



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 Segundo Trimestre
2019



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

VAMOS VIRAR O JOGO

Ouvidoria – AGETRANS

Ouvidor

João Bosco de Lima

Assessor

José Carlos Gonçalves Martins

Analista de Regulação

Ana Lucia Almeida da Costa Schneider Terzi

Assistente de Ouvidoria

Leticia Kerscker Lima

Assistente de Ouvidoria

Nayara Miranda Barreto Coelho

Assistente de Ouvidoria

Ricardo Ynsua dos Santos

Assistente de Ouvidoria

Rodrigo de Souza Pimentel

Estagiário da Ouvidoria

Gabriel Herculano Varanda

Apresentação

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

As manifestações foram recebidas nos canais de atendimento da Ouvidoria: teleatendimento (**0800 285 9796**), e-mail (ouvidoria@agetransp.rj.gov.br), 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.

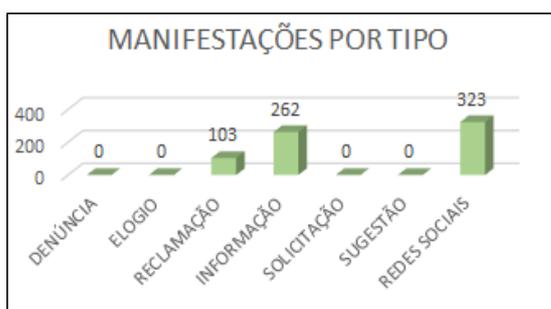
Sumário

1	DADOS DA OUVIDORIA – AGETRANSP	5
1.1	Manifestações na Ouvidoria em abril - 2019.....	5
1.2	Manifestações na Ouvidoria em maio – 2019	6
1.3	Manifestações na Ouvidoria em junho – 2019.....	7
2	SUPERVIA	8
2.1	Manifestações na Supervia em abril - 2019	8
2.2	Manifestações na Supervia em maio – 2019.....	20
2.3	Manifestações na Supervia em junho – 2019	32
3	METRÔRIO	44
3.1	Manifestações no MetrôRio em abril - 2019.....	44
3.2	Manifestações no MetroRio em maio - 2019.....	47
3.3	Manifestações no MetroRio em junho – 2019.....	50
4	CCR BARCAS	53
4.1	Manifestações na CCR Barcas em abril – 2019	53
4.2	Manifestações na CCR Barcas em maio – 2019	55
4.3	Manifestações da CCR Barcas em junho – 2019.....	57
5	ROTA 116	59
5.1	Manifestações da Rota 116 em abril – 2019.....	59
5.2	Manifestação da Rota 116 em maio – 2019	60
5.3	Manifestações da Rota 116 em junho – 2019.....	61
6	CCR VIA LAGOS	62
6.1	Manifestações da CCR Via Lagos em abril - 2019.....	62
6.2	Manifestações da CCR Via Lagos em maio – 2019	63
6.3	Manifestações da CCR Via Lagos em junho – 2019.....	64
7	OUVIDORIA EM AÇÃO	65
7.1	Visita ao Ramal Vila Inhomirim	65
7.2	VI Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro	68
7.3	Reunião CCR BARCAS – AGETRANSP – OGE.....	70
7.4	4ª Semana de Ouvidoria – “Uma ouvidoria.gov para um cidadão.br”	71
7.5	CRECI Itinerante – Ipanema	72
7.6	II Encontro da REDE de Ouvidorias – RJ.....	74

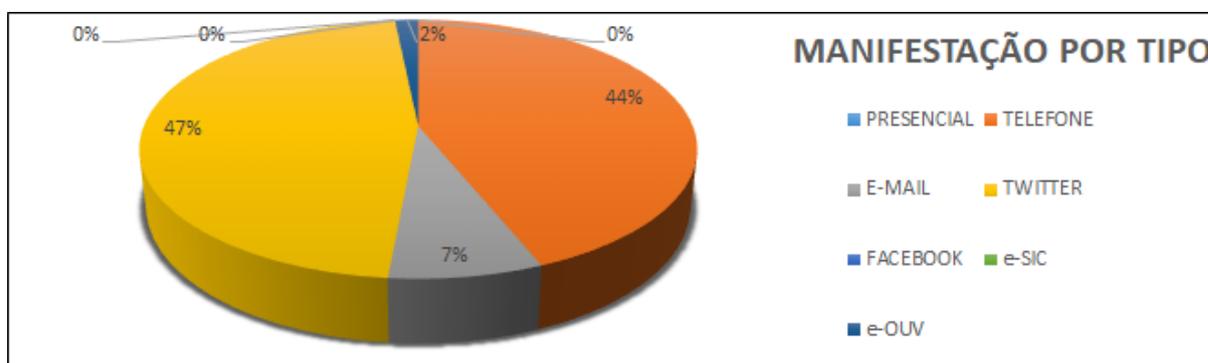
1 Dados da Ouvidoria – Agetransp

1.1 Manifestações na Ouvidoria em abril - 2019

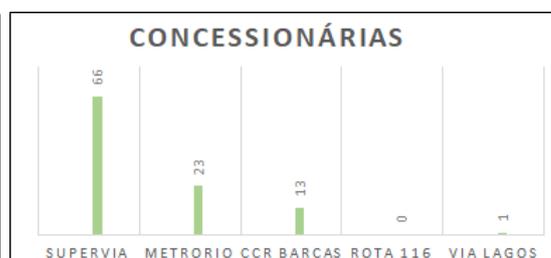
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0%
ELOGIO	0	0%
RECLAMAÇÃO	103	15%
INFORMAÇÃO	262	38%
SOLICITAÇÃO	0	0%
SUGESTÃO	0	0%
REDES SOCIAIS	323	47%
TOTAL	688	100%



MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0%
TELEFONE	0	0	40	262	0	0	302	44%
E-MAIL	0	0	52	0	0	0	52	8%
TWITTER	0	0	323	0	0	0	323	47%
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-SIC	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-OUV	0	0	11	0	0	0	11	2%
TOTAL	0	0	426	262	0	0	688	100%

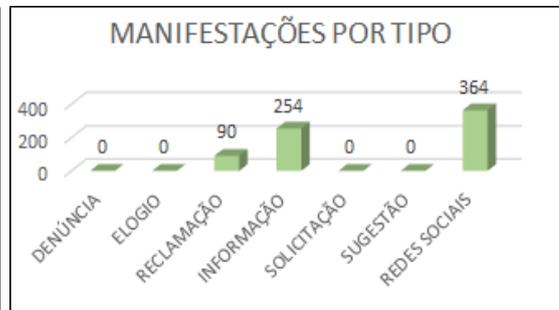


RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
SUPERVIA	66	64%
METRORIO	23	22%
CCR BARCAS	13	13%
ROTA 116	0	0%
VIA LAGOS	1	1%
TOTAL	103	100%

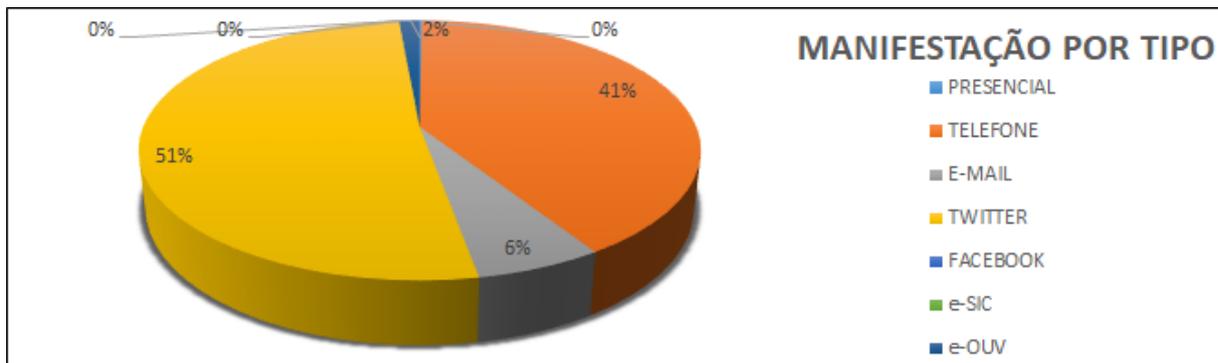


1.2 Manifestações na Ouvidoria em maio – 2019

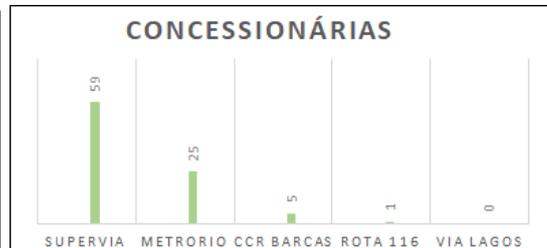
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0%
ELOGIO	0	0%
RECLAMAÇÃO	90	13%
INFORMAÇÃO	254	36%
SOLICITAÇÃO	0	0%
SUGESTÃO	0	0%
REDES SOCIAIS	364	51%
TOTAL	708	100%



MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
PRESENCIAL	0	0	1	0	0	0	1	0%
TELEFONE	0	0	35	254	0	0	289	41%
E-MAIL	0	0	44	0	0	0	44	6%
TWITTER	0	0	364	0	0	0	364	51%
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-SIC	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-OUV	0	0	10	0	0	0	10	1%
TOTAL	0	0	454	254	0	0	708	100%

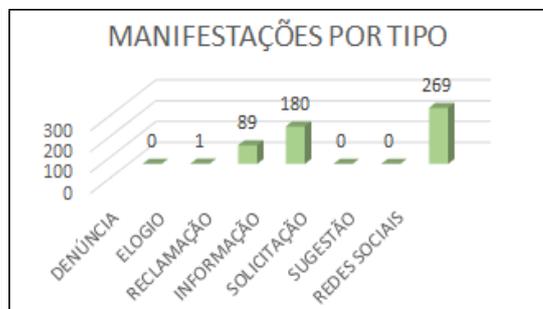


RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
SUPERVIA	59	66%
METRORIO	25	28%
CCR BARCAS	5	6%
ROTA 116	1	1%
VIA LAGOS	0	0%
TOTAL	90	100%

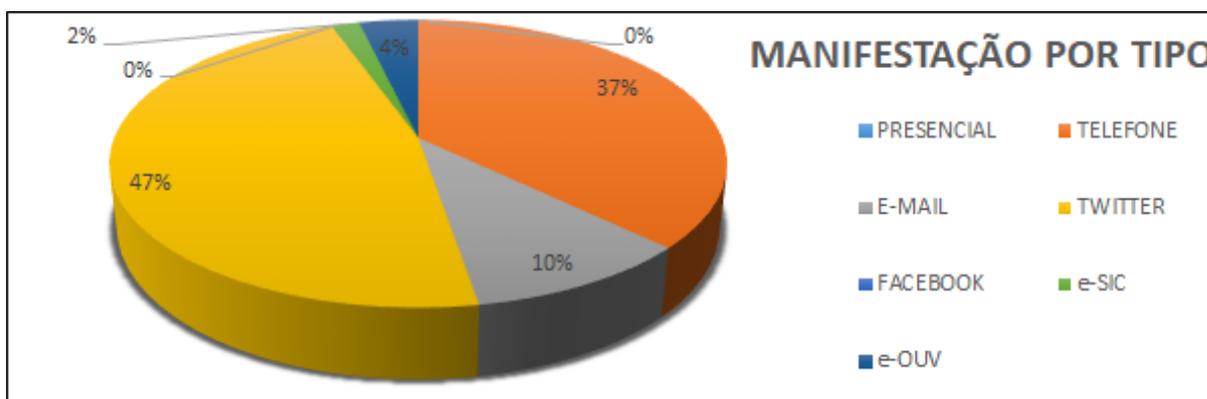


1.3 Manifestações na Ouvidoria em junho – 2019

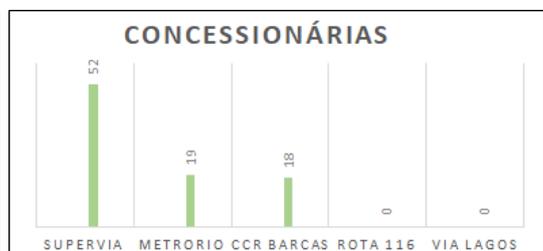
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
DENÚNCIA	0	0%
ELOGIO	1	0%
RECLAMAÇÃO	89	17%
INFORMAÇÃO	180	33%
SOLICITAÇÃO	0	0%
SUGESTÃO	0	0%
REDES SOCIAIS	269	50%
TOTAL	539	100%



MANIFESTAÇÕES TIPO	DENUNCIA	ELOGIO	RECLAMAÇÃO	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL	%
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0%
TELEFONE	0	1	31	180	0	0	212	37%
E-MAIL	0	0	58	0	0	0	58	10%
TWITTER	0	0	0	269	0	0	269	47%
FACEBOOK	0	0	0	0	0	0	0	0%
e-SIC	0	0	0	10	0	0	10	2%
e-OUV	0	0	21	0	0	0	21	4%
TOTAL	0	1	110	459	0	0	570	100%



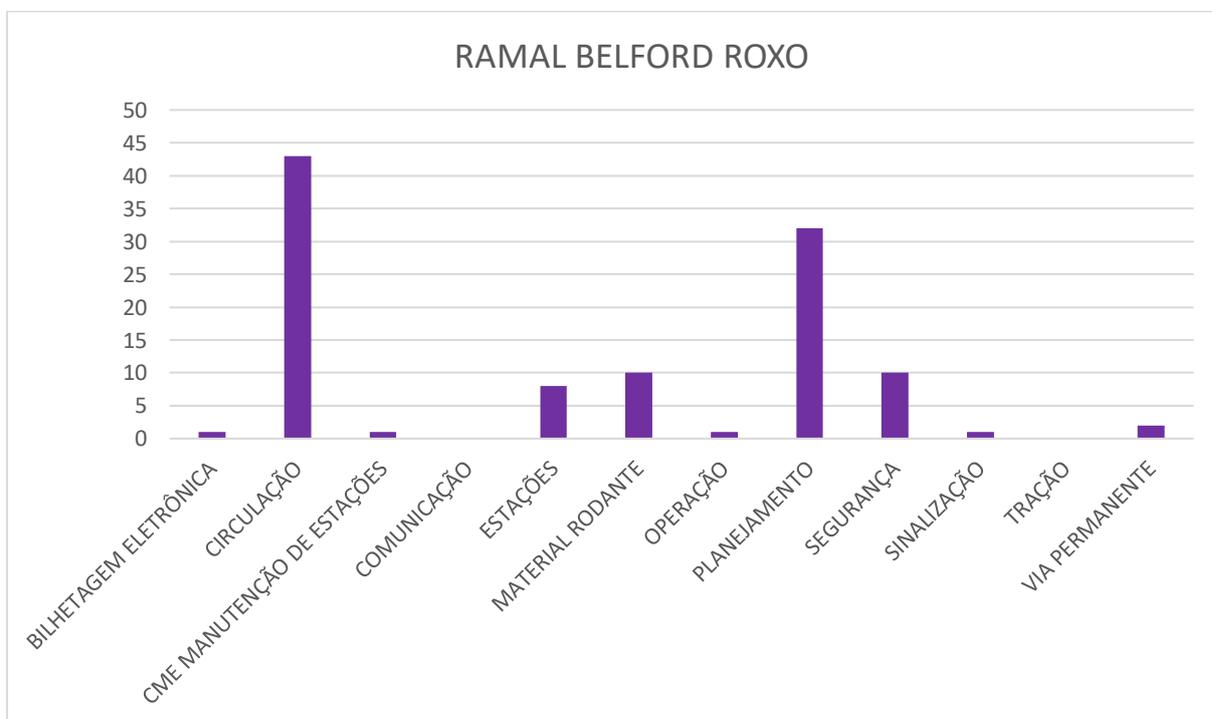
RECLAMAÇÕES CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADE	%
SUPERVIA	52	58%
METRORIO	19	21%
CCR BARCAS	18	20%
ROTA 116	0	0%
VIA LAGOS	0	0%
TOTAL	89	100%



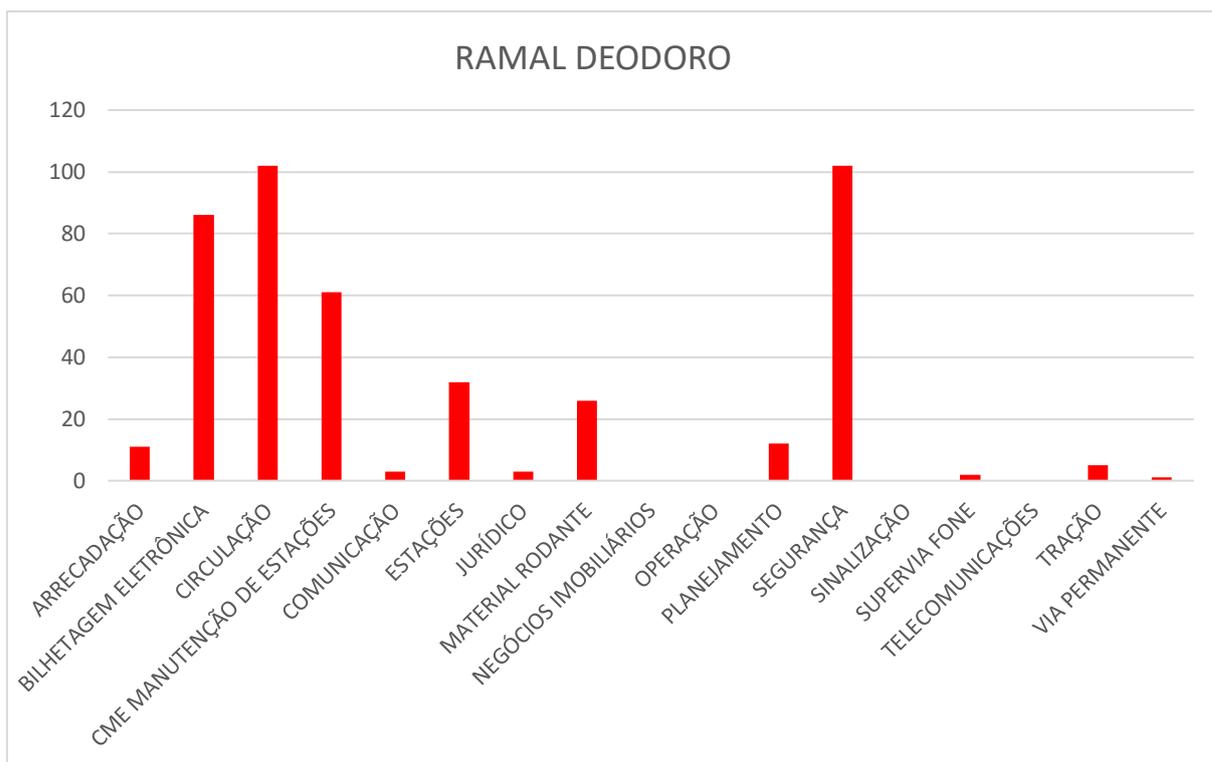
2 SUPERVIA

2.1 Manifestações na Supervia em abril - 2019

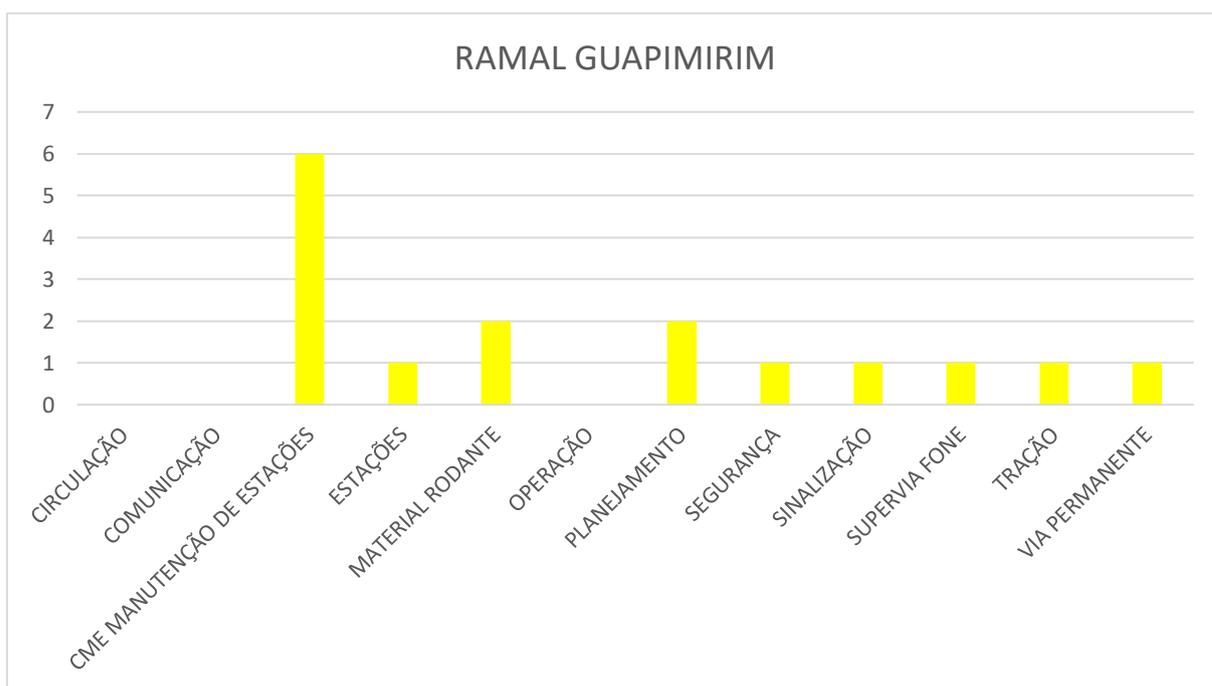
RECLAMAÇÕES - RAMAL BELFORD ROXO		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	1%
CIRCULAÇÃO	43	39%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	1%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	8	7%
MATERIAL RODANTE	10	9%
OPERAÇÃO	1	1%
PLANEJAMENTO	32	29%
SEGURANÇA	10	9%
SINALIZAÇÃO	1	1%
TRAÇÃO	0	0%
VIA PERMANENTE	2	2%
TOTAL	109	100%



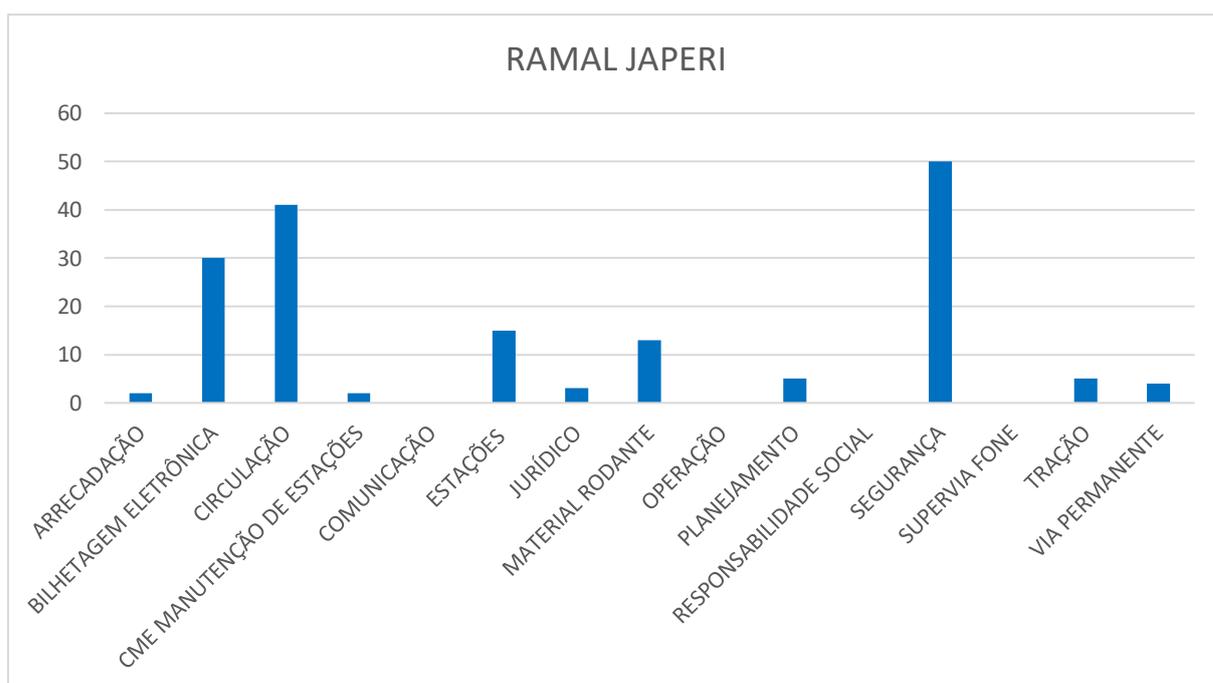
RECLAMAÇÕES - RAMAL DEODORO		%
ARRECADAÇÃO	11	2%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	86	19%
CIRCULAÇÃO	102	23%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	61	14%
COMUNICAÇÃO	3	1%
ESTAÇÕES	32	7%
JURÍDICO	3	1%
MATERIAL RODANTE	26	6%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	0	0%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	12	3%
SEGURANÇA	102	23%
SINALIZAÇÃO	0	0%
SUPERVIA FONE	2	0%
TELECOMUNICAÇÕES	0	0%
TRAÇÃO	5	1%
VIA PERMANENTE	1	0%
TOTAL	446	100%



