



Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Fevereiro 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 – Fevereiro 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 – Fevereiro 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	17
4.1 Categoria das reclamações.....	17
4.2 Assunto das reclamações	18
4.3 Linha das Reclamações	19
4.4 Estação das Reclamações.....	21
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas.....	22
5.1 Categoria das reclamações.....	22
5.2 Assunto das reclamações	23
5.3 Estação das reclamações	23
6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	24

7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	26
8 Manifestações Supervia	27
8.1 Manifestações por Tipo	28
8.2 Manifestações por Ramal.....	28
8.3 Reclamações por Ramal	29
8.4 Reclamações por assunto.....	30
8.5 Ramal Belford Roxo	35
8.6 Ramal Deodoro	35
8.5 Ramal Guapimirim	38
8.6 Ramal Japeri.....	38
8.7 Ramal Paracambi.....	40
8.8 Ramal Santa Cruz.....	40
8.9 Ramal Saracuruna	41
8.10 Ramal Vila Inhomirim	42
8.11 Assunto das Manifestações por tipo	43
9 Manifestações MetrôRio	48
9.1 Manifestações por Linha e Tipo	48
9.2 Categoria das Manifestações.....	49
9.3 Categoria das Reclamações	52
9.4 Motivo das Reclamações	53
9.5 Manifestações Linha 1	54
9.6 Manifestações Linha 2	60
9.7 Manifestações Linha 4	65
9.8 Manifestações Linha Não Informada.....	69
10 Manifestações CCR Barcas	75
10.1 Manifestações por Tipo	75
10.2 Reclamações por Linha e Motivo	76

10.3 Classificação das reclamações	77
11 Manifestações CCR Via Lagos	79
11.1 Manifestações por tipo	79
11.2 Classificação das reclamações	80
12 Manifestações Rota 116	81
12.1 Manifestações por Tipo	81
12.2 Reclamações por classificação e assunto.....	82
Conclusão	84



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 Fevereiro 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.

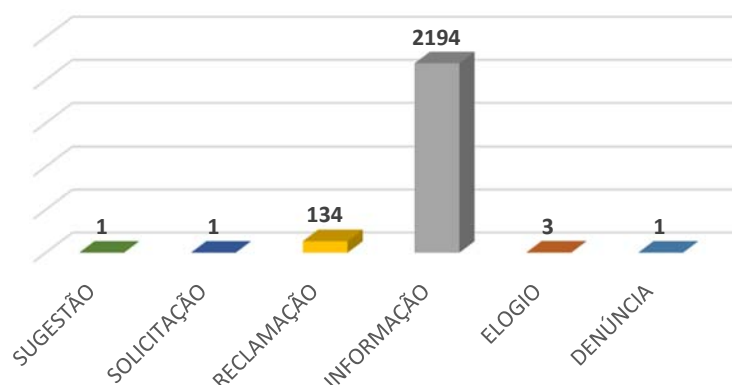


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Fevereiro 2025

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	1	0,04%
ELOGIO	3	0,13%
INFORMAÇÃO	2194	94,00%
RECLAMAÇÃO	134	5,74%
SOLICITAÇÃO	1	0,04%
SUGESTÃO	1	0,04%
TOTAL	2334	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

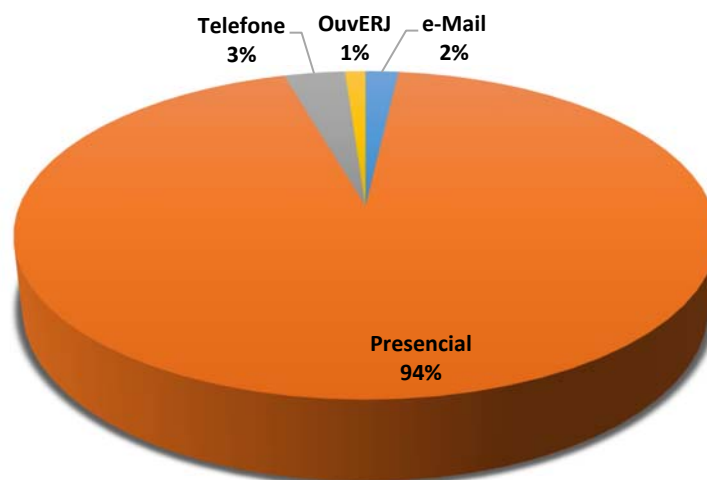


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	0	42	0	0	0	0	42
Presencial	2132	52	0	3	1	0	2188
Telefone	52	26	0	0	0	0	78
OuvERJ	10	14	1	0	0	1	26
TOTAL	2194	134	1	3	1	1	2334

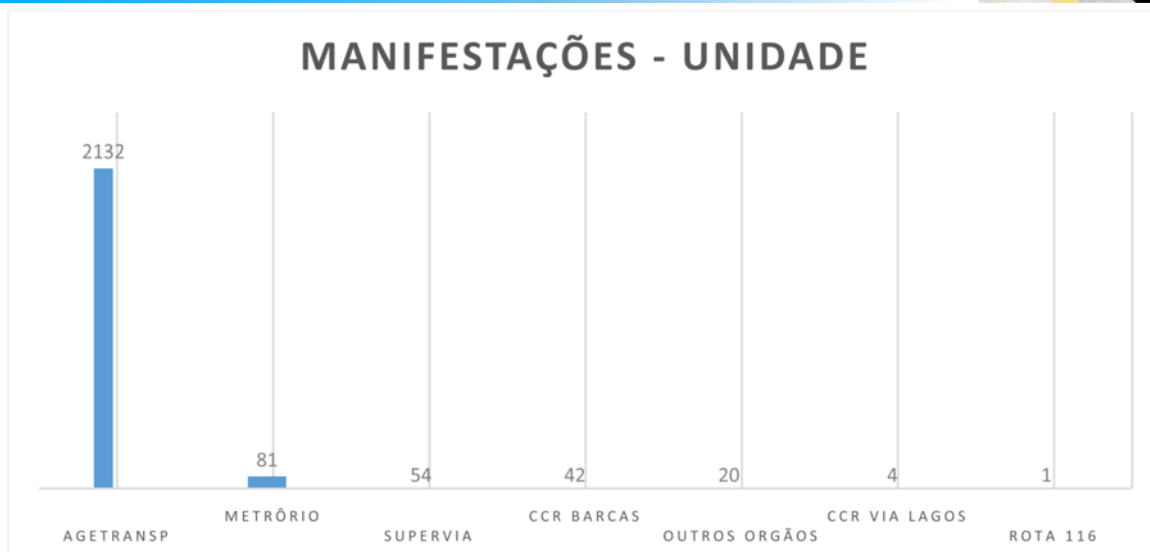


MANIFESTAÇÕES POR CANAL

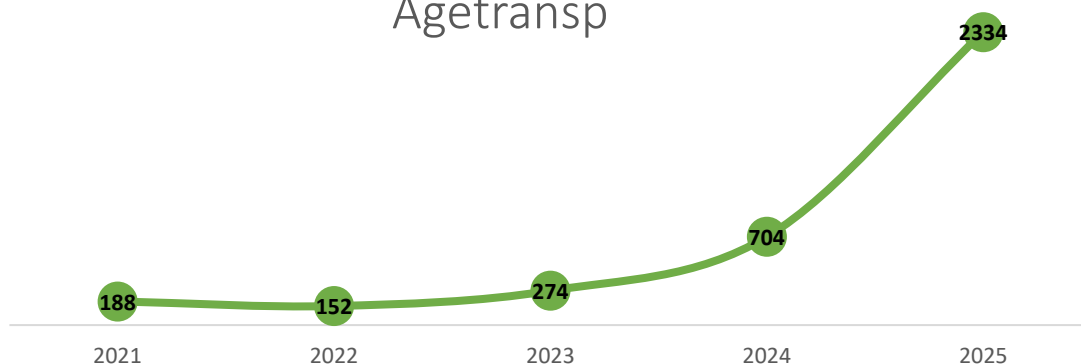


1.3 Unidade de referência das manifestações

Unidade	Manifestações	%
Agetransp	2132	91,35%
CCR Barcas	42	1,80%
CCR Via Lagos	4	0,17%
MetrôRio	81	3,47%
Outros Orgãos	20	0,86%
Rota 116	1	0,04%
Supervia	54	2,31%
Total	2334	100%

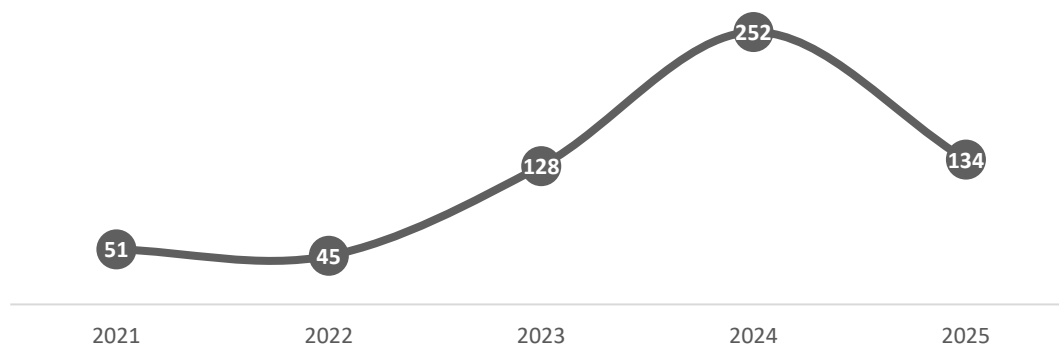


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Fevereiro 2025

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp





2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
CCR Barcas	11	8,21%
CCR Via Lagos	2	1,49%
Outros Orgãos	8	5,97%
MetrôRio	76	56,72%
Supervia	37	27,61%
Total	134	100,00%

RECLAMAÇÕES - UNIDADE



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Refrigeração	32	23,88%
Vale social	25	18,66%
Manutenção	8	5,97%
Escada rolante	7	5,22%
Banheiros	6	4,48%
Acessibilidade	6	4,48%
Operação	5	3,73%
Atraso na partida	5	3,73%
Gratuidade	5	3,73%
Atendimento	4	2,99%
Avaria	4	2,99%
Paralisação da Linha	3	2,24%
onibus	3	2,24%
Fiscalização	3	2,24%
Bilheteria	2	1,49%
Vagão feminino	2	1,49%
Segurança Pública	2	1,49%
Acidente	2	1,49%
Conservação e limpeza	2	1,49%
Intervalos	2	1,49%
Horários	2	1,49%
Trem expresso	1	0,75%
Pedágio	1	0,75%
Superlotação	1	0,75%
Atraso no Percurso	1	0,75%
Total	134	100%



Assunto das Reclamações

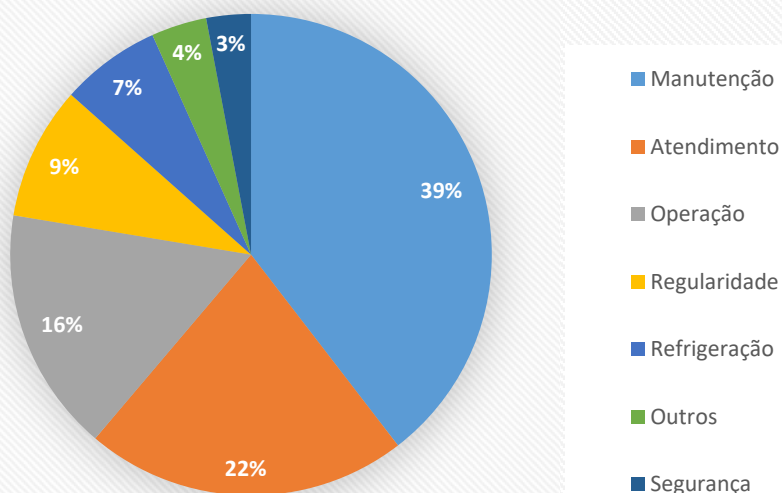


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Manutenção	53	39,55%
Atendimento	29	21,64%
Operação	22	16,42%
Regularidade	12	8,96%
Refrigeração	9	6,72%
Outros	5	3,73%
Segurança	4	2,99%
Total	134	100,00%

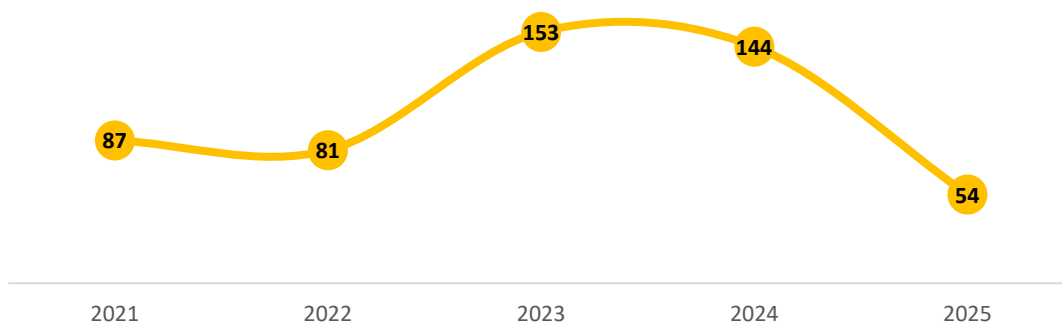


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

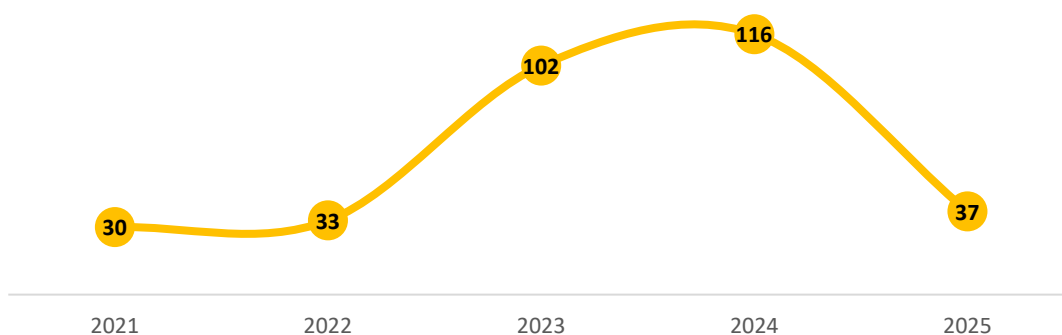


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

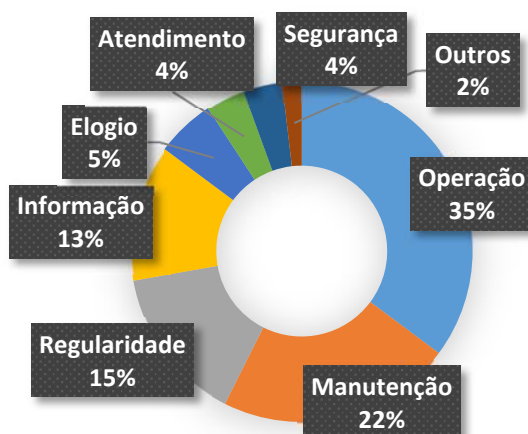




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Operação	19	35,2%
Manutenção	12	22,2%
Regularidade	8	14,8%
Informação	7	13,0%
Elogio	3	5,6%
Atendimento	2	3,7%
Segurança	2	3,7%
Outros	1	1,9%
Total	54	100,0%

Manifestações da Supervia por categoria



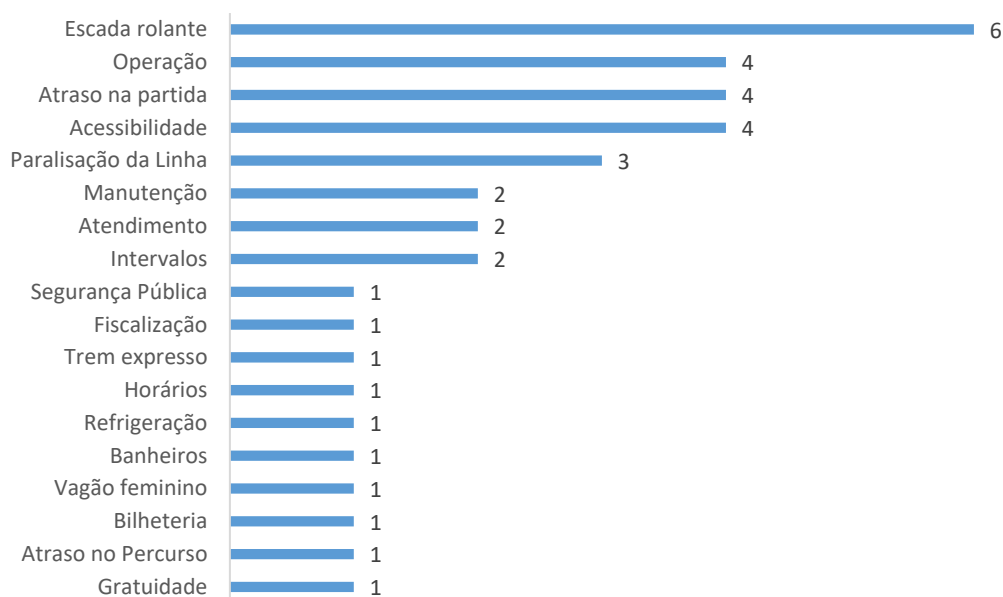
3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Escada rolante	6	16,22%
Operação	4	10,81%
Atraso na partida	4	10,81%
Acessibilidade	4	10,81%
Paralisação da Linha	3	8,11%
Manutenção	2	5,41%
Atendimento	2	5,41%
Intervalos	2	5,41%
Segurança Pública	1	2,70%
Fiscalização	1	2,70%
Trem expresso	1	2,70%



Horários	1	2,70%
Refrigeração	1	2,70%
Banheiros	1	2,70%
Vagão feminino	1	2,70%
Bilheteria	1	2,70%
Atraso no Percurso	1	2,70%
Gratuidade	1	2,70%
Total	37	100%

Assunto das Reclamações

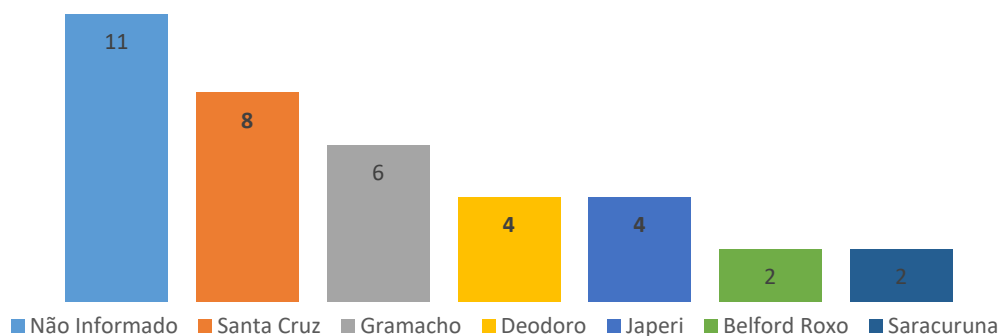


3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Não Informado	11	29,73%
Santa Cruz	8	21,62%
Gramacho	6	16,22%
Deodoro	4	10,81%
Japeri	4	10,81%
Belford Roxo	2	5,41%
Saracuruna	2	5,41%
Total	37	100%



Ramais das Reclamações

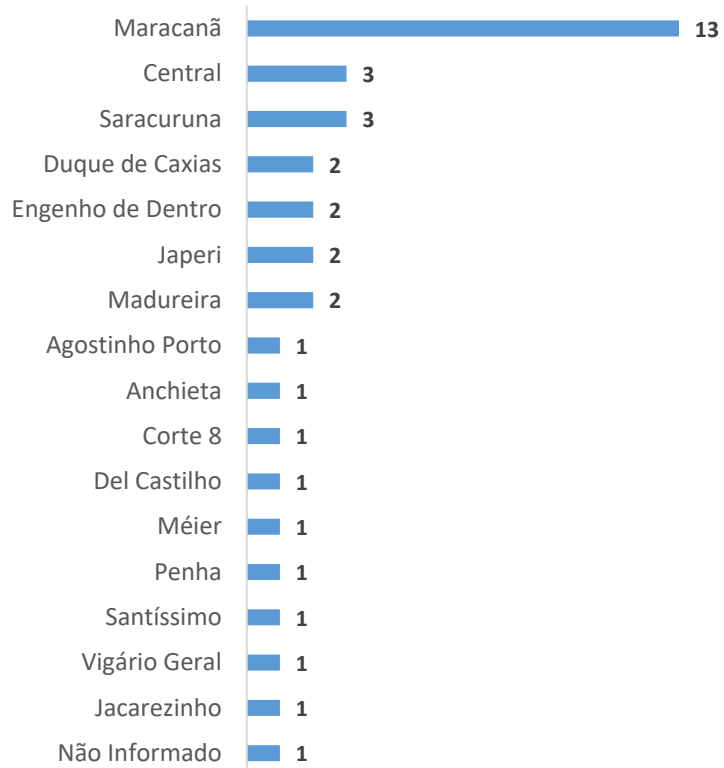


3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Maracanã	13	35,14%
Central	3	8,11%
Saracuruna	3	8,11%
Duque de Caxias	2	5,41%
Engenho de Dentro	2	5,41%
Japeri	2	5,41%
Madureira	2	5,41%
Agostinho Porto	1	2,70%
Anchieta	1	2,70%
Corte 8	1	2,70%
Del Castilho	1	2,70%
Méier	1	2,70%
Penha	1	2,70%
Santíssimo	1	2,70%
Vigário Geral	1	2,70%
Jacarezinho	1	2,70%
Não Informado	1	2,70%
Total	37	100%



