



## RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

REC-0006/2020

25/03/2020

Para: AUDIN, CDM, CDO, CDP, CEDAER, COAUD, CONFIS, CONSAD, DIRAF, DIROP, GAPRE, GECIN, GECOM, GEDEN, GEINF, GEJUR, GEMAN, GEOPE, GEORF, GEPLA, GEREH, GESIS, GESUP, OUVID, SEACO, SEAPO, SECOM, SECOP, SECOT, SEITEC, SEMAP, SEMAT, SEMERC, SEMOB, SENAI, SENERG, SENOV, SEOFI, SEOPE, SEORC, SEPAR, SEPES, SEPLA, SEPRO, SERAM, SESET, SESIN, SETRA, SETRE, SEVIP, SUDEC

Ref.: RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DAS METAS E DOS RESULTADOS NA EXECUÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIOS - ANO BASE 2019

O Conselho de Administração da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S/A - TREN SURB, no uso de suas atribuições legais e estatutárias,

- o disposto no art. 23º, §2º e §3º da Lei 13.303/2016;
- o disposto Decreto 8.945/2016, art. 37, §3º e §4º;
- o disposto no art. 38º, XXXIII, do Estatuto Social da TREN SURB;

RESOLVE:

1 – Aprovar o Relatório de Atendimento das Metas e Resultados na Execução do Plano de Negócios, bem como o encaminhamento das informações ao Congresso Nacional e ao Tribunal de Contas da União em consonância à legislação vigente.

2 - Estabelecer a ampla divulgação no âmbito da empresa e a efetiva e imediata adoção;



Anexo: Relatório\_de\_Monitoramento\_do\_PE\_e\_PN\_\_\_\_2019.pdf

CARLOS BIEDERMANN  
Presidente do Conselho de Administração

NOTA: Este documento cancela e substitui o documento de número REC-0005/2020 📄.

# Relatório Gerencial

## Indicadores de gestão e monitoramento ações/projetos

Ano base 2019.

Em conformidade com o art. 48º, inciso I e II, do Estatuto Social da TREN SURB.

Porto Alegre, fevereiro de 2020.



## IDENTIFICAÇÃO GERAL

---

CNPJ 90.976.853/0001-56. NIRE 43300002179

Sede: Porto Alegre/RS

Tipo de estatal: Empresa Pública

Acionista controlador: União

Tipo societário: Sociedade Anônima

Tipo de capital: Fechado

Abrangência de atuação: Região Metropolitana de Porto Alegre/RS

Sector de atuação: Transporte Público Coletivo Ferroviário

### **Administradores:**

David Borille, Diretor Presidente - CPF 075.858.700-78, david.borille@trensurb.gov.br

Geraldo Luís Felipe, Diretor de Administração e Finanças - CPF 371.129.610-68, geraldo.felippe@trensurb.gov.br

Eurico de Castro Faria, Diretor de Operações - CPF 335.723.210-34, efaria@trensurb.gov.br

### **Elaboração:**

Josiane Hensel do Canto - Gerente de Planejamento Corporativo

Priscila Eich D'Avila - Chefe do Setor de Planejamento

Luana Maciel Bruxel - Consultor Interno de Planejamento Corporativo

Enrico Giovanella Farias - Administrador

Versão: 02 (Para publicação)

## SUMÁRIO

1. DESEMPENHO TRENSURB 2019 .....	3
1.1. Perspectiva Recursos .....	3
1.2. Perspectiva Processos Internos .....	5
1.3. Perspectiva Clientes.....	9
1.4. Perspectiva Resultados.....	12
2. MONITORAMENTO DO PLANO DE NEGÓCIOS 2019 .....	14
2.1. Diretrizes para 2019.....	14
2.2. Plano de Investimentos .....	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	21

## 1. DESEMPENHO TRENURB 2019

O desempenho da TRENURB é medido por indicadores de desempenho constantes no Planejamento Estratégico Ciclo 2016-2020 (revisão 2018) – PE que permite acompanhar, avaliar, decidir, interferir ou mudar o rumo da estratégia.

Baseada no mapa estratégico, a estruturação deste relatório com os indicadores de desempenho do ano de 2019 seguiu a mesma lógica, onde, partimos dos indicadores e dos objetivos que compõem a base do PE até os objetivos mais altos na perspectiva Resultados, vislumbrando assim, o caminho para o alcance da visão empresarial estabelecida.

