



# OUVIDORIA

## Relatório Anual

### 2021



MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO REGIONAL



## **OUVIDORIA TRENURB**

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 – ANO 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 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 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.

Abaixo o fluxograma da ouvidoria para tratamento das manifestações recebidas.

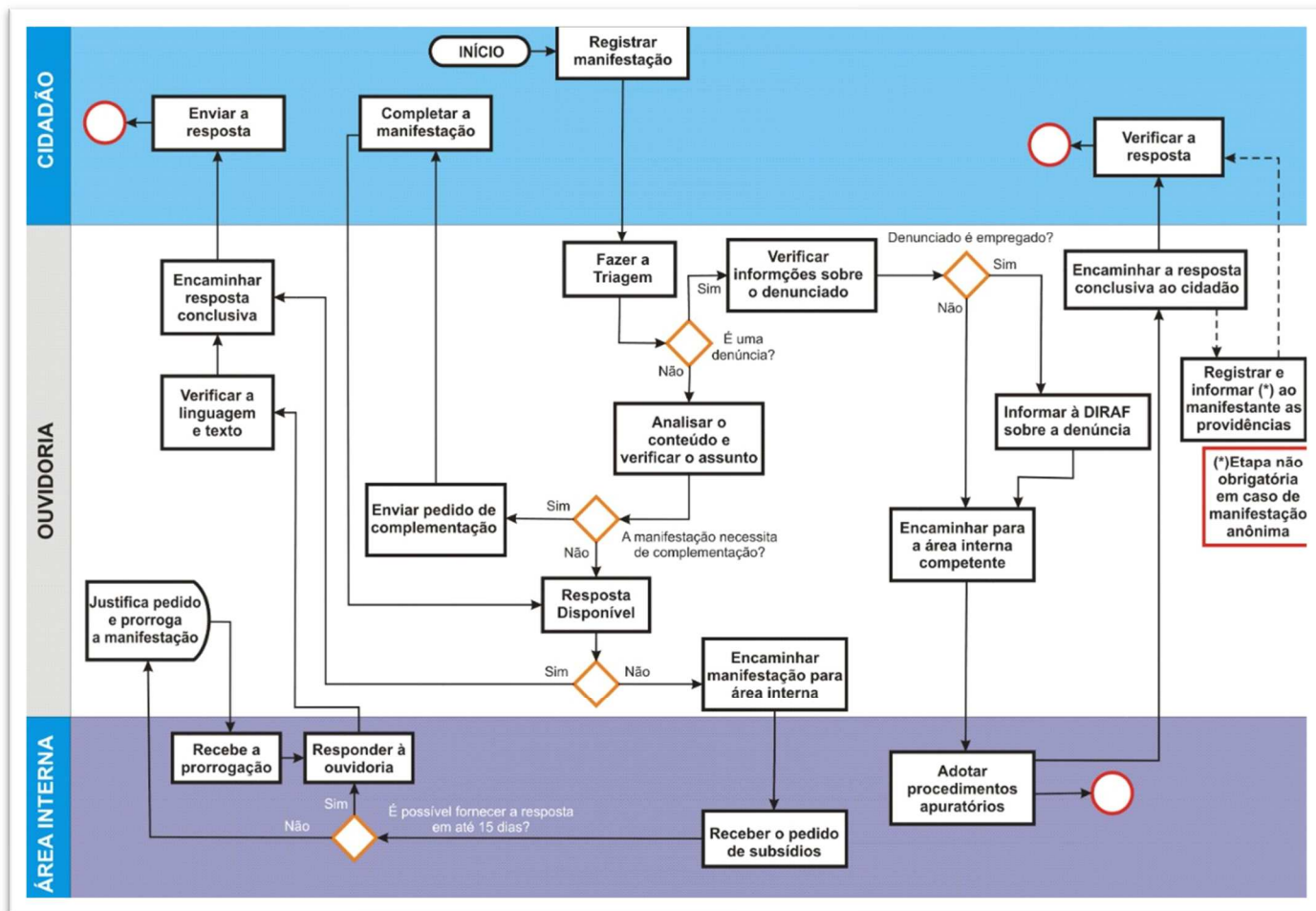


Figura 1 – Fluxograma da Ouvidoria Trensurb

A figura 1 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.

