



Ouvidoria

Relatório de atendimentos
Janeiro 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

Rodrigo Firmo de Souza

Assistente de Ouvidoria

Vinícius Torres Pires

Assistente de Ouvidoria

Wladimir da Silva Cardoso

Assistente de Ouvidoria



Índice

Introdução	6
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Janeiro 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 – Janeiro 2025	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações	10
2.2 Assunto das reclamações	10
2.2 Categoria das reclamações.....	11
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	12
3.1 Categoria das reclamações.....	13
3.2 Assunto das reclamações	13
3.3 Ramais das reclamações	14
3.4 Estação das reclamações	15
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	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 Barcas.....	20
5.1 Categoria das reclamações.....	20
5.2 Assunto das reclamações	21
5.3 Estação das reclamações	22
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	23

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	24
8 Manifestações Supervia	25
8.1 Manifestações por Tipo	26
8.2 Manifestações por Ramal.....	26
8.3 Reclamações por Ramal	27
8.4 Reclamações por assunto.....	28
8.5 Ramal Belford Roxo	33
8.6 Ramal Deodoro	34
8.5 Ramal Guapimirim	37
8.6 Ramal Japeri.....	37
8.7 Ramal Paracambi.....	39
8.8 Ramal Santa Cruz.....	40
8.9 Ramal Saracuruna	41
8.10 Ramal Vila Inhomirim	43
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	43
9 Manifestações MetrôRio	49
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	49
9.2 Categoria das Manifestações.....	50
9.3 Categoria das Reclamações	53
9.4 Motivo das Reclamações	54
9.5 Manifestações Linha 1	55
9.6 Manifestações Linha 2	62
9.7 Manifestações Linha 4	68
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	72
10 Manifestações CCR Barcas	77
10.1 Manifestações por Tipo	77
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	78

10.3 Classificação das reclamações	80
11 Manifestações CCR Via Lagos	82
11.1 Manifestações por tipo	82
11.2 Classificação das reclamações	83
12 Manifestações Rota 116	84
12.1 Manifestações por Tipo	84
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	85
Conclusão	87



Introdução

A Ouvidoria da Agetransp vem, por intermédio do presente documento, dispor sobre as demandas dos usuários em relação às Concessionárias reguladas pela AGETRANSP (Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, 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 Barcas, CCR Via Lagos e Rota 116. Diante disto, a Ouvidoria objetiva praticar uma Ouvidoria ativa, apresentando o presente relatório, que contém as estatísticas das manifestações recebidas e tratadas por esta Ouvidoria, em todo o mês de Janeiro do ano de 2025.

Além disto, o documento detalha, por Concessionária, as demandas estatísticas realizadas diretamente nas Ouvidorias das Concessionárias, considerando que as Concessionárias encaminham à essa Ouvidoria relatórios mensais com o detalhamento dos atendimentos, prática prevista no Art.18º da **Resolução AGETRANSP Nº 25 DE 23/12/2014**.

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 pela AGETRANSP.

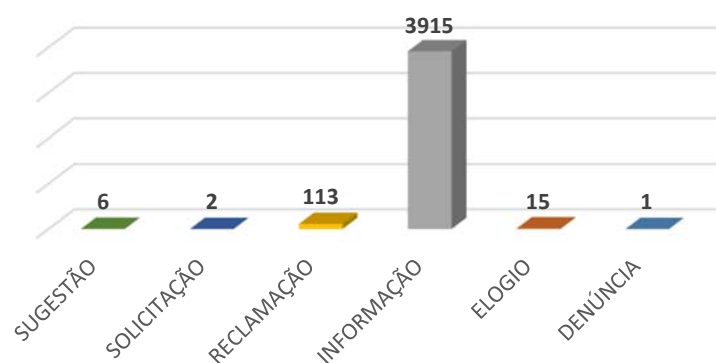


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Janeiro 2025

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	1	0,02%
ELOGIO	15	0,37%
INFORMAÇÃO	3915	96,62%
RECLAMAÇÃO	113	2,79%
SOLICITAÇÃO	2	0,05%
SUGESTÃO	6	0,15%
TOTAL	4052	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

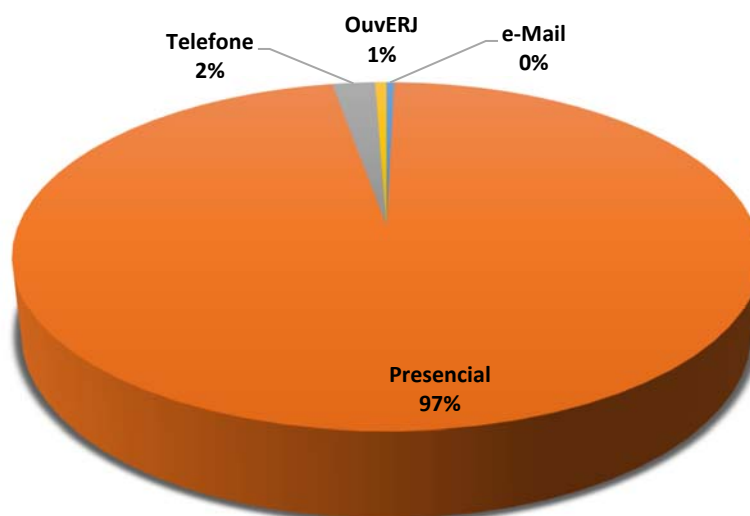


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	0	13	0	0	0	0	13
Presencial	3862	66	0	15	5	0	3948
Telefone	45	26	0	0	0	1	72
OuvERJ	8	8	1	0	1	1	19
TOTAL	3915	113	1	15	6	2	4052



MANIFESTAÇÕES POR CANAL

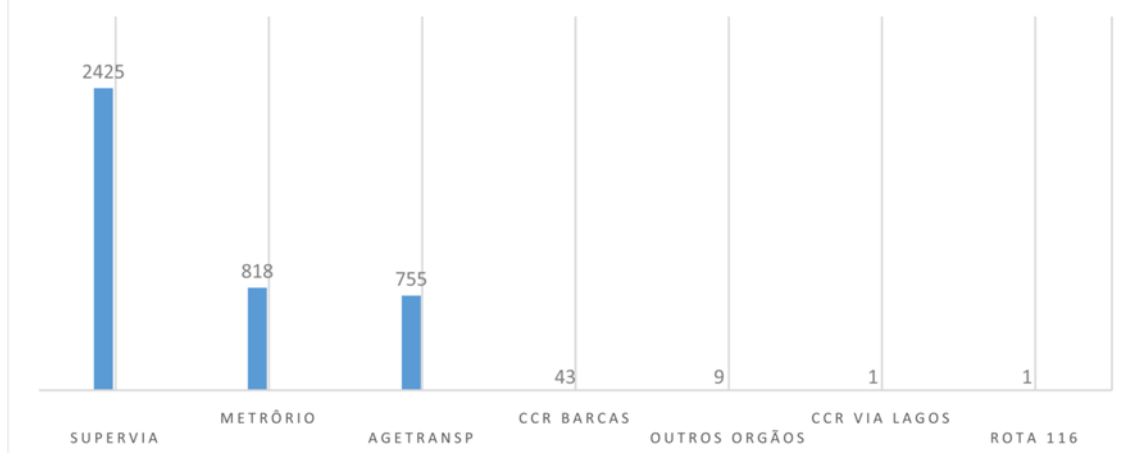


1.3 Unidade de referência das manifestações

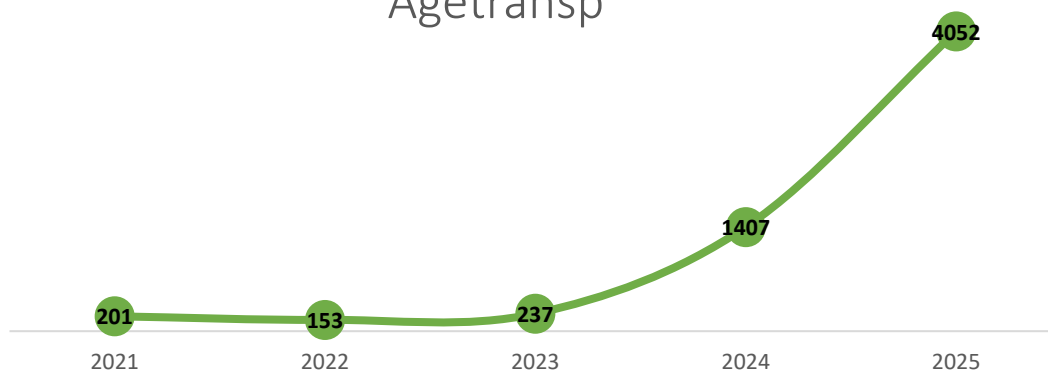
Unidade	Manifestações	%
Agetransp	755	18,63%
CCR Barcas	43	1,06%
CCR Via Lagos	1	0,02%
MetrôRio	818	20,19%
Outros Orgãos	9	0,22%
Rota 116	1	0,02%
Supervia	2425	59,85%
Total	4052	100%



MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

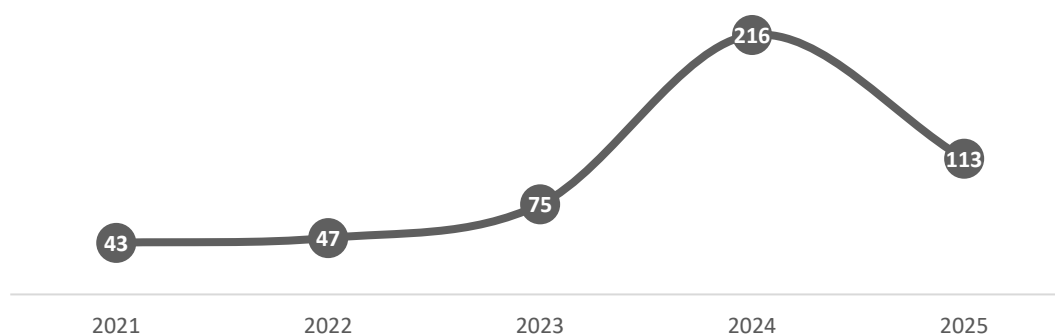


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Janeiro 2025

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

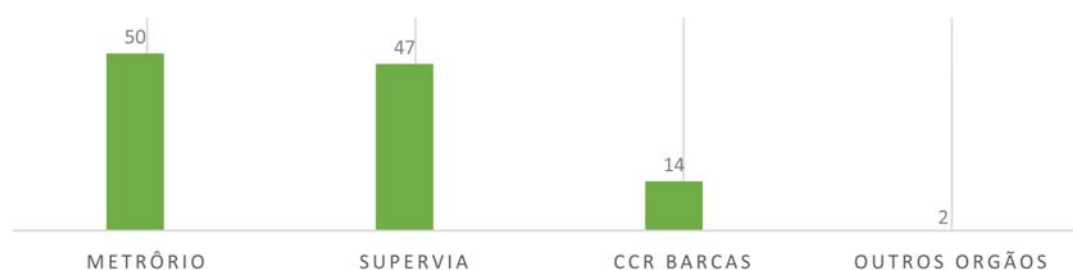




2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	14	12,39%
Outros Orgãos	2	1,77%
MetrôRio	50	44,25%
Supervia	47	41,59%
Total	113	100,00%

RECLAMAÇÕES - UNIDADE

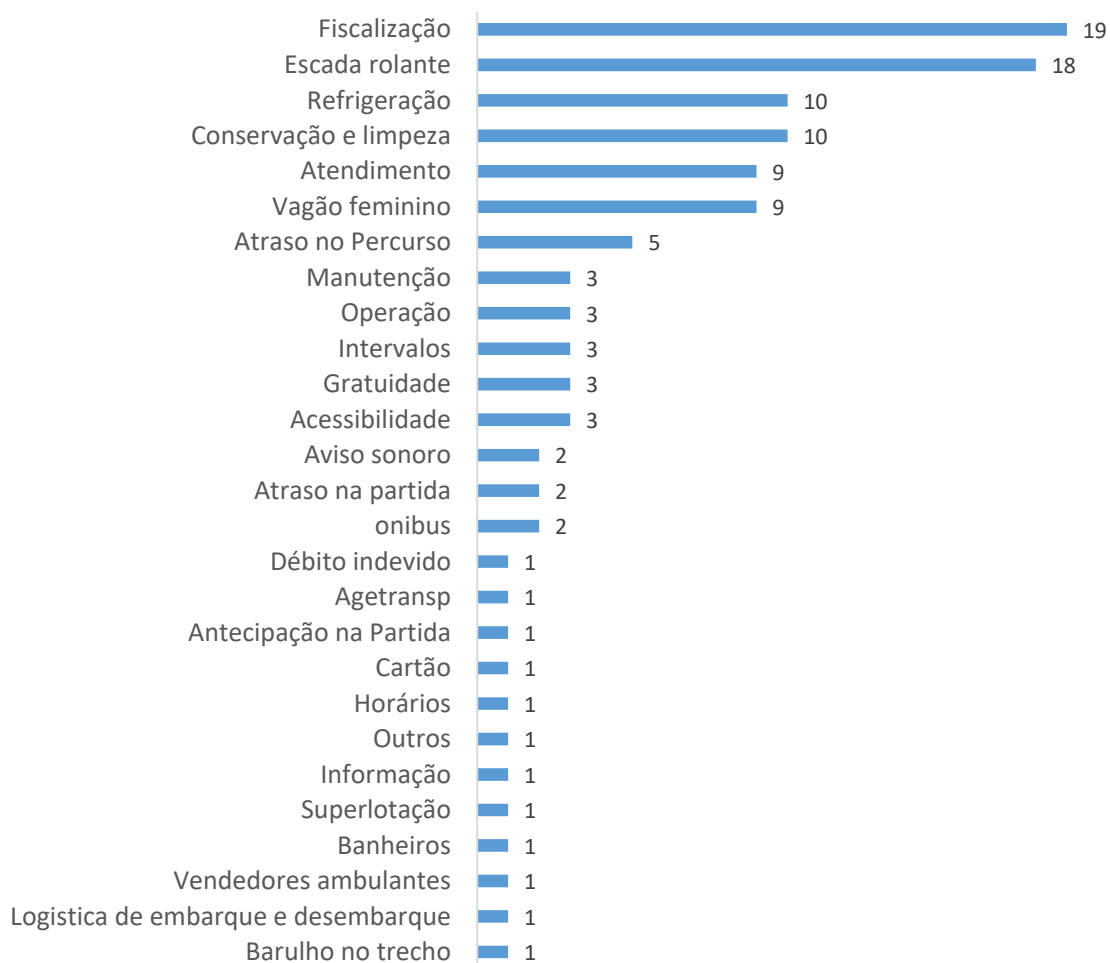


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Fiscalização	19	16,81%
Escada rolante	18	15,93%
Refrigeração	10	8,85%
Conservação e limpeza	10	8,85%
Atendimento	9	7,96%
Vagão feminino	9	7,96%
Atraso no Percurso	5	4,42%
Manutenção	3	2,65%
Operação	3	2,65%
Intervalos	3	2,65%
Gratuidade	3	2,65%
Acessibilidade	3	2,65%
Aviso sonoro	2	1,77%
Atraso na partida	2	1,77%
onibus	2	1,77%
Débito indevido	1	0,88%
Agetransp	1	0,88%
Antecipação na Partida	1	0,88%
Cartão	1	0,88%
Horários	1	0,88%
Outros	1	0,88%
Informação	1	0,88%
Superlotação	1	0,88%
Banheiros	1	0,88%
Vendedores ambulantes	1	0,88%
Logística de embarque e desembarque	1	0,88%
Barulho no trecho	1	0,88%
Total	113	100%



Assunto das Reclamações

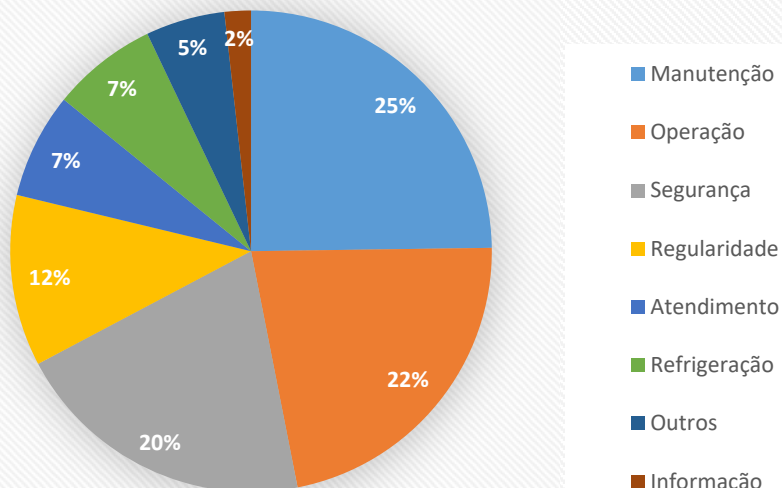


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Manutenção	28	24,78%
Operação	25	22,12%
Segurança	23	20,35%
Regularidade	13	11,50%
Atendimento	8	7,08%
Refrigeração	8	7,08%
Outros	6	5,31%
Informação	2	1,77%
Total	113	100,00%

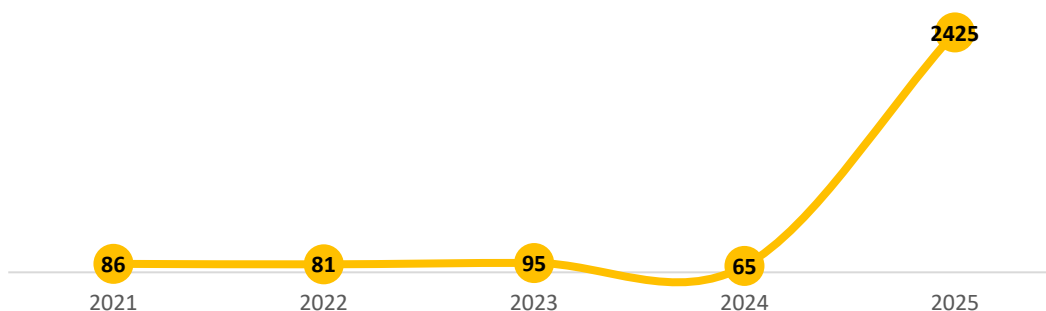


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

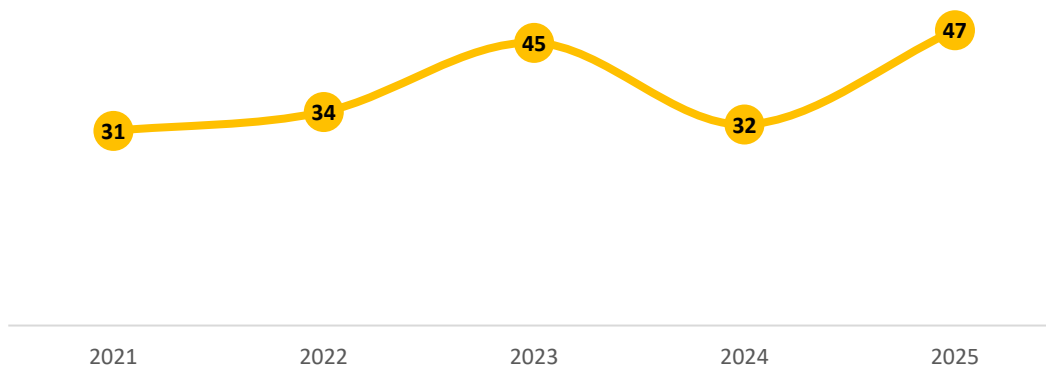


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

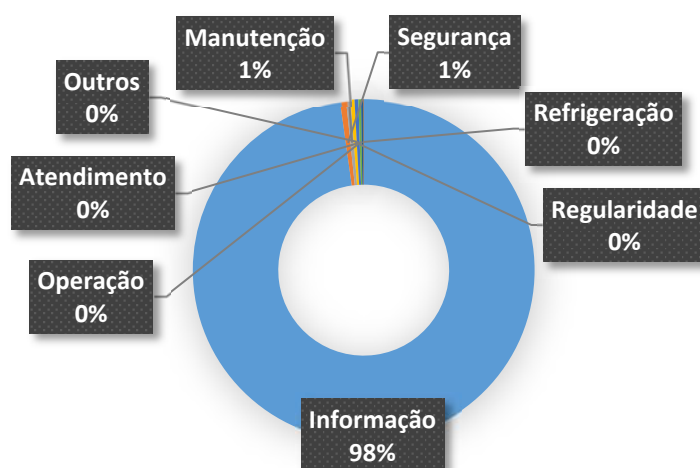




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	2371	97,8%
Segurança	14	0,6%
Manutenção	10	0,4%
Regularidade	9	0,4%
Outros	9	0,4%
Operação	6	0,2%
Atendimento	5	0,2%
Refrigeração	1	0,0%
Total	2425	100,0%

Manifestações da Supervia por categoria



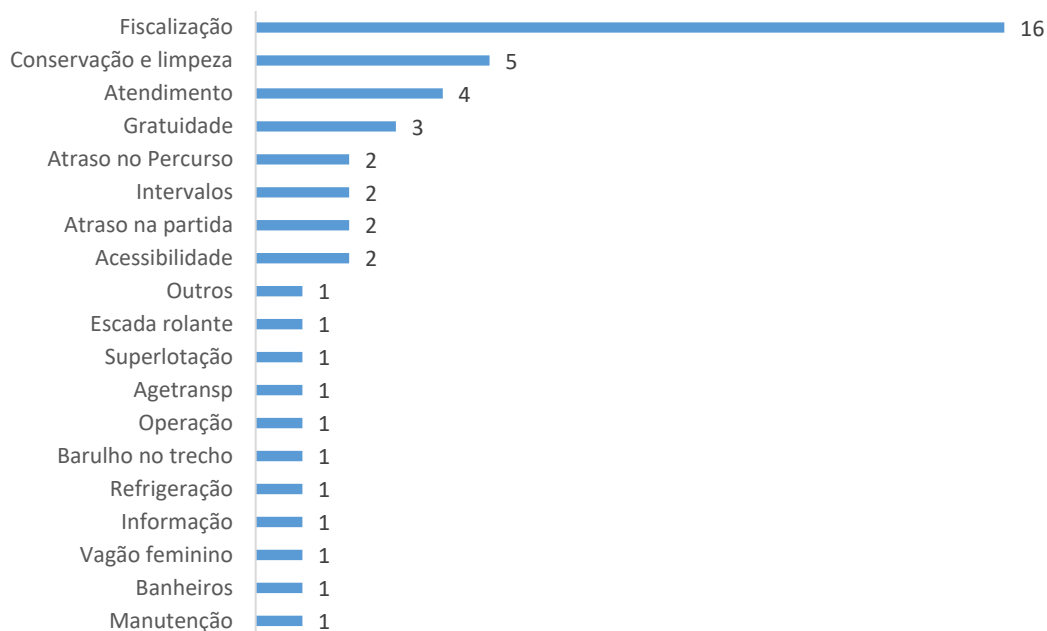
3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Fiscalização	16	34,04%
Conservação e limpeza	5	10,64%
Atendimento	4	8,51%
Gratuidade	3	6,38%
Atraso no Percurso	2	4,26%
Intervalos	2	4,26%
Atraso na partida	2	4,26%
Acessibilidade	2	4,26%
Outros	1	2,13%
Escada rolante	1	2,13%
Superlotação	1	2,13%



Agetransp	1	2,13%
Operação	1	2,13%
Barulho no trecho	1	2,13%
Refrigeração	1	2,13%
Informação	1	2,13%
Vagão feminino	1	2,13%
Banheiros	1	2,13%
Manutenção	1	2,13%
Total	47	100%

Assunto das Reclamações

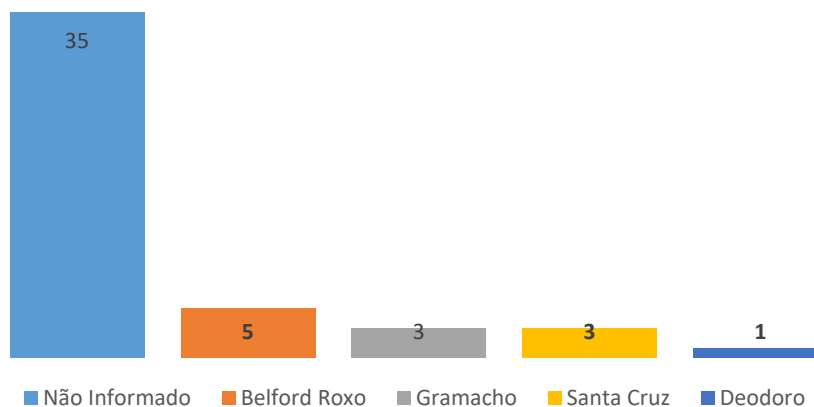


3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Não Informado	35	74,47%
Belford Roxo	5	10,64%
Gramacho	3	6,38%
Santa Cruz	3	6,38%
Deodoro	1	2,13%
Total	47	100%



