



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## RELATÓRIO DE GESTÃO - 2012





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
FINALIDADE DA AGETRANSP	3
GESTÃO OPERACIONAL	3
CONSELHO-DIRETOR	3
SERCRETARIA EXECUTIVA	4
CATRA	4/11
CAPET	11/15
ASRIN	16/17
SUPAD	17/18
PROCURADORIA-GERAL	18
AUDITORIA DE CONTROLE INTERNO	18/19
ASSESSORIA DE INFORMÁTICA	19
OUVIDORIA	20/91
GESTÃO ORÇAMENTÁRIA	91
GESTÃO FINANCEIRA	92
GESTÃO PATRIMONIAL	92
CONCLUSÃO	93



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## **RELATÓRIO DE GESTÃO - 2012**

### **1. APRESENTAÇÃO**

O presente Relatório tem como objetivo apresentar as atividades regulatórias e administrativas desenvolvidas ao longo do ano de 2012, bem como dar cumprimento ao que determina o inciso IV do art. 5º da Deliberação nº 198 do TCE/RJ.

### **2. GESTÃO OPERACIONAL**

A AGETRANSP tem por finalidade exercer o poder regulatório, acompanhando, controlando e fiscalizando as concessões e permissões de serviços públicos concedidos de transportes aquaviários, ferroviários e metroviários e de rodovias nos quais o Estado figure, por disposição legal ou pactual, como poder concedente ou permitente, nos termos das normas legais regulamentares e consensuais pertinentes.

#### **2.1 CONSELHO-DIRETOR - CODIR**

O Conselho-Diretor da AGETRANSP teve a seguinte composição no ano de 2012:

<b>Conselheiro</b>	<b>Período</b>
1- Luiz Antônio Laranjeira Barbosa	01.01.2012 a 31.12.2012
2- João Carlos da Silveira Loureiro	01.01.2012 a 31.12.2012
3- Francisco José Reis	01.01.2012 a 31.12.2012
4- Maurício Agnelli	01.01.2012 a 31.12.2012
5- Herval Barros de Souza	01.01.2012 a 31.12.2012

Durante o ano de 2012, foram realizadas Sessões Regulatórias e reuniões internas do Conselho Diretor conforme quadro abaixo:

<b>SESSÃO REGULATÓRIA</b>	
Ordinária	Recursal
12	07

Das decisões do CODIR foram editadas 65 (sessenta e cinco) deliberações. Foram aplicadas 04 (quatro) penalidades de multa; 05 (cinco) de advertência e 36 (trinta e seis) isenções de responsabilidades. Foram realizadas pelo CODIR 10 (dez) reuniões internas ordinárias e 04 (quatro) extraordinárias, resultando na edição de 82 (oitenta e duas) Deliberações Internas, 13 (treze) Portarias, 03 (três) Portarias-Conjuntas, instaurados 396 (trezentos e noventa e seis) processos, dos quais 63 (sessenta e três) de natureza regulatória.

O Conselho Diretor realizou, ainda, Audiência Pública tendo por objeto colher contribuições da sociedade acerca da cobrança, pela concessionária de transporte aquaviário de passageiros, de tarifa pelo transporte de cargas e bagagens.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## **2.2. SECRETARIA EXECUTIVA - SECEX**

Compete a SECEX prestar apoio ao CODIR e a Presidência bem como executar a coordenação entre os diversos setores da Agência Reguladora. Neste sentido atua tanto na atividade-fim quanto na atividade-meio da Agência.

Durante o exercício de 2012 a Secretaria Executiva desenvolveu as principais atividades:

- Assessoramento nas Sessões Regulatórias e Reuniões Internas do CODIR;
- Edição de 65 (sessenta e cinco) deliberações relativas às decisões tomadas pelo Conselho Diretor;
- Assessoramento em 12 (doze) Sessões Regulatórias Ordinárias, 07 (sete) Sessões Regulatórias Recursais; elaboração de 82 (oitenta e duas) Deliberações Internas, envio ao Conselho Diretor e publicação das referidas pautas no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro e elaboração das atas de Sessão Regulatória;
- Edição e publicação de 13 (treze) Portarias AGETRANSP;
- Edição e publicação de 03 (três) Portarias-Conjunta.

Ressaltamos ainda, que no exercício de 2012, a Secretaria Executiva emitiu 08 (oito) notas de débito com a efetiva inscrição dos valores devidos em dívida ativa do Estado, por meio da Procuradoria Geral do Estado – PGE.

A SECEX coordenou todos os trabalhos para a realização da Audiência Pública nº 01/2012, que teve por objetivo colher informações adicionais dos usuários, poder concedente, concessionária e autoridades, para subsidiar a revisão da Deliberação AGETRANSP nº 84, de 29 de novembro de 2006, que trata da tabela de preços e sistemática de cobrança de cargas e bagagens da Concessionária CCR BARCAS.

## **2.3. CÂMARA DE TRANSPORTES E RODOVIAS - CATRA**

### **CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

Durante o ano de 2012 foram transportados 358,8 milhões de passageiros nos sistemas de transporte concedidos regulados pela AGETRANSP, enquanto que em 2011 foram 351,5 milhões de passageiros. O transporte metroviário teve um crescimento de 3,4%, o transporte ferroviário um crescimento de 1,0% e o transporte aquaviário permaneceu estável 0,2%.

### **ATRIBUIÇÕES DA CÂMARA DE TRANSPORTES E RODOVIAS**

A CATRA tem por competência o acompanhamento, a supervisão e a fiscalização dos contratos e termos de permissão com relação ao cumprimento por parte das empresas concessionárias ou permissionárias dos serviços prestados e das metas contratualmente estabelecidas.

Atualmente são três contratos de concessão de transporte de passageiros, o de transporte aquaviário que é operado pela concessionária CCR Barcas, o de transporte ferroviário, operado pela concessionária Supervia e o de transporte metroviário operado pela



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

concessionária Metrô Rio. As concessionárias de rodovias são duas, Rota 116 que opera a RJ-116 entre Visconde de Itaboraí e Macuco e Via Lagos que opera a RJ-124 entre Rio Bonito e Araruama.

À Câmara de Transportes e Rodovias (CATRA), compete o acompanhamento, a supervisão e a fiscalização, segundo as normas e legislação em vigor, dos serviços prestados por três concessionárias de transporte urbano de passageiros – CCR BARCAS, OPPORTRANS e SUPERVIA, assim como, por duas operadoras de rodovias – VIA LAGOS e ROTA 116.

Inserir-se ainda nas obrigações da CATRA o contrato de concessão da linha 4 do Sistema Metroviário do Rio de Janeiro (RIOBARRA), cuja implantação depende de decisões de competência do Poder Concedente, bem como o serviço de transporte seletivo a cargo da empresa TRANSTUR, permissionária de transporte aquaviário por catamarãs e aerobarcos no percurso Rio-Niterói e Rio-Paquetá, atualmente paralisados.

## **FISCALIZAÇÃO**

A fiscalização das operações é uma das atividades fundamentais da CATRA na regulação dos setores de transportes e rodovias concedidos/permissionados, e objetiva aferir a adequada prestação dos serviços com relação ao atendimento das condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança e de cortesia na sua prestação nos termos estabelecidos nos contratos de concessão.

Por intermédio de atividades programadas ou inopinadas a CATRA atua de forma preventiva, procurando se antecipar à ocorrência de impropriedades na prestação dos serviços, e indicando o direcionamento da boa prática para o permanente aprimoramento do atendimento das necessidades dos usuários dos sistemas, dentro dos padrões e das restrições previstas no contrato de concessão, determinados por legislações específicas ou em resoluções do Colegiado Diretor.

As ações de fiscalização programadas ocorrem de forma estruturada visando a obtenção de dados e informações para o desenvolvimento de séries históricas, que permitam a análise e avaliação estatística de amostras representativas do desempenho operacional. As ações inopinadas visam aferir, de forma aleatória, o cumprimento de cláusulas contratuais referentes às condições de operação e manutenção dos sistemas concedidos.

As inspeções se dão na forma de perícias técnicas, e são desenvolvidas para o atendimento de diligências requeridas na instrução de processos regulatórios e de processos administrativos. São desenvolvidas, ainda, auditorias técnicas com relação à fidedignidade das informações prestadas pelas concessionárias, bem como com relação aos controles dos processos de operação e manutenção.

## **RODOVIAS**

A CATRA, com o apoio do Convênio de cooperação técnica e apoio firmado com o DER-RJ, realizou cerca de 80 (oitenta) vistorias na VIALAGOS e ROTA 116, no ano de 2011.

As vistorias tiveram como objetivo a verificação das condições do pavimento (pista e acostamento), sinalização vertical e horizontal, obras de arte especiais (pontes e viadutos), drenagem e interseções, principalmente após as chuvas atípicas ocorridas no início do ano.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

Foram, também, verificadas a presença dos veículos e das equipes para socorro mecânico e médico, bem como a acessibilidade aos respectivos livros de reclamações e sistemas de informações aos usuários.

### **TRANSPORTE AQUAVIÁRIO**

A fiscalização do transporte aquaviário tem características próprias, pois as questões relativas à segurança da navegação, por força da Lei Federal Nº 9537, de 11/12/1997, competem à Autoridade Marítima representada pela Capitania dos Portos do Rio de Janeiro do Comando da Marinha do Brasil, que é responsável pela regulamentação e fiscalização das embarcações e tráfego marítimo, seus equipamentos de navegação, salvatagem e habilitação das tripulações, entre outras.

A CATRA fiscaliza a qualidade do serviço prestado, verificando a adequação do mesmo quanto ao conforto e à qualidade das embarcações e estações, bem como o cumprimento de horários e legislações específicas.

Em 2012 foram realizadas 24.700 (vinte e quatro mil e setecentos) inspeções ordinárias no sistema aquaviário operado por BARCAS S/A.

Inspeções pontuais foram realizadas para instrução de processos e atendimento a solicitações de usuários e órgãos públicos (MP e ALERJ).

### **Transporte Ferroviário**

Contando com o suporte de técnicos da CENTRAL pertencentes a Convênio de Cooperação Técnica e Apoio firmado com aquela empresa estatal, foram realizadas 23.168 (vinte e três mil cento e sessenta e oito) inspeções ordinárias nos trens, estações e oficinas do sistema ferroviário, para a verificação das condições dos serviços, equipamentos e instalações (segurança, higiene e limpeza das estações e composições) e atividades de manutenção e conservação.

Inspeções pontuais foram realizadas para instrução de processos e atendimento a solicitações de usuários e órgãos públicos (MP e ALERJ).

### **Transporte Metroviário**

Em 2012, com o suporte de técnicos da RIOTRILHOS, foram realizadas 168.736 (cento e sessenta e oito mil setecentos e trinta e seis) inspeções no Sistema Metroviário, com ênfase para a circulação dos trens, atividades de manutenção, estado das instalações e estações, bem como aspectos de segurança, higiene e limpeza.

Inspeções pontuais foram realizadas para instrução de processos e atendimento a solicitações de usuários e órgãos públicos (MP e ALERJ).

### **OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2012**

Para o aprimoramento e o desenvolvimento dos procedimentos de acompanhamento e fiscalização dos serviços concedidos a CATRA vem desenvolvendo, em conjunto com outros órgãos da estrutura da AGETRANSP com outros órgãos estaduais, diversos estudos técnicos. Além dessas atividades, é relevante destacar o grande volume de solicitações de informações por parte de instituições do Poder Judiciário e do Ministério Público, que requerem a realização de diligências e relatórios técnicos expositivos.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## **Integração do Centro de Monitoramento das Concessionárias com o Observatório dos Transportes**

Com a finalidade de otimizar as estruturas de dados e tratamento das informações de caráter operacional existentes na AGETRANSP e na Secretaria de Estado de Transportes - SETRANS, foi desenvolvido um Plano de Trabalho para integração dos procedimentos e sistemas de informações referidos, conforme as conclusões do Grupo de Trabalho designado pela Resolução Conjunta AGETRANSP/SETRANS nº 28 de 20 de agosto de 2010, publicada no DOERJ em 05 de outubro de 2010.

## **Procedimento de Acompanhamento da Manutenção do Material Rodante da Concessionária Supervia**

Concluído estudo para determinação de procedimentos de auditoria técnica, através de amostra representativa, sobre os procedimentos de controle da qualidade da manutenção do Material Rodante da concessionária Supervia, de acordo com o Processo E-12/010.152/2009.

## **Procedimentos de Controle e Acompanhamento da Execução do Plano Anual de Manutenção das Concessionárias**

Implementado o controle e acompanhamento sistemático da manutenção das embarcações da concessionária Barcas S/A, manutenção dos sistemas e equipamentos da concessionária Metrô Rio e manutenção dos sistemas e equipamentos da concessionária Supervia. Para cada exercício é instaurado um Processo Administrativo próprio com a finalidade de consolidar as informações de fiscalização e verificação dos Planos Anuais de Manutenção das concessionárias

## **Estudo para Redução da Incidência de Trens circulando com portas abertas**

Desenvolvida metodologia de controle e acompanhamento da incidência da abertura de portas de trens por terceiros.

## **Implantação do Sistema de Informações de Transportes – SITRANS**

Implantada a transmissão eletrônica de dados operacionais das concessionárias Barcas S/A, Supervia e Metrô Rio por intermédio do SITRANS, permitindo a formação de um banco de dados operacionais oficial para gerenciamento do desempenho na forma dos contratos de concessão.

## **Implantação do Procedimento de Investigação Preliminar**

Com a finalidade de aprimorar os procedimentos de instrução para o Conselho Diretor foi instituído procedimento de investigação com a produção de Relatório Preliminar de Apuração que é encaminhado ao CODIR juntamente com o Boletim de Ocorrência.

## **Implantação do Registro de Verificação de Deficiências Técnicas**

Foi desenvolvido no âmbito da CATRA sistema de registro de deficiências técnicas verificadas na prestação dos serviços de transporte de passageiros que ensejam a realização de investigações técnicas. Concluída a investigação é produzido também um Relatório Técnico de Apuração Preliminar que é encaminhado ao conselho Diretor.

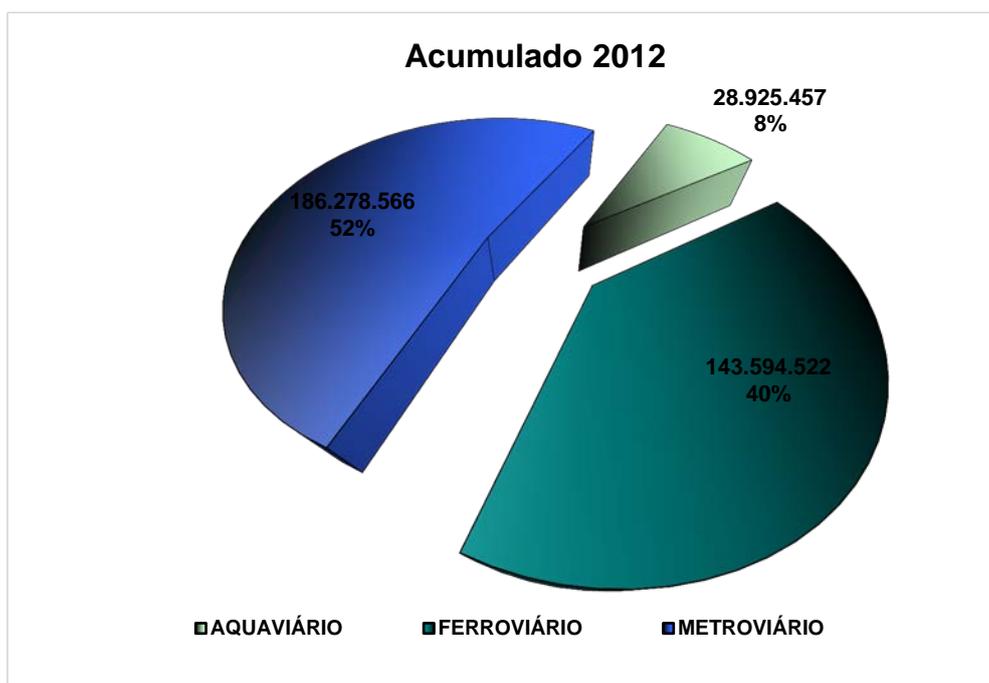


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## RESULTADOS OBTIDOS

### TRANSPORTES

No ano de 2012, as concessões da área de transportes, sujeitas à regulação da AGETRANSP, foram responsáveis pelo transporte de 358 milhões de usuários, distribuídos do seguinte modo:



Ao longo do ano os resultados foram os seguintes:

2012				
	AQUAVIÁRIO	FERROVIÁRIO	METROVIÁRIO	TOTAL
jan/12	2.427.420	10.957.073	14.565.491	27.949.984
fev/12	2.445.729	10.275.624	15.165.816	27.887.169
mar/12	2.644.126	12.798.031	16.389.320	31.831.477
abr/12	2.332.669	11.211.726	14.217.112	27.761.507
mai/12	2.617.180	13.066.087	16.141.520	31.824.787
jun/12	2.293.858	11.781.504	14.622.517	28.697.879
jul/12	2.488.743	12.416.140	15.884.711	30.789.594
ago/12	2.685.128	13.348.089	17.096.821	33.130.038
set/12	2.256.511	11.671.394	15.213.059	29.140.964
out/12	2.449.943	12.824.195	16.575.531	31.849.669
nov/12	2.175.111	11.638.826	14.900.645	28.714.582
dez/12	2.109.039	11.605.833	15.506.023	29.220.895
<b>No Ano</b>	<b>28.925.457</b>	<b>143.594.522</b>	<b>186.278.566</b>	<b>358.798.545</b>



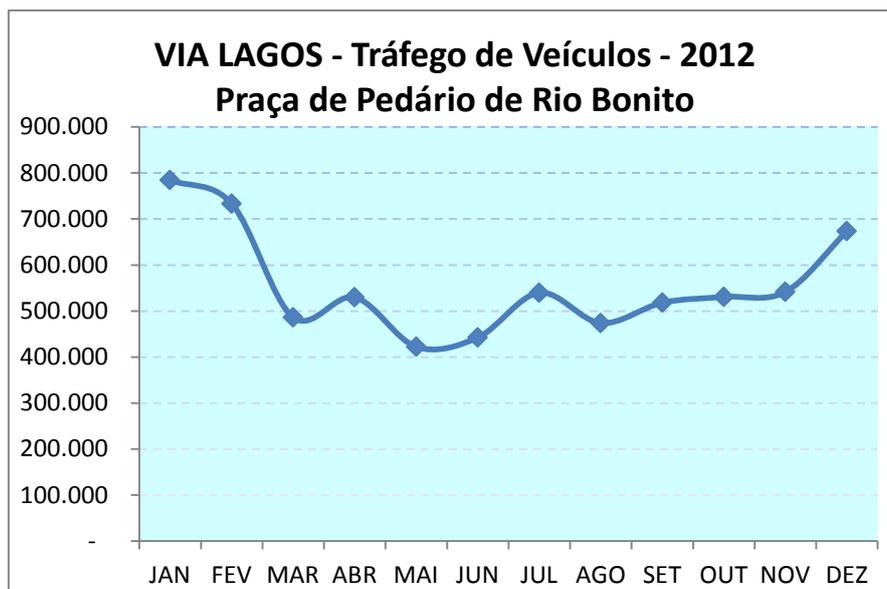
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## RODOVIAS

Quanto às rodovias concedidas, a evolução do tráfego em 2012 apresentou a distribuição indicada nos quadros a seguir:

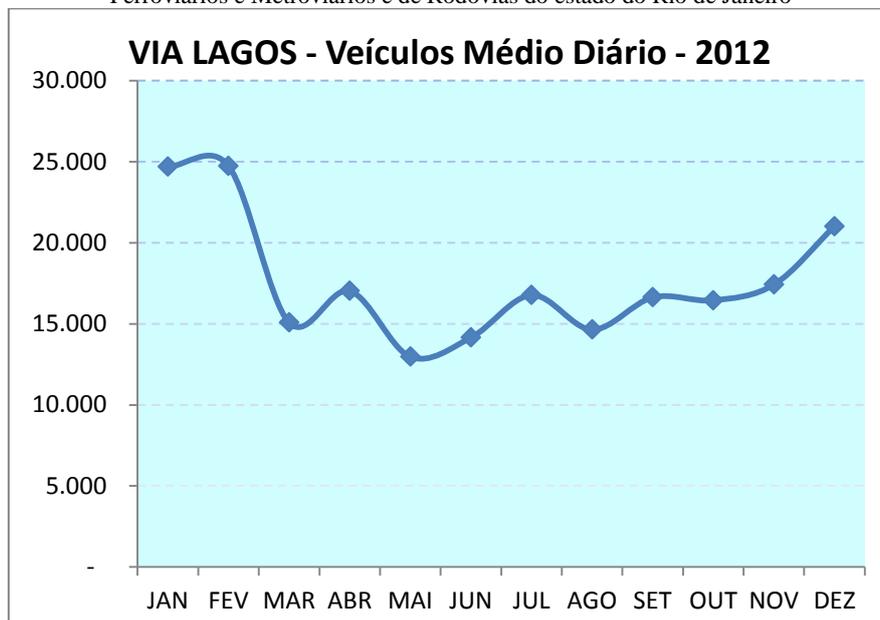
### CONCESSIONÁRIA DA RODOVIA DOS LAGOS (RJ-124)

VIA LAGOS - EVOLUÇÃO DO TRÁFEGO EM 2012				
MÊS	VEÍCULOS			
	Isentos	Pagantes	Total	VDM (Pagantes)
JAN	18.723	765.766	784.489	24.702
FEV	15.780	717.489	733.269	24.741
MAR	18.850	467.420	486.270	15.078
ABR	18.943	510.834	529.777	17.028
MAI	19.929	402.102	422.031	12.971
JUN	17.899	424.471	442.370	14.149
JUL	19.885	519.962	539.847	16.773
AGO	19.778	454.006	473.784	14.645
SET	19.097	498.968	518.065	16.632
OUT	20.683	510.034	530.717	16.453
NOV	18.956	522.646	541.602	17.422
DEZ	22.006	651.655	673.661	21.021
TOTAL	230.529	6.445.353	6.675.882	17.659





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
 Secretaria de Estado da Casa Civil  
 Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
 Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

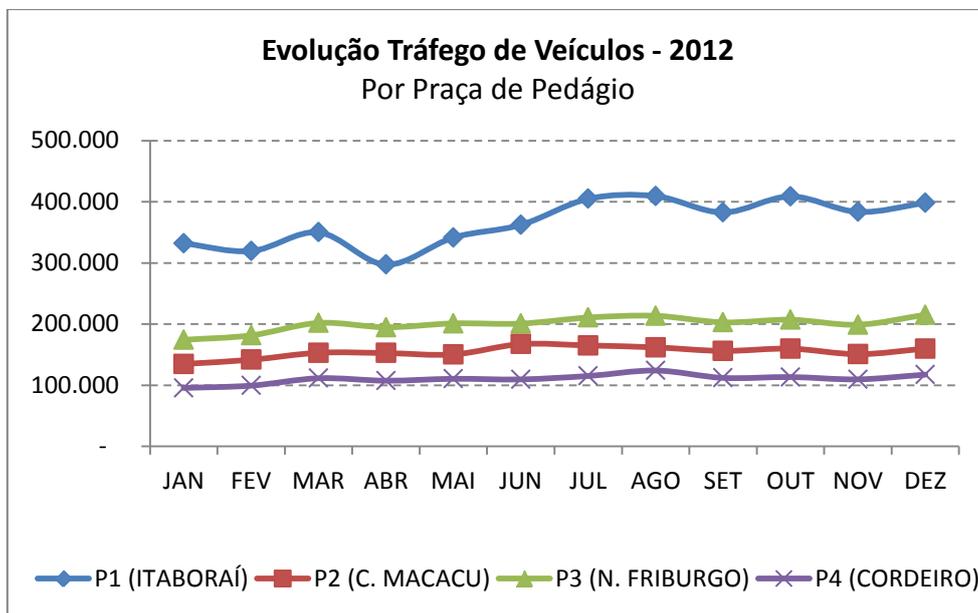


### CONCESSIONÁRIA ROTA 116 (RJ-116)

ROTA 116 - TRÁFECA DE VEÍCULOS - 2012					
MÊS	PRAÇAS DE PEDÁGIO				Veículos TOTAL
	P1 (Itaboraí)	P2 (C. Macacu)	P3 (Friburgo)	P4 (Cordeiro)	
Jan	332.068	134.746	174.195	95.519	736.528
Fev	319.388	141.566	181.503	99.284	741.741
Mar	349.982	153.040	201.816	111.342	816.180
Abr	297.295	152.523	194.778	107.376	751.972
Mai	341.484	150.310	201.054	110.428	803.276
Jun	362.222	167.159	200.737	109.475	839.593
Jul	404.811	164.981	210.626	115.042	895.460
Ago	409.297	161.842	213.427	123.972	908.538
Set	382.594	156.047	202.801	111.968	853.410
Out	408.805	159.789	207.053	113.310	888.957
Nov	383.506	150.693	198.935	109.573	842.707
Dez	398.165	159.798	215.164	117.276	890.403
TOTAL	4.389.617	1.852.494	2.402.089	1.324.565	9.968.765



Govorno do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



## CONCLUSÃO

No momento a AGETRANSP conta com os quadros técnicos das empresas Rio Trilhos e CENTRAL e do DER-RJ, por intermédio de Convênios de Cooperação Técnica, que compõem um quadro bastante abrangente das necessidades de especialistas para assistência técnica aos Processos Administrativos e Regulatórios. Esses Convênios fornecem, ainda, o pessoal necessário às atividades de acompanhamento das operações de transporte em postos de trabalho localizados fisicamente nos sistemas de transporte.

Foram implantados roteiros metodológicos das atividades de controle e acompanhamento da manutenção e conservação dos principais sub-sistemas componentes dos sistemas de transporte aquaviário, ferroviário e metroviário que se constituem em ações técnicas de grande importância no aprimoramento da qualidade e segurança dos serviços prestados e da prevenção de acidentes.

O Centro de Monitoramento das Concessionárias – CMC encontra-se em operação plena atuando como suporte das operações de campo de realizando os registros de informações operacionais e fatos relevantes da operação.

## 2.4 CÂMARA DE POLÍTICA ECONÔMICA E TARIFÁRIA – CAPET

### 5.3.1 Principais atividades desenvolvidas pela CAPET:

Reuniões periódicas para acompanhamento do cronograma de investimentos na Rodovia Rota 116;



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

Reuniões periódicas para análise das bases para avaliação da Revisão Quinquenal do Metro Rio;

Reuniões periódicas para discussão da nova estrutura tarifária da Concessionária Barcas S/A;

Elaboração do Termo de Referência para a contratação de empresa de consultoria de notório saber Técnico-Jurídico para a elaboração de estudo para a Revisão Quinquenal do Contrato de Concessão do METRÔ-RIO;

Análises das mutações dos ativos imobilizados das concessionárias, permissionárias e autorizatárias;

Análises das informações prestadas pelas concessionárias, permissionárias e autorizatárias, no que se refere à Taxa de Regulação, sua base de cálculo e respectivo recolhimento;

Coordenação das atividades das equipes de trabalho dos serviços contratados que sejam diretamente relacionados à política econômica, financeira e contábil;

Manutenção das séries históricas atualizadas das demonstrações financeiras das concessionárias, permissionárias e autorizatárias, com explicação sintética das principais alterações;

Acompanhamento das receitas das concessionárias, permissionárias e autorizatárias, declaradas nos balancetes mensais e balanços anuais, comparando-as com a arrecadação correspondente à taxa de regulação realizada em igual período;

Acompanhamento sistemático da evolução tarifária das concessionárias, permissionárias e autorizatárias, buscando parâmetros de comparação;

Acompanhamento das outras fontes de receitas na modicidade das tarifas;

Controle dos Processos relativos aos Seguros contratados pelas Concessionárias.

A Fiscalização Econômico-Financeira realizada por esta CAPET tem o objetivo de acompanhar os dados financeiros e contábeis das Concessionárias e Permissionárias de Serviços Públicos, visando a evitar distorções dessas informações, bem como permitir o acesso de forma rápida e segura aos dados regulados pela Agência na área ECONÔMICO-FINANCEIRA, conforme definidos no Regimento Interno.

5.3.2 As atividades da CAPET no exercício de 2012 produziram o quantitativo de expedientes demonstrados no quadro que segue:



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

Expediente	Quantitativo
Processos analisados	54
Notas Técnicas emitidas	15
Comunicações Internas emitidas	59
Despachos	80
Ofícios	40

5.3.3 Segue as planilhas com os valores das Receitas de Transportes com Pedágios e Receitas Acessórias, detalhadas mês a mês, com a base de cálculo conferida com os balancetes mensais recebidos das Concessionárias e com os valores recolhidos na conta do Fundo de Regulação. BARCAS S/A, METRÔ RIO, SUPERVIA, ROTA 116 e VIA LAGOS, conferidas com os balancetes até o mês de Novembro de 2012.

Importante destacar que com a publicação dos balanços auditados na forma da legislação, nova conferência é realizada e eventuais diferenças são devidamente cobradas.

