



AGETRANS

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Dezembro 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 – Dezembro 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 – Dezembro 2025.....	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações	9
2.2 Assunto das reclamações	10
2.2 Categoria das reclamações.....	11
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	12
3.1 Categoria das reclamações.....	13
3.2 Assunto das reclamações	14
3.3 Ramais das reclamações	14
3.4 Estação das reclamações	15
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	16
4.1 Categoria das reclamações.....	16
4.2 Assunto das reclamações	17
4.3 Linha das Reclamações	18
4.4 Estação das Reclamações.....	19
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	20
6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	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	30
7.6 Ramal Deodoro	31
7.5 Ramal Guapimirim	34
7.6 Ramal Japeri	34
7.7 Ramal Paracambi	35
7.8 Ramal Santa Cruz	36
7.9 Ramal Saracuruna	37
7.10 Ramal Vila Inhomirim	38
7.11 Assunto das Manifestações por tipo	39
8 Manifestações MetrôRio	44
8.1 Manifestações por Linha e Tipo	44
8.2 Categoria das Manifestações	45
8.3 Categoria das Reclamações	48
8.4 Motivo das Reclamações	49
8.5 Manifestações Linha 1	50
8.6 Manifestações Linha 2	56
8.7 Manifestações Linha 4	61
8.8 Manifestações Linha Não Informada	65
9 Manifestações CCR Via Lagos	71
9.1 Manifestações por tipo	71
9.2 Classificação das reclamações	72
10 Manifestações Rota 116	73
10.1 Manifestações por Tipo	73
10.2 Reclamações por classificação e assunto	74
Conclusão	76



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 dezembro 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.

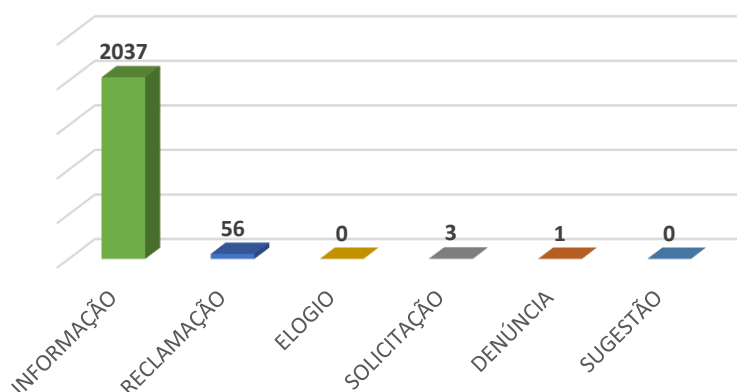


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Dezembro 2025

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
SUGESTÃO	0	0,00%
DENÚNCIA	1	0,05%
SOLICITAÇÃO	3	0,14%
ELOGIO	0	0,00%
RECLAMAÇÃO	56	2,67%
INFORMAÇÃO	2037	97,14%
TOTAL	2097	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

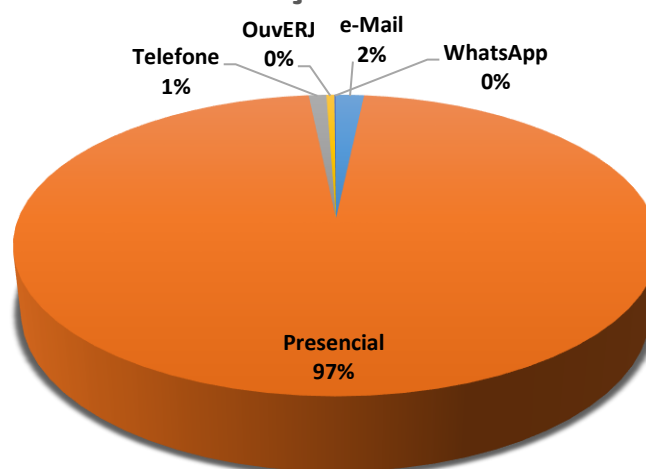


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	14	20	0	0	0	1	35
Presencial	2005	23	0	0	0	0	2028
Telefone	18	4	0	0	0	0	22
OuvERJ	0	7	1	0	0	2	10
WhatsApp	0	2	0	0	0	0	2
TOTAL	2037	56	1	0	0	3	2097



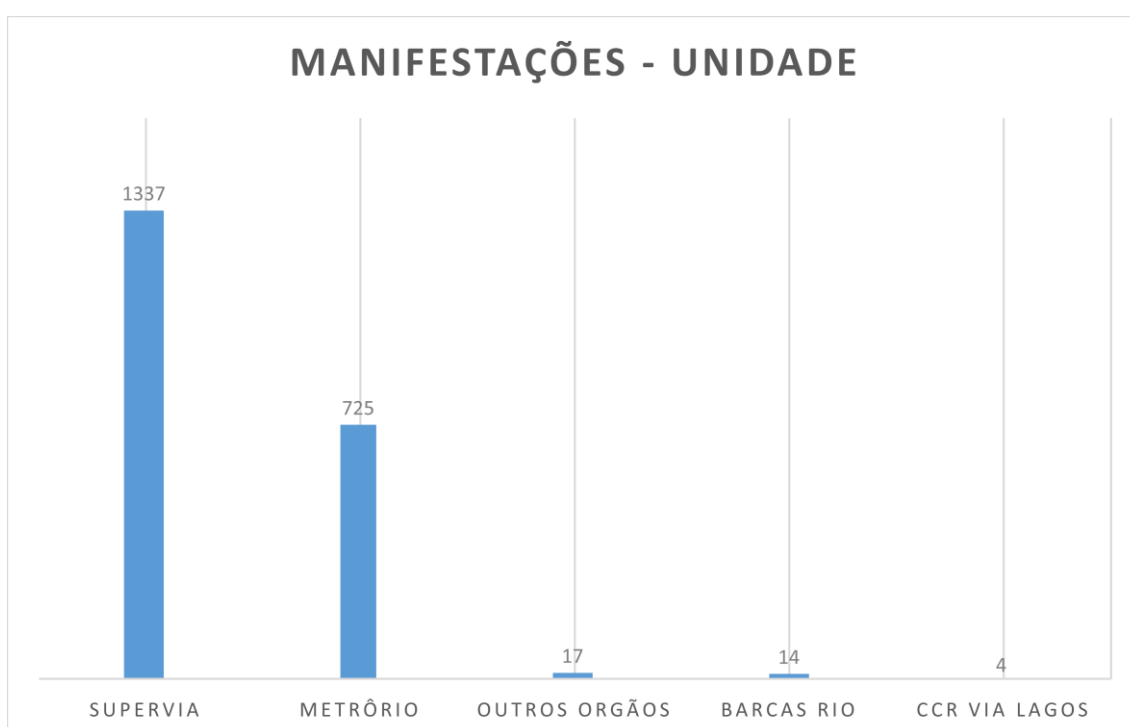
MANIFESTAÇÕES POR CANAL



1.3 Unidade de referência das manifestações

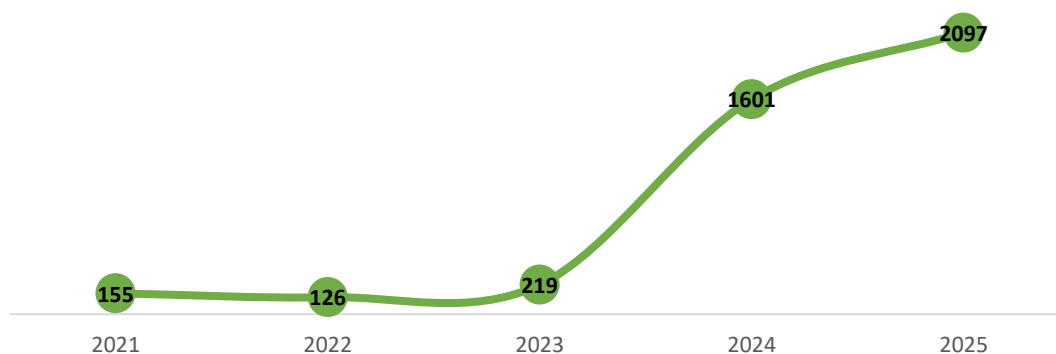
Unidade	Manifestações	%
Supervia	1337	63,76%
MetrôRio	725	34,57%
Outros Órgãos	17	0,81%
Barcas Rio	14	0,67%
CCR Via Lagos	4	0,19%
Total	2097	100%

MANIFESTAÇÕES - UNIDADE



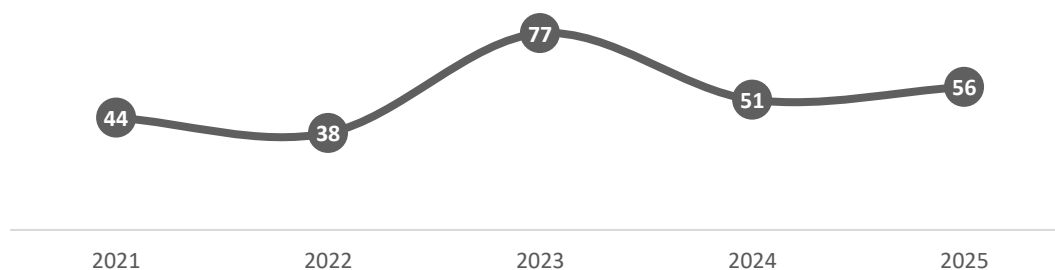


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Dezembro 2025

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

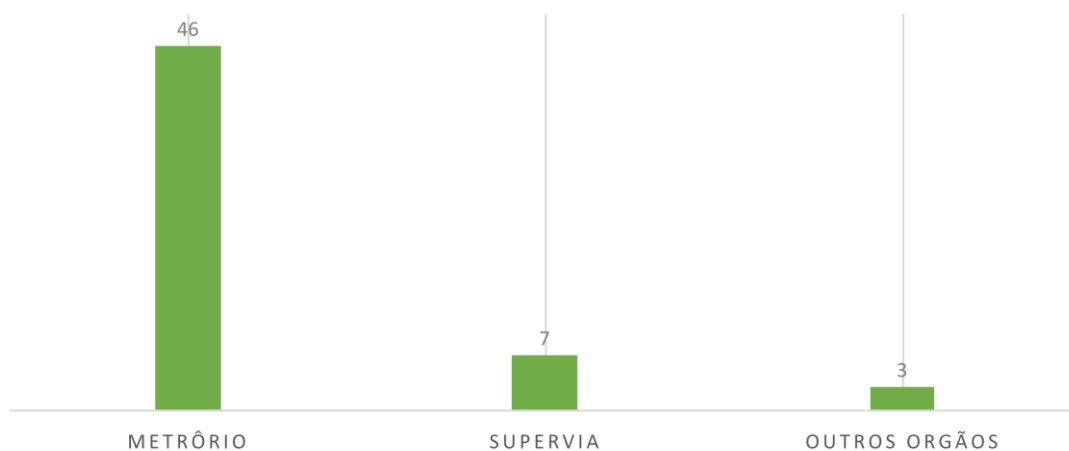


2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
MetrôRio	46	82,14%
Supervia	7	12,50%
Outros Órgãos	3	5,36%
Total	56	100,00%



RECLAMAÇÕES - UNIDADE

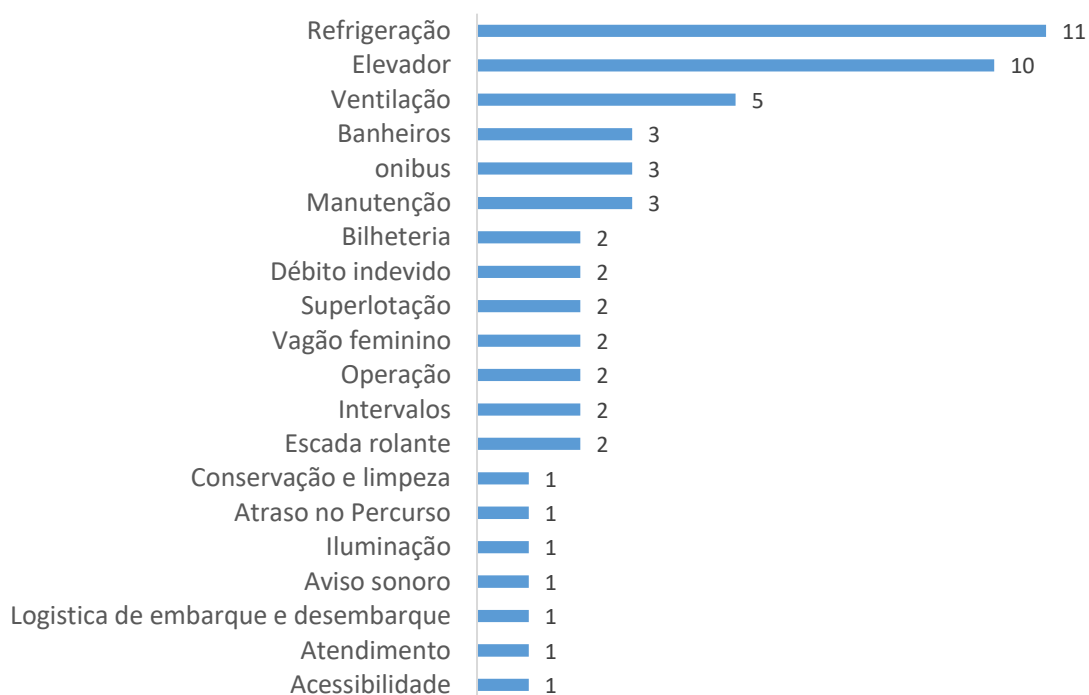


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Refrigeração	11	19,64%
Elevador	10	17,86%
Ventilação	5	8,93%
Banheiros	3	5,36%
onibus	3	5,36%
Manutenção	3	5,36%
Bilheteria	2	3,57%
Débito indevido	2	3,57%
Superlotação	2	3,57%
Vagão feminino	2	3,57%
Operação	2	3,57%
Intervalos	2	3,57%
Escada rolante	2	3,57%
Conservação e limpeza	1	1,79%
Atraso no Percurso	1	1,79%
Iluminação	1	1,79%
Aviso sonoro	1	1,79%
Logística de embarque e desembarque	1	1,79%
Atendimento	1	1,79%
Acessibilidade	1	1,79%
Total	56	100%



Assunto das Reclamações

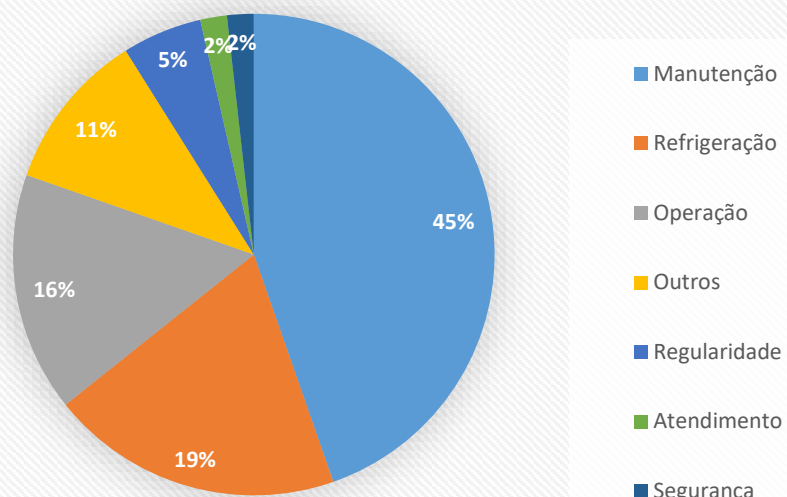


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Manutenção	25	44,64%
Refrigeração	11	19,64%
Operação	9	16,07%
Outros	6	10,71%
Regularidade	3	5,36%
Atendimento	1	1,79%
Segurança	1	1,79%
Total	56	100,00%

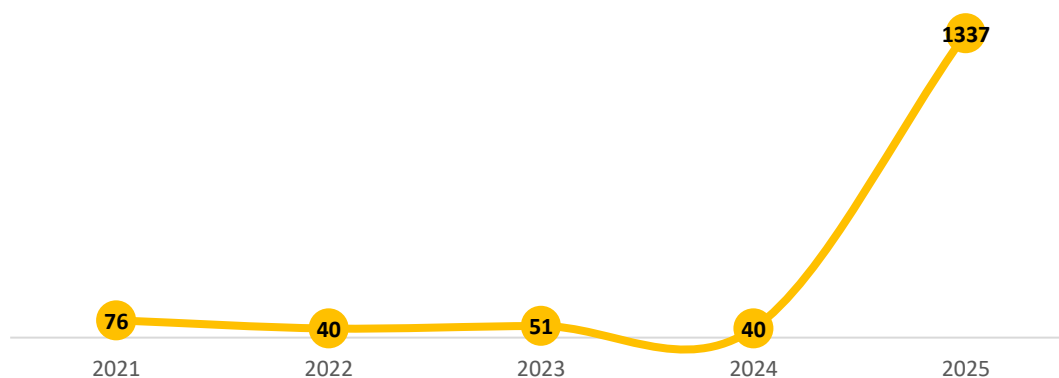


Gráfico de Setores das categorias das reclamações



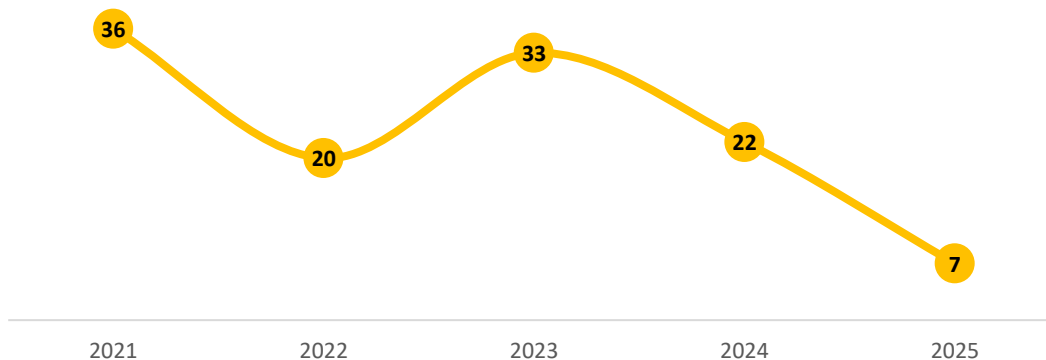
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia





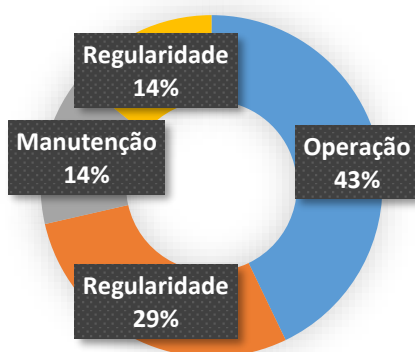
Reclamações - Supervia



3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Operação	3	42,9%
Regularidade	2	28,6%
Manutenção	1	14,3%
Regularidade	1	14,3%
Total	7	100,0%

Reclamações da Supervia por categoria

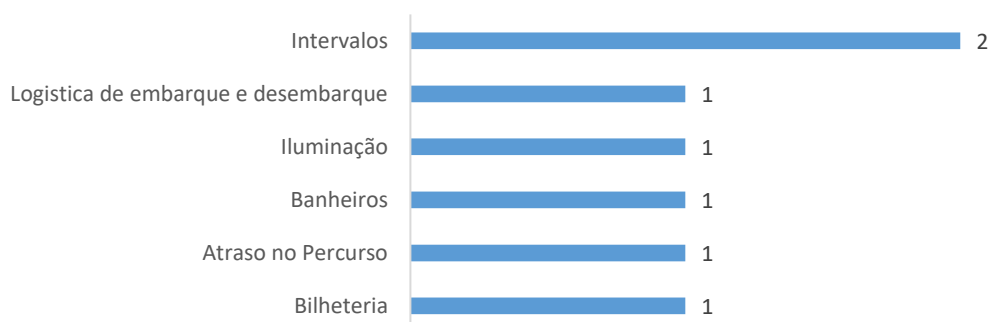




3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Intervalos	2	28,57%
Logística de embarque e desembarque	1	14,29%
Iluminação	1	14,29%
Banheiros	1	14,29%
Atraso no Percurso	1	14,29%
Bilheteria	1	14,29%
Total	7	100%

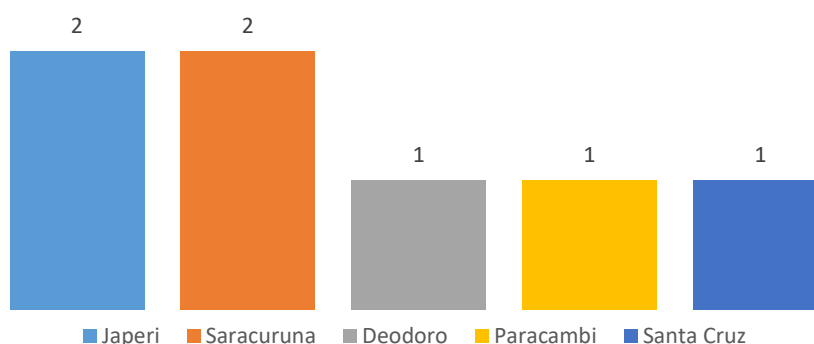
Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Japeri	2	28,57%
Saracuruna	2	28,57%
Deodoro	1	14,29%
Paracambi	1	14,29%
Santa Cruz	1	14,29%
Total	7	100%

