



**AGETRANS**  
**0800 285 9796**

# OUVIDORIA

## Relatório da Ouvidoria Itinerante BANGU



- 1 O EVENTO**
- 2. ORGANIZAÇÃO DO EVENTO**
- 3. PARTICIPAÇÃO DA AGÊNCIA**
- 4. RESULTADOS**
- 5. FOTOS**
- 6. CLIPPING**

Data do evento: 19 de novembro de 2019

Horário: 10hs às 15hs

Local: Calçadão de Bangu – - Bangu - Zona Oeste - Rio de Janeiro

## **1 - O EVENTO**

O Conselho Regional dos Corretores de Imóveis do Rio de Janeiro (CRECI-RJ) realizou, em parceria com a Controladoria Geral do Estado (CGE-RJ), a AGETRANSP, e o DETRAN, a ação chamada “CRECI Itinerante”.

O objetivo deste evento foi esclarecer informações importantes para a população carioca, bem como estimular o empoderamento do cidadão, no exercício da cidadania e do controle social perante os serviços públicos.

Esta ação de ouvidoria itinerante aconteceu dia 19 de novembro de 2019, no calçadão de Bangu, bairro da Zona Oeste do Rio de Janeiro. A data foi escolhida por celebrar um dos símbolos da Nação, a Bandeira Nacional.

## 2 - ORGANIZAÇÃO DO EVENTO

Foram realizadas reuniões prévias para organização do evento, dos quais participaram representantes de todas as Ouvidorias participantes, a fim de aprimorar a ação, em busca de integração entre as equipes e padronização de atendimento.



### **3 - A PARTICIPAÇÃO NO EVENTO**

A Ouvidoria da AGETRANSP, esteve presente ao evento, com sua equipe José Carlos Gonçalves Martins (Assessor da Ouvidoria), Letícia Kerscker de Lima e Ricardo Ynsua (Assistentes da Ouvidoria).

Esta foi a quarta vez, este ano, que a Ouvidoria da AGETRANSP foi parceira neste evento, a convite da Controladoria Geral do Estado, através de sua Ouvidoria Geral do Estado. Em 29 de maio passado, participou de ação da Praça Nossa Senhora da Paz, no bairro de Ipanema, Zona Sul do Rio de Janeiro e em 29 de agosto último, o evento foi montado na Praça Sãos Pena, na Tijuca. No dia 04 de outubro de 2019, foi a vez da Zona Norte receber o projeto, instalado na Praça Agripino Grieco, no Méier, recebendo reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios da população relacionados a serviços oferecidos pelo Governo do Estado, em comemoração ao Dia Nacional da Cidadania.

Esta ação foi mais uma que contou com a nova estrutura de atendimento da Ouvidoria da AGETRANSP, configurando um exercício de aprimoramento para as futuras ações do Projeto Ouvidoria Itinerante da Agência.

No atendimento no calçadão de Bangu, foi instalado o Painel pantográfico backdrop pop-up medindo 4x3m, mesa portátil forrada com toalha logomarcada, cadeiras para atendentes e manifestantes com encosto impressos com a logomarca da Agência e os canais de atendimento da Ouvidoria, banners de divulgação da Ouvidoria, material impresso de divulgação da AGETRANSP (folders), equipamento de informática e internet para registro on line das manifestações e carro de serviço da agência para apoio logístico, pré-teste para as futuras ações de Ouvidor.

### 3 - RESULTADOS

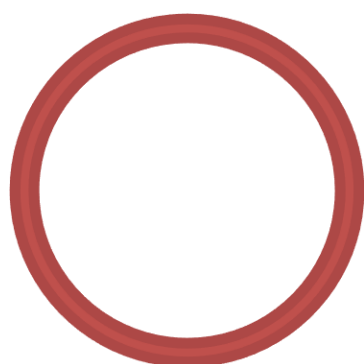
Neste evento, a Ouvidoria da AGETRANSP prestou 16 atendimentos, registrando 1 (uma) reclamação e prestando informações que orientavam o cidadão quanto à natureza da ação e direcionavam para demais serviços ali prestados pelo poder público. Apresento abaixo gráficos que expressam os resultados gerais do evento.

