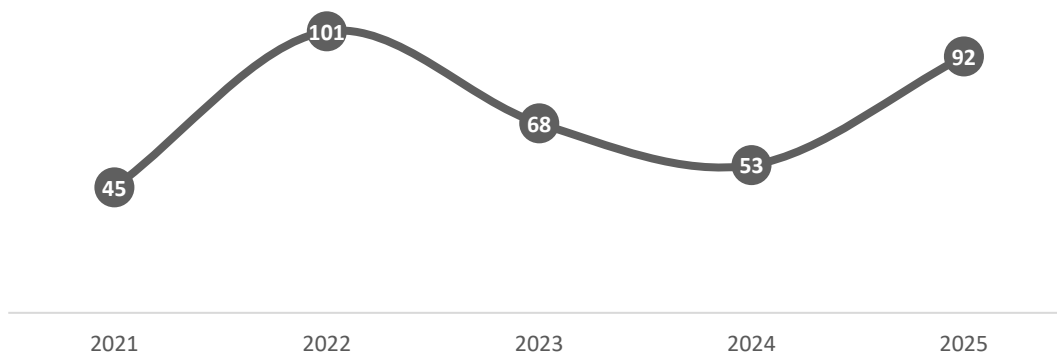


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Maio 2025

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

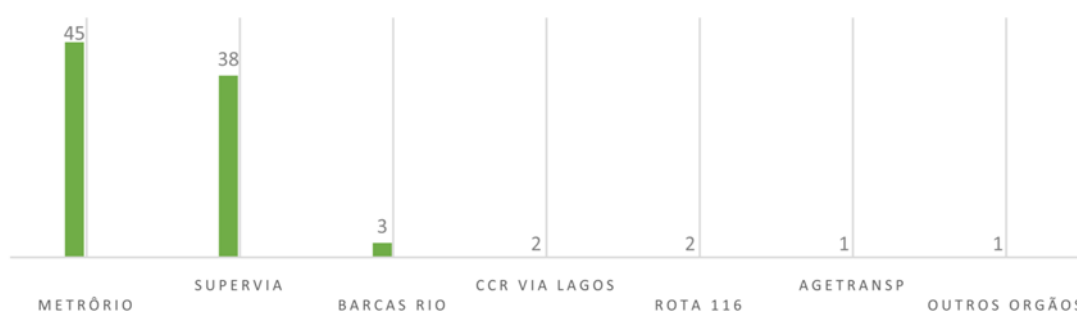




2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
MetrôRio	45	48,91%
Supervia	38	41,30%
Barcas Rio	3	3,26%
CCR Via Lagos	2	2,17%
Rota 116	2	2,17%
Agetransp	1	1,09%
Outros Orgãos	1	1,09%
Total	92	100,00%

RECLAMAÇÕES - UNIDADE



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Escada rolante	27	29,35%
Conservação e limpeza	9	9,78%
Atendimento	8	8,70%
Operação	6	6,52%
Banheiros	6	6,52%
Atraso na partida	5	5,43%
Acessibilidade	5	5,43%
Manutenção	4	4,35%
Fiscalização	4	4,35%
Atraso no Percurso	3	3,26%
Refrigeração	2	2,17%
Iluminação	2	2,17%
Intervalos	2	2,17%
Sistema de alto-falante	1	1,09%
Débito indevido	1	1,09%
Cartão	1	1,09%
Informação	1	1,09%
Horários	1	1,09%
Bilheteria	1	1,09%
Superlotação	1	1,09%
Horário de Funcionamento	1	1,09%
Ônibus	1	1,09%
Total	92	100%



Assunto das Reclamações

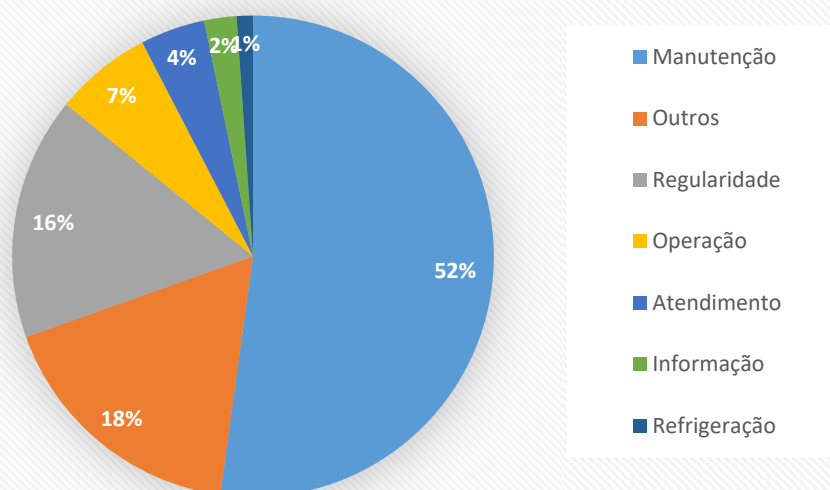


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Manutenção	48	52,17%
Outros	16	17,39%
Regularidade	15	16,30%
Operação	6	6,52%
Atendimento	4	4,35%
Informação	2	2,17%
Refrigeração	1	1,09%
Total	92	100,00%

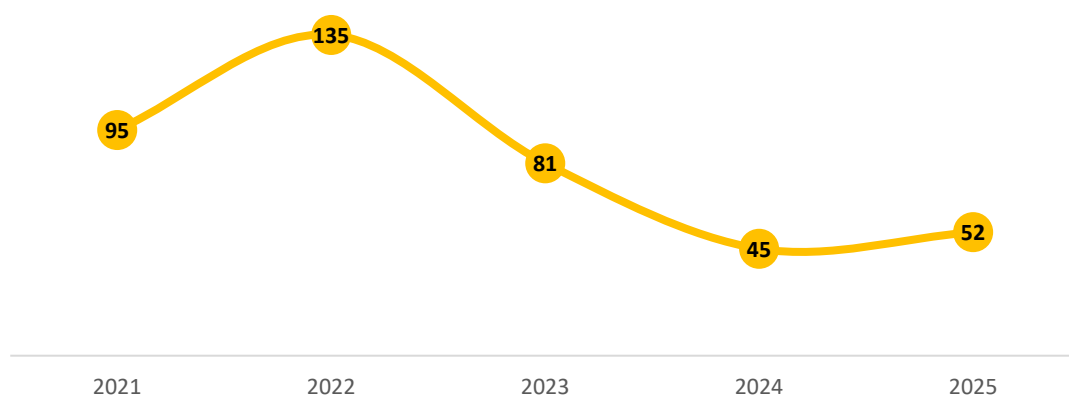


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

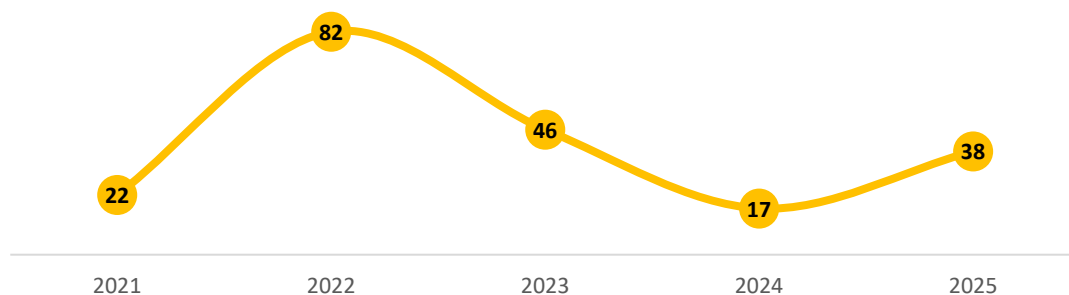


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

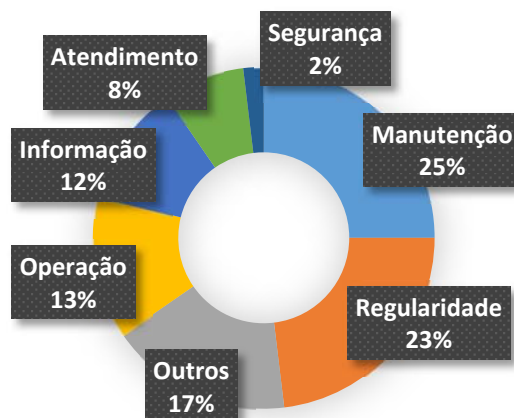




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Manutenção	13	25,0%
Regularidade	12	23,1%
Outros	9	17,3%
Operação	7	13,5%
Informação	6	11,5%
Atendimento	4	7,7%
Segurança	1	1,9%
Total	52	100,0%

Manifestações da Supervia por categoria

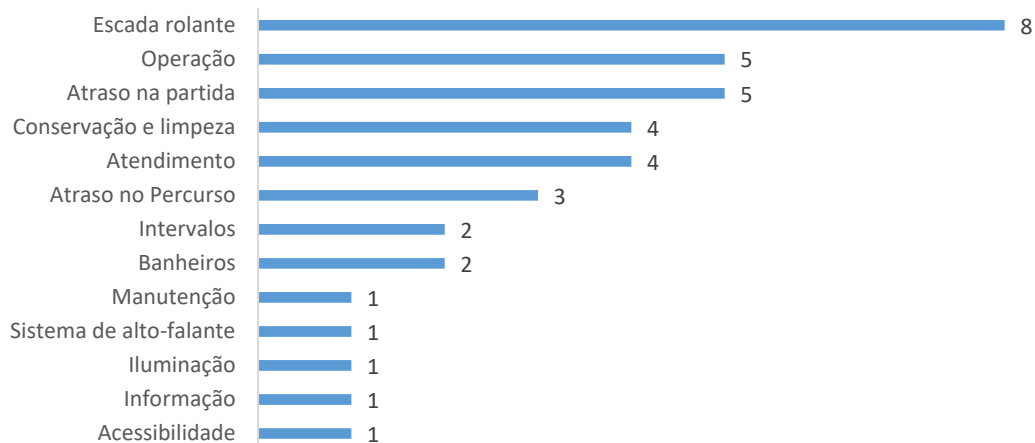


3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Escada rolante	8	21,05%
Operação	5	13,16%
Atraso na partida	5	13,16%
Conservação e limpeza	4	10,53%
Atendimento	4	10,53%
Atraso no Percurso	3	7,89%
Intervalos	2	5,26%
Banheiros	2	5,26%
Manutenção	1	2,63%
Sistema de alto-falante	1	2,63%
Iluminação	1	2,63%
Informação	1	2,63%
Acessibilidade	1	2,63%
Total	38	100%



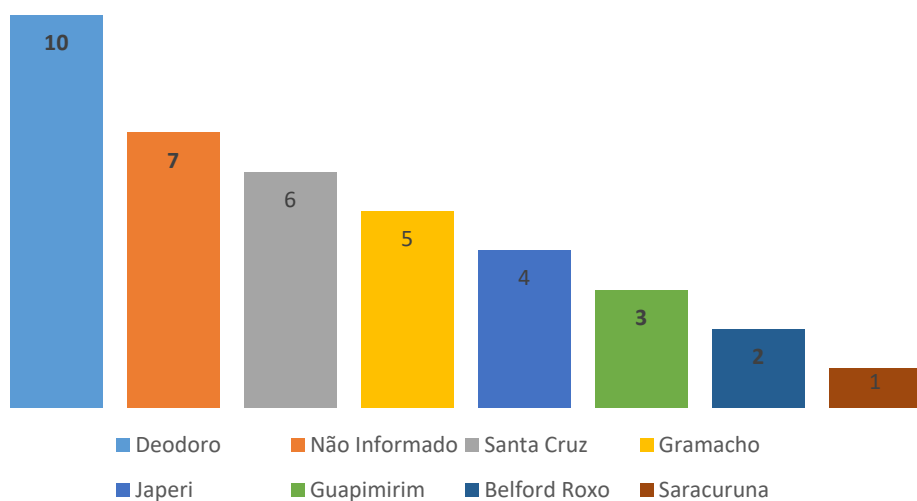
Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Deodoro	10	26,32%
Não Informado	7	18,42%
Santa Cruz	6	15,79%
Gramacho	5	13,16%
Japeri	4	10,53%
Guapimirim	3	7,89%
Belford Roxo	2	5,26%
Saracuruna	1	2,63%
Total	38	100%

Ramais das Reclamações

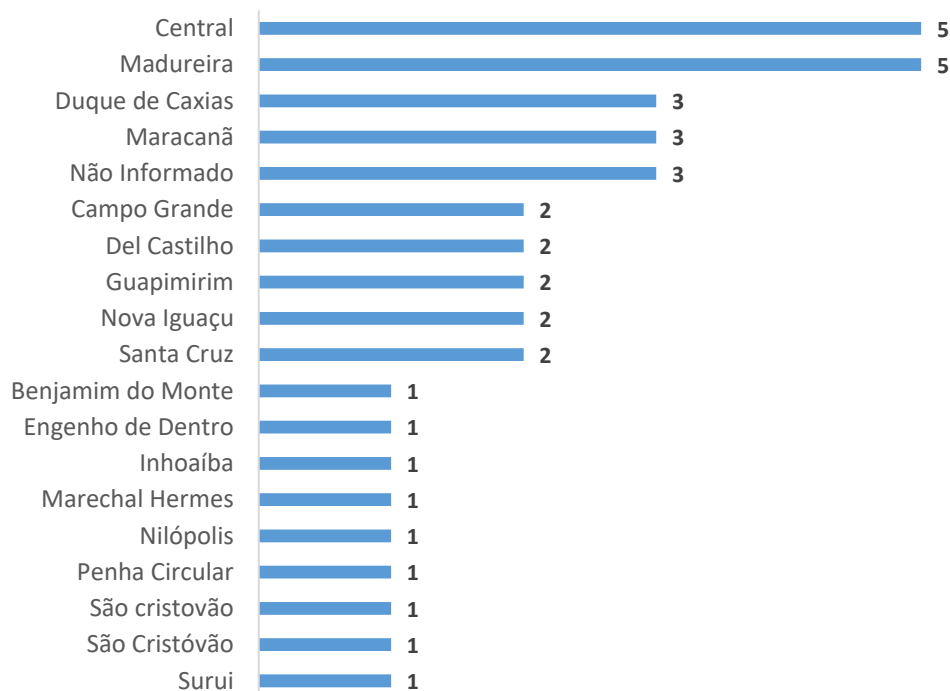




3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Central	5	13,16%
Madureira	5	13,16%
Duque de Caxias	3	7,89%
Maracanã	3	7,89%
Não Informado	3	7,89%
Campo Grande	2	5,26%
Del Castilho	2	5,26%
Guapimirim	2	5,26%
Nova Iguaçu	2	5,26%
Santa Cruz	2	5,26%
Benjamim do Monte	1	2,63%
Engenho de Dentro	1	2,63%
Inhoaíba	1	2,63%
Marechal Hermes	1	2,63%
Nilópolis	1	2,63%
Penha Circular	1	2,63%
São cristovão	1	2,63%
São Cristóvão	1	2,63%
Surui	1	2,63%
Total	38	100%

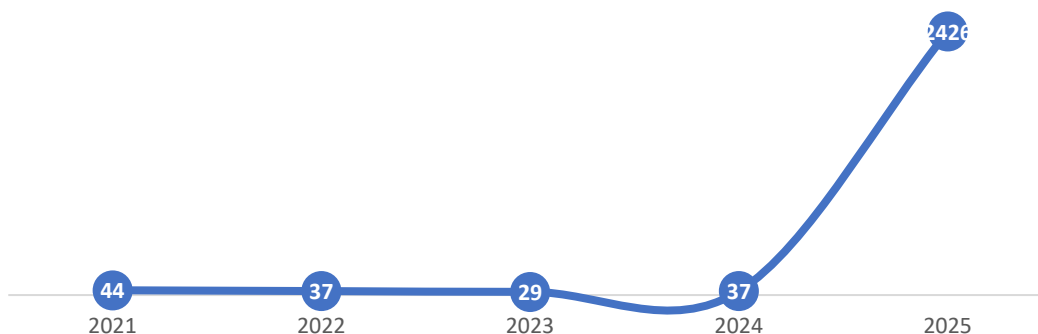
Reclamações por Estação



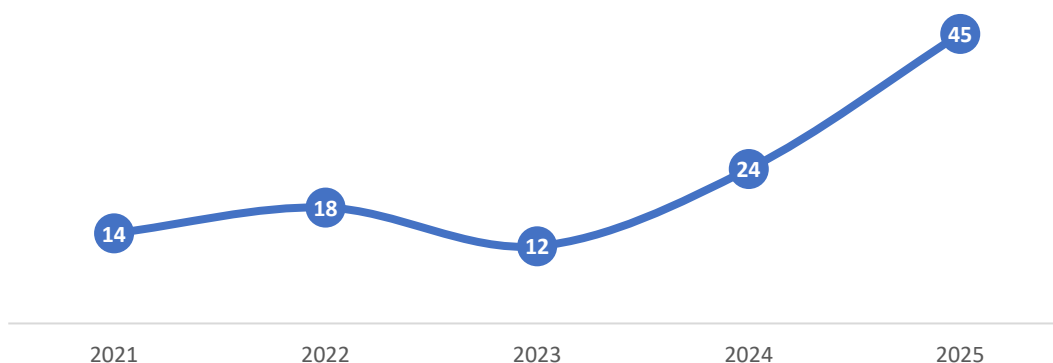


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

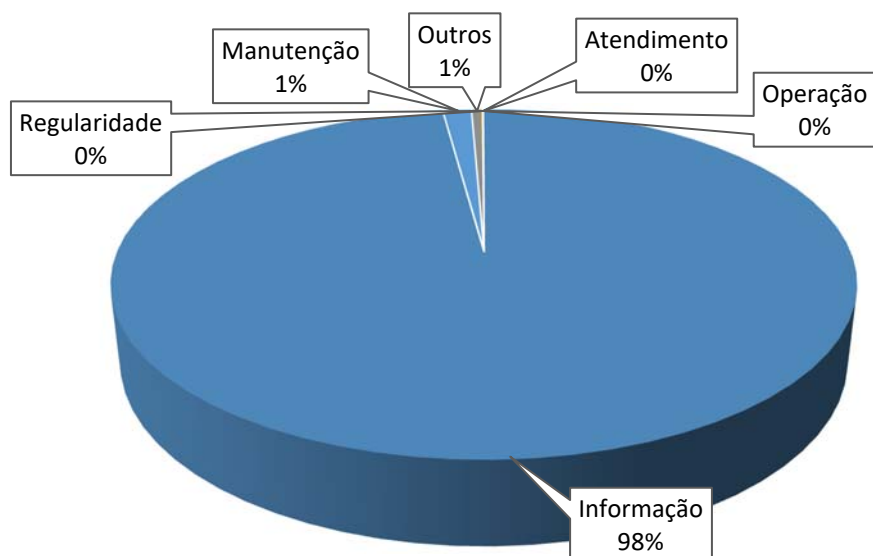


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	2374	97,86%
Manutenção	36	1,48%
Outros	12	0,49%
Atendimento	2	0,08%
Operação	1	0,04%
Regularidade	1	0,04%
Total	2426	100%



Manifestações por Categoria

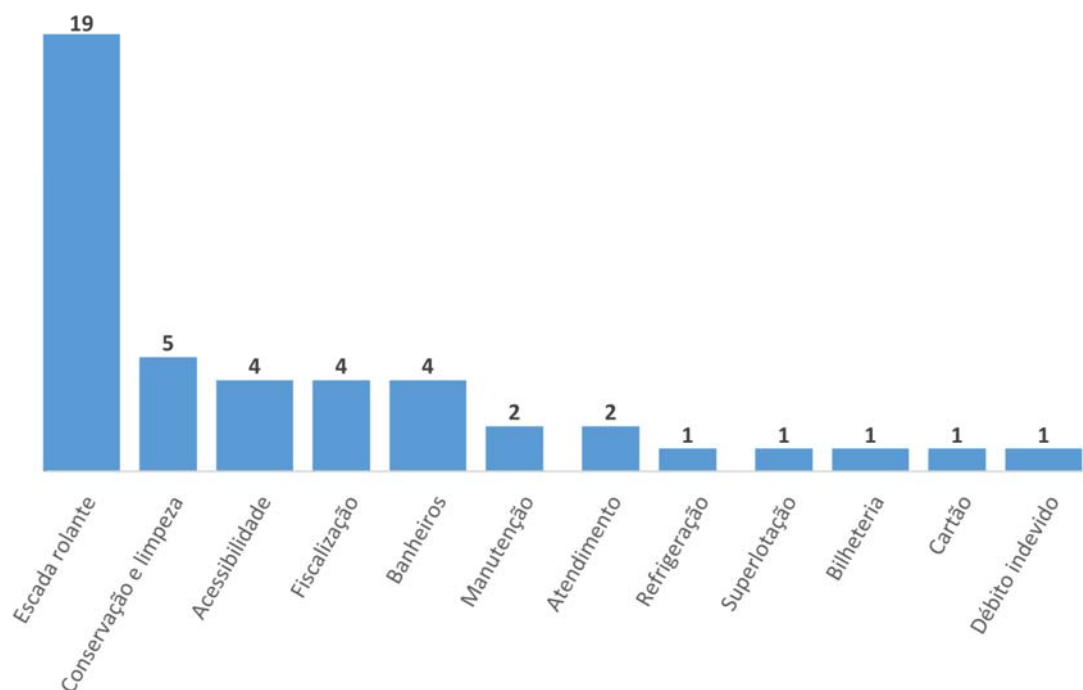


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Escada rolante	19	42,22%
Conservação e limpeza	5	11,11%
Acessibilidade	4	8,89%
Fiscalização	4	8,89%
Banheiros	4	8,89%
Manutenção	2	4,44%
Atendimento	2	4,44%
Refrigeração	1	2,22%
Superlotação	1	2,22%
Bilheteria	1	2,22%
Cartão	1	2,22%
Débito indevido	1	2,22%
Total	45	100%