Ramal das reclamações

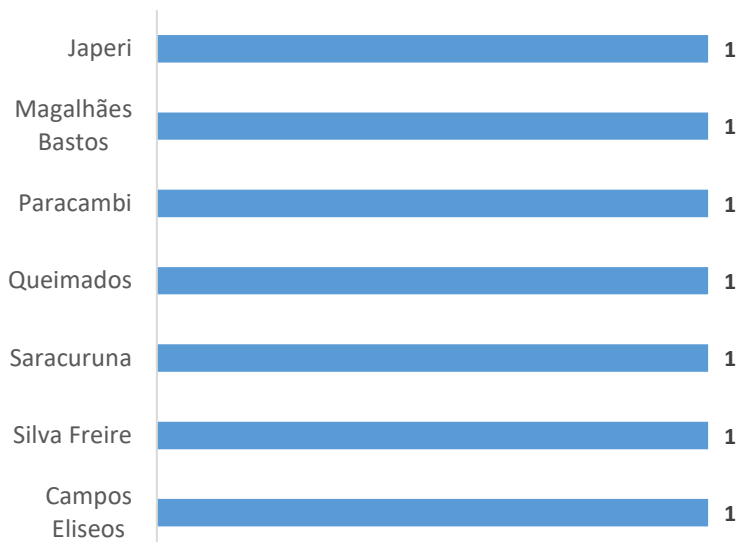




3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Japeri	1	14,29%
Magalhães Bastos	1	14,29%
Paracambi	1	14,29%
Queimados	1	14,29%
Saracuruna	1	14,29%
Silva Freire	1	14,29%
Campos Eliseos	1	14,29%
Total	7	100%

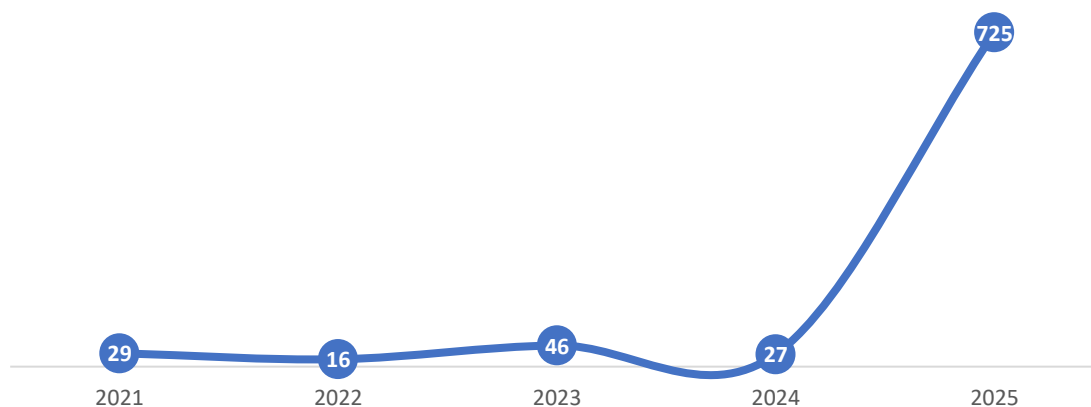
Reclamações por Estação



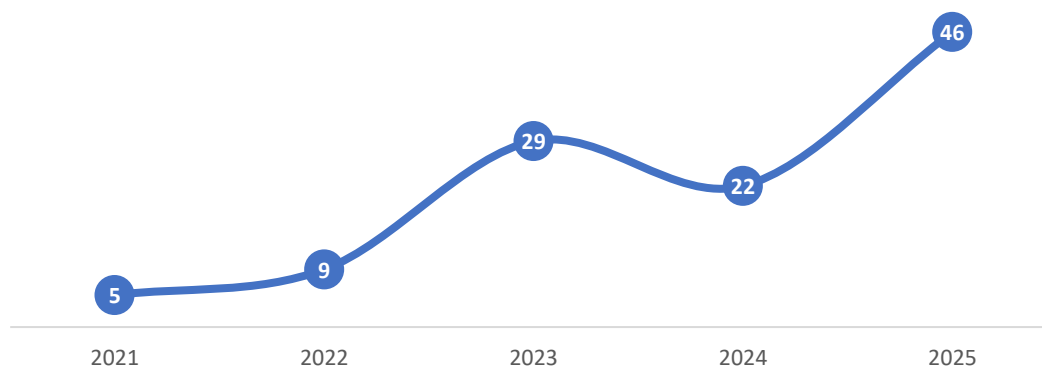


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

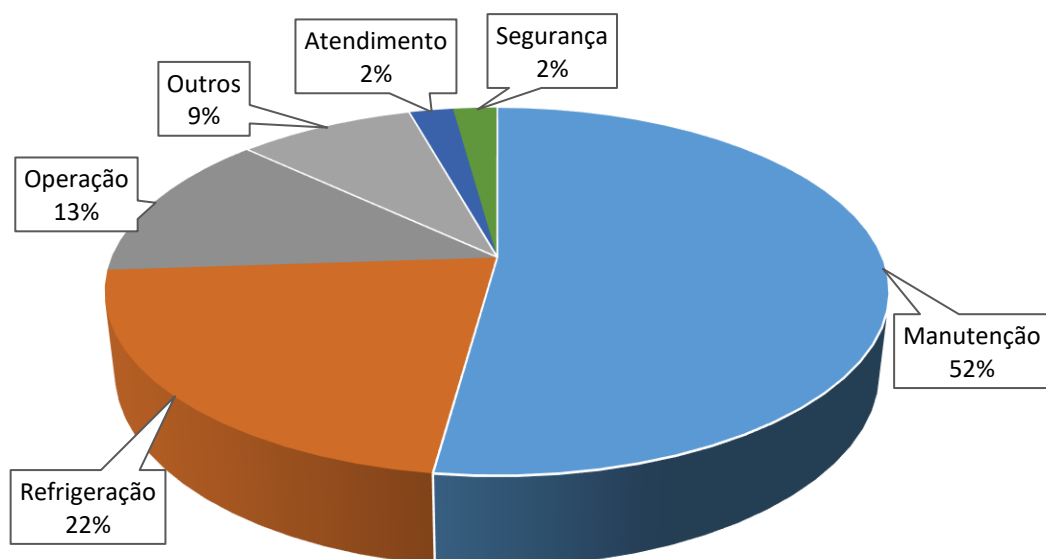


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Manutenção	24	52,17%
Refrigeração	10	21,74%
Operação	6	13,04%
Outros	4	8,70%
Atendimento	1	2,17%
Segurança	1	2,17%
Total	46	100%



Manifestações por Categoria

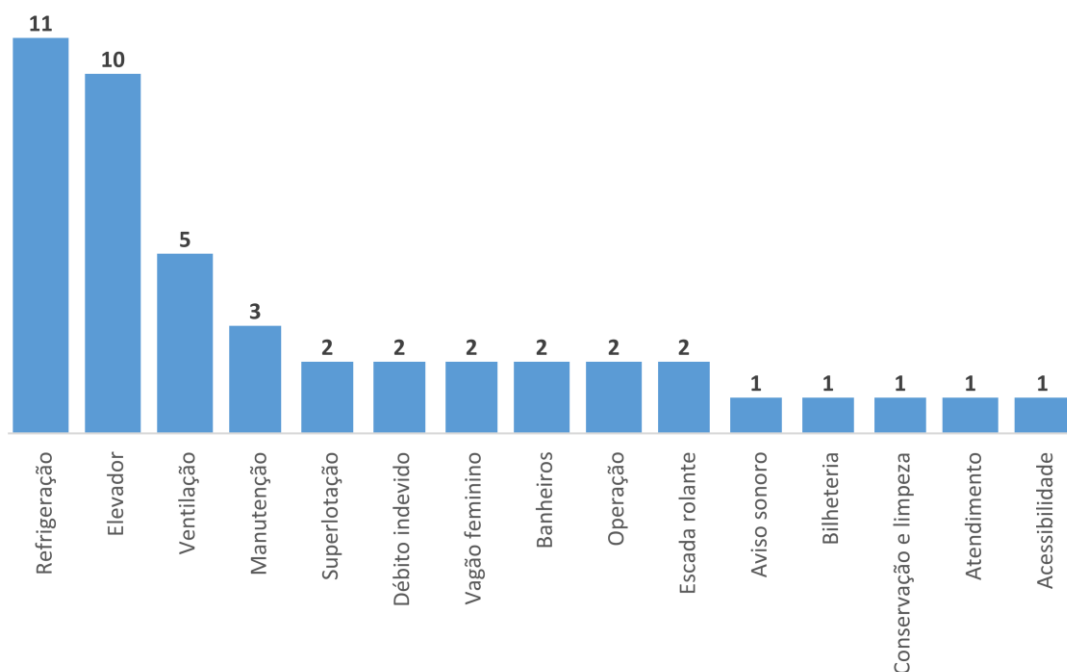


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Refrigeração	11	23,91%
Elevador	10	21,74%
Ventilação	5	10,87%
Manutenção	3	6,52%
Superlotação	2	4,35%
Débito indevido	2	4,35%
Vagão feminino	2	4,35%
Banheiros	2	4,35%
Operação	2	4,35%
Escada rolante	2	4,35%
Aviso sonoro	1	2,17%
Bilheteria	1	2,17%
Conservação e limpeza	1	2,17%
Atendimento	1	2,17%
Acessibilidade	1	2,17%
Total	46	100%



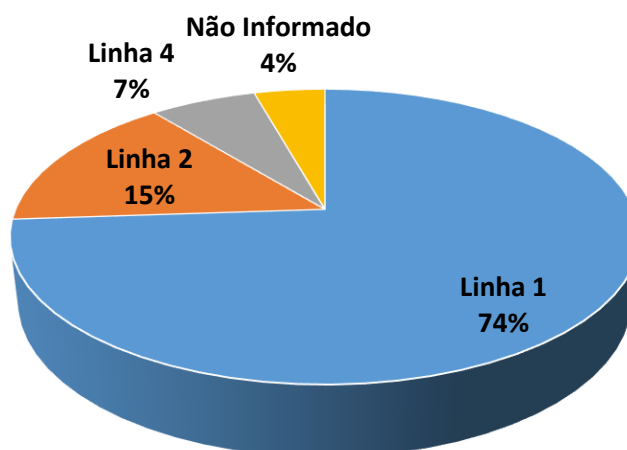
Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Linha 1	34	73,91%
Linha 2	7	15,22%
Linha 4	3	6,52%
Não Informado	2	4,35%
Total	46	100%

Reclamações por Linha

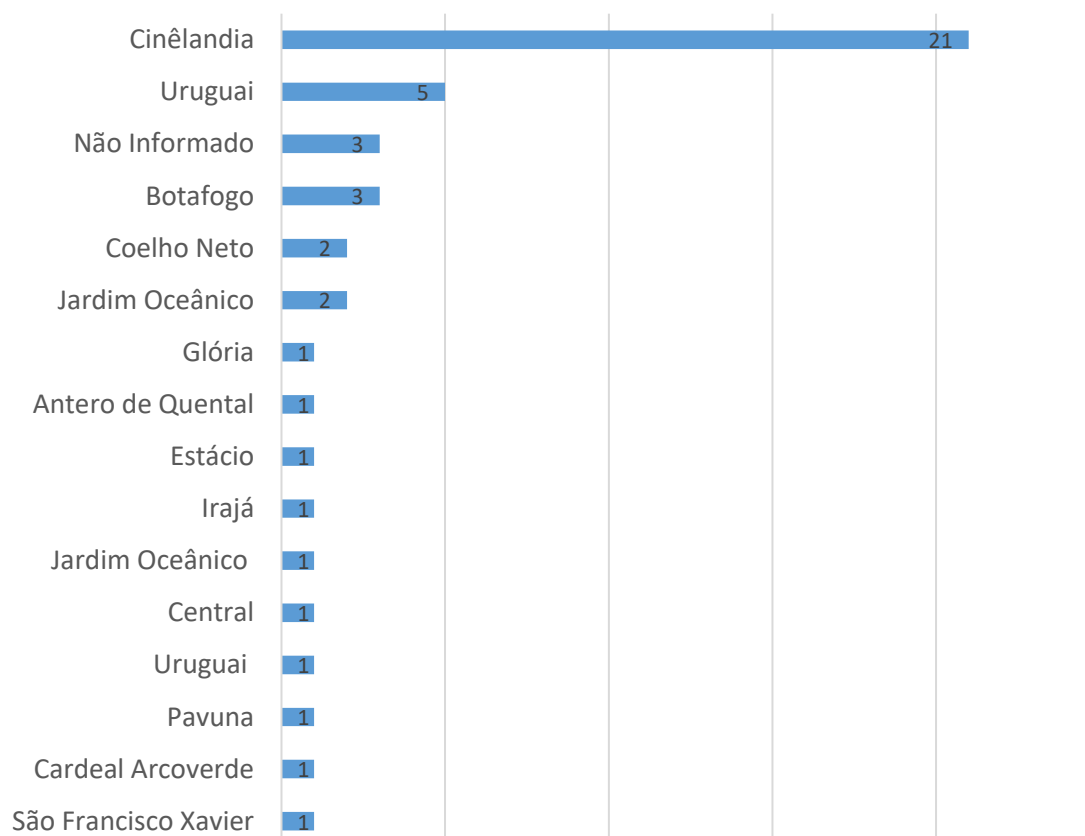




4.4 Estação das Reclamações

Estação	Total	%
Cinêlandia	21	45,65%
Uruguai	5	10,87%
Botafogo	3	6,52%
Não Informado	3	6,52%
Jardim Oceânico	2	4,35%
Coelho Neto	2	4,35%
São Francisco Xavier	1	2,17%
Cardeal Arcoverde	1	2,17%
Pavuna	1	2,17%
Uruguai	1	2,17%
Central	1	2,17%
Jardim Oceânico	1	2,17%
Irajá	1	2,17%
Estácio	1	2,17%
Antero de Quental	1	2,17%
Glória	1	2,17%
Total	46	100%

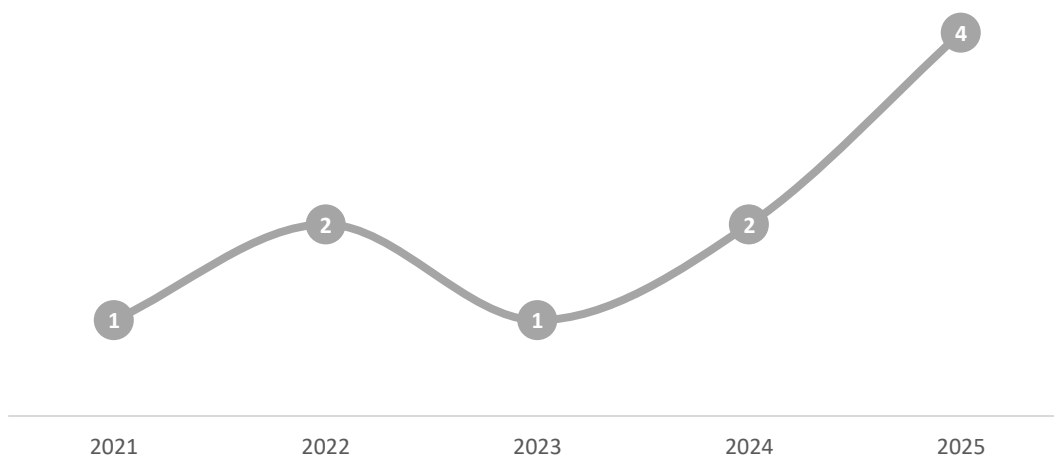
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



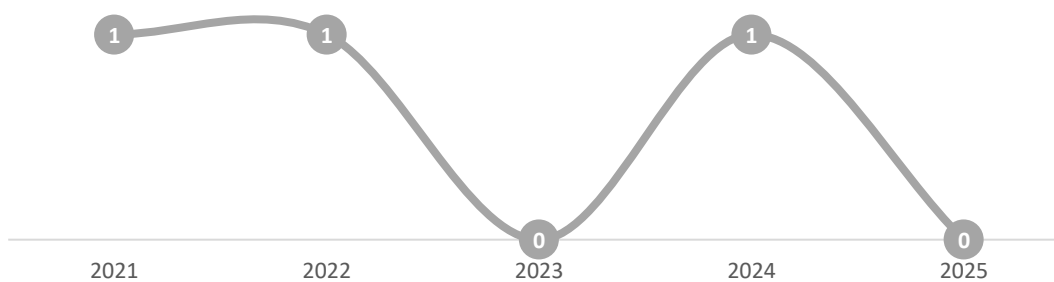


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



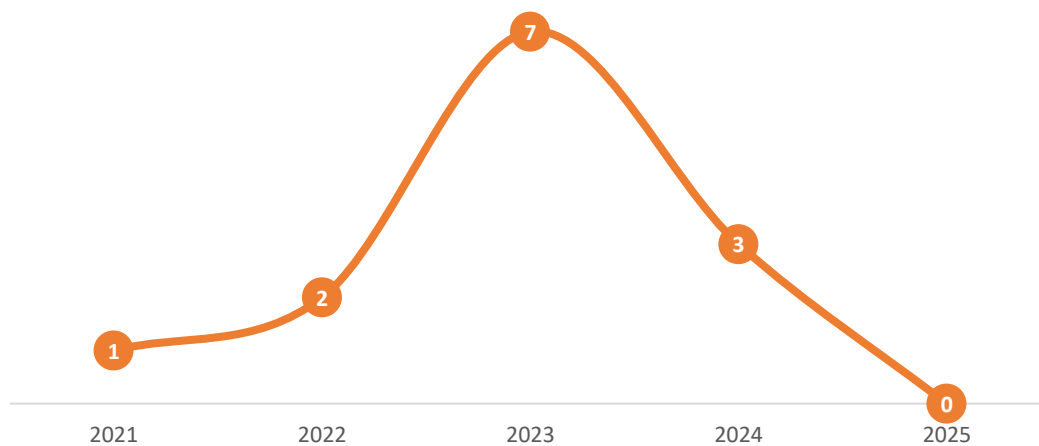
Reclamações - CCR Via Lagos



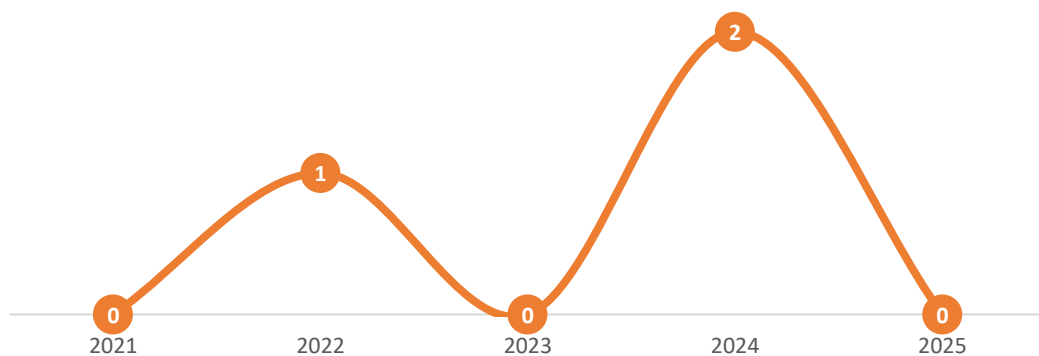


6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



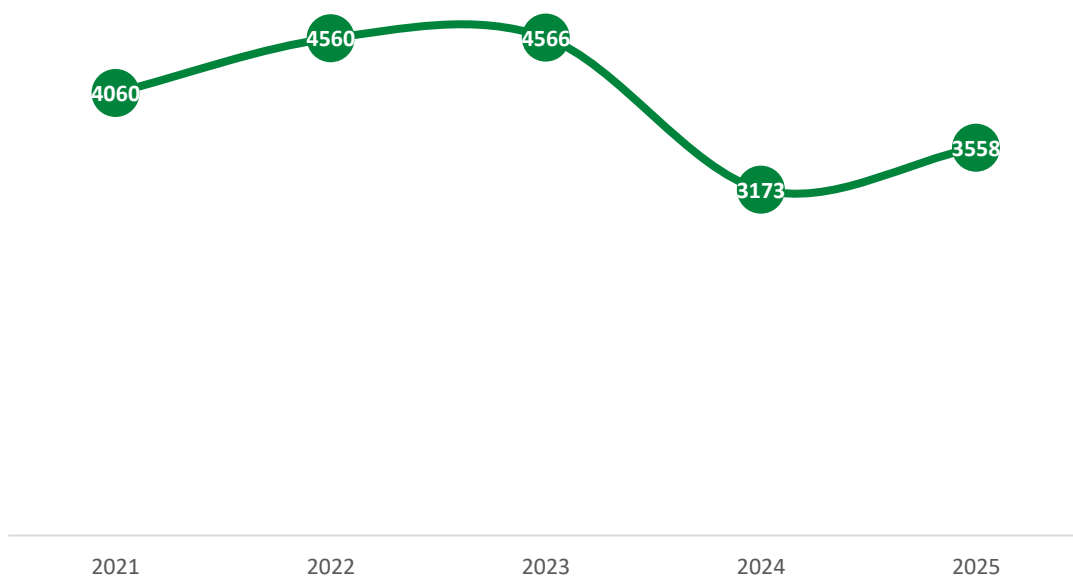
Reclamações - Rota 116



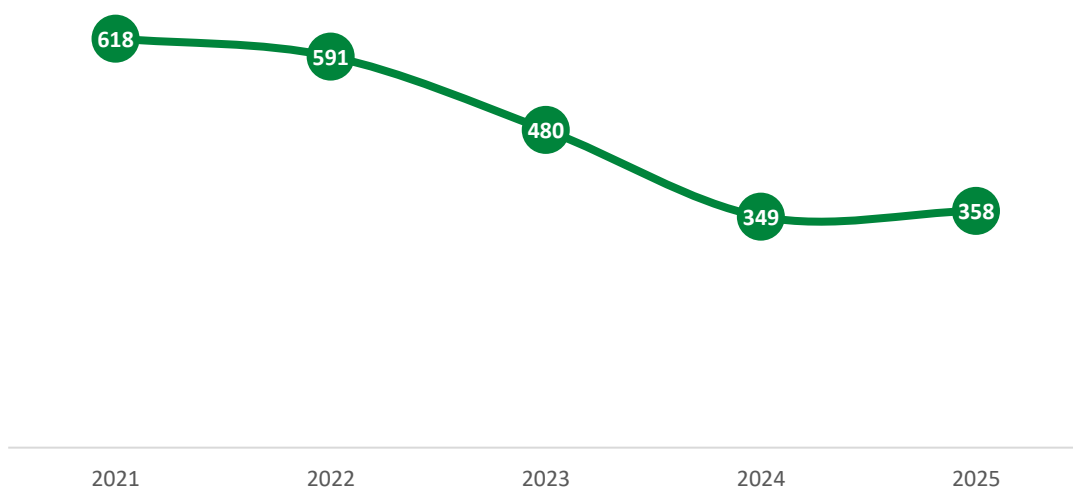


7 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

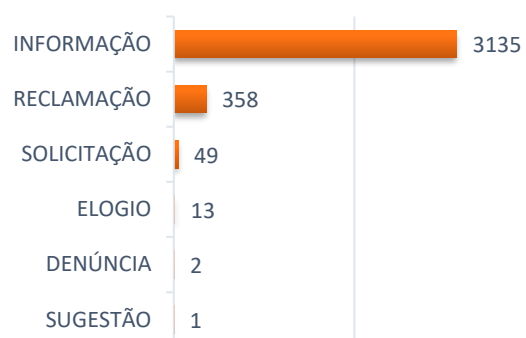




7.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3135	88,11%
RECLAMAÇÃO	358	10,06%
SOLICITAÇÃO	49	1,38%
ELOGIO	13	0,37%
DENÚNCIA	2	0,06%
SUGESTÃO	1	0,03%
Total	3558	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

