



Relatório OUVIDORIA 2022



OUVIDORIA TRENSURB

OUVIDOR

Edimilson Klein da Rosa

TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Elieser de Fraga Maria

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - CAU

Cláudio Gilberto Carvalho Teixeira

José Moacir da Silva Marques

ESTAGIÁRIOS

Amanda Borges

Eduarda Pedroso Vicente

Júlia Monali Cardoso

Kamila Schmidt

OUVIDORIA TREN SURB

RELATÓRIO SINTÉTICO ANUAL - 2022

Ouvidor: Edimilson Klein da Rosa

Em 2018 a TREN SURB formalizou a sua estrutura de Ouvidoria, em atendimento às alterações estatutárias, alinhadas à Lei 13.303/2016. Nesse contexto, a estruturação da Ouvidoria contribui para o aprimoramento das melhores práticas de Governança Corporativa, não obstante o seu papel para a Sociedade.

A Ouvidoria da TREN SURB é vinculada ao Ministério das Cidades e intermedia as relações entre os cidadãos (usuários e funcionários) que as demandam e a Trensurb, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua. Ao ser acionada, registra e analisa as manifestações recebidas como denúncias, reclamações, informações, elogios e sugestões, 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, do relacionamento da empresa com a Sociedade e com a melhoria do serviço de transporte público metroviário.

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 às manifestações dos cidadãos no menor tempo possível, além de observar os prazos normativos do Ministério da Transparência e Controlaria Geral da União.

A Ouvidoria da TREN SURB tem sob sua gestão o sistema Fala.BR, o sistema e-SIC, a CAU e o Simplifique! E as solicitações de informação amparadas pela LAI.

- Sistema Fala.BR - 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 - 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 - Central de Atendimento ao Usuário - recebe manifestações dos usuários por meio dos diversos canais de comunicação disponíveis pela Trensurb: presencial, telefone, e-mail e redes sociais.

- Simplifique! – 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. A iniciativa será analisada e encaminhada para o Comitê de Desburocratização do órgão.
- LAI – Lei de Acesso à Informação definida pela Lei 12.527/2011 -Basicamente, esta lei permite que qualquer pessoa (física ou jurídica) solicite informações públicas de qualquer órgão público de esfera municipal, estadual ou federal.

Regimento Interno da Trensurb

Conforme texto aprovado pela Diretoria Executiva, ata de reunião nº 1.340 de 24/05/2022 e Resolução de Diretoria Executiva - RED 0015/2022, a Ouvidoria passou a ser uma das unidades organizacionais internas ligada diretamente ao Conselho de Administração, apresentado no organograma abaixo.

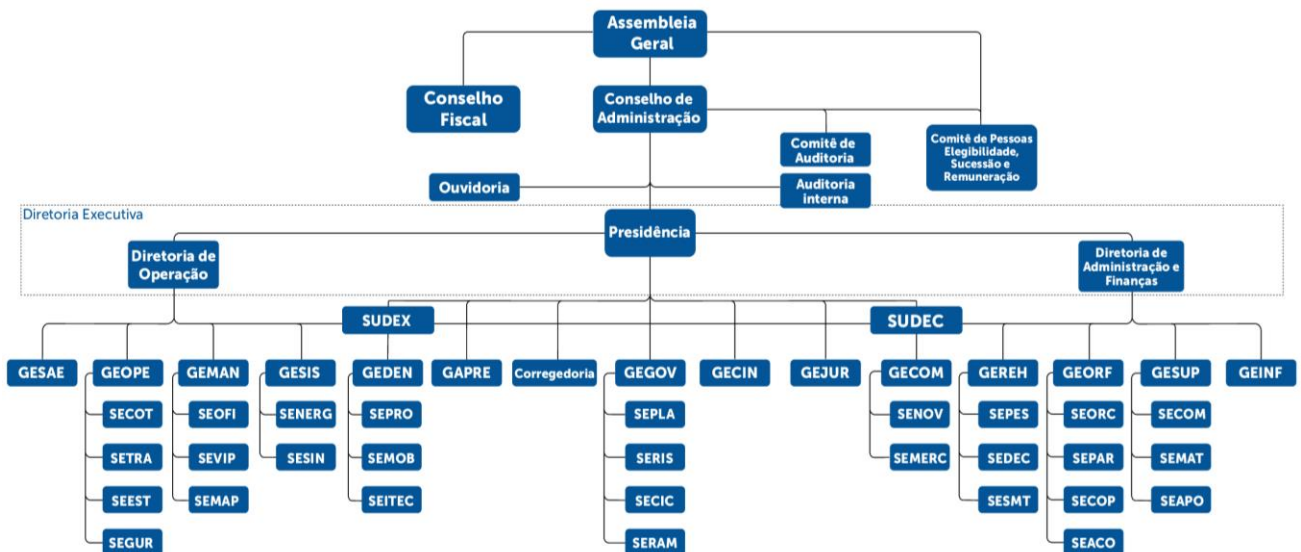


Figura 1 – Organograma de Estrutura Organizacional

A figura 1 mostra o organograma de estrutura organizacional da Trensurb, onde na terceira linha aparece a Ouvidoria, ligada junto com a Auditoria Interna ao Conselho de Administração.

Sendo a Ouvidoria uma das unidades internas de governança, vinculada diretamente ao Conselho de Administração, conforme o Art. 31 do Regimento Interno, tem as seguintes atribuições, além das competências previstas no Estatuto Social (Capítulo 10):

- a) Receber, examinar e encaminhar às unidades organizacionais as reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da empresa;
- b) Realizar a mediação administrativa, junto às unidades organizacionais com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao demandante;
- c) Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- d) Cobrar respostas das unidades organizacionais a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção da empresa os eventuais descumprimentos;
- e) Dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correção, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados;
- f) Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;
- g) Produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando solicitado pela alta administração;
- h) Informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pela empresa;
- i) Assessorar a alta direção nos assuntos relacionados com as atividades da ouvidoria;
- j) Participar das reuniões de deliberação superior com direito à voz e sem direito a voto; e
- k) Promover a constante publicitação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;
- l) Realizar e promover estudos e pesquisas sobre temas relacionados às áreas de atuação da ouvidoria, em especial, para levantamento dos requisitos e do nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela ouvidoria e pela empresa;
- m) Implementar projetos de participação e controle social dos cidadãos e entidades civis das atividades, nos processos de formulação, acompanhamento e avaliação das atividades e serviços prestados, tais como audiências e consultas públicas;
- n) Diagnosticar as tensões e conflitos sociais e apoiar a empresa na articulação junto a órgãos e agentes externos com vistas à sua resolução, na defesa do interesse público;
- o) Promover a capacitação dos servidores da empresa em temas relacionados com as atividades da ouvidoria;
- p) Propor normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria e mantê-las atualizadas;
- q) Manifestar-se previamente sobre os atos normativos da empresa ao público externo;

r) Manter a compatibilidade com o Sistema e-OUV, Controladoria Geral da União – CGU e exercer as atribuições relativas ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, de que trata o art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

s) Elaboração com as demais unidades administrativas na elaboração das suas Cartas de Serviços aos Cidadãos regulamentada pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, assim como para a avaliação de sua qualidade e da satisfação dos usuários;

t) Fazer a gestão do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC conforme Lei nº 12.527/2011.

Tratamento das Manifestações Recebidas

O Tratamento das manifestações recebidas segue um fluxo geral de trabalho na ouvidoria, conforme mostrado a seguir;

