



Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Julho 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 – Julho 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 – Julho 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	18
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	19
6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	20
7 Manifestações Supervia	21
7.1 Manifestações por Tipo	22
7.2 Manifestações por Ramal	22



7.3 Reclamações por Ramal	23
7.4 Reclamações por assunto	24
7.5 Ramal Belford Roxo	29
7.6 Ramal Deodoro	30
7.5 Ramal Guapimirim	33
7.6 Ramal Japeri	33
7.7 Ramal Paracambi	34
7.8 Ramal Santa Cruz	35
7.9 Ramal Saracuruna	36
7.10 Ramal Vila Inhomirim	37
7.11 Assunto das Manifestações por tipo	38
8 Manifestações MetrôRio	44
8.1 Manifestações por Linha e Tipo	44
8.2 Categoria das Manifestações	45
8.3 Categoria das Reclamações	48
8.4 Motivo das Reclamações	49
8.5 Manifestações Linha 1	50
8.6 Manifestações Linha 2	56
8.7 Manifestações Linha 4	61
8.8 Manifestações Linha Não Informada	65
9 Manifestações CCR Via Lagos	70
9.1 Manifestações por tipo	70
9.2 Classificação das reclamações	71
10 Manifestações Rota 116	72
10.1 Manifestações por Tipo	72
10.2 Reclamações por classificação e assunto	73
Conclusão	75



Introdução

A Ouvidoria da Agetransp vem, por intermédio do presente documento, dispor sobre as demandas dos usuários em relação às Concessionárias reguladas pela AGETTRANSP (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 julho 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 AGETTRANSP 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.

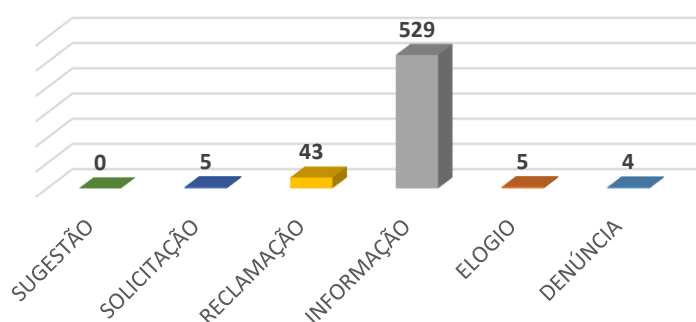


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Julho 2025

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	4	0,68%
ELOGIO	5	0,85%
INFORMAÇÃO	529	90,27%
RECLAMAÇÃO	43	7,34%
SOLICITAÇÃO	5	0,85%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	586	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

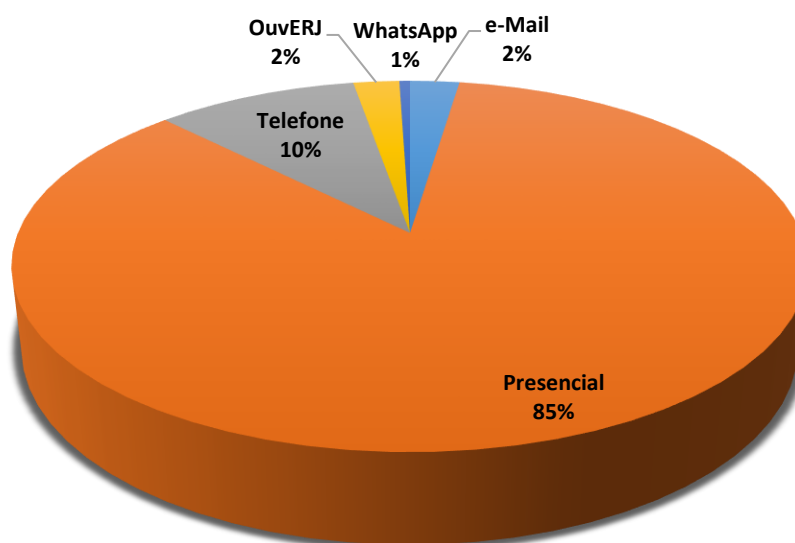


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	7	7	0	0	0	0	14
Presencial	479	15	0	5	0	0	499
Telefone	43	9	3	0	0	2	57
OuvERJ	0	9	1	0	0	3	13
WhatsApp	0	3	0	0	0	0	3
TOTAL	529	43	4	5	0	5	586



MANIFESTAÇÕES POR CANAL

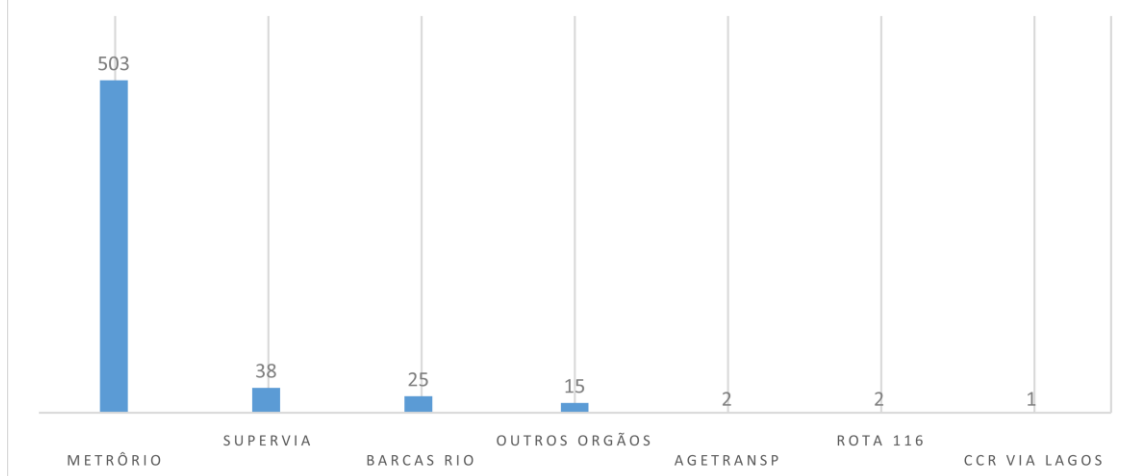


1.3 Unidade de referência das manifestações

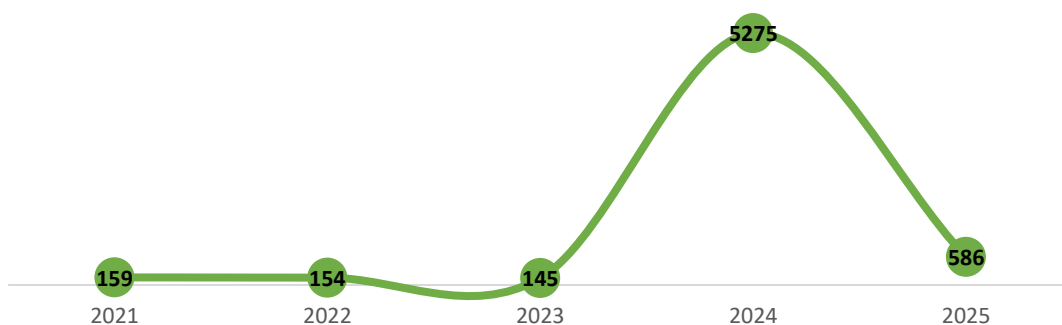
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	2	0,34%
Barcas Rio	25	4,27%
CCR Via Lagos	1	0,17%
MetrôRio	503	85,84%
Outros Orgãos	15	2,56%
Rota 116	2	0,34%
Supervia	38	6,48%
Total	586	100%



MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

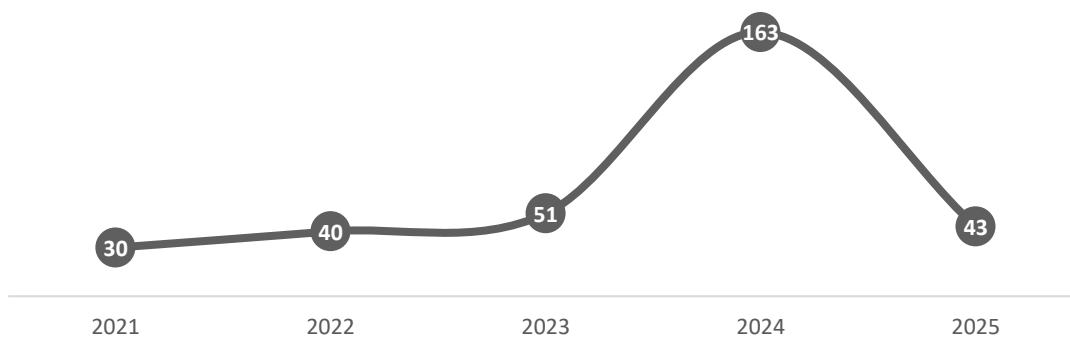


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Julho 2025

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

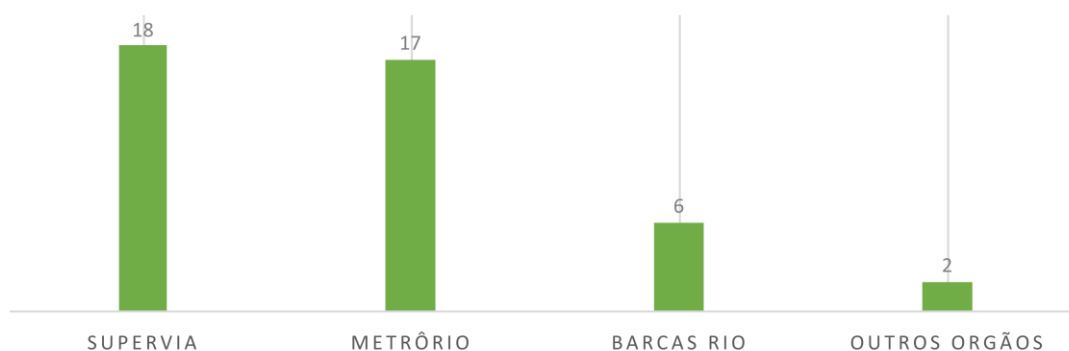




2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
Barcas Rio	6	13,95%
Outros Orgãos	2	4,65%
MetrôRio	17	39,53%
Supervia	18	41,86%
Total	43	100,00%

RECLAMAÇÕES - UNIDADE



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Superlotação	11	25,58%
Atendimento	5	11,63%
Conservação e limpeza	4	9,30%
Atraso na partida	3	6,98%
Intervalos	3	6,98%
Acessibilidade	3	6,98%
Atraso no Percurso	2	4,65%
Segurança Pública	2	4,65%
Transporte/bicicletas/cargas/bagagens	2	4,65%
Vagão feminino	1	2,33%
Operação	1	2,33%
Agetransp	1	2,33%
onibus	1	2,33%
Avaria	1	2,33%
Vale social	1	2,33%
Escada rolante	1	2,33%
Iluminação	1	2,33%
Total	43	100%



Assunto das Reclamações

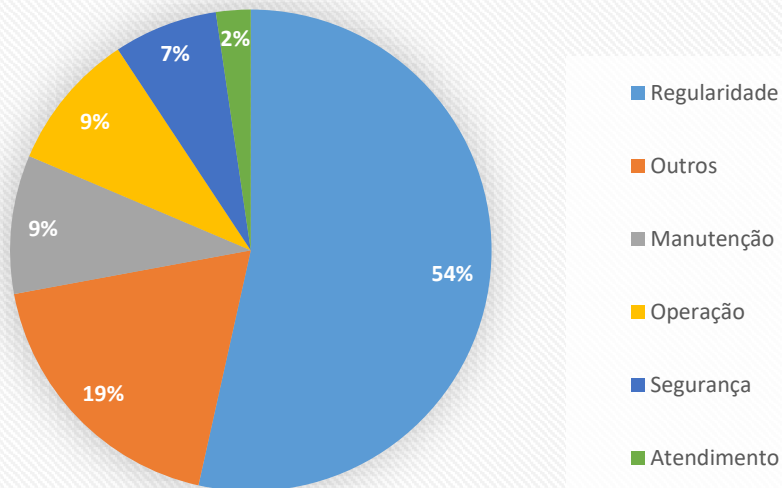


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Regularidade	23	53,49%
Outros	8	18,60%
Manutenção	4	9,30%
Operação	4	9,30%
Segurança	3	6,98%
Atendimento	1	2,33%
Total	43	100,00%

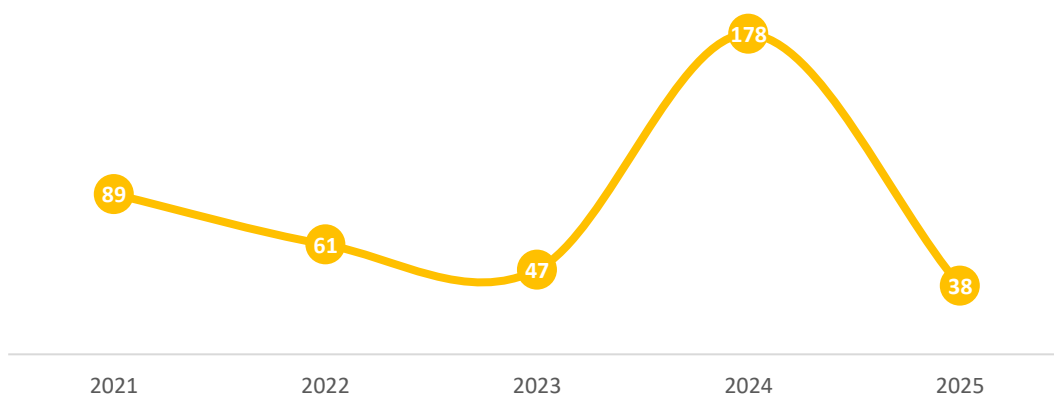


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

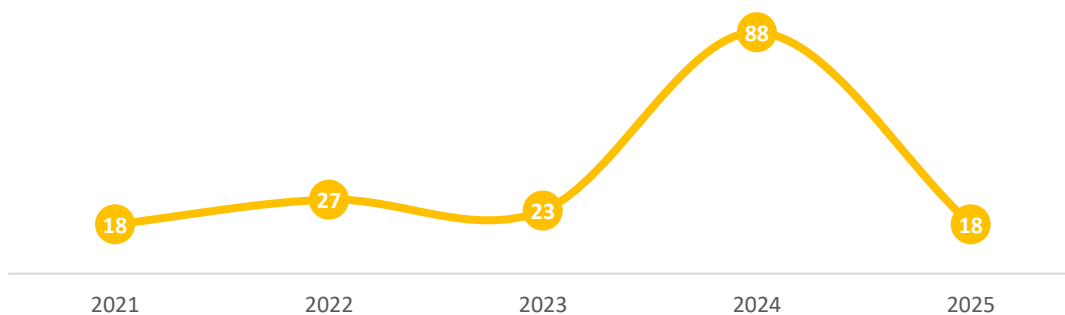


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

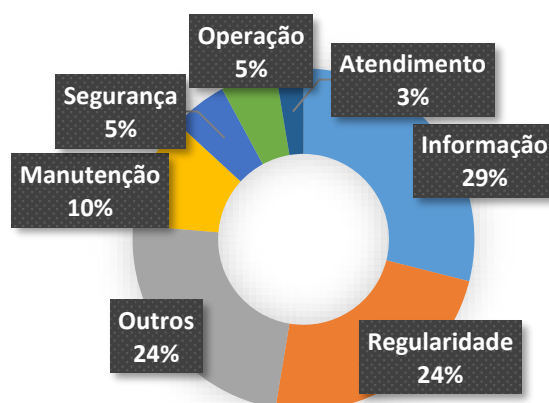




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	11	28,9%
Regularidade	9	23,7%
Outros	9	23,7%
Manutenção	4	10,5%
Segurança	2	5,3%
Operação	2	5,3%
Atendimento	1	2,6%
Total	38	100,0%

Manifestações da Supervia por categoria

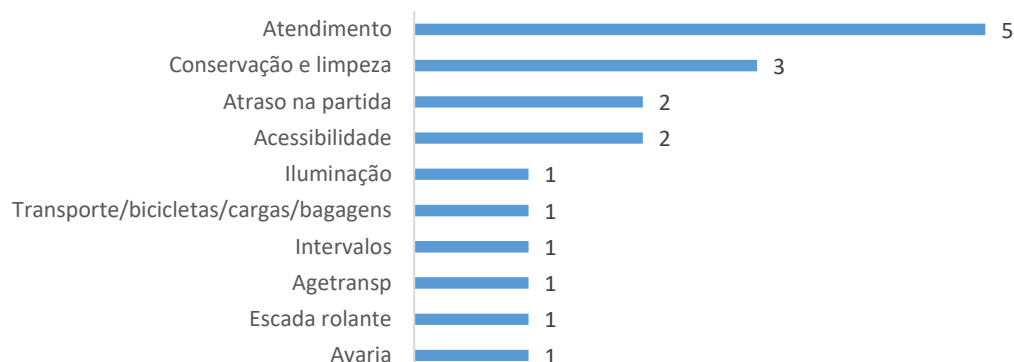


3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atendimento	5	27,78%
Conservação e limpeza	3	16,67%
Atraso na partida	2	11,11%
Acessibilidade	2	11,11%
Iluminação	1	5,56%
Transporte/bicicletas/cargas/bagagens	1	5,56%
Intervalos	1	5,56%
Agetransp	1	5,56%
Escada rolante	1	5,56%
Avaria	1	5,56%
Total	18	100%



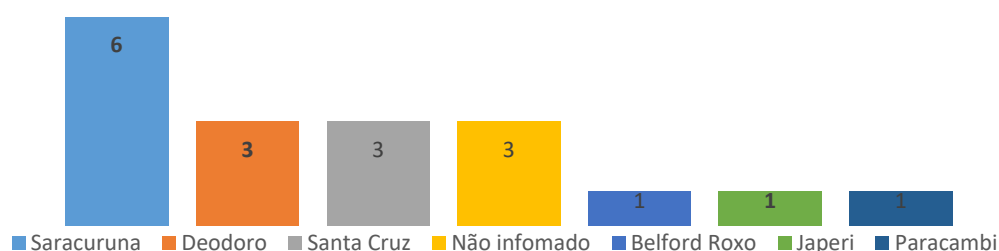
Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Saracuruna	6	33,33%
Deodoro	3	16,67%
Santa Cruz	3	16,67%
Não informado	3	16,67%
Belford Roxo	1	5,56%
Japeri	1	5,56%
Paracambi	1	5,56%
Total	18	100%

Ramais das Reclamações



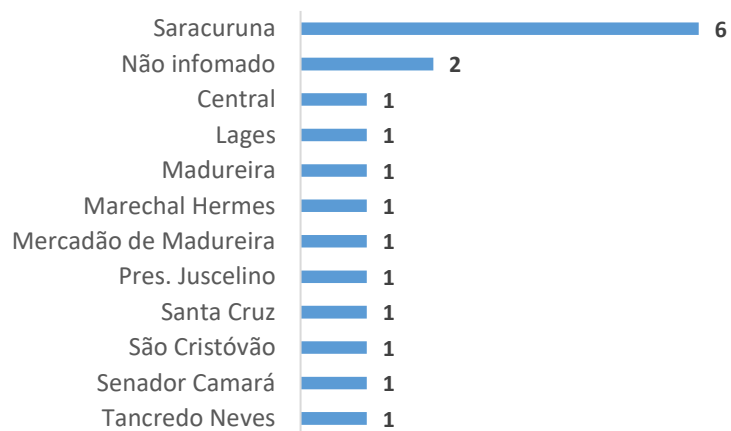
3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Saracuruna	6	33,33%
Não informado	2	11,11%
Central	1	5,56%
Lages	1	5,56%
Madureira	1	5,56%
Marechal Hermes	1	5,56%
Mercadão de Madureira	1	5,56%



Pres. Juscelino	1	5,56%
Santa Cruz	1	5,56%
São Cristóvão	1	5,56%
Senador Camará	1	5,56%
Tancredo Neves	1	5,56%
Total	18	100%

