



**RELATÓRIO**  
**OUVIDORIA**  
**1º SEMESTRE 2021**



MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO REGIONAL



# OUVIDORIA TRENSURB

Edimilson Klein da Rosa

**Ouvidor**

**TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

Aline Virginia Homem Nunes

**CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - CAU**

Cláudio Gilberto Carvalho Teixeira

José Moacir da Silva Marques

**ESTAGIÁRIOS**

Gabriel Cordeiro Coelho e Silva

Matthaeus Moraes Ramires

Eduarda Pedroso Vicente

## OUVIDORIA TRENSURB

### RELATÓRIO SINTÉTICO – 1º Semestre/2021

#### Ouvidor: Edimilson Klein da Rosa

Em 2018 a TRENSURB 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 TRENSURB é vinculada ao Ministério do Desenvolvimento Regional e representa os usuários e funcionários do trem e terceirizadas. 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 impostos pela IN 05/2018 do Ministério da Transparência e Controlaria Geral da União.

A Ouvidoria da TRENSURB tem sob sua gestão o sistema Fala.BR, o sistema e-SIC, a CAU e o Simplifique!

- 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 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.



A seguir apresentamos um relatório sintético do primeiro semestre de 2021 da Ouvidoria, explicitando os números apurados em nossos canais de atendimento.

Foram recebidas neste período um total de 3709 manifestações, das quais 3660 (98,7%) por meio da CAU, 49 (1,3%) por meio do e-SIC e Fala.BR.

| TOTAL DE MANIFESTAÇÕES - 1º SEMESTRE 2021 |           |             |             |             |
|-------------------------------------------|-----------|-------------|-------------|-------------|
|                                           | Fala.BR   | CAU         | TOTAL       | %           |
| Reclamação                                | 3         | 1671        | 1674        | 45%         |
| Informação                                | 0         | 1865        | 1865        | 50%         |
| Elogio                                    | 0         | 73          | 73          | 2%          |
| Sugestão                                  | 0         | 51          | 51          | 1%          |
| Solicitação                               | 3         | 0           | 3           | 0%          |
| Pedido de Informação (e-SIC)              | 26        | 0           | 26          | 1%          |
| Denúncia                                  | 17        | 0           | 17          | 0%          |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>49</b> | <b>3660</b> | <b>3709</b> | <b>100%</b> |

Tabela 1 – Total de Manifestações

A Tabela 1 mostra as manifestações apresentadas por canal de entrada e dentro destes desmembradas por tipo. Como observamos, 95% referem-se a reclamações e informações recebidas pela CAU, relacionado ao atendimento direto com o usuário que utiliza o trem diariamente. Mais abaixo vamos destacar os tipos de manifestações que entram em cada meio.

A título de informação, apresentamos abaixo um comparativo entre 2020 e 2021 quanto aos diversos tipos de manifestações recebidas.

### MANIFESTAÇÕES - COMPARATIVO 2020/2021

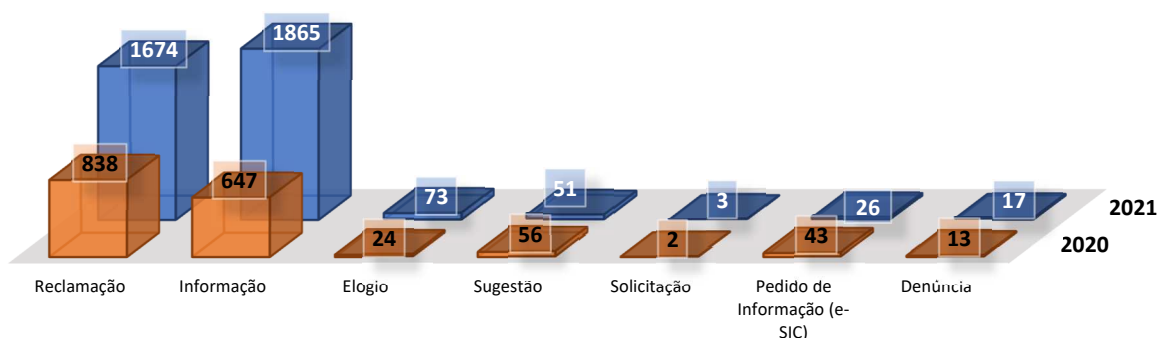


Gráfico 1 – Manifestações – Comparativo 2020/2021

O Gráfico 1 mostra que houve um aumento significativo na participação de usuários com relação às manifestações recebidas, com ênfase nas informações que ao contrário de 2020, tiveram uma representação maior do que as reclamações no primeiro semestre de 2021.

