



OUVIDORIA **TRENSURB**



MINISTÉRIO DAS
CIDADES

GOVERNO
FEDERAL

RELATÓRIO SINTÉTICO – 1º Semestre de 2018

Ouvidor: Giovani Porto Vasconcellos

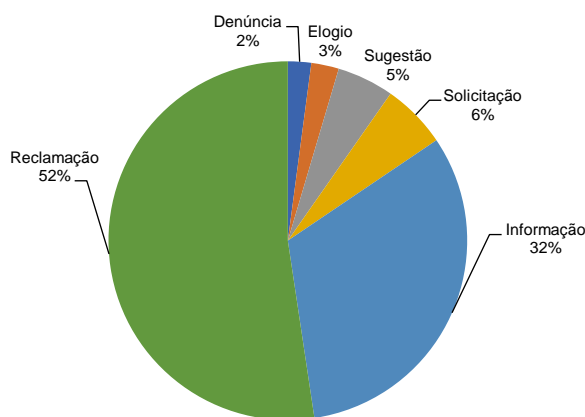
A Ouvidoria é a representante do cidadão na empresa e possui dentre suas atribuições, o recebimento de denúncias, reclamações, elogios, comentários e sugestões dos usuários, análise e proposição de soluções às manifestações, visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público.

O Sistema de Ouvidoria da TRENSURB tem sob sua gestão a CAU, o sistema e-OUV e o sistema e-SIC.

- CAU - Central de Atendimento ao Usuário, recebe manifestações dos usuários por meio dos diversos canais de comunicação disponíveis pela empresa: presencial, telefone, e-mail e redes sociais.
- e-OUV - Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, é um sistema de ouvidorias “online” para recebimento, análise e resposta das manifestações de ouvidoria para o público interno e também externo, com controle de prazo e desenvolvido para as ouvidorias do Poder Executivo Federal, pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (Portaria nº 50.252/2015).
- e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, é o sistema que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

Este relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos do Sistema de Ouvidoria da TRENSURB, referentes as manifestações recebidas no primeiro semestre de 2018. Foram recebidas neste período um total de 1.287 manifestações, das quais 1.178 (92%) por meio da CAU, 67 (5%) por meio do e- SIC e 42 (3%) por meio do e-OUV.

Quanto aos tipos das manifestações, as **reclamações** são a maioria, perfazendo um total de 674 (52%), seguidas das **informações** 413 (32%), **solicitações** 75 (6%), **sugestões** 66 (5%) e **elogios** 32 (3%). As **denúncias** representaram 2%, sendo registradas 27 manifestações.

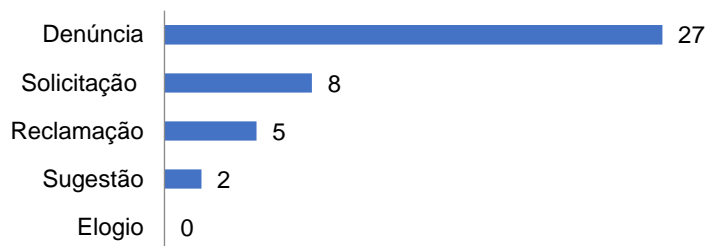


1. Manifestações no Sistema e-Ouv

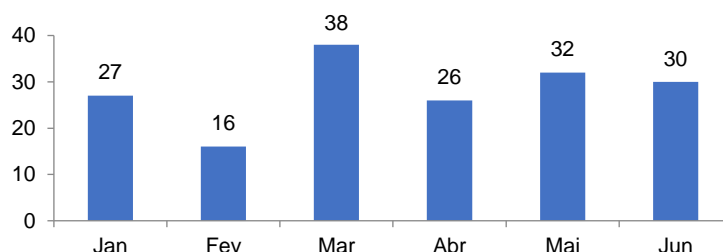
Total de manifestações recebidas: 42

- Processos encerrados: 42
- Processo em andamento: 0
- Tempo médio de resposta: 28,16 dias

Tipos de Manifestação



Tempo médio de resposta (em dias)



Quanto aos processos encerrados, cabe referir a existência de cinco processos encerrados no sistema e-OUV, que importaram a abertura de Processos Disciplinares, conduzidos pela Comissão Permanente de Processo Disciplinar – COPED, os quais se encontram em tramitação.