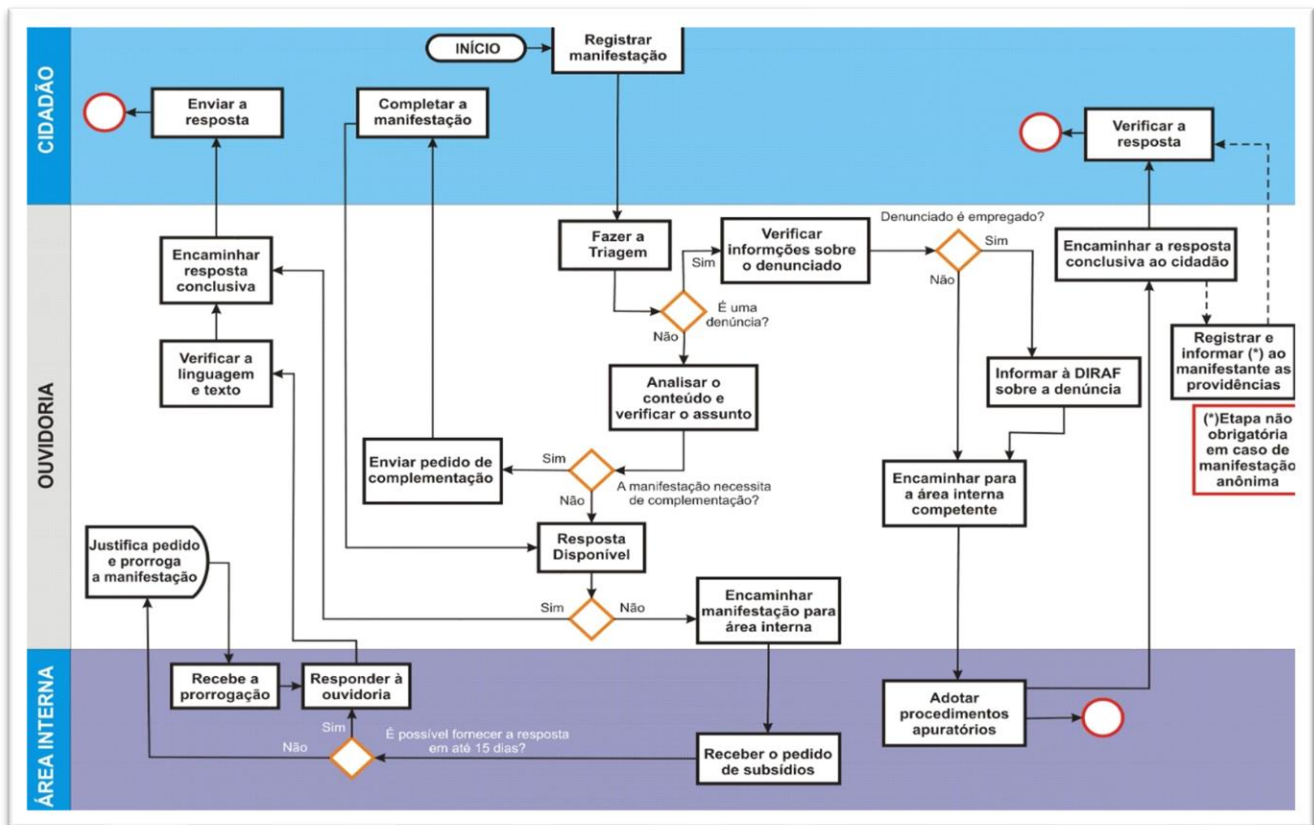


Figura 2 – Fluxograma da Ouvidoria Trensurb

A figura 2 mostra o fluxo de tratamento das manifestações por esta ouvidoria. Na triagem é feita a análise e posteriormente o encaminhamento às áreas internas para tratamento da manifestação com prazo interno de até 15 dias. Há possibilidade de prorrogação do prazo de resposta, por igual período, desde que

devidamente justificado. O prazo gerado pelo sistema adotado é de 30 dias para o cidadão, sendo prorrogável por mais 30. Na etapa de triagem, se houver necessidade de complementação o sistema permite que sejam solicitadas ao cidadão informações adicionais e logo após o recebimento desse complemento recomeça a contagem do prazo de 30 dias. A resposta apresentada pela área interna é analisada e enviada para conhecimento do demandante.

Na análise da resposta da área interna, a Ouvidoria também pode solicitar novas informações ou complementação daquelas já apresentadas. O tratamento conferido às denúncias é o de encaminhamento a Diretoria Financeira – DIRAF que posteriormente encaminha para a Comissão de Ética ou a Comissão Disciplinar – COPED para análise e apuração.

Relatório Sintético - 2022

A seguir apresenta-se um relatório sintético de 2022 da Ouvidoria, explicitando os números apurados em nossos canais de atendimento.

A manifestação é uma forma do cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Dessa forma ele pode auxiliar o Serviço Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Foram recebidas neste período um total de 9396 manifestações, das quais 9341 (99,4%) por meio da CAU e 55 (0,6%) por meio do e-SIC e Fala.BR.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES - 2022				
	Fala.BR	CAU	TOTAL	%
Informação	0	6947	6947	73,94%
Reclamação	12	2256	2268	24,14%
Elogio	0	59	59	0,63%
Sugestão	3	79	82	0,87%
Solicitação	10	0	10	0,11%
Comunicação	21	0	21	0,22%
Denúncia	9	0	9	0,10%
TOTAL	55	9341	9396	100,00%

Tabela 1 – Total de Manifestações – 2022

A Tabela 1 mostra as manifestações apresentadas por canal de entrada e dentro destes desmembradas por tipo. Como observa-se, 73,94% referem-se **a informações** recebidas pela CAU. Em um comparativo com o relatório anual de 2021, onde as informações representavam pouco mais da metade das manifestações, tivemos um incremento de 23% neste ano, motivado pela implantação da Unidade de Resposta Audível - URA (melhor detalhada no item 4 deste relatório), com a transferência para a ouvidoria da central de atendimento da Trensurb. As manifestações de **reclamação** ficaram em 24,14% e caíram em quase duas mil, comparando com 2021. **Elogios** com 0,63%, **sugestões** – 0,87%, **solicitações** - 0,11%, **comunicação** – 0,22% e **denúncias** com 0,1% encerram a tabela.

A seguir destaca-se os tipos de manifestações que entram em cada meio de atendimento (Fala.BR e CAU).

1. Manifestações no Sistema Fala.BR

Recebemos através da plataforma do sistema Fala.BR, um total de 55 manifestações sendo:

▪ Reclamação: (12 manifestações)

A reclamação é a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Neste ano recebemos reclamações referentes a falta de uso de máscaras no trem, pedindo maior fiscalização de ambulantes e pedintes no trem, sobre o atendimento e diversos sobre os trens.

▪ Solicitação: (10 manifestações)

A solicitação é um pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

As solicitações recebidas foram decorrentes de solicitação de cópias de processos administrativos, alteração de horário de bicicletas no trem, transporte de animais, acesso a pessoas com deficiência e sobre o concurso realizado no ano.

▪ Comunicação: (21 manifestações)

A comunicação de irregularidade, descrita no art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Recebemos em 2022 comunicações sobre falta de uso de máscaras e não cumprimento de decretos de saúde da Covid, nomeações e benefícios pagos indevidamente a empregados, má conduta de funcionários, pouco tempo na abertura de portas do trem, elevadores sem funcionar, possível irregularidade nas terceirizadas, irregularidade de registros de empregados e maus tratos de animal (papagaio) por usuário.

▪ Denúncias: (9 manifestações)

A denúncia é uma manifestação que envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos. A investigação e repressão a esses atos ilícitos ou irregulares depende da atuação dos órgãos de apuração, a exemplo das auditorias, corregedorias, comissões de ética, controladorias, tribunais de contas, órgãos policiais e Ministério Público.

No ano de 2022 recebemos 9 denúncias que foram respondidas em uma média de 12 dias.

▪ Sugestão (3 manifestações)

Sugestão é a proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços prestados pelo Ministério Público Federal. Das recebidas em 2022, duas referiam-se à ofertas de trem e uma ao serviço da segurança nas estações.

▪ Pedido de Acesso à Informação: (27 manifestações)

Os pedidos de informações recebidos através da LAI (Lei de Acesso à Informação), referem-se aos mais variados assuntos que vão desde o número de usuários transportados até solicitações de empregados sobre processos internos. Recebemos neste período manifestações sobre os seguintes assuntos: Acesso a informações gerais de processos internos, salários e planos de saúde de empregados, sobre transporte

ferroviário, número de passageiros, cartões de integração e bilheterias para trabalhos acadêmicos, normas da empresa, projetos sociais e estação educar e programas de patrocínio a atletas e desportistas.

Abaixo apresenta-se um comparativo dos últimos quatro anos, das manifestações de informações recebidas pela LAI (Lei de Acesso à Informação) na Ouvidoria da Trensurb, associando ao tempo de resposta em cada ano.

ANUAL	PEDIDOS RECEBIDOS	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS)
PAINEL LAI 2022	65	11,6
PAINEL LAI 2021	58	11,8
PAINEL LAI 2020	74	17,9
PAINEL LAI 2019	89	16,4

Tabela 2 – Tempo de Resposta – LAI

O Tabela 2 apresenta o tempo de resposta em dias, dado às manifestações da LAI (Lei de Acesso à Informação). Há uma queda neste indicador nos anos de 2021 e 2022, como resposta a uma intensa campanha feita pela ouvidoria, solicitando aos demandantes das respostas que dessem uma atenção especial, a fim de reduzir este período que em 2022 alcançou uma média de 11,6 dias.

2. Manifestações na Central de Atendimento ao Usuário – CAU

A Central de atendimento ao usuário recebeu em 2022, um total de 9341 manifestações assim distribuídas:

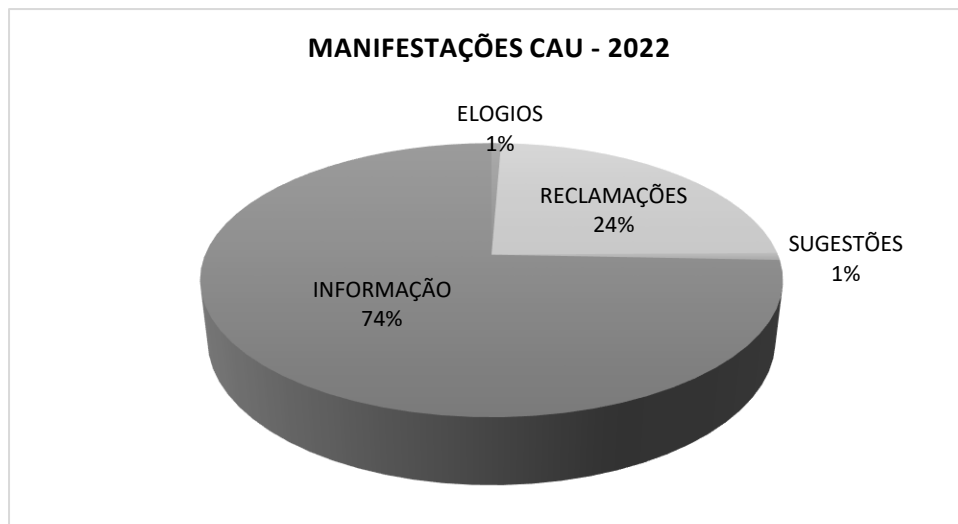


Gráfico 1 – Manifestações CAU – 2022

O Gráfico 1 apresenta os totais de manifestações por tipo, assim como os percentuais dos mesmos no montante. A manifestação de informação correspondeu a 6947 (74%) e as reclamações 2256 (24%). Estas duas totalizam 98% das manifestações. Elogios com 59 (1%) e sugestões com 79 (1%) fecham o gráfico.