## 1. Manifestações no Sistema Fala.BR

Recebemos através da plataforma do sistema Fala.BR, um total de 49 manifestações sendo:

### ▪ Reclamação: (03 manifestações)

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

As reclamações abaixo referem-se as recebidas no primeiro semestre de 2021:

- 01 em 25/01/2021 - Ex-empregado reclama do “não atendimento de pedido de prontuário médico”. Por e-mail através de retorno do médico registrado na empresa, foi respondido que somente era possível pessoalmente no ambulatório.

- 01 em 17/02/2021 – usuário reclamou que a Infraestrutura era sucateada, propenso à propagação covid-19, que havia falta de segurança entre outras. Diretoria de Operações - DIROP respondeu as ações executadas para enfrentamento aos pontos levantados pelo cidadão.

- 01 em 03/05/2021 – Reclamação sobre a parada trens início plataforma. Gerência de Operações – GEOPE, respondeu que eram normas internas e procedimento seguido pelo operador.

### ▪ Solicitação: (03 manifestações)

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. As solicitações recebidas foram decorrentes de conserto de escadas rolantes e serviços específicos de manutenção em estações.

### ▪ Pedido de Informação: (26 manifestações)

Os pedidos de informações, referem-se aos mais variados assuntos que vão desde o número de usuários transportados até solicitações de dados de contratos da empresa.

## CLASSIFICAÇÃO POR TIPO DE DECISÃO

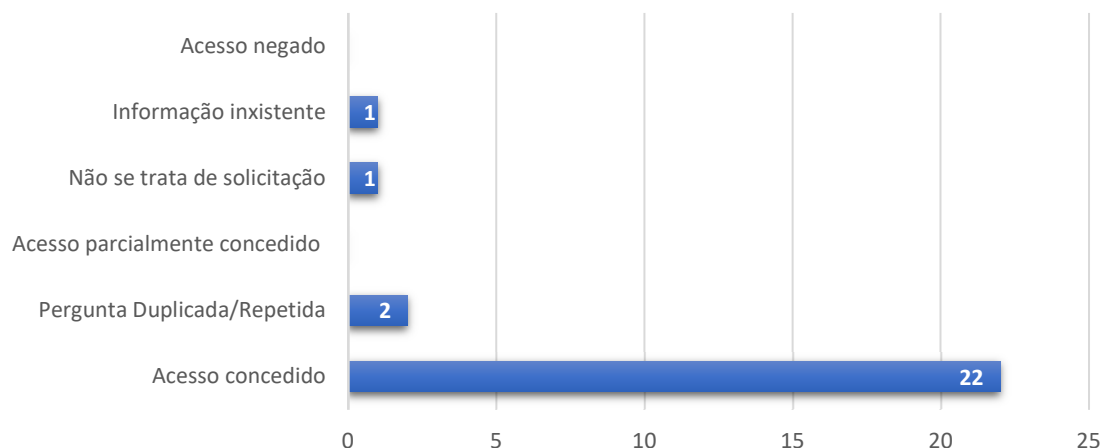


Gráfico 2 – Classificação por tipo de decisão



O Gráfico 2 traz os 26 pedidos de informação agrupados por tipo de decisão. Observa-se que em 22 deles (85%) o acesso à informação solicitado pelo usuário foi concedido. Também tivemos dois pedidos duplicados, um que não se tratava de solicitação e um inexistente em nossa empresa.

O tempo médio de resposta aos pedidos de informações foi 13,64 dias.

- **Denúncias: (17 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 primeiro semestre de 2021 recebemos 17 denúncias que foram respondidas em uma média de 18 dias.