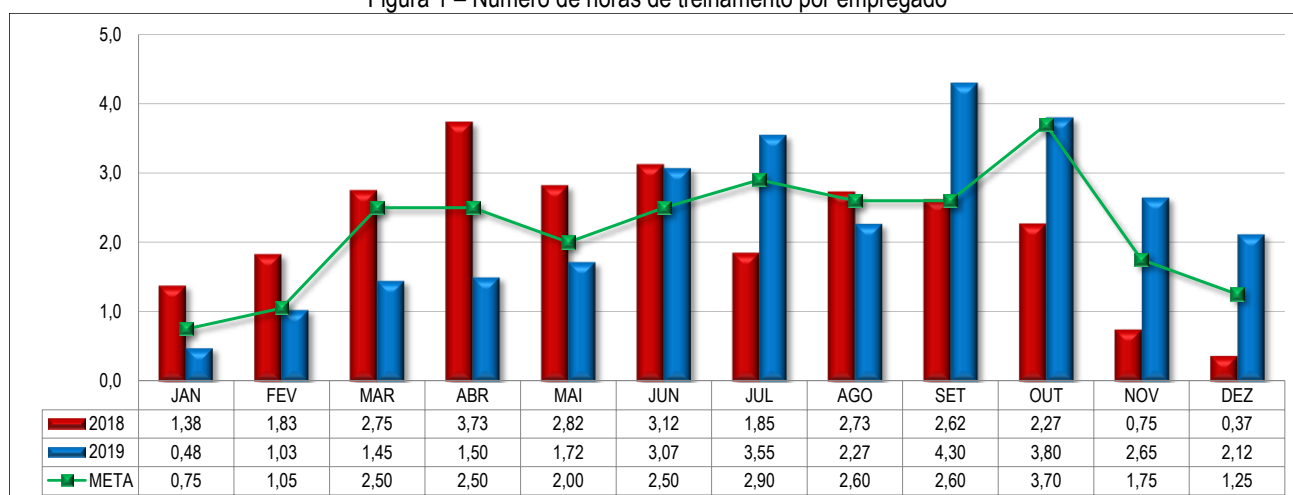
### 1.1. Perspectiva Recursos

#### 1.1.1. Objetivo: Promover a melhoria da gestão de pessoas, da saúde e da qualidade de vida no trabalho

Este objetivo busca medir a capacidade de desenvolver políticas e de gerenciar práticas que permitam conciliar expectativas e necessidades dos empregados com as da TRENURB, de modo a gerar satisfação pessoal e melhor desempenho profissional. Para medir seu desempenho foram definidos os indicadores Índice de satisfação dos empregados (anual) e Número de horas de treinamento por empregado.

Este último, tem por finalidade medir a quantidade de horas de treinamento por cada empregado, conforme apresentado na figura 1.

Figura 1 – Número de horas de treinamento por empregado



Fonte: GEREH

No ano de 2019, participaram efetivamente de treinamento 901 empregados o que representam 84,05% dos 1.072 empregados ativos. De maneira geral, analisando o indicador apresentado nesse período de 2019, observa-se que nos meses de setembro e outubro teve um aumento significativo em relação aos demais meses. Isso se deve à realização de treinamentos de 3 turmas de Noções de Direito Penal, Capacitação Técnica (NR's), as últimas 2 turmas da Progressão Vertical, Brigada de Incêndio, NPG-OPE para as Estações, Especialização em Gestão de Negócios, Formação de Instrutores, CIPA, Regulamento Interno e Lei 13.303/2016.

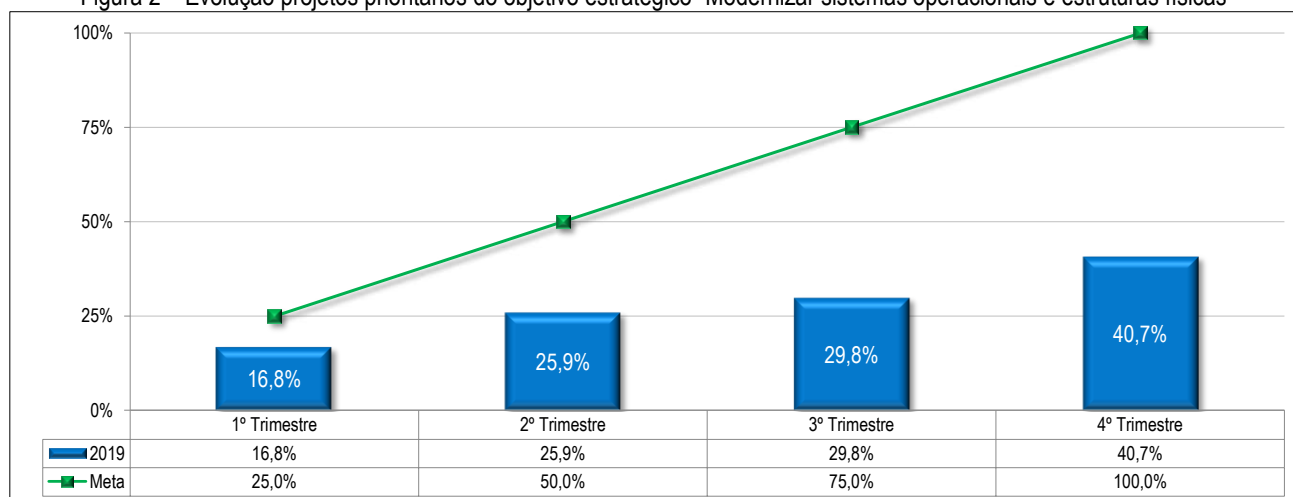
O contingenciamento do recurso orçamentário ocorrido nas capacitações, formalizado na CI GEORF-0071/2019 de 12/06/2019, disponibilizou o valor em R\$ 250 mil para projetos de capacitação, limitando as contratações externas previstas no Plano de Ação 2019, que inicialmente estava projetada conforme a LOA 2019, que totalizava R\$ 500 mil para capacitação.

### 1.1.2. Objetivo: Modernizar sistemas operacionais e estruturas físicas

Visa garantir a modernização das estruturas físicas e tecnológicas de forma a promover a eficiência e qualidade na prestação de serviços à sociedade e o adequado funcionamento da empresa em consonância com as disposições legais, no que concerne a questões ambientais, trabalhistas e de acessibilidade.

Para a composição do indicador são considerados os projetos elencados no Anexo 1 do Plano de Negócios – PN 2019 que competem a este objetivo, tendo como unidade de medida o percentual médio da evolução dos projetos prioritários e periodicidade trimestral, conforme apresentado na figura 2.

Figura 2 – Evolução projetos prioritários do objetivo estratégico “Modernizar sistemas operacionais e estruturas físicas”



Fonte: GEDEN, CEDAER, GEINF, GEMAN, GEOPE, GESIS e SUDEC

O percentual de execução dos projetos foi de 40,68% acumulados no ano, visto que do total de 73 ações/projetos que compõem este indicador, estarem:

- 13 ações com execução acima da meta (>75%), representando 17,81% do total de projetos;
- 60 ações abaixo da meta (<75%), representando 82,19% do total, sendo que destes, 10 projetos não foram iniciados e 02 projetos (Aeromóvel) indicados pelo CEDAER como cancelados, visto que o fabricante informou que tal solução é inexecutável e estudos apontam para a inviabilidade do projeto.

