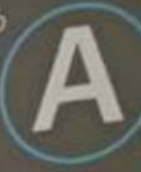




Cardeal Arcoverde / Copacabana

ACESSO
ACCESS



**RELATÓRIO
OUVIDORIA ITINERANTE
AGETRANSP
CARDEAL ARCOVERDE
25/05/2023**



ÍNDICE

- 1 EVENTO**
- 2. PARTICIPAÇÃO DA AGÊNCIA**
- 3. RESULTADOS**
- 4. FOTOS**
- 5. CLIPPING**

Data do evento: 25 de maio de 2023
Horário: 10hs às 15hs

1 - EVENTO

A Ouvidoria da Agetransp realizou no dia 25 de maio de 2023, na praça Cardeal Arcoverde mais uma ação chamada “Ouvidoria Itinerante”, cujo objetivo foi levar os serviços oferecidos pelos órgãos presentes aos cidadãos, de forma presencial, dar ciência, à população, dos serviços prestados pelos seus respectivos órgãos, bem como fomentar a participação da sociedade de modo a aprimorar os serviços e dar ciência a Agência das necessidades e anseios dos usuários.

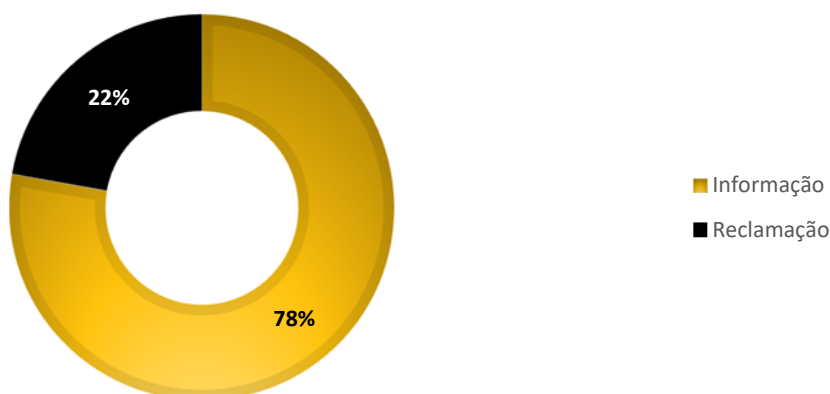
2 - PARTICIPAÇÃO NO EVENTO

A Ouvidoria da AGETRANSP esteve presente, sob a coordenação de seu Ouvidor, com sua equipe: José Carlos Gonçalves Martins (Assessor da Ouvidoria), Nayara Miranda Barreto Coelho (Assistente da Ouvidoria), Gabriel Herculano Varanda (Assistente de Ouvidoria) e Paulo Robert Gomes Alves (Assistente de Ouvidoria). O setor contou com notebooks à disposição, que possibilitou o registro e acompanhamento das demandas dos usuários atendidos no local.