RELATORIO DA TAXA DE REGULAÇÃO DAS CONCESSIONÁRIAS						
BARCAS S/A						
ITEM	MÊS DE COMPETÊNCIA	RECEITA - BRUTA	Deduções	RECEITA LIQUIDA	VALOR APURADO DA TAXA	VALOR RECEBIDO
1	janeiro	8.599.303,16	67.644,56	8.531.658,60	42.658,29	42.658,29
2	fevereiro	8.160.710,07	66.346,27	8.094.363,80	40.471,82	40.468,92
3	março	12.001.625,89	82.397,28	11.919.228,61	59.596,14	59.596,14
4	abril	11.064.283,19	73.673,76	10.990.609,43	54.953,05	54.953,05
5	maio	12.565.878,48	82.488,93	12.483.389,55	62.416,95	62.416,96
6	junho	10.787.805,29	72.561,31	10.715.243,98	53.576,22	53.576,23
7	julho	11.799.276,30	77.626,09	11.721.650,21	58.608,25	58.608,25
8	agosto	12.703.816,68	85.763,17	12.618.053,51	63.090,27	63.090,28
9	setembro	10.737.753,09	77.060,15	10.660.692,94	53.303,46	53.303,46
10	outubro	11.896.003,97	85.332,51	11.810.671,46	59.053,36	59.053,36
11	novembro	10.487.338,48	85.659,92	10.401.678,56	52.008,39	52.008,39
12	dezembro			-	-	
<b>TOTAL PARCIAL 2012</b>		<b>120.803.794,60</b>	<b>856.553,95</b>	119.947.240,65	<b>599.736,20</b>	<b>599.733,33</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

<b>METRÔ RIO</b>						
ITEM	MÊS DE COMPETÊNCIA	RECEITA - BRUTA	Deduções	RECEITA LIQUIDA	VALOR APURADO DA TAXA	VALOR RECEBIDO
1	janeiro	38.848.276,89	776.965,54	38.071.311,35	190.356,56	190.356,56
2	fevereiro	39.792.975,77	795.859,52	38.997.116,25	194.985,58	194.985,58
3	março	48.266.520,16	965.330,26	47.301.189,90	236.505,95	236.505,95
4	abril	38.259.366,01	765.187,16	37.494.178,85	187.470,89	187.470,89
5	maio	44.998.039,64	899.960,62	44.098.079,02	220.490,40	220.490,39
6	junho	40.860.336,94	817.206,61	40.043.130,33	200.215,65	200.215,65
7	julho	42.844.126,35	856.882,38	41.987.243,97	209.936,22	209.936,22
8	agosto	46.299.990,74	925.999,65	45.373.991,09	226.869,96	226.869,96
9	setembro	40.228.241,33	804.564,83	39.423.676,50	197.118,38	197.118,38
10	outubro	44.318.501,79	886.370,04	43.432.131,75	217.160,66	217.160,66
11	novembro	41.111.185,66	822.223,71	40.288.961,95	201.444,81	201.444,81
12	dezembro			-	-	
<b>TOTAL PARCIAL 2012</b>		<b>465.827.561,28</b>	<b>9.316.550,32</b>	<b>456.511.010,96</b>	<b>2.282.555,05</b>	<b>2.282.555,05</b>

<b>ROTA 116</b>						
ITEM	MÊS DE COMPETÊNCIA	RECEITA - BRUTA	Deduções	RECEITA LIQUIDA	VALOR APURADO DA TAXA	VALOR RECEBIDO
1	janeiro	4.001.401,23	200.070,05	3.801.331,18	19.006,66	19.006,66
2	fevereiro	4.007.181,01	200.359,05	3.806.821,96	19.034,11	19.034,11
3	março	4.605.833,17	230.291,67	4.375.541,50	21.877,71	21.877,71
4	abril	4.017.491,60	200.874,58	3.816.617,02	19.083,09	19.083,09
5	maio	4.507.735,67	225.386,78	4.282.348,89	21.411,74	21.411,74
6	junho	4.592.529,03	229.626,46	4.362.902,57	21.814,51	21.814,51
7	julho	5.001.817,70	250.090,88	4.751.726,82	23.758,63	23.758,63
8	agosto	5.490.420,45	274.521,02	5.215.899,43	26.079,50	26.079,50
9	setembro	5.032.745,33	251.637,28	4.781.108,05	23.905,54	23.905,54
10	outubro	5.299.733,90	264.986,68	5.034.747,22	25.173,74	25.173,74
11	novembro	4.973.466,07	248.673,28	4.724.792,79	23.623,96	23.623,96
12	dezembro			-	-	
<b>TOTAL PARCIAL 2012</b>		<b>51.530.355,16</b>	<b>2.576.517,73</b>	<b>48.953.837,43</b>	<b>244.769,19</b>	<b>244.769,19</b>



Govorno do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

<b>RODOVIA DOS LAGOS S/A</b>						
ITEM	MÊS DE COMPETÊNCIA	RECEITA - BRUTA	Deduções	RECEITA LIQUIDA	VALOR APURADO DA TAXA	VALOR RECEBIDO
1	janeiro	9.938.375,00	496.919,00	9.441.456,00	47.207,28	47.207,28
2	fevereiro	8.999.804,00	449.990,00	8.549.814,00	42.749,07	42.749,07
3	março	6.435.064,00	321.753,00	6.113.311,00	30.566,56	30.566,55
4	abril	6.799.357,00	339.968,00	6.459.389,00	32.296,95	32.296,95
5	maio	5.548.651,00	277.433,00	5.271.218,00	26.356,09	26.356,09
6	junho	5.802.556,00	290.128,00	5.512.428,00	27.562,14	27.562,14
7	julho	6.946.102,00	347.305,11	6.598.796,89	32.993,98	32.993,98
8	agosto	6.417.552,00	320.878,00	6.096.674,00	30.483,37	30.483,37
9	setembro	7.232.765,00	361.638,00	6.871.127,00	34.355,64	34.355,63
10	outubro	7.120.810,00	356.041,00	6.764.769,00	33.823,85	33.823,82
11	novembro	7.492.927,00	374.646,00	7.118.281,00	35.591,40	35.591,40
12	dezembro			-	-	
<b>TOTAL PARCIAL 2012</b>		<b>78.733.963,00</b>	<b>3.936.699,11</b>	<b>74.797.263,89</b>	<b>373.986,31</b>	<b>373.986,28</b>

<b>SUPERVIA S/A</b>						
ITEM	MÊS DE COMPETÊNCIA	RECEITA - BRUTA	Deduções	RECEITA LIQUIDA	VALOR APURADO DA TAXA	VALOR RECEBIDO
1	janeiro	27.462.487,03		27.462.487,03	137.312,44	137.312,44
2	fevereiro	26.418.363,88		26.418.363,88	132.091,82	132.091,82
3	março	33.728.462,89		33.728.462,89	168.642,31	168.648,00
4	abril	30.452.380,47		30.452.380,47	152.261,90	152.261,90
5	maio	35.484.206,28		35.484.206,28	177.421,03	177.421,03
6	junho	31.861.981,38		31.861.981,38	159.309,91	159.309,91
7	julho	33.712.600,05		33.712.600,05	168.563,00	168.563,00
8	agosto	36.210.942,60		36.210.942,60	181.054,71	182.733,16
9	setembro	31.682.031,17		31.682.031,17	158.410,16	159.910,24
10	outubro	34.586.232,29		34.586.232,29	172.931,16	174.486,60
11	novembro	30.199.330,44		30.199.330,44	150.996,65	150.996,65
12	dezembro			-	-	
<b>TOTAL PARCIAL 2012</b>		<b>351.799.018,48</b>	<b>-</b>	<b>351.799.018,48</b>	<b>1.758.995,09</b>	<b>1.763.734,75</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## **2.5 . ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS – ASRIN**

### **DE ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ASRIN**

**CLIPPING e CLIPPING ELETRÔNICO:** O clipping é feito diariamente pela equipe da ASRIN a partir da leitura diária de onze jornais – O Globo, O Dia, O Fluminense, Jornal do Commercio, Expresso, Meia Hora, Valor Econômico, Folha de São Paulo, O Estado de São Paulo, Jornal Extra, da Revista Época e de sites como Globo Online, Dia Online, Fluminense Online, JB Online, Portal do Governo do Estado do Rio de Janeiro e do site da ALERJ. Em 2012 foram editados 244 clippings. Todo o material é arquivado por assunto para possibilitar a consulta por parte dos Conselheiros e funcionários. O clipping eletrônico é editado pela Chefia da ASRIN e enviado aos funcionários da Agência, via e-mail.

**ASSESSORIA de IMPRENSA:** Atendimento aos jornalistas que procuram a Agência em busca de informações, encaminhando as solicitações ao CODIR e aos setores responsáveis. Redigimos releases, respostas às cartas de leitores de jornais e notas oficiais sobre assuntos relevantes para a Agência, bem como, as relativas as decisões do Conselho Diretor a serem divulgadas mediante aprovação da presidência. Em 2012, entre releases e notas para a imprensa, foram elaborados 182 textos. A equipe da ASRIN acompanhou durante todo o ano, diariamente, o noticiário através de sites e programas de rádio e televisão. Somos, também, responsáveis pela divulgação de releases que nos chegam das assessorias de imprensa das concessionárias, de órgãos do Governo Estadual e da Alerj aos membros do CODIR e a todos os funcionários interessados.

**SITE:** O site é uma ferramenta de interface externa da Agência, atendendo também ao público interno. A ASRIN é responsável pela atualização periódica do conteúdo com material jornalístico elaborado por nossa equipe. Em 2012 ocorreram 94 inserções no site.

**SESSÃO REGULATÓRIA:** A ASRIN é responsável pela divulgação das sessões regulatórias aos órgãos de imprensa. Desta forma, enviamos e-mails informando a pauta das sessões realizadas em 2012. A ASRIN também é encarregada pelo envio de e-mails convidando autoridades dos poderes executivo, legislativo e judiciário para as referidas sessões.

**LEITURA e CLIPPAGEM do DIÁRIO OFICIAL dos PODERES EXECUTIVO E LEGISLATIVO:** A ASRIN fez, durante todo o ano de 2012, a leitura diária dos Diários Oficiais do Executivo e Legislativo, objetivando divulgar aos servidores da Agência a edição de atos do Executivo, Leis e Projetos de Lei que de alguma forma possam ser de interesse da Agência. Todo material é encaminhado por meio eletrônico a todos os servidores da AGETRANSP.



Govorno do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferrovários e Metrovários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

### **AUDIÊNCIA PÚBLICA SOBRE COBRANÇA DE BAGAGEM EM BARCAS:**

A ASRIN fez a divulgação junto à imprensa e demais setores interessados da realização da Audiência Pública sobre cobrança de bagagens em Barcas. Também fizemos acompanhamento das inscrições por e-mail dos interessados em participar do evento, bem como, a arte e o texto do anúncio publicado no Diário Oficial do Poder Executivo e jornal de grande circulação para divulgar a referida Audiência. Além da divulgação, a ASRIN recepcionou e identificou autoridades, convidados e participantes e fotografou o evento. A Audiência Pública foi realizada em 04 de setembro de 2012

**PANTÃO DE CARNAVAL:** Durante os quatro dias de carnaval (18, 19, 20 e 21 de fevereiro) equipe da ASRIN compareceu à sede da Agência para o plantão de carnaval. Foram produzidos releases diários com um balanço do trabalho da equipe de técnicos e fiscais da AGETRANSP durante os dias de carnaval para divulgação junto à mídia.

**MATÉRIAS ESPECIAIS:** A Chefia da ASRIN fez a produção da matéria sobre o CMC da AGETRANSP para o site pessoal do Governador Sérgio Cabral. A equipe do site esteve na Agência em 7 de maio para entrevistas e filmagens. A matéria foi veiculada no site em 23 de maio. Também em maio a Chefia da ASRIN produziu, juntamente, com o Assessor de imprensa da Secretaria de Transportes, matéria sobre o trabalho de fiscalização da AGETRANSP que foi publicada no Diário oficial do Poder Executivo. A equipe da ASRIN pautou matéria sobre a AGETRANSP no programa “Atualidades” na Radio MEC. O programa foi ao ar no dia 10 de fevereiro com a entrevista do Gerente da CATRA, José Luiz Lopes Teixeira Filho.

### **2.6. SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVA – SUPAD**

A SUPAD é o setor responsável pela fiscalização, controle e coordenação dos serviços desenvolvidos pelos Departamentos de Suprimentos, Recursos Humanos, Serviços Gerais, Protocolo e Patrimônio, cabendo-lhe a adoção das providências necessárias ao cumprimento das decisões de natureza administrativa do Conselho-Diretor.

Durante o exercício de 2012 foram realizados com êxito 10 (dez) Pregões Eletrônicos, gerando uma economia orçamentária no valor de R\$1.196.931,70 (um milhão cento e noventa e seis mil novecentos e trinta e um reais e setenta centavos).

Em 2012 a AGETRANSP investiu em capital humano incentivando seus servidores a participarem em seminários, fóruns e cursos, como segue: Participação do servidor da PGA no Seminário sobre Reequilíbrio Econômico-Financeiro dos Contratos Administrativos e VI Congresso da Associação de Direito Público do Mercosul ; participação do Diretor de Contabilidade no 19º Congresso Brasileiro de Contabilidade – Belém do Pará; Participação do Conselheiro Herval Barros de Souza na série de debates visando a modelagem da gestão e regulação do futuro sistema de trens metropolitanos de Fortaleza; Participação do Conselheiro Herval Barros de Souza na XVII edição do Congresso Panamericano de Engenharia de Trânsito, Transporte e Logística (PANAM) – Santiago do Chile; inscrição do servidor José



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

Batista dos Santos da CAPET no curso de Pós-Graduação MBA em Gestão Financeira, Controladoria e Auditoria da FGV; Participação da AGETRANSP na reunião anual TRB; inscrição dos servidores Raimundo Jose Reis Ferreira, Roberto Carlos Jacinto da Costa, Valéria Bittencourt e Ana Lúcia de Souza Loureiro no curso de capacitação de Pregoeiro desenvolvido pela SEPLAG e PGE; Participação de servidores no V congresso de Direito Administrativo.

As atividades da SUPAD no exercício de 2012 produziram o quantitativo de expedientes demonstrados no quadro que segue:

Expediente	Quantitativo
Processos de serviços continuados	32
Processos de aquisições	51
Processos diversos	20
Processos de concessão de adiantamento	07
Processos de prestação de contas de adiantamento	06
Processos de Passagens aéreas, diárias e traslado	05

## 2.7 PROCURADORIA-GERAL

A PGA desenvolveu as principais atividades no ano de 2012, conforme relacionado abaixo:

1. Emissão de 42 (quarenta e dois) pareceres referentes à análise de procedimentos e regulação da AGETRANSP;
2. Emissão de 46 (quarenta e seis) ofícios em resposta aos Tribunais de Justiça, Procuradoria Geral do Estado e Casa Civil;
3. Emissão de relatórios bimestrais à Procuradoria Geral do Estado, das atividades exercidas pela Procuradoria Geral;
4. Diversas manifestações dando suporte de consultoria por escrito e análise sobre os procedimentos administrativos (aquisição de bens e serviços, contratações diversas, licitações, etc.), da secretaria executiva, superintendência financeira, superintendência administrativa, câmara técnica de transporte e os demais setores desta agência;
5. Acompanhamento mensal das ações judiciais nos quais esta agência figura como parte.
6. Acompanhamento mensal de débitos inscritos em dívida ativa.
7. Participação em comissão e grupos de trabalho.

## 2.8 AUDITORIA INTERNA

Compete a AUDIT apoiar e assessorar a gestão orçamentária, financeira, contábil, patrimonial e de recursos humanos, assim como os demais sistemas administrativos e operacionais, examinando os resultados quanto a economicidade, eficiência, eficácia, legalidade e legitimidade dos atos.

A AUDIT por força do Decreto nº 40.767/07 atua em todos os processos de empenhamento e pagamento de despesa da AGETRANSP.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

Em 2012 a AUDIT analisou e ofereceu parecer nos seguintes processos: Processo de Prestação de Contas do Ordenador de Despesa – 2011; Processo de Prestação de Contas do Responsável por Bens Patrimoniais e Almoxarifado – 2011; 03 processos de inexigibilidade de licitação; 36 (trinta e seis) processos diversos ; Parecer em Processo de superávit financeiro 2011; 05 (cinco) processos de concessão de Adiantamentos; e participação e 10 (dez) Pregões Eletrônicos.

## **2.9. ASSESSORIA DE INFORMÁTICA – ASSINF**

Atividades executadas no ano de 2012:

- Reparo e manutenção de equipamentos que apresentaram defeito no período.
- Instalação e Suporte para a utilização de programas e aplicativos.
- Levantamento e especificação de produtos detalhando suas características visando a elaboração de editais de licitação.
- Acompanhamento do processo de interligação através de links de comunicação de dados entre a AGETRANSP e suas concessionárias.
- Montagem e upgrade dos micros.
- Instalação dos softwares corporativos.
- Instalação do novo servidor para site AGETRANSP no ambiente do PRODERJ
- Instalados os novos servidores de produção AGETRANSP e servidor de backup no PRODERJ.
- Manutenção do site AGETRANSP.
- Distribuição de notebooks para a AGETRANSP em geral.
- Distribuição dos desktops para finalizar a etapa de modernização das dependências da agência.
- Participação Assessor-Chefe como gestor no novo software SITRANS.
- Participação em comissões de licitação e outras.
- Elaboração para estruturar o CMC com novas tecnologias.
- Iniciado o desenvolvimento para o novo software de gestão.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

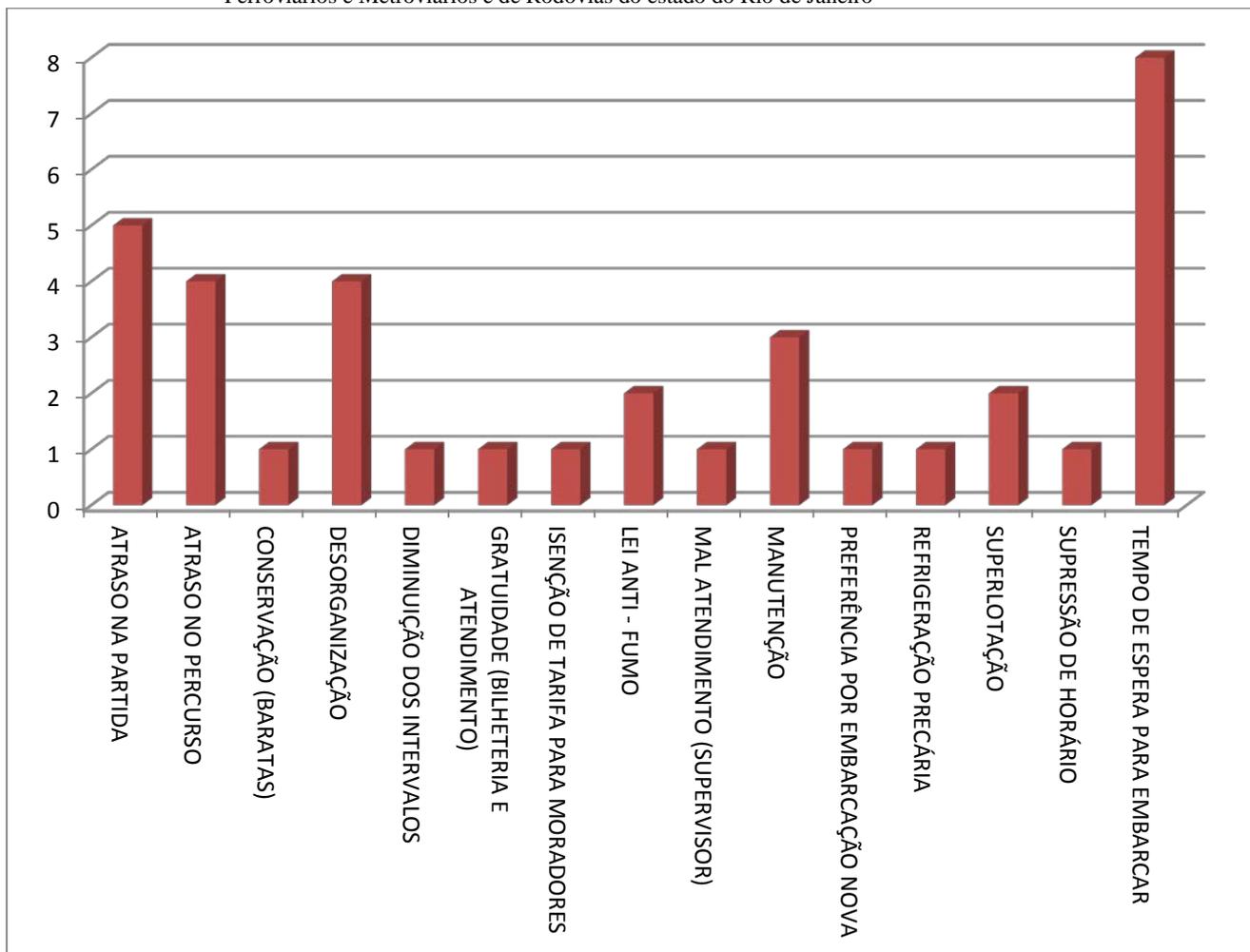
## 2.9. OUVIDORIA

### JANEIRO

<b>BARCAS S/A</b>	
<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
<b>ATRASO NA PARTIDA</b>	<b>5</b>
<b>ATRASO NO PERCURSO</b>	<b>4</b>
<b>CONSERVAÇÃO (BARATAS)</b>	<b>1</b>
<b>DESORGANIZAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>DIMINUIÇÃO DOS INTERVALOS</b>	<b>1</b>
<b>GRATUIDADE (BILHETERIA E ATENDIMENTO)</b>	<b>1</b>
<b>ISENÇÃO DE TARIFA PARA MORADORES</b>	<b>1</b>
<b>LEI ANTI - FUMO</b>	<b>2</b>
<b>MAL ATENDIMENTO (SUPERVISOR)</b>	<b>1</b>
<b>MANUTENÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>PREFERÊNCIA POR EMBARCAÇÃO NOVA</b>	<b>1</b>
<b>REFRIGERAÇÃO PRECÁRIA</b>	<b>1</b>
<b>SUPERLOTAÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>SUPRESSÃO DE HORÁRIO</b>	<b>1</b>
<b>TEMPO DE ESPERA PARA EMBARCAR</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>



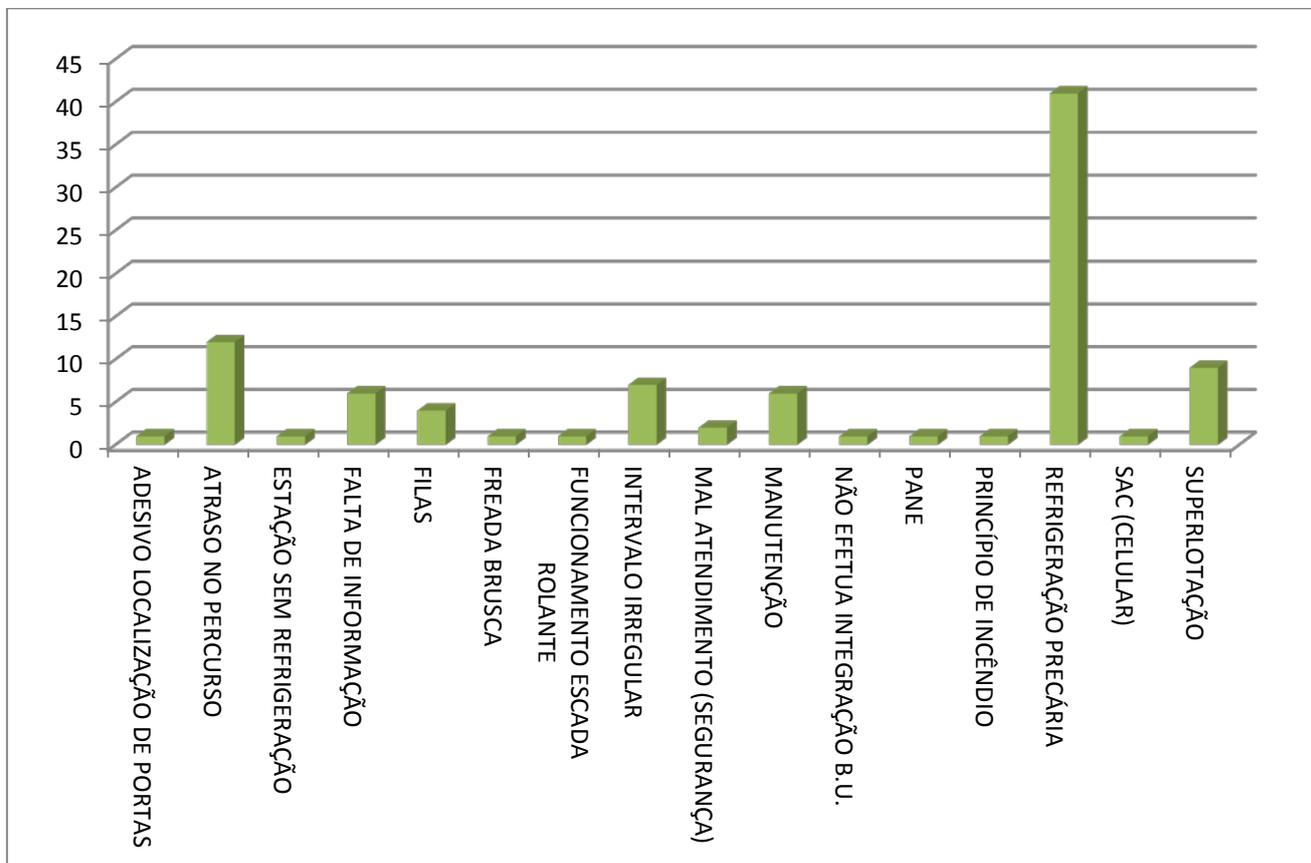
Govorno do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



METRÔ RIO	
ASSUNTO	QUANTIDADE
ADESIVO LOCALIZAÇÃO DE PORTAS	1
ATRASO NO PERCURSO	12
ESTAÇÃO SEM REFRIGERAÇÃO	1
FALTA DE INFORMAÇÃO	6
FILAS	4
FREADA BRUSCA	1
FUNCIONAMENTO ESCADA ROLANTE	1
INTERVALO IRREGULAR	7
MAL ATENDIMENTO (SEGURANÇA)	2
MANUTENÇÃO	6
NÃO EFETUA INTEGRAÇÃO B.U.	1
PANE	1
PRINCÍPIO DE INCÊNDIO	1
REFRIGERAÇÃO PRECÁRIA	41
SAC (CELULAR)	1
SUPERLOTAÇÃO	9
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



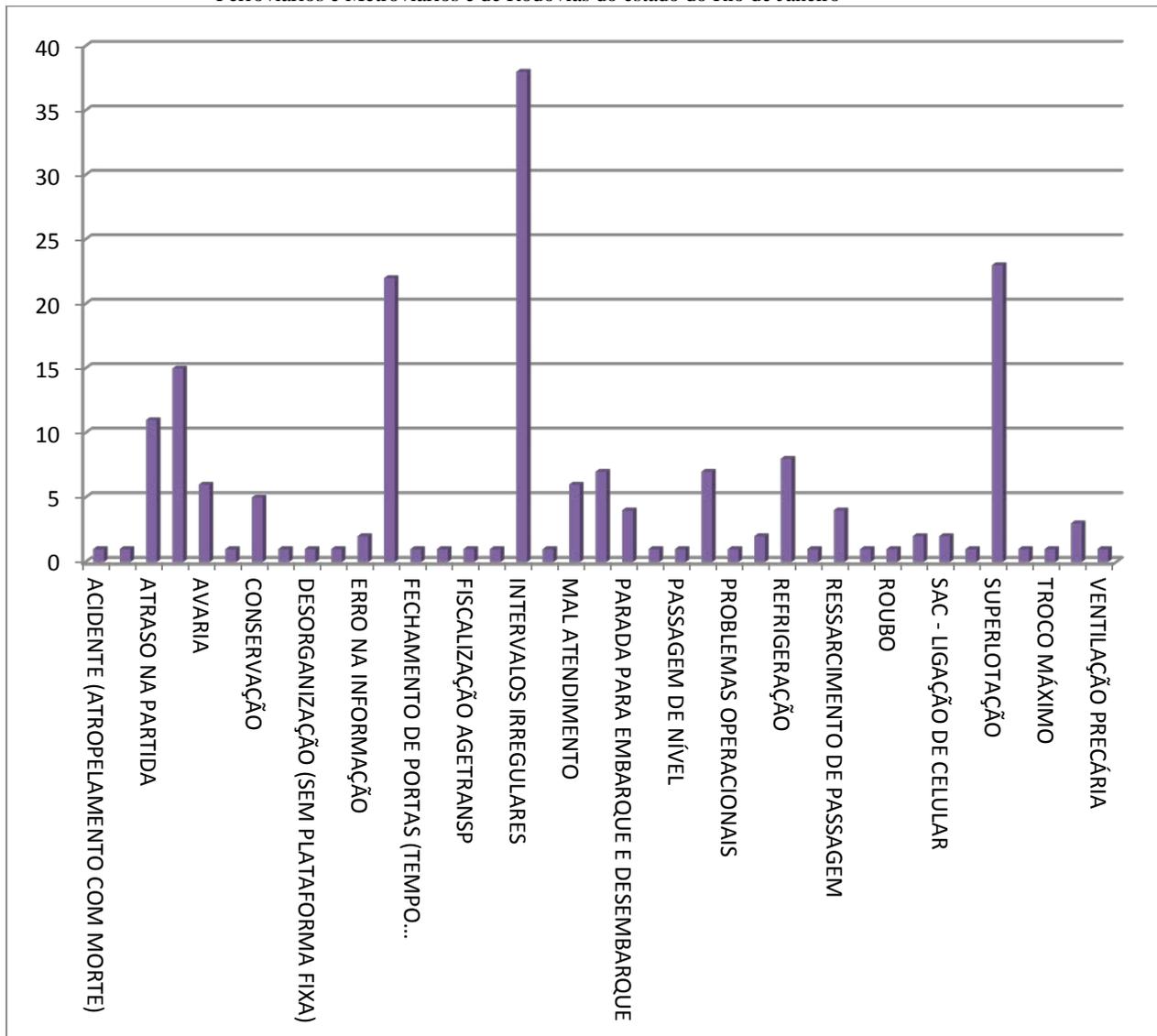


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

<b>SUPERVIA</b>	
<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
ACIDENTE (ATROPELAMENTO COM MORTE)	1
ANTECIPAÇÃO DA PARTIDA	1
ATRASO NA PARTIDA	11
ATRASO NO PERCURSO	15
AVARIA	6
AVISO SONORO (VOLUME ALTO-ESTAÇÃO)	1
CONSERVAÇÃO	5
DESMORONAMENTO DE TERRA	1
DESORGANIZAÇÃO (SEM PLATAFORMA FIXA)	1
DIMINUIÇÃO DOS INTERVALOS	1
ERRO NA INFORMAÇÃO	2
FALTA DE INFORMAÇÃO	22
FECHAMENTO DE PORTAS (TEMPO INSUFICIENTE)	1
FISCALIZAÇÃO (LANÇAMENTO DE PEDRAS NA COMPOSIÇÃO)	1
FISCALIZAÇÃO AGETRANSP	1
IMPEDIMENTO PASSE LIVRE PARA ACOMPANHANTE (BILHETEIRA)	1
INTERVALOS IRREGULARES	38
INTERVALOS LONGOS	1
MAL ATENDIMENTO	6
MANUTENÇÃO	7
PARADA PARA EMBARQUE E DESEMBARQUE	4
PARALISAÇÃO DA LINHA (20 MINUTOS)	1
PASSAGEM DE NÍVEL	1
PORTAS ABERTAS	7
PROBLEMAS OPERACIONAIS	1
QUANTIDADE DE VAGÕES	2
REFRIGERAÇÃO	8
REFRIGERAÇÃO ALTA NO VAGÃO	1
RESSARCIMENTO DE PASSAGEM	4
RETIRADA DE TREM ESPECIAL	1
ROUBO	1
SAC - ATRASO NA RESPOSTA	2
SAC - LIGAÇÃO DE CELULAR	2
SOLICITAÇÃO DE AGENTE DE SEGURANÇA	1
SUPERLOTAÇÃO	23
SOLICITAÇÃO DE TRENS COM AR-CONDICIONADO	1
TROCO MÁXIMO	1
VAGÃO FEMININO	3
VENTILAÇÃO PRECÁRIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>



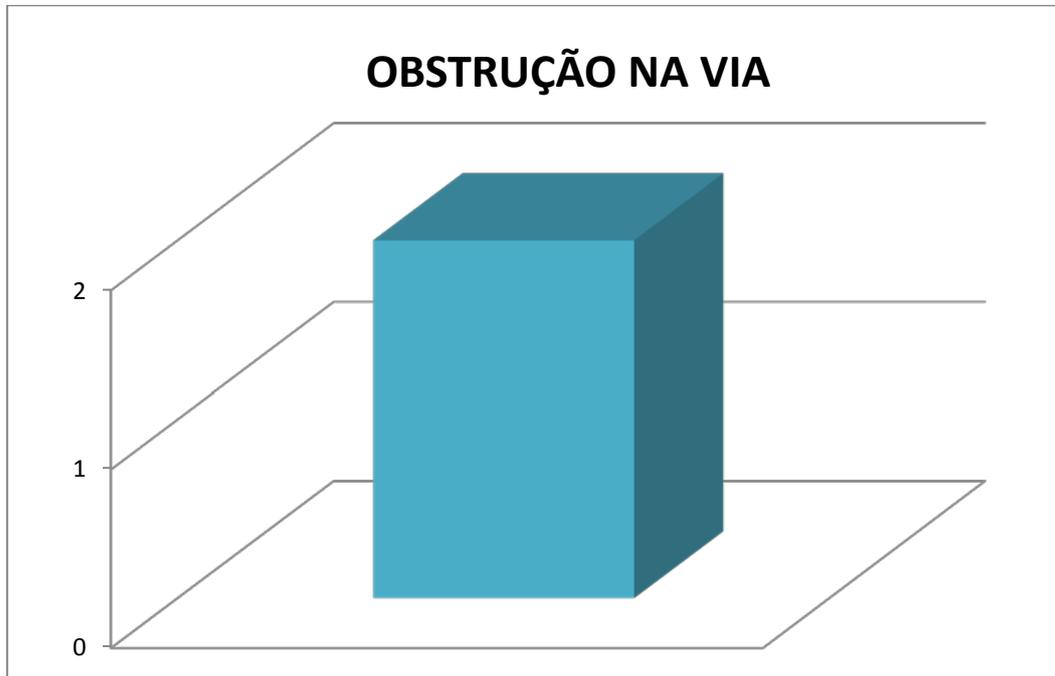
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



ROTA 116	
ASSUNTO	QUANTIDADE
OBSTRUÇÃO NA VIA	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>



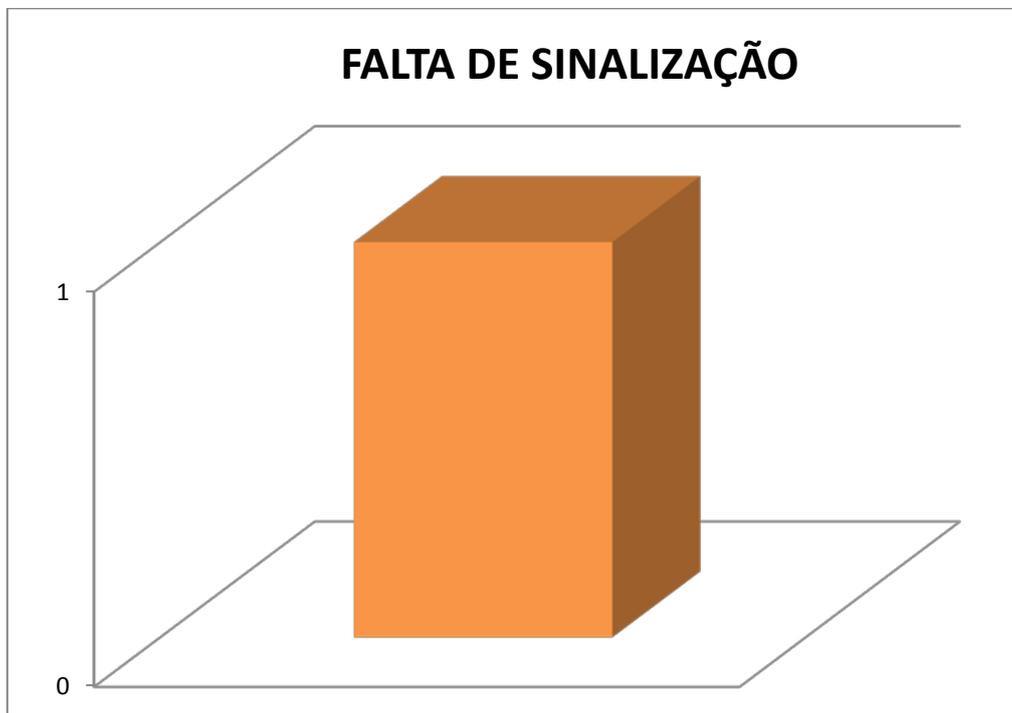
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