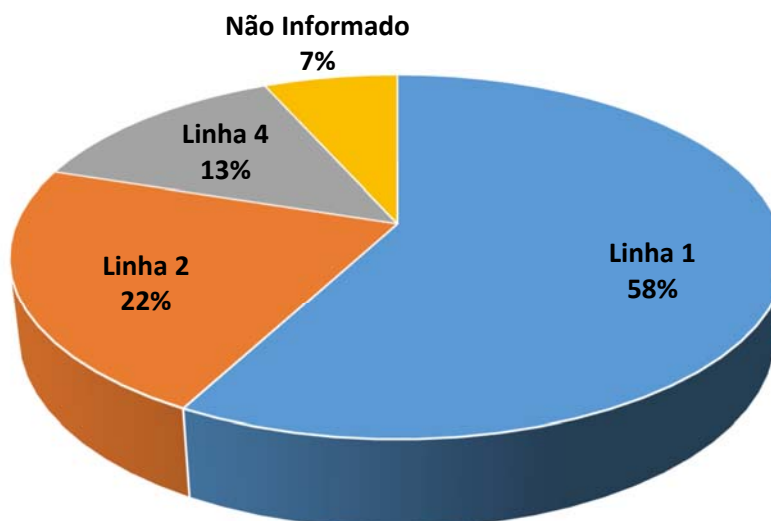
Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Linha 1	26	57,78%
Linha 2	10	22,22%
Linha 4	6	13,33%
Não Informado	3	6,67%
Total	45	100%

Reclamações por Linha

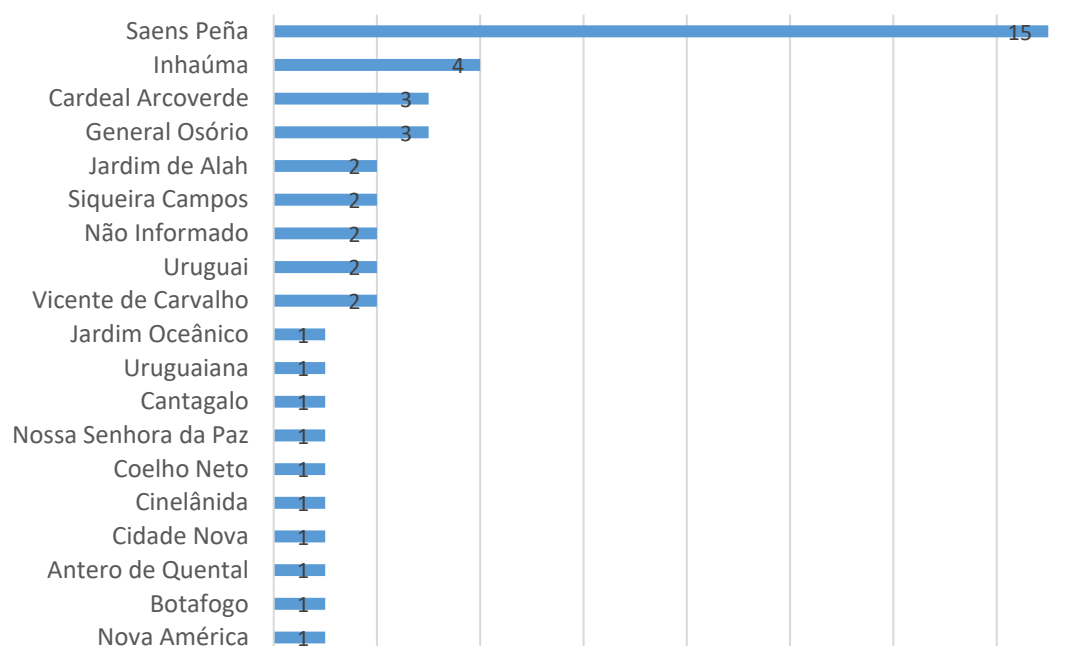




Estação	Total	%
Saens Peña	15	33,33%
Inhaúma	4	8,89%
General Osório	3	6,67%
Cardeal Arcoverde	3	6,67%
Vicente de Carvalho	2	4,44%
Uruguai	2	4,44%
Não Informado	2	4,44%
Siqueira Campos	2	4,44%
Jardim de Alah	2	4,44%
Nova América	1	2,22%
Botafofo	1	2,22%
Antero de Quental	1	2,22%
Cidade Nova	1	2,22%
Cinelândia	1	2,22%
Coelho Neto	1	2,22%
Nossa Senhora da Paz	1	2,22%
Cantagalo	1	2,22%
Uruguaiana	1	2,22%
Jardim Oceânico	1	2,22%
Total	45	100%

4.4 Estação das Reclamações

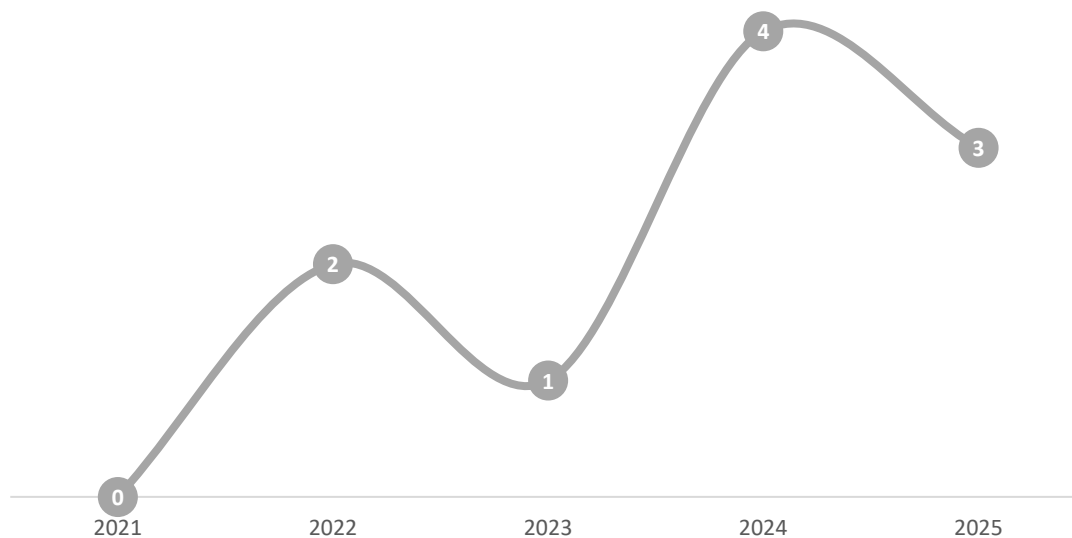
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



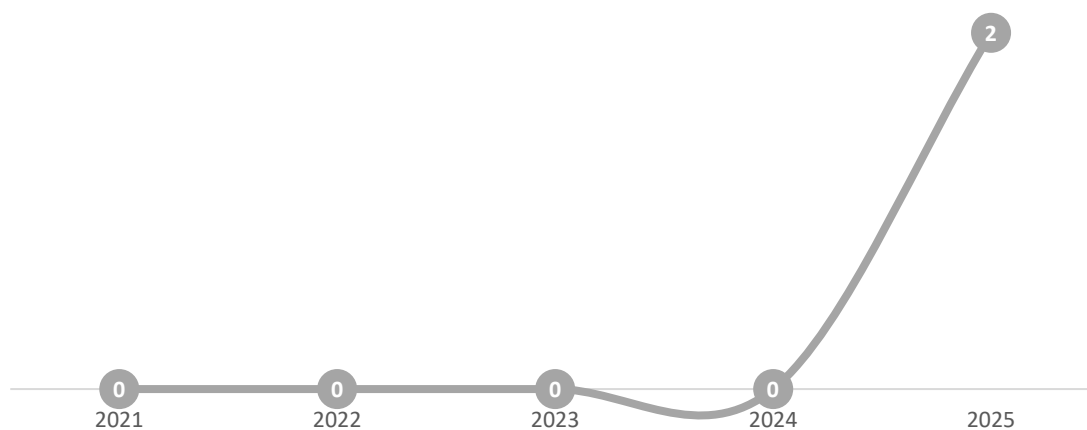


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Iluminação	1	50,00%
Operação	1	50,00%
Total	2	1



Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Outros	1	50,00%
Manutenção	1	50,00%
Total	2	1

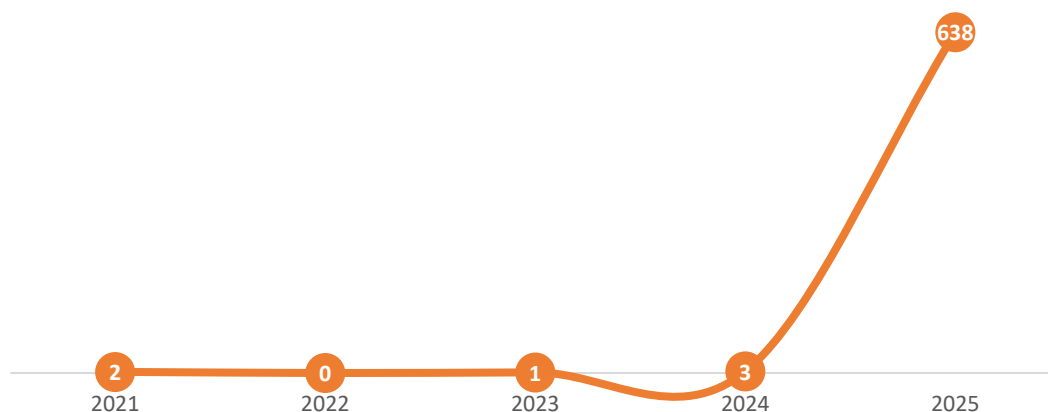
Reclamações por Assunto



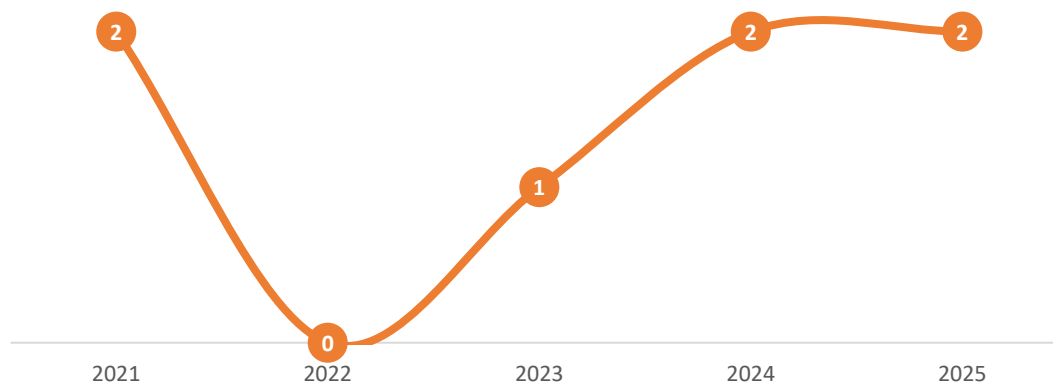


6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



Categorização	Total	%
Manutenção	1	50,00%
Informação	1	50,00%
Total	2	100%

Reclamações por Categoria





Assunto	Total	%
Manutenção	1	50,00%
Atendimento	1	50,00%
Total	2	100%

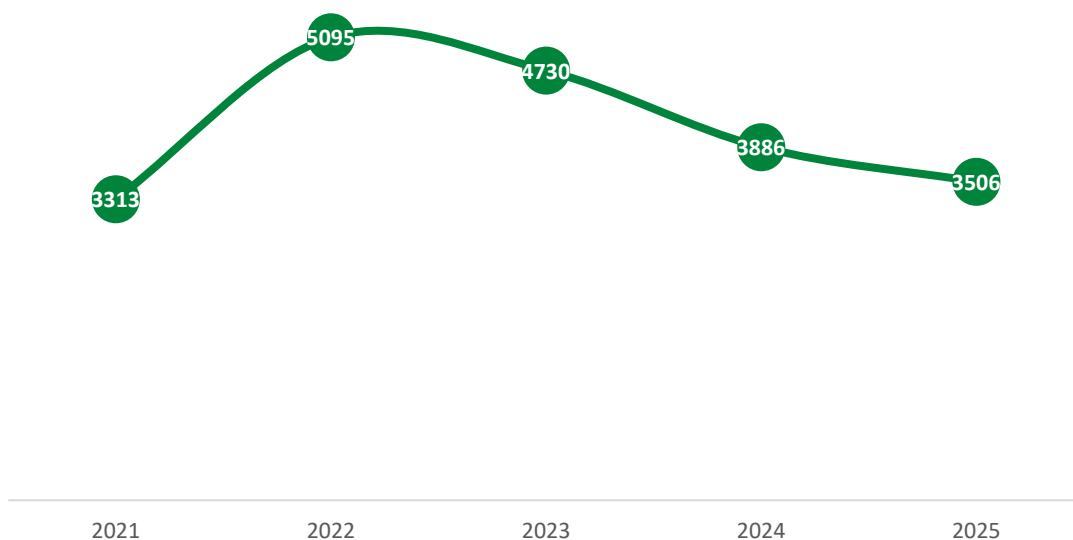
Reclamações por Assunto



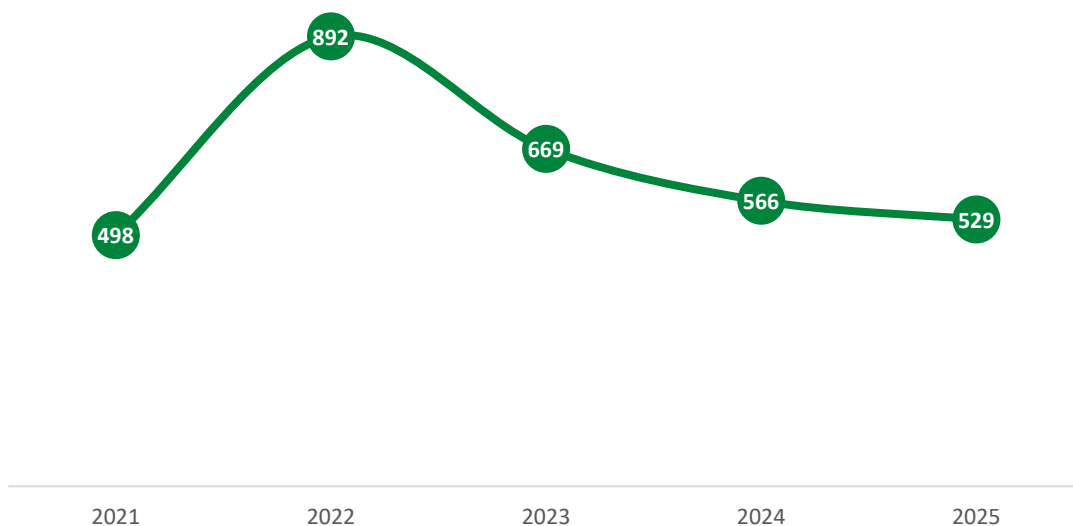


7 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

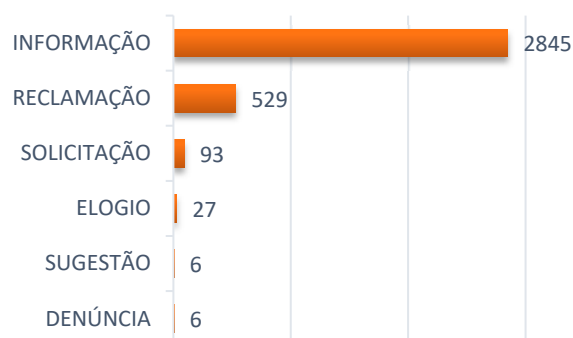




7.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	2845	81,15%
RECLAMAÇÃO	529	15,09%
SOLICITAÇÃO	93	2,65%
ELOGIO	27	0,77%
SUGESTÃO	6	0,17%
DENÚNCIA	6	0,17%
Total	3506	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

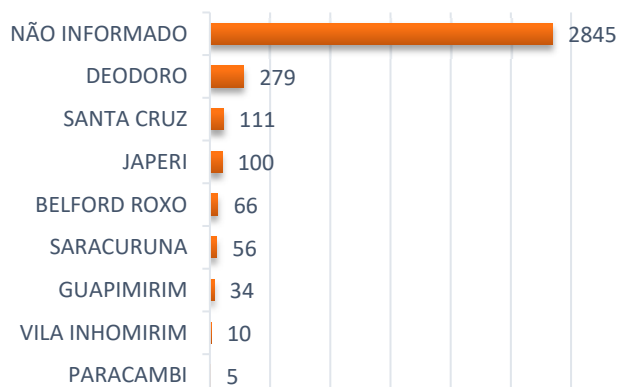


7.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	2845	81,15%
DEODORO	279	7,96%
SANTA CRUZ	111	3,17%
JAPERI	100	2,85%
BELFORD ROXO	66	1,88%
SARACURUNA	56	1,60%
GUAPIMIRIM	34	0,97%
VILA INHOMIRIM	10	0,29%
PARACAMBI	5	0,14%
Total	3506	100%



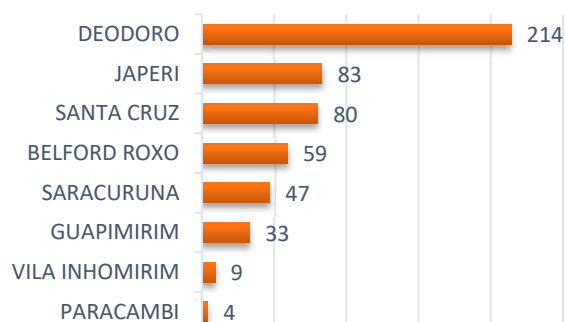
Manifestações Supervia - Por Ramal



7.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	214	40,45%
JAPERI	83	15,69%
SANTA CRUZ	80	15,12%
BELFORD ROXO	59	11,15%
SARACURUNA	47	8,88%
GUAPIMIRIM	33	6,24%
VILA INHOMIRIM	9	1,70%
PARACAMBI	4	0,76%
Total	529	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





7.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
DOCUMENTO RECEBIDO	403	11,49%
SARACURUNA	319	9,10%
SANTA CRUZ	310	8,84%
BELFORD ROXO	243	6,93%
VILA INHOMIRIM	236	6,73%
JAPERI	205	5,85%
GUAPIMIRIM	197	5,62%
OUTROS ASSUNTOS	178	5,08%
OBJETO PROCURADO	107	3,05%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	100	2,85%
DOCUMENTO PROCURADO	91	2,60%
DEODORO	82	2,34%
ENVIO DE CURRÍCULO	64	1,83%
ESTUDANTIL	47	1,34%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	46	1,31%
ATENDIMENTO	38	1,08%
OBJETO RECEBIDO	35	1,00%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	31	0,88%
CARRO EXCLUSIVO	29	0,83%
PARACAMBI	27	0,77%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	25	0,71%
OBJETO DEVOLVIDO	25	0,71%
FALTA DE INFORMAÇÃO	25	0,71%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	24	0,68%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	24	0,68%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	23	0,66%
ERRO DE LEITURA	23	0,66%
ESTAÇÕES DE PARADA	21	0,60%
TROCA DE CARTÃO	21	0,60%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	20	0,57%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	20	0,57%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	17	0,48%
TREM ESPECIAL	15	0,43%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	15	0,43%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	15	0,43%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	15	0,43%
OFÍCIO	14	0,40%
ROUBO OU FURTO	12	0,34%
LIMPEZA	12	0,34%
LÂMPADA APAGADA	11	0,31%
MAIOR DE 65 ANOS	11	0,31%
FECHADO	10	0,29%
ELEVADOR INOPERANTE	9	0,26%
EMBARQUE EXCLUSIVO	9	0,26%



ERRO NO CRM	9	0,26%
ATO DE VANDALISMO	9	0,26%
PORTA	9	0,26%
SUPERVIA	8	0,23%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	8	0,23%
EMBARQUE COM BICICLETA	8	0,23%
ADMINISTRATIVO	8	0,23%
SEGUNDA VIA	7	0,20%
ASPECTO FÍSICO	7	0,20%
ACIDENTE	6	0,17%
INFORMAÇÃO INCORRETA	6	0,17%
AGENDAMENTO	6	0,17%
MURO	5	0,14%
ESTRUTURA CIVIL	5	0,14%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	5	0,14%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	5	0,14%
AR-CONDICIONADO	5	0,14%
PARCERIA	5	0,14%
COMPLEMENTO	5	0,14%
PRIMEIROS SOCORROS	5	0,14%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	5	0,14%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	5	0,14%
PROCESSO SELETIVO	5	0,14%
PROBLEMA OPERACIONAL	5	0,14%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	4	0,11%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	4	0,11%
PRÉ OPERACIONAL	4	0,11%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	4	0,11%
PASSAGEM EM NÍVEL	4	0,11%
TREM EXPRESSO	4	0,11%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	3	0,09%
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	3	0,09%
PREÇO DA PASSAGEM	3	0,09%
INDENIZAÇÃO	3	0,09%
CIRCULAR HONÓRIO X DEODORO	3	0,09%
RESPOSTA EM ATRASO	3	0,09%
BANHEIRO	3	0,09%
TEMPO DE PERCURSO	3	0,09%
DÉBITO INDEVIDO	3	0,09%
AMBULANTE	3	0,09%
IMAGEM DAS CÂMERAS	3	0,09%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	0,09%
NÍVEL SONORO	3	0,09%
CAMBISTA	3	0,09%
INSTALAÇÃO	3	0,09%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	3	0,09%