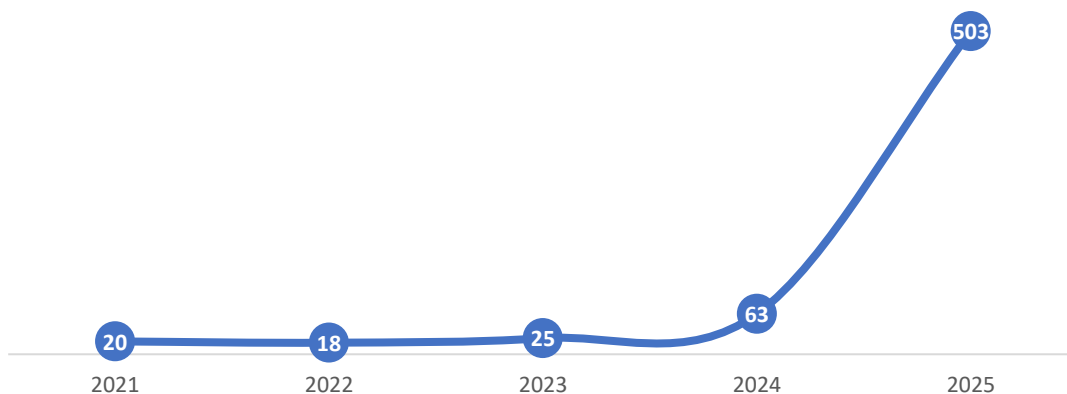
Reclamações por Estação



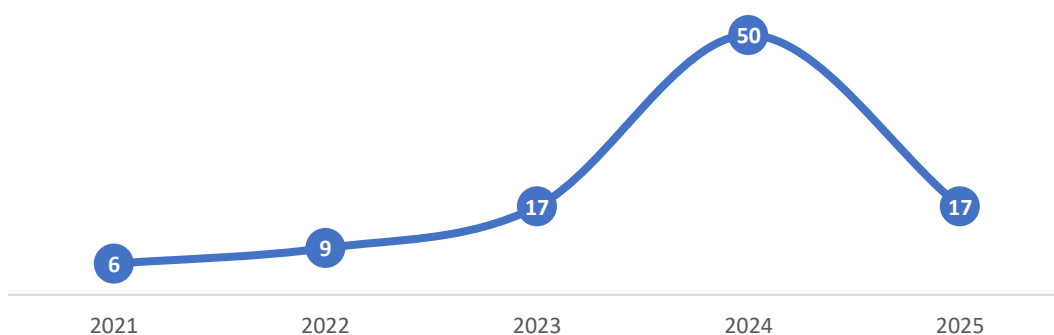


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

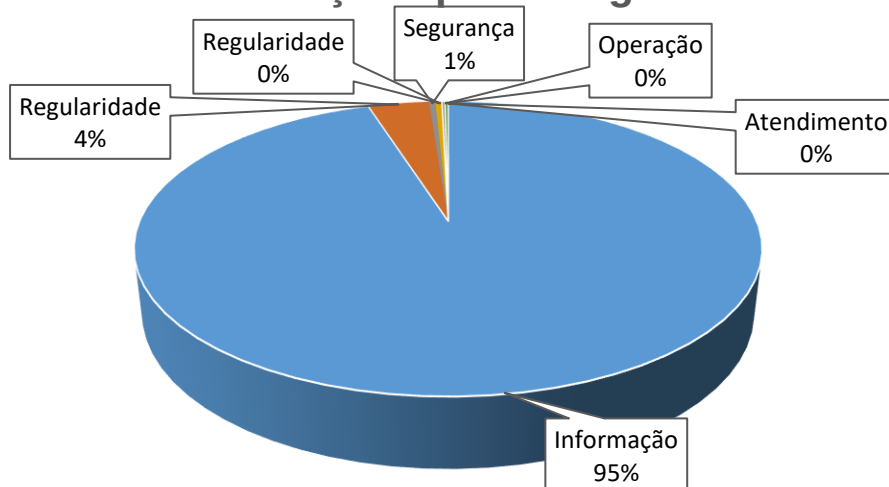


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	481	95,06%
Regularidade	19	3,75%
Segurança	2	0,40%
Regularidade	2	0,40%
Operação	1	0,20%
Atendimento	1	0,20%
Total	506	100%



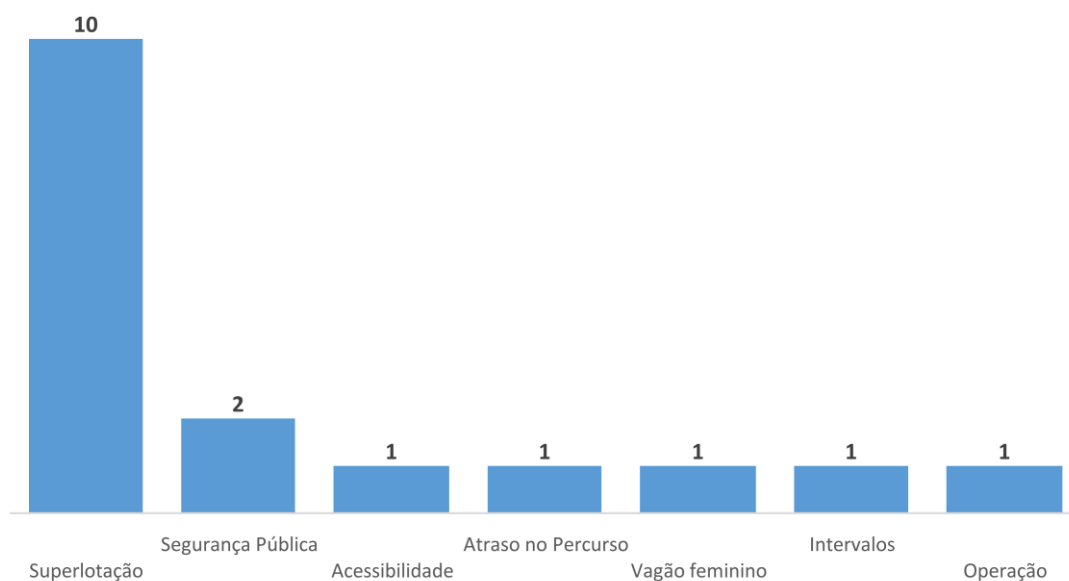
Manifestações por Categoria



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Superlotação	10	58,82%
Segurança Pública	2	11,76%
Acessibilidade	1	5,88%
Atraso no Percurso	1	5,88%
Vagão feminino	1	5,88%
Intervalos	1	5,88%
Operação	1	5,88%
Total	17	100%

Reclamações por Assunto





4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Linha 2	17	100,00%
Total	17	100%

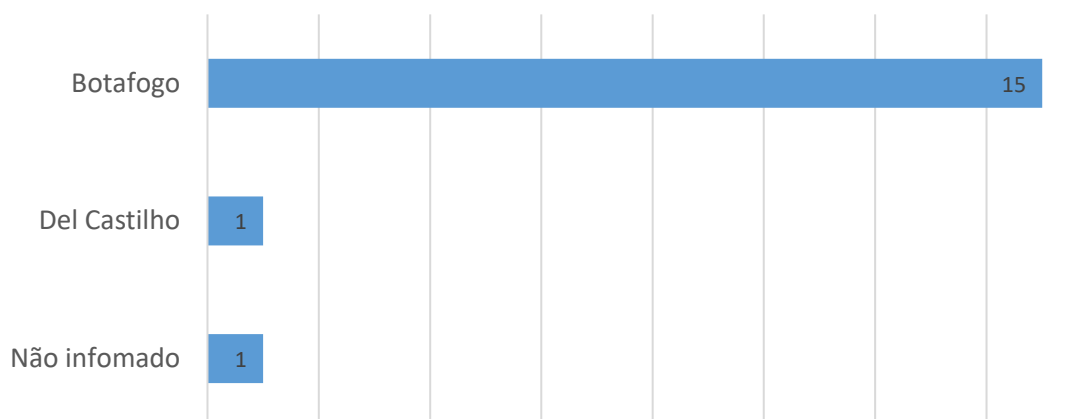
Reclamações por Linha



Estação	Total	%
Botafogo	15	88,24%
Não informado	1	5,88%
Del Castilho	1	5,88%
Total	17	100%

4.4 Estação das Reclamações

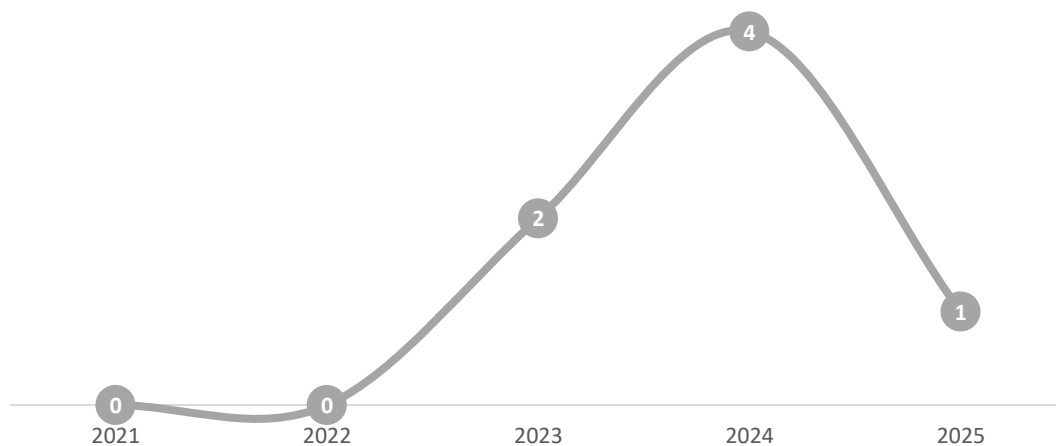
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



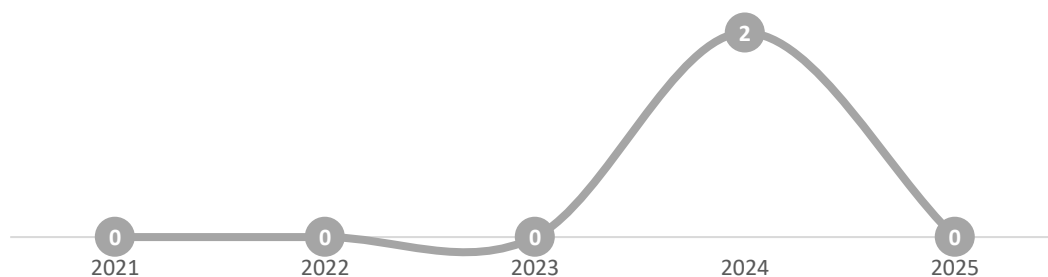


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



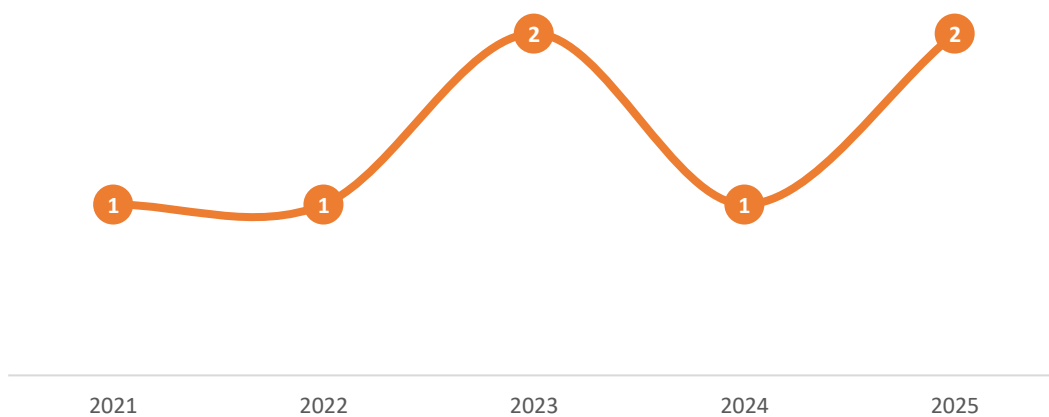
Reclamações - CCR Via Lagos



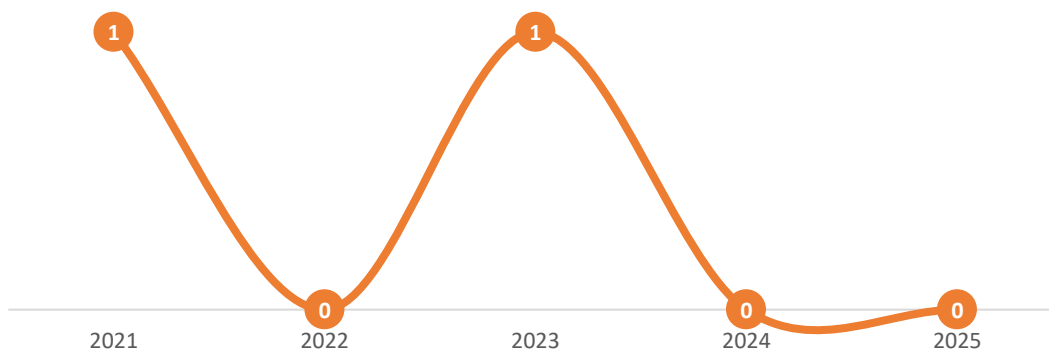


6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



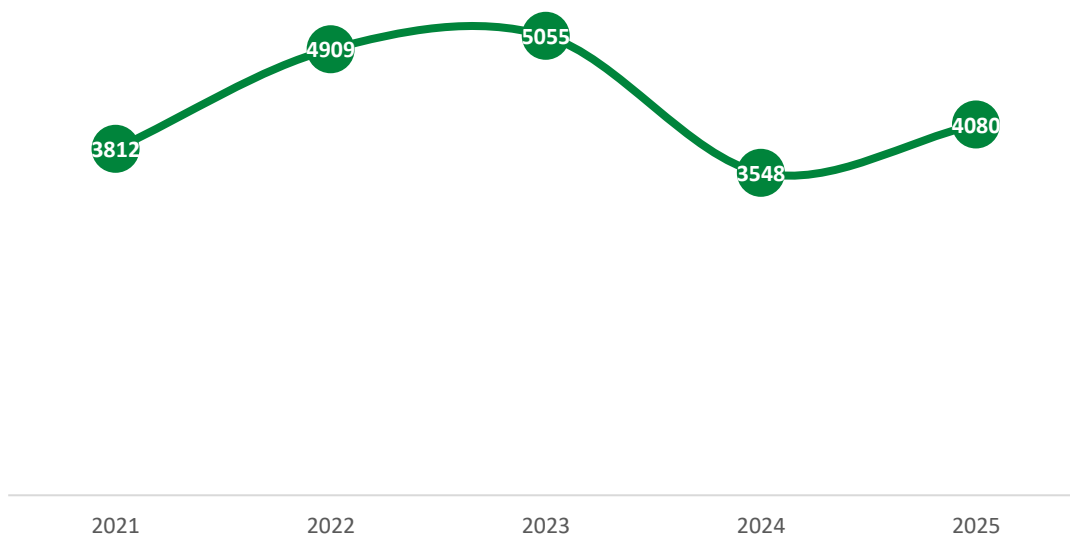
Reclamações - Rota 116



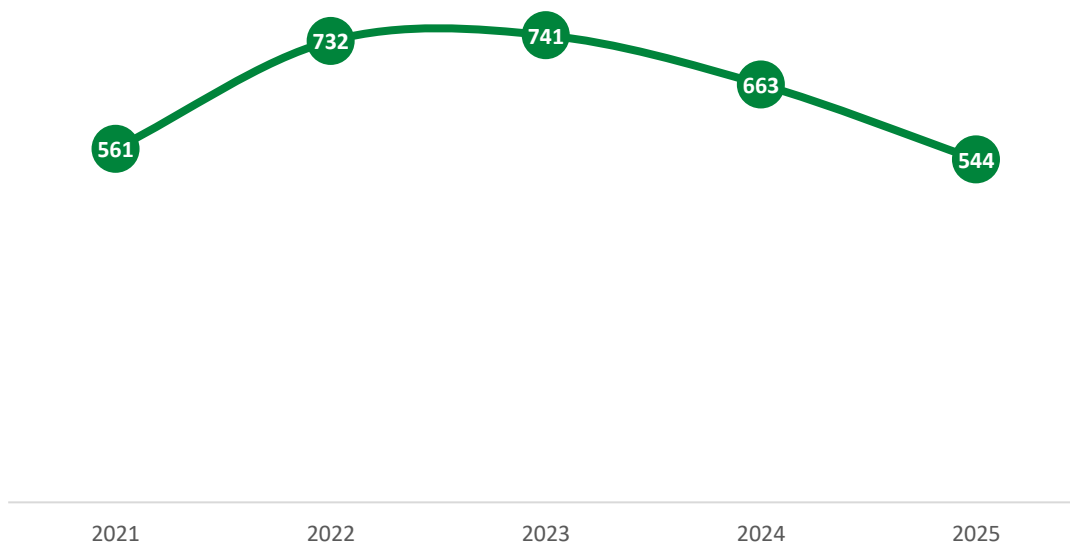


7 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

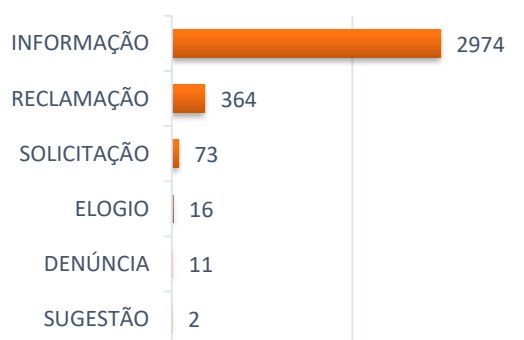




7.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	2974	86,45%
RECLAMAÇÃO	364	10,58%
SOLICITAÇÃO	73	2,12%
ELOGIO	16	0,47%
DENÚNCIA	11	0,32%
SUGESTÃO	2	0,06%
Total	3440	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

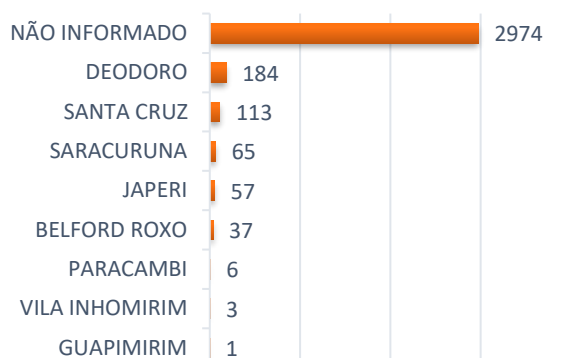


7.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	2974	86,45%
DEODORO	184	5,35%
SANTA CRUZ	113	3,28%
SARACURUNA	65	1,89%
JAPERI	57	1,66%
BELFORD ROXO	37	1,08%
PARACAMBI	6	0,17%
VILA INHOMIRIM	3	0,09%
GUAPIMIRIM	1	0,03%
Total	3440	100%



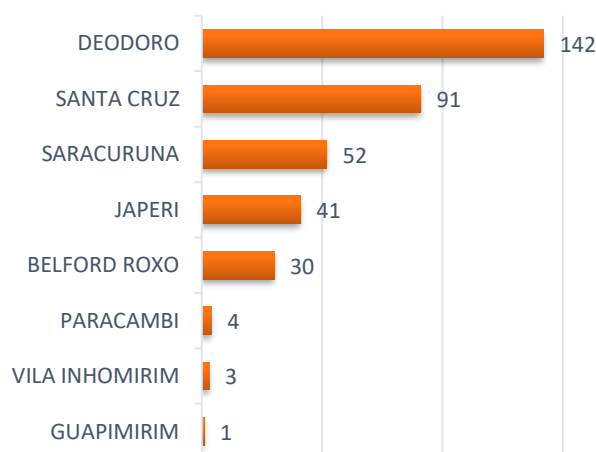
Manifestações Supervia - Por Ramal



7.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	142	39,01%
SANTA CRUZ	91	25,00%
SARACURUNA	52	14,29%
JAPERI	41	11,26%
BELFORD ROXO	30	8,24%
PARACAMBI	4	1,10%
VILA INHOMIRIM	3	0,82%
GUAPIMIRIM	1	0,27%
Total	364	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





