



AGETRANSP
0800 285 9796

OUVIDORIA

3º Encontro Estadual de Ouvidores do Estado do Rio de Janeiro

Ouvidorias em Rede: Interatividade como
Estratégia de Consolidação do Estado



Data do evento: 28 e 29 de novembro de 2019

Horário: 09hs às 18hs

Local do Evento: Auditório do Centro Integrado de Comando e Controle – CICC
Rua Carmo Neto, s/n - Centro Rio de Janeiro – RJ.

ÍNDICE

1. O EVENTO
2. PROGRAMAÇÃO
3. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA
4. PREMIAÇÃO
5. CLIPPING
6. GALERIA
7. CONCLUSÃO



Associação Brasileira de Ouvidores
Seção Rio de Janeiro

3º Encontro Estadual de Ouvidores do Rio de Janeiro

28 e 29 de novembro de 2019

1. O EVENTO

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

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



Durante a cerimônia de abertura, o Presidente da ABO, Sr. Rui Maldonado, registrou agradecimentos especiais à AGETRANSP pelo apoio e participação no evento.

O Presidente da AGETRANSP, Murilo Leal, também participou, a convite, da abertura deste 3º Encontro. Em seu pronunciamento, destacou que a presença da Agência, e sua participação no evento, simboliza o atual momento de afirmação, crescimento e evolução, no qual o papel dos Ouvidores começa a ser reconhecido como uma nova maneira de atendimento à sociedade no exercício da cidadania. Frisou que a AGETRANSP possui uma Ouvidoria constituída legalmente, que foi reestruturada, inclusive com o aumento de funcionários. Apresentou a filosofia da Agência que é de dar independência e autonomia à Ouvidoria para trabalhar seus dados. Registrou que a Ouvidoria é um canal de notícias, capaz de garantir legitimidade e certeza às informações, além de ser também um canal de denúncia e transparência que possibilitam que a AGETRANSP se faça presente na vida dos usuários.

Além do Presidente da ABO, Rui Maldonado e do Conselheiro-Presidente, Murilo Leal, a cerimônia de abertura contou com a presença e participação do Controlador Geral do Estado, Bernardo Barbosa, representando o Governador Wilson Witzel, do Ouvidor Geral do Estado, Magno Tarcísio e de Gilberto de Lucena, Presidente do Conselho Deliberativo da ABO.

Ao longo de evento, foram distribuídos os Prêmios “Visão Cidadã” e “Ouvidoria Cidadã”.



2. PROGRAMAÇÃO



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES – SEÇÃO RJ
3º ENCONTRO ESTADUAL DE OUVIDORES DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Ouvidorias em Rede: Interatividade como Estratégia de Consolidação no Estado
Local: Auditório do Centro Integrado de Coordenação e Controle - CICC
Rua Carmo Neto, s/n–Estação Metrô - Praça 11 –RJ

PROGRAMAÇÃO:

28 DE NOVEMBRO DE 2019

09h30 - Credenciamento
10h00 - Abertura (ABO/RJ, AGETRANS e Convidado Especial: Governador do Estado/Controlador da CGE)
10h30 - Ouvidoria e o Sistema de Integridade das Organizações (Palestra Magna)
José Eduardo Elias Romão - Ouvidor da BR Distribuidora
11h20 - Debate
11h30 - Atividade Especial – Entrega do Prêmio Visão Cidadã
12h00 - Intervalo Almoço (livre)
14h00 - A Lei nº 13.460/2017 e a Atuação das Ouvidorias Públicas
- Carla Arede - Representante da CGU no Rio de Janeiro
14h50 - Debate
15h00 - Ouvidoria e Cidadania: A Atuação do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
- Denise Freitas Fabião Guasque – Procuradora de Justiça e Ouvidora do MPRJ
15h50 - Debate
16h00 - Coffeebreak
16h20 - PAINEL: Ouvidorias do Estado do Rio de Janeiro: Integração e Cidadania
- Leandro da Silva Teixeira e Eliane Moraes Magalhães – Ouvidoria Geral do Estado do Rio de Janeiro
- João Bosco de Lima – Ouvidor da AGETRANS
- Maria Clara Canedo – Ouvidora da AGENERSA
17h10 - Debate
17h30 - Encerramento