2.1 Meios de Manifestação

As manifestações de usuários na Central de Atendimento ao Usuário da Trensurb, são recebidas pelos seguintes meios: Atendimento ao usuário via telefone (ponto a ponto instalado nas estações junto à linha de bloqueios, emergência com a discagem aos números apontados no interior dos trens e fones de contato da CAU divulgados nas redes sociais), via redes sociais (mensagens e postagens no Facebook, Twitter e Instagram), via e-mail direto com a ouvidoria e via site corporativo da Trensurb (Domino).

No gráfico abaixo apresenta-se o levantamento destes meios de entrada de manifestações no ano de 2022.

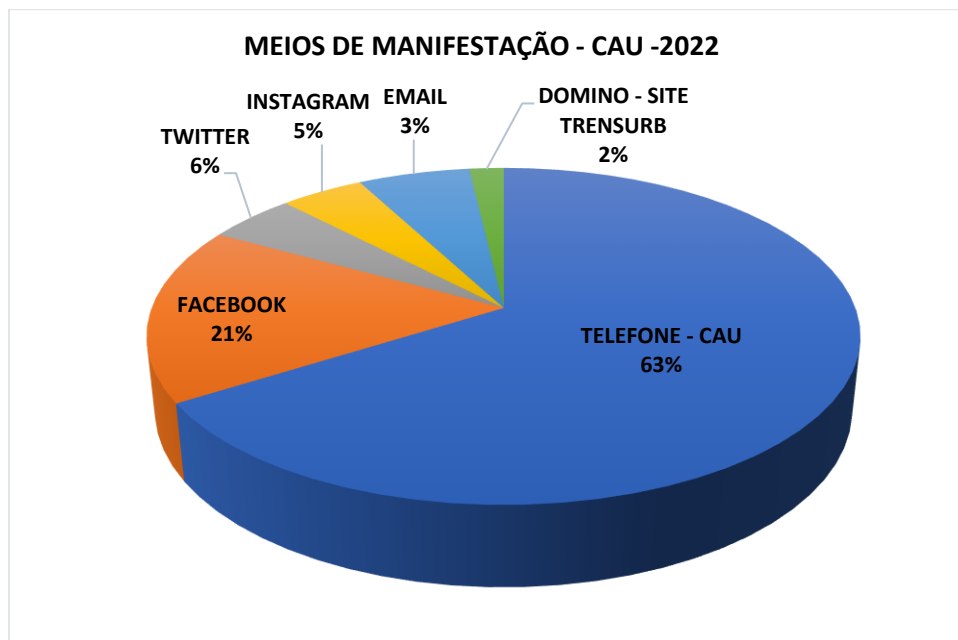


Gráfico 2 – Meios de Manifestações CAU –2022

No Gráfico 2, as manifestações são tratadas pelo seu meio de entrada, tendo o telefone com o mais significativo índice representando 63%. As redes sociais (Facebook, Twitter e Instagram) representam somadas 32% dos atendimentos, o e-mail 3% e fechando o demonstrativo temos as manifestações pelo site da Trensurb que representam 2%.

2.2 Tipos de Manifestação

- **Informação** – Manifesta-se como dúvidas sobre a empresa, serviço ou questões ligadas à operação da Trensurb.

INFORMAÇÃO		
MANIFESTAÇÃO	QT	%
FUNCIONAMENTO DO TREM	1250	18,0%
GRADE HORÁRIA	637	9,2%
CARTÃO SIM	453	6,5%
INFORMAÇÃO SOBRE VALOR DA TARIFA	411	5,9%
CICLISTA NO TREM	301	4,3%
INFORMAÇÕES SOBRE ACHADOS E PERDIDOS	300	4,3%
COMPRA COM CARTÕES DÉBITO E CRÉDITO	286	4,1%
EXTENSÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	284	4,1%
FUNCIONAMENTO DO AEROMÓVEL	223	3,2%
EMBARQUE E DESEMBARQUE	196	2,8%
SETORES DA EMPRESA	189	2,7%
OUTROS PROGRAMAS	174	2,5%
CARTÃO TRI	157	2,3%
ESTAÇÃO EDUCAR	120	1,7%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	116	1,7%
INFORMAÇÃO SOBRE A EMPRESA	108	1,6%
CONCURSO - EMPREGO	107	1,5%
ESTAÇÃO	105	1,5%
PASSE LIVRE PARA ESCOLARES	94	1,4%
CARTÃO TEU	87	1,3%
INFORMAÇÃO SOBRE CARTÃO DO IDOSO	80	1,2%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	75	1,1%
INFORMAÇÕES SOBRE VALOR DA TARIFA INTEGRAÇÃO TREM/ÔNIBUS	74	1,1%
DESCONTO TARIFA ESTUDANTE	66	1,0%
APLICATIVO - APP	63	0,9%
ATRASO DE TRENS	60	0,9%
INFORMAÇÕES ESPAÇOS COMERCIAIS	57	0,8%
INFORMAÇÃO SOBRE FUNCIONÁRIO	48	0,7%
VIA PERMANENTE	46	0,7%
TEMPO DE VIAGEM - INFORMAÇÃO	46	0,7%
NÚMERO DO TELEFONE	41	0,6%
USUÁRIO SEM MÁSCARA NO TREM	37	0,5%
SOLICITAÇÃO DE PASSE LIVRE	33	0,5%
DIVERSOS	623	9,0%

Tabela 3 – Manifestação de Informações – 2022



MINISTÉRIO DAS
CIDADES



A Tabela 3 apresenta as solicitações de informações que mais são demandadas pelos usuários. Em 2022, com base nestas mais solicitadas, foi elaborado um caderno de perguntas e respostas que foi publicado no site da Trensurb. Mais detalhes no item 7 – Outras ações de Ouvidoria. O **funcionamento do trem** teve 18% de solicitações com 1250 manifestações. A **grade horária** apresentou 637, dúvidas sobre o **cartão SIM** - 453, **valor da Tarifa** - 411 e os horários de acesso a **Ciclista no trem** - 301. Sobre **achados e perdidos** e **compra com cartões de débito e crédito** ficaram respectivamente com 300 e 286 manifestações. A **extensão de horário de funcionamento** do trem teve 284 e sobre o **funcionamento do Aeromóvel** 223 manifestações (veja mais no item 7 - Outras atuações da Ouvidoria). A questão de **embarque e desembarque** envolve os pontos de paradas nas plataformas e teve 196 atendimentos e Informações sobre **setores da empresa** tiveram 189 registros e **outros programas** desenvolvidos pela Trensurb também foi pautado com 174 manifestações, encerram a tabela as informações sobre: **cartão tri** - 157, **Estação Educar (projeto social da empresa)** - 120, **horário de funcionamento do trem** – 116, **informações sobre a empresa** - 108, **informações sobre concurso/emprego** – 107, **sobre as estações** - 105, **liberação de passagens para escolares** - 94, **cartão TEU** - 87, **cartão do idoso** - 80, **transporte de animais** - 75, **sobre a tarifa ônibus/trem** - 74, **descontos para estudantes** - 66, **aplicativo(APP)** - 63, **atraso dos trens** - 60, **espaços comerciais** - 57, **sobre funcionários** - 48, **via permanente e sobre o tempo de viagem dos trens** - 46, **número do telefone** - 41, **usuários sem máscaras no trem** - 37 (primeiro semestre), **solicitação de passe livre** - 33 e encerrando a tabela assuntos **diversos** que tiveram menos de 30 manifestações cada, totalizando 623 manifestações.

- **Reclamação** – Expressa descontentamento com um serviço prestado, na forma de críticas ou opinião desfavorável. No ano de 2022, atendemos 1097 manifestações referentes a reclamações diversas, a grande maioria voltada à operação de trens. No quadro abaixo elencadas as que tiveram maior número de registros para uma avaliação mais detalhada.

RECLAMAÇÕES		
MANIFESTAÇÃO	QT	%
ATRASO DE TRENS	324	14,4%
GRADE HORÁRIA	174	7,7%
OFERTA DE TRENS	126	5,6%
AMBULANTES NAS ESTAÇÕES/TRENS	110	4,9%
USUÁRIO SEM MÁSCARA NO TREM	101	4,5%
MAU ATENDIMENTO - FUNCIONÁRIO	93	4,1%
LOTAÇÃO DOS TRENS	84	3,7%
ESCADA ROLANTE PARADA	83	3,7%
AR CONDICIONADO NOS TRENS	70	3,1%
VENTILADORES	68	3,0%
APLICATIVO - APP	68	3,0%
TEMPO DE FECHAMENTO DAS PORTAS	52	2,3%
ACESSIBILIDADE PRECÁRIA/DEFICIENTE	51	2,3%
FALTA DE SEGURANÇA NO TREM	50	2,2%
SANITÁRIOS INTERDITADOS	47	2,1%
MAU ATENDIMENTO NA BILHETERIA	40	1,8%
FUNCIONAMENTO DO TREM	38	1,7%
PARADA - TREM PARADO NA PLATAFORMA	37	1,6%
CONSERVAÇÃO	34	1,5%
FALTA DE SEGURANÇA NA ESTAÇÃO	33	1,5%
FALTA AVISO SONOROS - ESTAÇÕES/TRENS	31	1,4%
VIA PERMANENTE	25	1,1%
PARADA EXTREMIDADE DA PLATAFORMA	24	1,1%
CARTÃO SIM	24	1,1%
ATOS SEXUAIS E OBSCENOS	24	1,1%
ELEVADORES DANIFICADOS/DESLIGADO	23	1,0%
CICLISTA NO TREM	22	1,0%
DIVERSOS	400	17,7%

Tabela 4 – Manifestações de Reclamações – 2022

A Tabela 4 traz os assuntos mais citados no atendimento às reclamações dos usuários. O **atraso de trens** – 324 manifestações, **grade horária** – 174, **oferta de trens** – 126 e a **lotação dos trens** – 84, **funcionamento do trem** – 38 e **trem parado na plataforma** – 37, estão relacionadas com os eventos de furtos de cabos ocorridos em 2022. **Ambulantes nas estações e trens** – 110, permanece como uma ocorrência das

mais reclamadas. **Usuário sem máscara no trem** – 101, reflete a não observância dos usuários ao Decreto Estadual da Covid. O **mau atendimento de funcionário** teve 93 manifestações. **Escada rolante parada** – 83, **ar condicionado nos trens** – 70, **ventiladores** –68, **aplicativo – APP** – 68, **tempo de fechamento de portas** – 52, **acessibilidade precária/deficiente** – 51, **falta de segurança no trem** – 50 seguem a relação. Os **sanitários interditados** somaram 47 manifestações e o **mau atendimento na bilheteria** – 40 (encaminhadas aos setores para providências). Completam a lista as seguintes reclamações: **falta de conservação das estações** - 34, **falta de segurança nas estações** - 33, **falta de avisos sonoros nas estações e trens** - 31, **reclamação sobre a via permanente** - 25, **trem parado na extremidade da plataforma, cartão SIM e atos sexuais e obscenos no trem e banheiros** - 24, **elevadores danificados ou desligados** - 23, **ciclistas no trem** - 22 e **reclamações diversas** – 400. Por fim as condições de funcionamento que por vezes não apresentava os trens acoplados e também foram encaminhadas ao Centro de Controle para correção.

