



Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Outubro 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 – Outubro 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 – Outubro 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.....	12
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	17
4.4 Estação das Reclamações.....	18
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	19
6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	21
7 Manifestações Supervia	22
7.1 Manifestações por Tipo	23
7.2 Manifestações por Ramal.....	23



7.3 Reclamações por Ramal	24
7.4 Reclamações por assunto	25
7.5 Ramal Belford Roxo	31
7.6 Ramal Deodoro	32
7.5 Ramal Guapimirim	35
7.6 Ramal Japeri	35
7.7 Ramal Paracambi	37
7.8 Ramal Santa Cruz	37
7.9 Ramal Saracuruna	39
7.10 Ramal Vila Inhomirim	41
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	59
8.7 Manifestações Linha 4	64
8.8 Manifestações Linha Não Informada	68
9 Manifestações CCR Via Lagos	74
9.1 Manifestações por tipo	74
9.2 Classificação das reclamações	75
10 Manifestações Rota 116	76
10.1 Manifestações por Tipo	76
10.2 Reclamações por classificação e assunto	77
Conclusão	79



Introdução

A Ouvidoria da Agetransp vem, por intermédio do presente documento, dispor sobre as demandas dos usuários em relação às Concessionárias reguladas pela AGETRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro).

A Agetransp é responsável por regular e fiscalizar as Concessionárias Supervia, MetrôRio, CCR Via Lagos e Rota 116, cuja Ouvidoria objetiva praticar uma Ouvidoria ativa, apresentando o presente relatório, que contém as estatísticas das manifestações recebidas e tratadas em todo o mês de outubro do ano de 2025.

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

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

No que tange às análises apresentadas no relatório, todas as tabelas e gráficos foram feitos baseados nos dados da própria Ouvidoria da Agência e das bases de dados fornecidas pelas Concessionárias reguladas, conforme o fato supracitado.



O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias, auxiliar na tomada de decisão, prestar os devidos esclarecimentos aos cidadãos e ser o principal mediador entre os usuários e os serviços públicos de transporte concedidos regulados pela AGETRANSP.

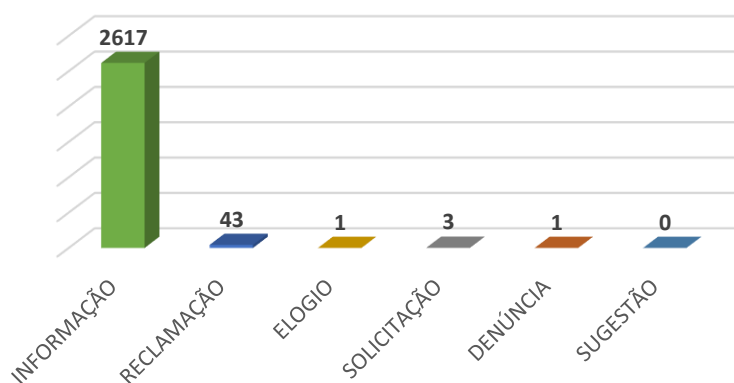


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Outubro 2025

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
SUGESTÃO	0	0,00%
DENÚNCIA	1	0,04%
SOLICITAÇÃO	3	0,11%
ELOGIO	1	0,04%
RECLAMAÇÃO	43	1,61%
INFORMAÇÃO	2617	98,20%
TOTAL	2665	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

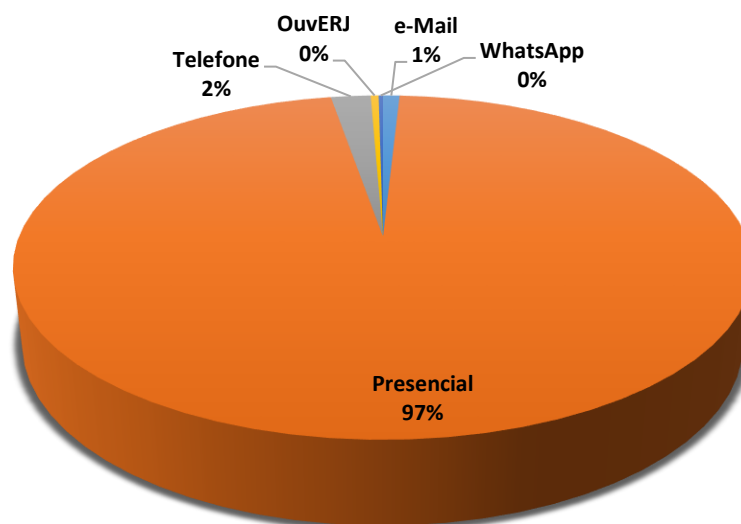


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	5	17	0	0	0	1	23
Presencial	2563	6	0	1	0	0	2570
Telefone	46	9	0	0	0	0	55
OuvERJ	3	5	1	0	0	2	11
WhatsApp	0	6	0	0	0	0	6
TOTAL	2617	43	1	1	0	3	2665



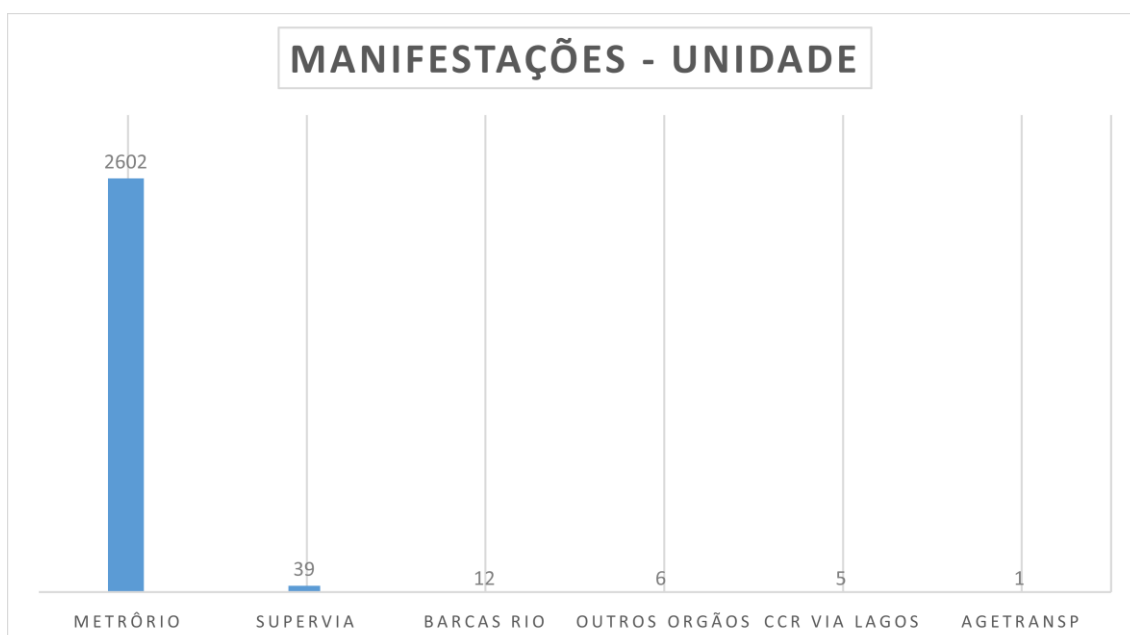
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

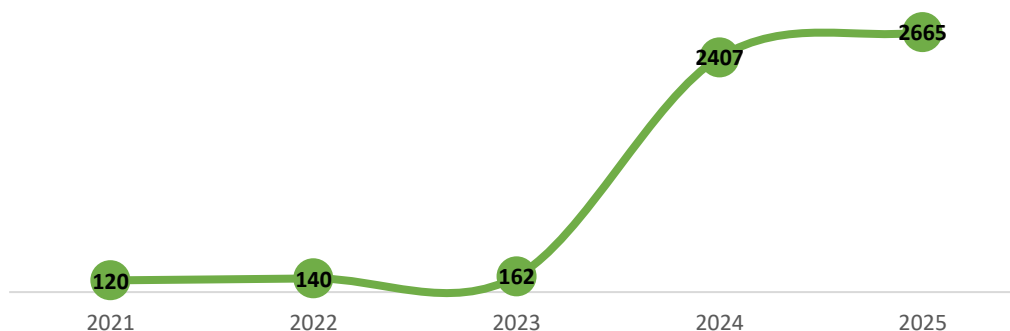
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	1	0,04%
Barcas Rio	12	0,45%
CCR Via Lagos	5	0,19%
MetrôRio	2602	97,64%
Outros Orgãos	6	0,23%
Supervia	39	1,46%
Total	2665	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE





Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Outubro 2025

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

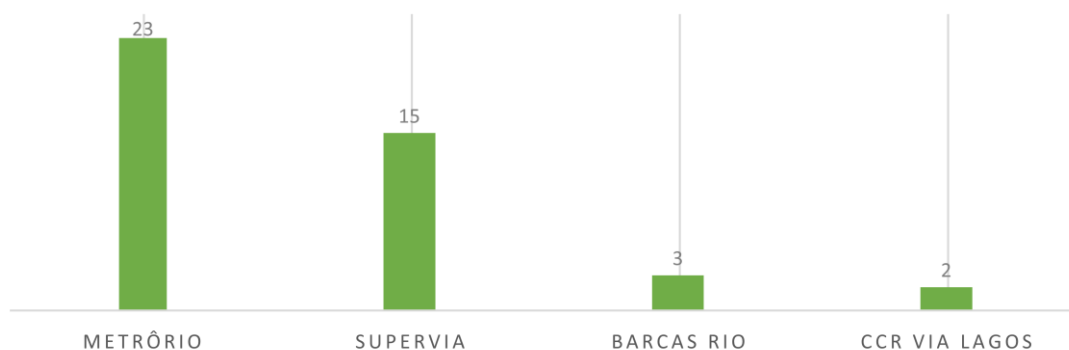


2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
Barcas Rio	3	6,98%
CCR Via Lagos	2	4,65%
MetrôRio	23	53,49%
Supervia	15	34,88%
Total	43	100,00%



RECLAMAÇÕES - UNIDADE



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Operação	9	20,93%
Banheiros	7	16,28%
Horários	3	6,98%
Manutenção	3	6,98%
Paralisação da Extensão	2	4,65%
Intervalos	2	4,65%
Atendimento	2	4,65%
Conservação e limpeza	2	4,65%
Refrigeração	2	4,65%
Escada rolante	2	4,65%
Acessibilidade	2	4,65%
Atraso na partida	1	2,33%
Rodovia	1	2,33%
Ressarcimento	1	2,33%
Buracos/ Desníveis na pista	1	2,33%
Trem	1	2,33%
Pedágio	1	2,33%
Iluminação	1	2,33%
Total	43	100%



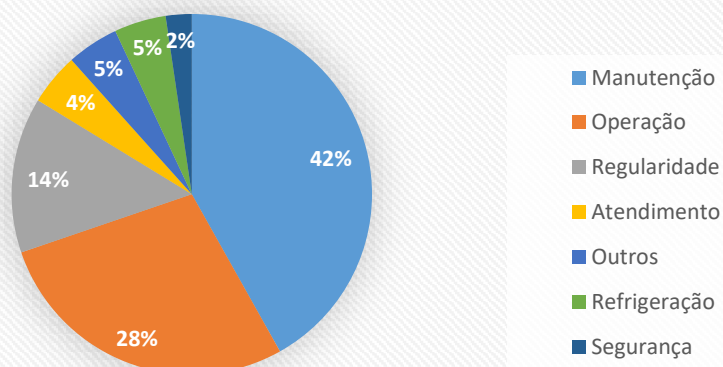
Assunto das Reclamações



2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Manutenção	18	41,86%
Operação	12	27,91%
Regularidade	6	13,95%
Atendimento	2	4,65%
Outros	2	4,65%
Refrigeração	2	4,65%
Segurança	1	2,33%
Total	43	100,00%

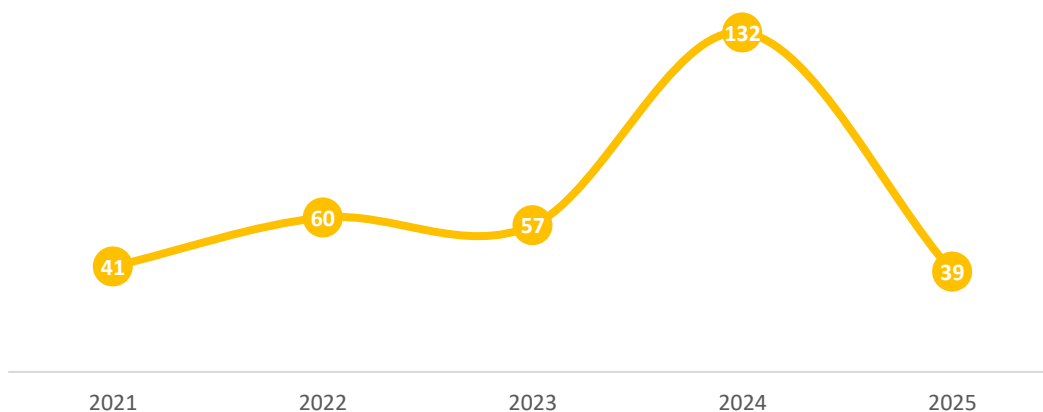
Gráfico de Setores das categorias das reclamações



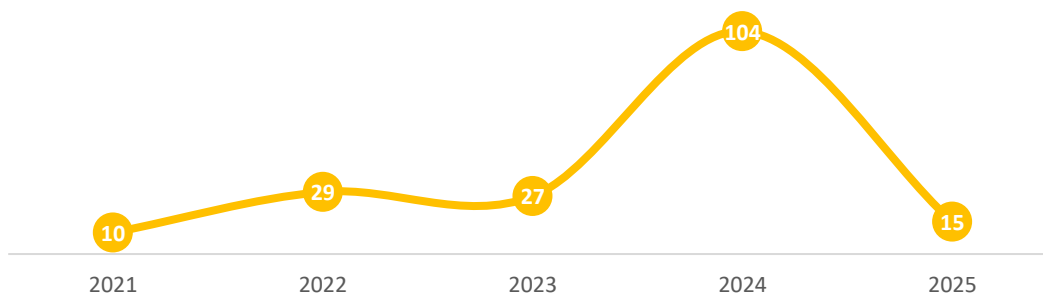


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

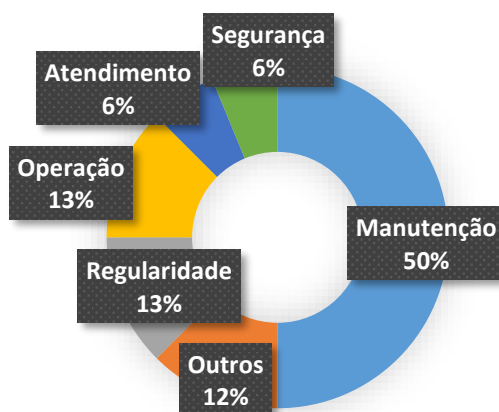


3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Manutenção	8	50,0%
Outros	2	12,5%
Regularidade	2	12,5%
Operação	2	12,5%
Atendimento	1	6,3%
Segurança	1	6,3%
Total	16	100,0%



Reclamações da Supervia por categoria

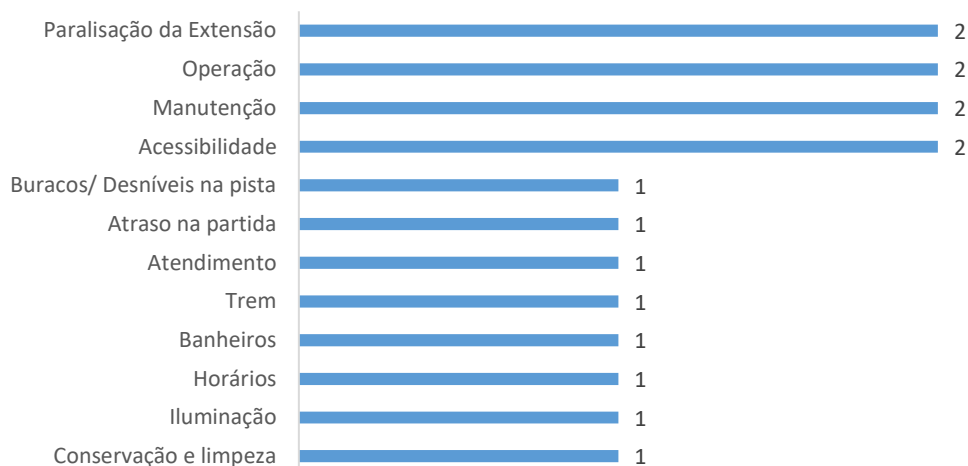


3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Paralisação da Extensão	2	12,50%
Operação	2	12,50%
Manutenção	2	12,50%
Acessibilidade	2	12,50%
Buracos/ Desníveis na pista	1	6,25%
Atraso na partida	1	6,25%
Atendimento	1	6,25%
Trem	1	6,25%
Banheiros	1	6,25%
Horários	1	6,25%
Iluminação	1	6,25%
Conservação e limpeza	1	6,25%
Total	16	100%



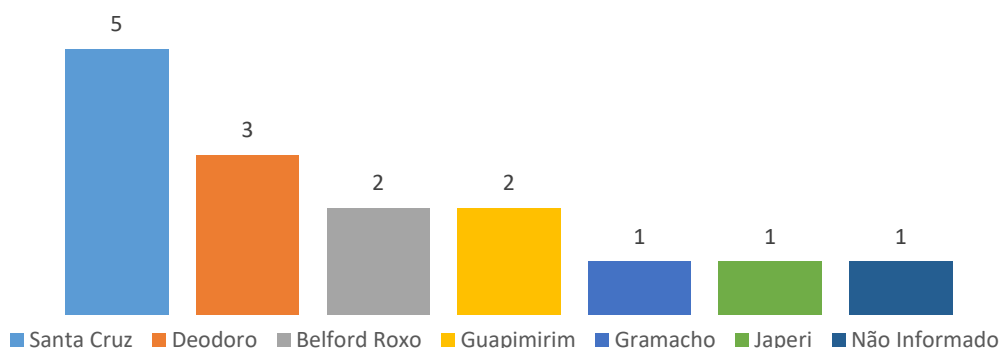
Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Santa Cruz	5	33,33%
Deodoro	3	20,00%
Belford Roxo	2	13,33%
Guapimirim	2	13,33%
Gramacho	1	6,67%
Japeri	1	6,67%
Não Informado	1	6,67%
Total	15	100%

Ramal das reclamações



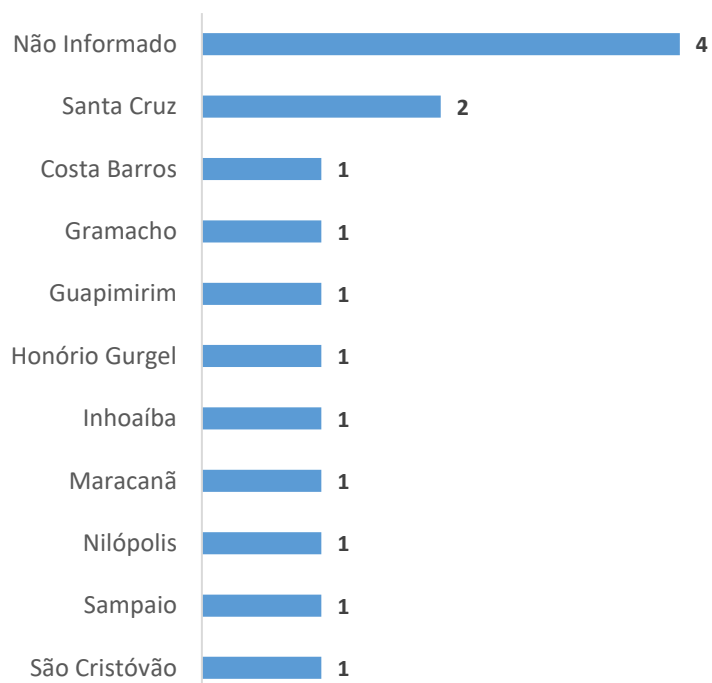
3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	4	26,67%
Santa Cruz	2	13,33%
Costa Barros	1	6,67%



Gramacho	1	6,67%
Guapimirim	1	6,67%
Honório Gurgel	1	6,67%
Inhoaíba	1	6,67%
Maracanã	1	6,67%
Nilópolis	1	6,67%
Sampaio	1	6,67%
São Cristóvão	1	6,67%
Total	15	100%

