



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

# OUVIDORIA

## RELATÓRIO

### Ação do Ministério Público

### Central do Brasil



## **ÍNDICE**

### **1 O EVENTO**

### **2. A PARTICIPAÇÃO DA AGÊNCIA**

### **3. RESULTADOS**

### **4. FOTOS**

### **5. CLIPPING**

### **6. ANEXOS**

Data do evento: 13 de março de 2019

Horário: 10hs às 16hs

#### **1 - O EVENTO**

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ) promoveu, dia 13 de março, o evento 'Seja forte como uma mulher', cujo objetivo foi aprimorar a relação entre o órgão e a população, bem como lembrou o Dia Internacional da Mulher, comemorado em 8 de março. Os usuários dos trens também puderam falar sobre o sistema de transporte e responderam a uma pesquisa que vai ajudar a aprimorar a qualidade do serviço que vem sendo prestado pela SuperVia.

A AGETRANSP participou deste evento, a convite da Controladoria Geral do Estado (CGE), através da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro (OGE).

Além das ouvidorias do MPRJ, CGE/OGE e AGETRANSP, a ação contou com a participação da Secretaria Municipal Saúde, Subsecretaria de Políticas para as Mulheres do Município do Rio de Janeiro, Fundação Leão XIII e Detran-RJ, que ofereceram diversos serviços, como orientações sobre planejamento reprodutivo e saúde bucal; atendimento a mulheres em situação de violência e discriminação e emissão de documentos, entre outros.

## **2 - A PARTICIPAÇÃO NO EVENTO**

A Ouvidoria da AGETRANSP, coordenada por seu Ouvidor, João Bosco de Lima, esteve presente ao evento, com sua equipe e com funcionários da fiscalização da Agência.

A fim de instalar o Posto Avançado para o atendimento presencial aos passageiros da SuperVia que transitavam pela Estação Central do Brasil, a Ouvidoria deslocou e instalou equipamentos e material de divulgação da Agência. A AGETRANSP auxiliou, também, a Ouvidoria Geral do Estado, imprimindo material de divulgação e pesquisa utilizados no evento, bem como disponibilizando equipamentos para o atendimento prestado pela OGE no local.

A Ação ocorreu na área externa da Estação Central do Brasil, em local de fluxo de passageiros. Para sinalizar a presença do atendimento da Ouvidoria da AGETRANSP ao usuário no local, foram confeccionados dois banners com a divulgação da nossa Ouvidoria.

Na gare da Estação Central do Brasil, os funcionários da ouvidoria e a equipe de fiscalização da Agência, todos uniformizados com coletes da AGETRANSP, aplicaram um questionário para avaliar a opinião dos passageiros sobre os serviços prestados pela concessionária SuperVia, em auxílio à OGE que desenvolveu a pesquisa e fará a análise dos resultados.

Foram confeccionados, internamente, para distribuição no evento, 300 folders (ANEXO 1) divulgando os canais de atendimento ao usuário disponibilizados pela Ouvidoria da AGETRANSP, bem como os 0800 das concessionárias de transportes de passageiros e operação de rodovias sob regulação da Agência. O folder informou, ainda, orientações ao usuário a respeito do que é importante ser observado para a formalização de uma ocorrência junto à Ouvidoria.

Participaram desta Ação do MPRJ, pela Ouvidoria da AGETRANSP: João Bosco de Lima (Ouvidor), Ana Schneider Terzi (Analista de Regulação), José Carlos Gonçalves Martins (Assessor da Ouvidoria), Leticia Kersker (Assistente da Ouvidoria), Nayara Miranda (Assistente da Ouvidoria) e Ricardo Ynsua dos Santos (Assistente da Ouvidoria).

Agradecimentos especiais à CATRA, que cedeu os fiscais: Antônio Carlos Nascimento Costa, Elias Ramos da Silva, Ezequiel de Souza, José Henrique da Silva Cunha, Paulo Roberto Diogo, Willian Augusto do Carmo.