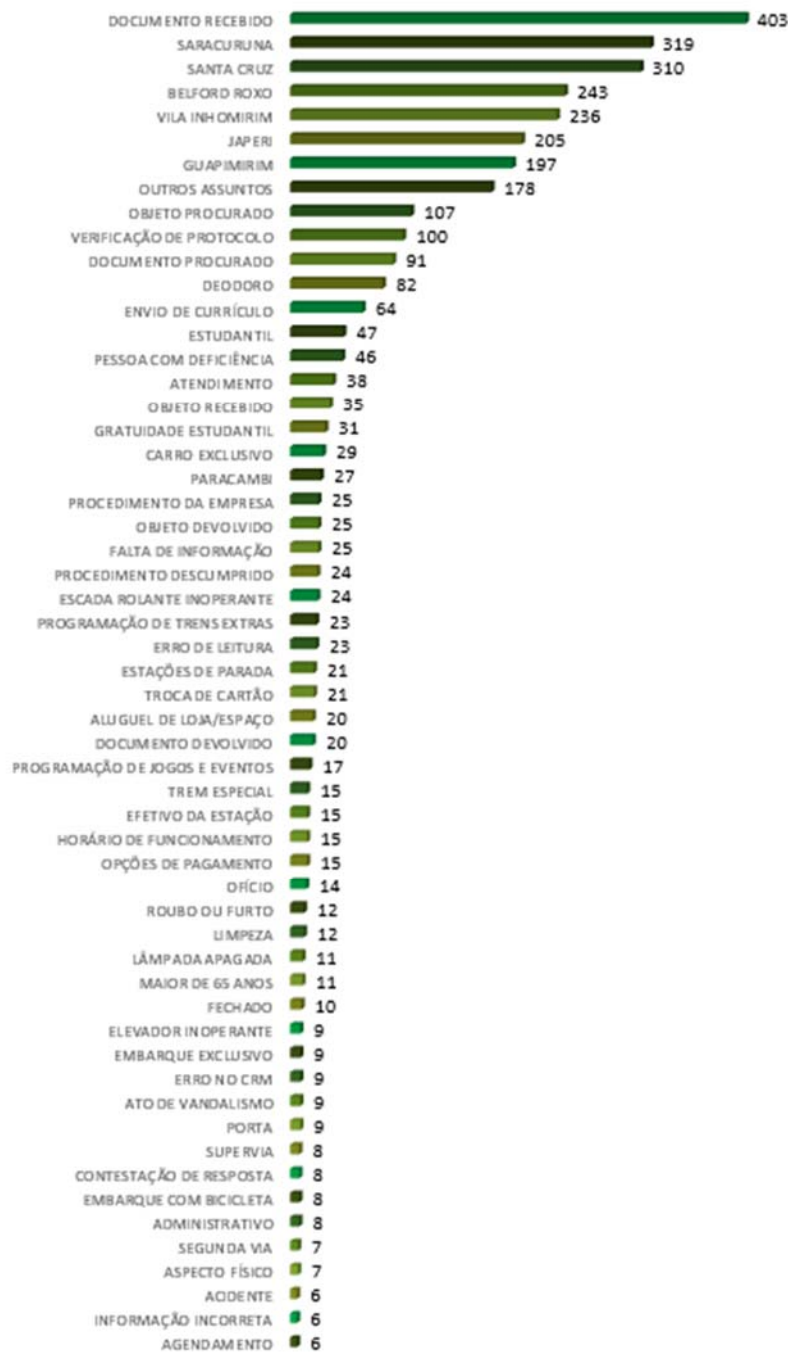
AGENDAMENTO DE OBJETO	3	0,09%
JANELA	3	0,09%
FALTA DE SEGURANÇA	2	0,06%
CONTATO COM O CLIENTE	2	0,06%
UNITÁRIO	2	0,06%
GRAVAÇÃO	2	0,06%
NOVA LEI	2	0,06%
INFORMATIVO	2	0,06%
AVARIA DO TREM	2	0,06%
ABERTURA DE PORTÃO	2	0,06%
VENDA INCORRETA	2	0,06%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	2	0,06%
VISITA À SUPERVIA	2	0,06%
TRANSPORTE DE ANIMAL	2	0,06%
APLICATIVO	2	0,06%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	0,06%
TRILHO	2	0,06%
CONCERTINA	2	0,06%
ELETROMÍDIA	1	0,03%
CANAIS DE ATENDIMENTO	1	0,03%
RECARGA	1	0,03%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,03%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,03%
PEDINTE	1	0,03%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,03%
INFRAESTRUTURA GUICHÊ	1	0,03%
USO INDEVIDO - VTE	1	0,03%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	1	0,03%
DORMENTE	1	0,03%
INVESTIMENTO	1	0,03%
ESTRUTURA	1	0,03%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,03%
EVASÃO DE RENDA	1	0,03%
FILA DE ESPERA	1	0,03%
GRAFITE	1	0,03%
SINALIZAÇÃO	1	0,03%
UNIVERSITÁRIO	1	0,03%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,03%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	1	0,03%
TELEFONES	1	0,03%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,03%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,03%
LAVAGEM	1	0,03%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,03%
TARIFA SOCIAL	1	0,03%
PLATAFORMA	1	0,03%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,03%



PODA DE ÁRVORE	1	0,03%
DESISTÊNCIA	1	0,03%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	0,03%
AUXÍLIO À PCD	1	0,03%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,03%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,03%
FUMANTE	1	0,03%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	1	0,03%
TROCO MÁXIMO	1	0,03%
PROCURADO	1	0,03%
PASSEIO ESCOLAR	1	0,03%
TRABALHOS ACADÊMICOS	1	0,03%
Total	3506	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto





MURO	5
ESTRUTURA CIVIL	5
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	5
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	5
AR-CONDICIONADO	5
PARCERIA	5
COMPLEMENTO	5
PRIMEIROS SOCORROS	5
REMOÇÃO DE ANIMAIS	5
PARADA NA SINALIZAÇÃO	5
PROCESSO SELETIVO	5
PROBLEMA OPERACIONAL	5
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	4
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	4
PRÉ OPERACIONAL	4
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	4
PASSAGEM EM NÍVEL	4
TREM EXPRESSO	4
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	3
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	3
PREÇO DA PASSAGEM	3
INDENIZAÇÃO	3
CIRCULAR HONÓRIO X DEODORO	3
RESPOSTA EM ATRASO	3
BANHEIRO	3
TEMPO DE PERCURSO	3
DÉBITO INDEVIDO	3
AMBULANTE	3
IMAGEM DAS CÂMERAS	3
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3
NÍVEL SONORO	3
CAMBISTA	3
INSTALAÇÃO	3
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	3
AGENDAMENTO DE OBJETO	3
JANELA	3
FALTA DE SEGURANÇA	2
CONTATO COM O CLIENTE	2
UNITÁRIO	2
GRAVAÇÃO	2
NOVA LEI	2
INFORMATIVO	2
AVARIA DO TREM	2
ABERTURA DE PORTÃO	2
VENDA INCORRETA	2
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	2
VISITA À SUPERVIA	2
TRANSPORTE DE ANIMAL	2
APLICATIVO	2
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2
TRILHO	2
CONCERTINA	2
ELETROMÍDIA	1
CANAL DE ATENDIMENTO	1
RECARGA	1
ELEVADOR DANIFICADO	1
ANIMAL NO SISTEMA	1
PEDINTE	1
PAINEL ELETRÔNICO	1
INFRAESTRUTURA GUICHÊ	1
USO INDEVIDO - VTE	1



USO INDEVIDO - VTE	/ 1
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	/ 1
DORMENTE	/ 1
INVESTIMENTO	/ 1
ESTRUTURA	/ 1
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	/ 1
EVASÃO DE RENDA	/ 1
FILA DE ESPERA	/ 1
GRAFI E	/ 1
SINALIZAÇÃO	/ 1
UNIVERSITÁRIO	/ 1
COMUNICAÇÃO VISUAL	/ 1
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	/ 1
TELEFONES	/ 1
ÁREA PAGA - NORMAL	/ 1
ASSENTO PREFERENCIAL	/ 1
LAVAGEM	/ 1
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	/ 1
TARIFA SOCIAL	/ 1
PLATAFORMA	/ 1
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	/ 1
PODA DE ÁRVORE	/ 1
DESISTÊNCIA	/ 1
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	/ 1
AUXÍLIO À PCO	/ 1
ACESSO NÃO UBERADO	/ 1
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	/ 1
FUMANTE	/ 1
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	/ 1
TROCO MÁXIMO	/ 1
PROCURADO	/ 1
PASSEIO ESCOLAR	/ 1
TRABALHOS ACADÊMICOS	/ 1

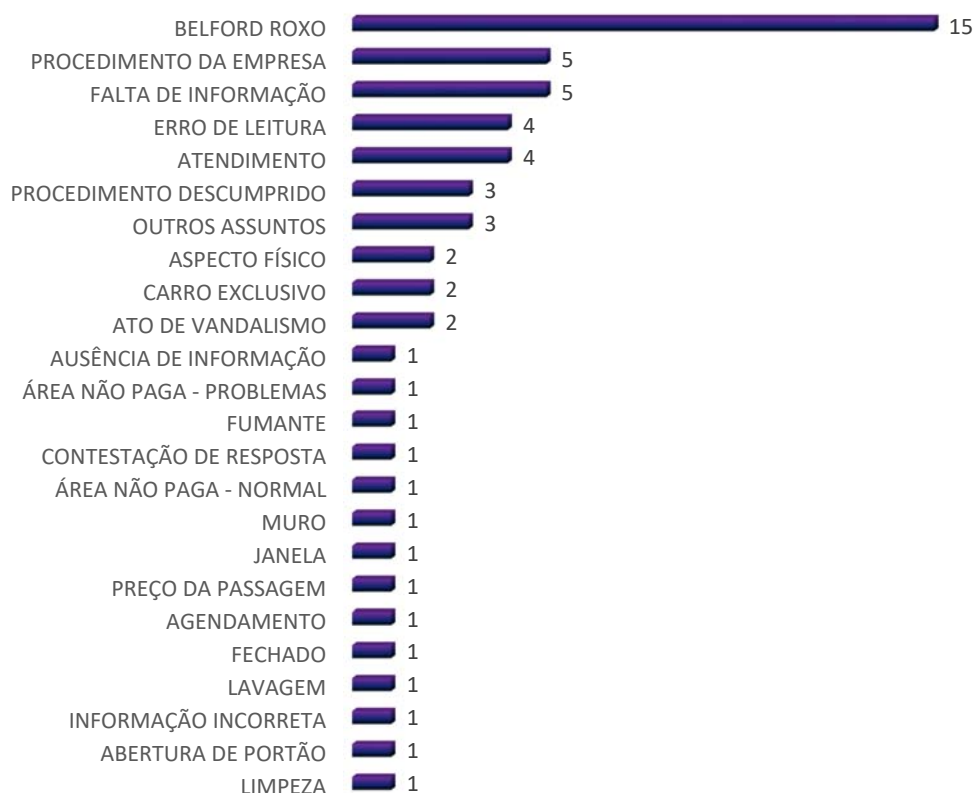
7.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	15	25,42%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	8,47%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	8,47%
ERRO DE LEITURA	4	6,78%
ATENDIMENTO	4	6,78%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	5,08%
OUTROS ASSUNTOS	3	5,08%
ASPECTO FÍSICO	2	3,39%
CARRO EXCLUSIVO	2	3,39%
ATO DE VANDALISMO	2	3,39%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	1,69%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	1,69%
FUMANTE	1	1,69%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	1,69%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	1,69%
MURO	1	1,69%
JANELA	1	1,69%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,69%
AGENDAMENTO	1	1,69%
FECHADO	1	1,69%
LAVAGEM	1	1,69%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,69%



ABERTURA DE PORTÃO	1	1,69%
LIMPEZA	1	1,69%
Total	59	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



7.6 Ramal Deodoro

Assunto	Reclamações	%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	19	8,88%
DEODORO	16	7,48%
OUTROS ASSUNTOS	14	6,54%
CARRO EXCLUSIVO	11	5,14%
ROUBO OU FURTO	9	4,21%
ELEVADOR INOPERANTE	9	4,21%
JAPERI	9	4,21%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	8	3,74%
ATENDIMENTO	7	3,27%
EMBARQUE EXCLUSIVO	7	3,27%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	3,27%
ERRO DE LEITURA	6	2,80%



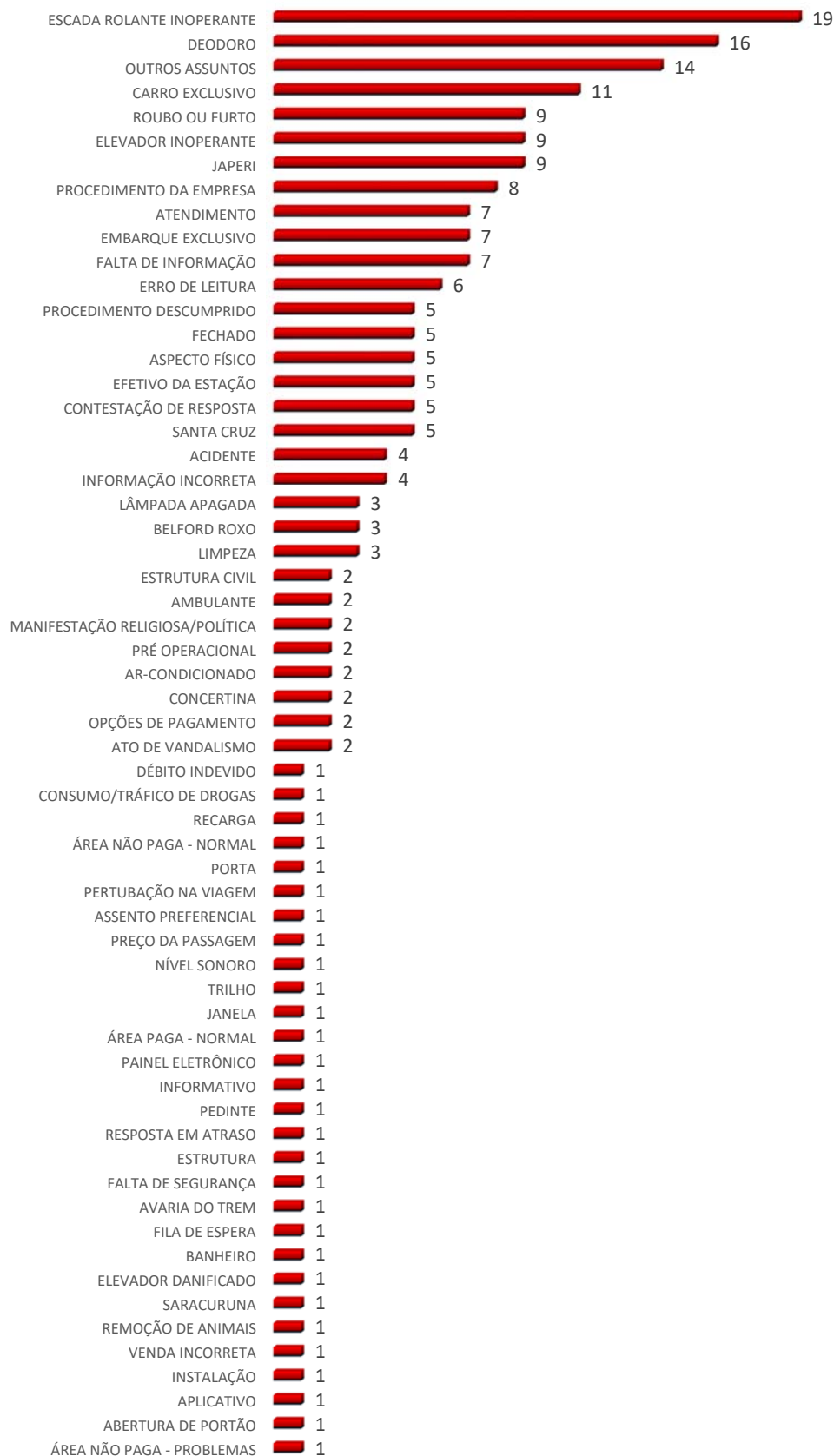
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	2,34%
FECHADO	5	2,34%
ASPECTO FÍSICO	5	2,34%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	5	2,34%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	5	2,34%
SANTA CRUZ	5	2,34%
ACIDENTE	4	1,87%
INFORMAÇÃO INCORRETA	4	1,87%
LÂMPADA APAGADA	3	1,40%
BELFORD ROXO	3	1,40%
LIMPEZA	3	1,40%
ESTRUTURA CIVIL	2	0,93%
AMBULANTE	2	0,93%
MANIFESTAÇÃO		
RELIGIOSA/POLÍTICA	2	0,93%
PRÉ OPERACIONAL	2	0,93%
AR-CONDICIONADO	2	0,93%
CONCERTINA	2	0,93%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	2	0,93%
ATO DE VANDALISMO	2	0,93%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,47%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,47%
RECARGA	1	0,47%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,47%
PORTA	1	0,47%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,47%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,47%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,47%
NÍVEL SONORO	1	0,47%
TRILHO	1	0,47%
JANELA	1	0,47%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,47%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,47%
INFORMATIVO	1	0,47%
PEDINTE	1	0,47%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,47%
ESTRUTURA	1	0,47%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,47%
AVARIA DO TREM	1	0,47%
FILA DE ESPERA	1	0,47%
BANHEIRO	1	0,47%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,47%
SARACURUNA	1	0,47%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	0,47%
VENDA INCORRETA	1	0,47%
INSTALAÇÃO	1	0,47%
APLICATIVO	1	0,47%



ABERTURA DE PORTÃO	1	0,47%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,47%
Total	214	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

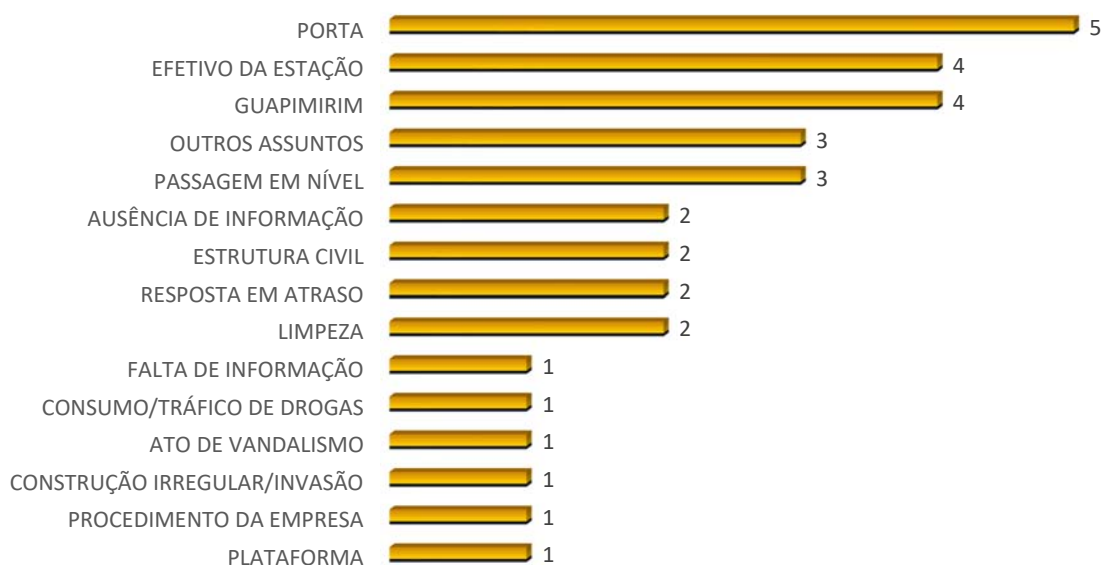




7.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
PORTA	5	15,15%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	4	12,12%
GUAPIMIRIM	4	12,12%
OUTROS ASSUNTOS	3	9,09%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	9,09%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	2	6,06%
ESTRUTURA CIVIL	2	6,06%
RESPOSTA EM ATRASO	2	6,06%
LIMPEZA	2	6,06%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	3,03%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	3,03%
ATO DE VANDALISMO	1	3,03%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	3,03%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	3,03%
PLATAFORMA	1	3,03%
Total	33	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