7.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
DOCUMENTO RECEBIDO	439	12,76%
SARACURUNA	342	9,94%
SANTA CRUZ	324	9,42%
VILA INHOMIRIM	250	7,27%
BELFORD ROXO	231	6,72%
JAPERI	231	6,72%
GUAPIMIRIM	167	4,85%
OUTROS ASSUNTOS	135	3,92%
OBJETO PROCURADO	124	3,60%
DOCUMENTO PROCURADO	118	3,43%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	94	2,73%
DEODORO	63	1,83%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	59	1,72%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	49	1,42%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	40	1,16%
ENVIO DE CURRÍCULO	37	1,08%
OBJETO RECEBIDO	37	1,08%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	33	0,96%
PARACAMBI	29	0,84%
OBJETO DEVOLVIDO	27	0,78%
EMBARQUE COM BICICLETA	27	0,78%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	23	0,67%
TROCA DE CARTÃO	23	0,67%
ESTUDANTIL	22	0,64%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	22	0,64%
ATENDIMENTO	21	0,61%
OFÍCIO	21	0,61%
CARRO EXCLUSIVO	21	0,61%
ESTAÇÕES DE PARADA	18	0,52%
ERRO DE LEITURA	18	0,52%
TREM ESPECIAL	17	0,49%
MAIOR DE 65 ANOS	17	0,49%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	16	0,47%
ROUBO OU FURTO	16	0,47%
AGENDAMENTO	14	0,41%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	13	0,38%
ADMINISTRATIVO	13	0,38%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	12	0,35%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	12	0,35%
FALTA DE INFORMAÇÃO	11	0,32%
PROBLEMA OPERACIONAL	8	0,23%
SUPERVIA	8	0,23%



LIMPEZA	8	0,23%
CONTATO COM O CLIENTE	8	0,23%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	7	0,20%
TREM EXPRESSO	7	0,20%
INTEGRAÇÃO	7	0,20%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	6	0,17%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	6	0,17%
AGENDAMENTO DE OBJETO	6	0,17%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	6	0,17%
ATO DE VANDALISMO	6	0,17%
TEMPO DE PERCURSO	6	0,17%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E		
EVENTOS	5	0,15%
FECHADO	5	0,15%
LÂMPADA APAGADA	5	0,15%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	5	0,15%
ELETROMÍDIA	4	0,12%
ELEVADOR INOPERANTE	4	0,12%
ACIDENTE	4	0,12%
BANHEIRO	4	0,12%
TELEFONES	4	0,12%
PODA DE ÁRVORE	4	0,12%
TRILHO	4	0,12%
AR-CONDICIONADO	3	0,09%
TRANSPORTE DE ANIMAL	3	0,09%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	0,09%
NÍVEL SONORO	3	0,09%
ACESSOS	3	0,09%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	0,09%
ILUMINAÇÃO	3	0,09%
UNITÁRIO	3	0,09%
INDENIZAÇÃO	3	0,09%
EVASÃO DE RENDA	3	0,09%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	3	0,09%
EMBARQUE EXCLUSIVO	3	0,09%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	2	0,06%
MURO	2	0,06%
PORTA	2	0,06%
FALTA DE SEGURANÇA	2	0,06%
VISITA À SUPERVIA	2	0,06%
FUMANTE	2	0,06%
IMAGEM DAS CÂMERAS	2	0,06%
CONTACTLESS	2	0,06%
UNIVERSITÁRIO	2	0,06%
GRAVAÇÃO	2	0,06%
APLICATIVO	2	0,06%
LIXEIRA	2	0,06%

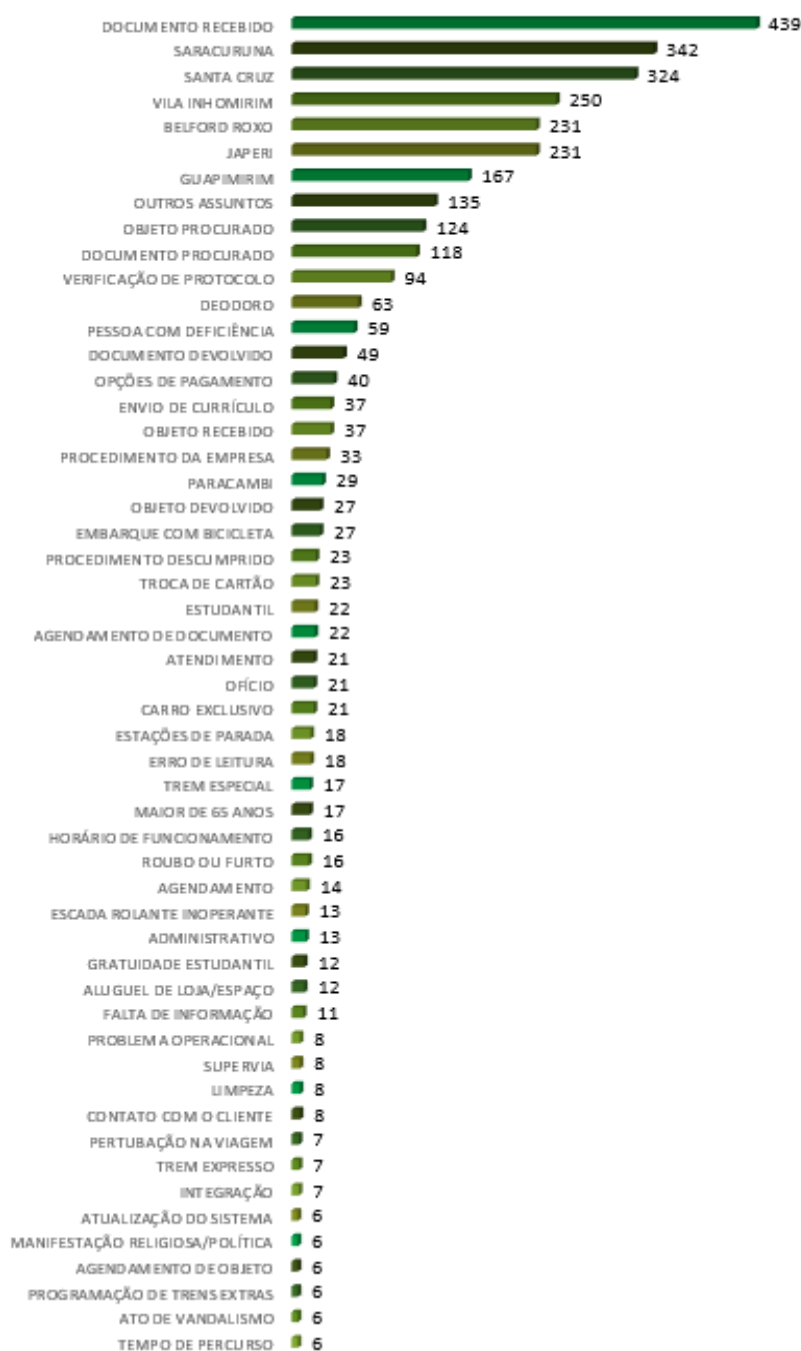


LAVAGEM	2	0,06%
PLATAFORMA	2	0,06%
AMBULANTE	2	0,06%
PARCERIA	2	0,06%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	2	0,06%
RESPOSTA EM ATRASO	2	0,06%
ABERTURA DE PORTÃO	2	0,06%
PASSEIO ESCOLAR	1	0,03%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,03%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,03%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,03%
HISTÓRICO DO CLIENTE	1	0,03%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,03%
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	1	0,03%
AVARIA DO TREM	1	0,03%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,03%
PROCURADO	1	0,03%
TROCO MÁXIMO	1	0,03%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,03%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,03%
DESISTÊNCIA	1	0,03%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	1	0,03%
REDES SOCIAIS	1	0,03%
COMPLEMENTO	1	0,03%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,03%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	0,03%
RISCO ELÉTRICO	1	0,03%
DORMENTE	1	0,03%
EVENTOS SOCIAIS	1	0,03%
CANAIS DE ATENDIMENTO	1	0,03%
FALTA DE ENERGIA	1	0,03%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,03%
MEZANINO	1	0,03%
USO INDEVIDO	1	0,03%
SEGUNDA VIA	1	0,03%
VENDA INCORRETA	1	0,03%
MORAL	1	0,03%
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	1	0,03%
FALTA DE ESCADA ROLANTE	1	0,03%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,03%
BAMBOLÊ	1	0,03%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,03%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,03%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,03%
TRABALHOS ACADÊMICOS	1	0,03%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,03%



AMBULANTES	1	0,03%
PRIMEIROS SOCORROS	1	0,03%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,03%
JANELA	1	0,03%
Total	3440	100,00%

Reclamações Supervia - Por Assunto





PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	5
FECHADO	5
LÂMPADA APAGADA	5
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	5
ELETROMÍDIA	4
ELEVADOR INOPERANTE	4
ACIDENTE	4
BANHEIRO	4
TELEFONES	4
PODA DE ÁRVORE	4
TRILHO	4
AR-CONDICIONADO	3
TRANSPORTE DE ANIMAL	3
ELETIVO DA ESTAÇÃO	3
NÍVEL SONORO	3
ACESSOS	3
PASSAGEM EM NÍVEL	3
ILUMINAÇÃO	3
UNITÁRIO	3
INDENIZAÇÃO	3
EVASÃO DE RENDA	3
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	3
EMBARQUE EXCLUSIVO	3
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	2
MURO	2
PORTA	2
FALTA DE SEGURANÇA	2
VISITA À SUPERVIA	2
FUMANTE	2
IMAGEM DAS CÂMERAS	2
CONTACTLESS	2
UNIVERSITÁRIO	2
GRAVAÇÃO	2
APLICATIVO	2
LIXEIRA	2
LAVAGEM	2
PLATAFORMA	2
AMBULANTE	2
PARCERIA	2
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	2
RESPOSTA EM ATRASO	2
ABERTURA DE PORTÃO	2
PASSEIO ESCOLAR	1
PAINEL ELETRÔNICO	1
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1
HISTÓRICO DO CLIENTE	1
DÉBITO INDEVIDO	1
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	1
AVARIA DO TREM	1
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1
PROCURADO	1
TROCO MÁXIMO	1
ESTRUTURA CIVIL	1
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1
DESISTÊNCIA	1
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	1



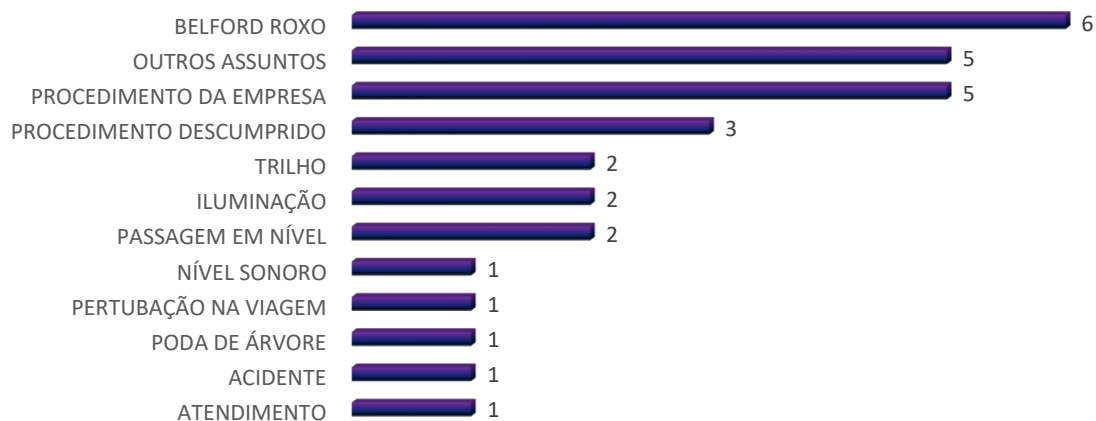
REDES SOCIAIS	# 1
COMPLEMENTO	# 1
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	# 1
REMOÇÃO DE ANIMAIS	# 1
RISCO ELÉTRICO	# 1
DORMENTE	# 1
EVENTOS SOCIAIS	# 1
CANALIS DE ATENDIMENTO	# 1
FALTA DE ENERGIA	# 1
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	# 1
MEZANINO	# 1
USO INDEVIDO	# 1
SEGUNDA VIA	# 1
VENDA INCORRETA	# 1
MORAL	# 1
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	# 1
FALTA DE ESCADA ROLANTE	# 1
PLANEJE SUA VIAGEM	# 1
BAMBOLE	# 1
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	# 1
ACESSO NÃO LIBERADO	# 1
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	# 1
TRABALHOS ACADÊMICOS	# 1
PREÇO DA PASSAGEM	# 1
AMBU LANTES	# 1
PRIMEIROS SOCORROS	# 1
TRANSPORTE DE VOLUMES	# 1
JANELA	# 1

7.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	6	20,00%
OUTROS ASSUNTOS	5	16,67%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	16,67%
PROCEDIMENTO		
DESCUMPRIDO	3	10,00%
TRILHO	2	6,67%
ILUMINAÇÃO	2	6,67%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	6,67%
NÍVEL SONORO	1	3,33%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	3,33%
PODA DE ÁRVORE	1	3,33%
ACIDENTE	1	3,33%
ATENDIMENTO	1	3,33%
Total	30	100%



Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



7.6 Ramal Deodoro

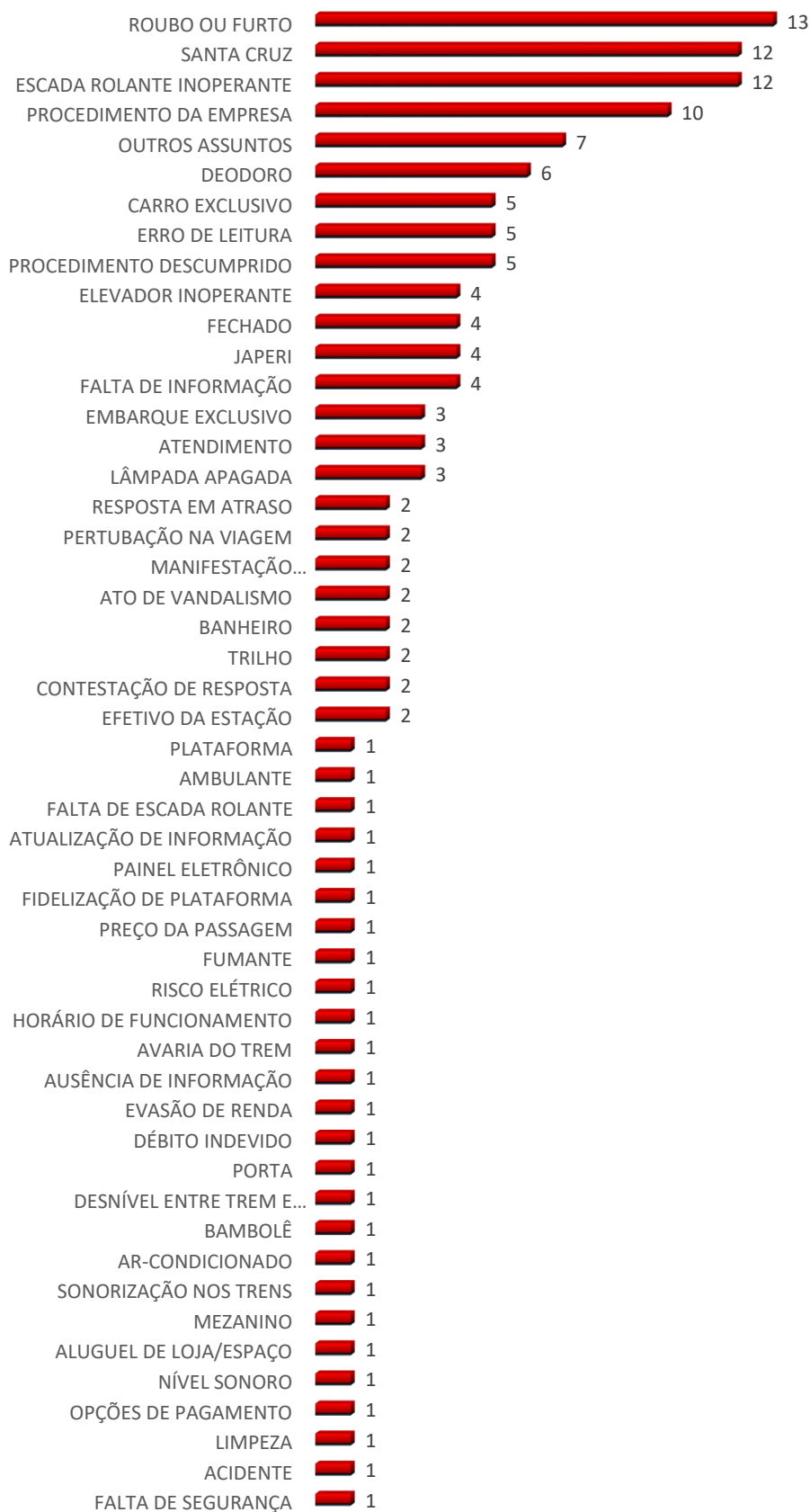
Assunto	Reclamações	%
ROUBO OU FURTO	13	9,15%
SANTA CRUZ	12	8,45%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	12	8,45%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	10	7,04%
OUTROS ASSUNTOS	7	4,93%
DEODORO	6	4,23%
CARRO EXCLUSIVO	5	3,52%
ERRO DE LEITURA	5	3,52%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	3,52%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	2,82%
FECHADO	4	2,82%
JAPERI	4	2,82%
ELEVADOR INOPERANTE	4	2,82%
ATENDIMENTO	3	2,11%
EMBARQUE EXCLUSIVO	3	2,11%
LÂMPADA APAGADA	3	2,11%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	1,41%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	1,41%
RESPOSTA EM ATRASO	2	1,41%
BANHEIRO	2	1,41%
TRILHO	2	1,41%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	1,41%
ATO DE VANDALISMO	2	1,41%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	2	1,41%
ACIDENTE	1	0,70%
AR-CONDICIONADO	1	0,70%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,70%



DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,70%
EVASÃO DE RENDA	1	0,70%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,70%
LIMPEZA	1	0,70%
MEZANINO	1	0,70%
PLATAFORMA	1	0,70%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,70%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,70%
RISCO ELÉTRICO	1	0,70%
NÍVEL SONORO	1	0,70%
FALTA DE ESCADA ROLANTE	1	0,70%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,70%
AMBULANTE	1	0,70%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,70%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,70%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,70%
PORTA	1	0,70%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,70%
AVARIA DO TREM	1	0,70%
FUMANTE	1	0,70%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	1	0,70%
BAMBOLE	1	0,70%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	0,70%
Total	142	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





7.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
LÂMPADA APAGADA	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto

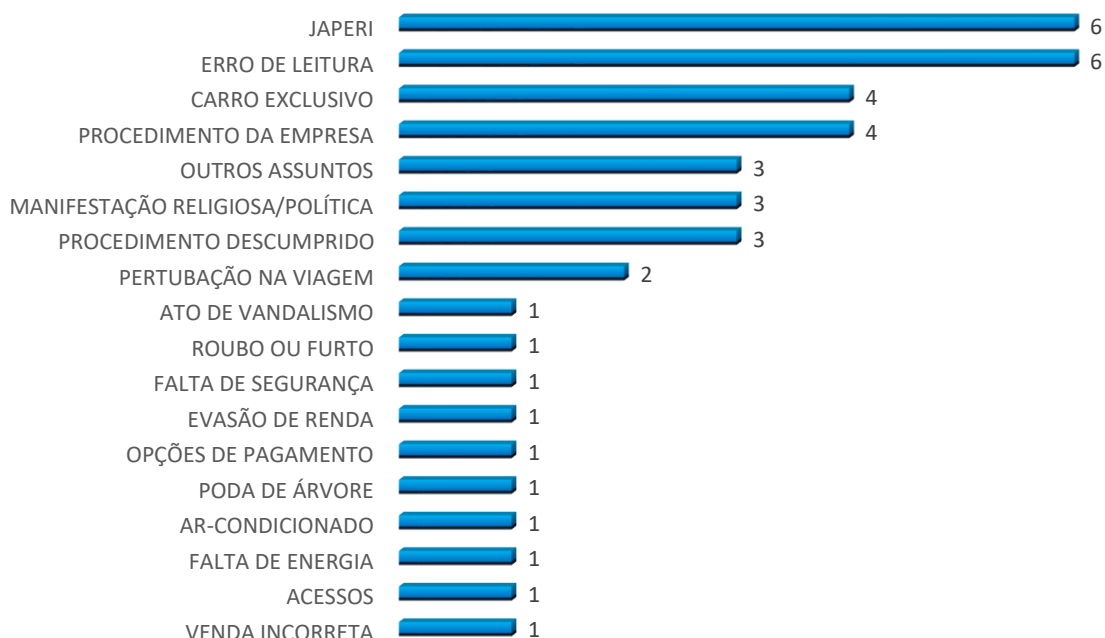


7.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	6	14,63%
ERRO DE LEITURA	6	14,63%
CARRO EXCLUSIVO	4	9,76%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	9,76%
OUTROS ASSUNTOS	3	7,32%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	7,32%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	7,32%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	4,88%
ATO DE VANDALISMO	1	2,44%
ROUBO OU FURTO	1	2,44%
FALTA DE SEGURANÇA	1	2,44%
EVASÃO DE RENDA	1	2,44%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	2,44%
PODA DE ÁRVORE	1	2,44%
AR-CONDICIONADO	1	2,44%
FALTA DE ENERGIA	1	2,44%
ACESSOS	1	2,44%
VENDA INCORRETA	1	2,44%
Total	41	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