Do total acima foi excluída uma ação em razão da sua execução estar planejada para iniciar em 2020.

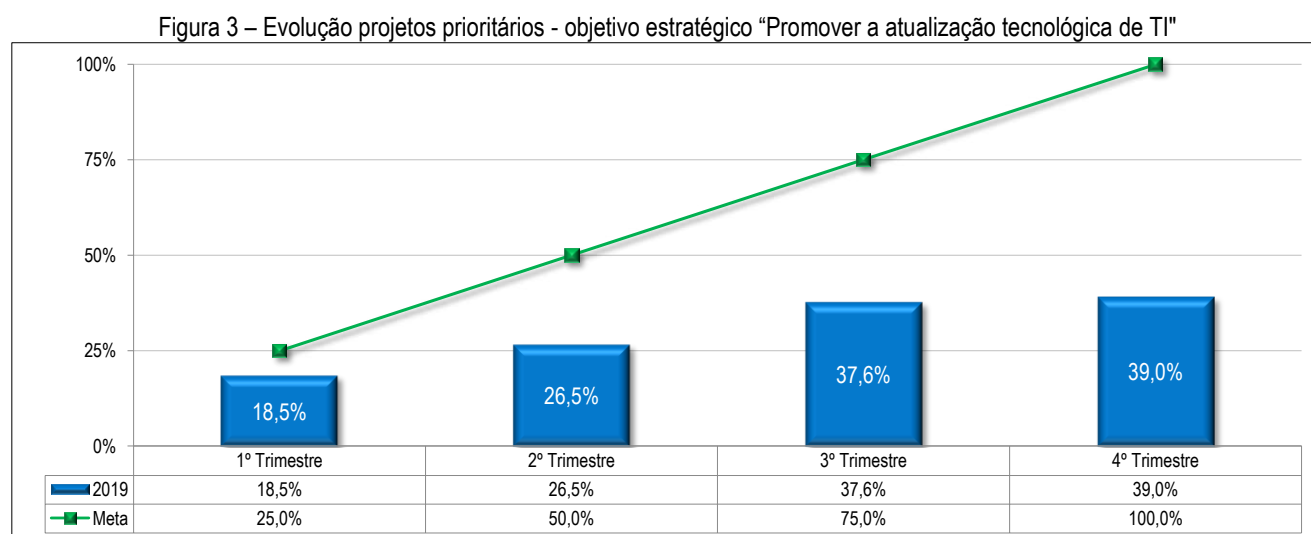
Cabe ressaltar, que das 73 ações/projetos, 61 foram transferidas para o PN 2020.

A descrição de cada ação/projeto que compõe esse indicador está detalhada nos itens 2.2, 2.3 e 2.4.

### 1.1.3. Objetivo: Promover a atualização tecnológica de TI

Tem por objetivo identificar necessidades e oportunidades para o uso da tecnologia da informação em suporte ao negócio da organização e assegurar o uso e funcionamento apropriado das soluções de TI.

Para a composição do indicador são considerados os projetos elencados no Anexo 1 do PN 2019 que competem ao objetivo, tendo como unidade de medida o percentual médio da evolução dos projetos prioritários e periodicidade trimestral, conforme apresentado na figura 3.



Fonte: GEINF

O percentual de execução dos projetos foi de 39,00% acumulado no ano de 2019, visto que do total de 23 ações/projetos que compõem este indicador, estarem:

- 03 ações com execução acima da meta (>75%), representando 13,04% do total de projetos, e
- 20 ações estão abaixo da meta (<75%), representando 86,96% do total.

A descrição de cada ação/projeto que compõe esse indicador está detalhada nos itens 2.2, 2.3 e 2.4.