### **3 - RESULTADOS**

Segundo a ouvidora do MPRJ, a promotora Denise Freitas Fabião Guasque, a iniciativa de chamar outros órgãos para participarem do evento mostrou ao cidadão fluminense que o Estado trabalha em parceria, bem como exaltou a busca por transparência no serviço público.

A CGE aproveitou, também, o evento, para divulgar os seus canais de comunicação direto com o cidadão, como o sistema virtual e-Ouv, onde interessados podem fazer sua manifestação junto ao Governo do Estado, e o e-SIC, utilizado para pedidos através da Lei de Acesso à Informação.

. A OGE, contou com o apoio de nossa equipe para aplicar o questionário da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de transporte ferroviário. Ao longo do dia, 206 usuários da Concessionária Supervia foram entrevistados. Os resultados desta pesquisa constam do ANEXO 2.

O Posto Avançado da AGETRANSP, instalado por nossa ouvidoria para o atendimento I ao usuário registrou, no SGI, 13 manifestações presenciais com geração de Protocolo. A expectativa da Ouvidoria da AGETRANSP é dar continuidade ao Posto Avançado de atendimento presencial e realizar/participar de ações semelhantes, junto aos usuários de barcas e metrô, passando a percorrer os sistemas de transportes de forma itinerante.



**4. FOTOS**





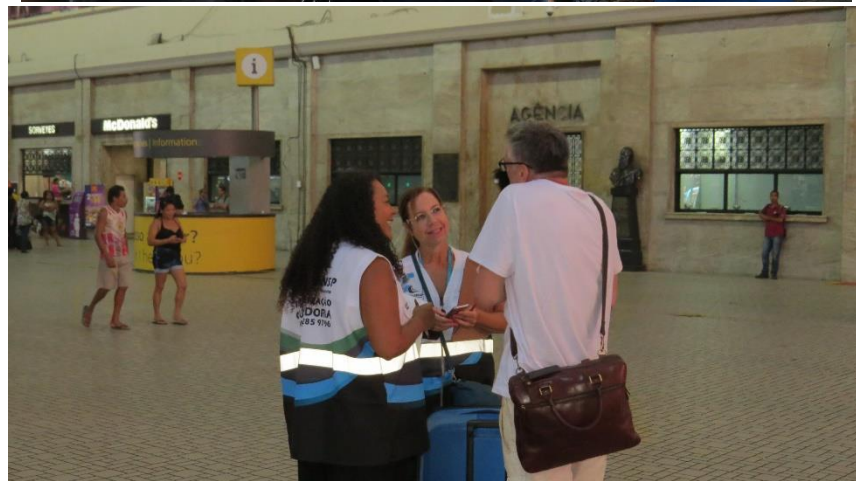




























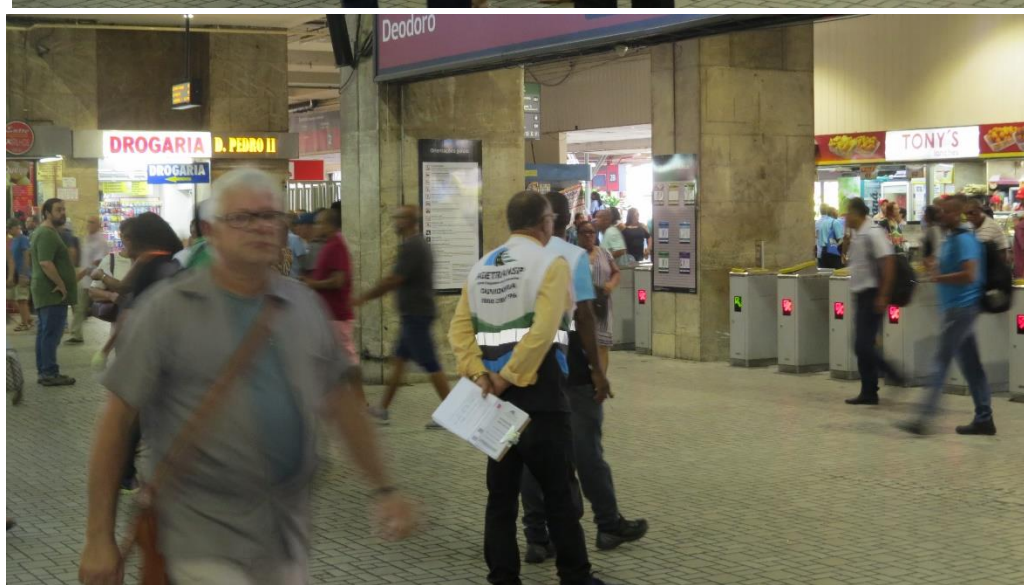
















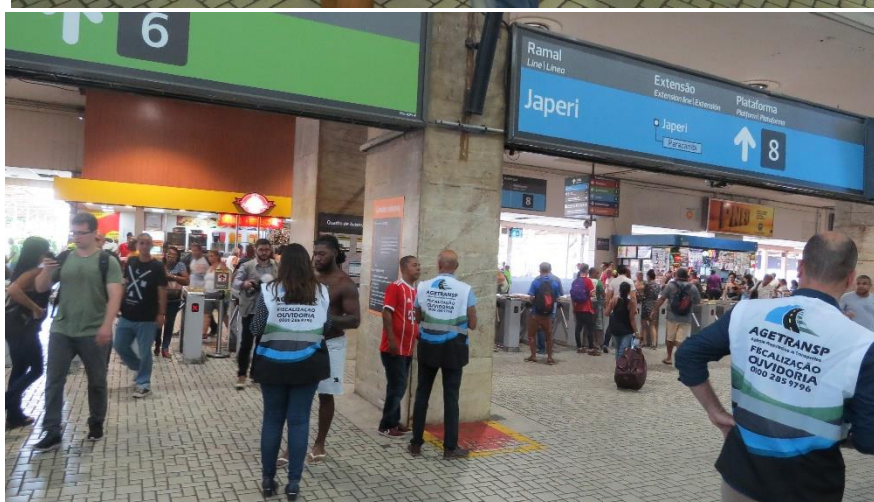














## 5. CLIPPING

### Ouvidorias da CGE e Agetransp participam de evento do MPRJ na Central do Brasil



EVENTOS / NOTÍCIAS

