

# OUVIDORIA DA AGETRANSP

Anuário Estatístico - 2025



**GOVERNO DO ESTADO**  
**RIO DE JANEIRO**

SEM TEMPO A PERDER

# Ouvidoria – AGETRANS

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

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>OUVIDORIA DA AGETRANSP .....</b>                    | <b>1</b>  |
| <b>Índice.....</b>                                     | <b>3</b>  |
| <b>1 Sobre a Ouvidoria da Agetransp .....</b>          | <b>8</b>  |
| <b>2 Canais formais de Atendimento .....</b>           | <b>8</b>  |
| <b>3 Tipos de Manifestação.....</b>                    | <b>9</b>  |
| <b>4 Canais de Atendimento das manifestações .....</b> | <b>11</b> |
| <b>5 Manifestações Ouvidoria da Agetransp.....</b>     | <b>17</b> |
| <b>6 Reclamações Ouvidoria da Agetransp.....</b>       | <b>17</b> |
| <b>7 Manifestações e Reclamações anuais .....</b>      | <b>18</b> |
| <b>8 Manifestações Concessionária Supervia.....</b>    | <b>19</b> |
| <b>8.1 – Manifestações por ramal.....</b>              | <b>22</b> |
| <b>8.2 Manifestações por assunto.....</b>              | <b>24</b> |
| <b>8.3 Top 10 Reclamações Supervia – Janeiro</b>       |           |
| <b>.....</b>                                           | <b>27</b> |
| <b>8.4 Top 10 Reclamações Supervia – Fevereiro</b>     |           |
| <b>.....</b>                                           | <b>28</b> |
| <b>8.5 Top 10 Top 10 Reclamações Supervia –</b>        |           |
| <b>Março .....</b>                                     | <b>28</b> |
| <b>8.6 Top 10 Reclamações Supervia - Abril ....</b>    | <b>29</b> |
| <b>8.7 Top 10 Reclamações Supervia - Maio ....</b>     | <b>29</b> |
| <b>8.8 Top 10 Reclamações Supervia – Junho.</b>        | <b>30</b> |
| <b>8.9 Top 10 Reclamações Supervia - julho....</b>     | <b>30</b> |

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>8.10 Top 10 Reclamações Supervia – Agosto</b>   | <b>31</b> |
| <b>8.11 Top 10 Reclamações Supervia - Setembro</b> | <b>31</b> |
| <b>8.12 Top 10 Reclamações Supervia – Outubro</b>  | <b>32</b> |
| <b>8.13 Top 10 Reclamações Supervia – Novembro</b> | <b>32</b> |
| <b>8.14 Top 10 Reclamações Supervia - Dezembro</b> | <b>33</b> |
| <b>9 Manifestações Concessionária MetrôRio</b>     | <b>33</b> |
| <b>9.1 Manifestações por Linha</b>                 | <b>36</b> |
| <b>9.2 Reclamações por Linha</b>                   | <b>37</b> |
| <b>9.2 Manifestações por assunto</b>               | <b>38</b> |
| <b>9.3 Top 10 Reclamações MetrôRio – Janeiro</b>   | <b>42</b> |
| <b>9.4 Top 10 Reclamações MetrôRio – Fevereiro</b> | <b>43</b> |
| <b>9.5 Top 10 Reclamações MetrôRio – Março</b>     | <b>43</b> |
| <b>9.6 Top 10 Reclamações MetrôRio – Abril</b>     | <b>44</b> |
| <b>9.7 Top 10 Reclamações MetrôRio – Maio</b>      | <b>44</b> |
| <b>9.8 Top 10 Reclamações MetrôRio – Junho</b>     | <b>45</b> |

|                                                                          |                 |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>9.9 Top 10 Reclamações MetrôRio – Julho</b>                           | <b>.45</b>      |
| <b>9.10 Top 10 Reclamações MetrôRio – Agosto</b>                         | <b>.....46</b>  |
| <b>9.11 Top 10 Reclamações MetrôRio – Setembro</b>                       | <b>.....46</b>  |
| <b>9.12 Top 10 Reclamações MetrôRio – Outubro</b>                        | <b>.....47</b>  |
| <b>9.13 Top 10 Reclamações MetrôRio – Novembro</b>                       | <b>.....47</b>  |
| <b>9.14 Top 10 Reclamações MetrôRio - Dezembro</b>                       | <b>.....48</b>  |
| <b>10 Manifestações Concessionária CCR Barcas e Consórcio Barcas Rio</b> | <b>..... 48</b> |
| <b>10.1 Reclamações CCR Barcas – Janeiro</b>                             | <b>....50</b>   |
| <b>11 Manifestações Concessionária CCR Via Lagos</b>                     | <b>..... 51</b> |
| <b>11.1 Reclamações CCR Via Lagos – Janeiro</b>                          | <b>.....55</b>  |
| <b>11.2 Reclamações CCR Via Lagos – Fevereiro</b>                        | <b>.....56</b>  |
| <b>11.3 Reclamações CCR Via Lagos – Março</b>                            | <b>.56</b>      |
| <b>11.4 Reclamações CCR Via Lagos – Abril</b>                            | <b>...57</b>    |
| <b>11.5 Reclamações CCR Via Lagos – Maio</b>                             | <b>...57</b>    |

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>11.6 Reclamações CCR Via Lagos – Junho.</b>       | <b>58</b> |
| <b>11.7 Reclamações CCR Via Lagos – Julho..</b>      | <b>58</b> |
| <b>11.8 Reclamações CCR Via Lagos – Agosto</b>       |           |
| .....                                                | <b>59</b> |
| <b>11.9 Reclamações CCR Via Lagos – Setembro</b>     |           |
| .....                                                | <b>59</b> |
| <b>11.10 Reclamações CCR Via Lagos – Outubro</b>     |           |
| .....                                                | <b>60</b> |
| <b>11.11 Reclamações CCR Via Lagos –</b>             |           |
| <b>Novembro .....</b>                                | <b>60</b> |
| <b>11.12 Reclamações CCR Via Lagos –</b>             |           |
| <b>Dezembro .....</b>                                | <b>60</b> |
| <b>12 Manifestações Concessionária ROTA 116.....</b> | <b>61</b> |
| <b>12.1 Reclamações Rota 116 - Janeiro .....</b>     | <b>66</b> |
| <b>12.2 Reclamações Rota 116 - Fevereiro.....</b>    | <b>66</b> |
| <b>12.3 Reclamações Rota 116 - Março .....</b>       | <b>67</b> |
| <b>12.4 Reclamações Rota 116 - Abril.....</b>        | <b>67</b> |
| <b>12.5 Reclamações Rota 116 - Maio.....</b>         | <b>68</b> |
| <b>12.6 Reclamações Rota 116 – Junho .....</b>       | <b>68</b> |
| <b>12.7 Reclamações Rota 116 – Julho .....</b>       | <b>69</b> |
| <b>12.8 Reclamações Rota 116 - Agosto .....</b>      | <b>69</b> |
| <b>12.9 Reclamações Rota 116 - Setembro .....</b>    | <b>70</b> |

|                                                  |           |
|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>12.10 Reclamações Rota 116 - Outubro.....</b> | <b>70</b> |
| <b>12.11 Reclamações Rota 116 – Novembro ..</b>  | <b>71</b> |
| <b>12.12 Reclamações Rota 116 – Dezembro...</b>  | <b>71</b> |
| <b>13 Conclusão.....</b>                         | <b>72</b> |

## **Apresentação**

A Ouvidoria da AGETRANS (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) é o setor que realiza o tratamento das manifestações dos usuários no que tange às Concessionárias reguladas pela Agência e ser a principal mediadora entre os usuários e a Agetransp.

Sendo assim, este documento pretende, com a divulgação dos seus dados, apresentar o volume das demandas recebidas pela Ouvidoria da Agetransp durante todo o ano de 2025, além dos anos anteriores. Objetivou-se a análise dos dados coletados referentes às Concessionárias nos canais disponibilizados aos usuários, como o sistema telefônico, e-mail, OuvERJ, Whatsapp e Ouvidoria Itinerante.

Além disto, outro objetivo foi analisar os dados fornecidos mensalmente a esta Ouvidoria pelas Concessionárias reguladas afim de que os usuários possam ter acesso à informação e fomentar a transparência.

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.

Com base nos dados coletados pela Ouvidoria da Agetransp e das Concessionárias reguladas, é possível traçar um panorama das insatisfações dos usuários e requerer melhorias nos serviços públicos concedidos.

Este Relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições desta Ouvidoria, dispostas na Resolução AGETRANS n° 25, de 23 de dezembro de 2014 e em cumprimento da lei 13.460 de 16 de junho de 2017.

## 1 Sobre a Ouvidoria da Agetransp

A Ouvidoria da Agetransp possui cinco canais principais de atendimento aos usuários que são: Call Center, e-mail, OuveRJ, Whatsapp e Presencial. Através deles, as manifestações dos usuários são coletadas, sejam elas reclamações, informações, denúncias, solicitações, sugestões ou elogios, para posteriormente serem registradas oficialmente e tratadas, sendo encaminhadas para as Concessionárias e/ou para o setor responsável da Agência.

A Agetransp possui dois setores responsáveis por acompanhar e fiscalizar os contratos de concessão que são: Câmara Técnica de Transportes e Rodovias (CATRA) e Câmara de Política Econômica e Tarifária (CAPET).

## 2 Canais formais de Atendimento



O Call Center é um canal de atendimento telefônico, disponibilizado pela Ouvidoria, com intuito de coletar qualquer manifestação dos usuários.

O contato com a Ouvidoria da Agência é através do número: 0800-285-9796



O e-mail é um canal de atendimento eletrônico, cujo objetivo é atender usuários dos serviços públicos regulados pela AGETRANS que prefiram usar este canal como forma de se manifestar. O e-mail da Ouvidoria da AGETRANS é [ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)



O OuvÉRJ é o sistema de ouvidoria e transparência informatizado oficial do Governo do Estado do Rio de Janeiro, onde os cidadãos podem registrar manifestações, sugestões, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação. O link para acesso ao sistema é <https://www.rj.gov.br/ouverj/manifestacoes>.



O WhatsApp é um novo canal de interação dos usuários com a AGETRANS. O referido canal foi institucionalizado em 2024 e seu intuito é garantir mais uma opção para os usuários realizarem suas manifestações. O contato do WhatsApp da Ouvidoria é (21) 96813-7562.



As ações de Ouvidoria Itinerante se configuraram como um canal de atendimento presencial, promovendo a aproximação da Ouvidoria e da AGETRANS com seus usuários.

## 3 Tipos de Manifestação



### SOLICITAÇÃO

Trata-se de uma manifestação referente a um atendimento ou à prestação de um serviço. Pode estar relacionada ao fornecimento de algo material ou à prática de uma ação por parte do Estado.



## INFORMAÇÃO

Manifestação do usuário cujo objetivo é ser orientado e esclarecido de possíveis dúvidas.



## RECLAMAÇÃO

Manifestação que visa demonstrar a insatisfação com um serviço público – seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.



## DENÚNCIA

Manifestação que se comunica a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos, ou uma violação dos direitos humanos.



## SUGESTÃO

Manifestação com intuito de apresentar ideias ou propostas de melhorias dos serviços públicos.



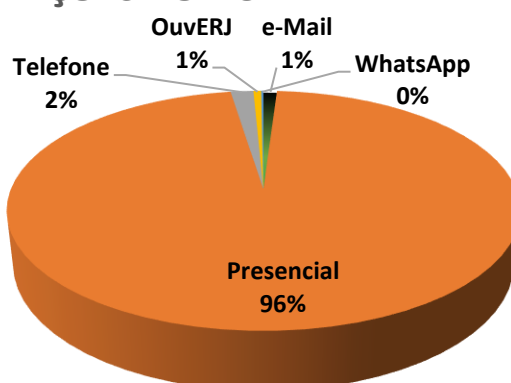
## ELOGIO

Manifestação cujo objetivo é demonstrar satisfação com atendimento ou serviço prestado.

## 4 Canais de Atendimento das manifestações

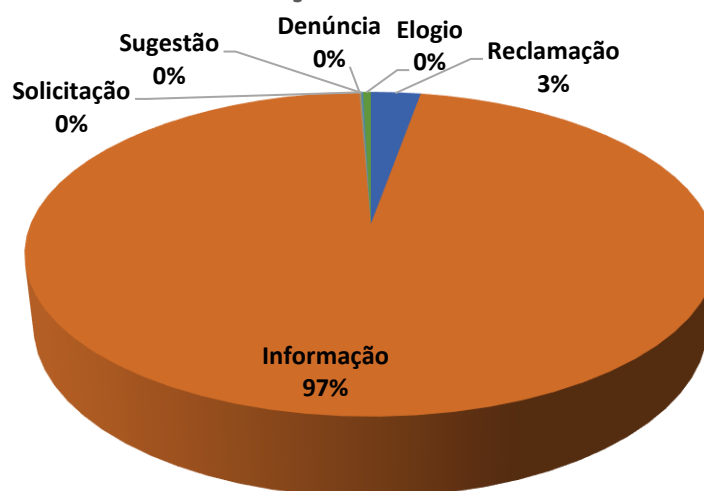
No ano de 2025, registrou-se nesta Ouvidoria **32.340 atendimentos**. Desses registros, a maior parcela foi oriunda as ações de Ouvidoria Itinerante. No período, **551 manifestações** foram coletadas através do call center. O e-mail foi o canal utilizado em 1% das manifestações, sendo em sua totalidade **329 atendimentos**. No sistema do OuvERJ, foram coletados **187 registros**, dos quais 26,2% configuraram-se como pedidos de acesso à informação.

### MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

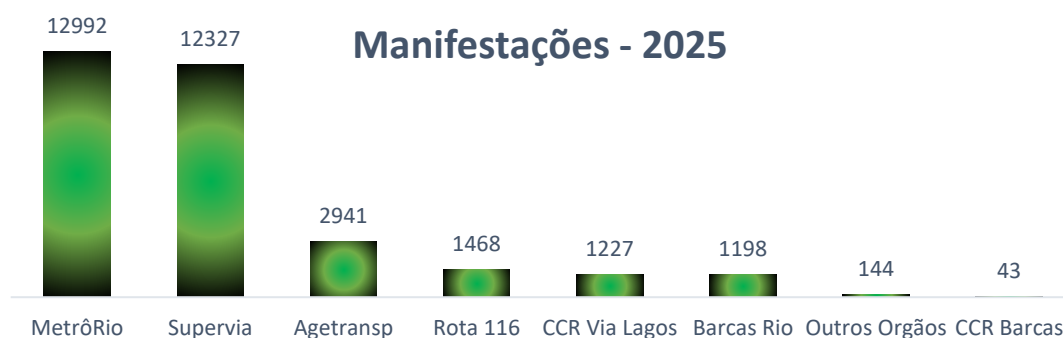


Em 2025, aproximadamente 2,8% dos registros foram reclamações, havendo queda deste percentual em relação ao ano anterior. No período a Ouvidoria registrou **31.234 informações**, sendo maior parcela da demanda dos usuários. Houve, no ano, **900 registros de reclamações**. Dos 900 atendimentos de insatisfações, **249 foram via e-mail**, **175 por telefone**, **90 via OuvERJ**, **52 através do WhatsApp** e **331 presencialmente**.

## MANIFESTAÇÕES POR TIPAGEM

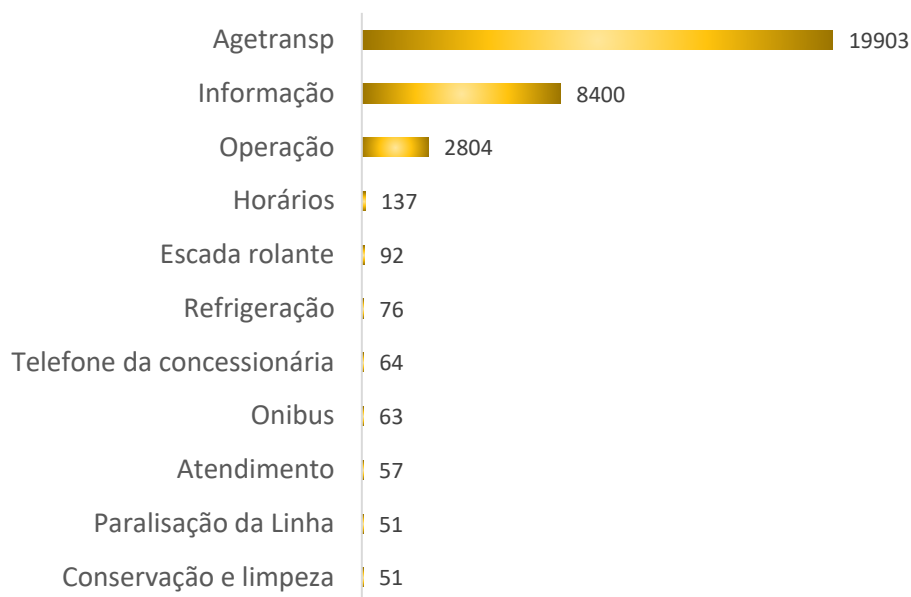


Em 2025, cerca de 9,3% dos registros foram em relação a informações sobre a atuação da Agetransp. Em relação as concessionárias, o MetrôRio foi o mais manifestado, com 41% dos registros. A Supervia foi a 2ª Concessionária mais manifestada responsável por 39%. Considerando a Rota 116, 4,6% dos registros coletados nesta Ouvidoria foi em relação a Concessionária. CCR Via Lagos foi responsável por 3,9%. No que tange as manifestações referentes ao serviço aquaviário, os usuários foram orientados a registrar suas manifestações diretamente com o poder concedente e, em caso de manifestações registradas no OuvERJ, as mesmas foram encaminhadas diretamente à SETRAM pela referida plataforma.



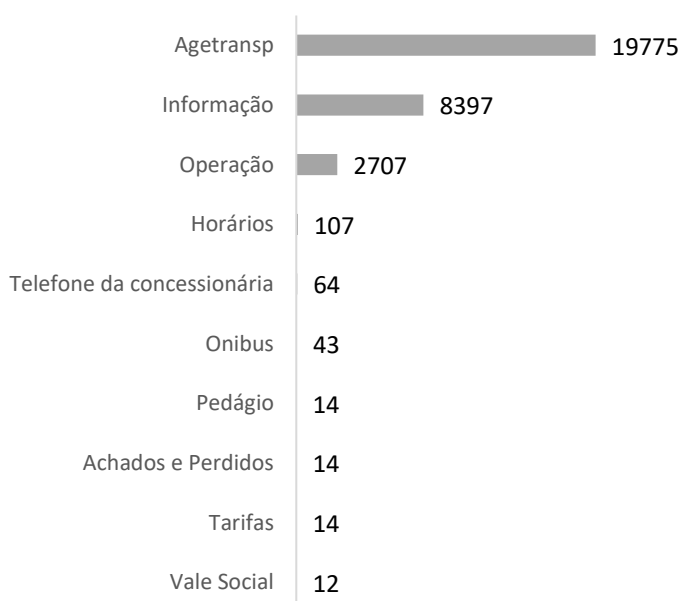
Em relação aos assuntos das manifestações, Informações sobre a Agetransp obteve maior número absoluto de registros, 19.903 dos 31.698 atendimentos referiam-se a este assunto, ou seja, 62,8%. Segue abaixo o ranking com os 10 assuntos mais registrados nesta Ouvidoria:

## Manifestações - Ouvidoria Agetransp



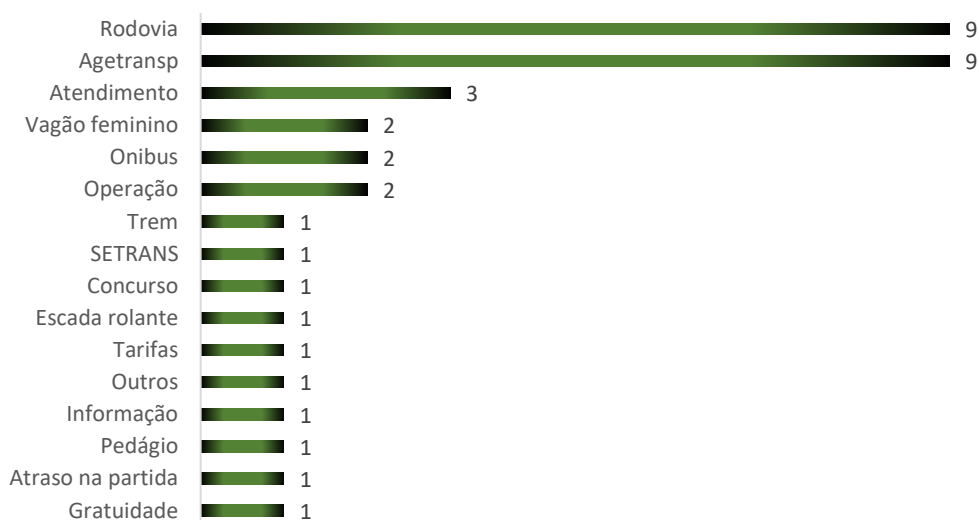
Das informações, verificou-se que novamente o assunto Agetransp foi assunto mais manifestado em relação a este tipo de registro. No período de 2025, dos 31.147 registros sobre este tipo, 19.775 eram relacionados a informações sobre a Agência Reguladora, equivalendo a um percentual de 63,5%. Abaixo estão dispostos os 10 assuntos de informação mais manifestados.

## Informações

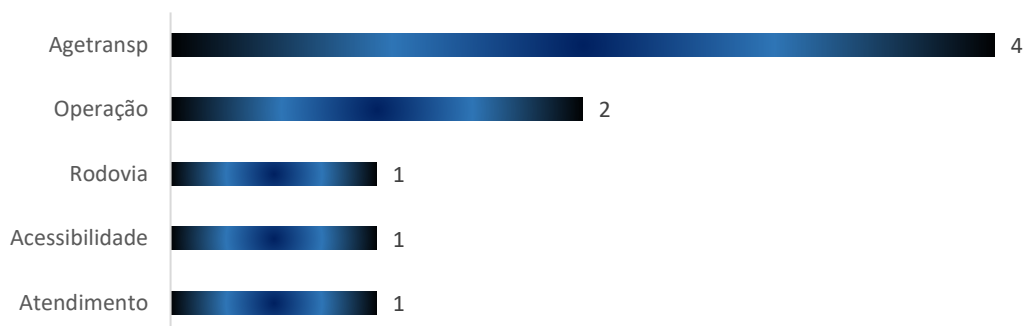


Em relação a solicitações, os maiores registros se referiam a rodovias e a AGETRANS. No ano de referência, houve 3 registros acerca de atendimento e 2 registros sobre vagão feminino, ônibus e operação. Considerando as sugestões, AGETRANS foi motivo de 44,4% das sugestões dos 9 registros.

### Solicitações

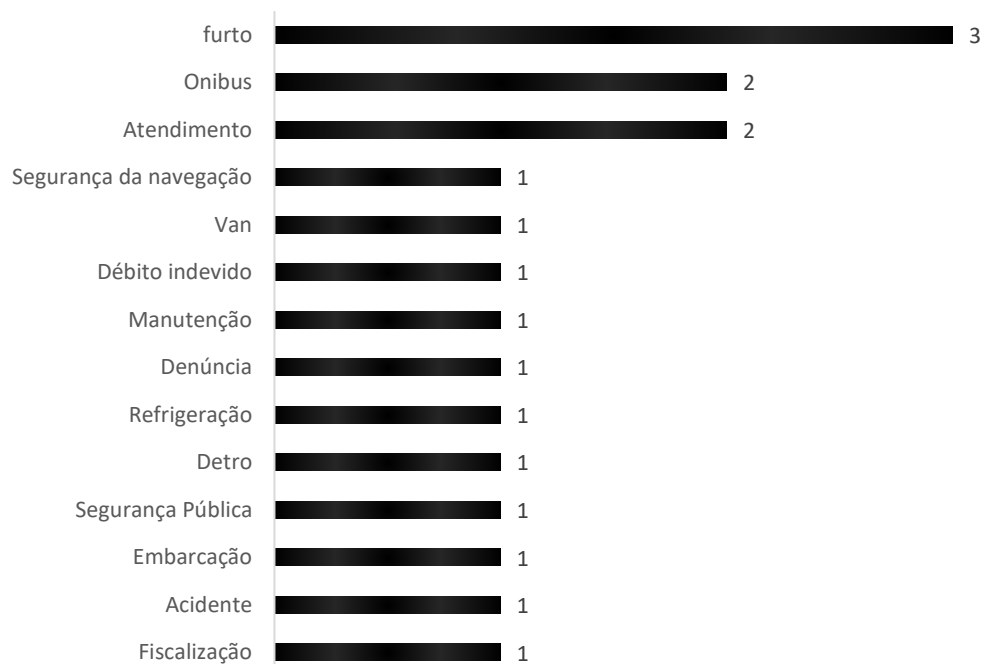


### Sugestões

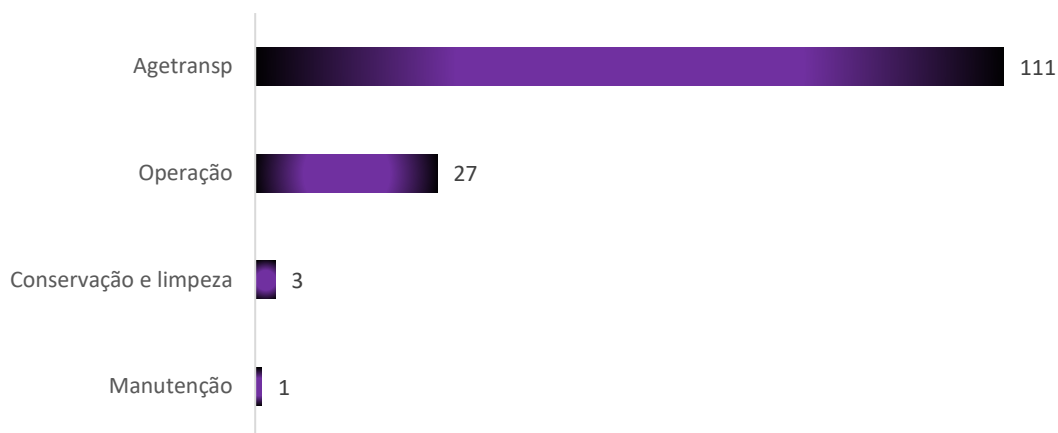


No período houve registro de 18 denúncias, apresentando diminuição em relação ao ano passado. Os principais registros se referiram a furto, ônibus e atendimento. Enquanto em relação aos elogios, 78,2% dos registros foram referentes a atuação desta Agetransp na regulação dos transportes e rodovias concedidos pelo Poder Concedente.

