



OUVIDORIA **TRENSURB** **2018**



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO REGIONAL



OUIDORIA TRENSURB
RELATÓRIO SINTÉTICO – 2018

Ouvidor: Giovani Porto Vasconcellos

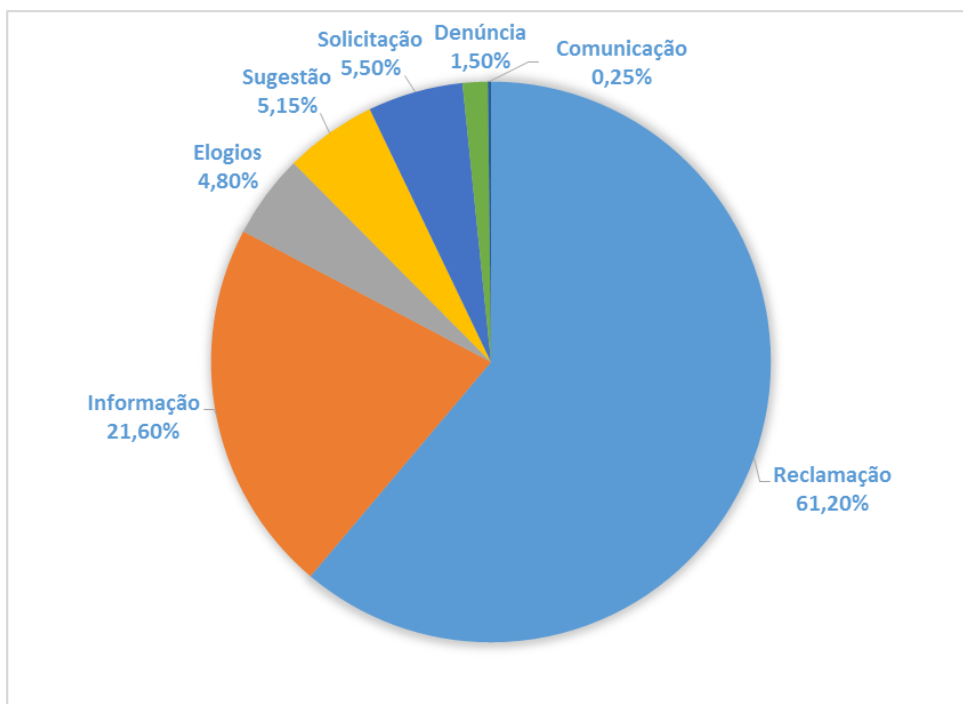
A Ouvidoria é a representante do cidadão na empresa e possui dentre suas atribuições, o recebimento de denúncias, reclamações, elogios, comentários e sugestões dos usuários, análise e proposição de soluções às manifestações, visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público.

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

- 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.
- 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.
- 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.

Este relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos do Sistema de Ouvidoria da TRENSURB, referentes as manifestações recebidas no ano de 2018. Foram recebidas neste período um total de 2.273 manifestações, das quais 2.095 (92%) por meio da CAU, 102 (5%) por meio do e- SIC e 76 (3%) por meio do e-OUV.

Quanto aos tipos das manifestações, as **reclamações** são a maioria, perfazendo um total de 1390 (61,2%), seguidas das **informações** 490 (21,6%), **solicitações** 110 (5,5%), **sugestões** 121 (5,15%), **elogios** 125 (4,8%), **comunicação** 04 (0,25%), e 33 **denúncias** que representaram 1,5% dos registros.