A seguir um ranking dos assuntos mais manifestados como reclamação no ano de 2022, em percentuais.

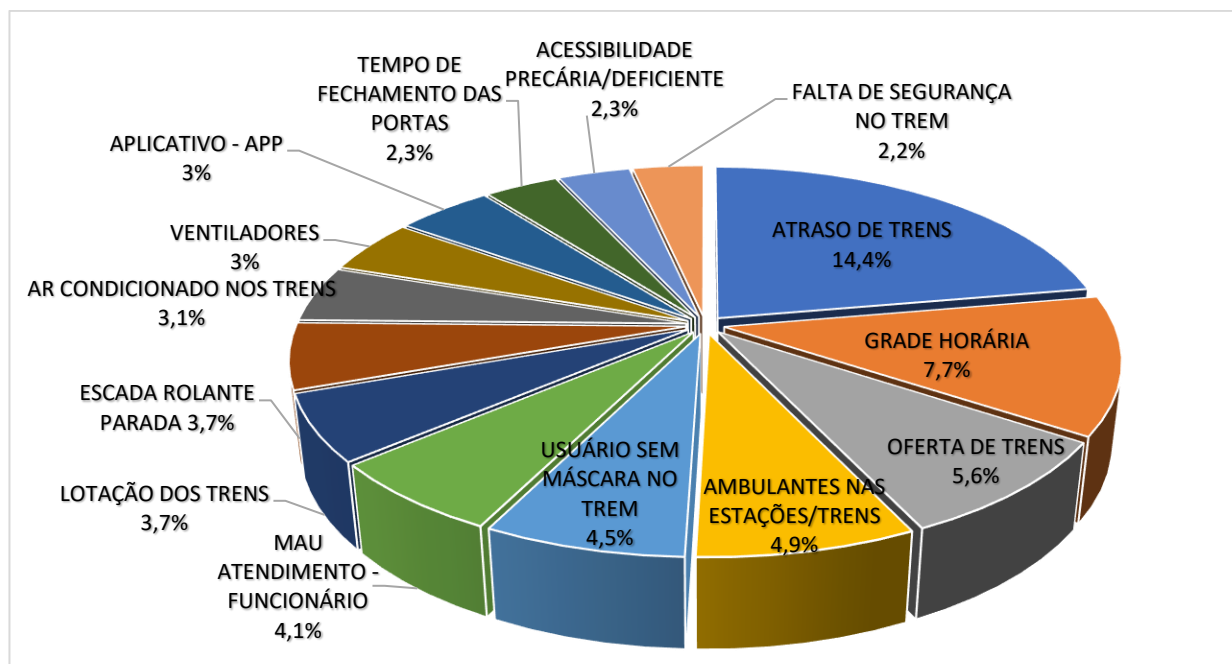


Gráfico3 – Ranking das Reclamações – 2022

No Gráfico 3 apresenta-se mais detalhadamente as reclamações tendo o **atraso de trens** como o mais significativo com 14,4% das manifestações. Esta ocorrência juntamente com a **grade horária** – 7,7%, **oferta de trens** – 5,6% e a **lotação dos trens** – 3,7%, estão relacionadas com os eventos de furtos de cabos ocorridos em 2022, o que muitas vezes obrigou à operação a alterar viagens, mudar intervalos de trens e até adequar um tempo maior nas paradas de trens na plataforma para poder aguardar a chegada de outro trem com segurança. **Ambulantes nas estações e trens** – 4,9% são combatidos diariamente pela segurança, mas há uma dificuldade, agravada pelo desemprego. As reclamações de **usuários sem máscara no trem** – 4,5% e **falta de segurança no trem** para cobrar isto – 2,2% se intensificaram no primeiro semestre, quando havia o decreto estadual e muitos usuários descumpriam o mesmo. Todas as manifestações de **mau atendimento de empregado** – 4,1%, foram encaminhadas para os setores responsáveis para averiguação e providências. As

escadas rolantes paradas – 3,7% se relacionam com problemas que tivemos de manutenção e falta de peças das mesmas para o conserto, deixando mais tempo a falha aberta. As reclamações de **ar condicionado** – 3,1% e **ventiladores** – 3%, tem relação com os meses de frio, onde a maioria dos contatos era para desligar ou ligar os mesmos. A **implantação do aplicativo APP** gerou 3% das reclamações neste ano de 2022 e o gráfico finaliza com o **tempo de abertura de portas** e **acessibilidade precária ou deficiente** com 2,3%.

- **Elogio** – É a demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço ou atendimento recebido. Transmite uma opinião favorável, uma demonstração de satisfação sobre um atendimento ou com a prestação do serviço público, ou uma manifestação de agradecimento.

Foram registrados 59 elogios diversos neste ano de 2022, representando 0,63% de todas as manifestações recebidas. Os destinatários destes elogios são funcionários, a empresa, programas da empresa, aeromóvel, etc.

MANIFESTAÇÕES DE ELOGIO – 2022	
FUNCIONÁRIOS	29
EMPRESA	5
SERVIÇO DE TRENS	5
SERVIÇO DE ESTAÇÕES	3
APLICATIVO - APP	5
DIVERSOS	13
TOTAL GERAL	59

Tabela 5 – Manifestações de Elogio – 2022

Na Tabela 5 foram elencados os elogios recebidos. Os meios de recebimento são diversos, como já apresentado e são encaminhados aos setores responsáveis (no caso específico de **funcionários**, onde recebemos 29 manifestações). A **empresa** também foi citada 5 vezes, os **serviços de trem** - 5, **serviço de estações** - 3, **aplicativo – App** - 5 e **diversos** - 13 manifestações de elogio.

- **Sugestão** – Apresenta-se como tentativa de contribuição individual ou coletivamente para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade ou serviço público prestado.

Na tabela a seguir apresentam-se as sugestões com mais indicações feitas pelos usuários.

MANIFESTAÇÃO DE SUGESTÕES - 2022	
ALTERAR HORARIO PARA MELHORAR OFERTA DE TRENS	13
GRADE HORÁRIA	8
CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	6
PAGAMENTO COM CARTÃO	4
AVISO SONORO TRENS/ESTAÇÕES	4
AR CONDICIONADO E VENTILADORES NOS TRENS	4
MOBILIDADE IDOSOS - PNE E GESTANTES	4
PAGAMENTO COM CARTÃO	4

Tabela 6 – Manifestações de Sugestão – 2022

Na Tabela 6 as sugestões dos usuários que podem melhorar o serviço. A **alteração de horários para melhorar a oferta de trens** - 13 e a **grade horária** – 8 foram sugestões que já tivemos em 2022 ações da Diretoria de Operações. Foram feitos mapeamentos de entrada e saída de usuários e assim verificadas quais estações e horários a demanda era maior, inserindo trens em intervalos menores nos picos para atender estes horários. As sugestões de **conservação e limpeza** (6 alusões) foi encaminhada para os gestores dos contratos para estudo e possível adequação. O **pagamento com cartão** que teve 4 manifestações e a operadora do cartão SIM implantou aplicativo para compra online com pagamento em cartão de débito ou crédito ou pix. Os pedidos de **aviso sonoro de trens e estações, ar condicionado e ventiladores dos trens, e mobilidade de idosos – PNE e gestantes** - todos com 4 manifestação de sugestão cada, foram encaminhadas para os devidos setores para verificação de viabilidade e tratamento dos mesmos.

3. Tempo de Resposta aos atendimentos da CAU

O tempo de resposta está relacionado com os atendimentos recebidos diretamente em nossa Central de Atendimento ao usuário – CAU. Os assuntos com os quais a Ouvidoria não possui as respostas, são encaminhados aos setores responsáveis que após a análise, devolvem para que, após elaboradas, sejam encaminhadas aos usuários. Em 2022, foram encaminhadas 722 cartas aos setores da Trensurb, que após respondidas geraram o gráfico abaixo.