POR RAFAEL MACHADO GECELE · 14 DE MARÇO DE 2019

A Controladoria Geral do Estado (CGE), através da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro, participou, nesta quarta-feira (13/3), do evento 'Seja forte como uma mulher'. A ação, realizada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), na Central do Brasil, contou também com a participação da ouvidoria da Agetransp (Agência Reguladora de Serviços Públicos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro), e lembrou o Dia Internacional da Mulher, comemorado em 8 de março. Os usuários dos trens também puderam falar sobre o sistema de transporte e responderam a uma pesquisa que vai ajudar a aprimorar a qualidade do serviço que vem sendo prestado.

A passageira Débora Shafik, de 40 anos, elogiou a iniciativa do Estado de ouvir os passageiros.

– Acho importante esse tipo de divulgação do trabalho do governo, principalmente aqui na Central do Brasil – disse.

A CGE aproveitou também o evento para divulgar os seus canais de comunicação direto com o cidadão, como o sistema virtual e-Ouv, onde interessados podem fazer sua manifestação junto ao Governo do Estado, e o e-SIC, utilizado para pedidos através da Lei de Acesso à Informação.

– Um evento como esse aproxima a CGE da população, a pessoa vê que o Estado não está só no gabinete, e apresenta o serviço da Ouvidoria e Transparência Geral como mediador da relação do Poder Executivo com a população – afirmou o assessor-especial da Controladoria Geral do Estado, Leandro Teixeira.