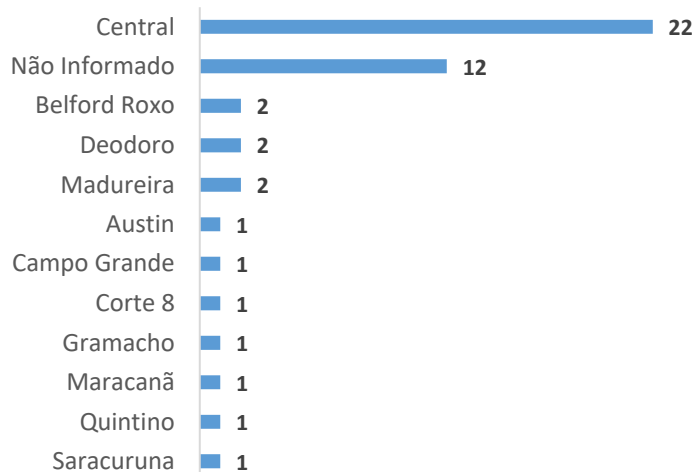
Ramais das Reclamações



3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Central	22	46,81%
Não Informado	12	25,53%
Belford Roxo	2	4,26%
Deodoro	2	4,26%
Madureira	2	4,26%
Austin	1	2,13%
Campo Grande	1	2,13%
Corte 8	1	2,13%
Gramacho	1	2,13%
Maracanã	1	2,13%
Quintino	1	2,13%
Saracuruna	1	2,13%
Total	47	100%

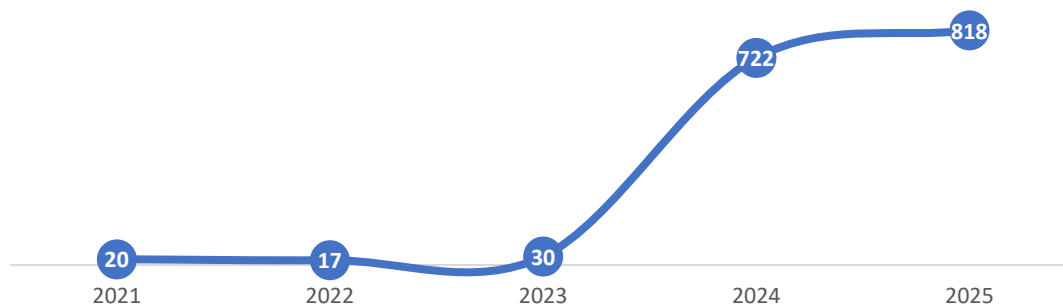
Reclamações por Estação



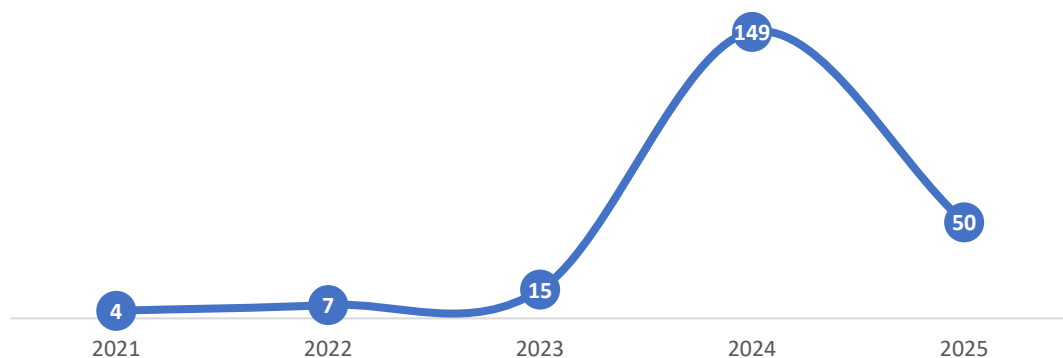


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

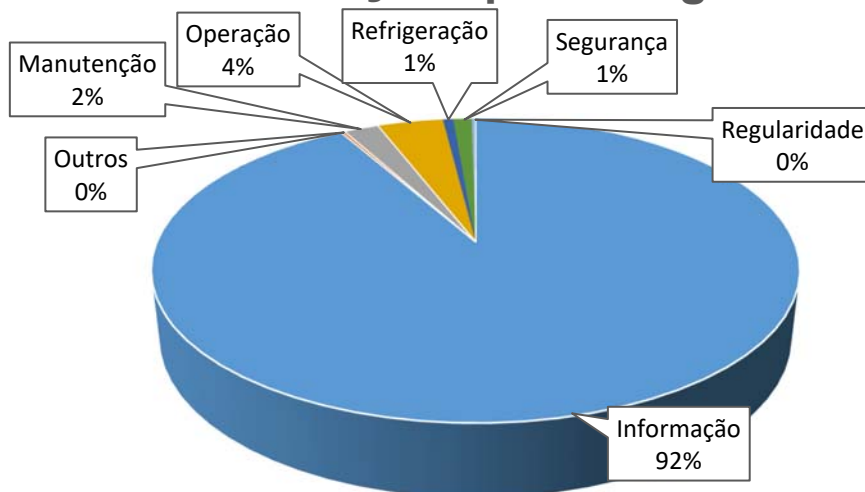


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	751	91,81%
Outros	2	0,24%
Manutenção	17	2,08%
Operação	32	3,91%
Refrigeração	5	0,61%
Segurança	9	1,10%
Regularidade	2	0,24%
Total	818	100%



Manifestações por Categoria

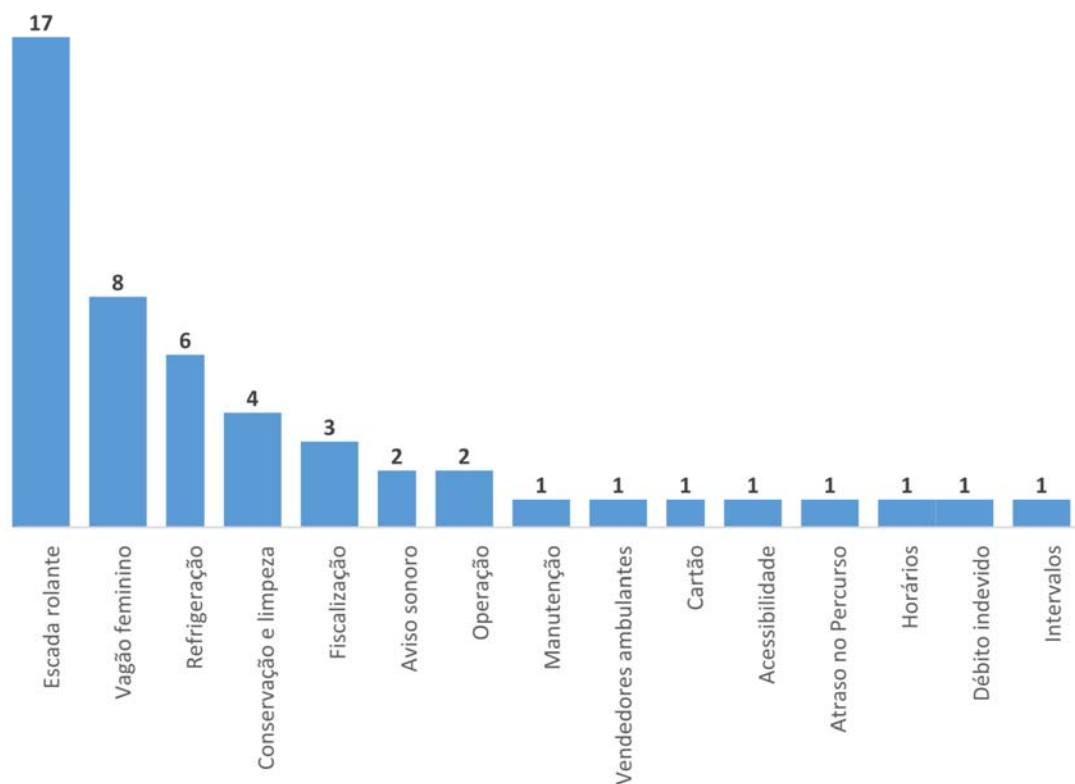


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Escada rolante	17	34,00%
Vagão feminino	8	16,00%
Refrigeração	6	12,00%
Conservação e limpeza	4	8,00%
Fiscalização	3	6,00%
Aviso sonoro	2	4,00%
Operação	2	4,00%
Manutenção	1	2,00%
Vendedores ambulantes	1	2,00%
Cartão	1	2,00%
Acessibilidade	1	2,00%
Atraso no Percurso	1	2,00%
Horários	1	2,00%
Débito indevido	1	2,00%
Intervalos	1	2,00%
Total	50	100%



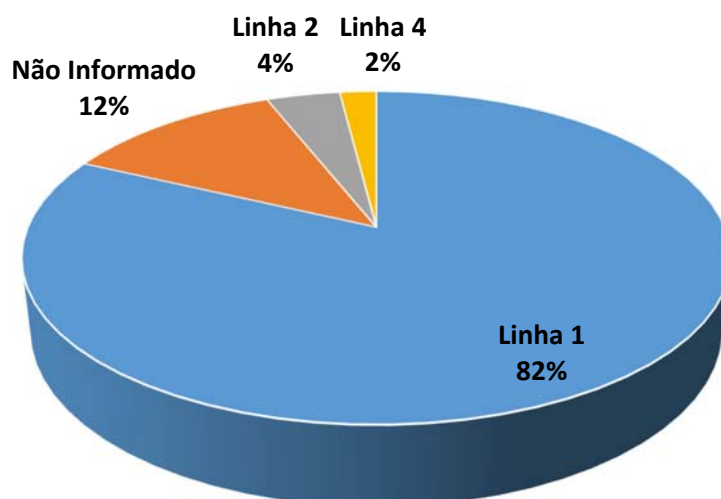
Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Linha 1	41	82,00%
Não Informado	6	12,00%
Linha 2	2	4,00%
Linha 4	1	2,00%
Total	50	100%

Reclamações por Linha

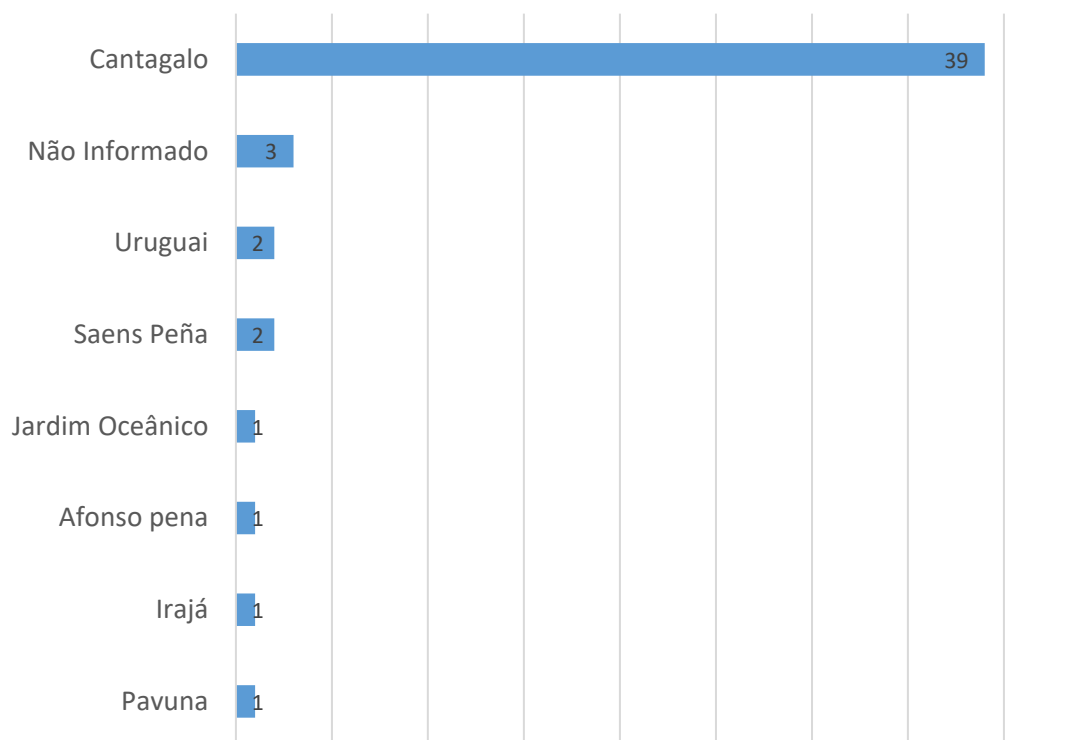




Estação	Total	%
Pavuna	1	2,00%
Irajá	1	2,00%
Afonso pena	1	2,00%
Jardim Oceânico	1	2,00%
Saens Peña	2	4,00%
Uruguai	2	4,00%
Não Informado	3	6,00%
Cantagalo	39	78,00%
Total	50	100%

4.4 Estação das Reclamações

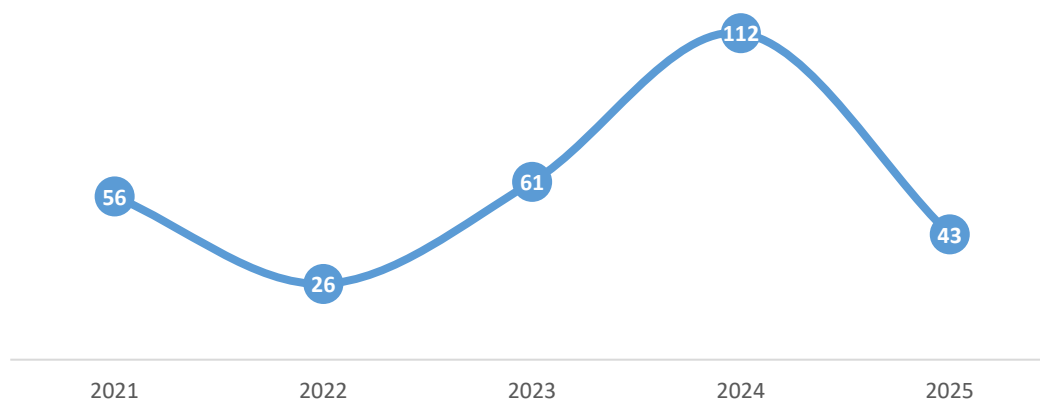
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



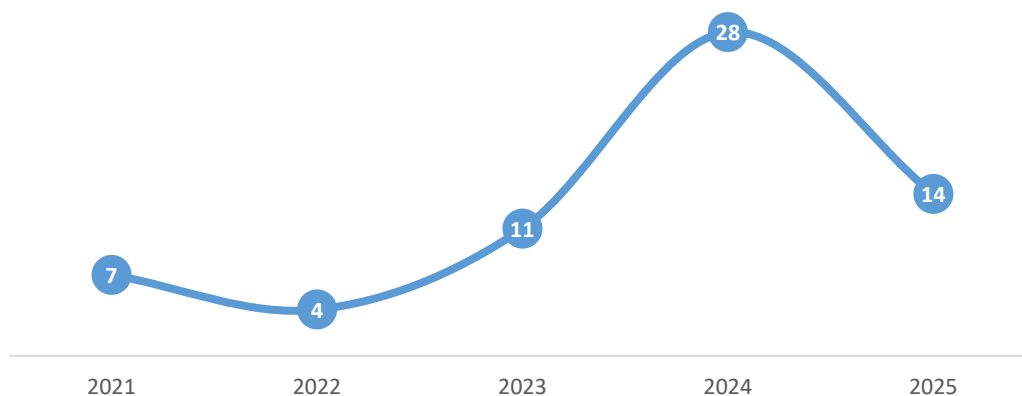


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas



5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	29	67,44%
Regularidade	4	9,30%
Atendimento	3	6,98%
Operação	3	6,98%
Refrigeração	2	4,65%
Manutenção	1	2,33%
Outros	1	2,33%
Total	43	100%



Manifestações por Categoria



5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Atendimento	5	35,71%
Refrigeração	3	21,43%
Atraso no Percurso	2	14,29%
Antecipação na Partida	1	7,14%
Conservação e limpeza	1	7,14%
Logística de embarque e desembarque	1	7,14%
Manutenção	1	7,14%
Total	14	100%

Reclamações por Assunto

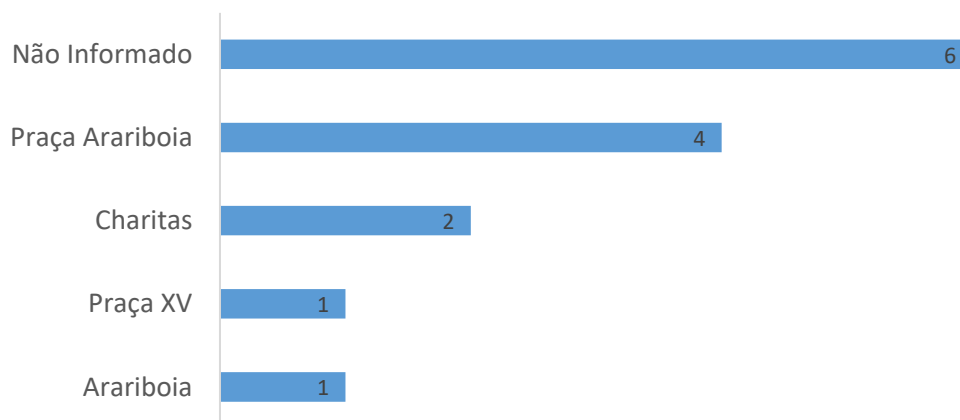




5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	6	42,86%
Praça Arariboia	4	28,57%
Charitas	2	14,29%
Praça XV	1	7,14%
Arariboia	1	7,14%
Total	14	100%

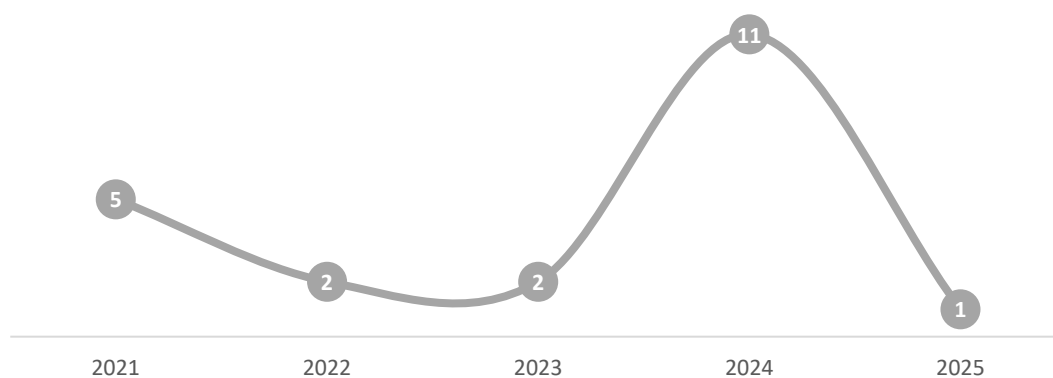
Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação



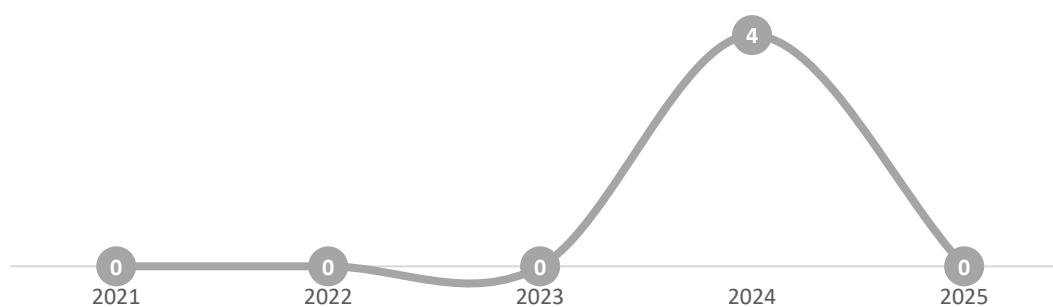


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



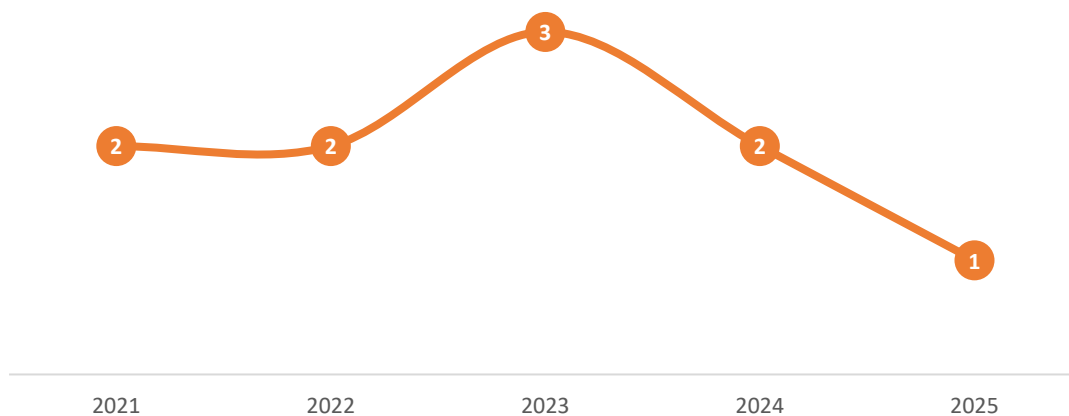
Reclamações - CCR Via Lagos



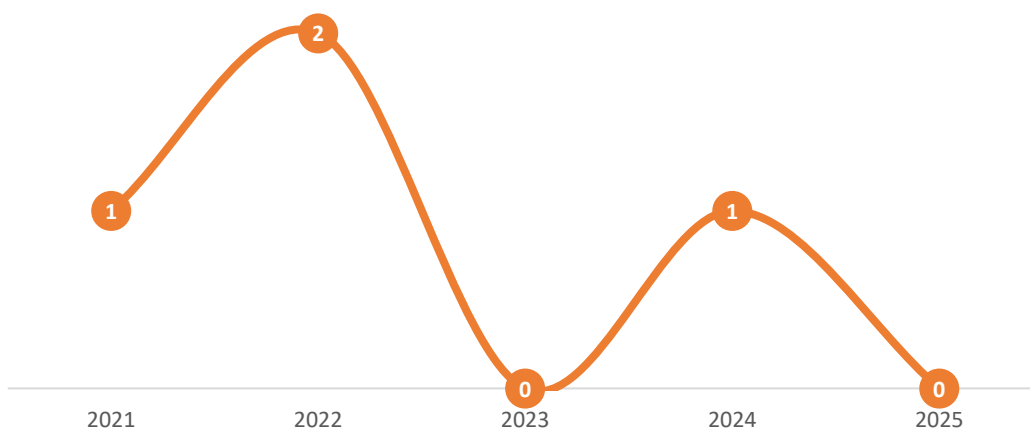


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



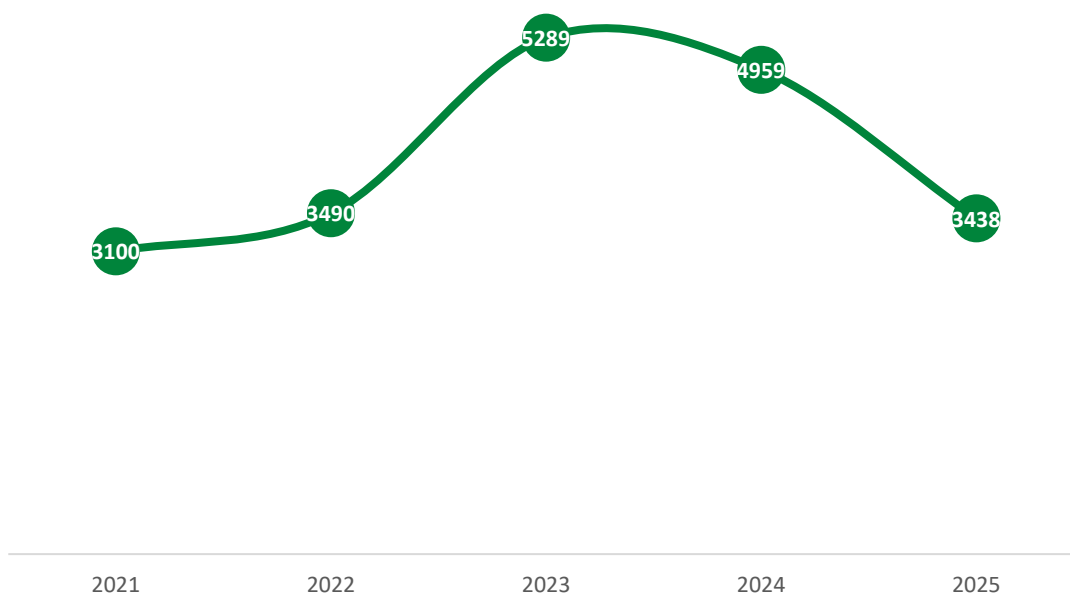
Reclamações - Rota 116



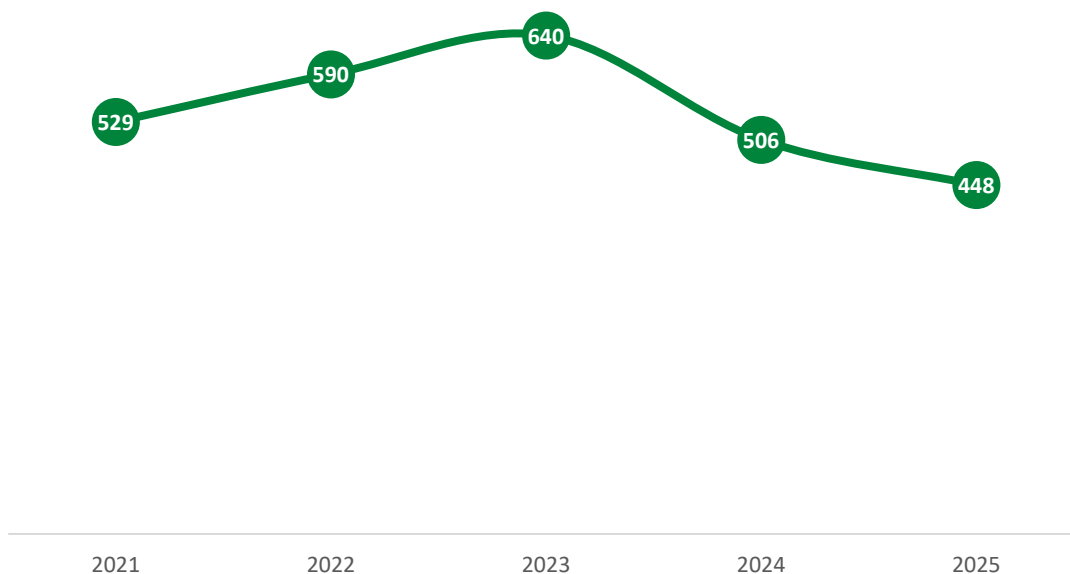


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

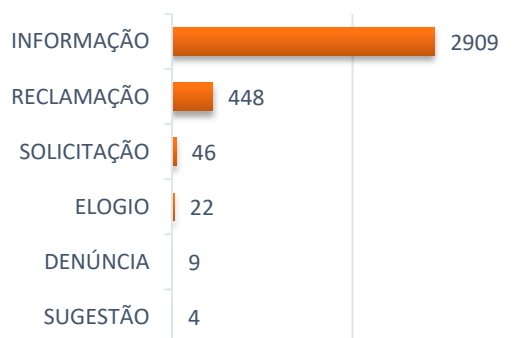




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	2909	84,61%
RECLAMAÇÃO	448	13,03%
SOLICITAÇÃO	46	1,34%
ELOGIO	22	0,64%
DENÚNCIA	9	0,26%
SUGESTÃO	4	0,12%
Total	3438	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

