



# 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 Quarto Trimestre  
2019



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

VAMOS VIRAR O JOGO

## **Ouvidoria – AGETRANSP**

### **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.

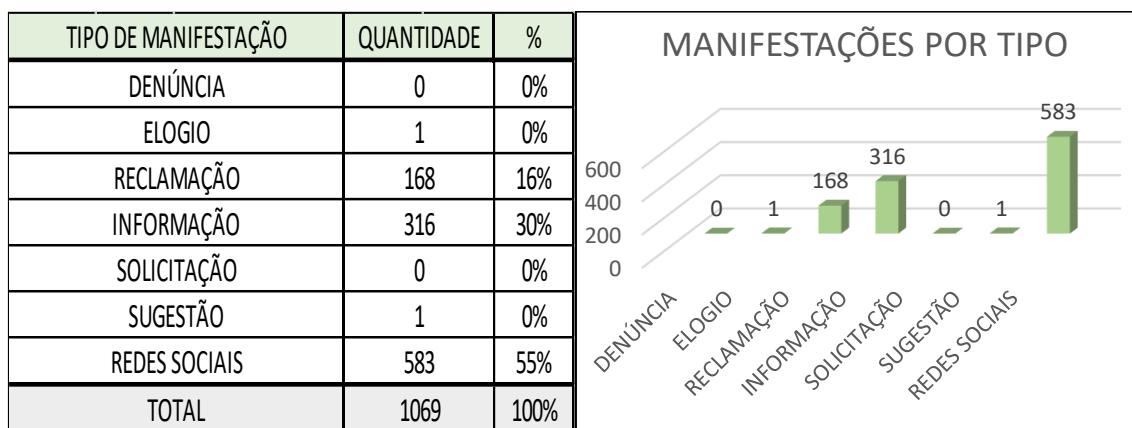
## Sumário

<b>1 DADOS DA OUVIDORIA - AGETRANSP .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Manifestações na Ouvidoria em outubro - 2019.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Manifestações na Ouvidoria em novembro – 2019.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Manifestações na Ouvidoria em dezembro – 2019 .....</b>	<b>8</b>
<b>2 SUPERVIA .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Manifestações na Supervia em outubro - 2019 .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Manifestações na Supervia em novembro – 2019.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Manifestações na Supervia em dezembro – 2019.....</b>	<b>33</b>
<b>3 METRÔRIO .....</b>	<b>35</b>
<b>3.1 Manifestações no MetrôRio em outubro – 2019.....</b>	<b>45</b>
<b>3.2 Manifestações no MetroRio em novembro – 2019 .....</b>	<b>48</b>
<b>3.3 Manifestações no MetroRio em dezembro – 2019 .....</b>	<b>51</b>
<b>4 CCR BARCAS .....</b>	<b>54</b>
<b>4.1 Manifestações na CCR Barcas em outubro – 2019.....</b>	<b>54</b>
<b>4.2 Manifestações na CCR Barcas em novembro – 2019.....</b>	<b>56</b>
<b>4.3 Manifestações da CCR Barcas em dezembro – 2019 .....</b>	<b>58</b>
<b>5 ROTA 116 .....</b>	<b>60</b>
<b>5.1 Manifestações da Rota 116 em outubro – 2019.....</b>	<b>60</b>
<b>5.2 Manifestação da Rota 116 em novembro – 2019.....</b>	<b>61</b>
<b>5.3 Manifestações da Rota 116 em dezembro – 2019 .....</b>	<b>62</b>
<b>6 CCR VIA LAGOS .....</b>	<b>63</b>
<b>6.1 Manifestações da CCR Via Lagos em outubro - 2019.....</b>	<b>63</b>
<b>6.2 Manifestações da CCR Via Lagos em novembro – 2019 .....</b>	<b>64</b>
<b>6.3 Manifestações da CCR Via Lagos em dezembro – 2019 .....</b>	<b>65</b>

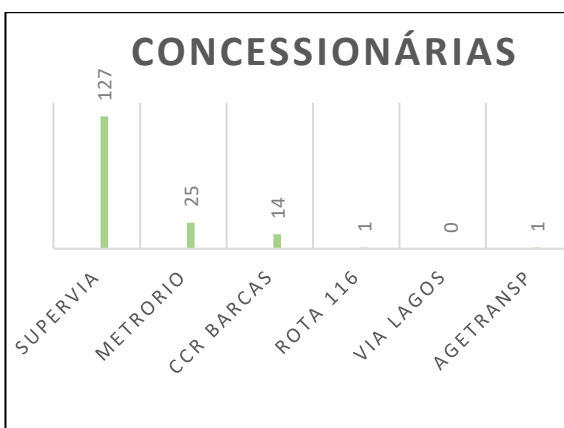
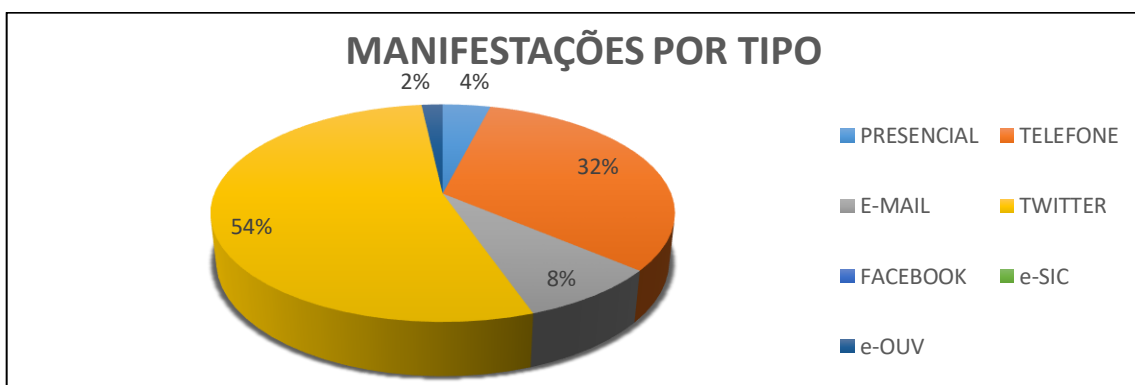
<b>7 OUVIDORIA EM AÇÃO .....</b>	<b>66</b>
<b>7.1 Ouvidoria Itinerante Méier.....</b>	<b>66</b>
<b>7.2 Dia da Cidadania.....</b>	<b>68</b>
<b>7.3 XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman. ....</b>	<b>70</b>
<b>7.4 VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro.....</b>	<b>72</b>
<b>7.5 Ouvidoria Itinerante - Bangu.....</b>	<b>73</b>
<b>7.6 3º Encontro de Ouvidores do Estado do Rio de Janeiro.....</b>	<b>75</b>
<b>7.7 Ouvidoria Itinerante – Região dos Lagos .....</b>	<b>77</b>

# 1 DADOS DA OUVIDORIA - AGETRANSP

## 1.1 Manifestações na Ouvidoria em outubro - 2019



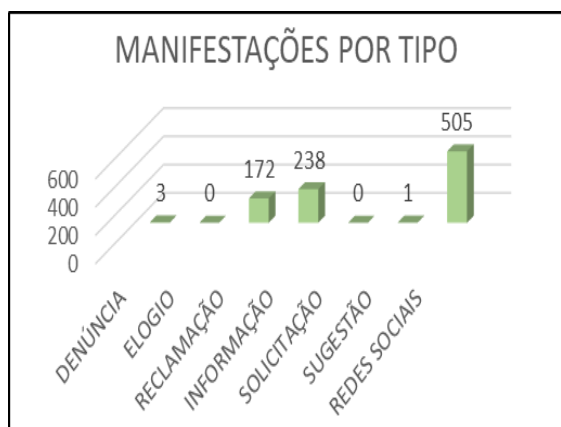
MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
PRESENCIAL	0	0	4	38	0	1	43	4%
TELEFONE	0	1	77	273	0	0	351	32%
E-MAIL	0	0	87	5	0	0	92	8%
TWITTER	0	0	583	0	0	0	583	54%
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-SIC	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-OUV	0	0	19	0	0	0	19	2%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>770</b>	<b>316</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1088</b>	<b>100%</b>



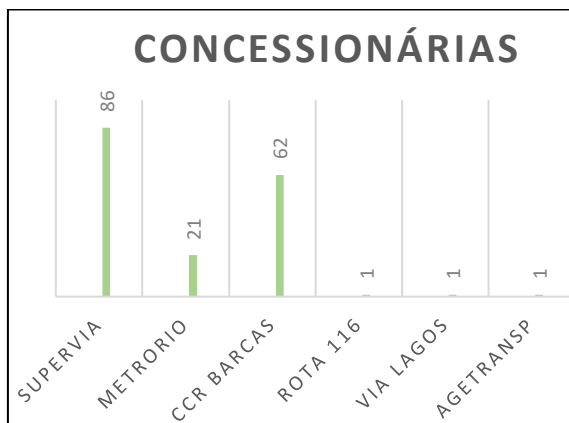
RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
SUPERVIA	127	76%
METRORIO	25	15%
CCR BARCAS	14	8%
ROTA 116	1	1%
VIA LAGOS	0	0%
AGETRANSP	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

## 1.2 Manifestações na Ouvidoria em novembro – 2019

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	3	0%
ELOGIO	0	0%
RECLAMAÇÃO	172	19%
INFORMAÇÃO	238	26%
SOLICITAÇÃO	0	0%
SUGESTÃO	1	0%
REDES SOCIAIS	505	55%
<b>TOTAL</b>	<b>919</b>	<b>100%</b>



MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
PRESENCIAL	0	0	3	12	0	1	16	2%
TELEFONE	1	0	64	220	0	0	285	31%
E-MAIL	2	0	105	6	0	0	113	12%
TWITTER	0	0	0	505	0	0	505	54%
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-SIC	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-OUV	0	0	9	0	0	0	9	1%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>181</b>	<b>743</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>928</b>	<b>100%</b>



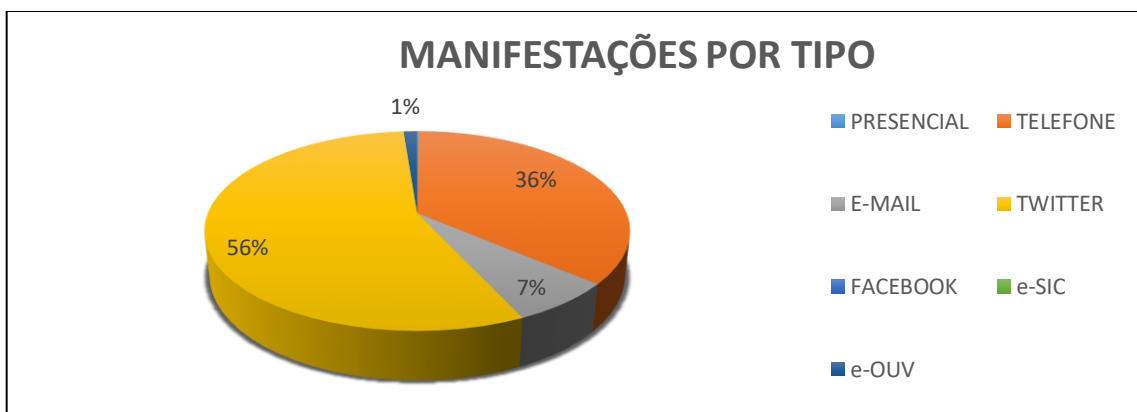
RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
SUPERVIA	86	50%
METRORIO	21	12%
CCR BARCAS	62	36%
ROTA 116	1	1%
VIA LAGOS	1	1%
AGETRANSP	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>

### 1.3 Manifestações na Ouvidoria em dezembro – 2019

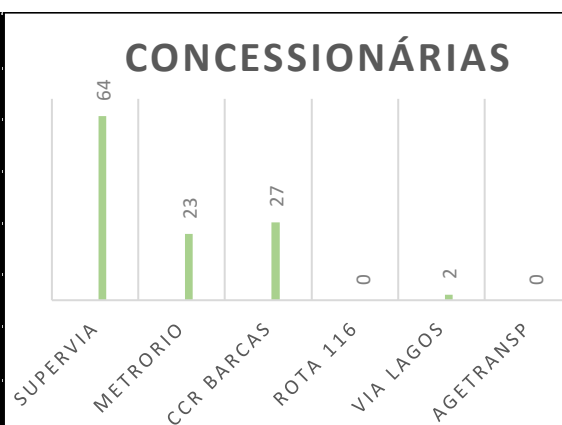
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0%
ELOGIO	0	0%
RECLAMAÇÃO	116	14%
INFORMAÇÃO	236	29%
SOLICITAÇÃO	0	0%
SUGESTÃO	0	0%
REDES SOCIAIS	455	56%
<b>TOTAL</b>	<b>807</b>	<b>100%</b>



MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
PRESENCIAL	0	0	1	0	0	0	1	0%
TELEFONE	0	0	60	235	0	0	295	36%
E-MAIL	0	0	55	1	0	0	56	7%
TWITTER	0	0	0	455	0	0	455	56%
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-SIC	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-OUV	0	0	10	0	0	0	10	1%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>126</b>	<b>691</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>817</b>	<b>100%</b>



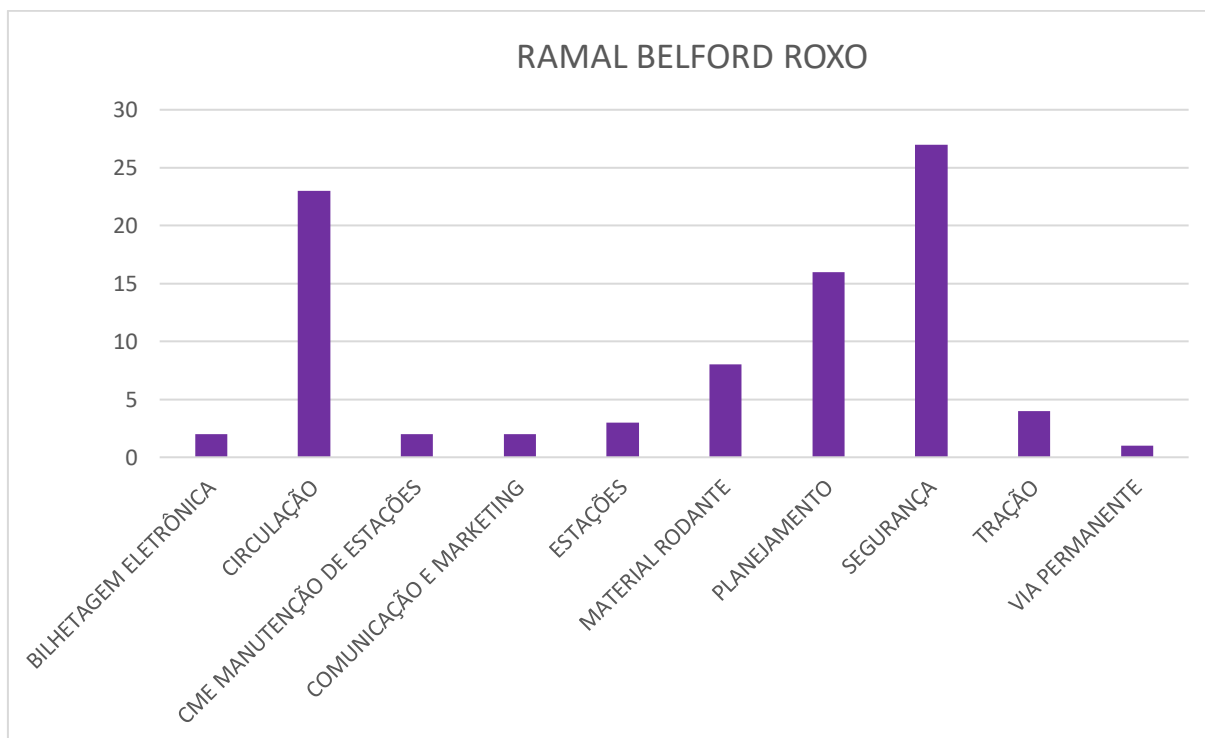
RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
SUPERVIA	64	55%
METRORIO	23	20%
CCR BARCAS	27	23%
ROTA 116	0	0%
VIA LAGOS	2	2%
AGETRANSP	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>



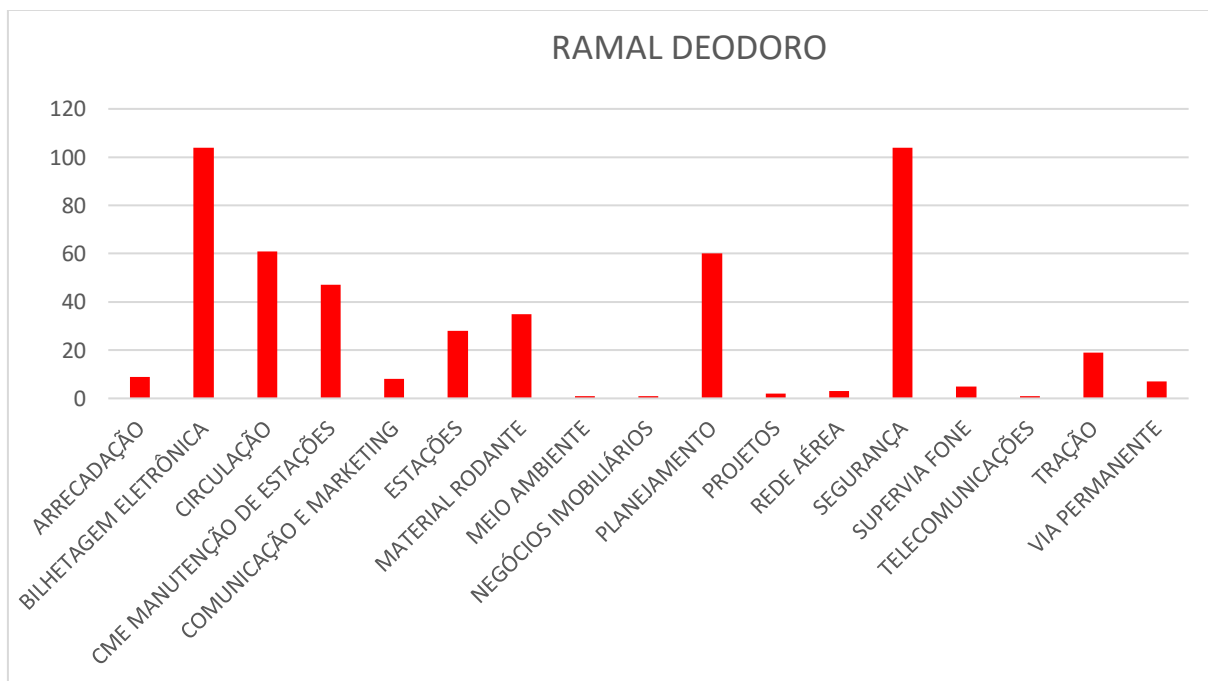
## 2 SUPERVIA

### 2.1 Manifestações na Supervia em outubro - 2019

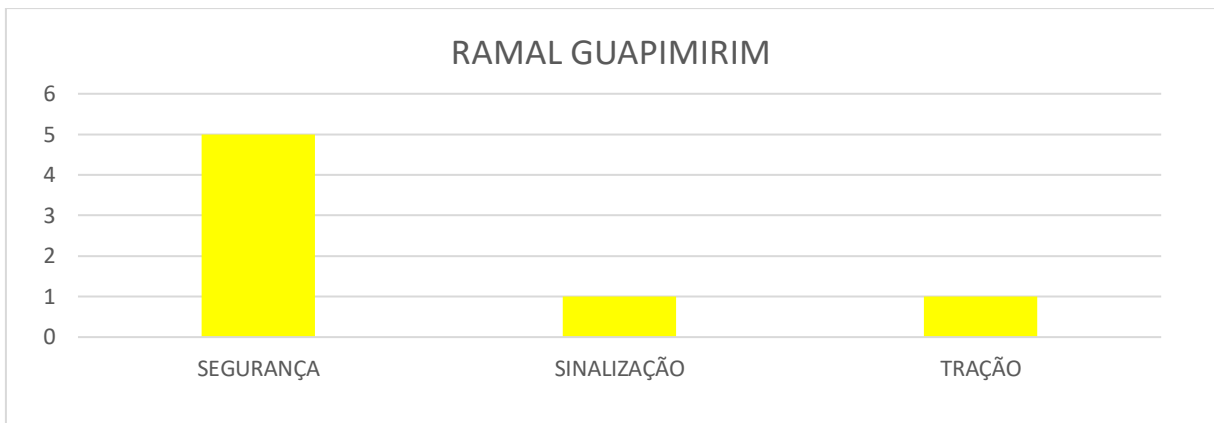
RECLAMAÇÕES - RAMAL BELFORD ROXO		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	2	2%
CIRCULAÇÃO	23	26%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	2%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	2%
ESTAÇÕES	3	3%
MATERIAL RODANTE	8	9%
PLANEJAMENTO	16	18%
SEGURANÇA	27	31%
TRAÇÃO	4	5%
VIA PERMANENTE	1	1%
TOTAL	88	100%



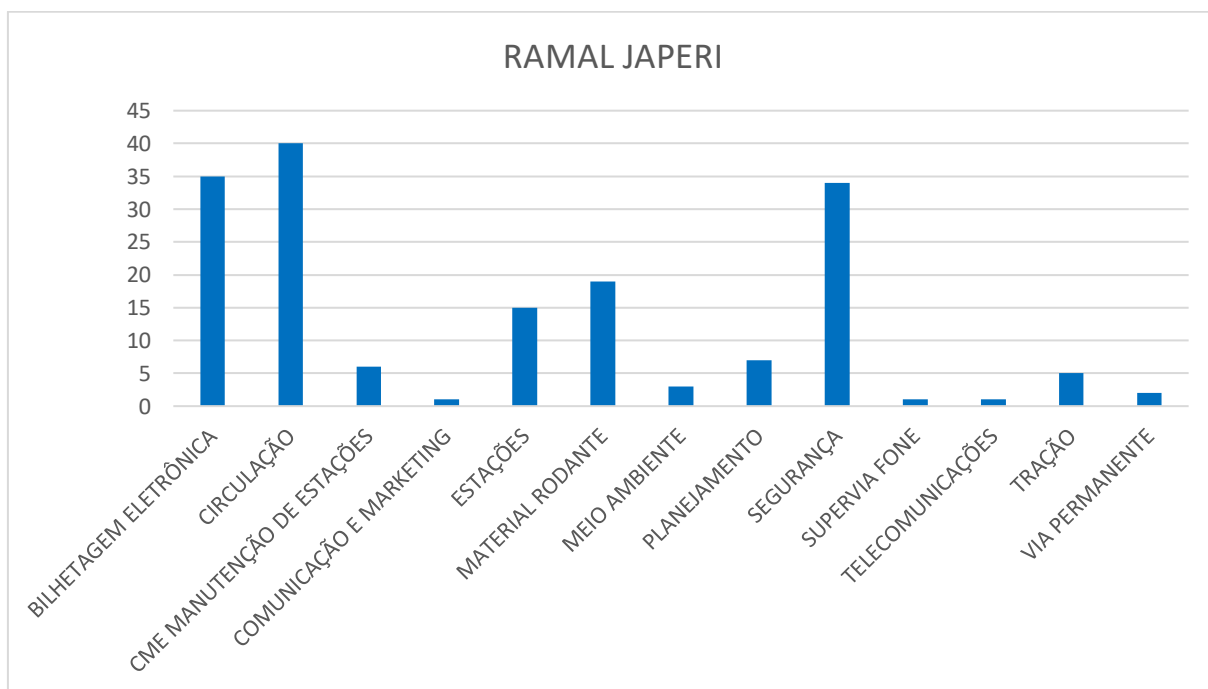
RECLAMAÇÕES - RAMAL DEODORO		%
ARRECADAÇÃO	9	2%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	104	21%
CIRCULAÇÃO	61	12%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	47	9%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	8	2%
ESTAÇÕES	28	6%
MATERIAL RODANTE	35	7%
MEIO AMBIENTE	1	0%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	1	0%
PLANEJAMENTO	60	12%
PROJETOS	2	0%
REDE AÉREA	3	1%
SEGURANÇA	104	21%
SUPERVIA FONE	5	1%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0%
TRAÇÃO	19	4%
VIA PERMANENTE	7	1%
<b>TOTAL</b>	<b>495</b>	<b>100%</b>



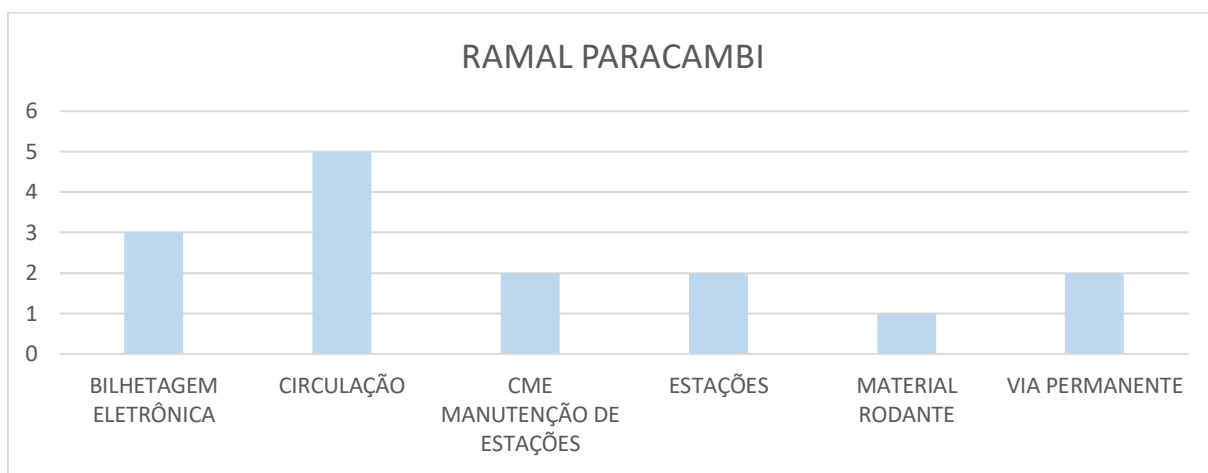
RECLAMAÇÕES - RAMAL GUAPIMIRIM		%
SEGURANÇA	5	71%
SINALIZAÇÃO	1	14%
TRAÇÃO	1	14%
TOTAL	7	100%



