



AGETRANS

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Setembro 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 – Setembro 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 – Setembro 2025	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações	9
2.2 Assunto das reclamações	10
2.2 Categoria das reclamações	11
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia	12
3.1 Categoria das reclamações	13
3.2 Assunto das reclamações	13
3.3 Ramais das reclamações	14
3.4 Estação das reclamações	15
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	17
4.1 Categoria das reclamações	17
4.2 Assunto das reclamações	18
4.3 Linha das Reclamações	19
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	40
7.11 Assunto das Manifestações por tipo	41
8 Manifestações MetrôRio	46
8.1 Manifestações por Linha e Tipo	46
8.2 Categoria das Manifestações	47
8.3 Categoria das Reclamações	50
8.4 Motivo das Reclamações	51
8.5 Manifestações Linha 1	52
8.6 Manifestações Linha 2	58
8.7 Manifestações Linha 4	64
8.8 Manifestações Linha Não Informada	67
9 Manifestações CCR Via Lagos	73
9.1 Manifestações por tipo	73
9.2 Classificação das reclamações	74
10 Manifestações Rota 116	75
10.1 Manifestações por Tipo	75
10.2 Reclamações por classificação e assunto	76
Conclusão	78



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 setembro 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.

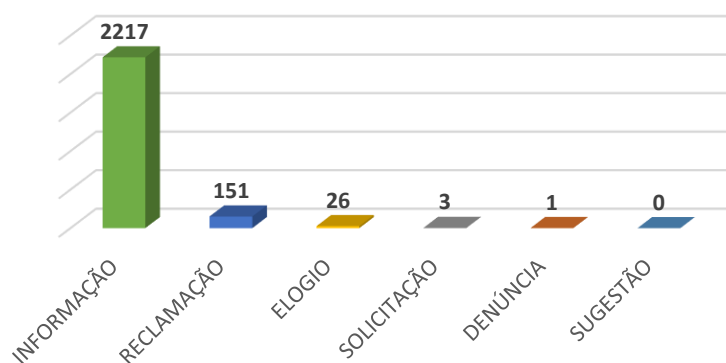


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Setembro 2025

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
SUGESTÃO	0	0,00%
DENÚNCIA	1	0,04%
SOLICITAÇÃO	3	0,13%
ELOGIO	26	1,08%
RECLAMAÇÃO	151	6,30%
INFORMAÇÃO	2217	92,45%
TOTAL	2398	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

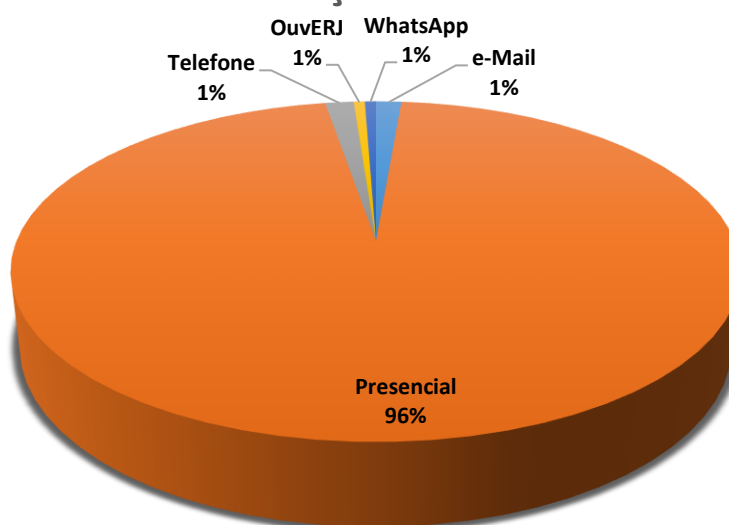


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	10	21	0	0	0	1	32
Presencial	2180	96	0	26	0	0	2302
Telefone	23	13	0	0	0	0	36
OuvERJ	4	7	1	0	0	2	14
WhatsApp	0	14	0	0	0	0	14
TOTAL	2217	151	1	26	0	3	2398



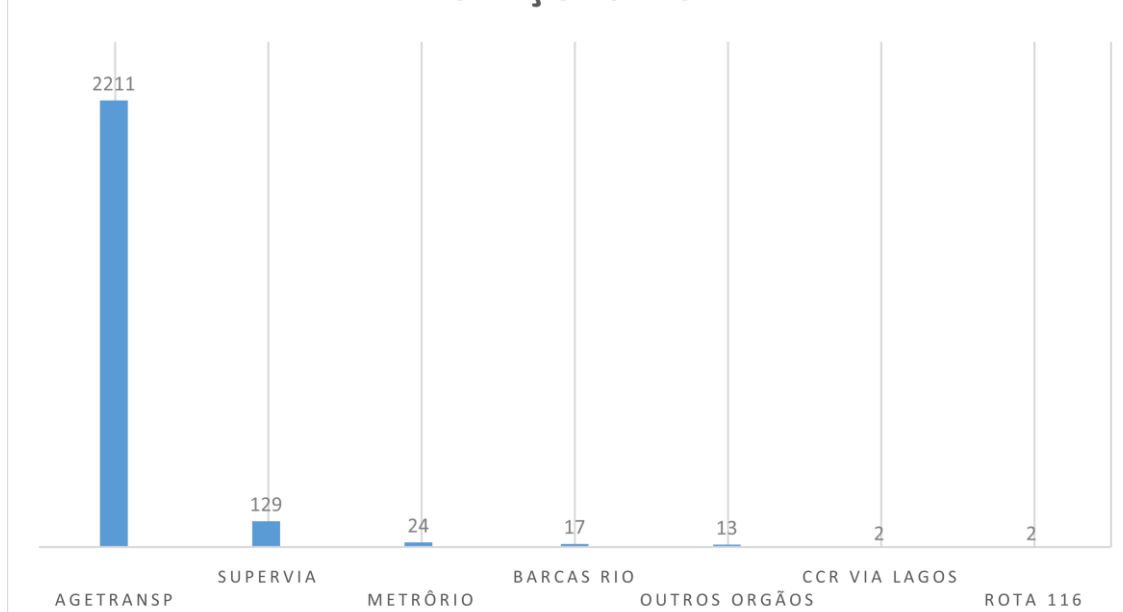
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

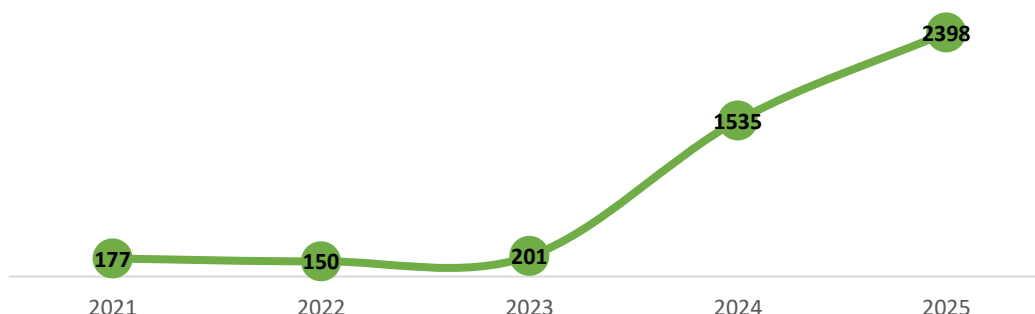
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	2211	92,20%
Supervia	129	5,38%
MetrôRio	24	1,00%
Barcas Rio	17	0,71%
Outros Órgãos	13	0,54%
CCR Via Lagos	2	0,08%
Rota 116	2	0,08%
Total	2398	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



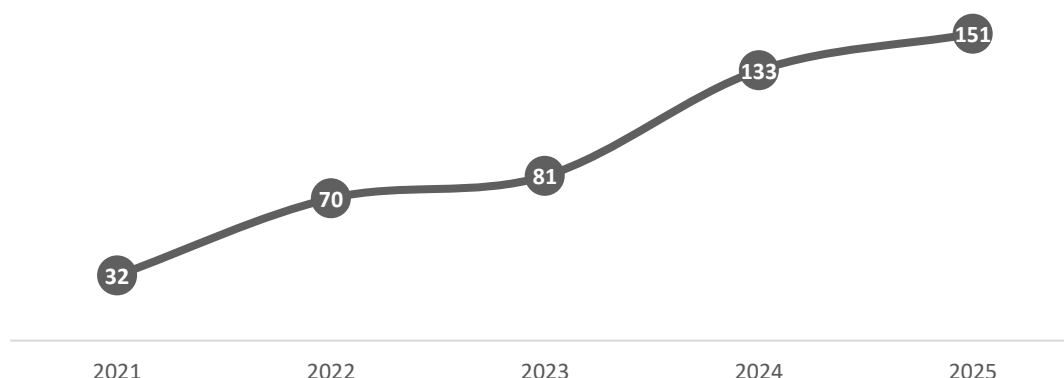


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Setembro 2025

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

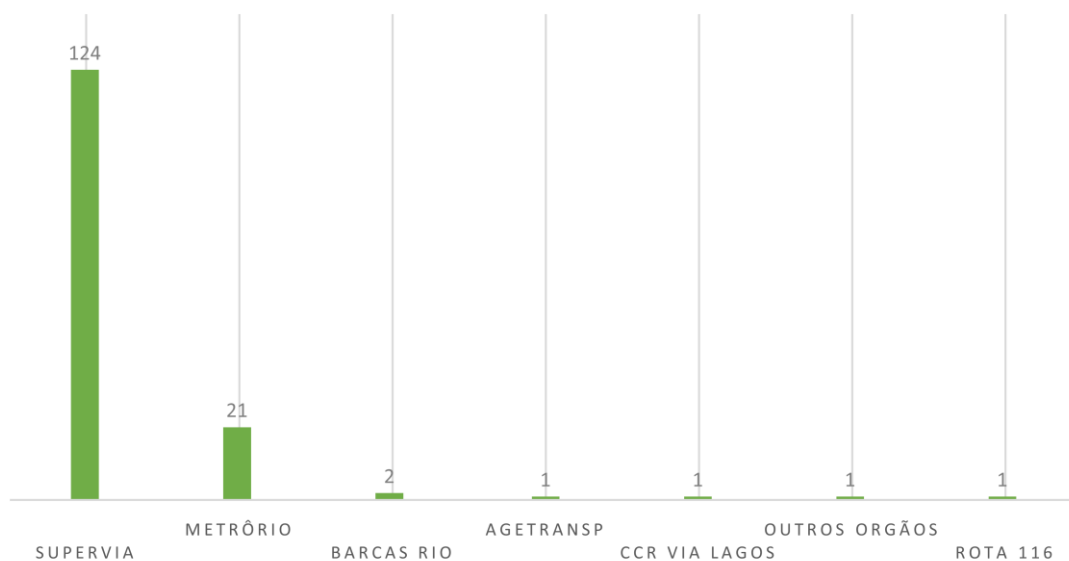


2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
Supervia	124	82,12%
MetrôRio	21	13,91%
Barcas Rio	2	1,32%
Agetransp	1	0,66%
CCR Via Lagos	1	0,66%
Outros Órgãos	1	0,66%
Rota 116	1	0,66%
Total	151	100,00%



RECLAMAÇÕES - UNIDADE

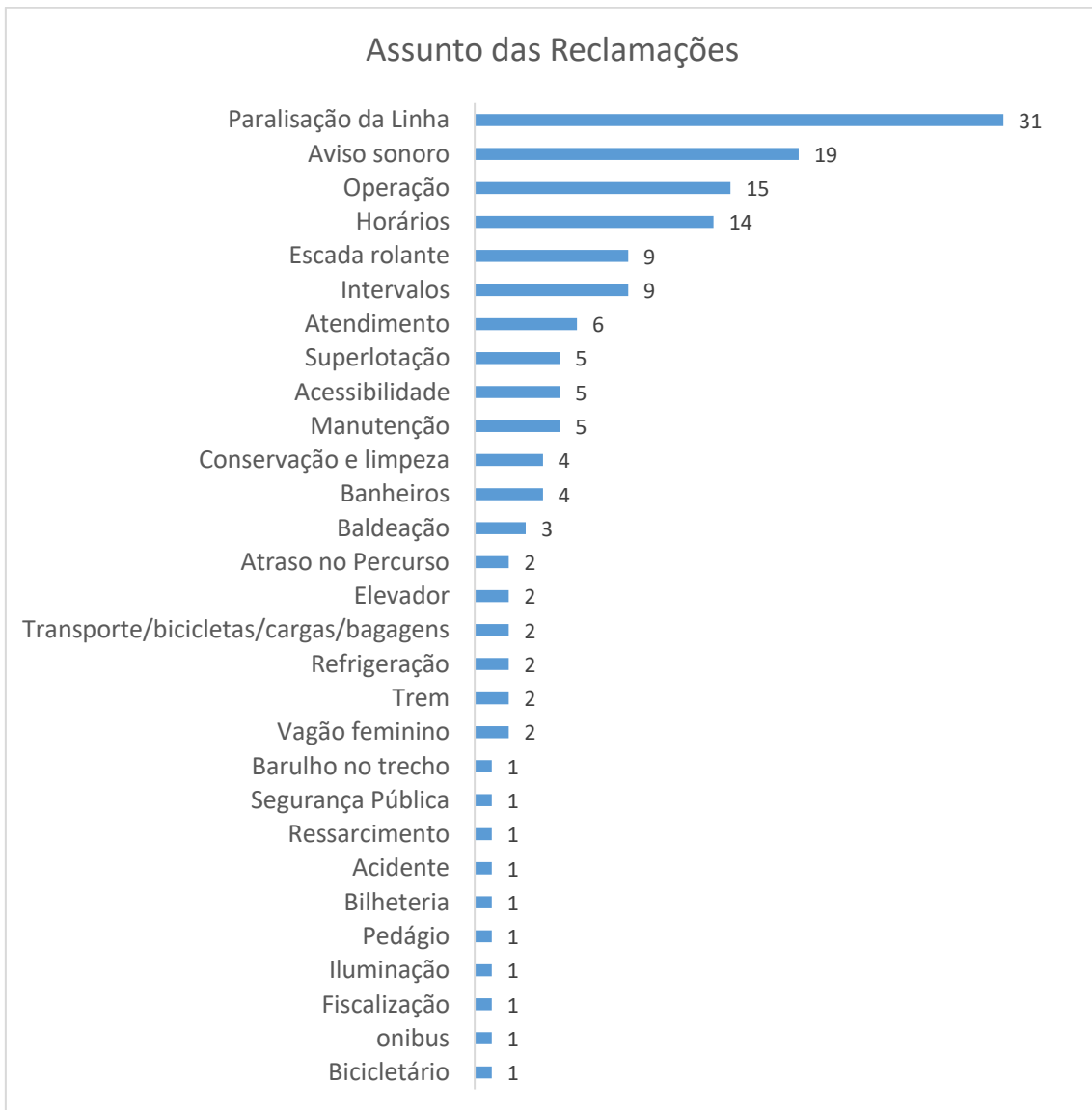


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Paralisação da Linha	31	20,53%
Aviso sonoro	19	12,58%
Operação	15	9,93%
Horários	14	9,27%
Escada rolante	9	5,96%
Intervalos	9	5,96%
Atendimento	6	3,97%
Superlotação	5	3,31%
Acessibilidade	5	3,31%
Manutenção	5	3,31%
Conservação e limpeza	4	2,65%
Banheiros	4	2,65%
Baldeação	3	1,99%
Atraso no Percurso	2	1,32%
Elevador	2	1,32%
Transporte/bicicletas/cargas/bagagens	2	1,32%
Refrigeração	2	1,32%
Trem	2	1,32%
Vagão feminino	2	1,32%
Barulho no trecho	1	0,66%
Segurança Pública	1	0,66%
Ressarcimento	1	0,66%
Acidente	1	0,66%
Bilheteria	1	0,66%
Pedágio	1	0,66%
Iluminação	1	0,66%
Fiscalização	1	0,66%



onibus	1	0,66%
Bicicletário	1	0,66%
Total	151	100%

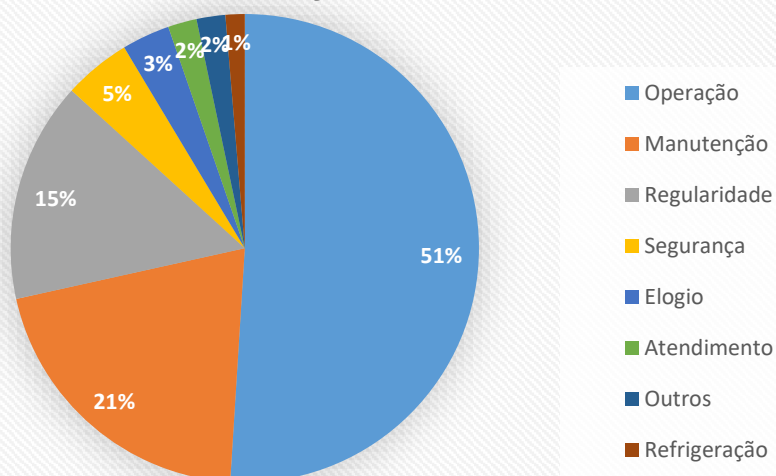


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Operação	77	50,99%
Manutenção	31	20,53%
Regularidade	23	15,23%
Segurança	7	4,64%
Elogio	5	3,31%
Atendimento	3	1,99%
Outros	3	1,99%
Refrigeração	2	1,32%
Total	151	100,00%

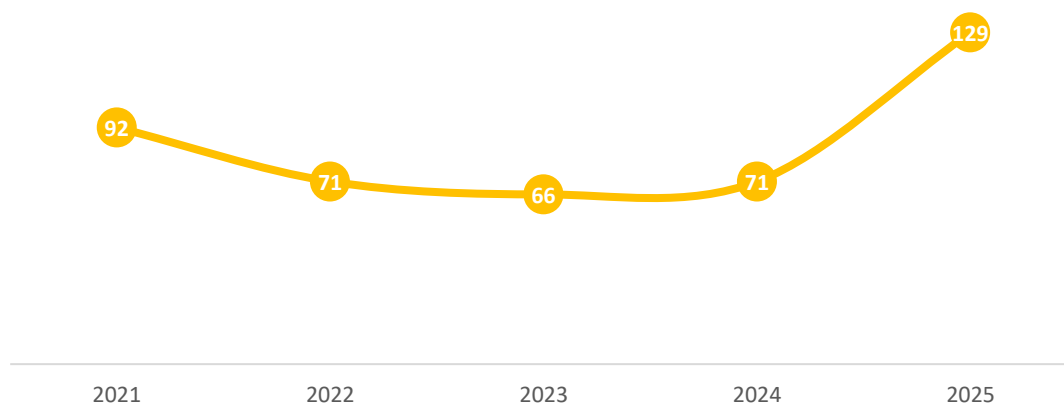


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

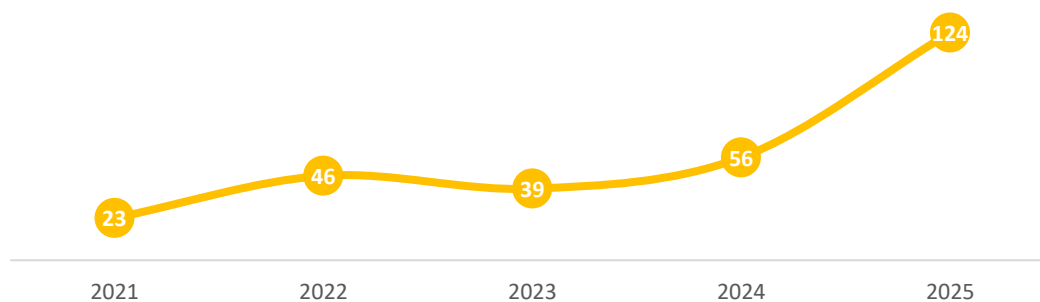


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

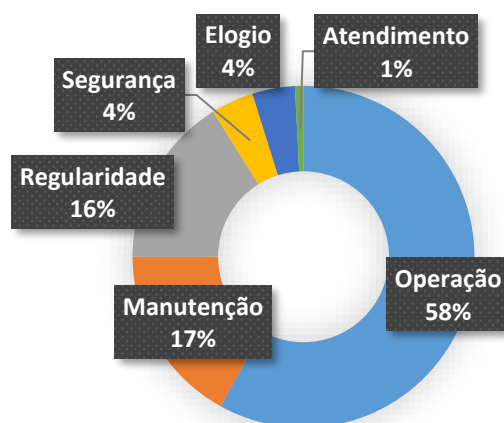




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Operação	72	58,1%
Manutenção	21	16,9%
Regularidade	20	16,1%
Segurança	5	4,0%
Elogio	5	4,0%
Atendimento	1	0,8%
Total	124	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria