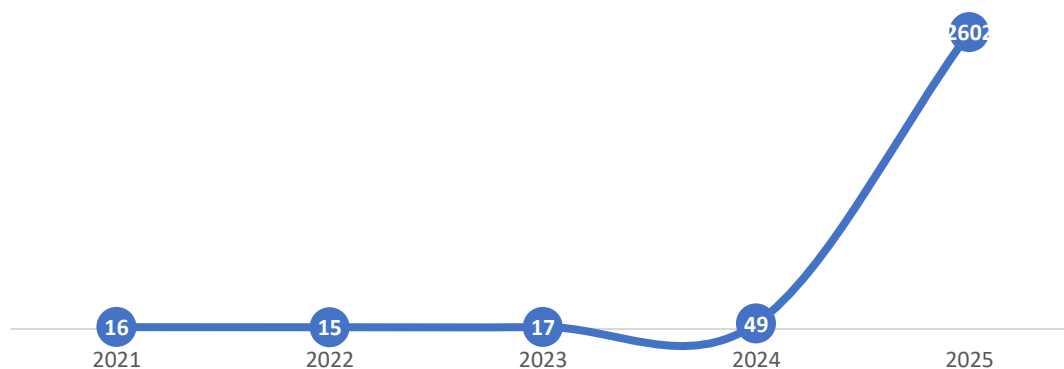
Reclamações por Estação



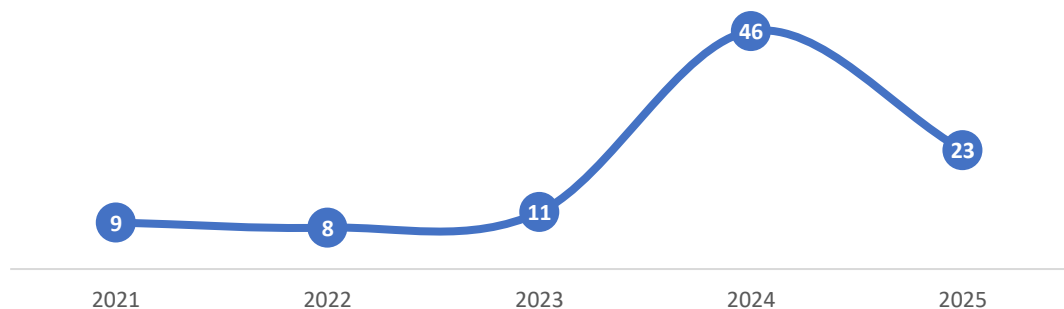


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

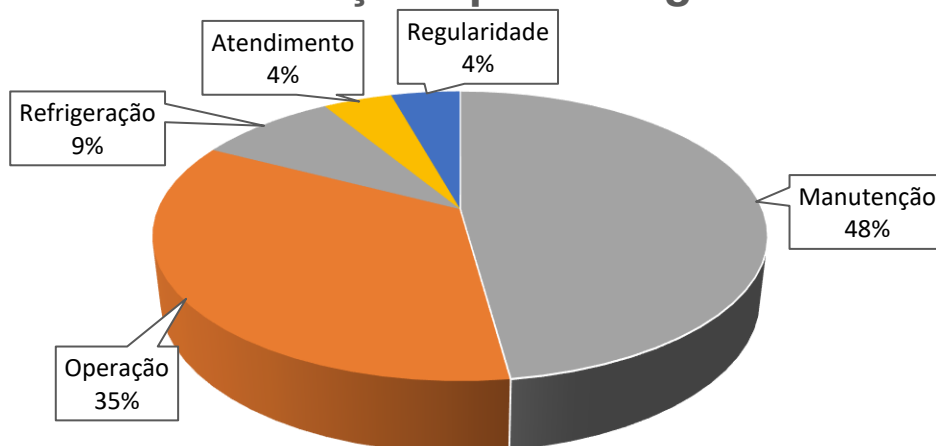


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Manutenção	11	47,83%
Operação	8	34,78%
Refrigeração	2	8,70%
Atendimento	1	4,35%
Regularidade	1	4,35%
Total	23	100%



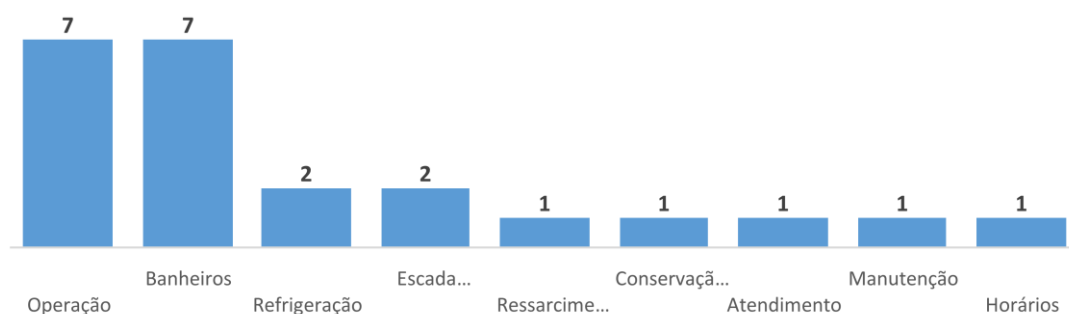
Manifestações por Categoria



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Operação	7	30,43%
Banheiros	7	30,43%
Refrigeração	2	8,70%
Escada rolante	2	8,70%
Ressarcimento	1	4,35%
Conservação e limpeza	1	4,35%
Atendimento	1	4,35%
Manutenção	1	4,35%
Horários	1	4,35%
Total	23	100%

Reclamações por Assunto

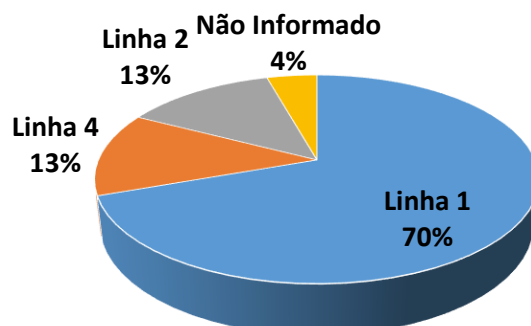


4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Linha 1	16	69,57%
Linha 4	3	13,04%
Linha 2	3	13,04%
Não Informado	1	4,35%
Total	23	100%



Reclamações por Linha

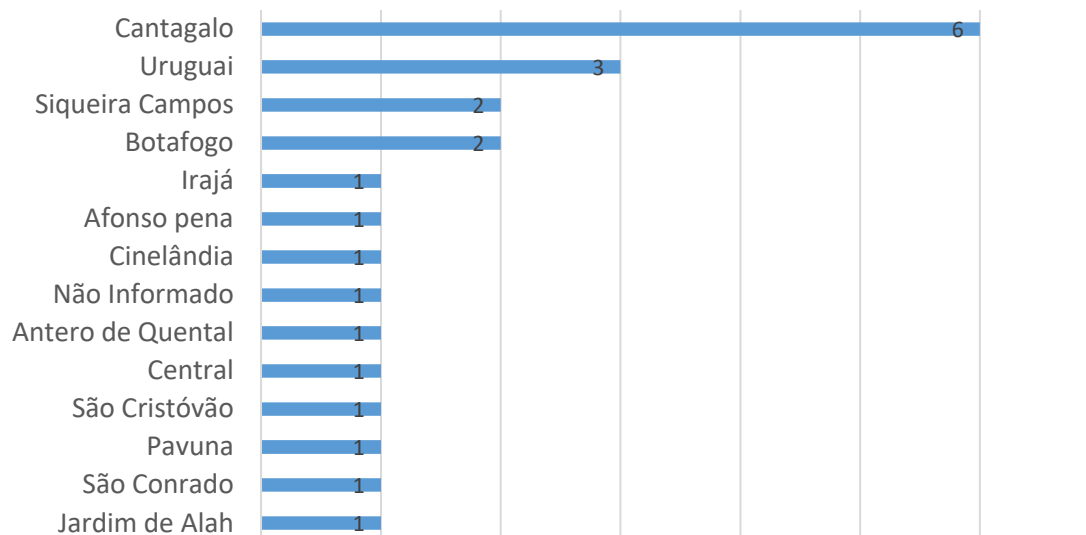


4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Cantagalo	6	26,09%
Uruguai	3	13,04%
Botafogo	2	8,70%
Siqueira Campos	2	8,70%
Jardim de Alah	1	4,35%
São Conrado	1	4,35%
Pavuna	1	4,35%
São Cristóvão	1	4,35%
Central	1	4,35%
Antero de Quental	1	4,35%
Não Informado	1	4,35%
Cinelândia	1	4,35%
Afonso pena	1	4,35%
Irajá	1	4,35%
Total	23	100%

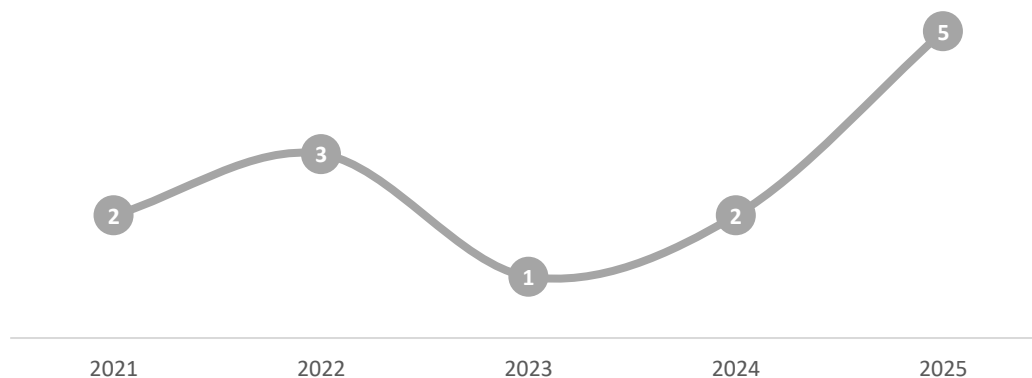


Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação

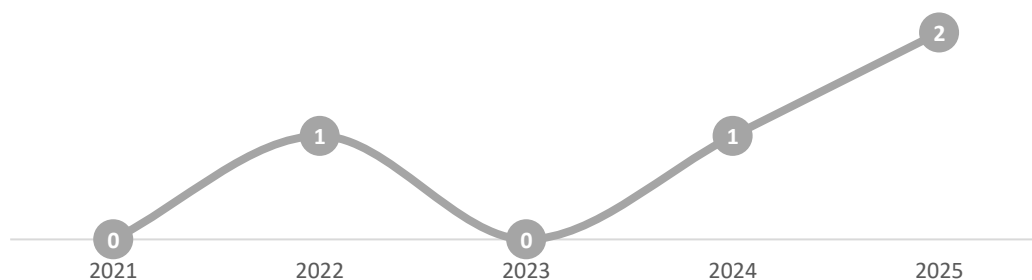


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos





Categorização	Total	%
Pedágio	1	50,00%
Rodovia	1	50,00%
Total	2	1

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Operação	2	100,00%
Total	2	1

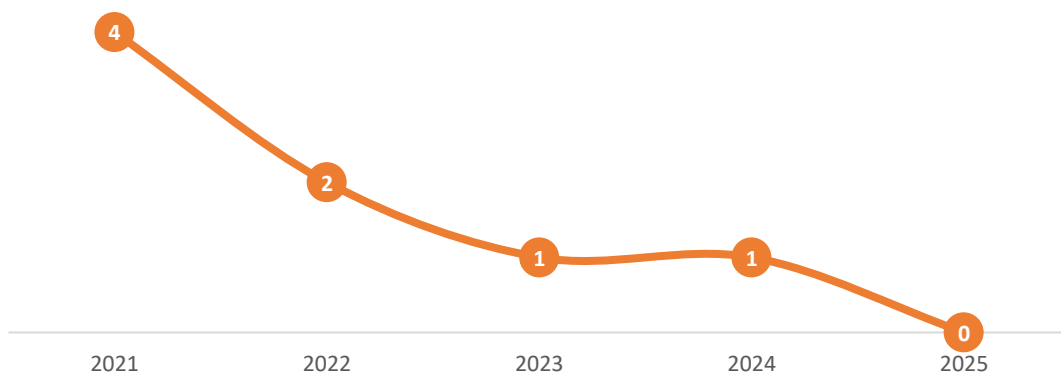
Reclamações por Assunto



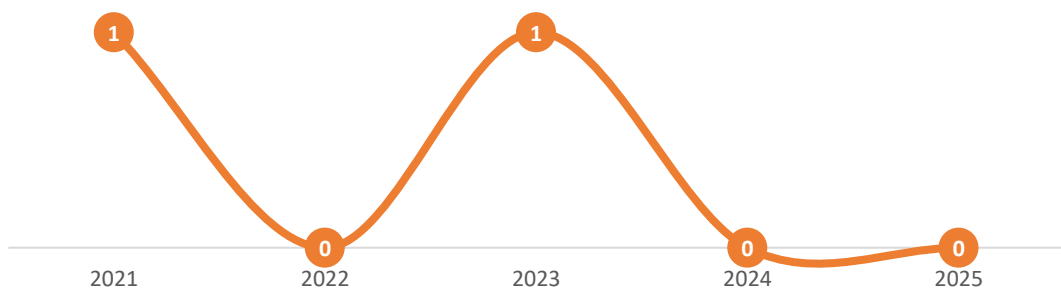


6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



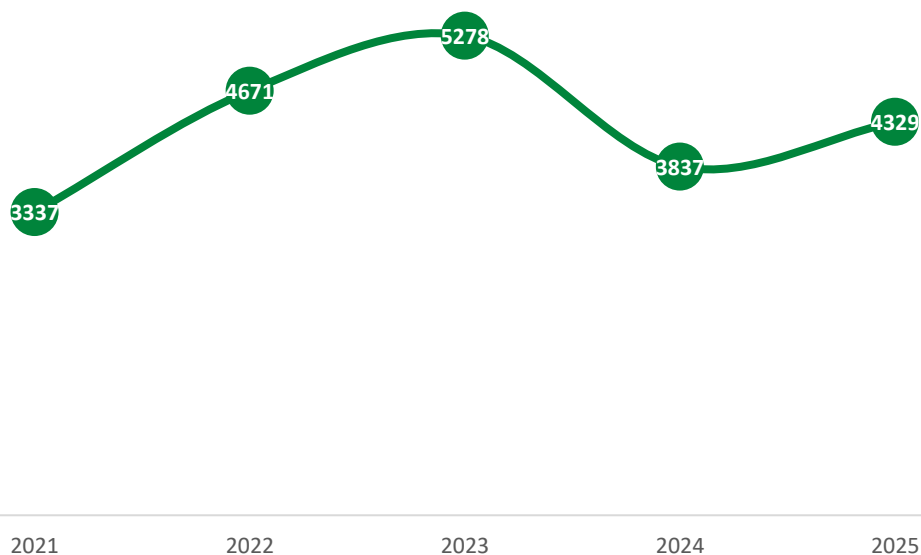
Reclamações - Rota 116



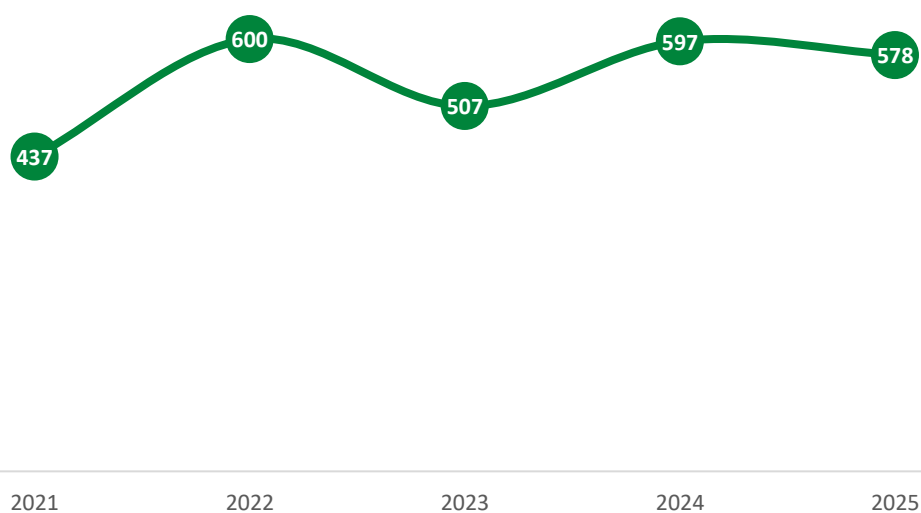


7 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

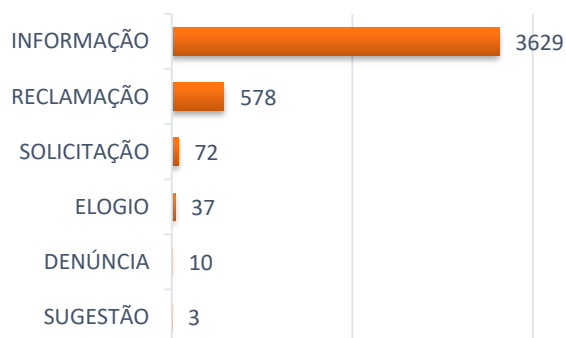




7.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3629	83,83%
RECLAMAÇÃO	578	13,35%
SOLICITAÇÃO	72	1,66%
ELOGIO	37	0,85%
DENÚNCIA	10	0,23%
SUGESTÃO	3	0,07%
Total	4329	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

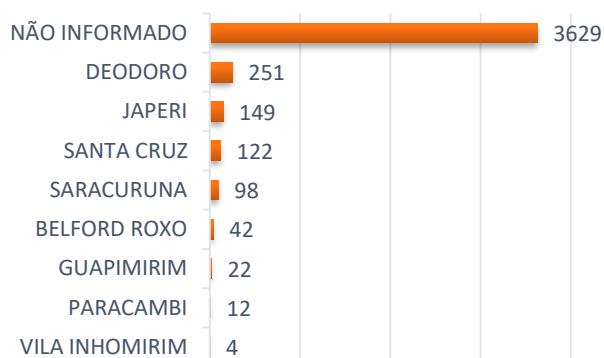


7.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3629	83,83%
DEODORO	251	5,80%
JAPERI	149	3,44%
SANTA CRUZ	122	2,82%
SARACURUNA	98	2,26%
BELFORD ROXO	42	0,97%
GUAPIMIRIM	22	0,51%
PARACAMBI	12	0,28%
VILA INHOMIRIM	4	0,09%
Total	4329	100%



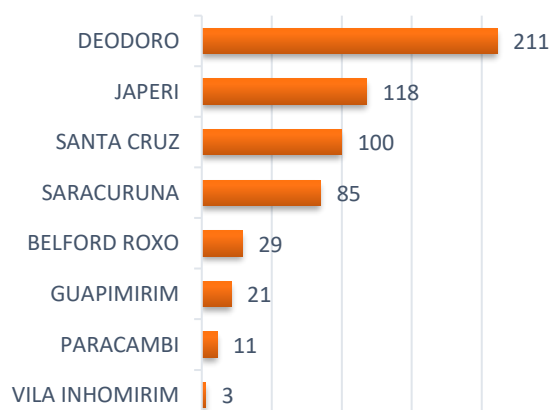
Manifestações Supervia - Por Ramal



7.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	211	36,51%
JAPERI	118	20,42%
SANTA CRUZ	100	17,30%
SARACURUNA	85	14,71%
BELFORD ROXO	29	5,02%
GUAPIMIRIM	21	3,63%
PARACAMBI	11	1,90%
VILA INHOMIRIM	3	0,52%
Total	578	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





7.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	487	11,25%
JAPERI	445	10,28%
SANTA CRUZ	386	8,92%
DOCUMENTO RECEBIDO	369	8,52%
BELFORD ROXO	333	7,69%
VILA INHOMIRIM	216	4,99%
GUAPIMIRIM	187	4,32%
OUTROS ASSUNTOS	155	3,58%
DOCUMENTO PROCURADO	151	3,49%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	150	3,47%
OBJETO PROCURADO	140	3,23%
OBJETO RECEBIDO	131	3,03%
DEODORO	107	2,47%
PARACAMBI	55	1,27%
ESTUDANTIL	41	0,95%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	38	0,88%
CARRO EXCLUSIVO	37	0,85%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	36	0,83%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	36	0,83%
ENVIO DE CURRÍCULO	35	0,81%
ATENDIMENTO	34	0,79%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	32	0,74%
AGENDAMENTO	32	0,74%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	29	0,67%
OFÍCIO	29	0,67%
ERRO DE LEITURA	26	0,60%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	23	0,53%
ROUBO OU FURTO	22	0,51%
OBJETO DEVOLVIDO	20	0,46%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	20	0,46%
ESTAÇÕES DE PARADA	18	0,42%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	18	0,42%
FALTA DE INFORMAÇÃO	16	0,37%
TROCA DE CARTÃO	15	0,35%
AMBULANTE	15	0,35%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	15	0,35%
ELEVADOR E RAMPA	15	0,35%
EMBARQUE COM BICICLETA	14	0,32%
NOVAS INSTALAÇÕES	12	0,28%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	12	0,28%
COBERTURA CIVIL	11	0,25%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	11	0,25%



PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	11	0,25%
PASSAGEM EM NÍVEL	10	0,23%
ELEVADOR INOPERANTE	10	0,23%
AGENDAMENTO DE OBJETO	9	0,21%
MAIOR DE 65 ANOS	9	0,21%
EVASÃO DE RENDA	9	0,21%
FECHADO	9	0,21%
ABERTURA DE PORTÃO	8	0,18%
CONTATO COM O CLIENTE	8	0,18%
TREM ESPECIAL	8	0,18%
CONTACTLESS	8	0,18%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	7	0,16%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	7	0,16%
SUPERVIA	7	0,16%
TRILHO	7	0,16%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	7	0,16%
TREM EXPRESSO	6	0,14%
LIMPEZA	6	0,14%
TEMPO DE PERCURSO	5	0,12%
ADMINISTRATIVO	5	0,12%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	5	0,12%
ACIDENTE	5	0,12%
FALTA DE SEGURANÇA	5	0,12%
INDENIZAÇÃO	5	0,12%
EMBARQUE EXCLUSIVO	4	0,09%
BILHETERIA	4	0,09%
LÂMPADA APAGADA	4	0,09%
ESTRUTURA CIVIL	4	0,09%
TELEFONES	4	0,09%
PLATAFORMA	4	0,09%
INFORMAÇÃO INCORRETA	4	0,09%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	4	0,09%
IMAGEM DAS CÂMERAS	4	0,09%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	4	0,09%
FALTA DE BANHEIRO	3	0,07%
VENDA INCORRETA	3	0,07%
GRAVAÇÃO	3	0,07%
NÍVEL SONORO	3	0,07%
CAMBISTA	3	0,07%
PASSAGEM	3	0,07%
ACESSOS	3	0,07%
ELETROMÍDIA	3	0,07%
UNITÁRIO	3	0,07%
PAGAMENTO PIX	3	0,07%
DÉBITO INDEVIDO	3	0,07%
BANHEIRO	3	0,07%
CAMPANHA	3	0,07%



