



AGETRANS

Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Março 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	5
1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Março 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 – Março 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.....	20
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	21
6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	22
7 Manifestações Supervia	24
7.1 Manifestações por Tipo	25
7.2 Manifestações por Ramal.....	25



7.3 Reclamações por Ramal	26
7.4 Reclamações por assunto	27
7.5 Ramal Belford Roxo	32
7.6 Ramal Deodoro	32
7.5 Ramal Guapimirim	35
7.6 Ramal Japeri	35
7.7 Ramal Paracambi.....	37
7.8 Ramal Santa Cruz.....	37
7.9 Ramal Saracuruna	38
7.10 Ramal Vila Inhomirim	40
7.11 Assunto das Manifestações por tipo	40
8 Manifestações MetrôRio	46
8.1 Manifestações por Linha e Tipo	46
8.2 Categoria das Manifestações.....	47
8.3 Categoria das Reclamações	50
8.4 Motivo das Reclamações	51
8.5 Manifestações Linha 1	52
8.6 Manifestações Linha 2	58
8.7 Manifestações Linha 4	64
8.8 Manifestações Linha Não Informada.....	68
9 Manifestações CCR Via Lagos	73
9.1 Manifestações por tipo	73
9.2 Classificação das reclamações	74
10 Manifestações Rota 116	75
10.1 Manifestações por Tipo	75
10.2 Reclamações por classificação e assunto	76
Conclusão	78



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 Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro).

A Agetransp é responsável por regular e fiscalizar as Concessionárias Supervia, MetrôRio, CCR Via Lagos e Rota 116, cuja Ouvidoria objetiva praticar uma Ouvidoria ativa, apresentando o presente relatório, que contém as estatísticas das manifestações recebidas e tratadas em todo o mês de março do ano de 2025.

Cabe destacar, ainda, o encerramento do contrato de concessão firmado entre o poder concedente e a CCR Barcas, que operava o sistema aquaviário de transporte de passageiros, em fevereiro de 2025. Com o término do contrato, o serviço foi revertido ao Estado do Rio de Janeiro e uma nova operação foi estabelecida para garantir a continuidade do transporte aquaviário na Região Metropolitana.

Além disso, o documento detalha as demandas estatísticas realizadas diretamente nas Ouvidorias das Concessionárias, considerando que estas encaminham à Ouvidoria da Agetransp relatórios mensais com o detalhamento dos atendimentos — prática prevista no Art. 18º da Resolução AGETRANSP Nº 25, de 23/12/2014. Nesta edição, também serão apresentadas informações relativas aos atendimentos realizados sobre as dúvidas, esclarecimentos e/ou direcionamentos a respeito do novo serviço do sistema aquaviário, atualmente sob operação do consórcio Barcas Rio.

No que tange às análises apresentadas no relatório, todas as tabelas e gráficos foram feitos baseados nos dados da própria Ouvidoria da Agência e das bases de dados fornecidas pelas Concessionárias reguladas, conforme o fato supracitado.



O relatório possui o intuito de elucidar e compreender os principais motivos que levam os usuários destas Concessionárias a recorrer às Ouvidorias, quais são os ramais, linhas ou estações que apresentaram maior incidência de reclamações e, através disto, exigir melhorias que se mostrarem necessárias, auxiliar na tomada de decisão, prestar os devidos esclarecimentos aos cidadãos e ser o principal mediador entre os usuários e os serviços públicos de transporte concedidos regulados pela AGETRANSP.

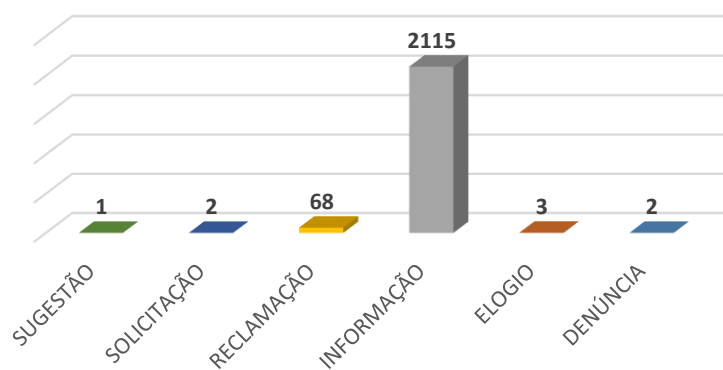


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Março 2025

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	2	0,09%
ELOGIO	3	0,14%
INFORMAÇÃO	2115	96,53%
RECLAMAÇÃO	68	3,10%
SOLICITAÇÃO	2	0,09%
SUGESTÃO	1	0,05%
TOTAL	2191	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

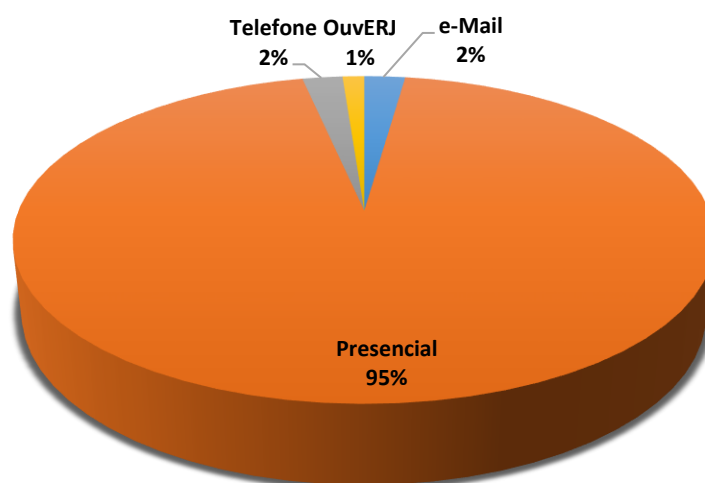


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	26	23	0	0	0	0	49
Presencial	2049	16	0	3	0	0	2068
Telefone	32	16	0	0	0	0	48
OuvERJ	8	13	2	0	1	2	26
TOTAL	2115	68	2	3	1	2	2191



MANIFESTAÇÕES POR CANAL

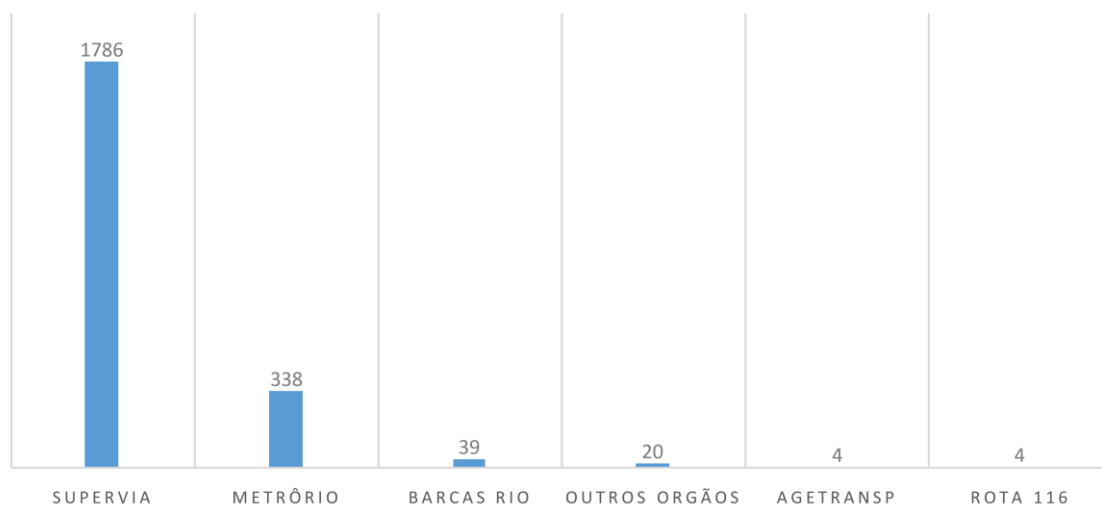


1.3 Unidade de referência das manifestações

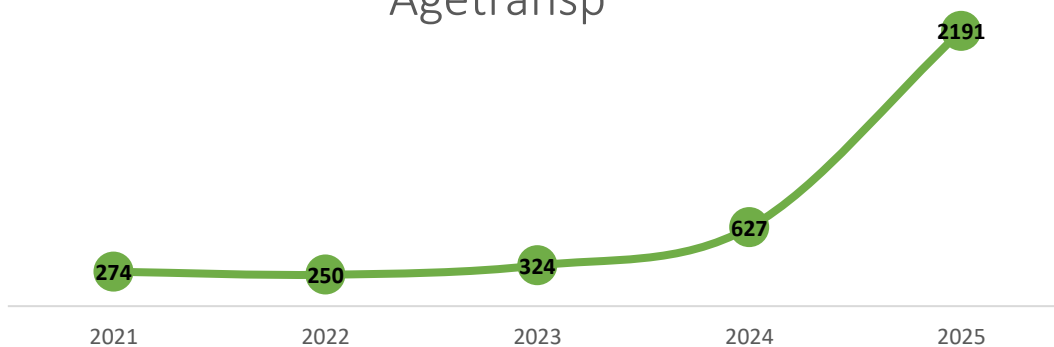
Unidade	Manifestações	%
Supervia	1786	81,52%
MetrôRio	338	15,43%
Barcas Rio	39	1,78%
Outros Orgãos	20	0,91%
Agetransp	4	0,18%
Rota 116	4	0,18%
Total	2191	100%



MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

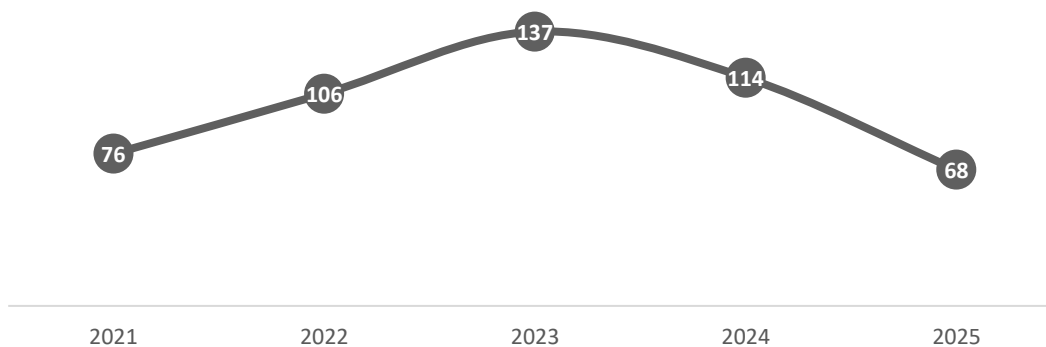


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Março 2025

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

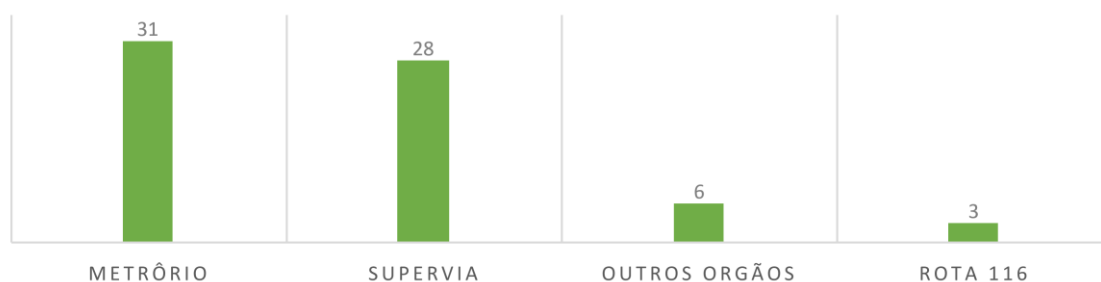




2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
Outros Orgãos	6	8,82%
MetrôRio	31	45,59%
Rota 116	3	4,41%
Supervia	28	41,18%
Total	68	100,00%

RECLAMAÇÕES - UNIDADE

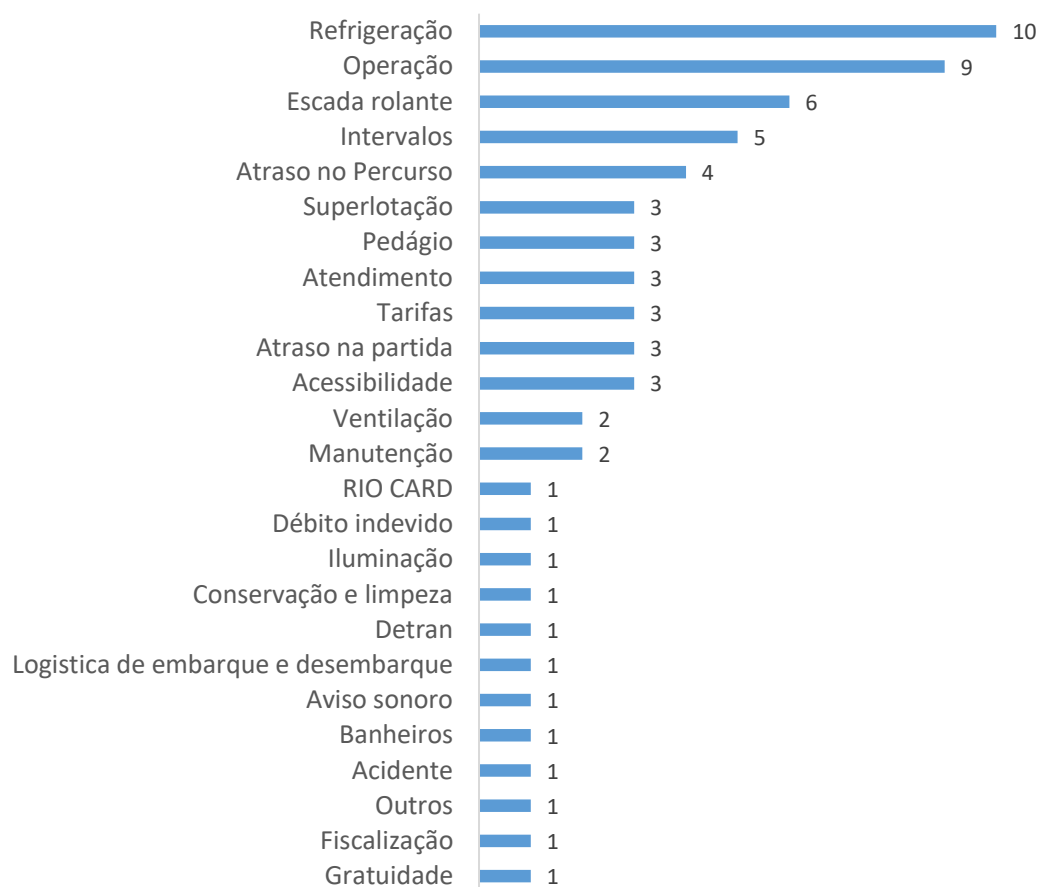


2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Refrigeração	10	14,71%
Operação	9	13,24%
Escada rolante	6	8,82%
Intervalos	5	7,35%
Atraso no Percurso	4	5,88%
Superlotação	3	4,41%
Pedágio	3	4,41%
Atendimento	3	4,41%
Tarifas	3	4,41%
Atraso na partida	3	4,41%
Acessibilidade	3	4,41%
Ventilação	2	2,94%
Manutenção	2	2,94%
RIO CARD	1	1,47%
Débito indevido	1	1,47%
Iluminação	1	1,47%
Conservação e limpeza	1	1,47%
Detran	1	1,47%
Logística de embarque e desembarque	1	1,47%
Aviso sonoro	1	1,47%
Banheiros	1	1,47%
Acidente	1	1,47%
(vazio)	1	1,47%
Fiscalização	1	1,47%
Gratuidade	1	1,47%
Total	68	100%



Assunto das Reclamações

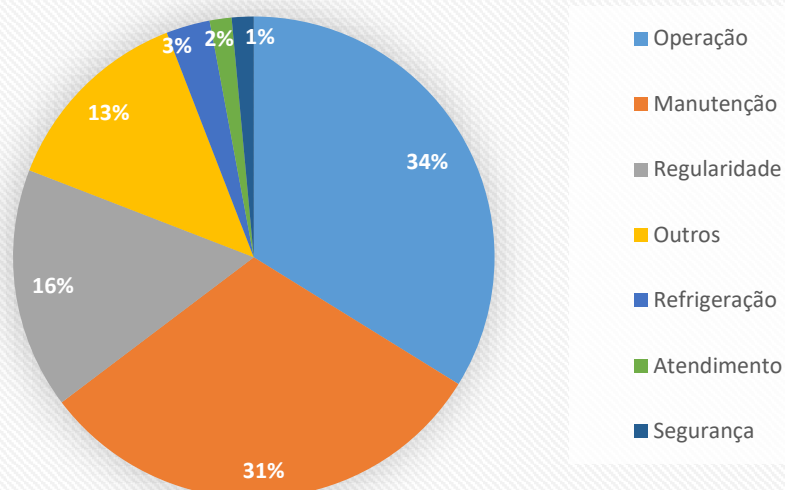


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Operação	23	33,82%
Manutenção	21	30,88%
Regularidade	11	16,18%
Outros	9	13,24%
Refrigeração	2	2,94%
Atendimento	1	1,47%
Segurança	1	1,47%
Total	68	100,00%

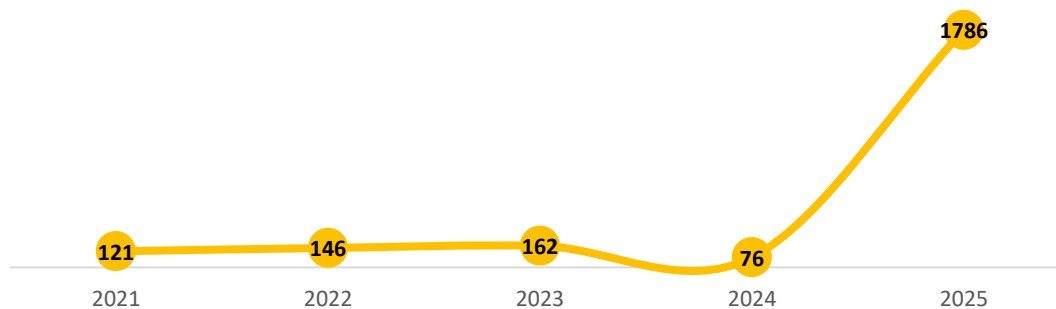


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

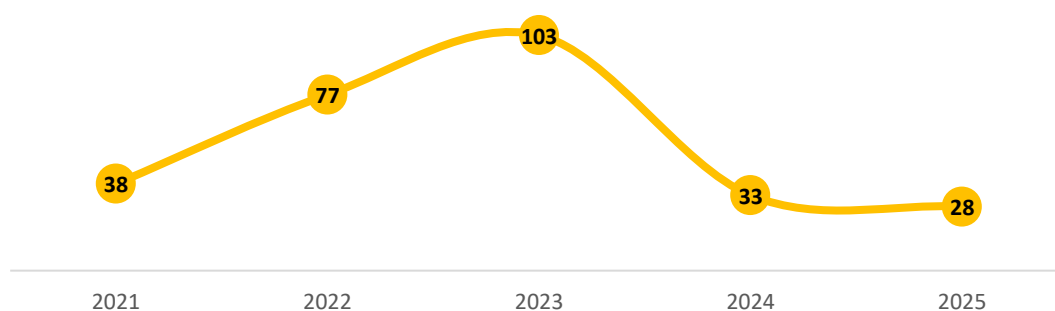


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

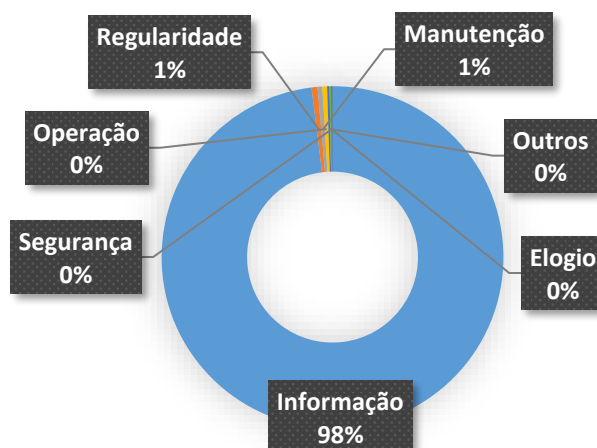




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	1751	98,0%
Regularidade	10	0,6%
Manutenção	8	0,4%
Operação	8	0,4%
Outros	4	0,2%
Elogio	3	0,2%
Segurança	2	0,1%
Total	1786	100,0%

Manifestações da Supervia por categoria

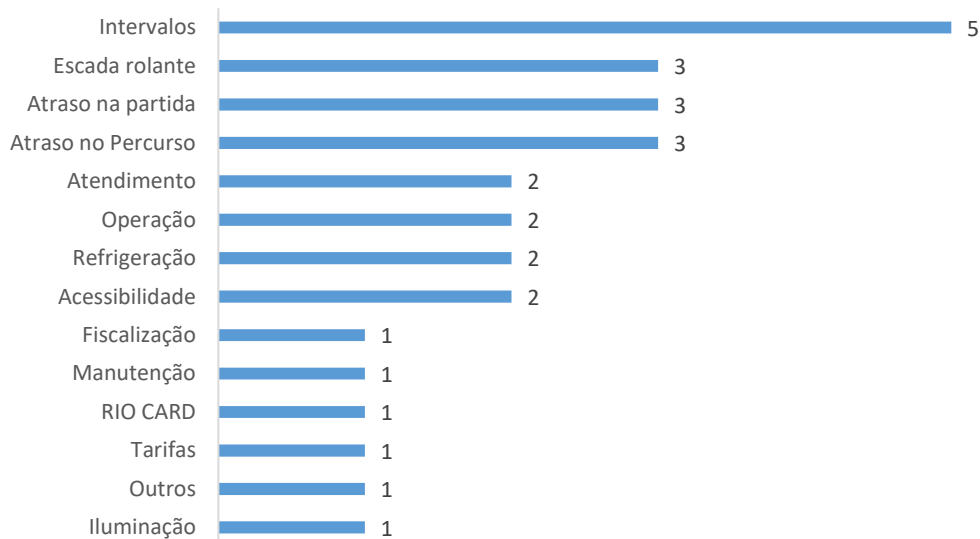


3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Intervalos	5	17,86%
Escada rolante	3	10,71%
Atraso na partida	3	10,71%
Atraso no Percurso	3	10,71%
Atendimento	2	7,14%
Operação	2	7,14%
Refrigeração	2	7,14%
Acessibilidade	2	7,14%
Fiscalização	1	3,57%
Manutenção	1	3,57%
RIO CARD	1	3,57%
Tarifas	1	3,57%
Outros	1	3,57%
Iluminação	1	3,57%
Total	28	100%