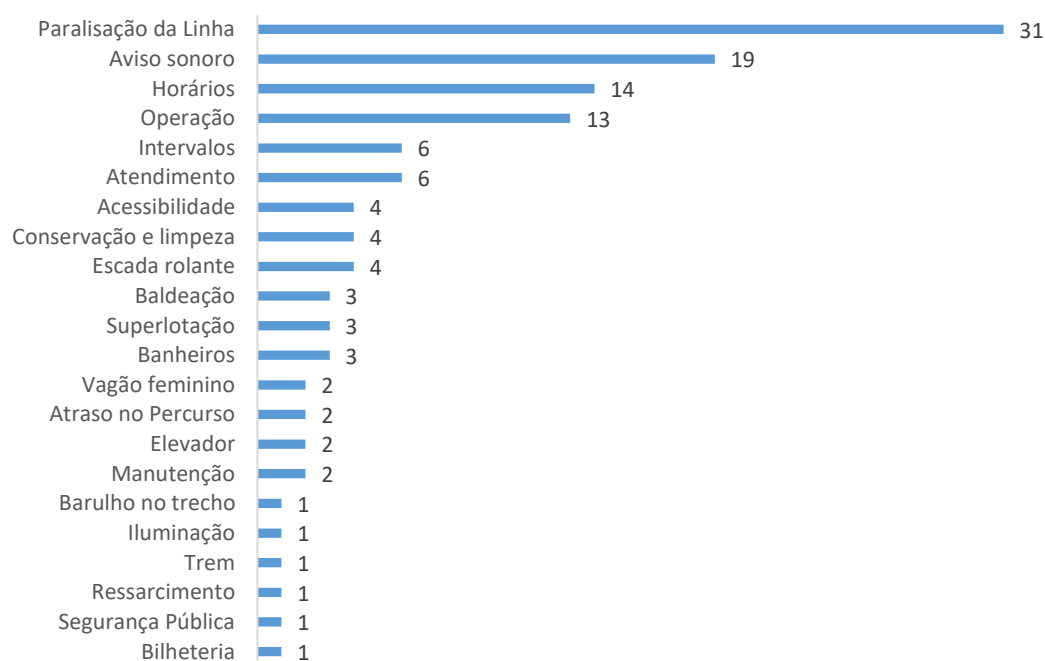
3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Paralisação da Linha	31	25,00%
Aviso sonoro	19	15,32%
Horários	14	11,29%
Operação	13	10,48%
Intervalos	6	4,84%
Atendimento	6	4,84%
Acessibilidade	4	3,23%
Conservação e limpeza	4	3,23%
Escada rolante	4	3,23%
Baldeação	3	2,42%
Superlotação	3	2,42%
Banheiros	3	2,42%
Vagão feminino	2	1,61%
Atraso no Percurso	2	1,61%
Elevador	2	1,61%



Manutenção	2	1,61%
Barulho no trecho	1	0,81%
Iluminação	1	0,81%
Trem	1	0,81%
Ressarcimento	1	0,81%
Segurança Pública	1	0,81%
Bilheteria	1	0,81%
Total	124	100%

Assunto das Reclamações

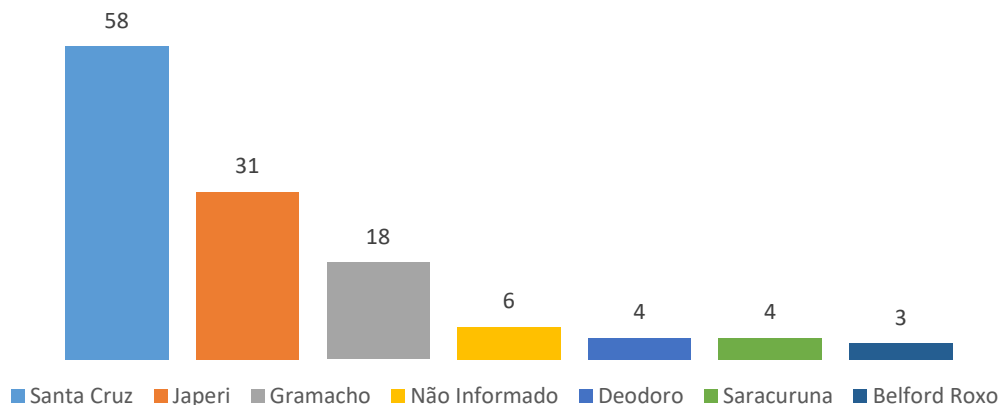


3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Santa Cruz	58	46,77%
Japeri	31	25,00%
Gramacho	18	14,52%
Não Informado	6	4,84%
Deodoro	4	3,23%
Saracuruna	4	3,23%
Belford Roxo	3	2,42%
Total	124	100%



Ramal das reclamações

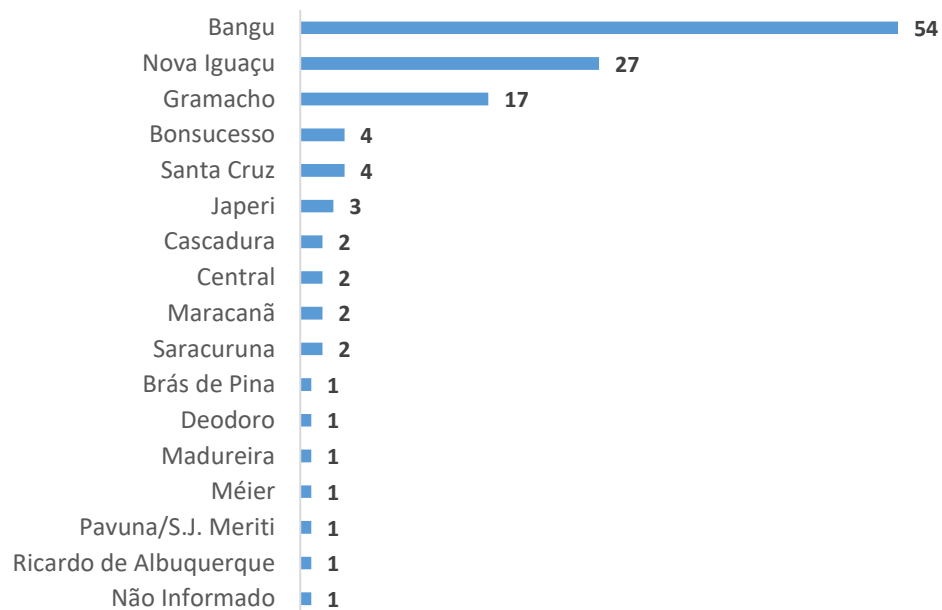


3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Bangu	54	43,55%
Nova Iguaçu	27	21,77%
Gramacho	17	13,71%
Bonsucesso	4	3,23%
Santa Cruz	4	3,23%
Japeri	3	2,42%
Cascadura	2	1,61%
Central	2	1,61%
Maracanã	2	1,61%
Saracuruna	2	1,61%
Brás de Pina	1	0,81%
Deodoro	1	0,81%
Madureira	1	0,81%
Méier	1	0,81%
Pavuna/S.J. Meriti	1	0,81%
Ricardo de Albuquerque	1	0,81%
Não Informado	1	0,81%
Total	124	100%



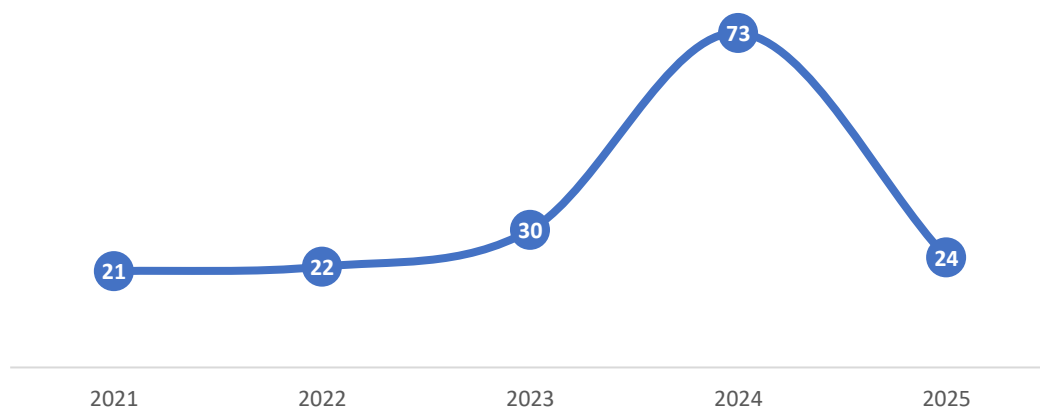
Reclamações por Estação



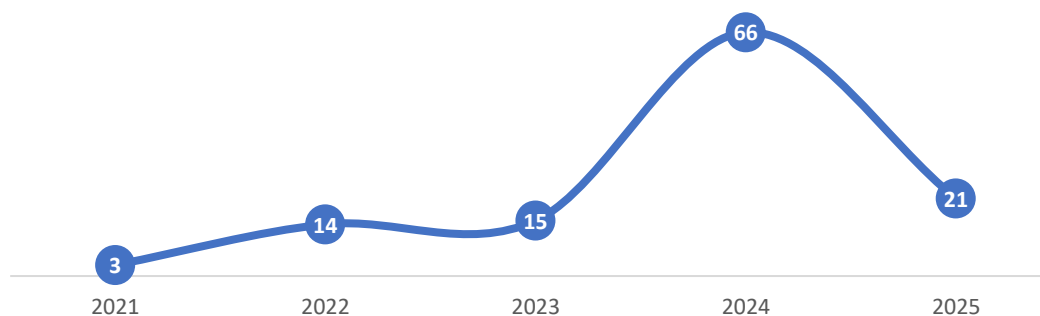


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

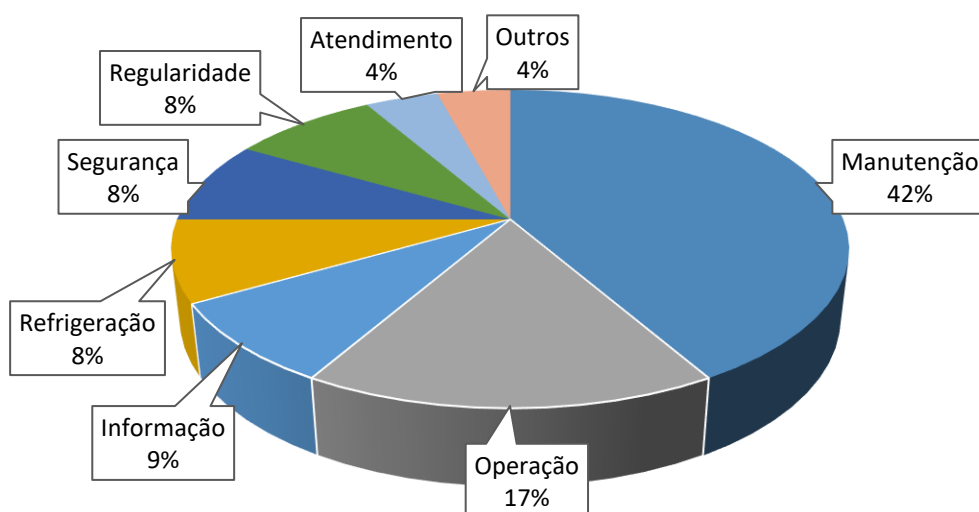


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Manutenção	10	41,67%
Operação	4	16,67%
Informação	2	8,33%
Refrigeração	2	8,33%
Segurança	2	8,33%
Regularidade	2	8,33%
Atendimento	1	4,17%
Outros	1	4,17%
Total	24	100%



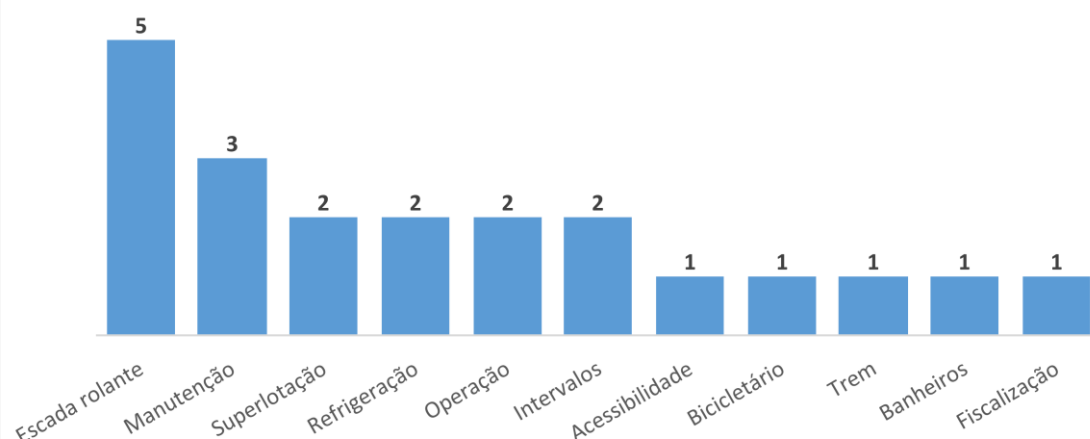
Manifestações por Categoria



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Escada rolante	5	23,81%
Manutenção	3	14,29%
Superlotação	2	9,52%
Refrigeração	2	9,52%
Operação	2	9,52%
Intervalos	2	9,52%
Acessibilidade	1	4,76%
Bicicletário	1	4,76%
Trem	1	4,76%
Banheiros	1	4,76%
Fiscalização	1	4,76%
Total	21	100%

Reclamações por Assunto

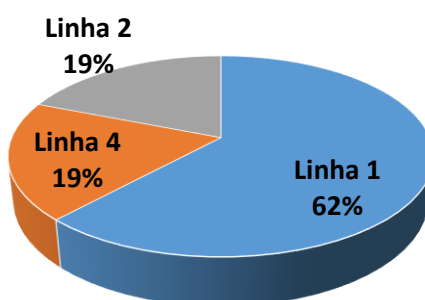




4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Linha 1	13	61,90%
Linha 4	4	19,05%
Linha 2	4	19,05%
Total	21	100%

Reclamações por Linha

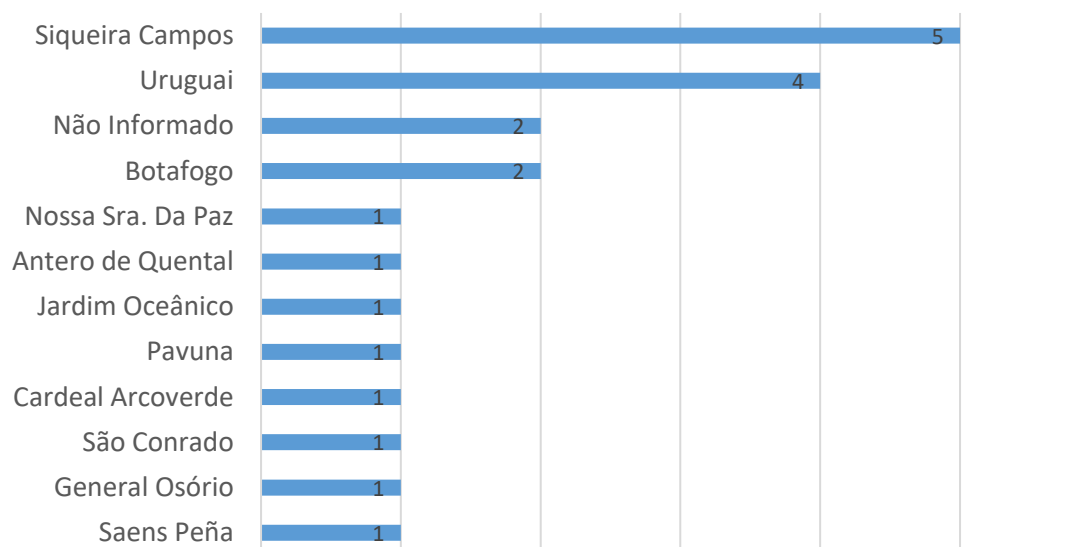


4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Siqueira Campos	5	23,81%
Uruguai	4	19,05%
Botafogo	2	9,52%
Não Informado	2	9,52%
Saens Peña	1	4,76%
General Osório	1	4,76%
São Conrado	1	4,76%
Cardeal Arcoverde	1	4,76%
Pavuna	1	4,76%
Jardim Oceânico	1	4,76%
Antero de Quental	1	4,76%
Nossa Sra. Da Paz	1	4,76%
Total	21	100%

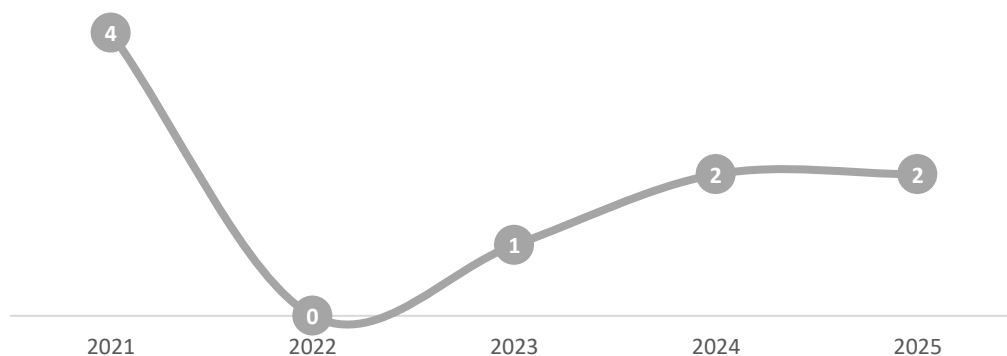


Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

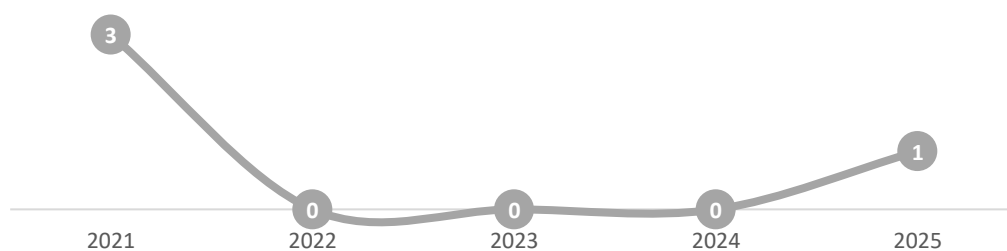


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos





Categorização	Total	%
Outros	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Acidente	1	100,00%
Total	1	100%

