



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 Primeiro 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), 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.

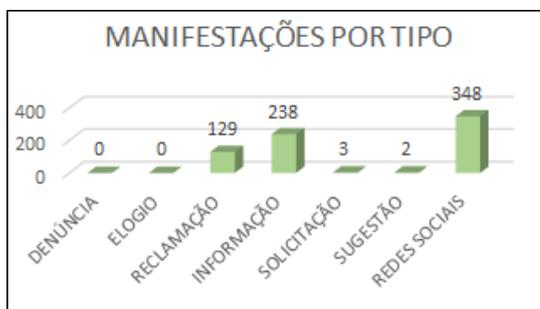
SUMÁRIO

1	Dados da Ouvidoria – Agetransp	6
1.1	Manifestações na Ouvidoria em janeiro - 2019	6
1.2	Manifestações na Ouvidoria em fevereiro – 2019	7
1.3	Manifestações na Ouvidoria em março – 2019	8
2	SUPERVIA	9
2.1	Manifestações na Supervia em janeiro - 2019	9
2.2	Manifestações na Supervia em fevereiro – 2019	20
2.3	Manifestações na Supervia em março – 2019	32
3	METRORIO	44
3.1	Manifestações no MetroRio em janeiro - 2019	44
3.2	Manifestações no MetroRio em fevereiro – 2019	47
3.3	Manifestações no MetroRio em março – 2019	50
4	CCR BARCAS	53
4.1	Manifestações na CCR Barcas em janeiro – 2019	53
4.2	Manifestações na CCR Barcas em fevereiro – 2019	55
4.3	Manifestações da CCR Barcas em março – 2019	57
5	ROTA 116	59
5.1	Manifestações da Rota 116 em janeiro – 2019	59
5.2	Manifestação da Rota 116 em fevereiro – 2019	60
5.3	Manifestações da Rota 116 em março – 2019	61
6	CCR VIA LAGOS	62
6.1	Manifestações da CCR Via Lagos em janeiro - 2019	62
6.2	Manifestações da CCR Via Lagos em fevereiro – 2019	63
6.3	Manifestações da CCR Via Lagos em março – 2019	64
7	Ouvidoria em Ação	65
7.1	Ouvidoria Itinerante	65
7.2	Apresentação do Aplicativo da Ouvidoria	66
7.3	Atendimento presencial e visita ao Ramal Guapimirim	67
7.4	Ação do Ministério Público – Central do Brasil	71
7.5	Treinamento e-OUV – Ouvidoria Geral do Estado	73
7.6	1º Workshop da Rede de Ouvidorias – “Boas práticas em Ouvidoria”	74

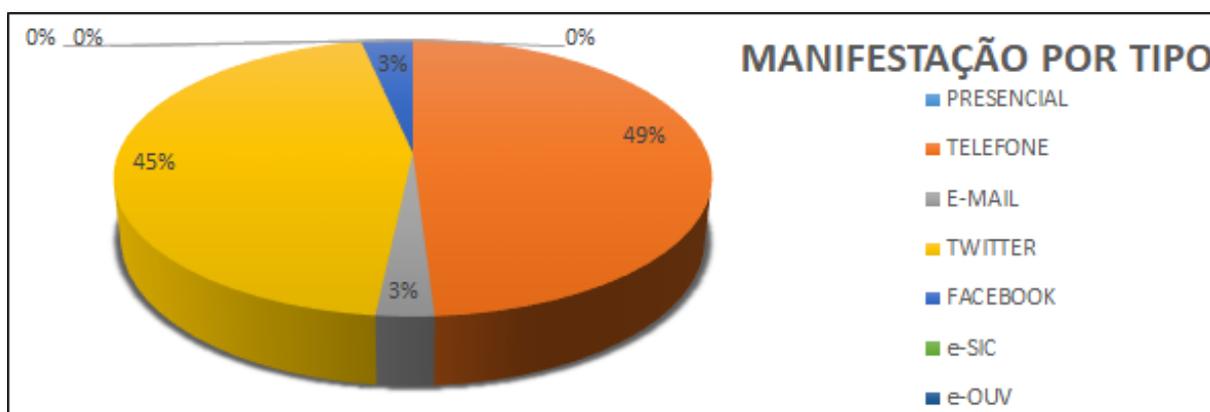
1 Dados da Ouvidoria – Agetransp

1.1 Manifestações na Ouvidoria em janeiro - 2019

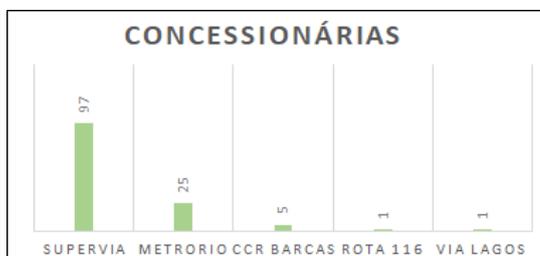
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0%
ELOGIO	0	0%
RECLAMAÇÃO	129	18%
INFORMAÇÃO	238	33%
SOLICITAÇÃO	3	0%
SUGESTÃO	2	0%
REDES SOCIAIS	348	48%
TOTAL	720	100%



MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0%
TELEFONE	0	0	110	238	3	2	353	49%
E-MAIL	0	0	19	0	0	0	19	3%
TWITTER	0	0	324	0	0	0	324	45%
FACEBOOK	0	0	24	0	0	0	24	3%
e-SIC	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-OUV	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	0	0	477	238	3	2	720	100%

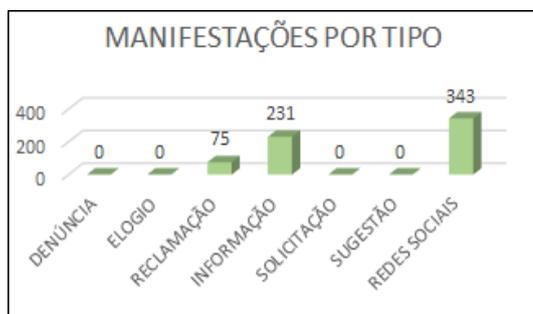


RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
SUPERVIA	97	75%
METRORIO	25	19%
CCR BARCAS	5	4%
ROTA 116	1	1%
VIA LAGOS	1	1%
TOTAL	129	100%

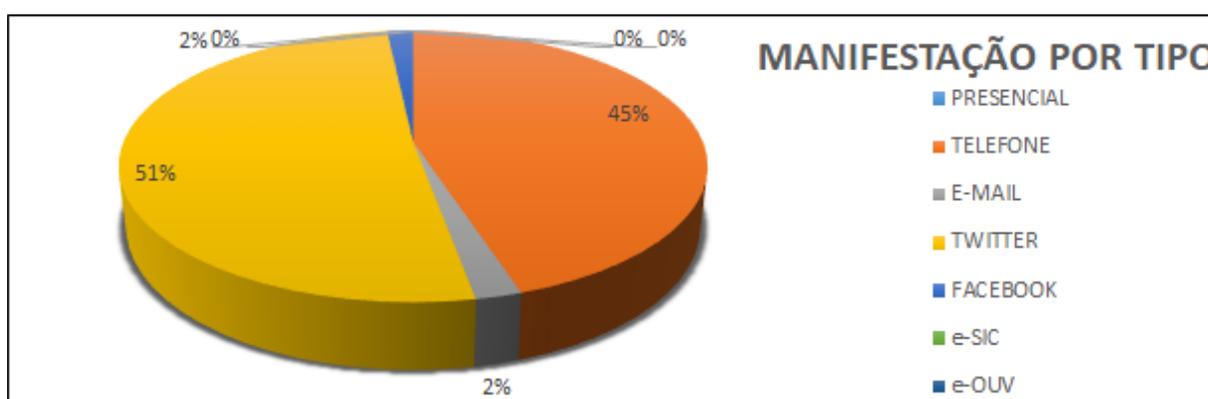


1.2 Manifestações na Ouvidoria em fevereiro – 2019

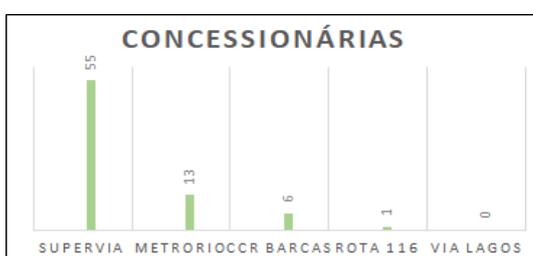
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0%
ELOGIO	0	0%
RECLAMAÇÃO	75	12%
INFORMAÇÃO	231	36%
SOLICITAÇÃO	0	0%
SUGESTÃO	0	0%
REDES SOCIAIS	343	53%
TOTAL	649	100%



MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0%
TELEFONE	0	0	61	231	0	0	292	45%
E-MAIL	0	0	14	0	0	0	14	2%
TWITTER	0	0	332	0	0	0	332	51%
FACEBOOK	0	0	11	0	0	0	11	2%
e-SIC	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-OUV	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	0	0	418	231	0	0	649	100%

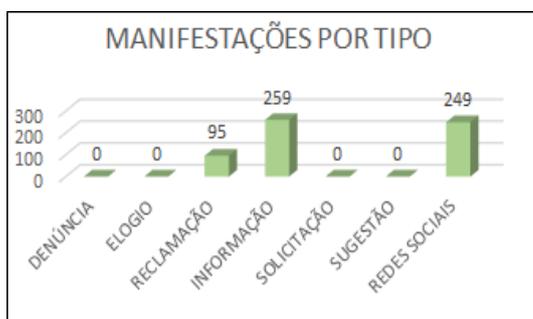


RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
SUPERVIA	55	73%
METRORIO	13	17%
CCR BARCAS	6	8%
ROTA 116	1	1%
VIA LAGOS	0	0%
TOTAL	75	100%

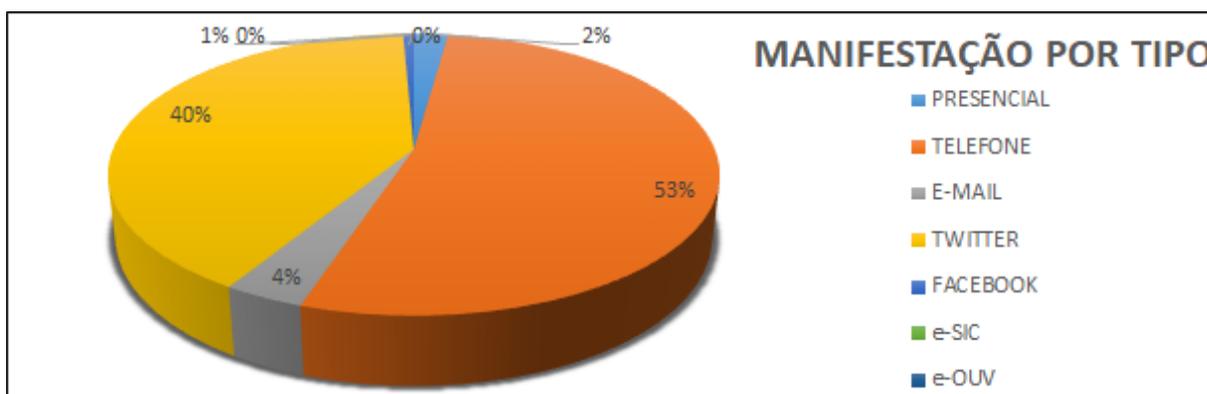


1.3 Manifestações na Ouvidoria em março – 2019

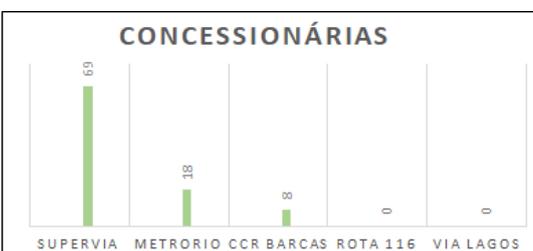
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0%
ELOGIO	0	0%
RECLAMAÇÃO	95	16%
INFORMAÇÃO	259	43%
SOLICITAÇÃO	0	0%
SUGESTÃO	0	0%
REDES SOCIAIS	249	41%
TOTAL	603	100%



MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
PRESENCIAL	0	0	13	0	0	0	13	2%
TELEFONE	0	0	60	259	0	0	319	53%
E-MAIL	0	0	22	0	0	0	22	4%
TWITTER	0	0	245	0	0	0	245	41%
FACEBOOK	0	0	4	0	0	0	4	1%
e-SIC	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-OUV	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	0	0	344	259	0	0	603	100%



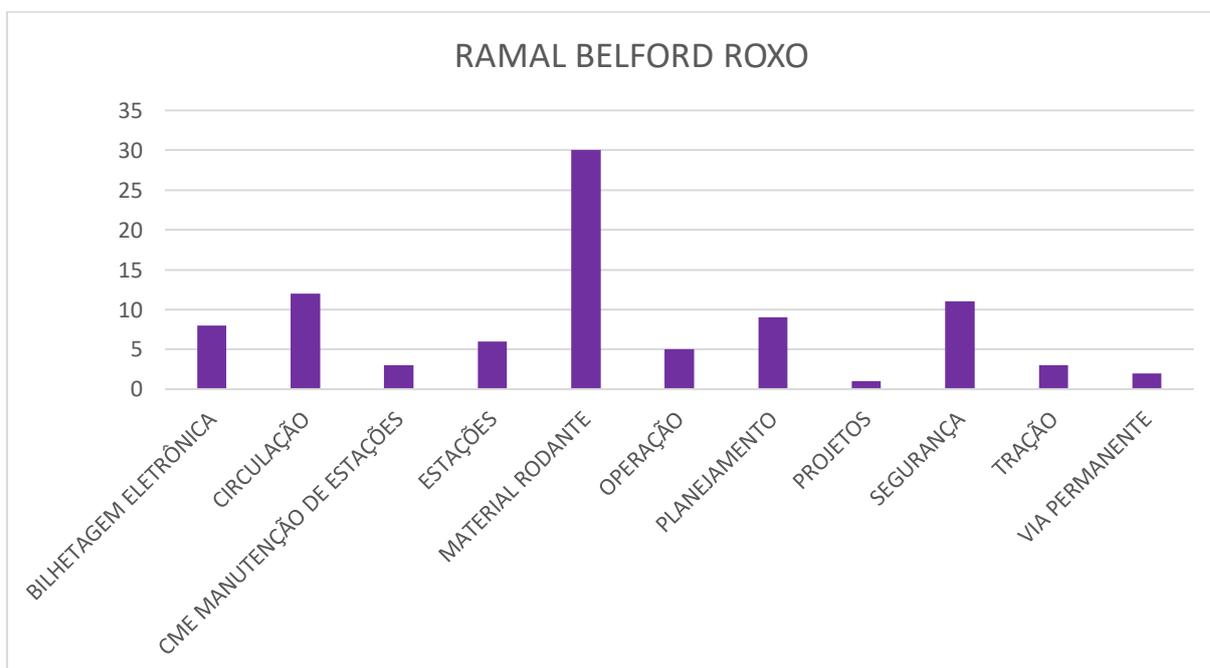
RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
SUPERVIA	69	73%
METRORIO	18	19%
CCR BARCAS	8	8%
ROTA 116	0	0%
VIA LAGOS	0	0%
TOTAL	95	100%



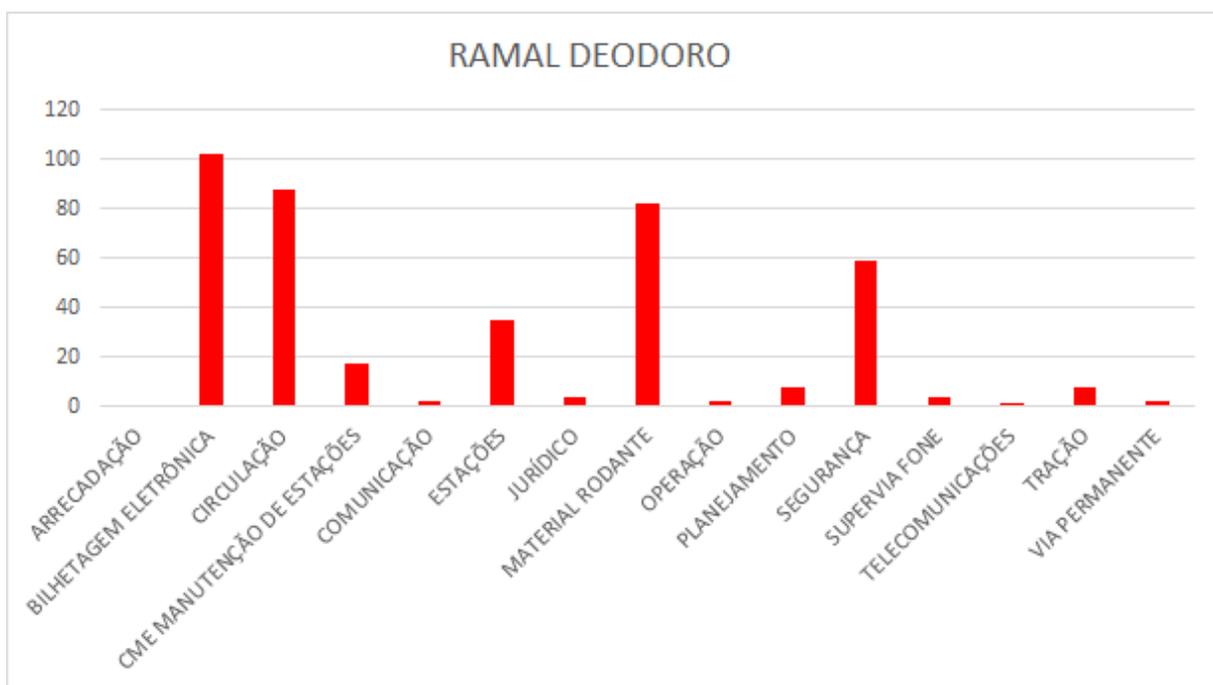
2 SUPERVIA

2.1 Manifestações na Supervia em janeiro - 2019

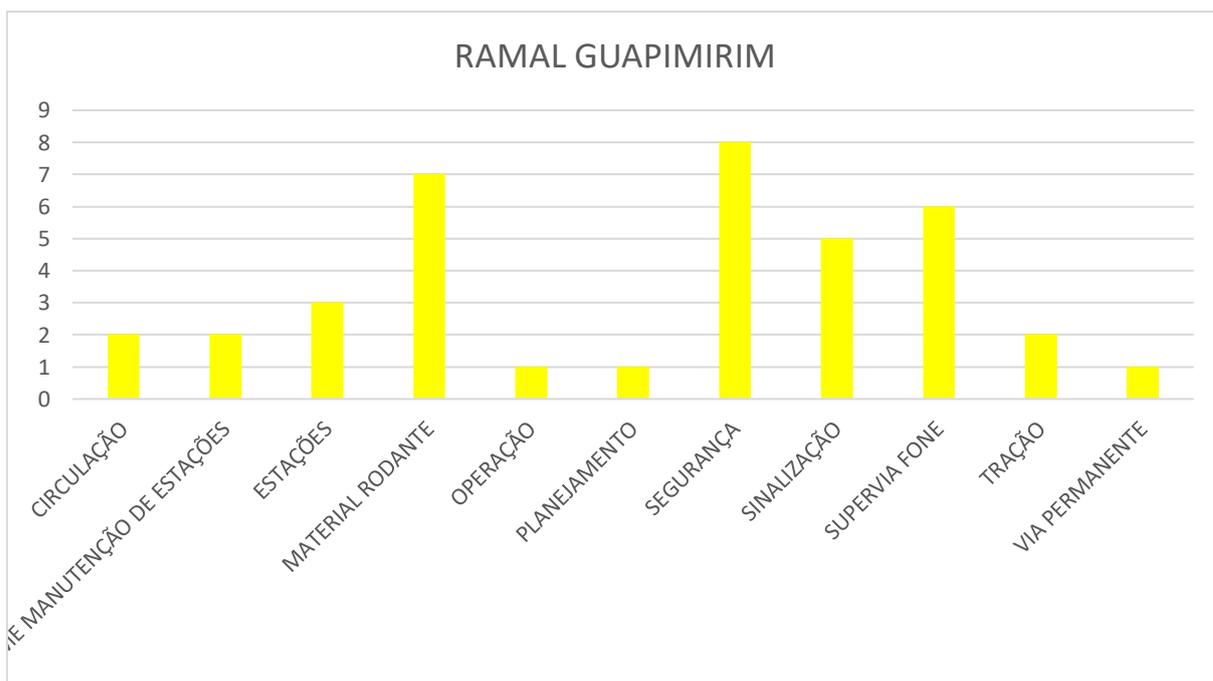
RECLAMAÇÕES - RAMAL BELFORD ROXO		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	8	9%
CIRCULAÇÃO	12	13%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	3%
ESTAÇÕES	6	7%
MATERIAL RODANTE	30	33%
OPERAÇÃO	5	6%
PLANEJAMENTO	9	10%
PROJETOS	1	1%
SEGURANÇA	11	12%
TRAÇÃO	3	3%
VIA PERMANENTE	2	2%
TOTAL	90	100%



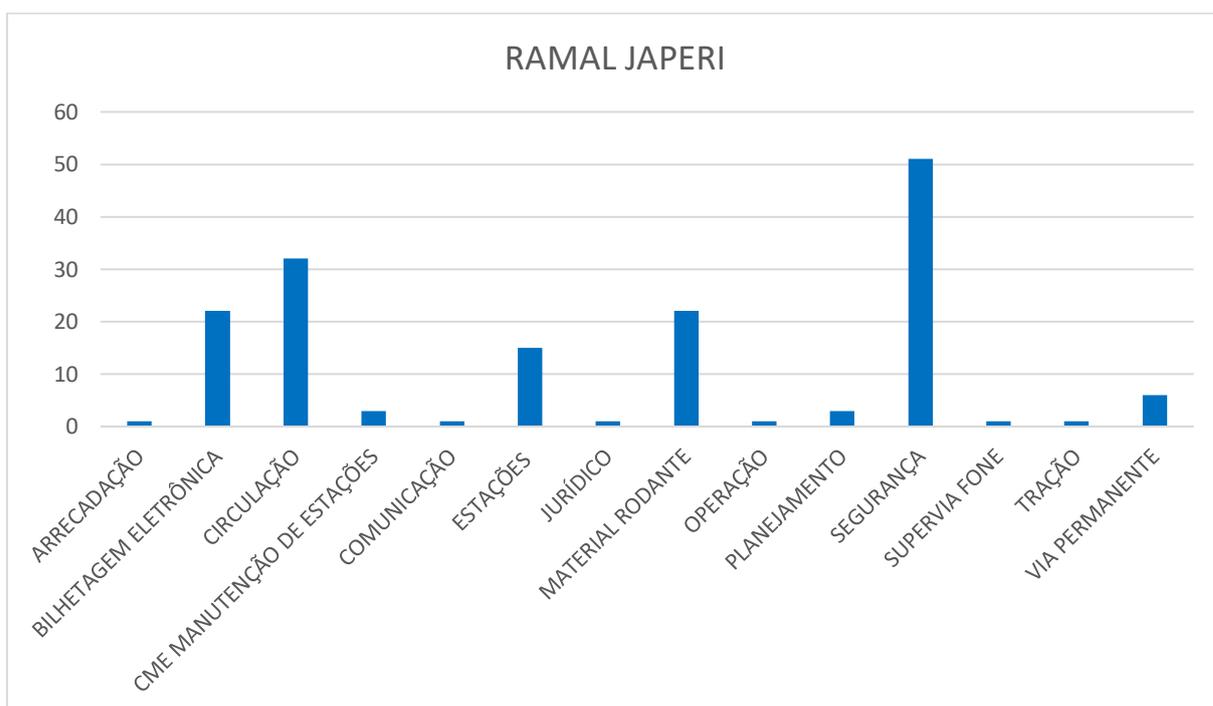
RECLAMAÇÕES - RAMAL DEODORO		%
ARRECADAÇÃO	0	0%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	102	25%
CIRCULAÇÃO	88	21%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	17	4%
COMUNICAÇÃO	2	0%
ESTAÇÕES	35	8%
JURÍDICO	4	1%
MATERIAL RODANTE	82	20%
OPERAÇÃO	2	0%
PLANEJAMENTO	8	2%
SEGURANÇA	59	14%
SUPERVIA FONE	4	1%
TELECOMUNICAÇÕES	1	0%
TRAÇÃO	8	2%
VIA PERMANENTE	2	0%
TOTAL	414	100%



