



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



Projeto da Ouvidoria Itinerante

Avenida Presidente Vargas, 1.100 – 12º e 13º andares – Centro/ Rio de Janeiro

0800 285 9697

Site: www.agetransp.rj.gov.br – Email: ouvidoria@agetransp.rj.gov.br



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

Ouvidoria

APRESENTAÇÃO – Ouvidoria Itinerante

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

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

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

CONCESSIONÁRIAS





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

Ouvidoria

REALIZAÇÕES - Ouvidoria Itinerante

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

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

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

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

METODOLOGIA

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

Visamos também instruir pedagogicamente aos Usuários quanto aos seus conhecimentos e direitos adquiridos através da legislação vigente, e prestar informações de acordo com a instituição representada. Assim como divulgar a Ouvidoria da Agencia como instrumento de participação do Usuário, no exercício de controle social.

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

Ouvidoria

ESTRUTURA PARA OS EVENTOS

A Ouvidoria necessitará de uma estrutura mínima para percorrer as dependências das Concessionárias, como ramais dos Trens da Supervia, ramais do Metro Rio e Barra, estações das Barcas em todos seus ramais, conforme abaixo;

- Servidores para atendimento (no mínimo de 2);
- Veículos para transporte de Equipamentos;
- Painel Pantográfico medindo 4 metros e 30 centímetros de largura por 2 metros e 30 centímetros de altura, com Artes e identificação da Ouvidoria da AGETRANSP;
- Uma mesa para atendimento com 1 metro e 83.8 centímetros de comprimento, por 76.2 centímetros de altura;
- 2 (dois) Notebook para atendimento presencial;
- 1 (um) aparelho celular para roteamento de Internet;
- 2 (duas) cadeiras para o atendente;
- 2 (duas) cadeiras para o Usuário manifestante;
- 4 (quatro) cadeiras como recepção;
- Participação da ASRIN – Assessoria de Relações Institucionais para cobertura e divulgação.

FOTOS DOS EQUIPAMENTOS



Painel Pantográfico 1

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

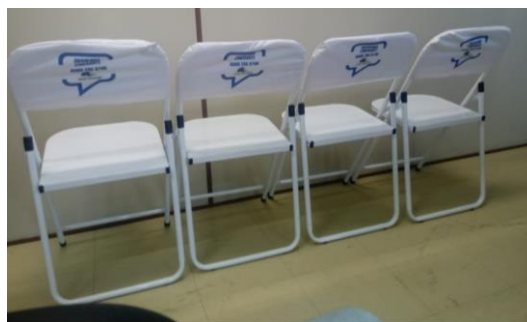
Ouvidoria



Estação de ouvidoria (Painel e recepção)



Recepção (frente)



Recepção (traseira)

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

Ouvidoria



Painel Pantográfico (lateral)



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

Ouvidoria

CONCLUSÃO

Após o período da execução da Ouvidoria da itinerante no Modal previamente determinado, caberá a Ouvidoria da AGETRANSP submeter ao Conselho Diretor – CODIR, em um prazo de, no máximo, 15 dias, o relatório das coletas apuradas, e se possível apresentar sugestões.

Rio de Janeiro, 06 de agosto de 2019

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID – 4198994-5