ATENDIMENTOS		
Informações	14	88%
Sugestão	1	6%
Reclamações	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>



MANIFESTAÇÕES - Concessionárias		
CCR BARCAS	0	0%
SUPERVIA	1	100%
METRORIO	0	0%
ROTA 116	0	0%
VIA LAGOS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

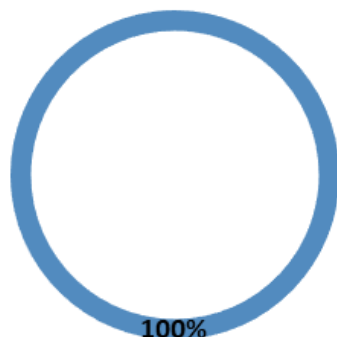
### MANIFESTAÇÕES - POR CONCESSIONÁRIA



- CCR BARCAS
- SUPERVIA
- METRORIO
- ROTA 116
- VIA LAGOS

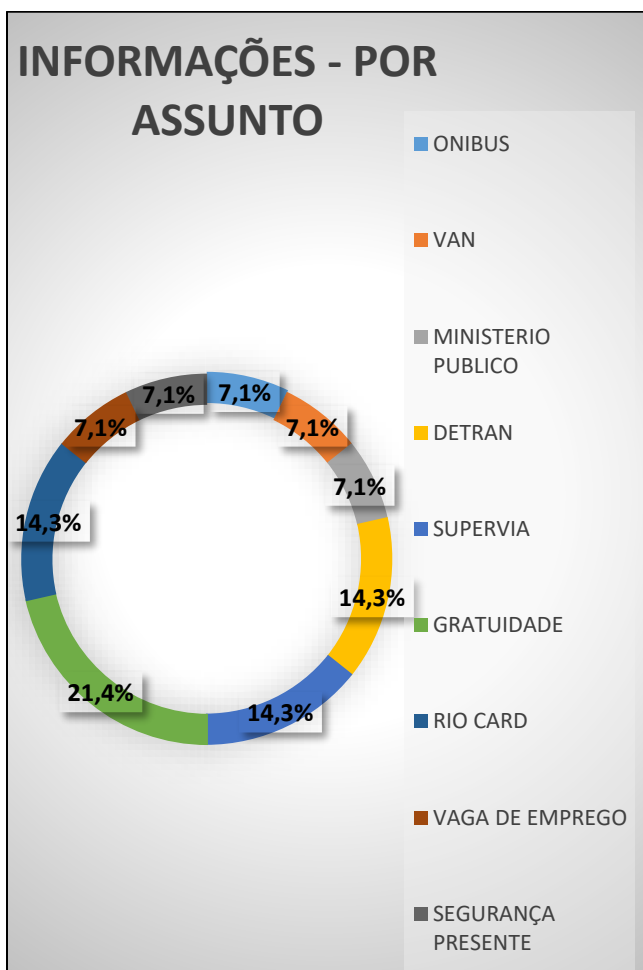
MANIFESTAÇÕES - POR ASSUNTO		
RETIRADA DE 40 COMPOSIÇÕES PARA MANUTENÇÃO	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

### RECLAMAÇÕES - POR ASSUNTO



- RETIRADA DE 40 COMPOSIÇÕES PARA MANUTENÇÃO

INFORMAÇÕES - POR ASSUNTO		
ONIBUS	1	7,1%
VAN	1	7,1%
MINISTERIO PUBLICO	1	7,1%
DETRAN	2	14,3%
SUPERVIA	2	14,3%
GRATUIDADE	3	21,4%
RIO CARD	2	14,3%
VAGA DE EMPREGO	1	7,1%
SEGURANÇA PRESENTE	1	7,1%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



#### 4. FOTOS









## 5. CLIPPING

19/11/2019

### Ouvidoria da Agetransp faz atendimento no calçadão de Bangu

<http://www.agetransp.rj.gov.br/web/guest/exibeconteudo?article-id=1676366>



A Ouvidoria da Agetransp participou, nesta terça-feira (19), de mais uma edição do projeto Ouvidoria Itinerante, com a presença de vários órgãos públicos, no calçadão de Bangu, na Zona Oeste do Rio. Das 10h às 15h, nossos atendentes estiveram disponíveis para prestar informações, tirar dúvidas e receber reclamações sobre os serviços públicos de transportes por barcas, trens e metrô, além das rodovias estaduais sob concessão, RJ-116 e RJ-124.





**Agetransp**  
@agetransprj

Página inicial

Publicações

Vídeos

Fotos

Sobre

Comunidade

[Criar uma Página](#)

Seguindo | Compartilhar | Salvar | ...