29 DE NOVEMBRO DE 2019

09h30 - Credenciamento
10h00 - Mediação de Conflitos nas Organizações Públicas e Privadas
Cristina Ayoub Riche – Ouvidora da UFRJ
10h40 - Debate
11h00 - Coffee break
11h15 - PAINEL: Ouvidoria na Área da Saúde: Expectativas e Realidades
- Sérgio Akutagawa – Ouvidor Geral do SUS/Ministério da Saúde
- Palestrante a ser convidado(a)
11h50 - Debate
12h10 - PAINEL: Ouvidorias da Cidade do Rio de Janeiro: Experiências e Perspectivas
- Erika Coelho – Subsecretária da Casa Civil da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
- Paulo Roberto dos Santos - Ouvidor Geral da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
12h50 - Debate
13h00 - Intervalo Almoço (livre)
14h30 - OFICINA: Ouvidorias Municipais do Estado do Rio de Janeiro: Experiências e Perspectivas
- Igo Menezes - Ouvidor da Prefeitura de Belford Roxo
- Leonardo Manso - Ouvidor Geral do Município de Teresópolis
- Valdir Cecílio S. Junior – Ouvidor Geral de Carapebus
15h30 - Debate
16h00 - Coffee break
- Ângela Cavalcante de Azeredo – Ouvidora da Naturgy (Ceg)
- Deise Sanches da Silva - Ouvidora da PETROS
- Gabriel Nogueira Portela - Ouvidor do SEBRAE/RJ
17h10 - Debate
17h30 - Encerramento.



Associação Brasileira de Ouvidores
Seção Rio de Janeiro

3º Encontro Estadual de Ouvidores do Rio de Janeiro

28 e 29 de novembro de 2019

Local do Evento:

Auditório do Centro Integrado de Coordenação e Controle (CICC)
Rua Carmo Neto. s/n-Estação Metrô - Praça 11 -RJ



Inscrições pelo Site
lupa-rj.com.br

APOIO:



3. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA

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

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

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



Segue a apresentação:



PAINEL AGETRANS
OUVIDORIA

 **3º ENCONTRO ESTADUAL DE
OUVIDORES DO RIO DE JANEIRO**



OUVIDORIA



CONCEITO DE OUVIDORIA

A ouvidoria nasceu de um conceito Sueco, OMBUDSMAN, que significa representante do povo. No Brasil surgiu em meados do Século XVI, com a figura do Ouvidor Geral, que era o representante da Corte Portuguesa, extinta com a Independência, e voltou a cenário na década de 1980 na redemocratização.

Hoje Ouvidoria é uma importante instância de participação social, sua instalação é obrigatória em todos os órgãos da administração pública, tanto no Municipal, Estadual ou Federal, no setor privado não é obrigatório, mas muitas empresas mantem este canal de atendimento, sua função é receber as solicitações, elogios ou reclamações da população, buscar uma solução e devolver as respostas em tempo hábil.



OUVIDORIA



ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

No caso específico da AGETRANS - a Agência Reguladora no Estado do Rio de Janeiro atua:

No transporte de passageiros:

- MetrôRio - Linhas 1, 2 e 4;
- Supervia - Ramais: Deodoro, Santa Cruz, Japeri, Paracambi, Belford Roxo, Saracuruna, Vila Inhomirim e Guapimirim;
- CCR Barcas - Rio-Niterói/Charitas e Rio-Paquetá, Rio-Cocotá e Mangaratiba/Ilha Grande/ Angra dos Reis.

E na operação de rodovias: Rota 116 e CCR Via Lagos.