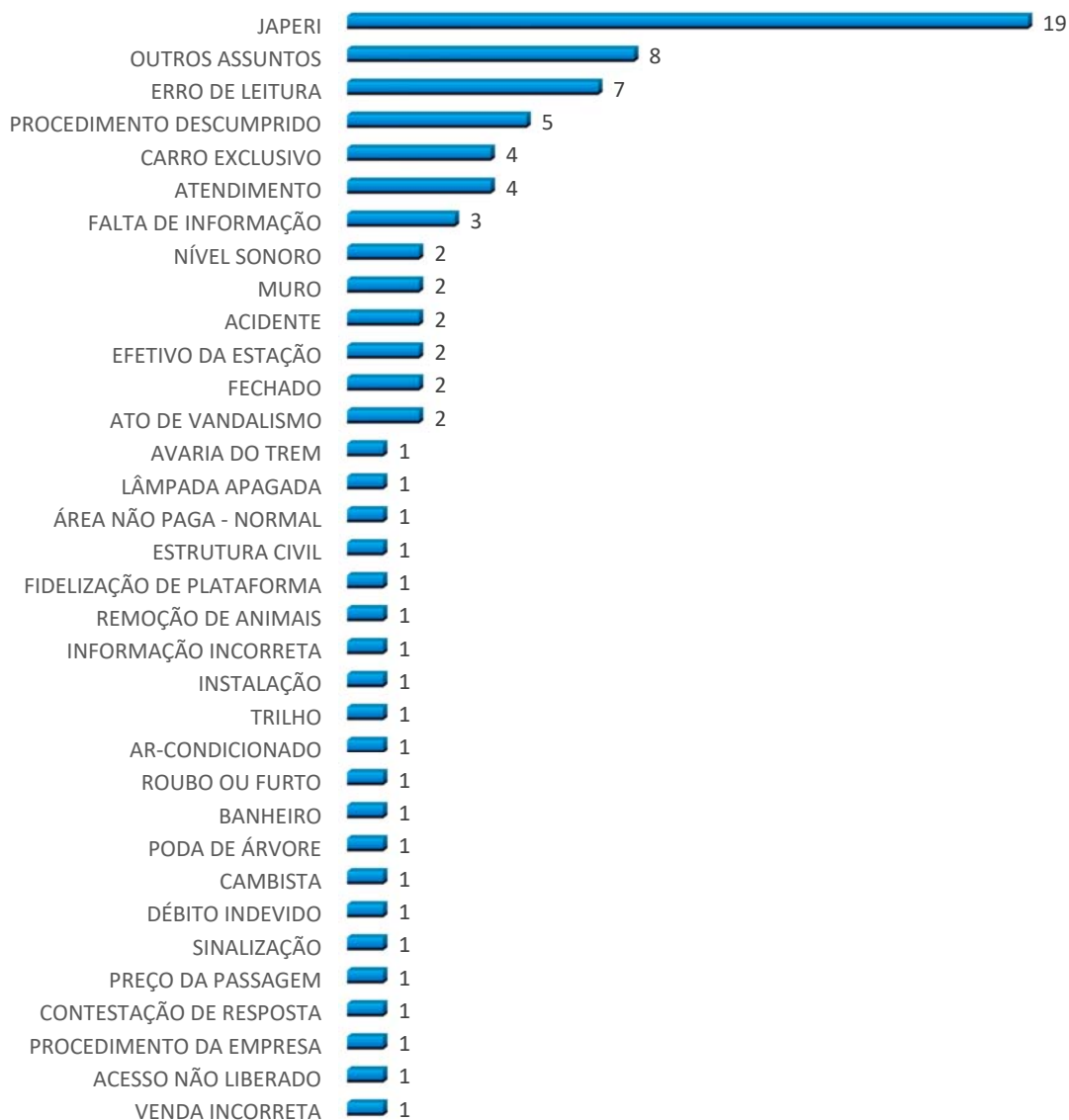


7.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	19	22,89%
OUTROS ASSUNTOS	8	9,64%
ERRO DE LEITURA	7	8,43%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	6,02%
CARRO EXCLUSIVO	4	4,82%
ATENDIMENTO	4	4,82%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	3,61%
NÍVEL SONORO	2	2,41%
MURO	2	2,41%
ACIDENTE	2	2,41%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	2,41%
FECHADO	2	2,41%
ATO DE VANDALISMO	2	2,41%
AVARIA DO TREM	1	1,20%
LÂMPADA APAGADA	1	1,20%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	1,20%
ESTRUTURA CIVIL	1	1,20%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	1,20%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	1,20%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,20%
INSTALAÇÃO	1	1,20%
TRILHO	1	1,20%
AR-CONDICIONADO	1	1,20%
ROUBO OU FURTO	1	1,20%
BANHEIRO	1	1,20%
PODA DE ÁRVORE	1	1,20%
CAMBISTA	1	1,20%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,20%
SINALIZAÇÃO	1	1,20%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,20%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	1,20%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	1,20%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	1,20%
VENDA INCORRETA	1	1,20%
Total	83	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto

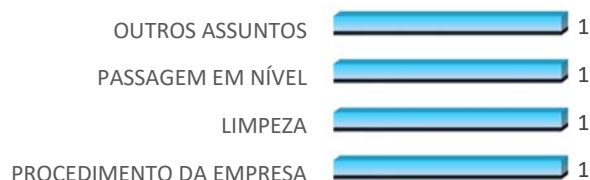


7.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	1	25,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	25,00%
LIMPEZA	1	25,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	25,00%
Total	4	100%



Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

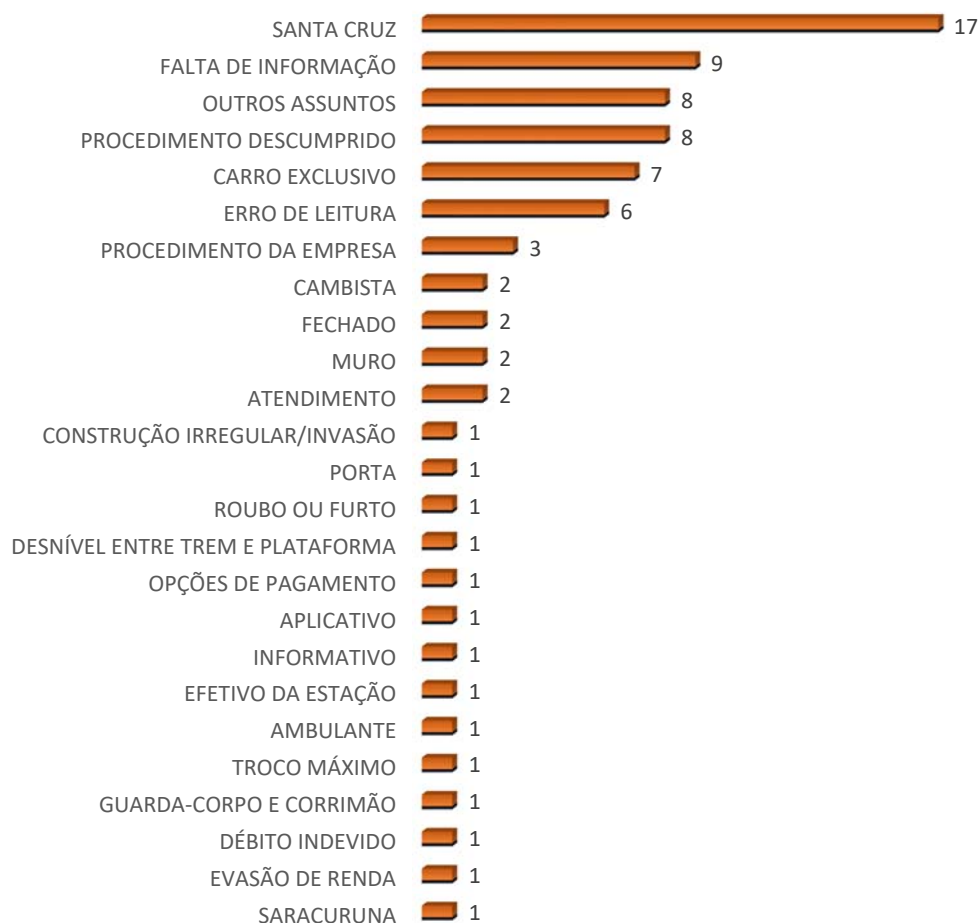


7.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	17	21,25%
FALTA DE INFORMAÇÃO	9	11,25%
OUTROS ASSUNTOS	8	10,00%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	8	10,00%
CARRO EXCLUSIVO	7	8,75%
ERRO DE LEITURA	6	7,50%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	3,75%
CAMBISTA	2	2,50%
FECHADO	2	2,50%
MURO	2	2,50%
ATENDIMENTO	2	2,50%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	1,25%
PORTA	1	1,25%
ROUBO OU FURTO	1	1,25%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	1,25%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	1,25%
APLICATIVO	1	1,25%
INFORMATIVO	1	1,25%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,25%
AMBULANTE	1	1,25%
TROCO MÁXIMO	1	1,25%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	1,25%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,25%
EVASÃO DE RENDA	1	1,25%
SARACURUNA	1	1,25%
Total	80	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



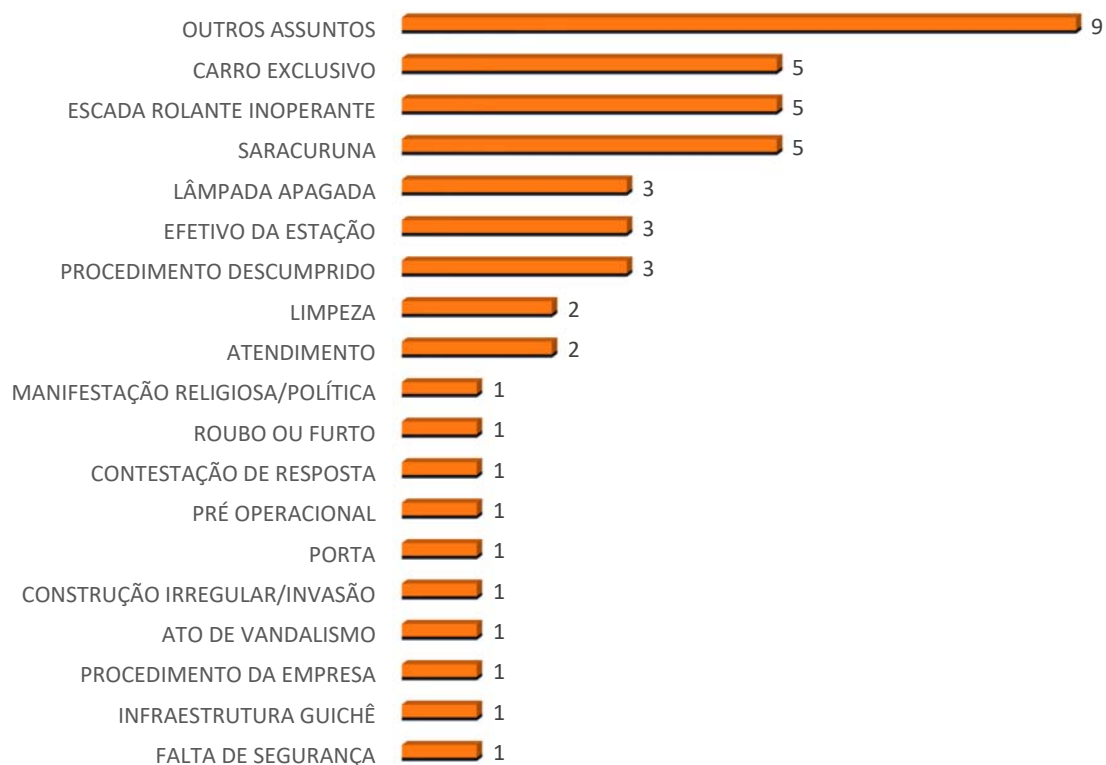
7.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	9	19,15%
CARRO EXCLUSIVO	5	10,64%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	5	10,64%
SARACURUNA	5	10,64%
LÂMPADA APAGADA	3	6,38%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	6,38%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	6,38%
LIMPEZA	2	4,26%
ATENDIMENTO	2	4,26%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	2,13%
ROUBO OU FURTO	1	2,13%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	2,13%
PRÉ OPERACIONAL	1	2,13%
PORTA	1	2,13%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	2,13%



ATO DE VANDALISMO	1	2,13%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	2,13%
INFRAESTRUTURA GUICHÊ	1	2,13%
FALTA DE SEGURANÇA	1	2,13%
Total	47	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto

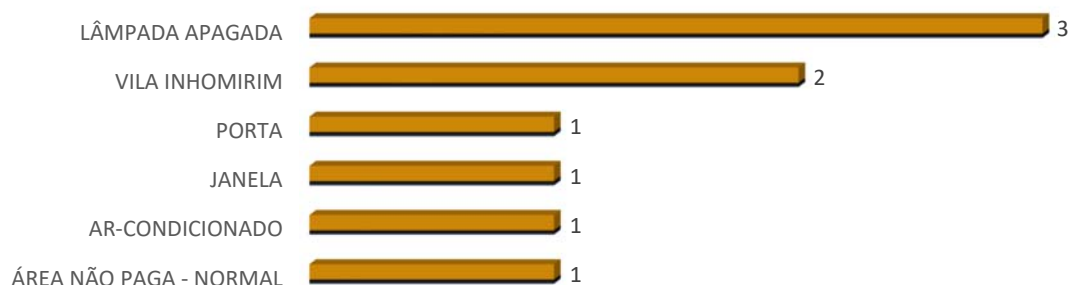


7.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
LÂMPADA APAGADA	3	33,33%
VILA INHOMIRIM	2	22,22%
PORTA	1	11,11%
JANELA	1	11,11%
AR-CONDICIONADO	1	11,11%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	11,11%
Total	9	100%



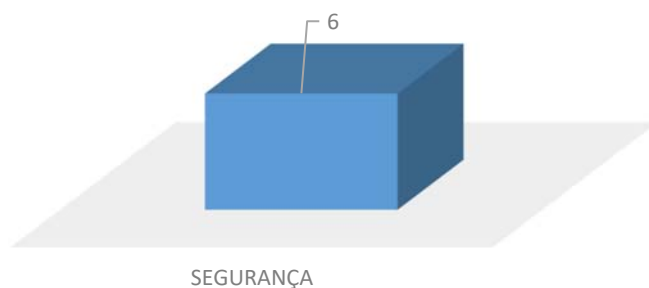
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



7.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	6	100,00%
Total	6	100%

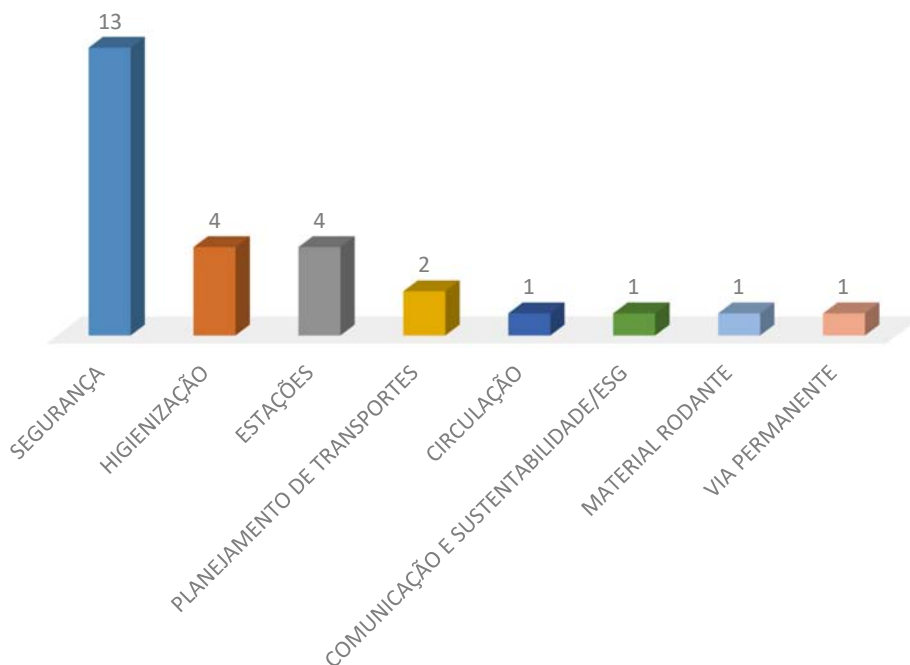
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	13	48,15%
HIGIENIZAÇÃO	4	14,81%
ESTAÇÕES	4	14,81%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	7,41%
CIRCULAÇÃO	1	3,70%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	1	3,70%
MATERIAL RODANTE	1	3,70%
VIA PERMANENTE	1	3,70%
Total	27	100%



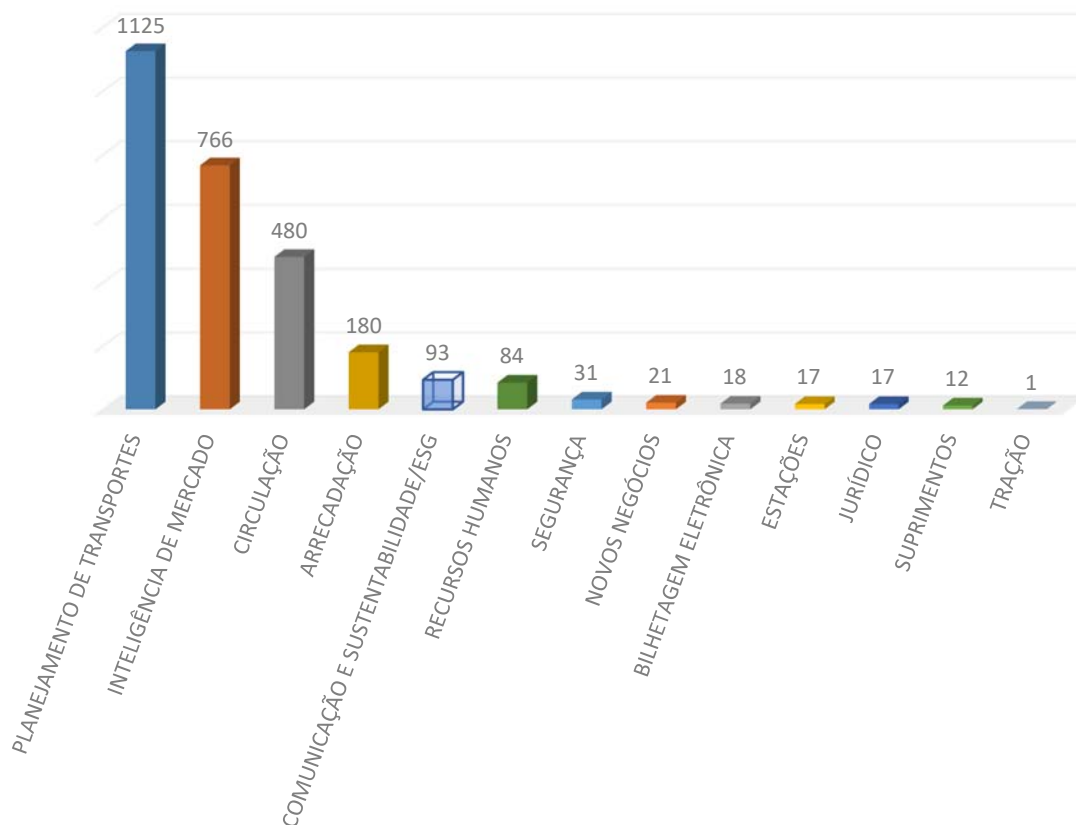
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1125	39,54%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	766	26,92%
CIRCULAÇÃO	480	16,87%
ARRECADAÇÃO	180	6,33%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	93	3,27%
RECURSOS HUMANOS	84	2,95%
SEGURANÇA	31	1,09%
NOVOS NEGÓCIOS	21	0,74%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	18	0,63%
ESTAÇÕES	17	0,60%
JURÍDICO	17	0,60%
SUPRIMENTOS	12	0,42%
TRAÇÃO	1	0,04%
Total	2845	100%



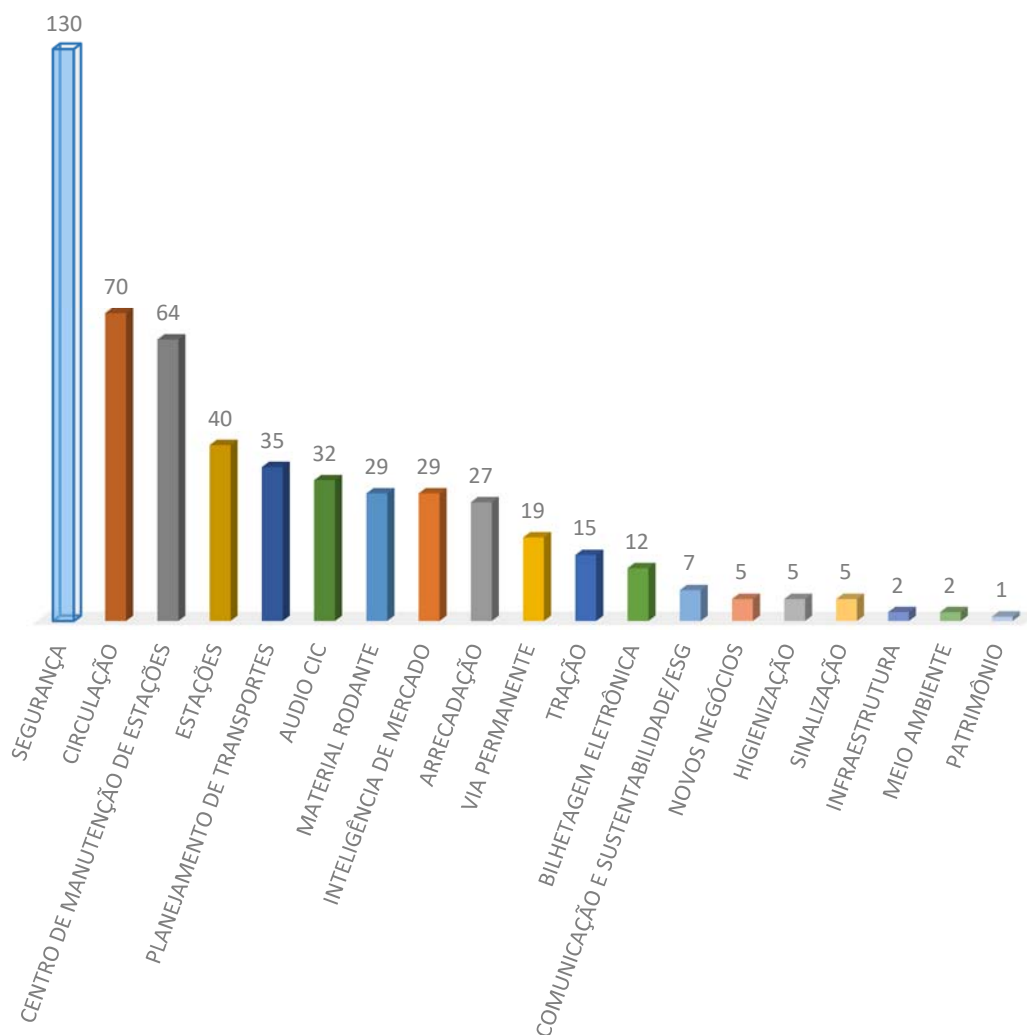
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	130	24,57%
CIRCULAÇÃO	70	13,23%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	64	12,10%
ESTAÇÕES	40	7,56%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	35	6,62%
AUDIO CIC	32	6,05%
MATERIAL RODANTE	29	5,48%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	29	5,48%
ARRECADAÇÃO	27	5,10%
VIA PERMANENTE	19	3,59%
TRAÇÃO	15	2,84%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	12	2,27%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	7	1,32%
NOVOS NEGÓCIOS	5	0,95%
HIGIENIZAÇÃO	5	0,95%
SINALIZAÇÃO	5	0,95%
INFRAESTRUTURA	2	0,38%
MEIO AMBIENTE	2	0,38%
PATRIMÔNIO	1	0,19%
Total	529	100%