7.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
ESTRUTURA CIVIL	1	25,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	25,00%
ERRO DE LEITURA	1	25,00%
LIMPEZA	1	25,00%
Total	4	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



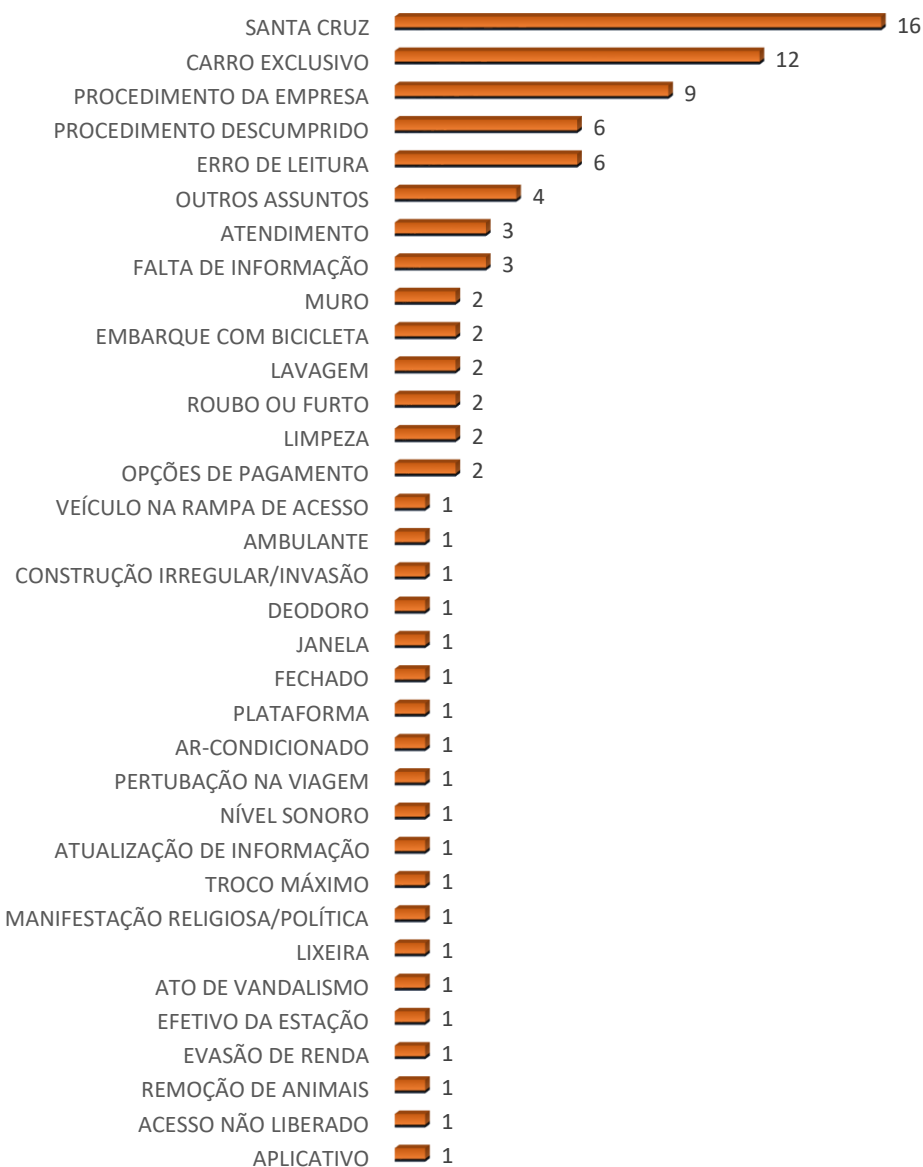


7.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	16	17,58%
CARRO EXCLUSIVO	12	13,19%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	9	9,89%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	6	6,59%
ERRO DE LEITURA	6	6,59%
OUTROS ASSUNTOS	4	4,40%
ATENDIMENTO	3	3,30%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	3,30%
MURO	2	2,20%
EMBARQUE COM BICICLETA	2	2,20%
LAVAGEM	2	2,20%
ROUBO OU FURTO	2	2,20%
LIMPEZA	2	2,20%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	2	2,20%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	1,10%
AMBULANTE	1	1,10%
CONSTRUÇÃO		
IRREGULAR/INVASÃO	1	1,10%
DEODORO	1	1,10%
JANELA	1	1,10%
FECHADO	1	1,10%
PLATAFORMA	1	1,10%
AR-CONDICIONADO	1	1,10%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,10%
NÍVEL SONORO	1	1,10%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	1,10%
TROCO MÁXIMO	1	1,10%
MANIFESTAÇÃO		
RELIGIOSA/POLÍTICA	1	1,10%
LIXEIRA	1	1,10%
ATO DE VANDALISMO	1	1,10%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,10%
EVASÃO DE RENDA	1	1,10%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	1,10%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	1,10%
APLICATIVO	1	1,10%
Total	91	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



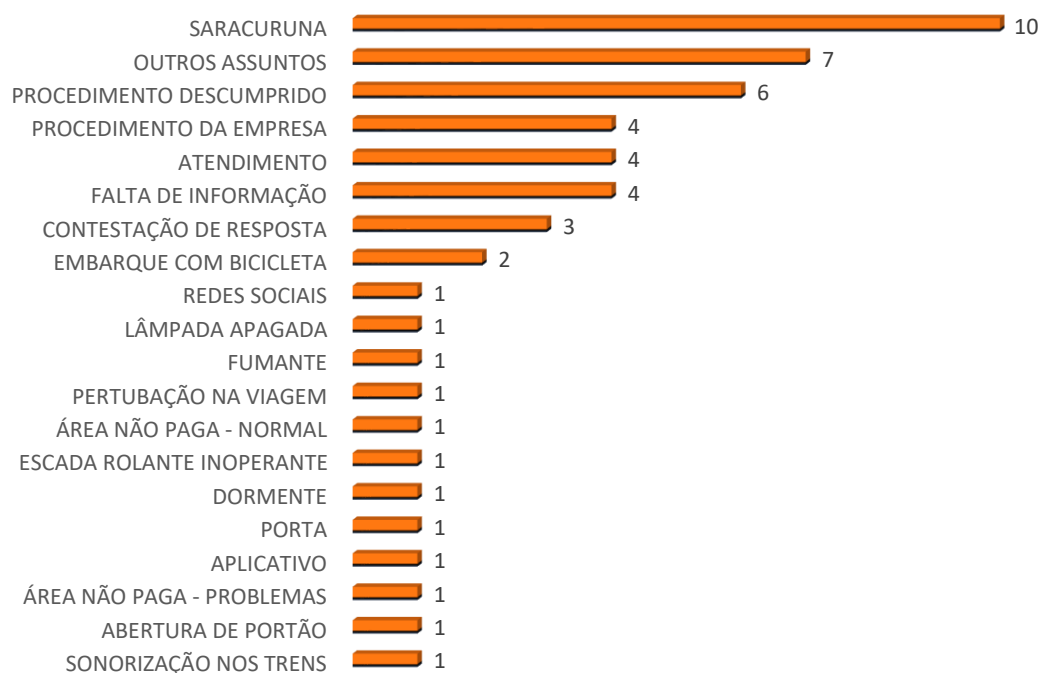
7.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	10	19,23%
OUTROS ASSUNTOS	7	13,46%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	6	11,54%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	7,69%
ATENDIMENTO	4	7,69%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	7,69%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	3	5,77%
EMBARQUE COM BICICLETA	2	3,85%
REDES SOCIAIS	1	1,92%



LÂMPADA APAGADA	1	1,92%
FUMANTE	1	1,92%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,92%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	1,92%
ESCADA ROLANTE		
INOOPERANTE	1	1,92%
DORMENTE	1	1,92%
PORTA	1	1,92%
APLICATIVO	1	1,92%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	1,92%
ABERTURA DE PORTÃO	1	1,92%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	1,92%
Total	52	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



7.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	33,33%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	33,33%
VILA INHOMIRIM	1	33,33%
Total	3	100%



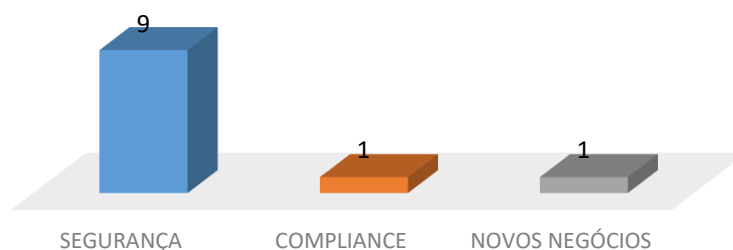
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



7.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	9	81,82%
NOVOS NEGÓCIOS	1	9,09%
COMPLIANCE	1	9,09%
Total	11	100%

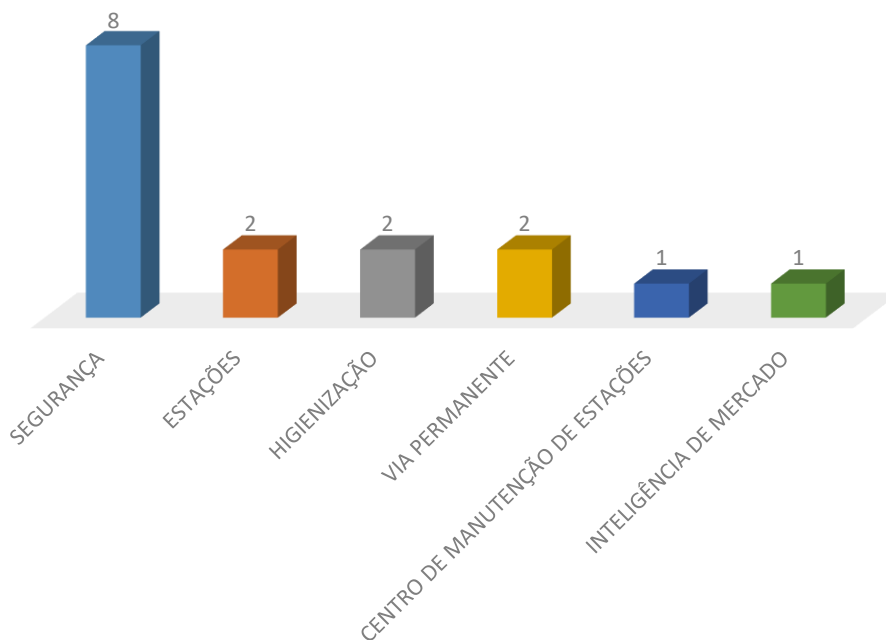
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	8	50,00%
ESTAÇÕES	2	12,50%
HIGIENIZAÇÃO	2	12,50%
VIA PERMANENTE	2	12,50%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	6,25%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	6,25%
Total	16	100%



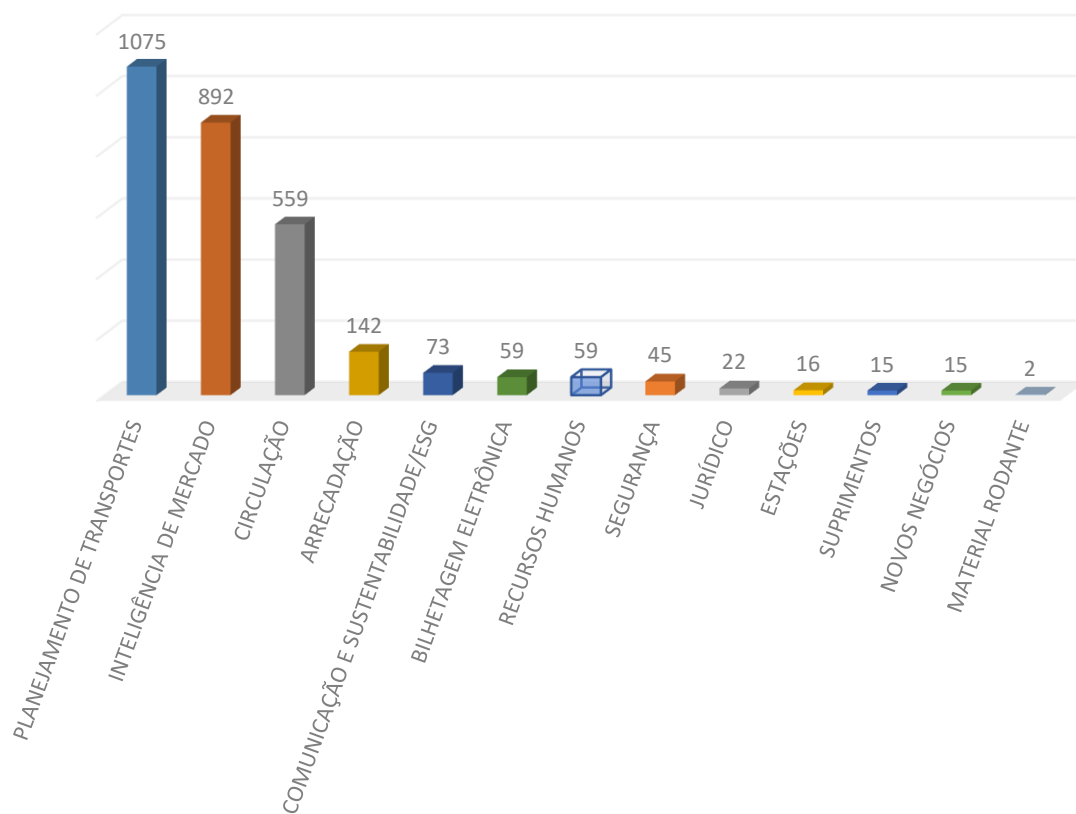
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1075	36,15%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	892	29,99%
CIRCULAÇÃO	559	18,80%
ARRECADAÇÃO	142	4,77%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	73	2,45%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	59	1,98%
RECURSOS HUMANOS	59	1,98%
SEGURANÇA	45	1,51%
JURÍDICO	22	0,74%
ESTAÇÕES	16	0,54%
SUPRIMENTOS	15	0,50%
NOVOS NEGÓCIOS	15	0,50%
MATERIAL RODANTE	2	0,07%
Total	2974	100%



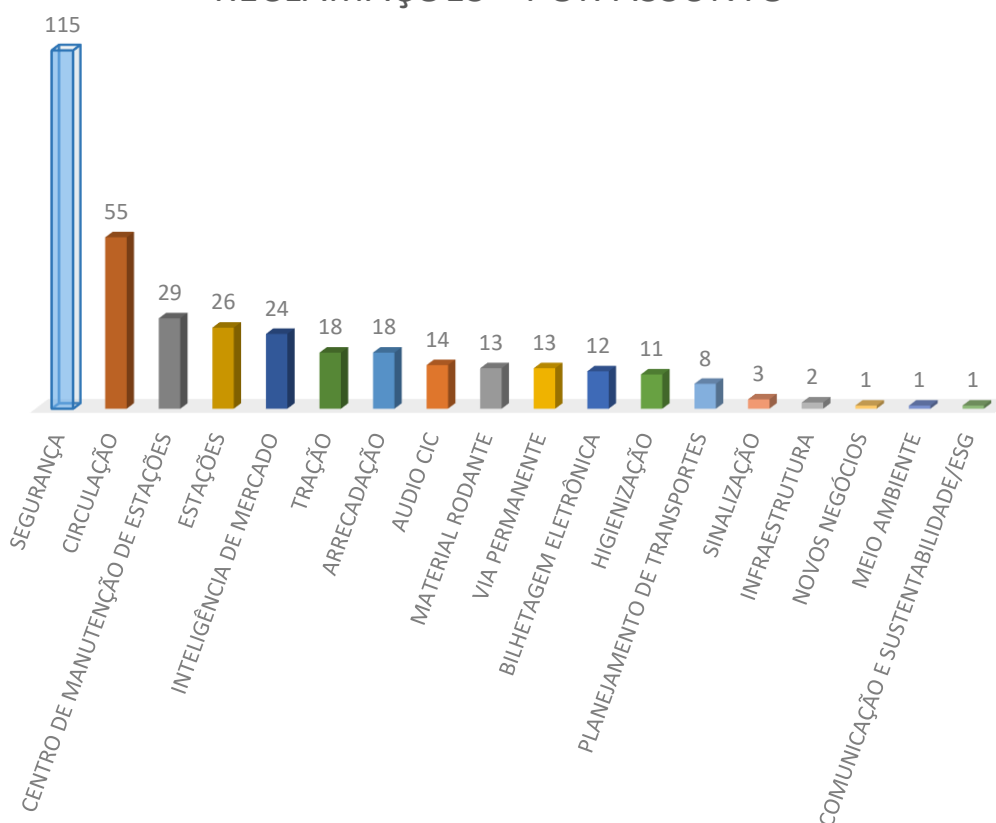
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	115	31,59%
CIRCULAÇÃO	55	15,11%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	29	7,97%
ESTAÇÕES	26	7,14%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	24	6,59%
TRAÇÃO	18	4,95%
ARRECADAÇÃO	18	4,95%
AUDIO CIC	14	3,85%
MATERIAL RODANTE	13	3,57%
VIA PERMANENTE	13	3,57%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	12	3,30%
HIGIENIZAÇÃO	11	3,02%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	8	2,20%
SINALIZAÇÃO	3	0,82%
INFRAESTRUTURA	2	0,55%
NOVOS NEGÓCIOS	1	0,27%
MEIO AMBIENTE	1	0,27%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	1	0,27%
Total	364	100%

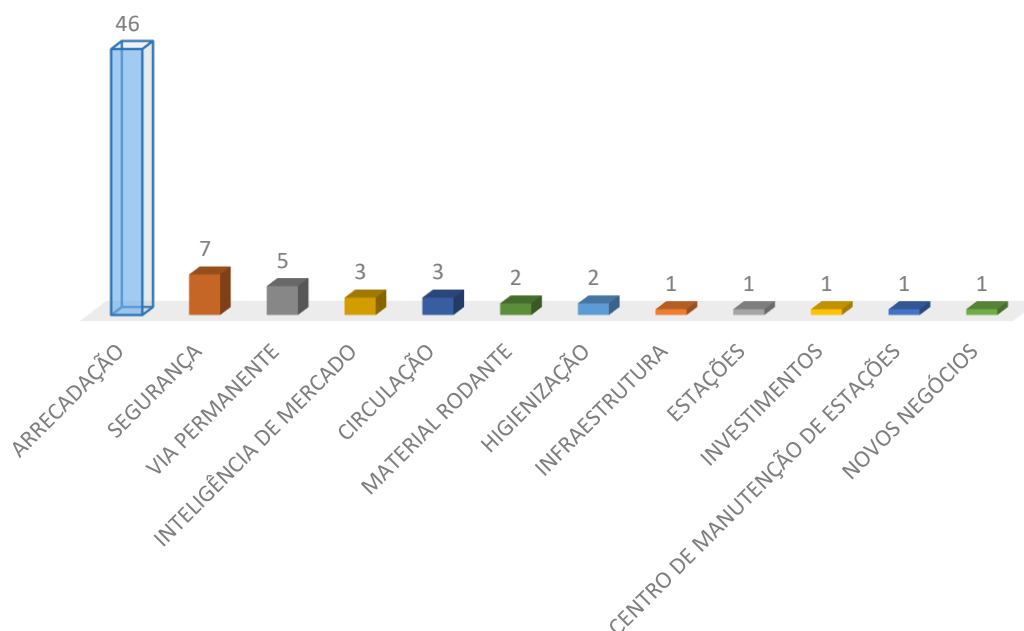
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	46	63,01%
SEGURANÇA	7	9,59%
VIA PERMANENTE	5	6,85%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	3	4,11%
CIRCULAÇÃO	3	4,11%
MATERIAL RODANTE	2	2,74%
HIGIENIZAÇÃO	2	2,74%
INFRAESTRUTURA	1	1,37%
ESTAÇÕES	1	1,37%
INVESTIMENTOS	1	1,37%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	1,37%
NOVOS NEGÓCIOS	1	1,37%
Total	73	100%