A seguir apresentamos um relatório sintético de 2021 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 9722 manifestações, das quais 9627 (99,02%) por meio da CAU e 95 (0,88%) por meio do e-SIC e Fala.BR.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES - 2021				
	Fala.BR	CAU	TOTAL	%
Reclamação	5	4363	4368	44,93%
Informação	0	5047	5047	51,91%
Elogio	0	132	132	1,36%
Sugestão	1	84	85	0,87%
Solicitação	10	0	10	0,10%
Pedido de Informação (e-SIC)	58	0	58	0,60%
Denúncia	21	1	22	0,23%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>9627</b>	<b>9722</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 1 – Total de Manifestações - 2021

A Tabela 1 mostra as manifestações apresentadas por canal de entrada e dentro destes desmembradas por tipo. Como observamos, 96,8% 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 por trimestre de 2021 quanto aos diversos tipos de manifestações recebidas.

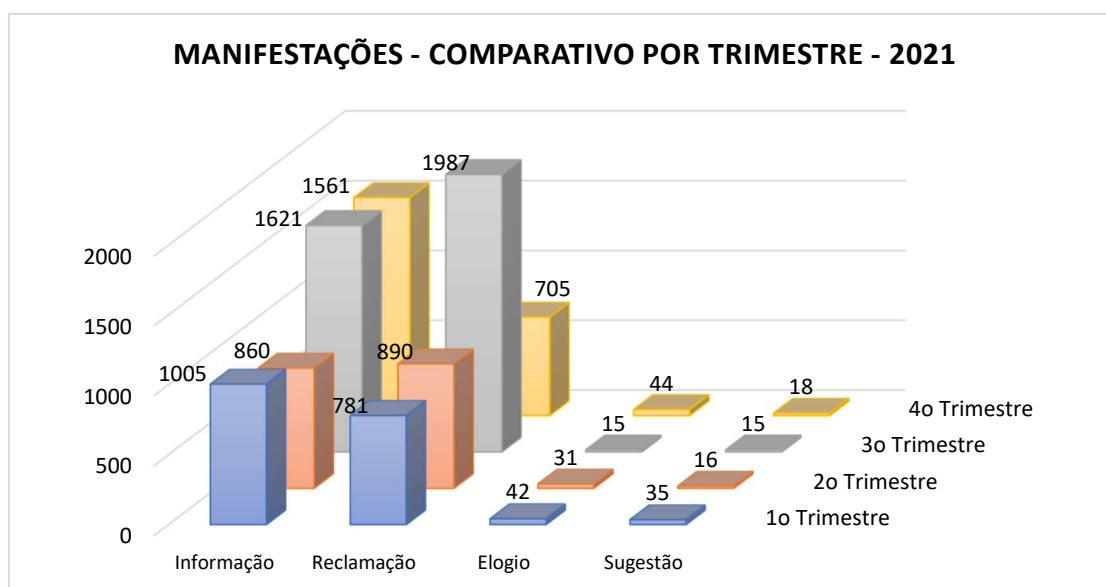


Gráfico 1 – Manifestações – Comparativo por Trimestre 2021

O Gráfico 1 mostra que no terceiro trimestre houve um aumento significativo nas amostras de usuários com relação às manifestações recebidas, com ênfase nas reclamações que sobrepujaram as informações, cabe destacar que a média de usuários transportados também aumentou. Foram registrados no terceiro trimestre, 29,3% usuários a mais que no primeiro trimestre.

## 1. Manifestações no Sistema Fala.BR

Recebemos através da plataforma do sistema Fala.BR, um total de 31 manifestações sendo:

### ▪ Reclamação: (5 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.

- 02 recebidas referente ao Aeromóvel .
- 01 de ex-empregado sobre o serviço administrativo da empresa.
- 01 de usuário que reclamou da Infraestrutura sucateada.
- 01 sobre a parada dos trens início plataforma.

### ▪ 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 conserto de escadas rolantes e serviços específicos de manutenção em estações, pedido sobre sistema de operação, atrasos de trens e completando foram feitas solicitações diversas sobre o concurso realizado no ano.

### ▪ Sugestão: (1 manifestação)

A sugestão é a manifestação do usuário onde apresenta ideias para melhorar o serviço. Recebemos um pedido de que houvesse um Plano de demissão voluntária para empregados.