### Denúncias



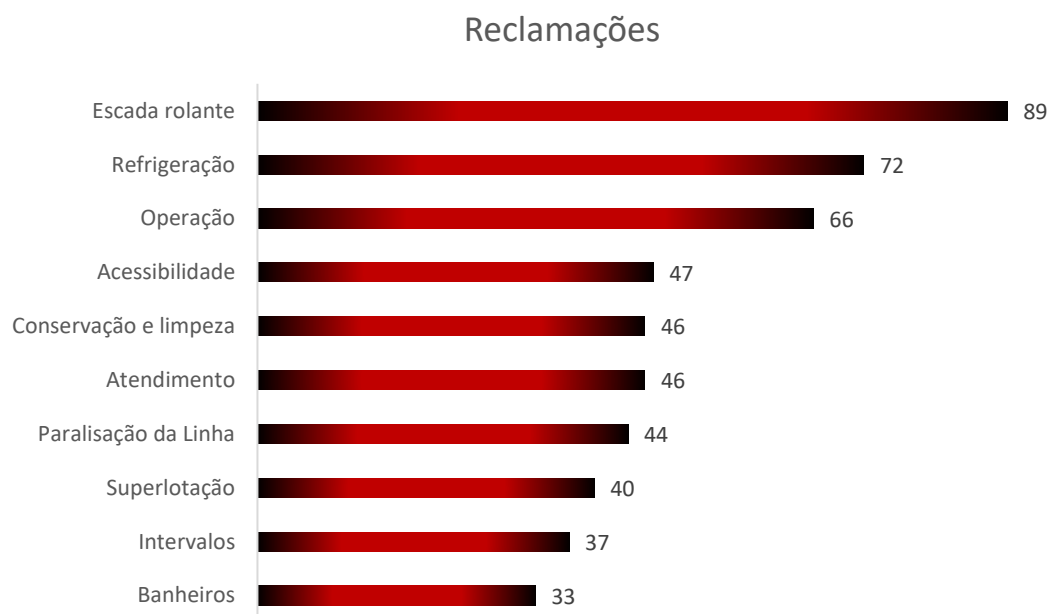
### Elogios



Em 2025, a Ouvidoria da Agetransp registrou, em média, 75 reclamações mensais. Sobre a Supervia, registrou-se 34 reclamações por mês, havendo queda nesta média em relação a 2024. Considerando. O MetrôRio foi responsável por aproximadamente 33 insatisfações mensais. As Concessionárias Rota 116 e CCR Via Lagos apresentaram médias respectivas de 2 e 1 reclamações mensais, aproximadamente. Conforme informado anteriormente, as queixas referentes as Barcas foram encaminhadas a Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana.

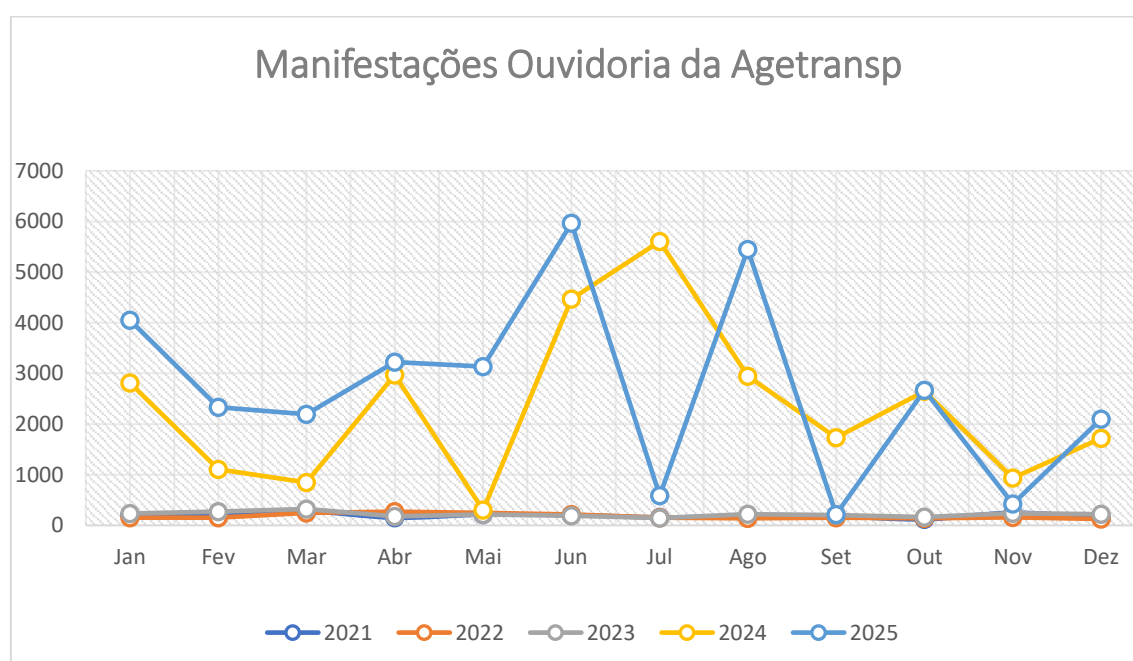


No que tange às reclamações, ecada rolante foi assunto mais reclamado, correpondendo a percentual de 9,9%. Refrigeração foi o 2º assunto mais reclamado. Segue gráfico com os assuntos das reclamações e seus respectivos números absolutos:



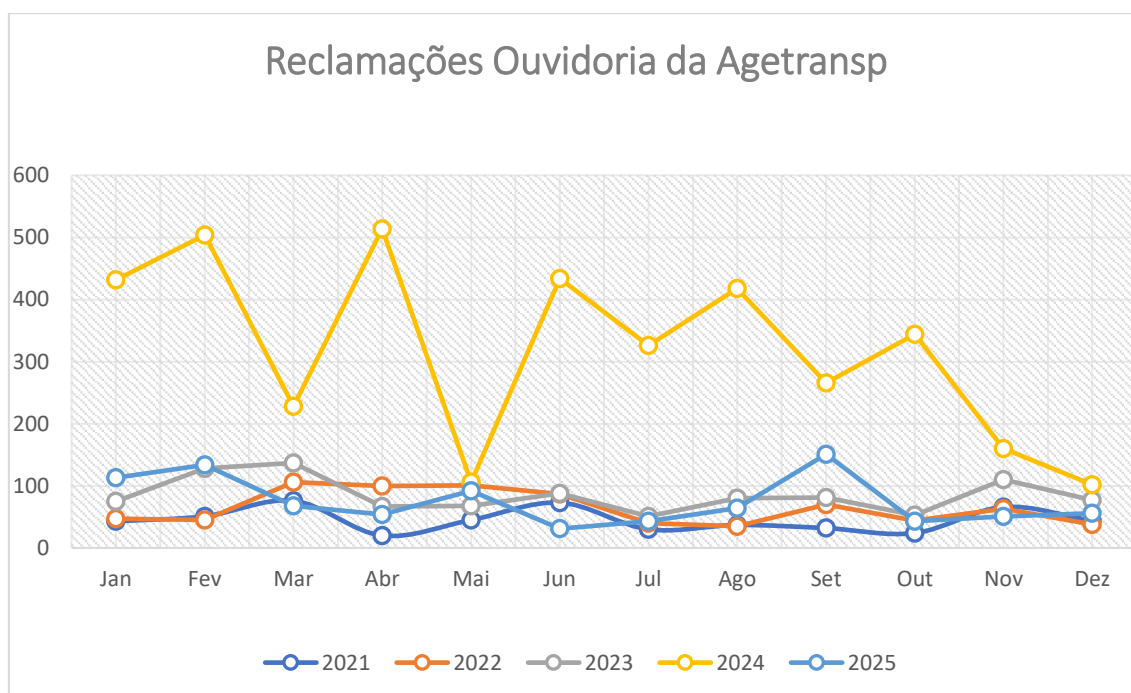
## 5 Manifestações Ouvidoria da Agetransp

Foram avaliados os comportamentos dos registros ao longo dos meses dos anos de 2021, 2022, 2023, 2024 e 2025. No ano de 2021, os meses do 1º trimestre apresentaram os maiores valores. Em 2022, o 2º trimestre ficou marcado com os maiores índices desde o início da pandemia. Ainda assim, verificou-se que nos anos de pandemia, os meses que apresentaram maior número de registros eram do 1º trimestre. No ano em análise, destaca-se os meses de junho em agosto, com as campanhas “Junho Violeta” e “Agosto Lilás”, em consonância com as ações de Ouvidoria Itinerante, influenciando nos registros, sendo os maiores desde o início da pandemia.



## 6 Reclamações Ouvidoria da Agetransp

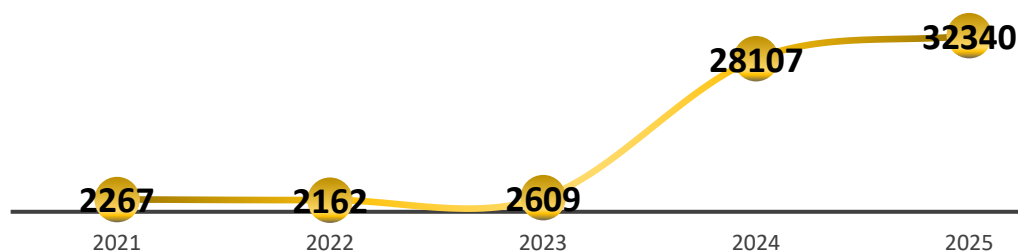
Em relação às reclamações, em 2021, o comportamento das reclamações também foi semelhante sendo os meses do 1º trimestre com maiores números de insatisfações. Em 2022, o crescimento das queixas foi entre os meses de março e maio, sendo o maior número registrado em março. Em 2023 foi marcado por uma alta no número de queixas no 1º trimestre, semelhante aos anos anteriores. No ano corrente, os meses de fevereiro e setembro registraram as maiores marcas da contagem histórica.



## 7 Manifestações e Reclamações anuais

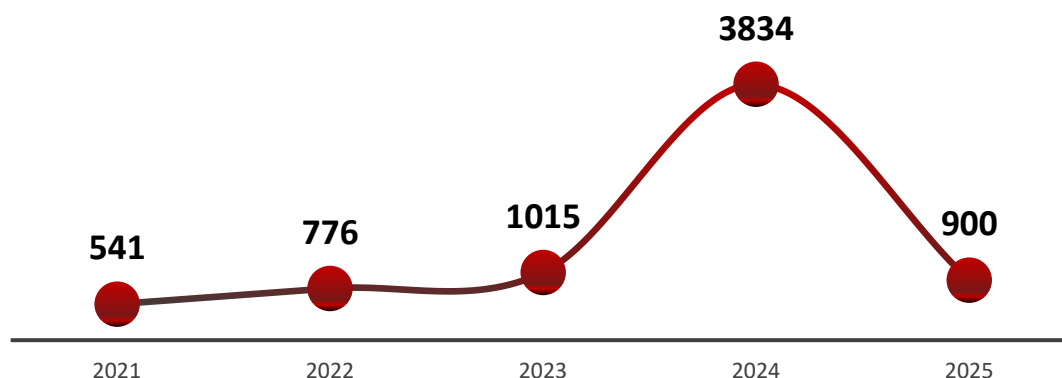
Considerando as manifestações, 2023 foi o ano em que houve mais registros, em comparação com os anos de 2021 e 2022, devido ao retorno progressivo pós-pandêmico. Em 2025, os registros aumentaram 15,1% em relação a 2024 e 1.139,6% comparado com 2023.

### Comparativo Manifestações Acumuladas



Em relação às reclamações, o cenário foi contrário, havendo diminuição nas queixas. As reclamações aumentaram continuamente de 2021 a 2024 e, diferente do ano passado, nota-se uma queda de 76,5%.

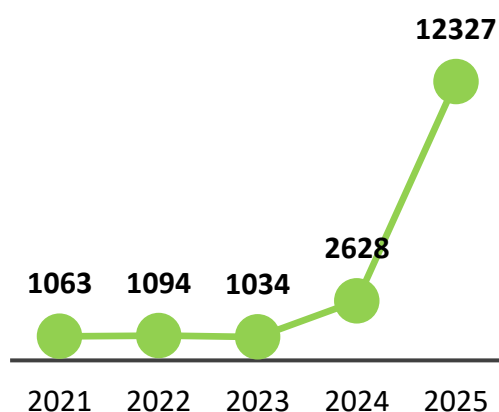
## Comparativo Reclamações Acumuladas



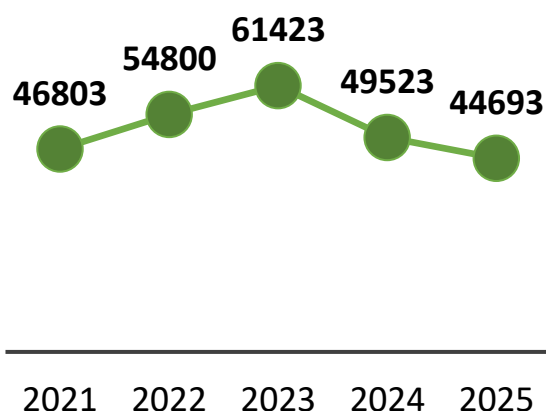
## 8 Manifestações Concessionária Supervia

As manifestações em relação a Supervia voltaram a cair após aumentarem continuamente na Ouvidoria da Concessionária, diferente da Ouvidoria da Agetransp. Em 2025 foi constatado aumento de 365,6% na Ouvidoria da Agetransp, enquanto na Concessionário o decréscimo avaliado foi de 9,8%.

**Manifestações - Canal  
Ouvidoria da Agetransp**

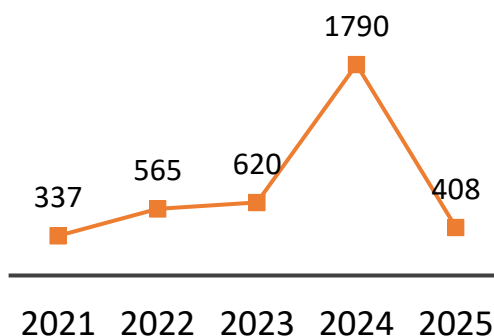


**Manifestações - Canal Ouvidoria da  
Supervia**

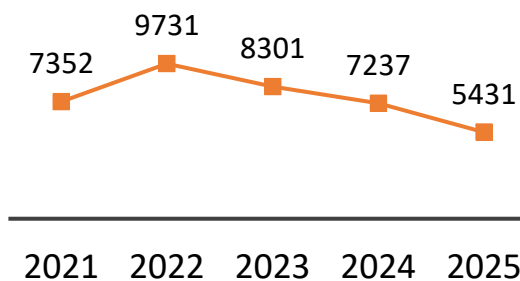


O comportamento das insatisfações foi diferente na AGETRANS, porém, semelhante na Concessionária. As reclamações caíram 77,2% em 2025 na Ouvidoria da Agetransp, enquanto na Concessionária o decréscimo foi de 25%, em comparação com 2024.

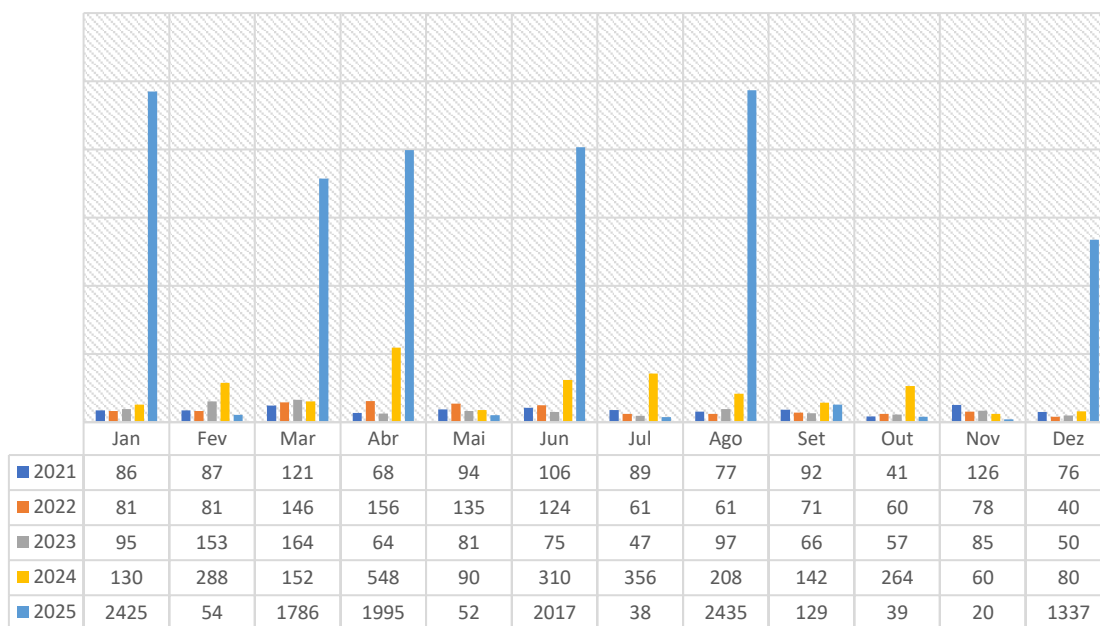
### Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp



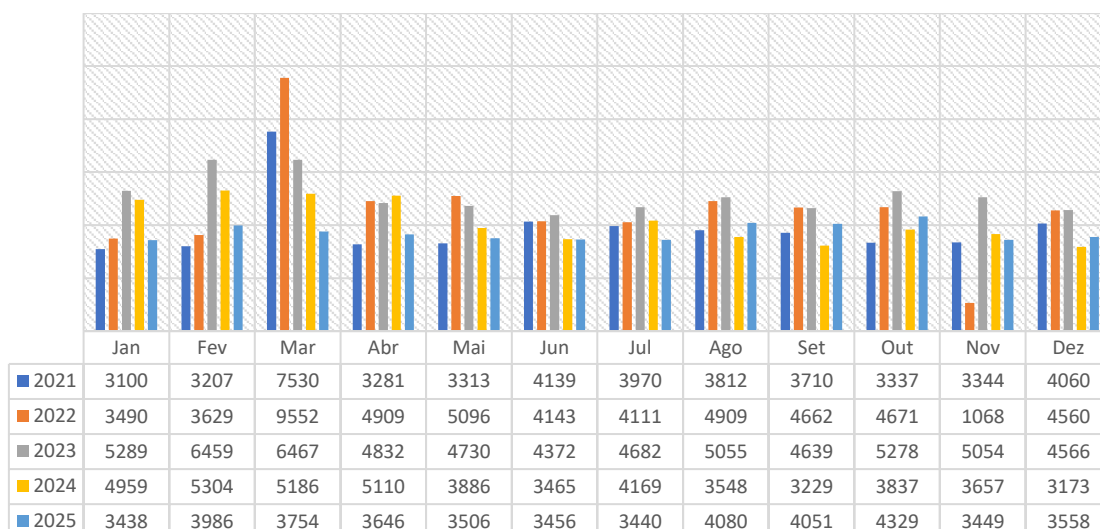
### Reclamações - Canal Ouvidoria da Supervia



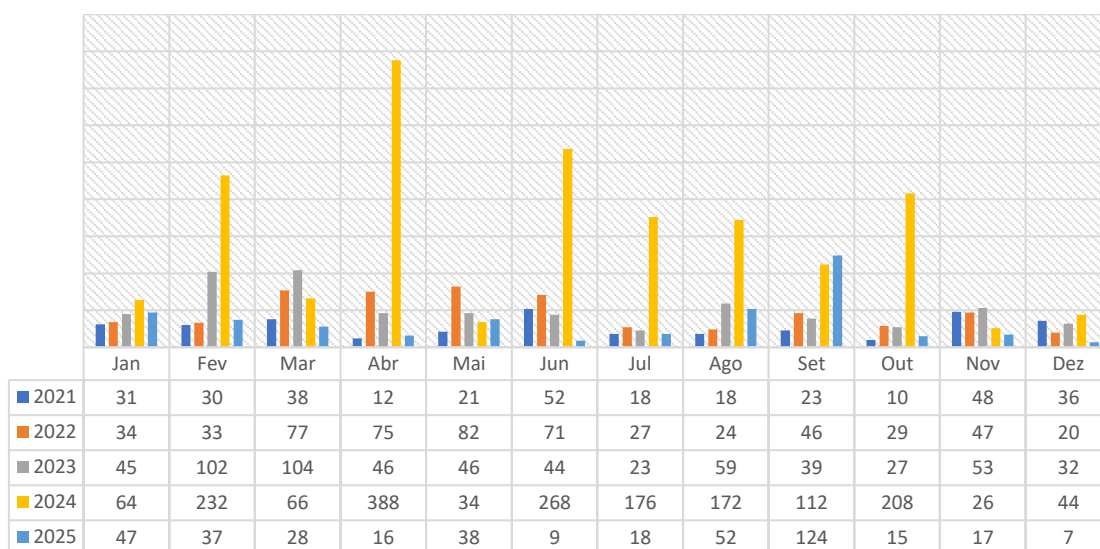
Com relação aos dados da Agetransp, em 2021, junho foi o mês com maior número de registros. Destaca-se no ano de 2022 os meses entre março e junho, que apresentaram os maiores valores desde o início da pandemia. No ano de 2024, apenas os meses de maio, novembro e dezembro não apresentaram marcas centenárias. O mês de agosto do ano corrente foi o mais manifestado em toda série histórica.



Considerando os dados da Concessionária, em 2021 e 2022, o mês de março apresentou os maiores índices dos últimos 5 anos. Em 2024, vale destacar a queda em todos os meses do ano em relação a 2023, com exceção do quarto mês. O ano de 2025 consolidou a queda já observa nos anos anteriores, conforme a tabela a seguir:

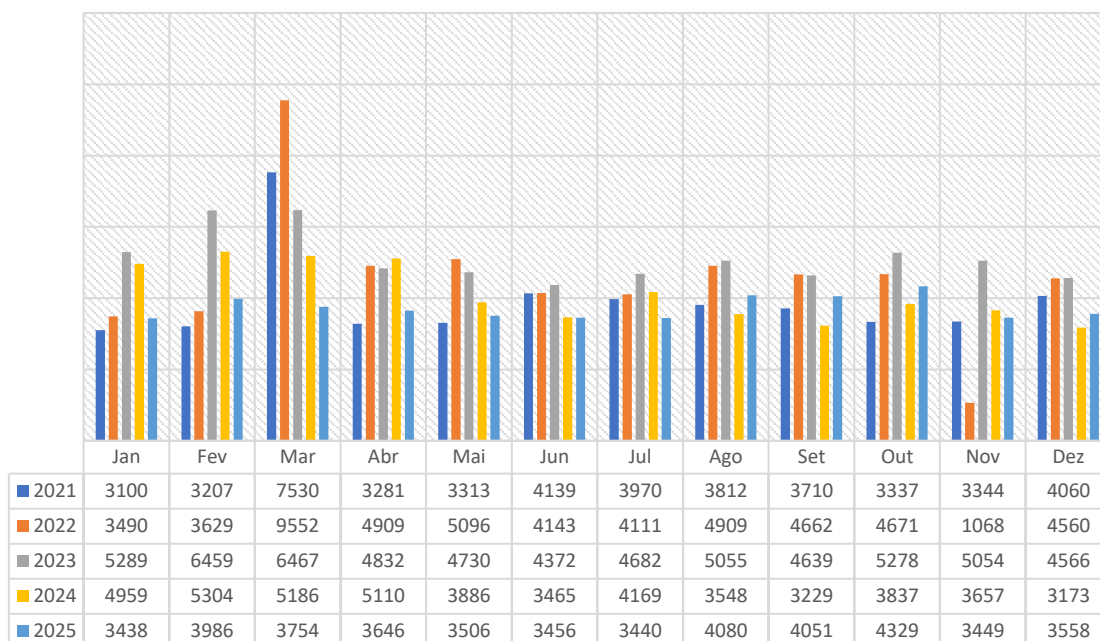


Considerando as reclamações na Ouvidoria da Agetransp, em 2021, pode-se constatar que os índices ainda sofriam impacto devido a pandemia de COVID-19. No ano de 2022, o comportamento evidenciado se altera. Os meses de abril, maio e junho foram os períodos em que a Ouvidoria da Agetransp registrou maiores números de reclamações sobre a Supervia. No ano seguinte, podemos observar uma alta significativa nos 2º e 3º trimestres, recebendo o maior número de queixas desde o início da pandemia. Em 2025, houve uma queda em relação ao aumento crescente nos anos anteriores, evidenciando o mais baixo índice de reclamações desde o período pandêmico.



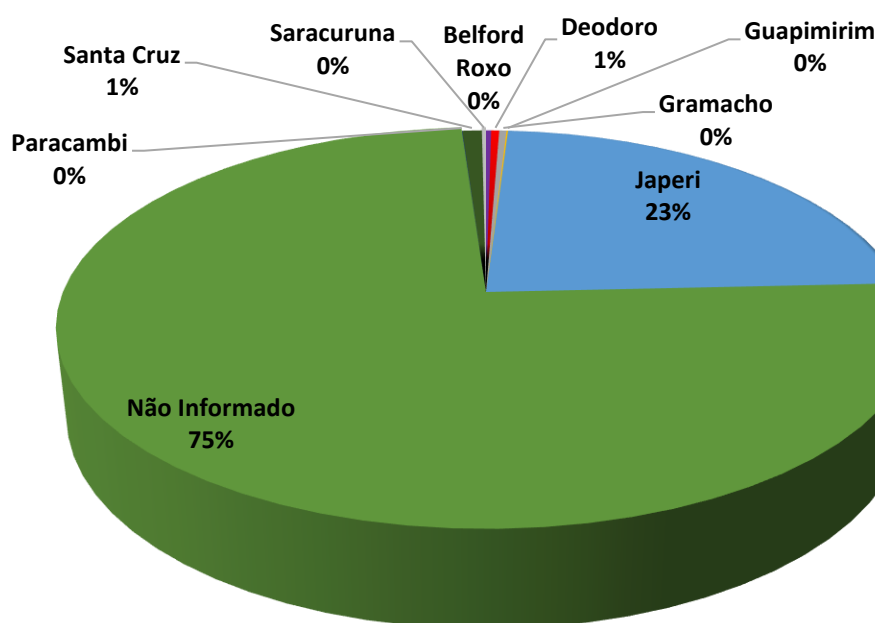
Nos dados da Concessionária, em 2021, o comportamento não se diferencia, em especial nos meses entre janeiro e março. Considerando o ano 2022, o mês de março, abril e agosto, receberam mais reclamações por parte dos usuários. O ano de 2023 ficou marcado pelo ápice do aumento gradativo no número de manifestações após os anos de pandemia, porém com

comportamento inverso nas queixas, com os anos de 2023, 2024 e 2025 em queda, a ponto de o último ano citado obter o menor índice da série histórica.