**Agetransp**  
19 de novembro às 14:37 · 🌐

A Ouvidoria da Agetransp participa, nesta terça-feira (19), de mais uma edição do projeto Ouvidoria Itinerante, com a presença de vários órgãos públicos, no calçadão de Bangu, na Zona Oeste do Rio. Desde 10h, nossos atendentes estiveram disponíveis para prestar informações, tirar dúvidas e receber reclamações sobre os serviços públicos de transportes por barcas, trens e metrô, além das rodovias estaduais sob concessão, RJ-116 e RJ-124. O atendimento ao público vai até 15h. Conte com a gente!

#agetransp #regulação #fiscalização #ouvidoria #ouvidoriaitinerante #transporte






👍❤️ 11      1 comentário 3 compartilhamentos

[Ligar agora](#) | [Enviar mensagem](#)

**Comunidade** Ver tudo

👤 Convide seus amigos para curtir esta Página

👍 1.364 pessoas curtiram isso

📡 1.611 pessoas estão seguindo isso

👤 Claudia Brum e outros 13 amigos curtiram isso ou fizeram check-in

👤 3 check-ins

**Sobre** Ver tudo

📞 0800 285 9796

[Enviar mensagem](#)

🌐 www.agetransp.rj.gov.br

📁 Serviço público · Organização governamental

🕒 Horário: 07:00 às 19:00  
**Aberto agora**

✎ Sugerir edições

**Transparência da Página** Ver mais

O Facebook está mostrando informações para ajudar você a entender melhor o propósito de uma Página. Veja as ações das pessoas que administram e publicam conteúdo.

📅 Página criada em 23 de setembro de 2014

**Membros Da Equipe**

👤 Marcelo Bastos

Português (Brasil) · Português (Portugal) · English (US) · Español · Français (France) +



agetransp · Seguir

agetransp A Ouvidoria da Agetransp participa, nesta terça-feira (19), de mais uma edição do projeto Ouvidoria Itinerante, com a presença de vários órgãos públicos, no calçadão de Bangu, na Zona Oeste do Rio. Desde 10h, nossos atendentes estiveram disponíveis para prestar informações, tirar dúvidas e receber reclamações sobre os serviços públicos de transportes por barcas, trens e metrô, além das rodovias estaduais sob concessão, RJ-116 e RJ-124. O atendimento ao público vai até 15h. Conte com a gente!

#agetransp #regulação #fiscalização #ouvidoria #ouvidoriaitinerante #transporte

👍❤️📡🔖

👤 Curtido por sobre\_trilhos e outras 15 pessoas

HÁ 2 DIAS

Adicione um comentário... [Publicar](#)

## Ouvidoria Itinerante bate recorde de atendimento em Bangu

POR FERNANDA ALVES · 21 DE NOVEMBRO DE 2019

<http://www.cge.rj.gov.br/2019/11/21/ouvidoria-itinerante-bate-recorde-de-atendimento-em-bangu/>



Cerca de 950 pessoas foram atendidas em mais uma edição do projeto Ouvidoria Itinerante, realizada nesta terça-feira (19/11), no Calçadão de Bangu, na Zona Oeste. Na ação, promovida pela Controladoria Geral do Estado (CGE RJ), ouvidores de diversos órgãos do Estado registraram reclamações, sugestões, solicitações, denúncias da população.

Entre os órgãos participantes estão o Detran, a Cedae, o Procon, a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Emprego e Relações Internacionais, a Secretaria de Estado de Transportes e a Agetransp. Esta foi a sexta edição do projeto, que já foi realizado na Central do Brasil, no Largo da Carioca, em Ipanema, na Tijuca e no Méier.

Confira a lista de todos os órgãos participantes:

- MPRJ – Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
- Segurança Presente – Seccional Bangu
- AGETRANSP – Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro
- CRC-RJ – Conselho Regional de Contabilidade/RJ

- CRECI-RJ – Conselho Regional de Corretores de Imóveis/RJ
- ABO/Rio – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudman – Seção RJ
- DETRAN – Departamento de Trânsito do Estado do RJ
- SEDSODH – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos
- CEDAE – Companhia Estadual de Águas e Esgotos
- DETRO – Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro
- SEDEERI – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
- SEFAZ – Secretaria de Estado de Fazenda
- FL XIII – Fundação Leão XIII
- FAETEC – Fundação de Apoio à Escola Técnica
- CEPERJ – Fundação Centro Estadual de Estatísticas, Pesquisas e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro
- SES – Secretaria de Estado de Saúde
- AIVM do Brasil – Associação Internacional de Veteranos Militares
- Rotary Club Bangu
- Lions Clube RJ Bangu
- SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
- OAB-RJ – Ordem dos Advogados do Brasil
- SETRANS – Secretaria de Estado de Transportes
- PROCON – Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro
- SEAP – Secretaria de Estado de Administração Penitenciária
- JUCERJA – Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
- Associação Pró Consumidor