### ▪ Denúncias: (22 manifestações – sendo 1 via e-mail)

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 2021 recebemos 22 denúncias que foram respondidas em uma média de 18

### ▪ Pedido de Acesso à Informação: (58 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 dados de contratos da empresa. Recebemos neste período manifestações sobre os seguintes assuntos: Acesso a informações

gerais da empresa e setores (32), licitações (9), sobre transporte ferroviário (4), concurso (4), transparência pública (2), recursos humanos (1), ouvidoria (1), meio ambiente (1), patrocínio esporte profissional (1), emprego (1), auditoria (1) e atendimento (1)

A seguir apresentamos um comparativo dos últimos três anos, das manifestações de informações recebidas pela LAI (Lei de Acesso à Informação) na Ouvidoria da Trensurb,

TEMPO DE RESPOSTA - LAI	PEDIDOS RECEBIDOS	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)
PAINEL LAI 2021	58	9,99
PAINEL LAI 2020	74	17,69
PAINEL LAI 2019	89	16,49

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 no ano de 2021, 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 no primeiro trimestre alcançou uma média de 18 dias. O resultado foi positivo, atingindo uma média do tempo de resposta de 10 dias no final do ano.

## 2. Manifestações na Central de Atendimento ao Usuário – CAU

A Central de atendimento ao usuário recebeu em 2021, um total de 9627 manifestações assim distribuídas:

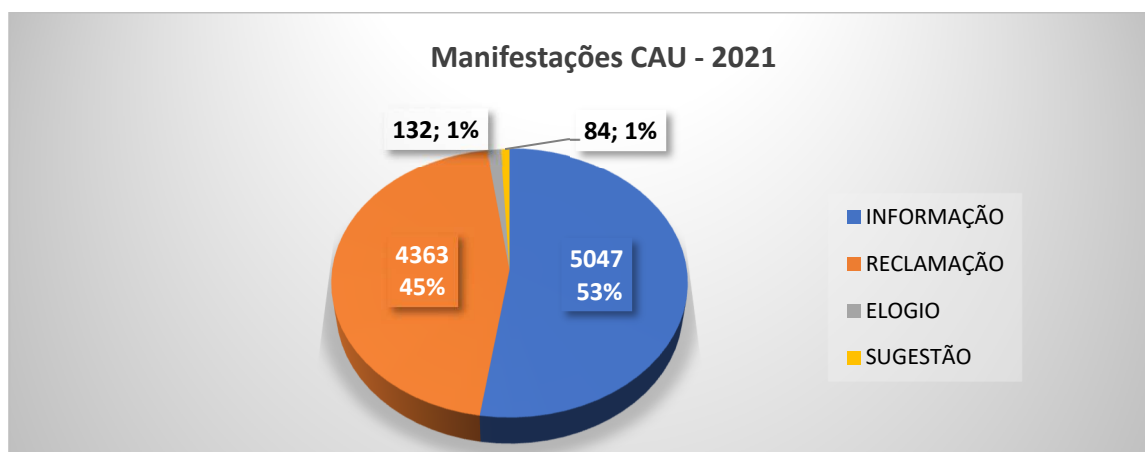


Gráfico 2 – Manifestações CAU – 2021

O Gráfico 2 apresenta os totais de manifestações por tipo, assim como os percentuais dos mesmos no montante. A manifestação de informação correspondeu a 53% e as reclamações 45% (estas duas totalizam 98% das manifestações). Elogios com 1% e sugestões com 1% fecham o gráfico.

Abaixo apresentamos a distribuição das manifestações de Informação e Reclamação, por período para uma melhor avaliação.

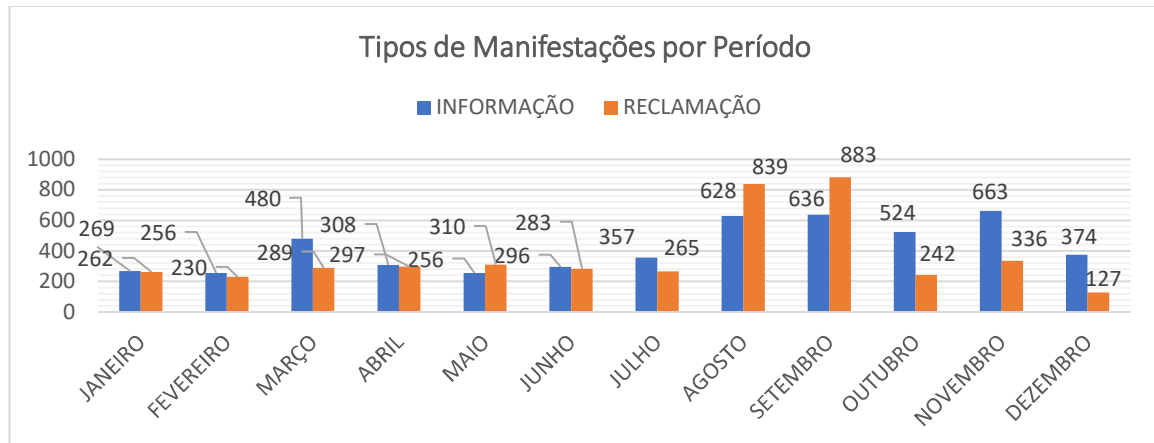


Gráfico 3 – Tipos de Manifestação por Período

O Gráfico 3 mostra mês a mês a evolução das manifestações de informações e reclamações recebidas pela ouvidoria em 2021. O aumento nos meses de agosto e setembro tem relação com situações pontuais.