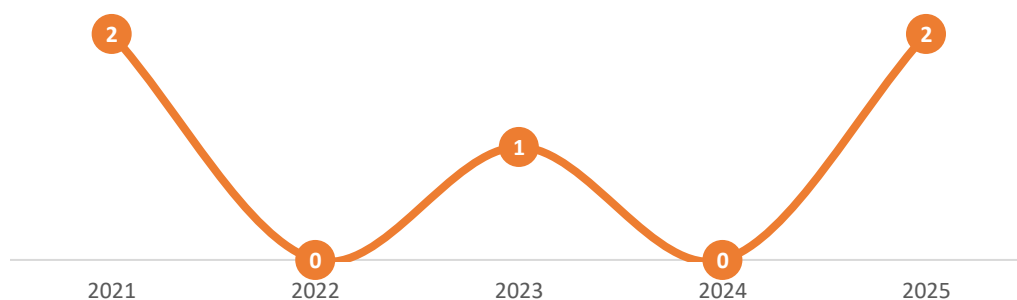
Reclamações por Assunto



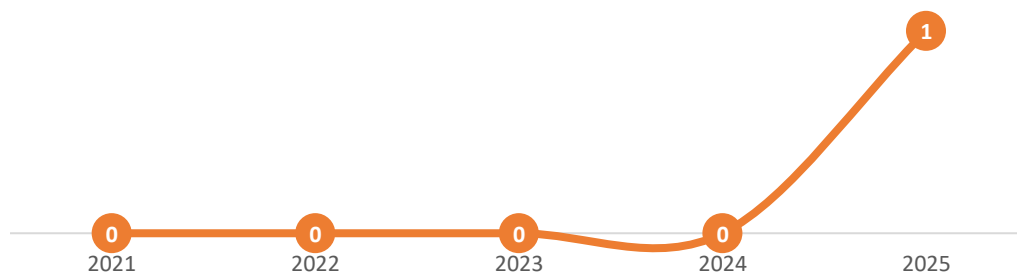


6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



Categorização	Total	%
Pedágio	1	100,00%
Total	1	1

Reclamações por Categoria



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

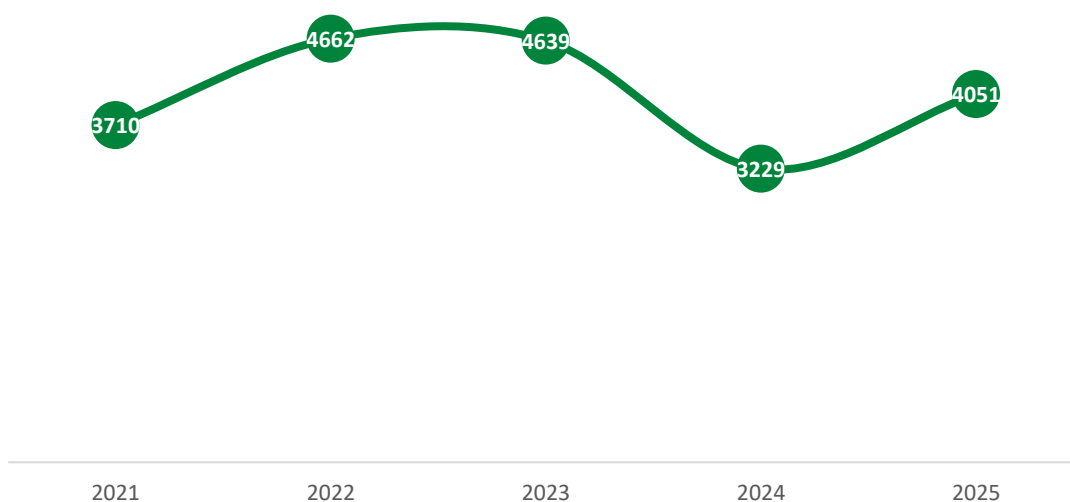
Reclamações por Assunto



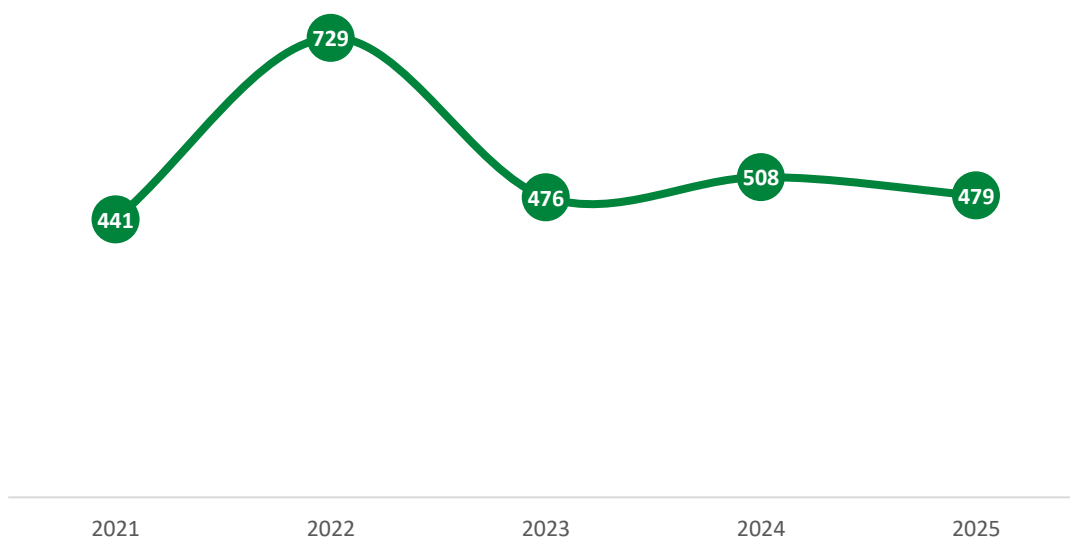


7 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

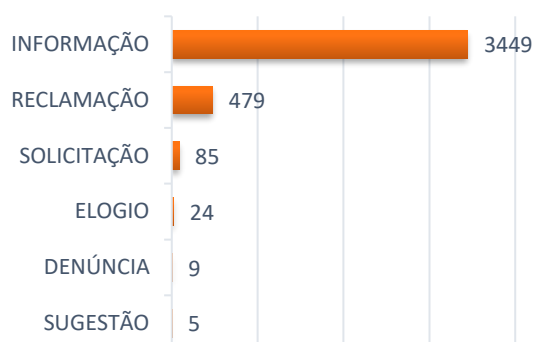




7.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3449	85,14%
RECLAMAÇÃO	479	11,82%
SOLICITAÇÃO	85	2,10%
ELOGIO	24	0,59%
DENÚNCIA	9	0,22%
SUGESTÃO	5	0,12%
Total	4051	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

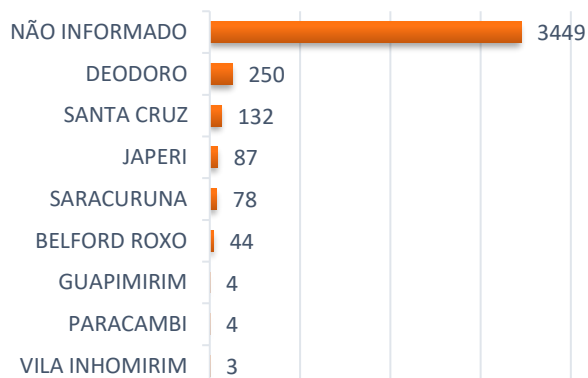


7.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3449	85,14%
DEODORO	250	6,17%
SANTA CRUZ	132	3,26%
JAPERI	87	2,15%
SARACURUNA	78	1,93%
BELFORD ROXO	44	1,09%
GUAPIMIRIM	4	0,10%
PARACAMBI	4	0,10%
VILA INHOMIRIM	3	0,07%
Total	4051	100%



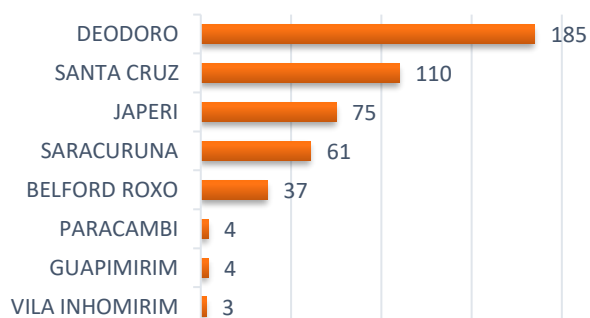
Manifestações Supervia - Por Ramal



7.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	185	38,62%
SANTA CRUZ	110	22,96%
JAPERI	75	15,66%
SARACURUNA	61	12,73%
BELFORD ROXO	37	7,72%
PARACAMBI	4	0,84%
GUAPIMIRIM	4	0,84%
VILA INHOMIRIM	3	0,63%
Total	479	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





7.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	512	12,64%
DOCUMENTO RECEBIDO	385	9,50%
SARACURUNA	360	8,89%
OBJETO RECEBIDO	270	6,67%
VILA INHOMIRIM	248	6,12%
JAPERI	242	5,97%
BELFORD ROXO	241	5,95%
GUAPIMIRIM	181	4,47%
DOCUMENTO PROCURADO	154	3,80%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	135	3,33%
OUTROS ASSUNTOS	130	3,21%
OBJETO PROCURADO	107	2,64%
AGENDAMENTO	77	1,90%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	48	1,18%
ENVIO DE CURRÍCULO	40	0,99%
DEODORO	40	0,99%
ESTUDANTIL	37	0,91%
PARACAMBI	36	0,89%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	34	0,84%
ATENDIMENTO	32	0,79%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	31	0,77%
OFÍCIO	31	0,77%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	28	0,69%
ERRO DE LEITURA	28	0,69%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	26	0,64%
CARRO EXCLUSIVO	24	0,59%
ROUBO OU FURTO	23	0,57%
ESTAÇÕES DE PARADA	23	0,57%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	23	0,57%
OBJETO DEVOLVIDO	21	0,52%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	20	0,49%
TREM ESPECIAL	18	0,44%
ELEVADOR INOPERANTE	17	0,42%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	17	0,42%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	16	0,39%
TROCA DE CARTÃO	15	0,37%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	14	0,35%
LIMPEZA	14	0,35%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	12	0,30%
ADMINISTRATIVO	11	0,27%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	11	0,27%
TREM EXPRESSO	10	0,25%
PROBLEMA OPERACIONAL	10	0,25%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	9	0,22%



IMAGEM DAS CÂMERAS	9	0,22%
EMBARQUE EXCLUSIVO	9	0,22%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	9	0,22%
EVASÃO DE RENDA	8	0,20%
MAIOR DE 65 ANOS	8	0,20%
CONFIRMAÇÃO DE PRESENÇA	8	0,20%
PARCERIA	8	0,20%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	7	0,17%
ATO DE VANDALISMO	7	0,17%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	0,17%
EMBARQUE COM BICICLETA	7	0,17%
TEMPO DE PERCURSO	6	0,15%
TELEFONES	6	0,15%
VENDA INCORRETA	6	0,15%
FALTA DE SEGURANÇA	5	0,12%
MURO	5	0,12%
SUPERVIA	4	0,10%
ABERTURA DE PORTÃO	4	0,10%
PAGAMENTO PIX	4	0,10%
FECHADO	4	0,10%
RÉPLICA AGETRANS	4	0,10%
INTEGRAÇÃO	4	0,10%
LÂMPADA APAGADA	4	0,10%
PASSAGEM	4	0,10%
FALTA DE BANHEIRO	4	0,10%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	4	0,10%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	4	0,10%
SEGUNDA VIA	3	0,07%
TRANSPORTE DE ANIMAL	3	0,07%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	3	0,07%
AGENDAMENTO DE OBJETO	3	0,07%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	0,07%
REAJUSTE DA TARIFA	3	0,07%
APLICATIVO	3	0,07%
DESISTÊNCIA	3	0,07%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	0,07%
ELEVADOR E RAMPA	3	0,07%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	3	0,07%
ACIDENTE	3	0,07%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	3	0,07%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	3	0,07%
BANHEIRO	3	0,07%
AMBULANTE	2	0,05%
BILHETERIA	2	0,05%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	2	0,05%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	2	0,05%
PROCESSO SELETIVO	2	0,05%



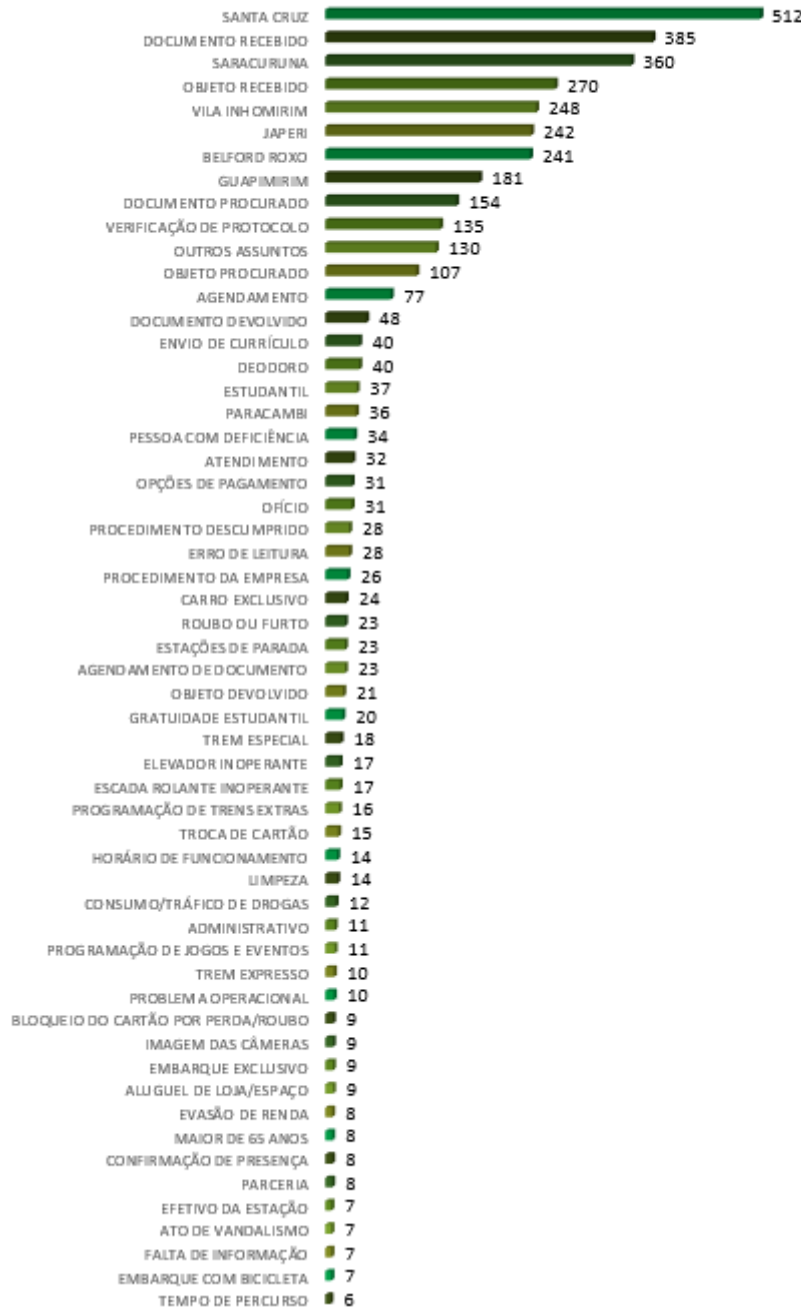
AR-CONDICIONADO	2	0,05%
TARIFA SOCIAL	2	0,05%
PASSEIO ESCOLAR	2	0,05%
ELETROMÍDIA	2	0,05%
PEDINTE	2	0,05%
TRILHO	2	0,05%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	0,05%
CAMBISTA	2	0,05%
ATOS DE VANDALISMO	2	0,05%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	2	0,05%
PLATAFORMA	2	0,05%
ASPECTO FÍSICO	2	0,05%
CONTACTLESS	2	0,05%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	0,05%
PORTA	2	0,05%
PRIMEIROS SOCORROS	2	0,05%
PODA DE ÁRVORE	2	0,05%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	1	0,02%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,02%
INDENIZAÇÃO	1	0,02%
ACESSOS	1	0,02%
PORTA ABERTA	1	0,02%
EVENTOS SOCIAIS	1	0,02%
CIRCULAR HONÓRIO X DEODORO	1	0,02%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	0,02%
USO INDEVIDO - VTE	1	0,02%
CLIENTE PRESO NO TREM	1	0,02%
FALTA DE ESCADA ROLANTE	1	0,02%
INVESTIMENTO	1	0,02%
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	1	0,02%
FILA DE ESPERA	1	0,02%
NOVAS INSTALAÇÕES	1	0,02%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	1	0,02%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,02%
FUMANTE	1	0,02%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,02%
SEXUAL	1	0,02%
VALE VIAGEM	1	0,02%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,02%
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	1	0,02%
GRAVAÇÃO	1	0,02%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,02%
ASSÉDIO SEXUAL	1	0,02%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,02%
PISO DANIFICADO	1	0,02%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,02%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,02%



GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,02%
E-MAIL	1	0,02%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,02%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,02%
AUXÍLIO À PCD	1	0,02%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,02%
EFETIVO	1	0,02%
COBERTURA CIVIL	1	0,02%
INSTALAÇÃO	1	0,02%
UNIVERSITÁRIO	1	0,02%
USO INDEVIDO - SPV	1	0,02%
LIXEIRA	1	0,02%
Total	4051	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto





TELEFONES	6
VENDA INCORRETA	6
FALTA DE SEGURANÇA	5
MURO	5
SUPERVIA	4
ABERTURA DE PORTÃO	4
PAGAMENTO PIX	4
FECHADO	4
RÉPLICA AG ETRANSP	4
INTEGRAÇÃO	4
LÂMPADA APAGADA	4
PASSAGEM	4
FALTA DE BANHEIRO	4
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	4
REMOÇÃO DE ANIMAIS	4
SEGUNDA VIA	3
TRANSPORTE DE ANIMAL	3
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	3
AGENDAMENTO DE OBJETO	3
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3
REAJUSTE DA TARIFA	3
APLICATIVO	3
DESISTÊNCIA	3
PASSAGEM EM NÍVEL	3
ELEVADOR E RAMPA	3
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	3
ACIDENTE	3
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	3
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	3
BANHEIRO	3
AMBULANTE	2
BILHETERIA	2
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	2
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	2
PROCESSO SELETIVO	2
AR-CONDICIONADO	2
TARIFA SOCIAL	2
PASSEIO ESCOLAR	2
ELETROMÍDIA	2
PEDINTE	2
TRILHO	2
INFORMAÇÃO INCORRETA	2
CAMBISTA	2
ATOS DE VANDALISMO	2
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	2
PLATAFORMA	2
ASPECTO FÍSICO	2
CONTACTLESS	2
ASSENTO PREFERENCIAL	2
PORTA	2
PRIMEIROS SOCORROS	2
PODA DE ÁRVORE	2
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	1
VAZAMENTO EM COBERTURA	1
INDENIZAÇÃO	1
ACESSOS	1
PORTA ABERTA	1
EVENTOS SOCIAIS	1
CIRCULAR HONÓRIO X DEODORO	1
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1
USO INDEVIDO - VTE	1



CLIENTE PRESO NO TREM	# 1
FALTA DE ESCADA ROLANTE	# 1
INVESTIMENTO	# 1
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	# 1
FILA DE ESPERA	# 1
NOVAS INSTALAÇÕES	# 1
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	# 1
ACESSO NÃO LIBERADO	# 1
FUMANTE	# 1
DÉBITO INDEVIDO	# 1
SEXUAL	# 1
VALE VIAGEM	# 1
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	# 1
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	# 1
GRAVAÇÃO	# 1
PRÉ OPERACIONAL	# 1
ASSÉDIO SEXUAL	# 1
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	# 1
PISO DANIFICADO	# 1
PREÇO DA PASSAGEM	# 1
PISO E MAPA TÁTIL	# 1
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	# 1
E-MAIL	# 1
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	# 1
PLANEJE SUA VIAGEM	# 1
AUXÍLIO À PCO	# 1
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	# 1
EFETIVO	# 1
COBERTURA CIVIL	# 1
INSTALAÇÃO	# 1
UNIVERSITÁRIO	# 1
USO INDEVIDO - SPV	# 1
LUXEIRA	# 1

7.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	9	24,32%
ROUBO OU FURTO	4	10,81%
OUTROS ASSUNTOS	4	10,81%
ATENDIMENTO	3	8,11%
LÂMPADA APAGADA	3	8,11%
FALTA DE SEGURANÇA	2	5,41%
TRILHO	1	2,70%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	2,70%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	2,70%
CARRO EXCLUSIVO	1	2,70%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	2,70%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	2,70%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	2,70%
LIMPEZA	1	2,70%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	2,70%
EVASÃO DE RENDA	1	2,70%
ABERTURA DE PORTÃO	1	2,70%
FECHADO	1	2,70%
Total	37	100%



Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



7.6 Ramal Deodoro

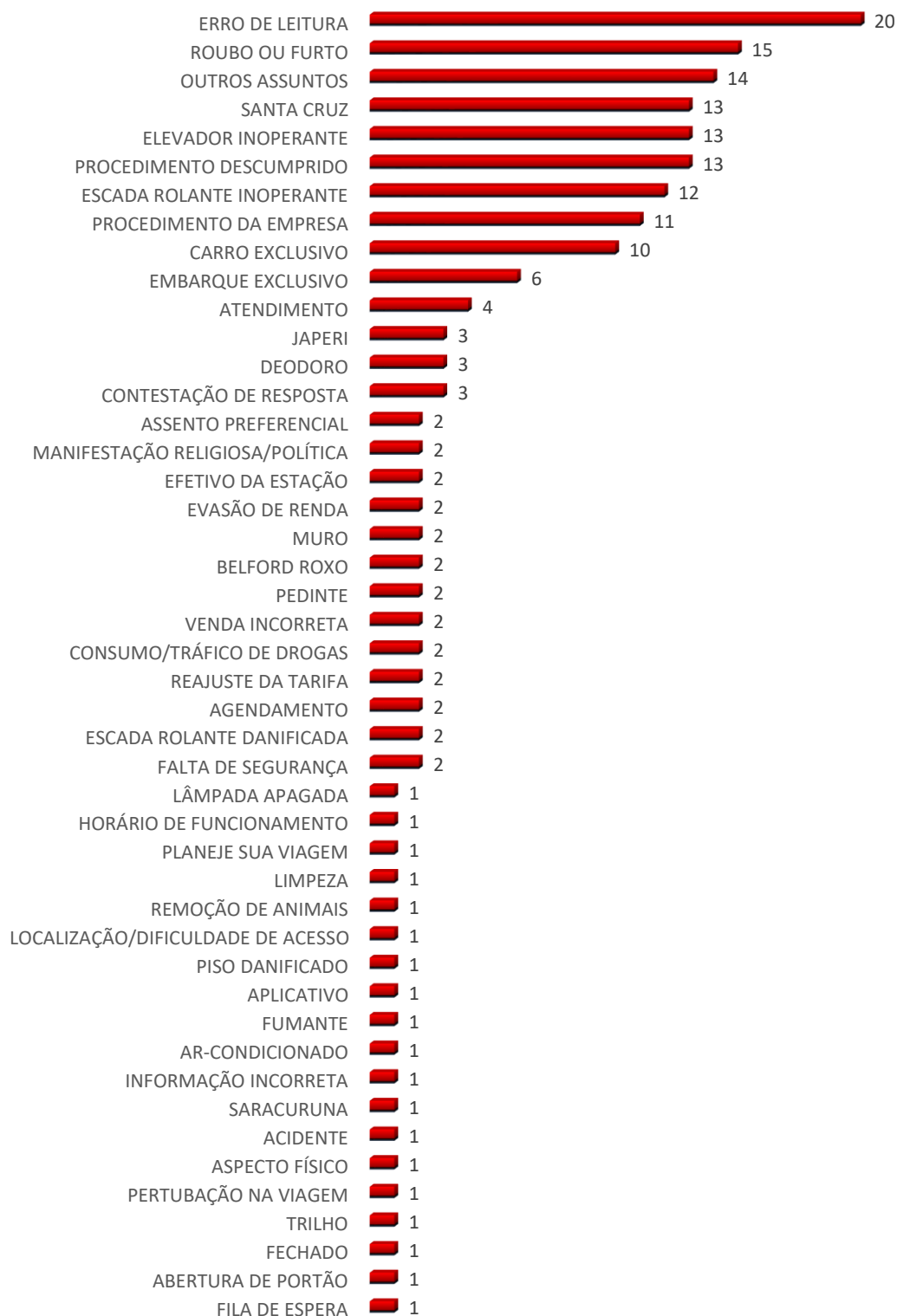
Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	20	10,81%
ROUBO OU FURTO	15	8,11%
OUTROS ASSUNTOS	14	7,57%
SANTA CRUZ	13	7,03%
ELEVADOR INOPERANTE	13	7,03%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	13	7,03%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	12	6,49%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	11	5,95%
CARRO EXCLUSIVO	10	5,41%
EMBARQUE EXCLUSIVO	6	3,24%
ATENDIMENTO	4	2,16%
JAPERI	3	1,62%
DEODORO	3	1,62%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	3	1,62%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	1,08%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	1,08%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	1,08%
EVASÃO DE RENDA	2	1,08%
MURO	2	1,08%
BELFORD ROXO	2	1,08%
PEDINTE	2	1,08%