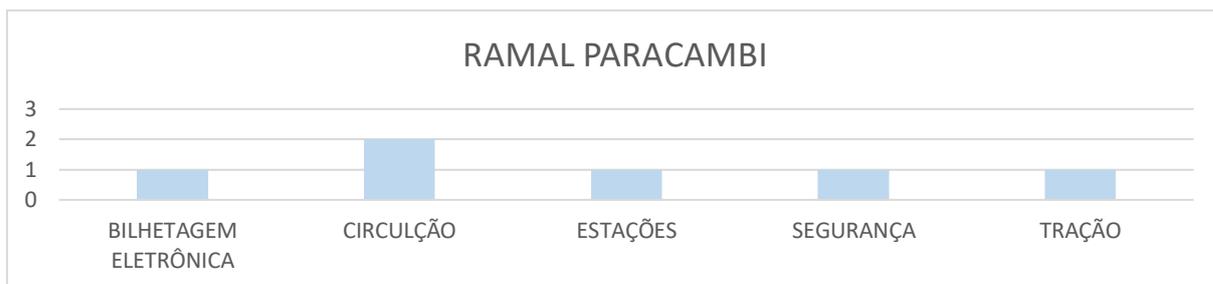
RECLAMAÇÕES - RAMAL GUAPIMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	0	0%
COMUNICAÇÃO	0	0%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	6	38%
ESTAÇÕES	1	6%
MATERIAL RODANTE	2	13%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	2	13%
SEGURANÇA	1	6%
SINALIZAÇÃO	1	6%
SUPERVIA FONE	1	6%
TRAÇÃO	1	6%
VIA PERMANENTE	1	6%
TOTAL	16	100%



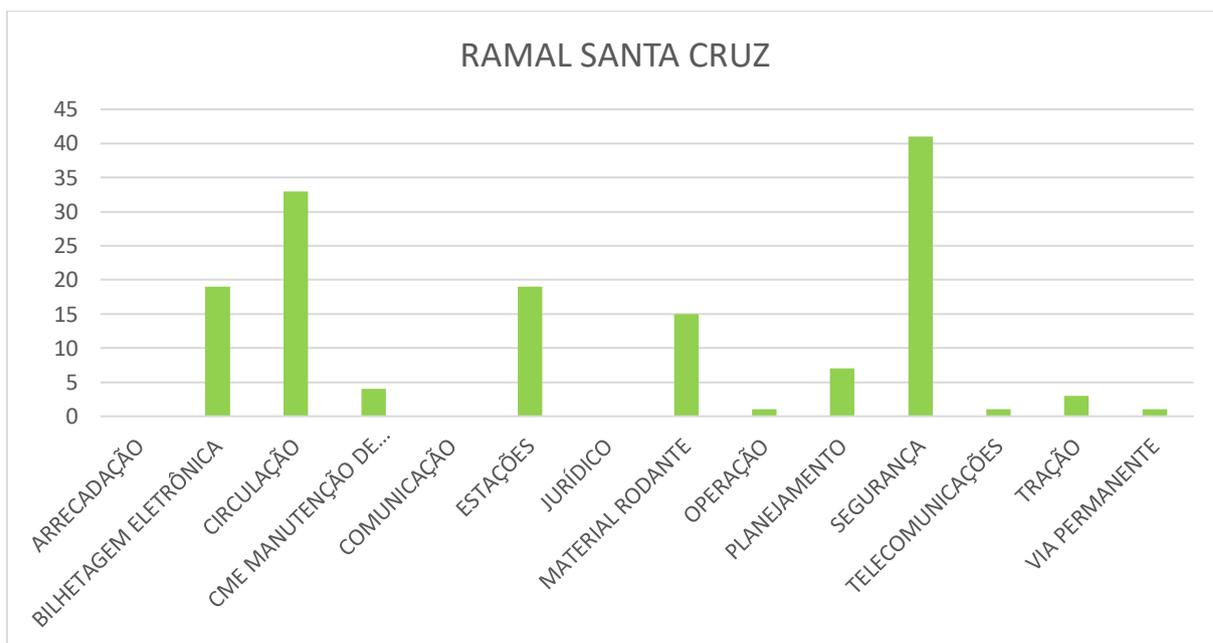
RECLAMAÇÕES - RAMAL JAPERI		%
ARRECADAÇÃO	2	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	30	18%
CIRCULAÇÃO	41	24%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	1%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	15	9%
JURÍDICO	3	2%
MATERIAL RODANTE	13	8%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	5	3%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	0	0%
SEGURANÇA	50	29%
SUPERVIA FONE	0	0%
TRAÇÃO	5	3%
VIA PERMANENTE	4	2%
TOTAL	170	100%



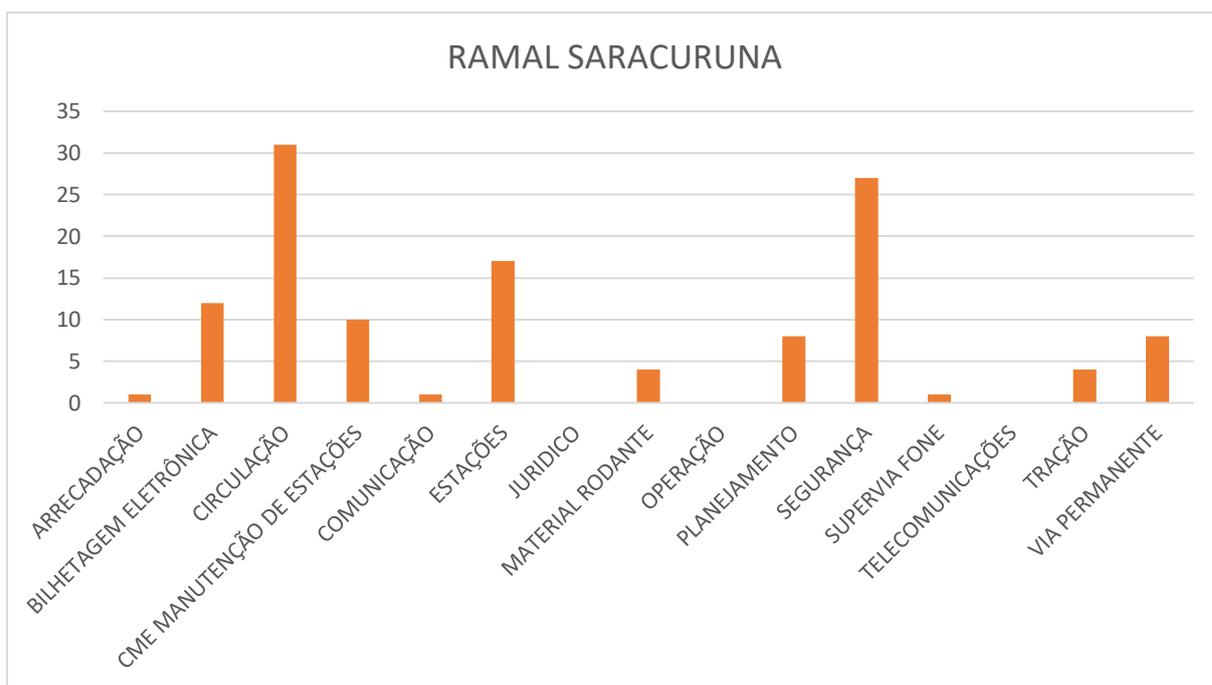
RECLAMAÇÕES - RAMAL PARACAMBI		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	17%
CIRCULAÇÃO	2	33%
ESTAÇÕES	1	17%
SEGURANÇA	1	17%
TRAÇÃO	1	17%
TOTAL	6	83%



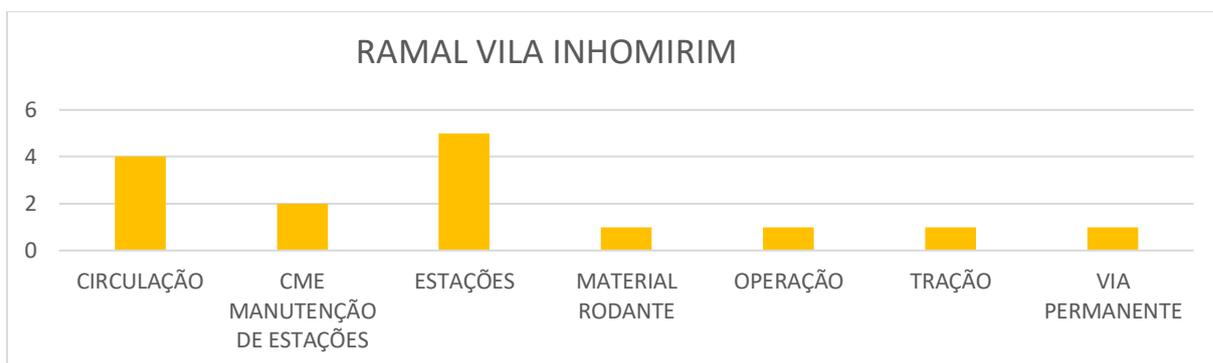
RECLAMAÇÕES - RAMAL SANTA CRUZ		%
ARRECADAÇÃO	0	0%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	19	13%
CIRCULAÇÃO	33	23%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	3%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	19	13%
JURÍDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	15	10%
OPERAÇÃO	1	1%
PLANEJAMENTO	7	5%
SEGURANÇA	41	28%
TELECOMUNICAÇÕES	1	1%
TRAÇÃO	3	2%
VIA PERMANENTE	1	1%
TOTAL	144	100%



RECLAMAÇÕES - RAMAL SARACURUNA		%
ARRECADAÇÃO	1	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	12	10%
CIRCULAÇÃO	31	25%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	10	8%
COMUNICAÇÃO	1	1%
ESTAÇÕES	17	14%
JURIDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	4	3%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	8	6%
SEGURANÇA	27	22%
SUPERVIA FONE	1	1%
TELECOMUNICAÇÕES	0	0%
TRAÇÃO	4	3%
VIA PERMANENTE	8	6%
TOTAL	124	100%

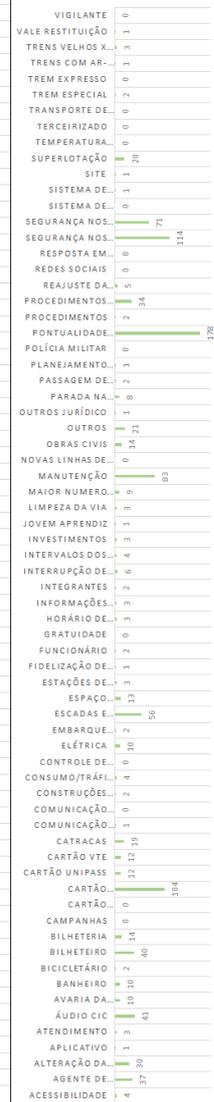


RECLAMAÇÕES - RAMAL VILA INHOMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	4	27%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	13%
ESTAÇÕES	5	33%
MATERIAL RODANTE	1	7%
OPERAÇÃO	1	7%
TRAÇÃO	1	7%
VIA PERMANENTE	1	7%
TOTAL	15	100%



RECLAMAÇÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	2	2	0	0	0	0	0	0	4	0%
AGENTE DE CONTROLE	1	15	4	1	0	12	0	4	0	37	4%
ALTERAÇÃO DA GRADE	21	1	0	0	0	4	0	4	0	30	3%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
ATENDIMENTO	0	0	0	1	0	0	1	1	0	3	0%
ÁUDIO CIC	0	24	3	0	1	7	0	6	0	41	4%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	1	4	2	0	0	3	0	0	0	10	1%
BANHEIRO	0	7	1	0	0	0	1	1	0	10	1%
BICICLETÁRIO	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0%
BILHETEIRO	4	13	4	0	1	11	0	7	0	40	4%
BILHETERIA	1	3	5	0	0	4	0	1	0	14	1%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CARTÃO BLOQUEADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CARTÃO MULTIPASS	1	64	17	0	0	15	1	6	0	104	10%
CARTÃO UNIPASS	0	7	3	0	0	0	0	2	0	12	1%
CARTÃO VTE	0	6	4	0	0	2	0	0	0	12	1%
CATRACAS	0	9	5	0	0	1	0	4	0	19	2%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	1	1	2	0	0	0	0	0	0	4	0%
CONTROLE DE PRAGAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ELÉTRICA	0	1	1	5	2	1	0	0	0	10	1%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
ESCADAS E ELEVADORES	0	47	1	0	0	0	0	8	0	56	5%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	10	2	0	0	0	0	1	0	13	1%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
FUNCIÓNÁRIO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
GRATUIDADE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	0%
INFORMAÇÕES AOS CLIENTES	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3	0%
INTEGRANTES	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	1	0	0	0	1	0	0	4	0	6	1%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	2	1	0	0	0	1	0	4	0%
INVESTIMENTOS	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3	0%
JOVEM APRENDIZ	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
LIMPEZA DA VIA	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3	0%
MAIOR NUMERO DE CARROS	7	1	0	1	0	0	0	0	0	9	1%
MANUTENÇÃO	10	22	14	3	5	15	0	14	0	83	8%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OBRAS CIVIS	1	8	0	1	0	3	0	1	0	14	1%
OUTROS	1	7	5	1	1	4	0	2	0	21	2%
OUTROS JURÍDICO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	0	1	6	0	0	0	1	0	0	8	1%
PASSAGEM DE NIVEL	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	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	42	67	28	0	2	20	1	18	0	178	17%
PROCEDIMENTOS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	3	10	6	1	1	3	0	10	0	34	3%
REAJUSTE DA PASSAGEM	0	2	3	0	0	0	0	0	0	5	0%
REDES SOCIAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
RESPOSTA EM ATRASO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	6	54	22	0	0	17	0	15	0	114	11%
SEGURANÇA NOS TRENS	1	29	22	0	0	10	1	8	0	71	7%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%
SITE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
SUPERLOTAÇÃO	2	10	1	0	0	6	0	1	0	20	2%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TERCEIRIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM ESPECIAL	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TRENS COM AR-CONDICIONADO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%
TRENS VELHOS X NOVOS TRENS	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3	0%
VALE RESTITUIÇÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
VIGILANTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	109	446	170	16	15	144	6	124	0	1030	100%

RECLAMAÇÕES ABRIL - 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	1	0	0	0	1	1%
ATENDIMENTO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1%
BAGAGEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BALCÃO DE ATENDIMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BANHEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BICICLETÁRIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BILHETERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CIRCULAÇÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
CONTROLE DE PRAGAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
DEVOLUÇÃO DE DINHEIRO	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	2%
DEVOLUÇÃO DE PASSAGEM	1	26	6	0	0	6	0	2	0	41	25%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ESCADAS E ELEVADORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ELÉTRICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	15	2	0	0	2	0	2	0	21	13%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
GRATUIDADE	0	5	4	0	0	0	0	1	0	10	6%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INDENIZAÇÕES	0	5	1	0	0	0	0	0	0	6	4%
INFORMAÇÕES AOS CLIENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	0	2	0	3	0	5	3%
MAIOR NUMERO DE CARROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MANUTENÇÃO	2	1	2	0	4	3	0	7	0	19	11%
NOVA ESTAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	2	1	0	0	1	0	0	0	4	2%
OBRAS CIVIS	3	3	1	0	0	1	0	1	0	9	5%
OUTROS	2	4	0	0	0	0	0	2	0	8	5%
OUTROS ENTORNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OUTROS JURÍDICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PASSAGEM EM NÍVEL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PODA DE ÁRVORES	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	1%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	18	3	0	0	1	0	1	0	23	14%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
REDES SOCIAIS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
RETIRADA DE COLMÉIA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1%
SITE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	1%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SETOR DE BENEFÍCIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
TOTAL	8	87	22	1	4	23	0	21	0	166	100%

SOLICITAÇÕES ABRIL - GERAL



ELOGIOS											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
AGENTE DE CONTROLE	0	4	3	0	0	2	1	0	0	10	67%
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	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
BANHEIRO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	13%
BILHETEIRO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
JOVEM APRENDIZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
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	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TERCEIRIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	1	7	4	0	0	2	1	0	0	15	100%

ELOGIOS ABRIL - GERAL



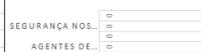
SUGESTÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ÁUDIO CIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BANHEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BICICLETÁRIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BILHETERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	25%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	13%
INFORMAÇÃO AOS CLIENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INVESTIMENTOS	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	25%
MANUTENÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	25%
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 ESPECIAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	13%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	0	4	1	1	0	1	1	0	0	8	100%

SUGESTÕES ABRIL - GERAL



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

DENÚNCIAS ABRIL - GERAL

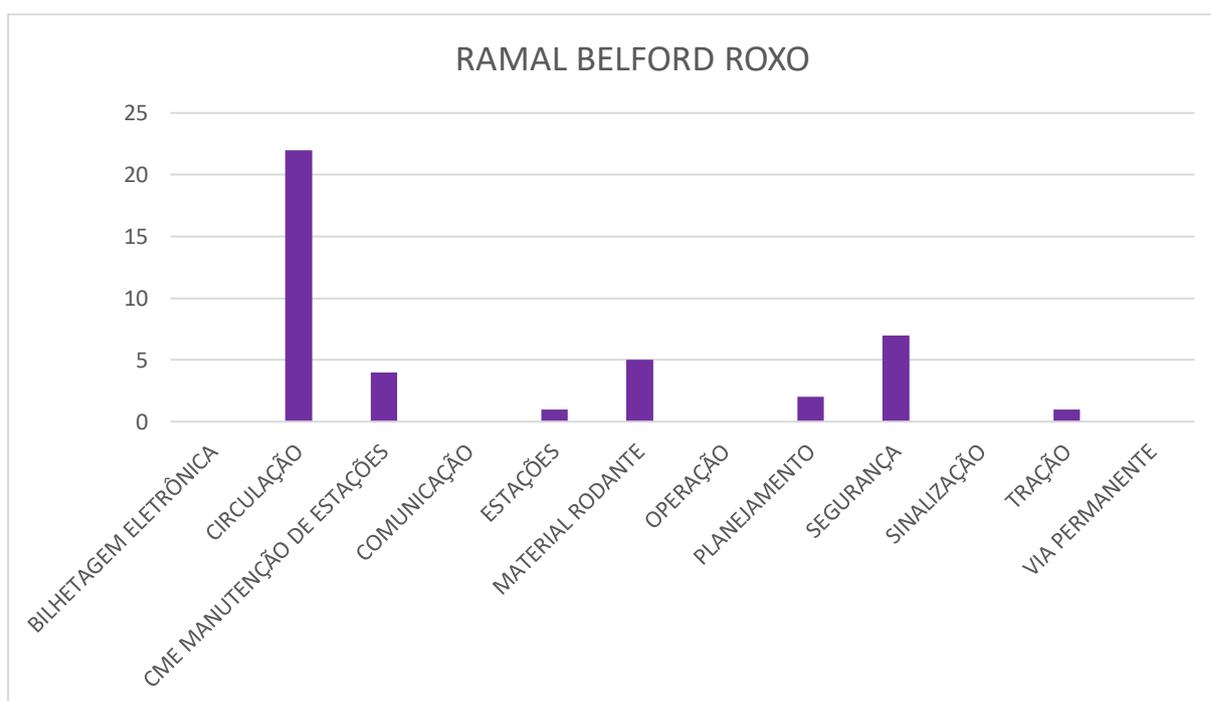


INFORMAÇÕES	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	4	0%
ACHADOS E PERDIDOS	724	19%
ALTERAÇÃO DE GRADE	5	0%
ALUGUEL	30	1%
ALUGUEL E VENDAS	1	0%
APLICATIVO	1	0%
ATENDIMENTO	6	0%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	1	0%
ÁUDIO CIC	1	0%
AUTORIZAÇÃO	9	0%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	0	0%
BAGAGEIRO	0	0%
BALCÃO DE ATENDIMENTO	1	0%
BANHEIROS	1	0%
BICICLETÁRIO	2	0%
BILHETERIA	51	1%
CAMPANHAS	0	0%
CARTÕES ENGOLIDOS	0	0%
CARTÕES SUPERVIA	6	0%
CATRACAS E VALIDADORES	1	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES / INVASÕES	0	0%
CONTATO COM O PASSAGEIRO	36	1%
DE RAMAIS	826	21%
DÉBITO INDEVIDO	1	0%
DEVOLUÇÃO	3	0%
EMBARQUE COM BICICLETA	16	0%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0%
ENDEREÇOS	12	0%
ERRO DE LEITURA	3	0%
ESCADAS E ELEVADORES	1	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	158	4%
ESTAÇÕES DE PARADA	49	1%
EVENTOS	3	0%
FILMAGEM E FOTOGRAFIA	1	0%
FISCALIZAÇÃO DA AGETRANSP	0	0%
GRATUIDADE	240	6%
HORÁRIOS	980	25%
INTEGRAÇÃO	17	0%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	11	0%
INTERVALO DOS TRENS	9	0%
INVESTIMENTOS	1	0%
LIGAÇÃO	23	1%
MANUTENÇÃO	42	1%
MÍDIA	0	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0%
OBRAS CIVIS	1	0%
OUTROS	49	1%
OUTROS ENTORNO	20	1%
OUTROS JURÍDICO	4	0%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0%
PARCERIA	20	1%
PASSAGEM DE NÍVEL	7	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	19	0%
PONTUALIDADE DOS TRENS	3	0%
PREÇO DA PASSAGEM	12	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	0%
PROCESSO SELETIVO	141	4%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	12	0%
REAJUSTE DA PASSAGEM	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	11	0%
SEGURANÇA NOS TRENS	13	0%
SETOR DE BENEFÍCIOS	0	0%
SITE	0	0%
SUPERLOTAÇÃO	1	0%
TELEFONES	19	0%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	0	0%
TEMPO DE PERCURSO	22	1%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	5	0%
TREM ESPECIAL	14	0%
TREM EXPRESSO	5	0%
VALE VIAGEM	0	0%
VENDEDORES	0	0%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	224	6%
TOTAL	3881	100%