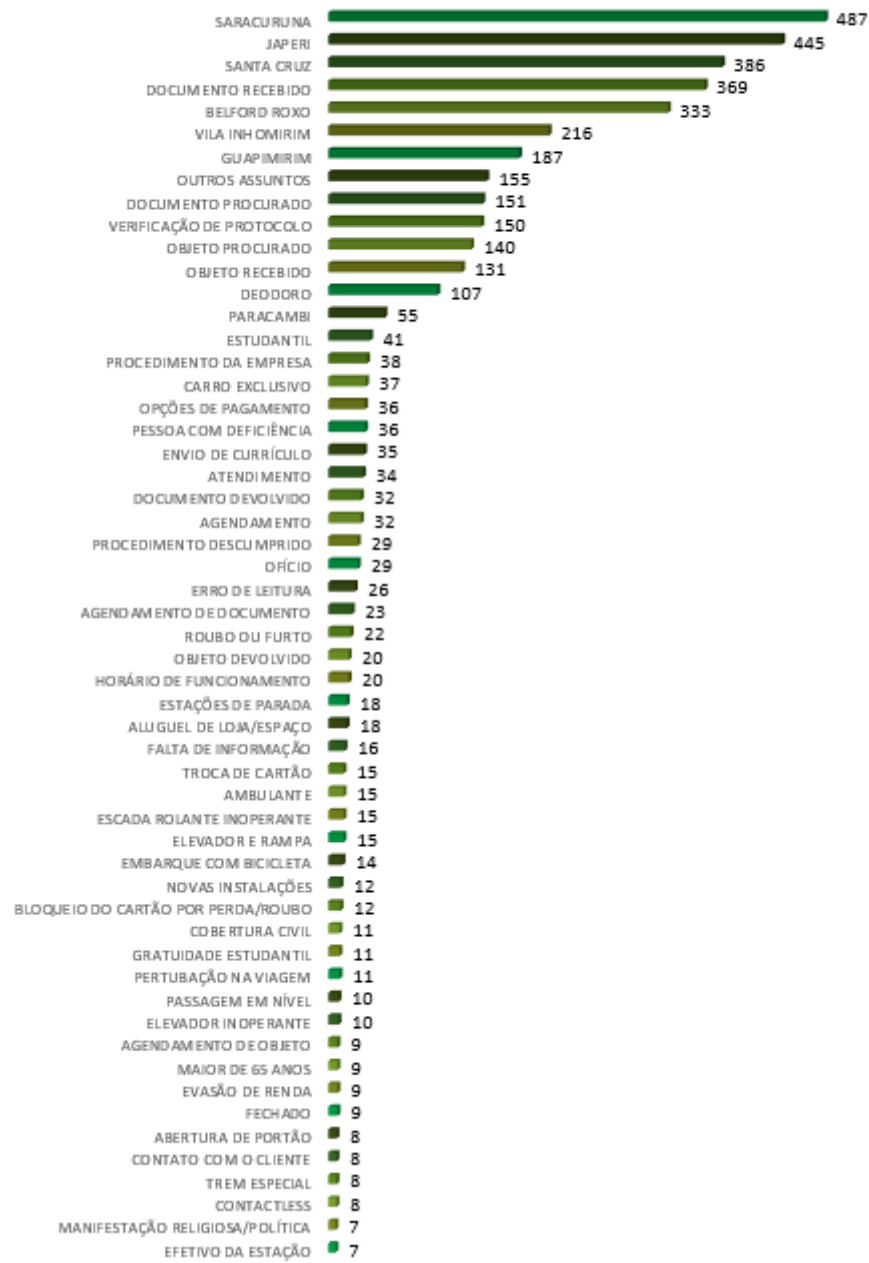
PREÇO DA PASSAGEM	3	0,07%
PROBLEMA OPERACIONAL	3	0,07%
REAJUSTE DA TARIFA	3	0,07%
HIDRÁULICA	2	0,05%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	0,05%
MURO	2	0,05%
PISO DANIFICADO	2	0,05%
PEDINTE	2	0,05%
NOVA LEI	2	0,05%
MORAL	2	0,05%
TRABALHOS ACADÊMICOS	2	0,05%
USO INDEVIDO - SPV	2	0,05%
DORMENTE	2	0,05%
FALHA INTERMITENTE	2	0,05%
INOPERÂNCIA	2	0,05%
VISITA À SUPERVIA	2	0,05%
CONCERTINA	2	0,05%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	2	0,05%
FUMANTE	2	0,05%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	2	0,05%
TROCO MÁXIMO	2	0,05%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2	0,05%
PARCERIA	2	0,05%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	2	0,05%
ELETRIFICAÇÃO DAS EXTENSÕES	1	0,02%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	0,02%
TARIFA SOCIAL	1	0,02%
BAMBOLÊ	1	0,02%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,02%
PORTA E PORTÃO	1	0,02%
ELEVADOR - SUPERVIA	1	0,02%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,02%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	1	0,02%
INTEGRAÇÃO	1	0,02%
ASSÉDIO MORAL	1	0,02%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	1	0,02%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	1	0,02%
PRIMEIROS SOCORROS	1	0,02%
OUTROS ENTORNO	1	0,02%
INVESTIMENTO	1	0,02%
CONFIRMAÇÃO DE PRESENÇA	1	0,02%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,02%
PASSEIO ESCOLAR	1	0,02%
ESCADA ROLANTE OPERANTE	1	0,02%
CATRACA DE ENTRADA	1	0,02%
ESTAÇÃO	1	0,02%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,02%



PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	1	0,02%
ASSÉDIO SEXUAL	1	0,02%
LIXEIRA	1	0,02%
APLICATIVO	1	0,02%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,02%
UNIVERSITÁRIO	1	0,02%
RISCO ELÉTRICO	1	0,02%
VALE VIAGEM	1	0,02%
LOCALIZAÇÃO	1	0,02%
CARTÃO QUEBRADO	1	0,02%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,02%
CIRCULAR HONÓRIO X DEODORO	1	0,02%
ASPECTO FÍSICO	1	0,02%
ATO DE VANDALISMO	1	0,02%
SEGUNDA VIA	1	0,02%
HISTÓRICO DO CLIENTE	1	0,02%
MANUTENÇÃO	1	0,02%
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	1	0,02%
MEZANINO	1	0,02%
AUXÍLIO À PCD	1	0,02%
DESISTÊNCIA	1	0,02%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1	0,02%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,02%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,02%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	0,02%
DINHEIRO	1	0,02%
Total	4329	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto





SUPERVIA	7
TRILHO	7
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	7
TREM EXPRESSO	6
UMPEZA	6
TEMPO DE PERCURSO	5
ADMINISTRATIVO	5
PARADA NA SINALIZAÇÃO	5
ACIDENTE	5
FALTA DE SEGURANÇA	5
INDENIZAÇÃO	5
EMBARQUE EXCLUSIVO	4
BILHETERIA	4
LÂMPADA APAGADA	4
ESTRUTURA CIVIL	4
TELEFONES	4
PLATAFORMA	4
INFORMAÇÃO INCORRETA	4
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	4
IMAGEM DAS CÂMERAS	4
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	4
FALTA DE BANHEIRO	3
VENDA INCORRETA	3
GRAVAÇÃO	3
NÍVEL SONORO	3
CAMBISTA	3
PASSAGEM	3
ACESSOS	3
ELETROMÍDIA	3
UNITÁRIO	3
PAGAMENTO PIX	3
DÉBITO INDEVIDO	3
BANHEIRO	3
CAMPANHA	3
PREÇO DA PASSAGEM	3
PROBLEMA OPERACIONAL	3
REAJUSTE DA TARIFA	3
HIDRÁULICA	2
ASSENTO PREFERENCIAL	2
MURO	2
PISO DANIFICADO	2
PEDINTE	2
NOVA LEI	2
MORAL	2
TRABALHOS ACADÊMICOS	2
USO INDEVIDO - SPV	2
DORMENTE	2
FALHA INTERMITENTE	2
INOPELÂNCIA	2
VISITA À SUPERVIA	2
CONCERTINA	2
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	2
FUMANTE	2
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	2
TROCO MÁXIMO	2
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2
PARCERIA	2
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	2
ELETRIFICAÇÃO DAS EXTENSÕES	1
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1
TARIFA SOCIAL	1
BAMBOLÊ	1
ACESSO NÃO LIBERADO	1
PORTA E PORTÃO	1



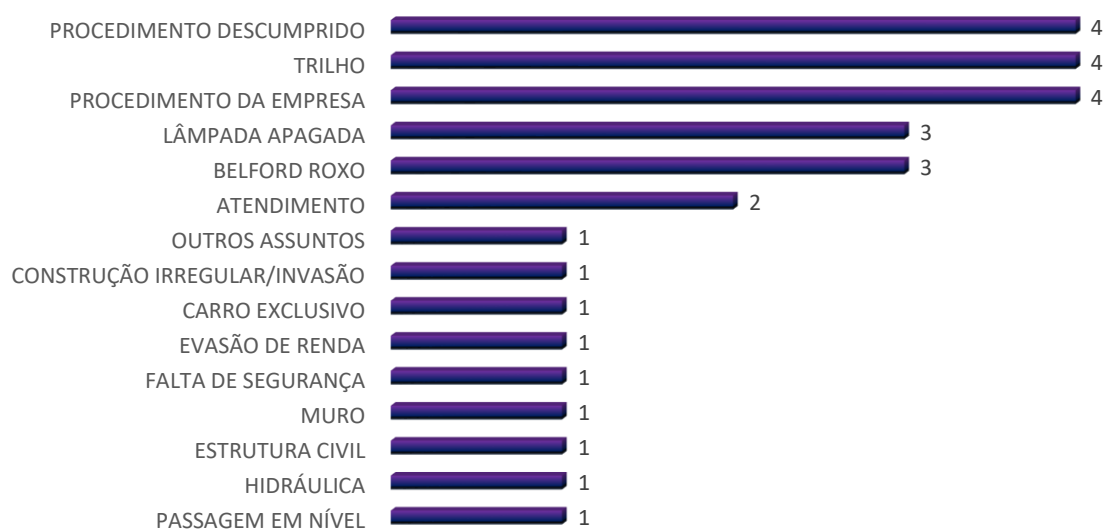
PORTA E PORTÃO	# 1
ELEVADOR - SUPERVIA	# 1
PRÉ OPERACIONAL	# 1
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	# 1
INTEGRAÇÃO	# 1
ASSÉDIO MORAL	# 1
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	# 1
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	# 1
PRIMEIROS SOCORROS	# 1
OUTROS ENTORNO	# 1
INVESTIMENTO	# 1
CONFIRMAÇÃO DE PRESENÇA	# 1
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	# 1
PASSEIO ESCOLAR	# 1
ESCALA ROLANTE OPERANTE	# 1
CATraca DE ENTRADA	# 1
ESTAÇÃO	# 1
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	# 1
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	# 1
ASSÉDIO SEXUAL	# 1
LUXEIRA	# 1
APLICATIVO	# 1
RESPOSTA EM ATRASO	# 1
UNIVERSITÁRIO	# 1
RISCO ELÉTRICO	# 1
VALE VIAGEM	# 1
LOCALIZAÇÃO	# 1
CARTÃO QUEBRADO	# 1
ÁREA PAGA - NORMAL	# 1
CIRCULAR HONÓRIO X DEODORO	# 1
ASPECTO FÍSICO	# 1
ATO DE VANDALISMO	# 1
SEGUNDA VIA	# 1
HISTÓRICO DO CLIENTE	# 1
MANUTENÇÃO	# 1
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	# 1
MEZANIN D	# 1
AUXÍLIO À PCO	# 1
DESISTÊNCIA	# 1
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	# 1
DIFICULDADE DE ACESSO	# 1
ENTORNO DA ESTAÇÃO	# 1
TRANSPORTE DE ANIMAL	# 1
DINHEIRO	# 1

7.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	13,79%
TRILHO	4	13,79%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	13,79%
LÂMPADA APAGADA	3	10,34%
BELFORD ROXO	3	10,34%
ATENDIMENTO	2	6,90%
OUTROS ASSUNTOS	1	3,45%
CONSTRUÇÃO		
IRREGULAR/INVASÃO	1	3,45%
CARRO EXCLUSIVO	1	3,45%
EVASÃO DE RENDA	1	3,45%
FALTA DE SEGURANÇA	1	3,45%
MURO	1	3,45%
ESTRUTURA CIVIL	1	3,45%
HIDRÁULICA	1	3,45%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	3,45%
Total	29	100%



Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



7.6 Ramal Deodoro

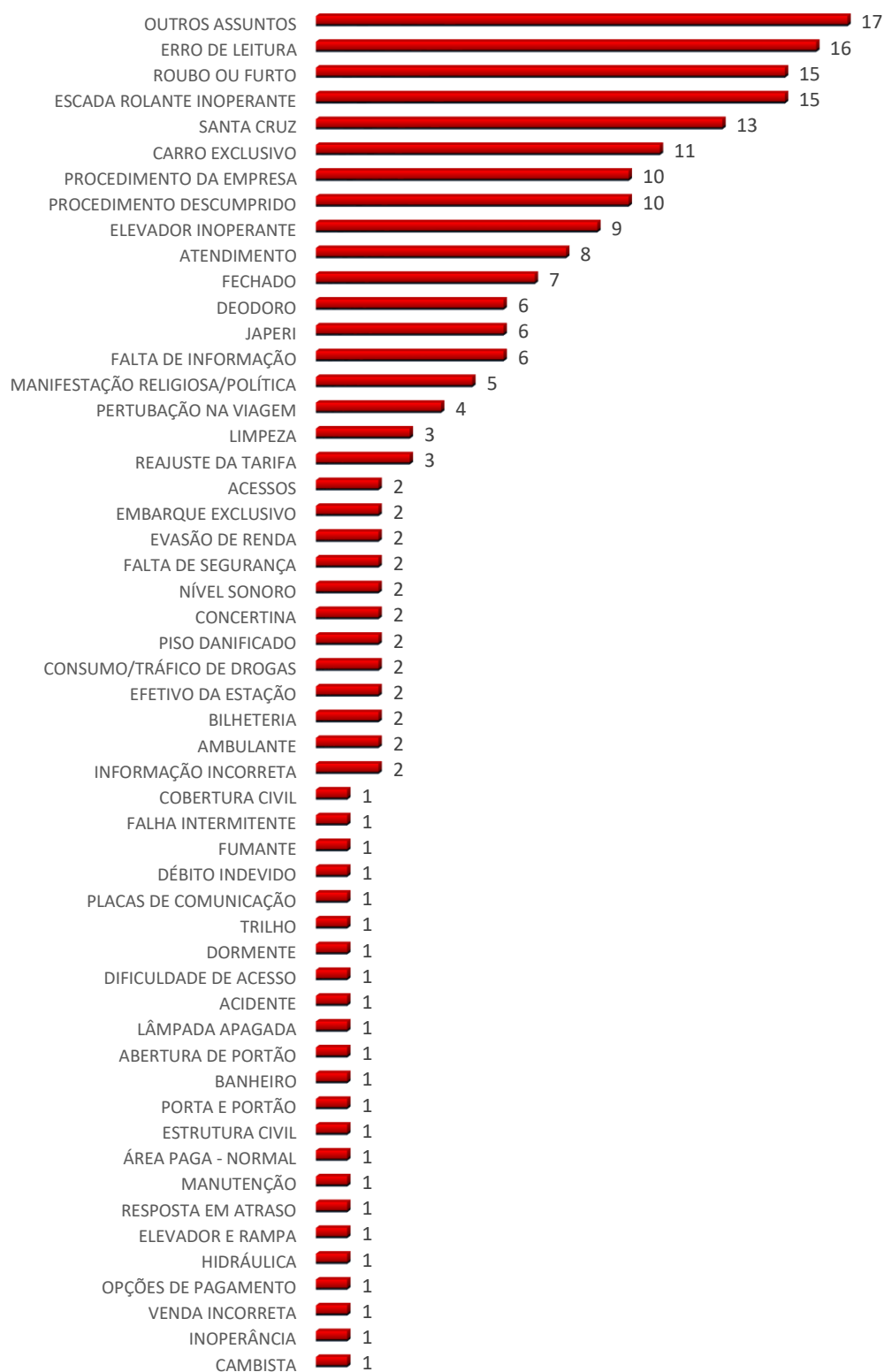
Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	17	8,06%
ERRO DE LEITURA	16	7,58%
ROUBO OU FURTO	15	7,11%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	15	7,11%
SANTA CRUZ	13	6,16%
CARRO EXCLUSIVO	11	5,21%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	10	4,74%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	10	4,74%
ELEVADOR INOPERANTE	9	4,27%
ATENDIMENTO	8	3,79%
FECHADO	7	3,32%
DEODORO	6	2,84%
JAPERI	6	2,84%
FALTA DE INFORMAÇÃO	6	2,84%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	5	2,37%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	4	1,90%
LIMPEZA	3	1,42%
REAJUSTE DA TARIFA	3	1,42%
ACESSOS	2	0,95%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0,95%
EVASÃO DE RENDA	2	0,95%
FALTA DE SEGURANÇA	2	0,95%
NÍVEL SONORO	2	0,95%



CONCERTINA	2	0,95%
PISO DANIFICADO	2	0,95%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,95%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	0,95%
BILHETERIA	2	0,95%
AMBULANTE	2	0,95%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	0,95%
COBERTURA CIVIL	1	0,47%
FALHA INTERMITENTE	1	0,47%
FUMANTE	1	0,47%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,47%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1	0,47%
TRILHO	1	0,47%
DORMENTE	1	0,47%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,47%
ACIDENTE	1	0,47%
LÂMPADA APAGADA	1	0,47%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,47%
BANHEIRO	1	0,47%
PORTA E PORTÃO	1	0,47%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,47%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,47%
MANUTENÇÃO	1	0,47%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,47%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,47%
HIDRÁULICA	1	0,47%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	0,47%
VENDA INCORRETA	1	0,47%
INOPERÂNCIA	1	0,47%
CAMBISTA	1	0,47%
Total	211	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

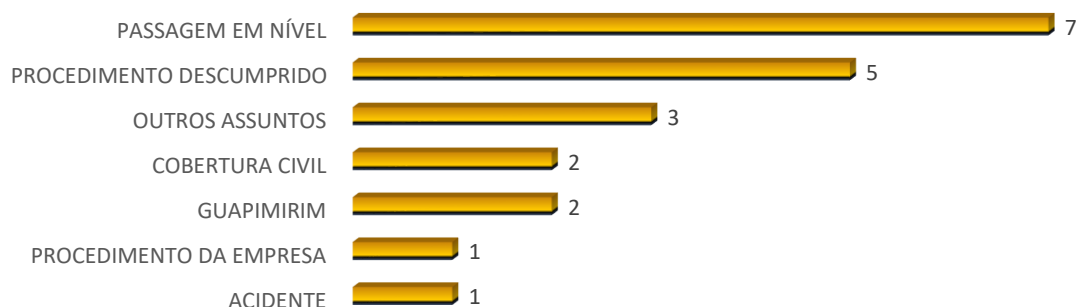




7.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
PASSAGEM EM NÍVEL	7	33,33%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	23,81%
OUTROS ASSUNTOS	3	14,29%
COBERTURA CIVIL	2	9,52%
GUAPIMIRIM	2	9,52%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	4,76%
ACIDENTE	1	4,76%
Total	21	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



