

CARTA ANUAL 2021

POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA CORPORATIVA

Ano-base 2020

Em conformidade com o art. 8º, inciso I e VIII, da Lei 13.303, de 30 de junho de 2016, o Conselho de Administração subscreve a presente Carta Anual sobre Políticas Públicas e Governança Corporativa referente ao exercício social de 2020.



IDENTIFICAÇÃO GERAL

CNPJ 90.976.853/0001-56. NIRE 43300002179

Sede: Porto Alegre/RS

Tipo de estatal: Empresa Pública

Acionista controlador: União

Tipo societário: Sociedade Anônima

Tipo de capital: Fechado

Abrangência de atuação: Região Metropolitana de Porto Alegre/RS

Setor de atuação: Transporte Público Coletivo Ferroviário

Auditores Independentes:

BDO RCS Auditores Independentes SS, CRC 2 RS 005519/F

Paulo Sérgio Tufani, Contador CRC 1 SP 124504/O-9-S-RS

(11) 3848-5880

paulo.tufani@bdo.com.br

Conselheiros de Administração subscritores da Carta Anual de Políticas Públicas:

Roberta Zanenga de Godoy Marchesi – CPF ***.401.401.** (Presidente substituta)

Daniel de Oliveira Duarte Ferreira – CPF ***.300.668.**

Ricardo Richiniti Hingel - CPF ***.182.470.**

Ronald Krummenauer - CPF ***.337.100.**

Vania Regina da Silva Maracci - CPF ***.050.780.** (representante dos empregados)

Administradores subscritores da Carta Anual de Governança Corporativa:

Pedro de Souza Bisch Neto, Diretor Presidente - CPF ***.117.840.** , pedro.bisch@trensurb.gov.br

Geraldo Luís Felipe, Diretor de Administração e Finanças - CPF ***.129.610.** ,
geraldo.felippe@trensurb.gov.br

Luís Eduardo Fidell Antunes, Diretor de Operações - CPF ***.145.420.** , luis.antunes@trensurb.gov.br

Instrumento decisório:

Resolução do Conselho de Administração nº 0008/2021.

Data de divulgação: 26/07/2021.

POLÍTICAS PÚBLICAS

1 – Interesse público subjacente às atividades empresariais:

Com o advento da Lei nº 12.587/2012, que instituiu as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, reafirmou-se o compromisso com o interesse coletivo e desenvolvimento urbano das cidades, considerando como parte relevante neste cenário, o sistema de mobilidade urbana com a integração entre os diferentes modos de transporte e a melhoria da acessibilidade e mobilidade das pessoas. A inserção do direito ao transporte no rol dos direitos sociais se traduz como evidência da valorização e importância da mobilidade urbana das pessoas.

A Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S/A – TRENSURB é uma empresa pública, oriunda da Rede Ferroviária Federal SA, constituída mediante autorização do artigo 5º da Lei n.º 3.115, de 16 de março de 1957 e do Decreto n.º 84.640, de 17 de abril de 1980 com a finalidade de implantar e operar o serviço de trens urbanos na Região Metropolitana de Porto Alegre – RMPA, Estado do Rio Grande do Sul. Tendo como sua atividade principal o transporte público coletivo de passageiros, urbano e metropolitano, sobre trilhos, está vinculada ao Governo Federal, e possui capital totalmente público, onde a União detém 99,9112%, o estado do Rio Grande do Sul 0,0687% e o município de Porto Alegre 0,0201%.

Atualmente opera uma linha com extensão de 43,8 quilômetros e 23 estações, no eixo norte da RMPA, atendendo aos municípios de Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia do Sul, São Leopoldo e Novo Hamburgo e um sistema de Aeromóvel com duas estações de embarque e dois veículos, permitindo a integração e acesso rápido e direto ao Aeroporto Internacional Salgado Filho em Porto Alegre. Com esta capacidade instalada transportou, em 2020, 24,4 milhões passageiros, mostrando-se como instrumento de efetivação da política pública de mobilidade urbana na medida em que mantém seus recursos orientados ao propósito de TRANSPORTAR PESSOAS DE FORMA RÁPIDA, SEGURA E COM QUALIDADE, DE MODO SUSTENTÁVEL, como declara a sua missão institucional.

Para a TRENSURB, transportar significa a realização do deslocamento de pessoas de forma coletiva, com regularidade, pontualidade e confiabilidade do serviço prestado, buscando constituir interconexões qualificadas com os demais modais, preservando o meio ambiente e a qualidade de vida, não só para seus usuários, mas para toda a sociedade da RMPA.