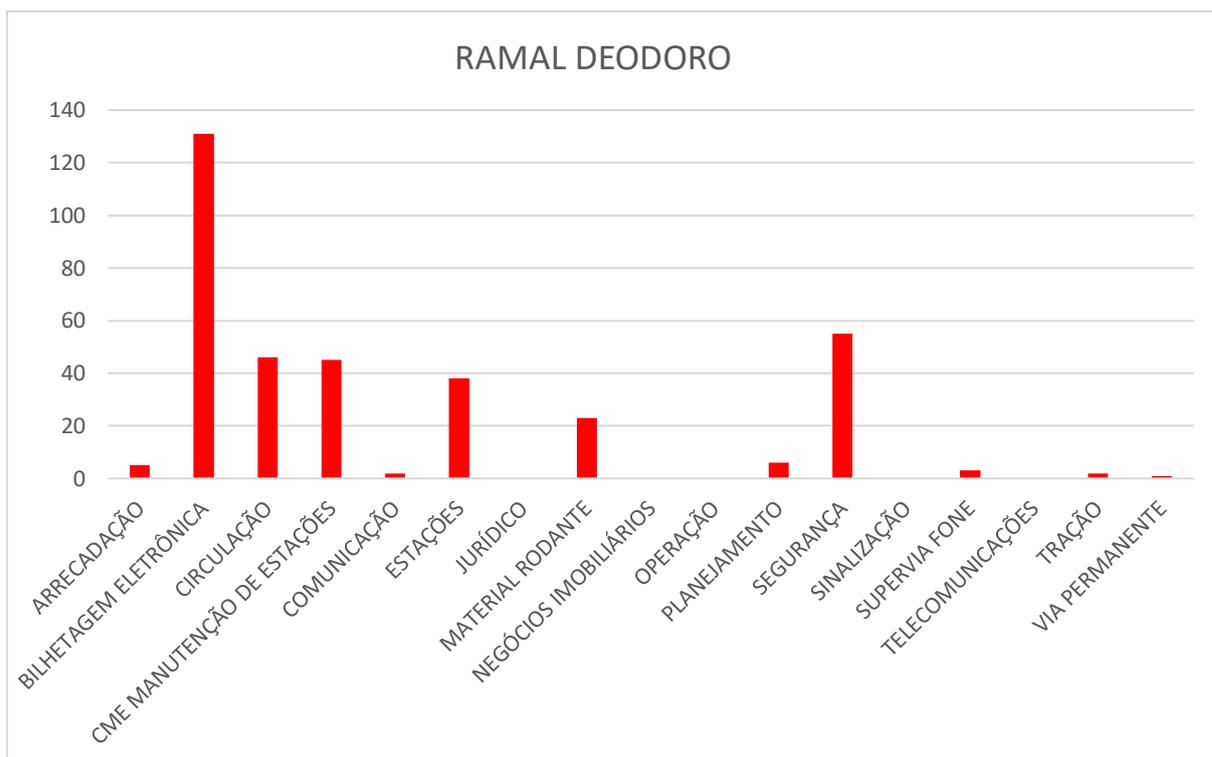


2.2 Manifestações na Supervia em maio – 2019

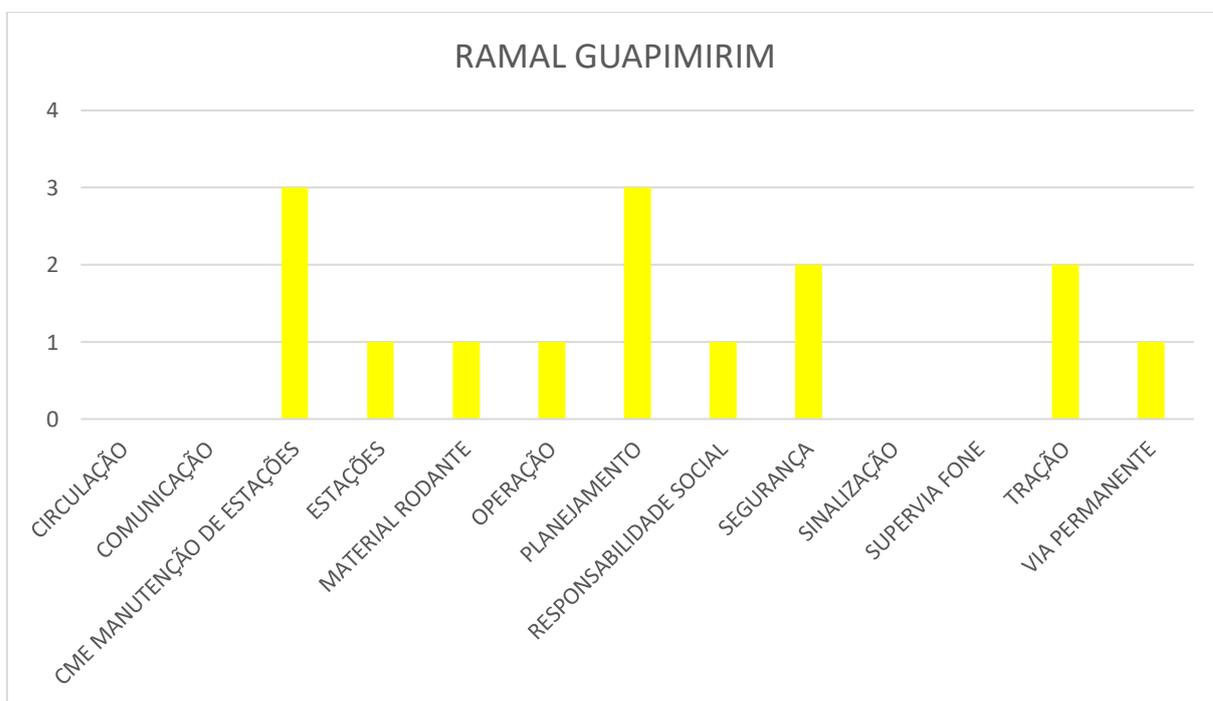
RECLAMAÇÕES - RAMAL BELFORD ROXO		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	0	0%
CIRCULAÇÃO	22	52%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	10%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	1	2%
MATERIAL RODANTE	5	12%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	2	5%
SEGURANÇA	7	17%
SINALIZAÇÃO	0	0%
TRAÇÃO	1	2%
VIA PERMANENTE	0	0%
TOTAL	42	100%



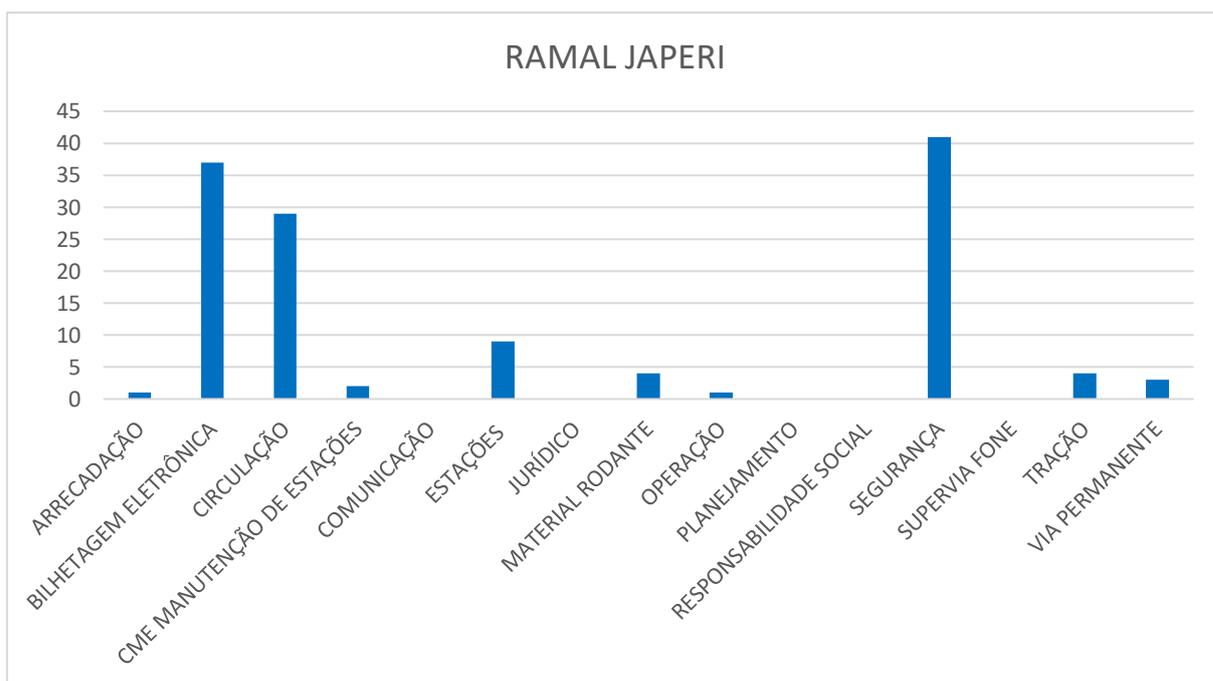
RECLAMAÇÕES - RAMAL DEODORO		%
ARRECADAÇÃO	5	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	131	37%
CIRCULAÇÃO	46	13%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	45	13%
COMUNICAÇÃO	2	1%
ESTAÇÕES	38	11%
JURÍDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	23	6%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	0	0%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	6	2%
SEGURANÇA	55	15%
SINALIZAÇÃO	0	0%
SUPERVIA FONE	3	1%
TELECOMUNICAÇÕES	0	0%
TRAÇÃO	2	1%
VIA PERMANENTE	1	0%
TOTAL	357	100%



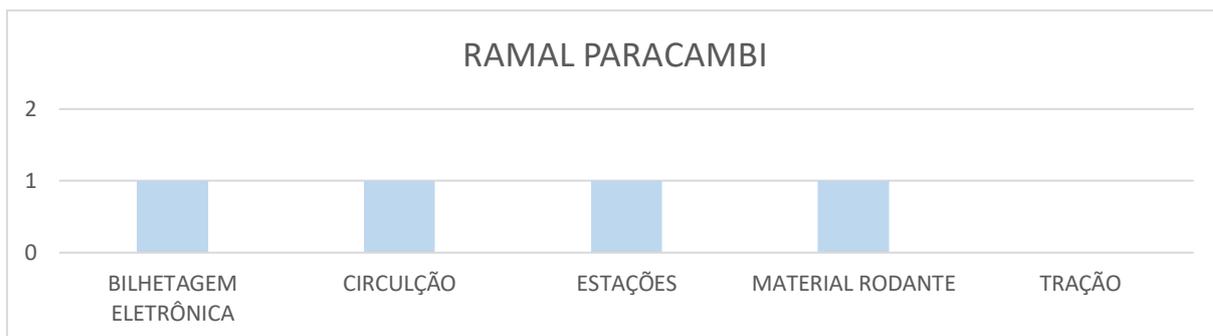
RECLAMAÇÕES - RAMAL GUAPIMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	0	0%
COMUNICAÇÃO	0	0%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	20%
ESTAÇÕES	1	7%
MATERIAL RODANTE	1	7%
OPERAÇÃO	1	7%
PLANEJAMENTO	3	20%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	1	7%
SEGURANÇA	2	13%
SINALIZAÇÃO	0	0%
SUPERVIA FONE	0	0%
TRAÇÃO	2	13%
VIA PERMANENTE	1	7%
TOTAL	15	100%



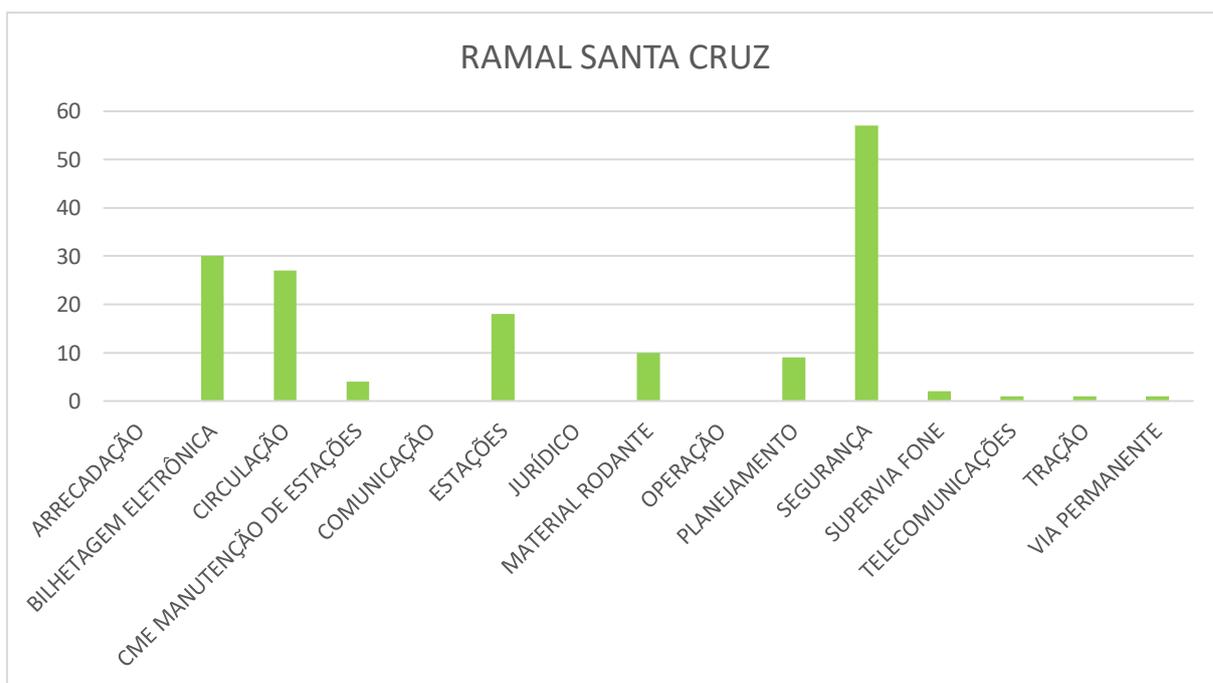
RECLAMAÇÕES - RAMAL JAPERI		%
ARRECADAÇÃO	1	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	37	28%
CIRCULAÇÃO	29	22%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	2	2%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	9	7%
JURÍDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	4	3%
OPERAÇÃO	1	1%
PLANEJAMENTO	0	0%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	0	0%
SEGURANÇA	41	31%
SUPERVIA FONE	0	0%
TRAÇÃO	4	3%
VIA PERMANENTE	3	2%
TOTAL	131	100%



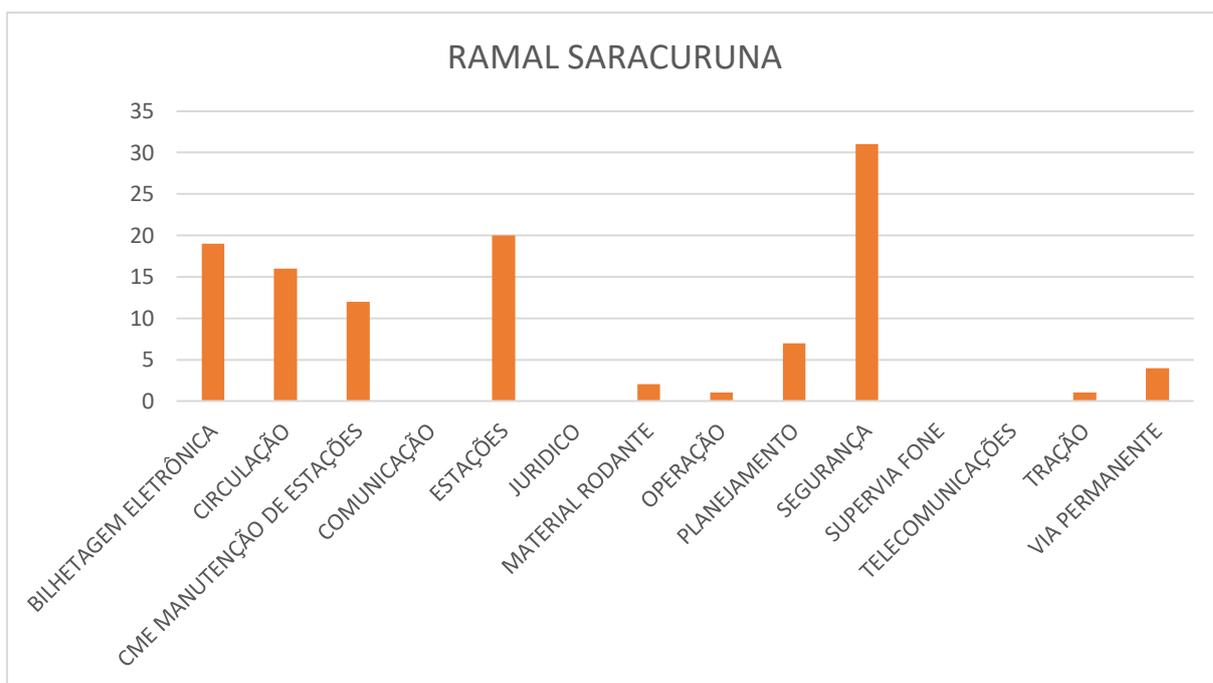
RECLAMAÇÕES - RAMAL PARACAMBI		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	25%
CIRCULÇÃO	1	25%
ESTAÇÕES	1	25%
MATERIAL RODANTE	1	25%
TRAÇÃO	0	0%
TOTAL	4	100%



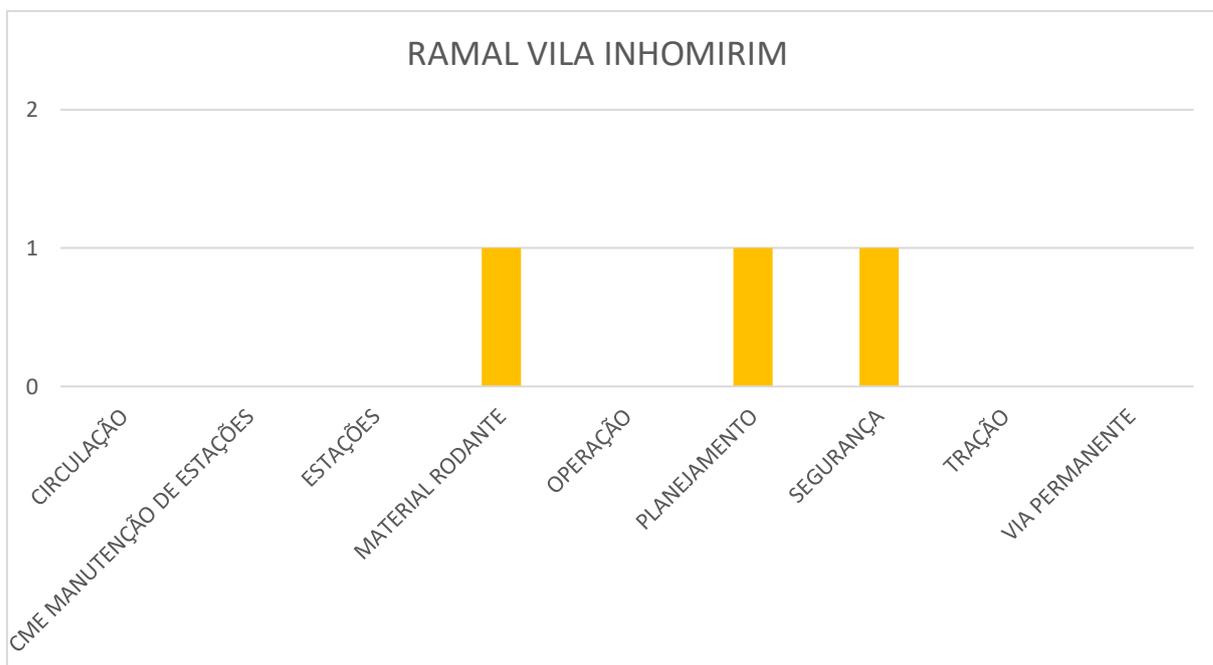
RECLAMAÇÕES - RAMAL SANTA CRUZ		%
ARRECADAÇÃO	0	0%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	30	19%
CIRCULAÇÃO	27	17%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	3%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	18	11%
JURÍDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	10	6%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	9	6%
SEGURANÇA	57	36%
SUPERVIA FONE	2	1%
TELECOMUNICAÇÕES	1	1%
TRAÇÃO	1	1%
VIA PERMANENTE	1	1%
TOTAL	160	100%



RECLAMAÇÕES - RAMAL SARACURUNA		%
ARRECADAÇÃO	0	0%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	19	17%
CIRCULAÇÃO	16	14%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	12	11%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	20	18%
JURIDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	2	2%
OPERAÇÃO	1	1%
PLANEJAMENTO	7	6%
SEGURANÇA	31	27%
SUPERVIA FONE	0	0%
TELECOMUNICAÇÕES	0	0%
TRAÇÃO	1	1%
VIA PERMANENTE	4	4%
TOTAL	113	100%

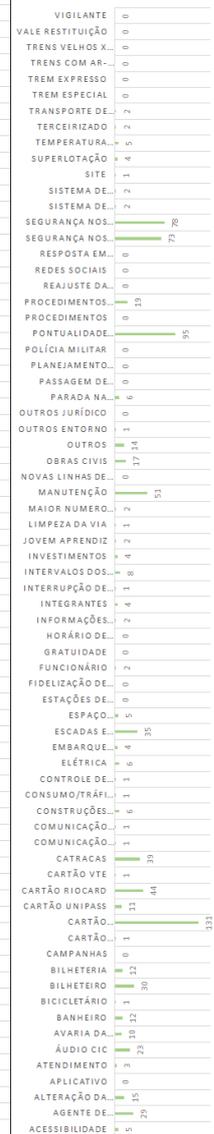


RECLAMAÇÕES - RAMAL VILA INHOMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	0	0%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	0	0%
ESTAÇÕES	0	0%
MATERIAL RODANTE	1	33%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	1	33%
SEGURANÇA	1	33%
TRAÇÃO	0	0%
VIA PERMANENTE	0	0%
TOTAL	3	100%



RECLAMAÇÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	2	0	0	0	2	0	1	0	5	1%
AGENTE DE CONTROLE	2	9	2	0	0	12	0	4	0	29	4%
ALTERAÇÃO DA GRADE	2	1	0	0	0	7	0	5	0	15	2%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ATENDIMENTO	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	0%
ÁUDIO CIC	2	10	0	0	0	9	0	2	0	23	3%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	2	5	0	0	0	2	0	1	0	10	1%
BANHEIRO	0	11	1	0	0	0	0	0	0	12	1%
BICICLETÁRIO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
BILHETEIRO	0	10	4	0	0	8	1	7	0	30	4%
BILHETERIA	1	4	1	0	0	4	0	2	0	12	1%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CARTÃO BLOQUEADO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%
CARTÃO MULTIPASS	0	76	28	0	0	19	0	8	0	131	16%
CARTÃO UNIPASS	0	6	1	0	0	3	0	1	0	11	1%
CARTÃO RIOCARD	0	31	2	0	0	4	1	6	0	44	5%
CARTÃO VTE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%
CATRAS	0	22	5	0	0	5	0	7	0	39	5%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	0	0	1	0	1	0	3	0	6	1%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
CONTROLE DE PRAGAS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0%
ELÉTRICA	0	1	1	0	0	2	0	2	0	6	1%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	1	0	3	0	0	0	0	0	4	0%
ESCADAS E ELEVADORES	0	27	0	0	0	0	0	8	0	35	4%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	1%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FUNCIONÁRIO	0	2	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INFORMAÇÕES AOS CLIENTES	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0%
INTEGRANTES	0	1	0	1	0	2	0	0	0	4	0%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
INTERVALOS DOS TRENS	0	2	0	3	1	1	0	1	0	8	1%
INVESTIMENTOS	0	0	1	1	0	1	0	1	0	4	0%
JOVEM APRENDIZ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
LIMPEZA DA VIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
MAIOR NUMERO DE CARROS	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0%
MANUTENÇÃO	3	25	5	3	0	8	0	7	0	51	6%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OBRAS CIVIS	4	9	1	0	0	2	0	1	0	17	2%
OUTROS	0	5	2	0	1	3	0	3	0	14	2%
OUTROS ENTORNO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
OUTROS JURÍDICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	0	0	2	0	0	3	0	1	0	6	1%
PASSAGEM DE NIVEL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
POLÍCIA MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PONTUALIDADE DOS TRENS	19	31	25	0	0	11	1	8	0	95	12%
PROCEDIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	6	5	2	0	2	0	3	0	19	2%
REALISTE DA PASSAGEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
REDES SOCIAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
RESPOSTA EM ATRASO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	1	22	18	0	1	15	0	16	0	73	9%
SEGURANÇA NOS TRENS	3	22	19	0	0	26	0	8	0	78	9%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0%
SITE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
SUPERLOTAÇÃO	0	1	2	0	0	0	0	1	0	4	0%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	0	0	0	0	0	4	1	0	0	5	1%
TERCEIRIZADO	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	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%
TRENS COM AR-CONDICIONADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TRENS VELHOS X NOVOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
VALE RESTITUIÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
VIGILANTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	42	357	131	15	3	160	4	113	0	825	100%

RECLAMAÇÕES MAIO - GERAL



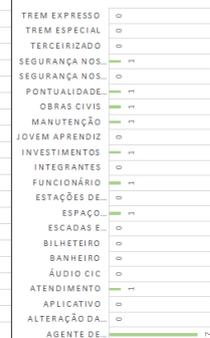
SOLICITAÇÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ATENDIMENTO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
BAGAGEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BALCÃO DE ATENDIMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BANHEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BICICLETÁRIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BILHETERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CONTROLE DE PRAGAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
DEVOLUÇÃO DE DINHEIRO	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	2%
DEVOLUÇÃO DE PASSAGEM	8	9	7	0	0	5	0	4	0	33	27%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ESCADAS E ELEVADORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ELÉTRICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	9	0	0	0	0	0	0	0	9	7%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
GRATUIDADE	0	9	3	0	0	3	0	1	0	16	13%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	2%
INDENIZAÇÕES	2	1	3	0	0	2	0	0	0	8	7%
INFORMAÇÕES AOS CLIENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INVESTIMENTOS	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2%
MAIOR NUMERO DE CARROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MANUTENÇÃO	1	1	0	0	2	2	1	4	0	11	9%
NOVA ESTAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	3%
OBRAS CIVIS	1	1	1	0	1	2	0	1	0	7	6%
OUTROS	1	3	0	0	0	0	0	1	0	5	4%
OUTROS ENTORNO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
OUTROS JURÍDICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PASSAGEM EM NÍVEL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PODA DE ÁRVORES	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	5	2	0	0	1	0	1	0	9	7%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
REDES SOCIAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
RETIRADA DE COLUMÉIA	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	3	1	0	0	0	0	1	0	5	4%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	2%
SETOR DE BENEFÍCIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	16	49	18	2	4	19	1	13	0	122	100%

SOLICITAÇÕES MAIO - GERAL



ELOGIOS											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
AGENTE DE CONTROLE	1	2	0	0	0	2	0	2	0	7	47%
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	1	0	0	0	1	7%
ÁUDIO CIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BANHEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BILHETEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ESCADAS E ELEVADORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
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	0	0	0	0	0	1	0	1	7%
INTEGRANTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	7%
JOVEM APRENDIZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MANUTENÇÃO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7%
OBRAS CIVIS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	7%
PONTUALIDADE DOS TRENS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	7%
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	1	4	1	0	0	4	0	5	0	15	100%

ELOGIOS MAIO - GERAL



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%
BICILETÁRIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BILHETERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INFORMAÇÃO AOS CLIENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	17%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MANUTENÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	33%
OUTROS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	33%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	17%
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	3	1	0	1	1	0	0	0	6	100%