### 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 no ano de 2021.



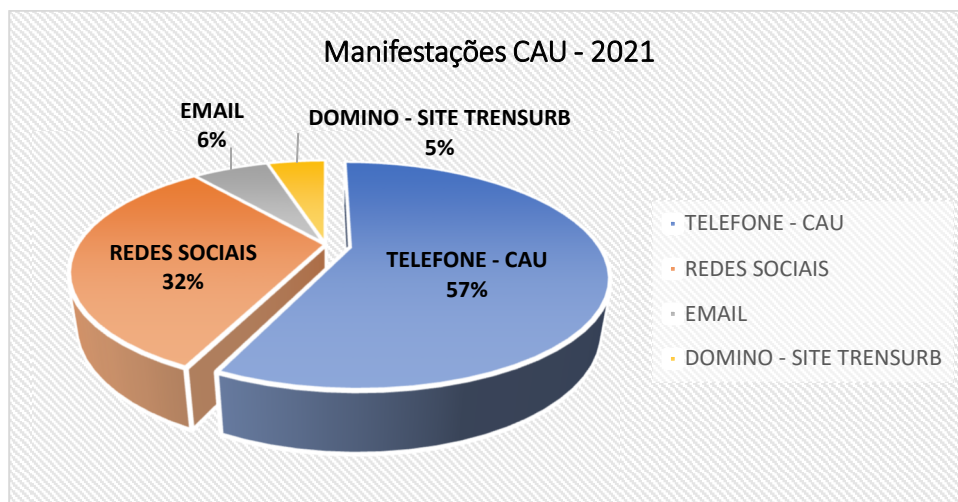


Gráfico 4 – Manifestações CAU – 2021

No Gráfico 4, as manifestações são tratadas pelo seu meio de entrada, tendo o telefone com o mais significativo índice representando 57%. As redes sociais (Facebook, Twitter e Instagram) representam 32% dos atendimentos, o e-mail 6% e fechando o demonstrativo temos as manifestações pelo site da Trensurb que representam 5%.

## 2.2 Tipos de Manifestação

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

Ocorrências de INFORMAÇÕES - 2021	
GRADE HORÁRIA	1388
FUNCIONAMENTO DO TREM	681
FUNCIONAMENTO DO AEROMÓVEL	324
CARTÃO SIM	310
CICLISTA NO TREM - INFORMAÇÃO	239
INFORMAÇÃO SOBRE VALOR DA TARIFA	204
SOBRE GREVE	190
VIA PERMANENTE	164
CONCURSO - EMPREGO	148
INFORMAÇÕES SOBRE ACHADOS E PERDIDOS	130
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	128
ESTAÇÃO EDUCAR	71
SETORES DA EMPRESA	64
COMPRA COM CARTÕES DÉBITO E CRÉDITO	56
INFORMAÇÃO SOBRE A EMPRESA	51
INFORMAÇÃO SOBRE CARTÃO DO IDOSO	45
INFORMAÇÕES SOBRE VALOR DA TARIFA INTEGRAÇÃO TREM/ÔNIBUS	36

Tabela 3 – Ocorrências de Informações – 2021

A Tabela 3 apresenta as informações mais solicitadas pelos usuários. A grade horária apresentou 1388 manifestações. Dúvidas sobre o funcionamento do trem (681 manifestações) e o funcionamento do aeromóvel também foi pautado nos períodos com 324 manifestações. Segue na tabela os questionamentos de uso do cartão SIM (310 manifestações), os horários de bicicletas no trem (239 manifestações) e valores da tarifa (204 manifestações). Também 190 questionamentos sobre a greve. As ocorrências de roubo de cabos em agosto, geraram 164 manifestações sobre a via permanente e a abertura de concurso em 2021 outras 148 chamadas sobre concurso – emprego. Os achados e perdidos geraram 130 chamadas e o horário de funcionamento mais 128. As manifestações sobre o programa da Trensurb para jovens de baixa renda, estação educar gerou 71 pedidos de informação. Encerram o gráfico das principais manifestações recebidas, informações sobre setores da empresa (64), solicitações de compras de passagens com cartões de débito e crédito (56), sobre a empresa (51), cartão do idoso (45) e os valores das tarifas de integração com ônibus (36).