O serviço prestado através deste modal de baixo impacto ambiental, ajuda a desafogar o tráfego rodoviário e sua operação tirou de circulação quase 30.000 viagens de ônibus todos os meses, reduzindo acidentes e melhorando a qualidade do ar. Apesar do ano atípico, o sistema metroferroviário evitou a emissão de mais de 7.000 toneladas de CO₂, 48t de hidrocarbonetos, além de 8,5t de monóxido de carbono. Esses dados reforçam o significativo impacto econômico, social e ambiental do transporte metroferroviário na RMPA. Deste modo, e por meio de um conjunto de ações, reforça seu compromisso institucional com a gestão sustentável, comprometida com o comportamento ético, responsável e transparente.

2 – Políticas públicas:

Alinhado ao interesse público, a TRENURB desenvolve atividades que atendem a política pública, as Leis nº 13.303/2016 e nº 6.404/1976 e demais legislações aplicadas, conforme seu objeto social regido por seu Estatuto Social, onde:

“Art. 4º A TRENURB tem por objeto social:

- a) Planejamento, implantação e prestação de serviços de trens urbanos na Região Metropolitana de Porto Alegre;
- b) Planejamento, implantação e operação de quaisquer equipamentos e sistemas de integração com o sistema de transporte ferroviário;
- c) Planejamento e implantação de prédios conexos ao seu sistema de transporte ferroviário, permitida a participação de terceiros e respectiva exploração econômica, direta e indiretamente; e
- d) Explorar economicamente a marca, a patente, a denominação, a insígnia, bem como todos e quaisquer recursos ou potenciais da sociedade, a exemplo do conhecimento tecnológico e administrativo, bens móveis ou imóveis, áreas, espaços, equipamentos, podendo prestar serviços a terceiros no âmbito do domínio da atividade, direta ou consorcialmente.”

A TRENURB ao longo da sua história consolidou-se como uma empresa de transporte de passageiros, indutora de desenvolvimento social e econômico presente no deslocamento cotidiano da força de trabalho para as atividades laborais, culturais, sociais e de lazer. Introduziu e motivou mudanças nos hábitos da população, alterando consideravelmente a realidade dos municípios.

Para cumprir o seu propósito e o alinhamento com a política pública nacional, a TRENURB consolidou em 2016 sua estratégia para o quinquênio 2016-2020, contudo, a revisão do Planejamento Estratégico – PE tornou-se necessária, sobretudo, para adequar-se ao momento econômico e político do País. Desta forma, promoveu a revisão do PE para o período de 2018 a 2020 observando dimensões distintas e de suma importância para a administração pública, como a questão econômico-financeira para sustentabilidade do negócio e as dimensões institucional e social.

Neste contexto, são diretrizes estratégicas que norteiam as ações da empresa:

- EFICIÊNCIA ECONÔMICO-FINANCEIRA - Uso eficiente dos recursos e redução progressiva da necessidade de subvenção federal;
- EFICIÊNCIA OPERACIONAL - Excelência no serviço aos usuários;
- INSTITUCIONALIZAR A GOVERNANÇA CORPORATIVA - Fortalecer a transparência na gestão e responsabilidade corporativa.

Desta forma, definiu a identidade organizacional e declarou na sua missão e visão, o seguinte compromisso:

- Missão: “TRANSPORTAR PESSOAS DE FORMA RÁPIDA, SEGURA E COM QUALIDADE, DE MODO SUSTENTÁVEL”.
- Visão: “SER REFERÊNCIA EM GESTÃO PÚBLICA NA OPERAÇÃO DO SISTEMA METROFERROVIÁRIO, COM GERAÇÃO DE VALOR PARA SOCIEDADE E BUSCA PERMANENTE PELA SUSTENTABILIDADE”.

Não obstante, comunicou de forma clara, simples e transparente a estratégia de longo prazo estruturada em quatro perspectivas que representam o encadeamento lógico de sua atuação, englobando um conjunto de objetivos que retratam os principais desafios a serem enfrentados pela TREN SURB no cumprimento da política pública. Na figura abaixo apresentamos o seu Mapa Estratégico do período.

Figura 1 – Mapa Estratégico



Fonte: Gerência de Planejamento Corporativo – GEPLA

O mapa estratégico orienta e direciona a atuação dos gestores concentrando esforços para execução eficiente e alinhada ao interesse público ao qual se propõe cumprir.

Com a conclusão do ciclo de planejamento estratégico em 2020, a TREN SURB iniciou em setembro do mesmo ano, o processo de elaboração do novo Planejamento Estratégico para o Ciclo 2021-2025, traçando objetivos, planos e metas com foco no alcance da sua visão de futuro que fora aprovado no dia 18/12/2020 pelo Conselho de Administração da Empresa.