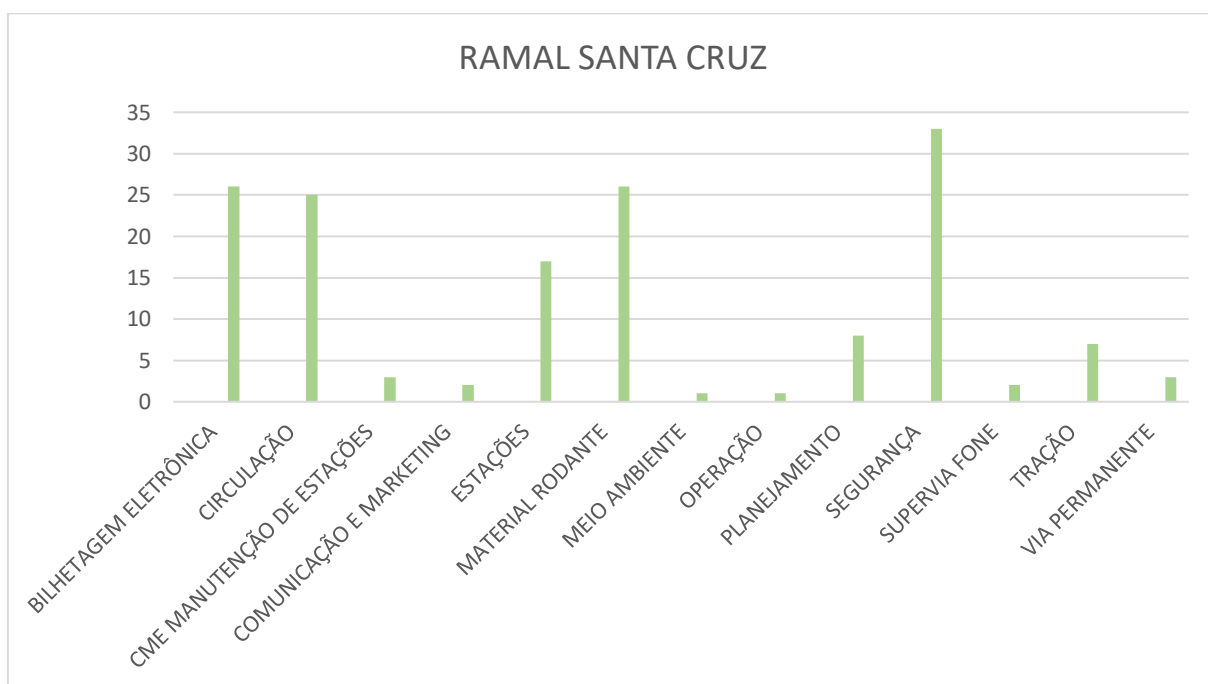
RECLAMAÇÕES - RAMAL JAPERI		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	35	21%
CIRCULAÇÃO	40	24%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	6	4%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	1%
ESTAÇÕES	15	9%
MATERIAL RODANTE	19	11%
MEIO AMBIENTE	3	2%
PLANEJAMENTO	7	4%
SEGURANÇA	34	20%
SUPERVIA FONE	1	1%
TELECOMUNICAÇÕES	1	1%
TRAÇÃO	5	3%
VIA PERMANENTE	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100%</b>



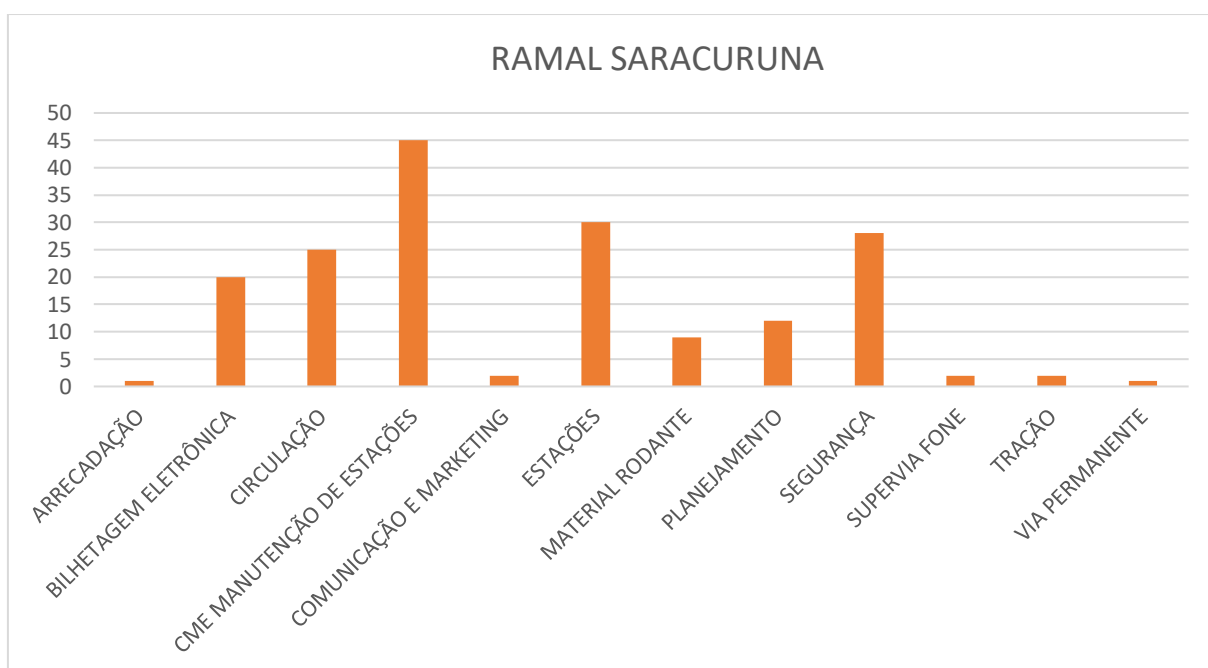
RECLAMAÇÕES - RAMAL PARACAMBI		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	3	20%
CIRCULAÇÃO	5	33%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	13%
ESTAÇÕES	2	13%
MATERIAL RODANTE	1	7%
VIA PERMANENTE	2	13%
TOTAL	15	100%



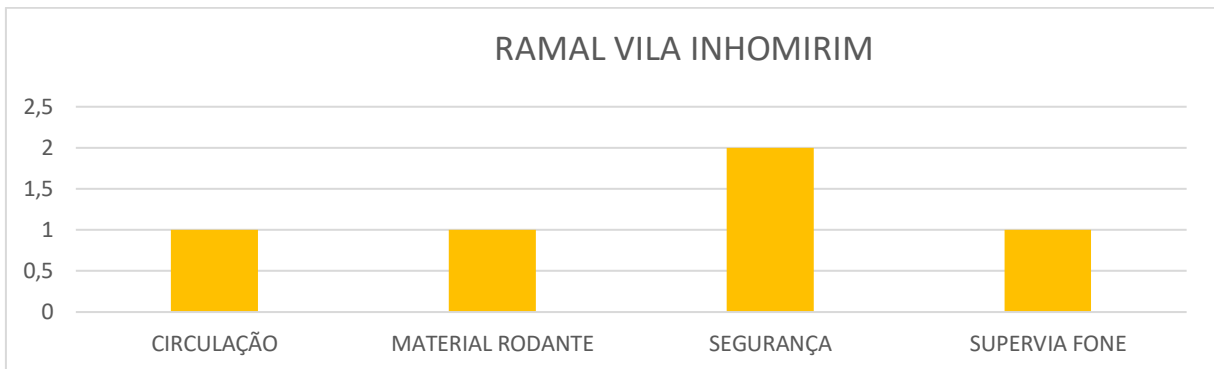
RECLAMAÇÕES - RAMAL SANTA CRUZ		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	26	17%
CIRCULAÇÃO	25	16%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	2%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	1%
ESTAÇÕES	17	11%
MATERIAL RODANTE	26	17%
MEIO AMBIENTE	1	1%
OPERAÇÃO	1	1%
PLANEJAMENTO	8	5%
<b>SEGURANÇA</b>	<b>33</b>	<b>21%</b>
SUPERVIA FONE	2	1%
TRAÇÃO	7	5%
VIA PERMANENTE	3	2%
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>100%</b>



RECLAMAÇÕES - RAMAL SARACURUNA		%
ARRECADAÇÃO	1	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	20	11%
CIRCULAÇÃO	25	14%
<b>CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES</b>	<b>45</b>	<b>25%</b>
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	1%
ESTAÇÕES	30	17%
MATERIAL RODANTE	9	5%
PLANEJAMENTO	12	7%
SEGURANÇA	28	16%
SUPERVIA FONE	2	1%
TRAÇÃO	2	1%
VIA PERMANENTE	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

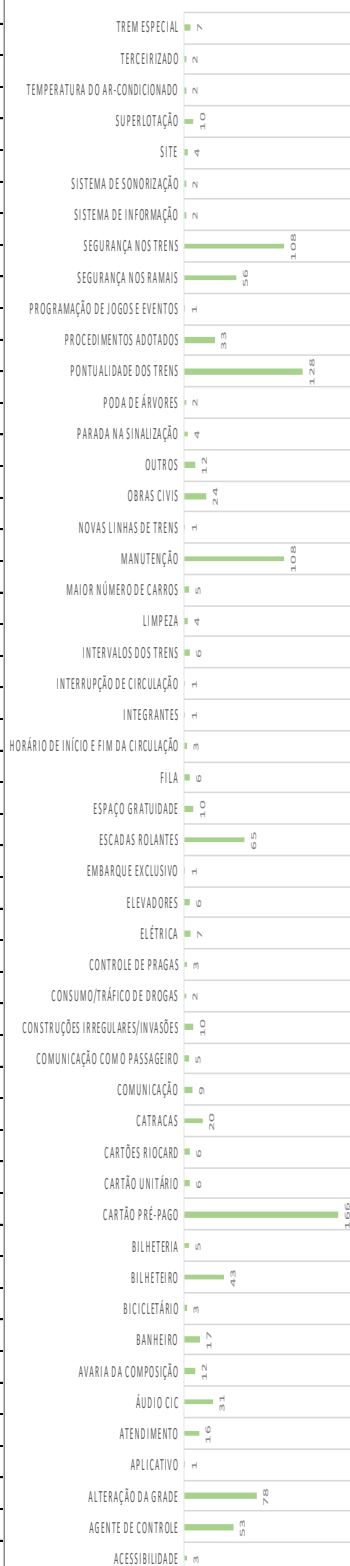


RECLAMAÇÕES - RAMAL VILA INHOMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	1	20%
MATERIAL RODANTE	1	20%
SEGURANÇA	2	40%
SUPERVIA FONE	1	20%
TOTAL	5	100%

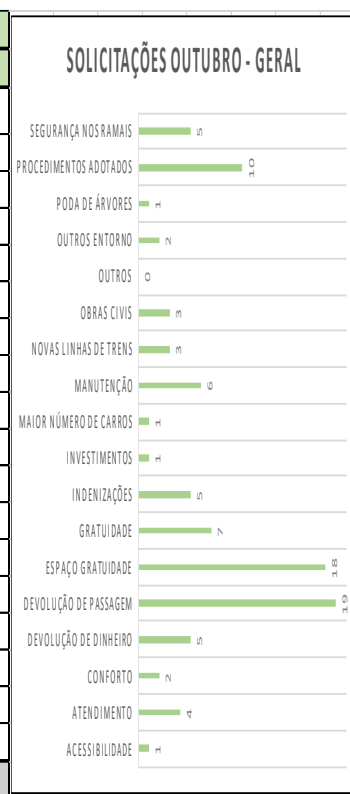


	RECLAMAÇÕES										TOTAL	%
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	CENTRAL		
ACESSIBILIDADE	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	0,3%
AGENTE DE CONTROLE	1	30	7	0	0	7	0	8	0	0	53	4,8%
ALTERAÇÃO DA GRADE	12	46	7	0	0	6	0	7	0	0	78	7,0%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,1%
ATENDIMENTO	1	9	1	0	1	2	0	2	0	0	16	1,4%
ÁUDIO CIC	5	14	3	0	0	3	0	6	0	0	31	2,8%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	0	7	1	0	0	0	1	3	0	0	12	1,1%
BANHEIRO	1	11	2	0	0	0	0	3	0	0	17	1,5%
BICICLETÁRIO	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	0,3%
BILHETEIRO	1	14	7	0	0	8	1	12	0	0	43	3,9%
BILHETERIA	0	1	1	0	0	1	0	2	0	0	5	0,5%
CARTÃO PRÉ-PAGO	2	95	32	0	0	20	3	14	0	0	166	15,0%
CARTÃO UNITÁRIO	0	2	2	0	0	1	0	1	0	0	6	0,5%
CARTÕES RIOCARD	0	3	1	0	0	0	0	2	0	0	6	0,5%
CATRACAS	0	4	2	0	0	4	0	10	0	0	20	1,8%
COMUNICAÇÃO	0	6	0	0	0	0	0	3	0	0	9	0,8%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	1	1	0	0	0	1	0	2	0	0	5	0,5%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	2	0	1	3	0	0	0	4	0	0	10	0,9%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0,2%
CONTROLE DE PRAGAS	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3	0,3%
ELÉTRICA	1	4	0	0	0	1	0	1	0	0	7	0,6%
ELEVADORES	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0,5%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
ESCADAS ROLANTES	0	23	0	0	0	1	0	41	0	0	65	5,9%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	9	0	0	0	0	0	1	0	0	10	0,9%
FILA	0	0	2	0	0	1	1	2	0	0	6	0,5%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,3%
INTEGRANTES	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,1%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
INTERVALOS DOS TRENS	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	6	0,5%
LIMPEZA	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	4	0,4%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5	0,5%
MANUTENÇÃO	9	39	22	0	1	27	2	8	0	0	108	9,7%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,1%
OBRAS CIVIS	1	10	6	0	0	2	2	3	0	0	24	2,2%
OUTROS	1	7	0	1	0	3	0	0	0	0	12	1,1%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0,4%
PODA DE ÁRVORES	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,2%
PONTUALIDADE DOS TRENS	13	37	34	0	1	20	5	18	0	0	128	11,5%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	4	17	4	1	0	6	0	1	0	0	33	3,0%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	4	24	8	1	2	11	0	6	0	0	56	5,0%
SEGURANÇA NOS TRENS	19	47	18	1	0	15	0	8	0	0	108	9,7%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,2%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	1		1	0	0	0	0	0	0	0	2	0,2%
SITE	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0,4%
SUPERLOTAÇÃO	0	7	2	0	0	0	0	1	0	0	10	0,9%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0,2%
TERCEIRIZADO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0,2%
TREM ESPECIAL	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,6%
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>495</b>	<b>169</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>154</b>	<b>15</b>	<b>177</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1110</b>	<b>100%</b>

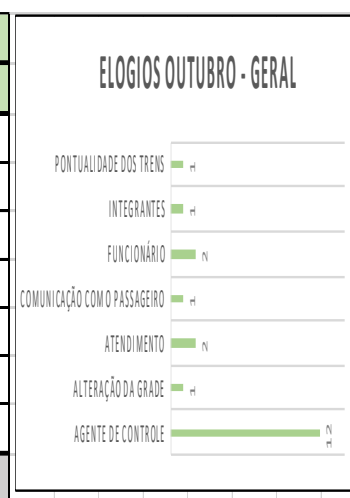
## RECLAMAÇÕES OUTUBRO - GERAL



SOLICITAÇÕES												
	BELFORD ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	CENTRAL	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1,1%
ATENDIMENTO	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4,3%
CONFORTO	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	2,2%
DEVOLUÇÃO DE DINHEIRO	0	2	1	0	0	1	0	1	0	0	5	5,4%
DEVOLUÇÃO DE PASSAGEM	1	1	6	0	0	8	1	2	0	0	19	20,4%
ESPAÇO GRATUIDADE	1	12	2	0	0	2	0	1	0	0	18	19,4%
GRATUIDADE	0	3	2	0	0	2	0	0	0	0	7	7,5%
INDENIZAÇÕES	1	3	0	0	0	1	0	0	0	0	5	5,4%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1,1%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1,1%
MANUTENÇÃO	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	6,5%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	3	3,2%
OBRAS CIVIS	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	3,2%
OUTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
OUTROS ENTORNO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2,2%
PODA DE ÁRVORES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1,1%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	6	0	0	0	2	0	2	0	0	10	10,8%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	1	2	0	0	2	0	0	0	0	5	5,4%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>34</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

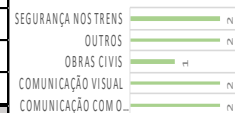


ELOGIOS												
	BELFORD ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	CENTRAL	TOTAL	%
AGENTE DE CONTROLE	1	5	1	0	0	2	0	3	0	0	12	60,0%
ALTERAÇÃO DA GRADE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5,0%
ATENDIMENTO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	10,0%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5,0%
FUNCIONÁRIO	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	10,0%
INTEGRANTES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5,0%
PONTUALIDADE DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



SUGESTÕES												
	BELFORD ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	CENTRAL	TOTAL	%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	22,2%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	22,2%
OBRAS CIVIS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11,1%
OUTROS	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	22,2%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	22,2%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

### SUGESTÕES OUTUBRO - GERAL

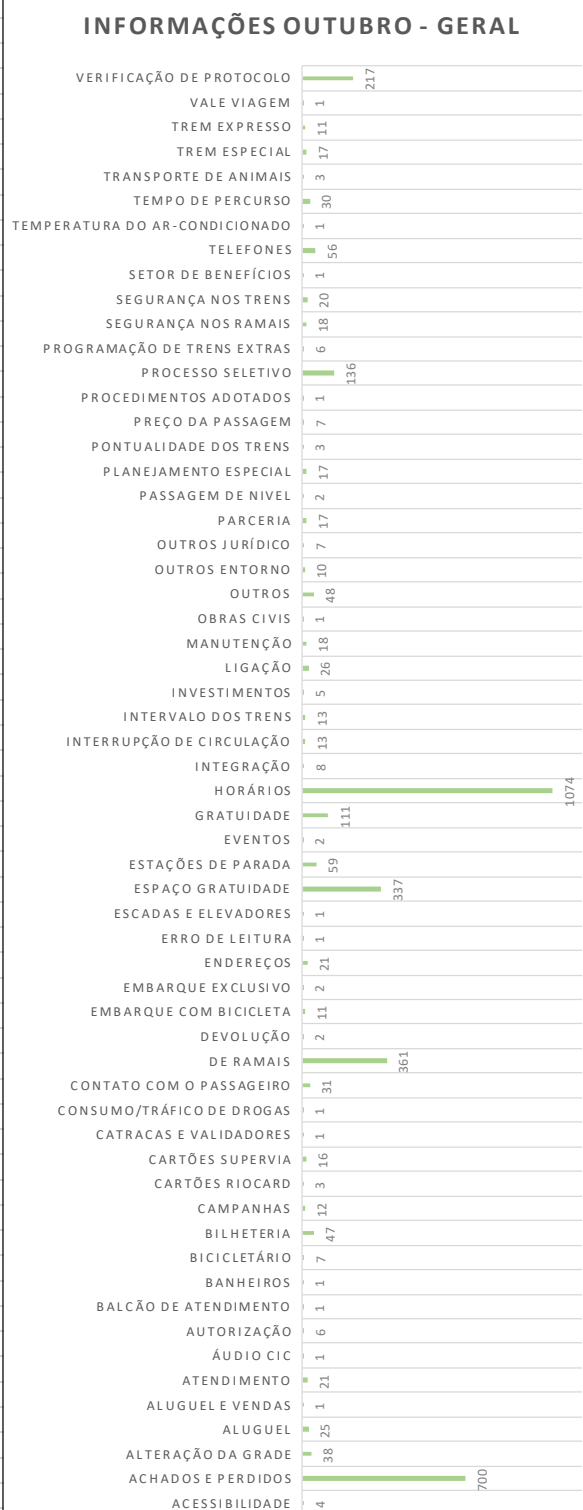


DENÚNCIAS												
	BELFORD ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	CENTRAL	TOTAL	%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

### DENÚNCIAS OUTUBRO - GERAL

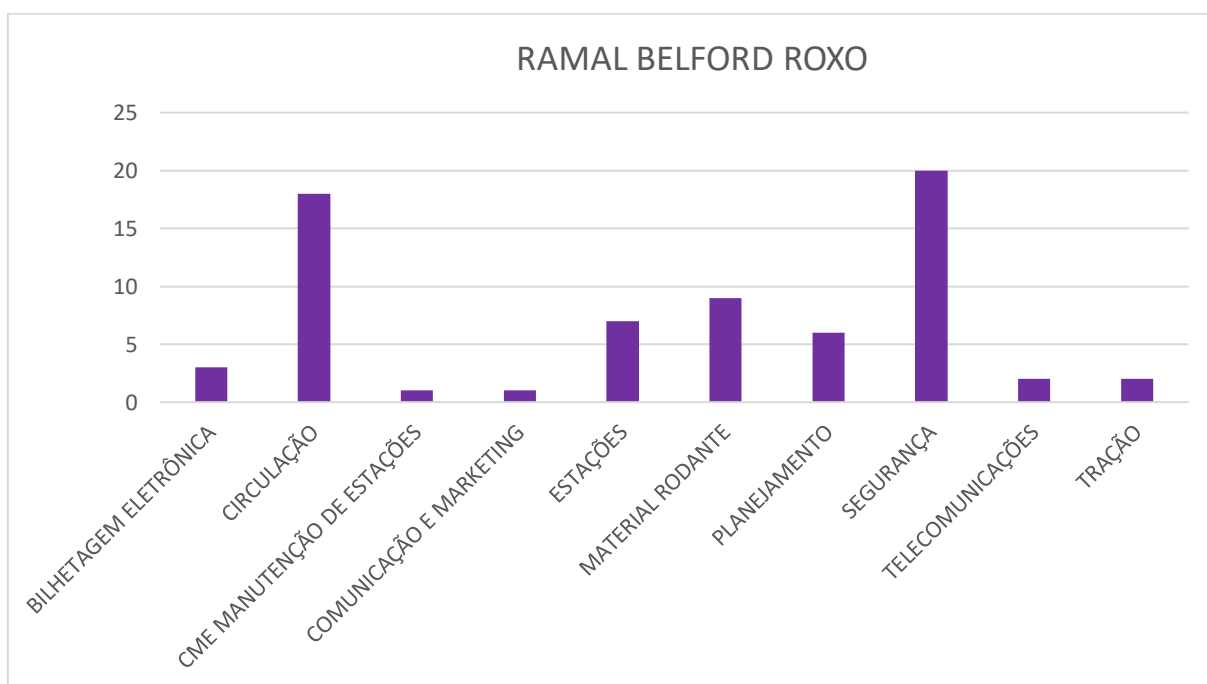


INFORMAÇÕES	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	4	0,1%
ACHADOS E PERDIDOS	700	19,4%
ALTERAÇÃO DA GRADE	38	1,1%
ALUGUEL	25	0,7%
ALUGUEL E VENDAS	1	0,0%
ATENDIMENTO	21	0,6%
ÁUDIO CIC	1	0,0%
AUTORIZAÇÃO	6	0,2%
BALCÃO DE ATENDIMENTO	1	0,0%
BANHEIROS	1	0,0%
BICICLETÁRIO	7	0,2%
BILHETERIA	47	1,3%
CAMPANHAS	12	0,3%
CARTÕES RIOCARD	3	0,1%
CARTÕES SUPERVIA	16	0,4%
CATRACAS E VALIDADORES	1	0,0%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0,0%
CONTATO COM O PASSAGEIRO	31	0,9%
DE RAMAIS	361	10,0%
DEVOLUÇÃO	2	0,1%
EMBARQUE COM BICICLETA	11	0,3%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0,1%
ENDEREÇOS	21	0,6%
ERRO DE LEITURA	1	0,0%
ESCADAS E ELEVADORES	1	0,0%
ESPAÇO GRATUIDADE	337	9,3%
ESTAÇÕES DE PARADA	59	1,6%
EVENTOS	2	0,1%
GRATUIDADE	111	3,1%
HORÁRIOS	1074	29,7%
INTEGRAÇÃO	8	0,2%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	13	0,4%
INTERVALO DOS TRENS	13	0,4%
INVESTIMENTOS	5	0,1%
LIGAÇÃO	26	0,7%
MANUTENÇÃO	18	0,5%
OBRAS CIVIS	1	0,0%
OUTROS	48	1,3%
OUTROS ENTORNO	10	0,3%
OUTROS JURÍDICO	7	0,2%
PARCERIA	17	0,5%
PASSAGEM DE NÍVEL	2	0,1%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	17	0,5%
PONTUALIDADE DOS TRENS	3	0,1%
PREÇO DA PASSAGEM	7	0,2%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	0,0%
PROCESSO SELETIVO	136	3,8%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	6	0,2%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	18	0,5%
SEGURANÇA NOS TRENS	20	0,6%
SETOR DE BENEFÍCIOS	1	0,0%
TELEFONES	56	1,6%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	0,0%
TEMPO DE PERCURSO	30	0,8%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	3	0,1%
TREM ESPECIAL	17	0,5%
TREM EXPRESSO	11	0,3%
VALE VIAGEM	1	0,0%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	217	6,0%
<b>TOTAL</b>	<b>3611</b>	<b>100%</b>