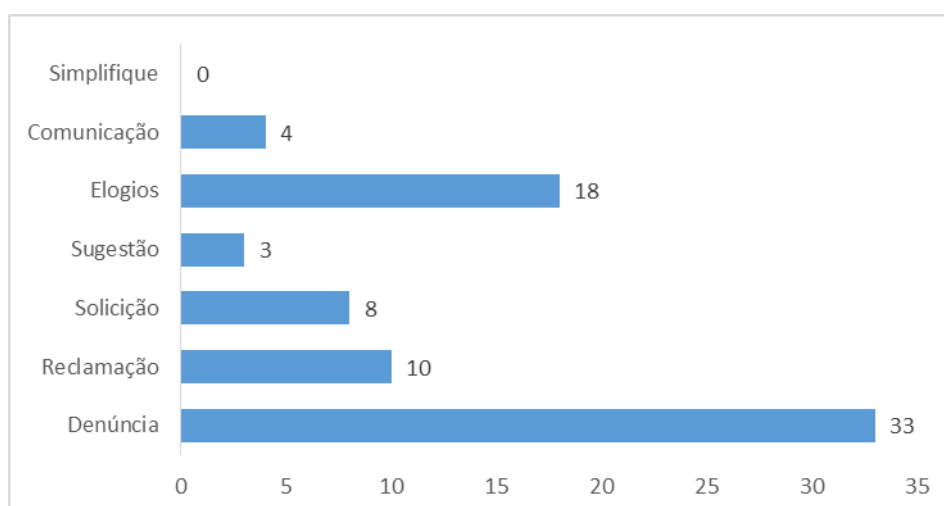


1. Manifestações no Sistema e-Ouv

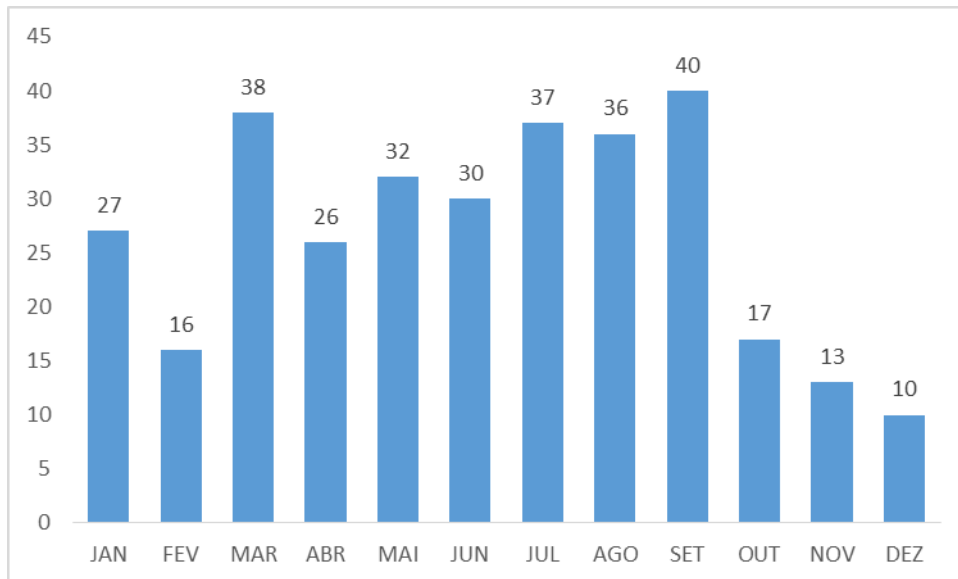
Total de manifestações recebidas: 76

- Processos encerrados: 72
- Processo em andamento: 4
- Tempo médio de resposta: 22,43 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