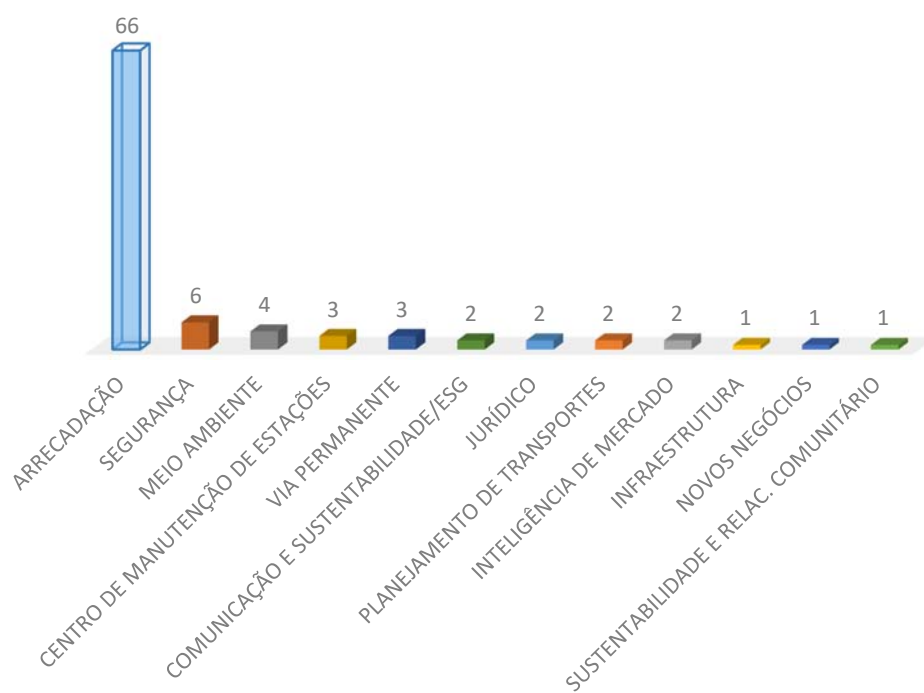
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADADAÇÃO	66	70,97%
SEGURANÇA	6	6,45%
MEIO AMBIENTE	4	4,30%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	3,23%
VIA PERMANENTE	3	3,23%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	2	2,15%
JURÍDICO	2	2,15%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	2,15%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	2,15%
INFRAESTRUTURA	1	1,08%
NOVOS NEGÓCIOS	1	1,08%
SUSTENTABILIDADE E RELAC. COMUNITÁRIO	1	1,08%
Total	93	100%



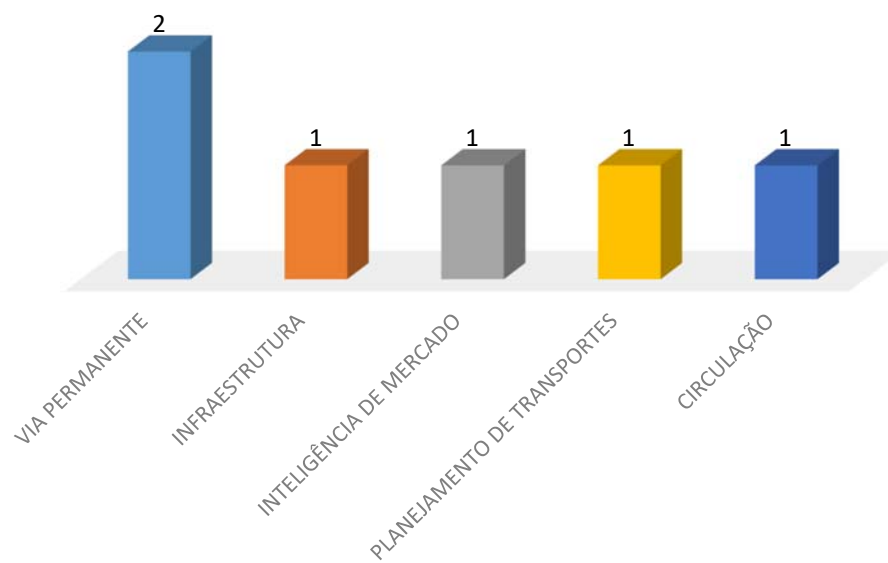
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
VIA PERMANENTE	2	33,33%
INFRAESTRUTURA	1	16,67%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	16,67%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	16,67%
CIRCULAÇÃO	1	16,67%
Total	6	100%



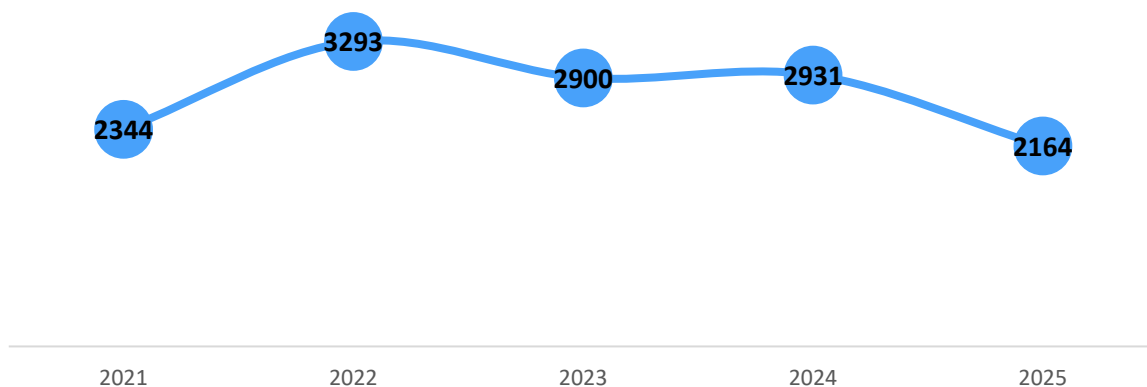
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



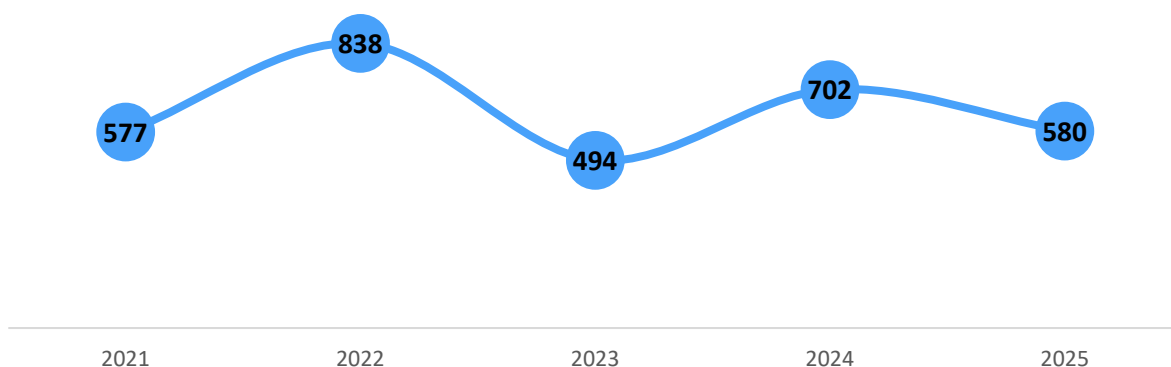


8 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

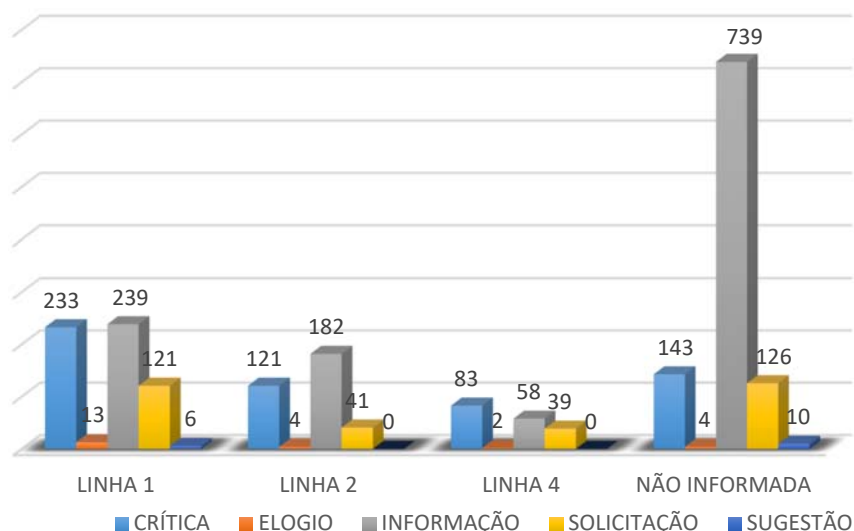


8.1 Manifestações por Linha e Tipo

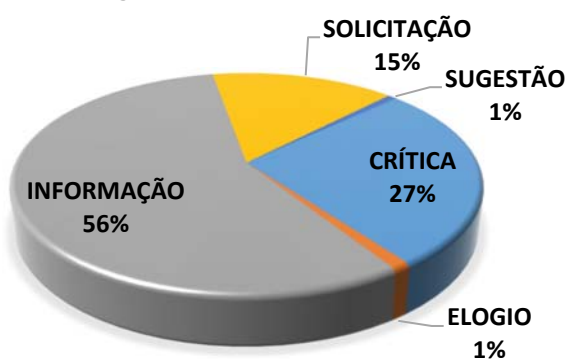
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	233	121	83	143	580	26,80%
ELOGIO	13	4	2	4	23	1,06%
INFORMAÇÃO	239	182	58	739	1218	56,28%
SOLICITAÇÃO	121	41	39	126	327	15,11%
SUGESTÃO	6	0	0	10	16	0,74%
Total	612	348	182	1022	2164	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



8.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	192	8,87%
OBJETO PERDIDO	174	8,04%
CARTÃO VISA	148	6,84%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	102	4,71%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	100	4,62%
MAIORES DE 65 ANOS	94	4,34%
RECHAMADA	93	4,30%
CARTÃO MASTER	84	3,88%
GIRO (APP E SITE)	71	3,28%
SALDO	68	3,14%
Lady Gaga	64	2,96%
FUNCIONAMENTO	61	2,82%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	61	2,82%
GRATUIDADE ESTUDANTE	60	2,77%



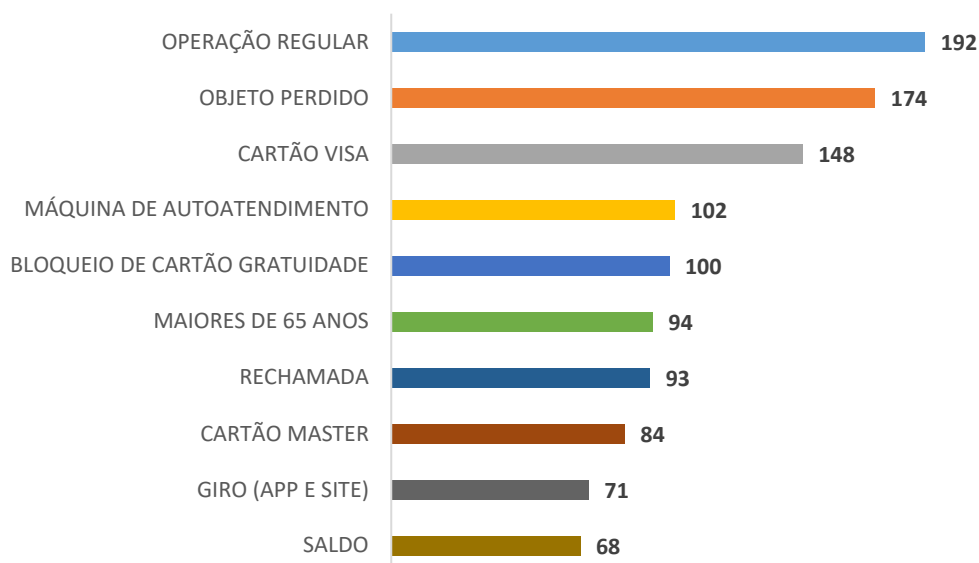
Gratuidade Pessoa com Deficiência	56	2,59%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	52	2,40%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	51	2,36%
GERAL	37	1,71%
RH	36	1,66%
CARTEIRA DIGITAL	34	1,57%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	31	1,43%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	31	1,43%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	27	1,25%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	21	0,97%
Pagamento por aproximação	20	0,92%
LOJAS E QUIOSQUES	19	0,88%
CARTÕES METRÔRIO	18	0,83%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	18	0,83%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	17	0,79%
INFORMAÇÕES GERAIS	15	0,69%
ACHADOS E PERDIDOS	15	0,69%
DANOS AO CLIENTE	14	0,65%
POSTO DE GRATUIDADE	14	0,65%
ESTRUTURA	13	0,60%
TARIFA METRÔRIO	12	0,55%
ATENDIMENTO DO SAC	12	0,55%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	12	0,55%
TARIFA SOCIAL	11	0,51%
JOGOS E EVENTOS	11	0,51%
EVENTOS / PARCERIAS	10	0,46%
GIRO - PARCERIAS	10	0,46%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	10	0,46%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	9	0,42%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	8	0,37%
CARTÃO UNITÁRIO	8	0,37%
GIRO	7	0,32%
CADASTRO	7	0,32%
COMUNICAÇÃO SONORA	7	0,32%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	7	0,32%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	7	0,32%
APOIO CLIENTE	6	0,28%
BICICLETÁRIO	6	0,28%
BILHETE UNITÁRIO	5	0,23%
INTEGRAÇÃO	5	0,23%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	5	0,23%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	0,23%
BILHETERIA	4	0,18%
REGULATÓRIO	4	0,18%
ASSALTOS E FURTOS	4	0,18%
CARTÃO GIRO	4	0,18%
FORNECEDOR METRÔRIO	4	0,18%



DOCUMENTOS OPERACIONAIS	4	0,18%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	0,18%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	3	0,14%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,14%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	3	0,14%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	3	0,14%
OUTROS (GRATUIDADE)	3	0,14%
SUGESTÃO	2	0,09%
LOJAS / QUIOSQUES	2	0,09%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	0,09%
WI-FI	2	0,09%
CARTÃO ELO	2	0,09%
PALCO CARIOCA	2	0,09%
DÚVIDAS	2	0,09%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,05%
Atendimento Espaço Do Cliente	1	0,05%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	0,05%
COMPRA DE BILHETES	1	0,05%
Donativos ao Rio Grande do Sul	1	0,05%
COMERCIAL	1	0,05%
PROTEÇÃO DE DADOS	1	0,05%
MÁ CONDUTA	1	0,05%
IMPrensa	1	0,05%
CÓDIGO DE ÉTICA	1	0,05%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,05%
NÃO INFORMADO	1	0,05%
PARCERIAS	1	0,05%
SITE	1	0,05%
CAIXA 24 HORAS	1	0,05%
RECARGA	1	0,05%
Total	2164	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



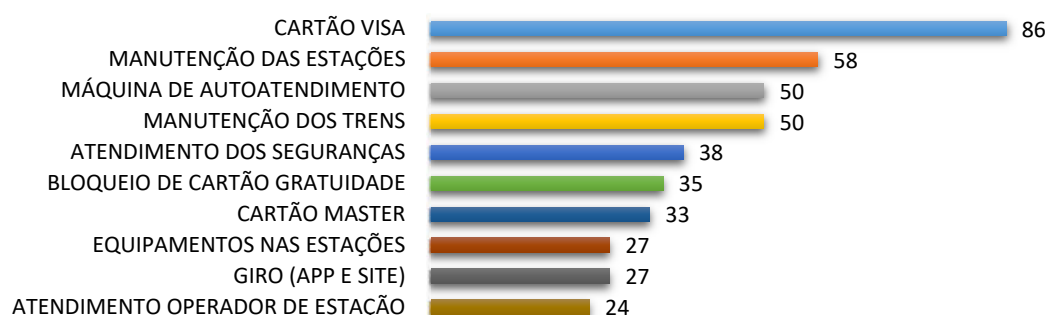
8.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO VISA	86	14,83%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	58	10,00%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	50	8,62%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	50	8,62%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	38	6,55%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	35	6,03%
CARTÃO MASTER	33	5,69%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	27	4,66%
GIRO (APP E SITE)	27	4,66%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	24	4,14%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	21	3,62%
CARTEIRA DIGITAL	20	3,45%
CARTÕES METRÔRIO	18	3,10%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	15	2,59%
ESTRUTURA	12	2,07%
OPERAÇÃO REGULAR	7	1,21%
ATENDIMENTO DO SAC	7	1,21%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	0,86%
GRATUIDADE ESTUDANTE	4	0,69%
ASSALTOS E FURTOS	4	0,69%
COMUNICAÇÃO SONORA	4	0,69%
BILHETE UNITÁRIO	3	0,52%
GIRO - PARCERIAS	3	0,52%
INTEGRAÇÃO	3	0,52%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,52%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,52%



ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	3	0,52%
LOJAS / QUIOSQUES	2	0,34%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,34%
Lady Gaga	2	0,34%
CARTÃO ELO	2	0,34%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	0,34%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,17%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,17%
MÁ CONDUTA	1	0,17%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,17%
NÃO INFORMADO	1	0,17%
BILHETERIA	1	0,17%
GERAL	1	0,17%
Total	580	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

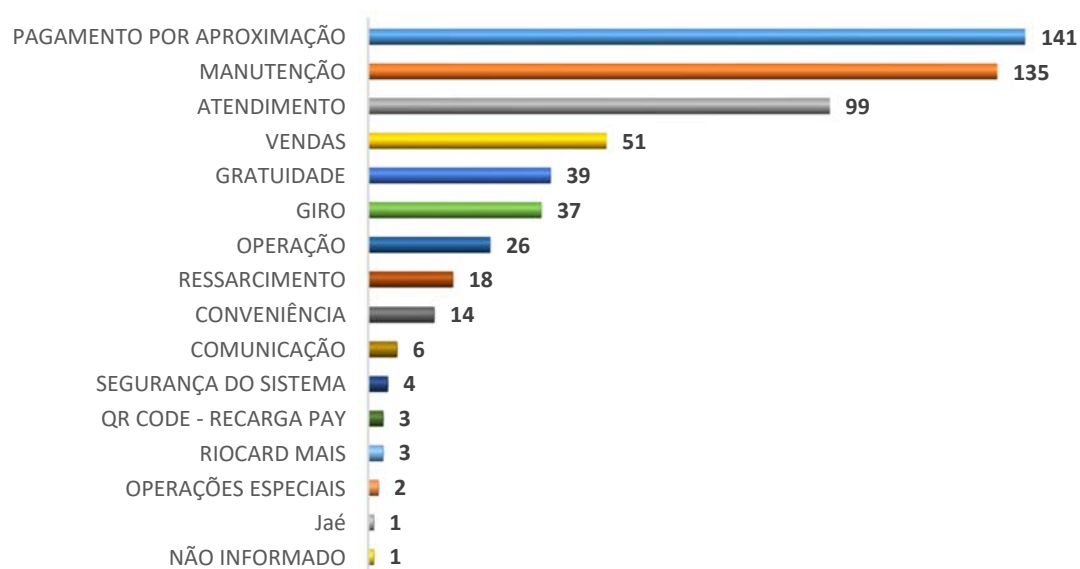


8.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	141	24,31%
MANUTENÇÃO	135	23,28%
ATENDIMENTO	99	17,07%
VENDAS	51	8,79%
GRATUIDADE	39	6,72%
GIRO	37	6,38%
OPERAÇÃO	26	4,48%
RESSARCIMENTO	18	3,10%
CONVENIÊNCIA	14	2,41%
COMUNICAÇÃO	6	1,03%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,69%
QR CODE - RECARGA PAY	3	0,52%
RIOCARD MAIS	3	0,52%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	0,34%
Jaé	1	0,17%
NÃO INFORMADO	1	0,17%
Total	580	100,00%



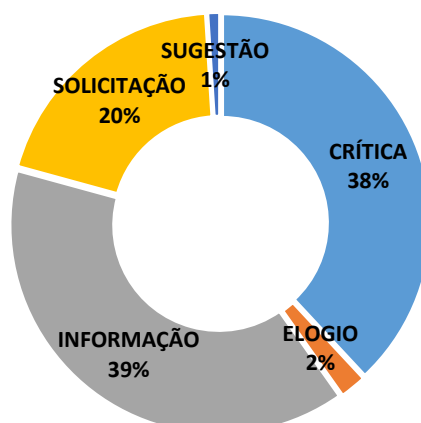
Motivo das Reclamações



8.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	233	38,07%
ELOGIO	13	2,12%
INFORMAÇÃO	239	39,05%
SOLICITAÇÃO	121	19,77%
SUGESTÃO	6	0,98%
Total	612	100,00%

