



**AGETRANSP**  
**0800 285 9796**

# OUVIDORIA

## Relatório de Atendimento Presencial – Acessibilidade nos Modais



## ÍNDICE:

- 1. O ATENDIMENTO PRESENCIAL**
- 2. CONSIDERAÇÕES FINAIS – SUGESTÕES DA OUVIDORIA**

Data do evento: 19 de setembro de 2019

Horário: 14h

### **1. O ATENDIMENTO PRESENCIAL**

O Ouvidor Joao Bosco de Lima recebeu, no dia 19 de setembro de 2019, na sede da AGETRANSP, a visita do manifestante, Sr. André Luiz, usuário das Concessionárias Supervia e MetrôRio. O usuário participa de um grupo onde pessoas com necessidades especiais compartilham suas dificuldades, por meio de vídeos, áudios e fotos.

O encontro teve o objetivo de entender e coletar informações sobre as dificuldades que os usuários com necessidades especiais encontram ao utilizar os serviços das Concessionárias reguladas por esta Agência.

Durante o encontro ficou acordado que usuário encaminharia um arquivo com fotos, vídeos e áudios com os problemas enfrentados também por outros usuários, para corroborar a cobrança da Agência Reguladora em relação à acessibilidade.

Finda a reunião, o manifestante, Sr. André Luiz, se comprometeu a reunir o maior número de mídias de outros usuários com necessidades especiais e encaminhar para esta Ouvidoria, para que fosse solicitado das Concessionárias um posicionamento e uma melhor adequação do serviço.

Foto: Ouvidoria



O manifestante Sr. André Luiz (à esquerda) registrando sua manifestação com a Assistente de Ouvidoria Leticia Lima, acompanhado do Ouvidor Sr. João Bosco de Lima (à direita).

Foto:Ouvidoria



O Ouvidor João Bosco de Lima (ao centro), recebe na sede da AGATransp o manifestante Sr. André Luiz (à esquerda), acompanhado da Assistente de Ouvidoria, Leticia Lima (à direita).

Foto:Ouvidoria



O manifestante Sr. André Luiz, visitando a sede da AGETRANS, sendo recebido pelo Ouvidor Sr. João Bosco de Lima.

## 2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a visita realizada à sede da AGETRANSP, com as manifestações do usuário Sr. André Luiz, ficou claro que dificuldades na acessibilidade ainda são encontradas pelos usuários com necessidades especiais nas Concessionárias SuperVia e MetrôRio.

Foram realizadas duas manifestações: SV190919007LLI, referente às estações da Concessionária SuperVia e MR190919008LLI, referente às estações da Concessionária MetrôRio.

Desta forma, a Ouvidoria está aguardando o envio da compilação de mídias de outros usuários, para dar prosseguimento na tratativa das manifestações.

Assim que receber todo o material, a Ouvidoria encaminhará as manifestações para as Concessionárias e também encaminhará, na íntegra, para a Câmara Técnica (CATRA), para um posicionamento sobre o fato.

Este é o Relatório.

Atenciosamente,

Rio de Janeiro 26 de setembro de 2019

---

*João Bosco de lima*  
Ouvidor  
ID – 4198994-5