O Planejamento Estratégico está disponível no sitio da empresa, [link http://www.trensurb.gov.br/paginas/upload/files/Planejamento%20estrat%C3%A9gico%20ciclo%202016-2020_REC_0001-2020.pdf](http://www.trensurb.gov.br/paginas/upload/files/Planejamento%20estrat%C3%A9gico%20ciclo%202016-2020_REC_0001-2020.pdf).

3 - Metas relativas ao desenvolvimento de atividades que atendam aos objetivos de políticas públicas:

O desempenho da TRENURB é medido por indicadores de desempenho, que permitem acompanhar, avaliar, decidir, interferir ou mudar o rumo de um processo trabalho visando atingir os objetivos estratégicos. Os indicadores mensuram os resultados obtidos e agregam um conjunto de ações e projetos compreendendo as iniciativas em que os gestores deverão empreender esforços para o alcance da estratégia geral.

A seguir são demonstrados os principais indicadores da TRENURB e os resultados obtidos no ano de 2020.

Quadro 1 – Indicadores de desempenho

INDICADOR	2020
Imagem TRENURB	83,17%
Índice de regularidade	99,62%
Média de passageiros dia útil	81.836
Passageiros transportados	24.395.921
Pesquisa de Satisfação dos Usuários	74,90%
Taxa de Cobertura Operacional	41,84%

Fonte: GEPLA/SEPLA 2020

Análise de Imagem TRENURB é representada pelo conjunto de ações que a empresa realiza e demonstra o que a sociedade de fato valoriza, sendo de 83,17% em 2020.

O índice regularidade operacional mede a relação entre as viagens realizadas e as programadas, refletindo a confiabilidade do serviço prestado. Obtivemos no ano de 2020 a média de 99,62% de regularidade, onde, das 61.891 viagens programadas, 61.575 foram efetivamente realizadas.

Em 2020 transportamos 24,4 milhões de passageiros, uma redução de 49,23% comparado ao mesmo período de 2019. A Média Dia Útil (MDU) de passageiros transportados apresentou redução de 48,96%, sendo 160.343 em 2019, para 81.836 em 2020. Analisando o desempenho dos anos anteriores verificamos que 2020 foi o quinto ano consecutivo de queda de passageiros transportados, sendo este último fortemente impactado, como todo sistema de mobilidade, com a diminuição abrupta em escala global em virtude da pandemia do novo coronavírus – COVID-19 pela Organização Mundial da Saúde em 11 de março de 2020.

Resultado das ações de comunicação e as melhorias feitas no sistema, ainda, visando delinear o perfil dos usuários, em dezembro/2020 foi realizada a pesquisa de satisfação e perfil do usuário TRENURB obtendo-se o índice geral de satisfação de 74,9%. O resultado mantém o mesmo patamar de 2019 mesmo em um ano atípico para todos. A pesquisa de satisfação dos usuários pode ser acessada por meio do sítio eletrônico da TRENURB, no endereço: http://trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=5269.

A Taxa de Cobertura Operacional é o principal índice de gestão da empresa e informa o resultado da cobertura econômica da TRENURB com receitas próprias frente às suas despesas de funcionamento. Em 2020 tivemos uma queda de 40,36% em relação a 2019, sinalizando ponto de atenção devido

encargo maior gerado ao Governo Federal. Tal fato é conhecido, principalmente pela queda de passageiros transportados. No ano de 2020 a TRENURB custeou 41,84% das suas despesas de funcionamento com recursos próprios. No contexto da TCO, excetuam-se as despesas com passivo trabalhista, depreciação, despesas financeiras e provisão Imposto de Renda.

Assim, os indicadores de desempenho, além de demonstrarem o cumprimento da estratégia da empresa, também refletem o alinhamento com a política pública nacional e o interesse público, uma vez que, decorre do planejamento governamental, Plano Plurianual – PPA e a elaboração dos orçamentos anuais da TRENURB.