## 2. Manifestações na Central de Atendimento – CAU

A Central de atendimento ao usuário recebeu neste primeiro semestre de 2021, um total de 3660 manifestações assim distribuídas:

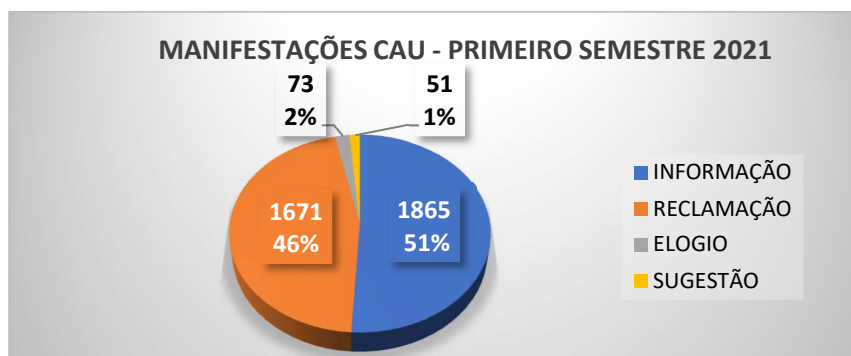


Gráfico 3 – Manifestações CAU – Primeiro semestre 2021

O Gráfico 3 apresenta os totais de manifestações por tipo, assim como os percentuais dos mesmos no montante. A manifestação de informação corresponde a mais da metade, com 51% e a de reclamação 46% (estas duas totalizam 97% das manifestações). Elogios com 2% e sugestões com 1% fecham o gráfico

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO

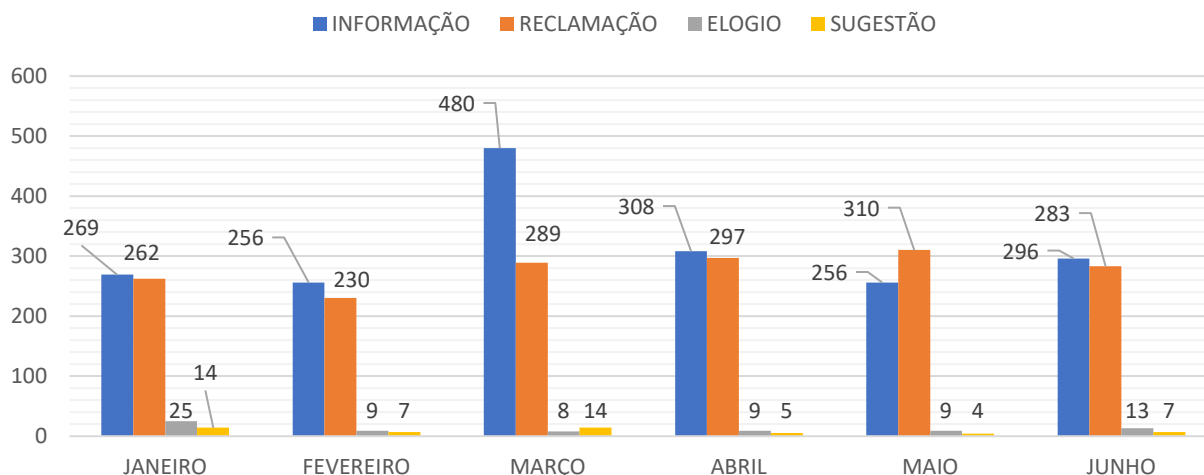


Gráfico 4 – Tipos de Manifestação por Período

O Gráfico 4 mostra mês a mês a evolução das manifestações recebidas pela ouvidoria. Em março tivemos um aumento expressivo no número de pedidos de informação, devido ao decreto estadual da Covid que com as alterações, acabou ocasionando mudança na grade horária dos trens, gerando muitos questionamentos dos usuários. Em maio reduziram as manifestações de informações, fazendo com que as reclamações superassem este indicador no mês.

Abaixo vamos detalhar cada um desses meios de manifestação.

### 2.1 Meios de Manifestação

As manifestações de usuários na Trensurb são recebidas por diversos 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 apresentamos o levantamento destes meios de entrada de manifestações.