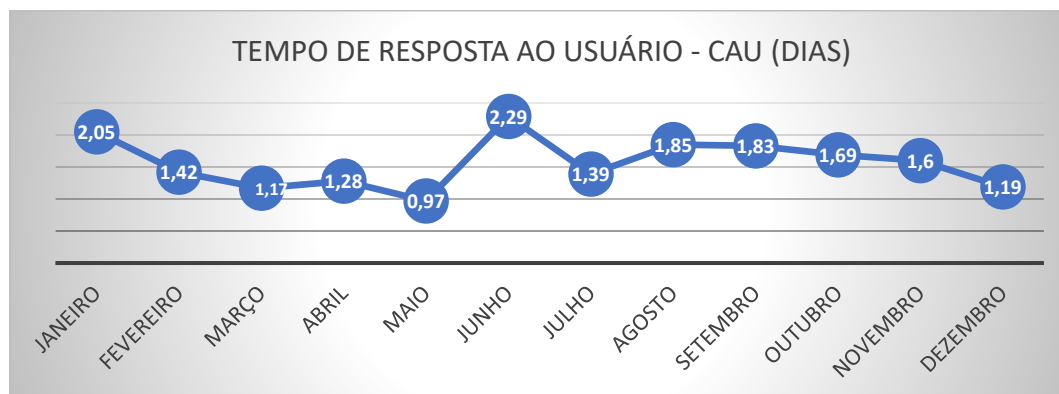


Gráfico 4 – Tempo de Resposta ao Usuário – CAU (Dias)

No Gráfico 4 apresenta-se o tempo de resposta ao usuário em dias. Embora até o mês de maio o índice vinha decrescendo, houve um aumento do tempo de resposta em junho (2,29 dias) ocasionado pelas mudanças estruturais que ocorreram no setor de operação, onde mudaram as unidades operacionais e os respondentes, que pela falta de adaptação inicial, acabaram por demorar nas respostas. Após julho o tempo de resposta não passou de dois dias, terminando 2022 com uma média de 1,56 dias.

3.1. Resolutividade

Resolutividade é a capacidade de resolver ou finalizar uma manifestação, simplificando e agilizando procedimentos. Este conceito sinonímia com o ato de solucionar. Possui como dimensões: a efetividade do serviço, a integralidade, o acesso universal, a satisfação dos usuários, a intersetorialidade, as tecnologias utilizadas pelo serviço e as demandas e necessidades dos usuários, entre outras.

A metodologia de cálculo adotada para apuração deste índice foi elaborada com base nas manifestações recebidas e concluídas mensalmente em nossa Ouvidoria da Trensurb.

Fórmula de Cálculo:

$$\text{Resolutividade} = (\text{Concluídas}/(\text{Concluídas} + \text{Pendentes})) * 100$$

Neste ano de 2022 foi adotada uma meta de 96%, considerando que os eventos externos (como roubos de cabos) interferem diretamente no resultado, dificultando que a solução dependa exclusivamente da nossa empresa. A média deste ano ficou em 96,93% (0,93% acima da meta). A seguir um gráfico que detalha a evolução mensal deste indicador.

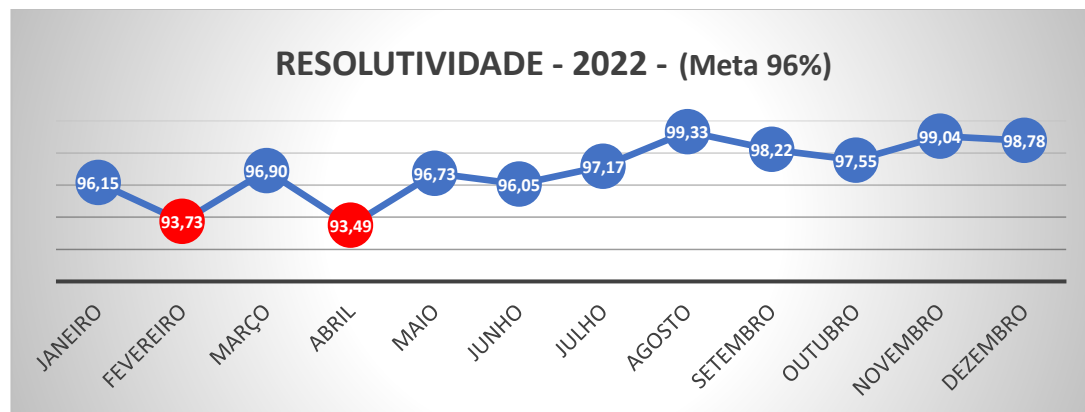


Gráfico 5 – Resolutividade – 2022 - (Meta 96%)

No Gráfico 5 apresenta-se a evolução mensal da resolutividade no ano de 2022, onde em dois meses (fevereiro e abril) os índices ficaram abaixo da meta, mas recuperado nos meses seguintes e mantendo acima da meta até o final do ano, onde chegou a ter em agosto 99,33% (das 1338 manifestações que chegaram à ouvidoria, somente 9 deixaram de ser atendidas no mês, embora tenham sido no início de setembro).

4. Implantação da Central Telefônica - URA (Unidade de Resposta Audível) na Ouvidoria

Em decorrência da necessidade, de melhorar o atendimento aos usuários e clientes da TRENSURB, com a possibilidade de dar um atendimento rápido e informações sobre situações, agendas, horários e orientações aos mesmos, que tivesse mensagens automatizadas, encaminhamento de ligações e também que a OUVIDORIA, pudesse registrar as reclamações e informações com um sistema de gravações e gerenciamento e armazenamento destes atendimentos, com ferramentas de gestão e relatórios, foi contratada pelo processo SEI 0000958.00001162/2020-16 os serviços da URA – Unidade de Resposta Audível e foi transferida para a Ouvidoria a Central Telefônica da Trensurb, com a implantação deste sistema.

A URA – Unidade de Resposta Audível – foi implantada em 2022 e recebe as ligações telefônicas direcionadas aos números de atendimento da Trensurb, onde uma mensagem eletrônica dá a situação atual da operação de trens e posteriormente direciona para a Ouvidoria, onde é feito o atendimento. Abaixo mais detalhes desta operação.

O reflexo desta mudança foi percebido nos números já mencionados neste relatório, que aumentaram consideravelmente os registros de manifestações a partir da implantação, em março.

- **Chamadas Recebidas na URA**

Para elencar a questão funcional da URA, abaixo apresentam-se estes números a partir de março, após a implantação da mesma.



Gráfico 6 – Chamadas Recebidas – URA – 2022

No Gráfico 6 apresentam-se as chamadas telefônicas recebidas pela central de atendimento da URA no ano de 2022. Cabe ressaltar que do total de 9346 ligações recebidas em 2022, 63% (5884 ligações) foram registradas como manifestações dos usuários na CAU e o restante, 37% (3462 ligações)

são especificamente ligações para ramais internos que são transferidas, ou ligações atendidas pela URA em horários entre 19hs e 7hs e finais de semana (fora do horário de atendimento da ouvidoria).

- **Duração Média e Tempo de Espera Médio do Atendimento na URA**

O gráfico a seguir, apresenta o tempo de duração média (em segundos) das ligações recebidas pela central da URA desde a implantação até o final do ano de 2022.

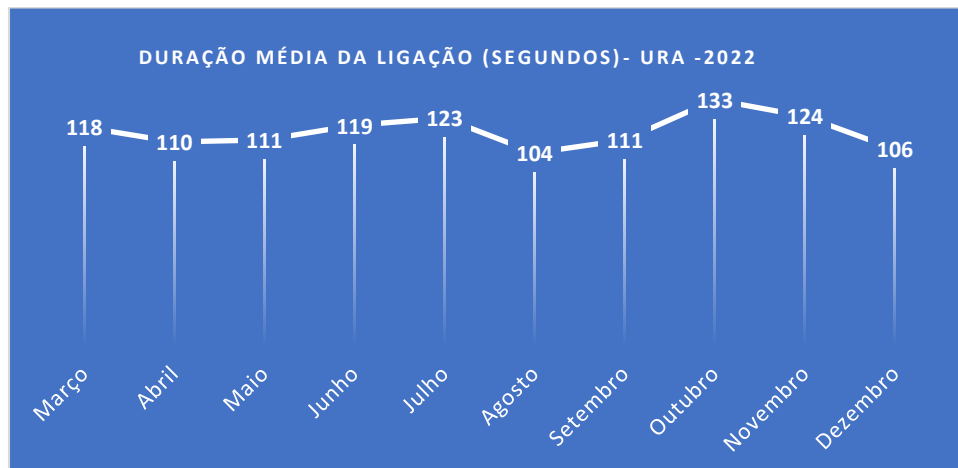


Gráfico 7 – Duração Média (segundos) – URA – Ano 2022

Como representado no Gráfico 7, as ligações desde março/2022 têm durado em média 110/120 segundos, ficando o atendente em média 2 minutos com o usuário na linha.

Se considerarmos o tempo que os usuários ficam aguardando, quando todos os ramais estão ocupados temos o gráfico abaixo.

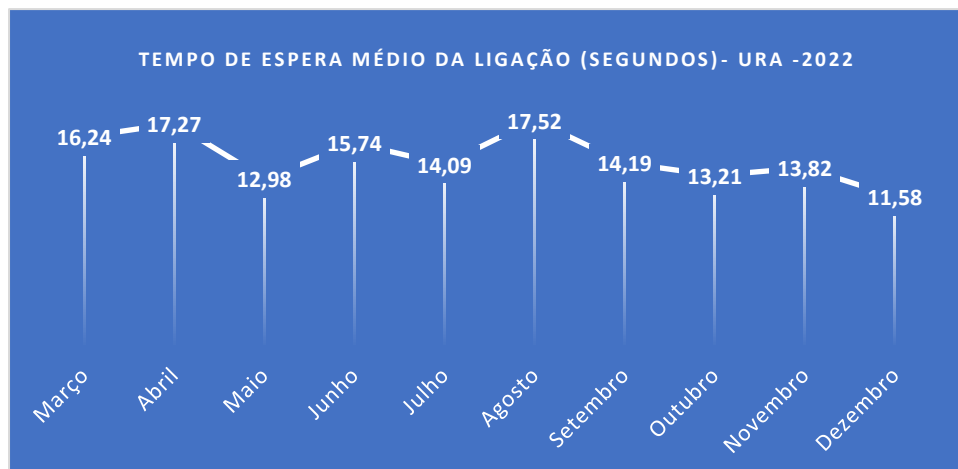


Gráfico 8 – Tempo de Espera Médio (segundos) – URA - 2022

Desde a implantação em março, o tempo médio de espera/mês se mantém entre 12 e 18 segundos, como o Gráfico 8 demonstra, tendo em agosto o maior tempo (17,52) e em dezembro o menor (11,58).