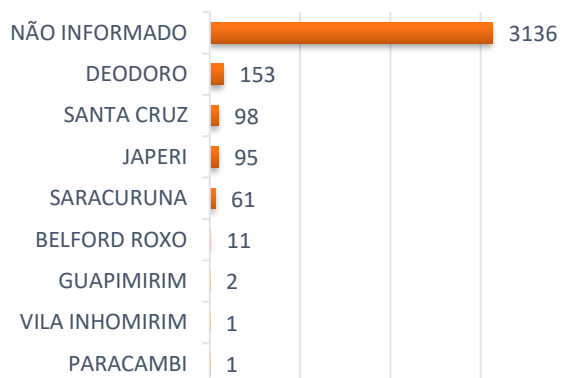


7.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3136	88,14%
DEODORO	153	4,30%
SANTA CRUZ	98	2,75%
JAPERI	95	2,67%
SARACURUNA	61	1,71%
BELFORD ROXO	11	0,31%
GUAPIMIRIM	2	0,06%
VILA INHOMIRIM	1	0,03%
PARACAMBI	1	0,03%
Total	3558	100%



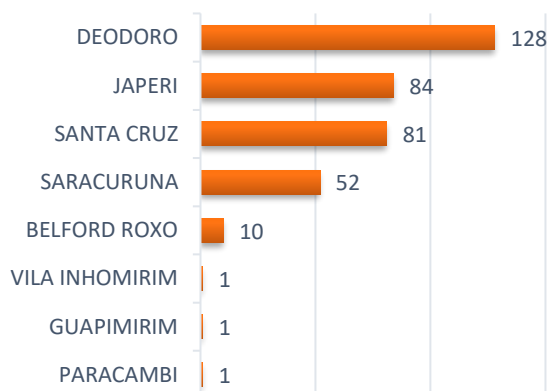
Manifestações Supervia - Por Ramal



7.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	128	35,75%
JAPERI	84	23,46%
SANTA CRUZ	81	22,63%
SARACURUNA	52	14,53%
BELFORD ROXO	10	2,79%
VILA INHOMIRIM	1	0,28%
GUAPIMIRIM	1	0,28%
PARACAMBI	1	0,28%
Total	358	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





7.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	395	11,10%
SANTA CRUZ	393	11,05%
DOCUMENTO RECEBIDO	332	9,33%
VILA INHOMIRIM	324	9,11%
JAPERI	294	8,26%
OBJETO RECEBIDO	241	6,77%
GUAPIMIRIM	235	6,60%
BELFORD ROXO	204	5,73%
OBJETO PROCURADO	121	3,40%
OUTROS ASSUNTOS	103	2,89%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	100	2,81%
DOCUMENTO PROCURADO	95	2,67%
DEODORO	45	1,26%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	40	1,12%
PARACAMBI	36	1,01%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	31	0,87%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	26	0,73%
ESTAÇÕES DE PARADA	24	0,67%
OBJETO DEVOLVIDO	22	0,62%
ERRO DE LEITURA	22	0,62%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	21	0,59%
ATENDIMENTO	20	0,56%
EMBARQUE COM BICICLETA	19	0,53%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	19	0,53%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	15	0,42%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	14	0,39%
CARRO EXCLUSIVO	14	0,39%
OFÍCIO	13	0,37%
FALTA DE INFORMAÇÃO	12	0,34%
AGENDAMENTO	11	0,31%
ENVIO DE CURRÍCULO	11	0,31%
CAMBISTA	10	0,28%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	10	0,28%
COBERTURA CIVIL	9	0,25%
AGENDAMENTO DE OBJETO	9	0,25%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	8	0,22%
MAIOR DE 65 ANOS	8	0,22%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	8	0,22%
SUPERVIA	7	0,20%
FECHADO	7	0,20%
ROUBO OU FURTO	7	0,20%
LIMPEZA	6	0,17%
ACIDENTE	6	0,17%
ESTUDANTIL	6	0,17%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	6	0,17%



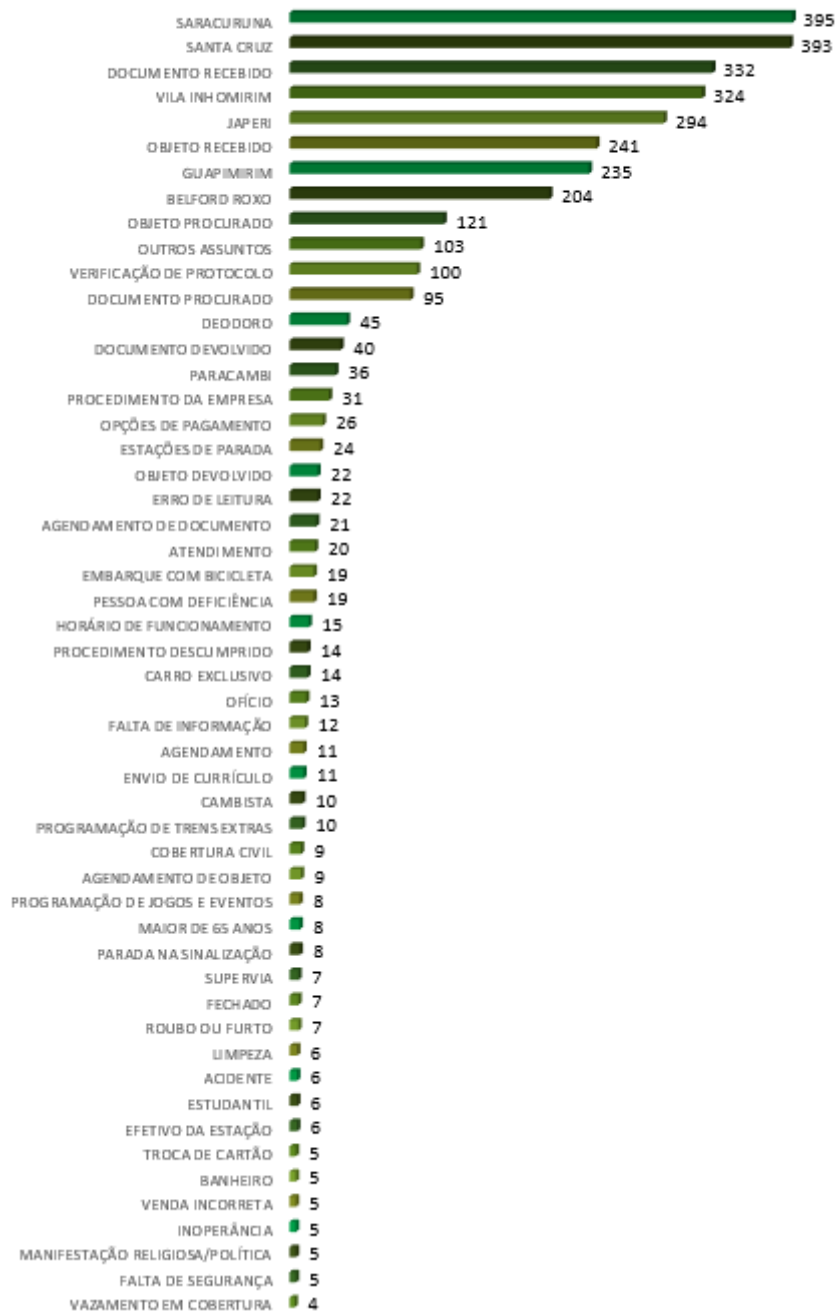
TROCA DE CARTÃO	5	0,14%
BANHEIRO	5	0,14%
VENDA INCORRETA	5	0,14%
INOPERÂNCIA	5	0,14%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	5	0,14%
FALTA DE SEGURANÇA	5	0,14%
VAZAMENTO EM COBERTURA	4	0,11%
ELEVADOR INOPERANTE	4	0,11%
AR-CONDICIONADO	4	0,11%
AMBULANTE	4	0,11%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	4	0,11%
UNITÁRIO	4	0,11%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	4	0,11%
TREM EXPRESSO	4	0,11%
PROBLEMA OPERACIONAL	4	0,11%
INDENIZAÇÃO	4	0,11%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	3	0,08%
EMBARQUE EXCLUSIVO	3	0,08%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	3	0,08%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	3	0,08%
ATO DE VANDALISMO	3	0,08%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	3	0,08%
IMAGEM DAS CÂMERAS	3	0,08%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	3	0,08%
TEMPO DE PERCURSO	3	0,08%
DÉBITO INDEVIDO	3	0,08%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	3	0,08%
PISO DANIFICADO	3	0,08%
ADMINISTRATIVO	3	0,08%
LÂMPADA APAGADA	2	0,06%
ANIMAL NO SISTEMA	2	0,06%
ACESSOS	2	0,06%
ABERTURA DE PORTÃO	2	0,06%
INVESTIMENTO	2	0,06%
ASSÉDIO SEXUAL	2	0,06%
LOCALIZAÇÃO	2	0,06%
EVASÃO DE RENDA	2	0,06%
TREM ESPECIAL	2	0,06%
MURO	2	0,06%
INTEGRAÇÃO	2	0,06%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2	0,06%
APLICATIVO	2	0,06%
EVENTOS SOCIAIS	2	0,06%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	2	0,06%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	0,06%
PRÉ-PAGO	2	0,06%
TELEFONES	2	0,06%



PASSAGEM	2	0,06%
PREÇO DA PASSAGEM	2	0,06%
HIDRÁULICA	2	0,06%
PISO TÁTIL	2	0,06%
AVARIA DO TREM	2	0,06%
INSTALAÇÃO	2	0,06%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	2	0,06%
PARCERIA	1	0,03%
BILHETERIA	1	0,03%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,03%
DORMENTE	1	0,03%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,03%
DUPLICAÇÃO DE TRECHO	1	0,03%
FALTA DE PINTURA	1	0,03%
PRIMEIROS SOCORROS	1	0,03%
NÍVEL SONORO	1	0,03%
COBERTURA	1	0,03%
DESISTÊNCIA	1	0,03%
ELETRIFICAÇÃO DAS EXTENSÕES	1	0,03%
TARIFA SOCIAL	1	0,03%
ELETROMÍDIA	1	0,03%
PEDINTE	1	0,03%
ELEVADOR - SUPERVIA	1	0,03%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,03%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,03%
TRILHO	1	0,03%
RECUPERAÇÃO JUDICIAL	1	0,03%
ATOS DE VANDALISMO	1	0,03%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,03%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,03%
CONCERTINA	1	0,03%
FALTA DE ENERGIA	1	0,03%
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1	0,03%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,03%
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1	0,03%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,03%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,03%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,03%
CONTACTLESS	1	0,03%
FITA ANTIDERRAPANTE	1	0,03%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	0,03%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,03%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,03%
RECARGA	1	0,03%
CONTROLE DE PRAGA	1	0,03%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,03%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	1	0,03%
Total	3558	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto





ELEVADOR IN OPERANTE	4
AR-CONDICIONADO	4
AMBU LANT E	4
REMOÇÃO DE ANIMAIS	4
UNITÁRIO	4
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	4
TREM EXPRESSO	4
PROBLEMA OPERACIONAL	4
IND ENIZAÇÃO	4
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	3
EMBARQUE EXCLUSIVO	3
IND ENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	3
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	3
ATO DE VANDALISMO	3
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/ INVASÃO	3
IMAGEM DAS CÂMERAS	3
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	3
TEMPO DE PERCURSO	3
DÉBITO IN DEVIDO	3
GRATUIDADE ESTUDANTIL	3
PISO DANIFICADO	3
ADMINISTRATIVO	3
LÂMPADA APAGADA	2
ANIMAL NO SISTEMA	2
ACESSOS	2
ABERTURA DE PORTÃO	2
INVESTIMENTO	2
ASSÉDIO SEXUAL	2
LOCALIZAÇÃO	2
EVASÃO DE RENDA	2
TREM ESPECIAL	2
MURO	2
INTEGRAÇÃO	2
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	2
APLICATIVO	2
EVENTOS SOCIAIS	2
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	2
INFORMAÇÃO INCORRETA	2
PRÉ-PAGO	2
TELEFONES	2
PASSAGEM	2
PREÇO DA PASSAGEM	2
HIDRÁULICA	2
PISO TÁTIL	2
AVARIA DO TREM	2
INSTALAÇÃO	2
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	2
PARCERIA	1
BILHETERIA	1
PRÉ OPERACIONAL	1
DORMENTE	1
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1
DUPLICAÇÃO DE TRECHO	1
FALTA DE PINTURA	1
PRIMEIROS SOCORROS	1
NÍVEL SONORO	1
COBERTURA	1



BILHETERIA	1
PRÉ OPERACIONAL	1
DORMENTE	1
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1
DUPLICAÇÃO DE TRECHO	1
FALTA DE PINTURA	1
PRIMEIROS SOCORROS	1
NÍVEL SONORO	1
COBERTURA	1
DESISTÊNCIA	1
ELETIFICAÇÃO DAS EXTENSÕES	1
TARIFA SOCIAL	1
ELETROMÍDIA	1
PEDINTE	1
ELEVADOR - SUPERVIA	1
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1
ELEVADOR E RAMPA	1
TRILHO	1
RECUPERAÇÃO JUDICIAL	1
ATOS DE VANDALISMO	1
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1
CONCERTINA	1
FALTA DE ENERGIA	1
ADESIVAÇÃO DOS TRENS	1
DIFICULDADE DE ACESSO	1
ENTORNO DA ESTAÇÃO	1
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1
CONTACTLESS	1
FITA ANTIDERRAPANTE	1
TRANSPORTE DE ANIMAL	1
ACESSO NÃO LIBERADO	1
TRANSPORTE DE VOLUMES	1
RECARGA	1
CONTROLE DE PRAGA	1
CONTROLE DE PRAGAS	1
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	1

7.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
CONSTRUÇÃO		
IRREGULAR/INVASÃO	1	10,00%
DORMENTE	1	10,00%
ATO DE VANDALISMO	1	10,00%
BELFORD ROXO	1	10,00%
OUTROS ASSUNTOS	1	10,00%
EVASÃO DE RENDA	1	10,00%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	10,00%
LIMPEZA	1	10,00%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	10,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	10,00%
Total	10	100%



Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto

CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1
DORMENTE	1
ATO DE VANDALISMO	1
BELFORD ROXO	1
OUTROS ASSUNTOS	1
EVASÃO DE RENDA	1
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1
LIMPEZA	1
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1

7.6 Ramal Deodoro

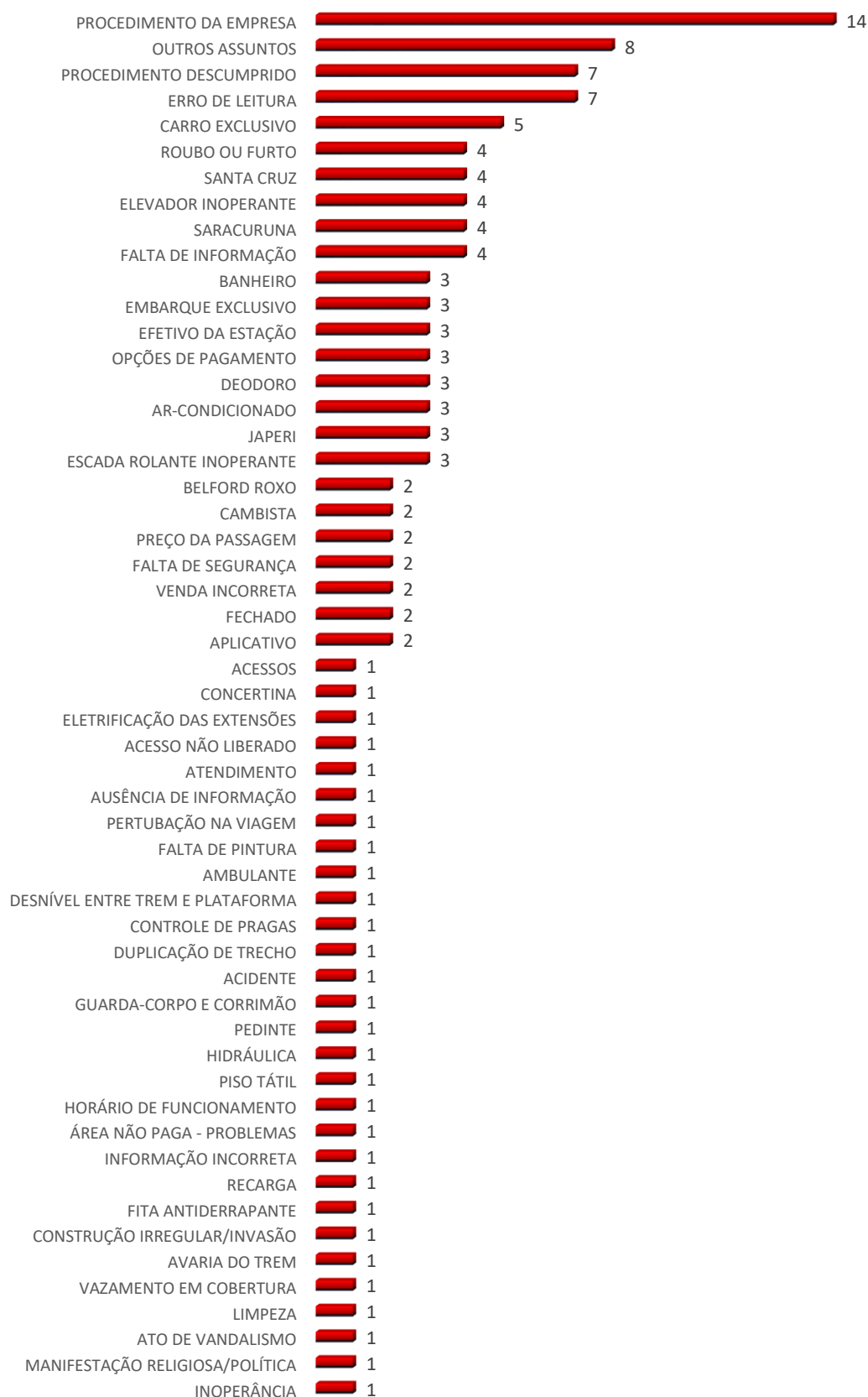
Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	14	10,94%
OUTROS ASSUNTOS	8	6,25%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	7	5,47%
ERRO DE LEITURA	7	5,47%
CARRO EXCLUSIVO	5	3,91%
ROUBO OU FURTO	4	3,13%
SANTA CRUZ	4	3,13%
ELEVADOR INOPERANTE	4	3,13%
SARACURUNA	4	3,13%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	3,13%
BANHEIRO	3	2,34%
EMBARQUE EXCLUSIVO	3	2,34%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	2,34%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	3	2,34%
DEODORO	3	2,34%
AR-CONDICIONADO	3	2,34%
JAPERI	3	2,34%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	3	2,34%
BELFORD ROXO	2	1,56%
CAMBISTA	2	1,56%
PREÇO DA PASSAGEM	2	1,56%
FALTA DE SEGURANÇA	2	1,56%
VENDA INCORRETA	2	1,56%
FECHADO	2	1,56%
APLICATIVO	2	1,56%
ACESSOS	1	0,78%
CONCERTINA	1	0,78%