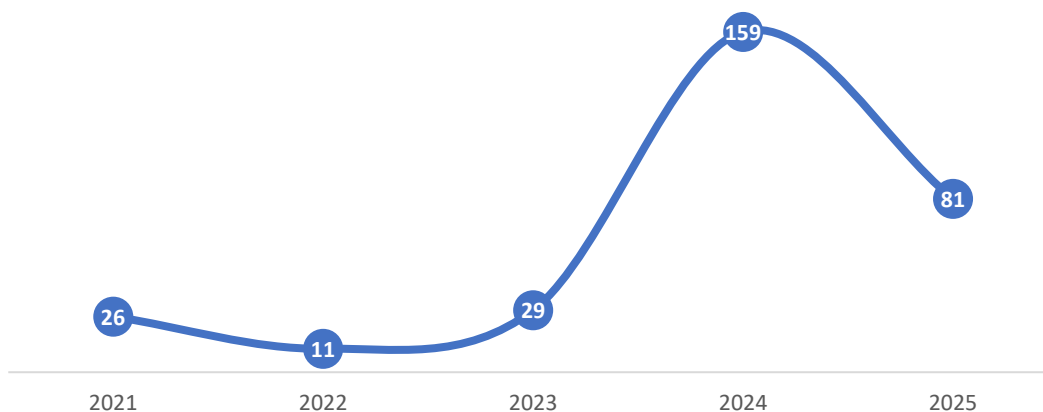
Reclamações por Estação



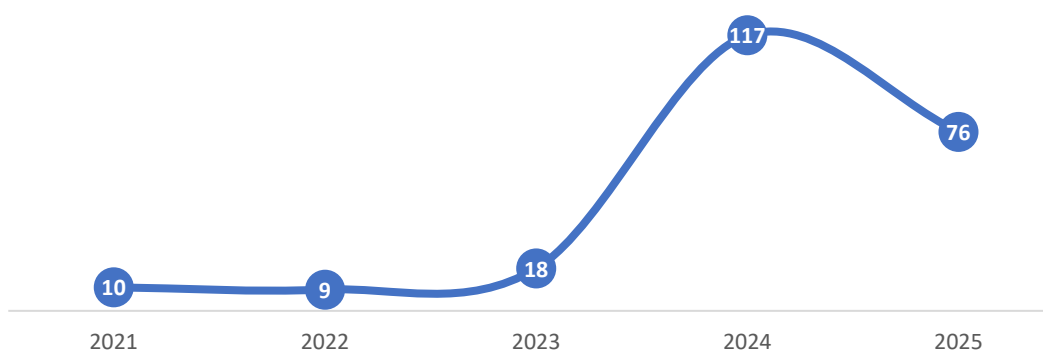


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

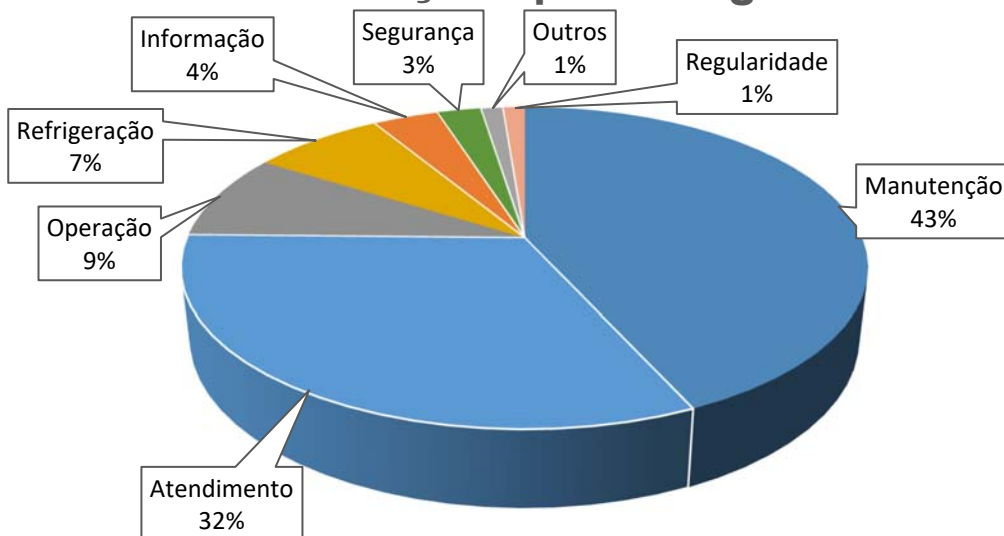


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Manutenção	35	43,21%
Atendimento	26	32,10%
Operação	7	8,64%
Refrigeração	6	7,41%
Informação	3	3,70%
Segurança	2	2,47%
Outros	1	1,23%
Regularidade	1	1,23%
Total	81	100%



Manifestações por Categoria

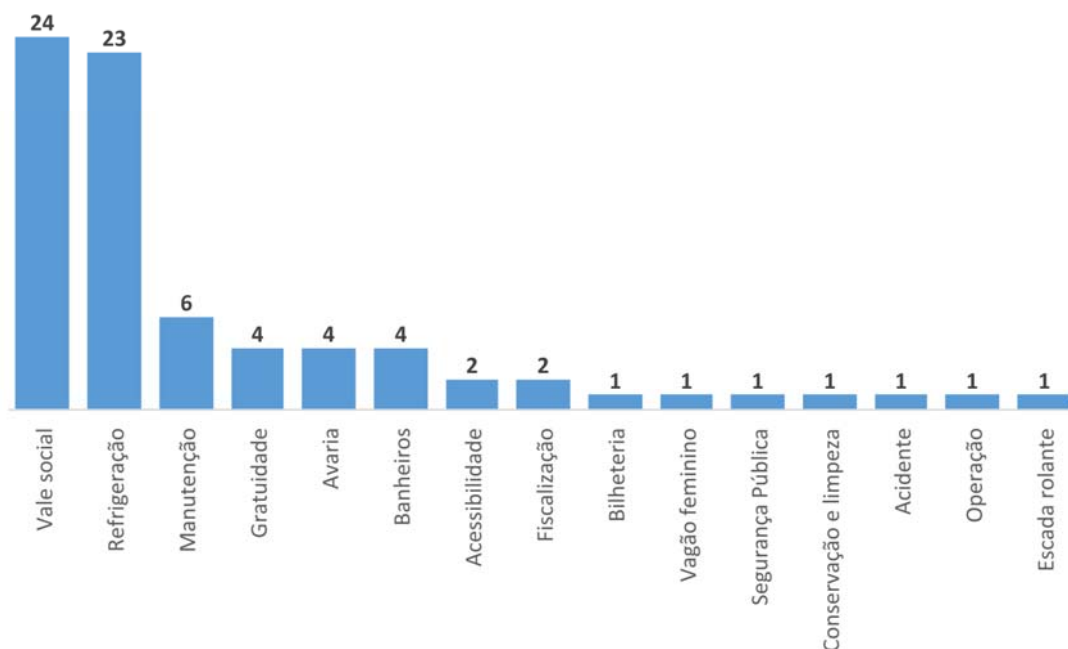


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Vale social	24	31,58%
Refrigeração	23	30,26%
Manutenção	6	7,89%
Gratuidade	4	5,26%
Avaria	4	5,26%
Banheiros	4	5,26%
Acessibilidade	2	2,63%
Fiscalização	2	2,63%
Bilheteria	1	1,32%
Vagão feminino	1	1,32%
Segurança Pública	1	1,32%
Conservação e limpeza	1	1,32%
Acidente	1	1,32%
Operação	1	1,32%
Escada rolante	1	1,32%
Total	76	100%



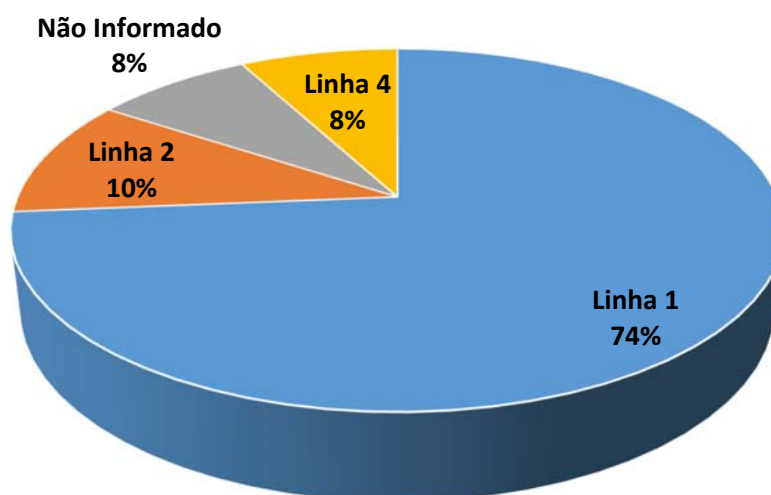
Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Linha 1	56	73,68%
Linha 2	8	10,53%
Não Informado	6	7,89%
Linha 4	6	7,89%
Total	76	100%

Reclamações por Linha



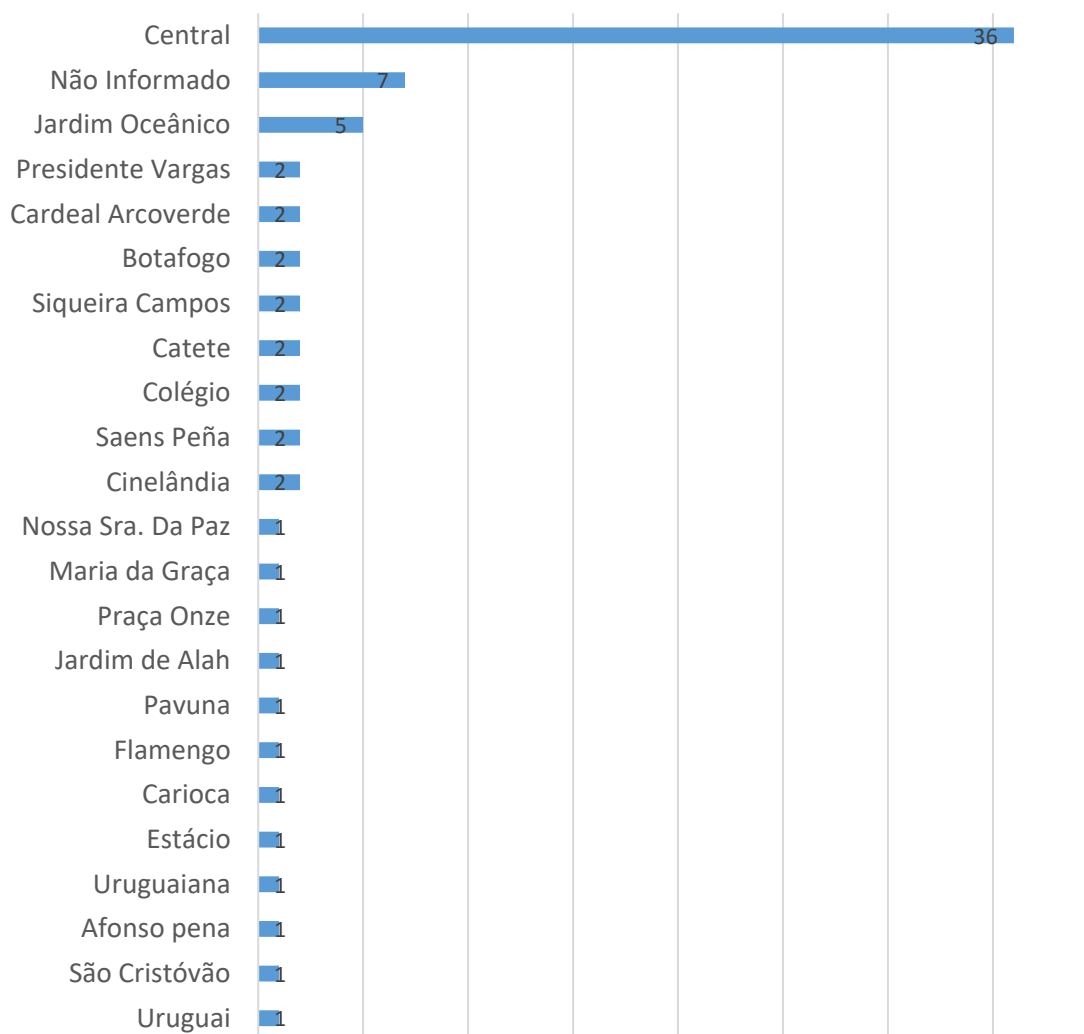


Estação	Total	%
Central	36	47,37%
Não Informado	7	9,21%
Jardim Oceânico	5	6,58%
Cinelândia	2	2,63%
Saens Peña	2	2,63%
Colégio	2	2,63%
Catete	2	2,63%
Siqueira Campos	2	2,63%
Botafogo	2	2,63%
Cardeal Arcoverde	2	2,63%
Presidente Vargas	2	2,63%
Uruguai	1	1,32%
São Cristóvão	1	1,32%
Afonso pena	1	1,32%
Uruguaiana	1	1,32%
Estácio	1	1,32%
Carioca	1	1,32%
Flamengo	1	1,32%
Pavuna	1	1,32%
Jardim de Alah	1	1,32%
Praça Onze	1	1,32%
Maria da Graça	1	1,32%
Nossa Sra. Da Paz	1	1,32%
Total	76	100%



4.4 Estação das Reclamações

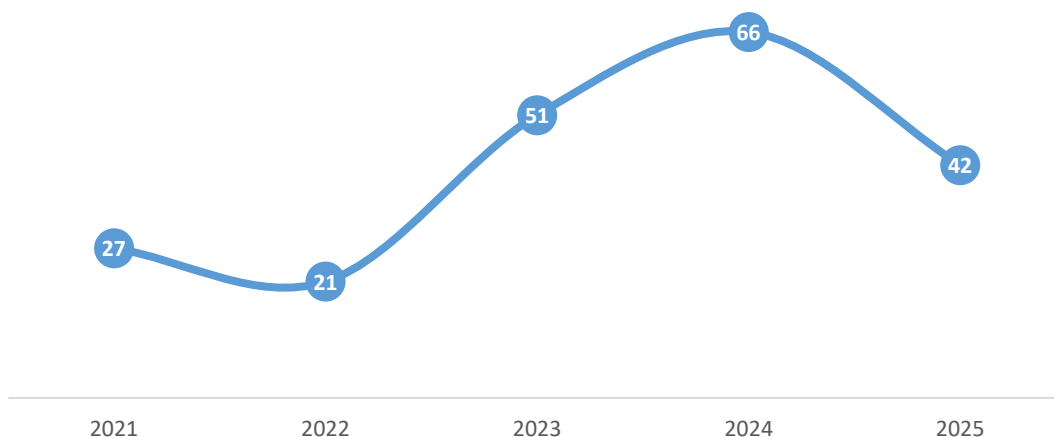
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



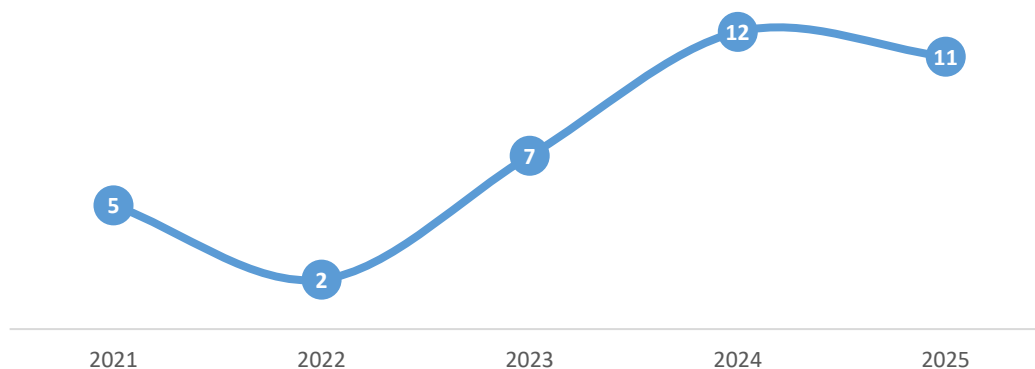


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas

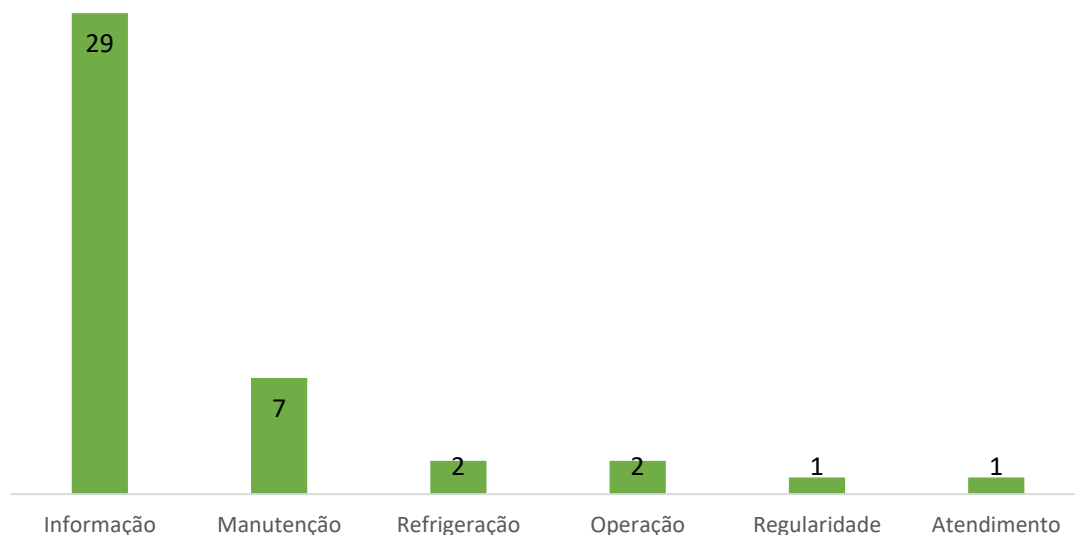


5.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	29	69,05%
Manutenção	7	16,67%
Refrigeração	2	4,76%
Operação	2	4,76%
Regularidade	1	2,38%
Atendimento	1	2,38%
Total	42	100%



Manifestações por Categoria



5.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Refrigeração	8	72,73%
Acidente	1	9,09%
Atendimento	1	9,09%
Atraso na partida	1	9,09%
Total	11	100%

Reclamações por Assunto

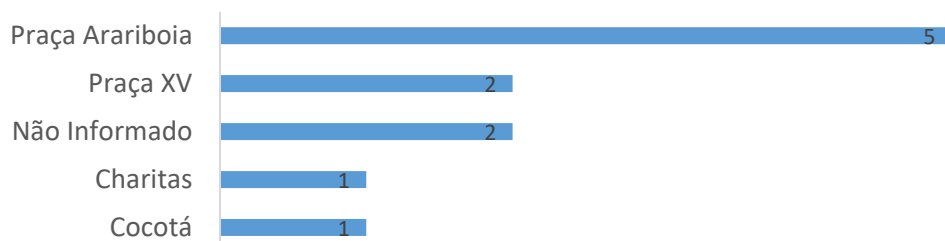


5.3 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Praça Arariboia	5	45,45%
Praça XV	2	18,18%
Não Informado	2	18,18%
Charitas	1	9,09%
Cocotá	1	9,09%
Total	11	100%