## **MPRJ participa do projeto Ouvidoria Itinerante no Calçadão de Bangu**

Publicado em 20/11/2019 14:28 - Atualizado em 20/11/2019 14:27

<https://www.mprj.mp.br/home/-/detalhe-noticia/visualizar/79301>



O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), por meio da Ouvidoria/MPRJ, participou, nesta terça-feira (19/11), do projeto Ouvidoria Itinerante no bairro de Bangu, na Zona Oeste do Rio. Acompanhado por diferentes órgãos e instituições, o MPRJ montou uma tenda de atendimento no Calçadão de Bangu, onde colheu queixas, denúncias e orientou a população sobre as diversas áreas de atuação da instituição. Organizado pela Controladoria Geral do Estado (CGE), o evento foi realizado das 9h às 15h.

A Ouvidora do MPRJ, Denise Fabião Guasque, recordou que desde o início do ano o MPRJ já esteve com o projeto em diferentes pontos da Região Metropolitana, como Madureira, Tijuca, Centro, Meier e Leblon, realizando eventos próprios ou aderindo a campanhas como a Caminha Down. “É um projeto muito importante, que foi priorizado e recebeu todo o apoio da administração. É uma riqueza essa aproximação com o cidadão e a possibilidade de conversar com os outros ouvidores, trabalhar em conjunto, sentir as demandas pelas diferentes ouvidorias”, comentou Denise Guasque, que antecipou: “Ano que vem a gente quer voltar a interiorizar o projeto, levar para comarcas do interior como Noroeste Fluminense e Vale do Paraíba”.

No movimentado ponto de comércio de Bangu, a aposentada Neylde Calmon buscou informações sobre como denunciar o abandono de animais num terreno baldio de sua

rua. Neylde aproveitou e levou para casa uma muda de árvore distribuída pela Cedae. Uma outra pessoa, que preferiu não se identificar, aproveitou a oportunidade de atendimento ali para relatar a atuação de uma milícia onde mora.

Além de oferecer serviços e atendimento ao alcance do cidadão, o objetivo de reunir tantos órgãos é divulgar as ouvidorias como instrumentos de participação do usuário do serviço público, exercitando o controle social. No próximo dia 01/12, a Ouvidoria/MPRJ estará presente novamente com o projeto Ouvidoria Itinerante, dessa vez na Praça dos Três Poderes, em São João de Meriti, como parte do evento “Viva São João V”, promovido pelo Fórum do município

Entre as entidades e órgãos presentes estavam policiais do projeto “Segurança Presente”, o Detran-RJ, a Fundação Leão XV, a Agetransp, a OAB-RJ, conselhos Regionais de Contabilidade e de Corretores de Imóveis, a Associação Brasileira de Ouvidores-RJ, a Cedae, o Procon-RJ, o Detro, a Faetec, secretarias estaduais de Fazenda, de Saúde, de Transportes e de Administração Penitenciária, a Fundação Ceperj, a Sebrae-RJ, a Associação Internacional de Veteranos Militares, o Lions Clube RJ, a Junta Comercial do Estado, a Associação Pró-Consumido.

### **Cedae participa de Ouvidoria Itinerante em Bangu na terça-feira (19)**

November 14, 2019

<https://www.sulacapnews.com.br/single-post/2019/11/14/Cedae-participa-de-Ouvidoria-Itinerante-em-Bangu-na-ter%C3%A7a-feira-19>

#### ***Mutirão atenderá consumidores no calçadão do bairro das 10 às 15 horas***

A Cedae participará nesta terça-feira (19/11) da Ouvidoria Itinerante promovida pela Controladoria Geral do Estado (CGE), que acontecerá das 10 horas às 15 horas, no Calçadão de Bangu. A ação fará alusão ao Dia da Bandeira e contará com a participação das ouvidorias de outros órgãos do Estado, da União e do município.

Equipe da Companhia estará disponível para tirar dúvidas e ouvir sugestões e solicitações dos consumidores, com o apoio dos já tradicionais aguadeiros, que distribuirão água para os presentes. Haverá também a distribuição de mudas de espécies nativas da mata Atlântica, produzidas nos canteiros mantidos pelo Programa Replantando Vida, da Cedae.



Este é o Relatório.

Atenciosamente,

Rio de Janeiro, 21 de novembro de 2019

---

*João Bosco de lima*

*Ouvidor*

*ID – 4198994-5*