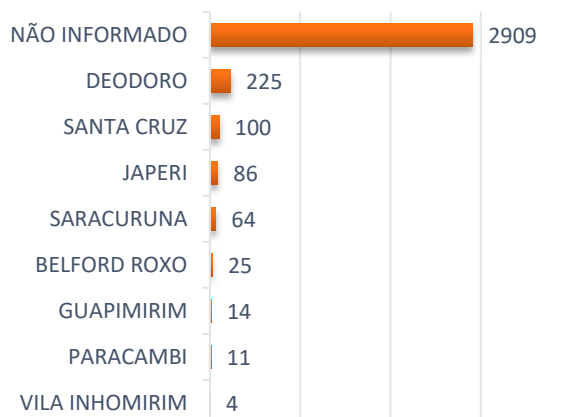


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	2909	84,61%
DEODORO	225	6,54%
SANTA CRUZ	100	2,91%
JAPERI	86	2,50%
SARACURUNA	64	1,86%
BELFORD ROXO	25	0,73%
GUAPIMIRIM	14	0,41%
PARACAMBI	11	0,32%
VILA INHOMIRIM	4	0,12%
Total	3438	100%



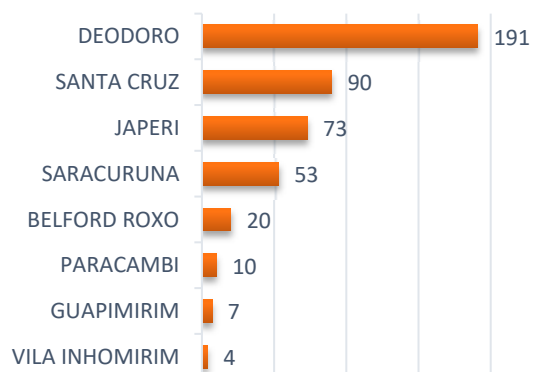
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	191	42,63%
SANTA CRUZ	90	20,09%
JAPERI	73	16,29%
SARACURUNA	53	11,83%
BELFORD ROXO	20	4,46%
PARACAMBI	10	2,23%
GUAPIMIRIM	7	1,56%
VILA INHOMIRIM	4	0,89%
Total	448	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	335	9,74%
VILA INHOMIRIM	310	9,02%
SANTA CRUZ	285	8,29%
DOCUMENTO RECEBIDO	282	8,20%
BELFORD ROXO	277	8,06%
GUAPIMIRIM	244	7,10%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	238	6,92%
JAPERI	205	5,96%
OUTROS ASSUNTOS	130	3,78%
ENVIO DE CURRÍCULO	66	1,92%
ESTUDANTIL	56	1,63%
DEODORO	50	1,45%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	50	1,45%
PARACAMBI	49	1,43%
DOCUMENTO PROCURADO	48	1,40%
MAIOR DE 65 ANOS	48	1,40%
OBJETO PROCURADO	43	1,25%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	34	0,99%
ATENDIMENTO	33	0,96%
ROUBO OU FURTO	27	0,79%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	22	0,64%
OBJETO RECEBIDO	21	0,61%
ERRO DE LEITURA	21	0,61%
LIMPEZA	20	0,58%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	19	0,55%
AGENDAMENTO	19	0,55%
ERRO DE ENVIO DE E-MAIL	19	0,55%
FALTA DE INFORMAÇÃO	18	0,52%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	18	0,52%
OFÍCIO	18	0,52%
ESTAÇÕES DE PARADA	18	0,52%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	16	0,47%
CARRO EXCLUSIVO	16	0,47%
NOVA LEI	15	0,44%
TREM ESPECIAL	14	0,41%
OBJETO DEVOLVIDO	14	0,41%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	13	0,38%
SUPERVIA	12	0,35%
PREÇO DA PASSAGEM	9	0,26%
EVASÃO DE RENDA	9	0,26%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	9	0,26%
ACIDENTE	9	0,26%
ATO DE VANDALISMO	8	0,23%
PROCESSO SELETIVO	8	0,23%



PARADA NA SINALIZAÇÃO	7	0,20%
TREM EXPRESSO	7	0,20%
PARCERIA	7	0,20%
INFORMAÇÃO INCORRETA	7	0,20%
ELEVADOR INOPERANTE	7	0,20%
TELEFONES	6	0,17%
MURO	6	0,17%
TEMPO DE PERCURSO	6	0,17%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	6	0,17%
FALTA DE SEGURANÇA	6	0,17%
EMBARQUE COM BICICLETA	6	0,17%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	6	0,17%
AR-CONDICIONADO	6	0,17%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	5	0,15%
AGENDAMENTO DE OBJETO	5	0,15%
DORMENTE	5	0,15%
AMBULANTE	5	0,15%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	5	0,15%
UNIVERSITÁRIO	5	0,15%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	5	0,15%
INDENIZAÇÃO	5	0,15%
ÁREA PAGA - NORMAL	4	0,12%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	4	0,12%
BANHEIRO	4	0,12%
REAJUSTE DA TARIFA	4	0,12%
TARIFA SOCIAL	4	0,12%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	4	0,12%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	4	0,12%
CONTATO COM O CLIENTE	4	0,12%
EMBARQUE EXCLUSIVO	4	0,12%
ADMINISTRATIVO	3	0,09%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	3	0,09%
CONTACTLESS	3	0,09%
PORTA	3	0,09%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3	0,09%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	0,09%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	3	0,09%
ELEVADOR E RAMPA	3	0,09%
COBERTURA CIVIL	3	0,09%
INTEGRAÇÃO	3	0,09%
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	2	0,06%
PLATAFORMA	2	0,06%
RÉPLICA AGETRANSP	2	0,06%
ACESSOS	2	0,06%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	2	0,06%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	2	0,06%

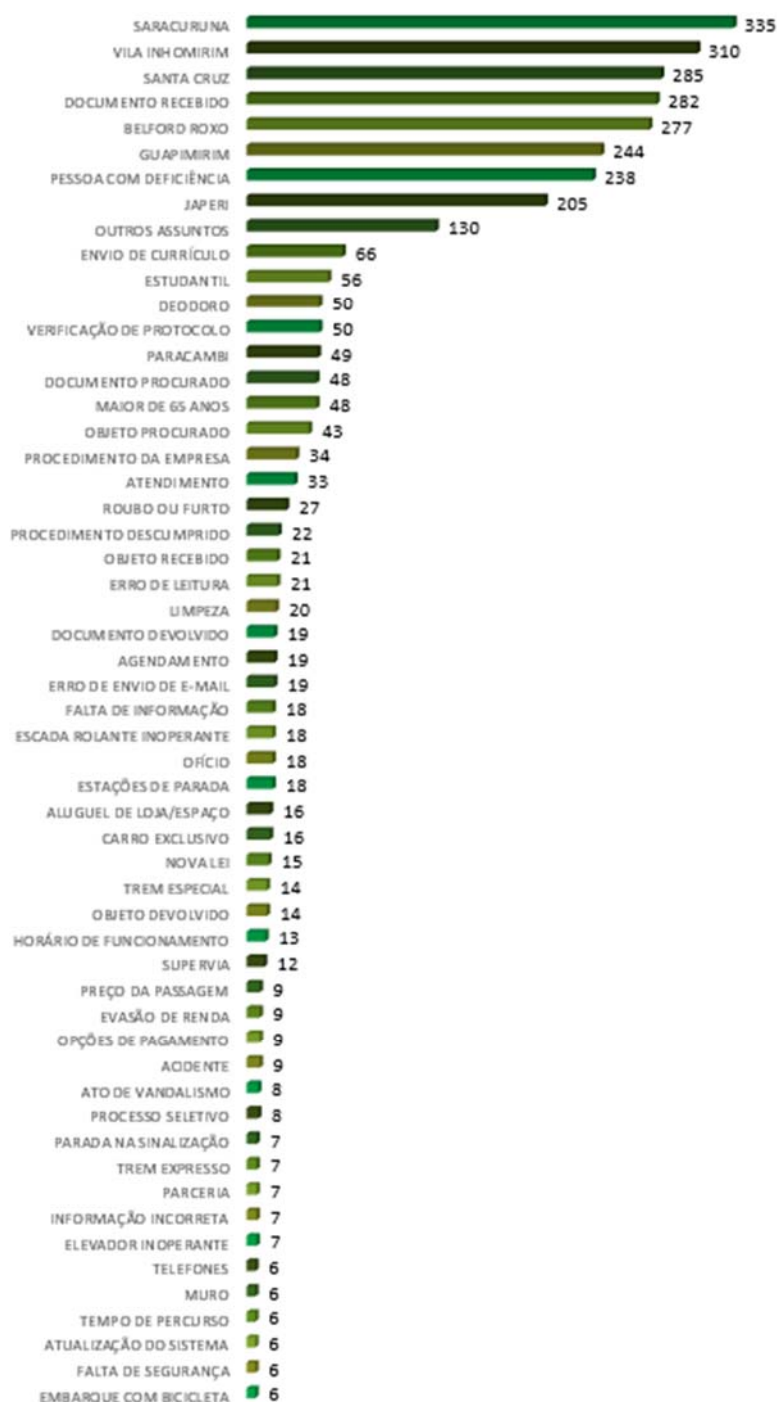


CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	2	0,06%
TROCA DE CARTÃO	2	0,06%
DÉBITO INDEVIDO	2	0,06%
PASSAGEM EM NÍVEL	2	0,06%
IMAGEM DAS CÂMERAS	2	0,06%
PEDINTE	2	0,06%
PRÉ OPERACIONAL	2	0,06%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	2	0,06%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	2	0,06%
LAVAGEM	2	0,06%
JANELA	2	0,06%
INFORMATIVO	1	0,03%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,03%
RECARGA	1	0,03%
CONTROLE DE PRAGA	1	0,03%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,03%
LIXEIRA	1	0,03%
REATIVAÇÃO DE ESTAÇÃO	1	0,03%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	0,03%
UNITÁRIO	1	0,03%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,03%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,03%
ELETROMÍDIA	1	0,03%
BLOQUEADO	1	0,03%
ELEVADOR - PODER PÚBLICO	1	0,03%
ATIVOS	1	0,03%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,03%
INSTALAÇÃO	1	0,03%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,03%
ASPECTO FÍSICO	1	0,03%
CIRCULAR HONÓRIO X DEODORO	1	0,03%
HISTÓRICO DO CLIENTE	1	0,03%
FECHADO	1	0,03%
PASSAGEM	1	0,03%
SITE	1	0,03%
VISITA À SUPERVIA	1	0,03%
FILA DE ESPERA	1	0,03%
ENDEREÇO	1	0,03%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	1	0,03%
PISO DANIFICADO	1	0,03%
FUMANTE	1	0,03%
PODA DE ÁRVORE	1	0,03%
TRABALHOS ACADÊMICOS	1	0,03%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,03%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	0,03%
AVARIA DO TREM	1	0,03%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,03%



PROBLEMA OPERACIONAL	1	0,03%
OUTROS ENTORNO	1	0,03%
LÂMPADA APAGADA	1	0,03%
GOTEIRAS	1	0,03%
Total	3438	100,00%

Reclamações Supervia - Por Assunto





PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	6
AR-CONDICIONADO	6
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	5
AGENDAMENTO DE OBJETO	5
DORMENTE	5
AMBULANTE	5
GRATUIDADE ESTUDANTIL	5
UNIVERSITÁRIO	5
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	5
INDENIZAÇÃO	5
ÁREA PAGA - NORMAL	4
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	4
BANHEIRO	4
REAJUSTE DA TARIFA	4
TARIFA SOCIAL	4
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	4
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	4
CONTATO COM O CLIENTE	4
EMBARQUE EXCLUSIVO	4
ADMINISTRATIVO	3
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	3
CONTACTLESS	3
PORTA	3
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	3
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3
REMOÇÃO DE ANIMAIS	3
ELEVADOR E RAMPA	3
COBERTURA CIVIL	3
INTegração	3
MANIFESTAÇÃO CULTURAL	2
PLATAFORMA	2
RÉPLICA AGETRANS P	2
ACESSOS	2
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	2
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	2
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	2
TROCA DE CARTÃO	2
DÉBITO INDEVIDO	2
PASSAGEM EM NÍVEL	2
IMAGEM DAS CÂMERAS	2
PEDINTE	2
PRÉ OPERACIONAL	2
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	2
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	2
LAVAGEM	2
JANELA	2
INFORMATIVO	1
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1
RECARGA	1
CONTROLE DE PRAGA	1
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1
LIXEIRA	1
REATIVAÇÃO DE ESTAÇÃO	1
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1
UNITÁRIO	1
ESTRUTURA CIVIL	1
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1



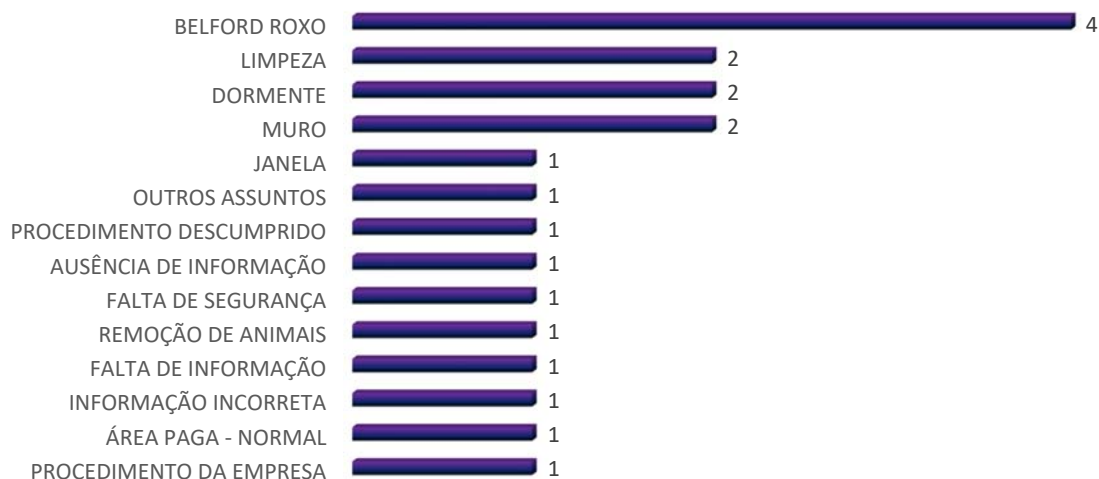
ELETROMÉDIA # 1
 BLOQUEADO # 1
 ELEVADOR - PODER PÚBLICO # 1
 ATIVOS # 1
 RESPOSTA EM ATRASO # 1
 INSTALAÇÃO # 1
 ELEVADOR DANIFICADO # 1
 ASPECTO FÍSICO # 1
 CIRCULAR HONÓRIO X DEODORO # 1
 HISTÓRICO DO CLIENTE # 1
 FECHADO # 1
 PASSAGEM # 1
 SITE # 1
 VISITA À SUPERVIA # 1
 FILA DE ESPERA # 1
 ENDOREÇO # 1
 FILMAGEM / FOTOGRAFIA # 1
 PISO DANIFICADO # 1
 FUMANTE # 1
 PODA DE ÁRVORE # 1
 TRABALHOS ACADÊMICOS # 1
 ABERTURA DE PORTÃO # 1
 TRANSPORTE DE ANIMAL # 1
 AVARIA DO TREM # 1
 TRANSPORTE DE VOLUMES # 1
 PROBLEMA OPERACIONAL # 1
 OUTROS ENTORNO # 1
 LÂMPADA APAGADA # 1
 GOTEIRAS # 1

8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	4	20,00%
LIMPEZA	2	10,00%
DORMENTE	2	10,00%
MURO	2	10,00%
JANELA	1	5,00%
OUTROS ASSUNTOS	1	5,00%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	5,00%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	5,00%
FALTA DE SEGURANÇA	1	5,00%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	5,00%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	5,00%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	5,00%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	5,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	5,00%
Total	20	100%



Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



8.6 Ramal Deodoro

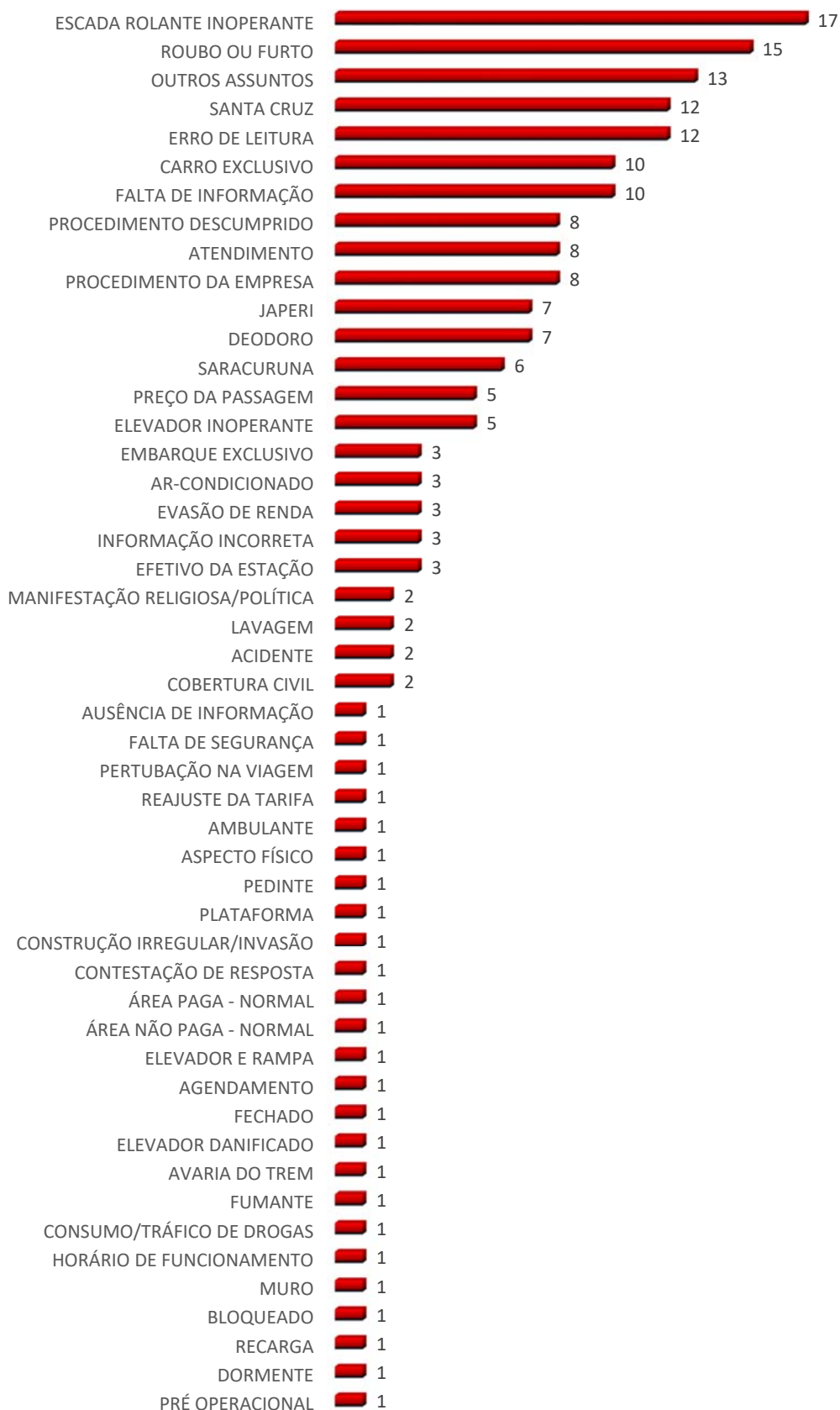
Assunto	Reclamações	%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	17	8,90%
ROUBO OU FURTO	15	7,85%
OUTROS ASSUNTOS	13	6,81%
SANTA CRUZ	12	6,28%
ERRO DE LEITURA	12	6,28%
CARRO EXCLUSIVO	10	5,24%
FALTA DE INFORMAÇÃO	10	5,24%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	8	4,19%
ATENDIMENTO	8	4,19%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	8	4,19%
JAPERI	7	3,66%
DEODORO	7	3,66%
SARACURUNA	6	3,14%
PREÇO DA PASSAGEM	5	2,62%
ELEVADOR INOPERANTE	5	2,62%
EMBARQUE EXCLUSIVO	3	1,57%
AR-CONDICIONADO	3	1,57%
EVASÃO DE RENDA	3	1,57%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	1,57%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	1,57%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	1,05%
LAVAGEM	2	1,05%
ACIDENTE	2	1,05%
COBERTURA CIVIL	2	1,05%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,52%



FALTA DE SEGURANÇA	1	0,52%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,52%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,52%
AMBULANTE	1	0,52%
ASPECTO FÍSICO	1	0,52%
PEDINTE	1	0,52%
PLATAFORMA	1	0,52%
CONSTRUÇÃO		
IRREGULAR/INVASÃO	1	0,52%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	0,52%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,52%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	0,52%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,52%
AGENDAMENTO	1	0,52%
FECHADO	1	0,52%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,52%
AVARIA DO TREM	1	0,52%
FUMANTE	1	0,52%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,52%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,52%
MURO	1	0,52%
BLOQUEADO	1	0,52%
RECARGA	1	0,52%
DORMENTE	1	0,52%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,52%
Total	191	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