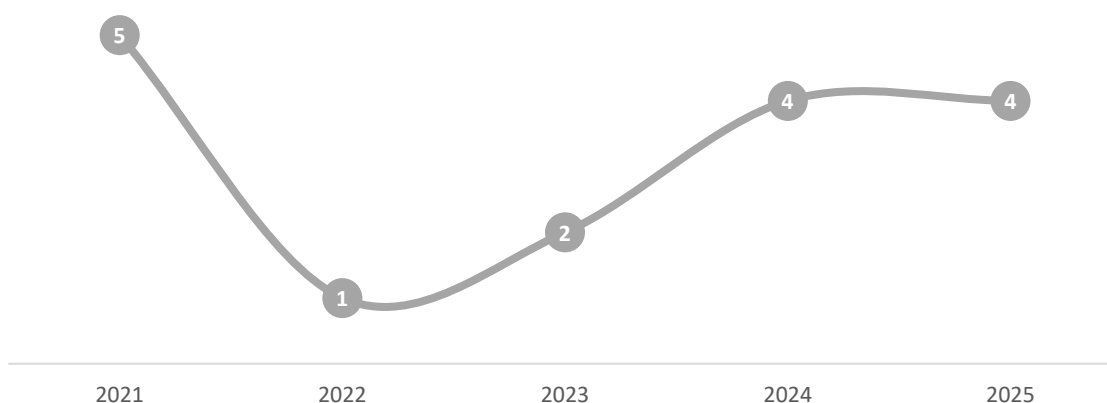


Gráfico de barras das reclamações da CCR Barcas por estação

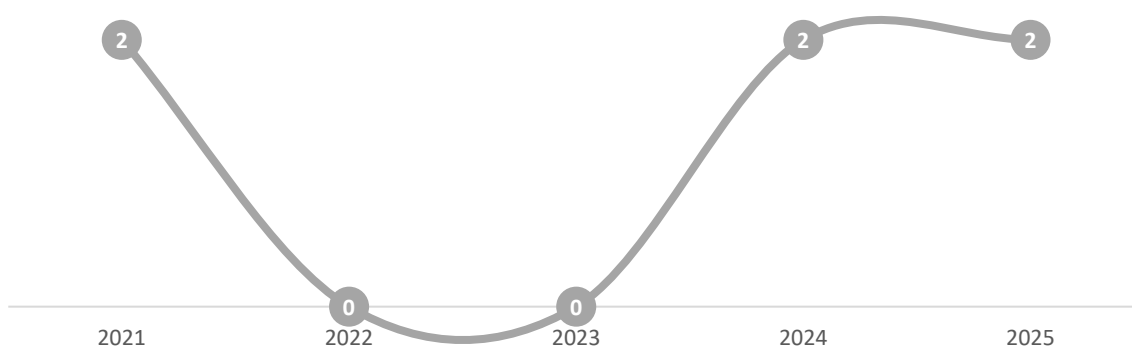


6 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos





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

Reclamações por Categoria



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

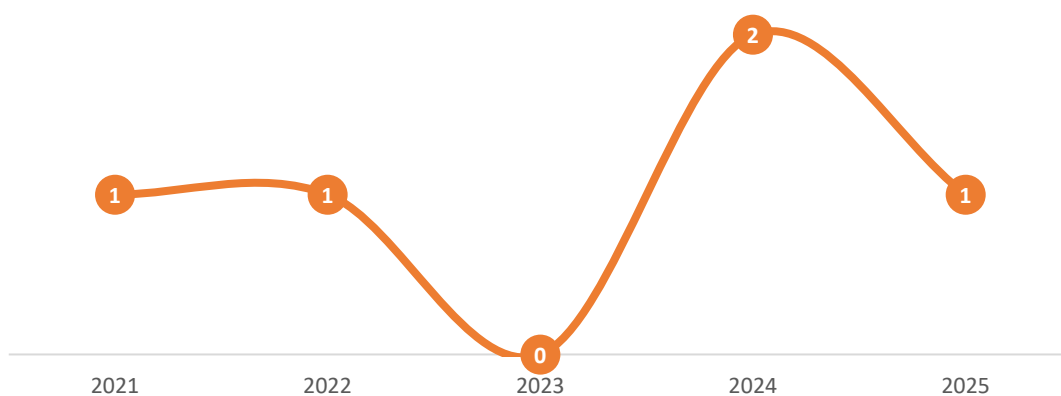
Reclamações por Assunto



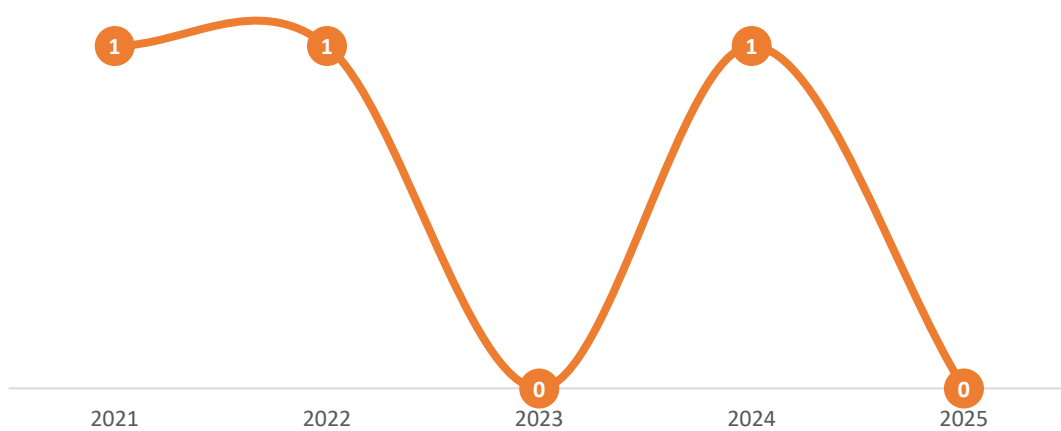


7 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



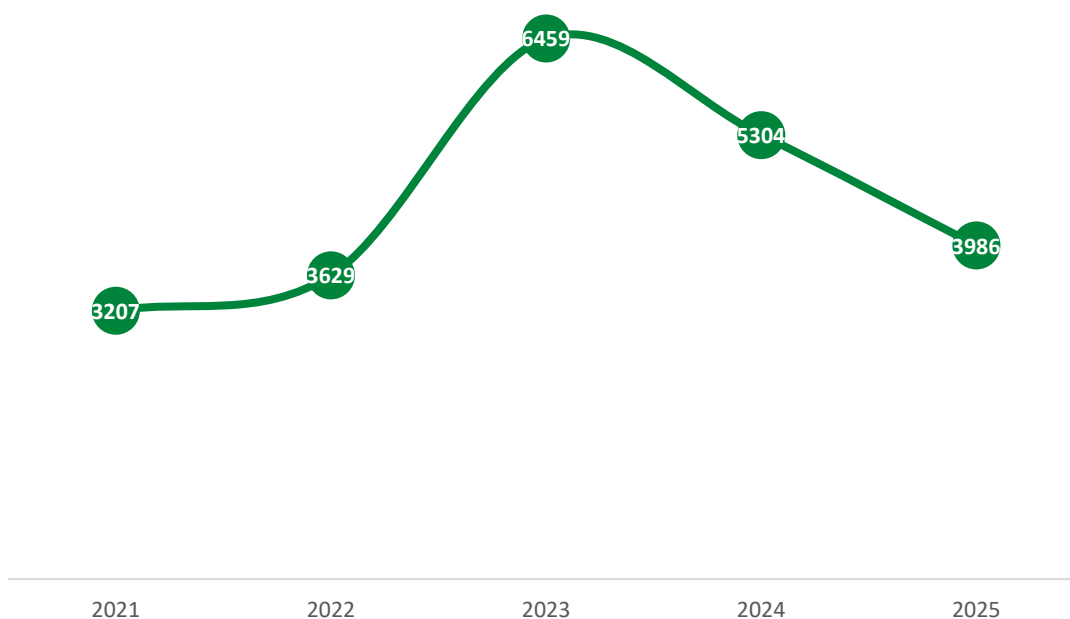
Reclamações - Rota 116



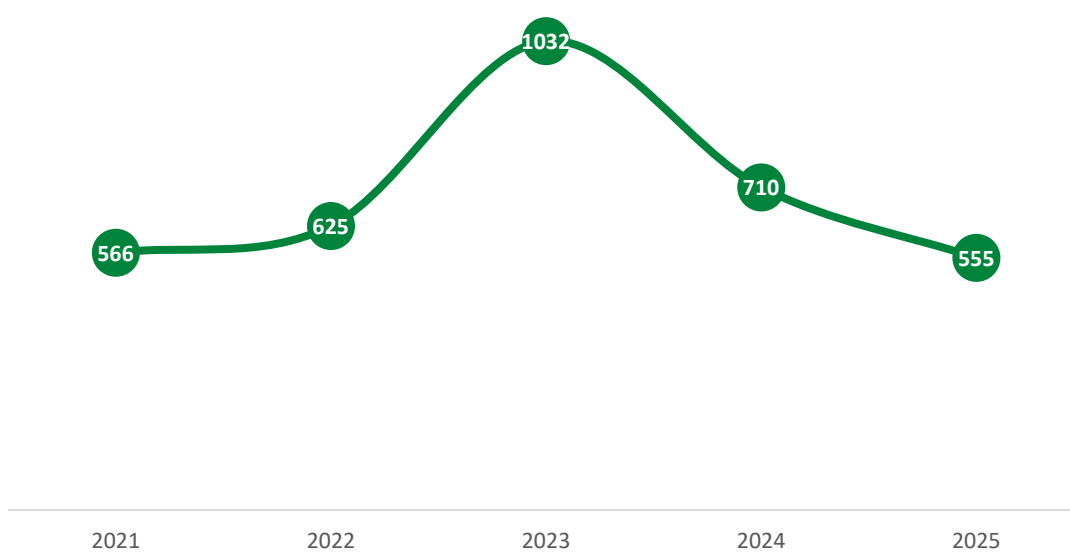


8 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

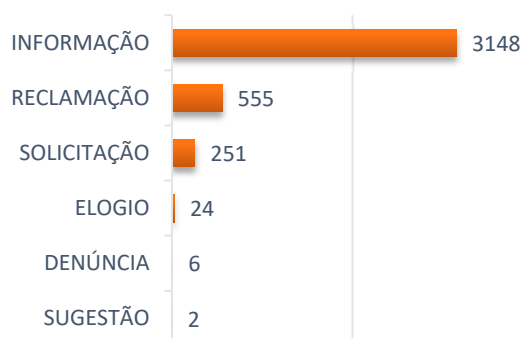




8.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3148	78,98%
RECLAMAÇÃO	555	13,92%
SOLICITAÇÃO	251	6,30%
ELOGIO	24	0,60%
DENÚNCIA	6	0,15%
SUGESTÃO	2	0,05%
Total	3986	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

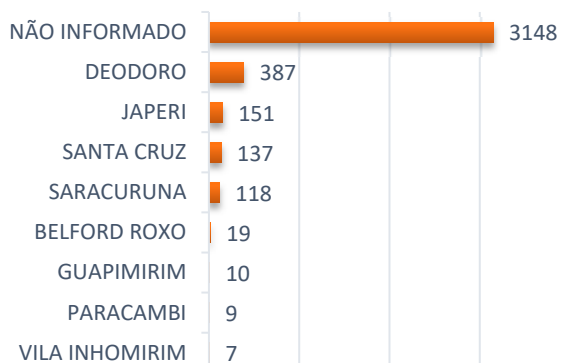


8.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3148	78,98%
DEODORO	387	9,71%
JAPERI	151	3,79%
SANTA CRUZ	137	3,44%
SARACURUNA	118	2,96%
BELFORD ROXO	19	0,48%
GUAPIMIRIM	10	0,25%
PARACAMBI	9	0,23%
VILA INHOMIRIM	7	0,18%
Total	3986	100%



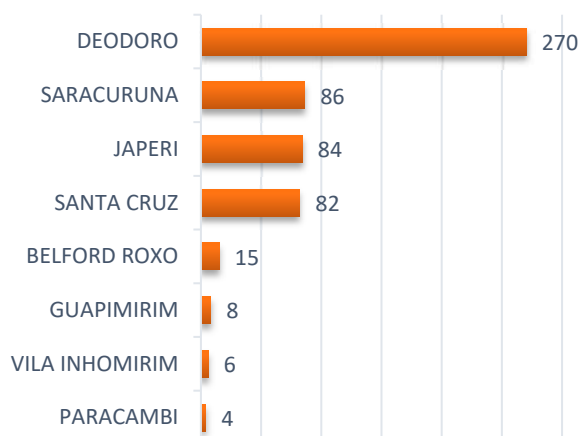
Manifestações Supervia - Por Ramal



8.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	270	48,65%
SARACURUNA	86	15,50%
JAPERI	84	15,14%
SANTA CRUZ	82	14,77%
BELFORD ROXO	15	2,70%
GUAPIMIRIM	8	1,44%
VILA INHOMIRIM	6	1,08%
PARACAMBI	4	0,72%
Total	555	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





8.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	609	15,28%
SANTA CRUZ	338	8,48%
VILA INHOMIRIM	297	7,45%
DOCUMENTO RECEBIDO	284	7,12%
JAPERI	231	5,80%
GUAPIMIRIM	221	5,54%
TROCA DE CARTÃO	174	4,37%
OUTROS ASSUNTOS	170	4,26%
BELFORD ROXO	157	3,94%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	105	2,63%
ESTUDANTIL	95	2,38%
OBJETO PROCURADO	85	2,13%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	77	1,93%
DEODORO	65	1,63%
AGENDAMENTO	64	1,61%
DOCUMENTO PROCURADO	61	1,53%
ENVIO DE CURRÍCULO	51	1,28%
ERRO DE LEITURA	51	1,28%
PARACAMBI	44	1,10%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	42	1,05%
ATENDIMENTO	39	0,98%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	29	0,73%
OBJETO RECEBIDO	28	0,70%
FALTA DE SEGURANÇA	27	0,68%
ERRO DE ENVIO DE E-MAIL	24	0,60%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	23	0,58%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	22	0,55%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	21	0,53%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	20	0,50%
COMPLEMENTO	19	0,48%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	19	0,48%
OBJETO DEVOLVIDO	17	0,43%
EMBARQUE COM BICICLETA	16	0,40%
ESTAÇÕES DE PARADA	16	0,40%
OFÍCIO	16	0,40%
CARRO EXCLUSIVO	15	0,38%
ROUBO OU FURTO	15	0,38%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	15	0,38%
LIMPEZA	14	0,35%
FALTA DE INFORMAÇÃO	13	0,33%
DESISTÊNCIA	13	0,33%
MAIOR DE 65 ANOS	13	0,33%
CONTATO COM O CLIENTE	12	0,30%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	12	0,30%



EMBARQUE EXCLUSIVO	12	0,30%
ATO DE VANDALISMO	12	0,30%
PREÇO DA PASSAGEM	12	0,30%
TELEFONES	10	0,25%
SUPERVIA	9	0,23%
APLICATIVO	8	0,20%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	7	0,18%
ACIDENTE	7	0,18%
AMBULANTE	7	0,18%
PARCERIA	7	0,18%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	6	0,15%
LÂMPADA APAGADA	6	0,15%
TRANSPORTE DE VOLUMES	6	0,15%
EVASÃO DE RENDA	6	0,15%
AR-CONDICIONADO	6	0,15%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	6	0,15%
ELEVADOR INOPERANTE	5	0,13%
TREM ESPECIAL	5	0,13%
TEMPO DE PERCURSO	5	0,13%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	5	0,13%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	5	0,13%
REAJUSTE DA TARIFA	5	0,13%
MURO	4	0,10%
BLOQUEADO	4	0,10%
IMAGEM DAS CÂMERAS	4	0,10%
PORTA	4	0,10%
FECHADO	4	0,10%
PASSAGEM EM NÍVEL	4	0,10%
JANELA	4	0,10%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	4	0,10%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	4	0,10%
PASSAGEM	4	0,10%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	3	0,08%
PROBLEMA OPERACIONAL	3	0,08%
AGENDAMENTO DE OBJETO	3	0,08%
PROCESSO SELETIVO	3	0,08%
UNIVERSITÁRIO	3	0,08%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	0,08%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	3	0,08%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	0,08%
PRÉ OPERACIONAL	3	0,08%
TRILHO	3	0,08%
ELEVADOR E RAMPA	3	0,08%
UNITÁRIO	3	0,08%
TREM EXPRESSO	3	0,08%
AUXÍLIO À PCD	2	0,05%
INTEGRAÇÃO	2	0,05%



FALTA DE BANHEIRO	2	0,05%
TROCO MÁXIMO	2	0,05%
GOTEIRAS	2	0,05%
NOVA LEI	2	0,05%
ADMINISTRATIVO	2	0,05%
AVARIA DO TREM	2	0,05%
RESPOSTA EM ATRASO	2	0,05%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	2	0,05%
BANHEIRO	2	0,05%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	2	0,05%
ELEVADOR - SUPERVIA	1	0,03%
INVESTIMENTO	1	0,03%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,03%
PRIMEIROS SOCORROS	1	0,03%
USO INDEVIDO - SPV	1	0,03%
LOCALIZAÇÃO	1	0,03%
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	1	0,03%
ELEVADOR DANIFICADO	1	0,03%
GRAVAÇÃO	1	0,03%
HISTÓRICO DO CLIENTE	1	0,03%
PASSEIO ESCOLAR	1	0,03%
MANUTENÇÃO	1	0,03%
VALE VIAGEM	1	0,03%
MEZANINO	1	0,03%
VISITA À SUPERVIA	1	0,03%
CONTACTLESS	1	0,03%
TARIFA SOCIAL	1	0,03%
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	1	0,03%
PODA DE ÁRVORE	1	0,03%
NÍVEL SONORO	1	0,03%
ELETROMÍDIA	1	0,03%
RETIRADA DE COLMÉIA	1	0,03%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	1	0,03%
RISCO ELÉTRICO	1	0,03%
DUQUE DE CAXIAS	1	0,03%
ILUMINAÇÃO	1	0,03%
USO INDEVIDO - VTE	1	0,03%
CONTROLE DE PRAGA	1	0,03%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,03%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,03%
PISO DANIFICADO	1	0,03%
INDENIZAÇÃO POR ROUBO/FURTO	1	0,03%
LAVAGEM	1	0,03%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	1	0,03%
PISO E MAPA TÁTIL	1	0,03%
CANAIS DE ATENDIMENTO	1	0,03%



PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,03%
TRABALHOS ACADÊMICOS	1	0,03%
PLATAFORMA	1	0,03%
ACESSOS	1	0,03%
ESCADA ROLANTE OPERANTE	1	0,03%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,03%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	0,03%
INOPERANTE	1	0,03%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,03%
FILA DE ESPERA	1	0,03%
CLIENTE PRESO NO TREM	1	0,03%
Total	3986	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

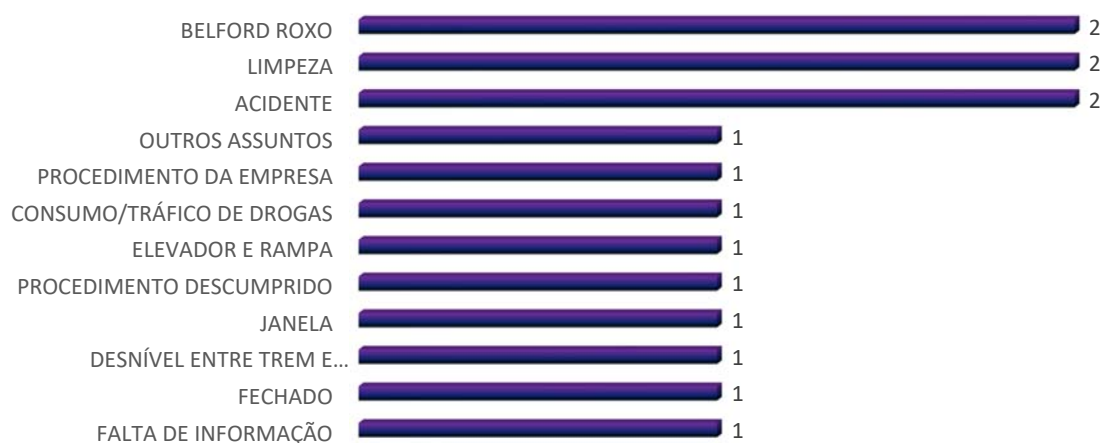




8.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	2	13,33%
LIMPEZA	2	13,33%
ACIDENTE	2	13,33%
OUTROS ASSUNTOS	1	6,67%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	6,67%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	6,67%
ELEVADOR E RAMPA	1	6,67%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	6,67%
JANELA	1	6,67%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	6,67%
FECHADO	1	6,67%
FALTA DE INFORMAÇÃO	1	6,67%
Total	15	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



8.6 Ramal Deodoro

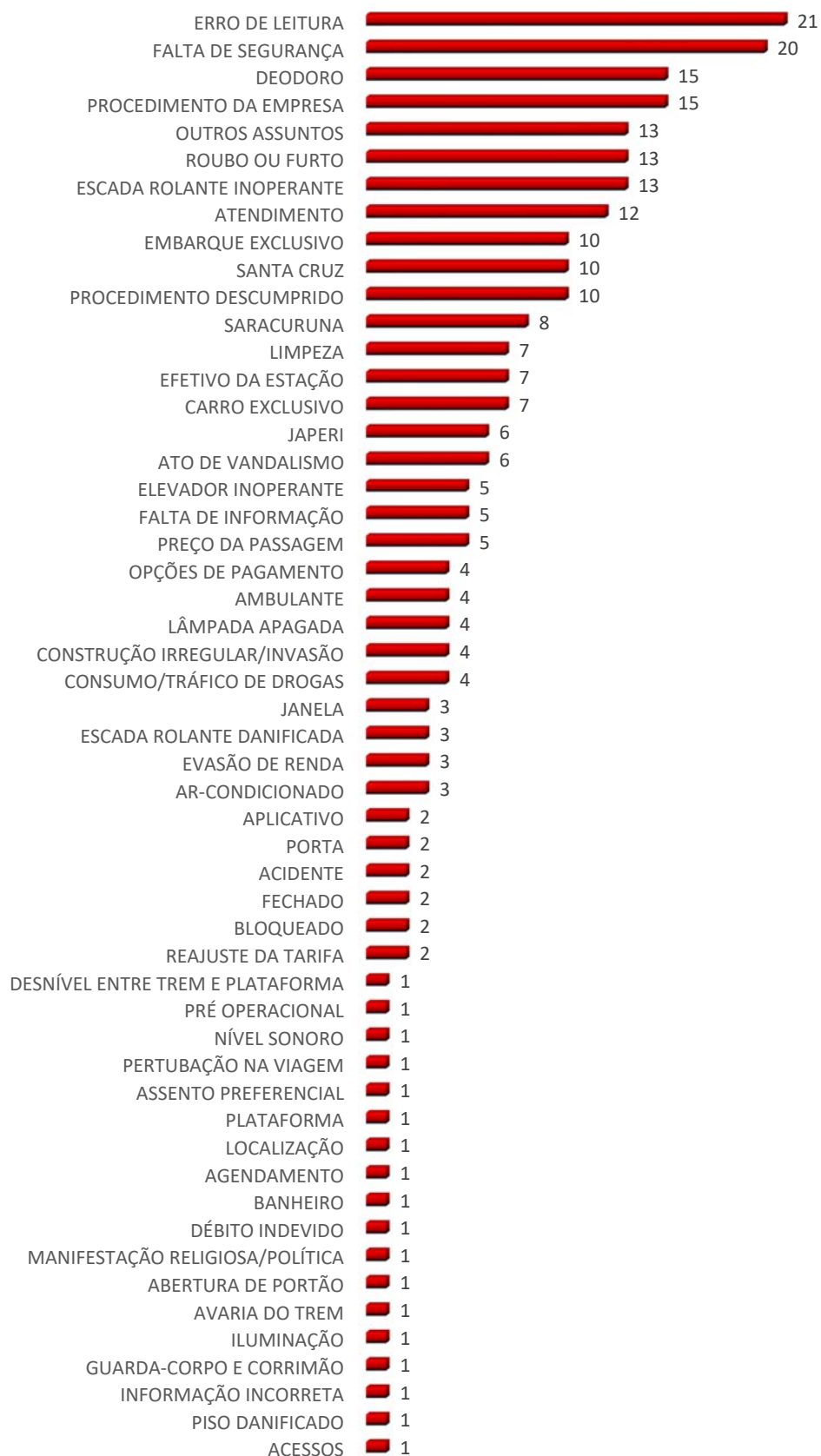
Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	21	7,78%
FALTA DE SEGURANÇA	20	7,41%
DEODORO	15	5,56%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	15	5,56%
OUTROS ASSUNTOS	13	4,81%
ROUBO OU FURTO	13	4,81%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	13	4,81%
ATENDIMENTO	12	4,44%



EMBARQUE EXCLUSIVO	10	3,70%
SANTA CRUZ	10	3,70%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	10	3,70%
SARACURUNA	8	2,96%
LIMPEZA	7	2,59%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	7	2,59%
CARRO EXCLUSIVO	7	2,59%
JAPERI	6	2,22%
ATO DE VANDALISMO	6	2,22%
ELEVADOR INOPERANTE	5	1,85%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	1,85%
PREÇO DA PASSAGEM	5	1,85%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	4	1,48%
AMBULANTE	4	1,48%
LÂMPADA APAGADA	4	1,48%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	4	1,48%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	4	1,48%
JANELA	3	1,11%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	3	1,11%
EVASÃO DE RENDA	3	1,11%
AR-CONDICIONADO	3	1,11%
APLICATIVO	2	0,74%
PORTA	2	0,74%
ACIDENTE	2	0,74%
FECHADO	2	0,74%
BLOQUEADO	2	0,74%
REAJUSTE DA TARIFA	2	0,74%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	0,37%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,37%
NÍVEL SONORO	1	0,37%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	1	0,37%
ASSENTO PREFERENCIAL	1	0,37%
PLATAFORMA	1	0,37%
LOCALIZAÇÃO	1	0,37%
AGENDAMENTO	1	0,37%
BANHEIRO	1	0,37%
DÉBITO INDEVIDO	1	0,37%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,37%
ABERTURA DE PORTÃO	1	0,37%
AVARIA DO TREM	1	0,37%
ILUMINAÇÃO	1	0,37%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,37%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,37%
PISO DANIFICADO	1	0,37%
ACESSOS	1	0,37%
Total	270	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto

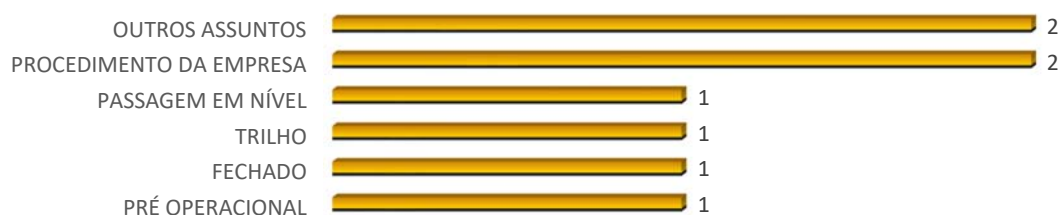




8.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	2	25,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	25,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	12,50%
TRILHO	1	12,50%
FECHADO	1	12,50%
PRÉ OPERACIONAL	1	12,50%
Total	8	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



