



Ouvidoria

Relatório de atendimentos

Abril 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 – Abril 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 – Abril 2025	9
2.1 Unidade de referência das Reclamações	10
2.2 Assunto das reclamações	10
2.2 Categoria das reclamações.....	11
3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia.....	12
3.1 Categoria das reclamações.....	13
3.2 Assunto das reclamações	13
3.3 Ramais das reclamações	14
3.4 Estação das reclamações	15
4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio	16
4.1 Categoria das reclamações.....	16
4.2 Assunto das reclamações	17
4.3 Linha das Reclamações	18
4.4 Estação das Reclamações.....	19
5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos	20
6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116	21
7 Manifestações Supervia	23
7.1 Manifestações por Tipo	24
7.2 Manifestações por Ramal.....	24



7.3 Reclamações por Ramal	25
7.4 Reclamações por assunto.....	26
7.5 Ramal Belford Roxo	32
7.6 Ramal Deodoro	33
7.5 Ramal Guapimirim	36
7.6 Ramal Japeri.....	36
7.7 Ramal Paracambi.....	37
7.8 Ramal Santa Cruz.....	38
7.9 Ramal Saracuruna	39
7.10 Ramal Vila Inhomirim	41
7.11 Assunto das Manifestações por tipo	41
8 Manifestações MetrôRio	48
8.1 Manifestações por Linha e Tipo	48
8.2 Categoria das Manifestações.....	49
8.3 Categoria das Reclamações	52
8.4 Motivo das Reclamações	53
8.5 Manifestações Linha 1	54
8.6 Manifestações Linha 2	61
8.7 Manifestações Linha 4	66
8.8 Manifestações Linha Não Informada.....	71
9 Manifestações CCR Via Lagos	77
9.1 Manifestações por tipo	77
9.2 Classificação das reclamações	78
10 Manifestações Rota 116	79
10.1 Manifestações por Tipo	79
10.2 Reclamações por classificação e assunto.....	80
Conclusão	82



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 abril 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.

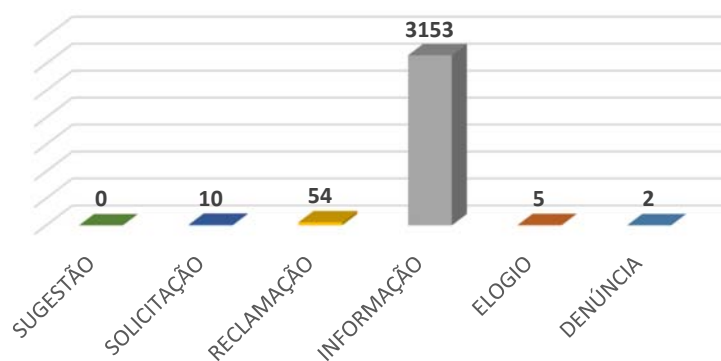


1 Manifestações na Ouvidoria da Agetransp – Abril 2025

1.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	2	0,06%
ELOGIO	5	0,16%
INFORMAÇÃO	3153	97,80%
RECLAMAÇÃO	54	1,67%
SOLICITAÇÃO	10	0,31%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL	3224	100,00%

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

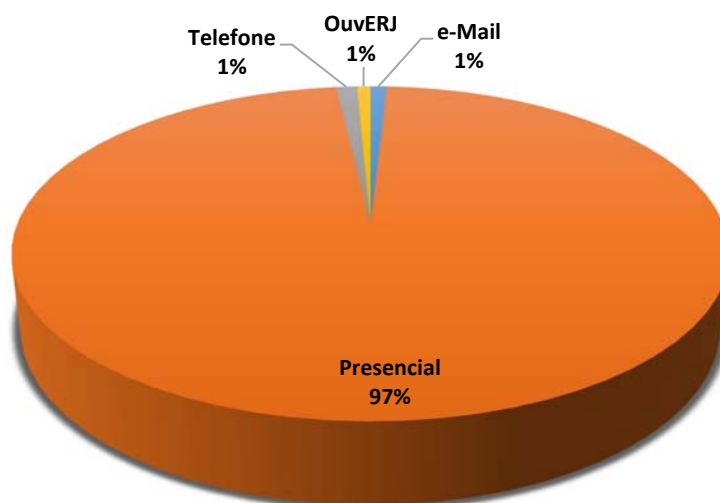


1.2 Canal das Manifestações

CANAL / TIPO	Informações	Reclamações	Denúncia	Elogio	Sugestões	Solicitações	TOTAL
e-Mail	7	21	0	0	0	0	28
Presencial	3121	11	0	5	0	0	3137
Telefone	20	16	0	0	0	0	36
OuvERJ	5	6	2	0	0	10	23
TOTAL	3153	54	2	5	0	10	3224



MANIFESTAÇÕES POR CANAL

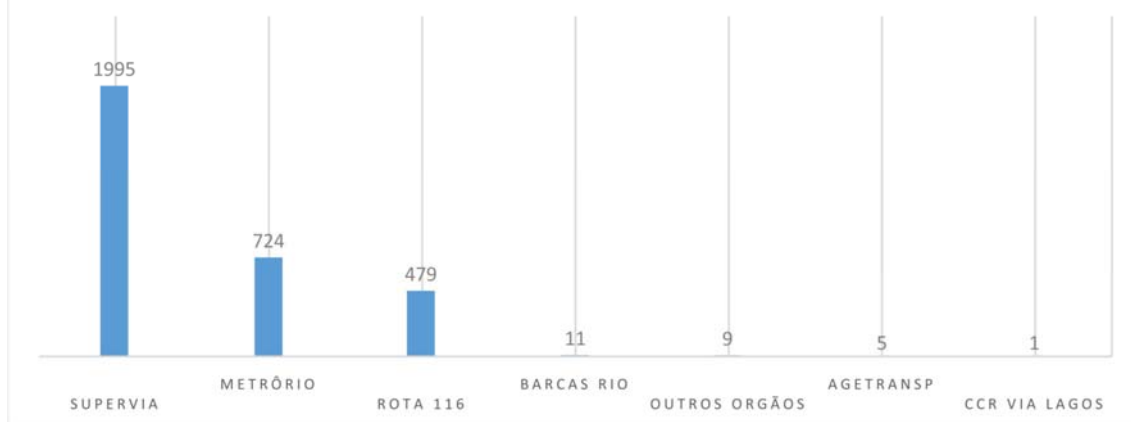


1.3 Unidade de referência das manifestações

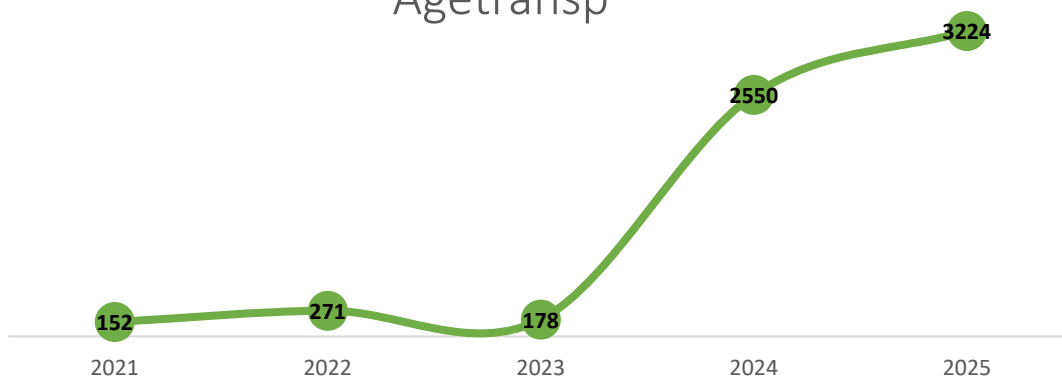
Unidade	Manifestações	%
Supervia	1995	61,88%
MetrôRio	724	22,46%
Rota 116	479	14,86%
Barcas Rio	11	0,34%
Outros Orgãos	9	0,28%
Agetransp	5	0,16%
CCR Via Lagos	1	0,03%
Total	3224	100%



MANIFESTAÇÕES - UNIDADE

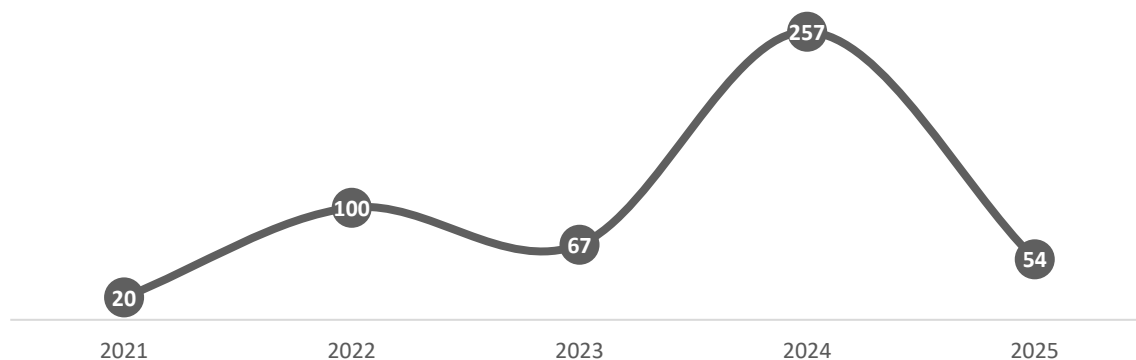


Manifestações formais - Ouvidoria Agetransp



2 Reclamações na Ouvidoria da Agetransp – Abril 2025

Reclamações formais - Ouvidoria Agetransp

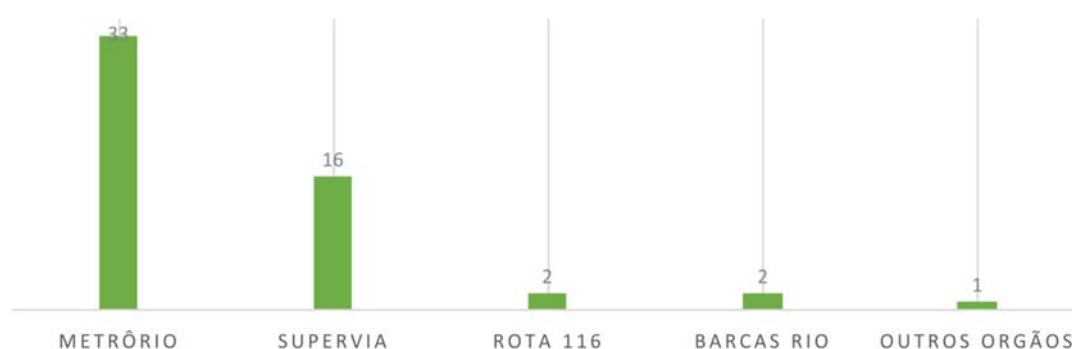




2.1 Unidade de referência das Reclamações

Unidade	Reclamações	%
MetrôRio	33	61,11%
Supervia	16	29,63%
Rota 116	2	3,70%
Barcas Rio	2	3,70%
Outros Orgãos	1	1,85%
Total	54	100,00%

RECLAMAÇÕES - UNIDADE



2.2 Assunto das reclamações

Assunto	Frequência	%
Superlotação	5	9,26%
Operação	5	9,26%
Escada rolante	5	9,26%
Intervalos	4	7,41%
Paralisação da Linha	4	7,41%
Fiscalização	4	7,41%
Atraso na partida	3	5,56%
Outros	3	5,56%
Conservação e limpeza	3	5,56%
Refrigeração	2	3,70%
Elevador	2	3,70%
Banheiros	2	3,70%
Débito indevido	2	3,70%
Acessibilidade	2	3,70%
Gratuidade	2	3,70%
Iluminação	1	1,85%
Colaborador	1	1,85%
Vagão feminino	1	1,85%
Agetransp	1	1,85%
Rodovia	1	1,85%
Horários	1	1,85%
Total	54	100%



Assunto das Reclamações

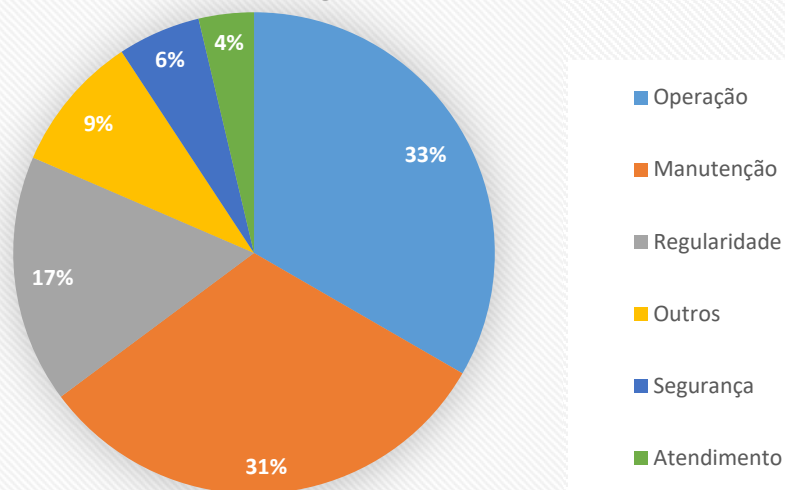


2.2 Categoria das reclamações

Reclamações por Categoria	Frequência	%
Operação	18	33,33%
Manutenção	17	31,48%
Regularidade	9	16,67%
Outros	5	9,26%
Segurança	3	5,56%
Atendimento	2	3,70%
Total	54	100,00%

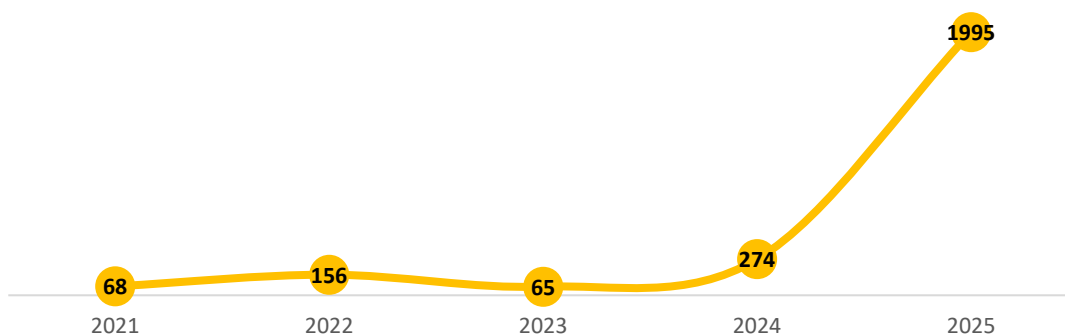


Gráfico de Setores das categorias das reclamações

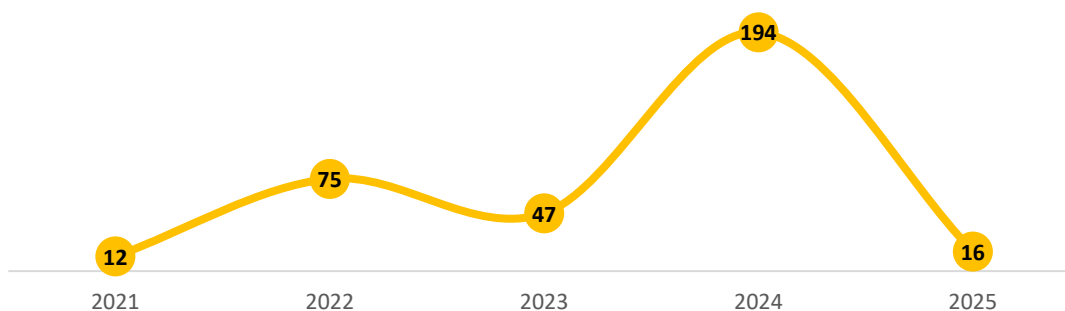


3 Ouvidoria da Agetransp – Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

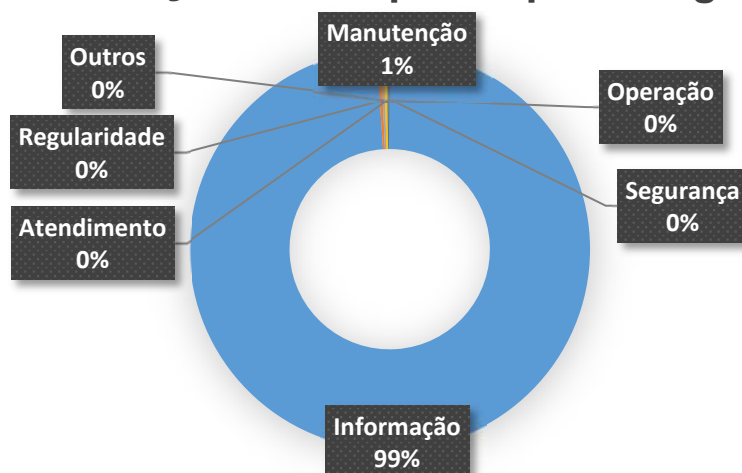




3.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	1974	98,9%
Manutenção	6	0,3%
Outros	5	0,3%
Operação	5	0,3%
Regularidade	3	0,2%
Atendimento	1	0,1%
Segurança	1	0,1%
Total	1995	100,0%

Manifestações da Supervia por categoria

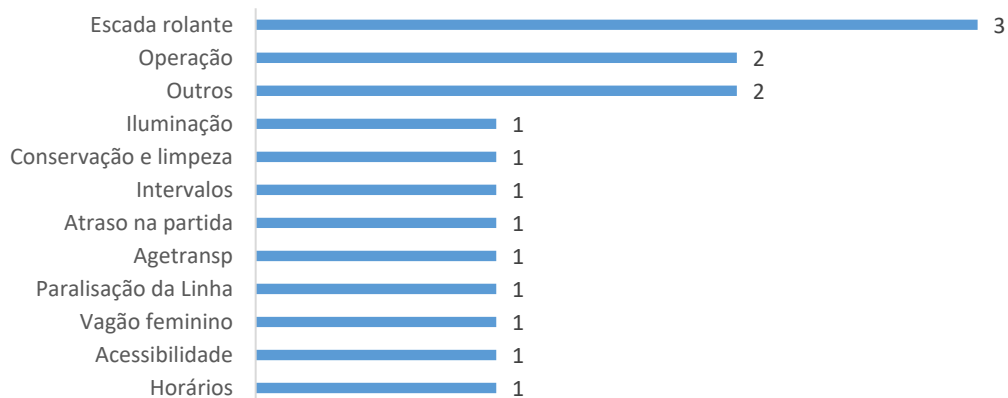


3.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Escada rolante	3	18,75%
Operação	2	12,50%
Outros	2	12,50%
Iluminação	1	6,25%
Conservação e limpeza	1	6,25%
Intervalos	1	6,25%
Atraso na partida	1	6,25%
Agetransp	1	6,25%
Paralisação da Linha	1	6,25%
Vagão feminino	1	6,25%
Acessibilidade	1	6,25%
Horários	1	6,25%
Total	16	100%



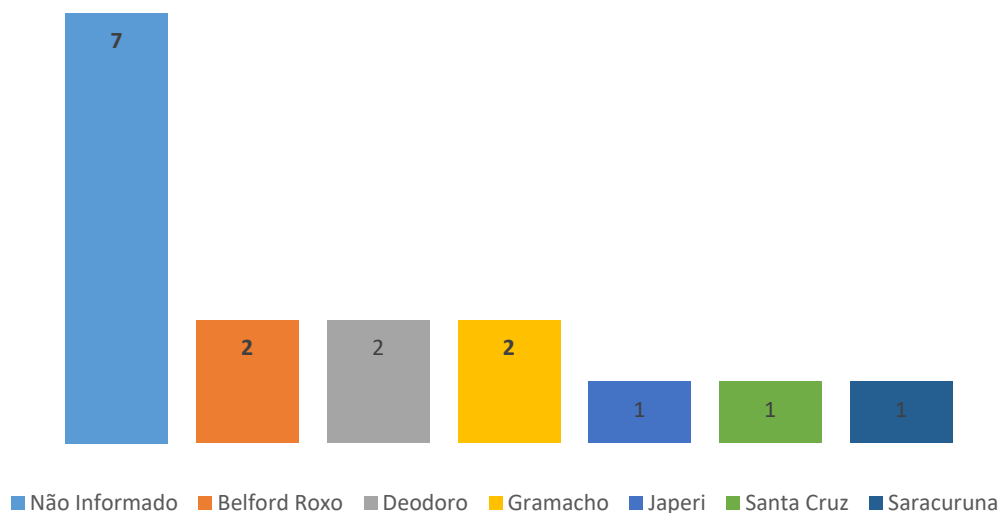
Assunto das Reclamações



3.3 Ramais das reclamações

Ramal	Total	%
Não Informado	7	43,75%
Belford Roxo	2	12,50%
Deodoro	2	12,50%
Gramacho	2	12,50%
Japeri	1	6,25%
Santa Cruz	1	6,25%
Saracuruna	1	6,25%
Total	16	100%

Ramais das Reclamações

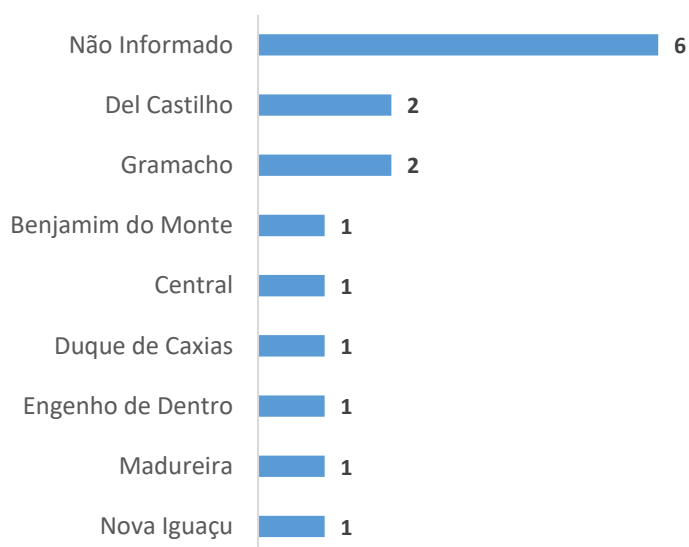




3.4 Estação das reclamações

Estação	Total	%
Não Informado	6	37,50%
Del Castilho	2	12,50%
Gramacho	2	12,50%
Benjamim do Monte	1	6,25%
Central	1	6,25%
Duque de Caxias	1	6,25%
Engenho de Dentro	1	6,25%
Madureira	1	6,25%
Nova Iguaçu	1	6,25%
Total	16	100%

