



OUVIDORIA

Relatório ANUAL
2023



OUVIDORIA TRENSURB – FORÇA DE TRABALHO

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

Katiuscia de Souza

Nicole Padilha Justo

Rafael Santos da Silveira

Stephanie da Silva Ferreira

OUVIDORIA TRENSURB

RELATÓRIO SINTÉTICO ANUAL - 2023

Ouvidor: Edmilson 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 contribuiu para o aprimoramento das melhores práticas de Governança Corporativa, não obstante o seu papel para a Sociedade.

A Ouvidoria da TRENSURB é vinculada ao Conselho de Administração (CONSAD) da empresa e intermedeia 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 TRENSURB 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.

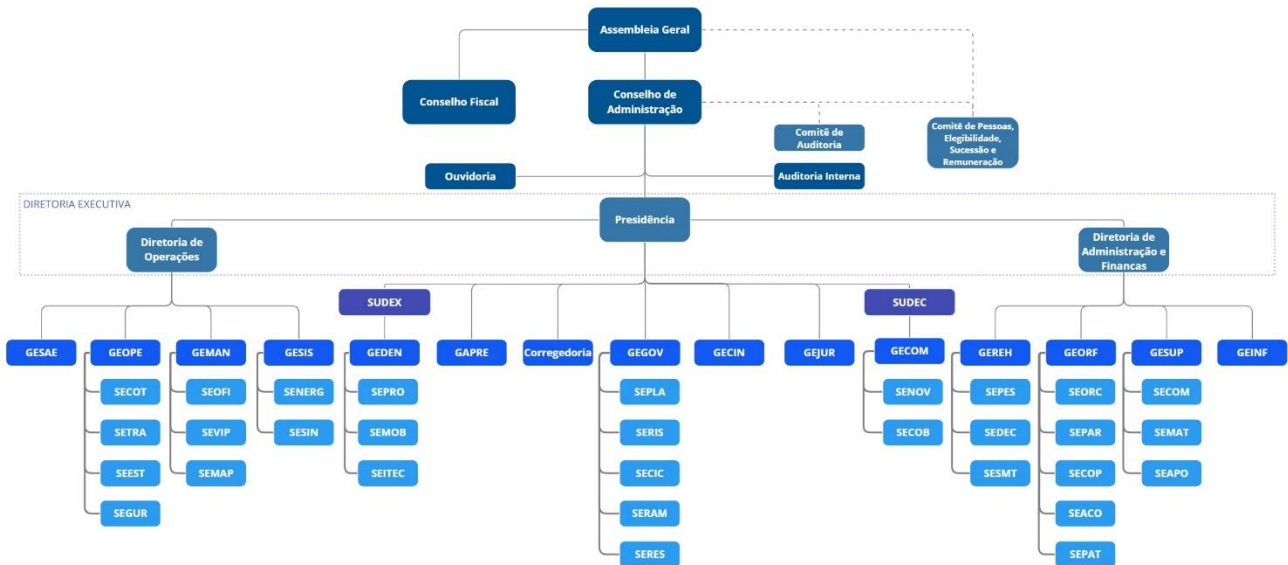


Figura 1 – Organograma de Estrutura Organizacional

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;
- 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;

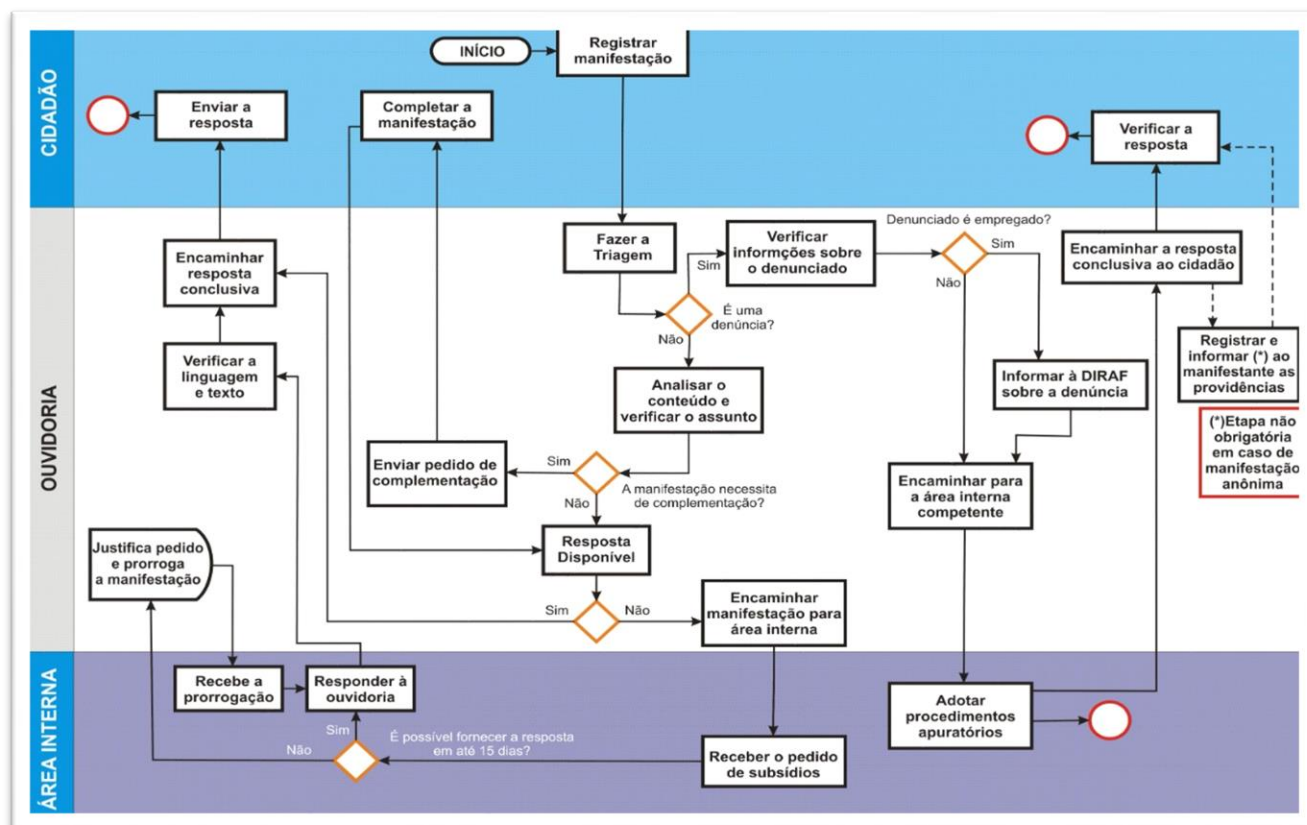


Figura 2 – Fluxograma da Ouvidoria Trensurb

O fluxo de tratamento das manifestações pela Ouvidoria da TRENSURB, conforme descrito na Figura 2, oferece uma visão clara e detalhada do processo de análise e encaminhamento das demandas recebidas.

Na etapa inicial de triagem, as manifestações são analisadas e direcionadas às áreas internas para tratamento, com um prazo estabelecido de até 15 dias. É ressaltada a possibilidade de prorrogação desse prazo por igual período, mediante justificativa adequada. Para o cidadão, o prazo inicial de resposta é de 30 dias, podendo ser estendido por mais 30 dias, se necessário.

Destaca-se a flexibilidade do sistema, que permite solicitar informações adicionais ao cidadão durante a fase de triagem. Após o recebimento dessas informações complementares, reinicia-se a contagem do prazo de 30 dias para resposta.

A resposta fornecida pela área interna é minuciosamente analisada pela Ouvidoria, que também possui a prerrogativa de solicitar novas informações ou complementações, se necessário, assegurando uma resposta completa e precisa ao demandante.