- **Reclamação** – Expressa descontentamento com um serviço prestado, na forma de críticas ou opinião desfavorável. Em 2021, atendemos 4363 manifestações referentes a reclamações diversas, a grande maioria voltada à operação de trens. No quadro abaixo elencamos as que tiveram maior número de manifestações para uma avaliação mais detalhada.

Ocorrências de RECLAMAÇÕES - 2021	
LOTAÇÃO DOS TRENS	650
ATRASO DE TRENS	448
OFERTA DE TRENS	200
FALTA DE SEGURANÇA NO TREM	199
ESTAÇÕES/TRENS	161
ESCADA ROLANTE PARADA	85
CONSERVAÇÃO E LIMPEZA	80
MAU ATENDIMENTO - FUNCIONÁRIO	80
PARADA - TREM PARADO NA PLATAFORMA	75
AVISO SONORO TRENS/ESTAÇÕES	69
AMBULANTES NOS TRENS/PASSARELAS/ENTORNO DAS ESTAÇÕES	63
AR CONDICIONADO NOS TRENS	59
FUNCIONAMENTO DO AEROMÓVEL	58
FALTA DE ILUMINAÇÃO NA PASSARELA	55
USUÁRIO SEM MÁSCARA NO TREM	55
MENDICÂNCIA NOS TRENS/ESTAÇÕES	52
TEMPO DE FECHAMENTO DAS PORTAS	39
PARADA EXTREMIDADE DA PLATAFORMA	38
MAU ATENDIMENTO NA BILHETERIA	35
GRADE HORÁRIA	33
VENTILADORES	28
FALTA DE UNIFORMES	23

Tabela 4 – Ocorrências de Reclamações 2021

A Tabela 4 traz os assuntos mais citados no atendimento ao usuário. A lotação (650), atraso (448), oferta de trens (200) e a grade horária (33) se evidenciaram no primeiro semestre. A falta de segurança (199) e estações/trens (161) está diretamente ligada a falta de uso de máscaras por usuários (55). Tivemos escadas rolantes (85), a conservação e limpeza (80), manifestações de mau atendimento de funcionário (80) e as de mau atendimento na bilheteria (35). As ocorrências de trem parado na plataforma (75) e falta de avisos sonoros (69). Ambulantes (63) e mendicância nos trens (52). Ar condicionado do trem (59) se relaciona com as reclamações de inverno com o ar frio do trem S200. As manifestações do funcionamento do aeromóvel (58) e falta de iluminação da passarela (55). Ocorrências de tempo de fechamento das portas do trem (39), parada do trem na extremidade da plataforma (38), os ventiladores (28) e a falta de uniformes (23) encerram a tabela.

A seguir um ranking dos assuntos mais manifestados no ano de 2021 em percentuais.