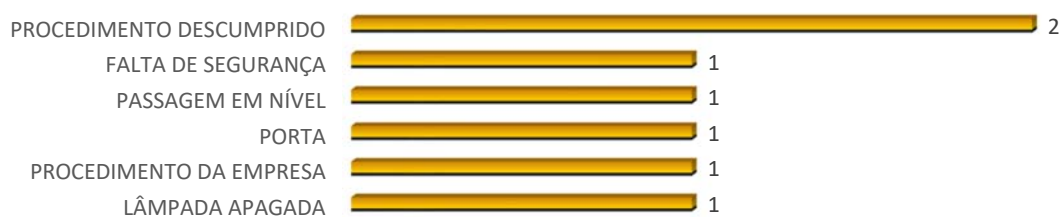




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	28,57%
FALTA DE SEGURANÇA	1	14,29%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	14,29%
PORTA	1	14,29%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	14,29%
LÂMPADA APAGADA	1	14,29%
Total	7	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



8.6 Ramal Japeri

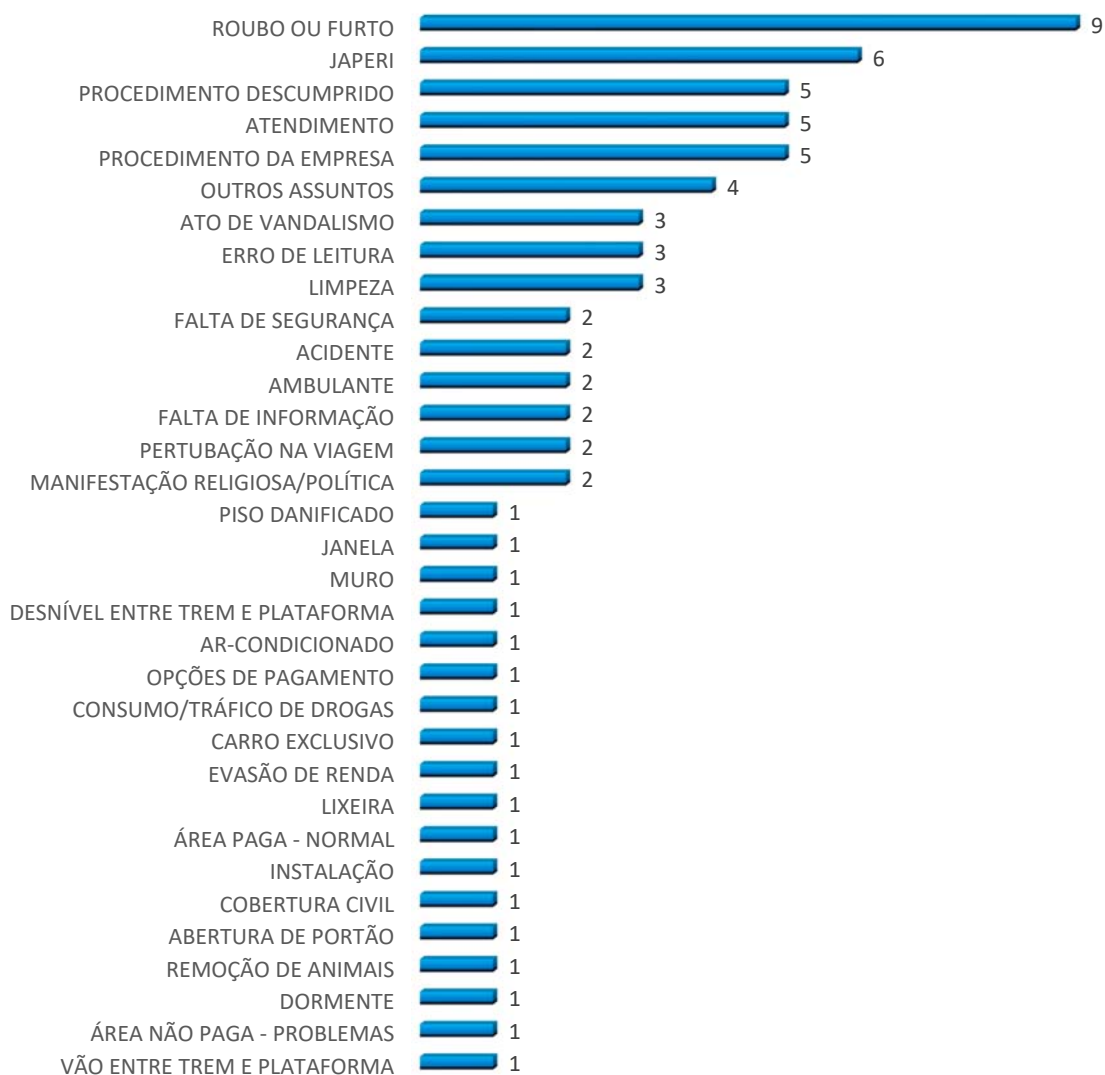
Assunto	Reclamações	%
ROUBO OU FURTO	9	12,33%
JAPERI	6	8,22%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	6,85%
ATENDIMENTO	5	6,85%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	5	6,85%
OUTROS ASSUNTOS	4	5,48%
ATO DE VANDALISMO	3	4,11%
ERRO DE LEITURA	3	4,11%
LIMPEZA	3	4,11%
FALTA DE SEGURANÇA	2	2,74%
ACIDENTE	2	2,74%
AMBULANTE	2	2,74%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	2,74%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	2,74%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	2,74%
PISO DANIFICADO	1	1,37%
JANELA	1	1,37%
MURO	1	1,37%



DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	1,37%
AR-CONDICIONADO	1	1,37%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	1,37%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,37%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,37%
EVASÃO DE RENDA	1	1,37%
LIXEIRA	1	1,37%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	1,37%
INSTALAÇÃO	1	1,37%
COBERTURA CIVIL	1	1,37%
ABERTURA DE PORTÃO	1	1,37%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	1,37%
DORMENTE	1	1,37%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	1,37%
VÃO ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	1,37%
Total	73	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto

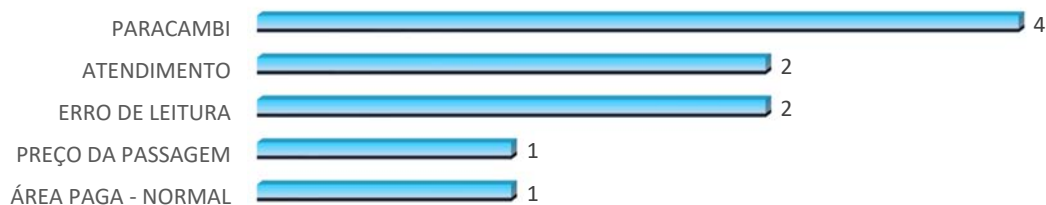


8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PARACAMBI	4	40,00%
ATENDIMENTO	2	20,00%
ERRO DE LEITURA	2	20,00%
PREÇO DA PASSAGEM	1	10,00%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	10,00%
Total	10	100%



Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

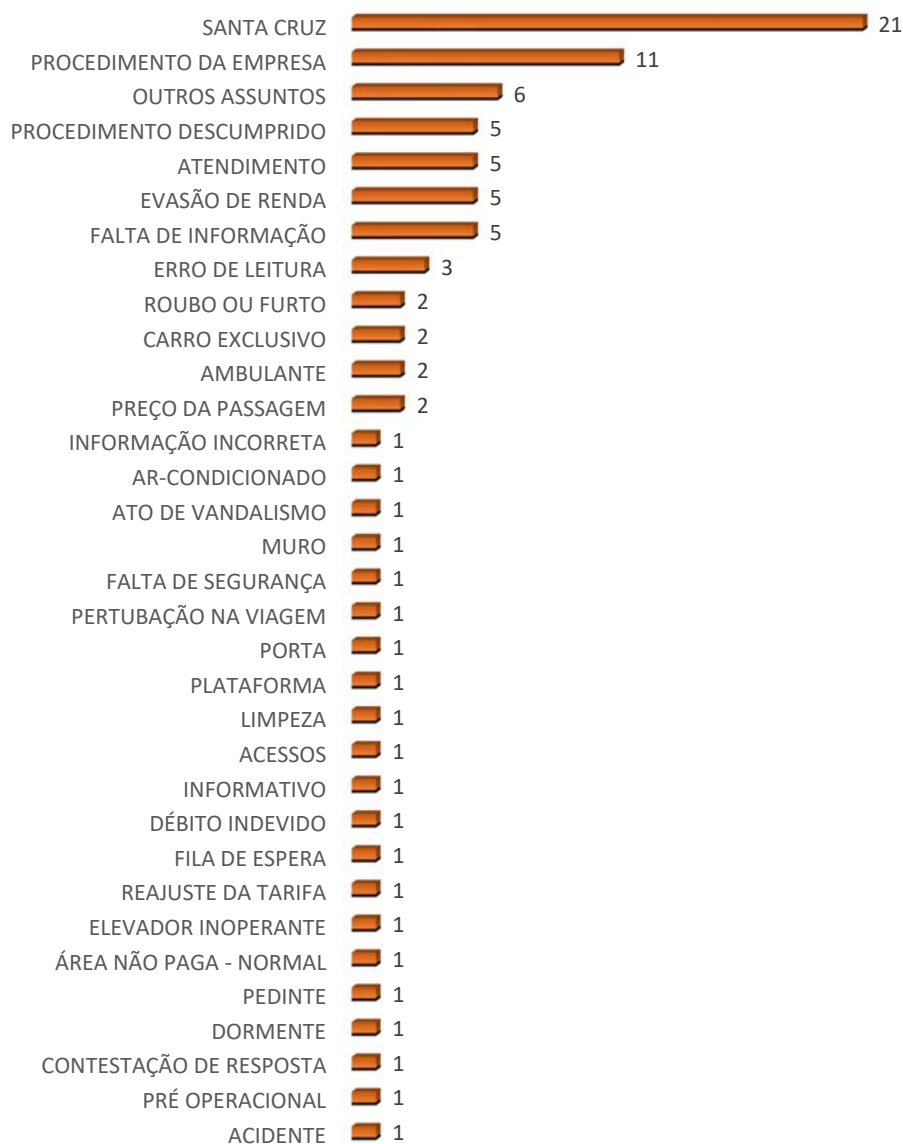


8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	21	23,33%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	11	12,22%
OUTROS ASSUNTOS	6	6,67%
PROCEDIMENTO		
DESCUMPRIDO	5	5,56%
ATENDIMENTO	5	5,56%
EVASÃO DE RENDA	5	5,56%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	5,56%
ERRO DE LEITURA	3	3,33%
ROUBO OU FURTO	2	2,22%
CARRO EXCLUSIVO	2	2,22%
AMBULANTE	2	2,22%
PREÇO DA PASSAGEM	2	2,22%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,11%
AR-CONDICIONADO	1	1,11%
ATO DE VANDALISMO	1	1,11%
MURO	1	1,11%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,11%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,11%
PORTA	1	1,11%
PLATAFORMA	1	1,11%
LIMPEZA	1	1,11%
ACESSOS	1	1,11%
INFORMATIVO	1	1,11%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,11%
FILA DE ESPERA	1	1,11%
REAJUSTE DA TARIFA	1	1,11%
ELEVADOR INOPERANTE	1	1,11%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	1	1,11%
PEDINTE	1	1,11%
DORMENTE	1	1,11%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	1,11%
PRÉ OPERACIONAL	1	1,11%
ACIDENTE	1	1,11%
Total	90	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



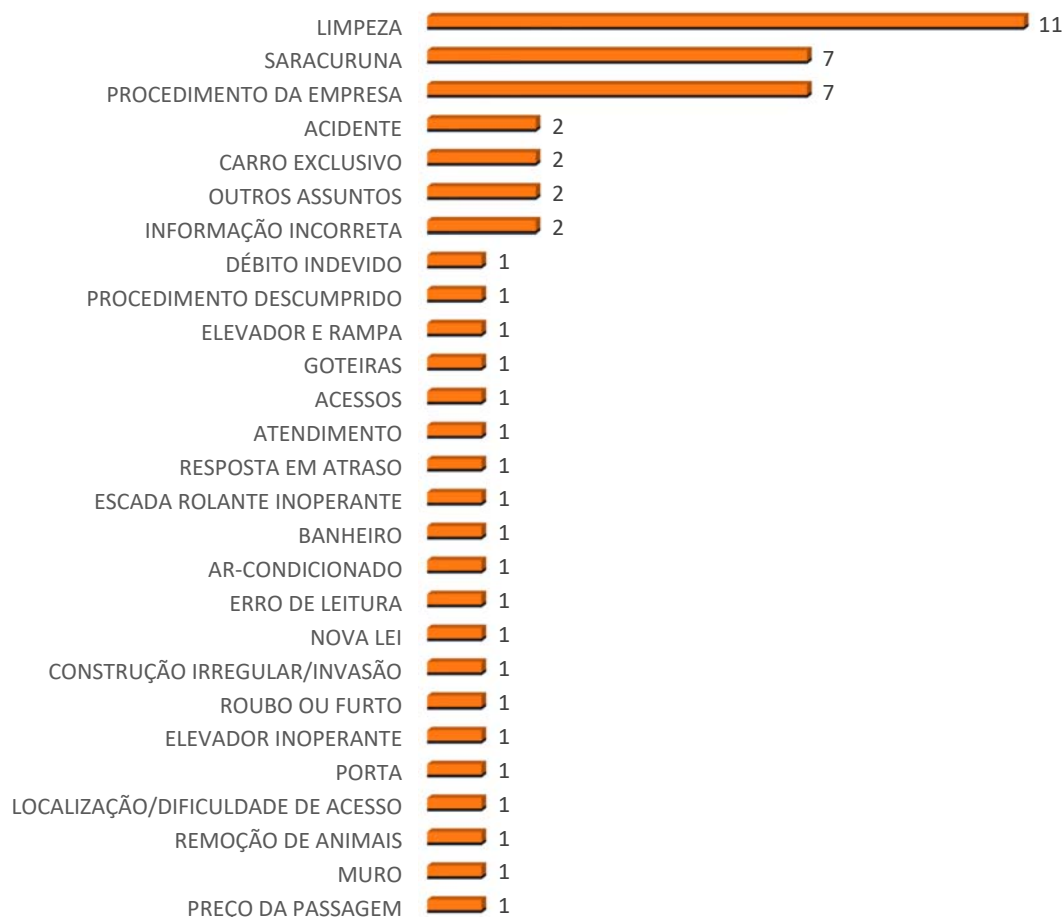
8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
LIMPEZA	11	20,75%
SARACURUNA	7	13,21%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	7	13,21%
ACIDENTE	2	3,77%
CARRO EXCLUSIVO	2	3,77%
OUTROS ASSUNTOS	2	3,77%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	3,77%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,89%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	1,89%
ELEVADOR E RAMPA	1	1,89%



GOTEIRAS	1	1,89%
ACESSOS	1	1,89%
ATENDIMENTO	1	1,89%
RESPOSTA EM ATRASO	1	1,89%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	1,89%
BANHEIRO	1	1,89%
AR-CONDICIONADO	1	1,89%
ERRO DE LEITURA	1	1,89%
NOVA LEI	1	1,89%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	1	1,89%
ROUBO OU FURTO	1	1,89%
ELEVADOR INOPERANTE	1	1,89%
PORTA	1	1,89%
LOCALIZAÇÃO/DIFICULDADE DE ACESSO	1	1,89%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	1,89%
MURO	1	1,89%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,89%
Total	53	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto





8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	25,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	25,00%
ACIDENTE	1	25,00%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	1	25,00%
Total	4	100%

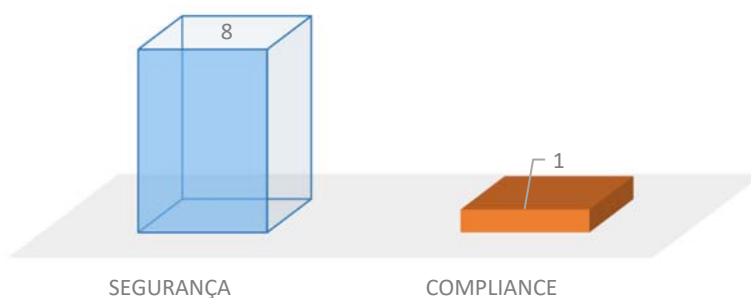
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	8	88,89%
COMPLIANCE	1	11,11%
Total	9	100%

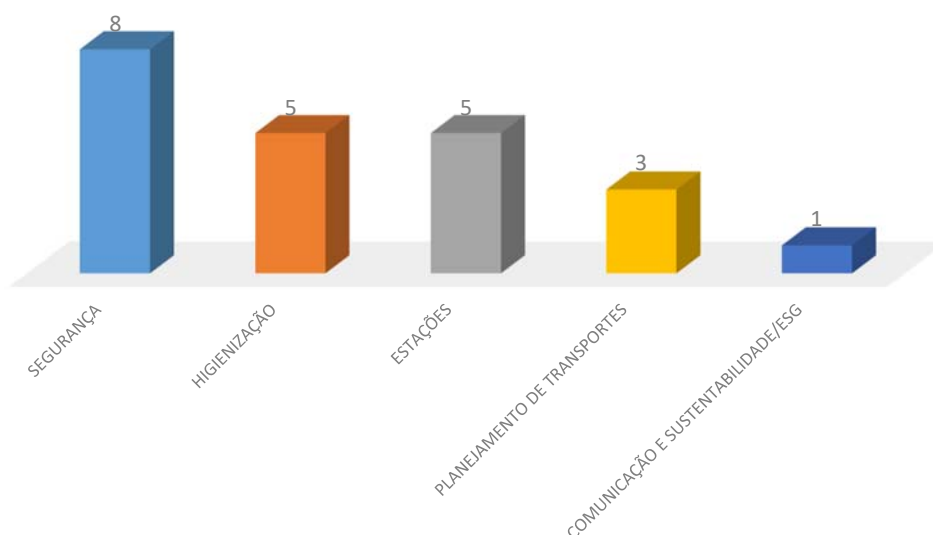
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO





Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	8	36,36%
HIGIENIZAÇÃO	5	22,73%
ESTAÇÕES	5	22,73%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	3	13,64%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	1	4,55%
Total	22	100%

ELOGIOS - POR ASSUNTO

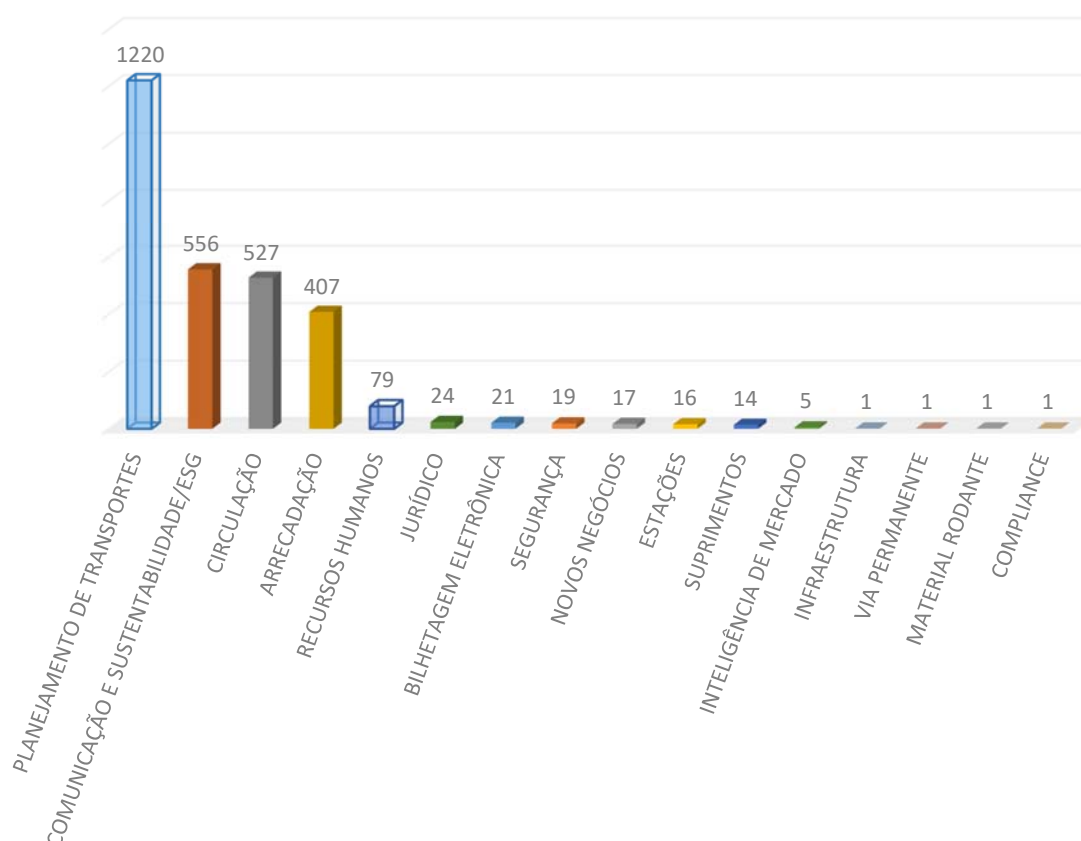


Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1220	41,94%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	556	19,11%
CIRCULAÇÃO	527	18,12%
ARRECADAÇÃO	407	13,99%
RECURSOS HUMANOS	79	2,72%
JURÍDICO	24	0,83%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	21	0,72%
SEGURANÇA	19	0,65%
NOVOS NEGÓCIOS	17	0,58%
ESTAÇÕES	16	0,55%
SUPRIMENTOS	14	0,48%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	5	0,17%
INFRAESTRUTURA	1	0,03%



VIA PERMANENTE	1	0,03%
MATERIAL RODANTE	1	0,03%
COMPLIANCE	1	0,03%
Total	2909	100%

INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO

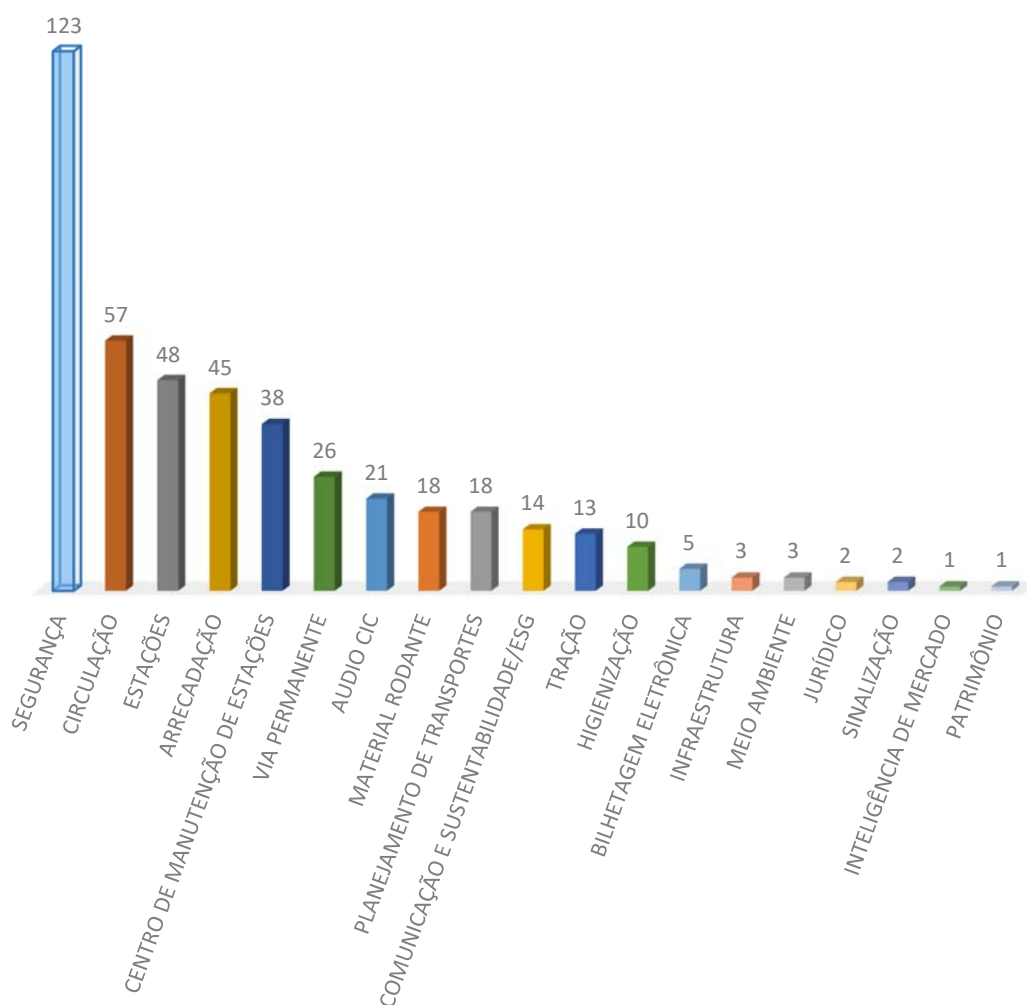


Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	123	27,46%
CIRCULAÇÃO	57	12,72%
ESTAÇÕES	48	10,71%
ARRECADAÇÃO	45	10,04%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	38	8,48%
VIA PERMANENTE	26	5,80%
AUDIO CIC	21	4,69%
MATERIAL RODANTE	18	4,02%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	18	4,02%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	14	3,13%
TRAÇÃO	13	2,90%
HIGIENIZAÇÃO	10	2,23%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	5	1,12%
INFRAESTRUTURA	3	0,67%