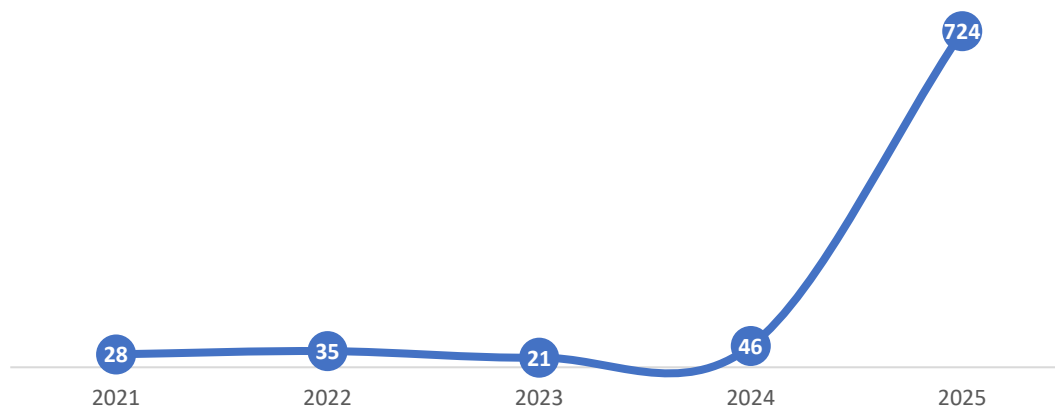
Reclamações por Estação



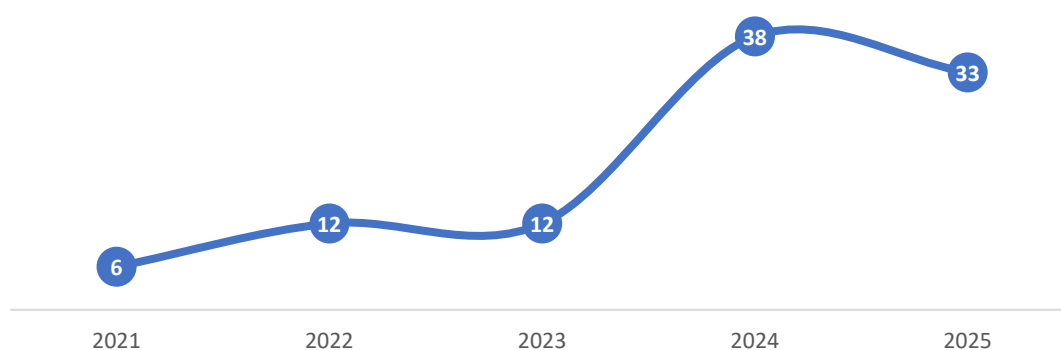


4 Ouvidoria da Agetransp – MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

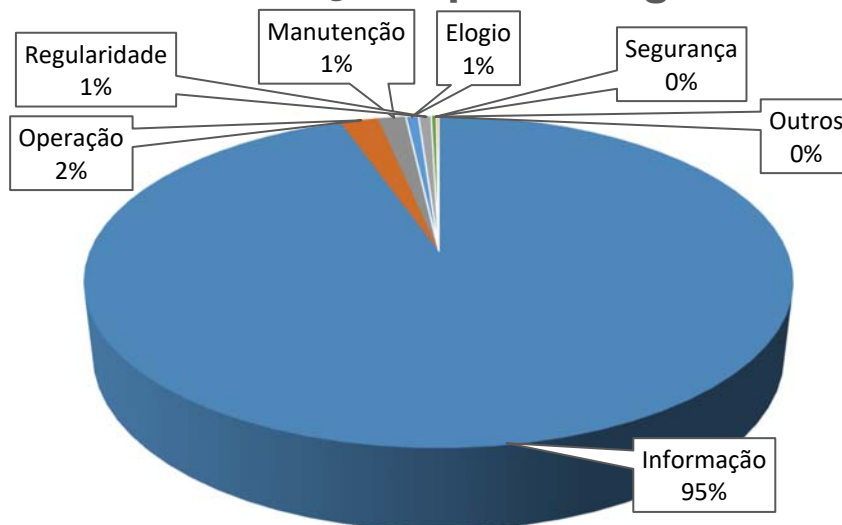


4.1 Categoria das reclamações

Categorização	Total	%
Informação	685	94,61%
Operação	15	2,07%
Manutenção	11	1,52%
Elogio	5	0,69%
Regularidade	5	0,69%
Segurança	2	0,28%
Outros	1	0,14%
Total	724	100%



Manifestações por Categoria

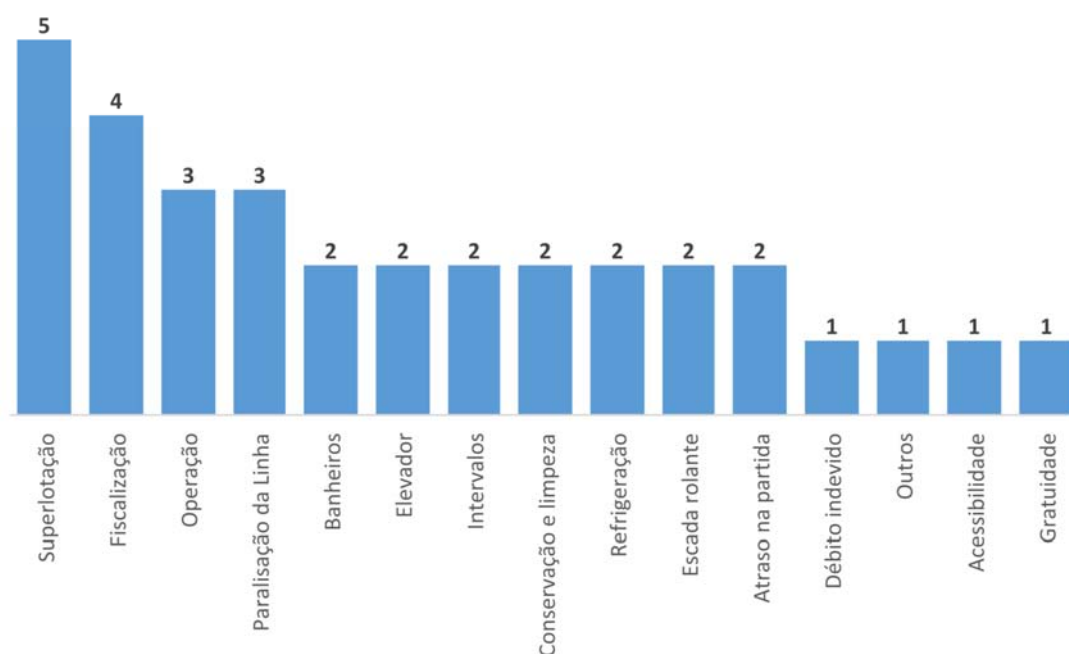


4.2 Assunto das reclamações

Assunto	Total	%
Superlotação	5	15,15%
Fiscalização	4	12,12%
Operação	3	9,09%
Paralisação da Linha	3	9,09%
Banheiros	2	6,06%
Elevador	2	6,06%
Intervalos	2	6,06%
Conservação e limpeza	2	6,06%
Refrigeração	2	6,06%
Escada rolante	2	6,06%
Atraso na partida	2	6,06%
Débito indevido	1	3,03%
Outros	1	3,03%
Acessibilidade	1	3,03%
Gratuidade	1	3,03%
Total	33	100%



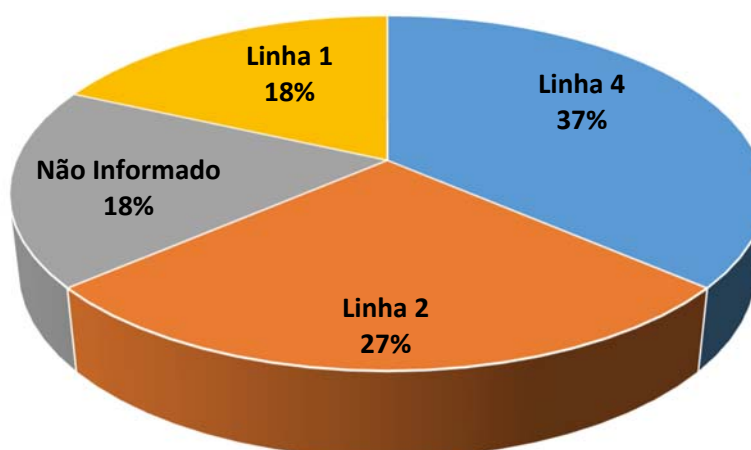
Reclamações por Assunto



4.3 Linha das Reclamações

Linha	Total	%
Linha 4	12	36,36%
Linha 2	9	27,27%
Não Informado	6	18,18%
Linha 1	6	18,18%
Total	33	100%

Reclamações por Linha

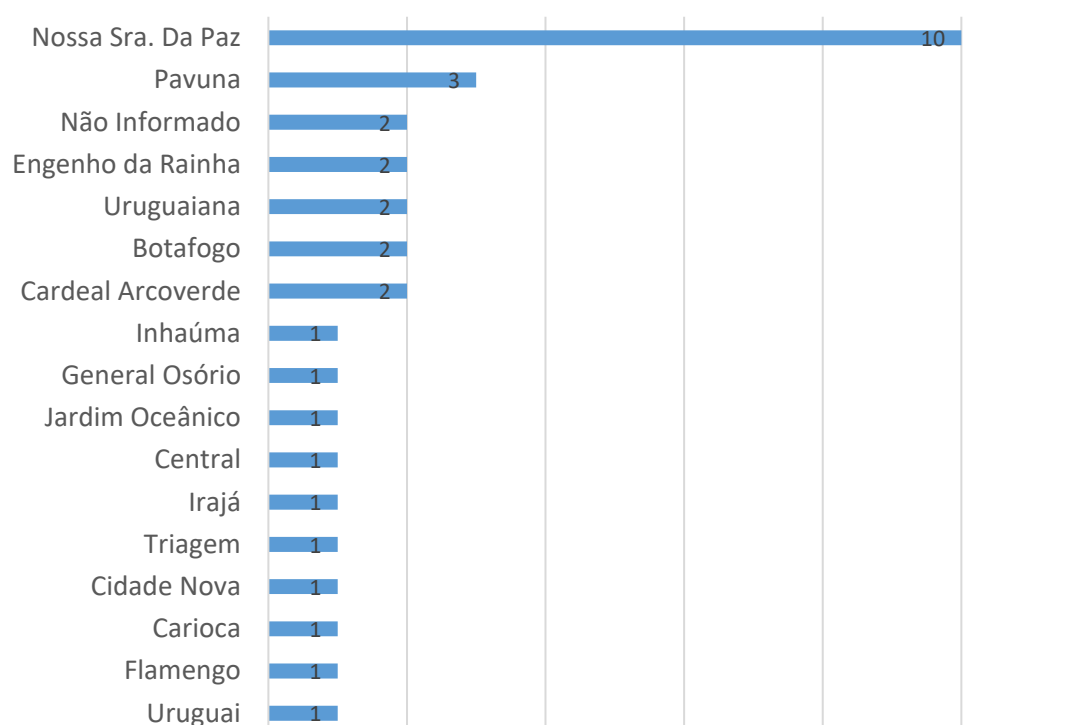




Estação	Total	%
Nossa Sra. Da Paz	10	30,30%
Pavuna	3	9,09%
Cardeal Arcoverde	2	6,06%
Botafogo	2	6,06%
Uruguaiana	2	6,06%
Engenho da Rainha	2	6,06%
Não Informado	2	6,06%
Uruguai	1	3,03%
Flamengo	1	3,03%
Carioca	1	3,03%
Cidade Nova	1	3,03%
Triagem	1	3,03%
Irajá	1	3,03%
Central	1	3,03%
Jardim Oceânico	1	3,03%
General Osório	1	3,03%
Inhaúma	1	3,03%
Total	33	100%

4.4 Estação das Reclamações

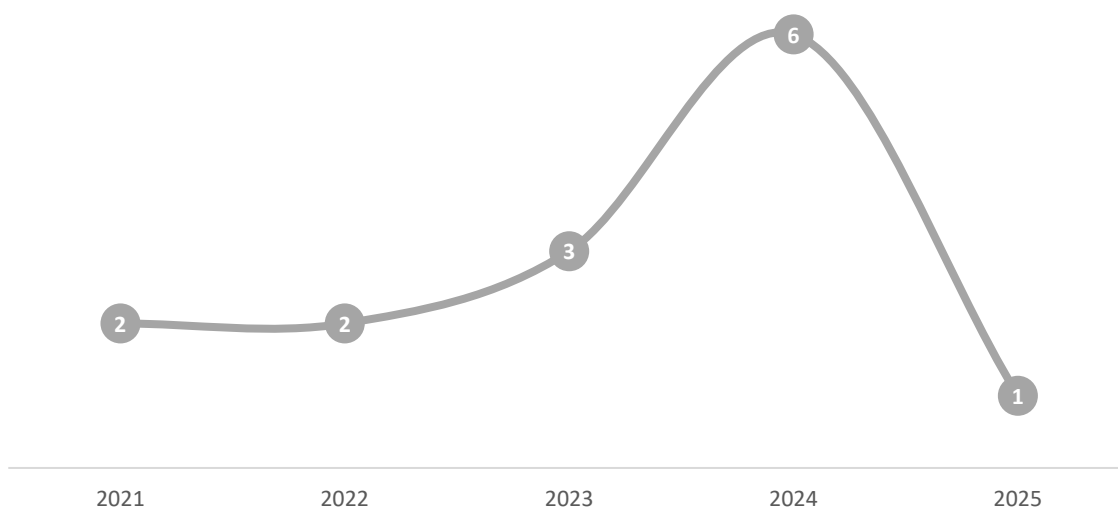
Gráfico de barras das reclamações da MetroRio por estação



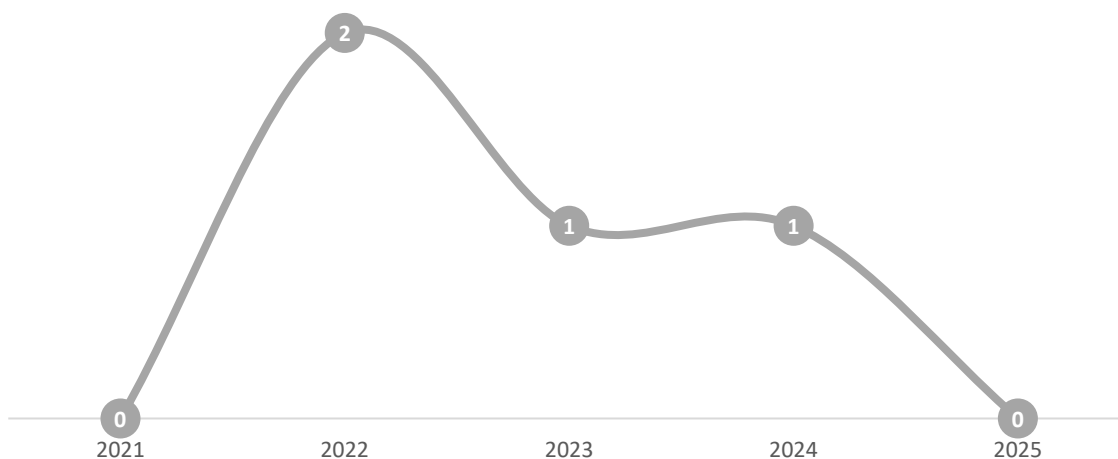


5 Ouvidoria da Agetransp – CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



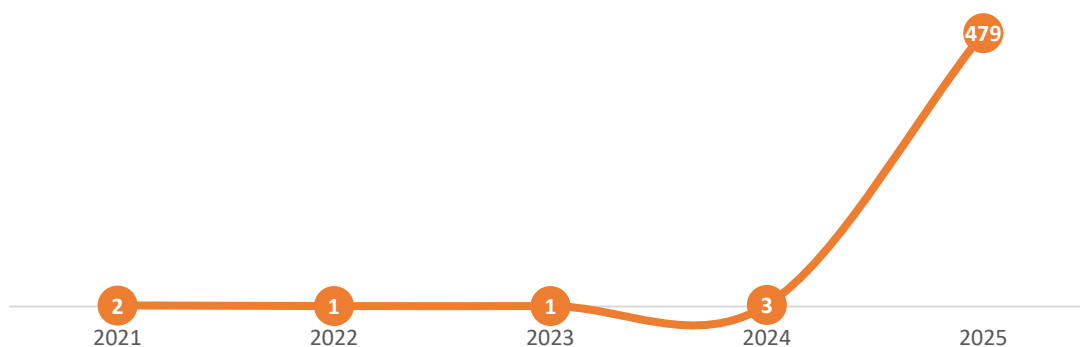
Reclamações - CCR Via Lagos



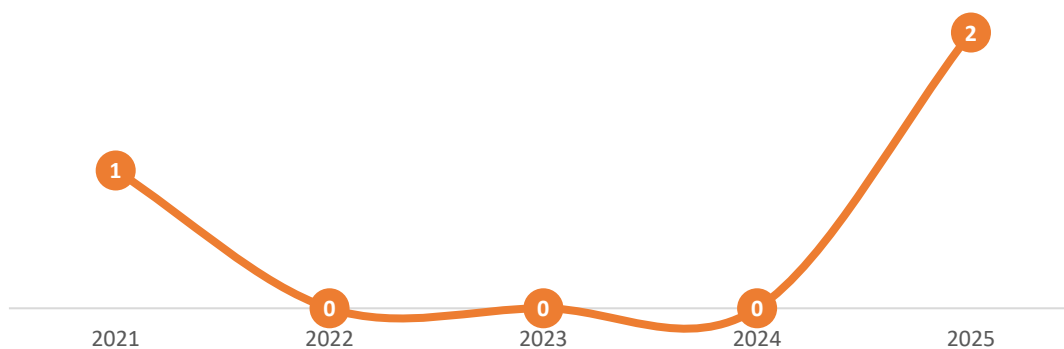


6 Ouvidoria da Agetransp – Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116



Categorização	Total	%
Manutenção	1	50,00%
Atendimento	1	50,00%
Total	2	100%



Reclamações por Categoria



Assunto	Total	%
Colaborador	1	50,00%
Rodovia	1	50,00%
Total	2	100%

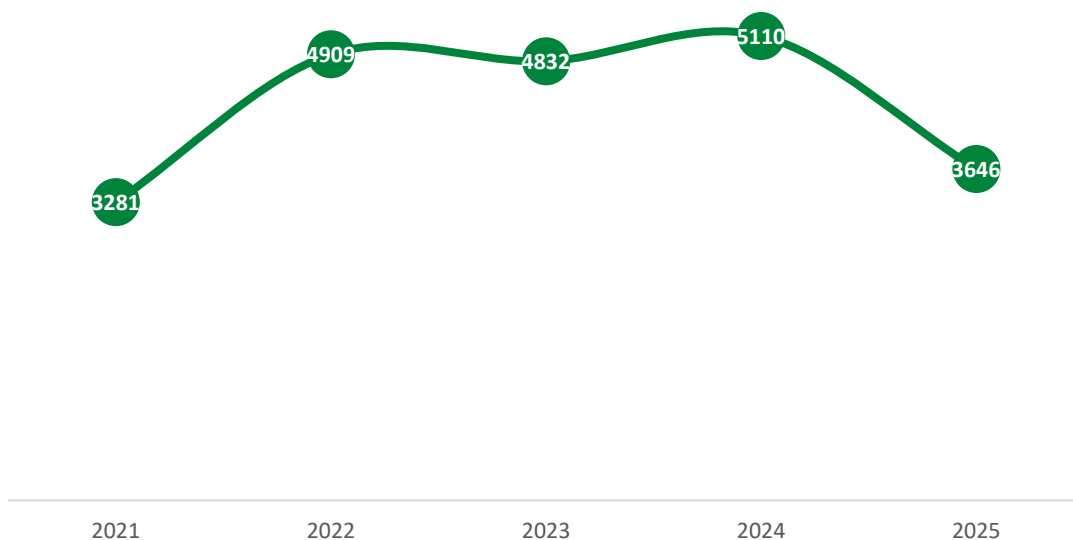
Reclamações por Assunto



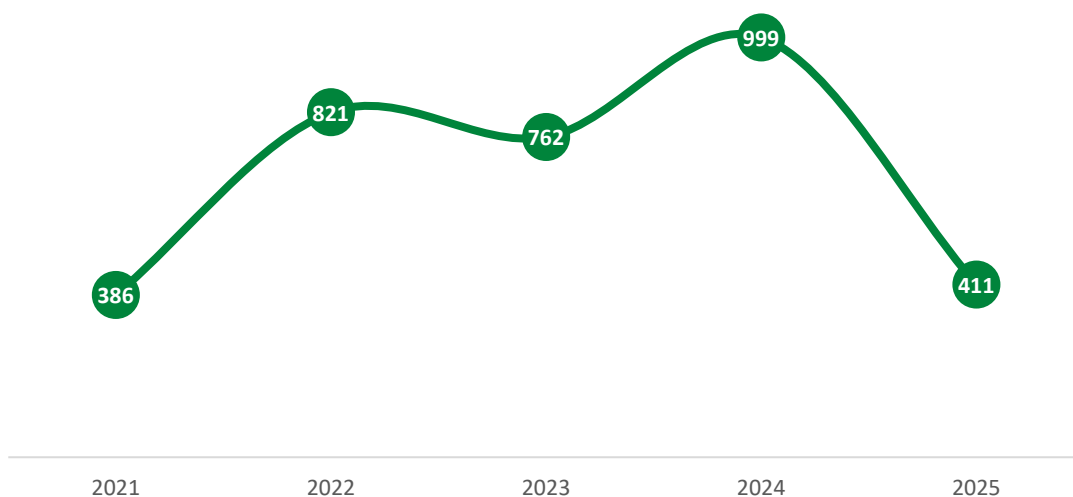


7 Manifestações Supervia

Manifestações - Supervia



Reclamações - Supervia

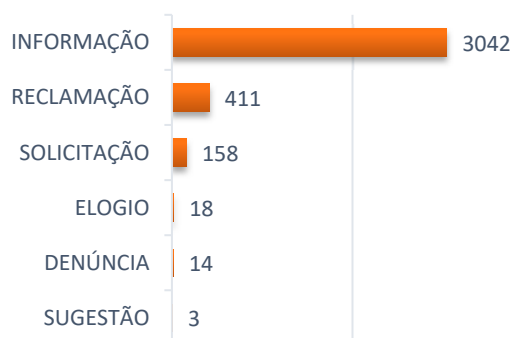




7.1 Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Manifestações	%
INFORMAÇÃO	3042	83,43%
RECLAMAÇÃO	411	11,27%
SOLICITAÇÃO	158	4,33%
ELOGIO	18	0,49%
DENÚNCIA	14	0,38%
SUGESTÃO	3	0,08%
Total	3646	100%

Supervia - Tipo das Manifestações

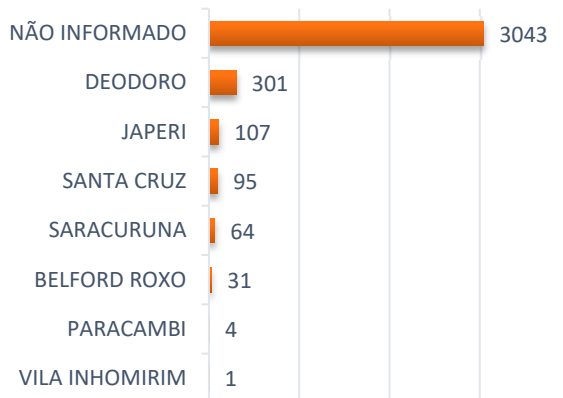


7.2 Manifestações por Ramal

Ramal	Manifestações	%
NÃO INFORMADO	3043	83,46%
DEODORO	301	8,26%
JAPERI	107	2,93%
SANTA CRUZ	95	2,61%
SARACURUNA	64	1,76%
BELFORD ROXO	31	0,85%
PARACAMBI	4	0,11%
VILA INHOMIRIM	1	0,03%
Total	3646	100%



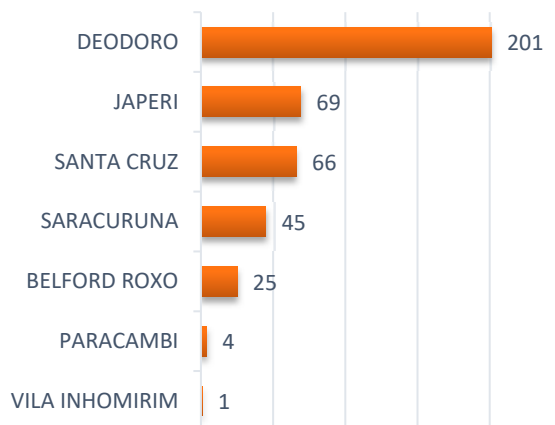
Manifestações Supervia - Por Ramal



7.3 Reclamações por Ramal

Ramal	Reclamações	%
DEODORO	201	48,91%
JAPERI	69	16,79%
SANTA CRUZ	66	16,06%
SARACURUNA	45	10,95%
BELFORD ROXO	25	6,08%
PARACAMBI	4	0,97%
VILA INHOMIRIM	1	0,24%
Total	411	100%