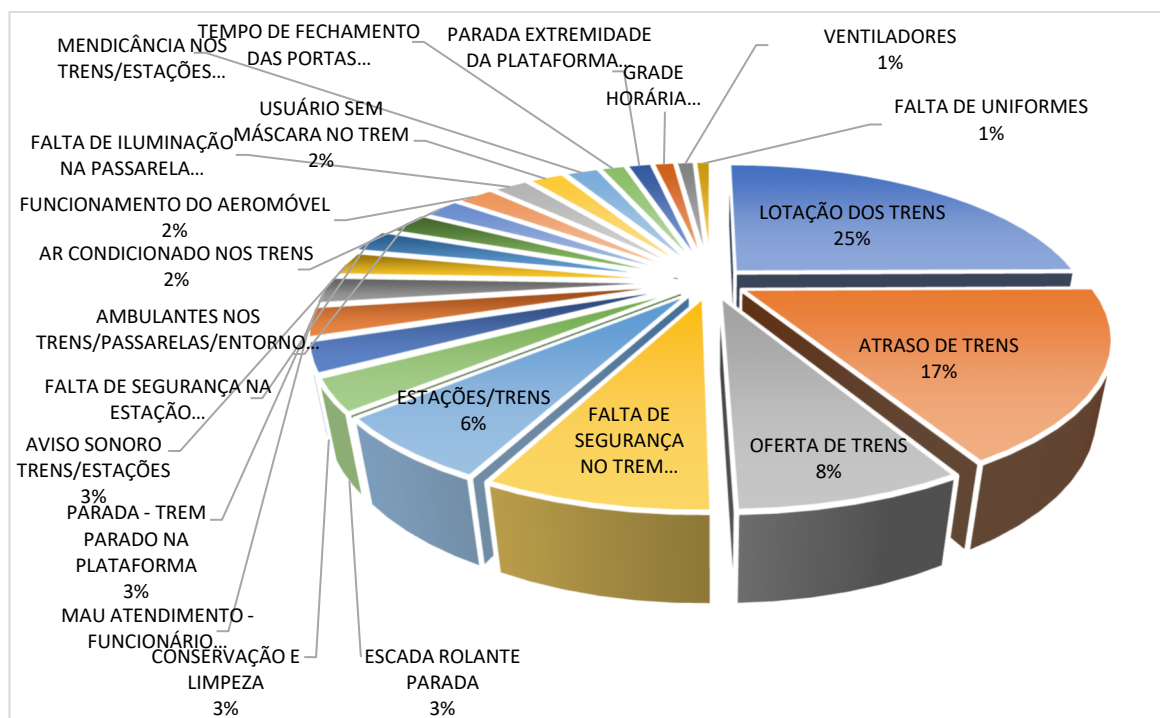


Gráfico 5 – Ranking das Reclamações – 2021

No Gráfico 5 apresentamos mais detalhadamente as reclamações tendo a lotação de trens, o atraso de trens e a oferta de trens correspondendo a 50% das demandas dos usuários. As demais reclamações completam o quadro com 50% e já foram elencadas na tabela 4.

- 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 132 elogios diversos neste ano de 2021, representando 1,36% de todas as manifestações recebidas. Os destinatários destes elogios são funcionários, a empresa, programas da empresa, aeromóvel, etc.

MANIFESTAÇÕES DE ELOGIO	
FUNCIONÁRIOS	61
EMPRESA	46
SERVIÇO DE TRENS	9
OFERTA DE TRENS	3
FUNCIONAMENTO DO AEROMÓVEL	3
OUTROS PROGRAMAS	2
DIVERSOS	8
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>132</b>

Tabela 5 – Manifestações de Elogio

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 61 manifestações). A empresa também foi citada 46 vezes, os serviços de trem 9 oferta de trens 3, funcionamento do aeromóvel 3, outros programas 2 e diversos 8 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 apresentamos as sugestões dos usuários.

PRINCIPAIS SUGESTÕES - 2021	
ALTERAR HORARIO PARA MELHORAR OFERTA DE TRENS	25
FACILITAR O ACESSO E HORÁRIOS DE CICLISTAS	15
ACEITAR PAGAMENTO COM CARTÃO	8
COLOCAR TELAS ONDA FALTA NAS PASSARELAS	4
COLOCAR BANCOS EM LOCAIS DE EMBARQUE EM ESTEIO	4
MELHORES HORÁRIOS AEROMÓVEL	4
AVISAR NOS AUTOFALANTES DO USO DE MÁSCARA	3
MELHORAR ACESSIBILIDADE AO AEROPORTO	3
MUDAR POSIÇÃO DA ESCADA ROLANTE NA PLATAFORMA	3
COLOCAR MAIS TRENS NO PICO	3

Tabela 6 – Principais Sugestões - 2021

Na Tabela 6 as sugestões dos usuários que podem melhorar o serviço. A alteração de horários para melhorar a oferta de trens, teve 25 sugestões e já tivemos em 2021 ações da Diretoria de Operações que reduziram as reclamações deste item. 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. O Acesso e horários de ciclistas, com 15 notificações, ativou a necessidade de estudo sobre a extensão de horário de acesso das bicicletas nos trens, citado no item 6 deste relatório, assim com a sugestão de pagamento com cartão de débito que teve 8 manifestações. As sugestões de colocação de telas nas passarelas (4 alusões) e bancos para embarque em Esteio (4 indicações) também se encontram em estudos junto ao Setor de Manutenção Predial e Equipamentos. As melhorias nos horários do aeromóvel (4 - antes da parada) foram corrigidas depois que voltou a funcionar. Os pedidos que avisassem nos autofalantes sobre o uso de máscaras, melhorasse o acesso ao aeroporto, mudasse a posição das escadas rolantes para o extremo da plataforma e colocassem mais trens no horário de pico, todos com 3 manifestação de sugestão cada, foram encaminhadas para os devidos setores para verificação de viabilidade e tratamento dos mesmos.

### 3. Tempo de Resposta aos atendimentos do 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 possam ser elaboradas as respostas aos usuários. Em 2021, foram encaminhadas 471 cartas aos setores da Trensurb, que geraram o gráfico abaixo com o tempo de resposta aos usuários.