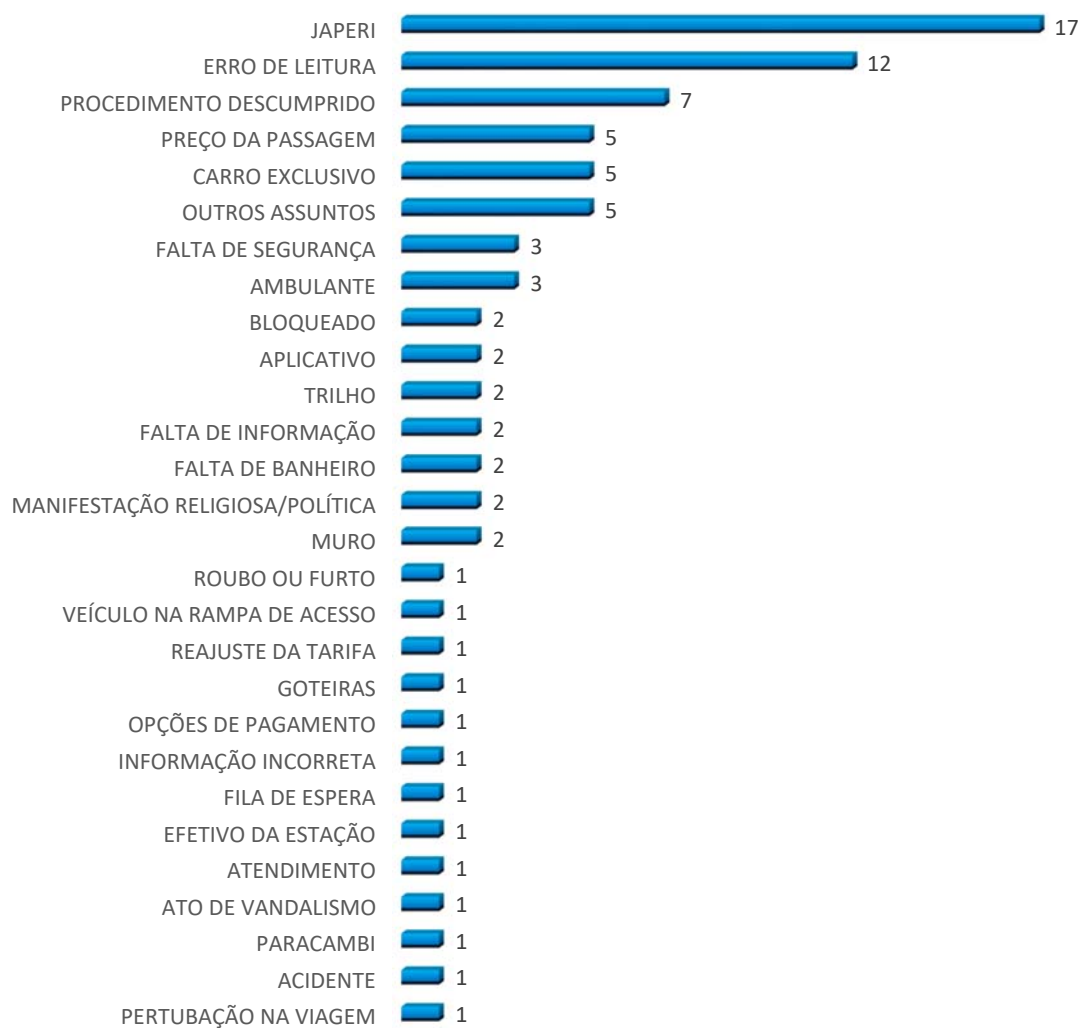
8.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	17	20,24%
ERRO DE LEITURA	12	14,29%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	7	8,33%
PREÇO DA PASSAGEM	5	5,95%
CARRO EXCLUSIVO	5	5,95%
OUTROS ASSUNTOS	5	5,95%
FALTA DE SEGURANÇA	3	3,57%
AMBULANTE	3	3,57%
BLOQUEADO	2	2,38%
APLICATIVO	2	2,38%
TRILHO	2	2,38%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	2,38%
FALTA DE BANHEIRO	2	2,38%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	2,38%
MURO	2	2,38%
ROUBO OU FURTO	1	1,19%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	1,19%
REAJUSTE DA TARIFA	1	1,19%



GOTEIRAS	1	1,19%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	1,19%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,19%
FILA DE ESPERA	1	1,19%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,19%
ATENDIMENTO	1	1,19%
ATO DE VANDALISMO	1	1,19%
PARACAMBI	1	1,19%
ACIDENTE	1	1,19%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	1	1,19%
Total	84	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





8.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	75,00%
PARACAMBI	1	25,00%
Total	4	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

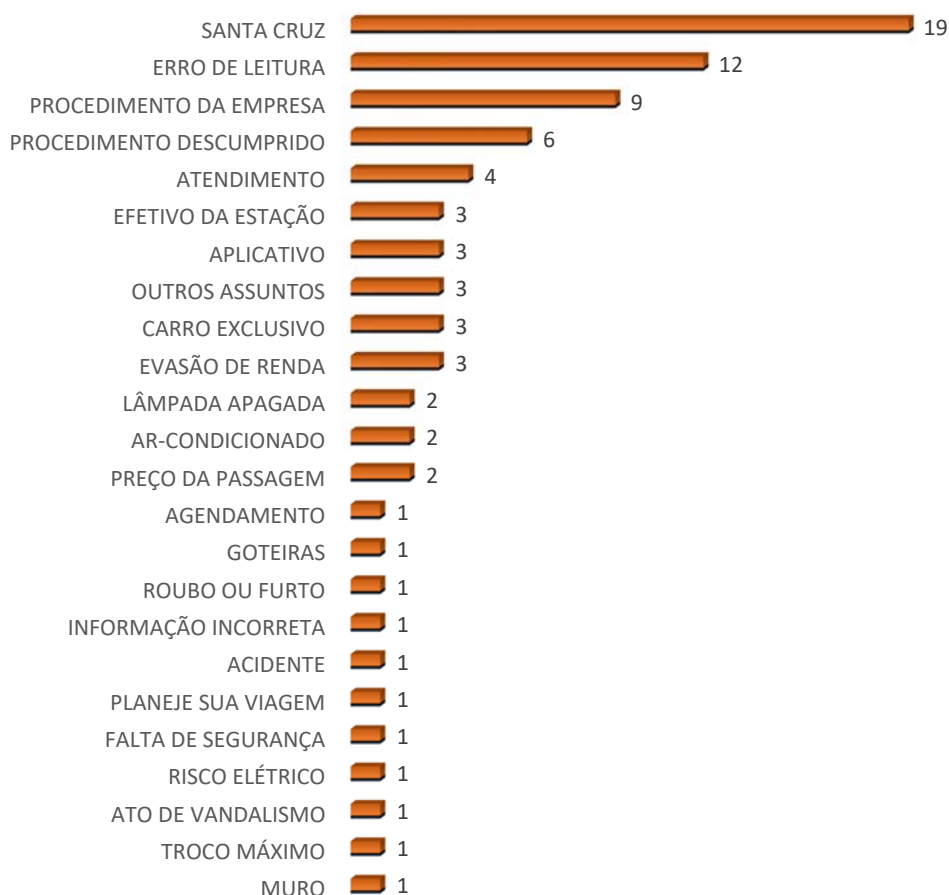


8.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	19	23,17%
ERRO DE LEITURA	12	14,63%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	9	10,98%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	6	7,32%
ATENDIMENTO	4	4,88%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	3	3,66%
APLICATIVO	3	3,66%
OUTROS ASSUNTOS	3	3,66%
CARRO EXCLUSIVO	3	3,66%
EVASÃO DE RENDA	3	3,66%
LÂMPADA APAGADA	2	2,44%
AR-CONDICIONADO	2	2,44%
PREÇO DA PASSAGEM	2	2,44%
AGENDAMENTO	1	1,22%
GOTEIRAS	1	1,22%
ROUBO OU FURTO	1	1,22%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	1,22%
ACIDENTE	1	1,22%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	1,22%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,22%
RISCO ELÉTRICO	1	1,22%
ATO DE VANDALISMO	1	1,22%
TROCO MÁXIMO	1	1,22%
MURO	1	1,22%
Total	82	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



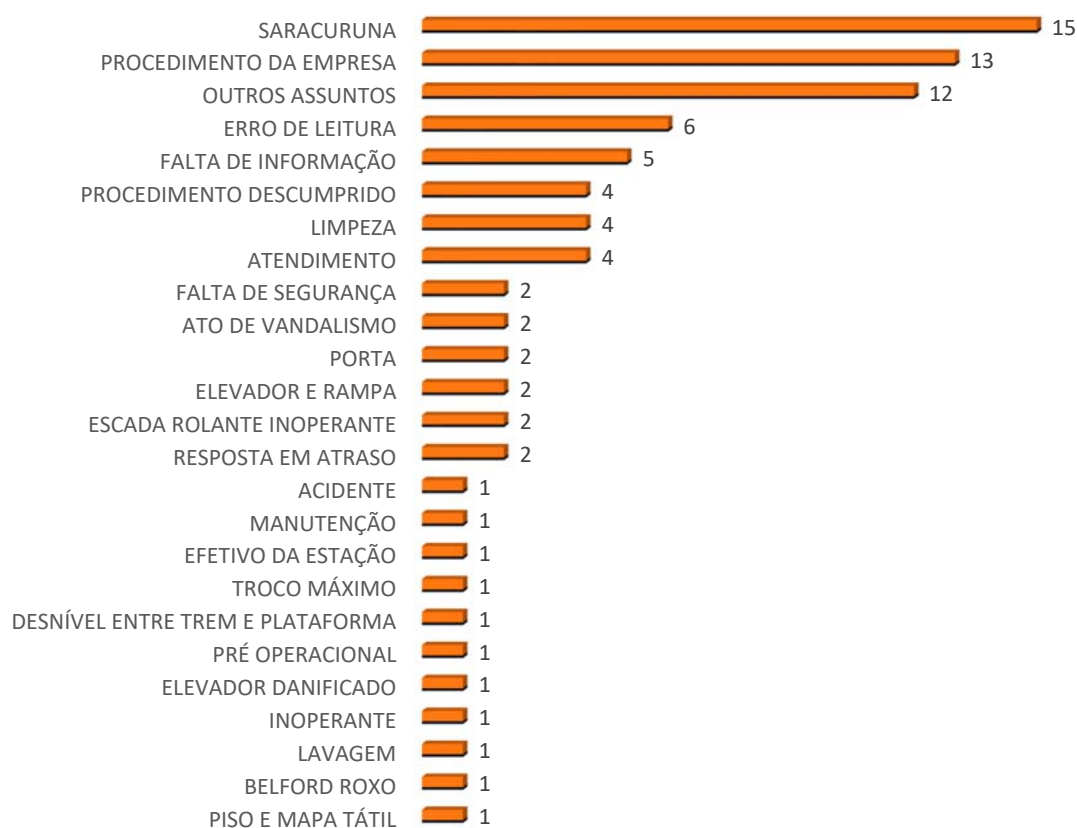
8.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	15	17,44%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	13	15,12%
OUTROS ASSUNTOS	12	13,95%
ERRO DE LEITURA	6	6,98%
FALTA DE INFORMAÇÃO	5	5,81%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	4,65%
LIMPEZA	4	4,65%
ATENDIMENTO	4	4,65%
FALTA DE SEGURANÇA	2	2,33%
ATO DE VANDALISMO	2	2,33%
PORTA	2	2,33%
ELEVADOR E RAMPA	2	2,33%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	2	2,33%
RESPOSTA EM ATRASO	2	2,33%
ACIDENTE	1	1,16%
MANUTENÇÃO	1	1,16%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,16%



TROCO MÁXIMO	1	1,16%
DESNÍVEL ENTRE TREM E PLATAFORMA	1	1,16%
PRÉ OPERACIONAL	1	1,16%
ELEVADOR DANIFICADO	1	1,16%
INOOPERANTE	1	1,16%
LAVAGEM	1	1,16%
BELFORD ROXO	1	1,16%
PISO E MAPA TÁTIL	1	1,16%
Total	86	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto



8.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
VILA INHOMIRIM	2	33,33%
OUTROS ASSUNTOS	1	16,67%
AVARIA DO TREM	1	16,67%
APLICATIVO	1	16,67%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	16,67%
Total	6	100%



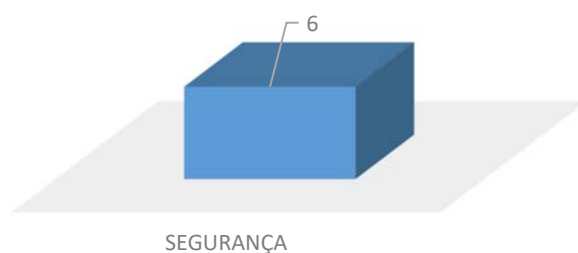
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



8.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	6	100,00%
Total	6	100%

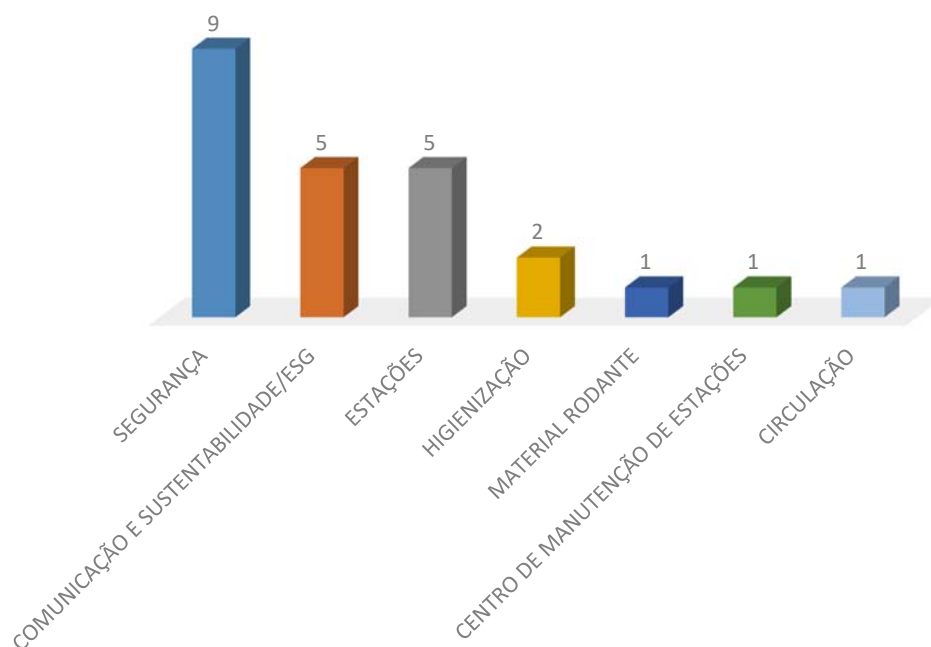
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO



Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	9	37,50%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	5	20,83%
ESTAÇÕES	5	20,83%
HIGIENIZAÇÃO	2	8,33%
MATERIAL RODANTE	1	4,17%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	4,17%
CIRCULAÇÃO	1	4,17%
Total	24	100%



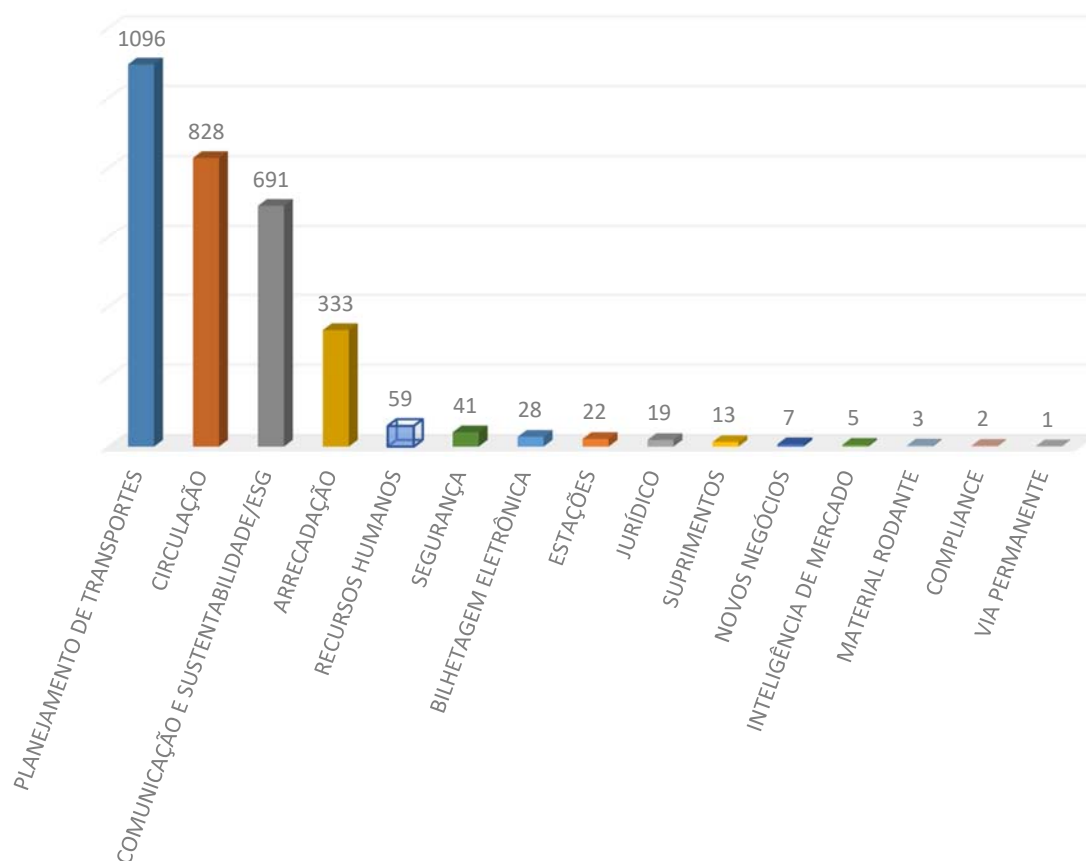
ELOGIOS - POR ASSUNTO



Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1096	34,82%
CIRCULAÇÃO	828	26,30%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	691	21,95%
ARRECADAÇÃO	333	10,58%
RECURSOS HUMANOS	59	1,87%
SEGURANÇA	41	1,30%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	28	0,89%
ESTAÇÕES	22	0,70%
JURÍDICO	19	0,60%
SUPRIMENTOS	13	0,41%
NOVOS NEGÓCIOS	7	0,22%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	5	0,16%
MATERIAL RODANTE	3	0,10%
COMPLIANCE	2	0,06%
VIA PERMANENTE	1	0,03%
Total	3148	100%



INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO

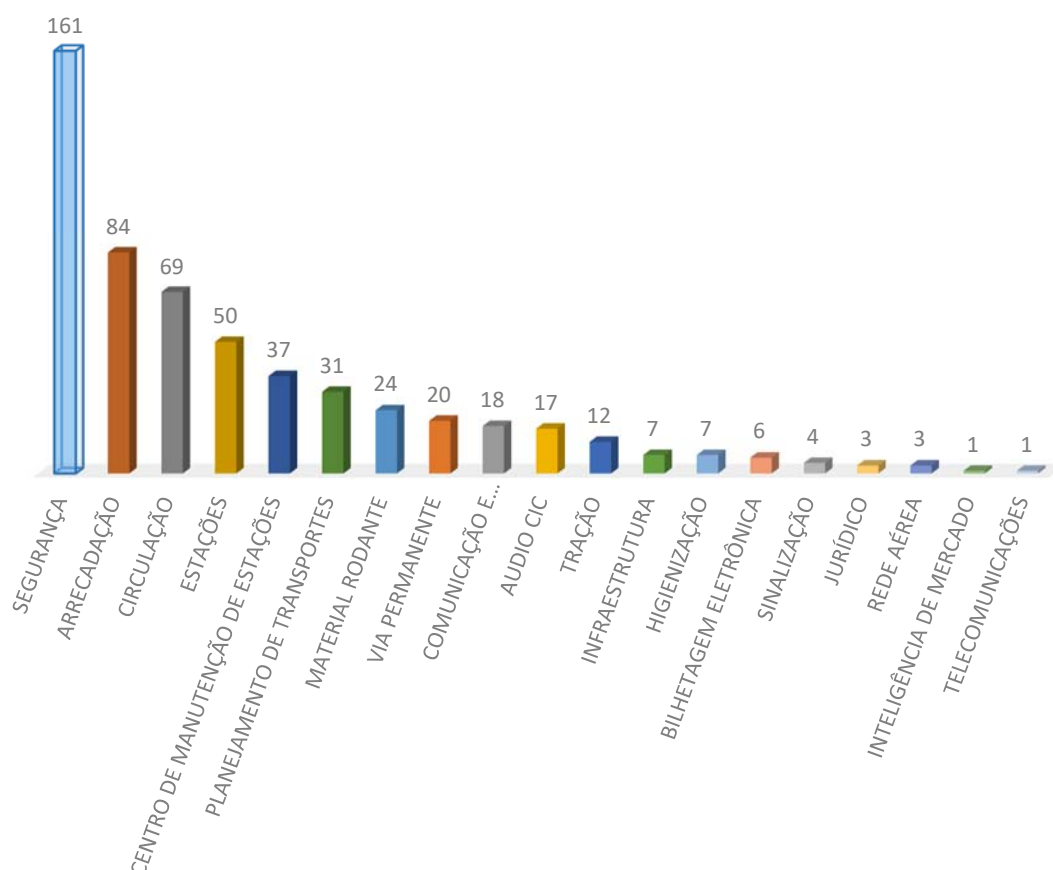


Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	161	29,01%
ARRECADAÇÃO	84	15,14%
CIRCULAÇÃO	69	12,43%
ESTAÇÕES	50	9,01%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	37	6,67%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	31	5,59%
MATERIAL RODANTE	24	4,32%
VIA PERMANENTE	20	3,60%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	18	3,24%
AUDIO CIC	17	3,06%
TRAÇÃO	12	2,16%
INFRAESTRUTURA	7	1,26%
HIGIENIZAÇÃO	7	1,26%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	6	1,08%
SINALIZAÇÃO	4	0,72%
JURÍDICO	3	0,54%
REDE AÉREA	3	0,54%



INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	0,18%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0,18%
Total	555	100%

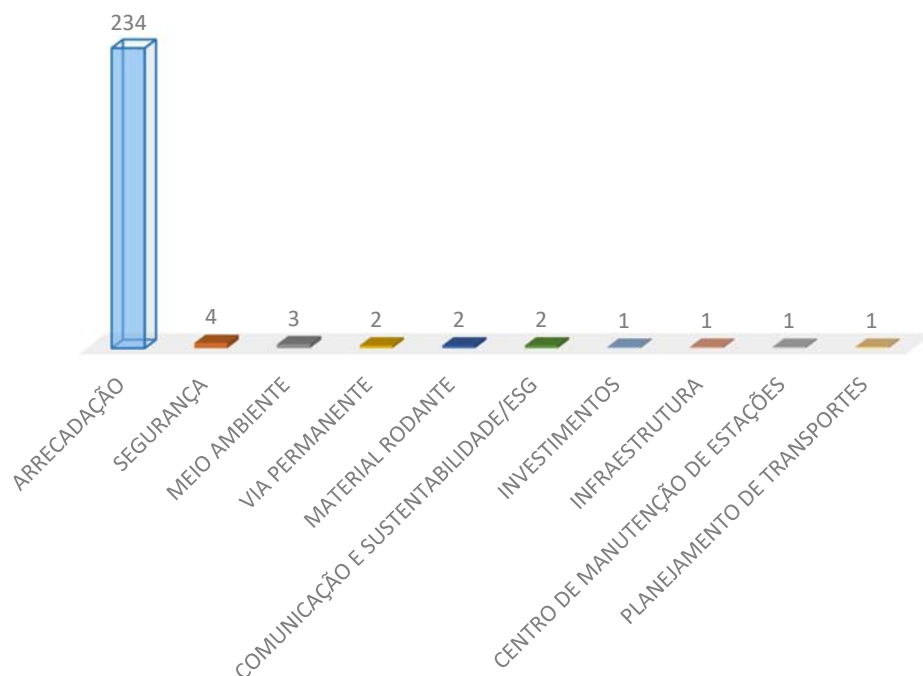
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	234	93,23%
SEGURANÇA	4	1,59%
MEIO AMBIENTE	3	1,20%
VIA PERMANENTE	2	0,80%
MATERIAL RODANTE	2	0,80%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	2	0,80%
INVESTIMENTOS	1	0,40%
INFRAESTRUTURA	1	0,40%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	0,40%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	0,40%
Total	251	100%

