



# AGETRANSP

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

# Ouvidoria – Agetransp



Relatório do Terceiro Trimestre  
2019



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

VAMOS VIRAR O JOGO

## **Ouvidoria – AGETRANS**

### **Ouvidor**

João Bosco de Lima

### **Assessor**

José Carlos Gonçalves Martins

### **Analista de Regulação**

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

### **Assistente de Ouvidoria**

Leticia Kerscker Lima

### **Assistente de Ouvidoria**

Nayara Miranda Barreto Coelho

### **Assistente de Ouvidoria**

Ricardo Ynsua dos Santos

### **Assistente de Ouvidoria**

Rodrigo de Souza Pimentel

### **Estagiário da Ouvidoria**

Gabriel Herculano Varanda

## **Apresentação**

Este Relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições desta Ouvidoria dispostas na portaria da AGETRANSP nº 25 de 23 de dezembro de 2014 em cumprimento da lei 13.460 de 16 de Junho de 2017. Este documento pretende, com a divulgação dos seus dados, apresentar o volume das demandas recebidas pela Ouvidoria e pelas respectivas Concessionárias reguladas, bem como a tratativa destas e as ações praticadas por esta Ouvidoria.

As manifestações foram recebidas nos canais de atendimento da Ouvidoria: teleatendimento (**0800 285 9796**), e-mail ([ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)), e-OUV, e-SIC e redes sociais e também pelos canais próprios das Concessionárias. Tais manifestações englobam: reclamação, informação, elogio, sugestão, denúncia ou solicitação e permitem à Ouvidoria apresentar os anseios dos cidadãos a fim de aprimorar o serviço público, bem como a qualidade e a efetividade do atendimento.

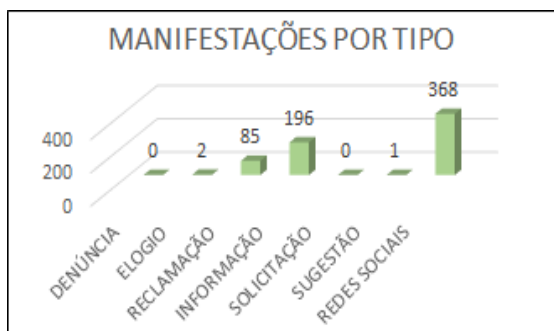
## Sumário

<b>1</b>	<b>DADOS DA OUVIDORIA – AGETRANSP</b> .....	<b>5</b>
1.1	Manifestações na Ouvidoria em julho - 2019.....	5
1.2	Manifestações na Ouvidoria em agosto – 2019.....	6
1.3	Manifestações na Ouvidoria em Setembro – 2019.....	7
<b>2</b>	<b>SUPERVIA</b> .....	<b>8</b>
2.1	Manifestações na Supervia em julho - 2019 .....	8
2.2	Manifestações na Supervia em agosto – 2019 .....	20
2.3	Manifestações na Supervia em setembro – 2019.....	32
<b>3</b>	<b>METRÔRIO</b> .....	<b>45</b>
3.1	Manifestações no MetrôRio em julho - 2019.....	45
3.2	Manifestações no MetroRio em agosto - 2019.....	48
3.3	Manifestações no MetroRio em setembro – 2019 .....	51
<b>4</b>	<b>CCR BARCAS</b> .....	<b>54</b>
4.1	Manifestações na CCR Barcas em julho – 2019.....	54
4.2	Manifestações na CCR Barcas em agosto – 2019.....	56
4.3	Manifestações da CCR Barcas em setembro – 2019 .....	58
<b>5</b>	<b>ROTA 116</b> .....	<b>60</b>
5.1	Manifestações da Rota 116 em julho – 2019.....	60
5.2	Manifestação da Rota 116 em agosto – 2019.....	61
5.3	Manifestações da Rota 116 em setembro – 2019 .....	62
<b>6</b>	<b>CCR VIA LAGOS</b> .....	<b>63</b>
6.1	Manifestações da CCR Via Lagos em julho - 2019.....	63
6.2	Manifestações da CCR Via Lagos em agosto – 2019.....	64
6.3	Manifestações da CCR Via Lagos em setembro – 2019.....	65
<b>7</b>	<b>OUVIDORIA EM AÇÃO</b> .....	<b>66</b>
7.1	Reunião no Centro de Controle Operacional da Polícia Militar .....	66
7.2	CRECI Itinerante – Tijuca.....	69
7.3	147 anos do aniversário de Vila Isabel.....	74

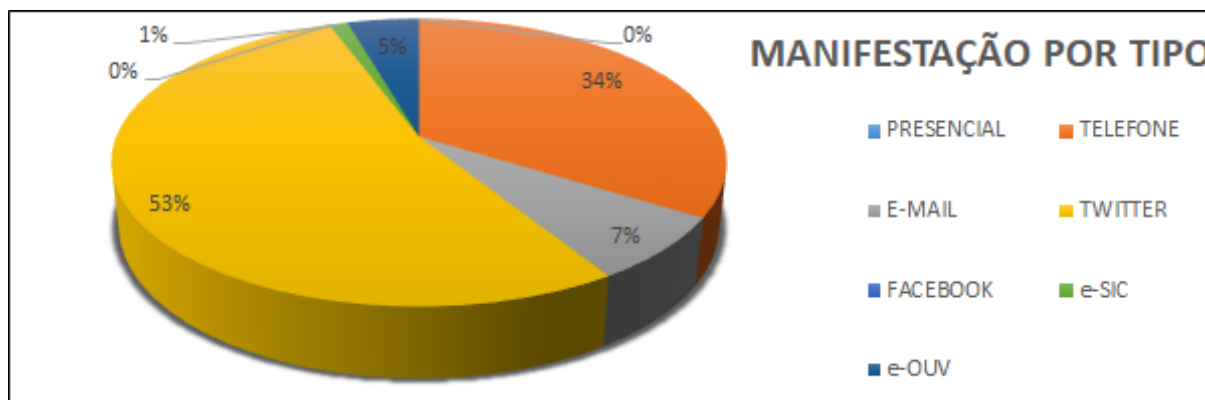
# 1 Dados da Ouvidoria – Agetransp

## 1.1 Manifestações na Ouvidoria em julho - 2019

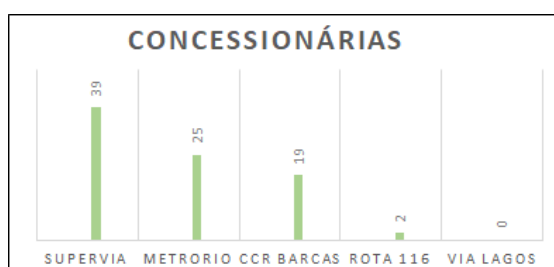
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0%
ELOGIO	2	0%
RECLAMAÇÃO	85	13%
INFORMAÇÃO	196	30%
SOLICITAÇÃO	0	0%
SUGESTÃO	1	0%
REDES SOCIAIS	368	56%
<b>TOTAL</b>	<b>652</b>	<b>100%</b>



MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0%
TELEFONE	0	2	35	196	0	1	234	34%
E-MAIL	0	0	50	0	0	0	50	7%
TWITTER	0	0	0	368	0	0	368	53%
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-SIC	0	0	0	8	0	0	8	1%
e-OUV	0	0	31	0	0	0	31	4%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>116</b>	<b>572</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>691</b>	<b>100%</b>

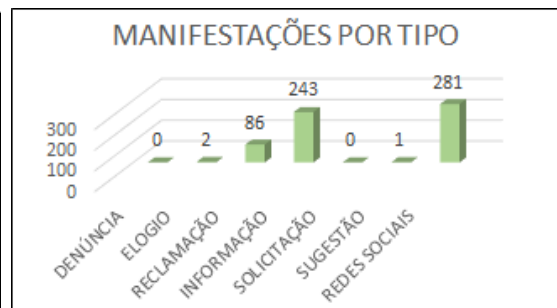


RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
SUPERVIA	39	46%
METRORIO	25	29%
CCR BARCAS	19	22%
ROTA 116	2	2%
VIA LAGOS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

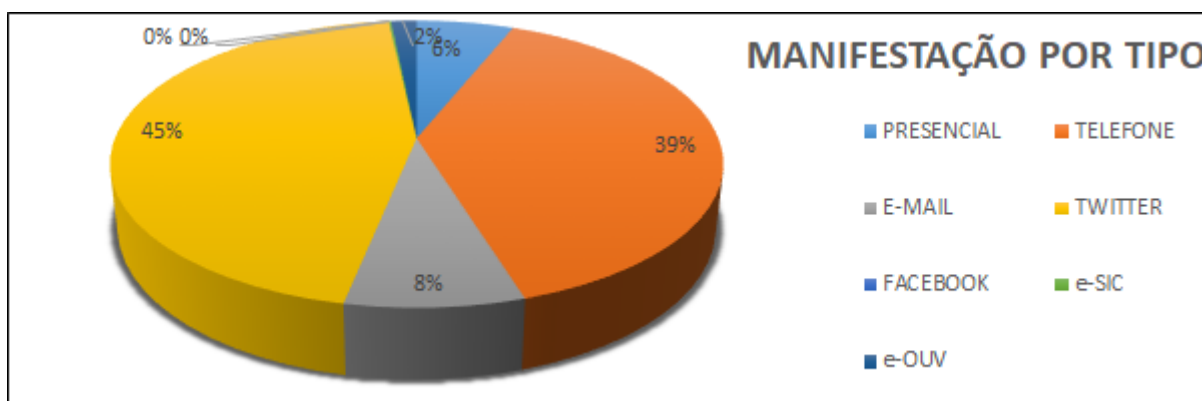


## 1.2 Manifestações na Ouvidoria em agosto – 2019

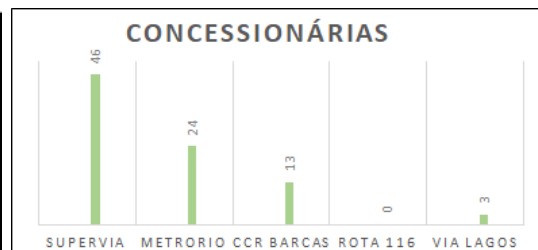
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0%
ELOGIO	2	0%
RECLAMAÇÃO	86	14%
INFORMAÇÃO	243	40%
SOLICITAÇÃO	0	0%
SUGESTÃO	1	0%
REDES SOCIAIS	281	46%
<b>TOTAL</b>	<b>613</b>	<b>100%</b>



MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
PRESENCIAL	0	1	2	34	0	1	38	6%
TELEFONE	0	1	37	206	0	0	244	39%
E-MAIL	0	0	47	3	0	0	50	8%
TWITTER	0	0	0	281	0	0	281	45%
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-SIC	0	0	1	0	0	0	1	0%
e-OUV	0	0	10	0	0	0	10	2%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>97</b>	<b>524</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>624</b>	<b>100%</b>

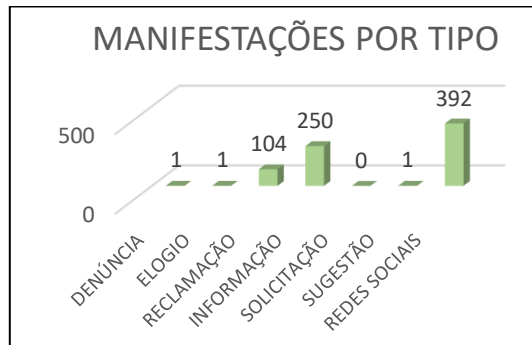


RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
SUPERVIA	46	53%
METRORIO	24	28%
CCR BARCAS	13	15%
ROTA 116	0	0%
VIA LAGOS	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>



### 1.3 Manifestações na Ouvidoria em Setembro – 2019

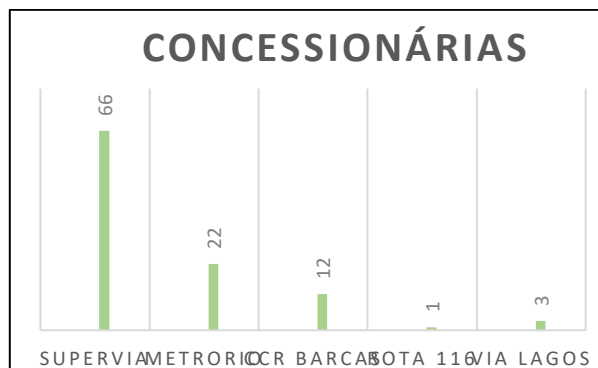
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	1	0%
ELOGIO	1	0%
RECLAMAÇÃO	104	14%
INFORMAÇÃO	250	33%
SOLICITAÇÃO	0	0%
SUGESTÃO	1	0%
REDES SOCIAIS	392	52%
<b>TOTAL</b>	<b>749</b>	<b>100%</b>



MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
PRESENCIAL	0	0	3	27	0	1	31	4%
TELEFONE	1	0	47	221	0	0	269	36%
E-MAIL	0	1	54	2	0	0	57	8%
TWITTER	0	0	0	392	0	0	392	52%
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-SIC	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-OUV	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>104</b>	<b>642</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>749</b>	<b>100%</b>



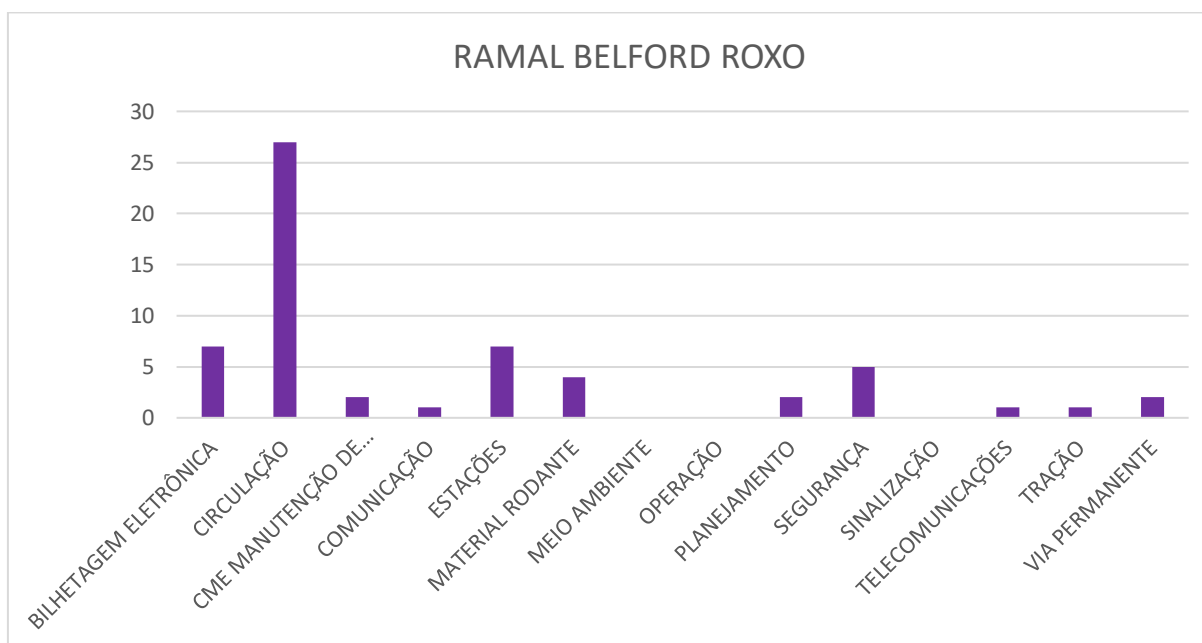
RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
SUPERVIA	66	63%
METRORIO	22	21%
CCR BARCAS	12	12%
ROTA 116	1	1%
VIA LAGOS	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>



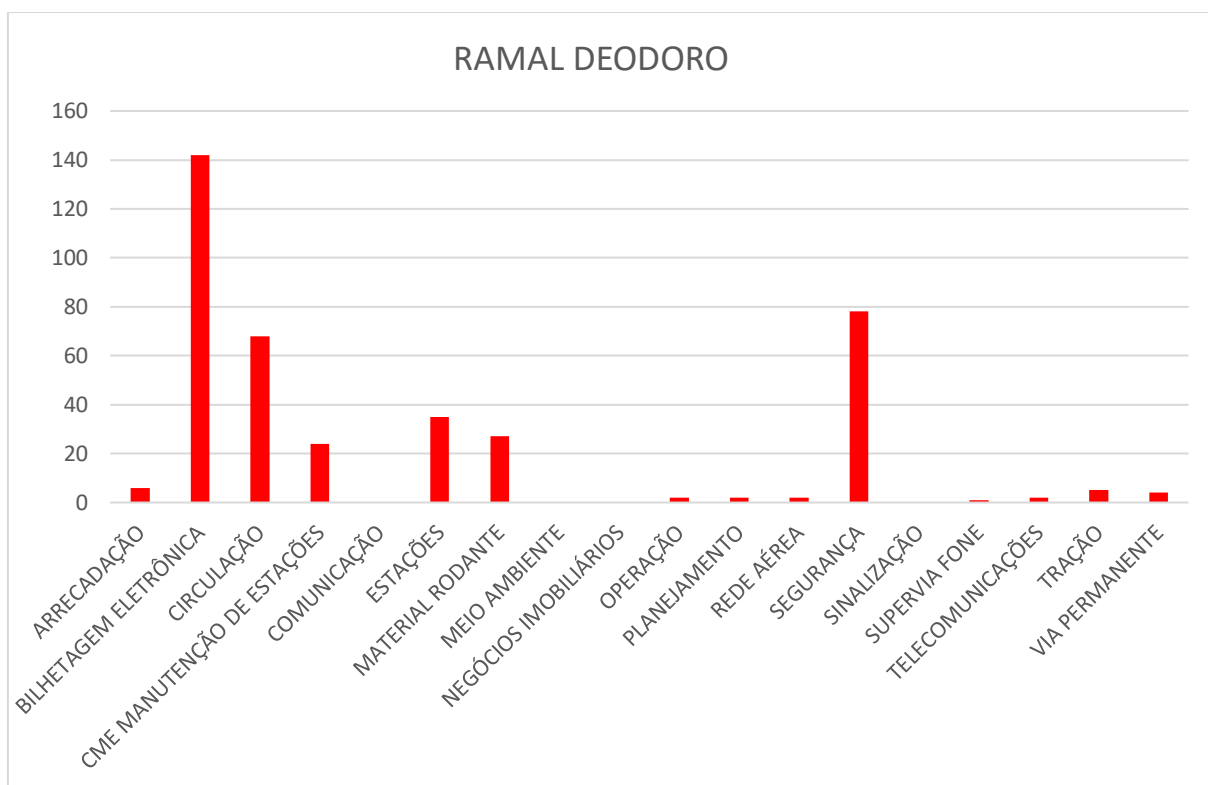
## 2 SUPERVIA

### 2.1 Manifestações na Supervia em julho - 2019

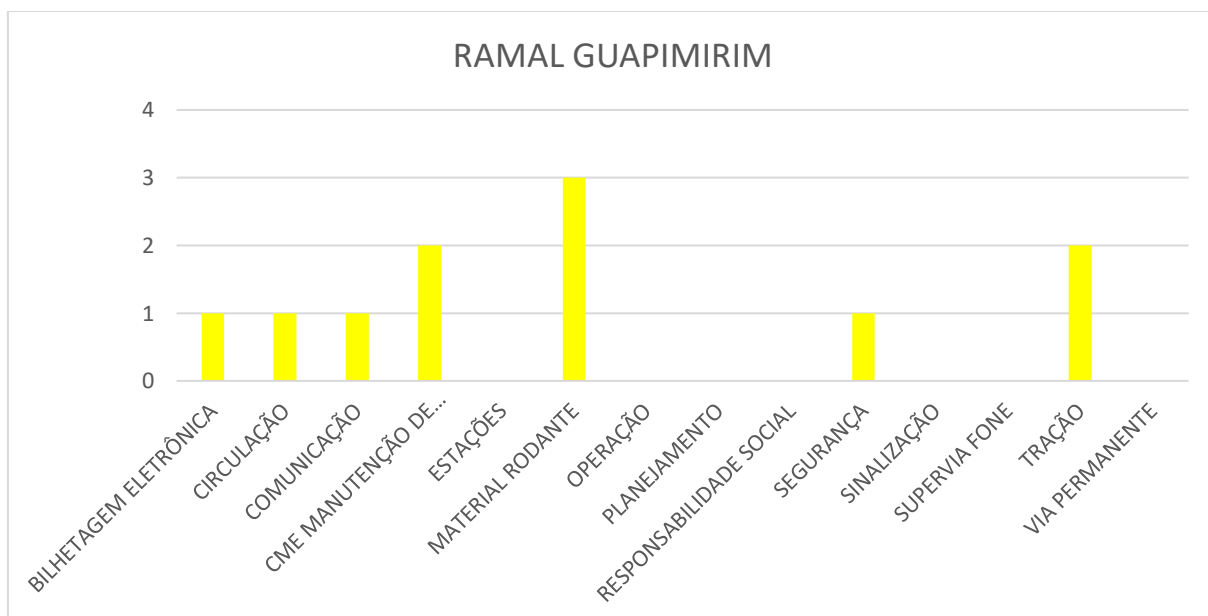
RECLAMAÇÕES - RAMAL BELFORD ROXO		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	7	12%
CIRCULAÇÃO	27	46%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	3%
COMUNICAÇÃO	1	2%
ESTAÇÕES	7	12%
MATERIAL RODANTE	4	7%
MEIO AMBIENTE	0	0%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	2	3%
SEGURANÇA	5	8%
SINALIZAÇÃO	0	0%
TELECOMUNICAÇÕES	1	2%
TRAÇÃO	1	2%
VIA PERMANENTE	2	3%
TOTAL	59	100%



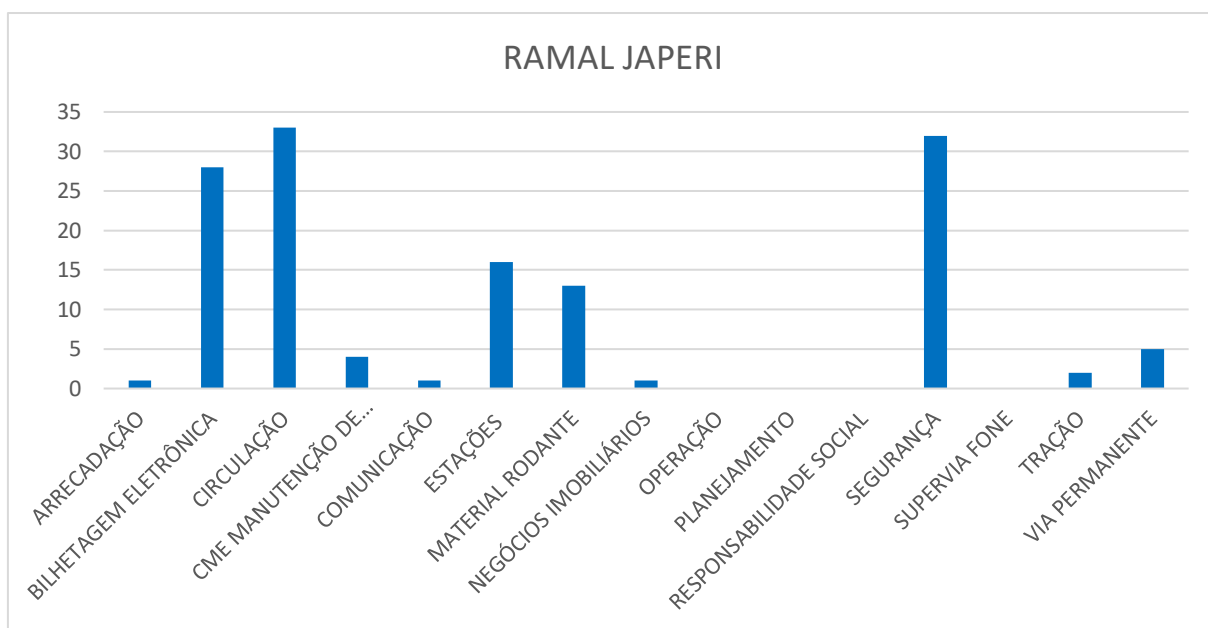
RECLAMAÇÕES - RAMAL DEODORO		%
ARRECADAÇÃO	6	2%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	142	36%
CIRCULAÇÃO	68	17%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	24	6%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	35	9%
MATERIAL RODANTE	27	7%
MEIO AMBIENTE	0	0%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	0	0%
OPERAÇÃO	2	1%
PLANEJAMENTO	2	1%
REDE AÉREA	2	1%
SEGURANÇA	78	20%
SINALIZAÇÃO	0	0%
SUPERVIA FONE	1	0%
TELECOMUNICAÇÕES	2	1%
TRAÇÃO	5	1%
VIA PERMANENTE	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>398</b>	<b>100%</b>



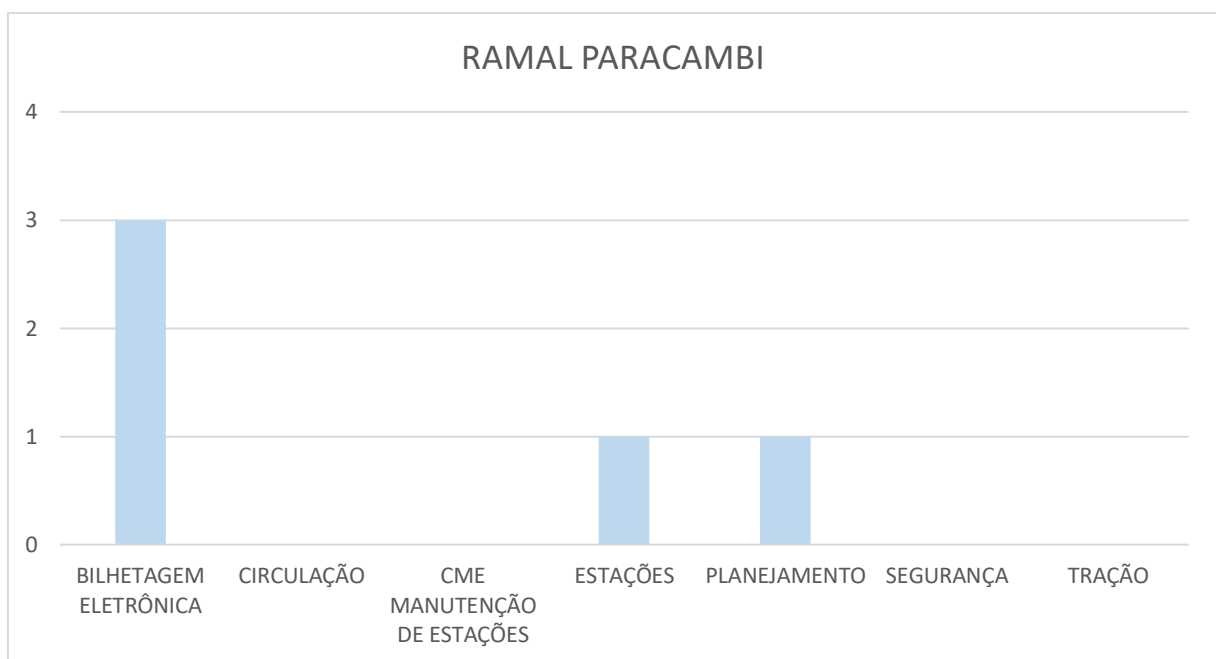
RECLAMAÇÕES - RAMAL GUAPIMIRIM		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	9%
CIRCULAÇÃO	1	9%
COMUNICAÇÃO	1	9%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	18%
ESTAÇÕES	0	0%
<b>MATERIAL RODANTE</b>	<b>3</b>	<b>27%</b>
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	0	0%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	0	0%
SEGURANÇA	1	9%
SINALIZAÇÃO	0	0%
SUPERVIA FONE	0	0%
TRAÇÃO	2	18%
VIA PERMANENTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