O Relatório de Resultados 2020 contendo os indicadores de gestão encontrasse disponível no sítio eletrônico da empresa, [link http://www.trenurb.gov.br/paginas/upload/files/Relat%C3%B3rio%20Monitoramento%20Dezembro%202020\(publica%C3%A7%C3%A3o\).pdf](http://www.trenurb.gov.br/paginas/upload/files/Relat%C3%B3rio%20Monitoramento%20Dezembro%202020(publica%C3%A7%C3%A3o).pdf)

A TRENURB faz parte do programa temático 2048 – Mobilidade Urbana e Trânsito, cujo objetivo é o de “Implementar a Política Nacional de Mobilidade Urbana” promovendo o fortalecimento institucional do setor e o planejamento integrado ao desenvolvimento urbano e territorial, e de “Apoiar a Implantação, Expansão e Requalificação dos Sistemas de Mobilidade Urbana” com soluções acessíveis, sustentáveis e compatíveis com as características locais e regionais, priorizando os modos de transporte público coletivo e promovendo a integração modal, física e tarifária.

4 – Recursos para custeio das políticas públicas:

A TRENURB tem como processo principal a prestação do serviço público de transporte coletivo de passageiros sobre trilhos na RMPA meio pelo qual obtêm sua principal receita, a receita operacional. Como processo secundário, a exploração comercial dos ativos da empresa como fonte acessória para suprir as necessidades de recursos próprios.

As receitas próprias são compostas pela receita da prestação de serviços de transporte (receita operacional), receita financeira, receita comercial e outras receitas que englobam multas contratuais, leilões, concursos, dentre outros. A receita financeira é oriunda de rendimentos da aplicação financeira, juros, multas e atualizações e por sua vez, a receita comercial é composta pela remuneração da exploração de espaços comerciais e publicitários, dentre outros.

Contudo, para cumprir sua missão institucional a TRENURB necessita do aporte de recursos do Governo Federal devido às receitas próprias não cobrirem todas as suas despesas de funcionamento. Portanto, vinculada ao orçamento da União, a Lei de Orçamento Anual – LOA nº 13.978, de 17/01/2020, estabeleceu o montante de R\$ 1 milhão destinado a investimentos, recebendo ainda, a descentralização de recursos para investimento na ordem de R\$ 10 milhões por meio da Portaria do Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR nº 17.089 de 16/07/2020, adicionalmente, recebeu Crédito Suplementar para folha de pagamento de R\$ 5 milhões como reforço a Lei Orçamentaria vigente.

No Quadro 2 apresentamos os valores efetivamente empenhados no ano de 2020, distribuídos entre custeio, despesas com pessoal, sentenças judiciais e investimentos.

Quadro 2 – Valores empenhados em 2020

CLASIFICAÇÃO	VALOR EMPENHADO (R\$)
CUSTEIO	118.762.540
PESSOAL	169.274.753
SENTENÇAS JUDICIAIS	13.230.282
INVESTIMENTOS	10.987.842
TOTAIS	312.255.418

Fonte: Gerência de Orçamento e Finanças - GEORF

5 – Impactos econômico-financeiros da operacionalização das políticas públicas e comentários sobre o desempenho:

Como contextualizado anteriormente, a Taxa de Cobertura Operacional - TCO é o principal índice da empresa e mede a cobertura econômica com receitas próprias frente às despesas de funcionamento, excetuando-se deste cálculo as despesas com passivo trabalhista, depreciação, despesas financeiras e provisão Imposto de Renda. A TRENSURB custeou 41,84% das suas despesas de funcionamento com recursos próprios no acumulado do ano de 2020.

Para melhor análise da TCO, o quadro 3 apresenta o desdobramento contábil das receitas e despesas da TRENSURB, adicionalmente aos dados do ano de 2020, apresentamos os dados de 2019 que possibilita dimensionar o impacto sofrido na principal receita da empresa em virtude da queda de 49,23% de passageiros transportados em 2020 em razão, principalmente, do COVID-19.

Quadro 3 – Desdobramento Receitas e Despesas

REALIZADO	2019 (R\$)	2020 (R\$)
A. RECEITA PRÓPRIA (a1+a2+a3+a4)	195.961.237	114.625.138
a1. Receita de transporte	172.706.715	93.235.780
a2. Receita financeira	17.564.216	17.667.768
a3. Receita comercial	3.878.102	2.780.549
a4. Outras receitas	1.812.204	941.041
B. DESPESA DE FUNCIONAMENTO (b1+b2+b3+b4+b5)	279.330.525	273.946.010
b1. Pessoal	171.785.692	171.275.841
b2. Compromissos existentes	53.355.078	53.826.288
b3. Materiais	11.017.256	5.944.586
b4. Energia de tração	33.116.378	31.841.676
b5. Serviço de utilidade pública	10.056.121	11.057.620
TCO (A/B)	70,15%	41,84%

Fonte: GEORF

As receitas próprias somaram R\$ 114,6 milhões, enquanto que as despesas de funcionamento somaram R\$ 273,9 milhões. A receita de transporte (R\$ 93,2 milhões) proveniente da atividade principal representou 81,3% do total das receitas próprias. Comparando com 2019, em 2020 houve um decréscimo de 46% na receita de transporte, totalizando R\$ 79,5 milhões a menos de arrecadação da tarifa de transporte.