VIA LAGOS	
ASSUNTO	QUANTIDADE
FALTA DE SINALIZAÇÃO	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

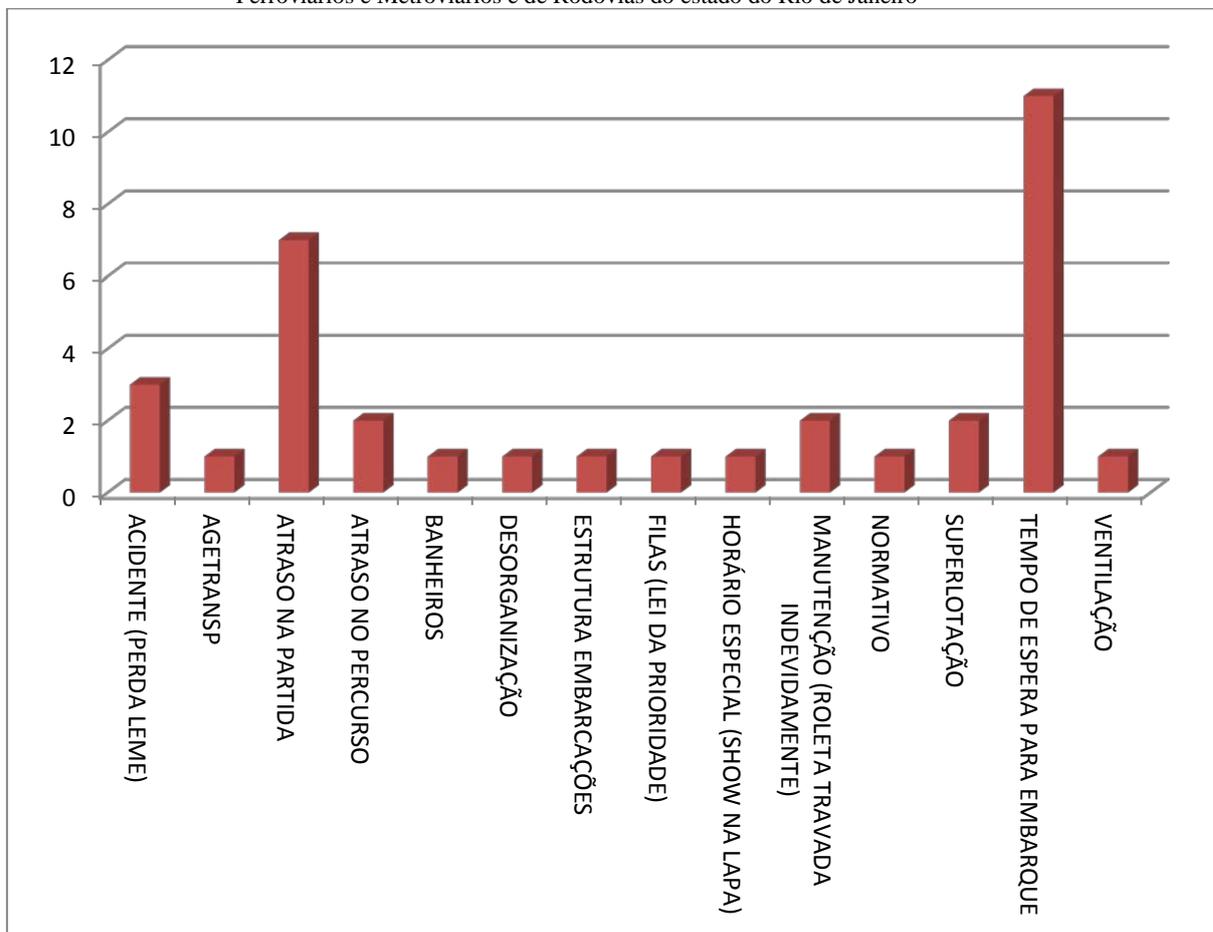


### FEVEREIRO

BARCAS S/A	
ASSUNTO	QUANTIDADE
ACIDENTE (PERDA LEME)	3
AGETRANSP	1
ATRASSO NA PARTIDA	7
ATRASSO NO PERCURSO	2
BANHEIROS	1
DESORGANIZAÇÃO	1
ESTRUTURA EMBARCAÇÕES	1
FILAS (LEI DA PRIORIDADE)	1
HORÁRIO ESPECIAL (SHOW NA LAPA)	1
MANUTENÇÃO (ROLETA TRAVADA INDEVIDAMENTE)	2
NORMATIVO	1
SUPERLOTAÇÃO	2
TEMPO DE ESPERA PARA EMBARQUE	11
VENTILAÇÃO	1
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



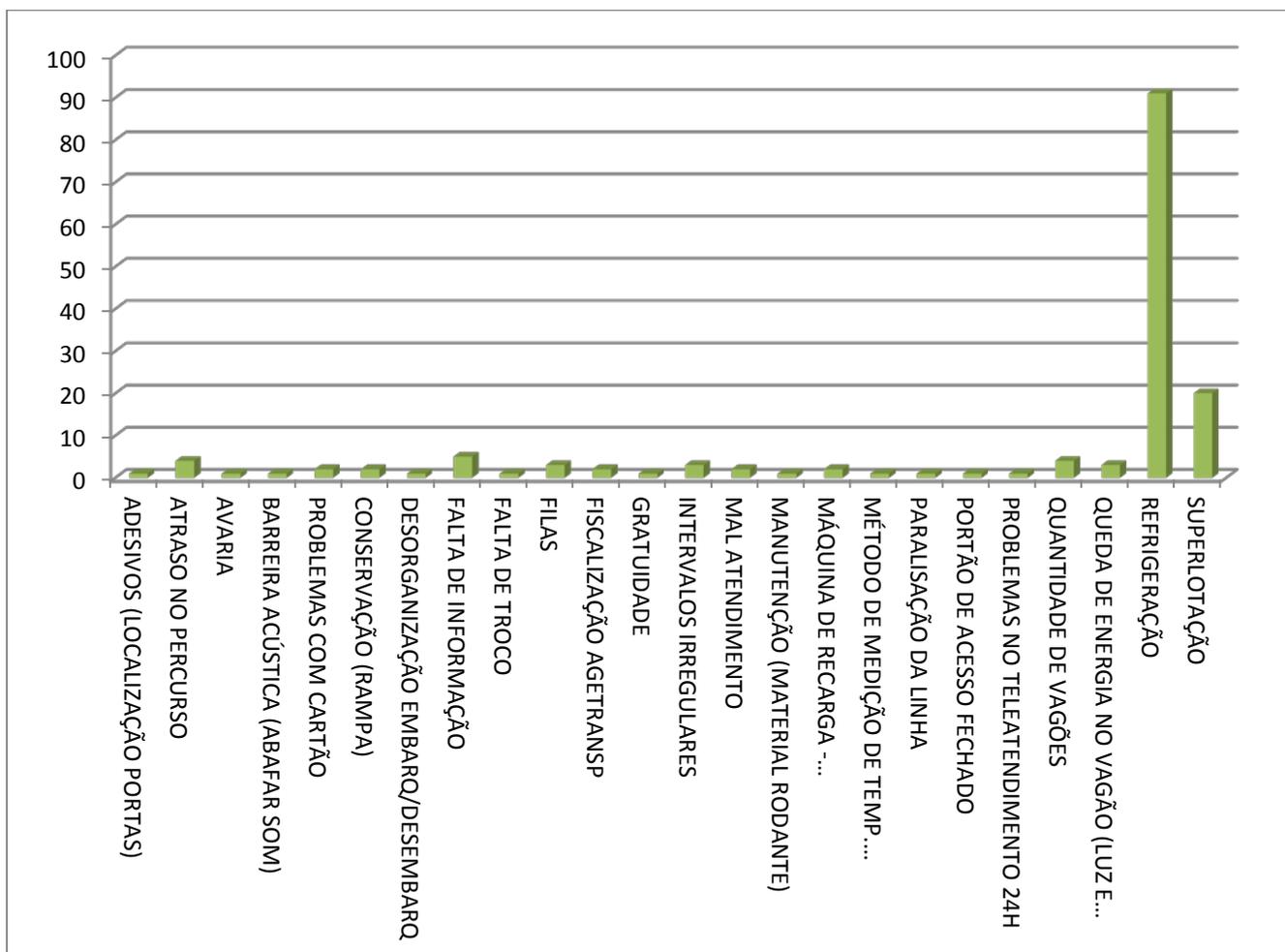


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

<b>METRÔ RIO</b>	
<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
<b>ADESIVOS (LOCALIZAÇÃO PORTAS)</b>	1
<b>ATRASSO NO PERCURSO</b>	4
<b>AVARIA</b>	1
<b>BARREIRA ACÚSTICA (ABAFAR SOM)</b>	1
<b>PROBLEMAS COM CARTÃO</b>	2
<b>CONSERVAÇÃO (RAMPA)</b>	2
<b>DESORGANIZAÇÃO EMBARQ/DESEMBARQ</b>	1
<b>FALTA DE INFORMAÇÃO</b>	5
<b>FALTA DE TROCO</b>	1
<b>FILAS</b>	3
<b>FISCALIZAÇÃO AGETRANSP</b>	2
<b>GRATUIDADE</b>	1
<b>INTERVALOS IRREGULARES</b>	3
<b>MAL ATENDIMENTO</b>	2
<b>MANUTENÇÃO (MATERIAL RODANTE)</b>	1
<b>MÁQUINA DE RECARGA - RESSARCIMENTO</b>	2
<b>MÉTODO DE MEDIÇÃO DE TEMP. INEFICAZ</b>	1
<b>PARALISAÇÃO DA LINHA</b>	1
<b>PORTÃO DE ACESSO FECHADO</b>	1
<b>PROBLEMAS NO TELEATENDIMENTO 24H</b>	1
<b>QUANTIDADE DE VAGÕES</b>	4
<b>QUEDA DE ENERGIA NO VAGÃO (LUZ E AR)</b>	3
<b>REFRIGERAÇÃO</b>	91
<b>SUPERLOTAÇÃO</b>	20
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



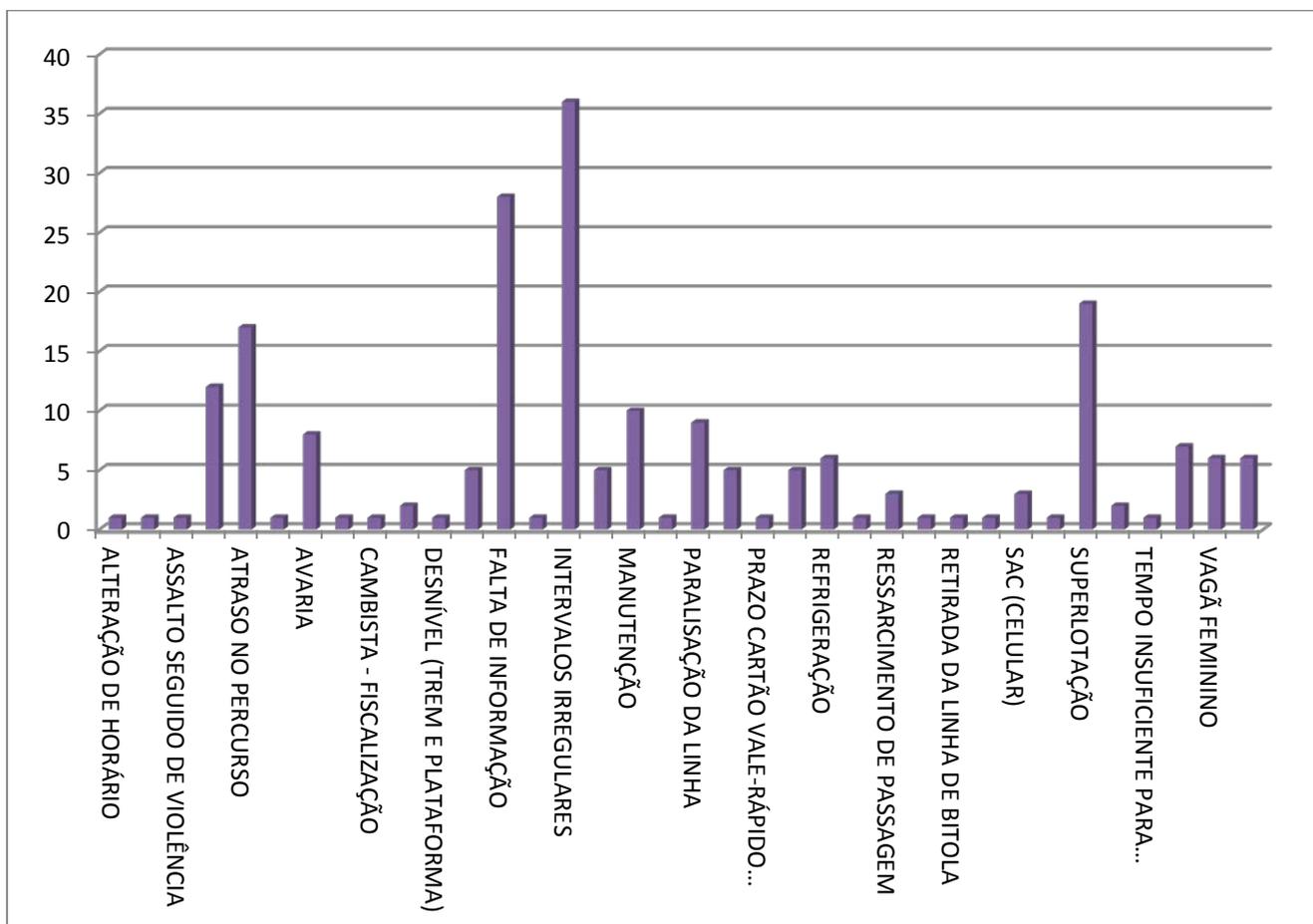


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

<b>SUPERVIA</b>	
<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
ALTERAÇÃO DE HORÁRIO	1
ALTERAÇÃO NO PERCURSO	1
ASSALTO SEGUIDO DE VIOLÊNCIA	1
ATRASO NA PARTIDA	12
ATRASO NO PERCURSO	17
AUMENTO DE TARIFA	1
AVARIA	8
BANHEIROS	1
CAMBISTA - FISCALIZAÇÃO	1
CONSERVAÇÃO (SUJEIRA)	2
DESNÍVEL (TREM E PLATAFORMA)	1
DESORDEM	5
FALTA DE INFORMAÇÃO	28
IMPLANTAÇÃO DE MAIS CATRACAS	1
INTERVALOS IRREGULARES	36
MAL ATENDIMENTO	5
MANUTENÇÃO	10
MAQUINISTA NÃO AGUARDOU EMBARQUE	1
PARALISAÇÃO DA LINHA	9
PORTAS ABERTAS	5
PRAZO CARTÃO VALE-RÁPIDO INTEGRAÇÃO	1
QUANTIDADE DE VAGÕES	5
REFRIGERAÇÃO	6
RESPOSTA AO OF. 1332011 - AGETRANSP	1
RESSARCIMENTO DE PASSAGEM	3
RETENÇÃO DE PORTAS	1
RETIRADA DA LINHA DE BITOLA	1
ROUBO	1
SAC (CELULAR)	3
SEGURANÇA	1
SUPERLOTAÇÃO	19
SUPRESSÃO DE HORÁRIO	2
TEMPO INSUFICIENTE PARA EMBARQUE	1
TRENS COM AR-CONDICIONADO	7
VAGÃ FEMININO	6
VENTILAÇÃO	6
<b>TOTAL</b>	<b>210</b>



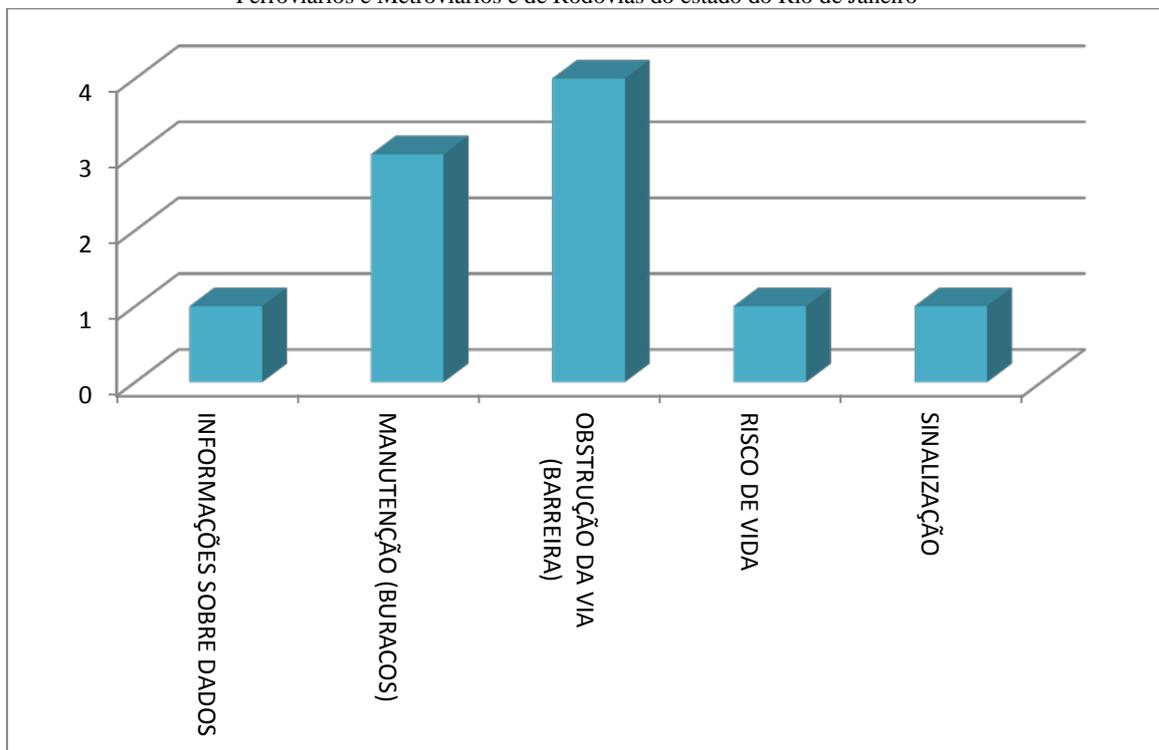
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
 Secretaria de Estado da Casa Civil  
 Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
 Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



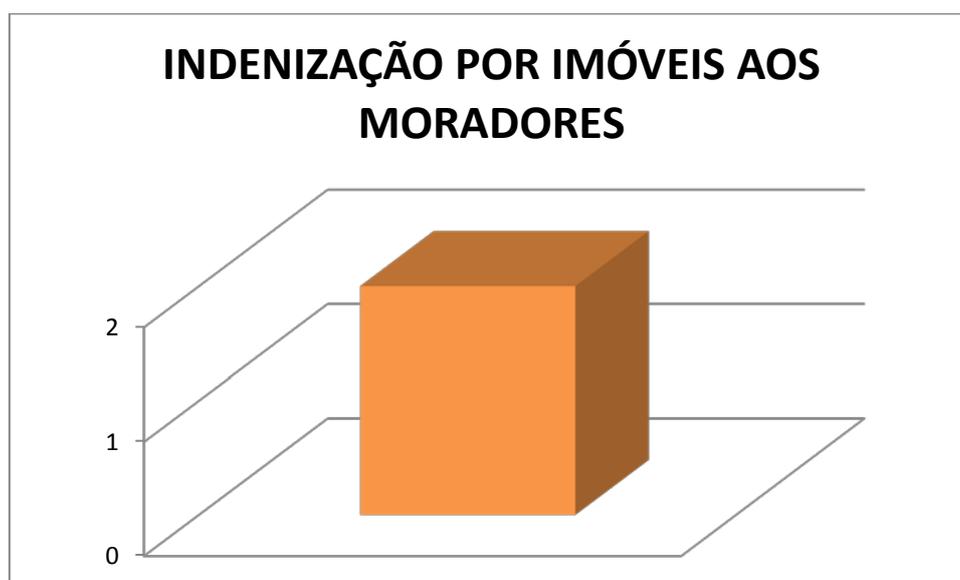
ROTA 116	
ASSUNTO	QUANTIDADE
INFORMAÇÕES SOBRE DADOS	1
MANUTENÇÃO (BURACOS)	3
OBSTRUÇÃO DA VIA (BARREIRA)	4
RISCO DE VIDA	1
SINALIZAÇÃO	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



VIA LAGOS	
ASSUNTO	QUANTIDADE
INDENIZAÇÃO POR IMÓVEIS AOS MORADORES	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>





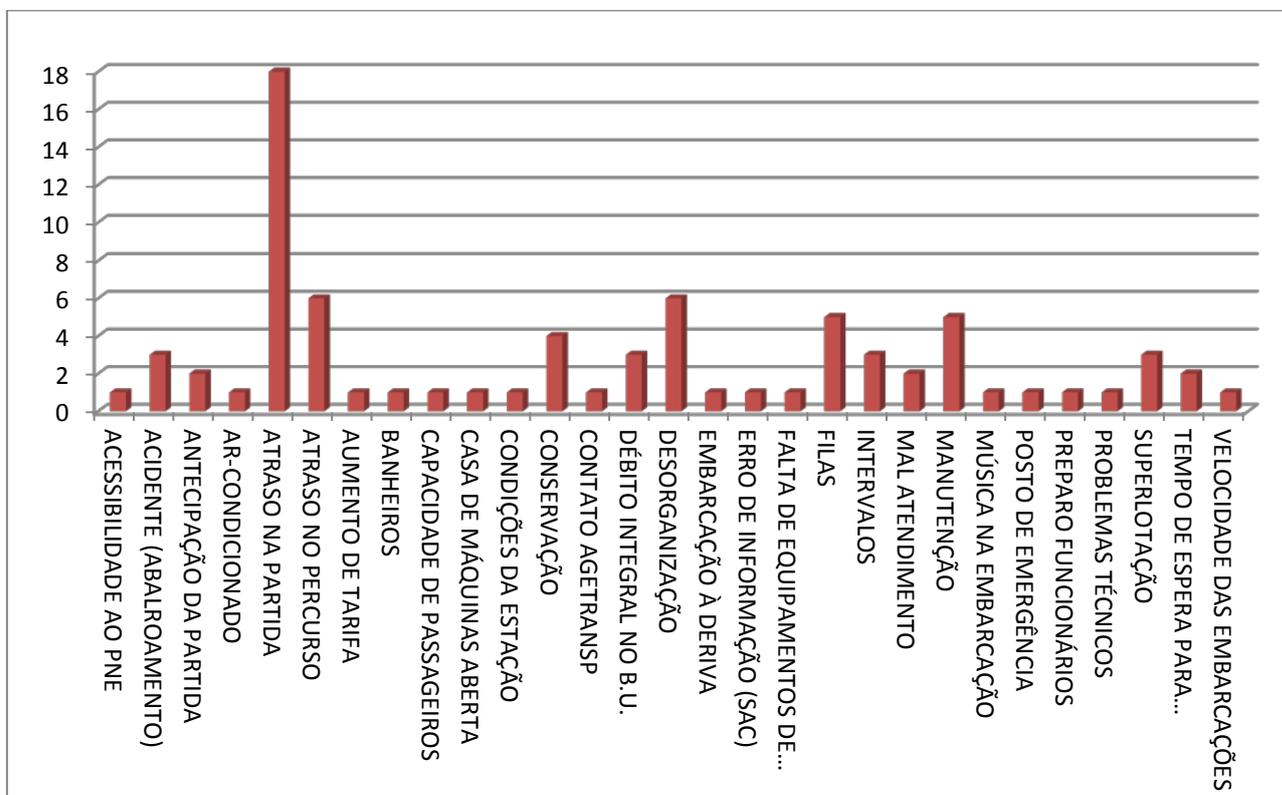
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

### MARÇO

BARCAS S/A	
ASSUNTO	QUANTIDADE
ACESSIBILIDADE AO PNE	1
ACIDENTE (ABALROAMENTO)	3
ANTECIPAÇÃO DA PARTIDA	2
AR-CONDICIONADO	1
ATRASO NA PARTIDA	18
ATRASO NO PERCURSO	6
AUMENTO DE TARIFA	1
BANHEIROS	1
CAPACIDADE DE PASSAGEIROS	1
CASA DE MÁQUINAS ABERTA	1
CONDIÇÕES DA ESTAÇÃO	1
CONSERVAÇÃO	4
CONTATO AGETRANSP	1
DÉBITO INTEGRAL NO B.U.	3
DESORGANIZAÇÃO	6
EMBARCAÇÃO À DERIVA	1
ERRO DE INFORMAÇÃO (SAC)	1
FALTA DE EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA	1
FILAS	5
INTERVALOS	3
MAL ATENDIMENTO	2
MANUTENÇÃO	5
MÚSICA NA EMBARCAÇÃO	1
POSTO DE EMERGÊNCIA	1
PREPARO FUNCIONÁRIOS	1
PROBLEMAS TÉCNICOS	1
SUPERLOTAÇÃO	3
TEMPO DE ESPERA PARA EMBARQUE (FILAS)	2
VELOCIDADE DAS EMBARCAÇÕES	1
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>



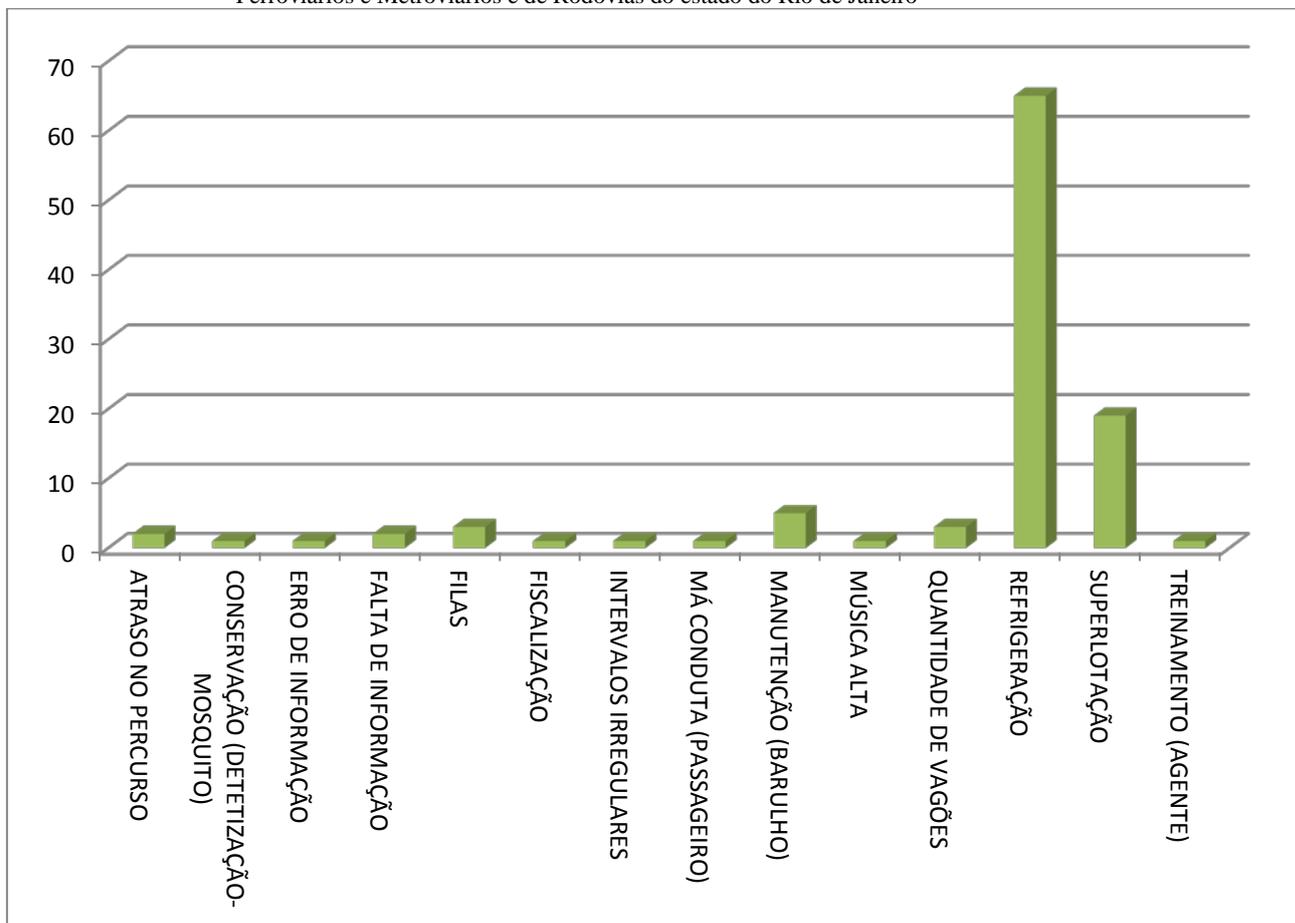
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



METRÔ RIO	
ASSUNTO	QUANTIDADE
ATRASO NO PERCURSO	2
CONSERVAÇÃO (DETETIZAÇÃO-MOSQUITO)	1
ERRO DE INFORMAÇÃO	1
FALTA DE INFORMAÇÃO	2
FILAS	3
FISCALIZAÇÃO	1
INTERVALOS IRREGULARES	1
MÁ CONDUTA (PASSAGEIRO)	1
MANUTENÇÃO (BARULHO)	5
MÚSICA ALTA	1
QUANTIDADE DE VAGÕES	3
REFRIGERAÇÃO	65
SUPERLOTAÇÃO	19
TREINAMENTO (AGENTE)	1
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



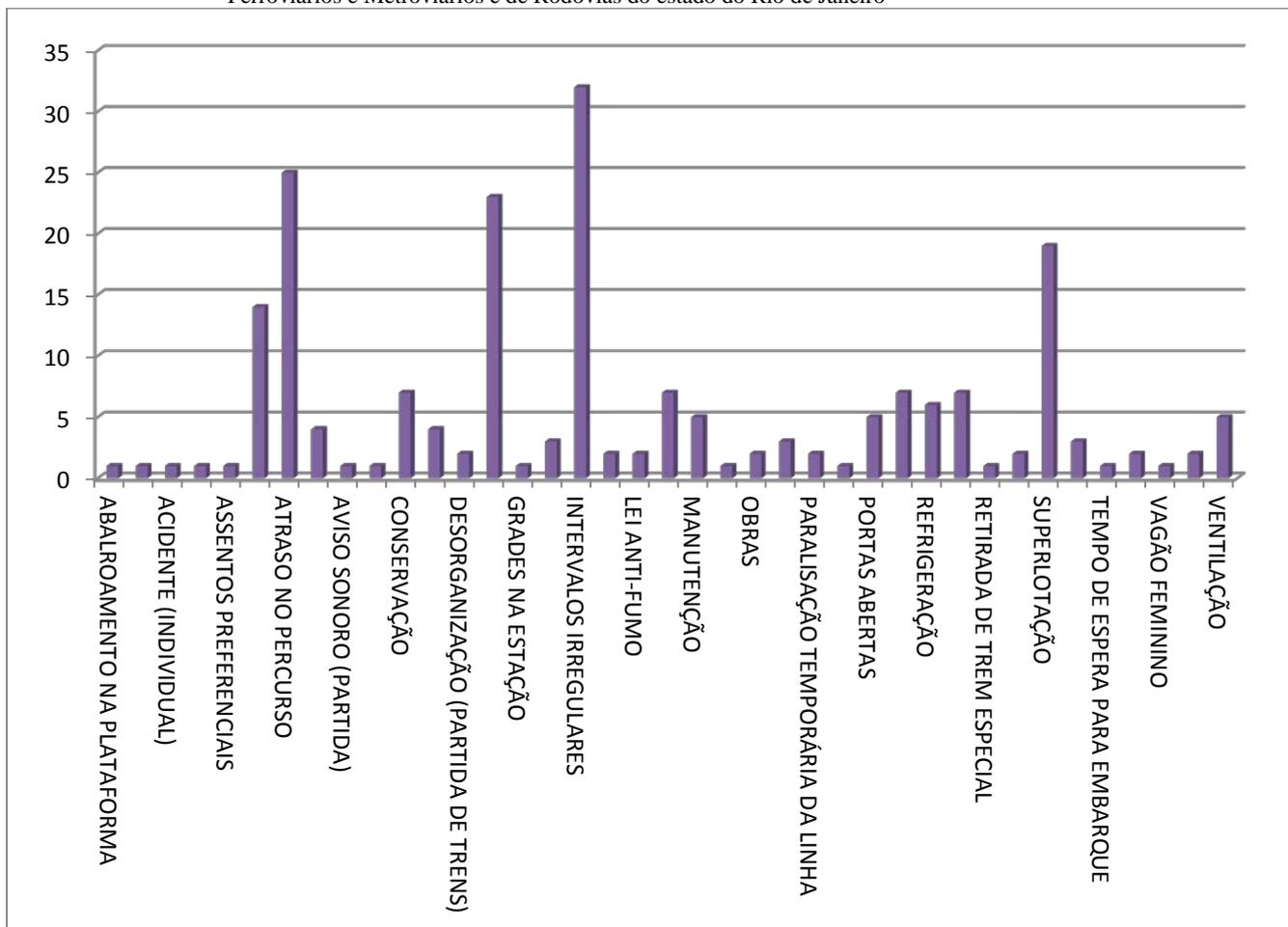


Govorno do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

<b>SUPERVIA</b>	
<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
ABALROAMENTO NA PLATAFORMA	1
ACESSIBILIDADE (ESCADA ROLANTE)	1
ACIDENTE (INDIVIDUAL)	1
ANÚNCIO DE HORÁRIO	1
ASSENTOS PREFERENCIAIS	1
ATRASO NA PARTIDA	14
ATRASO NO PERCURSO	25
AVARIA	4
AVISO SONORO (PARTIDA)	1
CONCILIAÇÃO DE HORÁRIOS	1
CONSERVAÇÃO	7
DÉBITO INTEGRAL B.U	4
DESORGANIZAÇÃO (PARTIDA DE TRENS)	2
FALTA DE INFORMAÇÃO	23
GRADES NA ESTAÇÃO	1
GRATUIDADE	3
INTERVALOS IRREGULARES / LONGOS	34
LEI ANTI-FUMO	2
MÁ CONDUTA	7
MANUTENÇÃO	5
MUDANÇA DE PLATAFORMA	1
OBRAS	2
PARADA PARA EMBARQUE E DESEMBARQUE	3
PARALISAÇÃO TEMPORÁRIA DA LINHA	2
PARTIDA ANTECIPADA	1
PORTAS ABERTAS	5
QUANTIDADE DE VAGÕES	7
REFRIGERAÇÃO	6
RESSARCIMENTO DE PASSAGEM (ROLETA TRAVADA)	7
RETIRADA DE TREM ESPECIAL	1
SUPERVIAFONE	2
SUPERLOTAÇÃO	19
SUPRESSÃO DE HORÁRIO	3
TEMPO DE ESPERA PARA EMBARQUE	1
TRENS COM AR-CONDICIONADO	2
VAGÃO FEMININO	1
VENDEDORES AMBULANTES	2
VENTILAÇÃO	5
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