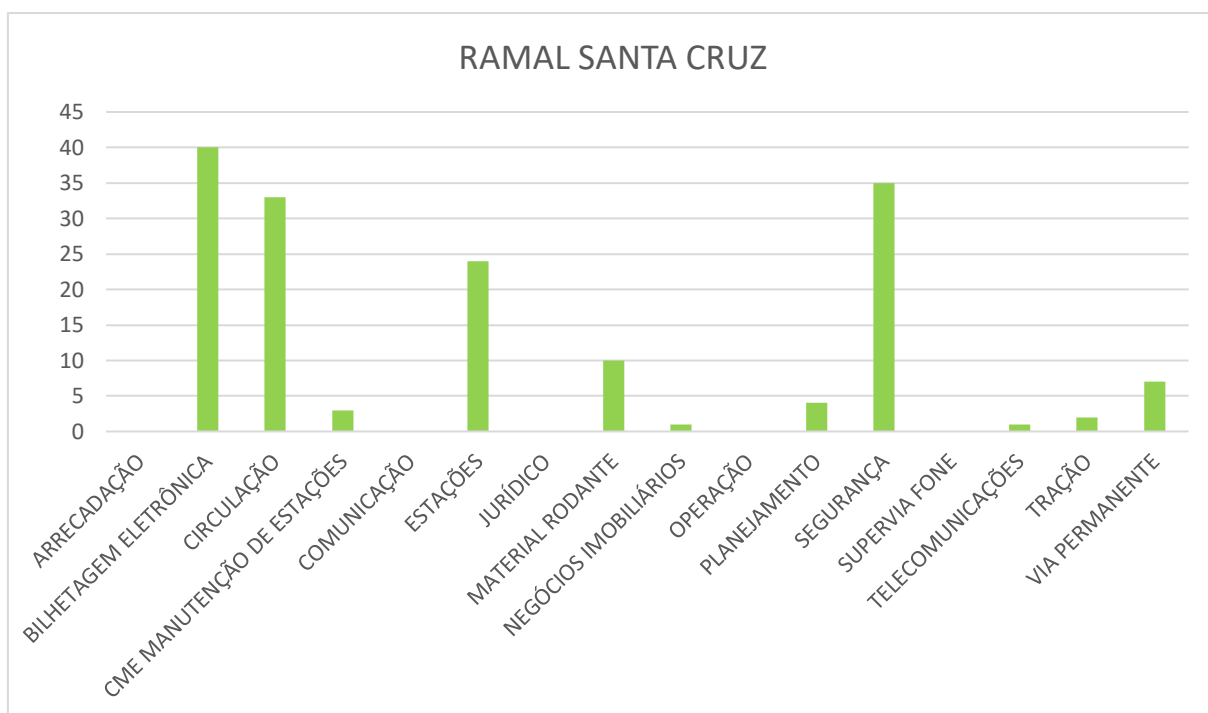
RECLAMAÇÕES - RAMAL JAPERI		%
ARRECADÇÃO	1	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	28	21%
CIRCULAÇÃO	33	24%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	3%
COMUNICAÇÃO	1	1%
ESTAÇÕES	16	12%
MATERIAL RODANTE	13	10%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	1	1%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	0	0%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	0	0%
SEGURANÇA	32	24%
SUPERVIA FONE	0	0%
TRAÇÃO	2	1%
VIA PERMANENTE	5	4%
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>



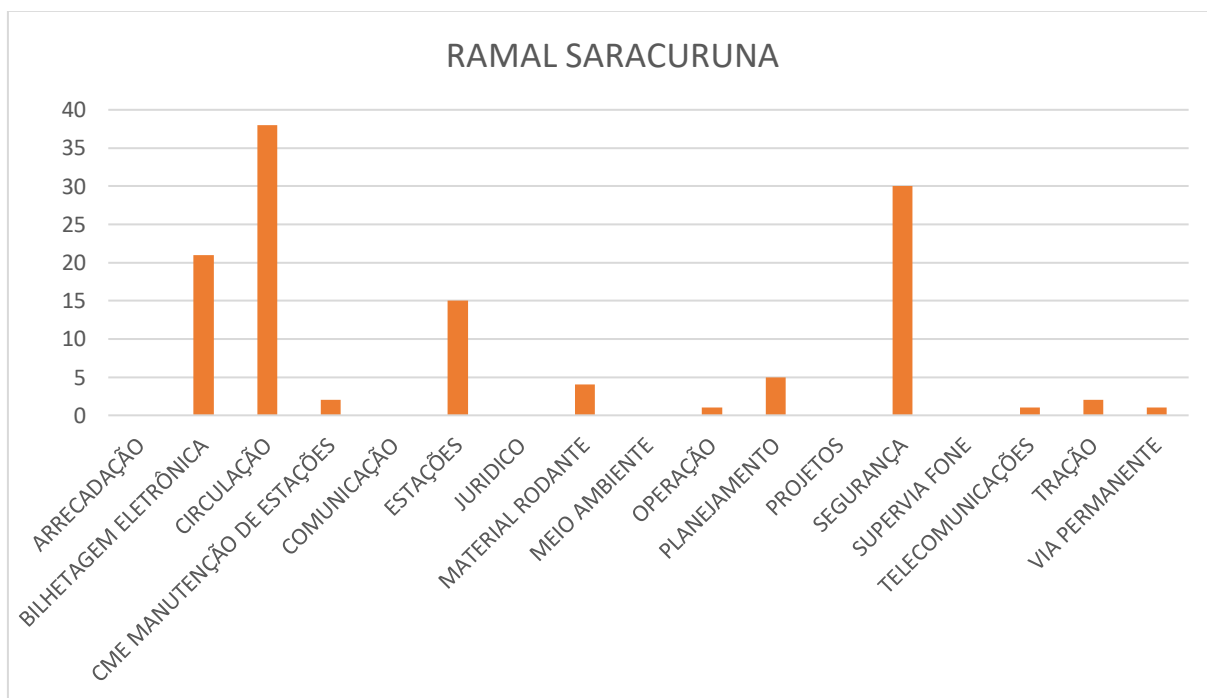
RECLAMAÇÕES - RAMAL PARACAMBI		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	3	60%
CIRCULAÇÃO	0	0%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	0	0%
ESTAÇÕES	1	20%
PLANEJAMENTO	1	20%
SEGURANÇA	0	0%
TRAÇÃO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



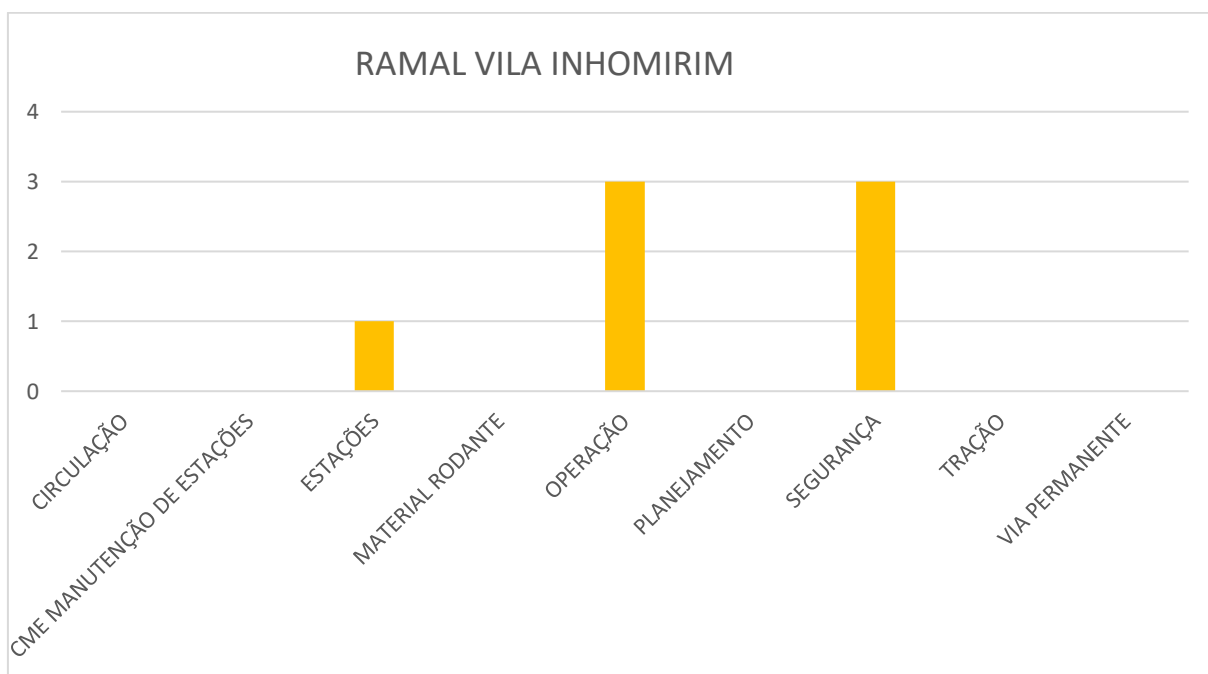
RECLAMAÇÕES - RAMAL SANTA CRUZ		%
ARRECADAÇÃO	0	0%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	40	25%
CIRCULAÇÃO	33	21%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	2%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	24	15%
JURÍDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	10	6%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	1	1%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	4	3%
SEGURANÇA	35	22%
SUPERVIA FONE	0	0%
TELECOMUNICAÇÕES	1	1%
TRAÇÃO	2	1%
VIA PERMANENTE	7	4%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>



RECLAMAÇÕES - RAMAL SARACURUNA		%
ARRECADAÇÃO	0	0%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	21	18%
CIRCULAÇÃO	38	32%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	2%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	15	13%
JURIDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	4	3%
MEIO AMBIENTE	0	0%
OPERAÇÃO	1	1%
PLANEJAMENTO	5	4%
PROJETOS	0	0%
SEGURANÇA	30	25%
SUPERVIA FONE	0	0%
TELECOMUNICAÇÕES	1	1%
TRAÇÃO	2	2%
VIA PERMANENTE	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>



RECLAMAÇÕES - RAMAL VILA INHOMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	0	0%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	0	0%
ESTAÇÕES	1	14%
MATERIAL RODANTE	0	0%
OPERAÇÃO	3	43%
PLANEJAMENTO	0	0%
SEGURANÇA	3	43%
TRAÇÃO	0	0%
VIA PERMANENTE	0	0%
TOTAL	7	100%

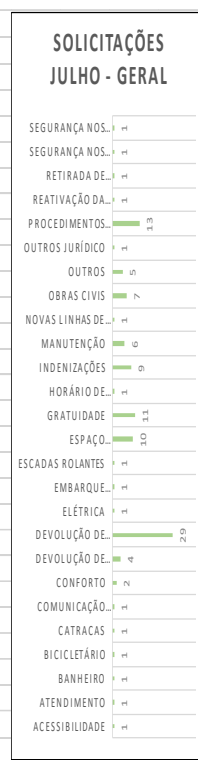


	RECLAMAÇÕES									TOTAL	%
	BELFORD ROXO	DEODORO	GUAPIMIRIM	JAPERI	PARACAMBI	SANTA CRUZ	SARACURUNA	VILA INHOMIRIM	GRAMACHO		
ACESSIBILIDADE	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0%
AGENTE DE CONTROLE	0	26	1	5	0	11	6	0	0	49	5%
ALTERAÇÃO DA GRADE	0	1	0	0	0	2	2	0	0	5	1%
APLICATIVO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0%
ATENDIMENTO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
ÁUDIO CIC	9	18	0	8	0	6	8	0	0	49	5%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	0	5	3	3	0	1	0	0	0	12	1%
BANHEIRO	1	5	0	1	1	1	2	0	0	11	1%
BILHETEIRO	3	21	0	10	0	12	5	1	0	52	6%
BILHETERIA	1	0	0	2	0	2	2	0	0	7	1%
CARTÃO MULTIPLO	2	75	0	12	2	20	12	0	0	123	14%
CARTÃO PRÉ-PAGO	1	42	1	13	0	8	6	0	0	71	8%
CARTÃO UNITÁRIO	1	2	0	2	0	4	1	0	0	10	1%
CARTÕES RIOCARD	0	18	0	1	0	5	1	0	0	25	3%
CATACAS	3	3	0	0	1	3	1	0	0	11	1%
COMUNICAÇÃO	0	3	0	2	0	1	2	0	0	8	1%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3	0%
CONTACTLESS	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0%
ELÉTRICA	1	1	2	2	0	0	0	0	0	6	1%
ELEVADORES	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3	0%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	1%
ESCADAS ROLANTES	0	16	0	0	0	0	0	0	0	16	2%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	4	0	1	0	0	0	0	0	5	1%
FILA	0	0	0	1	0	1	3	0	0	5	1%
FUNCIONÁRIO	2	1	0	0	0	2	0	0	0	5	1%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
INTEGRANTES	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0%
INVESTIMENTOS	0	2	0	0	0	0	1	3	0	6	1%
LIMPEZA	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0%
MANUTENÇÃO	6	27	0	14	1	14	7	0	0	69	8%
MOBILIDADE	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0%
OBRAS CIVIS	1	2	0	1	0	3	2	0	0	9	1%
OUTROS	1	3	0	2	0	4	1	0	0	11	1%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	0	8	0	2	0	2	2	0	0	14	2%
PONTUALIDADE DOS TRENS	17	39	1	20	0	21	27	0	0	125	14%
PROCEDIMENTOS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	6	2	2	0	2	2	0	0	15	2%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	22	0	13	0	14	10	2	0	61	7%
SEGURANÇA NOS TRENS	3	21	0	13	0	10	13	0	0	60	7%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0%
SITE	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0%
SUPERLOTAÇÃO	0	1	0	0	0	3	1	0	0	5	1%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	0	1	0	1	0	2	0	0	0	4	0%
TERCEIRIZADO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0%
TREM ESPECIAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>398</b>	<b>11</b>	<b>136</b>	<b>5</b>	<b>160</b>	<b>120</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>896</b>	<b>100%</b>

## RECLAMAÇÕES JULHO - GERAL



SOLICITAÇÕES											
	BELFORD ROXO	DEODORO	GUAPIMIRIM	JAPERI	PARACAMBI	SANTA CRUZ	SARACURUNA	VILA INHOMIRIM	GRAMACHO	Total Geral	%
ACESSIBILIDADE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
ATENDIMENTO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
BANHEIRO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
BICICLETÁRIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
CATRACAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
CONFORTO	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2%
DEVOLUÇÃO DE DINHEIRO	0	1	0	0	0	2	1	0	0	4	4%
DEVOLUÇÃO DE PASSAGEM	2	14	0	7	0	4	2	0	0	29	26%
ELÉTRICA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
ESCADAS ROLANTES	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	3	0	0	0	5	2	0	0	10	9%
GRATUIDADE	0	8	0	0	0	2	1	0	0	11	10%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
INDENIZAÇÕES	0	7	0	1	0	1	0	0	0	9	8%
MANUTENÇÃO	0	1	0	0	0	3	2	0	0	6	5%
NOVAS LINHAS DE TRENS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
OBRAS CIVIS	1	3	1	0	0	1	1	0	0	7	6%
OUTROS	0	4	0	0	0	1	0	0	0	5	4%
OUTROS JURÍDICO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	6	0	1	1	1	4	0	0	13	12%
REATIVAÇÃO DA ESTAÇÃO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
RETIRADA DE COLMÉIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>52</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>



ELOGIOS											
	BELFORD ROXO	DEODORO	GUAPIMIRIM	JAPERI	PARACAMBI	SANTA CRUZ	SARACURUNA	VILA INHOMIRIM	GRAMACHO	TOTAL	%
AGENTE DE CONTROLE	13	1	0	1	0	9	2	0	0	26	63%
ATENDIMENTO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	5%
BANHEIRO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2%
CONFORTO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2%
FUNCIONÁRIO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2%
INTEGRANTES	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	5%
JOVEM APRENDIZ	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2%
LIMPEZA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2%
OUTROS	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3	7%
PONTUALIDADE DOS TRENS	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>



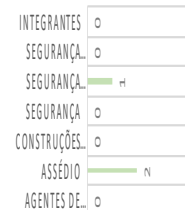
SUGESTÕES											
	BELFORD ROXO	DEODORO	GUAPIMIRIM	JAPERI	PARACAMBI	SANTA CRUZ	SARACURUNA	VILA INHOMIRIM	GRAMACHO	TOTAL	%
ÁUDIO CIC	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	8%
CIRCULAÇÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	8%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	8%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	8%
MANUTENÇÃO	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	23%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	15%
OUTROS	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	15%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	8%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

### SUGESTÕES JULHO - GERAL

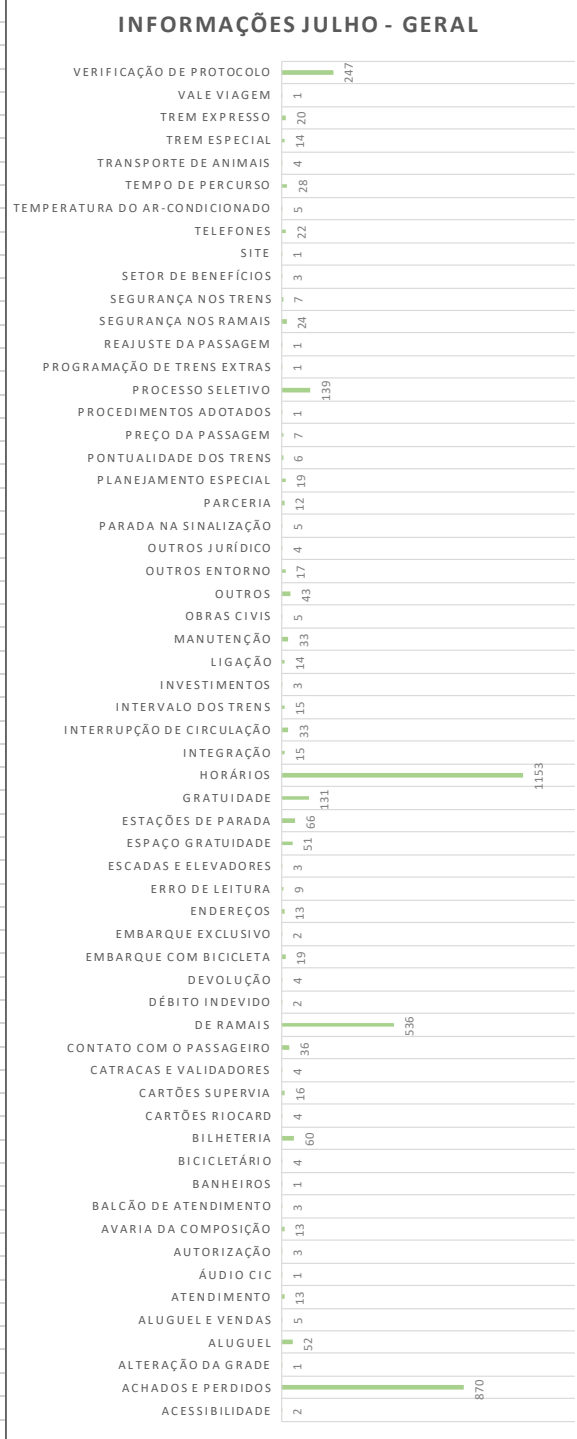


DENÚNCIAS											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
AGENTES DE CONTROLE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ASSÉDIO	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	67%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	33%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTEGRANTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

### DENÚNCIAS JULHO - GERAL

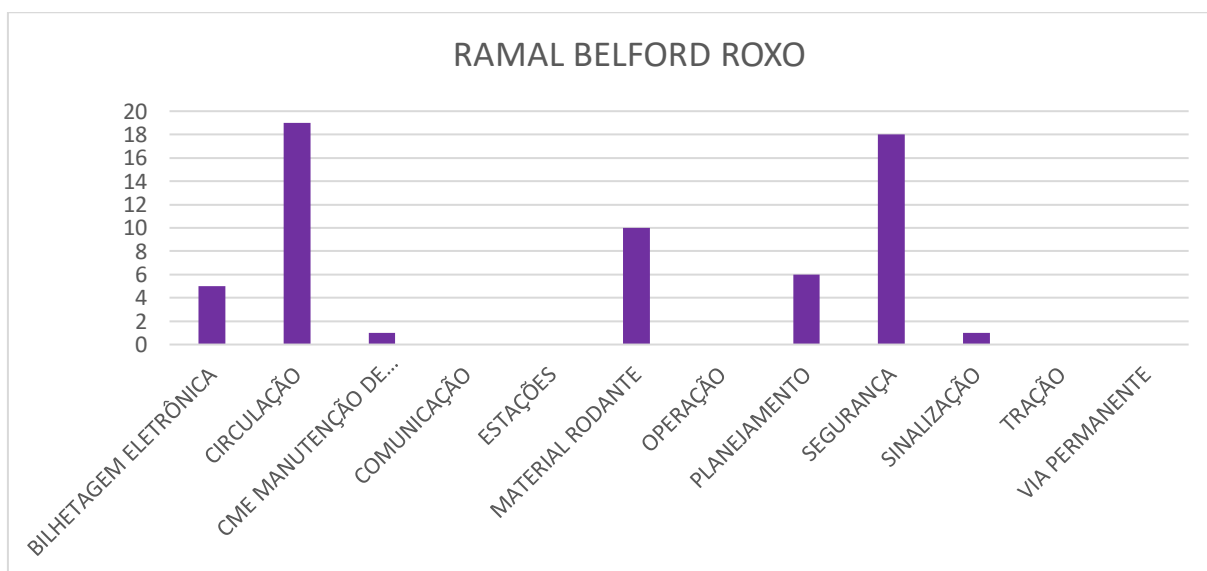


INFORMAÇÕES	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	2	0%
ACHADOS E PERDIDOS	870	23%
ALTERAÇÃO DA GRADE	1	0%
ALUGUEL	52	1%
ALUGUEL E VENDAS	5	0%
ATENDIMENTO	13	0%
ÁUDIO CIC	1	0%
AUTORIZAÇÃO	3	0%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	13	0%
BALCÃO DE ATENDIMENTO	3	0%
BANHEIROS	1	0%
BICICLETÁRIO	4	0%
BILHETERIA	60	2%
CARTÕES RIOCARD	4	0%
CARTÕES SUPERVIA	16	0%
CATRACAS E VALIDADORES	4	0%
CONTATO COM O PASSAGEIRO	36	1%
DE RAMAIS	536	14%
DÉBITO INDEVIDO	2	0%
DEVOLUÇÃO	4	0%
EMBARQUE COM BICICLETA	19	0%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0%
ENDEREÇOS	13	0%
ERRO DE LEITURA	9	0%
ESCADAS E ELEVADORES	3	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	51	1%
ESTAÇÕES DE PARADA	66	2%
GRATUIDADE	131	3%
HORÁRIOS	1153	30%
INTEGRAÇÃO	15	0%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	33	1%
INTERVALO DOS TRENS	15	0%
INVESTIMENTOS	3	0%
LIGAÇÃO	14	0%
MANUTENÇÃO	33	1%
OBRAS CIVIS	5	0%
OUTROS	43	1%
OUTROS ENTORNO	17	0%
OUTROS JURÍDICO	4	0%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	5	0%
PARCERIA	12	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	19	0%
PONTUALIDADE DOS TRENS	6	0%
PREÇO DA PASSAGEM	7	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	0%
PROCESSO SELETIVO	139	4%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	1	0%
REAJUSTE DA PASSAGEM	1	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	24	1%
SEGURANÇA NOS TRENS	7	0%
SETOR DE BENEFÍCIOS	3	0%
SITE	1	0%
TELEFONES	22	1%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	5	0%
TEMPO DE PERCURSO	28	1%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	4	0%
TREM ESPECIAL	14	0%
TREM EXPRESSO	20	1%
VALE VIAGEM	1	0%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	247	6%
<b>TOTAL</b>	<b>3826</b>	<b>100%</b>