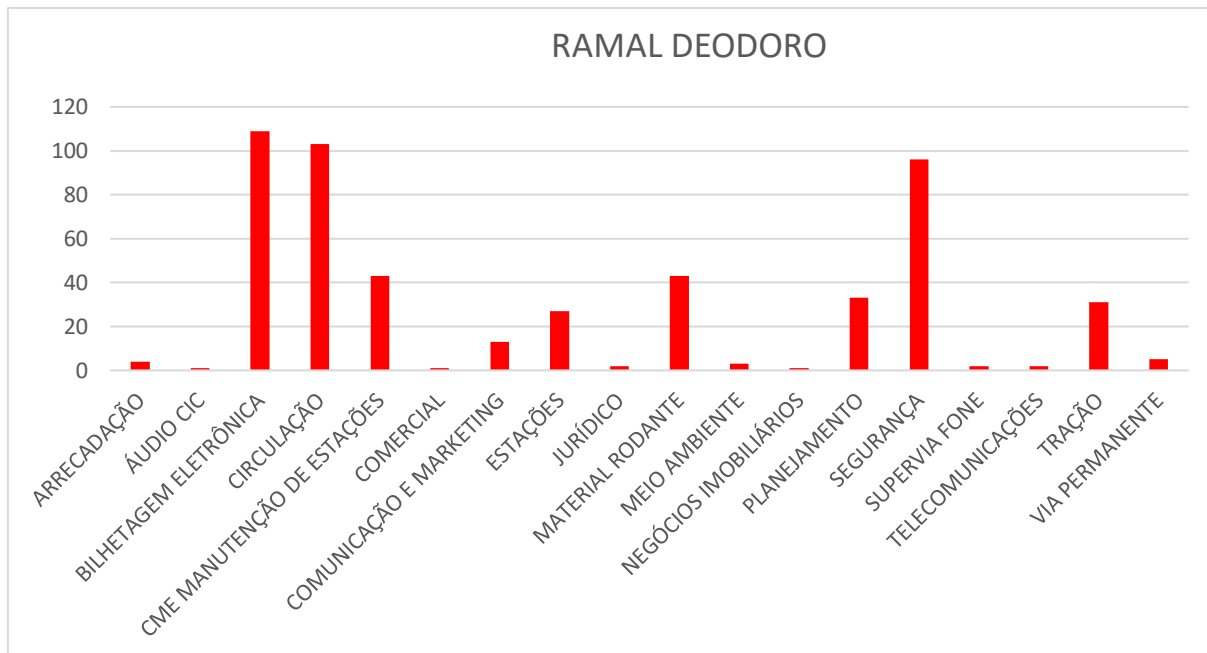


## 2.2 Manifestações na Supervia em novembro – 2019

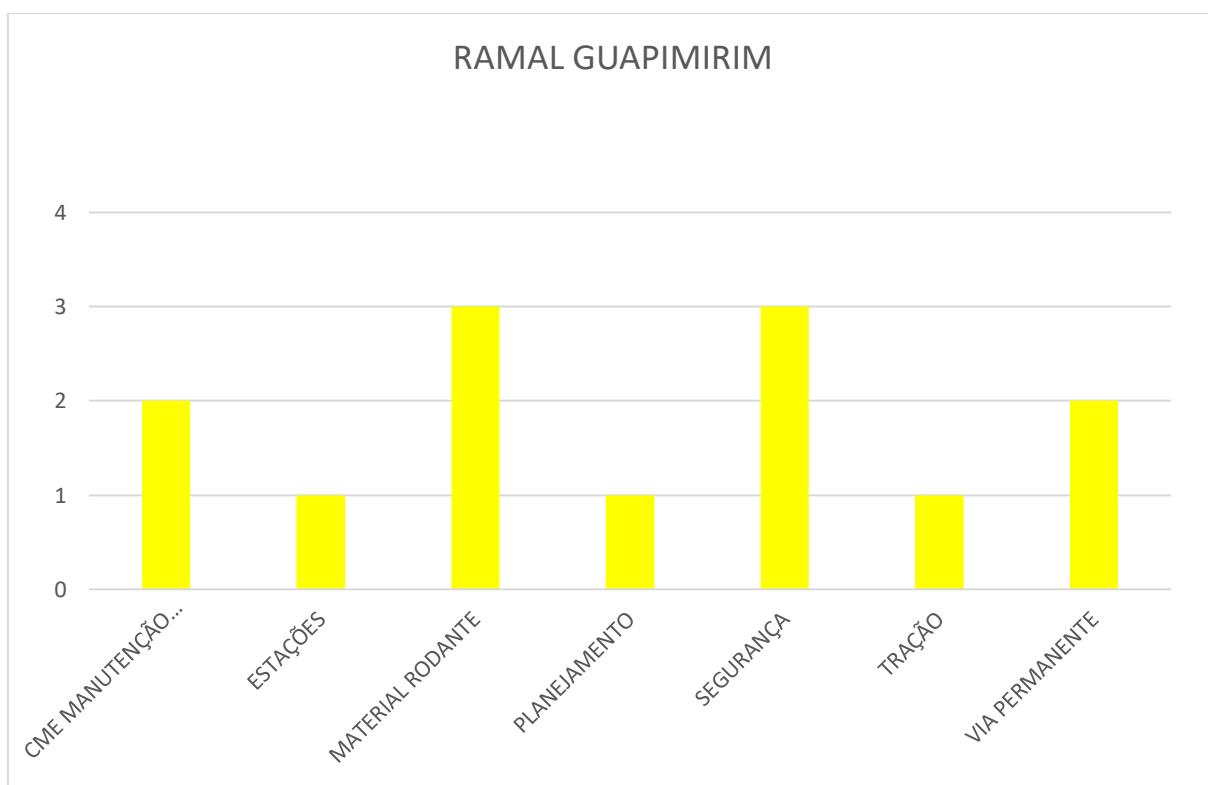
RECLAMAÇÕES - RAMAL BELFORD ROXO		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	3	4%
CIRCULAÇÃO	18	26%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	1%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	1%
ESTAÇÕES	7	10%
MATERIAL RODANTE	9	13%
PLANEJAMENTO	6	9%
SEGURANÇA	20	29%
TELECOMUNICAÇÕES	2	3%
TRAÇÃO	2	3%
TOTAL	69	100%



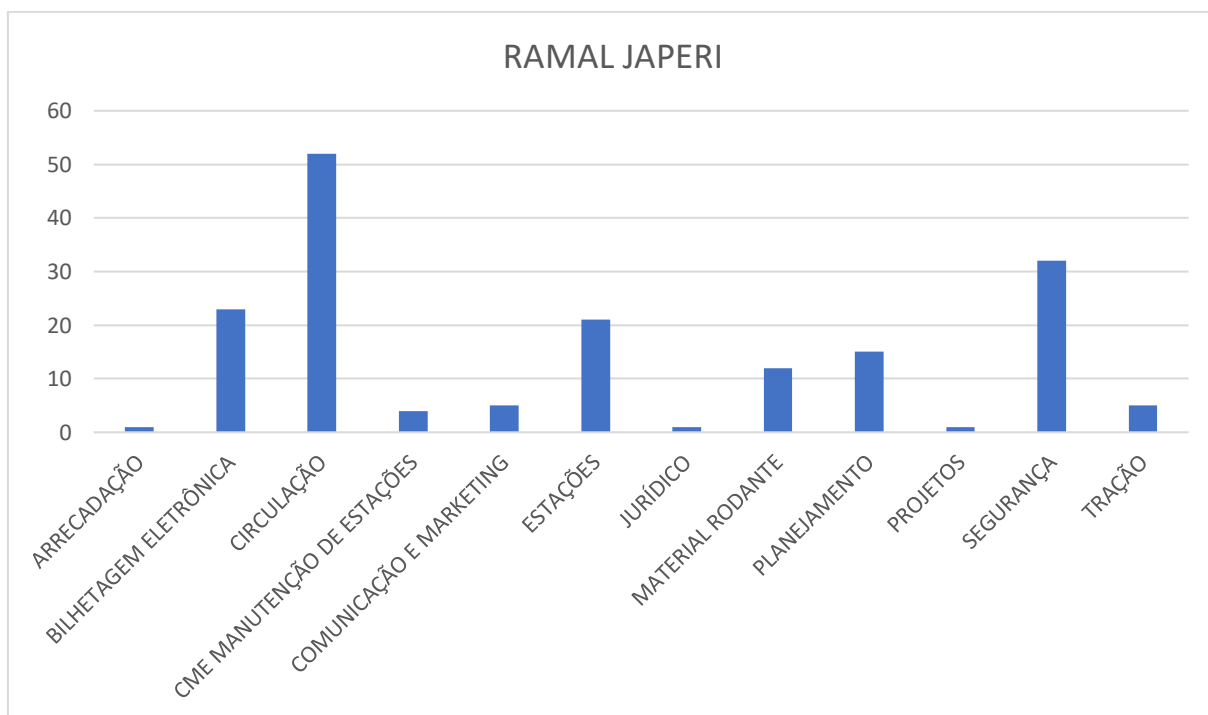
RECLAMAÇÕES - RAMAL DEODORO		%
ARRECADAÇÃO	4	1%
ÁUDIO CIC	1	0%
<b>BILHETAGEM ELETRÔNICA</b>	<b>109</b>	<b>21%</b>
CIRCULAÇÃO	103	20%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	43	8%
COMERCIAL	1	0%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	13	3%
ESTAÇÕES	27	5%
JURÍDICO	2	0%
MATERIAL RODANTE	43	8%
MEIO AMBIENTE	3	1%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	1	0%
PLANEJAMENTO	33	6%
SEGURANÇA	96	18%
SUPERVIA FONE	2	0%
TELECOMUNICAÇÕES	2	0%
TRAÇÃO	31	6%
VIA PERMANENTE	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>519</b>	<b>100%</b>



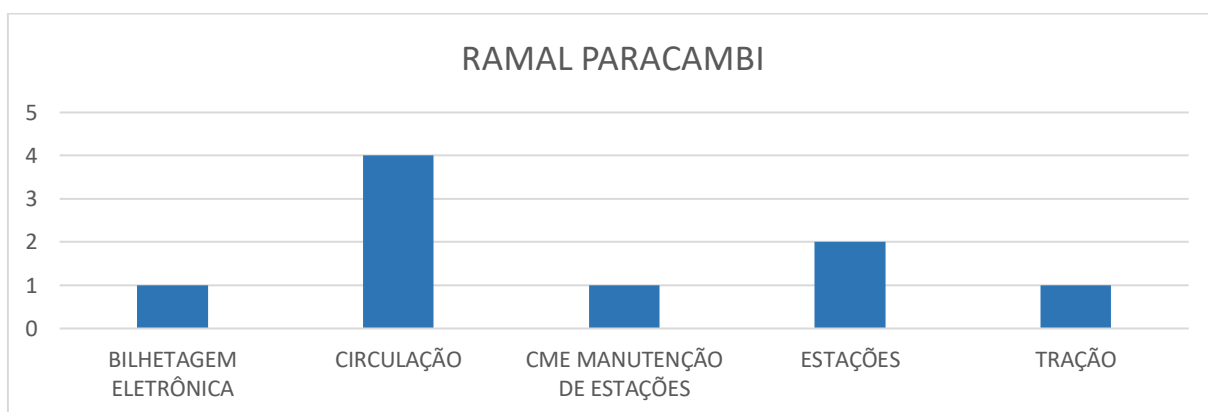
RECLAMAÇÕES - RAMAL GUAPIMIRIM		%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	15%
ESTAÇÕES	1	8%
MATERIAL RODANTE	3	23%
PLANEJAMENTO	1	8%
SEGURANÇA	3	23%
TRAÇÃO	1	8%
VIA PERMANENTE	2	15%
TOTAL	13	100%



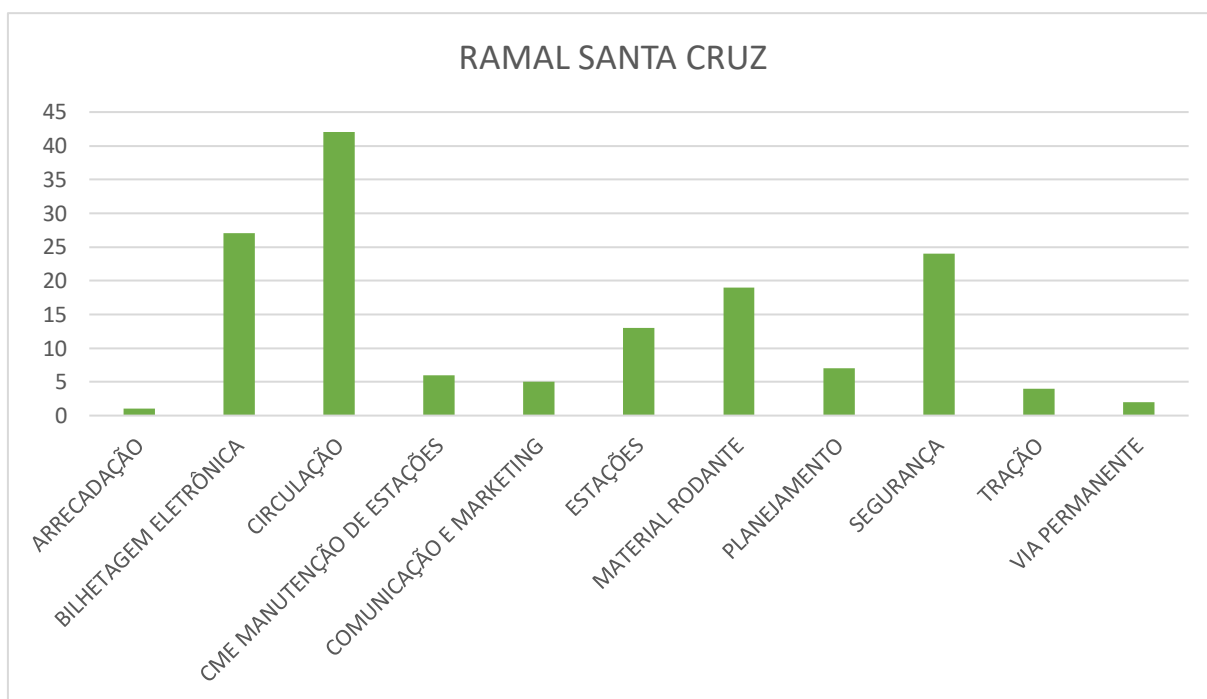
RECLAMAÇÕES - RAMAL JAPERI		%
ARRECADAÇÃO	1	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	23	13%
<b>CIRCULAÇÃO</b>	<b>52</b>	<b>30%</b>
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	2%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	5	3%
ESTAÇÕES	21	12%
JURÍDICO	1	1%
MATERIAL RODANTE	12	7%
PLANEJAMENTO	15	9%
PROJETOS	1	1%
SEGURANÇA	32	19%
TRAÇÃO	5	3%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



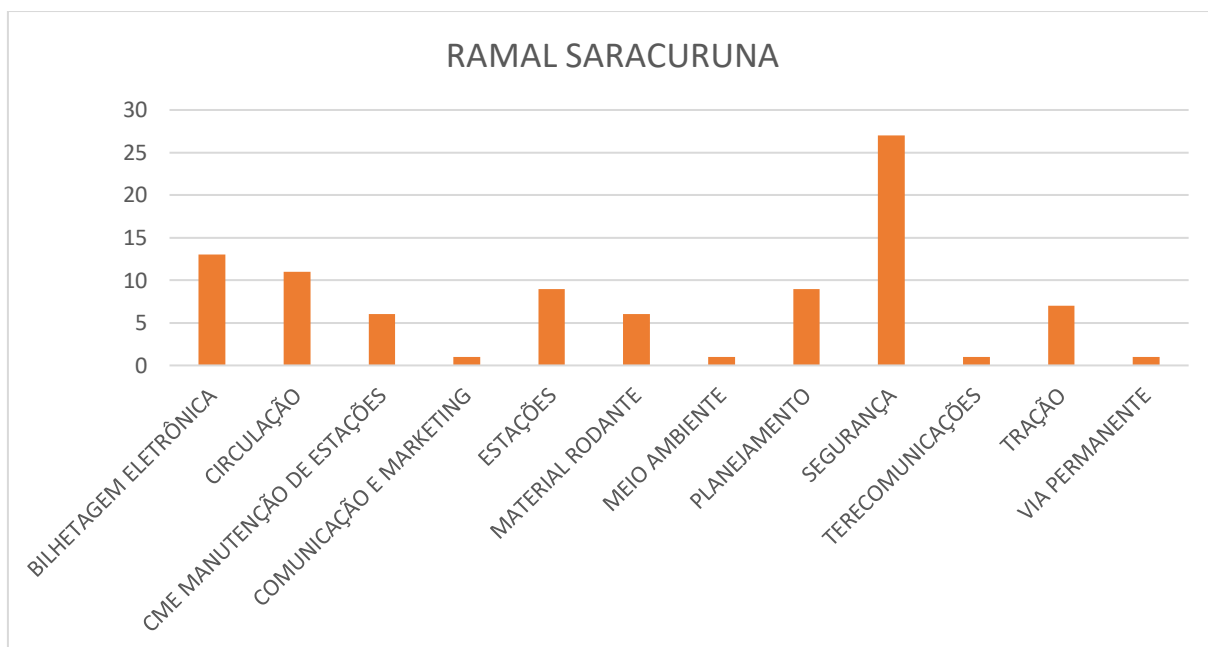
RECLAMAÇÕES - RAMAL PARACAMBI		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	11%
CIRCULAÇÃO	4	44%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	11%
ESTAÇÕES	2	22%
TRAÇÃO	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



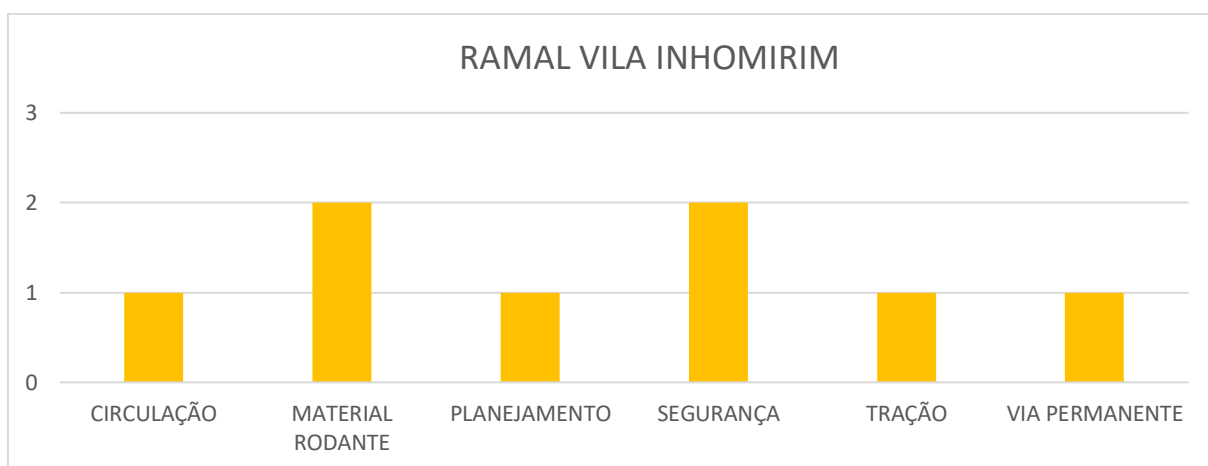
RECLAMAÇÕES - RAMAL SANTA CRUZ		%
ARRECADAÇÃO	1	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	27	18%
<b>CIRCULAÇÃO</b>	<b>42</b>	<b>28%</b>
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	6	4%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	5	3%
ESTAÇÕES	13	9%
MATERIAL RODANTE	19	13%
PLANEJAMENTO	7	5%
SEGURANÇA	24	16%
TRAÇÃO	4	3%
VIA PERMANENTE	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>



RECLAMAÇÕES - RAMAL SARACURUNA		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	13	14%
CIRCULAÇÃO	11	12%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	6	7%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	1%
ESTAÇÕES	9	10%
MATERIAL RODANTE	6	7%
MEIO AMBIENTE	1	1%
PLANEJAMENTO	9	10%
<b>SEGURANÇA</b>	<b>27</b>	<b>29%</b>
TERECOMUNICAÇÕES	1	1%
TRAÇÃO	7	8%
VIA PERMANENTE	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

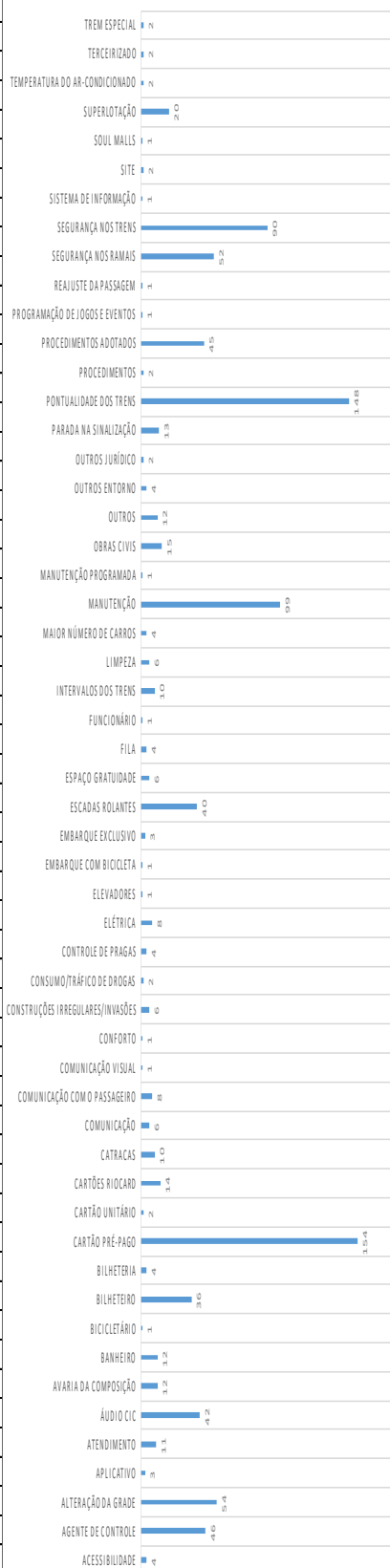


RECLAMAÇÕES - RAMAL VILA INHOMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	1	13%
MATERIAL RODANTE	2	25%
PLANEJAMENTO	1	13%
SEGURANÇA	2	25%
TRAÇÃO	1	13%
VIA PERMANENTE	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



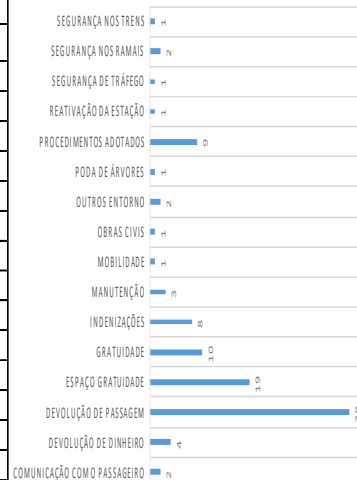
RECLAMAÇÕES												
	BELFORD ROXO	DEODORO	GUAPIMIRIM	JAPERI	PARACAMBI	SANTA CRUZ	SARACURUNA	VILA INHOMIRIM	GRAMACHO	CENTRAL	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	4	0,4%
AGENTE DE CONTROLE	4	22	1	10	0	3	5	1	0	0	46	4,5%
ALTERAÇÃO DA GRADE	4	30	0	10	0	3	7	0	0	0	54	5,2%
APLICATIVO	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0,3%
ATENDIMENTO	1	7	0	2	0	1	0	0	0	0	11	1,1%
ÁUDIO CIC	4	20	0	7	0	6	5	0	0	0	42	4,1%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	2	6	0	0	0	4	0	0	0	0	12	1,2%
BANHEIRO	0	7	0	0	1	2	2	0	0	0	12	1,2%
BICICLETÁRIO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
BILHETEIRO	4	10	0	11	1	5	5	0	0	0	36	3,5%
BILHETERIA	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	4	0,4%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	96	0	21	1	20	13	0	0	0	154	14,9%
CARTÃO UNITÁRIO	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,2%
CARTÕES RIOCARD	0	9	0	1	0	4	0	0	0	0	14	1,4%
CATRACAS	0	3	0	2	0	3	2	0	0	0	10	1,0%
COMUNICAÇÃO	1	2	0	3	0	0	0	0	0	0	6	0,6%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	3	0	3	0	2	0	0	0	0	8	0,8%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,1%
CONFORTO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	0	2	2	0	1	0	0	0	0	6	0,6%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,2%
CONTROLE DE PRAGAS	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0,4%
ELÉTRICA	0	4	2	1	0	1	0	0	0	0	8	0,8%
ELEVADORES	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,1%
EMBARQUE COM BICICLETA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,3%
ESCADAS ROLANTES	0	34	0	0	0	2	4	0	0	0	40	3,9%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	4	0	1	0	1	0	0	0	0	6	0,6%
FILA	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0,4%
FUNCIONÁRIO	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0,1%
INTERVALOS DOS TRENS	1	2	0	3	0	2	1	0	0	0	10	1,0%
LIMPEZA	0	3	1	0	0	2	0	0	0	0	6	0,6%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	4	0,4%
MANUTENÇÃO	10	44	5	12	0	15	10	3	0	0	99	9,6%
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,1%
OBRAS CIVIS	1	4	0	4	1	2	3	0	0	0	15	1,5%
OUTROS	0	8	0	1	0	2	1	0	0	0	12	1,2%
OUTROS ENTORNO	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	4	0,4%
OUTROS JURÍDICO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,2%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	6	0	3	0	3	0	0	0	0	13	1,3%
PONTUALIDADE DOS TRENS	12	66	0	34	4	26	5	1	0	0	148	14,3%
PROCEDIMENTOS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,2%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	29	1	5	1	4	3	1	0	0	45	4,4%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
REAJUSTE DA PASSAGEM	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	4	27	0	7	0	6	8	0	0	0	52	5,0%
SEGURANÇA NOS TRENS	10	43	0	11	0	11	14	1	0	0	90	8,7%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
SITE	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,2%
SOUL MALLS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
SUPERLOTAÇÃO	1	6	0	7	0	6	0	0	0	0	20	1,9%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0,2%
TERCEIRIZADO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,2%
TREM ESPECIAL	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,2%
TOTAL	69	519	13	172	9	150	92	8	0	0	1032	100,0%