Com base nos gráficos, verifica-se que a maioria das ligações de espera, fora os casos de operação degradada (*), se apresentavam entre 7 e 8 horas pelo período da manhã e entre 17 e 19 horas no período da tarde. Para reduzir estas chamadas em espera, foram mudados os horários de alguns colaboradores da ouvidoria, distribuindo melhor suas jornadas de trabalho durante as 12 horas que há o plantão da Ouvidoria.

(*) *Operação Degradada: Situação onde existe um problema ou falha que afeta o uso do serviço programado e/ou a capacidade dos usuários de acessar o serviço. O serviço oferecido passa a apresentar um desempenho mais lento do que o normal, devido a interrupções intermitentes ou permanentes motivadas pelo não funcionamento de um recurso ou equipamento. Por exemplo, quando da interrupção, por qualquer motivo, da circulação de trens em qualquer trecho e sentido da via da TRENSURB. (NG-OPE-102-Trensurb - item 3.1.1)*

- **Distribuição das Chamadas por Hora e por Dia da Semana do Atendimento na URA**

As ligações recebidas pela URA, foram mapeadas por hora e por dia da semana para que fosse possível ter uma visão maior da necessidade do nosso usuário.

Abaixo a representação destes números.

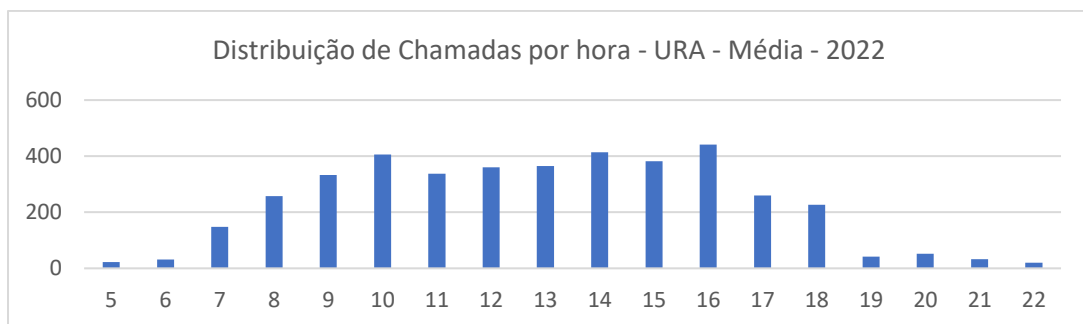


Gráfico 9 – Distribuição de Chamadas por hora – URA – Média - 2022

Como representado no Gráfico 9, as ligações atingem os picos mais altos às 10hs, 14hs e 16hs. A grande maioria destas manifestações são de pedidos de informação, já apresentado no item 2.2. O gráfico também mostra que mesmo após as 19hs, a URA continua recebendo ligações, assim como também antes das 7hs.

Se considerarmos os dias da semana, teremos o seguinte gráfico:

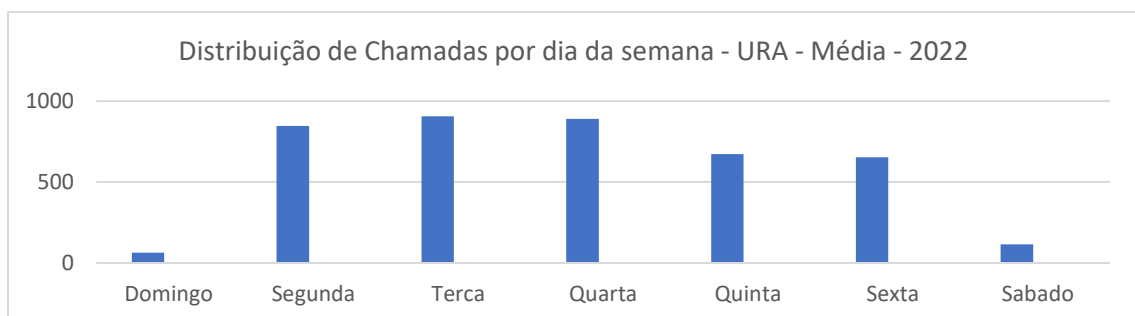


Gráfico 10 – Distribuição de Chamadas por dia da semana - URA – Média - 2022

O gráfico 10 traz a distribuição das chamadas nos dias da semana. Há uma crescente até quarta, reduzindo um pouco na quinta e sexta, dias que antecedem o fim de semana, onde registram-se poucas chamadas

O principal benefício que vimos com a passagem do atendimento telefônico para a ouvidoria, foi a qualificação no mesmo, uma vez que os atendentes além de estarem capacitados para sanar as principais dúvidas que ocorrem, conseguem tirar do Centro de Controle Operacional e dos guardas das portarias, a carga de ligações que entravam diariamente, ficando com mais tempo livre para as tarefas cotidianas.

A implantação da URA também veio elevar o padrão de atendimento da Trensurb, uma vez que as ligações passaram a ser atendidas por profissionais inseridos no contexto das questões abordadas e com um melhor controle destas. Cabe também destacar que este estudo trouxe como contribuição, um cenário sobre os atendimentos que até então não havia sido feito, apresentando situações cotidianas e com gráficos que comprovam as conclusões.

5. Pesquisa de Satisfação

Em 2022 foram realizadas diariamente as pesquisas de satisfação com os usuários que acessam a ouvidoria pelo telefone, com o objetivo de medir a satisfação dos mesmos com o atendimento, independente se a sua manifestação foi atendida ou não.

PESQUISA URA - 2022		
CONCEITO	RESPONDENTES	PERCENTUAL
EXCELENTE	375	77,2%
ÓTIMO	39	8,0%
BOM	17	3,5%
REGULAR	13	2,7%
INSATISFEITO	42	8,6%
TOTAL	486	100,00%

Tabela 7 – Pesquisa URA - 2022

A tabela 7 apresenta o resultado da pesquisa, contabilizados 486 respondentes, onde o conceito excelente ficou com 77,2%, ótimo com 8,0% e bom 3,5%. Se considerarmos estes conceitos como satisfação dos usuários, teremos um total de **88,7% de usuários satisfeitos**. Encerram a tabela os regulares 2,7% e insatisfeitos 8,6%, somando **11,3% de usuários insatisfeitos**.

6. Simplifique!

Ferramenta criada pelo Governo Federal para que o usuário participe da simplificação e desburocratização dos serviços públicos. Há rito específico para esse tipo de manifestação estabelecido pela Instrução Normativa conjunta CGU/ MP nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

Até o momento a Trensurb não recebeu nenhuma manifestação pela ferramenta.

7. Outras atuações da Ouvidoria

• Análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas

- Verificou-se um problema com relação à falta de registros de *ligações telefônicas*, uma vez que quando os usuários chamavam pelo 51 3363.8000, *eram atendidas por setores da empresa* alheios à Ouvidoria, que muitas vezes não compreendiam as mensagens ou que tipo de orientação poderiam dar aos mesmos. Em março o sistema CAU, passou a contar com uma Unidade de Resposta Audível (URA), instalada na ouvidoria (item 4 deste relatório).

Quando se compreende a mensagem, pode se oferecer um feedback para o manifestante. Este conceito está relacionado ao comportamento humano e tem grande importância nas relações interpessoais, pois está conectado à ação corretiva sobre resultados obtidos a fim de evitar que se repitam, comprometendo o conjunto das ações, como por exemplo num atendimento telefônico. Isto tem total relação com a URA da Trensurb, pois a forma como este feedback é dado ao manifestante, faz toda a diferença no seu nível de satisfação com o atendimento. Apartir de março também houve um aumento nas solicitações de informações, ocasionado pela implantação da central de atendimento, que possibilitou um registro mais fidedigno destas, percebendo-se uma melhora na qualidade dos atendimentos, pois assim que o manifestante/usuário faz a chamada, o sistema eletrônico informa instantaneamente as condições de operações dos trens, que é alimentado pelo centro de controle na página da empresa na internet. Este tipo de informação sobre a operação, representa atualmente 17% dos atendimentos telefônicos, fazendo com que a Ouvidoria mantenha sob controle as demais demandas recebidas.

- Com base nos gráficos, foi verificado também que até o mês de agosto, a maioria das *ligações de espera* (fora os casos de situação degradada), *se apresentavam entre 7 e 8 horas pelo período da manhã e entre 17 e 19 horas no período da tarde*, pois neste horário apenas um atendente operava a URA. Para reduzir estas chamadas em espera, procedemos a mudança nos horários de alguns colaboradores da Ouvidoria, com uma melhor distribuição de suas jornadas de trabalho durante as 12 horas que a Ouvidoria está de plantão. Desta forma, sempre haverá dois atendentes. Esta ação reduziu o tempo de espera de 17,52 segundos em agosto, para 11,58 segundos em dezembro, já mostrado no gráfico 9.

- Quando foi implantada a central de atendimento da URA na Ouvidoria, tivemos a **dificuldade de controle geral das ligações** principalmente quando estas estavam em espera. Foi efetivada a compra de uma TV para monitoramento destas chamadas e também acompanhamento das atualizações do site para que fosse possível ter uma resposta visual mais rápida e imediata em casos de operações degradadas. O monitoramento diário destas ligações pode ser feito por terminal ligado direto à central da URA, o que atualmente possibilita uma visão geral pela tela, de todas as ligações em atendimento, em espera e encerradas, conforme apresentado na figura 3. Desta forma, pode-se verificar quase que em tempo real os problemas apontados e corrigi-los sem que haja prejuízo ao atendimento da Ouvidoria, qualificando ainda mais o atendimento feito pela Trensurb, satisfazendo ao cidadão e melhorando a qualidade de vida do mesmo.

