



AGETRANS

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Novembro 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 – Novembro 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 – Novembro 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	18
4.4 Estação das Reclamações.....	18
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	20
6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	21
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	31
7.6 Ramal Deodoro	32
7.5 Ramal Guapimirim	35
7.6 Ramal Japeri	35
7.7 Ramal Paracambi	36
7.8 Ramal Santa Cruz	36
7.9 Ramal Saracuruna	38
7.10 Ramal Vila Inhomirim	40
7.11 Assunto das Manifestações por tipo	40
8 Manifestações MetrôRio	45
8.1 Manifestações por Linha e Tipo	45
8.2 Categoria das Manifestações	46
8.3 Categoria das Reclamações	49
8.4 Motivo das Reclamações	50
8.5 Manifestações Linha 1	51
8.6 Manifestações Linha 2	57
8.7 Manifestações Linha 4	62
8.8 Manifestações Linha Não Informada	67
9 Manifestações CCR Via Lagos	72
9.1 Manifestações por tipo	72
9.2 Classificação das reclamações	73
10 Manifestações Rota 116	74
10.1 Manifestações por Tipo	74
10.2 Reclamações por classificação e assunto	75
Conclusão	77



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 novembro 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.

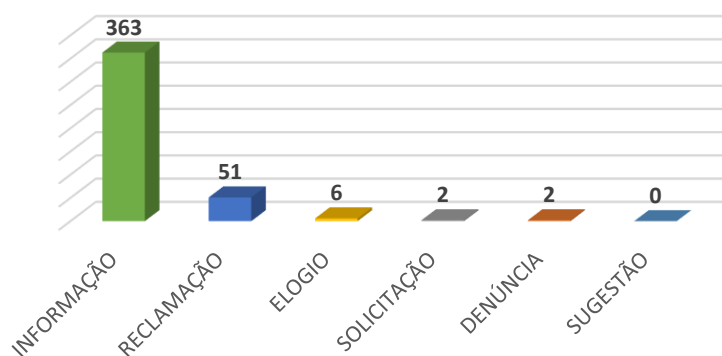


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Novembro 2025

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
SUGESTÃO	0	0,00%
DENÚNCIA	2	0,47%
SOLICITAÇÃO	2	0,47%
ELOGIO	6	1,42%
RECLAMAÇÃO	51	12,03%
INFORMAÇÃO	363	85,61%
TOTAL	424	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

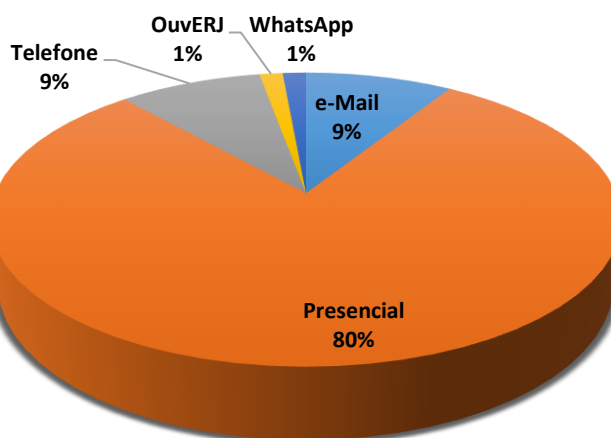


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	6	32	0	0	0	0	38
Presencial	330	2	0	5	0	0	337
Telefone	27	8	1	0	0	1	37
OuvERJ	0	3	1	1	0	1	6
WhatsApp	0	6	0	0	0	0	6
TOTAL	363	51	2	6	0	2	424



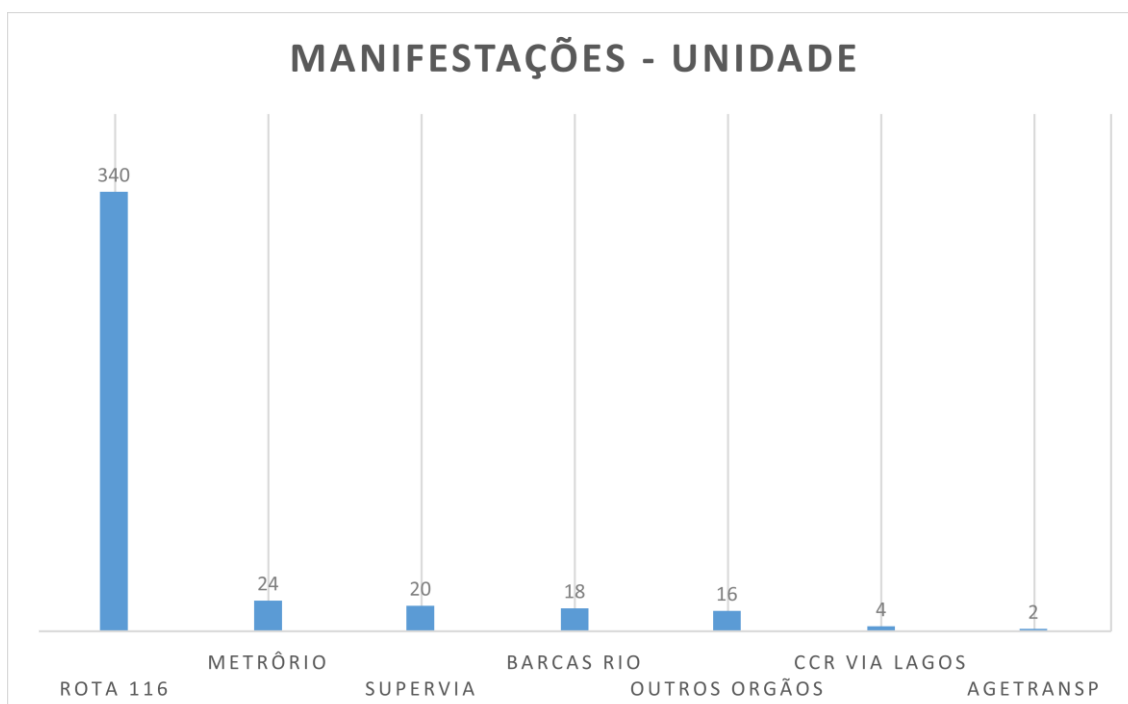
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

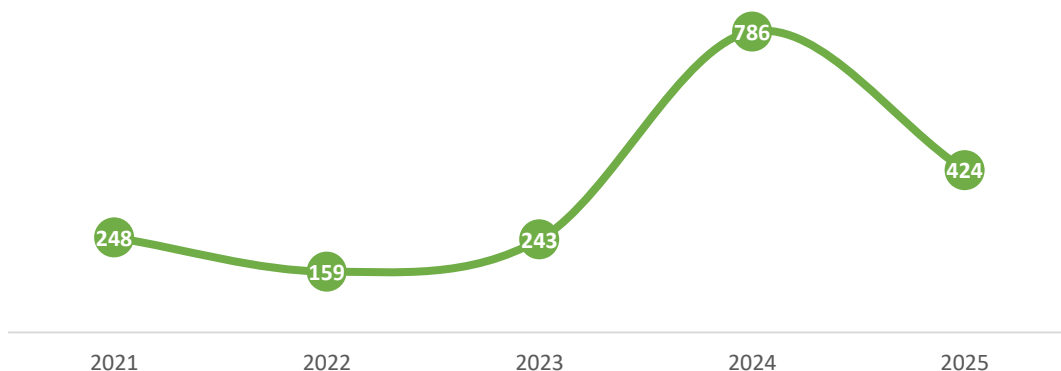
Unidade	Manifestações	%
Rota 116	340	80,19%
MetrôRio	24	5,66%
Supervia	20	4,72%
Barcas Rio	18	4,25%
Outros Orgãos	16	3,77%
CCR Via Lagos	4	0,94%
Agetransp	2	0,47%
Total	424	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



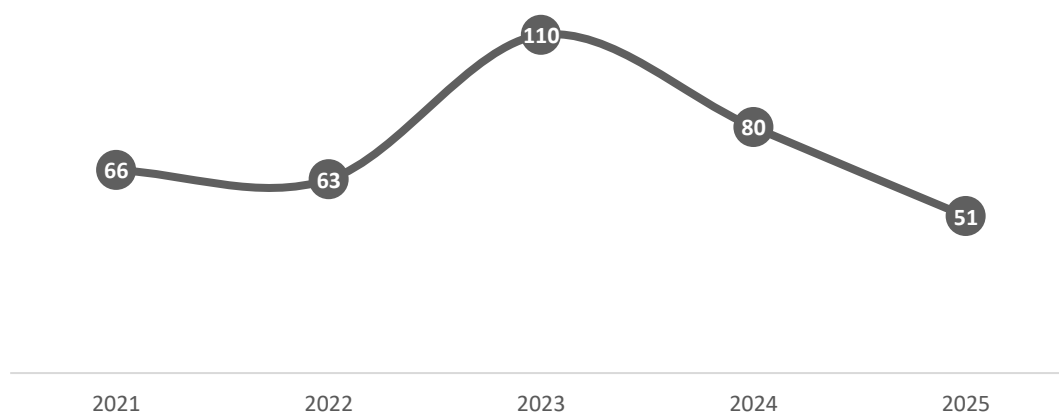


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Novembro 2025

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

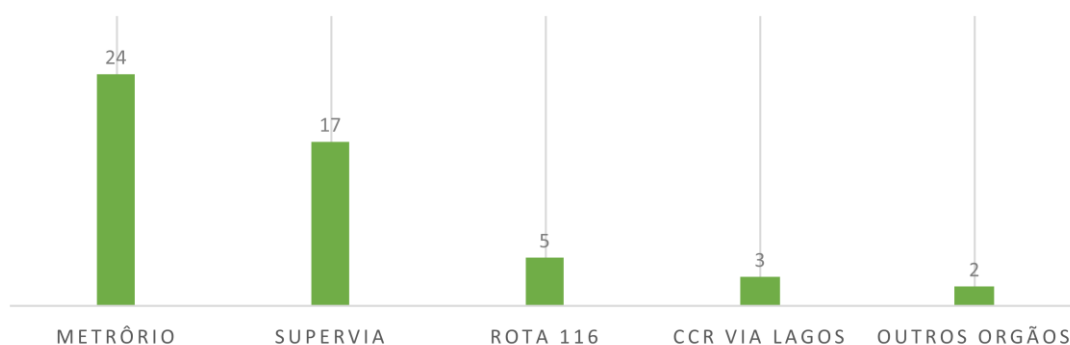


2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
MetrôRio	24	47,06%
Supervia	17	33,33%
Rota 116	5	9,80%
CCR Via Lagos	3	5,88%
Outros Orgãos	2	3,92%
Total	51	100,00%



RECLAMAÇÕES - UNIDADE

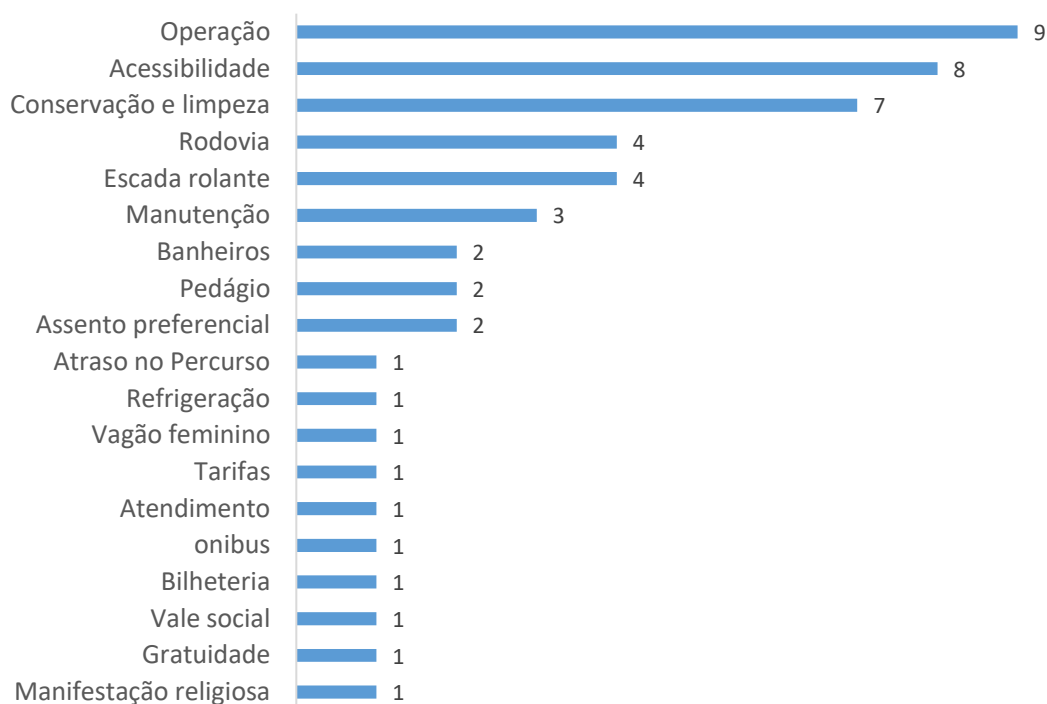


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Operação	9	17,65%
Acessibilidade	8	15,69%
Conservação e limpeza	7	13,73%
Rodovia	4	7,84%
Escada rolante	4	7,84%
Manutenção	3	5,88%
Banheiros	2	3,92%
Pedágio	2	3,92%
Assento preferencial	2	3,92%
Atraso no Percurso	1	1,96%
Refrigeração	1	1,96%
Vagão feminino	1	1,96%
Tarifas	1	1,96%
Atendimento	1	1,96%
onibus	1	1,96%
Bilheteria	1	1,96%
Vale social	1	1,96%
Gratuidade	1	1,96%
Manifestação religiosa	1	1,96%
Total	51	100%



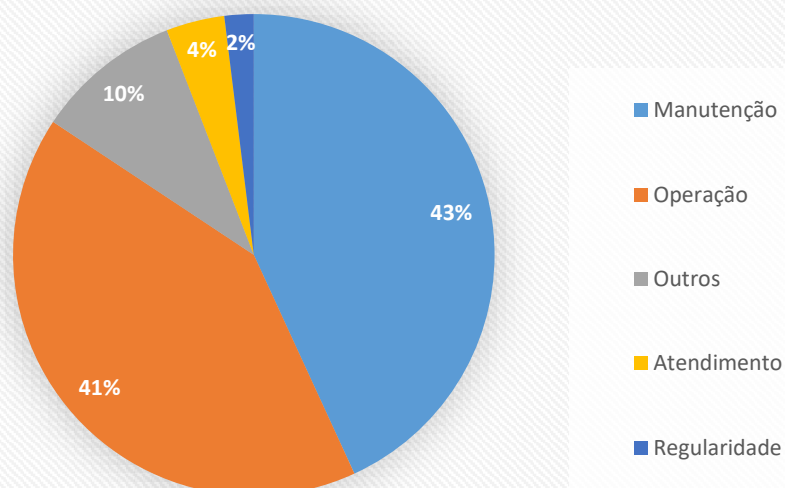
Assunto das Reclamações



2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Manutenção	22	43,14%
Operação	21	41,18%
Outros	5	9,80%
Atendimento	2	3,92%
Regularidade	1	1,96%
Total	51	100,00%

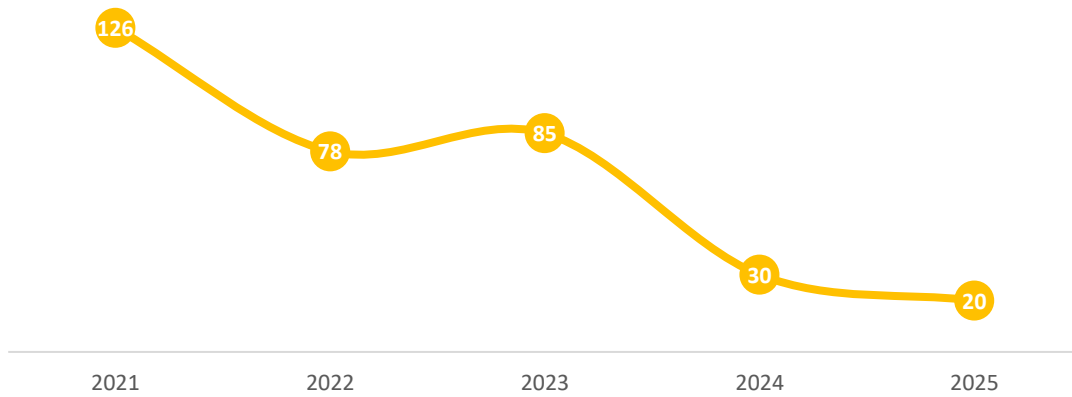
Gráfico de Setores das categorias das reclamações



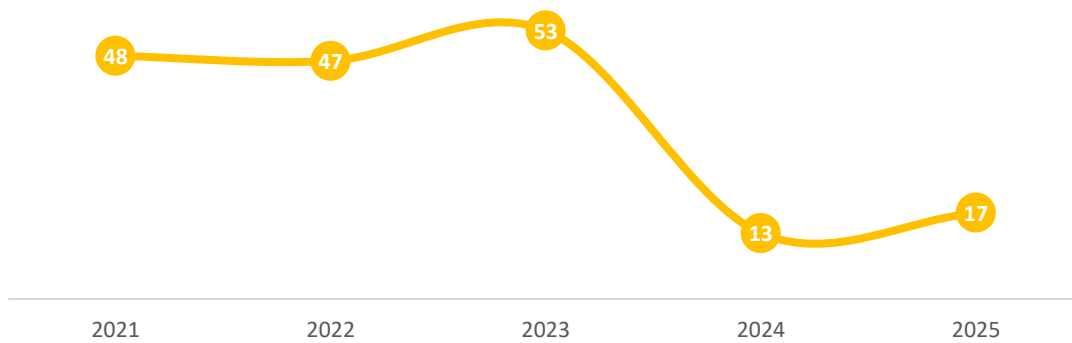


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

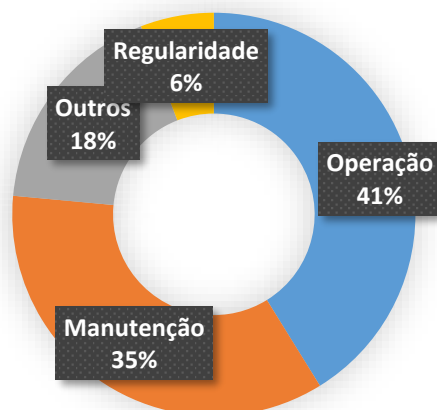


3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Operação	7	41,2%
Manutenção	6	35,3%
Outros	3	17,6%
Regularidade	1	5,9%
Total	17	100,0%



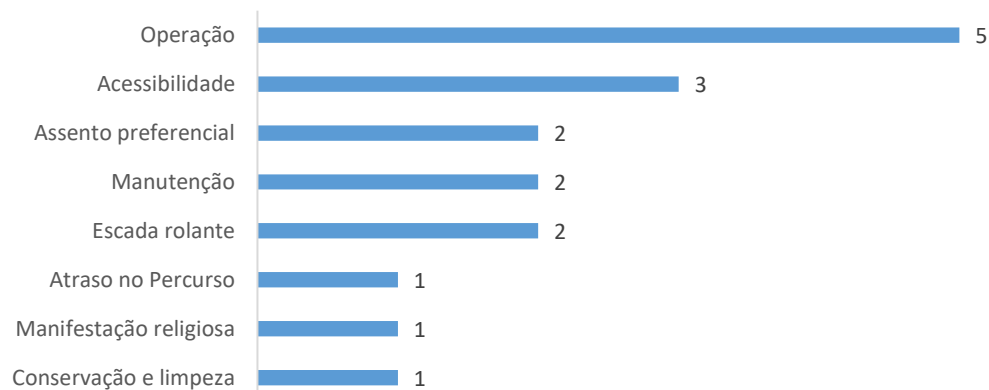
Reclamações da Supervia por categoria



3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Operação	5	29,41%
Acessibilidade	3	17,65%
Assento preferencial	2	11,76%
Manutenção	2	11,76%
Escada rolante	2	11,76%
Atraso no Percurso	1	5,88%
Manifestação religiosa	1	5,88%
Conservação e limpeza	1	5,88%
Total	17	100%

Assunto das Reclamações

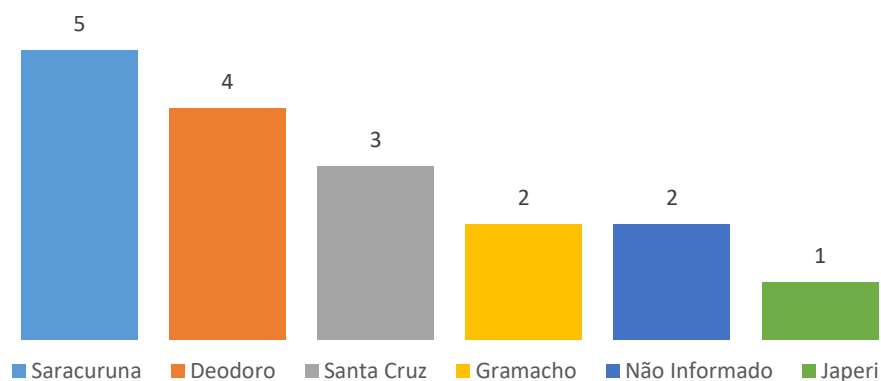




3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Saracuruna	5	29,41%
Deodoro	4	23,53%
Santa Cruz	3	17,65%
Gramacho	2	11,76%
Não Informado	2	11,76%
Japeri	1	5,88%
Total	17	100%