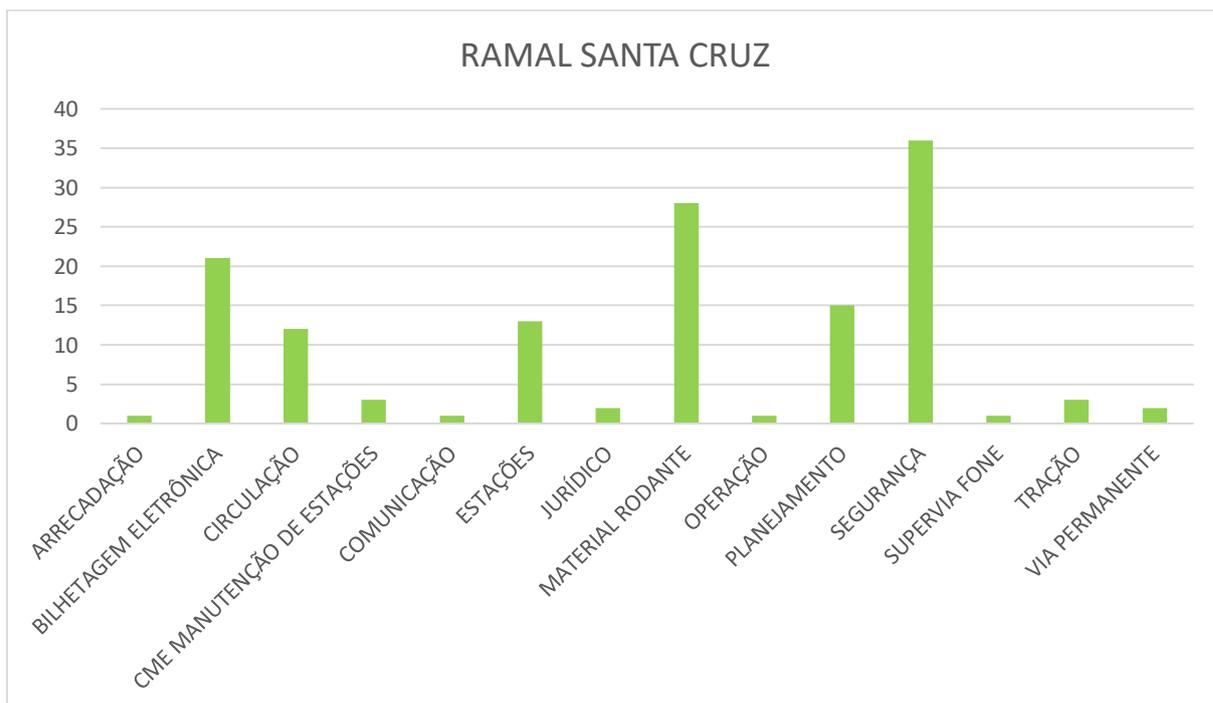
RECLAMAÇÕES - RAMAL GUAPIMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	2	5%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	5%
ESTAÇÕES	3	8%
MATERIAL RODANTE	7	18%
OPERAÇÃO	1	3%
PLANEJAMENTO	1	3%
SEGURANÇA	8	21%
SINALIZAÇÃO	5	13%
SUPERVIA FONE	6	16%
TRAÇÃO	2	5%
VIA PERMANENTE	1	3%
TOTAL	38	100%



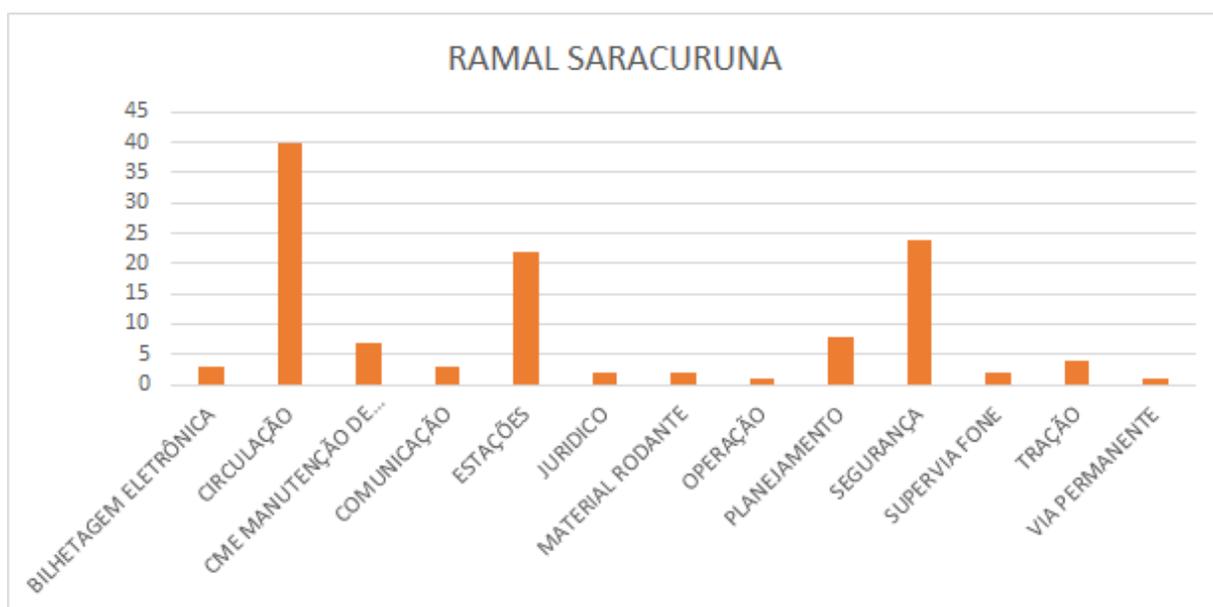
RECLAMAÇÕES - RAMAL JAPERI		%
ARRECADAÇÃO	1	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	22	14%
CIRCULAÇÃO	32	20%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	2%
COMUNICAÇÃO	1	1%
ESTAÇÕES	15	9%
JURÍDICO	1	1%
MATERIAL RODANTE	22	14%
OPERAÇÃO	1	1%
PLANEJAMENTO	3	2%
SEGURANÇA	51	32%
SUPERVIA FONE	1	1%
TRAÇÃO	1	1%
VIA PERMANENTE	6	4%
TOTAL	160	100%



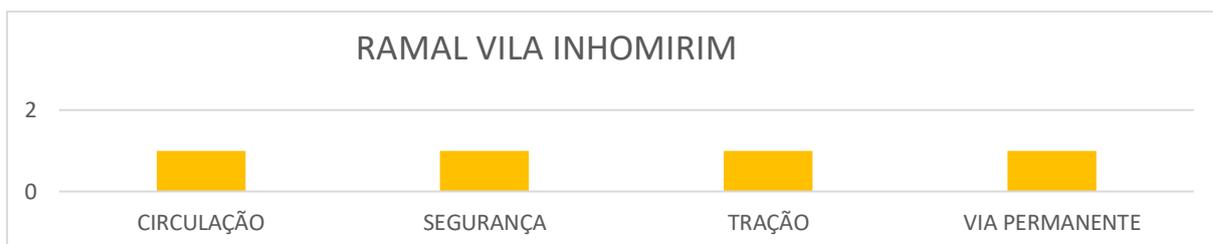
RECLAMAÇÕES - RAMAL SANTA CRUZ		%
ARRECADAÇÃO	1	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	21	15%
CIRCULAÇÃO	12	9%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	2%
COMUNICAÇÃO	1	1%
ESTAÇÕES	13	9%
JURÍDICO	2	1%
MATERIAL RODANTE	28	20%
OPERAÇÃO	1	1%
PLANEJAMENTO	15	11%
SEGURANÇA	36	26%
SUPERVIA FONE	1	1%
TRAÇÃO	3	2%
VIA PERMANENTE	2	1%
TOTAL	139	100%



RECLAMAÇÕES - RAMAL SARACURUNA		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	3	3%
CIRCULAÇÃO	40	34%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	7	6%
COMUNICAÇÃO	3	3%
ESTAÇÕES	22	18%
JURIDICO	2	2%
MATERIAL RODANTE	2	2%
OPERAÇÃO	1	1%
PLANEJAMENTO	8	7%
SEGURANÇA	24	20%
SUPERVIA FONE	2	2%
TRAÇÃO	4	3%
VIA PERMANENTE	1	1%
TOTAL	119	100%

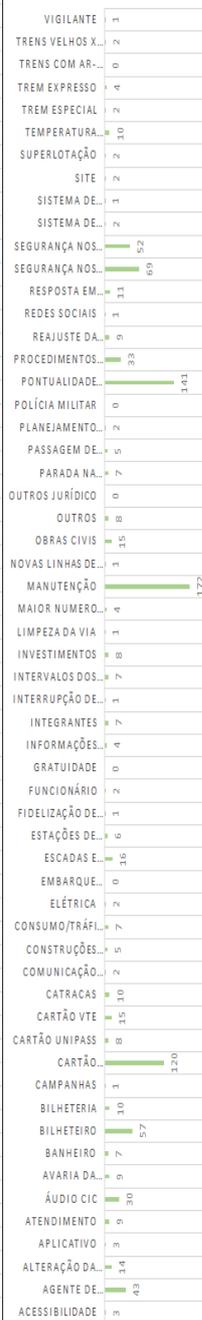


RECLAMAÇÕES - RAMAL VILA INHOMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	1	25%
SEGURANÇA	1	25%
TRAÇÃO	1	25%
VIA PERMANENTE	1	25%
TOTAL	4	100%



	RECLAMAÇÕES										TOTAL	%
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO			
ACESSIBILIDADE	0	1	1	0	0	1	0	0	0	3	0%	
AGENTE DE CONTROLE	1	14	5	5	0	11	0	7	0	43	4%	
ALTERAÇÃO DA GRADE	0	2	1	0	0	9	0	2	0	14	1%	
APLICATIVO	0	1	1	0	0	0	0	1	0	3	0%	
ATENDIMENTO	0	3	1	3	0	0	0	2	0	9	1%	
ÁUDIO CIC	4	13	5	0	0	3	0	5	0	30	3%	
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	0	7	2	0	0	0	0	0	0	9	1%	
BANHEIRO	0	3	4	0	0	0	0	0	0	7	1%	
BILHETEIRO	4	17	8	1	0	10	0	17	0	57	6%	
BILHETERIA	2	4	1	0	0	1	0	2	0	10	1%	
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%	
CARTÃO MULTIPASS	3	88	13	0	0	14	0	2	0	120	12%	
CARTÃO UNIPASS	0	3	3	0	0	1	0	1	0	8	1%	
CARTÃO VTE	0	6	6	0	0	3	0	0	0	15	2%	
CATRACAS	5	2	0	0	0	3	0	0	0	10	1%	
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0%	
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	0	0	0	1	2	0	1	0	5	1%	
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	0	1	0	0	2	0	3	0	7	1%	
ELÉTRICA	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0%	
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
ESCADAS E ELEVADORES	0	14	0	0	0	0	0	2	0	16	2%	
ESTAÇÕES DE PARADA	5	0	0	0	0	0	0	1	0	6	1%	
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%	
FUNCIONÁRIO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%	
GRATUIDADE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
INFORMAÇÕES AOS CLIENTES	0	2	0	0	0	0	0	2	0	4	0%	
INTEGRANTES	1	2	1	0	0	1	0	2	0	7	1%	
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%	
INTERVALOS DOS TRENS	0	2	0	0	0	1	0	4	0	7	1%	
INVESTIMENTOS	4	0	1	1	0	1	0	1	0	8	1%	
LIMPEZA DA VIA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%	
MAIOR NUMERO DE CARROS	3	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0%	
MANUTENÇÃO	32	75	24	7	1	30	0	3	0	172	18%	
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%	
OBRAS CIVIS	4	3	2	0	0	3	0	3	0	15	2%	
OUTROS	1	5	0	1	0	1	0	0	0	8	1%	
OUTROS JURÍDICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
PARADA NA SINALIZAÇÃO	0	1	1	0	0	0	0	5	0	7	1%	
PASSAGEM DE NIVEL	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5	1%	
PLANEJAMENTO ESPECIAL	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0%	
POLÍCIA MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
PONTUALIDADE DOS TRENS	7	68	25	2	1	8	0	30	0	141	15%	
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	13	2	4	1	5	0	5	0	33	3%	
REAJUSTE DA PASSAGEM	0	4	1	0	0	2	0	2	0	9	1%	
REDES SOCIAIS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%	
RESPOSTA EM ATRASO	0	2	0	3	0	1	0	5	0	11	1%	
SEGURANÇA NOS RAMAIS	5	22	27	2	0	13	0	0	0	69	7%	
SEGURANÇA NOS TRENS	2	21	17	1	0	5	0	6	0	52	5%	
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0%	
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%	
SITE	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0%	
SUPERLOTAÇÃO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0%	
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	1	6	3	0	0	0	0	0	0	10	1%	
TREM ESPECIAL	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%	
TREM EXPRESSO	1	1	0	0	0	2	0	0	0	4	0%	
TRENS COM AR-CONDICIONADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
TRENS VELHOS X NOVOS TRENS	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0%	
VIGILANTE	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%	
TOTAL	90	414	160	38	4	139	0	119	0	964	100%	

RECLAMAÇÕES JANEIRO - GERAL



SOLICITAÇÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ATENDIMENTO	1	3	0	1	0	0	0	0	0	5	5%
BAGAGEIRO	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	1	1	0	0	0	0	1	0	3	3%
BILHETERIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
CAMPANHAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
DEVOLUÇÃO DE DINHEIRO	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	2%
DEVOLUÇÃO DE PASSAGEM	0	6	4	0	1	4	0	11	0	26	26%
ESPAÇO GRATUIDADE	2	7	1	0	0	2	0	1	0	13	13%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
GRATUIDADE	0	4	1	0	0	0	0	0	0	5	5%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INDENIZAÇÕES	1	5	1	0	0	2	0	2	0	11	11%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
MAIOR NUMERO DE CARROS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
MANUTENÇÃO	2	0	1	0	1	1	0	0	0	5	5%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	3	0	0	0	3	0	0	0	6	6%
OBRAS CIVIS	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	3%
OUTROS	0	1	0	1	0	0	0	1	0	3	3%
OUTROS ENTORNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OUTROS JURÍDICO	0	2	0	0	0	2	0	0	0	4	4%
REDES SOCIAIS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
RETIRADA DE COLMÉIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	3	1	1	0	1	0	0	0	6	6%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	6	42	12	4	2	17	0	18	0	101	100%

SOLICITAÇÕES JANEIRO - GERAL



ELOGIOS											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
AGENTE DE CONTROLE	0	8	1	0	0	0	0	1	0	10	40%
ALTERAÇÃO DA GRADE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ATENDIMENTO	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3	12%
BANHEIRO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4%
BILHETEIRO	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	8%
ESCADAS E ELEVADORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4%
INTEGRANTES	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3	12%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MANUTENÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PONTUALIDADE DOS TRENS	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	8%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4%
TERCEIRIZADO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	4%
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%
TOTAL	0	16	3	0	0	3	0	3	0	25	100%

ELOGIOS JANEIRO - GERAL



SUGESTÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	9%
BANHEIRO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	9%
BILHETERIA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	9%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	9%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INVESTIMENTOS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	18%
MANUTENÇÃO	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	18%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	18%
OUTROS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	9%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	1	5	1	0	0	3	0	1	0	11	100%

SUGESTÕES JANEIRO - GERAL

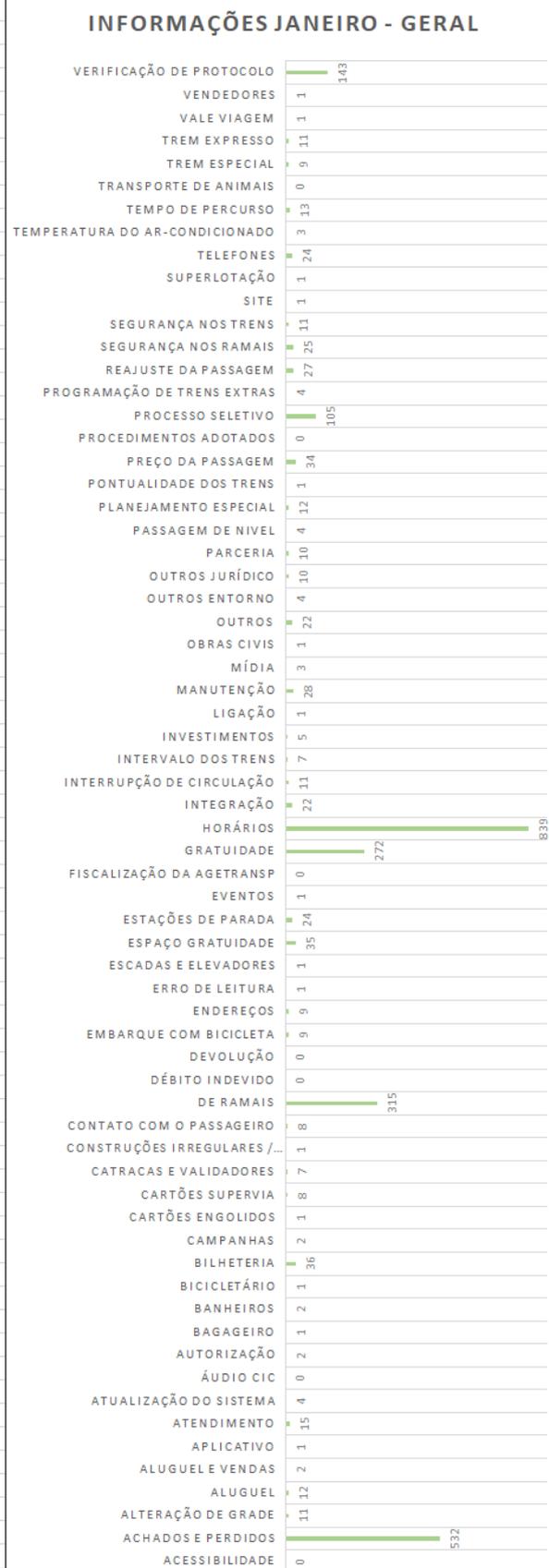


DENÚNCIAS											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
AGENTES DE CONTROLE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	20%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	20%
INTEGRANTES	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	60%
TOTAL	0	1	1	1	0	2	0	0	0	5	100%

DENÚNCIAS JANEIRO - GERAL

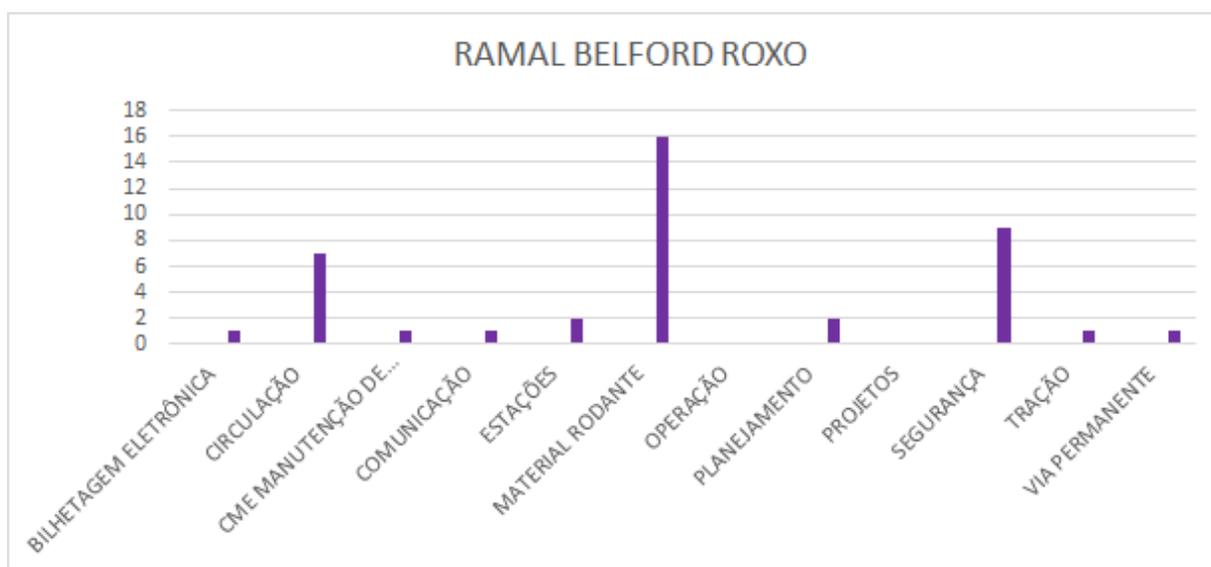


INFORMAÇÕES	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	0%
ACHADOS E PERDIDOS	532	20%
ALTERAÇÃO DE GRADE	11	0%
ALUGUEL	12	0%
ALUGUEL E VENDAS	2	0%
APLICATIVO	1	0%
ATENDIMENTO	15	1%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	4	0%
ÁUDIO CIC	0	0%
AUTORIZAÇÃO	2	0%
BAGAGEIRO	1	0%
BANHEIROS	2	0%
BICICLETÁRIO	1	0%
BILHETERIA	36	1%
CAMPANHAS	2	0%
CARTÕES ENGOLIDOS	1	0%
CARTÕES SUPERVIA	8	0%
CATRACAS E VALIDADORES	7	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES / INVASÕES	1	0%
CONTATO COM O PASSAGEIRO	8	0%
DE RAMAIS	315	12%
DÉBITO INDEVIDO	0	0%
DEVOLUÇÃO	0	0%
EMBARQUE COM BICICLETA	9	0%
ENDEREÇOS	9	0%
ERRO DE LEITURA	1	0%
ESCADAS E ELEVADORES	1	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	35	1%
ESTAÇÕES DE PARADA	24	1%
EVENTOS	1	0%
FISCALIZAÇÃO DA AGETRANSP	0	0%
GRATUIDADE	272	10%
HORÁRIOS	839	31%
INTEGRAÇÃO	22	1%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	11	0%
INTERVALO DOS TRENS	7	0%
INVESTIMENTOS	5	0%
LIGAÇÃO	1	0%
MANUTENÇÃO	28	1%
MÍDIA	3	0%
OBRAS CIVIS	1	0%
OUTROS	22	1%
OUTROS ENTORNO	4	0%
OUTROS JURÍDICO	10	0%
PARCERIA	10	0%
PASSAGEM DE NÍVEL	4	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	12	0%
PONTUALIDADE DOS TRENS	1	0%
PREÇO DA PASSAGEM	34	1%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	0%
PROCESSO SELETIVO	105	4%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	4	0%
REAJUSTE DA PASSAGEM	27	1%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	25	1%
SEGURANÇA NOS TRENS	11	0%
SITE	1	0%
SUPERLOTAÇÃO	1	0%
TELEFONES	24	1%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	3	0%
TEMPO DE PERCURSO	13	0%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	0	0%
TREM ESPECIAL	9	0%
TREM EXPRESSO	11	0%
VALE VIAGEM	1	0%
VENDEDORES	1	0%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	143	5%
TOTAL	2706	100%