## RECLAMAÇÕES NOVEMBRO - GERAL



SOLICITAÇÕES												
	BELFORD ROXO	DEODORO	GUAPIMIRIM	JAPERI	PARACAMBI	SANTA CRUZ	SARACURUNA	VILA INHOMIRIM	GRAMACHO	CENTRAL	TOTAL	%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1,9%
DEVOLUÇÃO DE DINHEIRO	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	4	3,9%
DEVOLUÇÃO DE PASSAGEM	5	11	0	6	0	12	4	0	0	0	38	36,9%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	10	0	2	0	6	1	0	0	0	19	18,4%
GRATUIDADE	0	3	0	0	0	1	6	0	0	0	10	9,7%
INDENIZAÇÕES	0	6	0	1	0	0	1	0	0	0	8	7,8%
MANUTENÇÃO	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	2,9%
MOBILIDADE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,0%
OBRAS CIVIS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,0%
OUTROS ENTORNO	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1,9%
PODA DE ARVORES	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1,0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	4	0	1	0	3	1	0	0	0	9	8,7%
REATIVAÇÃO DA ESTAÇÃO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1,0%
SEGURANÇA DE TRÁFEGO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1,9%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>103</b>	<b>100,0%</b>

### SOLICITAÇÕES NOVEMBRO - GERAL



ELOGIOS												
	BELFORD ROXO	DEODORO	GUAPIMIRIM	JAPERI	PARACAMBI	SANTA CRUZ	SARACURUNA	VILA INHOMIRIM	GRAMACHO	CENTRAL	TOTAL	%
AGENTE DE CONTROLE	1	2	0	1	0	4	0	0	0	0	8	47,1%
ALTERAÇÃO DA GRADE	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	5,9%
ATENDIMENTO	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	11,8%
BANHEIRO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5,9%
BILHETEIRO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5,9%
ESCADAS ROLANTES	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5,9%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	5,9%
JOVEM APRENDIZ	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5,9%
OUTROS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5,9%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

### ELOGIOS NOVEMBRO - GERAL



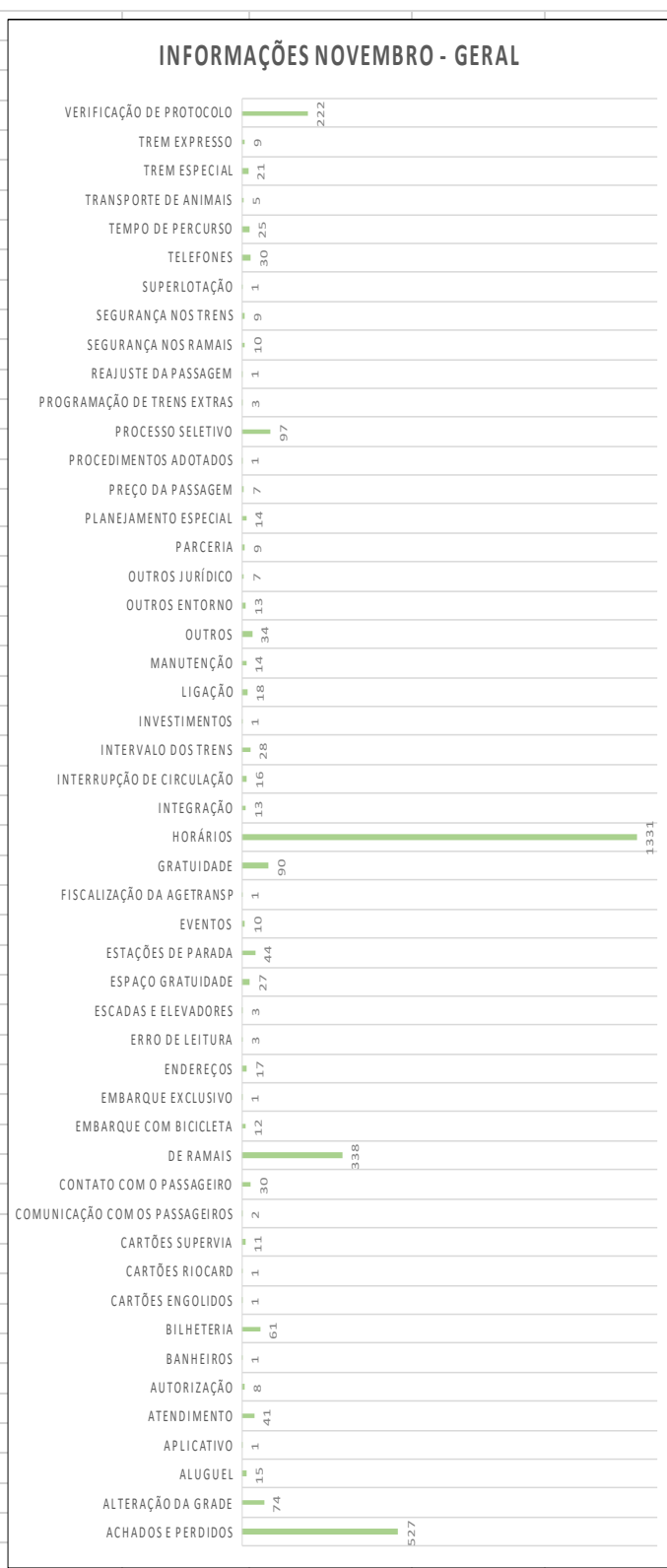
SUGESTÕES												
	BELFORD ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	CENTRAL	TOTAL	%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	13%
INTERVALO DOS TRENS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	25%
OBRAS CIVIS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13%
OUTROS	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3	38%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

SUGESTÕES  
NOVEMBRO - GERAL



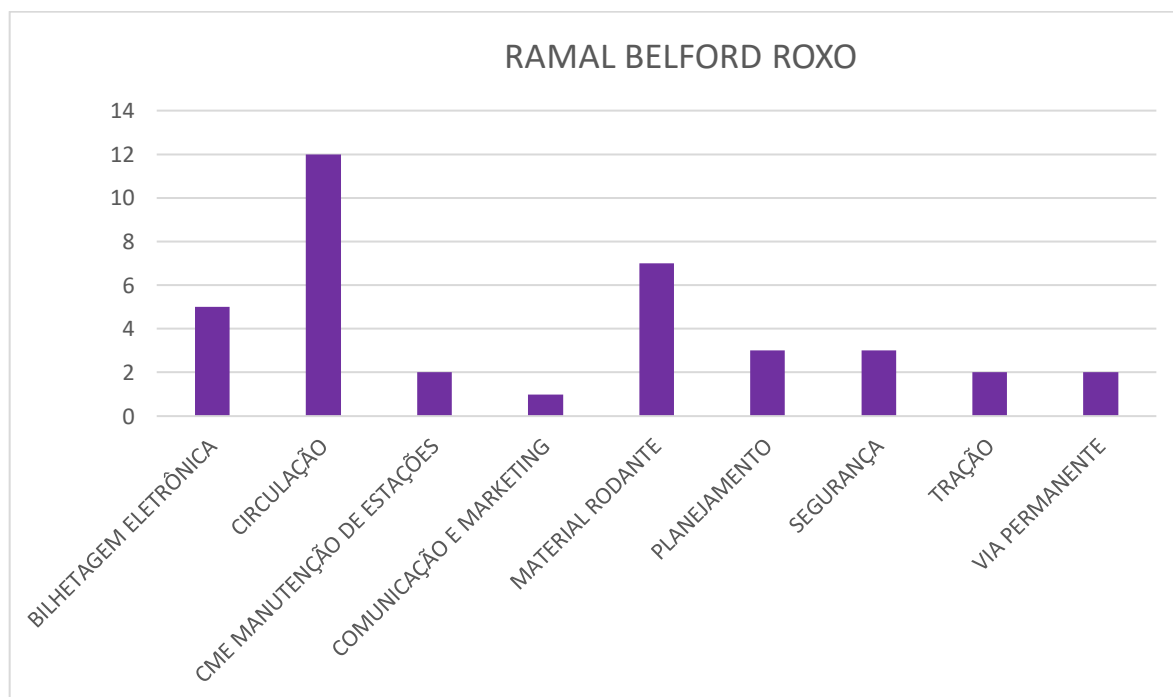
DENÚNCIAS												
	BELFORD ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	CENTRAL	TOTAL	%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

INFORMAÇÕES	TOTAL	%
ACHADOS E PERDIDOS	527	16%
ALTERAÇÃO DA GRADE	74	2%
ALUGUEL	15	0%
APLICATIVO	1	0%
ATENDIMENTO	41	1%
AUTORIZAÇÃO	8	0%
BANHEIROS	1	0%
BILHETERIA	61	2%
CARTÕES ENGOLIDOS	1	0%
CARTÕES RIOCARD	1	0%
CARTÕES SUPERVIA	11	0%
COMUNICAÇÃO COM OS PASSAGEIROS	2	0%
CONTATO COM O PASSAGEIRO	30	1%
DE RAMAIS	338	10%
EMBARQUE COM BICICLETA	12	0%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0%
ENDEREÇOS	17	1%
ERRO DE LEITURA	3	0%
ESCADAS E ELEVADORES	3	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	27	1%
ESTAÇÕES DE PARADA	44	1%
EVENTOS	10	0%
FISCALIZAÇÃO DA AGETRANS	1	0%
GRATUIDADE	90	3%
HORÁRIOS	1331	41%
INTEGRAÇÃO	13	0%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	16	0%
INTERVALO DOS TRENS	28	1%
INVESTIMENTOS	1	0%
LIGAÇÃO	18	1%
MANUTENÇÃO	14	0%
OUTROS	34	1%
OUTROS ENTORNO	13	0%
OUTROS JURÍDICO	7	0%
PARCERIA	9	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	14	0%
PREÇO DA PASSAGEM	7	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	0%
PROCESSO SELETIVO	97	3%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	3	0%
REAJUSTE DA PASSAGEM	1	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	10	0%
SEGURANÇA NOS TRENS	9	0%
SUPERLOTAÇÃO	1	0%
TELEFONES	30	1%
TEMPO DE PERCURSO	25	1%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	5	0%
TREM ESPECIAL	21	1%
TREM EXPRESSO	9	0%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	222	7%
<b>TOTAL</b>	<b>3258</b>	<b>100%</b>

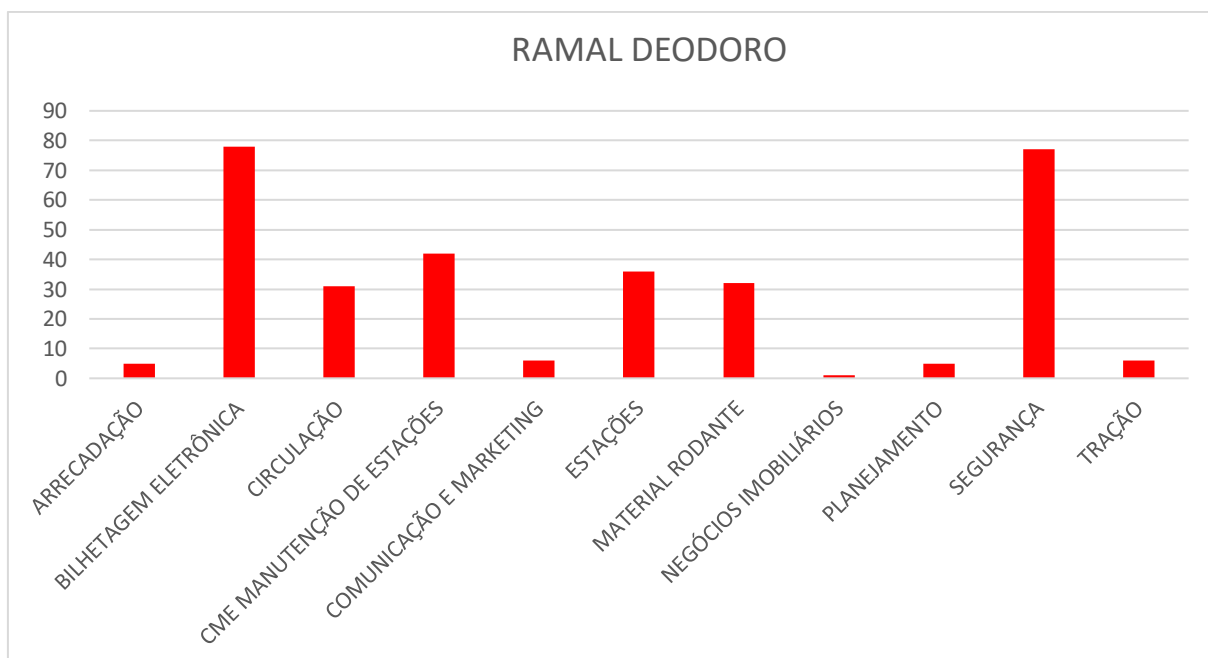


## 2.3 Manifestações na Supervia em dezembro – 2019

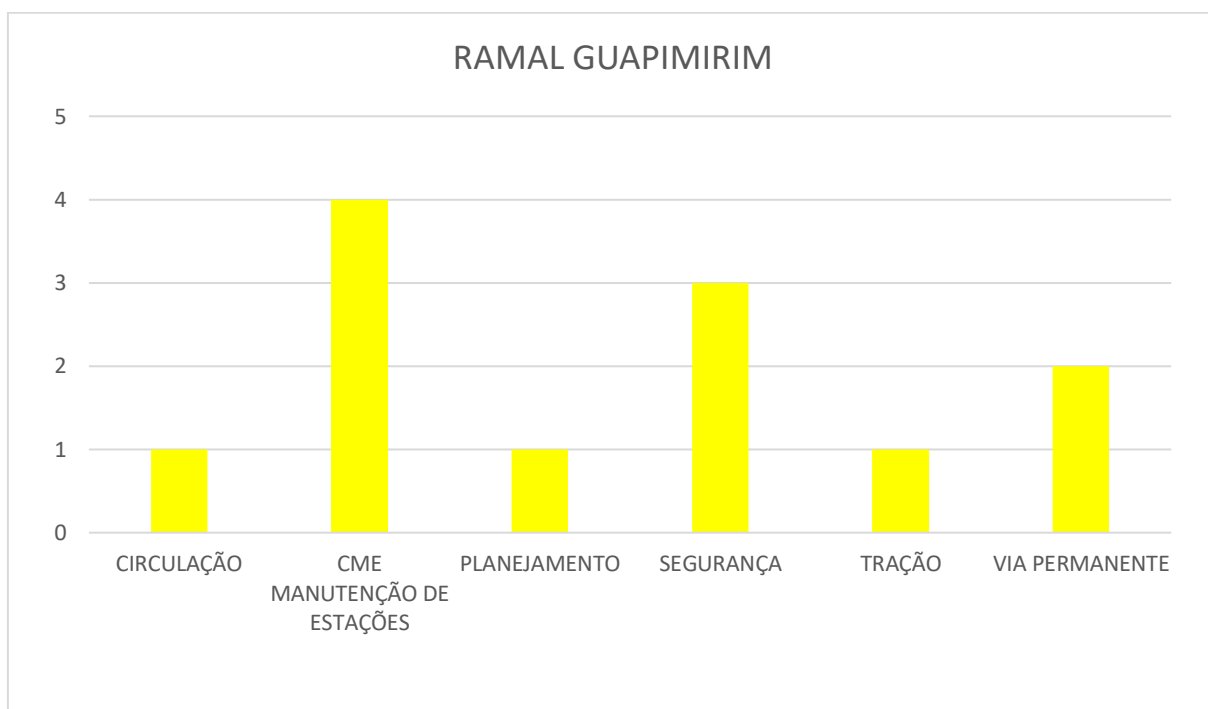
RECLAMAÇÕES - RAMAL BELFORD ROXO		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	5	14%
CIRCULAÇÃO	12	32%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	5%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	3%
MATERIAL RODANTE	7	19%
PLANEJAMENTO	3	8%
SEGURANÇA	3	8%
TRAÇÃO	2	5%
VIA PERMANENTE	2	5%
TOTAL	37	100%



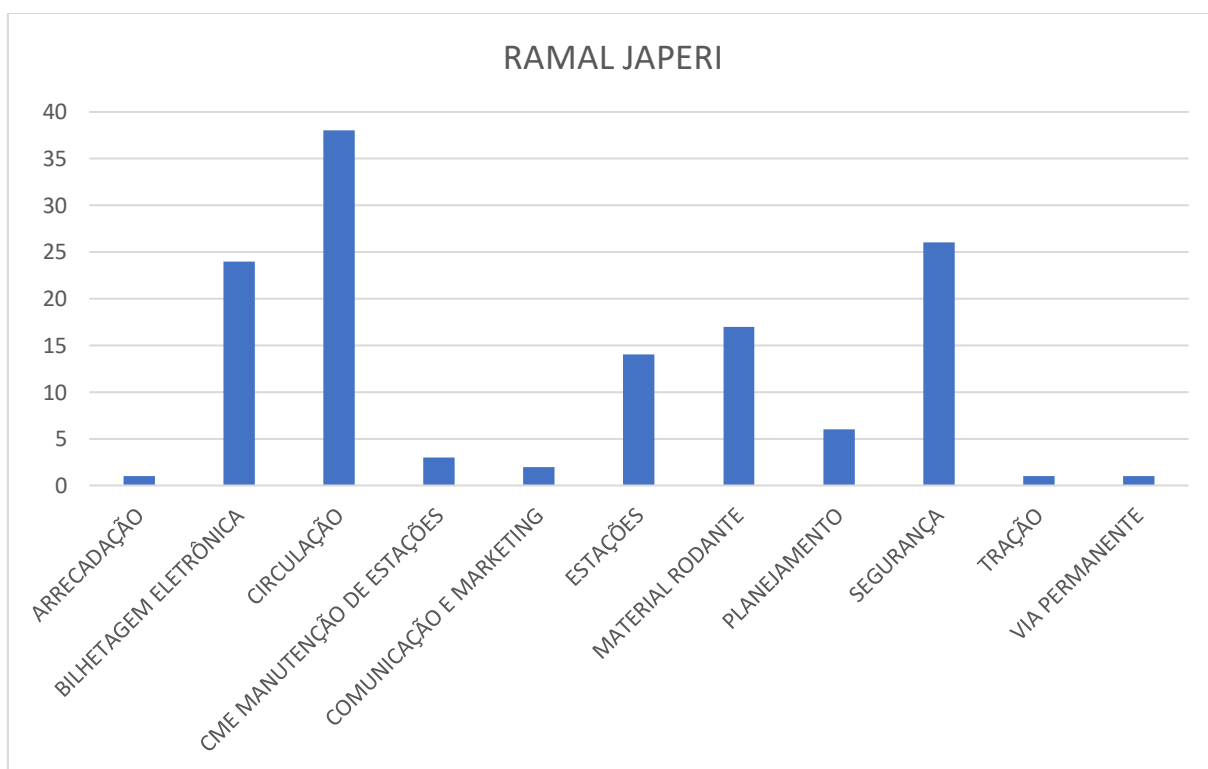
RECLAMAÇÕES - RAMAL DEODORO		%
ARRECADACÃO	5	2%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	78	24%
CIRCULAÇÃO	31	10%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	42	13%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	6	2%
ESTAÇÕES	36	11%
MATERIAL RODANTE	32	10%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	1	0%
PLANEJAMENTO	5	2%
SEGURANÇA	77	24%
TRAÇÃO	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>319</b>	<b>100%</b>



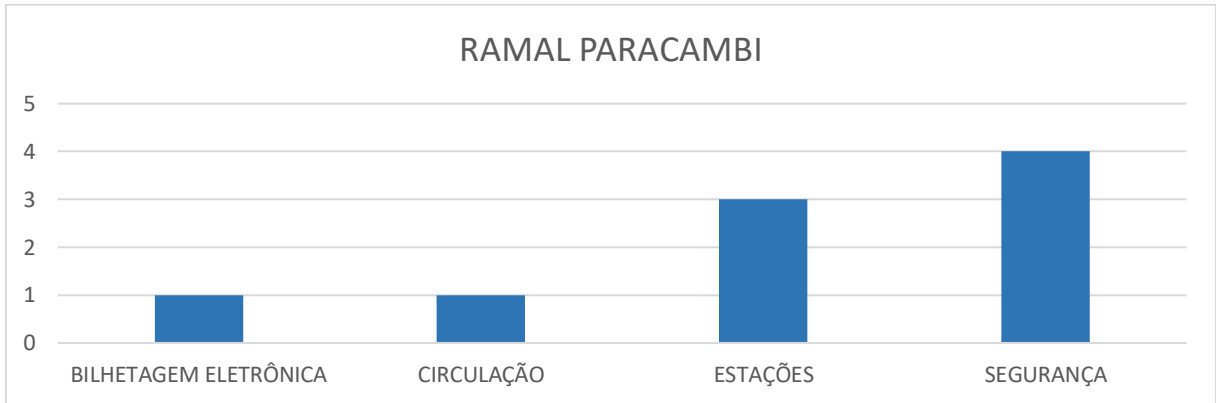
RECLAMAÇÕES - RAMAL GUAPIMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	1	8%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	33%
PLANEJAMENTO	1	8%
SEGURANÇA	3	25%
TRAÇÃO	1	8%
VIA PERMANENTE	2	17%
TOTAL	12	100%



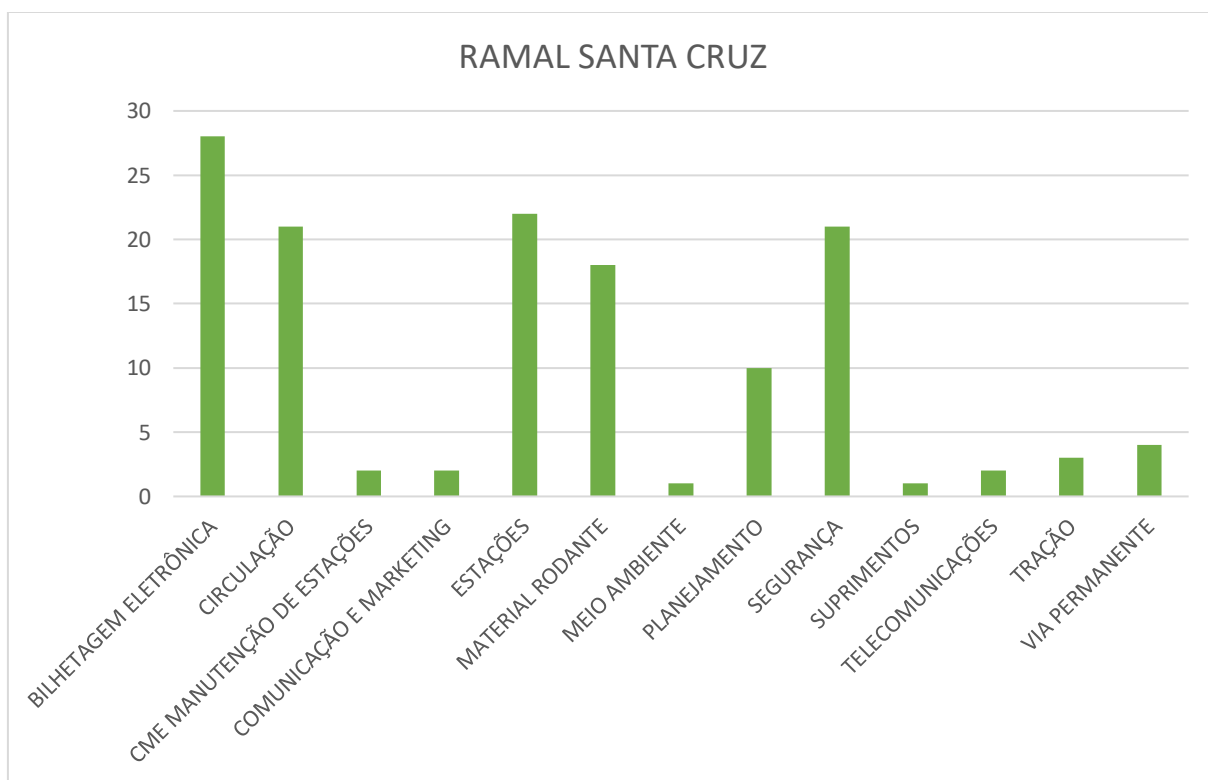
RECLAMAÇÕES - RAMAL JAPERI		%
ARRECADAÇÃO	1	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	24	18%
<b>CIRCULAÇÃO</b>	<b>38</b>	<b>29%</b>
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	2%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	2%
ESTAÇÕES	14	11%
MATERIAL RODANTE	17	13%
PLANEJAMENTO	6	5%
SEGURANÇA	26	20%
TRAÇÃO	1	1%
VIA PERMANENTE	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>