ELETRIFICAÇÃO DAS EXTENSÕES	1	0,78%
ACESSO NÃO LIBERADO	1	0,78%
ATENDIMENTO	1	0,78%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,78%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,78%
FALTA DE PINTURA	1	0,78%
AMBULANTE	1	0,78%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,78%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,78%
DUPLICAÇÃO DE TRECHO	1	0,78%
ACIDENTE	1	0,78%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,78%
PEDINTE	1	0,78%
HIDRÁULICA	1	0,78%
PISO TÁTIL	1	0,78%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,78%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,78%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,78%
RECARGA	1	0,78%
FITA ANTIDERRAPANTE	1	0,78%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	0,78%
AVARIA DO TREM	1	0,78%
VAZAMENTO EM COBERTURA	1	0,78%
LIMPEZA	1	0,78%
ATO DE VANDALISMO	1	0,78%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,78%
INOPERÂNCIA	1	0,78%
Total	128	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





7.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto

OUTROS ASSUNTOS

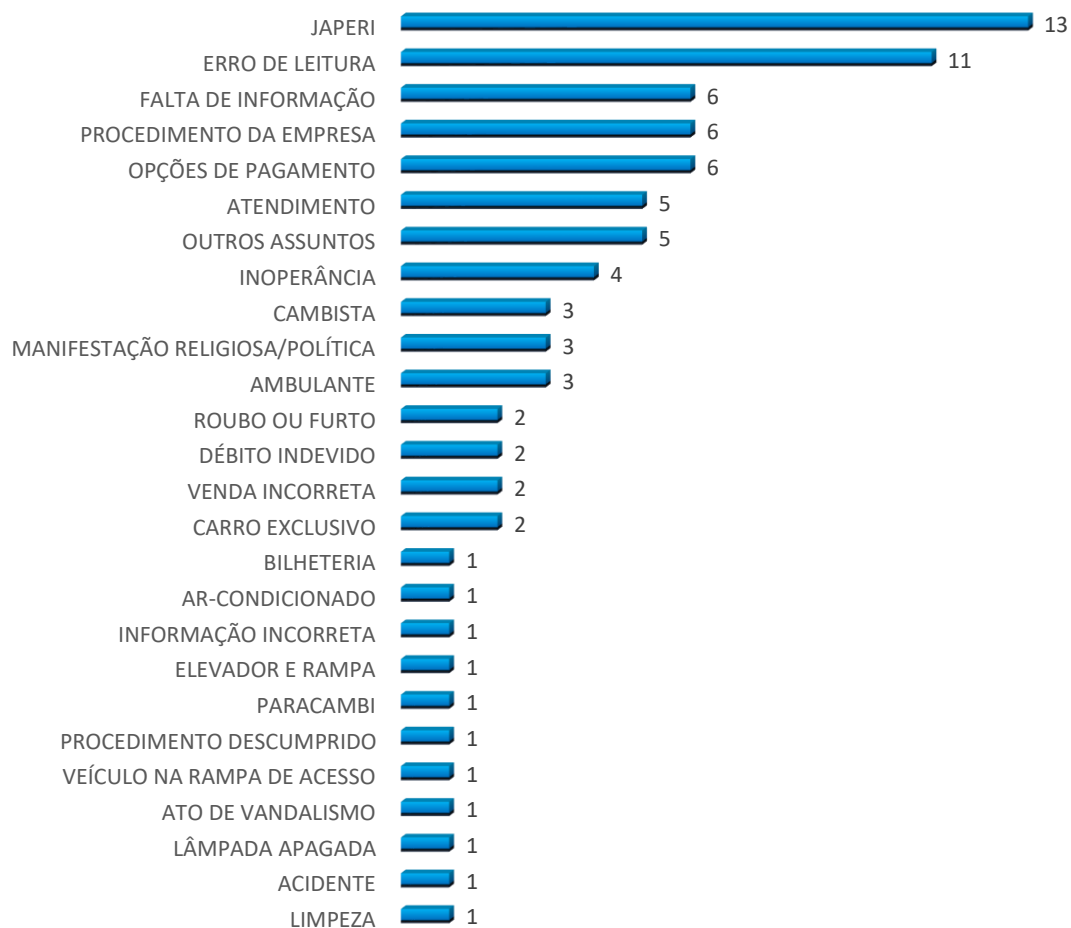


7.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	13	15,48%
ERRO DE LEITURA	11	13,10%
FALTA DE INFORMAÇÃO	6	7,14%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	6	7,14%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	6	7,14%
ATENDIMENTO	5	5,95%
OUTROS ASSUNTOS	5	5,95%
INOPERÂNCIA	4	4,76%
CAMBISTA	3	3,57%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	3,57%
AMBULANTE	3	3,57%
ROUBO OU FURTO	2	2,38%
DÉBITO INDEVIDO	2	2,38%
VENDA INCORRETA	2	2,38%
CARRO EXCLUSIVO	2	2,38%
BILHETERIA	1	1,19%
AR-CONDICIONADO	1	1,19%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,19%
ELEVADOR E RAMPA	1	1,19%
PARACAMBI	1	1,19%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	1,19%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	1,19%
ATO DE VANDALISMO	1	1,19%
LÂMPADA APAGADA	1	1,19%
ACIDENTE	1	1,19%
LIMPEZA	1	1,19%
Total	84	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



7.7 Ramal Paracambi

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

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



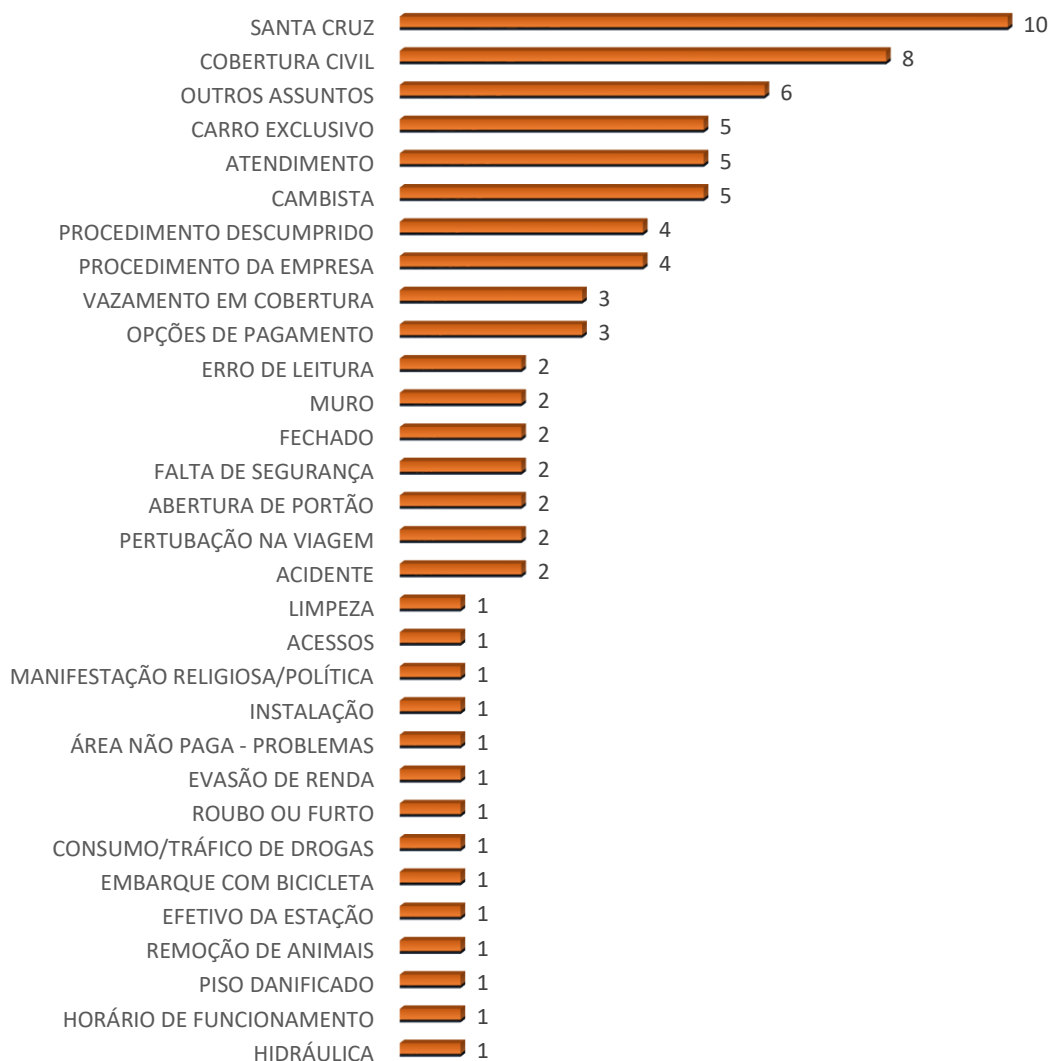


7.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	10	12,35%
COBERTURA CIVIL	8	9,88%
OUTROS ASSUNTOS	6	7,41%
CARRO EXCLUSIVO	5	6,17%
ATENDIMENTO	5	6,17%
CAMBISTA	5	6,17%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	4,94%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	4,94%
VAZAMENTO EM COBERTURA	3	3,70%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	3	3,70%
ERRO DE LEITURA	2	2,47%
MURO	2	2,47%
FECHADO	2	2,47%
FALTA DE SEGURANÇA	2	2,47%
ABERTURA DE PORTÃO	2	2,47%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	2,47%
ACIDENTE	2	2,47%
LIMPEZA	1	1,23%
ACESSOS	1	1,23%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	1,23%
INSTALAÇÃO	1	1,23%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	1,23%
EVASÃO DE RENDA	1	1,23%
ROUBO OU FURTO	1	1,23%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,23%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	1,23%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,23%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	1,23%
PISO DANIFICADO	1	1,23%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	1,23%
HIDRÁULICA	1	1,23%
Total	81	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



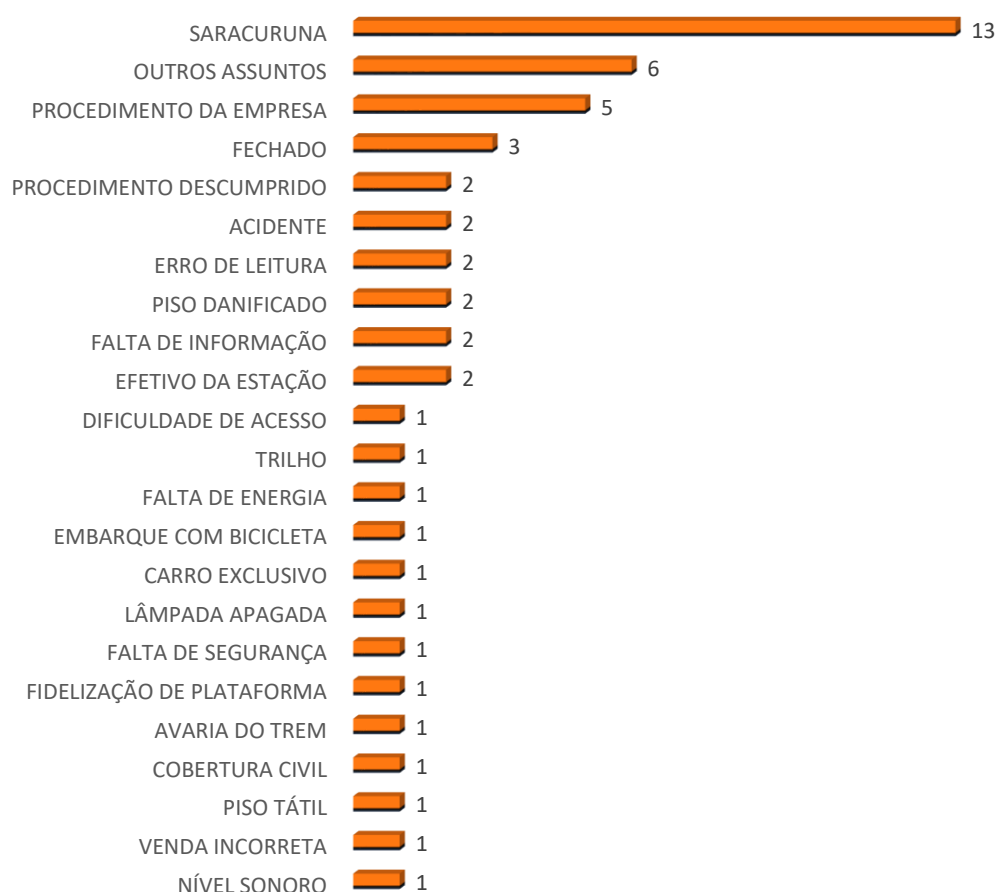
7.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	13	25,00%
OUTROS ASSUNTOS	6	11,54%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	9,62%
FECHADO	3	5,77%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	3,85%
ACIDENTE	2	3,85%
ERRO DE LEITURA	2	3,85%
PISO DANIFICADO	2	3,85%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	3,85%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	3,85%
DIFICULDADE DE ACESSO	1	1,92%
TRILHO	1	1,92%



FALTA DE ENERGIA	1	1,92%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	1,92%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,92%
LÂMPADA APAGADA	1	1,92%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,92%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	1,92%
AVARIA DO TREM	1	1,92%
COBERTURA CIVIL	1	1,92%
PISO TÁTIL	1	1,92%
VENDA INCORRETA	1	1,92%
NÍVEL SONORO	1	1,92%
Total	52	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



7.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	100,00%
Total	1	100%



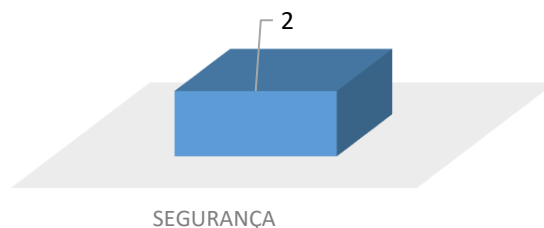
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto

CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO 

7.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	2	100,00%
Total	2	100%

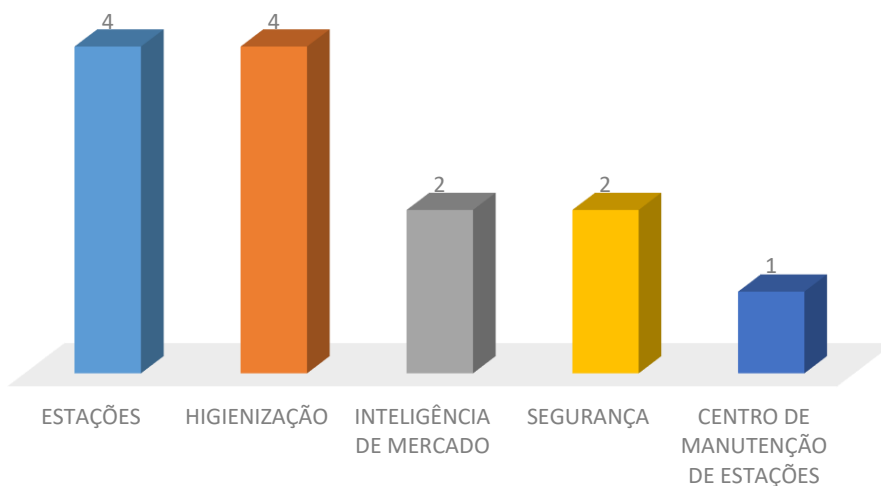
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
ESTAÇÕES	4	30,77%
HIGIENIZAÇÃO	4	30,77%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	15,38%
SEGURANÇA	2	15,38%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	7,69%
Total	13	100%



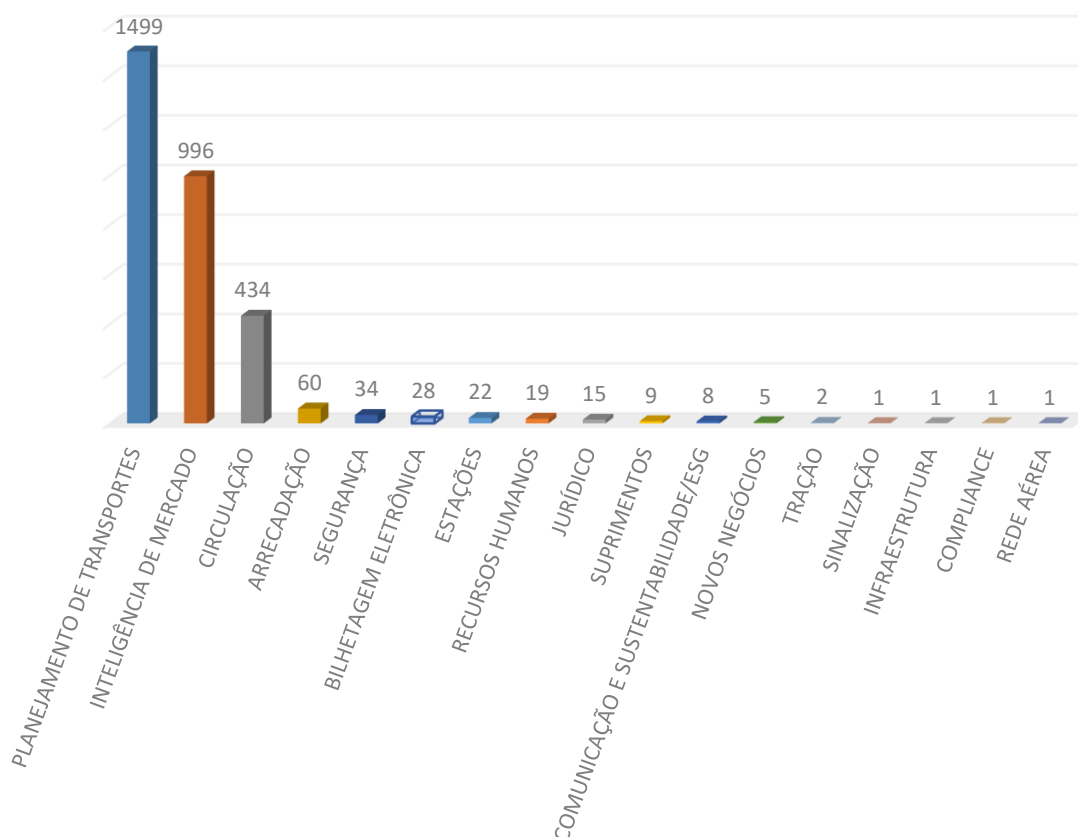
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1499	47,81%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	996	31,77%
CIRCULAÇÃO	434	13,84%
ARRECADAÇÃO	60	1,91%
SEGURANÇA	34	1,08%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	28	0,89%
ESTAÇÕES	22	0,70%
RECURSOS HUMANOS	19	0,61%
JURÍDICO	15	0,48%
SUPRIMENTOS	9	0,29%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	8	0,26%
NOVOS NEGÓCIOS	5	0,16%
TRAÇÃO	2	0,06%
SINALIZAÇÃO	1	0,03%
INFRAESTRUTURA	1	0,03%
COMPLIANCE	1	0,03%
REDE AÉREA	1	0,03%
Total	3135	100%