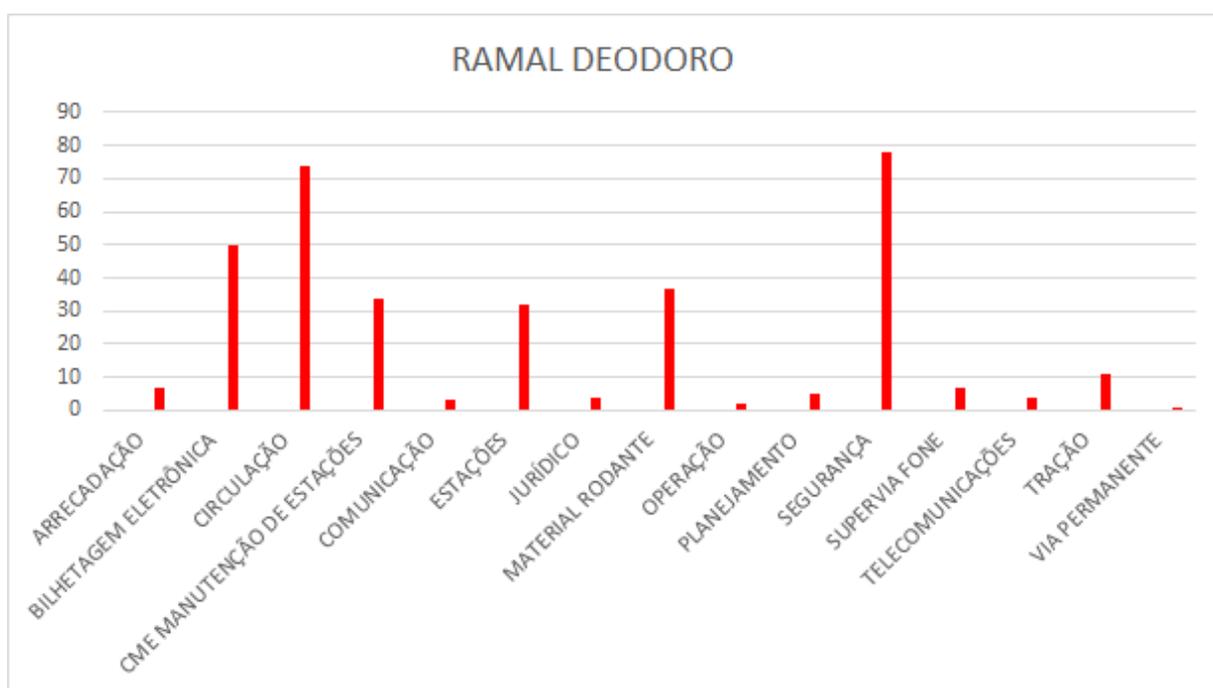


2.2 Manifestações na Supervia em fevereiro – 2019

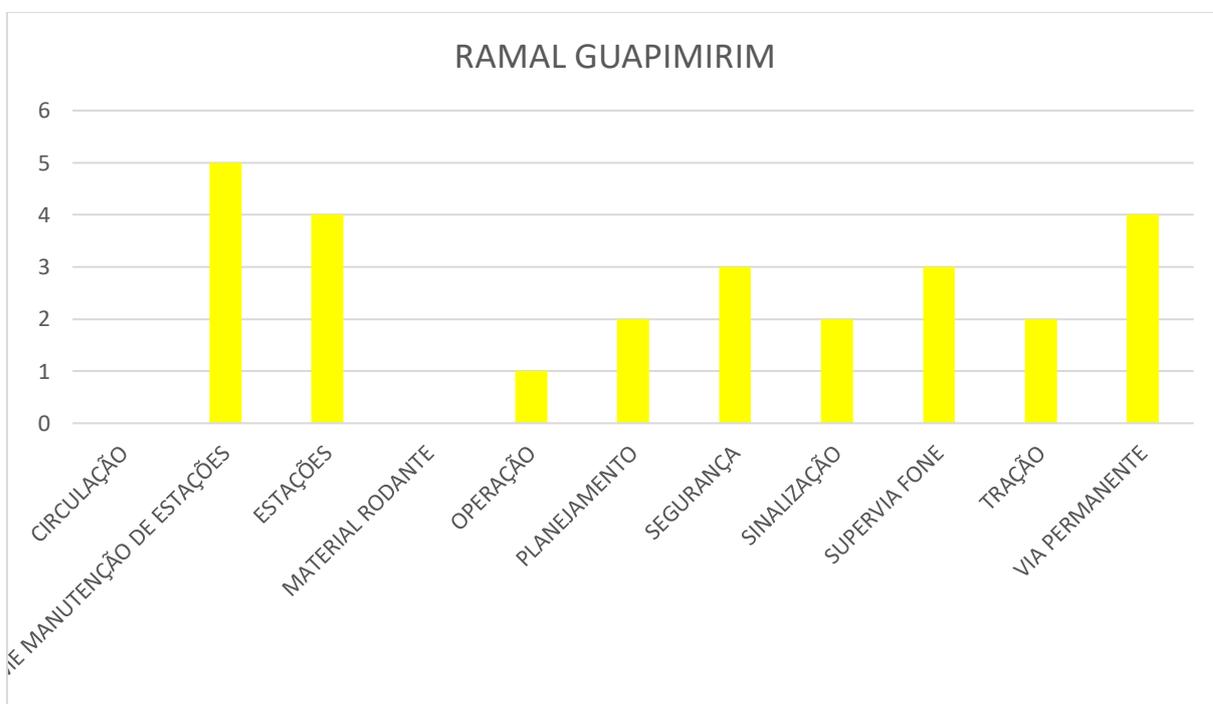
RECLAMAÇÕES - RAMAL BELFORD ROXO		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	2%
CIRCULAÇÃO	7	17%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	2%
COMUNICAÇÃO	1	2%
ESTAÇÕES	2	5%
MATERIAL RODANTE	16	39%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	2	5%
PROJETOS	0	0%
SEGURANÇA	9	22%
TRAÇÃO	1	2%
VIA PERMANENTE	1	2%
TOTAL	41	100%



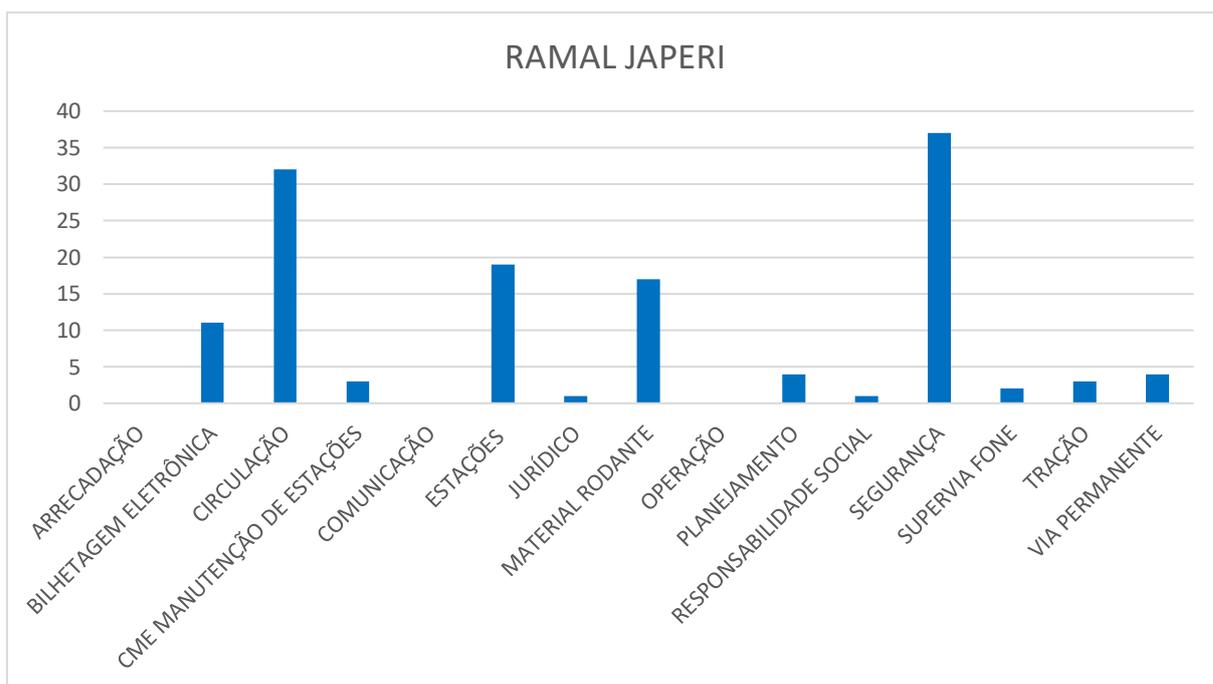
RECLAMAÇÕES - RAMAL DEODORO		%
ARRECADAÇÃO	7	2%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	50	14%
CIRCULAÇÃO	74	21%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	34	10%
COMUNICAÇÃO	3	1%
ESTAÇÕES	32	9%
JURÍDICO	4	1%
MATERIAL RODANTE	37	11%
OPERAÇÃO	2	1%
PLANEJAMENTO	5	1%
SEGURANÇA	78	22%
SUPERVIA FONE	7	2%
TELECOMUNICAÇÕES	4	1%
TRAÇÃO	11	3%
VIA PERMANENTE	1	0%
TOTAL	349	100%



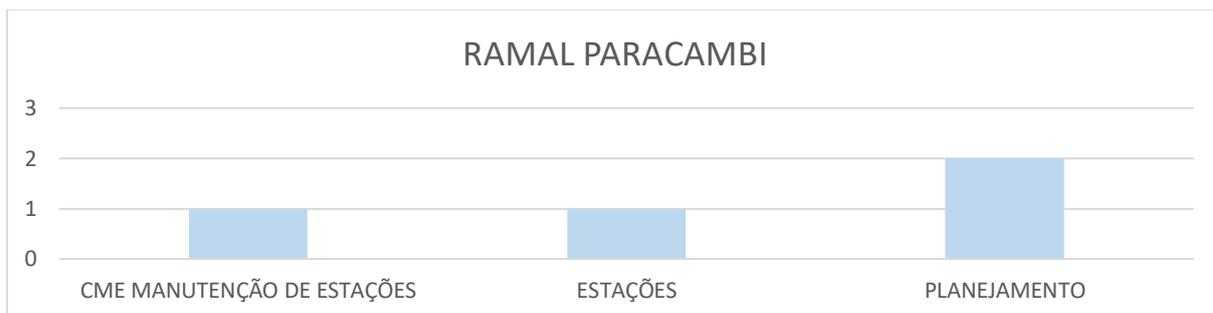
RECLAMAÇÕES - RAMAL GUAPIMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	0	0%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	5	19%
ESTAÇÕES	4	15%
MATERIAL RODANTE	0	0%
OPERAÇÃO	1	4%
PLANEJAMENTO	2	8%
SEGURANÇA	3	12%
SINALIZAÇÃO	2	8%
SUPERVIA FONE	3	12%
TRAÇÃO	2	8%
VIA PERMANENTE	4	15%
TOTAL	26	100%



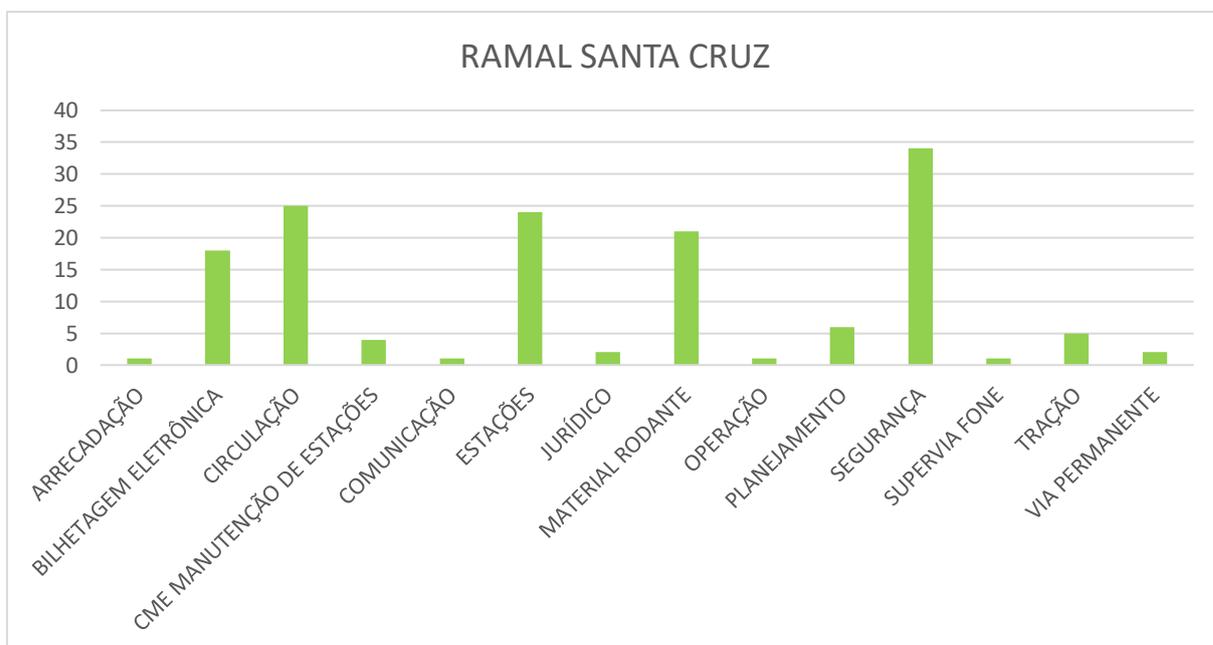
RECLAMAÇÕES - RAMAL JAPERI		%
ARRECADACÃO	0	0%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	11	8%
CIRCULAÇÃO	32	24%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	2%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	19	14%
JURÍDICO	1	1%
MATERIAL RODANTE	17	13%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	4	3%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	1	1%
SEGURANÇA	37	28%
SUPERVIA FONE	2	1%
TRAÇÃO	3	2%
VIA PERMANENTE	4	3%
TOTAL	134	100%



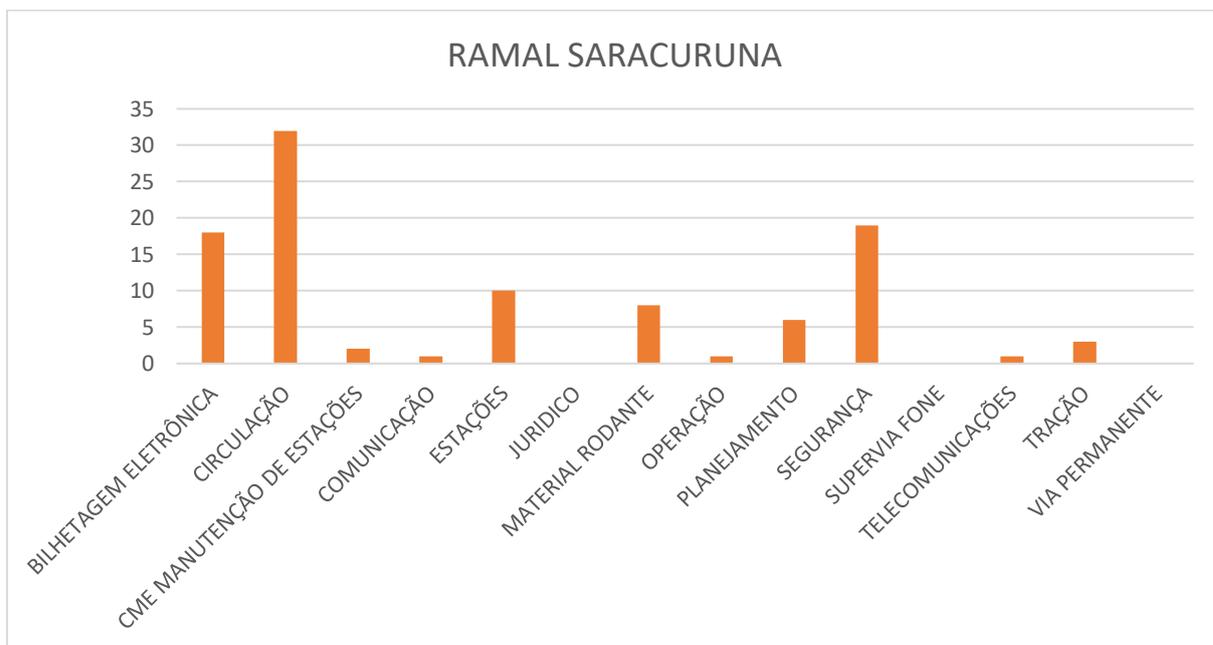
RECLAMAÇÕES - RAMAL PARACAMBI		%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	25%
ESTAÇÕES	1	25%
PLANEJAMENTO	2	50%
TOTAL	4	100%



RECLAMAÇÕES - RAMAL SANTA CRUZ		%
ARRECADAÇÃO	1	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	18	12%
CIRCULAÇÃO	25	17%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	3%
COMUNICAÇÃO	1	1%
ESTAÇÕES	24	17%
JURÍDICO	2	1%
MATERIAL RODANTE	21	14%
OPERAÇÃO	1	1%
PLANEJAMENTO	6	4%
SEGURANÇA	34	23%
SUPERVIA FONE	1	1%
TRAÇÃO	5	3%
VIA PERMANENTE	2	1%
TOTAL	145	100%



RECLAMAÇÕES - RAMAL SARACURUNA		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	18	18%
CIRCULAÇÃO	32	32%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	2%
COMUNICAÇÃO	1	1%
ESTAÇÕES	10	10%
JURIDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	8	8%
OPERAÇÃO	1	1%
PLANEJAMENTO	6	6%
SEGURANÇA	19	19%
SUPERVIA FONE	0	0%
TELECOMUNICAÇÕES	1	1%
TRAÇÃO	3	3%
VIA PERMANENTE	0	0%
TOTAL	101	100%

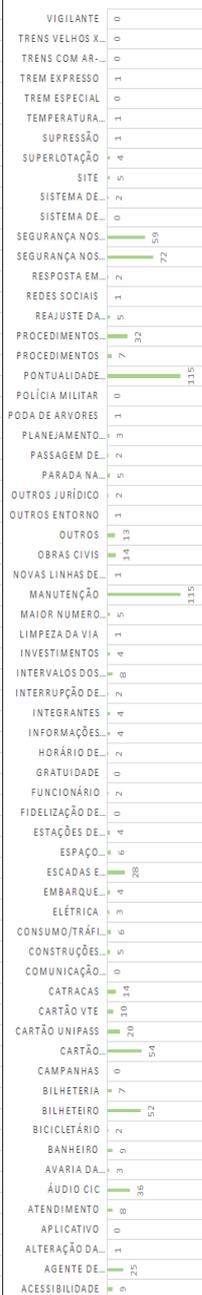


RECLAMAÇÕES - RAMAL VILA INHOMIRIM		%
ESTAÇÕES	1	50%
SEGURANÇA	1	50%
TOTAL	2	100%



	RECLAMAÇÕES										TOTAL	%
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO			
ACESSIBILIDADE	0	0	3	0	0	6	0	0	0	9	1%	
AGENTE DE CONTROLE	4	13	4	0	0	0	0	4	0	25	3%	
ALTERAÇÃO DA GRADE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%	
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
ATENDIMENTO	0	5	1	2	0	0	0	0	0	8	1%	
ÁUDIO CIC	2	22	5	0	0	2	0	5	0	36	4%	
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0%	
BANHEIRO	0	7	1	0	0	0	0	1	0	9	1%	
BICICLETÁRIO	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0%	
BILHETEIRO	1	17	11	1	0	17	0	5	0	52	6%	
BILHETERIA	1	2	0	0	0	3	0	1	0	7	1%	
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
CARTÃO MULTIPASS	1	26	7	0	0	11	0	9	0	54	7%	
CARTÃO UNIPASS	0	17	0	0	0	0	0	3	0	20	2%	
CARTÃO VTE	0	5	2	0	0	3	0	0	0	10	1%	
CATRACAS	0	2	2	0	0	4	0	6	0	14	2%	
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	0	0	2	2	0	1	0	0	0	5	1%	
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	0	1	0	0	1	2	0	2	0	6	1%	
ELÉTRICA	0	0	0	2	0	0	1	0	0	3	0%	
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0%	
ESCADAS E ELEVADORES	0	26	0	0	0	1	0	1	0	28	3%	
ESPAÇO GRATUIDADE	0	5	0	0	0	1	0	0	0	6	1%	
ESTAÇÕES DE PARADA	2	0	0	0	0	0	0	2	0	4	0%	
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
FUNCIÓNÁRIO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0%	
GRATUIDADE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0%	
INFORMAÇÕES AOS CLIENTES	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4	0%	
INTEGRANTES	0	2	0	1	0	1	0	0	0	4	0%	
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%	
INTERVALOS DOS TRENS	0	2	1	1	0	1	1	2	0	8	1%	
INVESTIMENTOS	0	1	0	2	0	1	0	0	0	4	0%	
LIMPEZA DA VIA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%	
MAIOR NUMERO DE CARROS	0	1	0	1	0	3	0	0	0	5	1%	
MANUTENÇÃO	17	39	22	5	1	22	0	9	0	115	14%	
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%	
OBRAS CIVIS	1	3	2	3	0	4	0	1	0	14	2%	
OUTROS	0	7	2	0	0	2	0	2	0	13	2%	
OUTROS ENTORNO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0%	
OUTROS JURÍDICO	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0%	
PARRADA NA SINALIZAÇÃO	0	3	1	0	0	0	0	1	0	5	1%	
PASSAGEM DE NIVEL	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0%	
PLANEJAMENTO ESPECIAL	0	0	1	0	0	0	1	1	0	3	0%	
PODA DE ARVORES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%	
POLÍCIA MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
PONTUALIDADE DOS TRENS	4	42	24	0	0	22	0	23	0	115	14%	
PROCEDIMENTOS	0	1	0	0	0	6	0	0	0	7	1%	
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	19	4	2	0	0	1	5	0	32	4%	
REAJUSTE DA PASSAGEM	0	3	0	0	0	2	0	0	0	5	1%	
REDES SOCIAIS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%	
RESPOSTA EM ATRASO	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0%	
SEGURANÇA NOS RAMAIS	3	31	20	0	0	9	0	9	0	72	9%	
SEGURANÇA NOS TRENS	2	27	11	0	0	15	0	4	0	59	7%	
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0%	
SITE	1	2	0	0	0	1	0	1	0	5	1%	
SUPERLOTAÇÃO	0	2	0	0	0	1	0	1	0	4	0%	
SUPRESSÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%	
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%	
TREM ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	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%	
VIGILANTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
TOTAL	41	349	134	26	2	145	4	101	0	802	100%	

RECLAMAÇÕES FEVEREIRO - GERAL



SOLICITAÇÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ATENDIMENTO	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3	1%
BAGAGEIRO	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	1	0	1	0%
BILHETERIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
CAMPANHAS	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1%
DEVOLUÇÃO DE DINHEIRO	0	2	0	0	0	0	0	2	0	4	1%
DEVOLUÇÃO DE PASSAGEM	1	10	7	0	1	1	0	2	0	22	6%
ESCADAS E ELEVADORES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	23	0	0	0	0	0	2	0	25	6%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
GRATUIDADE	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	2%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
INDENIZAÇÕES	1	4	3	0	0	1	0	1	0	10	3%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INVESTIMENTOS	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3	1%
MAIOR NUMERO DE CARROS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
MANUTENÇÃO	0	0	1	2	3	1	0	2	0	9	2%
NOVA ESTAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
OBRAS CIVIS	1	3	1	0	0	2	0	4	0	11	3%
OUTROS	0	2	3	2	0	0	0	1	0	8	2%
OUTROS ENTORNO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
OUTROS JURÍDICO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
PASSAGEM EM NÍVEL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	213	23	0	0	19	0	17	0	275	70%
REDES SOCIAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
RETIRADA DE COLMÉIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SITE	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
TOTAL	8	270	39	5	5	29	0	36	0	392	100%