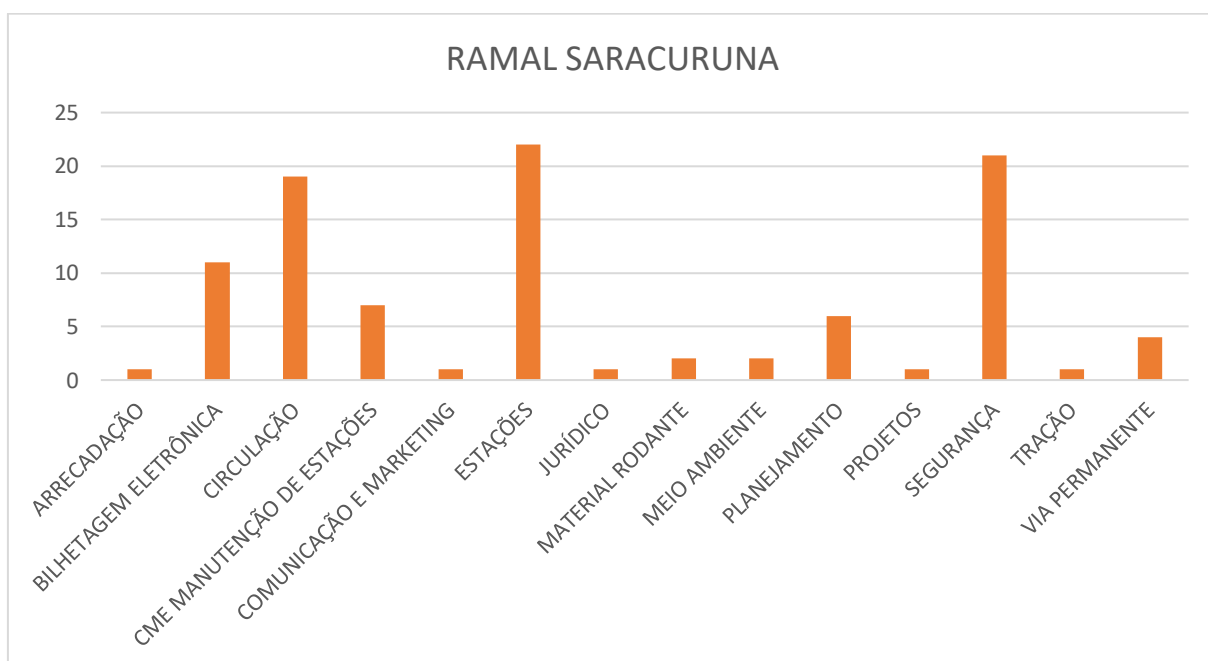
RECLAMAÇÕES - RAMAL PARACAMBI		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	11%
CIRCULAÇÃO	1	11%
ESTAÇÕES	3	33%
SEGURANÇA	4	44%
TOTAL	9	100%



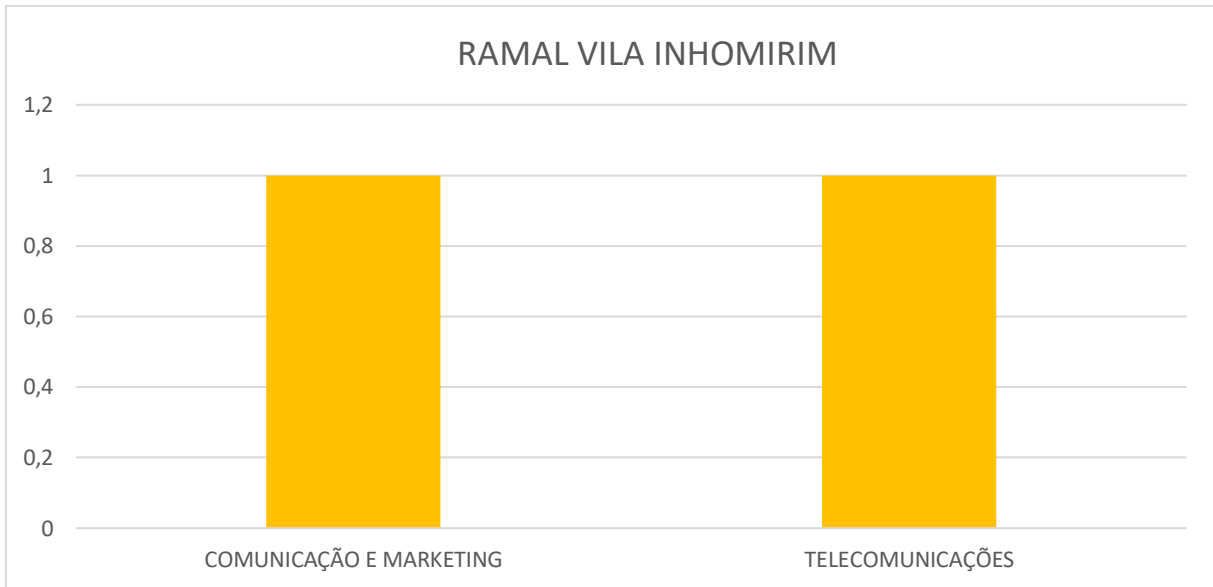
RECLAMAÇÕES - RAMAL SANTA CRUZ		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	28	21%
CIRCULAÇÃO	21	16%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	1%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	2	1%
ESTAÇÕES	22	16%
MATERIAL RODANTE	18	13%
MEIO AMBIENTE	1	1%
PLANEJAMENTO	10	7%
SEGURANÇA	21	16%
SUPRIMENTOS	1	1%
TELECOMUNICAÇÕES	2	1%
TRAÇÃO	3	2%
VIA PERMANENTE	4	3%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>



RECLAMAÇÕES - RAMAL SARACURUNA		%
ARRECADAÇÃO	1	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	11	11%
CIRCULAÇÃO	19	19%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	7	7%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	1%
<b>ESTAÇÕES</b>	<b>22</b>	<b>22%</b>
JURÍDICO	1	1%
MATERIAL RODANTE	2	2%
MEIO AMBIENTE	2	2%
PLANEJAMENTO	6	6%
PROJETOS	1	1%
SEGURANÇA	21	21%
TRAÇÃO	1	1%
VIA PERMANENTE	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

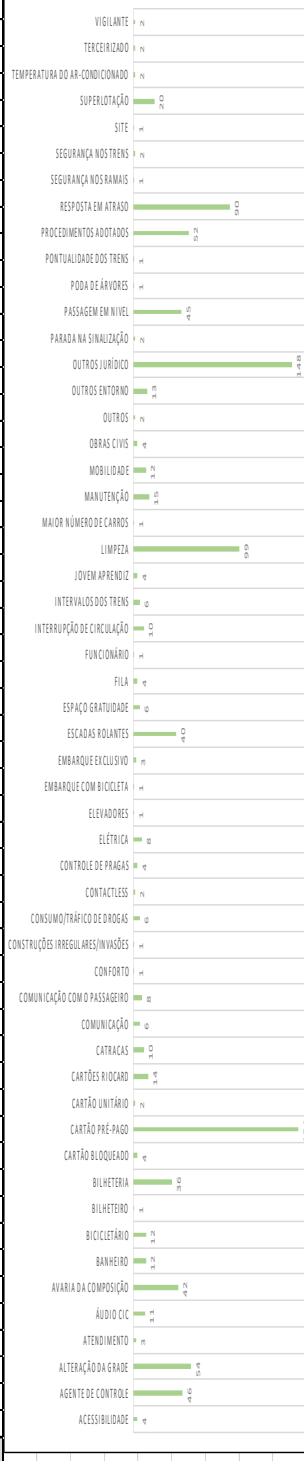


RECLAMAÇÕES - RAMAL VILA INHOMIRIM		%
COMUNICAÇÃO E MARKETING	1	50%
TELECOMUNICAÇÕES	1	50%
TOTAL	2	100%



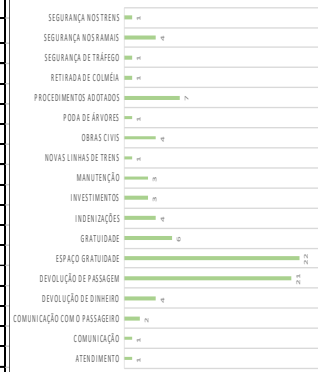
RECLAMAÇÕES												
	BELFORD ROXO	DEODORO	GUAPIMIRIM	JAPERI	PARACAMBI	SANTA CRUZ	SARACURUNA	VILA INHOMIRIM	GRAMACHO	CENTRAL	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	0	0	3	1	3	2	0	0	0	4	0,5%
AGENTE DE CONTROLE	0	14	0	5	1	8	4	0	0	0	46	6,2%
ALTERAÇÃO DA GRADE	2	4	0	5	0	7	6	0	0	0	54	7,2%
ATENDIMENTO	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0,4%
ÁUDIO CIC	0	6	0	3	1	6	7	0	0	0	11	1,5%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	42	5,6%
BANHEIRO	0	7	0	1	0	1	2	0	0	0	12	1,6%
BICICLETÁRIO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	12	1,6%
BILHETERIA	0	15	0	3	2	13	11	0	0	0	1	0,1%
BILHETERIA	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	36	4,8%
CARTÃO BLOQUEADO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,5%
CARTÃO PRÉ-PAGO	3	65	0	19	1	19	10	0	0	0	154	20,6%
CARTÃO UNITÁRIO	2	6	0	2	0	4	1	0	0	0	2	0,3%
CARTÕES RICOARD	0	3	0	1	0	1	0	0	0	0	14	1,9%
CATRACAS	0	4	0	3	0	4	1	0	0	0	10	1,3%
COMUNICAÇÃO	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	6	0,8%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	8	1,1%
CONFORTO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,1%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	6	0,8%
CONTACTLESS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,3%
CONTROLE DE PRAGAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0,5%
ELÉTRICA	1	3	2	1	0	1	0	0	0	0	8	1,1%
ELEVADORES	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,1%
EMBARQUE COM BICICLETA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,4%
ESCADAS ROLANTES	0	31	0	0	0	0	5	0	0	0	40	5,4%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	6	0,8%
FILA	0	3	0	2	0	0	1	0	0	0	4	0,5%
FUNCIONÁRIO	0	3	0	1	0	2	1	0	0	0	1	0,1%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	10	1,3%
INTERVALOS DOS TRENS	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	6	0,8%
JOVEM APRENDEZ	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0,5%
LIMPEZA	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	99	13,3%
MAIOR NÚMERO DE CARROS	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0,1%
MANUTENÇÃO	9	31	2	18	0	23	5	0	0	0	15	2,0%
MOBILIDADE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	12	1,6%
OBRAS CIVIS	1	5	2	2	0	1	3	0	0	0	4	0,5%
OUTROS	0	7	0	2	0	2	0	0	0	0	2	0,3%
OUTROS ENTORNO	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	13	1,7%
OUTROS JURÍDICO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	148	19,8%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	0	3	0	0	0	2	1	0	0	0	2	0,3%
PASSAGEM EM NÍVEL	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	45	6,0%
PODA DE ÁRVORES	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0,1%
PONTUALIDADE DOS TRENS	12	20	1	31	0	12	10	0	0	0	1	0,1%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	2	6	1	0	0	2	1	0	0	0	52	7,0%
RESPOSTA EM ATRASO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	90	12,1%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	26	0	9	1	3	7	0	0	0	1	0,1%
SEGURANÇA NOS TRENS	1	29	0	11	2	9	8	0	0	0	2	0,3%
SITE	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0,1%
SUPERLOTAÇÃO	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	20	2,7%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0,3%
TERCEIRIZADO	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0,3%
VIGILANTE	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,3%
TOTAL	37	319	12	133	9	135	99	2	0	0	746	100,0%

### RECLAMAÇÕES DEZEMBRO - GERAL



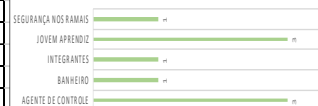
SOLICITAÇÕES												
	BELFORD ROXO	DEODORO	GUAPIMIRIM	JAPERI	PARACAMBI	SANTA CRUZ	SARACURUNA	VILA INHOMIRIM	GRAMACHO	CENTRAL	TOTAL	%
ATENDIMENTO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,1%
COMUNICAÇÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,1%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	2,3%
DEVOLUÇÃO DE DINHEIRO	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	4	4,6%
DEVOLUÇÃO DE PASSAGEM	0	9	0	5	0	2	5	0	0	0	21	24,1%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	14	0	0	0	7	1	0	0	0	22	25,3%
GRATUIDADE	0	1	0	0	0	1	4	0	0	0	6	6,9%
INDENIZAÇÕES	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4	4,6%
INVESTIMENTOS	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3	3,4%
MANUTENÇÃO	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	3	3,4%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1,1%
OBRAS CIVIS	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	4	4,6%
PODA DE ÁRVORES	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1,1%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	6	0	0	0	1	0	0	0	0	7	8,0%
RETIRADA DE COLMEIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1,1%
SEGURANÇA DE TRÁFEGO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,1%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	4	4,6%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>87</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>87</b>	<b>100,0%</b>

### SOLICITAÇÕES DEZEMBRO - GERAL



ELOGIOS												
	BELFORD ROXO	DEODORO	GUAPIMIRIM	JAPERI	PARACAMBI	SANTA CRUZ	SARACURUNA	VILA INHOMIRIM	GRAMACHO	CENTRAL	TOTAL	%
AGENTE DE CONTROLE	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	3	33,3%
BANHEIRO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11,1%
INTEGRANTES	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	11,1%
JOVEM APRENDIZ	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	33,3%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	11,1%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>100,0%</b>

### ELOGIOS DEZEMBRO - GERAL

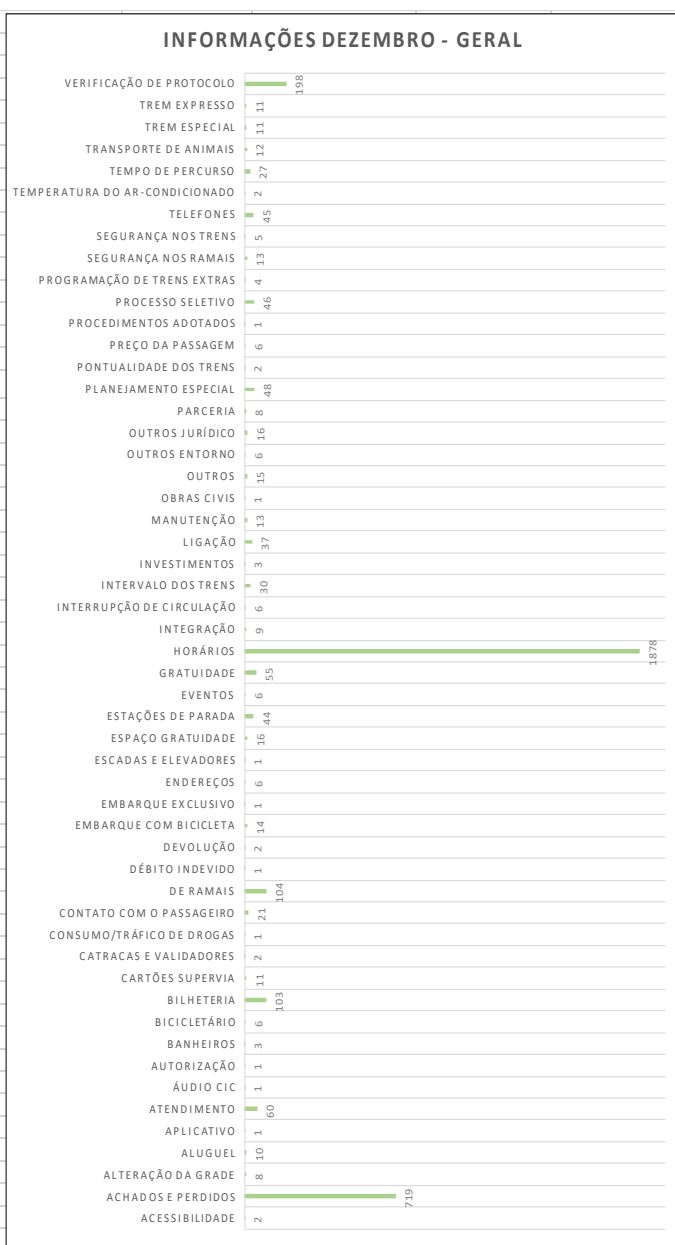


SUGESTÕES												
	BELFORD ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	CENTRAL	TOTAL	%
INTERVALOS DOS TRENS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	33,3%
OUTROS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	33,3%
OUTROS JURÍDICO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	33,3%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

SUGESTÕES DEZEMBRO - GERAL			
OUTROS JURÍDICO	1	33,3%	
OUTROS	1	33,3%	
INTERVALOS DOS TRENS	1	33,3%	

DENÚNCIAS												
	BELFORD ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	CENTRAL	TOTAL	%
ASSÉDIO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>

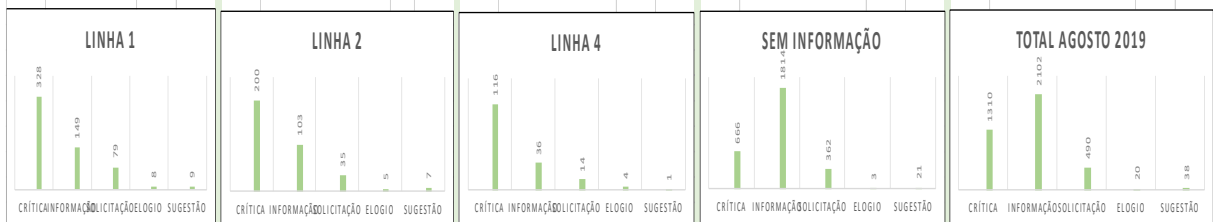
INFORMAÇÕES	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	2	0%
ACHADOS E PERDIDOS	719	20%
ALTERAÇÃO DA GRADE	8	0%
ALUGUEL	10	0%
APLICATIVO	1	0%
ATENDIMENTO	60	2%
ÁUDIO CIC	1	0%
AUTORIZAÇÃO	1	0%
BANHEIROS	3	0%
BICICLETÁRIO	6	0%
BILHETERIA	103	3%
CARTÕES SUPERVIA	11	0%
CATRACAS E VALIDADORES	2	0%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0%
CONTATO COM O PASSAGEIRO	21	1%
DE RAMAIS	104	3%
DÉBITO INDEVIDO	1	0%
DEVOLUÇÃO	2	0%
EMBARQUE COM BICICLETA	14	0%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0%
ENDEREÇOS	6	0%
ESCADAS E ELEVADORES	1	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	16	0%
ESTAÇÕES DE PARADA	44	1%
EVENTOS	6	0%
GRATUIDADE	55	2%
HORÁRIOS	1878	51%
INTEGRAÇÃO	9	0%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	6	0%
INTERVALO DOS TRENS	30	1%
INVESTIMENTOS	3	0%
LIGAÇÃO	37	1%
MANUTENÇÃO	13	0%
OBRAS CIVIS	1	0%
OUTROS	15	0%
OUTROS ENTORNO	6	0%
OUTROS JURÍDICO	16	0%
PARCERIA	8	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	48	1%
PONTUALIDADE DOS TRENS	2	0%
PREÇO DA PASSAGEM	6	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	0%
PROCESSO SELETIVO	46	1%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	4	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	13	0%
SEGURANÇA NOS TRENS	5	0%
TELEFONES	45	1%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	2	0%
TEMPO DE PERCURSO	27	1%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	12	0%
TREM ESPECIAL	11	0%
TREM EXPRESSO	11	0%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	198	5%
<b>TOTAL</b>	<b>3652</b>	<b>100%</b>



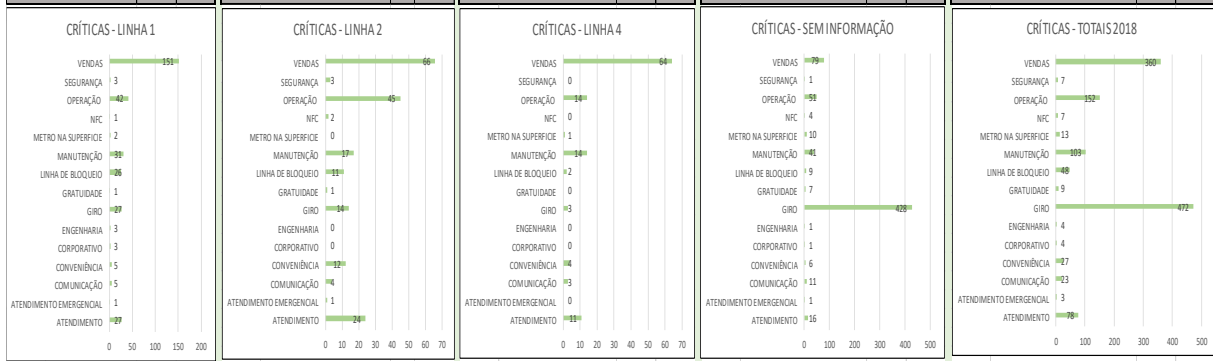
### 3 METRÔRIO

#### 3.1 Manifestações no MetrôRio em outubro – 2019

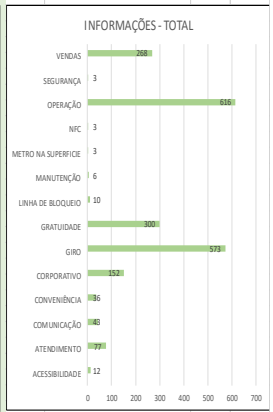
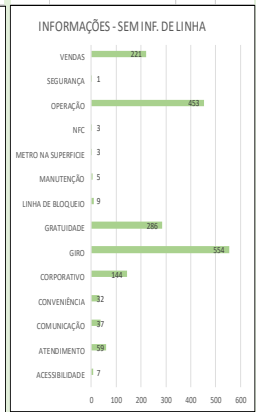
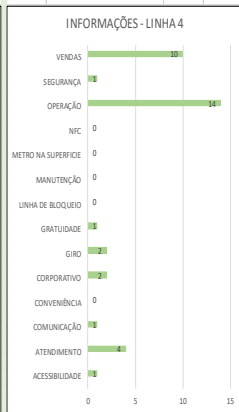
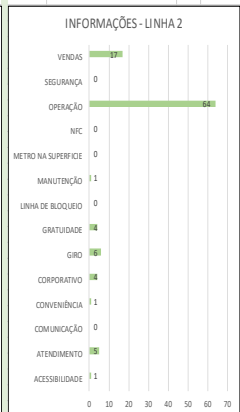
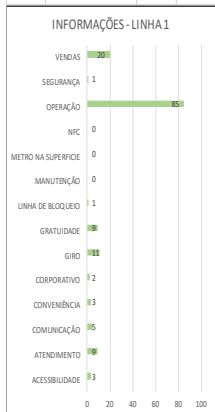
MANIFESTAÇÕES (LINHA 1)	%	MANIFESTAÇÕES (LINHA 2)	%	MANIFESTAÇÕES (LINHA 4)	%	MANIFESTAÇÕES (SEM INF.)	%	MANIFESTAÇÕES (TOTALS)	%	
CRÍTICA	328	57%	200	57%	116	68%	666	0%	1310	33%
INFORMAÇÃO	149	26%	103	29%	36	21%	1814	0%	2102	53%
SOLICITAÇÃO	79	14%	35	10%	14	8%	362	0%	490	12%
ELOGIO	8	1%	5	1%	4	2%	3	0%	20	1%
SUGESTÃO	9	2%	7	2%	1	1%	21	0%	38	1%
<b>TOTAL</b>	<b>573</b>	<b>100%</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>	<b>2866</b>	<b>0%</b>	<b>3960</b>	<b>100%</b>