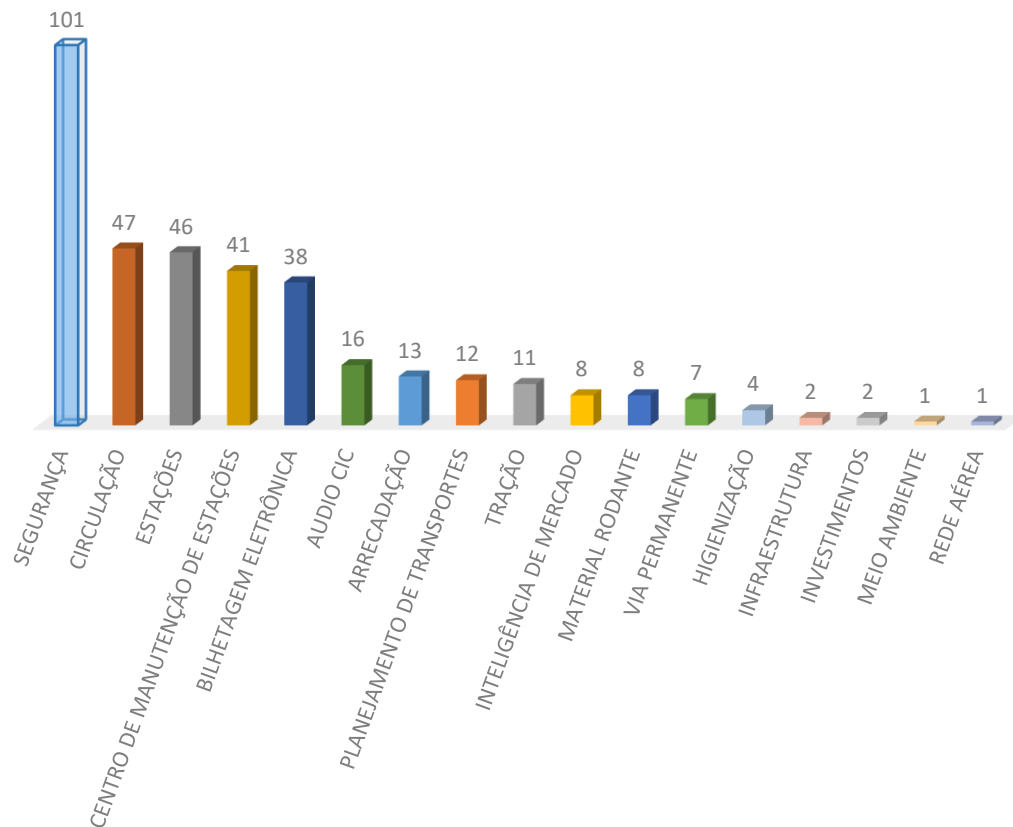
INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	101	28,21%
CIRCULAÇÃO	47	13,13%
ESTAÇÕES	46	12,85%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	41	11,45%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	38	10,61%
AUDIO CIC	16	4,47%
ARRECADADAÇÃO	13	3,63%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	12	3,35%
TRAÇÃO	11	3,07%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	8	2,23%
MATERIAL RODANTE	8	2,23%
VIA PERMANENTE	7	1,96%
HIGIENIZAÇÃO	4	1,12%
INFRAESTRUTURA	2	0,56%
INVESTIMENTOS	2	0,56%
MEIO AMBIENTE	1	0,28%
REDE AÉREA	1	0,28%
Total	358	100%



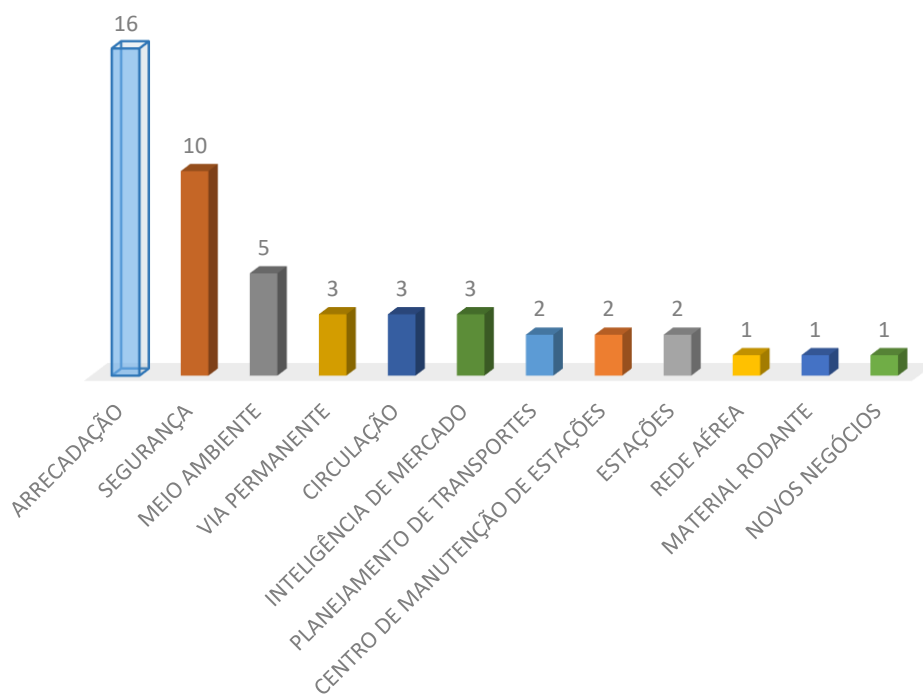
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	16	32,65%
SEGURANÇA	10	20,41%
MEIO AMBIENTE	5	10,20%
VIA PERMANENTE	3	6,12%
CIRCULAÇÃO	3	6,12%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	3	6,12%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	2	4,08%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	4,08%
ESTAÇÕES	2	4,08%
REDE AÉREA	1	2,04%
MATERIAL RODANTE	1	2,04%
NOVOS NEGÓCIOS	1	2,04%
Total	49	100%

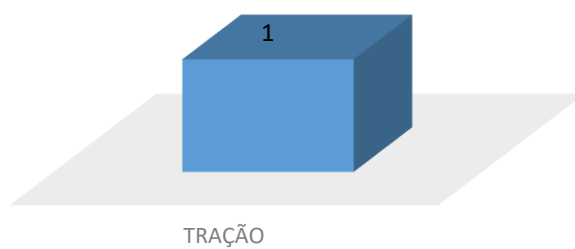


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
TRAÇÃO	1	100,00%
Total	1	100%

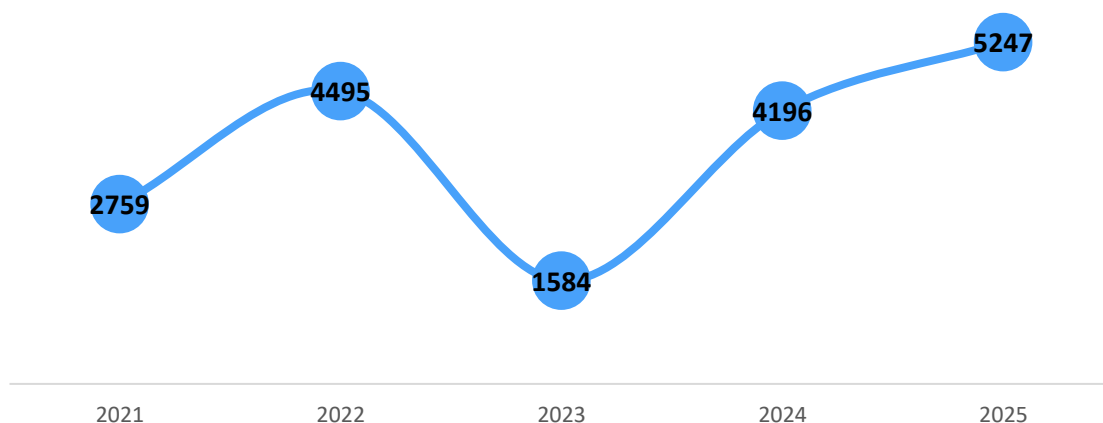
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



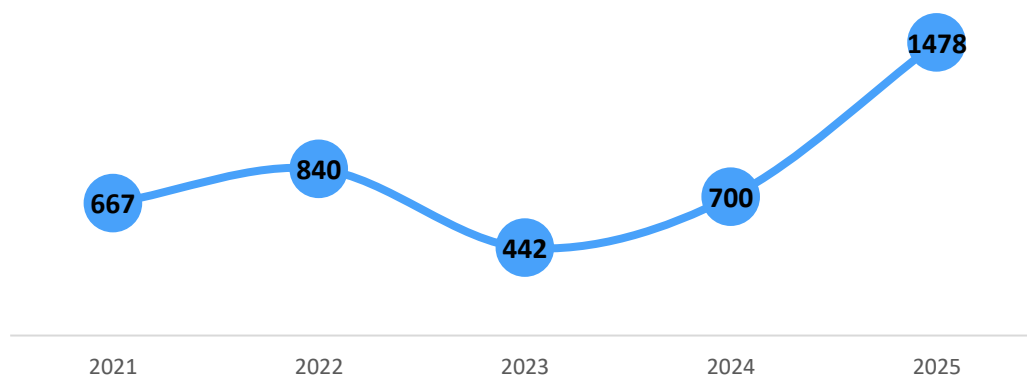


8 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

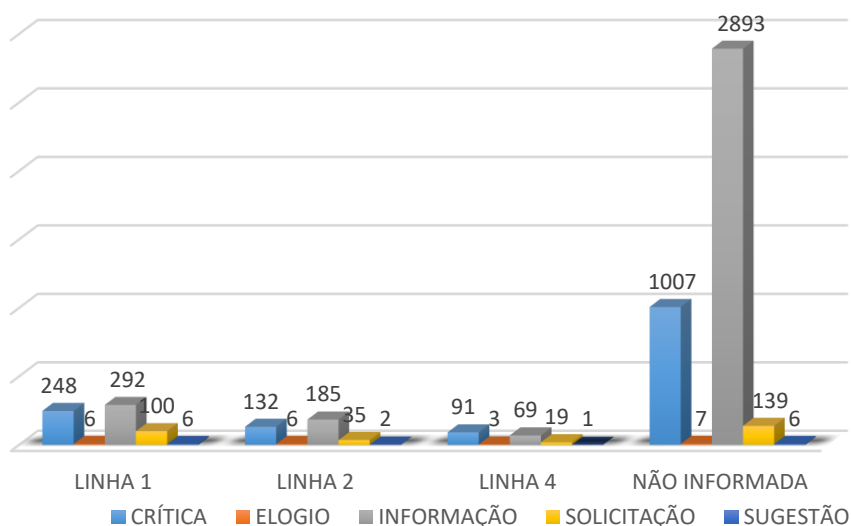


8.1 Manifestações por Linha e Tipo

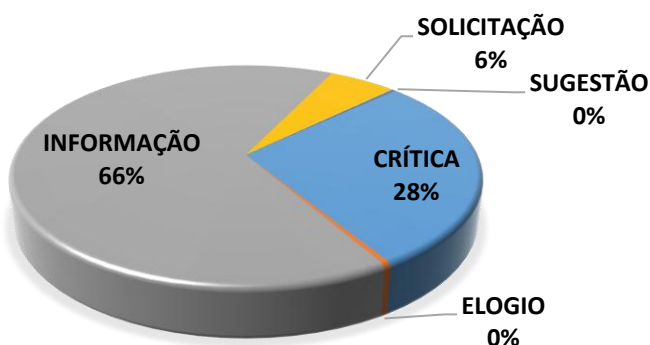
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	248	132	91	1007	1478	28,17%
ELOGIO	6	6	3	7	22	0,42%
INFORMAÇÃO	292	185	69	2893	3439	65,54%
SOLICITAÇÃO	100	35	19	139	293	5,58%
SUGESTÃO	6	2	1	6	15	0,29%
Total	652	360	183	4052	5247	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



8.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
Operação Réveillon	3305	62,99%
OPERAÇÃO REGULAR	187	3,56%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	146	2,78%
OBJETO PERDIDO	135	2,57%
Protocolo em Andamento - Novo contato	133	2,53%
GIRO (APP E SITE)	95	1,81%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	85	1,62%
CARTÃO VISA	81	1,54%
Resposta Protocolo Aberto - Dentro do Prazo	80	1,52%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	67	1,28%
MAIORES DE 65 ANOS	65	1,24%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	57	1,09%
CADASTRO	50	0,95%
CARTÃO MASTER	50	0,95%



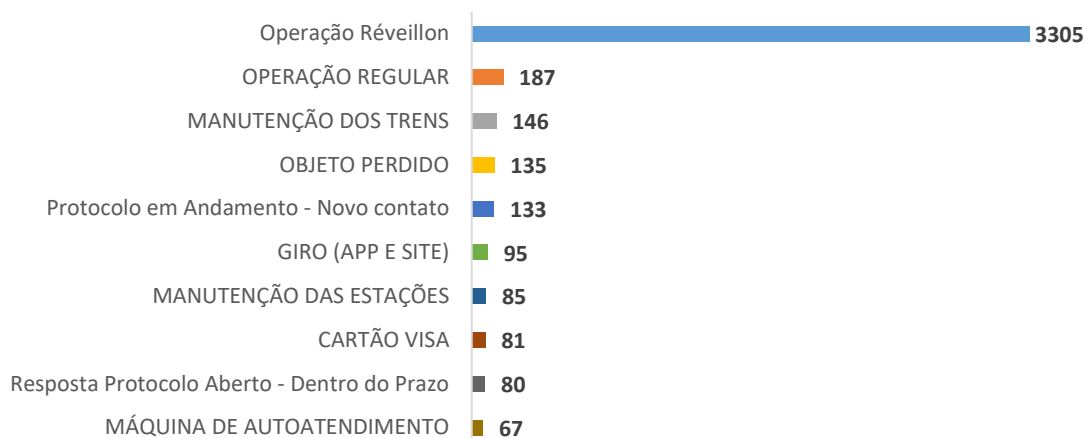
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	46	0,88%
FUNCIONAMENTO	43	0,82%
Resposta Protocolo Finalizado	40	0,76%
Pessoa com Deficiência e Doente Crônico	38	0,72%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	36	0,69%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	35	0,67%
SALDO	34	0,65%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	31	0,59%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	31	0,59%
INFORMAÇÕES GERAIS	27	0,51%
RH	24	0,46%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	22	0,42%
CARTEIRA DIGITAL	20	0,38%
GERAL	20	0,38%
GRATUIDADE ESTUDANTE	20	0,38%
INTEGRAÇÃO	15	0,29%
ESTRUTURA	14	0,27%
CARTÃO ELO	13	0,25%
ACHADOS E PERDIDOS	10	0,19%
DANOS AO CLIENTE	10	0,19%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	10	0,19%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	8	0,15%
Gratuidade	8	0,15%
ATENDIMENTO DO SAC	7	0,13%
LOJAS E QUIOSQUES	7	0,13%
GIRO - PARCERIAS	7	0,13%
Resposta Protocolo Aberto - Fora do Prazo	6	0,11%
TARIFA METRÔRIO	6	0,11%
POSTO DE GRATUIDADE	5	0,10%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	5	0,10%
BICICLETÁRIO	5	0,10%
BILHETERIA	5	0,10%
ASSALTOS E FURTOS	5	0,10%
TARIFA SOCIAL	5	0,10%
JOGOS E EVENTOS	5	0,10%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	5	0,10%
CARTÃO PRÉ-PAGO	4	0,08%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	0,08%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	4	0,08%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	4	0,08%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,06%
Erro na Utilização	3	0,06%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	0,06%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	3	0,06%
CARTÃO GIRO	3	0,06%
CARTÃO UNITÁRIO	3	0,06%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	3	0,06%



COMUNICAÇÃO VISUAL	3	0,06%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,04%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,04%
Modelo de cobrança	2	0,04%
IMPrensa	2	0,04%
DÚVIDAS	2	0,04%
LOJAS / QUIOSQUES	2	0,04%
PARCERIAS	2	0,04%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,04%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	0,04%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	1	0,02%
PALCO CARIOCA	1	0,02%
EVENTOS / PARCERIAS	1	0,02%
GIRO	1	0,02%
SUGESTÃO	1	0,02%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,02%
FUNCIONALIDADES	1	0,02%
COMPRA DE BILHETES	1	0,02%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - FLUXO	1	0,02%
PROMOÇÕES	1	0,02%
Atendimento Espaço Do Cliente	1	0,02%
ATENDIMENTO 0800	1	0,02%
Atendimento Sac	1	0,02%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	1	0,02%
REGULATÓRIO	1	0,02%
APOIO CLIENTE	1	0,02%
NÚMERO LÓGICO	1	0,02%
COMERCIAL	1	0,02%
RECARGA	1	0,02%
FORNECEDOR METRÔRIO	1	0,02%
CARTÃO BLOQUEADO	1	0,02%
CASHBACK 15%	1	0,02%
CAIXA 24 HORAS	1	0,02%
WI-FI	1	0,02%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,02%
Total	5247	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



8.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
Operação Réveillon	823	55,68%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	144	9,74%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	80	5,41%
GIRO (APP E SITE)	65	4,40%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	51	3,45%
CARTÃO VISA	47	3,18%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	46	3,11%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	35	2,37%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	31	2,10%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	22	1,49%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	22	1,49%
CARTÃO MASTER	19	1,29%
CARTEIRA DIGITAL	12	0,81%
ESTRUTURA	9	0,61%
OPERAÇÃO REGULAR	8	0,54%
CARTÃO ELO	7	0,47%
ATENDIMENTO DO SAC	6	0,41%
GIRO - PARCERIAS	5	0,34%
ASSALTOS E FURTOS	5	0,34%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	5	0,34%
BLOQUEIO DE CARTÃO	4	0,27%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	0,20%
BILHETERIA	3	0,20%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	0,20%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	3	0,20%
Modelo de cobrança	2	0,14%
CARTÕES METRÔRIO	2	0,14%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,14%
LOJAS / QUIOSQUES	2	0,14%



COMO ESTOU DIRIGINDO	2	0,14%
Atendimento Espaço Do Cliente	1	0,07%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,07%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,07%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - FLUXO	1	0,07%
INTEGRAÇÃO	1	0,07%
WI-FI	1	0,07%
RH	1	0,07%
GIRO	1	0,07%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,07%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,07%
Total	1478	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

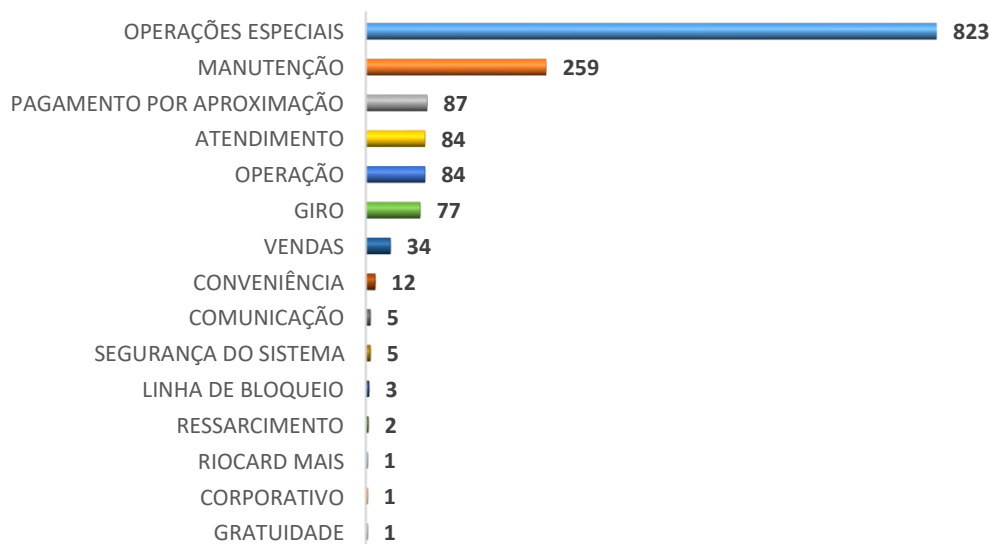
Operação Réveillon	823
MANUTENÇÃO DOS TRENS	144
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	80
GIRO (APP E SITE)	65
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	51
CARTÃO VISA	47
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	46
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	35
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	31
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	22

8.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	823	55,68%
MANUTENÇÃO	259	17,52%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	87	5,89%
ATENDIMENTO	84	5,68%
OPERAÇÃO	84	5,68%
GIRO	77	5,21%
VENDAS	34	2,30%
CONVENIÊNCIA	12	0,81%
COMUNICAÇÃO	5	0,34%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	0,34%
LINHA DE BLOQUEIO	3	0,20%
RESSARCIMENTO	2	0,14%
RIOCARD MAIS	1	0,07%
CORPORATIVO	1	0,07%
GRATUIDADE	1	0,07%
Total	1478	100,00%



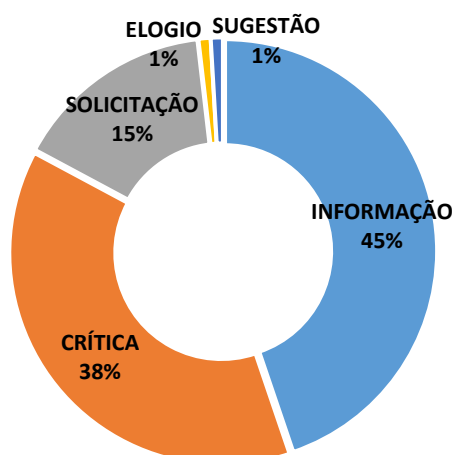
Motivo das Reclamações



8.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
INFORMAÇÃO	292	44,79%
CRÍTICA	248	38,04%
SOLICITAÇÃO	100	15,34%
ELOGIO	6	0,92%
SUGESTÃO	6	0,92%
Total	652	100,00%