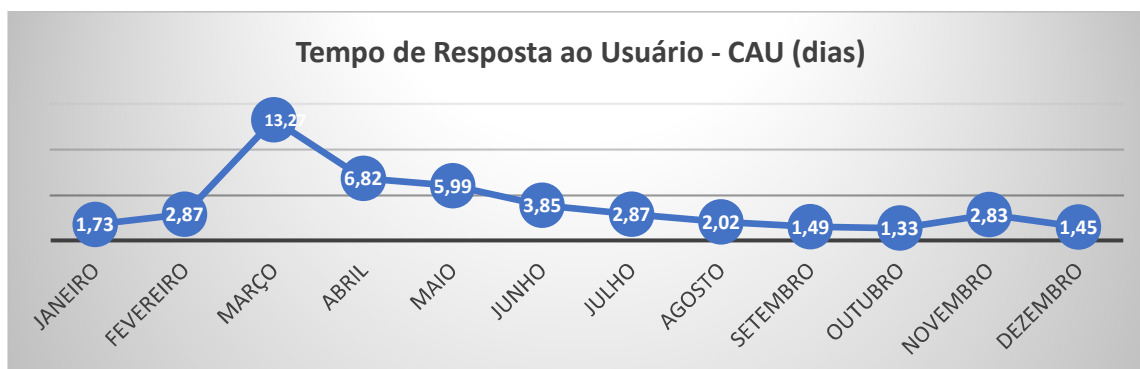


Gráfico 6 – Tempo de Resposta ao Usuário – CAU (Dias)

No Gráfico 6 apresentamos o tempo de resposta ao usuário em dias. No mês de junho as respostas foram enviadas em média em 3,85 dias, fechando o ano de 2021 com 1,45 dias de tempo de retorno em dezembro.

#### 3.1. Resolutividade

Resolutividade é a capacidade de resolver ou finalizar um processo, 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 intersectorialidade, 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.

Fórmula de Cálculo:

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

Neste primeiro ano adotamos uma meta de 98% e a média final ficou em 98,23%. Abaixo um gráfico que detalha a evolução mensal deste indicador.

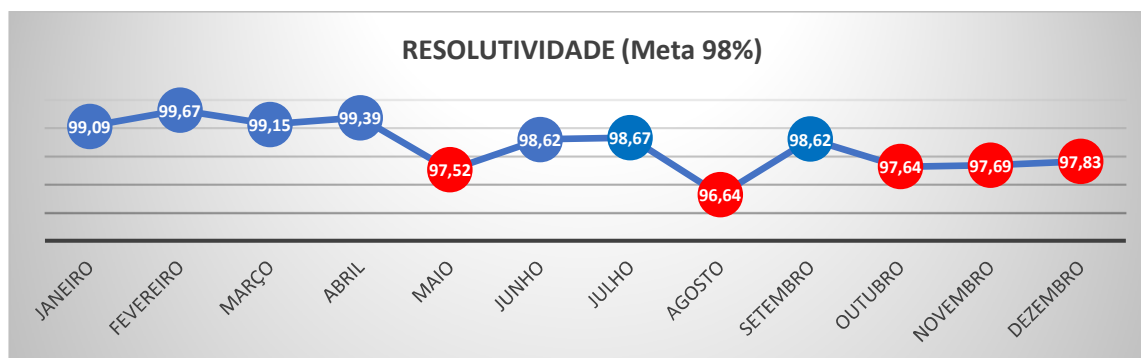


Gráfico 7 – Resolutividade (Meta 98%)

No Gráfico 7 apresentamos a evolução mensal da resolutividade, onde em quatro meses (maio, outubro, novembro e dezembro) os índices ficaram abaixo da meta, tendo ficado pendentes com as unidades por mais tempo.

#### 4. Pesquisa de Satisfação

Em 2021 foi realizada pela Trensurb a pesquisa de satisfação que objetivava traçar o perfil dos usuários, conhecer a satisfação com o sistema, identificar percepção de melhorias e conhecer os hábitos de deslocamento dos usuários entre as estações da Trensurb.

O Instituto de Pesquisas Amostra tabulou as seguintes percepções do atendimento ao usuário:

Questão: Em algum momento você já fez contato com a Trensurb?

CONTATO COM A TRENURB (em%)	
NUNCA FEZ CONTATO	87,1
SIM, JÁ FEZ CONTATO	12,9

Tabela 7 – Contato com a Trensurb

Na Tabela 7 percebe-se que poucos são os usuários que já fizeram contato com a Trensurb (12,9%), tendência que se mantém igual às pesquisas realizadas anteriormente.