SUGESTÕES MAIO - GERAL



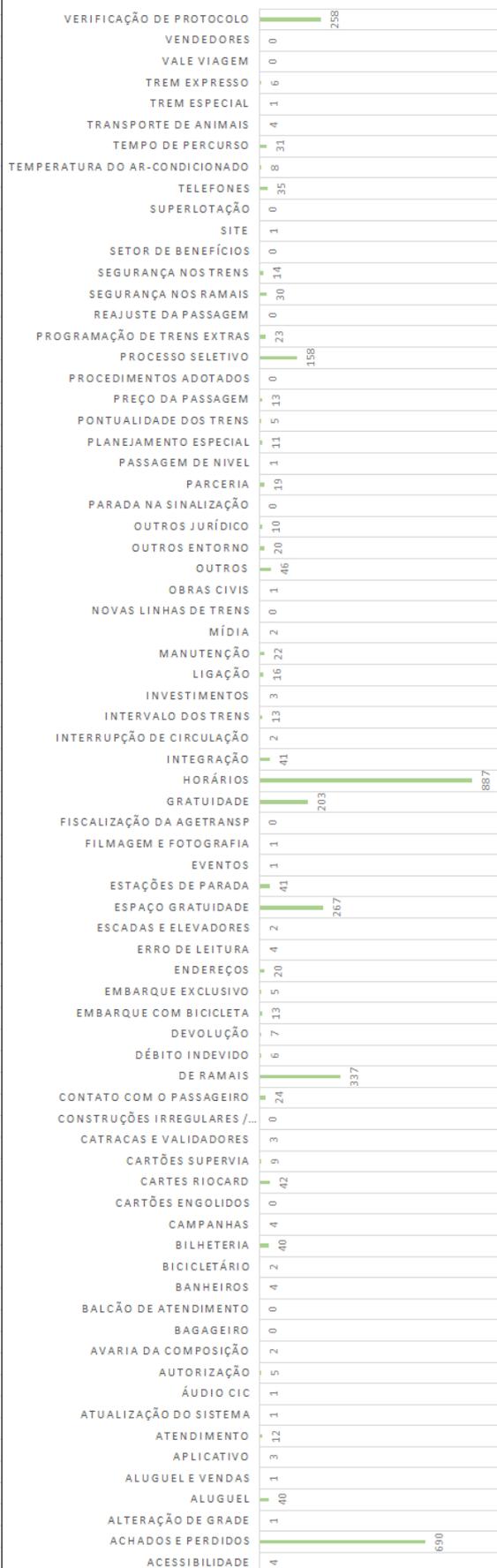
DENÚNCIAS											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
AGENTES DE CONTROLE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	100%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTEGRANTES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

DENÚNCIAS MAIO - GERAL



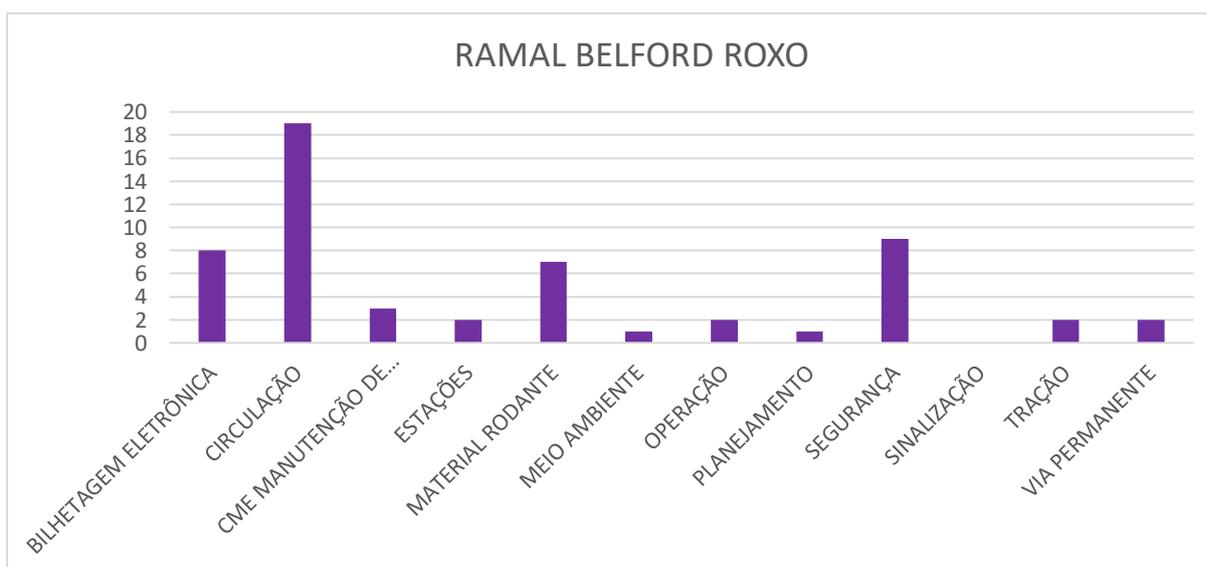
INFORMAÇÕES	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	4	0%
ACHADOS E PERDIDOS	690	20%
ALTERAÇÃO DE GRADE	1	0%
ALUGUEL	40	1%
ALUGUEL E VENDAS	1	0%
APLICATIVO	3	0%
ATENDIMENTO	12	0%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	1	0%
ÁUDIO CIC	1	0%
AUTORIZAÇÃO	5	0%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	2	0%
BAGAGEIRO	0	0%
BALCÃO DE ATENDIMENTO	0	0%
BANHEIROS	4	0%
BICICLETÁRIO	2	0%
BILHETERIA	40	1%
CAMPANHAS	4	0%
CARTÕES ENGOLIDOS	0	0%
CARTES RIOCARD	42	1%
CARTÕES SUPERVIA	9	0%
CATRACAS E VALIDADORES	3	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES / INVASÕES	0	0%
CONTATO COM O PASSAGEIRO	24	1%
DE RAMAIS	337	10%
DÉBITO INDEVIDO	6	0%
DEVOLUÇÃO	7	0%
EMBARQUE COM BICICLETA	13	0%
EMBARQUE EXCLUSIVO	5	0%
ENDEREÇOS	20	1%
ERRO DE LEITURA	4	0%
ESCADAS E ELEVADORES	2	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	267	8%
ESTAÇÕES DE PARADA	41	1%
EVENTOS	1	0%
FILMAGEM E FOTOGRAFIA	1	0%
FISCALIZAÇÃO DA AGETRANSP	0	0%
GRATUIDADE	203	6%
HORÁRIOS	887	26%
INTEGRAÇÃO	41	1%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	2	0%
INTERVALO DOS TRENS	13	0%
INVESTIMENTOS	3	0%
LIGAÇÃO	16	0%
MANUTENÇÃO	22	1%
MÍDIA	2	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0%
OBRAS CIVIS	1	0%
OUTROS	46	1%
OUTROS ENTORNO	20	1%
OUTROS JURÍDICO	10	0%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	0	0%
PARCERIA	19	1%
PASSAGEM DE NÍVEL	1	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	11	0%
PONTUALIDADE DOS TRENS	5	0%
PREÇO DA PASSAGEM	13	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	0%
PROCESSO SELETIVO	158	5%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	23	1%
REAJUSTE DA PASSAGEM	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	30	1%
SEGURANÇA NOS TRENS	14	0%
SETOR DE BENEFÍCIOS	0	0%
SITE	1	0%
SUPERLOTAÇÃO	0	0%
TELEFONES	35	1%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	8	0%
TEMPO DE PERCURSO	31	1%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	4	0%
TREM ESPECIAL	1	0%
TREM EXPRESSO	6	0%
VALE VIAGEM	0	0%
VENDEDORES	0	0%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	258	7%
TOTAL	3476	100%

INFORMAÇÕES MAIO - GERAL

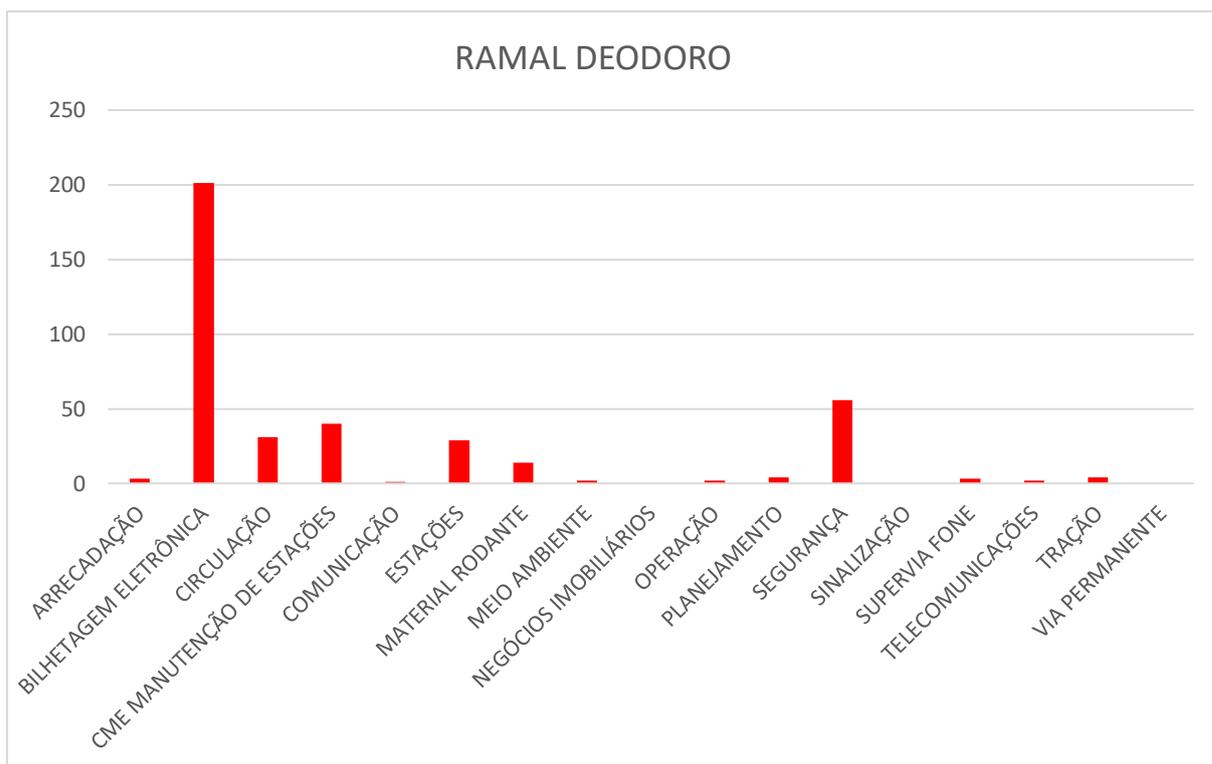


2.3 Manifestações na Supervia em junho – 2019

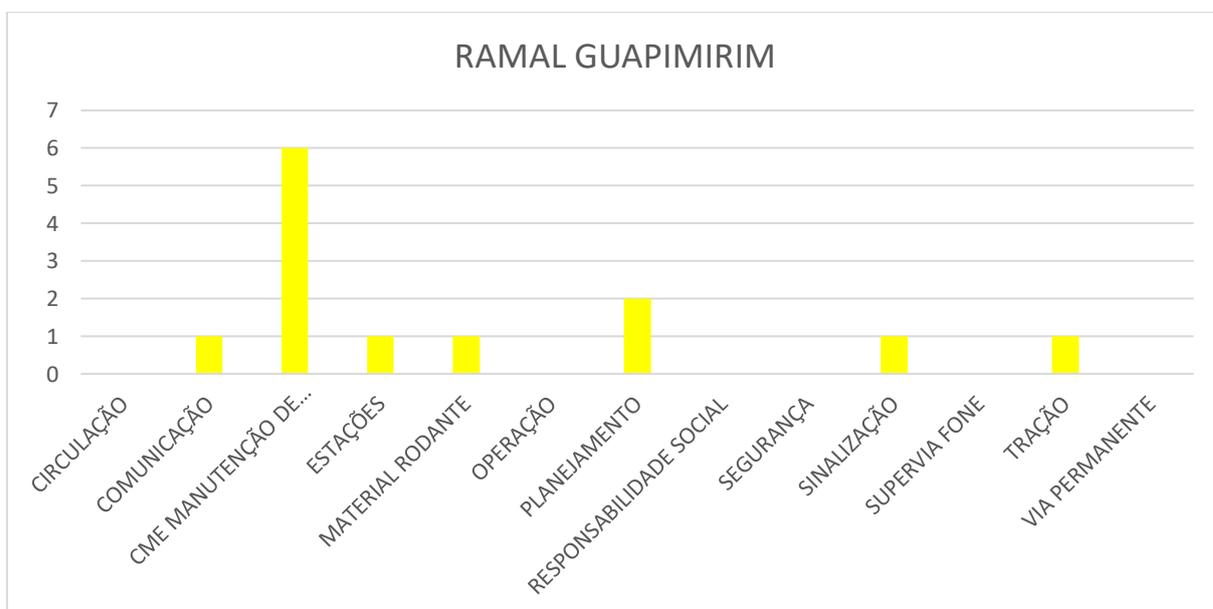
RECLAMAÇÕES - RAMAL BELFORD ROXO		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	8	14%
CIRCULAÇÃO	19	34%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	5%
ESTAÇÕES	2	4%
MATERIAL RODANTE	7	13%
MEIO AMBIENTE	1	2%
OPERAÇÃO	2	4%
PLANEJAMENTO	1	2%
SEGURANÇA	9	16%
SINALIZAÇÃO	0	0%
TRAÇÃO	2	4%
VIA PERMANENTE	2	4%
TOTAL	56	100%



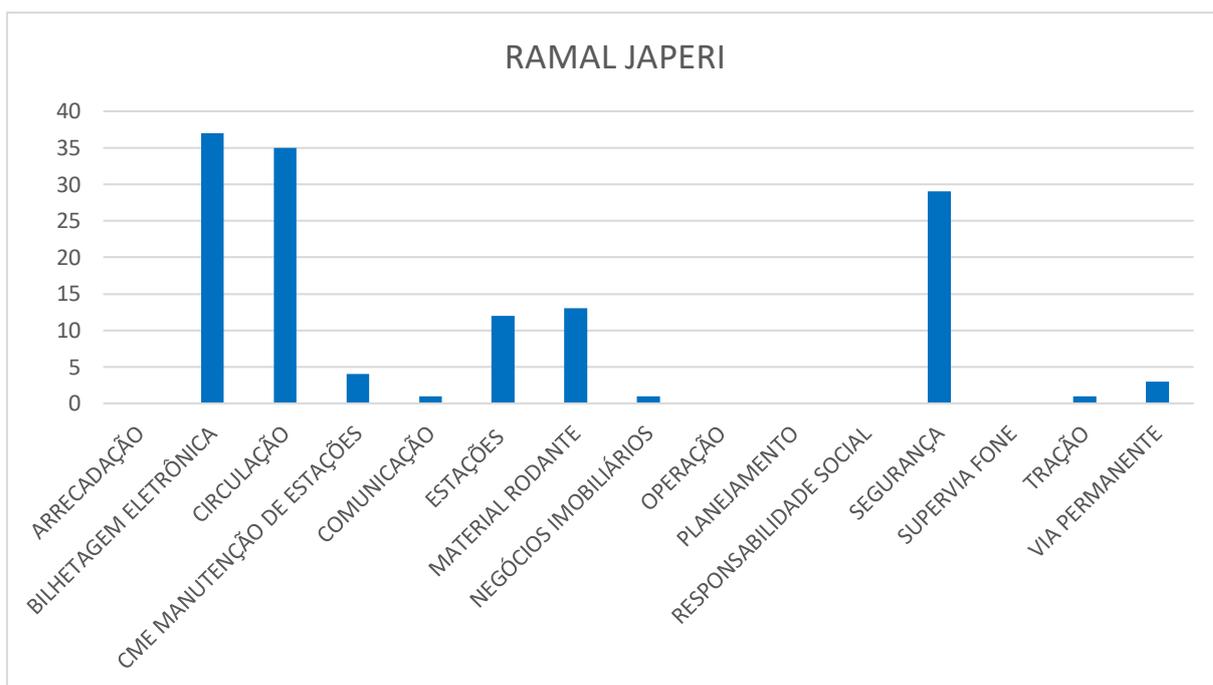
RECLAMAÇÕES - RAMAL DEODORO		%
ARRECADÇÃO	3	1%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	201	51%
CIRCULAÇÃO	31	8%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	40	10%
COMUNICAÇÃO	1	0%
ESTAÇÕES	29	7%
MATERIAL RODANTE	14	4%
MEIO AMBIENTE	2	1%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	0	0%
OPERAÇÃO	2	1%
PLANEJAMENTO	4	1%
SEGURANÇA	56	14%
SINALIZAÇÃO	0	0%
SUPERVIA FONE	3	1%
TELECOMUNICAÇÕES	2	1%
TRAÇÃO	4	1%
VIA PERMANENTE	0	0%
TOTAL	392	100%



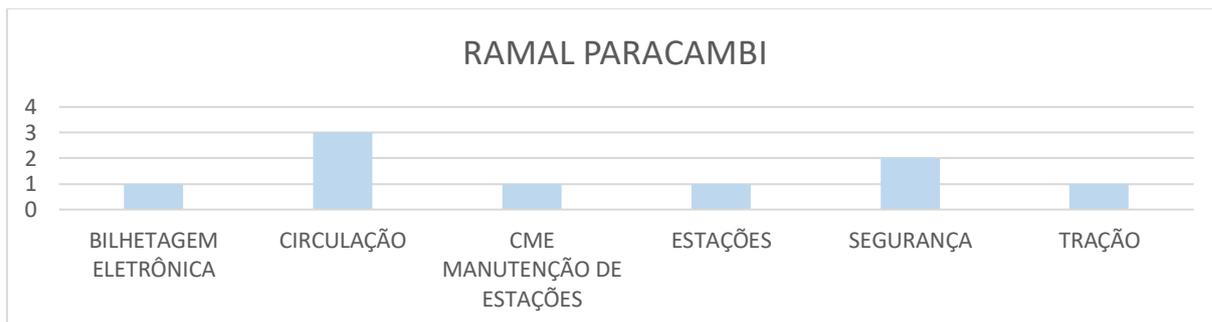
RECLAMAÇÕES - RAMAL GUAPIMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	0	0%
COMUNICAÇÃO	1	8%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	6	46%
ESTAÇÕES	1	8%
MATERIAL RODANTE	1	8%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	2	15%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	0	0%
SEGURANÇA	0	0%
SINALIZAÇÃO	1	8%
SUPERVIA FONE	0	0%
TRAÇÃO	1	8%
VIA PERMANENTE	0	0%
TOTAL	13	100%



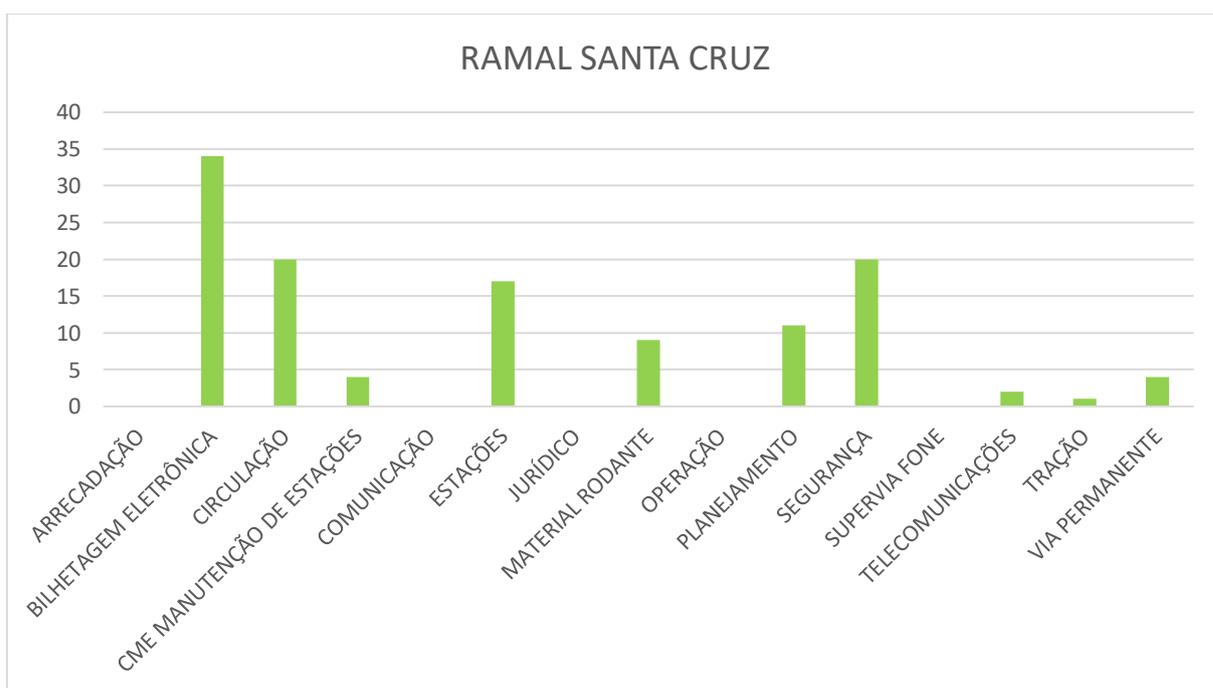
RECLAMAÇÕES - RAMAL JAPERI		%
ARRECADAÇÃO	0	0%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	37	27%
CIRCULAÇÃO	35	26%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	3%
COMUNICAÇÃO	1	1%
ESTAÇÕES	12	9%
MATERIAL RODANTE	13	10%
NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	1	1%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	0	0%
RESPONSABILIDADE SOCIAL	0	0%
SEGURANÇA	29	21%
SUPERVIA FONE	0	0%
TRAÇÃO	1	1%
VIA PERMANENTE	3	2%
TOTAL	136	100%



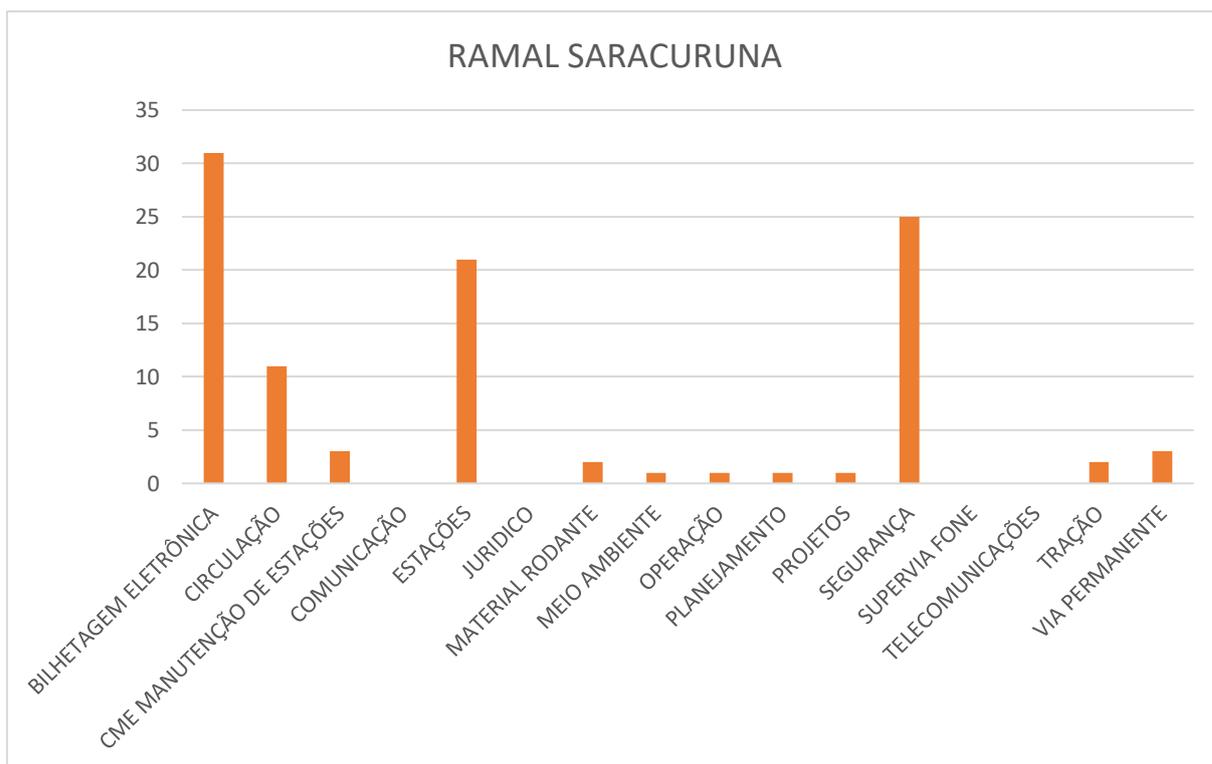
RECLAMAÇÕES - RAMAL PARACAMBI		%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	1	11%
CIRCULAÇÃO	3	33%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	1	11%
ESTAÇÕES	1	11%
SEGURANÇA	2	22%
TRAÇÃO	1	11%
TOTAL	9	100%