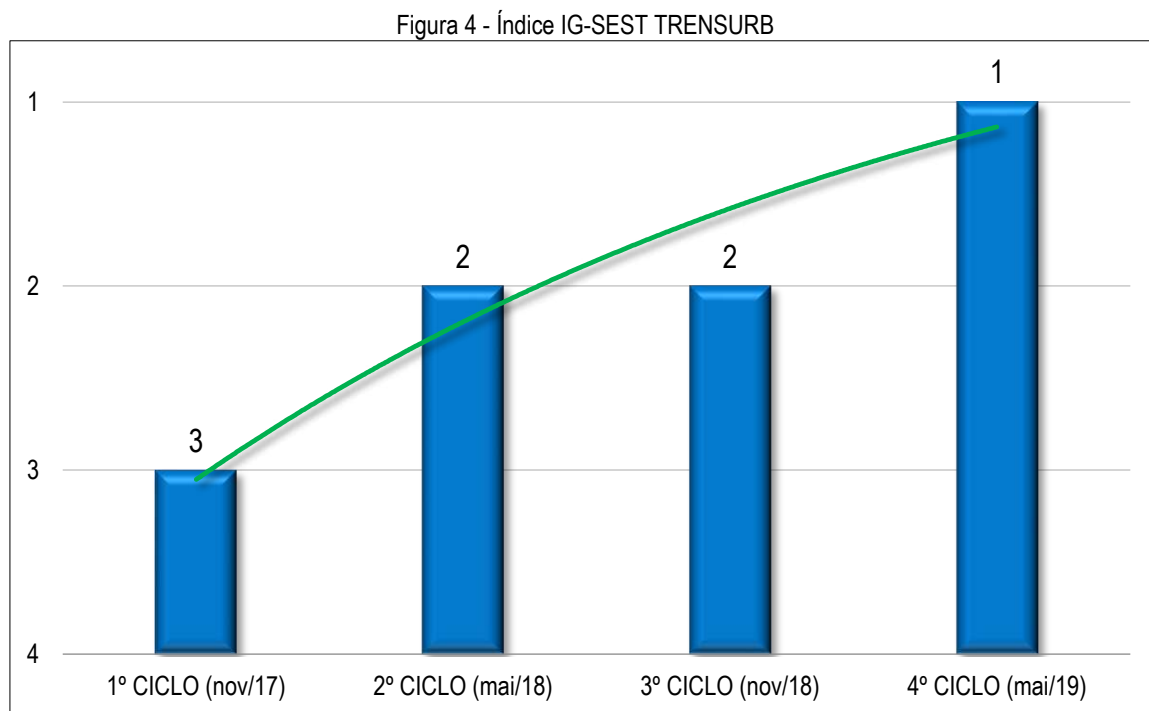
## 1.2. Perspectiva Processos Internos

### 1.2.1. Objetivo Institucionalizar a Governança Corporativa

Objetiva tornar disponível orientações, determinações, recomendações ou avaliações, visando corrigir falhas, evitar desperdícios, melhorar o desenho e a gestão, aumentar a qualidade de bens e serviços ofertados, melhorar o desempenho dos controles internos, bem como contribuir para a disseminação das melhores práticas de gestão. Esse objetivo tem como indicadores o IG-SEST e o IGG, que são medidos pelo SEST e TCU, respectivamente, sendo sua análise anual.

Para atingir a meta, estão sendo desenvolvidos projetos para adequar a estrutura formal da empresa e os processos visando implementar a governança na TRENURB. Ações como a revisão das atribuições das UOs e o mapeamento de processos estão sendo desenvolvidos e coordenados pelas GEPLA.

Em agosto de 2019, a TRENURB recebeu o retorno do 4º Ciclo do Relatório de Avaliação do IG-SEST ao qual atingiu o nível 1, obtendo a nota máxima em todas as dimensões: Gestão, controle e auditoria; Transparência das informações; e Conselhos, comitês e diretorias. A figura 4 representa a evolução da TRENURB ao IG-SEST do 1º ao 4º Ciclo.



Fonte: GEPLA

Os Relatórios de Avaliação e Certificados do IG-SEST da TRENURB estão disponíveis no Processo SEI 002017/2017.

Conforme nota do Tribunal de Contas da União, o questionário do IGG não foi aplicado no ano de 2019, sendo que o próximo ciclo ocorrerá em 2020.

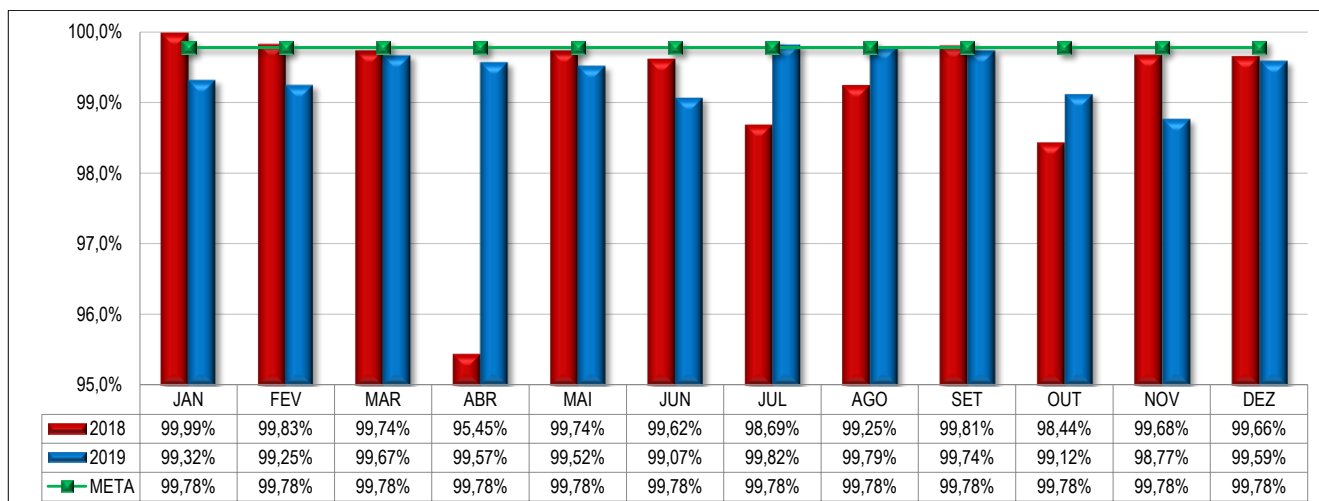
### 1.2.2. Objetivo Garantir a Eficiência Operacional

Tem como propósito monitorar e promover a qualidade na prestação de serviços à sociedade. A eficiência operacional é medida através do índice de regularidade nas viagens de TUEs e o índice de reclamações por milhões de passageiros transportados.

O índice de regularidade mede a relação entre as viagens realizadas e as programadas, refletindo a confiabilidade do serviço prestado. Obtivemos no ano de 2019 a média de 99,44% de regularidade, conforme apresentado na figura 5.

