



Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Junho 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

Vinícius Torres Pires

Assistente de Ouvidoria

Wladimir da Silva Cardoso

Assistente de Ouvidoria



Índice

Introdução	5
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Junho 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 – Junho 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	14
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	23
7.1 Manifestações por Tipo	24
7.2 Manifestações por Ramal.....	24



7.3 Reclamações por Ramal	25
7.4 Reclamações por assunto.....	26
7.5 Ramal Belford Roxo	32
7.6 Ramal Deodoro	33
7.5 Ramal Guapimirim	36
7.6 Ramal Japeri.....	36
7.7 Ramal Paracambi.....	37
7.8 Ramal Santa Cruz.....	38
7.9 Ramal Saracuruna	39
7.10 Ramal Vila Inhomirim	41
7.11 Assunto das Manifestações por tipo	41
8 Manifestações MetrôRio	47
8.1 Manifestações por Linha e Tipo	47
8.2 Categoria das Manifestações.....	48
8.3 Categoria das Reclamações	51
8.4 Motivo das Reclamações	52
8.5 Manifestações Linha 1	53
8.6 Manifestações Linha 2	59
8.7 Manifestações Linha 4	65
8.8 Manifestações Linha Não Informada.....	69
9 Manifestações CCR Via Lagos	74
9.1 Manifestações por tipo	74
9.2 Classificação das reclamações	75
10 Manifestações Rota 116	76
10.1 Manifestações por Tipo	76
10.2 Reclamações por classificação e assunto.....	77
Conclusão	79



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 junho 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.



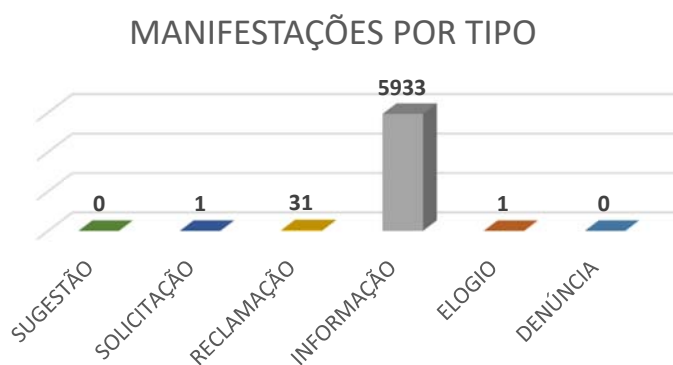
O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias, 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 – Junho 2025

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0,00%
ELOGIO	1	0,02%
INFORMAÇÃO	5933	99,45%
RECLAMAÇÃO	31	0,52%
SOLICITAÇÃO	1	0,02%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	5966	100,00%

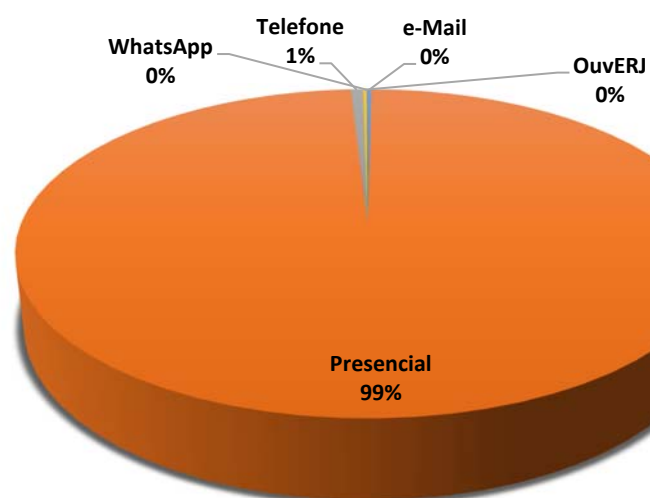


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	0	13	0	0	0	0	13
Presencial	5899	0	0	0	0	0	5899
Telefone	29	10	0	1	0	0	40
OuvERJ	5	6	0	0	0	1	12
WhatsApp	0	2	0	0	0	0	2
TOTAL	5933	31	0	1	0	1	5966



MANIFESTAÇÕES POR CANAL

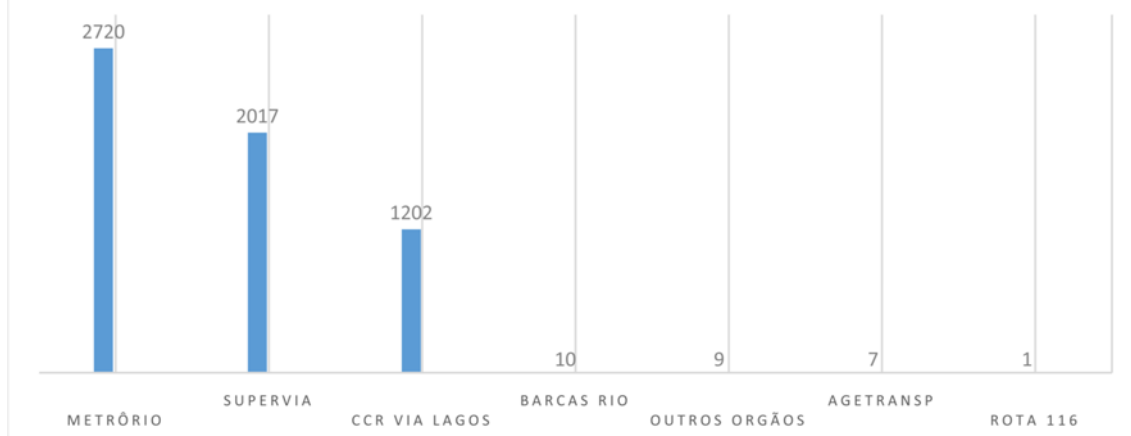


1.3 Unidade de referência das manifestações

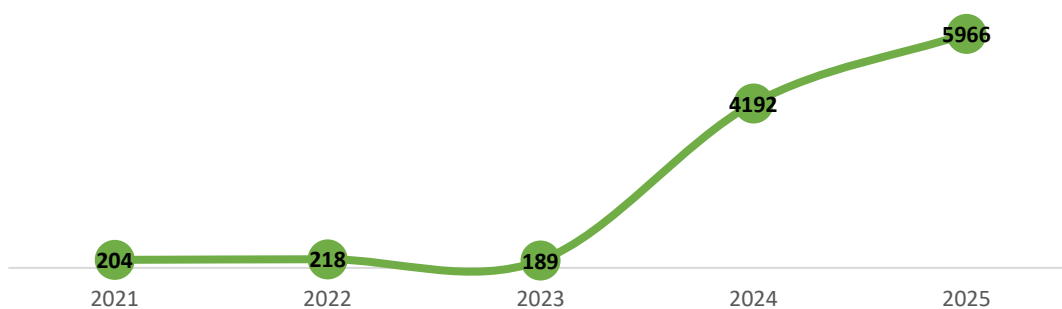
Unidade	Manifestações	%
MetrôRio	2720	45,59%
Supervia	2017	33,81%
CCR Via Lagos	1202	20,15%
Barcas Rio	10	0,17%
Outros Orgãos	9	0,15%
Agetransp	7	0,12%
Rota 116	1	0,02%
Total	5966	100%



MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

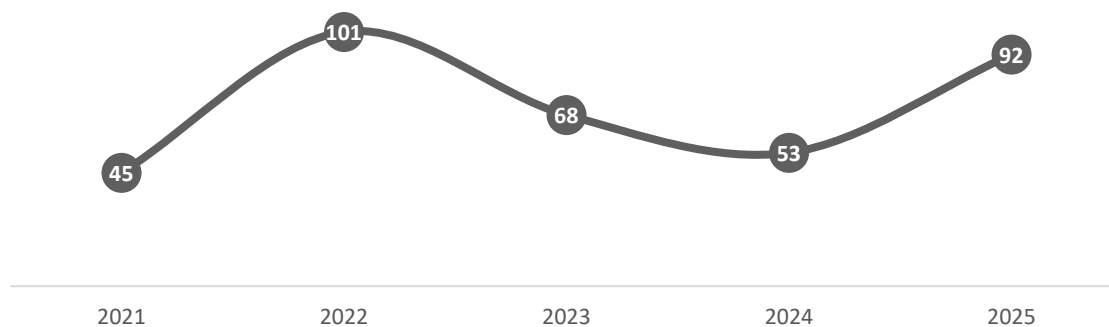


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Junho 2025

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

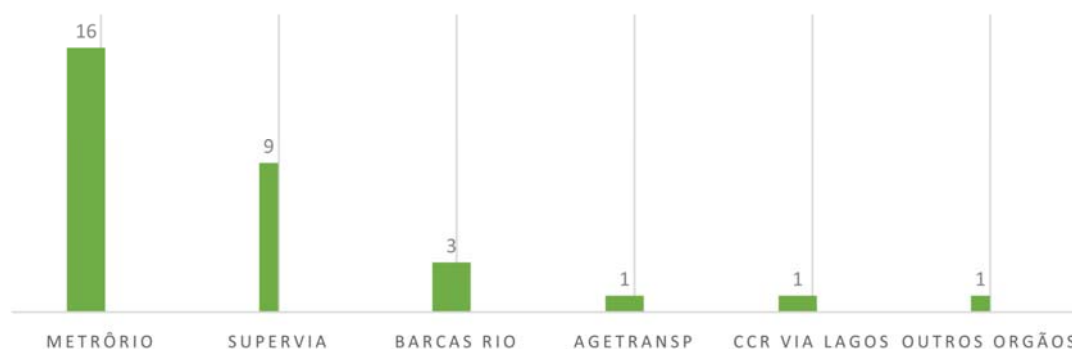




2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
MetrôRio	16	51,61%
Supervia	9	29,03%
Barcas Rio	3	9,68%
Agetransp	1	3,23%
CCR Via Lagos	1	3,23%
Outros Orgãos	1	3,23%
Total	31	100,00%

RECLAMAÇÕES - UNIDADE



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Escada rolante	4	12,90%
Superlotação	4	12,90%
Atendimento	2	6,45%
Acessibilidade	2	6,45%
Conservação e limpeza	2	6,45%
Aviso sonoro	2	6,45%
Débito indevido	2	6,45%
Paralisação da Extensão	1	3,23%
Vagão feminino	1	3,23%
Agetransp	1	3,23%
Acidente	1	3,23%
Bilheteria	1	3,23%
Atraso na partida	1	3,23%
RIO CARD	1	3,23%
Denúncia	1	3,23%
Transporte/bicicletas/cargas/bagagens	1	3,23%
Atraso no Percurso	1	3,23%
Não informado	1	3,23%
Horários	1	3,23%
onibus	1	3,23%
Total	31	100%



Assunto das Reclamações

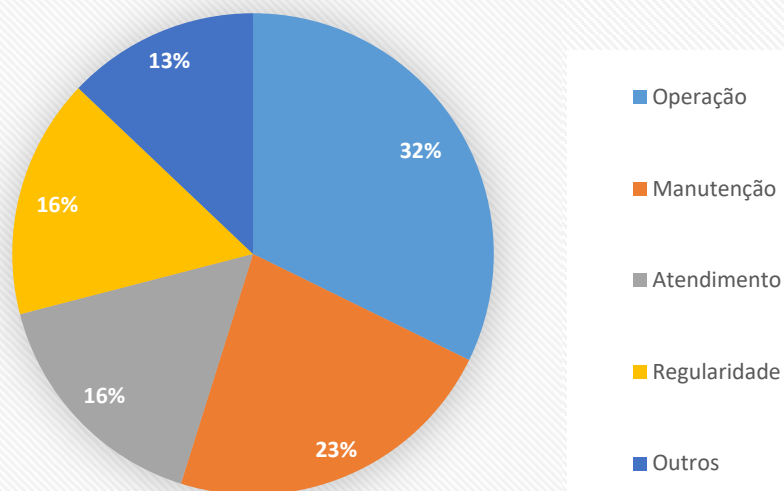


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Operação	10	32,26%
Manutenção	7	22,58%
Atendimento	5	16,13%
Regularidade	5	16,13%
Outros	4	12,90%
Total	31	100,00%

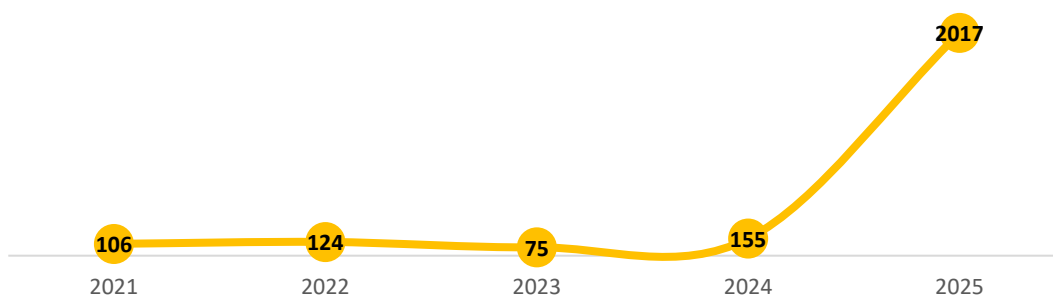


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

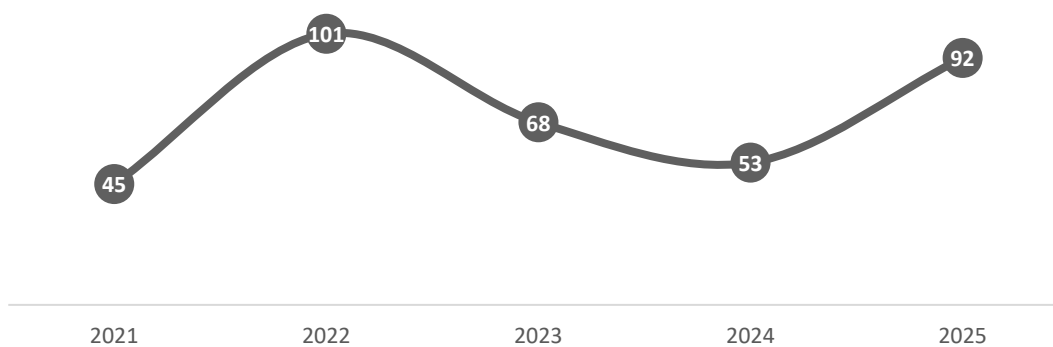


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

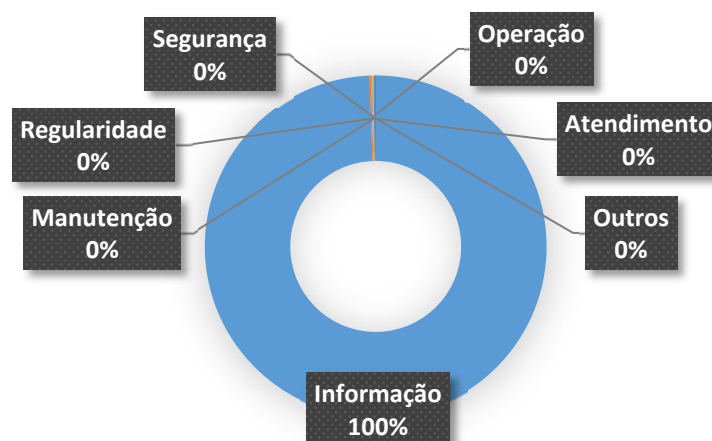




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	2005	99,4%
Operação	3	0,1%
Atendimento	3	0,1%
Regularidade	2	0,1%
Manutenção	2	0,1%
Outros	1	0,0%
Segurança	1	0,0%
Total	2017	100,0%

Manifestações da Supervia por categoria

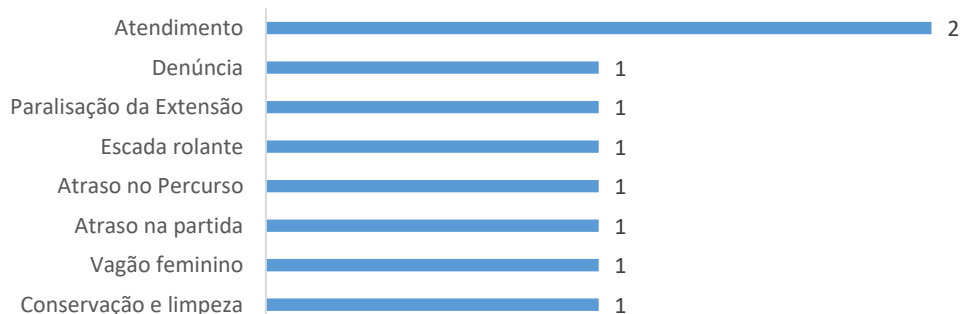


3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atendimento	2	22,22%
Denúncia	1	11,11%
Paralisação da Extensão	1	11,11%
Escada rolante	1	11,11%
Atraso no Percurso	1	11,11%
Atraso na partida	1	11,11%
Vagão feminino	1	11,11%
Conservação e limpeza	1	11,11%
Total	9	100%



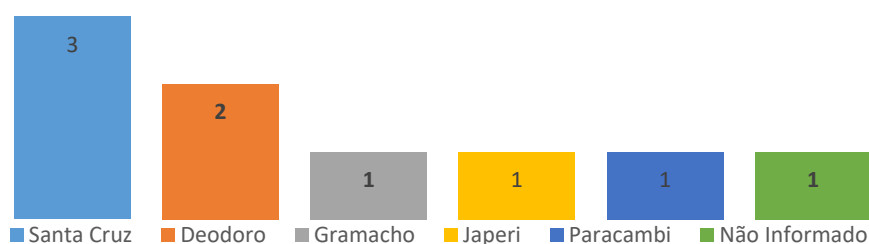
Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Santa Cruz	3	33,33%
Deodoro	2	22,22%
Gramacho	1	11,11%
Japeri	1	11,11%
Paracambi	1	11,11%
Não Informado	1	11,11%
Total	9	100%

Ramais das Reclamações

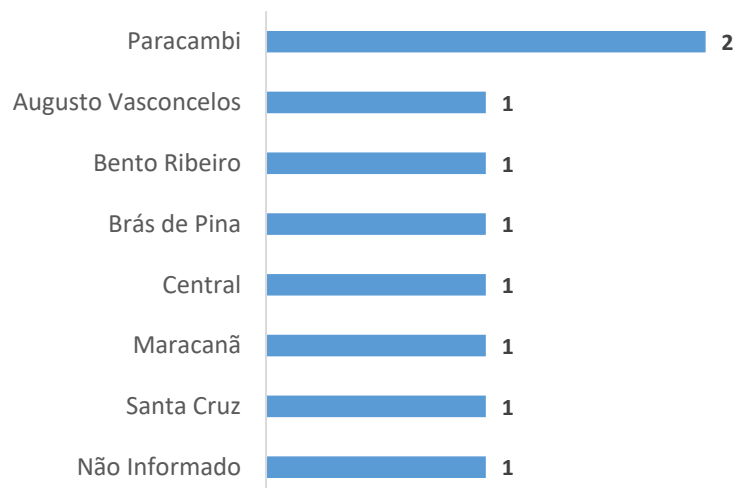


3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Paracambi	2	22,22%
Augusto Vasconcelos	1	11,11%
Bento Ribeiro	1	11,11%
Brás de Pina	1	11,11%
Central	1	11,11%
Maracanã	1	11,11%
Santa Cruz	1	11,11%
Não Informado	1	11,11%
Total	9	100%