Em especial, as denúncias recebem um tratamento específico, sendo encaminhadas à Corregedoria, que com o aval da Diretoria Financeira (DIRAF), envia para análise e apuração pela Comissão de Ética ou pela Comissão Disciplinar (COPED). Isso evidencia o compromisso da Ouvidoria com a seriedade no tratamento das denúncias, garantindo um processo de investigação adequado para tais casos.

Relatório Sintético Anual - 2023

O relatório anual da Ouvidoria da TREN SURB para o ano de 2023 destaca o volume total de manifestações recebidas, totalizando 11131 registros ao longo do período.

Dentre essas manifestações, a maioria - correspondendo a 11008 delas (98,9%) - foi recebida através da CAU, demonstrando uma alta concentração de interações por meio desse canal específico. Por outro lado, um número mais reduzido, totalizando 123 manifestações (1,1%), foi recebido por meio do e-SIC e Fala.BR, indicando uma menor utilização desses canais pelos cidadãos.

Este relatório sintético revela a predominância de um canal específico, a CAU, como o principal meio pelo qual os cidadãos se engajaram com a Ouvidoria, mostrando a importância desse canal para a interação e comunicação entre a sociedade e a Trensurb.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ANUAL - 2023				
	Fala.BR/LAI	CAU	TOTAL	%
Informação	70	8909	8979	80,67%
Reclamação	12	1939	1951	17,53%
Elogio	0	64	64	0,57%
Sugestão	2	96	98	0,88%
Solicitação	3	0	3	0,03%
Comunicação	32	0	32	0,29%
Denúncia	4	0	4	0,04%
TOTAL	123	11008	11131	100,00%

Tabela 1 - Total de Manifestações Anual - 2023

A tabela 1, oferece uma detalhada categorização das manifestações recebidas pela Ouvidoria da TREN SURB ao longo do ano de 2023, segmentando-as por tipo e sua distribuição percentual em relação ao total. O **Fala.BR/LAI**: registrou um total de 123 manifestações, das quais a maioria foi na forma de reclamações (12), seguidas por sugestões (2), solicitações (3), comunicações (32) e quatro denúncias. Através da LAI (Lei de Acesso à Informação), foram atendidos 70 pedidos, melhor detalhados na sequência deste relatório. Já a **CAU**: registrou 11008 manifestações, a maior parte foram informações (8909), seguidas por reclamações (1939), elogios (64) e sugestões (96).

A tabela resume os diferentes tipos de interações recebidas pela Ouvidoria, destacando a **predominância de manifestações na forma de informações**, seguidas por reclamações, o que sinaliza as áreas que demandam mais atenção ou que são mais recorrentes para os usuários.

A análise desses dados permite à Ouvidoria compreender melhor as preocupações e necessidades dos cidadãos, além de direcionar esforços para melhorar áreas específicas ou procedimentos com base nas manifestações recebidas.

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

1. Manifestações no Sistema Fala.BR

Esse detalhamento sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria da TRENSURB através do Sistema Fala.BR em 2023 fornece um panorama abrangente das interações e tipos de demandas recebidas:

- **Pedidos de Acesso à Informação** (70 manifestações):

São solicitações variadas conforme a Lei de Acesso à Informação (LAI), abrangendo desde informações gerais de processos internos e salários de empregados até dados sobre transporte metroviário, integrações, projetos estruturais, contratos, editais de concurso e mais. Todas foram encaminhadas para as áreas responsáveis e respondidas dentro dos prazos legais estabelecidos, em média, em 16,76 dias.

A seguir apresenta-se uma visão extraída da página da CGU – Controladoria Geral da União, das manifestações de informações recebidas pela LAI (Lei de Acesso à Informação) na Ouvidoria da Trensurb.



Figura 3 – Visão das Manifestações da LAI - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

A Figura 3 apresenta o total de 70 pedidos recebidos via LAI, ficando a Trensurb como o 233º lugar pela quantidade de recebimentos dos órgãos federais.

Sobre o status dos pedidos, todos foram respondidos, não havendo pendências.

O tempo médio de resposta ficou em 16,36 dias. A Lei nº 13.460/2017, diz que a Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias, contados a partir do seu recebimento.



Figura 4 - Nível e ranking de satisfação do usuário da LAI - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Na Figura 4, o índice de satisfação do usuário atingiu 4,38 de um total de 5,00, ficando a Trensurb com a 86ª posição nos órgãos federais.

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 seguranças no trem, pedindo maior fiscalização de ambulantes e pedintes no trem, sobre o atendimento e diversos sobre a operação de trens.

- **Solicitação:** (3 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 e extensão de horário em dia de jogs.

- **Comunicação:** (32 manifestações)

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

Recebemos em 2023 comunicações sobre ambulantes nos trens, má conduta de funcionários, questões gerais de operação de trens, escadas sem funcionar, elevadores sem funcionar, entre outros relacionados à ocorrências de furtos de cabos.

- **Denúncias:** (4 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 2023 recebemos 4 denúncias que foram respondidas em uma média de 10 dias.

- **Sugestão** (2 manifestações)

Sugestão é a proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços prestados pelo Ministério Público Federal. Das recebidas em 2023, duas referiam-se à oferta maior de trens nos picos e colocação de bancos nas plataformas de estações que não tem.

2. Manifestações na Central de Atendimento ao Usuário - CAU

A Central de atendimento ao usuário recebeu no ano de 2023, um total de 11008 manifestações assim distribuídas:

Tipos de Manifestação - CAU - Ano 2023

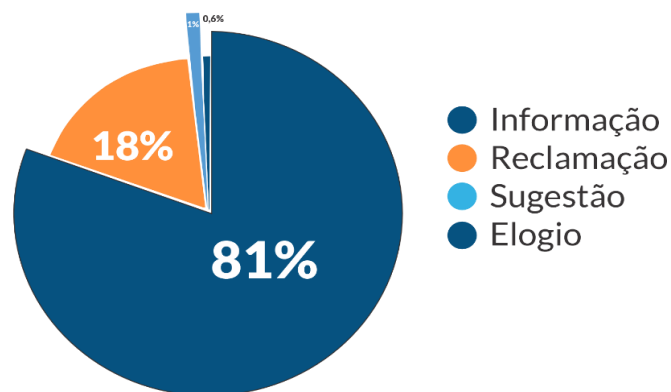


Gráfico 1 - Tipos de Manifestação CAU - ano 2023

O Gráfico 1 apresenta os totais de manifestações por tipo, assim como os percentuais dos mesmos no montante. A manifestação de informação correspondeu a 8979 (81%) e as reclamações 1951 (18%). Estas duas totalizam 99% das manifestações. Elogios com 64 (0,4%) e sugestões com 96 (0,6%) 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 2023.

Meios de Manifestação - CAU - Ano 2023

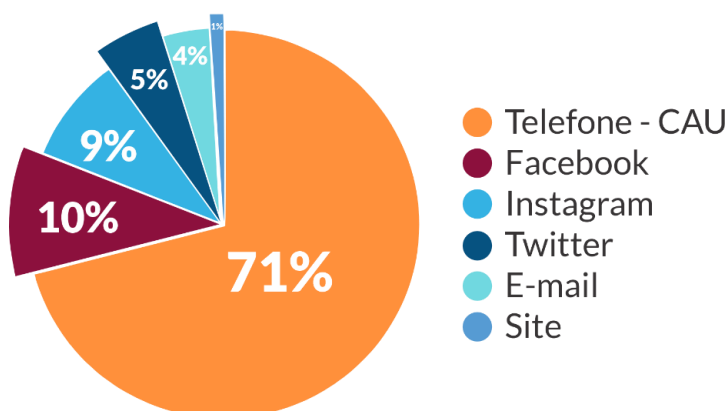


Gráfico 2 - Meios de Manifestações CAU Ano - 2023

No Gráfico 2, as manifestações do ano de 2023 foram tratadas pelo seu meio de entrada, tendo o telefone com o mais significativo índice representando 71%. As redes sociais (Facebook, Twitter e Instagram) representam somadas 24% dos atendimentos, as manifestações pelo e-mail representam 4% e fechando o demonstrativo temos as que entraram pelo site, com 1%.