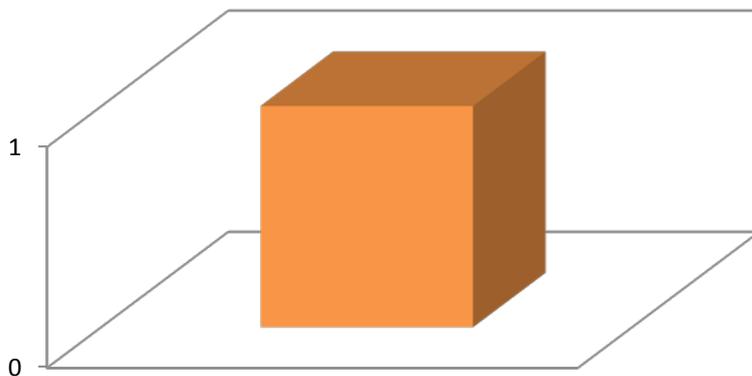


VIA LAGOS	
ASSUNTO	QUANTIDADE
REDUTOR DE VELOCIDADE	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## REDUTOR DE VELOCIDADE

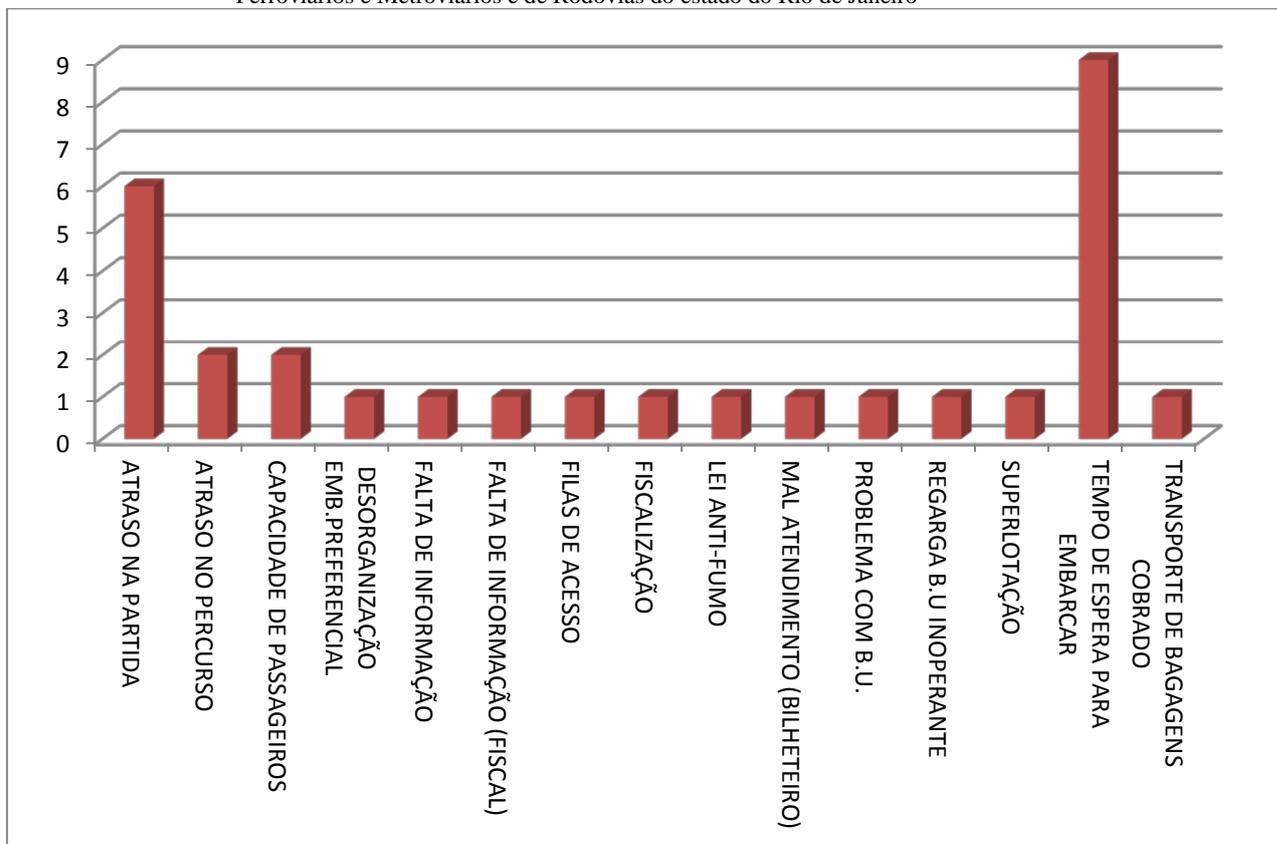


### ABRIL

BARCAS S/A	
ASSUNTO	QUANTIDADE
ATRASSO NA PARTIDA	6
ATRASSO NO PERCURSO	2
CAPACIDADE DE PASSAGEIROS	2
DESORGANIZAÇÃO EMB.PREFERENCIAL	1
FALTA DE INFORMAÇÃO	1
FALTA DE INFORMAÇÃO (FISCAL)	1
FILAS DE ACESSO	1
FISCALIZAÇÃO	1
LEI ANTI-FUMO	1
MAL ATENDIMENTO (BILHETEIRO)	1
PROBLEMA COM B.U.	1
REGARGA B.U INOPERANTE	1
SUPERLOTAÇÃO	1
TEMPO DE ESPERA PARA EMBARCAR	9
TRANSPORTE DE BAGAGENS COBRADO	1
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>



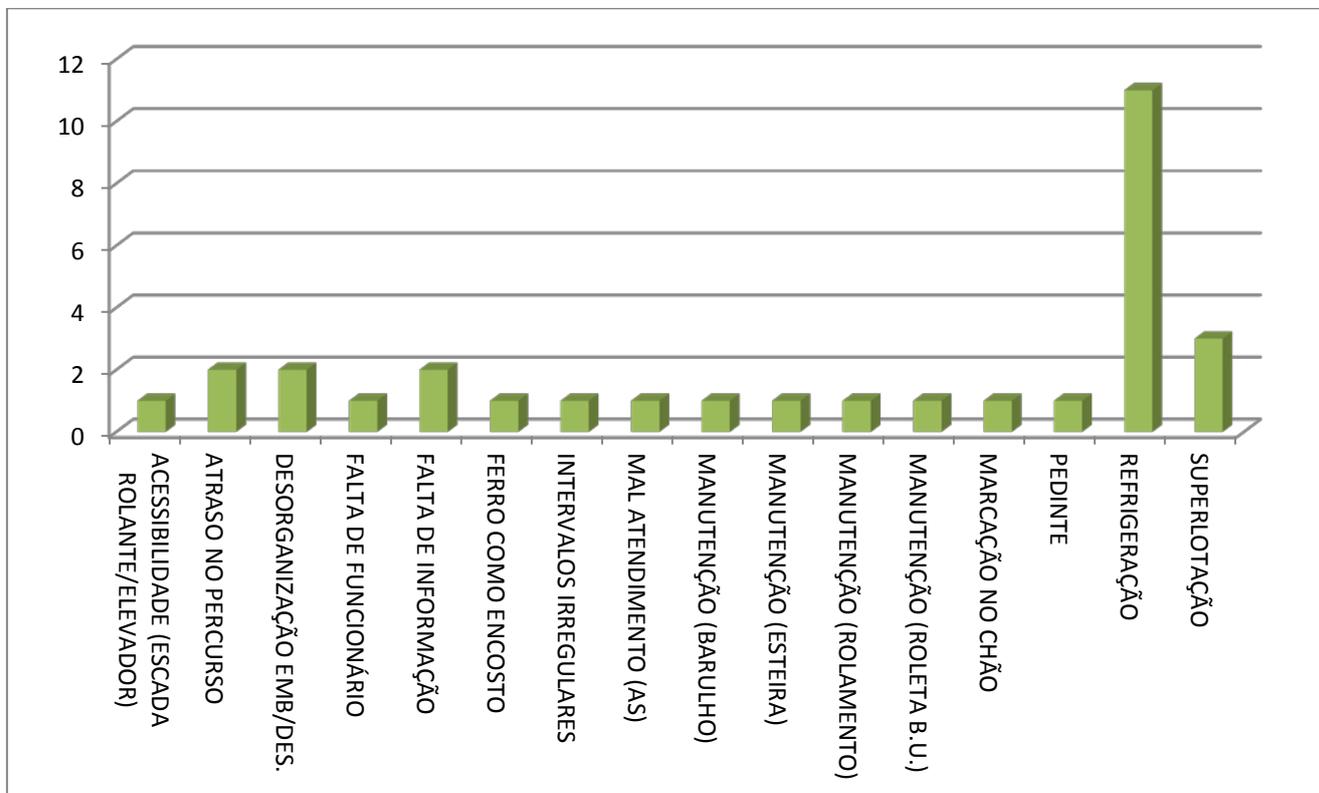
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
 Secretaria de Estado da Casa Civil  
 Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
 Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



METRO RIO	
ASSUNTO	QUANTIDADE
ACESSIBILIDADE (ESCADA ROLANTE/ELEVADOR)	1
ATRASSO NO PERCURSO	2
DESORGANIZAÇÃO EMB/DES.	2
FALTA DE FUNCIONÁRIO	1
FALTA DE INFORMAÇÃO	2
FERRO COMO ENCOSTO	1
INTERVALOS IRREGULARES	1
MAL ATENDIMENTO (AS)	1
MANUTENÇÃO (BARULHO)	1
MANUTENÇÃO (ESTEIRA)	1
MANUTENÇÃO (ROLAMENTO)	1
MANUTENÇÃO (ROLETA B.U.)	1
MARCAÇÃO NO CHÃO	1
PEDINTE	1
REFRIGERAÇÃO	11
SUPERLOTAÇÃO	3
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



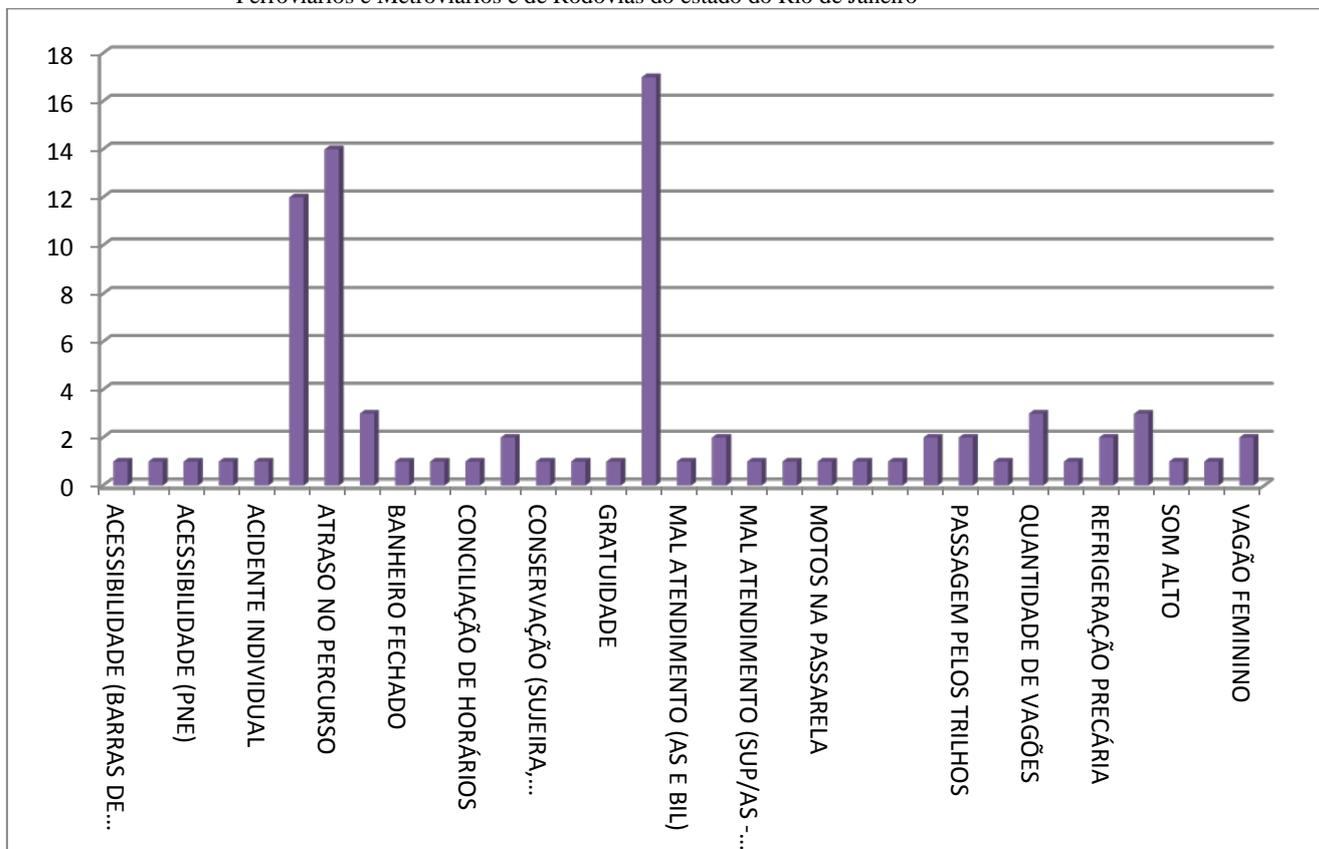


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

<b>SUPERVIA</b>	
<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
<b>ACESSIBILIDADE (BARRAS DE FERRO NA ROLETA)</b>	1
<b>ACESSIBILIDADE (PNE- ACO)</b>	1
<b>ACESSIBILIDADE (PNE)</b>	1
<b>ACESSIBILIDADE AO PNE</b>	1
<b>ACIDENTE INDIVIDUAL</b>	1
<b>ATRASO NA PARTIDA</b>	12
<b>ATRASO NO PERCURSO</b>	14
<b>AVARIA</b>	3
<b>BANHEIRO FECHADO</b>	1
<b>BOA REFRIGERAÇÃO</b>	1
<b>CONCILIAÇÃO DE HORÁRIOS</b>	1
<b>CONSERVAÇÃO (SUJEIRA)</b>	2
<b>CONSERVAÇÃO (SUJEIRA, JANELAS, ASSENTOS)</b>	1
<b>FALTA DE INFORMAÇÃO (PLATAFORMA DE PARTIDA)</b>	1
<b>GRATUIDADE</b>	1
<b>INTERVALOS IRREGULARES</b>	17
<b>MAL ATENDIMENTO (AS E BIL)</b>	1
<b>MAL ATENDIMENTO (BILHETEIRA)</b>	2
<b>MAL ATENDIMENTO (SUP/AS - BANHEIROS)</b>	1
<b>MANUTENÇÃO (ESCADA ROLANTE)</b>	1
<b>MOTOS NA PASSARELA</b>	1
<b>MUDANÇA DE HORÁRIO</b>	1
<b>PARADA DE EMBARQUE E DESEMBARQUE</b>	1
<b>PARALISAÇÃO DA LINHA</b>	2
<b>PASSAGEM PELOS TRILHOS</b>	2
<b>PORTAS ABERTAS</b>	1
<b>QUANTIDADE DE VAGÕES</b>	3
<b>RATOS NA ESTAÇÃO</b>	1
<b>REFRIGERAÇÃO PRECÁRIA</b>	2
<b>RESSARCIMENTO DE PASSAGEM (ROLETA TRAVADA)</b>	3
<b>SOM ALTO</b>	1
<b>TRENS PARADORES (MANHÃ)</b>	1
<b>VAGÃO FEMININO</b>	2
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>



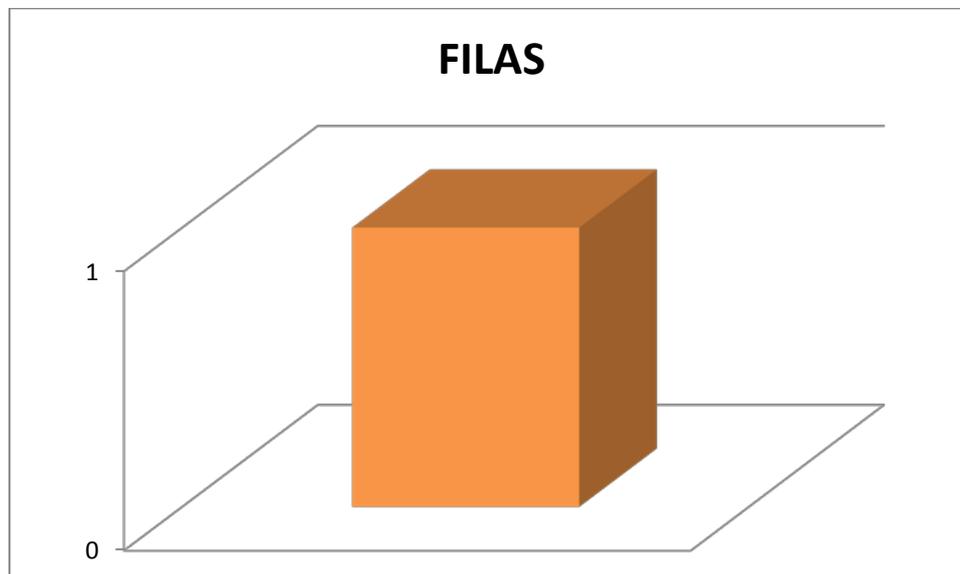
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



VIA LAGOS	
ASSUNTO	QUANTIDADE
FILAS	1
TOTAL	1



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

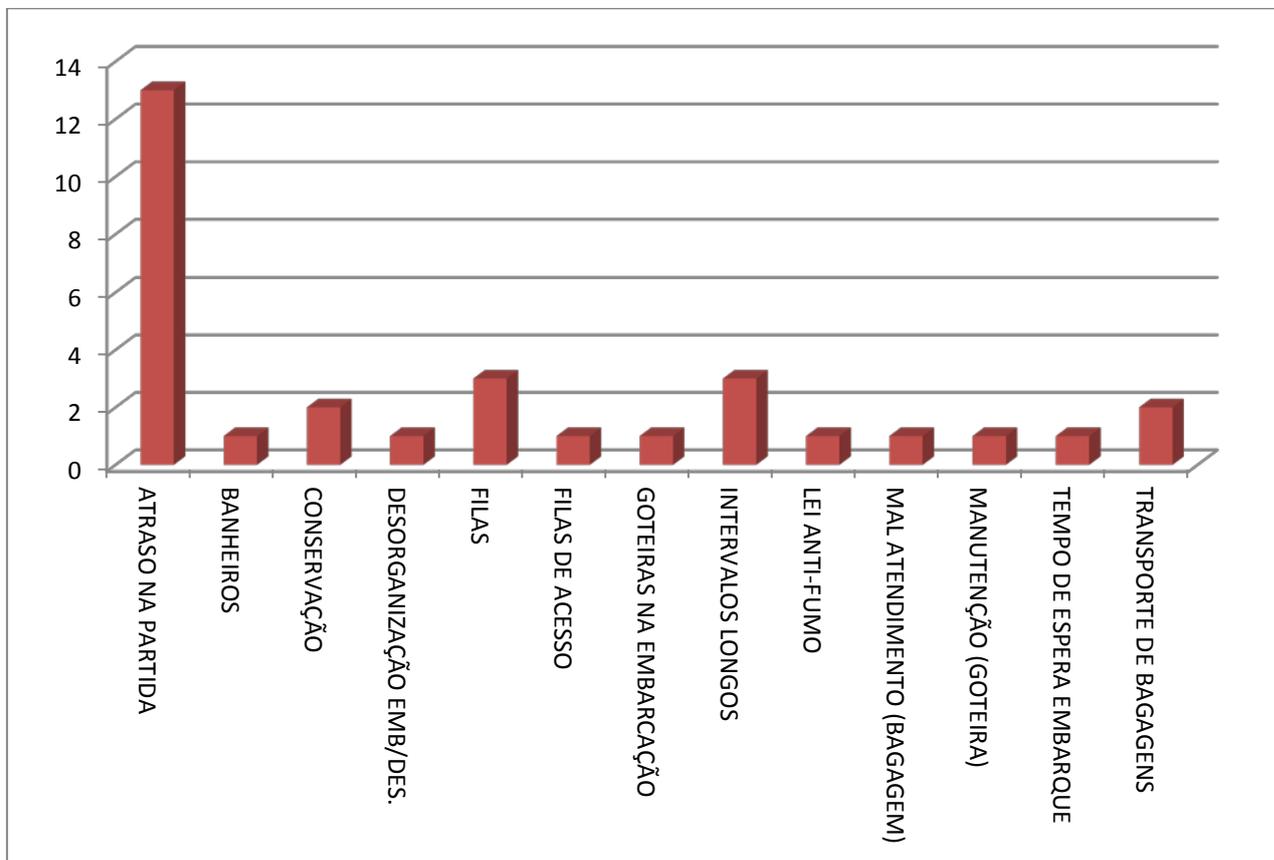


## MAIO

BARCAS S/A	
ASSUNTO	QUANTIDADE
ATRASSO NA PARTIDA	13
BANHEIROS	1
CONSERVAÇÃO	2
DESORGANIZAÇÃO EMB/DES.	1
FILAS	3
FILAS DE ACESSO	1
GOTEIRAS NA EMBARCAÇÃO	1
INTERVALOS LONGOS	3
LEI ANTI-FUMO	1
MAL ATENDIMENTO (BAGAGEM)	1
MANUTENÇÃO (GOTEIRA)	1
TEMPO DE ESPERA EMBARQUE	1
TRANSPORTE DE BAGAGENS	2
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>



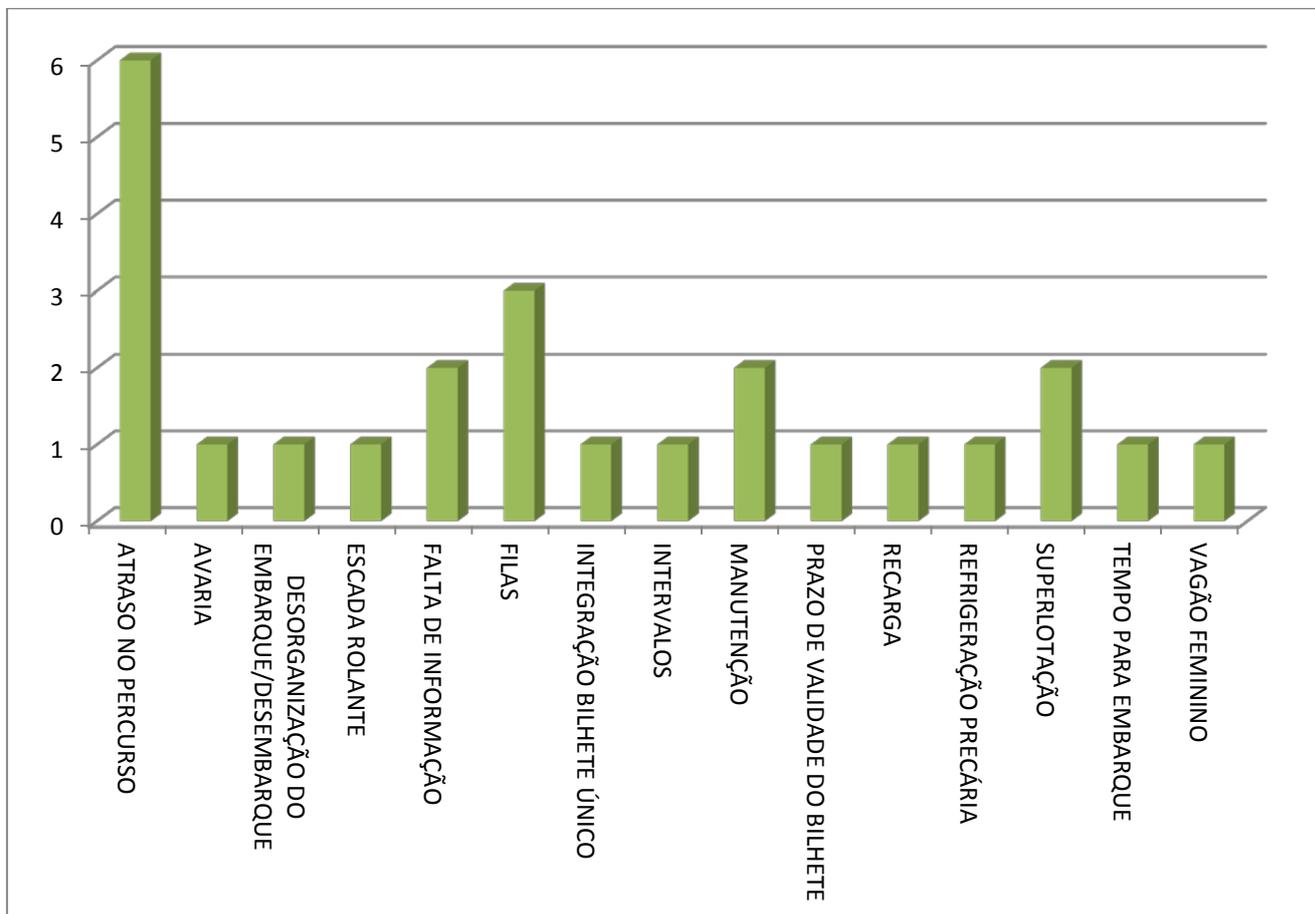
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



METRO RIO	
ASSUNTO	QUANTIDADE
ATRASO NO PERCURSO	6
AVARIA	1
DESORGANIZAÇÃO DO EMBARQUE/DESEMBARQUE	1
ESCADA ROLANTE	1
FALTA DE INFORMAÇÃO	2
FILAS	3
INTEGRAÇÃO BILHETE ÚNICO	1
INTERVALOS	1
MANUTENÇÃO	2
PRAZO DE VALIDADE DO BILHETE	1
RECARGA	1
REFRIGERAÇÃO PRECÁRIA	1
SUPERLOTAÇÃO	2
TEMPO PARA EMBARQUE	1
VAGÃO FEMININO	1
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



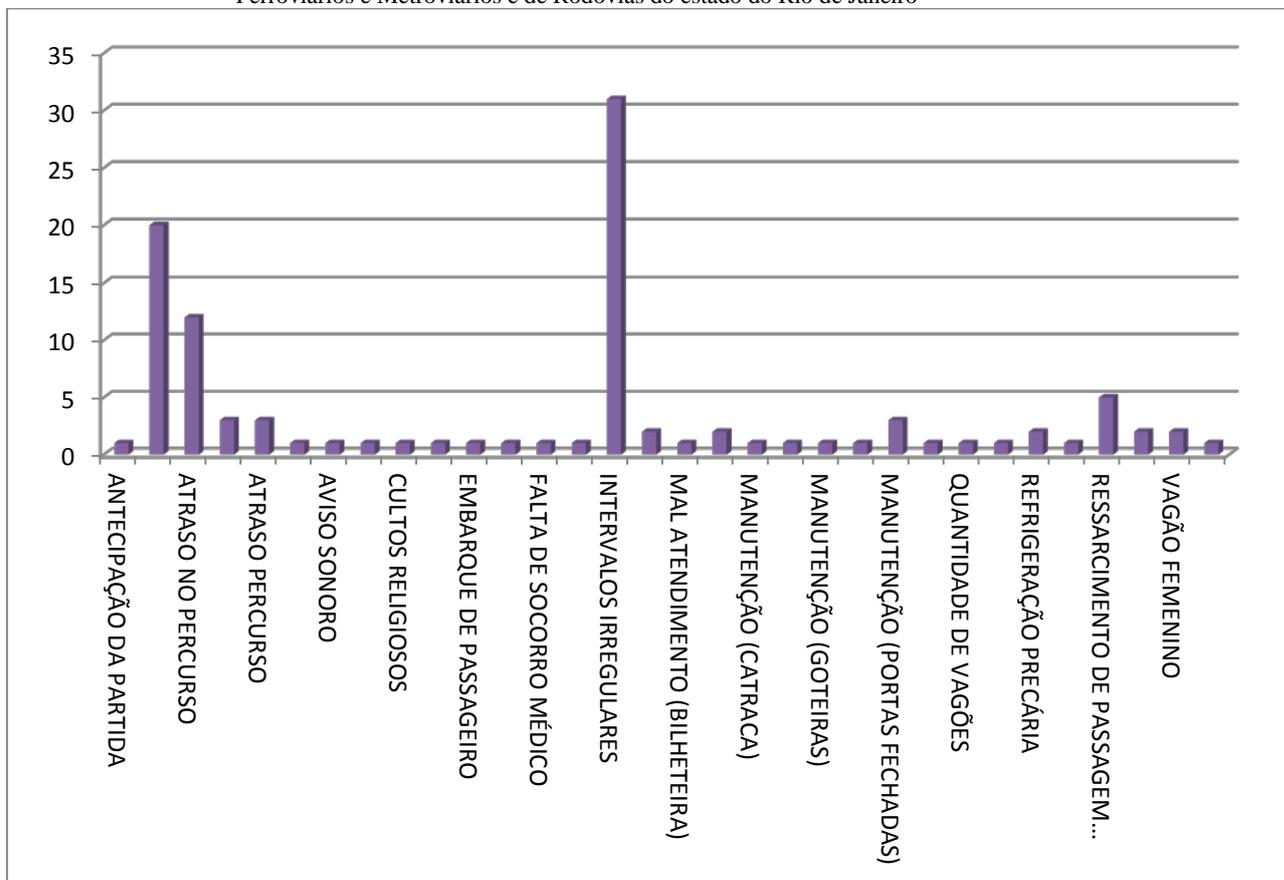


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

<b>SUPERVIA</b>	
<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
ANTECIPAÇÃO DA PARTIDA	1
ATRASO NA PARTIDA	20
ATRASO NO PERCURSO	12
ATRASO PARTIDA	3
ATRASO PERCURSO	3
AVARIA	1
AVISO SONORO	1
CONSERVAÇÃO (SUJEIRA NA ESTAÇÃO)	1
CULTOS RELIGIOSOS	1
DESORGANIZAÇÃO	1
EMBARQUE DE PASSAGEIRO	1
FALTA DE INFORMAÇÃO	1
FALTA DE SOCORRO MÉDICO	1
FILAS	1
INTERVALOS IRREGULARES	31
MAL ATENDIMENTO (AS)	2
MAL ATENDIMENTO (BILHETEIRA)	1
MANUTENÇÃO	2
MANUTENÇÃO (CATRACA)	1
MANUTENÇÃO (ESCADA ROLANTE)	1
MANUTENÇÃO (GOTEIRAS)	1
MANUTENÇÃO (GOTEIRAS/AR-CONDICIONADO)	1
MANUTENÇÃO (PORTAS FECHADAS)	3
PORTAS ABERTAS	1
QUANTIDADE DE VAGÕES	1
REFRIGERAÇÃO	1
REFRIGERAÇÃO PRECÁRIA	2
RESSARCIMENTO DE PASSAGEM	1
RESSARCIMENTO DE PASSAGEM (ROLETA TRAVADA)	5
SUPERLOTAÇÃO	2
VAGÃO FEMENINO	2
VENTILAÇÃO PRECÁRIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>