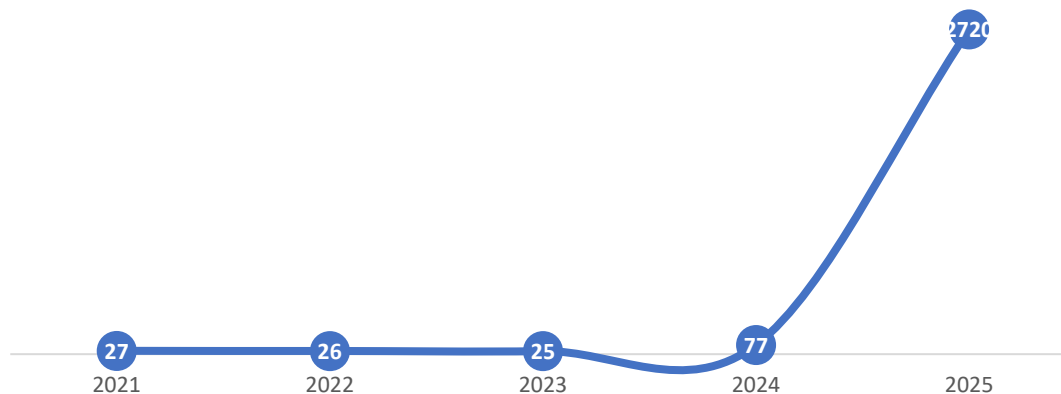
Reclamações por Estação



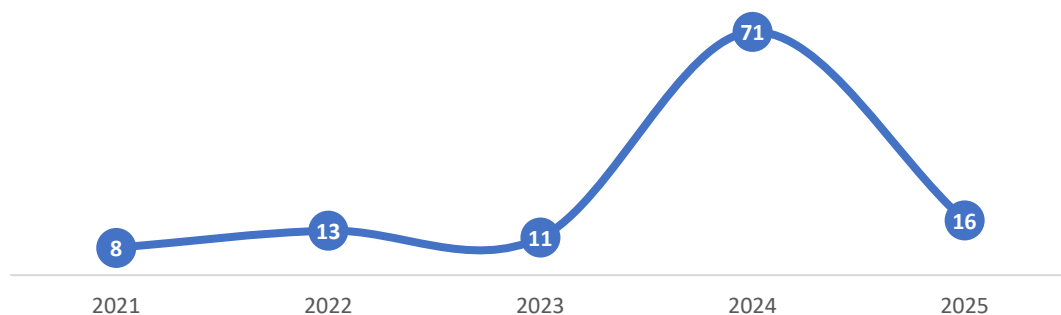


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

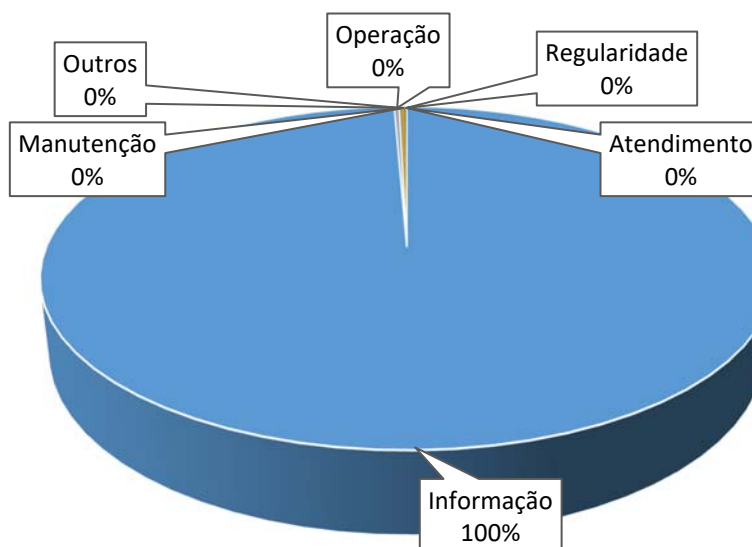


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	2702	99,34%
Operação	7	0,26%
Outros	4	0,15%
Manutenção	4	0,15%
Regularidade	2	0,07%
Atendimento	1	0,04%
Total	2720	100%



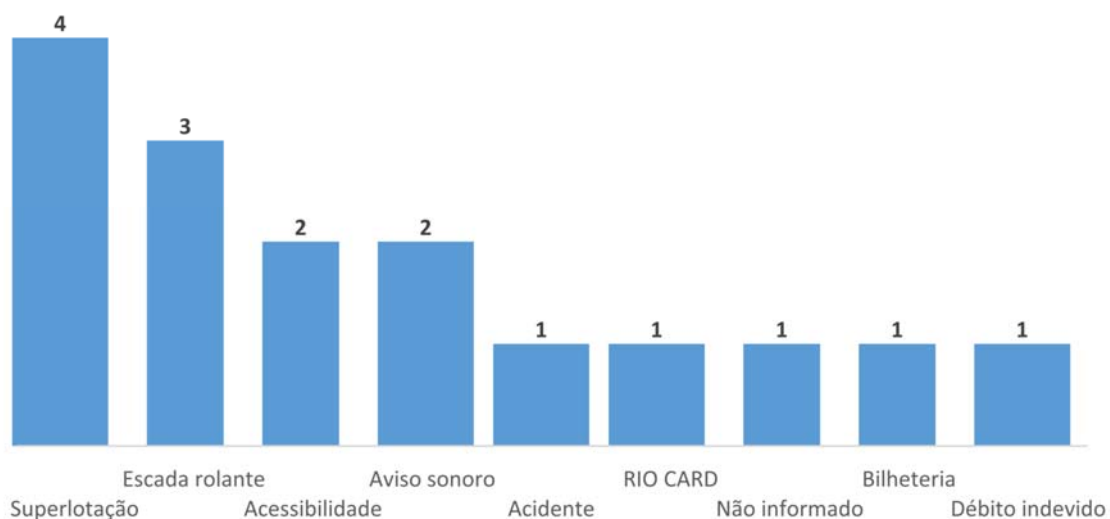
Manifestações por Categoria



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Superlotação	4	25,00%
Escada rolante	3	18,75%
Acessibilidade	2	12,50%
Aviso sonoro	2	12,50%
Acidente	1	6,25%
RIO CARD	1	6,25%
Não informado	1	6,25%
Bilheteria	1	6,25%
Débito indevido	1	6,25%
Total	16	100%

Reclamações por Assunto

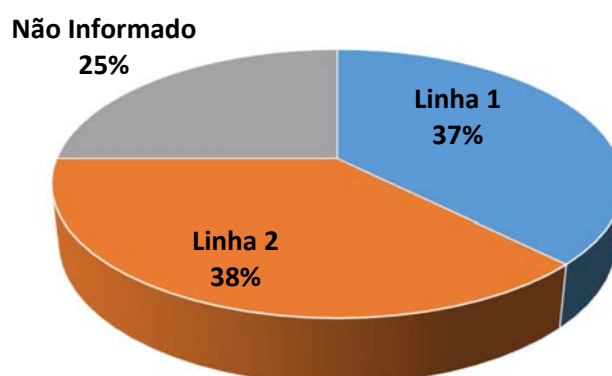




4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Linha 1	6	37,50%
Linha 2	6	37,50%
Não Informado	4	25,00%
Total	16	100%

Reclamações por Linha

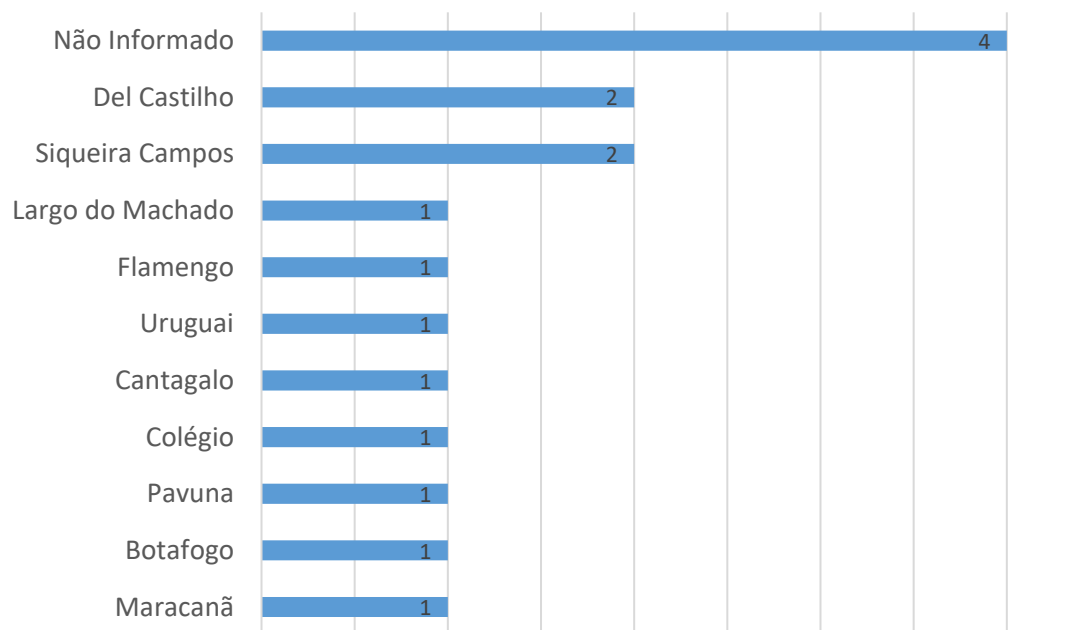


Estação	Total	%
Não Informado	4	25,00%
Siqueira Campos	2	12,50%
Del Castilho	2	12,50%
Maracanã	1	6,25%
Botafogo	1	6,25%
Pavuna	1	6,25%
Colégio	1	6,25%
Cantagalo	1	6,25%
Uruguai	1	6,25%
Flamengo	1	6,25%
Largo do Machado	1	6,25%
Total	16	100%



4.4 Estação das Reclamações

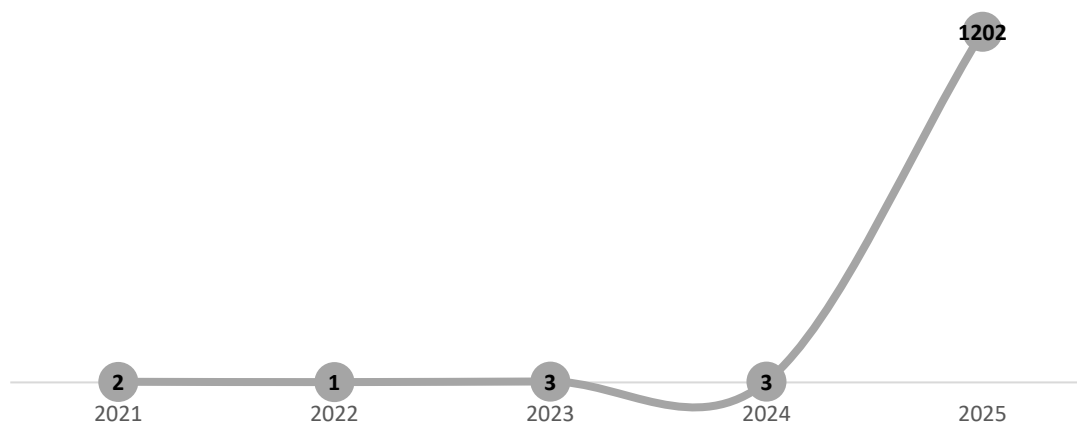
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



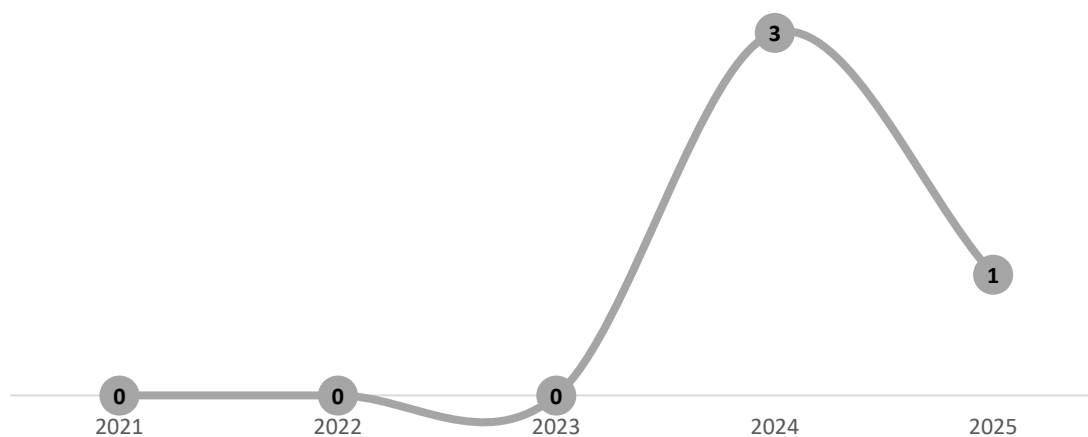


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Débito indevido	1	100,00%
Total	1	1



Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Atendimento	1	100,00%
Total	1	1

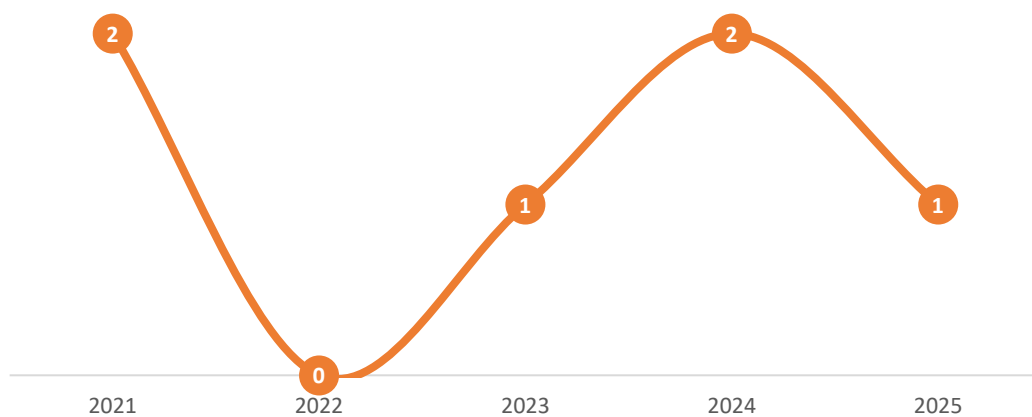
Reclamações por Assunto



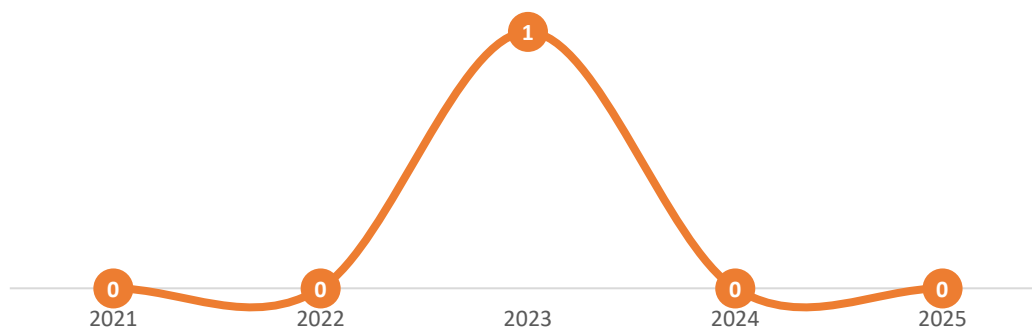


6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



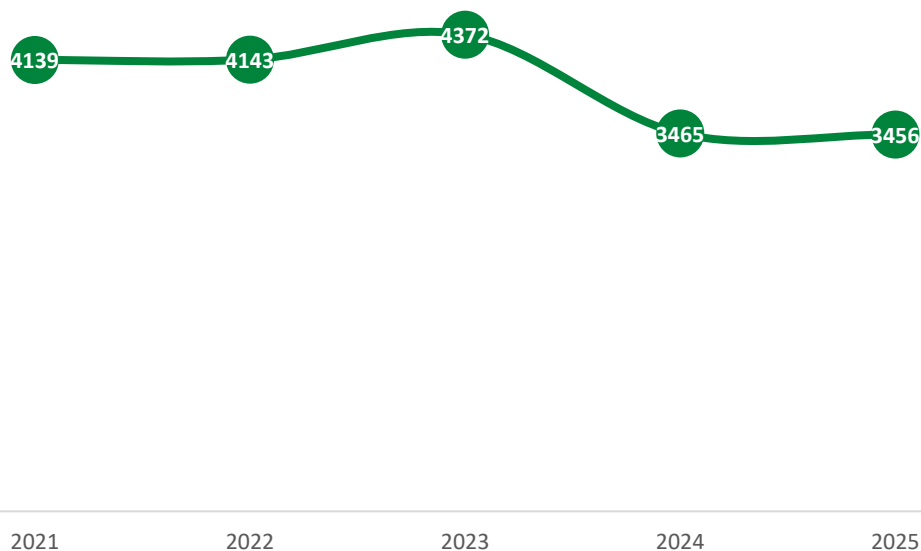
Reclamações - Rota 116



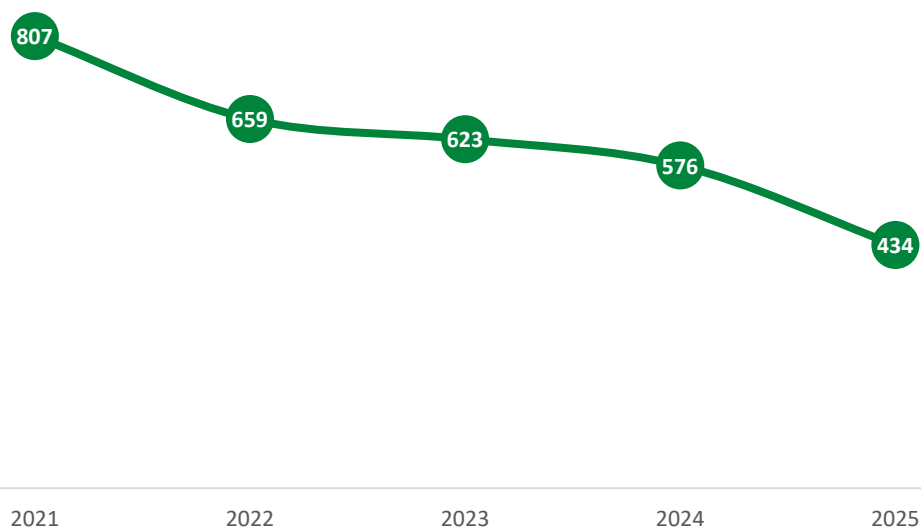


7 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

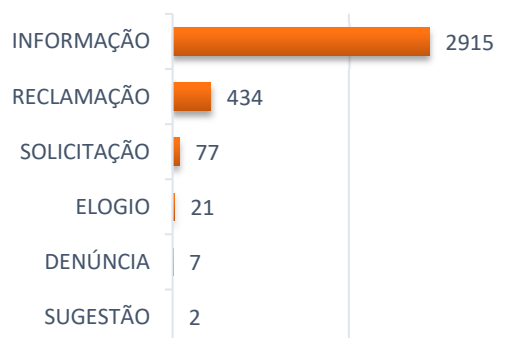




7.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	2915	84,35%
RECLAMAÇÃO	434	12,56%
SOLICITAÇÃO	77	2,23%
ELOGIO	21	0,61%
DENÚNCIA	7	0,20%
SUGESTÃO	2	0,06%
Total	3456	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

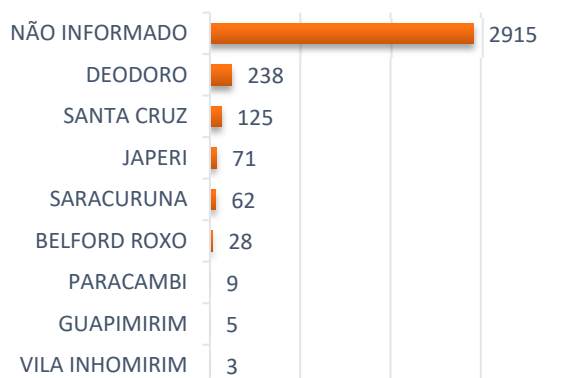


7.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	2915	84,35%
DEODORO	238	6,89%
SANTA CRUZ	125	3,62%
JAPERI	71	2,05%
SARACURUNA	62	1,79%
BELFORD ROXO	28	0,81%
PARACAMBI	9	0,26%
GUAPIMIRIM	5	0,14%
VILA INHOMIRIM	3	0,09%
Total	3456	100%



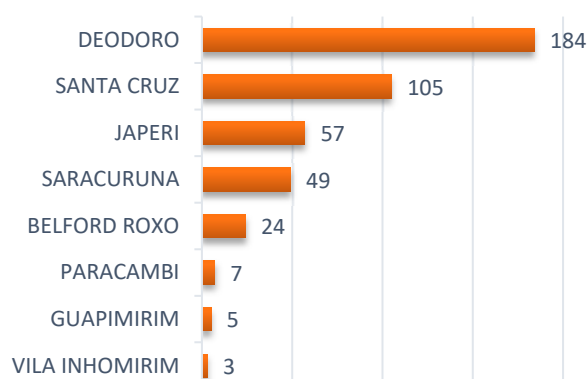
Manifestações Supervia - Por Ramal



7.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	184	42,40%
SANTA CRUZ	105	24,19%
JAPERI	57	13,13%
SARACURUNA	49	11,29%
BELFORD ROXO	24	5,53%
PARACAMBI	7	1,61%
GUAPIMIRIM	5	1,15%
VILA INHOMIRIM	3	0,69%
Total	434	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





7.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	519	15,02%
DOCUMENTO RECEBIDO	362	10,47%
SANTA CRUZ	359	10,39%
BELFORD ROXO	231	6,68%
VILA INHOMIRIM	228	6,60%
JAPERI	191	5,53%
GUAPIMIRIM	183	5,30%
OUTROS ASSUNTOS	120	3,47%
DOCUMENTO PROCURADO	112	3,24%
OBJETO PROCURADO	108	3,13%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	92	2,66%
PARACAMBI	50	1,45%
DEODORO	49	1,42%
OBJETO RECEBIDO	40	1,16%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	38	1,10%
ENVIO DE CURRÍCULO	37	1,07%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	35	1,01%
ESTAÇÕES DE PARADA	33	0,95%
ESTUDANTIL	29	0,84%
TROCA DE CARTÃO	29	0,84%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	27	0,78%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	26	0,75%
CARRO EXCLUSIVO	24	0,69%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	24	0,69%
ATENDIMENTO	24	0,69%
OBJETO DEVOLVIDO	23	0,67%
ROUBO OU FURTO	18	0,52%
LIMPEZA	18	0,52%
FALTA DE INFORMAÇÃO	17	0,49%
ERRO DE LEITURA	17	0,49%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	15	0,43%
MAIOR DE 65 ANOS	15	0,43%
EMBARQUE COM BICICLETA	14	0,41%
OFÍCIO	14	0,41%
TREM ESPECIAL	13	0,38%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	13	0,38%
CONTATO COM O CLIENTE	12	0,35%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	9	0,26%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	9	0,26%
AMBULANTE	9	0,26%
AGENDAMENTO	9	0,26%
ATO DE VANDALISMO	8	0,23%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	7	0,20%
TREM EXPRESSO	7	0,20%



AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	7	0,20%
ACIDENTE	7	0,20%
PROBLEMA OPERACIONAL	7	0,20%
TRILHO	7	0,20%
SUPERVIA	7	0,20%
INFORMAÇÃO INCORRETA	6	0,17%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	6	0,17%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	6	0,17%
PROCESSO SELETIVO	6	0,17%
FALTA DE SEGURANÇA	5	0,14%
ADMINISTRATIVO	5	0,14%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	5	0,14%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	5	0,14%
ELEVADOR INOPERANTE	5	0,14%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	5	0,14%
LÂMPADA APAGADA	5	0,14%
DÉBITO INDEVIDO	4	0,12%
BANHEIRO	4	0,12%
EVASÃO DE RENDA	4	0,12%
PRIMEIROS SOCORROS	4	0,12%
AR-CONDICIONADO	4	0,12%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	4	0,12%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	3	0,09%
IMAGEM DAS CÂMERAS	3	0,09%
PREÇO DA PASSAGEM	3	0,09%
RESPOSTA EM ATRASO	3	0,09%
FECHADO	3	0,09%
TEMPO DE PERCURSO	3	0,09%
PROCURADO	3	0,09%
PARCERIA	3	0,09%
VENDA INCORRETA	2	0,06%
REAJUSTE DA TARIFA	2	0,06%
APLICATIVO	2	0,06%
FUMANTE	2	0,06%
MURO	2	0,06%
INTEGRAÇÃO	2	0,06%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	2	0,06%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	0,06%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	2	0,06%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	0,06%
AGENDAMENTO DE OBJETO	2	0,06%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	2	0,06%
NÍVEL SONORO	2	0,06%
ACESSOS	2	0,06%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	2	0,06%
PLATAFORMA	2	0,06%



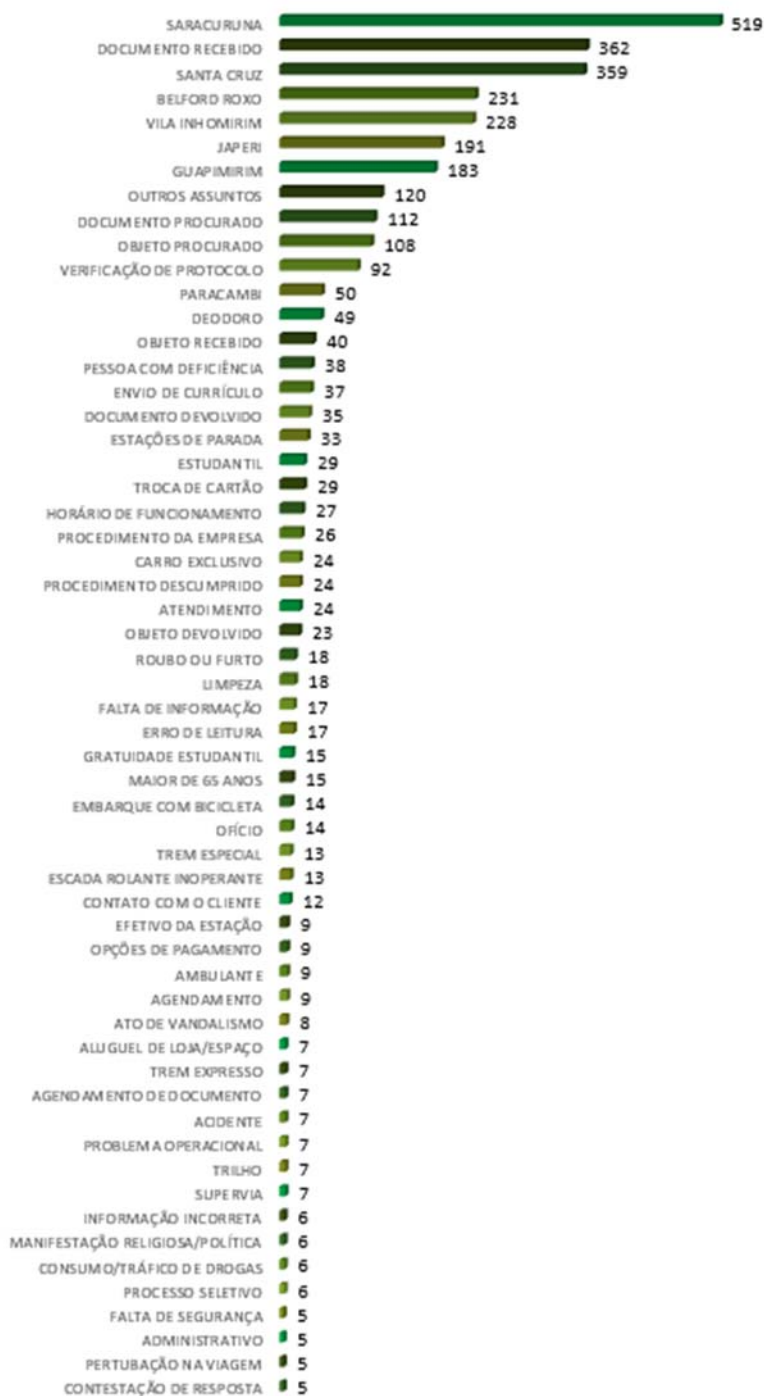
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0,06%
TRABALHOS ACADÊMICOS	2	0,06%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	2	0,06%
TRANSPORTE DE ANIMAL	2	0,06%
FALTA DE PINTURA	2	0,06%
TRANSPORTE DE VOLUMES	2	0,06%
PORTA	2	0,06%
INSTAGRAM	2	0,06%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	2	0,06%
COBERTURA CIVIL	1	0,03%
BILHETERIA	1	0,03%
BANCO DANIFICADO	1	0,03%
LOCALIZAÇÃO	1	0,03%
USO INDEVIDO	1	0,03%
FALTA DE ENERGIA	1	0,03%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,03%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,03%
GRAFITE	1	0,03%
ELETROMÍDIA	1	0,03%
UNITÁRIO	1	0,03%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,03%
PISO DANIFICADO	1	0,03%
MANUTENÇÃO	1	0,03%
BARREIRA FÍSICA	1	0,03%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,03%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,03%
CONTACTLESS	1	0,03%
INVESTIMENTO	1	0,03%
ASPECTO FÍSICO	1	0,03%
ERRO DE ENVIO DE E-MAIL	1	0,03%
FILA DE ESPERA	1	0,03%
TROCO MÁXIMO	1	0,03%
SEGUNDA VIA	1	0,03%
UNIVERSITÁRIO	1	0,03%
SEXUAL	1	0,03%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,03%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	1	0,03%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,03%
CAMPANHAS	1	0,03%
VISITA À SUPERVIA	1	0,03%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,03%
PODA DE ÁRVORE	1	0,03%
OUTROS ENTORNO	1	0,03%
INFORMATIVO	1	0,03%
ATOS DE VANDALISMO	1	0,03%
ESTRUTURA	1	0,03%
HISTÓRICO DO CLIENTE	1	0,03%



NOVAS INSTALAÇÃO	1	0,03%
DESISTÊNCIA	1	0,03%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,03%
PASSAGEM	1	0,03%
PISO TÁTIL	1	0,03%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	0,03%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,03%
INDENIZAÇÃO	1	0,03%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	1	0,03%
Total	3456	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto





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
ELETROMÍDIA	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



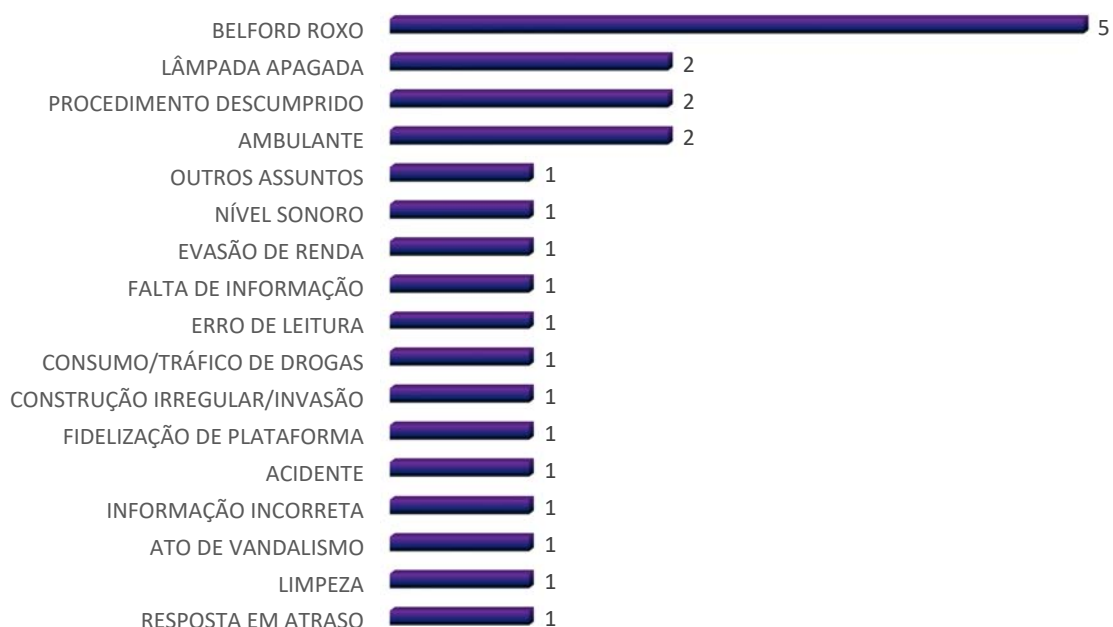
ASPECTO FÍSICO	# 1
ERRO DE ENVIO DE E-MAIL	# 1
FILA DE ESPERA	# 1
TROCO MÁXIMO	# 1
SEGUNDA VIA	# 1
UNIVERSITÁRIO	# 1
SEXUAL	# 1
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	# 1
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	# 1
PISO E MAPA TÁTIL	# 1
CAMPANHAS	# 1
VISITA À SUPERVIA	# 1
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	# 1
PODA DE ÁRVORE	# 1
OUTROS 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

7.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	5	20,83%
LÂMPADA APAGADA	2	8,33%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	8,33%
AMBULANTE	2	8,33%
OUTROS ASSUNTOS	1	4,17%
NÍVEL SONORO	1	4,17%
EVASÃO DE RENDA	1	4,17%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	4,17%
ERRO DE LEITURA	1	4,17%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	4,17%
CONSTRUÇÃO		
IRREGULAR/INVASÃO	1	4,17%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	4,17%
ACIDENTE	1	4,17%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	4,17%
ATO DE VANDALISMO	1	4,17%
LIMPEZA	1	4,17%
RESPOSTA EM ATRASO	1	4,17%
Total	24	100%



Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



7.6 Ramal Deodoro

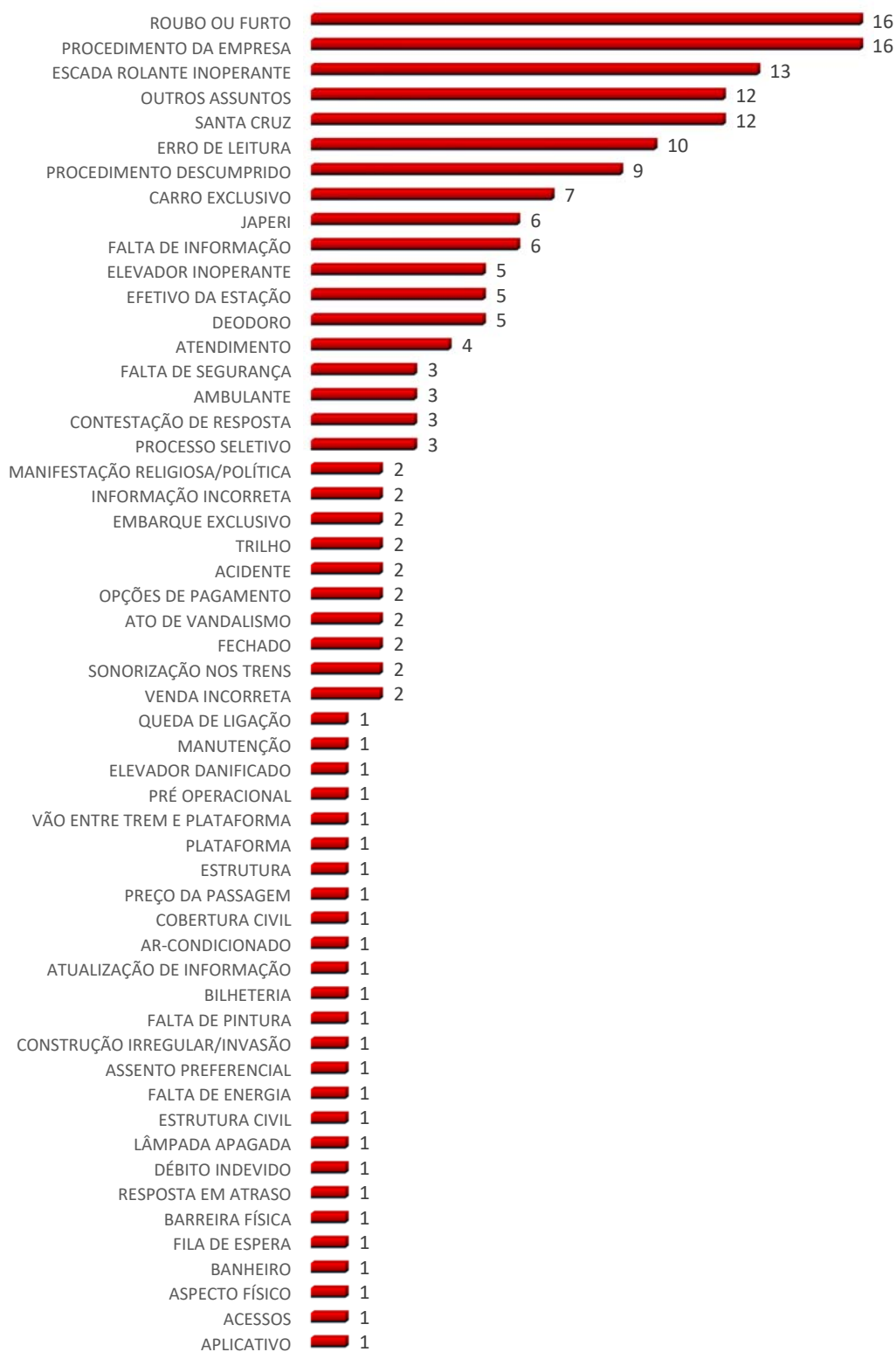
Assunto	Reclamações	%
ROUBO OU FURTO	16	8,70%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	16	8,70%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	13	7,07%
OUTROS ASSUNTOS	12	6,52%
SANTA CRUZ	12	6,52%
ERRO DE LEITURA	10	5,43%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	9	4,89%
CARRO EXCLUSIVO	7	3,80%
JAPERI	6	3,26%
FALTA DE INFORMAÇÃO	6	3,26%
ELEVADOR INOPERANTE	5	2,72%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	5	2,72%
DEODORO	5	2,72%
ATENDIMENTO	4	2,17%
FALTA DE SEGURANÇA	3	1,63%
AMBULANTE	3	1,63%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	3	1,63%
PROCESSO SELETIVO	3	1,63%



MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	1,09%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	1,09%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	1,09%
TRILHO	2	1,09%
ACIDENTE	2	1,09%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	2	1,09%
ATO DE VANDALISMO	2	1,09%
FECHADO	2	1,09%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	2	1,09%
VENDA INCORRETA	2	1,09%
QUEDA DE LIGAÇÃO	1	0,54%
MANUTENÇÃO	1	0,54%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,54%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,54%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,54%
PLATAFORMA	1	0,54%
ESTRUTURA	1	0,54%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,54%
COBERTURA CIVIL	1	0,54%
AR-CONDICIONADO	1	0,54%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,54%
BILHETERIA	1	0,54%
FALTA DE PINTURA	1	0,54%
CONSTRUÇÃO		
IRREGULAR/INVASÃO	1	0,54%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,54%
FALTA DE ENERGIA	1	0,54%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,54%
LÂMPADA APAGADA	1	0,54%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,54%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,54%
BARREIRA FÍSICA	1	0,54%
FILA DE ESPERA	1	0,54%
BANHEIRO	1	0,54%
ASPECTO FÍSICO	1	0,54%
ACESSOS	1	0,54%
APLICATIVO	1	0,54%
Total	184	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





7.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	40,00%
TRILHO	1	20,00%
LIMPEZA	1	20,00%
GUAPIMIRIM	1	20,00%
Total	5	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



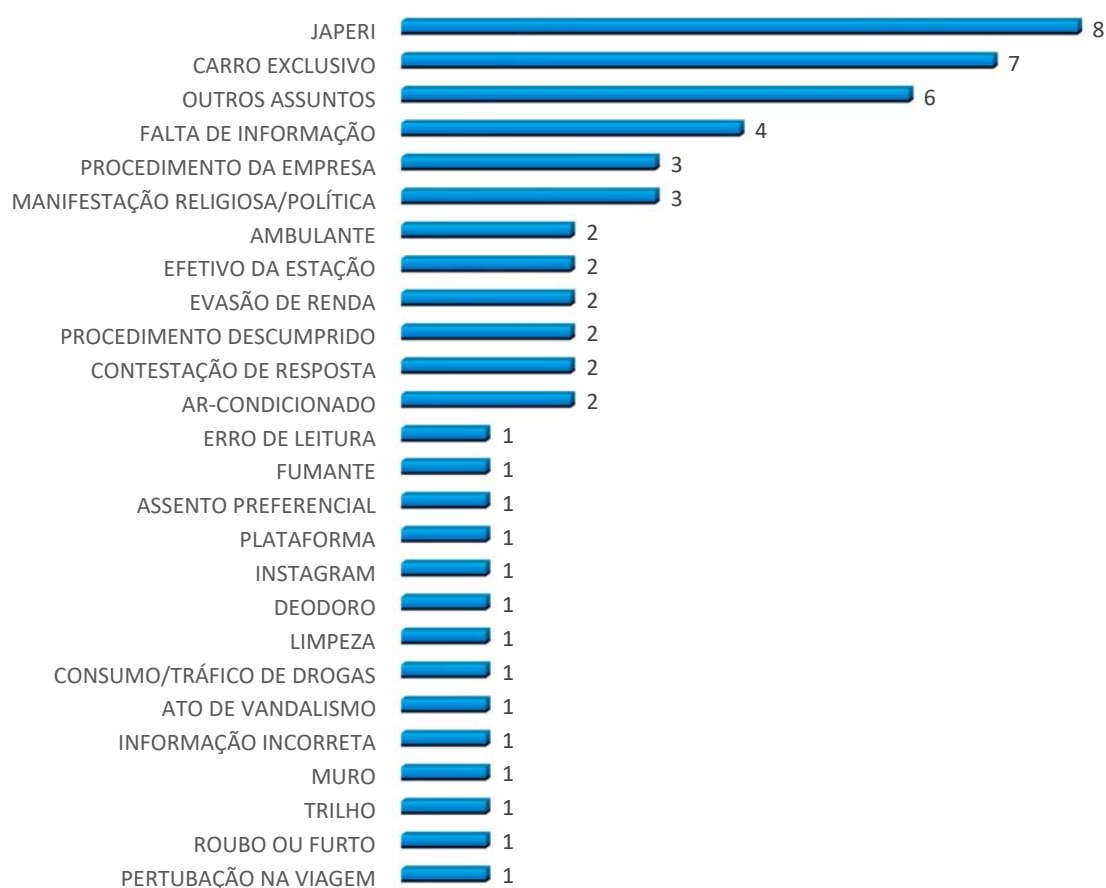
7.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	8	14,04%
CARRO EXCLUSIVO	7	12,28%
OUTROS ASSUNTOS	6	10,53%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	7,02%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	5,26%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	5,26%
AMBULANTE	2	3,51%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	3,51%
EVASÃO DE RENDA	2	3,51%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	3,51%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	2	3,51%
AR-CONDICIONADO	2	3,51%
ERRO DE LEITURA	1	1,75%
FUMANTE	1	1,75%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	1,75%
PLATAFORMA	1	1,75%
INSTAGRAM	1	1,75%
DEODORO	1	1,75%
LIMPEZA	1	1,75%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,75%
ATO DE VANDALISMO	1	1,75%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,75%