2.2 Análise Gerencial Quanto aos Principais Tipos e Motivos das Manifestações

- Informação** – A informação refere-se a uma categoria específica de interação recebida, na qual o cidadão busca esclarecimentos, dados ou detalhes sobre determinado assunto relacionado à atuação ou serviços da instituição. Esse tipo de manifestação se enquadra como um pedido direto por informações específicas ou esclarecimentos sobre procedimentos, normativas, funcionamento interno, serviços prestados ou qualquer outro aspecto relacionado à entidade. Estas solicitações são tratadas pela Ouvidoria com o objetivo de fornecer respostas claras, precisas e dentro dos prazos estabelecidos pelas leis e regulamentos aplicáveis. A seguir, apresentamos as solicitações de informações que mais foram demandadas pelos usuários.

Principais INFORMAÇÕES - 2023 - CAU		
MANIFESTAÇÃO	QT	%
FUNCIONAMENTO DO TREM	2273	25,48%
GRADE HORÁRIA	621	6,96%
CARTÃO SIM	456	5,11%
COMPRA COM CARTÕES DÉBITO E CRÉDITO	422	4,73%
SOBRE GREVE	390	4,37%
INFORMAÇÃO SOBRE VALOR DA TARIFA	378	4,24%
INFORMAÇÕES SOBRE ACHADOS E PERDIDOS	295	3,31%

EXTENSÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	262	2,94%
CICLISTA NO TREM	242	2,71%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	229	2,57%
CONCURSO - EMPREGO	189	2,12%
INFORMAÇÃO SOBRE A EMPRESA	187	2,10%
FUNCIONAMENTO DO AEROMÓVEL	186	2,08%
EMBARQUE E DESEMBARQUE	181	2,03%
ESTAÇÃO EDUCAR	168	1,88%
CARTÃO TRI	147	1,65%
ESTAÇÃO	129	1,45%
SETORES DA EMPRESA	119	1,33%
ATRASSO DE TRENS	107	1,20%
INFORMAÇÃO SOBRE CARTÃO DO IDOSO	101	1,13%
DESCONTO TARIFA ESTUDANTE	100	1,12%
PASSE LIVRE PARA ESCOLARES	98	1,10%
NÚMERO DO TELEFONE	93	1,04%
OUTROS PROGRAMAS	89	1,00%
CARTÃO TEU	89	1,00%

Tabela 2 - Principais Informações - 2023 - CAU

A tabela 2 oferece um detalhamento das informações solicitadas à Ouvidoria ao longo do ano de 2023, categorizando esses pedidos por tipo e sua distribuição percentual em relação ao total de informações requeridas. Alguns dos principais temas incluem: **Funcionamento do Trem (25,48%)**: Esclarecimentos diversos sobre o funcionamento dos trens, relacionados a horários, rotas, serviços oferecidos ou questões operacionais. **Grade Horária (6,96%)**: Pedidos de informações específicas sobre os horários de partida e chegada dos trens, buscando detalhes sobre a frequência e disponibilidade dos serviços. **Cartão SIM (5,11%)**: Solicitações de informações sobre o Cartão SIM, um meio de acesso ou pagamento utilizado no sistema de transporte. **Compra com Cartões Débito e Crédito (4,73%)**: Dúvidas ou pedidos de informações sobre o processo de compra de passagens ou serviços utilizando cartões de débito ou crédito. **Sobre Greve (4,37%)**: Questões relacionadas a greve, solicitando informações sobre o impacto ou a existência de paralisações nos serviços metroviários. **Informação sobre Valor da Tarifa (4,24%)**: Pedidos de esclarecimentos sobre os valores das tarifas, descontos ou políticas tarifárias em vigor. **Informações sobre Achados e Perdidos (3,31%)**: Pedidos de esclarecimentos sobre o serviço de Achados e Perdidos, buscando informações sobre procedimentos para recuperar objetos perdidos. **Extensão do Horário de Funcionamento (2,94%)**: Solicitações de informações sobre a possibilidade de estender os horários de operação dos trens, indicando interesse em serviços fora dos horários regulares, principalmente em dias de jogos de futebol ou shows na Arena localizada próximo à estação Anchieta. **Ciclista no Trem (2,71%)**: Questões sobre a política ou procedimentos relacionados ao transporte e horários de bicicletas nos trens, buscando orientações ou restrições para os ciclistas. **Horário de Funcionamento (2,57%)**: Pedido de informações gerais sobre os horários de funcionamento dos serviços metroviários, abrangendo possíveis variações de horários em diferentes dias da

semana ou datas específicas. **Concurso - Emprego (2,12%)**: Solicitações de informações sobre concursos públicos ou oportunidades de emprego na empresa, indicando interesse em oportunidades de trabalho oferecidas pela instituição. **Informação sobre a Empresa (2,10%)**: Pedidos de esclarecimentos gerais sobre a empresa, buscando informações institucionais, histórico ou missão da organização. **Funcionamento do Aeromóvel (2,08%)**: Pedidos de informações sobre o funcionamento específico do Aeromóvel, buscando detalhes sobre sua operação e horários. **Embarque e Desembarque (2,03%)**: Solicitações de informações relacionadas aos procedimentos de entrada e saída dos passageiros nos trens ou estações. **Estação Educar (1,88%)**: Questões específicas sobre o programa ou serviço denominado Estação Educar, indicando interesse em iniciativas educacionais ou informativas da empresa. **Cartão TRI (1,65%)**: Pedidos de informações sobre o Cartão TRI, um meio de acesso ou pagamento utilizado no sistema metroviário. **Estação (1,45%)**: Pedidos de esclarecimentos gerais sobre as estações metroviárias, buscando informações sobre serviços oferecidos, localização ou funcionamento. **Setores da Empresa (1,33%)**: Solicitações de informações sobre os diferentes setores ou áreas de atuação dentro da Trensurb. **Atraso de Trens (1,20%)**: Pedidos de informações ou esclarecimentos sobre atrasos nas partidas ou chegadas dos trens, indicando preocupação com a pontualidade dos serviços. **Informação sobre Cartão do Idoso (1,13%)**: Solicitações de esclarecimentos sobre o Cartão do Idoso, buscando informações sobre requisitos, benefícios ou procedimentos para obtenção desse cartão. **Desconto Tarifa Estudante (1,12%)**: Pedidos de informações sobre descontos na tarifa para estudantes, relacionados a critérios de elegibilidade ou processo de obtenção desse benefício. **Passes Livres para Escolares (1,10%)**: Solicitações de informações sobre o Passe Livre para Escolares, indicando interesse em benefícios tarifários para estudantes. **Número do Telefone (1,04%)**: Pedidos de informações sobre números de telefone ou canais de contato da empresa, buscando meios diretos de comunicação. **Outros Programas (1,00%)**: Solicitações de informações sobre programas específicos não detalhados na lista, refletindo interesses variados dos usuários. **Cartão TEU (1,00%)**: Pedidos de informações sobre o Cartão TEU, um meio de acesso ou pagamento utilizado no sistema de transporte metroviário.