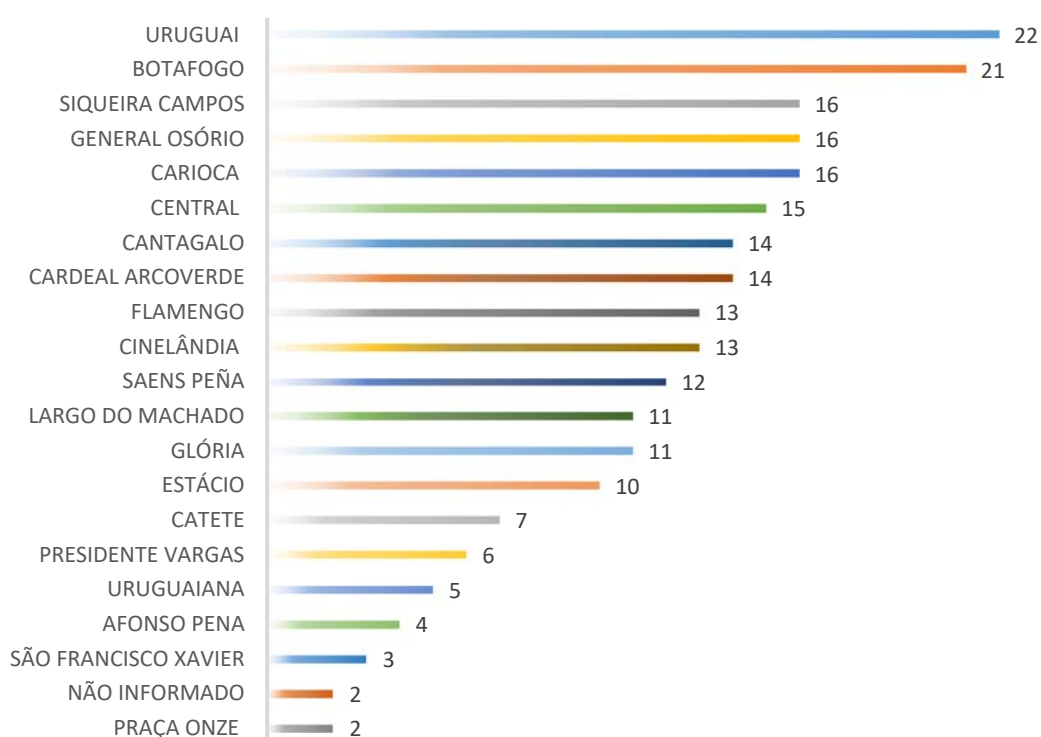
Tipo de Manifestação - Linha 1





Estação	Reclamações	%
URUGUAI	22	9,44%
BOTAFOGO	21	9,01%
SIQUEIRA CAMPOS	16	6,87%
GENERAL OSÓRIO	16	6,87%
CARIOCA	16	6,87%
CENTRAL	15	6,44%
CANTAGALO	14	6,01%
CARDEAL ARCOVERDE	14	6,01%
FLAMENGO	13	5,58%
CINELÂNDIA	13	5,58%
SAENS PEÑA	12	5,15%
LARGO DO MACHADO	11	4,72%
GLÓRIA	11	4,72%
ESTÁCIO	10	4,29%
CATETE	7	3,00%
PRESIDENTE VARGAS	6	2,58%
URUGUAIANA	5	2,15%
AFONSO PENA	4	1,72%
SÃO FRANCISCO XAVIER	3	1,29%
NÃO INFORMADO	2	0,86%
PRAÇA ONZE	2	0,86%
Total	233	100,00%

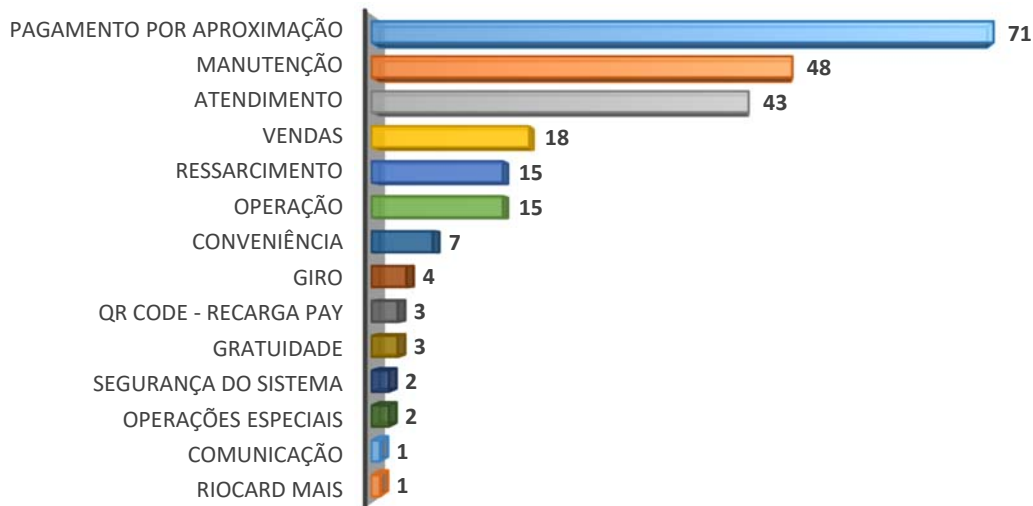
RECLAMAÇÕES MAIO 2025 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	71	30,47%
MANUTENÇÃO	48	20,60%
ATENDIMENTO	43	18,45%
VENDAS	18	7,73%
RESSARCIMENTO	15	6,44%
OPERAÇÃO	15	6,44%
CONVENIÊNCIA	7	3,00%
GIRO	4	1,72%
QR CODE - RECARGA PAY	3	1,29%
GRATUIDADE	3	1,29%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,86%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	0,86%
COMUNICAÇÃO	1	0,43%
RIOCARD MAIS	1	0,43%
Total	233	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo



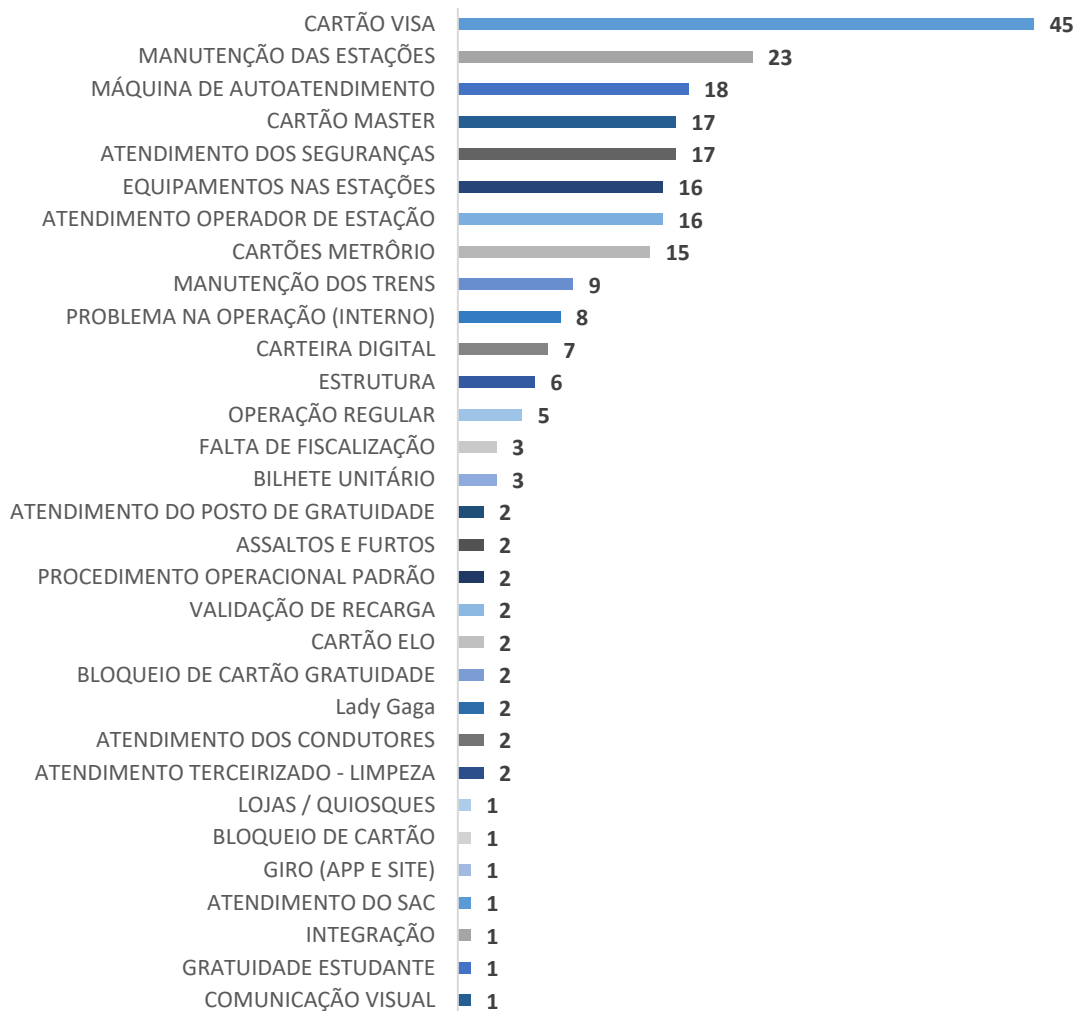
Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	45	19,31%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	23	9,87%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	18	7,73%
CARTÃO MASTER	17	7,30%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	17	7,30%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	16	6,87%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	16	6,87%
CARTÕES METRÔRIO	15	6,44%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	9	3,86%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	8	3,43%



CARTEIRA DIGITAL	7	3,00%
ESTRUTURA	6	2,58%
OPERAÇÃO REGULAR	5	2,15%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	1,29%
BILHETE UNITÁRIO	3	1,29%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,86%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,86%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,86%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	0,86%
CARTÃO ELO	2	0,86%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,86%
Lady Gaga	2	0,86%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,86%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,86%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,43%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,43%
GIRO (APP E SITE)	1	0,43%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,43%
INTEGRAÇÃO	1	0,43%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,43%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,43%
Total	233	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



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

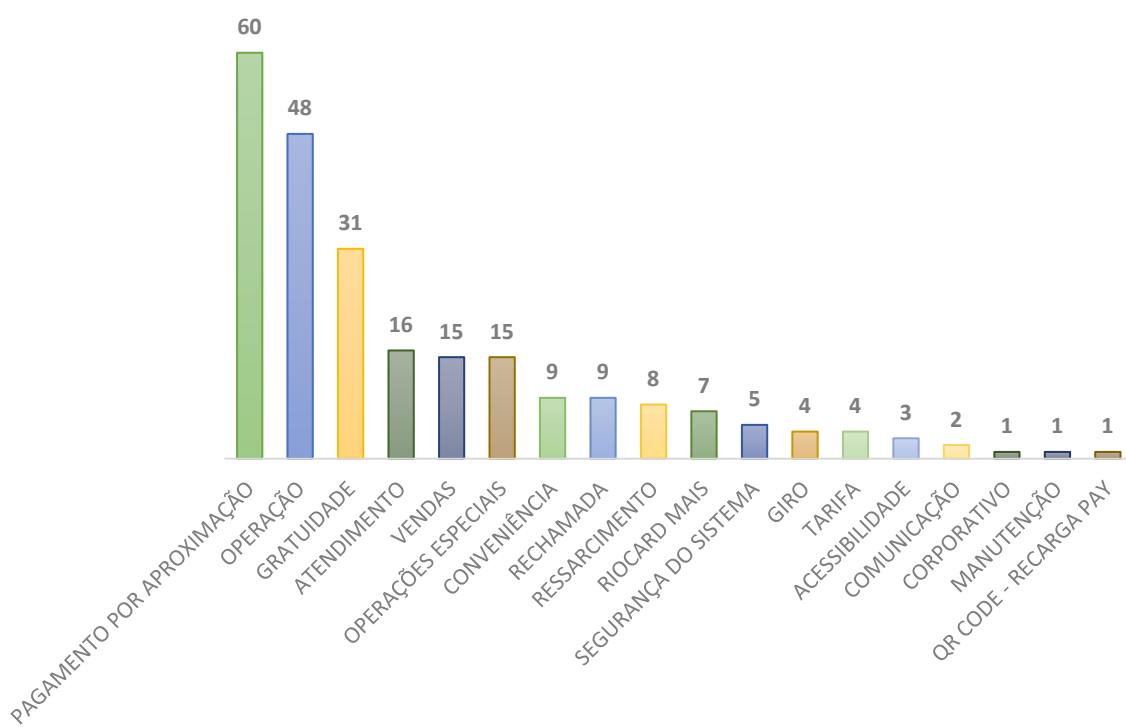
Elogios - Linha 1





Informações	Frequência	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	60	25,10%
OPERAÇÃO	48	20,08%
GRATUIDADE	31	12,97%
ATENDIMENTO	16	6,69%
VENDAS	15	6,28%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	15	6,28%
CONVENIÊNCIA	9	3,77%
RECHAMADA	9	3,77%
RESSARCIMENTO	8	3,35%
RIOCARD MAIS	7	2,93%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	2,09%
GIRO	4	1,67%
TARIFA	4	1,67%
ACESSIBILIDADE	3	1,26%
COMUNICAÇÃO	2	0,84%
CORPORATIVO	1	0,42%
MANUTENÇÃO	1	0,42%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,42%
Total	239	100,00%

Informações - Linha 1





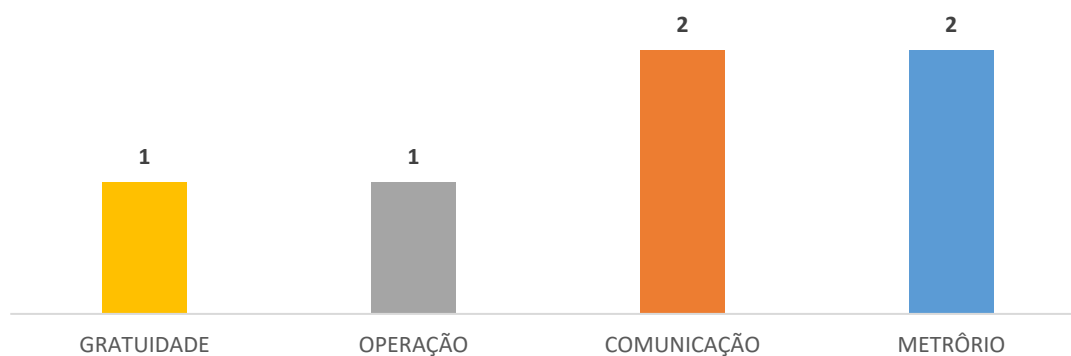
Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	99	81,82%
OPERAÇÃO	9	7,44%
RESSARCIMENTO	6	4,96%
GRATUIDADE	2	1,65%
CORPORATIVO	2	1,65%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,65%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,83%
Total	121	100,00%

Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
METRÔNIO	2	33,33%
COMUNICAÇÃO	2	33,33%
OPERAÇÃO	1	16,67%
GRATUIDADE	1	16,67%
Total	6	100,00%

Sugestões - Linha 1

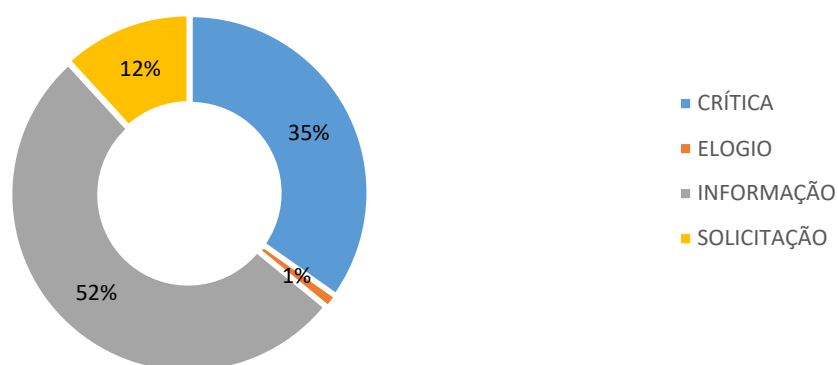




8.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	121	34,77%
ELOGIO	4	1,15%
INFORMAÇÃO	182	52,30%
SOLICITAÇÃO	41	11,78%
Total	348	100,00%

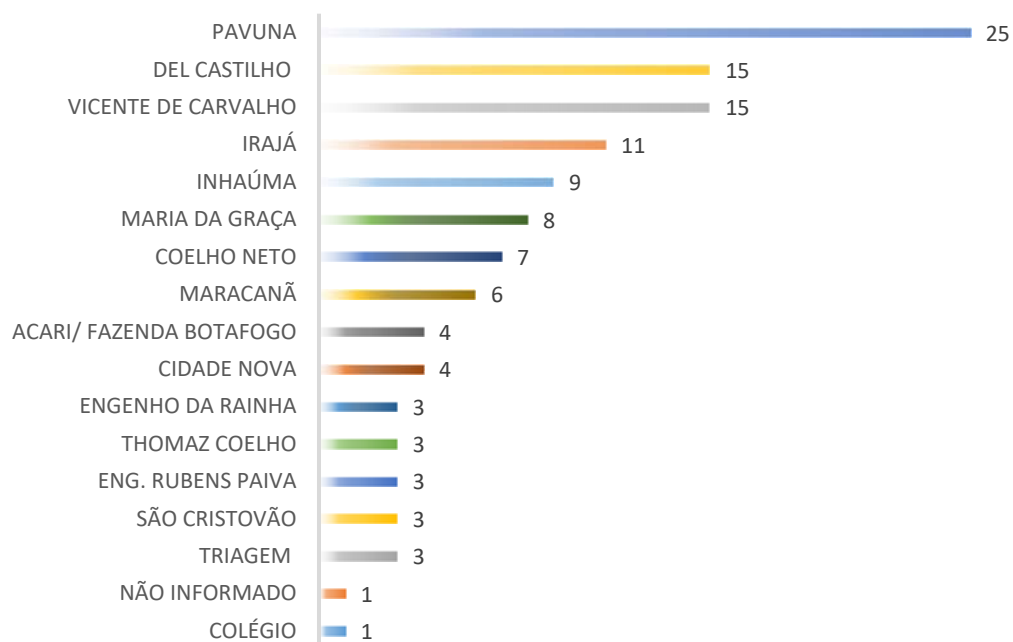
Tipo de manifestação - Linha 2



Estação	Reclamações	%
PAVUNA	25	20,66%
VICENTE DE CARVALHO	15	12,40%
DEL CASTILHO	15	12,40%
IRAJÁ	11	9,09%
INHAÚMA	9	7,44%
MARIA DA GRAÇA	8	6,61%
COELHO NETO	7	5,79%
MARACANÃ	6	4,96%
CIDADE NOVA	4	3,31%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	4	3,31%
TRIAGEM	3	2,48%
SÃO CRISTOVÃO	3	2,48%
ENG. RUBENS PAIVA	3	2,48%
THOMAZ COELHO	3	2,48%
ENGENHO DA RAINHA	3	2,48%
COLÉGIO	1	0,83%
NÃO INFORMADO	1	0,83%
Total	121	100,00%



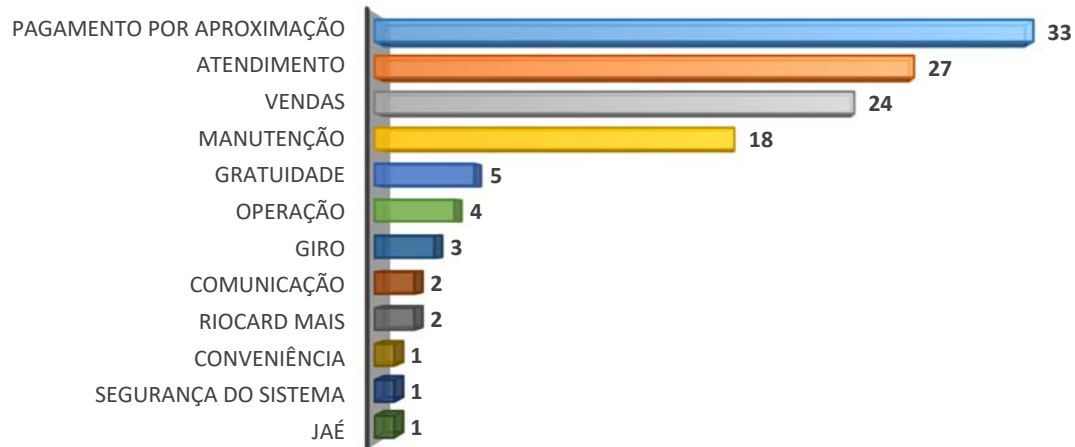
RECLAMAÇÕES MAIO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	33	27,27%
ATENDIMENTO	27	22,31%
VENDAS	24	19,83%
MANUTENÇÃO	18	14,88%
GRATUIDADE	5	4,13%
OPERAÇÃO	4	3,31%
GIRO	3	2,48%
COMUNICAÇÃO	2	1,65%
RIOCARD MAIS	2	1,65%
CONVENIÊNCIA	1	0,83%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,83%
Jaé	1	0,83%
Total	121	100,00%