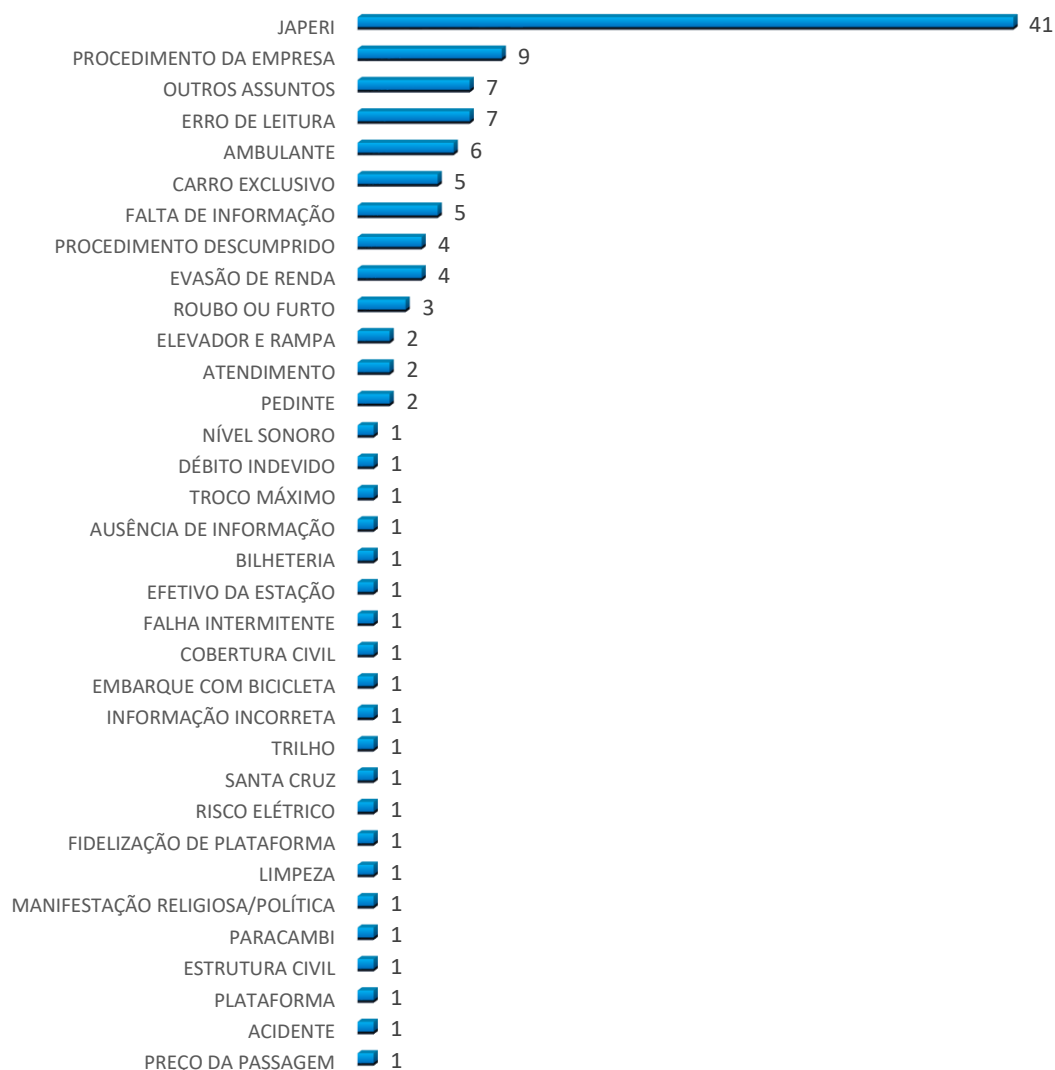
7.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	41	34,75%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	9	7,63%
OUTROS ASSUNTOS	7	5,93%
ERRO DE LEITURA	7	5,93%
AMBULANTE	6	5,08%
CARRO EXCLUSIVO	5	4,24%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	4,24%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	3,39%
EVASÃO DE RENDA	4	3,39%
ROUBO OU FURTO	3	2,54%
ELEVADOR E RAMPA	2	1,69%
ATENDIMENTO	2	1,69%
PEDINTE	2	1,69%
NÍVEL SONORO	1	0,85%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,85%
TROCO MÁXIMO	1	0,85%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,85%
BILHETERIA	1	0,85%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,85%
FALHA INTERMITENTE	1	0,85%
COBERTURA CIVIL	1	0,85%



EMBARQUE COM BICICLETA	1	0,85%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,85%
TRILHO	1	0,85%
SANTA CRUZ	1	0,85%
RISCO ELÉTRICO	1	0,85%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,85%
LIMPEZA	1	0,85%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,85%
PARACAMBI	1	0,85%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,85%
PLATAFORMA	1	0,85%
ACIDENTE	1	0,85%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,85%
Total	118	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto

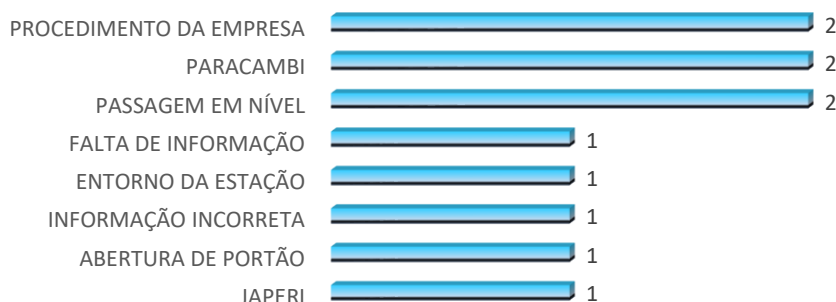




7.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	18,18%
PARACAMBI	2	18,18%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	18,18%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	9,09%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	9,09%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	9,09%
ABERTURA DE PORTÃO	1	9,09%
JAPERI	1	9,09%
Total	11	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



7.8 Ramal Santa Cruz

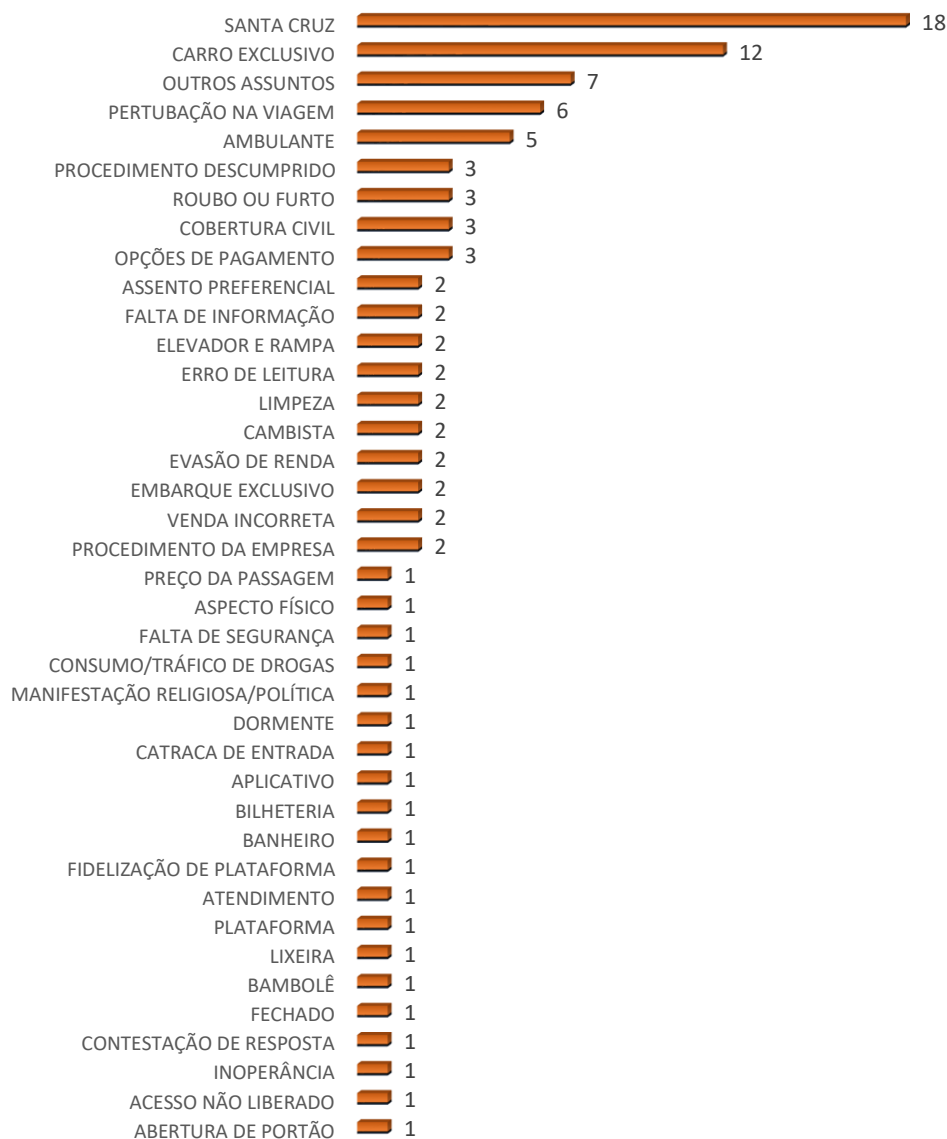
Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	18	18,00%
CARRO EXCLUSIVO	12	12,00%
OUTROS ASSUNTOS	7	7,00%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	6	6,00%
AMBULANTE	5	5,00%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	3,00%
ROUBO OU FURTO	3	3,00%
COBERTURA CIVIL	3	3,00%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	3	3,00%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	2,00%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	2,00%
ELEVADOR E RAMPA	2	2,00%
ERRO DE LEITURA	2	2,00%
LIMPEZA	2	2,00%
CAMBISTA	2	2,00%
EVASÃO DE RENDA	2	2,00%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	2,00%
VENDA INCORRETA	2	2,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	2,00%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,00%



ASPECTO FÍSICO	1	1,00%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,00%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,00%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	1,00%
DORMENTE	1	1,00%
CATRACA DE ENTRADA	1	1,00%
APLICATIVO	1	1,00%
BILHETERIA	1	1,00%
BANHEIRO	1	1,00%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	1,00%
ATENDIMENTO	1	1,00%
PLATAFORMA	1	1,00%
LIXEIRA	1	1,00%
BAMBOLÊ	1	1,00%
FECHADO	1	1,00%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	1,00%
INOPERÂNCIA	1	1,00%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	1,00%
ABERTURA DE PORTÃO	1	1,00%
Total	100	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



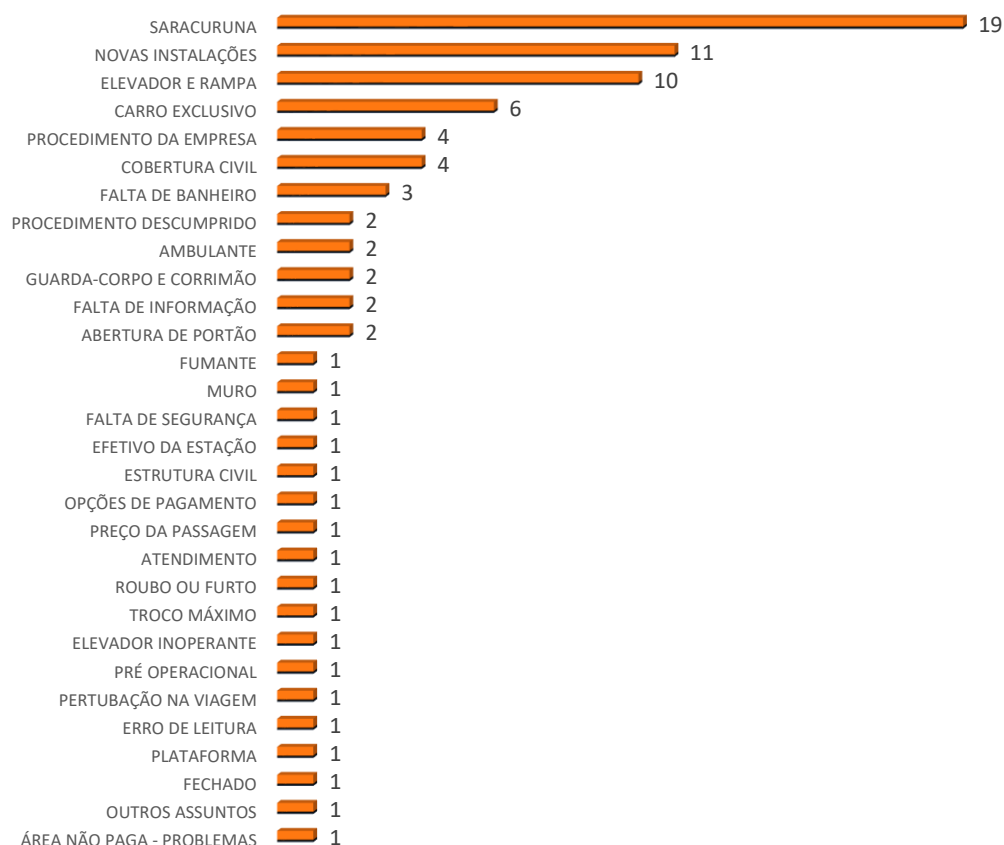
7.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	19	22,35%
NOVAS INSTALAÇÕES	11	12,94%
ELEVADOR E RAMPA	10	11,76%
CARRO EXCLUSIVO	6	7,06%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	4,71%
COBERTURA CIVIL	4	4,71%
FALTA DE BANHEIRO	3	3,53%
PROCEDIMENTO		
DESCUMPRIDO	2	2,35%
AMBULANTE	2	2,35%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	2	2,35%



FALTA DE INFORMAÇÃO	2	2,35%
ABERTURA DE PORTÃO	2	2,35%
FUMANTE	1	1,18%
MURO	1	1,18%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,18%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,18%
ESTRUTURA CIVIL	1	1,18%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	1,18%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,18%
ATENDIMENTO	1	1,18%
ROUBO OU FURTO	1	1,18%
TROCO MÁXIMO	1	1,18%
ELEVADOR INOPERANTE	1	1,18%
PRÉ OPERACIONAL	1	1,18%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,18%
ERRO DE LEITURA	1	1,18%
PLATAFORMA	1	1,18%
FECHADO	1	1,18%
OUTROS ASSUNTOS	1	1,18%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	1,18%
Total	85	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto





7.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	33,33%
TRILHO	1	33,33%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	33,33%
Total	3	100%

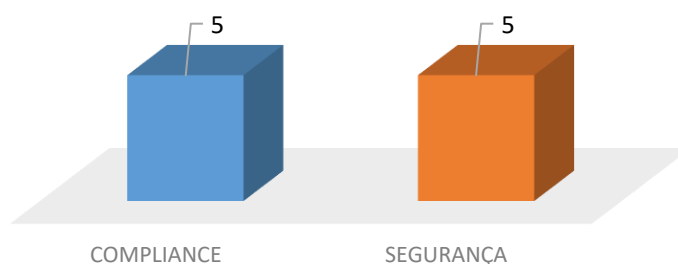
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



7.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
COMPLIANCE	5	50,00%
SEGURANÇA	5	50,00%
Total	10	100%

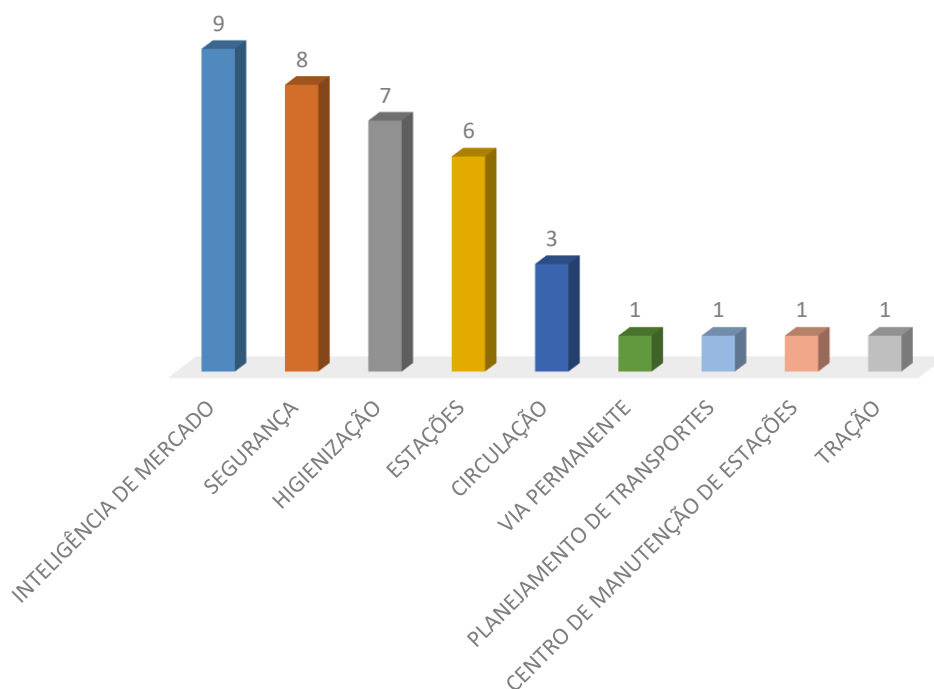
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	9	24,32%
SEGURANÇA	8	21,62%
HIGIENIZAÇÃO	7	18,92%
ESTAÇÕES	6	16,22%
CIRCULAÇÃO	3	8,11%
VIA PERMANENTE	1	2,70%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	2,70%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	2,70%
TRAÇÃO	1	2,70%
Total	37	100%



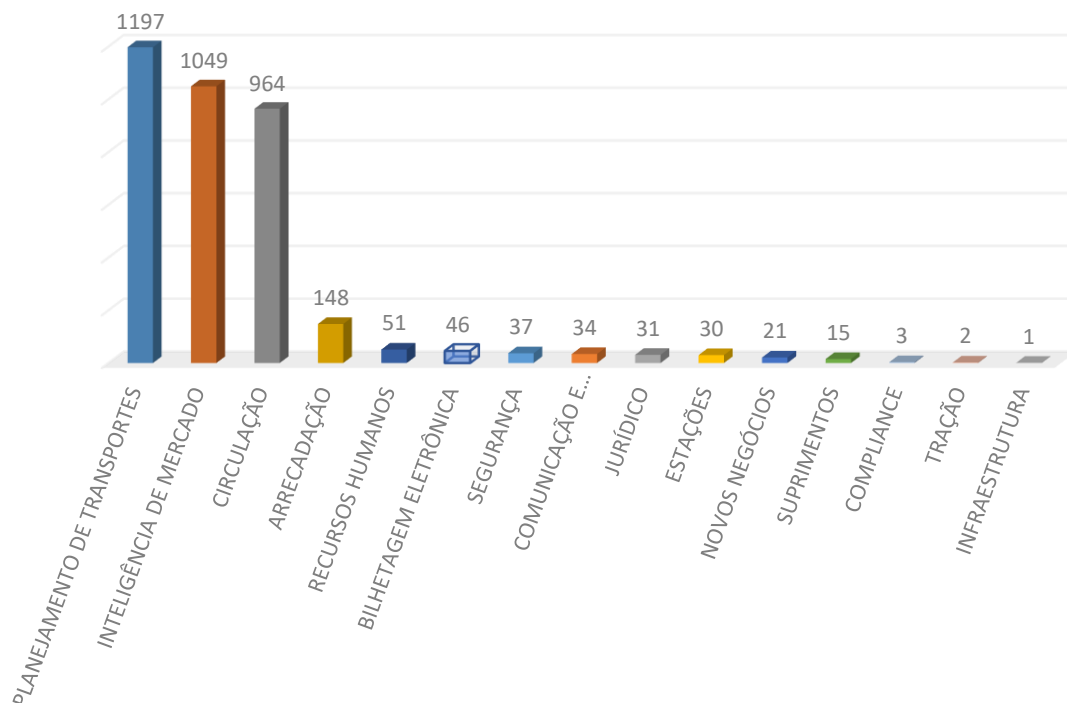
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1197	32,98%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1049	28,91%
CIRCULAÇÃO	964	26,56%
ARRECADAÇÃO	148	4,08%
RECURSOS HUMANOS	51	1,41%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	46	1,27%
SEGURANÇA	37	1,02%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	34	0,94%
JURÍDICO	31	0,85%
ESTAÇÕES	30	0,83%
NOVOS NEGÓCIOS	21	0,58%
SUPRIMENTOS	15	0,41%
COMPLIANCE	3	0,08%
TRAÇÃO	2	0,06%
INFRAESTRUTURA	1	0,03%
Total	3629	100%



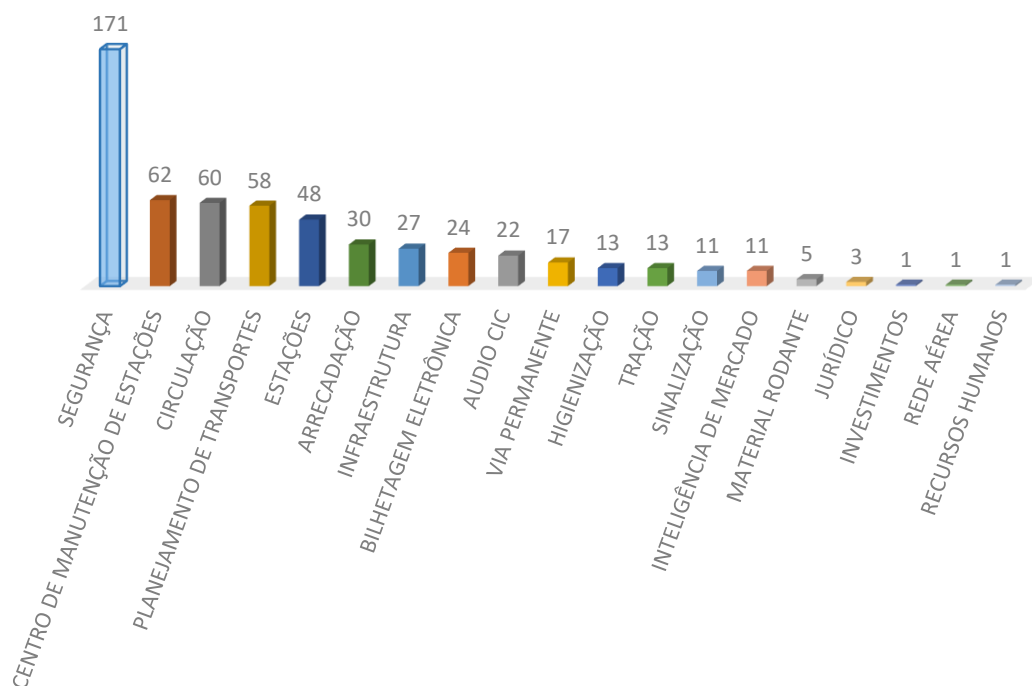
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	171	29,58%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	62	10,73%
CIRCULAÇÃO	60	10,38%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	58	10,03%
ESTAÇÕES	48	8,30%
ARRECADAÇÃO	30	5,19%
INFRAESTRUTURA	27	4,67%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	24	4,15%
AUDIO CIC	22	3,81%
VIA PERMANENTE	17	2,94%
HIGIENIZAÇÃO	13	2,25%
TRAÇÃO	13	2,25%
SINALIZAÇÃO	11	1,90%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	11	1,90%
MATERIAL RODANTE	5	0,87%
JURÍDICO	3	0,52%
INVESTIMENTOS	1	0,17%
REDE AÉREA	1	0,17%
RECURSOS HUMANOS	1	0,17%
Total	578	100%