ESTATÍSTICA

Média de Passageiros Transportados/ Dia Útil



ANO DOS DADOS **2019**

FONTE DOS DADOS **CATRA**

TOTAL DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS





ESTATÍSTICA

Média de Passageiros Transportados/ Dia Útil

MÉDIA
JANEIRO À JULHO/2019

442.454



ANO DOS DADOS **2019**

FONTE DOS DADOS **CATRA**

TOTAL DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS



OUVIDORIA
DA AGETRANSP

INTEGRAÇÃO E CIDADANIA



ESTATÍSTICA

Média de Passageiros Transportados/ Dia Útil



ANO DOS DADOS **2019**

FONTE DOS DADOS **CATRA**

TOTAL DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS



OUVIDORIA
DA AGETRANSP

INTEGRAÇÃO E CIDADANIA



ESTATÍSTICA

Média de Passageiros Transportados/ Dia Útil



MÉDIA
JANEIRO À JULHO/2019

529.592

ANO DOS DADOS **2019**
 FONTE DOS DADOS **CATRA**
 TOTAL DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS

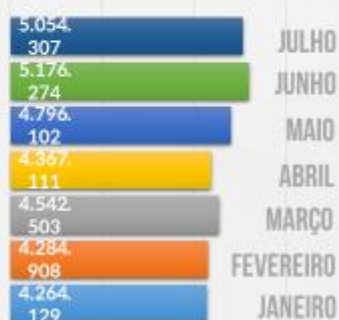



ESTATÍSTICA

Média de Passageiros Transportados/ Dia Útil



ANO DOS DADOS **2019**
 FONTE DOS DADOS **CATRA**
 TOTAL DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS





ESTATÍSTICA

Média de Passageiros Transportados/ Dia Útil

MÉDIA
JANEIRO À JULHO/2019

153.284



ANO DOS DADOS **2019**

FONTE DOS DADOS **CATRA**

TOTAL DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS




ESTATÍSTICA

Média de Passageiros Transportados/ Dia Útil



ANO DOS DADOS **2019**

FONTE DOS DADOS **CATRA**

TOTAL DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS





ESTATÍSTICA

Média de Passageiros Transportados/ Dia Útil

MÉDIA
JANEIRO À JULHO/2019

54.983



ANO DOS DADOS **2019**

FONTE DOS DADOS **CATRA**

TOTAL DE PASSAGEIROS TRANSPORTADOS



OUVIDORIA
DA AGETRANSP

INTEGRAÇÃO E CIDADANIA



ESTATÍSTICA

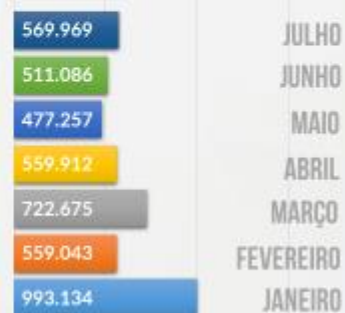
Volume Diário Médio



ANO DOS DADOS **2019**

FONTE DOS DADOS **CATRA**

VOLUME TOTAL NO MÊS



OUVIDORIA
DIVULGAÇÃO DA AGETRANSP



ESTATÍSTICA

Volume Diário Médio

MÉDIA
JANEIRO À JULHO/2019

20.587



Via
Lagos

ANO DOS DADOS **2019**

FONTE DOS DADOS **CATRA**

VOLUME TOTAL NO MÊS



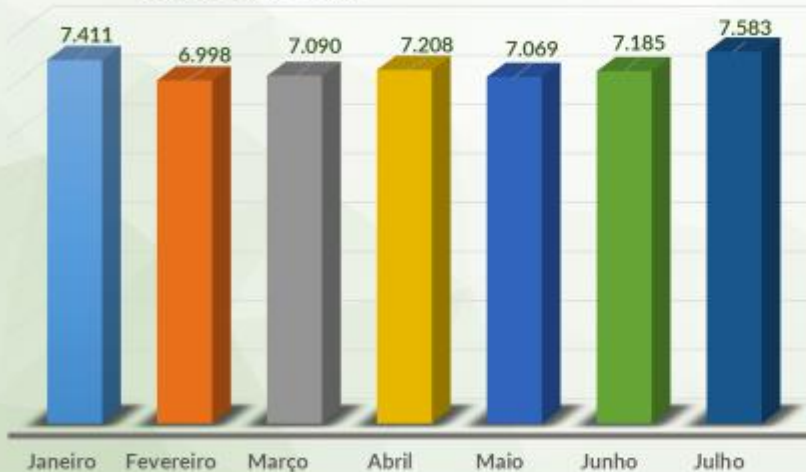
OUVIDORIA

DIVULGAÇÃO DA AGETRANSP



ESTATÍSTICA

Volume Diário Médio



ANO DOS DADOS **2019**

FONTE DOS DADOS **CATRA**

VOLUME TOTAL NO MÊS



OUVIDORIA

DIVULGAÇÃO DA AGETRANSP