MEIO AMBIENTE	3	0,67%
JURÍDICO	2	0,45%
SINALIZAÇÃO	2	0,45%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	0,22%
PATRIMÔNIO	1	0,22%
Total	448	100%

RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO

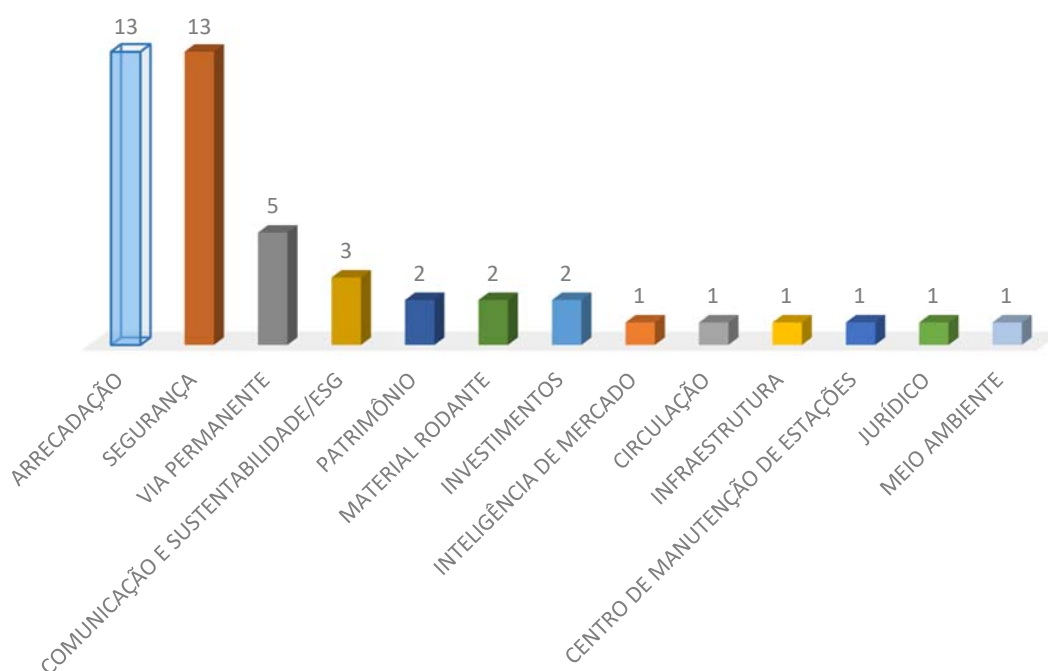


Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	13	28,26%
SEGURANÇA	13	28,26%
VIA PERMANENTE	5	10,87%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	3	6,52%
PATRIMÔNIO	2	4,35%
MATERIAL RODANTE	2	4,35%
INVESTIMENTOS	2	4,35%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	2,17%



CIRCULAÇÃO	1	2,17%
INFRAESTRUTURA	1	2,17%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	2,17%
JURÍDICO	1	2,17%
MEIO AMBIENTE	1	2,17%
Total	46	100%

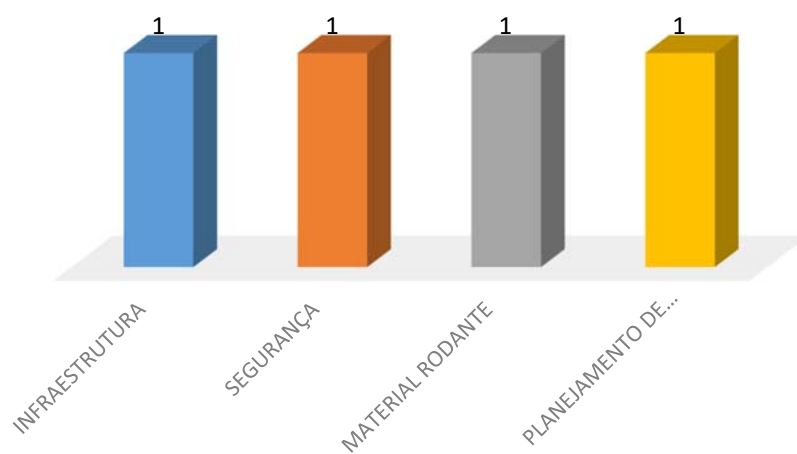
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
INFRAESTRUTURA	1	25,00%
SEGURANÇA	1	25,00%
MATERIAL RODANTE	1	25,00%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	25,00%
Total	4	100%



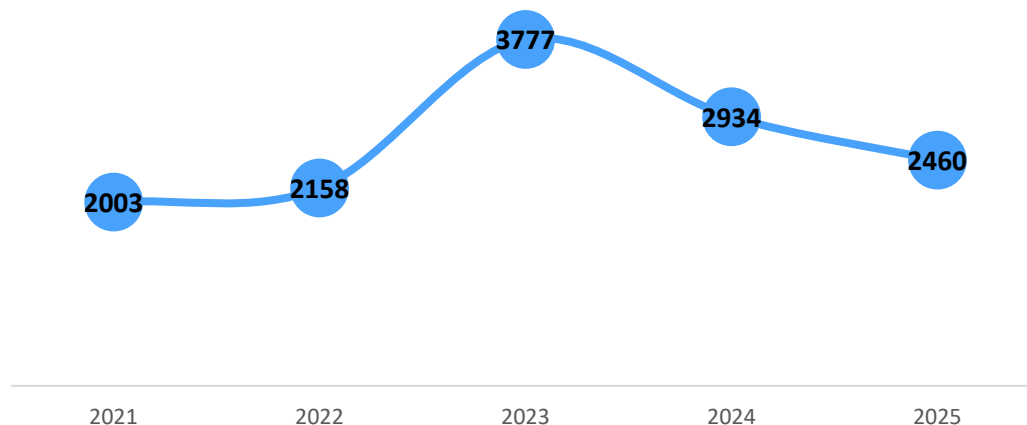
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



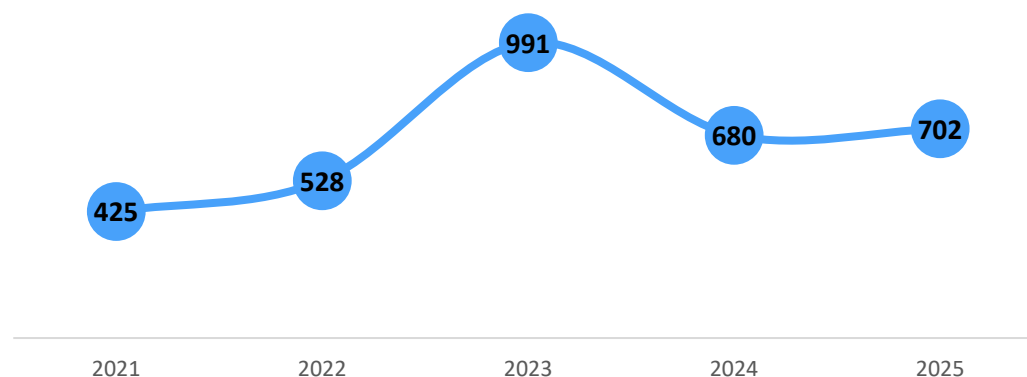


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

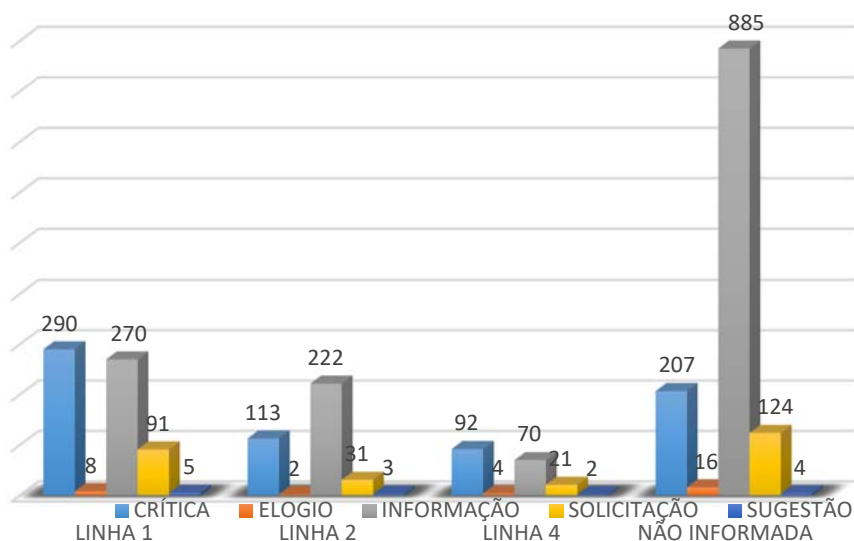


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

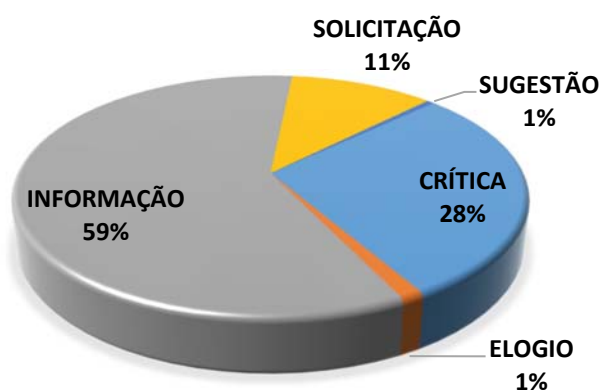
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	290	113	92	207	702	28,54%
ELOGIO	8	2	4	16	30	1,22%
INFORMAÇÃO	270	222	70	885	1447	58,82%
SOLICITAÇÃO	91	31	21	124	267	10,85%
SUGESTÃO	5	3	2	4	14	0,57%
Total	664	371	189	1236	2460	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	243	9,88%
MAIORES DE 65 ANOS	136	5,53%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	134	5,45%
GIRO (APP E SITE)	120	4,88%
OPERAÇÃO REVEILLON	120	4,88%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	114	4,63%
OBJETO PERDIDO	112	4,55%
CARTÃO VISA	91	3,70%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	87	3,54%
RECHAMADA	84	3,41%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	84	3,41%
CARTÃO MASTER	76	3,09%
SALDO	70	2,85%



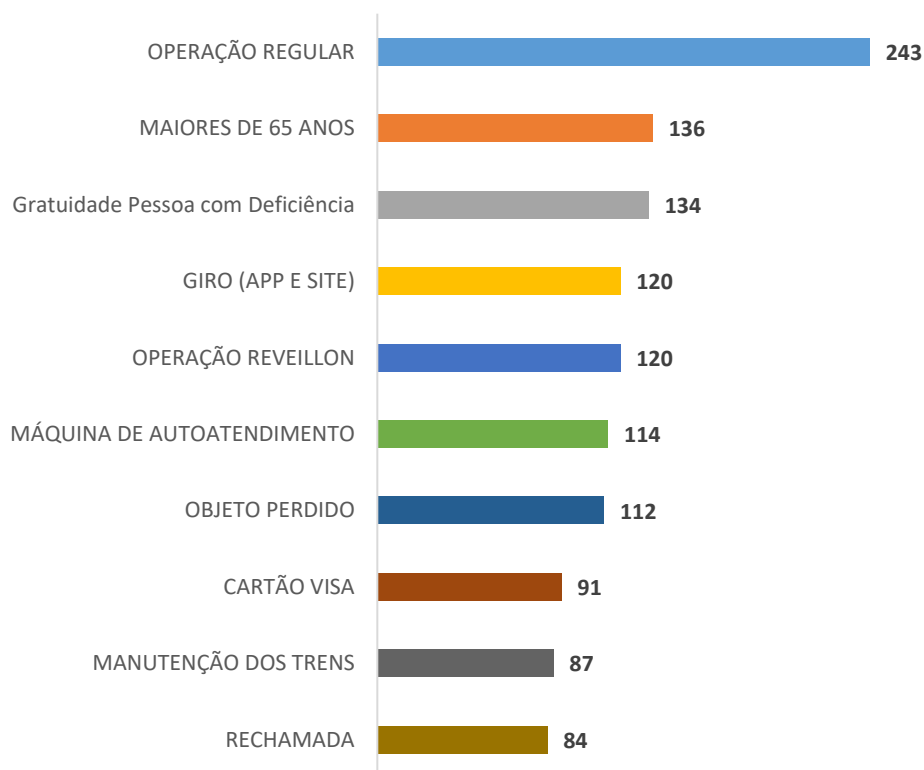
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	54	2,20%
RH	50	2,03%
FUNCIONAMENTO	50	2,03%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	48	1,95%
GERAL	46	1,87%
TARIFA SOCIAL	45	1,83%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	43	1,75%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	43	1,75%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	39	1,59%
GRATUIDADE ESTUDANTE	38	1,54%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	37	1,50%
GIRO - PARCERIAS	32	1,30%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	31	1,26%
CARTEIRA DIGITAL	31	1,26%
TARIFA METRÔRIO	27	1,10%
DANOS AO CLIENTE	21	0,85%
ATENDIMENTO DO SAC	21	0,85%
Pagamento por aproximação	19	0,77%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	18	0,73%
LOJAS E QUIOSQUES	17	0,69%
POSTO DE GRATUIDADE	15	0,61%
INFORMAÇÕES GERAIS	13	0,53%
CARTÃO UNITÁRIO	12	0,49%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	12	0,49%
CARTÕES METRÔRIO	12	0,49%
CADASTRO	11	0,45%
ACHADOS E PERDIDOS	10	0,41%
CARTÃO PRÉ-PAGO	10	0,41%
FORNECEDOR METRÔRIO	10	0,41%
CARTÃO ELO	10	0,41%
JOGOS E EVENTOS	10	0,41%
APLICATIVO	10	0,41%
ESTRUTURA	9	0,37%
GIRO	9	0,37%
COMUNICAÇÃO VISUAL	7	0,28%
BICICLETÁRIO	7	0,28%
INTEGRAÇÃO	7	0,28%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	6	0,24%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	0,24%
BILHETERIA	5	0,20%
DÚVIDAS	5	0,20%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	0,20%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	5	0,20%
PALCO CARIOCA	5	0,20%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	5	0,20%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	5	0,20%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	4	0,16%



APOIO CLIENTE	4	0,16%
CARTÃO GIRO	4	0,16%
EVENTOS / PARCERIAS	3	0,12%
PARCERIAS	3	0,12%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	3	0,12%
SITE	3	0,12%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,08%
CÓDIGO DE ÉTICA	2	0,08%
COMERCIAL	2	0,08%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	2	0,08%
REGULATÓRIO	2	0,08%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,08%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	2	0,08%
RECARGA	2	0,08%
WI-FI	2	0,08%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,08%
SUGESTÃO	2	0,08%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,08%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,04%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,04%
Operação Pré-Carnaval -4	1	0,04%
COMPRA DE BILHETES	1	0,04%
CANCELAMENTO DE PROTOCOLO	1	0,04%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,04%
CAIXA 24 HORAS	1	0,04%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	1	0,04%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,04%
BILHETE UNITÁRIO	1	0,04%
Total	2460	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



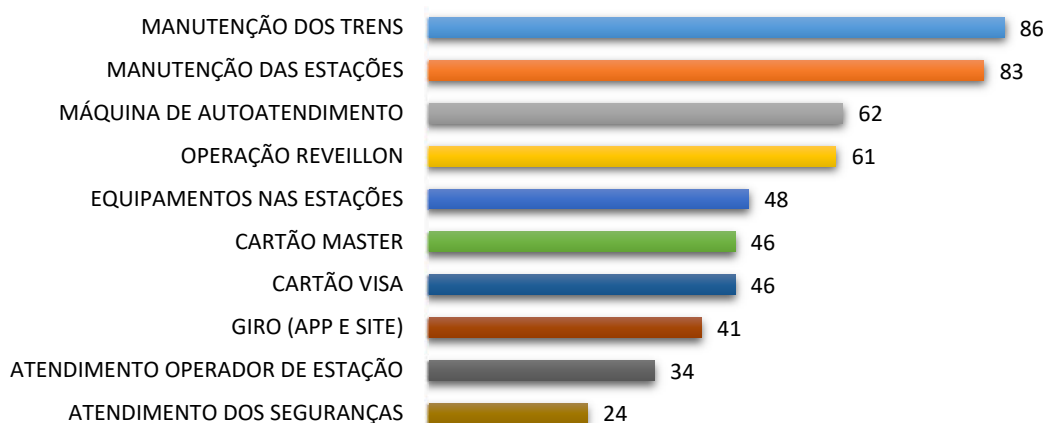
9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	86	12,25%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	83	11,82%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	62	8,83%
OPERAÇÃO REVEILLON	61	8,69%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	48	6,84%
CARTÃO MASTER	46	6,55%
CARTÃO VISA	46	6,55%
GIRO (APP E SITE)	41	5,84%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	34	4,84%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	24	3,42%
GIRO - PARCERIAS	23	3,28%
CARTEIRA DIGITAL	22	3,13%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	18	2,56%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	14	1,99%
CARTÕES METRÔRIO	12	1,71%
ESTRUTURA	9	1,28%
OPERAÇÃO REGULAR	9	1,28%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	8	1,14%
BLOQUEIO DE CARTÃO	6	0,85%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	0,71%
CARTÃO ELO	4	0,57%



INTEGRAÇÃO	4	0,57%
ATENDIMENTO DO SAC	4	0,57%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	4	0,57%
GIRO	3	0,43%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	3	0,43%
BILHETERIA	3	0,43%
SITE	2	0,28%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,28%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,28%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,28%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	2	0,28%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	2	0,28%
PALCO CARIOCA	2	0,28%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,14%
TARIFA METRÔRIO	1	0,14%
CAIXA 24 HORAS	1	0,14%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,14%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,14%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,14%
Total	702	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



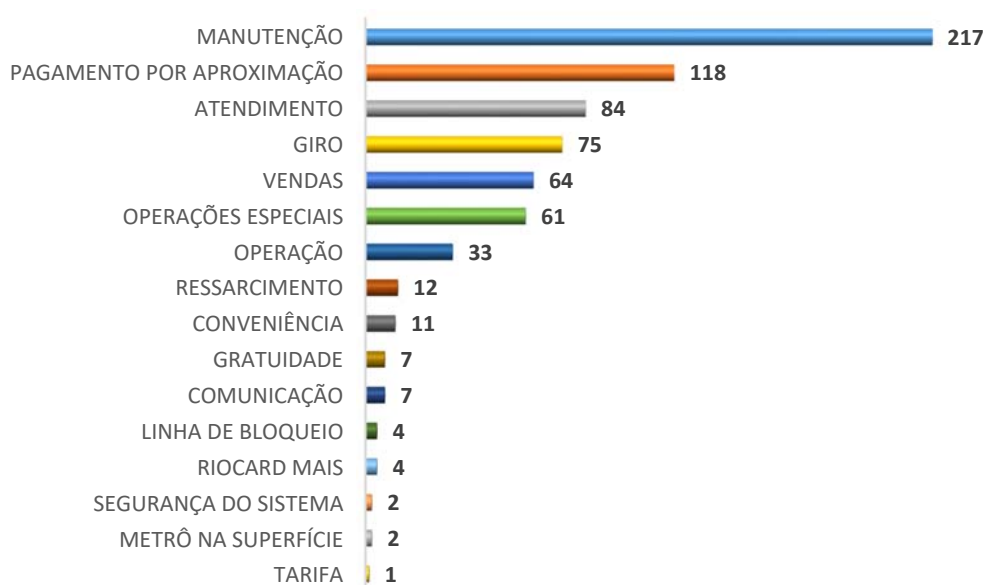
9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	217	30,91%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	118	16,81%
ATENDIMENTO	84	11,97%
GIRO	75	10,68%
VENDAS	64	9,12%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	61	8,69%
OPERAÇÃO	33	4,70%
RESSARCIMENTO	12	1,71%
CONVENIÊNCIA	11	1,57%



GRATUIDADE	7	1,00%
COMUNICAÇÃO	7	1,00%
LINHA DE BLOQUEIO	4	0,57%
RIOCARD MAIS	4	0,57%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,28%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,28%
TARIFA	1	0,14%
Total	702	100,00%

Motivo das Reclamações

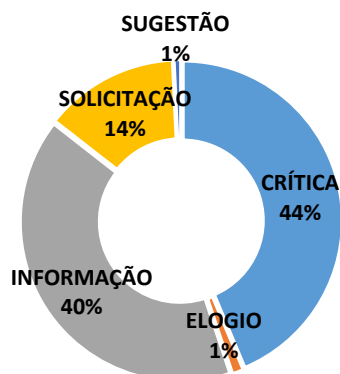


9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	290	43,67%
ELOGIO	8	1,20%
INFORMAÇÃO	270	40,66%
SOLICITAÇÃO	91	13,70%
SUGESTÃO	5	0,75%
Total	664	100,00%



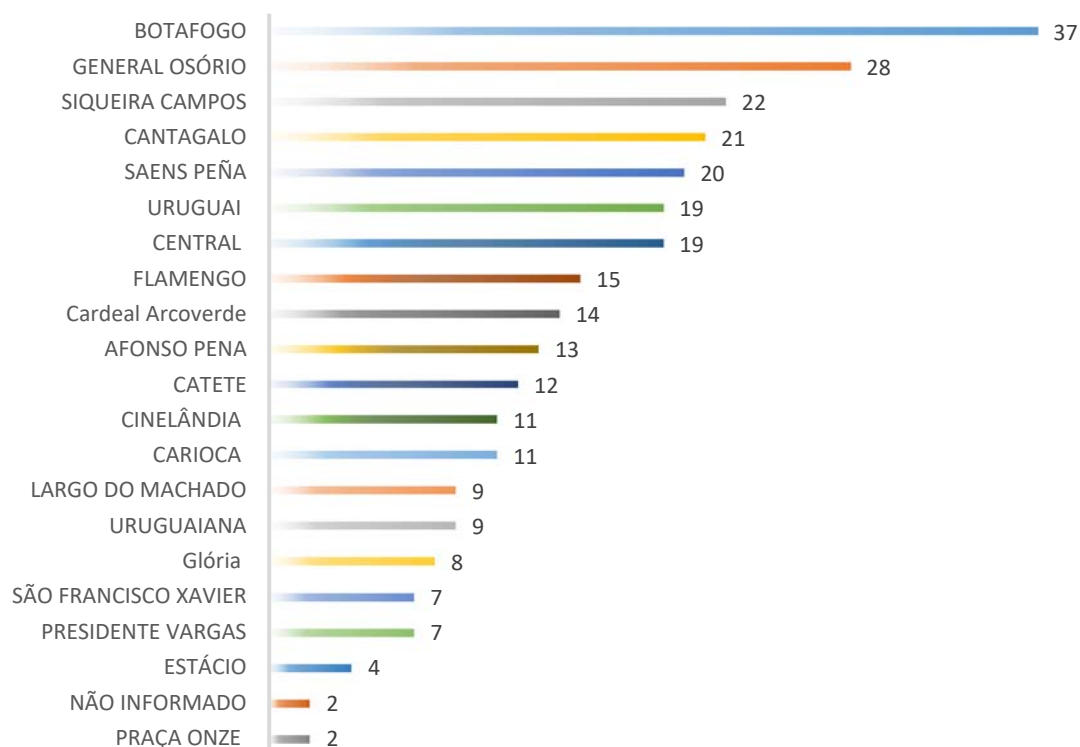
Tipo de Manifestação - Linha 1



Estação	Reclamações	%
AFONSO PENA	13	4,48%
BOTAFOGO	37	12,76%
CANTAGALO	21	7,24%
CATETE	12	4,14%
ESTÁCIO	4	1,38%
FLAMENGO	15	5,17%
LARGO DO MACHADO	9	3,10%
SAENS PEÑA	20	6,90%
SÃO FRANCISCO XAVIER	7	2,41%
SIQUEIRA CAMPOS	22	7,59%
URUGUAIANA	9	3,10%
NÃO INFORMADO	2	0,69%
Glória	8	2,76%
Cardeal Arcoverde	14	4,83%
GENERAL OSÓRIO	28	9,66%
CINELÂNDIA	11	3,79%
CARIOCA	11	3,79%
URUGUAI	19	6,55%
PRAÇA ONZE	2	0,69%
CENTRAL	19	6,55%
PRESIDENTE VARGAS	7	2,41%
Total	290	100,00%