VENDA INCORRETA	2	1,08%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	1,08%
REAJUSTE DA TARIFA	2	1,08%
AGENDAMENTO	2	1,08%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	2	1,08%
FALTA DE SEGURANÇA	2	1,08%
LÂMPADA APAGADA	1	0,54%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,54%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,54%
LIMPEZA	1	0,54%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	0,54%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,54%
PISO DANIFICADO	1	0,54%
APLICATIVO	1	0,54%
FUMANTE	1	0,54%
AR-CONDICIONADO	1	0,54%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,54%
SARACURUNA	1	0,54%
ACIDENTE	1	0,54%
ASPECTO FÍSICO	1	0,54%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,54%
TRILHO	1	0,54%
FECHADO	1	0,54%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,54%
FILA DE ESPERA	1	0,54%
Total	185	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





7.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	50,00%
LIMPEZA	1	25,00%
GUAPIMIRIM	1	25,00%
Total	4	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto

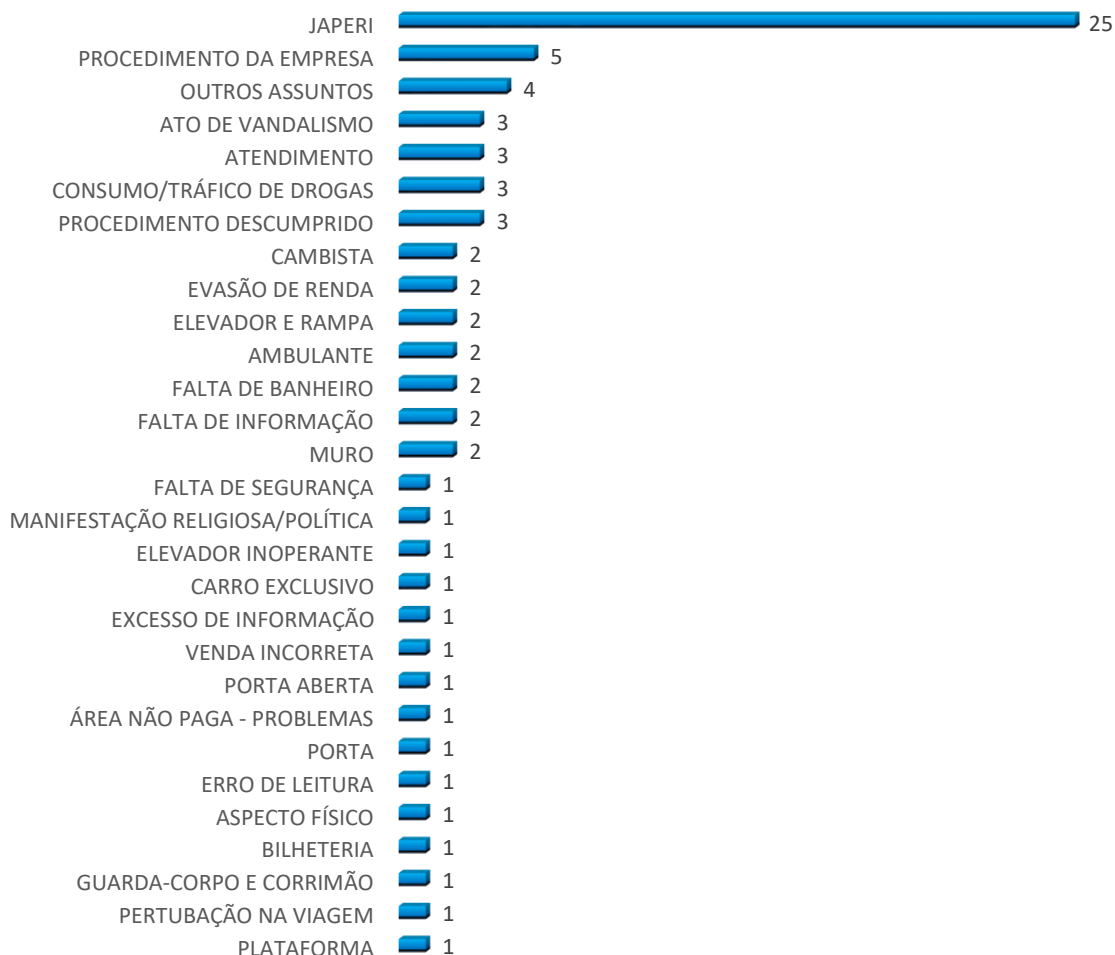


7.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	25	33,33%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	6,67%
OUTROS ASSUNTOS	4	5,33%
ATO DE VANDALISMO	3	4,00%
ATENDIMENTO	3	4,00%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3	4,00%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	4,00%
CAMBISTA	2	2,67%
EVASÃO DE RENDA	2	2,67%
ELEVADOR E RAMPA	2	2,67%
AMBULANTE	2	2,67%
FALTA DE BANHEIRO	2	2,67%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	2,67%
MURO	2	2,67%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,33%
MANIFESTAÇÃO		
RELIGIOSA/POLÍTICA	1	1,33%
ELEVADOR INOPERANTE	1	1,33%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,33%
EXCESSO DE INFORMAÇÃO	1	1,33%
VENDA INCORRETA	1	1,33%
PORTA ABERTA	1	1,33%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	1,33%
PORTA	1	1,33%
ERRO DE LEITURA	1	1,33%
ASPECTO FÍSICO	1	1,33%
BILHETERIA	1	1,33%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	1,33%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,33%
PLATAFORMA	1	1,33%
Total	75	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



7.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	2	50,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	25,00%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	25,00%
Total	4	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



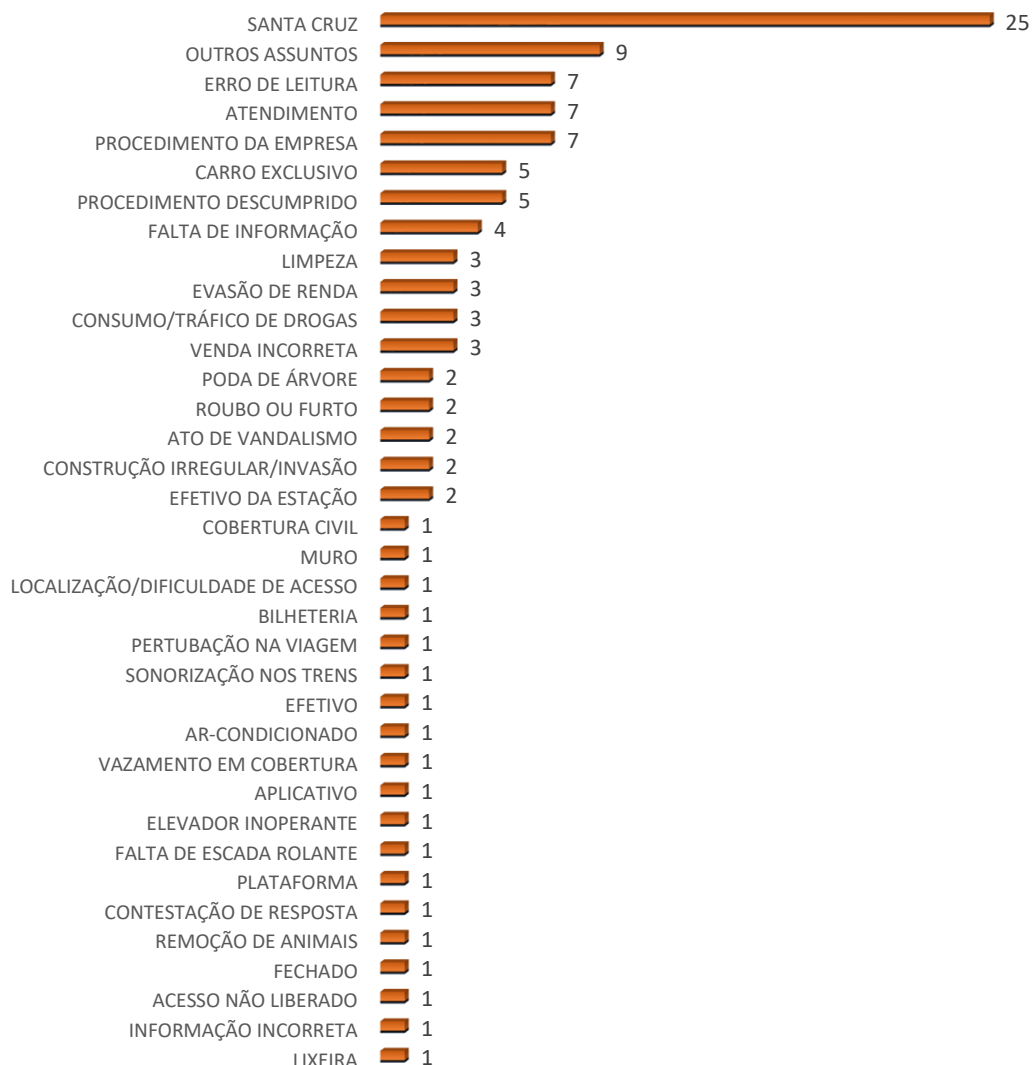


7.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	25	22,73%
OUTROS ASSUNTOS	9	8,18%
ERRO DE LEITURA	7	6,36%
ATENDIMENTO	7	6,36%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	7	6,36%
CARRO EXCLUSIVO	5	4,55%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	4,55%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	3,64%
LIMPEZA	3	2,73%
EVASÃO DE RENDA	3	2,73%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3	2,73%
VENDA INCORRETA	3	2,73%
PODA DE ÁRVORE	2	1,82%
ROUBO OU FURTO	2	1,82%
ATO DE VANDALISMO	2	1,82%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2	1,82%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	1,82%
COBERTURA CIVIL	1	0,91%
MURO	1	0,91%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,91%
BILHETERIA	1	0,91%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,91%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,91%
EFETIVO	1	0,91%
AR-CONDICIONADO	1	0,91%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,91%
APLICATIVO	1	0,91%
ELEVADOR INOPERANTE	1	0,91%
FALTA DE ESCADA ROLANTE	1	0,91%
PLATAFORMA	1	0,91%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	0,91%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	0,91%
FECHADO	1	0,91%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,91%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,91%
LIXEIRA	1	0,91%
Total	110	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



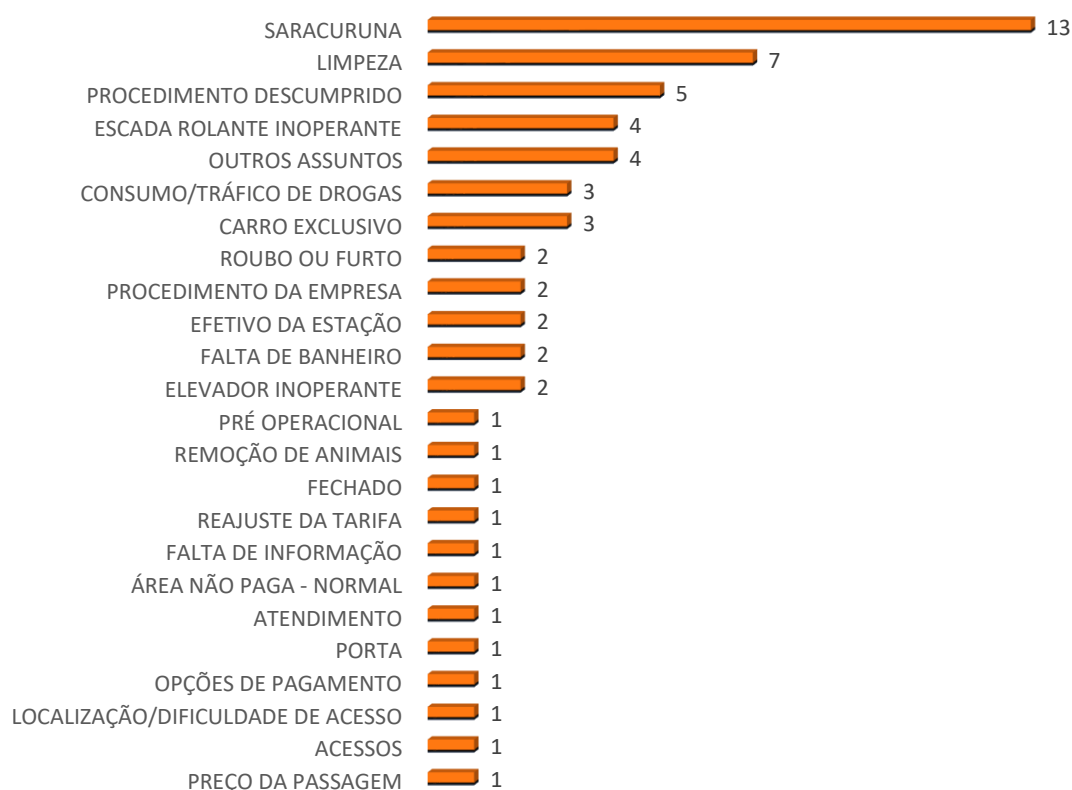
7.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	13	21,31%
LIMPEZA	7	11,48%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	8,20%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	4	6,56%
OUTROS ASSUNTOS	4	6,56%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3	4,92%
CARRO EXCLUSIVO	3	4,92%
ROUBO OU FURTO	2	3,28%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	3,28%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	3,28%
FALTA DE BANHEIRO	2	3,28%
ELEVADOR INOPERANTE	2	3,28%



PRÉ OPERACIONAL	1	1,64%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	1,64%
FECHADO	1	1,64%
REAJUSTE DA TARIFA	1	1,64%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	1,64%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	1,64%
ATENDIMENTO	1	1,64%
PORTA	1	1,64%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	1,64%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	1,64%
ACESSOS	1	1,64%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,64%
Total	61	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



7.10 Ramal Vila Inhomirim

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



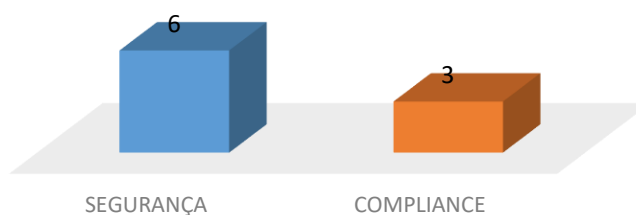
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



7.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	6	66,67%
COMPLIANCE	3	33,33%
Total	9	100%

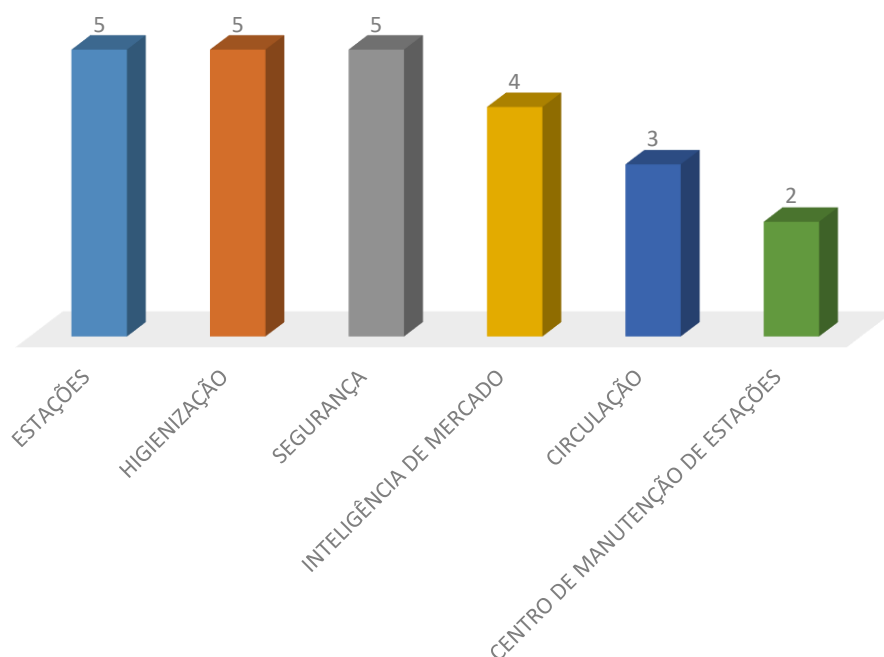
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
ESTAÇÕES	5	20,83%
HIGIENIZAÇÃO	5	20,83%
SEGURANÇA	5	20,83%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	4	16,67%
CIRCULAÇÃO	3	12,50%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	8,33%
Total	24	100%



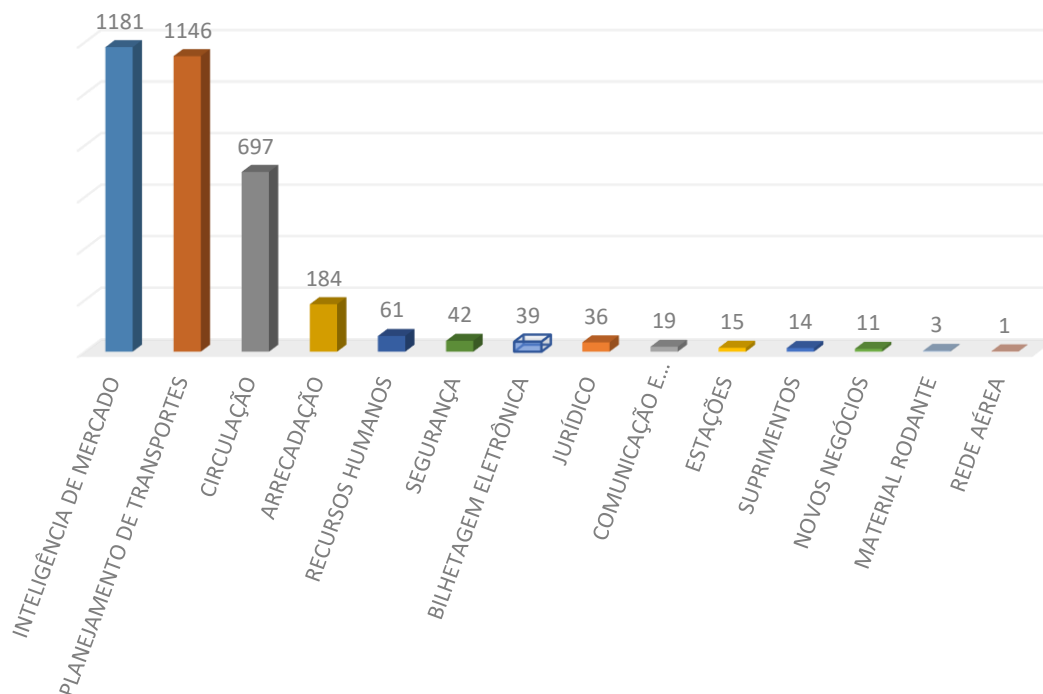
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1181	34,24%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1146	33,23%
CIRCULAÇÃO	697	20,21%
ARRECADAÇÃO	184	5,33%
RECURSOS HUMANOS	61	1,77%
SEGURANÇA	42	1,22%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	39	1,13%
JURÍDICO	36	1,04%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	19	0,55%
ESTAÇÕES	15	0,43%
SUPRIMENTOS	14	0,41%
NOVOS NEGÓCIOS	11	0,32%
MATERIAL RODANTE	3	0,09%
REDE AÉREA	1	0,03%
Total	3449	100%