ESTATÍSTICA

Volume Diário Médio



MÉDIA
JANEIRO À JULHO/2019
7.220

ANO DOS DADOS **2019**
FONTE DOS DADOS **CATRA**
VOLUME TOTAL NO MÊS

940.290	JULHO
862.192	JUNHO
876.519	MAIO
864.979	ABRIL
879.137	MARÇO
783.726	FEVEREIRO
919.002	JANEIRO

 **OUVIDORIA**
DIVULGAÇÃO DA AGETRANSP

ATENDIMENTO



- A Ouvidoria da AGETRANSP atende manifestações dos usuários de barcas, metrô e trens no Rio de Janeiro, bem como àqueles que trafegam pelas rodovias Rota 116, rumo à Região Serrana, e Via Lagos.
- Todos esses são serviços públicos concedidos à operação de empresas privadas.
- Atua em segunda Instância, normatizada pela Resolução nº 25, de 23 de dezembro de 2014, disponível em nosso site www.agetransp.rj.gov.br, no link Informações Públicas, na opção Legislação.
- O usuário que não for respondido pela concessionária em sua reclamação ou considerar que a resposta recebida não atende à sua manifestação, deve abrir uma ocorrência na Ouvidoria da AGETRANSP.

 **OUVIDORIA**

INTEGRAÇÃO E CIDADANIA



ATENDIMENTO



Canais de Atendimento e Informação

OUVIDORIA da AGETRANS

0800 285 9796

ouvidoria@agetransp.rj.gov.br

Fala.Br

e-Sic



ATENDIMENTO



- ✓ O Fala.Br é o canal para entrar em contato com as ouvidorias do Governo do Estado, incluindo nossa Ouvidoria da AGETRANS.
- ✓ Cumpre a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.
- ✓ Funciona de acordo com os novos prazos que o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - estabelece como resposta, que é de 30 dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.



ATENDIMENTO



- Para atendimento ao cidadão em uso da LAI, a Ouvidoria da AGETRANS utiliza o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - e-Sic.RJ, em que os pedidos de dados e informações podem ser realizados de forma eletrônica.
- O prazo para resposta é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. O cidadão pode, também, entrar com Recurso à resposta recebida, cujo prazo para atendimento é de 5 dias.
- Previsto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação - LAI.



AÇÕES



OUVIDORIA ITINERANTE - CENTRAL DO BRASIL





AÇÕES



OUVIDORIA ITINERANTE - IPANEMA



INTEGRAÇÃO E CIDADANIA



AÇÕES



OUVIDORIA ITINERANTE - TIJUCA



INTEGRAÇÃO E CIDADANIA



AÇÕES



OUVIDORIA ITINERANTE - BANGU



CIDADANIA



O que é Cidadania?