2. Manifestações no Sistema e-SIC

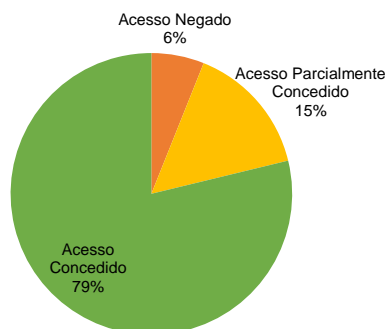
Total de pedidos recebidos: 67

- Pedidos respondidos: 67
- Média mensal de pedidos: 11,17
- Tempo médio de resposta: 17,48 dias

2.1 Características dos pedidos

- Total de solicitantes: 40
- Total de perguntas: 84
- Média de pergunta por pedido: 1,25
- Maior nº de pedido por 1 (um) solicitante: 13
- Solicitantes com 1 (um) único pedido: 35

Do total de pedidos recebidos pelo e-SIC, apenas 1 não se tratava de solicitação de informação. Dos 66 pedidos de informação (solicitação), 52 (79%) tiveram o acesso concedido integralmente, 10 (15%) parcialmente e 4 (6%) não concedido.



As razões para as 4 (quatro) negativas de acesso foram: 2 (duas) por se tratarem de informação sigilosa classificadas conforme a Lei 12.527/2011 e 2 (duas) por pedidos incompreensíveis.

Quanto ao tipo de solicitante, 35 (88%) são pessoas físicas e 5 (12%) pessoas jurídicas. As pessoas físicas são responsáveis por 75% do total de pedidos.

Localização dos solicitantes Pessoa Física

Estado	Nº solicitantes	% solicitantes	Nº Pedidos
CE	1	3	1
SP	1	3	1
DF	2	6	3
RJ	2	6	3
RS	25	71	38
Não informado	4	11	4

Perfil solicitantes Pessoa Física

Gênero	
F	48,57%
M	45,71%
Não Informado	5,72%

Escolaridade	
Ensino Superior	45,71%
Ensino Médio	28,57%
Pós-graduação	14,29%
Mestrado/Doutorado	5,71%
Não Informado	5,72%

Profissão	
Servidor público federal	22,86%
Outra	22,86%
Estudante	17,14%
Não Informado	8,57%
Profis. Liberal/autônomo	8,57%
Empregado - setor privado	5,71%
Empresário/empreendedor	5,71%
Professor	2,86%
Jornalista	2,86%
Servidor público estadual	2,86%

Perfil solicitantes Pessoa Jurídica

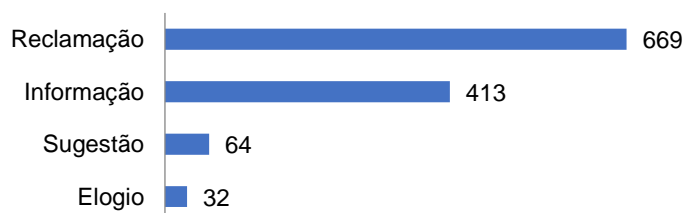
Tipo de pessoa jurídica	
Sindicato / Conselho profis.	40%
Outro	20%
Empresa - grande porte	20%
Escritório de advocacia	20%

3. Manifestações na Central de Atendimento – CAU

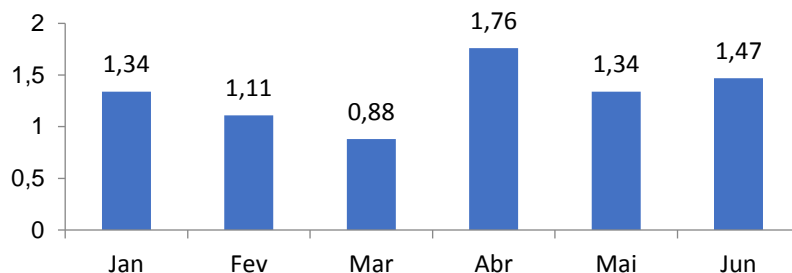
Total de manifestações recebidas: 1.178

- Processos encerrados: 1.164
- Processos em andamento: 14
- Tempo médio de resposta: 1,31 dias