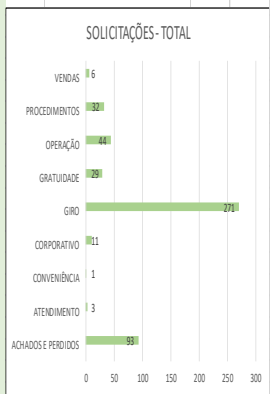
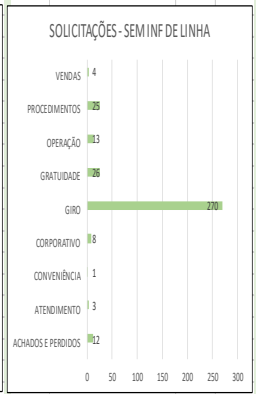
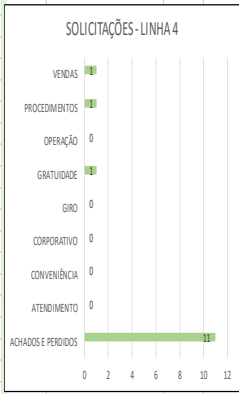
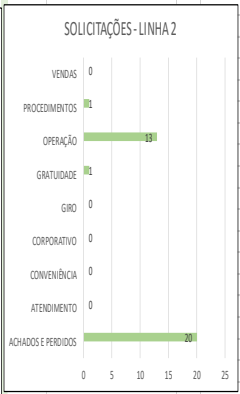
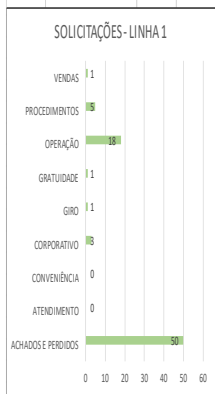
CRÍTICAS LINHA 1	CRÍTICAS LINHA 2	CRÍTICAS LINHA 4	CRÍTICAS SEM INFORMAÇÃO	CRÍTICAS TOTAIS						
ATENDIMENTO	27	8%	24	7%	11	3%	16	2%	78	6%
ATENDIMENTO EMERGENCIAL	1	0%	1	0%	0	0%	1	0%	3	0%
COMUNICAÇÃO	5	2%	4	1%	3	1%	11	2%	23	2%
CONVENIÊNCIA	5	2%	12	4%	4	1%	6	1%	27	2%
CORPORATIVO	3	1%	0	0%	0	0%	1	0%	4	0%
ENGENHARIA	3	1%	0	0%	0	0%	1	0%	4	0%
GIRO	27	8%	14	4%	3	1%	428	64%	472	36%
GRATUIDADE	1	0%	1	0%	0	0%	7	1%	9	1%
LINHA DE BLOQUEIO	26	8%	11	3%	2	1%	9	1%	48	4%
MANUTENÇÃO	31	9%	17	5%	14	4%	41	6%	103	8%
METRO NA SUPERFÍCIE	2	1%	0	0%	1	0%	10	2%	13	1%
NFC	1	0%	2	1%	0	0%	4	1%	7	1%
OPERAÇÃO	42	13%	45	14%	14	4%	51	8%	152	12%
SEGURANÇA	3	1%	3	1%	0	0%	1	0%	7	1%
VENDAS	151	46%	66	20%	64	20%	79	12%	360	27%
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>	<b>100%</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>	<b>666</b>	<b>100%</b>	<b>1310</b>	<b>100%</b>



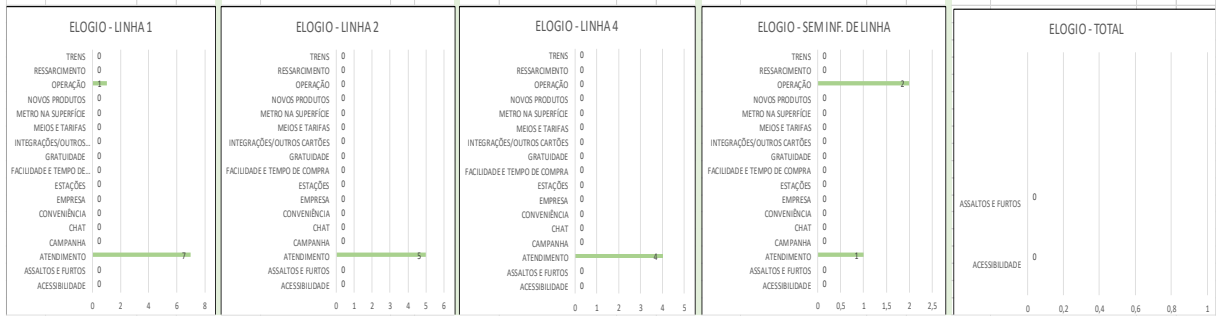
INFORMAÇÕES - LINHA 1			INFORMAÇÕES - LINHA 2			INFORMAÇÕES - LINHA 4			INFORMAÇÕES (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			INFORMAÇÕES TOTAL		
ACESSIBILIDADE	3	2%	ACESSIBILIDADE	1	1%	ACESSIBILIDADE	1	1%	ACESSIBILIDADE	7	5%	ACESSIBILIDADE	12	8%
ATENDIMENTO	9	6%	ATENDIMENTO	5	3%	ATENDIMENTO	4	3%	ATENDIMENTO	59	40%	ATENDIMENTO	77	52%
COMUNICAÇÃO	5	3%	COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	1	1%	COMUNICAÇÃO	37	25%	COMUNICAÇÃO	43	29%
CONVENIÊNCIA	3	2%	CONVENIÊNCIA	1	1%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	32	21%	CONVENIÊNCIA	36	24%
CORPORATIVO	2	1%	CORPORATIVO	4	3%	CORPORATIVO	4	3%	CORPORATIVO	144	97%	CORPORATIVO	152	102%
GIRO	11	7%	GIRO	6	4%	GIRO	2	1%	GIRO	554	372%	GIRO	573	385%
GRATUIDADE	9	6%	GRATUIDADE	4	3%	GRATUIDADE	1	1%	GRATUIDADE	286	192%	GRATUIDADE	300	201%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1%	LINHA DE BLOQUEIO	0	0%	LINHA DE BLOQUEIO	0	0%	LINHA DE BLOQUEIO	9	6%	LINHA DE BLOQUEIO	10	7%
MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	1	1%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	5	3%	MANUTENÇÃO	6	4%
METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	3	2%	METRO NA SUPERFÍCIE	3	2%
NFC	0	0%	NFC	0	0%	NFC	0	0%	NFC	3	2%	NFC	3	2%
OPERAÇÃO	85	57%	OPERAÇÃO	64	43%	OPERAÇÃO	14	9%	OPERAÇÃO	453	304%	OPERAÇÃO	616	413%
SEGURANÇA	1	1%	SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	1	1%	SEGURANÇA	1	1%	SEGURANÇA	3	2%
VENDAS	20	13%	VENDAS	17	11%	VENDAS	10	7%	VENDAS	221	148%	VENDAS	268	180%
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1814</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2102</b>	<b>100%</b>



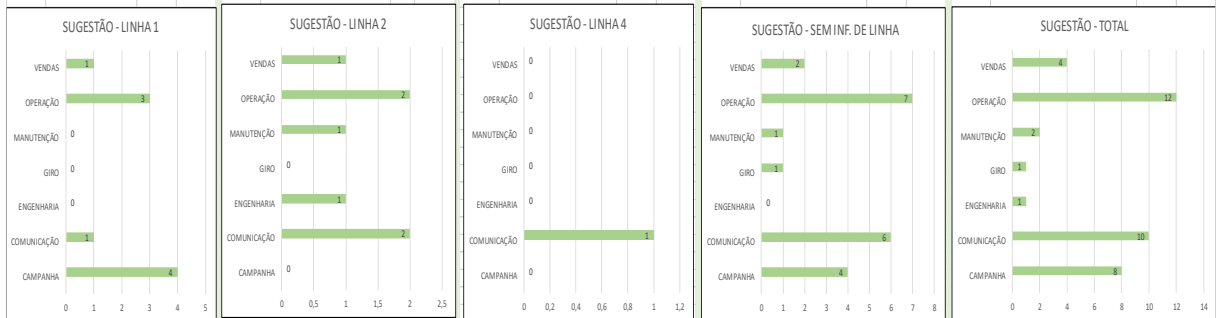
SOLICITAÇÃO - LINHA 1			SOLICITAÇÃO - LINHA 2			SOLICITAÇÃO - LINHA 4			SOLICITAÇÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SOLICITAÇÃO TOTAL		
ACHADOS E PERDIDOS	50	63%	ACHADOS E PERDIDOS	20	57%	ACHADOS E PERDIDOS	11	79%	ACHADOS E PERDIDOS	12	3%	ACHADOS E PERDIDOS	93	19%
ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	3	1%	ATENDIMENTO	3	1%
CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	1	0%	CONVENIÊNCIA	1	0%
CORPORATIVO	3	4%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	8	2%	CORPORATIVO	11	2%
GIRO	1	1%	GIRO	0	0%	GIRO	0	0%	GIRO	270	75%	GIRO	271	55%
GRATUIDADE	1	1%	GRATUIDADE	1	3%	GRATUIDADE	1	7%	GRATUIDADE	26	7%	GRATUIDADE	29	6%
OPERAÇÃO	18	23%	OPERAÇÃO	13	37%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	13	4%	OPERAÇÃO	44	9%
PROCEDIMENTOS	5	6%	PROCEDIMENTOS	1	3%	PROCEDIMENTOS	1	7%	PROCEDIMENTOS	25	7%	PROCEDIMENTOS	32	7%
VENDAS	1	1%	VENDAS	0	0%	VENDAS	1	7%	VENDAS	4	1%	VENDAS	6	1%
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>490</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	7	88%	ATENDIMENTO	5	100%	ATENDIMENTO	4	100%	ATENDIMENTO	1	33%	ATENDIMENTO	17	85%
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	1	13%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	2	67%	OPERAÇÃO	3	15%
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>8</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

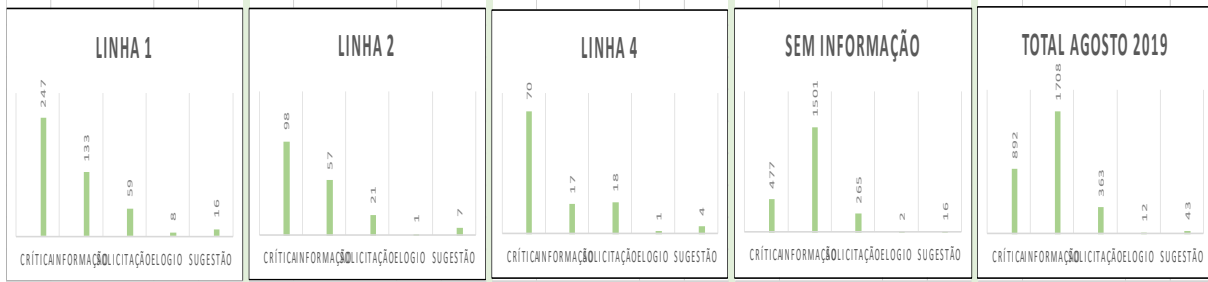


SUGESTÃO - LINHA 1			SUGESTÃO - LINHA 2			SUGESTÃO - LINHA 4			SUGESTÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SUGESTÃO TOTAL		
CAMPANHA	4	44%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	4	19%	CAMPANHA	8	21%
COMUNICAÇÃO	1	11%	COMUNICAÇÃO	2	29%	COMUNICAÇÃO	1	100%	COMUNICAÇÃO	6	29%	COMUNICAÇÃO	10	26%
ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	1	14%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	1	3%
GIRO	0	0%	GIRO	0	0%	GIRO	0	0%	GIRO	1	5%	GIRO	1	3%
MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	1	14%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	1	5%	MANUTENÇÃO	2	5%
OPERAÇÃO	3	33%	OPERAÇÃO	2	29%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	7	33%	OPERAÇÃO	12	32%
VENDAS	1	11%	VENDAS	1	14%	VENDAS	0	0%	VENDAS	2	10%	VENDAS	4	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

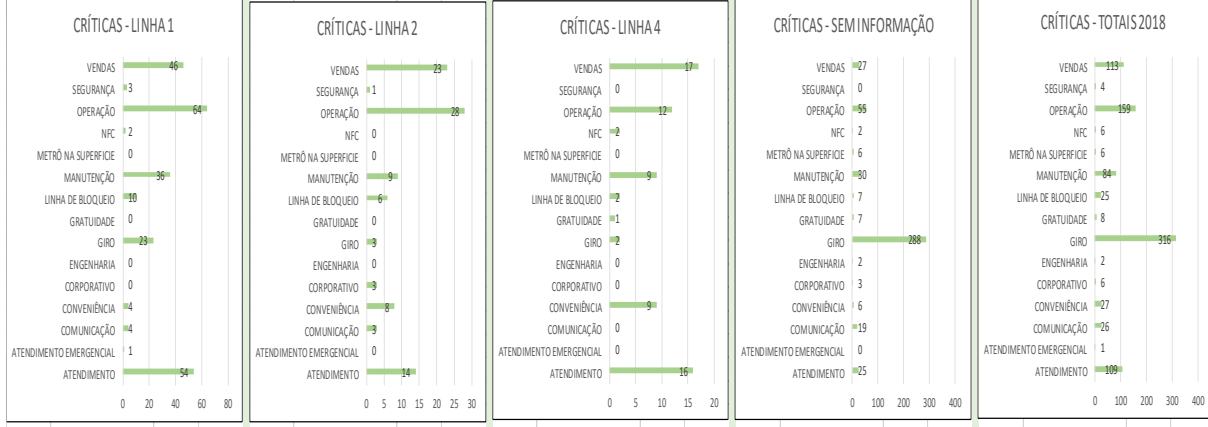


### 3.2 Manifestações no MetroRio em novembro – 2019

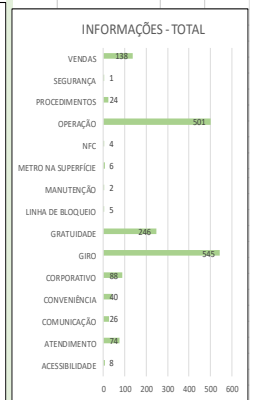
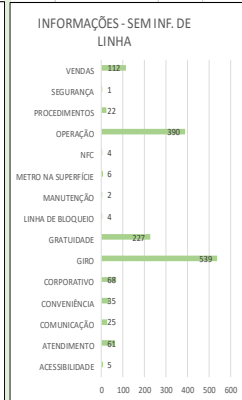
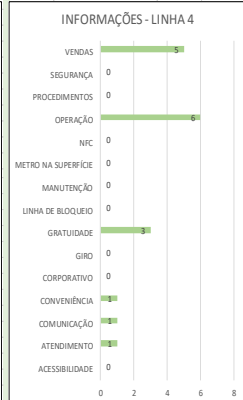
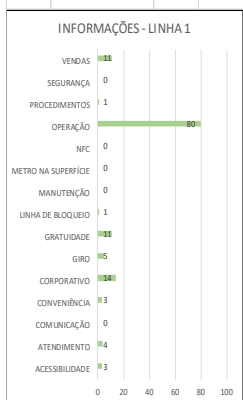
MANIFESTAÇÕES (LINHA 1)		%	MANIFESTAÇÕES (LINHA 2)		%	MANIFESTAÇÕES (LINHA 4)		%	MANIFESTAÇÕES (SEM INF.)		%	MANIFESTAÇÕES (TOTALS)		%
CRÍTICA	247	53%	CRÍTICA	98	53%	CRÍTICA	70	64%	CRÍTICA	477	0%	CRÍTICA	892	30%
INFORMAÇÃO	133	29%	INFORMAÇÃO	57	31%	INFORMAÇÃO	17	15%	INFORMAÇÃO	1501	0%	INFORMAÇÃO	1708	57%
SOLICITAÇÃO	59	13%	SOLICITAÇÃO	21	11%	SOLICITAÇÃO	18	16%	SOLICITAÇÃO	265	0%	SOLICITAÇÃO	363	12%
ELOGIO	8	2%	ELOGIO	1	1%	ELOGIO	1	1%	ELOGIO	2	0%	ELOGIO	12	0%
SUGESTÃO	16	3%	SUGESTÃO	7	4%	SUGESTÃO	4	4%	SUGESTÃO	16	0%	SUGESTÃO	43	1%
<b>TOTAL</b>	<b>463</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2261</b>	<b>0%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>3018</b>	<b>100%</b>



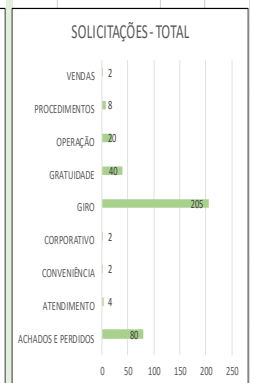
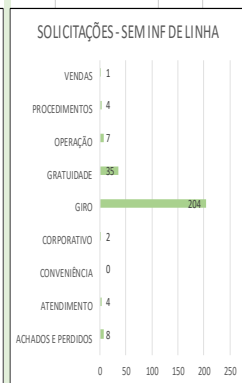
CRÍTICAS LINHA 1		CRÍTICAS LINHA 2		CRÍTICAS LINHA 4		CRÍTICAS SEM INFORMAÇÃO		CRÍTICAS TOTAIS			
ATENDIMENTO	54	22%	ATENDIMENTO	14	14%	ATENDIMENTO	16	23%	ATENDIMENTO	109	12%
ATENDIMENTO EMERGENCIAL	1	0%	ATENDIMENTO EMERGENCIAL	0	0%	ATENDIMENTO EMERGENCIAL	0	0%	ATENDIMENTO EMERGENCIAL	1	0%
COMUNICAÇÃO	4	2%	COMUNICAÇÃO	3	3%	COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	26	3%
CONVENIÊNCIA	4	2%	CONVENIÊNCIA	8	8%	CONVENIÊNCIA	9	13%	CONVENIÊNCIA	27	3%
CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	3	3%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	6	1%
ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	2	0%
GIRO	23	9%	GIRO	3	3%	GIRO	2	3%	GIRO	316	35%
GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	1	1%	GRATUIDADE	8	1%
LINHA DE BLOQUEIO	10	4%	LINHA DE BLOQUEIO	6	6%	LINHA DE BLOQUEIO	2	3%	LINHA DE BLOQUEIO	25	3%
MANUTENÇÃO	36	15%	MANUTENÇÃO	9	9%	MANUTENÇÃO	9	13%	MANUTENÇÃO	84	9%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRÔ NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRÔ NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRÔ NA SUPERFÍCIE	6	1%
NFC	2	1%	NFC	0	0%	NFC	2	3%	NFC	6	1%
OPERAÇÃO	64	26%	OPERAÇÃO	28	29%	OPERAÇÃO	12	17%	OPERAÇÃO	159	18%
SEGURANÇA	3	1%	SEGURANÇA	1	1%	SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	4	0%
VENDAS	46	19%	VENDAS	23	23%	VENDAS	17	24%	VENDAS	113	13%
<b>TOTAL</b>	<b>247</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>892</b>	<b>100%</b>



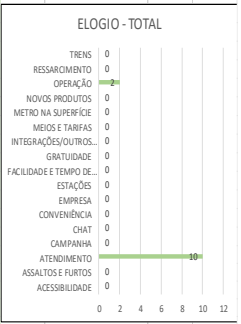
INFORMAÇÕES - LINHA 1			INFORMAÇÕES - LINHA 2			INFORMAÇÕES - LINHA 4			INFORMAÇÕES (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			INFORMAÇÕES TOTAL		
ACESSIBILIDADE	3	2%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	5	0%	ACESSIBILIDADE	8	0%
ATENDIMENTO	4	3%	ATENDIMENTO	8	14%	ATENDIMENTO	1	6%	ATENDIMENTO	61	4%	ATENDIMENTO	74	4%
COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	1	6%	COMUNICAÇÃO	25	2%	COMUNICAÇÃO	26	2%
CONVENIÊNCIA	3	2%	CONVENIÊNCIA	1	2%	CONVENIÊNCIA	1	6%	CONVENIÊNCIA	35	2%	CONVENIÊNCIA	40	2%
CORPORATIVO	14	11%	CORPORATIVO	6	11%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	68	5%	CORPORATIVO	88	5%
GIRO	5	4%	GIRO	1	2%	GIRO	0	0%	GIRO	539	36%	GIRO	545	32%
GRATUIDADE	11	8%	GRATUIDADE	5	9%	GRATUIDADE	3	18%	GRATUIDADE	227	15%	GRATUIDADE	246	14%
LINHA DE BLOQUEIO	1	1%	LINHA DE BLOQUEIO	0	0%	LINHA DE BLOQUEIO	0	0%	LINHA DE BLOQUEIO	4	0%	LINHA DE BLOQUEIO	5	0%
MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	2	0%	MANUTENÇÃO	2	0%
METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	6	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	6	0%
NFC	0	0%	NFC	0	0%	NFC	0	0%	NFC	4	0%	NFC	4	0%
OPERAÇÃO	80	62%	OPERAÇÃO	25	44%	OPERAÇÃO	6	35%	OPERAÇÃO	390	26%	OPERAÇÃO	501	29%
PROCEDIMENTOS	1	1%	PROCEDIMENTOS	1	2%	PROCEDIMENTOS	0	0%	PROCEDIMENTOS	22	1%	PROCEDIMENTOS	24	1%
SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	1	0%	SEGURANÇA	1	0%
VENDAS	11	8%	VENDAS	10	18%	VENDAS	5	29%	VENDAS	112	7%	VENDAS	138	8%
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1501</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1708</b>	<b>100%</b>



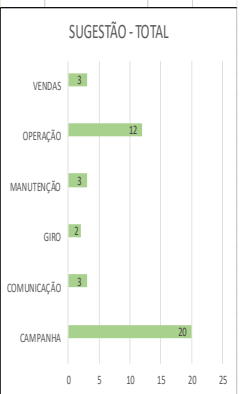
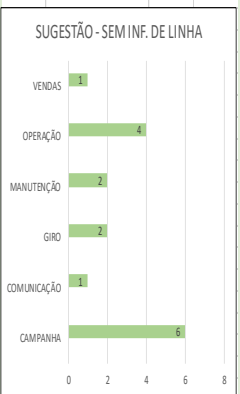
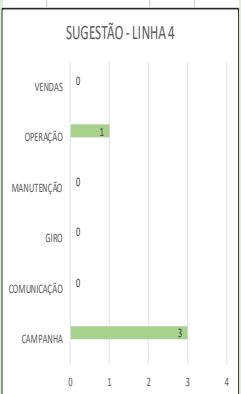
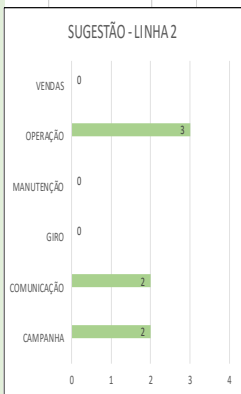
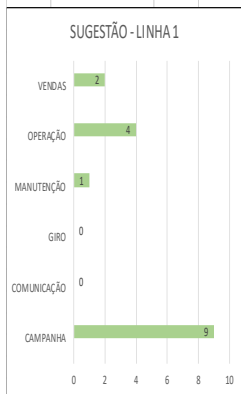
SOLICITAÇÃO - LINHA 1			SOLICITAÇÃO - LINHA 2			SOLICITAÇÃO - LINHA 4			SOLICITAÇÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SOLICITAÇÃO TOTAL		
ACHADOS E PERDIDOS	41	69%	ACHADOS E PERDIDOS	15	71%	ACHADOS E PERDIDOS	16	89%	ACHADOS E PERDIDOS	8	3%	ACHADOS E PERDIDOS	80	22%
ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	4	2%	ATENDIMENTO	4	1%
CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	2	10%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	2	1%
CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	2	1%	CORPORATIVO	2	1%
GIRO	1	2%	GIRO	0	0%	GIRO	0	0%	GIRO	204	77%	GIRO	205	56%
GRATUIDADE	4	7%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	1	6%	GRATUIDADE	35	13%	GRATUIDADE	40	11%
OPERAÇÃO	8	14%	OPERAÇÃO	4	19%	OPERAÇÃO	1	6%	OPERAÇÃO	7	3%	OPERAÇÃO	20	6%
PROCEDIMENTOS	4	7%	PROCEDIMENTOS	0	0%	PROCEDIMENTOS	0	0%	PROCEDIMENTOS	4	2%	PROCEDIMENTOS	8	2%
VENDAS	1	2%	VENDAS	0	0%	VENDAS	0	0%	VENDAS	1	0%	VENDAS	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>363</b>	<b>100%</b>



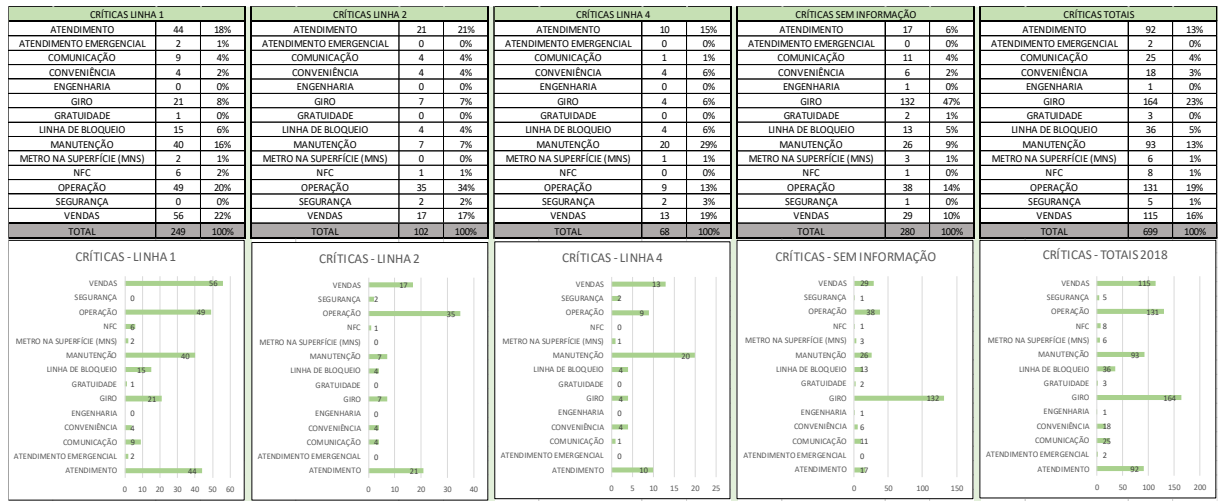
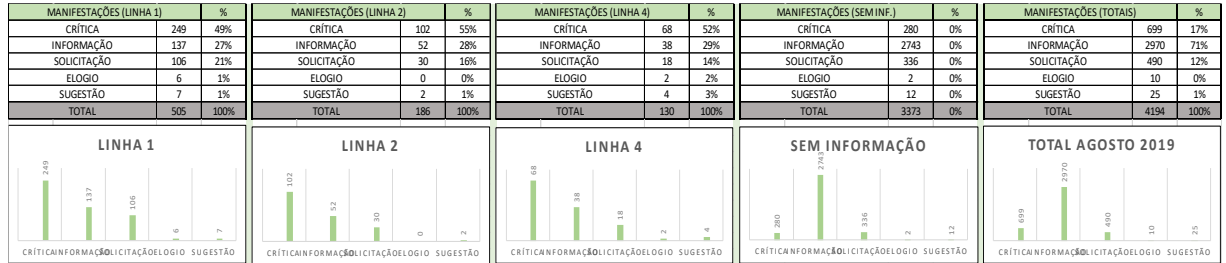
ELOGIO - LINHA 1			ELOGIO - LINHA 2			ELOGIO - LINHA 4			ELOGIO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			ELOGIO TOTAL		
ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%
ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%
ATENDIMENTO	8	100%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	1	100%	ATENDIMENTO	1	50%	ATENDIMENTO	10	83%
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	0	0%	OPERAÇÃO	1	100%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	1	50%	OPERAÇÃO	2	17%
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>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>2</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