Essa análise detalhada permite identificar as áreas de maior demanda por informações, possibilitando à Ouvidoria direcionar recursos para garantir respostas eficazes, esclarecendo dúvidas e fornecendo informações relevantes para os usuários do sistema de transporte metroviário, assim como oferecem uma visão detalhada das áreas de interesse e preocupações dos usuários do sistema de transporte da Trensurb, permitindo à Ouvidoria direcionar esforços e respostas para atender às necessidades e demandas mais recorrentes e relevantes para os cidadãos.

- **Reclamação** – A reclamação em uma manifestação de ouvidoria, é uma expressão formal de insatisfação por parte do cidadão em relação a um serviço público, produto ou atendimento prestado por uma instituição ou órgão governamental. Geralmente, uma reclamação descreve uma experiência negativa vivenciada pelo usuário, onde há a percepção de que houve um descumprimento de expectativas, falha na prestação do serviço, mau atendimento, irregularidades, problemas estruturais ou questões que afetaram negativamente a experiência do usuário.

As reclamações na ouvidoria são essenciais, pois permitem que se identifique falhas, corrija processos inadequados e aprimore a qualidade dos serviços, garantindo um melhor atendimento e satisfação dos usuários.

Principais RECLAMAÇÕES - 2023 - CAU		
MANIFESTAÇÃO	QT	%
ATRASO DE TRENS	226	11,64%
AR CONDICIONADO NOS TRENS	159	8,19%
AMBULANTES NAS ESTAÇÕES/TRENS	132	6,80%
ESCALA ROLANTE PARADA	119	6,13%
LOTAÇÃO DOS TRENS	97	4,99%
VENTILADORES	86	4,43%
MAU ATENDIMENTO - FUNCIONÁRIO	77	3,96%
ACESSIBILIDADE PRECÁRIA/DEFICIENTE	56	2,88%
GRADE HORÁRIA	52	2,68%
TREM SÉRIE 100	47	2,42%
PARADA - TREM PARADO NA PLATAFORMA	45	2,32%
FALTA DE SEGURANÇA NO TREM	40	2,06%
MAU ATENDIMENTO NA BILHETERIA	38	1,96%
SANITÁRIOS INTERDITADOS	32	1,65%
AR CONDICIONADO - MAU FUNCIONAMENTO	32	1,65%
FUNCIONAMENTO DO TREM	31	1,60%
ATOS SEXUAIS E OBSCENOS	31	1,60%
CONSERVAÇÃO	28	1,44%
COMPRA COM CARTÕES DÉBITO E CRÉDITO	28	1,44%
PARADA EXTREMIDADE DA PLATAFORMA	24	1,24%
OFERTA DE TRENS	23	1,18%
ELEVADORES DANIFICADOS/DESLIGADO	23	1,18%
TEMPO DE FECHAMENTO DAS PORTAS	21	1,08%
EXTENSÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	21	1,08%
VIA PERMANENTE	20	1,03%

Tabela 3 - Principais Reclamações Anual de 2023

Essa tabela apresenta as principais reclamações recebidas pela Ouvidoria, segmentadas por tipo de manifestação e sua distribuição percentual em relação ao total de reclamações. **Atraso de Trens (11,64%)**: Reclamações relacionadas a atrasos nas chegadas ou partidas dos trens, afetando a pontualidade dos usuários. **Ar Condicionado nos Trens (8,19%)**: Insatisfações sobre a operação ou falta de funcionamento adequado do sistema de ar condicionado nos vagões. **Ambulantes nas Estações/Trens (6,80%)**: Preocupações com a presença de vendedores ambulantes nas estações ou trens, que interferem na experiência dos usuários. **Escada Rolante Parada (6,13%)**: Reclamações sobre a interrupção ou mau funcionamento das escadas rolantes nas estações. **Lotação dos Trens (4,99%)**: Queixas sobre trens lotados, afetando o conforto e a segurança dos passageiros. **Ventiladores (4,43%)**: Reclamações referentes ao funcionamento dos ventiladores nos vagões. **Mau Atendimento - Funcionário (3,96%)**: Insatisfação com o atendimento prestado por funcionários, devido a comportamentos inadequados ou falta de cortesia. **Acessibilidade Precária/Deficiente (2,88%)**:

Queixas relacionadas à falta de acessibilidade adequada para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. **Grade Horária (2,68%)**: Reclamações referentes à grade horária, relacionadas a problemas de pontualidade, falta de informações ou inconsistências nos horários dos trens. **Trem Série 100 (2,42%)**: Queixas específicas sobre trens desta série, indicando possíveis problemas técnicos ou operacionais. **Falta de Segurança no Trem (2,06%)**: Reclamações sobre questões de segurança dentro dos trens, sugerindo preocupações com medidas de segurança insuficientes. **Mau Atendimento na Bilheteria (1,96%)**: Insatisfação com o atendimento recebido nas bilheterias, indicando problemas no serviço prestado nesses locais. **Sanitários Interditados (1,65%)**: Reclamações relacionadas à interdição ou falta de funcionamento dos sanitários nas estações. **Oferta de Trens (1,18%)**: Questionamentos sobre a quantidade de trens disponíveis, em relação à frequência ou capacidade de transporte. **Elevadores Danificados/Desligados (1,18%)**: Preocupações sobre elevadores fora de serviço ou com mau funcionamento nas estações, afetando a acessibilidade. **Tempo de Fechamento das Portas (1,08%)**: Questões sobre o tempo de fechamento das portas dos trens, relacionadas a problemas de segurança ou agilidade no embarque e desembarque. **Extensão do Horário de Funcionamento (1,08%)**: Reclamações ou solicitações para estender o horário de operação dos trens, indicando uma demanda por serviços mais abrangentes. **Via Permanente (1,03%)**: Queixas referentes à via permanente dos trens, reclamações sobre irregularidades, manutenção ou condições da via.

Esses dados revelam as áreas de maior preocupação e descontentamento dos usuários, permitindo à Ouvidoria direcionar esforços para resolver problemas específicos e melhorar a qualidade dos serviços prestados, destacando áreas que necessitam de melhorias ou intervenções para garantir um serviço mais eficiente, seguro e satisfatório aos passageiros.

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 64 elogios diversos no ano de 2023, representando 0,57% de todas as manifestações recebidas. Os destinatários destes elogios são funcionários, a empresa, os serviços de trens, serviço de estações e o aplicativo conforme tabela abaixo.

ELOGIOS - 2023 - CAU		
MANIFESTAÇÃO	QT	%
AVISO SONORO TRENS/ESTAÇÕES	35	54,69%
FUNCIONÁRIOS	15	23,44%
EMPRESA	6	9,38%
SERVIÇO DE TRENS	4	6,25%
SERVIÇO ESTAÇÕES	2	3,13%
APLICATIVO - APP	1	1,56%
SOBRE GREVE	1	1,56%

Tabela 4 – Manifestações de Elogios – CAU - 2023

Na Tabela 4 Foram registrados elogios diversos ao longo do ano de 2023, representando 0,57% de todas as manifestações recebidas pela Trensurb. **Aviso Sonoro em Trens/Estações (35 - 54,69%)**: A maioria dos elogios (mais da metade) está relacionada aos avisos sonoros presentes nos trens e estações. Isso destaca a eficácia e importância desse recurso na experiência do usuário. **Funcionários (15 - 23,44%)**: Elogios direcionados aos funcionários representam quase um quarto do total. Isso indica um reconhecimento positivo para a equipe responsável pelo atendimento e operação. **Empresa (6 -**

9,38%): Seis elogios foram destinados à empresa como um todo, refletindo uma satisfação geral em relação aos serviços prestados. **Serviço de Trens** (4 - 6,25%): Elogios específicos relacionados aos serviços de trens, ressaltando pontos positivos nessa modalidade de transporte. **Serviço de Estações** (2 - 3,13%): Manifestações de satisfação em relação aos serviços oferecidos nas estações, contribuindo para uma experiência positiva. **Aplicativo - APP** (1 - 1,56%): Um elogio direcionado ao aplicativo da Trensurb, destacando a qualidade e eficiência dessa plataforma. **Sobre Greve** (1 - 1,56%): Um elogio específico relacionado à gestão ou condução de uma situação de greve, indicando uma percepção positiva nesse contexto.