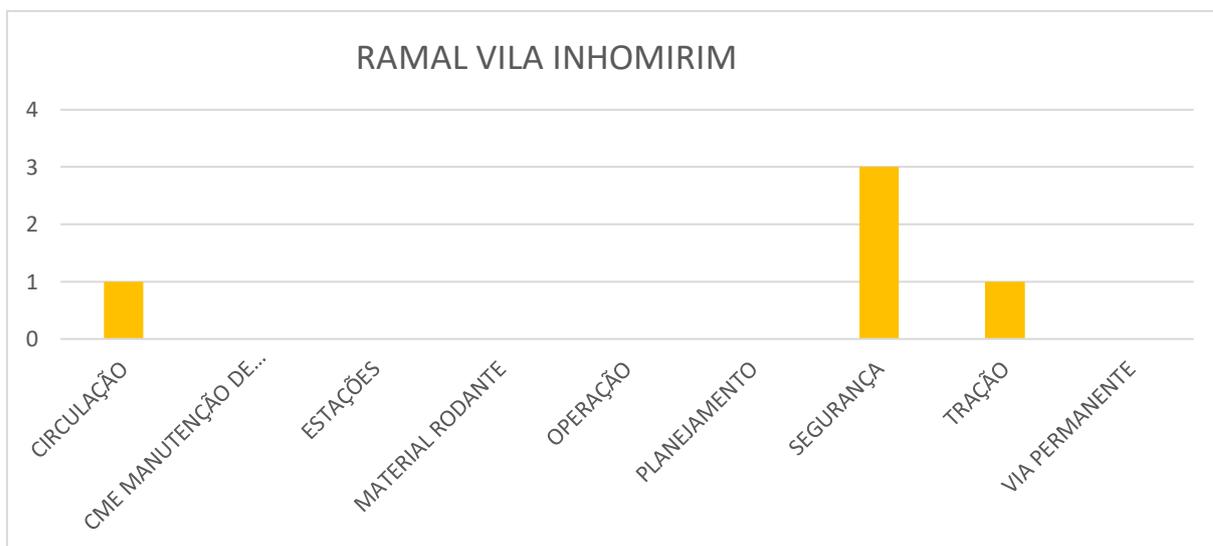
RECLAMAÇÕES - RAMAL SANTA CRUZ		%
ARRECADAÇÃO	0	0%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	34	28%
CIRCULAÇÃO	20	16%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	4	3%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	17	14%
JURÍDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	9	7%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	11	9%
SEGURANÇA	20	16%
SUPERVIA FONE	0	0%
TELECOMUNICAÇÕES	2	2%
TRAÇÃO	1	1%
VIA PERMANENTE	4	3%
TOTAL	122	100%



RECLAMAÇÕES - RAMAL SARACURUNA		%
ARRECADAÇÃO	0	0%
BILHETAGEM ELETRÔNICA	31	30%
CIRCULAÇÃO	11	11%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	3	3%
COMUNICAÇÃO	0	0%
ESTAÇÕES	21	21%
JURIDICO	0	0%
MATERIAL RODANTE	2	2%
MEIO AMBIENTE	1	1%
OPERAÇÃO	1	1%
PLANEJAMENTO	1	1%
PROJETOS	1	1%
SEGURANÇA	25	25%
SUPERVIA FONE	0	0%
TELECOMUNICAÇÕES	0	0%
TRAÇÃO	2	2%
VIA PERMANENTE	3	3%
TOTAL	102	100%



RECLAMAÇÕES - RAMAL VILA INHOMIRIM		%
CIRCULAÇÃO	1	20%
CME MANUTENÇÃO DE ESTAÇÕES	0	0%
ESTAÇÕES	0	0%
MATERIAL RODANTE	0	0%
OPERAÇÃO	0	0%
PLANEJAMENTO	0	0%
SEGURANÇA	3	60%
TRAÇÃO	1	20%
VIA PERMANENTE	0	0%
TOTAL	5	100%



RECLAMAÇÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
AGENTE DE CONTROLE	1	10	5	0	0	3	1	7	0	27	3%
ALTERAÇÃO DA GRADE	1	1	0	0	0	4	0	1	0	7	1%
APLICATIVO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%
ATENDIMENTO	1	3	0	0	0	1	0	0	0	5	1%
ÁUDIO CIC	1	10	4	0	0	1	0	5	0	21	3%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	0	7	1	0	0	1	0	0	0	9	1%
BANHEIRO	1	10	1	0	0	0	0	1	0	13	2%
BICICLETÁRIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BILHETEIRO	1	12	7	0	0	6	1	5	0	32	4%
BILHETERIA	0	3	2	0	0	2	0	4	0	11	1%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CARTÃO BLOQUEADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CARTÃO MULTIPASS	3	157	26	0	0	23	1	16	0	226	27%
CARTÃO PLUS	0	10	0	0	0	0	0	1	0	11	1%
CARTÃO UNIPASS	2	4	3	0	0	1	0	3	0	13	2%
CARTÃO RIOCARD	2	19	6	0	0	6	0	6	0	39	5%
CARTÃO VTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CATRACAS	1	13	3	0	0	3	0	7	0	27	3%
COMUNICAÇÃO	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	1	1	0	0	3	0	0	5	0	10	1%
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
CONTROLE DE PRAGAS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
ELÉTRICA	0	0	2	2	0	0	0	0	0	4	0%
ELEVADORES	0	4	0	0	0	1	0	0	0	5	1%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
ESCADAS ROLANTES	0	26	0	0	0	1	0	1	0	28	3%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FIDELIZAÇÃO DE PLATAFORMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FILA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0%
FUNCIONÁRIO	0	0	1	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	0	1	0	0	0	0	0	1	0%
INFORMAÇÕES AOS CLIENTES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
INTEGRANTES	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
INTERVALOS DOS TRENS	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0%
INVESTIMENTOS	2	0	0	0	0	0	0	2	0	4	0%
JOVEM APRENDIZ	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0%
LIMPEZA	0	1	0	0	0	3	0	2	0	6	1%
LIMPEZA DA VIA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
MAIOR NUMERO DE CARROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MANUTENÇÃO	9	8	13	2	0	14	0	4	0	50	6%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
OBRAS CIVIS	2	5	1	4	0	2	0	3	0	17	2%
OUTROS	0	3	7	0	0	1	0	5	0	16	2%
OUTROS ENTORNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OUTROS JURÍDICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0%
PASSAGEM DE NIVEL	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PODA DE ÁRVORE	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0%
POLÍCIA MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PONTUALIDADE DOS TRENS	16	18	26	0	1	15	3	4	0	83	10%
PROCEDIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	7	1	1	1	1	1	5	0	18	2%
REAJUSTE DA PASSAGEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
REDES SOCIAIS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0%
RESPOSTA EM ATRASO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	6	16	9	0	0	7	1	6	0	45	5%
SEGURANÇA NOS TRENS	1	24	14	0	0	10	0	6	0	55	7%
SISTEMA DE INFORMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0%
SITE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SUPERLOTAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	0	2	1	0	0	2	0	0	0	5	1%
TERCEIRIZADO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM ESPECIAL	0	2	0	0	0	5	0	0	0	7	1%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TRENS COM AR-CONDICIONADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TRENS VELHOS X NOVOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
VALE RESTITUIÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
VIGILANTE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%
TOTAL	56	392	136	13	5	122	9	102	0	835	100%

RECLAMAÇÕES JUNHO - GERAL

VIGILANTE	1	0%
VALE RESTITUIÇÃO	0	0%
TRENS VELHOS X...	0	0%
TRENS COM AR...	0	0%
TREM EXPRESSO	0	0%
TREM ESPECIAL	7	1%
TRANSPORTE DE...	0	0%
TERCEIRIZADO	1	0%
TEMPERATURA...	5	1%
SUPERLOTAÇÃO	0	0%
SITE	0	0%
SISTEMA DE...	2	0%
SISTEMA DE...	0	0%
SEGURANÇA NOS...	45	5%
SEGURANÇA NOS...	45	5%
RESPOSTA EM...	0	0%
REDES SOCIAIS	1	0%
REAJUSTE DA...	0	0%
PROCEDIMENTOS...	18	2%
PROCEDIMENTOS	0	0%
PONTUALIDADE...	83	10%
POLÍCIA MILITAR	0	0%
PODA DE ÁRVORE	0	0%
PLANEJAMENTO...	0	0%
PASSAGEM DE...	0	0%
PARADA NA...	0	0%
OUTROS JURÍDICO	0	0%
OUTROS ENTORNO	0	0%
OUTROS	17	2%
OBRAS CIVIS	17	2%
NOVAS LINHAS DE...	1	0%
MANUTENÇÃO	50	6%
MAIOR NUMERO...	0	0%
LIMPEZA DA VIA	1	0%
LIMPEZA	6	1%
JOVEM APRENDIZ	2	0%
INVESTIMENTOS	4	0%
INTERVALOS DOS...	0	0%
INTERRUPÇÃO DE...	0	0%
INTEGRANTES	2	0%
INFORMAÇÕES...	0	0%
HORÁRIO DE...	6	1%
GRATUIDADE	0	0%
FUNCIONÁRIO	0	0%
FILA	2	0%
FIDELIZAÇÃO DE...	0	0%
ESTAÇÕES DE...	0	0%
ESPAÇO...	0	0%
ESCADAS ROLANTES	28	3%
EMBARQUE...	0	0%
ELEVADORES	5	1%
ELÉTRICA	4	0%
CONTROLE DE...	0	0%
CONSUMO/TRÁFIC...	2	0%
CONSTRUÇÕES...	0	0%
COMUNICAÇÃO...	83	10%
COMUNICAÇÃO...	0	0%
COMUNICAÇÃO...	18	2%
CATRACAS	0	0%
CARTÃO VTE	1	0%
CARTÃO RIOCARD	39	5%
CARTÃO UNIPASS	13	2%
CARTÃO PLUS	11	1%
CARTÃO	226	27%
CARTÃO	0	0%
CAMPANHAS	0	0%
BILHETERIA	11	1%
BILHETEIRO	32	4%
BICICLETÁRIO	0	0%
BANHEIRO	13	2%
AVARIA DA...	9	1%
ÁUDIO CIC	21	3%
ATENDIMENTO	5	1%
APLICATIVO	0	0%
ALTERAÇÃO DA...	7	1%
AGENTE DE...	27	3%
ACESSIBILIDADE	1	0%

SOLICITAÇÕES											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	2%
APLICATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ATENDIMENTO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
BAGAGEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BALCÃO DE ATENDIMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BANHEIRO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
BICICLETÁRIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
BILHETERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
COMUNICAÇÃO VISUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CONFORTO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
CONTROLE DE PRAGAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
DEVOLUÇÃO DE DINHEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
DEVOLUÇÃO DE PASSAGEM	0	15	14	0	0	9	1	2	0	41	39%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ESCADAS E ELEVADORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ELÉTRICA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
ESPAÇO GRATUIDADE	1	7	0	0	0	1	0	1	0	10	9%
ESTAÇÕES DE PARADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
GRATUIDADE	1	5	5	0	0	2	0	2	0	15	14%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INDENIZAÇÕES	1	1	0	0	0	0	0	1	0	3	3%
INFORMAÇÕES AOS CLIENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTERVALOS DOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MAIOR NUMERO DE CARROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MANUTENÇÃO	0	1	0	2	0	0	0	4	0	7	7%
NOVA ESTAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	2%
OBRAS CIVIS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2%
OUTROS	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3	3%
OUTROS ENTORNO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
OUTROS JURÍDICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PASSAGEM EM NÍVEL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PODA DE ÁRVORES	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	2%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	6	1	0	0	3	0	0	0	10	9%
PROGRAMAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
REATIVAÇÃO DA ESTAÇÃO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1%
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%
SISTEMA DE SONORIZAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
SITE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	2%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SETOR DE BENEFÍCIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	4	43	23	3	0	20	1	12	0	106	100%

SOLICITAÇÕES JUNHO - GERAL

TREM EXPRESSO	0
SETOR DE	0
SEGURANÇA NOS	0
SEGURANÇA NOS	0
SITE	0
SISTEMA DE	0
RETIRADA DE	0
REDES SOCIAIS	0
REATIVAÇÃO DA	0
PROGRAMAÇÃO	0
PROCEDIMENTOS	10
PODA DE ÁRVORES	0
PASSAGEM EM	0
OUTROS JURÍDICO	0
OUTROS ENTORNO	0
OUTROS	0
OBRAS CIVIS	0
NOVAS LINHAS DE	0
NOVA ESTAÇÃO	0
MANUTENÇÃO	0
MAIOR NUMERO	0
INVESTIMENTOS	0
INTERVALOS DOS	0
INFORMAÇÕES	0
INDENIZAÇÕES	0
HORÁRIO DE	0
GRATUIDADE	15
ESTAÇÕES DE	0
ESPAÇO	0
ELÉTRICA	0
ESCADAS E	0
EMBARQUE	0
DEVOLUÇÃO DE	41
DEVOLUÇÃO DE	0
CONTROLE DE	0
CONFORTO	0
COMUNICAÇÃO	0
CIRCULAÇÃO	0
CAMPANHAS	0
BILHETERIA	0
BICICLETÁRIO	0
BANHEIRO	0
BALCÃO DE	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	3	1	1	0	0	1	0	0	0	6	46%
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	0	0	0	0	0	0	0	1	8%
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	1	0	0	0	0	0	0	0	1	8%
INTEGRANTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INVESTIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
JOVEM APRENDIZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
MANUTENÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OBRAS CIVIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
OUTROS	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	15%
PONTUALIDADE DOS TRENS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	8%
SEGURANÇA NOS TRENS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TERCEIRIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
VIGILANTE	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	8%
TOTAL	4	3	1	0	0	5	0	0	0	13	100%

ELOGIOS JUNHO - GERAL

VIGILANTE	8
TREM EXPRESSO	0
TREM ESPECIAL	0
TERCEIRIZADO	0
SEGURANÇA NOS	0
SEGURANÇA NOS	8
PONTUALIDADE	8
OUTROS	15
OBRAS CIVIS	0
MANUTENÇÃO	0
JOVEM APRENDIZ	0
INVESTIMENTOS	0
INTEGRANTES	0
FUNCIONÁRIO	8
ESTAÇÕES DE	0
ESPAÇO	0
ESCADAS E	0
BILHETEIRO	8
BANHEIRO	0
ÁUDIO CIC	0
ATENDIMENTO	0
APLICATIVO	0
ALTERAÇÃO DA	0
AGENTE DE	0

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	1	0	1	0	2	11%
BILHETERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
CAMPANHAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
COMUNICAÇÃO COM O PASSAGEIRO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	11%
EMBARQUE EXCLUSIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5%
HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DA CIRCULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	5%
INFORMAÇÃO AOS CLIENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
INTERVALOS DOS TRENS	1	0	1	0	0	0	0	1	0	3	16%
INVESTIMENTOS	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	11%
MANUTENÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	16%
OUTROS	0	1	1	0	0	1	0	0	0	3	16%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	5%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TREM ESPECIAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5%
TREM EXPRESSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	1	5	2	0	0	6	0	5	0	19	100%

SUGESTÕES JUNHO - GERAL

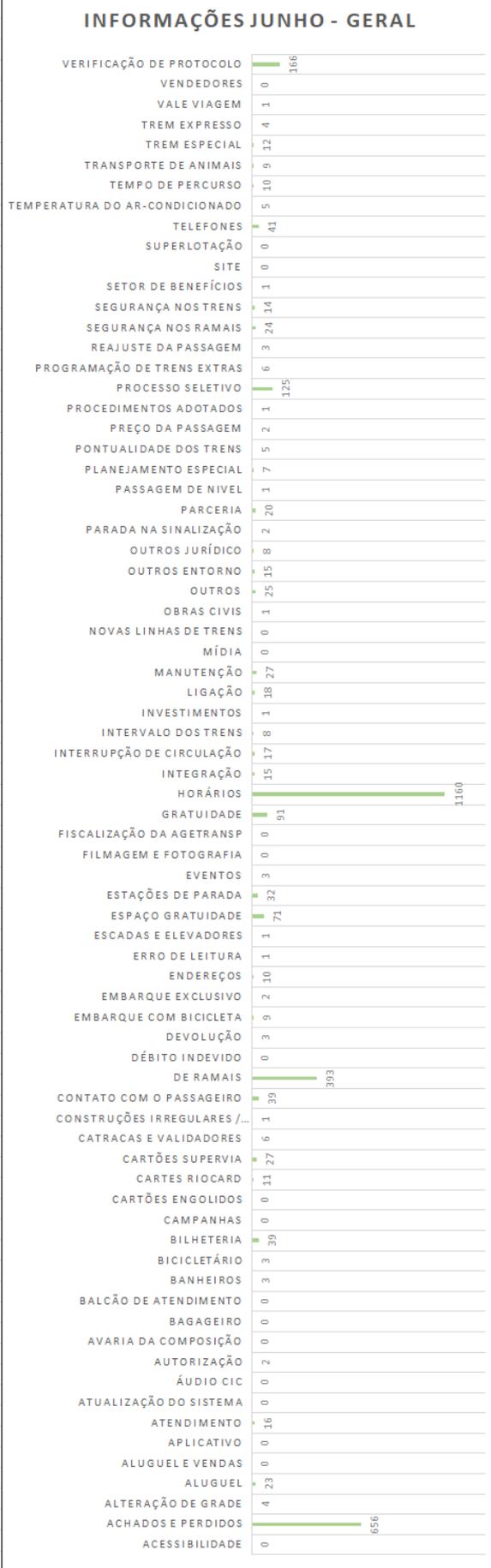


DENÚNCIAS											
	B. ROXO	DEODORO	JAPERI	GUAPIMIRIM	VILA INHOMIRIM	SANTA CRUZ	PARACAMBI	SARACURUNA	GRAMACHO	TOTAL	%
AGENTES DE CONTROLE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ASSÉDIO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	50%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES/INVASÕES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS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

DENÚNCIAS JUNHO - GERAL

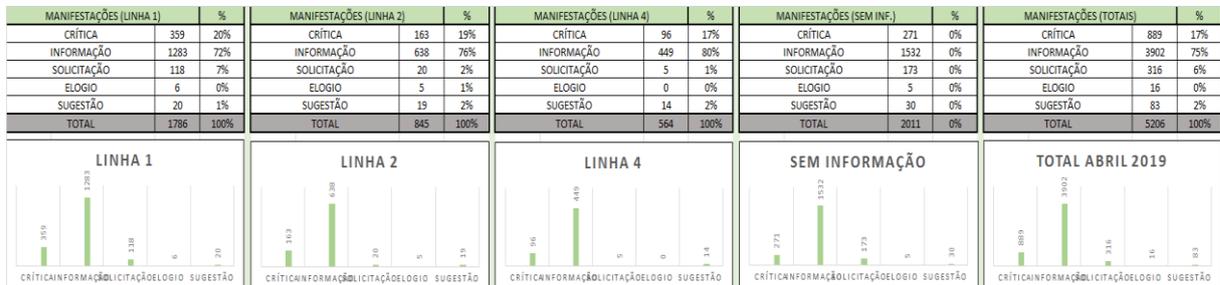


INFORMAÇÕES	TOTAL	%
ACESSIBILIDADE	0	0%
ACHADOS E PERDIDOS	656	21%
ALTERAÇÃO DE GRADE	4	0%
ALUGUEL	23	1%
ALUGUEL E VENDAS	0	0%
APLICATIVO	0	0%
ATENDIMENTO	16	1%
ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA	0	0%
ÁUDIO CIC	0	0%
AUTORIZAÇÃO	2	0%
AVARIA DA COMPOSIÇÃO	0	0%
BAGAGEIRO	0	0%
BALCÃO DE ATENDIMENTO	0	0%
BANHEIROS	3	0%
BICICLETÁRIO	3	0%
BILHETERIA	39	1%
CAMPANHAS	0	0%
CARTÕES ENGOLIDOS	0	0%
CARTES RIOCARD	11	0%
CARTÕES SUPERVIA	27	1%
CATRACAS E VALIDADORES	6	0%
CONSTRUÇÕES IRREGULARES / INVASÕES	1	0%
CONTATO COM O PASSAGEIRO	39	1%
DE RAMAIS	393	12%
DÉBITO INDEVIDO	0	0%
DEVOLUÇÃO	3	0%
EMBARQUE COM BICICLETA	9	0%
EMBARQUE EXCLUSIVO	2	0%
ENDEREÇOS	10	0%
ERRO DE LEITURA	1	0%
ESCADAS E ELEVADORES	1	0%
ESPAÇO GRATUIDADE	71	2%
ESTAÇÕES DE PARADA	32	1%
EVENTOS	3	0%
FILMAGEM E FOTOGRAFIA	0	0%
FISCALIZAÇÃO DA AGETRANSP	0	0%
GRATUIDADE	91	3%
HORÁRIOS	1160	36%
INTEGRAÇÃO	15	0%
INTERRUPÇÃO DE CIRCULAÇÃO	17	1%
INTERVALO DOS TRENS	8	0%
INVESTIMENTOS	1	0%
LIGAÇÃO	18	1%
MANUTENÇÃO	27	1%
MÍDIA	0	0%
NOVAS LINHAS DE TRENS	0	0%
OBRAS CIVIS	1	0%
OUTROS	25	1%
OUTROS ENTORNO	15	0%
OUTROS JURÍDICO	8	0%
PARADA NA SINALIZAÇÃO	2	0%
PARCERIA	20	1%
PASSAGEM DE NÍVEL	1	0%
PLANEJAMENTO ESPECIAL	7	0%
PONTUALIDADE DOS TRENS	5	0%
PREÇO DA PASSAGEM	2	0%
PROCEDIMENTOS ADOTADOS	1	0%
PROCESSO SELETIVO	125	4%
PROGRAMAÇÃO DE TRENS EXTRAS	6	0%
REAJUSTE DA PASSAGEM	3	0%
SEGURANÇA NOS RAMAIS	24	1%
SEGURANÇA NOS TRENS	14	0%
SETOR DE BENEFÍCIOS	1	0%
SITE	0	0%
SUPERLOTAÇÃO	0	0%
TELEFONES	41	1%
TEMPERATURA DO AR-CONDICIONADO	5	0%
TEMPO DE PERCURSO	10	0%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	9	0%
TREM ESPECIAL	12	0%
TREM EXPRESSO	4	0%
VALE VIAGEM	1	0%
VENDEDORES	0	0%
VERIFICAÇÃO DE PROTOCOLO	166	5%
TOTAL	3200	100%



3 METRÔRIO

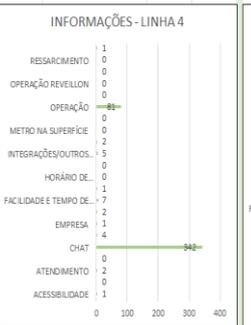
3.1 Manifestações no MetrôRio em abril - 2019



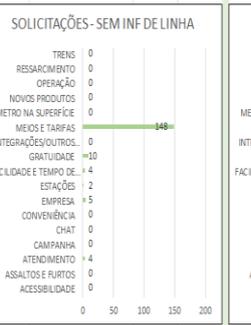
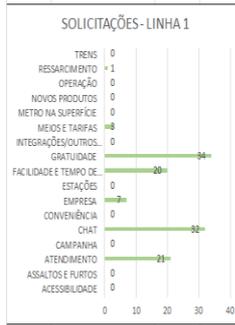
CRÍTICAS LINHA 1			CRÍTICAS LINHA 2			CRÍTICAS LINHA 4			CRÍTICAS SEM INFORMAÇÃO			CRÍTICAS TOTAIS		
ACESSIBILIDADE	30	8%	ACESSIBILIDADE	8	5%	ACESSIBILIDADE	4	4%	ACESSIBILIDADE	5	2%	ACESSIBILIDADE	47	5%
ACIDENTES	1	0%	ACIDENTES	0	0%	ACIDENTES	0	0%	ACIDENTES	0	0%	ACIDENTES	1	0%
ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%
ATENDIMENTO	37	10%	ATENDIMENTO	17	10%	ATENDIMENTO	11	11%	ATENDIMENTO	22	8%	ATENDIMENTO	87	10%
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	3	2%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	1	0%	CAMPANHA	4	0%
CHAT	94	26%	CHAT	31	19%	CHAT	21	22%	CHAT	2	1%	CHAT	148	17%
CONVENIÊNCIA	3	1%	CONVENIÊNCIA	4	2%	CONVENIÊNCIA	4	4%	CONVENIÊNCIA	1	0%	CONVENIÊNCIA	12	1%
EMPRESA	1	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	2	1%	EMPRESA	3	0%
ESTAÇÕES	24	7%	ESTAÇÕES	12	7%	ESTAÇÕES	11	11%	ESTAÇÕES	7	3%	ESTAÇÕES	54	6%
FACILID. E TEMP. DE COMPRA	58	16%	FACILID. E TEMP. DE COMPRA	11	7%	FACILID. E TEMP. DE COMPRA	18	19%	FACILID. E TEMP. DE COMPRA	31	11%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	118	13%
GRATUIDADE	5	1%	GRATUIDADE	2	1%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	4	1%	GRATUIDADE	11	1%
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	3	1%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	3	0%
MEIOS E TARIFAS	42	12%	MEIOS E TARIFAS	18	11%	MEIOS E TARIFAS	4	4%	MEIOS E TARIFAS	157	58%	MEIOS E TARIFAS	221	25%
METRO NA SUPERFÍCIE	8	2%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	1	1%	METRO NA SUPERFÍCIE	4	1%	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	10	3%	OPERAÇÃO	13	8%	OPERAÇÃO	3	3%	OPERAÇÃO	4	1%	OPERAÇÃO	30	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	43	12%	TRENS	44	27%	TRENS	19	20%	TRENS	31	11%	TRENS	137	15%
TOTAL	359	100%	TOTAL	163	100%	TOTAL	96	100%	TOTAL	271	100%	TOTAL	889	100%