Figura 5 – Gráfico índice de regularidade



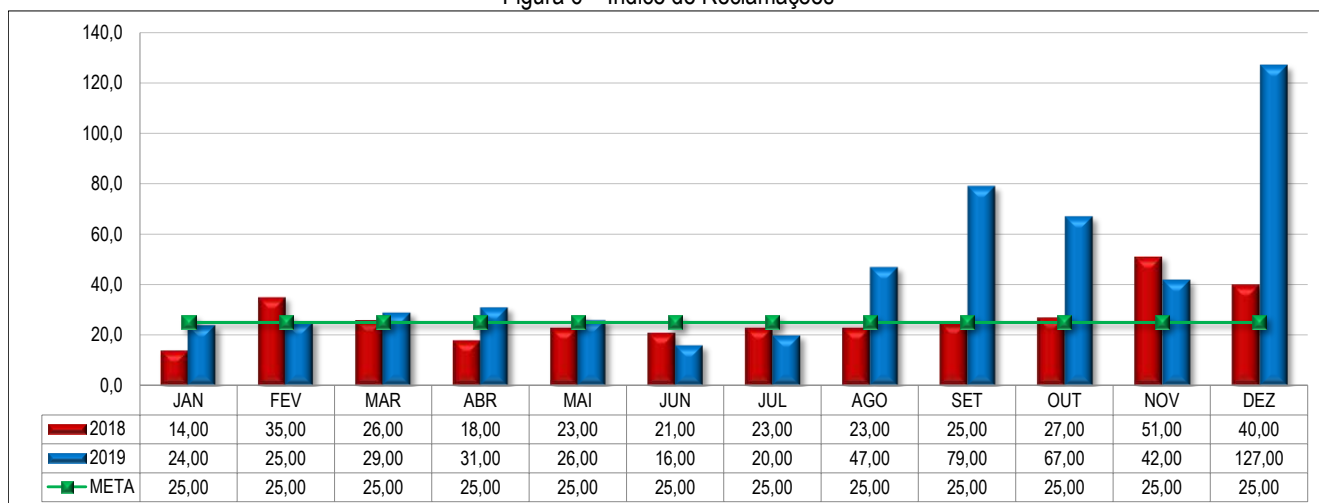


Fonte: GEOPE

No ano de 2019 foram realizadas 86.664 viagens e 483 viagens foram perdidas. As reduções mais significativas no índice foram registradas no mês de junho em razão de uma avaria na via permanente (trilhos) devido a mudança rápida das condições climáticas no dia 27/06/2019, que resultou na perda de 33 viagens. E no mês de novembro devido a falha de comunicação entre o PCLs com o CCO no trecho de Aeroporto a Mathias Velho, resultando em 60 viagens perdidas. As demais viagens perdidas ocorreram por demais fatores, como avaria no trem, PCL sem comunicação, sinalização MCH sem correspondência, trem/circulação - mudança de serviço, energia - bloqueio - disjuntores, SE energia - avaria - retificador, entre outras.

Já o índice de reclamações (Figura 6), registra o nº de reclamações em relação ao número de passageiros transportados mensalmente.

Figura 6 – Índice de Reclamações



Fonte: DIROP

Em 2019, houveram 2.141 reclamações. As reclamações quanto a atraso nos trens representam 14,5% do total geral de reclamações no período, seguido por escadas rolantes paradas com 7,1%, mau atendimento de empregados com 6,4%, aviso sonoro trens/estações 5,3% e parada em local indevido com 5,0% do total.

No 3º e 4º trimestres o quantitativo de reclamações aumentaram consideravelmente, devido a ajuste realizado no procedimento da Central de Atendimento ao Usuário – CAU, que a partir de 25/07/2019 passou a registrar as reclamações recebidas através do atendimento telefônico.

Após esse ajuste as maiores reclamações foram devido a Atrasos nos Trens e Parada em Local Indevido. A ocorrência de maior reclamação foi devido ao atraso, nos trens em decorrência a falha em uma máquina de chave na via, ocorrida no dia 10/12/2019 durante o horário do pico da manhã.

### 1.2.3. Objetivo: Intensificar as relações institucionais

Busca estreitar as relações com o Ministério, demais entes governamentais, empresas do setor e órgãos reguladores para agilizar as necessidades da empresa, ampliar demanda e reduzir a dependência exclusiva do orçamento da União. Promover parcerias e intensificar práticas de intercâmbio para compartilhamento de melhores práticas de gestão com outras empresas. E tem como indicador anual, o quantitativo de projetos implantados.

No sentido de buscar a efetividade deste indicador, foram desenvolvidas ações na área de energia para buscar fontes alternativas de recursos, estabelecendo o relacionamento contínuo com Bancos de Fomento, Agências de Cooperação Internacional, Consulados, Instituições Públicas (Três Poderes) e Privadas e Fundações através da Assessoria da PRES.

Cabe ressaltar que em Abril de 2019 recebemos do MDR (Ofício N° 84/2019) a ordem de contingenciamento do orçamento para o exercício, devendo ajustar os gastos orçamentários para R\$ 73.907.531,00, que corresponde a 49,27% da LOA 2019. A documentação encontra-se no Processo SEI 0000958.00000659/2019-75, inclusive com a redistribuição do orçamento frente ao contingenciamento realizado.

Em Setembro de 2019, a TRENURB encaminhou ao MDR solicitação para manutenção dos valores das necessidades da empresa apresentados na PLOA 2020, ao qual relaciona a projeção da receita própria da empresa estimada de R\$ 211.572.565,00 para 2019, e os prelimites autorizados nos ofícios do MDR N° 84 e N° 144.

No final do mês de novembro de 2019, ocorreu desbloqueio integral dos créditos contingenciados pelo MDR com a liberação de limite no valor de R\$ 56.514.469 milhões. Deste valor, a DIREX Ata n° 1.251 de 28/11/2019 deliberou pela utilização do montante de R\$ 3,7 milhões de reais para as despesas de Investimentos, onde elencou os projetos prioritários contidos no Plano de Negócios – 2019 e com chance de serem contratados neste exercício, contudo utilizou-se R\$ 91.270,00 nos seguintes projetos.