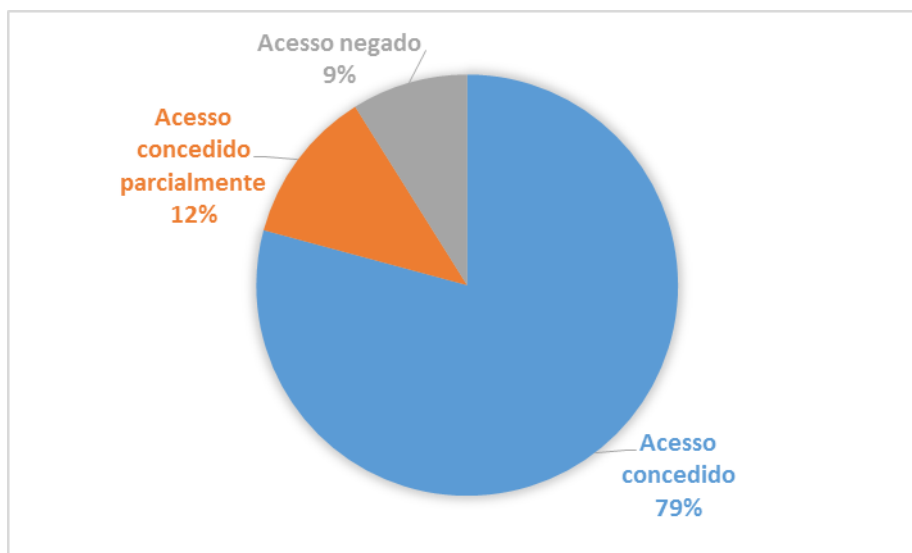
Total de pedidos recebidos: 102

- Pedidos respondidos: 102
- Média mensal de pedidos: 8,5
- Tempo médio de resposta: 16,81 dias

2.1 Características dos pedidos

- Total de solicitantes: 57
- Total de perguntas: 125
- Média de pergunta por pedido: 1,23
- Maior nº de pedido por 1 (um) solicitante: 18
- Solicitantes com 1 (um) único pedido: 48

Do total de pedidos recebidos pelo e-SIC, apenas 1 não se tratava de solicitação de informação. Dos 101 pedidos de informação (solicitação), 79 (79%) tiveram o acesso concedido integralmente, 12 (12%) parcialmente e 9 (9%) não concedido.



As razões para as 9 (nove) negativas de acesso foram: 3 (três) por se tratarem de informação sigilosa classificadas conforme a Lei 12.527/2011, 4 (quatro) por pedidos incompreensíveis, 1 (um) por processo decisório e 1 (um) de informação sigilosa de acordo com legislação específica.

Quanto ao tipo de solicitante, 51 (89,47%) são pessoas físicas e 6 (10,53%) pessoas jurídicas. As pessoas físicas são responsáveis por 50% do total de pedidos.

Localização dos solicitantes Pessoa Física

Estado	Nº solicitantes	% solicitantes	Nº Pedidos
CE	1	1,96	1
SP	5	9,80	6
DF	3	5,88	4
RJ	3	5,88	4
RS	30	58,82	59
GO	1	1,96	1
MS	1	1,96	1
Não informado	7	13,73	7

Profissão	
Outra	27,45%
Servidor público federal	19,61%
Estudante	15,69%
Não Informado	7,84%
Profis. Liberal/autônomo	5,88%
Empregado - setor privado	5,88%
Servidor público estadual	5,88%
Empresário/empreendedor	3,92%
Jornalista	3,92%
Professor	1,97%
Membro de ONG Nacional	1,96%

Perfil solicitantes Pessoa Física

Gênero		Escolaridade	
F	50,98%	Ensino Superior	49,02%
M	43,14%	Ensino Médio	23,53%
Não Informado	5,88%	Pós-graduação	15,69%
		Mestrado/Doutorado	5,88%
		Não Informado	5,88%