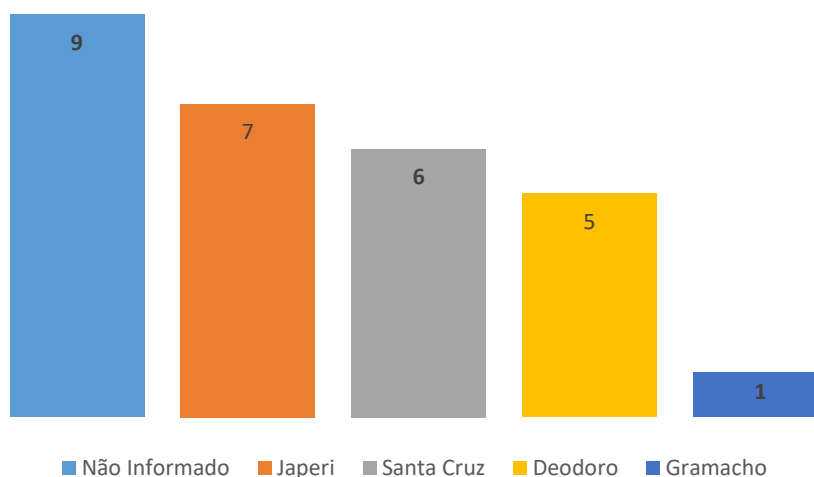
Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Não Informado	9	32,14%
Japeri	7	25,00%
Santa Cruz	6	21,43%
Deodoro	5	17,86%
Gramacho	1	3,57%
Total	28	100%

Ramais das Reclamações

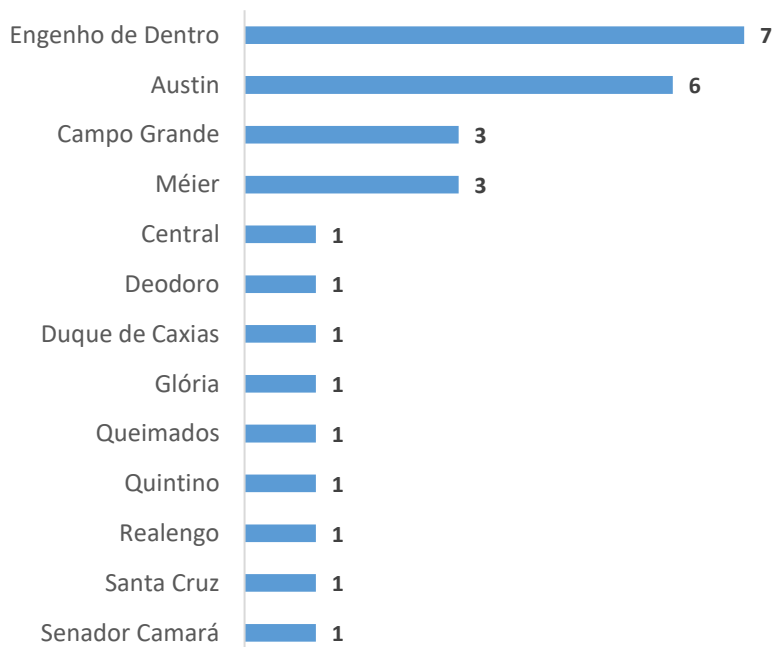




3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Engenho de Dentro	7	25,00%
Austin	6	21,43%
Campo Grande	3	10,71%
Méier	3	10,71%
Central	1	3,57%
Deodoro	1	3,57%
Duque de Caxias	1	3,57%
Glória	1	3,57%
Queimados	1	3,57%
Quintino	1	3,57%
Realengo	1	3,57%
Santa Cruz	1	3,57%
Senador Camará	1	3,57%
Total	28	100%

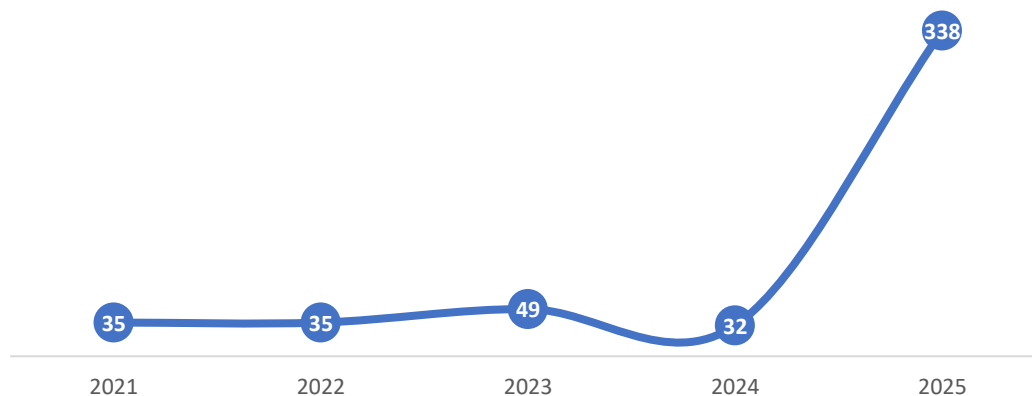
Reclamações por Estação



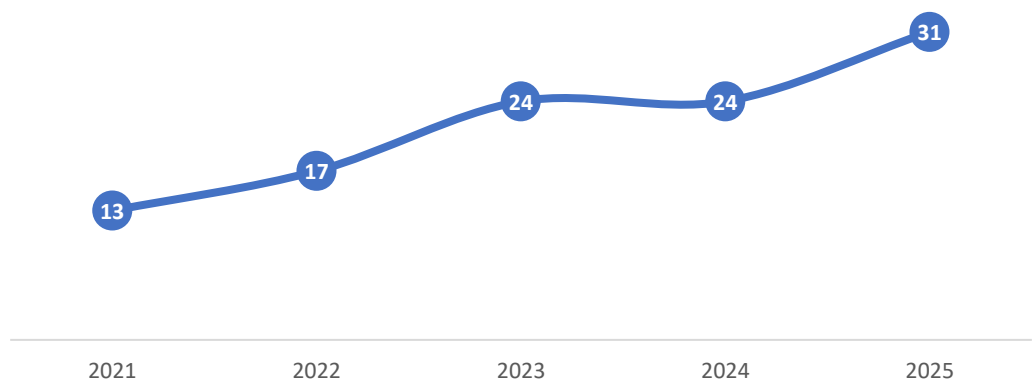


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

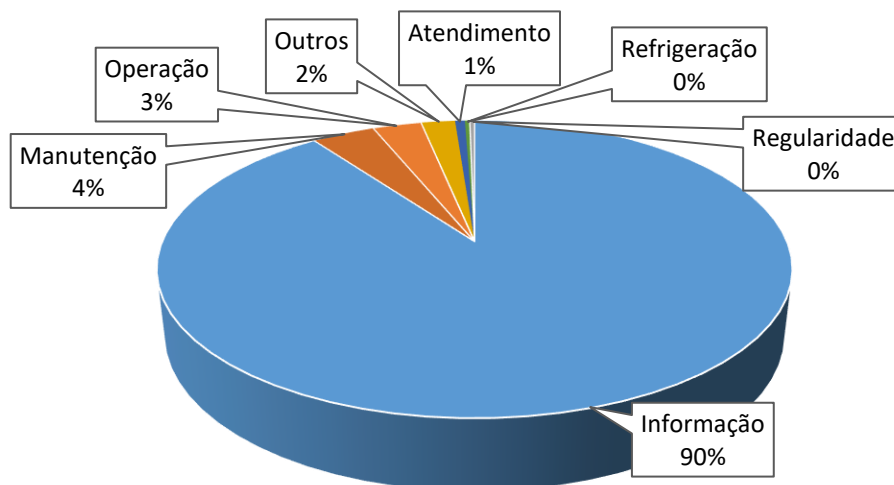


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	304	89,94%
Manutenção	13	3,85%
Operação	10	2,96%
Outros	7	2,07%
Atendimento	2	0,59%
Refrigeração	1	0,30%
Regularidade	1	0,30%
Total	338	100%



Manifestações por Categoria

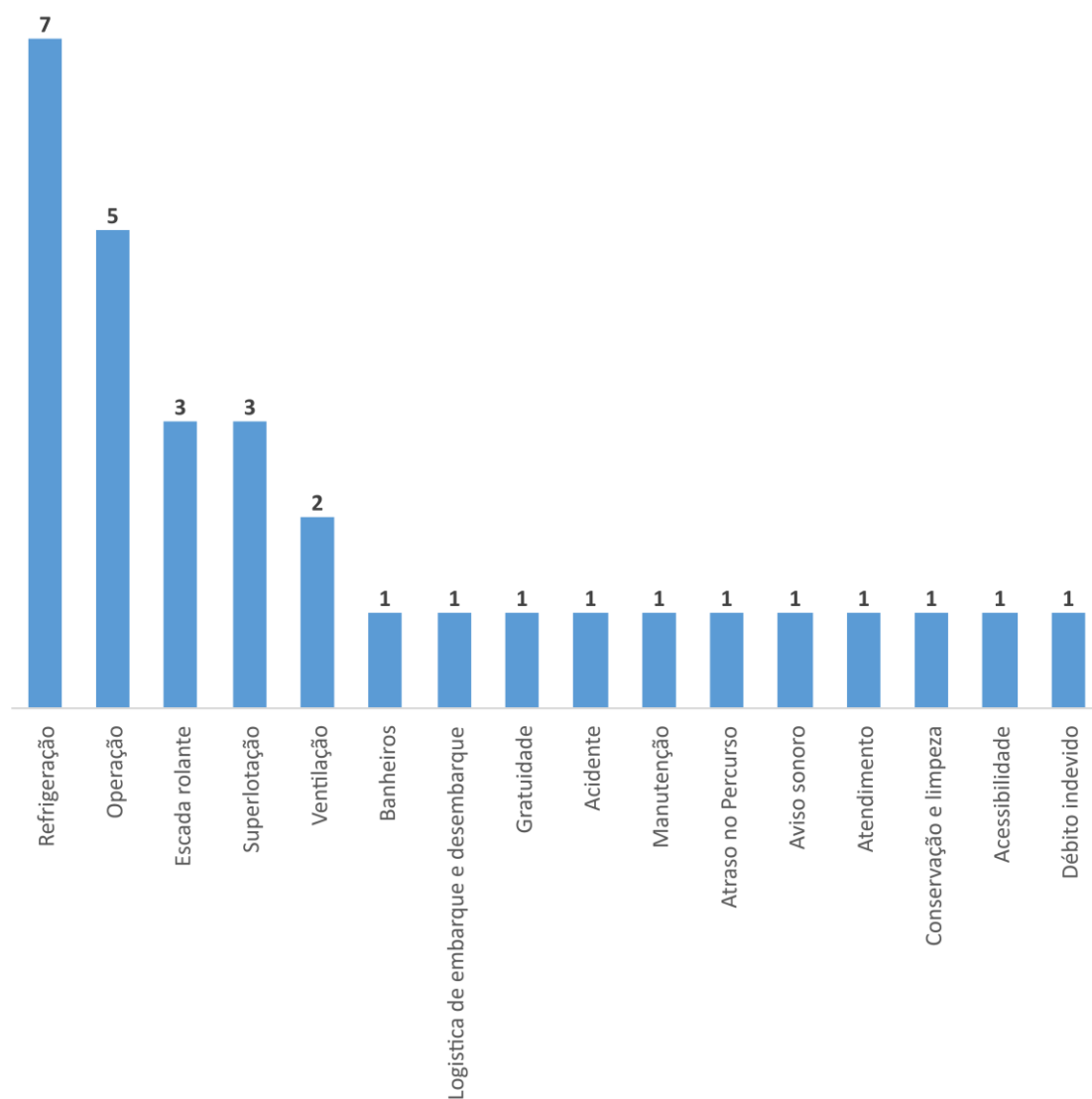


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Refrigeração	7	22,58%
Operação	5	16,13%
Escada rolante	3	9,68%
Superlotação	3	9,68%
Ventilação	2	6,45%
Banheiros	1	3,23%
Logística de embarque e desembarque	1	3,23%
Gratuidade	1	3,23%
Acidente	1	3,23%
Manutenção	1	3,23%
Atraso no Percurso	1	3,23%
Aviso sonoro	1	3,23%
Atendimento	1	3,23%
Conservação e limpeza	1	3,23%
Acessibilidade	1	3,23%
Débito indevido	1	3,23%
Total	31	100%



Reclamações por Assunto

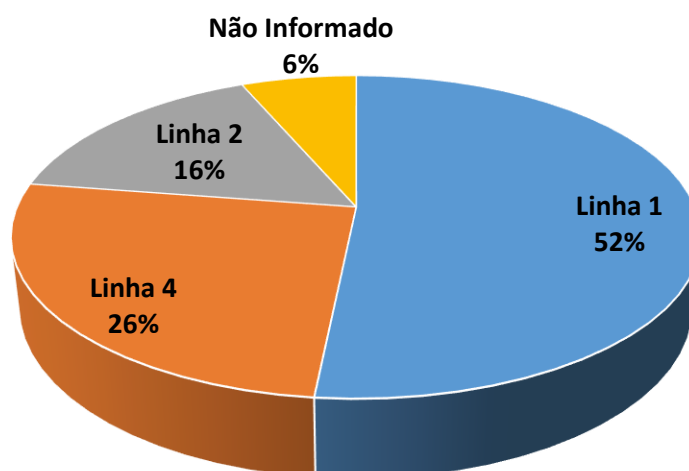


4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Linha 1	16	51,61%
Linha 4	8	25,81%
Linha 2	5	16,13%
Não Informado	2	6,45%
Total	31	100%



Reclamações por Linha

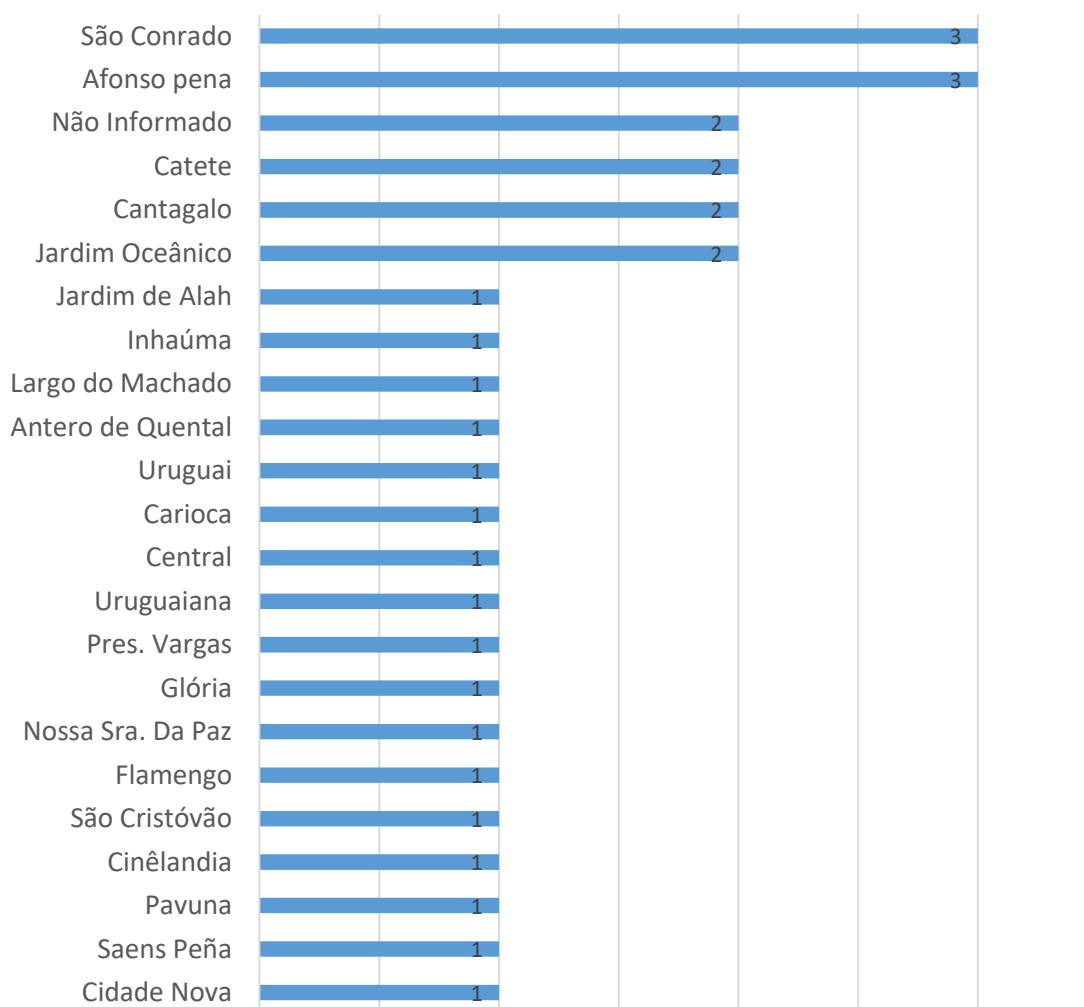


Estação	Total	%
Afonso pena	3	9,68%
São Conrado	3	9,68%
Jardim Oceânico	2	6,45%
Cantagalo	2	6,45%
Catete	2	6,45%
Não Informado	2	6,45%
Cidade Nova	1	3,23%
Saens Peña	1	3,23%
Pavuna	1	3,23%
Cinêlandia	1	3,23%
São Cristóvão	1	3,23%
Flamengo	1	3,23%
Nossa Sra. Da Paz	1	3,23%
Glória	1	3,23%
Pres. Vargas	1	3,23%
Uruguaiana	1	3,23%
Central	1	3,23%
Carioca	1	3,23%
Uruguai	1	3,23%
Antero de Quental	1	3,23%
Largo do Machado	1	3,23%
Inhaúma	1	3,23%
Jardim de Alah	1	3,23%
Total	31	100%



4.4 Estação das Reclamações

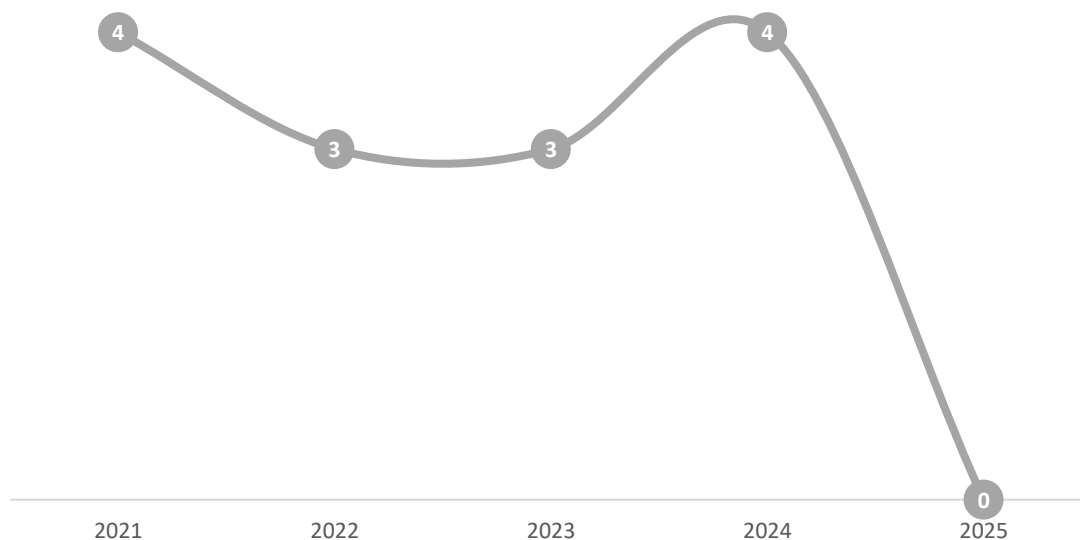
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



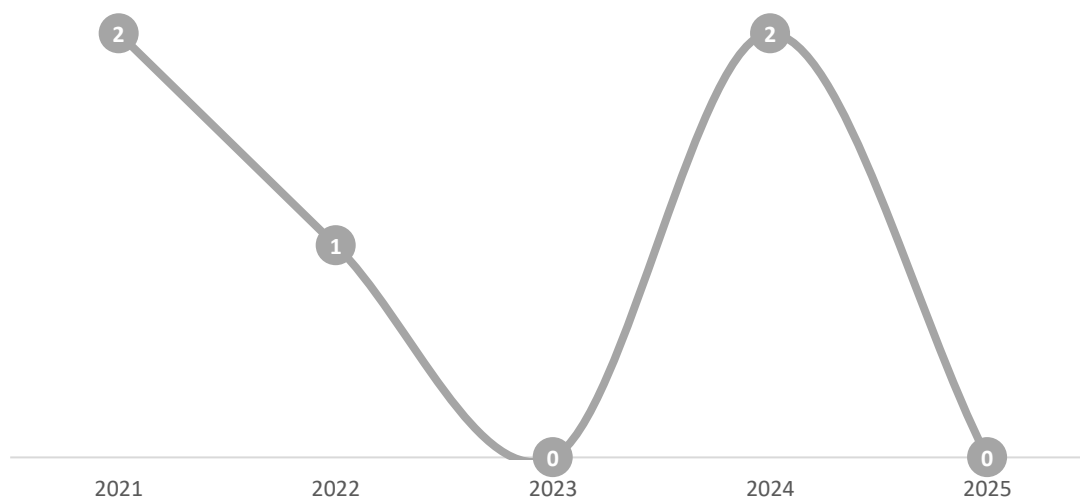


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



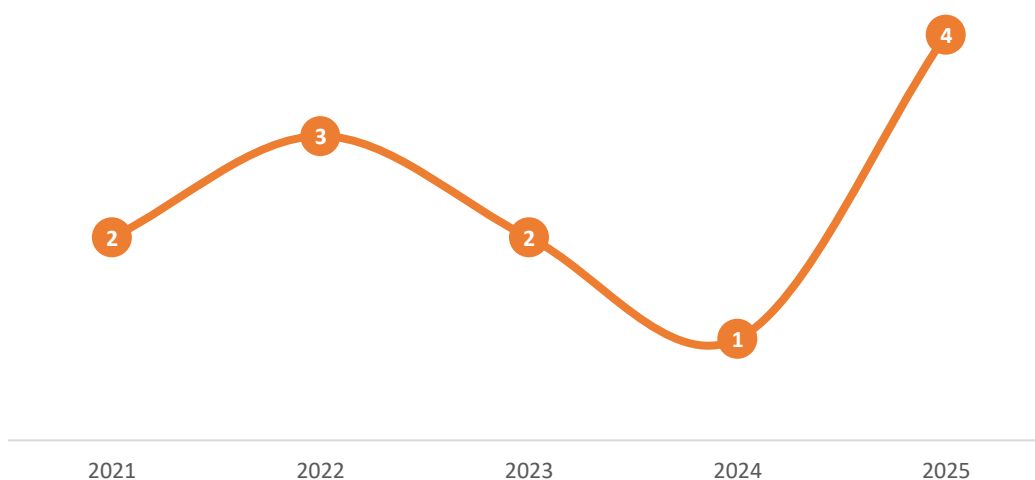
Reclamações - CCR Via Lagos



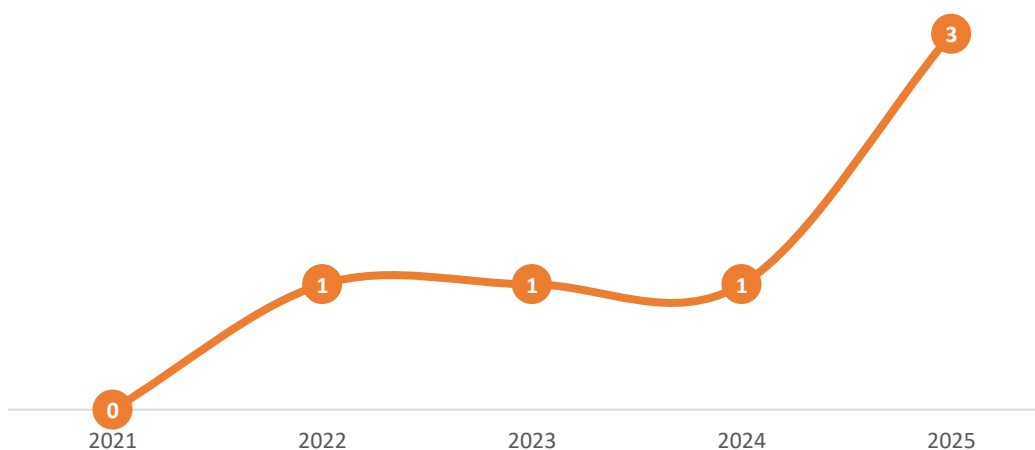


6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



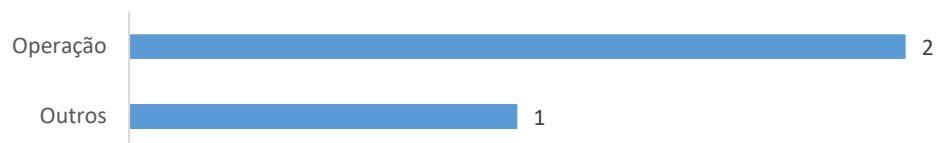
Reclamações - Rota 116



Categorização	Total	%
Operação	2	66,67%
Outros	1	33,33%
Total	3	100%

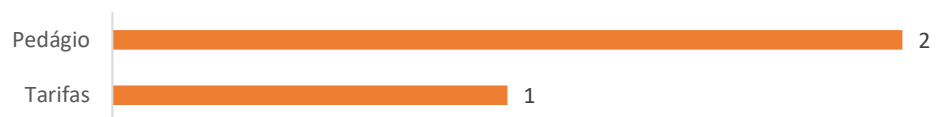


Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Pedágio	2	66,67%
Tarifas	1	33,33%
Total	3	100%