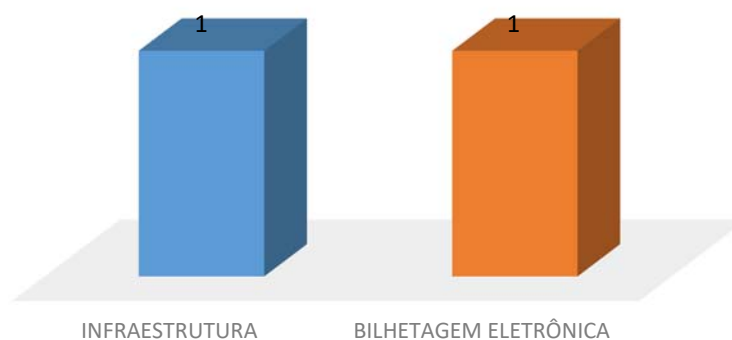


SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
INFRAESTRUTURA	1	50,00%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	50,00%
Total	2	100%

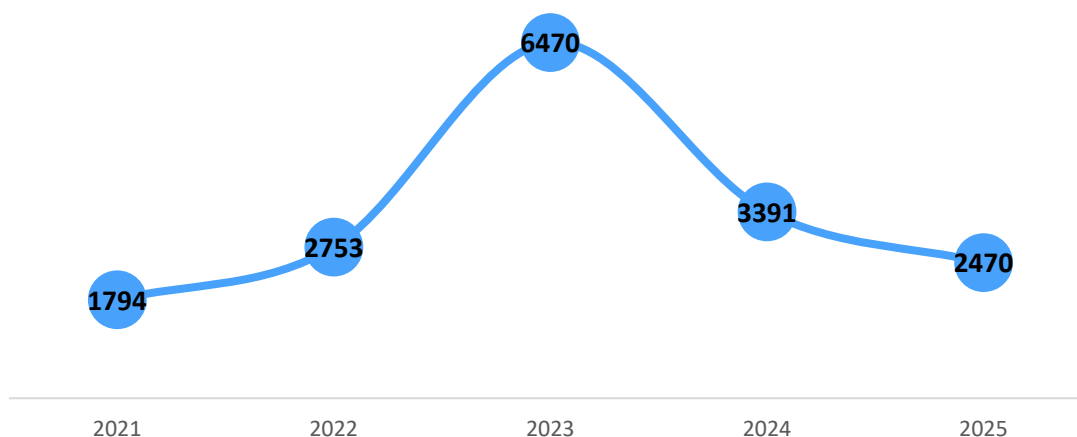
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



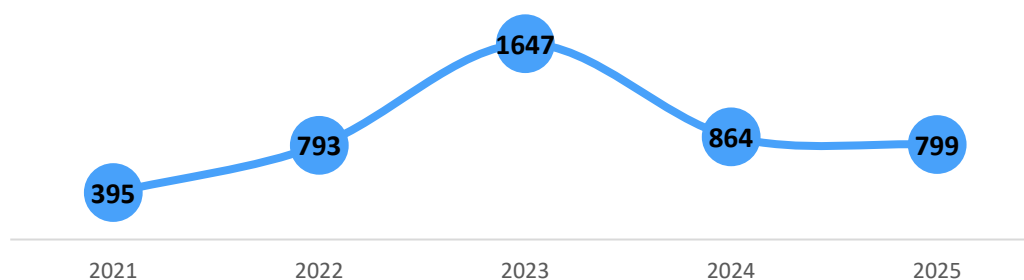


9 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

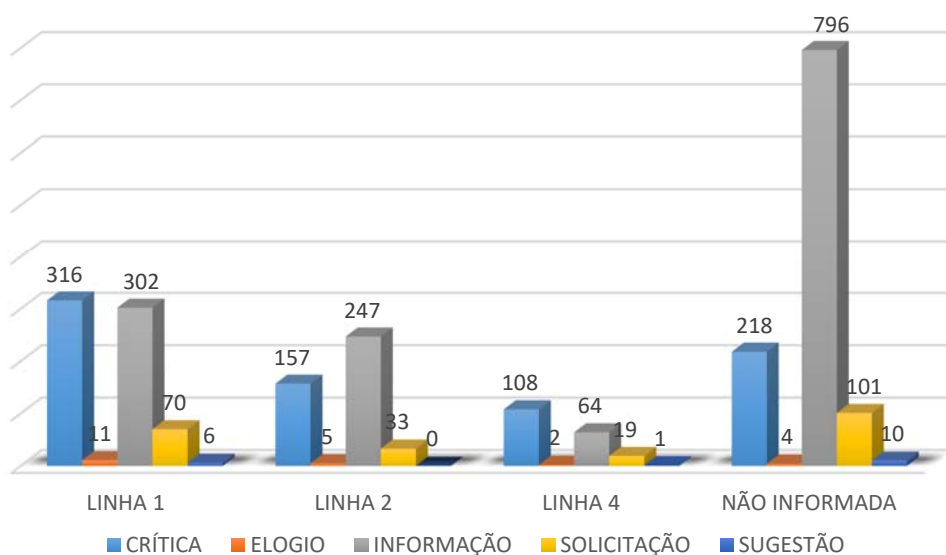


9.1 Manifestações por Linha e Tipo

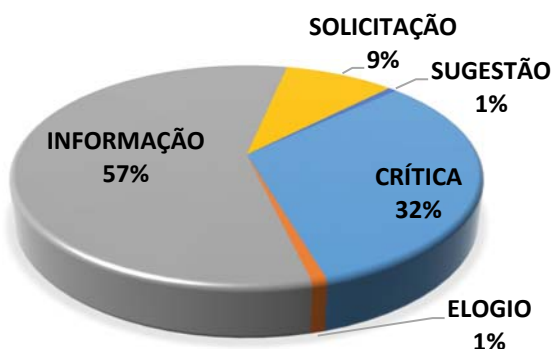
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	316	157	108	218	799	32,35%
ELOGIO	11	5	2	4	22	0,89%
INFORMAÇÃO	302	247	64	796	1409	57,04%
SOLICITAÇÃO	70	33	19	101	223	9,03%
SUGESTÃO	6	0	1	10	17	0,69%
Total	705	442	194	1129	2470	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



9.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	220	8,91%
OPERAÇÃO REGULAR	174	7,04%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	133	5,38%
GRATUIDADE ESTUDANTE	130	5,26%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	117	4,74%
RECHAMADA	114	4,62%
MAIORES DE 65 ANOS	101	4,09%
OBJETO PERDIDO	92	3,72%
CARTÃO VISA	85	3,44%
GIRO (APP E SITE)	85	3,44%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	76	3,08%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	72	2,91%
CARTÃO MASTER	60	2,43%



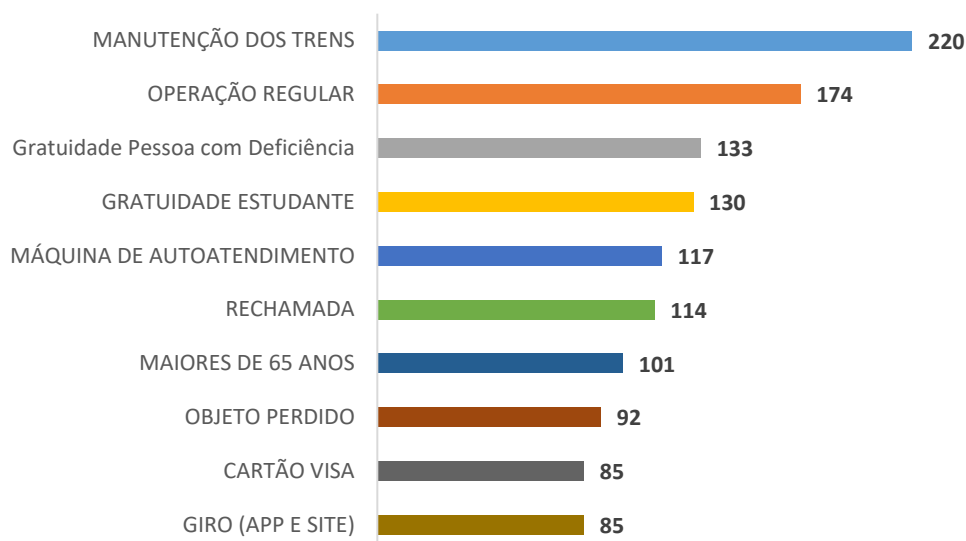
SALDO	57	2,31%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	54	2,19%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	53	2,15%
FUNCIONAMENTO	49	1,98%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	45	1,82%
GERAL	43	1,74%
OPERAÇÃO CARNAVAL	40	1,62%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	38	1,54%
TARIFA SOCIAL	36	1,46%
Operação Pré-Carnaval	35	1,42%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	31	1,26%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	26	1,05%
ATENDIMENTO DO SAC	26	1,05%
RH	26	1,05%
CARTEIRA DIGITAL	25	1,01%
CARTÕES METRÔRIO	22	0,89%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	21	0,85%
GIRO - PARCERIAS	21	0,85%
POSTO DE GRATUIDADE	17	0,69%
TARIFA METRÔRIO	15	0,61%
JOGOS E EVENTOS	14	0,57%
DANOS AO CLIENTE	13	0,53%
Operação Pré-Carnaval -2	13	0,53%
LOJAS E QUIOSQUES	12	0,49%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	12	0,49%
FORNECEDOR METRÔRIO	11	0,45%
ACHADOS E PERDIDOS	11	0,45%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	11	0,45%
GIRO	11	0,45%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	11	0,45%
Pagamento por aproximação	10	0,40%
INTEGRAÇÃO	10	0,40%
COMUNICAÇÃO SONORA	10	0,40%
INFORMAÇÕES GERAIS	10	0,40%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	9	0,36%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	8	0,32%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	8	0,32%
CARTÃO UNITÁRIO	8	0,32%
CADASTRO	8	0,32%
BILHETERIA	8	0,32%
PARCERIAS	7	0,28%
Operação Pré-Carnaval -4	7	0,28%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	7	0,28%
REGULATÓRIO	6	0,24%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	6	0,24%
ESTRUTURA	6	0,24%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	6	0,24%



CARTÃO PRÉ-PAGO	5	0,20%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	4	0,16%
APOIO CLIENTE	4	0,16%
BOAS PRÁTICAS	4	0,16%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	4	0,16%
Operação Pré-Carnaval -3	4	0,16%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	4	0,16%
RECARGA	3	0,12%
CARTÃO GIRO	3	0,12%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	3	0,12%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	0,12%
PALCO CARIOCA	3	0,12%
CARTÃO ELO	3	0,12%
DÚVIDAS	3	0,12%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	2	0,08%
COMERCIAL	2	0,08%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	0,08%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,08%
OPERAÇÃO REVEILLON	2	0,08%
EVENTOS / PARCERIAS	2	0,08%
BILHETE UNITÁRIO	2	0,08%
CÓDIGO DE ÉTICA	2	0,08%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,08%
BICICLETÁRIO	2	0,08%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	1	0,04%
APLICATIVO	1	0,04%
SITE	1	0,04%
Operação Pós-Carnaval	1	0,04%
ATENDIMENTO CHAT	1	0,04%
SUGESTÃO	1	0,04%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,04%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
Total	2470	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



9.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	220	27,53%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	72	9,01%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	71	8,89%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	64	8,01%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	53	6,63%
CARTÃO VISA	44	5,51%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	37	4,63%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	30	3,75%
CARTÃO MASTER	24	3,00%
CARTÕES METRÔRIO	22	2,75%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	19	2,38%
GIRO (APP E SITE)	19	2,38%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	13	1,63%
CARTEIRA DIGITAL	10	1,25%
GIRO - PARCERIAS	10	1,25%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	10	1,25%
ATENDIMENTO DO SAC	9	1,13%
OPERAÇÃO REGULAR	8	1,00%
COMUNICAÇÃO SONORA	8	1,00%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	7	0,88%
ESTRUTURA	5	0,63%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	5	0,63%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	4	0,50%
BILHETERIA	4	0,50%
GRATUIDADE ESTUDANTE	3	0,38%
CARTÃO ELO	3	0,38%
Operação Pré-Carnaval	3	0,38%



VALIDAÇÃO DE RECARGA	3	0,38%
JOGOS E EVENTOS	3	0,38%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,25%
INTEGRAÇÃO	2	0,25%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	0,25%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,25%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	2	0,25%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,13%
PALCO CARIOCA	1	0,13%
GIRO	1	0,13%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,13%
BOAS PRÁTICAS	1	0,13%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,13%
Total	799	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES

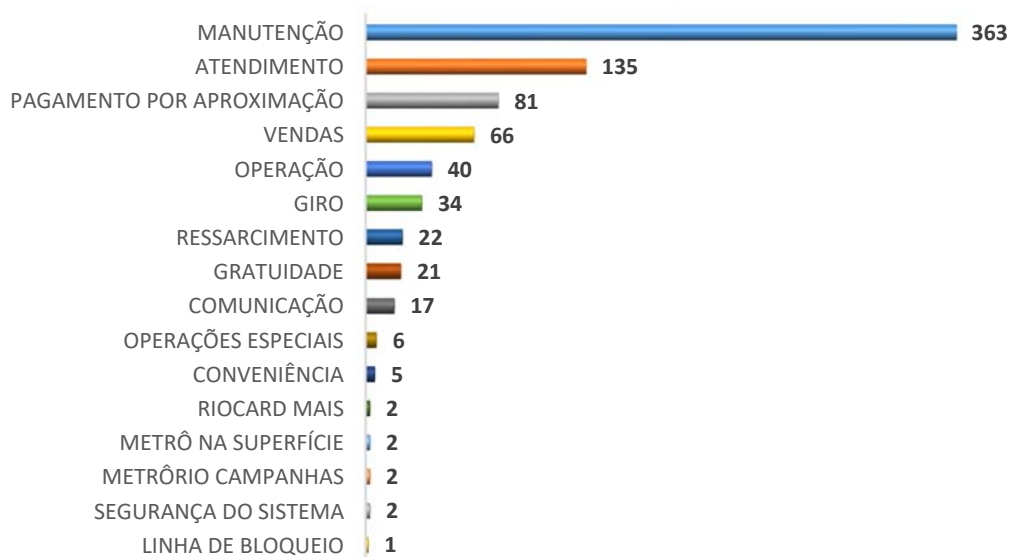
MANUTENÇÃO DOS TRENS	220
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	72
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	71
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	64
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	53
CARTÃO VISA	44
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	37
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	30
CARTÃO MASTER	24
CARTÕES METRÔRIO	22

9.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	363	45,43%
ATENDIMENTO	135	16,90%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	81	10,14%
VENDAS	66	8,26%
OPERAÇÃO	40	5,01%
GIRO	34	4,26%
RESSARCIMENTO	22	2,75%
GRATUIDADE	21	2,63%
COMUNICAÇÃO	17	2,13%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	6	0,75%
CONVENIÊNCIA	5	0,63%
RIOCARD MAIS	2	0,25%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,25%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,25%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,25%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,13%
Total	799	100,00%



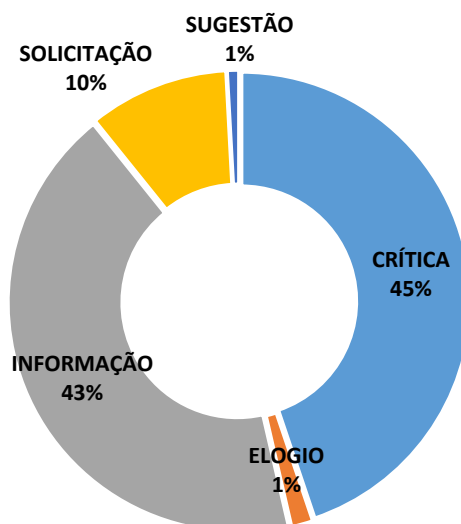
Motivo das Reclamações



9.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	316	44,82%
ELOGIO	11	1,56%
INFORMAÇÃO	302	42,84%
SOLICITAÇÃO	70	9,93%
SUGESTÃO	6	0,85%
Total	705	100,00%

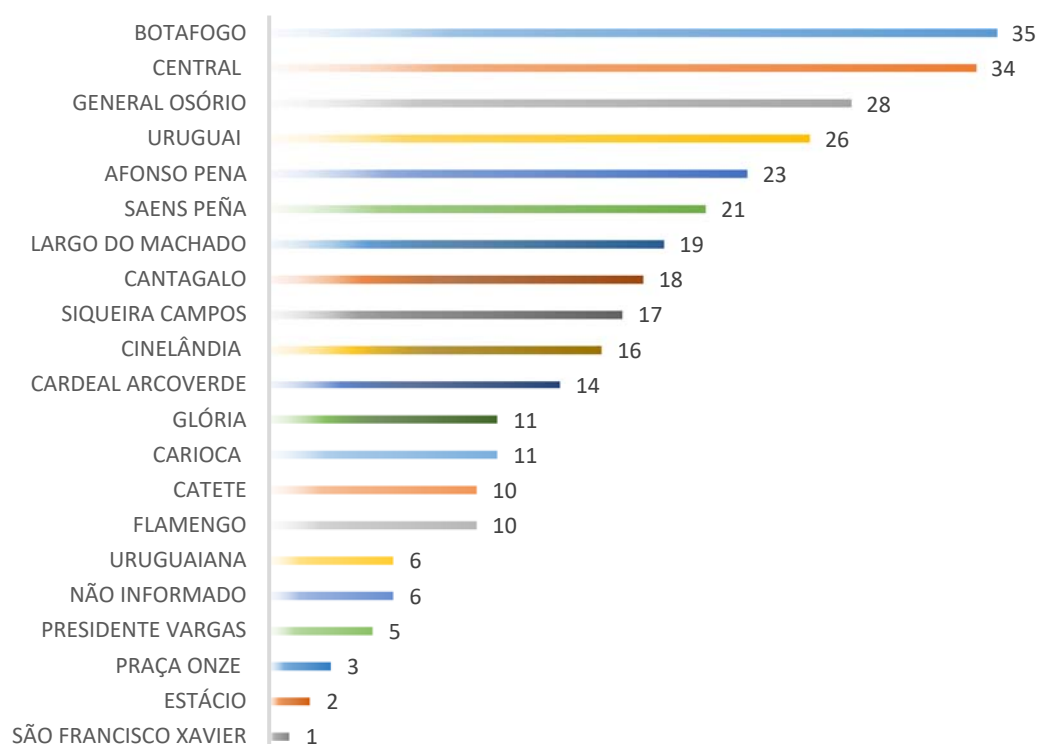
Tipo de Manifestação - Linha 1





Estação	Reclamações	%
BOTAFOGO	35	11,08%
CENTRAL	34	10,76%
GENERAL OSÓRIO	28	8,86%
URUGUAI	26	8,23%
AFONSO PENA	23	7,28%
SAENS PEÑA	21	6,65%
LARGO DO MACHADO	19	6,01%
CANTAGALO	18	5,70%
SIQUEIRA CAMPOS	17	5,38%
CINELÂNDIA	16	5,06%
CARDEAL ARCOVERDE	14	4,43%
GLÓRIA	11	3,48%
CARIOCA	11	3,48%
CATETE	10	3,16%
FLAMENGO	10	3,16%
URUGUAIANA	6	1,90%
NÃO INFORMADO	6	1,90%
PRESIDENTE VARGAS	5	1,58%
PRAÇA ONZE	3	0,95%
ESTÁCIO	2	0,63%
SÃO FRANCISCO XAVIER	1	0,32%
Total	316	100,00%

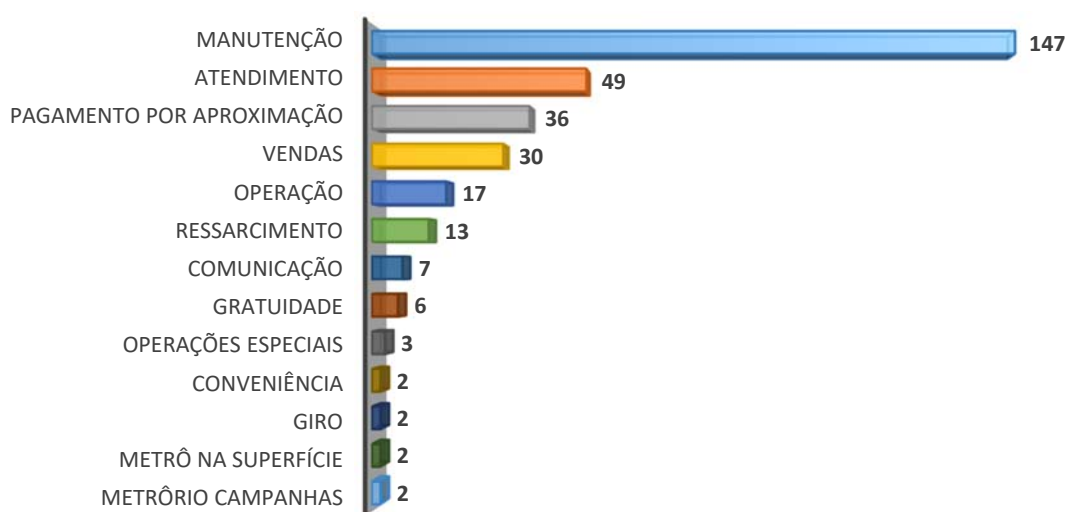
RECLAMAÇÕES FEVEREIRO 2025- POR ESTAÇÃO





Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	147	46,52%
ATENDIMENTO	49	15,51%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	36	11,39%
VENDAS	30	9,49%
OPERAÇÃO	17	5,38%
RESSARCIMENTO	13	4,11%
COMUNICAÇÃO	7	2,22%
GRATUIDADE	6	1,90%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	0,95%
CONVENIÊNCIA	2	0,63%
GIRO	2	0,63%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,63%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,63%
Total	316	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por motivo