SOLICITAÇÕES FEVEREIRO - GERAL

TREM EXPRESSO	0
SEGURANÇA NOS	0
SEGURANÇA NOS	0
SITE	1
RETIRADA DE	0
REDES SOCIAIS	0
PROCEDIMENTOS	275
PASSAGEM EM	0
OUTROS JURÍDICO	0
OUTROS ENTORNO	0
OUTROS	8
OBRAS CIVIS	11
NOVAS LINHAS DE	0
NOVA ESTAÇÃO	0
MANUTENÇÃO	9
MAIOR NUMERO	0
INVESTIMENTOS	0
INTERVALOS DOS	0
INDENIZAÇÕES	10
HORÁRIO DE	0
GRATUIDADE	0
ESTAÇÕES DE	0
ESPAÇO	25
ESCADAS E	0
DEVOLUÇÃO DE	22
DEVOLUÇÃO DE	4
CAMPANHAS	2
BILHETERIA	0
BICICLETÁRIO	1
BANHEIRO	0
BAGAGEIRO	0
ATENDIMENTO	0
APLICATIVO	0
ACESSIBILIDADE	0

ELOGIOS											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
AGENTE DE CONTROLE	0	2	1	0	0	0	0	1	0	4	29%
ALTERAÇÃO DA GRADE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ATENDIMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ÁUDIO CIC	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	7%
BANHEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BILHETEIRO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	7%
ESCADAS E ELEVADORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FUNCIÓNÁRIO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7%
INTEGRANTES	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	14%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
JOVEM APRENDIZ	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7%
MANUTENÇÃO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	7%
PONTUALIDADE DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	7%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TERCEIRIZADO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7%
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%
TOTAL	0	4	5	0	0	2	0	3	0	14	100%

ELOGIOS FEVEREIRO - GERAL

TREM EXPRESSO	0
TREM ESPECIAL	0
TERCEIRIZADO	1
SEGURANÇA NOS:	0
PONTUALIDADE	1
MANUTENÇÃO	1
JOVEM APRENDIZ	1
INVESTIMENTOS	0
INTEGRANTES	2
FUNCIÓNÁRIO	1
ESTAÇÕES DE	0
ESPAÇO	1
ESCADAS E	0
BILHETEIRO	1
BANHEIRO	0
ÁUDIO CIC	1
ATENDIMENTO	0
APLICATIVO	0
ALTERAÇÃO DA	0
AGENTE DE	4

SUGESTÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ÁUDIO CIC	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	20%
BANHEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BILHETERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INFORMAÇÃO AOS CLIENTES	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	20%
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	1	0	0	0	1	20%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	40%
OUTROS	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%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	0	1	0	0	0	4	0	0	0	5	100%

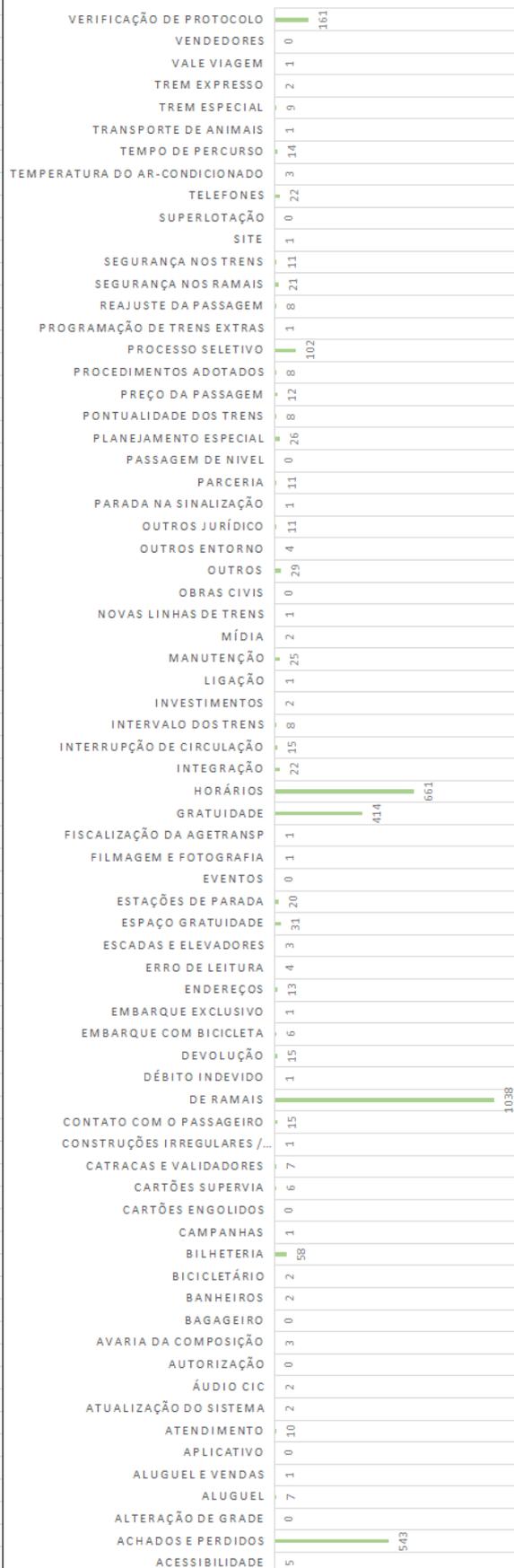


DENÚNCIAS											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
AGENTES DE CONTROLE	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	33%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	33%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	22%
INTEGRANTES	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	11%
TOTAL	2	1	0	3	0	3	0	0	0	9	100%



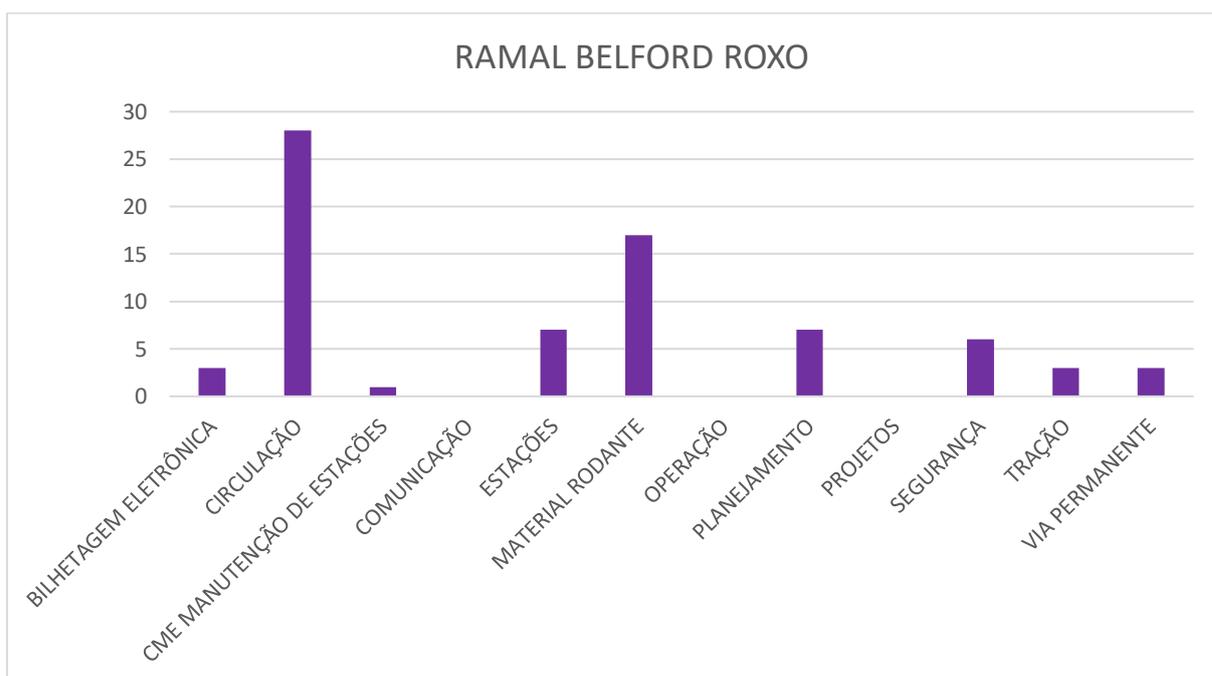
INFORMAÇÕES	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	5	0%
ACHADOS E PERDIDOS	543	16%
ALTERAÇÃO DE GRADE	0	0%
ALUGUEL	7	0%
ALUGUEL E VENDAS	1	0%
APLICATIVO	0	0%
ATENDIMENTO	10	0%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	2	0%
ÁUDIO CIC	2	0%
AUTORIZAÇÃO	0	0%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	3	0%
BAGAGEIRO	0	0%
BANHEIROS	2	0%
BICICLETÁRIO	2	0%
BILHETERIA	58	2%
CAMPANHAS	1	0%
CARTÕES ENGOLIDOS	0	0%
CARTÕES SUPERVIA	6	0%
CATRACAS E VALIDADORES	7	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES / INVASÕES	1	0%
CONTATO COM O PASSAGEIRO	15	0%
DE RAMAIS	1038	30%
DÉBITO INDEVIDO	1	0%
DEVOLUÇÃO	15	0%
EMBARQUE COM BICICLETA	6	0%
EMBARQUE EXCLUSIVO	1	0%
ENDEREÇOS	13	0%
ERRO DE LEITURA	4	0%
ESCADAS E ELEVADORES	3	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	31	1%
ESTAÇÕES DE PARADA	20	1%
EVENTOS	0	0%
FILMAGEM E FOTOGRAFIA	1	0%
FISCALIZAÇÃO DA AGETRANSP	1	0%
GRATUIDADE	414	12%
HORÁRIOS	661	19%
INTEGRAÇÃO	22	1%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	15	0%
INTERVALO DOS TRENS	8	0%
INVESTIMENTOS	2	0%
LIGAÇÃO	1	0%
MANUTENÇÃO	25	1%
MÍDIA	2	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	1	0%
OBRAS CIVIS	0	0%
OUTROS	29	1%
OUTROS ENTORNO	4	0%
OUTROS JURÍDICO	11	0%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0%
PARCERIA	11	0%
PASSAGEM DE NÍVEL	0	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	26	1%
PONTUALIDADE DOS TRENS	8	0%
PREÇO DA PASSAGEM	12	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	8	0%
PROCESSO SELETIVO	102	3%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	1	0%
REAJUSTE DA PASSAGEM	8	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	21	1%
SEGURANÇA NOS TRENS	11	0%
SITE	1	0%
SUPERLOTAÇÃO	0	0%
TELEFONES	22	1%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	3	0%
TEMPO DE PERCURSO	14	0%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	1	0%
TREM ESPECIAL	9	0%
TREM EXPRESSO	2	0%
VALE VIAGEM	1	0%
VENDEDORES	0	0%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	161	5%
TOTAL	3417	100%

INFORMAÇÕES FEVEREIRO - GERAL

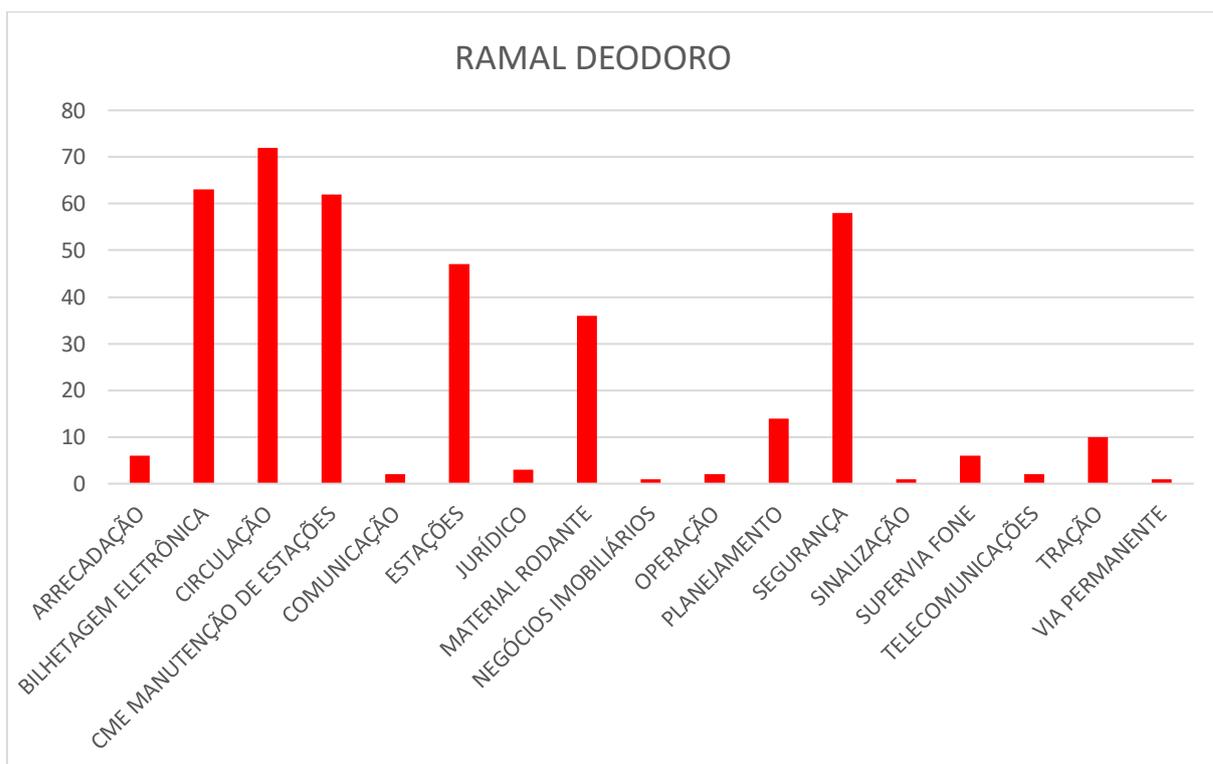


2.3 Manifestações na Supervia em março – 2019

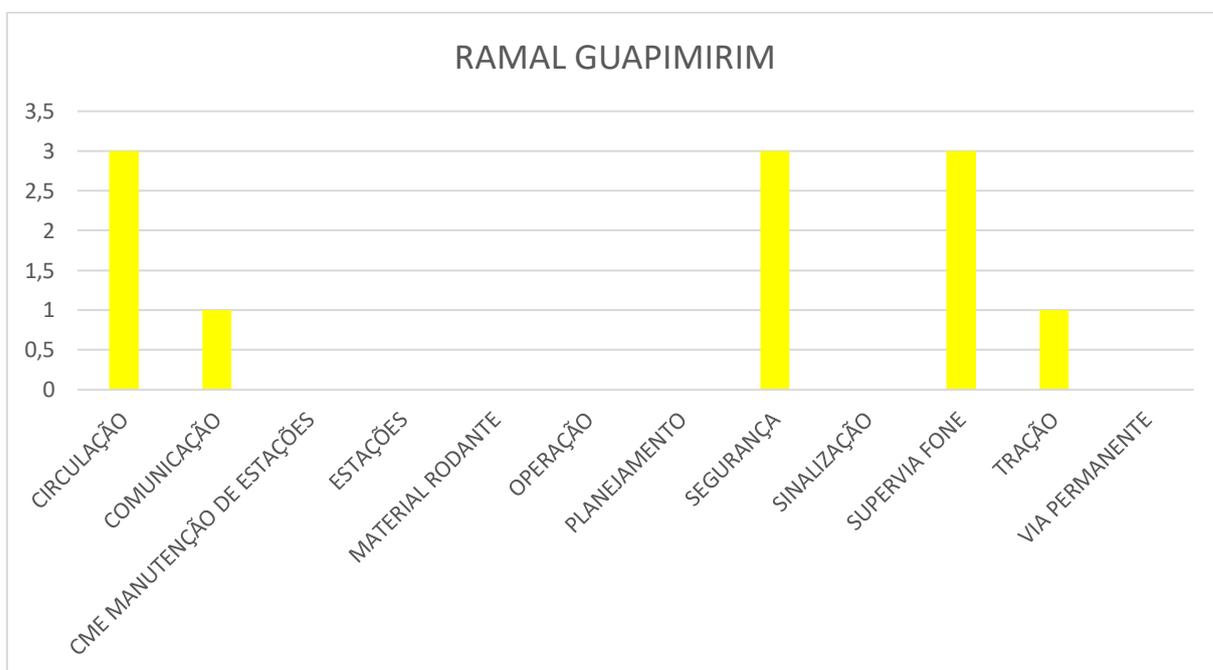
RECLAMAÇÕES - RAMAL BELFORD ROXO		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	3	4%
CIRCULAÇÃO	28	37%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	1%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	7	9%
MATERIAL RODANTE	17	23%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	7	9%
PROJETOS	0	0%
SEGURANÇA	6	8%
TRAÇÃO	3	4%
VIA PERMANENTE	3	4%
TOTAL	75	100%



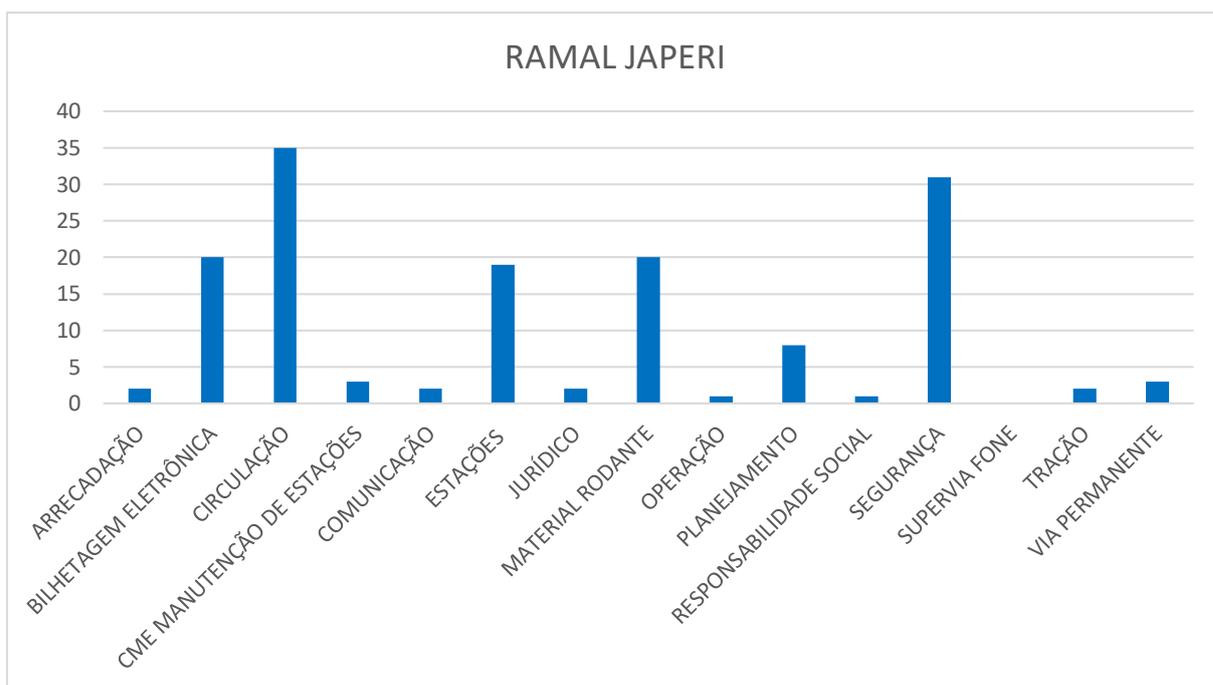
RECLAMAÇÕES - RAMAL DEODORO		%
ARRECADAÇÃO	6	2%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	63	16%
CIRCULAÇÃO	72	19%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	62	16%
COMUNICAÇÃO	2	1%
ESTAÇÕES	47	12%
JURÍDICO	3	1%
MATERIAL RODANTE	36	9%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	1	0%
OPERAÇÃO	2	1%
PLANEJAMENTO	14	4%
SEGURANÇA	58	15%
SINALIZAÇÃO	1	0%
SUPERVIA FONE	6	2%
TELECOMUNICAÇÕES	2	1%
TRAÇÃO	10	3%
VIA PERMANENTE	1	0%
TOTAL	386	100%



RECLAMAÇÕES - RAMAL GUAPIMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	3	27%
COMUNICAÇÃO	1	9%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	0	0%
ESTAÇÕES	0	0%
MATERIAL RODANTE	0	0%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	0	0%
SEGURANÇA	3	27%
SINALIZAÇÃO	0	0%
SUPERVIA FONE	3	27%
TRAÇÃO	1	9%
VIA PERMANENTE	0	0%
TOTAL	11	100%



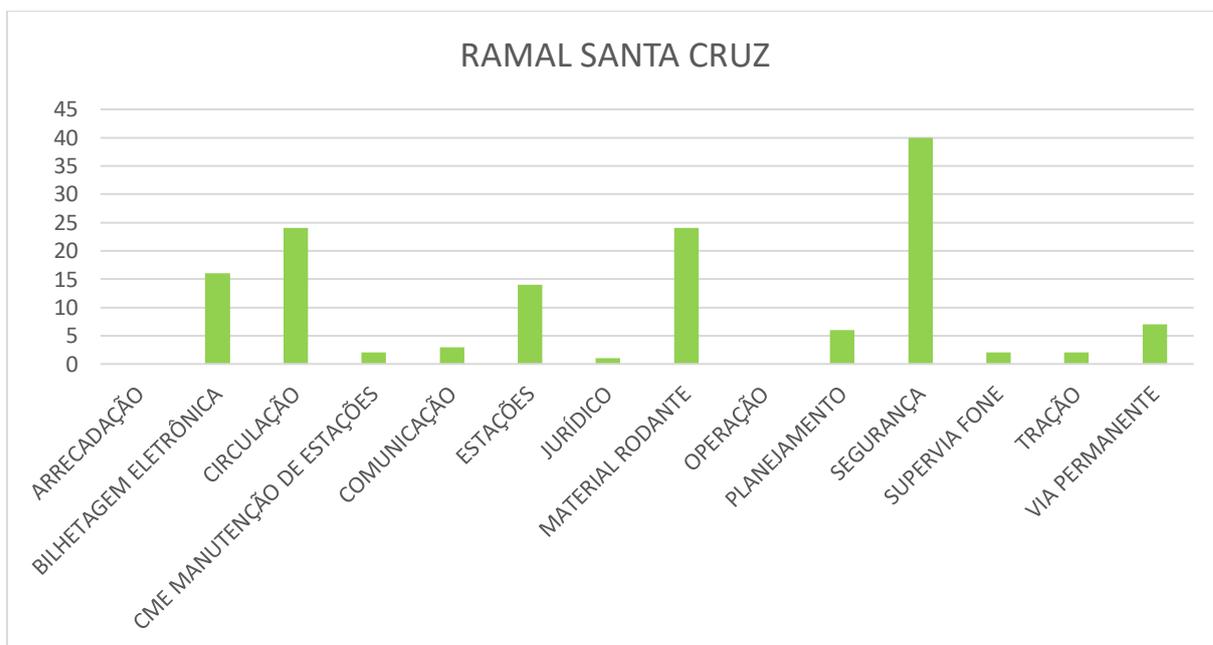
RECLAMAÇÕES - RAMAL JAPERI		%
ARRECADAÇÃO	2	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	20	13%
CIRCULAÇÃO	35	23%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	2%
COMUNICAÇÃO	2	1%
ESTAÇÕES	19	13%
JURÍDICO	2	1%
MATERIAL RODANTE	20	13%
OPERAÇÃO	1	1%
PLANEJAMENTO	8	5%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	1	1%
SEGURANÇA	31	21%
SUPERVIA FONE	0	0%
TRAÇÃO	2	1%
VIA PERMANENTE	3	2%
TOTAL	149	100%