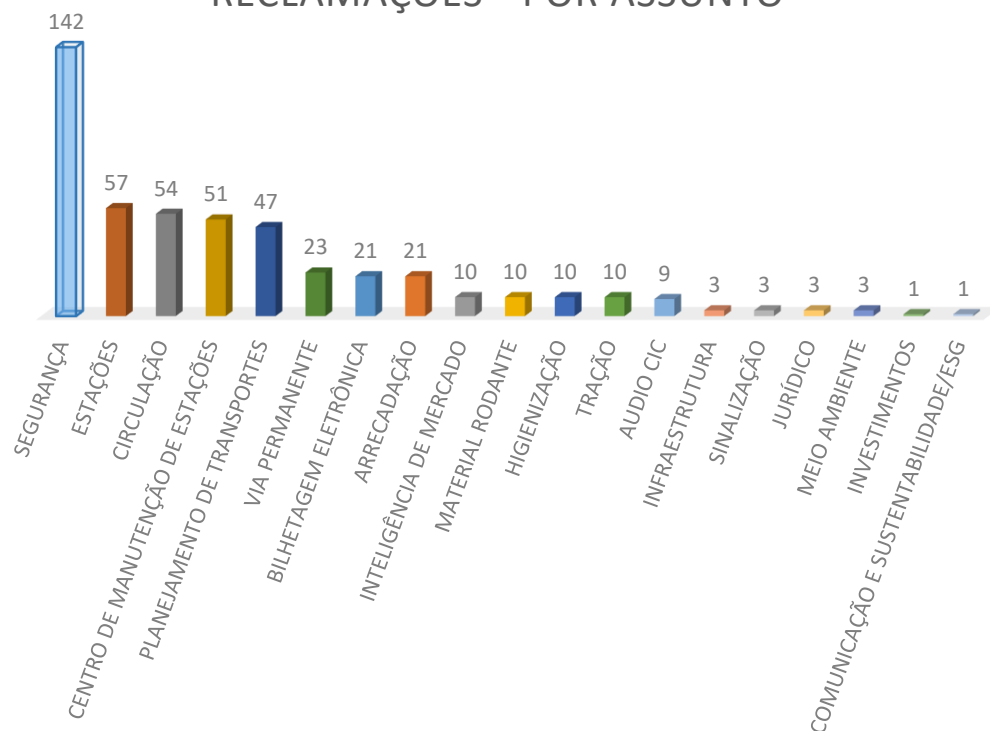
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	142	29,65%
ESTAÇÕES	57	11,90%
CIRCULAÇÃO	54	11,27%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	51	10,65%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	47	9,81%
VIA PERMANENTE	23	4,80%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	21	4,38%
ARRECADAÇÃO	21	4,38%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	10	2,09%
MATERIAL RODANTE	10	2,09%
HIGIENIZAÇÃO	10	2,09%
TRAÇÃO	10	2,09%
AUDIO CIC	9	1,88%
INFRAESTRUTURA	3	0,63%
SINALIZAÇÃO	3	0,63%
JURÍDICO	3	0,63%
MEIO AMBIENTE	3	0,63%
INVESTIMENTOS	1	0,21%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	1	0,21%
Total	479	100%



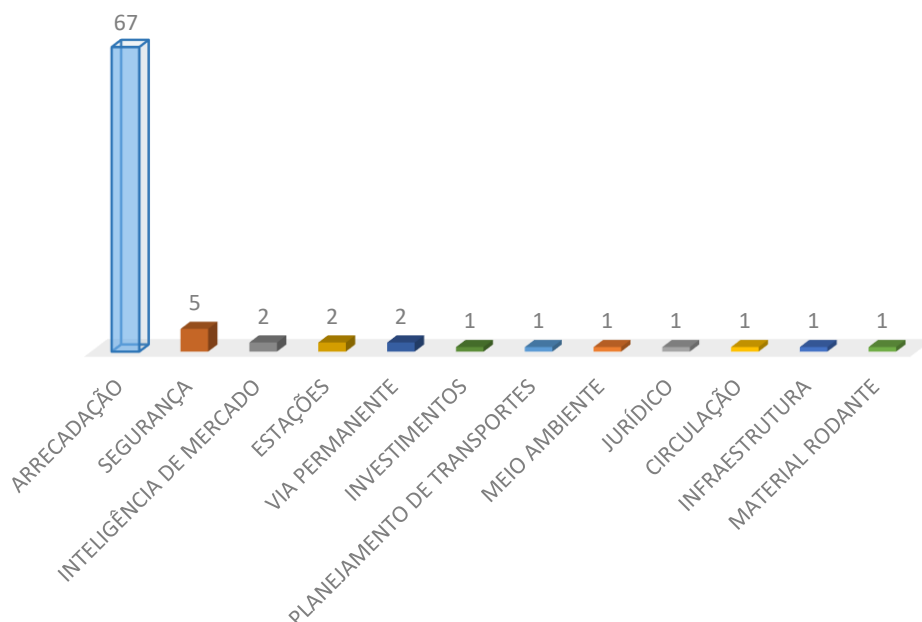
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	67	78,82%
SEGURANÇA	5	5,88%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	2,35%
ESTAÇÕES	2	2,35%
VIA PERMANENTE	2	2,35%
INVESTIMENTOS	1	1,18%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	1,18%
MEIO AMBIENTE	1	1,18%
JURÍDICO	1	1,18%
CIRCULAÇÃO	1	1,18%
INFRAESTRUTURA	1	1,18%
MATERIAL RODANTE	1	1,18%
Total	85	100%

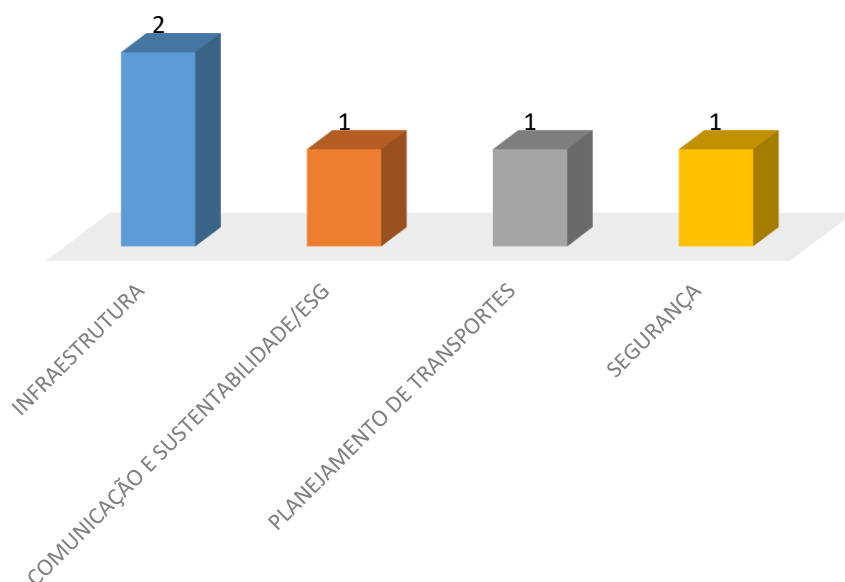


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
INFRAESTRUTURA	2	40,00%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	1	20,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	20,00%
SEGURANÇA	1	20,00%
Total	5	100%

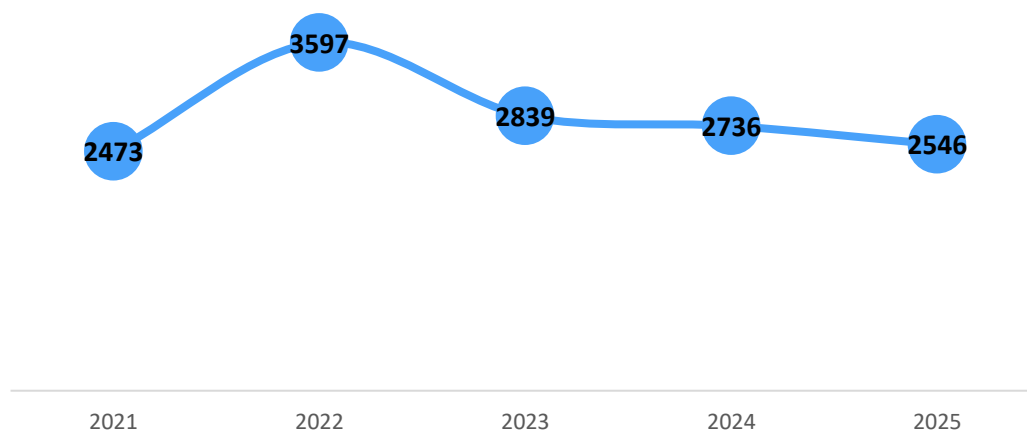
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



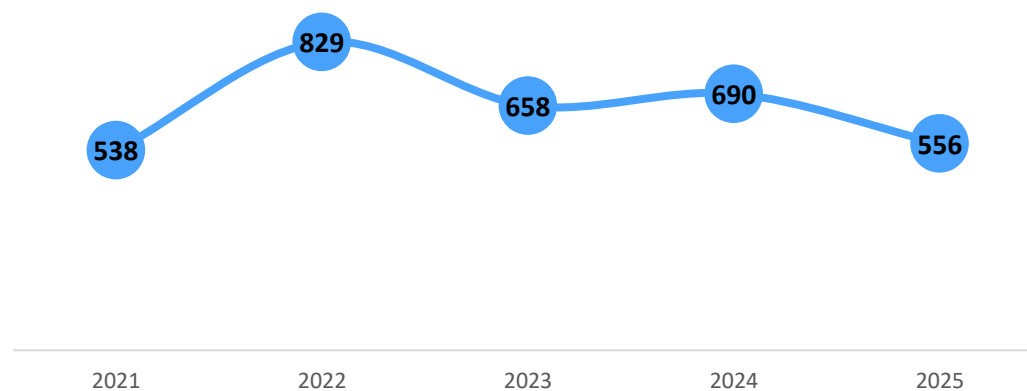


8 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

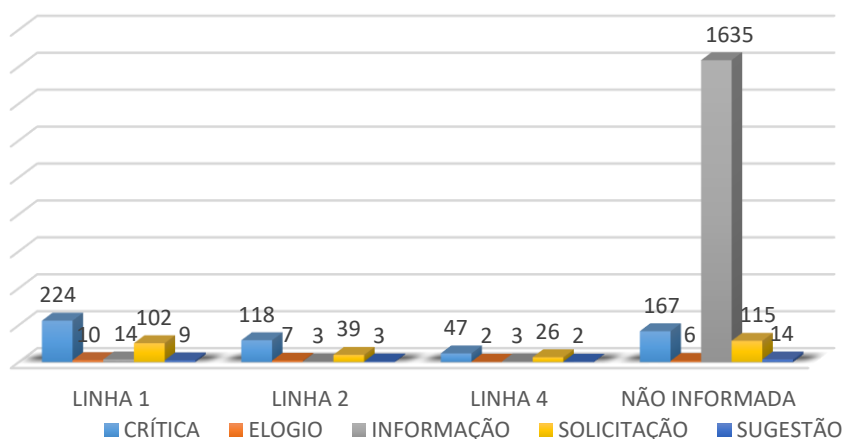


8.1 Manifestações por Linha e Tipo

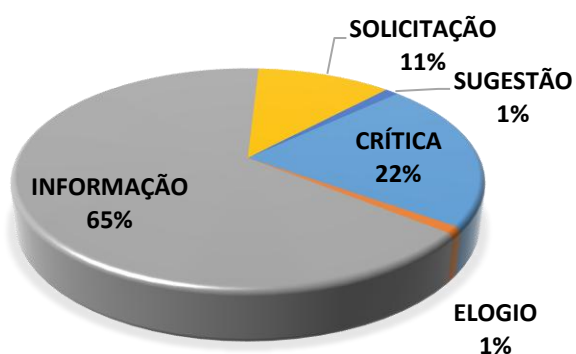
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	224	118	47	167	556	21,84%
ELOGIO	10	7	2	6	25	0,98%
INFORMAÇÃO	14	3	3	1635	1655	65,00%
SOLICITAÇÃO	102	39	26	115	282	11,08%
SUGESTÃO	9	3	2	14	28	1,10%
Total	359	170	80	1937	2546	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



8.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	312	12,80%
RH	211	8,66%
OBJETO PERDIDO	139	5,70%
CARTÃO VISA	102	4,19%
CARTÃO MASTER	81	3,32%
MAIORES DE 65 ANOS	81	3,32%
GIRO (APP E SITE)	75	3,08%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	73	3,00%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	68	2,79%
SALDO	64	2,63%
GRATUIDADE ESTUDANTE	63	2,59%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	63	2,59%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	59	2,42%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	59	2,42%
Gratuidade	57	2,34%
FUNCIONAMENTO	57	2,34%



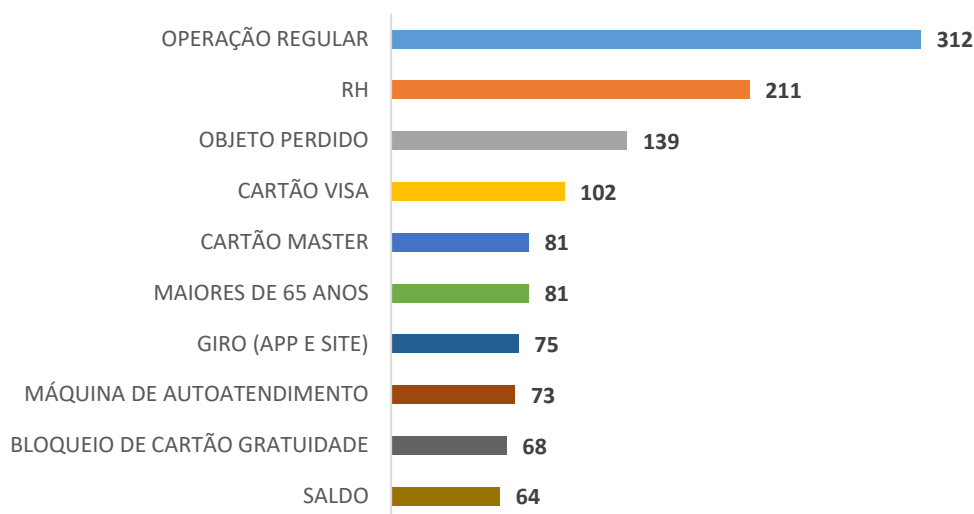
Protocolo em Andamento - Novo contato	53	2,17%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	52	2,13%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	46	1,89%
Resposta Protocolo Finalizado	45	1,85%
INTEGRAÇÃO	41	1,68%
Resposta Protocolo Aberto - Dentro do Prazo	40	1,64%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	39	1,60%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	35	1,44%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	34	1,40%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	31	1,27%
GERAL	28	1,15%
GIRO - PARCERIAS	27	1,11%
CARTEIRA DIGITAL	22	0,90%
TARIFA SOCIAL	20	0,82%
JOGOS E EVENTOS	16	0,66%
ACHADOS E PERDIDOS	15	0,62%
ATENDIMENTO DO SAC	14	0,57%
LOJAS E QUIOSQUES	14	0,57%
CARTÕES METRÔRIO	13	0,53%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	12	0,49%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	12	0,49%
PALCO CARIOCA	11	0,45%
ESTRUTURA	11	0,45%
DANOS AO CLIENTE	11	0,45%
DÚVIDAS	10	0,41%
COMUNICAÇÃO SONORA	10	0,41%
PARCERIAS	9	0,37%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	9	0,37%
Erro na Utilização	8	0,33%
FORNECEDOR METRÔRIO	8	0,33%
APOIO CLIENTE	8	0,33%
CARTÃO ELO	8	0,33%
EVENTOS / PARCERIAS	8	0,33%
INFORMAÇÕES GERAIS	8	0,33%
FUNCIONALIDADES	7	0,29%
TARIFA METRÔRIO	6	0,25%
Resposta Protocolo Aberto - Fora do Prazo	6	0,25%
CARTÃO PRÉ-PAGO	6	0,25%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	0,25%
GIRO	5	0,21%
CADASTRO	5	0,21%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	5	0,21%
COMUNICAÇÃO VISUAL	5	0,21%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	5	0,21%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	5	0,21%
BICICLETÁRIO	5	0,21%
CARTÃO UNITÁRIO	4	0,16%



OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	4	0,16%
SUGESTÃO	4	0,16%
ASSALTOS E FURTOS	4	0,16%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	4	0,16%
CARTÃO GIRO	4	0,16%
POSTO DE GRATUIDADE	3	0,12%
COMERCIAL	3	0,12%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	3	0,12%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	2	0,08%
Atendimento Espaço Do Cliente	2	0,08%
PROTEÇÃO DE DADOS	2	0,08%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	2	0,08%
ATENDIMENTO CHAT	2	0,08%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,08%
IMPrensa	2	0,08%
REGULATÓRIO	2	0,08%
SITE	2	0,08%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,08%
BILHETE UNITÁRIO	2	0,08%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,08%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	0,08%
CASHBACK 30%	1	0,04%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,04%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
CASHBACK 15%	1	0,04%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,04%
APLICATIVO	1	0,04%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,04%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	1	0,04%
BANHEIROS	1	0,04%
PROPOSTA DE PARCERIA	1	0,04%
Estorno De Recarga	1	0,04%
BOAS PRÁTICAS	1	0,04%
PROMOÇÕES	1	0,04%
WI-FI	1	0,04%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	0,04%
EMISSION DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,04%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	1	0,04%
BILHETERIA	1	0,04%
RECARGA	1	0,04%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,04%
NÃO INFORMADO		0,00%
Total	2437	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



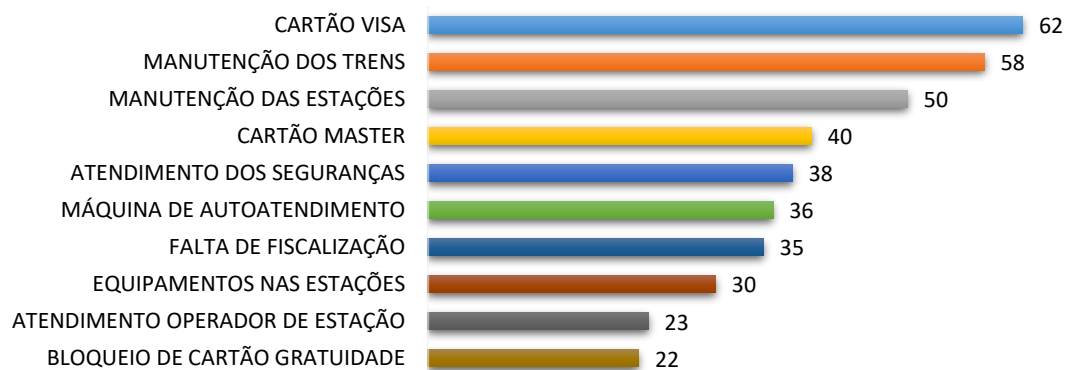
8.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO VISA	62	11,15%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	58	10,43%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	50	8,99%
CARTÃO MASTER	40	7,19%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	38	6,83%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	36	6,47%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	35	6,29%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	30	5,40%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	23	4,14%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	22	3,96%
GIRO (APP E SITE)	21	3,78%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	20	3,60%
GIRO - PARCERIAS	16	2,88%
CARTEIRA DIGITAL	13	2,34%
CARTÕES METRÔRIO	12	2,16%
COMUNICAÇÃO SONORA	9	1,62%
ESTRUTURA	8	1,44%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	1,08%
GIRO	5	0,90%
ASSALTOS E FURTOS	4	0,72%
ATENDIMENTO DO SAC	4	0,72%
FUNCIONALIDADES	3	0,54%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,54%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	0,54%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	3	0,54%
OPERAÇÃO REGULAR	3	0,54%
BICICLETÁRIO	3	0,54%



INTEGRAÇÃO	3	0,54%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	0,36%
APOIO CLIENTE	2	0,36%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,36%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2	0,36%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,18%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,18%
CASHBACK 15%	1	0,18%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,18%
SITE	1	0,18%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,18%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,18%
MAIORES DE 65 ANOS	1	0,18%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,18%
Atendimento Espaço Do Cliente	1	0,18%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,18%
PALCO CARIOCA	1	0,18%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,18%
CARTÃO ELO	1	0,18%
BOAS PRÁTICAS	1	0,18%
Total	556	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