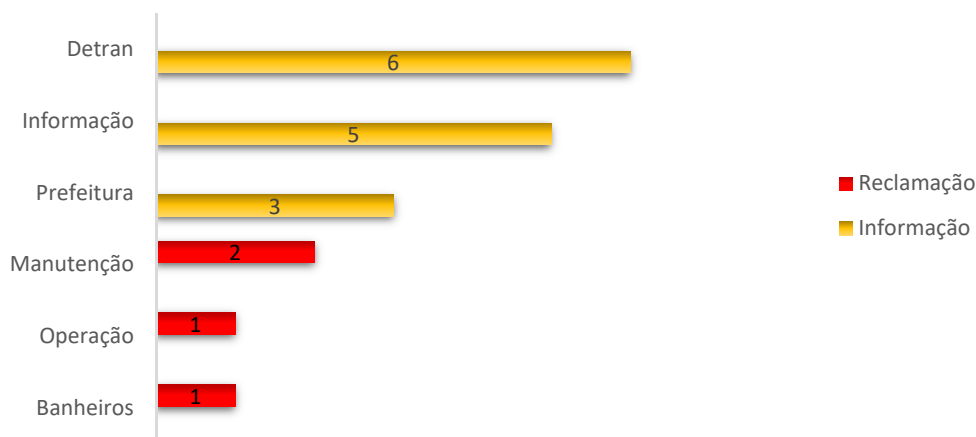
3 - RESULTADOS

Neste evento, a Ouvidoria da AGETRANSP coletou 18 registros em sua totalidade, sendo 14 informações e 4 reclamações, das quais geraram protocolos. Das concessionárias reguladas e fiscalizadas pela Agetransp, houve apenas registros de insatisfações, sendo 3 acerca do MetrôRio e 1 em relação à Supervia.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



Acerca das informações prestadas, 33,3% delas foram usuários buscando informações sobre o Detran, seja pra renovar habilitação, realizar procedimentos relacionados a identificação civil, entre outros. Houve também 5 informações diversas, cujos temas contemplaram Ministério Público, Órgão também participante do evento, problemas em conta de luz, poupa tempo, pensão e assuntos relacionados a processo. Ademais, 16,7% das informações foram referentes à Prefeitura, onde os usuários foram direcionados à van de atendimento do órgão, que estava presente no local.



Das reclamações recebidas, metade tiveram como teor goteiras na estação do local do evento. Além disto, a ausência de banheiros em algumas estações da Concessionária também foi motivo de insatisfação. Por fim, houve 01 reclamação acerca da Supervia, concessionária também fiscalizada por esta Agetransp, acerca das condições de operação da Concessionária. É importante pontuar que apesar do evento ter acontecido no espaço de maior frequência dos usuários do metrô, foi possível captar reclamação de outra concessionária, reforçando a importância da divulgação da Agência, de forma que os usuários cada vez mais, tomem ciência da existência e papel da mesma.

4. FOTOS



**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES
AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA**



**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES
AQUAVIÁRIOS, FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
OUVIDORIA**



5. CLIPPING

25/05/2023

Agetransp participa do projeto Ouvidoria Itinerante em Copacabana

| 25 de maio, 2023 por Marcelo Rodrigues Bastos

A Agetransp participa, nesta quinta-feira (25), do projeto Ouvidoria Itinerante, na Praça Cardeal Arcoverde, em Copacabana, para atender os usuários dos serviços regulados pela agência (barcas, trens, metrô e rodovias RJ-116 e RJ-124). O evento é realizado pelo CRECI-RJ (Conselho Regional dos Corretores de Imóveis), com a participação de vários órgãos da administração pública.

- Estamos aqui para atender os usuários dos serviços fiscalizados pela Agetransp. Recebemos reclamações, tiramos dúvidas e damos informações sobre as atribuições da agência. No caso das reclamações, a gente já abre os processos daqui mesmo e damos andamento para buscar a solução dos problemas, explicou João Bosco, ouvidor da Agetransp.

Entre os órgãos que participaram do evento, realizado de 10h às 15h, estão Ministério Público, Detro, Degase, Função Leão XIII, Jucerja e OAB-RJ.

Fonte: <http://www.agetransp.rj.gov.br/noticias/ouvidoria-itinerante>

OABRJ e Creci promovem 'Ouvidoria Itinerante' em Copacabana

Iniciativa orienta e atende pessoas que desejam registrar denúncias

Yan Ney



As ouvidorias da OABRJ e do Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Rio de Janeiro (Creci-RJ) promoveram um mutirão para prestar atendimento à sociedade nesta quinta-feira, dia 25, na Praça Cardeal Arcoverde, em Copacabana. A iniciativa compõe a “Ouvidoria itinerante”, projeto realizado em parceria com diversos órgãos para dar voz ao cidadão na participação social.

O evento atendeu pessoas que desejavam registrar denúncias, tirar dúvidas e se comunicar junto às instituições. No mutirão desta quinta, a OABRJ atendeu demandas relacionadas às ouvidorias Geral e da Mulher.