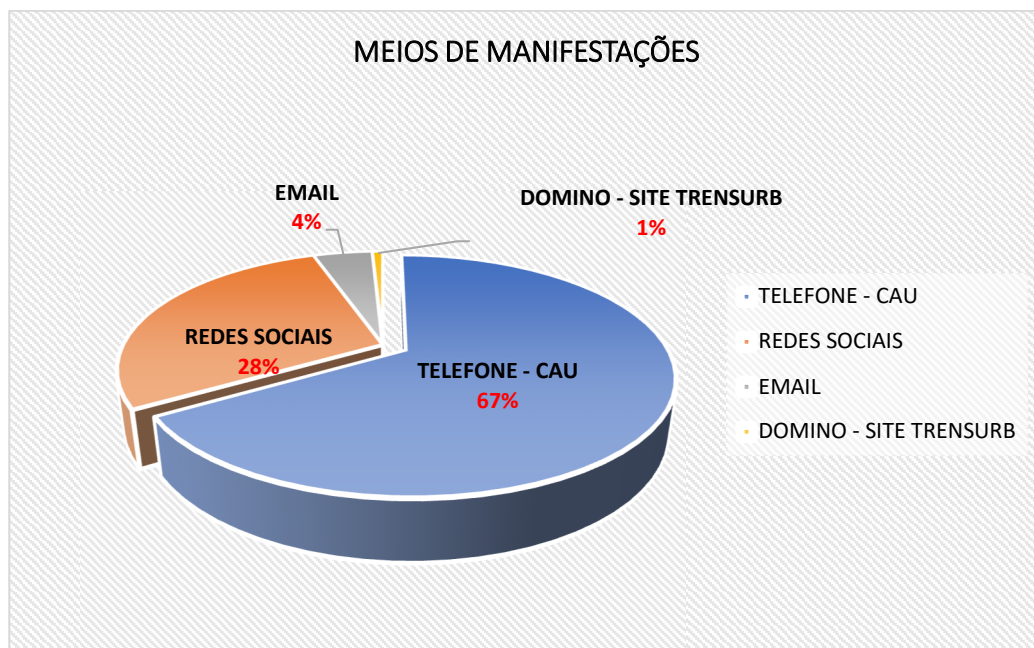


Gráfico 5 – Manifestações CAU – Primeiro semestre 2021

No Gráfico 5, as manifestações são tratadas pelo seu meio de entrada, tendo o telefone com o mais significativo índice representando 67%. As redes sociais (Facebook, Twitter e Instagram) representam 28% dos atendimentos, o e-mail 4% e fechando o demonstrativo temos as manifestações pelo site da Trensurb que representam 1%.

## 2.2 Tipos de Manifestação

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

| INFORMAÇÕES PRIMEIRO SEMESTRE 2021      |             |
|-----------------------------------------|-------------|
| GRADE HORÁRIA                           | 738         |
| INFORMAÇÃO SOBRE FUNCIONAMENTO DO TREM  | 296         |
| CARTÃO SIM - INFORMAÇÃO                 | 165         |
| CICLISTA NO TREM - INFORMAÇÃO           | 139         |
| INFORMAÇÃO SOBRE VALOR DA TARIFA        | 68          |
| CONCURSO - EMPREGO                      | 54          |
| INFORMAÇÕES SOBRE ACHADOS E PERDIDOS    | 53          |
| INFORMAÇÃO SOBRE SETOR                  | 29          |
| INFORMAÇÕES ESPAÇOS COMERCIAIS          | 24          |
| INFORMAÇÃO SOBRE Nº DE TELEFONE E EMAIL | 25          |
| INFORMAÇÃO SOBRE CARTÃO DO IDOSO        | 22          |
| INFORMAÇÕES SOBRE A GREVE               | 15          |
| TEMPO DE VIAGEM - INFORMAÇÃO            | 17          |
| INFORMAÇÃO SOBRE A EMPRESA              | 14          |
| OFERTA DE TRENS                         | 14          |
| DESCONTO TARIFA ESTUDANTE               | 12          |
| ATRASO DE TRENS                         | 18          |
| FALTA DE SEGURANÇA NO TREM              | 10          |
| TRANSPORTE DE VOLUMES                   | 10          |
| DIVERSOS                                | 142         |
| <b>TOTAL GERAL</b>                      | <b>1865</b> |