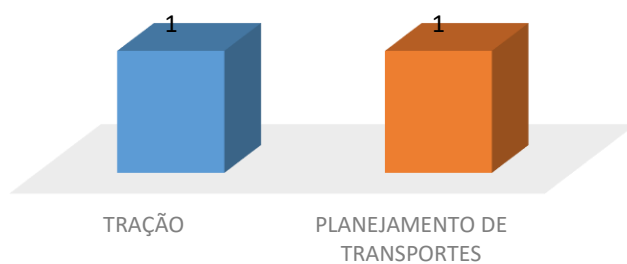
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



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



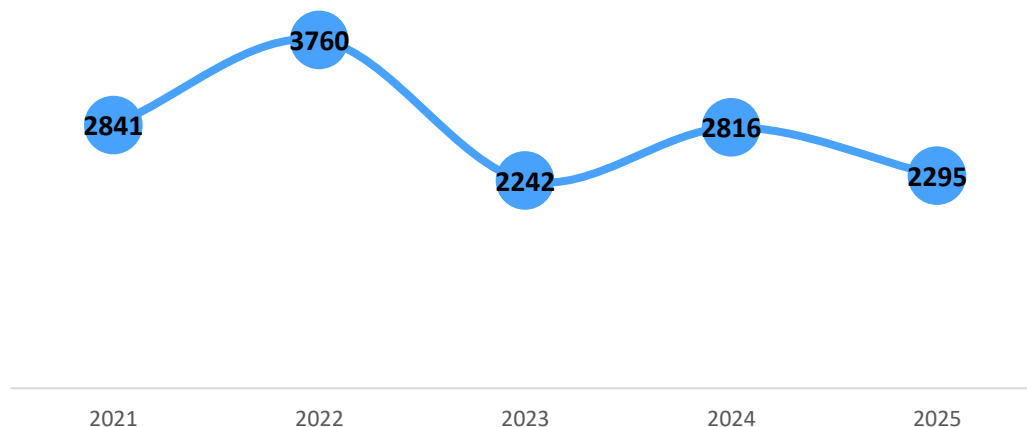
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



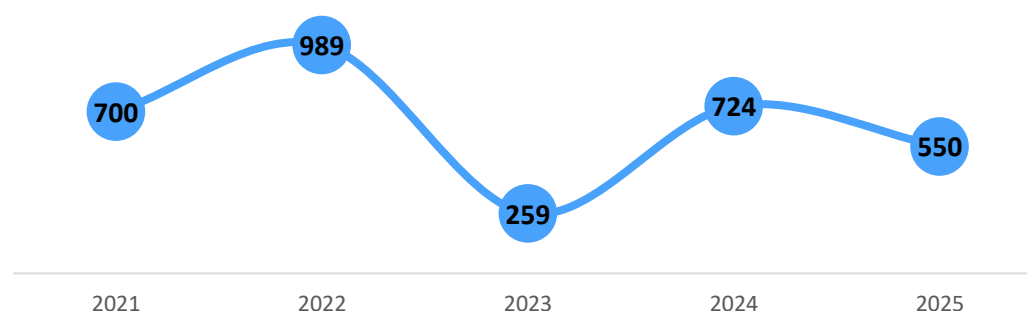


8 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

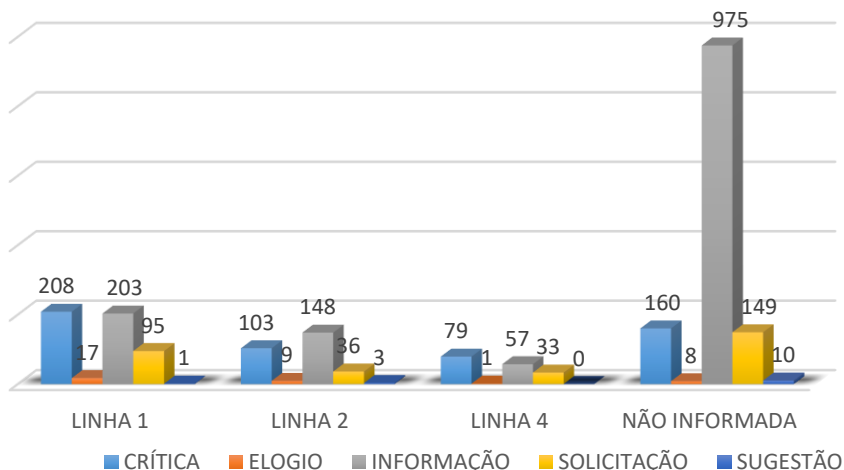


8.1 Manifestações por Linha e Tipo

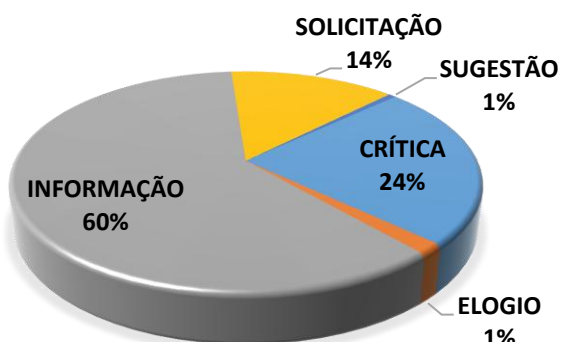
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	208	103	79	160	550	23,97%
ELOGIO	17	9	1	8	35	1,53%
INFORMAÇÃO	203	148	57	975	1383	60,26%
SOLICITAÇÃO	95	36	33	149	313	13,64%
SUGESTÃO	1	3	0	10	14	0,61%
Total	524	299	170	1302	2295	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



8.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
INTEGRAÇÃO	180	7,84%
OPERAÇÃO REGULAR	154	6,71%
OBJETO PERDIDO	141	6,14%
GIRO (APP E SITE)	104	4,53%
CARTÃO VISA	93	4,05%
MAIORES DE 65 ANOS	88	3,83%
SALDO	84	3,66%
GRATUIDADE ESTUDANTE	80	3,49%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	79	3,44%
GERAL	78	3,40%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	69	3,01%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	66	2,88%
Gratuidade	65	2,83%
CARTÃO MASTER	63	2,75%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	61	2,66%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	61	2,66%

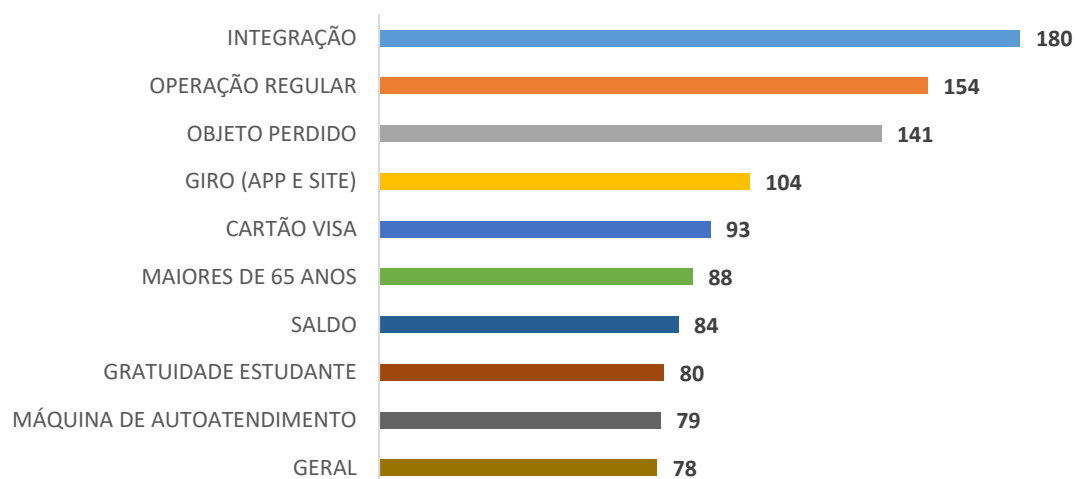


Resposta Protocolo Aberto - Dentro do Prazo	56	2,44%
FUNCIONAMENTO	44	1,92%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	42	1,83%
RH	38	1,66%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	38	1,66%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	35	1,53%
Protocolo em Andamento - Novo contato	34	1,48%
Resposta Protocolo Finalizado	33	1,44%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	30	1,31%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	27	1,18%
Erro na Utilização	24	1,05%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	24	1,05%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	22	0,96%
ESTRUTURA	20	0,87%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	18	0,78%
TARIFA SOCIAL	17	0,74%
CARTEIRA DIGITAL	16	0,70%
JOGOS E EVENTOS	15	0,65%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	15	0,65%
INFORMAÇÕES GERAIS	15	0,65%
LOJAS E QUIOSQUES	13	0,57%
TARIFA METRÔRIO	12	0,52%
BLOQUEIO DE CARTÃO	11	0,48%
CARTÕES METRÔRIO	11	0,48%
ATENDIMENTO DO SAC	10	0,44%
GIRO - PARCERIAS	10	0,44%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	10	0,44%
BILHETERIA	9	0,39%
ACHADOS E PERDIDOS	9	0,39%
DÚVIDAS	9	0,39%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	9	0,39%
CARTÃO UNITÁRIO	9	0,39%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	9	0,39%
CADASTRO	8	0,35%
DANOS AO CLIENTE	8	0,35%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	7	0,31%
FORNECEDOR METRÔRIO	7	0,31%
PARCERIAS	7	0,31%
Resposta Protocolo Aberto - Fora do Prazo	7	0,31%
APOIO CLIENTE	5	0,22%
REGULATÓRIO	5	0,22%
CARTÃO ELO	4	0,17%
EVENTOS / PARCERIAS	4	0,17%
FUNCIONALIDADES	4	0,17%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	4	0,17%
GIRO	4	0,17%
CARTÃO GIRO	4	0,17%



POSTO DE GRATUIDADE	4	0,17%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	4	0,17%
COMUNICAÇÃO SONORA	4	0,17%
BICICLETÁRIO	4	0,17%
WI-FI	3	0,13%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	3	0,13%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	3	0,13%
SUGESTÃO	3	0,13%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	3	0,13%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	0,13%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,09%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,09%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	0,09%
CAIXA 24 HORAS	2	0,09%
PROTEÇÃO DE DADOS	2	0,09%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	2	0,09%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,04%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,04%
CARTÃO BLOQUEADO	1	0,04%
BILHETE UNITÁRIO	1	0,04%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,04%
BOAS PRÁTICAS	1	0,04%
RECARGA	1	0,04%
PALCO CARIOCA	1	0,04%
OUTROS (GRATUIDADE)	1	0,04%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	1	0,04%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
Total	2295	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



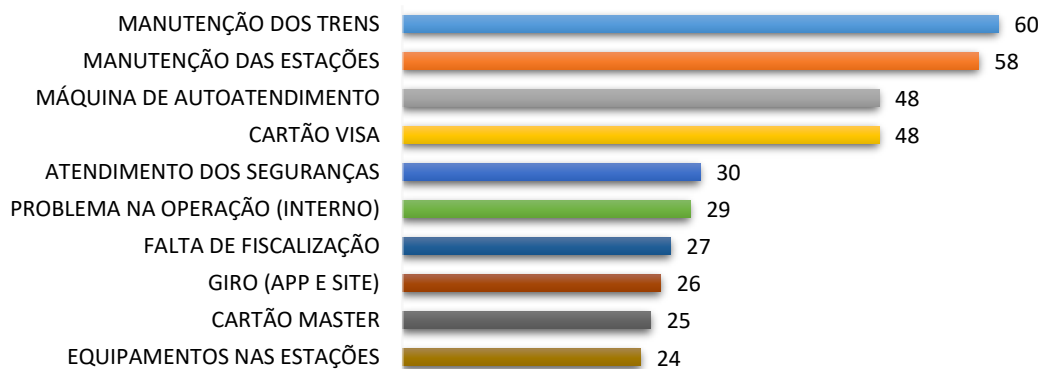


8.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	60	10,91%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	58	10,55%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	48	8,73%
CARTÃO VISA	48	8,73%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	30	5,45%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	29	5,27%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	27	4,91%
GIRO (APP E SITE)	26	4,73%
CARTÃO MASTER	25	4,55%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	24	4,36%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	22	4,00%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	21	3,82%
ESTRUTURA	18	3,27%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	13	2,36%
CARTÕES METRÔRIO	11	2,00%
CARTEIRA DIGITAL	11	2,00%
BLOQUEIO DE CARTÃO	11	2,00%
OPERAÇÃO REGULAR	8	1,45%
GIRO - PARCERIAS	7	1,27%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	7	1,27%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	5	0,91%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	4	0,73%
ATENDIMENTO DO SAC	4	0,73%
GIRO	4	0,73%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	3	0,55%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,55%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	0,36%
INTEGRAÇÃO	2	0,36%
CARTÃO ELO	2	0,36%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,36%
CAIXA 24 HORAS	2	0,36%
APOIO CLIENTE	2	0,36%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,36%
WI-FI	2	0,36%
BILHETERIA	2	0,36%
BICICLETÁRIO	1	0,18%
FUNCIONALIDADES	1	0,18%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,18%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,18%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,18%
Total	550	100,00%



TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

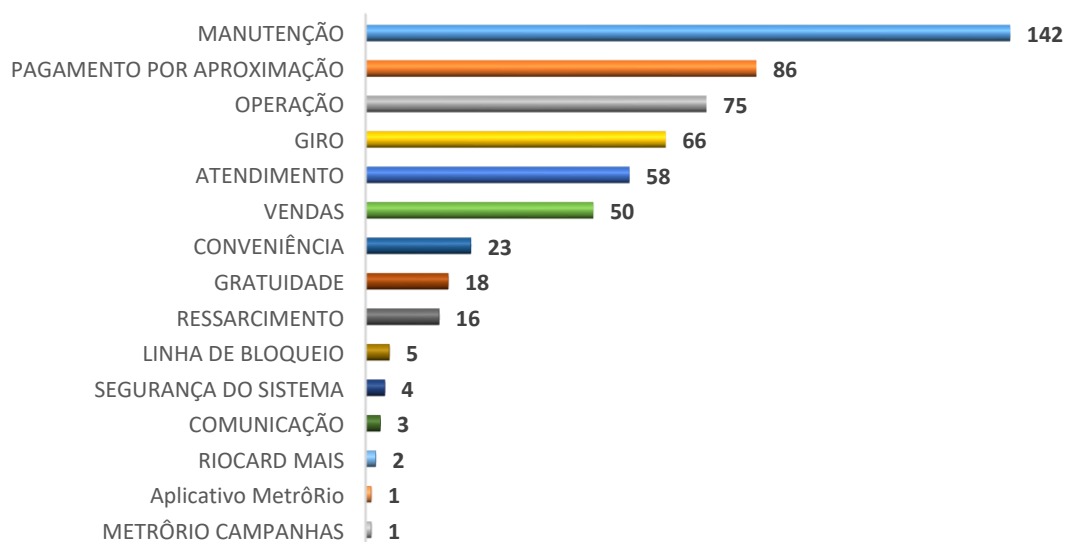


8.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	142	25,82%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	86	15,64%
OPERAÇÃO	75	13,64%
GIRO	66	12,00%
ATENDIMENTO	58	10,55%
VENDAS	50	9,09%
CONVENIÊNCIA	23	4,18%
GRATUIDADE	18	3,27%
RESSARCIMENTO	16	2,91%
LINHA DE BLOQUEIO	5	0,91%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,73%
COMUNICAÇÃO	3	0,55%
RIOCARD MAIS	2	0,36%
Aplicativo MetrôRio	1	0,18%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,18%
Total	550	100,00%



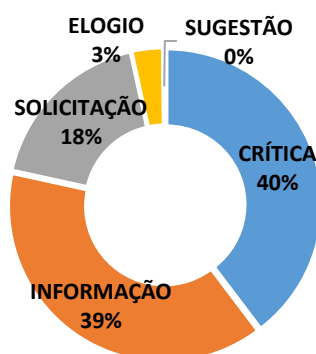
Motivo das Reclamações



8.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	208	39,69%
INFORMAÇÃO	203	38,74%
SOLICITAÇÃO	95	18,13%
ELOGIO	17	3,24%
SUGESTÃO	1	0,19%
Total	524	100,00%

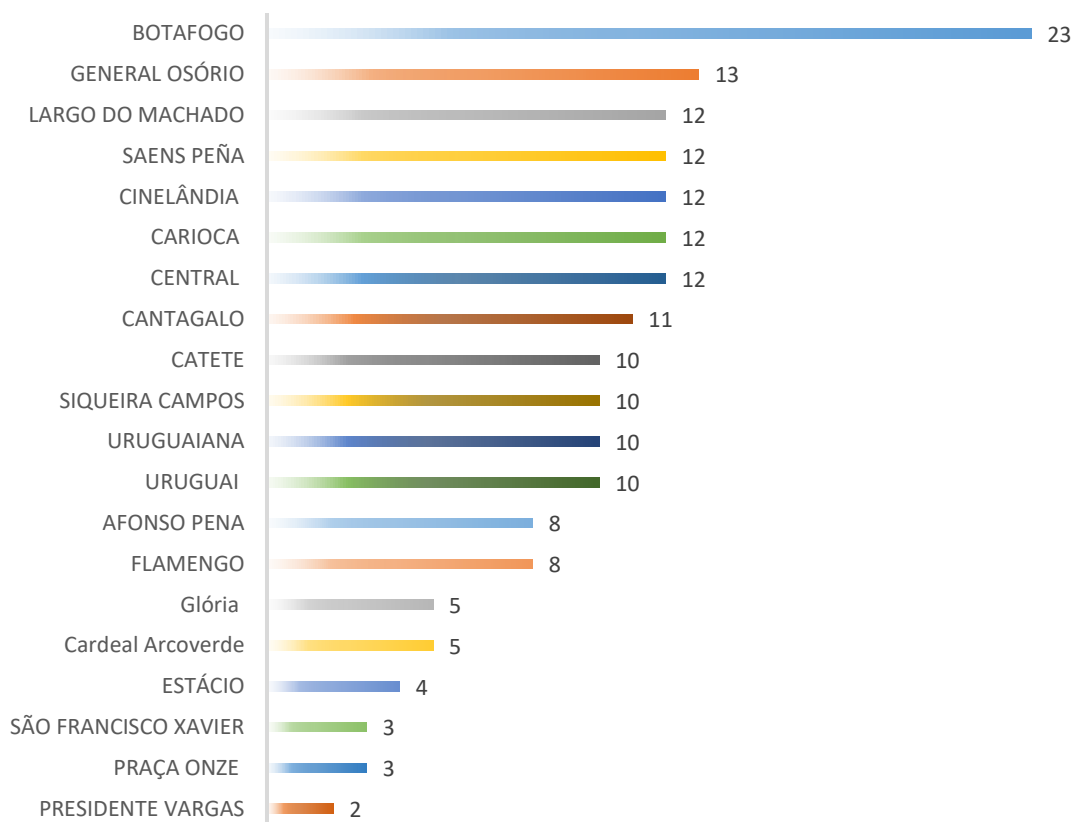
Tipo de Manifestação - Linha 1





Estação	Reclamações	%
BOTAFOGO	23	12,43%
GENERAL OSÓRIO	13	7,03%
LARGO DO MACHADO	12	6,49%
SAENS PEÑA	12	6,49%
CINELÂNDIA	12	6,49%
CARIOCA	12	6,49%
CENTRAL	12	6,49%
CANTAGALO	11	5,95%
CATETE	10	5,41%
SIQUEIRA CAMPOS	10	5,41%
URUGUAIANA	10	5,41%
URUGUAI	10	5,41%
AFONSO PENA	8	4,32%
FLAMENGO	8	4,32%
Glória	5	2,70%
Cardeal Arcoverde	5	2,70%
ESTÁCIO	4	2,16%
SÃO FRANCISCO XAVIER	3	1,62%
PRAÇA ONZE	3	1,62%
PRESIDENTE VARGAS	2	1,08%
Total	185	100,00%