INFORMAÇÕES - LINHA 1		INFORMAÇÕES - LINHA 2		INFORMAÇÕES - LINHA 4		INFORMAÇÕES (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)		INFORMAÇÕES TOTAL	
ACESSIBILIDADE	0 0%	0 0%	0 0%	1 0%	0 0%	4 0%	5 0%		
ASSALTOS E FURTOS	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%		
ATENDIMENTO	52 4%	7 1%	2 0%	2 0%	27 2%	2 0%	88 2%		
CAMPANHA	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	2 0%		
CHAT	915 71%	527 83%	342 76%	45 3%	1829 47%	65 2%	1829 47%		
CONVENIÊNCIA	9 1%	8 1%	4 1%	44 3%	65 2%	145 4%	65 2%		
EMPRESA	11 1%	6 1%	1 0%	127 8%	145 4%	145 4%	145 4%		
ESTAÇÕES	16 1%	5 1%	2 0%	10 1%	33 1%	33 1%	33 1%		
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	20 2%	20 3%	7 2%	63 4%	110 3%	345 9%	110 3%		
GRATUIDADE	150 12%	5 1%	1 0%	189 12%	345 9%	345 9%	345 9%		
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	4 0%	1 0%	0 0%	0 0%	8 0%	8 0%	8 0%		
INFORMAÇÃO	0 0%	0 0%	0 0%	8 1%	8 0%	8 0%	8 0%		
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	4 0%	2 0%	5 1%	40 3%	51 1%	497 13%	51 1%		
MEIOS E TARIFAS	18 1%	5 1%	2 0%	472 31%	497 13%	20 1%	497 13%		
METRO NA SUPERFÍCIE	7 1%	0 0%	0 0%	13 1%	20 1%	0 0%	20 1%		
NOVOS PRODUTOS	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%		
OPERAÇÃO	66 5%	46 7%	81 18%	391 26%	584 15%	1 0%	584 15%		
OPERAÇÃO CARNAVAL	0	0	0	1	1	1	1		
OPERAÇÃO REVELLON	0 0%	0 0%	0 0%	1 0%	1 0%	1 0%	1 0%		
PROTOCOLO ANTERIOR	1 0%	0 0%	0 0%	27 2%	28 1%	6 0%	28 1%		
RESSARCIMENTO	6 0%	0 0%	0 0%	0 0%	6 0%	29 1%	6 0%		
TRENS	4 0%	6 1%	1 0%	18 1%	29 1%	1283 100%	3902 100%		
TOTAL	1283 100%	638 100%	449 100%	1532 100%	3902 100%				



SOLICITAÇÃO - LINHA 1		SOLICITAÇÃO - LINHA 2		SOLICITAÇÃO - LINHA 4		SOLICITAÇÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)		SOLICITAÇÃO TOTAL	
ACESSIBILIDADE	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%		
ASSALTOS E FURTOS	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%		
ATENDIMENTO	21 18%	4 20%	2 40%	4 2%	31 10%	0 0%	31 10%		
CAMPANHA	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%		
CHAT	32 27%	4 20%	1 20%	0 0%	37 12%	0 0%	37 12%		
CONVENIÊNCIA	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%		
EMPRESA	7 6%	3 15%	0 0%	5 3%	15 5%	0 0%	15 5%		
ESTAÇÕES	0 0%	1 5%	1 20%	2 1%	4 1%	0 0%	4 1%		
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	20 17%	7 35%	1 20%	4 2%	32 10%	0 0%	32 10%		
GRATUIDADE	34 29%	0 0%	0 0%	10 6%	44 14%	0 0%	44 14%		
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%		
MEIOS E TARIFAS	3 3%	0 0%	0 0%	148 86%	151 48%	0 0%	151 48%		
METRO NA SUPERFÍCIE	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%		
NOVOS PRODUTOS	0 0%	1 5%	0 0%	0 0%	1 0%	0 0%	1 0%		
OPERAÇÃO	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%		
RESSARCIMENTO	1 1%	0 0%	0 0%	0 0%	1 0%	0 0%	1 0%		
TRENS	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%		
TOTAL	118 100%	20 100%	5 100%	173 100%	316 100%				



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%
ATENDEMENTO	3	50%	ATENDEMENTO	4	80%	ATENDEMENTO	0	0%	ATENDEMENTO	2	40%	ATENDEMENTO	9	56%
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%
CHAT	1	17%	CHAT	1	20%	CHAT	0	0%	CHAT	0	0%	CHAT	2	13%
CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%
EMPRESA	2	33%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	3	60%	EMPRESA	5	31%
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	6	100%	TOTAL	5	100%	TOTAL	0	0%	TOTAL	5	100%	TOTAL	16	100%



SUGESTÃO - LINHA 1			SUGESTÃO - LINHA 2			SUGESTÃO - LINHA 4			SUGESTÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SUGESTÃO TOTAL		
ACESSIBILIDADE	1	5%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	1	1%
ACIDENTES	1	5%	ACIDENTES	0	0%	ACIDENTES	0	0%	ACIDENTES	0	0%	ACIDENTES	1	1%
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%
ATENDEMENTO	0	0%	ATENDEMENTO	0	0%	ATENDEMENTO	0	0%	ATENDEMENTO	2	7%	ATENDEMENTO	2	2%
CAMPANHA	2	10%	CAMPANHA	2	11%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	5	17%	CAMPANHA	9	11%
CHAT	0	0%	CHAT	4	21%	CHAT	3	21%	CHAT	0	0%	CHAT	7	8%
CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	1	5%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	1	1%
EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%
ESTAÇÕES	1	5%	ESTAÇÕES	3	16%	ESTAÇÕES	7	50%	ESTAÇÕES	2	7%	ESTAÇÕES	13	16%
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	1	7%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	1	1%
GRATUIDADE	1	5%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	1	7%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	2	2%
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	1	5%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	2	7%	MEIOS E TARIFAS	3	4%
METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	2	7%	METRO NA SUPERFÍCIE	2	2%
NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%
OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	6	32%	OPERAÇÃO	1	7%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	7	8%
RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%
TRENS	13	65%	TRENS	3	16%	TRENS	1	7%	TRENS	17	57%	TRENS	34	41%
TOTAL	20	100%	TOTAL	19	100%	TOTAL	14	100%	TOTAL	30	100%	TOTAL	83	100%



3.2 Manifestações no MetroRio em maio - 2019

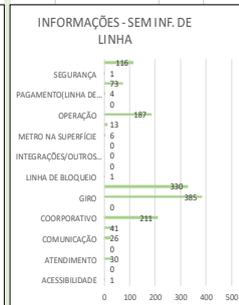
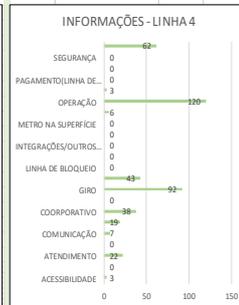
MANIFESTAÇÕES (LINHA 1)			MANIFESTAÇÕES (LINHA 2)			MANIFESTAÇÕES (LINHA 4)			MANIFESTAÇÕES (SEM INF.)			MANIFESTAÇÕES (TOTALS)		
		%			%			%			%			%
CRÍTICA	444	34%	CRÍTICA	264	23%	CRÍTICA	143	24%	CRÍTICA	511	0%	CRÍTICA	1362	25%
INFORMAÇÃO	755	58%	INFORMAÇÃO	810	70%	INFORMAÇÃO	415	71%	INFORMAÇÃO	1425	0%	INFORMAÇÃO	3405	64%
SOLICITAÇÃO	89	7%	SOLICITAÇÃO	58	5%	SOLICITAÇÃO	23	4%	SOLICITAÇÃO	326	0%	SOLICITAÇÃO	496	9%
ELOGIO	10	1%	ELOGIO	2	0%	ELOGIO	3	1%	ELOGIO	8	0%	ELOGIO	23	0%
SUGESTÃO	14	1%	SUGESTÃO	15	1%	SUGESTÃO	4	1%	SUGESTÃO	28	0%	SUGESTÃO	61	1%
TOTAL	1312	100%	TOTAL	1149	100%	TOTAL	588	100%	TOTAL	2298	0%	TOTAL	5347	100%



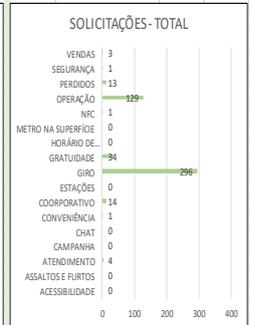
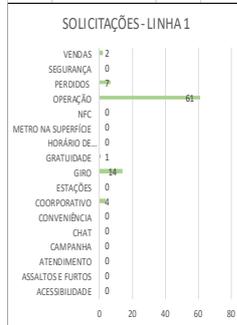
CRÍTICAS LINHA 1			CRÍTICAS LINHA 2			CRÍTICAS LINHA 4			CRÍTICAS SEM INFORMAÇÃO			CRÍTICAS TOTAIS		
ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%									
ACIDENTES	0	0%	ACIDENTES	0	0%									
ASSALTOS E FURTOS	0	0%	ASSALTOS E FURTOS	0	0%									
ATENDIMENTO	84	19%	ATENDIMENTO	49	19%	ATENDIMENTO	30	21%	ATENDIMENTO	20	4%	ATENDIMENTO	183	13%
ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA	3	1%	ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA	0	0%	ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA	0	0%	ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA	0	0%	ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA	3	0%
COMUNICAÇÃO	12	3%	COMUNICAÇÃO	10	4%	COMUNICAÇÃO	2	1%	COMUNICAÇÃO	27	5%	COMUNICAÇÃO	51	4%
CONVENIÊNCIA	11	2%	CONVENIÊNCIA	6	2%	CONVENIÊNCIA	7	5%	CONVENIÊNCIA	2	0%	CONVENIÊNCIA	26	2%
ENGENHARIA	1	0%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	1	0%
GIRO	88	20%	GIRO	44	17%	GIRO	30	21%	GIRO	313	61%	GIRO	475	35%
FACILID. E TEMP. DE COMPRA	0	0%	FACILID. E TEMP. DE COMPRA	0	0%	FACILID. E TEMP. DE COMPRA	0	0%	FACILID. E TEMP. DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%
GRATUIDADE	3	1%	GRATUIDADE	10	4%	GRATUIDADE	2	1%	GRATUIDADE	33	6%	GRATUIDADE	48	4%
LINHA DE BLOQUEIO	9	2%	LINHA DE BLOQUEIO	11	4%	LINHA DE BLOQUEIO	2	1%	LINHA DE BLOQUEIO	2	0%	LINHA DE BLOQUEIO	24	2%
MANUTENÇÃO	77	17%	MANUTENÇÃO	32	12%	MANUTENÇÃO	14	10%	MANUTENÇÃO	15	3%	MANUTENÇÃO	138	10%
METRO NA SUPERFÍCIE	1	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	3	2%	METRO NA SUPERFÍCIE	13	3%	METRO NA SUPERFÍCIE	17	1%
NFC	2	0%	NFC	1	0%	NFC	0	0%	NFC	3	1%	NFC	6	0%
OPERAÇÃO	47	11%	OPERAÇÃO	44	17%	OPERAÇÃO	23	16%	OPERAÇÃO	29	6%	OPERAÇÃO	143	10%
PAGAMENTO	4	1%	PAGAMENTO	1	0%	PAGAMENTO	0	0%	PAGAMENTO	1	0%	PAGAMENTO	6	0%
SEGURANÇA	15	3%	SEGURANÇA	2	1%	SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	4	1%	SEGURANÇA	21	2%
VENDAS	87	20%	VENDAS	54	20%	VENDAS	30	21%	VENDAS	49	10%	VENDAS	220	16%
TOTAL	444	100%	TOTAL	264	100%	TOTAL	143	100%	TOTAL	511	100%	TOTAL	1362	100%



INFORMAÇÕES - LINHA 1		INFORMAÇÕES - LINHA 2		INFORMAÇÕES - LINHA 4		INFORMAÇÕES (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)		INFORMAÇÕES TOTAL	
ACESSIBILIDADE	2 0%	0 0%	0 0%	3 1%	1 0%	6 0%			
ASSALTOS E FURTOS	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%			
ATENDIMENTO	48 6%	23 3%	22 5%	30 2%	123 4%				
CAMPANHA	2 0%	0 0%	0 0%	0 0%	2 0%				
COMUNICAÇÃO	6 1%	3 0%	7 2%	26 2%	42 1%				
CONVENIÊNCIA	42 6%	19 2%	19 5%	41 3%	121 4%				
COORPORATIVO	215 28%	239 30%	38 9%	211 15%	703 21%				
ESTAÇÕES	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%				
GIRO	176 23%	140 17%	92 22%	385 27%	793 23%				
GRATUIDADE	70 9%	76 9%	43 10%	330 23%	519 15%				
LINHA DE BLOQUEIO	0 0%	0 0%	0 0%	1 0%	1 0%				
INFORMAÇÃO	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%				
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%				
MANUTENÇÃO	1 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 0%				
METRO NA SUPERFÍCIE	0 0%	2 0%	0 0%	6 0%	8 0%				
NFC	7 1%	10 1%	6 1%	13 1%	36 1%				
OPERAÇÃO	137 18%	242 30%	120 29%	187 13%	686 20%				
PROTOCOLO ANTERIOR	11 1%	11 1%	3 1%	0 0%	25 1%				
PAGAMENTO/LINHA DE BLOQUEIO	0 0%	0 0%	0 0%	4 0%	4 2%				
PROTOCOLO ANTERIOR	0 0%	0 0%	0 0%	73 5%	73 2%				
SEGURANÇA	0 0%	2 0%	0 0%	1 0%	3 0%				
VENDAS	38 5%	43 5%	62 15%	116 8%	259 8%				
TOTAL	755 100%	810 100%	415 100%	1425 100%	3405 101%				



SOLICITAÇÃO - LINHA 1		SOLICITAÇÃO - LINHA 2		SOLICITAÇÃO - LINHA 4		SOLICITAÇÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)		SOLICITAÇÃO TOTAL	
ACESSIBILIDADE	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%			
ASSALTOS E FURTOS	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%			
ATENDIMENTO	0 0%	1 2%	0 0%	3 1%	4 1%				
CAMPANHA	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%				
CHAT	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%				
CONVENIÊNCIA	0 0%	0 0%	0 0%	1 0%	1 0%				
COORPORATIVO	4 4%	0 0%	1 4%	9 3%	14 3%				
ESTAÇÕES	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%				
GIRO	14 16%	9 16%	5 22%	268 82%	296 60%				
GRATUIDADE	1 1%	1 2%	1 4%	31 10%	34 7%				
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%				
METRO NA SUPERFÍCIE	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%				
NFC	0 0%	0 0%	0 0%	1 0%	1 0%				
OPERAÇÃO	61 69%	44 76%	16 70%	8 2%	129 28%				
PERDIDOS	7 8%	2 3%	0 0%	4 1%	13 3%				
SEGURANÇA	0 0%	1 2%	0 0%	0 0%	1 0%				
VENDAS	2 2%	0 0%	0 0%	1 0%	3 1%				
TOTAL	89 100%	58 100%	23 100%	326 100%	496 100%				



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%
ATENIMENTO	10	100%	ATENIMENTO	2	100%	ATENIMENTO	3	0%	ATENIMENTO	7	88%	ATENIMENTO	22	96%
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%
CHAT	0	0%	CHAT	0	0%	CHAT	0	0%	CHAT	0	0%	CHAT	0	0%
CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%
EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%
ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%
GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%
MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%
METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%
NFC	0	0%	NFC	0	0%	NFC	0	0%	NFC	1	13%	NFC	1	4%
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	2	100%	TOTAL	3	0%	TOTAL	8	100%	TOTAL	23	100%



SUGESTÃO - LINHA 1			SUGESTÃO - LINHA 2			SUGESTÃO - LINHA 4			SUGESTÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SUGESTÃO TOTAL		
ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	0	0%
ACIDENTES	0	0%	ACIDENTES	0	0%	ACIDENTES	0	0%	ACIDENTES	0	0%	ACIDENTES	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%
ATENIMENTO	2	14%	ATENIMENTO	0	0%	ATENIMENTO	0	0%	ATENIMENTO	1	4%	ATENIMENTO	3	5%
CAMPANHA	3	21%	CAMPANHA	2	13%	CAMPANHA	1	25%	CAMPANHA	8	29%	CAMPANHA	14	23%
COMUNICAÇÃO	4	29%	COMUNICAÇÃO	4	27%	COMUNICAÇÃO	1	25%	COMUNICAÇÃO	13	46%	COMUNICAÇÃO	22	36%
CONVENIÊNCIA	1	7%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	1	2%
ENGENHARIA	1	7%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	1	2%
ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%
GIRO	0	0%	GIRO	0	0%	GIRO	0	0%	GIRO	2	7%	GIRO	2	3%
GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	2	7%	GRATUIDADE	2	3%
MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	1	7%	MANUTENÇÃO	1	25%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	2	3%
MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%	MEIOS E TARIFAS	0	0%
METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%
NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%
OPERAÇÃO	3	21%	OPERAÇÃO	7	47%	OPERAÇÃO	1	25%	OPERAÇÃO	2	7%	OPERAÇÃO	13	21%
RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%	RESSARCIMENTO	0	0%
VRNDAS	0	0%	VRNDAS	1	7%	VRNDAS	0	0%	VRNDAS	0	0%	VRNDAS	1	2%
TOTAL	14	100%	TOTAL	15	100%	TOTAL	4	100%	TOTAL	28	100%	TOTAL	61	100%

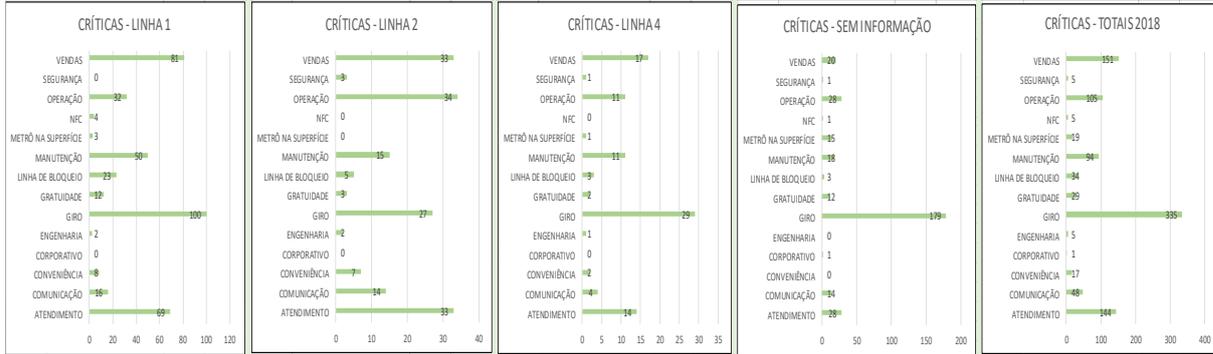


3.3 Manifestações no MetroRio em junho – 2019

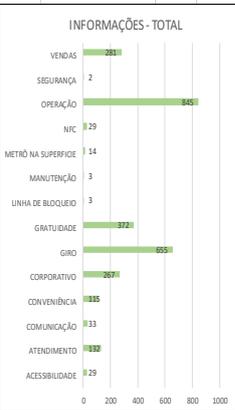
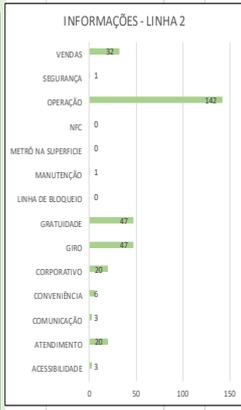
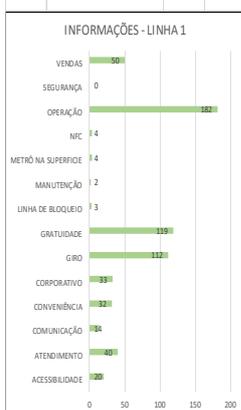
MANIFESTAÇÕES (LINHA 1)		%		MANIFESTAÇÕES (LINHA 2)		%		MANIFESTAÇÕES (LINHA 4)		%		MANIFESTAÇÕES (SEM INF.)		%		MANIFESTAÇÕES (TOTALS)		%	
CRÍTICA	400		34%	CRÍTICA	176		32%	CRÍTICA	96		40%	CRÍTICA	320		13%	CRÍTICA	992		22%
INFORMAÇÃO	615		53%	INFORMAÇÃO	322		58%	INFORMAÇÃO	115		48%	INFORMAÇÃO	1728		70%	INFORMAÇÃO	2780		63%
SOLICITAÇÃO	116		10%	SOLICITAÇÃO	35		6%	SOLICITAÇÃO	23		10%	SOLICITAÇÃO	402		16%	SOLICITAÇÃO	576		13%
ELOGIO	12		1%	ELOGIO	6		1%	ELOGIO	2		1%	ELOGIO	7		0%	ELOGIO	27		1%
SUGESTÃO	18		2%	SUGESTÃO	19		3%	SUGESTÃO	2		1%	SUGESTÃO	24		1%	SUGESTÃO	63		1%
TOTAL	1161		100%	TOTAL	558		100%	TOTAL	238		100%	TOTAL	2481		100%	TOTAL	4458		100%



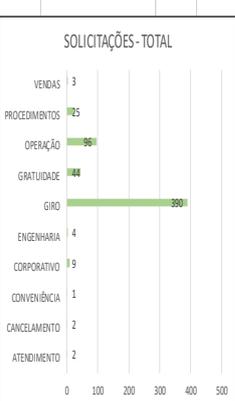
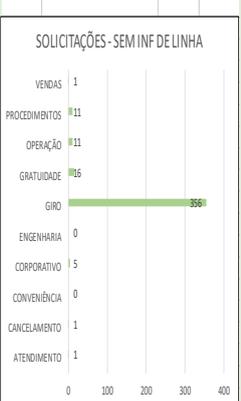
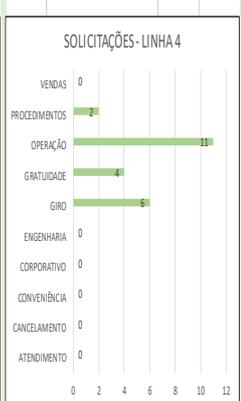
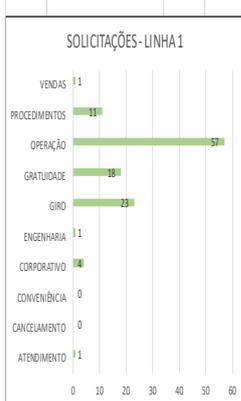
CRÍTICAS LINHA 1		CRÍTICAS LINHA 2		CRÍTICAS LINHA 4		CRÍTICAS SEM INFORMAÇÃO		CRÍTICAS TOTAIS			
ATENDIMENTO	69	17%	ATENDIMENTO	33	19%	ATENDIMENTO	14	15%	ATENDIMENTO	144	15%
COMUNICAÇÃO	16	4%	COMUNICAÇÃO	14	8%	COMUNICAÇÃO	4	4%	COMUNICAÇÃO	48	5%
CONVENIÊNCIA	8	2%	CONVENIÊNCIA	7	4%	CONVENIÊNCIA	2	2%	CONVENIÊNCIA	17	2%
CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	1	0%
ENGENHARIA	2	1%	ENGENHARIA	2	1%	ENGENHARIA	1	1%	ENGENHARIA	5	1%
GIRO	100	25%	GIRO	27	15%	GIRO	29	30%	GIRO	335	34%
GRATUIDADE	12	3%	GRATUIDADE	3	2%	GRATUIDADE	2	2%	GRATUIDADE	29	3%
LINHA DE BLOQUEIO	23	6%	LINHA DE BLOQUEIO	5	3%	LINHA DE BLOQUEIO	3	3%	LINHA DE BLOQUEIO	34	3%
MANUTENÇÃO	50	13%	MANUTENÇÃO	15	9%	MANUTENÇÃO	11	11%	MANUTENÇÃO	94	9%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	3	1%	METRÔ NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1%	METRÔ NA SUPERFÍCIE	19	2%
NFC	4	1%	NFC	0	0%	NFC	0	0%	NFC	5	1%
OPERAÇÃO	32	8%	OPERAÇÃO	34	19%	OPERAÇÃO	11	11%	OPERAÇÃO	105	11%
SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	3	2%	SEGURANÇA	1	1%	SEGURANÇA	5	1%
VENDAS	81	20%	VENDAS	33	19%	VENDAS	17	18%	VENDAS	151	15%
TOTAL	400	100%	TOTAL	176	100%	TOTAL	96	100%	TOTAL	992	100%