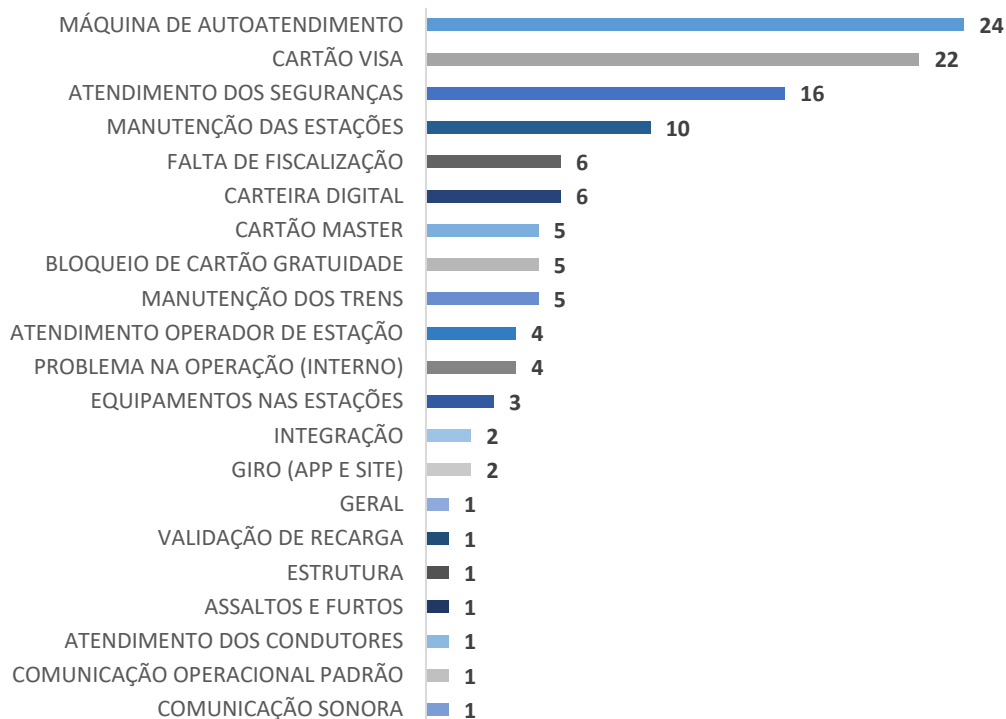
Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	24	19,83%
CARTÃO VISA	22	18,18%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	16	13,22%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	10	8,26%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	6	4,96%
CARTEIRA DIGITAL	6	4,96%
CARTÃO MASTER	5	4,13%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	5	4,13%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	4,13%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	4	3,31%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	3,31%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	3	2,48%
INTEGRAÇÃO	2	1,65%
GIRO (APP E SITE)	2	1,65%
GERAL	1	0,83%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,83%
ESTRUTURA	1	0,83%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,83%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,83%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,83%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,83%
Total	121	100,00%

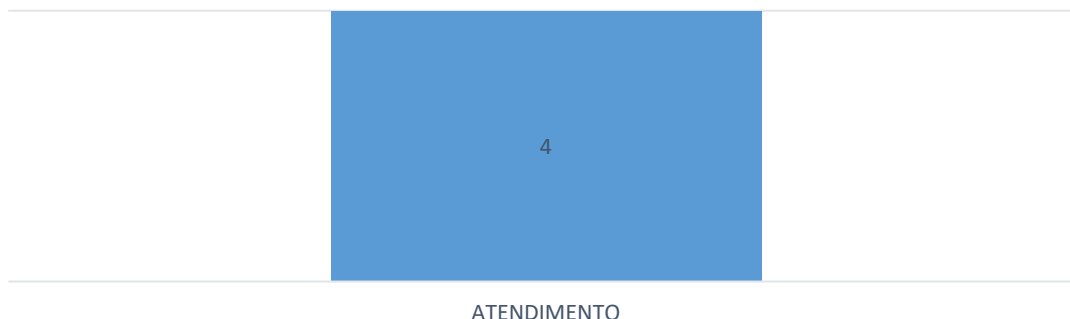


Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	4	100%
Total	4	100%

Elogios - Linha 2

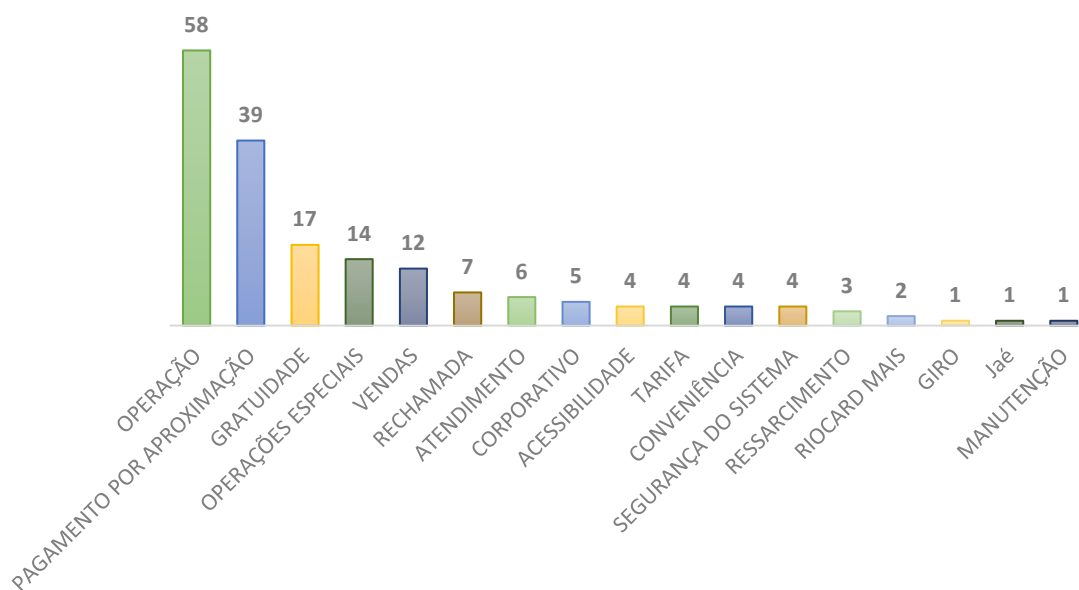


Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	58	31,87%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	39	21,43%
GRATUIDADE	17	9,34%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	14	7,69%
VENDAS	12	6,59%



RECHAMADA	7	3,85%
ATENDIMENTO	6	3,30%
CORPORATIVO	5	2,75%
ACESSIBILIDADE	4	2,20%
TARIFA	4	2,20%
CONVENIÊNCIA	4	2,20%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	2,20%
RESSARCIMENTO	3	1,65%
RIOCARD MAIS	2	1,10%
GIRO	1	0,55%
Jaé	1	0,55%
MANUTENÇÃO	1	0,55%
Total	182	100,00%

Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	35	85,37%
CORPORATIVO	1	2,44%
GRATUIDADE	1	2,44%
OPERAÇÃO	2	4,88%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	4,88%
Total	41	100,00%



Solicitações - Linha 2

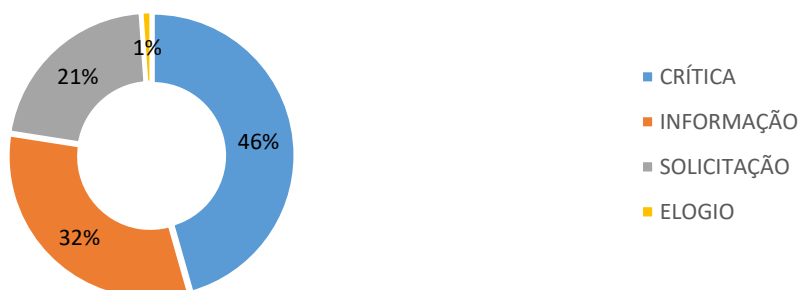


Sugestões	Frequência
Total	0

8.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	83	45,60%
INFORMAÇÃO	58	31,87%
SOLICITAÇÃO	39	21,43%
ELOGIO	2	1,10%
Total	182	100,00%

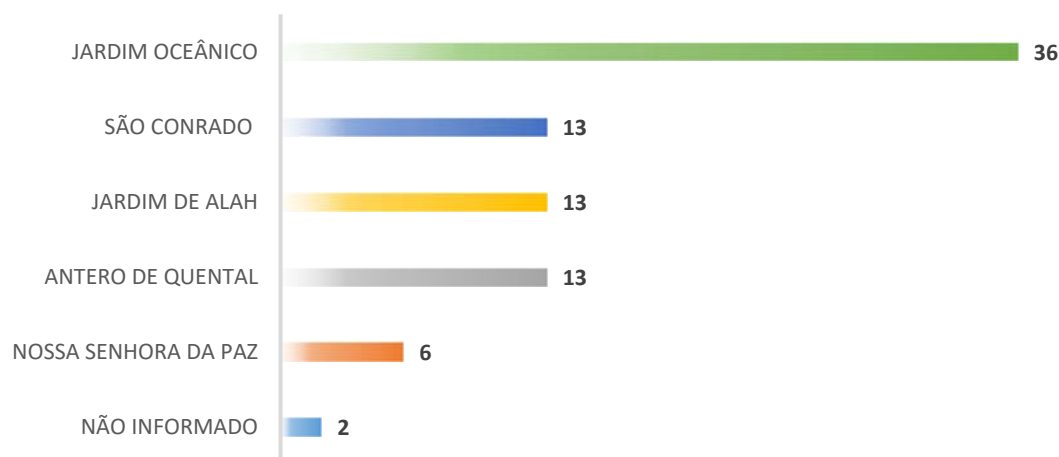
Tipo de Manifestação - Linha 4





Estação	Reclamações	%
JARDIM OCEÂNICO	36	43,37%
ANTERO DE QUENTAL	13	15,66%
JARDIM DE ALAH	13	15,66%
SÃO CONRADO	13	15,66%
NOSSA SENHORA DA PAZ	6	7,23%
NÃO INFORMADO	2	2,41%
Total	83	100,00%

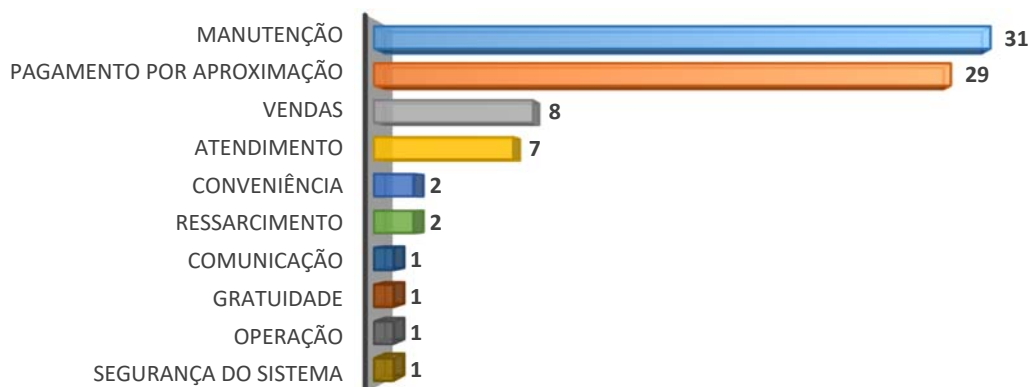
RECLAMAÇÕES MAIO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	31	37,35%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	29	34,94%
VENDAS	8	9,64%
ATENDIMENTO	7	8,43%
CONVENIÊNCIA	2	2,41%
RESSARCIMENTO	2	2,41%
COMUNICAÇÃO	1	1,20%
GRATUIDADE	1	1,20%
OPERAÇÃO	1	1,20%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,20%
Total	83	100,00%



Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	21	25,30%
CARTÃO VISA	14	16,87%
CARTÃO MASTER	8	9,64%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	8	9,64%
CARTEIRA DIGITAL	7	8,43%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	6	7,23%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	4,82%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	3,61%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	2	2,41%
CARTÕES METRÔRIO	2	2,41%
ESTRUTURA	2	2,41%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	1,20%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	1,20%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	1,20%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	1,20%
ASSALTOS E FURTOS	1	1,20%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	1,20%
Total	83	100,00%



Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	2	100%
Total	2	100%

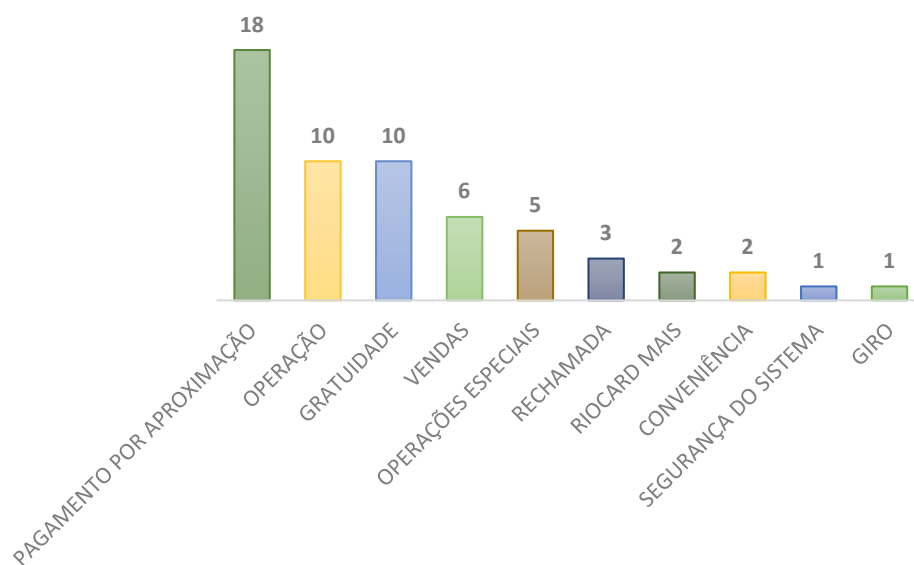
Elogios - Linha 4



Tipo de Informação	Frequência	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	18	31,03%
GRATUIDADE	10	17,24%
OPERAÇÃO	10	17,24%
VENDAS	6	10,34%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	5	8,62%
RECHAMADA	3	5,17%
CONVENIÊNCIA	2	3,45%
RIOCARD MAIS	2	3,45%
GIRO	1	1,72%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,72%
Total	58	100,00%

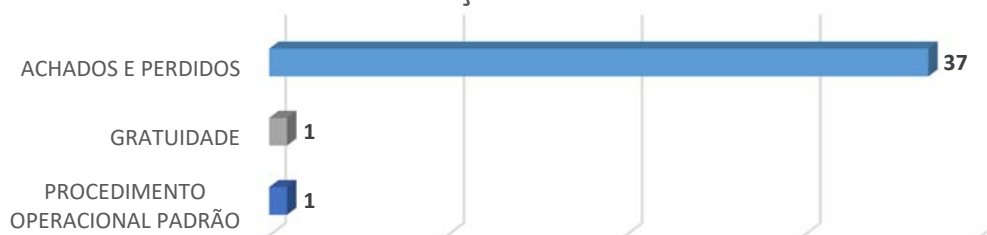


Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	37	94,87%
GRATUIDADE	1	2,56%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	2,56%
Total	39	100,00%

Solicitações - Linha 4



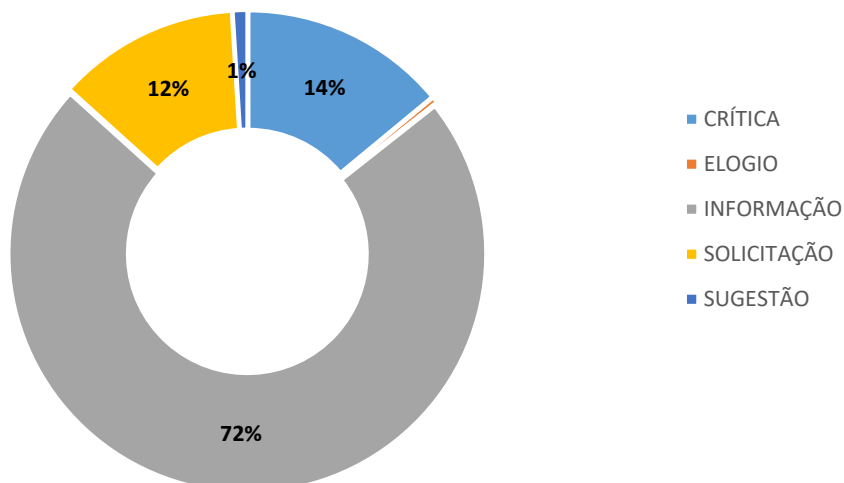
Sugestões	Frequência
Total	0



8.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	143	13,99%
ELOGIO	4	0,39%
INFORMAÇÃO	739	72,31%
SOLICITAÇÃO	126	12,33%
SUGESTÃO	10	0,98%
Total	1022	100,00%

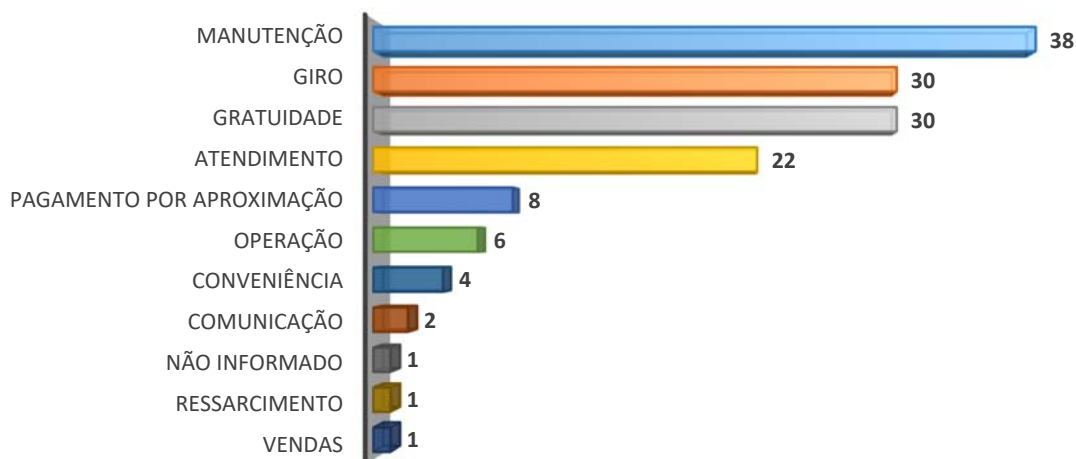
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	38	26,57%
GIRO	30	20,98%
GRATUIDADE	30	20,98%
ATENDIMENTO	22	15,38%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	8	5,59%
OPERAÇÃO	6	4,20%
CONVENIÊNCIA	4	2,80%
COMUNICAÇÃO	2	1,40%
NÃO INFORMADO	1	0,70%
RESSARCIMENTO	1	0,70%
VENDAS	1	0,70%
Total	143	100,00%



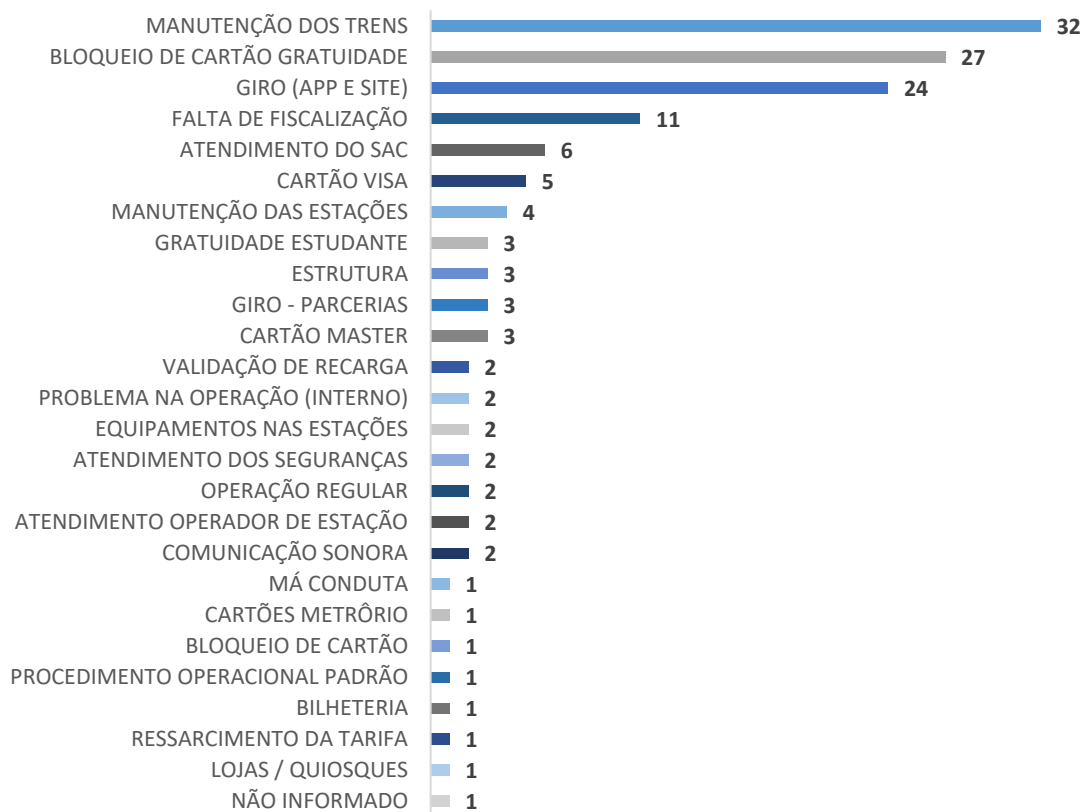
Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	32	22,38%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	27	18,88%
GIRO (APP E SITE)	24	16,78%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	11	7,69%
ATENDIMENTO DO SAC	6	4,20%
CARTÃO VISA	5	3,50%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	2,80%
GRATUIDADE ESTUDANTE	3	2,10%
ESTRUTURA	3	2,10%
GIRO - PARCERIAS	3	2,10%
CARTÃO MASTER	3	2,10%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	1,40%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,40%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	1,40%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	1,40%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,40%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	2	1,40%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	1,40%
MÁ CONDUTA	1	0,70%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,70%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,70%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,70%
BILHETERIA	1	0,70%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,70%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,70%
NÃO INFORMADO	1	0,70%
Total	143	100,00%