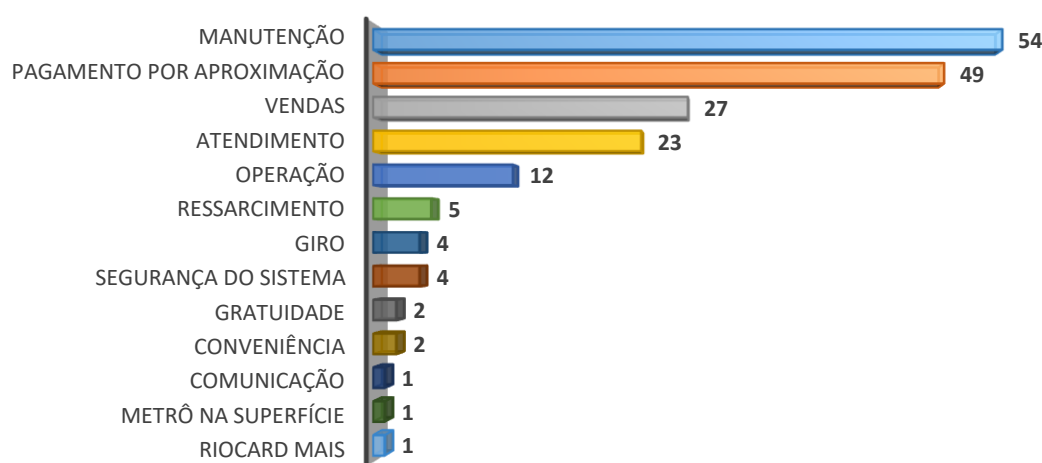
RECLAMAÇÕES JULHO 2025 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	54	29,19%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	49	26,49%
VENDAS	27	14,59%
ATENDIMENTO	23	12,43%
OPERAÇÃO	12	6,49%
RESSARCIMENTO	5	2,70%
GIRO	4	2,16%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	2,16%
GRATUIDADE	2	1,08%
CONVENIÊNCIA	2	1,08%
COMUNICAÇÃO	1	0,54%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,54%
RIOCARD MAIS	1	0,54%
Total	185	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo

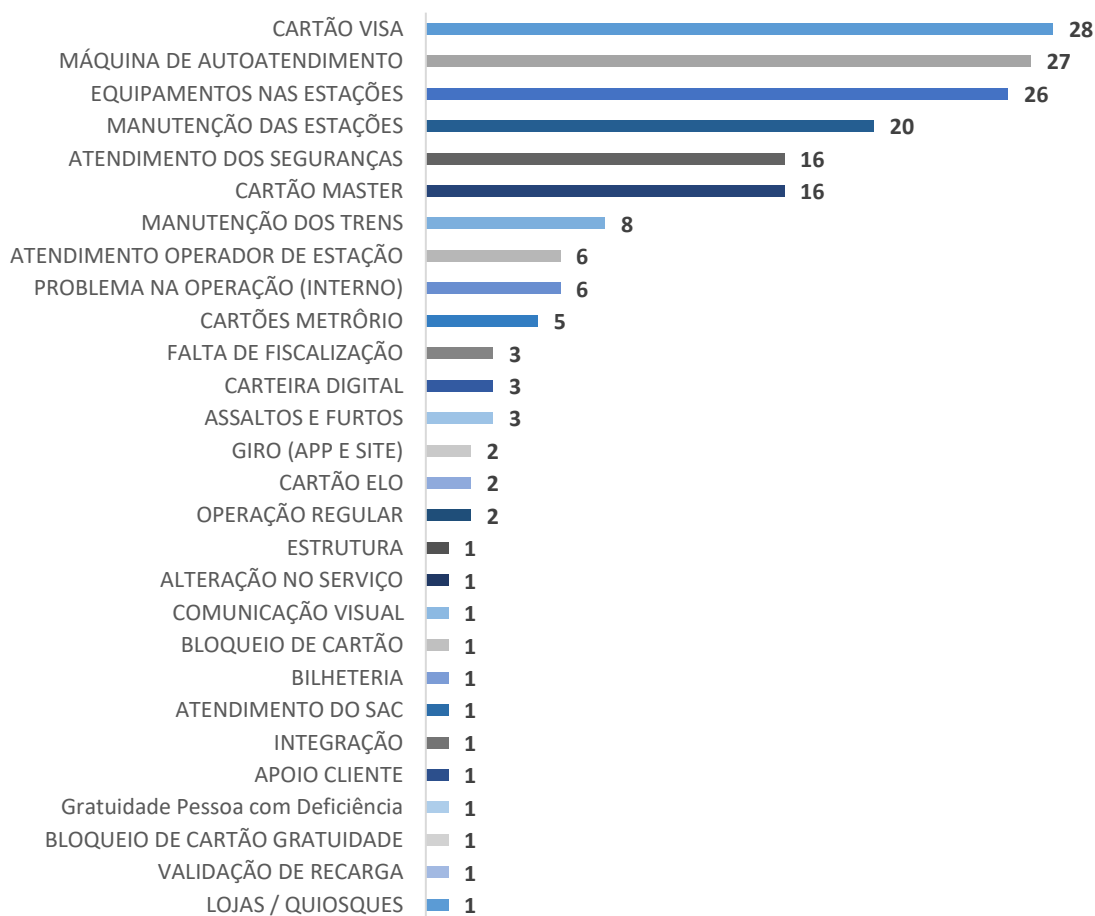


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	28	15,14%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	27	14,59%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	26	14,05%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	20	10,81%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	16	8,65%
CARTÃO MASTER	16	8,65%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	8	4,32%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	6	3,24%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	3,24%
CARTÕES METRÔRIO	5	2,70%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	1,62%
CARTEIRA DIGITAL	3	1,62%
ASSALTOS E FURTOS	3	1,62%



GIRO (APP E SITE)	2	1,08%
CARTÃO ELO	2	1,08%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,08%
ESTRUTURA	1	0,54%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	1	0,54%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,54%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,54%
BILHETERIA	1	0,54%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,54%
INTEGRAÇÃO	1	0,54%
APOIO CLIENTE	1	0,54%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,54%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,54%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,54%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,54%
Total	185	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	15	1
Total	15	100%



Elogios - Linha 1

15

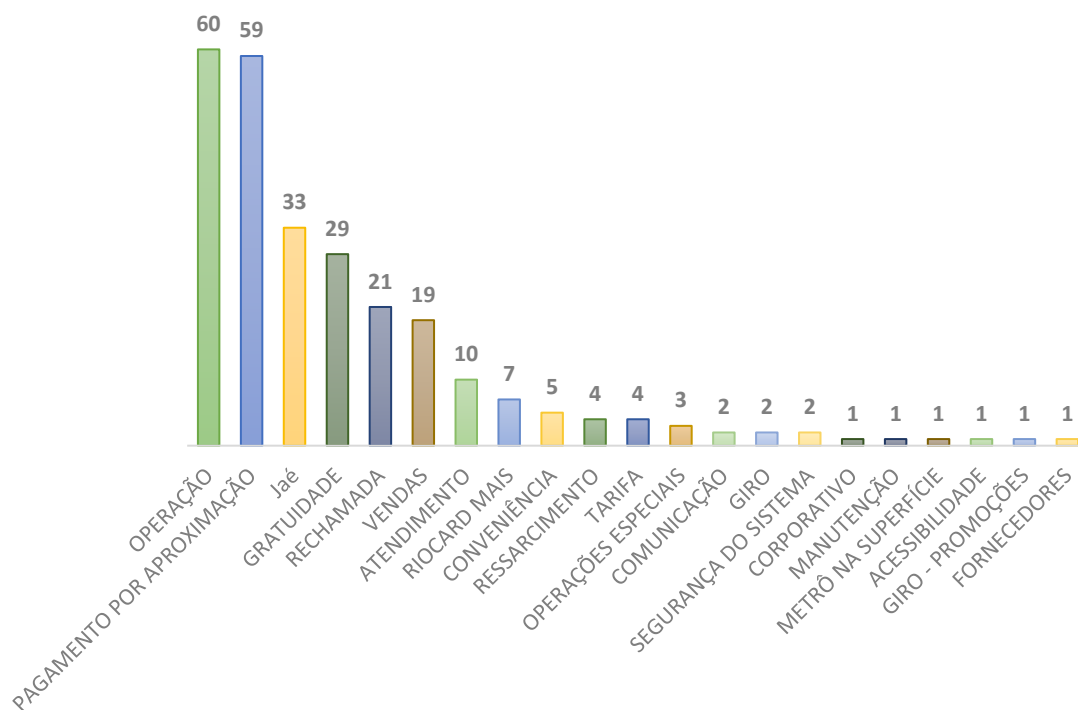


ATENDIMENTO

Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	60	22,56%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	59	22,18%
Jaé	33	12,41%
GRATUIDADE	29	10,90%
RECHAMADA	21	7,89%
VENDAS	19	7,14%
ATENDIMENTO	10	3,76%
RIOCARD MAIS	7	2,63%
CONVENIÊNCIA	5	1,88%
RESSARCIMENTO	4	1,50%
TARIFA	4	1,50%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	1,13%
COMUNICAÇÃO	2	0,75%
GIRO	2	0,75%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,75%
CORPORATIVO	1	0,38%
MANUTENÇÃO	1	0,38%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,38%
ACESSIBILIDADE	1	0,38%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,38%
FORNECEDORES	1	0,38%
Total	266	100,00%

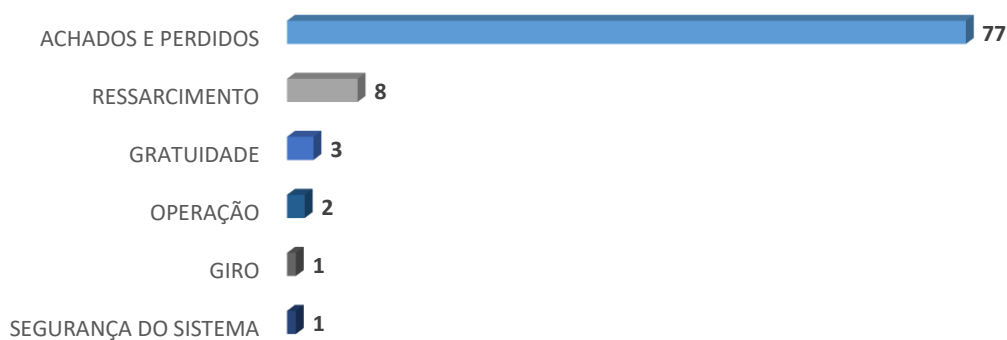


Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	77	83,70%
RESSARCIMENTO	8	8,70%
GRATUIDADE	3	3,26%
OPERAÇÃO	2	2,17%
GIRO	1	1,09%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,09%
Total	92	100,00%

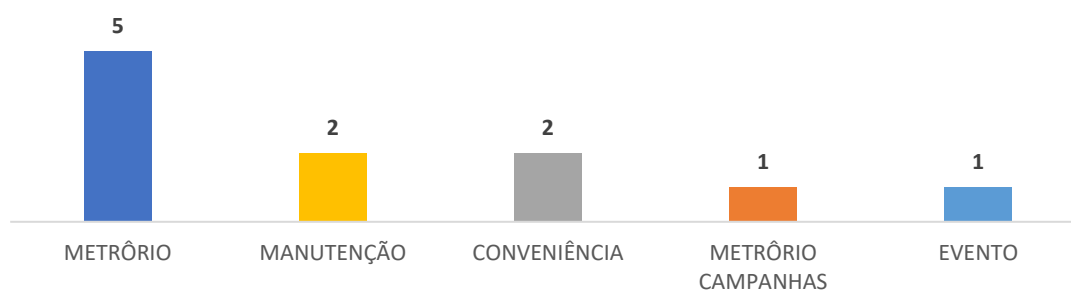
Solicitações - Linha 1





Sugestões	Frequência	%
METRÔRIO	5	45,45%
CONVENIÊNCIA	2	18,18%
MANUTENÇÃO	2	18,18%
EVENTO	1	9,09%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	9,09%
Total	11	100,00%

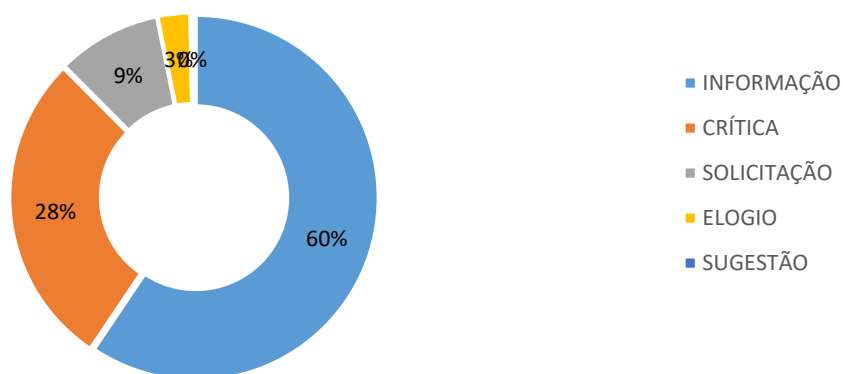
Sugestões - Linha 1



8.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	186	59,42%
CRÍTICA	88	28,12%
SOLICITAÇÃO	29	9,27%
ELOGIO	9	2,88%
SUGESTÃO	1	0,32%
Total	313	100,00%

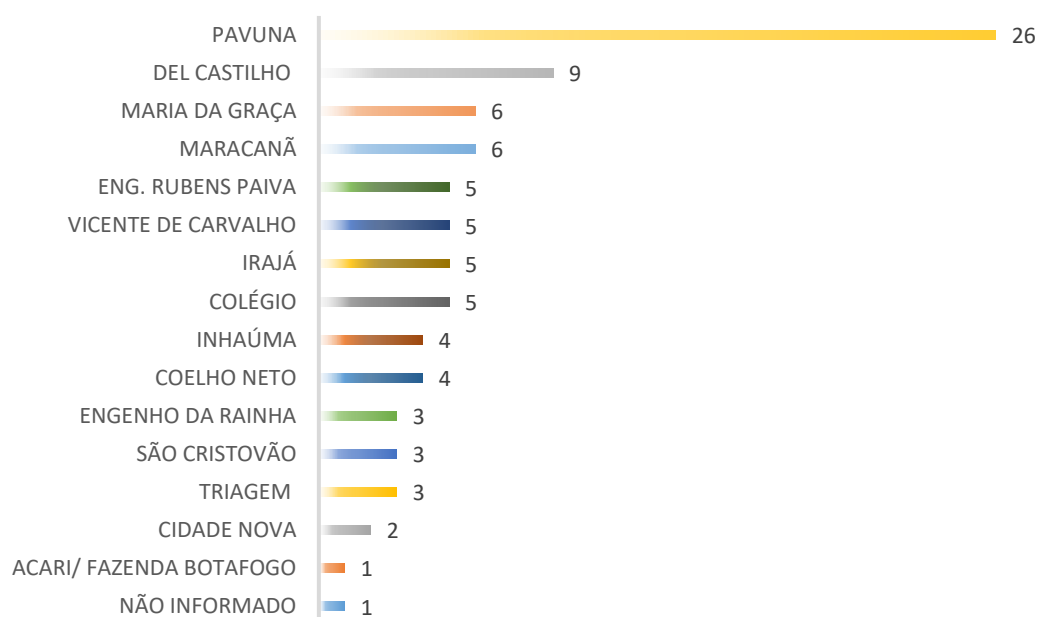
Tipo de manifestação - Linha 2





Estação	Reclamações	%
PAVUNA	26	29,55%
DEL CASTILHO	9	10,23%
MARACANÃ	6	6,82%
MARIA DA GRAÇA	6	6,82%
COLÉGIO	5	5,68%
IRAJÁ	5	5,68%
VICENTE DE CARVALHO	5	5,68%
ENG. RUBENS PAIVA	5	5,68%
COELHO NETO	4	4,55%
INHAÚMA	4	4,55%
TRIAGEM	3	3,41%
SÃO CRISTOVÃO	3	3,41%
ENGENHO DA RAINHA	3	3,41%
CIDADE NOVA	2	2,27%
NÃO INFORMADO	1	1,14%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	1	1,14%
Total	88	100,00%

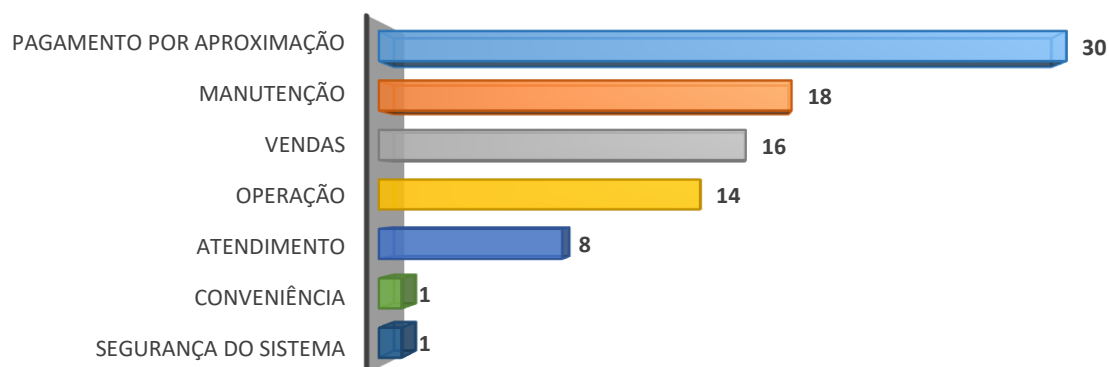
RECLAMAÇÕES JULHO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	30	34,09%
MANUTENÇÃO	18	20,45%
VENDAS	16	18,18%
OPERAÇÃO	14	15,91%
ATENDIMENTO	8	9,09%
CONVENIÊNCIA	1	1,14%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,14%
Total	88	100,00%



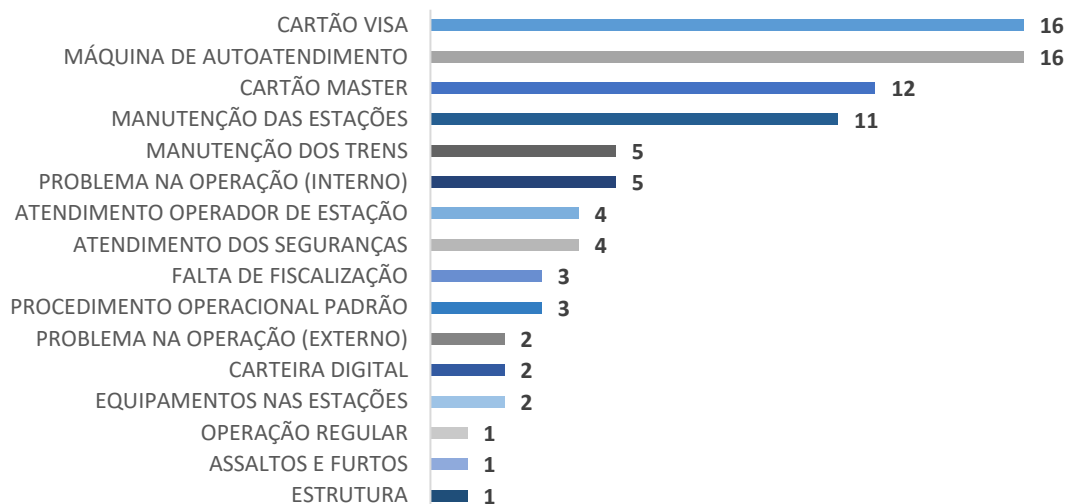
Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	16	18,18%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	16	18,18%
CARTÃO MASTER	12	13,64%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	11	12,50%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	5,68%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	5,68%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	4	4,55%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	4	4,55%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	3,41%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	3,41%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	2	2,27%
CARTEIRA DIGITAL	2	2,27%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	2,27%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,14%
ASSALTOS E FURTOS	1	1,14%
ESTRUTURA	1	1,14%
Total	88	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	9	100%
Total	9	100%