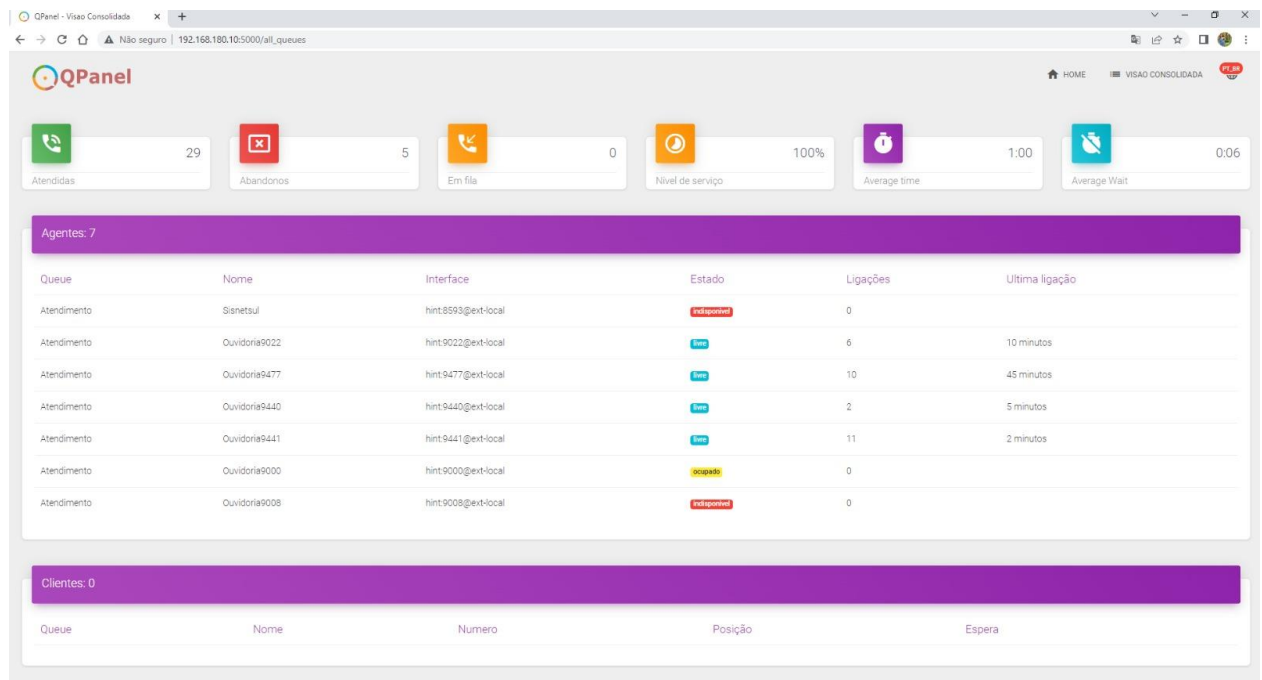


Figura 3 – Painel de Monitoramento da URA

- Outro problema recorrente diz respeito às **bicicletas**. Recebemos muitas manifestações de usuários questionando os horários permitidos para o acesso no trem com as mesmas (hoje elas não podem embarcar nos horários de pico entre 5h e 9h pela manhã e 16h e 19h à tarde). Considerando que muitos utilizam para ir ao trabalho e que as mesmas ficando presas às passarelas e arredores das estações ficam expostas a roubos, o que ocasionou diversos pedidos de ressarcimento nesta ouvidoria em 2022. Por isso, foi iniciado um estudo para a extensão de horário de transporte das bicicletas no trem. É um assunto debatido a algum tempo com o objetivo de facilitar a viagem do trabalhador, reduzindo seus custos com deslocamentos e de certa forma minimizando as ocorrências de roubos de bicicletas no entorno das estações. Estão sendo realizados estudos em parceria com o Setor de Mobilidade - SEMOB e a Gerência de Operações – GEOPE, mas ainda em projeto.

- Outro problema enfrentado foi a dificuldade de **priorização e compartilhamento com a Ouvidoria, das informações e situações atípicas** que ocorriam na operação com os trens e estações. Os usuários ligavam e a Ouvidoria não tinha o conhecimento do que estava ocorrendo. Foi solicitado um rádio portátil junto ao

SEITEC (Setor de Projeto Tecnológico) para que fosse possível acompanhar em tempo real a comunicação do Centro de Controle Operacional com os operadores de trens e desta forma saber as ocorrências na via e assim agilizar as respostas aos usuários. Já implantado e operando, também facilito a mudança de cultura, pois hoje a Ouvidoria junto com a Comunicação Social, são os primeiros setores a serem comunicados de ocorrências operacionais.

- **Informações acerca do funcionamento dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos**

- Referente ao Relatório de Auditoria nº 437/2022 que avaliou o processo de gestão e controle do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e da Ouvidoria, quanto ao item 2.12 Legislação - Implementação do Conselho de Usuários, esta Ouvidoria fez uma pesquisa junto a algumas empresas do setor metro ferroviário, como a CBTU, CPTM para verificar se estas implementaram o Conselho de Usuários, como foi realizada a implementação e como tem funcionado.

Na Companhia Brasileira de Trens Urbanos - CBTU ainda não foi implantado o Conselho de Usuários e aguardam ainda a cessão do ouvidor que está em tramitação com a Controladoria Geral da União - CGU. Atualmente está o ouvidor interino, Sr. Valmir Azevedo que pertence à assessoria do Diretor Presidente.

Com relação à Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM, também ainda não está implantado, embora haja a tramitação desde 2021 conforme a Ouvidoria Cláudia Freitas.

Buscou-se junto ao Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR (a qual a Trensurb era vinculada em 2022), na figura do Sr. Pedro Batelli, ouvidor do Ministério, informações para ações que deveriam ser tomadas para a implantação do referido Conselho de Usuários.

O Conselho de Usuários é uma ferramenta que ajuda os cidadãos a avaliar os serviços e expor as suas ideias diretamente às ouvidorias e aos gestores de serviços. Qualquer pessoa pode se voluntariar para ser Conselheiro, sem a necessidade de eleições ou qualquer outro processo seletivo. Somente Conselheiros têm acesso a todas as funcionalidades da ferramenta de enquetes da plataforma.

Na Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, os cidadãos poderão produzir e responder enquetes que ajudarão sociedade e governos na identificação dos desafios e das necessidades que precisam ser enfrentados para construirmos um Brasil cada vez melhor. Por meio desta plataforma, é possível voluntariar-se para ser um Conselheiro de Serviços Públicos do Governo Federal, receber periodicamente pesquisas de avaliação de serviços e propor soluções para o melhor atendimento às necessidades da população. Essa é uma ferramenta que está disponível para qualquer pessoa que queira coletar e produzir informações relevantes sobre a qualidade da prestação de serviços públicos no Brasil.

O Decreto n. 9.492/2018 menciona a seleção de conselheiros por meio de chamamento público, que é a campanha de engajamento realizada pela ouvidoria responsável pelo serviço a ser avaliado. Para isso podem ser utilizadas várias estratégias, envolvendo a publicação no site, redes sociais e listas de e-mails. O importante é que seja utilizado meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à ouvidoria interessada. O processo se dá por meio do chamamento de voluntários, sem a necessidade de um processo seletivo.

Hoje já temos cadastrados na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários 6 (seis) Conselheiros Usuários da Trensurb.

O estudo desta Ouvidoria foi apresentado em reunião de diretoria executiva em novembro/2022 onde o Sr. Pedro Bisch (atual presidente da Trensurb), pontuou sobre a “importância do tempo de resposta ao usuário, que necessita de agilidade, independente da ferramenta utilizada, e que se necessita ter levantamento dos dados das principais reclamações dos usuários, para tratar estatisticamente os dados”. Foi informado que esta demanda tem sido bem atendida pela Ouvidoria com encaminhamento aos setores e respostas aos usuários em menos de dois dias (ver item 3 deste relatório - Tempo de Resposta aos atendimentos da CAU)

- **Ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.**

- Foi realizada junto ao **Aeromóvel** e ao SEOPE (Setor de Operações) sugestão para retornar a **operar no horário do trem**. Após um levantamento de saída (pela manhã) e entrada (pela noite) de usuários na estação Aeroporto a fim de medir a importância de extensão de horário para o mesmo do trem, como era antes da pandemia. Depois de reuniões e estudos, onde avaliações de fluxo de usuários e aumentos na demanda de passageiros a mudança foi programada para implantação em 01/07/2022.

- Também sugerimos em função de demandas no atendimento, estudos para **pagamento de passagem com uso do cartão de débito/crédito e PIX**. A maior dificuldade encontrada foi com relação ao controle dos créditos do PIX, uma vez que com 23 estações e no mínimo 3 ou 4 bilheterias em cada, seria muito difícil a centralização de confirmação do crédito nos mais de 70 pontos de vendas de bilhetes ao longo da linha, o que praticamente inviabilizou a venda nestes pontos. Foi feito em conjunto com a Superintendência de Desenvolvimento Comercial – SUDEC um estudo junto à mantenedora do cartão e a solução foi a implantação das compras de bilhetes pelo aplicativo da ATPPOA – Associação dos Transportadores de Passageiros. A compra de créditos pode ser feita de forma online, via aplicativo do cartão TRI. Se a compra for realizada através desses meios por PIX, cartão de crédito ou débito (implantado em 2022), a recarga fica disponível em até 30 minutos.