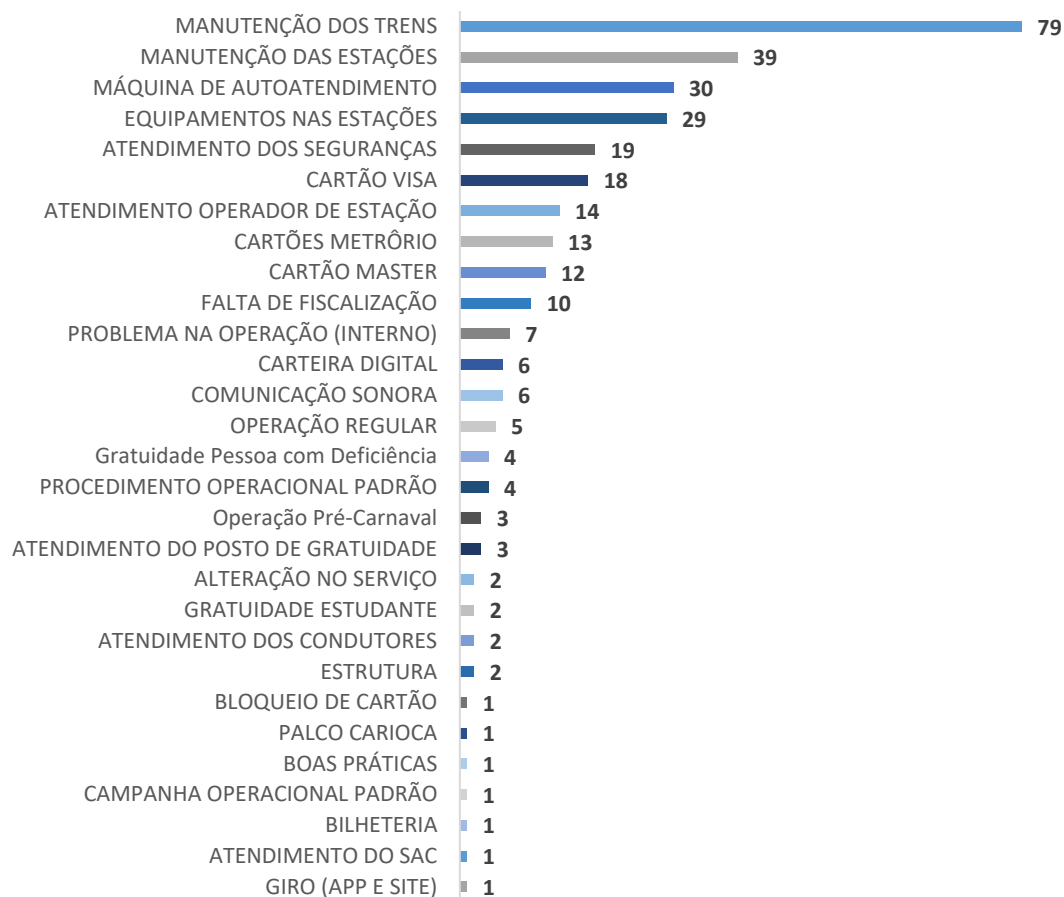


Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	79	25,00%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	39	12,34%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	30	9,49%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	29	9,18%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	19	6,01%
CARTÃO VISA	18	5,70%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	14	4,43%
CARTÕES METRÔRIO	13	4,11%
CARTÃO MASTER	12	3,80%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	10	3,16%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	7	2,22%



CARTEIRA DIGITAL	6	1,90%
COMUNICAÇÃO SONORA	6	1,90%
OPERAÇÃO REGULAR	5	1,58%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	4	1,27%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	4	1,27%
Operação Pré-Carnaval	3	0,95%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	3	0,95%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	2	0,63%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	0,63%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,63%
ESTRUTURA	2	0,63%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,32%
PALCO CARIOCA	1	0,32%
BOAS PRÁTICAS	1	0,32%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,32%
BILHETERIA	1	0,32%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,32%
GIRO (APP E SITE)	1	0,32%
Total	316	100,00%

Reclamações Linha 1 - Por categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	11	1
Total	11	100%

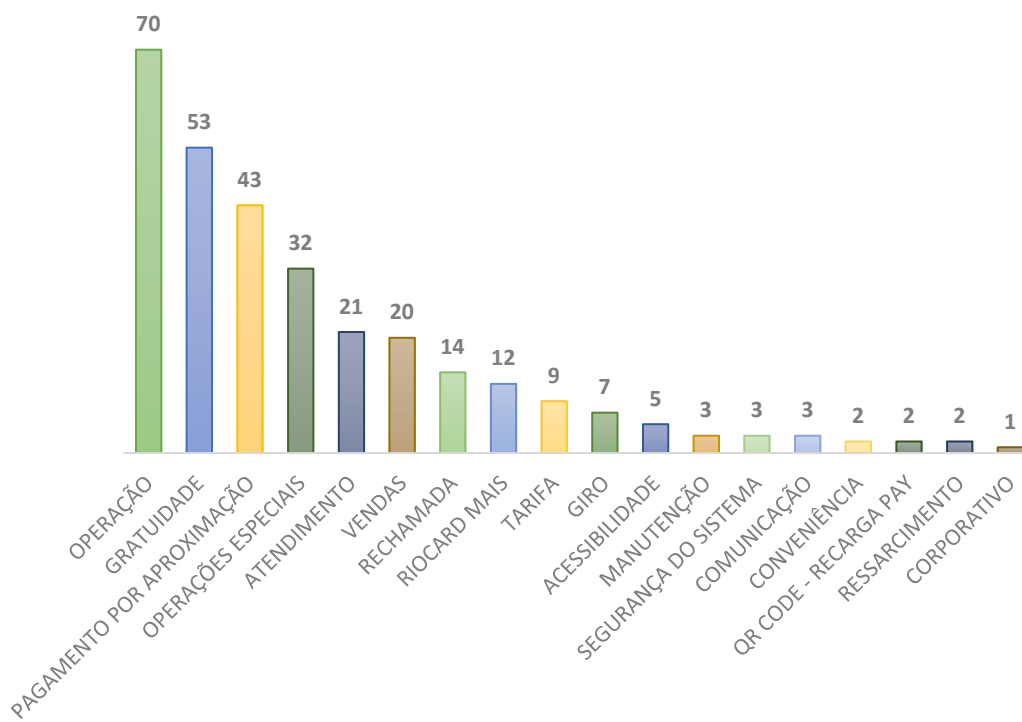
Elogios - Linha 1



Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	70	23,18%
GRATUIDADE	53	17,55%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	43	14,24%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	32	10,60%
ATENDIMENTO	21	6,95%
VENDAS	20	6,62%
RECHAMADA	14	4,64%
RIOCARD MAIS	12	3,97%
TARIFA	9	2,98%
GIRO	7	2,32%
ACESSIBILIDADE	5	1,66%
MANUTENÇÃO	3	0,99%
SEGURANÇA DO SISTEMA	3	0,99%
COMUNICAÇÃO	3	0,99%
CONVENIÊNCIA	2	0,66%
QR CODE - RECARGA PAY	2	0,66%
RESSARCIMENTO	2	0,66%
CORPORATIVO	1	0,33%
Total	302	100,00%

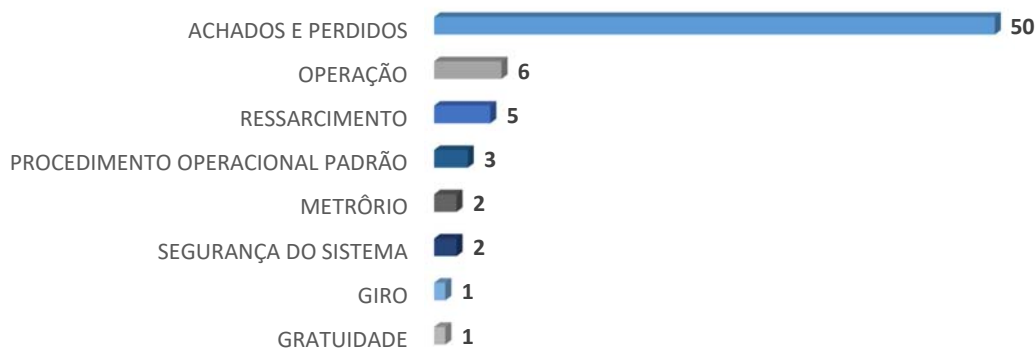


Informações - Linha 1



Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	50	71,43%
OPERAÇÃO	6	8,57%
RESSARCIMENTO	5	7,14%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	4,29%
METRÔRIO	2	2,86%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	2,86%
GIRO	1	1,43%
GRATUIDADE	1	1,43%
Total	70	100,00%

Solicitações - Linha 1





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

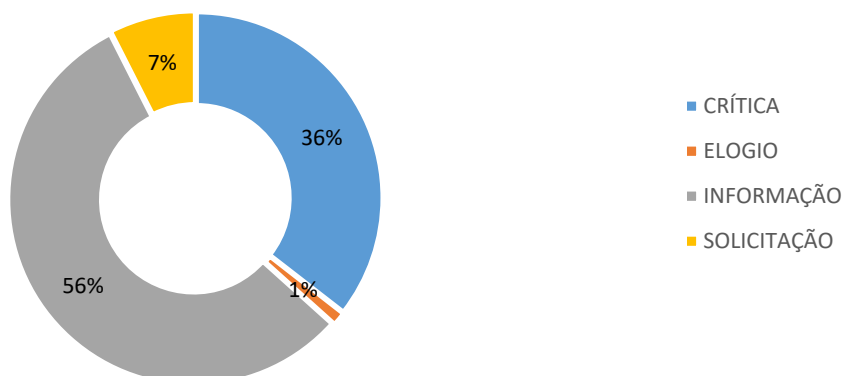
Sugestões - Linha 1



9.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	157	35,52%
ELOGIO	5	1,13%
INFORMAÇÃO	247	55,88%
SOLICITAÇÃO	33	7,47%
Total	442	100,00%

Tipo de manifestação - Linha 2

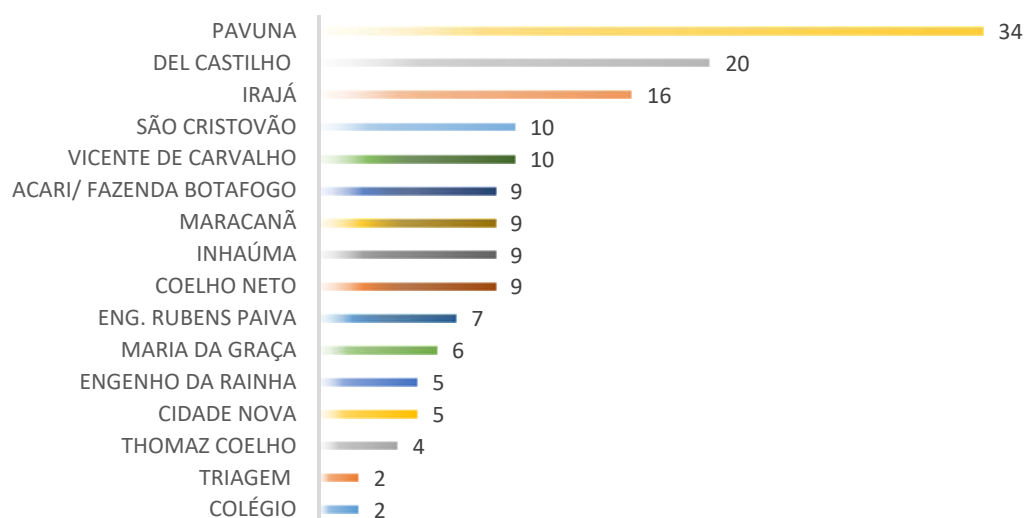


Estação	Reclamações	%
PAVUNA	34	21,66%
DEL CASTILHO	20	12,74%
IRAJÁ	16	10,19%
VICENTE DE CARVALHO	10	6,37%
SÃO CRISTOVÃO	10	6,37%



COELHO NETO	9	5,73%
INHAÚMA	9	5,73%
MARACANÃ	9	5,73%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	9	5,73%
ENG. RUBENS PAIVA	7	4,46%
MARIA DA GRAÇA	6	3,82%
CIDADE NOVA	5	3,18%
ENGENHO DA RAINHA	5	3,18%
THOMAZ COELHO	4	2,55%
COLÉGIO	2	1,27%
TRIAGEM	2	1,27%
Total	157	100,00%

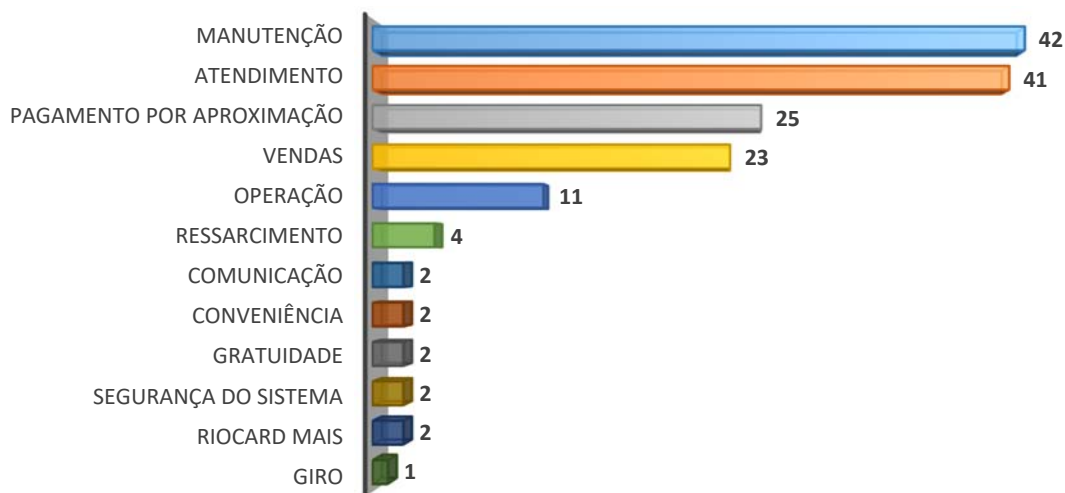
RECLAMAÇÕES FEVEREIRO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	42	26,75%
ATENDIMENTO	41	26,11%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	25	15,92%
VENDAS	23	14,65%
OPERAÇÃO	11	7,01%
RESSARCIMENTO	4	2,55%
COMUNICAÇÃO	2	1,27%
CONVENIÊNCIA	2	1,27%
GRATUIDADE	2	1,27%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,27%
RIOCARD MAIS	2	1,27%
GIRO	1	0,64%
Total	157	100,00%



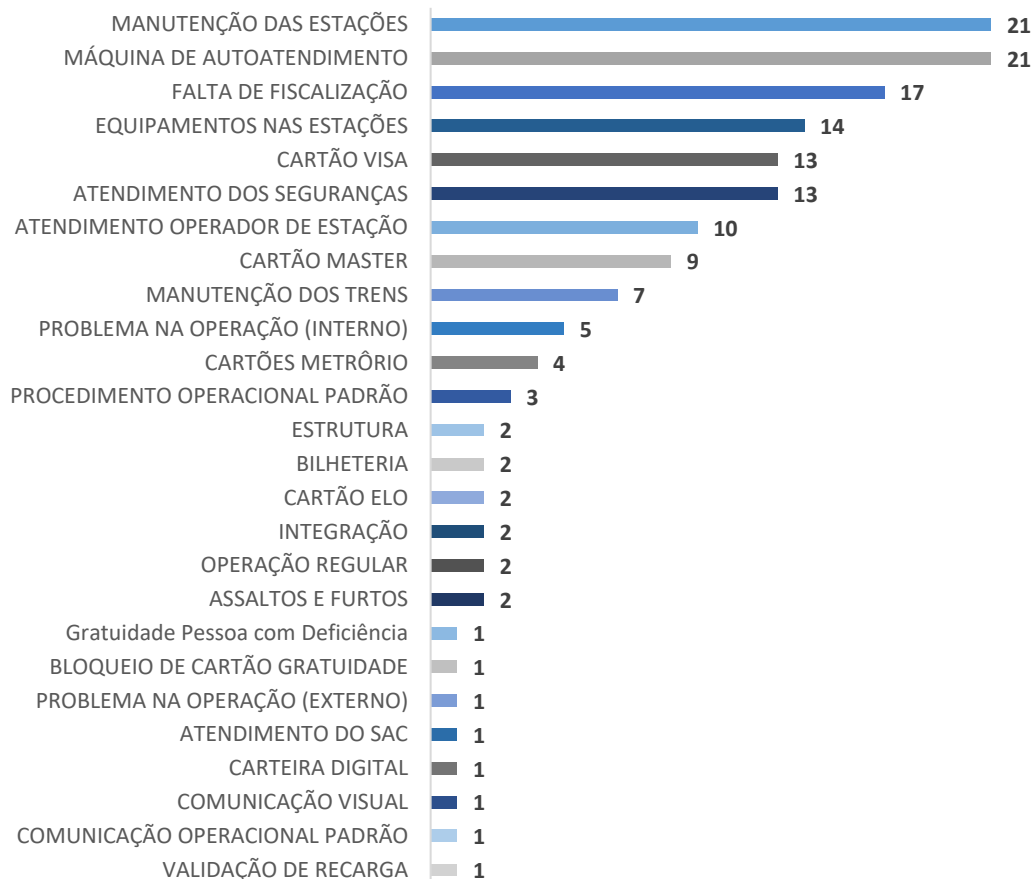
Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	21	13,38%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	21	13,38%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	17	10,83%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	14	8,92%
CARTÃO VISA	13	8,28%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	13	8,28%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	10	6,37%
CARTÃO MASTER	9	5,73%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	7	4,46%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	3,18%
CARTÕES METRÔRIO	4	2,55%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,91%
ESTRUTURA	2	1,27%
BILHETERIA	2	1,27%
CARTÃO ELO	2	1,27%
INTEGRAÇÃO	2	1,27%
OPERAÇÃO REGULAR	2	1,27%
ASSALTOS E FURTOS	2	1,27%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,64%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	0,64%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,64%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,64%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,64%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,64%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,64%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,64%
Total	157	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	5	100%
Total	5	100%

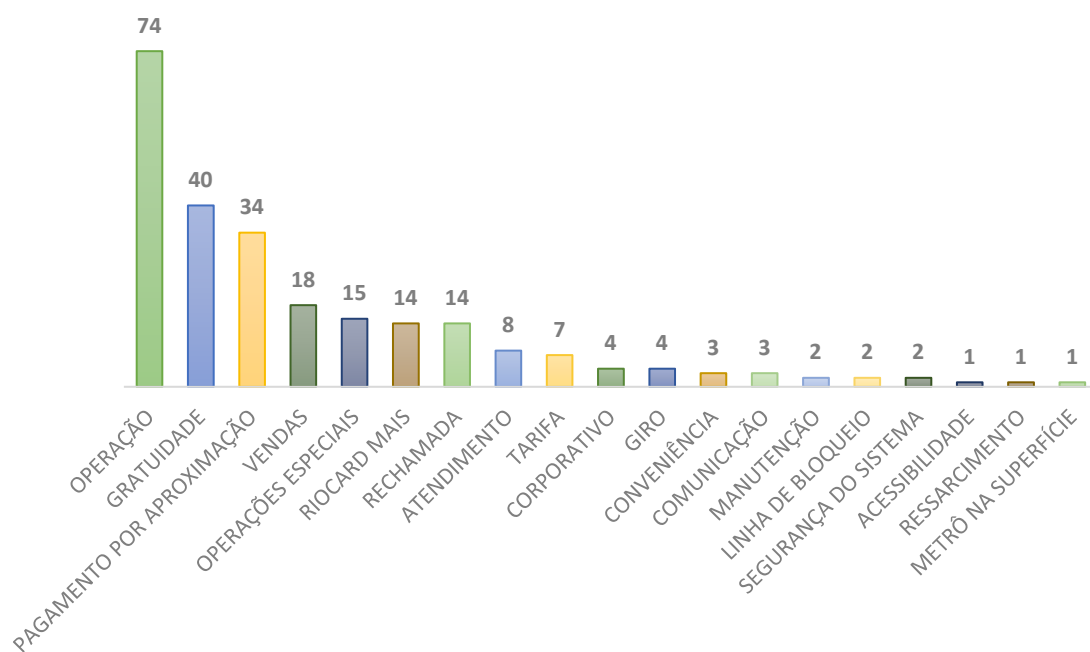
Elogios - Linha 2





Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	74	29,96%
GRATUIDADE	40	16,19%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	34	13,77%
VENDAS	18	7,29%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	15	6,07%
RIOCARD MAIS	14	5,67%
RECHAMADA	14	5,67%
ATENDIMENTO	8	3,24%
TARIFA	7	2,83%
CORPORATIVO	4	1,62%
GIRO	4	1,62%
CONVENIÊNCIA	3	1,21%
COMUNICAÇÃO	3	1,21%
MANUTENÇÃO	2	0,81%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,81%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,81%
ACESSIBILIDADE	1	0,40%
RESSARCIMENTO	1	0,40%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,40%
Total	247	100,00%

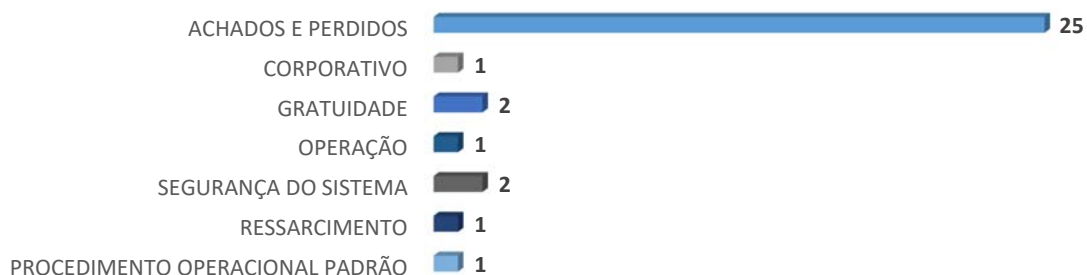
Informações - Linha 2





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

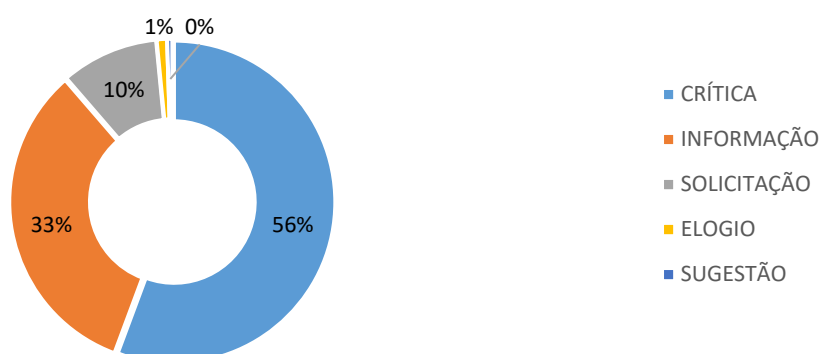
Solicitações - Linha 2



9.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	108	55,67%
INFORMAÇÃO	64	32,99%
SOLICITAÇÃO	19	9,79%
ELOGIO	2	1,03%
SUGESTÃO	1	0,52%
Total	194	100,00%