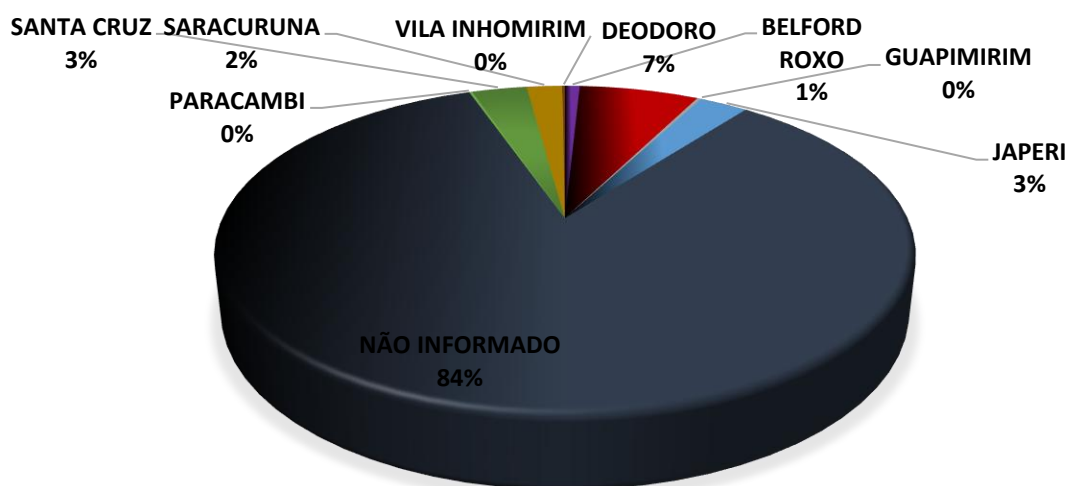


## 8.1 – Manifestações por ramal

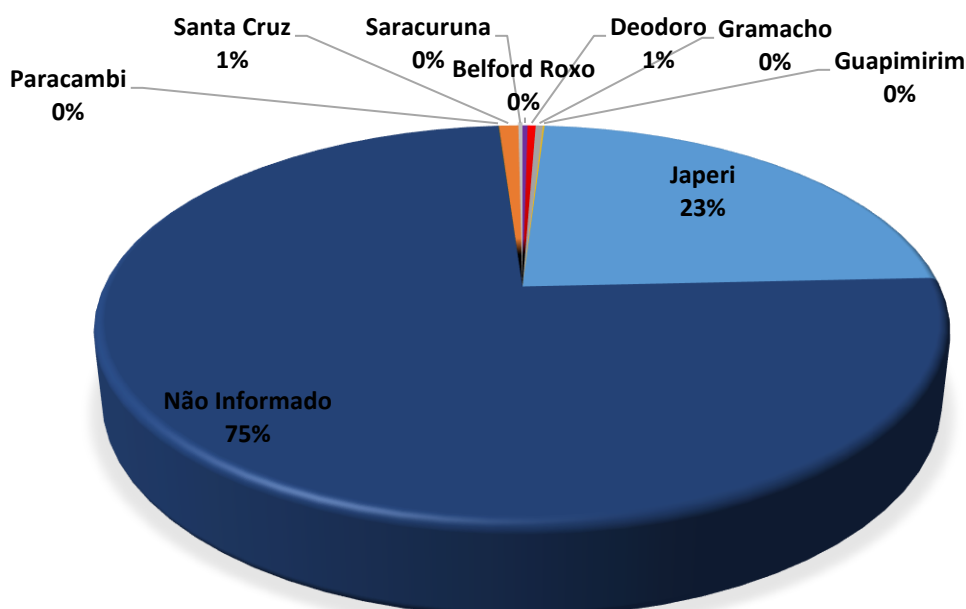
Considerando as manifestações nesta Ouvidoria, a maior parcela dos registros não teve informação de ramal. Ademais, o ramal mais manifestado foi Japeri, sendo teor de 2.869 dos 12.327 registros acerca da Concessionária. Outro ramal de destaque foi Santa Cruz, responsável por 109 registros nesta Ouvidoria.



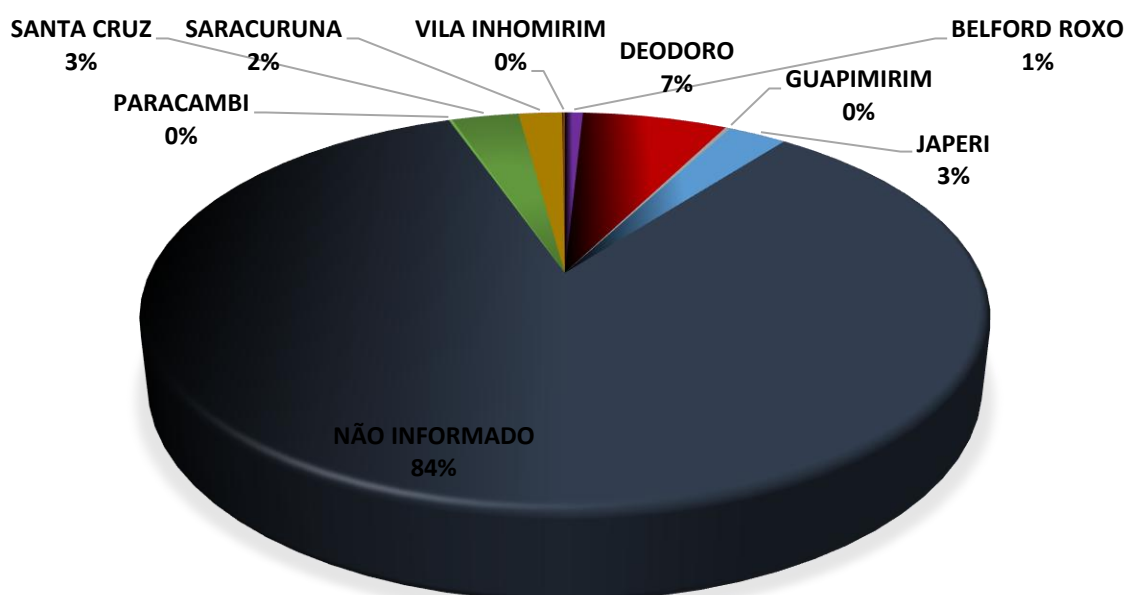
Considerando as manifestações realizadas diretamente na Ouvidoria da Concessionária, verifica-se que o ramal com maior número de registros não foi informado, com 37.647 registros dentre 44.693. Deodoro e Santa Cruz apresentaram números superiores ao ramal Japeri, sendo de respectivamente, 2.974 e 1.211 registros.



Em relação as reclamações, o panorama se alterou em relação aos registros nesta Ouvidoria. Considerando os ramais informados, Santa Cruz foi o mais reclamado com 100 insatisfações e Japeri o 2º com 53 registros.

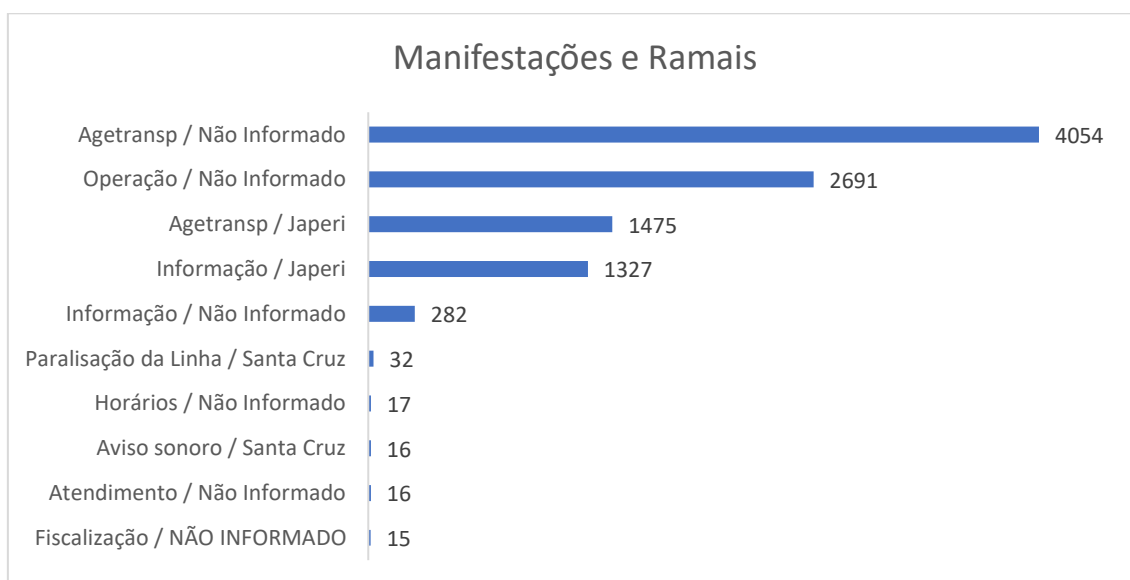


Em relação aos dados da Ouvidoria da Concessionária, nota-se que o comportamento das reclamações foi semelhante ao das manifestações. Deodoro foi motivo de 2.234 registros no ano de 2025, Santa Cruz 1.068 queixas e Japeri 919.



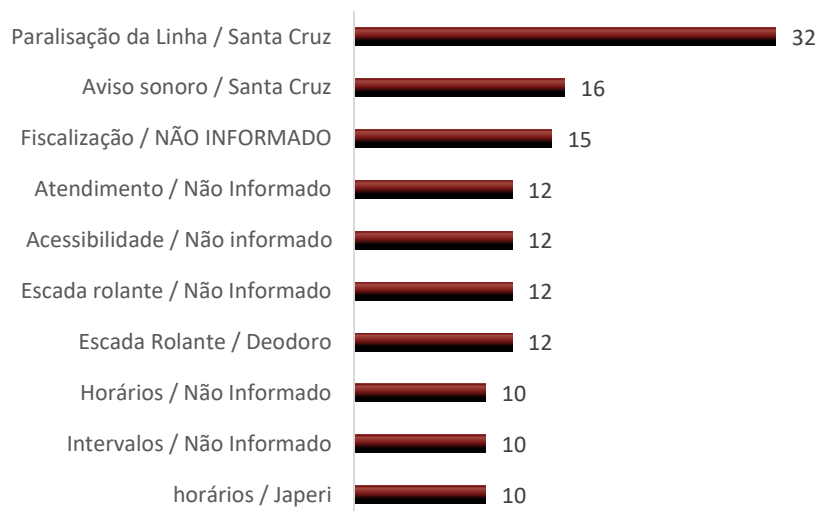
## 8.2 Manifestações por assunto

Considerando os assuntos das manifestações e seus respectivos ramais, cerca de 32,9% dos registros foram informações acerca desta AGETRANS sem registro de ramal mencionado.



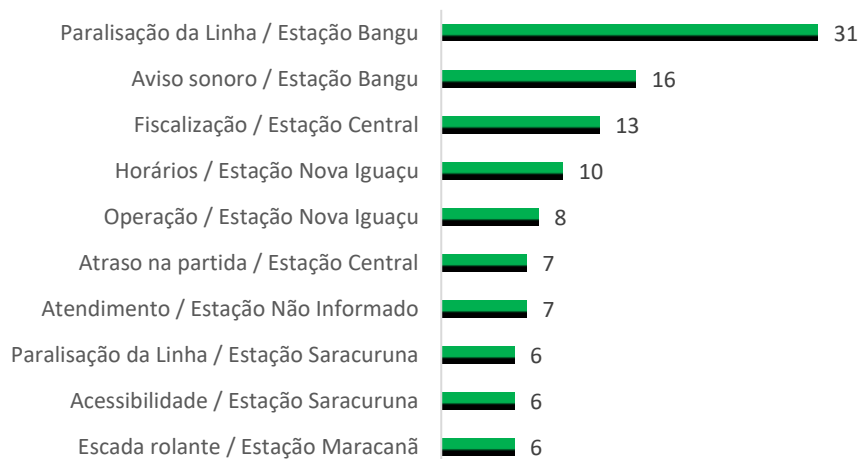
Considerando as reclamações, paralisação da linha no ramal Santa Cruz foi teor de 7,8% das insatisfações. Destaca-se também aviso sonoro, no mesmo ramal relatado, com teor de 3,9% das insatisfações.

## Reclamações e Ramais



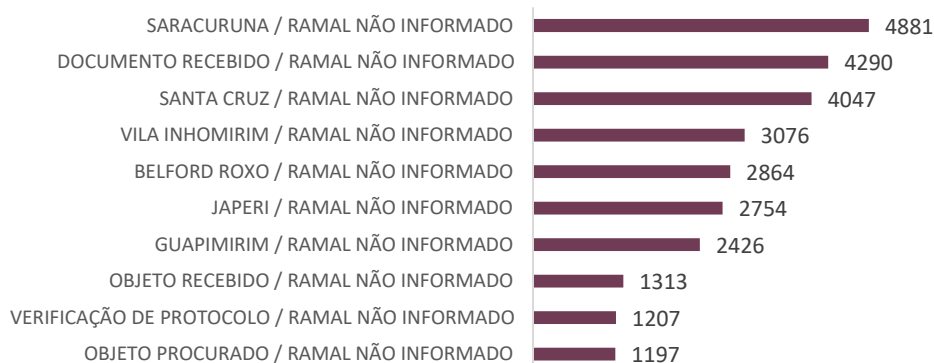
Considerando as estações, verifica-se que no ranking dos 10 maiores registros, paralisação na linha na estação Bangu foi teor de 7,6% das insatisfações, aviso sonoro na estação Bangu 3,9% e fiscalização na estação Central do Brasil com 3,2%.

## Reclamações e Estações



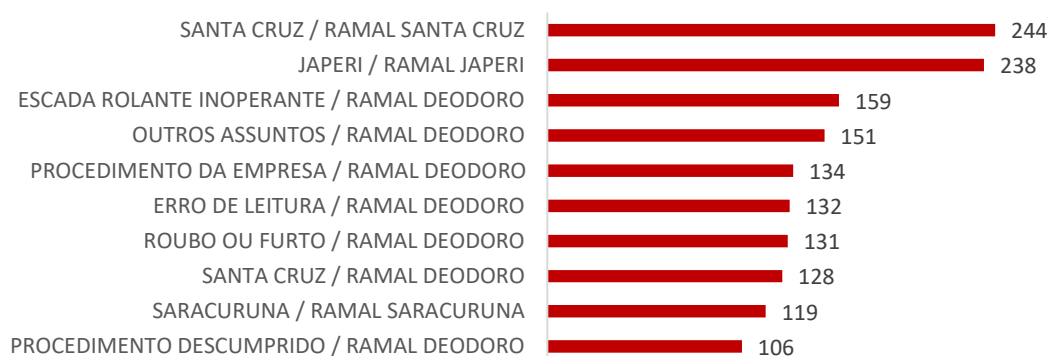
Em relação aos registros realizados na Concessionária, os 10 assuntos mais manifestados não tiveram informação de ramal. Segue gráfico com os 10 assuntos com maior número de registros no ano de 2025.

### Manifestações e Ramal



Considerando as reclamações, nota-se que o assunto Santa Cruz sobre o Ramal foi o mais reclamado, correspondendo a 4,5% das insatisfações. De assuntos mais específicos, escada rolante inoperante, outros assuntos e procedimento da empresa, no ramal Deodoro, responsáveis, respectivamente, por 2,9%, 2,8% e 2,5%.

### Reclamações e Ramal

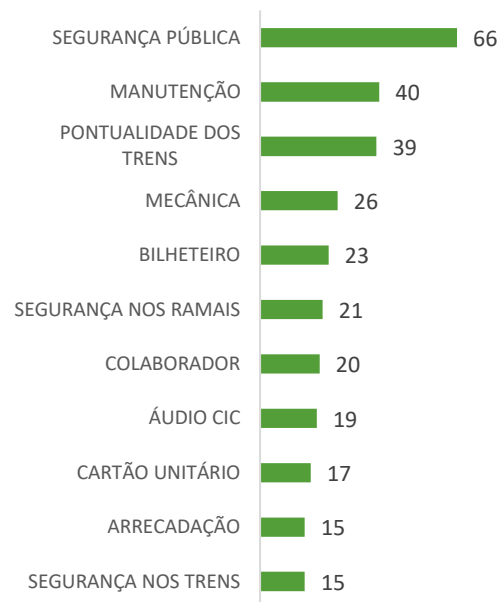


## 8.3 Top 10 Reclamações Supervia – Janeiro

### Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp - Janeiro

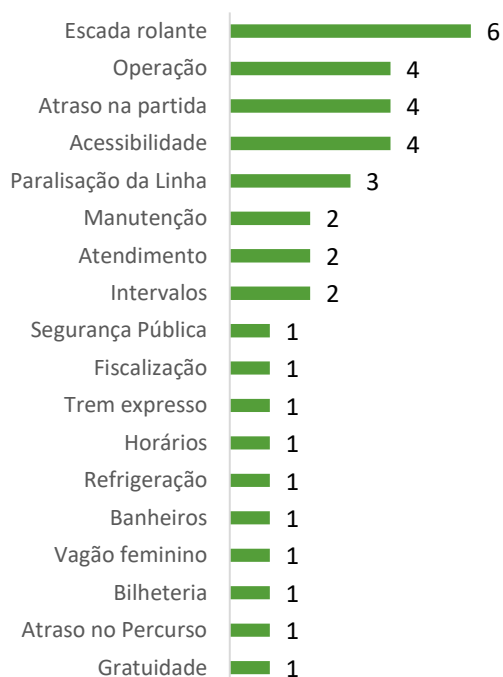


### Reclamações - Canal Ouvidoria da Supervia - Janeiro

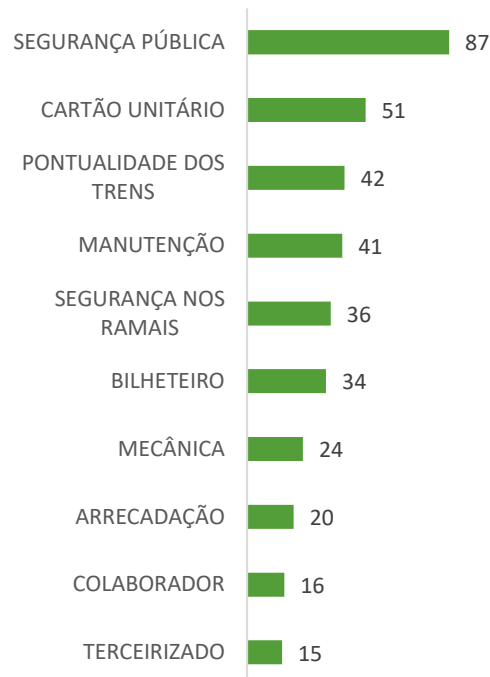


## 8.4 Top 10 Reclamações Supervia – Fevereiro

### Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp - Fevereiro

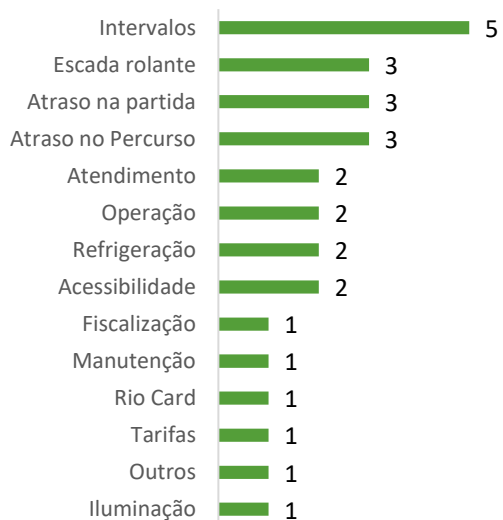


### Reclamações - Canal Ouvidoria da Supervia - Fevereiro

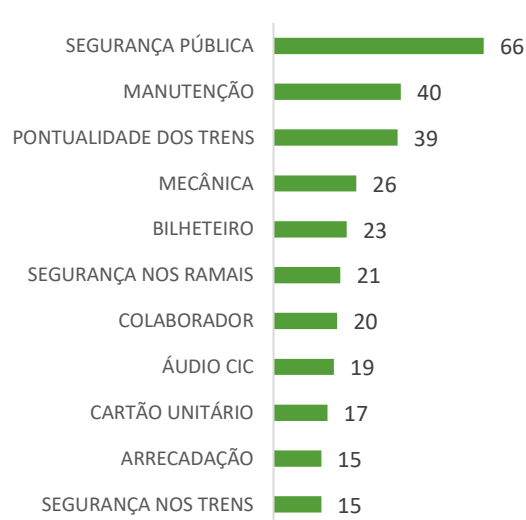


## 8.5 Top 10 Top 10 Reclamações Supervia – Março

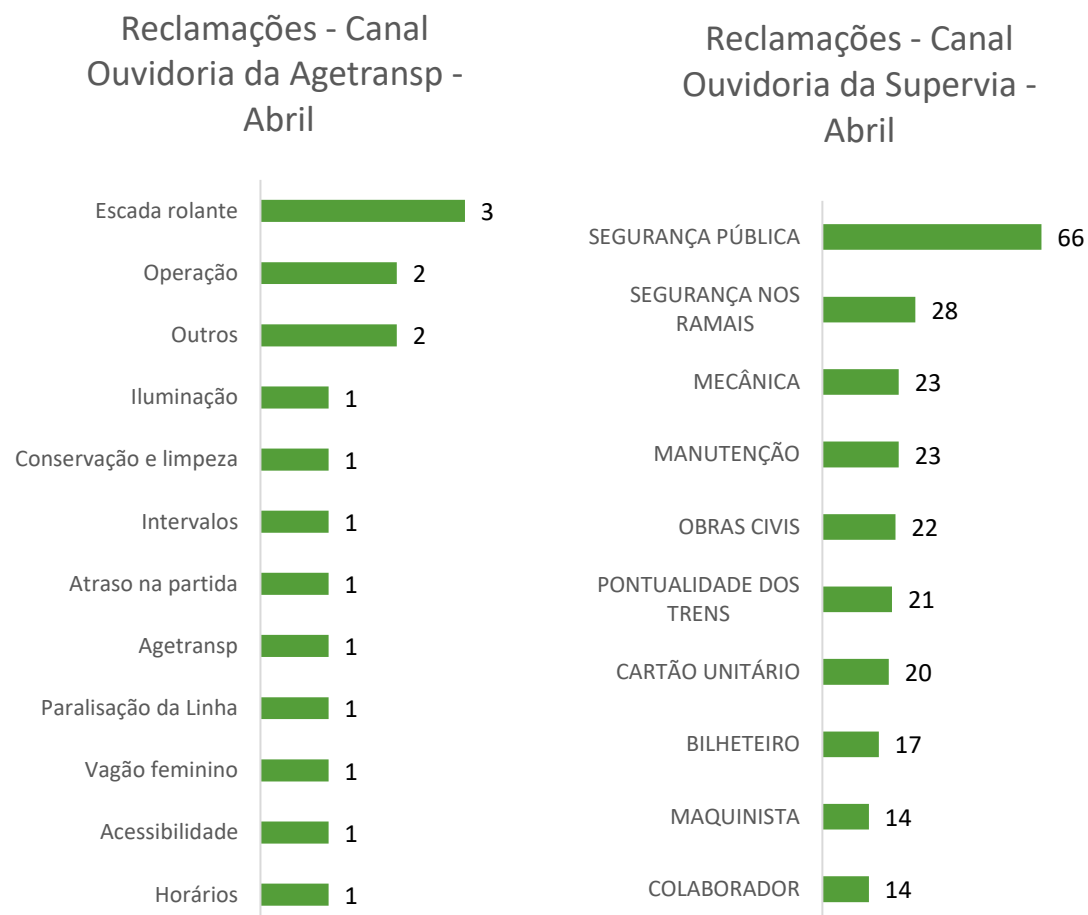
### Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp - Março



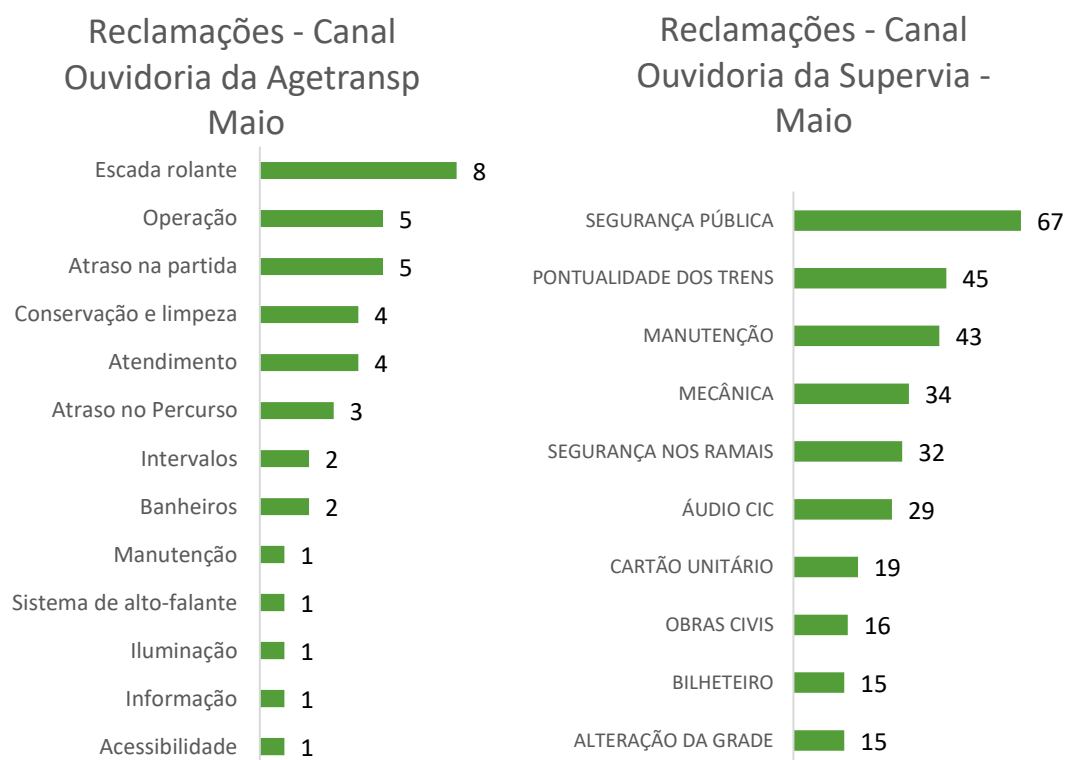
### Reclamações - Canal Ouvidoria da Supervia - Março