Ramal das reclamações

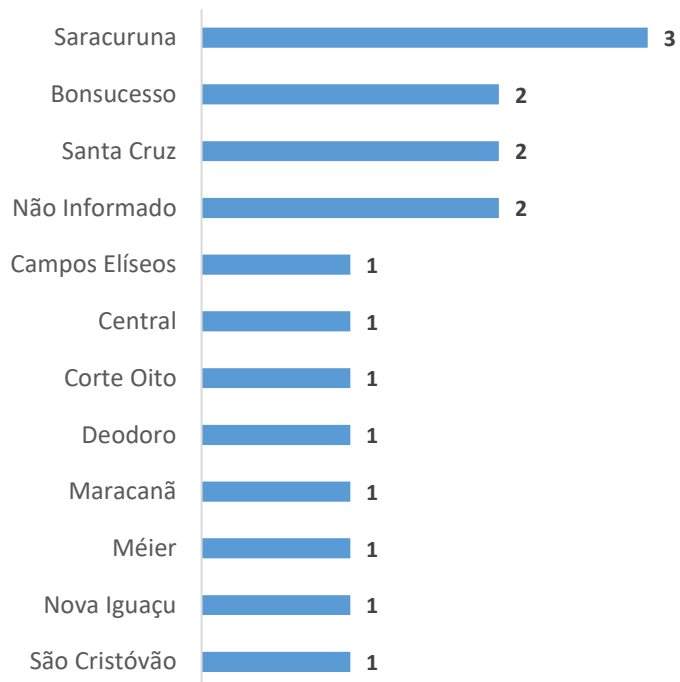


3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Saracuruna	3	17,65%
Bonsucesso	2	11,76%
Santa Cruz	2	11,76%
Não Informado	2	11,76%
Campos Elíseos	1	5,88%
Central	1	5,88%
Corte Oito	1	5,88%
Deodoro	1	5,88%
Maracanã	1	5,88%
Méier	1	5,88%
Nova Iguaçu	1	5,88%
São Cristóvão	1	5,88%
Total	17	100%



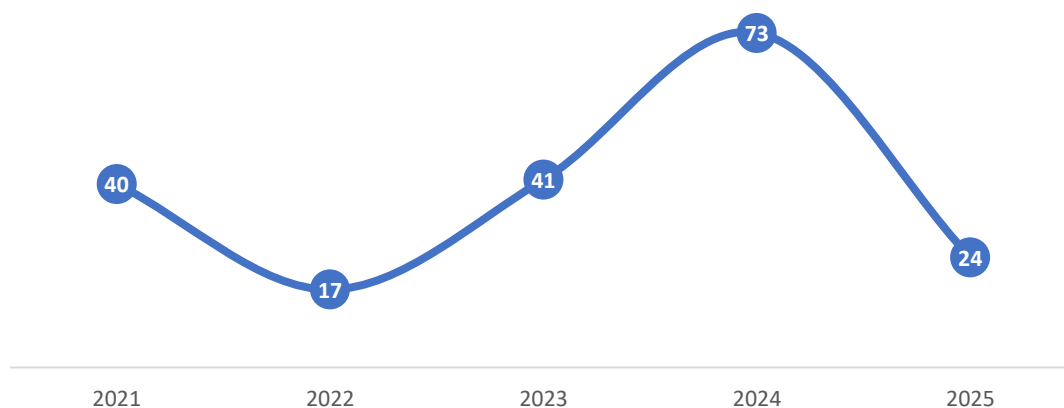
Reclamações por Estação



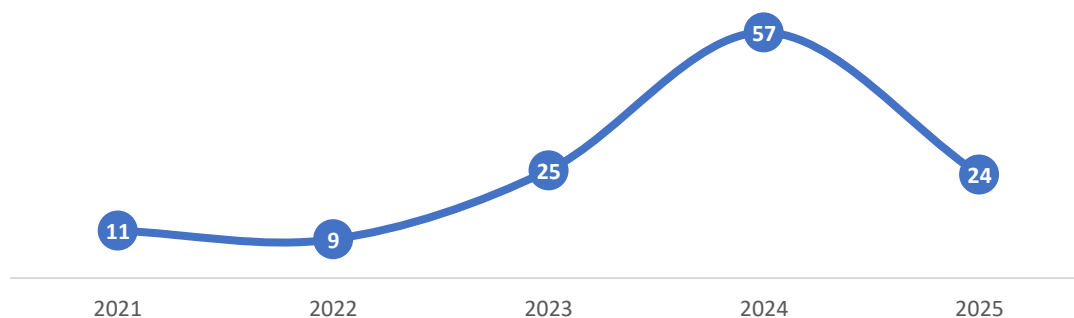


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

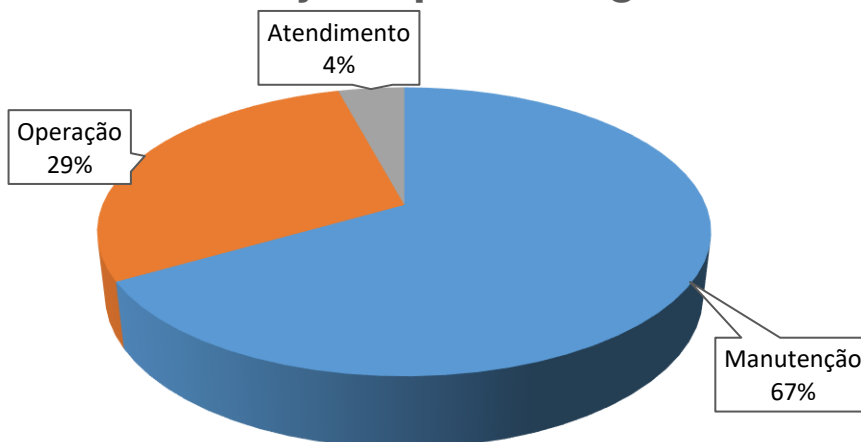


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Manutenção	16	66,67%
Operação	7	29,17%
Atendimento	1	4,17%
Total	24	100%



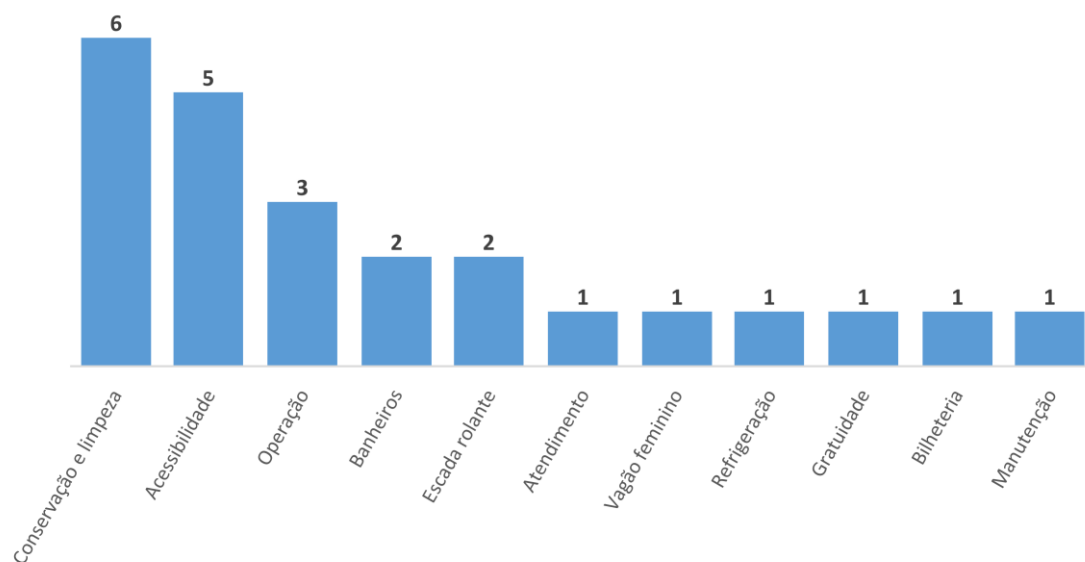
Manifestações por Categoria



4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Conservação e limpeza	6	25,00%
Acessibilidade	5	20,83%
Operação	3	12,50%
Banheiros	2	8,33%
Escada rolante	2	8,33%
Atendimento	1	4,17%
Vagão feminino	1	4,17%
Refrigeração	1	4,17%
Gratuidade	1	4,17%
Bilheteria	1	4,17%
Manutenção	1	4,17%
Total	24	100%

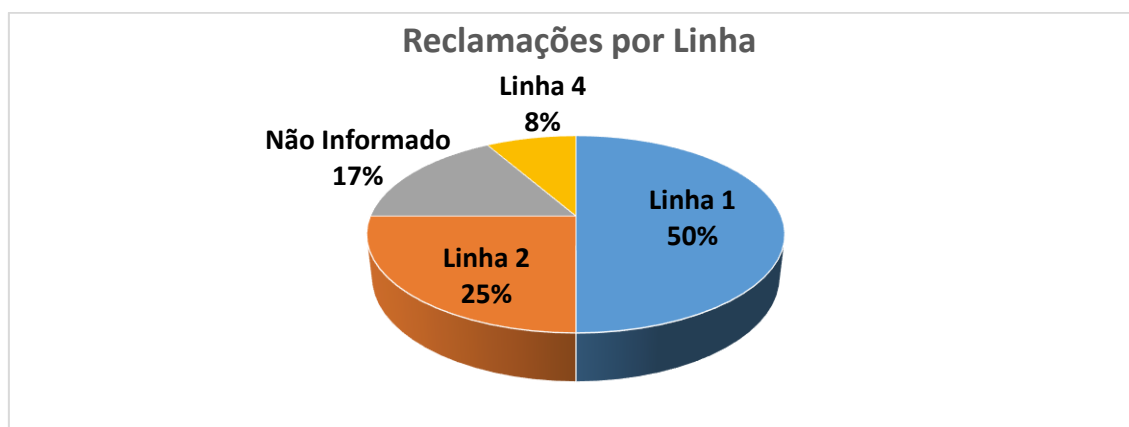
Reclamações por Assunto





4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Linha 1	12	50,00%
Linha 2	6	25,00%
Não Informado	4	16,67%
Linha 4	2	8,33%
Total	24	100%

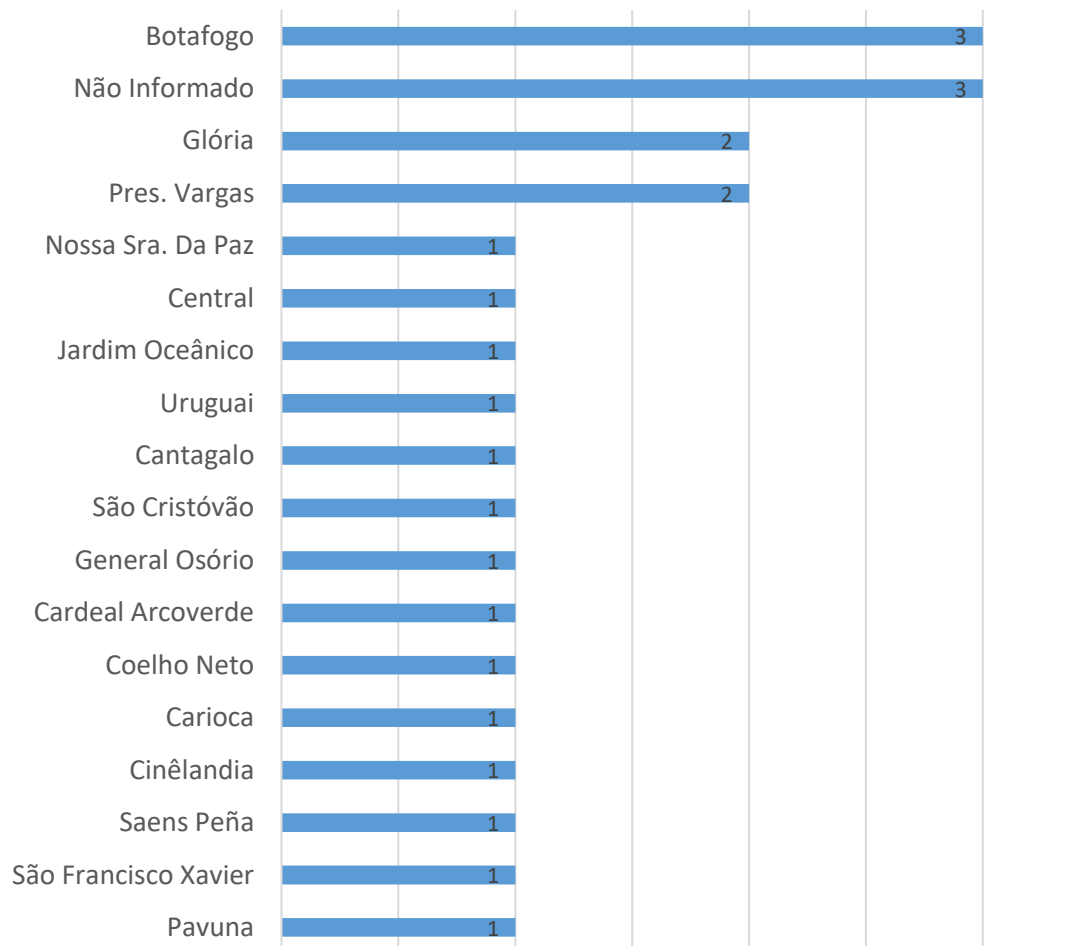


4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	3	12,50%
Botafogo	3	12,50%
Pres. Vargas	2	8,33%
Glória	2	8,33%
Pavuna	1	4,17%
São Francisco Xavier	1	4,17%
Saens Peña	1	4,17%
Cinêlandia	1	4,17%
Carioca	1	4,17%
Coelho Neto	1	4,17%
Cardeal Arcoverde	1	4,17%
General Osório	1	4,17%
São Cristóvão	1	4,17%
Cantagalo	1	4,17%
Uruguai	1	4,17%
Jardim Oceânico	1	4,17%
Central	1	4,17%
Nossa Sra. Da Paz	1	4,17%
Total	24	100%



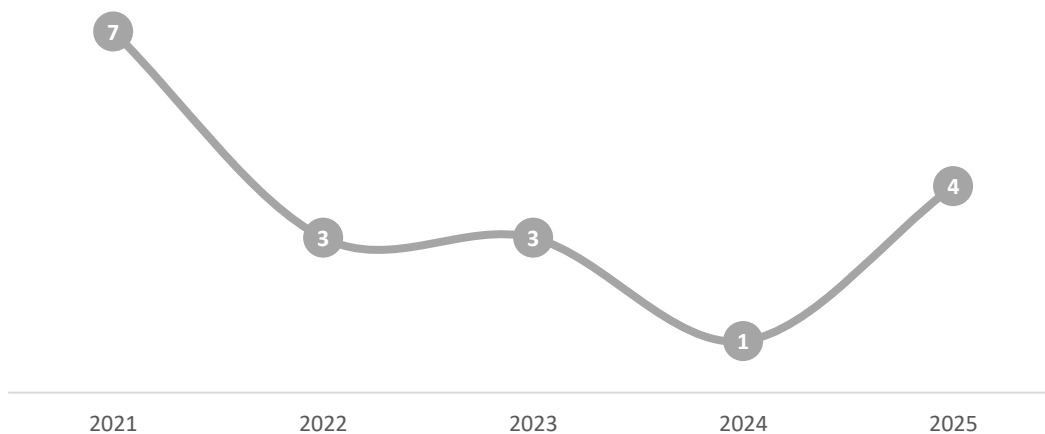
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



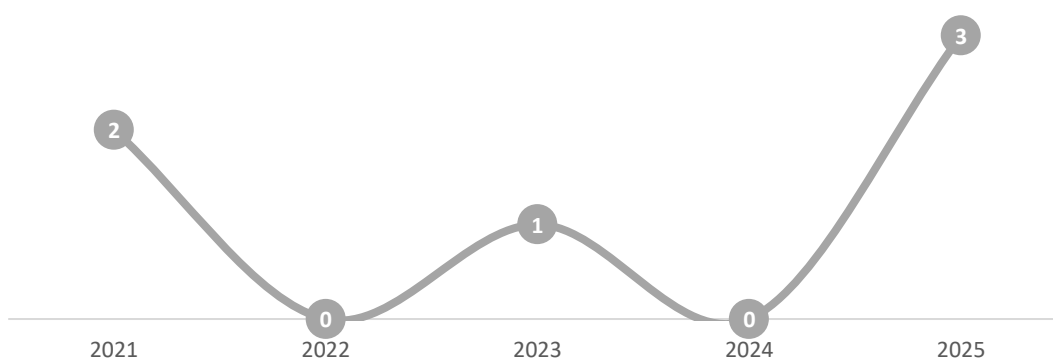


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos



Categorização	Total	%
Rodovia	3	100,00%
Total	3	1

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Operação	3	100,00%
Total	3	1

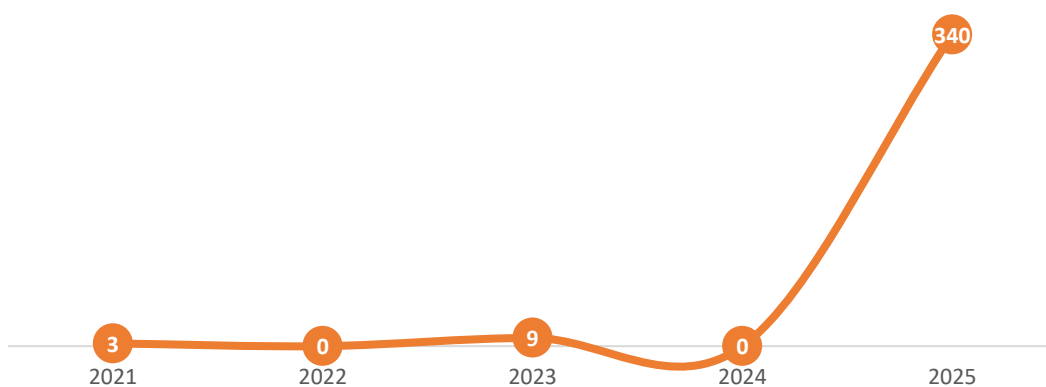


Reclamações por Assunto

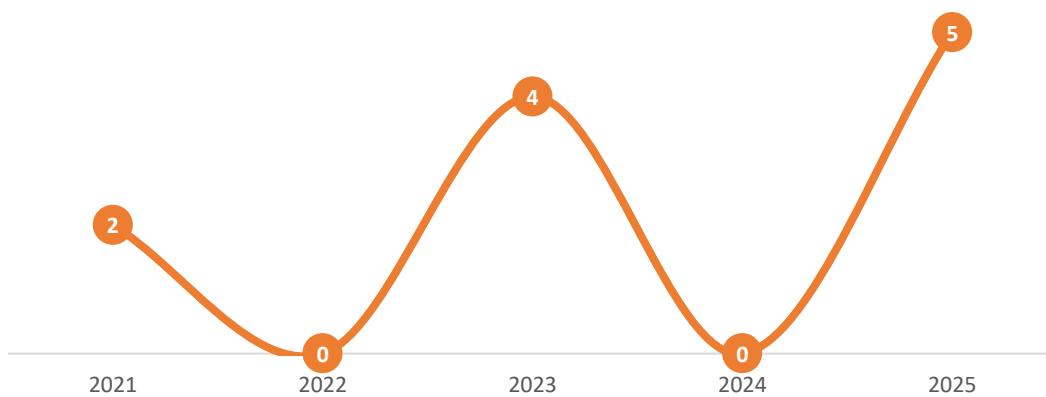


6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



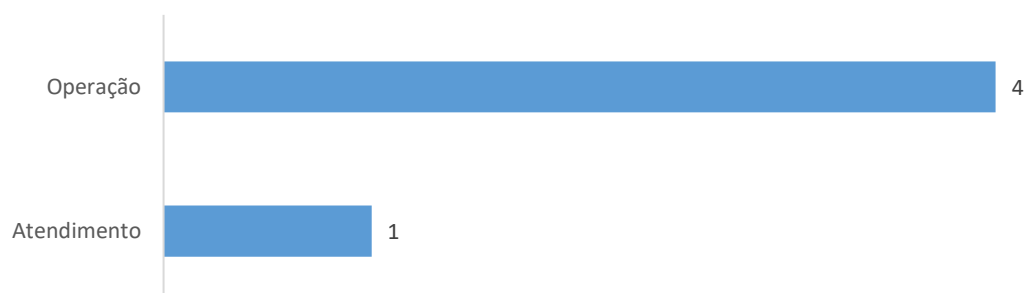
Reclamações - Rota 116





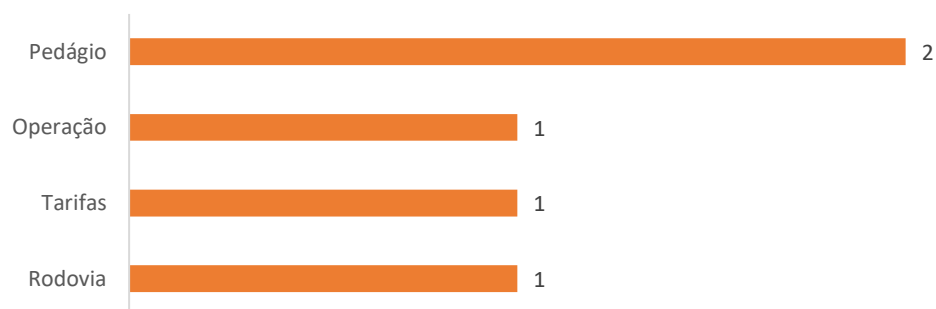
Categorização	Total	%
Operação	4	80,00%
Atendimento	1	20,00%
Total	5	100%

Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Pedágio	2	40,00%
Operação	1	20,00%
Tarifas	1	20,00%
Rodovia	1	20,00%
Total	5	100%