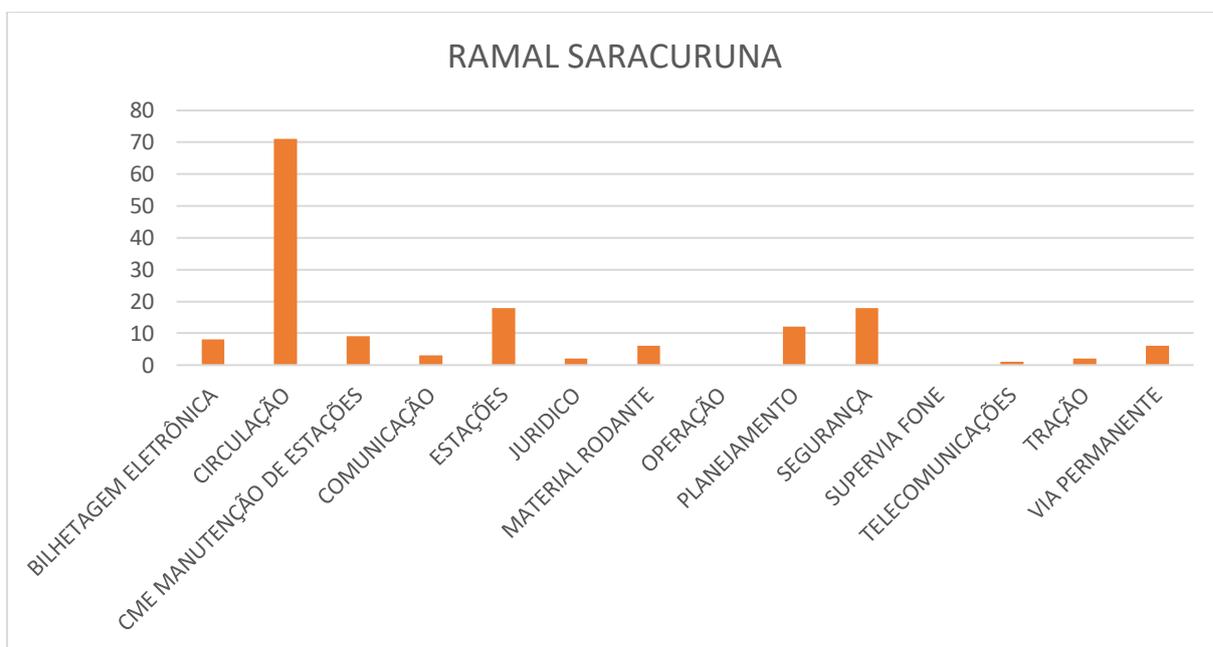
RECLAMAÇÕES - RAMAL PARACAMBI		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	33%
ESTAÇÕES	1	33%
PLANEJAMENTO	1	33%
TOTAL	3	100%



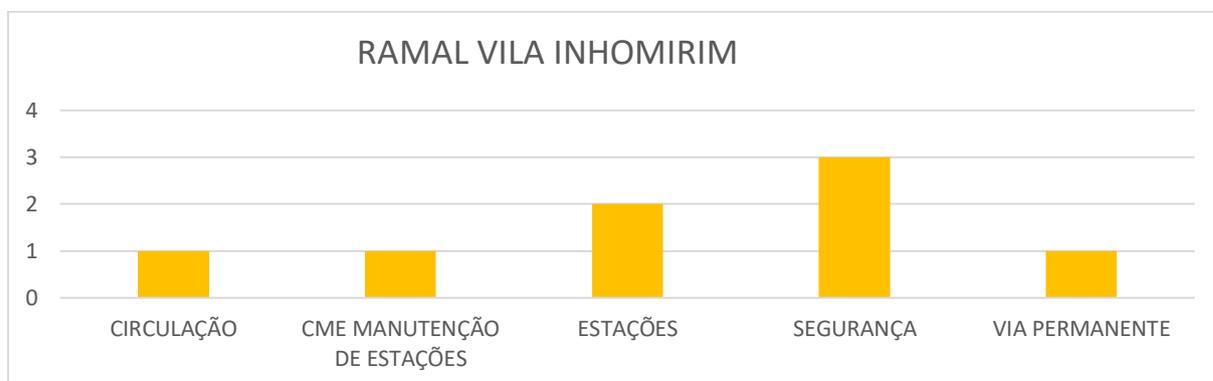
RECLAMAÇÕES - RAMAL SANTA CRUZ		%
ARRECADÇÃO	0	0%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	16	11%
CIRCULAÇÃO	24	17%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	1%
COMUNICAÇÃO	3	2%
ESTAÇÕES	14	10%
JURÍDICO	1	1%
MATERIAL RODANTE	24	17%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	6	4%
SEGURANÇA	40	28%
SUPERVIA FONE	2	1%
TRAÇÃO	2	1%
VIA PERMANENTE	7	5%
TOTAL	141	100%



RECLAMAÇÕES - RAMAL SARACURUNA		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	8	5%
CIRCULAÇÃO	71	46%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	9	6%
COMUNICAÇÃO	3	2%
ESTAÇÕES	18	12%
JURIDICO	2	1%
MATERIAL RODANTE	6	4%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	12	8%
SEGURANÇA	18	12%
SUPERVIA FONE	0	0%
TELECOMUNICAÇÕES	1	1%
TRAÇÃO	2	1%
VIA PERMANENTE	6	4%
TOTAL	156	100%

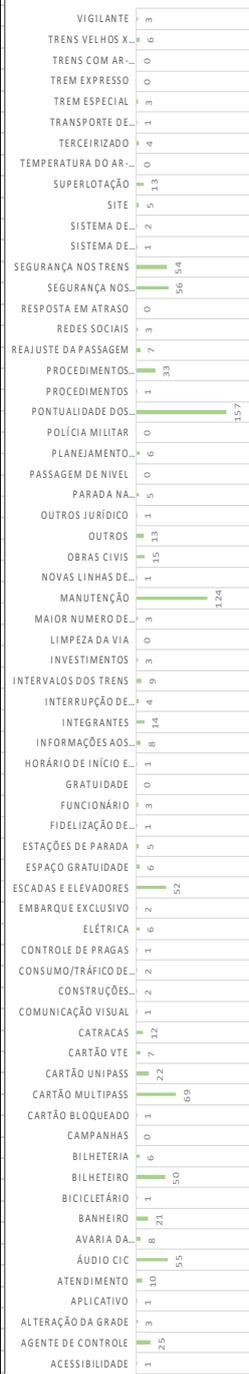


RECLAMAÇÕES - RAMAL VILA INHOMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	1	13%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	13%
ESTAÇÕES	2	25%
SEGURANÇA	3	38%
VIA PERMANENTE	1	13%
TOTAL	8	100%



	RECLAMAÇÕES									TOTAL	%
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO		
ACESSIBILIDADE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
AGENTE DE CONTROLE	0	9	4	0	0	7	0	5	0	25	3%
ALTERAÇÃO DA GRADE	1	0	0	0	0	0	0	2	0	3	0%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
ATENDIMENTO	0	5	0	3	0	2	0	0	0	10	1%
ÁUDIO CIC	7	23	4	1	0	4	0	16	0	55	6%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	6	0	0	0	0	0	1	0	8	1%
BANHEIRO	1	17	1	0	0	0	0	2	0	21	2%
BICICLETÁRIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
BILHETEIRO	2	16	11	0	0	9	1	11	0	50	5%
BILHETERIA	0	3	2	0	0	1	0	0	0	6	1%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CARTÃO BLOQUEADO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
CARTÃO MULTIPASS	3	39	15	0	0	4	1	7	0	69	7%
CARTÃO UNIPASS	0	18	2	0	0	2	0	0	0	22	2%
CARTÃO VTE	0	4	0	0	0	3	0	0	0	7	1%
CATRACAS	0	2	2	0	0	7	0	1	0	12	1%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0%
CONTROLE DE PRAGAS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%
ELÉTRICA	0	2	1	0	1	1	0	1	0	6	1%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
ESCADAS E ELEVADORES	0	45	1	0	0	1	0	5	0	52	6%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	5	1	0	0	0	0	0	0	6	1%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	1	0	0	0	0	0	4	0	5	1%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
FUNCIONÁRIO	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	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	0	0	1	0	1	0%
INFORMAÇÕES AOS CLIENTES	0	3	1	0	1	2	0	1	0	8	1%
INTEGRANTES	1	7	3	0	0	2	0	1	0	14	2%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	0	1	1	1	0	0	0	1	0	4	0%
INTERVALOS DOS TRENS	2	1	3	0	0	1	1	1	0	9	1%
INVESTIMENTOS	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0%
LIMPEZA DA VIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MAIOR NUMERO DE CARROS	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0%
MANUTENÇÃO	17	37	24	0	2	31	0	13	0	124	13%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
OBRAS CIVIS	3	8	1	0	0	0	0	3	0	15	2%
OUTROS	1	6	2	0	0	2	0	2	0	13	1%
OUTROS JURÍDICO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	0	2	2	0	0	0	0	1	0	5	1%
PASSAGEM DE NÍVEL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	0	2	2	0	0	2	0	0	0	6	1%
POLÍCIA MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PONTUALIDADE DOS TRENS	20	41	26	1	1	18	0	50	0	157	17%
PROCEDIMENTOS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	4	16	6	1	0	3	0	3	0	33	4%
REAJUSTE DA PASSAGEM	0	2	2	0	0	1	0	2	0	7	1%
REDES SOCIAIS	0	1	0	1	0	0	0	1	0	3	0%
RESPOSTA EM ATRASO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	5	23	10	0	1	12	0	5	0	56	6%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	13	14	2	0	18	0	7	0	54	6%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0%
SITE	0	0	1	0	0	3	0	1	0	5	1%
SUPERLOTAÇÃO	0	6	3	0	0	0	0	4	0	13	1%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TERCEIRIZADO	0	3	0	0	0	0	0	1	0	4	0%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
TREM ESPECIAL	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	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	2	1	1	0	0	2	0	0	0	6	1%
VIGILANTE	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3	0%
TOTAL	75	386	149	11	8	141	3	156	0	929	100%

RECLAMAÇÕES MARÇO - GERAL



SOLICITAÇÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ATENDIMENTO	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1%
BAGAGEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BALCÃO DE ATENDIMENTO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
BANHEIRO	0	0	1	0	0	3	0	0	0	4	2%
BICICLETÁRIO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
BILHETERIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
CAMPANHAS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%
CONTROLE DE PRAGAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
DEVOLUÇÃO DE DINHEIRO	0	2	1	0	0	1	0	1	0	5	2%
DEVOLUÇÃO DE PASSAGEM	3	20	9	0	0	4	0	7	0	43	16%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
ESCADAS E ELEVADORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ELÉTRICA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	26	1	0	0	3	0	3	0	33	12%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
GRATUIDADE	0	4	2	0	1	2	0	2	0	11	4%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0%
INDENIZAÇÕES	1	13	2	0	0	0	1	1	0	18	7%
INFORMAÇÕES AOS CLIENTES	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INVESTIMENTOS	0	3	1	0	0	1	0	0	0	5	2%
MAIOR NUMERO DE CARROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MANUTENÇÃO	1	3	0	0	0	2	0	6	0	12	5%
NOVA ESTAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	1%
OBRAS CIVIS	2	2	0	0	0	1	0	1	0	6	2%
OUTROS	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1%
OUTROS ENTORNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OUTROS JURÍDICO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
PASSAGEM EM NÍVEL	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
PODA DE ÁRVORES	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	82	6	0	0	6	1	2	0	97	37%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	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	1	0	0	3	0	1	0	6	2%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1%
SETOR DE BENEFÍCIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
TREM EXPRESSO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
TOTAL	7	169	25	1	2	29	2	30	0	265	100%



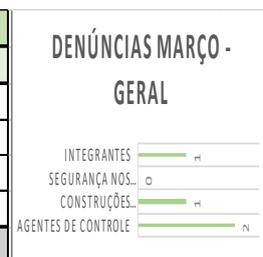
ELOGIOS											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
AGENTE DE CONTROLE	1	0	3	0	0	1	0	0	0	5	42%
ALTERAÇÃO DA GRADE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ATENDIMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ÁUDIO CIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BANHEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BILHETEIRO	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	17%
ESCADAS E 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTEGRANTES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	8%
INVESTIMENTOS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	8%
JOVEM APRENDIZ	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	8%
MANUTENÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PONTUALIDADE DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	8%
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%
TOTAL	2	4	5	0	0	1	0	0	0	12	100%



SUGESTÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
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	1	0	1	11%
BILHETERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CAMPANHAS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	22%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	11%
INFORMAÇÃO AOS CLIENTES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	11%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INVESTIMENTOS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	11%
MANUTENÇÃO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	11%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OUTROS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	11%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	11%
TOTAL	0	5	0	0	0	2	0	2	0	9	100%



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



INFORMAÇÕES	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	7	0%
ACHADOS E PERDIDOS	707	17%
ALTERAÇÃO DE GRADE	1	0%
ALUGUEL	23	1%
ALUGUEL E VENDAS	1	0%
APLICATIVO	0	0%
ATENDIMENTO	17	0%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	0	0%
ÁUDIO CIC	3	0%
AUTORIZAÇÃO	2	0%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	0	0%
BAGAGEIRO	0	0%
BALCÃO DE ATENDIMENTO	2	0%
BANHEIROS	1	0%
BICICLETÁRIO	4	0%
BILHETERIA	91	2%
CAMPANHAS	0	0%
CARTÕES ENGOLIDOS	0	0%
CARTÕES SUPERVIA	4	0%
CATRACAS E VALIDADORES	1	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES / INVASÕES	0	0%
CONTATO COM O PASSAGEIRO	23	1%
DE RAMAIS	1009	24%
DÉBITO INDEVIDO	0	0%
DEVOLUÇÃO	10	0%
EMBARQUE COM BICICLETA	22	1%
EMBARQUE EXCLUSIVO	5	0%
ENDEREÇOS	4	0%
ERRO DE LEITURA	1	0%
ESCADAS E ELEVADORES	1	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	112	3%
ESTAÇÕES DE PARADA	46	1%
EVENTOS	3	0%
FILMAGEM E FOTOGRAFIA	1	0%
FISCALIZAÇÃO DA AGETRANSP	0	0%
GRATUIDADE	154	4%
HORÁRIOS	1262	30%
INTEGRAÇÃO	15	0%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	48	1%
INTERVALO DOS TRENS	5	0%
INVESTIMENTOS	1	0%
LIGAÇÃO	42	1%
MANUTENÇÃO	50	1%
MÍDIA	1	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	1	0%
OBRAS CIVIS	1	0%
OUTROS	36	1%
OUTROS ENTORNO	17	0%
OUTROS JURÍDICO	20	0%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	7	0%
PARCERIA	4	0%
PASSAGEM DE NIVEL	0	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	23	1%
PONTUALIDADE DOS TRENS	4	0%
PREÇO DA PASSAGEM	6	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	4	0%
PROCESSO SELETIVO	137	3%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	8	0%
REAJUSTE DA PASSAGEM	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	21	0%
SEGURANÇA NOS TRENS	10	0%
SETOR DE BENEFÍCIOS	2	0%
SITE	0	0%
SUPERLOTAÇÃO	0	0%
TELEFONES	19	0%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	2	0%
TEMPO DE PERCURSO	22	1%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	9	0%
TREM ESPECIAL	7	0%
TREM EXPRESSO	5	0%
VALE VIAGEM	0	0%
VENDEDORES	0	0%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	163	4%
TOTAL	4207	100%



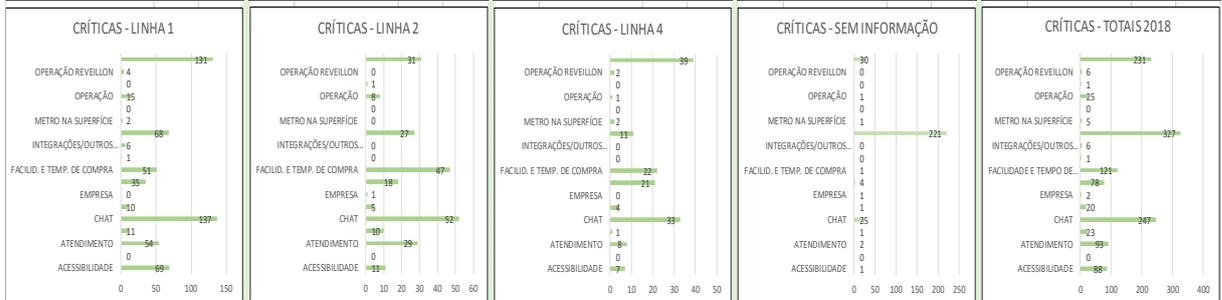
3 METRORIO

3.1 Manifestações no MetroRio em janeiro - 2019

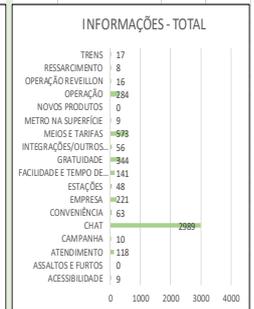
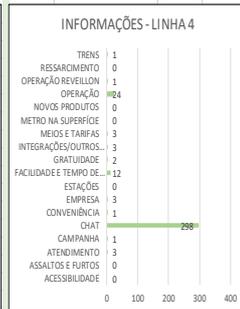
MANIFESTAÇÕES (LINHA 1)			MANIFESTAÇÕES (LINHA 2)			MANIFESTAÇÕES (LINHA 4)			MANIFESTAÇÕES (SEM INF.)			MANIFESTAÇÕES (TOTALS)		
CRÍTICA	%		CRÍTICA	%		CRÍTICA	%		CRÍTICA	%		CRÍTICA	%	
CRÍTICA	20%	594	19%	240	29%	151	0%	289	19%	1274				
INFORMAÇÃO	73%	2133	77%	969	68%	352	0%	1452	74%	4906				
SOLICITAÇÃO	6%	167	3%	32	1%	7	0%	124	5%	330				
ELOGIO	1%	15	0%	5	1%	3	0%	3	0%	26				
SUGESTÃO	1%	32	1%	10	1%	6	0%	21	1%	69				
TOTAL	100%	2941	100%	1256	100%	519	0%	1889	100%	6605				



CRÍTICAS LINHA 1			CRÍTICAS LINHA 2			CRÍTICAS LINHA 4			CRÍTICAS SEM INFORMAÇÃO			CRÍTICAS TOTAIS		
CRÍTICA	%		CRÍTICA	%		CRÍTICA	%		CRÍTICA	%		CRÍTICA	%	
ACESSIBILIDADE	12%	69	5%	11	5%	7	0%	1	7%	88				
ASSALTOS E FURTOS	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0				
ATENDIMENTO	9%	54	12%	29	5%	8	0%	2	7%	93				
CAMPANHA	2%	11	4%	10	1%	1	0%	1	2%	23				
CHAT	23%	137	22%	52	22%	33	0%	25	19%	247				
CONVENIÊNCIA	2%	10	2%	5	4%	4	0%	1	2%	20				
EMPRESA	0%	0	0%	1	0%	0	0%	1	0%	2				
ESTAÇÕES	6%	35	8%	18	14%	21	0%	4	6%	78				
FACILID. E TEMP. DE COMPRA	9%	51	20%	47	15%	22	0%	1	9%	121				
GRATUIDADE	0%	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1				
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	1%	6	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6				
MEIOS E TARIFAS	11%	68	11%	27	7%	11	0%	221	26%	327				
METRO NA SUPERFÍCIE	0%	2	0%	0	1%	2	0%	1	0%	5				
NOVOS PRODUTOS	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0				
OPERAÇÃO	3%	15	3%	8	1%	1	0%	1	2%	25				
RESSARCIMENTO	0%	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%	1				
OPERAÇÃO REVELLON	1%	4	0%	0	1%	2	0%	0	0%	6				
TRENS	22%	131	13%	31	26%	39	0%	30	18%	231				
TOTAL	100%	594	100%	240	100%	151	0%	289	100%	1274				



INFORMAÇÕES - LINHA 1			INFORMAÇÕES - LINHA 2			INFORMAÇÕES - LINHA 4			INFORMAÇÕES (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			INFORMAÇÕES TOTAL		
ACESSIBILIDADE	3	0%	ACESSIBILIDADE	3	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	3	0%	ACESSIBILIDADE	9	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	89	4%	ATENDIMENTO	10	1%	ATENDIMENTO	3	1%	ATENDIMENTO	16	0%	ATENDIMENTO	118	2%
CAMPANHA	1	0%	CAMPANHA	2	0%	CAMPANHA	1	0%	CAMPANHA	6	0%	CAMPANHA	10	0%
CHAT	1527	72%	CHAT	818	84%	CHAT	298	85%	CHAT	346	0%	CHAT	2989	61%
CONVENIÊNCIA	6	0%	CONVENIÊNCIA	5	1%	CONVENIÊNCIA	1	0%	CONVENIÊNCIA	51	0%	CONVENIÊNCIA	63	1%
EMPRESA	12	1%	EMPRESA	14	1%	EMPRESA	3	1%	EMPRESA	192	0%	EMPRESA	221	5%
ESTAÇÕES	24	1%	ESTAÇÕES	12	1%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	12	0%	ESTAÇÕES	48	1%
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	23	1%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	33	3%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	12	3%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	73	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	141	3%
GRATUIDADE	281	13%	GRATUIDADE	1	0%	GRATUIDADE	2	1%	GRATUIDADE	60	0%	GRATUIDADE	344	7%
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	5	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	3	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	3	1%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	45	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	56	1%
MEIOS E TARIFAS	35	2%	MEIOS E TARIFAS	10	1%	MEIOS E TARIFAS	3	1%	MEIOS E TARIFAS	525	0%	MEIOS E TARIFAS	573	12%
METRO NA SUPERFÍCIE	5	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	4	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	9	0%
NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%
OPERAÇÃO	103	5%	OPERAÇÃO	56	6%	OPERAÇÃO	24	7%	OPERAÇÃO	101	0%	OPERAÇÃO	284	6%
OPERAÇÃO REVELLON	5	0%	OPERAÇÃO REVELLON	0	0%	OPERAÇÃO REVELLON	1	100%	OPERAÇÃO REVELLON	10	0%	OPERAÇÃO REVELLON	16	94%
RESSARCIMENTO	7	0%	RESSARCIMENTO	1	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	8	0%
TRENS	7	0%	TRENS	1	0%	TRENS	1	0%	TRENS	8	0%	TRENS	17	0%
TOTAL	2133	100%	TOTAL	969	100%	TOTAL	352	200%	TOTAL	1452	0%	TOTAL	4906	194%



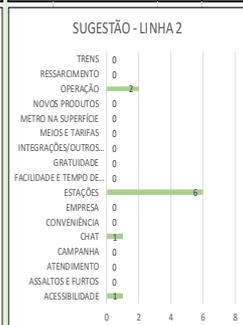
SOLICITAÇÃO - LINHA 1			SOLICITAÇÃO - LINHA 2			SOLICITAÇÃO - LINHA 4			SOLICITAÇÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SOLICITAÇÃO TOTAL		
ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%
ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%
ATENDIMENTO	2	1%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	1	0%	ATENDIMENTO	3	1%
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%
CHAT	21	13%	CHAT	9	28%	CHAT	5	71%	CHAT	2	0%	CHAT	37	11%
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	1	1%	ESTAÇÕES	1	3%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	2	1%
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	32	19%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	22	69%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	2	29%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	1	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	57	17%
GRATUIDADE	106	63%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	7	0%	GRATUIDADE	113	34%
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	2	1%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	112	0%	MEIOS E TARIFAS	114	35%
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	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%
RESSARCIMENTO	3	2%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	3	1%
TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	1	0%	TRENS	1	0%
TOTAL	167	100%	TOTAL	32	100%	TOTAL	7	100%	TOTAL	124	0%	TOTAL	330	100%



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	11	73%	ATENDIMENTO	2	40%	ATENDIMENTO	2	67%	ATENDIMENTO	2	0%	ATENDIMENTO	17	65%
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%
CHAT	2	13%	CHAT	0	0%	CHAT	1	33%	CHAT	0	0%	CHAT	3	12%
CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%
EMPRESA	2	13%	EMPRESA	3	60%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	1	0%	EMPRESA	6	23%
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	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%
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%
TOTAL	15	100%	TOTAL	5	100%	TOTAL	3	100%	TOTAL	3	0%	TOTAL	26	100%