## 8.6 Top 10 Reclamações Supervia - Abril



## 8.7 Top 10 Reclamações Supervia - Maio

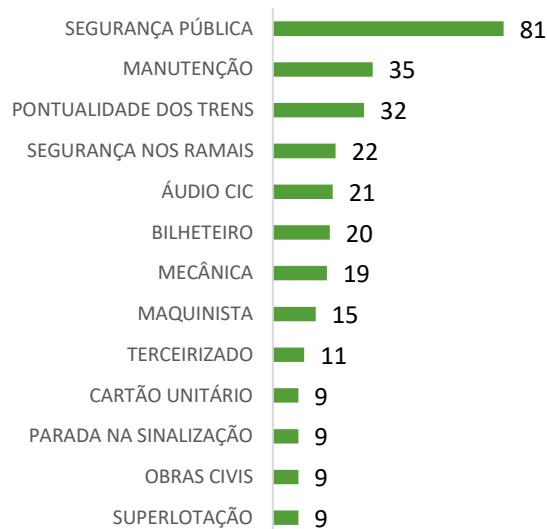


## 8.8 Top 10 Reclamações Supervia – Junho

Reclamações - Canal  
Ouvidoria da Agetransp -  
Junho

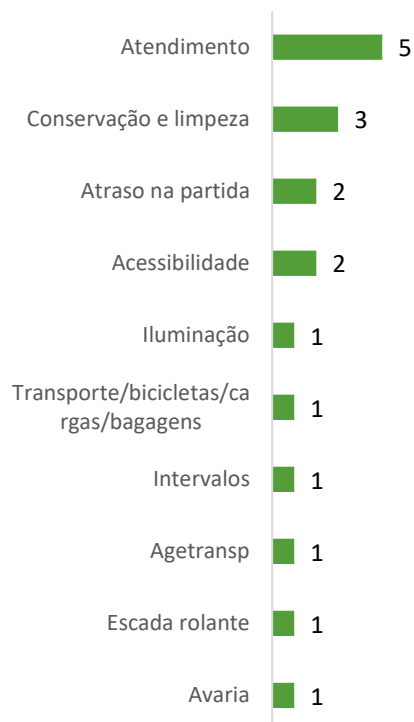


Reclamações - Canal  
Ouvidoria da Supervia - Junho



## 8.9 Top 10 Reclamações Supervia - julho

Reclamações - Canal  
Ouvidoria da Agetransp  
Julho



Reclamações - Canal  
Ouvidoria da Supervia -  
Julho

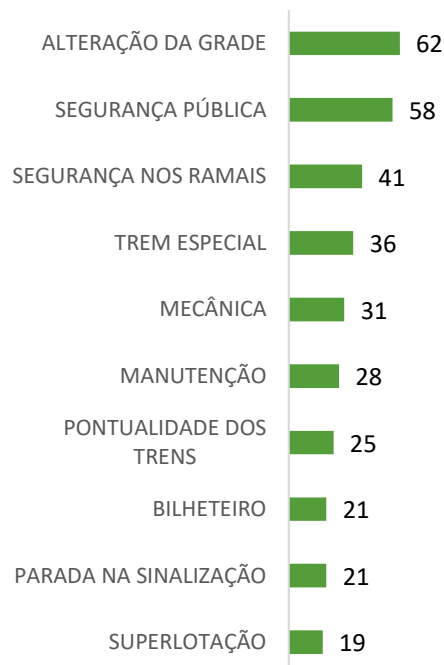


## 8.10 Top 10 Reclamações Supervia – Agosto

Reclamações - Canal  
Ouvidoria da Agetransp -  
Agosto



Reclamações - Canal Ouvidoria  
da Supervia - Agosto

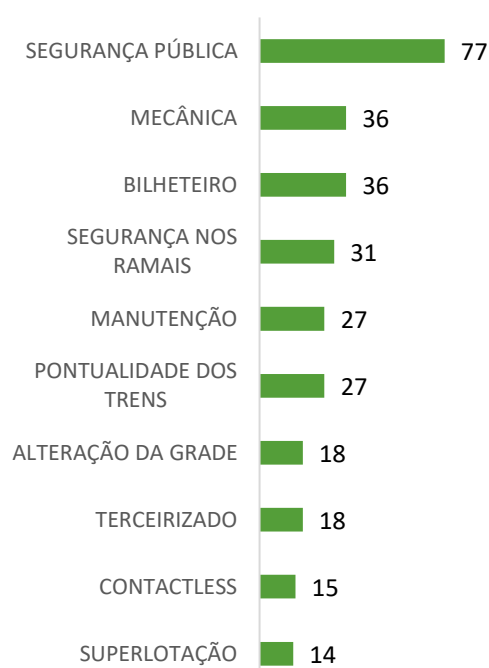


## 8.11 Top 10 Reclamações Supervia - Setembro

Reclamações - Canal Ouvidoria  
da Agetransp - Setembro



Reclamações - Canal Ouvidoria  
da Supervia - Setembro

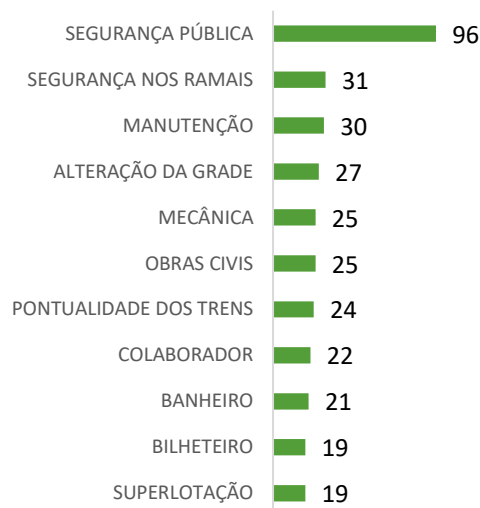


## 8.12 Top 10 Reclamações Supervia – Outubro

Reclamações - Canal Ouvidoria  
da Agetransp - Outubro



Reclamações - Canal Ouvidoria  
da Supervia - Outubro

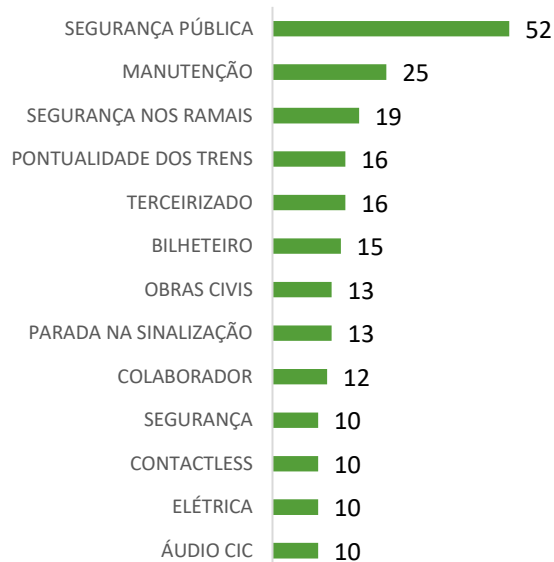


## 8.13 Top 10 Reclamações Supervia – Novembro

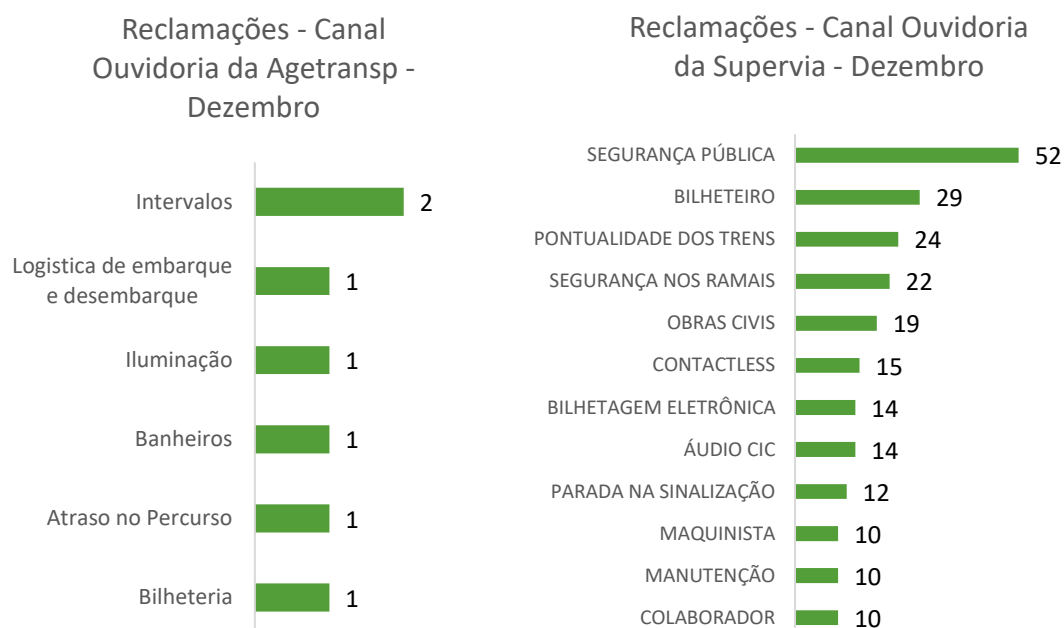
Reclamações - Canal  
Ouvidoria da Agetransp -  
Novembro



Reclamações - Canal Ouvidoria da  
Supervia - Novembro

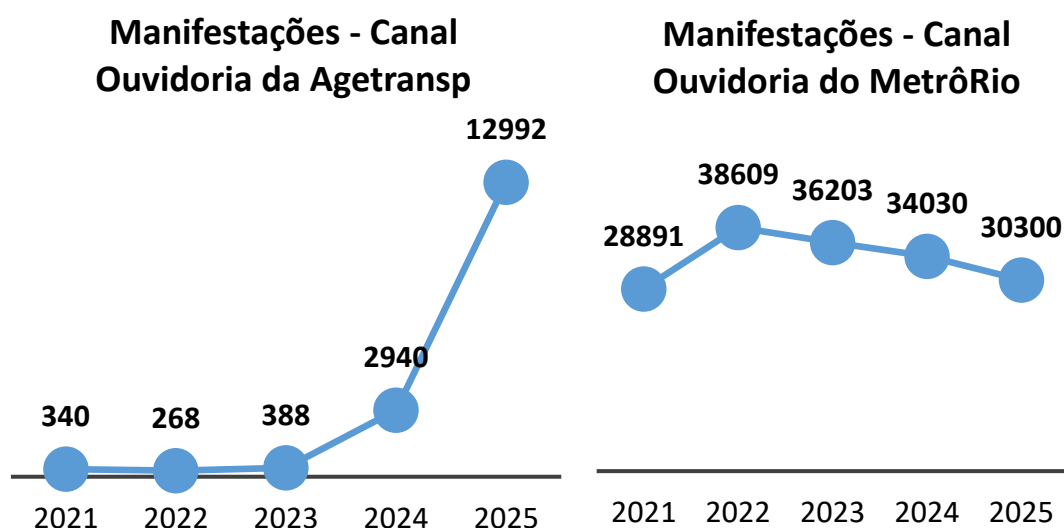


## 8.14 Top 10 Reclamações Supervia - Dezembro

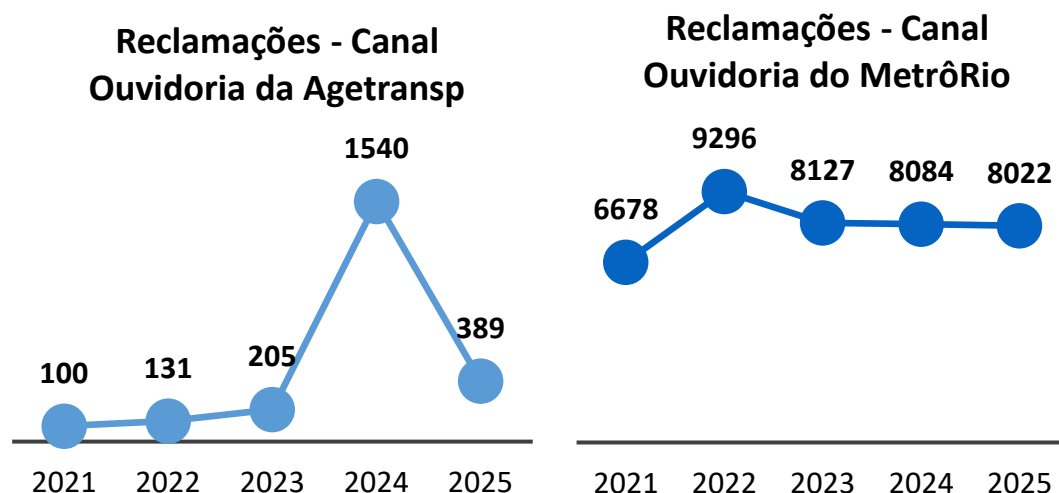


## 9 Manifestações Concessionária MetrôRio

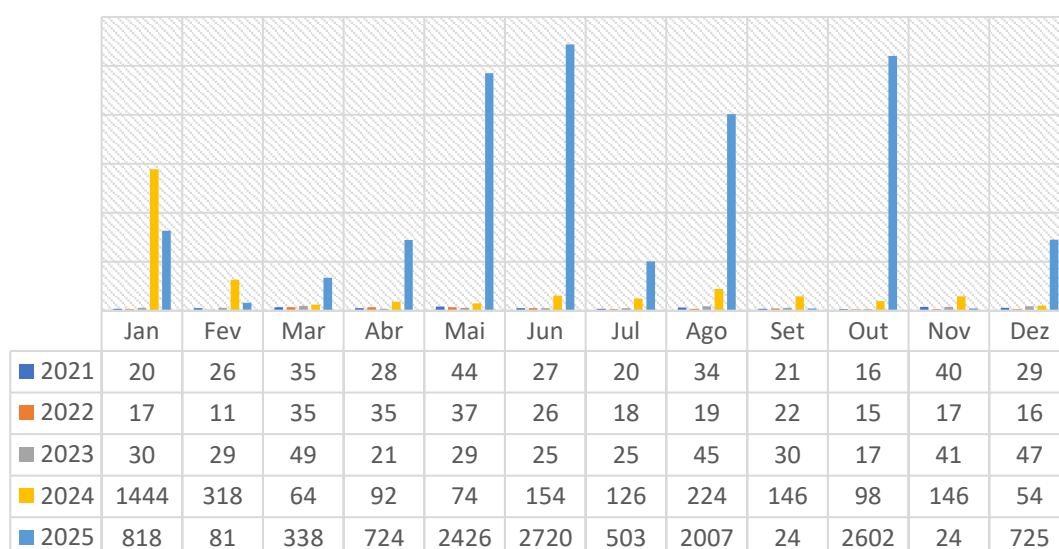
Em relação a Concessionária MetrôRio, as manifestações acumuladas nos anos foram verificadas, concluindo-se que nos anos de combate a pandemia do novo Coronavírus houve número reduzido de manifestações nesta Ouvidoria. Na Agetransp, os registros aumentaram 341,9% em relação a 2024. Enquanto no MetrôRio, este percentual apresentou diferença em relação aos últimos anos, notou-se uma redução de 11% em relação ao ano anterior, mantendo a tendência de queda nos índices.



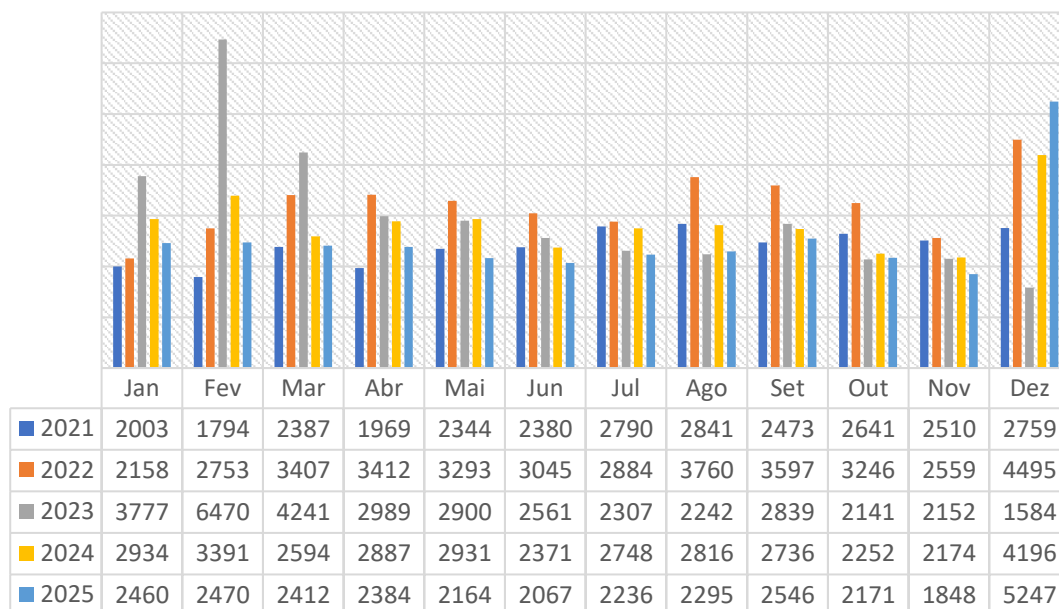
As reclamações seguiram o comportamento contrário dos registros, havendo queda de 74,7% na Ouvidoria da Agência. Na Ouvidoria do MetrôRio, manteve-se no mesmo patamar dos anos anteriores, com uma pequena queda de 0,8%.



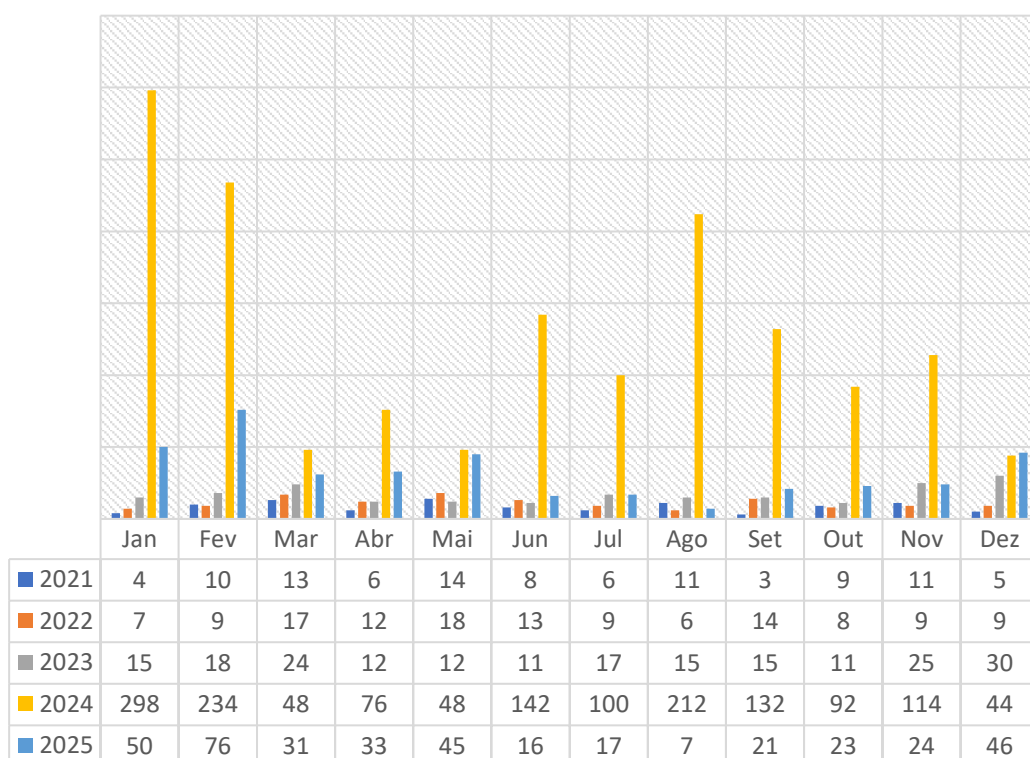
Em 2021, o 2º trimestre foi o período com maior número de manifestações. Considerando o ano de 2022, o maior número de manifestações acerca da Concessionária também foi 2º trimestre, sendo o ano com o menor índice de queixas dos usuários. Em 2023, destaca-se o 2º semestre. O ano de 2024 ficou marcado pela retomada no crescente de manifestações sobre a concessionária nesta Ouvidoria, oriundas das ações de Ouvidoria Itinerante. No ano em análise, consolidou-se o referido aumento, com destaque as campanhas de conscientização provenientes das informações colhidas nas Ouvidoria Itinerantes do ano anterior.



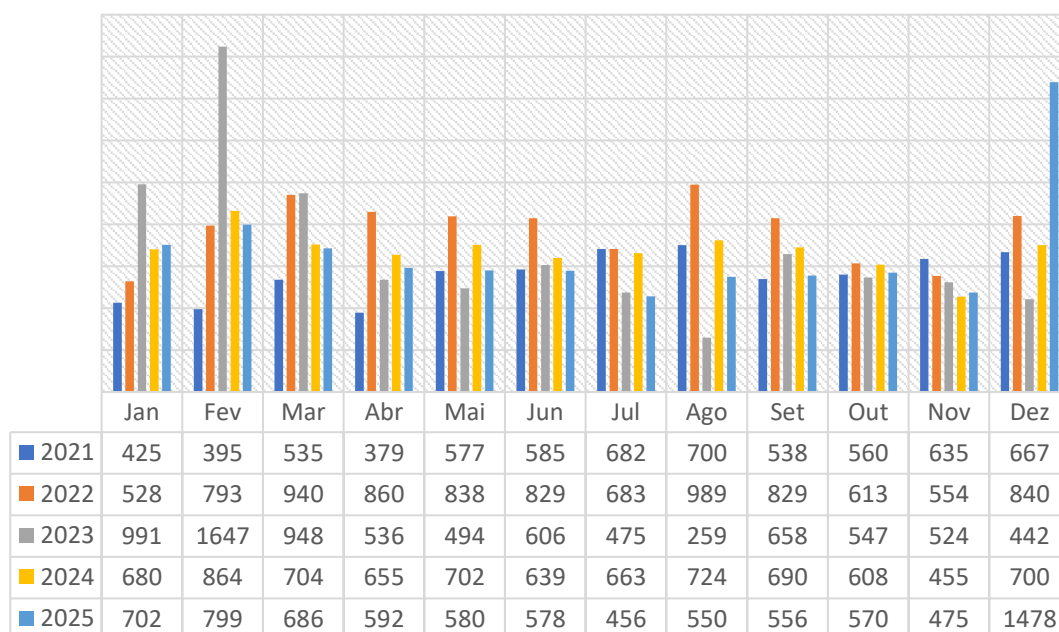
Na própria Concessionária, no ano de referência, ficou marcada a nova diminuição dos registros após a retomada da rotina pós pandemia, sendo o ano de 2022 o último a apresentar aumento dos últimos 5 anos.



Considerando as reclamações, verificou-se que janeiro e fevereiro apresentaram maior número de registros sobre o MetrôRio nesta Ouvidoria. Além disto, o 2º e 4º trimestres foram marcados por acumularem o maior quantitativo de reclamações durante 2025.

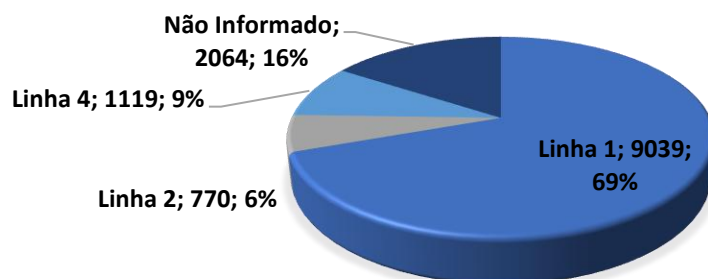


Das reclamações registradas no MetrôRio, semelhante das manifestações, os primeiros meses do ano apresentaram o maior número de insatisfações. Ademais, destaca-se o número elevado de reclamações no mês de dezembro.

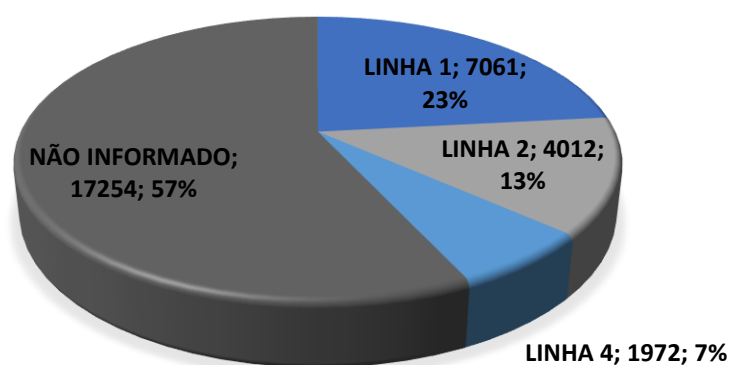


## 9.1 Manifestações por Linha

Em relação as linhas informadas no momento dos registros das manifestações, nota-se o elevado percentual de registros acerca da linha 1. Além disto, a Linha 4 foi a segunda mais manifestada nesse setor, sendo assunto de 1.119 dos 12.992 registros sobre a mesma.

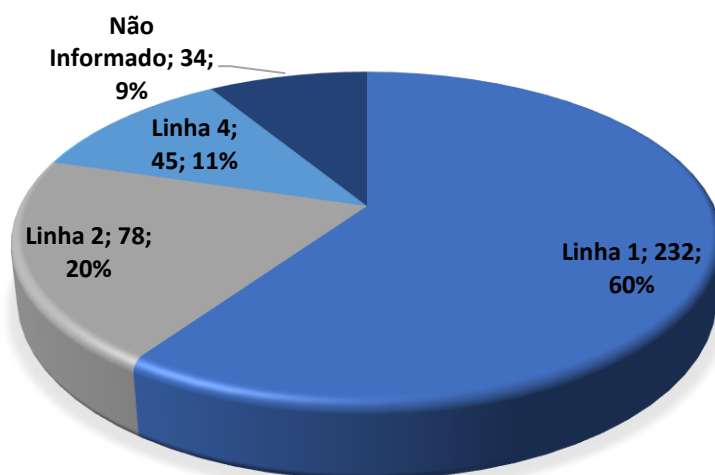


Na própria Concessionária MetrôRio, nota-se que, a maior parcela das manifestações não teve informações de linha. Ademais, o comportamento se assemelha, pois, a Linha mais manifestada, com base nos dados da Concessionária, foi a Linha 1.

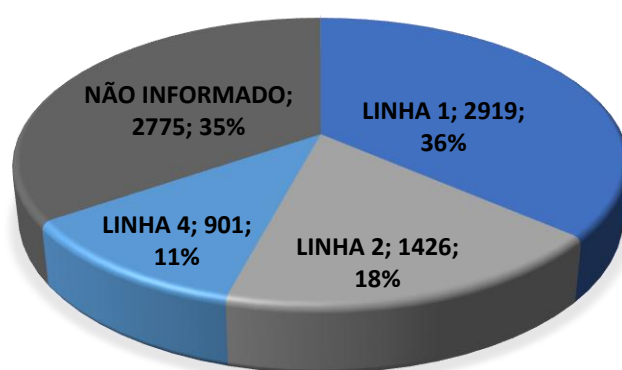


## 9.2 Reclamações por Linha

O maior percentual avaliado nos registros desta Ouvidoria foi em relação a reclamações da linha 1. Considerando as outras linhas, a Ouvidoria da Agetransp registrou o maior número de insatisfações em relação a Linha 2, sendo teor de 78 dos 389 registros.



Diretamente com a Concessionária, repetiu-se o comportamento em relação as reclamações com linhas informadas, sendo a Linha 1 responsável por 2.919 registros das 8.022 queixas totais.



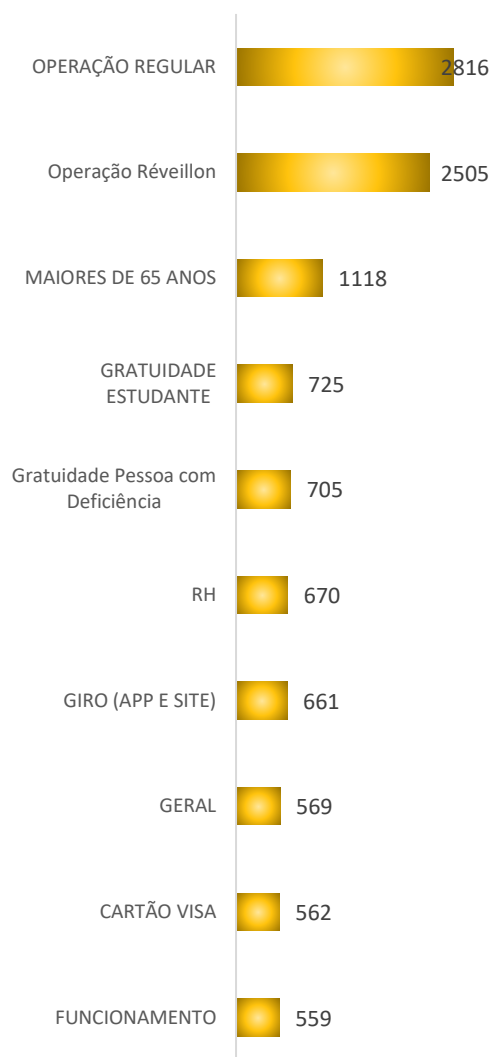
## 9.2 Manifestações por assunto

Considerando as Informações, nota-se que nesta Ouvidoria informações sobre a Agetransp e informações gerais foram os maiores motivos de solicitação de informações. Dos assuntos mais específicos, operação foi assunto de em média 1 registro mensal, aproximadamente. Em relação aos dados do MetrôRio, em média 2.816 registros acerca de Operação regular, assunto mais frequente.