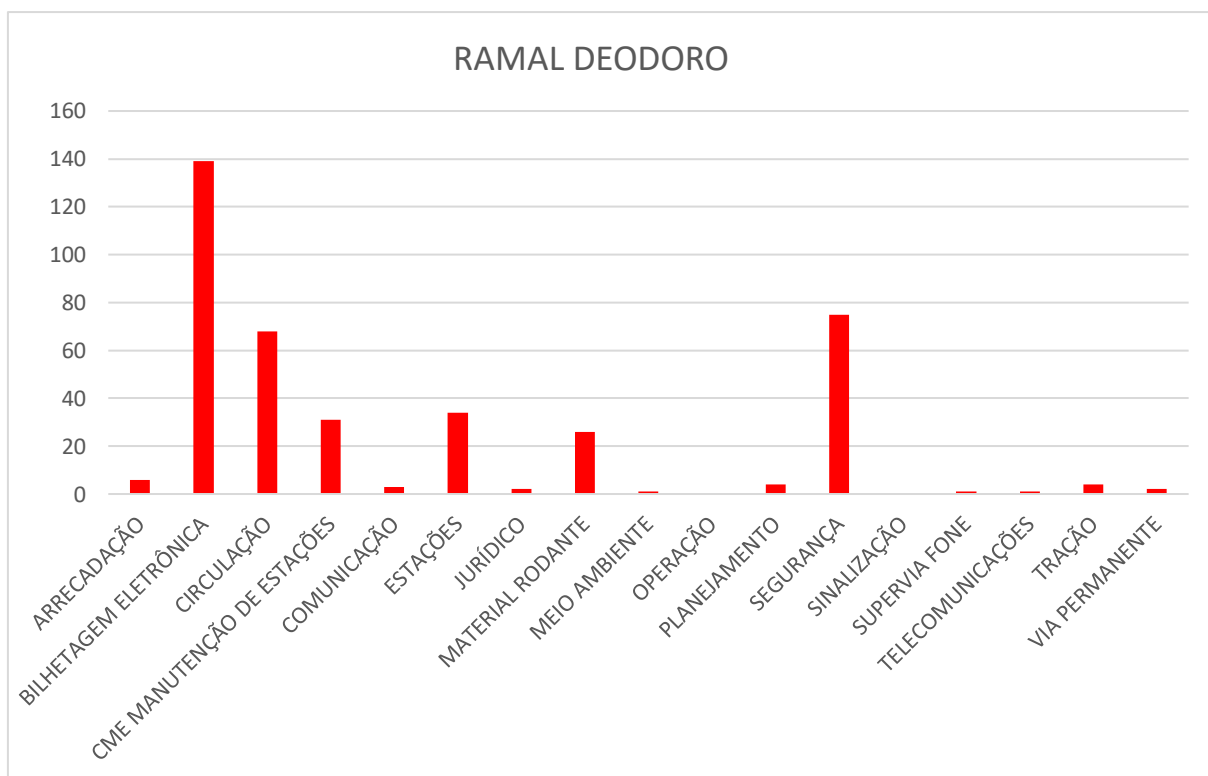


## 2.2 Manifestações na Supervia em agosto – 2019

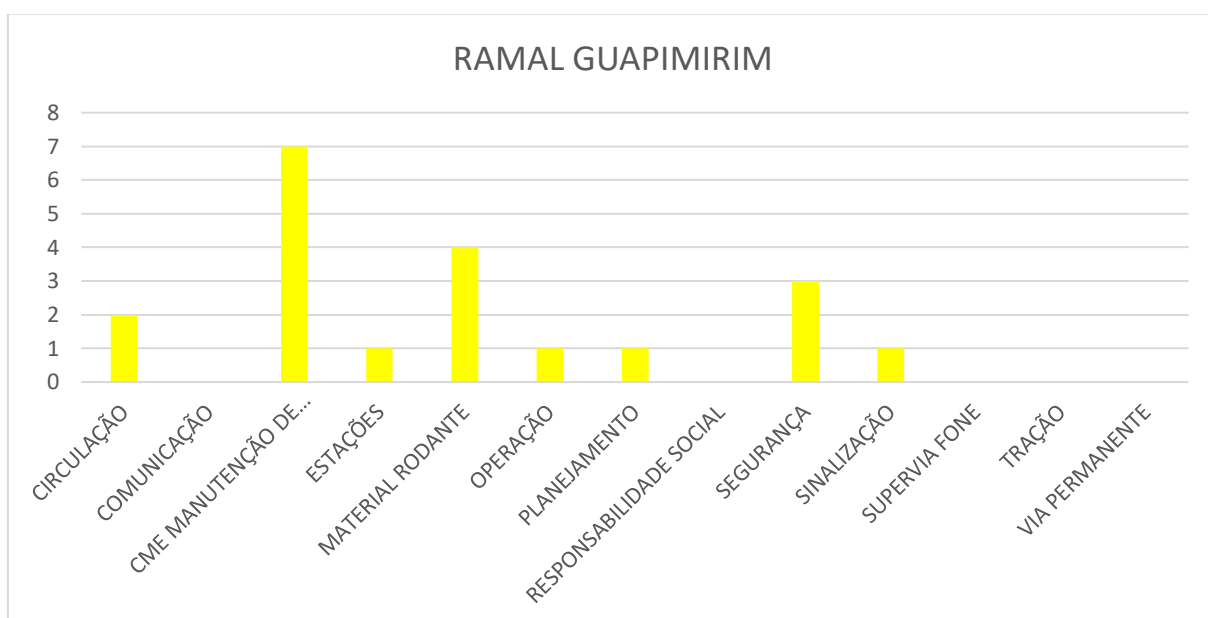
RECLAMAÇÕES - RAMAL BELFORD ROXO		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	5	8%
CIRCULAÇÃO	19	32%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	2%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	0	0%
MATERIAL RODANTE	10	17%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	6	10%
SEGURANÇA	18	30%
SINALIZAÇÃO	1	2%
TRAÇÃO	0	0%
VIA PERMANENTE	0	0%
TOTAL	60	100%



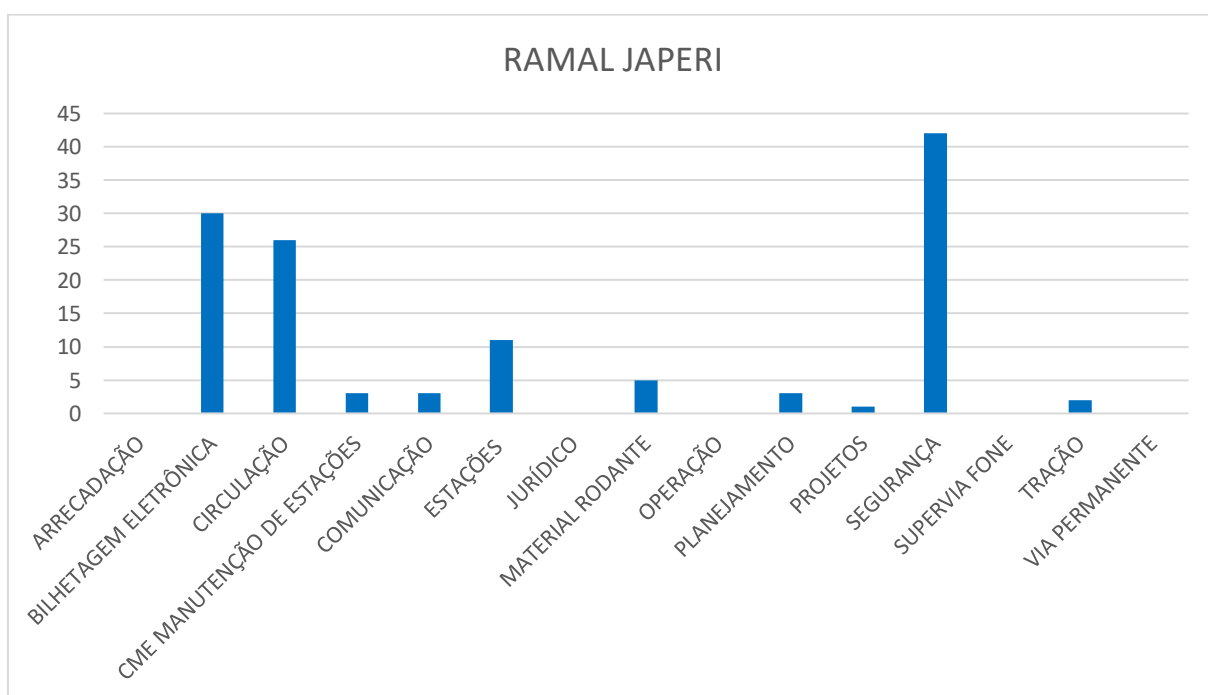
RECLAMAÇÕES - RAMAL DEODORO		%
ARRECADAÇÃO	6	2%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	139	35%
CIRCULAÇÃO	68	17%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	31	8%
COMUNICAÇÃO	3	1%
ESTAÇÕES	34	9%
JURÍDICO	2	1%
MATERIAL RODANTE	26	7%
MEIO AMBIENTE	1	0%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	4	1%
SEGURANÇA	75	19%
SINALIZAÇÃO	0	0%
SUPERVIA FONE	1	0%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0%
TRAÇÃO	4	1%
VIA PERMANENTE	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>



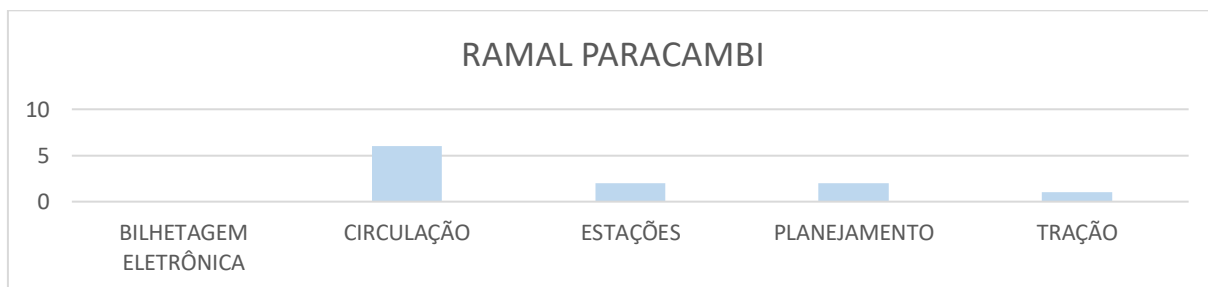
RECLAMAÇÕES - RAMAL GUAPIMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	2	10%
COMUNICAÇÃO	0	0%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	7	35%
ESTAÇÕES	1	5%
MATERIAL RODANTE	4	20%
OPERAÇÃO	1	5%
PLANEJAMENTO	1	5%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	0	0%
SEGURANÇA	3	15%
SINALIZAÇÃO	1	5%
SUPERVIA FONE	0	0%
TRAÇÃO	0	0%
VIA PERMANENTE	0	0%
TOTAL	20	100%



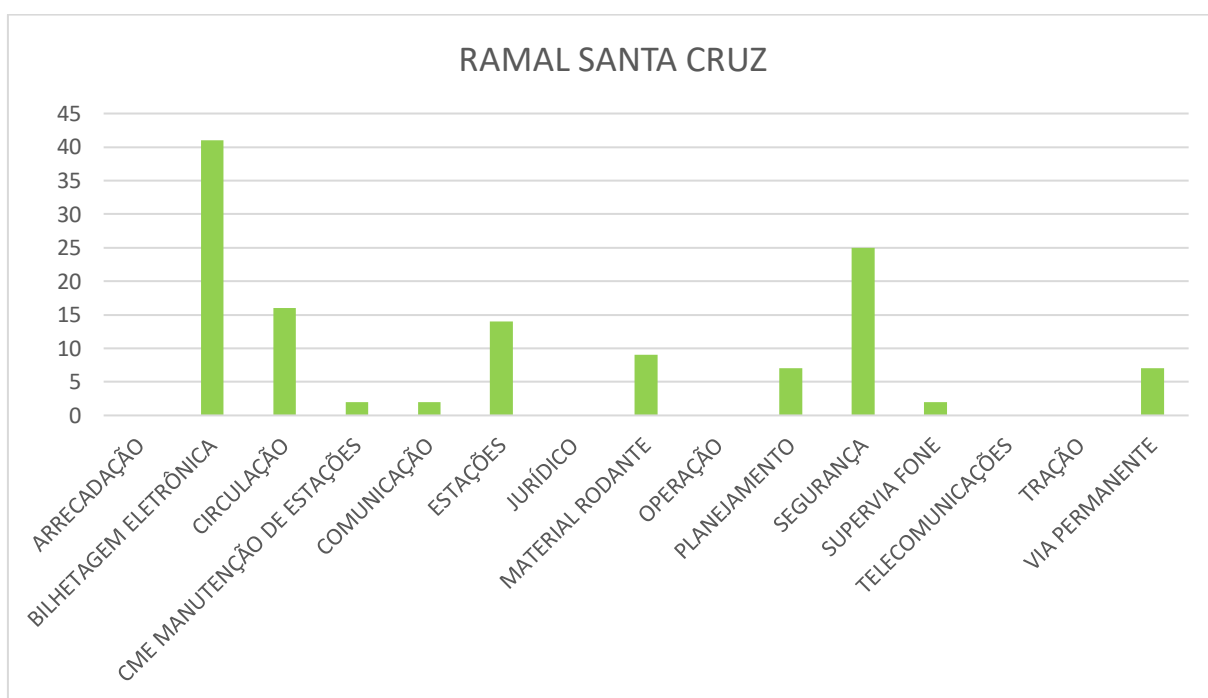
RECLAMAÇÕES - RAMAL JAPERI		%
ARRECADÇÃO	0	0%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	30	24%
CIRCULAÇÃO	26	21%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	2%
COMUNICAÇÃO	3	2%
ESTAÇÕES	11	9%
JURÍDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	5	4%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	3	2%
PROJETOS	1	1%
SEGURANÇA	42	33%
SUPERVIA FONE	0	0%
TRAÇÃO	2	2%
VIA PERMANENTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>



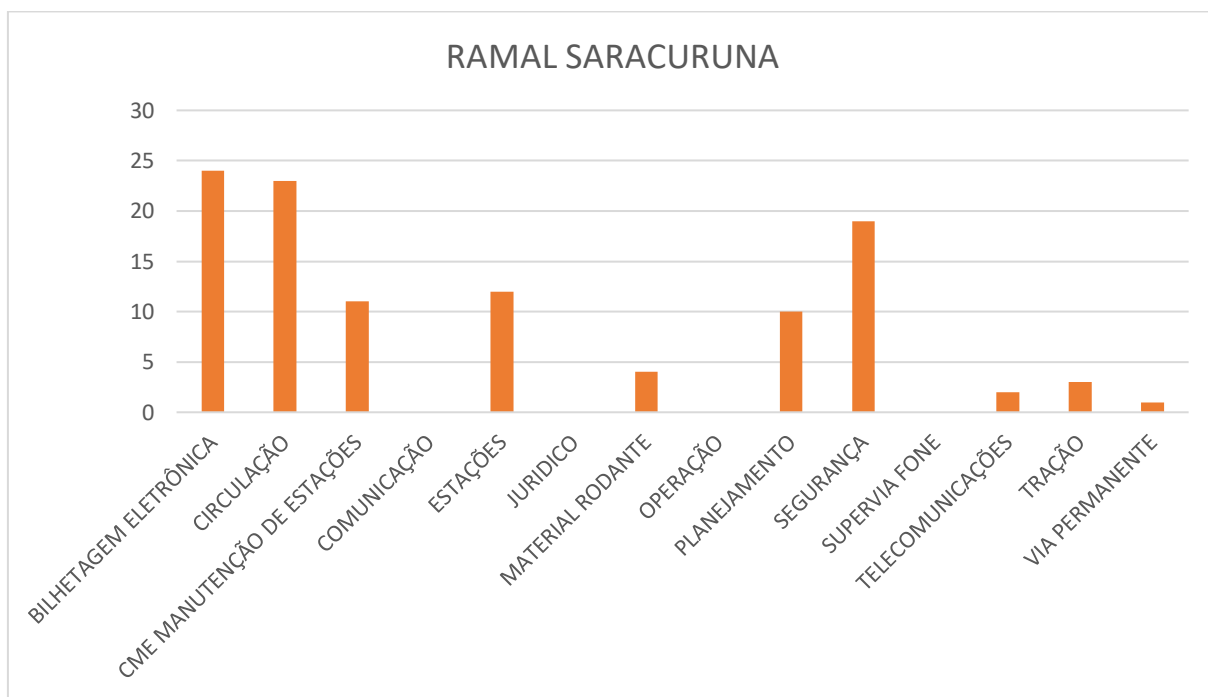
RECLAMAÇÕES - RAMAL PARACAMBI		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	0	0%
CIRCULAÇÃO	6	55%
ESTAÇÕES	2	18%
PLANEJAMENTO	2	18%
TRAÇÃO	1	9%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>91%</b>



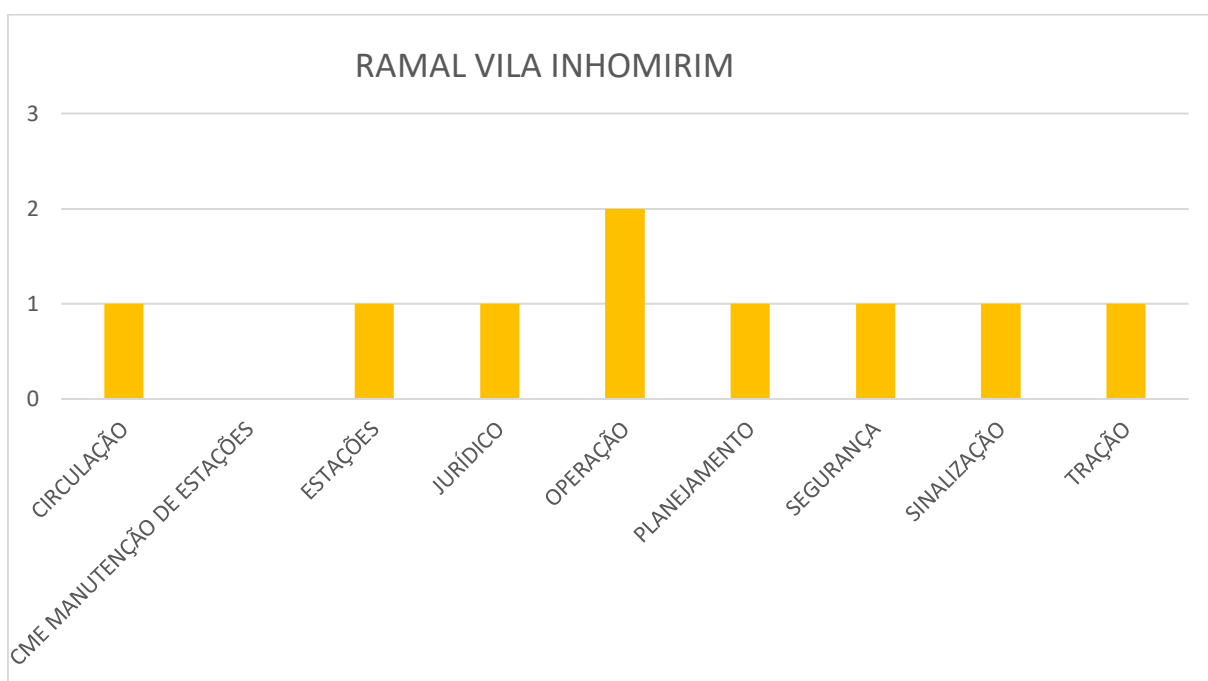
RECLAMAÇÕES - RAMAL SANTA CRUZ		%
ARRECADAÇÃO	0	0%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	41	33%
CIRCULAÇÃO	16	13%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	2%
COMUNICAÇÃO	2	2%
ESTAÇÕES	14	11%
JURÍDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	9	7%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	7	6%
SEGURANÇA	25	20%
SUPERVIA FONE	2	2%
TELECOMUNICAÇÕES	0	0%
TRAÇÃO	0	0%
VIA PERMANENTE	7	6%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>



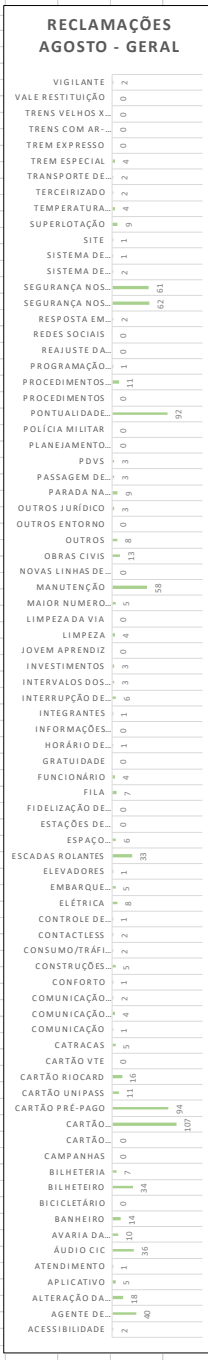
RECLAMAÇÕES - RAMAL SARACURUNA		%
ARRECADAÇÃO	0	0%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	24	22%
CIRCULAÇÃO	23	21%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	11	10%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	12	11%
JURIDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	4	4%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	10	9%
SEGURANÇA	19	17%
SUPERVIA FONE	0	0%
TELECOMUNICAÇÕES	2	2%
TRAÇÃO	3	3%
VIA PERMANENTE	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>



RECLAMAÇÕES - RAMAL VILA INHOMIRIM		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	10%
CIRCULAÇÃO	1	10%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	0	0%
ESTAÇÕES	1	10%
JURÍDICO	1	10%
OPERAÇÃO	2	20%
PLANEJAMENTO	1	10%
SEGURANÇA	1	10%
SINALIZAÇÃO	1	10%
TRAÇÃO	1	10%
TOTAL	10	100%

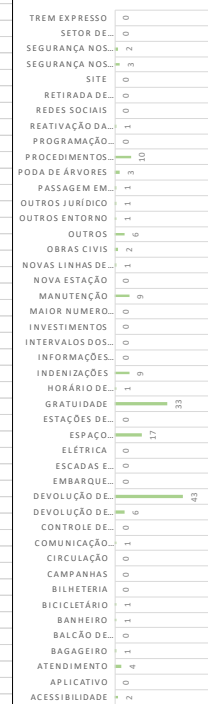


RECLAMAÇÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0%
AGENTE DE CONTROLE	8	14	6	1	0	7	0	4	0	40	5%
ALTERAÇÃO DA GRADE	4	0	0	0	0	5	1	8	0	18	2%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	1	0	4	0	5	1%
ATENDIMENTO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
ÁUDIO CIC	4	23	5	0	0	4	0	0	0	36	4%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	4	4	1	1	0	0	0	0	0	10	1%
BANHEIRO	0	11	2	0	0	0	0	1	0	14	2%
BICICLETÁRIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BILHETEIRO	0	13	7	0	1	9	0	4	0	34	4%
BILHETERIA	0	2	0	0	0	2	0	3	0	7	1%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CARTÃO BLOQUEADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CARTÃO MULTIPASS	1	73	7	0	0	16	0	10	0	107	12%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	44	18	0	1	18	0	10	0	94	11%
CARTÃO UNIPASS	0	6	3	0	0	1	0	1	0	11	1%
CARTÃO RIOCARD	0	11	0	0	0	5	0	0	0	16	2%
CARTÃO VTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CATRACAS	1	1	0	0	0	1	0	2	0	5	1%
COMUNICAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	1	3	0	0	0	0	0	0	4	0%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0%
CONFORTO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	0	0	0	1	0	1	0	3	0	5	1%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0%
CONTACTLESS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
CONTROLE DE PRAGAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
ELÉTRICA	0	1	1	3	0	1	0	2	0	8	1%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	1%
ELEVADORES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%
ESCADAS ROLANTES	0	24	0	0	0	0	0	9	0	33	4%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	1%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FILA	0	1	1	0	0	1	2	2	0	7	1%
FUNCIONÁRIO	0	3	1	0	0	0	0	0	0	4	0%
GRATUIDADE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
INFORMAÇÕES AOS CLIENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTEGRANTES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	0	3	0	1	0	1	0	1	0	6	1%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	1	0	1	1	0	0	0	3	0%
INVESTIMENTOS	0	0	0	1	2	0	0	0	0	3	0%
JOVEM APRENDIZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
LIMPEZA	0	3	0	0	0	1	0	0	0	4	0%
LIMPEZA DA VIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MAIOR NUMERO DE CARROS	2	0	1	0	0	0	0	2	0	5	1%
MANUTENÇÃO	5	22	4	4	0	15	1	7	0	58	7%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OBRAS CIVIS	1	5	2	4	0	1	0	0	0	13	2%
OUTROS	0	3	1	0	0	0	0	4	0	8	1%
OUTROS ENTORNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OUTROS JURÍDICO	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3	0%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	0	3	2	0	0	0	0	4	0	9	1%
PASSAGEM DE NÍVEL	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	0%
PDVS	0	0	2	0	0	0	0	1	0	3	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
POLÍCIA MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PONTUALIDADE DOS TRENS	14	32	16	1	1	10	6	12	0	92	11%
PROCEDIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	4	2	0	1	0	1	3	0	11	1%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%
REAJUSTE DA PASSAGEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
REDES SOCIAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
RESPOSTA EM ATRASO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	8	29	13	1	0	6	0	5	0	62	7%
SEGURANÇA NOS TRENS	2	25	19	0	0	11	0	4	0	61	7%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
SITE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
SUPERLOTAÇÃO	0	6	1	0	0	1	0	1	0	9	1%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	2	0	0	0	0	0	0	0	4	0%
TERCEIRIZADO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0%
TREM ESPECIAL	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TRENS COM AR-CONDICIONADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TRENS VELHOS X NOVOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
VALE RESTITUIÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
VIGILANTE	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>397</b>	<b>126</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>125</b>	<b>11</b>	<b>109</b>	<b>0</b>	<b>858</b>	<b>100%</b>



SOLICITAÇÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ATENDIMENTO	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	3%
BAGAGEIRO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
BALÇÃO DE ATENDIMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BANHEIRO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
BICICLETÁRIO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
BILHETERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
CONTROLE DE PRAGAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
DEVOLUÇÃO DE DINHEIRO	1	3	1	0	0	1	1	0	0	6	4%
DEVOLUÇÃO DE PASSAGEM	4	13	10	0	0	13	1	2	0	43	27%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ESCADAS E ELEVADORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ELÉTRICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	1	12	0	0	0	3	0	1	0	17	11%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
GRATUIDADE	1	15	4	0	0	8	0	5	0	33	21%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
INDENIZAÇÕES	0	5	3	0	0	1	0	0	0	9	6%
INFORMAÇÕES AOS CLIENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MAIOR NUMERO DE CARROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MANUTENÇÃO	0	3	2	2	0	1	0	1	0	9	6%
NOVA ESTAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
OBRAS CIVIS	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1%
OUTROS	1	2	1	0	0	0	0	2	0	6	4%
OUTROS ENTORNO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
OUTROS JURÍDICO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
PASSAGEM EM NÍVEL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1%
PODA DE ÁRVORES	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	2%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	7	0	0	0	2	1	0	0	10	6%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
REATIVAÇÃO DA ESTAÇÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
REDES SOCIAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
RETIRADA DE CULMÉIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SITE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	2%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	1%
SETOR DE BENEFÍCIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>72</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