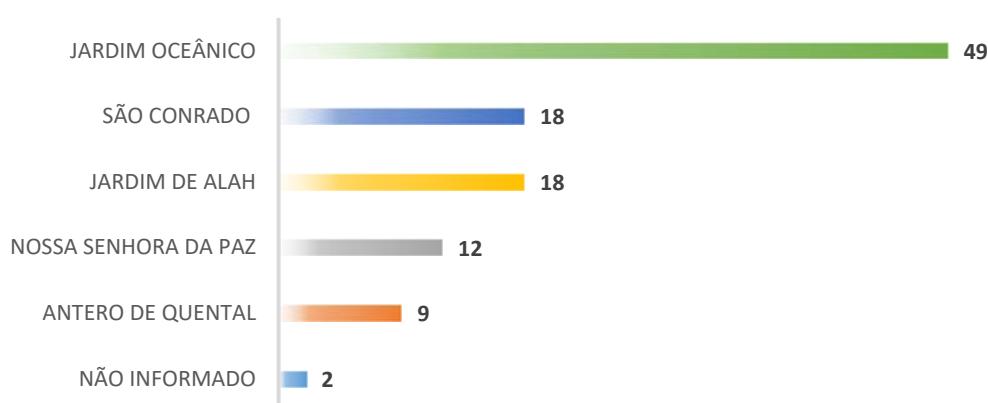
Tipo de Manifestação - Linha 4





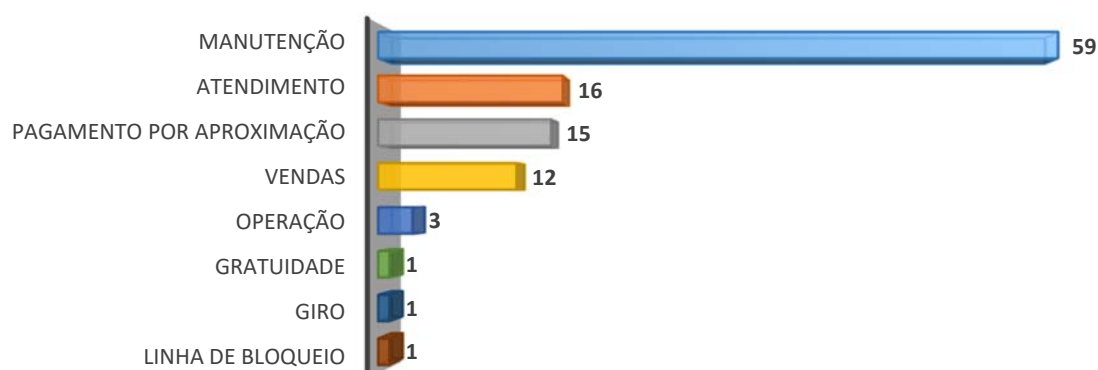
Estação	Reclamações	%
JARDIM OCEÂNICO	49	45,37%
JARDIM DE ALAH	18	16,67%
SÃO CONRADO	18	16,67%
NOSSA SENHORA DA PAZ	12	11,11%
ANTERO DE QUENTAL	9	8,33%
NÃO INFORMADO	2	1,85%
Total	108	100,00%

RECLAMAÇÕES FEVEREIRO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	59	54,63%
ATENDIMENTO	16	14,81%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	15	13,89%
VENDAS	12	11,11%
OPERAÇÃO	3	2,78%
GRATUIDADE	1	0,93%
GIRO	1	0,93%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,93%
Total	108	100,00%

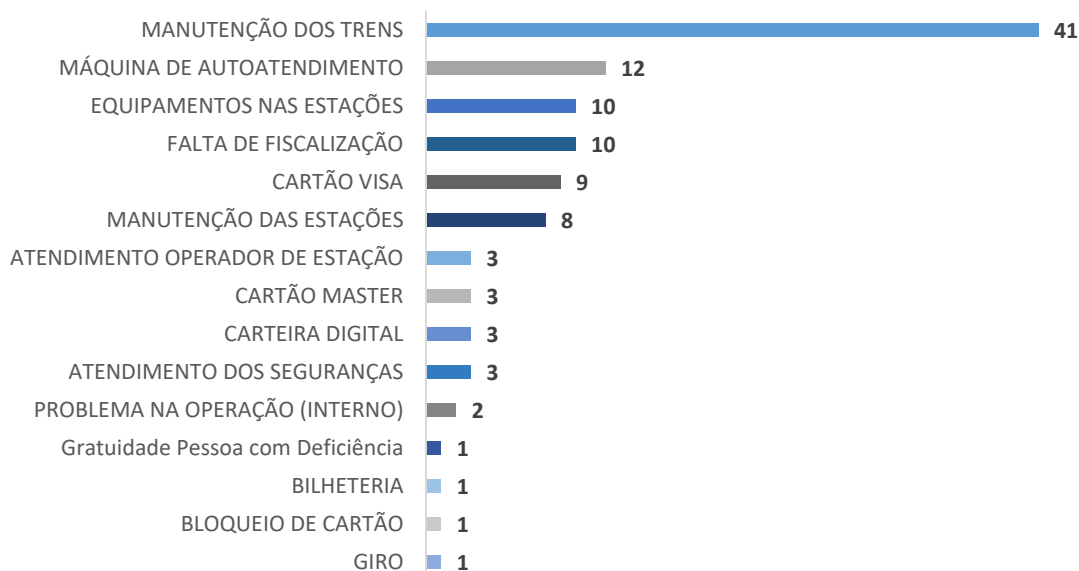
Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	41	37,96%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	12	11,11%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	10	9,26%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	10	9,26%
CARTÃO VISA	9	8,33%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	8	7,41%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	3	2,78%
CARTÃO MASTER	3	2,78%
CARTEIRA DIGITAL	3	2,78%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	2,78%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,85%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,93%
BILHETERIA	1	0,93%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,93%
GIRO	1	0,93%
Total	108	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por categoria



Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	2	100%
Total	2	100%



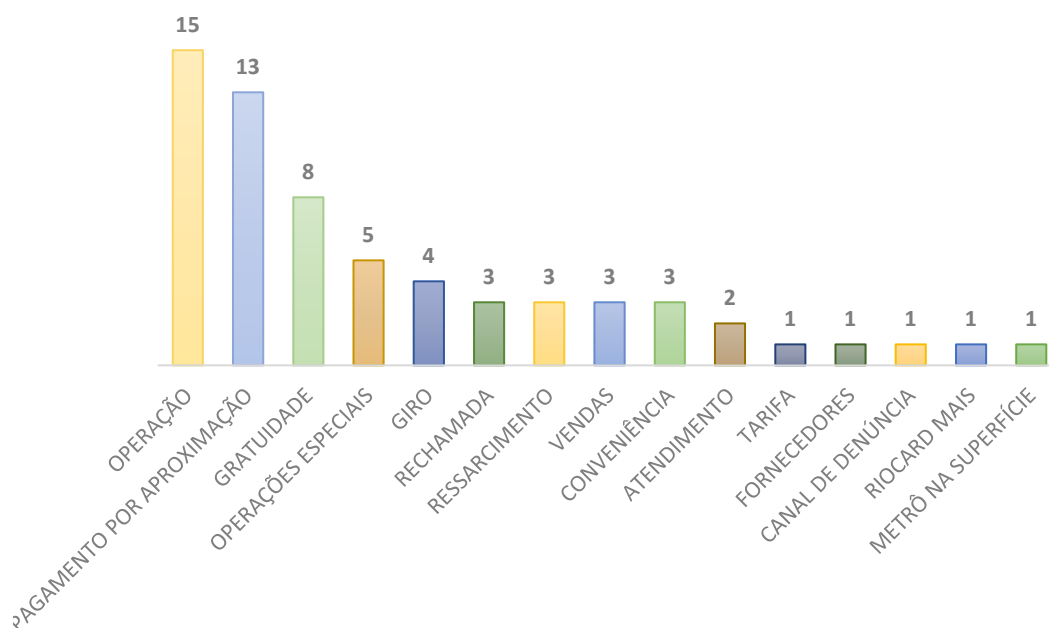
Elogios - Linha 4



ATENDIMENTO

Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	15	23,44%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	13	20,31%
GRATUIDADE	8	12,50%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	5	7,81%
GIRO	4	6,25%
CONVENIÊNCIA	3	4,69%
VENDAS	3	4,69%
RESSARCIMENTO	3	4,69%
RECHAMADA	3	4,69%
ATENDIMENTO	2	3,13%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,56%
RIOCARD MAIS	1	1,56%
CANAL DE DENÚNCIA	1	1,56%
FORNECEDORES	1	1,56%
TARIFA	1	1,56%
Total	64	100,00%

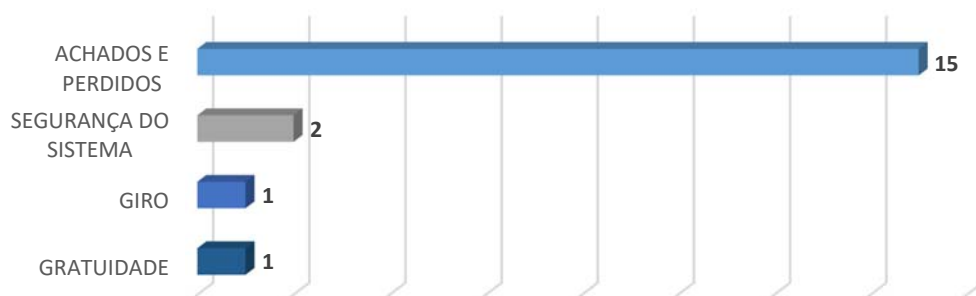
Informações - Linha 4





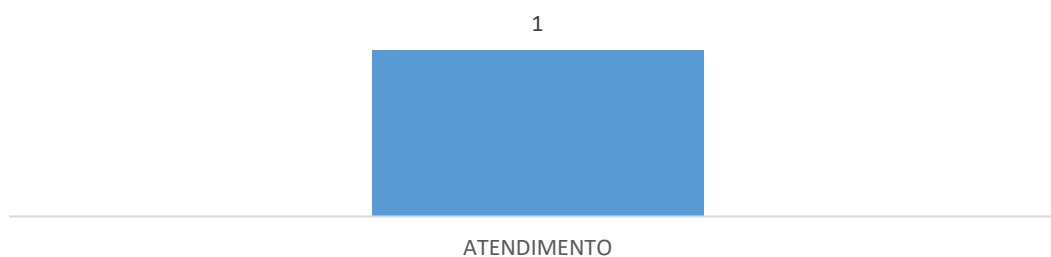
Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	15	78,95%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	10,53%
GIRO	1	5,26%
GRATUIDADE	1	5,26%
Total	19	100,00%

Solicitações - Linha 4



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

Sugestões - Linha 4

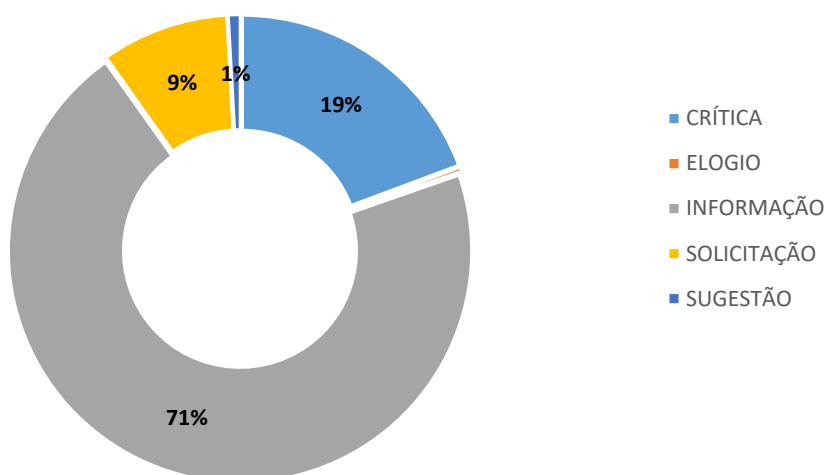


9.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	218	19,31%
ELOGIO	4	0,35%
INFORMAÇÃO	796	70,50%
SOLICITAÇÃO	101	8,95%
SUGESTÃO	10	0,89%
Total	1129	100,00%

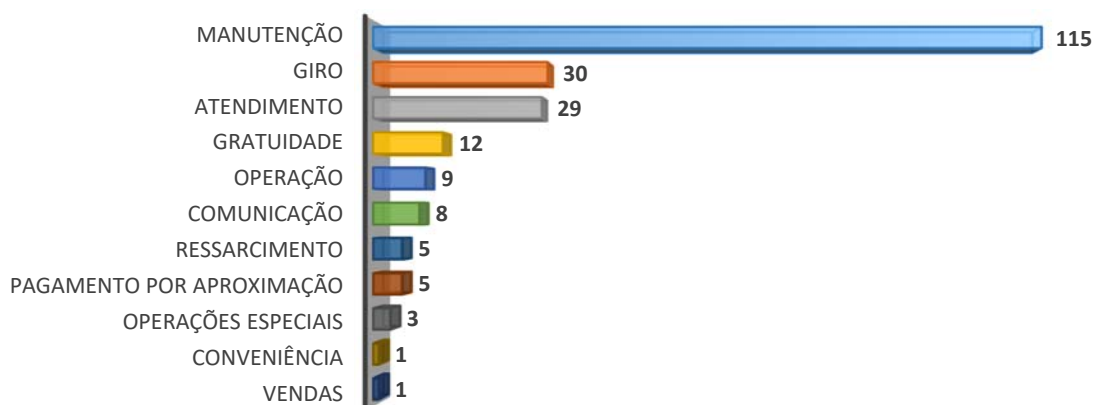


Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	115	52,75%
GIRO	30	13,76%
ATENDIMENTO	29	13,30%
GRATUIDADE	12	5,50%
OPERAÇÃO	9	4,13%
COMUNICAÇÃO	8	3,67%
RESSARCIMENTO	5	2,29%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	5	2,29%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	1,38%
CONVENIÊNCIA	1	0,46%
VENDAS	1	0,46%
Total	218	100,00%

Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo

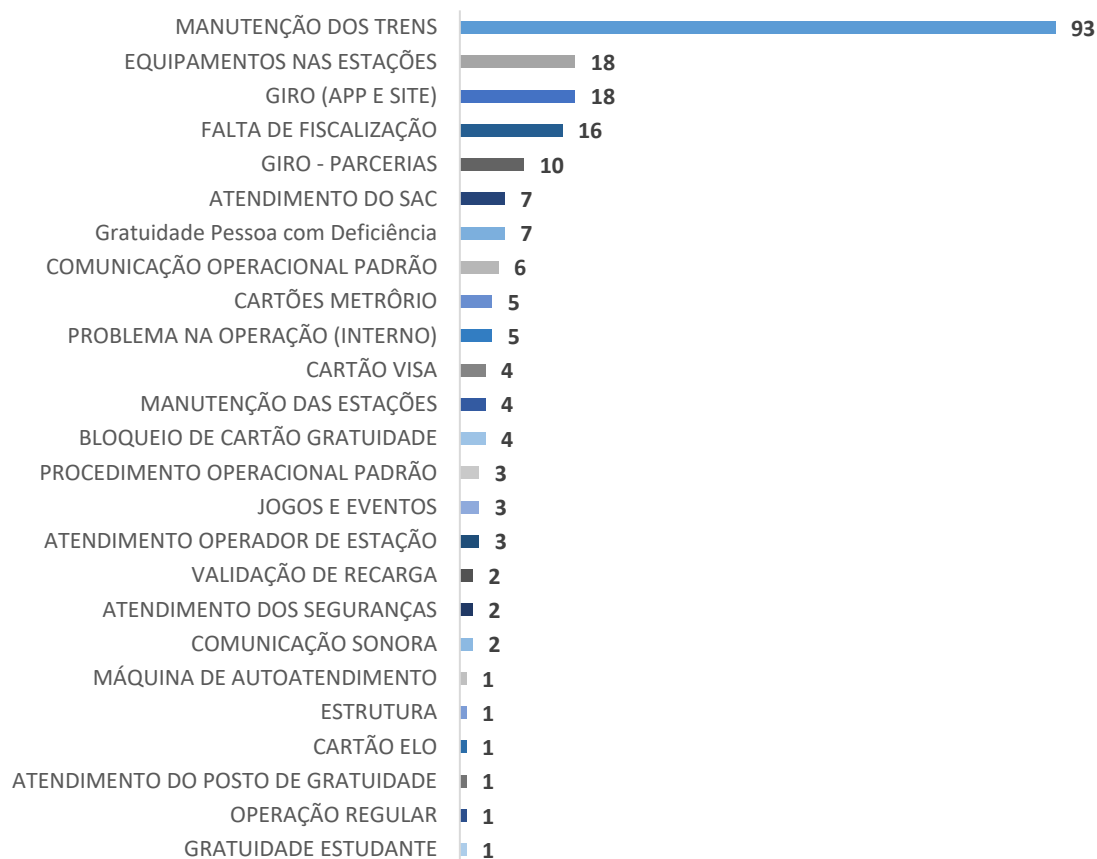




Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	93	42,66%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	18	8,26%
GIRO (APP E SITE)	18	8,26%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	16	7,34%
GIRO - PARCERIAS	10	4,59%
ATENDIMENTO DO SAC	7	3,21%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	7	3,21%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	6	2,75%
CARTÕES METRÔRIO	5	2,29%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	2,29%
CARTÃO VISA	4	1,83%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	4	1,83%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	4	1,83%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,38%
JOGOS E EVENTOS	3	1,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	3	1,38%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	2	0,92%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	0,92%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,92%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	1	0,46%
ESTRUTURA	1	0,46%
CARTÃO ELO	1	0,46%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,46%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,46%
GRATUIDADE ESTUDANTE	1	0,46%
Total	218	100,00%



Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	4	100,00%
Total	4	100,00%

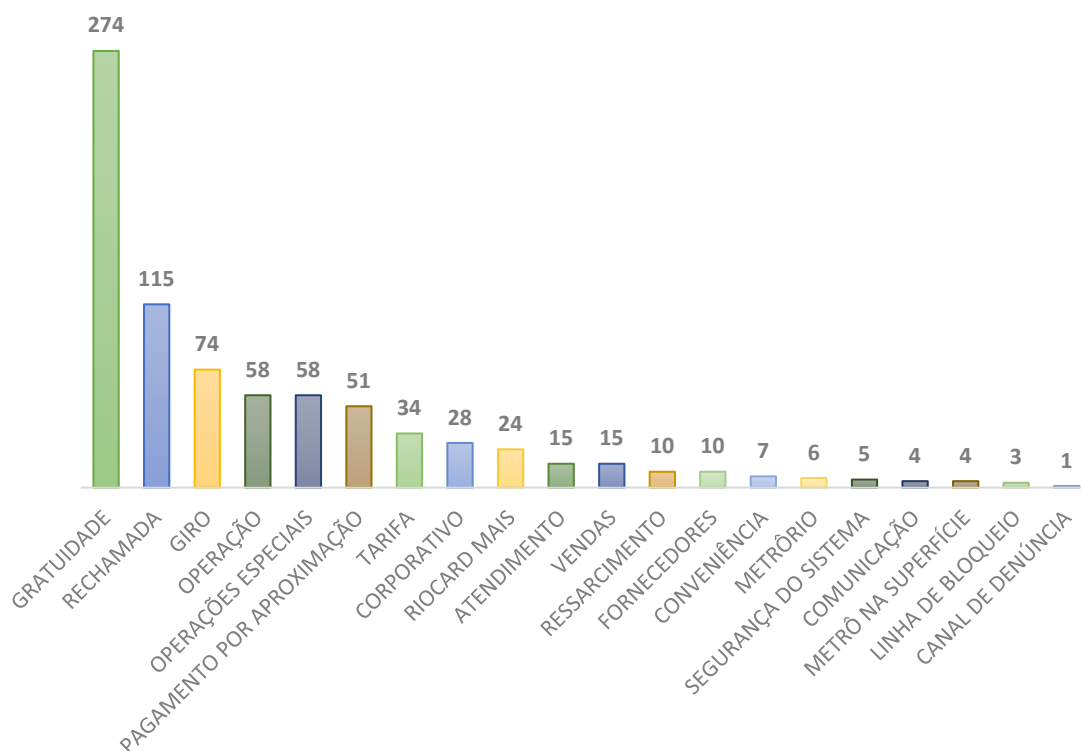
Elogios - Linha não Informada





Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	274	34,42%
RECHAMADA	115	14,45%
GIRO	74	9,30%
OPERAÇÃO	58	7,29%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	58	7,29%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	51	6,41%
TARIFA	34	4,27%
CORPORATIVO	28	3,52%
RIOCARD MAIS	24	3,02%
ATENDIMENTO	15	1,88%
VENDAS	15	1,88%
RESSARCIMENTO	10	1,26%
FORNECEDORES	10	1,26%
CONVENIÊNCIA	7	0,88%
METRÔRIO	6	0,75%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	0,63%
COMUNICAÇÃO	4	0,50%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	0,50%
LINHA DE BLOQUEIO	3	0,38%
CANAL DE DENÚNCIA	1	0,13%
Total	796	100,00%

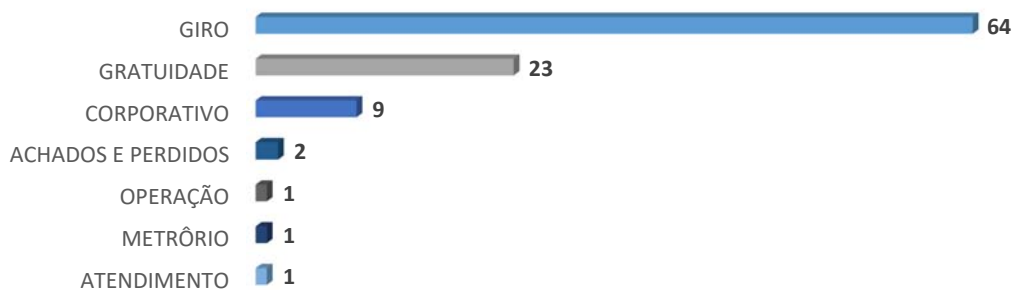
Informações - Linha Não Informada





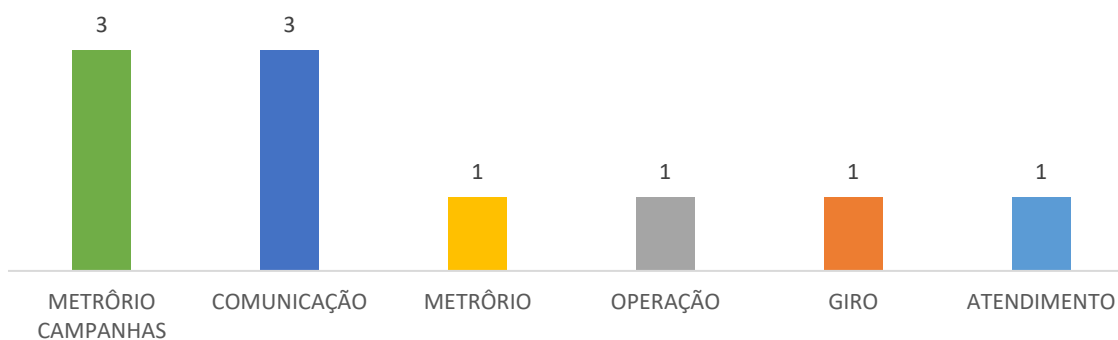
Solicitação	Frequência	%
GIRO	64	63,37%
GRATUIDADE	23	22,77%
CORPORATIVO	9	8,91%
ACHADOS E PERDIDOS	2	1,98%
OPERAÇÃO	1	0,99%
METRÔRIO	1	0,99%
ATENDIMENTO	1	0,99%
Total	101	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	3	30,00%
METRÔRIO CAMPANHAS	3	30,00%
ATENDIMENTO	1	10,00%
GIRO	1	10,00%
OPERAÇÃO	1	10,00%
METRÔRIO	1	10,00%
Total	10	100,00%