Essa análise permite identificar áreas específicas que receberam reconhecimento positivo dos usuários, fornecendo insights valiosos para aprimoramentos contínuos e destacando pontos fortes na prestação de serviços da Trensurb.

- **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.

SUGESTÕES – 2023 - CAU		
MANIFESTAÇÃO	QT	%
OFERTA DE SERVIÇOS - SUGESTÕES	8	8,25%
GRADE HORÁRIA	6	6,19%
OFERTA DE TRENS	5	5,15%
FUNCIONAMENTO DO TREM	5	5,15%
AR CONDICIONADO NOS TRENS	5	5,15%
APLICATIVO - APP	5	5,15%
ACESSIBILIDADE AO SISTEMA	5	5,15%
EXPANSÃO DA LINHA - SUGESTÃO	4	4,12%
INFORMAÇÃO SOBRE A EMPRESA	3	3,09%
ESTAÇÃO	3	3,09%

Tabela 5 - Manifestações de Sugestão - 2023

A tabela apresenta as sugestões com mais indicações feitas pelos usuários. A análise detalhada de cada tópico, com exemplos concretos e sugestões de implementação, visa auxiliar na compreensão das necessidades dos usuários e na identificação de oportunidades de melhorias no sistema de trens. **Oferta de Serviços - Sugestões:** Mais trens em horários de pico, trens com mais vagões, carros especiais para bicicletas (há dificuldade em transportar bicicletas, limitando a mobilidade dos usuários), serviço de Wi-Fi gratuito nos trens. **Grade Horária:** Ampliação do horário de funcionamento, maior frequência de trens em horários de maior demanda, melhoria na integração com outros sistemas de transporte, extensão de horários especiais em dias de eventos. **Funcionamento do Trem:** Melhoria na capacidade dos trens nos horários de pico, maior segurança dentro dos trens (há brigas com ambulantes), maior conforto nos trens (ar condicionado nos antigos e regulagem do ar nos novos). **Aplicativo - App:** melhorar a visibilidade dos trens (as vezes não aparecem no mapa), atrasos e cancelamentos em tempo real, ter o aplicativo para Iphone. **Acessibilidade ao Sistema:** Mais elevadores funcionando e rampas nas

estações. Melhoria na acessibilidade para pessoas com deficiência. Maior acessibilidade para pessoas com carrinhos de bebê. Adaptação dos trens com espaços reservados e recursos de acessibilidade. **Expansão da Linha:** Sugestões de expansão para Gravataí, Alvorada, Sapiranga e Canela. **Informação sobre a Empresa e o Sistema:** Disponibilização de mapas da rede com trajetos e estações, mais informações sobre tarifas e tipos de bilhetes disponíveis, presença ativa nas redes sociais para integração com outros modais. **Melhorias nas Estações:** Maior número de lixeiras nas estações e plataformas, melhoria da sinalização e informação nas estações, instalação de painéis informativos com horários e atrasos em tempo real.

A análise das sugestões dos usuários revela importantes pontos para melhoria no sistema de trens. Ao focar em oferta e funcionamento dos trens, acessibilidade e informação, e melhorias nas estações, é possível tornar o sistema mais eficiente, confortável e seguro para todos.

Este modelo de análise pode ser utilizado para priorizar ações e investimentos, sempre considerando as reais necessidades dos usuários do sistema de trens. Ao abordar essas questões de maneira estratégica, buscamos elevar a qualidade dos serviços oferecidos pela Trensurb, alinhando-nos às expectativas da comunidade usuária.

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. No ano de 2023, foram encaminhadas 722 cartas aos setores da Trensurb, que após respondidas geraram o gráfico abaixo.

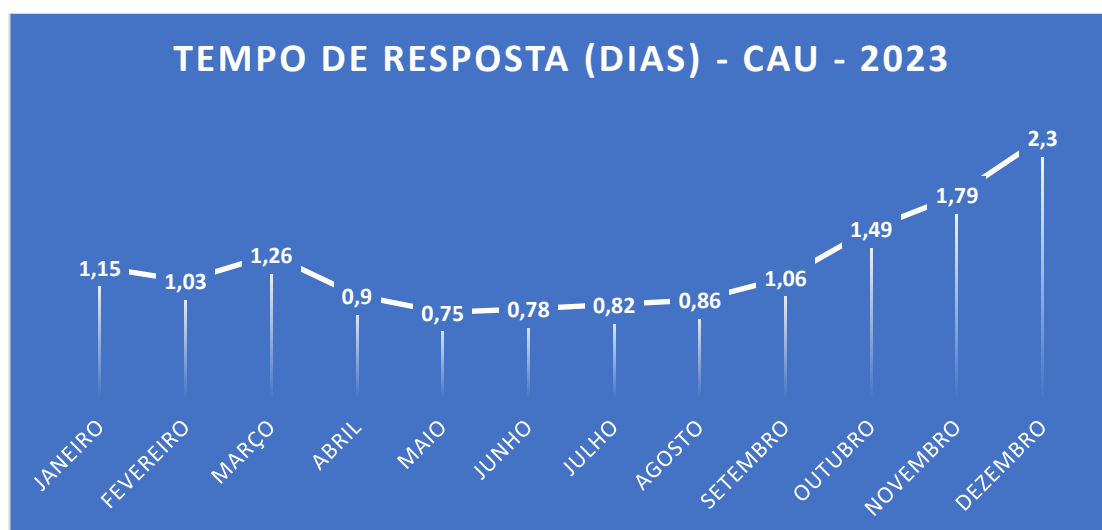


Gráfico 3 - Tempo de Resposta ao Usuário - CAU (Dias) - 2023

No Gráfico 3 apresenta-se o tempo de resposta ao usuário em dias. A meta que é o prazo estabelecido para resposta ao usuário conforme a Lei nº 13.460/2017, é de 30 dias. Observa-se que a ouvidoria tem respondido em um dia às manifestações. Um detalhe que cabe destaque é que **por dois meses seguidos, foi batido o menor tempo de atendimento histórico desde a criação da ouvidoria em 2018,**

nos meses de abril e maio, com 0,9 e 0,75 dias respectivamente, terminando o ano de 2023 com uma média de 1,18 – **um dia para os atendimentos das manifestações** que chegam.

2.3. 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 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 da Trensurb.

Fórmula de Cálculo:

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

Neste ano de 2023 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 98,54% (2,54% acima da meta e 0,39% acima da registrada em 2022). A seguir um gráfico que detalha a evolução mensal deste indicador.