Reclamações Supervia - Por Ramal





7.4 Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	%
SARACURUNA	362	9,93%
SANTA CRUZ	355	9,74%
DOCUMENTO RECEBIDO	331	9,08%
BELFORD ROXO	274	7,52%
VILA INHOMIRIM	241	6,61%
OUTROS ASSUNTOS	227	6,23%
JAPERI	225	6,17%
GUAPIMIRIM	187	5,13%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	99	2,72%
ESTUDANTIL	81	2,22%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	75	2,06%
OBJETO PROCURADO	71	1,95%
GRATUIDADE ESTUDANTIL	69	1,89%
DOCUMENTO PROCURADO	59	1,62%
ENVIO DE CURRÍCULO	59	1,62%
DEODORO	58	1,59%
ERRO NO CRM	57	1,56%
TROCA DE CARTÃO	48	1,32%
AGENDAMENTO	46	1,26%
PESSOA COM DEFICIÊNCIA	43	1,18%
PARACAMBI	38	1,04%
ATENDIMENTO	27	0,74%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	27	0,74%
ERRO DE LEITURA	26	0,71%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	24	0,66%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	22	0,60%
ROUBO OU FURTO	21	0,58%
CARRO EXCLUSIVO	21	0,58%
EMBARQUE COM BICICLETA	20	0,55%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	20	0,55%
OFÍCIO	19	0,52%
ALUGUEL DE LOJA/ESPAÇO	16	0,44%
MAIOR DE 65 ANOS	16	0,44%
DOCUMENTO DEVOLVIDO	15	0,41%
OBJETO RECEBIDO	15	0,41%
MURO	14	0,38%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	13	0,36%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	11	0,30%
OBJETO DEVOLVIDO	10	0,27%
EMBARQUE EXCLUSIVO	9	0,25%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	9	0,25%
FALTA DE SEGURANÇA	9	0,25%
ESTAÇÕES DE PARADA	9	0,25%
TREM ESPECIAL	8	0,22%



TEMPO DE PERCURSO	7	0,19%
FALTA DE INFORMAÇÃO	7	0,19%
AGENDAMENTO DE DOCUMENTO	6	0,16%
LÂMPADA APAGADA	6	0,16%
TELEFONES	6	0,16%
FILA DE ESPERA	6	0,16%
EVASÃO DE RENDA	5	0,14%
BLOQUEIO DO CARTÃO POR PERDA/ROUBO	5	0,14%
DÉBITO INDEVIDO	5	0,14%
ADMINISTRATIVO	5	0,14%
ABERTURA DE PORTÃO	5	0,14%
ATO DE VANDALISMO	5	0,14%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	5	0,14%
CONTATO COM O CLIENTE	5	0,14%
APLICATIVO	5	0,14%
PARCERIA	5	0,14%
ELEVADOR E RAMPA	5	0,14%
LIMPEZA	5	0,14%
FECHADO	4	0,11%
SUPERVIA	4	0,11%
PREÇO DA PASSAGEM	4	0,11%
INDENIZAÇÃO	4	0,11%
VISITA À SUPERVIA	4	0,11%
PASSAGEM EM NÍVEL	4	0,11%
PERTUBAÇÃO NA VIAGEM	4	0,11%
ELETROMÍDIA	4	0,11%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	3	0,08%
VENDA INCORRETA	3	0,08%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3	0,08%
AR-CONDICIONADO	3	0,08%
HIDRÁULICA	3	0,08%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	3	0,08%
BANHEIRO	3	0,08%
PLATAFORMA	3	0,08%
AMBULANTE	3	0,08%
PODA DE ÁRVORE	3	0,08%
DESISTÊNCIA	3	0,08%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	3	0,08%
PEDINTE	3	0,08%
PROBLEMA OPERACIONAL	3	0,08%
ELEVADOR INOPERANTE	3	0,08%
ACIDENTE	2	0,05%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	0,05%
CLIENTE PRESO NO TREM	2	0,05%
ATOS DE VANDALISMO	2	0,05%
UNITÁRIO	2	0,05%



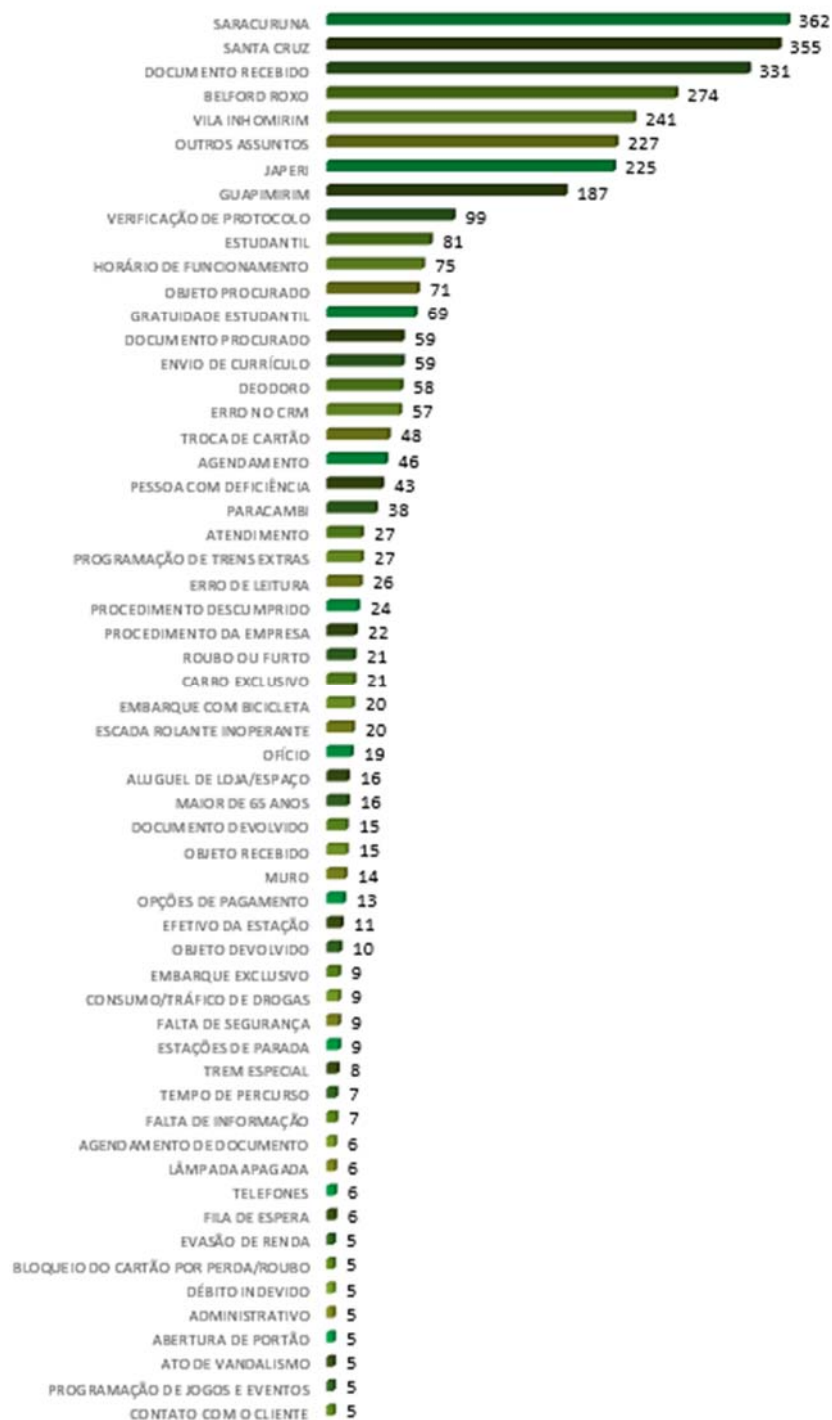
JANELA	2	0,05%
LAVAGEM	2	0,05%
PISO DANIFICADO	2	0,05%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	2	0,05%
ELEVADOR - SUPERVIA	2	0,05%
CAMBISTA	2	0,05%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	2	0,05%
UNIVERSITÁRIO	2	0,05%
REAJUSTE DA TARIFA	2	0,05%
FALTA DE ESCADA ROLANTE	2	0,05%
AVARIA DO TREM	2	0,05%
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	2	0,05%
ENDEREÇO	2	0,05%
IMAGEM DAS CÂMERAS	2	0,05%
SEGUNDA VIA	2	0,05%
INSTALAÇÃO	2	0,05%
SINALIZAÇÃO	2	0,05%
BLOQUEADO	2	0,05%
CONTROLE DE PRAGA	1	0,03%
PROCESSO SELETIVO	1	0,03%
PASSAGEM	1	0,03%
GOTEIRAS	1	0,03%
TARIFA SOCIAL	1	0,03%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,03%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,03%
PORTA	1	0,03%
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	1	0,03%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	0,03%
NÍVEL SONORO	1	0,03%
ASSÉDIO SEXUAL	1	0,03%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	0,03%
AGENDAMENTO DE OBJETO	1	0,03%
DORMENTE	1	0,03%
PRÉ OPERACIONAL	1	0,03%
ERRO DE ENVIO DE E-MAIL	1	0,03%
TRABALHOS ACADÊMICOS	1	0,03%
ACESSOS	1	0,03%
TRANSPORTE DE VOLUMES	1	0,03%
OUTROS ENTORNO	1	0,03%
ANIMAL NO SISTEMA	1	0,03%
BARREIRA FÍSICA	1	0,03%
TREM EXPRESSO	1	0,03%
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	1	0,03%
TRILHO	1	0,03%
COMPLEMENTO	1	0,03%
CONTACTLESS	1	0,03%
COBERTURA	1	0,03%



TROCO MÁXIMO	1	0,03%
PAINEL ELETRÔNICO	1	0,03%
PRÉ-PAGO	1	0,03%
REATIVAÇÃO DE ESTAÇÃO	1	0,03%
ASPECTO FÍSICO	1	0,03%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,03%
VALE VIAGEM	1	0,03%
CONTROLE DE PRAGAS	1	0,03%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	0,03%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,03%
Total	3646	100,00%



Reclamações Supervia - Por Assunto





APLICATIVO	5
PARCERIA	5
ELEVADOR E RAMPA	5
IMPEDIMENTO	5
FECHADO	4
SUPERVIA	4
PREÇO DA PASSAGEM	4
INDENIZAÇÃO	4
VISITA À SUPERVIA	4
PASSAGEM EM NÍVEL	4
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	4
ELETROMEIO	4
CONSTRUÇÃO IRREGULAR/INVASÃO	3
VENDA INCORRETA	3
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	3
AR-CONDICIONADO	3
HIDRÁULICA	3
REMOÇÃO DE ANIMAIS	3
BANHEIRO	3
PLATAFORMA	3
AMBULANTE	3
PODA DE ÁRVORE	3
DESISTÊNCIA	3
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	3
PEDINTE	3
PROBLEMA OPERACIONAL	3
ELEVADOR INOPERANTE	3
ACIDENTE	2
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2
CLIENTE PRESO NO TREM	2
ATOS DE VANDALISMO	2
UNITÁRIO	2
JANELA	2
LAVAGEM	2
PISO DANIFICADO	2
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	2
ELEVADOR - SUPERVIA	2
CAMBISTA	2
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	2
UNIVERSITÁRIO	2
REAJUSTE DA TARIFA	2
FALTA DE ESCADA ROLANTE	2
AVARIA DO TREM	2
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO	2
ENDEREÇO	2
IMAGEM DAS CÂMERAS	2
SEGUNDA VIA	2
INSTALAÇÃO	2
SINALIZAÇÃO	2
BLOQUEADO	2
CONTROLE DE PRAGA	1
PROCESSO SELETIVO	1
PASSAGEM	1
GOTEIRAS	1
TARIFA SOCIAL	1
ÁREA PAGA - NORMAL	1
RESPOSTA EM ATRASO	1
PORTA	1
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	1



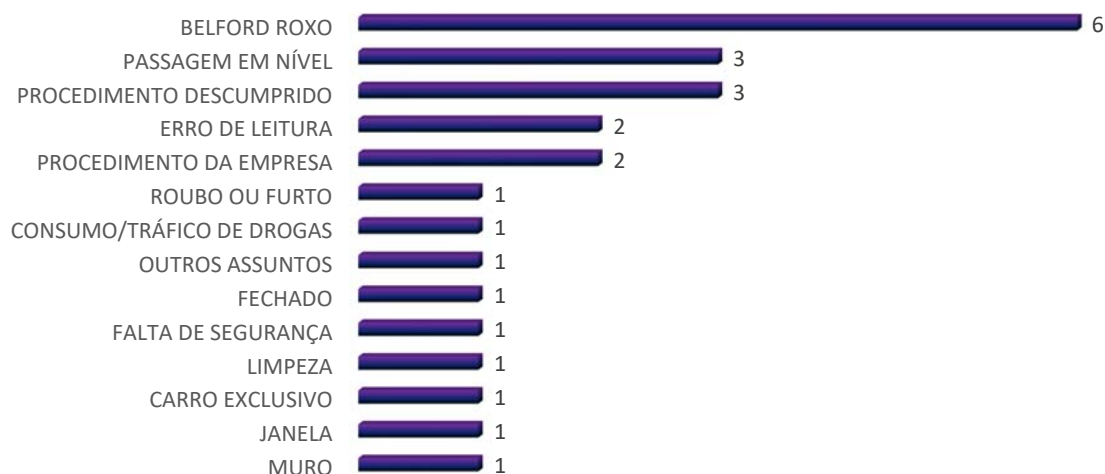
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	# 1
NÍVEL SONORO	# 1
ASSÉDIO SEXUAL	# 1
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	# 1
AGENDAMENTO DE OBJETO	# 1
DORMENTE	# 1
PRÉ OPERACIONAL	# 1
ERRO DE ENVIO DE E-MAIL	# 1
TRABALHOS ACADÊMICOS	# 1
ACESSOS	# 1
TRANSPORTE DE VOLUMES	# 1
OUTROS ENTORNO	# 1
ANIMAL NO SISTEMA	# 1
BARREIRA FÍSICA	# 1
TREM EXPRESSO	# 1
FILMAGEM / FOTOGRAFIA	# 1
TRILHO	# 1
COMPLEMENTO	# 1
CONTACTLESS	# 1
COBERTURA	# 1
TROCO MÁXIMO	# 1
PAINEL ELETRÔNICO	# 1
PRÉ-PAGO	# 1
REATIVAÇÃO DE ESTAÇÃO	# 1
ASPECTO FÍSICO	# 1
INFORMAÇÃO INCORRETA	# 1
VALE VIAGEM	# 1
CONTROLE DE PRAGAS	# 1
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	# 1
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	# 1

7.5 Ramal Belford Roxo

Assunto	Reclamações	%
BELFORD ROXO	6	24,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	3	12,00%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	12,00%
ERRO DE LEITURA	2	8,00%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	8,00%
ROUBO OU FURTO	1	4,00%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	4,00%
OUTROS ASSUNTOS	1	4,00%
FECHADO	1	4,00%
FALTA DE SEGURANÇA	1	4,00%
LIMPEZA	1	4,00%
CARRO EXCLUSIVO	1	4,00%
JANELA	1	4,00%
MURO	1	4,00%
Total	25	100%



Reclamações Ramal Belford Roxo - Por Assunto



7.6 Ramal Deodoro

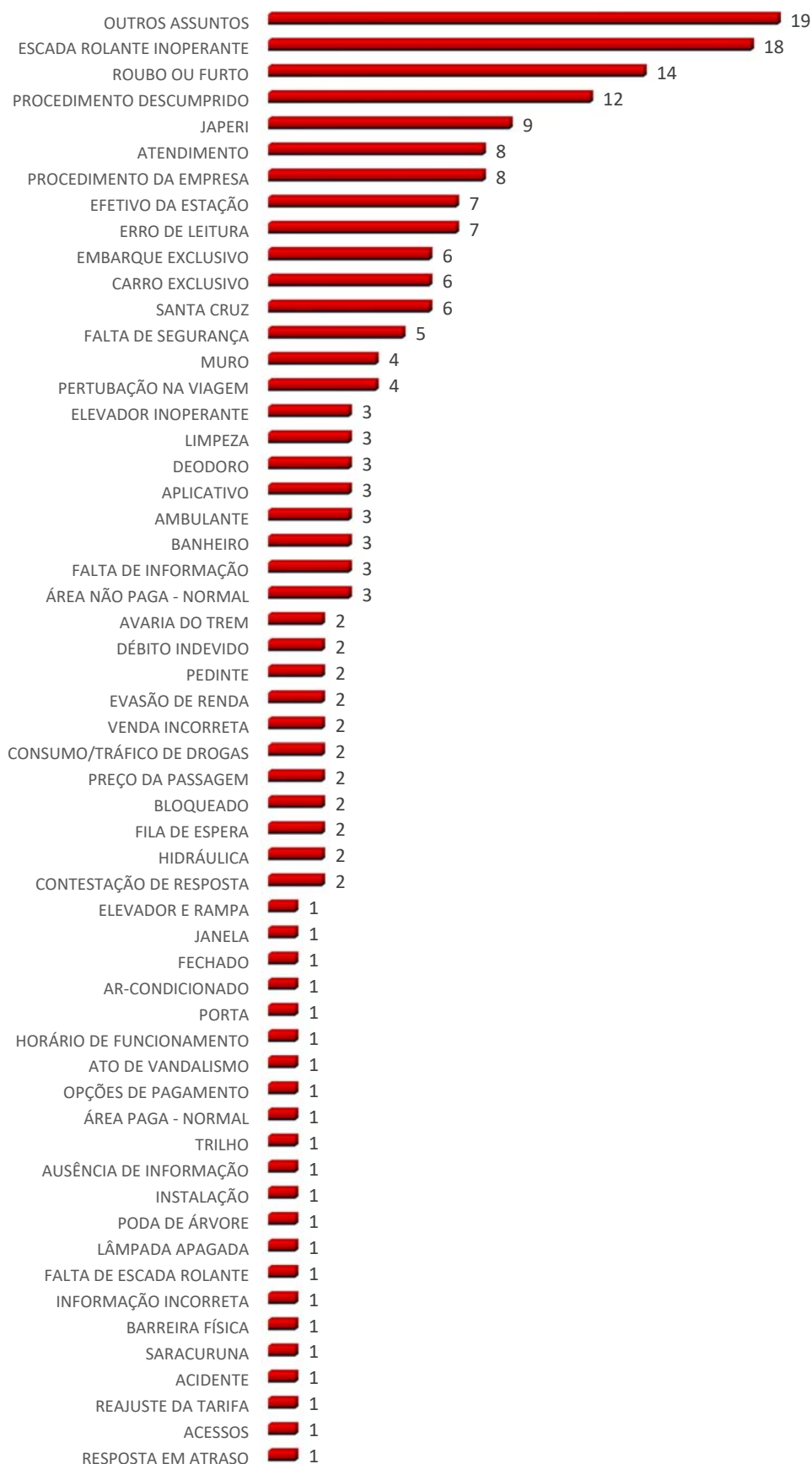
Assunto	Reclamações	%
OUTROS ASSUNTOS	19	9,45%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	18	8,96%
ROUBO OU FURTO	14	6,97%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	12	5,97%
JAPERI	9	4,48%
ATENDIMENTO	8	3,98%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	8	3,98%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	7	3,48%
ERRO DE LEITURA	7	3,48%
EMBARQUE EXCLUSIVO	6	2,99%
CARRO EXCLUSIVO	6	2,99%
SANTA CRUZ	6	2,99%
FALTA DE SEGURANÇA	5	2,49%
MURO	4	1,99%
PERTURBAÇÃO NA VIAGEM	4	1,99%
ELEVADOR INOPERANTE	3	1,49%
LIMPEZA	3	1,49%



DEODORO	3	1,49%
APLICATIVO	3	1,49%
AMBULANTE	3	1,49%
BANHEIRO	3	1,49%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	1,49%
ÁREA NÃO PAGA - NORMAL	3	1,49%
AVARIA DO TREM	2	1,00%
DÉBITO INDEVIDO	2	1,00%
PEDINTE	2	1,00%
EVASÃO DE RENDA	2	1,00%
VENDA INCORRETA	2	1,00%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	1,00%
PREÇO DA PASSAGEM	2	1,00%
BLOQUEADO	2	1,00%
FILA DE ESPERA	2	1,00%
HIDRÁULICA	2	1,00%
CONTESTAÇÃO DE RESPOSTA	2	1,00%
ELEVADOR E RAMPA	1	0,50%
JANELA	1	0,50%
FECHADO	1	0,50%
AR-CONDICIONADO	1	0,50%
PORTA	1	0,50%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	0,50%
ATO DE VANDALISMO	1	0,50%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	0,50%
ÁREA PAGA - NORMAL	1	0,50%
TRILHO	1	0,50%
AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO	1	0,50%
INSTALAÇÃO	1	0,50%
PODA DE ÁRVORE	1	0,50%
LÂMPADA APAGADA	1	0,50%
FALTA DE ESCADA ROLANTE	1	0,50%
INFORMAÇÃO INCORRETA	1	0,50%
BARREIRA FÍSICA	1	0,50%
SARACURUNA	1	0,50%
ACIDENTE	1	0,50%
REAJUSTE DA TARIFA	1	0,50%
ACESSOS	1	0,50%
RESPOSTA EM ATRASO	1	0,50%
Total	201	100%



Reclamações Ramal Deodoro - Por Assunto





7.5 Ramal Guapimirim

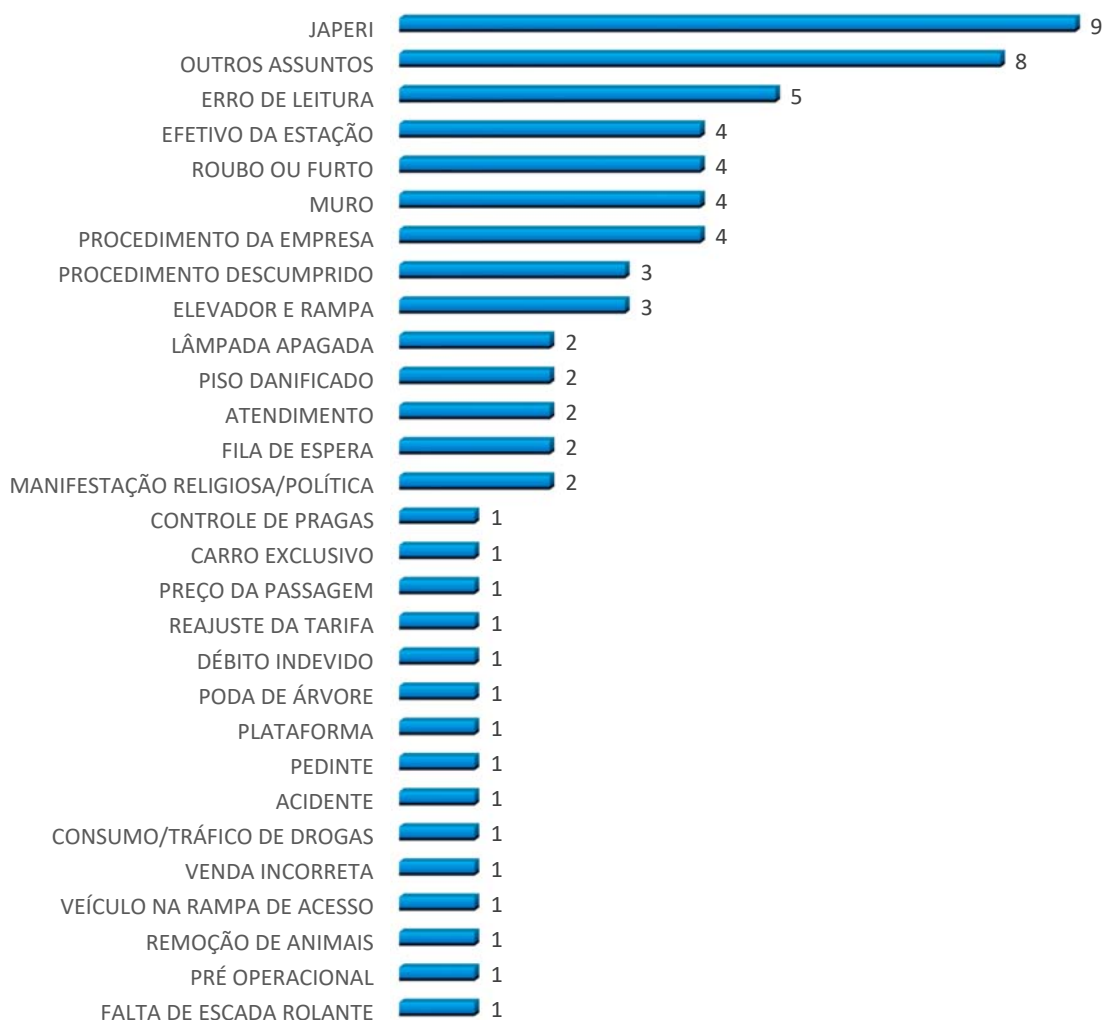
Assunto	Reclamações
Total	0

7.6 Ramal Japeri

Assunto	Reclamações	%
JAPERI	9	13,04%
OUTROS ASSUNTOS	8	11,59%
ERRO DE LEITURA	5	7,25%
EFETIVO DA ESTAÇÃO	4	5,80%
ROUBO OU FURTO	4	5,80%
MURO	4	5,80%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	4	5,80%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	3	4,35%
ELEVADOR E RAMPA	3	4,35%
LÂMPADA APAGADA	2	2,90%
PISO DANIFICADO	2	2,90%
ATENDIMENTO	2	2,90%
FILA DE ESPERA	2	2,90%
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA/POLÍTICA	2	2,90%
CONTROLE DE PRAGAS	1	1,45%
CARRO EXCLUSIVO	1	1,45%
PREÇO DA PASSAGEM	1	1,45%
REAJUSTE DA TARIFA	1	1,45%
DÉBITO INDEVIDO	1	1,45%
PODA DE ÁRVORE	1	1,45%
PLATAFORMA	1	1,45%
PEDINTE	1	1,45%
ACIDENTE	1	1,45%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1,45%
VENDA INCORRETA	1	1,45%
VEÍCULO NA RAMPA DE ACESSO	1	1,45%
REMOÇÃO DE ANIMAIS	1	1,45%
PRÉ OPERACIONAL	1	1,45%
FALTA DE ESCADA ROLANTE	1	1,45%
Total	69	100%