Tabela 2 – Informações - Primeiro Semestre de 2021

A Tabela 2 apresenta os assuntos das informações mais solicitadas pelos usuários. Dúvidas sobre os horários do trem (grade horária – 738 manifestações) e se o trem está funcionando (informação sobre o funcionamento do trem – 296 manifestações) correspondem a mais da metade das consultas a informações. Os programas da empresa como cartões de acesso SIM (165 manifestações) e ciclistas (139 manifestações) vem em seguida. Valor da tarifa (68), informações de concursos/empregos (54), achados e perdidos (29), sobre setores da empresa (24), telefone e e-mail (25), cartão do idoso (22), sobre a greve (15), tempo de viagem (17), sobre a empresa (14), oferta de trens (14), descontos na tarifa para estudantes (12), atraso dos trens (18), falta de segurança no trem (10) transporte de volumes (10 e assuntos diversos (142) encerram a tabela.

Cabe ressaltar que a implantação de aplicativo para celular que traga as informações dos horários dos trens em tempo real (já em fase de testes), deve reduzir consideravelmente estas dúvidas e os atendimentos sobre elas.

- **Reclamação** – Expressa descontentamento com um serviço prestado, na forma de críticas ou opinião desfavorável.

| RECLAMAÇÕES PRIMEIRO SEMESTRE 2021 |             |
|------------------------------------|-------------|
| SUPERLOTAÇÃO DOS TRENS             | 475         |
| FALTA DE SEGURANÇA NO TREM         | 167         |
| ESTAÇÕES/TRENS                     | 161         |
| OFERTA DE TRENS                    | 139         |
| ATRASO DE TRENS                    | 125         |
| FALTA DE SEGURANÇA NA ESTAÇÃO      | 90          |
| PARADA DO TREM EM LOCAL INDEVIDO   | 46          |
| ESCADA ROLANTE PARADA              | 40          |
| AR CONDICIONADO NOS TRENS          | 44          |
| MENDICÂNCIA NOS TRENS/ESTAÇÕES     | 35          |
| CONSERVAÇÃO                        | 37          |
| MAU ATENDIMENTO - FUNCIONÁRIO      | 38          |
| AVISO SONORO TRENS/ESTAÇÕES        | 28          |
| FALTA DE UNIFORMES                 | 22          |
| GRADE HORÁRIA                      | 16          |
| TEMPO DE FECHAMENTO DAS PORTAS     | 13          |
| VOLUME DO SOM NOS TRENS            | 9           |
| RECLAMAÇÃO SOBRE A GREVE           | 8           |
| DIVERSOS                           | 178         |
| <b>TOTAL GERAL</b>                 | <b>1671</b> |

Tabela 3 – Informações - Primeiro Semestre de 2021

A Tabela 3 traz os assuntos mais citados no atendimento ao usuário. A superlotação dos trens teve 475 manifestações, falta de segurança nos trens - 167, estações/trens – 161 são reclamações sobre ocorrências nas estações e nos trens, oferta de trens – 139, atraso dos trens 125, falta de segurança engloba também a falta do uso de máscaras nas plataformas – 90, parada do trem em local indevido – 46, escada rolante parada – 40 (estas apareceram em maior número até fevereiro, quando foram concertadas reduzindo as reclamações nos meses seguintes), ar condicionado nos trens – 44 (também nos meses de verão onde reclamavam que o trem série 100 deveria ter ar condicionado) , mendicância nos trens/estações – 35, conservação - 37, mau atendimento de funcionário – 38, aviso sonoro trens/estações – 28 (sobre a falta de avisos sonoros), falta de uniformes em funcionários (22), grade horária – 16 (reclamações pedindo menor intervalo entre os trens no horário de pico), tempo de fechamento das portas – 13, volume do som dos trens, 9 sobre a greve 8 e assuntos diversos – 178.