Elogios - Linha 2

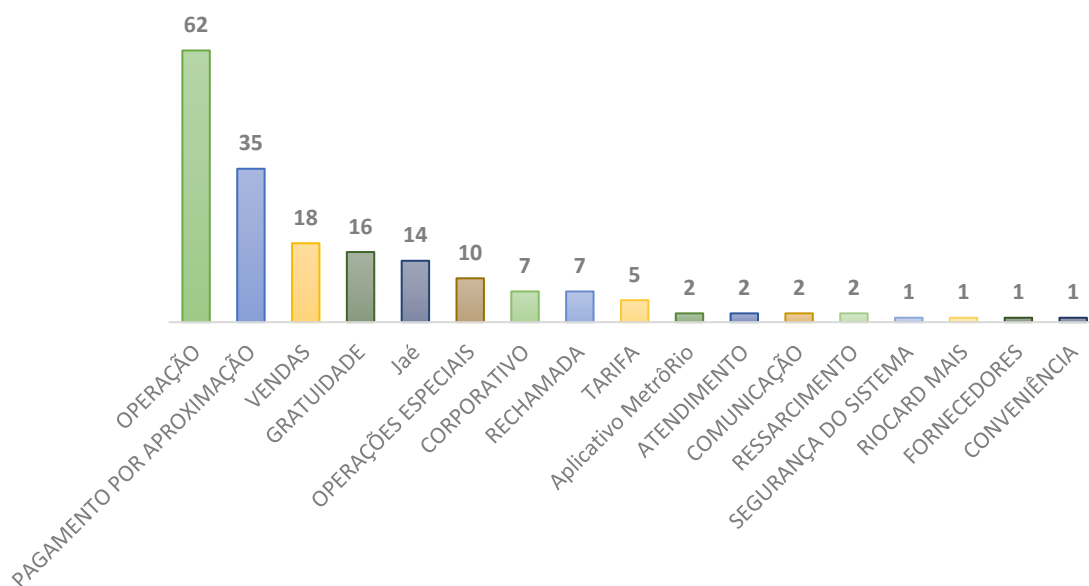


Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	62	33,33%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	35	18,82%
VENDAS	18	9,68%
GRATUIDADE	16	8,60%
Jaé	14	7,53%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	10	5,38%
CORPORATIVO	7	3,76%
RECHAMADA	7	3,76%
TARIFA	5	2,69%
Aplicativo MetrôRio	2	1,08%
ATENDIMENTO	2	1,08%
COMUNICAÇÃO	2	1,08%
RESSARCIMENTO	2	1,08%



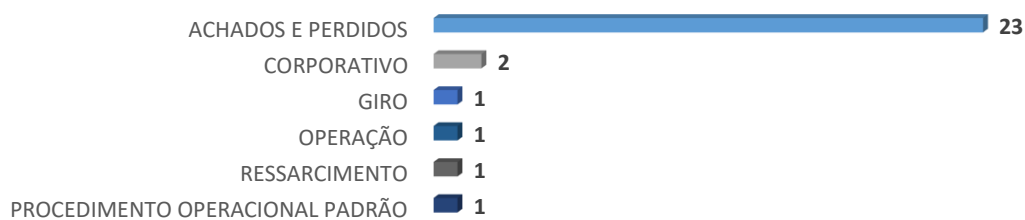
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,54%
RIOCARD MAIS	1	0,54%
FORNECEDORES	1	0,54%
CONVENIÊNCIA	1	0,54%
Total	186	100,00%

Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	23	79,31%
CORPORATIVO	2	6,90%
GIRO	1	3,45%
OPERAÇÃO	1	3,45%
RESSARCIMENTO	1	3,45%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	3,45%
Total	29	100,00%

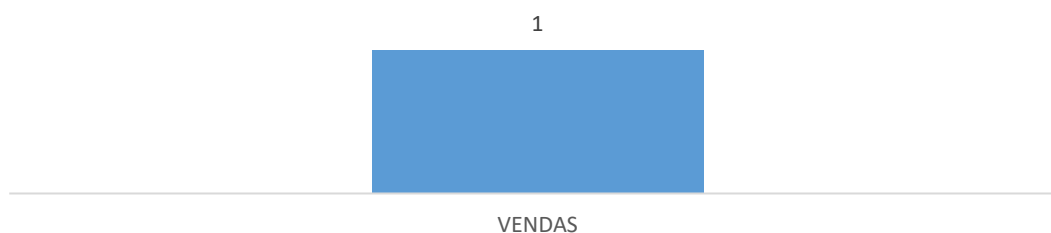
Solicitações - Linha 2





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

Sugestões - Linha 2



8.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	83	49,11%
CRÍTICA	53	31,36%
SOLICITAÇÃO	31	18,34%
ELOGIO	2	1,18%
Total	169	100,00%

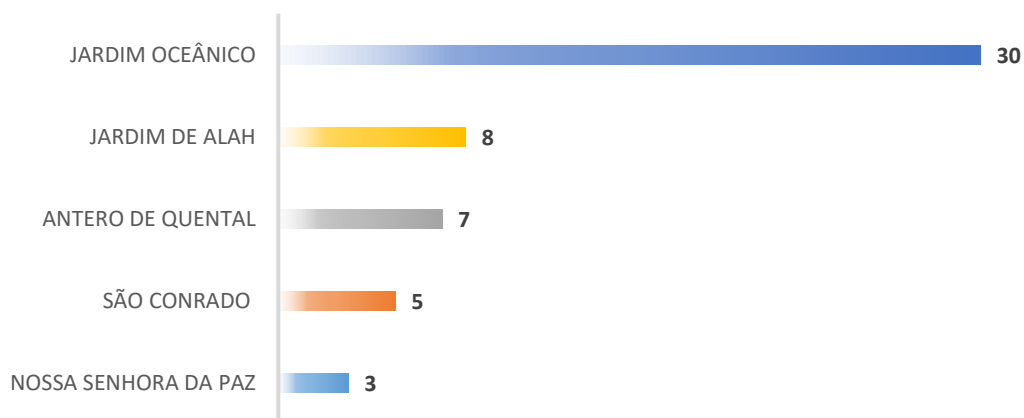
Tipo de Manifestação - Linha 4



Estação	Reclamações	%
JARDIM OCEÂNICO	30	56,60%
JARDIM DE ALAH	8	15,09%
ANTERO DE QUENTAL	7	13,21%
SÃO CONRADO	5	9,43%
NOSSA SENHORA DA PAZ	3	5,66%
Total	53	100,00%

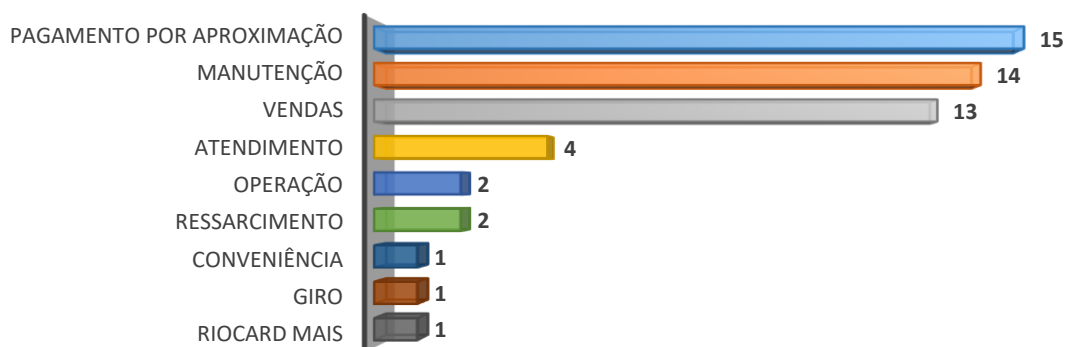


RECLAMAÇÕES JULHO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	15	28,30%
MANUTENÇÃO	14	26,42%
VENDAS	13	24,53%
ATENDIMENTO	4	7,55%
OPERAÇÃO	2	3,77%
RESSARCIMENTO	2	3,77%
CONVENIÊNCIA	1	1,89%
GIRO	1	1,89%
RIOCARD MAIS	1	1,89%
Total	53	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo

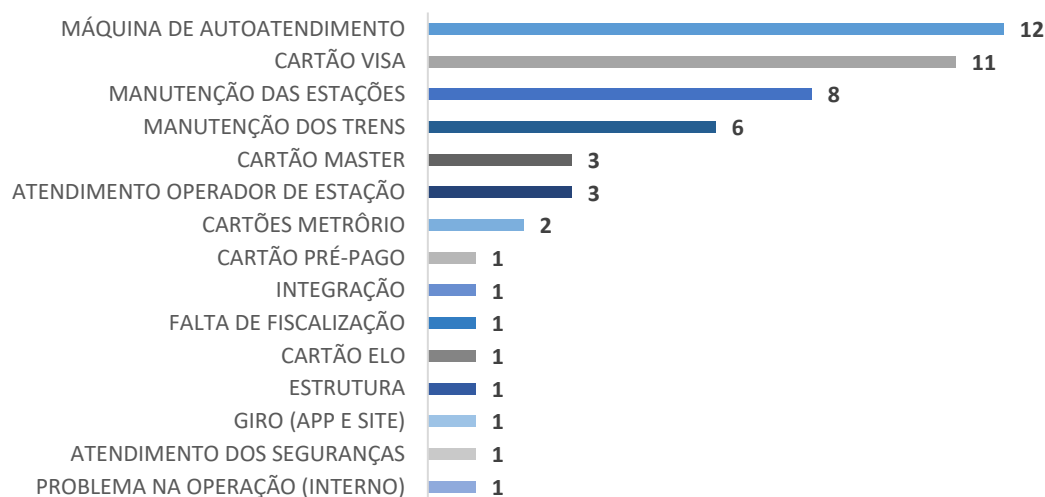


Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	12	22,64%
CARTÃO VISA	11	20,75%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	8	15,09%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	6	11,32%
CARTÃO MASTER	3	5,66%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	3	5,66%



CARTÕES METRÔRIO	2	3,77%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	1,89%
INTEGRAÇÃO	1	1,89%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	1,89%
CARTÃO ELO	1	1,89%
ESTRUTURA	1	1,89%
GIRO (APP E SITE)	1	1,89%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	1,89%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	1,89%
Total	53	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	2	100%
Total	2	100%

Elogios - Linha 4

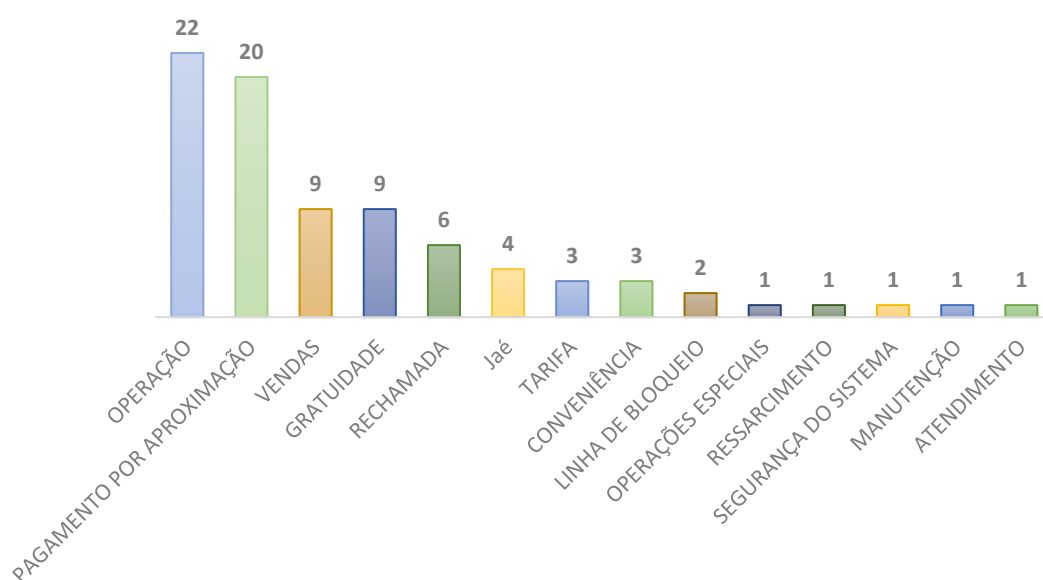


Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	22	26,51%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	20	24,10%
GRATUIDADE	9	10,84%
VENDAS	9	10,84%



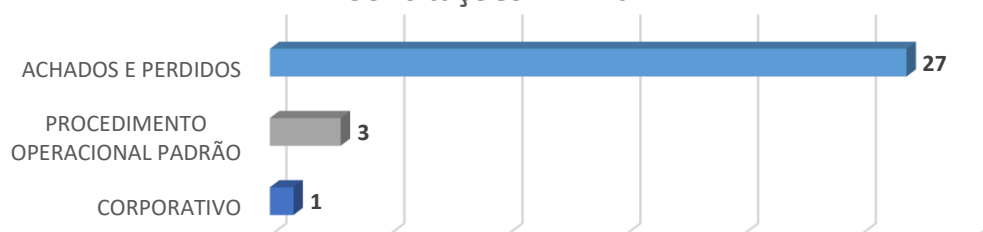
RECHAMADA	6	7,23%
Jaé	4	4,82%
CONVENIÊNCIA	3	3,61%
TARIFA	3	3,61%
LINHA DE BLOQUEIO	2	2,41%
ATENDIMENTO	1	1,20%
MANUTENÇÃO	1	1,20%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,20%
RESSARCIMENTO	1	1,20%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	1,20%
Total	83	100,00%

Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	27	87,10%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	9,68%
CORPORATIVO	1	3,23%
Total	31	100,00%

Solicitações - Linha 4

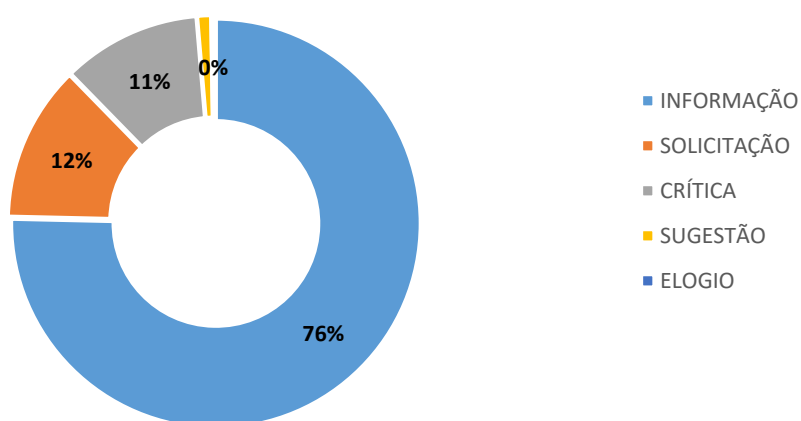




8.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	893	75,36%
SOLICITAÇÃO	146	12,32%
CRÍTICA	130	10,97%
SUGESTÃO	13	1,10%
ELOGIO	3	0,25%
Total	1185	100,00%

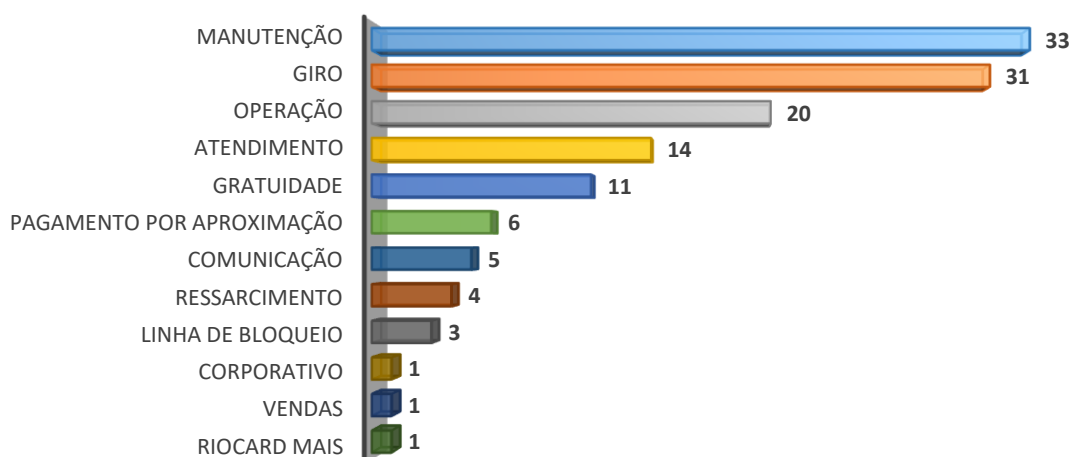
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	33	25,38%
GIRO	31	23,85%
OPERAÇÃO	20	15,38%
ATENDIMENTO	14	10,77%
GRATUIDADE	11	8,46%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	6	4,62%
COMUNICAÇÃO	5	3,85%
RESSARCIMENTO	4	3,08%
LINHA DE BLOQUEIO	3	2,31%
CORPORATIVO	1	0,77%
VENDAS	1	0,77%
RIOCARD MAIS	1	0,77%
Total	130	100,00%



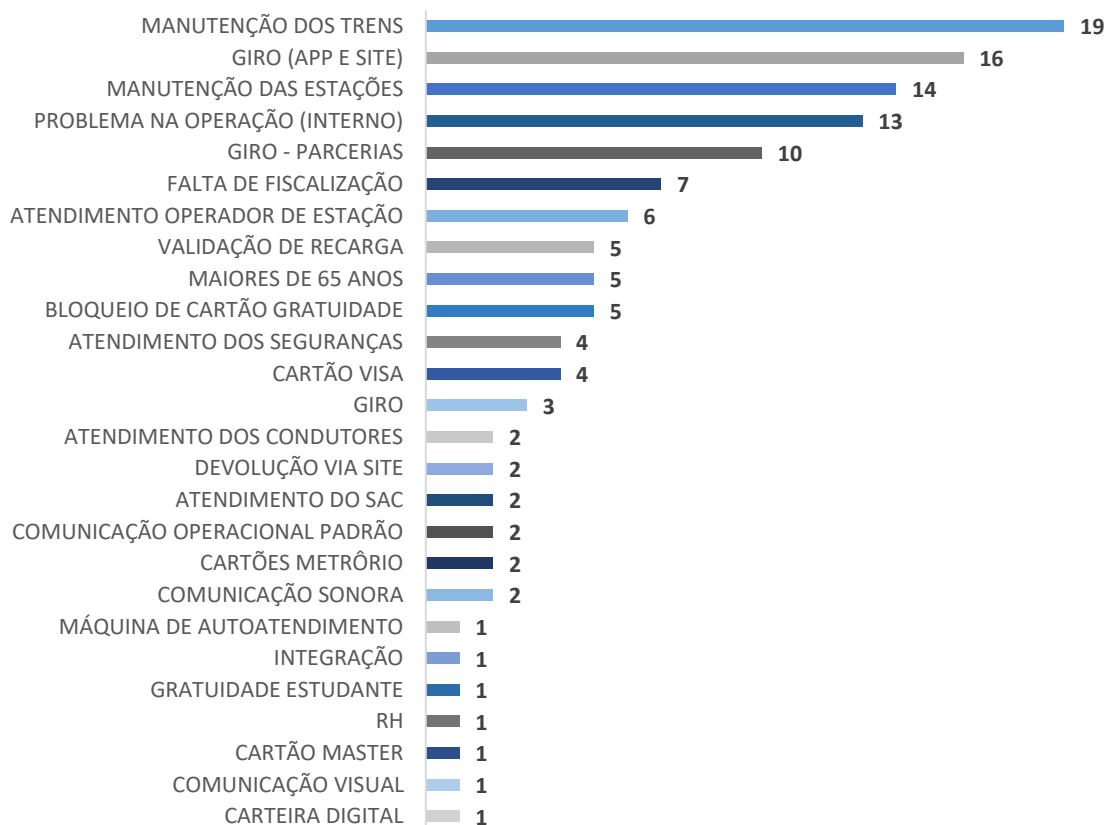
Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	19	14,62%
GIRO (APP E SITE)	16	12,31%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	14	10,77%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	13	10,00%
GIRO - PARCERIAS	10	7,69%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	5,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	6	4,62%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	3,85%
MAIORES DE 65 ANOS	5	3,85%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	5	3,85%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	4	3,08%
CARTÃO VISA	4	3,08%
GIRO	3	2,31%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	1,54%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2	1,54%
ATENDIMENTO DO SAC	2	1,54%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,54%
CARTÕES METRÔRIO	2	1,54%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	1,54%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	0,77%
INTEGRAÇÃO	1	0,77%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,77%
RH	1	0,77%
CARTÃO MASTER	1	0,77%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,77%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,77%
Total	130	100,00%