Representando a Seccional estavam a ouvidora da Mulher, Andrea Tinoco; a ouvidora-adjunta da Mulher, Andrea Peres; a ouvidora-adjunta, Paula Sepulveda; a chefe da ouvidoria,

Bruna Ribeiro; e o ouvidor geral da Ordem, Carlos Henrique de Carvalho, que comparou o papel social da OABRJ ao objetivo do mutirão.

“A Ouvidoria Itinerante garante a integração entre diversas ouvidorias e realiza a busca ativa das demandas da sociedade. Tem tudo a ver com a Ordem, no seu papel de defensora da cidadania. Por isso, sempre participamos e apoiamos esse tipo de evento”, contou.

Andrea Tinoco abordou o trabalho prestado pelo segmento de sua ouvidoria, que presta um serviço excepcional para as mulheres que sofreram violência doméstica.

“A integração das diversas ouvidorias do Estado fortalece significativamente a cidadania e promove um atendimento de excelência à população. Nesse contexto, desempenhamos um trabalho essencial de conscientização e sensibilização, por meio da distribuição de panfletos, informativos e orientações sociais. Além disso, tivemos a oportunidade de prestar atendimento a um grupo de mulheres que sofreram violência doméstica e violação de direitos”, destacou.

Outros órgãos marcaram presença no mutirão, como o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), a Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro (Agetransp), a Junta Comercial do Estado (Jucerja) e o Departamento de Transportes Rodoviários do Estado (Detro).

A ouvidora do Creci-RJ, Marcia Nascimento, falou da felicidade em receber este evento em Copacabana. De acordo com ela, iniciativas assim ajudam a mostrar para a população o lugar correto para se comunicar com as empresas.

“Fico muito feliz com essa ação. O objetivo é mostrar para a população que as instituições estão para servir, porque gostamos que o cidadão tenha as informações corretas. Gostamos que ele saiba reclamar no lugar correto, e nada melhor do que as ouvidorias. Ressalto que quem está presente no evento se dedicou literalmente em ações como essa”, contou.

Responsável pelo órgão equivalente no Ministério Público, Augusto Vianna sinalizou que o momento atual é de extrema importância para as ouvidorias, que estão voltando a fazer seus serviços no pós-pandemia.

“É um momento de prestação de serviços, mas acima de tudo, de reencontro entre as ouvidorias públicas e privadas. É a hora de repensar o trabalho que ficou parado em razão da pandemia. Esse momento é crucial para sociedade do estado do Rio de Janeiro, já que as ouvidorias estão voltando à rua para ouvir a população e prestar seu serviço. Logicamente, o MP não poderia fugir desse padrão”.

Enquanto isso, o ouvidor da Agetransp, João Bosco de Lima, destacou o papel fundamental dos mutirões para dar assistência aos cidadãos.

A Ouvidoria é uma das ferramentas mais fundamentais que o usuário tem. O Rio de Janeiro, através da Ouvidoria-Geral do Estado e do Creci, tem procurado unir os diferentes segmentos de Ouvidoria para dar ciência ao usuário da importância dessa ferramenta”, completou.

MPRJ realiza ouvidoria itinerante em Copacabana
Marcos Caetano - 25/05/2023



Rio de Janeiro – O Ministério Público Estadual (MP-RJ) realiza nesta quinta-feira (25), a partir das 10h, uma ouvidoria itinerante na Praça Cardeal Arcoverde, em Copacabana, na Zona Sul. O objetivo é orientar e atender pessoas que desejam registrar denúncias, tirar dúvidas e realizar comunicações junto à instituições.

Além do MP, outros órgãos participam do evento, como a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Agência Reguladora de Transportes Públicos (Agetransp); e o Departamento de Transportes Rodoviários do Estado (Detro). O atendimento vai até 15h.

Foto: Reprodução

Fonte: <https://radio93.com.br/noticias/rj/mprj-realiza-ouvidoria-itinerante-em-copacabana/>

Este é o Relatório.

Atenciosamente,

Rio de Janeiro 26 de maio de 2023

João Bosco de lima
Ouvidor
ID – 4198994-5