As demonstrações contábeis estão disponíveis no sítio eletrônico através do *link* http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=3025.

6 – Descrição da composição e da remuneração da administração:

A TRENURB não possui política de participação de empregados e administradores nos resultados da empresa. Esta prática não é aplicável devido tratar-se de empresa pública dependente de recursos do Governo Federal, recursos estes, recebidos por meio de subvenção, uma vez que suas receitas próprias não cobrem a totalidade de suas despesas de funcionamento.

A Remuneração dos administradores, conselheiros fiscais e do Comitê de Auditoria, é fixada anualmente pela Assembleia Geral de Acionistas, precedida de proposta e sujeita a manifestação da Secretaria de Coordenação e Governança de Empresas Estatais – SEST do Ministério da Economia – ME.

A divulgação da remuneração dos Administradores é realizada de forma detalhada no sítio eletrônico *link* http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_arquivos.php?codigo_sitemap=3295.

7 – Outras informações relevantes sobre objetivos de políticas públicas:

No ano de 2020, a TRENURB realizou um conjunto de ações e projetos, resultado dos esforços empreendidos para o alcance dos objetivos estratégicos da empresa. As principais ações e projetos executados e/ou concluídas no ano de 2020, estão destacadas a seguir:

- ✓ Projetos de melhoria e acessibilidade nas Estações (Unisinos, São Leopoldo, São Luís, Petrobras, Luiz Pasteur, Sapucaia, Mercado, São Pedro, Aeroporto, Anchieta, Niterói e Fátima) – O projeto contempla a modernização das instalações existentes e sua adaptação visando atender às exigências da Legislação e Normas Técnicas Brasileiras vigentes no tocante à Acessibilidade Universal além de proporcionar conforto e qualidade do serviço à população;
- ✓ Reforma das passarelas de acesso e terminais de integração das estações Niterói, Fátima, Mathias Velho, Esteio e Sapucaia – A ação proporciona o aumento da expectativa de vida útil das estruturas com maior conforto aos clientes e maior integração entre modais;
- ✓ Revitalização da Estação Mercado - Iniciados em março, os trabalhos incluíram: limpeza e pintura das áreas de saguão, túneis, plataformas e do exterior da estrutura circular sobre o saguão; o conserto do piso da área externa junto a um dos acessos da estação, recuperação de escadas, corrimãos e assentos; reparos diversos; substituição de lâmpadas do saguão e túneis por modelos mais eficientes, de LED – com essa substituição, prevê-se uma economia de aproximadamente 50% nos custos de iluminação dessas áreas;
- ✓ Atendimento aos usuários – Para qualificar o atendimento ao usuário, foram instalados em novembro/2020, 08 lavatórios automáticos (saboneteira, lavatório e dispenser de papel automáticos) nas

principais estações do Sistema TRENURB, contribuindo assim para prevenir a transmissão do COVID-19 no interior dos Trens e Estações;

- ✓ Atendimento aos usuários – Em março/2020, a TRENURB realizou um aditivo ao contrato com a empresa que realiza a limpeza de trens e estações para que as equipes de trabalho fossem reforçadas e máscaras de proteção fossem adquiridas para os profissionais. Os trens que chegam às estações terminais, Mercado e Novo Hamburgo, têm janelas, portas e barras desinfetados com álcool, o que também acontece com catracas, corrimãos, bilheterias, assentos, caixas eletrônicas e outras áreas e equipamentos das estações;
- ✓ Trens Acoplados – A operação de trens acoplados foi ampliada no horário de pico da tarde com a circulação das composições de oito carros. Com essa melhoria na oferta de trens, a TRENURB ampliou sua capacidade de atendimento gerando conforto e segurança no transporte aos passageiros que utilizam o sistema metroviário, garantindo um maior distanciamento entre os passageiros;
- ✓ Segurança nas passarelas e acessos – Operações integradas da Segurança Metroviária com Órgãos de Segurança Pública dos Municípios limieiros à TRENURB foram realizadas com o propósito de promover o aumento da sensação de segurança dos passageiros. Como exemplo destas Operações podemos destacar: Operações integradas retirada de vendedores irregulares das passarelas das estações, combate intensivo ao comércio irregular e a mendicância no interior dos trens e estações;
- ✓ Programa Estação Educar – Por meio do programa de aprendizagem profissional, promovido em parceria com o Senai-RS, a TRENURB oferece anualmente 40 vagas a jovens de famílias de baixa renda para o curso de assistente administrativo no turno inverso ao da escola. O programa tem como objetivo desenvolver no Jovem Aprendiz as competências necessárias para a sua inserção no mercado de trabalho. O convênio entre TRENURB e Senai-RS no formato do curso Assistente Administrativo existe desde 2009 e já formou 445 aprendizes.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