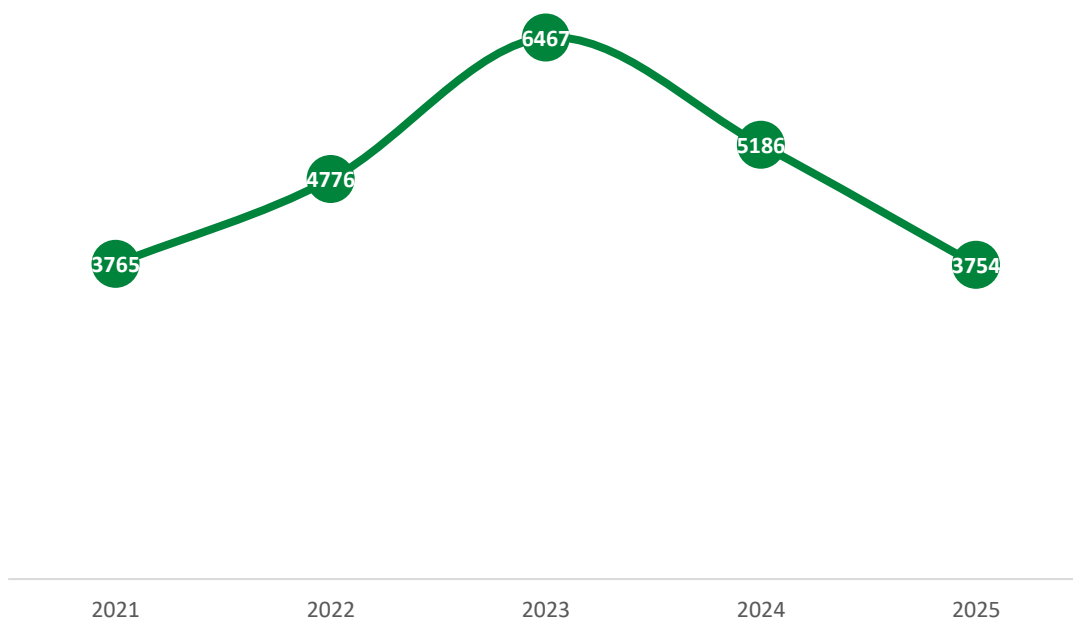
Reclamações por Assunto



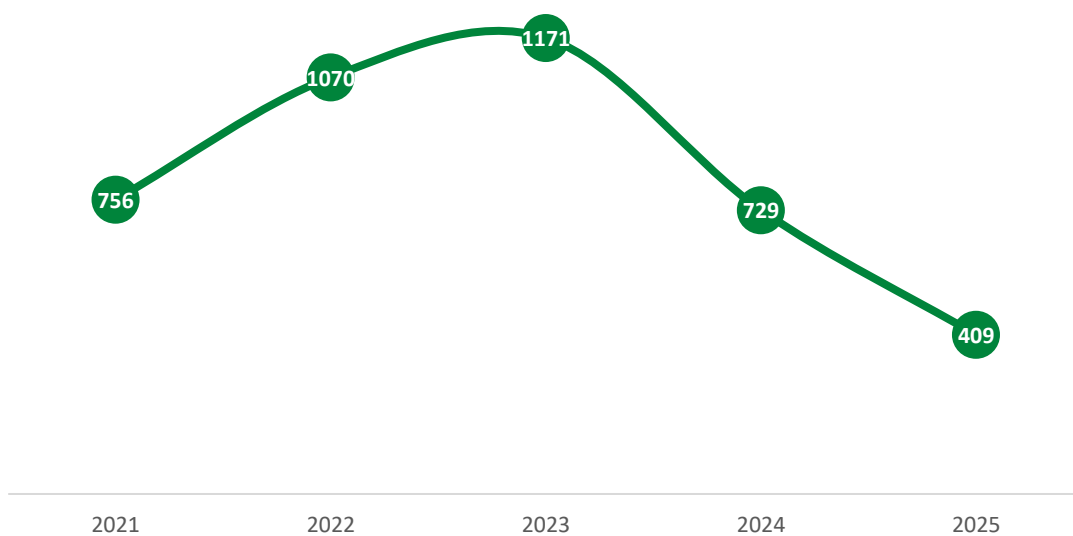


7 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

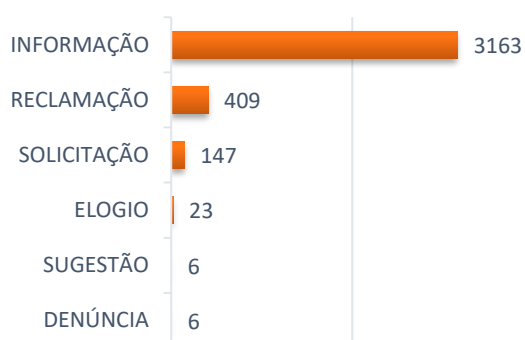




7.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3163	84,26%
RECLAMAÇÃO	409	10,90%
SOLICITAÇÃO	147	3,92%
ELOGIO	23	0,61%
SUGESTÃO	6	0,16%
DENÚNCIA	6	0,16%
Total	3754	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

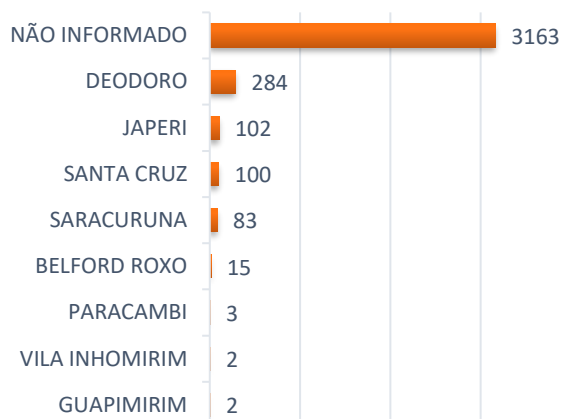


7.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3163	84,26%
DEODORO	284	7,57%
JAPERI	102	2,72%
SANTA CRUZ	100	2,66%
SARACURUNA	83	2,21%
BELFORD ROXO	15	0,40%
PARACAMBI	3	0,08%
VILA INHOMIRIM	2	0,05%
GUAPIMIRIM	2	0,05%
Total	3754	100%



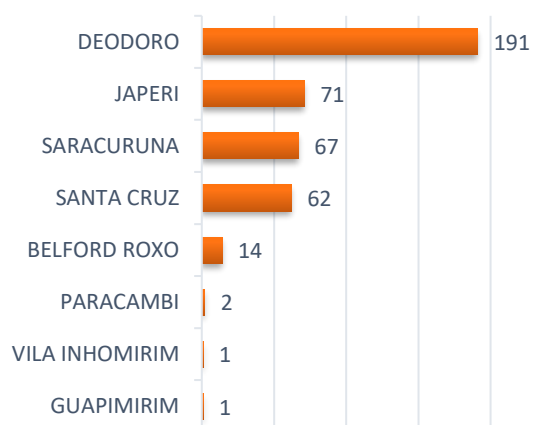
Manifestações Supervia - Por Ramal



7.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	191	46,70%
JAPERI	71	17,36%
SARACURUNA	67	16,38%
SANTA CRUZ	62	15,16%
BELFORD ROXO	14	3,42%
PARACAMBI	2	0,49%
VILA INHOMIRIM	1	0,24%
GUAPIMIRIM	1	0,24%
Total	409	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





7.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	475	12,65%
SANTA CRUZ	420	11,19%
DOCUMENTO RECEBIDO	369	9,83%
JAPERI	262	6,98%
GUAPIMIRIM	255	6,79%
BELFORD ROXO	253	6,74%
VILA INHOMIRIM	238	6,34%
OUTROS ASSUNTOS	159	4,24%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	88	2,34%
OBJETO PROCURADO	71	1,89%
ESTUDANTIL	68	1,81%
DOCUMENTO PROCURADO	65	1,73%
DEODORO	63	1,68%
ENVIO DE CURRÍCULO	59	1,57%
TROCA DE CARTÃO	58	1,55%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	56	1,49%
PARACAMBI	39	1,04%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	37	0,99%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	33	0,88%
EMBARQUE COM BICICLETA	32	0,85%
AGENDAMENTO	31	0,83%
OFÍCIO	30	0,80%
ATENDIMENTO	27	0,72%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	25	0,67%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	24	0,64%
ERRO DE LEITURA	23	0,61%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	22	0,59%
OBJETO RECEBIDO	18	0,48%
CARRO EXCLUSIVO	17	0,45%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	16	0,43%
OBJETO DEVOLVIDO	15	0,40%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	15	0,40%
CONTATO COM O CLIENTE	15	0,40%
FALTA DE INFORMAÇÃO	15	0,40%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	13	0,35%
ESTAÇÕES DE PARADA	11	0,29%
MAIOR DE 65 ANOS	11	0,29%
ROUBO OU FURTO	10	0,27%
TREM ESPECIAL	9	0,24%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	9	0,24%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	9	0,24%
AR-CONDICIONADO	8	0,21%
BANHEIRO	8	0,21%
PREÇO DA PASSAGEM	8	0,21%



EVASÃO DE RENDA	8	0,21%
LÂMPADA APAGADA	8	0,21%
JANELA	7	0,19%
IMAGEM DAS CÂMERAS	7	0,19%
INFORMAÇÃO INCORRETA	7	0,19%
SUPERVIA	6	0,16%
ATO DE VANDALISMO	6	0,16%
TRILHO	5	0,13%
FECHADO	5	0,13%
TEMPO DE PERCURSO	5	0,13%
AMBULANTE	5	0,13%
DESISTÊNCIA	5	0,13%
FALTA DE SEGURANÇA	5	0,13%
EMBARQUE EXCLUSIVO	5	0,13%
ELEVADOR INOPERANTE	5	0,13%
MURO	4	0,11%
ATOS DE VANDALISMO	4	0,11%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	4	0,11%
TELEFONES	4	0,11%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	4	0,11%
PEDINTE	4	0,11%
ELETROMÍDIA	4	0,11%
AGENDAMENTO DE OBJETO	4	0,11%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	4	0,11%
PARCERIA	4	0,11%
VENDA INCORRETA	3	0,08%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	3	0,08%
PROCESSO SELETIVO	3	0,08%
NÍVEL SONORO	3	0,08%
INDENIZAÇÃO	3	0,08%
PODA DE ÁRVORE	3	0,08%
PROBLEMA OPERACIONAL	3	0,08%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	3	0,08%
APLICATIVO	3	0,08%
DÉBITO INDEVIDO	3	0,08%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	3	0,08%
UNITÁRIO	3	0,08%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	3	0,08%
UNIVERSITÁRIO	3	0,08%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	3	0,08%
ELEVADOR E RAMPA	2	0,05%
COMPLEMENTO	2	0,05%
LIMPEZA	2	0,05%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	0,05%
ASPECTO FÍSICO	2	0,05%
PASSAGEM	2	0,05%
TRANSPORTE DE VOLUMES	2	0,05%



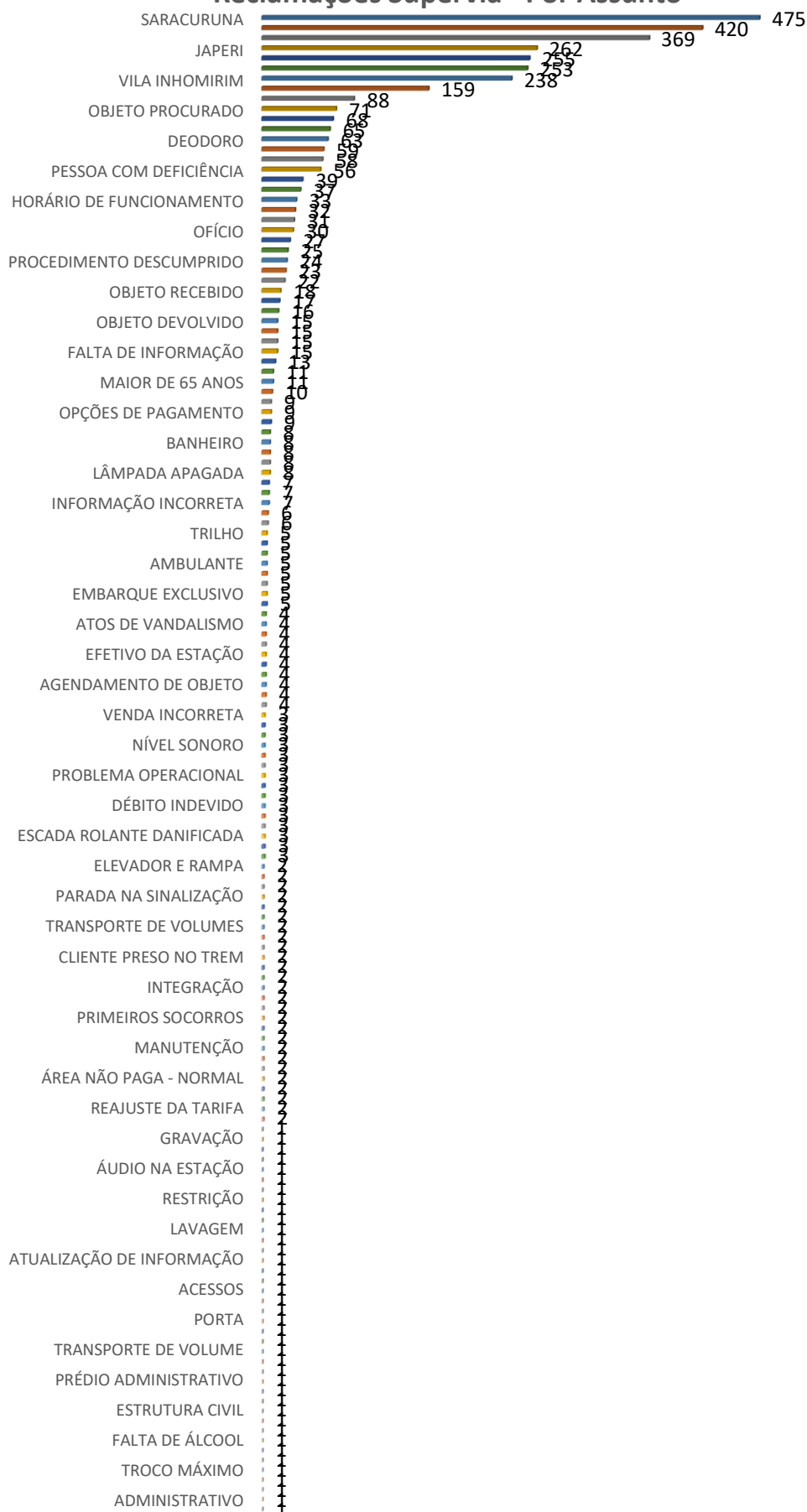
FUMANTE	2	0,05%
VISITA À SUPERVIA	2	0,05%
CLIENTE PRESO NO TREM	2	0,05%
DORMENTE	2	0,05%
PISO DANIFICADO	2	0,05%
INTEGRAÇÃO	2	0,05%
PLATAFORMA	2	0,05%
TRANSPORTE DE ANIMAL	2	0,05%
PRIMEIROS SOCORROS	2	0,05%
TREM EXPRESSO	2	0,05%
COBERTURA CIVIL	2	0,05%
MANUTENÇÃO	2	0,05%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	2	0,05%
TARIFA SOCIAL	2	0,05%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	2	0,05%
ÁREA PAGA - NORMAL	2	0,05%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	0,05%
REAJUSTE DA TARIFA	2	0,05%
CAMBISTA	2	0,05%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	0,03%
GRAVAÇÃO	1	0,03%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	0,03%
RÉPLICA AGETRANSP	1	0,03%
ÁUDIO NA ESTAÇÃO	1	0,03%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,03%
PASSEIO ESCOLAR	1	0,03%
RESTRIÇÃO	1	0,03%
MEZANINO	1	0,03%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	1	0,03%
LAVAGEM	1	0,03%
PISO TÁTIL	1	0,03%
CARTÃO BLOQUEADO/MAU USO	1	0,03%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,03%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,03%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,03%
ACESSOS	1	0,03%
INOPERÂNCIA	1	0,03%
ILUMINAÇÃO	1	0,03%
PORTA	1	0,03%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,03%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,03%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,03%
ACIDENTE	1	0,03%
BARREIRA FÍSICA	1	0,03%
PRÉDIO ADMINISTRATIVO	1	0,03%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,03%



FALHA INTERMITENTE	1	0,03%
ESTRUTURA CIVIL	1	0,03%
PRÉ-PAGO	1	0,03%
NOVA LEI	1	0,03%
FALTA DE ÁLCOOL	1	0,03%
AUXÍLIO À PCD	1	0,03%
FILA DE ESPERA	1	0,03%
TROCO MÁXIMO	1	0,03%
INFORMATIVO	1	0,03%
INSTALAÇÃO	1	0,03%
ADMINISTRATIVO	1	0,03%
CONTROLE DE PRAGA	1	0,03%
Total	3754	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto

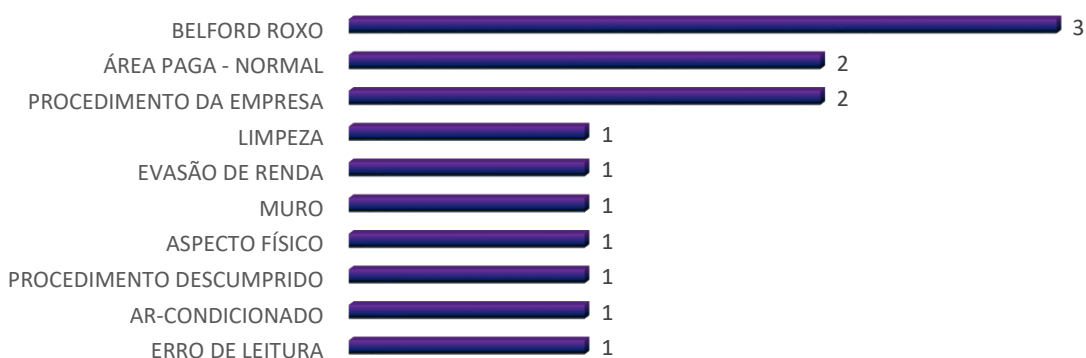




7.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	3	21,43%
ÁREA PAGA - NORMAL	2	14,29%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	14,29%
LIMPEZA	1	7,14%
EVASÃO DE RENDA	1	7,14%
MURO	1	7,14%
ASPECTO FÍSICO	1	7,14%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	1	7,14%
AR-CONDICIONADO	1	7,14%
ERRO DE LEITURA	1	7,14%
Total	14	100%

Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



7.6 Ramal Deodoro

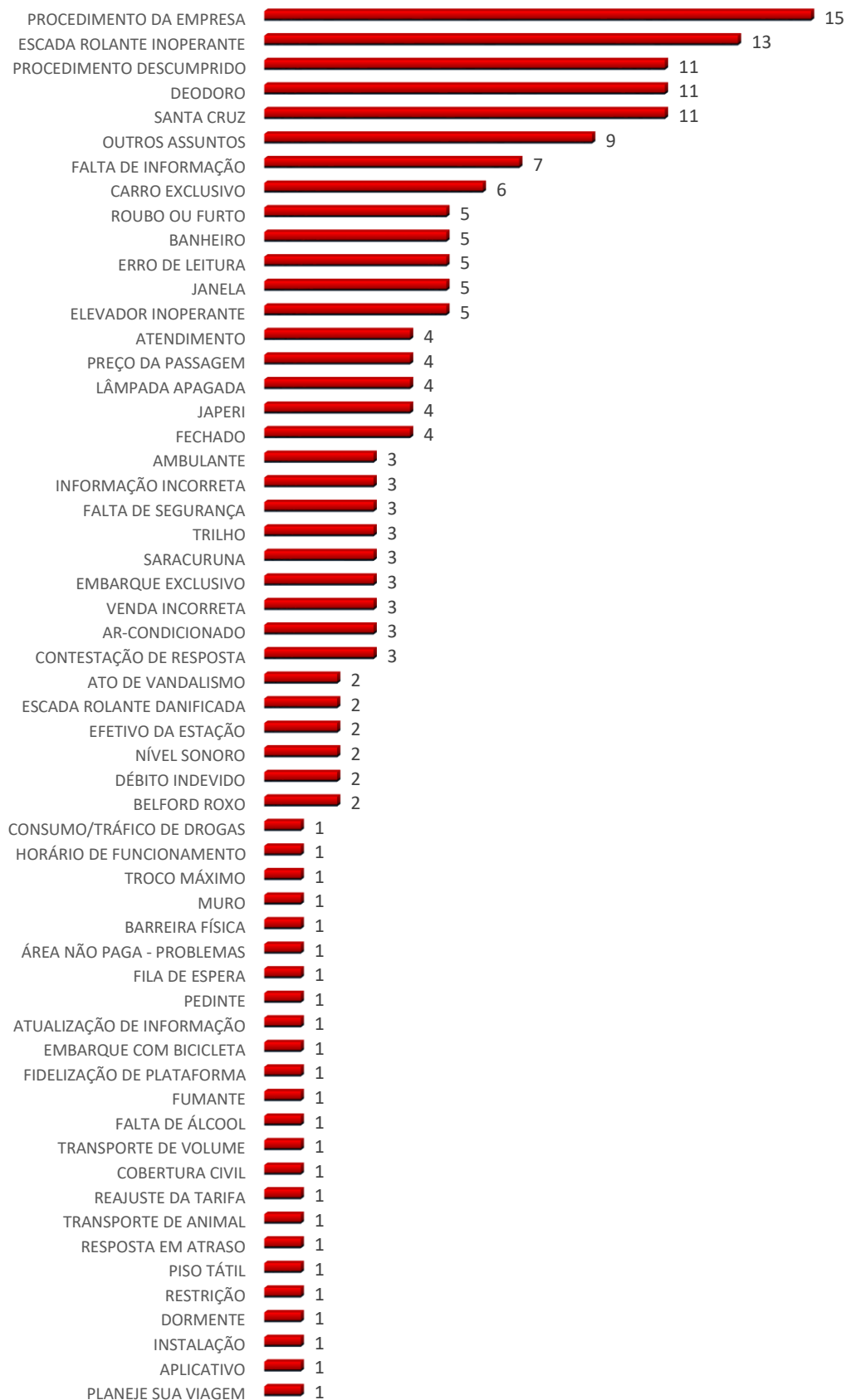
Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	15	7,85%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	13	6,81%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	11	5,76%
DEODORO	11	5,76%
SANTA CRUZ	11	5,76%
OUTROS ASSUNTOS	9	4,71%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	3,66%
CARRO EXCLUSIVO	6	3,14%
ROUBO OU FURTO	5	2,62%
BANHEIRO	5	2,62%
ERRO DE LEITURA	5	2,62%
JANELA	5	2,62%
ELEVADOR INOPERANTE	5	2,62%
ATENDIMENTO	4	2,09%



PREÇO DA PASSAGEM	4	2,09%
LÂMPADA APAGADA	4	2,09%
JAPERI	4	2,09%
FECHADO	4	2,09%
AMBULANTE	3	1,57%
INFORMAÇÃO INCORRETA	3	1,57%
FALTA DE SEGURANÇA	3	1,57%
TRILHO	3	1,57%
SARACURUNA	3	1,57%
EMBARQUE EXCLUSIVO	3	1,57%
VENDA INCORRETA	3	1,57%
AR-CONDICIONADO	3	1,57%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	3	1,57%
ATO DE VANDALISMO	2	1,05%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	2	1,05%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	2	1,05%
NÍVEL SONORO	2	1,05%
DÉBITO INDEVIDO	2	1,05%
BELFORD ROXO	2	1,05%
CONSUMO/TRÁFICO DE		
DROGAS	1	0,52%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,52%
TROCO MÁXIMO	1	0,52%
MURO	1	0,52%
BARREIRA FÍSICA	1	0,52%
ÁREA NÃO PAGA - PROBLEMAS	1	0,52%
FILA DE ESPERA	1	0,52%
PEDINTE	1	0,52%
ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO	1	0,52%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	0,52%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	0,52%
FUMANTE	1	0,52%
FALTA DE ÁLCOOL	1	0,52%
TRANSPORTE DE VOLUME	1	0,52%
COBERTURA CIVIL	1	0,52%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,52%
TRANSPORTE DE ANIMAL	1	0,52%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,52%
PISO TÁTIL	1	0,52%
RESTRIÇÃO	1	0,52%
DORMENTE	1	0,52%
INSTALAÇÃO	1	0,52%
APLICATIVO	1	0,52%
PLANEJE SUA VIAGEM	1	0,52%
Total	191	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





7.5 Ramal Guapimirim

Assunto	Reclamações	%
PRÉ OPERACIONAL	1	100,00%
Total	1	100%

Reclamações Ramal Guapimirim - Por assunto



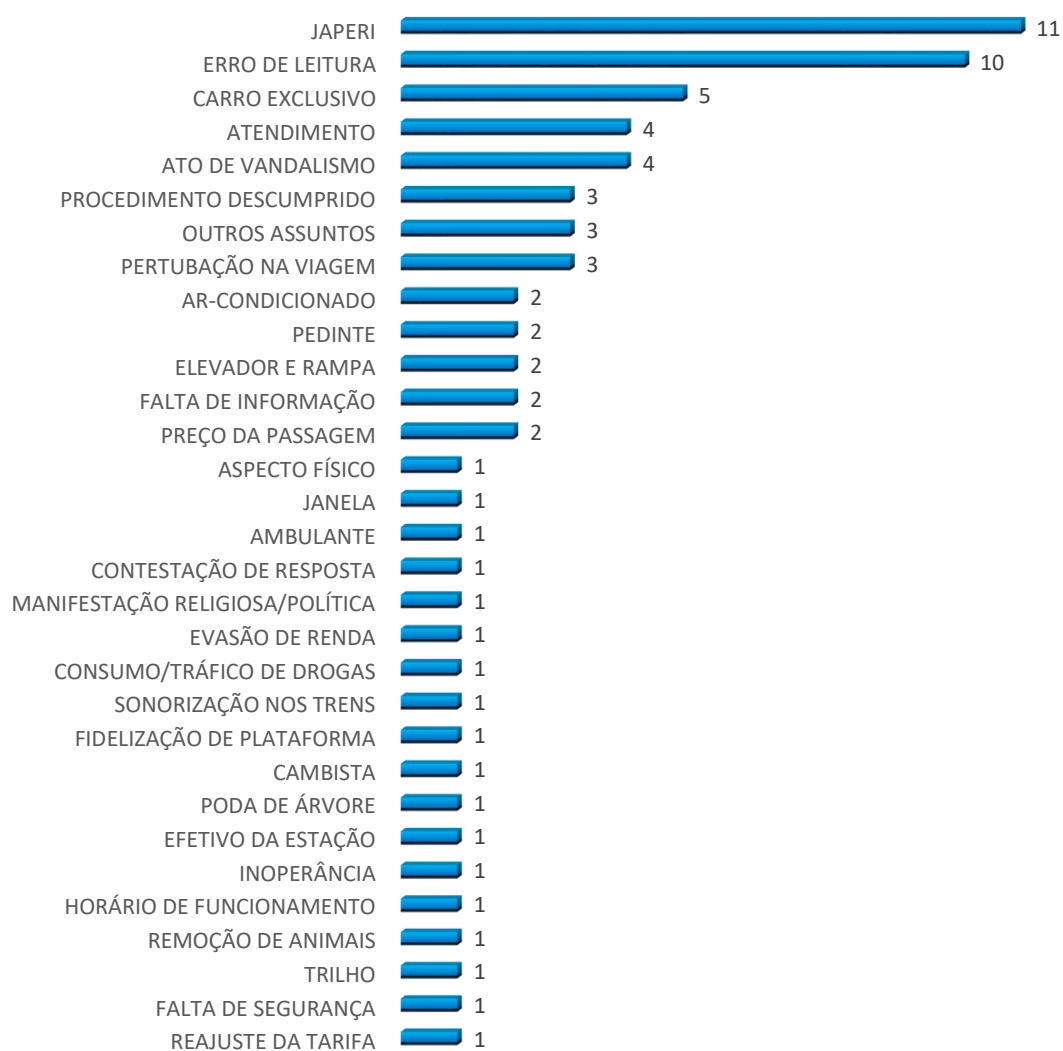
7.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	11	15,49%
ERRO DE LEITURA	10	14,08%
CARRO EXCLUSIVO	5	7,04%
ATENDIMENTO	4	5,63%
ATO DE VANDALISMO	4	5,63%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	4,23%
OUTROS ASSUNTOS	3	4,23%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	3	4,23%
AR-CONDICIONADO	2	2,82%
PEDINTE	2	2,82%
ELEVADOR E RAMPA	2	2,82%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	2,82%
PREÇO DA PASSAGEM	2	2,82%
ASPECTO FÍSICO	1	1,41%
JANELA	1	1,41%
AMBULANTE	1	1,41%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	1	1,41%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	1	1,41%
EVASÃO DE RENDA	1	1,41%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,41%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	1,41%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	1,41%



CAMBISTA	1	1,41%
PODA DE ÁRVORE	1	1,41%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	1	1,41%
INOPERÂNCIA	1	1,41%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	1,41%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	1,41%
TRILHO	1	1,41%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,41%
REAJUSTE DA TARIFA	1	1,41%
Total	71	100%

Reclamações Ramal Japeri - Por assunto





7.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	50,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	50,00%
Total	2	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto

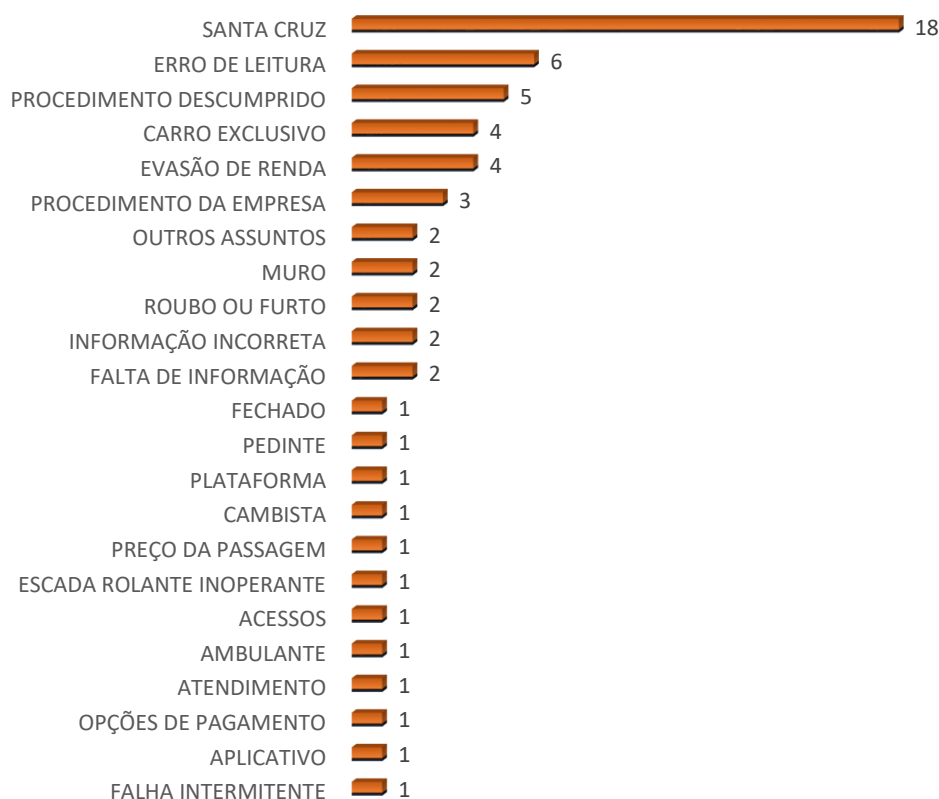


7.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
SANTA CRUZ	18	29,03%
ERRO DE LEITURA	6	9,68%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	5	8,06%
CARRO EXCLUSIVO	4	6,45%
EVASÃO DE RENDA	4	6,45%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	3	4,84%
OUTROS ASSUNTOS	2	3,23%
MURO	2	3,23%
ROUBO OU FURTO	2	3,23%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	3,23%
FALTA DE INFORMAÇÃO	2	3,23%
FECHADO	1	1,61%
PEDINTE	1	1,61%
PLATAFORMA	1	1,61%
CAMBISTA	1	1,61%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,61%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	1	1,61%
ACESSOS	1	1,61%
AMBULANTE	1	1,61%
ATENDIMENTO	1	1,61%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	1,61%
APLICATIVO	1	1,61%
FALHA INTERMITENTE	1	1,61%
Total	62	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



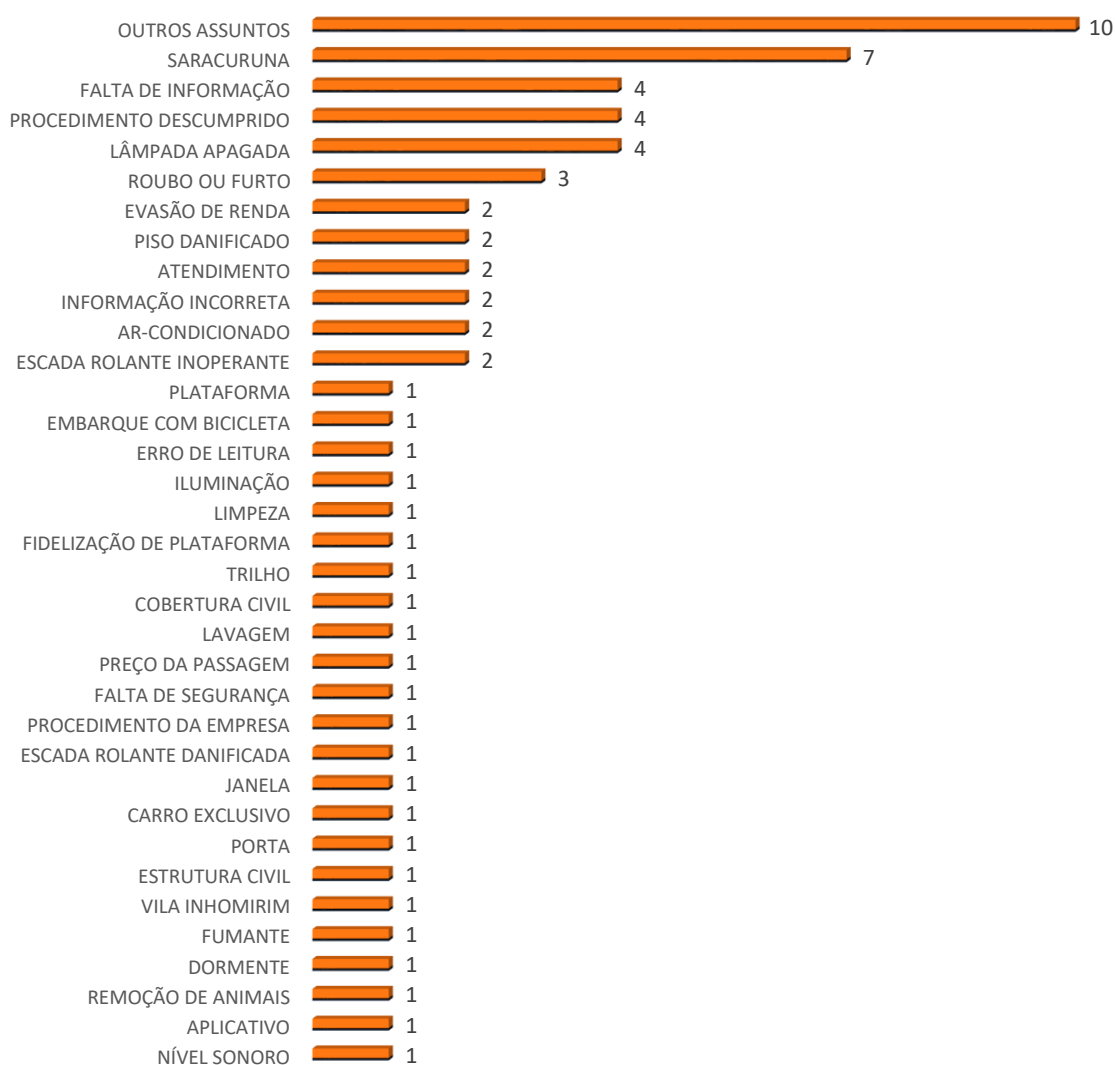
7.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	10	14,93%
SARACURUNA	7	10,45%
FALTA DE INFORMAÇÃO	4	5,97%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	5,97%
LÂMPADA APAGADA	4	5,97%
ROUBO OU FURTO	3	4,48%
EVASÃO DE RENDA	2	2,99%
PISO DANIFICADO	2	2,99%
ATENDIMENTO	2	2,99%
INFORMAÇÃO INCORRETA	2	2,99%
AR-CONDICIONADO	2	2,99%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	2	2,99%
PLATAFORMA	1	1,49%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	1,49%
ERRO DE LEITURA	1	1,49%
ILUMINAÇÃO	1	1,49%
LIMPEZA	1	1,49%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	1	1,49%
TRILHO	1	1,49%
COBERTURA CIVIL	1	1,49%
LAVAGEM	1	1,49%



PREÇO DA PASSAGEM	1	1,49%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,49%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	1,49%
ESCADA ROLANTE DANIFICADA	1	1,49%
JANELA	1	1,49%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,49%
PORTA	1	1,49%
ESTRUTURA CIVIL	1	1,49%
VILA INHOMIRIM	1	1,49%
FUMANTE	1	1,49%
DORMENTE	1	1,49%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	1,49%
APLICATIVO	1	1,49%
NÍVEL SONORO	1	1,49%
Total	67	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto





7.10 Ramal Vila Inhomirim

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

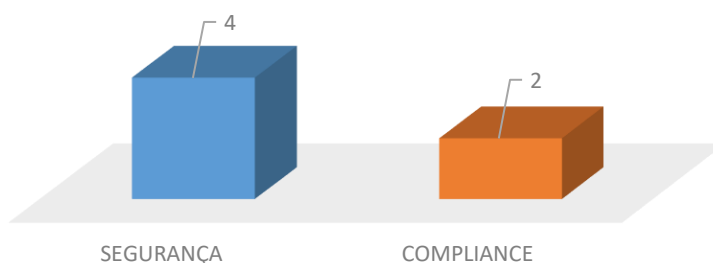
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



7.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	4	66,67%
COMPLIANCE	2	33,33%
Total	6	100%

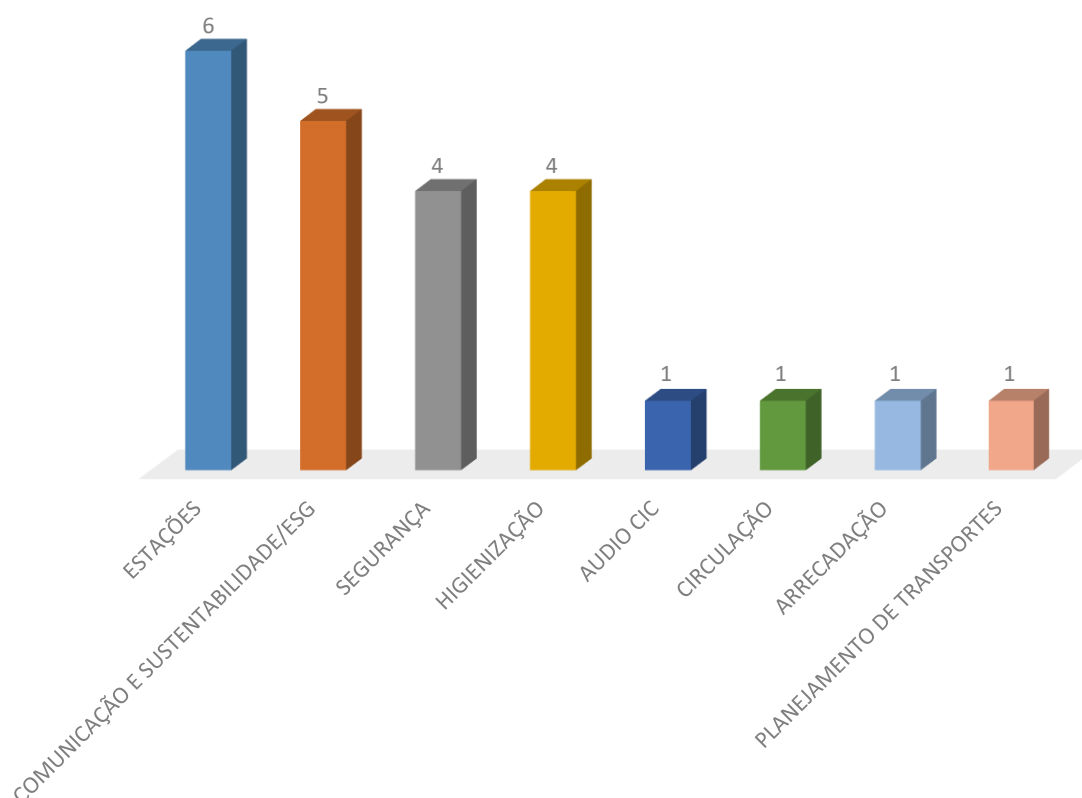
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO





Assunto	Elogios	%
ESTAÇÕES	6	26,09%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	5	21,74%
SEGURANÇA	4	17,39%
HIGIENIZAÇÃO	4	17,39%
AUDIO CIC	1	4,35%
CIRCULAÇÃO	1	4,35%
ARRECADAÇÃO	1	4,35%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	4,35%
Total	23	100%

ELOGIOS - POR ASSUNTO

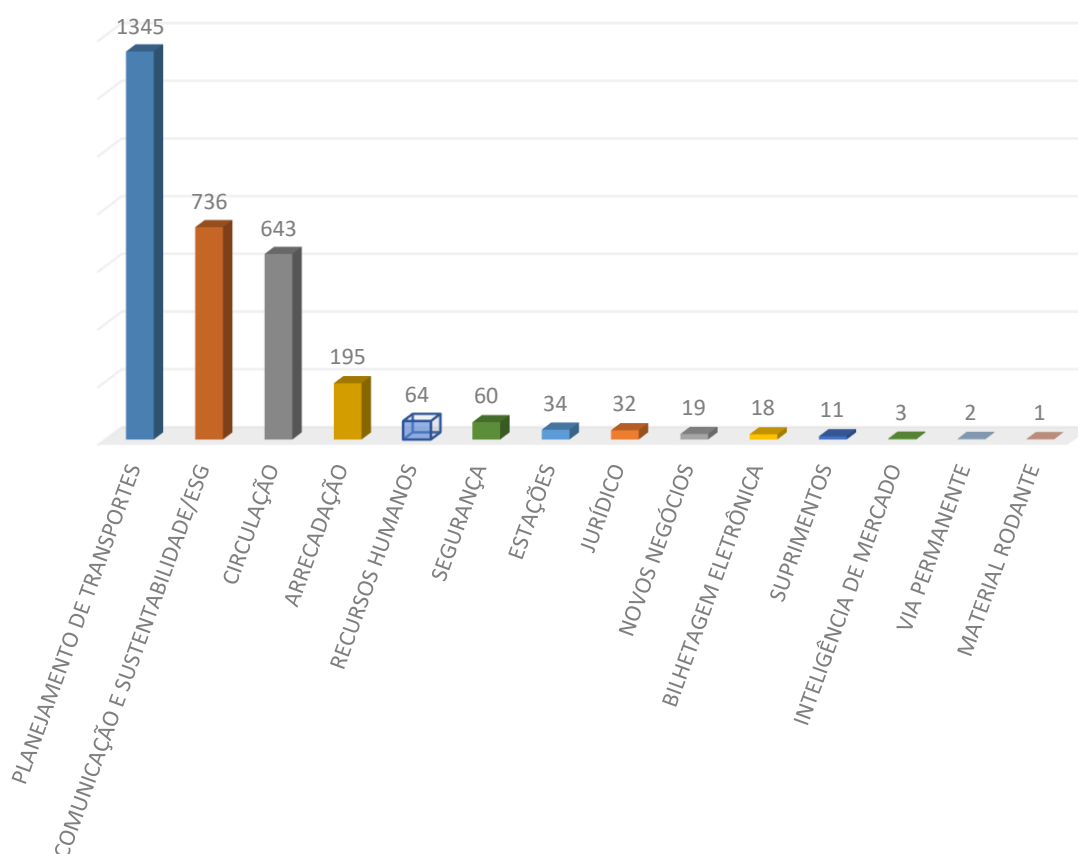


Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1345	42,52%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	736	23,27%
CIRCULAÇÃO	643	20,33%
ARRECADAÇÃO	195	6,17%