Govorno do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

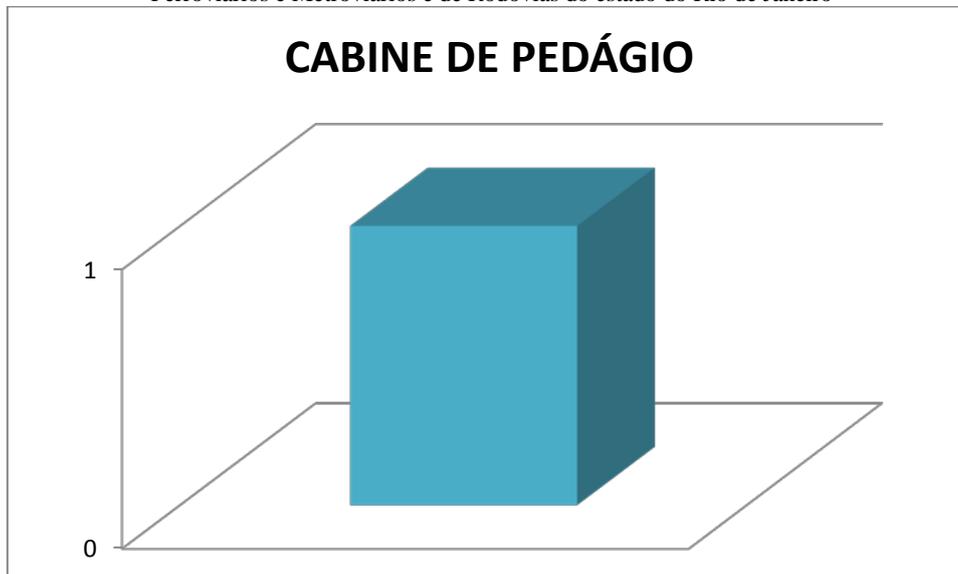


ROTA 116	
ASSUNTO	QUANTIDADE
CABINE DE PEDÁGIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

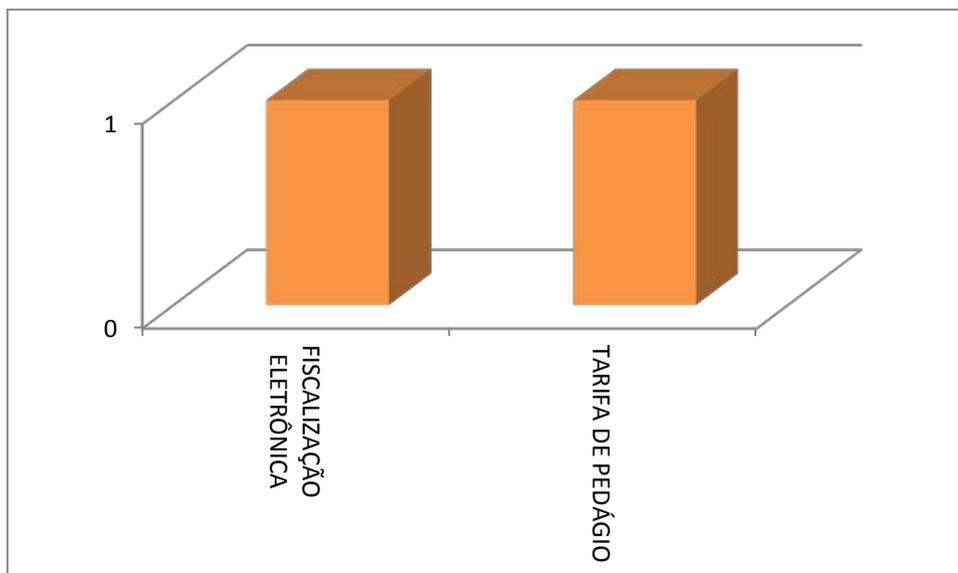


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## CABINE DE PEDÁGIO



VIA LAGOS	
ASSUNTO	QUANTIDADE
FISCALIZAÇÃO ELETRÔNICA	1
TARIFA DE PEDÁGIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>



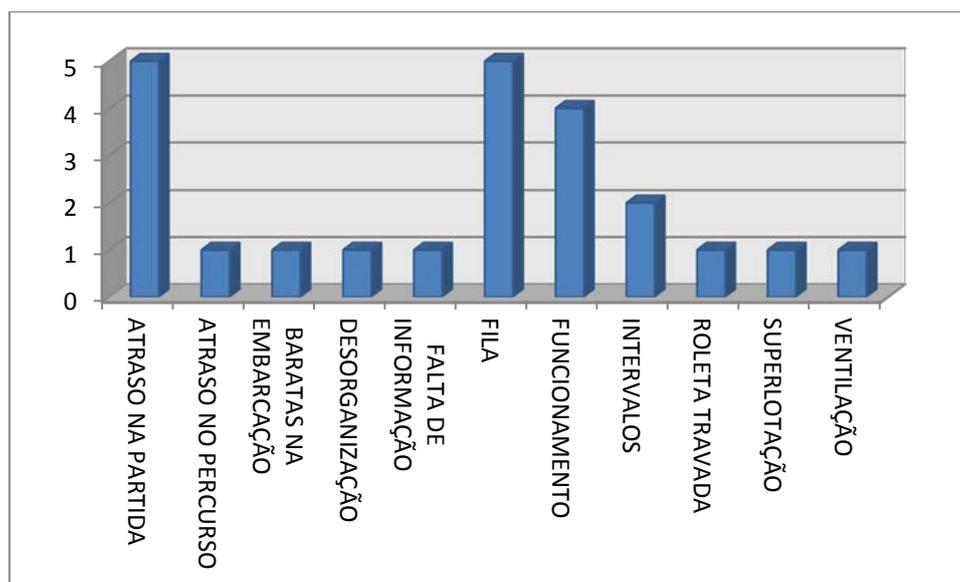


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

**Julho**

### Barcas

ASSUNTO	QUANTIDADE
ATRASO NA PARTIDA	5
ATRASO NO PERCURSO	1
BARATAS NA EMBARCAÇÃO	1
DESORGANIZAÇÃO	1
FALTA DE INFORMAÇÃO	1
FILA	5
FUNCIONAMENTO	4
INTERVALOS	2
ROLETA TRAVADA	1
SUPERLOTAÇÃO	1
VENTILAÇÃO	1
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

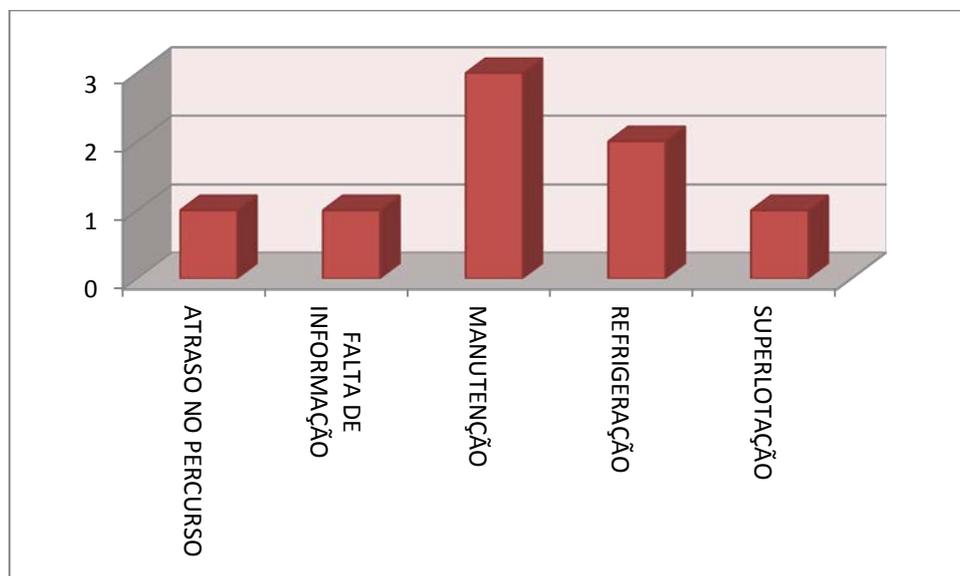


### Metrô Rio

ASSUNTO	QUANTIDADE
ATRASO NO PERCURSO	1
FALTA DE INFORMAÇÃO	1
MANUTENÇÃO	3
REFRIGERAÇÃO	2
SUPERLOTAÇÃO	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



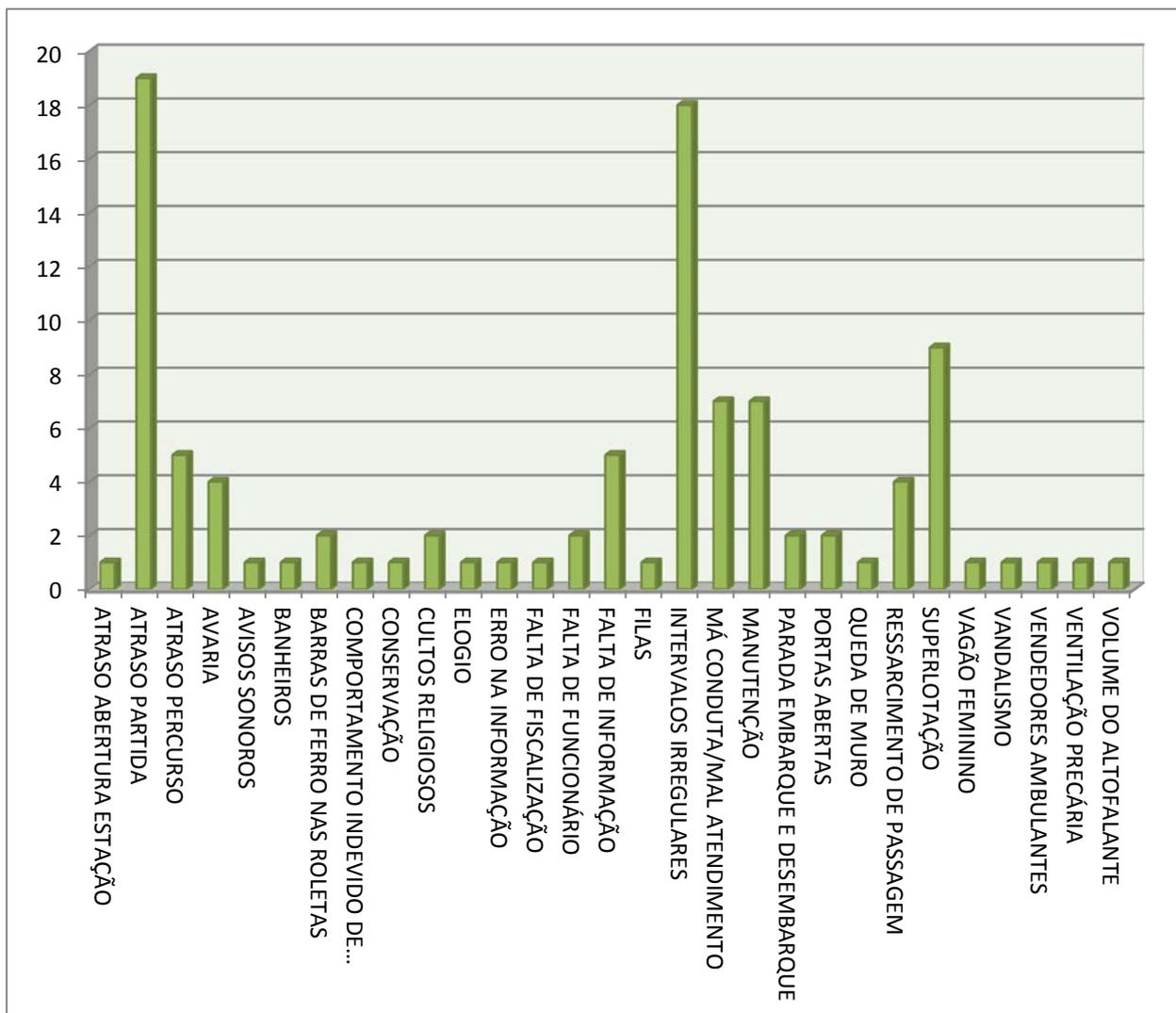
### Supervia

ASSUNTO	QUANTIDADE
ATRASO ABERTURA ESTAÇÃO	1
ATRASO PARTIDA	19
ATRASO PERCURSO	5
AVARIA	4
AVISOS SONOROS	1
BANHEIROS	1
BARRAS DE FERRO NAS ROLETAS	2
COMPORTAMENTO INDEVIDO DE PASSAGEIROS	1
CONSERVAÇÃO	1
CULTOS RELIGIOSOS	2
ELOGIO	1
ERRO NA INFORMAÇÃO	1
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1
FALTA DE FUNCIONÁRIO	2
FALTA DE INFORMAÇÃO	5
FILAS	1
INTERVALOS IRREGULARES	18
MÁ CONDUTA/MAL ATENDIMENTO	7
MANUTENÇÃO	7
PARADA EMBARQUE E DESEMBARQUE	2
PORTAS ABERTAS	2
QUEDA DE MURO	1
RESSARCIMENTO DE PASSAGEM	4
SUPERLOTAÇÃO	9
VAGÃO FEMININO	1
VANDALISMO	1



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
 Secretaria de Estado da Casa Civil  
 Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
 Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

<b>VENDEDORES AMBULANTES</b>	<b>1</b>
<b>VENTILAÇÃO PRECÁRIA</b>	<b>1</b>
<b>VOLUME DO ALTOFALANTE</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>

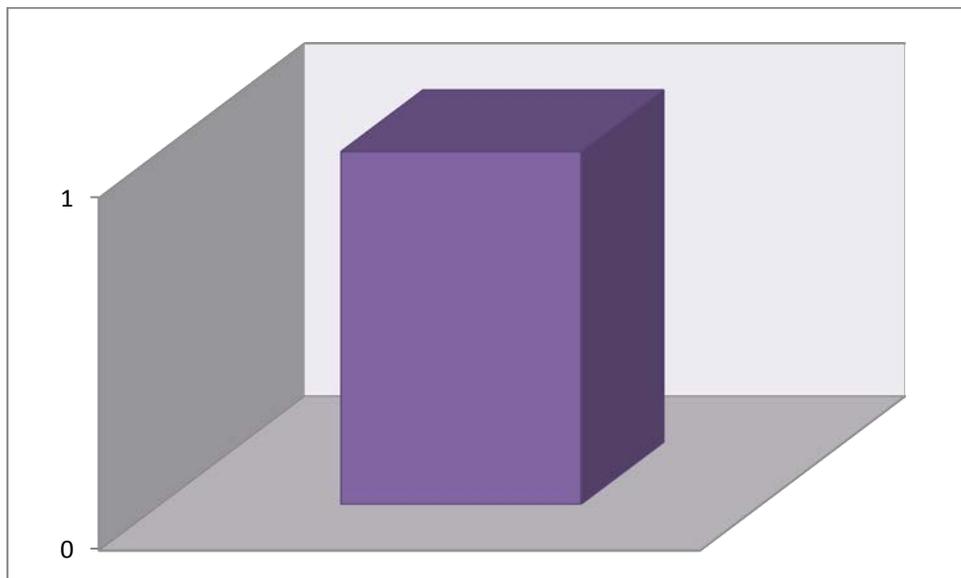




Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

### Rota 116

ASSUNTO	QUANTIDADE
PEDÁGIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

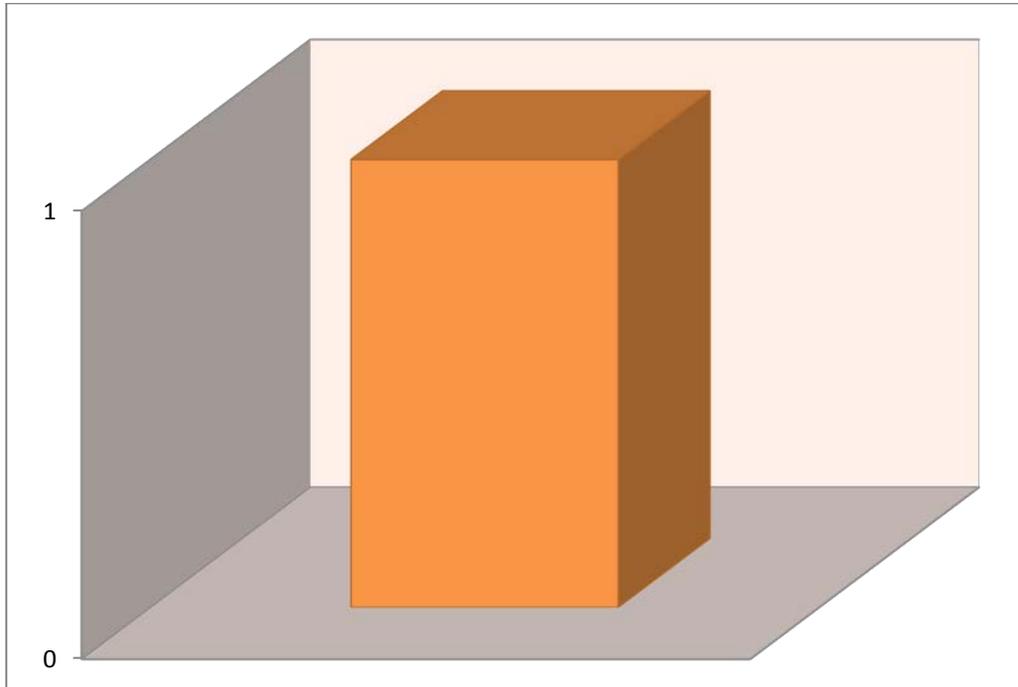


### Via Lagos

ASSUNTO	QUANTIDADE
ACOSTAMENTO / ILUMINAÇÃO / RADAR / QUEBRA-MOLAS	1



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

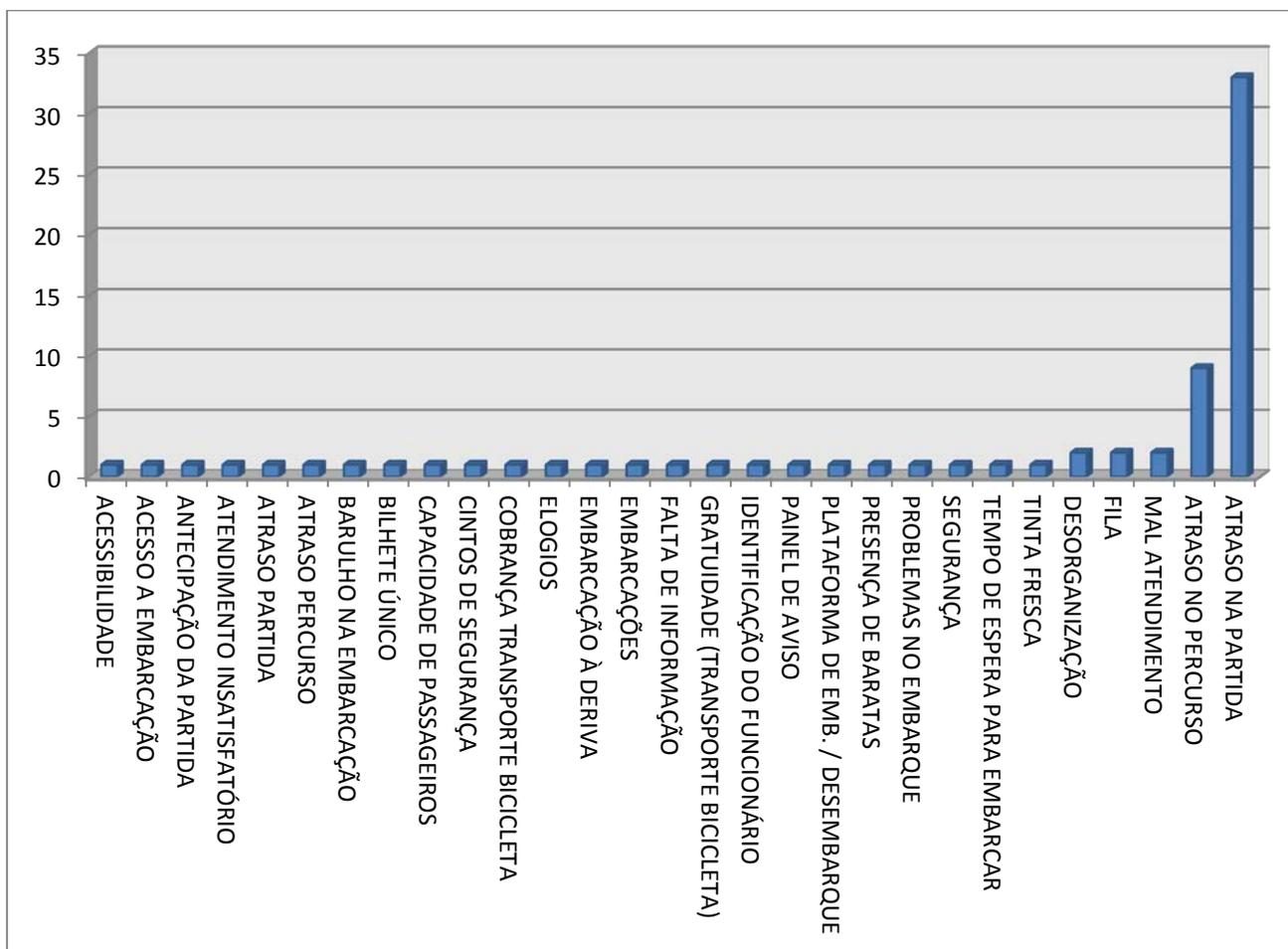
## JULHO

### CCR BARCAS

Assunto 1	Total
ACESSIBILIDADE	1
ACESSO A EMBARCAÇÃO	1
ANTECIPAÇÃO DA PARTIDA	1
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO	1
ATRASO PARTIDA	1
ATRASO PERCURSO	1
BARULHO NA EMBARCAÇÃO	1
BILHETE ÚNICO	1
CAPACIDADE DE PASSAGEIROS	1
CINTOS DE SEGURANÇA	1
COBRANÇA TRANSPORTE BICICLETA	1
ELOGIOS	1
EMBARCAÇÃO À DERIVA	1
EMBARCAÇÕES	1
FALTA DE INFORMAÇÃO	1
GRATUIDADE (TRANSPORTE BICICLETA)	1
IDENTIFICAÇÃO DO FUNCIONÁRIO	1
PAINEL DE AVISO	1
PLATAFORMA DE EMB. / DESEMBARQUE	1
PRESENÇA DE BARATAS	1
PROBLEMAS NO EMBARQUE	1
SEGURANÇA	1
TEMPO DE ESPERA PARA EMBARCAR	1
TINTA FRESCA	1
DESORGANIZAÇÃO	2
FILA	2
MAL ATENDIMENTO	2
ATRASO NO PERCURSO	9
ATRASO NA PARTIDA	33
<b>Total</b>	<b>72</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro





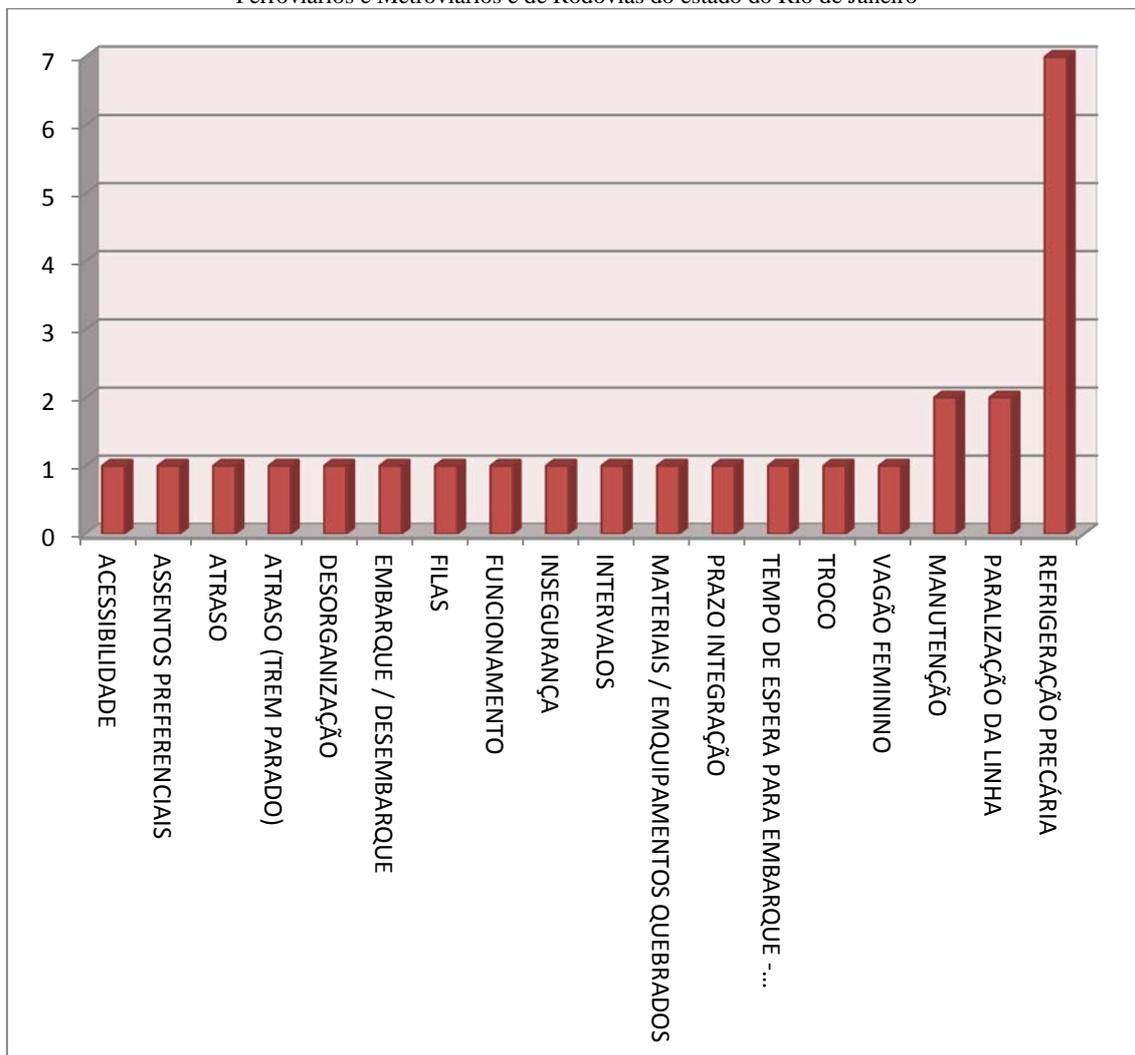
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

### **Metrô Rio**

<b>Assunto 1</b>	<b>Total</b>
<b>ACESSIBILIDADE</b>	1
<b>ASSENTOS PREFERENCIAIS</b>	1
<b>ATRASO</b>	1
<b>ATRASO (TREM PARADO)</b>	1
<b>DESORGANIZAÇÃO</b>	1
<b>EMBARQUE / DESEMBARQUE</b>	1
<b>FILAS</b>	1
<b>FUNCIONAMENTO</b>	1
<b>INSEGURANÇA</b>	1
<b>INTERVALOS</b>	1
<b>MATERIAIS / EMQUIPAMENTOS QUEBRADOS</b>	1
<b>PRAZO INTEGRAÇÃO</b>	1
<b>TEMPO DE ESPERA PARA EMBARQUE - INTEGRAÇÃO</b>	1
<b>TROCO</b>	1
<b>VAGÃO FEMININO</b>	1
<b>MANUTENÇÃO</b>	2
<b>PARALIZAÇÃO DA LINHA</b>	2
<b>REFRIGERAÇÃO PRECÁRIA</b>	7
<b>Total</b>	26



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro





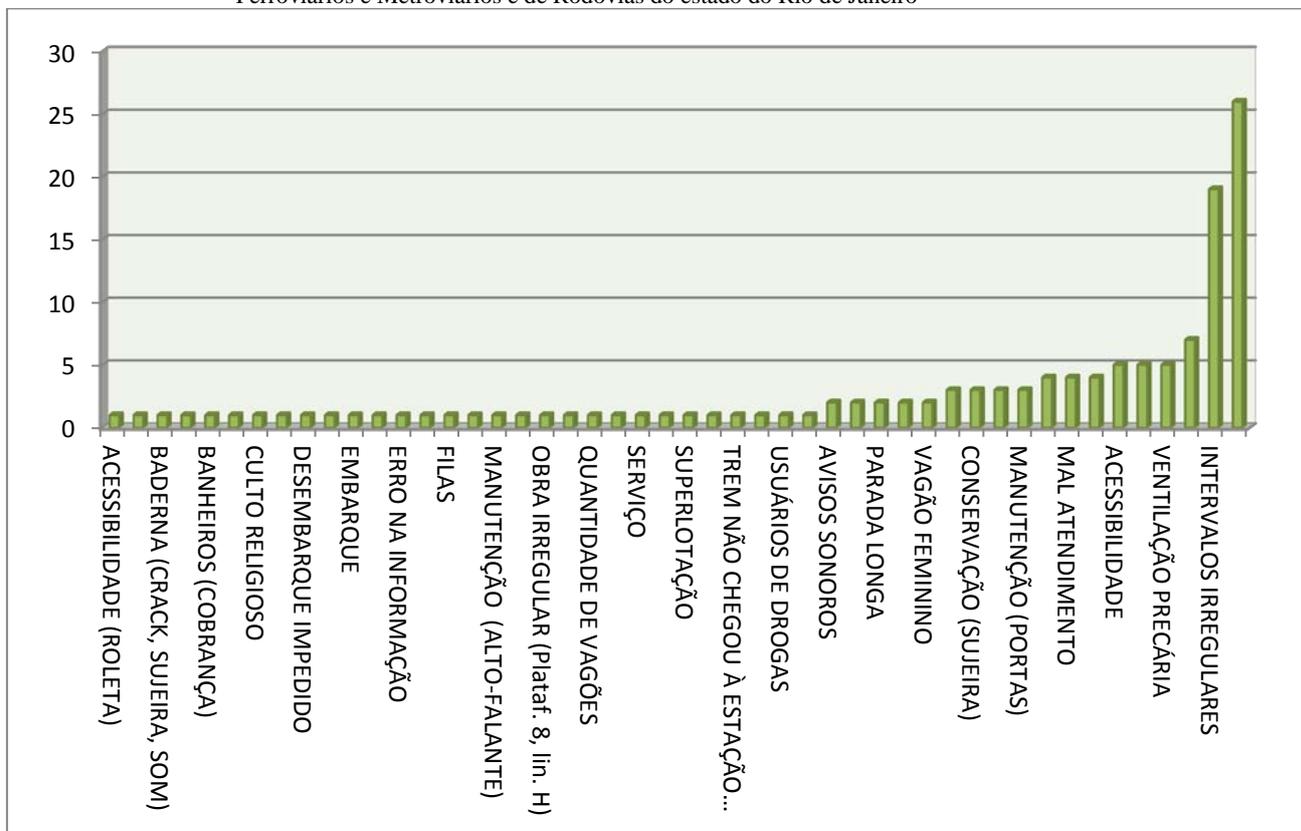
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

### Supervia

Assunto 1	Total
ACESSIBILIDADE (ROLETA)	1
ATRASO NO PERCURSO (REVISÃO NO TREM)	8
BADERNA (CRACK, SUJEIRA, SOM)	1
BANHEIROS/ BANHEIROS (COBRANÇA)	2
CONDUTA DE PASSAGEIROS	1
CULTO RELIGIOSO	1
DESCARRILAMENTO	1
DESEMBARQUE IMPEDIDO	1
DESORGANIZAÇÃO NA PARTIDA	1
EMBARQUE / EMBARQUE (TREM NÃO PARA)	2
ERRO NA INFORMAÇÃO	1
ESCADA ROLANTE	1
FILAS	1
GRATUIDADE (ESTUDANTE)	1
MANUTENÇÃO (ALTO-FALANTE)	1
MARCAÇÃO DE ASSENTO	1
OBRA IRREGULAR (Plataf. 8, lin. H)	1
PARTIDA ANTECIPADA	1
QUANTIDADE DE VAGÕES	1
SEM RESPOSTA	1
SERVIÇO	1
SINALIZAÇÃO	1
SUPERLOTAÇÃO	1
TREM EM ALTA VELOCIDADE	1
TREM NÃO CHEGOU À ESTAÇÃO FINAL	1
TROCO MÁXIMO OBRIGATÓRIO	1
USUÁRIOS DE DROGAS	1
VENDEDORES AMBULANTES	1
AVISOS SONOROS	2
MANUTENÇÃO (EQUIPAMENTOS QUEBRADOS)	2
PARADA LONGA	2
RESSARCIMENTO DE PASSAGEM	2
VAGÃO FEMININO	2
ACESSO GRANDES VOLUMES	3
CONSERVAÇÃO (SUJEIRA)	3
MANUTENÇÃO / MANUTENÇÃO (PORTAS)	6
FALTA DE INFORMAÇÃO	4
MAL ATENDIMENTO	4
PARALISAÇÃO NA LINHA	4
ACESSIBILIDADE	5
CONSERVAÇÃO	5
VENTILAÇÃO PRECÁRIA	5
INTERVALOS IRREGULARES	19
ATRASO NA PARTIDA	26
<b>Total</b>	<b>131</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