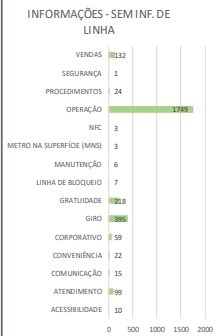
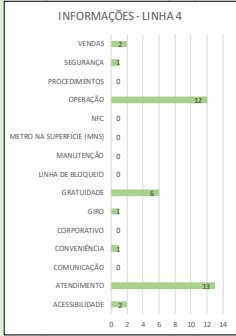
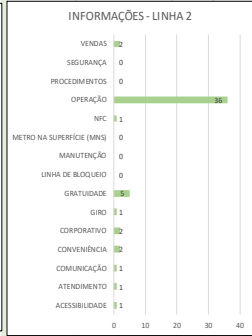
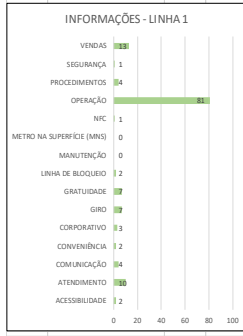
SUGESTÃO - LINHA 1			SUGESTÃO - LINHA 2			SUGESTÃO - LINHA 4			SUGESTÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SUGESTÃO TOTAL		
CAMPANHA	9	56%	CAMPANHA	2	29%	CAMPANHA	3	75%	CAMPANHA	6	38%	CAMPANHA	20	47%
COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	2	29%	COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	1	6%	COMUNICAÇÃO	3	7%
GIRO	0	0%	GIRO	0	0%	GIRO	0	0%	GIRO	2	13%	GIRO	2	5%
MANUTENÇÃO	1	6%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	2	13%	MANUTENÇÃO	3	7%
OPERAÇÃO	4	25%	OPERAÇÃO	3	43%	OPERAÇÃO	1	25%	OPERAÇÃO	4	25%	OPERAÇÃO	12	28%
VENDAS	2	13%	VENDAS	0	0%	VENDAS	0	0%	VENDAS	1	6%	VENDAS	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>



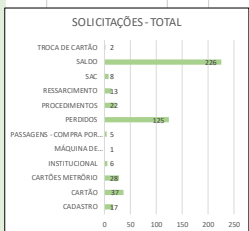
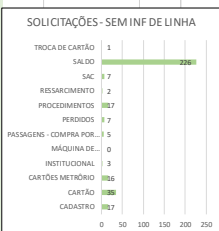
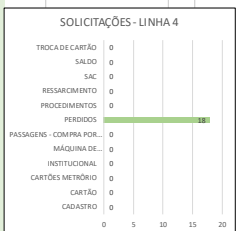
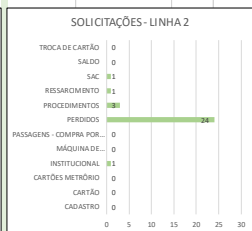
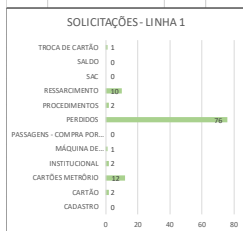
### 3.3 Manifestações no MetroRio em dezembro – 2019

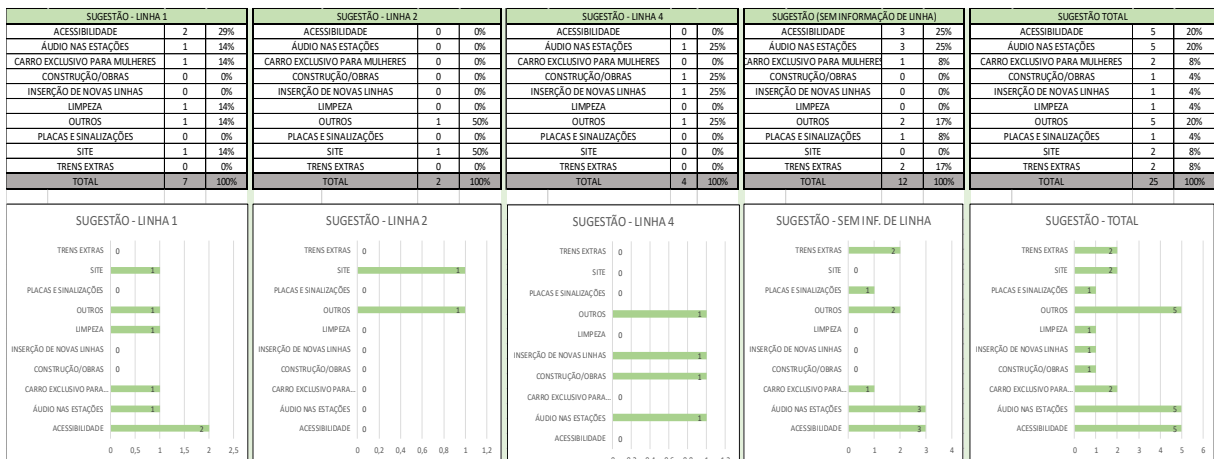
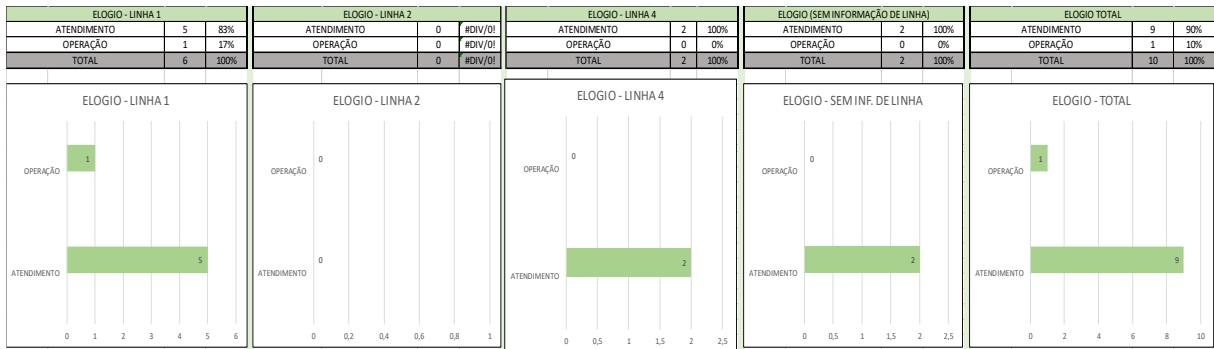


INFORMAÇÕES - LINHA 1			INFORMAÇÕES - LINHA 2			INFORMAÇÕES - LINHA 4			INFORMAÇÕES (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			INFORMAÇÕES TOTAL		
ACESSIBILIDADE	2	1%	ACESSIBILIDADE	1	2%	ACESSIBILIDADE	2	5%	ACESSIBILIDADE	10	0%	ACESSIBILIDADE	15	1%
ATENIMENTO	10	7%	ATENIMENTO	1	2%	ATENIMENTO	13	34%	ATENIMENTO	99	4%	ATENIMENTO	123	4%
COMUNICAÇÃO	4	3%	COMUNICAÇÃO	1	2%	COMUNICAÇÃO	0	0%	COMUNICAÇÃO	15	1%	COMUNICAÇÃO	20	1%
CONVENIÊNCIA	2	1%	CONVENIÊNCIA	2	4%	CONVENIÊNCIA	1	3%	CONVENIÊNCIA	22	1%	CONVENIÊNCIA	27	1%
CORPORATIVO	3	2%	CORPORATIVO	2	4%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	59	2%	CORPORATIVO	64	2%
GIRO	7	5%	GIRO	1	2%	GIRO	1	3%	GIRO	395	14%	GIRO	404	14%
GRATUIDADE	7	5%	GRATUIDADE	5	10%	GRATUIDADE	6	16%	GRATUIDADE	218	8%	GRATUIDADE	236	8%
LINHA DE BLOQUEIO	2	1%	LINHA DE BLOQUEIO	0	0%	LINHA DE BLOQUEIO	0	0%	LINHA DE BLOQUEIO	7	0%	LINHA DE BLOQUEIO	9	0%
MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	6	0%	MANUTENÇÃO	6	0%
METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	3	0%	METRO NA SUPERFÍCIE (MNS)	3	0%
NFC	1	1%	NFC	1	2%	NFC	0	0%	NFC	3	0%	NFC	5	0%
OPERAÇÃO	81	59%	OPERAÇÃO	36	69%	OPERAÇÃO	12	32%	OPERAÇÃO	1749	64%	OPERAÇÃO	1878	63%
PROCEDIMENTOS	4	3%	PROCEDIMENTOS	0	0%	PROCEDIMENTOS	0	0%	PROCEDIMENTOS	24	1%	PROCEDIMENTOS	28	1%
SEGURANÇA	1	1%	SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	1	3%	SEGURANÇA	1	0%	SEGURANÇA	3	0%
VENDAS	13	9%	VENDAS	2	4%	VENDAS	2	5%	VENDAS	132	5%	VENDAS	149	5%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2743</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2970</b>	<b>100%</b>



SOLICITAÇÃO - LINHA 1			SOLICITAÇÃO - LINHA 2			SOLICITAÇÃO - LINHA 4			SOLICITAÇÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SOLICITAÇÃO TOTAL		
CADASTRO	0	0%	CADASTRO	0	0%	CADASTRO	0	0%	CADASTRO	17	5%	CADASTRO	17	3%
CARTÃO	2	2%	CARTÃO	0	0%	CARTÃO	0	0%	CARTÃO	35	10%	CARTÃO	37	8%
CARTÕES METRÓRIO	12	11%	CARTÕES METRÓRIO	0	0%	CARTÕES METRÓRIO	0	0%	CARTÕES METRÓRIO	16	5%	CARTÕES METRÓRIO	28	6%
INSTITUCIONAL	2	2%	INSTITUCIONAL	1	3%	INSTITUCIONAL	0	0%	INSTITUCIONAL	3	1%	INSTITUCIONAL	6	1%
MÁQUINA DE AUTOTENDIMENTO	1	1%	MÁQUINA DE AUTOTENDIMENTO	0	0%	MÁQUINA DE AUTOTENDIMENTO	0	0%	MÁQUINA DE AUTOTENDIMENTO	0	0%	MÁQUINA DE AUTOTENDIMENTO	1	0%
PASSAGENS - COMPRA POR ATACADO	0	0%	PASSAGENS - COMPRA POR ATACADO	0	0%	PASSAGENS - COMPRA POR ATACADO	0	0%	PASSAGENS - COMPRA POR ATACADO	5	1%	PASSAGENS - COMPRA POR ATACADO	5	1%
PERDIDOS	75	72%	PERDIDOS	24	80%	PERDIDOS	18	100%	PERDIDOS	7	2%	PERDIDOS	125	26%
PROCEDIMENTOS	2	2%	PROCEDIMENTOS	3	10%	PROCEDIMENTOS	0	0%	PROCEDIMENTOS	17	5%	PROCEDIMENTOS	22	4%
RESSARCIMENTO	10	9%	RESSARCIMENTO	1	3%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	2	1%	RESSARCIMENTO	13	3%
SAC	0	0%	SAC	1	3%	SAC	0	0%	SAC	7	2%	SAC	8	2%
SALDO	0	0%	SALDO	0	0%	SALDO	0	0%	SALDO	226	67%	SALDO	226	48%
TROCA DE CARTÃO	1	1%	TROCA DE CARTÃO	0	0%	TROCA DE CARTÃO	0	0%	TROCA DE CARTÃO	1	0%	TROCA DE CARTÃO	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>336</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>490</b>	<b>100%</b>





## 4 CCR BARCAS

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

MANIFESTAÇÕES							
	TEL	E-MAIL	FAX/CARTA	FORMULARIO	AGETRANSP	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	37	38	0	23	22	120	5%
RESSARCIMENTO	1	0	0	1	0	2	0%
SUGESTÃO	1	1	0	1	0	3	0%
ELOGIO	2	2	0	3	1	8	0%
INFORMAÇÃO	2139	34	0	1	1	2175	93%
SOLICITAÇÃO	17	20	0	4	0	41	2%
<b>TOTAL</b>	<b>2197</b>	<b>95</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>2349</b>	<b>100%</b>

#### MANIFESTAÇÕES OUTUBRO - GERAL



RECLAMAÇÕES POR LINHA		%
Charitas	16	13%
Araribóia	29	24%
Cocotá	8	7%
Praça XV	48	40%
Paquetá	9	8%
Ilha Grande	0	0%
Mangaratiba	1	1%
Angra	0	0%
Não Definida	9	8%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

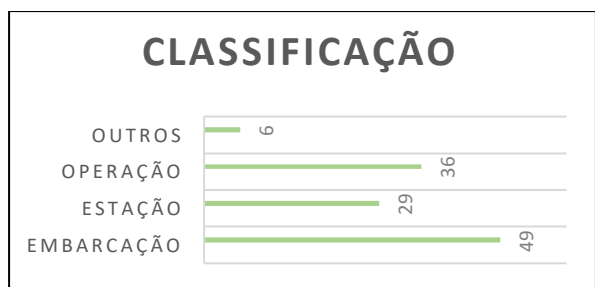


EMBARCAÇÃO	TOTAL	%	ESTAÇÃO	TOTAL	%
VENTILAÇÃO / REFRIGERAÇÃO	6	12%	ACESSIBILIDADE	1	3%
OUTROS	0	0%	ACESSO PREFERENCIAL	3	10%
MANUTENÇÃO/CONSERVAÇÃO	2	4%	BANHEIROS E HIGIENE	3	10%
FUMAÇA/CHEIRO FORTE	1	2%	BILHETERIA	4	14%
BANHEIRO E HIGIENE	1	2%	COLABORADOR	6	21%
SINALIZAÇÃO	1	2%	LOGÍSTICA DE EMBARQUE E DESEMBARQUE	1	3%
NOVAS EMBARCAÇÕES	3	6%	MANUTENÇÃO/CONSERVAÇÃO	3	10%
TRANSPORTE DE ANIMAIS/BICICLETAS	1	2%	OUTROS	6	21%
COLABORADOR	2	4%	TERCEIRIZADO	1	3%
CONFORTO	1	2%	VENTILAÇÃO/ REFRIGERAÇÃO	1	3%
PASSAGEIRO INFRATOR	1	2%	<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>
AMBULANTES	30	61%			
ASSENTOS PRIORITÁRIOS	0	0%			
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>			

OPERAÇÃO	TOTAL	%
CAPACIDADE MENOR QUE A DEMANDA	6	17%
ATRACAÇÃO/ DESATRACAÇÃO	1	3%
ATRASO NA PARTIDA	13	36%
OUTROS	1	3%
SAÍDA ANTECIPADA DA EMBARCAÇÃO	2	6%
SUPERLOTAÇÃO	2	6%
TEMPO DE ESPERA PARA EMBARQUE	7	19%
TEMPO DE VIAGEM	1	3%
TRAVAMENTO DAS ROLETAS	3	8%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

OUTROS	TOTAL	%
BILHETE ÚNICO/RIO CARD	4	67%
SITE	2	33%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

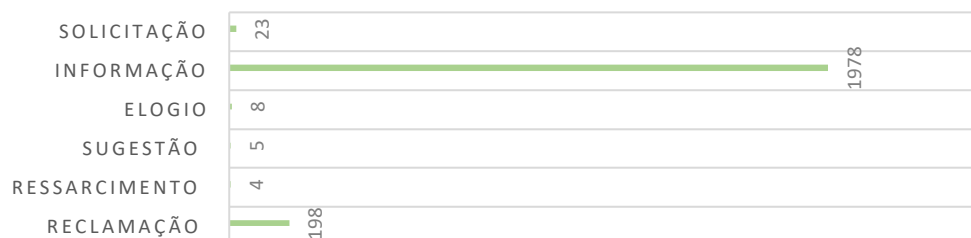
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES		
EMBARCAÇÃO	49	41%
ESTAÇÃO	29	24%
OPERAÇÃO	36	30%
OUTROS	6	5%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>



## 4.2 Manifestações na CCR Barcas em novembro – 2019

MANIFESTAÇÕES							
	TEL	E-MAIL	FAX/CARTA	FORMULARIO	GETRAN	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	67	42	0	18	71	198	9%
RESSARCIMENTO	1	2	0	1	0	4	0%
SUGESTÃO	1	3	0	1	0	5	0%
ELOGIO	1	3	0	4	0	8	0%
INFORMAÇÃO	1950	28	0	0	0	1978	89%
SOLICITAÇÃO	13	7	0	3	0	23	1%
<b>TOTAL</b>	<b>2033</b>	<b>85</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>71</b>	<b>2216</b>	<b>100%</b>

### MANIFESTAÇÕES NOVEMBRO - GERAL



RECLAMAÇÕES POR LINHA		%
Charitas	35	18%
Araribóia	86	43%
Cocotá	7	4%
Praça XV	50	25%
Paquetá	4	2%
Ilha Grande	1	1%
Angra	0	0%
Não Definida	15	8%
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>



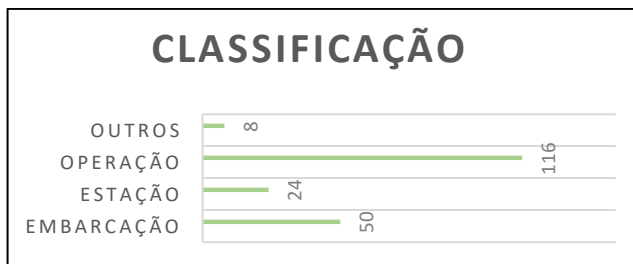
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
VENTILAÇÃO / REFRIGERAÇÃO	8	16%
OUTROS	7	14%
MANUTENÇÃO/CONSERVAÇÃO	11	22%
NOVAS EMBARCAÇÕES	1	2%
COLABORADOR	4	8%
CONFORTO	1	2%
PASSAGEIRO INFRATOR	3	6%
TRANSPORTE DE ANIMAIS/ BICICLETAS	1	2%
BANHEIROS E HIGIENE	1	2%
AMBULANTES/PEDINTES/ARTISTAS	13	26%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

ESTAÇÃO	TOTAL	%
COLABORADOR	4	17%
OUTROS	8	33%
ACESSO PREFERENCIAL	6	25%
LOGÍSTICA DE EMBARQUE E DESEMBARQUE	2	8%
BILHETERIA	1	4%
BANHEIROS E HIGIENE	1	4%
ACESSIBILIDADE	1	4%
INSTALAÇÕES/ CAPACIDADE	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

OPERAÇÃO	TOTAL	%
ATRASO NA PARTIDA	53	46%
TEMPO DE VIAGEM	4	3%
OUTROS	4	3%
SEGURANÇA DA NAVEGAÇÃO	3	3%
GRADE HORÁRIA	1	1%
TEMPO DE ESPERA PARA EMBARQUE	29	25%
ATRACAÇÃO/ DESATRACAÇÃO	2	2%
TRAVAMENTO DAS ROLETAS	1	1%
SUPERLOTAÇÃO	12	10%
HORÁRIO	2	2%
CAPACIDADE MENOR QUE A DEMANDA	3	3%
SAÍDA ANTECIPADA DA EMBARCAÇÃO	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

OUTROS	TOTAL	%
BILHETE ÚNICO/RIO CARD	5	63%
GRATUIDADE	1	13%
OUTROS	1	13%
TARIFAS	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES		
EMBARCAÇÃO	50	25%
ESTAÇÃO	24	12%
OPERAÇÃO	116	59%
OUTROS	8	4%
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>



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

MANIFESTAÇÕES							
	TEL	E-MAIL	FAX/CARTA	FORMULARIO	SETRAN	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	45	42	0	8	30	125	5%
RESSARCIMENTO	1	0	0	3	0	4	0%
SUGESTÃO	2	5	0	0	0	7	0%
ELOGIO	2	2	0	4	2	10	0%
INFORMAÇÃO	2537	44	0	0	0	2581	95%
SOLICITAÇÃO	0	3	0	0	0	3	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2587</b>	<b>96</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>2730</b>	<b>100%</b>

#### MANIFESTAÇÕES DEZEMBRO - GERAL



RECLAMAÇÕES POR LINHA		%
Charitas	8	6%
Araribóia	12	10%
Cocotá	39	31%
Praça XV	46	37%
Paquetá	8	6%
Mangaratiba	1	1%
Angra	1	1%
Não Definida	10	8%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>



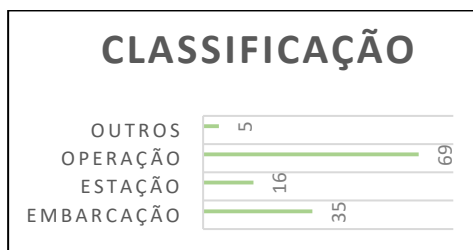
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
VENTILAÇÃO / REFRIGERAÇÃO	6	17%
OUTROS	5	14%
MANUTENÇÃO/CONSERVAÇÃO	11	31%
COLABORADOR	2	6%
CONFORTO	1	3%
PASSEIRO INFRATOR	3	9%
BANHEIROS E HIGIENE	2	6%
AMBULANTES/PEDINTES/ARTISTAS	5	14%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

ESTAÇÃO	TOTAL	%
COLABORADOR	4	25%
OUTROS	1	6%
VENTILAÇÃO/REFRIGERAÇÃO	2	13%
LOGÍSTICA DE EMBARQUE E DESEMBARQUE	1	6%
BILHETERIA	1	6%
RAMPAS DE ACESSO	2	13%
BANHEIROS E HIGIENE	1	6%
TERCEIRIZADO	2	13%
CARGAS E BAGAGENS	1	6%
COBRANÇA INDEVIDA	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

OPERAÇÃO	TOTAL	%
ATRASO NA PARTIDA	14	20%
TEMPO DE VIAGEM	6	9%
GRADE HORÁRIA	38	55%
TEMPO DE ESPERA PARA EMBARQUE	5	7%
TRAVAMENTO DAS ROLETAS	2	3%
SUPERLOTAÇÃO	2	3%
SAÍDA ANTECIPADA DA EMBARCAÇÃO	1	1%
DIVISÃO SUL	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

OUTROS	TOTAL	%
BILHETE ÚNICO/RIO CARD	4	80%
OUTROS	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

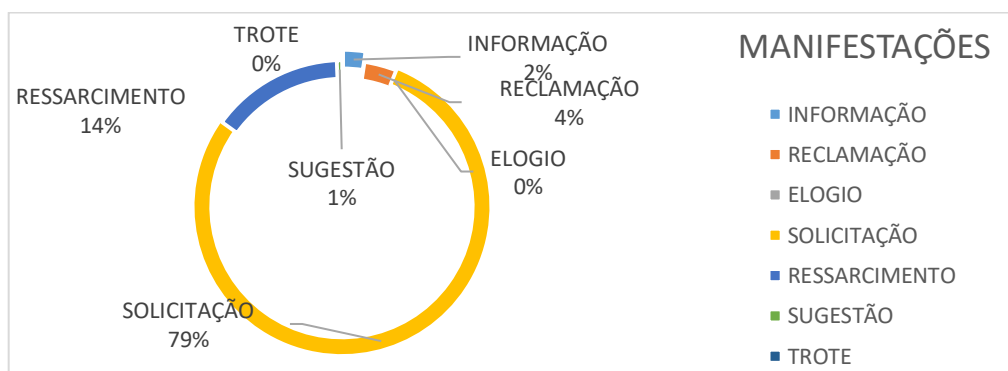
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES		
EMBARCAÇÃO	35	28%
ESTAÇÃO	16	13%
OPERAÇÃO	69	55%
OUTROS	5	4%
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>