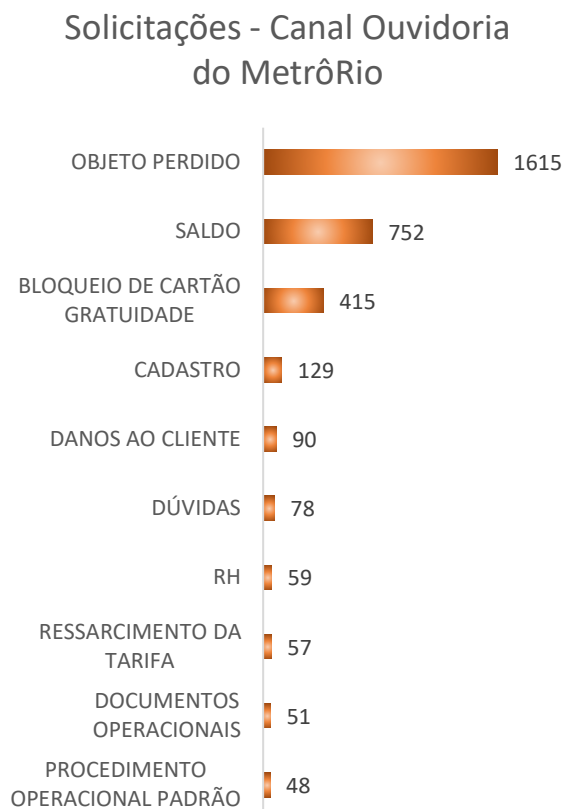
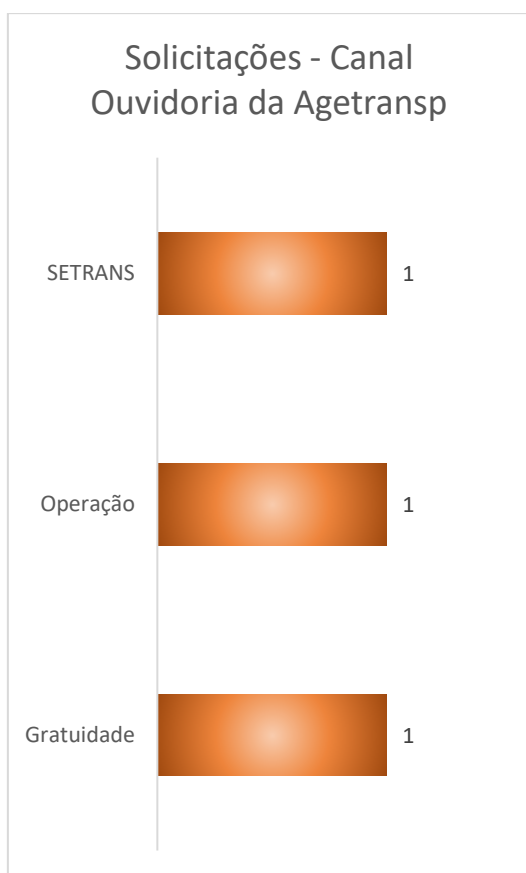
### Informações - Canal Ouvidoria da Agetransp



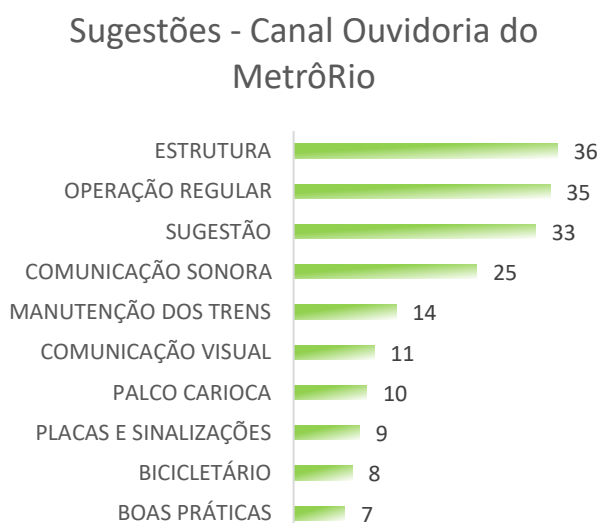
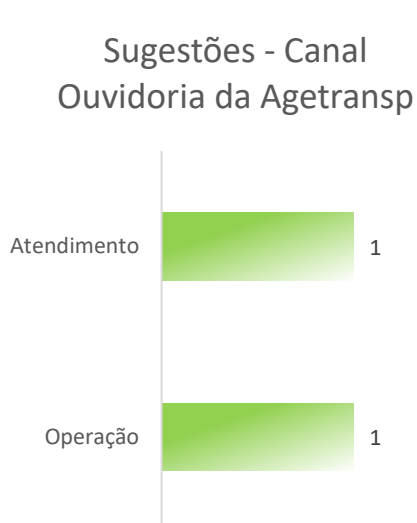
### Informações - Canal Ouvidoria do MetrôRio



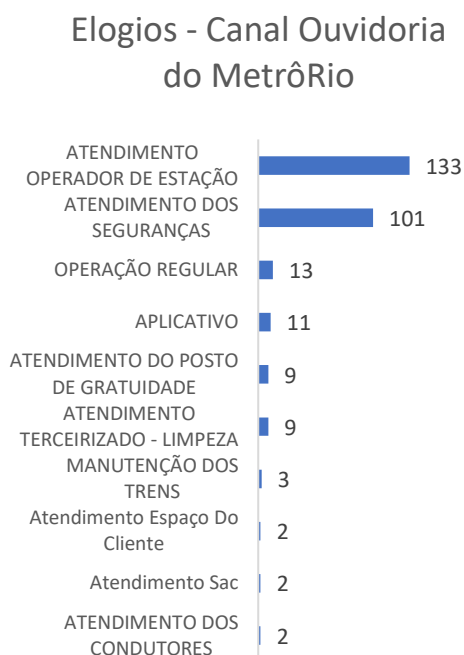
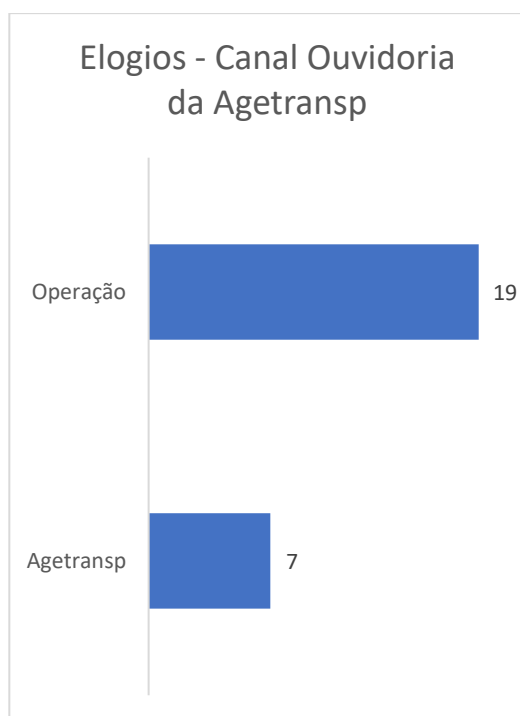
Houve 3 registros de solicitações acerca do MetrôRio nesta Ouvidoria, enquanto na própria Concessionária, nota-se que 1.615 dos 3.294 pedidos de solicitações na Concessionária foram referentes objeto perdido, ou seja, 49%.



Com relação a sugestões, esta Ouvidoria recebeu 2 registros, sendo o atendimento e operação os assuntos sugeridos pelos usuários. A Concessionária MetrôRio obteve maior parcela desses registros referentes a estrutura, responsável por 36 das 188 sugestões coletadas pelo setor.

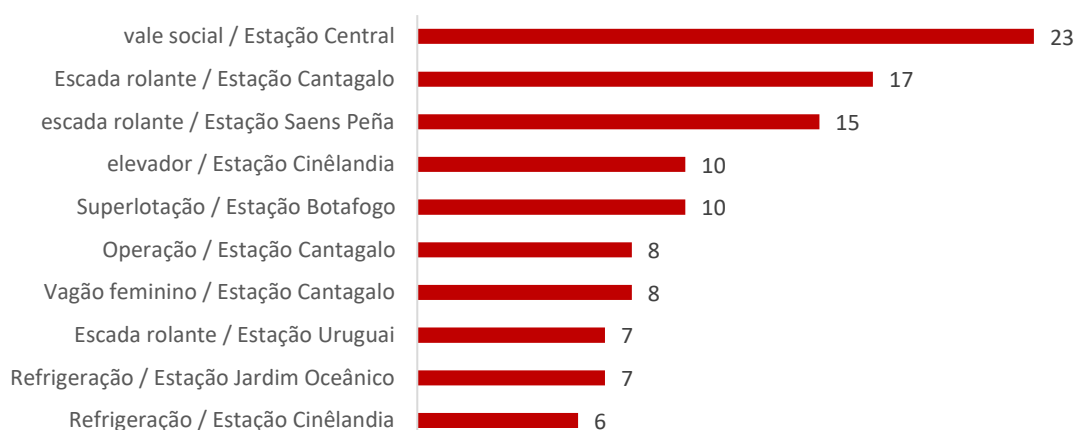


Sobre os elogios, houveram 19 registros sobre operação e 7 elogios acerca da atuação desta AGETRANS. A Concessionária registrou 285 elogios, sendo 133 sobre atendimento do operador da estação, assunto mais elogiado.



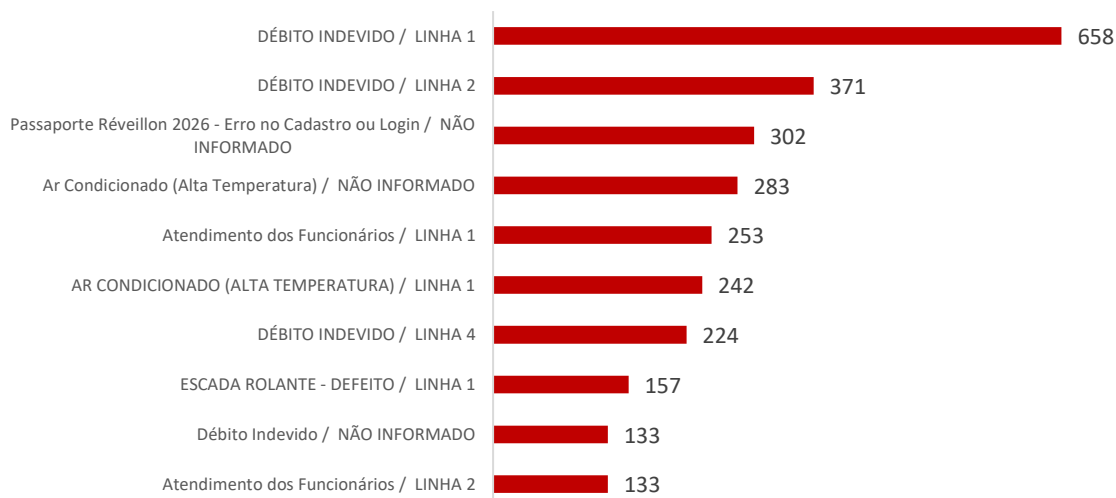
Considerando as reclamações e suas respectivas estações, verificou-se que na Ouvidoria da Agetransp, o assunto mais reclamado foi sobre a vale social na estação Central.

### Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp



Em relação as reclamações realizadas diretamente no MetrôRio, o assunto mais reclamado foi debito indevido na Linha 1, responsável por 658 das 8.022 insatisfações, ou seja, 8,2%. Abaixo estão ilustrados os 10 assuntos e linhas mais reclamados e seus respectivos números absolutos.

## Reclamações - Canal Ouvidoria do MetrôRio

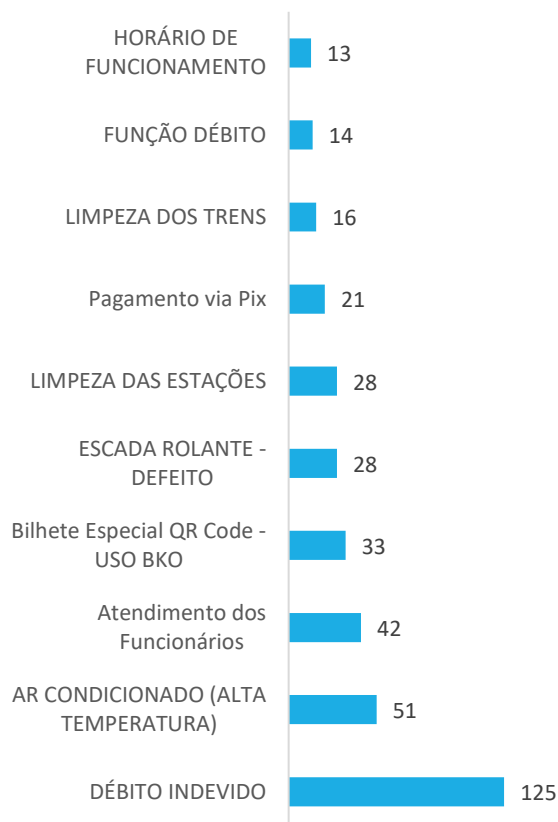


## 9.3 Top 10 Reclamações MetrôRio – Janeiro

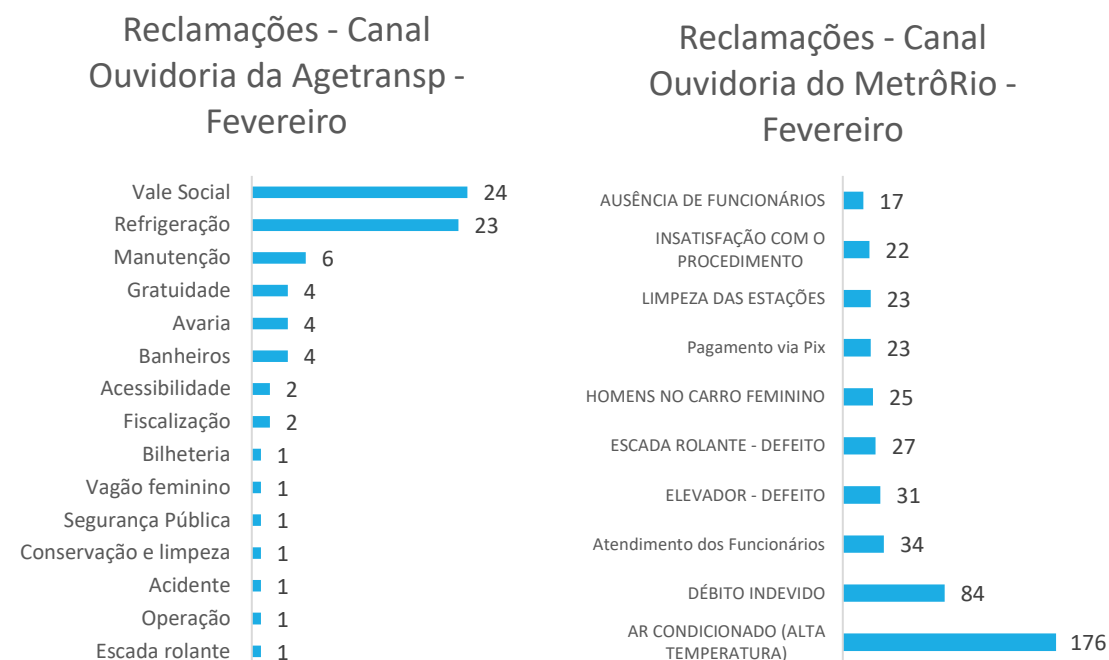
### Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp - Janeiro



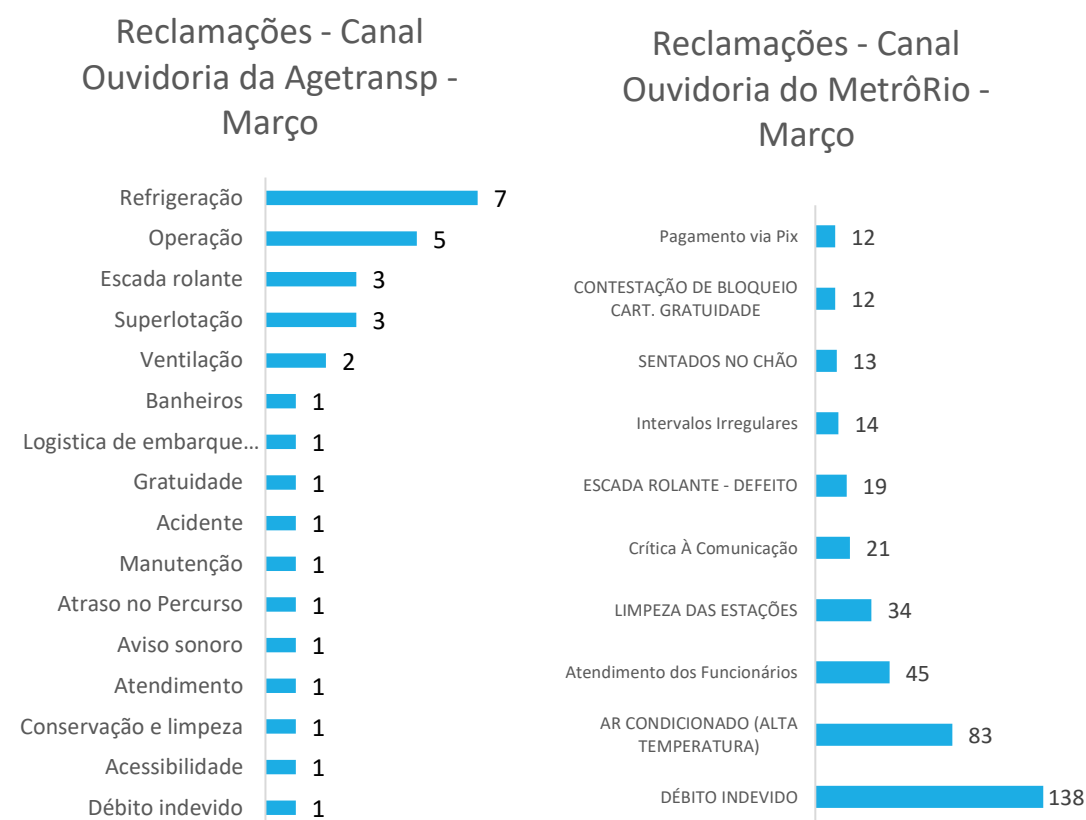
### Reclamações - Canal Ouvidoria do MetrôRio - Janeiro



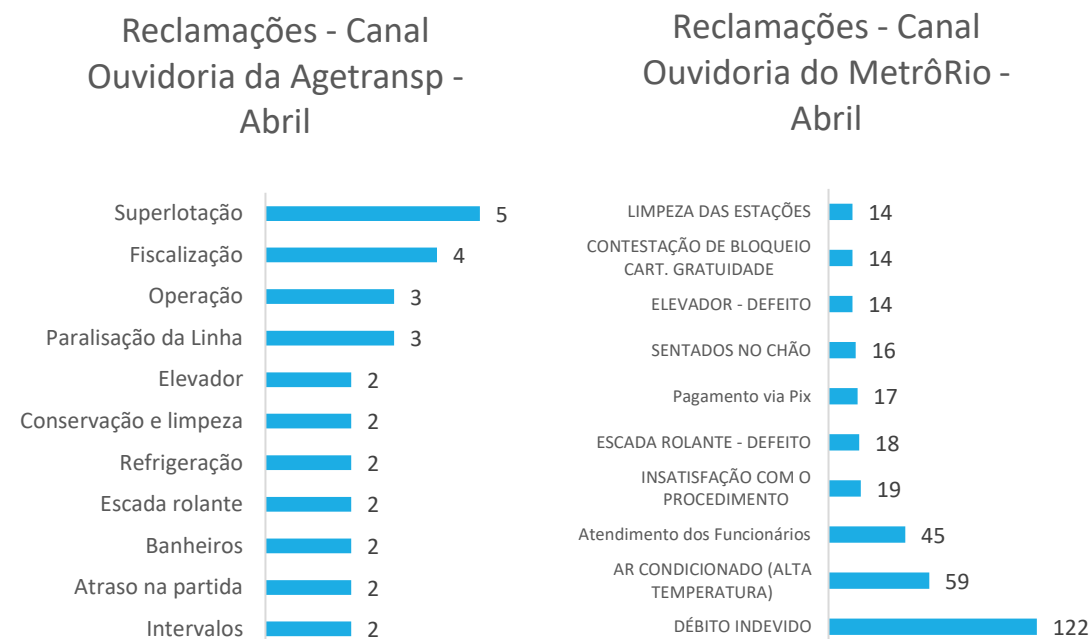
## 9.4 Top 10 Reclamações MetrôRio – Fevereiro



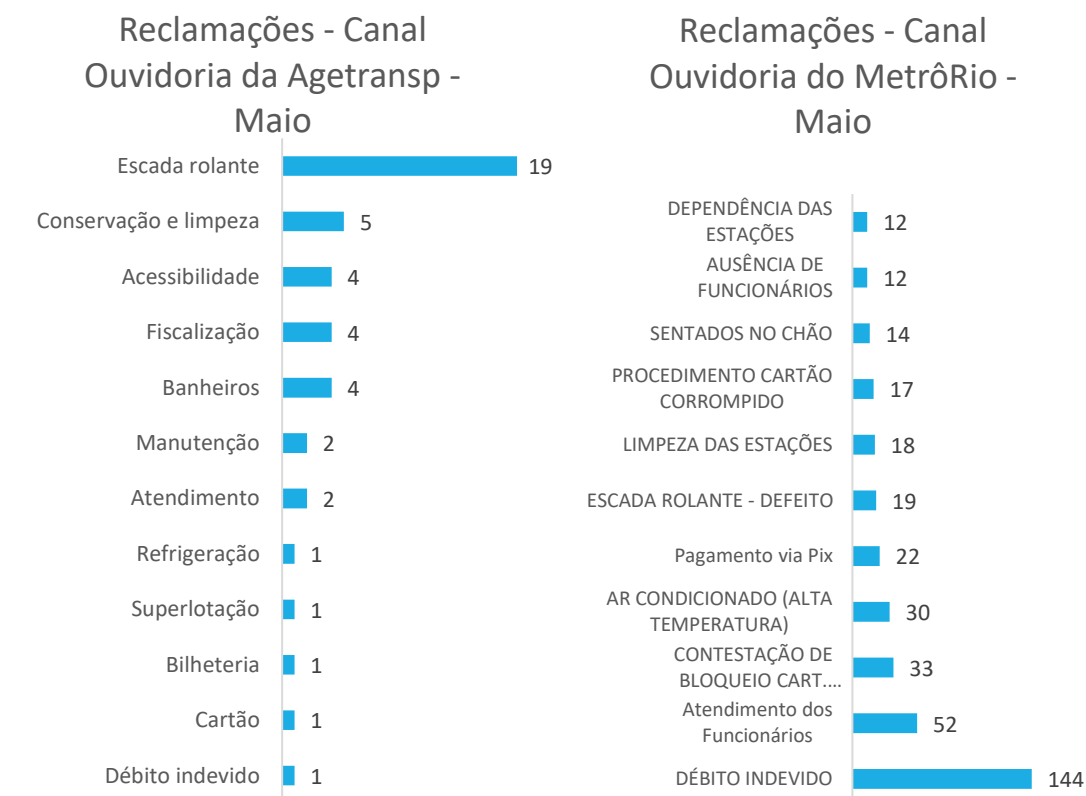
## 9.5 Top 10 Reclamações MetrôRio – Março



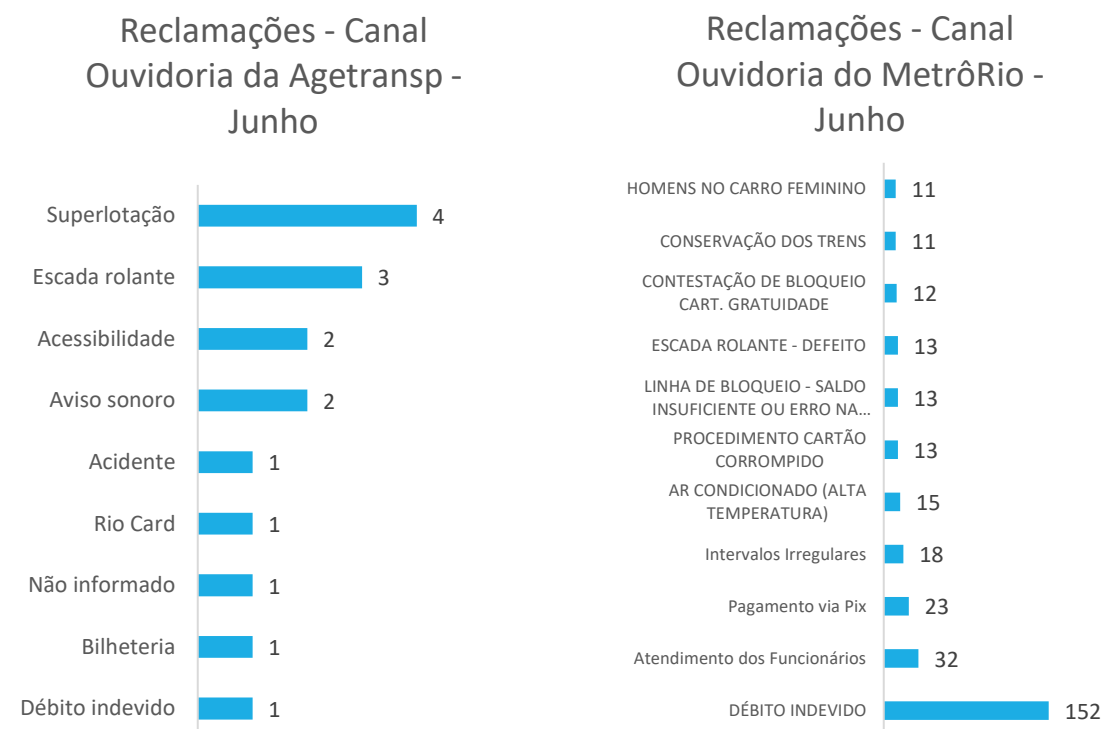
## 9.6 Top 10 Reclamações MetrôRio – Abril



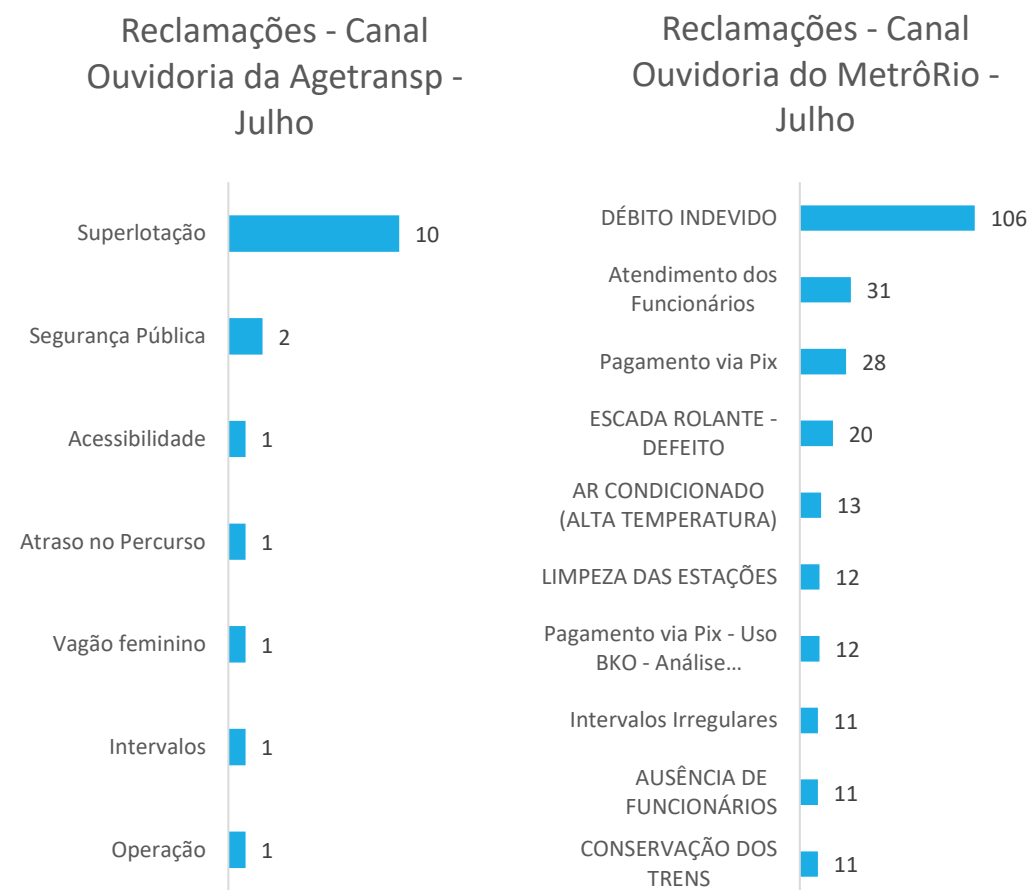
## 9.7 Top 10 Reclamações MetrôRio – Maio