RECURSOS HUMANOS	64	2,02%
SEGURANÇA	60	1,90%
ESTAÇÕES	34	1,07%
JURÍDICO	32	1,01%
NOVOS NEGÓCIOS	19	0,60%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	18	0,57%
SUPRIMENTOS	11	0,35%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	3	0,09%
VIA PERMANENTE	2	0,06%
MATERIAL RODANTE	1	0,03%
Total	3163	100%

INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO

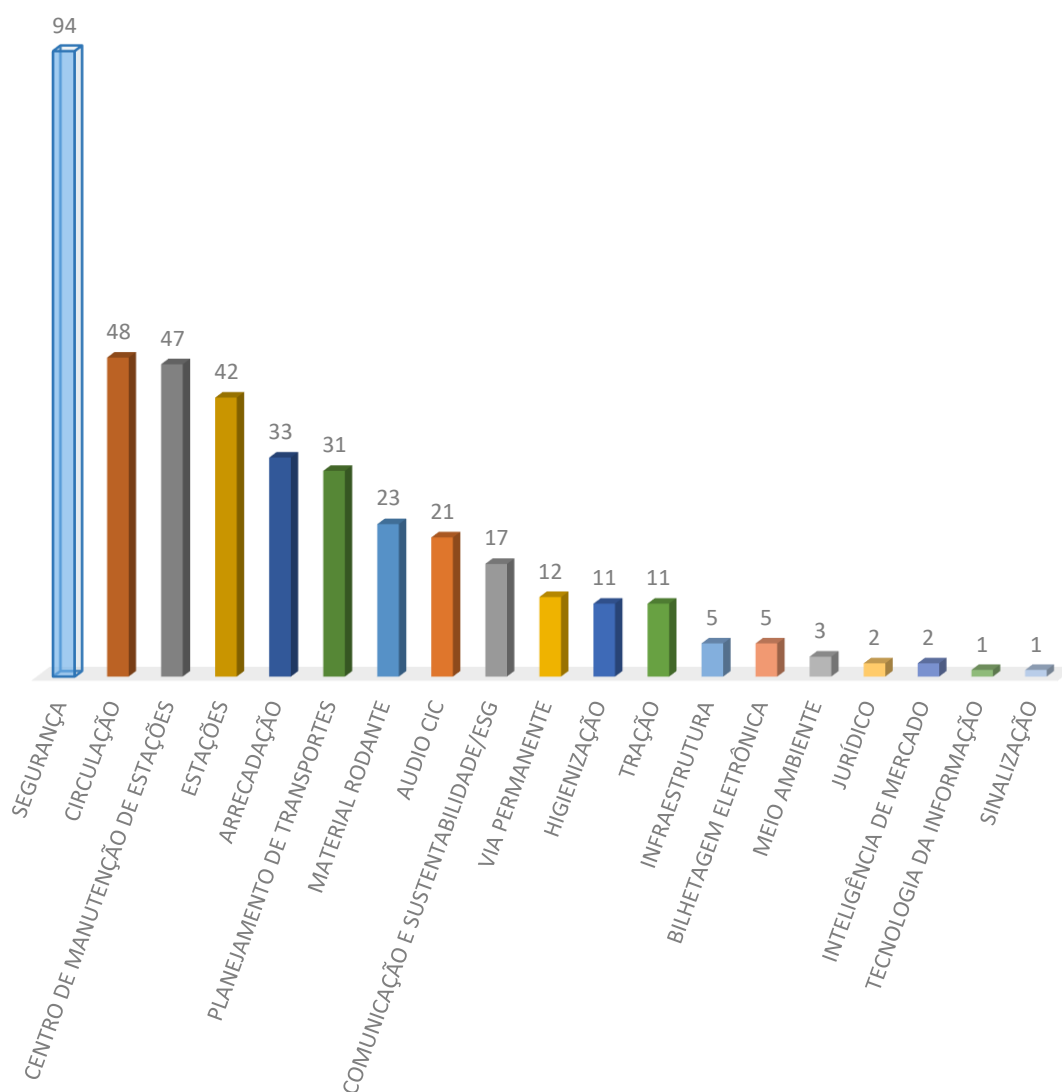


Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	94	22,98%
CIRCULAÇÃO	48	11,74%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	47	11,49%
ESTAÇÕES	42	10,27%
ARRECADAÇÃO	33	8,07%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	31	7,58%
MATERIAL RODANTE	23	5,62%



AUDIO CIC	21	5,13%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	17	4,16%
VIA PERMANENTE	12	2,93%
HIGIENIZAÇÃO	11	2,69%
TRAÇÃO	11	2,69%
INFRAESTRUTURA	5	1,22%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	5	1,22%
MEIO AMBIENTE	3	0,73%
JURÍDICO	2	0,49%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	0,49%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	1	0,24%
SINALIZAÇÃO	1	0,24%
Total	409	100%

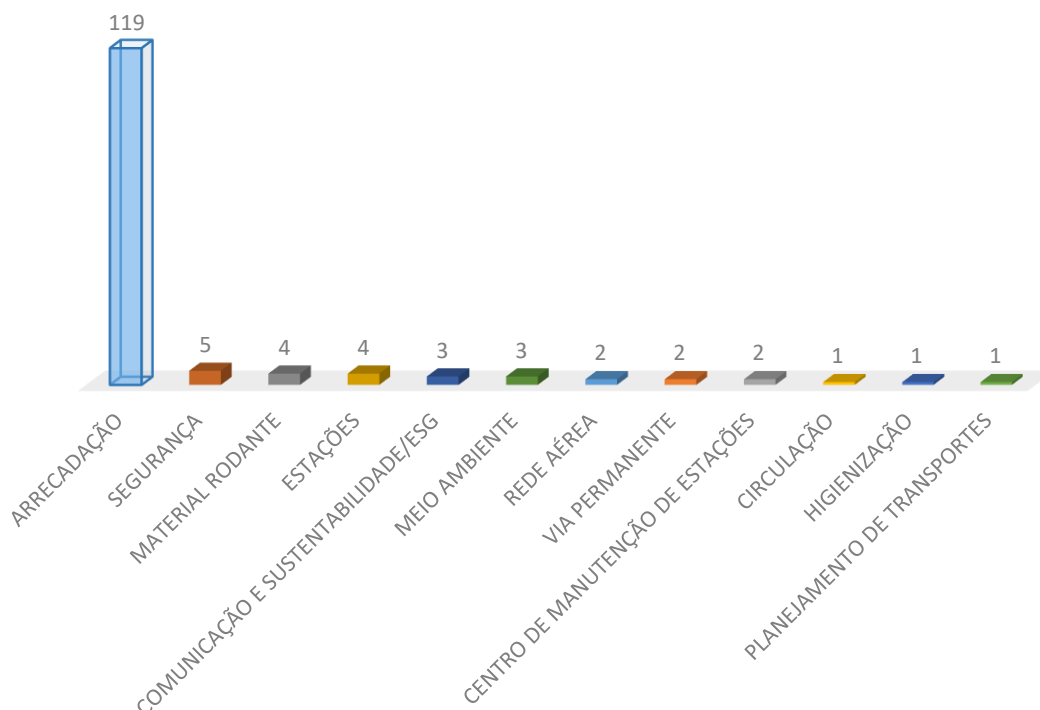
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	119	80,95%
SEGURANÇA	5	3,40%
MATERIAL RODANTE	4	2,72%
ESTAÇÕES	4	2,72%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	3	2,04%
MEIO AMBIENTE	3	2,04%
REDE AÉREA	2	1,36%
VIA PERMANENTE	2	1,36%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	1,36%
CIRCULAÇÃO	1	0,68%
HIGIENIZAÇÃO	1	0,68%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	0,68%
Total	147	100%

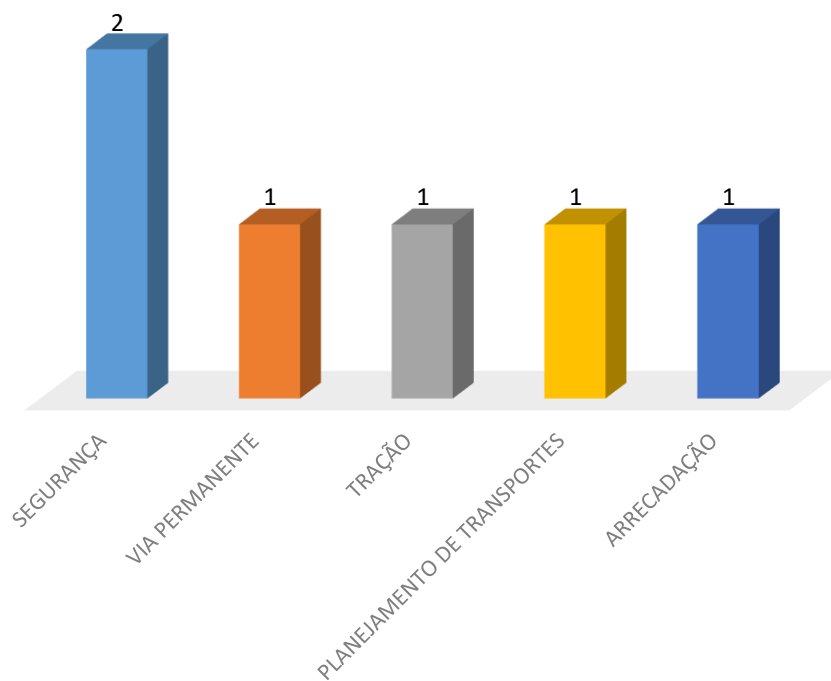
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO



Assunto	Sugestões	%
SEGURANÇA	2	33,33%
VIA PERMANENTE	1	16,67%
TRAÇÃO	1	16,67%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	16,67%
ARRECADAÇÃO	1	16,67%
Total	6	100%



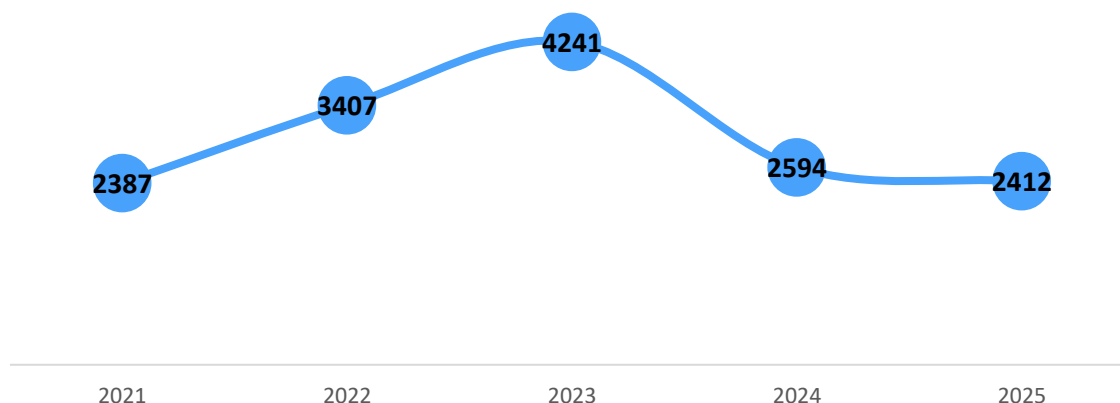
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



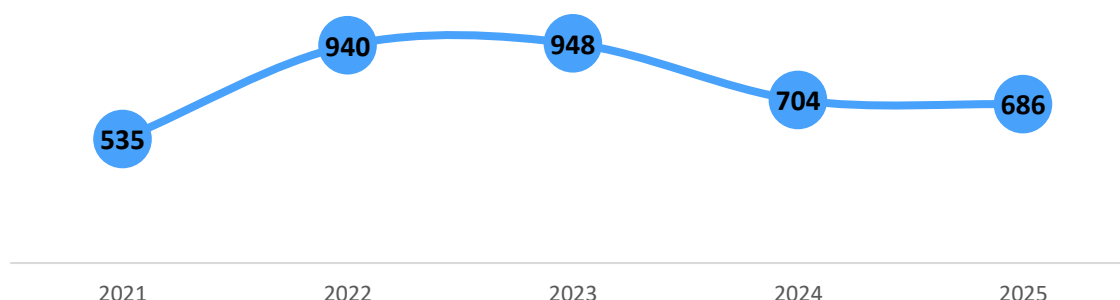


8 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

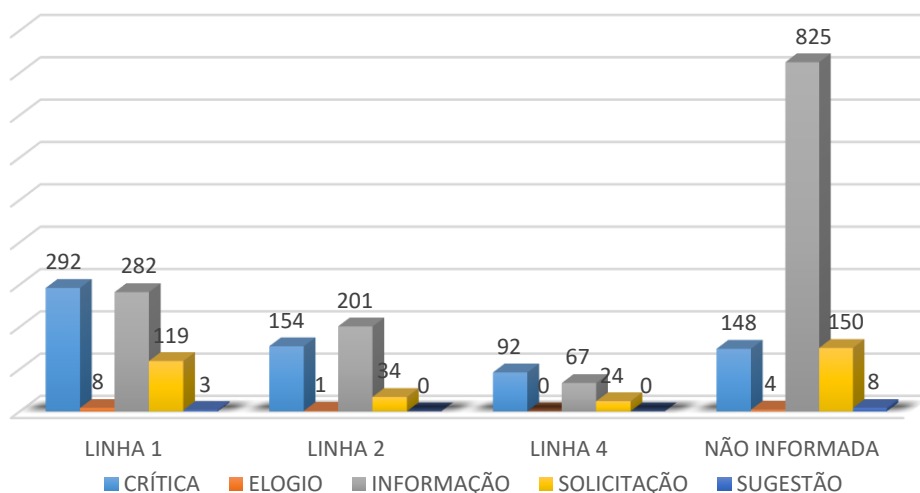


8.1 Manifestações por Linha e Tipo

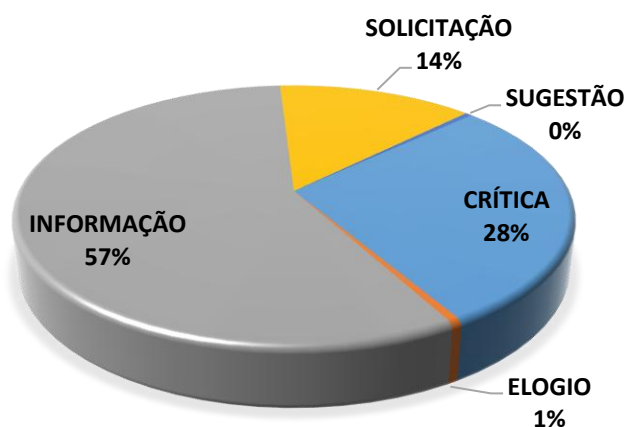
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	292	154	92	148	686	28,44%
ELOGIO	8	1	0	4	13	0,54%
INFORMAÇÃO	282	201	67	825	1375	57,01%
SOLICITAÇÃO	119	34	24	150	327	13,56%
SUGESTÃO	3	0	0	8	11	0,46%
Total	704	390	183	1135	2412	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



8.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	178	7,38%
OBJETO PERDIDO	144	5,97%
OPERAÇÃO CARNAVAL	142	5,89%
GRATUIDADE ESTUDANTE	130	5,39%
CARTÃO VISA	123	5,10%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	113	4,68%
MAIORES DE 65 ANOS	106	4,39%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	103	4,27%
RECHAMADA	97	4,02%
SALDO	91	3,77%
CARTÃO MASTER	88	3,65%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	77	3,19%



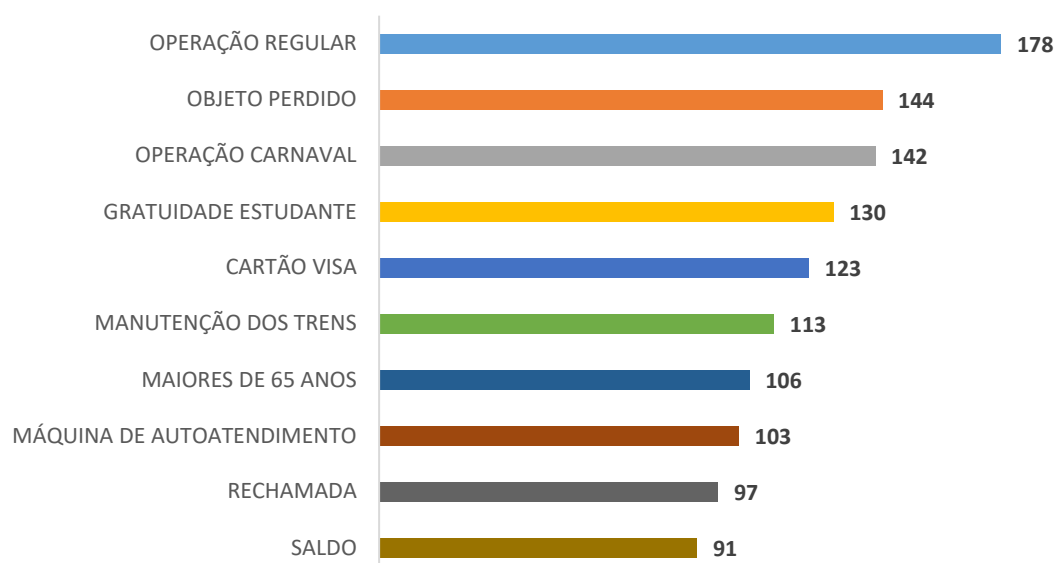
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	71	2,94%
GIRO (APP E SITE)	69	2,86%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	64	2,65%
Operação Pós-Carnaval	61	2,53%
FUNCIONAMENTO	56	2,32%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	45	1,87%
GERAL	38	1,58%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	37	1,53%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	36	1,49%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	34	1,41%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	34	1,41%
Pagamento por aproximação	33	1,37%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	33	1,37%
TARIFA SOCIAL	27	1,12%
RH	26	1,08%
DANOS AO CLIENTE	25	1,04%
CARTEIRA DIGITAL	24	1,00%
TARIFA METRÔRIO	24	1,00%
GIRO - PARCERIAS	16	0,66%
INFORMAÇÕES GERAIS	15	0,62%
INTEGRAÇÃO	13	0,54%
CARTÕES METRÔRIO	13	0,54%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	12	0,50%
LOJAS E QUIOSQUES	12	0,50%
CADASTRO	10	0,41%
FORNECEDOR METRÔRIO	9	0,37%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	9	0,37%
APOIO CLIENTE	9	0,37%
ESTRUTURA	8	0,33%
DÚVIDAS	8	0,33%
JOGOS E EVENTOS	7	0,29%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	7	0,29%
PARCERIAS	7	0,29%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	7	0,29%
CARTÃO UNITÁRIO	7	0,29%
ATENDIMENTO DO SAC	6	0,25%
BILHETERIA	6	0,25%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	6	0,25%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	5	0,21%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	0,21%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	5	0,21%
COMUNICAÇÃO SONORA	5	0,21%
GIRO	5	0,21%
CARTÃO GIRO	5	0,21%
POSTO DE GRATUIDADE	5	0,21%
CARTÃO ELO	4	0,17%
BILHETE UNITÁRIO	4	0,17%



RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	4	0,17%
BICICLETÁRIO	3	0,12%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	3	0,12%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	3	0,12%
COMUNICAÇÃO VISUAL	3	0,12%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,12%
DESBLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,08%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,08%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	0,08%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,08%
SITE	2	0,08%
PALCO CARIOCA	2	0,08%
REGULATÓRIO	2	0,08%
ACHADOS E PERDIDOS	2	0,08%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	0,08%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,08%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	2	0,08%
COMERCIAL	1	0,04%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
BOAS PRÁTICAS	1	0,04%
WI-FI	1	0,04%
INSTITUCIONAL	1	0,04%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,04%
PROTEÇÃO DE DADOS	1	0,04%
OPERAÇÃO REVEILLON	1	0,04%
CASHBACK 15%	1	0,04%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,04%
Operação Pré-Carnaval	1	0,04%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,04%
Total	2412	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



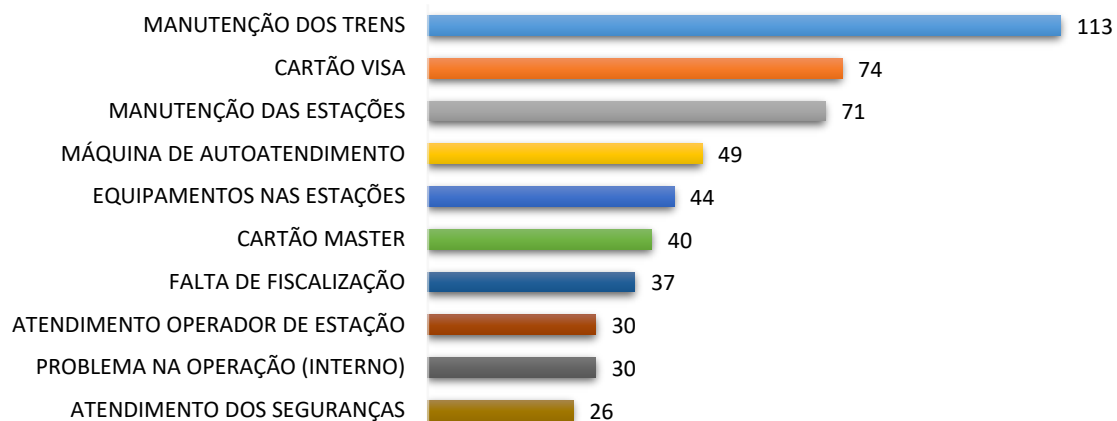
8.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	113	16,47%
CARTÃO VISA	74	10,79%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	71	10,35%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	49	7,14%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	44	6,41%
CARTÃO MASTER	40	5,83%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	37	5,39%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	30	4,37%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	30	4,37%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	26	3,79%
GIRO (APP E SITE)	23	3,35%
Operação Pós-Carnaval	20	2,92%
CARTEIRA DIGITAL	15	2,19%
OPERAÇÃO REGULAR	15	2,19%
CARTÕES METRÔRIO	13	1,90%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	12	1,75%
GIRO - PARCERIAS	6	0,87%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	6	0,87%
INTEGRAÇÃO	5	0,73%
BILHETERIA	5	0,73%
ESTRUTURA	5	0,73%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	5	0,73%
ATENDIMENTO DO SAC	5	0,73%
GRATUIDADE ESTUDANTE	4	0,58%
COMUNICAÇÃO VISUAL	3	0,44%
OPERAÇÃO CARNAVAL	3	0,44%



ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	3	0,44%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	0,29%
CARTÃO ELO	2	0,29%
GIRO	2	0,29%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	2	0,29%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,29%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	0,29%
MAIORES DE 65 ANOS	1	0,15%
CASHBACK 15%	1	0,15%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,15%
WI-FI	1	0,15%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,15%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,15%
Operação Pré-Carnaval	1	0,15%
APOIO CLIENTE	1	0,15%
SITE	1	0,15%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,15%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,15%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,15%
Total	686	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



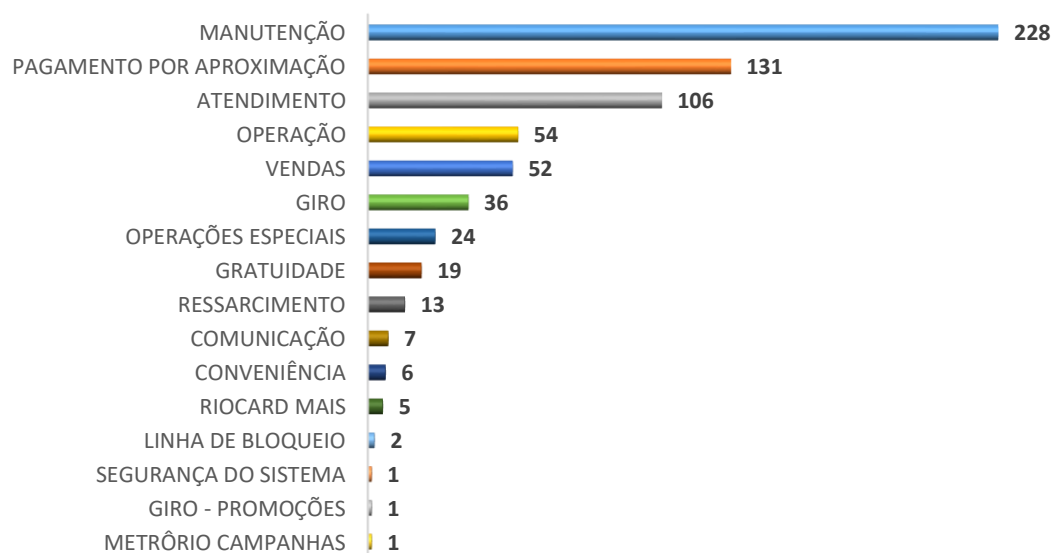
8.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	228	33,24%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	131	19,10%
ATENDIMENTO	106	15,45%
OPERAÇÃO	54	7,87%
VENDAS	52	7,58%
GIRO	36	5,25%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	24	3,50%
GRATUIDADE	19	2,77%
RESSARCIMENTO	13	1,90%



COMUNICAÇÃO	7	1,02%
CONVENIÊNCIA	6	0,87%
RIOCARD MAIS	5	0,73%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,29%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,15%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,15%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,15%
Total	686	100,00%

Motivo das Reclamações

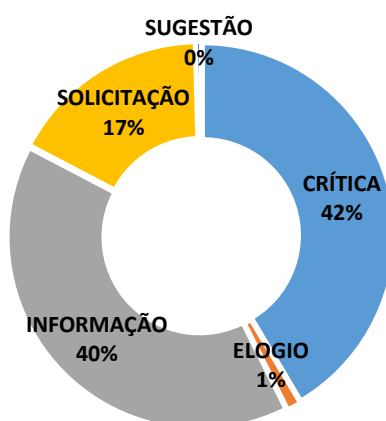


8.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	292	41,48%
ELOGIO	8	1,14%
INFORMAÇÃO	282	40,06%
SOLICITAÇÃO	119	16,90%
SUGESTÃO	3	0,43%
Total	704	100,00%



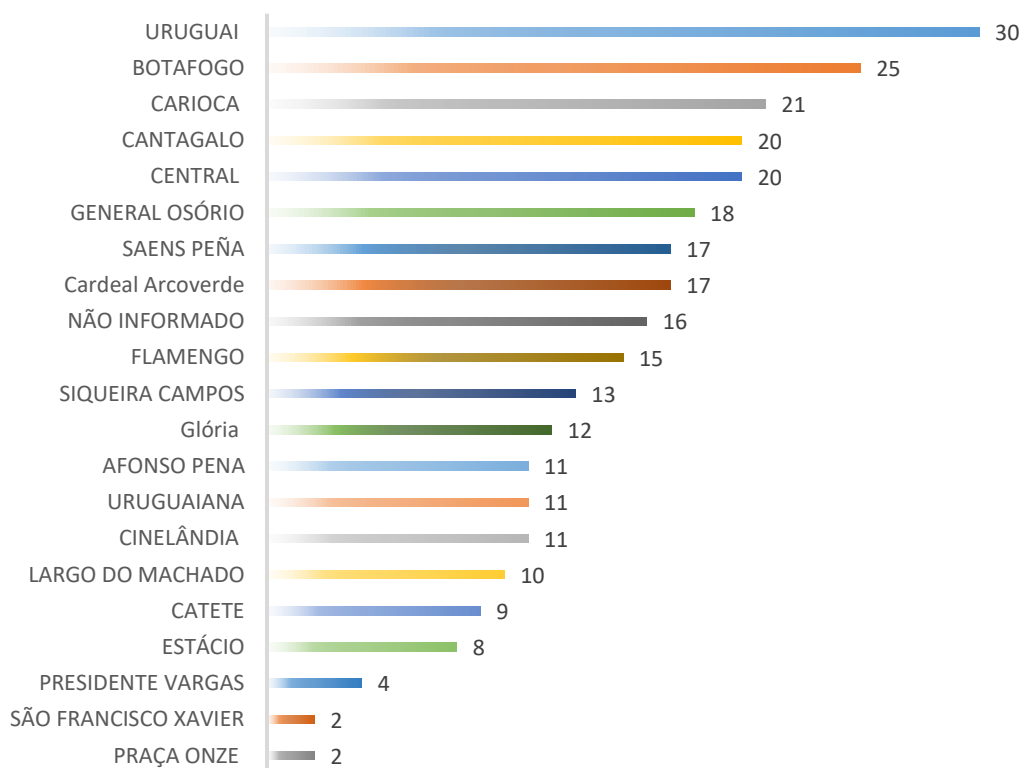
Tipo de Manifestação - Linha 1



Estação	Reclamações	%
URUGUAI	30	10,27%
BOTAFOGO	25	8,56%
CARIOCA	21	7,19%
CANTAGALO	20	6,85%
CENTRAL	20	6,85%
GENERAL OSÓRIO	18	6,16%
SAENS PEÑA	17	5,82%
Cardeal Arcoverde	17	5,82%
NÃO INFORMADO	16	5,48%
FLAMENGO	15	5,14%
SIQUEIRA CAMPOS	13	4,45%
Glória	12	4,11%
AFONSO PENA	11	3,77%
URUGUAIANA	11	3,77%
CINELÂNDIA	11	3,77%
LARGO DO MACHADO	10	3,42%
CATETE	9	3,08%
ESTÁCIO	8	2,74%
PRESIDENTE VARGAS	4	1,37%
SÃO FRANCISCO XAVIER	2	0,68%
PRAÇA ONZE	2	0,68%
Total	292	100,00%



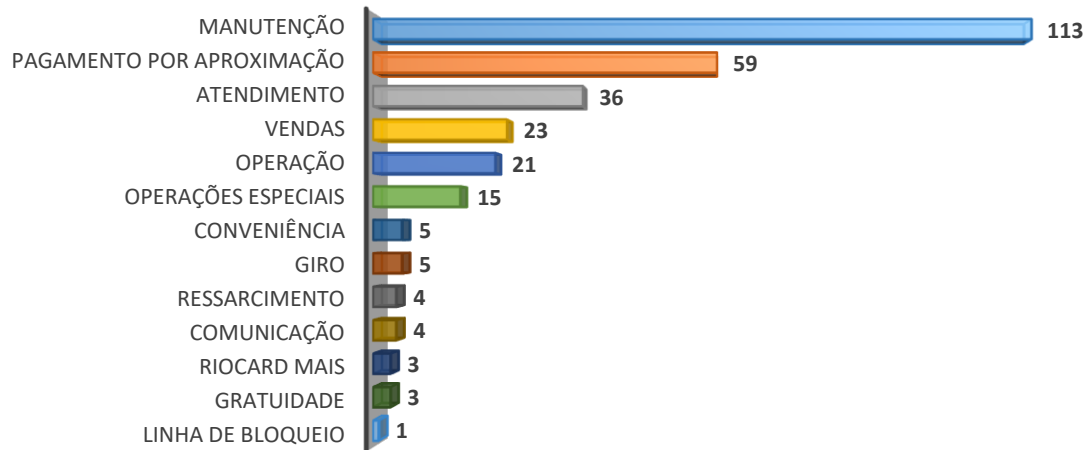
RECLAMAÇÕES MARÇO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	113	38,70%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	59	20,21%
ATENDIMENTO	36	12,33%
VENDAS	23	7,88%
OPERAÇÃO	21	7,19%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	15	5,14%
CONVENIÊNCIA	5	1,71%
GIRO	5	1,71%
RESSARCIMENTO	4	1,37%
COMUNICAÇÃO	4	1,37%
RIOCARD MAIS	3	1,03%
GRATUIDADE	3	1,03%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,34%
Total	292	100,00%



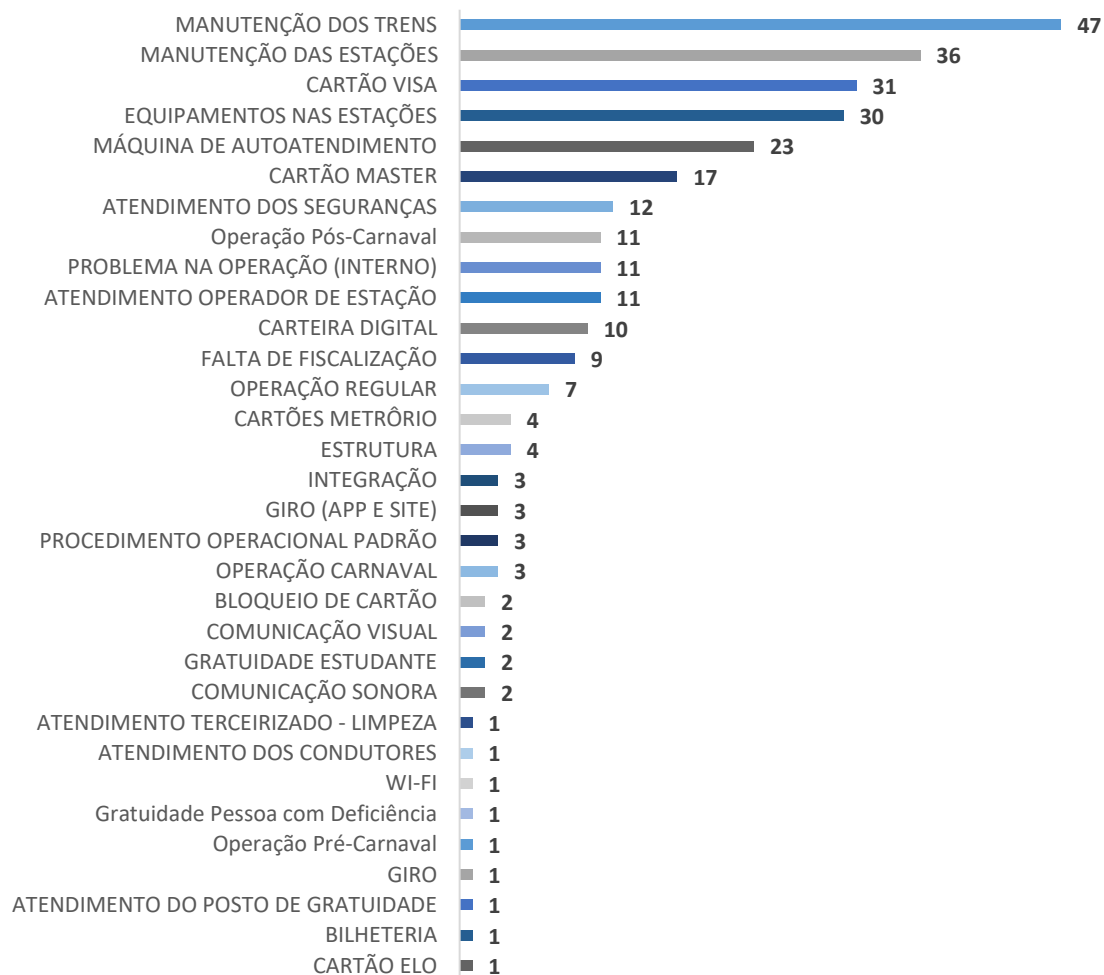
Reclamações Linha 1 - Por motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	47	16,10%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	36	12,33%
CARTÃO VISA	31	10,62%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	30	10,27%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	23	7,88%
CARTÃO MASTER	17	5,82%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	12	4,11%
Operação Pós-Carnaval	11	3,77%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	11	3,77%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	11	3,77%
CARTEIRA DIGITAL	10	3,42%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	9	3,08%
OPERAÇÃO REGULAR	7	2,40%
CARTÕES METRÔRIO	4	1,37%
ESTRUTURA	4	1,37%
INTEGRAÇÃO	3	1,03%
GIRO (APP E SITE)	3	1,03%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	3	1,03%
OPERAÇÃO CARNAVAL	3	1,03%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	0,68%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,68%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	0,68%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	0,68%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,34%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,34%
WI-FI	1	0,34%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,34%
Operação Pré-Carnaval	1	0,34%
GIRO	1	0,34%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	1	0,34%
BILHETERIA	1	0,34%
CARTÃO ELO	1	0,34%
Total	292	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	8	1
Total	8	100%

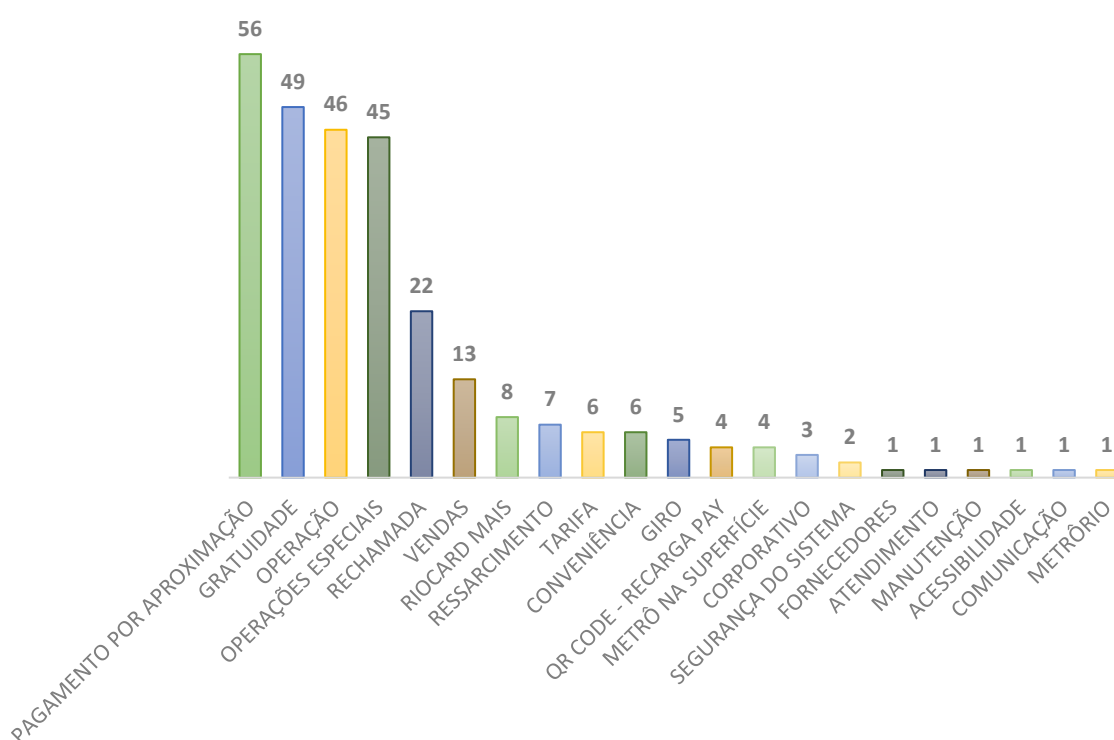
Elogios - Linha 1





Informações	Frequencia	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	56	19,86%
GRATUIDADE	49	17,38%
OPERAÇÃO	46	16,31%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	45	15,96%
RECHAMADA	22	7,80%
VENDAS	13	4,61%
RIOCARD MAIS	8	2,84%
RESSARCIMENTO	7	2,48%
TARIFA	6	2,13%
CONVENIÊNCIA	6	2,13%
GIRO	5	1,77%
QR CODE - RECARGA PAY	4	1,42%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	1,42%
CORPORATIVO	3	1,06%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	0,71%
FORNECEDORES	1	0,35%
ATENDIMENTO	1	0,35%
MANUTENÇÃO	1	0,35%
ACESSIBILIDADE	1	0,35%
COMUNICAÇÃO	1	0,35%
METRÔRIO	1	0,35%
Total	282	100,00%

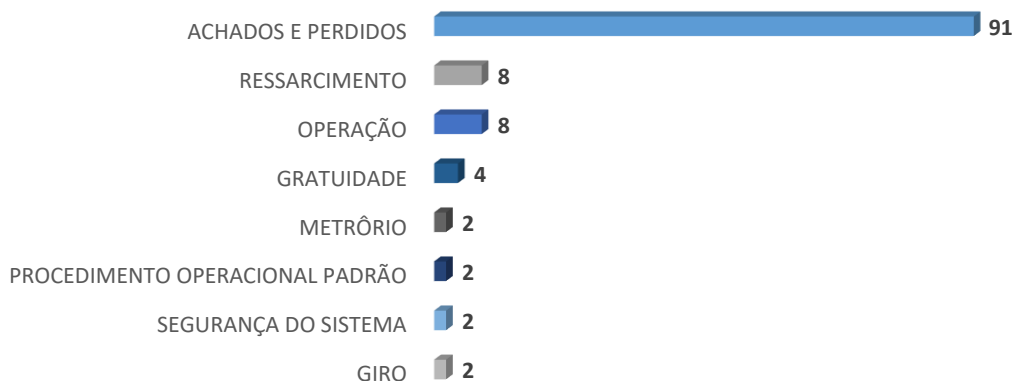
Informações - Linha 1





Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	91	76,47%
RESSARCIMENTO	8	6,72%
OPERAÇÃO	8	6,72%
GRATUIDADE	4	3,36%
METRÔRIO	2	1,68%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,68%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	1,68%
GIRO	2	1,68%
Total	119	100,00%

Solicitações - Linha 1



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

Sugestões - Linha 1

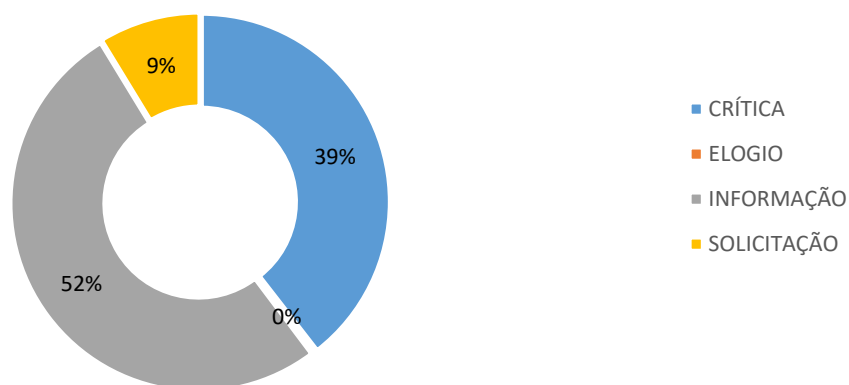


8.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	154	39,49%
ELOGIO	1	0,26%
INFORMAÇÃO	201	51,54%
SOLICITAÇÃO	34	8,72%
Total	390	100,00%



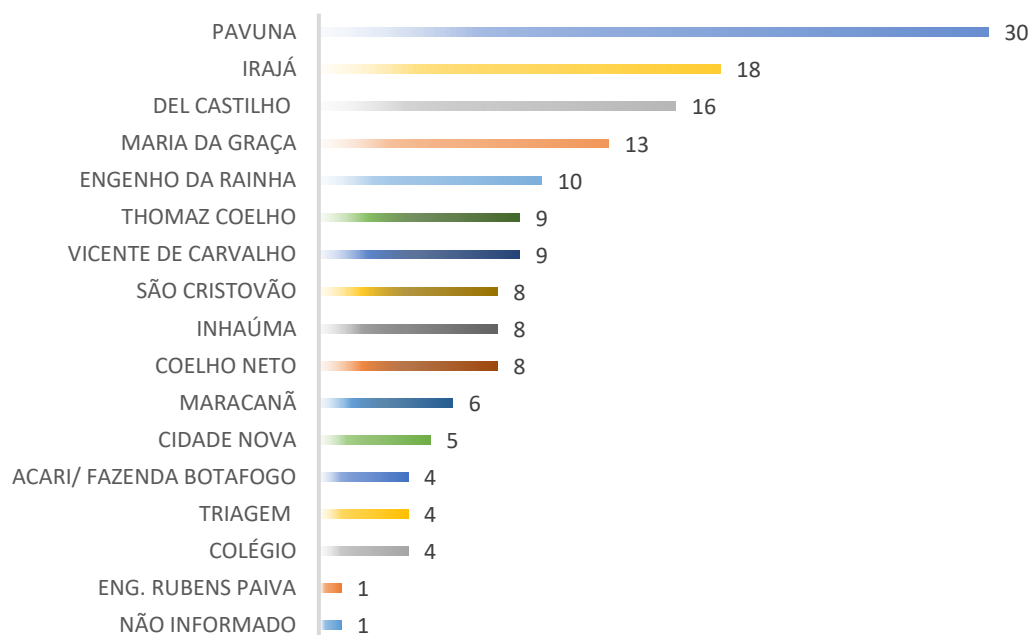
Tipo de manifestação - Linha 2



Estação	Reclamações	%
PAVUNA	30	19,48%
IRAJÁ	18	11,69%
DEL CASTILHO	16	10,39%
MARIA DA GRAÇA	13	8,44%
ENGENHO DA RAINHA	10	6,49%
VICENTE DE CARVALHO	9	5,84%
THOMAZ COELHO	9	5,84%
COELHO NETO	8	5,19%
INHAÚMA	8	5,19%
SÃO CRISTOVÃO	8	5,19%
MARACANÃ	6	3,90%
CIDADE NOVA	5	3,25%
COLÉGIO	4	2,60%
TRIAGEM	4	2,60%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	4	2,60%
NÃO INFORMADO	1	0,65%
ENG. RUBENS PAIVA	1	0,65%
Total	154	100,00%