INFORMAÇÕES - LINHA 1			INFORMAÇÕES - LINHA 2			INFORMAÇÕES - LINHA 4			INFORMAÇÕES (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			INFORMAÇÕES TOTAL		
ACESSIBILIDADE	20	3%	ACESSIBILIDADE	3	1%	ACESSIBILIDADE	0	0%	ACESSIBILIDADE	6	0%	ACESSIBILIDADE	29	1%
ATENDIMENTO	40	7%	ATENDIMENTO	20	6%	ATENDIMENTO	9	8%	ATENDIMENTO	63	4%	ATENDIMENTO	132	5%
COMUNICAÇÃO	14	2%	COMUNICAÇÃO	3	1%	COMUNICAÇÃO	4	3%	COMUNICAÇÃO	12	1%	COMUNICAÇÃO	33	1%
CONVENIÊNCIA	32	5%	CONVENIÊNCIA	6	2%	CONVENIÊNCIA	6	5%	CONVENIÊNCIA	71	4%	CONVENIÊNCIA	115	4%
CORPORATIVO	33	5%	CORPORATIVO	20	6%	CORPORATIVO	4	3%	CORPORATIVO	210	12%	CORPORATIVO	267	10%
GIRO	112	18%	GIRO	47	15%	GIRO	24	21%	GIRO	472	27%	GIRO	655	24%
GRATUIDADE	119	19%	GRATUIDADE	47	15%	GRATUIDADE	18	16%	GRATUIDADE	188	11%	GRATUIDADE	372	13%
LINHA DE BLOQUEIO	3	0%	LINHA DE BLOQUEIO	0	0%	LINHA DE BLOQUEIO	0	0%	LINHA DE BLOQUEIO	0	0%	LINHA DE BLOQUEIO	3	0%
MANUTENÇÃO	2	0%	MANUTENÇÃO	1	0%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	3	0%
METRÔ NA SUPERFÍCIE	4	1%	METRÔ NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRÔ NA SUPERFÍCIE	1	1%	METRÔ NA SUPERFÍCIE	9	1%	METRÔ NA SUPERFÍCIE	14	1%
NFC	4	1%	NFC	0	0%	NFC	1	1%	NFC	24	1%	NFC	29	1%
OPERAÇÃO	182	30%	OPERAÇÃO	142	44%	OPERAÇÃO	36	31%	OPERAÇÃO	485	28%	OPERAÇÃO	845	30%
SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	1	0%	SEGURANÇA	0	0%	SEGURANÇA	1	0%	SEGURANÇA	2	0%
VENDAS	50	8%	VENDAS	32	10%	VENDAS	12	10%	VENDAS	187	11%	VENDAS	281	10%
TOTAL	615	100%	TOTAL	322	100%	TOTAL	115	100%	TOTAL	1728	100%	TOTAL	2780	100%



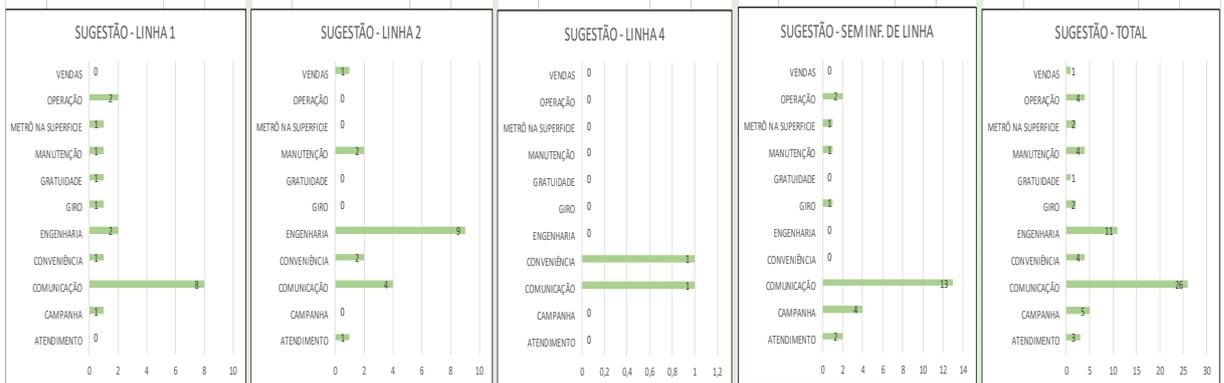
SOLICITAÇÃO - LINHA 1			SOLICITAÇÃO - LINHA 2			SOLICITAÇÃO - LINHA 4			SOLICITAÇÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SOLICITAÇÃO TOTAL		
ATENDIMENTO	1	1%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	1	0%	ATENDIMENTO	2	0%
CANCELAMENTO	0	0%	CANCELAMENTO	1	3%	CANCELAMENTO	0	0%	CANCELAMENTO	1	0%	CANCELAMENTO	2	0%
CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	1	3%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	1	0%
CORPORATIVO	4	3%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	0	0%	CORPORATIVO	5	1%	CORPORATIVO	9	2%
ENGENHARIA	1	1%	ENGENHARIA	3	9%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	4	1%
GIRO	23	20%	GIRO	5	14%	GIRO	6	26%	GIRO	356	89%	GIRO	390	68%
GRATUIDADE	18	16%	GRATUIDADE	6	17%	GRATUIDADE	4	17%	GRATUIDADE	16	4%	GRATUIDADE	44	8%
OPERAÇÃO	57	49%	OPERAÇÃO	17	49%	OPERAÇÃO	11	48%	OPERAÇÃO	11	3%	OPERAÇÃO	96	17%
PROCEDIMENTOS	11	9%	PROCEDIMENTOS	1	3%	PROCEDIMENTOS	2	9%	PROCEDIMENTOS	11	3%	PROCEDIMENTOS	25	4%
VENDAS	1	1%	VENDAS	1	3%	VENDAS	0	0%	VENDAS	1	0%	VENDAS	3	1%
TOTAL	116	100%	TOTAL	35	100%	TOTAL	23	100%	TOTAL	402	100%	TOTAL	576	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	92%	ATENDIMENTO	6	100%	ATENDIMENTO	2	100%	ATENDIMENTO	3	43%	ATENDIMENTO	22	81%
CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%
CHAT	0	0%	CHAT	0	0%	CHAT	0	0%	CHAT	0	0%	CHAT	0	0%
CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	0	0%
EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%	EMPRESA	0	0%
ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%	ESTAÇÕES	0	0%
FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%	FACILIDADE E TEMPO DE COMPRA	0	0%
GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%
INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%	INTEGRAÇÕES/OUTROS CARTÕES	0	0%
MEIOS E TARIFFAS	0	0%	MEIOS E TARIFFAS	0	0%	MEIOS E TARIFFAS	0	0%	MEIOS E TARIFFAS	0	0%	MEIOS E TARIFFAS	0	0%
METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%
NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%	NOVOS PRODUTOS	0	0%
OPERAÇÃO	1	8%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	4	57%	OPERAÇÃO	5	19%
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	12	100%	TOTAL	6	100%	TOTAL	2	100%	TOTAL	7	100%	TOTAL	27	100%



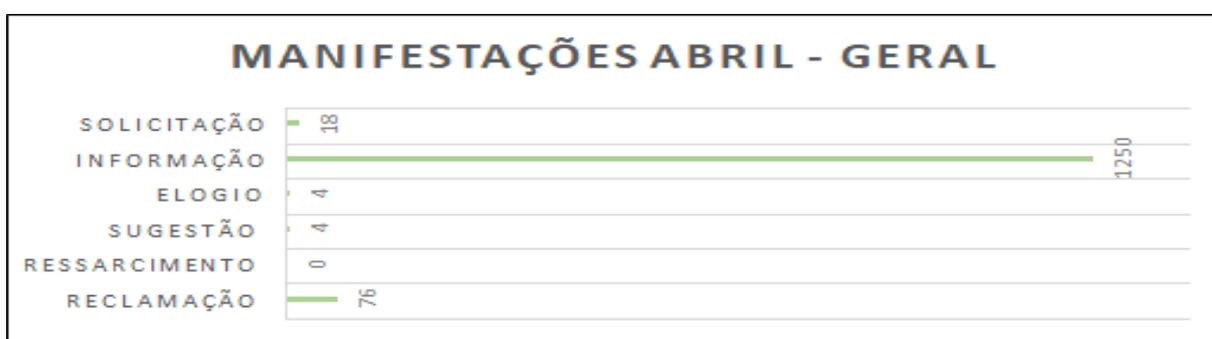
SUGESTÃO - LINHA 1			SUGESTÃO - LINHA 2			SUGESTÃO - LINHA 4			SUGESTÃO (SEM INFORMAÇÃO DE LINHA)			SUGESTÃO TOTAL		
ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	1	5%	ATENDIMENTO	0	0%	ATENDIMENTO	2	8%	ATENDIMENTO	3	5%
CAMPANHA	1	6%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	0	0%	CAMPANHA	4	17%	CAMPANHA	5	8%
COMUNICAÇÃO	8	44%	COMUNICAÇÃO	4	21%	COMUNICAÇÃO	1	50%	COMUNICAÇÃO	13	54%	COMUNICAÇÃO	26	41%
CONVENIÊNCIA	1	6%	CONVENIÊNCIA	2	11%	CONVENIÊNCIA	1	50%	CONVENIÊNCIA	0	0%	CONVENIÊNCIA	4	6%
ENGENHARIA	2	11%	ENGENHARIA	9	47%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	0	0%	ENGENHARIA	11	17%
GIRO	1	6%	GIRO	0	0%	GIRO	0	0%	GIRO	1	4%	GIRO	2	3%
GRATUIDADE	1	6%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	0	0%	GRATUIDADE	1	2%
MANUTENÇÃO	1	6%	MANUTENÇÃO	2	11%	MANUTENÇÃO	0	0%	MANUTENÇÃO	1	4%	MANUTENÇÃO	4	6%
METRO NA SUPERFÍCIE	1	6%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	0	0%	METRO NA SUPERFÍCIE	1	4%	METRO NA SUPERFÍCIE	2	3%
OPERAÇÃO	2	11%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	0	0%	OPERAÇÃO	2	8%	OPERAÇÃO	4	6%
VENDAS	0	0%	VENDAS	1	5%	VENDAS	0	0%	VENDAS	0	0%	VENDAS	1	2%
TOTAL	18	100%	TOTAL	19	100%	TOTAL	2	100%	TOTAL	24	100%	TOTAL	63	100%



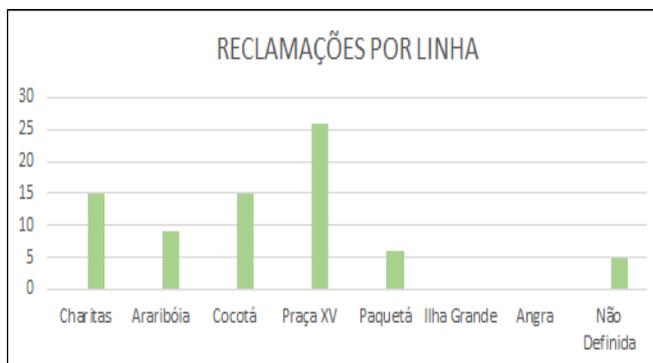
4 CCR BARCAS

4.1 Manifestações na CCR Barcas em abril – 2019

MANIFESTAÇÕES							
	TEL	E-MAIL	FAX/CARTA	FORMULARIO	AGETRANSP	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	25	25	0	18	8	76	6%
RESSARCIMENTO	0	0	0	0	0	0	0%
SUGESTÃO	0	4	0	0	0	4	0%
ELOGIO	1	1	0	2	0	4	0%
INFORMAÇÃO	1220	27	0	3	0	1250	92%
SOLICITAÇÃO	8	9	0	1	0	18	1%
TOTAL	1254	66	0	24	8	1352	100%



RECLAMAÇÕES POR LINHA		%
Charitas	15	20%
Araribóia	9	12%
Cocotá	15	20%
Praça XV	26	34%
Paquetá	6	8%
Ilha Grande	0	0%
Angra	0	0%
Não Definida	5	7%
TOTAL	76	100%



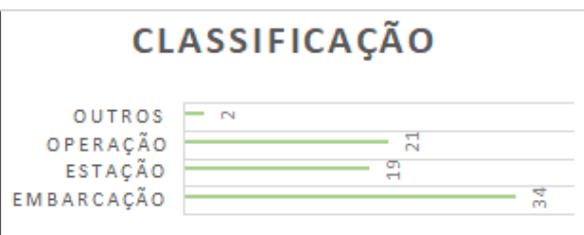
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
VENTILAÇÃO / REFRIGERAÇÃO	2	6%
MANUTENÇÃO/CONSERVAÇÃO	8	24%
NOVAS EMBARCAÇÕES	1	3%
COLABORADOR	5	15%
PASSAGEIRO INFRATOR	4	12%
BANHEIROS E HIGIENE	2	6%
AMBULANTES/PEDINTES/ARTISTAS	12	35%
TOTAL	34	100%

ESTAÇÃO	TOTAL	%
COLABORADOR	5	26%
OUTROS	7	37%
ACESSO PREFERENCIAL	1	5%
VENTILAÇÃO / REFRIGERAÇÃO	2	11%
BILHETERIA	1	5%
ACESSIBILIDADE	1	5%
COBRANÇA INDEVIDA	2	11%
TOTAL	19	100%

OPERAÇÃO	TOTAL	%
ATRASO NA PARTIDA	10	48%
TEMPO DE VIAGEM	4	19%
TEMPO DE ESPERA PARA EMBA	5	24%
TRAVAMENTO DAS ROLETAS	1	5%
SAÍDA ANTECIPADA DA EMBAR	1	5%
TOTAL	21	100%

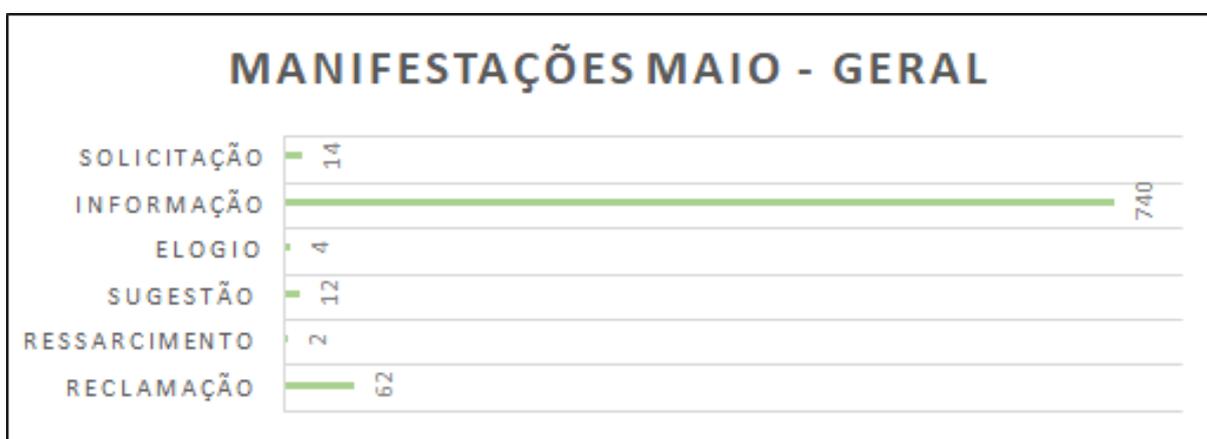
OUTROS	TOTAL	%
BILHETE ÚNICO / RIO CARD	1	100%
SITE	1	0%
TOTAL	1	100%

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES		
EMBARCAÇÃO	34	45%
ESTAÇÃO	19	25%
OPERAÇÃO	21	28%
OUTROS	2	3%
TOTAL	76	100%

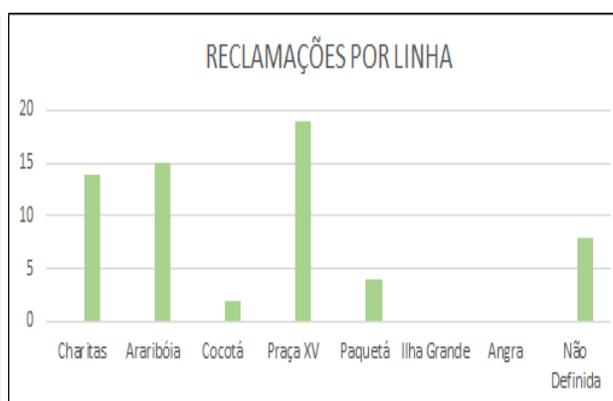


4.2 Manifestações na CCR Barcas em maio – 2019

MANIFESTAÇÕES							
	TEL	E-MAIL	FAX/CARTA	FORMULARIO	AGETRANSP	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	19	21	0	13	9	62	7%
RESSARCIMENTO	0	0	0	2	0	2	0%
SUGESTÃO	1	9	0	2	0	12	1%
ELOGIO	1	1	0	2	0	4	0%
INFORMAÇÃO	711	28	0	1	0	740	89%
SOLICITAÇÃO	5	9	0	0	0	14	2%
TOTAL	737	68	0	20	9	834	100%



RECLAMAÇÕES POR LINHA		%
Charitas	14	23%
Araribóia	15	24%
Cocotá	2	3%
Praça XV	19	31%
Paquetá	4	6%
Ilha Grande	0	0%
Angra	0	0%
Não Definida	8	13%
TOTAL	62	100%



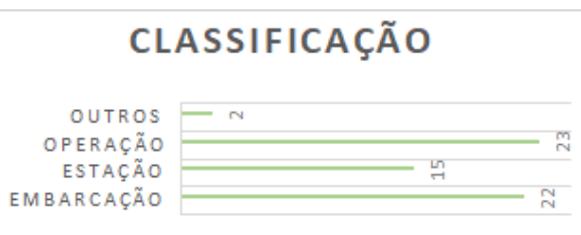
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
VENTILAÇÃO / REFRIGERAÇÃO	1	5%
OUTROS	4	18%
MANUTENÇÃO/CONSERVAÇÃO	2	9%
NOVAS EMBARCAÇÕES	0	0%
COLABORADOR	3	14%
CONFORTO	0	0%
PASSEIRO INFRATOR	0	0%
AMBULANTES/PEDINTES/ARTISTAS	11	50%
DANO A OBJETO	1	5%
TOTAL	22	100%

ESTAÇÃO	TOTAL	%
COLABORADOR	3	20%
OUTROS	5	33%
VENTILAÇÃO/REFRIGERAÇÃO	1	7%
ACESSO PERFERENCIAL	1	7%
BILHETERIA	2	13%
BANHEIROS E HIGIENE	1	7%
MANUTENÇÃO/CONSERVAÇÃO	2	13%
TOTAL	15	100%

OPERAÇÃO	TOTAL	%
ATRASO NA PARTIDA	10	43%
TEMPO DE VIAGEM	3	13%
OUTROS	3	13%
TEMP DE ESPERA P. EMBARQUE	1	4%
SAÍDA ANTECIPADA DA EMBAR	1	4%
CONTAGEM DOS PASSAGEIROS	5	22%
TOTAL	23	100%

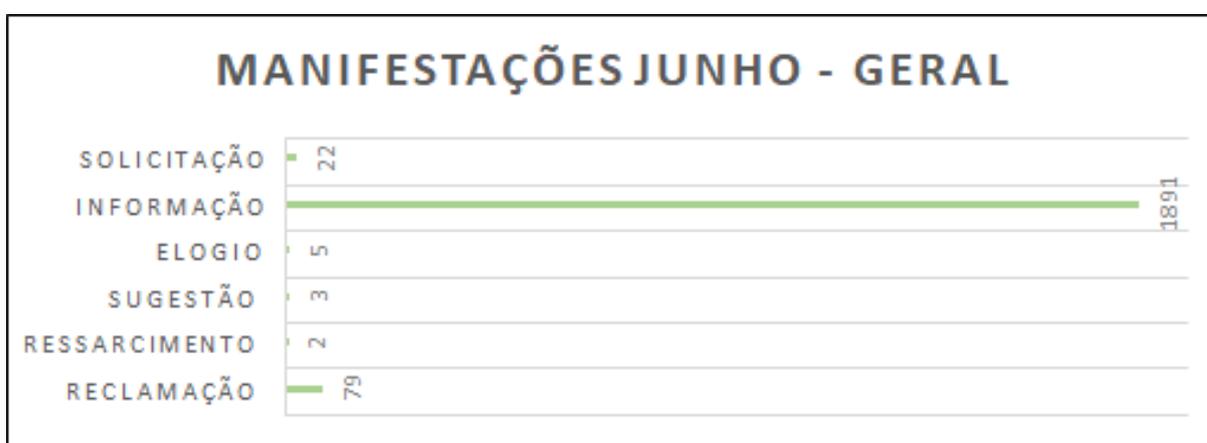
OUTROS	TOTAL	%
OUTROS	1	50%
BILHETE ÚNICO/RIO CARD	1	50%
TOTAL	2	100%

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES		
EMBARCAÇÃO	22	35%
ESTAÇÃO	15	24%
OPERAÇÃO	23	37%
OUTROS	2	3%
TOTAL	62	100%



4.3 Manifestações da CCR Barcas em junho – 2019

MANIFESTAÇÕES							
	TEL	E-MAIL	FAX/CARTA	FORMULARIO	AGETRANSP	TOTAL	%
RECLAMAÇÃO	16	21	0	22	20	79	4%
RESSARCIMENTO	1	0	0	1	0	2	0%
SUGESTÃO	1	1	0	1	0	3	0%
ELOGIO	1	1	0	2	1	5	0%
INFORMAÇÃO	1867	22	0	1	1	1891	94%
SOLICITAÇÃO	10	9	0	3	0	22	1%
TOTAL	1896	54	0	30	22	2002	100%



RECLAMAÇÕES POR LINHA		%
Charitas	12	15%
Araribóia	12	15%
Cocotá	3	4%
Praça XV	24	30%
Paquetá	2	3%
Ilha Grande	0	0%
Angra	3	4%
Não Definida	23	29%
TOTAL	79	100%



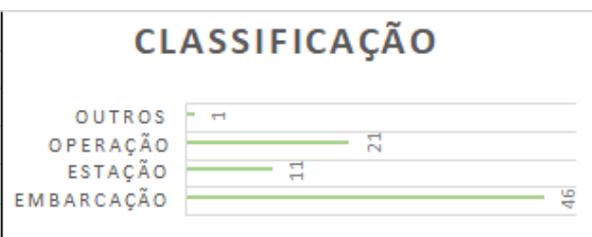
EMBARCAÇÃO	TOTAL	%
VENTILAÇÃO / REFRIGERAÇÃO	3	7%
OUTROS	3	7%
MANUTENÇÃO/CONSERVAÇÃO	1	2%
TRANSPORTE DE ANIMAIS/BICICLETA	1	2%
AMBULANTES/PEDINTES/ARTISTA	37	80%
DANO A OBJETO	1	2%
PASSAGEIRO INFRATOR	0	0%
AMBULANTES	0	0%
ASSENTOS PRIORITÁRIOS	0	0%
TOTAL	46	100%

ESTAÇÃO	TOTAL	%
COLABORADOR	2	18%
OUTROS	2	18%
EMBARQUE E DESEMBARQUE	2	18%
BILHETERIA	3	27%
BANHEIRO E HIGIENE	1	9%
COBRANÇA INDEVIDA	1	9%
TOTAL	11	100%

OPERAÇÃO	TOTAL	%
ATRASO NA PARTIDA	13	62%
TEMPO DE VIAGEM	1	5%
OUTROS	1	5%
TEMPO DE ESPERA EMBARQUE	1	5%
SUPERLOTAÇÃO	1	5%
DA ANTECIPADA DA EMBARCAÇÃO	1	5%
TRAVAMENTO DAS ROLETAS	0	0%
DIVISÃO SUL	3	14%
TOTAL	21	100%

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

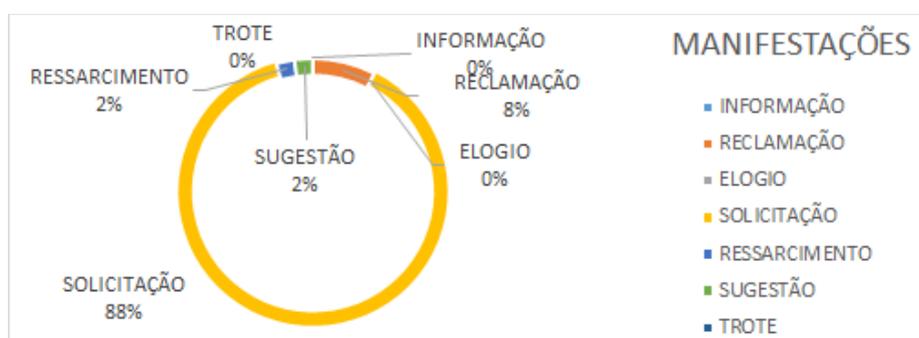
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES		
EMBARCAÇÃO	46	58%
ESTAÇÃO	11	14%
OPERAÇÃO	21	27%
OUTROS	1	1%
TOTAL	79	100%