Cidadania é o exercício dos direitos e deveres civis, políticos e sociais estabelecidos na Constituição de um país, por parte dos seus respectivos cidadãos (indivíduos que compõem determinada nação).

A cidadania também pode ser definida como a condição do cidadão, indivíduo que vive de acordo com um conjunto de estatutos pertencentes a uma comunidade politicamente e socialmente articulada.

Uma boa cidadania implica que os direitos e deveres estão interligados, e o respeito e cumprimento de ambos contribuem para uma sociedade mais equilibrada e justa.



CIDADANIA



Qual a importância da cidadania?

Teoricamente, a aplicação do conceito de cidadania é imprescindível para que haja uma melhor organização social. Exercer a cidadania é ter consciência de seus direitos e obrigações, garantindo que estes sejam colocados em prática.

Exercer a cidadania é estar em pleno gozo das disposições constitucionais. Preparar o cidadão para o exercício da cidadania é um dos objetivos da educação de um país.



OUVIDORIA
DA AGETRANSP

INTEGRAÇÃO E CIDADANIA



CIDADANIA



Direitos e deveres

A cidadania é constituída pela junção de uma série de direitos e deveres, que variam de acordo com cada nação ou grupo social. No entanto, a partir da Declaração Universal dos Direitos Humanos, alguns tópicos passaram a ser considerados universais para quase todos os seres humanos.



OUVIDORIA
DA AGETRANSP

INTEGRAÇÃO E CIDADANIA



CIDADANIA



Origem da cidadania

A concepção de cidadania teria surgido durante a Grécia Antiga, mas de um modo menos igualitário como é praticada hoje em dia.

Naquela época eram considerados cidadãos apenas os homens livres que nasciam e viviam nas cidades. Estrangeiros e mulheres, por exemplo, não tinham os direitos e deveres que o regime político "democrático" concedia.



CIDADANIA



Origem da cidadania

Aliás, etimologicamente a palavra cidadania se originou do latim civitas, que significa literalmente "cidade", pois estava diretamente relacionada com as pessoas dos centros urbanos. Atualmente, no entanto, o conceito de cidadão extrapola os limites das metrópoles.

A partir do século XVIII, com influência dos ideais iluministas e do liberalismo econômico e político, o modo como a cidadania passa a ser interpretada começa a se assemelhar ao modelo contemporâneo.



AGRADECIMENTOS



Obrigado a todos !

João Bosco de Lima
Ouvidor da AGETRANSP



ouvidoria@agetransp.rj.gov.br



INTEGRAÇÃO E CIDADANIA



FIM !



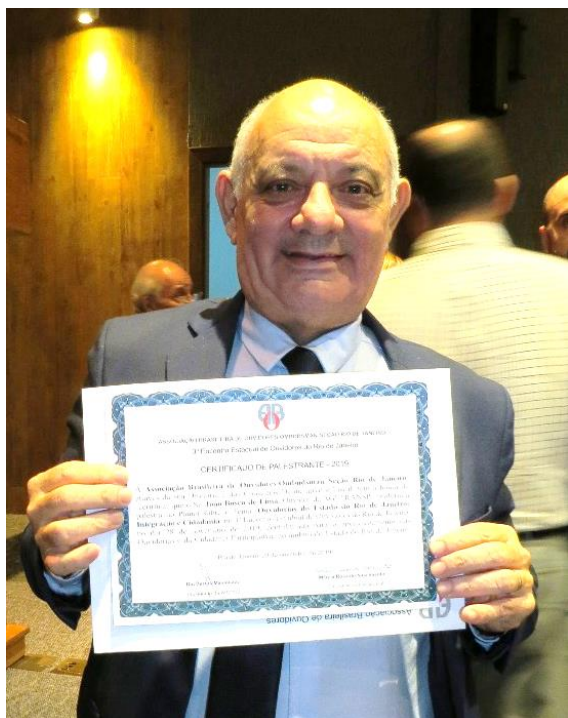
Bosco concluiu sua apresentação destacando o trabalho da Ouvidoria da AGETRANSP, desenvolvido com total apoio do Conselho Diretor da Agência, na execução de uma Ouvidoria Cidadã, em busca do melhor atendimento ao usuário.