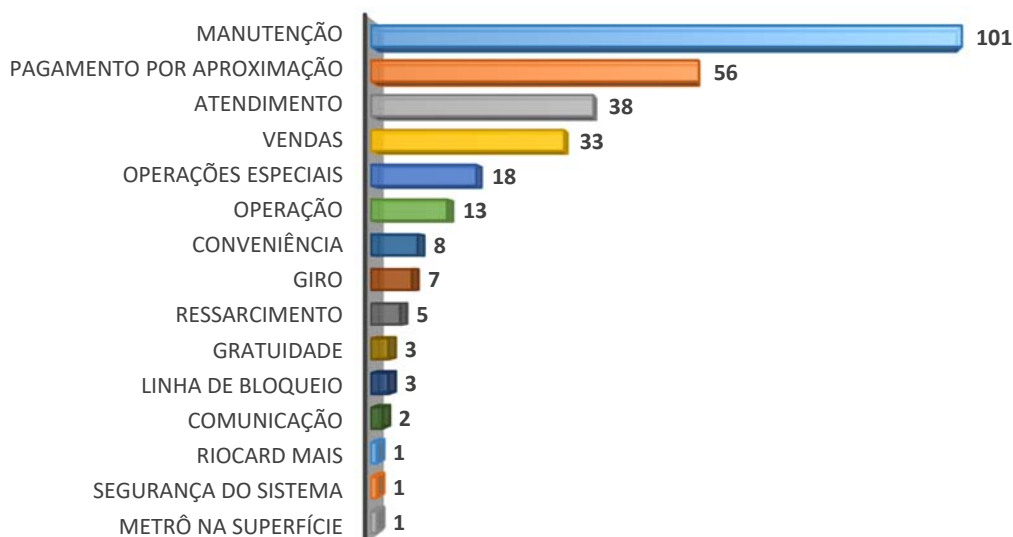
RECLAMAÇÕES JANEIRO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	101	34,83%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	56	19,31%
ATENDIMENTO	38	13,10%
VENDAS	33	11,38%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	18	6,21%
OPERAÇÃO	13	4,48%
CONVENIÊNCIA	8	2,76%
GIRO	7	2,41%
RESSARCIMENTO	5	1,72%
GRATUIDADE	3	1,03%
LINHA DE BLOQUEIO	3	1,03%
COMUNICAÇÃO	2	0,69%
RIOCARD MAIS	1	0,34%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,34%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,34%
Total	290	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por motivo

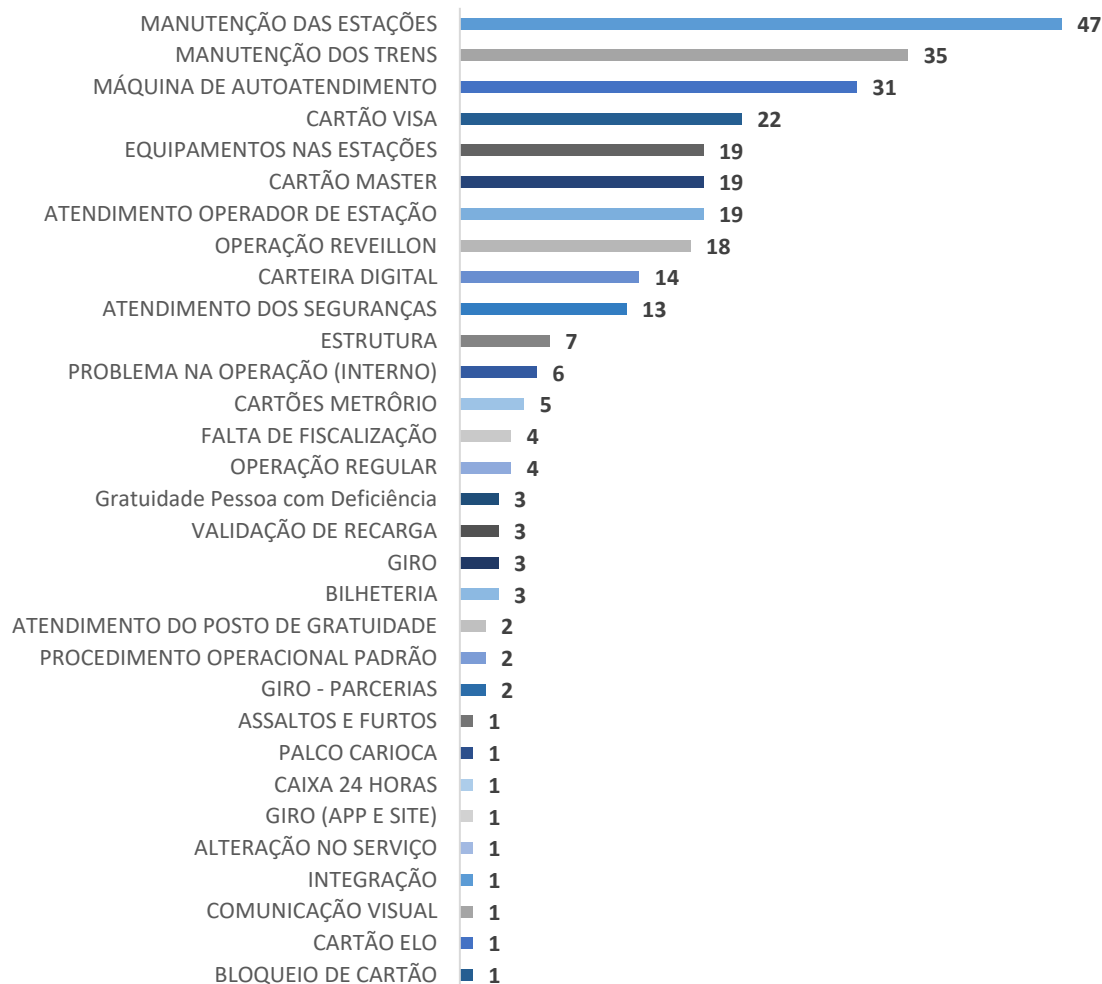


Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	47	16,21%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	35	12,07%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	31	10,69%
CARTÃO VISA	22	7,59%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	19	6,55%
CARTÃO MASTER	19	6,55%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	19	6,55%
OPERAÇÃO REVEILLON	18	6,21%
CARTEIRA DIGITAL	14	4,83%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	13	4,48%
ESTRUTURA	7	2,41%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	2,07%
CARTÕES METRÔRIO	5	1,72%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	4	1,38%
OPERAÇÃO REGULAR	4	1,38%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	3	1,03%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	1,03%
GIRO	3	1,03%
BILHETERIA	3	1,03%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,69%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,69%
GIRO - PARCERIAS	2	0,69%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,34%
PALCO CARIOCA	1	0,34%
CAIXA 24 HORAS	1	0,34%
GIRO (APP E SITE)	1	0,34%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	1	0,34%
INTEGRAÇÃO	1	0,34%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,34%
CARTÃO ELO	1	0,34%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,34%



Total	290	100,00%
-------	-----	---------

Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	8	1
Total	8	100%



Elogios - Linha 1

8

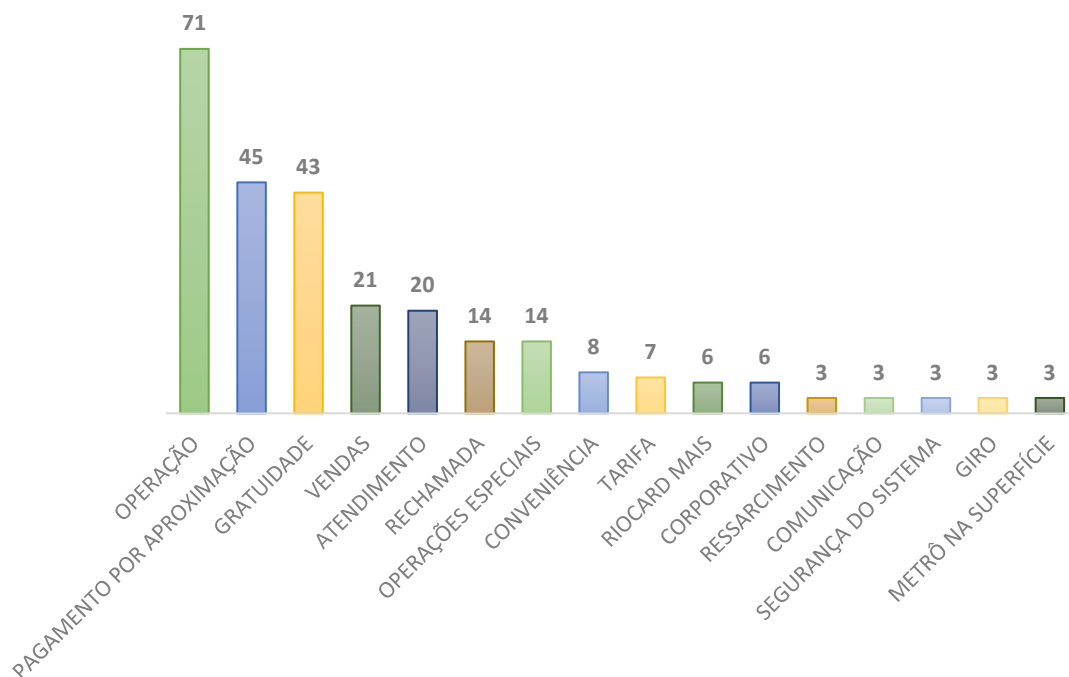


ATENDIMENTO

Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	71	26,30%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	45	16,67%
GRATUIDADE	43	15,93%
VENDAS	21	7,78%
ATENDIMENTO	20	7,41%
RECHAMADA	14	5,19%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	14	5,19%
CONVENIÊNCIA	8	2,96%
TARIFA	7	2,59%
RIOCARD MAIS	6	2,22%
CORPORATIVO	6	2,22%
RESSARCIMENTO	3	1,11%
COMUNICAÇÃO	3	1,11%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	1,11%
GIRO	3	1,11%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,11%
Total	270	100,00%

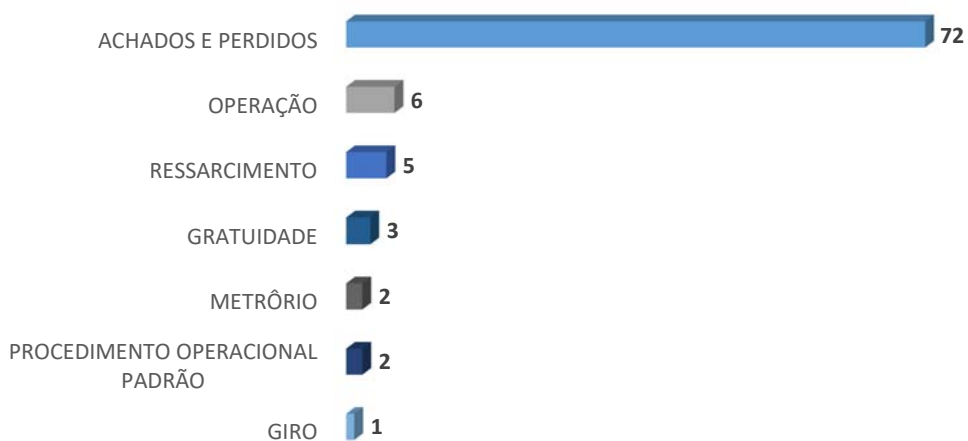


Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	72	79,12%
OPERAÇÃO	6	6,59%
RESSARCIMENTO	5	5,49%
GRATUIDADE	3	3,30%
METRÔRIO	2	2,20%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	2,20%
GIRO	1	1,10%
Total	91	100,00%

Solicitações - Linha 1





Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	5	100,00%
Total	5	100,00%

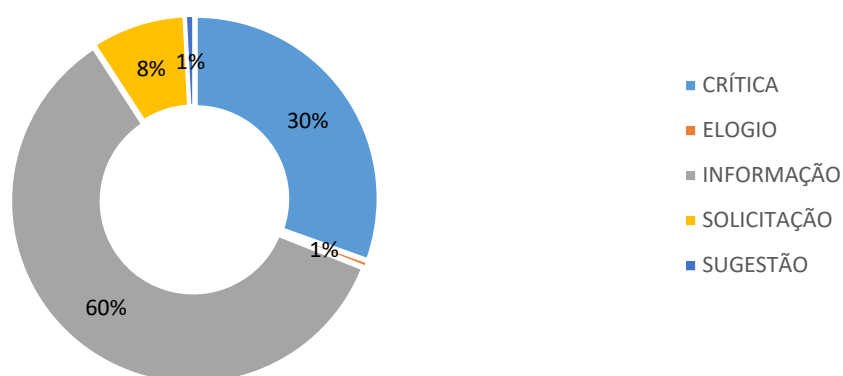
Sugestões - Linha 1



9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	113	30,46%
ELOGIO	2	0,54%
INFORMAÇÃO	222	59,84%
SOLICITAÇÃO	31	8,36%
SUGESTÃO	3	0,81%
Total	371	100,00%

Tipo de manifestação - Linha 2

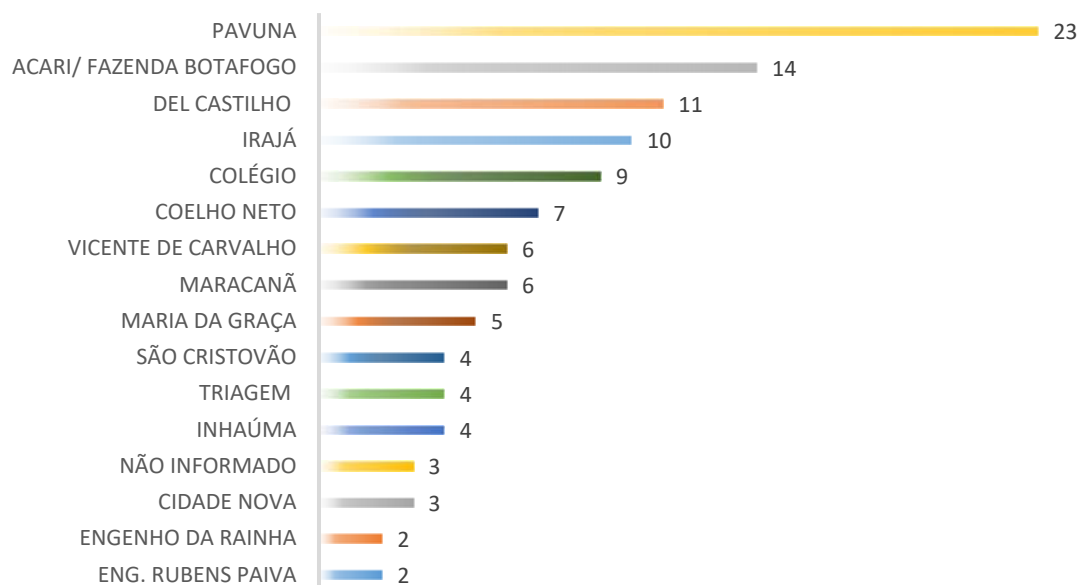


Estação	Reclamações	%
PAVUNA	23	20,35%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	14	12,39%
DEL CASTILHO	11	9,73%
IRAJÁ	10	8,85%
COLÉGIO	9	7,96%
COELHO NETO	7	6,19%



MARACANÃ	6	5,31%
VICENTE DE CARVALHO	6	5,31%
MARIA DA GRAÇA	5	4,42%
INHAÚMA	4	3,54%
TRIAGEM	4	3,54%
SÃO CRISTOVÃO	4	3,54%
CIDADE NOVA	3	2,65%
NÃO INFORMADO	3	2,65%
ENG. RUBENS PAIVA	2	1,77%
ENGENHO DA RAINHA	2	1,77%
Total	113	100,00%

RECLAMAÇÕES JANEIRO 2025 - POR ESTAÇÃO

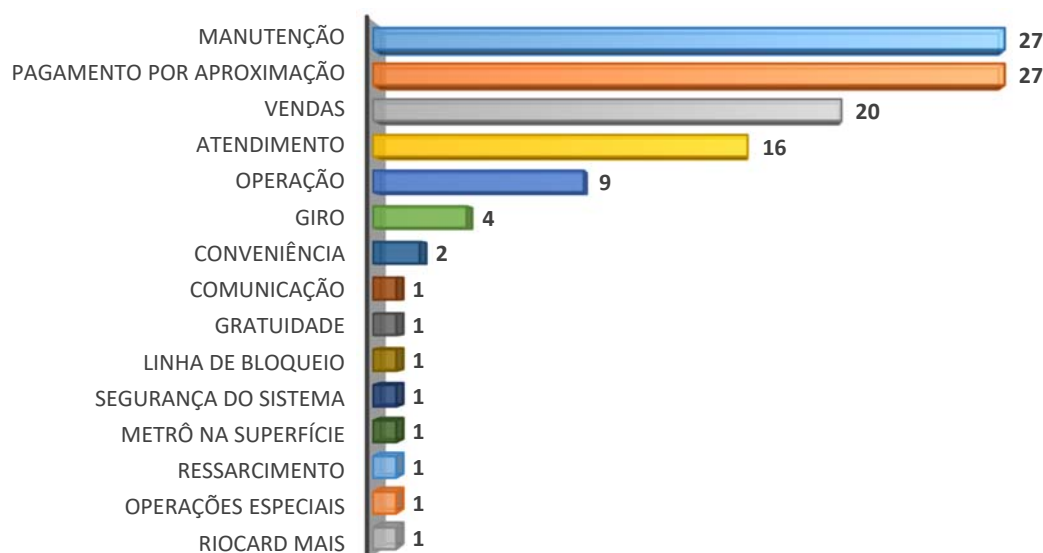


Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	27	23,89%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	27	23,89%
VENDAS	20	17,70%
ATENDIMENTO	16	14,16%
OPERAÇÃO	9	7,96%
GIRO	4	3,54%
CONVENIÊNCIA	2	1,77%
COMUNICAÇÃO	1	0,88%
GRATUIDADE	1	0,88%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,88%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,88%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,88%
RESSARCIMENTO	1	0,88%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	0,88%



RIOCARD MAIS	1	0,88%
Total	113	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Motivo

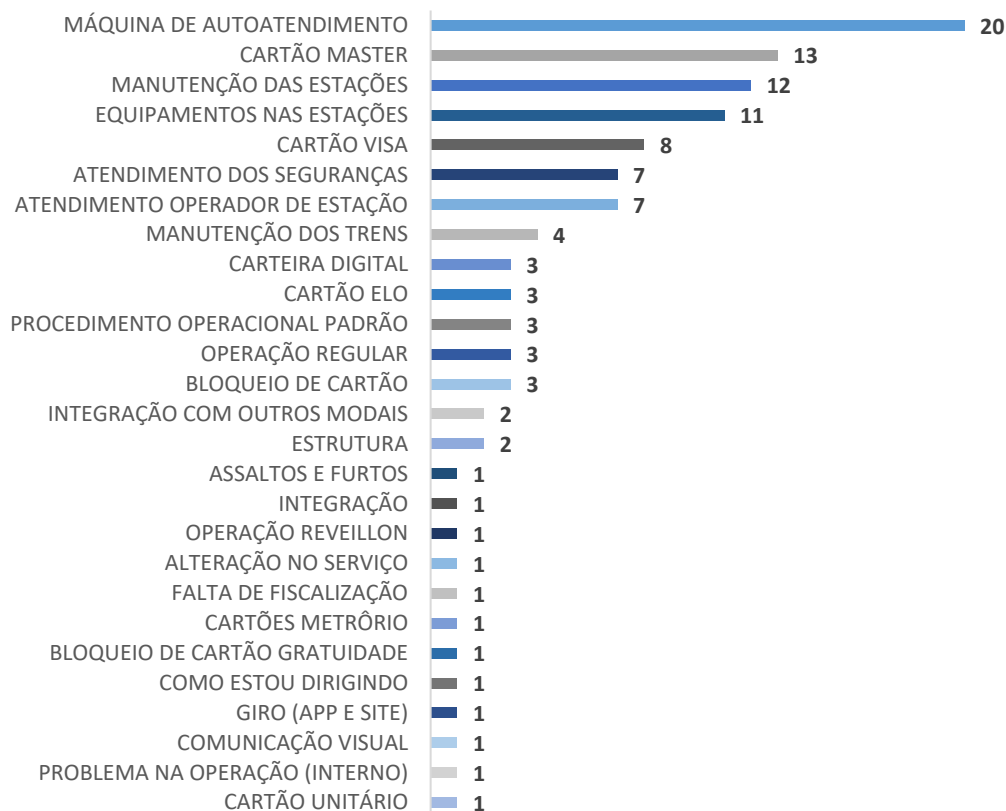


Categoria	Reclamações	%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	20	17,70%
CARTÃO MASTER	13	11,50%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	12	10,62%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	11	9,73%
CARTÃO VISA	8	7,08%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	7	6,19%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	7	6,19%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	3,54%
CARTEIRA DIGITAL	3	2,65%
CARTÃO ELO	3	2,65%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	2,65%
OPERAÇÃO REGULAR	3	2,65%
BLOQUEIO DE CARTÃO	3	2,65%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	2	1,77%
ESTRUTURA	2	1,77%
ASSALTOS E FURTOS	1	0,88%
INTEGRAÇÃO	1	0,88%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,88%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	1	0,88%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	0,88%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,88%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,88%
COMO ESTOU DIRIGINDO	1	0,88%
GIRO (APP E SITE)	1	0,88%



COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,88%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	1	0,88%
CARTÃO UNITÁRIO	1	0,88%
Total	113	100,00%

Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	2	100%
Total	2	100%

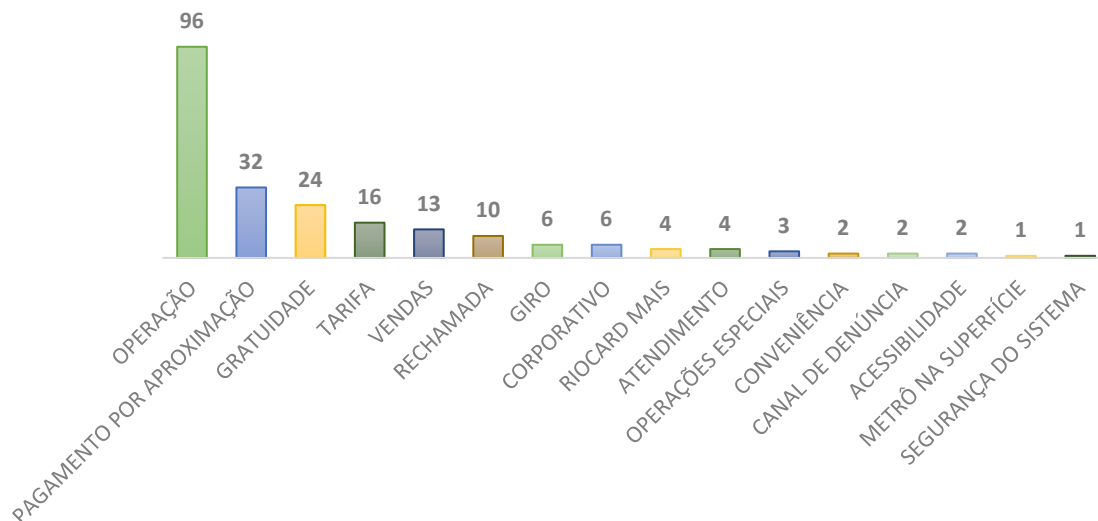
Elogios - Linha 2





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	96	43,24%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	32	14,41%
GRATUIDADE	24	10,81%
TARIFA	16	7,21%
VENDAS	13	5,86%
RECHAMADA	10	4,50%
GIRO	6	2,70%
CORPORATIVO	6	2,70%
RIOCARD MAIS	4	1,80%
ATENDIMENTO	4	1,80%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	1,35%
CONVENIÊNCIA	2	0,90%
CANAL DE DENÚNCIA	2	0,90%
ACESSIBILIDADE	2	0,90%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,45%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,45%
Total	222	100,00%

Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	23	74,19%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	9,68%
OPERAÇÃO	2	6,45%
RESSARCIMENTO	2	6,45%
CORPORATIVO	1	3,23%
Total	31	100,00%