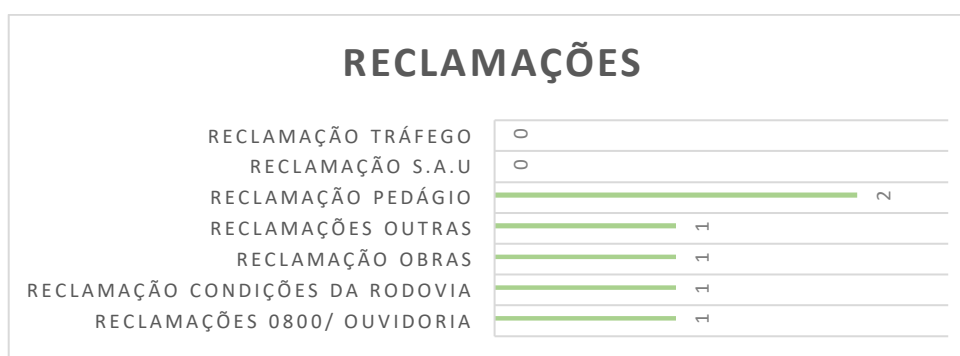
## 5 ROTA 116

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

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
INFORMAÇÃO	4	2%
RECLAMAÇÃO	6	4%
ELOGIO	0	0%
SOLICITAÇÃO	131	79%
RESSARCIMENTO	24	14%
SUGESTÃO	1	1%
TROTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

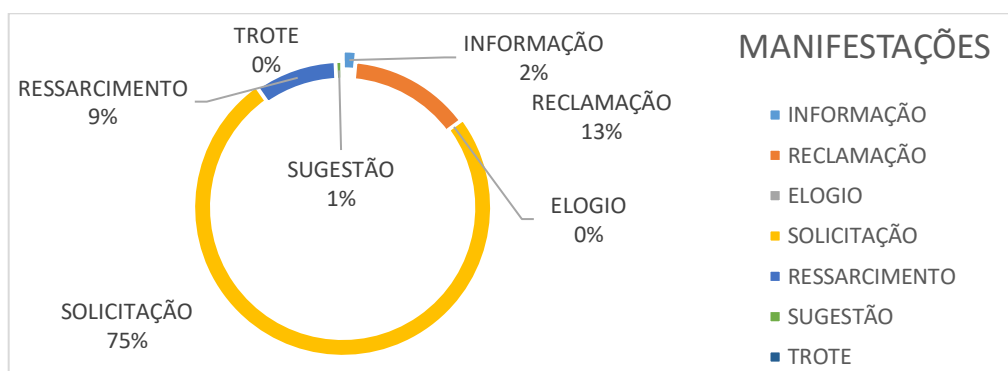


RECLAMAÇÕES		%
RECLAMAÇÕES 0800/ OUVIDORIA	1	17%
RECLAMAÇÃO CONDIÇÕES DA RODOVIA	1	17%
RECLAMAÇÃO OBRAS	1	17%
RECLAMAÇÕES OUTRAS	1	17%
RECLAMAÇÃO PEDÁGIO	2	33%
RECLAMAÇÃO S.A.U	0	0%
RECLAMAÇÃO TRÁFEGO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

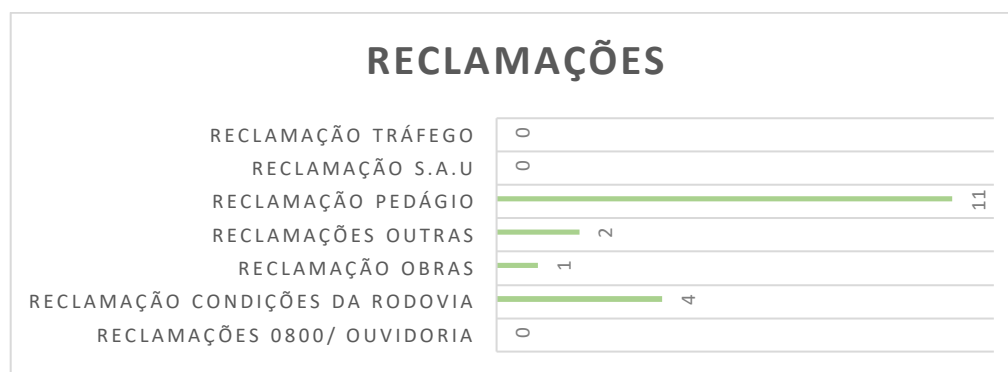


## 5.2 Manifestação da Rota 116 em novembro – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
INFORMAÇÃO	2	1%
RECLAMAÇÃO	18	13%
ELOGIO	0	0%
SOLICITAÇÃO	101	75%
RESSARCIMENTO	12	9%
SUGESTÃO	1	1%
TROTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

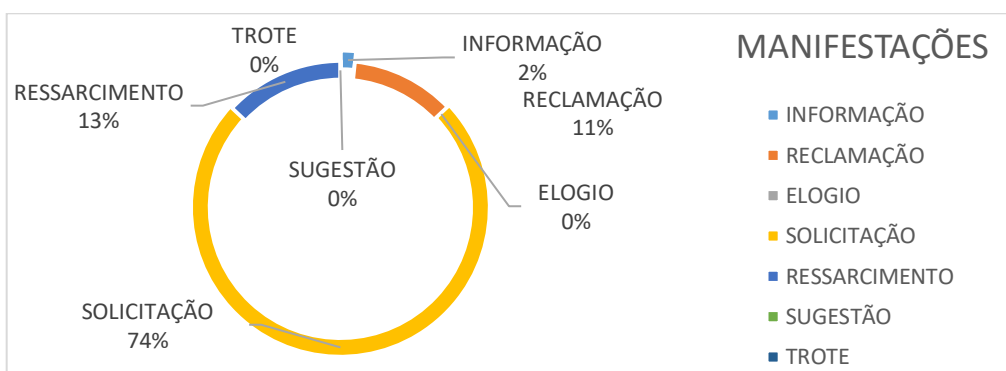


RECLAMAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÕES 0800/ OUVIDORIA	0	0%
RECLAMAÇÃO CONDIÇÕES DA RODOVIA	4	22%
RECLAMAÇÃO OBRAS	1	6%
RECLAMAÇÕES OUTRAS	2	11%
RECLAMAÇÃO PEDÁGIO	11	61%
RECLAMAÇÃO S.A.U	0	0%
RECLAMAÇÃO TRÁFEGO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

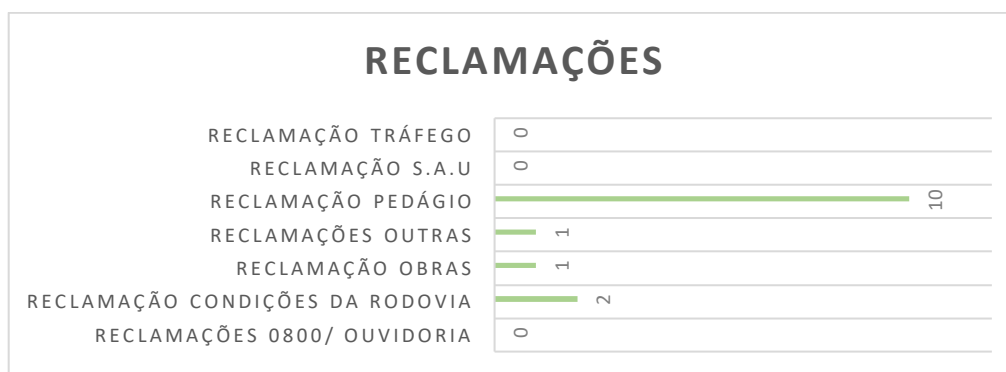


### 5.3 Manifestações da Rota 116 em dezembro – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
INFORMAÇÃO	2	2%
RECLAMAÇÃO	14	11%
ELOGIO	0	0%
SOLICITAÇÃO	91	74%
RESSARCIMENTO	16	13%
SUGESTÃO	0	0%
TROTE	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>



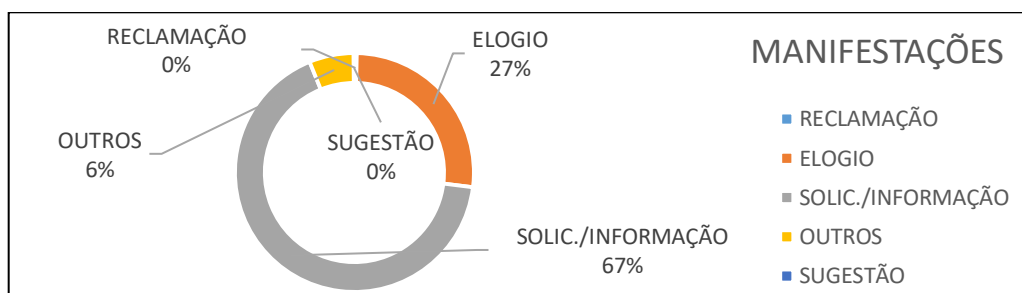
RECLAMAÇÕES		%
RECLAMAÇÕES 0800/ OUVIDORIA	0	0%
RECLAMAÇÃO CONDIÇÕES DA RODOVIA	2	14%
RECLAMAÇÃO OBRAS	1	7%
RECLAMAÇÕES OUTRAS	1	7%
RECLAMAÇÃO PEDÁGIO	10	71%
RECLAMAÇÃO S.A.U	0	0%
RECLAMAÇÃO TRÁFEGO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



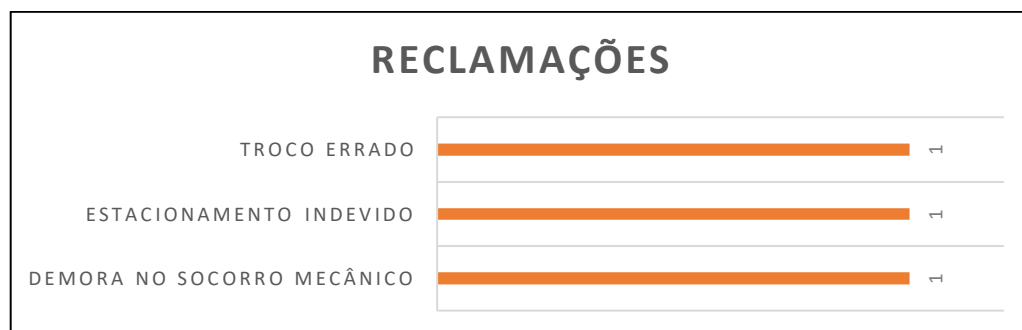
## 6 CCR VIA LAGOS

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

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	3	0%
ELOGIO	257	27%
SOLIC./INFORMAÇÃO	645	67%
OUTROS	58	6%
SUGESTÃO	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>964</b>	<b>100%</b>

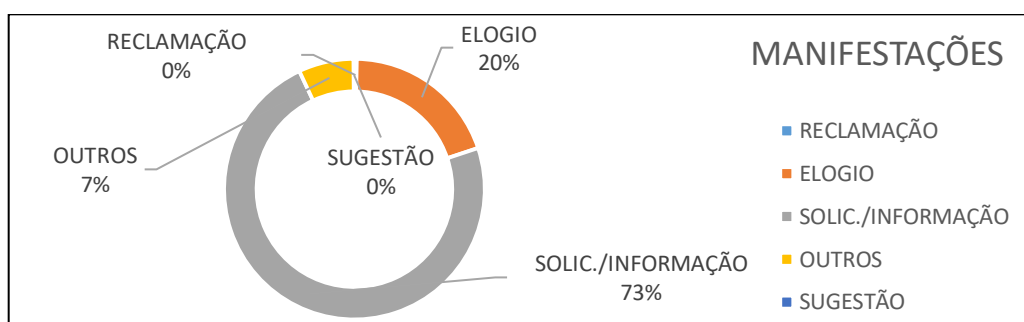


RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)		%
DEMORA NO SOCORRO MECÂNICO	1	33%
ESTACIONAMENTO INDEVIDO	1	33%
TROCO ERRADO	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



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

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	3	0%
ELOGIO	206	20%
SOLIC./INFORMAÇÃO	769	73%
OUTROS	72	7%
SUGESTÃO	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1051</b>	<b>100%</b>

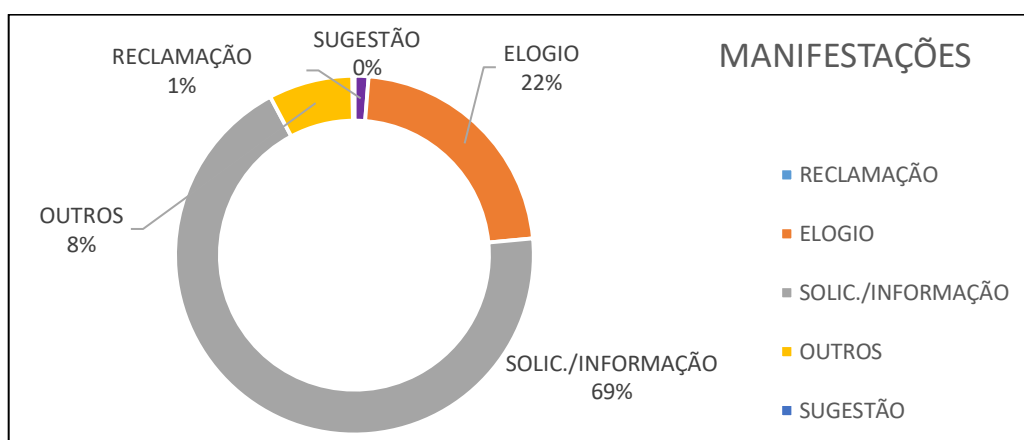


RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)		%
COLABORADOR	1	33%
DEMORA NO ATEND.	0	0%
FILA NO PADÁGIO	0	0%
FUNCIONAMENTO 0800	1	33%
TROCO ERRADO	1	33%
VALOR DA TARIFA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



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

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	7	1%
ELOGIO	211	19%
SOLIC./INFORMAÇÃO	819	74%
OUTROS	71	6%
SUGESTÃO	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1110</b>	<b>100%</b>



RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)		%
NOTA FALSA	1	14%
OPÇÕES DE PAGAMENTO	1	14%
SINALIZAÇÃO	1	14%
TROCO ERRADO	4	57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



## 7 OUVIDORIA EM AÇÃO

### 7.1 Ouvidoria Itinerante Méier

No dia 4 de outubro de 2019, a AGETRANSP participou da 3ª Ouvidoria Itinerante promovida pela CGE a qual foi realizada na Praça Agripino Grieco, no Méier, Zona Norte do Rio de Janeiro.

A agência reguladora participou do projeto junto com a Controladoria Geral do Estado (CGE – RJ), Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), Detran-RJ, Cedae , entre outros órgãos.

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

A participação no evento tem o intuito de promover uma ouvidoria ativa e incentivar os usuários dos transportes a realizar reclamações, sugestões, denúncias, solicitações, elogios ou receber informações através dos funcionários presentes no dia, para assim, melhorar os serviços fornecidos pelas concessionárias reguladas pela AGETRANSP.





## 7.2 Dia da Cidadania - Estácio

A AGETRANSP – Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro, por meio de sua Ouvidoria, participou a convite no sábado (26/10) de 09:00hs às 15:00, na praça Roberto Campos, Estação do Metrô do Estácio de edição da Ouvidoria Itinerante em um Ação Social 2019. Promovida pela ORONG – Aliança Resgate Org. Não Governamental, evento denominado “Dia da Cidadania”.

A ouvidoria da AGETRANSP recebeu denúncias, sugestões, reclamações e tiraram dúvidas das pessoas que passaram pelo local. A população ainda teve acesso a serviços como emissão de carteira de identidade e de trabalho, além de certidões de casamento e óbito. O grande objetivo do projeto Ouvidoria itinerante da Agência, é aproximar-se aos usuários dos serviços concedidos e regulados pela Autarquia e os instrumentos de participação do usuário no controle social e conscientizar sobre como os usuários podem acessar os serviços oferecidos.

A ação teve ainda, abertura com apresentação da banda da Guarda Municipal, Bateria da Estácio, Ação de Saúde Bucal, Atendimentos Sociais, Agendamento de Jovm Aprendiz, Exame de vista com óculos gratuitos, apresentação de grupos locais, cortes de cabelo, orientação jurídica, oficinas de reciclagem e muito mais.





### 7.3 XXII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman.

A Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, realizou entre os dias 11 e 13 de novembro do corrente ano, no Hotel Fiesta Bahia Hotel, cidade de Salvador/BA.

O objetivo deste evento, foi o encontro Nacional de Ouvidores do Brasil, das empresas Públicas Federal, Estadual, Municipais, Autarquias, Prefeituras e Câmaras de Vereadores quanto das Empresas da iniciativa Privada.

Momento em que, foram discutidos vários assuntos temáticos e pertinente a Ouvidorias, como a Influência da Ouvidoria como ferramenta de gestão estratégica; Implementação de metodologia ágil em áreas de operações: Capacidade Propositiva das Ouvidorias Universitárias; Vinte anos de defesa dos usuários de serviços públicos em São Paulo: lei 10.294/1999.



Com o tema, “O valor da Ouvidoria no fortalecimento da gestão” em debate nesse XXII Congresso em Salvador, foi debatido nos dias 11,12, e 13 de novembro.

O Congresso, organizado pela ABO - Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsmen, na cidade de Salvador, Estado da Bahia Brasil, é o encontro de todos os profissionais envolvidos na atividade, de Ouvidores, nas esferas Governamentais, seguimentos Federal, Estadual, Autarquias, Prefeitura, Câmara de

Vereadores, conforme lei federal 13.460/2017, com abrangência também a iniciativa privada (Empresas). Neste Congresso, os participantes participaram de Painéis com discursões e debates, com objetivo de trocas de ideias e boas práticas em Ouvidoria.

Este evento que anualmente reúne ouvidores de todo o País para troca de experiências e atualização, entre os destaques deste evento, debatido sobre a influência da Ouvidoria como ferramenta de gestão estratégica; a interface das ouvidorias com a Lei Geral de Proteção de Dados e Lei de Acesso à Informação; ouvidoria digital e o lançamento da 3ª Edição da Revista Científica da ABO.

Neste congresso, foi colocada em discursão a nova chapa para ABO/Nacional para o Biênio 2020/2021, em conformidade com o art. 21, do Estatuto Social a Assembleia Geral, órgão soberano e representativo da vontade social, constituída por associados no uso e gozo de seus direitos estatutários, compete, entre outras atribuições, eleger, a cada 2 (dois) anos e em votação única, os membros da Diretoria, do Conselho Deliberativo, do Conselho Fiscal e do Conselho Ética; Ordem do Dia: Eleição do Conselho Deliberativo, composto por 09 (nove) membros efetivos e 03 (três) suplentes; Eleição do Conselho Fiscal, composto por 3 (três) membros que não tenham qualquer vínculo ou cargo no Conselho Deliberativo ou na Diretoria Executiva; Eleição do Conselho de Ética, composto por 5 (cinco) membros; Eleição da Diretoria Executiva, integrada por 06 membros, designados como Presidente, Vice-Presidente, Diretor da Secretaria Geral, 5. Diretor Administrativo-Financeiro, Diretor de Eventos e Diretor de Publicações, todos eleitos, entre os associados fundadores e/ou efetivos, para um mandato de dois anos, nos termos do art.61 do Estatuto Social; Assuntos Gerais como Coordenações de Trabalho, eleição



## 7.4 VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro

Com o tema “Caminhos para a Democracia”, o VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro foi organizado pela Ouvidoria do Ministério Público - MPRJ. O evento aconteceu dias 13 e 14 de novembro de 2019, no Auditório da sede do MPRJ, localizado à Av. Marechal Câmara, nº 370 – 9º andar.

O evento debateu temas relevantes à atuação das Ouvidorias Públicas, com ênfase para o debate sobre a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que entrará em vigor em 2020, a aplicação e uso da Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação e do E-OUV e as boas práticas para o exercício de uma Ouvidoria Cidadã.

Ao longo do Evento, foram anunciados os organizadores do próximo encontro, em 2020: A Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, a Controladoria Geral do Estado – CGE/RJ e a FIOCRUZ.



## 7.5 Ouvidoria Itinerante - Bangu

O Conselho Regional dos Corretores de Imóveis do Rio de Janeiro (CRECI-RJ) realizou, em parceria com a Controladoria Geral do Estado (CGE-RJ), a AGETRANS, e o DETRAN, a ação chamada “CRECI Itinerante”.

O objetivo deste evento foi esclarecer informações importantes para a população carioca, bem como estimular o empoderamento do cidadão, no exercício da cidadania e do controle social perante os serviços públicos.

Esta ação de ouvidoria itinerante aconteceu dia 19 de novembro de 2019, no calçadão de Bangu, bairro da Zona Oeste do Rio de Janeiro. A data foi escolhida por celebrar um dos símbolos da Nação, a Bandeira Nacional.

Foram realizadas reuniões prévias para organização do evento, dos quais participaram representantes de todas as Ouvidorias participantes, a fim de aprimorar a ação, em busca de integração entre as equipes e padronização de atendimento.

A Ouvidoria da AGETRANS, esteve presente ao evento, com sua equipe José Carlos Gonçalves Martins (Assessor da Ouvidoria), Letícia Kerscker de Lima e Ricardo Ynsua (Assistentes da Ouvidoria).



Esta foi a quarta 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 passado, participou de ação da Praça Nossa Senhora da Paz, no bairro de Ipanema, Zona Sul do Rio de Janeiro e em 29 de agosto último, o evento foi montado na Praça Sãens Pena, na Tijuca. No dia 04 de outubro de 2019, foi a vez da Zona Norte receber o projeto, instalado na Praça Agripino Grieco, no Méier, recebendo reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios da população relacionados a serviços oferecidos pelo Governo do Estado, em comemoração ao Dia Nacional da Cidadania.

Esta ação foi mais uma que contou com a nova estrutura de atendimento da Ouvidoria da AGETRANSP, configurando um exercício de aprimoramento para as futuras ações do Projeto Ouvidoria Itinerante da Agência.

No atendimento no calçadão de Bangu, foi instalado o Painel pantográfico backdrop medindo 4x3m, mesa portátil forrada com toalha logomarcada, cadeiras para atendentes e manifestantes com 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.



## 7.6 3º Encontro de Ouvidores do Estado do Rio de Janeiro

A Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, promoveu, com o apoio da AGETRANSP, o 3º Encontro de Ouvidores do Estado do Rio de Janeiro, que aconteceu nos dias 28 e 29 de novembro de 2019, no Auditório do Centro Integrado de Comando e Controle – CICC. O evento foi realizado com o apoio da AGETRANSP.

O objetivo deste Encontro foi reafirmar a participação dos Ouvidores como agentes num processo de mudança bem como promover a constante troca de experiências e boas práticas de Ouvidoria.

Toda a equipe da Ouvidoria esteve presente ao 3º Encontro Estadual de Ouvidores do Rio de Janeiro, em horários alternados, de modo a não interferir ou interromper o atendimento às demandas e manifestações dos usuários.

João Bosco de Lima participou do Painel “Ouvidorias do Estado do Rio de Janeiro: Integração e Cidadania”, como palestrante, juntamente com Leandro Teixeira e Eliane Moraes, da Ouvidoria Geral do Estado, sob mediação de Valdir Junior, Ouvidor Geral de Carapebus.



Em sua palestra, Bosco apresentou dados e projetos da Ouvidoria da AGETRANSP, ressaltou a importância do trabalho conjunto em prol do fortalecimento das Ouvidorias do Estado e reafirmou a parceria com a OGE em seus projetos, em especial na realização das Ouvidorias Itinerantes, das quais a Agência participa desde o primeiro evento.

Ouvidor João Bosco de Lima recebeu o Certificado de Palestrante 2019, por sua participação no 3º Encontro Estadual de Ouvidores do Rio de Janeiro, entregue pelas mãos do Ouvidor Geral de Carapebus, Valdir Junior.

A Associação Brasileira de Ouvidores concedeu à AGETRANSP o Prêmio Ouvidoria Cidadã, como reconhecimento pela atuação da Ouvidoria da Agência.

Esta foi a primeira premiação da Ouvidoria desde a criação da AGETRANSP e ainda antes, à época da antecessora ASEP-RJ, agência reguladora multisetorial criada em 1997 e extinta em 2005.



## **7.7 Ouvidoria Itinerante – Região dos Lagos**

A Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais - SEDEERI - convidou a AGETRANSP para participar da Ouvidoria Itinerante, numa ação conjunta com a AGENERSA, PROCON, JUCERJA e PROLAGOS.

No dia 3 de dezembro último, o grupo ocupou a sede regional do Procon, em Cabo Frio, localizada no prédio antigo da prefeitura em frente ao fórum de cabo frio, na Rua Rosa da Penha, nº 292, no bairro Braga.

Em 4 de dezembro passado, a Ouvidoria Itinerante se instalou na sede da Associação Comercial, turística, industrial, e agrícola de São Pedro da Aldeia - ACIASPA e CDL (Câmara dos Dirigentes e Lojistas) de São Pedro da Aldeia, localizada na Rua Gloria Lobo, nº 360, no Centro daquela cidade.

A Ouvidoria da AGETRANSP esteve presente ao evento, representada pelo Assistente da Ouvidoria, Ricardo Ynsua dos Santos.

A Ouvidoria deslocou e instalou equipamentos e material de divulgação da Agência.

Participaram desta Ação: Tiago Vargas, Ouvidor da SEDEERI, Maria Clara Canedo, Ouvidora da AGENERSA, Monica Binioli, Coordenadora Geral do Procon de Cabo Frio, Thais Gimenes, Ouvidora da PROLAGOS e representantes da JUCERJA e da Associação de Moradores de Caravelas do Perú.





10 de janeiro de 2020  
João Bosco de Lima  
Ouvidor  
ID 4198994-5