No dia 29 de novembro, Ana Schneider Terzi, Analista de Regulação da Ouvidoria, foi mediadora na Oficina “Ouvidorias Municipais do Estado do Rio de Janeiro: Experiências e Expectativas”, do qual participaram: Igo Menezes - Ouvidor da Prefeitura de Belford Roxo, Leonardo Manso – Ouvidor Geral do Município de Teresópolis e Valdir Júnior – Ouvidor Geral de Carapebus.



4. PREMIAÇÃO

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



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

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



Bosco, agradeceu e dedicou a certificação à sua equipe de Ouvidoria, com quem dividiu a satisfação pelo recebimento da honraria.



5. CLIPPING



Agetransp

29 de novembro às 15:22 · 🌐

O conselheiro presidente da Agetransp, Murilo Leal, participou, na última quinta-feira (28), do 3º Encontro Estadual de Ouvidores do Estado do Rio de Janeiro, realizado no auditório do Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), Centro do Rio. O evento foi promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores – Seção Rio de Janeiro – e tem o objetivo discutir a interatividade como estratégia de consolidação.

Ao participar da cerimônia de abertura, Murilo Leal disse que é necessário reforçar os canais de informação com o usuário para que ocorram maior legitimidade e transparência nas ações. “Devemos aprender que a ouvidoria tem que dar notícias que nem sempre são boas, mas devemos respeitá-las e aprender com as críticas”, disse.

Leia mais: <http://www.agetransp.rj.gov.br/web/guest/exibeconteudo...>





Lupa Lourdes

Ontem às 13:43 · 🌐



A Lupa Consultoria Treinamento e Organização de Eventos, em apoio a ABO-RJ, esteve na organização do 3º Encontro Estadual de Ouvidores do Rio de Janeiro, promovido pela ABO-RJ, no auditório do Centro Integrado de comando e controle - CICC, no Centro do Rio de Janeiro.

O evento contou também com apoio AGETRANSP, CEPERJ, Movimento Ouvidores em Ação, ABO Nacional, Sebrae - RJ, Ouvidoria do SEBRAE, CRECI, Secretaria Estadual de Saúde e CECIERJ.





Ouvidores em ação está em Cicc - Centro Integrado De
Comando E Controle.

28 de novembro às 15:10 - Rio de Janeiro - 🌐

Chegou o dia!

Está acontecendo o III Encontro Estadual dos Ouvidores do Estado do Rio de Janeiro, da ABO-RJ.

Está excelente!

Na manhã, a palestra de abertura foi com Ouvidor da BR Distribuidora, José Eduardo Elias Romão.

A mesa de abertura foi composta pelo Presidente da ABO-RJ Rui Maldonado, o Presidente do Conselho Deliberativo Da ABO-RJ Gilberto Lucena, Murilo Real da AGETRANS, o Controlador do Estado Bernardo Barbosa e o Magno Tarcísio, ouvidor geral do Estado do Rio de Janeiro.





Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPRJ

30 de novembro às 19:00 - 🌐

O #MPRJ recebeu o prêmio "Ouvidoria Cidadã", concedido pela @ABONacionalOficial seção Rio de Janeiro, durante o 3º Encontro Estadual de Ouvidores do Estado. A homenagem se deu por conta do reconhecimento aos esforços da Instituição para oferecer aos cidadãos do Estado um canal aberto de diálogo para ouvir suas demandas. Veja: <https://bit.ly/2q7EznV>





Creci-RJ - 1ª Região está 😊 se sentindo agradecido em Cicc - Centro Integrado De Comando E Controle. ...