Reclamações Ramal Japeri - Por assunto



7.7 Ramal Paracambi

Assunto	Reclamações	%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	2	50,00%
PASSAGEM EM NÍVEL	1	25,00%
ATENDIMENTO	1	25,00%
Total	4	100%

Reclamações Ramal Paracambi - Por Assunto



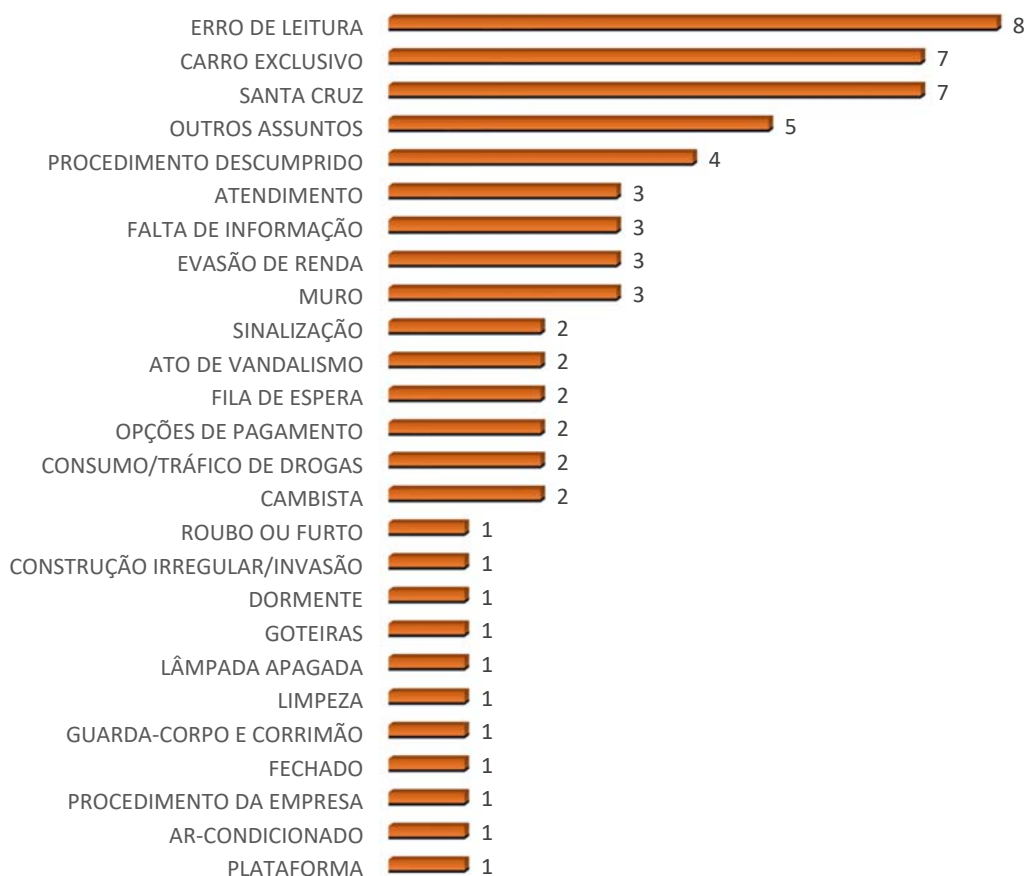


7.8 Ramal Santa Cruz

Assunto	Reclamações	%
ERRO DE LEITURA	8	12,12%
CARRO EXCLUSIVO	7	10,61%
SANTA CRUZ	7	10,61%
OUTROS ASSUNTOS	5	7,58%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	4	6,06%
ATENDIMENTO	3	4,55%
FALTA DE INFORMAÇÃO	3	4,55%
EVASÃO DE RENDA	3	4,55%
MURO	3	4,55%
SINALIZAÇÃO	2	3,03%
ATO DE VANDALISMO	2	3,03%
FILA DE ESPERA	2	3,03%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	2	3,03%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	2	3,03%
CAMBISTA	2	3,03%
ROUBO OU FURTO	1	1,52%
CONSTRUÇÃO		
IRREGULAR/INVASÃO	1	1,52%
DORMENTE	1	1,52%
GOTEIRAS	1	1,52%
LÂMPADA APAGADA	1	1,52%
LIMPEZA	1	1,52%
GUARDA-CORPO E CORRIMÃO	1	1,52%
FECHADO	1	1,52%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	1,52%
AR-CONDICIONADO	1	1,52%
PLATAFORMA	1	1,52%
Total	66	100%



Reclamações Ramal Santa Cruz - Por Assunto



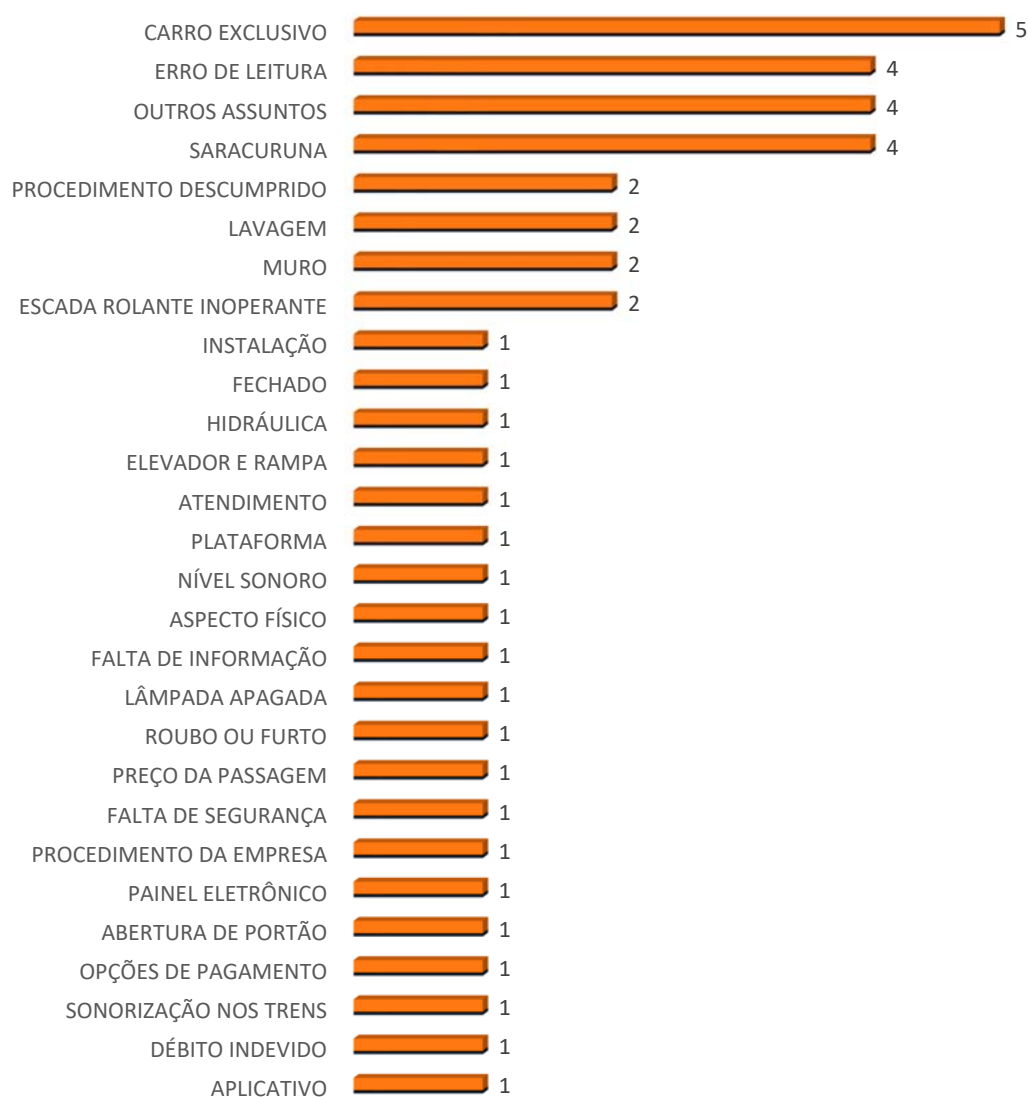
7.9 Ramal Saracuruna

Assunto	Reclamações	%
CARRO EXCLUSIVO	5	11,11%
ERRO DE LEITURA	4	8,89%
OUTROS ASSUNTOS	4	8,89%
SARACURUNA	4	8,89%
PROCEDIMENTO DESCUMPRIDO	2	4,44%
LAVAGEM	2	4,44%
MURO	2	4,44%
ESCADA ROLANTE INOPERANTE	2	4,44%
INSTALAÇÃO	1	2,22%
FECHADO	1	2,22%
HIDRÁULICA	1	2,22%
ELEVADOR E RAMPA	1	2,22%
ATENDIMENTO	1	2,22%
PLATAFORMA	1	2,22%
NÍVEL SONORO	1	2,22%
ASPECTO FÍSICO	1	2,22%



FALTA DE INFORMAÇÃO	1	2,22%
LÂMPADA APAGADA	1	2,22%
ROUBO OU FURTO	1	2,22%
PREÇO DA PASSAGEM	1	2,22%
FALTA DE SEGURANÇA	1	2,22%
PROCEDIMENTO DA EMPRESA	1	2,22%
PAINEL ELETRÔNICO	1	2,22%
ABERTURA DE PORTÃO	1	2,22%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	2,22%
SONORIZAÇÃO NOS TRENS	1	2,22%
DÉBITO INDEVIDO	1	2,22%
APLICATIVO	1	2,22%
Total	45	100%

Reclamações Ramal Saracuruna - Por Assunto





7.10 Ramal Vila Inhomirim

Assunto	Reclamações	%
LÂMPADA APAGADA	1	100,00%
Total	1	100%

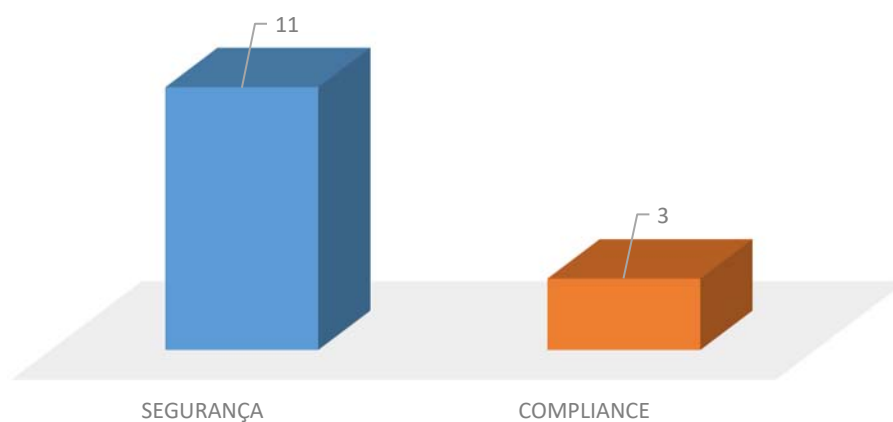
Reclamações Ramal Vila Inhomirim - Por Assunto



7.11 Assunto das Manifestações por tipo

Assunto	Denúncias	%
SEGURANÇA	11	78,57%
COMPLIANCE	3	21,43%
Total	14	100%

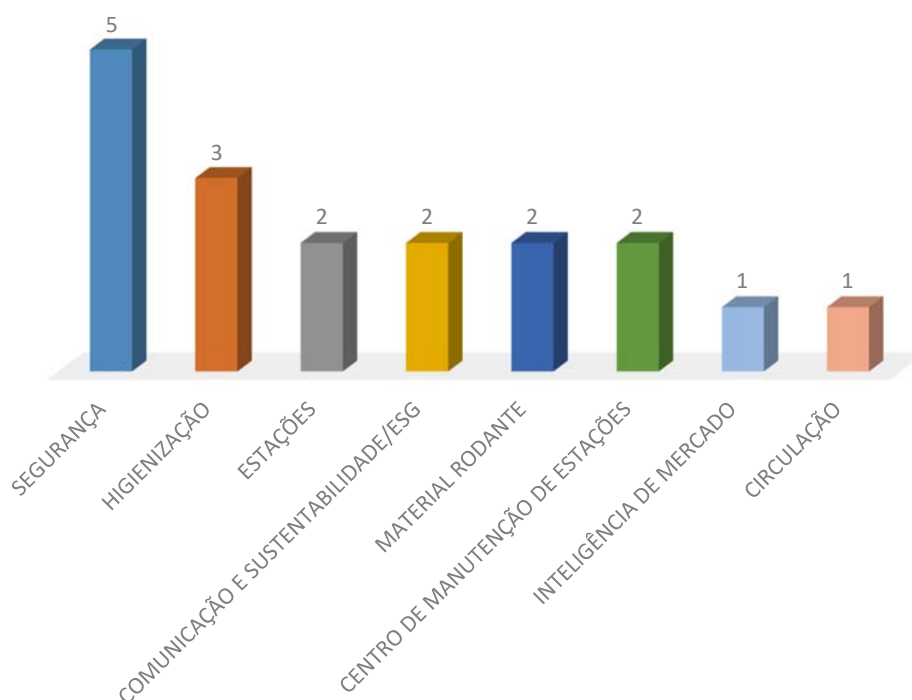
DENÚNCIAS - POR ASSUNTO





Assunto	Elogios	%
SEGURANÇA	5	27,78%
HIGIENIZAÇÃO	3	16,67%
ESTAÇÕES	2	11,11%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	2	11,11%
MATERIAL RODANTE	2	11,11%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	11,11%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	1	5,56%
CIRCULAÇÃO	1	5,56%
Total	18	100%

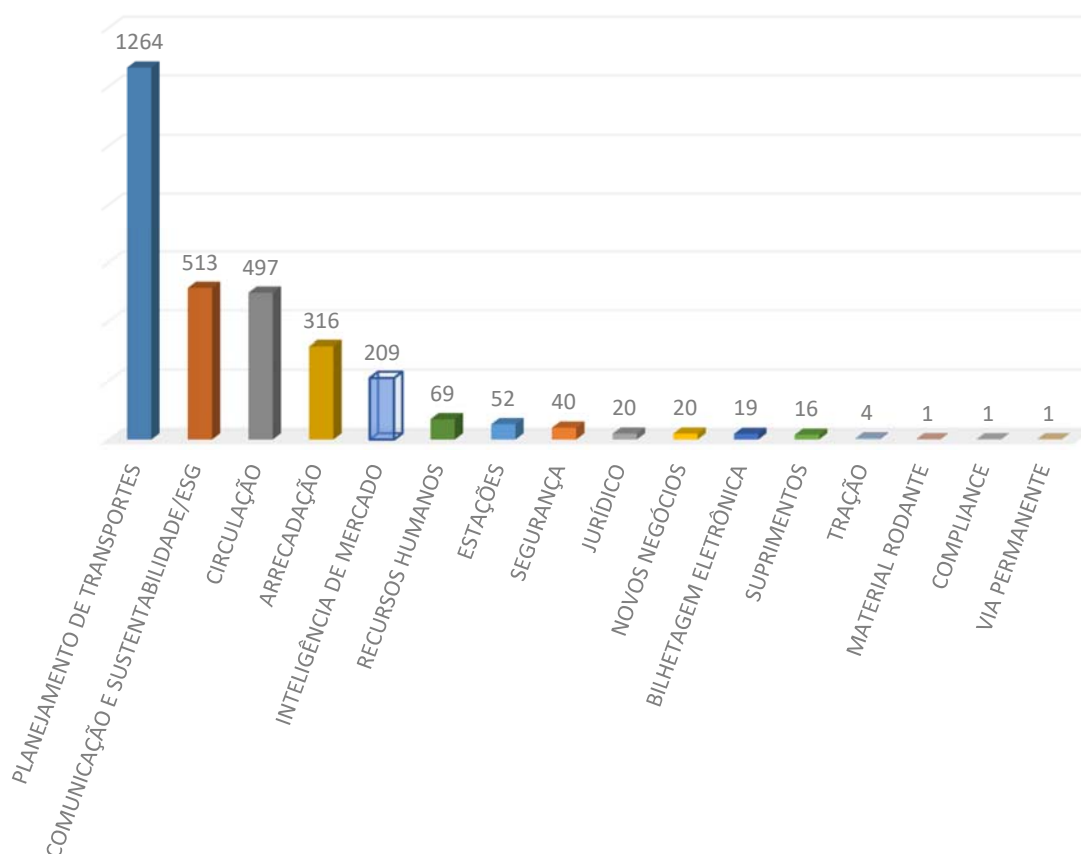
ELOGIOS - POR ASSUNTO





Assunto	Informações	%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1264	41,55%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	513	16,86%
CIRCULAÇÃO	497	16,34%
ARRECADAÇÃO	316	10,39%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	209	6,87%
RECURSOS HUMANOS	69	2,27%
ESTAÇÕES	52	1,71%
SEGURANÇA	40	1,31%
JURÍDICO	20	0,66%
NOVOS NEGÓCIOS	20	0,66%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	19	0,62%
SUPRIMENTOS	16	0,53%
TRAÇÃO	4	0,13%
MATERIAL RODANTE	1	0,03%
COMPLIANCE	1	0,03%
VIA PERMANENTE	1	0,03%
Total	3042	100%

INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO

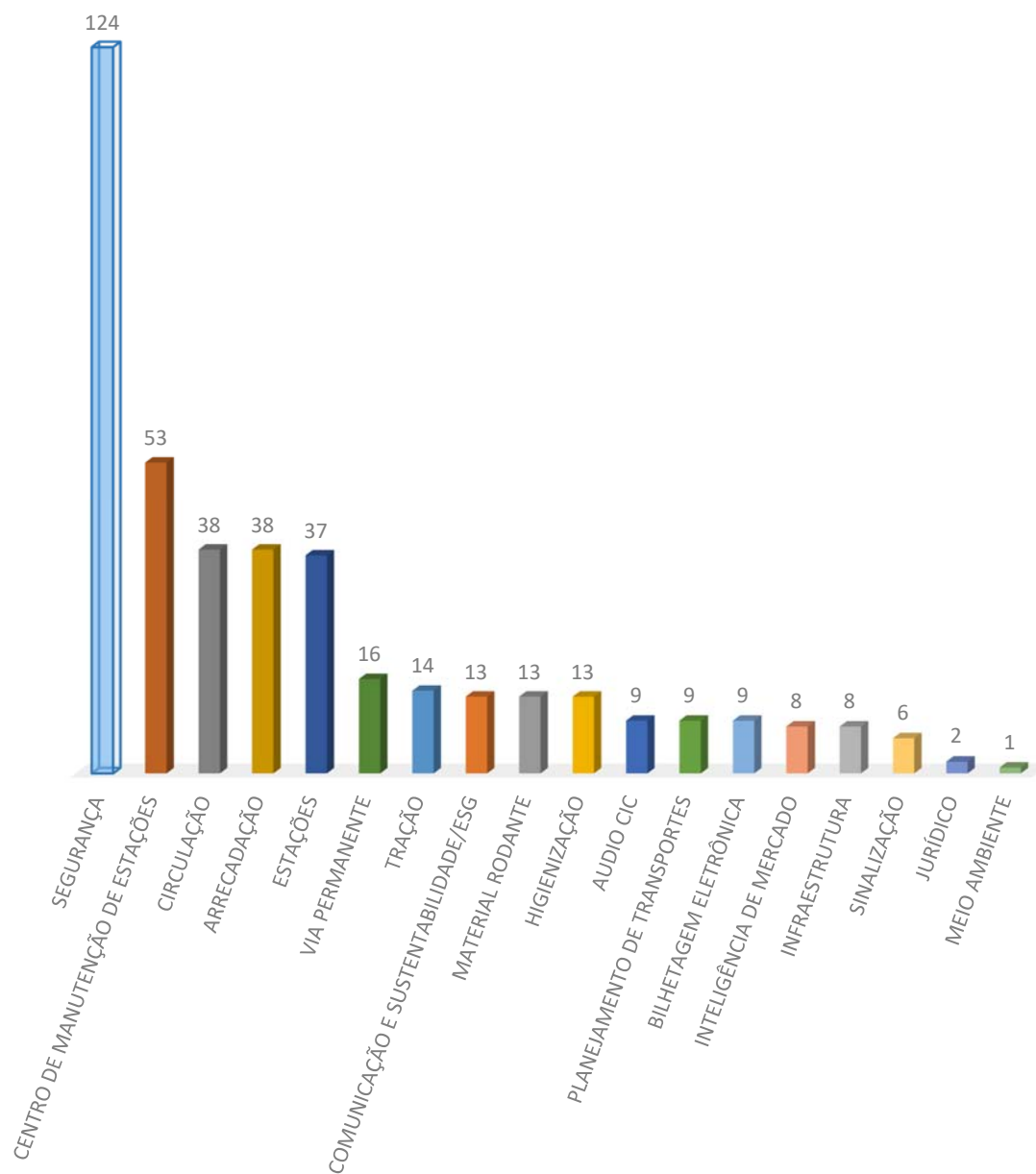




Assunto	Reclamações	%
SEGURANÇA	124	30,17%
CENTRO DE MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	53	12,90%
CIRCULAÇÃO	38	9,25%
ARRECADAÇÃO	38	9,25%
ESTAÇÕES	37	9,00%
VIA PERMANENTE	16	3,89%
TRAÇÃO	14	3,41%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	13	3,16%
MATERIAL RODANTE	13	3,16%
HIGIENIZAÇÃO	13	3,16%
AUDIO CIC	9	2,19%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	9	2,19%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	9	2,19%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	8	1,95%
INFRAESTRUTURA	8	1,95%
SINALIZAÇÃO	6	1,46%
JURÍDICO	2	0,49%
MEIO AMBIENTE	1	0,24%
Total	411	100%