Perfil solicitantes Pessoa Jurídica

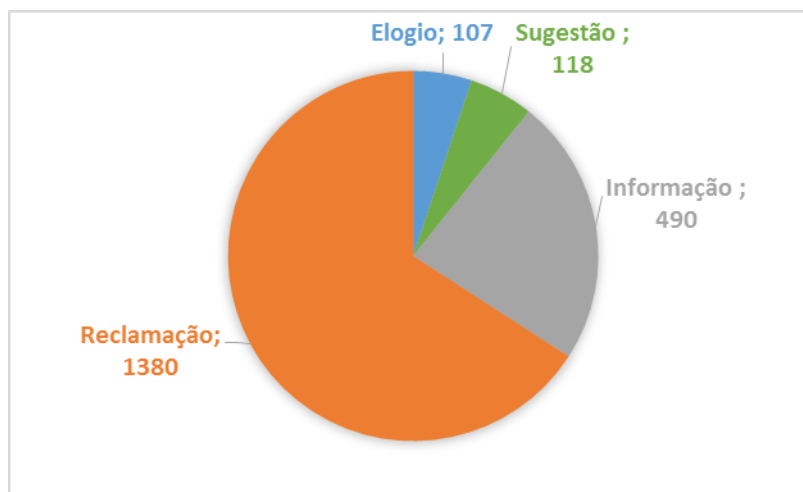
Tipo de pessoa jurídica	
Sindicato / Conselho profis.	33,33%
Outro	16,67%
Empresa - grande porte	16,67%
Escritório de advocacia	16,67%

3. Manifestações na Central de Atendimento – CAU

Total de manifestações recebidas: 2.095

- Processos encerrados: 2.095
- Processos em andamento: 0
- Tempo médio de resposta: 1,49 dias

Tipos de Manifestação

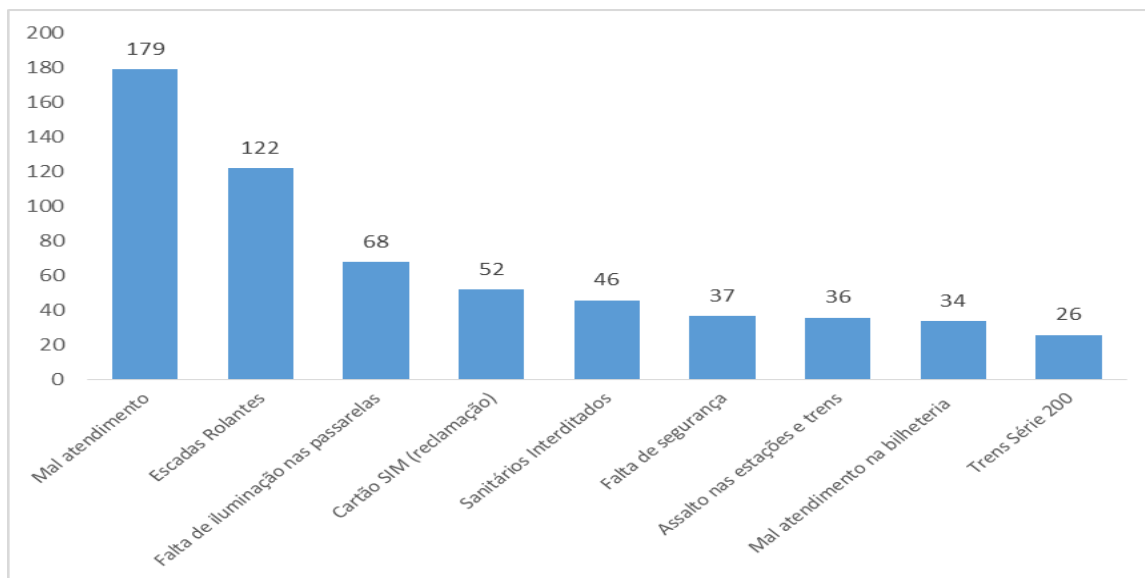


A equipe da Central de Atendimento ao Usuário responde a 95% das manifestações recebidas, as outras 5% são encaminhadas aos setores para providenciar a resposta. A média de resposta dos setores é de 5 dias.

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. Simplifique

Ferramenta criada para receber sugestões que acabam com a burocracia no serviço público. Até o momento a Trensurb não recebeu nenhuma sugestão.

5. Considerações Gerais

Em 2018 a TREN SURB 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 TREN SURB 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 ano de 2018 as reclamações representaram 66% das manifestações recebidas pela CAU, sendo que o item “Mal Atendimento” 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.