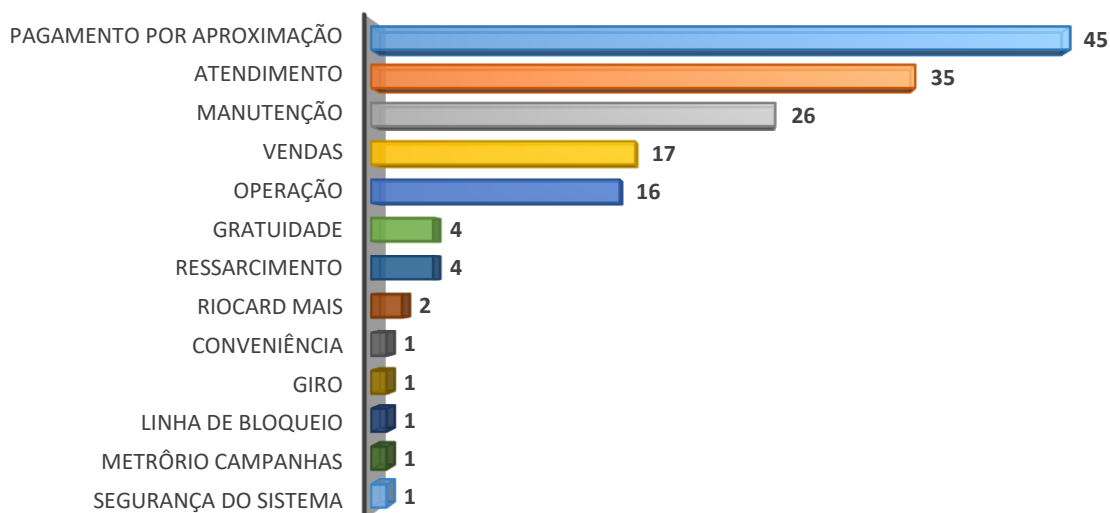
RECLAMAÇÕES MARÇO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	45	29,22%
ATENDIMENTO	35	22,73%
MANUTENÇÃO	26	16,88%
VENDAS	17	11,04%
OPERAÇÃO	16	10,39%
GRATUIDADE	4	2,60%
RESSARCIMENTO	4	2,60%
RIOCARD MAIS	2	1,30%
CONVENIÊNCIA	1	0,65%
GIRO	1	0,65%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,65%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,65%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,65%
Total	154	100,00%



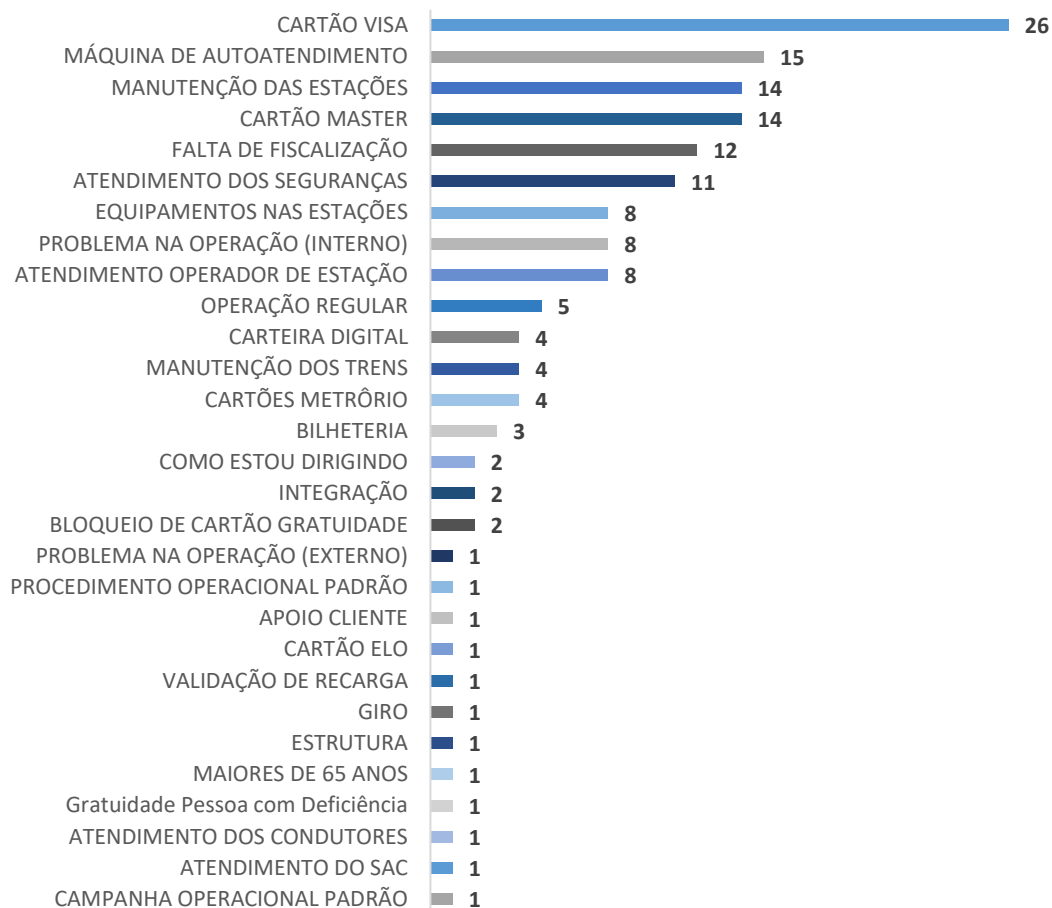
Reclamações Linha 2 - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	26	16,88%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	15	9,74%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	14	9,09%
CARTÃO MASTER	14	9,09%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	12	7,79%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	11	7,14%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	8	5,19%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	8	5,19%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	8	5,19%
OPERAÇÃO REGULAR	5	3,25%
CARTEIRA DIGITAL	4	2,60%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	4	2,60%
CARTÕES METRÔRIO	4	2,60%
BILHETERIA	3	1,95%
COMO ESTOU DIRIGINDO	2	1,30%
INTEGRAÇÃO	2	1,30%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	1,30%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	1	0,65%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,65%
APOIO CLIENTE	1	0,65%
CARTÃO ELO	1	0,65%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,65%
GIRO	1	0,65%
ESTRUTURA	1	0,65%
MAIORES DE 65 ANOS	1	0,65%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,65%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,65%
ATENDIMENTO DO SAC	1	0,65%
CAMPANHA OPERACIONAL PADRÃO	1	0,65%
Total	154	100,00%



Reclamações Linha 2 - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	1	100%
Total	1	100%

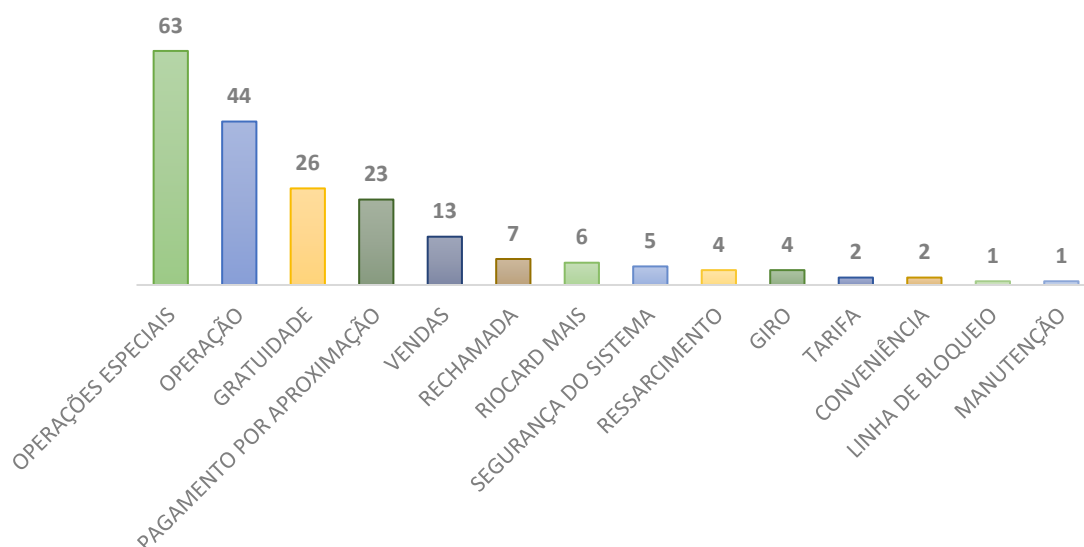
Elogios - Linha 2





Informações	Frequência	%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	63	31,34%
OPERAÇÃO	44	21,89%
GRATUIDADE	26	12,94%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	23	11,44%
VENDAS	13	6,47%
RECHAMADA	7	3,48%
RIOCARD MAIS	6	2,99%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	2,49%
RESSARCIMENTO	4	1,99%
GIRO	4	1,99%
TARIFA	2	1,00%
CONVENIÊNCIA	2	1,00%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,50%
MANUTENÇÃO	1	0,50%
Total	201	100,00%

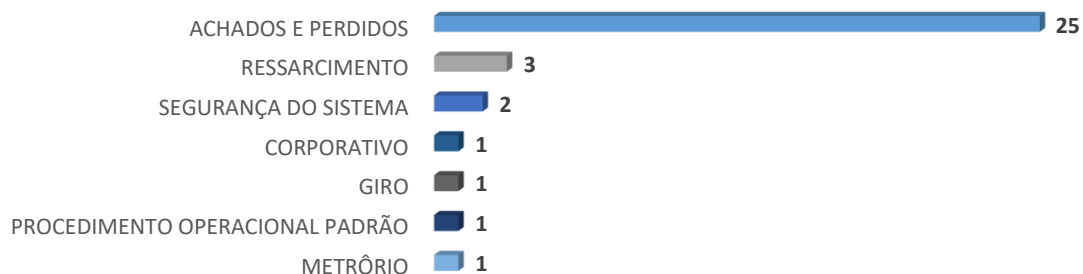
Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	25	73,53%
RESSARCIMENTO	3	8,82%
SEGURANÇA DO SISTEMA	2	5,88%
CORPORATIVO	1	2,94%
GIRO	1	2,94%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	2,94%
METRÔRIO	1	2,94%
Total	34	100,00%



Solicitações - Linha 2



8.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	92	50,27%
INFORMAÇÃO	67	36,61%
SOLICITAÇÃO	24	13,11%
Total	183	100,00%

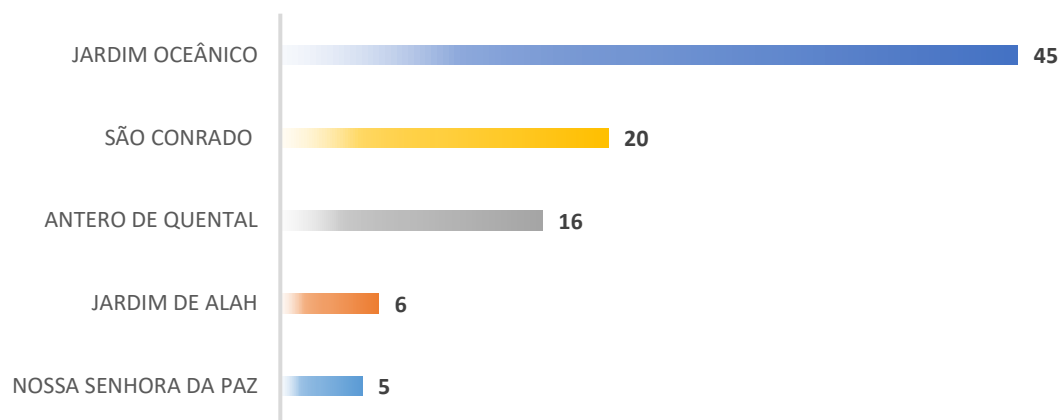
Tipo de Manifestação - Linha 4



Estação	Reclamações	%
JARDIM OCEÂNICO	45	48,91%
SÃO CONRADO	20	21,74%
ANTERO DE QUENTAL	16	17,39%
JARDIM DE ALAH	6	6,52%
NOSSA SENHORA DA PAZ	5	5,43%
Total	92	100,00%

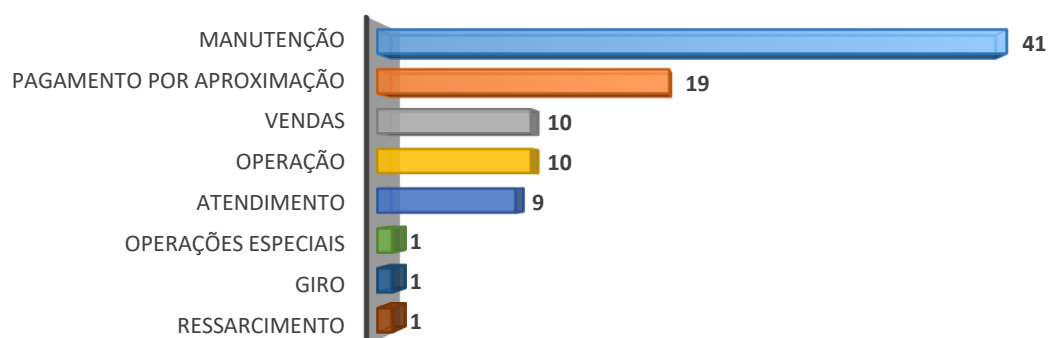


RECLAMAÇÕES MARÇO 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	41	44,57%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	19	20,65%
VENDAS	10	10,87%
OPERAÇÃO	10	10,87%
ATENDIMENTO	9	9,78%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	1,09%
GIRO	1	1,09%
RESSARCIMENTO	1	1,09%
Total	92	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por Motivo

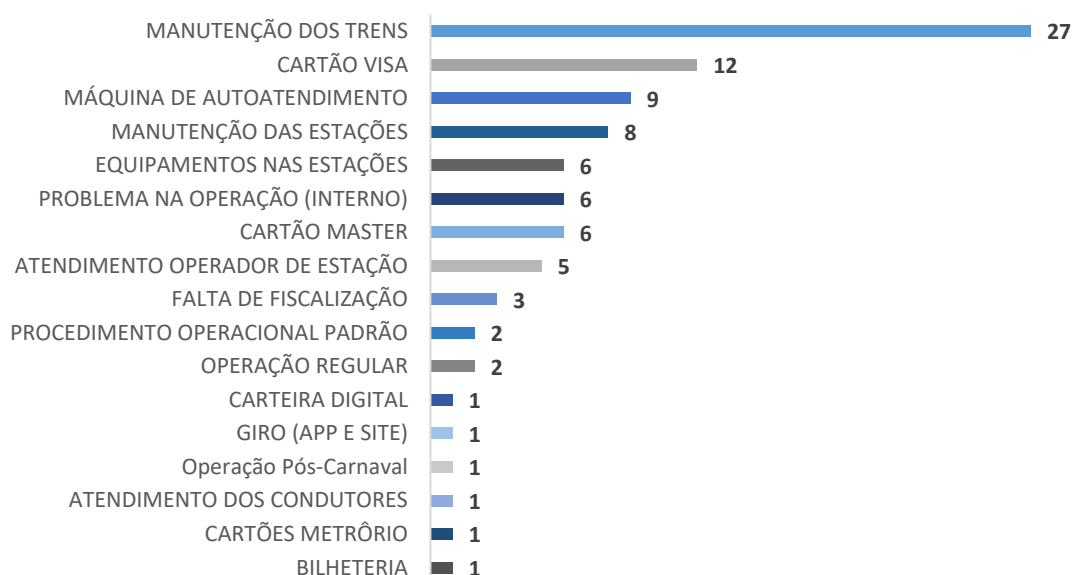


Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	27	29,35%
CARTÃO VISA	12	13,04%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	9	9,78%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	8	8,70%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	6	6,52%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	6	6,52%
CARTÃO MASTER	6	6,52%



ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	5	5,43%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	3	3,26%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	2,17%
OPERAÇÃO REGULAR	2	2,17%
CARTEIRA DIGITAL	1	1,09%
GIRO (APP E SITE)	1	1,09%
Operação Pós-Carnaval	1	1,09%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	1,09%
CARTÕES METRÔRIO	1	1,09%
BILHETERIA	1	1,09%
Total	92	100,00%

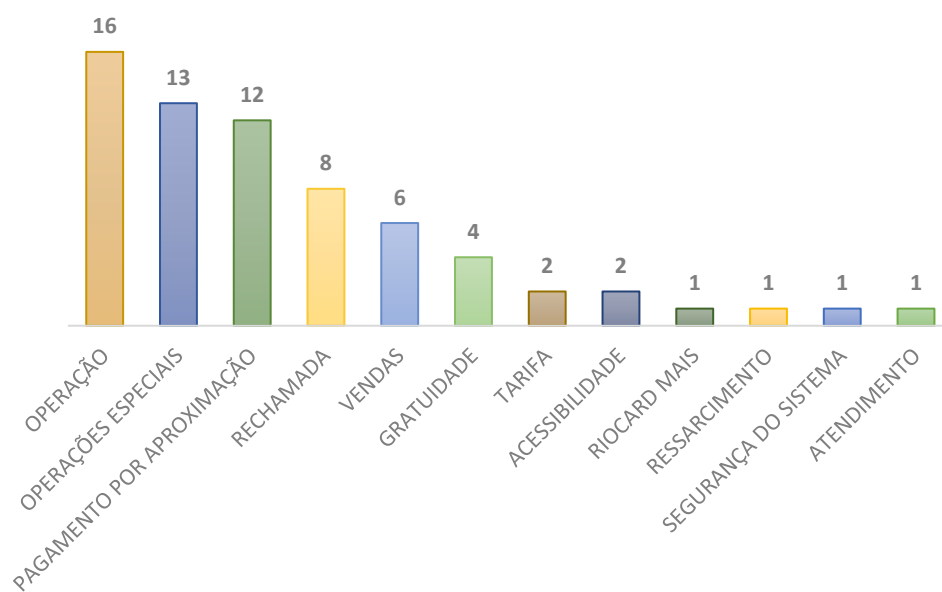
Reclamações Linha 4 - Por categoria



Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	16	23,88%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	13	19,40%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	12	17,91%
RECHAMADA	8	11,94%
VENDAS	6	8,96%
GRATUIDADE	4	5,97%
ACESSIBILIDADE	2	2,99%
TARIFA	2	2,99%
ATENDIMENTO	1	1,49%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	1,49%
RESSARCIMENTO	1	1,49%
RIOCARD MAIS	1	1,49%
Total	67	100,00%

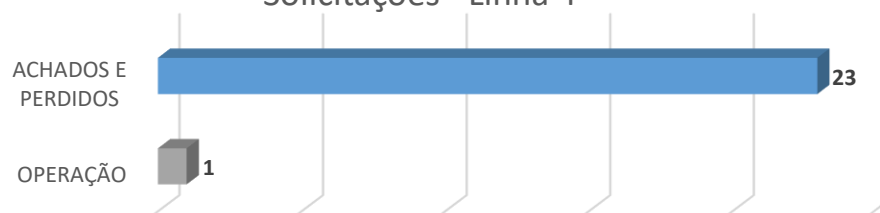


Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	23	95,83%
OPERAÇÃO	1	4,17%
Total	24	100,00%

Solicitações - Linha 4

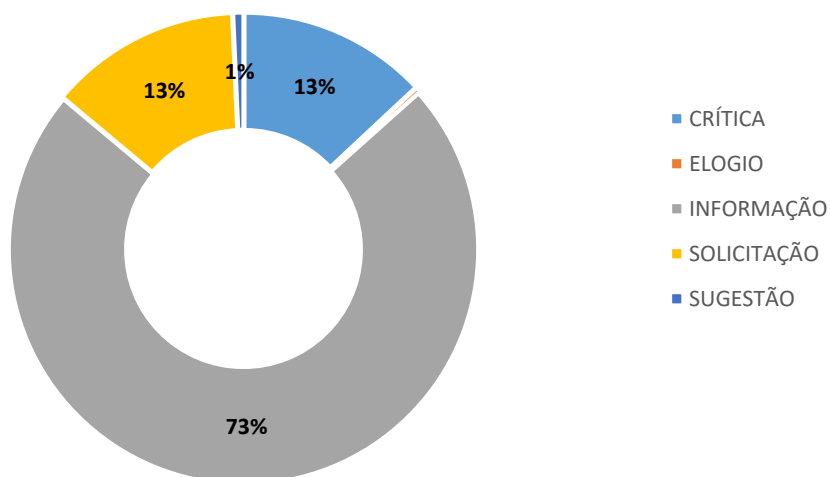




8.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	148	13,04%
ELOGIO	4	0,35%
INFORMAÇÃO	825	72,69%
SOLICITAÇÃO	150	13,22%
SUGESTÃO	8	0,70%
Total	1135	100,00%

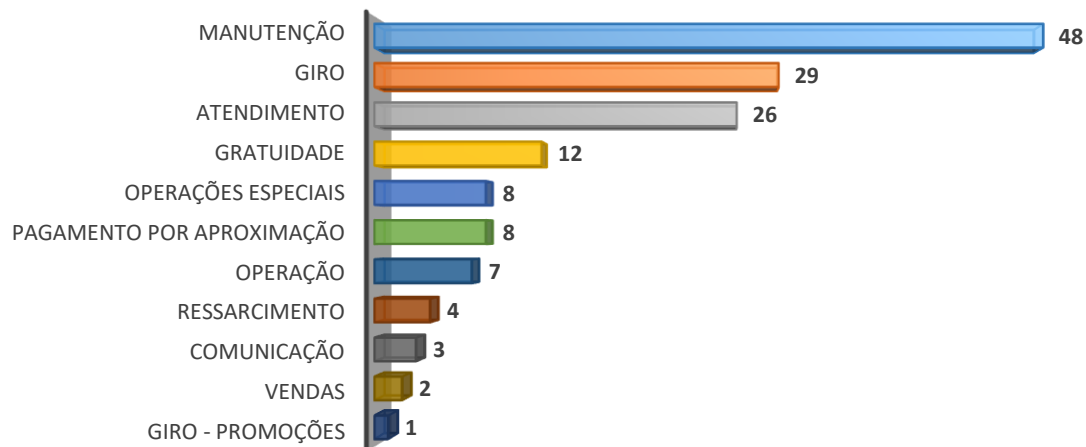
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	48	32,43%
GIRO	29	19,59%
ATENDIMENTO	26	17,57%
GRATUIDADE	12	8,11%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	8	5,41%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	8	5,41%
OPERAÇÃO	7	4,73%
RESSARCIMENTO	4	2,70%
COMUNICAÇÃO	3	2,03%
VENDAS	2	1,35%
GIRO - PROMOÇÕES	1	0,68%
Total	148	100,00%



Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	35	23,65%
GIRO (APP E SITE)	19	12,84%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	13	8,78%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	13	8,78%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	10	6,76%
Operação Pós-Carnaval	8	5,41%
GIRO - PARCERIAS	6	4,05%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	6	4,05%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	5	3,38%
CARTÃO VISA	5	3,38%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	4	2,70%
ATENDIMENTO DO SAC	4	2,70%
CARTÕES METRÔRIO	4	2,70%
CARTÃO MASTER	3	2,03%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	3	2,03%
GRATUIDADE ESTUDANTE	2	1,35%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	2	1,35%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,68%
CASHBACK 15%	1	0,68%
SITE	1	0,68%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	1	0,68%
COMUNICAÇÃO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,68%
COMUNICAÇÃO VISUAL	1	0,68%
Total	148	100,00%

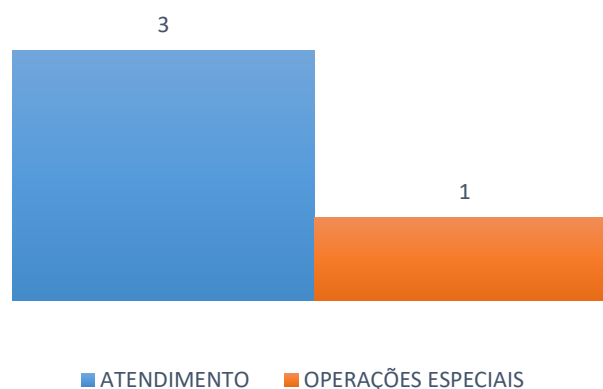


Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	3	75,00%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	1	25,00%
Total	4	100,00%

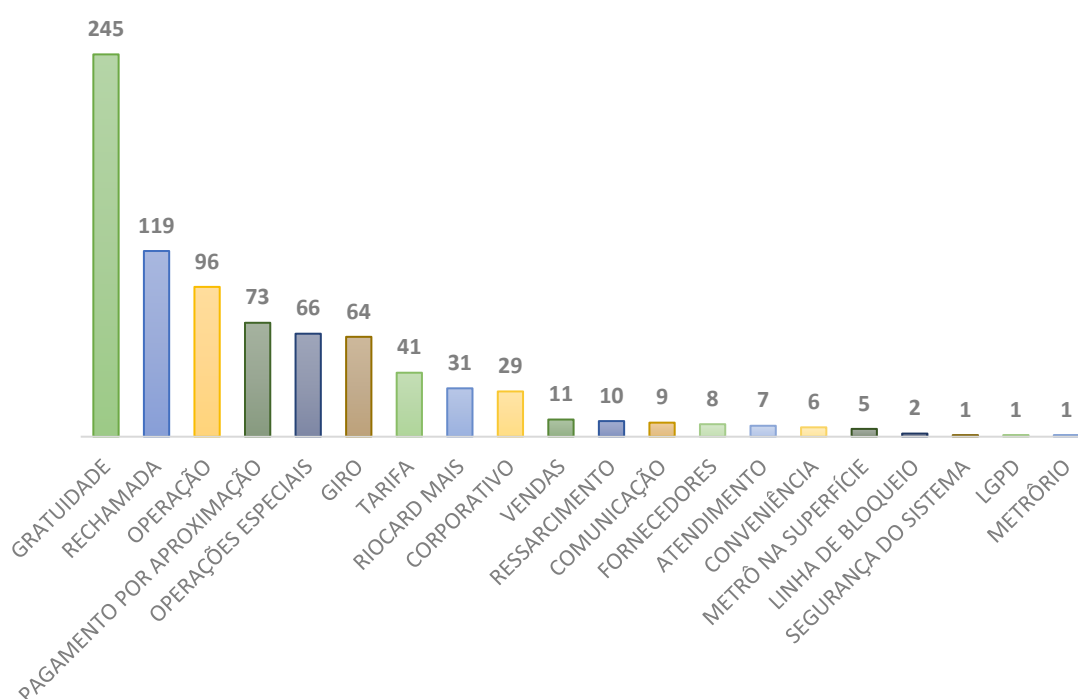
Elogios - Linha não Informada





Informações	Frequência	%
GRATUIDADE	245	29,70%
RECHAMADA	119	14,42%
OPERAÇÃO	96	11,64%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	73	8,85%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	66	8,00%
GIRO	64	7,76%
TARIFA	41	4,97%
RIOCARD MAIS	31	3,76%
CORPORATIVO	29	3,52%
VENDAS	11	1,33%
RESSARCIMENTO	10	1,21%
COMUNICAÇÃO	9	1,09%
FORNECEDORES	8	0,97%
ATENDIMENTO	7	0,85%
CONVENIÊNCIA	6	0,73%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	5	0,61%
LINHA DE BLOQUEIO	2	0,24%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,12%
LGPD	1	0,12%
METRÔNIO	1	0,12%
Total	825	100,00%

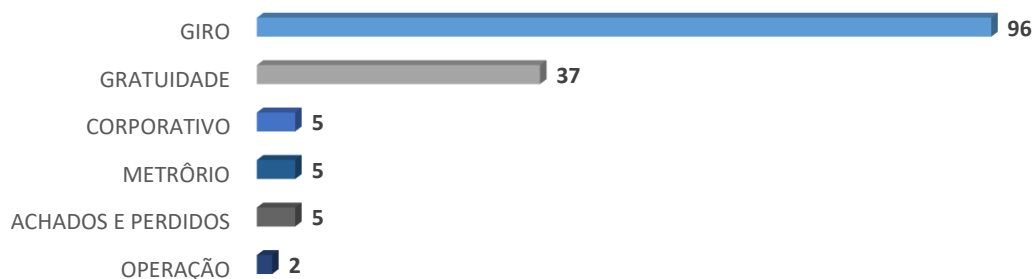
Informações - Linha Não Informada





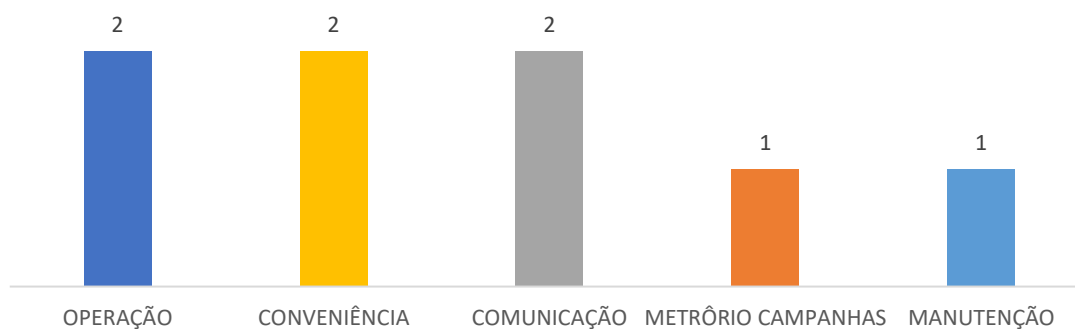
Solicitação	Frequência	%
GIRO	96	64,00%
GRATUIDADE	37	24,67%
CORPORATIVO	5	3,33%
METRÔRIO	5	3,33%
ACHADOS E PERDIDOS	5	3,33%
OPERAÇÃO	2	1,33%
Total	150	100,00%

Solicitações - Linha Não Informada



Sugestões	Frequência	%
COMUNICAÇÃO	2	25,00%
CONVENIÊNCIA	2	25,00%
OPERAÇÃO	2	25,00%
MANUTENÇÃO	1	12,50%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	12,50%
Total	8	100,00%

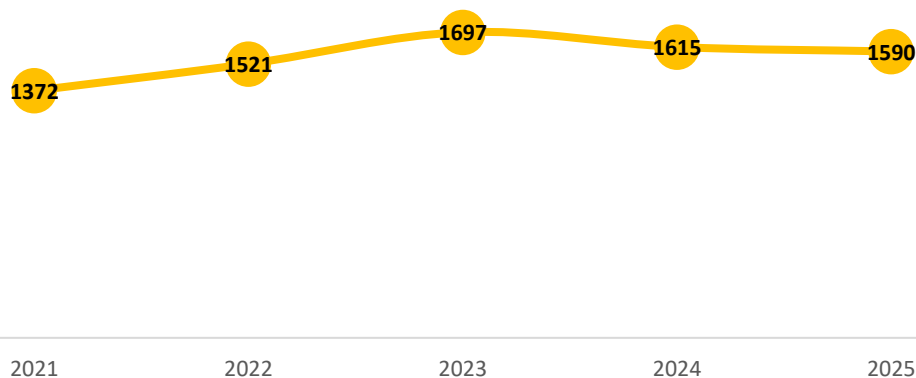
Sugestões - Linha Não Informada



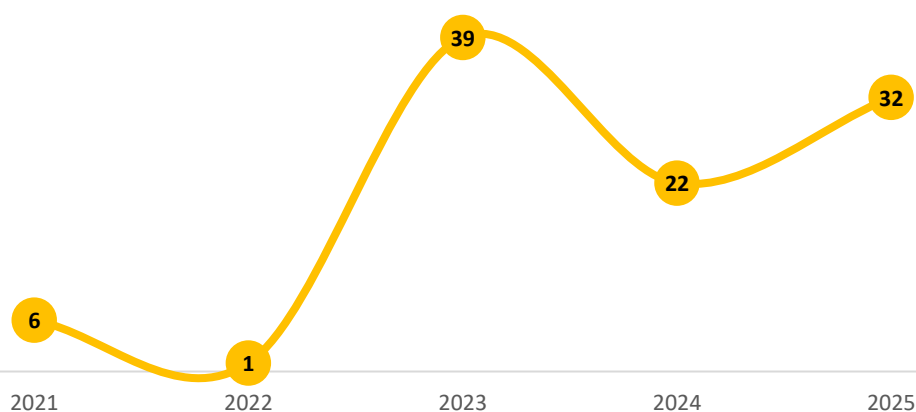


9 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

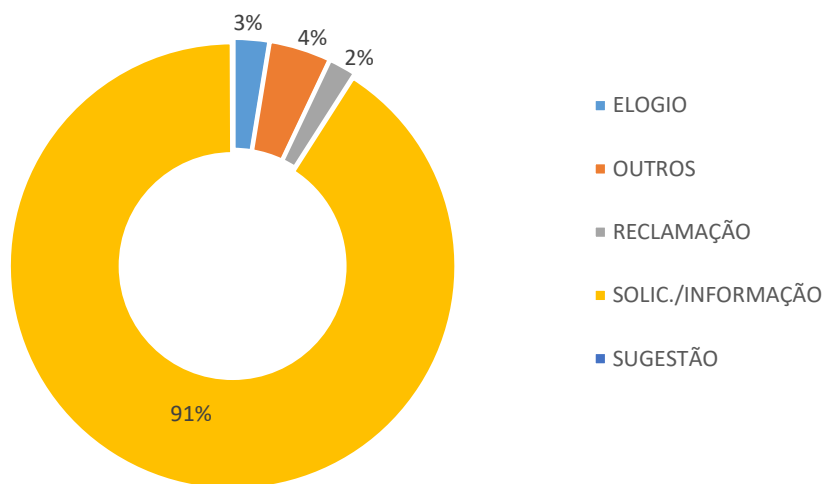


9.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	41	2,58%
OUTROS	71	4,47%
RECLAMAÇÃO	32	2,01%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1445	90,88%
SUGESTÃO	1	0,06%
Total	1590	100,00%



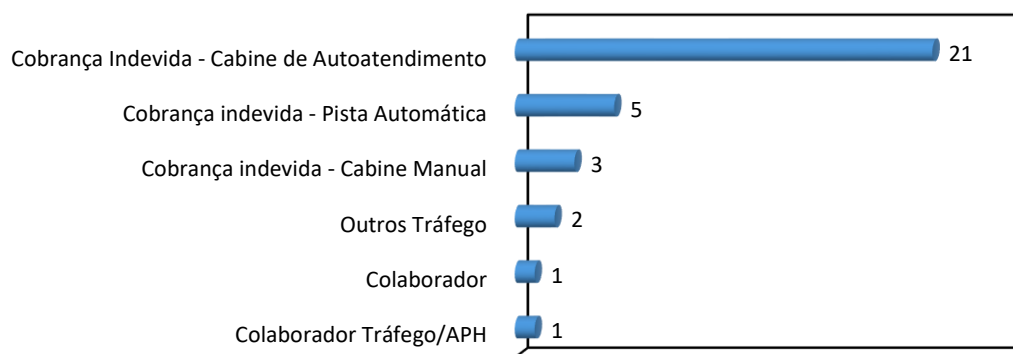
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



9.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento	21	63,64%
Cobrança indevida - Pista Automática	5	15,15%
Cobrança indevida - Cabine Manual	3	9,09%
Outros Tráfego	2	6,06%
Colaborador	1	3,03%
Colaborador Tráfego/APH	1	3,03%
Total	33	100,00%

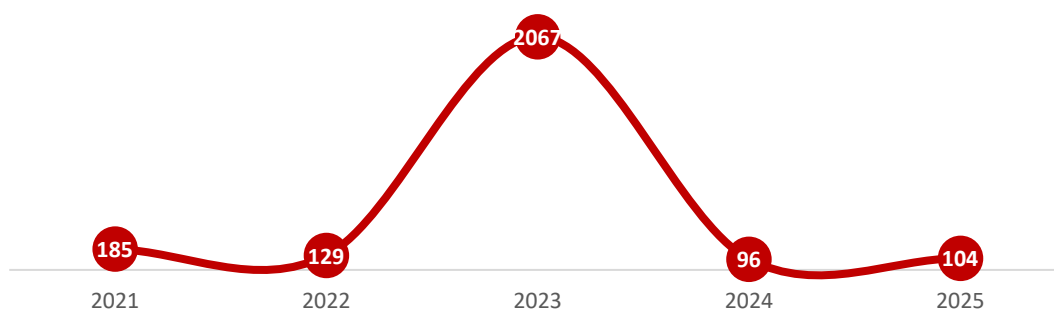
Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



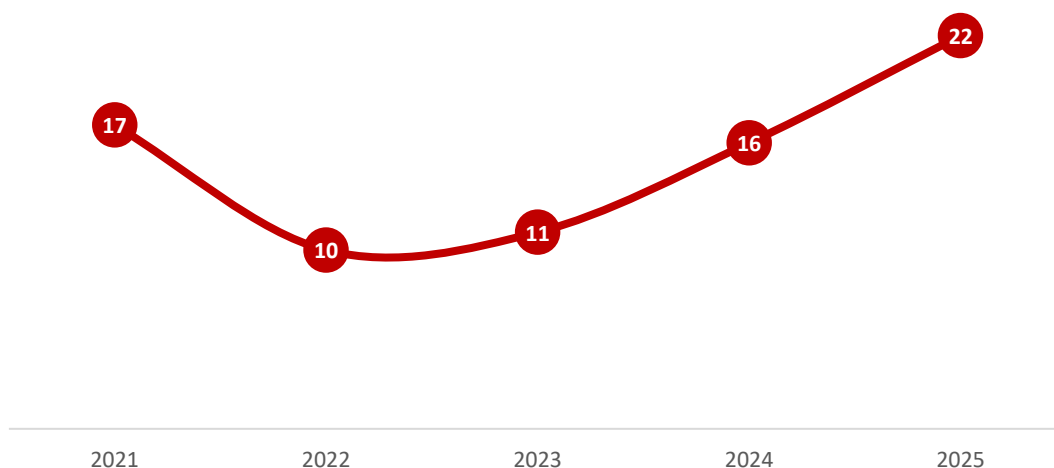


10 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

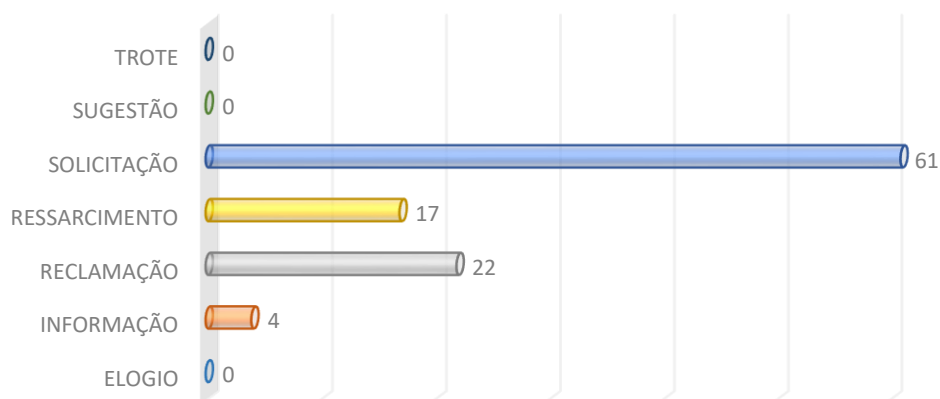


10.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	4	1,21%
RECLAMAÇÃO	22	0,00%
RESSARCIMENTO	17	96,66%
SOLICITAÇÃO	61	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	104	100,00%



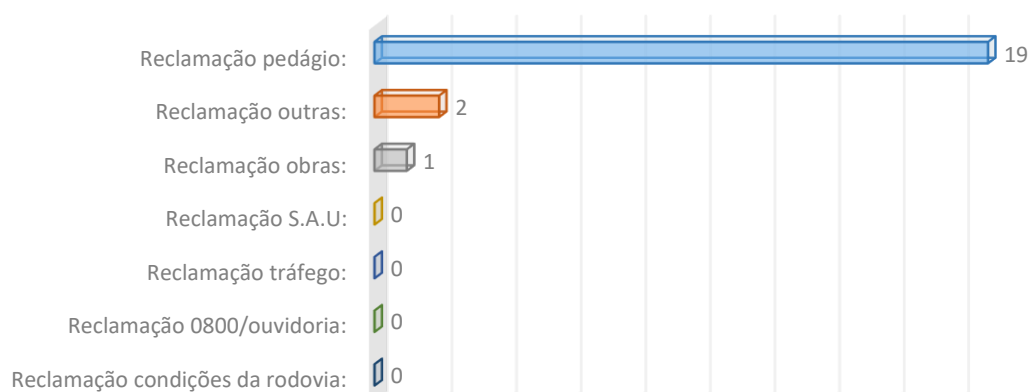
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



10.2 Reclamações por classificação e assunto

RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	19	53,85%
Reclamação outras:	2	7,69%
Reclamação obras:	1	0,00%
Reclamação S.A.U:	0	0,00%
Reclamação tráfego:	0	30,77%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	7,69%
Reclamação condições da rodovia:	0	0,00%
Total	22	100,00%

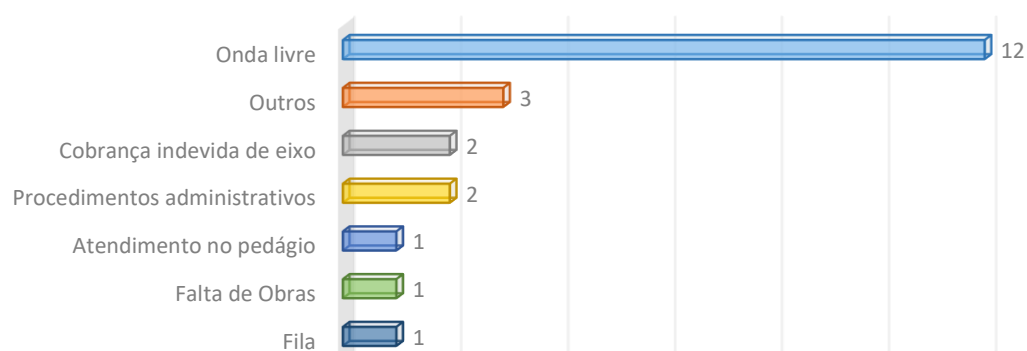
Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	12	54,55%
Outros	3	13,64%
Cobrança indevida de eixo	2	9,09%
Procedimentos administrativos	2	9,09%
Atendimento no pedágio	1	4,55%
Falta de Obras	1	4,55%
Fila	1	4,55%
Total	22	100%

Reclamações Rota 116 - Tipo





Conclusão

Em março do mês corrente, a Ouvidoria coletou 2.191 manifestações, dos quais 96,5% foram informações, 3,1% reclamações, 0,1% elogios, 0,09% solicitações, 0,09% denúncias e 0,05% sugestões. Ressalta-se que o terceiro mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante na estação Afonso Pena, do MetrôRio, e nas estações Guapimirim e Austin, da Supervia. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 94,4%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-Mail, pontuado em 33,8%. Destacam-se também as queixas por telefone e presencialmente, com o percentual de 23,5% cada. As reclamações via OuvERJ obtiveram 19,1% 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 março, havendo um acréscimo avaliado em 249,4%. O terceiro mês do ano apresentou um comportamento inverso as manifestações em geral, apresentando queda referente às reclamações. Em média, houve 71 registros diários e 4 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (81,5% dos registros) e a segunda mais reclamada (41,2% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo de reclamações. Em relação aos meses de março, houve queda das manifestações, comportamento semelhante das reclamações em comparação com março do ano passado. Os registros foram os menores desde 2022. Nesta Ouvidoria, refrigeração foi assunto mais mencionado nas reclamações, que correspondeu a 14,7% 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 Japeri, responsável por 25% das queixas. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 46,7% dos registros que foram queixas.

O MetrôRio apresentou queda dos registros e diminuição das reclamações em comparação com ao ano anterior, comportamento inverso ao da Agetransp. Os assuntos mais mencionados neste setor foram refrigeração e



operação, enquanto manutenção dos trens e cartão visa 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.

Conforme informado anteriormente, considerando o sistema aquaviário, atualmente sob operação do consórcio Barcas Rio, esta Ouvidoria obteve 39 atendimentos acerca da nova operação, representando 1,8% das manifestações neste Setor.

A CCR Via Lagos apresentou diminuição no número de manifestações e reclamações para o mês de março. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 1,5% nas manifestações e aumento de 45,5% das reclamações. Não houveram reclamações nesta AGETRANSP e Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento o assunto mais mencionado na concessionária.

Considerando a Rota 116, houve acréscimo nos registros gerais e crescimento nas reclamações acerca da concessionária nesta Ouvidoria. Na concessionária, os registros aumentaram 8,3% enquanto as reclamações apresentaram acréscimo, com o percentual de 37,5%. Pedágio e Tarifas foram os assuntos relatados nesta Agência e onda livre o mais citado na concessionária.

Rio de Janeiro, 05 de maio de 2025

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7