1 – Políticas e práticas de governança corporativa

Na TRENURB, a governança corporativa é exercida pela Assembleia Geral, Conselhos de Administração e Fiscal, Comitês de Auditoria e de Elegibilidade, Auditoria Interna, Ouvidoria e Diretoria Executiva, conforme organograma disponível no sítio eletrônico, através do *link* http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=54.

A descrição completa das competências, atuação, composição e outras informações, podem ser verificadas no Estatuto Social da TRENURB, no sítio eletrônico: http://www.trensurb.gov.br/paginas/upload/files/Estatuto_Social_Trensurb_Jan_2020.pdf.

O conjunto de práticas de governança da TRENURB é composto por meio do seu Estatuto Social atualizado de acordo com o modelo das Estatais Federais, Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa subscrita pelo Conselho de Administração, dos Regimentos Internos dos órgãos estatutários, das políticas, além do seu Código de Ética que explicita a conduta que se espera nas relações entre dirigentes, empregados, prestadores de serviço e sociedade. A TRENURB divulga os instrumentos citados e outras informações através do sítio eletrônico: http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=5152.

Dentre as políticas institucionalizadas, desde 2018 a TRENURB possui a de Políticas de Divulgação de Informações Relevantes, Transações com Partes Relacionadas, Gestão de Riscos e Metodologia de Gestão de Riscos, e Política de Porta-vozes. Todos os documentos citados estão disponíveis no endereço: http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=5152.

A TRENURB desde 2018, possui o seu próprio Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) através da REC-0015/2018, sendo em 2019 realizada a sua atualização e implementado por meio da REC-0008/2019. Os documentos na íntegra podem ser acessados por meio do sítio eletrônico da TRENURB, no endereço: http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_arquivos.php?codigo_sitemap=5153.

As estruturas de Auditoria Interna, Comitê de Auditoria Estatutário e Comitê de Riscos, fortalecem os mecanismos de controles e gerenciamento de riscos. Relatórios mensais de monitoramento do plano de negócios, trimestrais do gerenciamento de riscos e dos resultados financeiro, orçamentário e patrimonial, são analisados pelo Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria, Diretoria Executiva e Conselho de Administração, observada a competência de cada órgão estatutário, são formas de controle implementado.

A transparência e o acesso à informação são cumpridos de acordo com a Lei da Transparência (Lei Complementar nº 131/2009) e a Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011). Todas as

informações obrigatórias estão disponibilizadas no sítio eletrônico da TRENSURB, link http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=3274.

A Carta de Serviços ao Cidadão é mais um instrumento utilizado para divulgar os compromissos de atendimento ao usuário assumidos pela TRENSURB. A elaboração e publicação desse documento cumpre com as diretrizes estabelecidas pelo Decreto nº. 6.932, de 11 de agosto de 2009, além dos requisitos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18/11/2011). O documento, na íntegra, pode ser acessado por meio do sítio eletrônico da TRENSURB: http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=5123.

Ainda, fim de adotar as melhores práticas de gestão e manter o seu compromisso com a contínua melhoria de governança, a TRENSURB alcançou o nível 1 do indicador IG-SEST (indicador classifica a empresa em um dos 4 níveis de Governança, onde o nível 1 representa o índice de melhor avaliação). Criado pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais – SEST, do Ministério da Economia, tem o objetivo de acompanhar o desempenho da qualidade da governança das empresas estatais federais, para fins de mensuração do cumprimento da Lei de Responsabilidade das Estatais (Lei nº 13.303/2016), nas dimensões: Gestão, controle e auditoria; Transparência das informações; e Conselhos, comitês e diretorias. Esta classificação representa um avanço no cumprimento de práticas de gestão e governança.

2 – Estruturas de controles internos e gerenciamento de riscos:

Para cumprir com os mecanismos de controles e gerenciamento de riscos, a TRENSURB utiliza-se de estruturas regimentais como Auditoria Interna, Comitê de Auditoria Estatutário e Comitê de Riscos. Além destes, a Ouvidoria tem um papel fundamental para o efetivo exercício da atuação transparente, mantendo o serviço de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, garantindo espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e o serviço prestado.