Questão: Quais canais de atendimento você utilizou para entrar em contato com a Trensurb? (Múltipla – Espontânea)

Canais de Atendimento Contatado na Trensurb (em%)	
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (E-MAIL/TELEFONE/CARTA)	32,5
REDES SOCIAIS (TWITTER/FACEBOOK/INSTAGRAM)	17,2
TELEUSUÁRIO (TELEFONE NAS ESTAÇÕES)	16,1
CHAMADA DE EMERGÊNCIA (LIGAÇÃO/SMS)	14,3
OUVIDORIA	10,1
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	5,2
SITE/PÁGINA	3,6
TRENURB MOBILE (APP)	1

Tabela 8 – Canais de Atendimento Contatado na Trensurb

As chamadas telefônicas dos canais de atendimento e estações na tabela 8, totalizam praticamente a metade dos atendimentos, assim como levantado no item 2.1, validando os resultados da pesquisa. As redes sociais (17,2%) representam um aumento em comparativo com anos anteriores, embora a distribuição nos demais itens (chamada de emergência - 14,3%, ouvidoria – 10,1%, serviço de informação ao cidadão SIC – 5,2%, Site/página – 3,6% e Trensurb Mobile APP – 1%) também representem significativamente estes meios de entradas das manifestações.

Questão: E qual foi o motivo do seu contato com a Trensurb?

MOTIVO DO CONTATO COM A TREN SURB (em%)	
SOLICITAÇÃO	33,8
RECLAMAÇÃO	33,8
DENÚNCIA	13,6
INFORMAÇÃO	4,3
ATENDIMENTO PESSOAL / PESSOA PASSANDO MAL	3,9
SUGESTÃO	3,2
ACHADOS E PERDIDOS	2,9
ELOGIO	2,3
DÚVIDA	1,6
NÃO LEMBRA	0,3
ROUBO	0,3

Tabela 9 – Motivo do Contato com a Trensurb

Assim como relatado no item 2, a tabela 9 mostra que as manifestações de solicitação e reclamação tem a maioria dos motivos apresentados pelos usuários, totalizando 67,6% das indicações. Denúncias seguem a seguir com 13,6%, informação 4,3%. Atendimento pessoal/pessoa passando mail 3,9%, sugestões 3,2%. Achados e perdidos 2,9%, elogios 2,3%, dúvidas 1,6%, não lembra o motivo 0,3% e roubo 0,3% completam a tabela.

Questão: E qual seu grau de satisfação com o atendimento recebido nos canais de atendimento?

GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS CANAIS DE ATENDIMENTO (em%)	
MUITO SATISFEITO	24,0
SATISFEITO	48,4
INDIFERENTE	3,9
POUCO SATISFEITO	9,5
INSATISFEITO	13,6
NÃO SABE	0,6

Tabela 10 – Grau de Satisfação Com os Canais de Atendimento

Para quem fez contato com a Trensurb a pergunta sobre satisfação apresentada na tabela 10, avalia que 72,4% estão satisfeitos ou muito satisfeitos, ficando uma média numérica de 7,2% de satisfação. Na pesquisa anterior (2020) a média havia ficado em 6,8%, observando-se assim uma melhora nos canais de atendimento. Mostraram-se indiferentes 3,9%, pouco satisfeito 9,5%, insatisfeito 13,6% e não sabem 0,6%.

## 5. 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.



## 6. Outras atuações da Ouvidoria

- Está em implantação pela Comunicação o uso de aplicativo para celular que traz informações dos horários dos trens em tempo real (já em fase de testes), tempo de deslocamento entre estações e demais informações referentes a operação de trens que deve reduzir consideravelmente muitas dúvidas que hoje são atendidas na CAU.

- Também há estudos sobre uso do cartão de débito e crédito feito pela Superintendência de Desenvolvimento Comercial - SUDEC, sugerido pela ouvidoria em função de alta taxa de questionamentos referente ao tema junto ao nosso atendimento.

- A extensão de horário de transporte das bicicletas no trem, é assunto debatido a alguns meses com o objetivo de facilitar a viagem do trabalhador, reduzindo seus custos com deslocamentos e de certa forma minimizar 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.

- Deve ser implantada em início de 2022 a URA, central de telefonia inteligente com menus para interação direta com o usuário, que entre outras funções irá automaticamente quando o usuário ligar, prestar informações sobre a situação da operação, informando situação degradada (o que é e o que se refere), ou situação normal, reduzindo o número de ligações que ocorrem nestas situações.

- 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.

- 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.