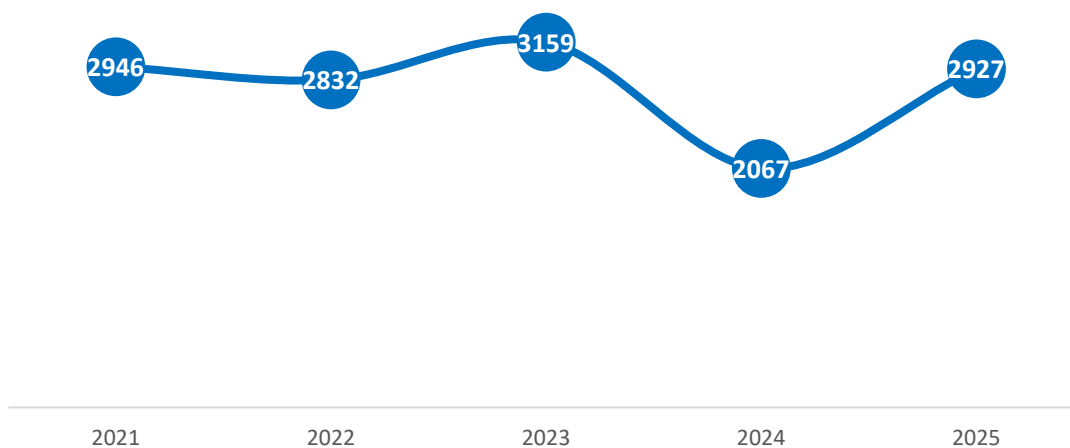
Sugestões - Linha Não Informada



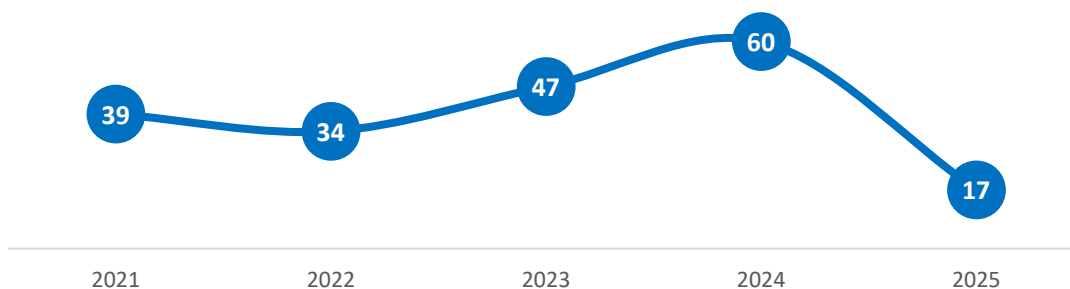


10 Manifestações CCR Barcas

Manifestações - CCR Barcas



Reclamações - CCR Barcas



10.1 Manifestações por Tipo

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	17	0,58%
RESSARCIMENTO	23	0,79%
SUGESTÃO	1	0,03%
ELOGIO	3	0,10%
INFORMAÇÃO	2877	98,29%
SOLICITAÇÃO	6	0,20%
TOTAL	2927	100,00%



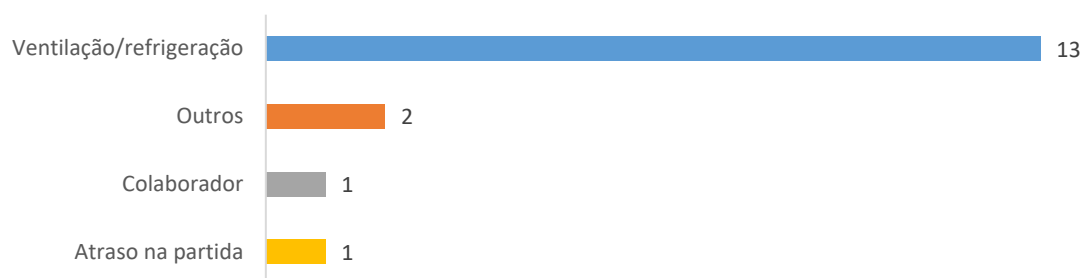
MANIFESTAÇÕES - CCR BARCAS



10.2 Reclamações por Linha e Motivo

MOTIVO	TOTAL	%
Ventilação/refrigeração	13	76,47%
Outros	2	11,76%
Colaborador	1	5,88%
Atraso na partida	1	5,88%
Total	17	100%

MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



LINHA	RECLAMAÇÕES	%
Praça XV	8	47,06%
Araribóia	7	41,18%
Não Def	1	5,88%
Paquetá	1	5,88%
TOTAL	17	100,00%



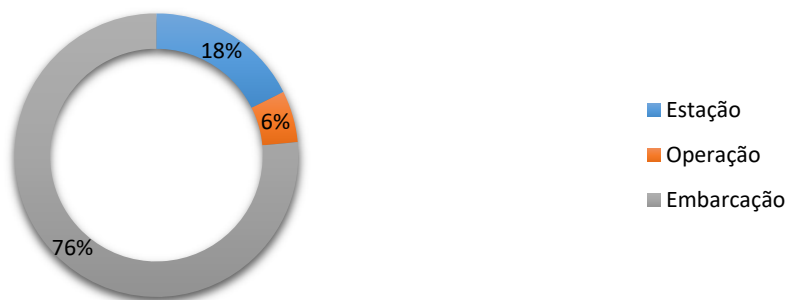
RECLAMAÇÕES - POR LINHA



10.3 Classificação das reclamações

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Estação	3	17,65%
Operação	1	5,88%
Embarcação	13	76,47%
TOTAL	17	100,00%

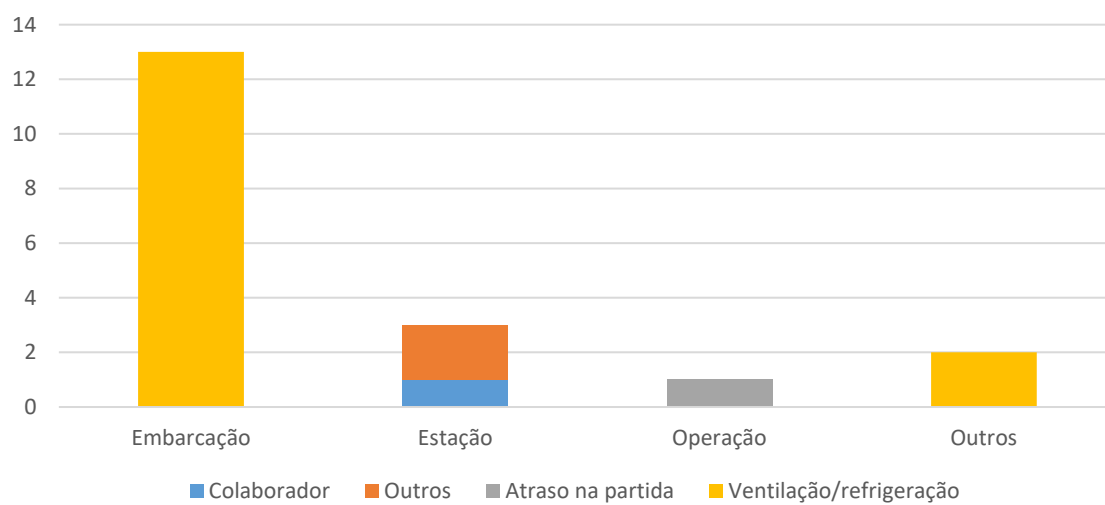
RECLAMAÇÕES CCR BARCAS - POR CLASSIFICAÇÃO



Motivo \ Classificação	Embarcação	Estação	Operação
Colaborador		1	
Outros		2	
Atraso na partida			1
Ventilação/refrigeração	13		
Total	13	3	1



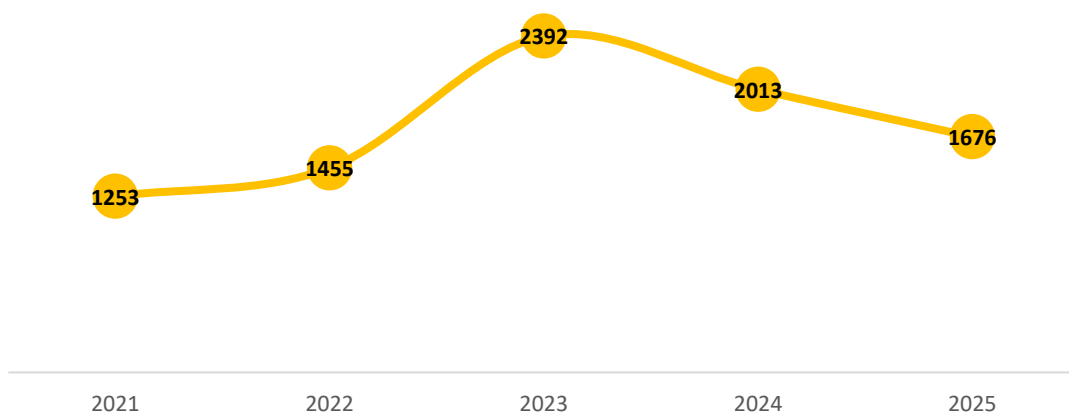
Reclamações CCR Barcas por motivo e classificação



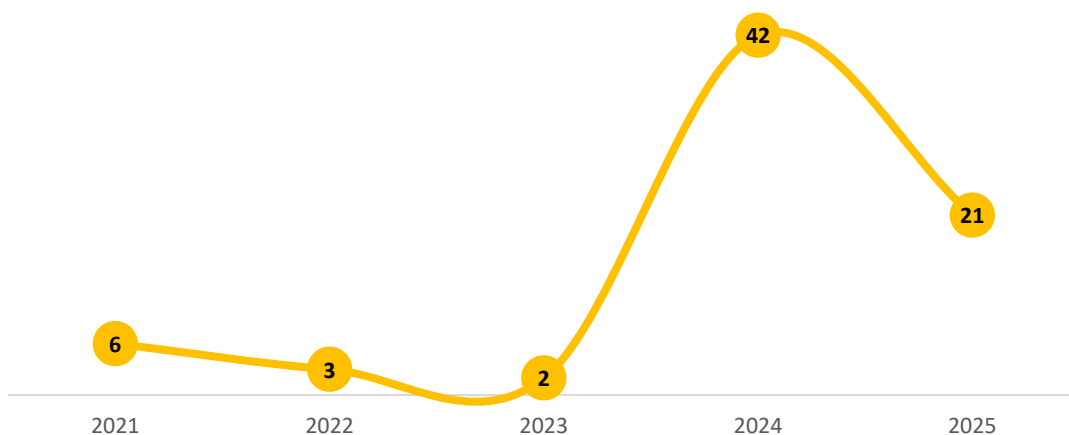


11 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

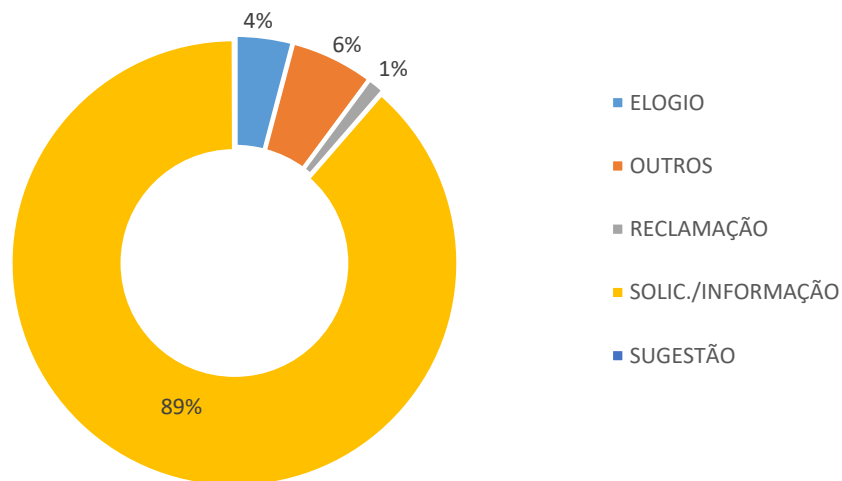


11.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	69	4,12%
OUTROS	101	6,03%
RECLAMAÇÃO	21	1,25%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1484	88,54%
SUGESTÃO	1	0,06%
Total	1676	100,00%



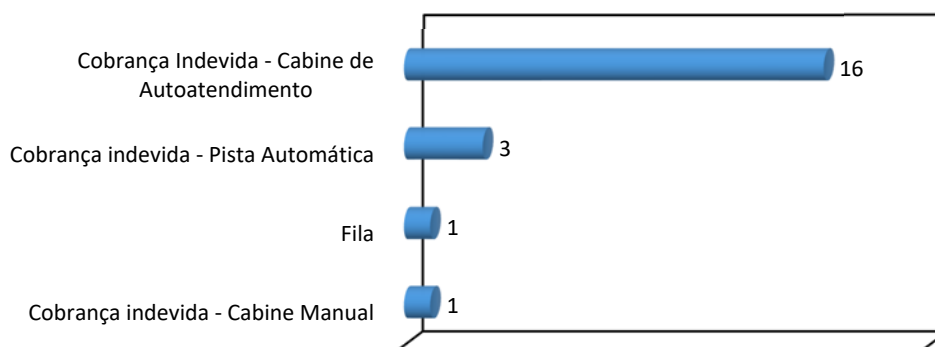
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



11.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento	16	76,19%
Cobrança indevida - Pista Automática	3	14,29%
Fila	1	4,76%
Cobrança indevida - Cabine Manual	1	4,76%
Total	21	100,00%

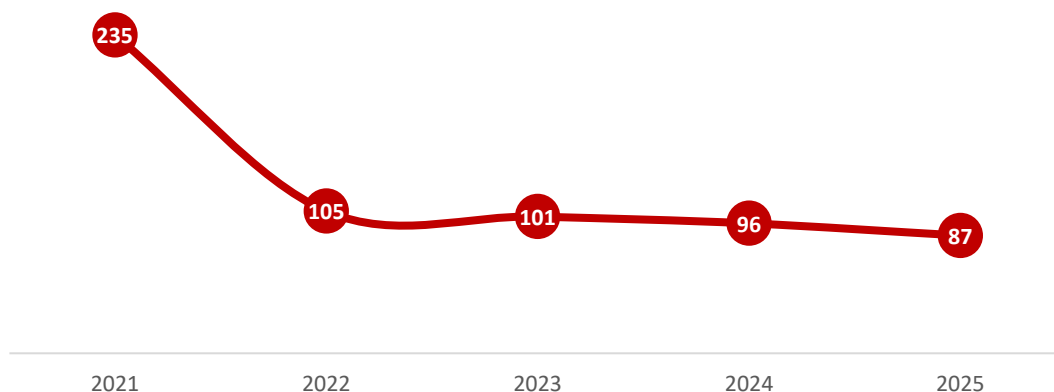
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



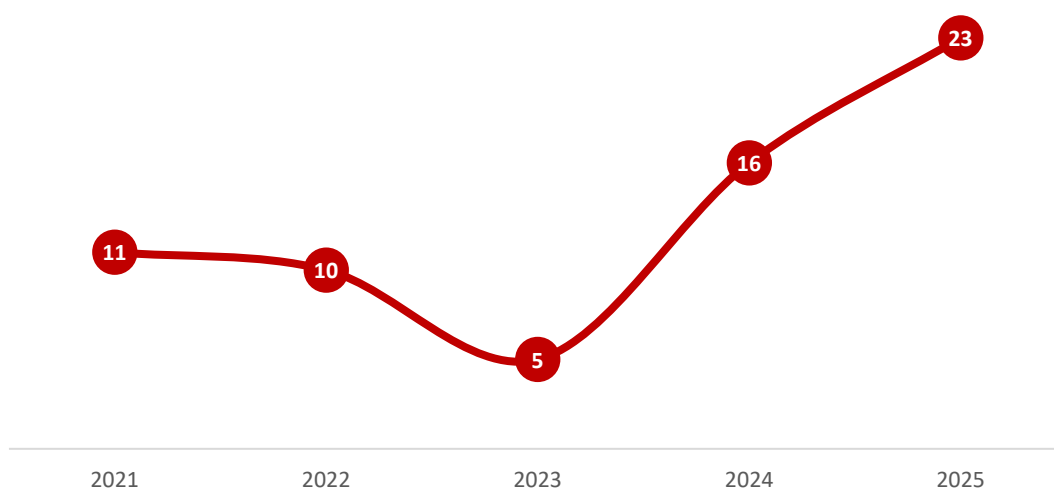


12 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

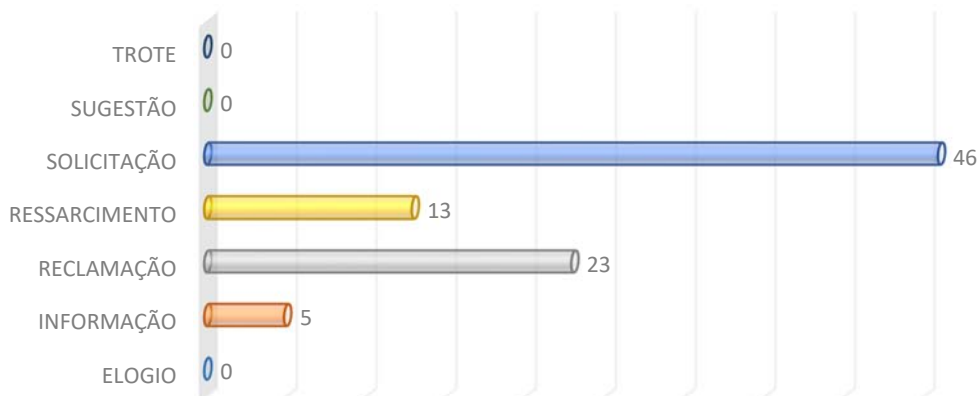


12.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	5	1,21%
RECLAMAÇÃO	23	0,00%
RESSARCIMENTO	13	96,66%
SOLICITAÇÃO	46	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	87	100,00%



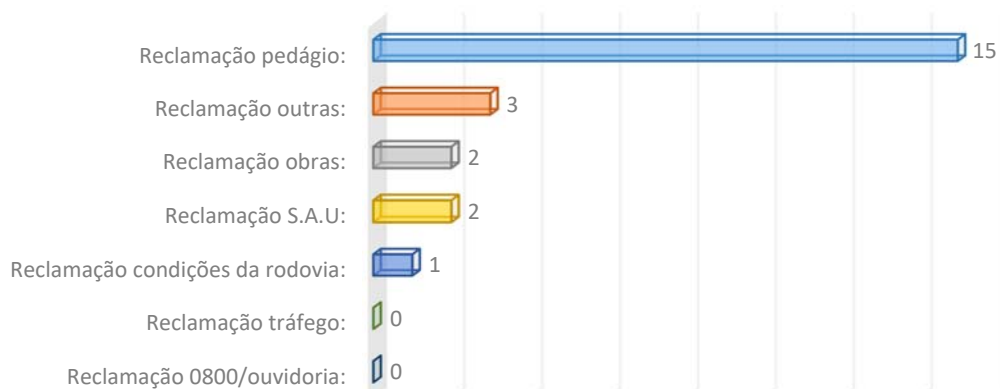
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



12.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	15	53,85%
Reclamação outras:	3	7,69%
Reclamação obras:	2	0,00%
Reclamação S.A.U:	2	0,00%
Reclamação condições da rodovia:	1	30,77%
Reclamação tráfego:	0	7,69%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Total	23	100,00%

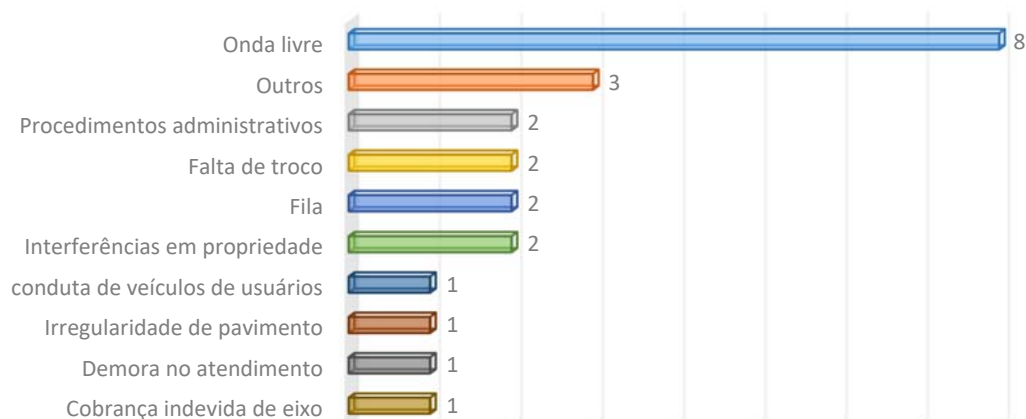
Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	8	34,78%
Outros	3	13,04%
Procedimentos administrativos	2	8,70%
Falta de troco	2	8,70%
Fila	2	8,70%
Interferências em propriedade	2	8,70%
conduta de veículos de usuários	1	4,35%
Irregularidade de pavimento	1	4,35%
Demora no atendimento	1	4,35%
Cobrança indevida de eixo	1	4,35%
Total	23	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo





Conclusão

Em fevereiro do mês corrente, a Ouvidoria coletou 2.334 manifestações, das quais 94% foram informações, 5,7% reclamações, 0,1% elogios, 0,04% sugestões, 0,04% solicitações e 0,04% denúncias. Ressalta-se que o segundo mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante nas estações Central do Brasil, do MetrôRio, e nas estações Maracanã e Engenho de Dentro, da Supervia. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 93,7%. Considerando as reclamações, o principal canal também o modelo presencial, pontuado em 38,8%. Destaca-se também as queixas por e-mail, com o percentual de 31,3%. As reclamações via OuvERJ obtiveram 10,4% dos registros. Ademais, houveram 10 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 fevereiro, havendo um acréscimo avaliado em 231,5%. O segundo mês do ano apresentou um comportamento inverso as manifestações em geral, apresentando queda referente às reclamações. Em média, houve 84 registros diários e 8 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a segunda concessionária mais manifestada (2,3% dos registros) e a segunda mais reclamada (27,6% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo de reclamações. Em relação aos meses de fevereiro, houve queda das manifestações, comportamento semelhante das reclamações em comparação com fevereiro do ano passado. Os registros foram os menores desde 2023. Nesta Ouvidoria, escada rolante foi assunto mais mencionado nas reclamações, que correspondeu a 16,2% 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 Santa Cruz, responsável por 21,6% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 48,7% dos registros que foram queixas.

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



ao da Agetransp. Os assuntos mais mencionados neste setor foram vale social e refrigeração, 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 queda. Dos assuntos frequentes, verificou-se que refrigeração foi mais mencionado nas queixas neste setor. Ventilação/Refrigeração foi o mais mencionado na Concessionária. Com relação à estação, Praça Araribóia foi a mais mencionada na Agetransp, e, na própria Concessionária, Praça XV representou 47,1% das indagações dos usuários.

A CCR Via Lagos apresentou estabilidade no número de manifestações e reclamações para o mês de fevereiro. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 16,7% nas manifestações e queda de 50% das reclamações. Operação foi o assunto das 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 9,4% enquanto as reclamações apresentaram acréscimo, com o percentual de 43,8%. Não houveram assuntos relatados nesta Agência e onda livre o mais citado na concessionária.



Rio de Janeiro, 07 de abril de 2025

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7