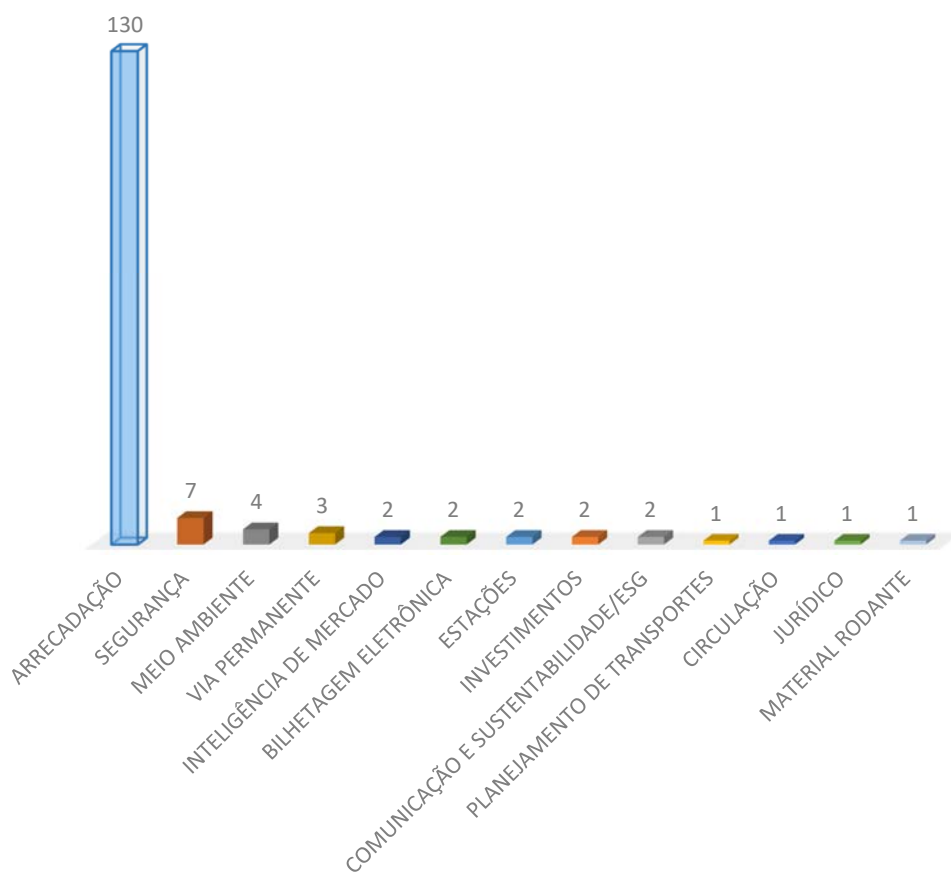
RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Solicitações	%
ARRECADAÇÃO	130	82,28%
SEGURANÇA	7	4,43%
MEIO AMBIENTE	4	2,53%
VIA PERMANENTE	3	1,90%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	2	1,27%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	2	1,27%
ESTAÇÕES	2	1,27%
INVESTIMENTOS	2	1,27%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	2	1,27%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	0,63%
CIRCULAÇÃO	1	0,63%
JURÍDICO	1	0,63%
MATERIAL RODANTE	1	0,63%
Total	158	100%

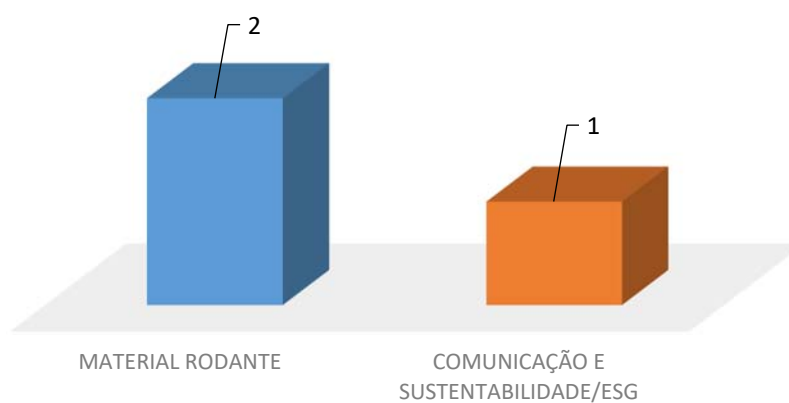
SOLICITAÇÕES - POR ASSUNTO





Assunto	Sugestões	%
MATERIAL RODANTE	2	66,67%
COMUNICAÇÃO E SUSTENTABILIDADE/ESG	1	33,33%
Total	3	100%

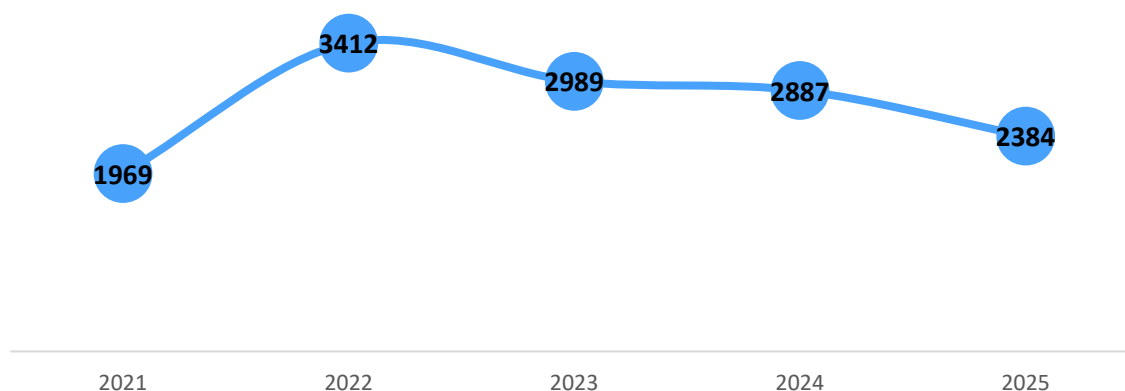
SUGESTÕES - POR ASSUNTO



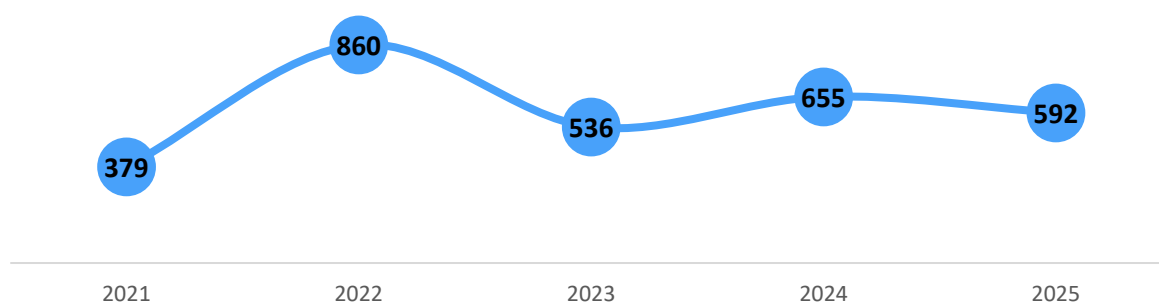


8 Manifestações MetrôRio

Manifestações - MetrôRio



Reclamações - MetrôRio

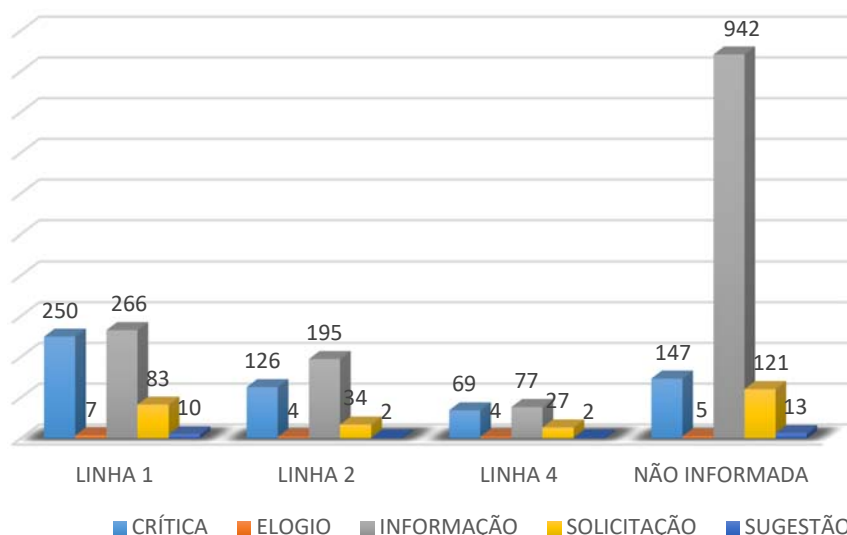


8.1 Manifestações por Linha e Tipo

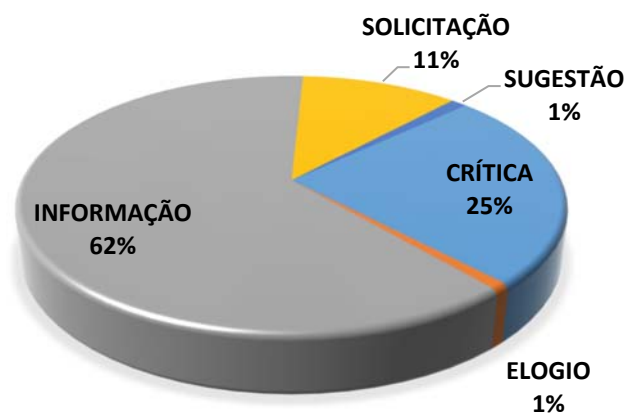
Tipo de Manifestação / Linha	LINHA 1	LINHA 2	LINHA 4	NÃO INFORMADA	Total	%
CRÍTICA	250	126	69	147	592	24,83%
ELOGIO	7	4	4	5	20	0,84%
INFORMAÇÃO	266	195	77	942	1480	62,08%
SOLICITAÇÃO	83	34	27	121	265	11,12%
SUGESTÃO	10	2	2	13	27	1,13%
Total	616	361	179	1228	2384	100,00%



Tipo de Manifestação - Por Linha



MANIFESTAÇÕES METRÔRIO - POR TIPO



8.2 Categoria das Manifestações

Categoria	Frequência	%
OPERAÇÃO REGULAR	389	16,32%
OBJETO PERDIDO	121	5,08%
MAIORES DE 65 ANOS	108	4,53%
RECHAMADA	97	4,07%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	93	3,90%
CARTÃO VISA	92	3,86%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	90	3,78%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	85	3,57%
GIRO (APP E SITE)	77	3,23%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	69	2,89%
CARTÃO MASTER	68	2,85%
GRATUIDADE ESTUDANTE	64	2,68%



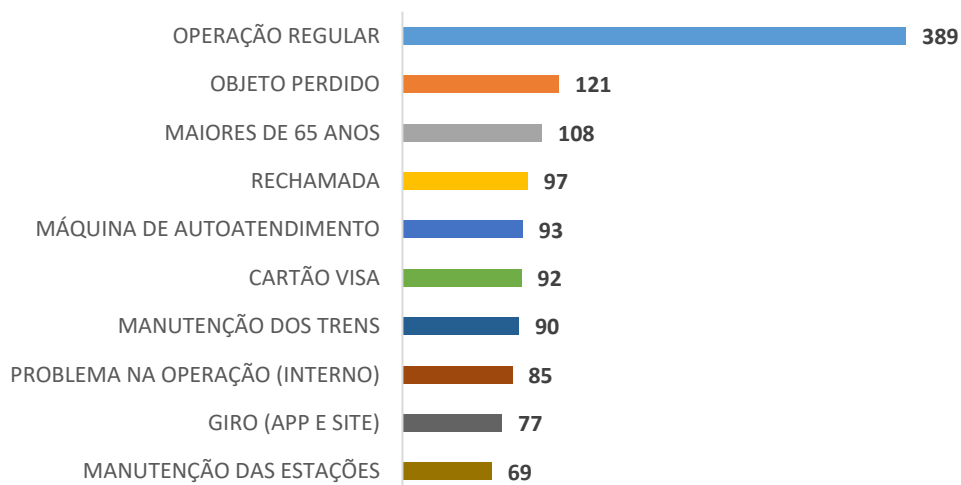
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	62	2,60%
SALDO	62	2,60%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	60	2,52%
RH	50	2,10%
DANOS AO CLIENTE	49	2,06%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	44	1,85%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	35	1,47%
TARIFA METRÔRIO	34	1,43%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	33	1,38%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	32	1,34%
FUNCIONAMENTO	31	1,30%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	31	1,30%
JOGOS E EVENTOS	28	1,17%
Lady Gaga	27	1,13%
Pagamento por aproximação	27	1,13%
GIRO - PARCERIAS	27	1,13%
TARIFA SOCIAL	26	1,09%
CARTEIRA DIGITAL	25	1,05%
GERAL	22	0,92%
POSTO DE GRATUIDADE	19	0,80%
INFORMAÇÕES GERAIS	19	0,80%
INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODAIS	18	0,76%
LOJAS E QUIOSQUES	15	0,63%
ATENDIMENTO DO SAC	13	0,55%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	13	0,55%
DEVOLUÇÃO VIA SITE	12	0,50%
CARTÃO UNITÁRIO	11	0,46%
GIRO	11	0,46%
CARTÃO PRÉ-PAGO	10	0,42%
DÚVIDAS	8	0,34%
ESTRUTURA	8	0,34%
SUGESTÃO	7	0,29%
CADASTRO	7	0,29%
CARTÃO GIRO	7	0,29%
BICICLETÁRIO	7	0,29%
APOIO CLIENTE	6	0,25%
EVENTOS / PARCERIAS	6	0,25%
CARTÕES METRÔRIO	6	0,25%
RESSARCIMENTO DA TARIFA	6	0,25%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	6	0,25%
LOCALIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO	6	0,25%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	6	0,25%
COMUNICAÇÃO SONORA	5	0,21%
CAMERA DAS ESTAÇÕES	5	0,21%
INTEGRAÇÃO	5	0,21%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	5	0,21%
ACHADOS E PERDIDOS	5	0,21%



ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	4	0,17%
PARCERIAS	4	0,17%
PALCO CARIOCA	4	0,17%
CARTÃO ELO	4	0,17%
FORNECEDOR METRÔRIO	4	0,17%
REGULATÓRIO	4	0,17%
DOCUMENTOS OPERACIONAIS	4	0,17%
CÓDIGO DE ÉTICA	3	0,13%
MÁ CONDUTA	3	0,13%
FUNCIONALIDADES	3	0,13%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	3	0,13%
ATENDIMENTO 0800	2	0,08%
EQUIPAMENTO DOS TRENS	2	0,08%
RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	2	0,08%
Donativos ao Rio Grande do Sul	2	0,08%
RECARGA PAY	2	0,08%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	0,08%
COMUNICAÇÃO VISUAL	2	0,08%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,08%
BILHETERIA	2	0,08%
PLACAS E SINALIZAÇÕES	2	0,08%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,04%
ESTACIONAMENTOS EXTERNOS	1	0,04%
BOAS PRÁTICAS	1	0,04%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,04%
OUTRAS FORMAS DE GRATUIDADE	1	0,04%
COMPRA DE BILHETES	1	0,04%
PROTEÇÃO DE DADOS	1	0,04%
COMERCIAL	1	0,04%
Atendimento Sac	1	0,04%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,04%
APLICATIVO	1	0,04%
NÃO INFORMADO	1	0,04%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - ORIENTADORES DE FLUXO	1	0,04%
BILHETE UNITÁRIO	1	0,04%
Total	2384	100,00%



TOP 10 - RANKING DE MANIFESTAÇÕES



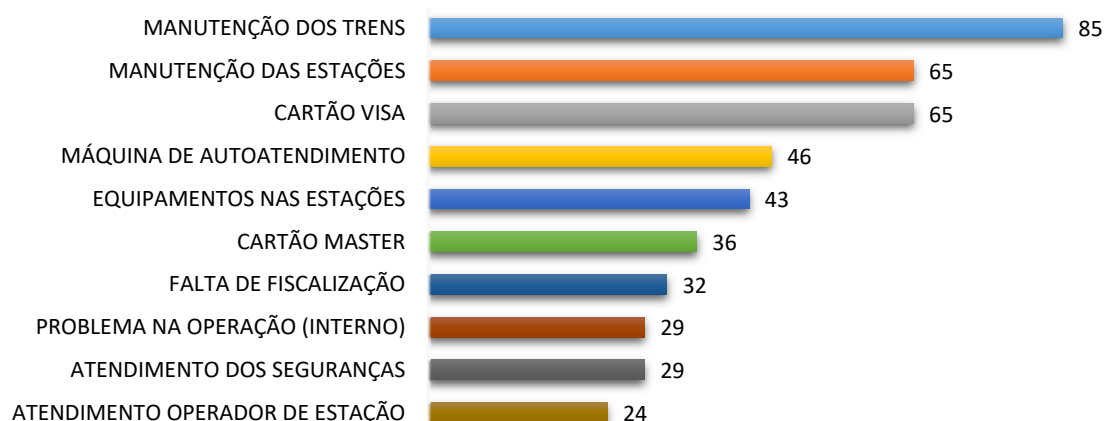
8.3 Categoria das Reclamações

CATEGORIA	RECLAMAÇÕES	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	85	14,36%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	65	10,98%
CARTÃO VISA	65	10,98%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	46	7,77%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	43	7,26%
CARTÃO MASTER	36	6,08%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	32	5,41%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	29	4,90%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	29	4,90%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	24	4,05%
GIRO (APP E SITE)	19	3,21%
CARTEIRA DIGITAL	16	2,70%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	16	2,70%
GIRO - PARCERIAS	13	2,20%
ATENDIMENTO DO SAC	9	1,52%
CARTÕES METRÔRIO	6	1,01%
OPERAÇÃO REGULAR	6	1,01%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	6	1,01%
ESTRUTURA	5	0,84%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	4	0,68%
GIRO	3	0,51%
MÁ CONDUTA	3	0,51%
COMUNICAÇÃO SONORA	3	0,51%
BICICLETÁRIO	2	0,34%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	2	0,34%
BLOQUEIO DE CARTÃO	2	0,34%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	0,34%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	2	0,34%



ASSALTOS E FURTOS	2	0,34%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	0,34%
APOIO CLIENTE	2	0,34%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	2	0,34%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	2	0,34%
CARTÃO ELO	1	0,17%
EMISSÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,17%
INTEGRAÇÃO	1	0,17%
FUNCIONALIDADES	1	0,17%
TARIFA METRÔRIO	1	0,17%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,17%
BOAS PRÁTICAS	1	0,17%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - ORIENTADORES DE FLUXO	1	0,17%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,17%
Total	592	100,00%

TOP 10 - RANKING DE RECLAMAÇÕES



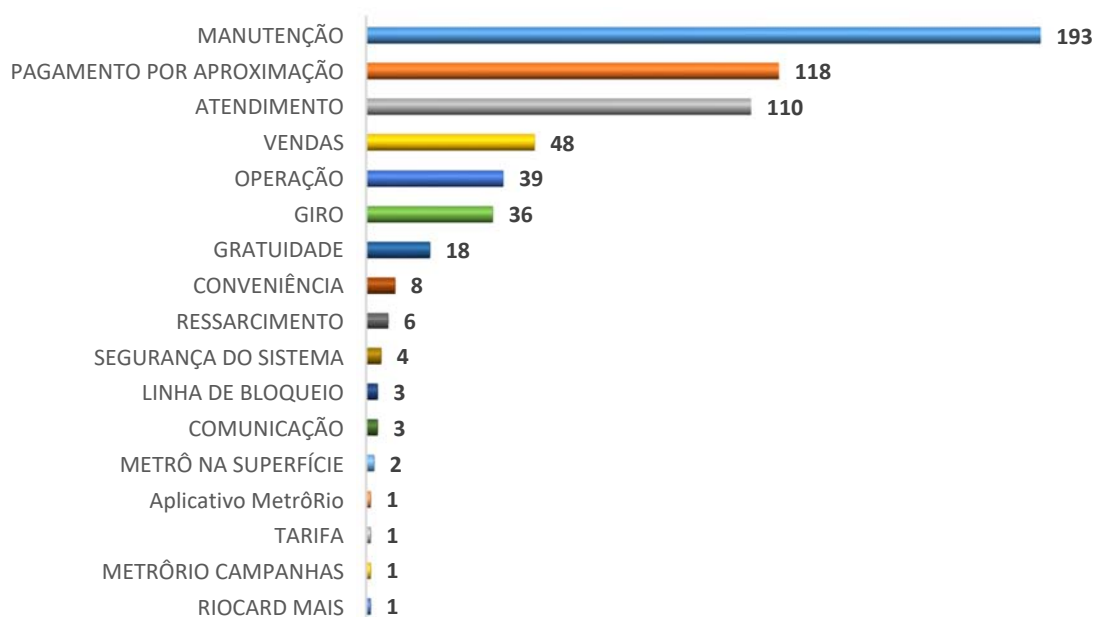
8.4 Motivo das Reclamações

Motivo	Frequência	%
MANUTENÇÃO	193	32,60%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	118	19,93%
ATENDIMENTO	110	18,58%
VENDAS	48	8,11%
OPERAÇÃO	39	6,59%
GIRO	36	6,08%
GRATUIDADE	18	3,04%
CONVENIÊNCIA	8	1,35%
RESSARCIMENTO	6	1,01%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	0,68%
LINHA DE BLOQUEIO	3	0,51%
COMUNICAÇÃO	3	0,51%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	2	0,34%



Aplicativo MetrôRio	1	0,17%
TARIFA	1	0,17%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,17%
RIOCARD MAIS	1	0,17%
Total	592	100,00%

Motivo das Reclamações

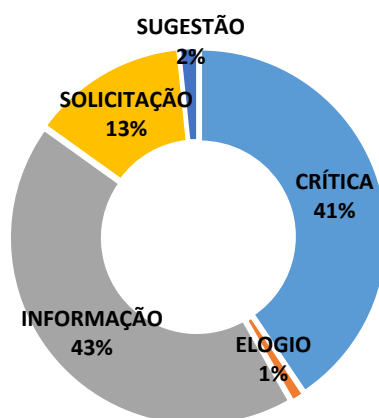


8.5 Manifestações Linha 1

CRÍTICA	Frequência	%
CRÍTICA	250	40,58%
ELOGIO	7	1,14%
INFORMAÇÃO	266	43,18%
SOLICITAÇÃO	83	13,47%
SUGESTÃO	10	1,62%
Total	616	100,00%



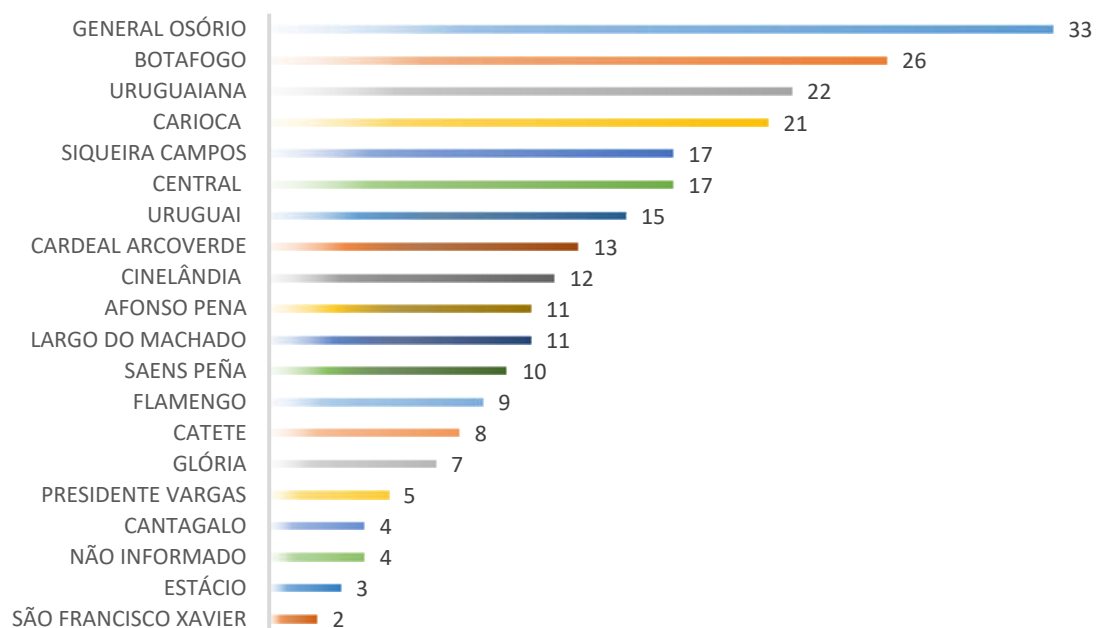
Tipo de Manifestação - Linha 1



Estação	Reclamações	%
GENERAL OSÓRIO	33	13,20%
BOTAFOGO	26	10,40%
URUGUAIANA	22	8,80%
CARIOCA	21	8,40%
SIQUEIRA CAMPOS	17	6,80%
CENTRAL	17	6,80%
URUGUAI	15	6,00%
CARDEAL ARCOVERDE	13	5,20%
CINELÂNDIA	12	4,80%
AFONSO PENA	11	4,40%
LARGO DO MACHADO	11	4,40%
SAENS PEÑA	10	4,00%
FLAMENGO	9	3,60%
CATETE	8	3,20%
GLÓRIA	7	2,80%
PRESIDENTE VARGAS	5	2,00%
CANTAGALO	4	1,60%
NÃO INFORMADO	4	1,60%
ESTÁCIO	3	1,20%
SÃO FRANCISCO XAVIER	2	0,80%
Total	250	100,00%