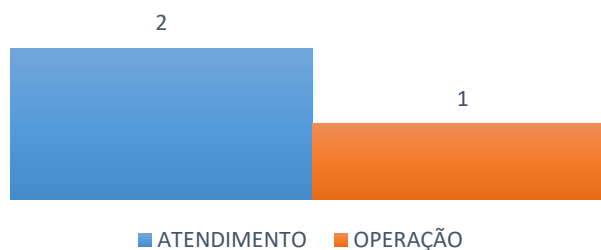


Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	66,67%
OPERAÇÃO	1	33,33%
Total	3	100,00%

Elogios - Linha não Informada

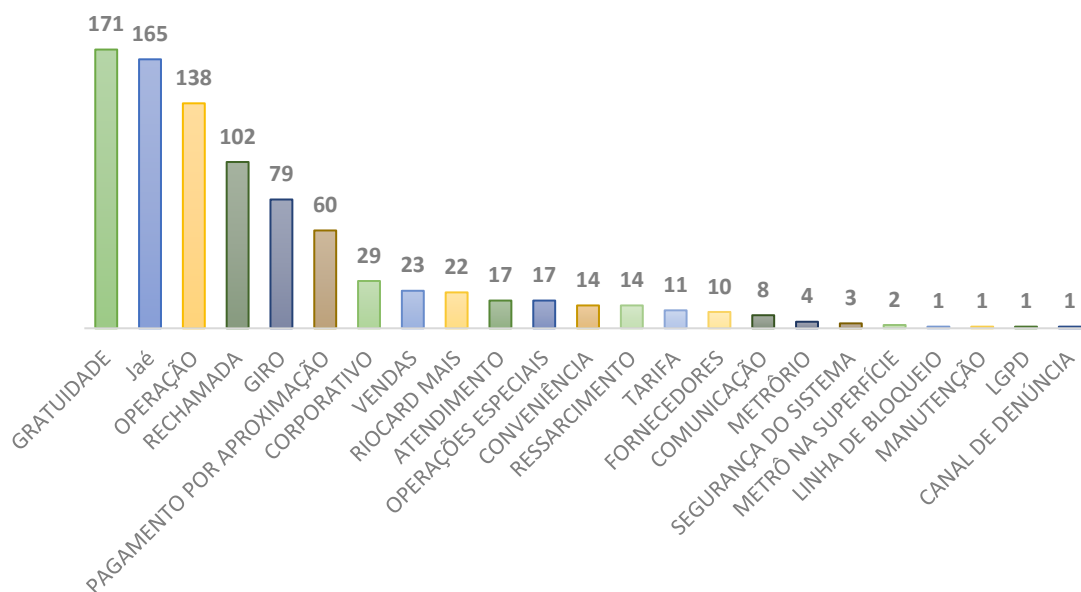


Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	171	19,15%
Jaé	165	18,48%
OPERAÇÃO	138	15,45%



RECHAMADA	102	11,42%
GIRO	79	8,85%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	60	6,72%
CORPORATIVO	29	3,25%
VENDAS	23	2,58%
RIOCARD MAIS	22	2,46%
ATENDIMENTO	17	1,90%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	17	1,90%
CONVENIÊNCIA	14	1,57%
RESSARCIMENTO	14	1,57%
TARIFA	11	1,23%
FORNECEDORES	10	1,12%
COMUNICAÇÃO	8	0,90%
METRÔRIO	4	0,45%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,34%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,22%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,11%
MANUTENÇÃO	1	0,11%
LGPD	1	0,11%
CANAL DE DENÚNCIA	1	0,11%
Total	893	100,00%

Informações - Linha Não Informada

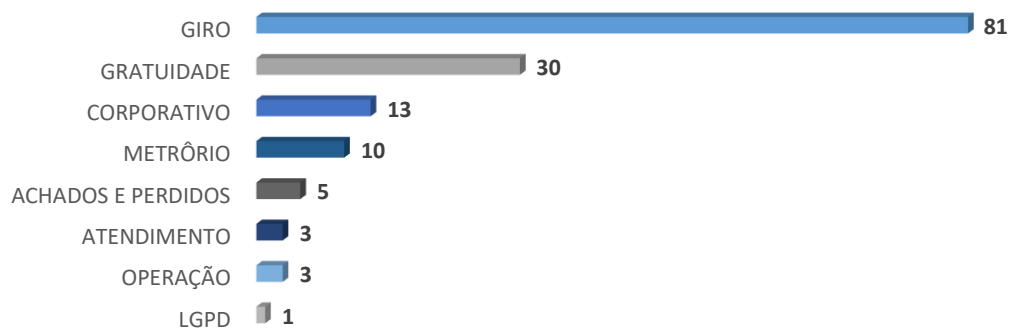


Solicitação	Frequência	%
GIRO	81	55,48%
GRATUIDADE	30	20,55%
CORPORATIVO	13	8,90%
METRÔRIO	10	6,85%
ACHADOS E PERDIDOS	5	3,42%



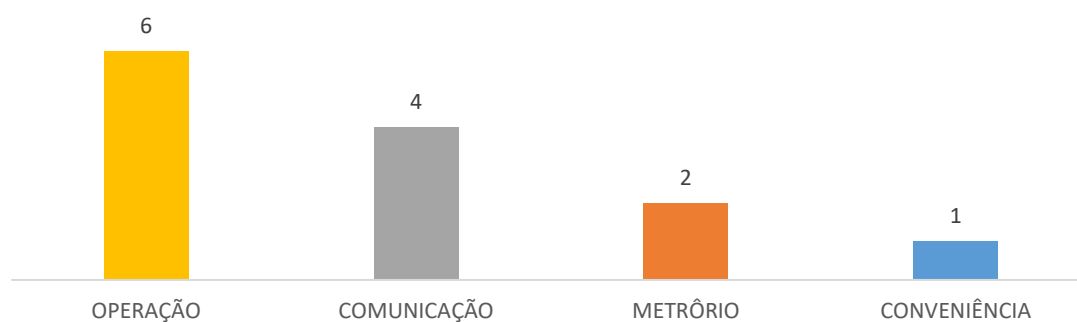
ATENDIMENTO	3	2,05%
OPERAÇÃO	3	2,05%
LGPD	1	0,68%
Total	146	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	6	46,15%
COMUNICAÇÃO	4	30,77%
METRÔRIO	2	15,38%
CONVENIÊNCIA	1	7,69%
Total	13	100,00%

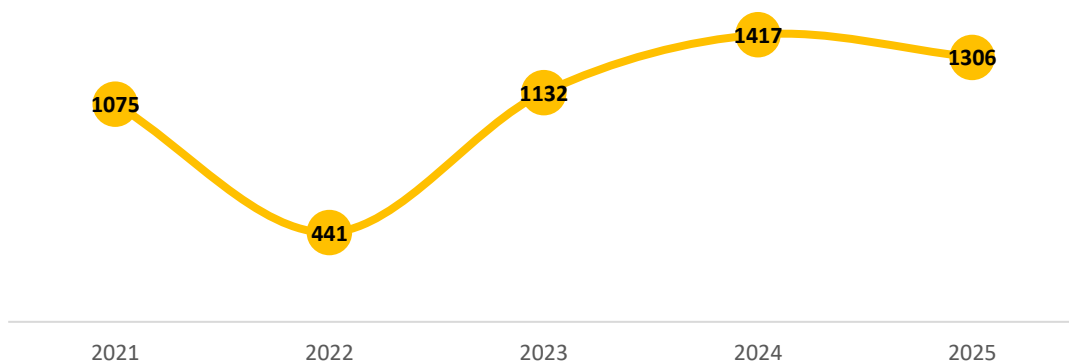
Sugestões - Linha Não Informada



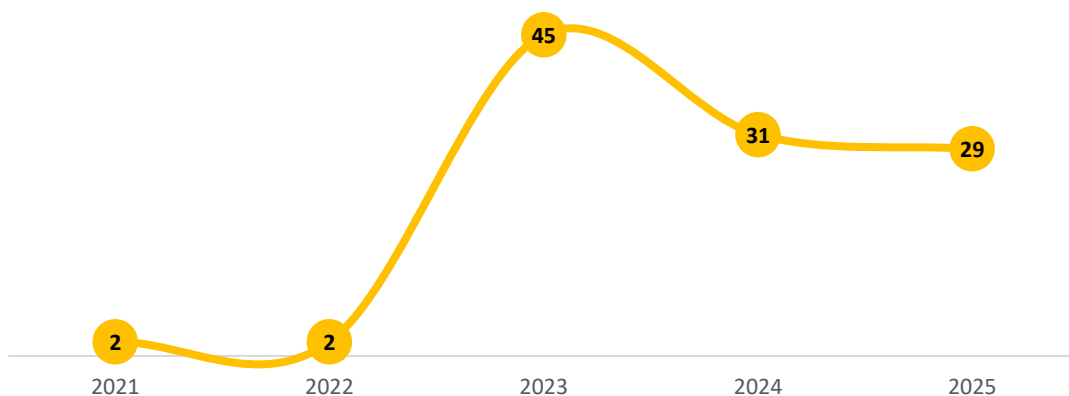


9 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

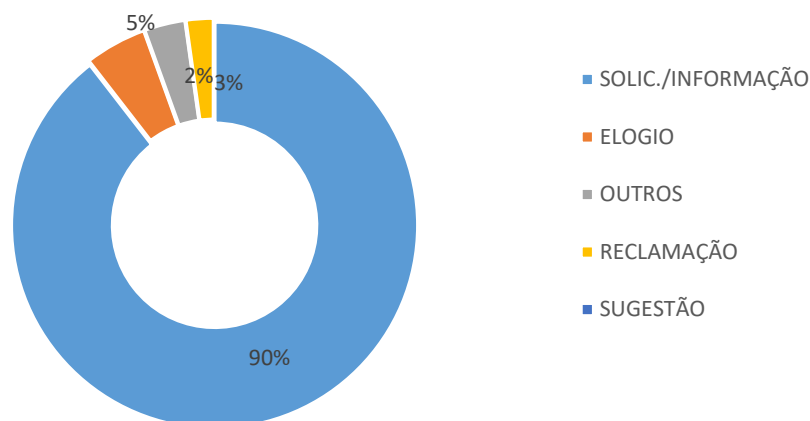


9.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1169	89,51%
ELOGIO	65	4,98%
OUTROS	43	3,29%
RECLAMAÇÃO	29	2,22%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	1306	100,00%



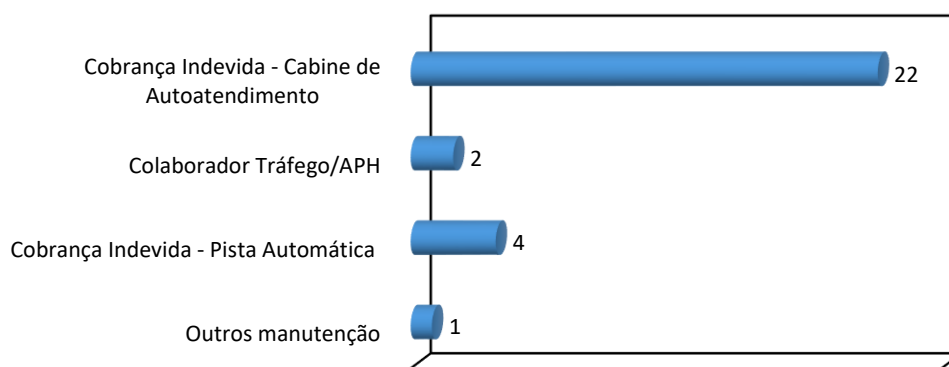
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



9.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento	22	75,86%
Colaborador Tráfego/APH	2	6,90%
Cobrança Indevida - Pista Automática	4	13,79%
Outros manutenção	1	3,45%
Total	29	100,00%

Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



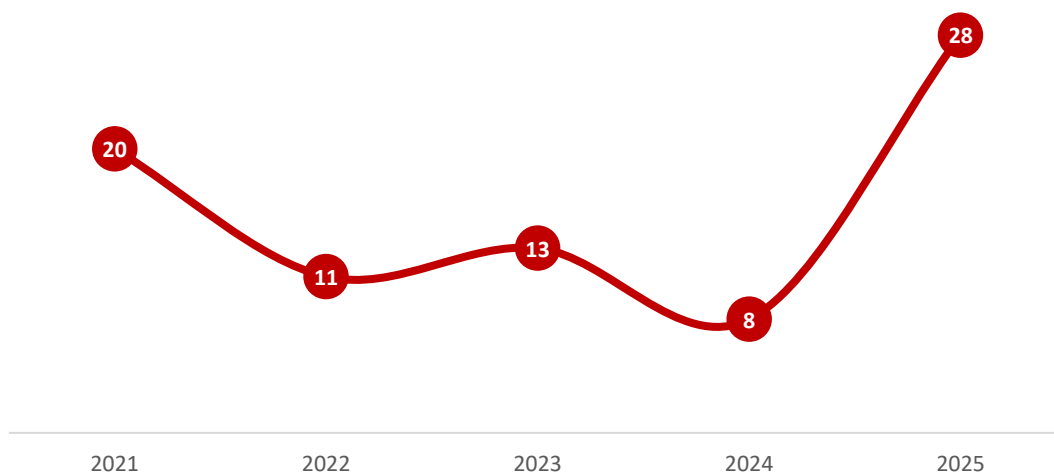


10 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

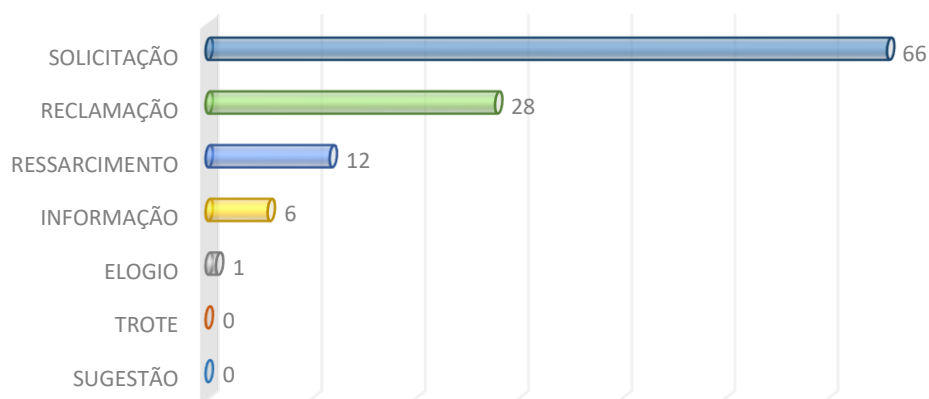


10.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
SOLICITAÇÃO	66	1,67%
RECLAMAÇÃO	28	0,00%
RESSARCIMENTO	12	96,66%
INFORMAÇÃO	6	1,21%
ELOGIO	1	0,37%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	113	100,00%



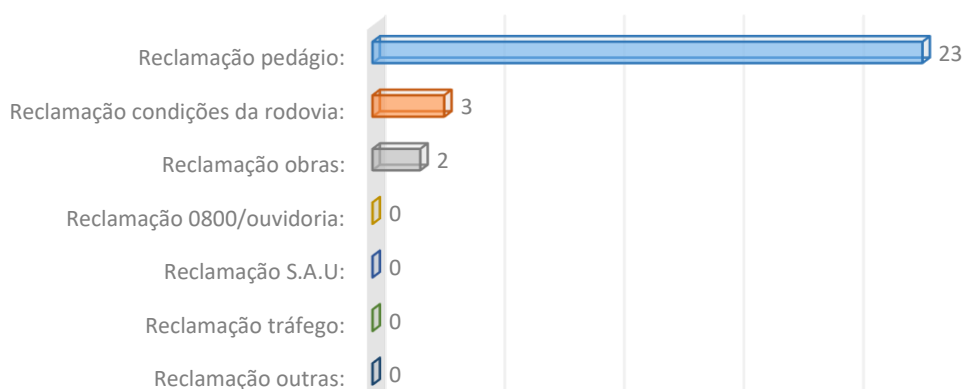
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



10.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	23	53,85%
Reclamação condições da rodovia:	3	7,69%
Reclamação obras:	2	0,00%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Reclamação S.A.U:	0	30,77%
Reclamação tráfego:	0	7,69%
Reclamação outras:	0	0,00%
Total	28	100,00%

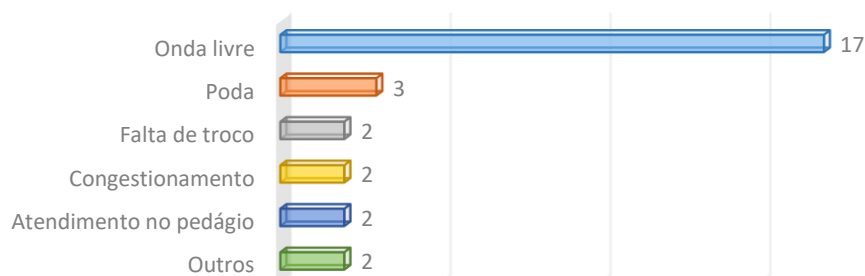
Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	17	60,71%
Poda	3	10,71%
Falta de troco	2	7,14%
Congestionamento	2	7,14%
Atendimento no pedágio	2	7,14%
Outros	2	7,14%
Total	28	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo





Conclusão

Em julho do mês corrente, a Ouvidoria coletou 586 manifestações, das quais 90,3% foram informações, 7,3% reclamações, 0,9% solicitações, 0,9% elogios e 0,7 denúncias. Não houveram registros de sugestões. Ressalta-se que o sétimo mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante na estação Botafogo, do MetrôRio, e na praça de 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 85,2%. Considerando as reclamações, o principal canal também foi o presencial, pontuado em 34,9%. Destaca-se as queixas por telefone, com o percentual de 20,9%. As reclamações via OuvERJ obtiveram 20,9% dos registros. Ademais, não houveram pedidos de acesso à informação através do Sistema de Ouvidoria do Estado do Rio de Janeiro.

O ano em vigor apresentou o segundo maior número de manifestações em julho, havendo um decréscimo avaliado em 188,9%. O sétimo mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando queda referente às reclamações. Em média, houve 19 registros diários e 2 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a segunda concessionária mais manifestada (6,5% dos registros) e a mais reclamada (41,9% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo de reclamações. Em relação aos meses de julho, houve aumento das manifestações, comportamento inverso das reclamações em comparação com julho do ano passado. Os registros foram os menores desde 2021, com exceção ao ano passado. Nesta Ouvidoria, atendimento foi assunto mais mencionado nas reclamações, que correspondeu a 27,8% das queixas. Na Concessionária, Documento recebido foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, o mais mencionado na Agetransp foi o Saracuruna, responsável por 33,3% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 39% 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



segurança pública, enquanto manutenção dos trens e manutenção das estações foram os mais mencionados na Concessionária. Não houve concordância em relação a linha mais reclamada, sendo a linha 2 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 25 atendimentos acerca da nova operação, representando 4,3% das manifestações neste Setor. Ademais, esta Ouvidoria recebeu 6 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 queda das reclamações para o mês de julho. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 7,8% nas manifestações e queda de 6,5% das reclamações. Não houveram 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 cresceram 34,5% enquanto as reclamações apresentaram acréscimo, com o percentual de 250%. Não houveram assuntos relatados nesta Agência e onda livre o mais citado na concessionária.

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2025

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7