#### Parceria entre órgãos do Estado

Segundo a ouvidora do MPRJ, a promotora Denise Freitas Fabião Guasque, a iniciativa de chamar outros órgãos para participarem do evento mostra ao cidadão fluminense que o Estado tem parceiros. Segundo ela, a presença da CGE exalta a busca por transparência no serviço público.

João Bosco de Lima, ouvidor da agência reguladora, coordenou o trabalho de atendimento realizado pela Agetransp.

– Hoje, nós estamos aqui prestando atendimento, ouvindo as reclamações dos usuários. Vamos fazer também uma ação semelhante nas barcas e no metrô. Além disso, estamos nos estruturando para percorrer os sistemas de transportes de forma itinerante – anunciou.

Magno Tarcísio de Sá, ouvidor-geral do Estado, falou sobre a forma de trabalho que pretende realizar no órgão.

– Queremos ser uma ouvidoria ativa, que vá em busca do cidadão. Em um evento como esse, estreitar laços é muito importante para agregar valor à atividade de ouvidoria no Estado do Rio – disse Magno Tarcísio, ouvidor-geral do Estado.

O evento contou também com a participação da Secretaria Municipal Saúde, a Subsecretaria de Políticas para as Mulheres do Município do Rio de Janeiro, a Fundação Leão XIII e o Detran-RJ, que ofereceram diversos serviços, como orientações sobre planejamento reprodutivo e saúde bucal; atendimento a mulheres em situação de violência e discriminação; e emissão de documentos.

<http://www.cge.rj.gov.br/oge/2019/03/14/ouvidorias-da-cge-e-agetransp-participam-de-evento-do-mprj-na-central-do-brasil/?fbclid=IwAR1w3qgouk29zckz09RoW1AMeotAl1-apXBKNdskQ2pedLcxlgHkmVIXbLo>





**Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPRJ**

...

15 de março às 10:00 · 🌐

O #MPRJ, por meio do projeto Ouvidoria Itinerante, realizou, na quarta-feira (13/03), a primeira ação comunitária do ano, relacionada ao Dia Internacional da Mulher, celebrado em 8 de março. O evento "Seja forte como uma mulher" aconteceu na Central do Brasil, das 10h às 16h, e contou com apoio da Supervia, que cedeu o local. A Ouvidoria do MPRJ recebeu denúncias relacionadas ao meio ambiente, patrimônio público, desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor, má prestação de serviços, pirataria, atuação de milícias, violência sexual, entre outras. A ação é mais uma iniciativa do MPRJ, sob a hashtag "#MPRJEstaAqui", com o objetivo de aprimorar a relação entre o órgão e a população fluminense. Saiba mais: <https://bit.ly/2HDHef8>



Notícia  
13/03/2019

## **Agetransp, MPRJ e CGE fazem atendimento na Central do Brasil**



A Agetransp (Agência Reguladora de Serviços Públicos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) participou, nesta quarta-feira (13), de um evento promovido pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), na Central do Brasil, com o objetivo de aprimorar a relação entre o órgão e a população. A ação também contou com a participação da Controladoria Geral (CGE) e da Ouvidoria Geral do Estado (OGE).

Equipes da Ouvidoria da Agetransp receberam reclamações de usuários no local e usaram um questionário para avaliar a opinião dos passageiros sobre os serviços prestados pela concessionária SuperVia, que opera o sistema de transporte ferroviário. Usuária do ramal Deodoro, Lúcia Helena da Silva Moisés, 57 anos, reclamou da violência. “Os assaltos têm sido frequentes, principalmente na altura de Madureira, Oswaldo Cruz. Nos dias de jogos no Maracanã, a gente vê policiais nos trens, mas nos outros dias é muito difícil”, comentou.

João Bosco de Lima, ouvidor da agência reguladora, coordenou o trabalho de atendimento realizado pela Agetransp. “Hoje, nós estamos aqui prestando atendimento, ouvindo as reclamações dos usuários. Vamos fazer também uma ação semelhante nas barcas e no metrô. Além disso, estamos nos estruturando para percorrer os sistemas de transportes de forma itinerante”, anunciou.