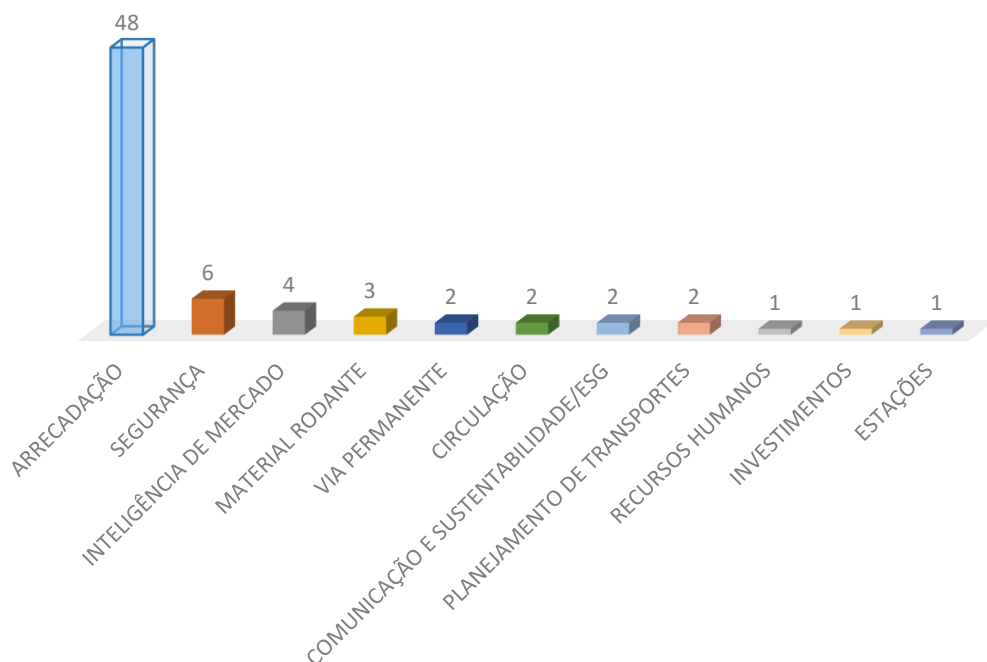
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	48	66,67%
SEGURANÇA	6	8,33%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	4	5,56%
MATERIAL RODANTE	3	4,17%
VIA PERMANENTE	2	2,78%
CIRCULAÇÃO	2	2,78%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	2	2,78%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	2,78%
RECURSOS HUMANOS	1	1,39%
INVESTIMENTOS	1	1,39%
ESTAÇÕES	1	1,39%
Total	72	100%

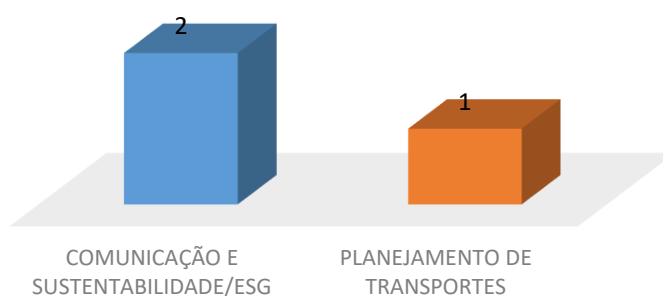


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	2	66,67%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	33,33%
Total	3	100%

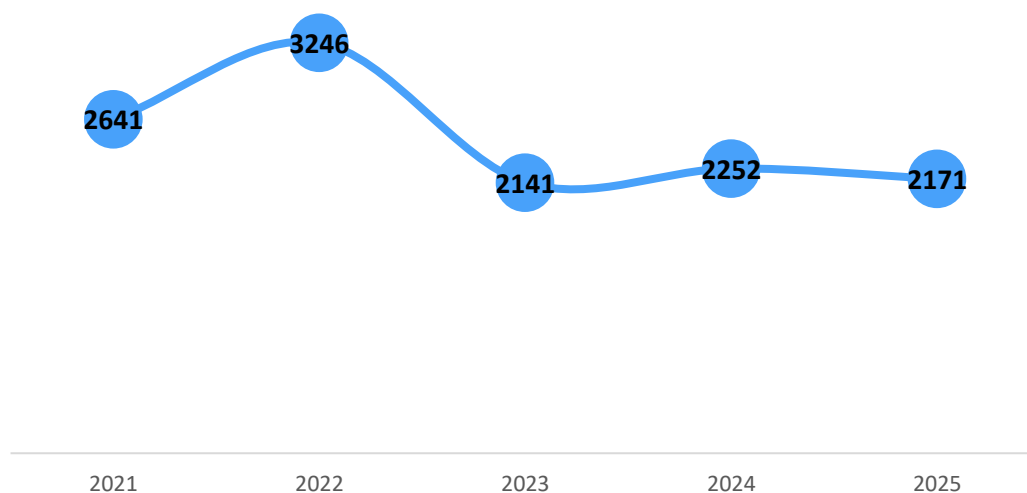
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



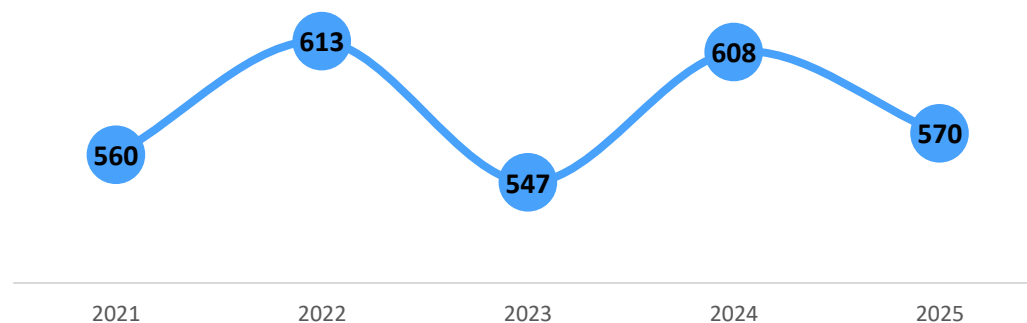


8 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

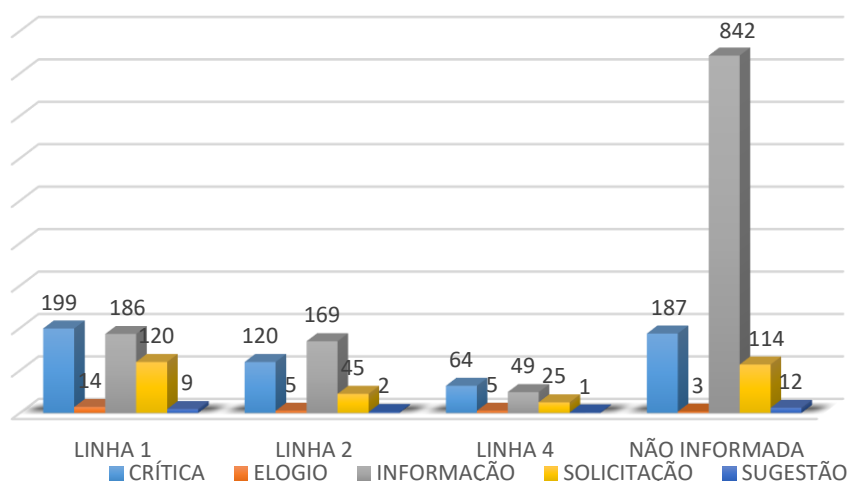


8.1 Manifestações por Linha e Tipo

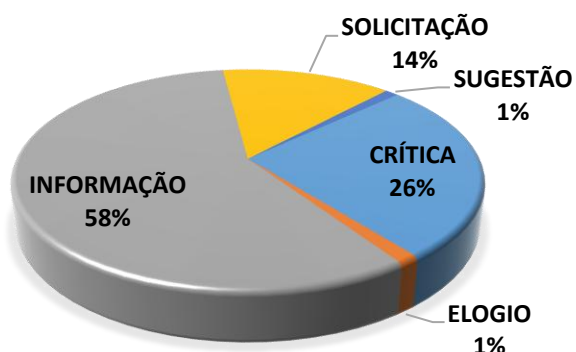
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	199	120	64	187	570	26,26%
ELOGIO	14	5	5	3	27	1,24%
INFORMAÇÃO	186	169	49	842	1246	57,39%
SOLICITAÇÃO	120	45	25	114	304	14,00%
SUGESTÃO	9	2	1	12	24	1,11%
Total	528	341	144	1158	2171	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



8.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	360	16,58%
OBJETO PERDIDO	153	7,05%
CARTÃO VISA	107	4,93%
MAIORES DE 65 ANOS	81	3,73%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	74	3,41%
GIRO (APP E SITE)	73	3,36%
SALDO	58	2,67%
CARTÃO MASTER	58	2,67%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	58	2,67%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	56	2,58%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	54	2,49%
Resposta Protocolo Aberto - Dentro do Prazo	53	2,44%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	50	2,30%
GRATUIDADE ESTUDANTE	49	2,26%
FUNCIONAMENTO	49	2,26%



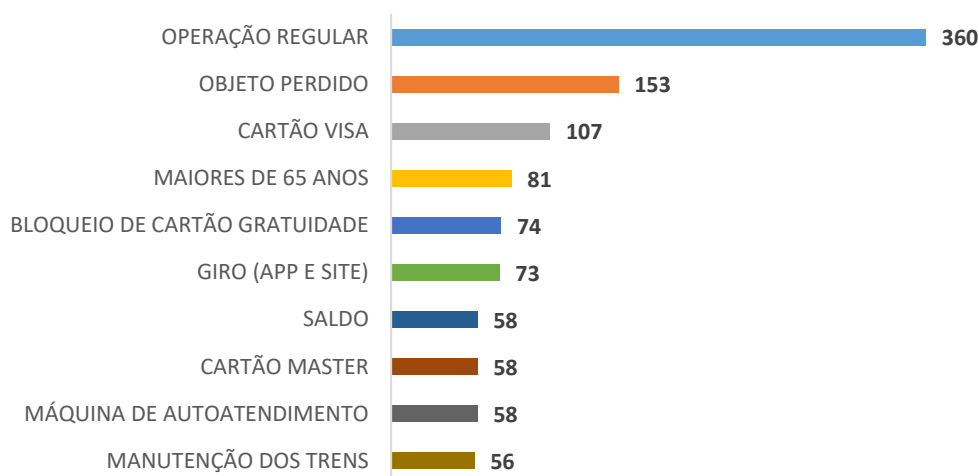
Resposta Protocolo Finalizado	46	2,12%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	45	2,07%
Protocolo em Andamento - Novo contato	44	2,03%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	38	1,75%
RH	37	1,70%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	35	1,61%
GIRO - PARCERIAS	35	1,61%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	32	1,47%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	32	1,47%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	27	1,24%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	24	1,11%
INTEGRAÇÃO	24	1,11%
Pessoa com Deficiência e Doente Crônico	23	1,06%
CARTEIRA DIGITAL	21	0,97%
ESTRUTURA	20	0,92%
DANOS AO CLIENTE	17	0,78%
JOGOS E EVENTOS	16	0,74%
GERAL	14	0,64%
LOJAS E QUIOSQUES	14	0,64%
FORNECEDOR METRÔRIO	14	0,64%
Gratuidade	13	0,60%
ATENDIMENTO DO SAC	12	0,55%
PARCERIAS	12	0,55%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	12	0,55%
ACHADOS E PERDIDOS	11	0,51%
DÚVIDAS	10	0,46%
POSTO DE GRATUIDADE	10	0,46%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	9	0,41%
TARIFA METRÔRIO	9	0,41%
EVENTOS / PARCERIAS	9	0,41%
INFORMAÇÕES GERAIS	9	0,41%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	8	0,37%
CARTÕES METRÔRIO	7	0,32%
COMUNICAÇÃO SONORA	7	0,32%
CARTÃO PRÉ-PAGO	7	0,32%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	6	0,28%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	6	0,28%
TARIFA SOCIAL	6	0,28%
APOIO CLIENTE	6	0,28%
ASSALTOS E FURTOS	6	0,28%
REGULATÓRIO	6	0,28%
BICICLETÁRIO	5	0,23%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	0,23%
CARTÃO GIRO	5	0,23%
Erro na Utilização	5	0,23%
CARTÃO ELO	5	0,23%
CADASTRO	5	0,23%



FUNCIONALIDADES	4	0,18%
BILHETERIA	4	0,18%
Resposta Protocolo Aberto - Fora do Prazo	4	0,18%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	4	0,18%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	4	0,18%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	4	0,18%
COMUNICAÇÃO VISUAL	3	0,14%
GIRO	3	0,14%
LOJAS / QUIOSQUES	3	0,14%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	3	0,14%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	0,14%
PALCO CARIOCA	2	0,09%
SUGESTÃO	2	0,09%
ATENDIMENTO CHAT	2	0,09%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,09%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	2	0,09%
CÓDIGO DE ÉTICA	2	0,09%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,09%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	2	0,09%
IMPRENSA	1	0,05%
PROTEÇÃO DE DADOS	1	0,05%
WI-FI	1	0,05%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	0,05%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	1	0,05%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,05%
CASHBACK 30%	1	0,05%
BILHETE UNITÁRIO	1	0,05%
BOAS PRÁTICAS	1	0,05%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,05%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,05%
JURÍDICO	1	0,05%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,05%
COMERCIAL	1	0,05%
Total	2171	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



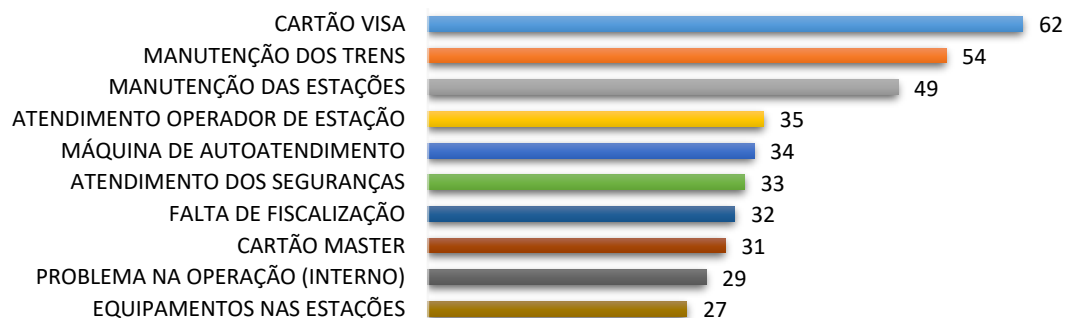
8.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
CARTÃO VISA	62	10,88%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	54	9,47%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	49	8,60%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	35	6,14%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	34	5,96%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	33	5,79%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	32	5,61%
CARTÃO MASTER	31	5,44%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	29	5,09%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	27	4,74%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	25	4,39%
GIRO - PARCERIAS	21	3,68%
GIRO (APP E SITE)	21	3,68%
ESTRUTURA	15	2,63%
CARTEIRA DIGITAL	13	2,28%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	9	1,58%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	8	1,40%
CARTÕES METRÔRIO	7	1,23%
ASSALTOS E FURTOS	6	1,05%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	0,88%
OPERAÇÃO REGULAR	5	0,88%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	4	0,70%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	4	0,70%
APOIO CLIENTE	4	0,70%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	0,53%
GIRO	3	0,53%
LOJAS / QUIOSQUES	3	0,53%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,35%



ATENDIMENTO DO SAC	2	0,35%
CARTÃO ELO	2	0,35%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	2	0,35%
INTEGRAÇÃO	2	0,35%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,35%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	2	0,35%
BILHETERIA	2	0,35%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	0,35%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,35%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,35%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,18%
CASHBACK 30%	1	0,18%
MAIORES DE 65 ANOS	1	0,18%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,18%
BICICLETÁRIO	1	0,18%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,18%
Total	570	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

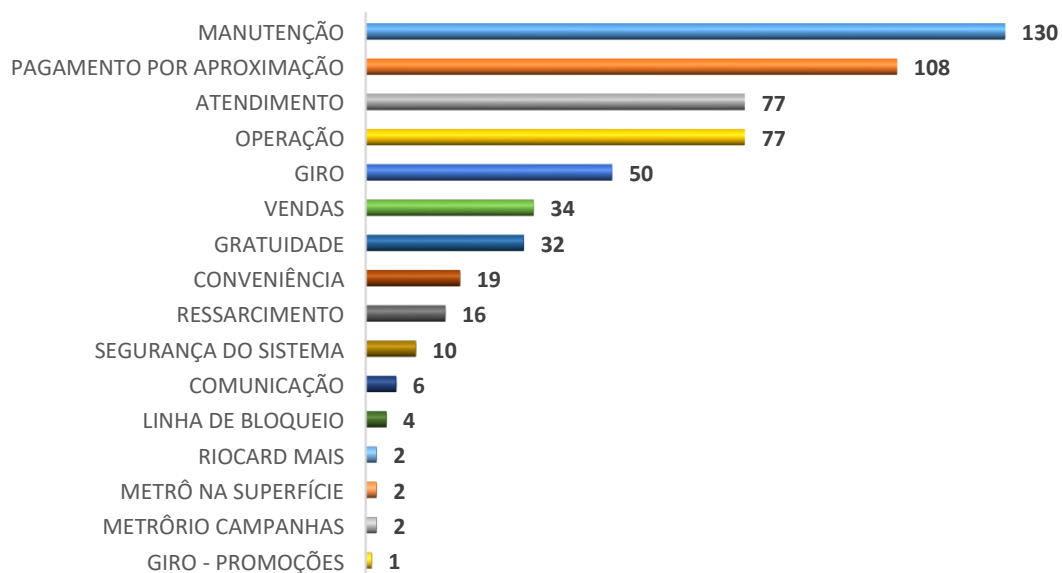


8.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	130	22,81%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	108	18,95%
ATENDIMENTO	77	13,51%
OPERAÇÃO	77	13,51%
GIRO	50	8,77%
VENDAS	34	5,96%
GRATUIDADE	32	5,61%
CONVENIÊNCIA	19	3,33%
RESSARCIMENTO	16	2,81%
SEGURANÇA DO SISTEMA	10	1,75%
COMUNICAÇÃO	6	1,05%
LINHA DE BLOQUEIO	4	0,70%
RIOCARD MAIS	2	0,35%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,35%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,35%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,18%
Total	570	100,00%



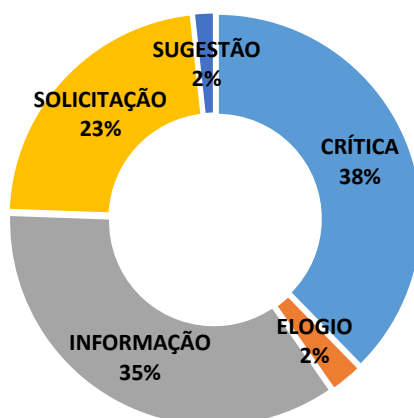
Motivo das Reclamações



8.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	199	37,69%
ELOGIO	14	2,65%
INFORMAÇÃO	186	35,23%
SOLICITAÇÃO	120	22,73%
SUGESTÃO	9	1,70%
Total	528	100,00%