A seguir um ranking dos assuntos mais reclamados no primeiro semestre de 2021:

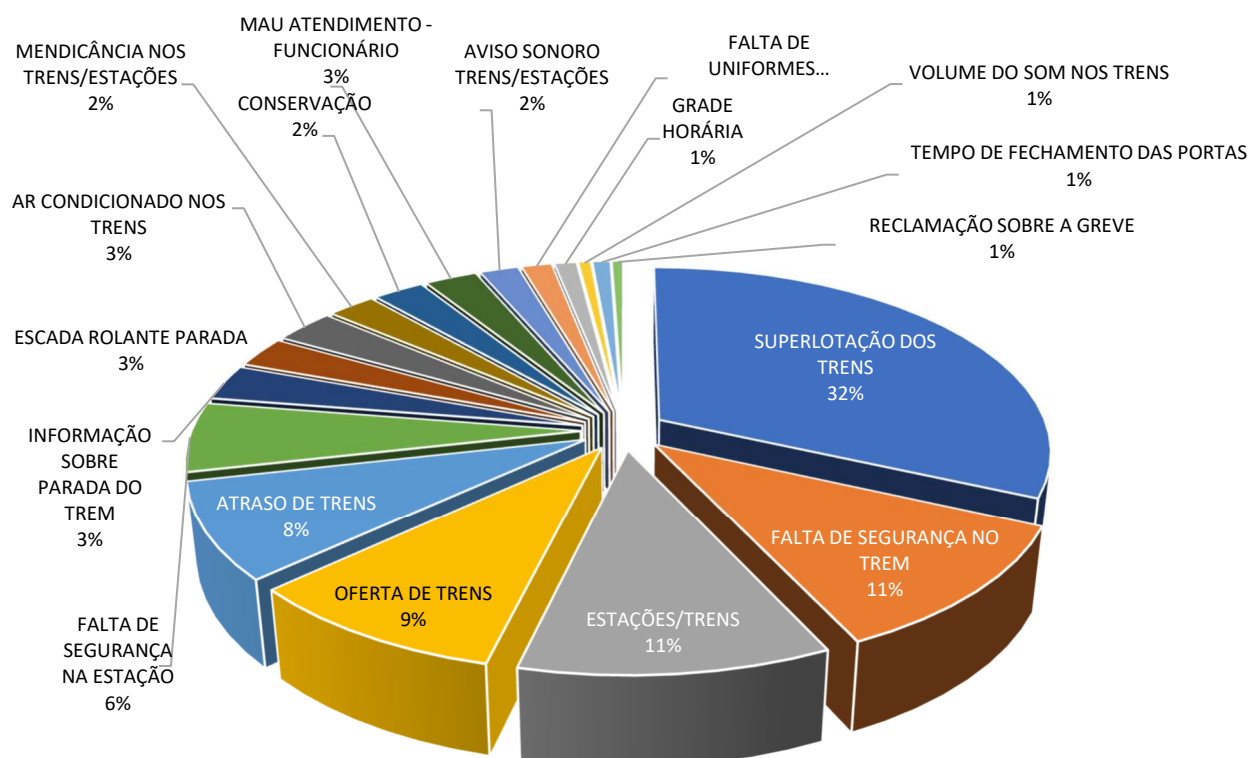


Gráfico 6 – Ranking das Reclamações – Primeiro Semestre 2021

No Gráfico 6 apresentamos mais detalhadamente as reclamações tendo a superlotação dos trens como a mais evidente (32%). A falta de segurança no trem e estações e trens (ambas com 11%) refletem também o uso de máscaras por pessoas dentro do trem e estações. A partir de julho/2021 este indicador já encontrar-se-á separado. A oferta de trens (9%) aparece como um ponto de insatisfação, que tem relação direta com a reclamação de superlotação, embora tratemos da forma como ela chega na ouvidoria. Completam o gráfico as demais reclamações como falta de segurança na estação (6%), informações sobre a parada do trem, ar condicionado, escada rolante parada e mau atendimento de funcionário (cada uma com 3%), mendicância nos trens, conservação e aviso sonoro trens/estações (2% cada) e fechando o gráfico as reclamações de grade horária, volume de som nos trens, tempo de fechamento das portas e reclamação sobre a greve (com 1% cada uma delas).

- **Elogio** – 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 73 elogios diversos neste primeiro semestre de 2021, representando 1,99% de todas as manifestações recebidas. Os destinatários destes elogios são funcionários, a empresa, programas da empresa, postagens da empresa em redes sociais, etc.