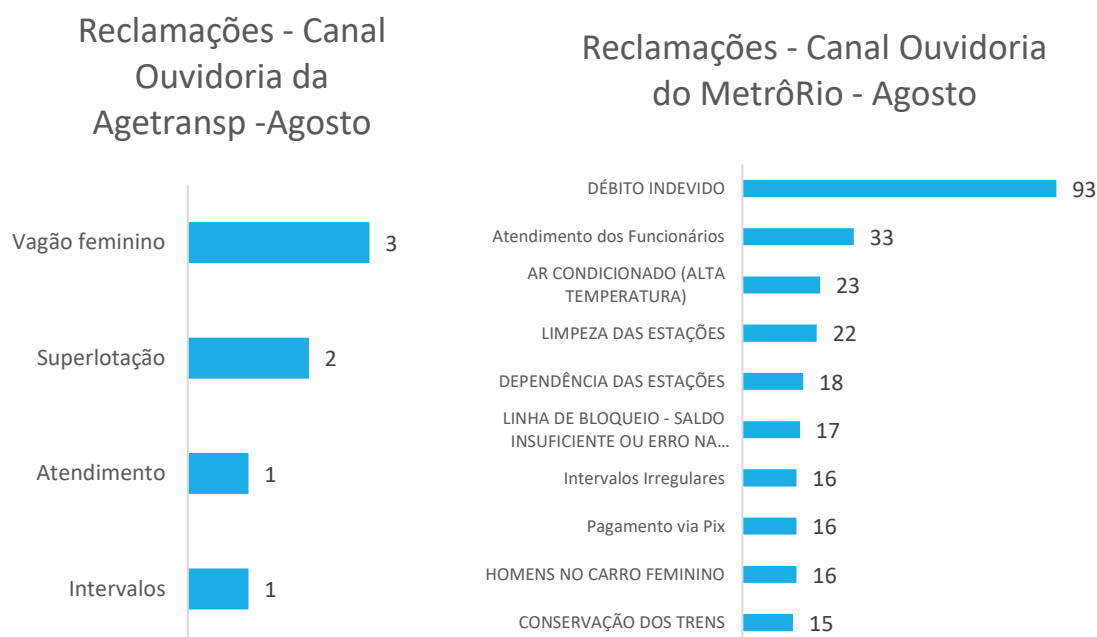
## 9.8 Top 10 Reclamações MetrôRio – Junho



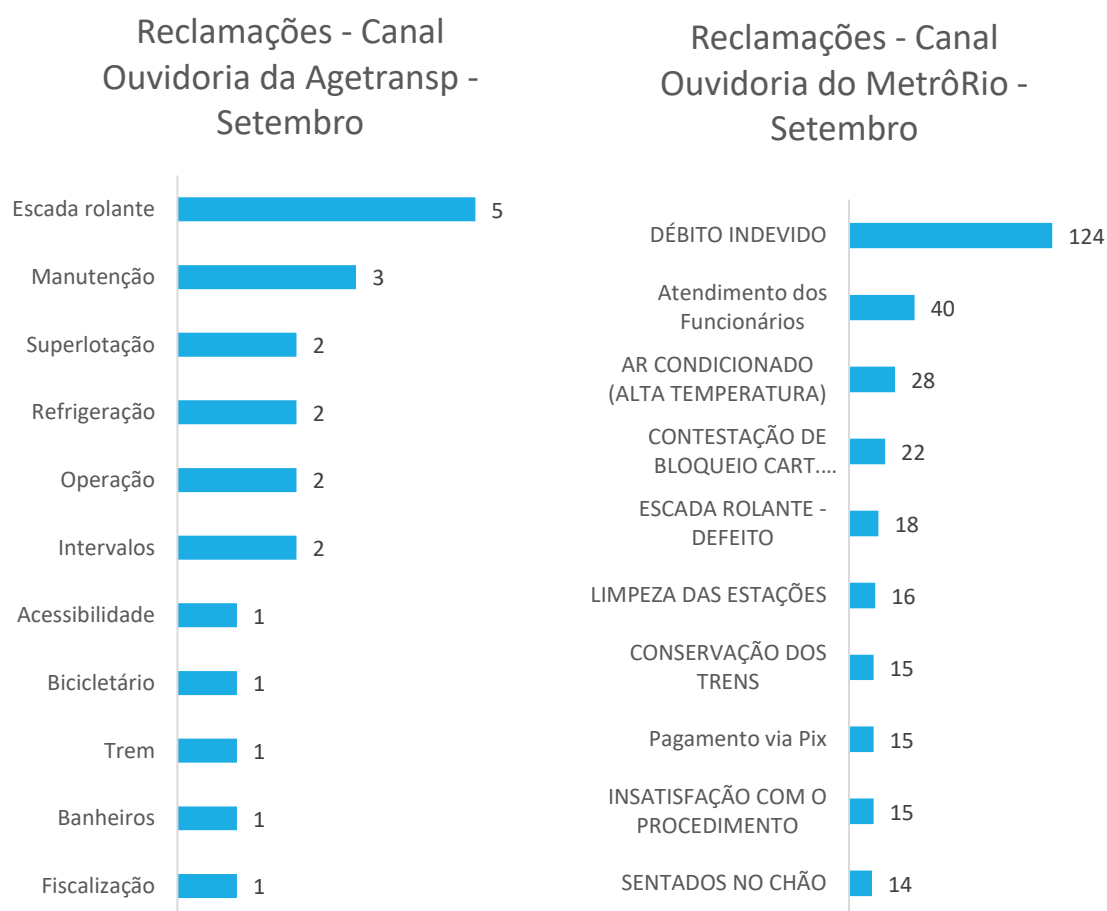
## 9.9 Top 10 Reclamações MetrôRio – Julho



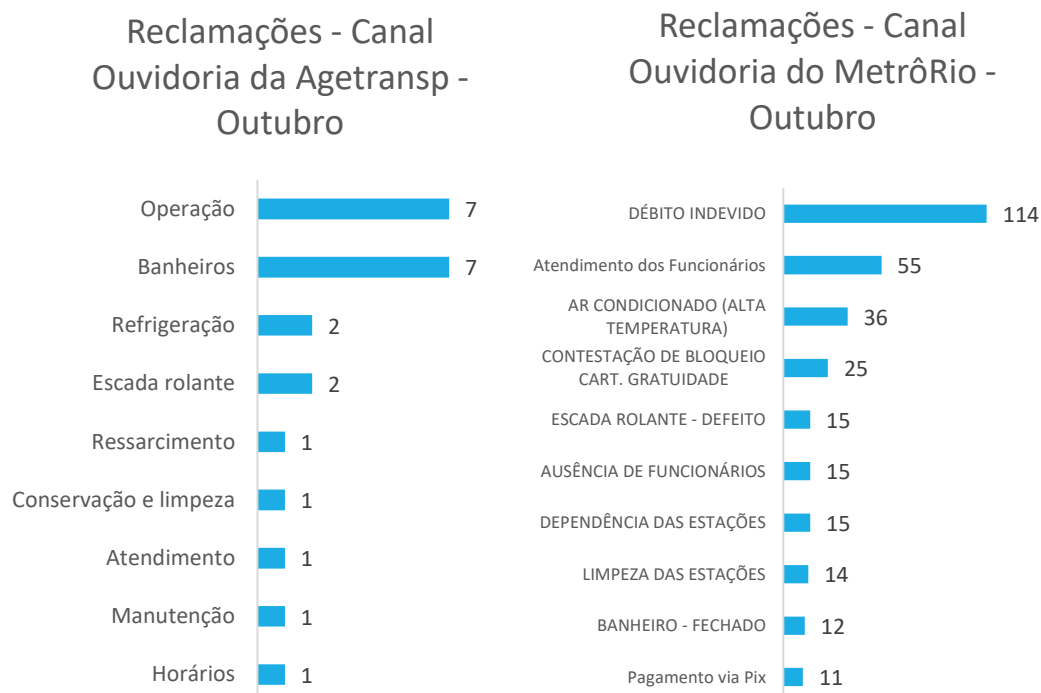
## 9.10 Top 10 Reclamações MetrôRio – Agosto



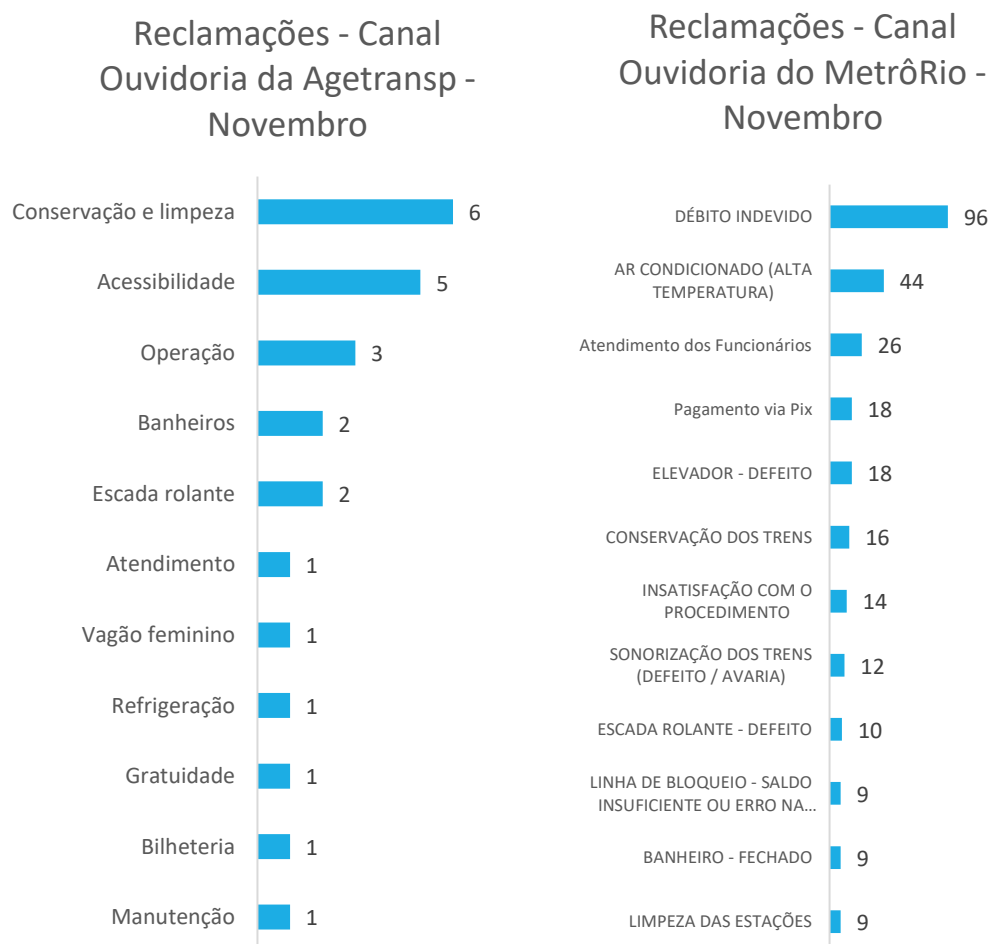
## 9.11 Top 10 Reclamações MetrôRio – Setembro



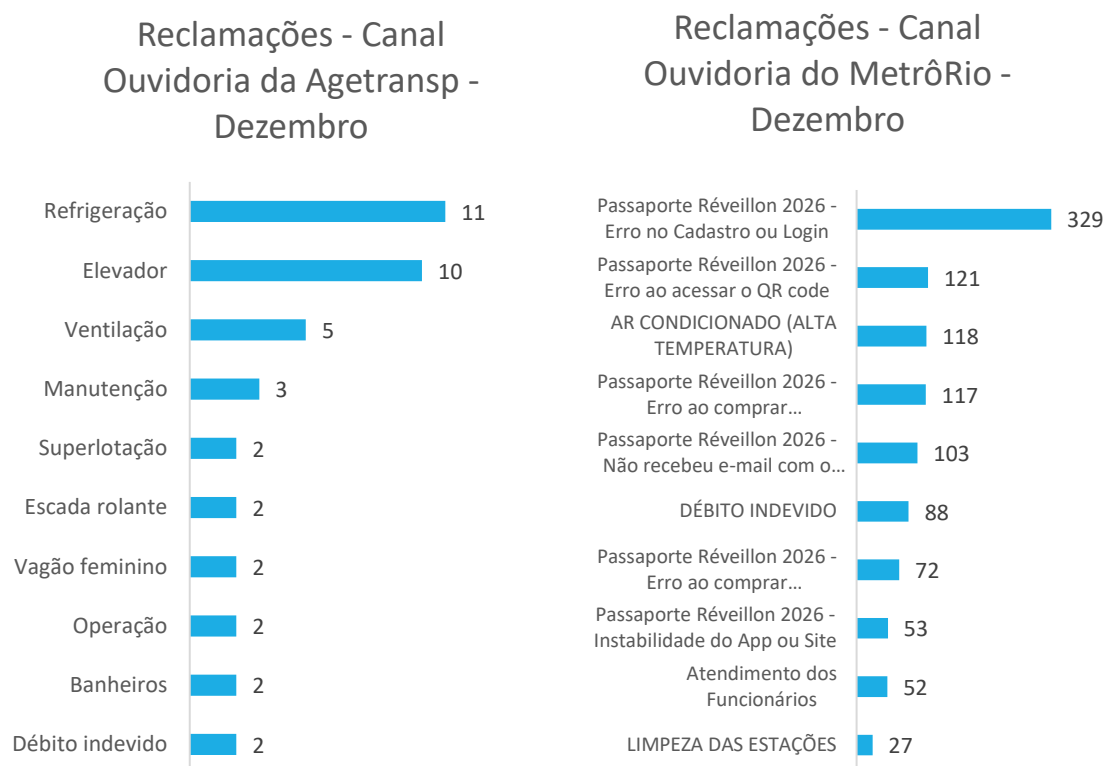
## 9.12 Top 10 Reclamações MetrôRio – Outubro



## 9.13 Top 10 Reclamações MetrôRio – Novembro



## 9.14 Top 10 Reclamações MetrôRio - Dezembro



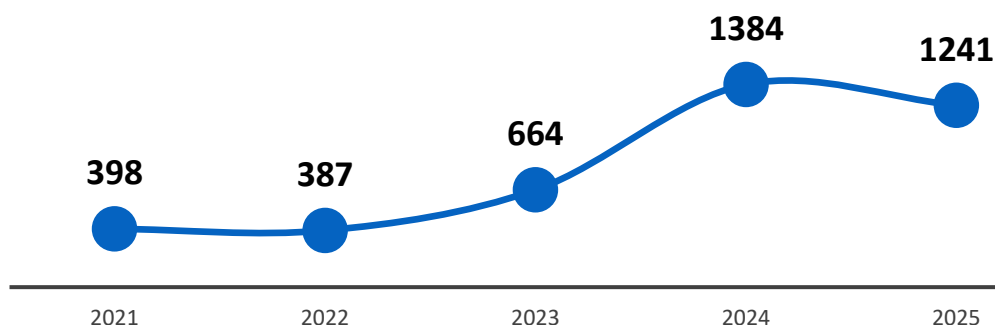
## 10 Manifestações Concessionária CCR Barcas e Consórcio Barcas Rio

Inicialmente, cabe contextualizar que o sistema aquaviário do Estado do Rio de Janeiro passou por uma relevante transição institucional no ano de 2025. O contrato de concessão firmado com a CCR Barcas foi encerrado em fevereiro de 2025, ocasião em que a operação dos serviços foi revertida ao Estado. A partir desse momento, iniciou-se uma nova fase operacional, com a entrada do Consórcio Barcas Rio, responsável por assegurar a continuidade da prestação do serviço de transporte aquaviário na Região Metropolitana. Tal mudança representou uma reestruturação do modelo de gestão, com impactos diretos na forma de atendimento aos usuários e no fluxo de manifestações direcionadas à Ouvidoria, especialmente no que se refere à competência para tratamento das demandas.

No que tange ao comportamento das manifestações, observa-se, conforme gráfico abaixo, uma tendência de crescimento ao longo do período analisado no âmbito da Ouvidoria da AGETRANS, com uma leve queda no ano de referência. Esse indicador pode ser compreendido à luz da maior

aproximação da Ouvidoria com os usuários, especialmente por meio das ações itinerantes, bem como pelo próprio cenário de transição operacional do sistema aquaviário

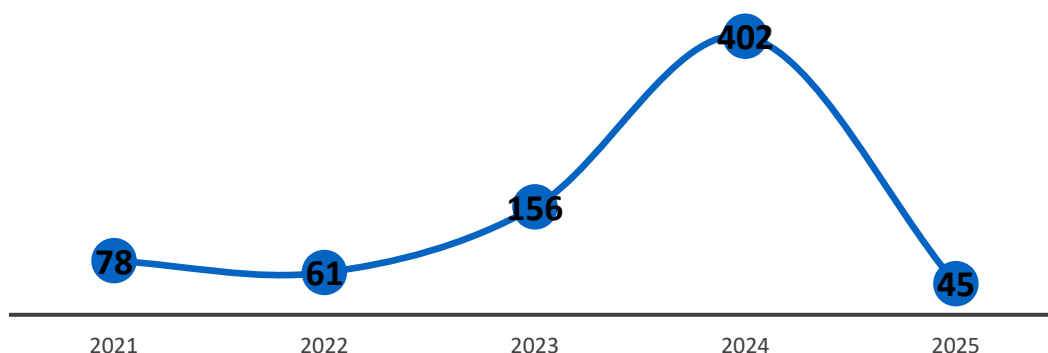
### Manifestações CCR Barcas/Consórcio Barcas Rio - Canal Ouvidoria da Agetransp



Em relação as reclamações, destaca-se, preliminarmente, que as demandas dessa natureza não foram tratadas diretamente por esta Ouvidoria. As reclamações recebidas foram encaminhadas à Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana (SETRAM), órgão competente pela gestão do serviço, ou os usuários foram devidamente orientados a realizar o registro diretamente junto à referida Secretaria.

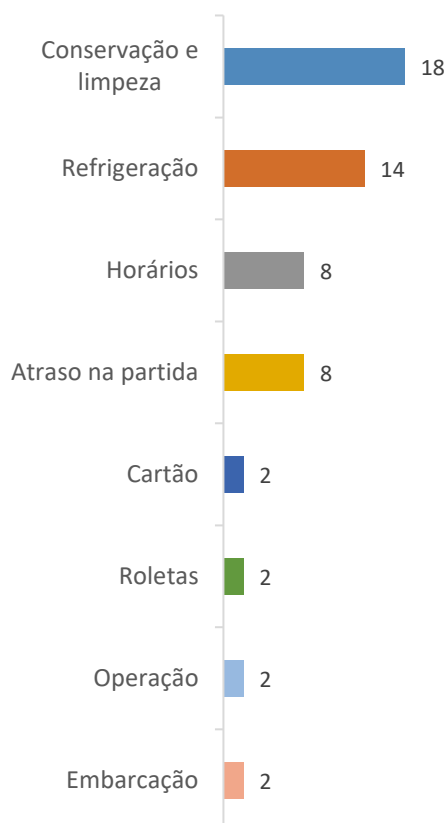
Diante desse contexto, ao se analisar o comportamento das reclamações, verifica-se tendência semelhante à observada nas manifestações. Contudo, foi registrado o menor número de registros de manifestações na série histórica. Tal comportamento pode estar associado tanto ao cenário de transição contratual quanto ao redirecionamento institucional das demandas, o que impacta diretamente a forma de registro e contabilização das insatisfações dos usuários.

## Reclamações CCR Barcas/Consórcio Barcas Rio - Canal Ouvidoria da Agetransp

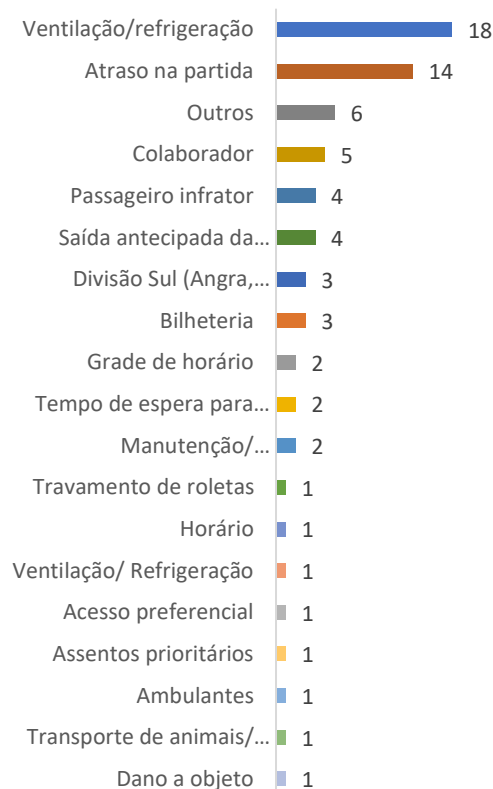


### 10.1 Reclamações CCR Barcas – Janeiro

#### Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp - Janeiro

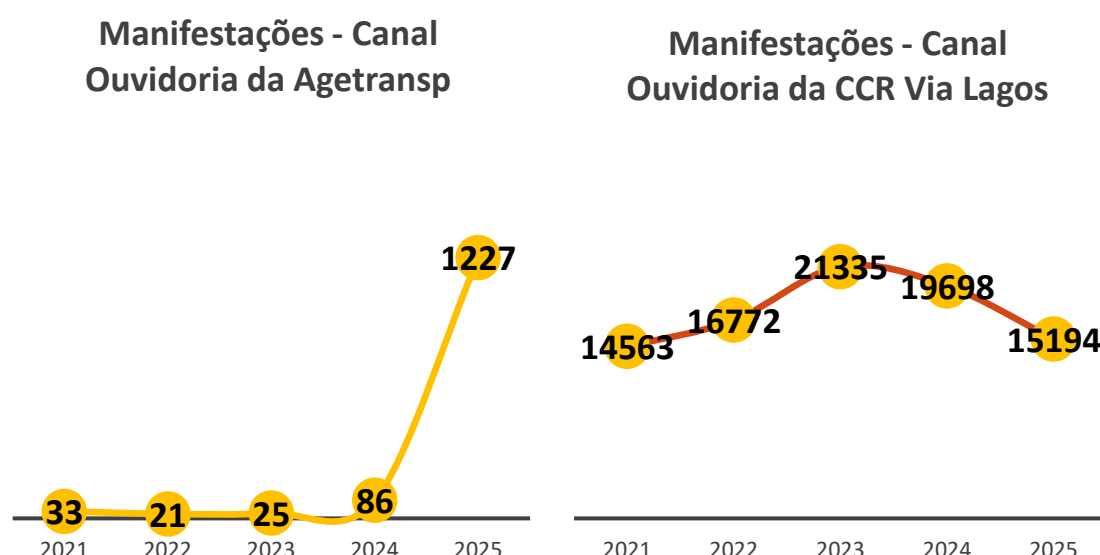


#### Reclamações - Canal Ouvidoria da CCR Barcas - Janeiro



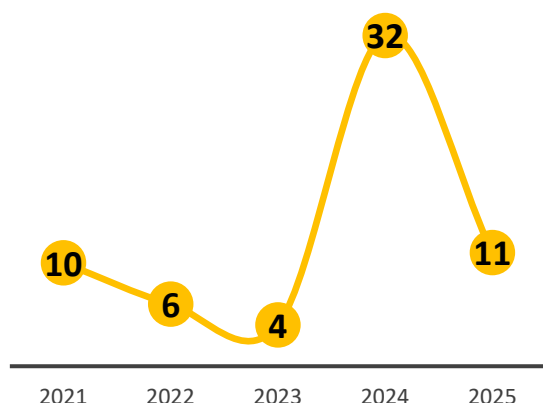
# 11 Manifestações Concessionária CCR Via Lagos

O comportamento das manifestações nos setores diferenciou-se dependendo do setor. Na Ouvidoria da Agetransp em 2023 as manifestações aumentaram 19% e em 2024 cresceu, com percentual de 244%. Em relação aos dados da Concessionária, em 2023 os registros cresceram 27,2% e em 2024 o comportamento foi inverso, com queda percentual de 7,7%. No ano corrente, houve acréscimo de 1.326,7% das manifestações neste setor e um decréscimo de 22,9% na Ouvidoria da CCR Via Lagos.

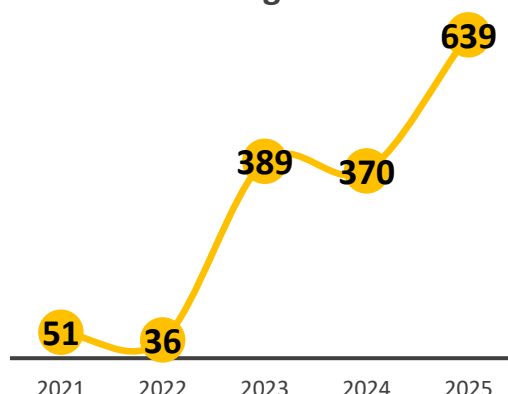


As reclamações na Ouvidoria da Agetransp apresentaram comportamento contrário das manifestações. O comportamento das insatisfações foi o diferente na Ouvidoria da CCR Via Lagos. Entre os anos de 2020 a 2023 houve queda das insatisfações. Em 2024 as queixas aumentaram consideravelmente nesta Ouvidoria, voltando a apresentar queda em 2025. Na Concessionária, houve novo aumento após uma pequena queda no ano anterior.

### Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp

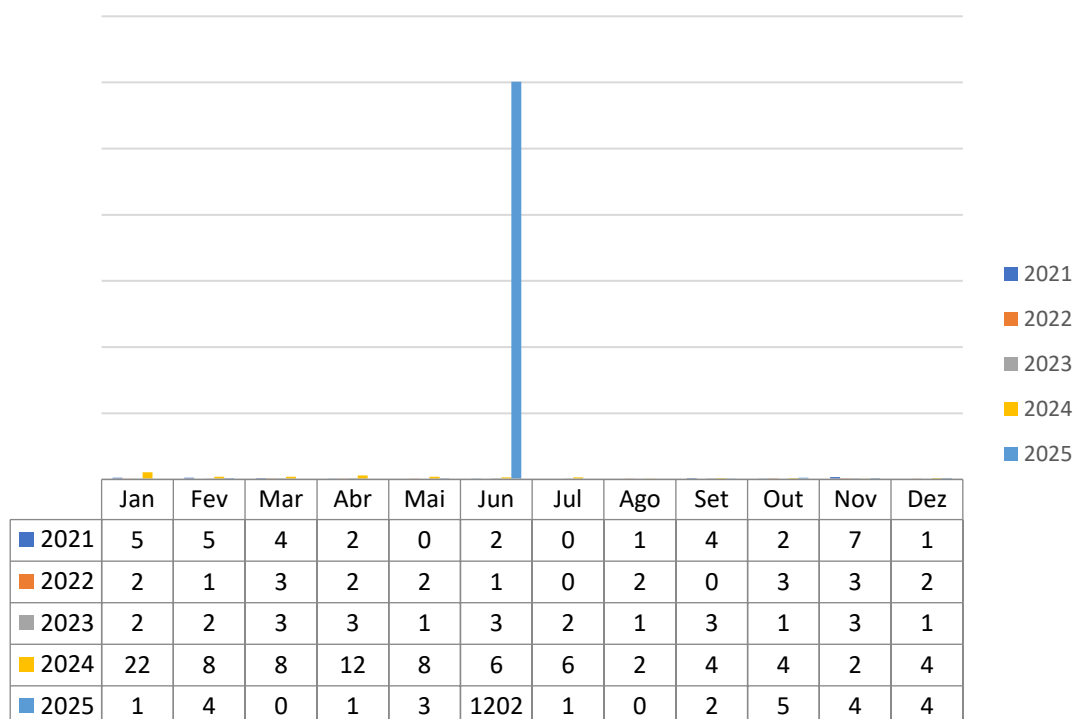


### Reclamações - Canal Ouvidoria da CCR Via Lagos



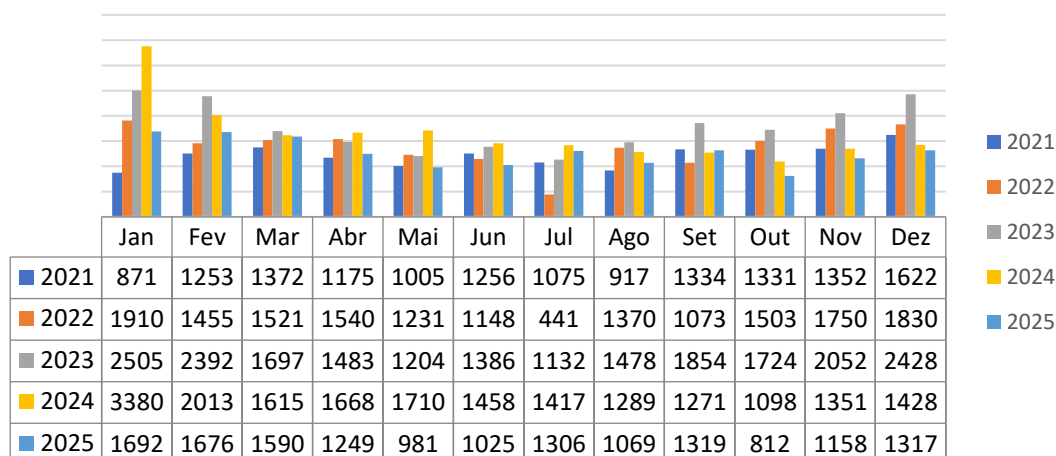
Na Ouvidoria da Agetransp, em 2020, os meses de janeiro e maio apresentaram crescimento e corresponderam aos meses mais manifestados no período. Em 2022, destacou-se o menor quantitativo de manifestações na série histórica. Considerando o ano de referência, o ano de 2025 representou a maior quantidade de registros, principalmente no mês de junho, em virtude da realização de Ouvidoria Itinerante.

### Manifestações - Canal Ouvidoria da Agetransp



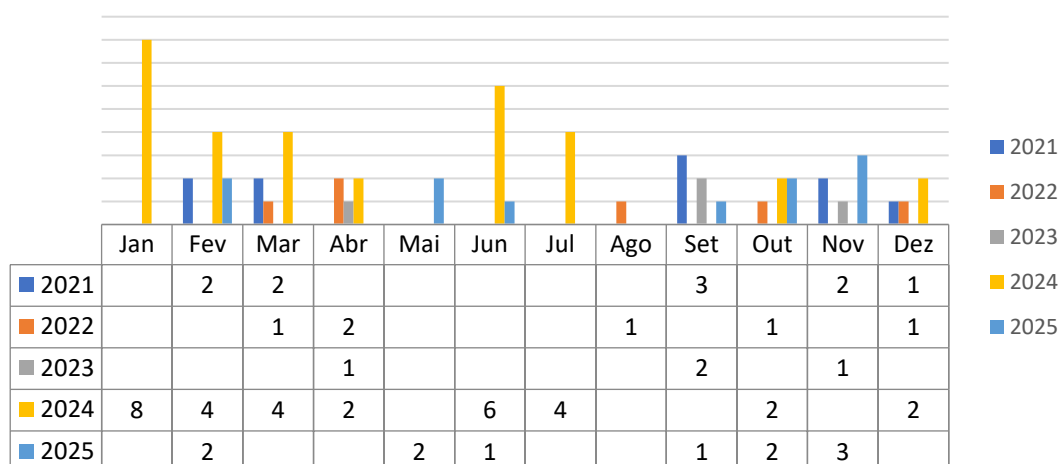
No que tange as manifestações realizadas diretamente na Concessionária, nota-se que as manifestações tiveram queda pelo segundo ano consecutivo em questão em comparação com os anos de pandemia e pós-pandemia.

### Manifestações - Canal Ouvidoria da CCR Via Lagos



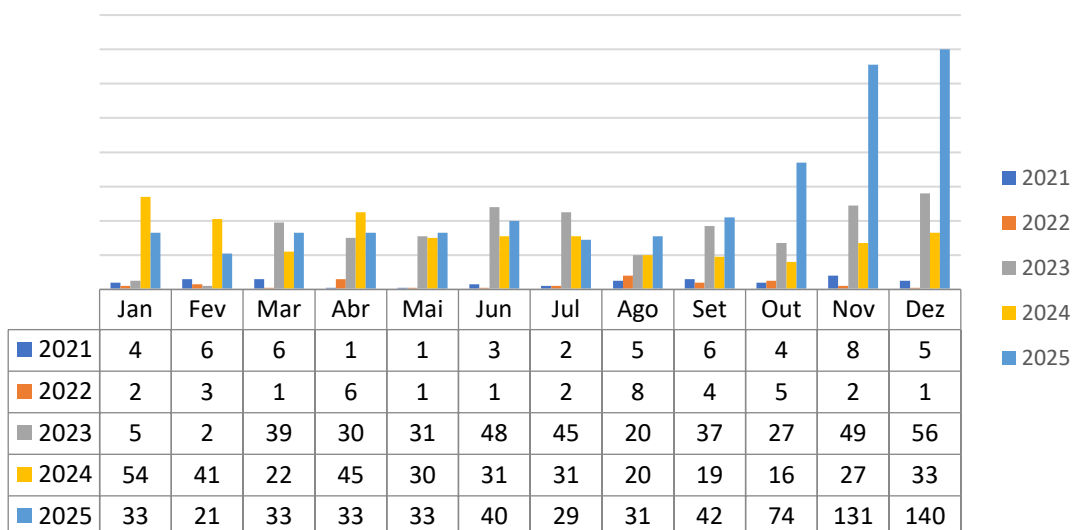
Em relação às reclamações, em 2022 podemos notar uma queda no número de reclamações no geral, destacando abril, único mês com mais de uma queixa. No ano 2024, apenas os meses de maio, agosto, setembro e novembro não apresentaram reclamações. Em 2025, o mês de novembro registrou o maior índice de reclamações do ano.

### Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp



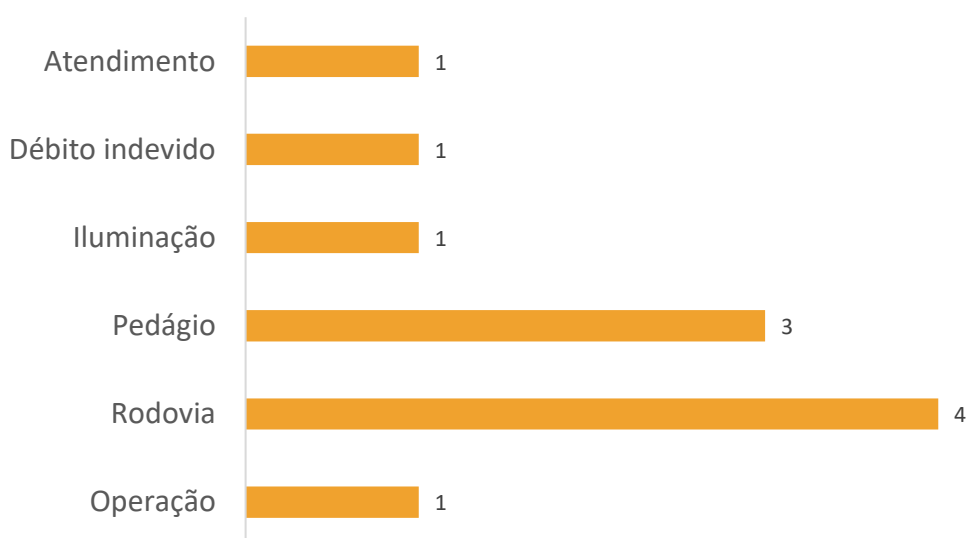
Considerando as reclamações coletadas pela Concessionária, o ano de 2025 apresentou uma média de 54 reclamações por mês, configurando um aumento de 80% em relação a 2024.

### Reclamações - Canal Ouvidoria da CCR Via Lagos



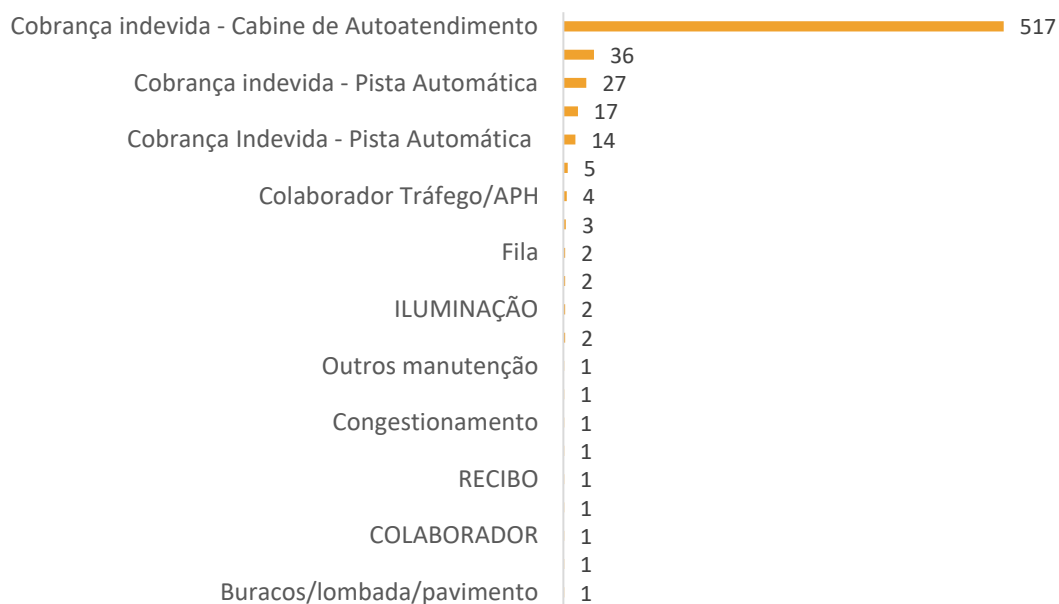
Em relação a 2025, foram registradas 11 reclamações sobre a Concessionária CCR Via Lagos na Ouvidoria da Agetransp, sendo 4 acerca de rodovia, o mais reclamado. O gráfico abaixo informa os assuntos e números absolutos.

### Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp



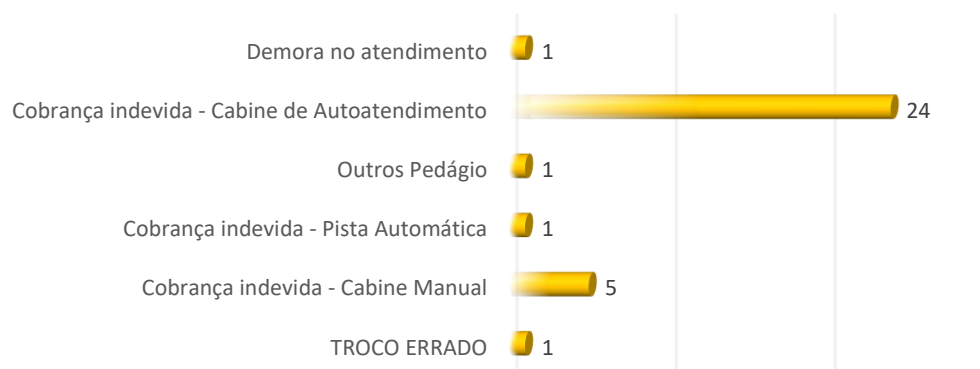
Diretamente com a CCR Via Lagos, das 640 reclamações, 517 tiveram como teor cobrança indevida – cabine de autoatendimento, sendo o assunto mais reclamado.

## Reclamações CCR Via Lagos



### 11.1 Reclamações CCR Via Lagos – Janeiro

#### RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA CCR VIA LAGOS - JANEIRO

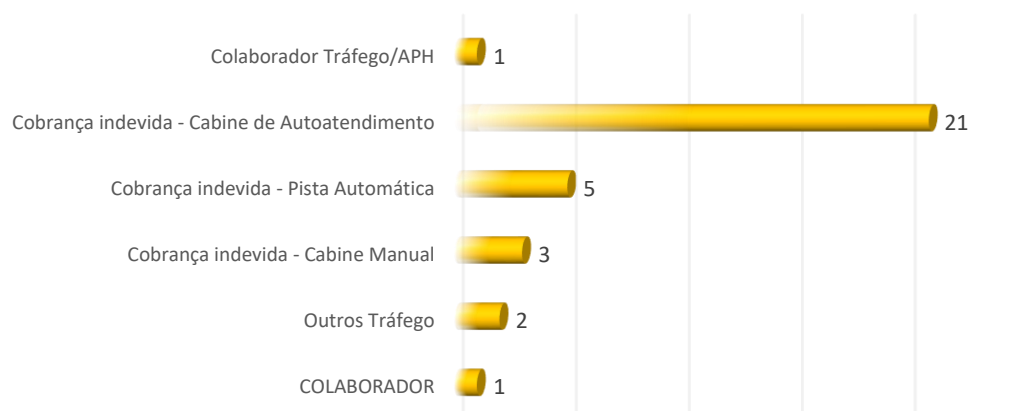


## 11.2 Reclamações CCR Via Lagos – Fevereiro



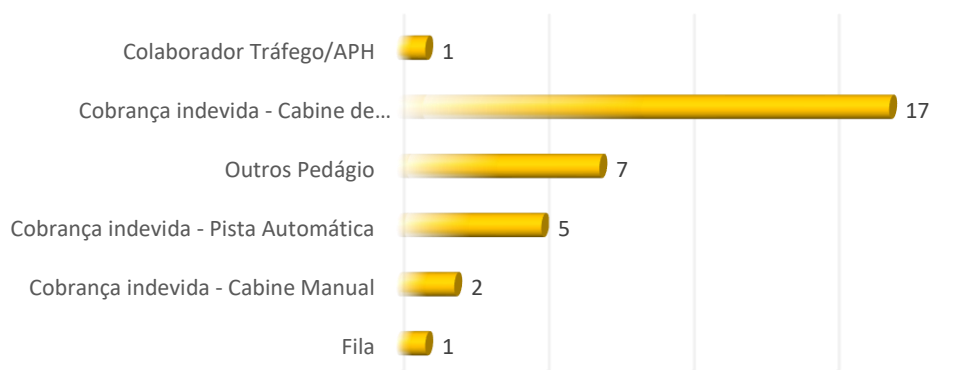
## 11.3 Reclamações CCR Via Lagos – Março

### RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA CCR VIA LAGOS - MARÇO



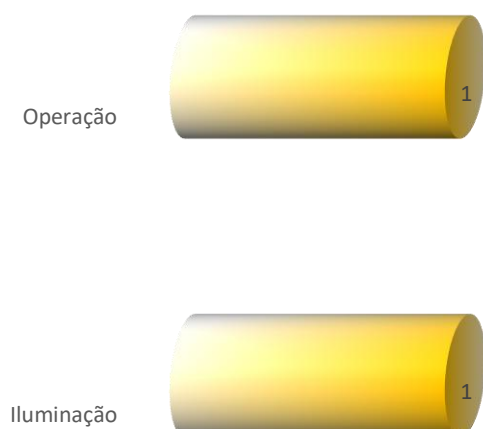
## 11.4 Reclamações CCR Via Lagos – Abril

### RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA CCR VIA LAGOS - ABRIL

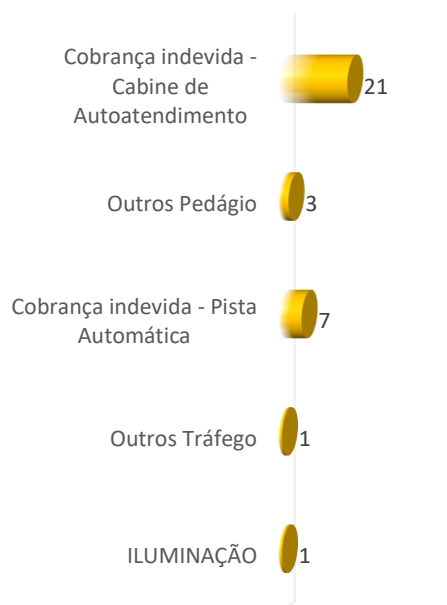


## 11.5 Reclamações CCR Via Lagos – Maio

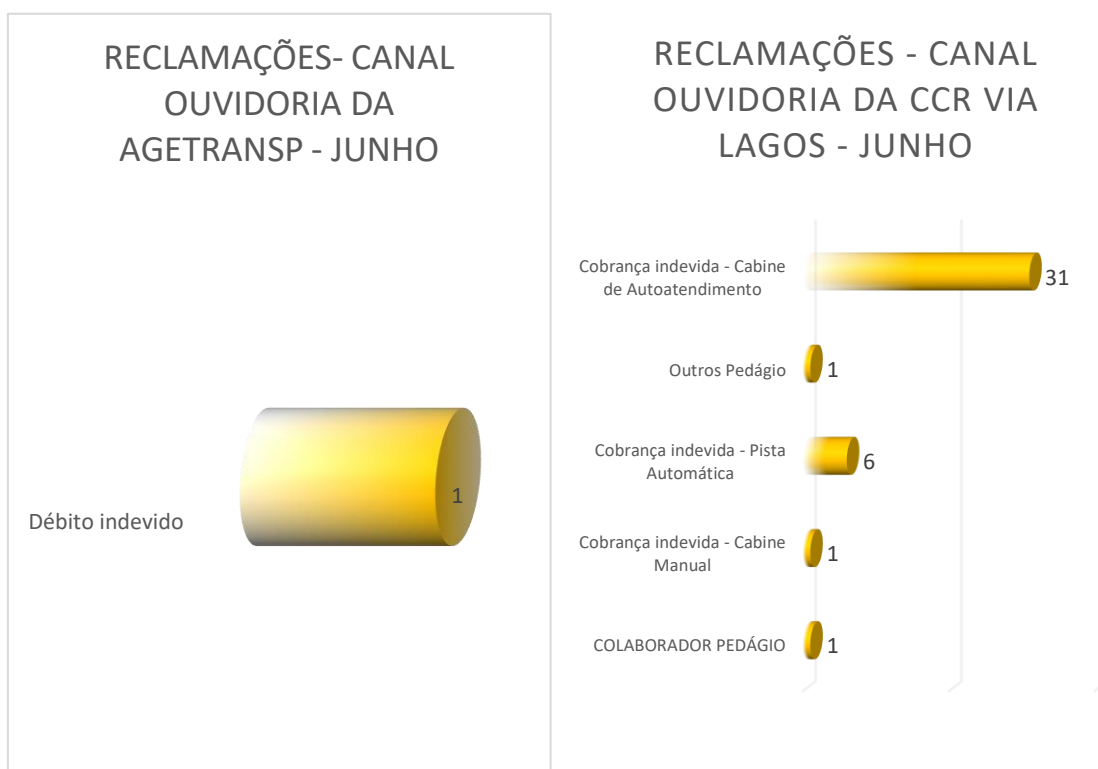
### RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA AGETRANS - MAIO



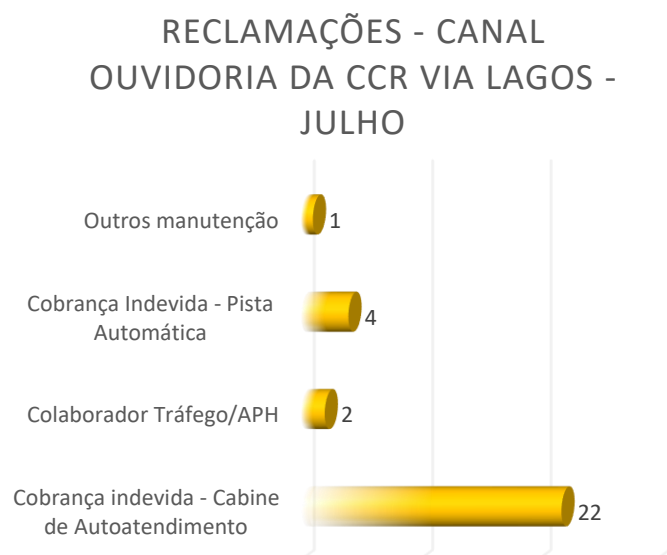
### RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA CCR VIA LAGOS - MAIO



## 11.6 Reclamações CCR Via Lagos – Junho

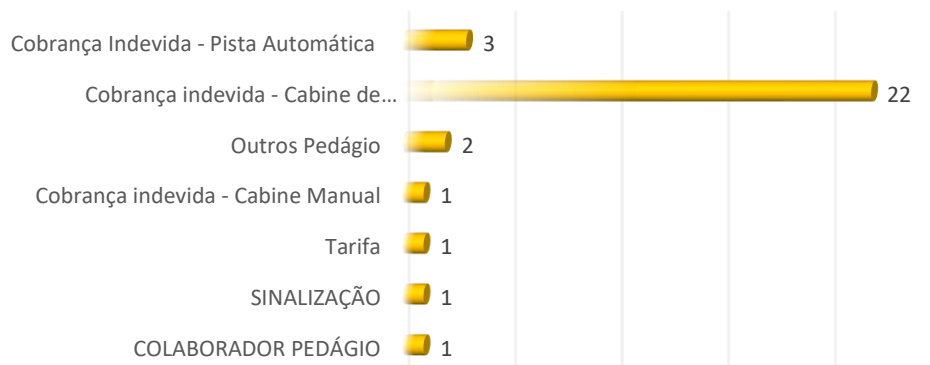


## 11.7 Reclamações CCR Via Lagos – Julho



## 11.8 Reclamações CCR Via Lagos – Agosto

### RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA CCR VIA LAGOS - AGOSTO



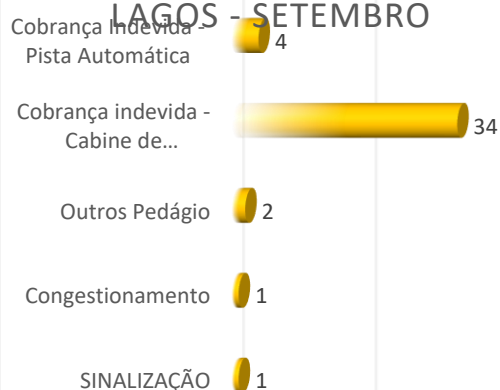
## 11.9 Reclamações CCR Via Lagos – Setembro

### RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA AGETRANS - SETEMBRO

Pedágio



### RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA CCR VIA LAGOS - SETEMBRO



## 11.10 Reclamações CCR Via Lagos – Outubro

### RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA AGETRANS - OUTUBRO



### RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA CCR VIA LAGOS - OUTUBRO



## 11.11 Reclamações CCR Via Lagos – Novembro

### RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA AGETRANS - NOVEMBRO

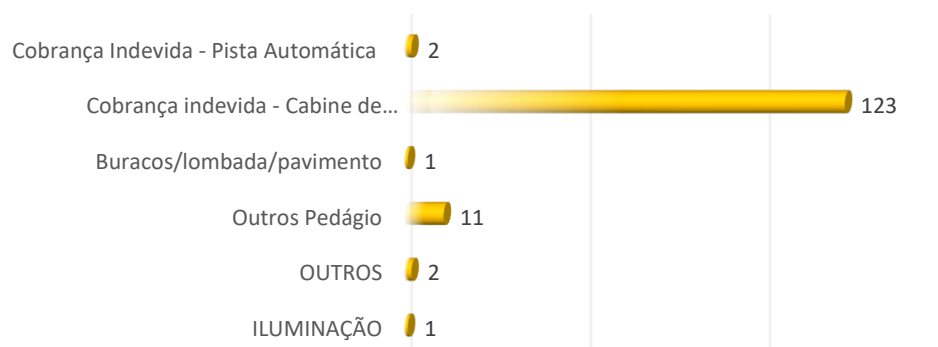


### RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA CCR VIA LAGOS - NOVEMBRO



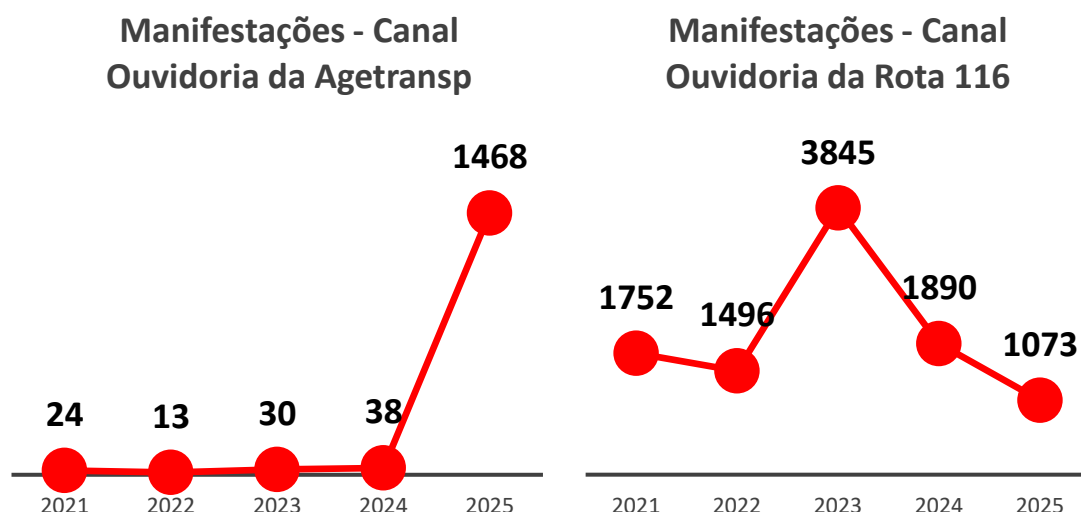
## 11.12 Reclamações CCR Via Lagos – Dezembro

### RECLAMAÇÕES - CANAL OUVIDORIA DA CCR VIA LAGOS - DEZEMBRO



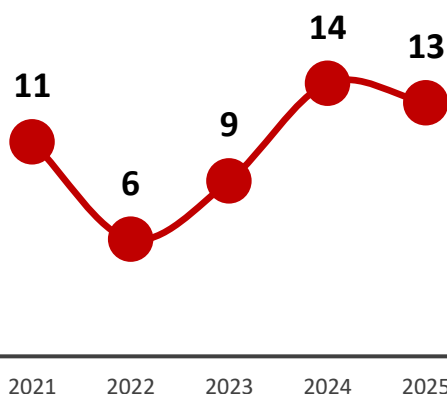
## 12 Manifestações Concessionária ROTA 116

O comportamento em relação às manifestações coletadas por esta Ouvidoria em relação a Rota 116 foi de redução ao longo dos anos, entretanto houve crescimento nos últimos dois anos. O cenário pandêmico apresentou os menores números de registros. Houve uma redução de 45,8% nos registros em 2022, aumento de 130,8% em 2023 e crescimento de 26,7% em 2024. Na Concessionária, no primeiro ano de pandemia houve queda uma queda de 2021 para 2022, e novamente um grande aumento em 2023. Em 2024 os valores voltaram diminuir na Concessionária. No ano corrente, os índices cresceram cerca de 3.763,2% em consonância com a aproximação da Ouvidoria com os usuários nas ações itinerantes.