### SOLICITAÇÕES AGOSTO - GERAL



ELOGIOS											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
AGENTE DE CONTROLE	1	2	2	0	0	1	0	0	0	6	40%
ALTERAÇÃO DA GRADE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ATENDIMENTO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
ÁUDIO CIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BANHEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BILHETEIRO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
ESCADAS ROLANTES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
ELEVADORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FUNCIONÁRIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
INTEGRANTES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
JOVEM APRENDIZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
LIMPEZA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	7%
MANUTENÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OBRAS CIVIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OUTROS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	7%
PONTUALIDADE DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	7%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TERCEIRIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

### ELOGIOS AGOSTO - GERAL



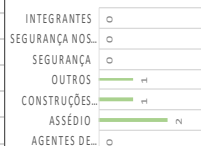
SUGESTÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
APLICATIVO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
ÁUDIO CIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BANHEIRO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
BICICLETÁRIO	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	13%
BILHETERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CIRCULAÇÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
COMUNICAÇÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	13%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INFORMAÇÃO AOS CLIENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MANUTENÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	13%
OUTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	7%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
TREM ESPECIAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

### SUGESTÕES AGOSTO - GERAL

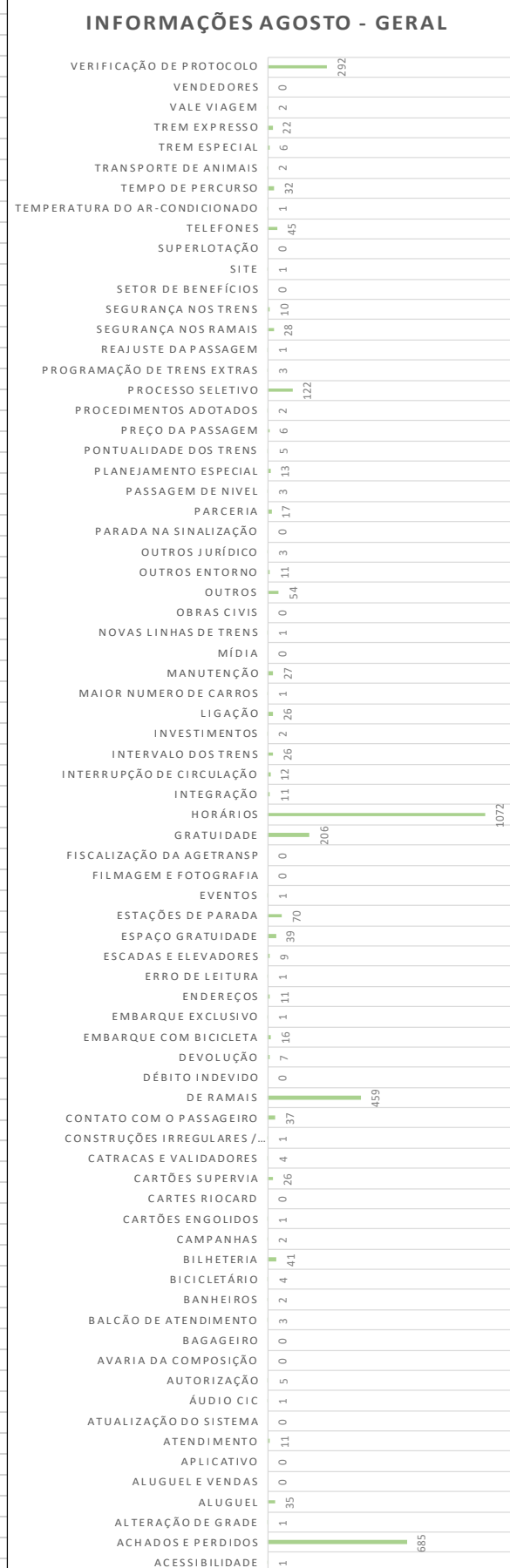


DENÚNCIAS											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
AGENTES DE CONTROLE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ASSÉDIO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	50%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	25%
OUTROS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	25%
SEGURANÇA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTEGRANTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

### DENÚNCIAS AGOSTO - GERAL

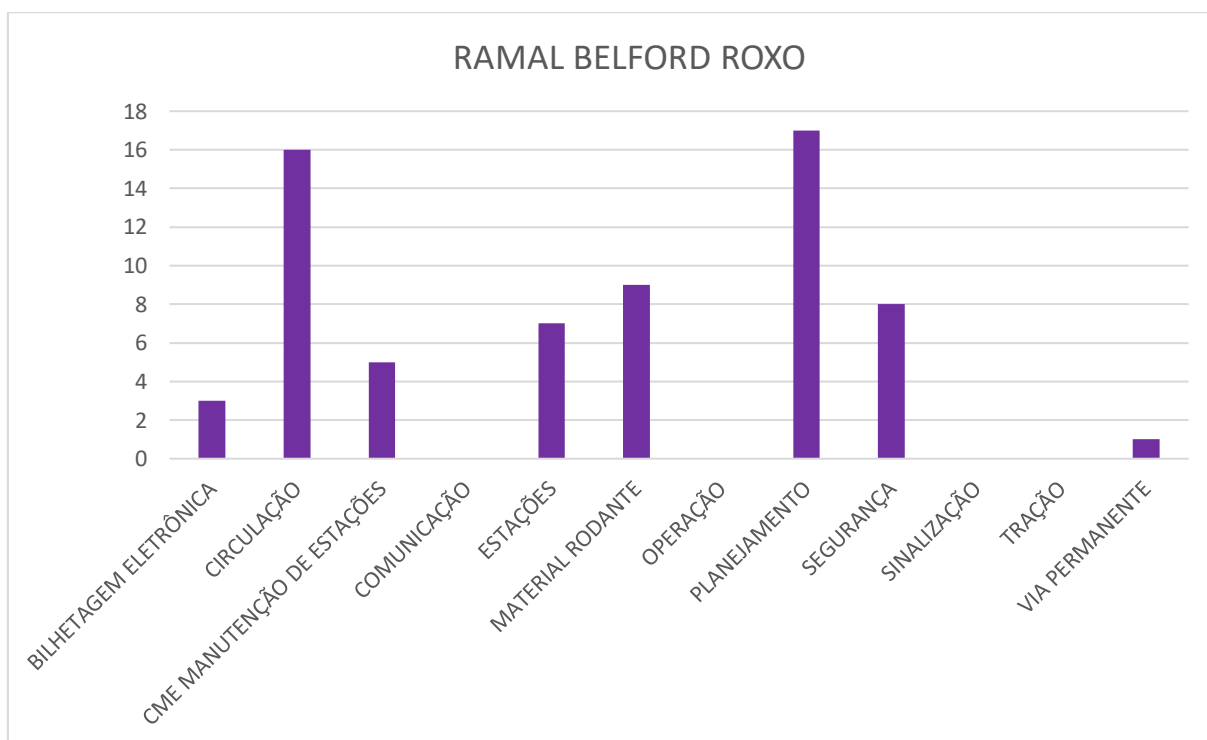


INFORMAÇÕES	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	1	0%
ACHADOS E PERDIDOS	685	19%
ALTERAÇÃO DE GRADE	1	0%
ALUGUEL	35	1%
ALUGUEL E VENDAS	0	0%
APLICATIVO	0	0%
ATENDIMENTO	11	0%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	0	0%
ÁUDIO CIC	1	0%
AUTORIZAÇÃO	5	0%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	0	0%
BAGAGEIRO	0	0%
BALCÃO DE ATENDIMENTO	3	0%
BANHEIROS	2	0%
BICICLETÁRIO	4	0%
BILHETERIA	41	1%
CAMPANHAS	2	0%
CARTÕES ENGOLIDOS	1	0%
CARTES RIOCARD	0	0%
CARTÕES SUPERVIA	26	1%
CATRAÇAS E VALIDADORES	4	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES / INVASÕES		
CONTATO COM O PASSAGEIRO	37	1%
DE RAMAIS	459	13%
DÉBITO INDEVIDO	0	0%
DEVOLUÇÃO	7	0%
EMBARQUE COM BICICLETA	16	0%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0%
ENDEREÇOS	11	0%
ERRO DE LEITURA	1	0%
ESCADAS E ELEVADORES	9	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	39	1%
ESTAÇÕES DE PARADA	70	2%
EVENTOS	1	0%
FILMAGEM E FOTOGRAFIA	0	0%
FISCALIZAÇÃO DA AGETRANS	0	0%
GRATUIDADE	206	6%
HORÁRIOS	1072	30%
INTEGRAÇÃO	11	0%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	12	0%
INTERVALO DOS TRENS	26	1%
INVESTIMENTOS	2	0%
LIGAÇÃO	26	1%
MAIOR NUMERO DE CARROS	1	0%
MANUTENÇÃO	27	1%
MÍDIA	0	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	1	0%
OBRAS CIVIS	0	0%
OUTROS	54	2%
OUTROS ENTORNO	11	0%
OUTROS JURÍDICO	3	0%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	0	0%
PARCERIA	17	0%
PASSAGEM DE NIVEL	3	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	13	0%
PONTUALIDADE DOS TRENS	5	0%
PREÇO DA PASSAGEM	6	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	0%
PROCESSO SELETIVO	122	3%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	3	0%
REAJUSTE DA PASSAGEM	1	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	28	1%
SEGURANÇA NOS TRENS	10	0%
SETOR DE BENEFÍCIOS	0	0%
SITE	1	0%
SUPERLOTAÇÃO	0	0%
TELEFONES	45	1%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0%
TEMPO DE PERCURSO	32	1%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	2	0%
TREM ESPECIAL	6	0%
TREM EXPRESSO	22	1%
VALE VIAGEM	2	0%
VENDEDORES	0	0%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	292	8%
<b>TOTAL</b>	<b>3539</b>	<b>100%</b>

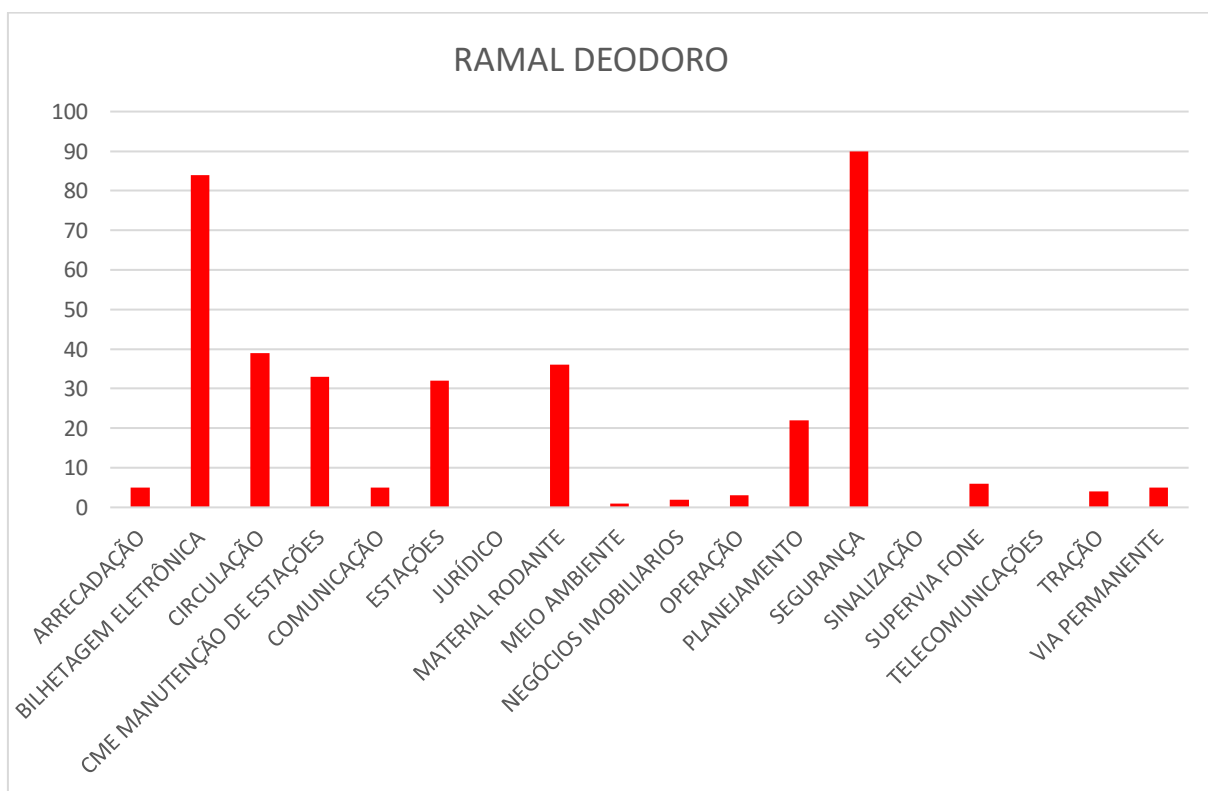


## 2.3 Manifestações na Supervia em setembro – 2019

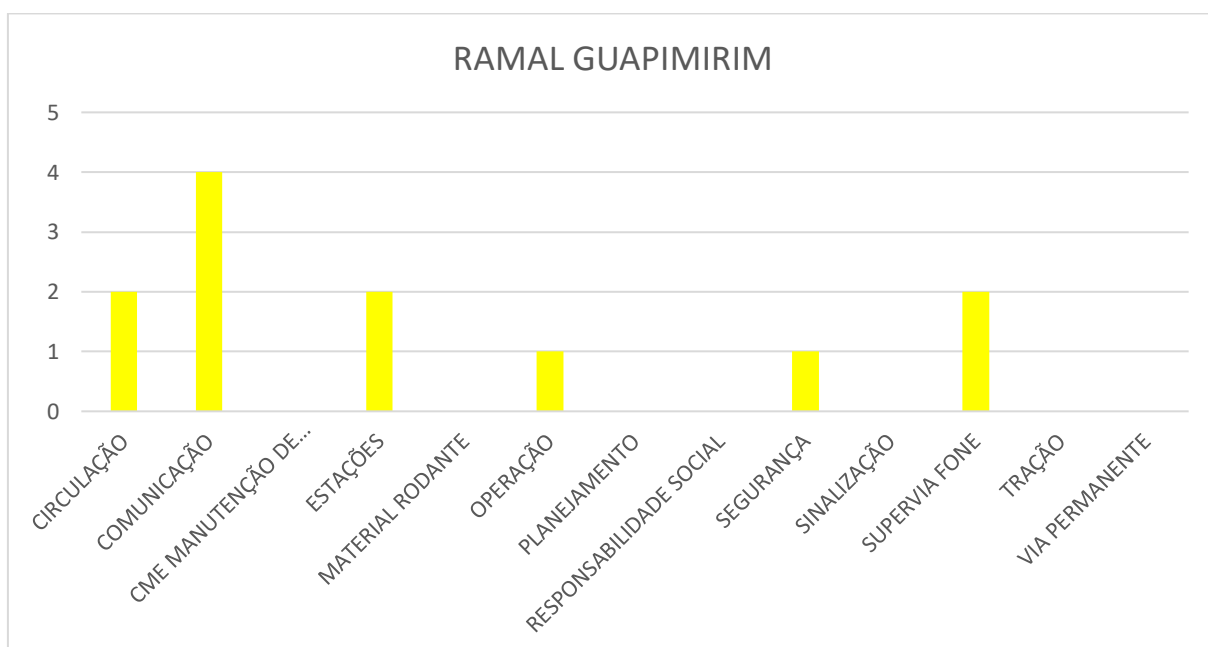
RECLAMAÇÕES - RAMAL BELFORD ROXO		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	3	5%
CIRCULAÇÃO	16	24%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	5	8%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	7	11%
MATERIAL RODANTE	9	14%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	17	26%
SEGURANÇA	8	12%
SINALIZAÇÃO	0	0%
TRAÇÃO	0	0%
VIA PERMANENTE	1	2%
TOTAL	66	100%



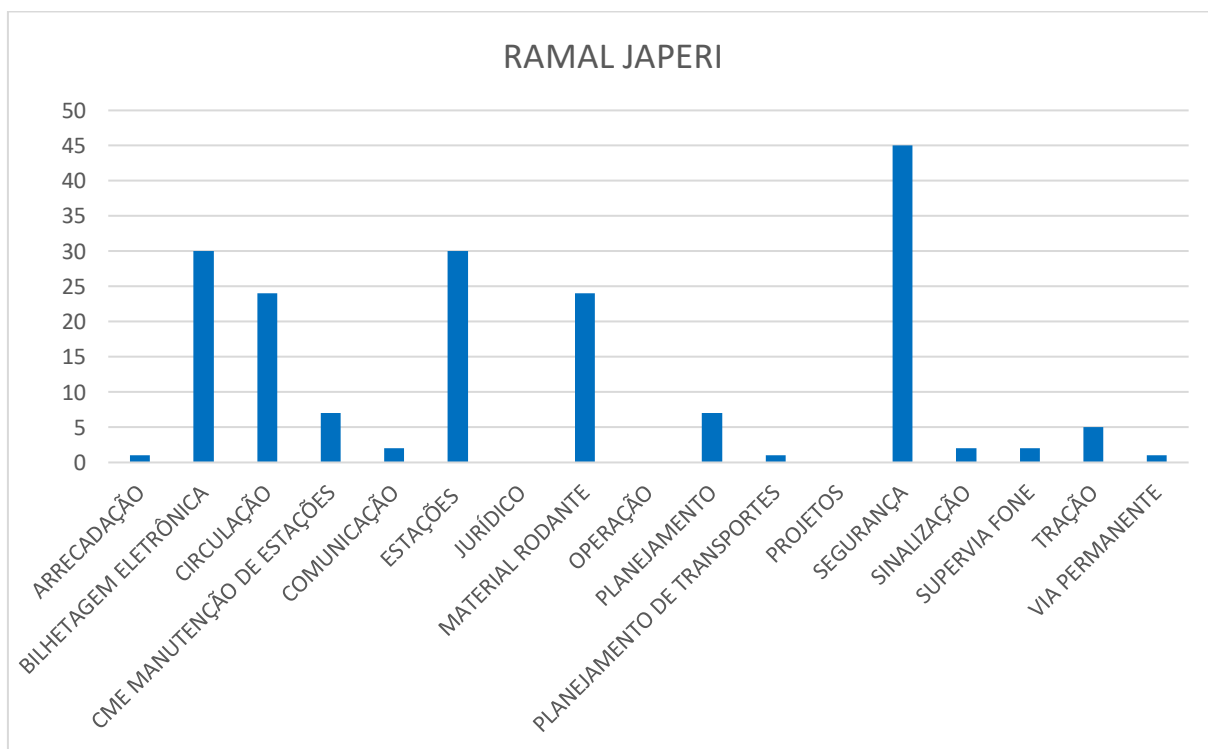
RECLAMAÇÕES - RAMAL DEODORO		%
ARRECADAÇÃO	5	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	84	23%
CIRCULAÇÃO	39	11%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	33	9%
COMUNICAÇÃO	5	1%
ESTAÇÕES	32	9%
JURÍDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	36	10%
MEIO AMBIENTE	1	0%
NEGÓCIOS IMOBILIARIOS	2	1%
OPERAÇÃO	3	1%
PLANEJAMENTO	22	6%
SEGURANÇA	90	25%
SINALIZAÇÃO	0	0%
SUPERVIA FONE	6	2%
TELECOMUNICAÇÕES	0	0%
TRAÇÃO	4	1%
VIA PERMANENTE	5	1%
TOTAL	367	100%



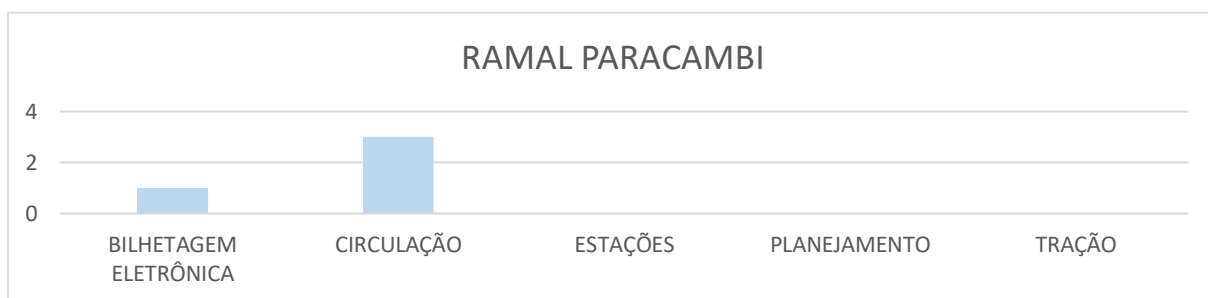
RECLAMAÇÕES - RAMAL GUAPIMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	2	17%
COMUNICAÇÃO	4	33%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	0	0%
ESTAÇÕES	2	17%
MATERIAL RODANTE	0	0%
OPERAÇÃO	1	8%
PLANEJAMENTO	0	0%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	0	0%
SEGURANÇA	1	8%
SINALIZAÇÃO	0	0%
SUPERVIA FONE	2	17%
TRAÇÃO	0	0%
VIA PERMANENTE	0	0%
TOTAL	12	100%



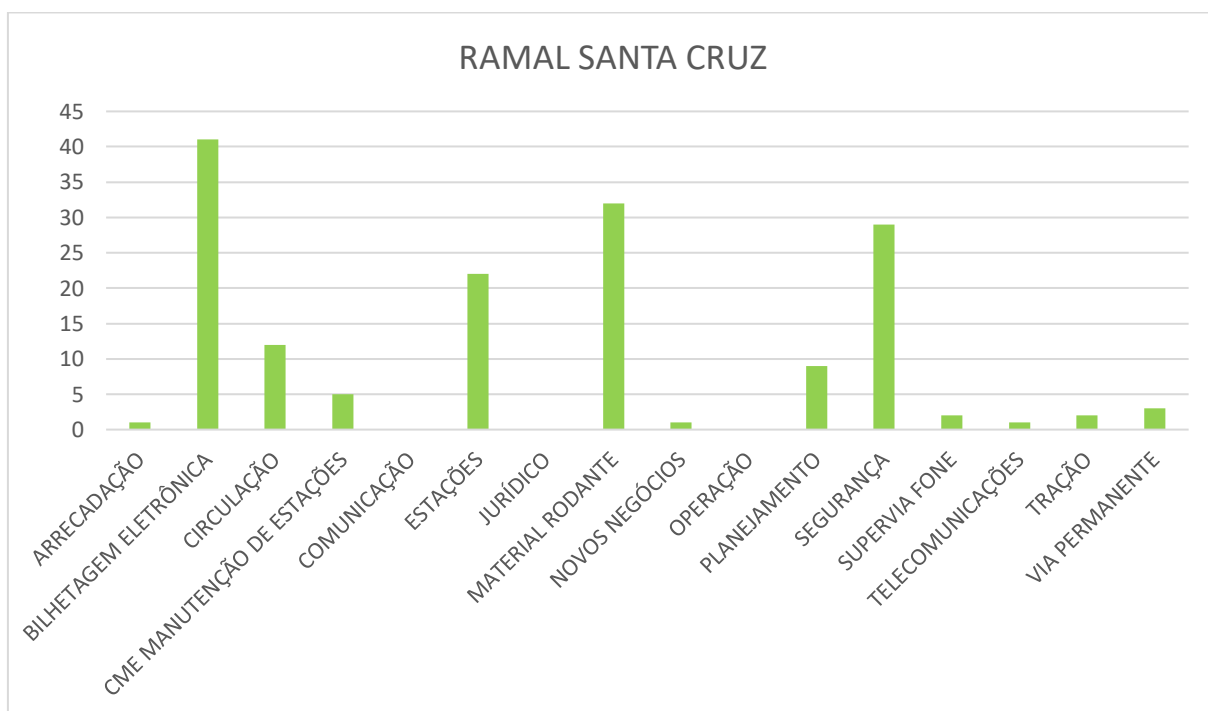
RECLAMAÇÕES - RAMAL JAPERI		%
ARRECADAÇÃO	1	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	30	17%
CIRCULAÇÃO	24	13%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	7	4%
COMUNICAÇÃO	2	1%
ESTAÇÕES	30	17%
JURÍDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	24	13%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	7	4%
PLANEJAMENTO DE TRANSPORTES	1	1%
PROJETOS	0	0%
SEGURANÇA	45	25%
SINALIZAÇÃO	2	1%
SUPERVIA FONE	2	1%
TRAÇÃO	5	3%
VIA PERMANENTE	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>181</b>	<b>100%</b>



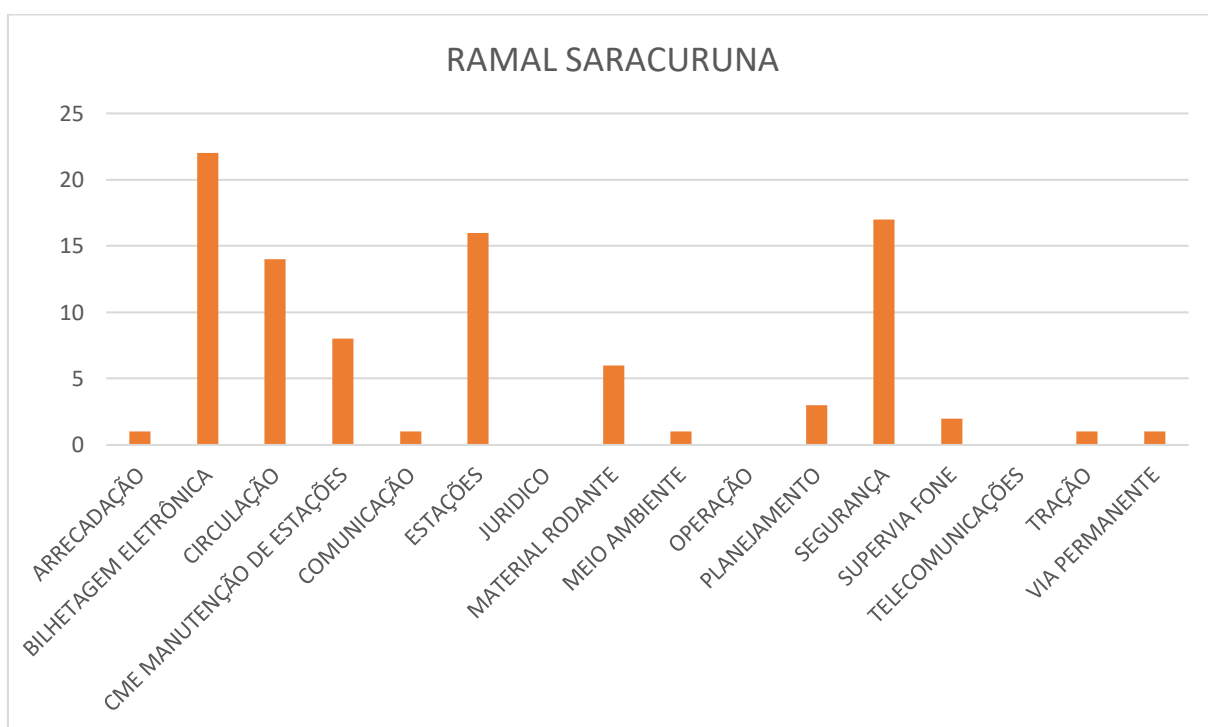
RECLAMAÇÕES - RAMAL PARACAMBI		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	25%
CIRCULAÇÃO	3	75%
ESTAÇÕES	0	0%
PLANEJAMENTO	0	0%
TRAÇÃO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