Quadro 1 – Empenhos de investimento realizados após desbloqueio de crédito

Data	Descrição da Compra / Serviço	Valor (R\$)	Processo SEI
03/12/2019	Equipamento monitor de CO (Monóxido de Carbono) para sistema de ar mandado (ar respirável)	8.398,00	1371/2019
19/12/2019	Aquisição de Projetor Multimídia	10.900,00	0950/2019
26/12/2019	Aquisição de armários de aço para guarda dos materiais de limpeza e higiene utilizados pela contratada que presta serviço nas estações	17.472,00	0651/2019
26/12/2019	Aquisição de cadeiras	25.300,00	1453/2019
30/12/2019	Aquisição de TV's Led 55"	27.000,00	0340/2019
30/12/2019	Aquisição de Software pro-hidráulica	2.200,00	2462/2019

Fonte: CI GEORF-0003/2020

Referente a Projeto da Lei Orçamentária Anual - PLOA de 2020, recebemos em junho de 2019 do MDR o prelimite de R\$ 150.000.000,00 para a TRENURB executar no orçamento de 2020. A documentação e análise encontra-se no Processo SEI 0000958.00001086/2019-05.

Também em junho de 2019, foram encaminhados ao MDR os Investimentos do Plano Plurianual - PPA de 2020-2023, ao qual a TRENSURB encaminhou empreendimentos aprovados pela DIREX para “Modernização do Sistema de Trens Urbanos de Porto Alegre”. As informações repassadas foram cadastradas no Sistema Integrado de Planejamento e Orçamento – SIOP no Programa de Mobilidade Urbana N170, sob a Ação de Investimento 0029. A documentação encontra-se no Processo SEI 0000958.00000782/2019-96.

As ações relativas ao contingenciamento de 2019 e PLOA de 2020 foram executadas pela GEORF, enquanto que o processo de definição das prioridades de investimentos para o PPA 2020-2023 foi coordenada pela GEPLA, sendo todos submetidos a ciência e deliberação da DIREX.

### **1.3. Perspectiva Clientes**

#### **1.3.1. Objetivos: Ampliar a integração intermodal e Aumentar a satisfação do usuário**

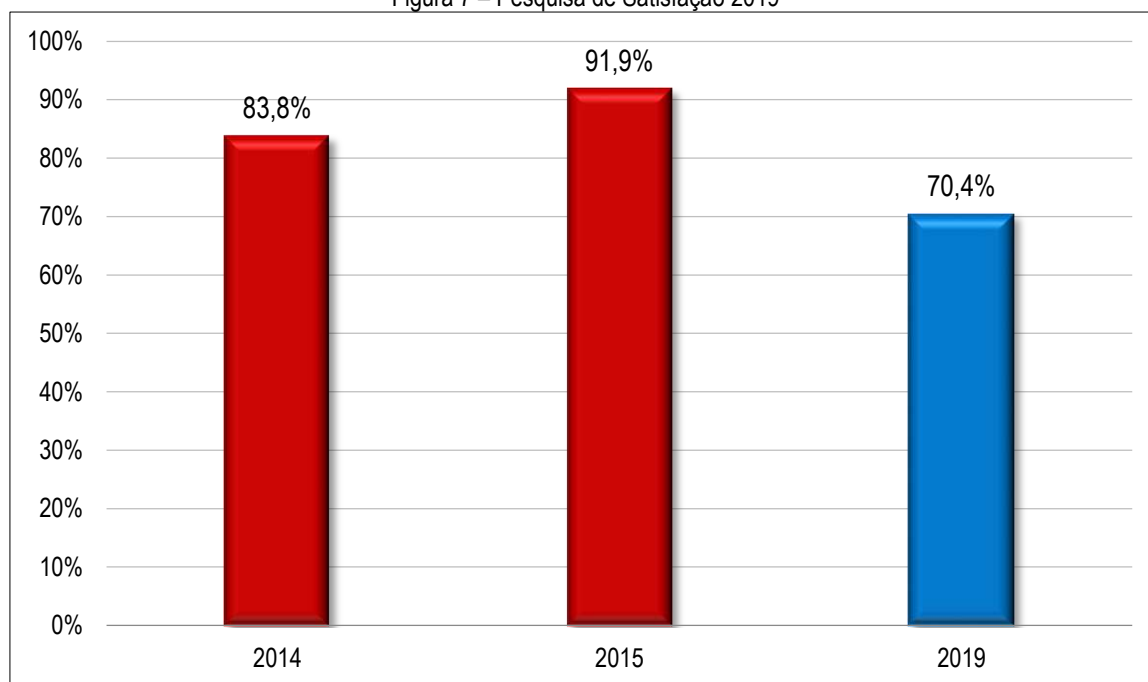
A integração dos modais do sistema de transporte são uma necessidade e quanto mais opções de deslocamento forem possíveis, melhor. Contudo, equilibrar a situação que envolve interesses múltiplos – dos usuários, das empresas e da esfera pública – requer muito diálogo e é considerando este pressuposto que a TRENSURB SE propôs a desenvolver ações para ampliar sua rede de integração, criando serviços de acordo com a sua demanda e necessidade de seus usuários.

Neste sentido, melhorar a satisfação do usuário significa buscar permanentemente graus crescentes de satisfação com o seu serviço prestado. Por meio da Pesquisa de Satisfação e Perfil dos Usuários é possível obter dados visando avaliar o elenco de atributos de satisfação, definir o perfil socioeconômico e seus hábitos de uso do transporte, levantar sugestões de melhorias e reclamações e comparar os resultados com as pesquisas realizadas anteriormente.

Para esses objetivos, foi estabelecido indicador que apresenta o índice de satisfação medido anualmente através da pesquisa de satisfação. No primeiro trimestre foram realizadas as atividades para contratação da empresa e planejamento da execução da pesquisa com realização da etapa de entrevistas qualitativas em 27 de Março de 2019 e no início do segundo trimestre a realização da etapa de entrevistas quantitativas (1º a 6 de Abril/2019) com os usuários, sendo entrevistados 2.010 pessoas.