A Ouvidoria TRENSURB possui dentre suas atribuições, o recebimento de denúncias, reclamações, elogios, comentários e sugestões dos usuários; analisar e propor soluções às manifestações, visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público, tendo sob sua gestão canais de comunicação, como o sistema Fala.BR, o sistema e-SIC, a CAU e o Simplifique:

- Sistema Fala.BR: o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias 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 (Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018).
- e-SIC: o 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.

- CAU: a Central de Atendimento ao Usuário recebe manifestações dos usuários por meio dos diversos canais de comunicação disponíveis pela empresa: presencial, telefone, e-mail e mídias sociais.
- Simplifique: é a ferramenta que permite ao usuário de serviços públicos contribuir e participar do processo de simplificação do país, fiscalizando os padrões de atendimento definidos pelo Decreto nº. 9.094, de 17 de julho de 2017.

As atividades de controle são realizadas por meio de políticas e procedimentos estabelecidos e executados para mitigar os riscos estratégicos. As atividades de controle estão distribuídas por toda a organização, em todos os níveis e funções, contemplando controles preventivos e detectivos, como procedimentos de autorização e aprovação, segregação de funções, verificações, revisões de desempenho, avaliação de processos e de atividades, entre outros.

Uma das práticas de controles internos que visa assegurar a confiabilidade na elaboração das demonstrações financeiras, ocorre por meio de entregas mensais dos resultados parciais para análise do Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria, e trimestrais para análise da Diretoria Executiva e Conselho de Administração.

Além disso, a auditoria independente emite relatórios circunstanciados trimestralmente, os quais são encaminhados às áreas responsáveis, sendo as respostas e soluções para os problemas apontados monitorados pela auditoria interna juntamente com os demais trabalhos desenvolvidos pela área.

Compatível com a missão e a estratégia da empresa está a Política de Gestão de Riscos da Trensurb que dispõe sobre as diretrizes, princípios, objetivos e competências, desdobrada na sua Metodologia de Gestão de Riscos que dispõe sobre a estrutura e a forma de funcionamento do sistema gestão de riscos. Ambos os documentos foram desenvolvidos observando as melhores práticas de gestão e estão disponíveis no [sítio eletrônico da TRENURB](http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=5203&l=pt-BR) *link* http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=5203&l=pt-BR.

A transparência e o acesso à informação são cumpridos na sua integralidade de acordo com a Lei da Transparência (Lei Complementar nº 131/09) e a Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/11), possuindo todas as informações obrigatórias disponibilizadas no [sítio eletrônico da TRENURB](http://www.trensurb.gov.br/paginas/galeria_projetos.php?codigo_sitemap=3263), *link* http://www.trensurb.gov.br/paginas/galeria_projetos.php?codigo_sitemap=3263 e também no Portal da Transparência, *link* <http://www.portaltransparencia.gov.br/orgaos/29205?ano=2020>.

Sendo de cumprimento obrigatório para todos os entes governamentais, garante-se ao cidadão o direito amplo a qualquer documento ou informação produzidas que não tenham caráter pessoal e não estejam protegidos por sigilo.

3 – Fatores de risco:

A gestão de riscos e seu monitoramento estão entre os instrumentos fundamentais para o cumprimento dos objetivos estratégicos da TRENURB. Os métodos de identificação, avaliação, controle, mitigação

e monitoramento dos riscos resguardam a empresa de situações adversas e proporcionam amparo para a geração de resultados positivos e recorrentes ao longo do tempo.

A TRENSURB considera o gerenciamento de riscos no processo de tomada de decisão, contribuindo para programar, implementar e aplicar procedimentos preventivos que evitam e ajudam a minimizar os acontecimentos que prejudicam a realização de seus objetivos institucionais.

Como parte metodológica da Gestão de Riscos, o ciclo de monitoramento de riscos, apurado trimestralmente, sintetiza e organiza as informações sobre os riscos da empresa e as compila em um relatório que tem por fim, demonstrar o desempenho e esforço empreendido na mitigação dos riscos. Esta prática permite o compartilhamento das informações, a análise objetiva do monitoramento dos riscos e como base para melhoria e aperfeiçoamento de seus controles.

Para os nossos clientes, a geração de valor está associada a prestação do serviço de transporte e aos fatores de rapidez, segurança e qualidade. Sendo assim, os principais fatores de risco estão associados ao comprometimento do alcance dos objetivos estratégicos de “Ampliar a integração intermodal”, “Aumentar a satisfação do usuário” e “Fortalecer a imagem institucional”, todos vinculados a perspectiva “Clientes” do Planejamento Estratégico.