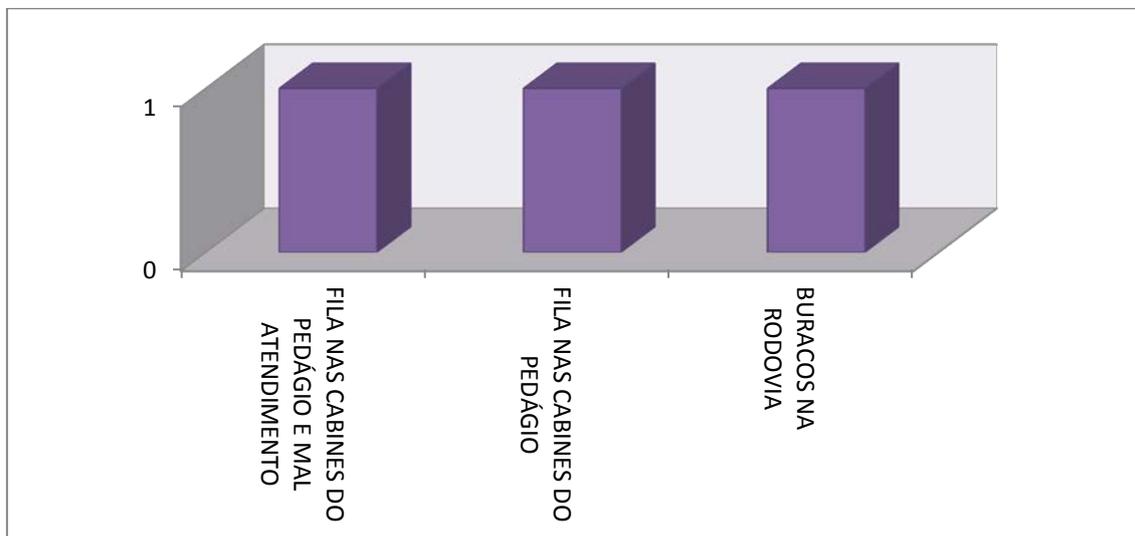


### Rota 116

Assunto(s)	Total
<b>FILA NAS CABINES DO PEDÁGIO E MAL ATENDIMENTO</b>	1
<b>FILA NAS CABINES DO PEDÁGIO</b>	1
<b>BURACOS NA RODOVIA</b>	1
<b>Total</b>	3

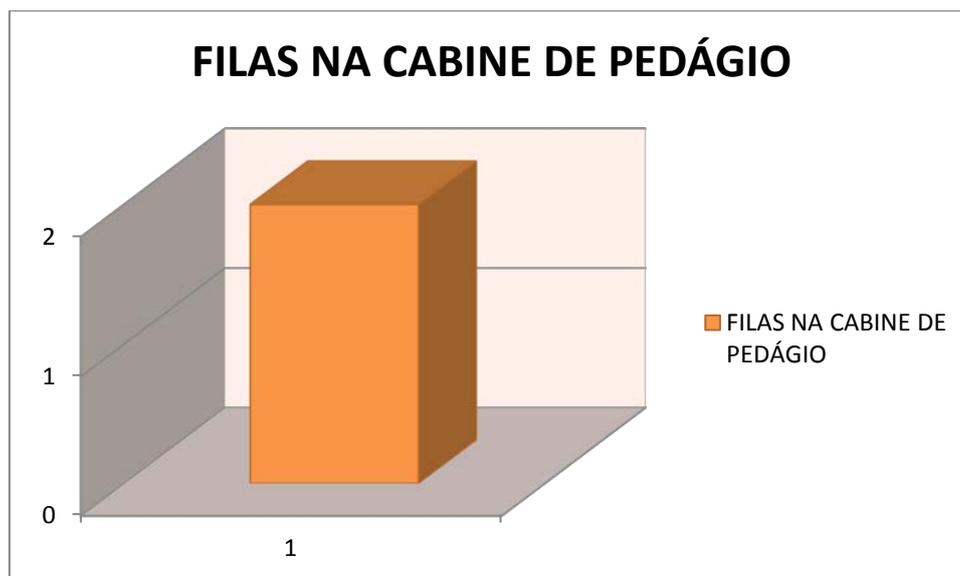


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



### Via Lagos

Assunto(s)	Total
<b>FILAS NA CABINE DE PEDÁGIO</b>	2
<b>Total</b>	2





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

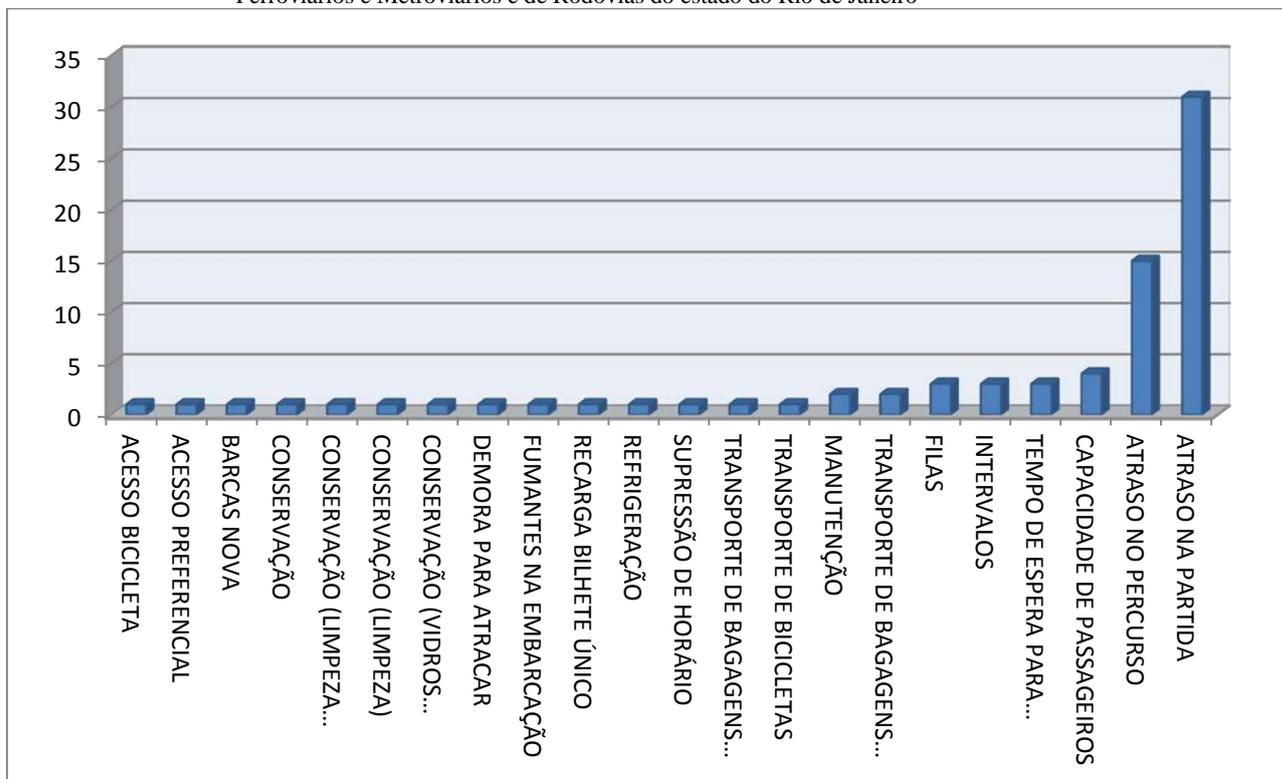
## AGOSTO

### CCR Barcas

Assunto 1	Total
ACESSO BICICLETA	1
ACESSO PREFERENCIAL	1
BARCAS NOVA	1
CONSERVAÇÃO	1
CONSERVAÇÃO (LIMPEZA VIDROS JANELAS)	1
CONSERVAÇÃO (LIMPEZA)	1
CONSERVAÇÃO (VIDROS PINTADOS)	1
DEMORA PARA ATRACAR	1
FUMANTES NA EMBARCAÇÃO	1
RECARGA BILHETE ÚNICO	1
REFRIGERAÇÃO	1
SUPRESSÃO DE HORÁRIO	1
TRANSPORTE DE BAGAGENS (BICICLETAS)	1
TRANSPORTE DE BICICLETAS	1
MANUTENÇÃO	2
TRANSPORTE DE BAGAGENS (COBRANÇA)	2
FILAS	3
INTERVALOS	3
TEMPO DE ESPERA PARA EMBARCAR	3
CAPACIDADE DE PASSAGEIROS	4
ATRASSO NO PERCURSO	15
ATRASSO NA PARTIDA	31
<b>Total</b>	<b>77</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
 Secretaria de Estado da Casa Civil  
 Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
 Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

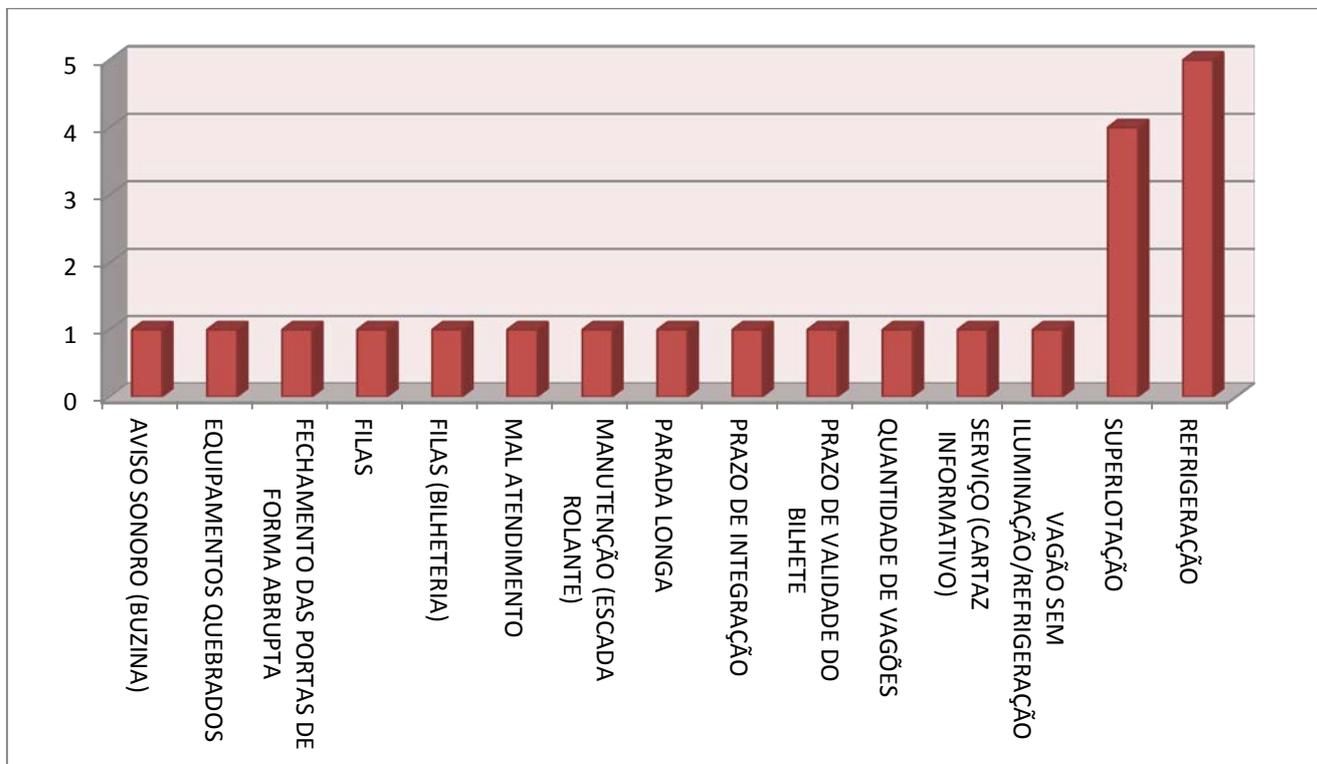


### Metrô Rio

Assunto 1	Total
AVISO SONORO (BUZINA)	1
EQUIPAMENTOS QUEBRADOS	1
FECHAMENTO DAS PORTAS DE FORMA ABRUPTA	1
FILAS	1
FILAS (BILHETERIA)	1
MAL ATENDIMENTO	1
MANUTENÇÃO (ESCADA ROLANTE)	1
PARADA LONGA	1
PRAZO DE INTEGRAÇÃO	1
PRAZO DE VALIDADE DO BILHETE	1
QUANTIDADE DE VAGÕES	1
SERVIÇO (CARTAZ INFORMATIVO)	1
VAGÃO SEM ILUMINAÇÃO/REFRIGERAÇÃO	1
SUPERLOTAÇÃO	4
REFRIGERAÇÃO	5
<b>Total</b>	<b>22</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro





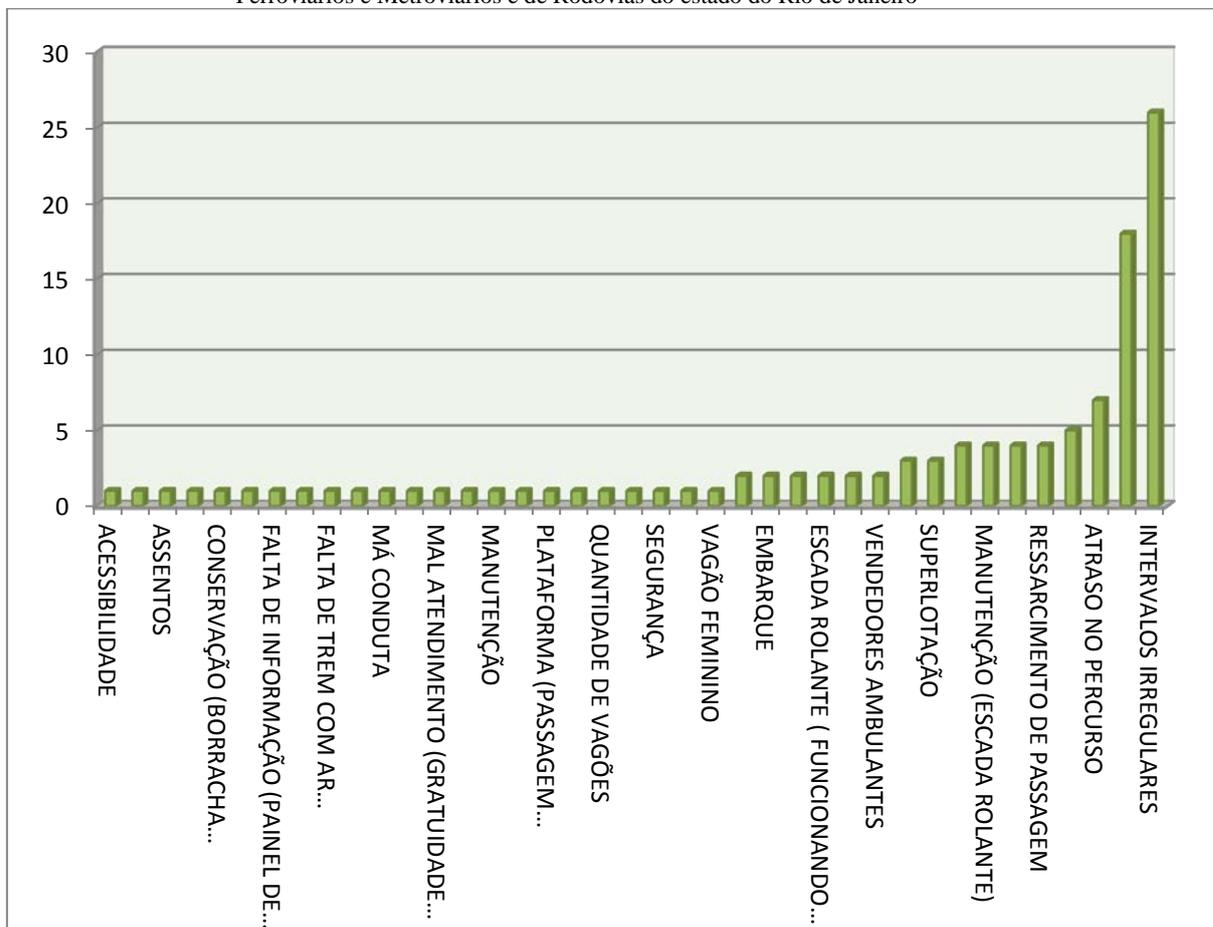
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## Supervia

Assunto 1	Total
ACESSIBILIDADE	1
ALTA VELOCIDADE	1
ASSENTOS	1
BANHEIRO GRATUITO CENTRAL (PROPAGANDA ENGANOSA)	1
CONSERVAÇÃO (BORRACHA PROTETORA)	1
ELOGIO (MAQUINISTA E SERVIÇO)	1
FALTA DE INFORMAÇÃO (PAINEL DE CONTROLE)	1
FALTA DE SEGURANÇA	1
FALTA DE TREM COM AR CONDICIONADO	1
GRATUIDADE	1
MÁ CONDUTA	1
MAL ATENDIMENTO	1
MAL ATENDIMENTO (GRATUIDADE ACOMPANHANTE)	1
MANIFESTAÇÕES RELIGIOSAS	1
MANUTENÇÃO	1
MANUTENÇÃO (EQUIPAMENTOS COM DEFEITO)	1
PLATAFORMA (PASSAGEM MOTOCICLETAS)	1
POSICIONAMENTO AGETRANSP	1
QUANTIDADE DE VAGÕES	1
SAC (SUPERVIA FONE)	1
SEGURANÇA	1
TEMPO DE INTERVALO	1
VAGÃO FEMININO	1
ACESSIBILIDADE - BARRAS DE FERRO NA ROLETA	2
EMBARQUE	2
ERRO NA INFORMAÇÃO	2
ESCADA ROLANTE (FUNCIONANDO APENAS NO SENTIDO DE DESCIDA)	2
PARALISAÇÃO NA LINHA	2
VENDEDORES AMBULANTES	2
AVARIA	3
SUPERLOTAÇÃO	3
EMBARQUE E DESEMBARQUE	4
MANUTENÇÃO (ESCADA ROLANTE)	4
REFRIGERAÇÃO PRECÁRIA	4
RESSARCIMENTO DE PASSAGEM	4
FALTA DE INFORMAÇÃO	5
ATRASO NO PERCURSO	7
ATRASO NA PARTIDA	18
INTERVALOS IRREGULARES	26
<b>Total</b>	<b>113</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferrovíários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

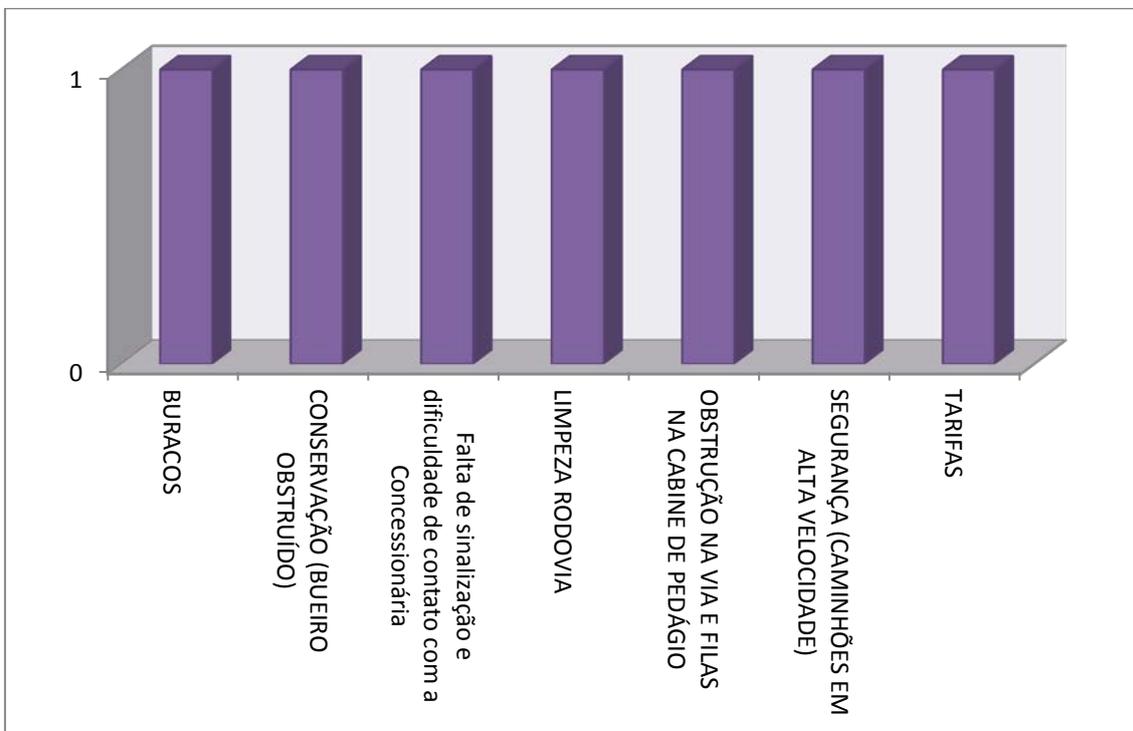


### Rota 116

Assunto(s)	Total
<b>BURACOS</b>	1
<b>CONSERVAÇÃO (BUEIRO OBSTRUÍDO)</b>	1
<b>Falta de sinalização e dificuldade de contato com a Concessionária</b>	1
<b>LIMPEZA RODOVIA</b>	1
<b>OBSTRUÇÃO NA VIA E FILAS NA CABINE DE PEDÁGIO</b>	1
<b>SEGURANÇA (CAMINHÕES EM ALTA VELOCIDADE)</b>	1
<b>TARIFAS</b>	1
<b>Total</b>	7

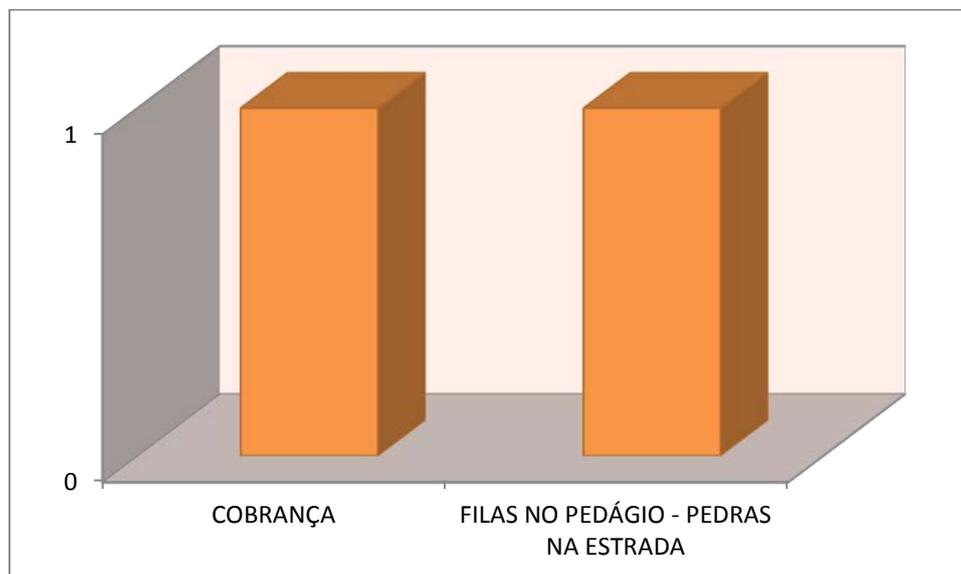


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



### Via Lagos

Assunto(s)	Total
COBRANÇA	1
FILAS NO PEDÁGIO - PEDRAS NA ESTRADA	1
<b>Total</b>	<b>2</b>





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

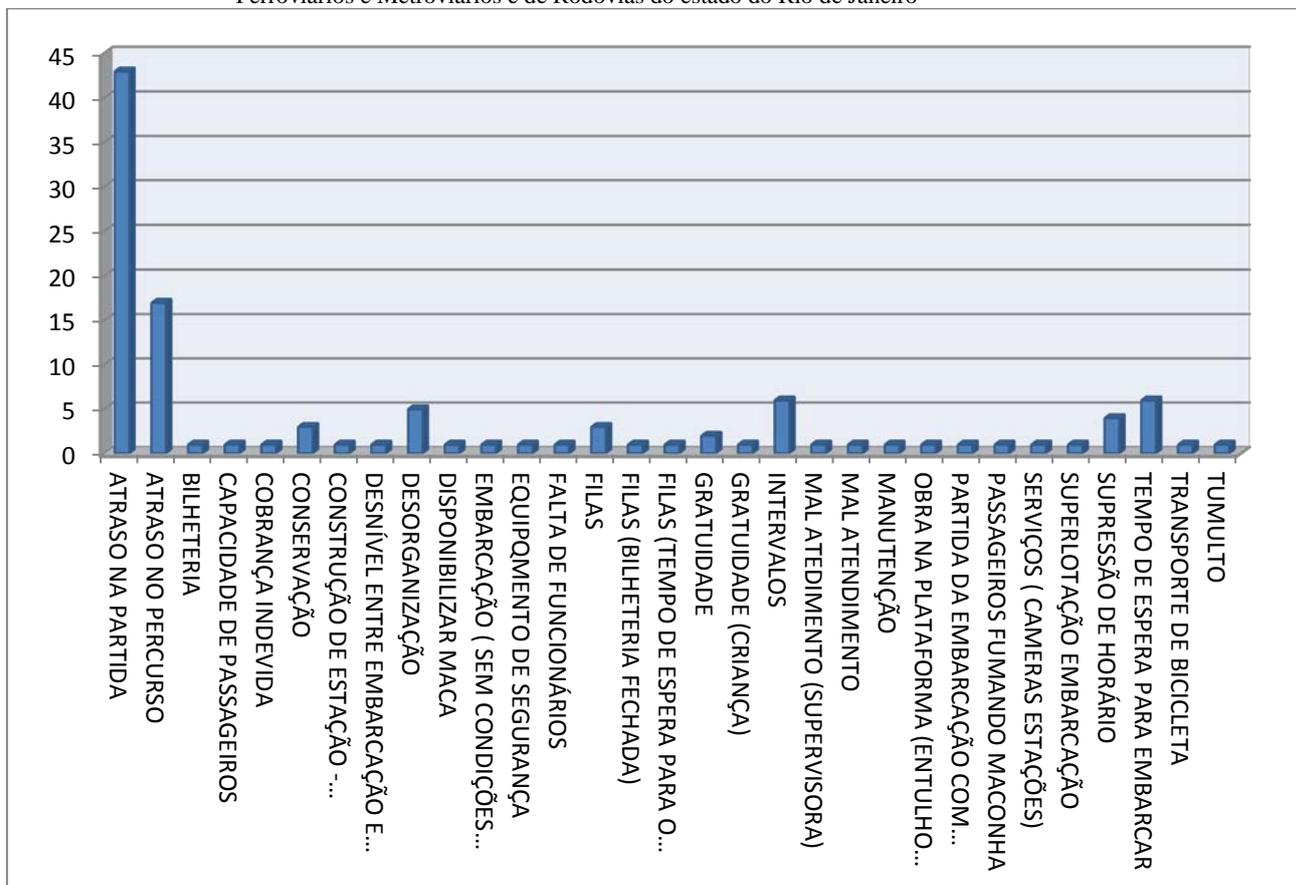
## Setembro

### Barcas

Assunto 1	Total
ATRASO NA PARTIDA	43
ATRASO NO PERCURSO	17
BILHETERIA	1
CAPACIDADE DE PASSAGEIROS	1
COBRANÇA INDEVIDA	1
CONSERVAÇÃO	3
CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÃO - PREVISÃO CONTRATUAL	1
DESNÍVEL ENTRE EMBARCAÇÃO E PLATAFORMA	1
DESORGANIZAÇÃO	5
DISPONIBILIZAR MACA	1
EMBARCAÇÃO ( SEM CONDIÇÕES DE OPERAÇÃO)	1
EQUIPQMENTO DE SEGURANÇA	1
FALTA DE FUNCIONÁRIOS	1
FILAS	3
FILAS (BILHETERIA FECHADA)	1
FILAS (TEMPO DE ESPERA PARA O EMBARQUE)	1
GRATUIDADE	2
GRATUIDADE (CRIANÇA)	1
INTERVALOS	6
MAL ATEDIMENTO (SUPERVISORA)	1
MAL ATENDIMENTO	1
MANUTENÇÃO	1
OBRA NA PLATAFORMA (ENTULHO JOGADO NO MAR)	1
PARTIDA DA EMBARCAÇÃO COM PORTAS ABERTAS E SEM AVISO	1
PASSAGEIROS FUMANDO MACONHA	1
SERVIÇOS ( CAMERAS ESTAÇÕES)	1
SUPERLOTAÇÃO EMBARCAÇÃO	1
SUPRESSÃO DE HORÁRIO	4
TEMPO DE ESPERA PARA EMBARCAR	6
TRANSPORTE DE BICICLETA	1
TUMULTO	1
<b>Total</b>	<b>111</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
 Secretaria de Estado da Casa Civil  
 Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
 Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

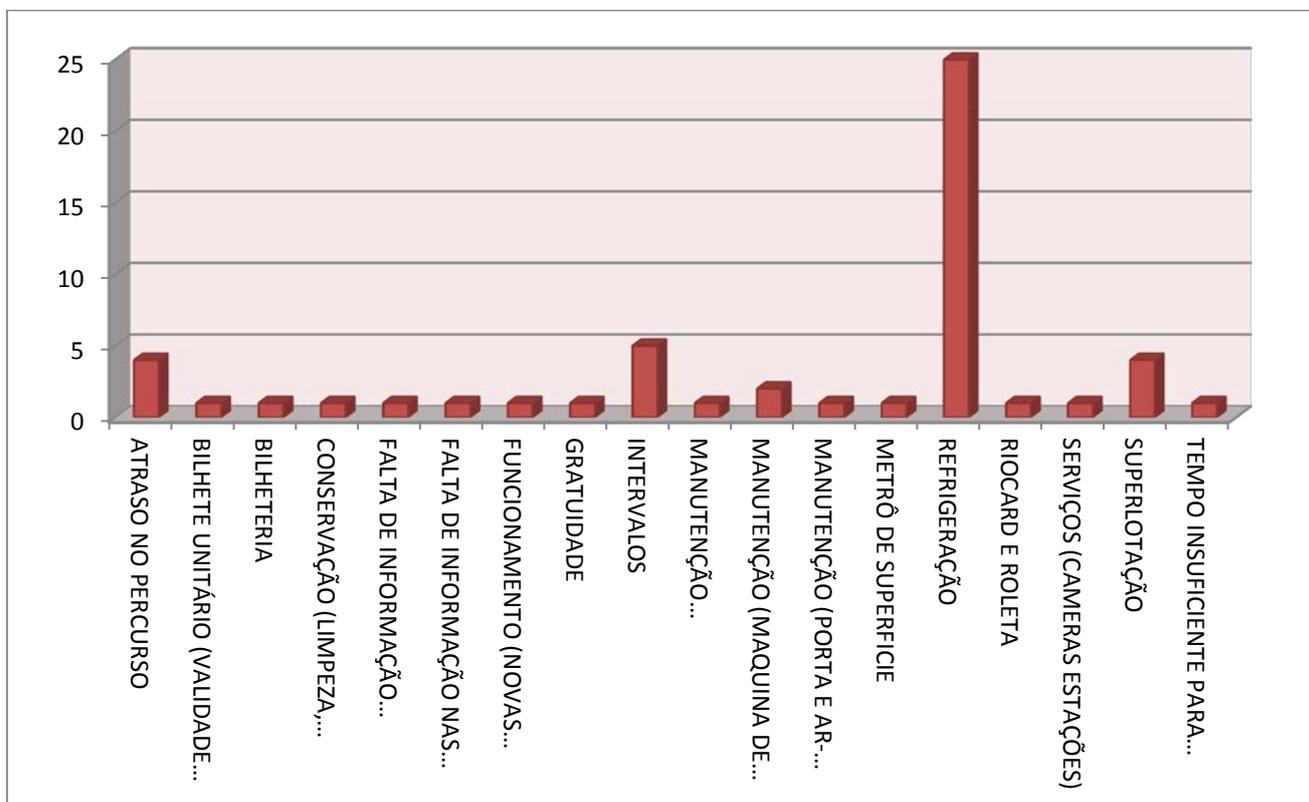


### Metro rio

Assunto 1	Total
<b>ATRASSO NO PERCURSO</b>	4
<b>BILHETE UNITÁRIO (VALIDADE DIA DA COMPRA + 2)</b>	1
<b>BILHETERIA</b>	1
<b>CONSERVAÇÃO (LIMPEZA, ASPECTO)</b>	1
<b>FALTA DE INFORMAÇÃO (INTEGRAÇÕES E MAPAS)</b>	1
<b>FALTA DE INFORMAÇÃO NAS ROLETAS</b>	1
<b>FUNCIONAMENTO (NOVAS COMPOSIÇÕES)</b>	1
<b>GRATUIDADE</b>	1
<b>INTERVALOS</b>	5
<b>MANUTENÇÃO (EQUIPAMENTOS COM DEFEITO)</b>	1
<b>MANUTENÇÃO (MAQUINA DE RECARGA DE CARTÃO)</b>	2
<b>MANUTENÇÃO (PORTA E AR-CONDICIONADO)</b>	1
<b>METRÔ DE SUPERFICIE</b>	1
<b>REFRIGERAÇÃO</b>	25
<b>RIOCARD E ROLETA</b>	1
<b>SERVIÇOS (CAMERAS ESTAÇÕES)</b>	1
<b>SUPERLOTAÇÃO</b>	4
<b>TEMPO INSUFICIENTE PARA EMBARQUE/DESEMBARQUE</b>	1
<b>Total</b>	<b>53</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro





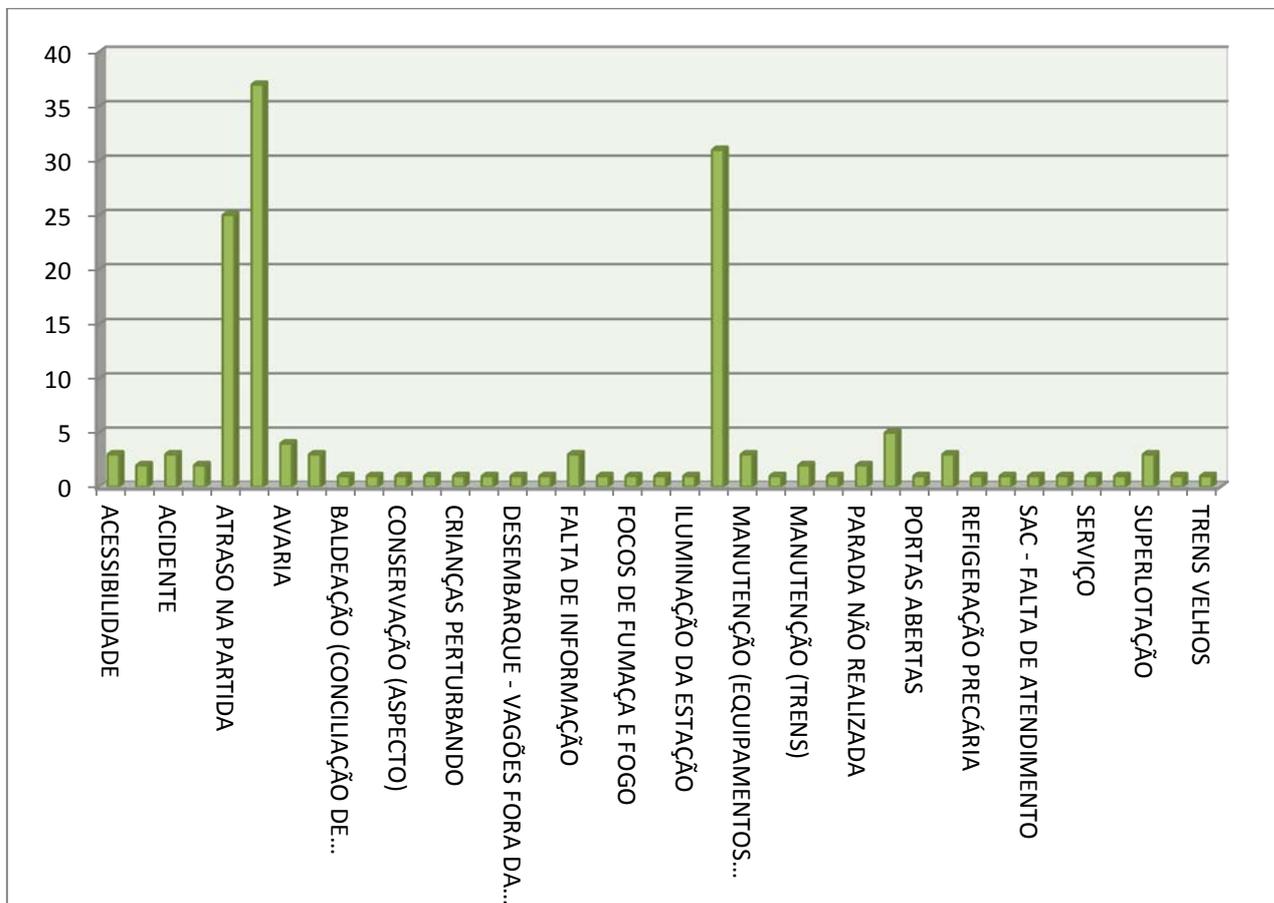
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

### Supervia

Assunto 1	Total
ACESSIBILIDADE	3
ACESSIBILIDADE (BILHETERIA)	2
ACIDENTE	3
ASSENTOS PREFERENCIAIS	2
ATRASO NA PARTIDA	25
ATRASO NO PERCURSO	37
AVARIA	4
AVISOS SONOROS	3
BALDEAÇÃO (CONCILIAÇÃO DE HORÁRIO)	1
BRIGA DENTRO DA COMPOSIÇÃO	1
CONSERVAÇÃO (ASPECTO)	1
CONSERVAÇÃO (ATRENS VELHOS)	1
CRIANÇAS PERTURBANDO	1
DESCARRILAMENTO	1
DESEMBARQUE - VAGÕES FORA DA PLATAFORMA	1
ERRO NA INFORMAÇÃO	1
FALTA DE INFORMAÇÃO	3
FILAS	1
FOCOS DE FUMAÇA E FOGO	1
GRATUIDADE	1
ILUMINAÇÃO DA ESTAÇÃO	1
INTERVALOS IRREGULARES	31
MANUTENÇÃO (EQUIPAMENTOS COM DEFEITO)	3
MANUTENÇÃO (PORTAS)	1
MANUTENÇÃO (TRENS)	2
NOVO SISTEMA DE PARADAS	1
PARADA NÃO REALIZADA	2
PARALISAÇÃO DA LINHA	5
PORTAS ABERTAS	1
QUANTIDADE DE VAGÕES	3
REFIGERAÇÃO PRECÁRIA	1
SAC	1
SAC - FALTA DE ATENDIMENTO	1
SAC/SITE FALTA DE ATENDIMENTO	1
SERVIÇO	1
SERVIÇO (CAMERA ESTAÇÕES)	1
SUPERLOTAÇÃO	3
TRENS RAMAIS INTERCALADOS	1
TRENS VELHOS	1
<b>Total</b>	<b>154</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

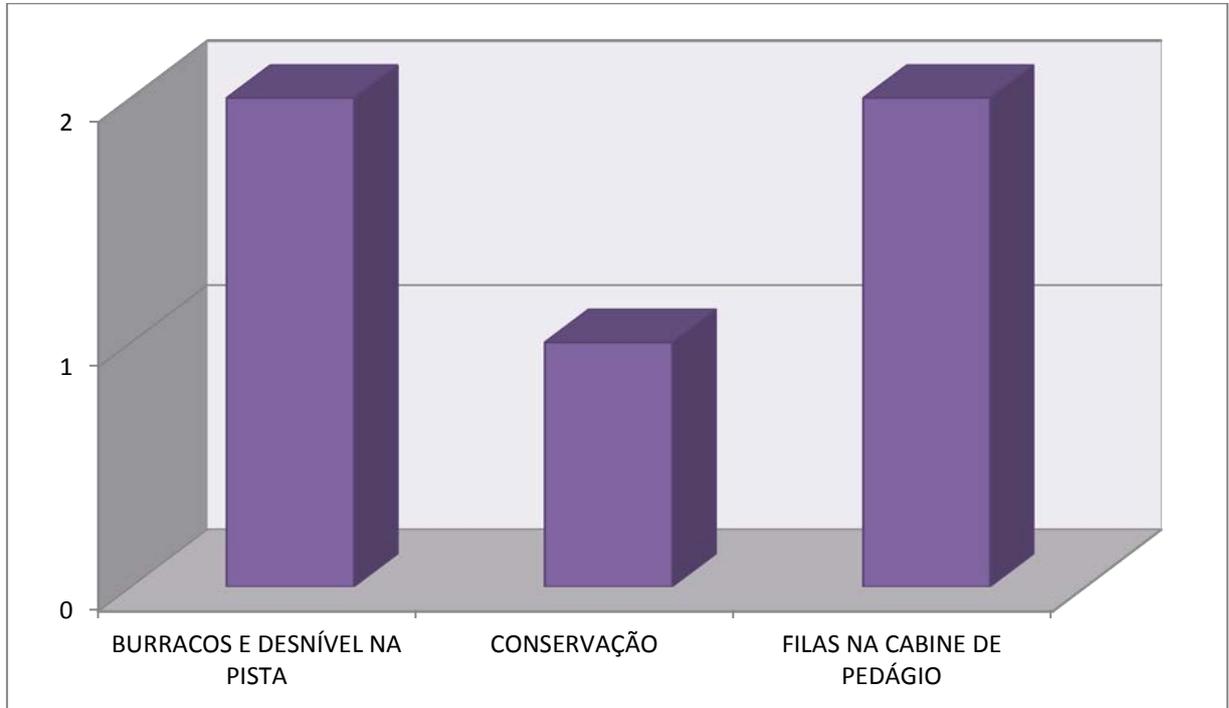


### Rota 116

Assunto(s)	Total
BURRACOS E DESNÍVEL NA PISTA	2
CONSERVAÇÃO	1
FILAS NA CABINE DE PEDÁGIO	2
<b>Total</b>	<b>5</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



### **Via Lagos**

**Não há registro**

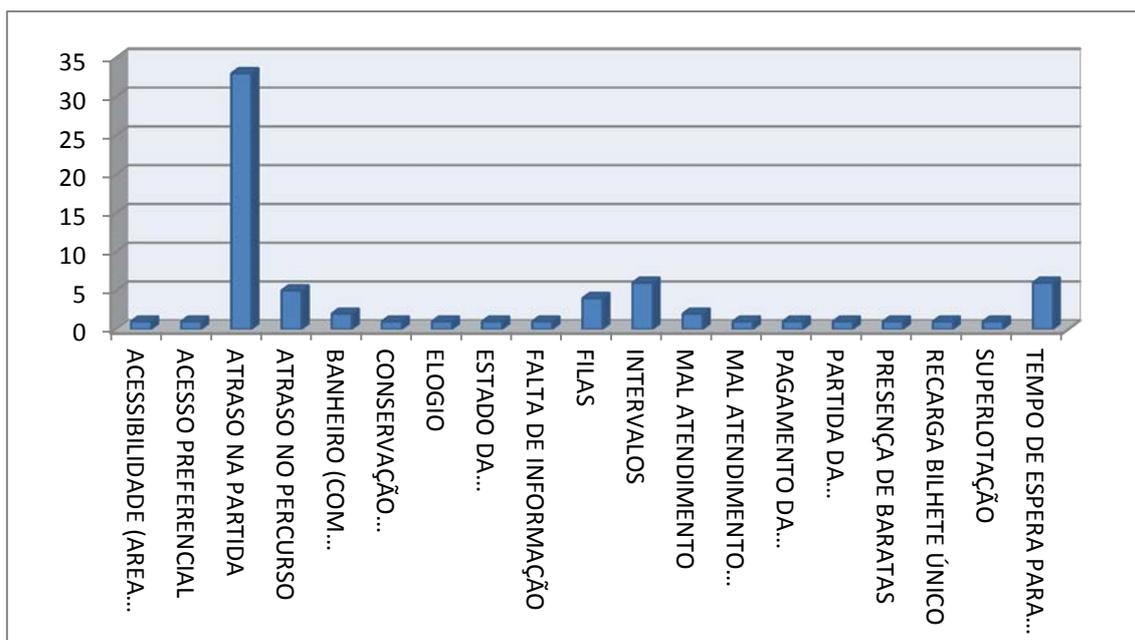


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## OUTUBRO

### BARCAS

Assunto 1	Total
<b>ACESSIBILIDADE (AREA RESERVADA PARA IDOSOS)</b>	1
<b>ACESSO PREFERENCIAL</b>	1
<b>ATRASO NA PARTIDA</b>	33
<b>ATRASO NO PERCURSO</b>	5
<b>BANHEIRO (COM CHEIRO INSUPORTÁVEL)</b>	2
<b>CONSERVAÇÃO (BANHEIRO EMBARCAÇÃO)</b>	1
<b>ELOGIO</b>	1
<b>ESTADO DA EMBARCAÇÃO (COM MAU CHEIRO E LENTA)</b>	1
<b>FALTA DE INFORMAÇÃO</b>	1
<b>FILAS</b>	4
<b>INTERVALOS</b>	6
<b>MAL ATENDIMENTO</b>	2
<b>MAL ATENDIMENTO (GUARDA)</b>	1
<b>PAGAMENTO DA PASSAGEM COM CARTÃO DE DÉBITO</b>	1
<b>PARTIDA DA EMBARCAÇÃO SEM AVISO</b>	1
<b>PRESENÇA DE BARATAS</b>	1
<b>RECARGA BILHETE ÚNICO</b>	1
<b>SUPERLOTAÇÃO</b>	1
<b>TEMPO DE ESPERA PARA EMBARCAR</b>	6
Total	70





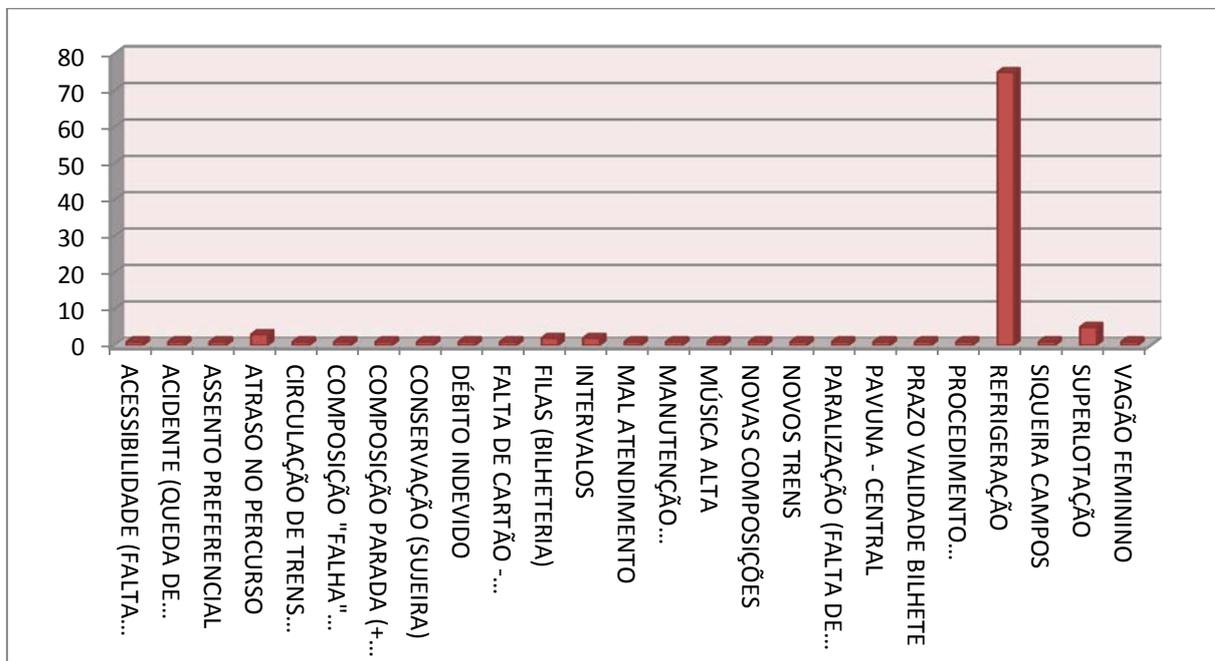
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferrovários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## METRO RIO

<b>Assunto 1</b>	<b>Total</b>
<b>ACESSIBILIDADE (FALTA DE ROLETA)</b>	1
<b>ACIDENTE (QUEDA DE USUÁRIO NO ESPAÇO ENTRE TREM E PLATAFORMA)</b>	1
<b>ASSENTO PREFERENCIAL</b>	1
<b>ATRASO NO PERCURSO</b>	3
<b>CIRCULAÇÃO DE TRENS NOVOS</b>	1
<b>COMPOSIÇÃO "FALHA" AO PARTIR</b>	1
<b>COMPOSIÇÃO PARADA (+ DE 30 MINUTOS)</b>	1
<b>CONSERVAÇÃO (SUJEIRA)</b>	1
<b>DÉBITO INDEVIDO</b>	1
<b>FALTA DE CARTÃO - INTEGRAÇÃO ÔNIBUS</b>	1
<b>FILAS (BILHETERIA)</b>	2
<b>INTERVALOS</b>	2
<b>MAL ATENDIMENTO</b>	1
<b>MANUTENÇÃO (MAQUINAS PAPA FILAS)</b>	1
<b>MÚSICA ALTA</b>	1
<b>NOVAS COMPOSIÇÕES</b>	1
<b>NOVOS TRENS</b>	1
<b>PARALIZAÇÃO (FALTA DE NERGIA)</b>	1
<b>PAVUNA - CENTRAL</b>	1
<b>PRAZO VALIDADE BILHETE</b>	1
<b>PROCEDIMENTO CONDUÇÃO</b>	1
<b>REFRIGERAÇÃO</b>	75
<b>SIQUEIRA CAMPOS</b>	1
<b>SUPERLOTAÇÃO</b>	5
<b>VAGÃO FEMININO</b>	1
<b>Total</b>	<b>107</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

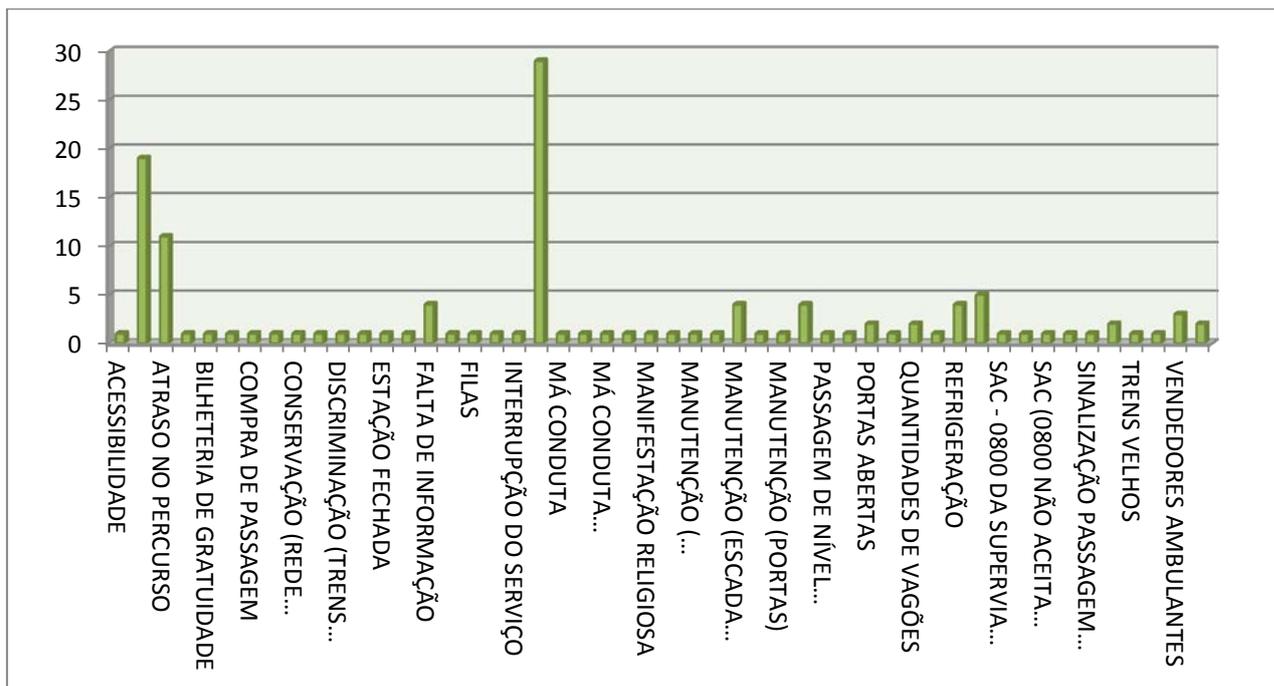
## **SUPERVIA**

<b>Assunto 1</b>	<b>Total</b>
<b>ACESSIBILIDADE</b>	1
<b>ATRASO NA PARTIDA</b>	19
<b>ATRASO NO PERCURSO</b>	11
<b>AVISO SONORO (FECHAMENTO DE PORTA SEM AVISO SONORO)</b>	1
<b>BILHETERIA DE GRATUIDADE</b>	1
<b>COMPOSIÇÃO</b>	1
<b>COMPRA DE PASSAGEM</b>	1
<b>CONDUTA MAQUINISTA</b>	1
<b>CONSERVAÇÃO (REDE AÉREA)</b>	1
<b>CONSERVAÇÃO (SUJEIRA)</b>	1
<b>DISCRIMINAÇÃO (TRENS COM AR-CONDICIONADO)</b>	1
<b>DISCRIMINAÇÃO ENTRE RAMAIS (TRENS NOVOS APENAS SANTA CRUZ)</b>	1
<b>ESTAÇÃO FECHADA</b>	1
<b>FALTA DE BOTÃO DE COMUNICAÇÃO DE EMERGÊNCIA</b>	1
<b>FALTA DE INFORMAÇÃO</b>	4
<b>FALTA DE SEGURANÇA (CONDUTA INADEQUADA PASSAGEIRO)</b>	1
<b>FILAS</b>	1
<b>GRATUIDADE</b>	1
<b>INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO</b>	1
<b>INTERVALOS IRREGULARES</b>	29
<b>MÁ CONDUTA</b>	1
<b>MÁ CONDUTA (AS - NÃO COIBEM EVASÃO DA ESTAÇÃO)</b>	1
<b>MÁ CONDUTA (MAQUINISTA)</b>	1
<b>MAL ATENDIMENTO (TROCA DO DINHEIRO PARA COMPRA DO BILHETE)</b>	1
<b>MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA</b>	1
<b>MANUTENÇÃO</b>	1
<b>MANUTENÇÃO (EQUIPAMENTOS COM DEFEITO)</b>	1
<b>MANUTENÇÃO (COMPOSIÇÕES)</b>	1
<b>MANUTENÇÃO (ESCADA ROLANTE)</b>	4
<b>MANUTENÇÃO (JANELAS E TETO QUEBRADOS)</b>	1
<b>MANUTENÇÃO (PORTAS)</b>	1
<b>PARALISAÇÃO DA LINHA</b>	4
<b>PASSAGEM DE NÍVEL IRREGULAR</b>	1
<b>PASSAGEM DE TRANSFERÊNCIA (TELA PROTETORA)</b>	1
<b>PORTAS ABERTAS</b>	2
<b>PROTEÇÃO NA ESCADA DA ESTAÇÃO</b>	1
<b>QUANTIDADES DE VAGÕES</b>	2
<b>RECIBO DE COMPRA</b>	1
<b>REFRIGERAÇÃO</b>	4
<b>RESSARCIMENTO DE PASSAGEM</b>	5
<b>SAC - 0800 DA SUPERVIA NÃO ATENDE</b>	1
<b>SAC - FALTA DE ATENDIMENTO</b>	1
<b>SAC (0800 NÃO ACEITA LIGAÇÃO DE CELULAR)</b>	1
<b>SINALIZAÇÃO ADEQUADA PASSAGEM DE NÍVEL (MORTES)</b>	1
<b>SINALIZAÇÃO PASSAGEM DE NÍVEL</b>	1



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
 Secretaria de Estado da Casa Civil  
 Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
 Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

<b>SUPERLOTAÇÃO</b>	2
<b>TRENS VELHOS</b>	1
<b>USUÁRIOS DE DROGAS (AGENTES DE SEGURANÇA)</b>	1
<b>VENDEDORES AMBULANTES</b>	3
<b>VENTILAÇÃO</b>	2
<b>Total</b>	<b>128</b>

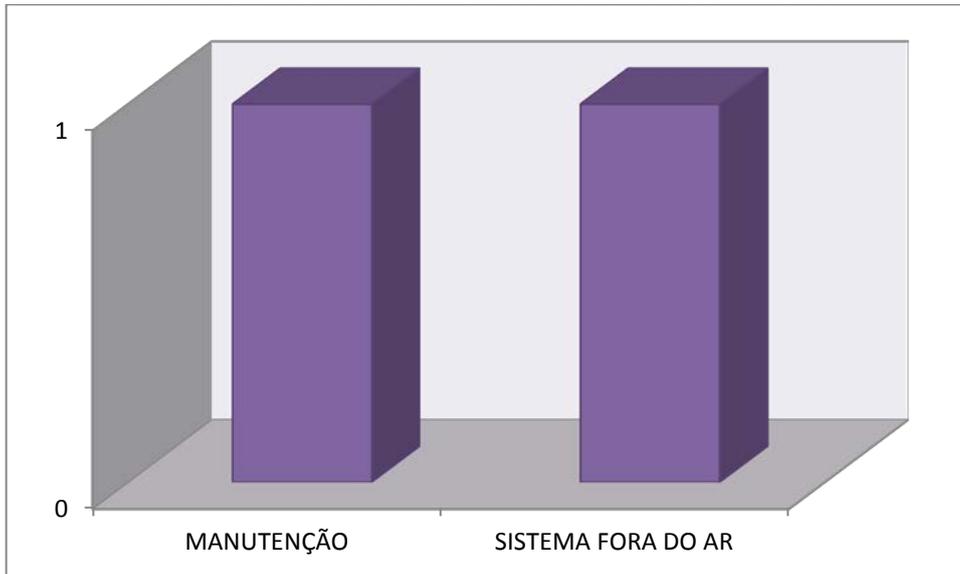


### Rota 116

Assunto(s)	Total
<b>MANUTENÇÃO</b>	1
<b>SISTEMA FORA DO AR</b>	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

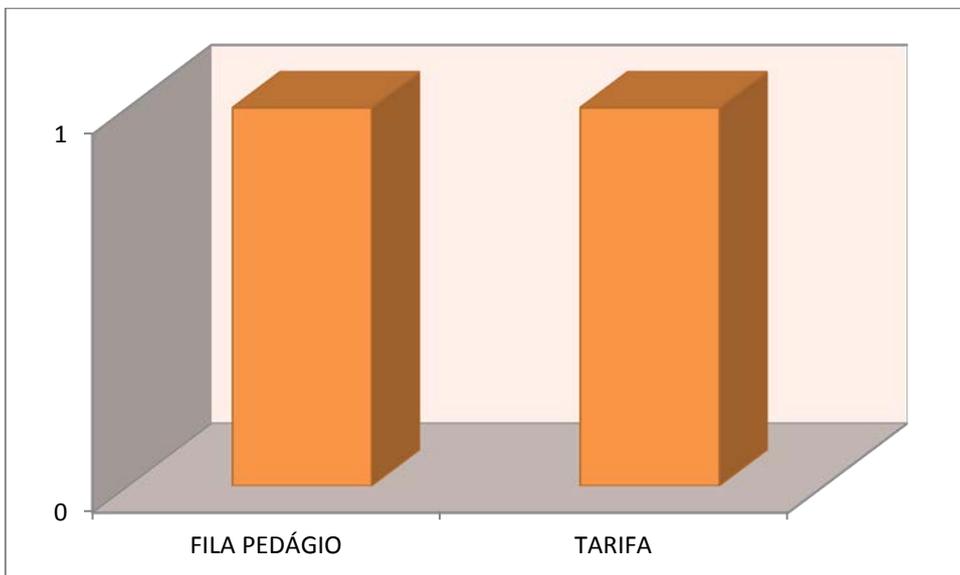


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



### VIA LAGOS

Assunto(s)	Total
FILA PEDÁGIO	1
TARIFA	1
Total	2



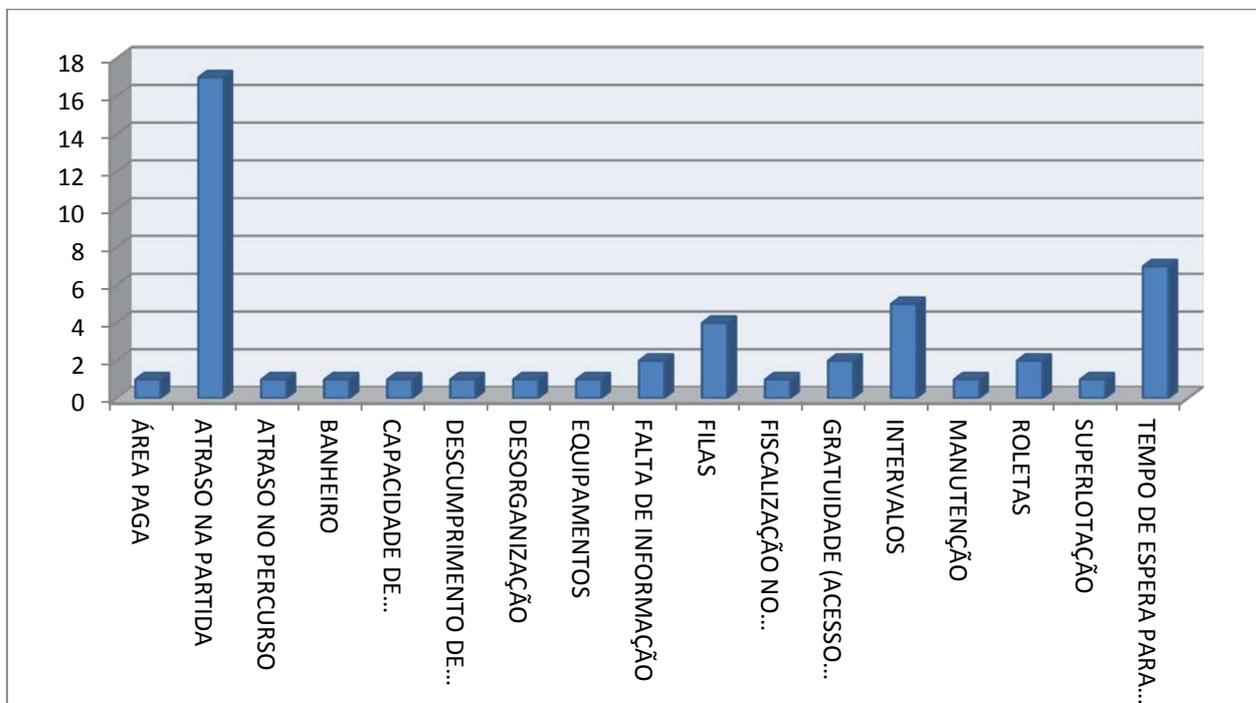


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## NOVEMBRO

### BARCAS

Assunto 1	Total
ÁREA PAGA	1
ATRASO NA PARTIDA	17
ATRASO NO PERCURSO	1
BANHEIRO	1
CAPACIDADE DE PASSAGEIROS	1
DESCUMPRIMENTO DE HORÁRIO	1
DESORGANIZAÇÃO	1
EQUIPAMENTOS	1
FALTA DE INFORMAÇÃO	2
FILAS	4
FISCALIZAÇÃO NO EMBARQUE	1
GRATUIDADE (ACESSO IMPEDIDO)	2
INTERVALOS	5
MANUTENÇÃO	1
ROLETAS	2
SUPERLOTAÇÃO	1
TEMPO DE ESPERA PARA EMBARCAR	7
<b>Total</b>	<b>49</b>





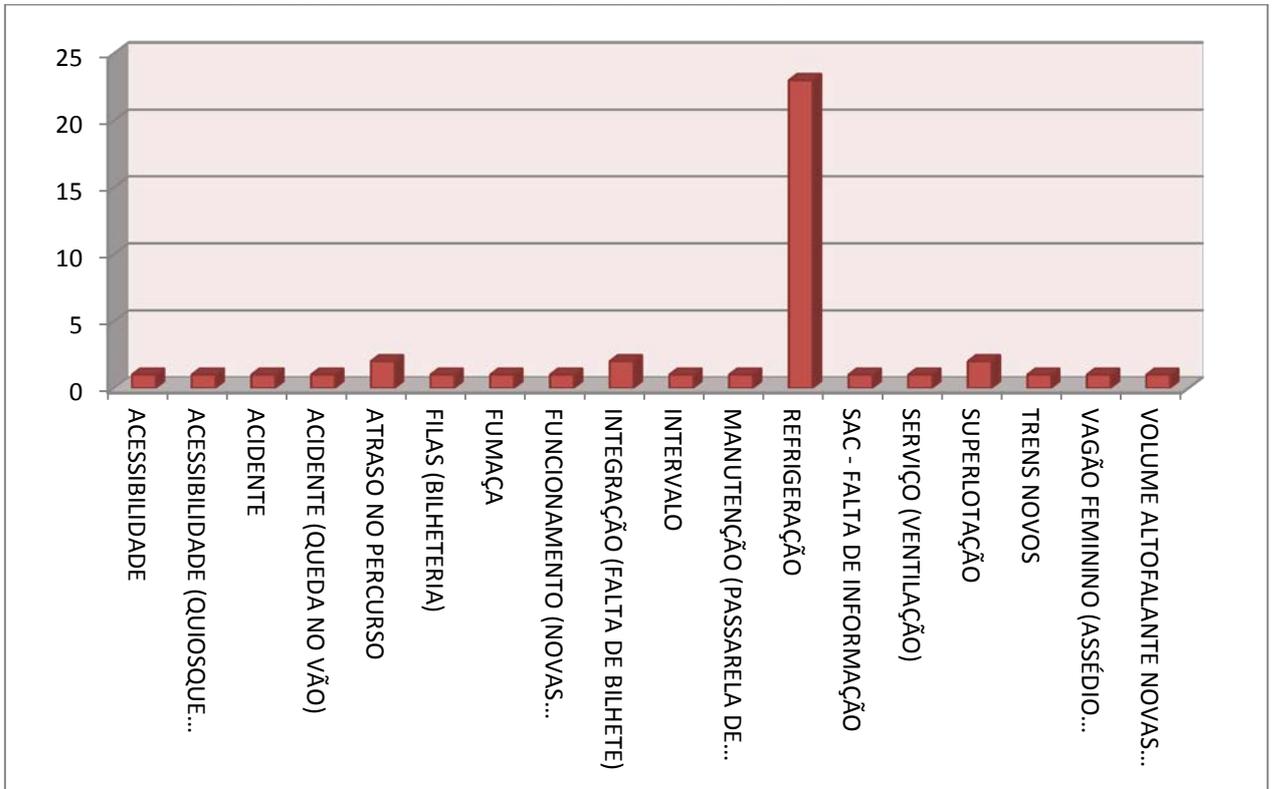
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferrovários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## Metro rio