O resultado obtido da Satisfação Geral dos usuários com os serviços oferecidos, em comparação com as duas últimas pesquisas realizadas, apresentou uma queda na série histórica de 91,9% para 70,4%, conforme a figura 7.

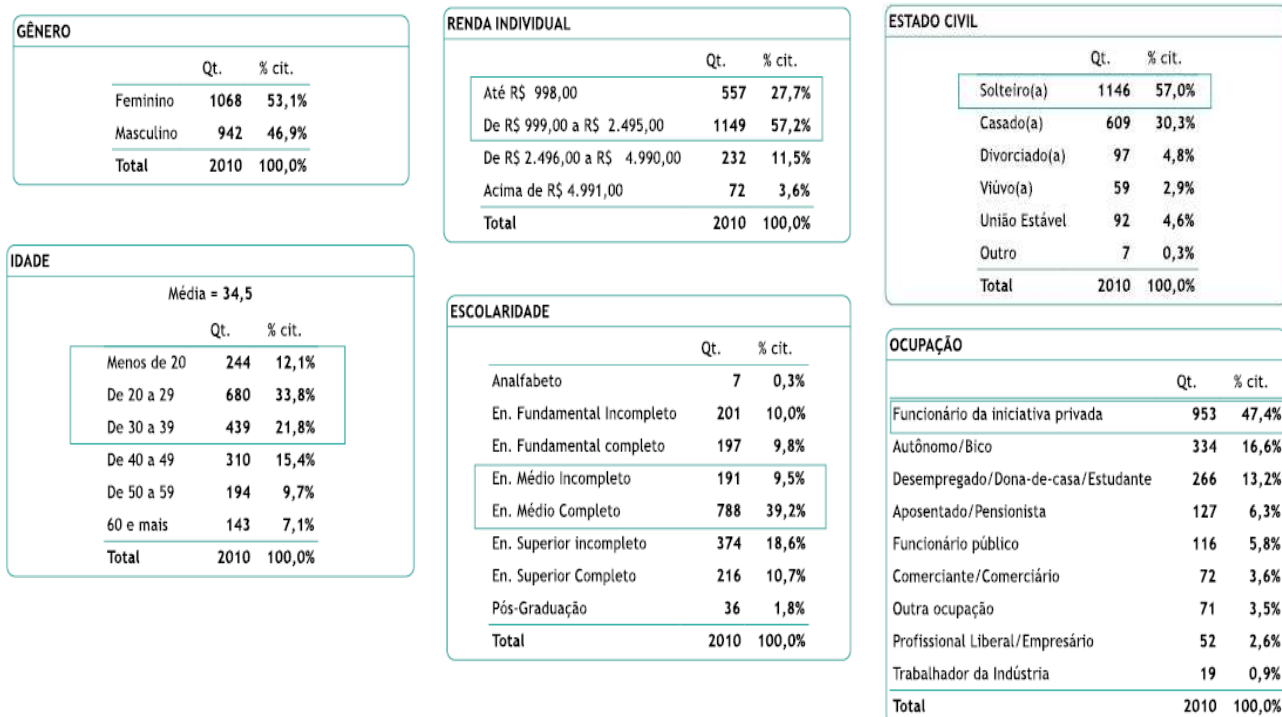
Figura 7 – Pesquisa de Satisfação 2019



Fonte: GEPLA

A queda da satisfação dos usuários se deu em todos os requisitos avaliados, no entanto, os principais quesitos da queda foram nos seguintes serviços: tempo de espera na bilheteria, segurança (violência e assaltos), lotação nos trens, infraestrutura (escadas rolantes, elevadores e banheiros), e em um novo quesito perguntado pela primeira vez na pesquisa, quanto a mendicância e comércio ilegal dentro dos trens. Cabe salientar que a TRENURB ficou 4 anos sem a realização da pesquisa, o que compromete a avaliação comparativa com os anos anteriores. A figura 8 apresenta o perfil dos usuários entrevistados.

Figura 8 – Perfil do usuário



Fonte: Pesquisa da Satisfação 2019

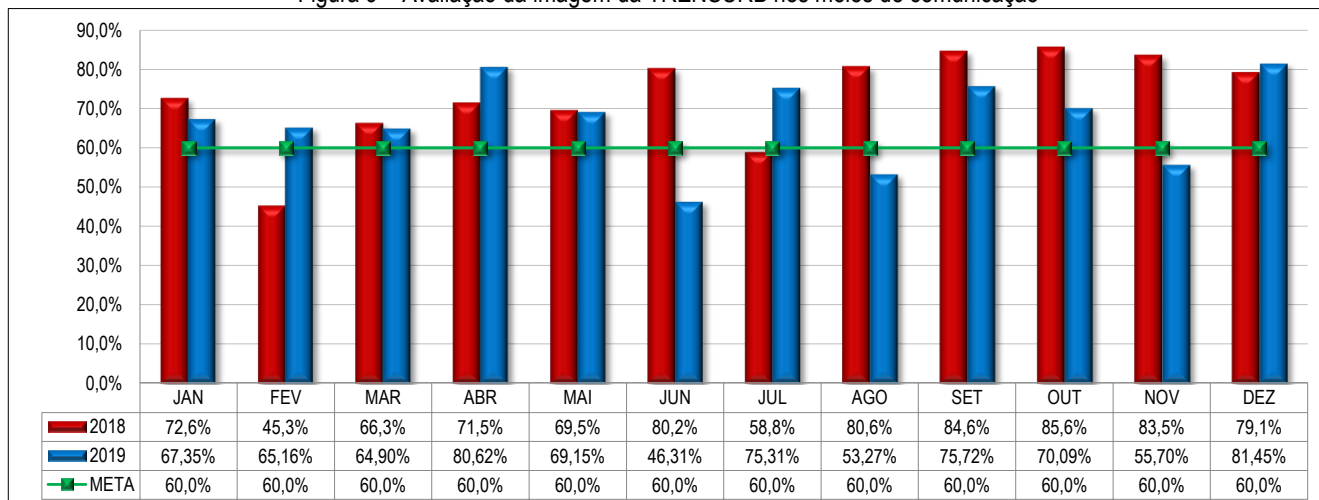
No dia 13/12/2019 a pesquisa foi encaminhada ao CONSAD (Ata nº 482) em atendimento a demanda da reunião do dia 21/11/2019. A Pesquisa de Satisfação e Perfil do Usuário, com relatórios da etapa quantitativa e qualitativa, está disponível no Processo SEI 0000958.00001035/2018-94.