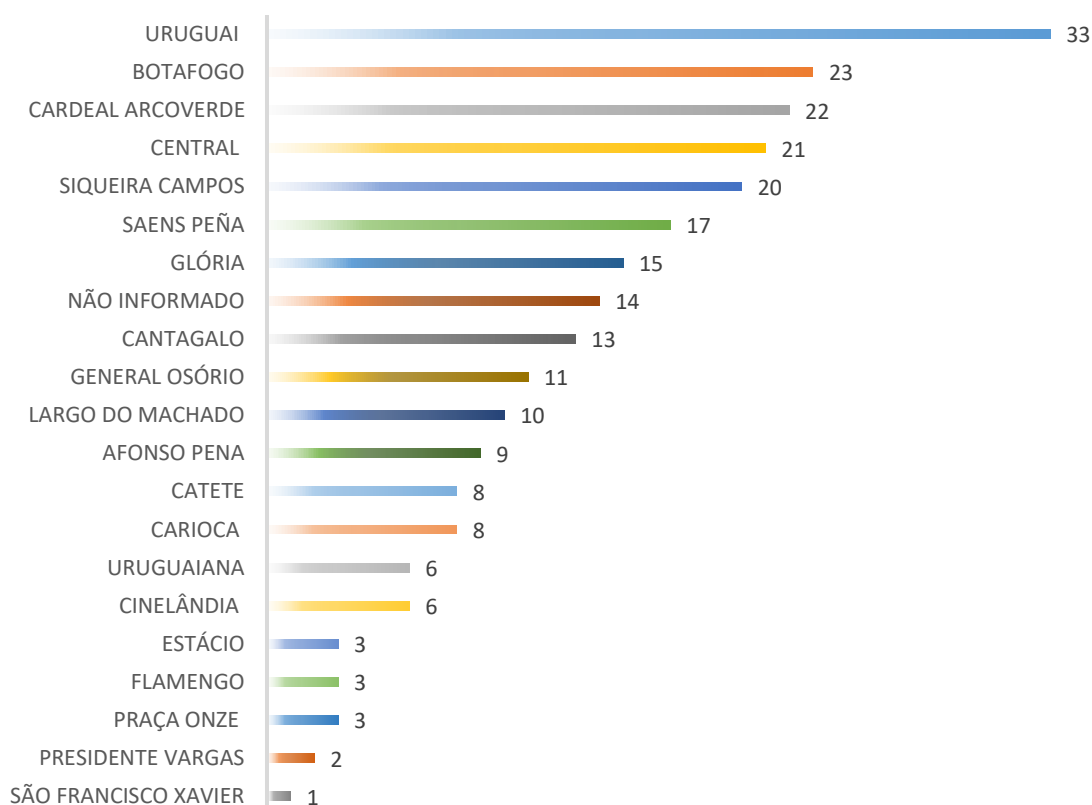
Tipo de Manifestação - Linha 1





Estação	Reclamações	%
URUGUAI	33	13,31%
BOTAFOGO	23	9,27%
CARDEAL ARCOVERDE	22	8,87%
CENTRAL	21	8,47%
SIQUEIRA CAMPOS	20	8,06%
SAENS PEÑA	17	6,85%
GLÓRIA	15	6,05%
NÃO INFORMADO	14	5,65%
CANTAGALO	13	5,24%
GENERAL OSÓRIO	11	4,44%
LARGO DO MACHADO	10	4,03%
AFONSO PENA	9	3,63%
CATETE	8	3,23%
CARIOCA	8	3,23%
URUGUAIANA	6	2,42%
CINELÂNDIA	6	2,42%
ESTÁCIO	3	1,21%
FLAMENGO	3	1,21%
PRAÇA ONZE	3	1,21%
PRESIDENTE VARGAS	2	0,81%
SÃO FRANCISCO XAVIER	1	0,40%
Total	248	100,00%

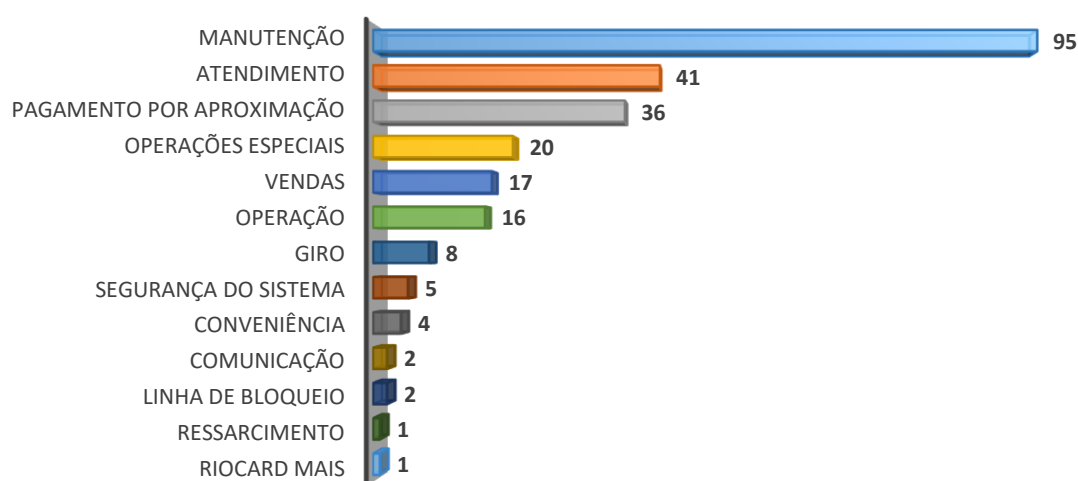
RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2025 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	95	38,31%
ATENDIMENTO	41	16,53%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	36	14,52%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	20	8,06%
VENDAS	17	6,85%
OPERAÇÃO	16	6,45%
GIRO	8	3,23%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	2,02%
CONVENIÊNCIA	4	1,61%
COMUNICAÇÃO	2	0,81%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,81%
RESSARCIMENTO	1	0,40%
RIOCARD MAIS	1	0,40%
Total	248	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo

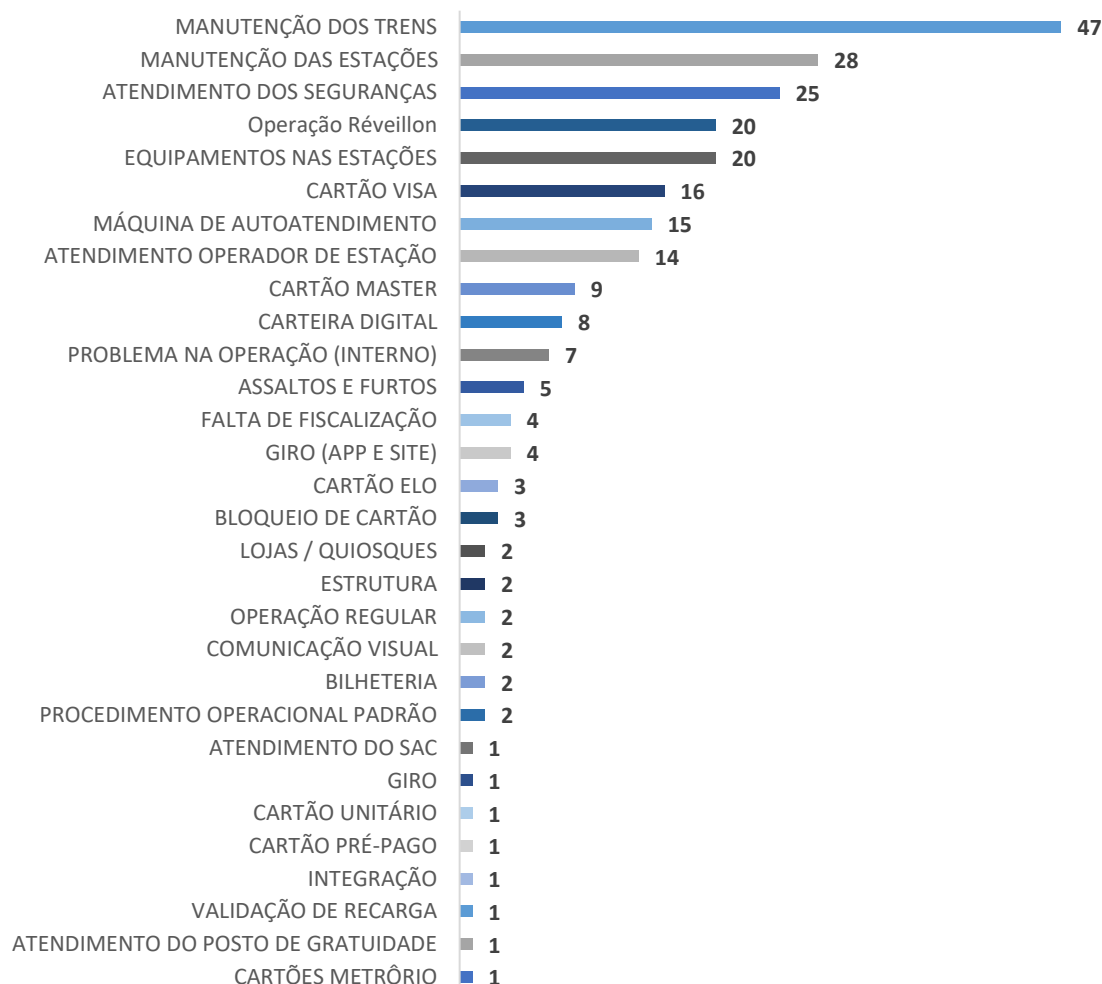


Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	47	18,95%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	28	11,29%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	25	10,08%
Operação Réveillon	20	8,06%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	20	8,06%
CARTÃO VISA	16	6,45%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	15	6,05%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	14	5,65%
CARTÃO MASTER	9	3,63%
CARTEIRA DIGITAL	8	3,23%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7	2,82%
ASSALTOS E FURTOS	5	2,02%



FALTA DE FISCALIZAÇÃO	4	1,61%
GIRO (APP E SITE)	4	1,61%
CARTÃO ELO	3	1,21%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	1,21%
LOJAS / QUIOSQUES	2	0,81%
ESTRUTURA	2	0,81%
OPERAÇÃO REGULAR	2	0,81%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,81%
BILHETERIA	2	0,81%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,81%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,40%
GIRO	1	0,40%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,40%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,40%
INTEGRAÇÃO	1	0,40%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,40%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,40%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,40%
Total	248	100,00%

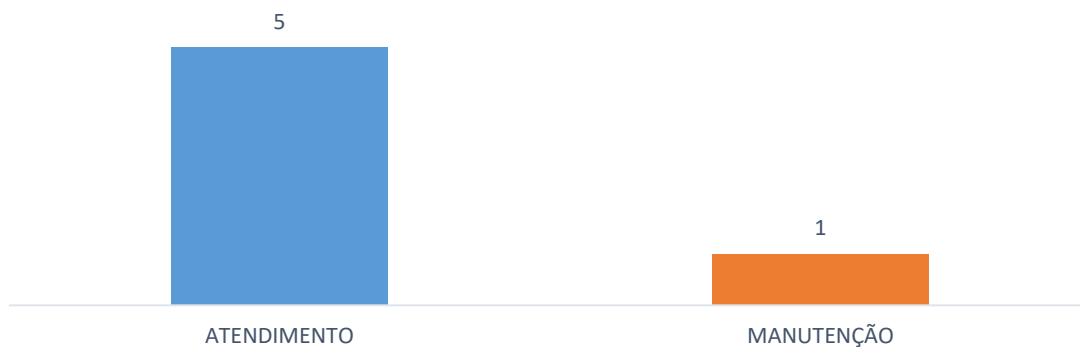
Reclamações Linha 1 - Por categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	5	0,833333333
MANUTENÇÃO	1	0,166666667
Total	6	100%

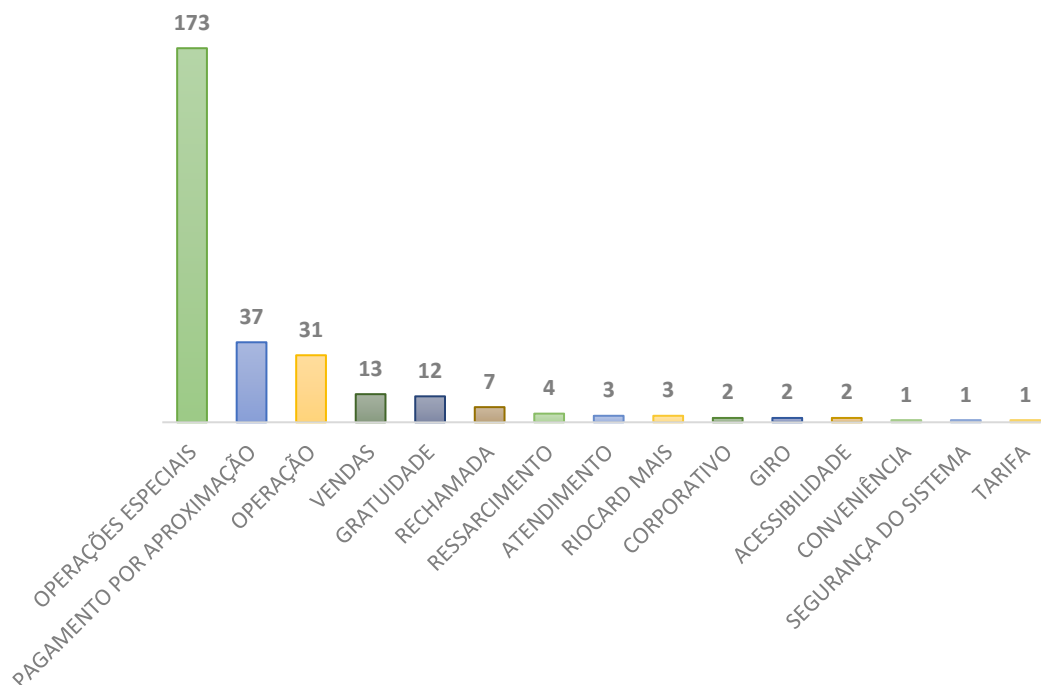
Elogios - Linha 1



Informações	Frequência	%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	173	59,25%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	37	12,67%
OPERAÇÃO	31	10,62%
VENDAS	13	4,45%
GRATUIDADE	12	4,11%
RECHAMADA	7	2,40%
RESSARCIMENTO	4	1,37%
ATENDIMENTO	3	1,03%
RIOCARD MAIS	3	1,03%
CORPORATIVO	2	0,68%
GIRO	2	0,68%
ACESSIBILIDADE	2	0,68%
CONVENIÊNCIA	1	0,34%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,34%
TARIFA	1	0,34%
Total	292	100,00%

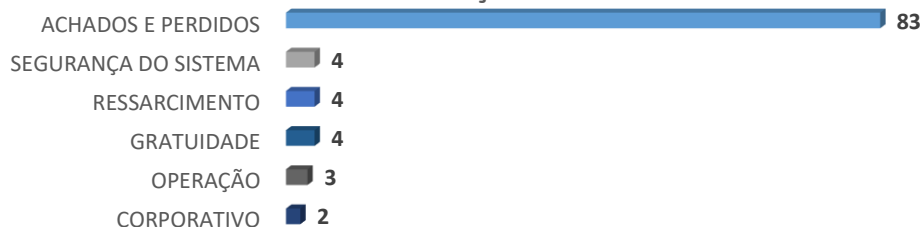


Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	83	83,00%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	4,00%
RESSARCIMENTO	4	4,00%
GRATUIDADE	4	4,00%
OPERAÇÃO	3	3,00%
CORPORATIVO	2	2,00%
Total	100	100,00%

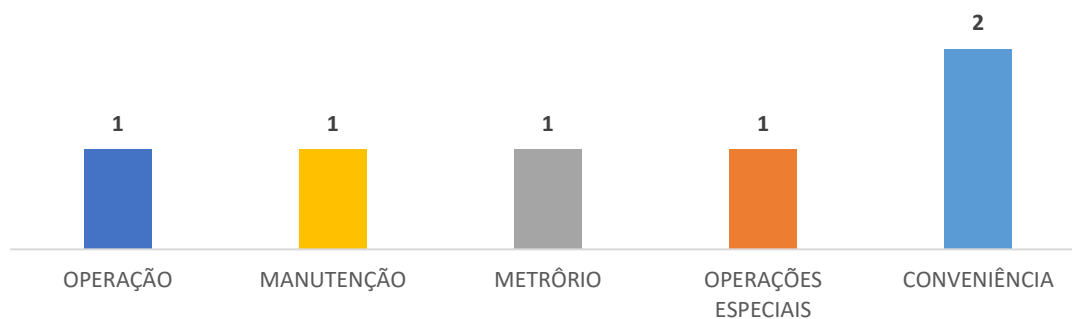
Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	2	33,33%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	16,67%
METRÔRIO	1	16,67%
MANUTENÇÃO	1	16,67%
OPERAÇÃO	1	16,67%
Total	6	100,00%



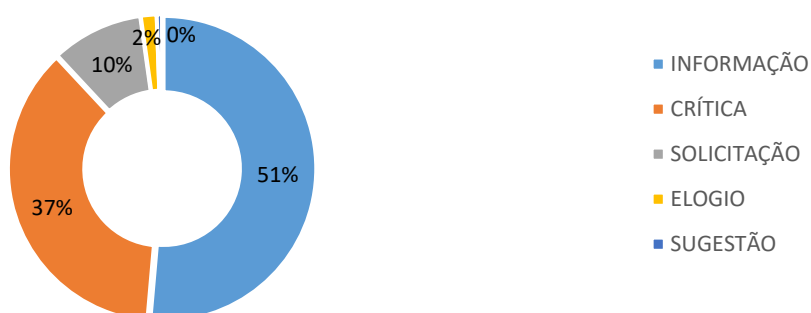
Sugestões - Linha 1



8.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	185	51,39%
CRÍTICA	132	36,67%
SOLICITAÇÃO	35	9,72%
ELOGIO	6	1,67%
SUGESTÃO	2	0,56%
Total	360	100,00%

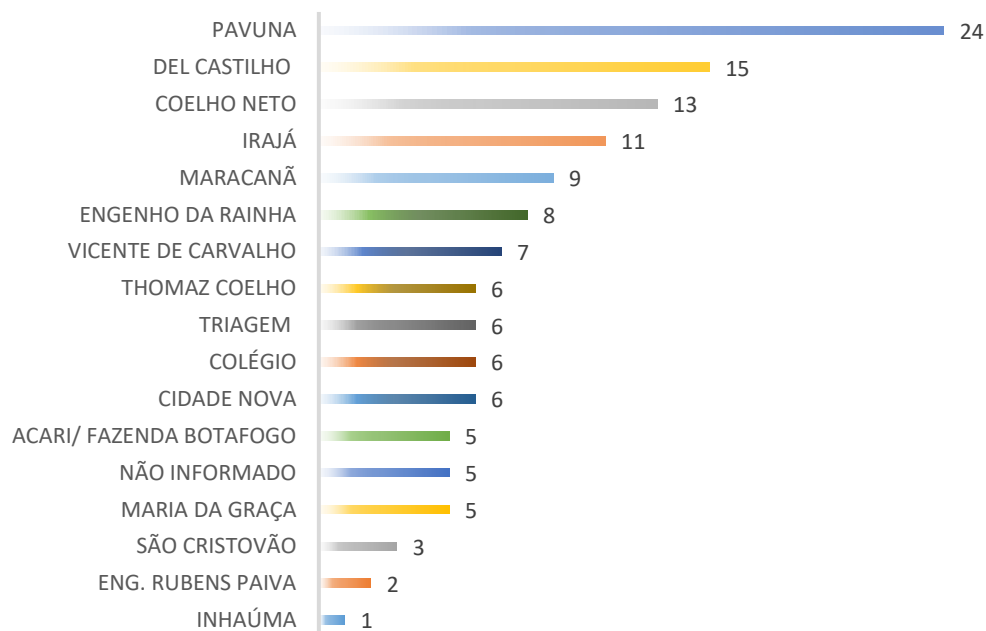
Tipo de manifestação - Linha 2





Estação	Reclamações	%
PAVUNA	24	18,18%
DEL CASTILHO	15	11,36%
COELHO NETO	13	9,85%
IRAJÁ	11	8,33%
MARACANÃ	9	6,82%
ENGENHO DA RAINHA	8	6,06%
VICENTE DE CARVALHO	7	5,30%
CIDADE NOVA	6	4,55%
COLÉGIO	6	4,55%
TRIAGEM	6	4,55%
THOMAZ COELHO	6	4,55%
MARIA DA GRAÇA	5	3,79%
NÃO INFORMADO	5	3,79%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	5	3,79%
SÃO CRISTOVÃO	3	2,27%
ENG. RUBENS PAIVA	2	1,52%
INHAÚMA	1	0,76%
Total	132	100,00%