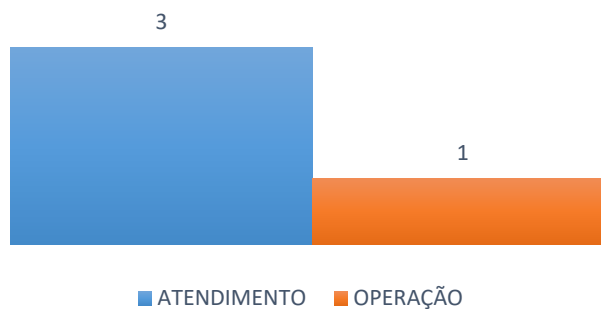


Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	75,00%
OPERAÇÃO	1	25,00%
Total	4	100,00%

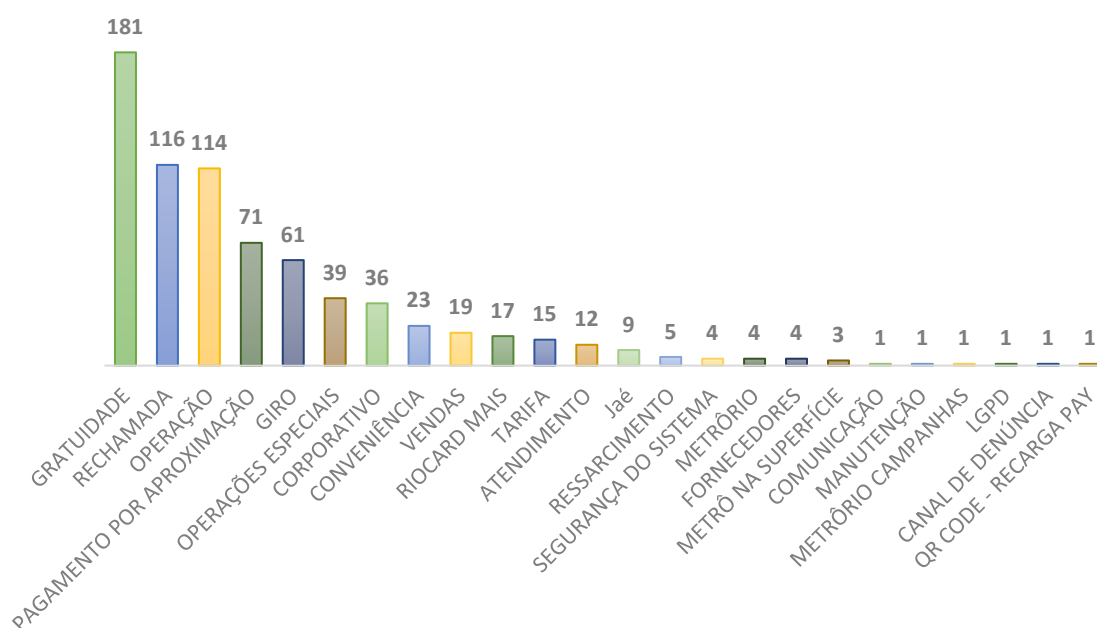
Elogios - Linha não Informada





Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	181	24,49%
RECHAMADA	116	15,70%
OPERAÇÃO	114	15,43%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	71	9,61%
GIRO	61	8,25%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	39	5,28%
CORPORATIVO	36	4,87%
CONVENIÊNCIA	23	3,11%
VENDAS	19	2,57%
RIOCARD MAIS	17	2,30%
TARIFA	15	2,03%
ATENDIMENTO	12	1,62%
Jaé	9	1,22%
RESSARCIMENTO	5	0,68%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,54%
METRÔRIO	4	0,54%
FORNECEDORES	4	0,54%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	0,41%
COMUNICAÇÃO	1	0,14%
MANUTENÇÃO	1	0,14%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,14%
LGPD	1	0,14%
CANAL DE DENÚNCIA	1	0,14%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,14%
Total	739	100,00%

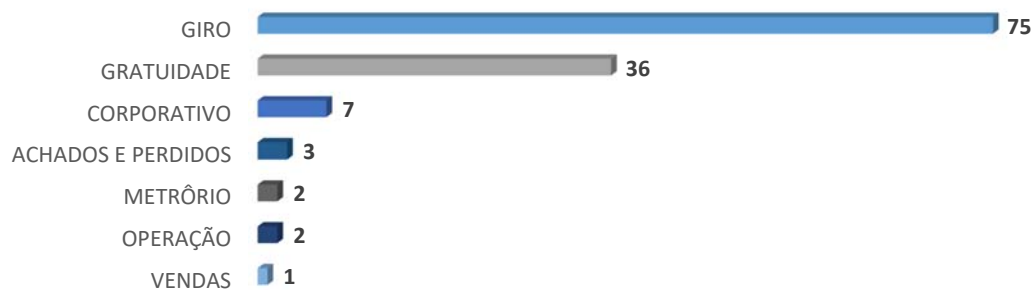
Informações - Linha Não Informada





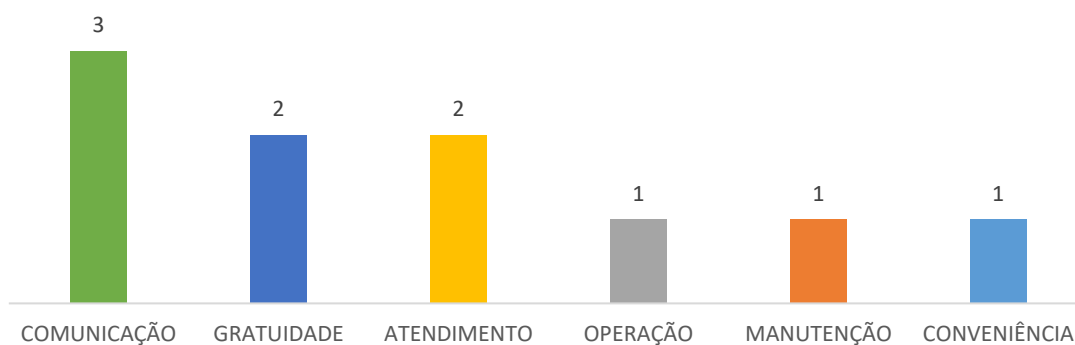
Solicitação	Frequência	%
GIRO	75	59,52%
GRATUIDADE	36	28,57%
CORPORATIVO	7	5,56%
ACHADOS E PERDIDOS	3	2,38%
METRÔRIO	2	1,59%
OPERAÇÃO	2	1,59%
VENDAS	1	0,79%
Total	126	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	3	30,00%
ATENDIMENTO	2	20,00%
GRATUIDADE	2	20,00%
CONVENIÊNCIA	1	10,00%
MANUTENÇÃO	1	10,00%
OPERAÇÃO	1	10,00%
Total	10	100,00%

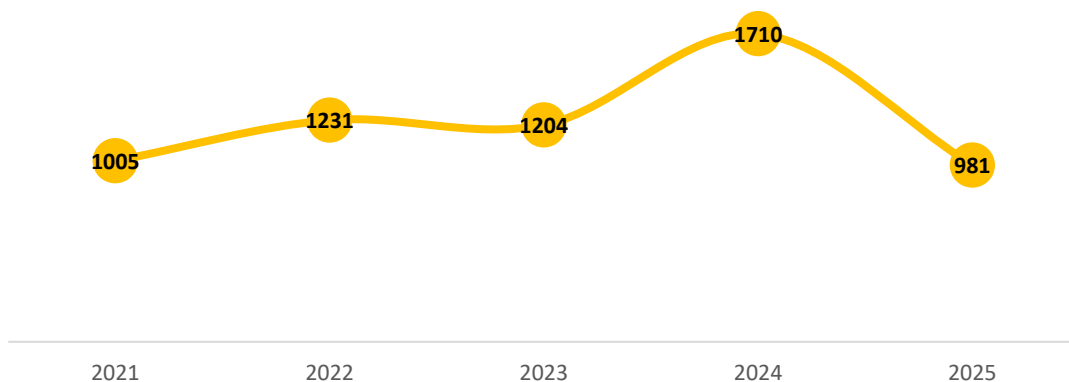
Sugestões - Linha Não Informada



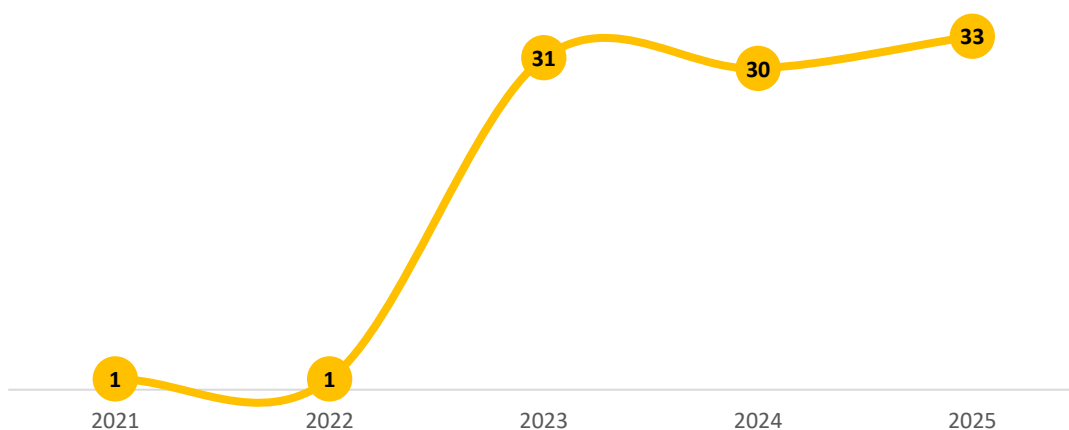


9 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

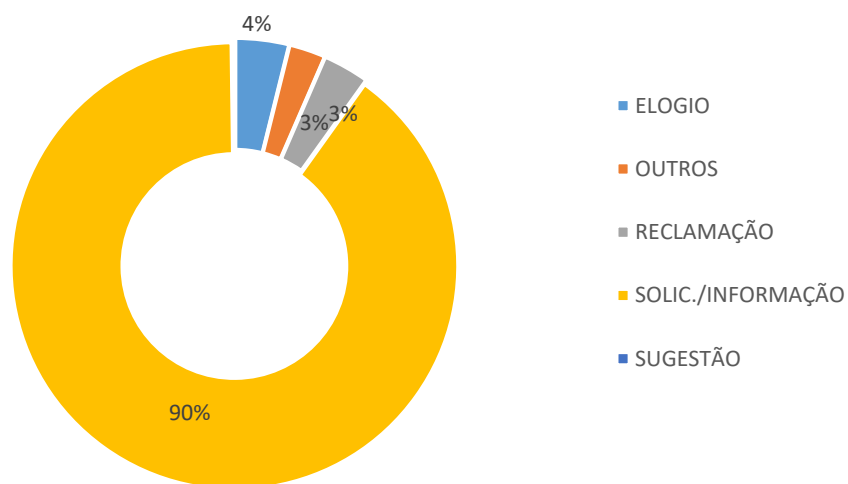


9.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	38	3,87%
OUTROS	26	2,65%
RECLAMAÇÃO	33	3,36%
SOLIC./INFORMAÇÃO	882	89,91%
SUGESTÃO	2	0,20%
Total	981	100,00%



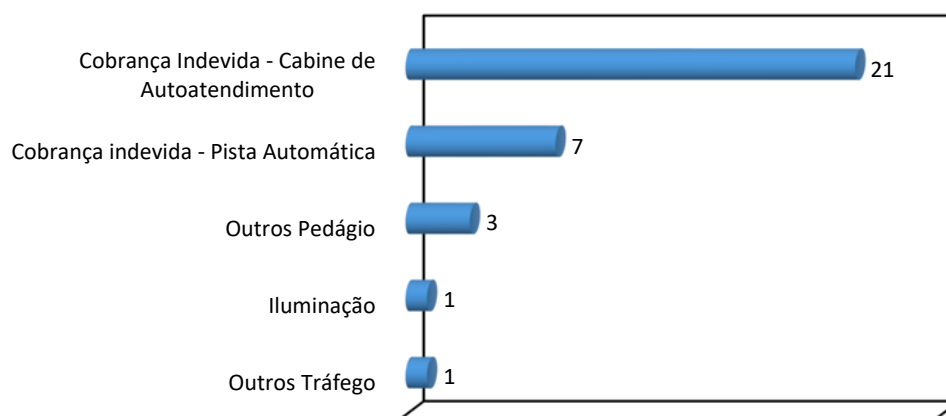
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



9.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento	21	63,64%
Cobrança indevida - Pista Automática	7	21,21%
Outros Pedágio	3	9,09%
Iluminação	1	3,03%
Outros Tráfego	1	3,03%
Total	33	100,00%

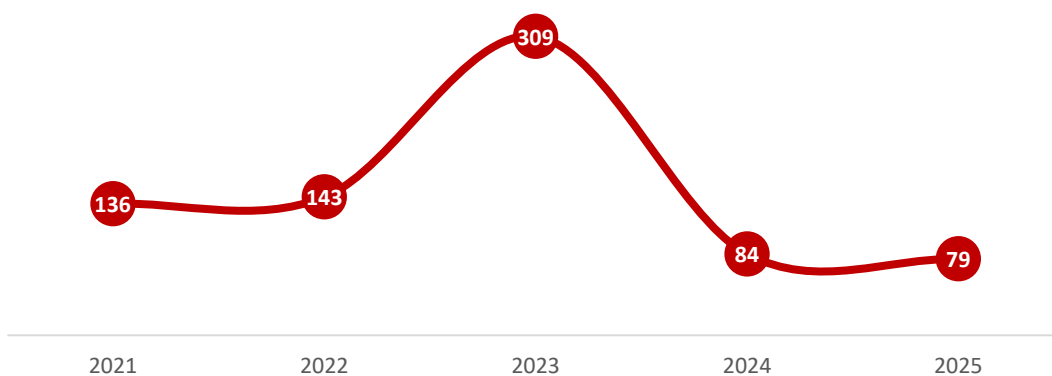
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



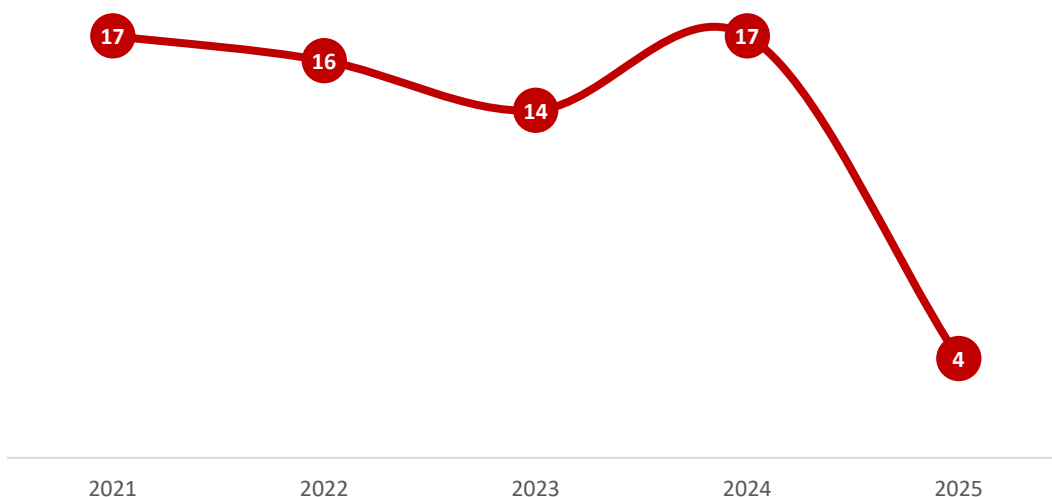


10 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

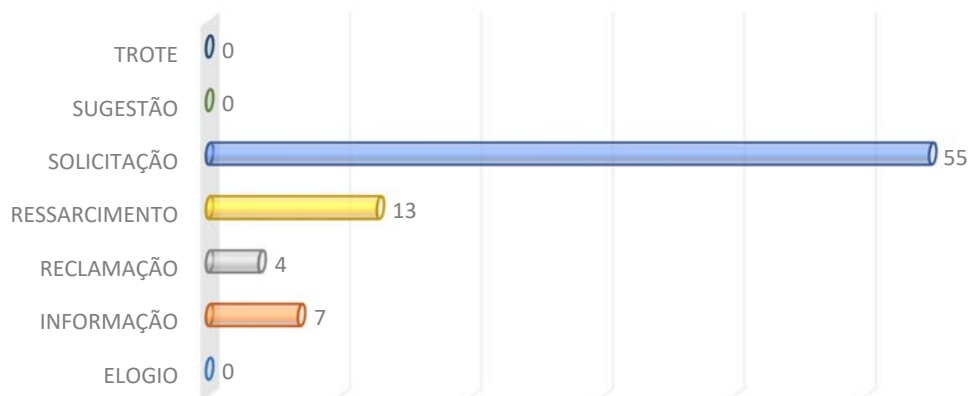


10.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	7	1,21%
RECLAMAÇÃO	4	0,00%
RESSARCIMENTO	13	96,66%
SOLICITAÇÃO	55	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	79	100,00%



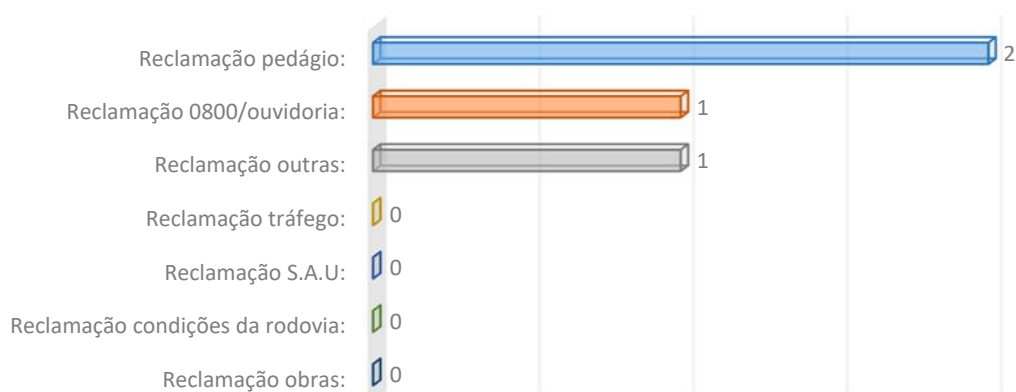
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



10.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	2	53,85%
Reclamação 0800/ouvidoria:	1	7,69%
Reclamação outras:	1	0,00%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Reclamação S.A.U:	0	30,77%
Reclamação condições da rodovia:	0	7,69%
Reclamação obras:	0	0,00%
Total	4	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Demora no retorno	1	25,00%
Troco errado	1	25,00%
Conduta de veículos da Concessionária	1	25,00%
Outros	1	25,00%
Total	4	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo





Conclusão

Em maio do mês corrente, a Ouvidoria coletou 3.134 manifestações, das quais 96,8% foram informações, 2,9% reclamações, 0,1% solicitações e 0,1% denúncias. Não houveram registros de sugestões e elogios. Ressalta-se que o quinto mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante nas estações Saens Penã, Cidade Nova, Largo do Machado, Siqueira Campos, General Osório e Antero de Quental, do MetrôRio e na praça do pedágio de Nova Friburgo, da Rota 116. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 96,7%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-Mail, pontuado em 34,8%. Destaca-se também as queixas presenciais, com o percentual de 27,2%. As reclamações via OuvERJ obtiveram 6,5% dos registros. Ademais, houveram 5 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 maio, havendo um acréscimo avaliado em 1.961,8%. O quinto mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando aumento referente às reclamações. Em média, houve 102 registros diários e 5 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a terceira concessionária mais manifestada (1,7% dos registros) e a segunda mais reclamada (41,3% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo de reclamações. Em relação aos meses de maio, houve queda das manifestações, comportamento semelhante das reclamações em comparação com maio do ano passado. Os registros foram os menores desde 2022. Nesta Ouvidoria, escada rolante foi assunto mais mencionado nas reclamações, que correspondeu a 21,1% das queixas. Na Concessionária, documento recebido foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, o mais mencionado na Agetransp foi o Deodoro, responsável por 26,3% das queixas. O ramal Deodoro também recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 40,5% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou queda dos registros e diminuição das reclamações em comparação com ao ano anterior, comportamento inverso ao da Agetransp, apresentando aumento nas manifestações e acréscimo nas



reclamações. Os assuntos mais mencionados neste setor foram escada rolante e conservação e limpeza, enquanto cartão visa e manutenção das estações foram os mais mencionados na Concessionária. Não houve concordância em relação a linha mais reclamada, sendo linha 1 mais frequente nesta ouvidoria e linha não informada na Concessionária.

Conforme informado anteriormente, considerando o sistema aquaviário, atualmente sob operação da empresa Barcas Rio, esta Ouvidoria obteve 8 atendimentos acerca da nova operação, representando 0,3% das manifestações neste Setor. Ademais, esta Ouvidoria recebeu 3 reclamações sobre o atual serviço, que foram encaminhadas à Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana (SETRAM).

A CCR Via Lagos apresentou diminuição no número de manifestações e aumento das reclamações para o mês de maio. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 42,6% nas manifestações e crescimento de 10% das reclamações. Outros e manutenção foram as reclamações nesta AGETRANSP e Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento o assunto mais mencionado na concessionária.

Considerando a Rota 116, houve acréscimo nos registros gerais e estabilidade nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros diminuíram 6% enquanto as reclamações apresentaram decréscimo, com o percentual de 76,5%. Manutenção e atendimento foram os assuntos relatados nesta Agência e conduta de veículos da concessionária, demora no retorno, outros e troco errado, os citados na concessionária.

Rio de Janeiro, 14 de julho de 2025

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7