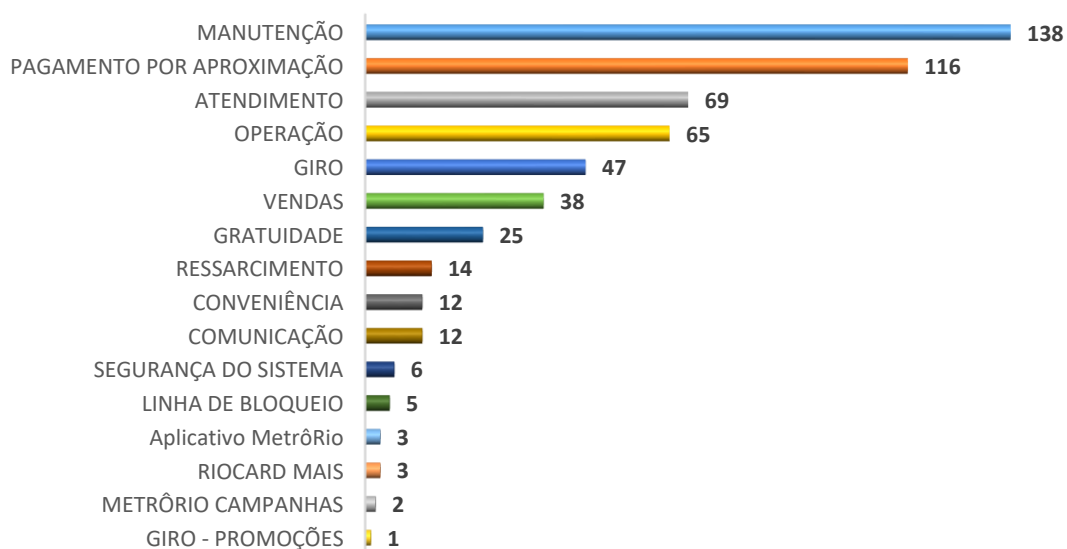
8.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	138	24,82%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	116	20,86%
ATENDIMENTO	69	12,41%
OPERAÇÃO	65	11,69%
GIRO	47	8,45%
VENDAS	38	6,83%
GRATUIDADE	25	4,50%
RESSARCIMENTO	14	2,52%
CONVENIÊNCIA	12	2,16%
COMUNICAÇÃO	12	2,16%



SEGURANÇA DO SISTEMA	6	1,08%
LINHA DE BLOQUEIO	5	0,90%
Aplicativo MetrôRio	3	0,54%
RIOCARD MAIS	3	0,54%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,36%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,18%
Total	556	100,00%

Motivo das Reclamações

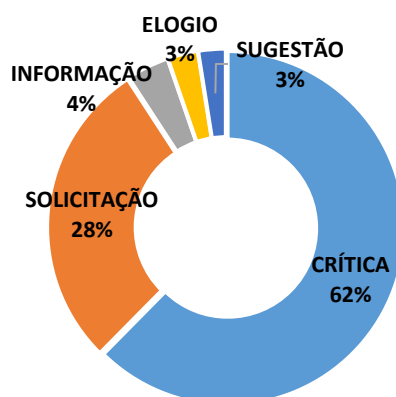


8.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	224	62,40%
SOLICITAÇÃO	102	28,41%
INFORMAÇÃO	14	3,90%
ELOGIO	10	2,79%
SUGESTÃO	9	2,51%
Total	359	100,00%



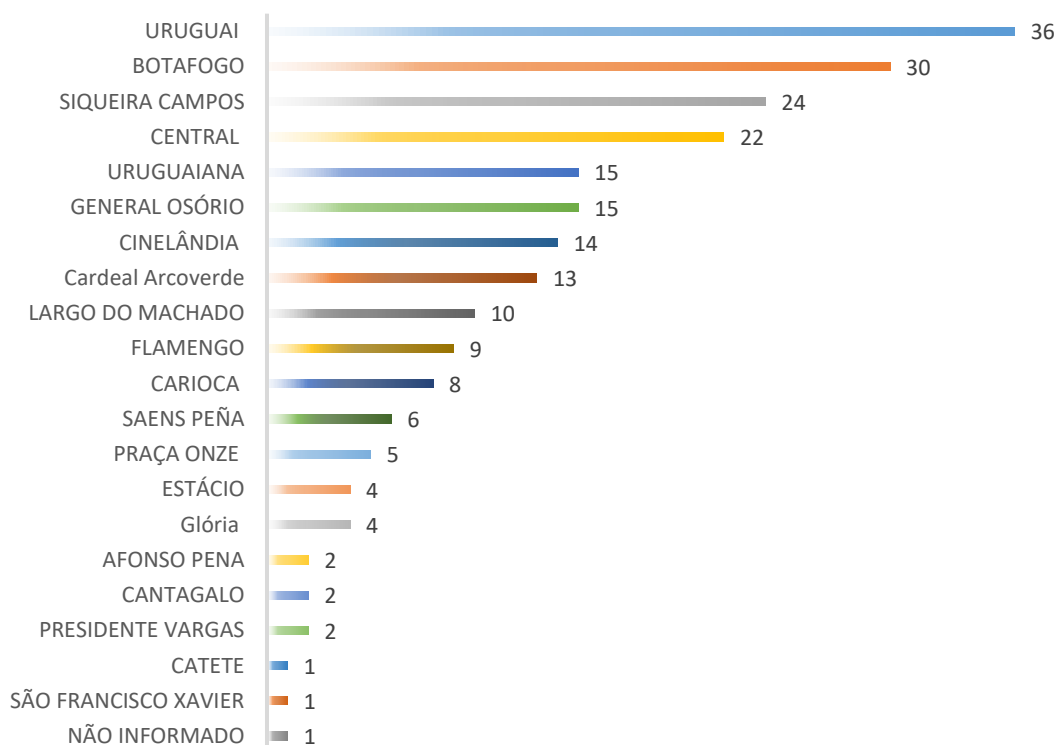
Tipo de Manifestação - Linha 1



Estação	Reclamações	%
URUGUAI	36	16,07%
BOTAFOGO	30	13,39%
SIQUEIRA CAMPOS	24	10,71%
CENTRAL	22	9,82%
URUGUAIANA	15	6,70%
GENERAL OSÓRIO	15	6,70%
CINELÂNDIA	14	6,25%
Cardeal Arcoverde	13	5,80%
LARGO DO MACHADO	10	4,46%
FLAMENGO	9	4,02%
CARIOCA	8	3,57%
SAENS PEÑA	6	2,68%
PRAÇA ONZE	5	2,23%
ESTÁCIO	4	1,79%
Glória	4	1,79%
AFONSO PENA	2	0,89%
CANTAGALO	2	0,89%
PRESIDENTE VARGAS	2	0,89%
CATETE	1	0,45%
SÃO FRANCISCO XAVIER	1	0,45%
NÃO INFORMADO	1	0,45%
Total	224	100,00%



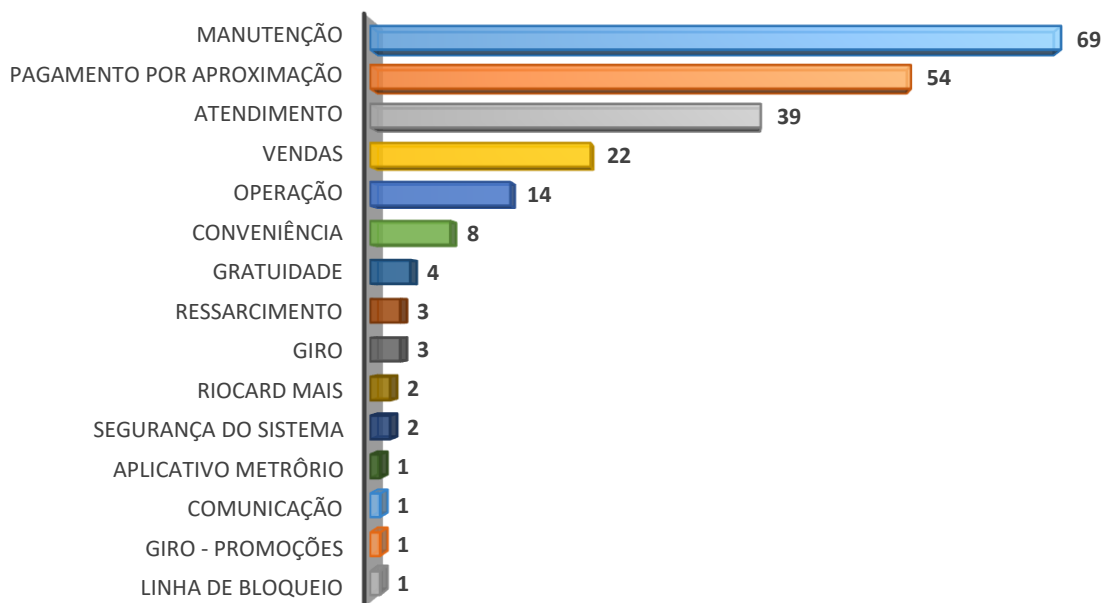
RECLAMAÇÕES SETEMBRO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	69	30,80%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	54	24,11%
ATENDIMENTO	39	17,41%
VENDAS	22	9,82%
OPERAÇÃO	14	6,25%
CONVENIÊNCIA	8	3,57%
GRATUIDADE	4	1,79%
RESSARCIMENTO	3	1,34%
GIRO	3	1,34%
RIOCARD MAIS	2	0,89%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,89%
Aplicativo MetrôRio	1	0,45%
COMUNICAÇÃO	1	0,45%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,45%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,45%
Total	224	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por motivo

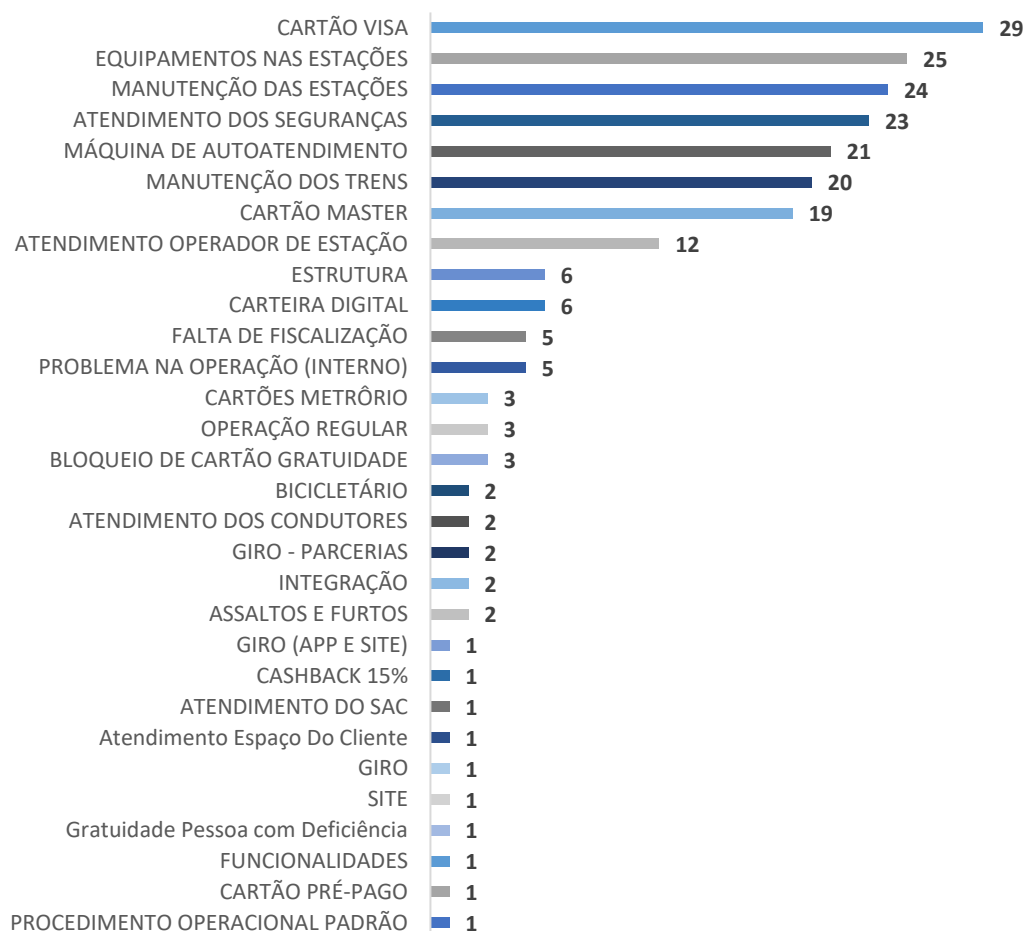


Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	29	12,95%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	25	11,16%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	24	10,71%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	23	10,27%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	21	9,38%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	20	8,93%
CARTÃO MASTER	19	8,48%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	12	5,36%
ESTRUTURA	6	2,68%
CARTEIRA DIGITAL	6	2,68%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	2,23%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	2,23%
CARTÕES METRÔRIO	3	1,34%
OPERAÇÃO REGULAR	3	1,34%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	3	1,34%
BICICLETÁRIO	2	0,89%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,89%
GIRO - PARCERIAS	2	0,89%
INTEGRAÇÃO	2	0,89%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,89%
GIRO (APP E SITE)	1	0,45%
CASHBACK 15%	1	0,45%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,45%
Atendimento Espaço Do Cliente	1	0,45%
GIRO	1	0,45%
SITE	1	0,45%



Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,45%
FUNCIONALIDADES	1	0,45%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,45%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,45%
Total	224	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	10	1
Total	10	100%

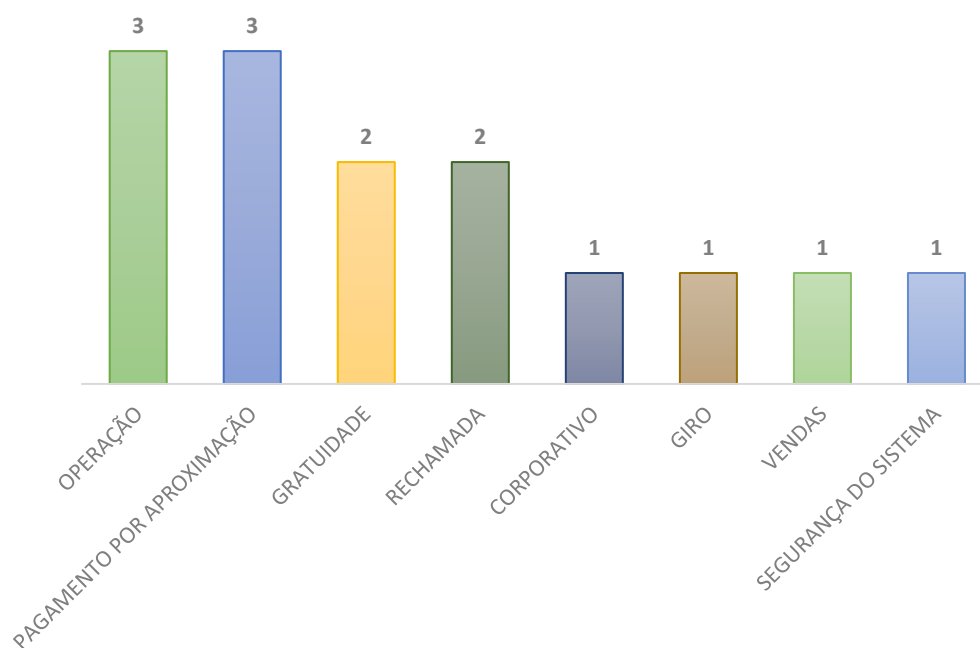
Elogios - Linha 1





Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	3	21,43%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	3	21,43%
GRATUIDADE	2	14,29%
RECHAMADA	2	14,29%
CORPORATIVO	1	7,14%
GIRO	1	7,14%
VENDAS	1	7,14%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	7,14%
Total	14	100,00%

Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	85	83,33%
OPERAÇÃO	4	3,92%
RESSARCIMENTO	3	2,94%
METRÔRIO	3	2,94%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,96%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,96%
GRATUIDADE	1	0,98%
CORPORATIVO	1	0,98%
GIRO - PARCERIAS	1	0,98%
Total	102	100,00%



Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	4	44,44%
CONVENIÊNCIA	4	44,44%
METRÔRIO	1	11,11%
Total	9	100,00%

Sugestões - Linha 1

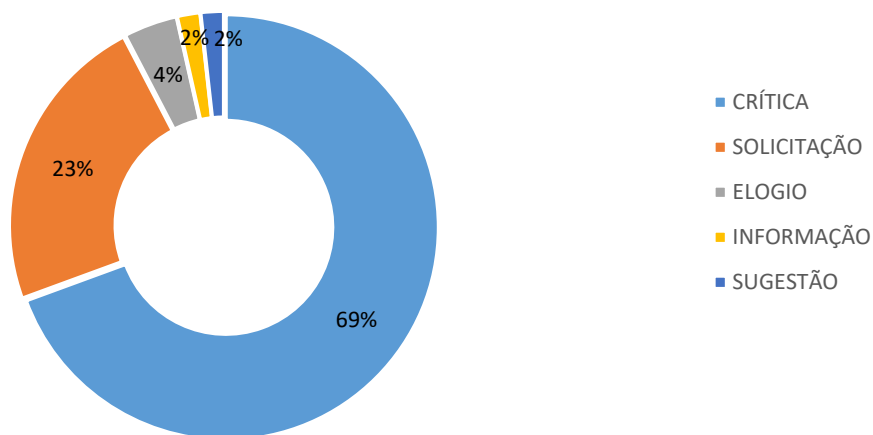


8.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	118	69,41%
SOLICITAÇÃO	39	22,94%
ELOGIO	7	4,12%
INFORMAÇÃO	3	1,76%
SUGESTÃO	3	1,76%
Total	170	100,00%



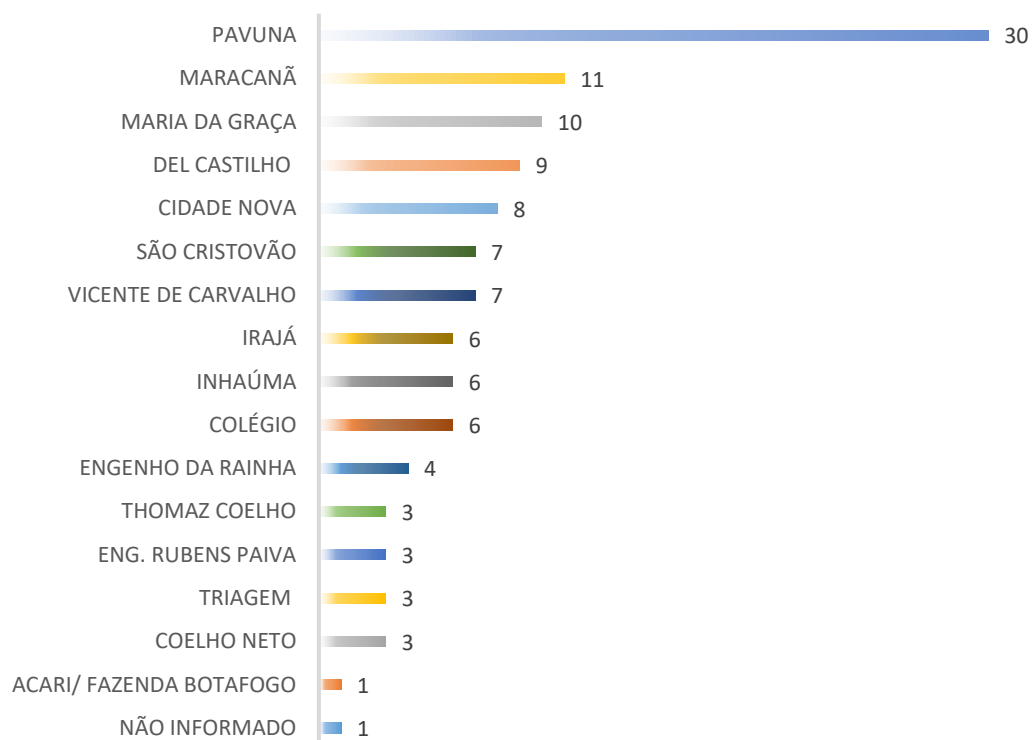
Tipo de manifestação - Linha 2



Estação	Reclamações	%
PAVUNA	30	25,42%
MARACANÃ	11	9,32%
MARIA DA GRAÇA	10	8,47%
DEL CASTILHO	9	7,63%
CIDADE NOVA	8	6,78%
VICENTE DE CARVALHO	7	5,93%
SÃO CRISTOVÃO	7	5,93%
COLÉGIO	6	5,08%
INHAÚMA	6	5,08%
IRAJÁ	6	5,08%
ENGENHO DA RAINHA	4	3,39%
COELHO NETO	3	2,54%
TRIAGEM	3	2,54%
ENG. RUBENS PAIVA	3	2,54%
THOMAZ COELHO	3	2,54%
NÃO INFORMADO	1	0,85%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	1	0,85%
Total	118	100,00%