MURO	1	1,75%
TRILHO	1	1,75%
ROUBO OU FURTO	1	1,75%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,75%
Total	57	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



7.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	3	42,86%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	28,57%
FECHADO	1	14,29%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	14,29%
Total	7	100%



Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

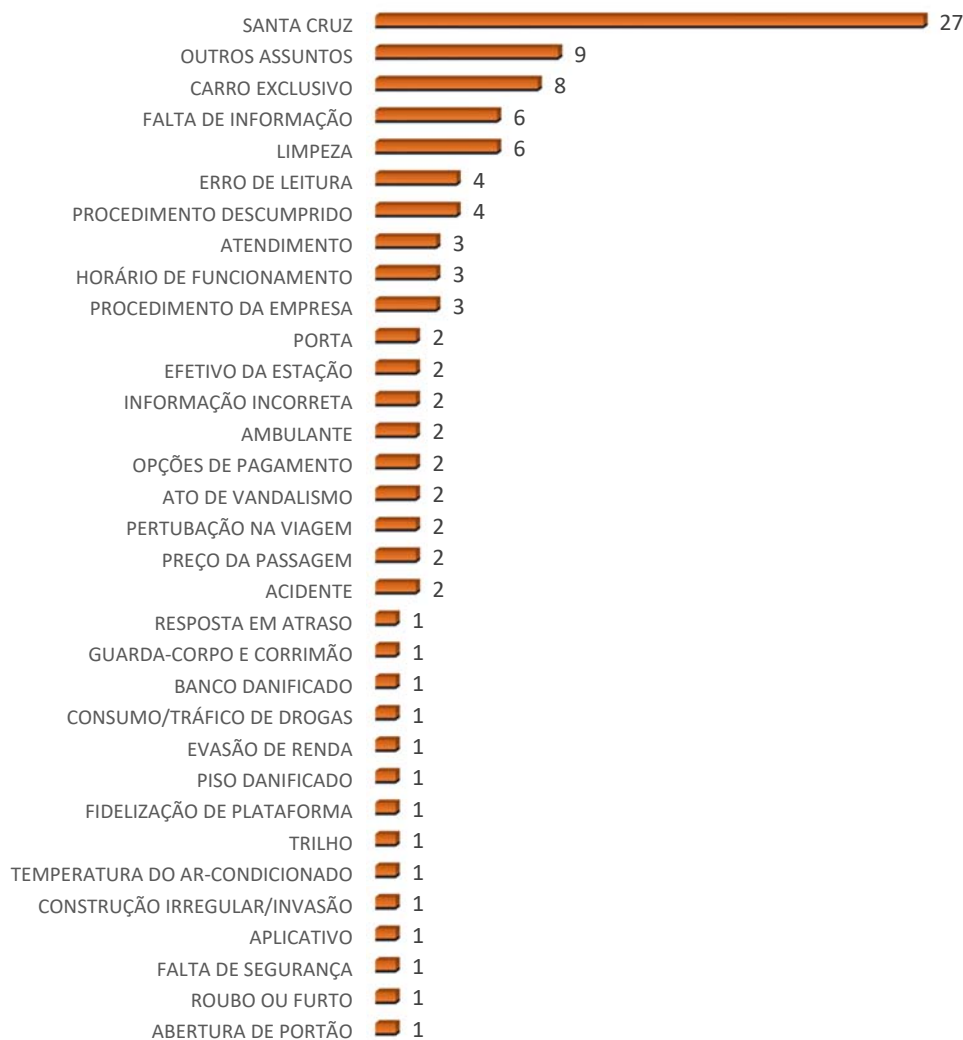


7.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	27	25,71%
OUTROS ASSUNTOS	9	8,57%
CARRO EXCLUSIVO	8	7,62%
FALTA DE INFORMAÇÃO	6	5,71%
LIMPEZA	6	5,71%
ERRO DE LEITURA	4	3,81%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	3,81%
ATENDIMENTO	3	2,86%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	3	2,86%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	2,86%
PORTA	2	1,90%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	1,90%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	1,90%
AMBULANTE	2	1,90%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	2	1,90%
ATO DE VANDALISMO	2	1,90%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	2	1,90%
PREÇO DA PASSAGEM	2	1,90%
ACIDENTE	2	1,90%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,95%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,95%
BANCO DANIFICADO	1	0,95%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,95%
EVASÃO DE RENDA	1	0,95%
PISO DANIFICADO	1	0,95%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,95%
TRILHO	1	0,95%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,95%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,95%
APLICATIVO	1	0,95%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,95%
ROUBO OU FURTO	1	0,95%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,95%
Total	105	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



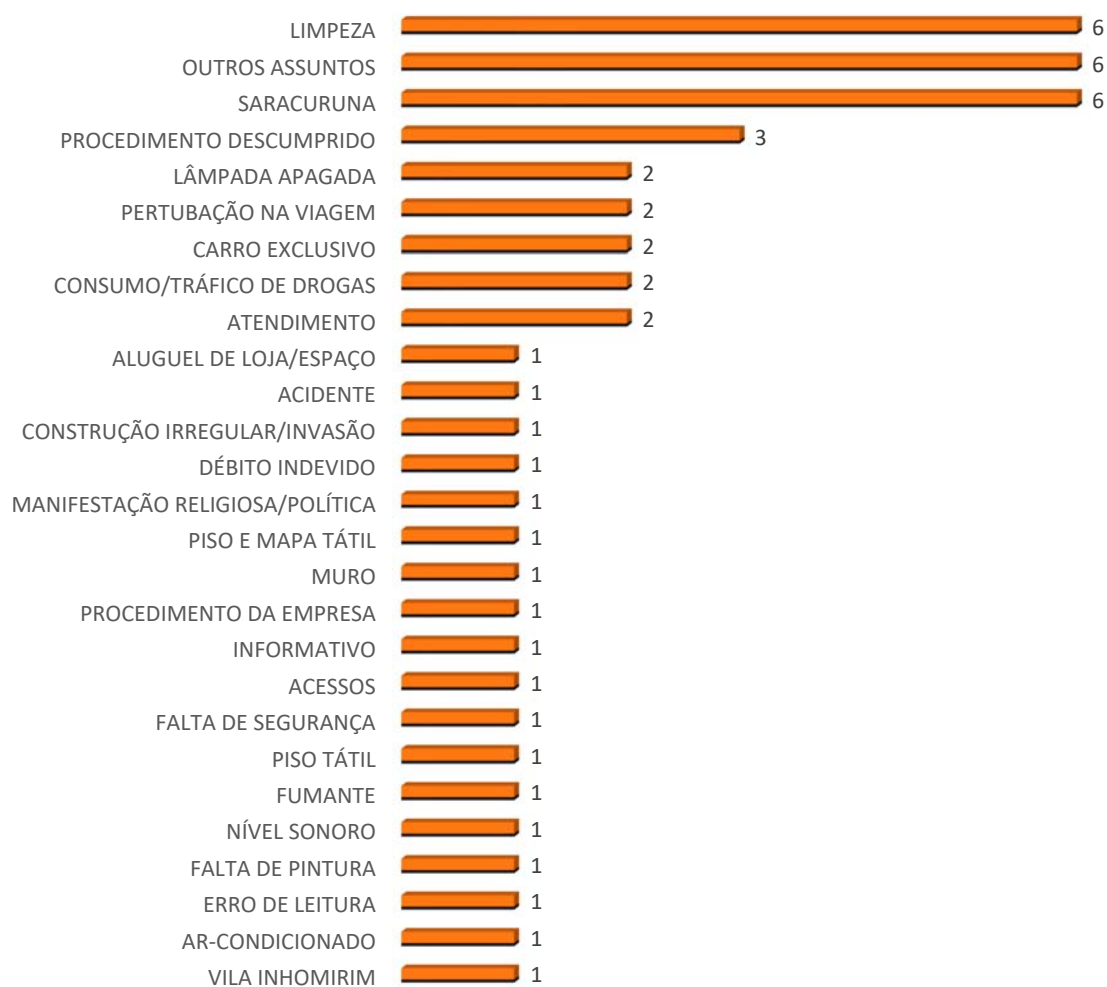
7.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
LIMPEZA	6	12,24%
OUTROS ASSUNTOS	6	12,24%
SARACURUNA	6	12,24%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	6,12%
LÂMPADA APAGADA	2	4,08%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	2	4,08%
CARRO EXCLUSIVO	2	4,08%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	4,08%
ATENDIMENTO	2	4,08%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	1	2,04%
ACIDENTE	1	2,04%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	2,04%



DÉBITO INDEVIDO	1	2,04%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	2,04%
PISO E MAPA TÁTIL	1	2,04%
MURO	1	2,04%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	2,04%
INFORMATIVO	1	2,04%
ACESSOS	1	2,04%
FALTA DE SEGURANÇA	1	2,04%
PISO TÁTIL	1	2,04%
FUMANTE	1	2,04%
NÍVEL SONORO	1	2,04%
FALTA DE PINTURA	1	2,04%
ERRO DE LEITURA	1	2,04%
AR-CONDICIONADO	1	2,04%
VILA INHOMIRIM	1	2,04%
Total	49	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto





7.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
TRILHO	2	66,67%
VILA INHOMIRIM	1	33,33%
Total	3	100%

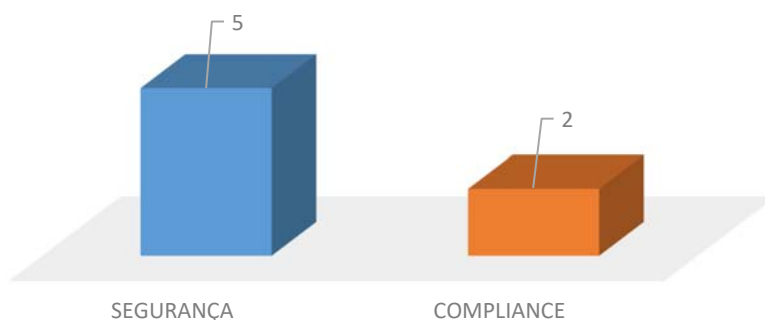
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



7.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	5	71,43%
COMPLIANCE	2	28,57%
Total	7	100%

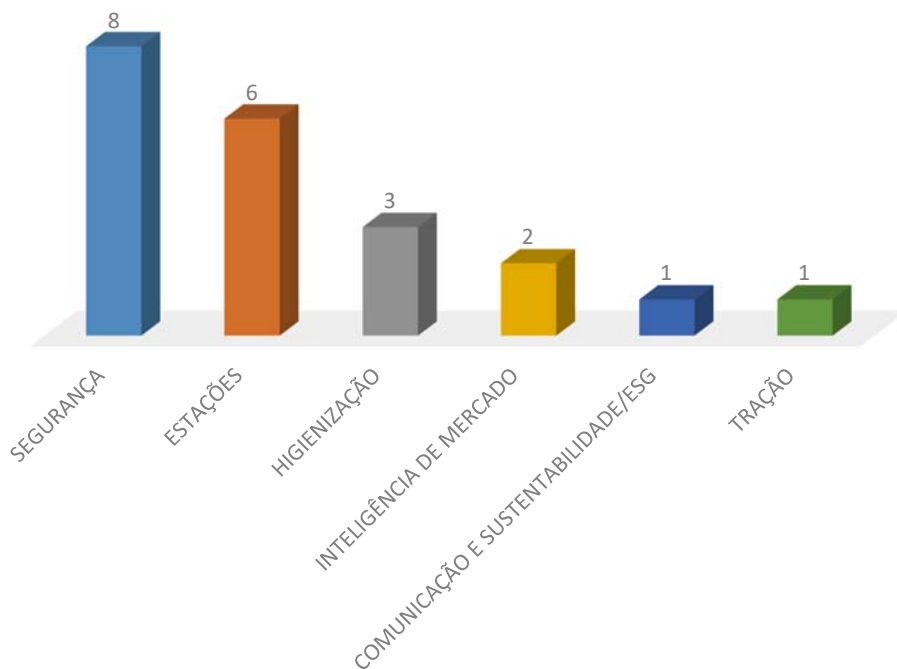
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	8	38,10%
ESTAÇÕES	6	28,57%
HIGIENIZAÇÃO	3	14,29%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	9,52%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	1	4,76%
TRAÇÃO	1	4,76%
Total	21	100%



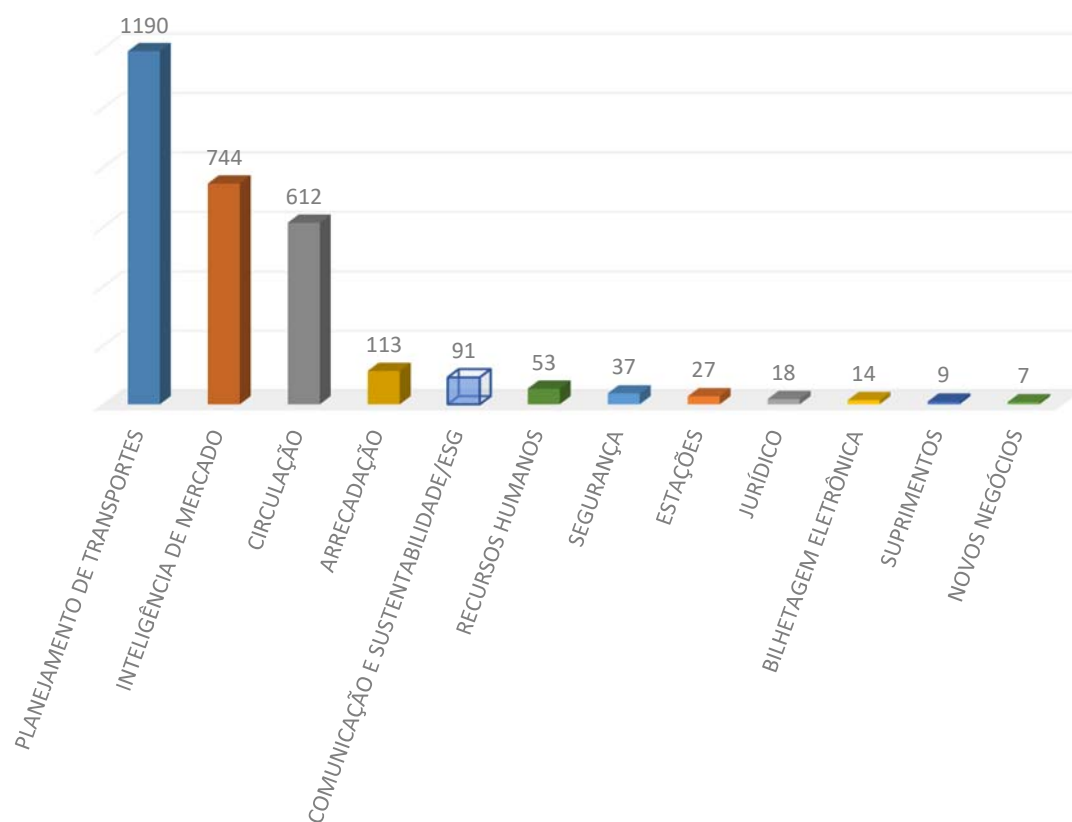
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1190	40,82%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	744	25,52%
CIRCULAÇÃO	612	20,99%
ARRECADAÇÃO	113	3,88%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	91	3,12%
RECURSOS HUMANOS	53	1,82%
SEGURANÇA	37	1,27%
ESTAÇÕES	27	0,93%
JURÍDICO	18	0,62%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	14	0,48%
SUPRIMENTOS	9	0,31%
NOVOS NEGÓCIOS	7	0,24%
Total	2915	100%



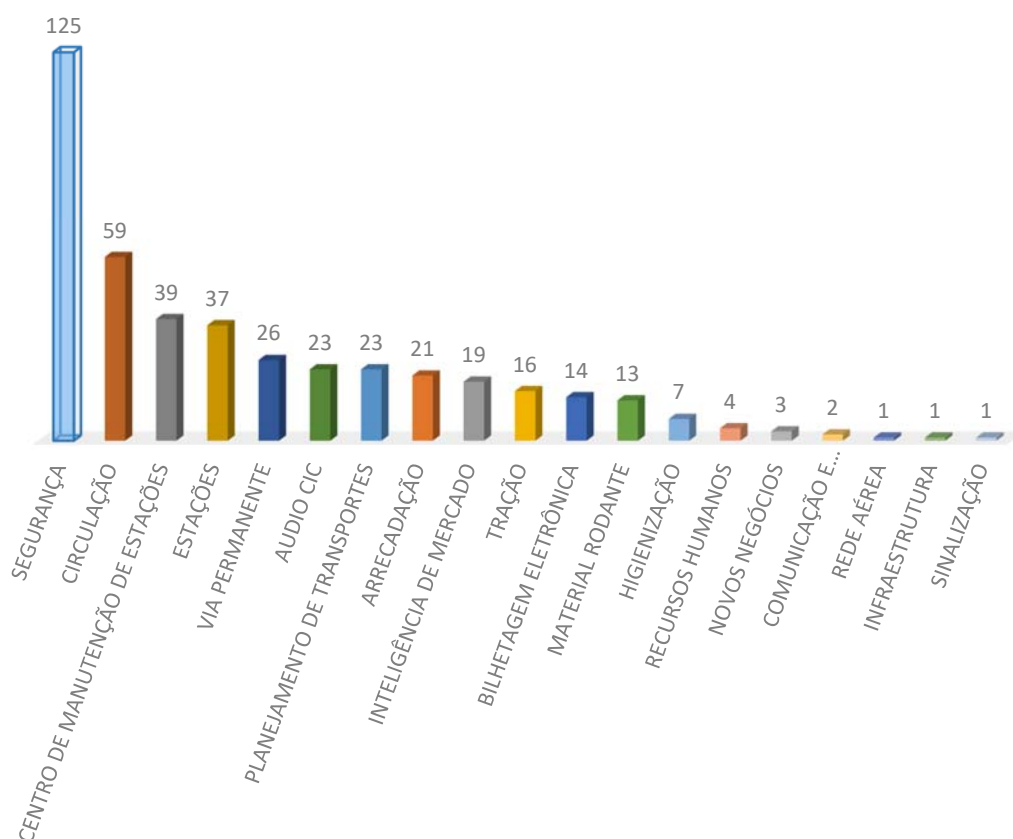
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	125	28,80%
CIRCULAÇÃO	59	13,59%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE		
ESTAÇÕES	39	8,99%
ESTAÇÕES	37	8,53%
VIA PERMANENTE	26	5,99%
AUDIO CIC	23	5,30%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	23	5,30%
ARRECADAÇÃO	21	4,84%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	19	4,38%
TRAÇÃO	16	3,69%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	14	3,23%
MATERIAL RODANTE	13	3,00%
HIGIENIZAÇÃO	7	1,61%
RECURSOS HUMANOS	4	0,92%
NOVOS NEGÓCIOS	3	0,69%
COMUNICAÇÃO E		
SUSTENTABILIDADE/ESG	2	0,46%
REDE AÉREA	1	0,23%
INFRAESTRUTURA	1	0,23%
SINALIZAÇÃO	1	0,23%
Total	434	100%

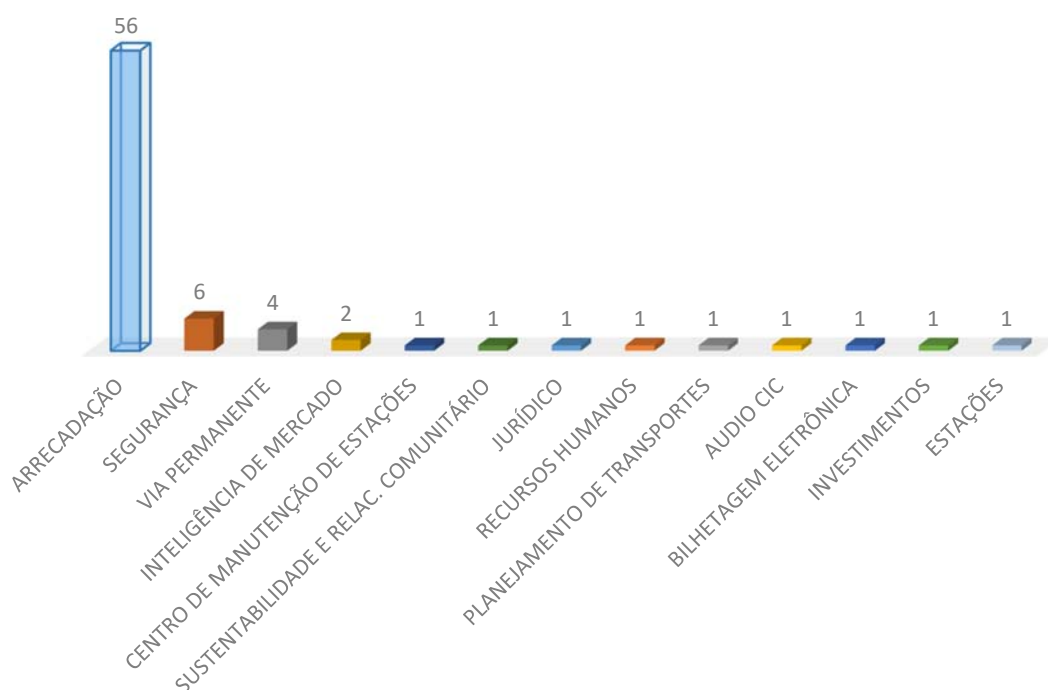
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	56	72,73%
SEGURANÇA	6	7,79%
VIA PERMANENTE	4	5,19%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	2,60%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	1,30%
SUSTENTABILIDADE E RELAC. COMUNITÁRIO	1	1,30%
JURÍDICO	1	1,30%
RECURSOS HUMANOS	1	1,30%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	1,30%
AUDIO CIC	1	1,30%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	1,30%
INVESTIMENTOS	1	1,30%
ESTAÇÕES	1	1,30%
Total	77	100%