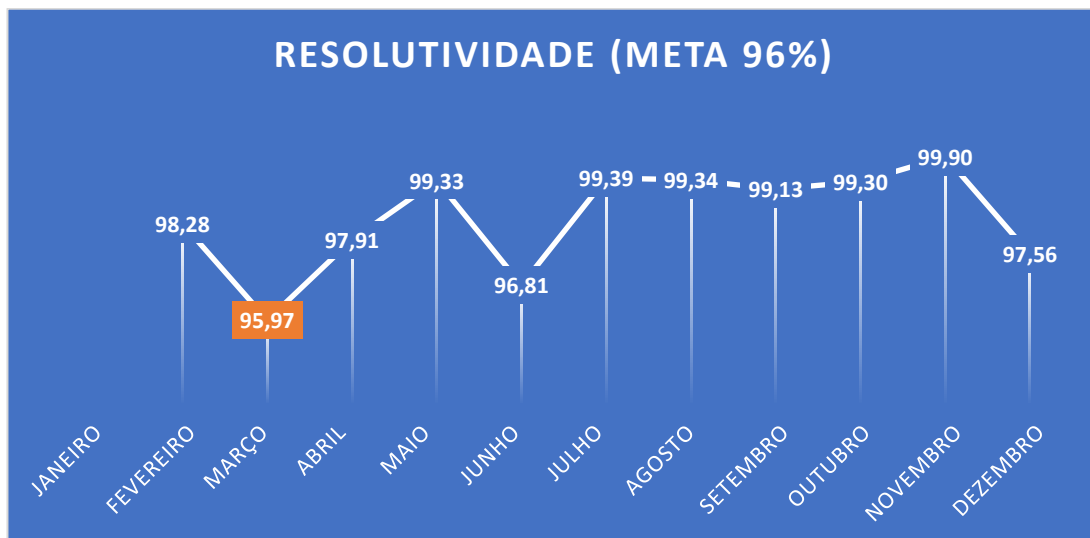


Gráfico 4 - Resolutividade - 2023 - (Meta 96%)

No Gráfico 4 apresenta-se a evolução mensal da resolutividade no ano de 2023, onde somente no mês de março os índices ficaram abaixo da meta (vermelho), mas recuperado nos meses seguintes e mantendo acima da meta até o final do semestre, onde chegou a ter em novembro 99,9% atendidas dentro do mês.

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

Em continuidade aos esforços para aprimorar o atendimento aos usuários e clientes da TREN SURB, e proporcionar respostas rápidas e informações relevantes sobre situações, agendas, horários e

orientações, a Ouvidoria deu continuidade à utilização da Unidade de Resposta Audível (URA). A URA foi contratada no processo SEI 0000958.00001162/2020-16 e implementada com sucesso em 2022, assumindo a gestão da Central Telefônica da Trensurb.

A URA desempenha um papel crucial, recebendo chamadas telefônicas direcionadas aos números de atendimento da Trensurb. Ao fornecer mensagens automatizadas sobre a situação atual da operação de trens, ela direciona posteriormente as ligações para a Ouvidoria, onde a equipe realiza o atendimento especializado. Essa transição reflete nosso comprometimento com um serviço mais eficiente e orientado para as necessidades dos usuários.

Os resultados dessa mudança já são perceptíveis nos números apresentados neste relatório. Desde a implantação em março de 2022, observamos um aumento significativo nos registros de manifestações. Essa abordagem inovadora não apenas otimiza o fluxo de atendimento, mas também permite uma gestão mais eficaz, com gravação, gerenciamento e armazenamento aprimorados dos atendimentos, apoiados por ferramentas de gestão e relatórios robustos. Esses avanços continuam a fortalecer nossa capacidade de resposta e aprimorar a qualidade do serviço prestado aos usuários da Trensurb.

- **Chamadas Recebidas na URA**

Para elencar a questão funcional da URA, abaixo apresentam-se estes números das chamadas recebidas em 2023.

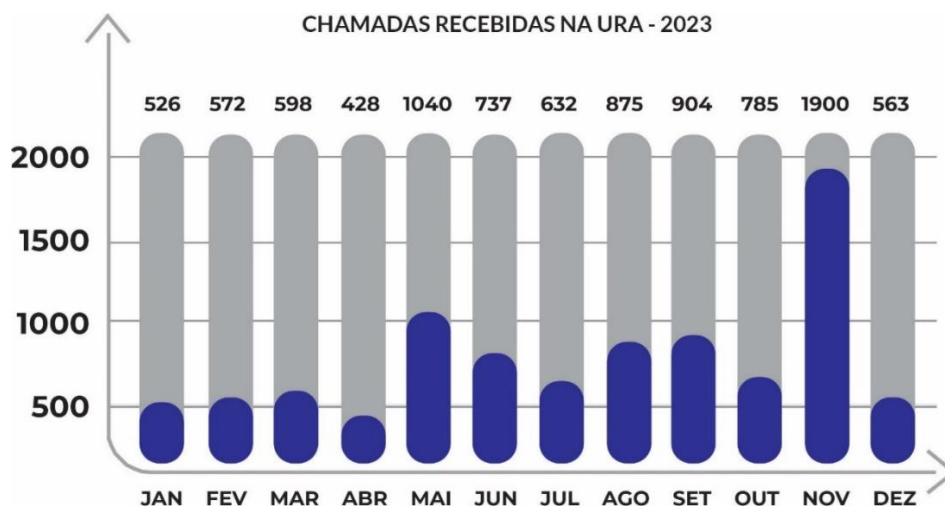


Gráfico 5 - Chamadas Recebidas - URA - 2023

No Gráfico 5 apresentam-se as chamadas telefônicas recebidas pela central de atendimento da URA no ano de 2023. Em abril tivemos o menor índice de atendimentos com 428 chamadas e novembro, devido à operação degradada (*) devido ao fechamento de 3 estações devido ao alagamento na via, onde aparece o maior número, com 1900 ligações.

(*) *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 TREN SURB. (NG-OPE-102-Trensurb - item 3.1.1)*

- **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 2023.

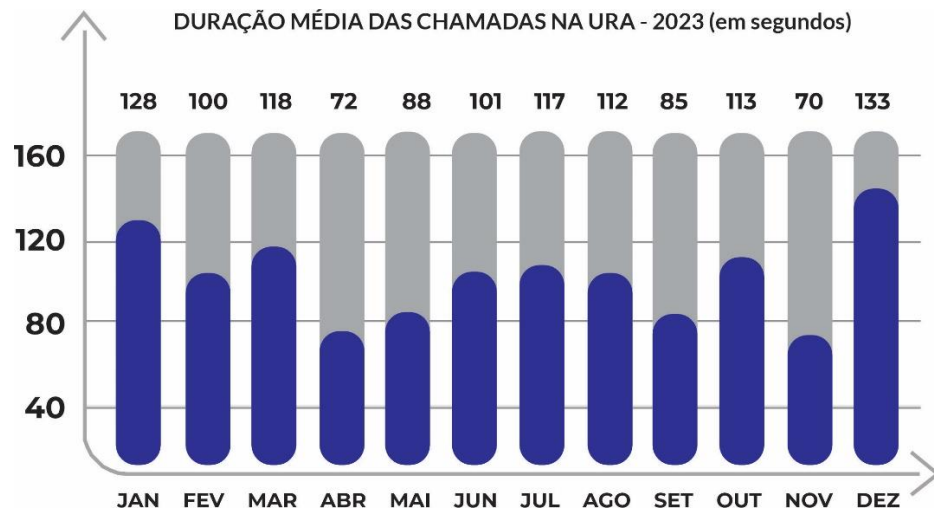


Gráfico 6 - Duração Média (segundos) - URA - 2023

Como representado no Gráfico 6, as ligações desde janeiro/2023 têm durado em média 103 segundos, ficando o atendente um minuto e quarenta e três segundos com o usuário na linha. A meta estabelecida pela ouvidoria era 110 segundos, com base nos atendimentos acumulados de 2022 e houve uma significativa redução deste tempo em 2023

Se considerarmos o tempo que os usuários ficam aguardando, quando todos os ramais estão ocupados temos o gráfico a seguir:

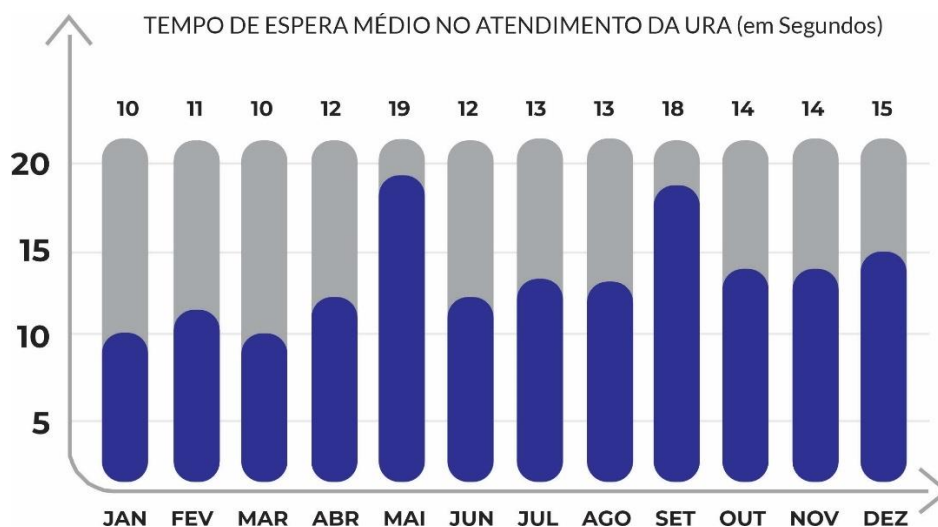


Gráfico 7 - Tempo de Espera Médio (segundos) - URA - 2023

Esta análise aprofundada do tempo de espera médio na URA visa identificar tendências, padrões e possíveis causas para as variações mensais. O objetivo é fornecer insights que auxiliem na otimização do atendimento e na redução do tempo de espera para os usuários.

4. Problemas Recorrentes, Tendências e Padrões com Base em Análise dos Gráficos de Atendimento da URA e Soluções Adotadas:

- **Média geral:** O tempo médio de espera na URA durante o ano de 2023 foi de **13,35 minutos**.
- **Maiores tempos de espera:**
 - Maio (19,29 minutos): Influência de fatores como paralisação dos empregados de um dia, e problemas técnicos ocasionados por operação degradada.
 - Julho (13,29 minutos), agosto (13,39 minutos), setembro (17,79 minutos), outubro (13,78 minutos), novembro (14,37 minutos) e dezembro (14,72 minutos): Relação com queda de demanda.
- **Menores tempos de espera:**
 - Janeiro (10,35 minutos) e março (9,76 minutos): Início do ano, com menor demanda sazonal.

Possíveis Causas das Variações:

- **Demanda sazonal:** Aumento da demanda em casos de operação degradada que pode levar a tempos de espera mais longos.
- **Recursos humanos:** Número insuficiente de atendentes disponíveis para responder às solicitações dos usuários. A Ouvidoria dispunha de um atendente a menos neste período.
- **Complexidade das solicitações:** Solicitações complexas encaminhadas aos setores que demandaram mais tempo para serem resolvidas.

Decisões tomadas para Redução do Tempo de Espera:

- **Análise detalhada dos dados:** Investigamos os motivos específicos por trás dos picos de espera em cada mês.
- **Implementação de medidas:** Adotamos medidas para otimizar o atendimento, como:
 - Aumento do número de atendentes em horários de pico (mais um atendente).
 - Treinamento da equipe para resolução eficiente das solicitações atípicas.
 - Simplificação dos menus da URA e automatização de tarefas.
 - Monitoramento constante do tempo de espera e identificação de gargalos.

Próximos Passos:

- **Análise dos dados de outros indicadores:**
 - Número de chamadas recebidas pela URA.
 - Tempo médio de atendimento pelos atendentes.
 - Tempo médio de respostas das cartas em poder de outras unidades
 - Nível de satisfação dos clientes com o atendimento.
- **Desenvolvimento de um plano de ação:** *(Encontra-se no final deste relatório)*
 - Implementar medidas para otimizar o atendimento e reduzir o tempo de espera.
 - Monitorar os resultados e realizar ajustes contínuos.

A análise do tempo de espera médio na URA revela oportunidades de melhorias para otimizar o atendimento e oferecer uma melhor experiência aos nossos usuários. Através da análise detalhada dos dados, implementamos medidas eficazes e monitoramento constante, sendo possível reduzir o tempo de espera e aumentar a satisfação dos usuários.

5. 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.

6. Outras atuações da Ouvidoria, Ações Exitosas e Principais Dificuldades Enfrentadas

• Perguntas Frequentes no site da Trensurb – FAQ (Frequently Asked Questions)

Executamos um projeto de implementação do link de Perguntas e Respostas – FAQ em nosso site. A iniciativa surgiu da necessidade de fornecer respostas pontuais aos usuários, baseado nas perguntas mais frequentes recebidas pelos diversos canais da Ouvidoria, com o valioso auxílio da Gerência de Comunicação (GECIN).

Ao longo do processo, realizamos uma minuciosa análise dos pedidos de informações recebidos nos anos de 2021, 2022 e parte de 2023, abrangendo comunicações por telefone, e-mail, redes sociais e atendimentos presenciais. A organização dessas informações por assunto permitiu a criação de perguntas de forma dinâmica, refletindo as demandas reais recebidas na Ouvidoria.

As áreas envolvidas colaboraram ativamente, respondendo às perguntas que não tínhamos as respostas, possibilitando uma compilação completa e precisa. A integração com a GECIN foi

fundamental para a estruturação e apresentação eficaz do FAQ na página da Trensurb, proporcionando um acesso fácil e dinâmico às informações essenciais.

Embora ainda não tenhamos realizado uma medição abrangente da redução de ligações, dado que o site foi lançado no final de 2023, estamos otimistas quanto aos resultados a serem alcançados ao longo do tempo. Conscientes de que essa avaliação demanda um período mais extenso para fornecer dados conclusivos, acreditamos que a implementação do FAQ já representa um avanço significativo em direção à autossuficiência dos usuários.

Como próxima etapa do projeto, efetuaremos um monitoramento contínuo do desempenho do link de Perguntas e Respostas, coletando feedbacks dos usuários e realizando ajustes conforme necessário. Estamos comprometidos em aprimorar constantemente esse recurso, visando a excelência no atendimento ao público.

Para ver mais: (<https://www.trensurb.gov.br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes>)

- **Implantação do WhatsApp em dois números atendidos pela URA**

A Ouvidoria da Trensurb, comprometida em oferecer soluções acessíveis e eficientes, implementou o WhatsApp como canal adicional na Central de Atendimento da Ouvidoria.

A partir de agora, dois números estão habilitados para atendimento via WhatsApp, integrando-se à nossa Unidade de Resposta Audível (URA) na Central. Essa iniciativa visa aprimorar a comunicação com os usuários, proporcionando um canal de fácil acesso e ágil para manifestações, informações e esclarecimentos.

A inclusão do WhatsApp na nossa plataforma de atendimento reforça nosso compromisso com a modernização e a eficiência, permitindo que os usuários se conectem conosco de maneira mais conveniente. Essa medida faz parte de nossa constante busca por inovação e aprimoramento para melhor atender às necessidades da comunidade usuária.

A implantação deste serviço junto à Central de Atendimento contribuirá significativamente para a excelência de nossos serviços, uma vez que se torna mais uma opção de resposta rápida. Continuaremos empenhados em proporcionar experiências positivas aos nossos usuários, integrando tecnologias que facilitem o contato e fortaleçam o diálogo entre a Trensurb e a comunidade que servimos.

- **Recorde na média mensal do tempo de resposta nos atendimentos de Ouvidoria**

No mês de maio/2023, a Ouvidoria da Trensurb registrou pelo segundo mês consecutivo um tempo médio de resposta histórico. Em maio, a média de tempo de atendimento aos usuários foi de 0,75 dia, destacando-se como uma marca notável em comparação ao mês anterior, que registrou 0,9 ou seja, menos de um dia. Essa conquista é atribuída à competência e qualificação dos atendentes, que demonstraram agilidade no envio de respostas às manifestações, seja por telefone ou e-mail, refletindo também o resultado do trabalho interno em colaboração com os setores demandados para garantir respostas rápidas.