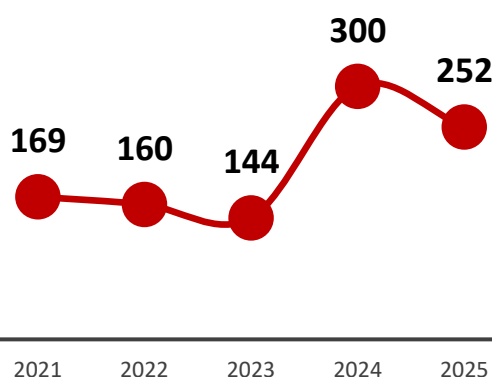


Em relação as reclamações, houve queda dos registros sobre este tipo de manifestação na Ouvidoria da Agetransp, decréscimo de 7,1%. Semelhante do comportamento na Concessionária, apresentando queda de 16%.

### Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp

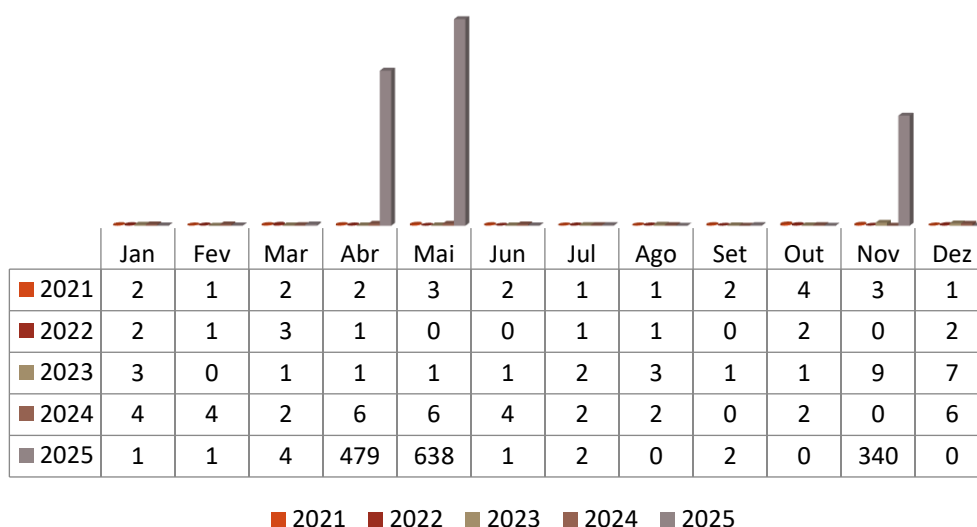


### Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116



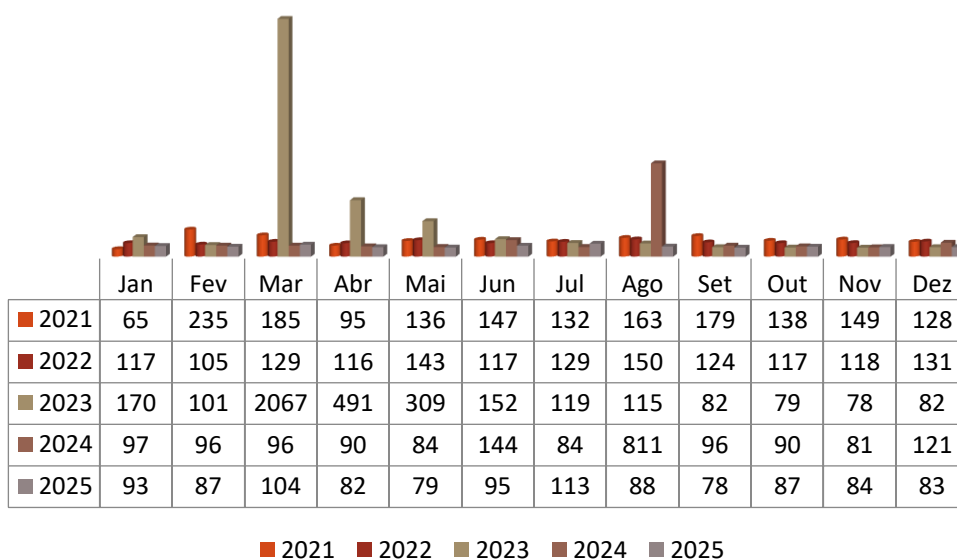
Foi verificado o comportamento dos registros acerca da Rota 116 na Ouvidoria da Agetransp. Constatou-se que no ano de 2025, abril, maio e novembro apresentaram o maior número de registros.

### Manifestações - Canal Ouvidoria da Agetransp



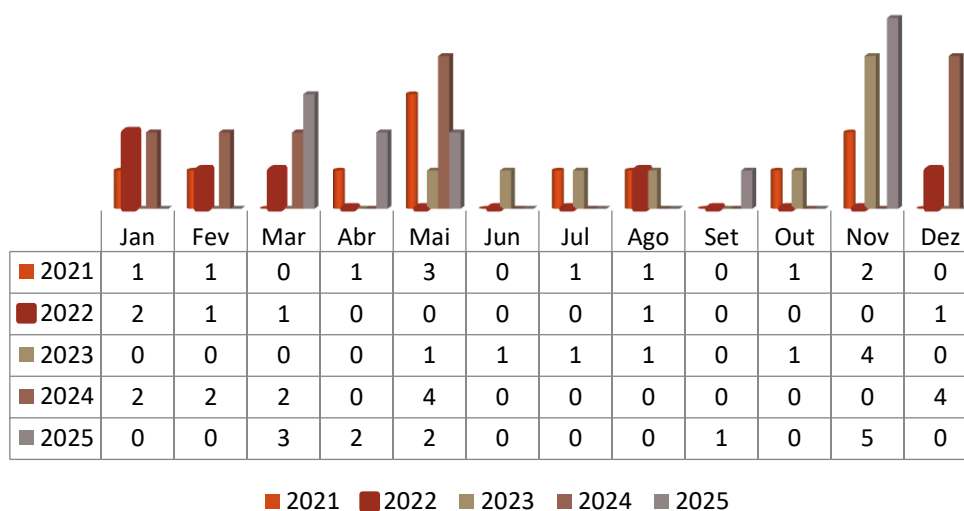
Em relação aos dados da própria Concessionária, nota-se que em 2023 os registros em maio foram muito superiores aos demais meses do ano. Em 2024 o mês com maior número de registros foi o mês de agosto. No ano de 2025, apenas os meses de março e julho alcançaram marcas centenárias.

## Manifestações - Canal Ouvidoria da Rota 116



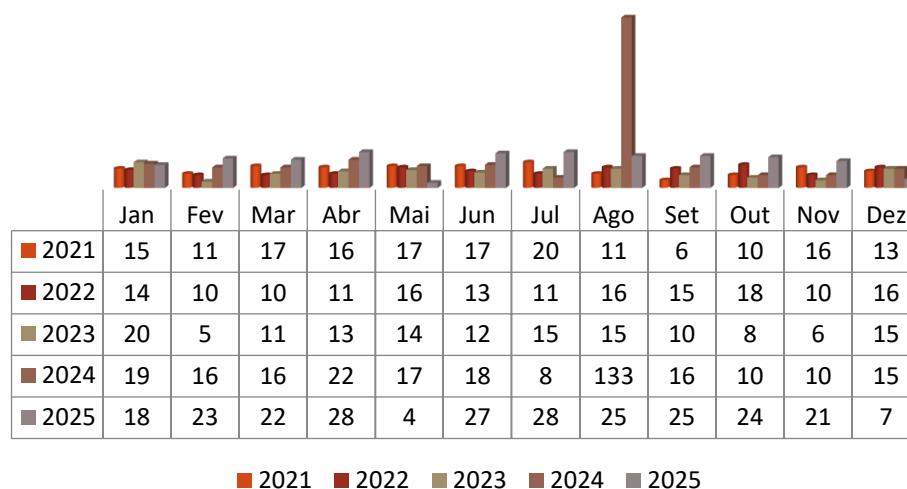
Em relação as reclamações, esta ouvidoria registrou comportamento semelhante as manifestações em geral, sendo abril, maio e novembro, junto de março, os meses com mais registros de queixa.

## Reclamações - Canal Ouvidoria da Agetransp

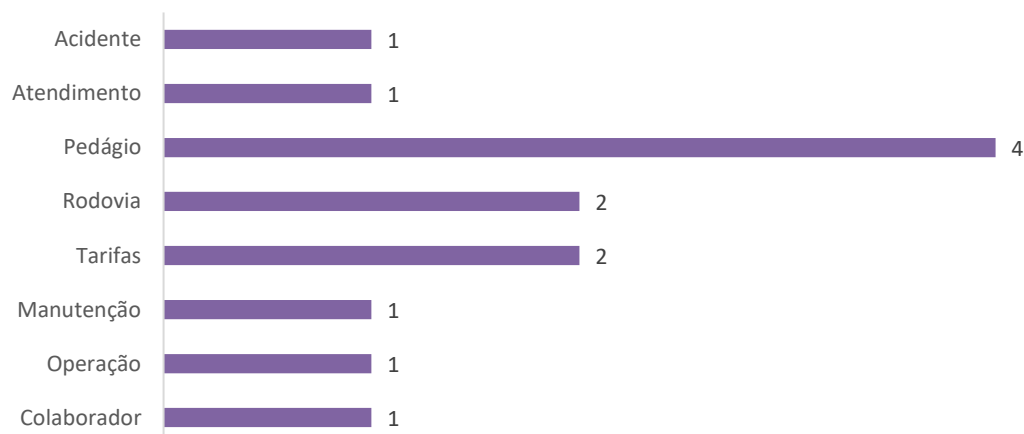


Considerando os dados da Concessionária, verifica-se que os meses de maio e dezembro apresentaram os menos índices de toda série histórica.

## Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116



Os assuntos mais reclamados na Agência, em relação a Concessionária Rota 116, foram em relação a pedágio. Ademais, rodovia e tarifas0 obtiveram mais de 1 registro cada.

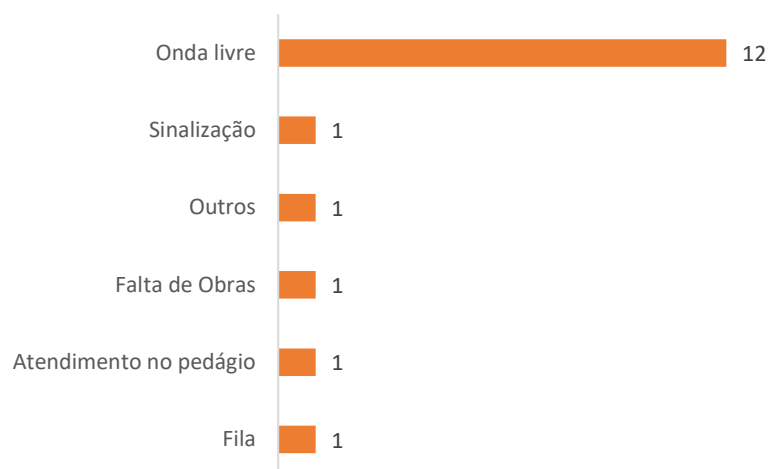


Em relação as reclamações diretamente na Concessionária, destaca-se Onda livre, responsável por 114 dos 235 registros, ou seja, 48,5%. Outros assuntos foi um dos maiores motivos de insatisfação sobre a Concessionária.



## 12.1 Reclamações Rota 116 - Janeiro

Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 - Janeiro



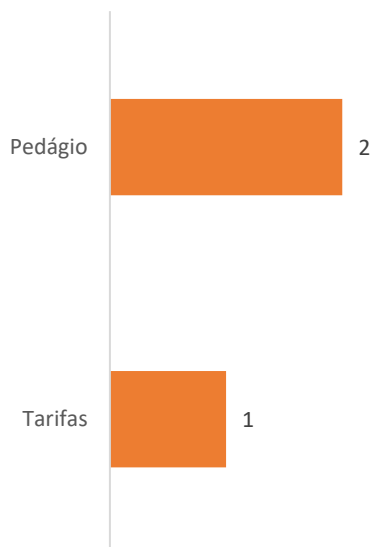
## 12.2 Reclamações Rota 116 - Fevereiro

Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 - Fevereiro



## 12.3 Reclamações Rota 116 - Março

Reclamações - Canal  
Ouvidoria da Agetransp -  
Março

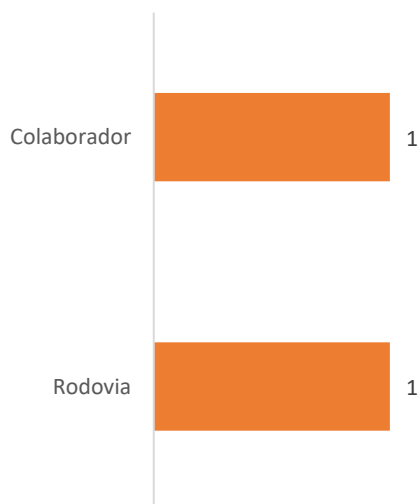


Reclamações - Canal  
Ouvidoria da Rota 116 -  
Março



## 12.4 Reclamações Rota 116 - Abril

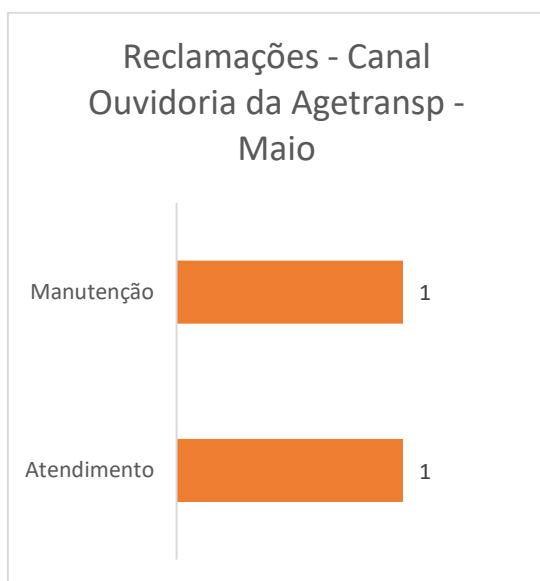
Reclamações - Canal  
Ouvidoria da Agetransp -  
Abril



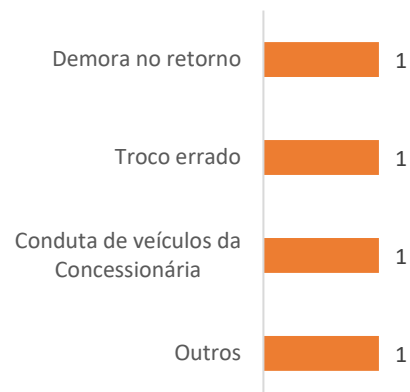
Reclamações - Canal  
Ouvidoria da Rota 116 - Abril



## 12.5 Reclamações Rota 116 - Maio



### Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 - Maio



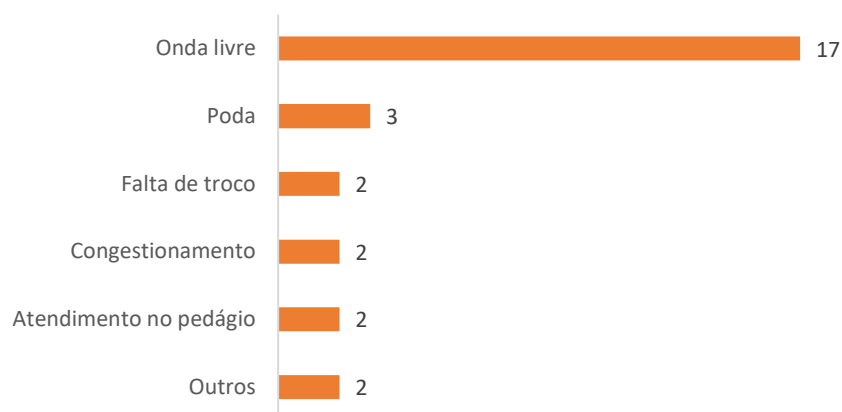
## 12.6 Reclamações Rota 116 – Junho

### Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 - Junho



## 12.7 Reclamações Rota 116 – Julho

Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 - Julho

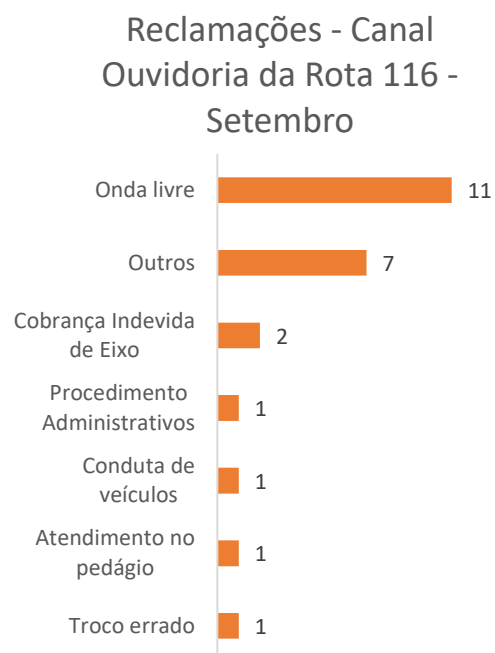
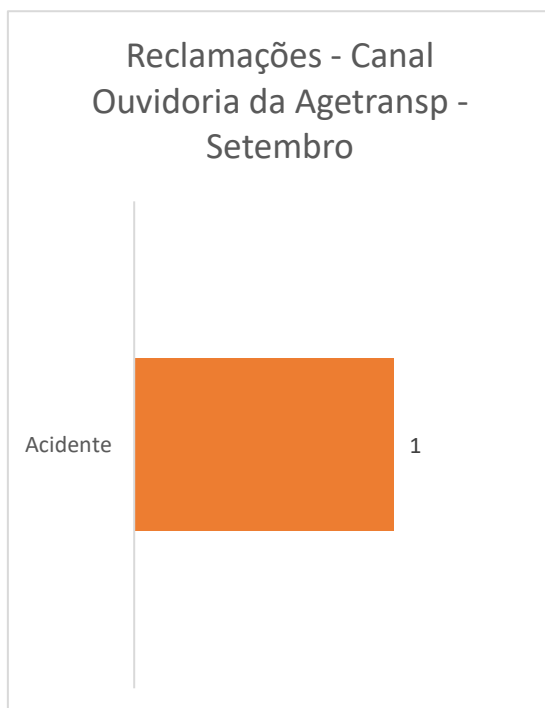


## 12.8 Reclamações Rota 116 - Agosto

Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 - Agosto

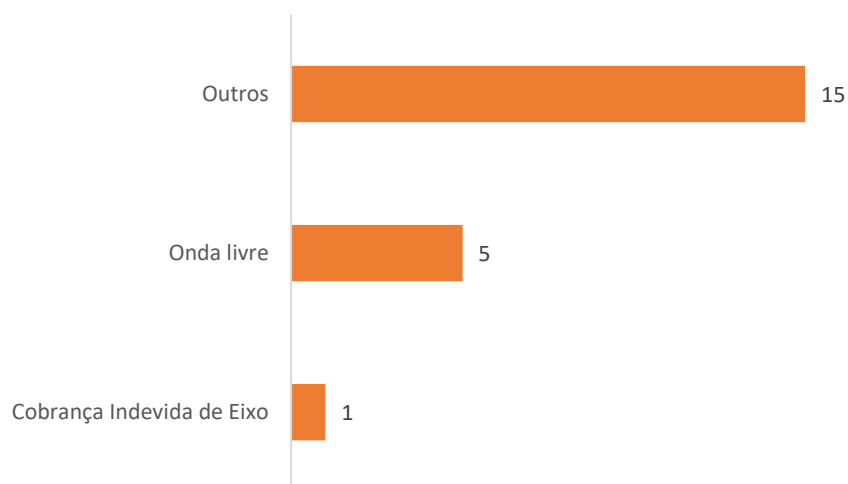


## 12.9 Reclamações Rota 116 - Setembro

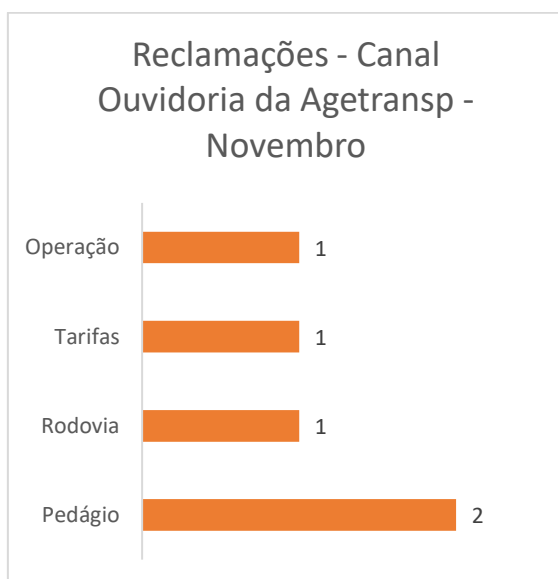


## 12.10 Reclamações Rota 116 - Outubro

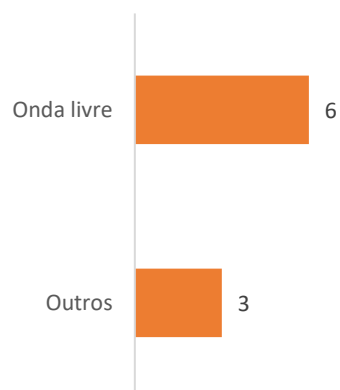
Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 - Outubro



## 12.11 Reclamações Rota 116 – Novembro

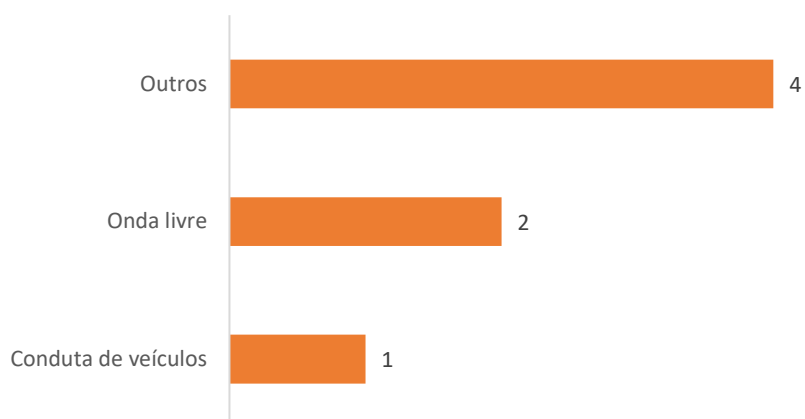


Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 - Novembro



## 12.12 Reclamações Rota 116 – Dezembro

Reclamações - Canal Ouvidoria da Rota 116 - Dezembro



## 13 Conclusão

Neste relatório a Ouvidoria da Agetransp buscou estudar as manifestações relacionadas às Concessionárias coletadas por este setor e pelos setores de Ouvidorias das próprias Concessionárias, sendo este o meio que a Ouvidoria possui de contribuir para que os ensejos dos cidadãos sejam verificados e realizados conforme previstos no Contrato de Concessão.

No Período, foram analisadas as demandas por Concessionária, suas linhas, ramais, estações ou qualquer outro tipo de identificação mensurada. Ademais, verificou-se os assuntos de maior frequência nas manifestações registradas pela Concessionária e na Ouvidoria da Agetransp, afim de identificar as insatisfações dos usuários.

Vale ressaltar que este setor sofreu uma reformar administrativa no último trimestre de 2023, trazendo novas propostas e inovações no tratamento das demandas dos usuários, deixando de ser meros repassadores para nos tornamos uma Ouvidoria com senso crítico, a fim de atingirmos, de forma satisfatória, as soluções para as queixas registradas. Podemos observar os impactos da nova administração durante este primeiro ano de gestão no presente relatório.

Em relação ao ano de 2024, foi evidenciada um aumento de 977,3% no número de manifestações e reclamações na Ouvidoria da Agetransp, diferente do que foi constatado no ano anterior. Ademais, maior parte das demandas recebidas neste setor são provenientes das Concessionárias de transporte público.

Os projetos de Ouvidoria itinerante tiveram suas ações limitadas no ano de 2023, sendo realizadas apenas duas, em maio e outubro. Destaca-se que ambas fomos coparticipantes de ações propostas por outros órgãos. No entanto, percebemos, nesta nova gestão, a importância de não apenas retomarmos nossas ações, mas principalmente ampliá-las, com intuito de focar as questões apresentas pelos usuários dos serviços, bem como aproximar e estreitar laços com os mesmos.

Ressalta-se que a Ouvidoria Itinerante tem por objetivo promover a cidadania em consonância com a principal missão da Autarquia, que é a defesa dos usuários. Observa-se que o seu efeito é bastante positivo, fortalecendo a

atuação institucional e aumentando sua credibilidade, na medida em que as pessoas passam a conhecer a Agetransp.

Considerando que não encontramos registros das ações anteriores, planejamos um piloto, sendo dividido em quatro ações por mês, duas com base em nossos registros e as outras duas com base nas demandas recebidas pela gestão, através do Conselho Diretor.

Sendo assim, diante dos fatos e das verificações realizadas, a Ouvidoria destaca a importância das manifestações, pois através delas a Agência possui retorno em relação a perspectiva dos usuários frente das medidas adotadas pelas Concessionárias, dito isto, estamos propondo uma nova modelagem de envio dos relatórios de Ouvidorias enviados pelas concessionárias, no intuito de obtermos dados mais precisos das manifestações registradas bem como resultados das tratativas das mesmas, sendo possível atuar de forma prática, através do acompanhamento, controle e fiscalização das concessões e permissões de serviços públicos concedidos de transportes aquaviário, ferroviário, metroviário e de rodovias no Estado do Rio de Janeiro.

Por fim, esta Ouvidoria informa que durante o ano de 2024 identificou erros materiais nos relatórios mensais publicados no sítio eletrônico desta AGETRANS. Considerando que os referidos relatórios são utilizados como base para confeccionar o anuário estatístico, este Setor optou por retirar os relatórios do ar e inserí-los com as informações atualizadas.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2025

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7