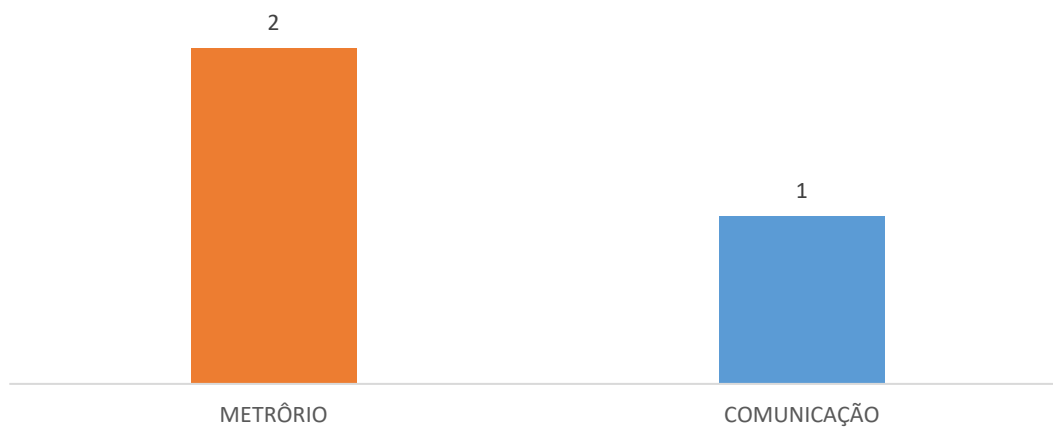


Solicitações - Linha 2



Sugestões	Frequência	%
METRÔRIO	2	66,67%
COMUNICAÇÃO	1	33,33%
Total	3	100,00%

Sugestões - Linha 2





9.7 Manifestações Linha 4

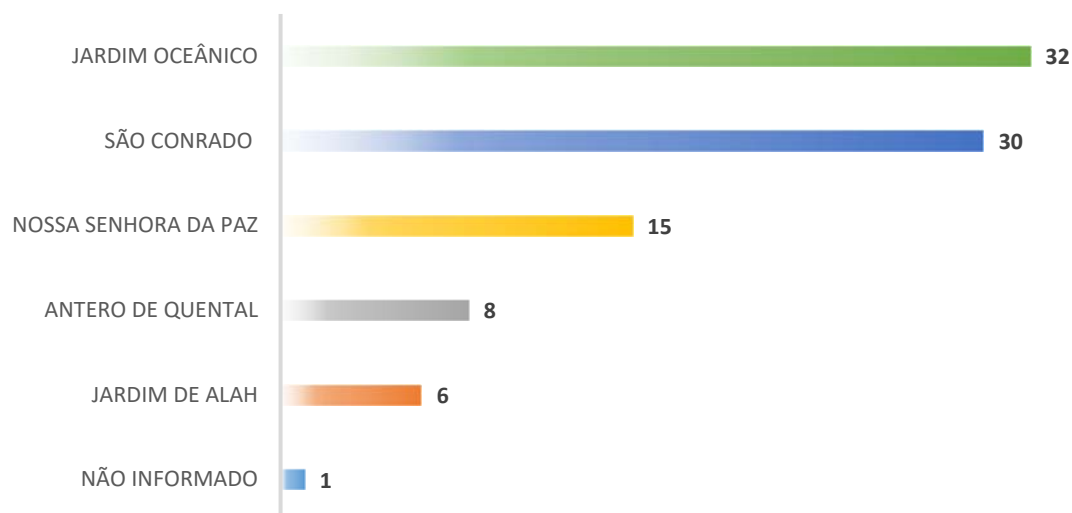
Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	92	48,68%
INFORMAÇÃO	70	37,04%
SOLICITAÇÃO	21	11,11%
ELOGIO	4	2,12%
SUGESTÃO	2	1,06%
Total	189	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha 4



Estação	Reclamações	%
JARDIM OCEÂNICO	32	34,78%
SÃO CONRADO	30	32,61%
NOSSA SENHORA DA PAZ	15	16,30%
ANTERO DE QUENTAL	8	8,70%
JARDIM DE ALAH	6	6,52%
NÃO INFORMADO	1	1,09%
Total	92	100,00%

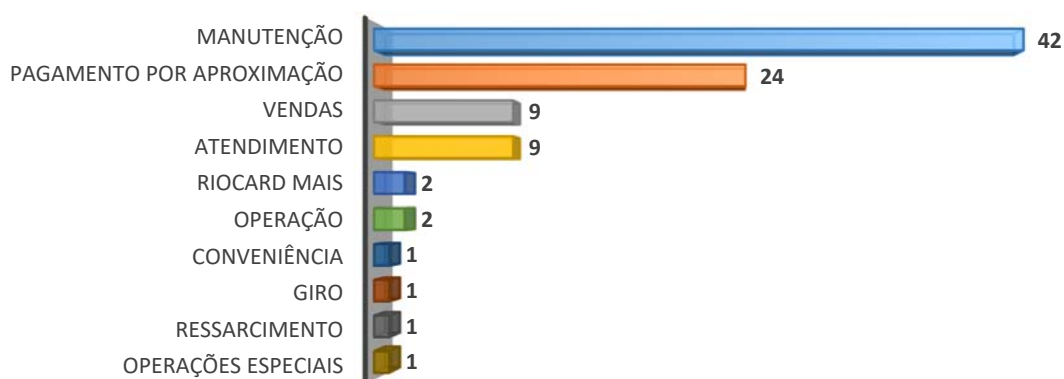
RECLAMAÇÕES JANEIRO 2025 - POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	42	45,65%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	24	26,09%
VENDAS	9	9,78%
ATENDIMENTO	9	9,78%
RIOCARD MAIS	2	2,17%
OPERAÇÃO	2	2,17%
CONVENIÊNCIA	1	1,09%
GIRO	1	1,09%
RESSARCIMENTO	1	1,09%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	1,09%
Total	92	100,00%

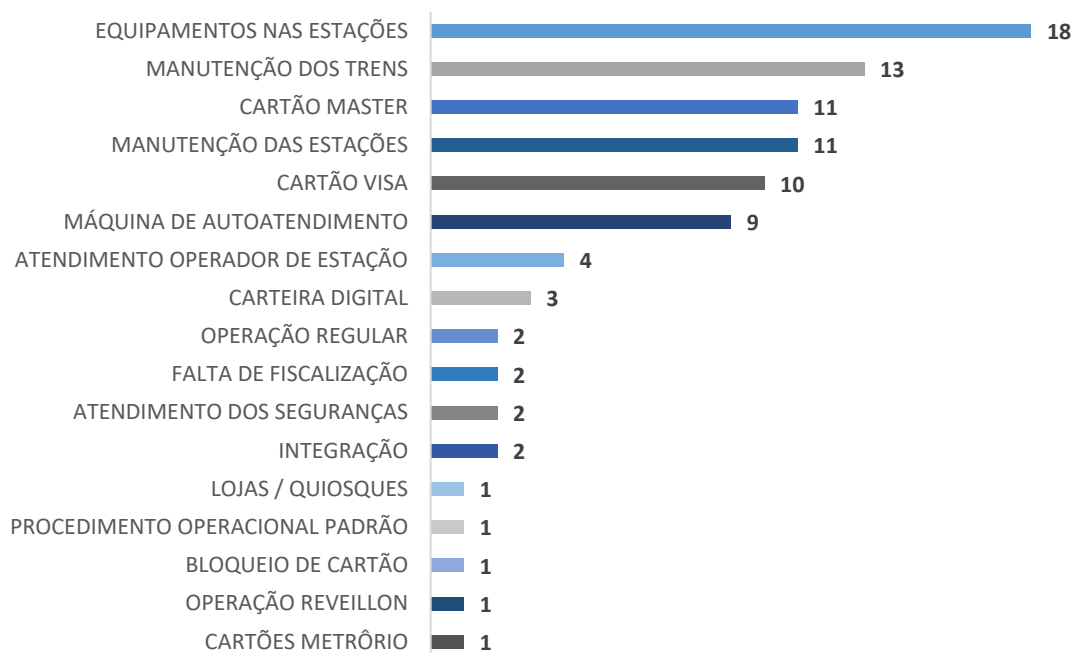
Reclamações Linha 4 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	18	19,57%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	13	14,13%
CARTÃO MASTER	11	11,96%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	11	11,96%
CARTÃO VISA	10	10,87%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	9	9,78%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	4	4,35%
CARTEIRA DIGITAL	3	3,26%
OPERAÇÃO REGULAR	2	2,17%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	2	2,17%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	2,17%
INTEGRAÇÃO	2	2,17%
LOJAS / QUIOSQUES	1	1,09%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,09%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	1,09%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	1,09%
CARTÕES METRÔRIO	1	1,09%
Total	92	100,00%



Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	3	75%
OPERAÇÃO	1	25%
Total	4	100%

Elogios - Linha 4

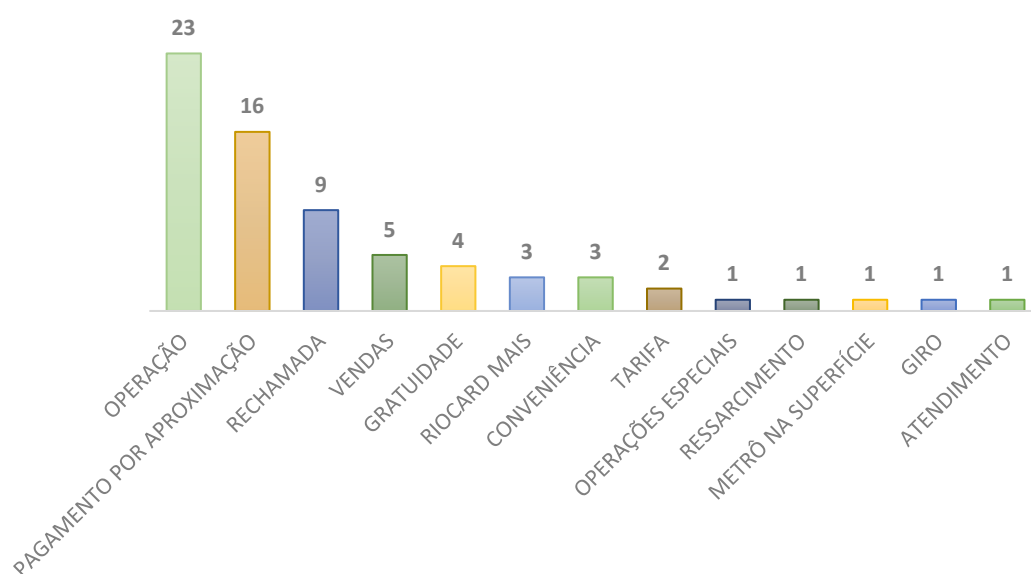


Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	23	32,86%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	16	22,86%
RECHAMADA	9	12,86%
VENDAS	5	7,14%
GRATUIDADE	4	5,71%
CONVENIÊNCIA	3	4,29%
RIOCARD MAIS	3	4,29%
TARIFA	2	2,86%



ATENDIMENTO	1	1,43%
GIRO	1	1,43%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,43%
RESSARCIMENTO	1	1,43%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	1,43%
Total	70	100,00%

Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	17	80,95%
GRATUIDADE	3	14,29%
VENDAS	1	4,76%
Total	21	100,00%

Solicitações - Linha 4



Sugestões	Frequência	%
MANUTENÇÃO	1	50,00%
VENDAS	1	50,00%
Total	2	100,00%



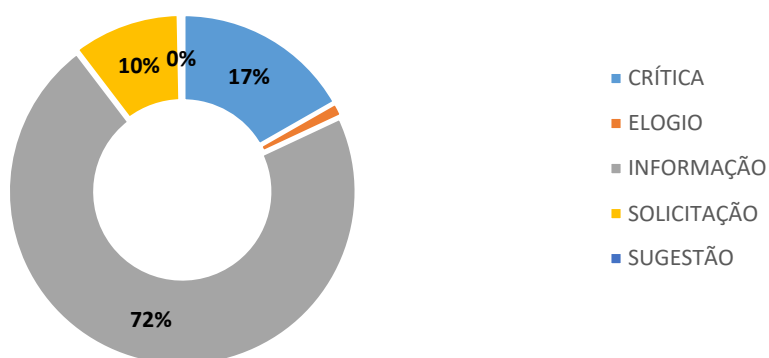
Sugestões - Linha 4



9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	207	16,75%
ELOGIO	16	1,29%
INFORMAÇÃO	885	71,60%
SOLICITAÇÃO	124	10,03%
SUGESTÃO	4	0,32%
Total	1236	100,00%

Tipo de Manifestação - Linha Não Informada

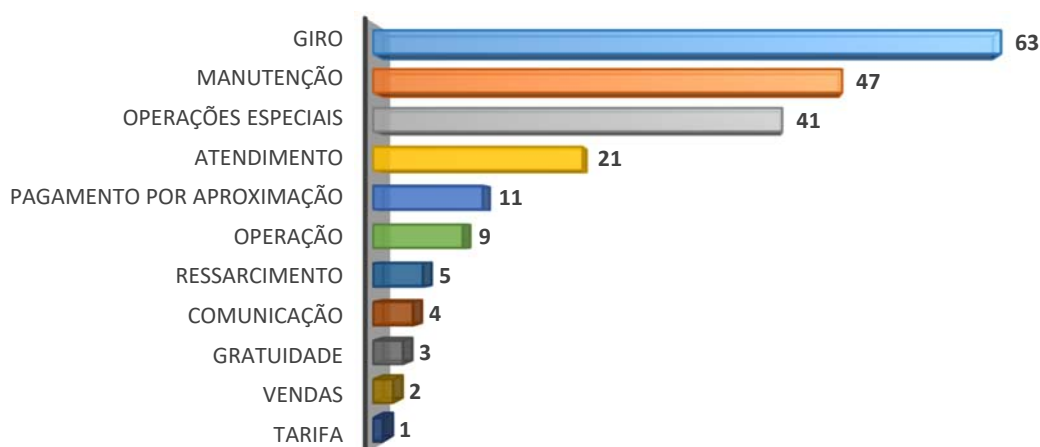


Motivo	Reclamações	%
GIRO	63	30,43%
MANUTENÇÃO	47	22,71%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	41	19,81%
ATENDIMENTO	21	10,14%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	11	5,31%
OPERAÇÃO	9	4,35%
RESSARCIMENTO	5	2,42%
COMUNICAÇÃO	4	1,93%
GRATUIDADE	3	1,45%
VENDAS	2	0,97%



TARIFA	1	0,48%
Total	207	100,00%

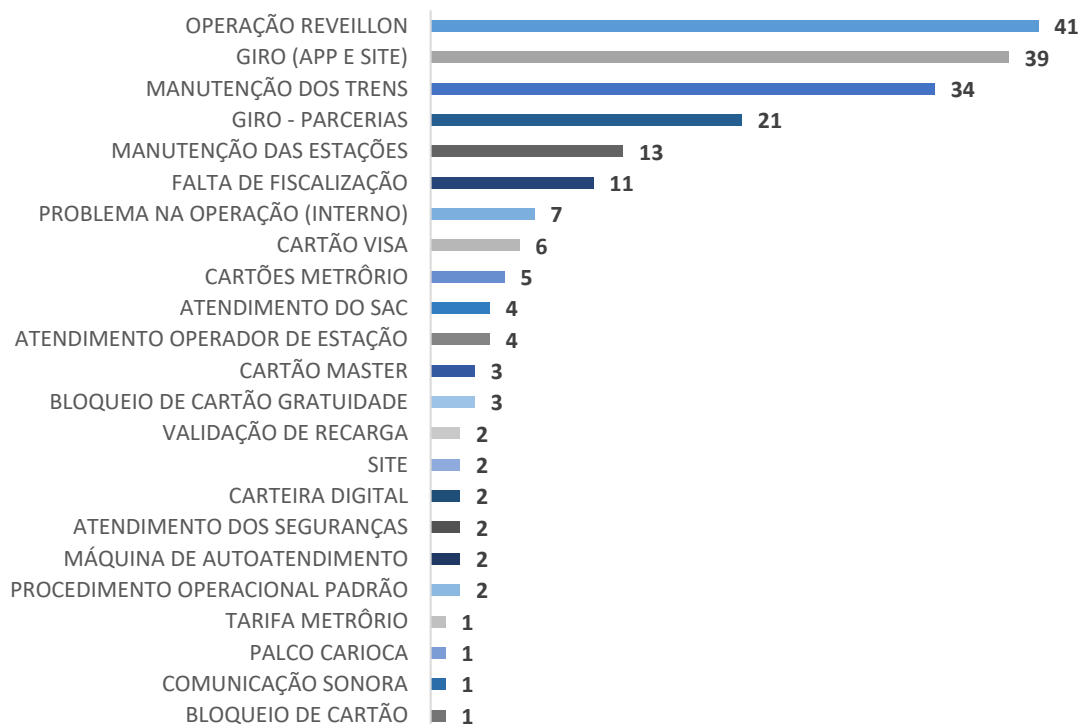
Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
OPERAÇÃO REVEILLON	41	19,81%
GIRO (APP E SITE)	39	18,84%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	34	16,43%
GIRO - PARCERIAS	21	10,14%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	13	6,28%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	11	5,31%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7	3,38%
CARTÃO VISA	6	2,90%
CARTÕES METRÔRIO	5	2,42%
ATENDIMENTO DO SAC	4	1,93%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	4	1,93%
CARTÃO MASTER	3	1,45%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	3	1,45%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	0,97%
SITE	2	0,97%
CARTEIRA DIGITAL	2	0,97%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	0,97%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	2	0,97%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,97%
TARIFA METRÔRIO	1	0,48%
PALCO CARIOCA	1	0,48%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	0,48%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,48%
Total	207	100,00%

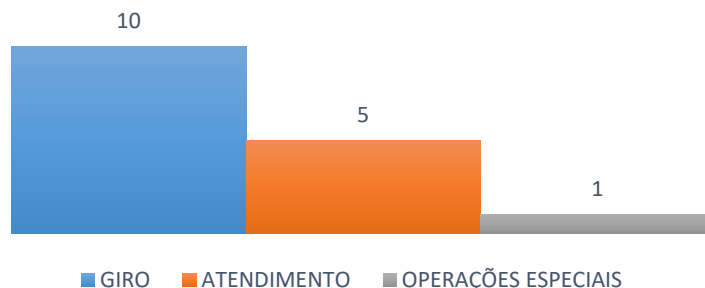


Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
GIRO	10	62,50%
ATENDIMENTO	5	31,25%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	6,25%
Total	16	100,00%

Elogios - Linha não Informada

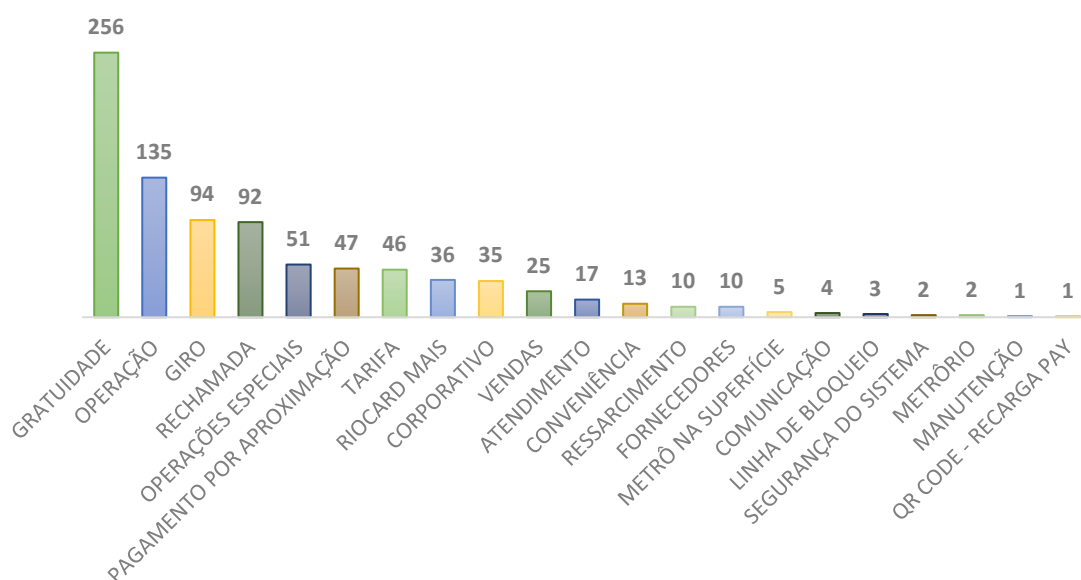


Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	256	28,93%
OPERAÇÃO	135	15,25%
GIRO	94	10,62%
RECHAMADA	92	10,40%



OPERAÇÕES ESPECIAIS	51	5,76%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	47	5,31%
TARIFA	46	5,20%
RIOCARD MAIS	36	4,07%
CORPORATIVO	35	3,95%
VENDAS	25	2,82%
ATENDIMENTO	17	1,92%
CONVENIÊNCIA	13	1,47%
RESSARCIMENTO	10	1,13%
FORNECEDORES	10	1,13%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	0,56%
COMUNICAÇÃO	4	0,45%
LINHA DE BLOQUEIO	3	0,34%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,23%
METRÔRIO	2	0,23%
MANUTENÇÃO	1	0,11%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,11%
Total	885	100,00%

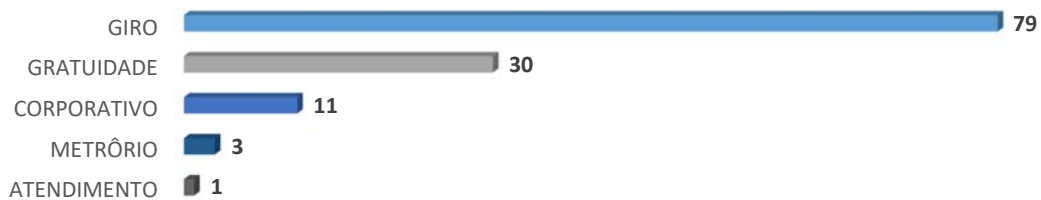
Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	79	63,71%
GRATUIDADE	30	24,19%
CORPORATIVO	11	8,87%
METRÔRIO	3	2,42%
ATENDIMENTO	1	0,81%
Total	124	100,00%



Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	3	75,00%
COMUNICAÇÃO	1	25,00%
Total	4	100,00%

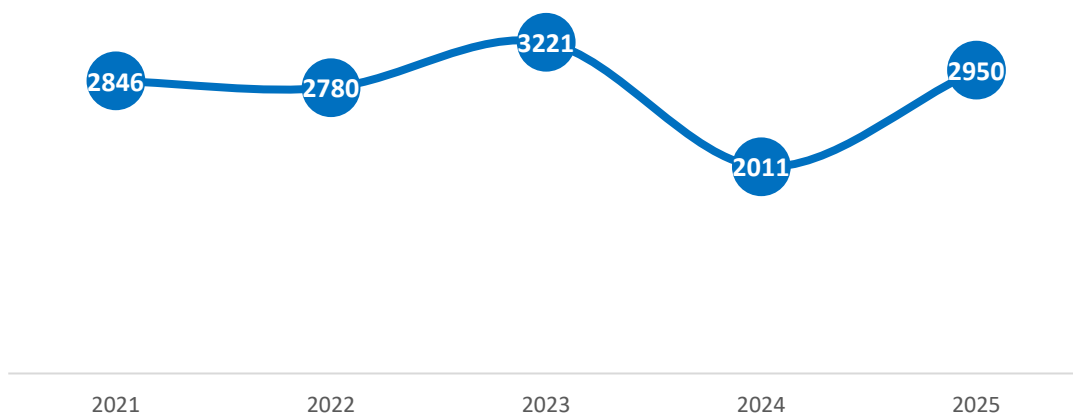
Sugestões - Linha Não Informada



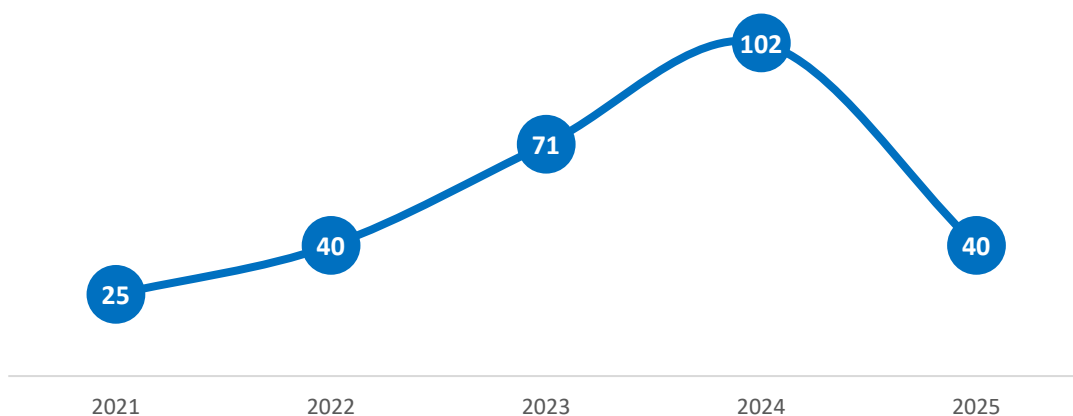


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas



10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	40	1,36%
RESSARCIMENTO	23	0,78%
SUGESTÃO	1	0,03%
ELOGIO	3	0,10%
INFORMAÇÃO	2877	97,53%
SOLICITAÇÃO	6	0,20%
TOTAL	2950	100,00%



MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS

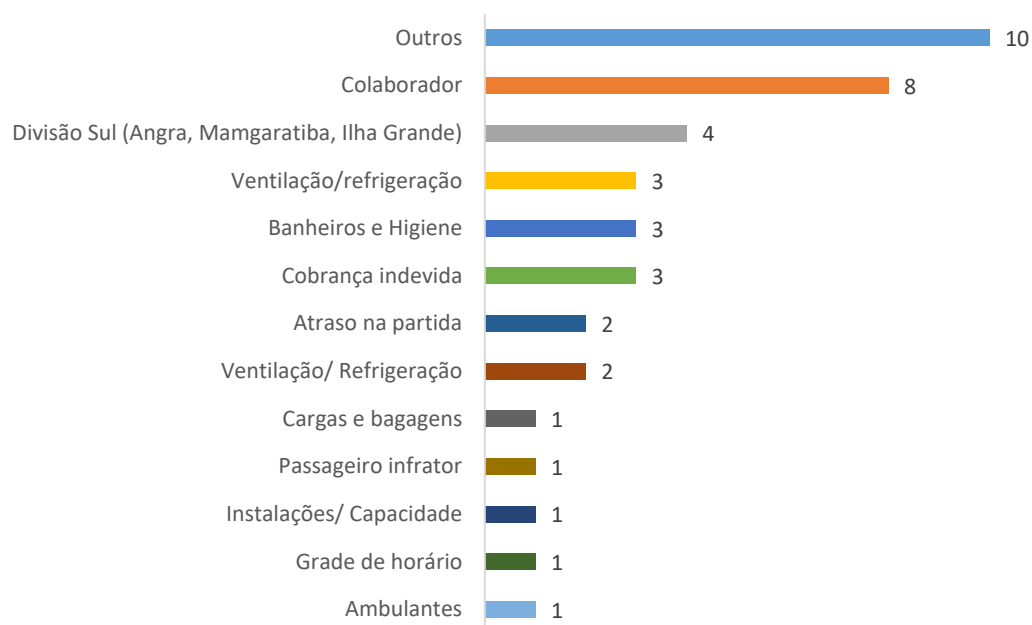


10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Outros	10	25,00%
Colaborador	8	20,00%
Divisão Sul (Angra, Mamgaratiba, Ilha Grande)	4	10,00%
Ventilação/refrigeração	3	7,50%
Banheiros e Higiene	3	7,50%
Cobrança indevida	3	7,50%
Atraso na partida	2	5,00%
Ventilação/ Refrigeração	2	5,00%
Cargas e bagagens	1	2,50%
Passageiro infrator	1	2,50%
Instalações/ Capacidade	1	2,50%
Grade de horário	1	2,50%
Ambulantes	1	2,50%
Total	40	100%



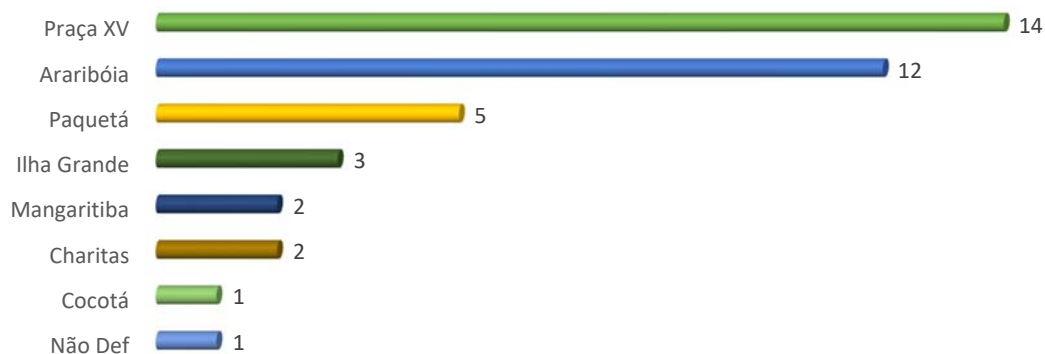
MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	14	35,00%
Araribóia	12	30,00%
Paquetá	5	12,50%
Ilha Grande	3	7,50%
Mangaratiba	2	5,00%
Charitas	2	5,00%
Cocotá	1	2,50%
Não Def	1	2,50%
TOTAL	40	100,00%



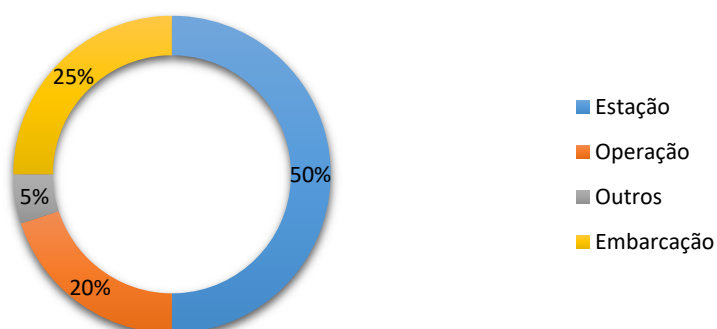
RECLAMAÇÕES - POR LINHA



10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	20	50,00%
Operação	8	20,00%
Outros	2	5,00%
Embarcação	10	25,00%
TOTAL	40	100,00%

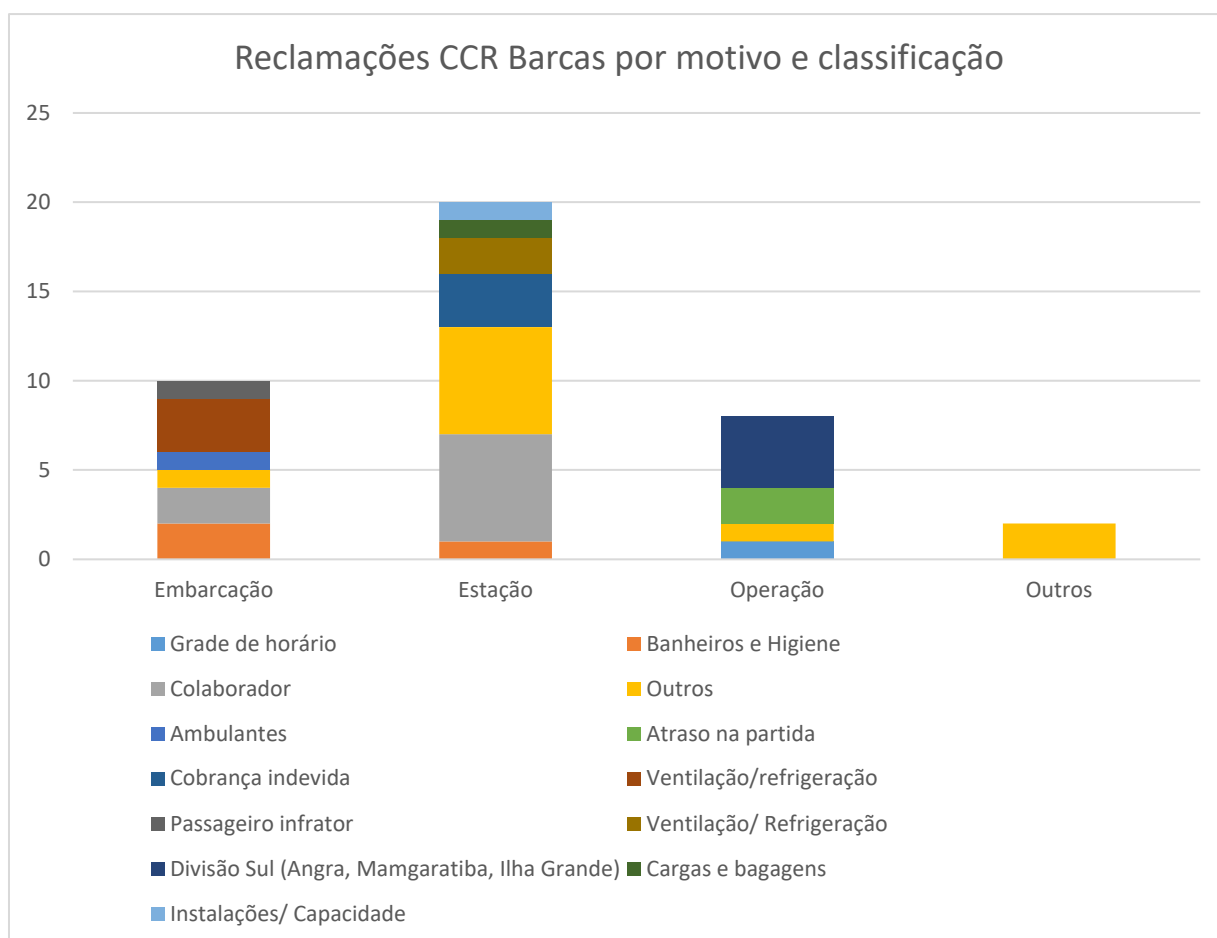
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação	Outros
Grade de horário			1	
Banheiros e Higiene	2	1		
Colaborador	2	6		
Outros	1	6	1	2



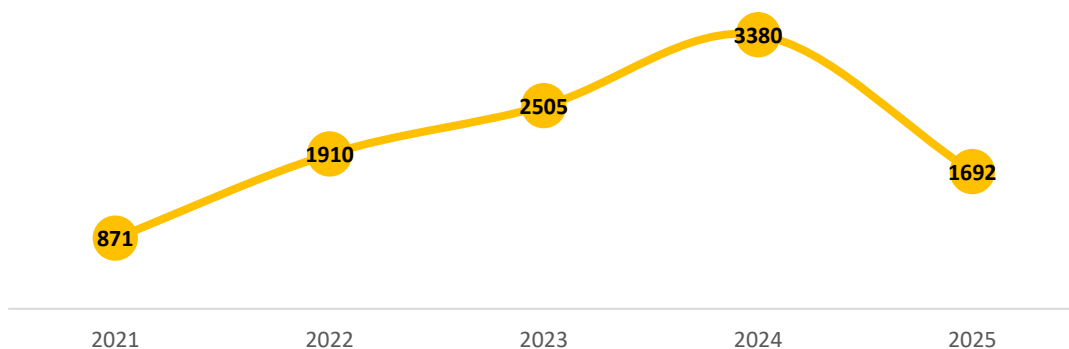
Ambulantes	1			
Atraso na partida		2		
Cobrança indevida		3		
Ventilação/refrigeração	3			
Passageiro infrator	1			
Ventilação/ Refrigeração		2		
Divisão Sul (Angra, Mamgaratiba, Ilha Grande)			4	
Cargas e bagagens		1		
Instalações/ Capacidade		1		
Total	10	20	8	2



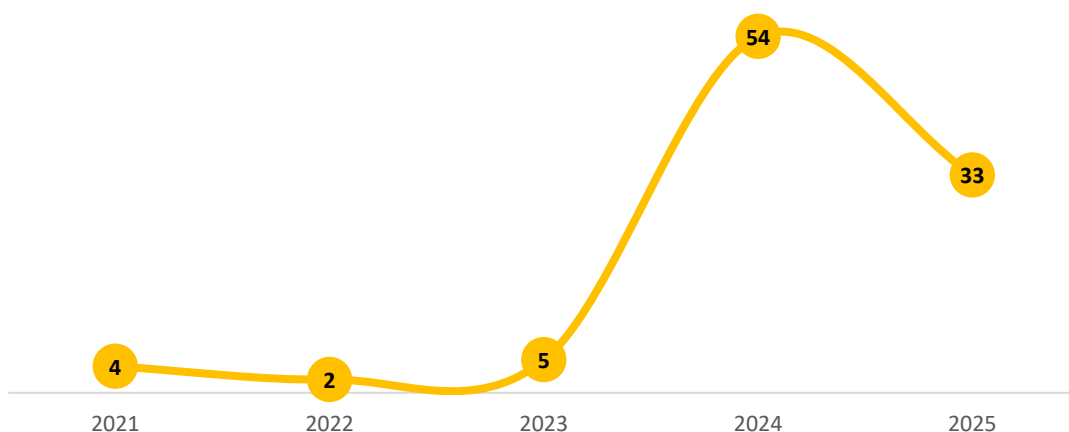


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

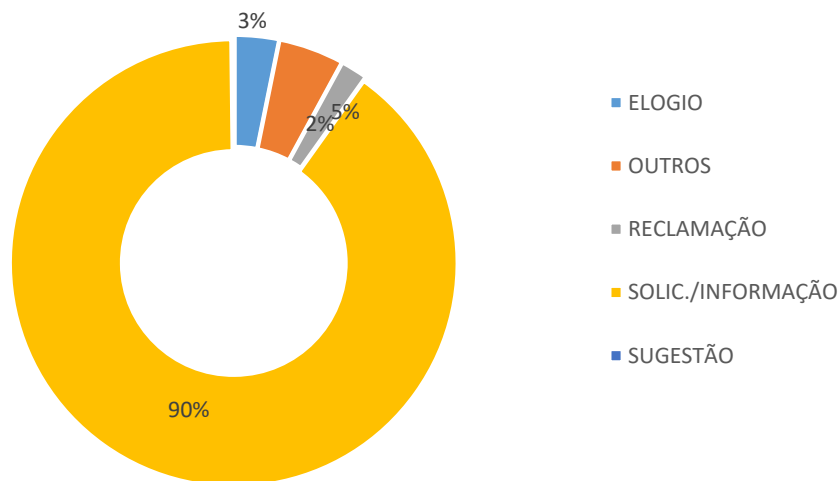


11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	54	3,19%
OUTROS	80	4,73%
RECLAMAÇÃO	33	1,95%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1522	89,95%
SUGESTÃO	3	0,18%
Total	1692	100,00%



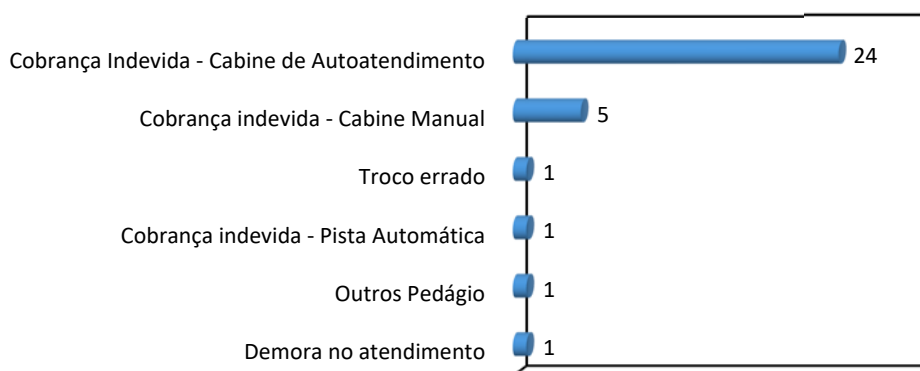
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento	24	72,73%
Cobrança indevida - Cabine Manual	5	15,15%
Troco errado	1	3,03%
Cobrança indevida - Pista Automática	1	3,03%
Outros Pedágio	1	3,03%
Demora no atendimento	1	3,03%
Total	33	100,00%

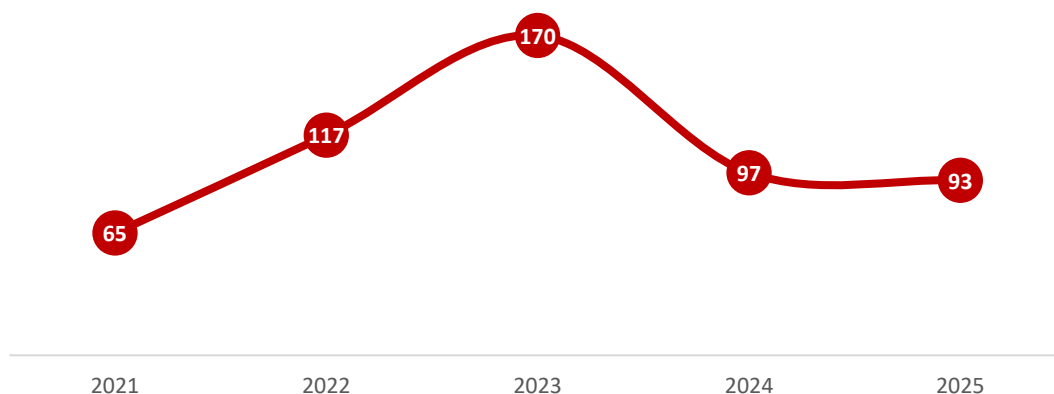
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



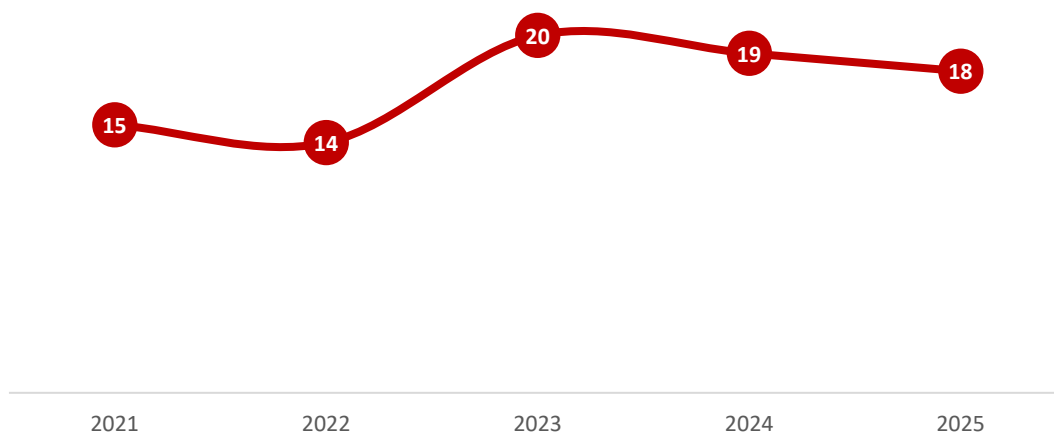


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

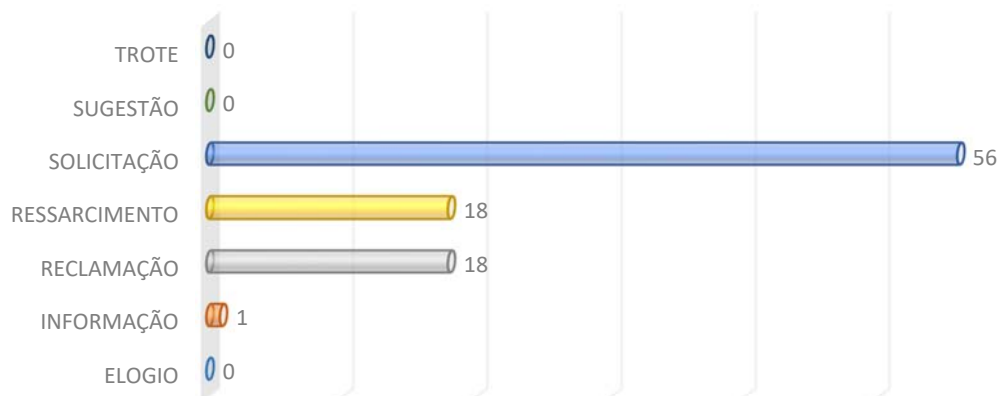


12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	1	1,21%
RECLAMAÇÃO	18	0,00%
RESSARCIMENTO	18	96,66%
SOLICITAÇÃO	56	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	93	100,00%



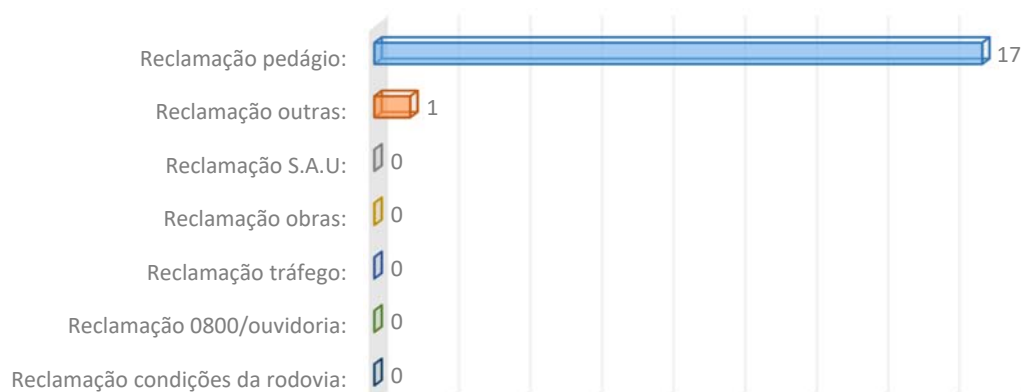
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	17	53,85%
Reclamação outras:	1	7,69%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Reclamação obras:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Total	18	100,00%

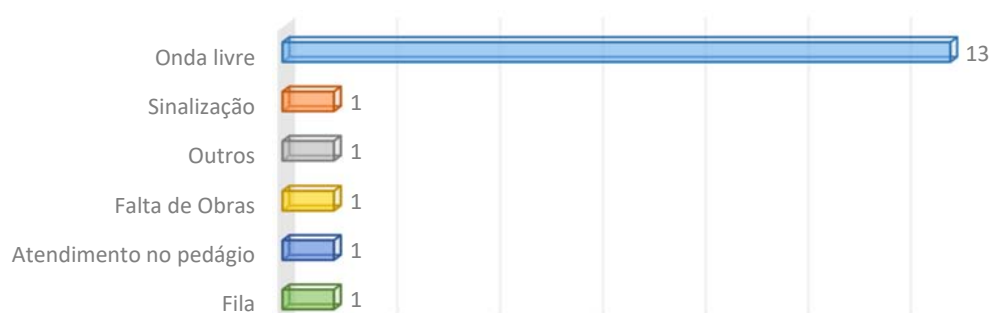
Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	13	72,22%
Sinalização	1	5,56%
Outros	1	5,56%
Falta de Obras	1	5,56%
Atendimento no pedágio	1	5,56%
Fila	1	5,56%
Total	18	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo





Conclusão

Em janeiro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 4.052 manifestações, das quais 96,6% foram informações, 2,8% reclamações, 0,3% elogios, 0,1% sugestões, 0,04% solicitações e 0,02% denúncias. Ressalta-se que o primeiro mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante nas Concessionárias MetrôRio e Supervia, nas estações Cantagalo e Central do Brasil, respectivamente de cada Concessionária. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 97,4%. Considerando as reclamações, o principal canal também o modelo presencial, pontuado em 58,4%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 23%. As reclamações via OuvERJ obtiveram 7,1% dos registros. Ademais, houveram 8 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 janeiro, havendo um acréscimo avaliado em 188%. O primeiro mês do ano apresentou um comportamento inverso as manifestações em geral, apresentando queda referente às reclamações. Em média, houve 131 registros diários e 6 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (59,8% dos registros) e a segunda mais reclamada (41,6% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo de reclamações. Em relação aos meses de janeiro, houve queda das manifestações, comportamento semelhante das reclamações em comparação com janeiro do ano passado. Os registros foram os menores desde 2022. Nesta Ouvidoria, fiscalização foi assunto mais mencionado nas reclamações, que correspondeu a 34% das queixas. Na Concessionária, Saracuruna foi o assunto de maior ocorrência. Com relação aos ramais, os mais mencionados na Agetransp não foram informados, porém destacando-se o ramal Belford Roxo, responsável por 10,6% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 42,6% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou queda dos registros e aumentos das reclamações em comparação com ao ano anterior, comportamento contrário ao da Agetransp,



havendo um aumento nos registros e queda nas reclamações. Os assuntos mais mencionados neste setor foram escada rolante e vagão feminino, enquanto manutenção dos trens e manutenções das estações foram os mais mencionados na Concessionária. Não houve concordância em relação a linha mais reclamada, sendo linha 1 mais frequente nesta ouvidoria e linha não informada na Concessionária.

Considerando a concessionária CCR Barcas, a mesma foi a terceira concessionária mais manifestada nesta Ouvidoria e a 2ª em relação aos dados registrados nas concessionárias. Não houve concordância em relação ao comportamento das reclamações entre a concessionária e nesta Agência. Na Agetransp, observa-se um decréscimo no número de manifestações e no registro de reclamações. Na concessionária, os registros gerais cresceram e as queixas apresentaram diminuição. Dos assuntos frequentes, verificou-se que atendimento e refrigeração foram mais mencionados nas queixas neste setor. Outros e Colaborador foram os mais mencionados na Concessionária. Com relação à estação, não informada foi a mais mencionada na Agetransp, e, na própria Concessionária, Praça XV representou 35% das indagações dos usuários.

A CCR Via Lagos apresentou queda no número de manifestações, enquanto obteve decréscimo nas reclamações para o mês de janeiro. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 49,9% nas manifestações e queda de 40% das reclamações. Não houveram reclamações nesta AGETRANSP e Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento a mais mencionada na concessionária.

Considerando a Rota 116, houve decréscimo nos registros gerais e queda nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros caíram 4% enquanto as reclamações apresentaram decréscimo, com o percentual de 5,3%. Não houveram assuntos relatados nesta Agência e onda livre o mais citado na concessionária.



Rio de Janeiro, 03 de março de 2025

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7