SUGESTÃO - LINHA 1			SUGESTÃO - LINHA 2			SUGESTÃO - LINHA 4			SUGESTÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SUGESTÃO TOTAL		
ACESSIBILIDADE	3	9%	ACESSIBILIDADE	1	10%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	1	0%	ACESSIBILIDADE	5	7%
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	0	0%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	1	0%	ATENDIMENTO	1	1%
CAMPANHA	1	3%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	2	0%	CAMPANHA	3	4%
CHAT	3	9%	CHAT	1	10%	CHAT	1	27%	CHAT	3	0%	CHAT	8	12%
CONVENIÊNCIA	2	6%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	2	3%
EMPRESA	1	3%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	1	1%
ESTAÇÕES	12	38%	ESTAÇÕES	6	60%	ESTAÇÕES	5	83%	ESTAÇÕES	1	0%	ESTAÇÕES	24	35%
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	1	3%	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	1	1%
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	3	0%	MEIOS E TARIFAS	3	4%
METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	5	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	5	7%
NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%
OPERAÇÃO	4	13%	OPERAÇÃO	2	20%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	6	9%
RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%
TRENS	5	16%	TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	5	0%	TRENS	10	14%
TOTAL	32	100%	TOTAL	10	100%	TOTAL	6	100%	TOTAL	21	0%	TOTAL	69	100%

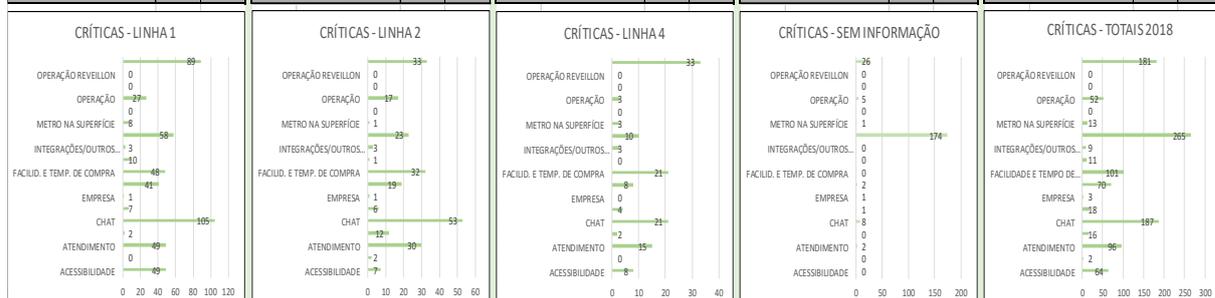


3.2 Manifestações no MetroRio em fevereiro – 2019

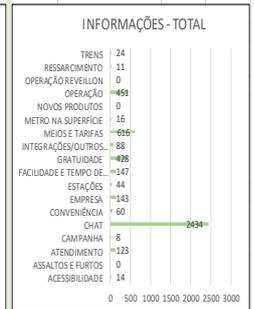
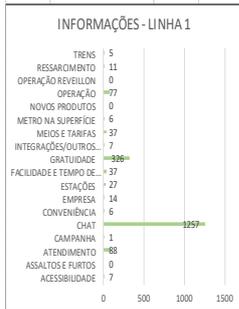
MANIFESTAÇÕES (LINHA 1)			MANIFESTAÇÕES (LINHA 2)			MANIFESTAÇÕES (LINHA 4)			MANIFESTAÇÕES (SEM INF.)			MANIFESTAÇÕES (TOTALS)		
		%			%			%			%			%
CRÍTICA	497	19%	CRÍTICA	240	21%	CRÍTICA	131	21%	CRÍTICA	220	0%	CRÍTICA	1088	18%
INFORMAÇÃO	1906	74%	INFORMAÇÃO	877	76%	INFORMAÇÃO	481	77%	INFORMAÇÃO	1343	0%	INFORMAÇÃO	4607	75%
SOLICITAÇÃO	135	5%	SOLICITAÇÃO	20	2%	SOLICITAÇÃO	6	1%	SOLICITAÇÃO	178	0%	SOLICITAÇÃO	339	6%
ELOGIO	10	0%	ELOGIO	1	0%	ELOGIO	4	1%	ELOGIO	1	0%	ELOGIO	16	0%
SUGESTÃO	20	1%	SUGESTÃO	11	1%	SUGESTÃO	3	0%	SUGESTÃO	20	0%	SUGESTÃO	54	1%
TOTAL	2568	100%	TOTAL	1149	100%	TOTAL	625	100%	TOTAL	1762	0%	TOTAL	6104	100%



CRÍTICAS LINHA 1			CRÍTICAS LINHA 2			CRÍTICAS LINHA 4			CRÍTICAS SEM INFORMAÇÃO			CRÍTICAS TOTAIS		
ACESSIBILIDADE	49	10%	ACESSIBILIDADE	7	3%	ACESSIBILIDADE	8	6%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	64	6%
ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	2	1%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	2	0%
ATENDIMENTO	49	10%	ATENDIMENTO	30	13%	ATENDIMENTO	15	11%	ATENDIMENTO	2	0%	ATENDIMENTO	96	9%
CAMPANHA	2	0%	CAMPANHA	12	5%	CAMPANHA	2	2%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	16	1%
CHAT	105	21%	CHAT	53	22%	CHAT	21	16%	CHAT	8	0%	CHAT	187	17%
CONVENIÊNCIA	7	1%	CONVENIÊNCIA	6	3%	CONVENIÊNCIA	4	3%	CONVENIÊNCIA	1	0%	CONVENIÊNCIA	18	2%
EMPRESA	1	0%	EMPRESA	1	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	1	0%	EMPRESA	3	0%
ESTAÇÕES	41	8%	ESTAÇÕES	19	8%	ESTAÇÕES	8	6%	ESTAÇÕES	2	0%	ESTAÇÕES	70	6%
FACILID. E TEMP. DE COMPRA	48	10%	FACILID. E TEMP. DE COMPRA	32	13%	FACILID. E TEMP. DE COMPRA	21	16%	FACILID. E TEMP. DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	101	9%
GRATUIDADE	10	2%	GRATUIDADE	1	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	11	1%
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	3	1%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	3	1%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	3	2%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	9	1%
MEIOS E TARIFAS	58	12%	MEIOS E TARIFAS	23	10%	MEIOS E TARIFAS	10	8%	MEIOS E TARIFAS	174	0%	MEIOS E TARIFAS	265	24%
METRO NA SUPERFÍCIE	8	2%	METRO NA SUPERFÍCIE	1	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	3	2%	METRO NA SUPERFÍCIE	1	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	13	1%
NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%
OPERAÇÃO	27	5%	OPERAÇÃO	17	7%	OPERAÇÃO	3	2%	OPERAÇÃO	5	0%	OPERAÇÃO	52	5%
RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%
OPERAÇÃO REVEILLON	0	0%	OPERAÇÃO REVEILLON	0	0%	OPERAÇÃO REVEILLON	0	0%	OPERAÇÃO REVEILLON	0	0%	OPERAÇÃO REVEILLON	0	0%
TRENS	89	18%	TRENS	33	14%	TRENS	33	25%	TRENS	26	0%	TRENS	181	17%
TOTAL	497	100%	TOTAL	240	100%	TOTAL	131	100%	TOTAL	220	0%	TOTAL	1088	100%



INFORMAÇÕES - LINHA 1			INFORMAÇÕES - LINHA 2			INFORMAÇÕES - LINHA 4			INFORMAÇÕES (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			INFORMAÇÕES TOTAL		
ACESSIBILIDADE	7	0%	ACESSIBILIDADE	2	0%	ACESSIBILIDADE	1	0%	ACESSIBILIDADE	4	0%	ACESSIBILIDADE	14	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	88	5%	ATENDIMENTO	11	1%	ATENDIMENTO	10	2%	ATENDIMENTO	14	0%	ATENDIMENTO	123	3%
CAMPANHA	1	0%	CAMPANHA	3	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	4	0%	CAMPANHA	8	0%
CHAT	1257	66%	CHAT	731	83%	CHAT	416	86%	CHAT	30	0%	CHAT	2434	53%
CONVENIÊNCIA	6	0%	CONVENIÊNCIA	6	1%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	48	0%	CONVENIÊNCIA	60	1%
EMPRESA	14	1%	EMPRESA	6	1%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	123	0%	EMPRESA	143	3%
ESTAÇÕES	27	1%	ESTAÇÕES	6	1%	ESTAÇÕES	2	0%	ESTAÇÕES	9	0%	ESTAÇÕES	44	1%
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	37	2%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	18	2%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	7	1%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	85	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	147	3%
GRATUIDADE	326	17%	GRATUIDADE	3	0%	GRATUIDADE	2	0%	GRATUIDADE	97	0%	GRATUIDADE	428	9%
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	7	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	5	1%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	2	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	74	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	88	2%
MEIOS E TARIFAS	37	2%	MEIOS E TARIFAS	8	1%	MEIOS E TARIFAS	2	0%	MEIOS E TARIFAS	569	0%	MEIOS E TARIFAS	616	13%
METRO NA SUPERFÍCIE	6	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	10	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	16	0%
NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%
OPERAÇÃO	77	4%	OPERAÇÃO	74	8%	OPERAÇÃO	38	8%	OPERAÇÃO	262	0%	OPERAÇÃO	451	10%
OPERAÇÃO REVELLON	0	0%	OPERAÇÃO REVELLON	0	0%	OPERAÇÃO REVELLON	0	0%	OPERAÇÃO REVELLON	0	0%	OPERAÇÃO REVELLON	0	0%
RESSARCIMENTO	11	1%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	11	0%
TRENS	5	0%	TRENS	4	0%	TRENS	1	0%	TRENS	14	0%	TRENS	24	1%
TOTAL	1906	100%	TOTAL	877	100%	TOTAL	481	100%	TOTAL	1343	0%	TOTAL	4607	100%



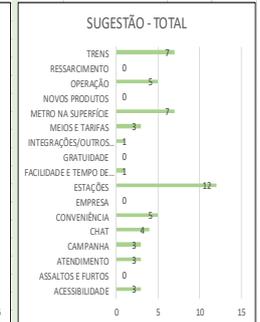
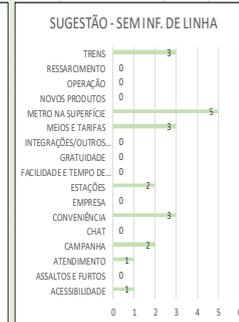
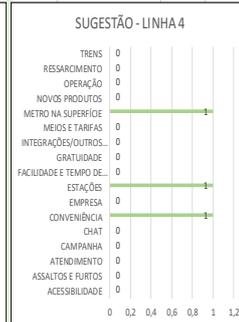
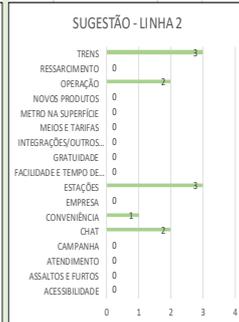
SOLICITAÇÃO - LINHA 1			SOLICITAÇÃO - LINHA 2			SOLICITAÇÃO - LINHA 4			SOLICITAÇÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SOLICITAÇÃO TOTAL		
ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%
ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%
ATENDIMENTO	1	1%	ATENDIMENTO	1	5%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	2	0%	ATENDIMENTO	4	1%
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%
CHAT	22	16%	CHAT	8	40%	CHAT	4	67%	CHAT	0	0%	CHAT	34	10%
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	1	1%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	1	0%
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	30	22%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	11	55%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	1	17%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	3	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	45	13%
GRATUIDADE	72	53%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	2	0%	GRATUIDADE	74	22%
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	5	4%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	1	17%	MEIOS E TARIFAS	171	0%	MEIOS E TARIFAS	177	52%
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	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%
RESSARCIMENTO	4	3%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	4	1%
TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	0	0%
TOTAL	135	100%	TOTAL	20	100%	TOTAL	6	100%	TOTAL	178	0%	TOTAL	339	100%



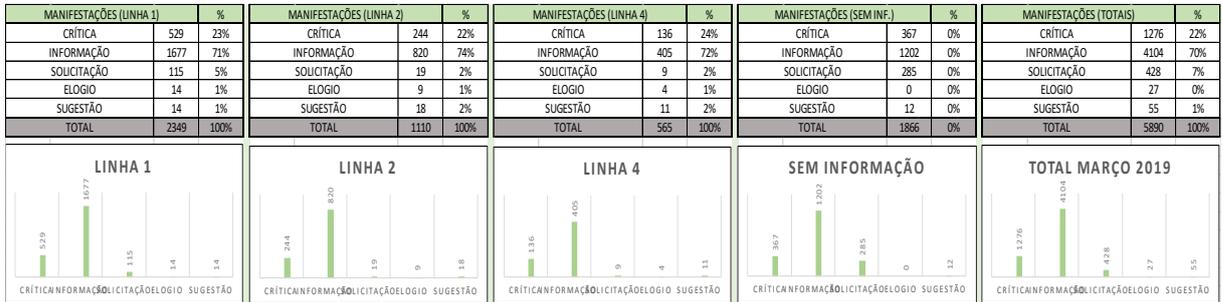
ELOGIO - LINHA 1			ELOGIO - LINHA 2			ELOGIO - LINHA 4			ELOGIO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			ELOGIO TOTAL		
ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%
ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%
ATENDIMENTO	8	80%	ATENDIMENTO	1	100%	ATENDIMENTO	3	75%	ATENDIMENTO	1	0%	ATENDIMENTO	13	81%
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%
CHAT	2	20%	CHAT	0	0%	CHAT	1	25%	CHAT	0	0%	CHAT	3	19%
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	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%
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%
TOTAL	10	100%	TOTAL	1	100%	TOTAL	4	100%	TOTAL	1	0%	TOTAL	16	100%



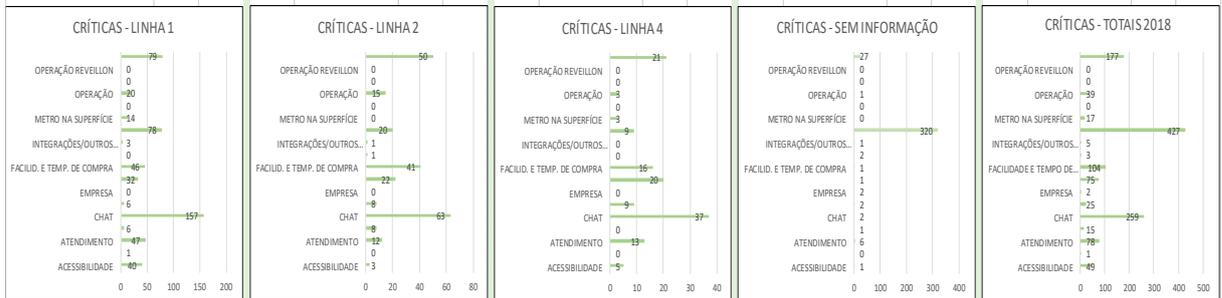
SUGESTÃO - LINHA 1			SUGESTÃO - LINHA 2			SUGESTÃO - LINHA 4			SUGESTÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SUGESTÃO TOTAL		
ACESSIBILIDADE	2	10%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	1	0%	ACESSIBILIDADE	3	6%
ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%
ATENDIMENTO	2	10%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	1	0%	ATENDIMENTO	3	6%
CAMPANHA	1	5%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	2	0%	CAMPANHA	3	6%
CHAT	2	10%	CHAT	2	18%	CHAT	0	0%	CHAT	0	0%	CHAT	4	7%
CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	1	9%	CONVENIÊNCIA	1	33%	CONVENIÊNCIA	3	0%	CONVENIÊNCIA	5	9%
EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%
ESTAÇÕES	6	30%	ESTAÇÕES	3	27%	ESTAÇÕES	1	33%	ESTAÇÕES	2	0%	ESTAÇÕES	12	22%
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	1	5%	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	1	2%
GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	1	5%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	1	2%
MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	3	0%	MEIOS E TARIFAS	3	6%
METRO NA SUPERFÍCIE	1	5%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	1	33%	METRO NA SUPERFÍCIE	5	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	7	13%
NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%
OPERAÇÃO	3	15%	OPERAÇÃO	2	18%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	5	9%
RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%
TRENS	1	5%	TRENS	3	27%	TRENS	0	0%	TRENS	3	0%	TRENS	7	13%
TOTAL	20	100%	TOTAL	11	100%	TOTAL	3	100%	TOTAL	20	0%	TOTAL	54	100%



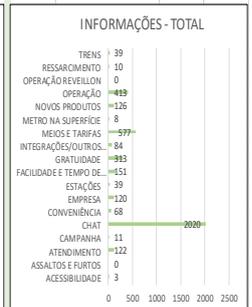
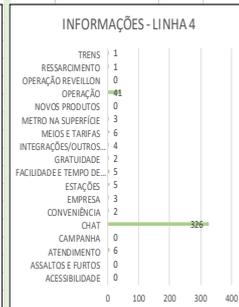
3.3 Manifestações no MetroRio em março – 2019



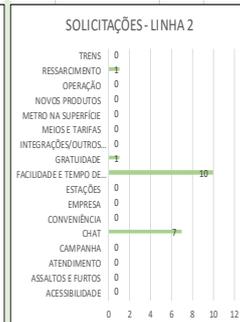
CRÍTICAS LINHA 1			CRÍTICAS LINHA 2			CRÍTICAS LINHA 4			CRÍTICAS SEM INFORMAÇÃO			CRÍTICAS TOTAIS		
ACESSIBILIDADE	40	8%	ACESSIBILIDADE	3	1%	ACESSIBILIDADE	5	4%	ACESSIBILIDADE	1	0%	ACESSIBILIDADE	49	4%
ASSALTOS E FURTOS	1	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	1	0%
ATENDIMENTO	47	9%	ATENDIMENTO	12	5%	ATENDIMENTO	13	10%	ATENDIMENTO	6	0%	ATENDIMENTO	78	6%
CAMPANHA	6	1%	CAMPANHA	8	3%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	1	0%	CAMPANHA	15	1%
CHAT	157	30%	CHAT	63	26%	CHAT	37	27%	CHAT	2	0%	CHAT	259	20%
CONVENIÊNCIA	6	1%	CONVENIÊNCIA	8	3%	CONVENIÊNCIA	9	7%	CONVENIÊNCIA	2	0%	CONVENIÊNCIA	25	2%
EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	2	0%	EMPRESA	2	0%
ESTAÇÕES	32	6%	ESTAÇÕES	22	9%	ESTAÇÕES	20	15%	ESTAÇÕES	1	0%	ESTAÇÕES	75	6%
FACILID. E TEMP. DE COMPRA	46	9%	FACILID. E TEMP. DE COMPRA	41	17%	FACILID. E TEMP. DE COMPRA	16	12%	FACILID. E TEMP. DE COMPRA	1	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	104	8%
GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	1	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	2	0%	GRATUIDADE	3	0%
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	3	1%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	1	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	1	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	5	0%
MEIOS E TARIFAS	78	15%	MEIOS E TARIFAS	20	8%	MEIOS E TARIFAS	9	7%	MEIOS E TARIFAS	320	0%	MEIOS E TARIFAS	427	33%
METRO NA SUPERFÍCIE	14	3%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	3	2%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	17	1%
NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%
OPERAÇÃO	20	4%	OPERAÇÃO	15	6%	OPERAÇÃO	3	2%	OPERAÇÃO	1	0%	OPERAÇÃO	39	3%
RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%
OPERAÇÃO REVEILLON	0	0%	OPERAÇÃO REVEILLON	0	0%	OPERAÇÃO REVEILLON	0	0%	OPERAÇÃO REVEILLON	0	0%	OPERAÇÃO REVEILLON	0	0%
TRENS	79	15%	TRENS	50	20%	TRENS	21	15%	TRENS	27	0%	TRENS	177	14%
TOTAL	529	100%	TOTAL	244	100%	TOTAL	136	100%	TOTAL	367	0%	TOTAL	1276	100%



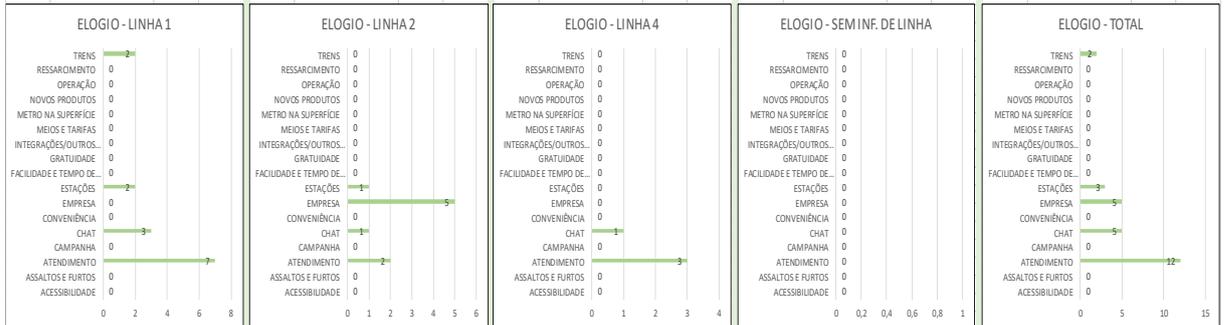
INFORMAÇÕES - LINHA 1			INFORMAÇÕES - LINHA 2			INFORMAÇÕES - LINHA 4			INFORMAÇÕES (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			INFORMAÇÕES TOTAL		
ACESSIBILIDADE	2	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	1	0%	ACESSIBILIDADE	3	0%
ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%
ATENDIMENTO	90	5%	ATENDIMENTO	9	1%	ATENDIMENTO	6	1%	ATENDIMENTO	17	0%	ATENDIMENTO	122	3%
CAMPANHA	1	0%	CAMPANHA	6	1%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	4	0%	CAMPANHA	11	0%
CHAT	1068	64%	CHAT	599	73%	CHAT	326	80%	CHAT	27	0%	CHAT	2020	49%
CONVENIÊNCIA	9	1%	CONVENIÊNCIA	10	1%	CONVENIÊNCIA	2	0%	CONVENIÊNCIA	47	0%	CONVENIÊNCIA	68	2%
EMPRESA	21	1%	EMPRESA	12	1%	EMPRESA	3	1%	EMPRESA	84	0%	EMPRESA	120	3%
ESTAÇÕES	16	1%	ESTAÇÕES	7	1%	ESTAÇÕES	5	1%	ESTAÇÕES	11	0%	ESTAÇÕES	39	1%
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	44	3%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	30	4%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	5	1%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	72	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	151	4%
GRATUIDADE	236	14%	GRATUIDADE	6	1%	GRATUIDADE	2	0%	GRATUIDADE	69	0%	GRATUIDADE	313	8%
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	10	1%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	11	1%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	4	1%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	59	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	84	2%
MEIOS E TARIFAS	34	2%	MEIOS E TARIFAS	5	1%	MEIOS E TARIFAS	6	1%	MEIOS E TARIFAS	532	0%	MEIOS E TARIFAS	577	14%
METRO NA SUPERFÍCIE	4	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	3	1%	METRO NA SUPERFÍCIE	1	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	8	0%
NOVOS PRODUTOS	126	8%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	126	3%
OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	118	14%	OPERAÇÃO	41	10%	OPERAÇÃO	254	0%	OPERAÇÃO	413	10%
OPERAÇÃO REVELLON	0	0%	OPERAÇÃO REVELLON	0	0%	OPERAÇÃO REVELLON	0	0%	OPERAÇÃO REVELLON	0	0%	OPERAÇÃO REVELLON	0	0%
RESSARCIMENTO	8	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	1	0%	RESSARCIMENTO	1	0%	RESSARCIMENTO	10	0%
TRENS	8	0%	TRENS	7	1%	TRENS	1	0%	TRENS	23	0%	TRENS	39	1%
TOTAL	1677	100%	TOTAL	820	100%	TOTAL	405	100%	TOTAL	1202	0%	TOTAL	4104	100%