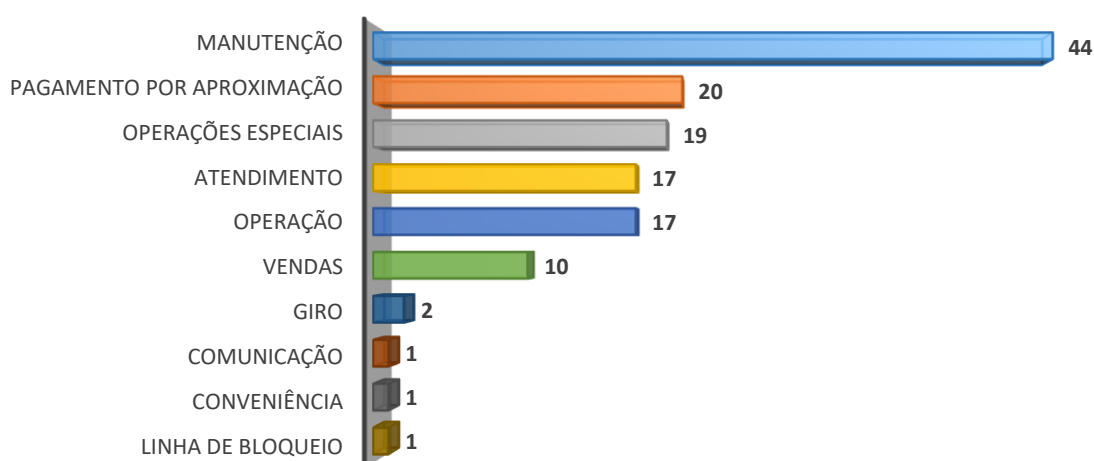
RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2025 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	44	33,33%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	20	15,15%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	19	14,39%
ATENDIMENTO	17	12,88%
OPERAÇÃO	17	12,88%
VENDAS	10	7,58%
GIRO	2	1,52%
COMUNICAÇÃO	1	0,76%
CONVENIÊNCIA	1	0,76%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,76%
Total	132	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	22	16,67%
Operação Réveillon	19	14,39%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	15	11,36%
CARTÃO VISA	12	9,09%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	11	8,33%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	10	7,58%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	8	6,06%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	7	5,30%
CARTÃO MASTER	5	3,79%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	3,03%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	2,27%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	2	1,52%
CARTEIRA DIGITAL	2	1,52%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,52%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	1,52%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,76%



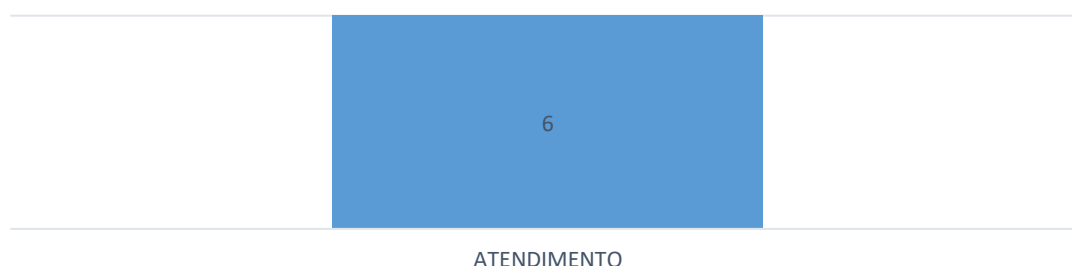
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,76%
ESTRUTURA	1	0,76%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - FLUXO	1	0,76%
GIRO (APP E SITE)	1	0,76%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,76%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,76%
CARTÃO ELO	1	0,76%
Total	132	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	6	100%
Total	6	100%

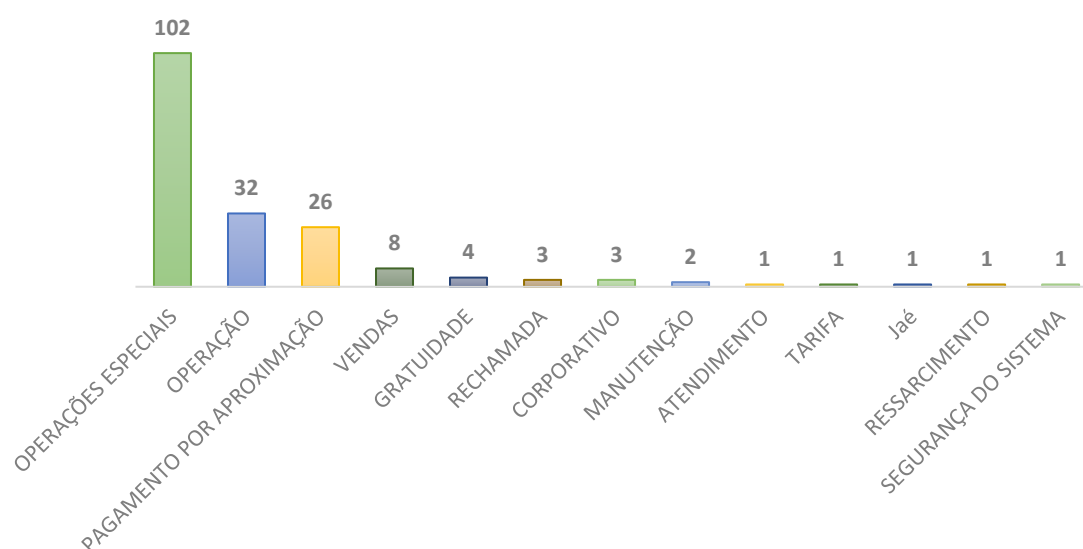
Elogios - Linha 2





Informações	Frequência	%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	102	55,14%
OPERAÇÃO	32	17,30%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	26	14,05%
VENDAS	8	4,32%
GRATUIDADE	4	2,16%
RECHAMADA	3	1,62%
CORPORATIVO	3	1,62%
MANUTENÇÃO	2	1,08%
ATENDIMENTO	1	0,54%
TARIFA	1	0,54%
Jaé	1	0,54%
RESSARCIMENTO	1	0,54%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,54%
Total	185	100,00%

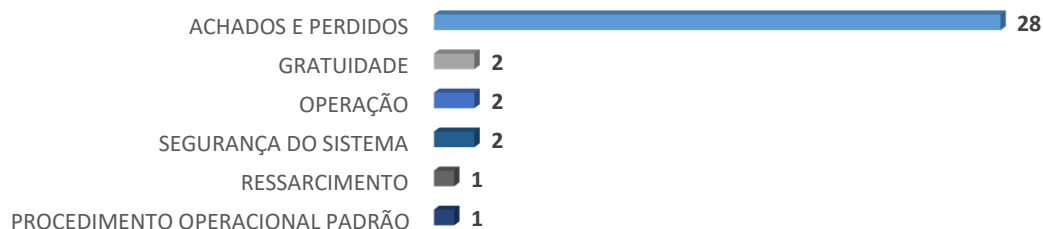
Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	28	77,78%
GRATUIDADE	2	5,56%
OPERAÇÃO	2	5,56%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	5,56%
RESSARCIMENTO	1	2,78%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	2,78%
Total	36	100,00%



Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	2	100,00%
Total	2	100,00%

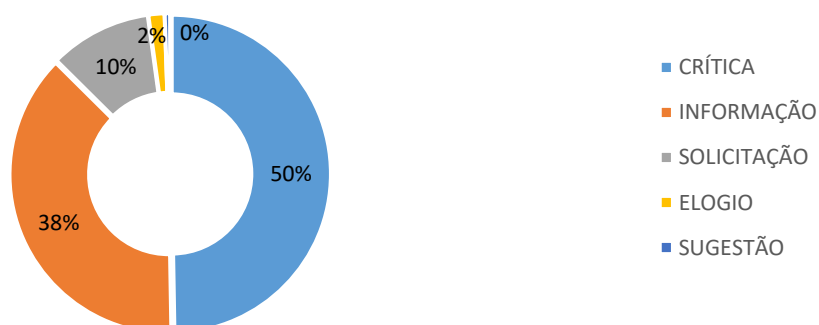
Sugestões - Linha 2



8.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	91	49,73%
INFORMAÇÃO	69	37,70%
SOLICITAÇÃO	19	10,38%
ELOGIO	3	1,64%
SUGESTÃO	1	0,55%
Total	183	100,00%

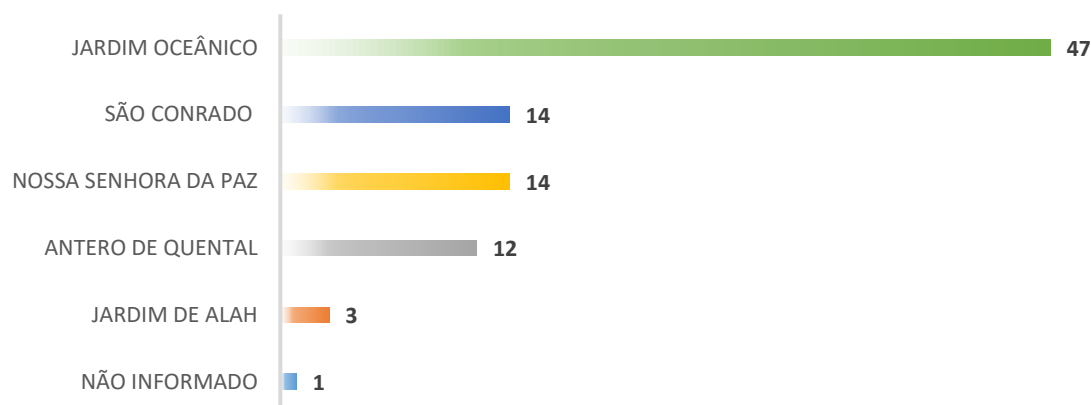
Tipo de Manifestação - Linha 4





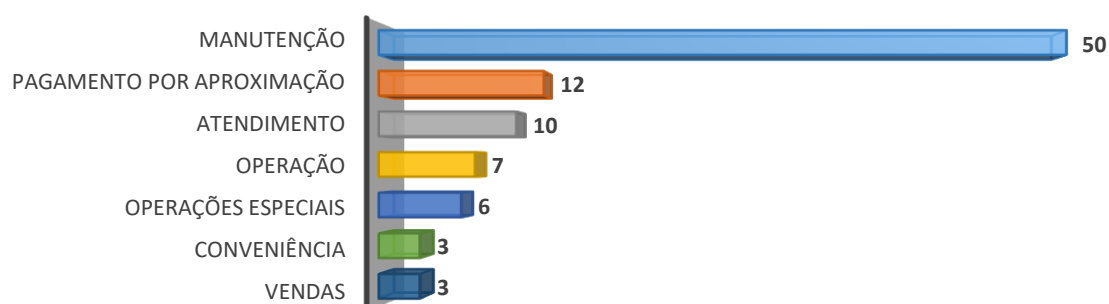
Estação	Reclamações	%
JARDIM OCEÂNICO	47	51,65%
NOSSA SENHORA DA PAZ	14	15,38%
SÃO CONRADO	14	15,38%
ANTERO DE QUENTAL	12	13,19%
JARDIM DE ALAH	3	3,30%
NÃO INFORMADO	1	1,10%
Total	91	100,00%

RECLAMAÇÕES DEZEMBRO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	50	54,95%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	12	13,19%
ATENDIMENTO	10	10,99%
OPERAÇÃO	7	7,69%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	6	6,59%
CONVENIÊNCIA	3	3,30%
VENDAS	3	3,30%
Total	91	100,00%

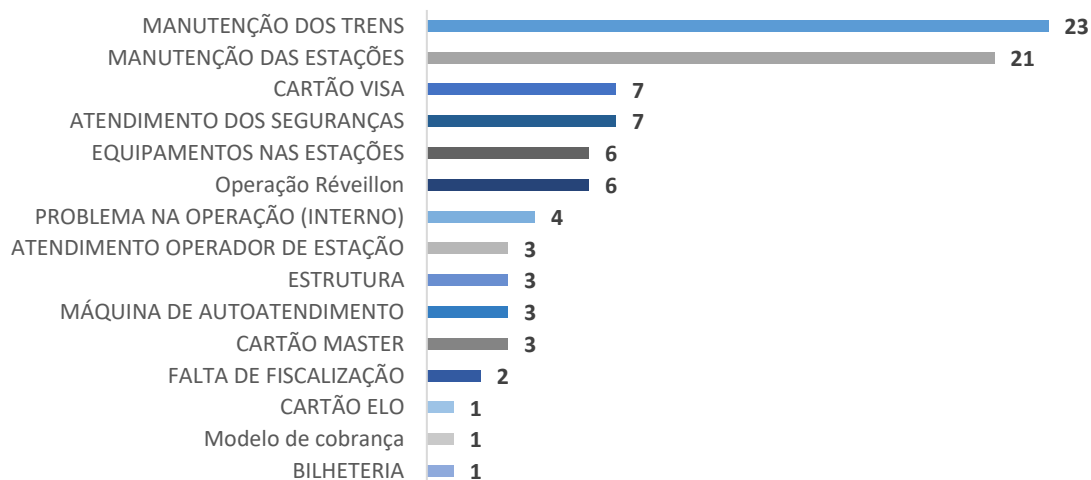
Reclamações Linha 4 - Por Motivo





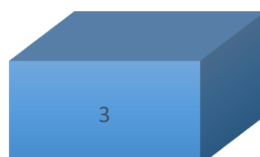
Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	23	25,27%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	21	23,08%
CARTÃO VISA	7	7,69%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	7	7,69%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	6	6,59%
Operação Réveillon	6	6,59%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	4	4,40%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	3	3,30%
ESTRUTURA	3	3,30%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	3,30%
CARTÃO MASTER	3	3,30%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	2,20%
CARTÃO ELO	1	1,10%
Modelo de cobrança	1	1,10%
BILHETERIA	1	1,10%
Total	91	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	3	100%
Total	3	100%

Elogios - Linha 4

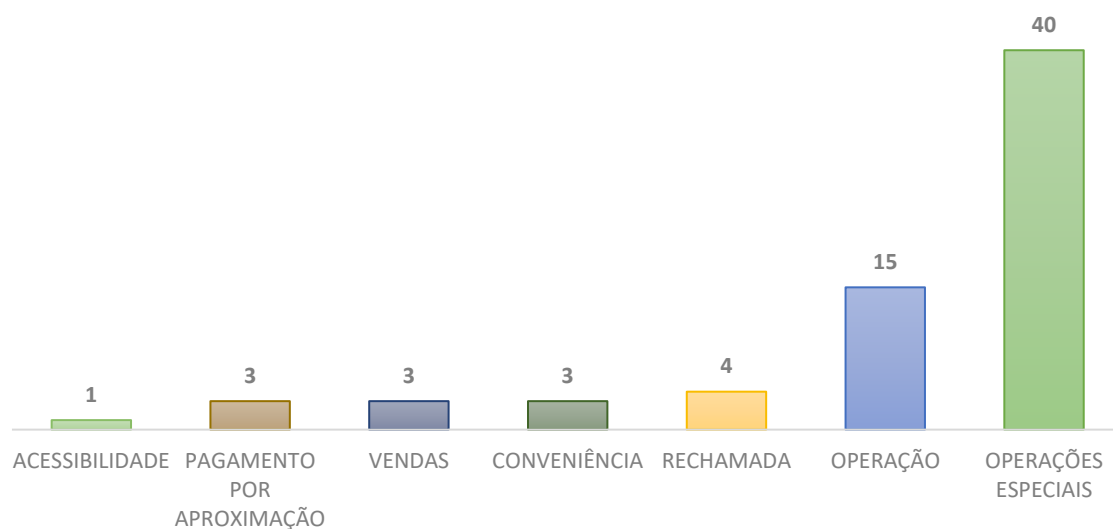


ATENDIMENTO



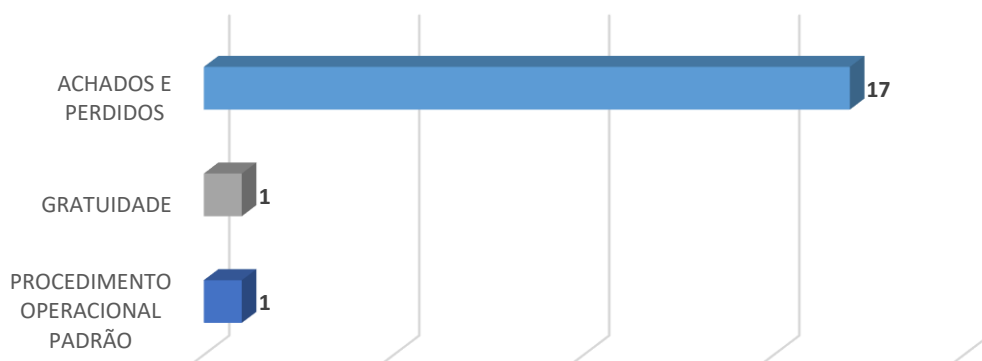
Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	40	57,97%
OPERAÇÃO	15	21,74%
RECHAMADA	4	5,80%
CONVENIÊNCIA	3	4,35%
VENDAS	3	4,35%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	3	4,35%
ACESSIBILIDADE	1	1,45%
Total	69	100,00%

Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	17	89,47%
GRATUIDADE	1	5,26%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	5,26%
Total	19	100,00%

Solicitações - Linha 4





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

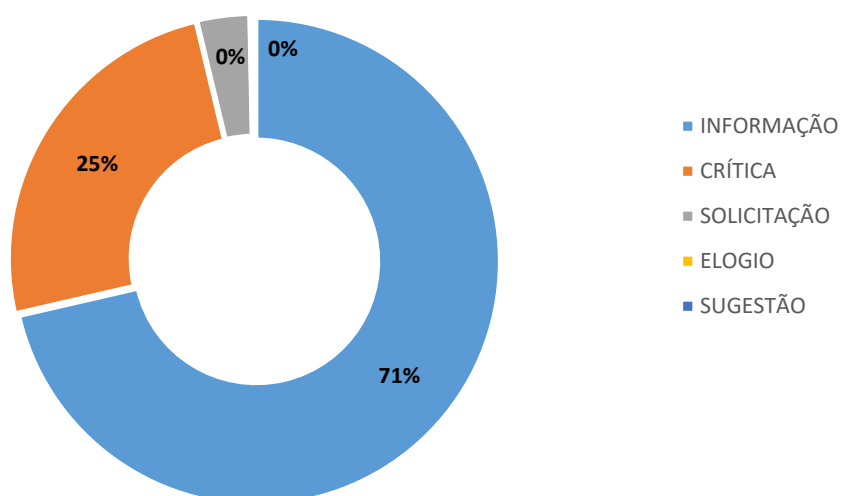
Sugestões - Linha 4



8.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	2893	71,40%
CRÍTICA	1007	24,85%
SOLICITAÇÃO	139	3,43%
ELOGIO	7	0,17%
SUGESTÃO	6	0,15%
Total	4052	100,00%

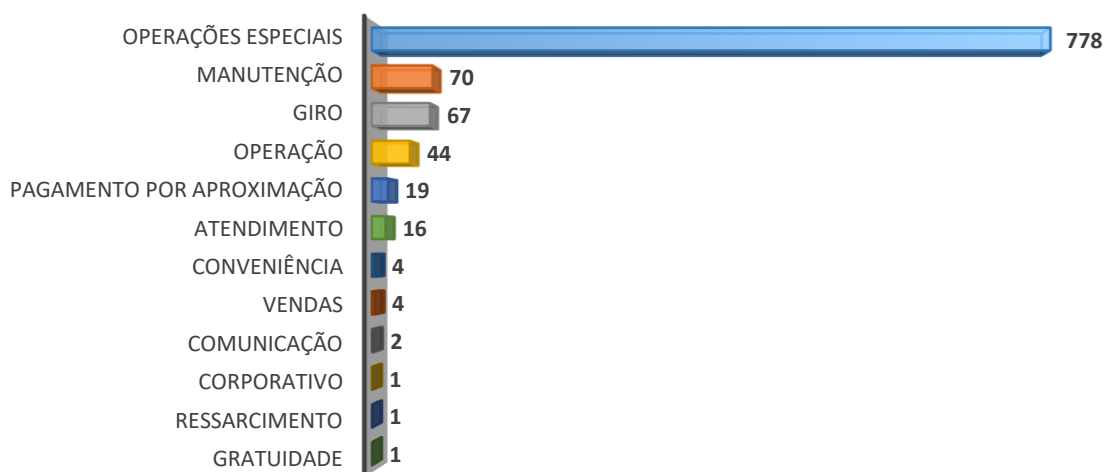
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada





Motivo	Reclamações	%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	778	77,26%
MANUTENÇÃO	70	6,95%
GIRO	67	6,65%
OPERAÇÃO	44	4,37%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	19	1,89%
ATENDIMENTO	16	1,59%
CONVENIÊNCIA	4	0,40%
VENDAS	4	0,40%
COMUNICAÇÃO	2	0,20%
CORPORATIVO	1	0,10%
RESSARCIMENTO	1	0,10%
GRATUIDADE	1	0,10%
Total	1007	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
Operação Réveillon	778	77,26%
GIRO (APP E SITE)	60	5,96%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	59	5,86%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	32	3,18%
CARTÃO VISA	12	1,19%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	9	0,89%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	8	0,79%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7	0,70%
GIRO - PARCERIAS	5	0,50%
ATENDIMENTO DO SAC	4	0,40%
OPERAÇÃO REGULAR	4	0,40%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	3	0,30%
ESTRUTURA	3	0,30%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	0,30%
CARTÃO MASTER	2	0,20%



VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	0,20%
CARTEIRA DIGITAL	2	0,20%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,20%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	0,20%
CARTÃO ELO	2	0,20%
Modelo de cobrança	1	0,10%
Atendimento Espaço Do Cliente	1	0,10%
RH	1	0,10%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	0,10%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,10%
WI-FI	1	0,10%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,10%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,10%
Total	1007	100,00%