Para cada risco identificado foram levantadas as causas e suas fontes, bem como as consequências para a empresa, caso esse evento ocorra. Baseado na relação entre a probabilidade de ocorrência e o impacto nos objetivos da empresa (Figura 1), foi estabelecido o nível de risco.

Figura 1 – Matriz de apetite a riscos

		PROBABILIDADE				
		Muito Baixa	Baixa	Média	Alta	Muito Alta
IMPACTO	Muito Alto	ACEITÁVEL		INACEITÁVEL		ABSOLUTAMENTE INACEITÁVEL
	Alto	ACEITÁVEL		INACEITÁVEL		ABSOLUTAMENTE INACEITÁVEL
	Médio	ACEITÁVEL		INACEITÁVEL		
	Baixo	OPORTUNIDADE		ACEITÁVEL		
	Muito Baixo	OPORTUNIDADE				ACEITÁVEL
NÍVEL DE RISCO		BAIXO		MÉDIO	ALTO	EXTREMO

Fonte: Metodologia de Gestão de Riscos TRENSURB (2018)

O nível de apetite a riscos foi definido pela alta administração como sendo de níveis “baixo e médio”, os quais poderão ser aceitos. Os níveis “alto e extremo” deverão ser tratados e monitorados, portanto, as atitudes perante os riscos são a realização de atividades de monitoramento específicas e atenção da unidade organizacional para respostas e controles ao risco.

O Monitoramento de Riscos de 2020 lidou com a excepcionalidade causada pela pandemia de COVID-19, contudo o trabalho não sofreu interrupção, foi intensificado e aprimorado para se adequar ao ciclo dinâmico do processo, com reflexos positivos na tendência de mitigação dos riscos.

Importante ressaltar que os riscos inaceitáveis, os prioritários, somam um total de 28 ações correspondentes à mitigação, sendo elas: i) depreciação estruturas físicas, dos sistemas operacionais e dos materiais rodantes; ii) deficiência no processo de aquisições/contratações e na execução contratual; iii) fila nas bilheterias; iv) geração de receita insuficiente; v) redução de passageiros transportados e vi) redução de recursos orçamentários.

Resultado do desempenho da Gestão de Riscos em 2020, comparado com 2019, diminuimos a quantidade de riscos inaceitáveis de 12 para 7, e aumentamos os aceitáveis de 8 para 11. Salientamos as principais melhorias realizadas no ano de 2020:

- Planos de Ação: as ações são elementos-chave no processo de inflexão da tendência do risco. Neste ciclo o número de ações cresceu significativamente (124) e isto se refletiu na avaliação;
- Atenção na avaliação dos controles e sua efetividade: ainda que seja necessário melhorar a qualidade dos controles, foi possível notar o avanço no ano de 2020 com relação aos controles de mitigação;
- Intensificação do trabalho com os gestores de riscos: são eles que detêm informações apuradas sobre os riscos e asseguram que o evento de risco seja gerenciado de acordo com a Política e Metodologia. Intensificadas as reuniões para que, ao final, pudéssemos concluir por uma avaliação que refletisse a realidade dos acontecimentos. O empenho dos gestores de riscos refletiu na mitigação dos riscos correspondentes;

4 – Comentários dos administradores sobre o desempenho:

No ano de 2020, a TRENURB realizou um conjunto de ações e projetos, resultado dos esforços empreendidos para o alcance dos objetivos estratégicos no cumprimento da política pública. Práticas e ferramentas de gestão foram instituídas e aprimoradas permanentemente afim de assegurar a boa governança.

No nosso contexto, a sustentabilidade é parte das nossas ações diárias e expressa na identidade organizacional por meio da declaração de missão e visão, expressando o comprometimento com a integração das três dimensões do desenvolvimento sustentável, sendo o ambiental, social e econômico-financeira.

No que tange as questões ambientais, sistema metroferroviário gera externalidades positivas para os usuários da infraestrutura viária e aos demais membros da sociedade. Os benefícios socioeconômicos do sistema sobre trilhos impactam no bem-estar da população e na economia de custos sociais. Em 2020 proporcionamos um impacto econômico positivo em R\$ 71.804.801,06 resultado do o custo social das

emissões de poluentes deixadas de serem geradas, o custo com acidentes de trânsito evitados e a economia de tempo de viagem das pessoas por nós transportadas.

Acreditamos que modernizar a gestão pública, aprimorar permanentemente a governança, desburocratizar os processos e implementar ações simplificadas, são e permanecerão sendo o foco da atuação da gestão, sempre alinhados com as diretrizes do Governo Federal.