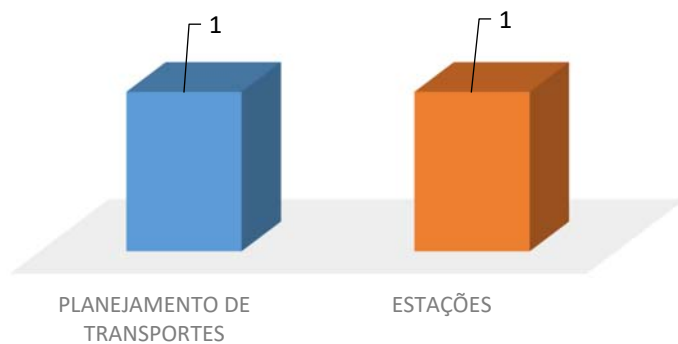
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	50,00%
ESTAÇÕES	1	50,00%
Total	2	100%



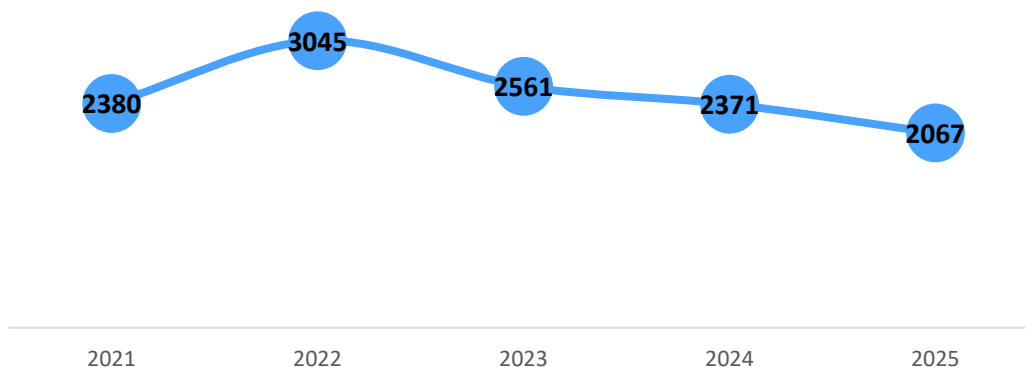
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



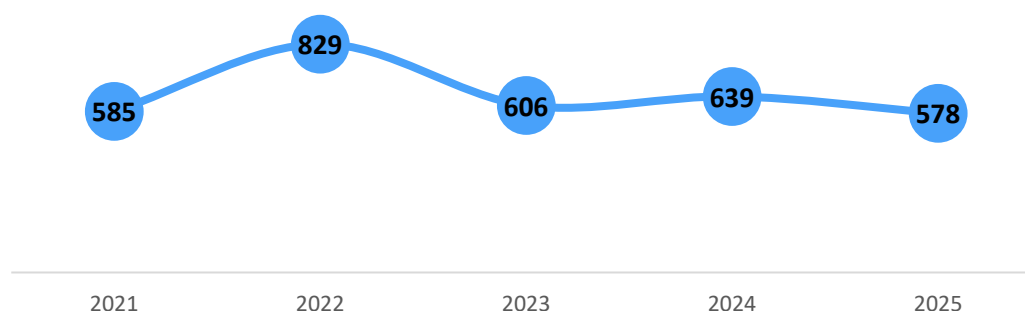


8 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

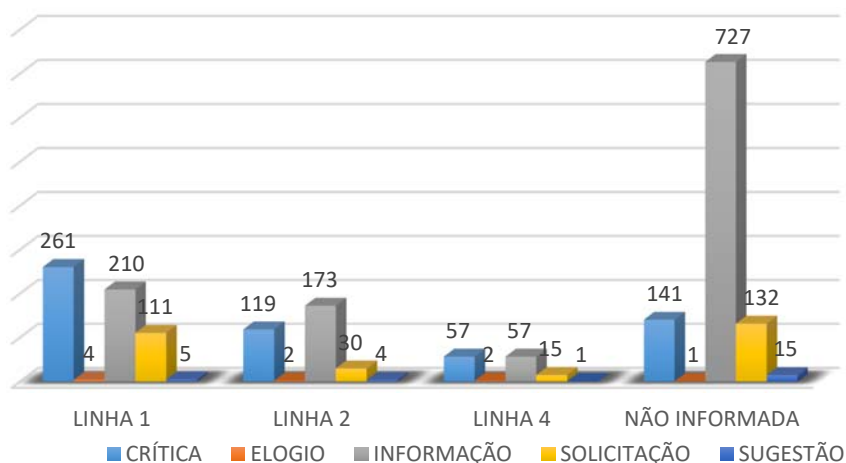


8.1 Manifestações por Linha e Tipo

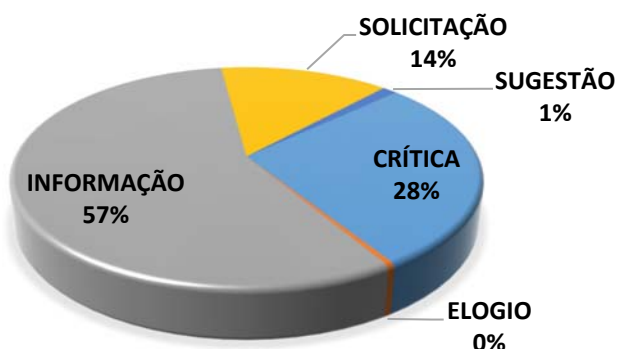
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	261	119	57	141	578	27,96%
ELOGIO	4	2	2	1	9	0,44%
INFORMAÇÃO	210	173	57	727	1167	56,46%
SOLICITAÇÃO	111	30	15	132	288	13,93%
SUGESTÃO	5	4	1	15	25	1,21%
Total	591	328	132	1016	2067	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



8.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	344	16,64%
CARTÃO VISA	160	7,74%
OBJETO PERDIDO	127	6,14%
MAIORES DE 65 ANOS	106	5,13%
GIRO (APP E SITE)	102	4,93%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	89	4,31%
SALDO	63	3,05%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	58	2,81%
Resposta Protocolo Aberto	56	2,71%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	56	2,71%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	51	2,47%
CARTÃO MASTER	48	2,32%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	48	2,32%
GERAL	46	2,23%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	44	2,13%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	40	1,94%



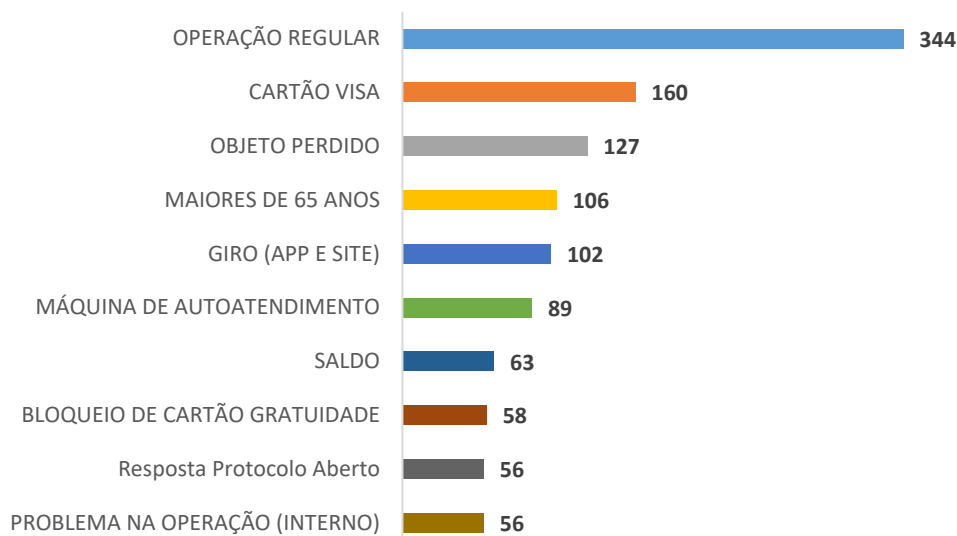
CARTEIRA DIGITAL	39	1,89%
GRATUIDADE ESTUDANTE	35	1,69%
FUNCIONAMENTO	31	1,50%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	29	1,40%
Resposta Protocolo Aberto - Dentro do Prazo	28	1,35%
RH	27	1,31%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	27	1,31%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	25	1,21%
RECHAMADA	18	0,87%
GIRO - PARCERIAS	18	0,87%
ESTRUTURA	17	0,82%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	16	0,77%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	16	0,77%
CARTÕES METRÔRIO	14	0,68%
INFORMAÇÕES GERAIS	13	0,63%
DANOS AO CLIENTE	13	0,63%
POSTO DE GRATUIDADE	13	0,63%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	12	0,58%
ACHADOS E PERDIDOS	12	0,58%
ATENDIMENTO DO SAC	11	0,53%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	11	0,53%
PARCERIAS	10	0,48%
DÚVIDAS	9	0,44%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	8	0,39%
INTEGRAÇÃO	8	0,39%
TARIFA SOCIAL	8	0,39%
LOJAS E QUIOSQUES	8	0,39%
JOGOS E EVENTOS	8	0,39%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	7	0,34%
Pagamento por aproximação	7	0,34%
TARIFA METRÔRIO	7	0,34%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	7	0,34%
CARTÃO PRÉ-PAGO	6	0,29%
EVENTOS / PARCERIAS	6	0,29%
FORNECEDOR METRÔRIO	6	0,29%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	5	0,24%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	5	0,24%
GIRO	5	0,24%
CADASTRO	5	0,24%
BILHETERIA	5	0,24%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	0,19%
SUGESTÃO	4	0,19%
CARTÃO UNITÁRIO	4	0,19%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	4	0,19%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	4	0,19%
REGULATÓRIO	4	0,19%
CARTÃO ELO	4	0,19%



NÃO INFORMADO	3	0,15%
COMO ESTOU DIRIGINDO	3	0,15%
COMERCIAL	3	0,15%
APOIO CLIENTE	3	0,15%
CARTÃO GIRO	3	0,15%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	3	0,15%
CASHBACK 30%	2	0,10%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,10%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,10%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	2	0,10%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,10%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	2	0,10%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,05%
PALCO CARIOCA	1	0,05%
Atendimento Espaço Do Cliente	1	0,05%
CÓDIGO DE ÉTICA	1	0,05%
BILHETE UNITÁRIO	1	0,05%
Estorno De Recarga	1	0,05%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	1	0,05%
BICICLETÁRIO	1	0,05%
WI-FI	1	0,05%
Meio Ambiente	1	0,05%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,05%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	1	0,05%
PROTEÇÃO DE DADOS	1	0,05%
RECARGA PAY	1	0,05%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,05%
FUNCIONALIDADES	1	0,05%
Total	2067	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



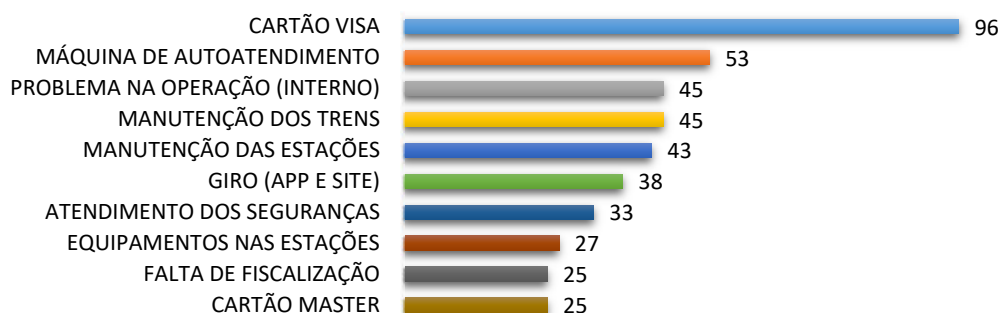
8.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO VISA	96	16,61%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	53	9,17%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	45	7,79%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	45	7,79%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	43	7,44%
GIRO (APP E SITE)	38	6,57%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	33	5,71%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	27	4,67%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	25	4,33%
CARTÃO MASTER	25	4,33%
CARTEIRA DIGITAL	23	3,98%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	16	2,77%
CARTÕES METRÔRIO	14	2,42%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	12	2,08%
ESTRUTURA	10	1,73%
OPERAÇÃO REGULAR	10	1,73%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	10	1,73%
GIRO - PARCERIAS	8	1,38%
ATENDIMENTO DO SAC	4	0,69%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	0,69%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	0,69%
GIRO	4	0,69%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	3	0,52%
INTEGRAÇÃO	3	0,52%
COMO ESTOU DIRIGINDO	3	0,52%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	3	0,52%
CASHBACK 30%	2	0,35%



BILHETERIA	2	0,35%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,35%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,17%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,17%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,17%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,17%
MAIORES DE 65 ANOS	1	0,17%
BILHETE UNITÁRIO	1	0,17%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,17%
Atendimento Espaço Do Cliente	1	0,17%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,17%
NÃO INFORMADO	1	0,17%
CARTÃO ELO	1	0,17%
Total	578	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

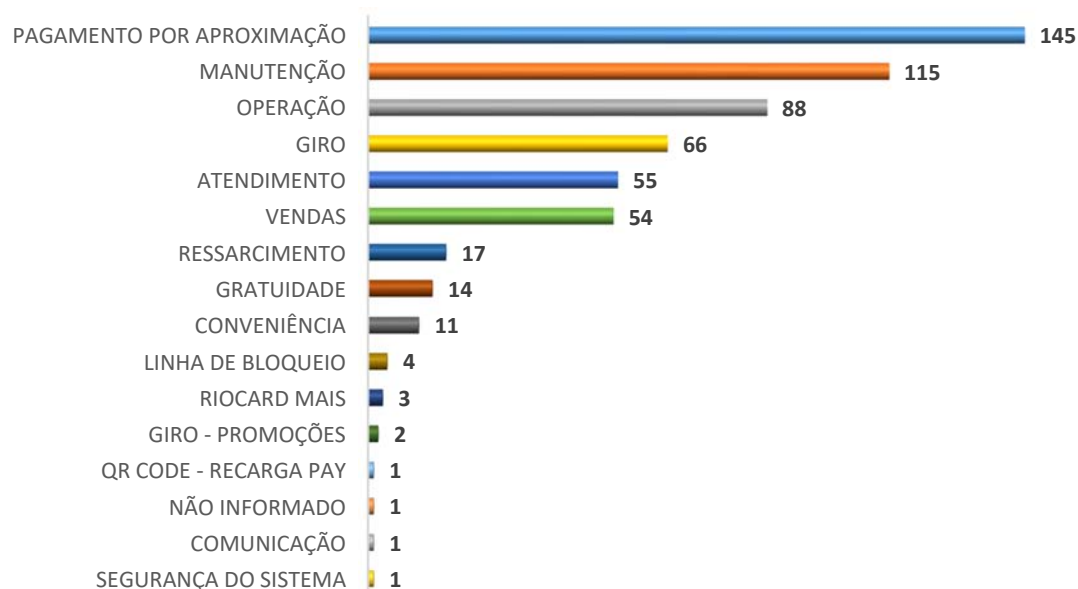


8.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	145	25,09%
MANUTENÇÃO	115	19,90%
OPERAÇÃO	88	15,22%
GIRO	66	11,42%
ATENDIMENTO	55	9,52%
VENDAS	54	9,34%
RESSARCIMENTO	17	2,94%
GRATUIDADE	14	2,42%
CONVENIÊNCIA	11	1,90%
LINHA DE BLOQUEIO	4	0,69%
RIOCARD MAIS	3	0,52%
GIRO - PROMOÇÕES	2	0,35%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,17%
NÃO INFORMADO	1	0,17%
COMUNICAÇÃO	1	0,17%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,17%
Total	578	100,00%



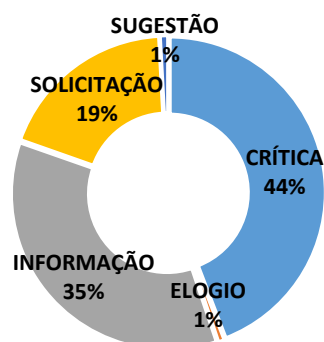
Motivo das Reclamações



8.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	261	44,16%
ELOGIO	4	0,68%
INFORMAÇÃO	210	35,53%
SOLICITAÇÃO	111	18,78%
SUGESTÃO	5	0,85%
Total	591	100,00%

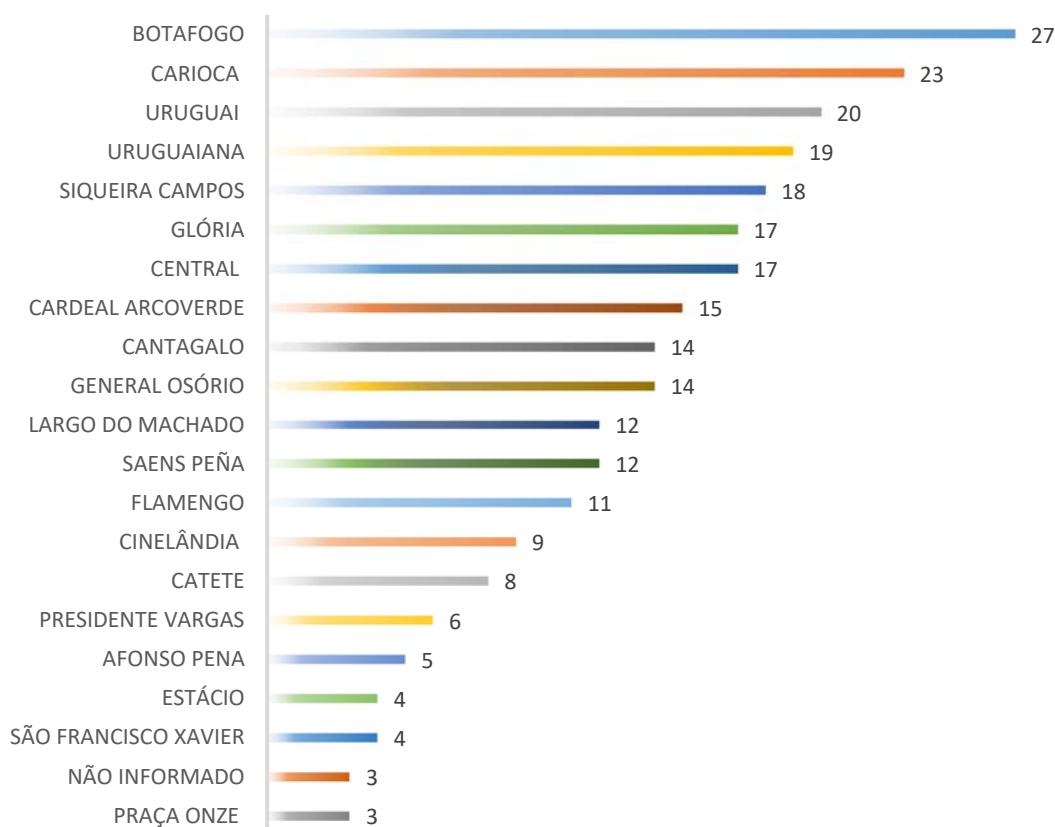
Tipo de Manifestação - Linha 1





Estação	Reclamações	%
BOTAFOGO	27	10,34%
CARIOCA	23	8,81%
URUGUAI	20	7,66%
URUGUAIANA	19	7,28%
SIQUEIRA CAMPOS	18	6,90%
GLÓRIA	17	6,51%
CENTRAL	17	6,51%
CARDEAL ARCOVERDE	15	5,75%
CANTAGALO	14	5,36%
GENERAL OSÓRIO	14	5,36%
LARGO DO MACHADO	12	4,60%
SAENS PEÑA	12	4,60%
FLAMENGO	11	4,21%
CINELÂNDIA	9	3,45%
CATETE	8	3,07%
PRESIDENTE VARGAS	6	2,30%
AFONSO PENA	5	1,92%
ESTÁCIO	4	1,53%
SÃO FRANCISCO XAVIER	4	1,53%
NÃO INFORMADO	3	1,15%
PRAÇA ONZE	3	1,15%
Total	261	100,00%