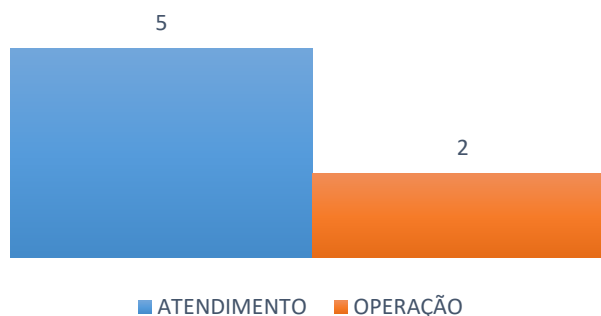
Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria

Operação Réveillon	778
GIRO (APP E SITE)	60
MANUTENÇÃO DOS TRENS	59
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	32
CARTÃO VISA	12
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	9
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	8
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7
GIRO - PARCERIAS	5
ATENDIMENTO DO SAC	4
OPERAÇÃO REGULAR	4
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	3
ESTRUTURA	3
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3
CARTÃO MASTER	2
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2
CARTEIRA DIGITAL	2
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	2
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2
CARTÃO ELO	2
Modelo de cobrança	1
Atendimento Espaço Do Cliente	1
RH	1
CARTÃO PRÉ-PAGO	1
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1
WI-FI	1
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1
CARTÕES METRÔRIO	1



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	5	71,43%
OPERAÇÃO	2	28,57%
Total	7	100,00%

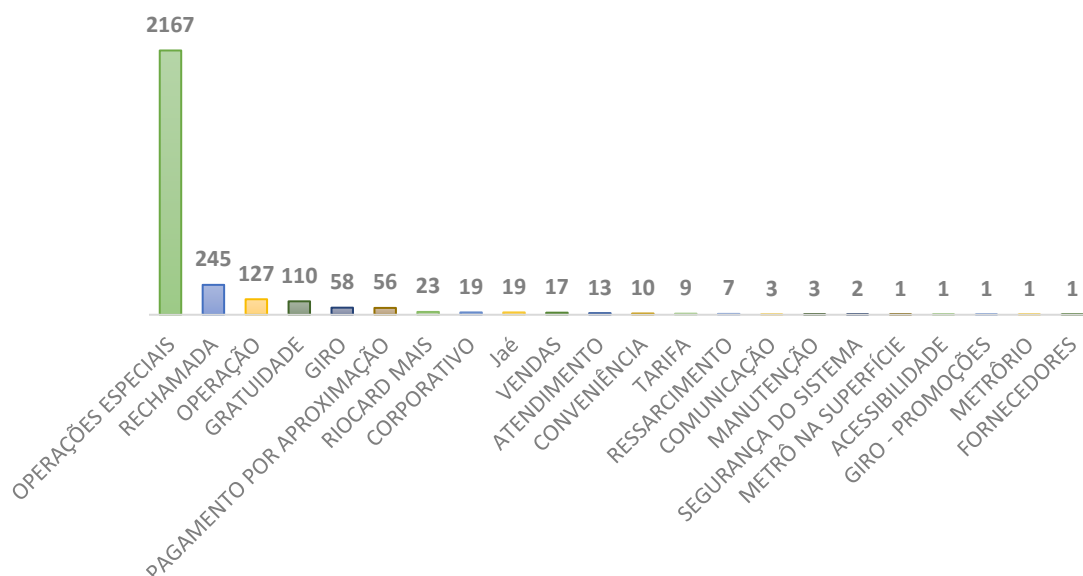
Elogios - Linha não Informada



Informações	Frequência	%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	2167	74,90%
RECHAMADA	245	8,47%
OPERAÇÃO	127	4,39%
GRATUIDADE	110	3,80%
GIRO	58	2,00%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	56	1,94%
RIOCARD MAIS	23	0,80%
CORPORATIVO	19	0,66%
Jaé	19	0,66%
VENDAS	17	0,59%
ATENDIMENTO	13	0,45%
CONVENIÊNCIA	10	0,35%
TARIFA	9	0,31%
RESSARCIMENTO	7	0,24%
COMUNICAÇÃO	3	0,10%
MANUTENÇÃO	3	0,10%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,07%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,03%
ACESSIBILIDADE	1	0,03%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,03%
METRÔRIO	1	0,03%
FORNECEDORES	1	0,03%
Total	2893	100,00%

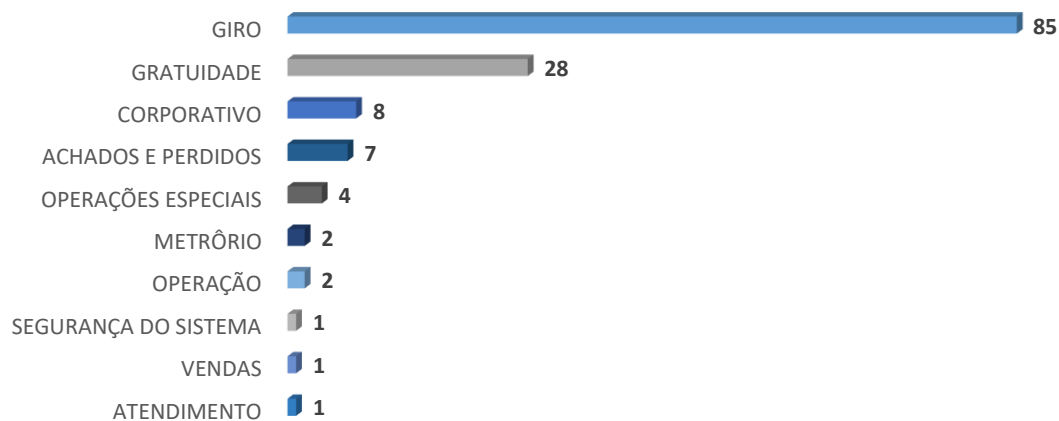


Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	85	61,15%
GRATUIDADE	28	20,14%
CORPORATIVO	8	5,76%
ACHADOS E PERDIDOS	7	5,04%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	4	2,88%
METRÔRIO	2	1,44%
OPERAÇÃO	2	1,44%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,72%
VENDAS	1	0,72%
ATENDIMENTO	1	0,72%
Total	139	100,00%

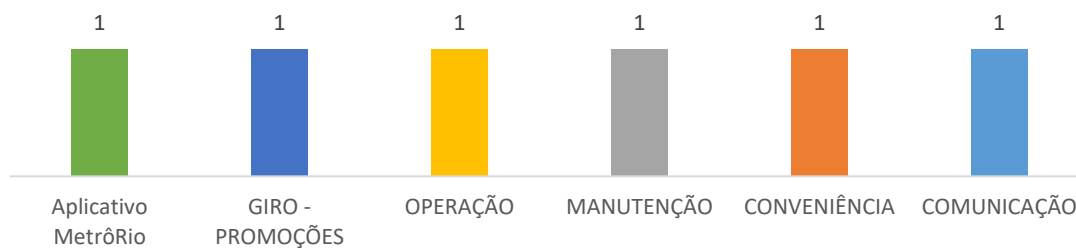
Solicitações - Linha Não Informada





Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	1	16,67%
CONVENIÊNCIA	1	16,67%
MANUTENÇÃO	1	16,67%
OPERAÇÃO	1	16,67%
GIRO - PROMOÇÕES	1	16,67%
Aplicativo MetrôRio	1	16,67%
Total	6	100,00%

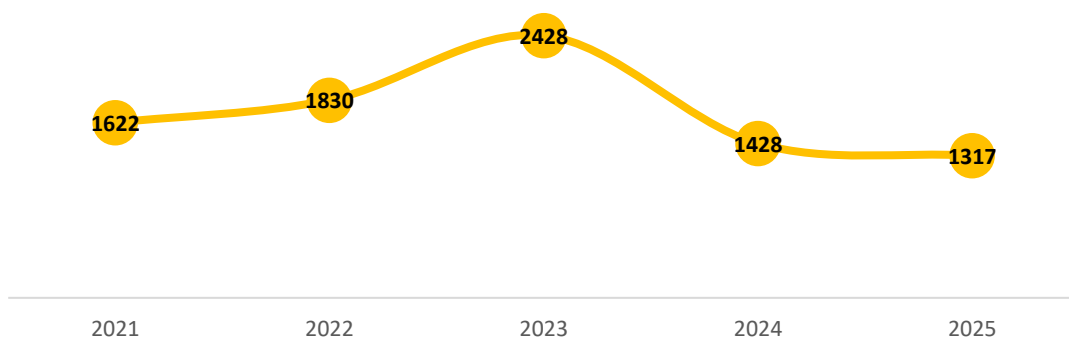
Sugestões - Linha Não Informada



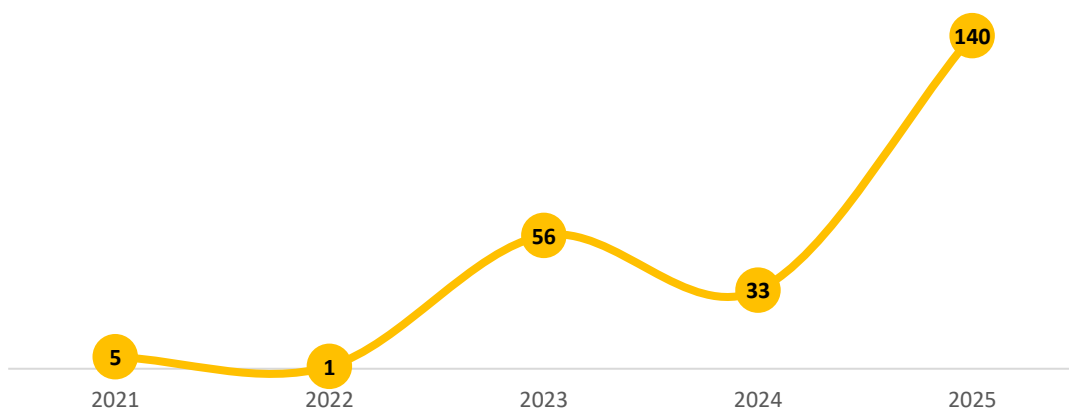


9 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

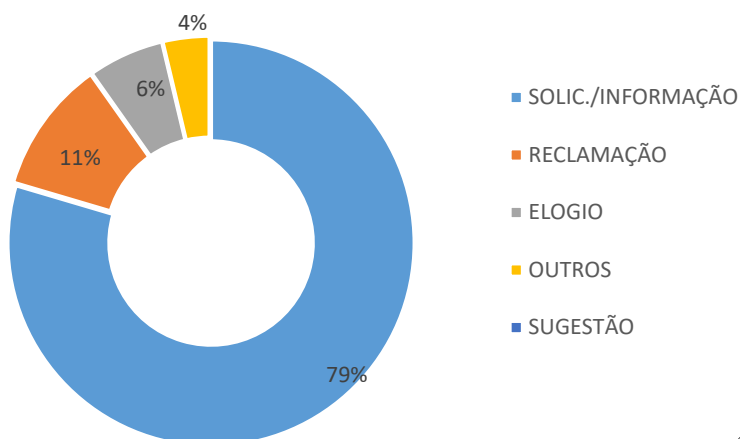


9.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1048	79,57%
RECLAMAÇÃO	140	10,63%
ELOGIO	80	6,07%
OUTROS	49	3,72%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	1317	100,00%



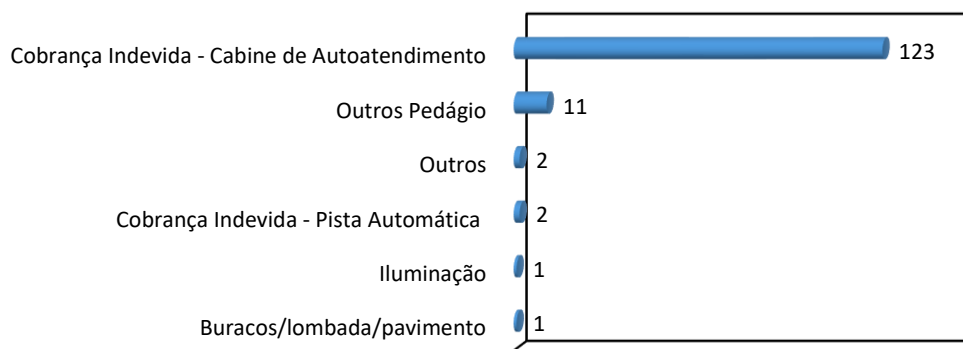
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



9.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento	123	87,86%
Outros Pedágio	11	7,86%
Outros	2	1,43%
Cobrança Indevida - Pista Automática	2	1,43%
Iluminação	1	0,71%
Buracos/lombada/pavimento	1	0,71%
Total	140	100,00%

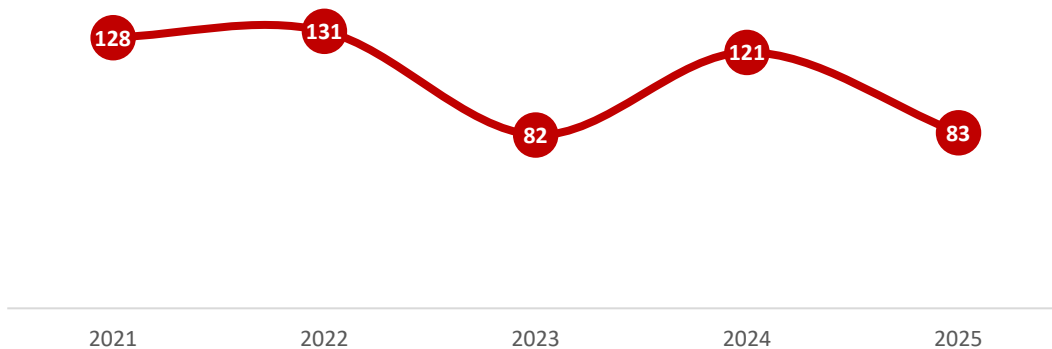
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



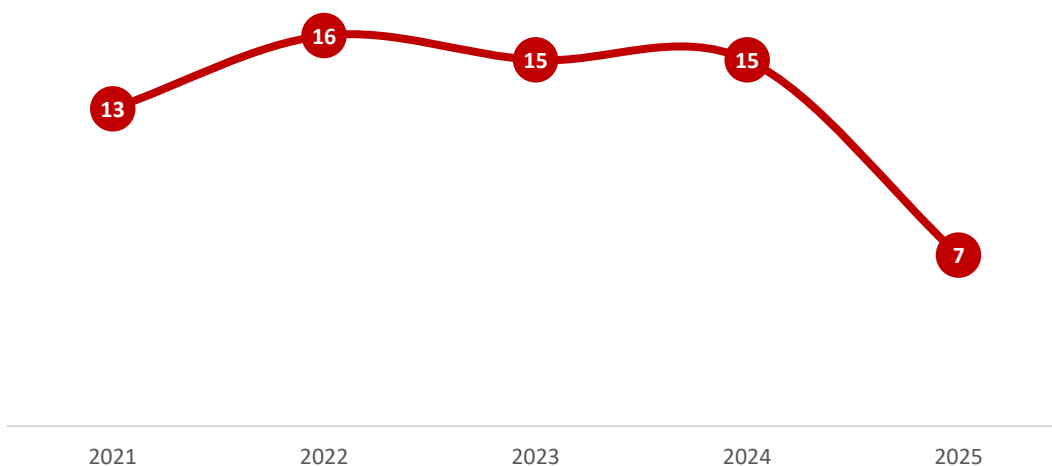


10 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

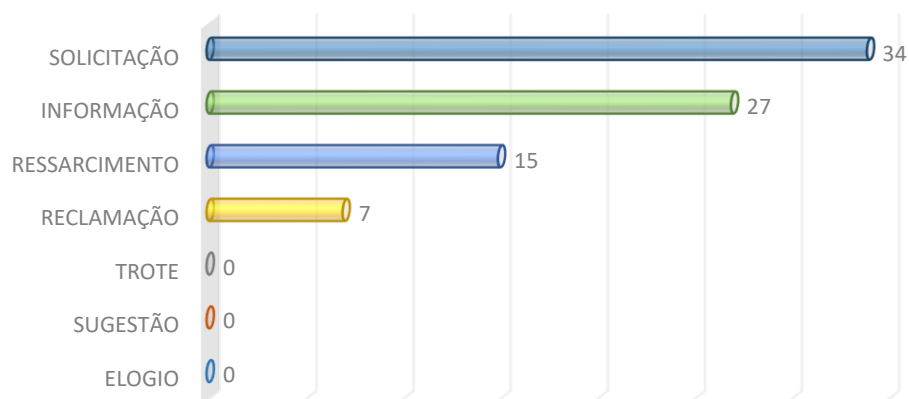


10.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
SOLICITAÇÃO	34	1,21%
INFORMAÇÃO	27	0,00%
RESSARCIMENTO	15	0,09%
RECLAMAÇÃO	7	0,37%
ELOGIO	0	1,67%
SUGESTÃO	0	0,00%
TROTE	0	96,66%
Total	83	100,00%



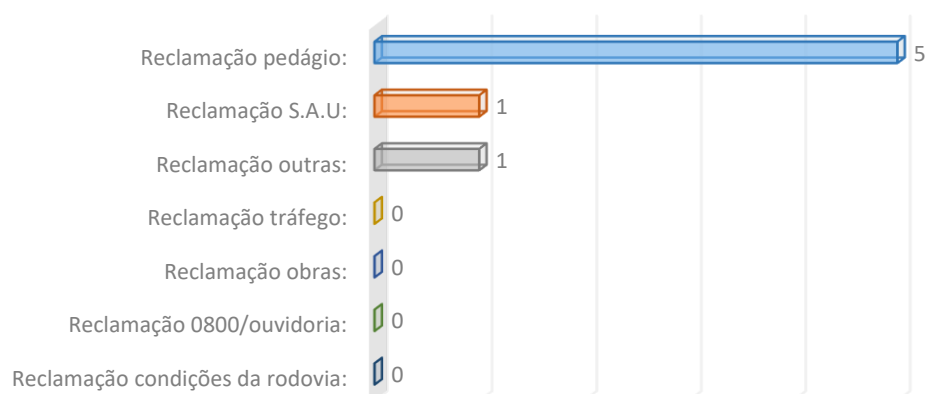
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



10.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	5	53,85%
Reclamação S.A.U:	1	7,69%
Reclamação outras:	1	0,00%
Reclamação tráfego:	0	0,00%
Reclamação obras:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Total	7	100,00%

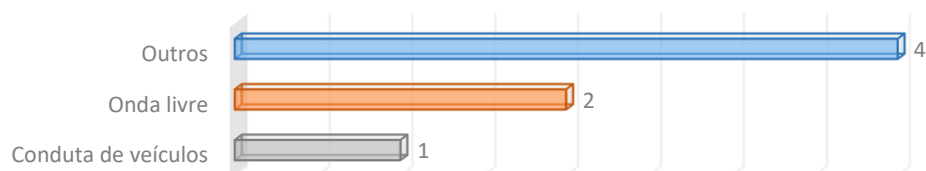
Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Outros	4	57,14%
Onda livre	2	28,57%
Conduta de veículos	1	14,29%
Total	7	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo





Conclusão

Em dezembro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 2.097 manifestações, das quais 97,1% foram informações, 2,7% reclamações, 0,1 solicitações e 0,05% denúncias. Não houveram registros de elogios e sugestões. Ressalta-se que o último mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante nas estações Japeri e Central do Brasil, da Supervia, Siqueira Campos, do MetrôRio e na praça de pedágio de Itaboraí, da Rota 116. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 97%. Considerando as reclamações, o principal canal também foi o presencial, pontuado em 41,1%. Destaca-se as queixas por e-mail, com o percentual de 35,7%. As reclamações via WhatsApp obtiveram 3,6% 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 maior número de manifestações em dezembro, havendo um acréscimo avaliado em 31%. O décimo segundo mês do ano apresentou um comportamento semelhante as manifestações em geral, apresentando aumento referente às reclamações. Em média, houve 68 registros diários e 3 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (63,8% dos registros) e a segunda mais reclamada (12,5% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou o segundo maior número de registros e o segundo maior de reclamações. Em relação aos meses de dezembro, houve aumento das manifestações, comportamento semelhante das reclamações em comparação com dezembro do ano passado. Os registros foram os menores desde 2022, com exceção ao ano passado. Nesta Ouvidoria, intervalos foi o assunto mais mencionado nas reclamações, que correspondeu a 28,6% das queixas cada. Na Concessionária, Saracuruna foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, os mais mencionados na Agetransp foram o Japeri e o Saracuruna, responsáveis por 28,6% das queixas cada. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 35,8% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou crescimento dos registros e aumento das reclamações em comparação com ao ano anterior, comportamento semelhante



ao da Agetransp, apresentando acréscimo nas manifestações e nas reclamações. Os assuntos mais mencionados neste setor foram refrigeração e elevador. Operação réveillon 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 14 atendimentos acerca da nova operação, representando 0,7% 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 queda das reclamações para o mês de dezembro. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 7,8% nas manifestações e aumento de 324,2% das reclamações. Não houve reclamações nesta AGETRANSP e Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento foi o assunto mais mencionado na concessionária.

Considerando a Rota 116, houve decréscimo nos registros gerais e diminuição nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros caíram 31,4% enquanto as reclamações apresentaram decréscimo, com o percentual de 53,3%. Não houve tema reclamado nesta Agência e outros o assunto mais citado na concessionária.

Rio de Janeiro, 23 de janeiro de 2026

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7