- **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 apresentamos as sugestões dos usuários.

| SUGESTÕES PRIMEIRO SEMESTRE 2021               |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| PAGAMENTO COM CARTÃO                           | 10        |
| PILOTO FALAR DO USO DA MÁSCARA                 | 9         |
| TER SEGURANÇA DENTRO DOS VAGÕES DO TREM        | 8         |
| ABASTECER OS PONTOS COM ALCOOL GEL             | 8         |
| REGULAR AR CONDICIONADO DOS TRENS              | 7         |
| MELHORES HORÁRIOS AEROMÓVEL                    | 2         |
| DESCONTO PARA ESTUDANTE                        | 2         |
| NOVA PROGRAMAÇÃO NA TV MINUTO                  | 1         |
| AVISOS PARA ABRIR JANELAS                      | 1         |
| COLOCAR AS REGRAS (COVID) NA TV DENTRO DO TREM | 1         |
| LINHA DE TREM DENTRO DE PORTO ALEGRE           | 1         |
| COLOCAR CÂMERAS NO TREM SÉRIE 100              | 1         |
| <b>TOTAL GERAL</b>                             | <b>51</b> |

Tabela 4 – Sugestões - Primeiro Semestre de 2021

Na Tabela 4 as sugestões dos usuários que na sua opinião podem melhorar o serviço. O pagamento da passagem com cartão de débito ou crédito, teve 10 sugestões, o piloto falar ao microfone do trem sobre a obrigatoriedade do uso da máscara, 9. Também sugeriram que tivesse segurança dentro do trem e que fossem abastecidos com álcool gel os pontos nas bilheterias (8 sugestões cada uma). A regulagem de ar condicionado teve 7 manifestações de sugestão, melhores horários do aeromóvel e desconto para estudantes com 2 cada. Nova programação da TV minuto, avisos para abrir as janelas do trem, colocação das regras da Covid na TV dentro do trem, uma linha de trem dentro de Porto alegre e colocação de câmeras no trem série 100 tiveram 1 manifestação cada.

### 3. Tempo de Resposta aos atendimentos do CAU

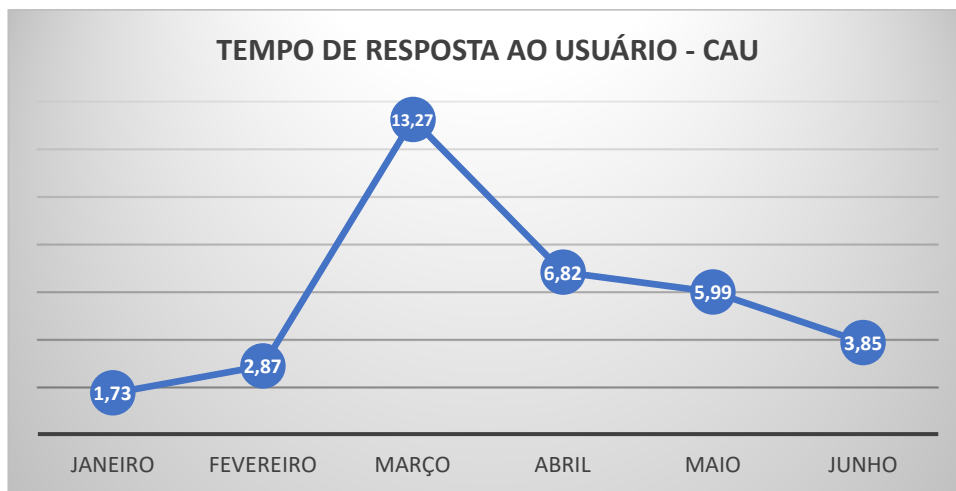


Gráfico 7 – Tempo de Resposta ao Usuário - CAU

No Gráfico 7 apresentamos o tempo de resposta ao usuário em dias. No mês de março, toda a ouvidoria entrou em quarentena, devido à contaminação de Covid do ouvidor Sr. Giovani Vasconcellos que veio a falecer posteriormente, ocasionando uma demora na resposta das manifestações dos usuários. Aos poucos foram retomados os trabalhos, reduzindo em abril para 6,82 dias, maio 5,99 dias e fechando o semestre, em junho com um tempo de resposta de 3,85 dias.

### 4. Simplifique!

Ferramenta criada 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 sugestão.

### 5. Outras atuações da Ouvidoria

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 email e cartazes no âmbito interno da Trensurb e nas estações, assim como programas do Governo Federal.