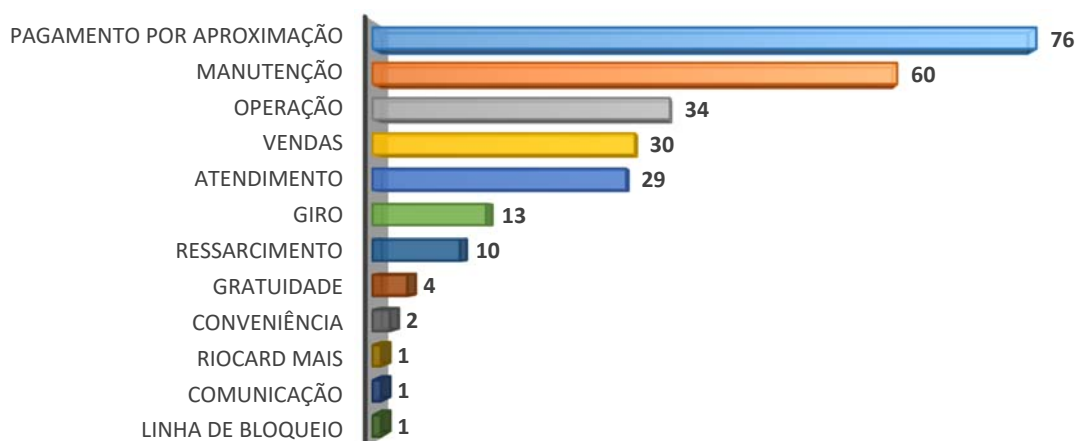
RECLAMAÇÕES JUNHO 2025 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	76	29,12%
MANUTENÇÃO	60	22,99%
OPERAÇÃO	34	13,03%
VENDAS	30	11,49%
ATENDIMENTO	29	11,11%
GIRO	13	4,98%
RESSARCIMENTO	10	3,83%
GRATUIDADE	4	1,53%
CONVENIÊNCIA	2	0,77%
RIOCARD MAIS	1	0,38%
COMUNICAÇÃO	1	0,38%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,38%
Total	261	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo

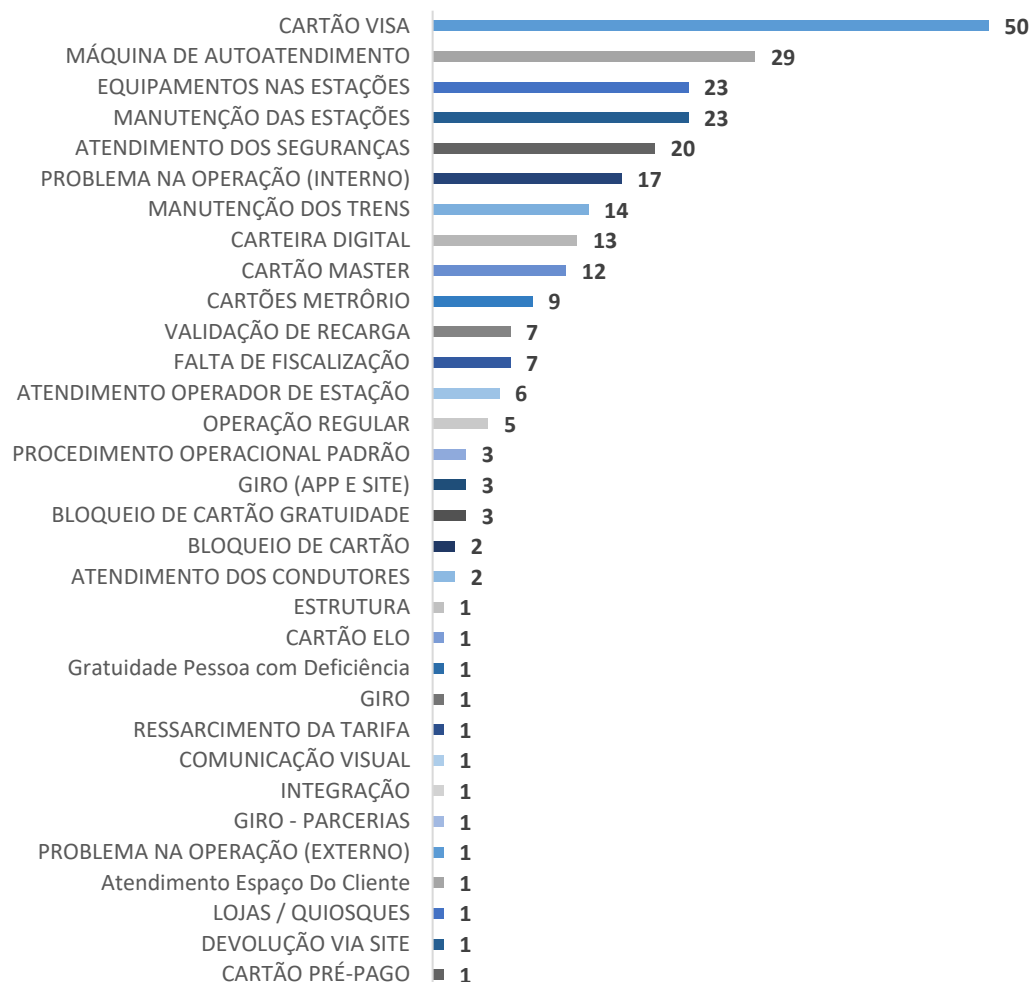


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	50	19,16%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	29	11,11%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	23	8,81%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	23	8,81%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	20	7,66%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	17	6,51%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	14	5,36%
CARTEIRA DIGITAL	13	4,98%
CARTÃO MASTER	12	4,60%
CARTÕES METRÔRIO	9	3,45%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	7	2,68%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	2,68%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	6	2,30%
OPERAÇÃO REGULAR	5	1,92%



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,15%
GIRO (APP E SITE)	3	1,15%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	3	1,15%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	0,77%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,77%
ESTRUTURA	1	0,38%
CARTÃO ELO	1	0,38%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,38%
GIRO	1	0,38%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,38%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,38%
INTEGRAÇÃO	1	0,38%
GIRO - PARCERIAS	1	0,38%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,38%
Atendimento Espaço Do Cliente	1	0,38%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,38%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,38%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,38%
Total	261	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	0,75%
OPERAÇÃO	1	0,25%
Total	4	200%

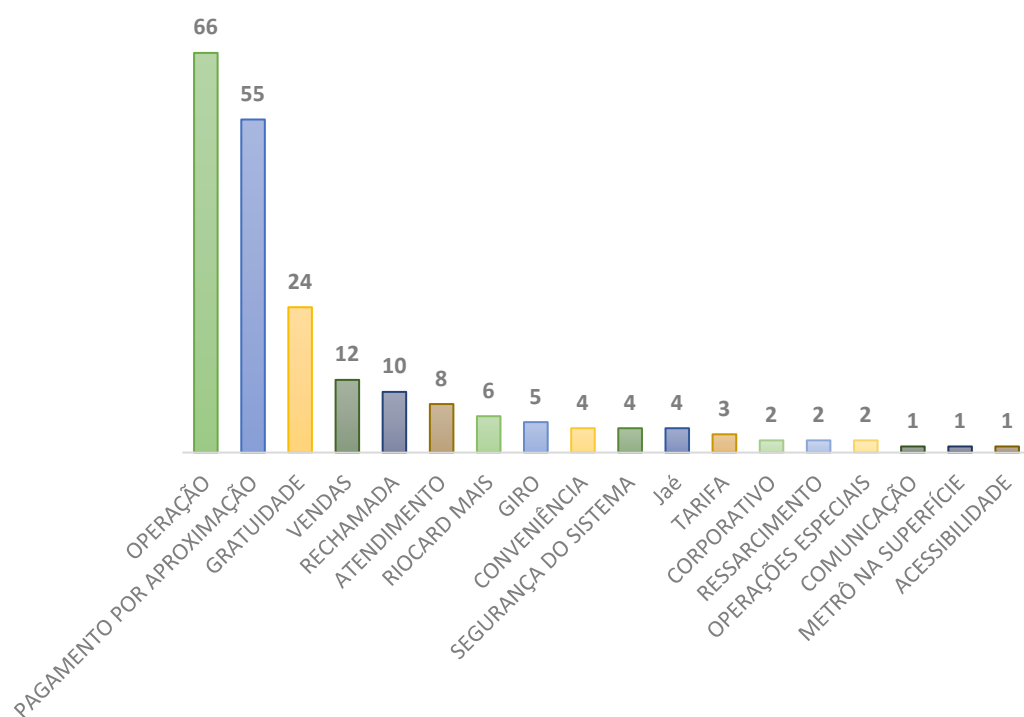
Elogios - Linha 1



Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	66	31,43%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	55	26,19%
GRATUIDADE	24	11,43%
VENDAS	12	5,71%
RECHAMADA	10	4,76%
ATENDIMENTO	8	3,81%
RIOCARD MAIS	6	2,86%
GIRO	5	2,38%
CONVENIÊNCIA	4	1,90%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	1,90%
Jaé	4	1,90%
TARIFA	3	1,43%
CORPORATIVO	2	0,95%
RESSARCIMENTO	2	0,95%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	0,95%
COMUNICAÇÃO	1	0,48%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,48%
ACESSIBILIDADE	1	0,48%
Total	210	100,00%



Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	95	85,59%
OPERAÇÃO	7	6,31%
RESSARCIMENTO	6	5,41%
CORPORATIVO	1	0,90%
GRATUIDADE	1	0,90%
GIRO	1	0,90%
Total	111	100,00%

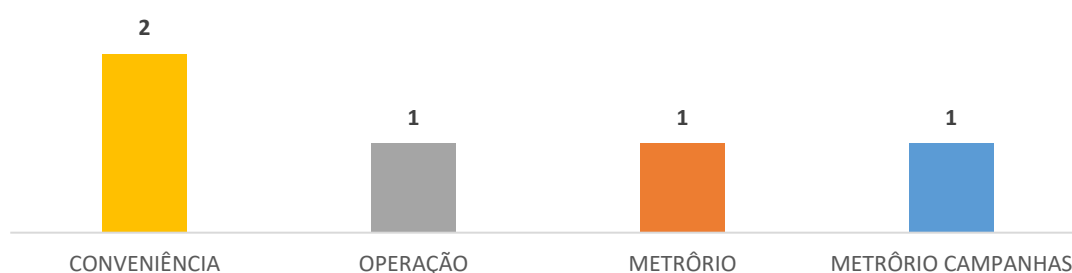
Solicitações - Linha 1





Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	2	40,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	20,00%
METRÔRIO	1	20,00%
OPERAÇÃO	1	20,00%
Total	5	100,00%

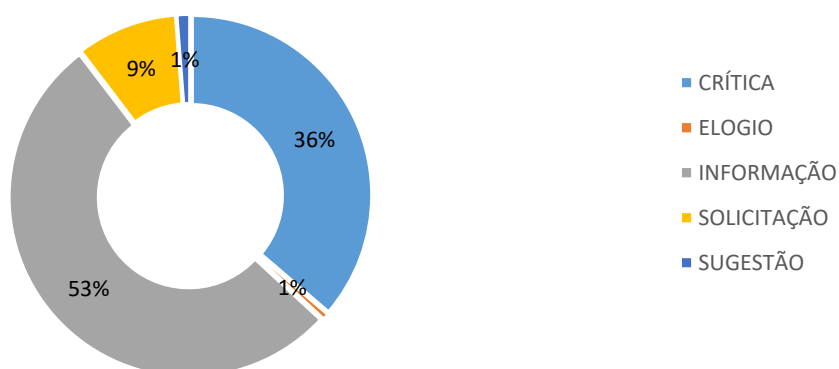
Sugestões - Linha 1



8.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	119	36,28%
ELOGIO	2	0,61%
INFORMAÇÃO	173	52,74%
SOLICITAÇÃO	30	9,15%
SUGESTÃO	4	1,22%
Total	328	100,00%

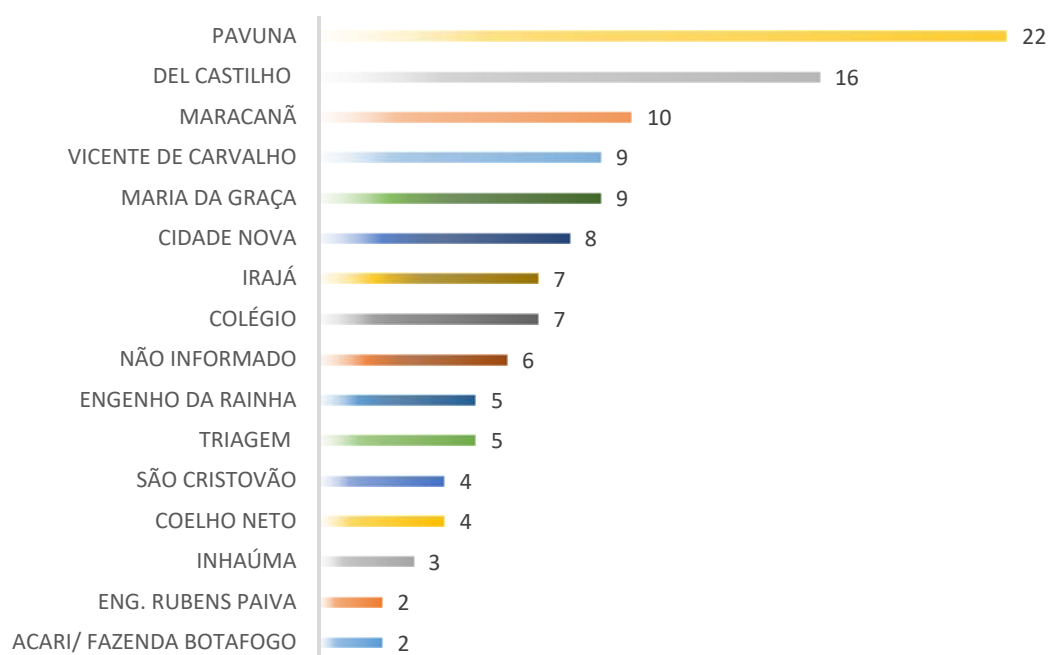
Tipo de manifestação - Linha 2





Estação	Reclamações	%
PAVUNA	22	18,49%
DEL CASTILHO	16	13,45%
MARACANÃ	10	8,40%
MARIA DA GRAÇA	9	7,56%
VICENTE DE CARVALHO	9	7,56%
CIDADE NOVA	8	6,72%
COLÉGIO	7	5,88%
IRAJÁ	7	5,88%
NÃO INFORMADO	6	5,04%
TRIAGEM	5	4,20%
ENGENHO DA RAINHA	5	4,20%
COELHO NETO	4	3,36%
SÃO CRISTOVÃO	4	3,36%
INHAÚMA	3	2,52%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	2	1,68%
ENG. RUBENS PAIVA	2	1,68%
Total	119	100,00%

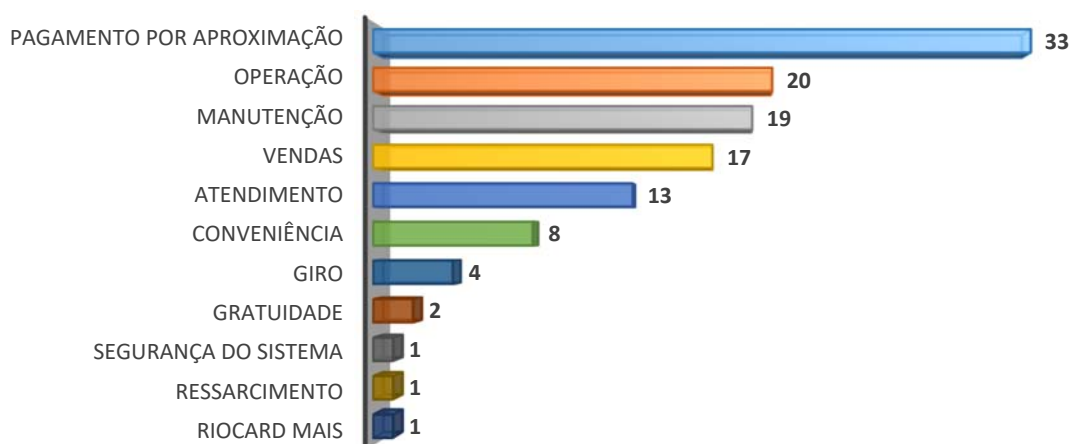
RECLAMAÇÕES JUNHO 2025- POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	33	27,73%
OPERAÇÃO	20	16,81%
MANUTENÇÃO	19	15,97%
VENDAS	17	14,29%
ATENDIMENTO	13	10,92%
CONVENIÊNCIA	8	6,72%
GIRO	4	3,36%
GRATUIDADE	2	1,68%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,84%
RESSARCIMENTO	1	0,84%
RIOCARD MAIS	1	0,84%
Total	119	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo

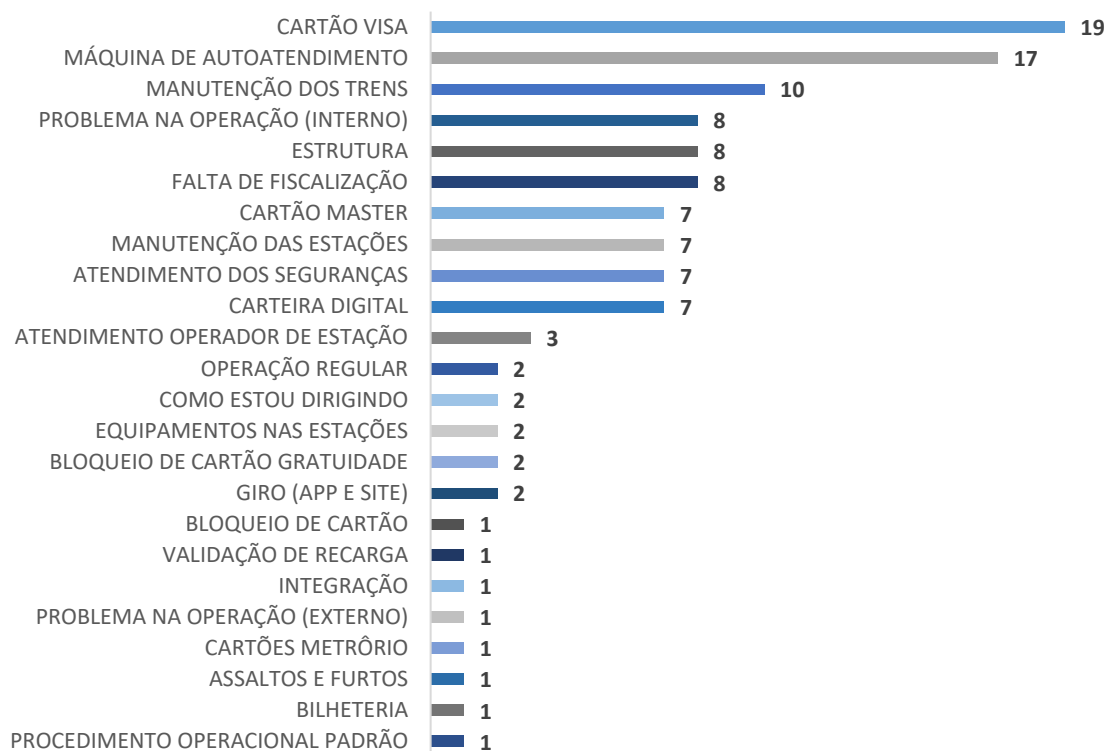


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	19	15,97%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	17	14,29%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	10	8,40%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	8	6,72%
ESTRUTURA	8	6,72%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	8	6,72%
CARTÃO MASTER	7	5,88%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	7	5,88%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	7	5,88%
CARTEIRA DIGITAL	7	5,88%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	3	2,52%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,68%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	1,68%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	1,68%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	1,68%



GIRO (APP E SITE)	2	1,68%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,84%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,84%
INTEGRAÇÃO	1	0,84%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,84%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,84%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,84%
BILHETERIA	1	0,84%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,84%
Total	119	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	100%
Total	2	100%