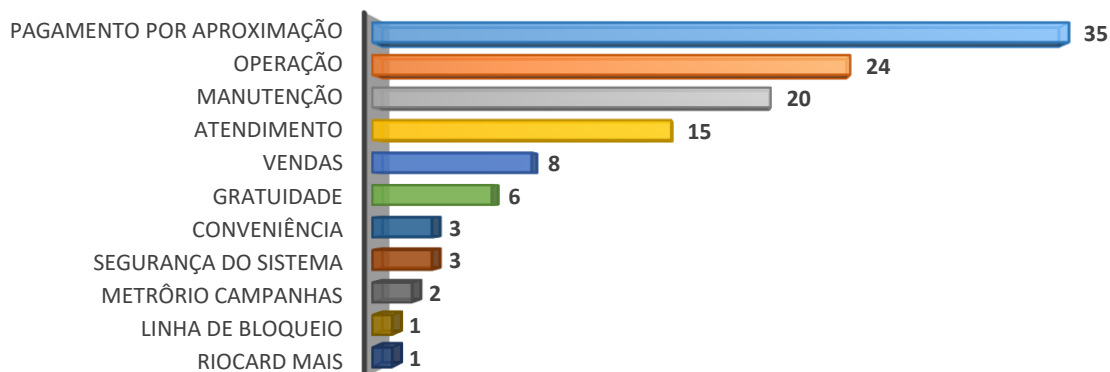
RECLAMAÇÕES SETEMBRO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	35	29,66%
OPERAÇÃO	24	20,34%
MANUTENÇÃO	20	16,95%
ATENDIMENTO	15	12,71%
VENDAS	8	6,78%
GRATUIDADE	6	5,08%
CONVENIÊNCIA	3	2,54%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	2,54%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	1,69%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,85%
RIOCARD MAIS	1	0,85%
Total	118	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	20	16,95%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	15	12,71%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	12	10,17%
CARTÃO MASTER	10	8,47%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	9	7,63%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	8	6,78%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	8	6,78%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	6	5,08%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	6	5,08%
CARTEIRA DIGITAL	4	3,39%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	4	3,39%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	3	2,54%
ESTRUTURA	2	1,69%
ASSALTOS E FURTOS	2	1,69%
BOAS PRÁTICAS	1	0,85%
CARTÃO ELO	1	0,85%
GIRO	1	0,85%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	1	0,85%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,85%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,85%
APOIO CLIENTE	1	0,85%
INTEGRAÇÃO	1	0,85%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,85%
Total	118	100,00%

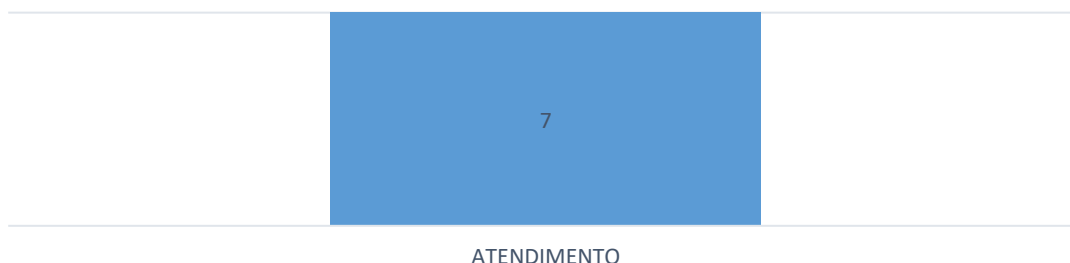


Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	7	100%
Total	7	100%

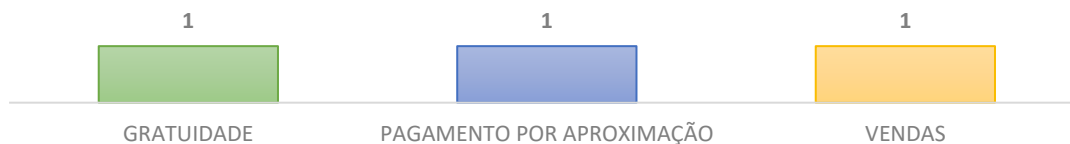
Elogios - Linha 2



Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	1	33,33%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	1	33,33%
VENDAS	1	33,33%
Total	3	100,00%

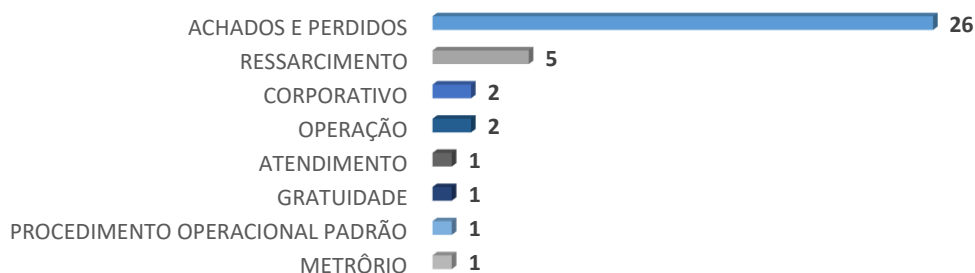


Informações - Linha 2



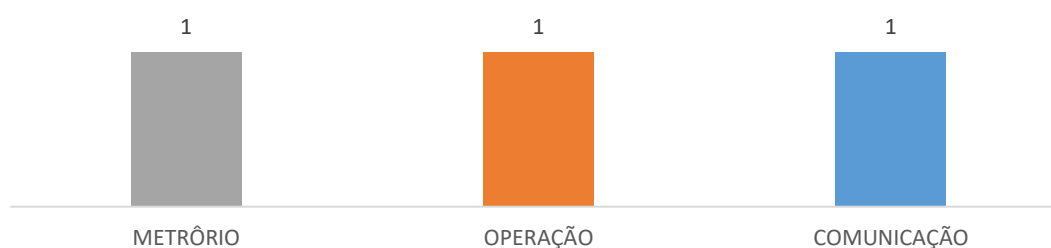
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	26	66,67%
RESSARCIMENTO	5	12,82%
CORPORATIVO	2	5,13%
OPERAÇÃO	2	5,13%
ATENDIMENTO	1	2,56%
GRATUIDADE	1	2,56%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	2,56%
METRÔRIO	1	2,56%
Total	39	100,00%

Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	33,33%
OPERAÇÃO	1	33,33%
METRÔRIO	1	33,33%
Total	3	100,00%

Sugestões - Linha 2

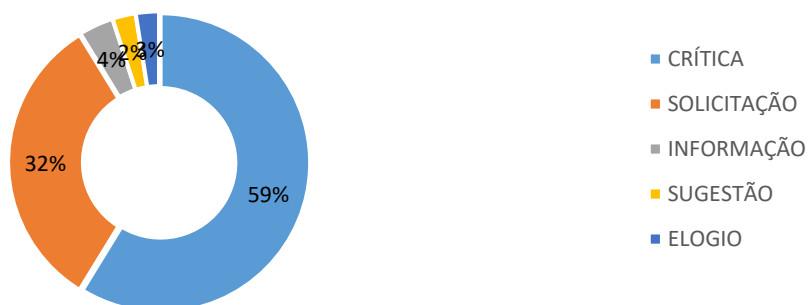




8.7 Manifestações Linha 4

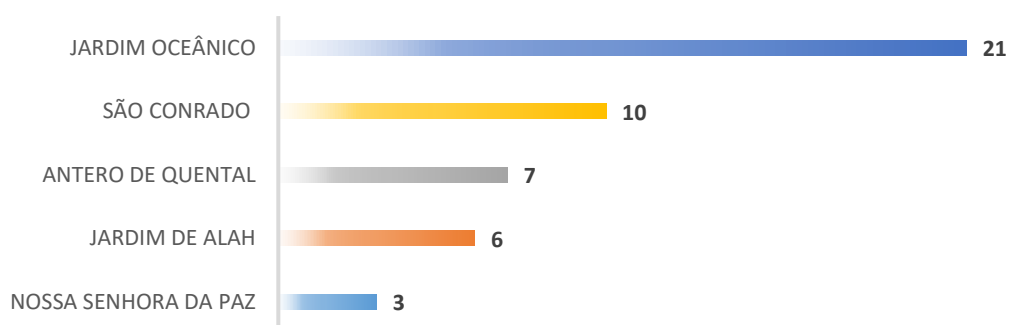
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	47	58,75%
SOLICITAÇÃO	26	32,50%
INFORMAÇÃO	3	3,75%
SUGESTÃO	2	2,50%
ELOGIO	2	2,50%
Total	80	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 4



Estação	Reclamações	%
JARDIM OCEÂNICO	21	44,68%
SÃO CONRADO	10	21,28%
ANTERO DE QUENTAL	7	14,89%
JARDIM DE ALAH	6	12,77%
NOSSA SENHORA DA PAZ	3	6,38%
Total	47	100,00%

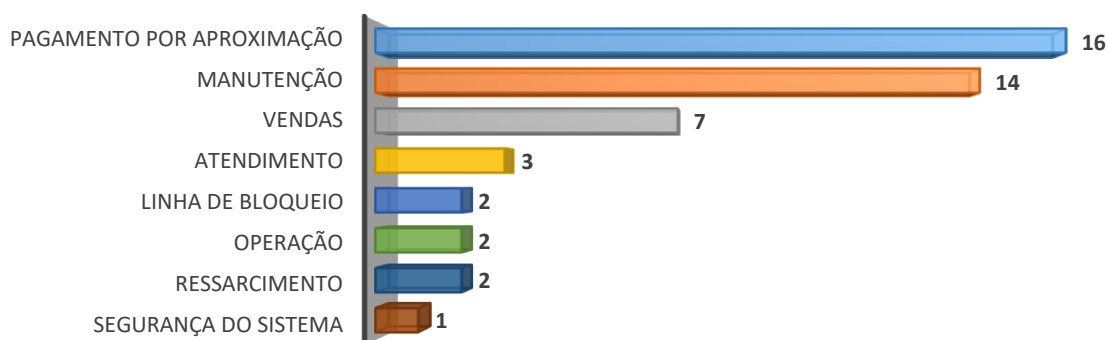
RECLAMAÇÕES SETEMBRO 2025 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	16	34,04%
MANUTENÇÃO	14	29,79%
VENDAS	7	14,89%
ATENDIMENTO	3	6,38%
LINHA DE BLOQUEIO	2	4,26%
OPERAÇÃO	2	4,26%
RESSARCIMENTO	2	4,26%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	2,13%
Total	47	100,00%

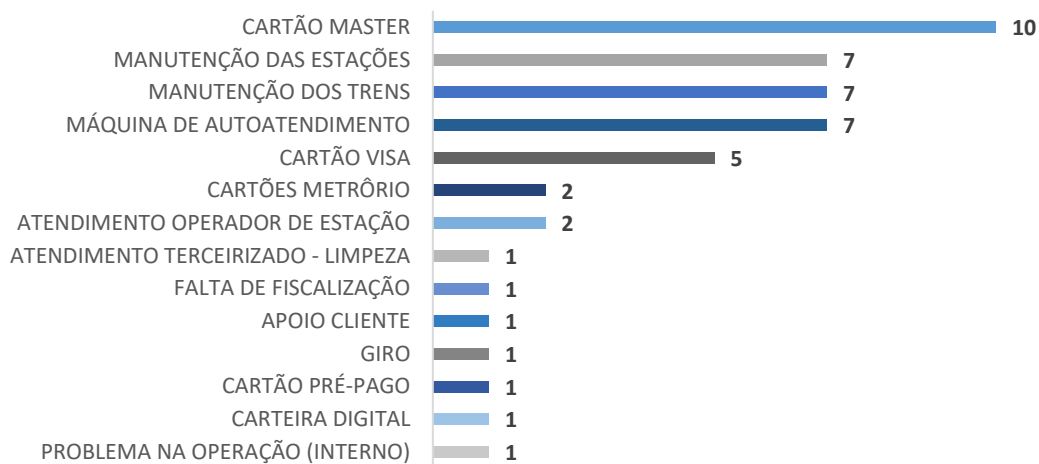
Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO MASTER	10	21,28%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	7	14,89%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	7	14,89%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	7	14,89%
CARTÃO VISA	5	10,64%
CARTÕES METRÔRIO	2	4,26%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	2	4,26%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	2,13%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	2,13%
APOIO CLIENTE	1	2,13%
GIRO	1	2,13%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	2,13%
CARTEIRA DIGITAL	1	2,13%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	2,13%
Total	47	100,00%



Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	2	100%
Total	2	100%

Elogios - Linha 4



Tipo de Informação	Frequência	%
GRATUIDADE	2	66,67%
OPERAÇÃO	1	33,33%
Total	3	100,00%

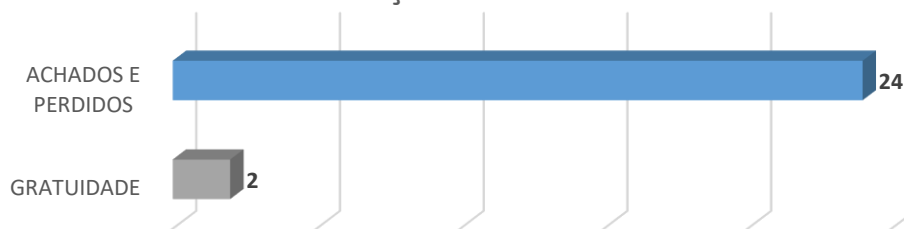
Informações - Linha 4





Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	24	92,31%
GRATUIDADE	2	7,69%
Total	26	100,00%

Solicitações - Linha 4



Sugestões	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	50,00%
COMUNICAÇÃO	1	50,00%
Total	2	100,00%

Sugestões - Linha 4

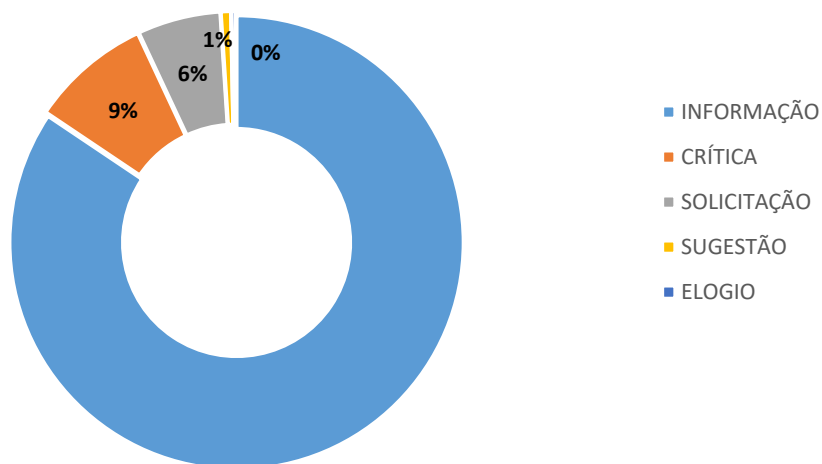


8.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	1635	84,41%
CRÍTICA	167	8,62%
SOLICITAÇÃO	115	5,94%
SUGESTÃO	14	0,72%
ELOGIO	6	0,31%
Total	1937	100,00%

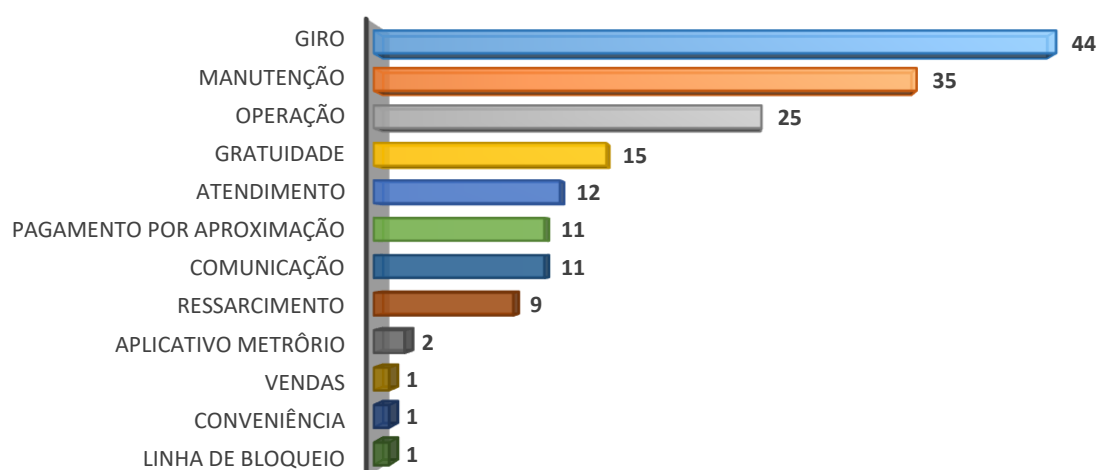


Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
GIRO	44	26,35%
MANUTENÇÃO	35	20,96%
OPERAÇÃO	25	14,97%
GRATUIDADE	15	8,98%
ATENDIMENTO	12	7,19%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	11	6,59%
COMUNICAÇÃO	11	6,59%
RESSARCIMENTO	9	5,39%
Aplicativo MetrôRio	2	1,20%
VENDAS	1	0,60%
CONVENIÊNCIA	1	0,60%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,60%
Total	167	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

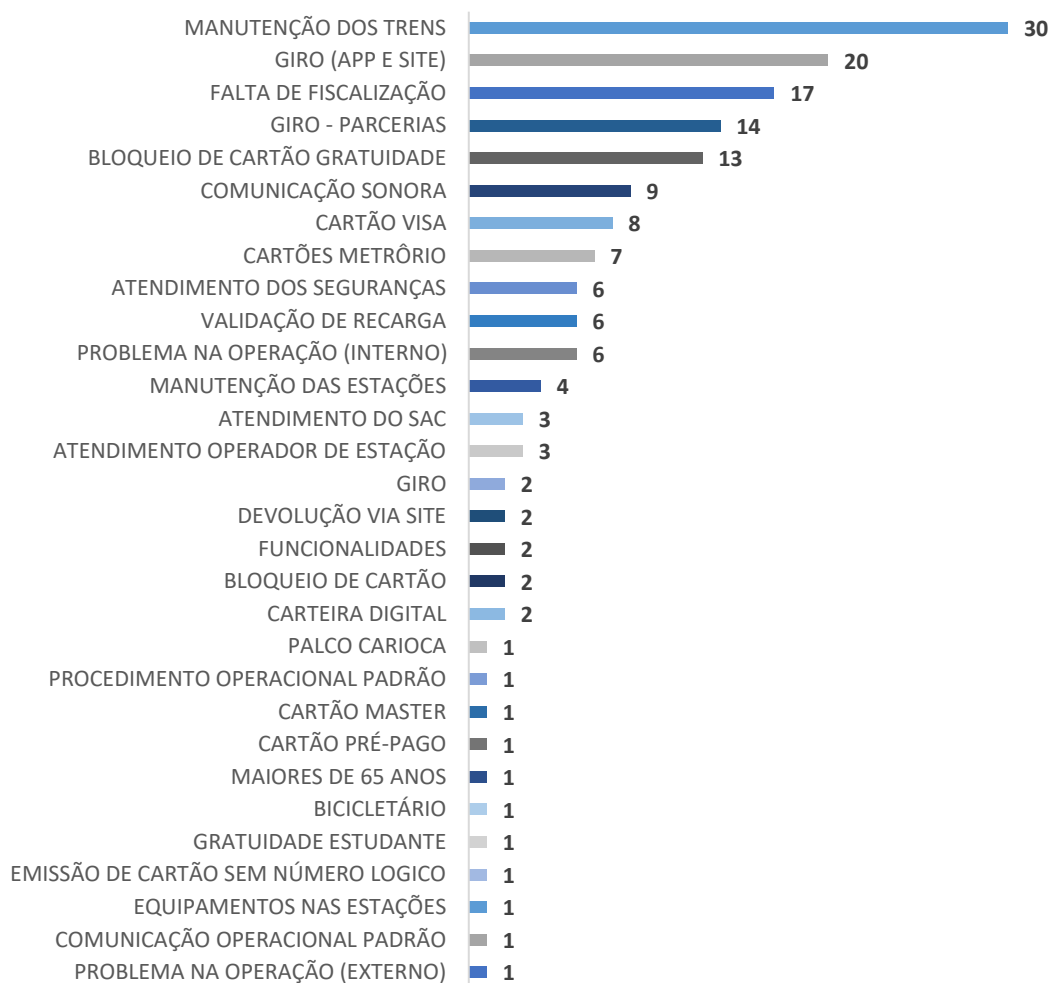




Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	30	17,96%
GIRO (APP E SITE)	20	11,98%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	17	10,18%
GIRO - PARCERIAS	14	8,38%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	13	7,78%
COMUNICAÇÃO SONORA	9	5,39%
CARTÃO VISA	8	4,79%
CARTÕES METRÔRIO	7	4,19%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	3,59%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	6	3,59%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	3,59%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	2,40%
ATENDIMENTO DO SAC	3	1,80%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	3	1,80%
GIRO	2	1,20%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	2	1,20%
FUNCIONALIDADES	2	1,20%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	1,20%
CARTEIRA DIGITAL	2	1,20%
PALCO CARIOCA	1	0,60%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,60%
CARTÃO MASTER	1	0,60%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,60%
MAIORES DE 65 ANOS	1	0,60%
BICICLETÁRIO	1	0,60%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,60%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,60%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,60%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,60%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,60%
Total	167	100,00%

