	MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – TRANSPORTE - JUNHO/2020																										
	TIPOS																										
BAIRROS/DISTRITOS	SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO DE HORÁRIO	CONDUTAS MOTORISTA/ COBRADOR/ FISCAL	ÔNIBUS EM ALTA VELOCIDADE	SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	ÔNIBUS EM MÁS CONDIÇÕES DE CONSERVAÇÃO	SOLICITAÇÃO DE PERMANÊNCIA DA LINHA OPERANTE	ATRASO/ ADIANTAMENTO	LOCAL DE MANOBRA/PARADA DO ÔNIBUS	SUPERLOTAÇÃO	PLATAFORMA DE ELEVAÇÃO COM DEFEITO	BIOMETRIA	SOLICITAÇÃO DE ÔNIBUS	ÔNIBUS DEIXOU DE CUMPRIR HORÁRIO	ÔNIBUS SEM COBRADOR	DUPLICIDADE DE PAGAMENTO	DESVIO DE PERCURSO	FALTA DE ACESSIBILIDADE	ATUALIZAÇÃO DE HORÁRIOS SITE NOVOTRANS	SOLICITAÇÃO ALTERAÇÃO DE PERCURSO	PROBLEMAS COM ITINERÁRIO	FORA DA COMPETÊNCIA DA AGÊNCIA REGULADORA	ÔNIBUS SELETIVO	PROBLEMAS COM RECARGA NO CARTÃO	APAREHO VALIDADOR DE PASSAGEM	INTEGRAÇÃO DE LINHAS	PROBLEMAS COM A CATRACA	CÂMERAS NO ÔNIBUS	ÔNIBUS COM SOMENTE UMA PORTA
Abelardo Ferreira Machado																											
Aeroporto																											
Agostinho Simonato												1															
Álvaro Tavares (União)																											
Alto Amarelo																											
Alto Caramara																											
Alto Monte Cristo																											
Alto Indiependência																											
Alto Novo Parque																											
Alto União									1																		
Amaral																											
Amarelo																											
Aquidaban																											
Aratigueba																											
Baiminas																											
Basiléia																											
Bela Vista	1						1						1														
BNH				1																							
Boa Esperança																											
Boa Vista									4																		
Bom Pastor																											
Burarama																											
Caiçara																											
Campo de Leopoldina																											
Central Parque																											
Centro	2	1		3		3			2				1														
Conduru																											
Coremara																											
Coronel Borges																											
Córrego do Brás																											
Costa e Silva		1																									
Coutinho																											
Elpidio Volpini																											
Estelita Coelho Marins																											
Fé e Raça																											
Ferroviários																											
Gilberto Machado																											
Gilson Carone									4																		
Gironda	1																										
Gruta																											
Guandú																											
IBC													1														
Ibitiquara																											
Ilha de Luz																											
Independência	1								1																		
Itasca	1																										
Jardim América																											
Jardim Itapemirim																											
KM 90																											
Luiz Tinoco da Fonseca (BNH de cima)																											
Marbessa				1																							
Maria Ortiz																											
Monte Alegre																											
Monte Belo																											
Monte Cristo																											
Monte Líbano																											
Morro Grande																											
Nossa Senhora Aparecida																											
Nossa Senhora da Glória																											
Nossa Senhora de Fátima																											
Nossa Senhora da Penha																											
Nova Brasília																											
Novo Parque																											
Olho D'água																											
Otton Marins																											
Pacotuba																											
Paraíso																											
Parque das Laranjeiras																											
Praça da Bandeira																											
Presidente Arthur Costa e Silva																											
Ruben Braga																											
Roy Pinto Bandeira									1																		
Recanto																											
Retiro																											
Safra	1																										
Santa Cecília																											
Santa Helena																											
Santa Tereza																											
Santo Antônio	1																										
São Francisco de Assis																											
São Geraldo			1										1														
São Joaquim																											
São Lucas									1																		
São Luiz Gonzaga							2																				
São Vicente		1											1														
Shangrilá																											
Solurno									1																		
Sumaré																											
Teixeira Leite									1																		
Timbó						1																					
Tijuca																											
Vailão													1			1											
Vargem Grande de Soturno																											
Vila Rica	1					1							1														
Village da Luz				1					3							1											
Waldir Furtado Amorim (BNH de baixo)																											
Zumbi																											
Não Informado																											
Consórcio Novo Trans																											
Cartão Melhor - CCI									1														1		6			
Transporte Ir e Vir																											
Transporte Irregular																											
Táxi																											
Moto Táxi																											
uber																											

Total de solicitações abertas:	62
Solicitações finalizadas:	61
Solicitações aguardando resposta:	1
Solicitações com resposta provisória:	

Resultado das solicitações	
Procedente:	61
Improcedente:	
Outros/não se aplica/em apuração:	1

Data: 13/07/2020

***Alguns registros possuem mais de um tipo de solicitação.**

QUANTITATIVO DE REGISTROS DA OUVIDORIA POR TIPO	
Tipo	Quantidade
Solicitação de alteração de horário	9
Condutas motorista/cobrador/fiscal	3
Ônibus em alta velocidade	1
Serviço de atendimento ao usuário	5
Ônibus em más condições de conservação	
Solicitação de permanência da linha operante	5
Atraso/adiantamento de horário	3
Local de manobra/parada do ônibus	
Superlotação	20
Plataforma de elevação com defeito	
Biometria	
Solicitação de ônibus	1
Ônibus deixou de cumprir horário	6
Ônibus sem cobrador	
Duplicidade de pagamento	
Desvio de percurso	2
Falta de acessibilidade	
Atualização de horários site Novotrans	
Solicitação de alteração de percurso	
Problemas com itinerário	
Fora da competência da agência reguladora	
Ônibus seletivo	
Problemas com Recarga no Cartão	1
Aparelho Validador de Passagem	
Integração de Linhas	6
Problemas com catraca	
Câmera do Ônibus	
Ônibus com somente uma porta	
Consórcio Novo Trans	
Cartão Melhor - CCI	
Transporte Ir e Vir	
Total	62