Assunto 1	Total
<b>ACESSIBILIDADE</b>	1
<b>ACESSIBILIDADE (QUIOSQUE BOBS)</b>	1
<b>ACIDENTE</b>	1
<b>ACIDENTE (QUEDA NO VÃO)</b>	1
<b>ATRASSO NO PERCURSO</b>	2
<b>FILAS (BILHETERIA)</b>	1
<b>FUMAÇA</b>	1
<b>FUNCIONAMENTO (NOVAS COMPOSIÇÕES)</b>	1
<b>INTEGRAÇÃO (FALTA DE BILHETE)</b>	2
<b>INTERVALO</b>	1
<b>MANUTENÇÃO (PASSARELA DE PEDESTRE)</b>	1
<b>REFRIGERAÇÃO</b>	23
<b>SAC - FALTA DE INFORMAÇÃO</b>	1
<b>SERVIÇO (VENTILAÇÃO)</b>	1
<b>SUPERLOTAÇÃO</b>	2
<b>TRENS NOVOS</b>	1
<b>VAGÃO FEMININO (ASSÉDIO VERBAL)</b>	1
<b>VOLUME ALTOFALANTE NOVAS COMPOSIÇÕES</b>	1
<b>Total</b>	40



Govorno do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro





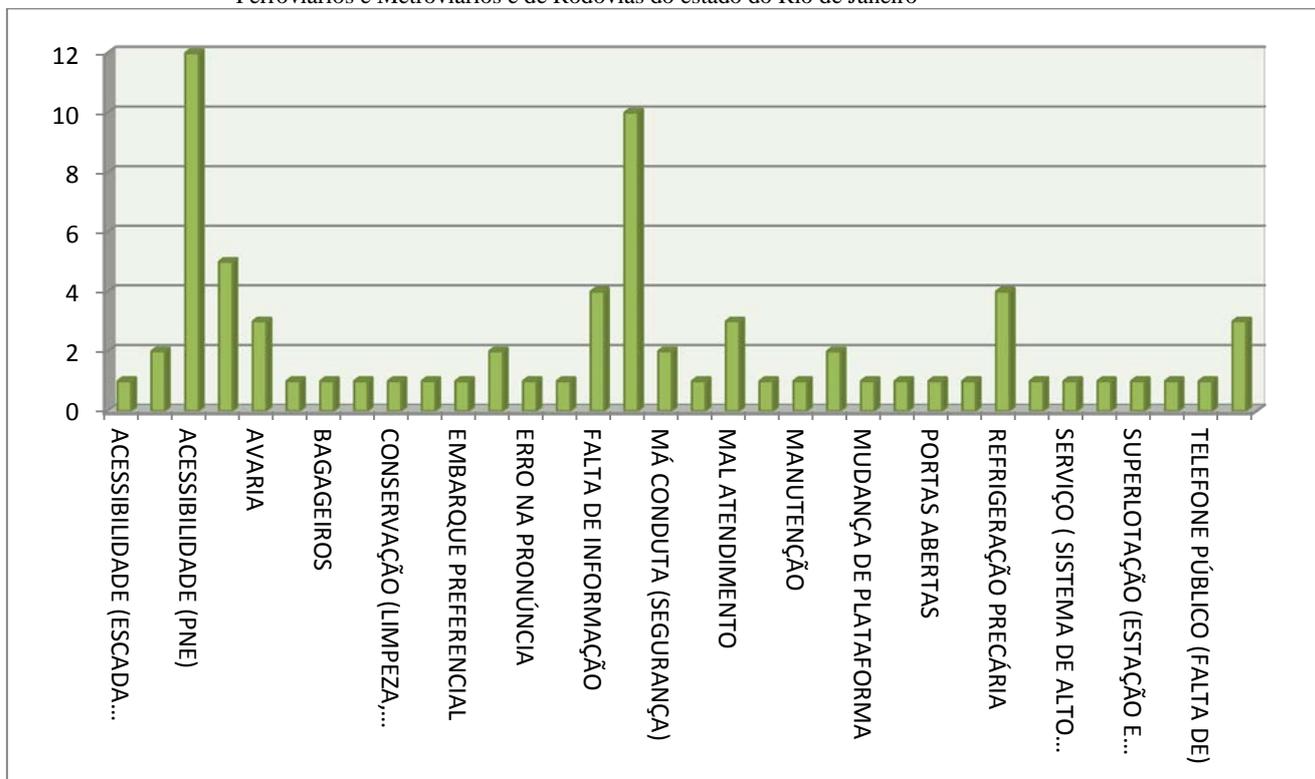
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

## Supervia

Assunto 1	Total
ACESSIBILIDADE (ESCADA ROLANTE PARADA)	1
ACESSIBILIDADE (PNE)	2
ACESSIBILIDADE (PNE)	12
ATRASO NO PERCURSO	5
AVARIA	3
AVISO SONORO (PASSAGEM DE NÍVEL)	1
BAGAGEIROS	1
BILHETERIA FECHADA	1
CONSERVAÇÃO (LIMPEZA, ASPECTO)	1
CONSERVAÇÃO (TRENS VELHOS)	1
EMBARQUE PREFERENCIAL	1
ERRO NA INFORMAÇÃO	2
ERRO NA PRONÚNCIA	1
FALTA DE FUNCIONÁRIO (CONCESSIONÁRIA)	1
FALTA DE INFORMAÇÃO	4
INTERVALOS IRREGULARES	10
MÁ CONDUTA (SEGURANÇA)	2
MAIFESTAÇÃO RELIGIOSA	1
MAL ATENDIMENTO	3
MANIFESTAÇÃO RELIGIOSA	1
MANUTENÇÃO	1
MANUTENÇÃO (EQUIP. COM DEFEITO)	2
MUDANÇA DE PLATAFORMA	1
PARALISAÇÃO NA LINHA (VISTORIA)	1
PORTAS ABERTAS	1
QUEBRA DE MURO P/ CONSTRUÇÃO DE LOJA	1
REFRIGERAÇÃO PRECÁRIA	4
SAC	1
SERVIÇO ( SISTEMA DE ALTO FALANTE)	1
SUPERLOTAÇÃO	1
SUPERLOTAÇÃO (ESTAÇÃO E COMPOSIÇÃO)	1
SUPRESSÃO DE HORÁRIOS	1
TELEFONE PÚBLICO (FALTA DE)	1
VENDEDORES AMBULANTES	3
<b>Total</b>	<b>71</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

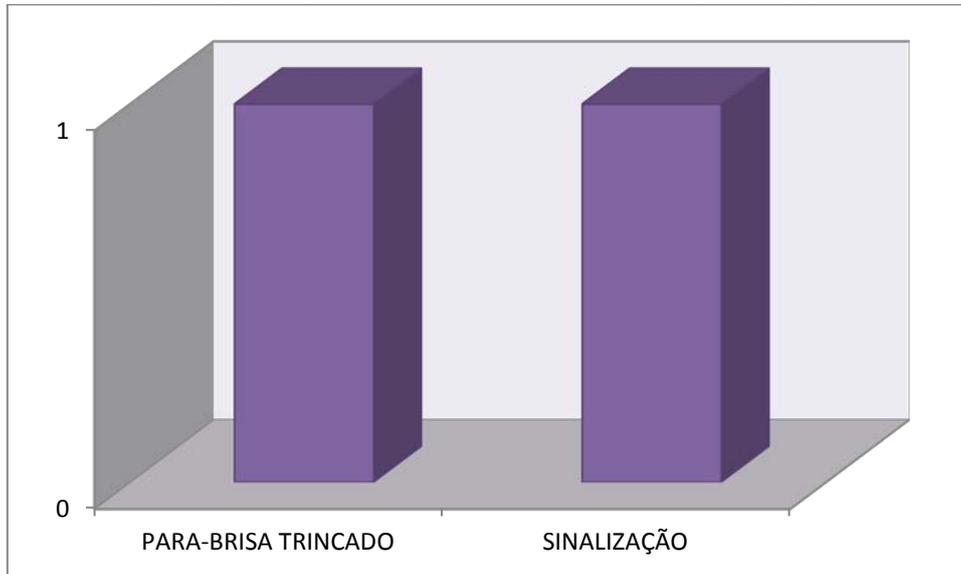


### Rota 116

Assunto(s)	Total
PARA-BRISA TRINCADO	1
SINALIZAÇÃO	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

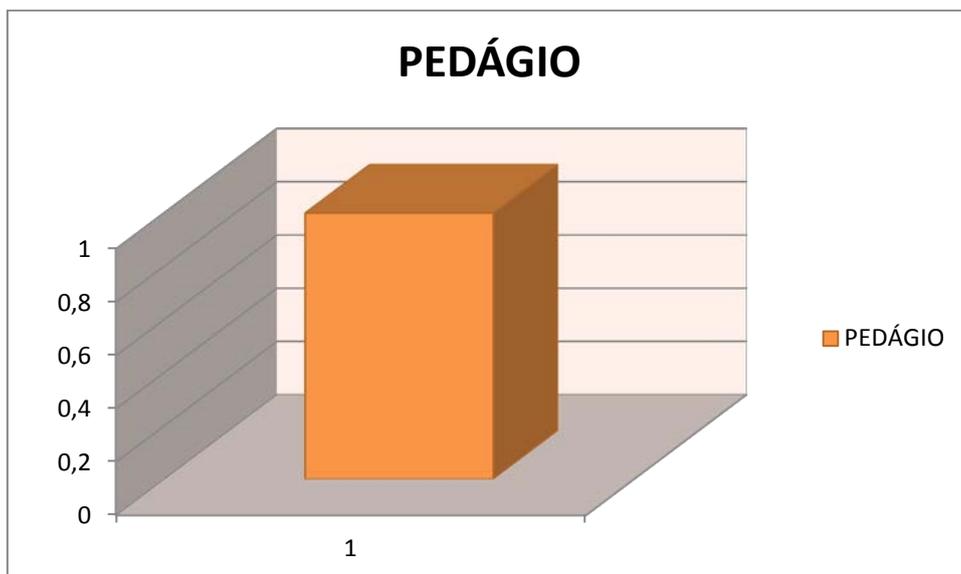


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro



### Via Lagos

Assunto(s)	Total
PEDÁGIO	1
<b>Total</b>	<b>1</b>





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

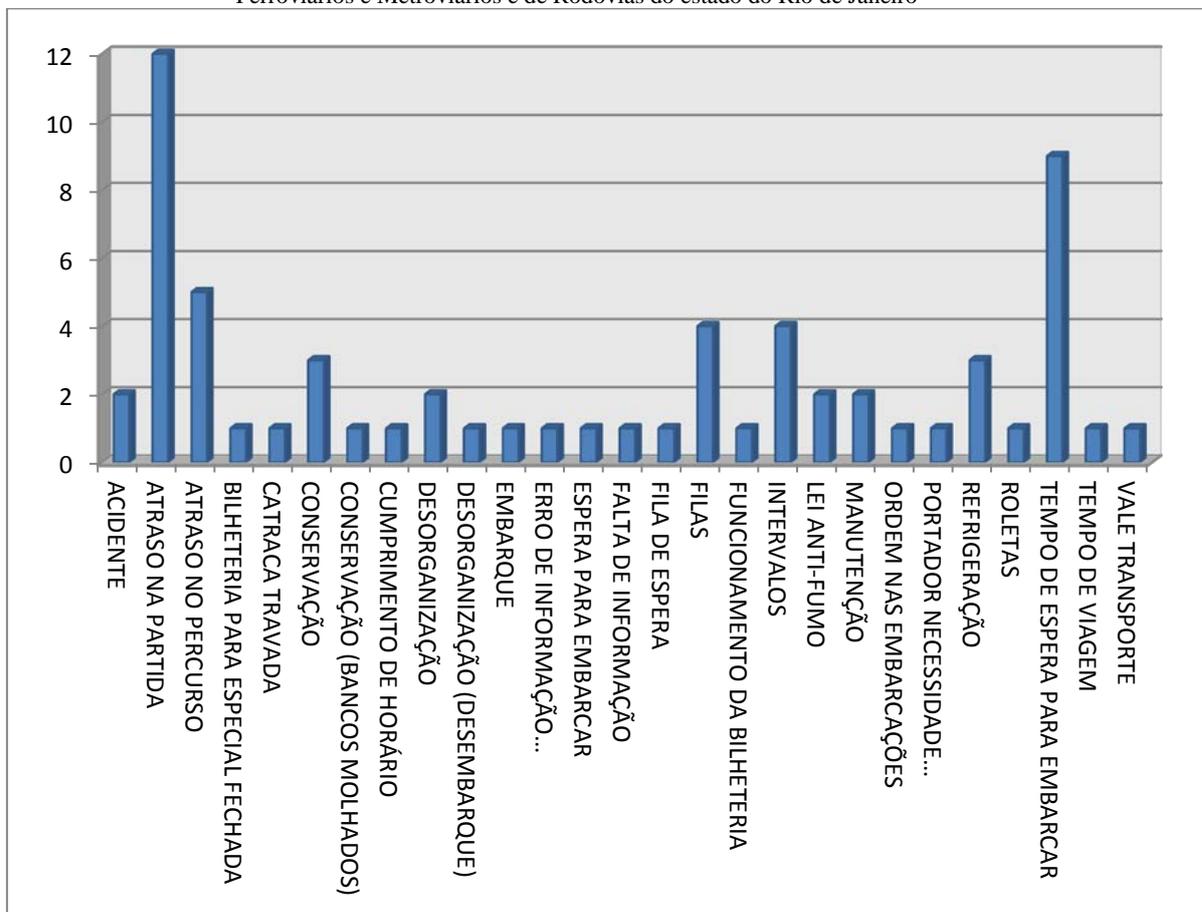
## NOVEMBRO

### BARCAS

<b>ACIDENTE</b>	2
<b>ATRASSO NA PARTIDA</b>	12
<b>ATRASSO NO PERCURSO</b>	5
<b>BILHETERIA PARA ESPECIAL FECHADA</b>	1
<b>CATRACA TRAVADA</b>	1
<b>CONSERVAÇÃO</b>	3
<b>CONSERVAÇÃO (BANCOS MOLHADOS)</b>	1
<b>CUMPRIMENTO DE HORÁRIO</b>	1
<b>DESORGANIZAÇÃO</b>	2
<b>DESORGANIZAÇÃO (DESEMBARQUE)</b>	1
<b>EMBARQUE</b>	1
<b>ERRO DE INFORMAÇÃO (FUNCIONÁRIA)</b>	1
<b>ESPERA PARA EMBARCAR</b>	1
<b>FALTA DE INFORMAÇÃO</b>	1
<b>FILA DE ESPERA</b>	1
<b>FILAS</b>	4
<b>FUNCIONAMENTO DA BILHETERIA</b>	1
<b>INTERVALOS</b>	4
<b>LEI ANTI-FUMO</b>	2
<b>MANUTENÇÃO</b>	2
<b>ORDEM NAS EMBARCAÇÕES</b>	1
<b>PORTADOR NECESSIDADE ESPECIAL/GRATUIDADE</b>	1
<b>REFRIGERAÇÃO</b>	3
<b>ROLETAS</b>	1
<b>TEMPO DE ESPERA PARA EMBARCAR</b>	9
<b>TEMPO DE VIAGEM</b>	1
<b>VALE TRANSPORTE</b>	1



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
 Secretaria de Estado da Casa Civil  
 Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
 Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

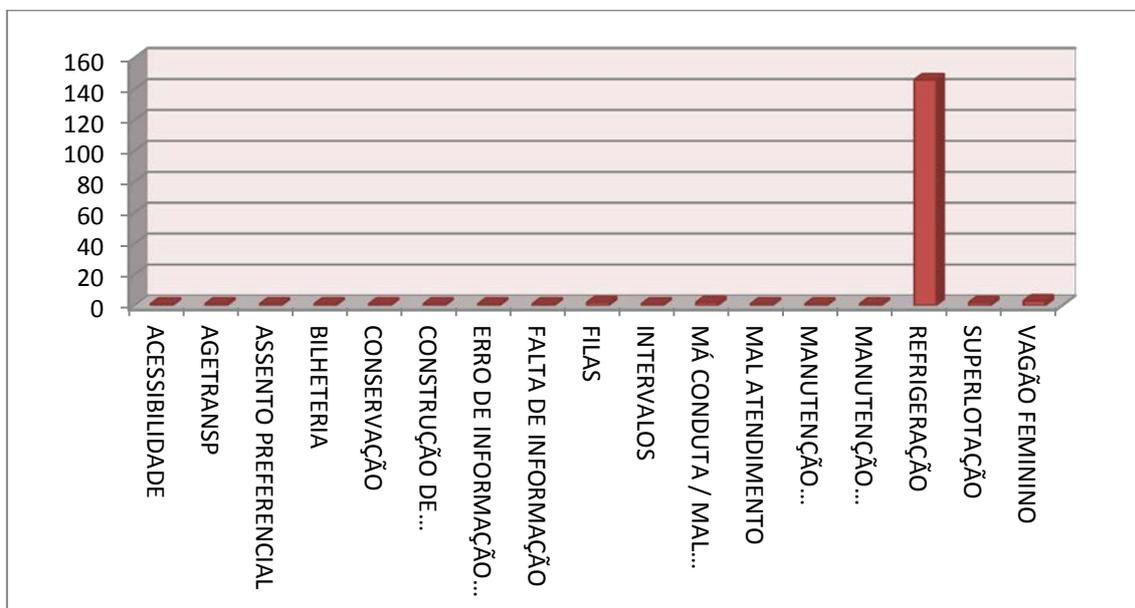


### Metrô Rio

Assunto 1	Quantitativo
ACESSIBILIDADE	1
AGETRANSP	1
ASSENTO PREFERENCIAL	1
BILHETERIA	1
CONSERVAÇÃO	1
CONSTRUÇÃO DE BICICLETÁRIOS	1
ERRO DE INFORMAÇÃO (MAPAS)	1
FALTA DE INFORMAÇÃO	1
FILAS	2
INTERVALOS	1
MÁ CONDUTA / MAL ATENDIMENTO	2
MAL ATENDIMENTO	1
MANUTENÇÃO (ESCADA ROLANTE)	1
MANUTENÇÃO (LÂMPADAS DENTRO DO VAGÃO)	1
REFRIGERAÇÃO	146
SUPERLOTAÇÃO	2
VAGÃO FEMININO	3



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro





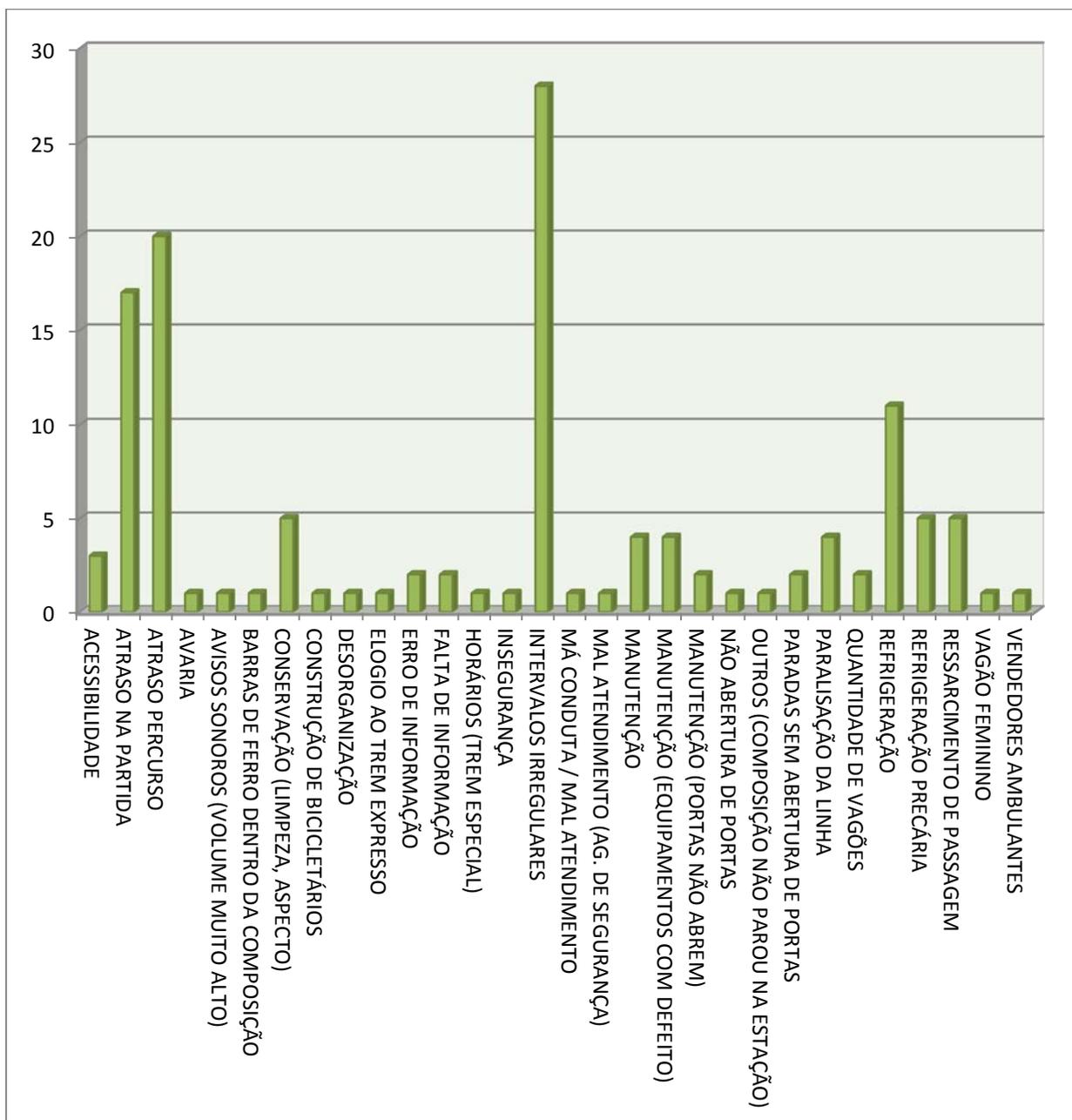
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

### Supervia

Assunto 1	Quantitativo
ACESSIBILIDADE	3
ATRASSO NA PARTIDA	17
ATRASSO PERCURSO	20
AVARIA	1
AVISOS SONOROS (VOLUME MUITO ALTO)	1
BARRAS DE FERRO DENTRO DA COMPOSIÇÃO	1
CONSERVAÇÃO (LIMPEZA, ASPECTO)	5
CONSTRUÇÃO DE BICICLETÁRIOS	1
DESORGANIZAÇÃO	1
ELOGIO AO TREM EXPRESSO	1
ERRO DE INFORMAÇÃO	2
FALTA DE INFORMAÇÃO	2
HORÁRIOS (TREME ESPECIAL)	1
INSEGURANÇA	1
INTERVALOS IRREGULARES	28
MÁ CONDUTA / MAL ATENDIMENTO	1
MAL ATENDIMENTO (AG. DE SEGURANÇA)	1
MANUTENÇÃO	4
MANUTENÇÃO (EQUIPAMENTOS COM DEFEITO)	4
MANUTENÇÃO (PORTAS NÃO ABREM)	2
NÃO ABERTURA DE PORTAS	1
OUTROS (COMPOSIÇÃO NÃO PAROU NA ESTAÇÃO)	1
PARADAS SEM ABERTURA DE PORTAS	2
PARALISAÇÃO DA LINHA	4
QUANTIDADE DE VAGÕES	2
REFRIGERAÇÃO	11
REFRIGERAÇÃO PRECÁRIA	5
RESSARCIMENTO DE PASSAGEM	5
VAGÃO FEMININO	1
VENDEDORES AMBULANTES	1



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

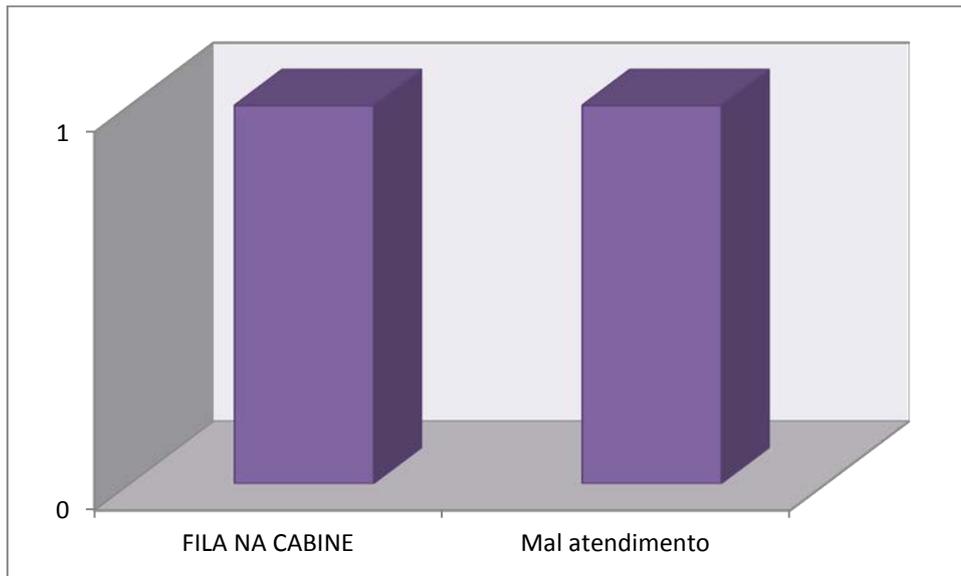




Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

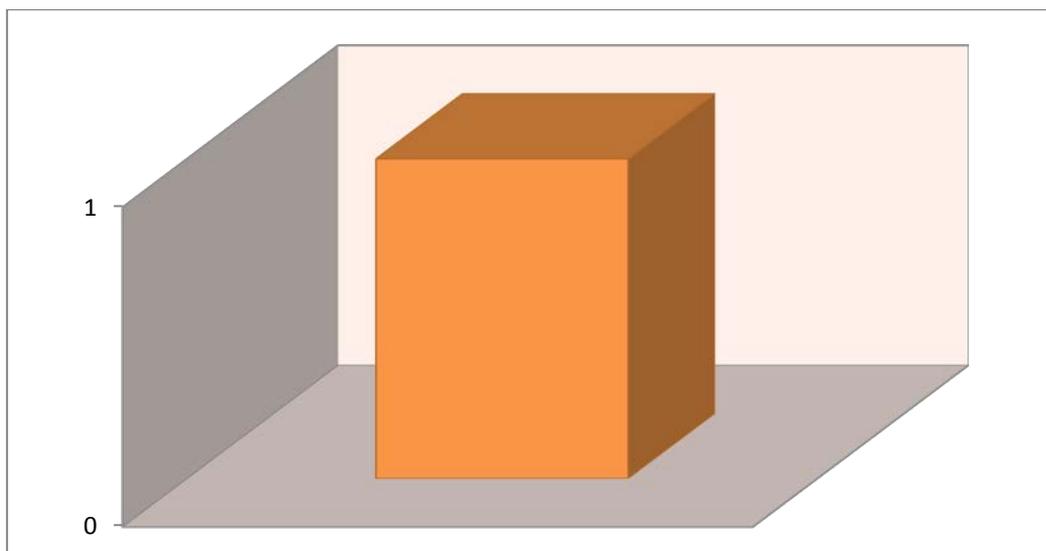
### Rota 116

Assunto(s)	Quantitativo
FILA NA CABINE	1
Mal atendimento	1



### Via Lagos

Assunto(s)	Quantitativo
FILAS NA CABINE DE PEDÁGIO	1





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

### 3. GESTÃO ORÇAMENTÁRIA

Compete a SUFIN coordenar e executar as atividades relacionadas com a administração orçamentária, financeira e contábil, bem como a elaboração e acompanhamento do orçamento e o PPA da Agência Reguladora. Está sob sua responsabilidade a administração da receita proveniente da Taxa de Regulação recolhida pelas concessionárias e o pagamento das despesas inerentes às atividades da Agência.

No ano de 2012 houve um superávit com a arrecadação da Taxa de Regulação na ordem de R\$645.634,00 (seiscentos e quarenta e cinco mil seiscentos e trinta e quatro reais), conforme demonstrado ano quadro abaixo:

<b>RECEITA – TAXA DE REGULAÇÃO - 2012</b>	
<b>Prevista R\$</b>	14.975.352
<b>Arrecadada R\$</b>	15.620.986
<b>Superávit R\$</b>	645.634

### 4. GESTÃO FINANCEIRA

Cabe destacar que as receitas provenientes da Taxa de Regulação são repartidas na proporção de 50% (cinquenta por cento) para a AGETRANSP e 50% (cinquenta por cento) para a AGENERSA, na forma da legislação em vigor.

Durante o exercício de 2012 o comportamento da receita (orçamentária e extra-orçamentária) e despesa se deu conforme quadro seguinte:

	Receita						Despesa
	Taxa Regulação	Parc. Supervia	Correção Monetária	Financeira	Parcelamento Multa	Outras	
<b>Jan</b>	915.061	37.175	0	155.900	30.709	7.341	638.292
<b>Fev</b>	848.976	37.416	0	145.269	30.859	1.946	1.231.657
<b>Mar</b>	860.401	37.619	0	161.124	31.071	8.999	993.953
<b>Abr</b>	1.050.963	37.841	0	140.875	31.310	4.613	936.022
<b>Mai</b>	1.158.275	38.033	931	148.912	31.510	4.766	984.124
<b>Jun</b>	1.034.812	38.234	4	130.508	31.716	4.687	946.022
<b>Jul</b>	978.796	38.406	0	137.812	31.902	4.582	1.192.251
<b>Ago</b>	1.024.937	38.590	6.901	141.590	32.092	7.178	968.262
<b>Set</b>	998.347	38.777	0	111.183	32.298	45.218	916.209
<b>Out</b>	1.199.896	38.923	106	130.705	32.457	106	981.230
<b>Nov</b>	1.448.690	39.088	5.121	118.235	43.470	12.039	989.492
<b>Dez</b>	1.498.665	39.236	26	120.584	21.950	5.224	1.490.062
<b>Total</b>	13.017.819	459.338	13.089	1.642.697	381.344	106.699	12.267.576

### 5. GESTÃO PATRIMONIAL

Em virtude do falecimento do ex-servidor Jose de Sequeira, responsável pelos bens em Almoarifado, foi aberto processo de Tomada de Contas sob o nº E-12/010.368/2012, sendo designado o servidor Werner Gunther Schmidt para procedê-la.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários,  
Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do estado do Rio de Janeiro

A prestação de contas do servidor Werner Gunther Schmidt responsável pelos bens em Almoarifado foi autuada sob o nº E-12/004.049/2013

A prestação de contas do servidor designado responsável pelos bens patrimoniais foi processada por meio do Processo E-12/004.103/2013

#### **4. CONCLUSÃO**

O grande desafio para a Agência Reguladora no ano de 2012 foi a implementação de fiscalização eficiente de modo a traduzir bem-estar para os usuários dos transportes públicos do Estado.

Em 2012 foi concluída a instalação de linhas telefônicas privadas possibilitando a comunicação direta e sem interrupção dos Técnicos da AGETRANSP com os centros operacionais das Concessionárias SUPERVIA, METRO RIO e BARCAS S/A em casos de ocorrências de sinistros operacionais na execução dos serviços concedidos.

É uma preocupação constante da Administração da Agência Reguladora a carência de técnicos habilitados para atuação na fiscalização dos sistemas de transportes regulados. Para tanto foi dado início aos procedimentos para realização de concurso público para preenchimento de 20 (vinte) vagas, sendo 02 (duas) para Advogados, 03 (três) para Regulador, 09 (nove) para Analista de Regulação, 03 (três) para Técnico de Regulação e 03 (três) para Assistente de Regulação.

Rio de Janeiro, 20 de março de 2013.

Luiz Antonio Laranjeira Barbosa  
Conselheiro-Presidente