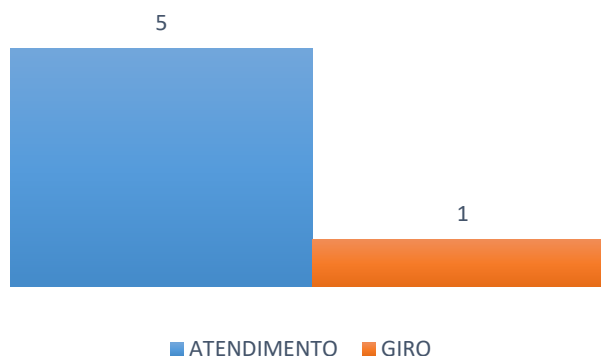


Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	5	83,33%
GIRO	1	16,67%
Total	6	100,00%

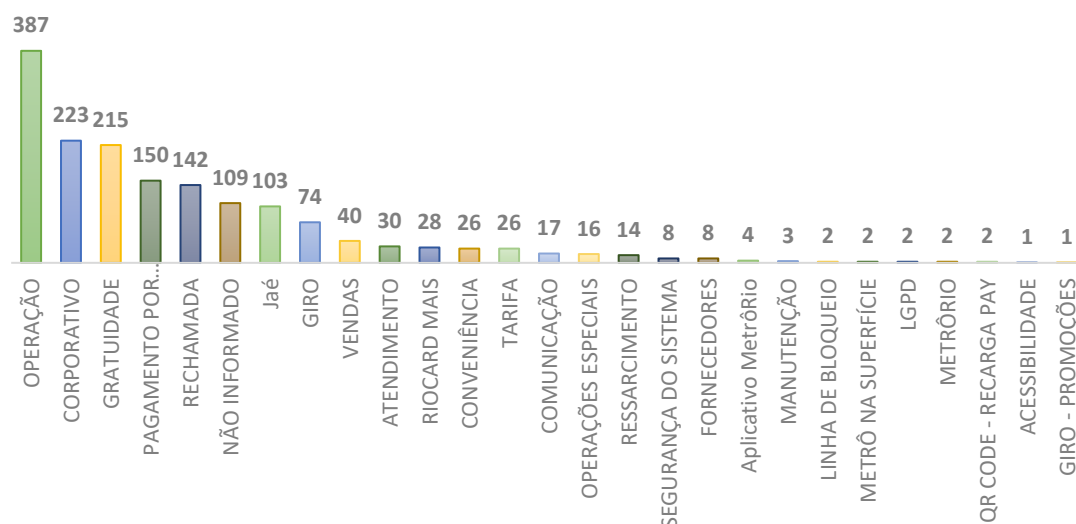
Elogios - Linha não Informada





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	387	23,67%
CORPORATIVO	223	13,64%
GRATUIDADE	215	13,15%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	150	9,17%
RECHAMADA	142	8,69%
NÃO INFORMADO	109	6,67%
Jaé	103	6,30%
GIRO	74	4,53%
VENDAS	40	2,45%
ATENDIMENTO	30	1,83%
RIOCARD MAIS	28	1,71%
CONVENIÊNCIA	26	1,59%
TARIFA	26	1,59%
COMUNICAÇÃO	17	1,04%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	16	0,98%
RESSARCIMENTO	14	0,86%
SEGURANÇA DO SISTEMA	8	0,49%
FORNECEDORES	8	0,49%
Aplicativo MetrôRio	4	0,24%
MANUTENÇÃO	3	0,18%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,12%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,12%
LGPD	2	0,12%
METRÔRIO	2	0,12%
QR CODE - RECARGA PAY	2	0,12%
ACESSIBILIDADE	1	0,06%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,06%
Total	1635	100,00%

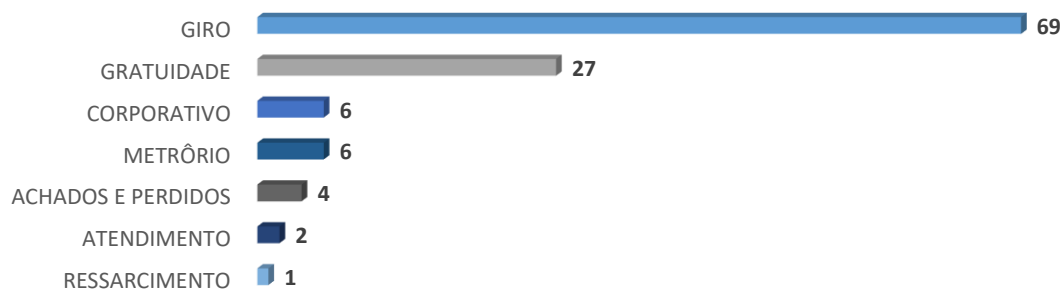
Informações - Linha Não Informada





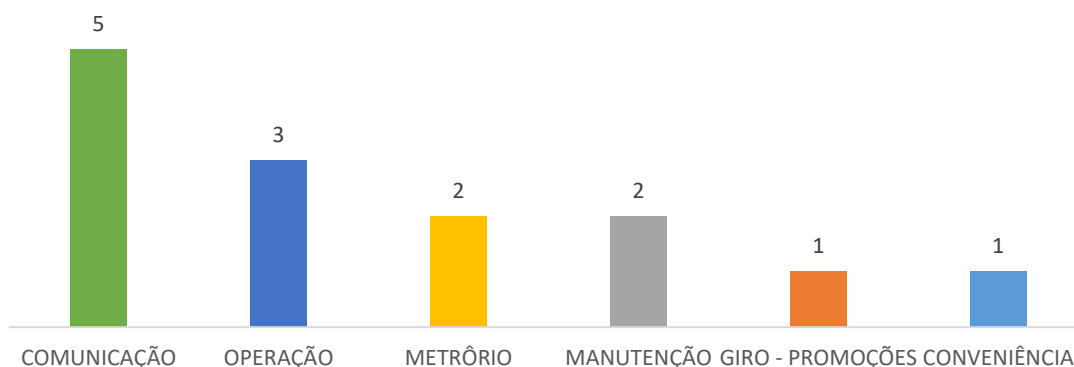
Solicitação	Frequência	%
GIRO	69	60,00%
GRATUIDADE	27	23,48%
CORPORATIVO	6	5,22%
METRÔRIO	6	5,22%
ACHADOS E PERDIDOS	4	3,48%
ATENDIMENTO	2	1,74%
RESSARCIMENTO	1	0,87%
Total	115	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	5	35,71%
OPERAÇÃO	3	21,43%
MANUTENÇÃO	2	14,29%
METRÔRIO	2	14,29%
CONVENIÊNCIA	1	7,14%
GIRO - PROMOÇÕES	1	7,14%
Total	14	100,00%

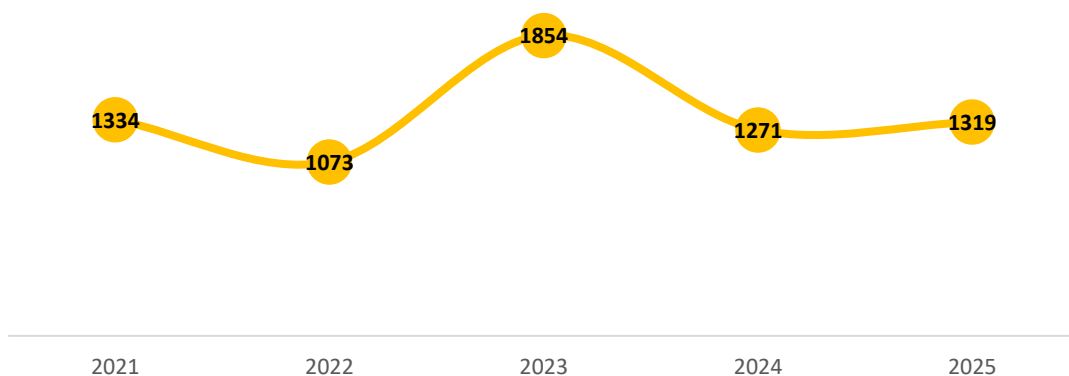
Sugestões - Linha Não Informada



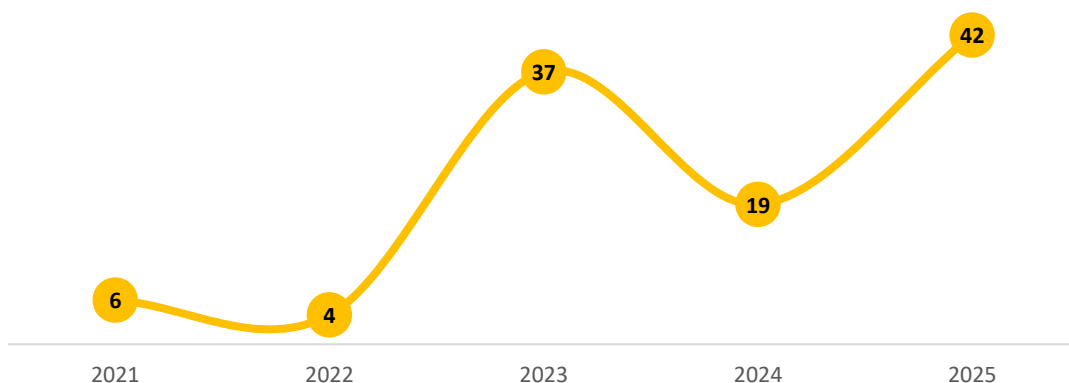


9 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

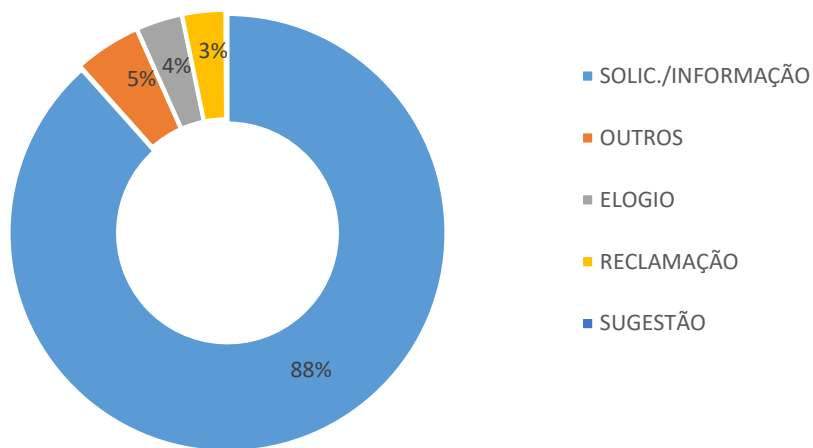


9.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1166	88,40%
OUTROS	65	4,93%
ELOGIO	45	3,41%
RECLAMAÇÃO	42	3,18%
SUGESTÃO	1	0,08%
Total	1319	100,00%



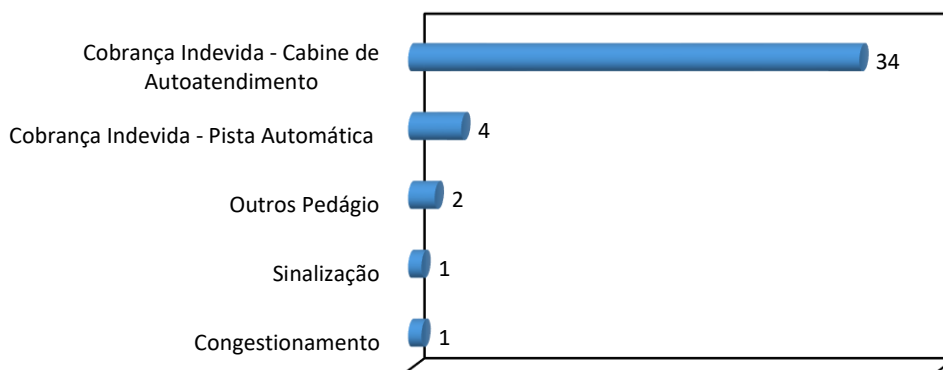
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



9.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento	34	80,95%
Cobrança Indevida - Pista Automática	4	9,52%
Outros Pedágio	2	4,76%
Sinalização	1	2,38%
Congestionamento	1	2,38%
Total	42	100,00%

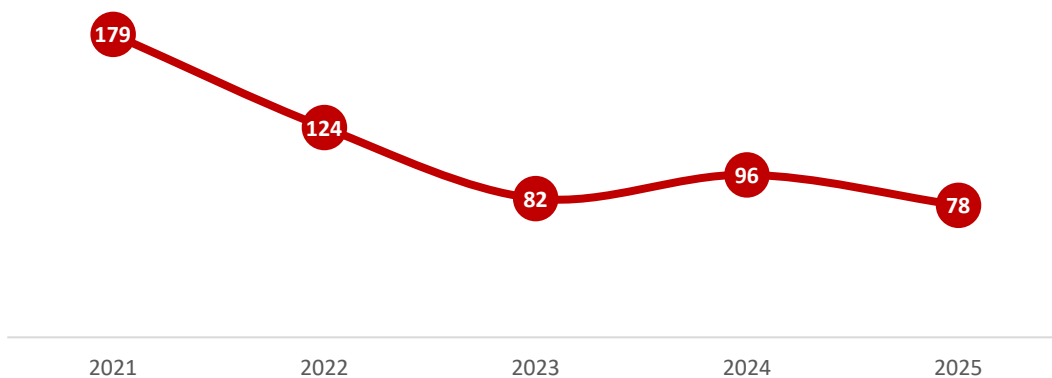
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



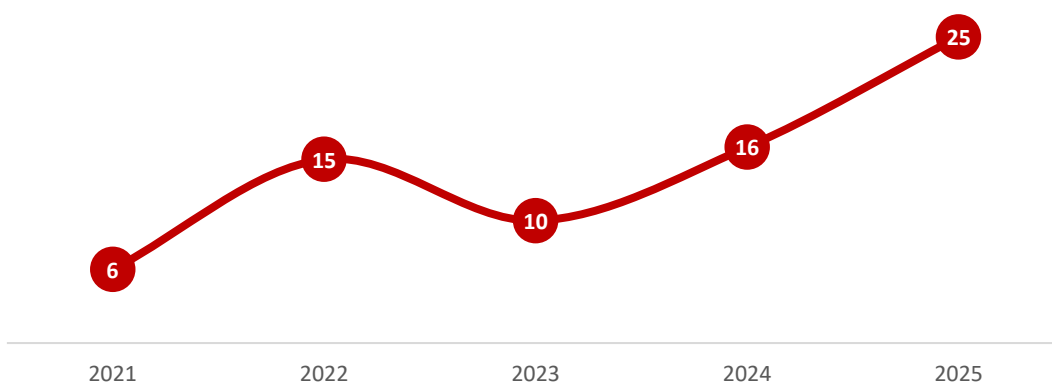


10 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

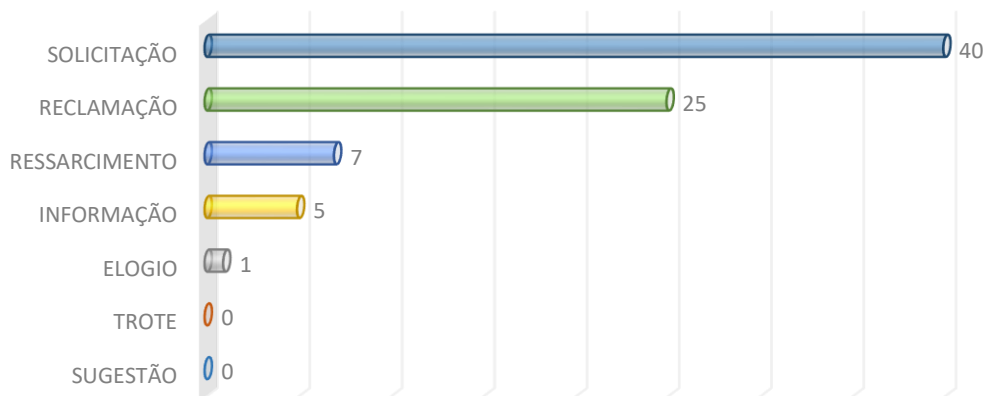


10.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
SOLICITAÇÃO	40	1,67%
RECLAMAÇÃO	25	1,21%
RESSARCIMENTO	7	0,00%
INFORMAÇÃO	5	96,66%
ELOGIO	1	0,37%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	78	100,00%



Manifestações Rota 116 - Por Tipo



10.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	22	53,85%
Reclamação outras:	2	7,69%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Reclamação obras:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Total	24	100,00%

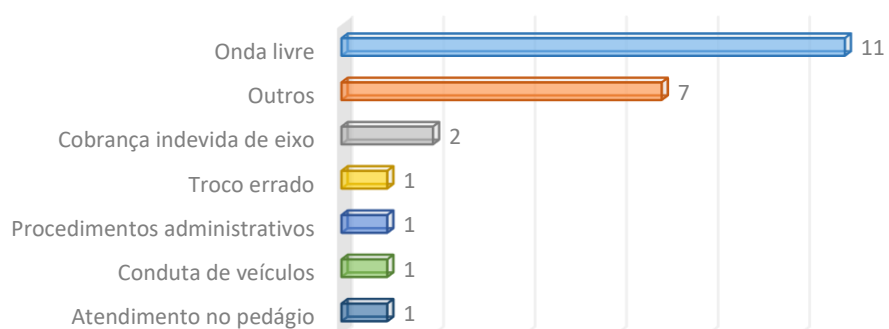
Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	11	45,83%
Outros	7	29,17%
Cobrança indevida de eixo	2	8,33%
Troco errado	1	4,17%
Procedimentos administrativos	1	4,17%
Conduta de veículos	1	4,17%
Atendimento no pedágio	1	4,17%
Total	24	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo





Conclusão

Em setembro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 2.398 manifestações, das quais 92,5% foram informações, 6,3% reclamações, 1,1% elogios, 0,1 solicitações e 0,04% denúncias. Não houveram registros de sugestões. Ressalta-se que o nono mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante nas estações Gramacho e Nova Iguaçu Maracanã, da Supervia. Neste mês, ocorreu uma ação de campo em decorrência de uma ocorrência de segurança pública, acarretando na paralisação parcial do ramal Santa Cruz, que teve como objetivo acompanhar o atendimento aos usuários da Concessionária Supervia nessas ocasiões. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 96%. Considerando as reclamações, o principal canal também foi o presencial, pontuado em 63,6%. Destaca-se as queixas por e-mail, com o percentual de 13,9%. As reclamações via WhatsApp obtiveram 9,3% dos registros. Ademais, houve 4 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 setembro, havendo um acréscimo avaliado em 56,2%. O nono mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando crescimento referente às reclamações. Em média, houve 80 registros diários e 7 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (5,4% dos registros) e a mais reclamada (82,1% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo de reclamações. Em relação aos meses de setembro, houve aumento das manifestações, comportamento inverso das reclamações em comparação com setembro do ano passado. Os registros foram os menores desde 2021, com exceção ao ano passado. Nesta Ouvidoria, paralisação da linha foi o assunto mais mencionado nas reclamações, que corresponderam a 25% das queixas. Na Concessionária, Santa Cruz foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, o mais mencionado na Agetransp foi o Santa Cruz, responsável por 46,8% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 38,6% dos registros que foram queixas.



O MetrôRio apresentou queda dos registros e diminuição das reclamações em comparação com ao ano anterior, comportamento semelhante ao da Agetransp, apresentando decréscimo nas manifestações e nas reclamações. Os assuntos mais mencionados neste setor foram escada rolante e manutenção, cartão visa e manutenção dos trens foram os mais mencionados na Concessionária. Houve concordância em relação a linha mais reclamada, sendo a linha 1 mais frequente nesta ouvidoria e na Concessionária.

Conforme informado anteriormente, considerando o sistema aquaviário, atualmente sob operação da empresa Barcas Rio, esta Ouvidoria obteve 17 atendimentos acerca da nova operação, representando 0,7% das manifestações neste Setor. Ademais, esta Ouvidoria recebeu 2 reclamações sobre o atual serviço, que foi encaminhada à Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana (SETRAM).

A CCR Via Lagos apresentou estabilidade no número de manifestações e crescimento das reclamações para o mês de setembro. Considerando os dados da concessionária, houve um acréscimo de 3,8% nas manifestações e aumento de 121,1% das reclamações. Acidente foi o assunto das 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 aumento nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros diminuiram 18,8% enquanto as reclamações apresentaram acréscimo, com o percentual de 56,3%. Atendimento foi o assunto relatado nesta Agência e onda livre o mais citado na concessionária.

Rio de Janeiro, 20 de outubro de 2025

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7