- **Perguntas e respostas sobre o trem no site** – Com base nos atendimentos e principais questionamentos dos usuários, a Ouvidoria Trensurb criou uma relação de perguntas e respostas para implantação junto ao site da empresa, de forma a facilitar o acesso sem a necessidade de interferência da Ouvidoria. As perguntas foram baseadas no ranking de informações elencadas no item 2.2 deste relatório. Com base nas perguntas, foram entrevistados diversos setores e áreas para a definição das respostas. A maior dificuldade está na publicação, uma vez que o site da empresa está em transformação e readequação de tecnologia, mas segundo o setor de Comunicação, o mesmo deve entrar no ar ainda no primeiro semestre de 2023.

- Estão sendo criados **procedimentos internos na Ouvidoria** para situações de ressarcimento, encaminhamentos de cartas e atendimentos aos mais diversos assuntos, em atendimento à implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) pela Controladoria Geral da União. O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) é um modelo organizado em módulos (dimensões), que são estruturados agrupando grandes objetivos de uma ouvidoria. O alcance de tais objetivos, por sua vez, é mensurado por meio de escalas que organizam as informações de forma simples e direta, a fim de subsidiar

um robusto autodiagnóstico da unidade. Os procedimentos devem ser efetivados no decorrer do ano de 2023, por dependermos de processos internos com outros setores.

- Quando ocorria a **falta de energia elétrica no prédio administrativo comprometia o atendimento**, pois a Ouvidoria também fica sem energia, não sendo possível usar os computadores que acessavam a central de atendimento da URA, ou seja, apesar da URA estar funcionando, visto estar instalada no Data Center da TRENSURB, a mesma não podia ser acessada pela Ouvidoria, prejudicando o atendimento junto aos usuários. Foi aberto Processo SEI 0000958.00002453/2022-85 e encaminhado ao SEITEC para viabilidade de instalação de uma linha ligada diretamente ao nobreak a fim de atender a demanda em pelo menos uma estação de atendimento da ouvidoria. A demanda já foi devidamente atendida e a Ouvidoria conta com rede elétrica dedicada, ligada diretamente ao nobreak, permitindo o atendimento em caso de falta de energia no prédio administrativo.

- **Reforma e revitalização do ponto a ponto nas estações** – Em conjunto com o SEOPE, foi levantada a situação dos antigos balcões de atendimento e sugestões dos usuários que se localizam na linha de bloqueios das estações. Estes balcões possuem um aparelho telefônico que tem acesso direto com a Ouvidoria, porém com o tempo se encontram em situação muito precária de conservação. A ideia é retirar os balcões antigos e modernizar o ponto com um telefone e um adesivo indicativo de contato direto com a ouvidoria. A Gerência de Comunicação já efetuou a compra dos adesivos e as alterações serão feitas ainda no primeiro semestre de 2023 como mostra a figura 4.



Figura 4 – Layout do novo Ponto a Ponto das Estações

- As denúncias podem ser feitas para a Ouvidoria, para a Corregedoria e ainda para a Comissão de Ética e não havia um fluxo definido quanto a tramitação e compartilhamento das manifestações recebidas em cada área, o que podia prejudicar as providências a serem adotadas para essas demandas. Conforme Atas registradas, foram realizadas reuniões entre GEGOV, Ouvidoria, Corregedoria e Ética para **definição de fluxo de denúncias**. Na reunião realizada em 07/10/2022 foi apresentado pela ouvidoria o fluxograma abaixo (figura – 5), sendo aprovado por todos os setores envolvidos.

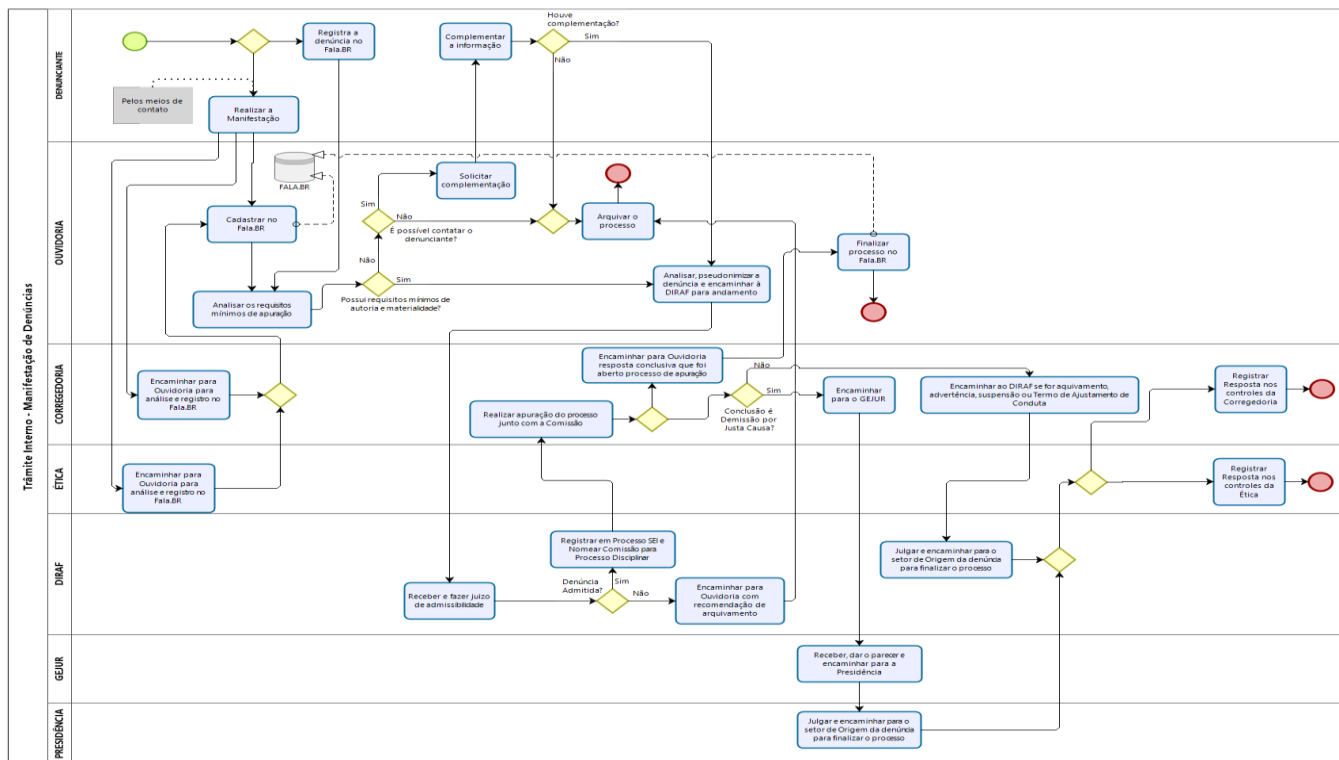


Figura 5 – Fluxograma de Denúncias - Trensurb

- **Maratona das ouvidorias** – Participamos no mês de junho, da 2ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos, promovida pela CGU – Controladoria Geral da União, onde nossas postagens com orientações aos usuários sobre seus direitos e também apresentação da ouvidoria, tiveram em torno de 20.000 visualizações.

- **Seminários Nacionais de Ouvidorias** – Em junho e novembro, a Ouvidoria se fez presente em Campo Grande – MS e Camboriú – SC respectivamente, dos Seminários Nacionais de Ouvidoria com profissionais ouvidores do país. Foram apresentados painéis e palestras que trouxeram um maior entendimento com relação à legislação vigente e as principais alterações que tivemos no último ano, com forte foco na LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados. A possibilidade de networking com ouvidores de outros órgãos como CGU e MDR foi um fator também de grande relevância. Na ocasião, em novembro nossa Ouvidoria se candidatou a sediar um dos seminários de 2023, ficando por poucos pontos fora. A meta é juntamente com Londrina, sediar um dos seminários de 2024.

- Os adesivos nos **bancos preferenciais** dos trens por sugestão de usuária, passou a ter também o símbolo das **Pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA)**. Esta manifestação chegou até a Ouvidoria que imediatamente contatou o setor de Comunicação e o setor de Mobilidade Urbana para a criação e confecção dos adesivos que começaram a ser colocados. A dificuldade maior está em contar com a disponibilidade da frota de trens, porém a colocação vai ser feita gradativamente até atingir todos os trens, o que deve ocorrer ainda no primeiro semestre de 2023. O adesivo (figura 6) vem em atendimento a Lei 6.945/202, que inclui pessoas com Transtorno Espectro Autista na lista de atendimento prioritário em estabelecimentos comerciais, serviços e instituições financeiras.



Figura 6 – Adesivo Bancos Preferenciais dos trens

- Além do que foi apresentado, a Ouvidoria em conjunto com a Gerência de Comunicação Integrada – GECIN, tem elaborado divulgações internas e externas por meio de campanhas periódicas por e-mail e cartazes no âmbito interno da Trensurb e nas estações, assim como programas do Governo Federal.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho realizado pela Ouvidoria Trensurb, sempre buscou o auxílio ao cidadão/usuário/empregado na defesa de seus direitos, atuando na mediação de conflitos e agindo sempre com as diretrizes do sigilo, da ética e da transparência entre o Estado e a sociedade.

Em 2022, promoveu oportunidades de melhoria contínua de serviços, aprimorando a sua forma de atuação, junto com os demais canais de comunicação, agregando qualidade na prestação de atendimento ao usuário e facilitando as relações administrativas com a Trensurb.

A projeção para 2023 é que a Ouvidoria continue avançando na melhoria do trabalho realizado, a fim de que possa dar andamento na implantação de projetos iniciados como a normatização de procedimentos, melhoria do sistema de gestão, atuando com dependência e agilidade e um acompanhamento mais preciso com relação às manifestações recebidas durante o ano, de modo a aproximar cada vez mais os usuários e a Trensurb.



Ouvidor: Edimilson Klein da Rosa