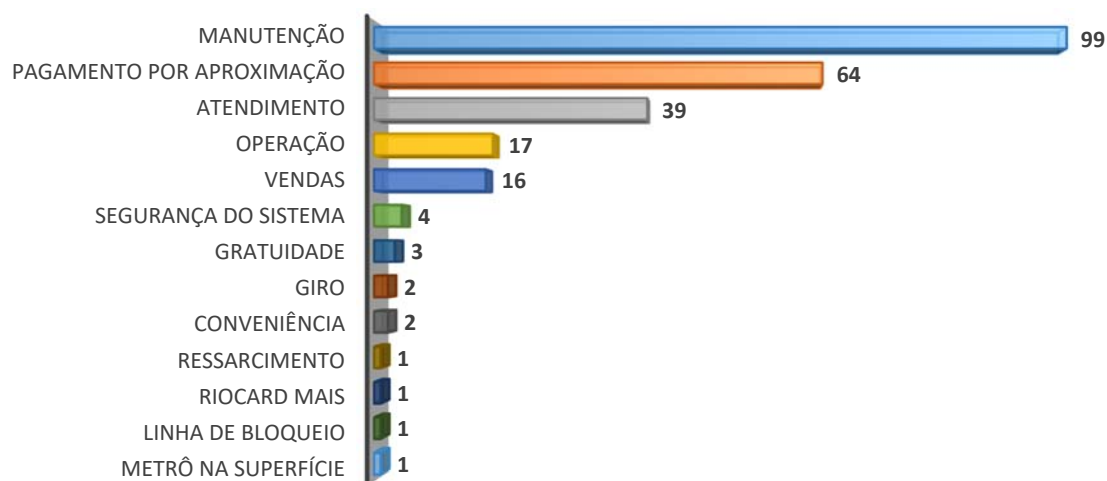
RECLAMAÇÕES ABRIL 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	99	39,60%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	64	25,60%
ATENDIMENTO	39	15,60%
OPERAÇÃO	17	6,80%
VENDAS	16	6,40%
SEGURANÇA DO SISTEMA	4	1,60%
GRATUIDADE	3	1,20%
GIRO	2	0,80%
CONVENIÊNCIA	2	0,80%
RESSARCIMENTO	1	0,40%
RIOCARD MAIS	1	0,40%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,40%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,40%
Total	250	100,00%



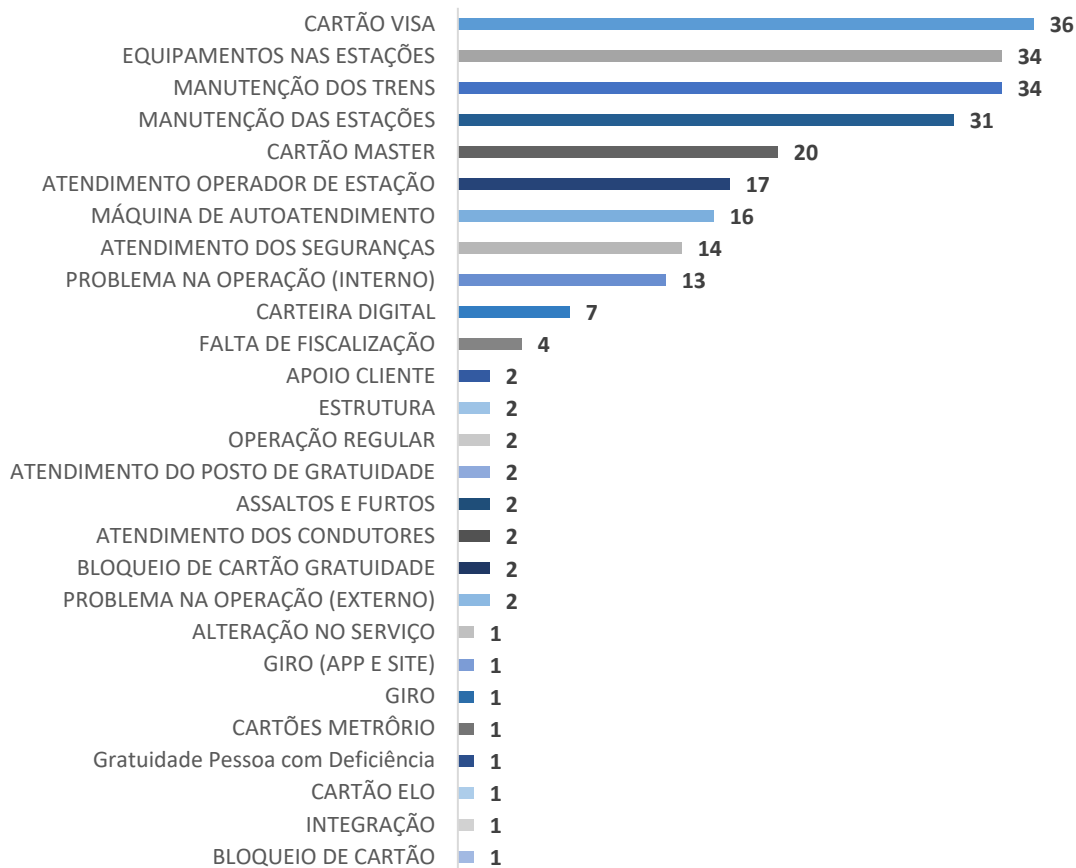
Reclamações Linha 1 - Por motivo



Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	36	14,40%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	34	13,60%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	34	13,60%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	31	12,40%
CARTÃO MASTER	20	8,00%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	17	6,80%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	16	6,40%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	14	5,60%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	13	5,20%
CARTEIRA DIGITAL	7	2,80%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	4	1,60%
APOIO CLIENTE	2	0,80%
ESTRUTURA	2	0,80%
OPERAÇÃO REGULAR	2	0,80%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	0,80%
ASSALTOS E FURTOS	2	0,80%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	0,80%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	2	0,80%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (EXTERNO)	2	0,80%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	1	0,40%
GIRO (APP E SITE)	1	0,40%
GIRO	1	0,40%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,40%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	0,40%
CARTÃO ELO	1	0,40%
INTEGRAÇÃO	1	0,40%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,40%
Total	250	100,00%



Reclamações Linha 1 - Por categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	7	1
Total	7	100%

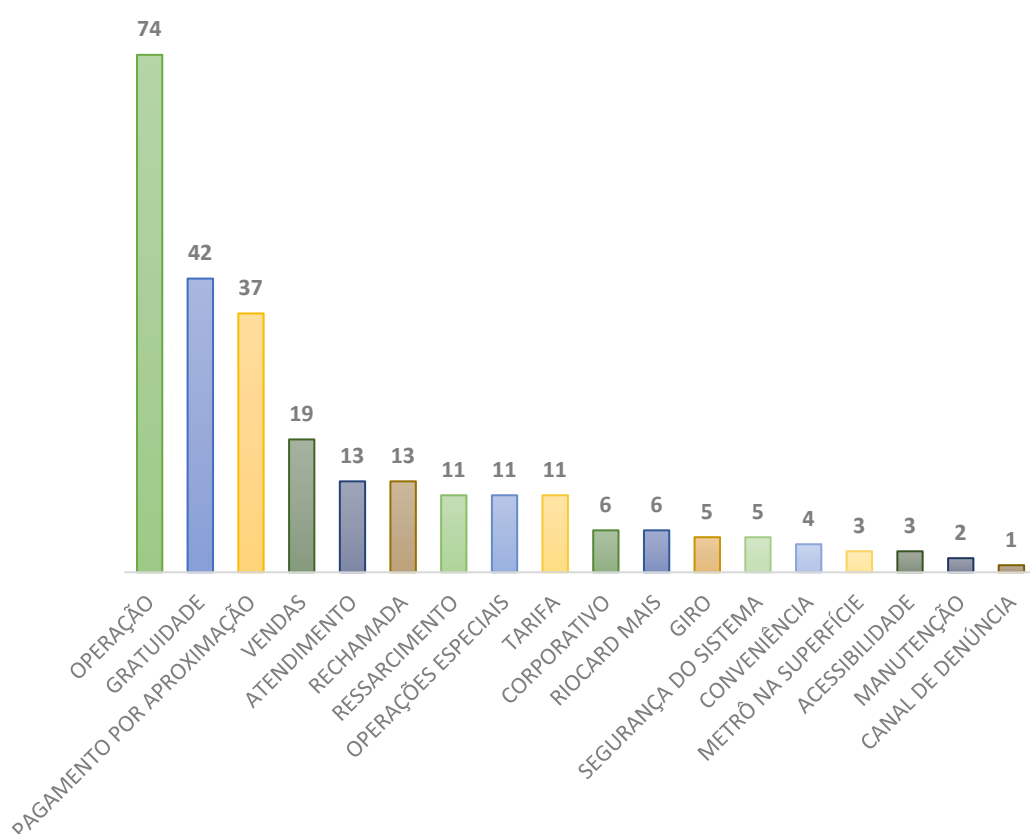
Elogios - Linha 1





Informações	Frequencia	%
OPERAÇÃO	74	27,82%
GRATUIDADE	42	15,79%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	37	13,91%
VENDAS	19	7,14%
ATENDIMENTO	13	4,89%
RECHAMADA	13	4,89%
RESSARCIMENTO	11	4,14%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	11	4,14%
TARIFA	11	4,14%
CORPORATIVO	6	2,26%
RIOCARD MAIS	6	2,26%
GIRO	5	1,88%
SEGURANÇA DO SISTEMA	5	1,88%
CONVENIÊNCIA	4	1,50%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1,13%
ACESSIBILIDADE	3	1,13%
MANUTENÇÃO	2	0,75%
CANAL DE DENÚNCIA	1	0,38%
Total	266	100,00%

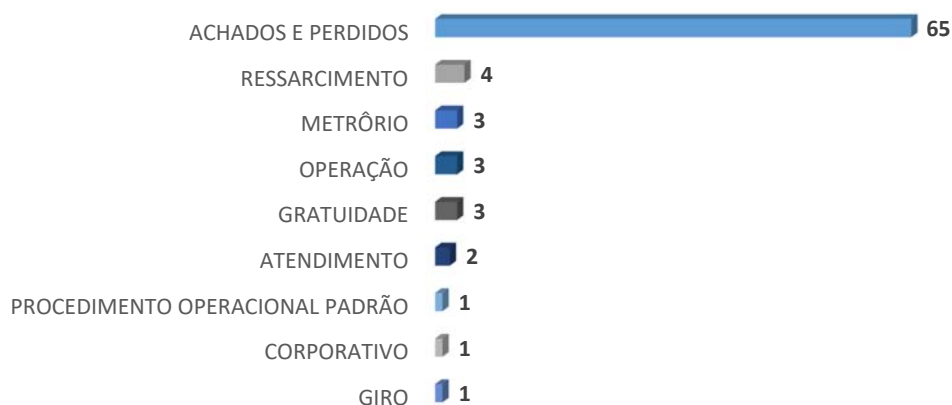
Informações - Linha 1





Solicitações	Atendimentos	%
ACHADOS E PERDIDOS	65	78,31%
RESSARCIMENTO	4	4,82%
METRÔRIO	3	3,61%
OPERAÇÃO	3	3,61%
GRATUIDADE	3	3,61%
ATENDIMENTO	2	2,41%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	1,20%
CORPORATIVO	1	1,20%
GIRO	1	1,20%
Total	83	100,00%

Solicitações - Linha 1



Sugestões	Frequência	%
CONVENIÊNCIA	3	30,00%
COMUNICAÇÃO	3	30,00%
MANUTENÇÃO	2	20,00%
METRÔRIO	1	10,00%
OPERAÇÃO	1	10,00%
Total	10	100,00%

Sugestões - Linha 1

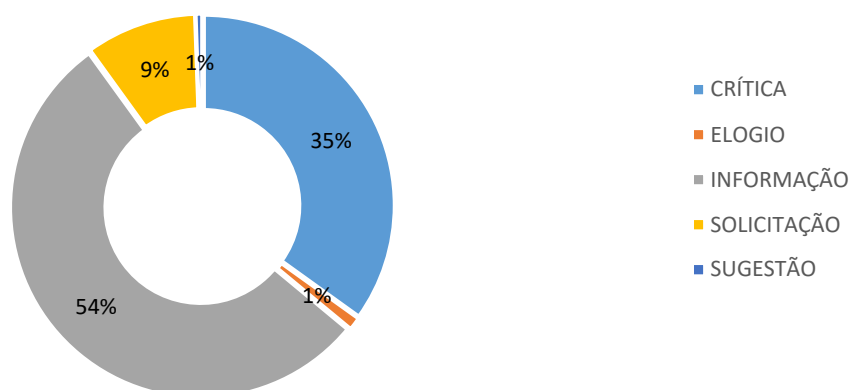




8.6 Manifestações Linha 2

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	126	34,90%
ELOGIO	4	1,11%
INFORMAÇÃO	195	54,02%
SOLICITAÇÃO	34	9,42%
SUGESTÃO	2	0,55%
Total	361	100,00%

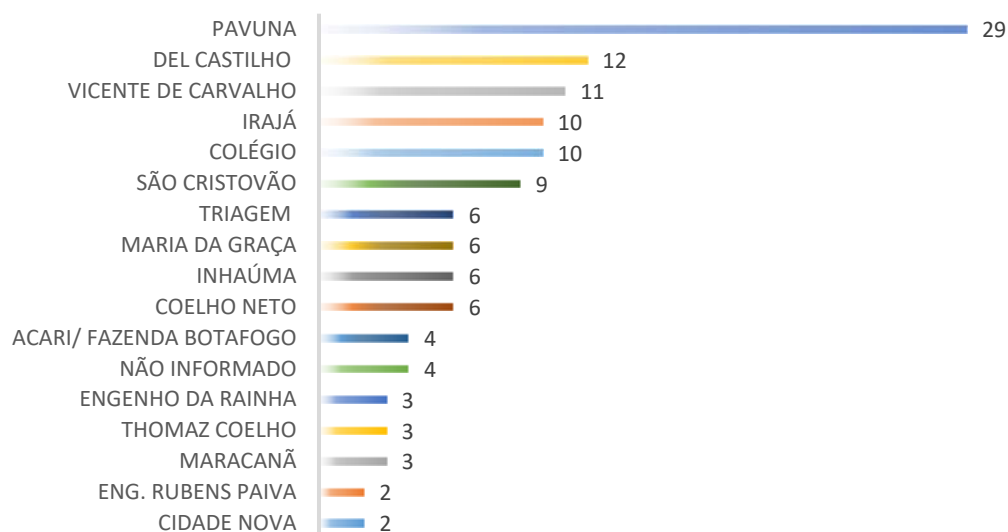
Tipo de manifestação - Linha 2



Estação	Reclamações	%
PAVUNA	29	23,02%
DEL CASTILHO	12	9,52%
VICENTE DE CARVALHO	11	8,73%
COLÉGIO	10	7,94%
IRAJÁ	10	7,94%
SÃO CRISTOVÃO	9	7,14%
COELHO NETO	6	4,76%
INHAÚMA	6	4,76%
MARIA DA GRAÇA	6	4,76%
TRIAGEM	6	4,76%
NÃO INFORMADO	4	3,17%
ACARI/ FAZENDA BOTAFOGO	4	3,17%
MARACANÃ	3	2,38%
THOMAZ COELHO	3	2,38%
ENGENHO DA RAINHA	3	2,38%
CIDADE NOVA	2	1,59%
ENG. RUBENS PAIVA	2	1,59%
Total	126	100,00%

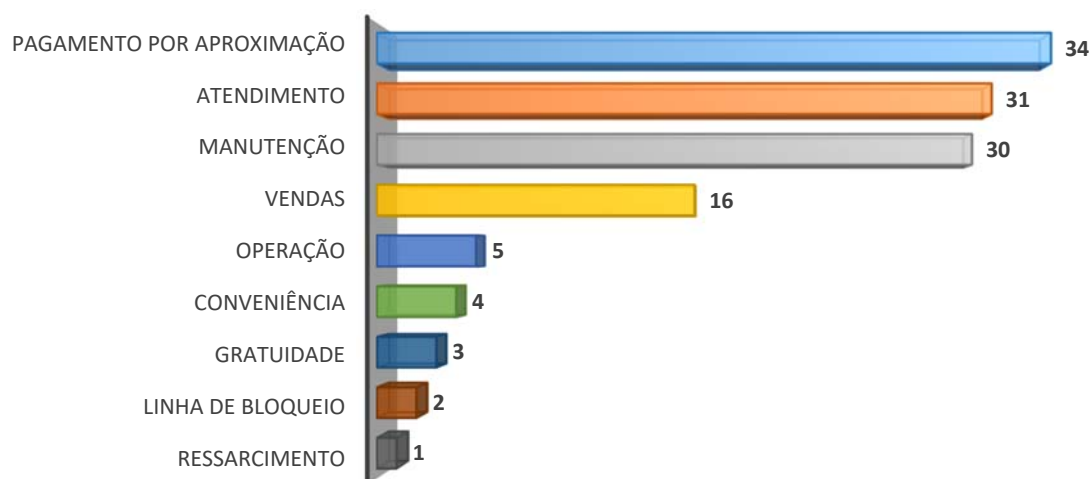


RECLAMAÇÕES ABRIL 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	34	26,98%
ATENDIMENTO	31	24,60%
MANUTENÇÃO	30	23,81%
VENDAS	16	12,70%
OPERAÇÃO	5	3,97%
CONVENIÊNCIA	4	3,17%
GRATUIDADE	3	2,38%
LINHA DE BLOQUEIO	2	1,59%
RESSARCIMENTO	1	0,79%
Total	126	100,00%

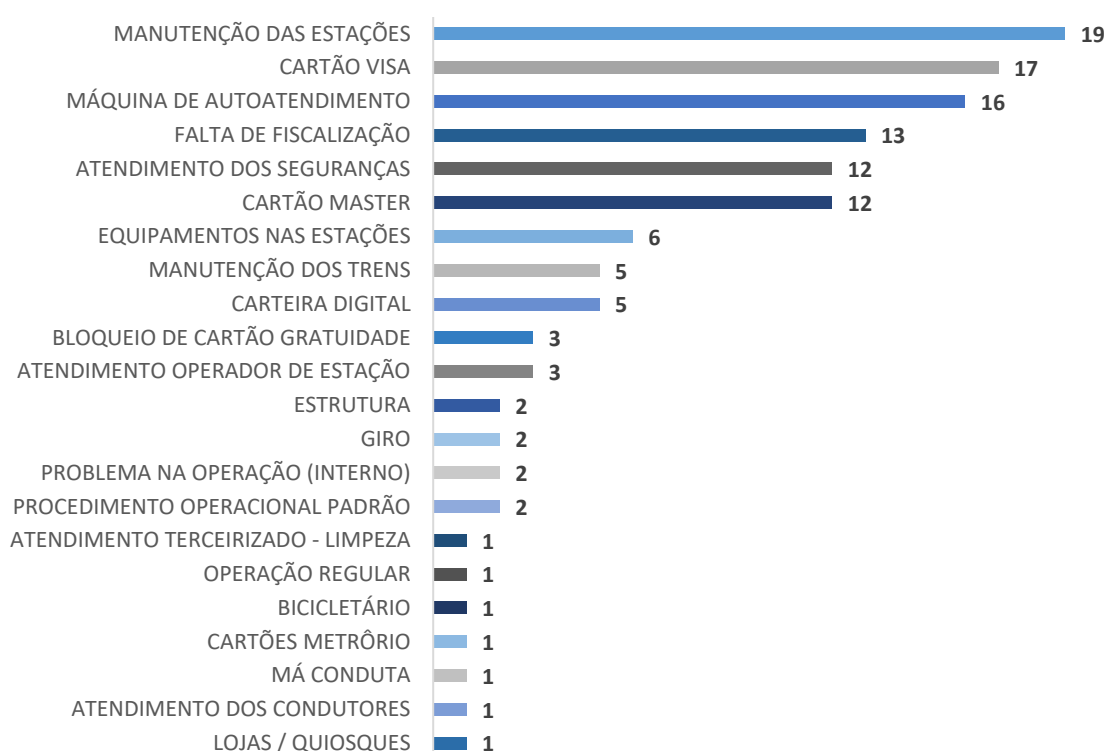
Reclamações Linha 2 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	19	15,08%
CARTÃO VISA	17	13,49%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	16	12,70%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	13	10,32%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	12	9,52%
CARTÃO MASTER	12	9,52%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	6	4,76%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	5	3,97%
CARTEIRA DIGITAL	5	3,97%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	3	2,38%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	3	2,38%
ESTRUTURA	2	1,59%
GIRO	2	1,59%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	1,59%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	1,59%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	0,79%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,79%
BICICLETÁRIO	1	0,79%
CARTÕES METRÔRIO	1	0,79%
MÁ CONDUTA	1	0,79%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,79%
LOJAS / QUIOSQUES	1	0,79%
Total	126	100,00%

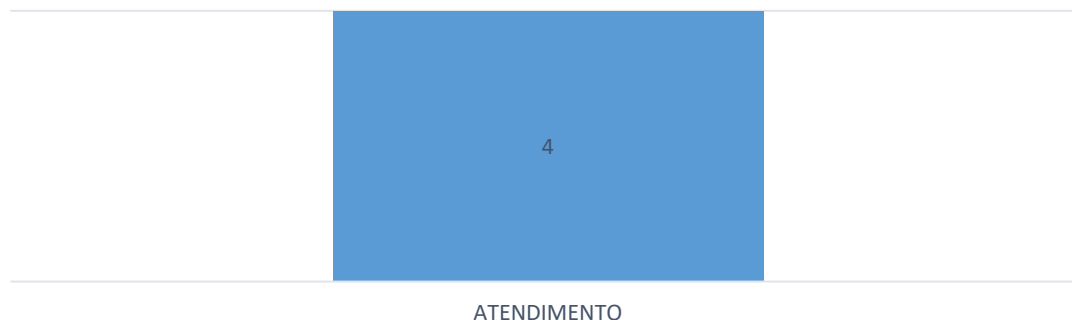
Reclamações Linha 2 - Por Categoria





Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	4	100%
Total	4	100%

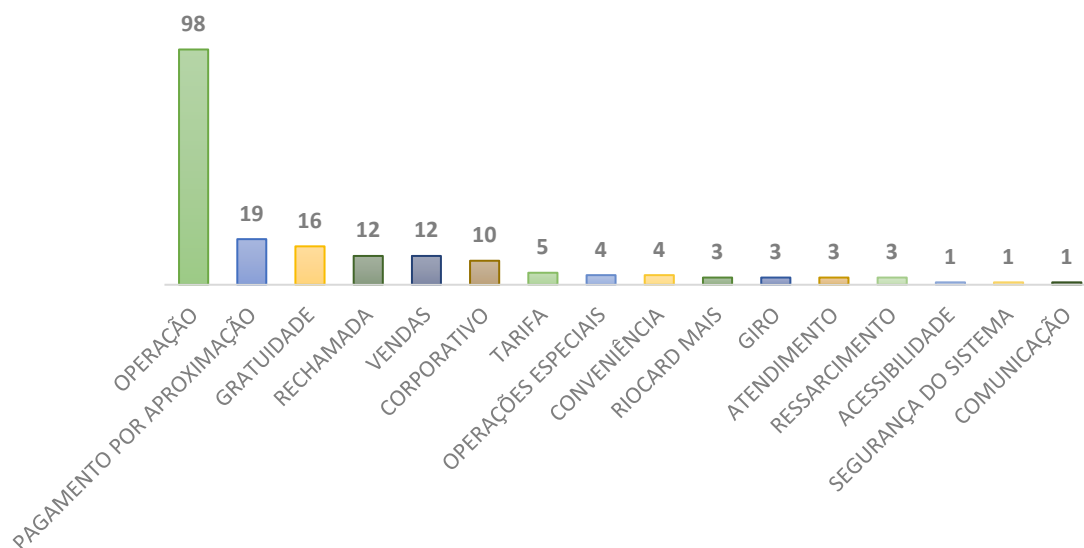
Elogios - Linha 2



Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	98	50,26%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	19	9,74%
GRATUIDADE	16	8,21%
RECHAMADA	12	6,15%
VENDAS	12	6,15%
CORPORATIVO	10	5,13%
TARIFA	5	2,56%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	4	2,05%
CONVENIÊNCIA	4	2,05%
RIOCARD MAIS	3	1,54%
GIRO	3	1,54%
ATENDIMENTO	3	1,54%
RESSARCIMENTO	3	1,54%
ACESSIBILIDADE	1	0,51%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,51%
COMUNICAÇÃO	1	0,51%
Total	195	100,00%