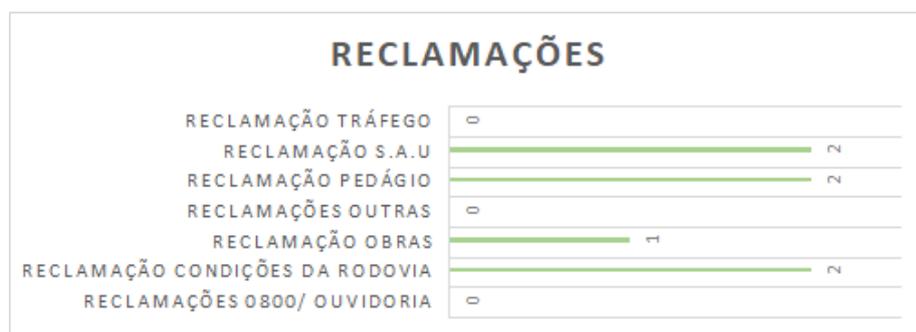
5 ROTA 116

5.1 Manifestações da Rota 116 em abril – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
INFORMAÇÃO	0	0%
RECLAMAÇÃO	7	8%
ELOGIO	0	0%
SOLICITAÇÃO	81	88%
RESSARCIMENTO	2	2%
SUGESTÃO	2	2%
TROTE	0	0%
TOTAL	92	100%

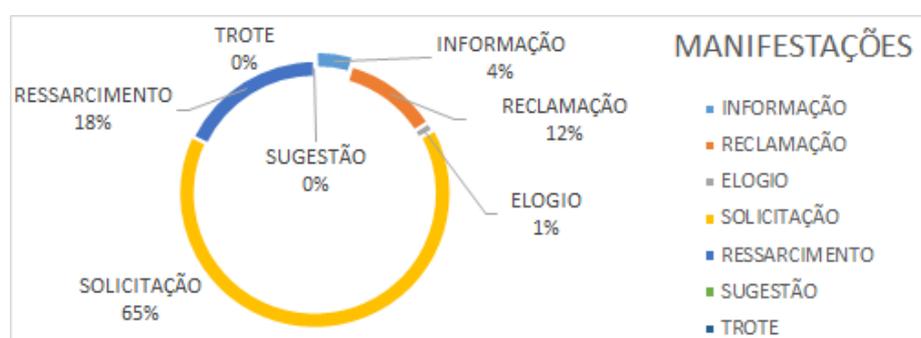


RECLAMAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÕES 0800/ OUVIDORIA	0	0%
RECLAMAÇÃO CONDIÇÕES DA RODOVIA	2	29%
RECLAMAÇÃO OBRAS	1	14%
RECLAMAÇÕES OUTRAS	0	0%
RECLAMAÇÃO PEDÁGIO	2	29%
RECLAMAÇÃO S.A.U	2	29%
RECLAMAÇÃO TRÁFEGO	0	0%
TOTAL	7	100%

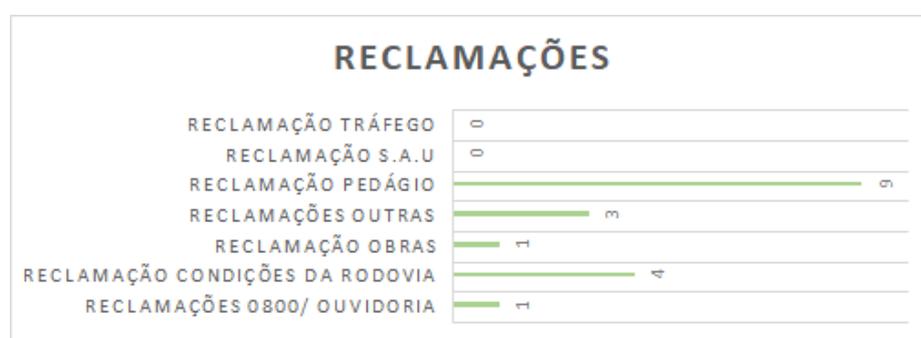


5.2 Manifestação da Rota 116 em maio – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
INFORMAÇÃO	7	4%
RECLAMAÇÃO	18	11%
ELOGIO	2	1%
SOLICITAÇÃO	102	65%
RESSARCIMENTO	28	18%
SUGESTÃO	0	0%
TROTE	0	0%
TOTAL	157	100%

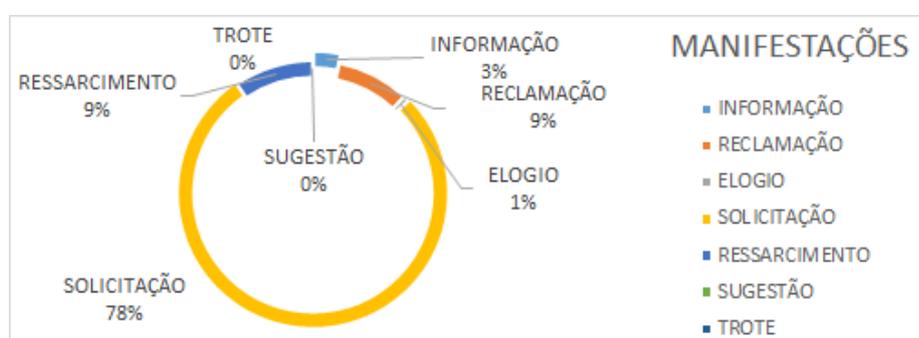


RECLAMAÇÕES		%
RECLAMAÇÕES 0800/ OUVIDORIA	1	6%
RECLAMAÇÃO CONDIÇÕES DA RODOVIA	4	22%
RECLAMAÇÃO OBRAS	1	6%
RECLAMAÇÕES OUTRAS	3	17%
RECLAMAÇÃO PEDÁGIO	9	50%
RECLAMAÇÃO S.A.U	0	0%
RECLAMAÇÃO TRÁFEGO	0	0%
TOTAL	18	100%

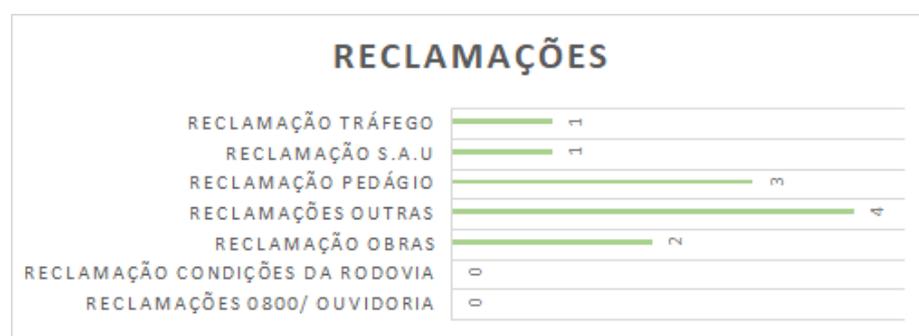


5.3 Manifestações da Rota 116 em junho – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
INFORMAÇÃO	4	3%
RECLAMAÇÃO	11	9%
ELOGIO	1	1%
SOLICITAÇÃO	98	78%
RESSARCIMENTO	12	10%
SUGESTÃO	0	0%
TROTE	0	0%
TOTAL	126	100%



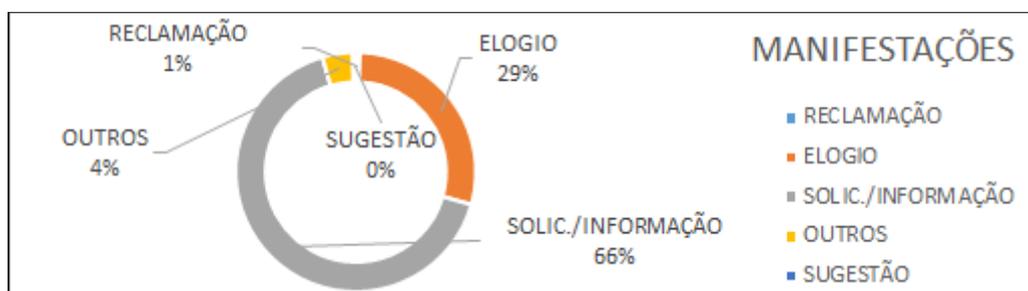
RECLAMAÇÕES		%
RECLAMAÇÕES 0800/ OUVIDORIA	0	0%
RECLAMAÇÃO CONDIÇÕES DA RODOVIA	0	0%
RECLAMAÇÃO OBRAS	2	18%
RECLAMAÇÕES OUTRAS	4	36%
RECLAMAÇÃO PEDÁGIO	3	27%
RECLAMAÇÃO S.A.U	1	9%
RECLAMAÇÃO TRÁFEGO	1	9%
TOTAL	11	100%



6 CCR VIA LAGOS

6.1 Manifestações da CCR Via Lagos em abril - 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	3	1%
ELOGIO	154	29%
SOLIC./INFORMAÇÃO	353	66%
OUTROS	22	4%
SUGESTÃO	2	0%
TOTAL	534	100%

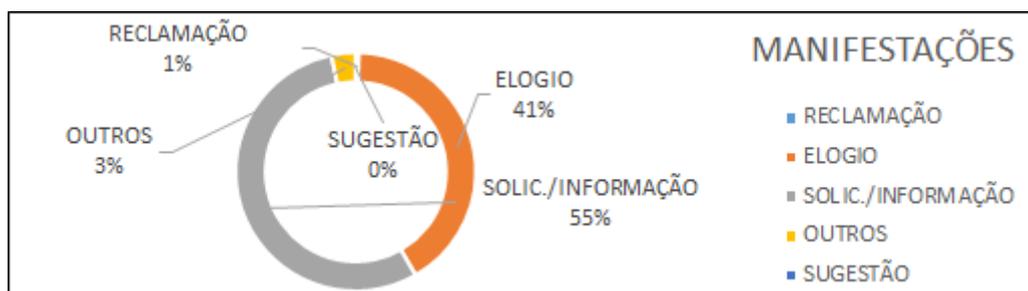


RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)		%
COBRANÇA INDEVIDA	1	33%
TROCO ERRADO	1	33%
VALOR DA TARIFA	1	33%
TOTAL	3	100%

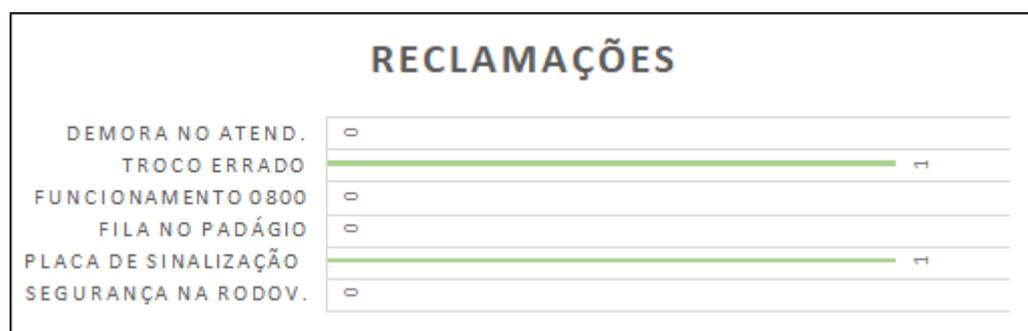


6.2 Manifestações da CCR Via Lagos em maio – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	2	0%
ELOGIO	202	41%
SOLIC./INFORMAÇÃO	269	55%
OUTROS	16	3%
SUGESTÃO	0	0%
TOTAL	489	100%

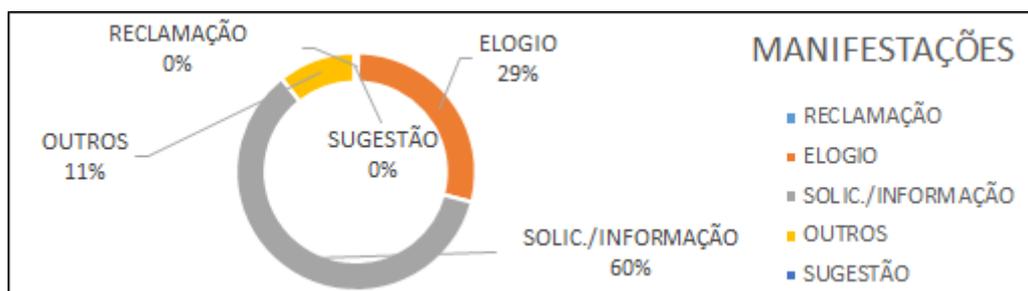


RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)		%
SEGURANÇA NA RODOV.	0	0%
PLACA DE SINALIZAÇÃO	1	50%
FILA NO PADÁGIO	0	0%
FUNCIONAMENTO 0800	0	0%
TROCO ERRADO	1	50%
DEMORA NO ATEND.	0	0%
TOTAL	2	100%

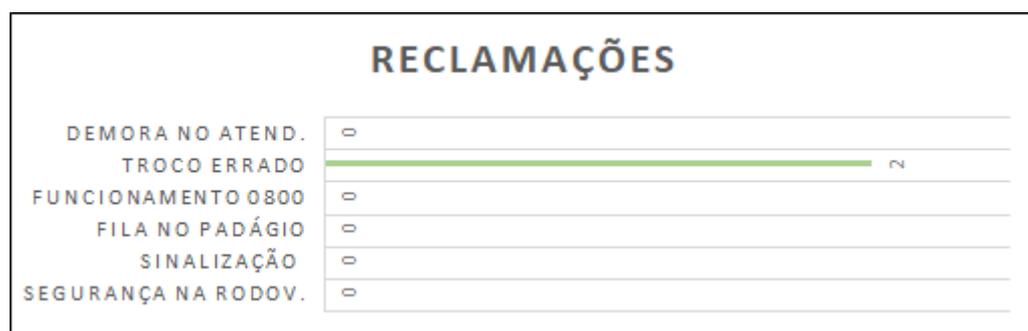


6.3 Manifestações da CCR Via Lagos em junho – 2019

MANIFESTAÇÕES	QUANT.	%
RECLAMAÇÃO	2	0%
ELOGIO	165	29%
SOLIC./INFORMAÇÃO	346	60%
OUTROS	60	10%
SUGESTÃO	1	0%
TOTAL	574	100%



RECLAMAÇÕES (CLASSIFICAÇÃO)		%
SEGURANÇA NA RODOV.	0	0%
SINALIZAÇÃO	0	0%
FILA NO PADÁGIO	0	0%
FUNCIONAMENTO 0800	0	0%
TROCO ERRADO	2	100%
DEMORA NO ATEND.	0	0%
TOTAL	2	100%



7 Ouvidoria em Ação

7.1 Visita ao Ramal Vila Inhomirim

Após a diligência ao Ramal Guapimirim no dia 21 de março passado, motivada pelas manifestações registradas nesta Ouvidoria pelo usuário Ítalo Martins, a equipe da Ouvidoria da AGETRANSP, representada pelo Ouvidor João Bosco de Lima, acompanhado do Assessor da Ouvidoria, José Carlos Gonçalves Martins, da Analista de Regulação da Ouvidoria, Ana Schneider Terzi e do fiscal Paulo Roberto Diogo, estiveram em visita ao Ramal Vila Inhomirim no dia 3 de abril para identificação de possíveis problemas na operação naquele trecho, tal qual ocorre no Ramal Guapimirim.

O Ramal Vila Inhomirim tem 8 estações partindo de Vila Inhomirim e terminando em Saracuruna. Opera com a circulação constante de três composições movidas por locomotiva à diesel. A grade horária deste ramal começa a operar às 03:45 e termina às 20:26, em dias úteis. Aos sábados e domingos opera com partidas reduzidas entre 05:00 e 17:45.



Apesar da enorme demanda de moradores do município de Magé, atende a um número limitado de passageiros, em função da baixa velocidade operacional que é em média de 25 km/h e do intervalo entre composições que chegam a ser superiores a 1 hora.

Uma curiosidade deste ramal é que o trecho entre as Estações Piabetá e Fragoso é o mais antigo trecho ferroviário que ainda se encontra em funcionamento no Brasil, tendo sido inaugurado no ano de 1854. Este trecho, juntamente com o trecho entre as estações Fragoso e Vila Inhomirim (inaugurado em 1856), pertenceram à primeira ferrovia do Brasil, que foi a Estrada de Ferro Mauá, e servia como ponte entre o Porto de Mauá e Petrópolis, tendo, portanto, representação histórica enquanto parada obrigatória do Imperador e sua comitiva em seu trajeto ferroviário, rumo à cidade de Petrópolis.

A diligência da Ouvidoria partiu da Estação Vila Inhomirim, na localidade Raiz da Serra, no município de Magé, indo em sentido à Estação Saracura. Na Estação Vila Inhomirim a equipe da Ouvidoria da AGETRANSP encontrou a estação reformada e pode constatar as boas instalações daquela parada quanto à limpeza, manutenção, banheiros e iluminação. A Estação Fragoso também encontra-se reformada, no mesmo padrão da Estação Vila Inhomirim. O usuário que embarca nestas estações, paga tarifa de R\$ 2,00.

A equipe acompanhou também a chegada da composição à estação e a manobra da locomotiva para nova partida, no sentido Saracuruna, dado que a Estação Vila Inhomirim é o destino final do Ramal. A partida programada às 10:18 ocorreu às 10:21.

Nesta visita, a Ouvidoria da AGETRANSP, constatou o razoável estado de conservação dos três vagões da composição, conforme relatório fotográfico a seguir. Vagões relativamente limpos; presença de seguranças da SuperVia nos vagões; exautores de ventilação das composições fora de funcionamento; iluminação interna fraca pelo uso de lâmpadas de baixa potência para o ambiente; janelas sujas, mas funcionando para abertura e fechamento, assoalhos com má conservação e bancos descascados. As composições possuíam adesivos não padronizados da Ouvidoria da AGETRANSP.

Nesta diligência, foram medidas as distâncias do vão entre o trem e a plataforma e não foram encontrados episódios de desnível para embarque e desembarque.

Durante a visita ao Ramal Guapimirim a Ouvidor João Bosco de Lima teve a oportunidade de interagir e ouvir usuários do Ramal.



Após a visita realizada ao Ramal Vila Inhomirim quando a equipe da Ouvidoria percorreu todo o trecho, seguem sugestões de ações para melhoria do serviço prestado pela SuperVia.

1. Limpeza dos vagões;
2. Reforma do piso (assoalho e revestimento);
3. Recuperação do sistema de exaustão;
4. Melhoria da iluminação;
5. Sinalização dos vagões com a divulgação da ouvidoria da AGETRANSP;
6. Verificação da sinalização das passagens de nível

7.2 VI Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro

A Ouvidoria da UFRJ foi a anfitriã do VI Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro, que aconteceu dias 11 e 12 de abril, no Salão Muniz Aragão, no Campus Praia Vermelha da UFRJ.

O evento debateu temas relevantes à atuação das Ouvidorias Públicas, com ênfase para o debate sobre a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que entrará em vigor em 2020; a aplicação e uso da Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação e do E-OUV; o tratamento de denúncias no atendimento das Ouvidorias e a importância do trabalho conjunto das Ouvidorias e das Controladorias.

Ao longo do Evento, foi anunciado que o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro receberá o VII Fórum de Ouvidorias Públicas do Rio de Janeiro, em 2020, em local ainda a ser definido.

A equipe da Ouvidoria da AGETRANSP representada por João Bosco de Lima (Ouvidor), Ana Schneider Terzi (Analista de Regulação da Ouvidoria) e José Carlos Gonçalves Martins (Assessor da Ouvidoria) participou do fórum.



7.3 Reunião CCR BARCAS – AGETRANSP – OGE

O evento ocorreu às 11hs do dia 7 de maio passado, na sede de CCR Barcas, localizada na Praça XV de novembro, por solicitação da Ouvidoria da AGETRANSP, que atuou como interlocutora entre a Ouvidoria Geral do Estado – OGE/CGE e a Concessionária.

Participaram da reunião: o Gestor de Comunicação de CCR Barcas, **Sérgio Murilo Nogueira**, juntamente com o assessor Rodrigo; o Ouvidor da AGETRANSP **João Bosco de Lima**, o assessor **José Carlos Gonçalves Martins** e a Analista de Regulação **Ana Schneider Terzi**; a Superintendente de Ouvidoria da OGE, **Eliane Moraes Magalhães**,

O objetivo deste encontro foi buscar o apoio logístico da CCR Barcas para a realização do evento comemorativo ao primeiro ano de atuação da Ouvidoria Geral do Estado/GCE, que estava programado para ocorrer no dia 18 de junho, em frente à Estação de Barcas da Praça XV, no Centro do Rio.

A OGE convidou a AGETRANP a participar do evento.



7.4 4ª Semana de Ouvidoria – “Uma ouvidoria.gov para um cidadão.br”

A Ouvidoria Geral da União realizou a 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação: uma ouvidoria.gov para um cidadão.br, que aconteceu de 13 a 16 de maio, no Rio de Janeiro, compartilhando experiências, e discutindo vários assuntos importantes para o aprimoramento das relações entre o Estado e os cidadãos.

Participaram deste evento o Ouvidor João Bosco de Lima, o assessor José Carlos Gonçalves Martins e a Analista de Regulação da Ouvidoria Ana Lucia Schneider Terzi.

A participação da Ouvidoria da AGETRANSP no evento “4ª Semana de Ouvidorias e Acesso à Informação”, promovida pela CGU/OGU, solidifica conceitos e estimula a troca de experiências com o trabalho desenvolvido em outros órgãos no atendimento ao cidadão, tanto trazendo novas ideias, quanto sedimentando ações e projetos em curso nesta Ouvidoria.



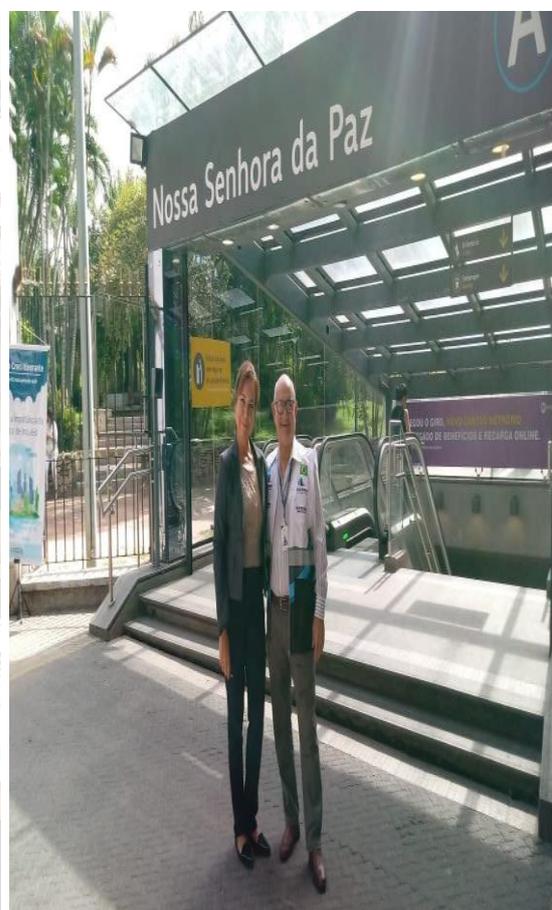
7.5 CRECI Itinerante – Ipanema

O Conselho Regional dos Corretores de Imóveis do Rio de Janeiro (CRECI-RJ) realizou, em parceria com o CRCRJ, a Controladoria-Geral do Estado (CGE-RJ), a AGETRANSP, e o DETRAN, a ação chamada “CRECI Itinerante”. O objetivo deste evento foi esclarecer informações importantes para a população carioca, que vão desde o empoderamento do cidadão perante os serviços públicos até a garantia da segurança nas negociações imobiliárias. Esta ação de ouvidoria itinerante aconteceu dia 29 de maio, na praça Nossa Senhora da Paz, em Ipanema.

A Ouvidoria da AGETRANSP, coordenada por seu Ouvidor, João Bosco de Lima, esteve presente ao evento, com sua equipe José Carlos Gonçalves Martins (Assessor da Ouvidoria) e Nayara Miranda Barreto Coelho (Assistente da Ouvidoria). A Ouvidoria da AGETRANSP foi parceira neste evento, a convite da Controladoria Geral do Estado, através de sua Ouvidoria Geral do Estado.



Neste evento, a Ouvidoria da AGETRANSP colheu elogios sobre o serviço de transporte metroviário, bem como prestou informações e orientou o cidadão sobre demandas direcionadas à serviços prestados pela Prefeitura do Rio de Janeiro.



7.6 II Encontro da REDE de Ouvidorias – RJ

Encontro promovido pela Coordenadoria Geral de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE-RJ, destinado à rede de ouvidorias do Poder Executivo do Estado do 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), Letícia Lima (Assistente da Ouvidoria), participaram do II Encontro da Rede de Ouvidorias RJ, realizado em 30 de maio de 2019, no Auditório da Secretaria de Estado de Fazenda, localizado na Av. Presidente Vargas, 670 - 20º andar.



10 de julho de 2019

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID: 4198994-5