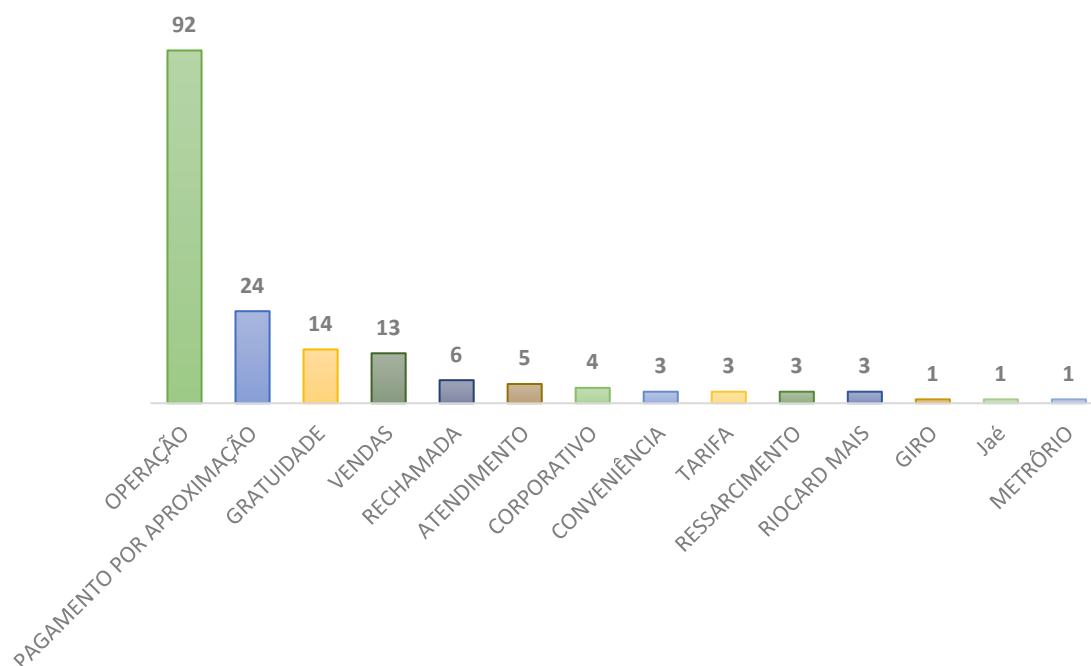
Elogios - Linha 2

2

ATENDIMENTO

Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	92	53,18%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	24	13,87%
GRATUIDADE	14	8,09%
VENDAS	13	7,51%
RECHAMADA	6	3,47%
ATENDIMENTO	5	2,89%
CORPORATIVO	4	2,31%
CONVENIÊNCIA	3	1,73%
TARIFA	3	1,73%
RESSARCIMENTO	3	1,73%
RIOCARD MAIS	3	1,73%
GIRO	1	0,58%
Jaé	1	0,58%
METRÔRIO	1	0,58%
Total	173	100,00%

Informações - Linha 2





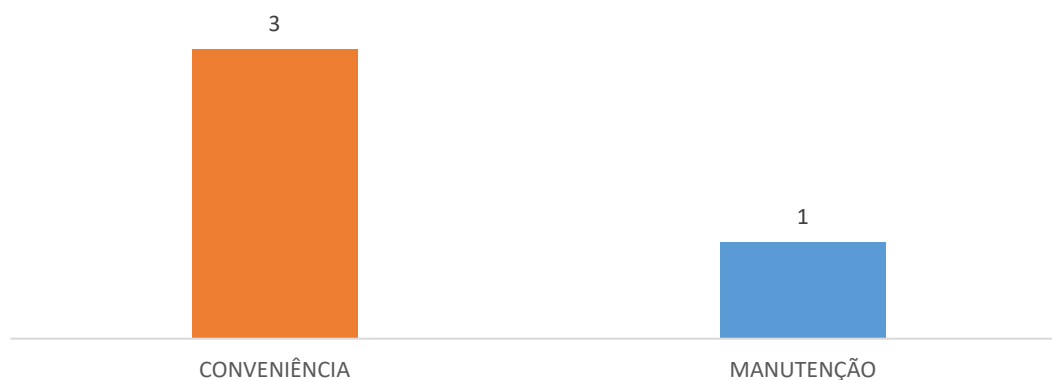
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	16	53,33%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	13,33%
METRÔRIO	3	10,00%
GRATUIDADE	2	6,67%
RESSARCIMENTO	2	6,67%
CORPORATIVO	1	3,33%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	3,33%
CANAL DE DENÚNCIA	1	3,33%
Total	30	100,00%

Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	3	75,00%
MANUTENÇÃO	1	25,00%
Total	4	100,00%

Sugestões - Linha 2





8.7 Manifestações Linha 4

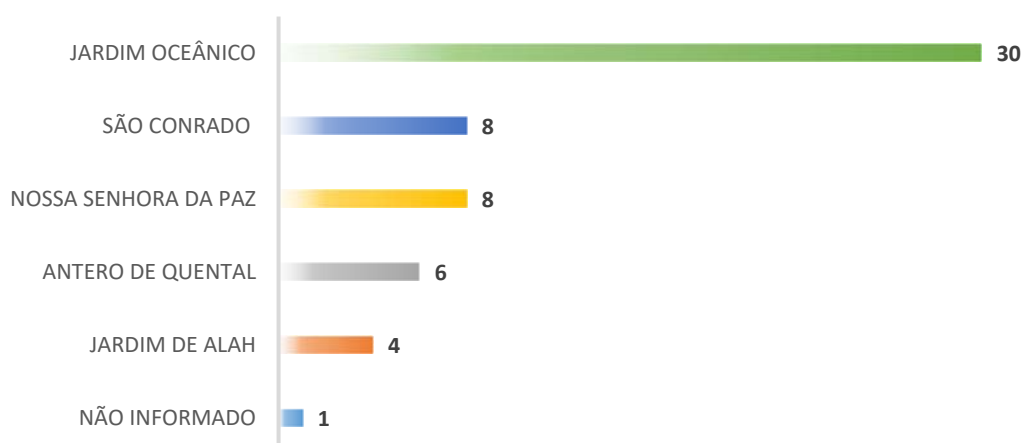
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	57	43,18%
INFORMAÇÃO	57	43,18%
SOLICITAÇÃO	15	11,36%
ELOGIO	2	1,52%
SUGESTÃO	1	0,76%
Total	132	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 4



Estação	Reclamações	%
JARDIM OCEÂNICO	30	52,63%
NOSSA SENHORA DA PAZ	8	14,04%
SÃO CONRADO	8	14,04%
ANTERO DE QUENTAL	6	10,53%
JARDIM DE ALAH	4	7,02%
NÃO INFORMADO	1	1,75%
Total	57	100,00%

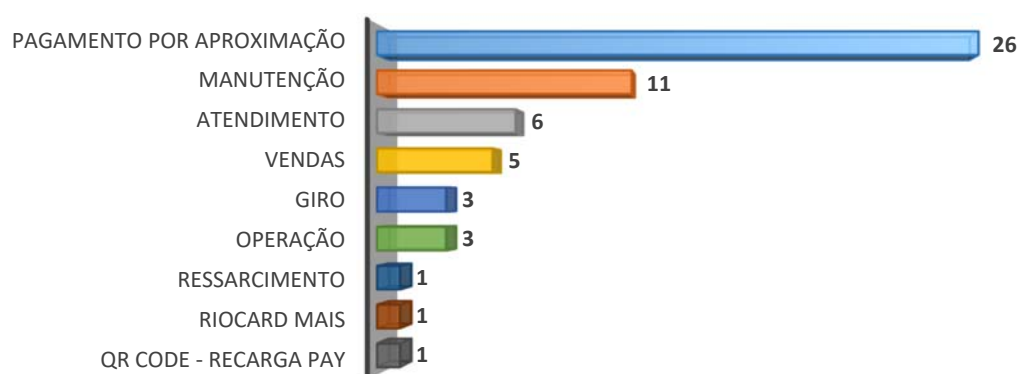
RECLAMAÇÕES JUNHO 2025 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	26	45,61%
MANUTENÇÃO	11	19,30%
ATENDIMENTO	6	10,53%
VENDAS	5	8,77%
GIRO	3	5,26%
OPERAÇÃO	3	5,26%
RESSARCIMENTO	1	1,75%
RIOCARD MAIS	1	1,75%
QR CODE - RECARGA PAY	1	1,75%
Total	57	100,00%

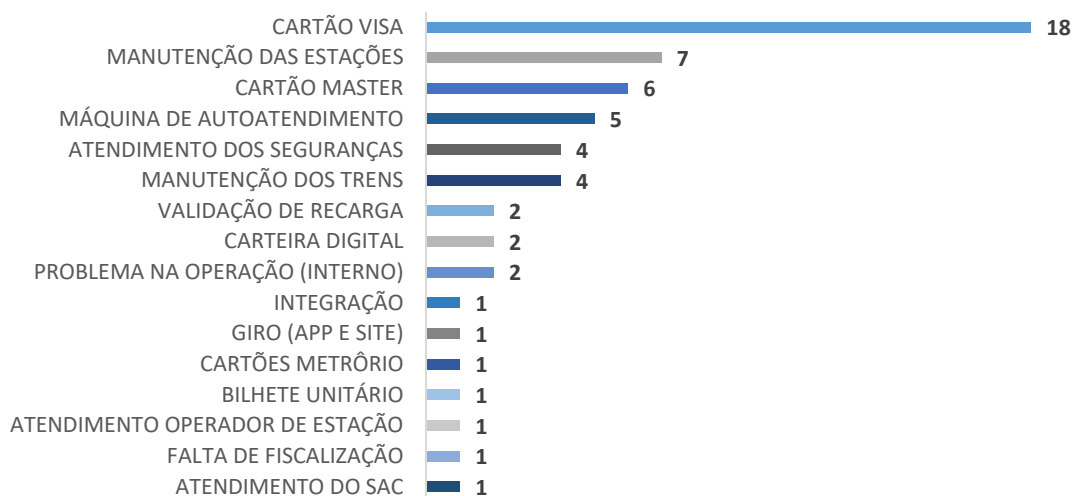
Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	18	31,58%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	7	12,28%
CARTÃO MASTER	6	10,53%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	5	8,77%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	4	7,02%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	7,02%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	3,51%
CARTEIRA DIGITAL	2	3,51%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	3,51%
INTEGRAÇÃO	1	1,75%
GIRO (APP E SITE)	1	1,75%
CARTÕES METRÔRIO	1	1,75%
BILHETE UNITÁRIO	1	1,75%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	1	1,75%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	1,75%
ATENDIMENTO DO SAC	1	1,75%
Total	57	100,00%



Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	2	100%
Total	2	100%

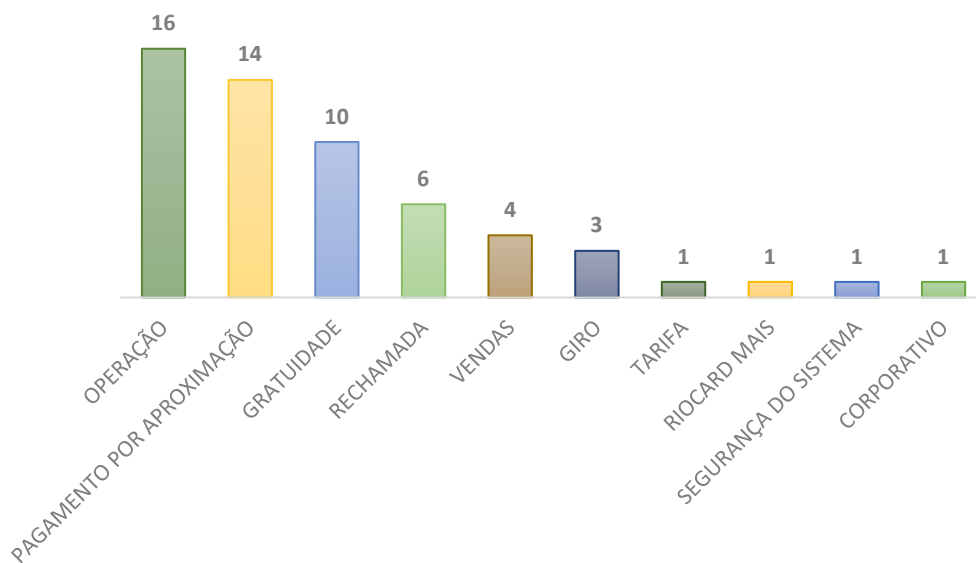
Elogios - Linha 4



Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	16	28,07%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	14	24,56%
GRATUIDADE	10	17,54%
RECHAMADA	6	10,53%
VENDAS	4	7,02%
GIRO	3	5,26%
CORPORATIVO	1	1,75%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,75%
RIOCARD MAIS	1	1,75%
TARIFA	1	1,75%
Total	57	100,00%



Informações - Linha 4



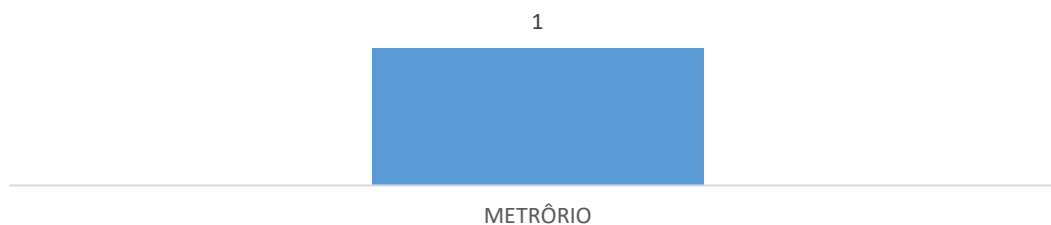
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	13	86,67%
OPERAÇÃO	2	13,33%
Total	15	100,00%

Solicitações - Linha 4



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

Sugestões - Linha 4

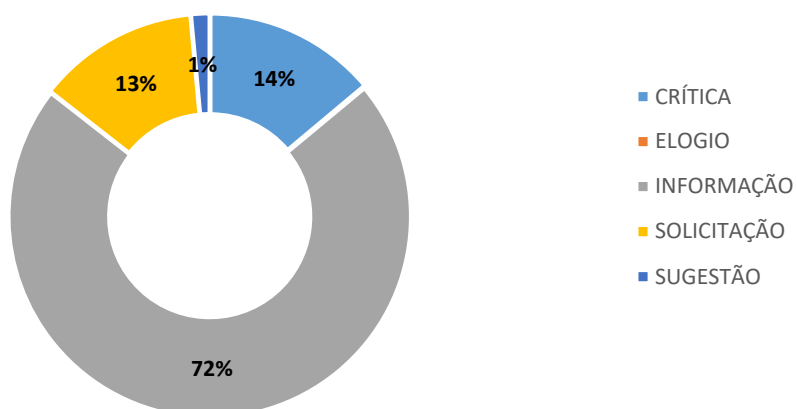




8.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	141	13,88%
ELOGIO	1	0,10%
INFORMAÇÃO	727	71,56%
SOLICITAÇÃO	132	12,99%
SUGESTÃO	15	1,48%
Total	1016	100,00%

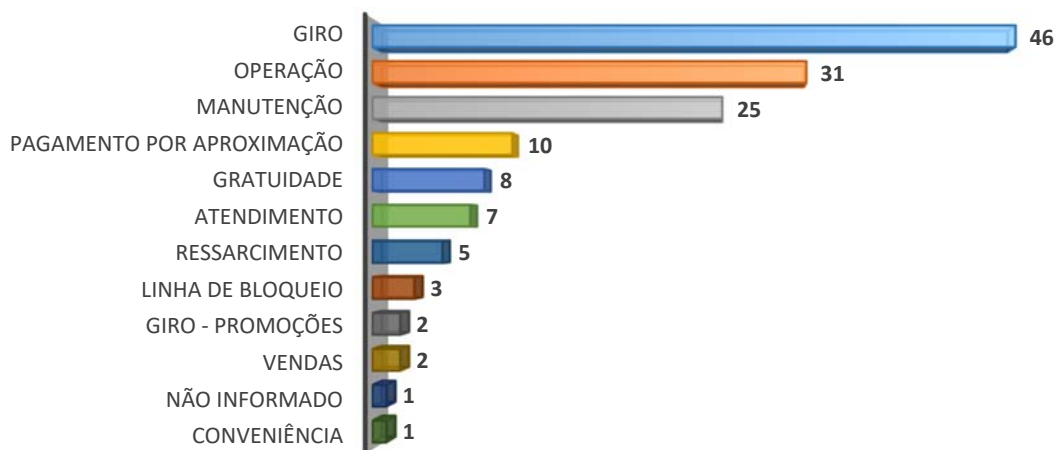
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	46	32,62%
OPERAÇÃO	31	21,99%
MANUTENÇÃO	25	17,73%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	10	7,09%
GRATUIDADE	8	5,67%
ATENDIMENTO	7	4,96%
RESSARCIMENTO	5	3,55%
LINHA DE BLOQUEIO	3	2,13%
GIRO - PROMOÇÕES	2	1,42%
VENDAS	2	1,42%
NÃO INFORMADO	1	0,71%
CONVENIÊNCIA	1	0,71%
Total	141	100,00%



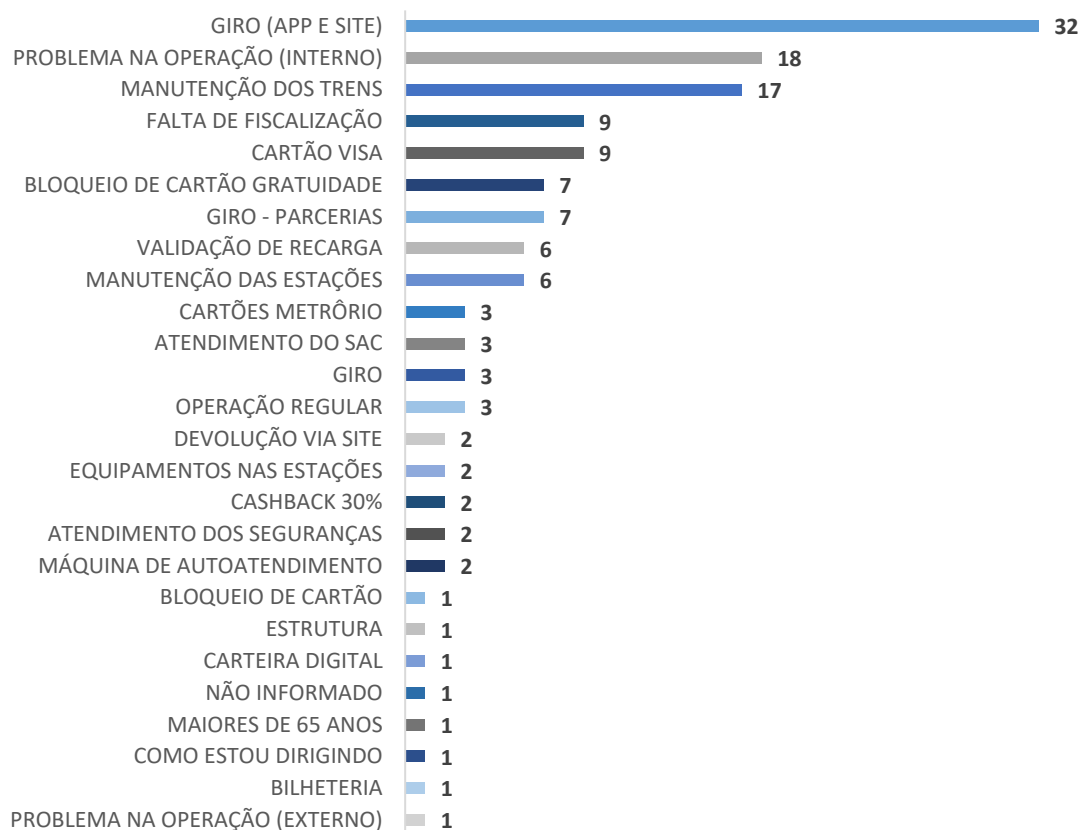
Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
GIRO (APP E SITE)	32	22,70%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	18	12,77%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	17	12,06%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	9	6,38%
CARTÃO VISA	9	6,38%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	7	4,96%
GIRO - PARCERIAS	7	4,96%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	4,26%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	6	4,26%
CARTÕES METRÔRIO	3	2,13%
ATENDIMENTO DO SAC	3	2,13%
GIRO	3	2,13%
OPERAÇÃO REGULAR	3	2,13%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2	1,42%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	1,42%
CASHBACK 30%	2	1,42%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	1,42%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	2	1,42%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,71%
ESTRUTURA	1	0,71%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,71%
NÃO INFORMADO	1	0,71%
MAIORES DE 65 ANOS	1	0,71%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,71%
BILHETERIA	1	0,71%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,71%
Total	141	100,00%