Magno Tarcísio de Sá, ouvidor geral do Estado, falou sobre a forma de trabalho que pretende imprimir no órgão. “Queremos ser uma ouvidoria ativa, que vá em busca do cidadão. Nós estamos aqui para buscar a percepção do cidadão sobre a qualidade do serviço prestado. Além disso, com esse evento, a gente passa a ter subsídio para a realização de outras ações semelhantes”.

A Agetransp foi convidada a participar do evento pela CGE. “Nós estávamos visitando as ouvidorias de vários órgãos do Estado. Durante uma visita ao Ministério Público, eles nos chamaram para participar. Por ser na Central do Brasil, entendemos que a participação da agência reguladora fazia todo o sentido”, explicou Leandro Teixeira, assessor especial da Controladoria.

Além das ouvidorias do MPRJ, CGE e Agetransp, que receberam reclamações relacionadas a diversos assuntos, o evento contou com a participação da Secretaria Municipal Saúde, Subsecretaria de Políticas para as Mulheres do Município do Rio de Janeiro, Fundação Leão XIII e Detran-RJ, que ofereceram diversos serviços, como orientações sobre planejamento reprodutivo e saúde bucal; atendimento a mulheres em situação de violência e discriminação e emissão de documentos, entre outros.

A promotora Denise Freitas Fabião Guasque, Ouvidora do MPRJ, também falou sobre o evento: “O nosso objetivo foi levar a presença do Ministério Público à população, proporcionando uma cidadania mais ampla”.

[http://www.agetransp.rj.gov.br/web/quest/exibeconteudo?article-id=1298350&fbclid=IwAR26vpUHjA45des0pl9d23krk8HsXcca7f4srLZJCpXp\\_i8Kfu3DEhf\\_CQA](http://www.agetransp.rj.gov.br/web/quest/exibeconteudo?article-id=1298350&fbclid=IwAR26vpUHjA45des0pl9d23krk8HsXcca7f4srLZJCpXp_i8Kfu3DEhf_CQA)



224 visualizações

### Agetransp

14 de março às 10:49

Agetransp, MPRJ e CGE fazem atendimento na Central do Brasil

A Agetransp (Agência Reguladora de Serviços Públicos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro) participou, nesta quarta-feira (13), de um evento promovido pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), na Central do Brasil, com o objetivo de aprimorar a relação entre o órgão e a população. A ação também contou com a participação da Controladoria Geral (CGE) e da Ouvidoria Geral do Estado (OGE).

Equipes da Ouvidoria da Agetransp receberam reclamações de usuários no local e usaram um questionário para avaliar a opinião dos passageiros sobre os serviços prestados pela concessionária SuperVia, que opera o sistema de transporte ferroviário. Usuária do ramal Deodoro, Lúcia Helena da Silva Moisés, 57 anos, reclamou da violência. "Os assaltos têm sido frequentes, principalmente na altura de Madureira, Oswaldo Cruz. Nos dias de jogos no Maracanã, a gente vê policiais nos trens, mas nos outros dias é muito difícil", comentou.

João Bosco de Lima, ouvidor da agência reguladora, coordenou o trabalho de atendimento realizado pela Agetransp. "Hoje, nós estamos aqui prestando atendimento, ouvindo as reclamações dos usuários. Vamos fazer também uma ação semelhante nas barcas e no metrô. Além disso, estamos nos estruturando para percorrer os sistemas de transportes de forma itinerante", anunciou.

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



## 6. ANEXOS

### Anexo 1 - Folder



**CCR Barcas**

Em caso de sugestões, dúvidas, elogios ou reclamações sobre o serviço prestado, orientamos primeiramente, o contato com a ouvidoria da concessionária CCR Barcas, discando:

**0800 721 1012**  
ou **0800 025 3053**

Lembre-se de anotar o número de registro ou protocolo do seu atendimento.