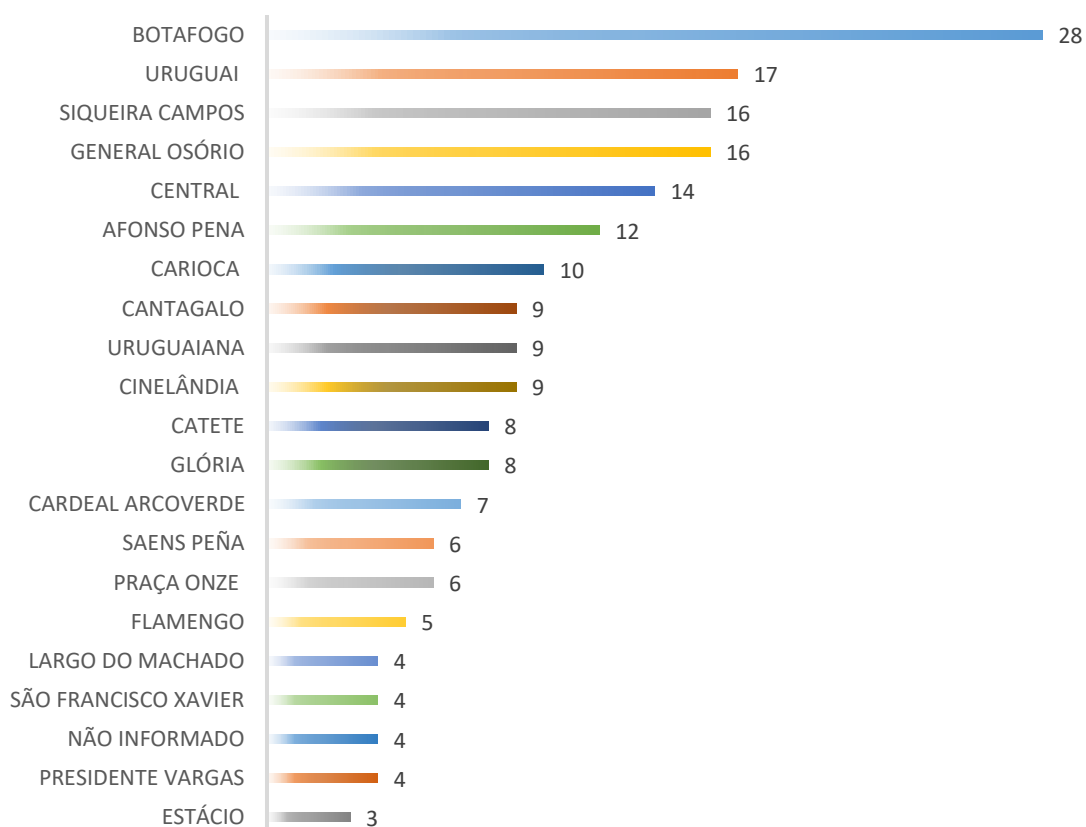
Tipo de Manifestação - Linha 1





Estação	Reclamações	%
BOTAFOGO	28	14,07%
URUGUAI	17	8,54%
SIQUEIRA CAMPOS	16	8,04%
GENERAL OSÓRIO	16	8,04%
CENTRAL	14	7,04%
AFONSO PENA	12	6,03%
CARIOCA	10	5,03%
CANTAGALO	9	4,52%
URUGUAIANA	9	4,52%
CINELÂNDIA	9	4,52%
CATETE	8	4,02%
GLÓRIA	8	4,02%
CARDEAL ARCOVERDE	7	3,52%
SAENS PEÑA	6	3,02%
PRAÇA ONZE	6	3,02%
FLAMENGO	5	2,51%
LARGO DO MACHADO	4	2,01%
SÃO FRANCISCO XAVIER	4	2,01%
NÃO INFORMADO	4	2,01%
PRESIDENTE VARGAS	4	2,01%
ESTÁCIO	3	1,51%
Total	199	100,00%

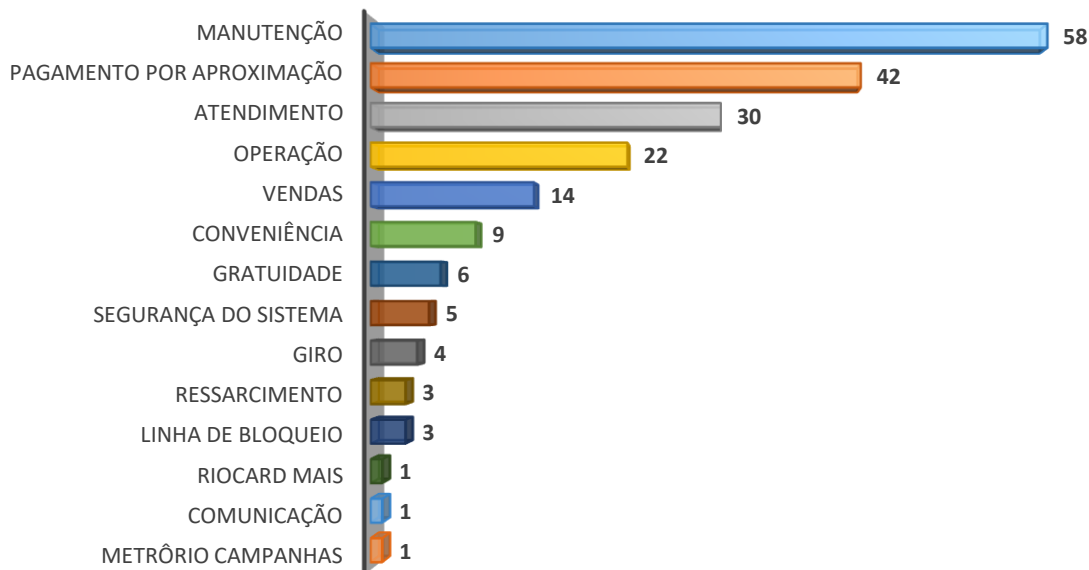
RECLAMAÇÕES OUTUBRO 2025 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	58	29,15%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	42	21,11%
ATENDIMENTO	30	15,08%
OPERAÇÃO	22	11,06%
VENDAS	14	7,04%
CONVENIÊNCIA	9	4,52%
GRATUIDADE	6	3,02%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	2,51%
GIRO	4	2,01%
RESSARCIMENTO	3	1,51%
LINHA DE BLOQUEIO	3	1,51%
RIOCARD MAIS	1	0,50%
COMUNICAÇÃO	1	0,50%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,50%
Total	199	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo



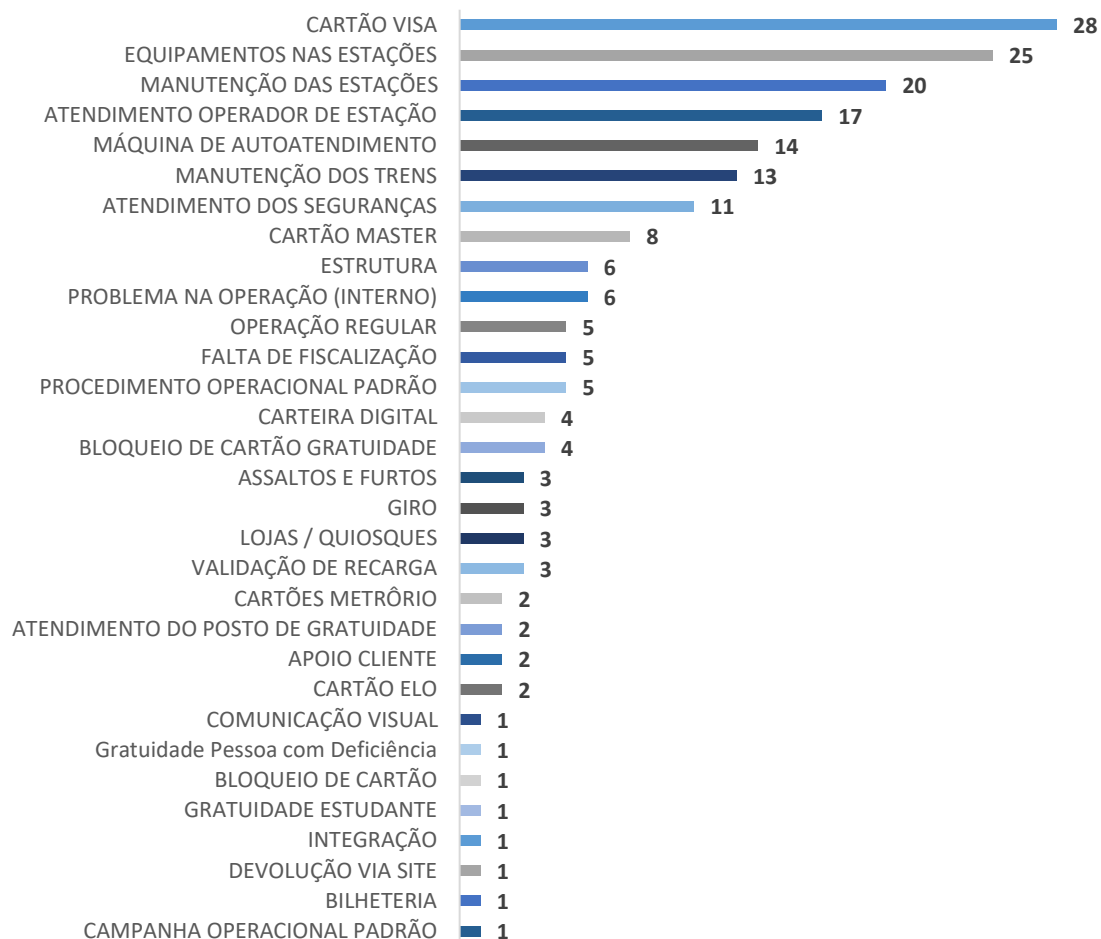
Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	28	14,07%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	25	12,56%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	20	10,05%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	17	8,54%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	14	7,04%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	13	6,53%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	11	5,53%
CARTÃO MASTER	8	4,02%
ESTRUTURA	6	3,02%



PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	3,02%
OPERAÇÃO REGULAR	5	2,51%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	2,51%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	2,51%
CARTEIRA DIGITAL	4	2,01%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	4	2,01%
ASSALTOS E FURTOS	3	1,51%
GIRO	3	1,51%
LOJAS / QUIOSQUES	3	1,51%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	1,51%
CARTÕES METRÔRIO	2	1,01%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	1,01%
APOIO CLIENTE	2	1,01%
CARTÃO ELO	2	1,01%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,50%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,50%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,50%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,50%
INTEGRAÇÃO	1	0,50%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,50%
BILHETERIA	1	0,50%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,50%
Total	199	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	14	1
Total	14	100%

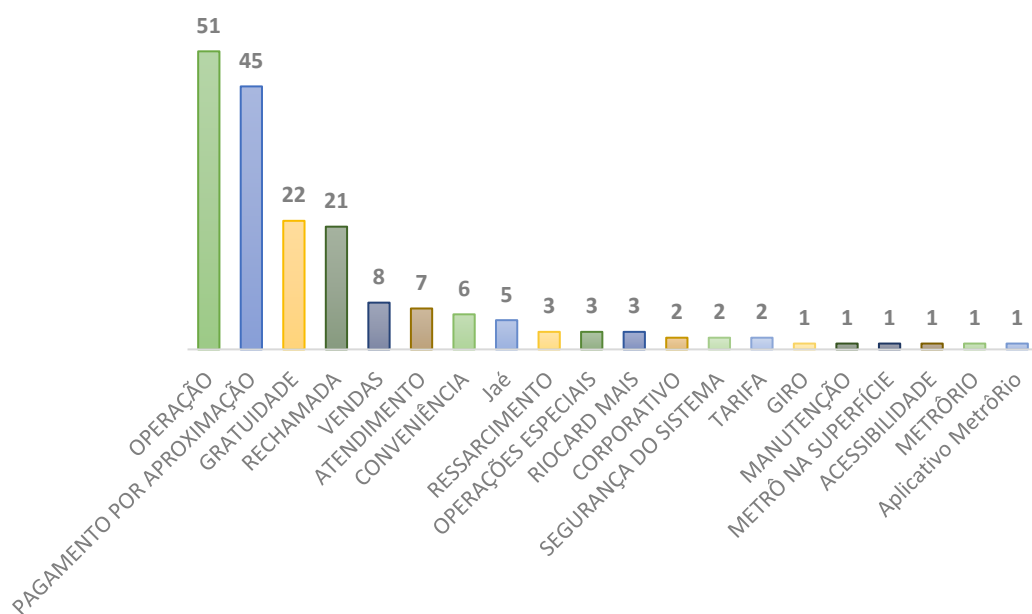
Elogios - Linha 1





Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	51	27,42%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	45	24,19%
GRATUIDADE	22	11,83%
RECHAMADA	21	11,29%
VENDAS	8	4,30%
ATENDIMENTO	7	3,76%
CONVENIÊNCIA	6	3,23%
Jaé	5	2,69%
RESSARCIMENTO	3	1,61%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	1,61%
RIOCARD MAIS	3	1,61%
CORPORATIVO	2	1,08%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,08%
TARIFA	2	1,08%
GIRO	1	0,54%
MANUTENÇÃO	1	0,54%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,54%
ACESSIBILIDADE	1	0,54%
METRÔRIO	1	0,54%
Aplicativo MetrôRio	1	0,54%
Total	186	100,00%

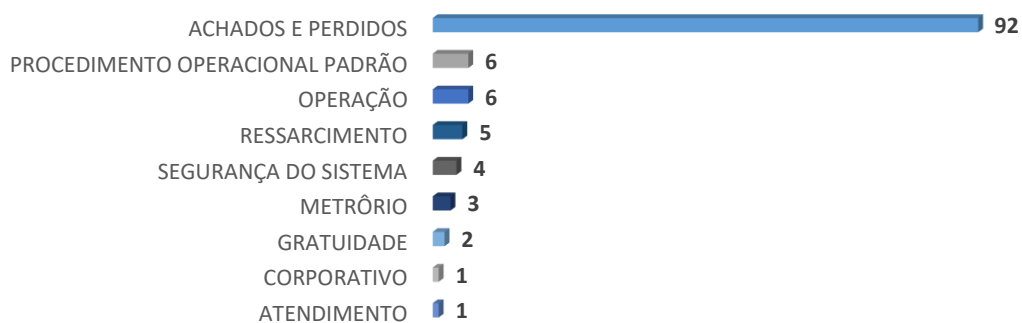
Informações - Linha 1





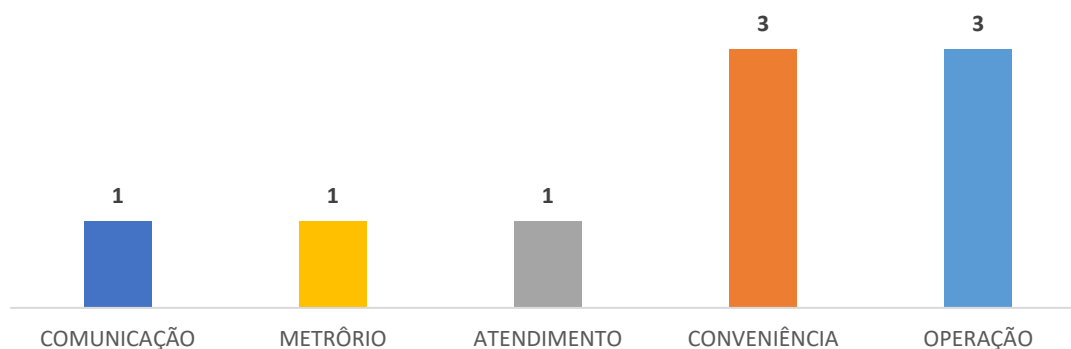
Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	92	76,67%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	6	5,00%
OPERAÇÃO	6	5,00%
RESSARCIMENTO	5	4,17%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	3,33%
METRÔRIO	3	2,50%
GRATUIDADE	2	1,67%
CORPORATIVO	1	0,83%
ATENDIMENTO	1	0,83%
Total	120	100,00%

Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	3	33,33%
CONVENIÊNCIA	3	33,33%
ATENDIMENTO	1	11,11%
METRÔRIO	1	11,11%
COMUNICAÇÃO	1	11,11%
Total	9	100,00%

Sugestões - Linha 1

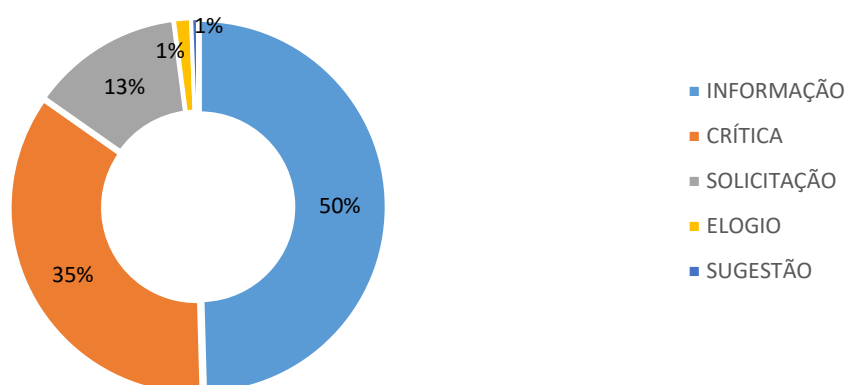




8.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	169	49,56%
CRÍTICA	120	35,19%
SOLICITAÇÃO	45	13,20%
ELOGIO	5	1,47%
SUGESTÃO	2	0,59%
Total	341	100,00%

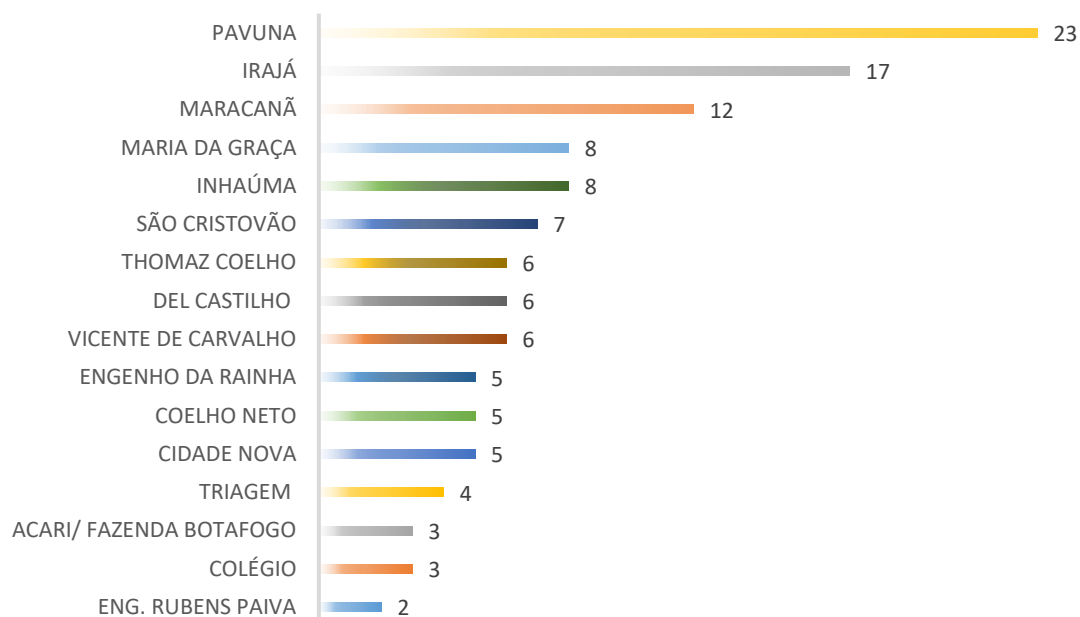
Tipo de manifestação - Linha 2



Estação	Reclamações	%
PAVUNA	23	19,17%
IRAJÁ	17	14,17%
MARACANÃ	12	10,00%
INHAÚMA	8	6,67%
MARIA DA GRAÇA	8	6,67%
SÃO CRISTOVÃO	7	5,83%
VICENTE DE CARVALHO	6	5,00%
DEL CASTILHO	6	5,00%
THOMAZ COELHO	6	5,00%
CIDADE NOVA	5	4,17%
COELHO NETO	5	4,17%
ENGENHO DA RAINHA	5	4,17%
TRIAGEM	4	3,33%
COLÉGIO	3	2,50%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	3	2,50%
ENG. RUBENS PAIVA	2	1,67%
Total	120	100,00%

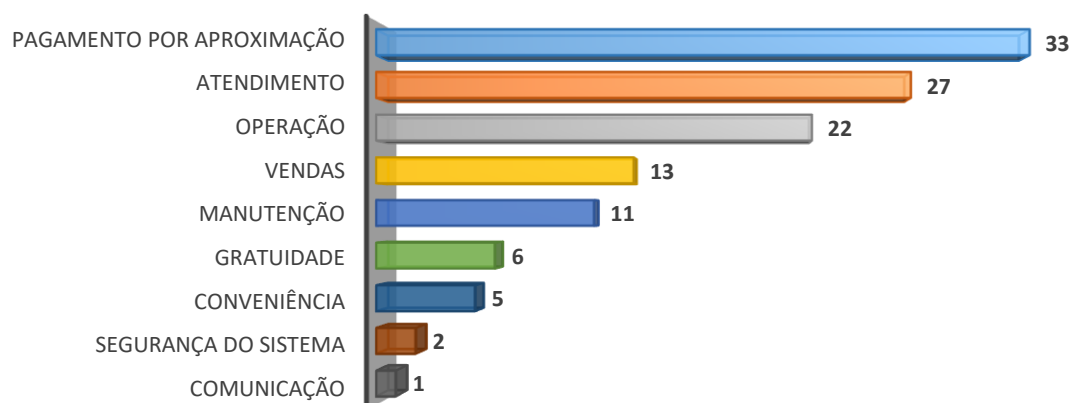


RECLAMAÇÕES OUTUBRO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	33	27,50%
ATENDIMENTO	27	22,50%
OPERAÇÃO	22	18,33%
VENDAS	13	10,83%
MANUTENÇÃO	11	9,17%
GRATUIDADE	6	5,00%
CONVENIÊNCIA	5	4,17%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,67%
COMUNICAÇÃO	1	0,83%
Total	120	100,00%