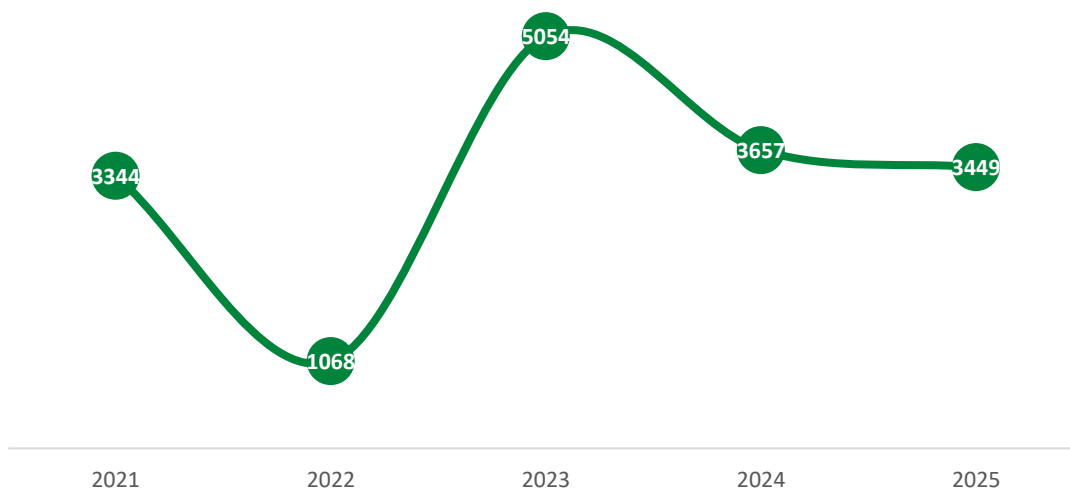
Reclamações por Assunto



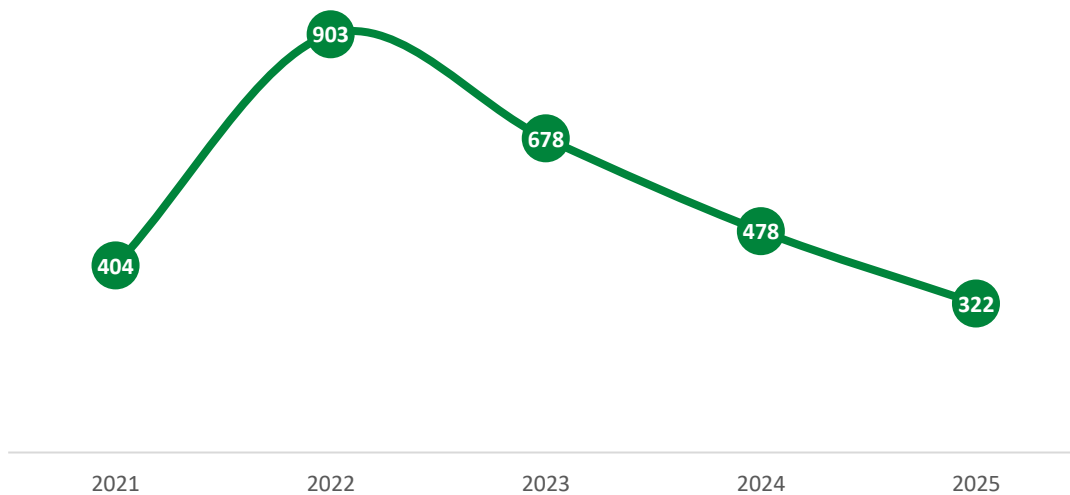


7 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

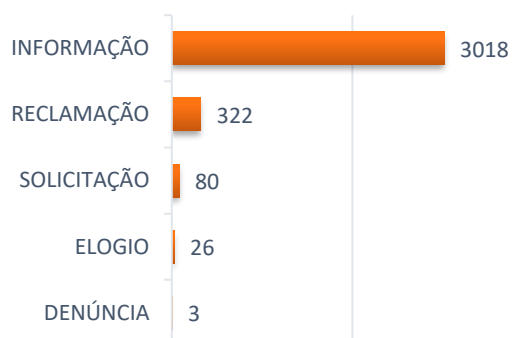




7.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3018	87,50%
RECLAMAÇÃO	322	9,34%
SOLICITAÇÃO	80	2,32%
ELOGIO	26	0,75%
DENÚNCIA	3	0,09%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	3449	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

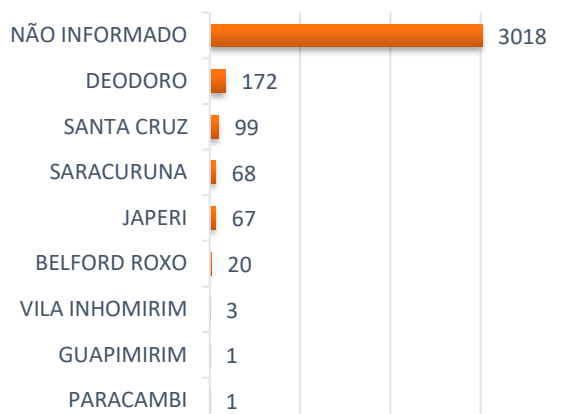


7.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	123	38,20%
SANTA CRUZ	83	25,78%
SARACURUNA	53	16,46%
JAPERI	45	13,98%
BELFORD ROXO	14	4,35%
VILA INHOMIRIM	3	0,93%
GUAPIMIRIM	1	0,31%
Total	322	100%



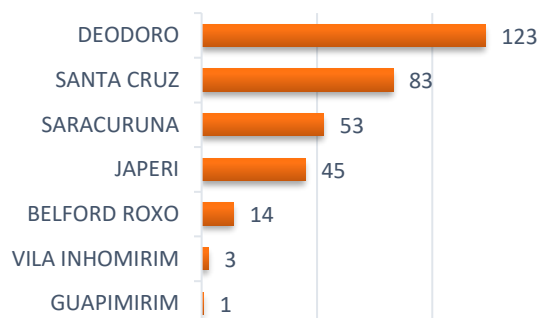
Manifestações Supervia - Por Ramal



7.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	123	38,20%
SANTA CRUZ	83	25,78%
SARACURUNA	53	16,46%
JAPERI	45	13,98%
BELFORD ROXO	14	4,35%
VILA INHOMIRIM	3	0,93%
GUAPIMIRIM	1	0,31%
Total	322	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





7.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	397	11,51%
SANTA CRUZ	363	10,52%
DOCUMENTO RECEBIDO	328	9,51%
JAPERI	281	8,15%
VILA INHOMIRIM	254	7,36%
BELFORD ROXO	215	6,23%
OBJETO RECEBIDO	189	5,48%
GUAPIMIRIM	179	5,19%
OUTROS ASSUNTOS	129	3,74%
DOCUMENTO PROCURADO	118	3,42%
OBJETO PROCURADO	102	2,96%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	101	2,93%
PARACAMBI	44	1,28%
DEODORO	41	1,19%
ENVIO DE CURRÍCULO	32	0,93%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	32	0,93%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	31	0,90%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	30	0,87%
ESTUDANTIL	26	0,75%
AGENDAMENTO	26	0,75%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	25	0,72%
ESTAÇÕES DE PARADA	23	0,67%
ATENDIMENTO	20	0,58%
OBJETO DEVOLVIDO	19	0,55%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	19	0,55%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	19	0,55%
ERRO DE LEITURA	19	0,55%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	18	0,52%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	18	0,52%
TROCA DE CARTÃO	17	0,49%
EMBARQUE COM BICICLETA	15	0,43%
CARRO EXCLUSIVO	14	0,41%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	11	0,32%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	11	0,32%
FALTA DE INFORMAÇÃO	10	0,29%
BANHEIRO	10	0,29%
ROUBO OU FURTO	10	0,29%
AMBULANTE	9	0,26%
PARCERIA	9	0,26%
MAIOR DE 65 ANOS	8	0,23%
OFÍCIO	7	0,20%
SUPERVIA	7	0,20%
ABERTURA DE PORTÃO	7	0,20%
LIMPEZA	7	0,20%



PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	6	0,17%
LÂMPADA APAGADA	6	0,17%
ATO DE VANDALISMO	5	0,14%
COMPLEMENTO	5	0,14%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	5	0,14%
VENDA INCORRETA	5	0,14%
COBERTURA CIVIL	5	0,14%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	5	0,14%
CAMBISTA	4	0,12%
TREM EXPRESSO	4	0,12%
TREM ESPECIAL	4	0,12%
ADMINISTRATIVO	4	0,12%
TRILHO	4	0,12%
FECHADO	4	0,12%
AGENDAMENTO DE OBJETO	4	0,12%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	4	0,12%
EMBARQUE EXCLUSIVO	4	0,12%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	3	0,09%
DORMENTE	3	0,09%
ACIDENTE	3	0,09%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	0,09%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	0,09%
APLICATIVO	3	0,09%
INTEGRAÇÃO	3	0,09%
PRÉ-PAGO	2	0,06%
TRANSPORTE DE ANIMAL	2	0,06%
INSTALAÇÃO	2	0,06%
PROBLEMA OPERACIONAL	2	0,06%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	0,06%
INDENIZAÇÃO	2	0,06%
PEDINTE	2	0,06%
PAINEL ELETRÔNICO	2	0,06%
TEMPO DE PERCURSO	2	0,06%
UNITÁRIO	2	0,06%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	2	0,06%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	0,06%
MURO	2	0,06%
CONTATO COM O CLIENTE	2	0,06%
CANAIS DE ATENDIMENTO	2	0,06%
NÍVEL SONORO	2	0,06%
PROCESSO SELETIVO	2	0,06%
ELEVADOR INOPERANTE	2	0,06%
EVASÃO DE RENDA	2	0,06%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	2	0,06%
AR-CONDICIONADO	2	0,06%
ACESSOS	2	0,06%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	0,06%

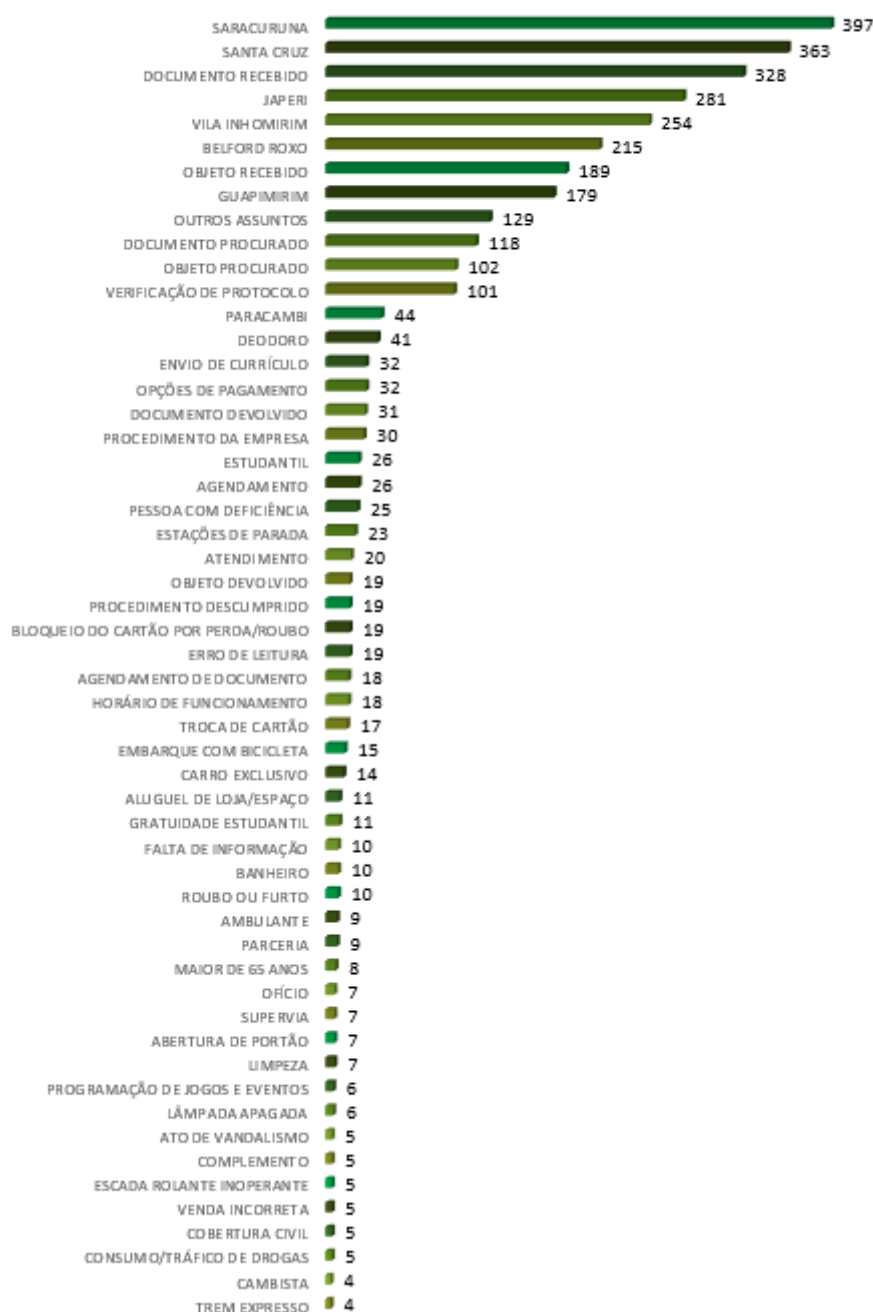


FALTA DE SEGURANÇA	1	0,03%
BANCO DANIFICADO	1	0,03%
ELETROMÍDIA	1	0,03%
PASSEIO ESCOLAR	1	0,03%
ENDEREÇO	1	0,03%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,03%
TROCO MÁXIMO	1	0,03%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	1	0,03%
BILHETERIA	1	0,03%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,03%
ILUMINAÇÃO	1	0,03%
PISO DANIFICADO	1	0,03%
MANUTENÇÃO	1	0,03%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,03%
NOVA LEI	1	0,03%
PODA DE ÁRVORE	1	0,03%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,03%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,03%
PORTA ABERTA	1	0,03%
PREÇO DA PASSAGEM	1	0,03%
IMAGEM DAS CÂMERAS	1	0,03%
INOPERÂNCIA	1	0,03%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1	0,03%
PRIMEIROS SOCORROS	1	0,03%
PAGAMENTO PIX	1	0,03%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,03%
TRABALHOS ACADÊMICOS	1	0,03%
INVESTIMENTO	1	0,03%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,03%
JANELA	1	0,03%
ESCADA ROLANTE OPERANTE	1	0,03%
ASPECTO FÍSICO	1	0,03%
CARTÃO QUEBRADO	1	0,03%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,03%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	1	0,03%
EVENTOS SOCIAIS	1	0,03%
CONCERTINA	1	0,03%
RAMPAS DE ACESSO	1	0,03%
ELEVADOR - SUPERVIA	1	0,03%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,03%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,03%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,03%
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	1	0,03%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,03%
AVARIA DO TREM	1	0,03%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	1	0,03%
CONTACTLESS	1	0,03%



SEGUNDA VIA	1	0,03%
CARRAPATOS	1	0,03%
SINALIZAÇÃO	1	0,03%
PROBLEMA TÉCNICO	1	0,03%
FALTA DE ENERGIA	1	0,03%
PASSAGEM	1	0,03%
TELEFONES	1	0,03%
Total	3449	100,00%

Reclamações Supervia - Por Assunto





TREM EXPRESSO	4
TREM ESPECIAL	4
ADMINISTRATIVO	4
TRILHO	4
FECHADO	4
AGENDAMENTO DE OBJETO	4
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	4
EMBARQUE EXCLUSIVO	4
REMOÇÃO DE ANIMAIS	3
DORMENTE	3
ACIDENTE	3
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3
APLICATIVO	3
INT EGRAÇÃO	3
PRÉ-PAGO	2
TRANSPORTE DE ANIMAL	2
INSTALAÇÃO	2
PROBLEMA OPERACIONAL	2
ASSENTO PREFERENCIAL	2
INDENIZAÇÃO	2
PEDINTE	2
PAINEL ELETRÔNICO	2
TEMPO DE PERCURSO	2
UNITÁRIO	2
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	2
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2
MURO	2
CONTATO COM O CLIENTE	2
CANAL DE ATENDIMENTO	2
NÍVEL SONORO	2
PROCESSO SELETIVO	2
ELEVADOR INOPERANTE	2
EVASÃO DE RENDA	2
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	2
AR-CONDICIONADO	2
ACESSOS	2
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	2
FALTA DE SEGURANÇA	1
BANCO DANIFICADO	1
ELETROMÉDIA	1
PASSEIO ESCOLAR	1
ENDEREÇO	1
ESTRUTURA CIVIL	1
TROCO MÁXIMO	1
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	1
BILHETERIA	1
INFORMAÇÃO INCORRETA	1
ILUMINAÇÃO	1
PISO DANIFICADO	1
MANUTENÇÃO	1
PLANEJE SUA VIAGEM	1
NOVA LEI	1
PODA DE ÁRVORE	1
VAZAMENTO EM COBERTURA	1
PRÉ OPERACIONAL	1
PORTA ABERTA	1
PREÇO DA PASSAGEM	1
IMAGEM DAS CÂMERAS	1
INOPERÂNCIA	1
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1



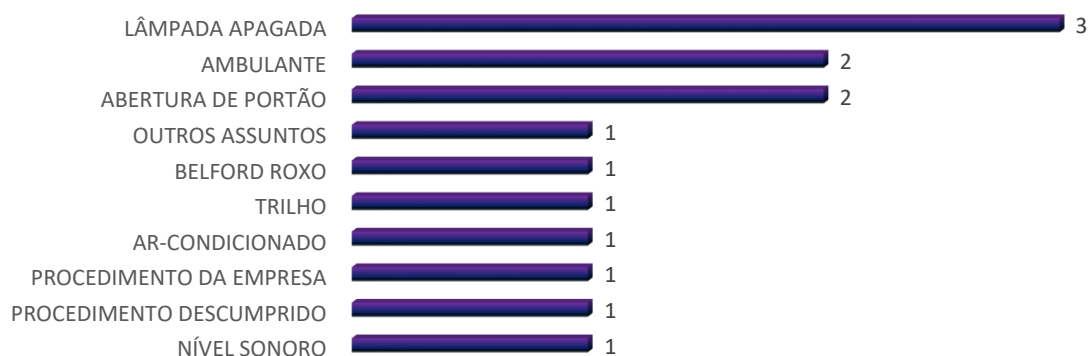
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1
PRIMEIROS SOCORROS	1
PAGAMENTO PIX	1
ÁREA PAGA - NORMAL	1
TRABALHOS ACADÊMICOS	1
INVESTIMENTO	1
TRANSPORTE DE VOLUMES	1
JANELA	1
ESCADA ROLANTE OPERANTE	1
ASPECTO FÍSICO	1
CARTÃO QUEBRADO	1
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	1
EVENTOS SOCIAIS	1
CONCERTINA	1
RAMPAS DE ACESSO	1
ELEVADOR - SUPERVIA	1
REAJUSTE DA TARIFA	1
ELEVADOR E RAMPA	1
ACESSO NÃO LIBERADO	1
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	1
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1
AVARIA DO TREM	1
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	1
CONTACTLESS	1
SEGUNDA VIA	1
CARRAPATOS	1
SINALIZAÇÃO	1
PROBLEMA TÉCNICO	1
FALTA DE ENERGIA	1
PASSAGEM	1
TELEFONES	1

7.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
LÂMPADA APAGADA	3	21,43%
AMBULANTE	2	14,29%
ABERTURA DE PORTÃO	2	14,29%
OUTROS ASSUNTOS	1	7,14%
BELFORD ROXO	1	7,14%
TRILHO	1	7,14%
AR-CONDICIONADO	1	7,14%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	7,14%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	7,14%
NÍVEL SONORO	1	7,14%
Total	14	100%



Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



7.6 Ramal Deodoro

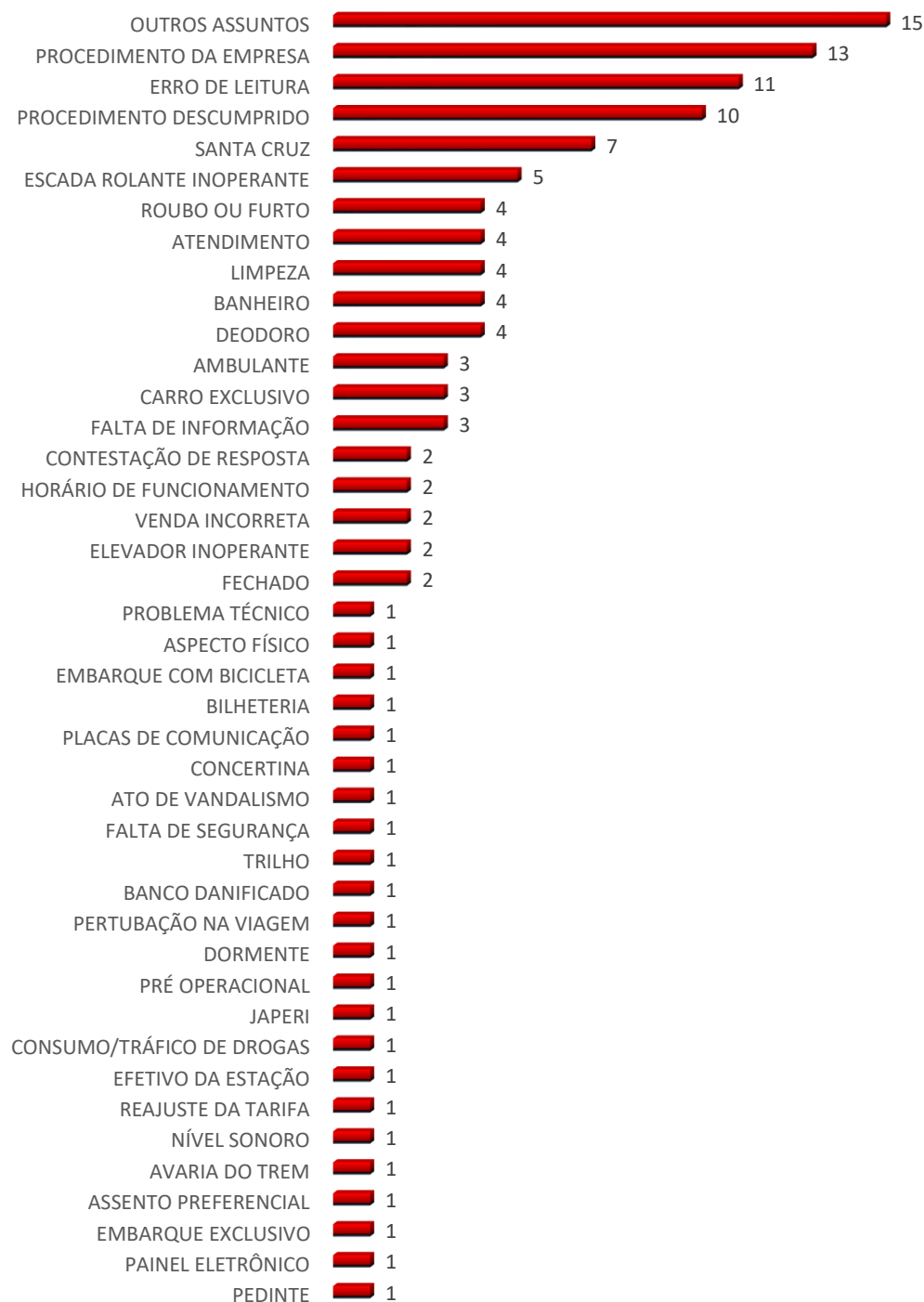
Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	15	12,20%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	13	10,57%
ERRO DE LEITURA	11	8,94%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	10	8,13%
SANTA CRUZ	7	5,69%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	5	4,07%
ROUBO OU FURTO	4	3,25%
ATENDIMENTO	4	3,25%
LIMPEZA	4	3,25%
BANHEIRO	4	3,25%
DEODORO	4	3,25%
AMBULANTE	3	2,44%
CARRO EXCLUSIVO	3	2,44%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	2,44%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	2	1,63%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	2	1,63%
VENDA INCORRETA	2	1,63%
ELEVADOR INOPERANTE	2	1,63%
FECHADO	2	1,63%
PROBLEMA TÉCNICO	1	0,81%
ASPECTO FÍSICO	1	0,81%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	0,81%
BILHETERIA	1	0,81%
PLACAS DE COMUNICAÇÃO	1	0,81%
CONCERTINA	1	0,81%
ATO DE VANDALISMO	1	0,81%
FALTA DE SEGURANÇA	1	0,81%



TRILHO	1	0,81%
BANCO DANIFICADO	1	0,81%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,81%
DORMENTE	1	0,81%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,81%
JAPERI	1	0,81%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,81%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	0,81%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,81%
NÍVEL SONORO	1	0,81%
AVARIA DO TREM	1	0,81%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,81%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0,81%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,81%
PEDINTE	1	0,81%
Total	123	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





7.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
GUAPIMIRIM	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto

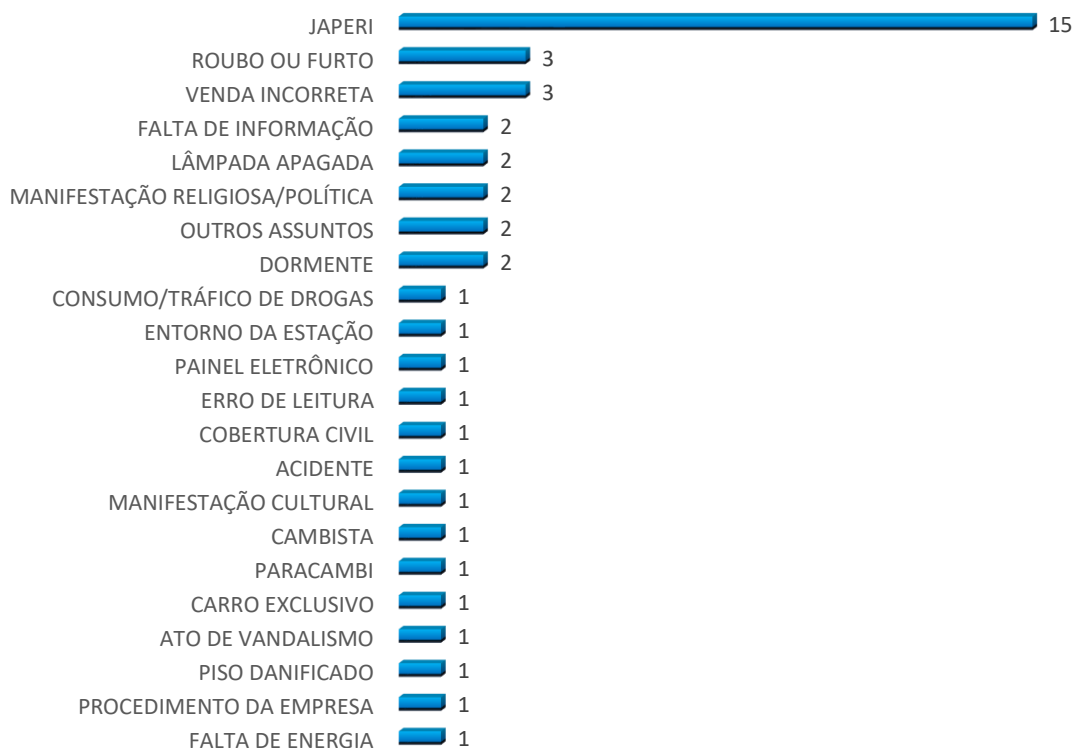


7.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	15	33,33%
ROUBO OU FURTO	3	6,67%
VENDA INCORRETA	3	6,67%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	4,44%
LÂMPADA APAGADA	2	4,44%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	4,44%
OUTROS ASSUNTOS	2	4,44%
DORMENTE	2	4,44%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	2,22%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	2,22%
PAINEL ELETRÔNICO	1	2,22%
ERRO DE LEITURA	1	2,22%
COBERTURA CIVIL	1	2,22%
ACIDENTE	1	2,22%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	2,22%
CAMBISTA	1	2,22%
PARACAMBI	1	2,22%
CARRO EXCLUSIVO	1	2,22%
ATO DE VANDALISMO	1	2,22%
PISO DANIFICADO	1	2,22%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	2,22%
FALTA DE ENERGIA	1	2,22%
Total	45	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



7.7 Ramal Paracambi

7.8 Ramal Santa Cruz

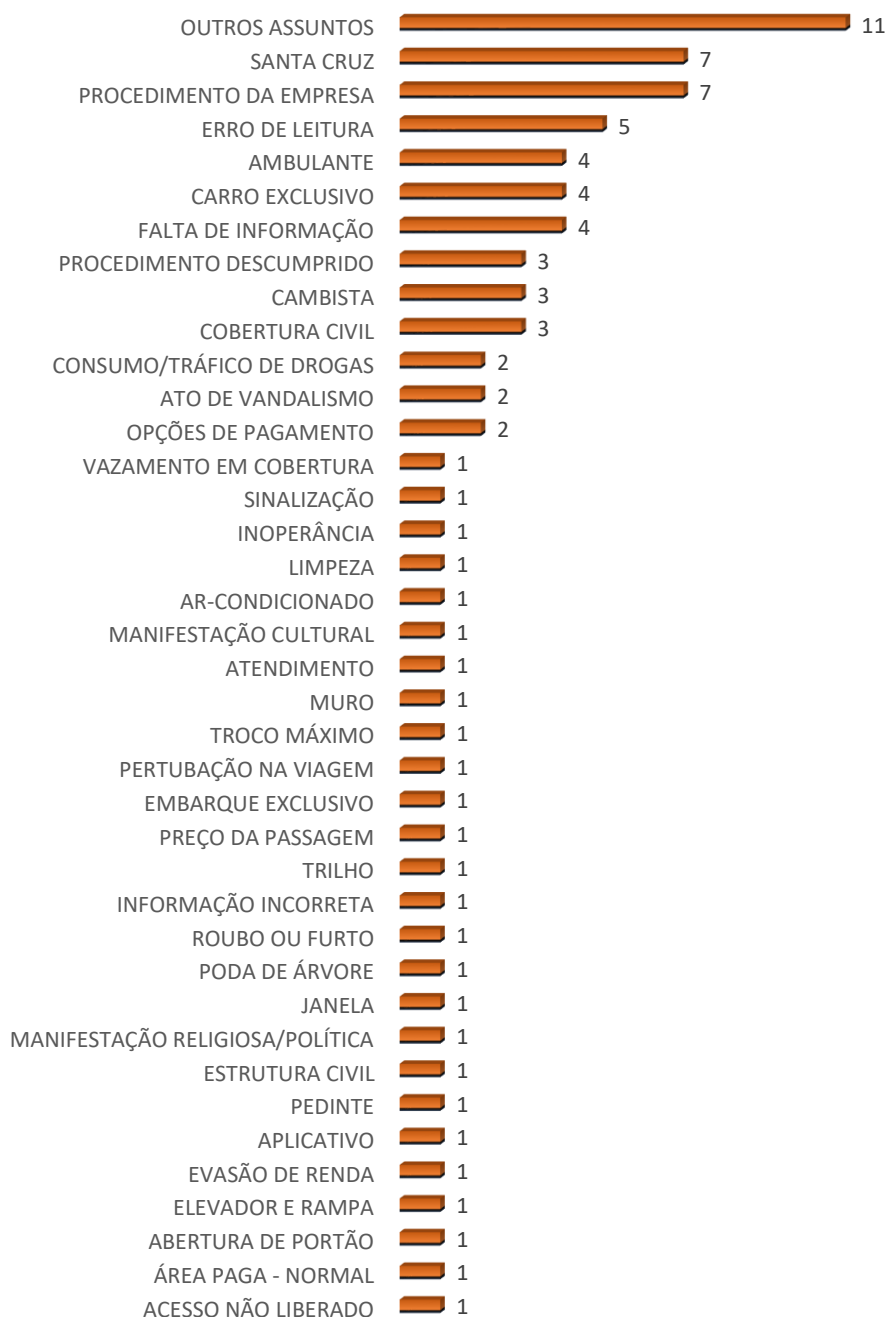
Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	11	13,25%
SANTA CRUZ	7	8,43%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	7	8,43%
ERRO DE LEITURA	5	6,02%
AMBULANTE	4	4,82%
CARRO EXCLUSIVO	4	4,82%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	4,82%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	3,61%
CAMBISTA	3	3,61%
COBERTURA CIVIL	3	3,61%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	2,41%
ATO DE VANDALISMO	2	2,41%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	2	2,41%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	1,20%
SINALIZAÇÃO	1	1,20%
INOPERÂNCIA	1	1,20%



LIMPEZA	1	1,20%
AR-CONDICIONADO	1	1,20%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	1	1,20%
ATENDIMENTO	1	1,20%
MURO	1	1,20%
TROCO MÁXIMO	1	1,20%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,20%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	1,20%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,20%
TRILHO	1	1,20%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,20%
ROUBO OU FURTO	1	1,20%
PODA DE ÁRVORE	1	1,20%
JANELA	1	1,20%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	1,20%
ESTRUTURA CIVIL	1	1,20%
PEDINTE	1	1,20%
APLICATIVO	1	1,20%
EVASÃO DE RENDA	1	1,20%
ELEVADOR E RAMPA	1	1,20%
ABERTURA DE PORTÃO	1	1,20%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	1,20%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	1,20%
Total	83	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



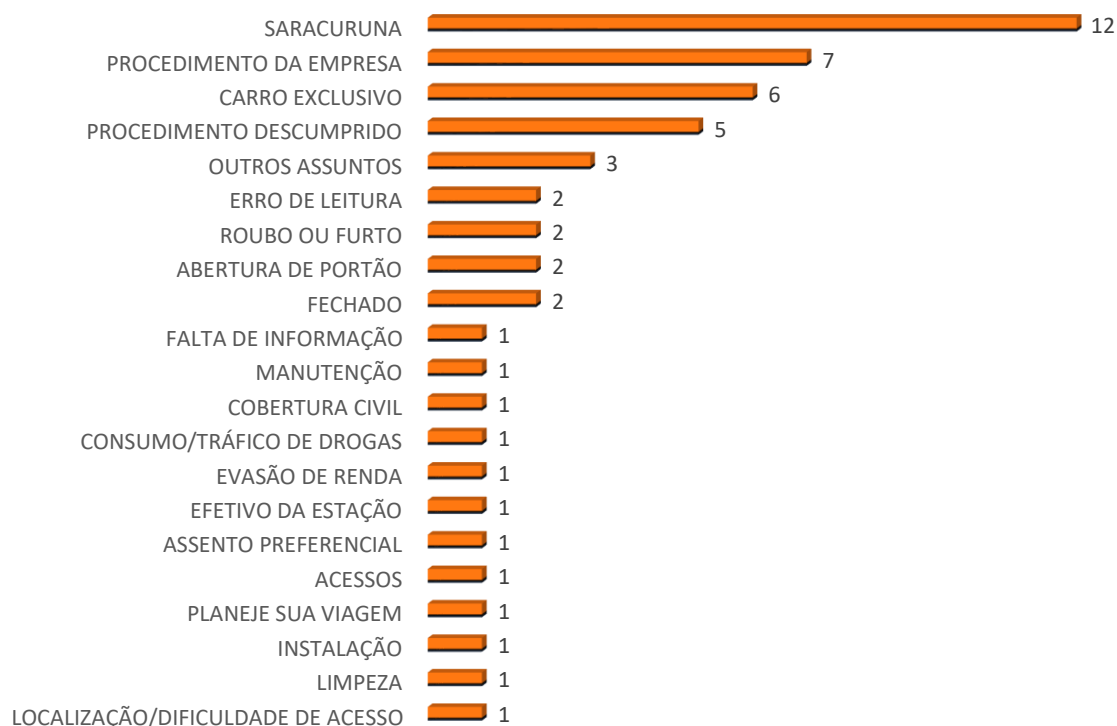
7.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	12	22,64%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	7	13,21%
CARRO EXCLUSIVO	6	11,32%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	9,43%
OUTROS ASSUNTOS	3	5,66%



ERRO DE LEITURA	2	3,77%
ROUBO OU FURTO	2	3,77%
ABERTURA DE PORTÃO	2	3,77%
FECHADO	2	3,77%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	1,89%
MANUTENÇÃO	1	1,89%
COBERTURA CIVIL	1	1,89%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,89%
EVASÃO DE RENDA	1	1,89%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,89%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	1,89%
ACESSOS	1	1,89%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,89%
INSTALAÇÃO	1	1,89%
LIMPEZA	1	1,89%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	1,89%
Total	53	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto

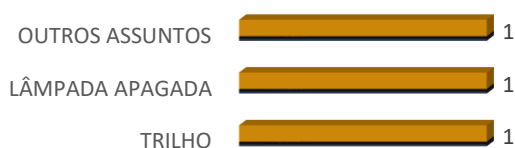




7.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	1	33,33%
LÂMPADA APAGADA	1	33,33%
TRILHO	1	33,33%
Total	3	100%

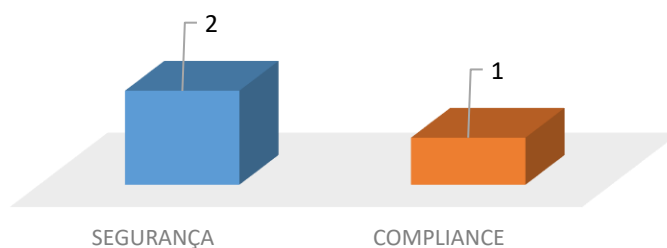
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



7.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	2	66,67%
COMPLIANCE	1	33,33%
Total	3	100%

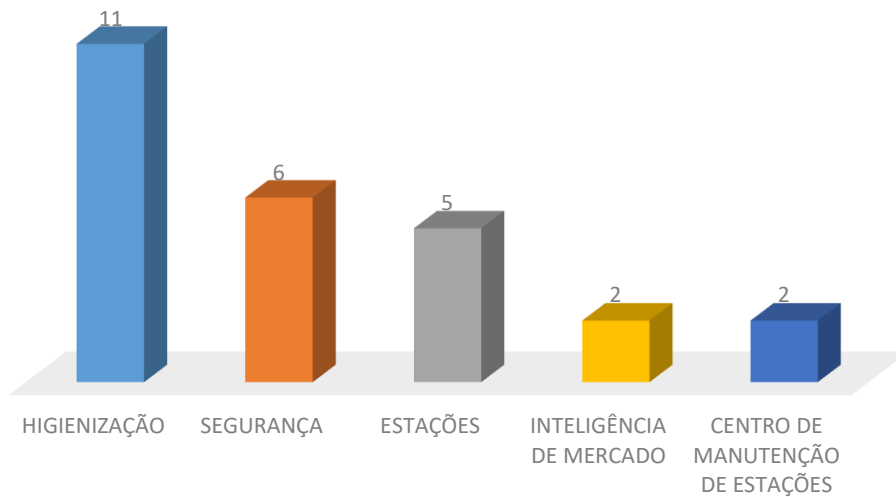
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
HIGIENIZAÇÃO	11	42,31%
SEGURANÇA	6	23,08%
ESTAÇÕES	5	19,23%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	7,69%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	7,69%
Total	26	100%



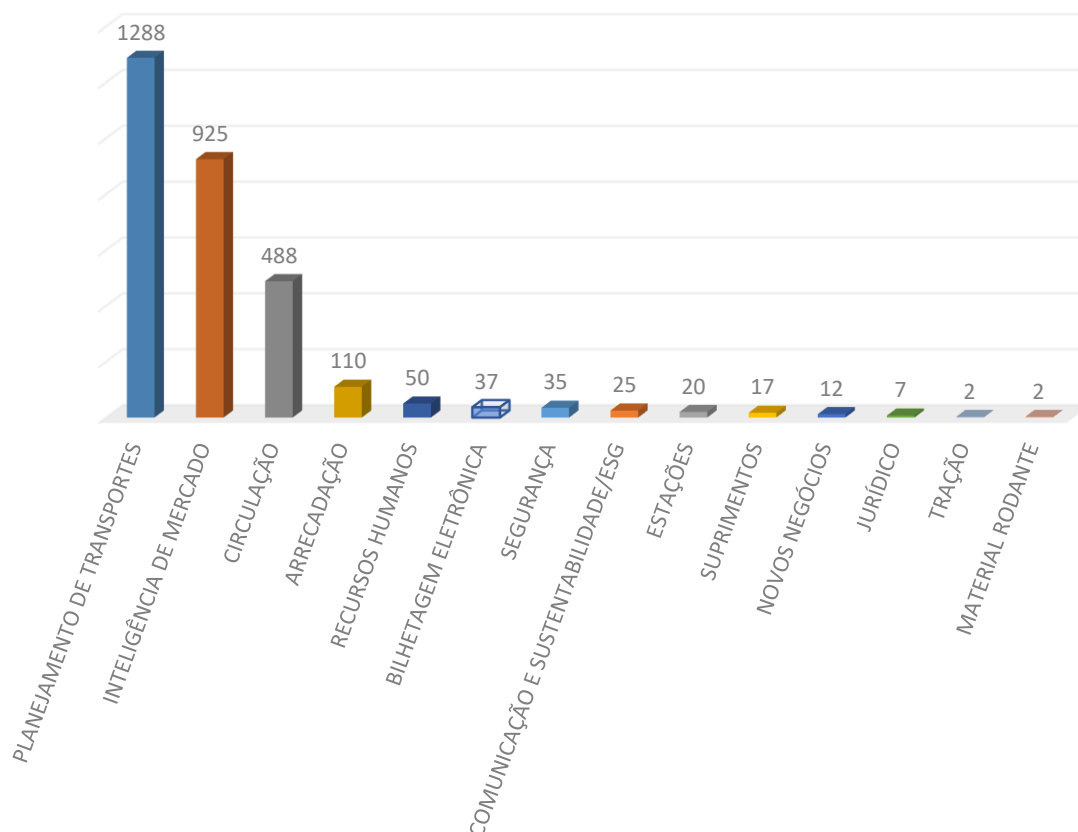
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1288	42,68%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	925	30,65%
CIRCULAÇÃO	488	16,17%
ARRECADAÇÃO	110	3,64%
RECURSOS HUMANOS	50	1,66%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	37	1,23%
SEGURANÇA	35	1,16%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	25	0,83%
ESTAÇÕES	20	0,66%
SUPRIMENTOS	17	0,56%
NOVOS NEGÓCIOS	12	0,40%
JURÍDICO	7	0,23%
TRAÇÃO	2	0,07%
MATERIAL RODANTE	2	0,07%
Total	3018	100%