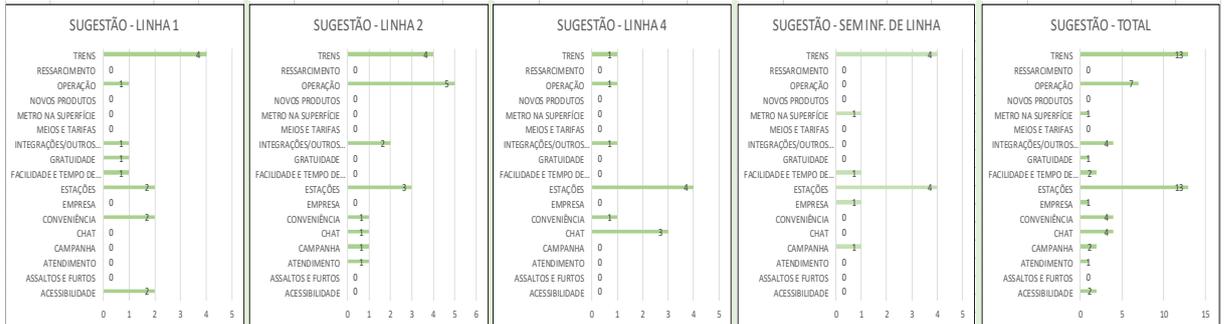
SOLICITAÇÃO - LINHA 1			SOLICITAÇÃO - LINHA 2			SOLICITAÇÃO - LINHA 4			SOLICITAÇÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SOLICITAÇÃO TOTAL		
ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%
ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%
ATENDIMENTO	1	1%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	2	22%	ATENDIMENTO	5	0%	ATENDIMENTO	8	2%
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%
CHAT	19	17%	CHAT	7	37%	CHAT	4	44%	CHAT	0	0%	CHAT	30	7%
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	1	1%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	1	0%	ESTAÇÕES	2	0%
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	26	23%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	10	53%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	2	22%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	38	9%
GRATUIDADE	51	44%	GRATUIDADE	1	5%	GRATUIDADE	1	11%	GRATUIDADE	3	0%	GRATUIDADE	56	13%
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	9	8%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	276	0%	MEIOS E TARIFAS	285	67%
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	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%
RESSARCIMENTO	8	7%	RESSARCIMENTO	1	5%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	9	2%
TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	0	0%
TOTAL	115	100%	TOTAL	19	100%	TOTAL	9	100%	TOTAL	285	0%	TOTAL	428	100%



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	50%	ATENDIMENTO	2	22%	ATENDIMENTO	3	75%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	12	44%
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%
CHAT	3	21%	CHAT	1	11%	CHAT	1	25%	CHAT	0	0%	CHAT	5	19%
CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%
EMPRESA	0	0%	EMPRESA	5	56%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	5	19%
ESTAÇÕES	2	14%	ESTAÇÕES	1	11%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	3	11%
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	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%
RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%
TRENS	2	14%	TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	0	0%	TRENS	2	7%
TOTAL	14	100%	TOTAL	9	100%	TOTAL	4	100%	TOTAL	0	0%	TOTAL	27	100%



SUGESTÃO - LINHA 1			SUGESTÃO - LINHA 2			SUGESTÃO - LINHA 4			SUGESTÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SUGESTÃO TOTAL		
ACESSIBILIDADE	2	14%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	2	4%
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	0	0%	ATENDIMENTO	1	6%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	1	2%
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	1	6%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	1	0%	CAMPANHA	2	4%
CHAT	0	0%	CHAT	1	6%	CHAT	3	27%	CHAT	0	0%	CHAT	4	7%
CONVENIÊNCIA	2	14%	CONVENIÊNCIA	1	6%	CONVENIÊNCIA	1	9%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	4	7%
EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	1	0%	EMPRESA	1	2%
ESTAÇÕES	2	14%	ESTAÇÕES	3	17%	ESTAÇÕES	4	36%	ESTAÇÕES	4	0%	ESTAÇÕES	13	24%
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	1	7%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	1	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	2	4%
GRATUIDADE	1	7%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	1	2%
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	1	7%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	2	11%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	1	9%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	4	7%
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	1	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	1	2%
NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%
OPERAÇÃO	1	7%	OPERAÇÃO	5	28%	OPERAÇÃO	1	9%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	7	13%
RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%
TRENS	4	29%	TRENS	4	22%	TRENS	1	9%	TRENS	4	0%	TRENS	13	24%
TOTAL	14	100%	TOTAL	18	100%	TOTAL	11	100%	TOTAL	12	0%	TOTAL	55	100%



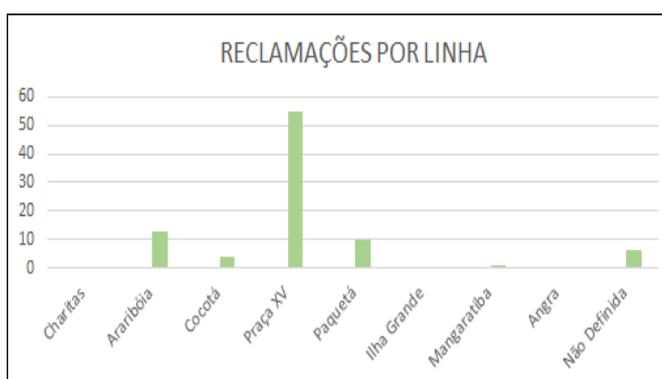
4 CCR BARCAS

4.1 Manifestações na CCR Barcas em janeiro – 2019

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	89	3%
RESSARCIMENTO	2	0%
SUGESTÃO	3	0%
ELOGIO	5	0%
INFORMAÇÃO	2659	96%
SOLICITAÇÃO	17	1%
TOTAL	2775	100%



RECLAMAÇÕES POR LINHA	TOTAL	%
Charitas	0	0%
Araribóia	13	15%
Cocotá	4	4%
Praça XV	55	62%
Paquetá	10	11%
Ilha Grande	0	0%
Mangaratiba	1	1%
Angra	0	0%
Não Definida	6	7%
TOTAL	89	100%



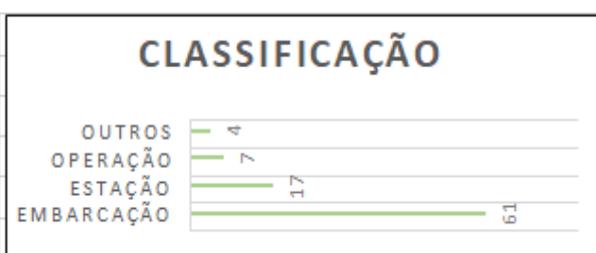
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
VENTILAÇÃO / REFRIGERAÇÃO	38	62%
OUTROS	12	20%
TRANSPORTE DE ANIMAIS/BICICLETA	1	2%
NOVAS EMBARCAÇÕES	1	2%
SINALIZAÇÃO	1	2%
PASSAGEIRO INFRATOR	4	7%
AMBULANTES	4	7%
TOTAL	61	100%

ESTAÇÃO	TOTAL	%
COLABORADOR	4	24%
OUTROS	5	29%
VENTILAÇÃO/REFRIGERAÇÃO	2	12%
ACESSO PREFERENCIAL	2	12%
LOGISTICA DE EM. E DESEMB.	1	6%
BILHETERIA	1	6%
CARGAS E BAGAGENS	2	12%
TOTAL	17	100%

OPERAÇÃO	TOTAL	%
ATRASSO NA PARTIDA	3	43%
HORÁRIO	1	14%
DIVISÃO SUL	1	14%
TMP DE ESPERA PARA EMBARQ.	1	14%
TRAVAMENTO DAS ROLETAS	1	14%
TOTAL	7	100%

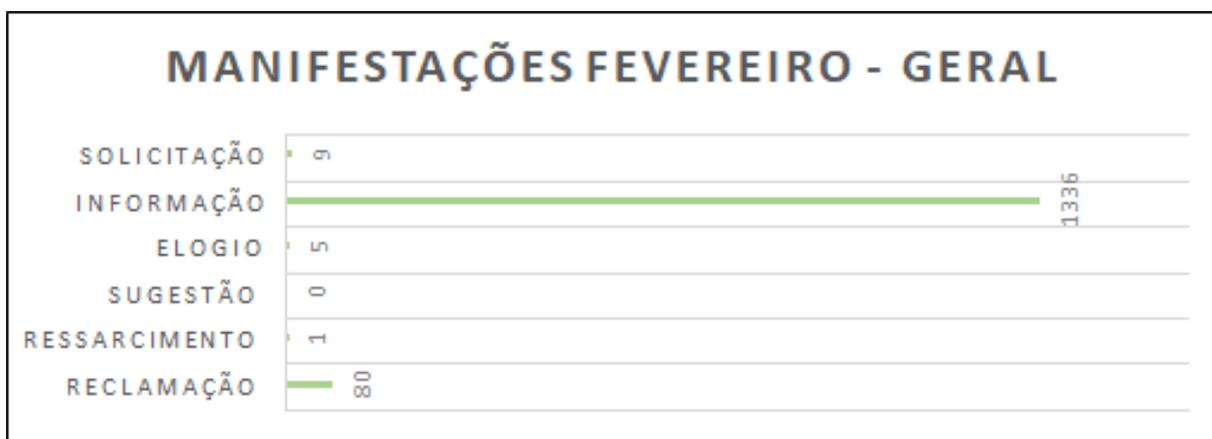
OUTROS	TOTAL	%
OUTROS	2	50%
SITE	2	50%
TOTAL	4	100%

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES		
EMBARCAÇÃO	61	69%
ESTAÇÃO	17	19%
OPERAÇÃO	7	8%
OUTROS	4	4%
TOTAL	89	100%

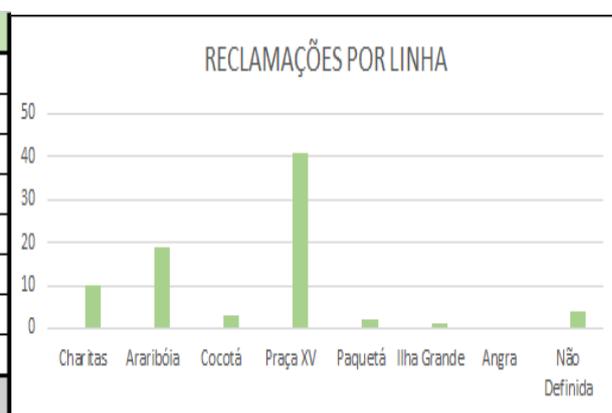


4.2 Manifestações na CCR Barcas em fevereiro – 2019

MANIFESTAÇÕES							
	TEL	E-MAIL	FAX/CARTA	FORMULARIO	AGETRANSP	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	42	22	0	14	2	80	6%
RESSARCIMENTO	0	0	0	1	0	1	0%
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0%
ELOGIO	0	1	0	4	0	5	0%
INFORMAÇÃO	1314	21	0	1	0	1336	93%
SOLICITAÇÃO	4	2	0	3	0	9	1%
TOTAL	1360	46	0	23	2	1431	100%



RECLAMAÇÕES POR LINHA		%
Charitas	10	13%
Araribóia	19	24%
Cocotá	3	4%
Praça XV	41	51%
Paquetá	2	3%
Ilha Grande	1	1%
Angra	0	0%
Não Definida	4	5%
TOTAL	80	100%



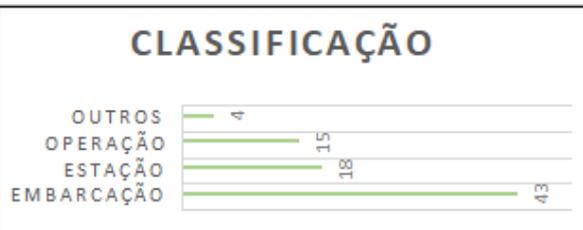
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
VENTILAÇÃO / REFRIGERAÇÃO	10	23%
OUTROS	16	37%
MANUTENÇÃO/CONSERVAÇÃO	4	9%
COLABORADOR	2	5%
PASSAGEIRO INFRATOR	4	9%
BANHEIROS E HIGIENE	1	2%
AMBULANTES	6	14%
TOTAL	43	100%

OPERAÇÃO	TOTAL	%
ATRASO NA PARTIDA	5	33%
OUTROS	2	13%
GRADE DE HORARIO	1	7%
TRAVAMENTO DAS ROLETAS	2	13%
HORARIO	1	7%
SAÍDA ANTECIPADA DA EMBA.	3	20%
DIVISÃO SUL	1	7%
TOTAL	15	100%

ESTAÇÃO	TOTAL	%
COLABORADOR	2	11%
OUTROS	4	22%
ACESSO PREFERENCIAL	1	6%
LOGÍSTICA DE EMBARQUE E DES.	1	6%
BILHETERIA	4	22%
BANHEIROS E HIGIENE	2	11%
ACESSIBILIDADE	1	6%
TERCEIRIZADO	2	11%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1	6%
TOTAL	18	100%

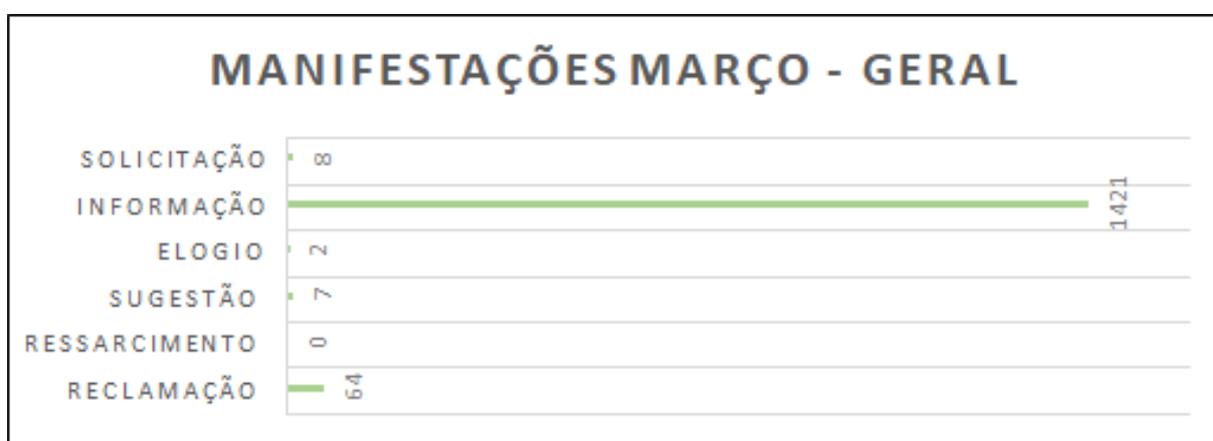
OUTROS	TOTAL	%
OUTROS	4	100%
TOTAL	4	100%

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES		
EMBARCAÇÃO	43	54%
ESTAÇÃO	18	23%
OPERAÇÃO	15	19%
OUTROS	4	5%
TOTAL	80	100%

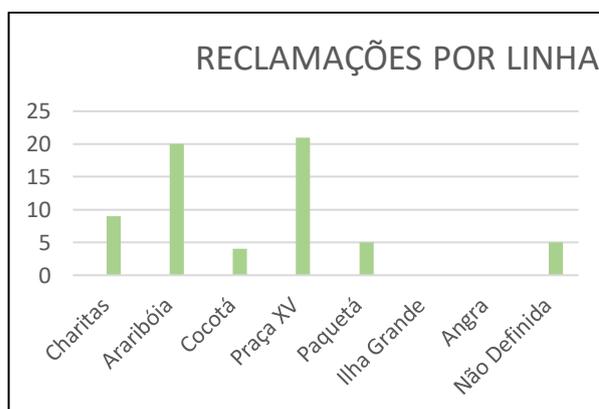


4.3 Manifestações da CCR Barcas em março – 2019

MANIFESTAÇÕES							
	TEL	E-MAIL	FAX/CARTA	FORMULARIO	AGETRANSP	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	23	23	0	13	5	64	4%
RESSARCIMENTO	0	0	0	0	0	0	0%
SUGESTÃO	5	2	0	0	0	7	0%
ELOGIO	0	2	0	0	0	2	0%
INFORMAÇÃO	1401	20	0	0	0	1421	95%
SOLICITAÇÃO	1	7	0	0	0	8	1%
TOTAL	1430	54	0	13	5	1502	100%



RECLAMAÇÕES POR LINHA		%
Charitas	9	14%
Araribóia	20	31%
Cocotá	4	6%
Praça XV	21	33%
Paquetá	5	8%
Ilha Grande	0	0%
Angra	0	0%
Não Definida	5	8%
TOTAL	64	100%



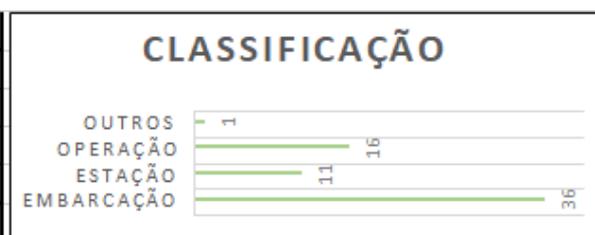
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
VENTILAÇÃO / REFRIGERAÇÃO	7	19%
OUTROS	2	6%
MANUTENÇÃO/CONSERVAÇÃO	3	8%
NOVAS EMBARCAÇÕES	1	3%
COLABORADOR	2	6%
PASSEIRO INFRATOR	4	11%
TRANSPORTE DE ANIMAIS/BICICLETA	1	3%
AMBULANTES/PEDINTES/ARTISTAS	15	42%
ASSENTOS PRIORITÁRIOS	1	3%
TOTAL	36	100%

ESTAÇÃO	TOTAL	%
COLABORADOR	1	9%
OUTROS	2	18%
VENTILAÇÃO/REFRIGERAÇÃO	3	27%
BILHETERIA	3	27%
ACESSIBILIDADE	1	9%
TERCEIRIZADO	1	9%
TOTAL	11	100%

OPERAÇÃO	TOTAL	%
ATRASO NA PARTIDA	10	63%
TEMPO DE VIAGEM	1	6%
OUTROS	1	6%
GRADE DE HORARIO	2	13%
TEMPO DE ESPERA PARA EMBA.	1	6%
TRAVAMENTO DAS ROLETAS	1	6%
TOTAL	16	100%

OUTROS	TOTAL	%
OUTROS	1	100%
TOTAL	1	100%

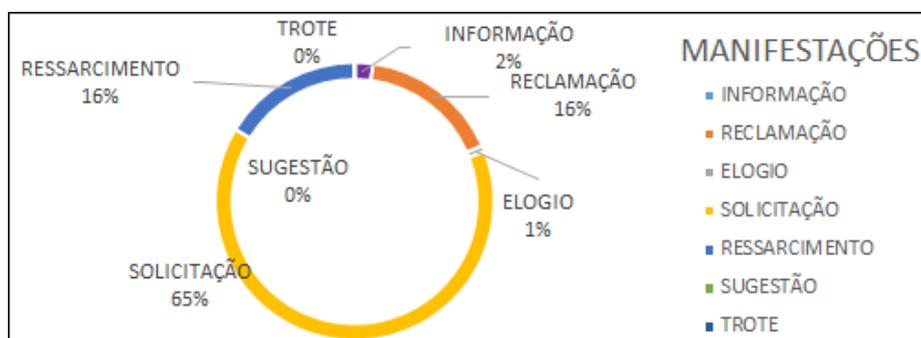
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES		
EMBARCAÇÃO	36	56%
ESTAÇÃO	11	17%
OPERAÇÃO	16	25%
OUTROS	1	2%
TOTAL	64	100%



5 ROTA 116

5.1 Manifestações da Rota 116 em janeiro – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
INFORMAÇÃO	3	2%
RECLAMAÇÃO	23	16%
ELOGIO	1	1%
SOLICITAÇÃO	91	65%
RESSARCIMENTO	23	16%
SUGESTÃO	0	0%
TROTE	0	0%
TOTAL	141	100%

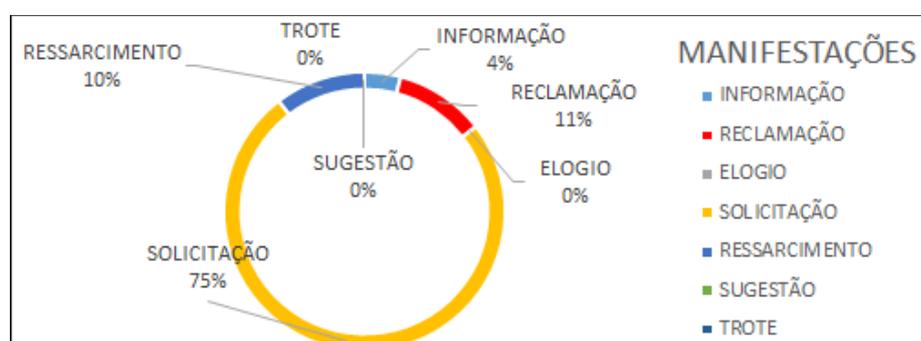


RECLAMAÇÕES		%
0800/ OUVIDORIA	0	0%
CONDIÇÕES DA RODOVIA	4	17%
OBRAS	1	4%
OUTRAS	6	26%
PEDÁGIO	7	30%
S.A.U	5	22%
TRÁFEGO	0	0%
TOTAL	23	100%



5.2 Manifestação da Rota 116 em fevereiro – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
INFORMAÇÃO	6	4%
RECLAMAÇÃO	15	10%
ELOGIO	0	0%
SOLICITAÇÃO	108	75%
RESSARCIMENTO	15	10%
SUGESTÃO	0	0%
TROTE	0	0%
TOTAL	144	100%

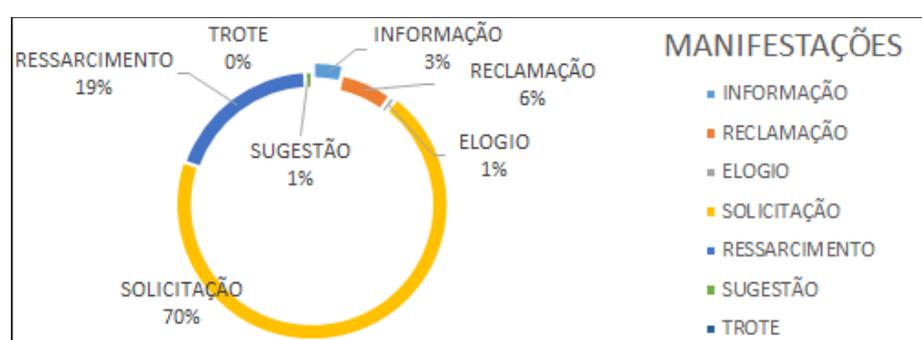


RECLAMAÇÕES		%
0800/ OUVIDORIA	0	0%
CONDIÇÕES DA RODOVIA	1	7%
OBRAS	4	27%
OUTRAS	1	7%
PEDÁGIO	8	53%
S.A.U	1	7%
TRÁFEGO	0	0%
TOTAL	15	100%

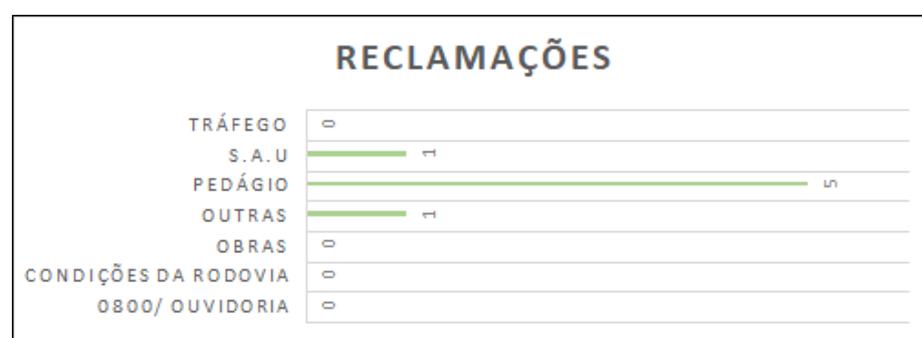


5.3 Manifestações da Rota 116 em março – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
INFORMAÇÃO	4	4%
RECLAMAÇÃO	7	6%
ELOGIO	1	1%
SOLICITAÇÃO	78	70%
RESSARCIMENTO	21	19%
SUGESTÃO	1	1%
TROTE	0	0%
TOTAL	112	100%