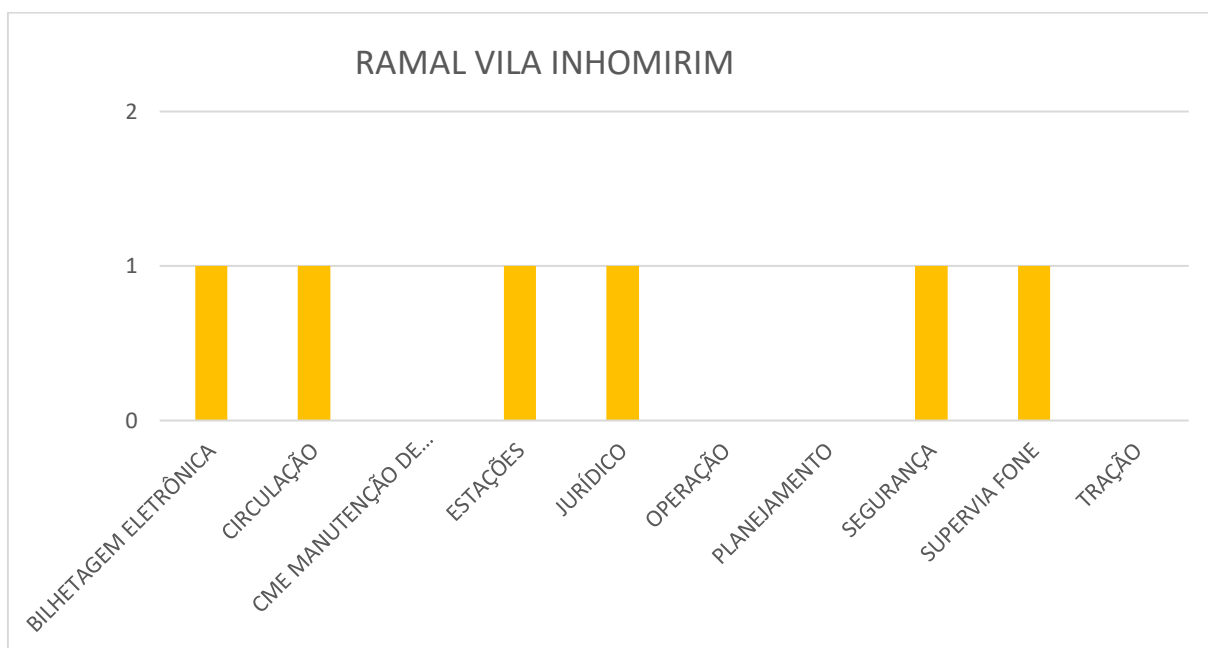
RECLAMAÇÕES - RAMAL SANTA CRUZ		%
ARRECADAÇÃO	1	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	41	26%
CIRCULAÇÃO	12	8%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	5	3%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	22	14%
JURÍDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	32	20%
NOVOS NEGÓCIOS	1	1%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	9	6%
SEGURANÇA	29	18%
SUPERVIA FONE	2	1%
TELECOMUNICAÇÕES	1	1%
TRAÇÃO	2	1%
VIA PERMANENTE	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>



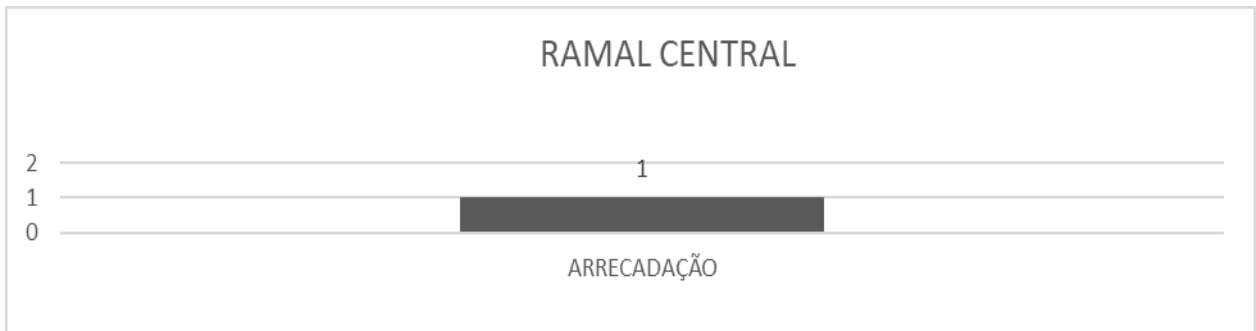
RECLAMAÇÕES - RAMAL SARACURUNA		%
ARRECADAÇÃO	1	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	22	24%
CIRCULAÇÃO	14	15%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	8	9%
COMUNICAÇÃO	1	1%
ESTAÇÕES	16	17%
JURIDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	6	6%
MEIO AMBIENTE	1	1%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	3	3%
SEGURANÇA	17	18%
SUPERVIA FONE	2	2%
TELECOMUNICAÇÕES	0	0%
TRAÇÃO	1	1%
VIA PERMANENTE	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>



RECLAMAÇÕES - RAMAL VILA INHOMIRIM		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	17%
CIRCULAÇÃO	1	17%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	0	0%
ESTAÇÕES	1	17%
JURÍDICO	1	17%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	0	0%
SEGURANÇA	1	17%
SUPERVIA FONE	1	17%
TRAÇÃO	0	0%
TOTAL	6	100%



RECLAMAÇÕES - RAMAL CENTRAL		%
ARRECADAÇÃO	1	100%
TOTAL	1	100%

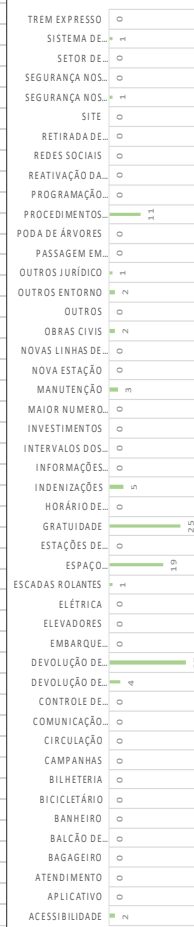


	RECLAMAÇÕES										TOTAL	%
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIRIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	CENTRAL		
ACESSIBILIDADE	0	0	4	0	0	2	0	1	0	0	7	1%
AGENTE DE CONTROLE	2	21	10	0	0	4	0	4	0	0	41	5%
ALTERAÇÃO DA GRADE	15	15	4	0	0	6	0	2	0	0	42	5%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ATENDIMENTO	0	5	2	2	0	2	0	1	0	0	12	1%
ÁUDIO CIC	4	11	3	0	0	1	0	4	0	0	23	3%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	4	0%
BALCÃO DE ATENDIMENTO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0%
BANHEIRO	0	11	2	0	0	3	0	2	0	0	18	2%
BICICLETÁRIO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
BILHETEIRO	4	8	5	0	1	13	0	6	0	0	37	4%
BILHETERIA	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CARTÃO BLOQUEADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CARTÃO MULTIPASS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	72	28	0	1	32	0	16	0	0	152	17%
CARTÃO UNIPASS	0	2	1	0	0	3	1	2	0	0	9	1%
CARTÃO RIOCARD	0	7	1	0	0	5	0	2	0	0	15	2%
CARTÃO VTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CATRACAS	0	1	13	0	0	1	0	5	0	0	20	2%
COMUNICAÇÃO	1	4	0	0	0	2	0	1	0	0	8	1%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CONFORTO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3	0%
CONSUNO/TRÁFICO DE DROGAS	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
CONTACTLESS	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0%
CONTROLE DE PRAGAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ELÉTRICA	1	8	3	0	0	2	0	0	0	0	14	2%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
ELEVADORES	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	4	0%
EMBARQUE COM BICICLETA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
ESCADAS ROLANTES	0	19	0	0	0	0	0	6	0	0	25	3%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	4	1	0	0	1	0	1	0	2	9	1%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FILA	0	4	1	0	0	1	0	0	0	0	6	1%
FUNCIONÁRIO	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
GRATUIDADE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0%
INFORMAÇÕES AOS CLIENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTEGRANTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
INTERVALOS DOS TRENS	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3	0%
INVESTIMENTOS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
JOVEM APRENDIZ	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0%
LIMPEZA	0	1	2	2	0	1	0	0	0	0	6	1%
LIMPEZA DA VIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MAIOR NUMERO DE CARROS	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0%
MANUTENÇÃO	10	36	22	1	0	32	0	7	0	0	108	12%
MOBILIDADE	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OBRAS CIVIS	4	6	3	0	0	4	0	1	0	0	18	2%
OUTROS	0	11	1	0	1	1	0	3	0	0	17	2%
OUTROS ENTORNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OUTROS JURÍDICO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	3	0%
PASSAGEM DE NÍVEL	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
PDVS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
POLÍCIA MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PONTUALIDADE DOS TRENS	10	22	19	2	1	9	3	6	0	0	72	8%
PROCEDIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	5	5	0	0	2	0	1	0	0	13	1%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
REAJUSTE DA PASSAGEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
REDES SOCIAIS	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0%
RESPOSTA EM ATRASO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	27	15	0	0	11	0	8	0	0	63	7%
SEGURANÇA NOS TRENS	3	37	18	1	1	13	0	5	0	0	78	9%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SITE	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	6	1%
SUPERLOTAÇÃO	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0%
SUPRESSÃO	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	4	0%
TERCEIRIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM ESPECIAL	0	4	2	0	0	0	0	1	0	0	7	1%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TRENS COM AR-CONDICIONADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TRENS VELHOS X NOVOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
VALE RESTITUIÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
VIGILANTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>367</b>	<b>181</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>160</b>	<b>4</b>	<b>93</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>891</b>	<b>100%</b>



SOLICITAÇÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ATENDIMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BAGAGEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BALCÃO DE ATENDIMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BANHEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BICICLETÁRIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BILHETERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CONTROLE DE PRAGAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
DEVOLUÇÃO DE DINHEIRO	1	2	0	0	0	0	0	1	0	4	4%
DEVOLUÇÃO DE PASSAGEM	1	5	13	0	0	5	0	3	0	27	26%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ELEVADORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ELÉTRICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ESCADAS ROLANTES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	11	5	0	0	2	0	1	0	19	18%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
GRATUIDADE	2	10	3	0	0	9	0	1	0	25	24%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INDENIZAÇÕES	0	4	0	0	0	0	0	1	0	5	5%
INFORMAÇÕES AOS CLIENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MANUTENÇÃO	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3	3%
NOVA ESTAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OBRAS CIVIS	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	2%
OUTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OUTROS ENTORNO	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	2%
OUTROS JURÍDICO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
PASSAGEM EM NÍVEL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PODA DE ÁRVORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	7	1	0	0	1	0	2	0	11	11%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
REATIVAÇÃO DA ESTAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
REDES SOCIAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
RETIRADA DE CULMÉIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SITE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SETOR DE BENEFÍCIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>42</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

### SOLICITAÇÕES SETEMBRO - GERAL



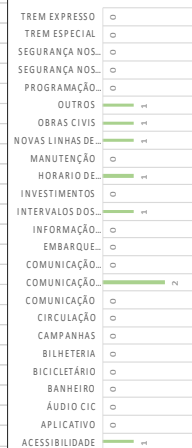
ELOGIOS											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
AGENTE DE CONTROLE	0	2	1	0	0	2	0	1	0	6	25%
ALTERAÇÃO DA GRADE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ATENDIMENTO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4%
ÁUDIO CIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BANHEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BILHETEIRO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	8%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3	13%
ESCADAS ROLANTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ELEVADORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ELÉTRICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FUNCIONÁRIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTEGRANTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTERVALO DOS TRENS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
JOVEM APRENDIZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
LIMPEZA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4%
MANUTENÇÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4%
OBRAS CIVIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OUTROS	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	8%
PONTUALIDADE DOS TRENS	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	8%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	1	0	0	1	1	0	0	3	13%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TERCEIRIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

### ELOGIOS SETEMBRO - GERAL



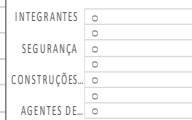
SUGESTÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	13%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ÁUDIO CIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BANHEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BICICLETÁRIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BILHETERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
COMUNICAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	25%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INFORMAÇÃO AOS CUJENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	13%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
HORARIO DE INICIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13%
MANUTENÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13%
OBRAS CIVIS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13%
OUTROS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	13%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

### SUGESTÕES SETEMBRO - GERAL



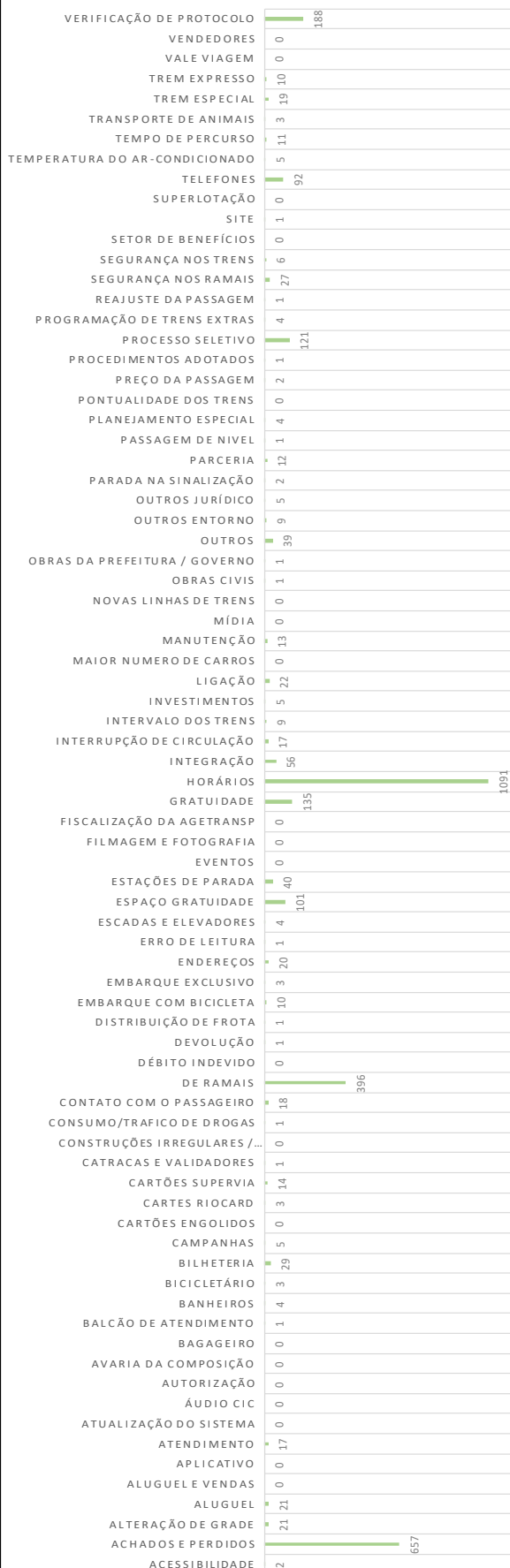
DENÚNCIAS											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
AGENTES DE CONTROLE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ASSÉDIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OUTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTEGRANTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

### DENÚNCIAS SETEMBRO - GERAL



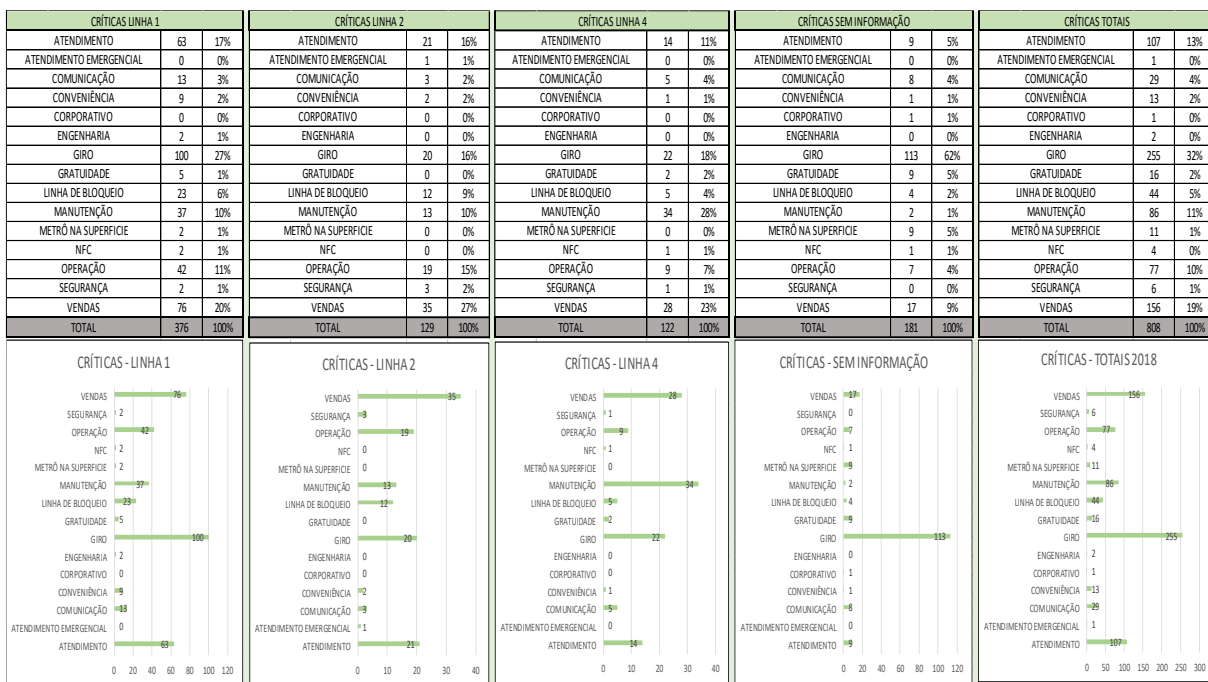
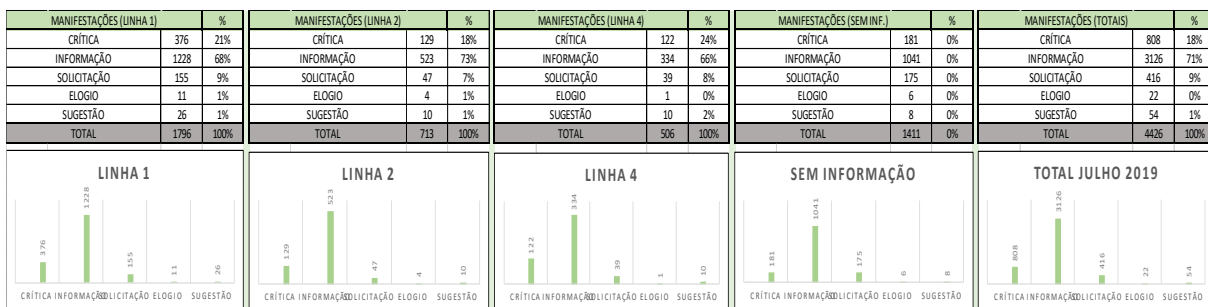
INFORMAÇÕES	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	2	0%
ACHADOS E PERDIDOS	657	20%
ALTERAÇÃO DE GRADE	21	1%
ALUGUEL	21	1%
ALUGUEL E VENDAS	0	0%
APLICATIVO	0	0%
ATENDIMENTO	17	1%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	0	0%
ÁUDIO CIC	0	0%
AUTORIZAÇÃO	0	0%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	0	0%
BAGAGEIRO	0	0%
BALCÃO DE ATENDIMENTO	1	0%
BANHEIROS	4	0%
BICICLETÁRIO	3	0%
BILHETERIA	29	1%
CAMPANHAS	5	0%
CARTÕES ENGOLIDOS	0	0%
CARTES RIOCARD	3	0%
CARTÕES SUPERVIA	14	0%
CATRAÇAS E VALIDADORES	1	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES / INVASÕES	0	0%
CONSUMO/TRAFICO DE DROGAS	1	0%
CONTATO COM O PASSAGEIRO	18	1%
DE RAMAIS	396	12%
DÉBITO INDEVIDO	0	0%
DEVOLUÇÃO	1	0%
DISTRIBUIÇÃO DE FROTA	1	0%
EMBARQUE COM BICICLETA	10	0%
EMBARQUE EXCLUSIVO	3	0%
ENDEREÇOS	20	1%
ERRO DE LEITURA	1	0%
ESCADAS E ELEVADORES	4	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	101	3%
ESTAÇÕES DE PARADA	40	1%
EVENTOS	0	0%
FILMAGEM E FOTOGRAFIA	0	0%
FISCALIZAÇÃO DA AGETRANSP	0	0%
GRATUIDADE	135	4%
HORÁRIOS	1091	33%
INTEGRAÇÃO	56	2%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	17	1%
INTERVALO DOS TRENS	9	0%
INVESTIMENTOS	5	0%
LIGAÇÃO	22	1%
MAIOR NUMERO DE CARROS	0	0%
MANUTENÇÃO	13	0%
MÍDIA	0	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0%
OBRAS CIVIS	1	0%
OBRAS DA PREFEITURA / GOVERNO	1	0%
OUTROS	39	1%
OUTROS ENTORNO	9	0%
OUTROS JURÍDICO	5	0%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	0%
PARCERIA	12	0%
PASSAGEM DE NIVEL	1	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	4	0%
PONTUALIDADE DOS TRENS	0	0%
PREÇO DA PASSAGEM	2	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	0%
PROCESSO SELETIVO	121	4%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	4	0%
REAJUSTE DA PASSAGEM	1	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	27	1%
SEGURANÇA NOS TRENS	6	0%
SETOR DE BENEFÍCIOS	0	0%
SITE	1	0%
SUPERLOTAÇÃO	0	0%
TELEFONES	92	3%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	5	0%
TEMPO DE PERCURSO	11	0%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	3	0%
TREM ESPECIAL	19	1%
TREM EXPRESSO	10	0%
VALE VIAGEM	0	0%
VENDEDORES	0	0%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	188	6%
<b>TOTAL</b>	<b>3287</b>	<b>100%</b>

## INFORMAÇÕES SETEMBRO - GERAL

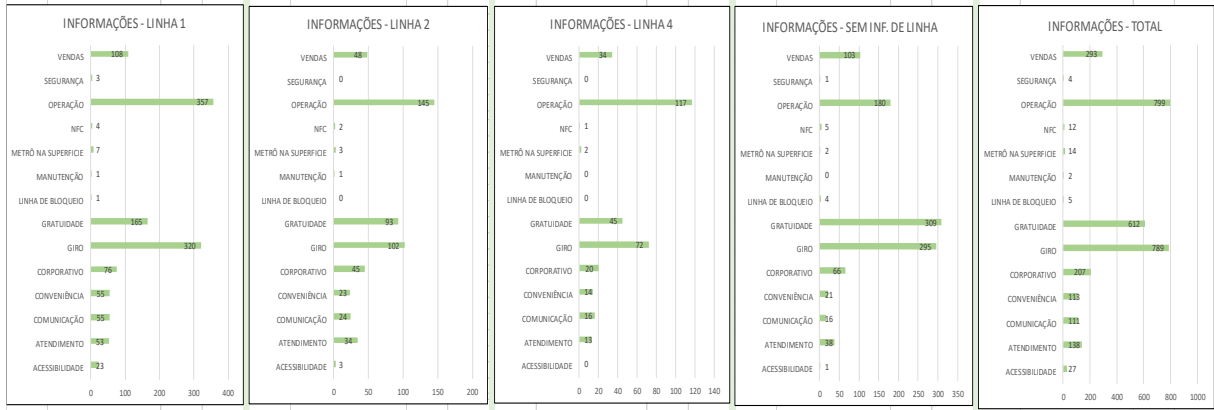


### 3 METRÔRIO

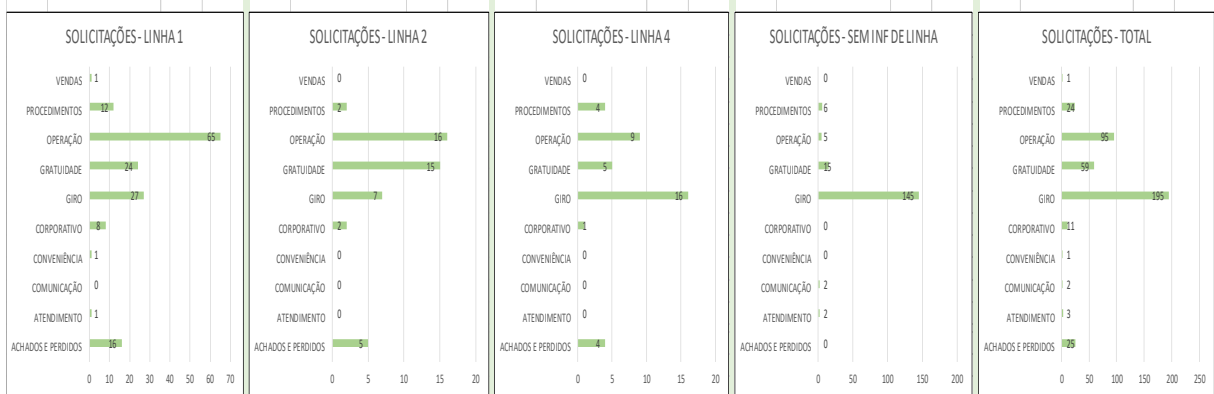
#### 3.1 Manifestações no MetrôRio em julho - 2019