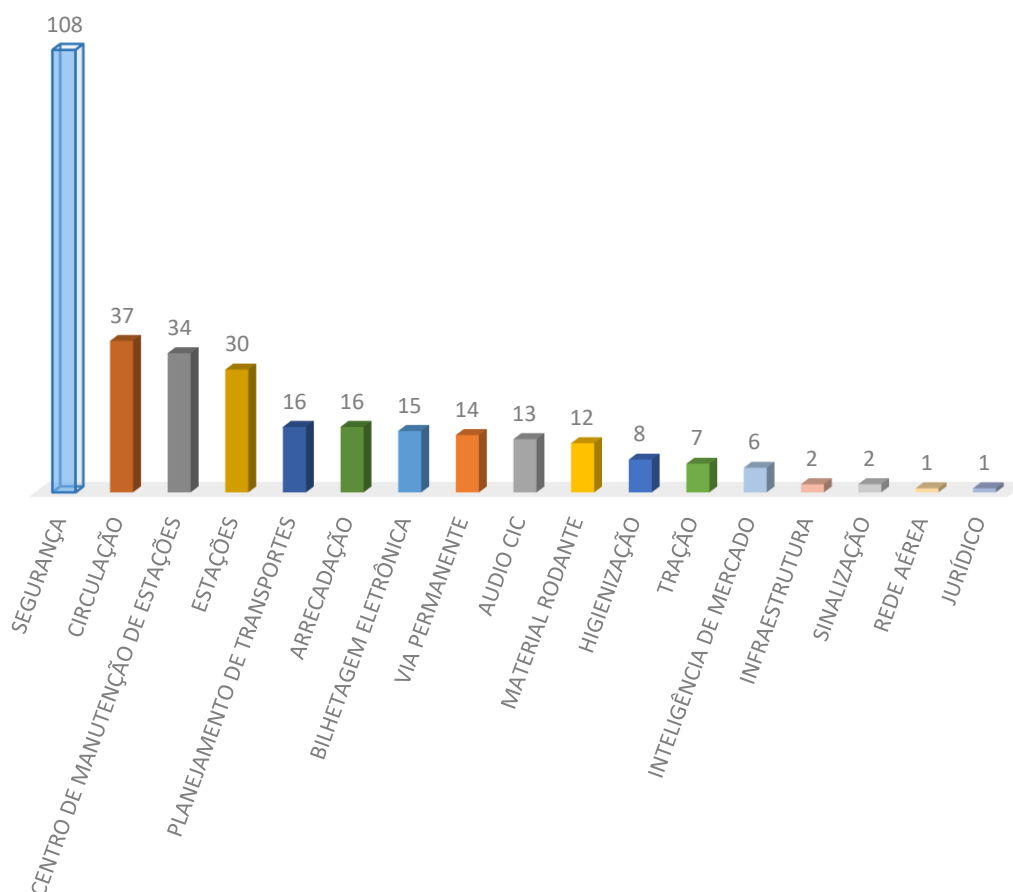
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	108	33,54%
CIRCULAÇÃO	37	11,49%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	34	10,56%
ESTAÇÕES	30	9,32%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	16	4,97%
ARRECADAÇÃO	16	4,97%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	15	4,66%
VIA PERMANENTE	14	4,35%
AUDIO CIC	13	4,04%
MATERIAL RODANTE	12	3,73%
HIGIENIZAÇÃO	8	2,48%
TRAÇÃO	7	2,17%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	6	1,86%
INFRAESTRUTURA	2	0,62%
SINALIZAÇÃO	2	0,62%
REDE AÉREA	1	0,31%
JURÍDICO	1	0,31%
Total	322	100%



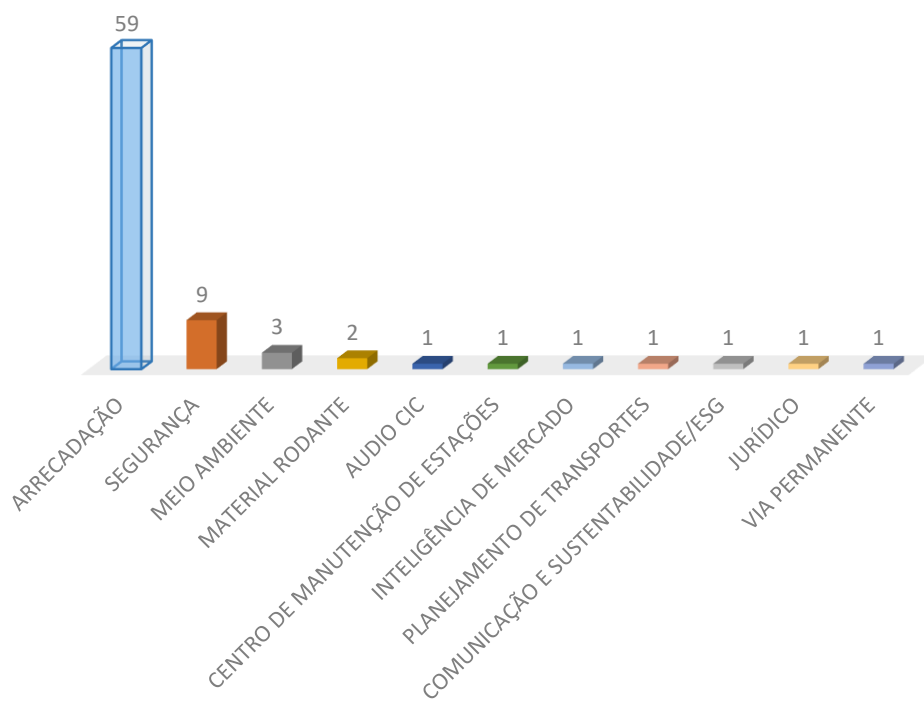
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	59	73,75%
SEGURANÇA	9	11,25%
MEIO AMBIENTE	3	3,75%
MATERIAL RODANTE	2	2,50%
AUDIO CIC	1	1,25%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	1,25%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	1,25%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	1,25%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	1	1,25%
JURÍDICO	1	1,25%
VIA PERMANENTE	1	1,25%
Total	80	100%



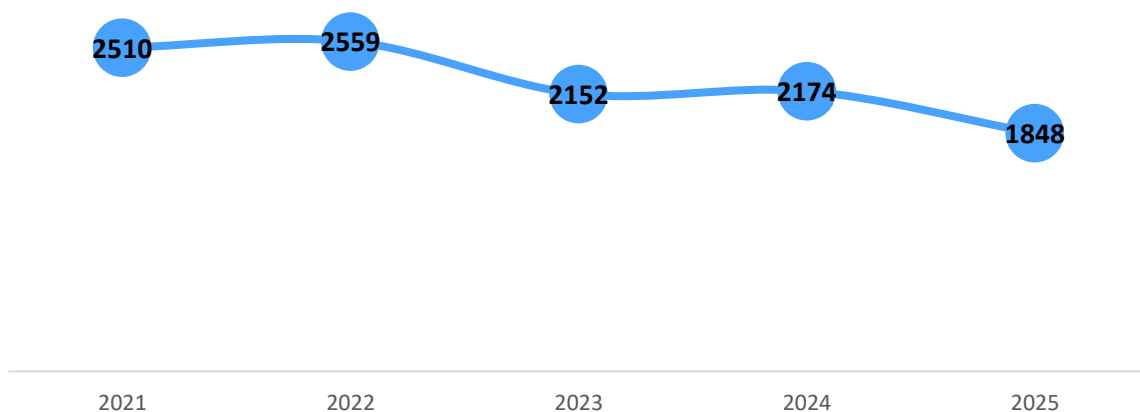
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



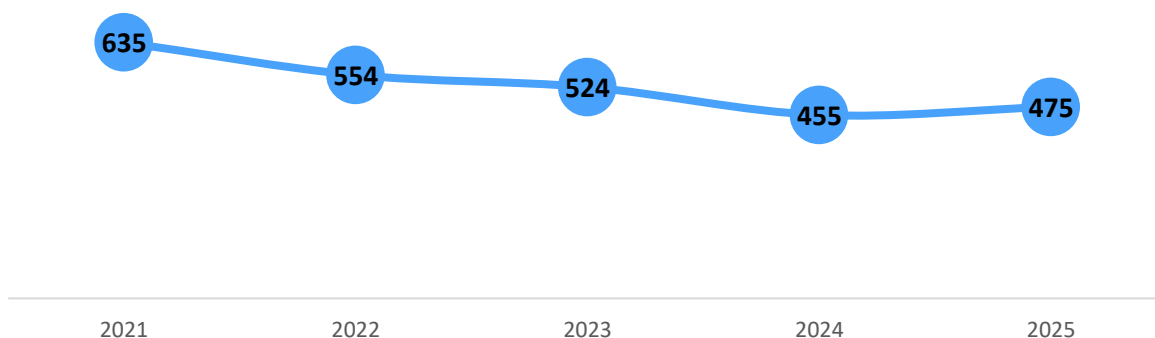


8 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

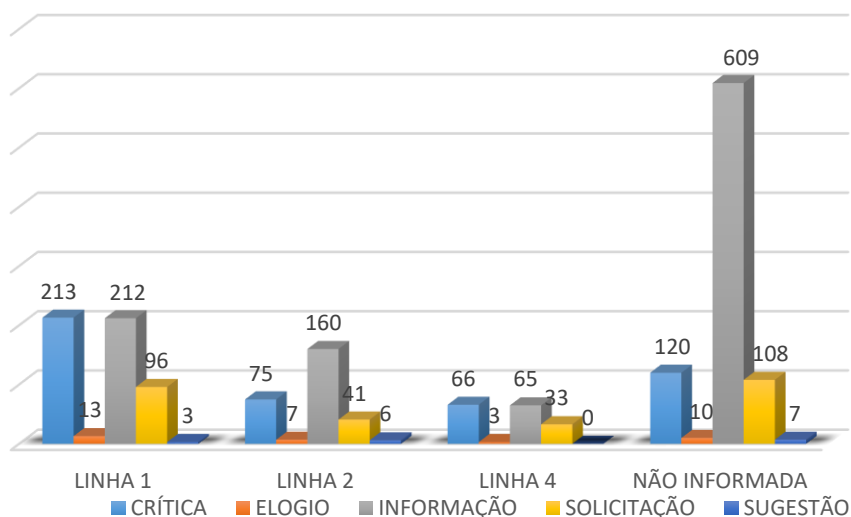


8.1 Manifestações por Linha e Tipo

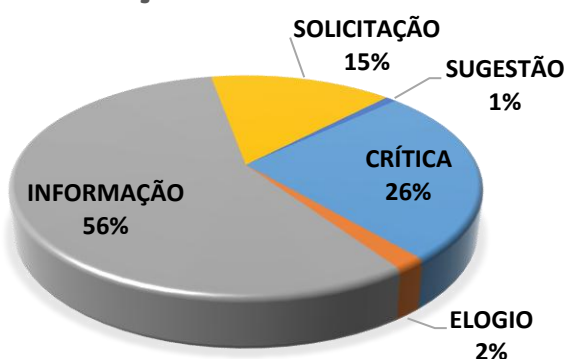
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	213	75	66	120	474	25,66%
ELOGIO	13	7	3	10	33	1,79%
INFORMAÇÃO	212	160	65	609	1046	56,63%
SOLICITAÇÃO	96	41	33	108	278	15,05%
SUGESTÃO	3	6	0	7	16	0,87%
Total	537	289	167	854	1847	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



8.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	193	10,44%
RH	167	9,04%
OBJETO PERDIDO	145	7,85%
CARTÃO VISA	92	4,98%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	81	4,38%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	71	3,84%
MAIORES DE 65 ANOS	66	3,57%
CARTÃO MASTER	57	3,08%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	49	2,65%
GIRO (APP E SITE)	48	2,60%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	44	2,38%
Pessoa com Deficiência e Doente Crônico	42	2,27%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	42	2,27%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	40	2,16%

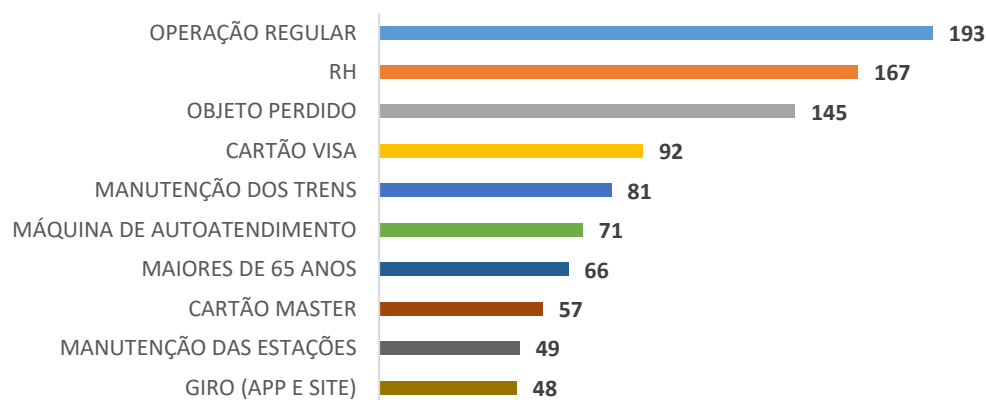


SALDO	40	2,16%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	38	2,06%
Resposta Protocolo Aberto - Dentro do Prazo	37	2,00%
FUNCIONAMENTO	37	2,00%
Resposta Protocolo Finalizado	36	1,95%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	35	1,89%
Protocolo em Andamento - Novo contato	30	1,62%
Operação Réveillon	28	1,52%
CARTEIRA DIGITAL	25	1,35%
CARTÃO ELO	23	1,24%
GRATUIDADE ESTUDANTE	18	0,97%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	17	0,92%
INTEGRAÇÃO	16	0,87%
LOJAS E QUIOSQUES	16	0,87%
TARIFA SOCIAL	14	0,76%
GIRO - PARCERIAS	13	0,70%
Gratuidade	12	0,65%
GERAL	12	0,65%
ESTRUTURA	11	0,60%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	11	0,60%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	11	0,60%
ATENDIMENTO DO SAC	10	0,54%
JOGOS E EVENTOS	10	0,54%
ACHADOS E PERDIDOS	9	0,49%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	9	0,49%
FORNECEDOR METRÔRIO	9	0,49%
DANOS AO CLIENTE	8	0,43%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	7	0,38%
REGULATÓRIO	7	0,38%
CADASTRO	7	0,38%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	6	0,32%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	6	0,32%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	6	0,32%
JURÍDICO	6	0,32%
Resposta Protocolo Aberto - Fora do Prazo	6	0,32%
Erro na Utilização	6	0,32%
POSTO DE GRATUIDADE	6	0,32%
INFORMAÇÕES GERAIS	6	0,32%
CARTÕES METRÔRIO	5	0,27%
GIRO	5	0,27%
PARCERIAS	5	0,27%
CARTÃO PRÉ-PAGO	5	0,27%
CARTÃO UNITÁRIO	5	0,27%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	0,27%
BILHETERIA	4	0,22%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	4	0,22%
EVENTOS / PARCERIAS	4	0,22%



COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	4	0,22%
TARIFA METRÔRIO	4	0,22%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	4	0,22%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	4	0,22%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	3	0,16%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	3	0,16%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	3	0,16%
PALCO CARIOCA	3	0,16%
Meio Ambiente	3	0,16%
CARTÃO BLOQUEADO	3	0,16%
CARTÃO GIRO	3	0,16%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,16%
APOIO CLIENTE	3	0,16%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	2	0,11%
DÚVIDAS	2	0,11%
ATENDIMENTO CHAT	2	0,11%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	0,11%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,11%
BOAS PRÁTICAS	1	0,05%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,05%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,05%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,05%
FUNCIONALIDADES	1	0,05%
SITE	1	0,05%
COMERCIAL	1	0,05%
MÁ CONDUTA	1	0,05%
RECARGA	1	0,05%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,05%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,05%
WI-FI	1	0,05%
Total	1848	100,00%

TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



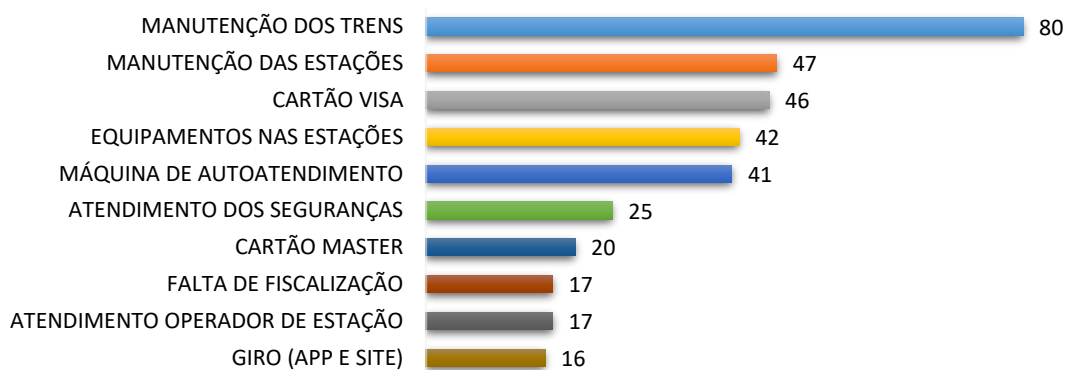


8.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	80	16,84%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	47	9,89%
CARTÃO VISA	46	9,68%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	42	8,84%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	41	8,63%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	25	5,26%
CARTÃO MASTER	20	4,21%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	17	3,58%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	17	3,58%
GIRO (APP E SITE)	16	3,37%
CARTEIRA DIGITAL	14	2,95%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	11	2,32%
CARTÃO ELO	10	2,11%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	9	1,89%
ESTRUTURA	7	1,47%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	7	1,47%
GIRO - PARCERIAS	6	1,26%
OPERAÇÃO REGULAR	6	1,26%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	1,05%
GIRO	5	1,05%
CARTÕES METRÔRIO	5	1,05%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	4	0,84%
ATENDIMENTO DO SAC	4	0,84%
Pessoa com Deficiência e Doente Crônico	4	0,84%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	3	0,63%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,63%
BILHETERIA	3	0,63%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	0,42%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,42%
MAIORES DE 65 ANOS	2	0,42%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	0,42%
MÁ CONDUTA	1	0,21%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,21%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,21%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,21%
INTEGRAÇÃO	1	0,21%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,21%
BOAS PRÁTICAS	1	0,21%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,21%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,21%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,21%
Total	475	100,00%



TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

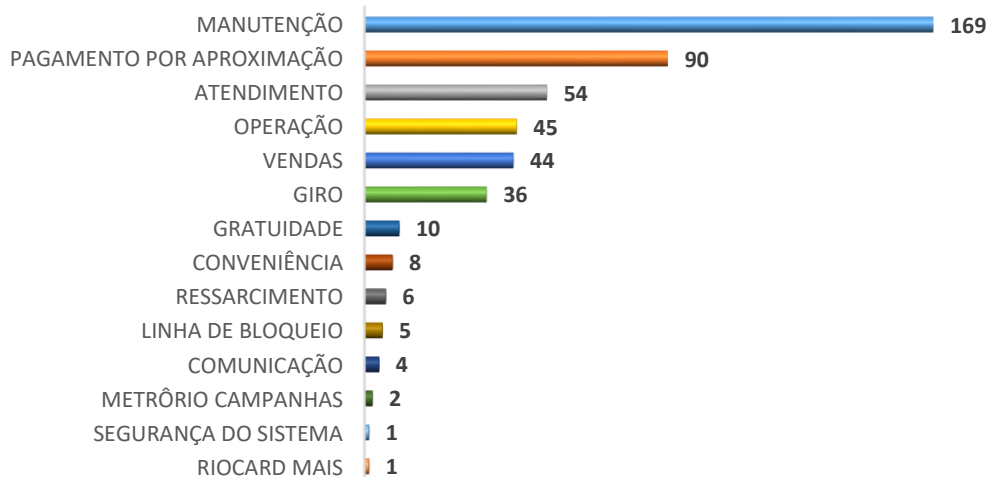


8.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	169	35,58%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	90	18,95%
ATENDIMENTO	54	11,37%
OPERAÇÃO	45	9,47%
VENDAS	44	9,26%
GIRO	36	7,58%
GRATUIDADE	10	2,11%
CONVENIÊNCIA	8	1,68%
RESSARCIMENTO	6	1,26%
LINHA DE BLOQUEIO	5	1,05%
COMUNICAÇÃO	4	0,84%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,42%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,21%
RIOCARD MAIS	1	0,21%
Total	475	100,00%



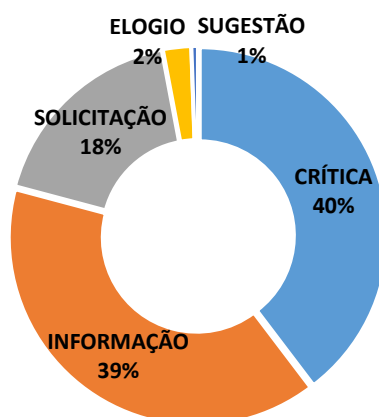
Motivo das Reclamações



8.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	213	39,66%
INFORMAÇÃO	212	39,48%
SOLICITAÇÃO	96	17,88%
ELOGIO	13	2,42%
SUGESTÃO	3	0,56%
Total	537	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 1