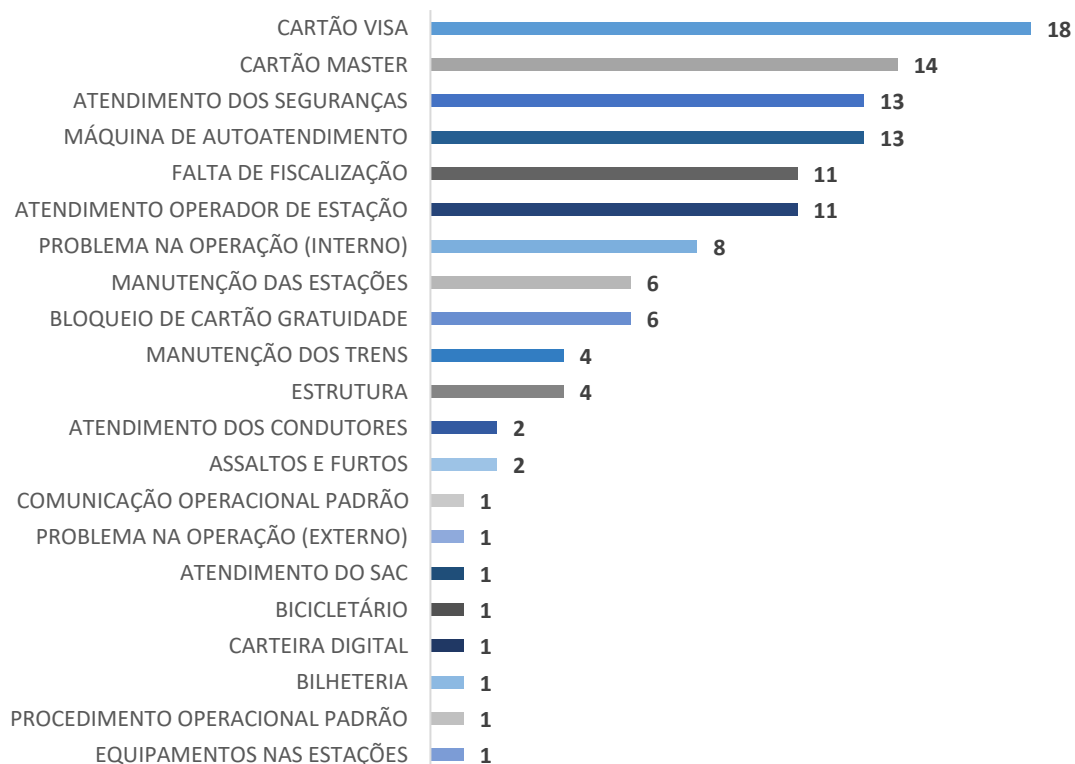
Reclamações Linha 2 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	18	15,00%
CARTÃO MASTER	14	11,67%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	13	10,83%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	13	10,83%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	11	9,17%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	11	9,17%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	8	6,67%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	6	5,00%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	6	5,00%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	3,33%
ESTRUTURA	4	3,33%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	1,67%
ASSALTOS E FURTOS	2	1,67%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,83%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,83%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,83%
BICICLETÁRIO	1	0,83%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,83%
BILHETERIA	1	0,83%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,83%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,83%
Total	120	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	5	100%
Total	5	100%

Elogios - Linha 2



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	70	41,42%
GRATUIDADE	26	15,38%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	24	14,20%
RECHAMADA	10	5,92%
VENDAS	7	4,14%
CORPORATIVO	5	2,96%
TARIFA	4	2,37%
RIOCARD MAIS	4	2,37%
Jaé	4	2,37%
GIRO	3	1,78%
CONVENIÊNCIA	3	1,78%
RESSARCIMENTO	3	1,78%
ATENDIMENTO	2	1,18%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	1,18%
Aplicativo MetrôRio	1	0,59%
ACESSIBILIDADE	1	0,59%
Total	169	100,00%

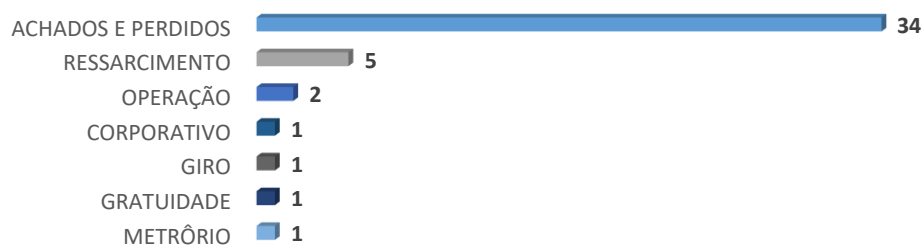


Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	34	75,56%
RESSARCIMENTO	5	11,11%
OPERAÇÃO	2	4,44%
CORPORATIVO	1	2,22%
GIRO	1	2,22%
GRATUIDADE	1	2,22%
METRÔRIO	1	2,22%
Total	45	100,00%

Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	1	50,00%
OPERAÇÃO	1	50,00%
Total	2	100,00%



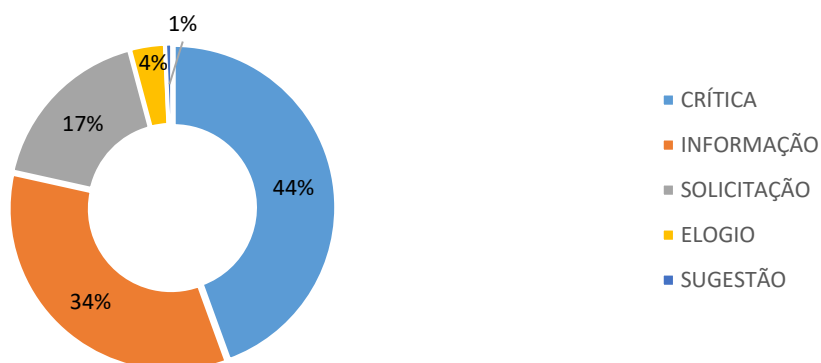
Sugestões - Linha 2



8.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	64	44,44%
INFORMAÇÃO	49	34,03%
SOLICITAÇÃO	25	17,36%
ELOGIO	5	3,47%
SUGESTÃO	1	0,69%
Total	144	100,00%

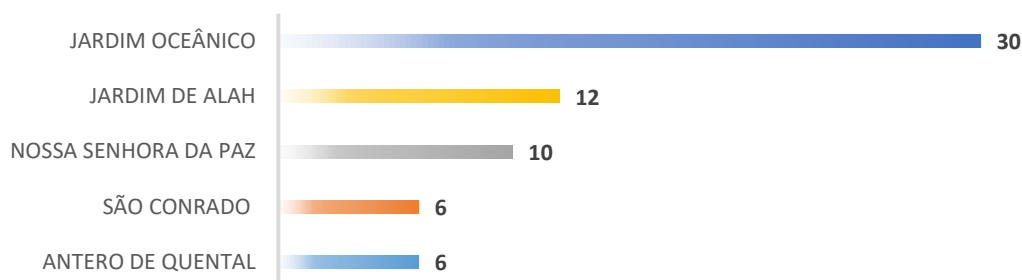
Tipo de Manifestação - Linha 4



Estação	Reclamações	%
JARDIM OCEÂNICO	30	46,88%
JARDIM DE ALAH	12	18,75%
NOSSA SENHORA DA PAZ	10	15,63%
ANTERO DE QUENTAL	6	9,38%
SÃO CONRADO	6	9,38%
Total	64	100,00%

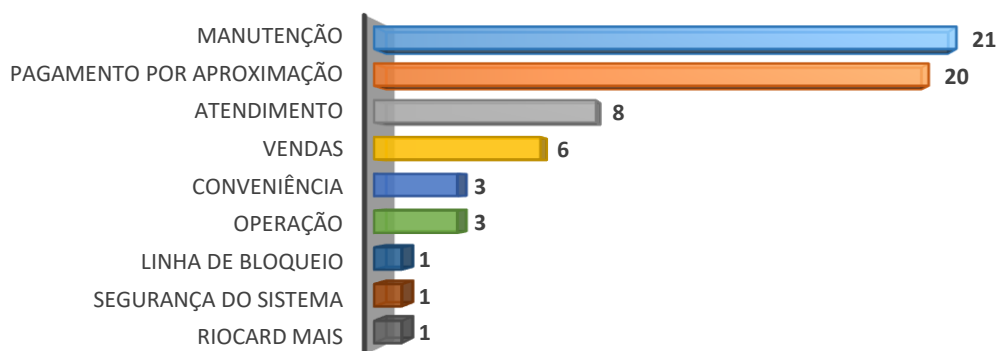


RECLAMAÇÕES OUTUBRO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	21	32,81%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	20	31,25%
ATENDIMENTO	8	12,50%
VENDAS	6	9,38%
CONVENIÊNCIA	3	4,69%
OPERAÇÃO	3	4,69%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,56%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,56%
RIOCARD MAIS	1	1,56%
Total	64	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo

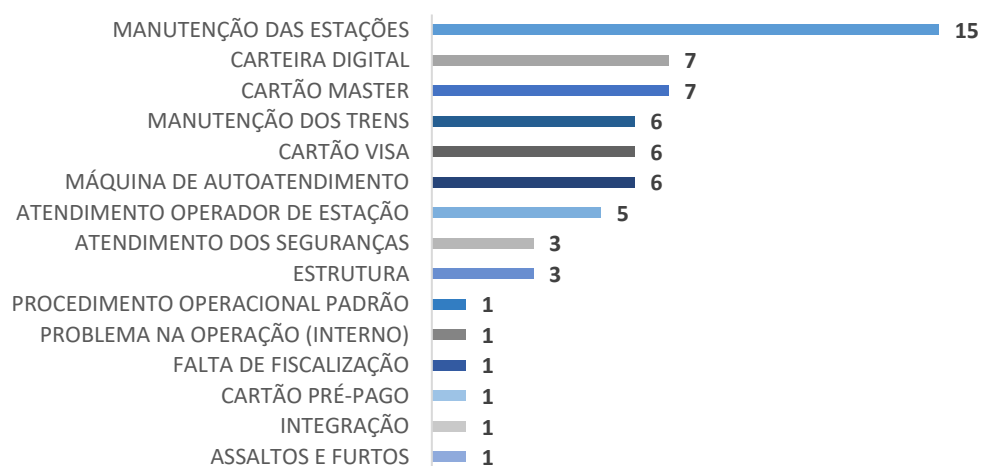


Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	15	23,44%
CARTEIRA DIGITAL	7	10,94%
CARTÃO MASTER	7	10,94%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	6	9,38%
CARTÃO VISA	6	9,38%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	6	9,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	5	7,81%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	4,69%
ESTRUTURA	3	4,69%



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,56%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	1,56%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	1,56%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	1,56%
INTEGRAÇÃO	1	1,56%
ASSALTOS E FURTOS	1	1,56%
Total	64	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	5	100%
Total	5	100%

Elogios - Linha 4

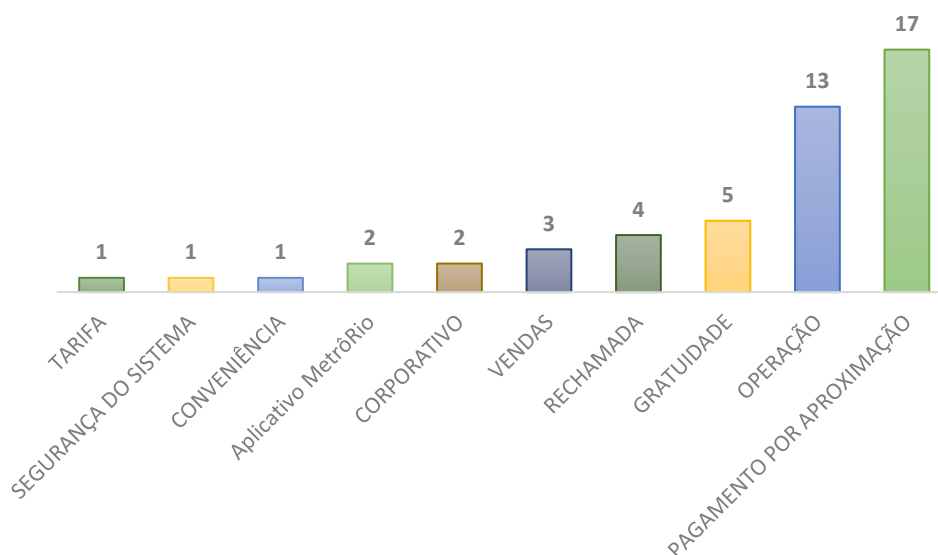


Tipo de Informação	Frequência	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	17	34,69%
OPERAÇÃO	13	26,53%
GRATUIDADE	5	10,20%
RECHAMADA	4	8,16%
VENDAS	3	6,12%
CORPORATIVO	2	4,08%
Aplicativo MetrôRio	2	4,08%



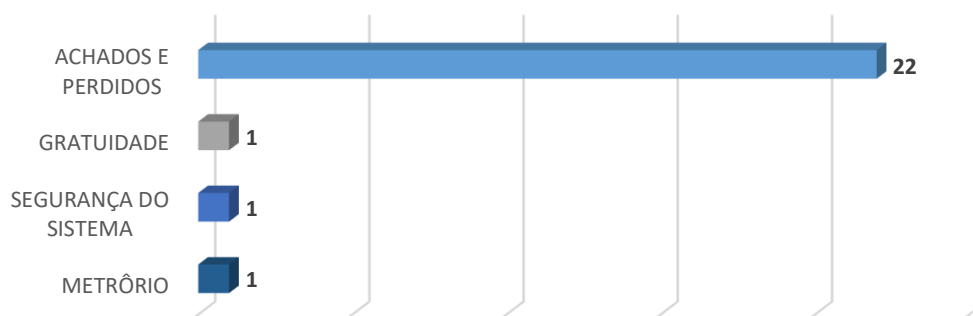
CONVENIÊNCIA	1	2,04%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	2,04%
TARIFA	1	2,04%
Total	49	100,00%

Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	22	88,00%
GRATUIDADE	1	4,00%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	4,00%
METRÔRIO	1	4,00%
Total	25	100,00%

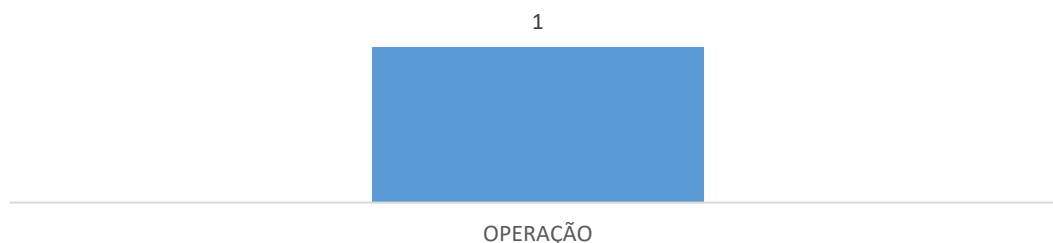
Solicitações - Linha 4



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



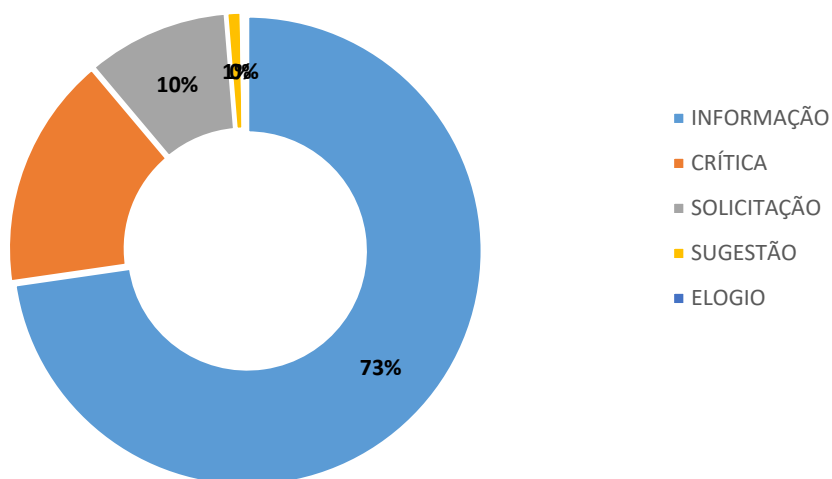
Sugestões - Linha 4



8.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	842	72,71%
CRÍTICA	187	16,15%
SOLICITAÇÃO	114	9,84%
SUGESTÃO	12	1,04%
ELOGIO	3	0,26%
Total	1158	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada

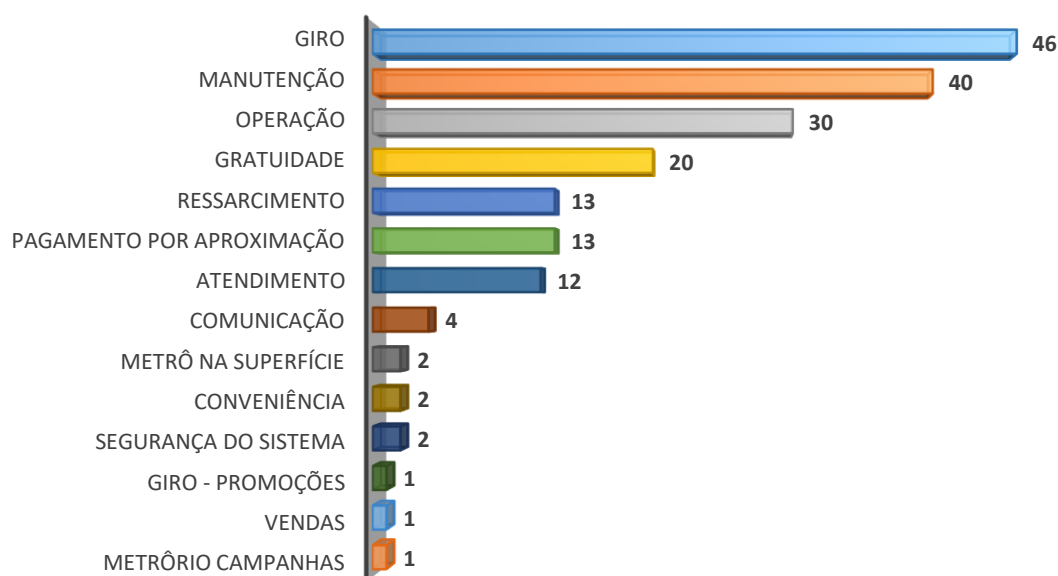


Motivo	Reclamações	%
GIRO	46	24,60%
MANUTENÇÃO	40	21,39%
OPERAÇÃO	30	16,04%
GRATUIDADE	20	10,70%
RESSARCIMENTO	13	6,95%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	13	6,95%
ATENDIMENTO	12	6,42%
COMUNICAÇÃO	4	2,14%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	1,07%



CONVENIÊNCIA	2	1,07%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,07%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,53%
VENDAS	1	0,53%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,53%
Total	187	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

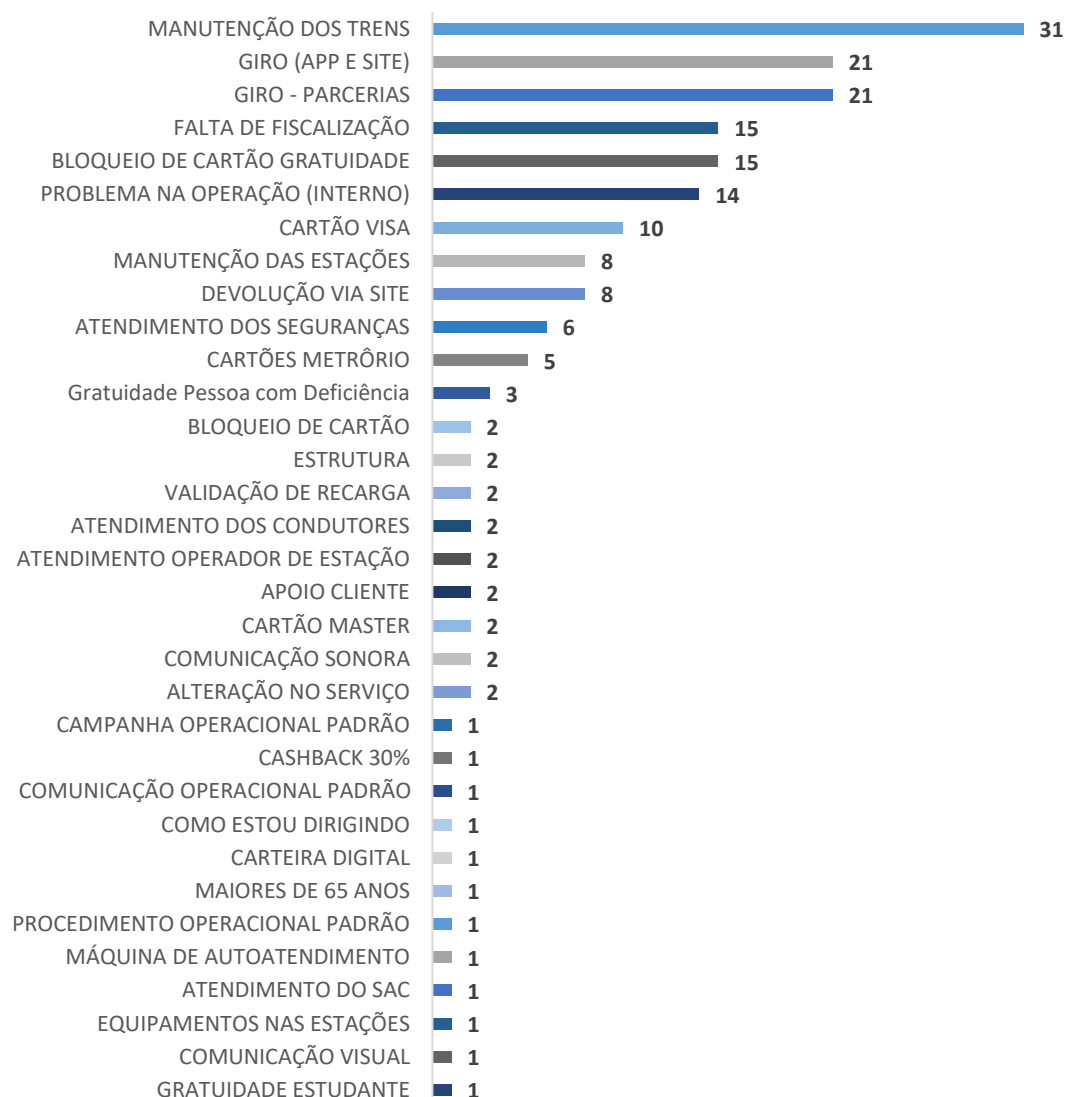


Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	31	16,58%
GIRO (APP E SITE)	21	11,23%
GIRO - PARCERIAS	21	11,23%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	15	8,02%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	15	8,02%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	14	7,49%
CARTÃO VISA	10	5,35%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	8	4,28%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	8	4,28%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	3,21%
CARTÕES METRÔRIO	5	2,67%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	3	1,60%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	1,07%
ESTRUTURA	2	1,07%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	1,07%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	1,07%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	2	1,07%
APOIO CLIENTE	2	1,07%
CARTÃO MASTER	2	1,07%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	1,07%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	2	1,07%



CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,53%
CASHBACK 30%	1	0,53%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,53%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,53%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,53%
MAIORES DE 65 ANOS	1	0,53%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,53%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	0,53%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,53%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,53%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,53%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,53%
Total	187	100,00%

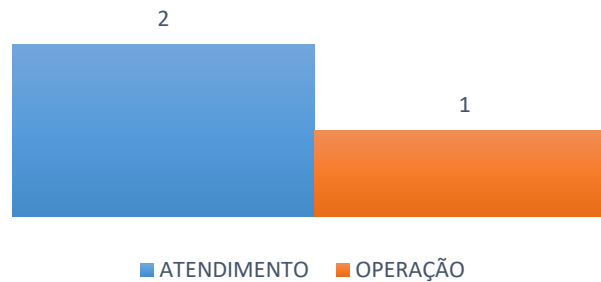
Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria





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

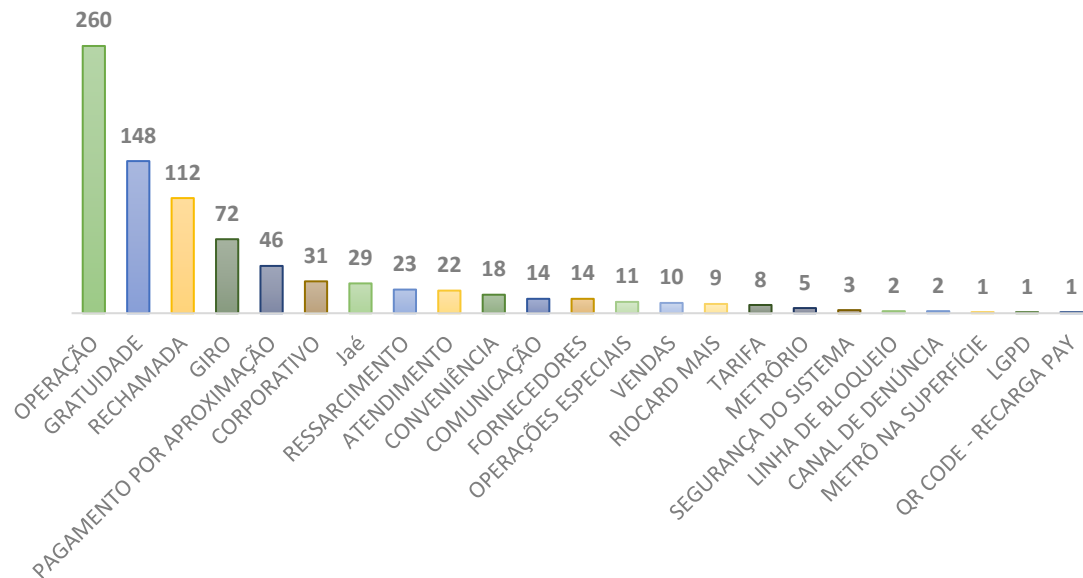
Elogios - Linha não Informada



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	260	30,88%
GRATUIDADE	148	17,58%
RECHAMADA	112	13,30%
GIRO	72	8,55%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	46	5,46%
CORPORATIVO	31	3,68%
Jaé	29	3,44%
RESSARCIMENTO	23	2,73%
ATENDIMENTO	22	2,61%
CONVENIÊNCIA	18	2,14%
COMUNICAÇÃO	14	1,66%
FORNECEDORES	14	1,66%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	11	1,31%
VENDAS	10	1,19%
RIOCARD MAIS	9	1,07%
TARIFA	8	0,95%
METRÔRIO	5	0,59%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,36%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,24%
CANAL DE DENÚNCIA	2	0,24%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,12%
LGPD	1	0,12%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,12%
Total	842	100,00%

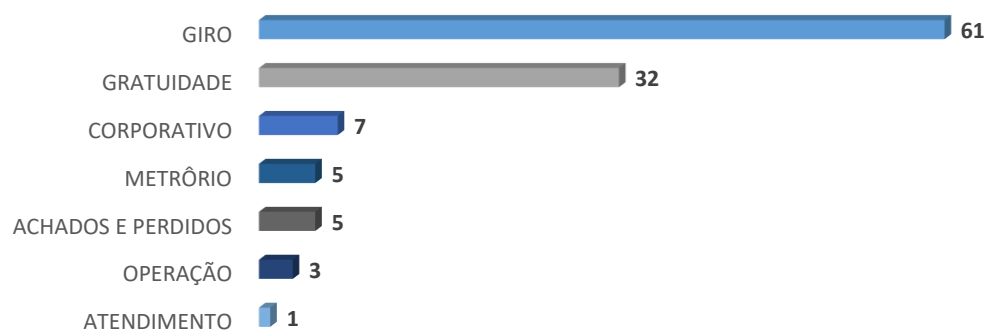


Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	61	53,51%
GRATUIDADE	32	28,07%
CORPORATIVO	7	6,14%
METRÔRIO	5	4,39%
ACHADOS E PERDIDOS	5	4,39%
OPERAÇÃO	3	2,63%
ATENDIMENTO	1	0,88%
Total	114	100,00%

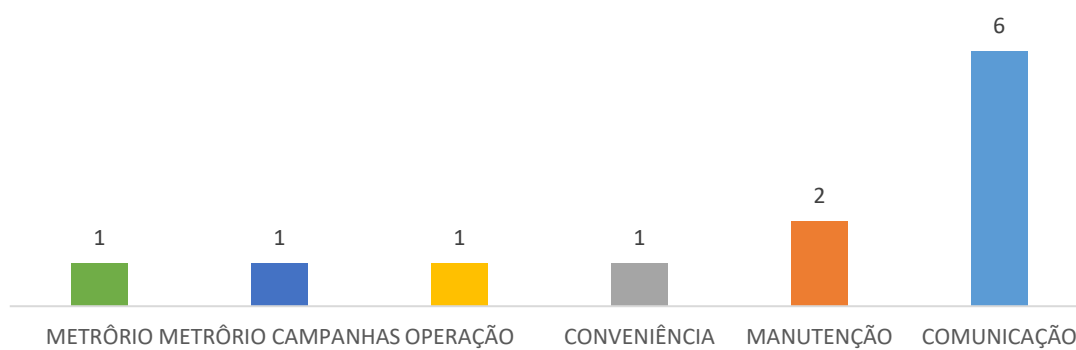
Solicitações - Linha Não Informada





Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	6	50,00%
MANUTENÇÃO	2	16,67%
CONVENIÊNCIA	1	8,33%
OPERAÇÃO	1	8,33%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	8,33%
METRÔRIO	1	8,33%
Total	12	100,00%

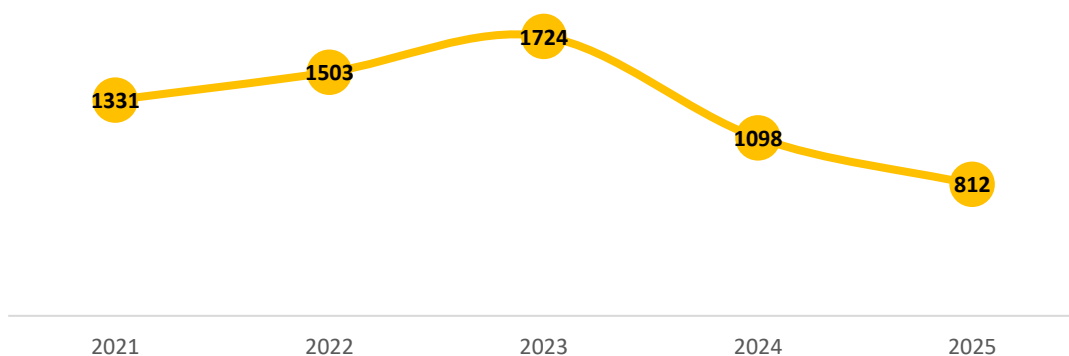
Sugestões - Linha Não Informada



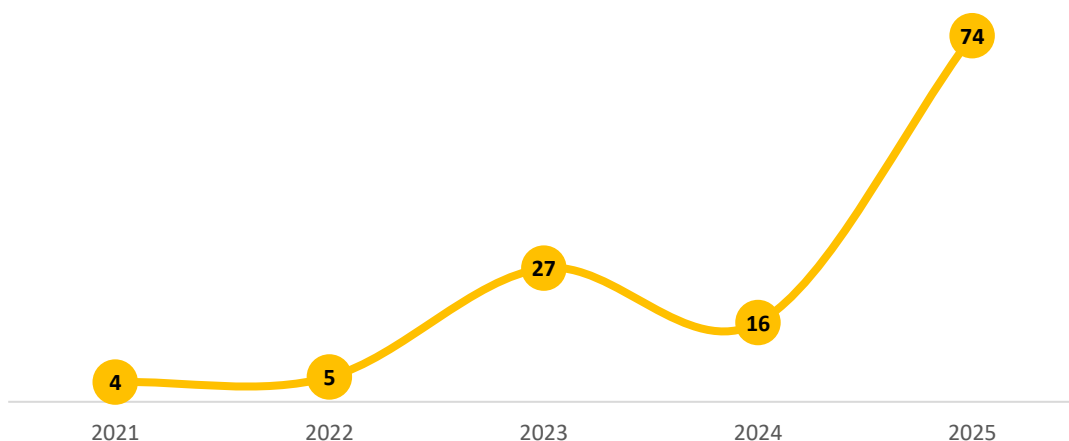


9 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

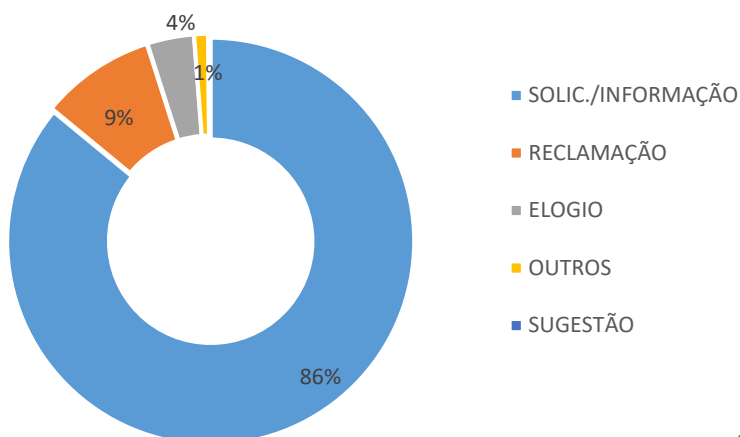


9.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
SOLIC./INFORMAÇÃO	698	85,96%
RECLAMAÇÃO	74	9,11%
ELOGIO	30	3,69%
OUTROS	9	1,11%
SUGESTÃO	1	0,12%
Total	812	100,00%



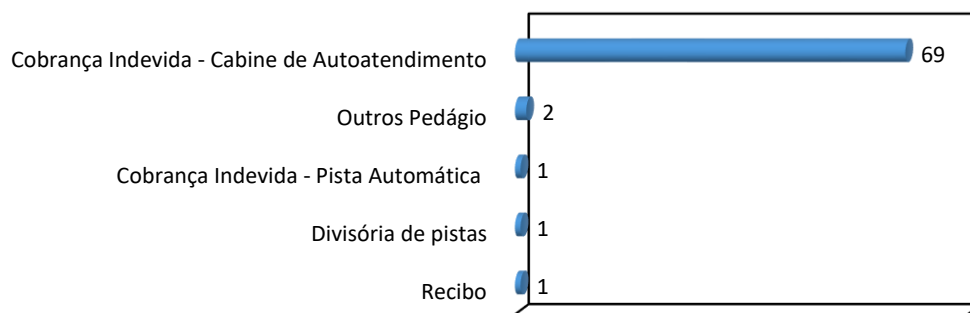
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



9.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento	69	93,24%
Outros Pedágio	2	2,70%
Cobrança Indevida - Pista Automática	1	1,35%
Divisória de pistas	1	1,35%
Recibo	1	1,35%
Total	74	100,00%

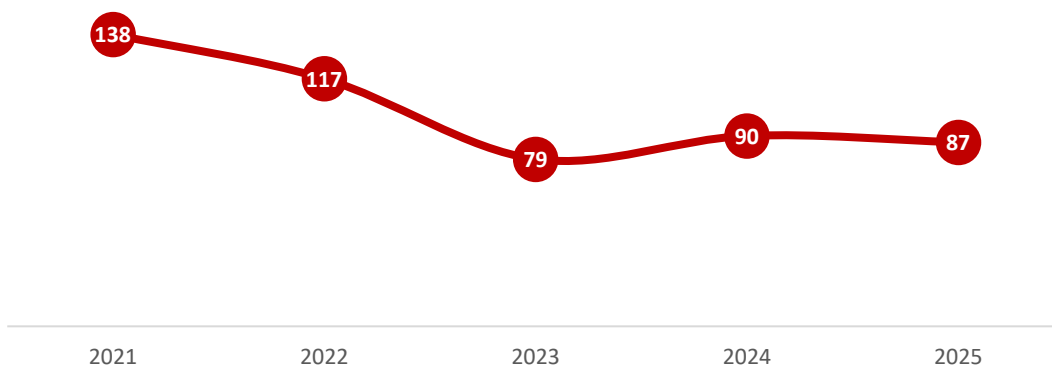
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



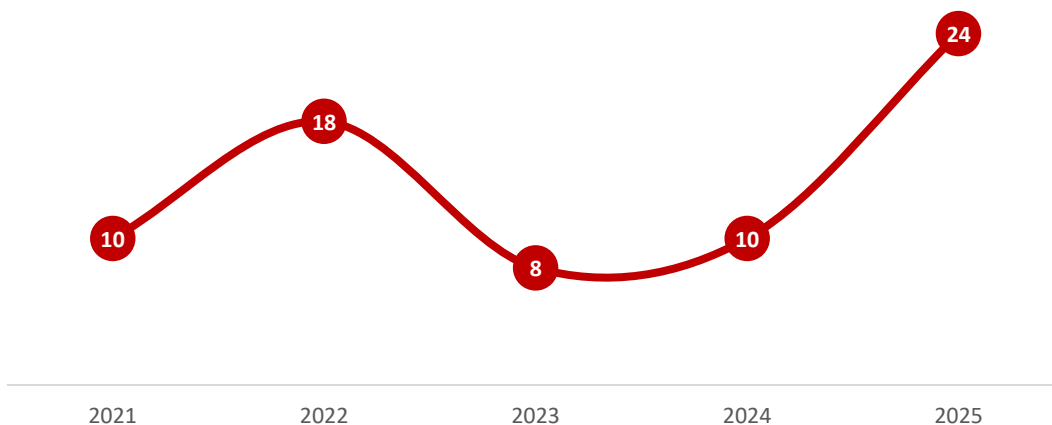


10 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

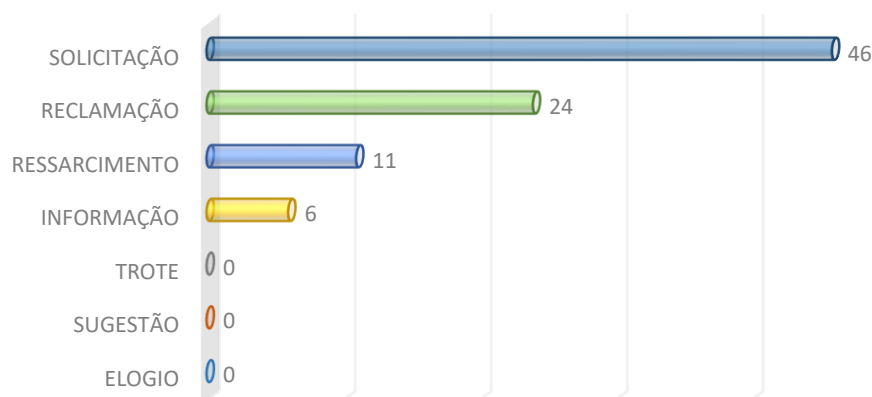


10.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
SOLICITAÇÃO	46	0,37%
RECLAMAÇÃO	24	0,00%
RESSARCIMENTO	11	96,66%
INFORMAÇÃO	6	1,21%
ELOGIO	0	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	87	100,00%



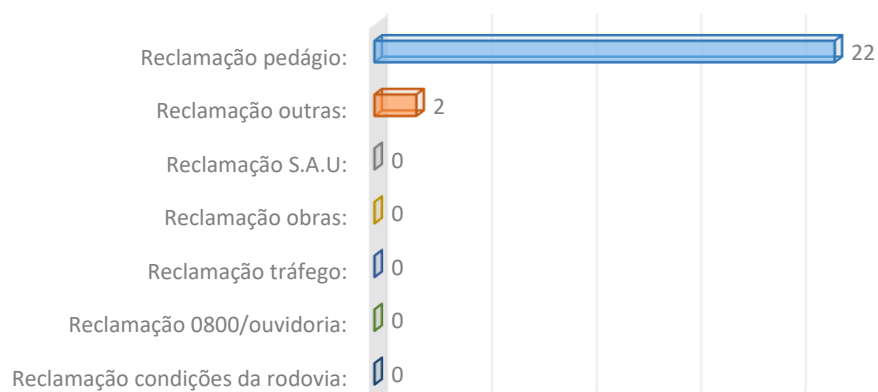
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



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%

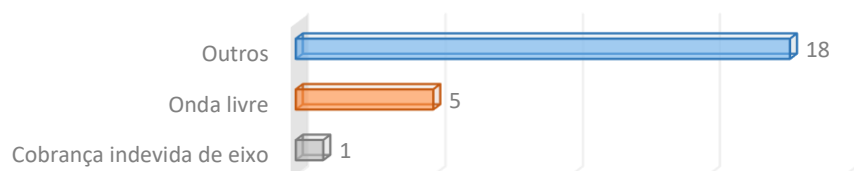
Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Outros	18	75,00%
Onda livre	5	20,83%
Cobrança indevida de eixo	1	4,17%
Total	24	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo





Conclusão

Em outubro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 2.665 manifestações, das quais 98,2% foram informações, 1,6% reclamações, 0,1% solicitações, 0,04 elogios e 0,04% denúncias. Não houveram registros de sugestões. Ressalta-se que o décimo mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante nas estações Cantagalo, do MetrôRio, Comendador Soares, da Supervia, e das estações Praça XV e Cocotá, do Consórcio Barcas Rio. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 96,4%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 39,5%. Destaca-se as queixas por telefone, com o percentual de 20,9%. As reclamações via WhatsApp obtiveram 14% dos registros. Ademais, houve 3 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 outubro, havendo um acréscimo avaliado em 10,7%. O décimo mês do ano apresentou um comportamento contrário as manifestações em geral, apresentando queda referente às reclamações. Em média, houve 86 registros diários e 2 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a segunda concessionária mais manifestada (1,5% dos registros) e a segunda mais reclamada (34,9% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o maior de reclamações. Em relação aos meses de outubro, houve aumento das manifestações, comportamento inverso das reclamações em comparação com outubro do ano passado. Os registros foram os menores desde 2022, com exceção ao ano passado. Nesta Ouvidoria, paralisação da extensão, manutenção e operação foram os assuntos mais mencionados nas reclamações, que corresponderam a 12,5% das queixas cada. Na Concessionária, Saracuruna foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, o mais mencionado na Agetransp foi o Santa Cruz, responsável por 33,3% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 36,5% 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 acréscimo nas manifestações e queda nas reclamações. Os assuntos mais mencionados neste setor foram operação e banheiros, 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 12 atendimentos acerca da nova operação, representando 0,5% das manifestações neste Setor. Ademais, esta Ouvidoria recebeu 3 reclamações sobre o atual serviço, que foi encaminhada à Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana (SETRAM).

A CCR Via Lagos apresentou aumento no número de manifestações e crescimento das reclamações para o mês de outubro. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 26% nas manifestações e aumento de 362,5% das reclamações. Operação foi o assunto das reclamações nesta AGETRANSP e Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento o assunto mais mencionado na concessionária.

Considerando a Rota 116, houve decréscimo nos registros gerais e estabilidade nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros diminuíram 3,33% enquanto as reclamações apresentaram acréscimo, com o percentual de 140%. Não houve registros nesta Agência e onda livre o assunto mais citado na concessionária.

Rio de Janeiro, 19 de novembro de 2025

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7