29 de novembro às 15:40 · Rio de Janeiro · 🌐

Nesta última quinta, 28 de novembro, o presidente do Creci-RJ, Manoel da Silveira Maia foi homenageado com o Prêmio Visão Cidadã, que foi entregue pela Associação Brasileira de Ouvidores – seção Rio de Janeiro, durante o 3º Encontro Estadual de Ouvidores, realizado no CICC. Na ocasião, o presidente foi representado pela diretora secretária, Linda Santos Calil. Saiba mais sobre o prêmio e veja as fotos do evento aqui: <http://bit.ly/2XY83ku>





Fundação Ceperj

22 h · 🌐



O presidente da Fundação CEPERJ, Mario Almeida, e a Ouvidora, Noelma Ramos Faria, representaram a Fundação CEPERJ, nos dias 28 e 29 de novembro, no 3º Encontro Estadual de Ouvidores do Estado do Rio de Janeiro. O evento promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) foi realizado no Centro Integrado de Coordenação e Controle, na Praça Onze, e contou com a participação de ouvidorias de diversos órgãos estaduais. O objetivo é incentivar a troca de experiências e o aprimoramento do setor.

No site temos uma matéria completa sobre o evento! Acesse www.ceperj.rj.gov.br e confira!





Prefeitura de Carapebus

20 h · 🌐

Prefeitura de Carapebus recebe o prêmio Visão Cidadã

O prêmio foi conferido pela Associação Brasileira de Ouvidores - ABO- Seção RJ e a entrega foi feita pelo presidente da entidade, Rui Maldonado aos representantes da Prefeita Christiane Cordeiro, o Controlador Geral do Município, Bruno César Lima de Oliveira e o Ouvidor Geral de Carapebus, Valdir Júnior. O prêmio é o reconhecimento pelo trabalho realizado pela ouvidoria e ao incentivo da prefeita, dando total condições para o desenvolvimento do trabalho da ouvidoria no município.

O 3º Encontro de Ouvidores da ABO, foi realizado no Centro de Controle e Monitoramento da Polícia Militar do Estado do Rio. O governador do Estado, Wilson Witzel, também recebeu a premiação, como também outros municípios do Estado.

Na foto, está ao centro, Dr. Rui Maldonado - presidente da ABO, ao lado esquerdo, o Controlador Geral do Município, Bruno César, e na direita, o Ouvidor Geral de Carapebus, Valdir Júnior.





Igo Menezes

Ontem às 11:36 · 🌐

Na última semana tivemos a honra de participar do 3º Encontro Estadual de Ouvidores do Rio de Janeiro, realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores/ OMBUDSMAN. Tive a oportunidade de fazer uma palestra sobre as atividades e projetos que tocamos em Belford Roxo e ainda fomos agraciados com uma grata surpresa: nossa Ouvidoria Geral de Belford Roxo foi a única a receber o prêmio "Ouvidoria Cidadã", uma honraria sem igual no nosso meio! Em breve conto com mais detalhes! #FalaComIgo #waguinho&canella



6. GALERIA





























7. CONCLUSÃO

A participação da Ouvidoria da AGETRANSP no 3º Encontro Estadual de Ouvidores do Rio de Janeiro, começando pelo seu apoio ao evento e seguindo com a presença do Conselheiro Presidente Murilo Leal na cerimônia de abertura do evento, bem como com a apresentação do Ouvidor João Bosco de Lima em relevante painel sobre integração e cidadania, temas foco deste Encontro, consolida a posição da Ouvidoria da Agência e sua ativa participação e trabalho no sentido de fortalecer a integração da rede de ouvidorias e o papel diferenciado do atendimento ao usuário com foco na disseminação deste canal como instrumento para o exercício de sua participação social.

Este é o Relatório.

Atenciosamente,

Rio de Janeiro, 03 de dezembro de 2019

João Bosco de Lima

Ouvidor

ID – 4198994-5