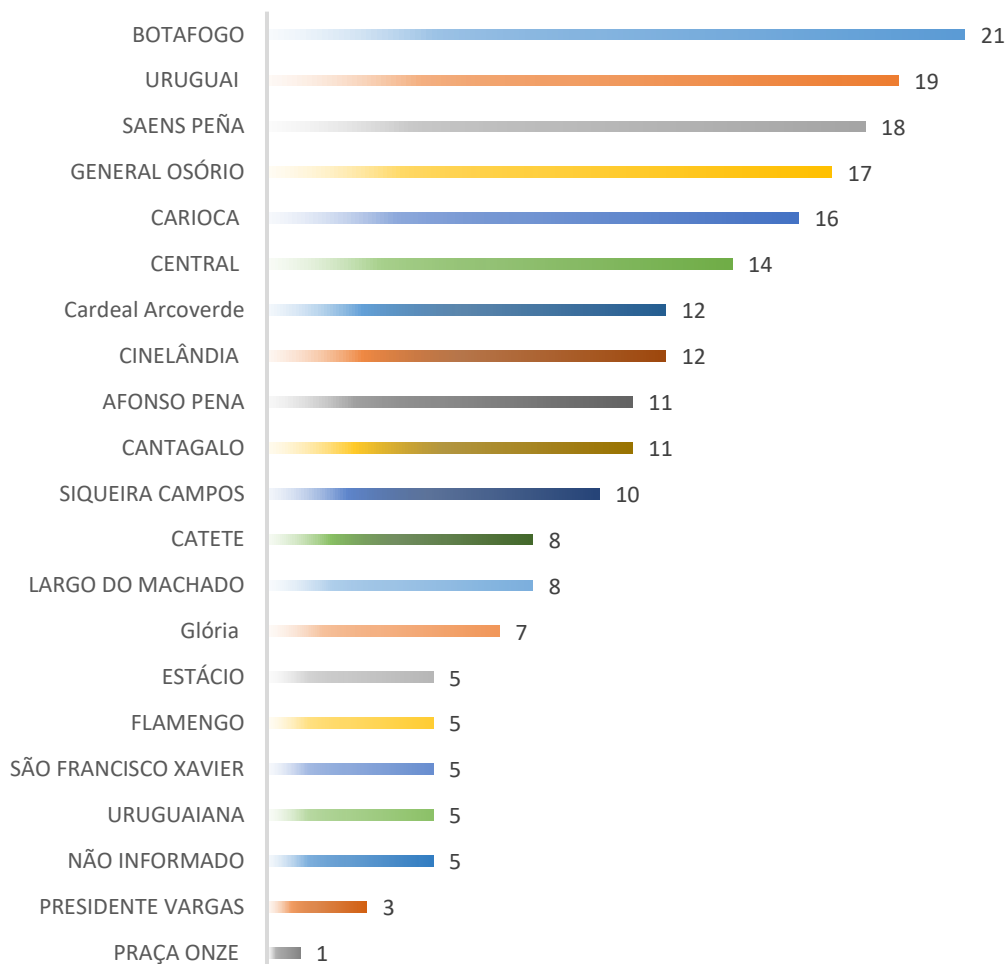


Estação	Reclamações	%
BOTAFOGO	21	9,86%
URUGUAI	19	8,92%
SAENS PEÑA	18	8,45%



GENERAL OSÓRIO	17	7,98%
CARIOCA	16	7,51%
CENTRAL	14	6,57%
Cardeal Arcoverde	12	5,63%
CINELÂNDIA	12	5,63%
AFONSO PENA	11	5,16%
CANTAGALO	11	5,16%
SIQUEIRA CAMPOS	10	4,69%
CATETE	8	3,76%
LARGO DO MACHADO	8	3,76%
Glória	7	3,29%
ESTÁCIO	5	2,35%
FLAMENGO	5	2,35%
SÃO FRANCISCO XAVIER	5	2,35%
URUGUAIANA	5	2,35%
NÃO INFORMADO	5	2,35%
PRESIDENTE VARGAS	3	1,41%
PRAÇA ONZE	1	0,47%
Total	213	100,00%

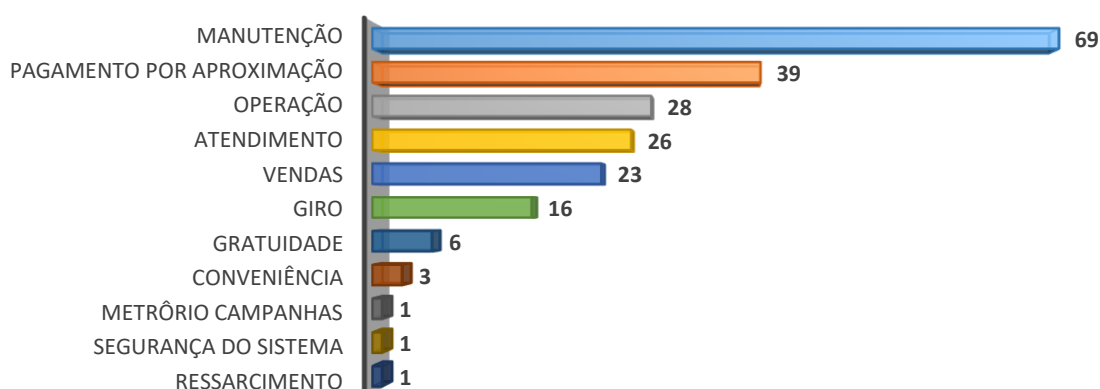
RECLAMAÇÕES NOVEMBRO 2025 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	69	32,39%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	39	18,31%
OPERAÇÃO	28	13,15%
ATENDIMENTO	26	12,21%
VENDAS	23	10,80%
GIRO	16	7,51%
GRATUIDADE	6	2,82%
CONVENIÊNCIA	3	1,41%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,47%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,47%
RESSARCIMENTO	1	0,47%
Total	213	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo

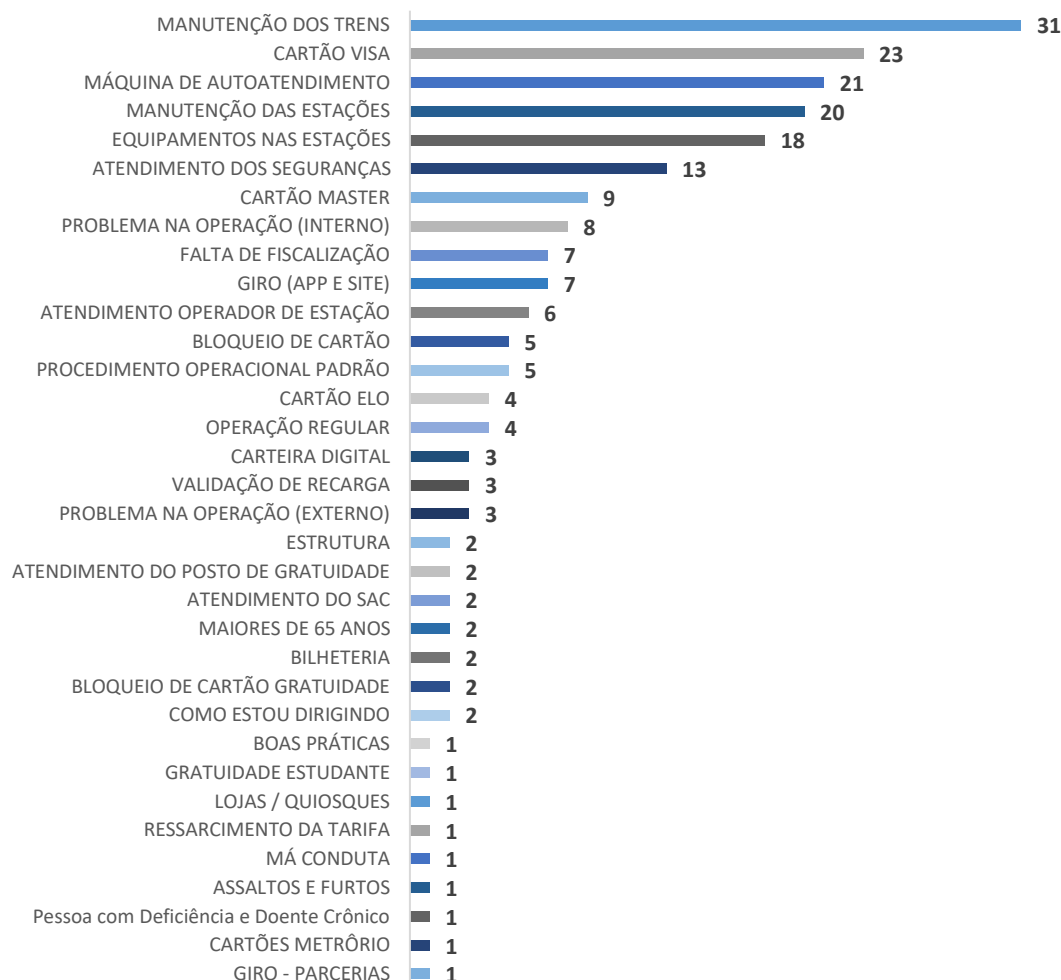


Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	31	14,55%
CARTÃO VISA	23	10,80%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	21	9,86%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	20	9,39%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	18	8,45%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	13	6,10%
CARTÃO MASTER	9	4,23%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	8	3,76%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	7	3,29%
GIRO (APP E SITE)	7	3,29%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	6	2,82%
BLOQUEIO DE CARTÃO	5	2,35%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	2,35%
CARTÃO ELO	4	1,88%
OPERAÇÃO REGULAR	4	1,88%
CARTEIRA DIGITAL	3	1,41%



VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	1,41%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	3	1,41%
ESTRUTURA	2	0,94%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,94%
ATENDIMENTO DO SAC	2	0,94%
MAIORES DE 65 ANOS	2	0,94%
BILHETERIA	2	0,94%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,94%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	0,94%
BOAS PRÁTICAS	1	0,47%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,47%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,47%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,47%
MÁ CONDUTA	1	0,47%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,47%
Pessoa com Deficiência e Doente Crônico	1	0,47%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,47%
GIRO - PARCERIAS	1	0,47%
Total	213	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	13	1
Total	13	100%

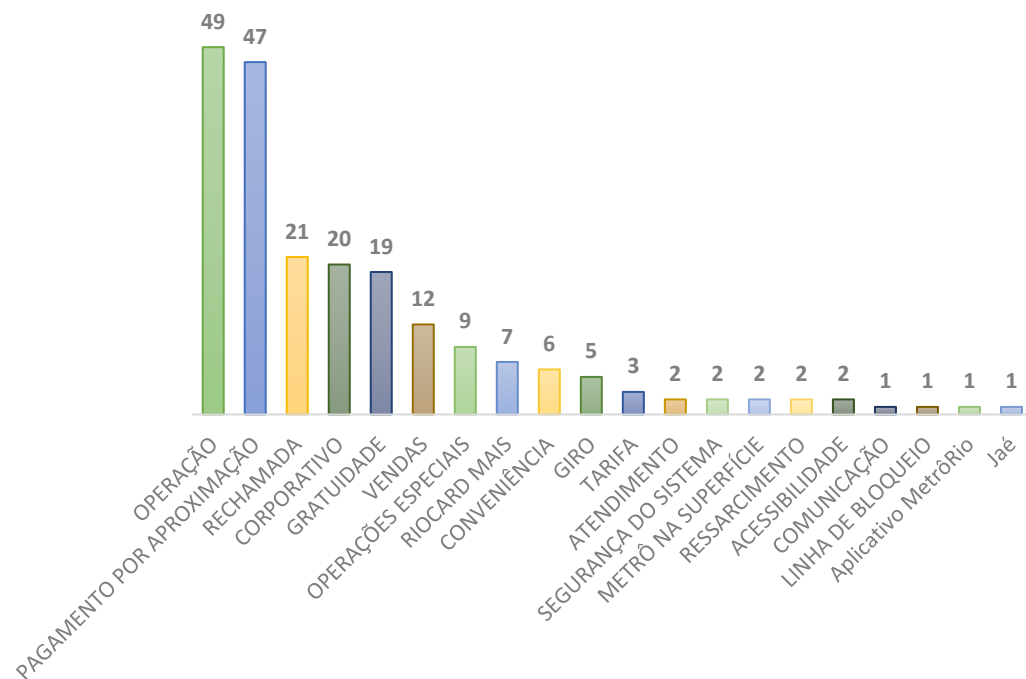
Elogios - Linha 1



Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	49	23,11%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	47	22,17%
RECHAMADA	21	9,91%
CORPORATIVO	20	9,43%
GRATUIDADE	19	8,96%
VENDAS	12	5,66%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	9	4,25%
RIOCARD MAIS	7	3,30%
CONVENIÊNCIA	6	2,83%
GIRO	5	2,36%
TARIFA	3	1,42%
ATENDIMENTO	2	0,94%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,94%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,94%
RESSARCIMENTO	2	0,94%
ACESSIBILIDADE	2	0,94%
COMUNICAÇÃO	1	0,47%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,47%
Aplicativo MetrôRio	1	0,47%
Jaé	1	0,47%
Total	212	100,00%

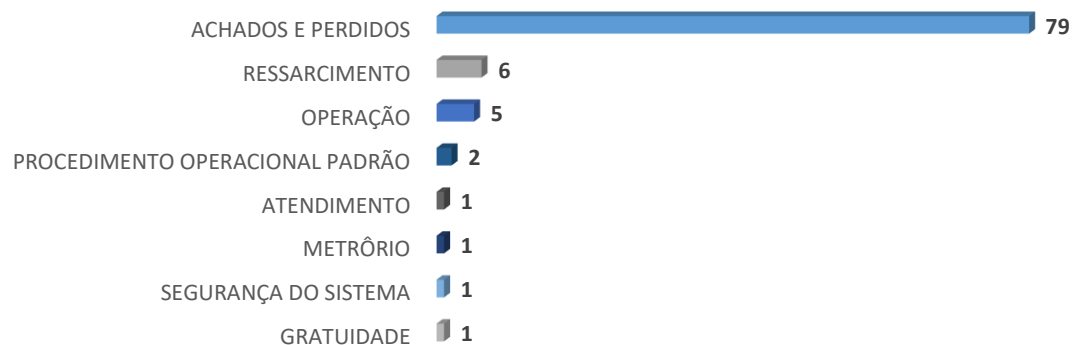


Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	79	82,29%
RESSARCIMENTO	6	6,25%
OPERAÇÃO	5	5,21%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	2,08%
ATENDIMENTO	1	1,04%
METRÔRIO	1	1,04%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,04%
GRATUIDADE	1	1,04%
Total	96	100,00%

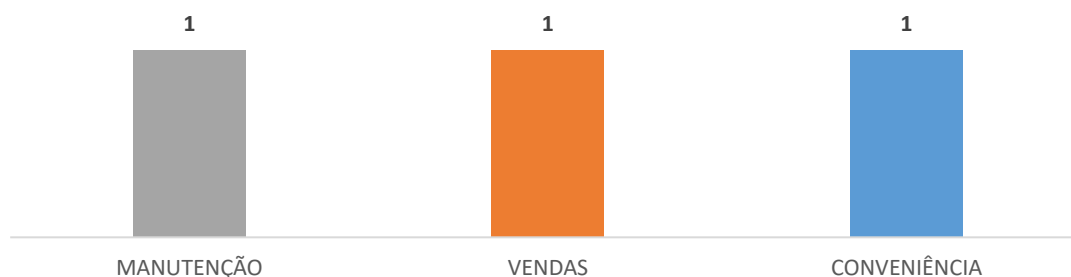
Solicitações - Linha 1





Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	1	33,33%
VENDAS	1	33,33%
MANUTENÇÃO	1	33,33%
Total	3	100,00%

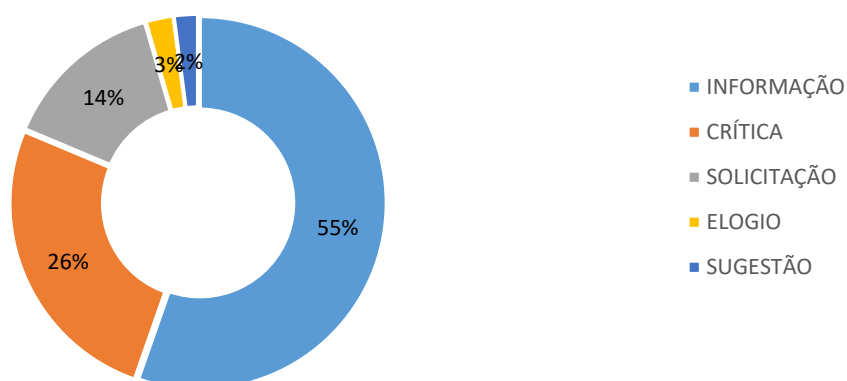
Sugestões - Linha 1



8.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	160	55,36%
CRÍTICA	75	25,95%
SOLICITAÇÃO	41	14,19%
ELOGIO	7	2,42%
SUGESTÃO	6	2,08%
Total	289	100,00%

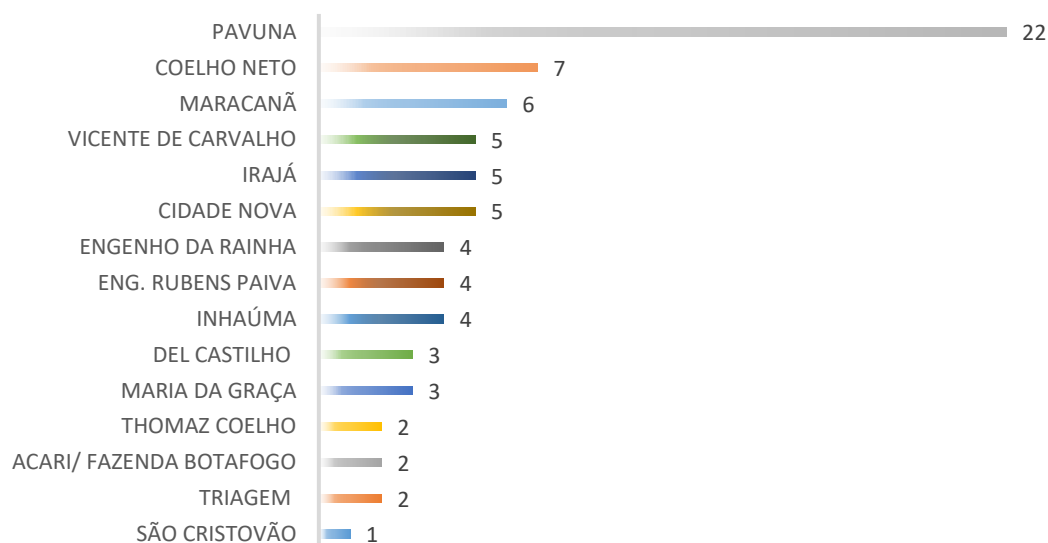
Tipo de manifestação - Linha 2





Estação	Reclamações	%
PAVUNA	22	29,33%
COELHO NETO	7	9,33%
MARACANÃ	6	8,00%
CIDADE NOVA	5	6,67%
IRAJÁ	5	6,67%
VICENTE DE CARVALHO	5	6,67%
INHAÚMA	4	5,33%
ENG. RUBENS PAIVA	4	5,33%
ENGENHO DA RAINHA	4	5,33%
MARIA DA GRAÇA	3	4,00%
DEL CASTILHO	3	4,00%
TRIAGEM	2	2,67%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	2	2,67%
THOMAZ COELHO	2	2,67%
SÃO CRISTOVÃO	1	1,33%
Total	75	100,00%

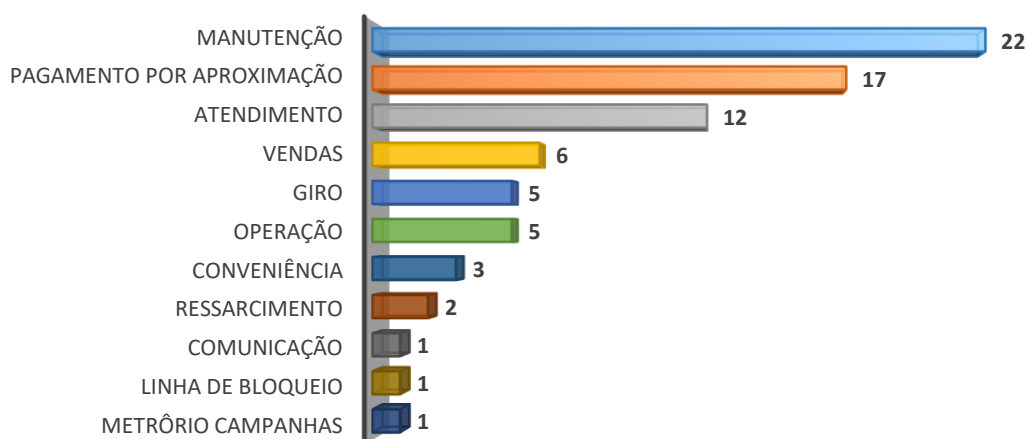
RECLAMAÇÕES NOVEMBRO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	22	29,33%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	17	22,67%
ATENDIMENTO	12	16,00%
VENDAS	6	8,00%
GIRO	5	6,67%
OPERAÇÃO	5	6,67%
CONVENIÊNCIA	3	4,00%
RESSARCIMENTO	2	2,67%
COMUNICAÇÃO	1	1,33%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1,33%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	1,33%
Total	75	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	13	17,33%
CARTÃO VISA	8	10,67%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	6	8,00%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	6	8,00%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	5	6,67%
CARTEIRA DIGITAL	5	6,67%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	4	5,33%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	4	5,33%
ESTRUTURA	3	4,00%
GIRO - PARCERIAS	3	4,00%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	2,67%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	2,67%
CARTÃO ELO	2	2,67%
CARTÃO MASTER	2	2,67%
CARTÕES METRÔRIO	2	2,67%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	1,33%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	1,33%
GIRO	1	1,33%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,33%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	1,33%
GIRO (APP E SITE)	1	1,33%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,33%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	1,33%
Total	75	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	7	100%
Total	7	100%

Elogios - Linha 2

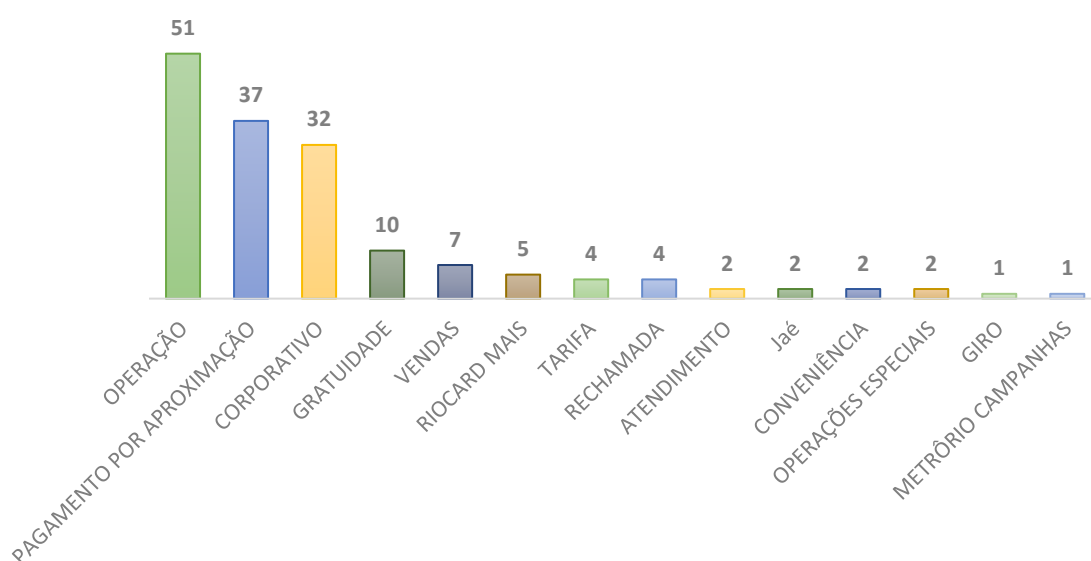


Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	51	31,88%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	37	23,13%
CORPORATIVO	32	20,00%
GRATUIDADE	10	6,25%
VENDAS	7	4,38%
RIOCARD MAIS	5	3,13%
TARIFA	4	2,50%
RECHAMADA	4	2,50%