Se o seu problema não for solucionado, entre em contato com a

**AGETRANSP**

Dicas importantes:

Anote o máximo de informações possível sobre o problema que você deseja reclamar, como:

- Horário de partida e chegada da embarcação.
- O nome dos funcionários que o atenderam;
- O nome da embarcação que deseja reclamar.
- Estação que está acontecendo o problema.



**Supervia Trens Urbanos**

Em caso de sugestões, dúvidas, elogios ou reclamações sobre o serviço prestado, orientamos primeiramente, o contato com a ouvidoria da concessionária SuperVia, discando:

**0800 726 9494**

Lembre-se de anotar o número de registro ou protocolo do seu atendimento.

Se o seu problema não for solucionado, entre em contato com a

**AGETRANSP**

Dicas importantes:

Anote o máximo de informações possível sobre o problema que você deseja reclamar, como:

- Anote o máximo de informações possível sobre o problema que você deseja reclamar, como:
- Horário de partida e chegada do trem em que embarcou;
- O nome dos funcionários que o atenderam;
- Estação que está acontecendo o problema.



**AGETRANSP**  
Agência Reguladora de Transportes do Estado do Rio de Janeiro

**OUVIDORIA**  
**0800 285 9796**

[ouvidoria@agetransp.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agetransp.rj.gov.br)

[www.agetransp.rj.gov.br](http://www.agetransp.rj.gov.br)

[facebook.com/agetransprj](https://www.facebook.com/agetransprj)

[twitter.com/agetransp](https://twitter.com/agetransp)

Av. Presidente Vargas, nº 1.100, 13º andar  
Telefone (21) 2334-5600



**METRÔ RIO**

Em caso de sugestões, dúvidas, elogios ou reclamações sobre o serviço prestado, orientamos primeiramente, o contato com a ouvidoria da concessionária MetrôRio, discando:

**0800 595 1111**

Lembre-se de anotar o número de registro ou protocolo do seu atendimento.

Se o seu problema não for solucionado, entre em contato com a

**AGETRANSP**

Dicas importantes:

Anote o máximo de informações possível sobre o problema que você deseja reclamar, como:

- Horário de partida e chegada do trem em que embarcou;
- O nome dos funcionários que o atenderam;
- O número do vagão em que está embarcado. Este número fica nas extremidades dos vagões, na parte superior;
- Estação que está acontecendo o problema.



**ROTA 116**

Em caso de sugestões, dúvidas, elogios ou reclamações sobre o serviço prestado, orientamos primeiramente, o contato com a ouvidoria da concessionária Rota 116, discando:

**0800 282 0116**

Lembre-se de anotar o número de registro ou protocolo do seu atendimento.

Se o seu problema não for solucionado, entre em contato com a

**AGETRANSP**

Dicas importantes:

Anote o máximo de informações possível sobre o problema que você deseja reclamar, como:

- Horário de ocorrência;  
**0800 202-0116**
- Quilometragem onde ocorreu o problema;
- O nome dos funcionários que o atenderam;
- Natureza da manifestação: sinalização, animais na pista, manutenção da via, etc



**CCR Via Lagos**

Em caso de sugestões, dúvidas, elogios ou reclamações sobre o serviço prestado, orientamos primeiramente, o contato com a ouvidoria da concessionária CCR Via Lagos, discando:

**0800 702 0124**

Lembre-se de anotar o número de registro ou protocolo do seu atendimento.

Se o seu problema não for solucionado, entre em contato com a

**AGETRANSP**

Dicas importantes:

Anote o máximo de informações possível sobre o problema que você deseja reclamar, como:

- Horário de ocorrência;
- Quilometragem onde ocorreu o problema;
- O nome dos funcionários que o atenderam;
- Natureza da manifestação: sinalização, animais na pista, manutenção da via, etc

## **Anexo 2 – Pesquisa de Satisfação OGE**

Este é o Relatório.  
Atenciosamente,

Rio de Janeiro 15 de março de 2019

---

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