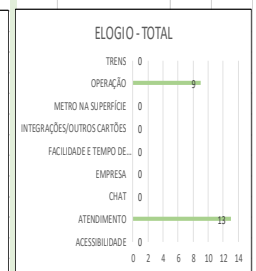
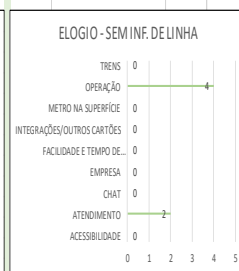
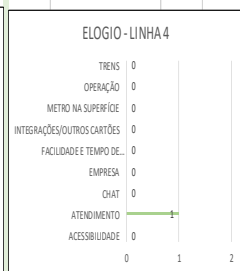
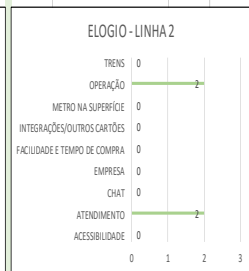
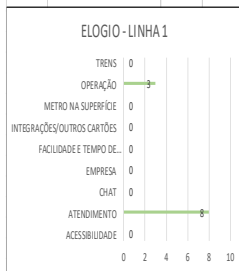
INFORMAÇÕES - LINHA 1			INFORMAÇÕES - LINHA 2			INFORMAÇÕES - LINHA 4			INFORMAÇÕES (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			INFORMAÇÕES TOTAL		
ACESSIBILIDADE	23	2%	3	1%	0	0%	1	0%	27	1%				
ATENDIMENTO	53	4%	34	7%	13	4%	38	4%	138	4%				
COMUNICAÇÃO	55	4%	24	5%	16	5%	16	2%	111	4%				
CONVENIÊNCIA	55	4%	23	4%	14	4%	21	2%	113	4%				
CORPORATIVO	76	6%	45	9%	20	6%	66	6%	207	7%				
GIRO	320	25%	102	20%	72	22%	295	28%	789	25%				
GRATUIDADE	165	13%	93	18%	45	13%	309	30%	612	20%				
LINHA DE BLOQUEIO	1	0%	0	0%	0	0%	4	0%	5	0%				
MANUTENÇÃO	1	0%	1	0%	0	0%	0	0%	2	0%				
METRÔ NA SUPERFÍCIE	7	1%	3	1%	2	1%	2	0%	14	0%				
NFC	4	0%	2	0%	1	0%	5	0%	12	0%				
OPERAÇÃO	357	29%	145	28%	117	35%	180	17%	799	26%				
SEGURANÇA	3	0%	0	0%	0	0%	1	0%	4	0%				
VENDAS	108	9%	48	9%	34	10%	103	10%	293	9%				
<b>TOTAL</b>	<b>1228</b>	<b>100%</b>	<b>523</b>	<b>100%</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>	<b>1041</b>	<b>100%</b>	<b>3126</b>	<b>100%</b>				



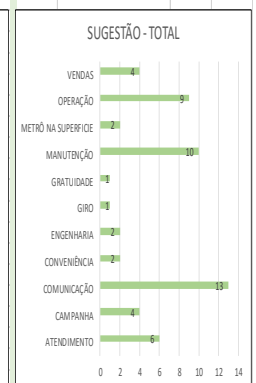
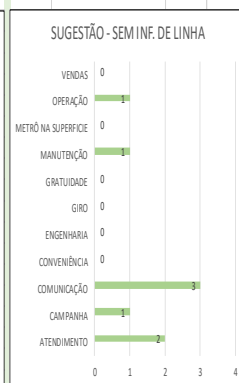
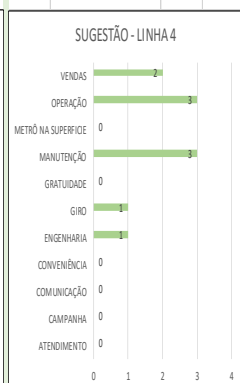
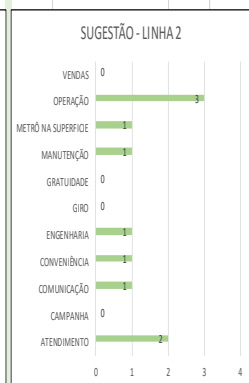
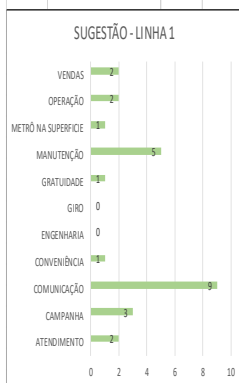
SOLICITAÇÃO - LINHA 1			SOLICITAÇÃO - LINHA 2			SOLICITAÇÃO - LINHA 4			SOLICITAÇÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SOLICITAÇÃO TOTAL		
ACHADOS E PERDIDOS	16	10%	5	11%	4	10%	0	0%	25	6%				
ATENDIMENTO	1	1%	0	0%	0	0%	2	1%	3	1%				
COMUNICAÇÃO	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	2	0%				
CONVENIÊNCIA	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%				
CORPORATIVO	8	5%	2	4%	1	3%	0	0%	11	3%				
GIRO	27	17%	7	15%	16	41%	145	83%	195	47%				
GRATUIDADE	24	15%	15	32%	5	13%	15	9%	59	14%				
OPERAÇÃO	65	42%	16	34%	9	23%	5	3%	95	23%				
PROCEDIMENTOS	12	8%	2	4%	4	10%	6	3%	24	6%				
VENDAS	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%				
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>	<b>416</b>	<b>100%</b>				



ELOGIO - LINHA 1			ELOGIO - LINHA 2			ELOGIO - LINHA 4			ELOGIO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			ELOGIO TOTAL		
ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%
ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%
ATENDIMENTO	8	73%	ATENDIMENTO	2	50%	ATENDIMENTO	1	100%	ATENDIMENTO	2	33%	ATENDIMENTO	13	59%
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%
CHAT	0	0%	CHAT	0	0%	CHAT	0	0%	CHAT	0	0%	CHAT	0	0%
CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%
EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%
ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%
GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%
MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%
METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%
NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%
OPERAÇÃO	3	27%	OPERAÇÃO	2	50%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	4	67%	OPERAÇÃO	9	41%
RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%
TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



SUGESTÃO - LINHA 1			SUGESTÃO - LINHA 2			SUGESTÃO - LINHA 4			SUGESTÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SUGESTÃO TOTAL		
ATENDIMENTO	2	8%	ATENDIMENTO	2	20%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	2	25%	ATENDIMENTO	6	11%
CAMPANHA	3	12%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	1	13%	CAMPANHA	4	7%
COMUNICAÇÃO	9	35%	COMUNICAÇÃO	1	10%	COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	3	38%	COMUNICAÇÃO	13	24%
CONVENIÊNCIA	1	4%	CONVENIÊNCIA	1	10%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	2	4%
ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	1	10%	ENGENHARIA	1	10%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	2	4%
GIRO	0	0%	GIRO	0	0%	GIRO	1	10%	GIRO	0	0%	GIRO	1	2%
GRATUIDADE	1	4%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	1	2%
MANUTENÇÃO	5	19%	MANUTENÇÃO	1	10%	MANUTENÇÃO	3	30%	MANUTENÇÃO	1	13%	MANUTENÇÃO	10	19%
METRO NA SUPERFÍCIE	1	4%	METRO NA SUPERFÍCIE	1	10%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	2	4%
OPERAÇÃO	2	8%	OPERAÇÃO	3	30%	OPERAÇÃO	3	30%	OPERAÇÃO	1	13%	OPERAÇÃO	9	17%
VENDAS	2	8%	VENDAS	0	0%	VENDAS	2	20%	VENDAS	0	0%	VENDAS	4	7%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>



## 3.2 Manifestações no MetroRio em agosto - 2019

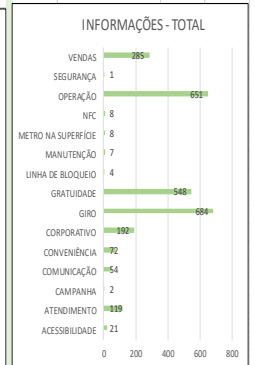
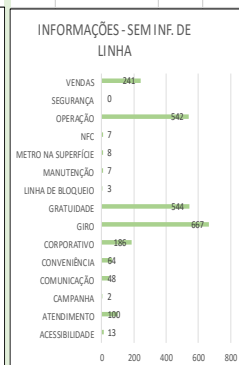
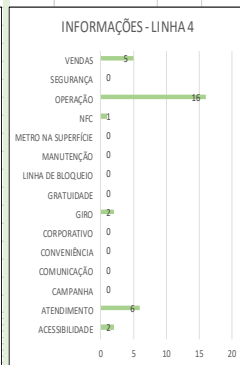
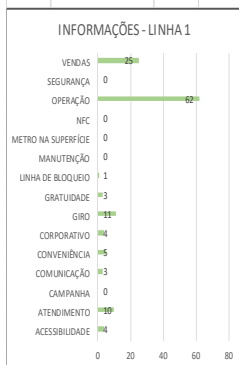
MANIFESTAÇÕES (LINHA 1)		%	MANIFESTAÇÕES (LINHA 2)		%	MANIFESTAÇÕES (LINHA 4)		%	MANIFESTAÇÕES (SEM INF.)		%	MANIFESTAÇÕES (TOTALS)		%
CRÍTICA	150	44%	CRÍTICA	95	55%	CRÍTICA	66	62%	CRÍTICA	190	7%	CRÍTICA	501	15%
INFORMAÇÃO	128	37%	INFORMAÇÃO	64	37%	INFORMAÇÃO	32	30%	INFORMAÇÃO	2432	87%	INFORMAÇÃO	2656	78%
SOLICITAÇÃO	52	15%	SOLICITAÇÃO	12	7%	SOLICITAÇÃO	5	5%	SOLICITAÇÃO	157	6%	SOLICITAÇÃO	226	7%
ELOGIO	8	2%	ELOGIO	1	1%	ELOGIO	1	1%	ELOGIO	0	0%	ELOGIO	10	0%
SUGESTÃO	5	1%	SUGESTÃO	1	1%	SUGESTÃO	2	2%	SUGESTÃO	8	0%	SUGESTÃO	16	0%
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2787</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3409</b>	<b>100%</b>



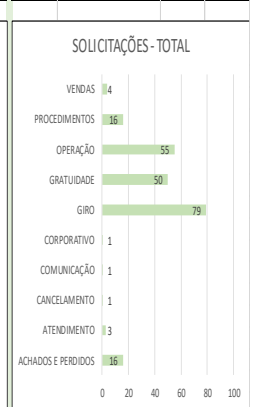
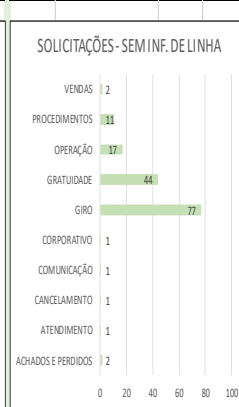
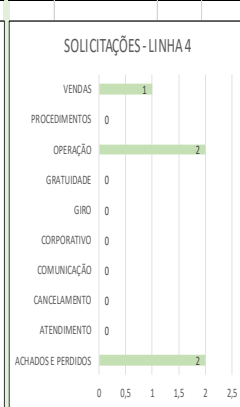
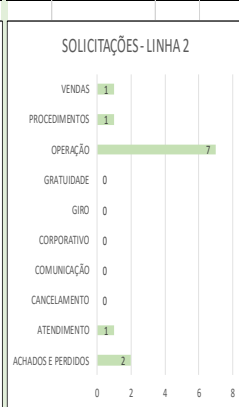
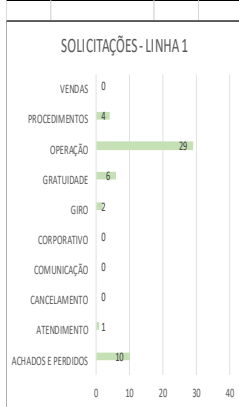
CRÍTICAS LINHA 1		CRÍTICAS LINHA 2		CRÍTICAS LINHA 4		CRÍTICAS SEM INFORMAÇÃO		CRÍTICAS TOTAIS			
ATENDIMENTO	36	24%	ATENDIMENTO	20	21%	ATENDIMENTO	8	12%	ATENDIMENTO	81	16%
COMUNICAÇÃO	3	2%	COMUNICAÇÃO	5	5%	COMUNICAÇÃO	5	8%	COMUNICAÇÃO	20	4%
CONVENIÊNCIA	5	3%	CONVENIÊNCIA	2	2%	CONVENIÊNCIA	3	5%	CONVENIÊNCIA	12	2%
GIRO	22	15%	GIRO	11	12%	GIRO	6	9%	GIRO	144	29%
GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	3	1%
LINHA DE BLOQUEIO	8	5%	LINHA DE BLOQUEIO	8	8%	LINHA DE BLOQUEIO	2	3%	LINHA DE BLOQUEIO	20	4%
MANUTENÇÃO	10	7%	MANUTENÇÃO	13	14%	MANUTENÇÃO	7	11%	MANUTENÇÃO	40	8%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	1%	METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	1	2%	METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	8	2%
NFC	1	1%	NFC	1	1%	NFC	0	0%	NFC	2	0%
OPERAÇÃO	20	13%	OPERAÇÃO	15	16%	OPERAÇÃO	10	15%	OPERAÇÃO	67	13%
SEGURANÇA	2	1%	SEGURANÇA	3	3%	SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	8	2%
VENDAS	42	28%	VENDAS	17	18%	VENDAS	24	36%	VENDAS	96	19%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>501</b>	<b>100%</b>



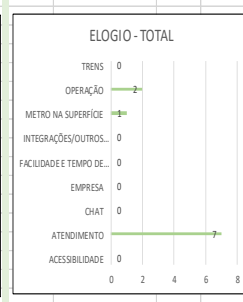
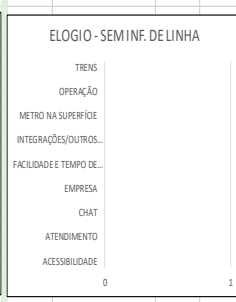
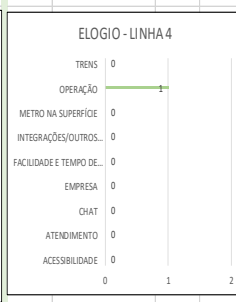
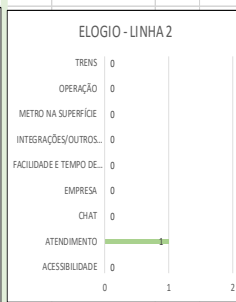
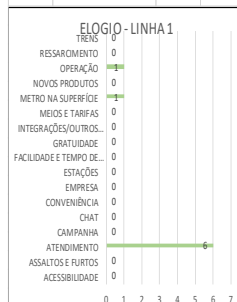
INFORMAÇÕES - LINHA 1			INFORMAÇÕES - LINHA 2			INFORMAÇÕES - LINHA 4			INFORMAÇÕES (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			INFORMAÇÕES TOTAL		
ACESSIBILIDADE	4	3%	ACESSIBILIDADE	2	3%	ACESSIBILIDADE	2	6%	ACESSIBILIDADE	13	1%	ACESSIBILIDADE	21	1%
ATENDIMENTO	10	8%	ATENDIMENTO	3	5%	ATENDIMENTO	6	19%	ATENDIMENTO	100	4%	ATENDIMENTO	119	4%
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	2	0%	CAMPANHA	2	0%
COMUNICAÇÃO	3	2%	COMUNICAÇÃO	3	5%	COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	48	2%	COMUNICAÇÃO	54	2%
CONVENIÊNCIA	5	4%	CONVENIÊNCIA	3	5%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	64	3%	CONVENIÊNCIA	72	3%
CORPORATIVO	4	3%	CORPORATIVO	2	3%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	186	8%	CORPORATIVO	192	7%
GIRO	11	9%	GIRO	4	6%	GIRO	2	6%	GIRO	667	27%	GIRO	684	26%
GRATUIDADE	3	2%	GRATUIDADE	1	2%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	544	22%	GRATUIDADE	548	21%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1%	LINHA DE BLOQUEIO	0	0%	LINHA DE BLOQUEIO	0	0%	LINHA DE BLOQUEIO	3	0%	LINHA DE BLOQUEIO	4	0%
MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	7	0%	MANUTENÇÃO	7	0%
METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	8	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	8	0%
NFC	0	0%	NFC	0	0%	NFC	1	3%	NFC	7	0%	NFC	8	0%
OPERAÇÃO	62	48%	OPERAÇÃO	31	48%	OPERAÇÃO	16	50%	OPERAÇÃO	542	22%	OPERAÇÃO	651	25%
SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	1	2%	SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	1	0%
VENDAS	25	20%	VENDAS	14	22%	VENDAS	5	16%	VENDAS	241	10%	VENDAS	285	11%
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2432</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2656</b>	<b>100%</b>



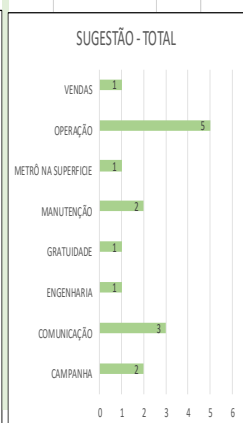
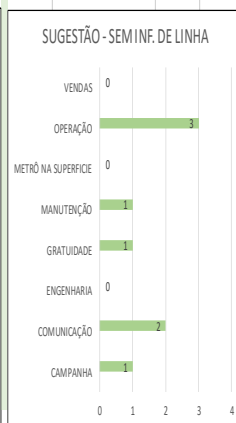
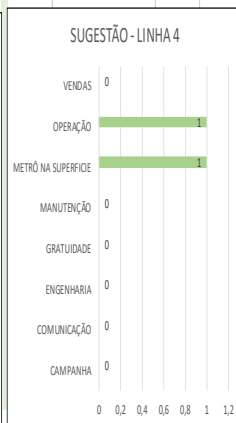
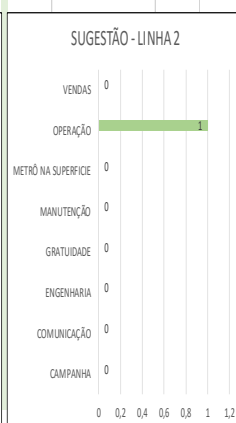
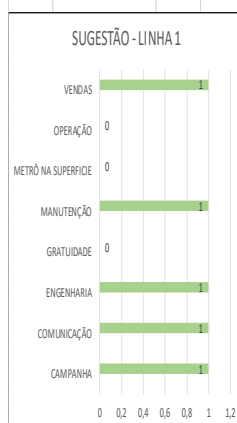
SOLICITAÇÃO - LINHA 1			SOLICITAÇÃO - LINHA 2			SOLICITAÇÃO - LINHA 4			SOLICITAÇÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SOLICITAÇÃO TOTAL		
ACHADOS E PERDIDOS	10	19%	ACHADOS E PERDIDOS	2	17%	ACHADOS E PERDIDOS	2	40%	ACHADOS E PERDIDOS	2	1%	ACHADOS E PERDIDOS	16	7%
ATENDIMENTO	1	2%	ATENDIMENTO	1	8%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	1	1%	ATENDIMENTO	3	1%
CANCELAMENTO	0	0%	CANCELAMENTO	0	0%	CANCELAMENTO	0	0%	CANCELAMENTO	1	1%	CANCELAMENTO	1	0%
COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	1	1%	COMUNICAÇÃO	1	0%
CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	1	1%	CORPORATIVO	1	0%
GIRO	2	4%	GIRO	0	0%	GIRO	0	0%	GIRO	77	148%	GIRO	79	152%
GRATUIDADE	6	12%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	44	85%	GRATUIDADE	50	96%
OPERAÇÃO	29	56%	OPERAÇÃO	7	58%	OPERAÇÃO	2	40%	OPERAÇÃO	17	11%	OPERAÇÃO	55	24%
PROCEDIMENTOS	4	8%	PROCEDIMENTOS	1	8%	PROCEDIMENTOS	0	0%	PROCEDIMENTOS	11	7%	PROCEDIMENTOS	16	7%
VENDAS	0	0%	VENDAS	1	8%	VENDAS	1	20%	VENDAS	2	1%	VENDAS	4	2%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>256%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>291%</b>



ELOGIO - LINHA 1			ELOGIO - LINHA 2			ELOGIO - LINHA 4			ELOGIO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			ELOGIO TOTAL		
ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	#DIV/0!	ACESSIBILIDADE	0	0%
ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	#DIV/0!	ASSALTOS E FURTOS	0	0%
ATENDIMENTO	6	75%	ATENDIMENTO	1	100%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	0	#DIV/0!	ATENDIMENTO	7	70%
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	#DIV/0!	CAMPANHA	0	0%
CHAT	0	0%	CHAT	0	0%	CHAT	0	0%	CHAT	0	#DIV/0!	CHAT	0	0%
CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	#DIV/0!	CONVENIÊNCIA	0	0%
EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	#DIV/0!	EMPRESA	0	0%
ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	#DIV/0!	ESTAÇÕES	0	0%
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	#DIV/0!	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%
GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	#DIV/0!	GRATUIDADE	0	0%
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	#DIV/0!	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%
MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	#DIV/0!	MEIOS E TARIFAS	0	0%
METRO NA SUPERFÍCIE	1	13%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	#DIV/0!	METRO NA SUPERFÍCIE	1	10%
NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	#DIV/0!	NOVOS PRODUTOS	0	0%
OPERAÇÃO	1	13%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	1	100%	OPERAÇÃO	0	#DIV/0!	OPERAÇÃO	2	20%
RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	#DIV/0!	RESSARCIMENTO	0	0%
TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	0	#DIV/0!	TRENS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



SUGESTÃO - LINHA 1			SUGESTÃO - LINHA 2			SUGESTÃO - LINHA 4			SUGESTÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SUGESTÃO TOTAL		
CAMPANHA	1	20%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	1	13%	CAMPANHA	2	13%
COMUNICAÇÃO	1	20%	COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	2	25%	COMUNICAÇÃO	3	19%
ENGENHARIA	1	20%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	1	6%
GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	1	13%	GRATUIDADE	1	6%
MANUTENÇÃO	1	20%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	1	13%	MANUTENÇÃO	2	13%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRÔ NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	50%	METRÔ NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	6%
OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	1	100%	OPERAÇÃO	1	50%	OPERAÇÃO	3	38%	OPERAÇÃO	5	31%
VENDAS	1	20%	VENDAS	0	0%	VENDAS	0	0%	VENDAS	0	0%	VENDAS	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

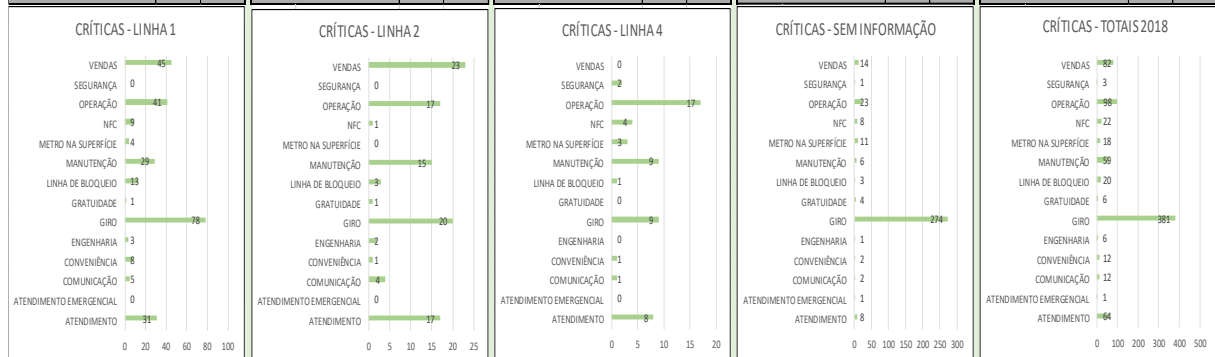


### 3.3 Manifestações no MetroRio em setembro – 2019

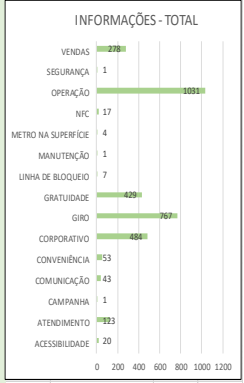
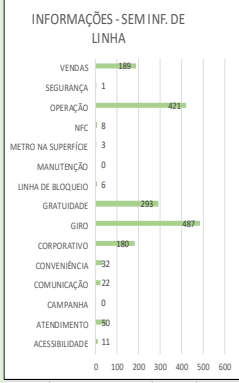
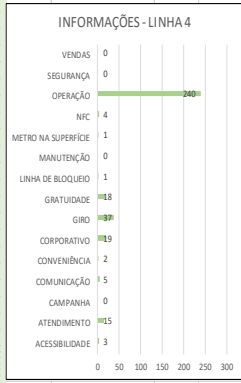
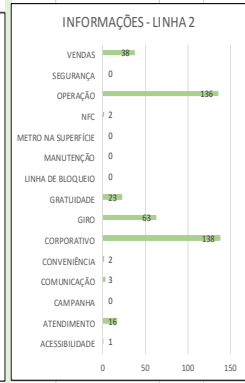
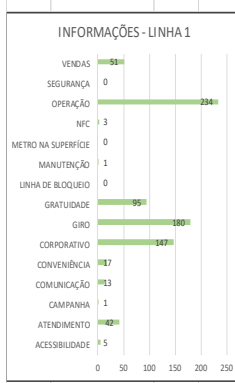
MANIFESTAÇÕES (LINHA 1)		%		MANIFESTAÇÕES (LINHA 2)		%		MANIFESTAÇÕES (LINHA 4)		%		MANIFESTAÇÕES (SEM INF.)		%		MANIFESTAÇÕES (TOTALS)		%	
CRÍTICA	267	24%	CRÍTICA	104	19%	CRÍTICA	55	14%	CRÍTICA	358	15%	CRÍTICA	784	18%					
INFORMAÇÃO	789	72%	INFORMAÇÃO	422	78%	INFORMAÇÃO	345	85%	INFORMAÇÃO	1703	73%	INFORMAÇÃO	3259	74%					
SOLICITAÇÃO	31	3%	SOLICITAÇÃO	13	2%	SOLICITAÇÃO	5	1%	SOLICITAÇÃO	252	11%	SOLICITAÇÃO	301	7%					
ELOGIO	7	1%	ELOGIO	2	0%	ELOGIO	0	0%	ELOGIO	7	0%	ELOGIO	16	0%					
SUGESTÃO	4	0%	SUGESTÃO	1	0%	SUGESTÃO	1	0%	SUGESTÃO	13	0%	SUGESTÃO	19	0%					
<b>TOTAL</b>	<b>1098</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>542</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>406</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2333</b>	<b>99%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>4379</b>	<b>100%</b>					