A Ouvidoria desempenha um papel crucial ao receber, examinar e encaminhar sugestões, reclamações, elogios e denúncias aos setores pertinentes, além de garantir respostas em conformidade com a legislação federal nº 13.460, que estabelece prazos de até trinta dias para apresentação de respostas conclusivas, prorrogáveis mediante justificativa expressa.

Acompanhe no gráfico a seguir, a evolução histórica desde 2021.



Gráfico 8 - Histórico do Tempo de Resposta ao Usuário (em dias)

- **Panfletagem nas estações em Defesa dos Direitos dos Usuários do Serviço Público**

No mês de agosto, a Ouvidoria da Trensurb realizou atividades de panfletagem distribuindo material gráfico relacionado à 3ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos. Promovida pela Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV. A Ouvidoria da Trensurb participa ativamente da campanha desde 2022, esclarecendo os cidadãos sobre seus direitos, combatendo a discriminação nos serviços públicos e destacando a importância do papel da ouvidoria como instrumento para denúncias. A panfletagem ocorreu nas estações Mercado, Farrapos, Novo Hamburgo e São Leopoldo, destacando os canais de comunicação da Ouvidoria, como telefone, e-mail e canais diretos nas estações. A participação na Maratona é uma oportunidade de divulgar o trabalho da Ouvidoria e reforçar o compromisso de atender e ajudar usuários e empregados da Trensurb. O engajamento nas redes sociais durante a maratona proporcionou reconhecimento público por parte da Controladoria-Geral da União e da Empresa Brasil de Comunicação.

7. 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.

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.



Figura 5 – Campanhas de Proteção ao Denunciante

Estas campanhas tem o objetivo de apoiar os órgãos e as entidades em ações de promoção de um ambiente mais ético e transparente. Para isso, foram produzidos kits com materiais promocionais que poderão ser utilizados pelos órgãos e entidades em ações de divulgação de seus programas de integridade. Os kits contêm vídeos, folders, releases, e-mail marketings e cartazes que tratam de temas relacionados à promoção da integridade pública. Entre os assuntos abordados, estão: cultura de integridade, programa de integridade, assédio moral, assédio sexual, responsabilização, canais de denúncia, transparência, meritocracia e gestão de riscos.

8. Propostas de Ações da Ouvidoria

A seguir, apresentamos as propostas do Plano de Ação da Ouvidoria para o período de 2024, abrangendo as ações delineadas neste relatório e incluindo outras que identificamos como essenciais para o eficiente desenvolvimento de nossas atividades.

SW2H - OUVIDORIA TREN SURB										2H											
3H					2H					PREVISÃO DE EXECUÇÃO											
Objetivos (What)	Objetivos (Why)	Objetivos (Where)	Quant. (Who)	Quant. (When)	Como (How)	Quant. (How Much)	ETAPAS CONCLUÍDAS (Marque com X)										REALIZAÇÃO				
Objetivos (What)	Objetivos (Why)	Objetivos (Where)	Quant. (Who)	Quant. (When)	Como (How)	Quant. (How Much)	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Sep	Out	Nov	Dez			
1.4.1	Realizar o Planejamento Operacional com Plano de Ação da Ouvidoria	Ouvidoria	Keim /	01/09/2024	Levantar os dados baseados no Modelo de Maturidade da Ouvidoria e criar o Plano de Ação	60														50%	
1.4.4	Mapear e identificar riscos de segurança da informação e comunicações	Ouvidoria / Gestão	Keim /	15/09/2024	Verificar e atualizar o plano de segurança da informação e comunicações	110															25%
2.1.2	Monitorar e atualizar a Carta de Serviços ao Usuário, coletando dados de avaliação de serviço e/ou pesquisas	Ouvidoria / Gestão	Marques	Permanente	Verificar e atualizar a Carta de Serviços ao Usuário	355															8%
2.1.2	Monitorar e atualizar as informações constantes na Carta de Serviços	Ouvidoria	Marques	Permanente	Verificar e atualizar as informações constantes na Carta de Serviços	355															8%
3.1.1	Monitorar os mecanismos para pesquisas ao final do atendimento	Ouvidoria	Marques	Permanente	Monitorar os mecanismos para pesquisas ao final do atendimento	355															17%
3.2.1	Estudar e implementar a criação do Conselho de Usuários	Ouvidoria / Presidência	Keim /	Permanente	Estudar e implementar a criação do Conselho de Usuários	330															0%
2.2.2	Garantir procedimentos para atendimento de serviços junto aos usuários com manifestações de insatisfação	Ouvidoria	Marques	01/04/2024	Implementar procedimentos para atendimento de serviços junto aos usuários com manifestações de insatisfação	120															0%
2.3.3	Garantir canais e orientações para análise de denúncias por meio de e-mail, telefone, site e mídias sociais	Ouvidoria	Eliser	01/04/2024	Garantir canais e orientações para análise de denúncias por meio de e-mail, telefone, site e mídias sociais	120															0%
2.3.4	Formalizar os procedimentos instituídos para a proteção do denunciante	Ouvidoria	Keim	01/06/2024	Formalizar os procedimentos instituídos para a proteção do denunciante	120															0%
2.3.5	Garantir, mapear e instituir processo para realização de resolução pacífica de conflitos	Ouvidoria	Keim	01/06/2024	Garantir, mapear e instituir processo para realização de resolução pacífica de conflitos	120															0%
Interno	Garantir, mapear e instituir processos contínuos que permitam o aprimoramento e a atualização da estrutura organizacional, incluindo a criação de novos cargos e funções	Ouvidoria	Keim	01/09/2024	Garantir, mapear e instituir processos contínuos que permitam o aprimoramento e a atualização da estrutura organizacional, incluindo a criação de novos cargos e funções	120															0%
Interno	Garantir procedimentos para elaboração de respostas aos usuários aos diversos tipos de manifestação	Ouvidoria	Eliser	01/09/2024	Garantir procedimentos para elaboração de respostas aos usuários aos diversos tipos de manifestação	120															0%
Interno	Garantir procedimentos para manifestações de insatisfação dos usuários	Ouvidoria	Eliser	01/11/2024	Garantir procedimentos para manifestações de insatisfação dos usuários	120															0%

Tabela 6 - Plano de Ação da Ouvidoria - 2024

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Trensurb, ao longo do ano de 2023, consolidou seu compromisso em auxiliar cidadãos, usuários e empregados na defesa de seus direitos, enfatizando a mediação de conflitos e pautando-se pelos princípios do sigilo, ética e transparência nas relações entre o Estado e a sociedade.

Durante este período, buscou incessantemente oportunidades para aprimorar seus serviços, alinhando-se aos demais canais de comunicação e elevando a qualidade do atendimento ao usuário, simplificando as interações administrativas com a Trensurb.

Adicionalmente, a Ouvidoria investiu na capacitação de seus servidores, participando de programas promovidos pela Controladoria Geral da União, conforme destacado em sua página oficial https://trensurb.gov.br/paginas/paginas_noticias_detalhes.php?codigo_sitemap=6193

Com projeções ambiciosas para 2024, a Ouvidoria pretende dar continuidade ao avanço no aprimoramento de suas práticas, focando na implementação de projetos em andamento, como a normatização de procedimentos e melhorias no sistema de gestão. Buscará atuar com eficiência e agilidade, proporcionando um acompanhamento mais preciso das manifestações recebidas ao longo do ano, fortalecendo a aproximação entre os usuários e a Trensurb.



Ouvidor: Edimilson Klein da Rosa