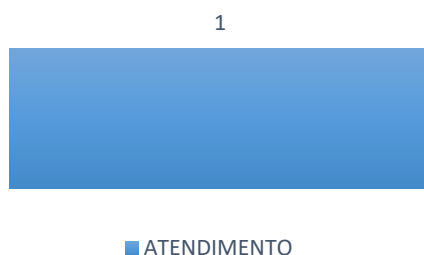


Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	100,00%
Total	1	100,00%

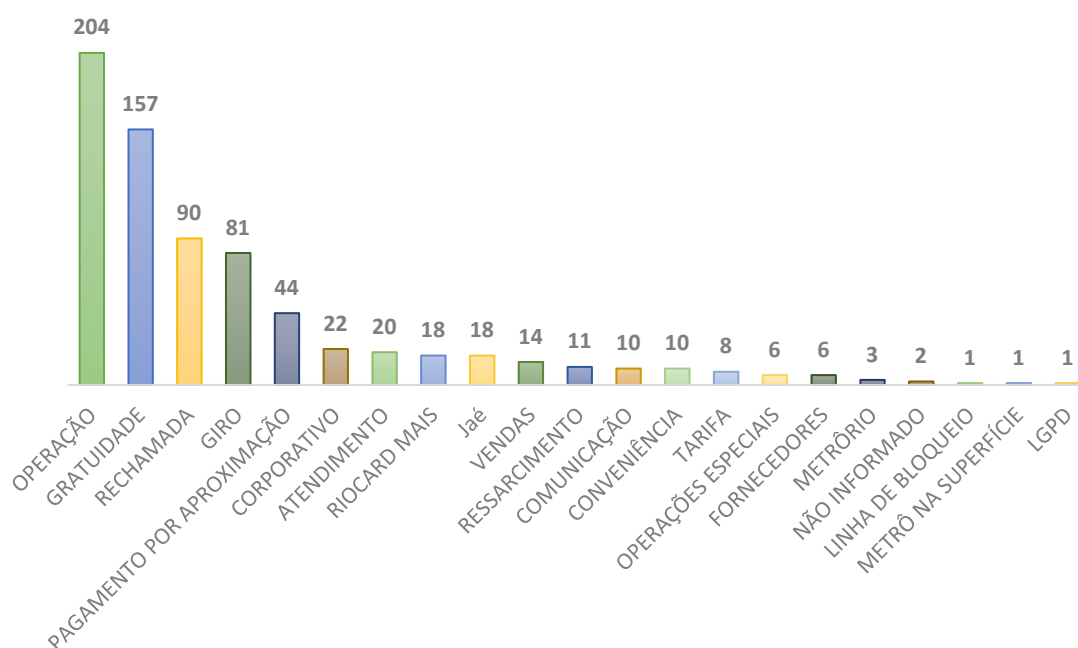
Elogios - Linha não Informada





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	204	28,06%
GRATUIDADE	157	21,60%
RECHAMADA	90	12,38%
GIRO	81	11,14%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	44	6,05%
CORPORATIVO	22	3,03%
ATENDIMENTO	20	2,75%
RIOCARD MAIS	18	2,48%
Jaé	18	2,48%
VENDAS	14	1,93%
RESSARCIMENTO	11	1,51%
COMUNICAÇÃO	10	1,38%
CONVENIÊNCIA	10	1,38%
TARIFA	8	1,10%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	6	0,83%
FORNECEDORES	6	0,83%
METRÔRIO	3	0,41%
NÃO INFORMADO	2	0,28%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,14%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,14%
LGPD	1	0,14%
Total	727	100,00%

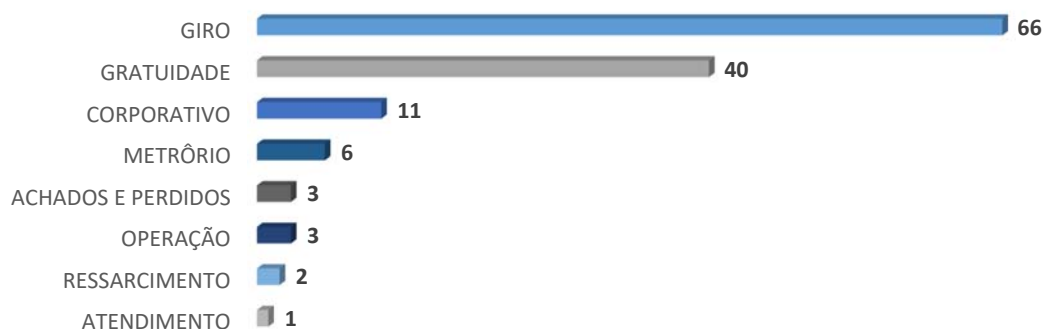
Informações - Linha Não Informada





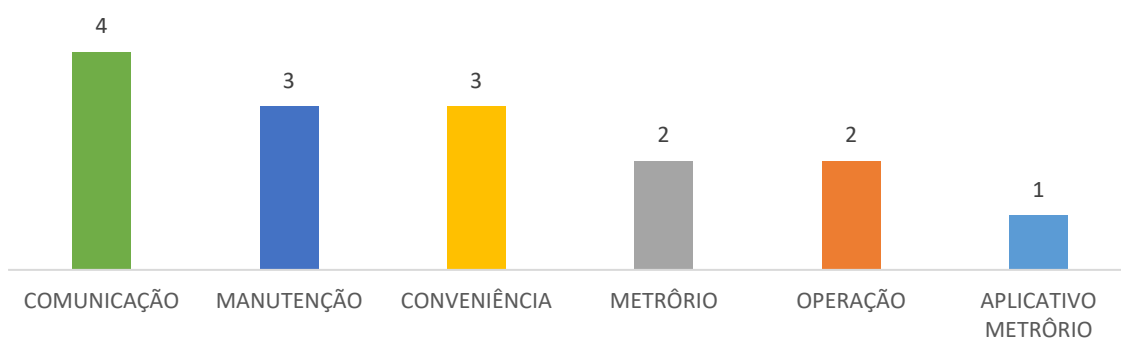
Solicitação	Frequência	%
GIRO	66	50,00%
GRATUIDADE	40	30,30%
CORPORATIVO	11	8,33%
METRÔRIO	6	4,55%
ACHADOS E PERDIDOS	3	2,27%
OPERAÇÃO	3	2,27%
RESSARCIMENTO	2	1,52%
ATENDIMENTO	1	0,76%
Total	132	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	4	26,67%
CONVENIÊNCIA	3	20,00%
MANUTENÇÃO	3	20,00%
OPERAÇÃO	2	13,33%
METRÔRIO	2	13,33%
APLICATIVO METRÔRIO	1	6,67%
Total	15	100,00%

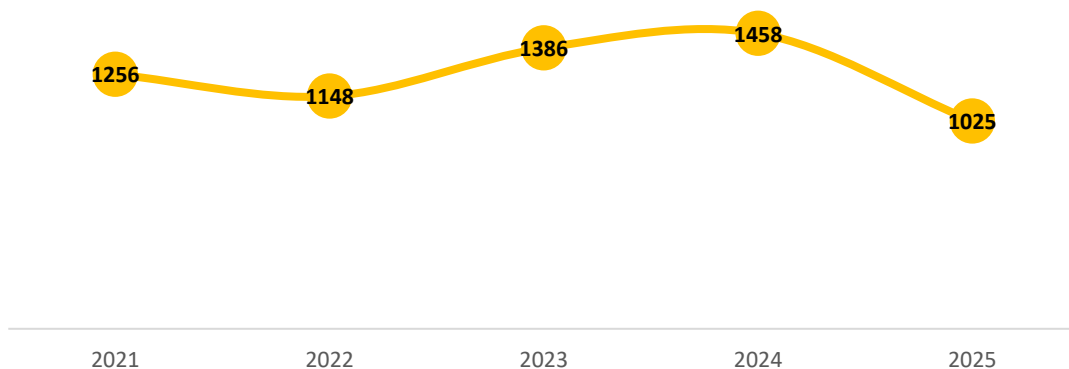
Sugestões - Linha Não Informada



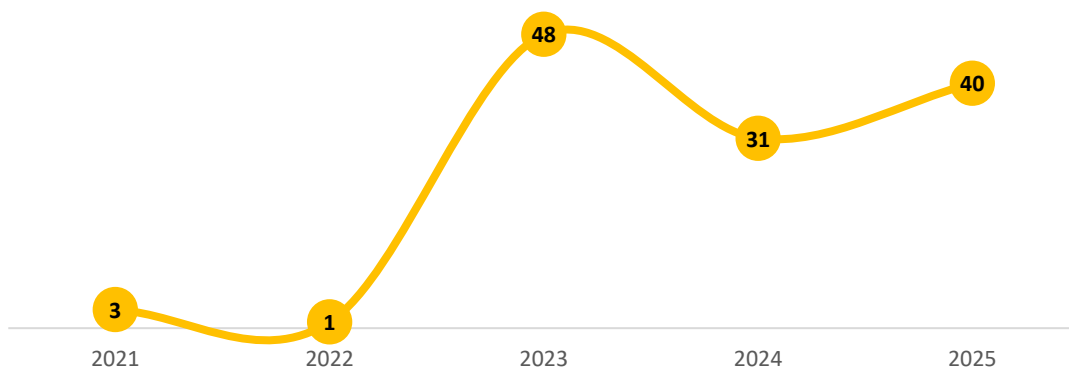


9 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

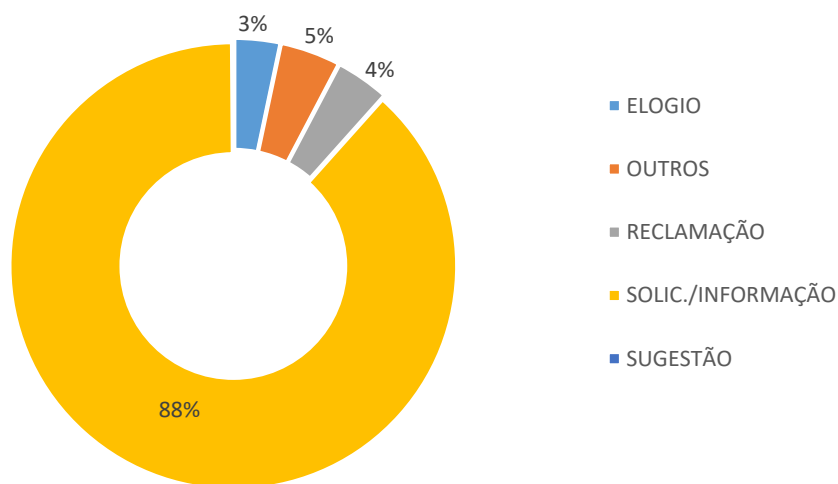


9.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	34	3,32%
OUTROS	45	4,39%
RECLAMAÇÃO	40	3,90%
SOLIC./INFORMAÇÃO	905	88,29%
SUGESTÃO	1	0,10%
Total	1025	100,00%



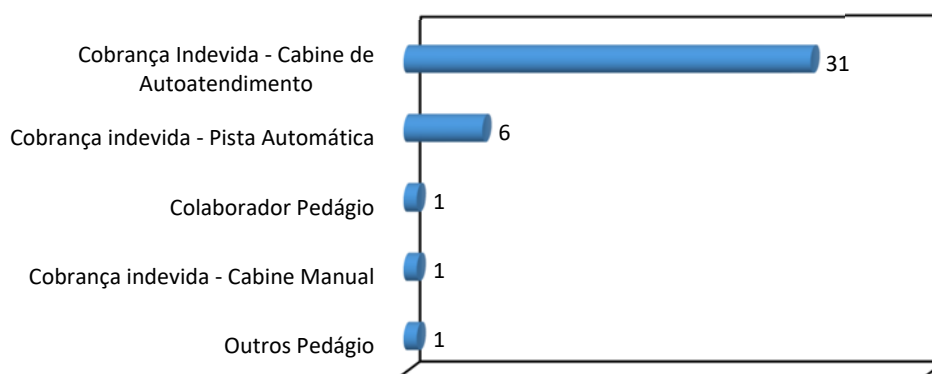
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



9.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento	31	77,50%
Cobrança indevida - Pista Automática	6	15,00%
Colaborador Pedágio	1	2,50%
Cobrança indevida - Cabine Manual	1	2,50%
Outros Pedágio	1	2,50%
Total	40	100,00%

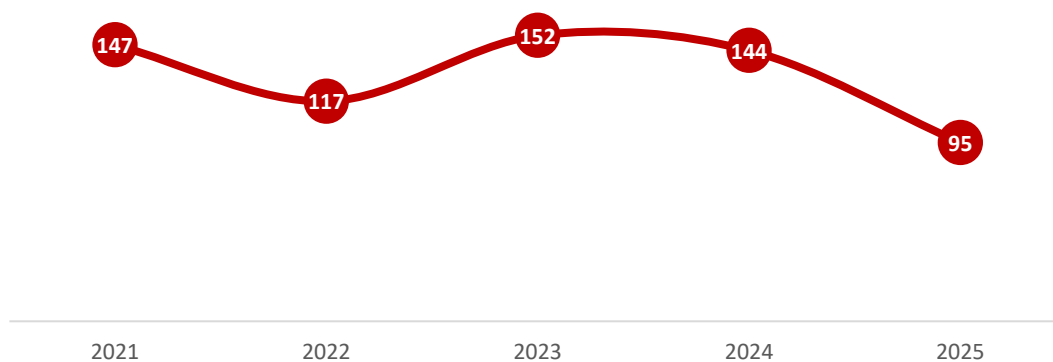
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



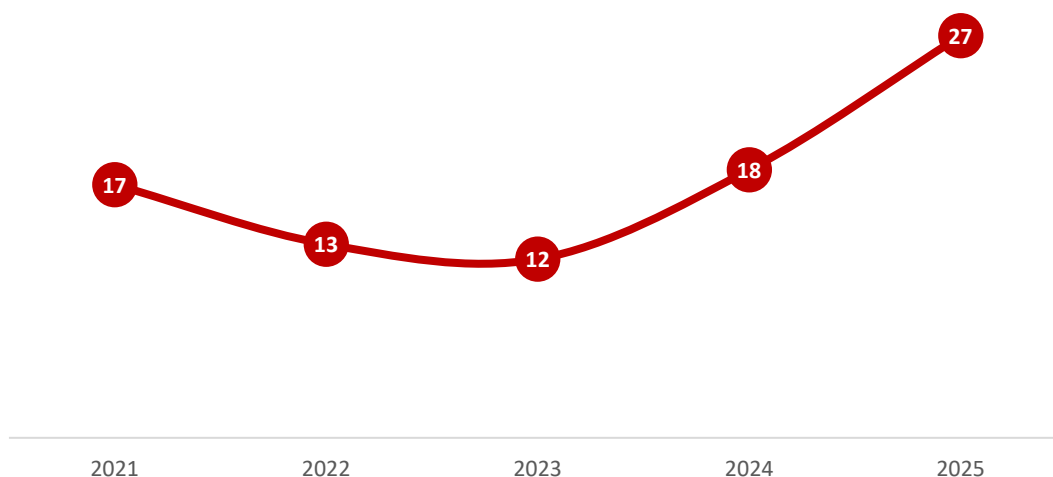


10 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

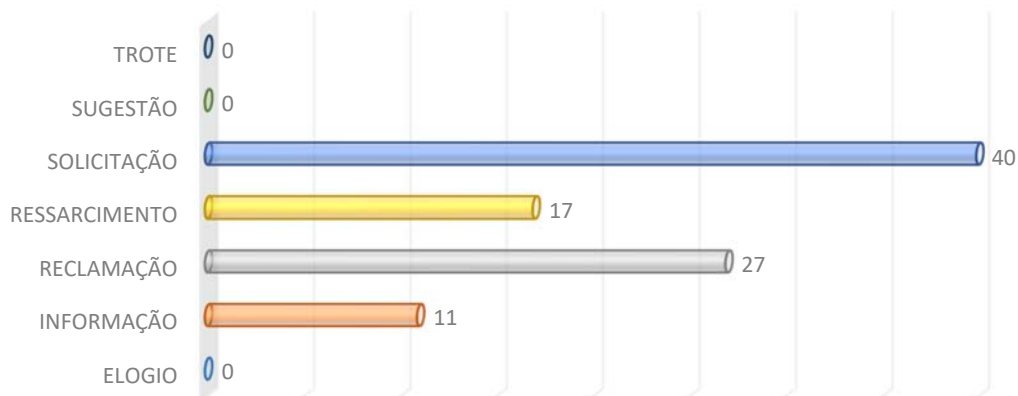


10.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	11	1,21%
RECLAMAÇÃO	27	0,00%
RESSARCIMENTO	17	96,66%
SOLICITAÇÃO	40	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	95	100,00%



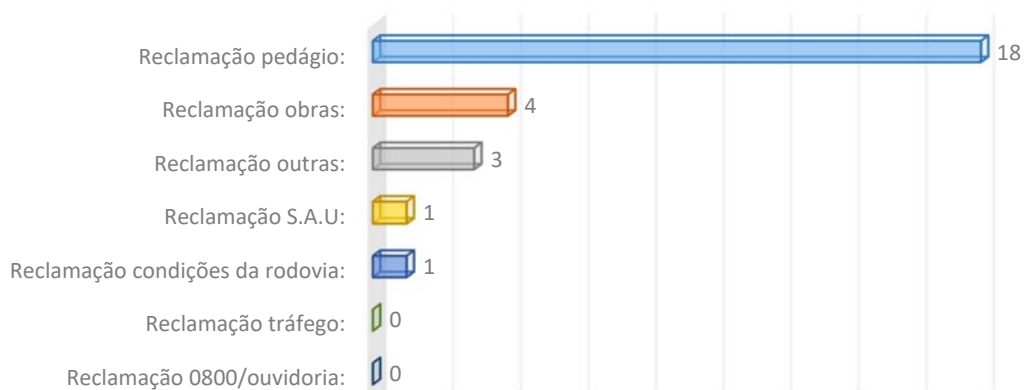
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



10.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	18	53,85%
Reclamação obras:	4	7,69%
Reclamação outras:	3	0,00%
Reclamação S.A.U:	1	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	1	30,77%
Reclamação tráfego:	0	7,69%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Total	27	100,00%

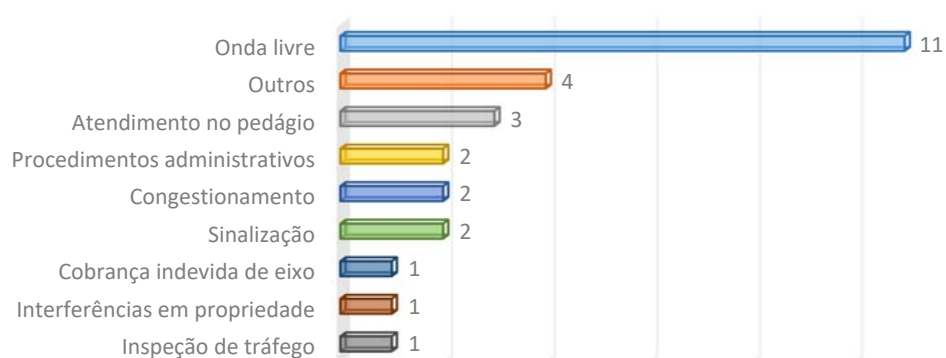
Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	11	40,74%
Outros	4	14,81%
Atendimento no pedágio	3	11,11%
Procedimentos administrativos	2	7,41%
Congestionamento	2	7,41%
Sinalização	2	7,41%
Cobrança indevida de eixo	1	3,70%
Interferências em propriedade	1	3,70%
Inspeção de tráfego	1	3,70%
Total	27	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo





Conclusão

Em junho do mês corrente, a Ouvidoria coletou 5.966 manifestações, das quais 99,5% foram informações, 0,5% reclamações, 0,02% solicitações e 0,02% elogios. Não houveram registros de sugestões e denúncias. Ressalta-se que o sexto mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante nas estações Central do Brasil, da Supervia e Siqueira Campos, do MetrôRio. Estas ações fizeram parte do Junho Violeta, campanha essa dedicada à conscientização e ao combate à violência contra a pessoa idosa. Ademais, também foi realizada uma ação presencial na praça do pedágio de Rio Bonito, da CCR Via Lagos. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 98,9%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-Mail, pontuado em 41,9%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 32,3%. As reclamações via OuvERJ obtiveram 19,4% 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 junho, havendo um acréscimo avaliado em 42,3%. O sexto mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando aumento referente às reclamações. Em média, houve 199 registros diários e 2 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a segunda concessionária mais manifestada (33,8% dos registros) e a segunda mais reclamada (29% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo de reclamações. Em relação aos meses de junho, houve queda das manifestações, comportamento semelhante das reclamações em comparação com junho do ano passado. Os registros foram os menores desde 2021. Nesta Ouvidoria, atendimento foi assunto mais mencionado nas reclamações, que correspondeu a 22,2% das queixas. Na Concessionária, Saracuruna foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, o mais mencionado na Agetransp foi o Santa Cruz, responsável por 33,3% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 42,4% dos registros que foram queixas.



O MetrôRio apresentou queda dos registros e diminuição das reclamações em comparação com ao ano anterior, comportamento diferente ao da Agetransp, apresentando aumento nas manifestações e decréscimo nas reclamações. Os assuntos mais mencionados neste setor foram superlotação e escada rolante, enquanto cartão visa e máquina de autoatendimento foram os mais mencionados na Concessionária. Não houve concordância em relação a linha mais reclamada, sendo as linhas 1 e 2 mais frequentes 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 10 atendimentos acerca da nova operação, representando 0,2% 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 crescimento no número de manifestações e queda das reclamações para o mês de junho. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 29,7% nas manifestações e crescimento de 29% das reclamações. Atendimento foi a reclamação nesta AGETRANSP e Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento o assunto mais mencionado na concessionária.

Considerando a Rota 116, houve decréscimo nos registros gerais e estabilidade nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros diminuíram 34% enquanto as reclamações apresentaram acréscimo, com o percentual de 50%. Não houveram assuntos relatados nesta Agência e onda livre o mais citado na concessionária.

Rio de Janeiro, 18 de julho de 2025

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7