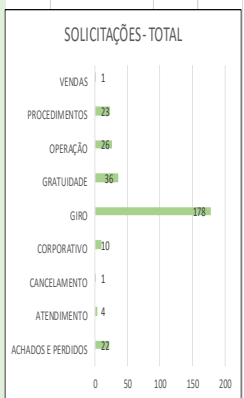
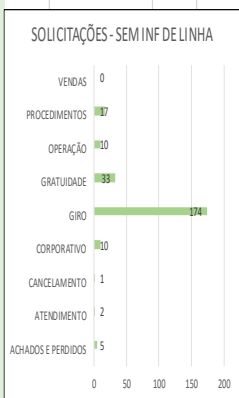
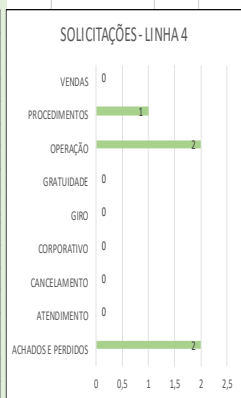
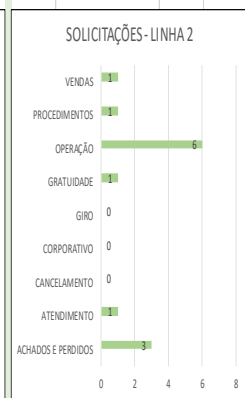
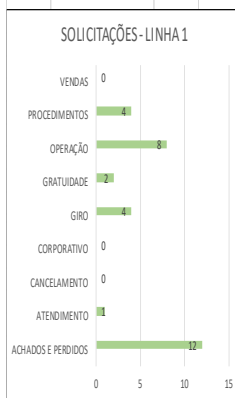
CRÍTICAS LINHA 1			CRÍTICAS LINHA 2			CRÍTICAS LINHA 4			CRÍTICAS SEM INFORMAÇÃO			CRÍTICAS TOTAIS		
ATENDIMENTO	31	12%	ATENDIMENTO	17	16%	ATENDIMENTO	8	15%	ATENDIMENTO	8	2%	ATENDIMENTO	64	8%
ATENDIMENTO EMERGENCIAL	0	0%	ATENDIMENTO EMERGENCIAL	0	0%	ATENDIMENTO EMERGENCIAL	0	0%	ATENDIMENTO EMERGENCIAL	1	0%	ATENDIMENTO EMERGENCIAL	1	0%
COMUNICAÇÃO	5	2%	COMUNICAÇÃO	4	4%	COMUNICAÇÃO	1	2%	COMUNICAÇÃO	2	1%	COMUNICAÇÃO	12	2%
CONVENIÊNCIA	8	3%	CONVENIÊNCIA	1	1%	CONVENIÊNCIA	1	2%	CONVENIÊNCIA	2	1%	CONVENIÊNCIA	12	2%
ENGENHARIA	3	1%	ENGENHARIA	2	2%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	1	0%	ENGENHARIA	6	1%
GIRO	78	29%	GIRO	20	19%	GIRO	9	16%	GIRO	274	77%	GIRO	381	49%
GRATUIDADE	1	0%	GRATUIDADE	1	1%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	4	1%	GRATUIDADE	6	1%
LINHA DE BLOQUEIO	13	5%	LINHA DE BLOQUEIO	3	3%	LINHA DE BLOQUEIO	1	2%	LINHA DE BLOQUEIO	3	1%	LINHA DE BLOQUEIO	20	3%
MANUTENÇÃO	29	11%	MANUTENÇÃO	15	14%	MANUTENÇÃO	9	16%	MANUTENÇÃO	6	2%	MANUTENÇÃO	59	8%
METRO NA SUPERFÍCIE	4	1%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	3	5%	METRO NA SUPERFÍCIE	11	3%	METRO NA SUPERFÍCIE	18	2%
NFC	9	3%	NFC	1	1%	NFC	4	7%	NFC	8	2%	NFC	22	3%
OPERAÇÃO	41	15%	OPERAÇÃO	17	16%	OPERAÇÃO	17	31%	OPERAÇÃO	23	6%	OPERAÇÃO	98	13%
SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	2	4%	SEGURANÇA	1	0%	SEGURANÇA	3	0%
VENDAS	45	17%	VENDAS	23	22%	VENDAS	0	0%	VENDAS	14	4%	VENDAS	82	10%
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>358</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>784</b>	<b>100%</b>



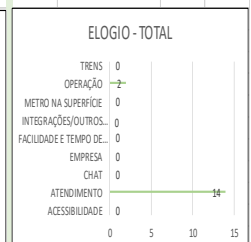
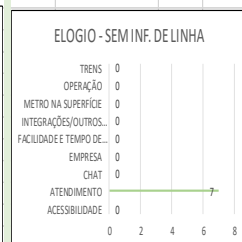
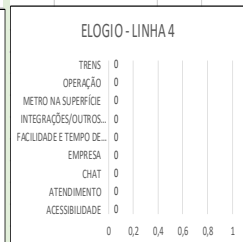
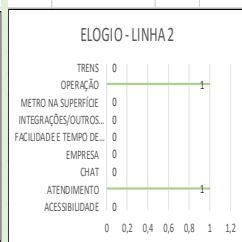
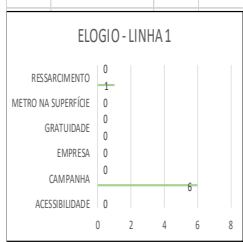
INFORMAÇÕES - LINHA 1			INFORMAÇÕES - LINHA 2			INFORMAÇÕES - LINHA 4			INFORMAÇÕES (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			INFORMAÇÕES TOTAL		
ACESSIBILIDADE	5	1%	ACESSIBILIDADE	1	0%	ACESSIBILIDADE	3	1%	ACESSIBILIDADE	11	1%	ACESSIBILIDADE	20	1%
ATENDIMENTO	42	5%	ATENDIMENTO	16	4%	ATENDIMENTO	15	4%	ATENDIMENTO	50	3%	ATENDIMENTO	123	4%
CAMPANHA	1	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	1	0%
COMUNICAÇÃO	13	2%	COMUNICAÇÃO	3	1%	COMUNICAÇÃO	5	1%	COMUNICAÇÃO	22	1%	COMUNICAÇÃO	43	1%
CONVENIÊNCIA	17	2%	CONVENIÊNCIA	2	0%	CONVENIÊNCIA	2	1%	CONVENIÊNCIA	32	2%	CONVENIÊNCIA	53	2%
CORPORATIVO	147	19%	CORPORATIVO	138	33%	CORPORATIVO	19	6%	CORPORATIVO	180	11%	CORPORATIVO	484	15%
GIRO	180	23%	GIRO	63	15%	GIRO	37	11%	GIRO	487	29%	GIRO	767	24%
GRATUIDADE	95	12%	GRATUIDADE	23	5%	GRATUIDADE	18	5%	GRATUIDADE	293	17%	GRATUIDADE	429	13%
LINHA DE BLOQUEIO	0	0%	LINHA DE BLOQUEIO	0	0%	LINHA DE BLOQUEIO	1	0%	LINHA DE BLOQUEIO	6	0%	LINHA DE BLOQUEIO	7	0%
MANUTENÇÃO	1	0%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	1	0%
METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	1	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	3	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	4	0%
NFC	3	0%	NFC	2	0%	NFC	4	1%	NFC	8	0%	NFC	17	1%
OPERAÇÃO	234	30%	OPERAÇÃO	136	32%	OPERAÇÃO	240	70%	OPERAÇÃO	421	25%	OPERAÇÃO	1031	32%
SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	1	0%	SEGURANÇA	1	0%
VENDAS	51	6%	VENDAS	38	9%	VENDAS	0	0%	VENDAS	189	11%	VENDAS	278	9%
<b>TOTAL</b>	<b>789</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>345</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1703</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3259</b>	<b>100%</b>



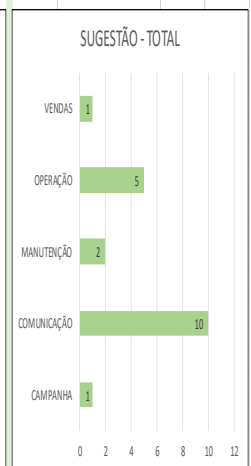
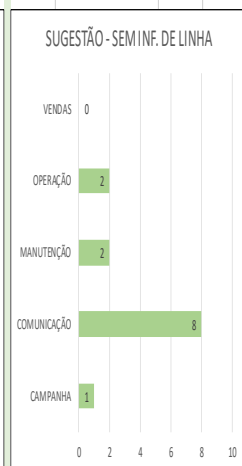
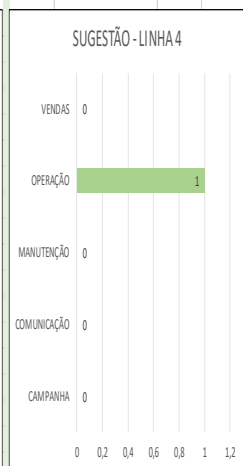
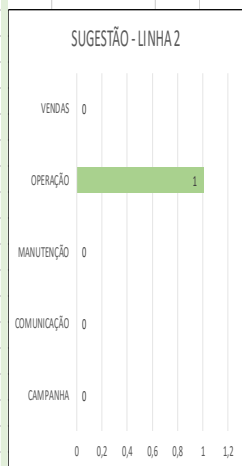
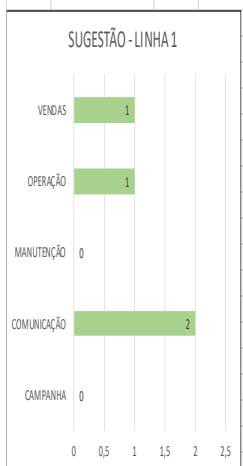
SOLICITAÇÃO - LINHA 1			SOLICITAÇÃO - LINHA 2			SOLICITAÇÃO - LINHA 4			SOLICITAÇÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SOLICITAÇÃO TOTAL		
ACHADOS E PERDIDOS	12	39%	ACHADOS E PERDIDOS	3	23%	ACHADOS E PERDIDOS	2	40%	ACHADOS E PERDIDOS	5	2%	ACHADOS E PERDIDOS	22	7%
ATENDIMENTO	1	3%	ATENDIMENTO	1	8%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	2	1%	ATENDIMENTO	4	1%
CANCELAMENTO	0	0%	CANCELAMENTO	0	0%	CANCELAMENTO	0	0%	CANCELAMENTO	1	0%	CANCELAMENTO	1	0%
CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	10	4%	CORPORATIVO	10	3%
GIRO	4	13%	GIRO	0	0%	GIRO	0	0%	GIRO	174	69%	GIRO	178	59%
GRATUIDADE	2	6%	GRATUIDADE	1	8%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	33	13%	GRATUIDADE	36	12%
OPERAÇÃO	8	26%	OPERAÇÃO	6	46%	OPERAÇÃO	2	40%	OPERAÇÃO	10	4%	OPERAÇÃO	26	9%
PROCEDIMENTOS	4	13%	PROCEDIMENTOS	1	8%	PROCEDIMENTOS	1	20%	PROCEDIMENTOS	17	7%	PROCEDIMENTOS	23	8%
VENDAS	0	0%	VENDAS	1	8%	VENDAS	0	0%	VENDAS	0	0%	VENDAS	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>



ELOGIO - LINHA 1			ELOGIO - LINHA 2			ELOGIO - LINHA 4			ELOGIO(SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			ELOGIO TOTAL		
ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	#DIV/0!	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%
ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	#DIV/0!	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%
ATENDIMENTO	6	86%	ATENDIMENTO	1	50%	ATENDIMENTO	0	#DIV/0!	ATENDIMENTO	7	100%	ATENDIMENTO	14	88%
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	#DIV/0!	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%
CHAT	0	0%	CHAT	0	0%	CHAT	0	#DIV/0!	CHAT	0	0%	CHAT	0	0%
CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	#DIV/0!	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%
EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	#DIV/0!	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%
ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	#DIV/0!	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	#DIV/0!	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%
GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	#DIV/0!	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	#DIV/0!	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%
MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	#DIV/0!	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%
METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	#DIV/0!	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%
NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	#DIV/0!	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%
OPERAÇÃO	1	14%	OPERAÇÃO	1	50%	OPERAÇÃO	0	#DIV/0!	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	2	13%
RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	#DIV/0!	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%
TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	0	#DIV/0!	TRENS	0	0%	TRENS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



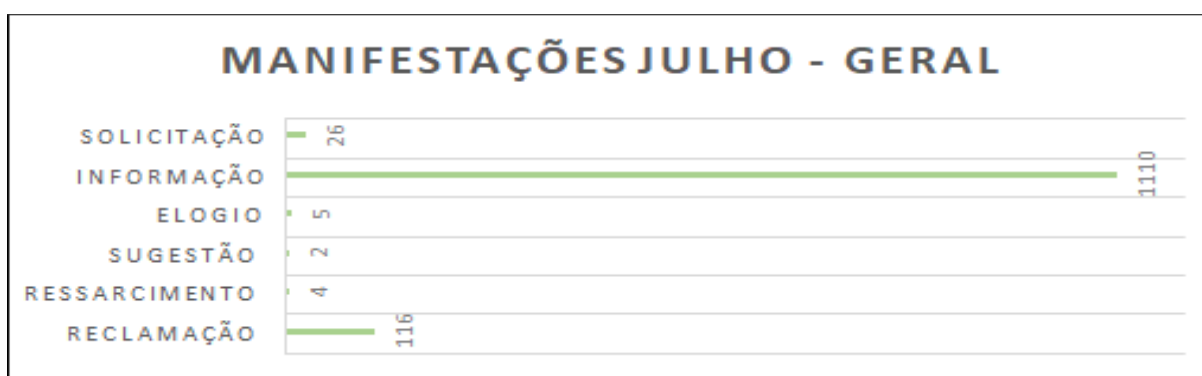
SUGESTÃO - LINHA 1			SUGESTÃO - LINHA 2			SUGESTÃO - LINHA 4			SUGESTÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SUGESTÃO TOTAL		
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	1	8%	CAMPANHA	1	5%
COMUNICAÇÃO	2	50%	COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	8	62%	COMUNICAÇÃO	10	53%
MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	2	15%	MANUTENÇÃO	2	11%
OPERAÇÃO	1	25%	OPERAÇÃO	1	100%	OPERAÇÃO	1	100%	OPERAÇÃO	2	15%	OPERAÇÃO	5	26%
VENDAS	1	25%	VENDAS	0	0%	VENDAS	0	0%	VENDAS	0	0%	VENDAS	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



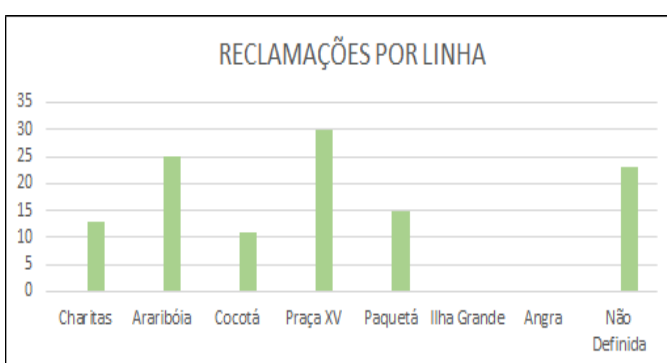
## 4 CCR BARCAS

### 4.1 Manifestações na CCR Barcas em julho – 2019

MANIFESTAÇÕES							
	TEL	E-MAIL	FAX/CARTA	FORMULARIO	AGETRANSP	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	34	24	0	35	23	116	9%
RESSARCIMENTO	0	2	0	1	1	4	0%
SUGESTÃO	0	1	0	1	0	2	0%
ELOGIO	2	1	0	2	0	5	0%
INFORMAÇÃO	1085	25	0	0	0	1110	88%
SOLICITAÇÃO	5	18	0	3	0	26	2%
<b>TOTAL</b>	<b>1126</b>	<b>71</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>24</b>	<b>1263</b>	<b>100%</b>



RECLAMAÇÕES POR LINHA		%
Charitas	13	11%
Araribóia	25	21%
Cocotá	11	9%
Praça XV	30	26%
Paquetá	15	13%
Ilha Grande	0	0%
Angra	0	0%
Não Definida	23	20%
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

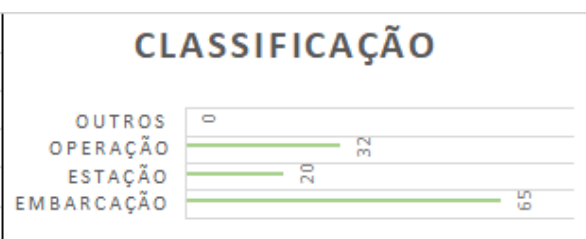


EMBARCAÇÃO	TOTAL	%	ESTAÇÃO	TOTAL	%
VENTILAÇÃO / REFRIGERAÇÃO	0	0%	COLABORADOR	6	30%
OUTROS	7	11%	OUTROS	3	15%
MANUTENÇÃO/CONSERVAÇÃO	2	3%	ACESSO PREFERENCIAL	2	10%
NOVAS EMBARCAÇÕES	3	5%	BILHETERIA	2	10%
COLABORADOR	2	3%	ACESSO(EMBARQUE E DESEMBARQUE)	3	15%
FUMAÇA/CHEIRO FORTE	1	2%	ACESSIBILIDADE	1	5%
DANO A OBJETO	1	2%	SINALIZAÇÃO	1	5%
AMBULANTES/PEDINTES	47	72%	COBRANÇA INDEVIDA	1	5%
ASSENTOS PRIORITÁRIOS	2	3%	PASSE LIVRE	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

OPERAÇÃO	TOTAL	%
ATRASO NA PARTIDA	15	47%
TEMPO DE VIAGEM	5	16%
OUTROS	1	3%
ATRACAÇÃO/DESATRACAÇÃO	2	6%
GRADE HORÁRIA	2	6%
TEMPO DE ESPERA PARA EMBARQUE	4	13%
RESERVA ANTECIPADA DA EMBARCAÇÃO	3	9%
DIVISÃO SUL	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

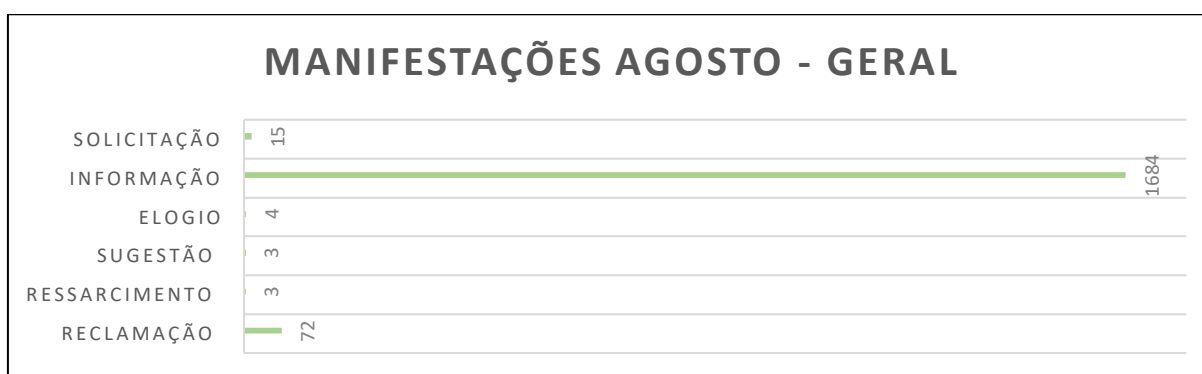
OUTROS	TOTAL	%
BILHETE ÚNICO/RIO CARD	0	0%
TARIFAS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES		
EMBARCAÇÃO	65	56%
ESTAÇÃO	20	17%
OPERAÇÃO	32	27%
OUTROS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

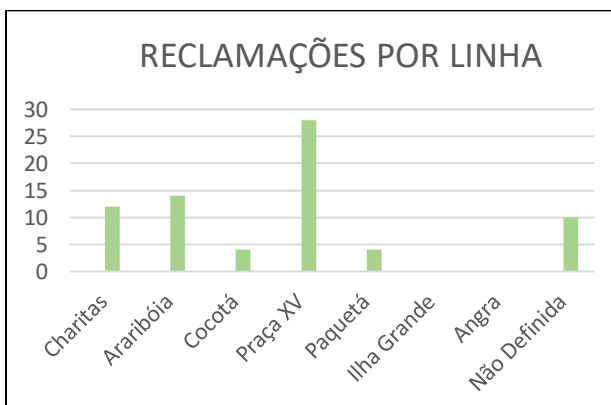


## 4.2 Manifestações na CCR Barcas em agosto – 2019

MANIFESTAÇÕES							
	TEL	E-MAIL	FAX/CARTA	FORMULARIO	AGETRANSP	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	20	25	0	14	13	72	4%
RESSARCIMENTO	0	1	0	2	0	3	0%
SUGESTÃO	0	3	0	0	0	3	0%
ELOGIO	1	1	0	2	0	4	0%
INFORMAÇÃO	1652	31	0	1	0	1684	95%
SOLICITAÇÃO	6	7	0	2	0	15	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1679</b>	<b>68</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>1781</b>	<b>100%</b>



RECLAMAÇÕES POR LINHA		%
Charitas	12	17%
Araribóia	14	19%
Cocotá	4	6%
Praça XV	28	39%
Paquetá	4	6%
Ilha Grande	0	0%
Angra	0	0%
Não Definida	10	14%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>



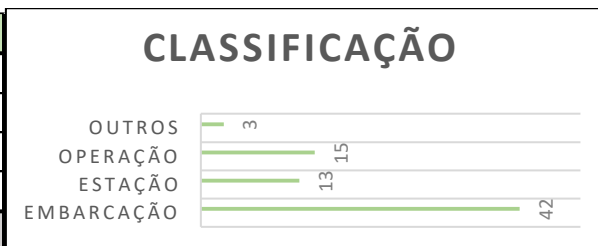
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
VENTILAÇÃO / REFRIGERAÇÃO	4	10%
OUTROS	3	7%
MANUTENÇÃO/CONSERVAÇÃO	2	5%
FUMAÇA/CHEIRO FORTE	2	5%
COLABORADOR	3	7%
TRANSPORTE DE ANIMAIS/BICICLETAS	1	2%
CONFORTO	1	2%
FAIXAS DE ACESSO EMBARQUE E DESEMBARQUE	1	2%
AMBULANTES	24	57%
ASSENTOS PRIORITÁRIOS	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

ESTAÇÃO	TOTAL	%
COLABORADOR	5	38%
DANO AO OBJETO	1	8%
VENTILAÇÃO/REFRIGERAÇÃO	1	8%
TERCEIRIZAÇÃO	1	8%
ESTRUTURA DE EMBARQUE E DESEMBARQUE	2	15%
BILHETERIA	1	8%
ACESSO PREFERENCIAL	1	8%
COBRANÇA INDEVIDA	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

OPERAÇÃO	TOTAL	%
ATRASO NA PARTIDA	6	40%
TEMPO DE VIAGEM	3	20%
OUTROS	0	0%
SEGURANÇA DA NAVEGAÇÃO	0	0%
GRADE HORÁRIA	2	13%
TEMPO DE ESPERA PARA EMBARCO	0	0%
TRAVAMENTO DAS ROLETAS	3	20%
ATRACAÇÃO E DESATRACAÇÃO	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

OUTROS	TOTAL	%
GRATUIDADE	2	67%
TARIFAS	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES		
EMBARCAÇÃO	42	58%
ESTAÇÃO	13	18%
OPERAÇÃO	15	21%
OUTROS	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

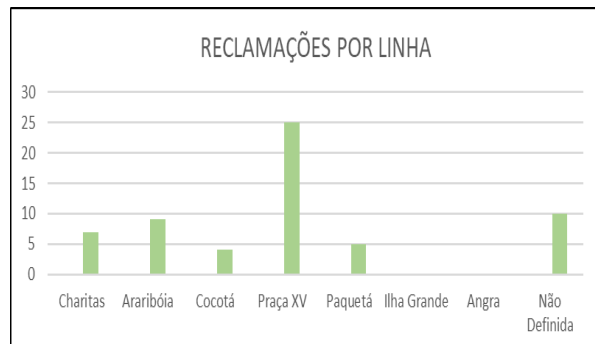


### 4.3 Manifestações da CCR Barcas em setembro – 2019

MANIFESTAÇÕES							
	TEL	E-MAIL	FAX/CARTA	FORMULARIO	AGETRANSP	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	16	17	0	16	11	60	3%
RESSARCIMENTO	2	1	0	2	0	5	0%
SUGESTÃO	0	3	0	0	0	3	0%
ELOGIO	2	0	0	6	0	8	0%
INFORMAÇÃO	1658	27	0	1	0	1686	94%
SOLICITAÇÃO	15	14	0	2	0	31	2%
<b>TOTAL</b>	<b>1693</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>1793</b>	<b>100%</b>



RECLAMAÇÕES POR LINHA		%
Charitas	7	12%
Araribóia	9	15%
Cocotá	4	7%
Praça XV	25	42%
Paquetá	5	8%
Ilha Grande	0	0%
Angra	0	0%
Não Definida	10	17%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>



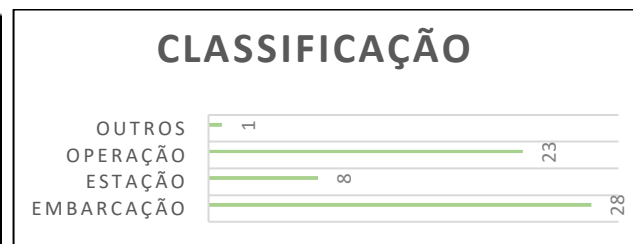
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
VENTILAÇÃO / REFRIGERAÇÃO	2	7%
OUTROS/CARGAS/BAGAGENS	5	18%
MANUTENÇÃO/CONSERVAÇÃO	2	7%
FUMAÇA /CHEIRO FORTE	1	4%
COLABORADOR	2	7%
CONFORTO	1	4%
PASSEIRO INFRATOR	2	7%
AMBULANTES/PEDINTES/ARTISTAS	10	36%
TRANSP. DE ANIMAIS /BICICLETAS	1	4%
ASSENTOS PRIORITÁRIOS	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