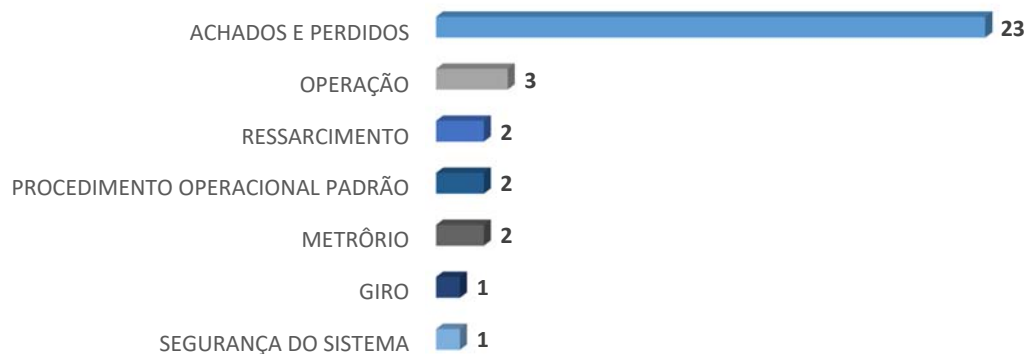


Informações - Linha 2



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	23	67,65%
OPERAÇÃO	3	8,82%
RESSARCIMENTO	2	5,88%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	2	5,88%
METRÔRIO	2	5,88%
GIRO	1	2,94%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	2,94%
Total	34	100,00%

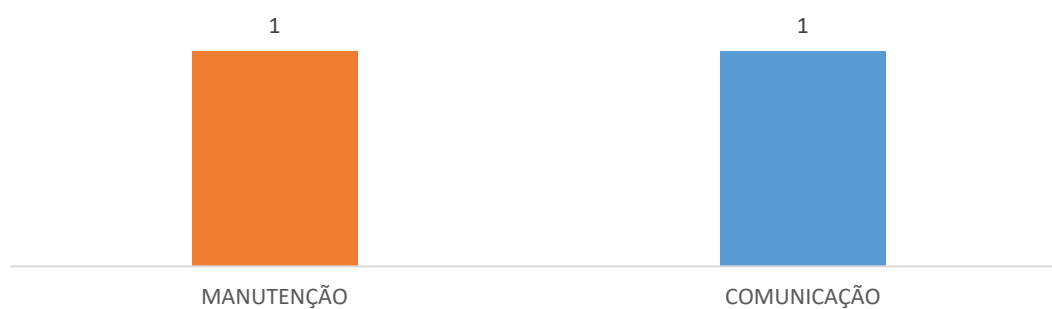
Solicitações - Linha 2





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

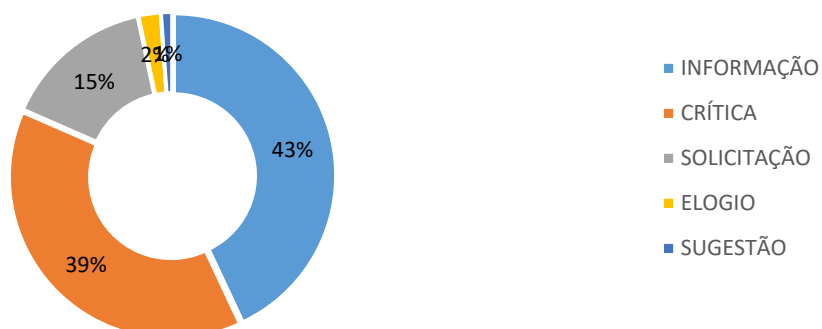
Sugestões - Linha 2



8.7 Manifestações Linha 4

Tipo de Manifestação	Frequência	%
INFORMAÇÃO	77	43,02%
CRÍTICA	69	38,55%
SOLICITAÇÃO	27	15,08%
ELOGIO	4	2,23%
SUGESTÃO	2	1,12%
Total	179	100,00%

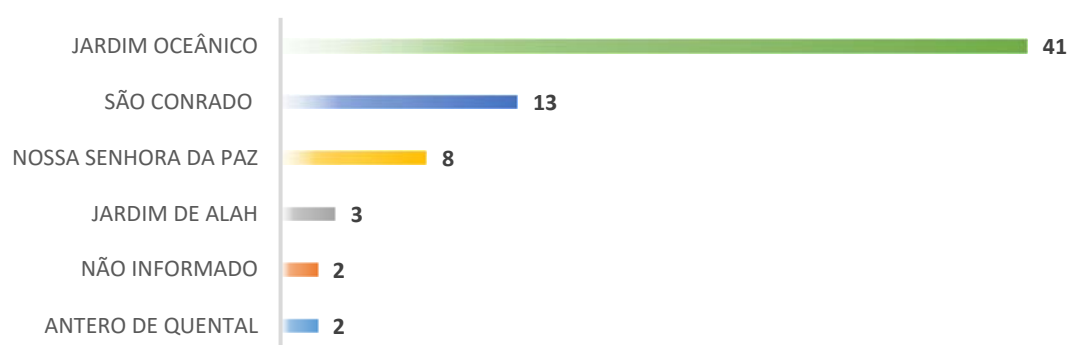
Tipo de Manifestação - Linha 4





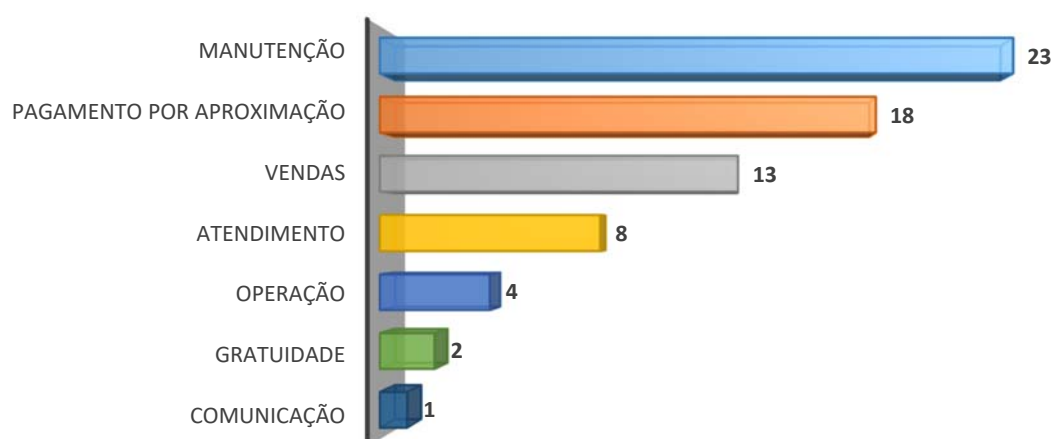
Estação	Reclamações	%
JARDIM OCEÂNICO	41	59,42%
SÃO CONRADO	13	18,84%
NOSSA SENHORA DA PAZ	8	11,59%
JARDIM DE ALAH	3	4,35%
ANTERO DE QUENTAL	2	2,90%
NÃO INFORMADO	2	2,90%
Total	69	100,00%

RECLAMAÇÕES ABRIL 2025 - POR ESTAÇÃO



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	23	33,33%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	18	26,09%
VENDAS	13	18,84%
ATENDIMENTO	8	11,59%
OPERAÇÃO	4	5,80%
GRATUIDADE	2	2,90%
COMUNICAÇÃO	1	1,45%
Total	69	100,00%

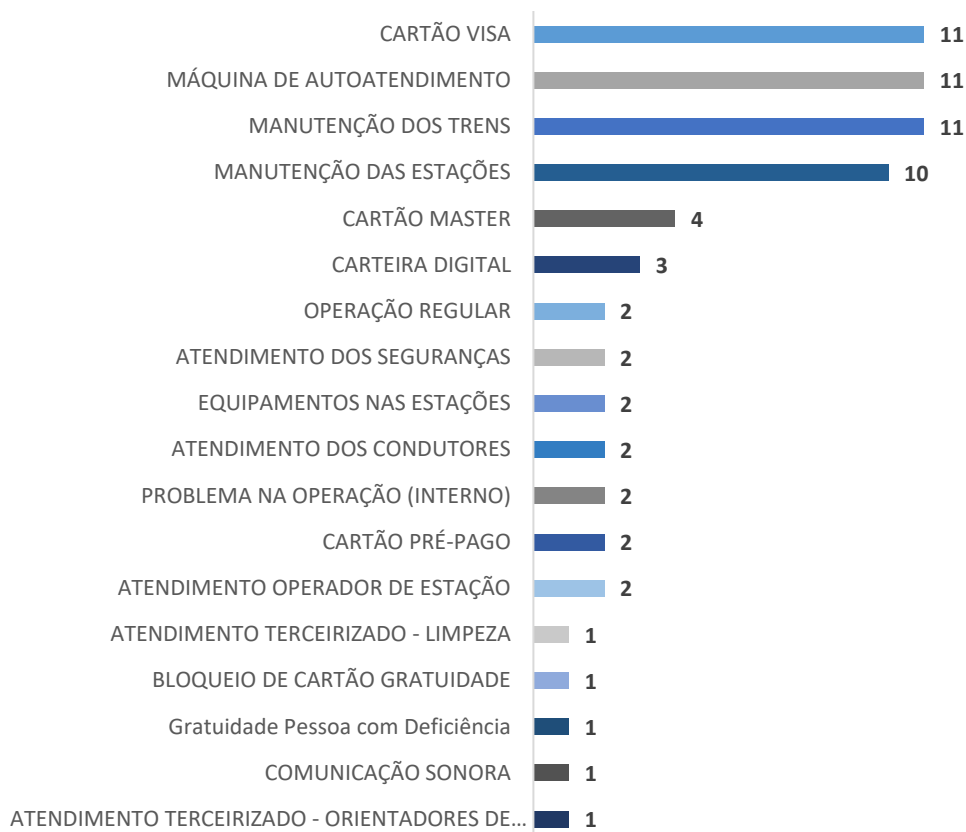
Reclamações Linha 4 - Por Motivo





Categoria	Reclamações	%
CARTÃO VISA	11	15,94%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	11	15,94%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	11	15,94%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	10	14,49%
CARTÃO MASTER	4	5,80%
CARTEIRA DIGITAL	3	4,35%
OPERAÇÃO REGULAR	2	2,90%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	2	2,90%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	2	2,90%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	2	2,90%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	2	2,90%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	2,90%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	2	2,90%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - LIMPEZA	1	1,45%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	1	1,45%
Gratuidade Pessoa com Deficiência	1	1,45%
COMUNICAÇÃO SONORA	1	1,45%
ATENDIMENTO TERCEIRIZADO - ORIENTADORES DE FLUXO	1	1,45%
Total	69	100,00%

Reclamações Linha 4 - Por categoria





Elogios	Assunto	%
ATENDIMENTO	2	50%
MANUTENÇÃO	1	25%
OPERAÇÃO	1	25%
Total	4	100%

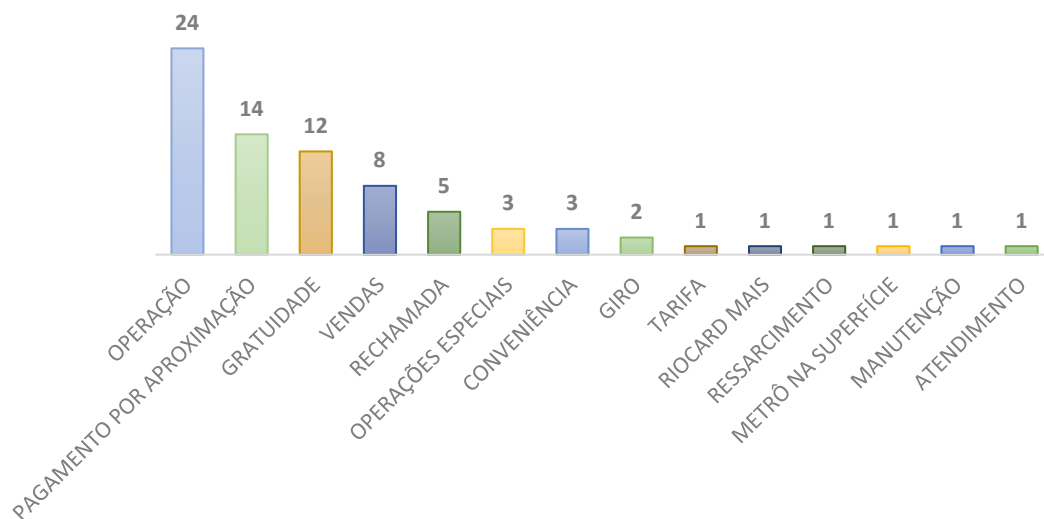
Elogios - Linha 4



Tipo de Informação	Frequência	%
OPERAÇÃO	24	31,17%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	14	18,18%
GRATUIDADE	12	15,58%
VENDAS	8	10,39%
RECHAMADA	5	6,49%
CONVENIÊNCIA	3	3,90%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	3	3,90%
GIRO	2	2,60%
ATENDIMENTO	1	1,30%
MANUTENÇÃO	1	1,30%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1,30%
RESSARCIMENTO	1	1,30%
RIOCARD MAIS	1	1,30%
TARIFA	1	1,30%
Total	77	100,00%

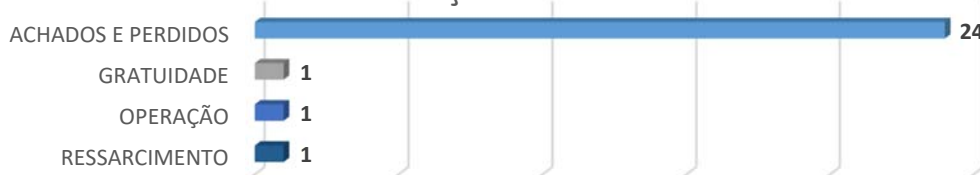


Informações - Linha 4



Solicitações	Frequência	%
ACHADOS E PERDIDOS	24	88,89%
GRATUIDADE	1	3,70%
OPERAÇÃO	1	3,70%
RESSARCIMENTO	1	3,70%
Total	27	100,00%

Solicitações - Linha 4



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

Sugestões - Linha 4

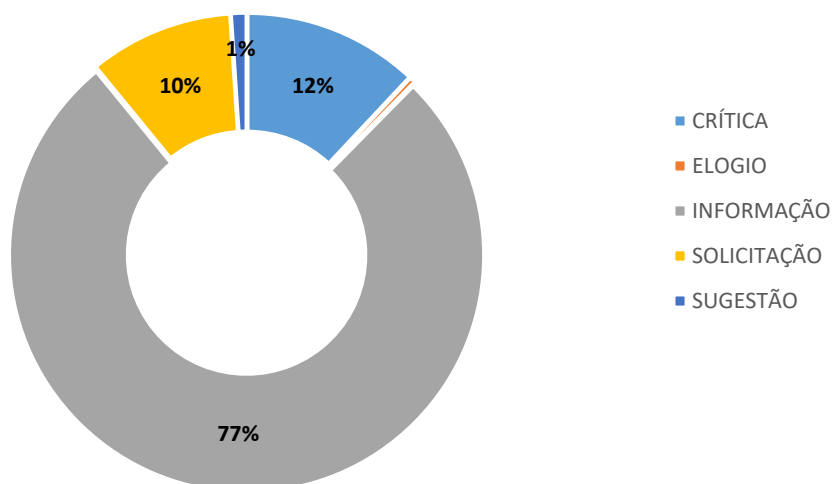




8.8 Manifestações Linha Não Informada

Tipo de Manifestação	Frequência	%
CRÍTICA	147	11,97%
ELOGIO	5	0,41%
INFORMAÇÃO	942	76,71%
SOLICITAÇÃO	121	9,85%
SUGESTÃO	13	1,06%
Total	1228	100,00%

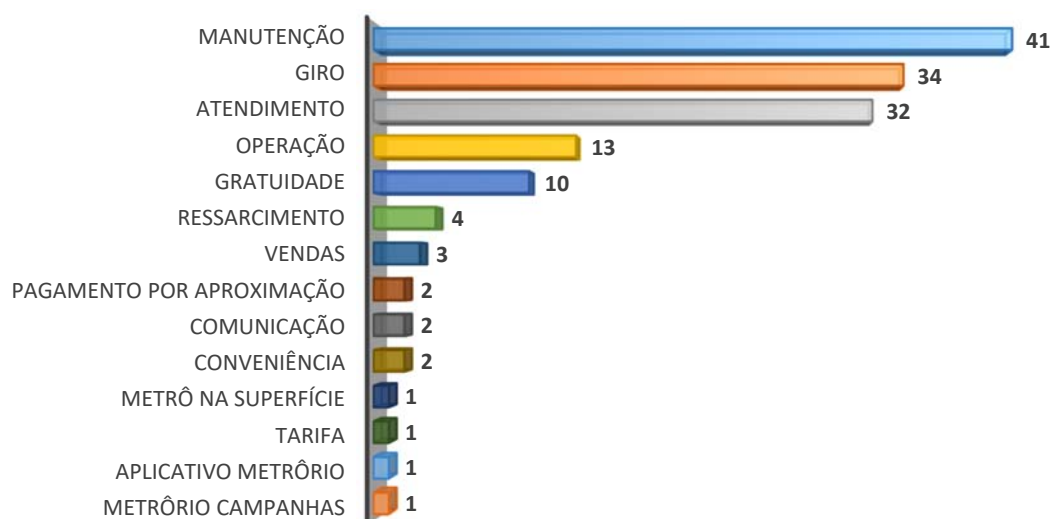
Tipo de Manifestação - Linha Não Informada



Motivo	Reclamações	%
MANUTENÇÃO	41	27,89%
GIRO	34	23,13%
ATENDIMENTO	32	21,77%
OPERAÇÃO	13	8,84%
GRATUIDADE	10	6,80%
RESSARCIMENTO	4	2,72%
VENDAS	3	2,04%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	2	1,36%
COMUNICAÇÃO	2	1,36%
CONVENIÊNCIA	2	1,36%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	0,68%
TARIFA	1	0,68%
Aplicativo MetrôRio	1	0,68%
METRÔRIO CAMPANHAS	1	0,68%
Total	147	100,00%



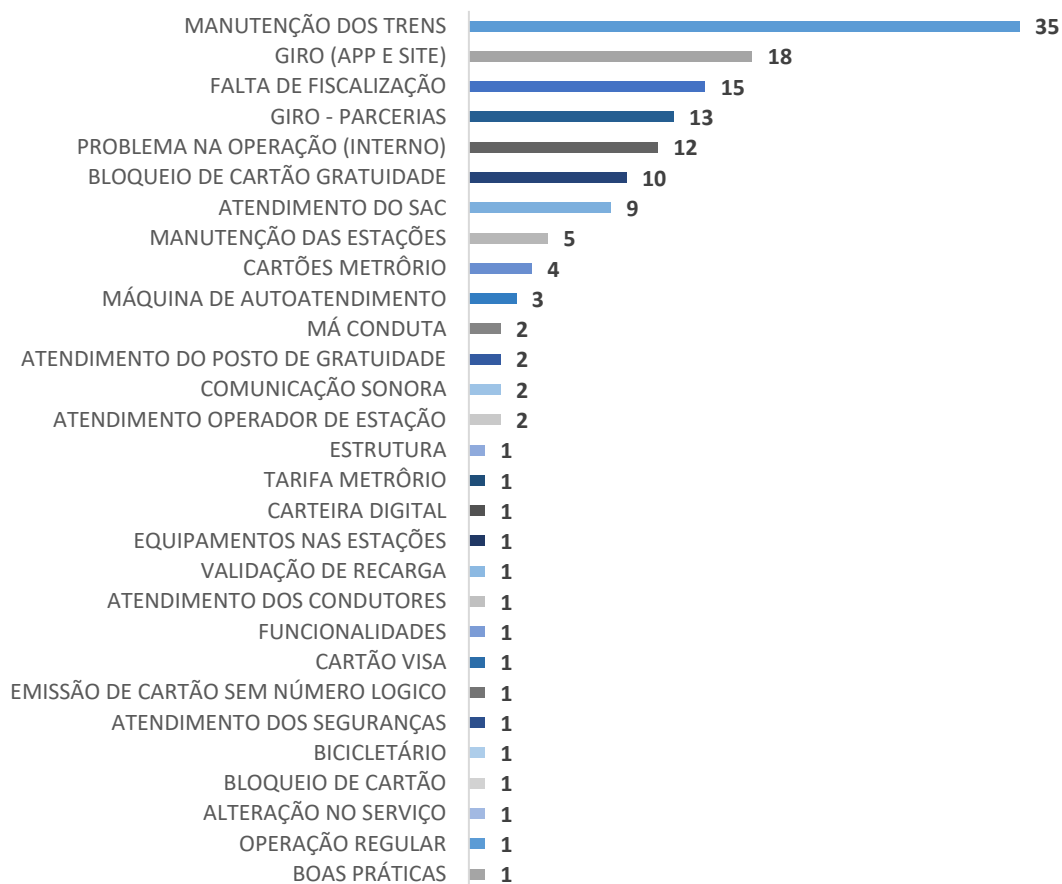
Reclamações Linha Não Informada - Por Motivo



Categoria	Reclamações	%
MANUTENÇÃO DOS TRENS	35	23,81%
GIRO (APP E SITE)	18	12,24%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	15	10,20%
GIRO - PARCERIAS	13	8,84%
PROBLEMA NA OPERAÇÃO (INTERNO)	12	8,16%
BLOQUEIO DE CARTÃO GRATUIDADE	10	6,80%
ATENDIMENTO DO SAC	9	6,12%
MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES	5	3,40%
CARTÕES METRÔRIO	4	2,72%
MÁQUINA DE AUTOATENDIMENTO	3	2,04%
MÁ CONDUTA	2	1,36%
ATENDIMENTO DO POSTO DE GRATUIDADE	2	1,36%
COMUNICAÇÃO SONORA	2	1,36%
ATENDIMENTO OPERADOR DE ESTAÇÃO	2	1,36%
ESTRUTURA	1	0,68%
TARIFA METRÔRIO	1	0,68%
CARTEIRA DIGITAL	1	0,68%
EQUIPAMENTOS NAS ESTAÇÕES	1	0,68%
VALIDAÇÃO DE RECARGA	1	0,68%
ATENDIMENTO DOS CONDUTORES	1	0,68%
FUNCIONALIDADES	1	0,68%
CARTÃO VISA	1	0,68%
EMIÇÃO DE CARTÃO SEM NÚMERO LOGICO	1	0,68%
ATENDIMENTO DOS SEGURANÇAS	1	0,68%
BICICLETÁRIO	1	0,68%
BLOQUEIO DE CARTÃO	1	0,68%
ALTERAÇÃO NO SERVIÇO	1	0,68%
OPERAÇÃO REGULAR	1	0,68%
BOAS PRÁTICAS	1	0,68%
Total	147	100,00%