Tipos de Manifestação



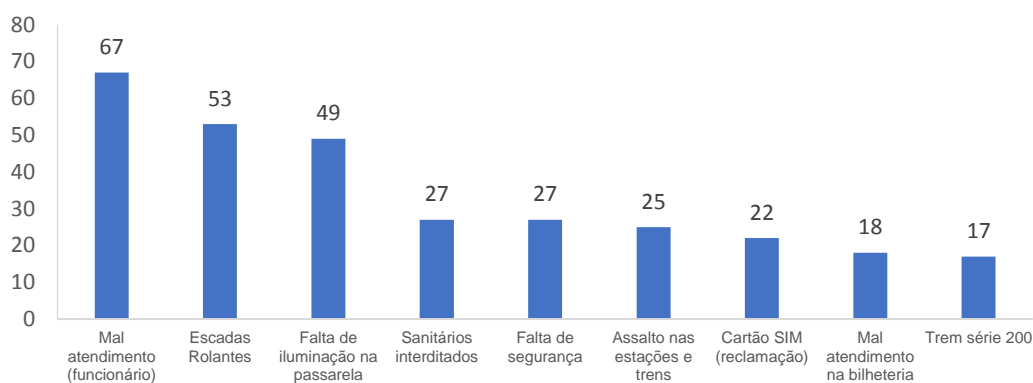
Tempo médio de resposta (em dias)



A equipe da Central de Atendimento ao Usuário responde a 95% das manifestações recebidas, as outras 5% são encaminhadas aos setores para providenciar a resposta. A média de resposta dos setores é de 5 dias.

Em média, 85% das manifestações da Central de Atendimento são recebidas por meio do Facebook, sendo transformadas em cartas e respondidas na mesma hora para o usuário. As demais manifestações (15%), são recebidas pelos demais meios de comunicação com o usuário.

Ranking de Reclamações da CAU



Em relação ao gráfico acima, cabe ressaltar que itens como Escadas Rolantes Paradas, Sanitários Interditados e Falta de Segurança também são considerados pelo usuário como Mal Atendimento.

4. Considerações Gerais

Em 2018 a TRENURB formalizou a sua estrutura de Ouvidoria, em atendimento as alterações estatutárias, alinhadas à Lei 13.303/2016. Nesse contexto, a Ouvidoria é órgão estatutário e sua estruturação contribui para o aprimoramento das melhores práticas de Governança Corporativa, não obstante o seu papel para a Sociedade.

A Ouvidoria da TRENURB ao ser acionada, registra e analisa as manifestações recebidas, encaminha e solicita ao responsável os esclarecimentos e/ou adoção de providências, buscando soluções no menor tempo possível. Além disso, a Ouvidoria acompanha o andamento das manifestações e busca contribuir para a melhoria dos processos institucionais e do relacionamento da empresa com a Sociedade.

O atendimento pelos setores internos aos prazos de resposta demandados pela Ouvidoria é um ponto que cabe ser destacado, uma vez que o comprometimento dos gestores com o prazo estabelecido é de fundamental importância para que a Ouvidoria responda as manifestações dos cidadãos no menor tempo possível, além de observar os prazos normativos impostos pela IN 05/2018 do Ministério da Transparência e Controlaria Geral da União. A Ouvidoria se mantém propondo ações que disseminem na organização o seu papel e a sua importância para o provimento da transparência da empresa.

Neste primeiro semestre de 2018 as reclamações representaram 57% das manifestações recebidas pela CAU, sendo que o item “Mal Atendimento (funcionário)” foi o principal item de reclamação. Diante disso, a Ouvidoria entende que esta questão merece atenção especial por parte da gestão, devendo os controles internos inerentes ao cumprimento das normas internas da empresa serem observados com maior severidade.