ESTAÇÃO	TOTAL	%
COLABORADOR	3	38%
OUTROS	1	13%
LOG DE EMBAR E DESEMBARQUE	3	38%
BILHETERIA	1	13%
SINALIZAÇÃO	0	0%
COBRANÇA INDEVIDA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

OPERAÇÃO	TOTAL	%
ATRASO NA PARTIDA	6	26%
TEMPO DE VIAGEM	5	22%
OUTROS	0	0%
ESQUEMA ESPECIAL DE FERIADO	1	4%
GRADE HORÁRIA	3	13%
TEMPO DE ESPERA PARA EMBARQUE	2	9%
TRAVAMENTO DAS ROLETAS	2	9%
VELOCIDADE MENOR QUE A DEMANDADA	1	4%
INFORMAÇÃO ANTECIPADA DA EMBARCAÇÃO	3	13%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

OUTROS	TOTAL	%
BILHETE ÚNICO/RIO CARD	0	0%
TARIFAS	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

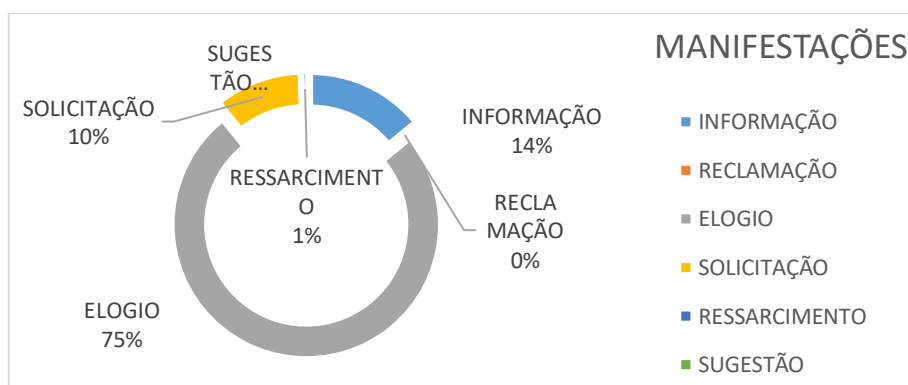
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES		
EMBARCAÇÃO	28	47%
ESTAÇÃO	8	13%
OPERAÇÃO	23	38%
OUTROS	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>



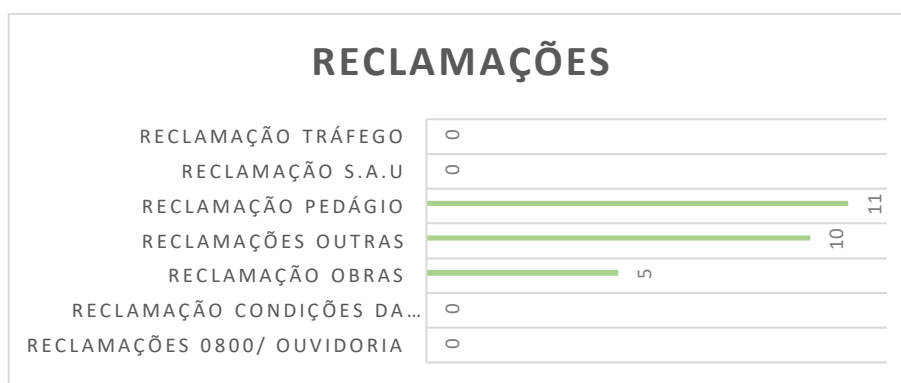
## 5 ROTA 116

### 5.1 Manifestações da Rota 116 em julho – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
INFORMAÇÃO	5	3%
RECLAMAÇÃO	26	14%
ELOGIO	0	0%
SOLICITAÇÃO	139	73%
RESSARCIMENTO	19	10%
SUGESTÃO	1	1%
TROTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>100%</b>

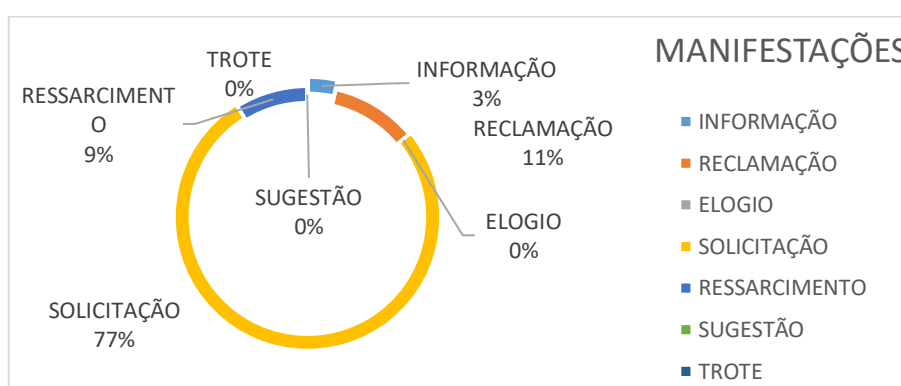


RECLAMAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÕES 0800/ OUVIDORIA	0	0%
RECLAMAÇÃO CONDIÇÕES DA RODOVIA	0	0%
RECLAMAÇÃO OBRAS	5	19%
RECLAMAÇÕES OUTRAS	10	38%
RECLAMAÇÃO PEDÁGIO	11	42%
RECLAMAÇÃO S.A.U	0	0%
RECLAMAÇÃO TRÁFEGO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

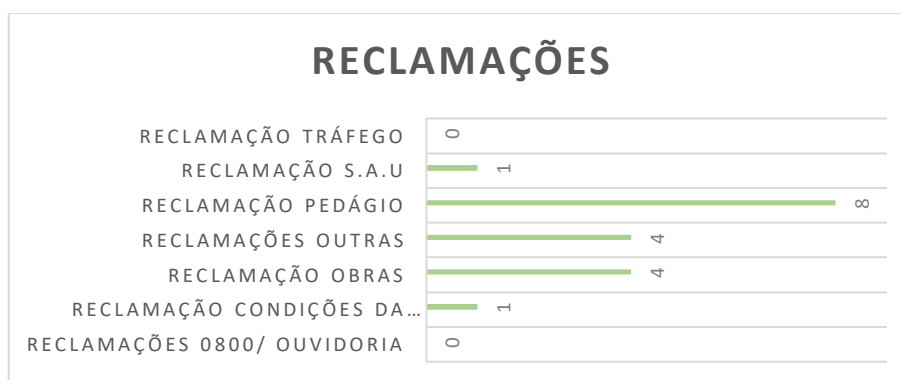


## 5.2 Manifestação da Rota 116 em agosto – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
INFORMAÇÃO	6	4%
RECLAMAÇÃO	18	11%
ELOGIO	0	0%
SOLICITAÇÃO	131	77%
RESSARCIMENTO	15	9%
SUGESTÃO	0	0%
TROTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

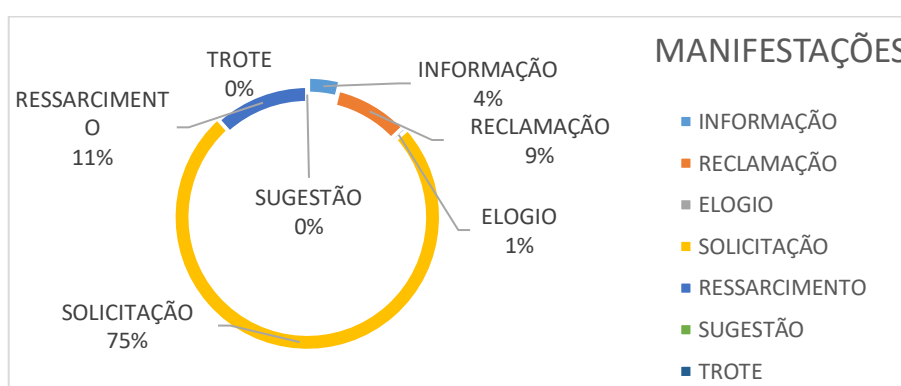


RECLAMAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÕES 0800/ OUVIDORIA	0	0%
RECLAMAÇÃO CONDIÇÕES DA RODOVIA	1	6%
RECLAMAÇÃO OBRAS	4	22%
RECLAMAÇÕES OUTRAS	4	22%
RECLAMAÇÃO PEDÁGIO	8	44%
RECLAMAÇÃO S.A.U	1	6%
RECLAMAÇÃO TRÁFEGO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

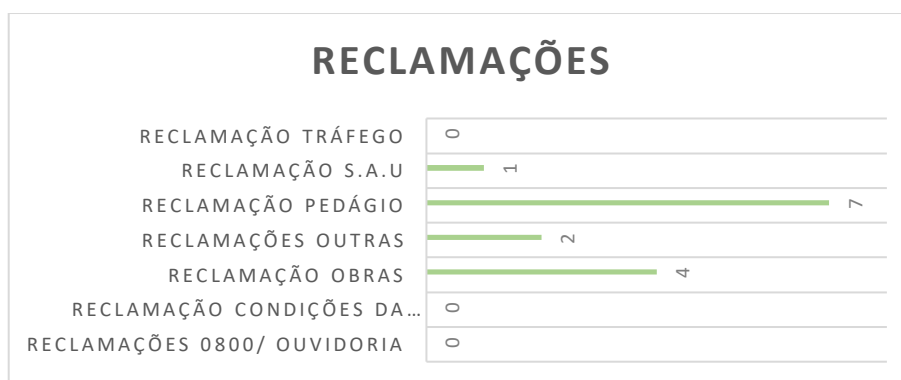


### 5.3 Manifestações da Rota 116 em setembro – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
INFORMAÇÃO	6	4%
RECLAMAÇÃO	14	9%
ELOGIO	1	1%
SOLICITAÇÃO	116	75%
RESSARCIMENTO	18	12%
SUGESTÃO	0	0%
TROTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>



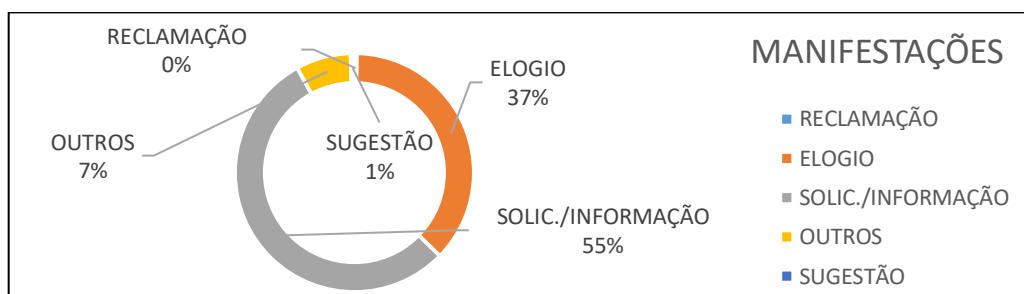
RECLAMAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÕES 0800/ OUVIDORIA	0	0%
RECLAMAÇÃO CONDIÇÕES DA RODOVIA	0	0%
RECLAMAÇÃO OBRAS	4	29%
RECLAMAÇÕES OUTRAS	2	14%
RECLAMAÇÃO PEDÁGIO	7	50%
RECLAMAÇÃO S.A.U	1	7%
RECLAMAÇÃO TRÁFEGO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



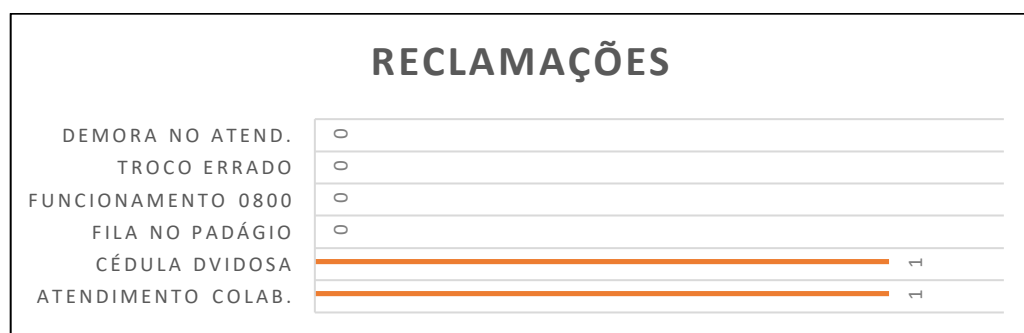
## 6 CCR VIA LAGOS

### 6.1 Manifestações da CCR Via Lagos em julho - 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	2	0%
ELOGIO	214	37%
SOLIC./INFORMAÇÃO	317	55%
OUTROS	43	7%
SUGESTÃO	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>579</b>	<b>100%</b>

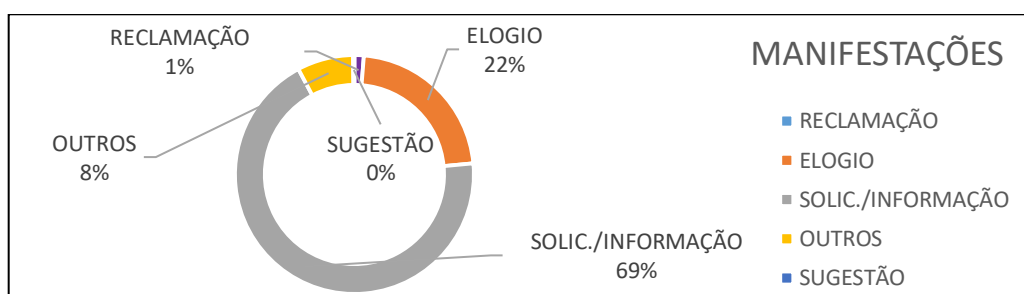


RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)		%
ATENDIMENTO COLAB.	1	50%
CÉDULA DVIDOSA	1	50%
FILA NO PADÁGIO	0	0%
FUNCIONAMENTO 0800	0	0%
TROCO ERRADO	0	0%
DEMORA NO ATEND.	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

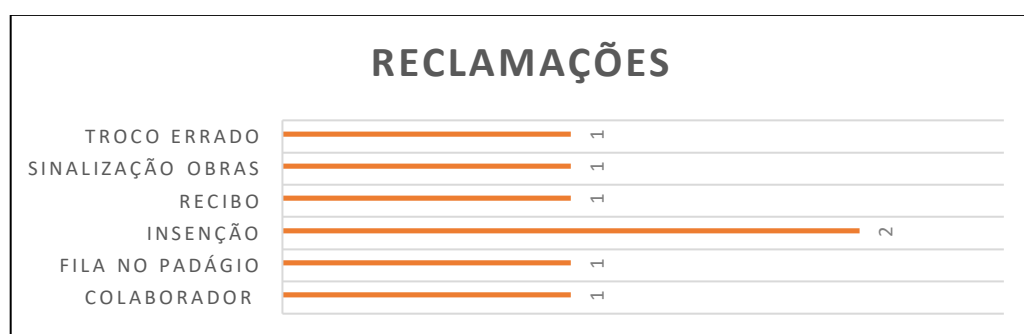


## 6.2 Manifestações da CCR Via Lagos em agosto – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	7	1%
ELOGIO	123	22%
SOLIC./INFORMAÇÃO	380	69%
OUTROS	42	8%
SUGESTÃO	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>553</b>	<b>100%</b>

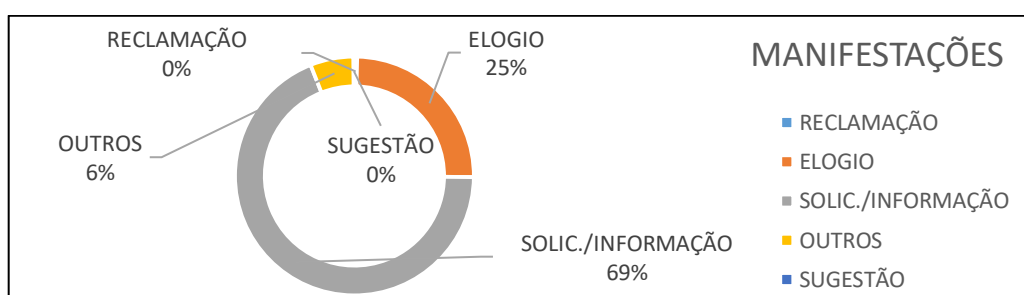


RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)		%
COLABORADOR	1	14%
FILA NO PADÁGIO	1	14%
INSENÇÃO	2	29%
RECIBO	1	14%
SINALIZAÇÃO OBRAS	1	14%
TROCO ERRADO	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



### 6.3 Manifestações da CCR Via Lagos em setembro – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	3	0%
ELOGIO	203	25%
SOLIC./INFORMAÇÃO	564	69%
OUTROS	48	6%
SUGESTÃO	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>819</b>	<b>100%</b>



RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)		%
ACESSO	1	33%
DEMORA NO ATEND.	0	0%
FILA NO PADÁGIO	1	33%
FUNCIONAMENTO 0800	0	0%
SINALIZAÇÃO	1	33%
TROCO ERRADO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



## **7 Ouvidoria em Ação**

### **7.1 Reunião no Centro de Controle Operacional da Polícia Militar**

A equipe da Ouvidoria da AGETRANSP, conduzida pelo Ouvidor João Bosco de Lima, reuniu-se, no dia 09 de julho último, no Gabinete do Chefe do Centro de Controle Operacional da Polícia Militar – CECOPOM, com o Coronel Márcio Oliveira da Rocha.

O encontro foi solicitado por João Bosco, Ouvidor da AGETRANSP, após visita do Cel. PM Márcio Oliveira da Rocha à sala do Centro de Monitoramento das Concessionárias – CMC e da Ouvidoria da AGETRANSP, localizados no prédio do Centro Integrado de Comando e Controle – CICC. Naquela ocasião, o Cel. Rocha admirou o trabalho realizado pela AGETRANSP e manifestou o desejo de aproximar os dois órgãos do governo.

Iniciada a reunião, o Cel. Rocha esclareceu que busca estabelecer um critério de melhor integração entre a AGETRANSP e a Polícia Militar do RJ, após a percepção de que, ainda que instalados na mesma edificação, os órgãos estão distantes na atuação.

O Cel. Rocha acrescentou, ao longo do encontro, informações relativas ao contingente operacional da Polícia Militar que atua na Região Metropolitana da cidade do Rio de Janeiro, bem como registrou a existência do Grupamento Ferroviário – GPFER. Lembrou que no passado existiu a Polícia Ferroviária Federal e que já foi apresentado projeto para a operação de uma composição blindada, nos moldes do “Caveirão”, para circular nos ramais da SuperVia.

Por parte da AGETRANSP, o Ouvidor João Bosco manifestou sua satisfação com o encontro. Relatou que o fato veio ao encontro à uma ideia antiga, e sugestão ao Conselho Diretor da AGETRANSP, em promover uma reunião entre os agentes do poder público nas áreas de segurança pública, assistência social, prefeitura e concessionárias, que promovesse ações coordenadas de combate aos problemas de segurança pública enfrentados pelos serviços públicos de transporte de massa de passageiros no Rio de Janeiro.

Bosco manifestou a especial preocupação com as ocorrências de ameaça à segurança pública ao longo da malha ferroviária operada pela SuperVia.

Participaram da reunião o Assessor da Ouvidoria, José Carlos G. Martins e Ana Schneider Terzi, Analista de Regulação da Ouvidoria.

O Ouvidor João Bosco propôs apresentar ao CODIR o teor da reunião no CICC, e propor a realização uma reunião, intermediada pela AGETRANSP, com a participação dos órgãos da segurança pública, em especial a Polícia Militar, ação social, habitação, saúde, prefeitura e concessionárias, para que se avance na integração entre os diversos agentes, em suas atuações específicas.

O Cel. Rocha concordou com a importância dessa reunião e comunga das mesmas preocupações e intenções de ação conjunta.

Terminada a reunião entre AGETRANSP e CECOPOM, a convite do Cel. Rocha, a equipe da Ouvidoria foi convidada a conhecer as instalações e o trabalho do serviço 190, responsável pelas demandas dirigidas à Polícia Militar, bem como a condução e tratamentos dessas ocorrências na rotina do Centro de Controle Operacional da Polícia Militar.

Durante a visita às instalações do CECOPOM no prédio do CICC, a equipe da Ouvidoria da AGETRANSP foi apresentada ao Superintendente de Gestão Integrada do CICC, Alexandre Souza, que se colocou à disposição para apoiar e retomar a interação entre as diversas Agências instaladas e ativas no prédio do CICC.

Após os fatos relatados, esta Ouvidoria levará ao Conselho Diretor (CODIR) da AGETRANSP o conteúdo desta reunião, para apresentar sugestão de um encontro com Cel. PM Márcio Oliveira Rocha com objetivo de uma integração para melhorias de segurança nas dependências e ao entorno das concessionárias reguladas por esta Agência.



## 7.2 Projeto Ouvidoria Itinerante

No dia 23 de agosto de 2019 A Ouvidoria da AGETRANSP apresenta o Plano de Trabalho do projeto denominado ***Ouvidoria Itinerante***. Visamos instruir pedagogicamente aos Usuários quanto aos seus conhecimentos e direitos adquiridos através da legislação vigente, e prestar informações de acordo com a instituição representada. Assim como divulgar a Ouvidoria da Agencia como instrumento de participação do Usuário, no exercício de controle social.

O objetivo principal deste projeto é estimular os usuários dos serviços públicos de transporte no Rio de Janeiro a manifestarem-se, promovendo maior visibilidade da Ouvidoria da Agência junto ao cidadão e aprimorando o trabalho pela melhoria da qualidade dos serviços.

Além dos objetivos gerais e específicos acima apresentados, a ***Ouvidoria Itinerante*** visa, também, atender ao preceito da Lei Federal nº **13.460/2017 – Código de Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos**, cujo propósito é dar conhecimento desta ferramenta e proteger ao cidadão.

Em sentido amplo, a Ouvidoria Itinerante destina-se à realização de atendimento presencial aos usuários, em ações montadas em todos os modais de transporte fiscalizados por este ente regulador, nas entradas, saídas e áreas internas das Concessionárias reguladas pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e Operação de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro.

A Ouvidoria da AGETRANSP fará cronogramas de atendimento aos usuários do serviço Público, quando seguirá o seguinte critério:

- Concessionária;
- Dia;
- Local;
- Hora.

Após identificação e decisão formada, caberá a AGETRANSP/Ouvidoria comunicar a ação à Concessionaria escolhida, solicitando que esta libere o espaço específico.

Poderá a concessionara participar do evento, caso assim desejar, com objetivo de quando do ato da manifestação efetuada pelo usuário, a Concessionária tomará conhecimento e dar o devido tratamento ou prosseguimento daquela manifestação, conforme viabilidade.



*Painel Pantográfico 1*



*Estação de ouvidoria (Painel e recepção)*



*Painel Pantográfico (lateral)*

### 7.3 CRECI Itinerante – Tijuca

A Ouvidoria da AGETRANSP, coordenada por seu Ouvidor, João Bosco de Lima, esteve presente ao evento, com sua equipe José Carlos Gonçalves Martins (Assessor da Ouvidoria), Nayara Miranda Barreto Coelho e Rodrigo Pimentel (Assistentes da Ouvidoria).

Esta foi a segunda vez este ano que a Ouvidoria da AGETRANSP foi parceira neste evento, a convite da Controladoria Geral do Estado, através de sua Ouvidoria Geral do Estado. Em 29 de maio de 2019, participou de ação da Praça Nossa Senhora da Paz, no bairro de Ipanema, Zona Sul do Rio de Janeiro.

Esta ação foi a primeira que contou com a nova estrutura de atendimento da Ouvidoria da AGETRANSP, que foi preparado para as ações do Projeto Ouvidoria Itinerante. No atendimento da Praça Sãens Pena, foi instalado o Painel pantográfico backdrop pop-up medindo 4 x 3 mt, mesa portátil e cadeiras para até atendentes e manifestantes com toalhas e encosto impressos com a logomarca da Agência e os canais de atendimento da Ouvidoria, banners de divulgação da Ouvidoria, material impresso de divulgação da AGETRANSP (folders), equipamento de informática e internet para registro on line das manifestações e carro de serviço da agência para apoio logístico, pré-teste para as futuras ações de Ouvidor. Além da participação e das manifestações colhidas presencialmente, o evento foi também preparatório para as breves ações do projeto Ouvidoria Itinerante da AGETRANSP.





## 7.4 147 anos do aniversário de Vila Isabel

A AGETRANSP – Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro, por intermédio de sua **Ouvidoria**, participou, a **Convite**, neste sábado (28/09), a partir das 10hs à 16hs, no local denominado Boulevard 28 de setembro, bairro Vila Isabel, cidade Rio de Janeiro.

O evento foi organizado pela **Superintendência Grande Tijuca**, quando no dia 27/09 (sexta-feira), houve Shows e Gastronomia de 14hs às 22hs. No dia 28/09 (sábado) 10hs à Ação Social, a presença da Ouvidoria geral da Saúde do Estado do Rio de Janeiro e da Ouvidoria geral do CRECI-RJ. No domingo dia 29/09 houve Atrações Cultural, Shows e gastronomia.

A **Ouvidoria** da Agência, sob a coordenação de seu Ouvidor **João Bosco de Lima**, juntamente com seus assistentes **José Carlos Gonçalves Martins (Joca)**, **Leticia Kerscker Lima**, **Nayara Miranda Barreto Coelho**, **Rodrigo de Souza Pimentel**, com apoio do motorista **Ricardo dos Santos Jaffar**, montaram sob a tenda cedida pela organização do evento 2 (dois) Banners, 2 (dois) Notebook, recepção e cadeiras usuários e atendentes.

Naquele período recebeu 28 atendimentos, sendo 1 manifestação e 27 encaminhamentos para outras tendas, que ali se faziam presente para manifestações. Neste evento a Ouvidoria recebeu 1 manifestação presencial, que, automaticamente ao término das alegações, foram passados imediatamente o número dos protocolos para os devidos tratamento e providencias a serem tomadas pela Ouvidoria da AGETRANSP.





10 de outubro de 2019

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5