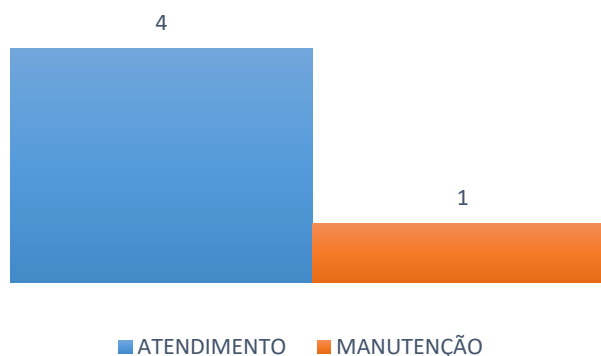


Reclamações Linha Não Informada - Por Categoria



Elogios	Frequência	%
ATENDIMENTO	4	80,00%
MANUTENÇÃO	1	20,00%
Total	5	100,00%

Elogios - Linha não Informada

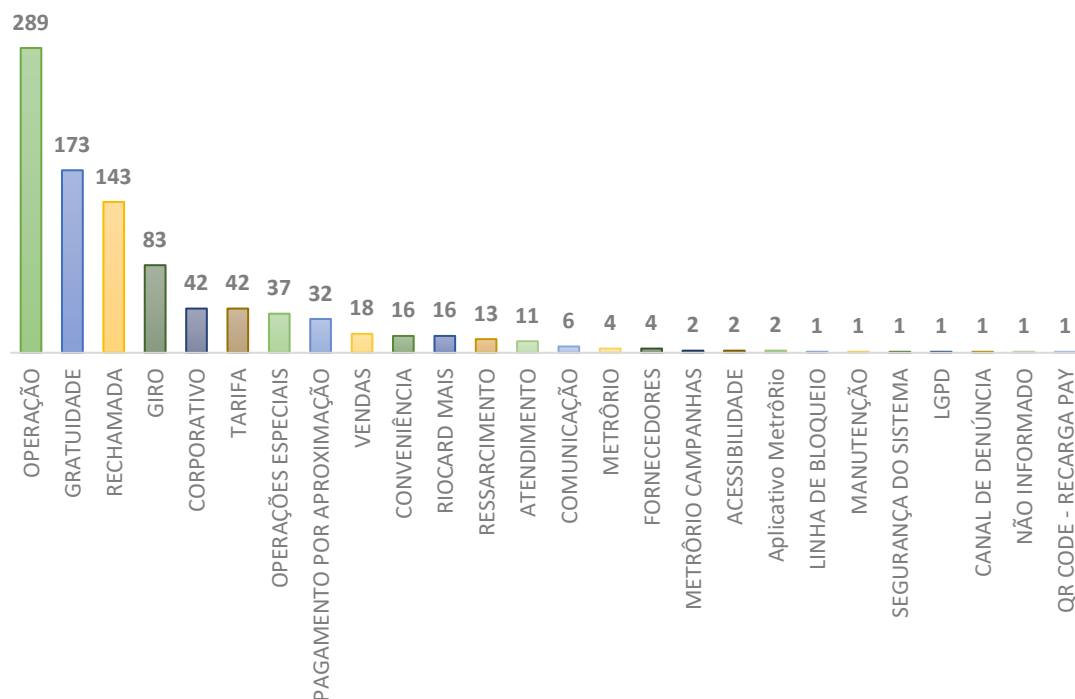




Informações	Frequência	%
OPERAÇÃO	289	30,68%
GRATUIDADE	173	18,37%
RECHAMADA	143	15,18%
GIRO	83	8,81%
CORPORATIVO	42	4,46%
TARIFA	42	4,46%
OPERAÇÕES ESPECIAIS	37	3,93%
PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO	32	3,40%
VENDAS	18	1,91%
CONVENIÊNCIA	16	1,70%
RIOCARD MAIS	16	1,70%
RESSARCIMENTO	13	1,38%
ATENDIMENTO	11	1,17%
COMUNICAÇÃO	6	0,64%
METRÔRIO	4	0,42%
FORNECEDORES	4	0,42%
METRÔRIO CAMPANHAS	2	0,21%
ACESSIBILIDADE	2	0,21%
Aplicativo MetrôRio	2	0,21%
LINHA DE BLOQUEIO	1	0,11%
MANUTENÇÃO	1	0,11%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,11%
LGPD	1	0,11%
CANAL DE DENÚNCIA	1	0,11%
NÃO INFORMADO	1	0,11%
QR CODE - RECARGA PAY	1	0,11%
Total	942	100,00%

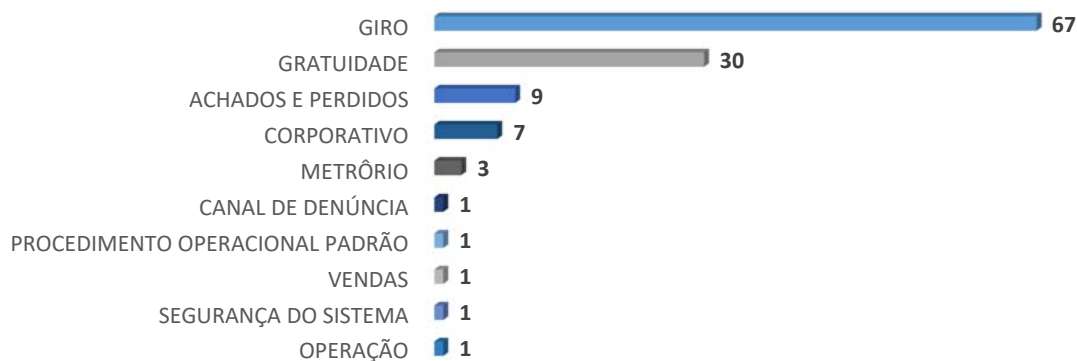


Informações - Linha Não Informada



Solicitação	Frequência	%
GIRO	67	55,37%
GRATUIDADE	30	24,79%
ACHADOS E PERDIDOS	9	7,44%
CORPORATIVO	7	5,79%
METRÔRIO	3	2,48%
CANAL DE DENÚNCIA	1	0,83%
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	1	0,83%
VENDAS	1	0,83%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1	0,83%
OPERAÇÃO	1	0,83%
Total	121	100,00%

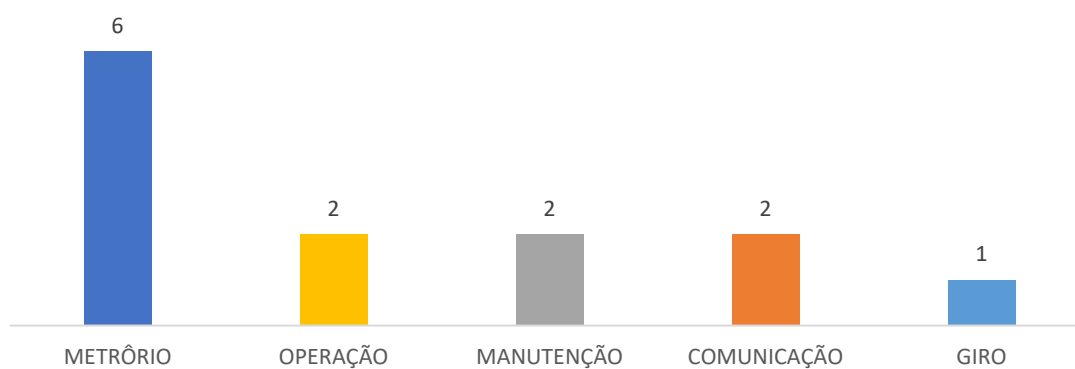
Solicitações - Linha Não Informada





Sugestões	Frequência	%
METRÔRIO	6	46,15%
COMUNICAÇÃO	2	15,38%
MANUTENÇÃO	2	15,38%
OPERAÇÃO	2	15,38%
GIRO	1	7,69%
Total	13	100,00%

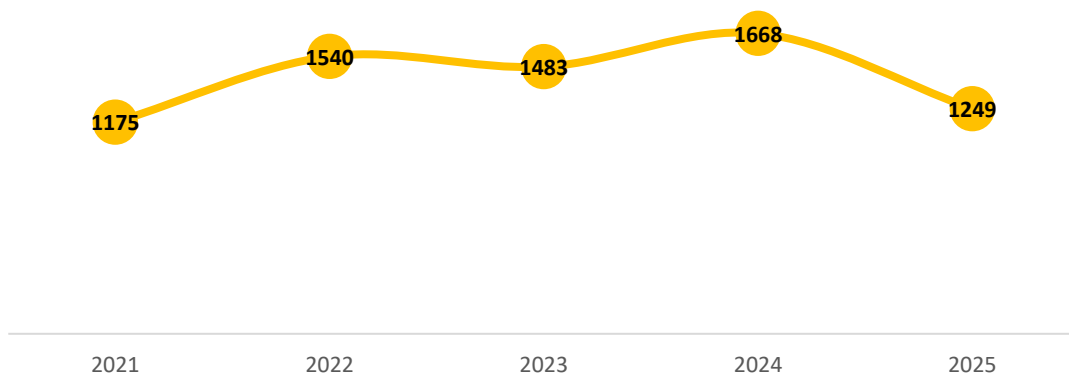
Sugestões - Linha Não Informada



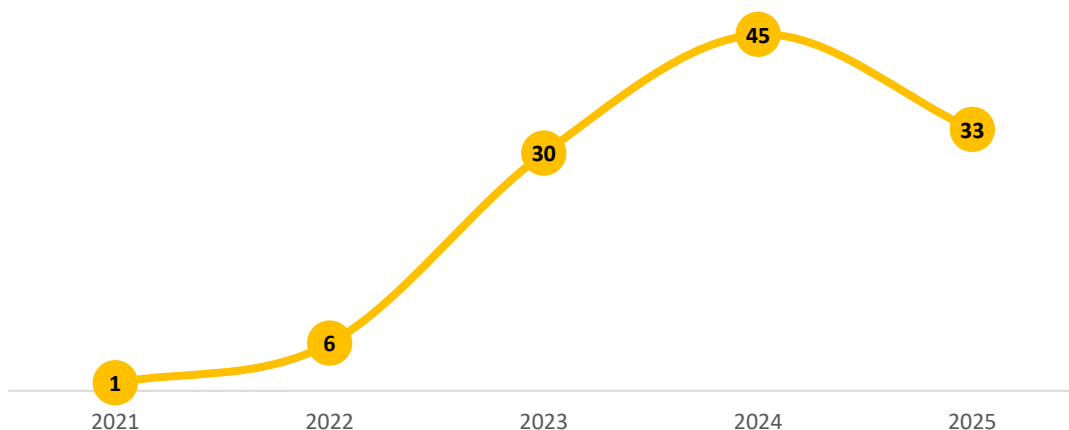


9 Manifestações CCR Via Lagos

Manifestações - CCR Via Lagos



Reclamações - CCR Via Lagos

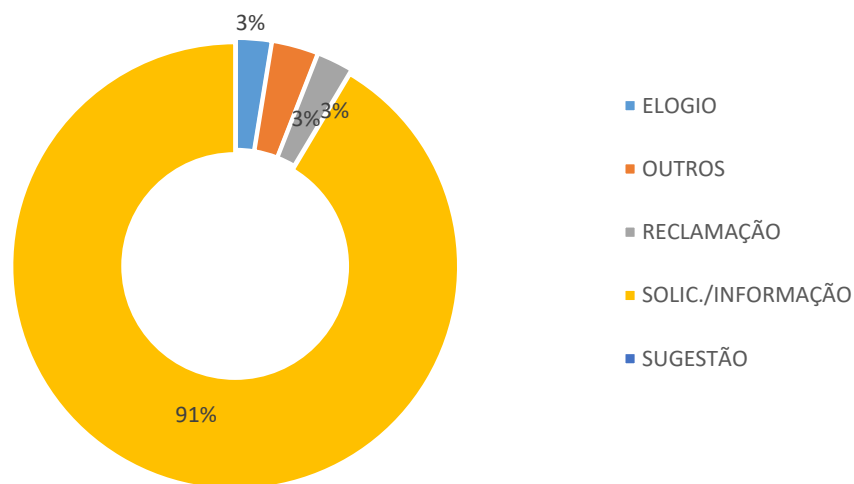


9.1 Manifestações por tipo

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
ELOGIO	32	2,56%
OUTROS	42	3,36%
RECLAMAÇÃO	33	2,64%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1142	91,43%
SUGESTÃO	0	0,00%
Total	1249	100,00%



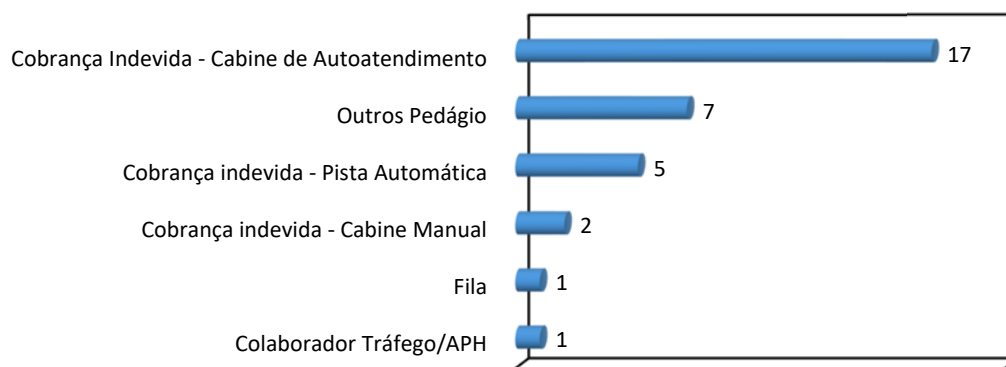
Manifestações CCR Via Lagos - Por Tipo



9.2 Classificação das reclamações

RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)	FREQUÊNCIA	%
Cobrança Indevida - Cabine de Autoatendimento	17	51,52%
Outros Pedágio	7	21,21%
Cobrança indevida - Pista Automática	5	15,15%
Cobrança indevida - Cabine Manual	2	6,06%
Fila	1	3,03%
Colaborador Tráfego/APH	1	3,03%
Total	33	100,00%

Reclamações CCR Via Lagos - Por Classificação



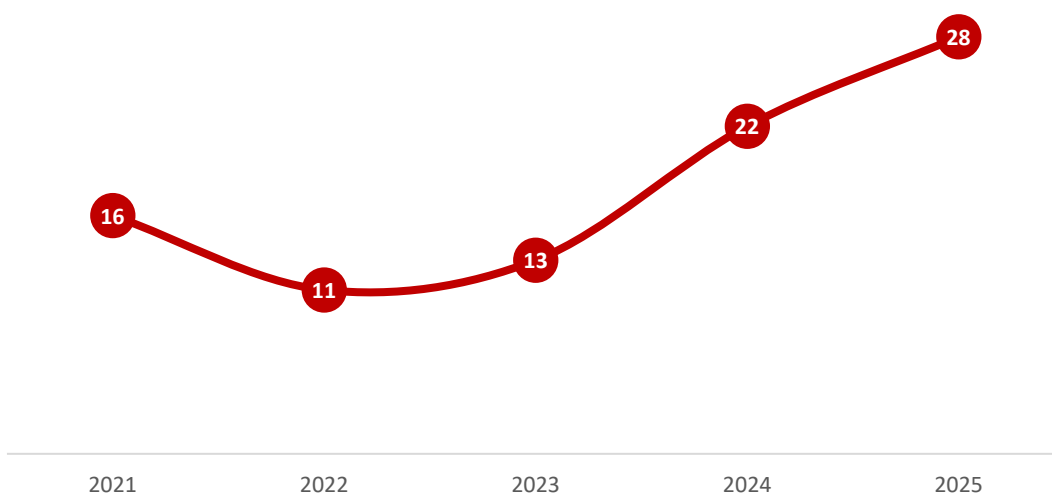


10 Manifestações Rota 116

Manifestações - Rota 116



Reclamações - Rota 116

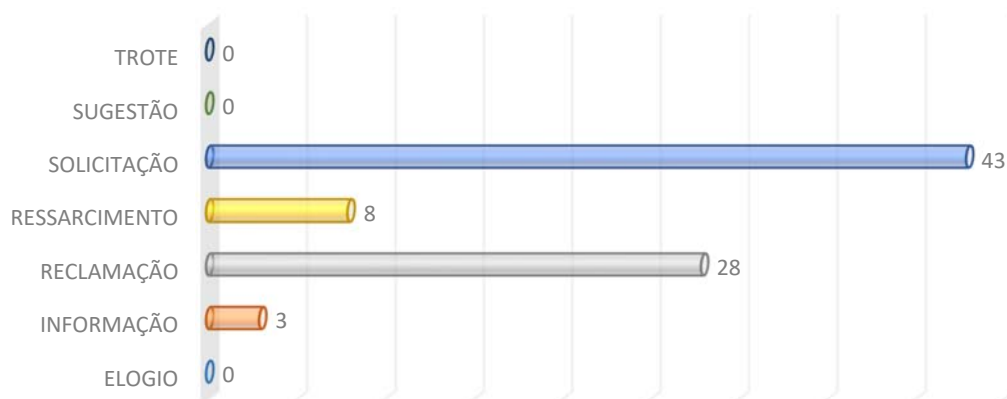


10.1 Manifestações por Tipo

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	FREQUÊNCIA	%
ELOGIO	0	0,37%
INFORMAÇÃO	3	1,21%
RECLAMAÇÃO	28	0,00%
RESSARCIMENTO	8	96,66%
SOLICITAÇÃO	43	1,67%
SUGESTÃO	0	0,09%
TROTE	0	0,00%
Total	82	100,00%



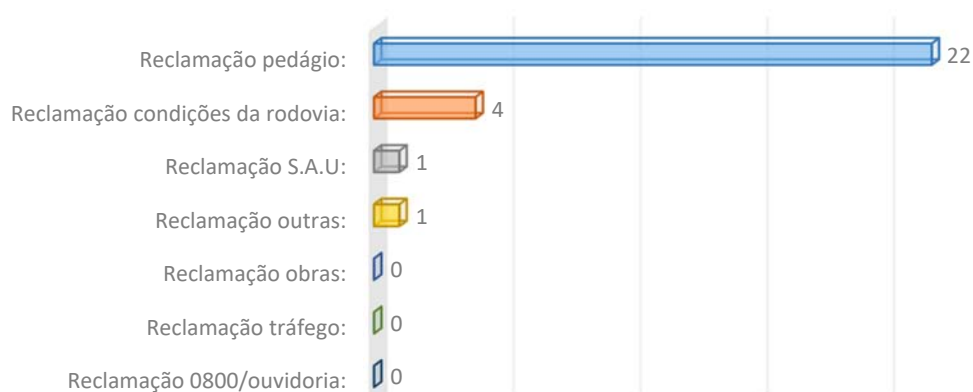
Manifestações Rota 116 - Por Tipo



10.2 Reclamações por classificação e assunto

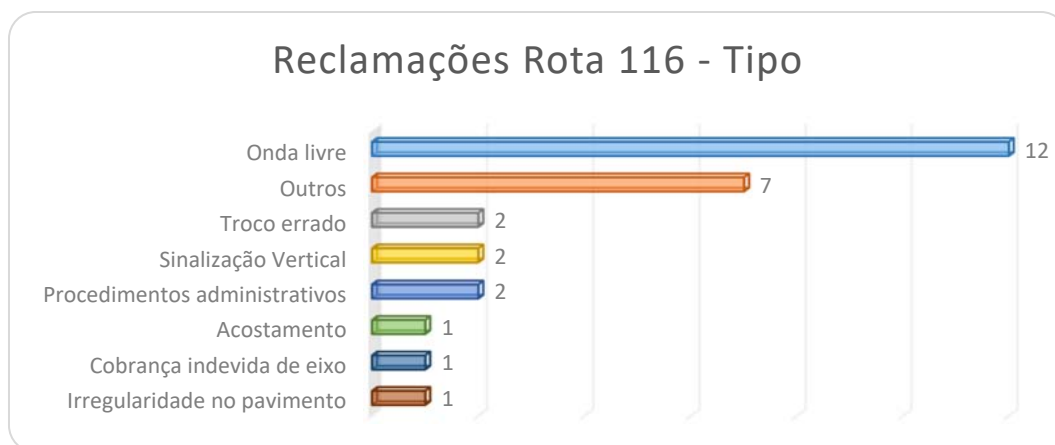
RECLAMAÇÕES	FREQUÊNCIA	%
Reclamação pedágio:	22	53,85%
Reclamação condições da rodovia:	4	7,69%
Reclamação S.A.U:	1	0,00%
Reclamação outras:	1	0,00%
Reclamação obras:	0	30,77%
Reclamação tráfego:	0	7,69%
Reclamação 0800/ouvidoria:	0	0,00%
Total	28	100,00%

Reclamações Rota 116 - Classificação





Tipo	Frequência	%
Onda livre	12	42,86%
Outros	7	25,00%
Troco errado	2	7,14%
Sinalização Vertical	2	7,14%
Procedimentos administrativos	2	7,14%
Acostamento	1	3,57%
Cobrança indevida de eixo	1	3,57%
Irregularidade no pavimento	1	3,57%
Total	28	100%





Conclusão

Em abril do mês corrente, a Ouvidoria coletou 3.224 manifestações, das quais 97,8% foram informações, 1,7% reclamações, 0,3% solicitações, 0,2% elogios e 0,06% denúncias. Não houveram registros de sugestões. Ressalta-se que o quarto mês do ano foi marcado pela realização da Ouvidoria Itinerante na estação Nossa Senhora da Paz, do MetrôRio, nas estações Central do Brasil e São João de Meriti, da Supervia e na praça do pedágio de Itaboraí, da Rota 116. A Ouvidoria Itinerante foi o principal canal de coleta de registros de forma geral, sendo responsável por 97,3%. Considerando as reclamações, o principal canal foi o e-Mail, pontuado em 38,9%. Destaca-se também as queixas por telefone, com o percentual de 29,6%. As reclamações via OuvERJ obtiveram 11,1% dos registros. Ademais, houveram 5 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 abril, havendo um acréscimo avaliado em 26,4%. O quarto mês do ano apresentou um comportamento inverso as manifestações em geral, apresentando queda referente às reclamações. Em média, houve 180 registros diários e 2 reclamações por dia útil.

A Supervia foi a concessionária mais manifestada (61,9% dos registros) e a segunda mais reclamada (61,1% das queixas) nesta Ouvidoria. Nas Concessionárias, apresentou os maiores números de registros e o segundo de reclamações. Em relação aos meses de abril, houve queda das manifestações, comportamento semelhante das reclamações em comparação com abril do ano passado. Os registros foram os menores desde 2022. Nesta Ouvidoria, escada rolante foi assunto mais mencionado nas reclamações, que correspondeu a 18,8% 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 os ramais Belford Roxo, Deodoro e Gramacho, responsáveis por 12,5% das queixas cada. O ramal Deodoro recebeu mais reclamações na Concessionária, representado 48,9% dos registros que foram queixas.

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



da Agetransp, apresentando aumento nas manifestações e decréscimo nas reclamações. Os assuntos mais mencionados neste setor foram superlotação e fiscalização, enquanto manutenção dos trens e manutenção das estações foram os mais mencionados na Concessionária. Não houve concordância em relação a linha mais reclamada, sendo linha 4 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 realizou 11 atendimentos acerca da nova operação, representando 0,3% das manifestações neste Setor. Ademais, esta Ouvidoria recebeu 2 reclamações sobre o atual serviço, que foram encaminhadas à Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana (SETRAM).

A CCR Via Lagos apresentou diminuição no número de manifestações e reclamações para o mês de abril. Considerando os dados da concessionária, houve um decréscimo de 25,1% nas manifestações e queda de 26,7% 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 diminuíram 8,9% enquanto as reclamações apresentaram acréscimo, com o percentual de 27,3%. Colaborador e Rodovia foram os assuntos relatados nesta Agência e onda livre o mais citado na concessionária.

Rio de Janeiro, 09 de junho de 2025

Cristiane de Souza Santos

Ouvidora - Agetransp

ID 4362565-7