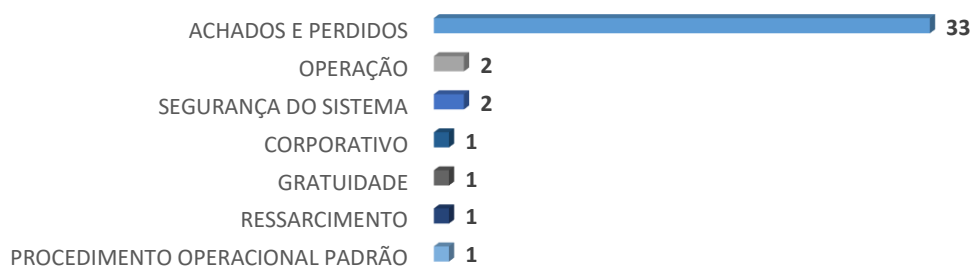
ATENDIMENTO	2	1,25%
Jaé	2	1,25%
CONVENIÊNCIA	2	1,25%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	1,25%
GIRO	1	0,63%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,63%
Total	160	100,00%

Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	33	80,49%
OPERAÇÃO	2	4,88%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	4,88%
CORPORATIVO	1	2,44%
GRATUIDADE	1	2,44%
RESSARCIMENTO	1	2,44%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	2,44%
Total	41	100,00%

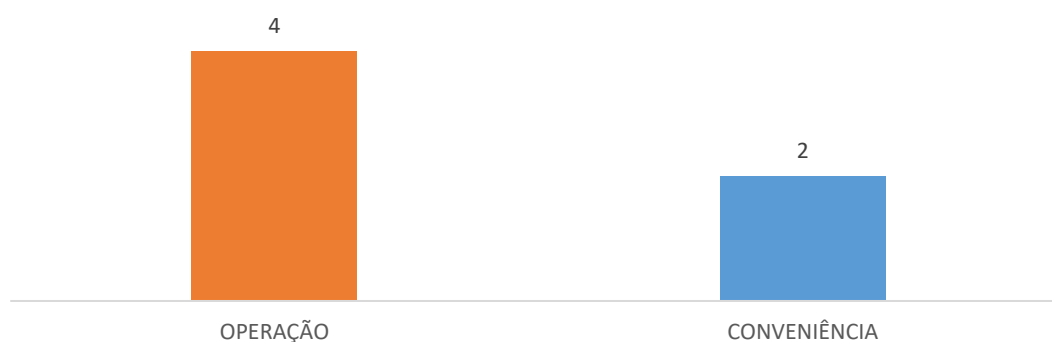
Solicitações - Linha 2





Sugestões	Frequência	%
OPERAÇÃO	4	66,67%
CONVENIÊNCIA	2	33,33%
Total	6	100,00%

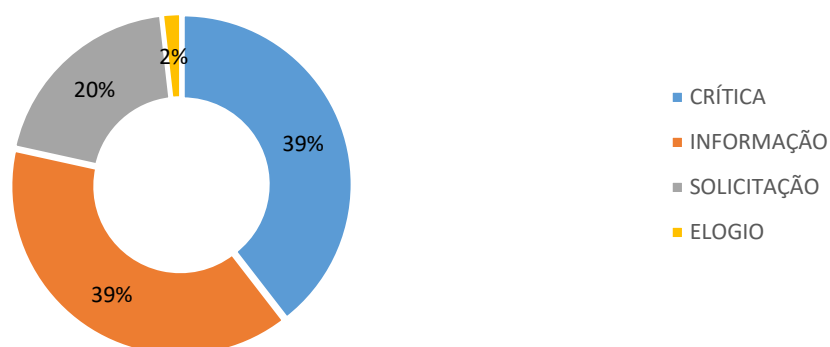
Sugestões - Linha 2



8.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	66	39,52%
INFORMAÇÃO	65	38,92%
SOLICITAÇÃO	33	19,76%
ELOGIO	3	1,80%
Total	167	100,00%

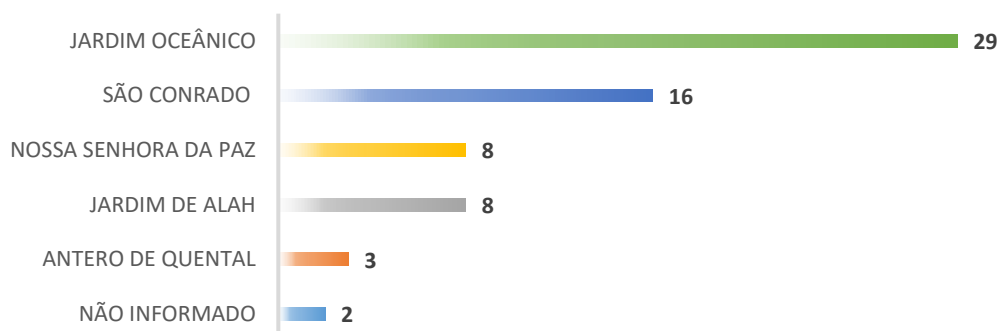
Tipo de Manifestação - Linha 4



Estação	Reclamações	%
JARDIM OCEÂNICO	29	43,94%
SÃO CONRADO	16	24,24%
JARDIM DE ALAH	8	12,12%
NOSSA SENHORA DA PAZ	8	12,12%
ANTERO DE QUENTAL	3	4,55%
NÃO INFORMADO	2	3,03%
Total	66	100,00%

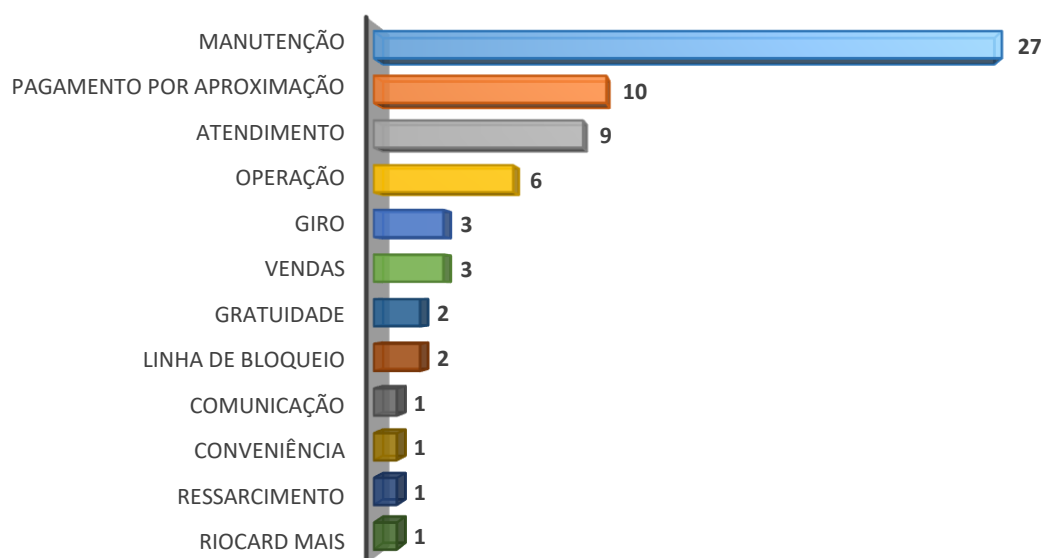


RECLAMAÇÕES NOVEMBRO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	27	40,91%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	10	15,15%
ATENDIMENTO	9	13,64%
OPERAÇÃO	6	9,09%
GIRO	3	4,55%
VENDAS	3	4,55%
GRATUIDADE	2	3,03%
LINHA DE BLOQUEIO	2	3,03%
COMUNICAÇÃO	1	1,52%
CONVENIÊNCIA	1	1,52%
RESSARCIMENTO	1	1,52%
RIOCARD MAIS	1	1,52%
Total	66	100,00%

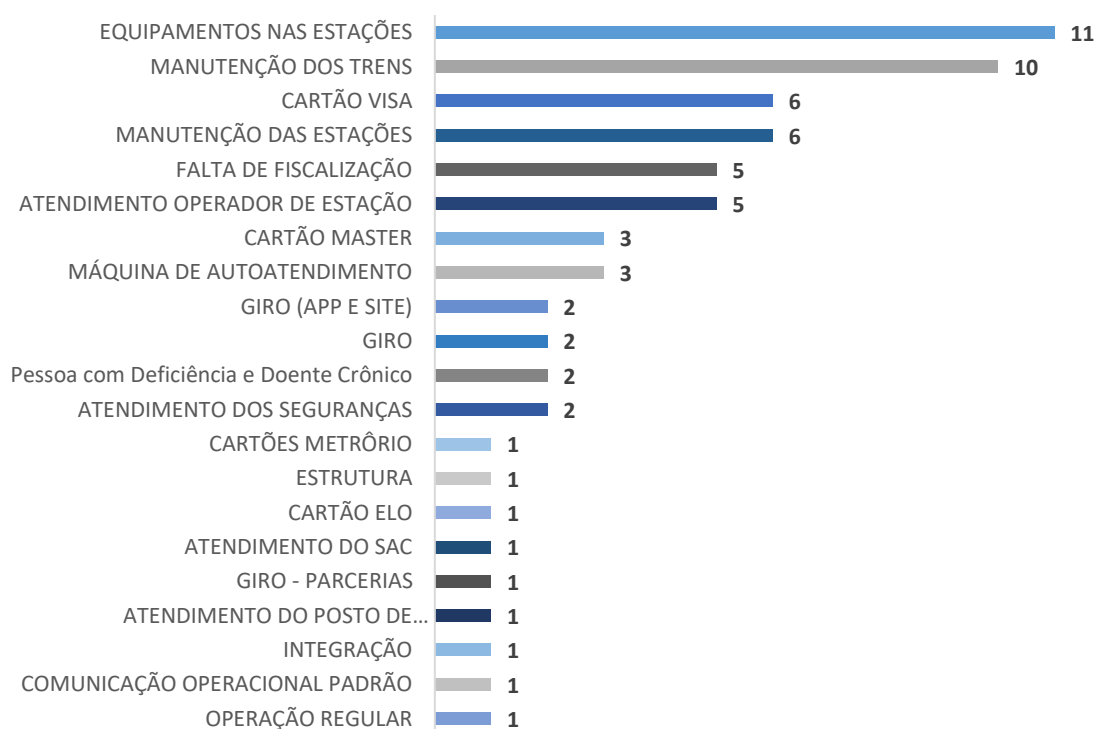
Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	11	16,67%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	10	15,15%
CARTÃO VISA	6	9,09%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	6	9,09%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	5	7,58%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	5	7,58%
CARTÃO MASTER	3	4,55%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	4,55%
GIRO (APP E SITE)	2	3,03%
GIRO	2	3,03%
Pessoa com Deficiência e Doente Crônico	2	3,03%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	3,03%
CARTÕES METRÔRIO	1	1,52%
ESTRUTURA	1	1,52%
CARTÃO ELO	1	1,52%
ATENDIMENTO DO SAC	1	1,52%
GIRO - PARCERIAS	1	1,52%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	1,52%
INTEGRAÇÃO	1	1,52%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,52%
OPERAÇÃO REGULAR	1	1,52%
Total	66	100,00%

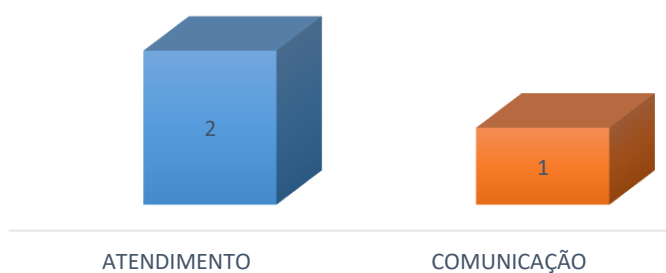
Reclamações Linha 4 - Por categoria





Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	2	67%
COMUNICAÇÃO	1	33%
Total	3	100%

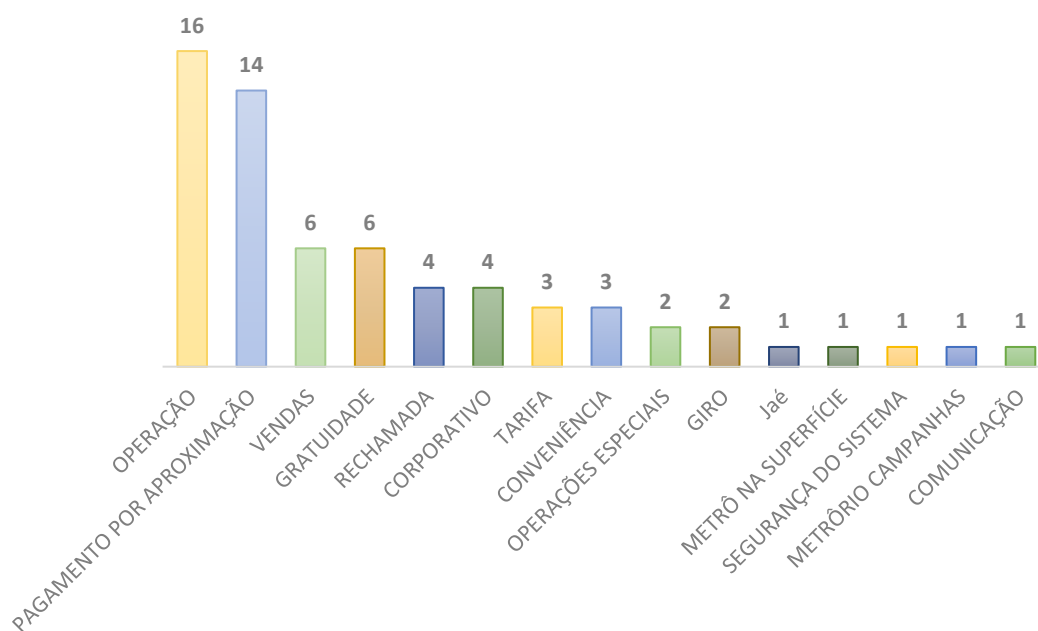
Elogios - Linha 4



Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	16	24,62%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	14	21,54%
GRATUIDADE	6	9,23%
VENDAS	6	9,23%
CORPORATIVO	4	6,15%
RECHAMADA	4	6,15%
CONVENIÊNCIA	3	4,62%
TARIFA	3	4,62%
GIRO	2	3,08%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2	3,08%
COMUNICAÇÃO	1	1,54%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	1,54%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,54%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,54%
Jaé	1	1,54%
Total	65	100,00%

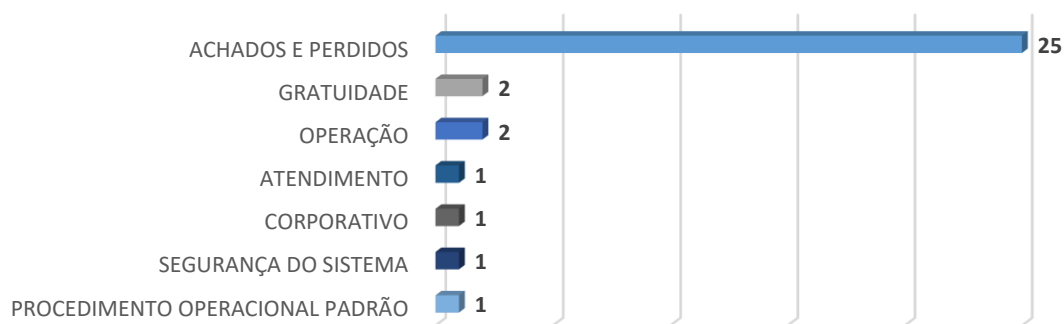


Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	25	75,76%
GRATUIDADE	2	6,06%
OPERAÇÃO	2	6,06%
ATENDIMENTO	1	3,03%
CORPORATIVO	1	3,03%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	3,03%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	3,03%
Total	33	100,00%

Solicitações - Linha 4

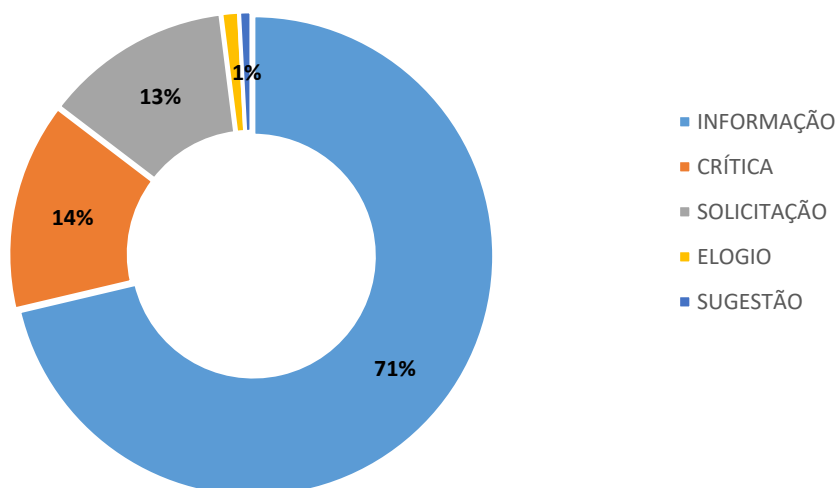




8.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	609	71,31%
CRÍTICA	120	14,05%
SOLICITAÇÃO	108	12,65%
ELOGIO	10	1,17%
SUGESTÃO	7	0,82%
Total	854	100,00%

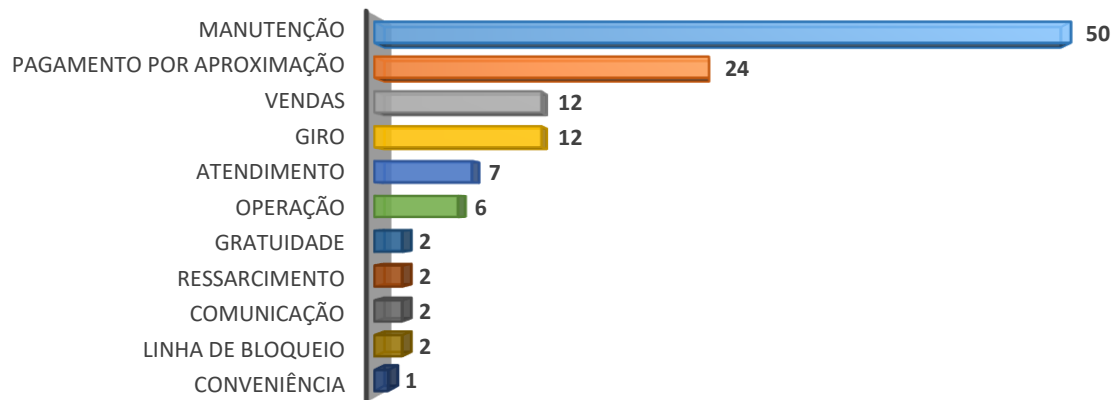
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	50	41,67%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	24	20,00%
VENDAS	12	10,00%
GIRO	12	10,00%
ATENDIMENTO	7	5,83%
OPERAÇÃO	6	5,00%
GRATUIDADE	2	1,67%
RESSARCIMENTO	2	1,67%
COMUNICAÇÃO	2	1,67%
LINHA DE BLOQUEIO	2	1,67%
CONVENIÊNCIA	1	0,83%
Total	120	100,00%



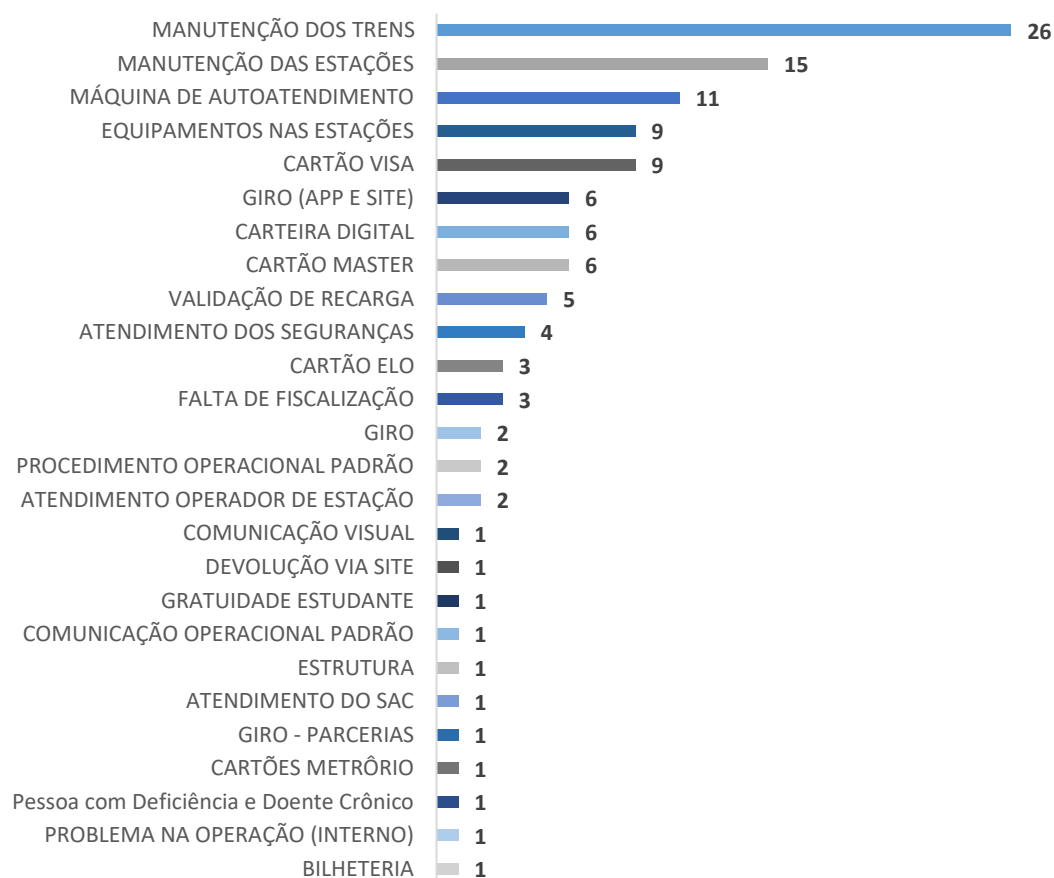
Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	26	21,67%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	15	12,50%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	11	9,17%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	9	7,50%
CARTÃO VISA	9	7,50%
GIRO (APP E SITE)	6	5,00%
CARTEIRA DIGITAL	6	5,00%
CARTÃO MASTER	6	5,00%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	4,17%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	4	3,33%
CARTÃO ELO	3	2,50%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	2,50%
GIRO	2	1,67%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,67%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	2	1,67%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,83%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	1	0,83%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,83%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,83%
ESTRUTURA	1	0,83%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,83%
GIRO - PARCERIAS	1	0,83%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,83%
Pessoa com Deficiência e Doente Crônico	1	0,83%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	0,83%
BILHETERIA	1	0,83%
Total	120	100,00%