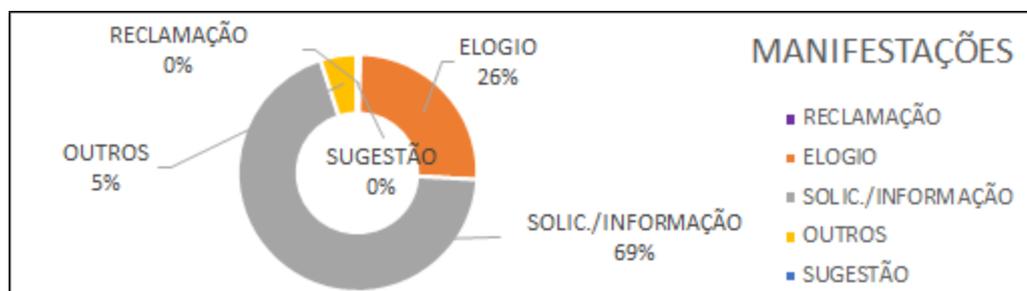
RECLAMAÇÕES		%
0800/ OUVIDORIA	0	0%
CONDIÇÕES DA RODOVIA	0	0%
OBRAS	0	0%
OUTRAS	1	14%
PEDÁGIO	5	71%
S.A.U	1	14%
TRÁFEGO	0	0%
TOTAL	7	100%



6 CCR VIA LAGOS

6.1 Manifestações da CCR Via Lagos em janeiro - 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	6	0%
ELOGIO	377	26%
SOLIC./INFORMAÇÃO	1021	69%
OUTROS	72	5%
SUGESTÃO	2	0%
TOTAL	1478	100%

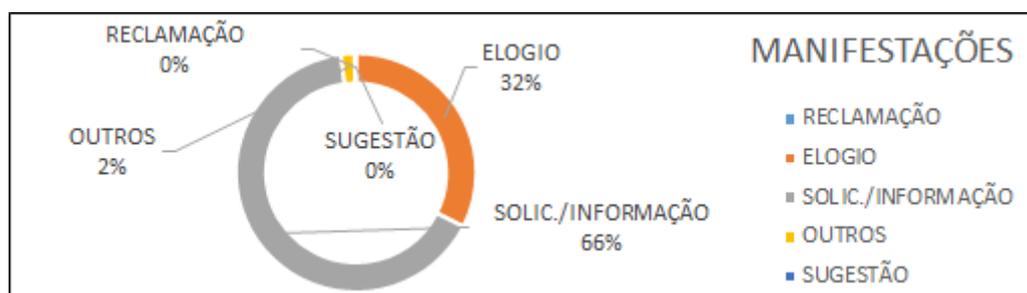


RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)		%
TROCO ERRADO	3	50%
CONSERVAÇÃO	1	17%
FILA NO PEDÁGIO	1	17%
COLABORADOR	1	17%
TOTAL	6	100%



6.2 Manifestações da CCR Via Lagos em fevereiro – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	0	0%
ELOGIO	192	32%
SOLIC./INFORMAÇÃO	388	66%
OUTROS	11	2%
SUGESTÃO	1	0%
TOTAL	592	100%



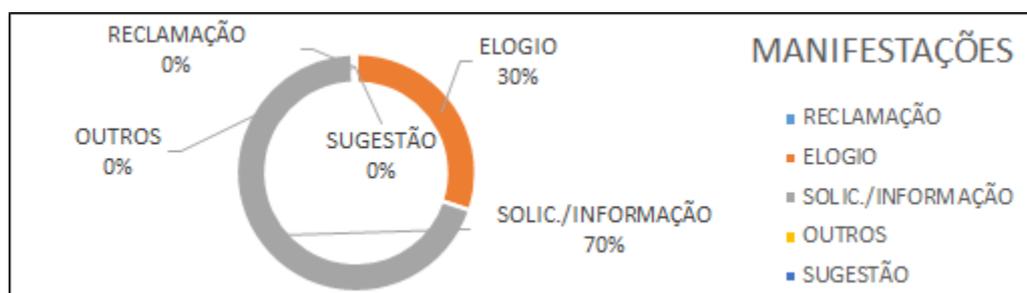
RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)		%
RECIBO ERRADO	0	0%
NOTA FALSA	0	0%
VALOR DA TARIFA	0	0%
COLABORADOR	0	0%
DEMORA NO ATEND.	0	0%
TOTAL	0	0%

RECLAMAÇÕES

DEMORA NO ATEND.	<input type="text"/>
COLABORADOR	<input type="text"/>
VALOR DA TARIFA	<input type="text"/>
NOTA FALSA	<input type="text"/>
RECIBO ERRADO	<input type="text"/>

6.3 Manifestações da CCR Via Lagos em março – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	0	0%
ELOGIO	276	30%
SOLIC./INFORMAÇÃO	637	69%
OUTROS	1	0%
SUGESTÃO	3	0%
TOTAL	917	100%



RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)		%
TROCO ERRADO	0	0%
NOTA FALSA	0	0%
VALOR DA TARIFA	0	0%
COLABORADOR	0	0%
DEMORA NO ATEND.	0	0%
TOTAL	0	0%

RECLAMAÇÕES

DEMORA NO ATEND.	<input type="text"/>
COLABORADOR	<input type="text"/>
VALOR DA TARIFA	<input type="text"/>
NOTA FALSA	<input type="text"/>
TROCO ERRADO	<input type="text"/>

7 Ouvidoria em Ação

7.1 Ouvidoria Itinerante

O Projeto denominado **Ouvidoria Itinerante**, destina-se à realização de atendimento aos usuários, em todos os modais, nas entradas, saídas e áreas internas das Concessionárias reguladas pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro – AGETRANSP.

O objetivo principal é estimular os usuários destes serviços públicos a manifestarem-se e, a partir daí, trabalharmos pela melhoria da qualidade dos serviços.

A promulgação da Lei Federal nº **13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário dos serviços Públicos**, cujo objetivo é, dar conhecimento desta ferramenta e proteger ao cidadão.

A ação da Ouvidoria Itinerante, tem por objetivo colher manifestações dos usuários dos modais concessionados, esclarecer e tirar dúvidas.

Visamos também 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 Agência como instrumento de participação do usuário, no exercício de controle social.



7.2 Apresentação do Aplicativo da Ouvidoria

No dia 18 de março de 2019, o Ouvidor Joao Bosco de Lima reuniu-se com os funcionários da CATRA (Câmara de Transportes e Rodovias) para apresentação do novo Aplicativo da Ouvidoria, que vem sendo desenvolvido internamente pela ASTEC (Assessoria Técnica de Informática) sob responsabilidade de Thiago Bastos, também presente ao encontro.

Participaram da reunião: o Gerente da CATRA (Câmara de Transportes e Rodovias) o gerente José Luiz Lopes Teixeira Filho, os agentes de fiscalização Carlos Alberto Arêas (CCR Barcas), José Carlos Wanderley (CCR Via Lagos), José Roberto Silva Gomes (MetrôRio), Moisés Fernandes (RioBarra), José Carlos Gonçalves Martins (assessor da Ouvidoria) e Ana Schneider Terzi (analista de regulação da Ouvidoria).

O objetivo foi fazer uma prévia apresentação do novo Aplicativo a fim de colher observações para o aprimoramento do novo programa.

Dentre os temas debatidos para melhoria do sistema, a Catra esclareceu que já está disponível no site da AGETRANSP, os indicadores e índices contratuais que delimitam algumas possíveis ocorrências nos serviços concedidos e, portanto, atendem à parte da demanda de manifestações recebidas pela Ouvidoria. Deste modo, foi sugerida uma caixa de respostas rápidas que poderá ser hiperlinkada aos relatórios disponíveis na página da Agência.

Foi apresentado, também, o processo de encaminhamento de manifestações à Catra, através dos representantes dos contratos, que receberão e-mails de alerta sobre as ocorrências. Foi sugerido, a fim de duplicar a segurança do recebimento deste aviso de pendências, que o alerta ocorra também via Aplicativo.



7.3 Atendimento presencial e visita ao Ramal Guapimirim

O Ouvidor, Joao Bosco de Lima, e o assessor da Ouvidoria, José Carlos Gonçalves Martins, receberam, dia 18 de março de 2019, na sede da AGETRANSP, a visita do manifestante, Sr. Ítalo Martins, usuário do Ramal Guapimirim, da SuperVia.

O encontro teve o objetivo de apresentar o trabalho de atendimento ao usuário prestado pela Ouvidoria, bem como tratar presencialmente das demandas do usuário, até então registradas, através dos canais disponibilizados pela Agência. Durante o encontro ficou acordado que usuário encaminharia um relatório sintetizando as manifestações já interpostas por ele na Ouvidoria. Ficou agendada, também, visita do Ouvidor ao Ramal Guapimirim, no dia 21 de março.

Finda a reunião, o manifestante, Sr. Ítalo Martins, que tomou conhecimento da AGETRANSP quando pesquisava na internet os contratos de concessão, revelou a satisfação em conhecer a estrutura da Agência para realizar o atendimento ao usuário. O usuário declarou que: “com a visita à AGETRANSP consegui criar uma empatia com a Agência”.

Foto: Ouvidoria



O Ouvidor João Bosco de Lima (ao centro), recebe na sede da AGETRANSP o manifestante Sr. Ítalo Martins (à direita), acompanhado do Assessor da Ouvidoria, José Carlos (Joca).

Em cumprimento ao acordado com o manifestante Sr. Ítalo Martins, por ocasião de sua visita à AGETRANSP, em 18 de março último, o Ouvidor João Bosco de Lima, acompanhado do Assessor da Ouvidoria, José Carlos Gonçalves Martins, estiveram em visita ao Ramal Guapimirim, no dia 21 de março.

A diligência da Ouvidoria partiu da Estação Central do Brasil, no sentido à Estação Guapimirim, utilizando o Ramal Saracuruna.

Na Estação Saracuruna, a equipe da Ouvidoria da AGETRANSP pode constatar as boas instalações daquela Estação quanto à limpeza, manutenção e iluminação.

Após a chegada, a equipe observou, também, o trabalho da concessionária em aplicar adesivos de divulgação do 0800 da AGETRANSP nos vagões da composição oriunda da Central do Brasil.

Além disso, havia uma locomotiva e um vagão fora de operação, aparentando abandono.

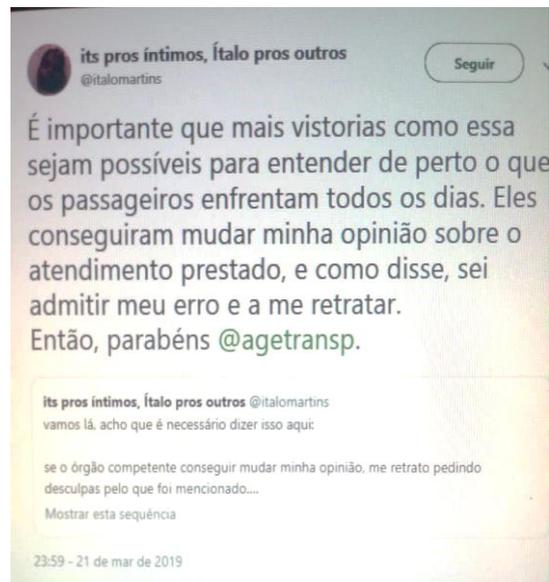
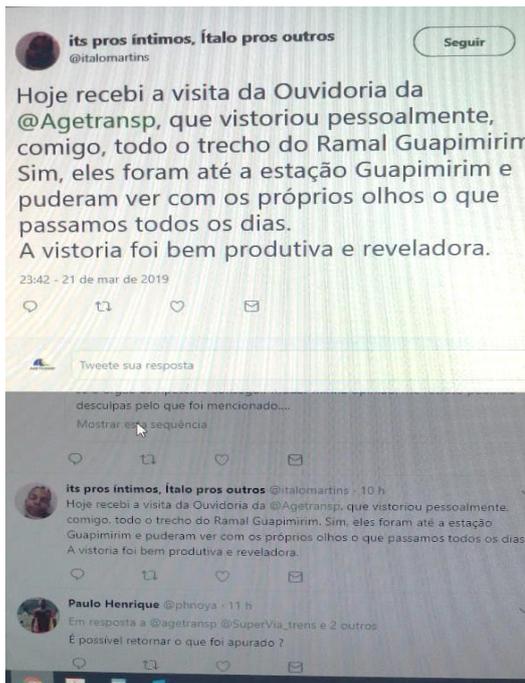
Também partem da Estação Saracuruna, trens que percorrem o Ramal Vila Inhomirim, em más condições de preservação e manutenção, inclusive com porta quebrada e despadronizada e assoalhos quebrados.

O usuário, Sr. Ítalo Martins e seus familiares, aguardavam na Estação Saracuruna para, em companhia do Ouvidor Bosco e do Assessor José Carlos, percorrerem todo trecho, composto por 14 estações, até a parada final em Guapimirim, cuja partida ocorreu às 14h20.

Nesta visita, a Ouvidoria da AGETRANSP, constatou o péssimo estado de conservação dos dois vagões da composição formada, ainda, por locomotiva à diesel, conforme relatório fotográfico a seguir. Vagões sujos; condição insegura de embarque e desembarque devido ao grande desnível e vão entre o trem e a plataforma; problemas na ventilação pelo não funcionamento dos exaustores das composições; iluminação interna precária pela sujeira das luminárias e lâmpadas de baixa potência para o ambiente; maioria das janelas emperradas, de modo que chove dentro dos vagões e quando está calor, aumenta a sensação térmica por falta de ventilação e assoalhos e bancos quebrados.

Na viagem de retorno, que partiu de Guapimirim às 16h40, a composição apresentou três problemas mecânicos que ocasionaram, solavancos e o desligamento da locomotiva com apagões no trem. Após estas ocorrências, o maquinista foi abordado para verificação das providências tomadas nestes casos, ao que foi informado que o procedimento é comunicar as falhas de operação ao Centro de Controle.

Finda a visita ao Ramal Guapimirim em companhia do usuário, que acompanhou a equipe da Ouvidoria nos trajetos de ida e volta, o Sr. Ítalo Martins manifestou nas redes sociais sua opinião e satisfação com o atendimento oferecido pela Ouvidoria da AGETRANSP.



Após a visita realizada ao Ramal Guapimirim, quando a equipe da Ouvidoria percorreu, em companhia do manifestante Ítalo Martins, todo o Ramal Guapimirim, seguem sugestões de ações para melhoria do serviço prestado pela SuperVia no trecho em referência:

1. Limpeza dos vagões;
2. Reforma do piso (assoalho e revestimento);
3. Conserto das janelas (para funcionamento de abertura e fechamento);
4. Recuperação do sistema de exaustão;
5. Recuperação dos bancos;
6. Melhoria da iluminação;
7. Construção de rampas de embarque e desembarque, entre a plataforma e o trem, permitindo acesso seguro às composições;
8. Sinalização dos vagões com a divulgação da ouvidoria da AGETRANSP;
9. Verificação da sinalização da passagem de nível de Suruí (quando da passagem desta ouvidoria, os sinais não estavam funcionando);
10. Efetuar melhor manutenção das locomotivas, pois neste dia, na viagem de retorno às 16h40, entre as estações Parque Estrela e Saracuruna houve três apagões totais.

7.4 Ação do Ministério Público – Central do Brasil

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) promoveu, dia 13 de março, o evento 'Seja forte como uma mulher', cujo objetivo foi aprimorar a relação entre o órgão e a população, bem como lembrou o Dia Internacional da Mulher, comemorado em 8 de março. Os usuários dos trens também puderam falar sobre o sistema de transporte e responderam a uma pesquisa que vai ajudar a aprimorar a qualidade do serviço que vem sendo prestado pela SuperVia.

A AGETRANSP participou deste evento, a convite da Controladoria Geral do Estado (CGE), através da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro (OGE).

Além das ouvidorias do MPRJ, CGE/OGE e AGETRANSP, a ação contou com a participação da Secretaria Municipal Saúde, Subsecretaria de Políticas para as Mulheres do Município do Rio de Janeiro, Fundação Leão XIII e Detran-RJ, que ofereceram diversos serviços, como orientações sobre planejamento reprodutivo e saúde bucal; atendimento a mulheres em situação de violência e discriminação e emissão de documentos, entre outros.

A Ouvidoria da AGETRANSP, coordenada por seu Ouvidor, João Bosco de Lima, esteve presente ao evento, com sua equipe e com funcionários da fiscalização da Agência.

A fim de instalar o Posto Avançado para o atendimento presencial aos passageiros da SuperVia que transitavam pela Estação Central do Brasil, a Ouvidoria deslocou e instalou equipamentos e material de divulgação da Agência. A AGETRANSP auxiliou, também, a Ouvidoria Geral do Estado, imprimindo material de divulgação e pesquisa utilizados no evento, bem como disponibilizando equipamentos para o atendimento prestado pela OGE no local.

A Ação ocorreu na área externa da Estação Central do Brasil, em local de fluxo de passageiros. Para sinalizar a presença do atendimento da Ouvidoria da AGETRANSP ao usuário no local, foram confeccionados dois banners com a divulgação da nossa Ouvidoria.

Na gare da Estação Central do Brasil, os funcionários da ouvidoria e a equipe de fiscalização da Agência, todos uniformizados com coletes da AGETRANSP, aplicaram um questionário para avaliar a opinião dos passageiros sobre os serviços prestados pela concessionária SuperVia, em auxílio à OGE que desenvolveu a pesquisa e fará a análise dos resultados.

Foram confeccionados, internamente, para distribuição no evento, 300 folders divulgando os canais de atendimento ao usuário disponibilizados pela Ouvidoria da AGETRANSP, bem como os 0800 das concessionárias de transportes de passageiros e operação de rodovias sob regulação da Agência. O folder informou, ainda, orientações ao usuário a respeito do que é importante ser observado para a formalização de uma ocorrência junto à Ouvidoria.

Participaram desta Ação do MPRJ, pela Ouvidoria da AGETRANSP: João Bosco de Lima (Ouvidor), Ana Schneider Terzi (Analista de Regulação), José Carlos Gonçalves Martins (Assessor da Ouvidoria), Leticia Kersker (Assistente da Ouvidoria), Nayara Miranda (Assistente da Ouvidoria) e Ricardo Ynsua dos Santos (Assistente da Ouvidoria).

Agradecimentos especiais à CATRA, que cedeu os fiscais: Antônio Carlos Nascimento Costa, Elias Ramos da Silva, Ezequiel de Souza, José Henrique da Silva Cunha, Paulo Roberto Diogo, Willian Augusto do Carmo.

Segundo a ouvidora do MPRJ, a promotora Denise Freitas Fabião Guasque, a iniciativa de chamar outros órgãos para participarem do evento mostrou ao cidadão fluminense que o Estado trabalha em parceria, bem como exaltou a busca por transparência no serviço público.

A CGE aproveitou, também, o evento, para divulgar os seus canais de comunicação direto com o cidadão, como o sistema virtual e-Ouv, onde interessados podem fazer sua manifestação junto ao Governo do Estado, e o e-SIC, utilizado para pedidos através da Lei de Acesso à Informação.

A OGE, contou com o apoio de nossa equipe para aplicar o questionário da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de transporte ferroviário. Ao longo do dia, 206 usuários da Concessionária Supervia foram entrevistados. Os resultados desta pesquisa constam do ANEXO 2.

O Posto Avançado da AGETRANSP, instalado por nossa ouvidoria para o atendimento I ao usuário registrou, no SGI, 13 manifestações presenciais com geração de Protocolo.

A Ouvidoria da AGETRANSP dará continuidade ao Posto Avançado de atendimento presencial e realizará/participará de ações semelhantes, junto aos usuários de barcas e metrô, passando a percorrer os sistemas de transportes de forma itinerante.



7.5 Treinamento e-OUV – Ouvidoria Geral do Estado

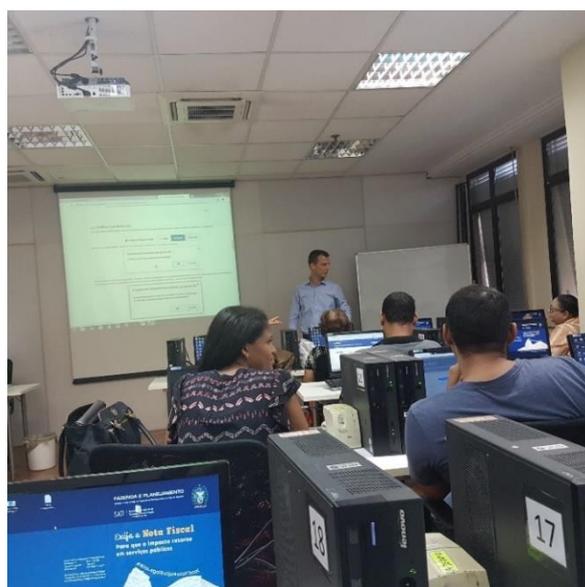
Treinamento ministrado pela Coordenadoria Geral de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE-RJ, sobre o portal “E-OUV - Sistema de Ouvidorias do Estado: Rio de Janeiro”.

A OGE-RJ é o órgão central do sistema de ouvidorias e foi criada pela Lei nº 7.989, de 14 de junho de 2018, integrando a estrutura organizacional da Controladoria Geral do Estado, para desenvolver macro funções de ouvidoria e transparência, com a finalidade de fomentar o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de manifestações do cidadão sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos.

A equipe da Ouvidoria da AGETRANSP, João Bosco de Lima, Ana Schneider Terzi (Analista de Regulação), José Carlos Gonçalves Martins (Assessor da Ouvidoria), Nayara Miranda (Assistente da Ouvidoria), participaram do treinamento no Sistema de Ouvidorias do Estado do Rio de Janeiro – E-OUV, realizado em 15 de março de 2019, no prédio da Secretaria de Estado de Fazenda, localizado na Av. Erasmo Braga, 118, 5º andar.

Após a realização do Treinamento em referência, foi solicitado à OGE-RJ, por e-mail, a inclusão do Ouvidor Joao Bosco de Lima como Administrador Local do Sistema E-OUV.

O Administrador Local será o responsável por inserir os demais integrantes da equipe da Ouvidoria da Agência no Sistema E-OUV.



7.6 1º Workshop da Rede de Ouvidorias – “Boas práticas em Ouvidoria”

A Controladoria Geral do Estado (CGE), através da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, promoveu, no dia 19 de março de 2019, o I Workshop da Rede de Ouvidorias do Estado do Rio de Janeiro, trazendo ao debate o tema ‘Boas práticas em Ouvidoria’.

Na abertura do evento, o controlador-geral do Estado, Bernardo Barbosa, destacou os atuais desafios do trabalho das ouvidorias estaduais, que são: chamar o cidadão a, novamente, se manifestar; estimular o cidadão a colaborar com a reconstrução do Estado do Rio de Janeiro e mostrar ao cidadão que vale a pena reclamar.

A equipe da Ouvidoria da AGETRANSP, João Bosco de Lima, Ana Schneider Terzi (Analista de Regulação da Ouvidoria), José Carlos Gonçalves Martins (Assessor da Ouvidoria) e Letícia Kerscker (Assistente da Ouvidoria), participaram do I Workshop da Rede de Ouvidorias, no auditório da Escola Fazendária – EFAZ RJ.



10 de abril de 2019

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID 4198994-5