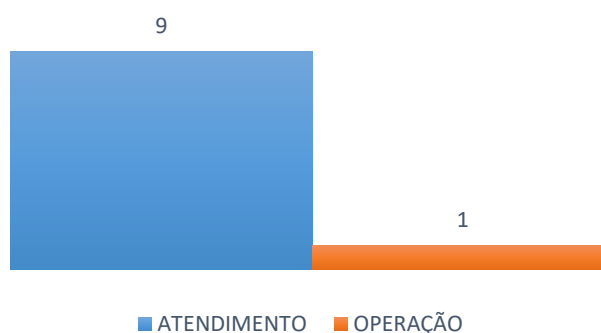


Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	9	90,00%
OPERAÇÃO	1	10,00%
Total	10	100,00%

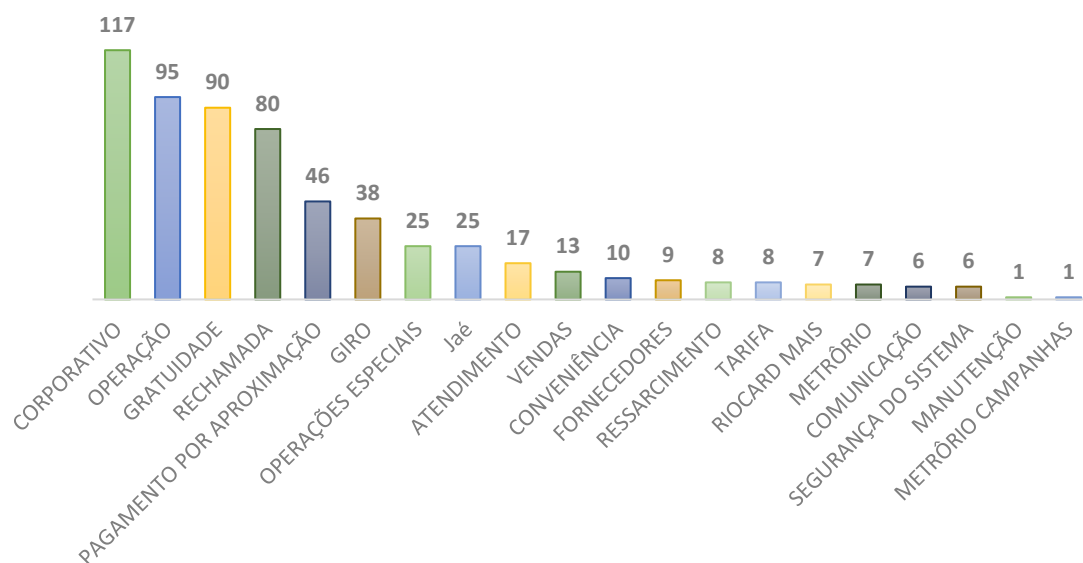
Elogios - Linha não Informada





Informações	Frequência	%
CORPORATIVO	117	19,21%
OPERAÇÃO	95	15,60%
GRATUIDADE	90	14,78%
RECHAMADA	80	13,14%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	46	7,55%
GIRO	38	6,24%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	25	4,11%
Jaé	25	4,11%
ATENDIMENTO	17	2,79%
VENDAS	13	2,13%
CONVENIÊNCIA	10	1,64%
FORNECEDORES	9	1,48%
RESSARCIMENTO	8	1,31%
TARIFA	8	1,31%
RIOCARD MAIS	7	1,15%
METRÔRIO	7	1,15%
COMUNICAÇÃO	6	0,99%
SEGURANÇA DO SISTEMA	6	0,99%
MANUTENÇÃO	1	0,16%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,16%
Total	609	100,00%

Informações - Linha Não Informada

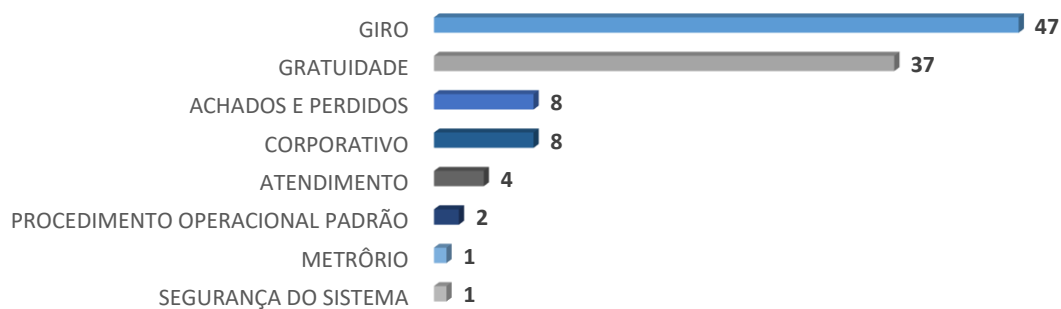


Solicitação	Frequência	%
GIRO	47	43,52%
GRATUIDADE	37	34,26%
ACHADOS E PERDIDOS	8	7,41%
CORPORATIVO	8	7,41%



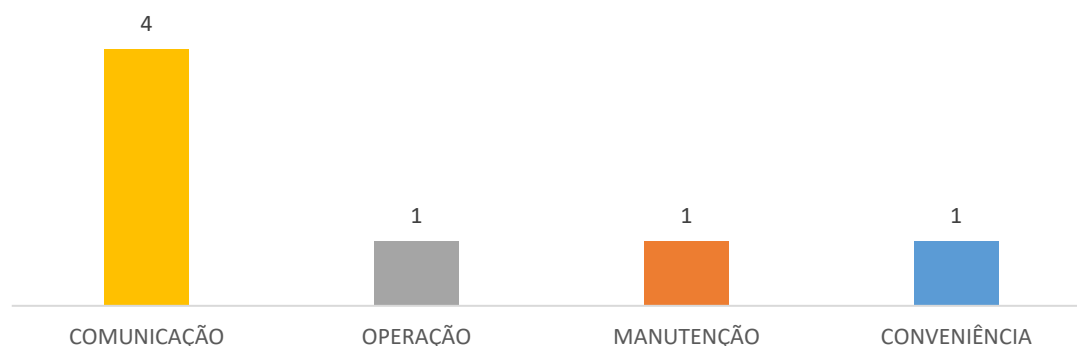
ATENDIMENTO	4	3,70%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,85%
METRÔRIO	1	0,93%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,93%
Total	108	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	4	57,14%
CONVENIÊNCIA	1	14,29%
MANUTENÇÃO	1	14,29%
OPERAÇÃO	1	14,29%
Total	7	100,00%

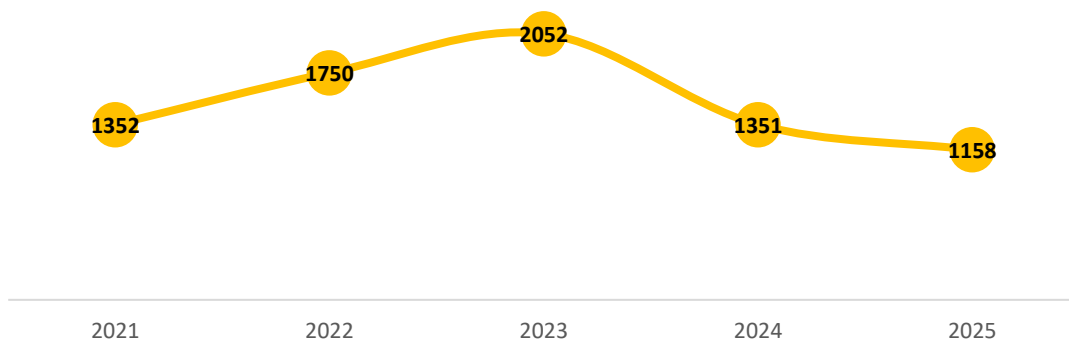
Sugestões - Linha Não Informada



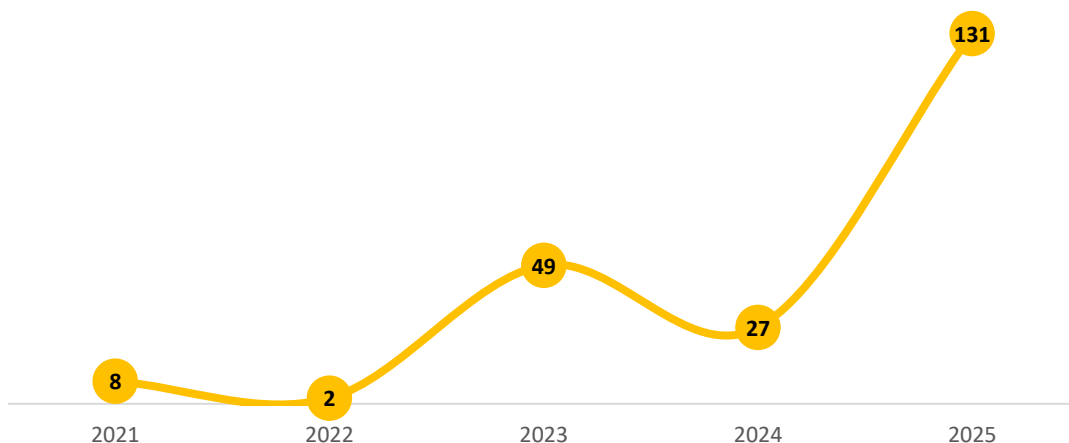


9 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

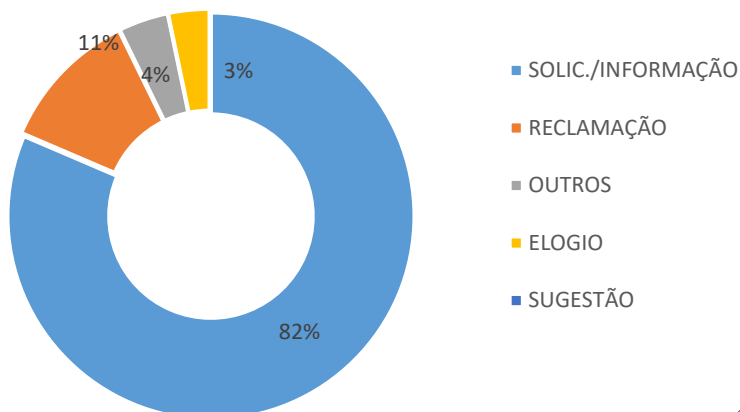


9.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
SOLIC./INFORMAÇÃO	943	81,43%
RECLAMAÇÃO	131	11,31%
OUTROS	46	3,97%
ELOGIO	38	3,28%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	1158	100,00%



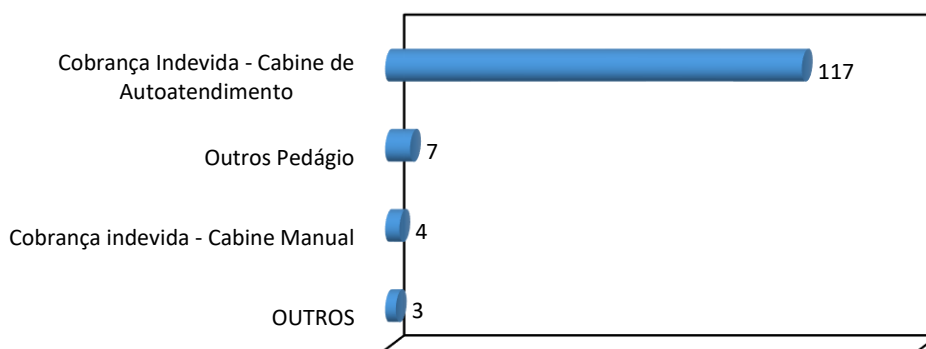
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



9.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento	117	89,31%
Outros Pedágio	7	5,34%
Cobrança indevida - Cabine Manual	4	3,05%
OUTROS	3	2,29%
Total	131	100,00%

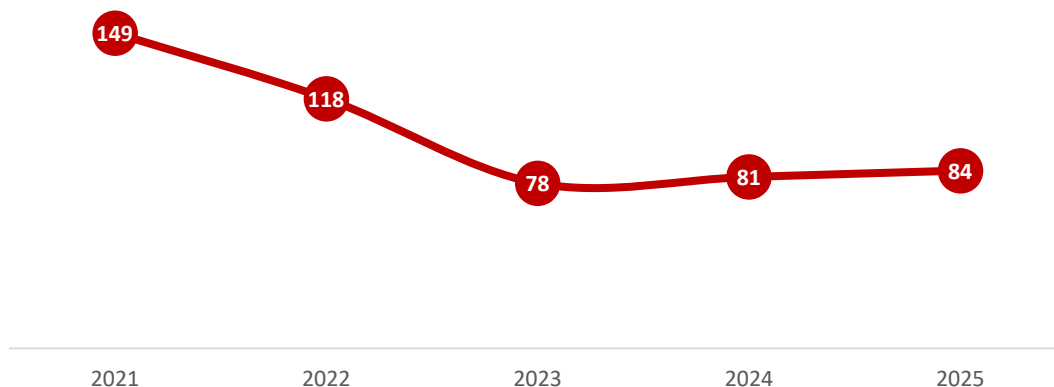
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



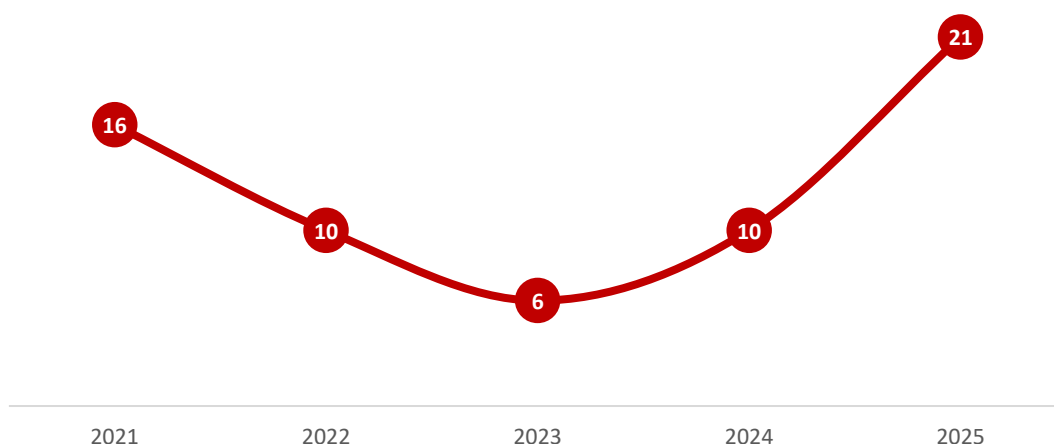


10 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

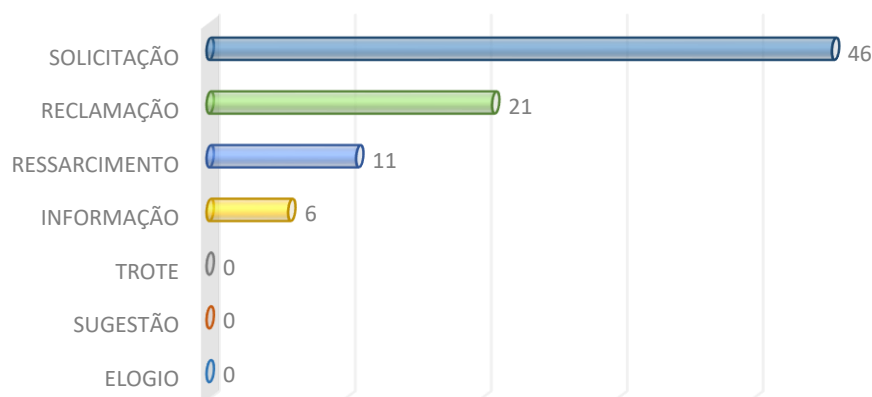


10.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
SOLICITAÇÃO	46	96,66%
RECLAMAÇÃO	21	0,00%
RESSARCIMENTO	11	1,21%
INFORMAÇÃO	6	0,09%
ELOGIO	0	1,67%
SUGESTÃO	0	0,00%
TROTE	0	0,37%
Total	84	100,00%



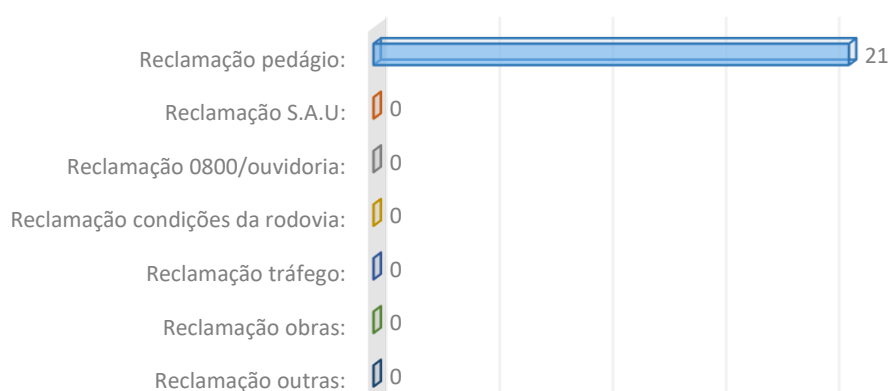
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



10.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	21	53,85%
Reclamação S.A.U:	0	7,69%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação obras:	0	7,69%
Reclamação outras:	0	0,00%
Total	21	100,00%

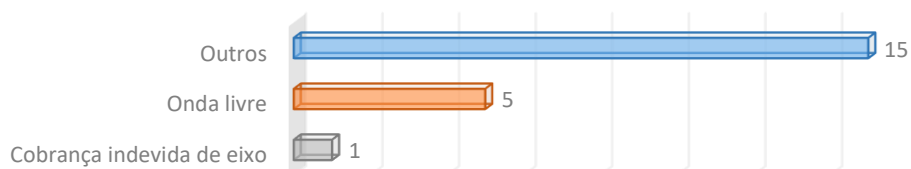
Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Outros	15	71,43%
Onda livre	5	23,81%
Cobrança indevida de eixo	1	4,76%
Total	21	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo





Conclusão

Em novembro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 424 manifestações, das quais 85,6% foram informações, 12% reclamações, 1,4% elogios, 0,5 solicitações e 0,5% denúncias. Não houveram registros de sugestões. Ressalta-se que o décimo primeiro mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante na estação Engenheiro Pedreira, da Supervia, e na praça de pedágio de Cachoeira de Macacu, da Rota 116. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 79,5%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-mail, pontuado em 62,7%. Destaca-se as queixas por telefone, com o percentual de 15,7%. As reclamações via WhatsApp obtiveram 11,8% dos registros. Ademais, não houve pedidos de acesso à informação através do Sistema de Ouvidoria do Estado do Rio de Janeiro.

O ano em vigor apresentou o segundo maior número de manifestações em novembro, havendo um decréscimo avaliado em 46,1%. O décimo primeiro mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando queda referente às reclamações. Em média, houve 15 registros diários e 3 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a terceira da concessionária mais manifestada (4,7% dos registros) e a segunda mais reclamada (33,3% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo maior de reclamações. Em relação aos meses de novembro, houve queda das manifestações, comportamento semelhante das reclamações em comparação com novembro do ano passado. Os registros foram os menores desde 2022, com exceção ao ano passado. Nesta Ouvidoria, operação foi o assunto mais mencionado nas reclamações, que correspondeu a 29,4% das queixas cada. Na Concessionária, Saracuruna foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, o mais mencionado na Agetransp foi o Saracuruna, responsável por 29,4% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 38,2% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou queda dos registros e aumento das reclamações em comparação com ao ano anterior, comportamento diferente ao da Agetransp, apresentando decréscimo nas manifestações e queda nas reclamações. Os



assuntos mais mencionados neste setor foram operação e acessibilidade. Manutenção dos trens e manutenção das estações 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 18 atendimentos acerca da nova operação, representando 4,3% das manifestações neste Setor. Ademais, esta Ouvidoria não recebeu reclamações sobre o atual serviço.

A CCR Via Lagos apresentou aumento no número de manifestações e crescimento das reclamações para o mês de novembro. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 14,3% nas manifestações e aumento de 385,2% 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 acréscimo nos registros gerais e crescimento nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros aumentaram 3,4% enquanto as reclamações apresentaram acréscimo, com o percentual de 110%. Pedágio foi o tema mais reclamado nesta Agência e outros o assunto mais citado na concessionária.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2025

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7