### 1.3.2. Objetivo: Fortalecer a imagem institucional

A imagem institucional é representada pelo conjunto de ações que a empresa realiza e demonstra e, o que a sociedade de fato valoriza. Para que ela seja concretizada, o público deve perceber qual seu comportamento e sua imagem perante todos os momentos enfrentados pela empresa, sendo eles bons e oportunos ou críticos e desfavoráveis. Neste sentido, ações voltadas ao público interno e externo são fundamentais na promoção da imagem da TRENURB.

A imagem da TRENURB frente a seus usuários e à sociedade é medida através do monitoramento diário realizado pela Gerência de Comunicação Integrada, sendo o resultado apresentado através do indicador apresentado na figura 9.

Figura 9 – Avaliação da imagem da TRENURB nos meios de comunicação



Fonte: GECIN

Nos três últimos meses o indicador de imagem oscilou, sendo no mês de novembro com 55,70% ficando abaixo da meta e acima nos meses de outubro com 70,09% e em dezembro com o melhor resultado do ano com 81,45%. Neste último trimestre, continuou como principal tema, o assunto sobre o pacote de privatizações do Governo Federal e problemas operacionais que influenciaram na circulação dos trens.

No ano de 2019 foram 8.020 citações no total, sendo 5.147 positivas e 2.873 negativas. No mês de junho obtivemos 1.259 citações sendo o resultado mais desfavorável do ano devido a participação dos metroviários na greve geral, realizada no dia 14/junho e a informação de que a TRENURB irá entrar no programa de desestatização do Governo Federal.

Os principais fatos geradores das citações negativas se devem a problemas operacionais que afetam a circulação dos trens, baixa quantidade de trens novos em operação, falta de trens com ar condicionado, reajuste da tarifa e a inclusão da TRENURB no programa de desestatização do Governo Federal. As rádios permanecem como principal mídia a divulgar a empresa em contraponto aos sites, impressos e TV.

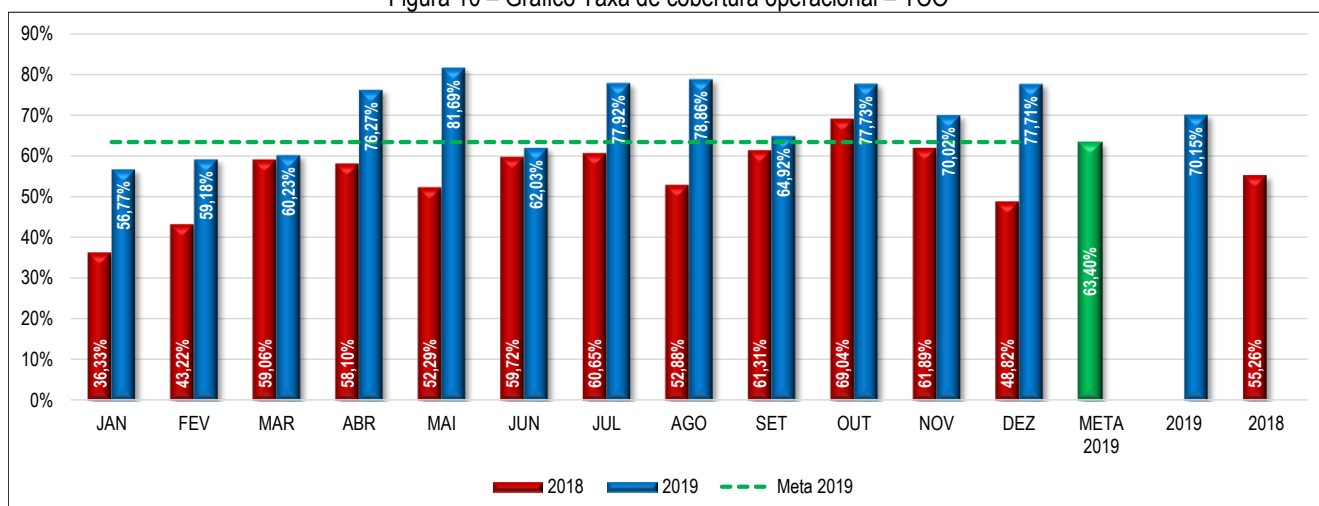
## 1.4. Perspectiva Resultados

1.4.1. Objetivos: Alcançar o equilíbrio econômico-financeiro e Oferecer mobilidade urbana confiável com tarifa justa.

Estes objetivos visam implantar práticas para o aumento das receitas próprias, redução das despesas e atender as necessidades de mobilidade da população a um preço justo, garantindo a cobertura dos custos da empresa.

A Taxa de Cobertura Operacional é o principal índice da empresa e mede a cobertura econômica com receitas próprias, frente às despesas de funcionamento. Na figura 10, observa-se que o índice alcançou 70,15% no acumulado do ano de 2019, sendo superior ao 55,26% obtidos no ano de 2018.

Figura 10 – Gráfico Taxa de cobertura operacional – TCO

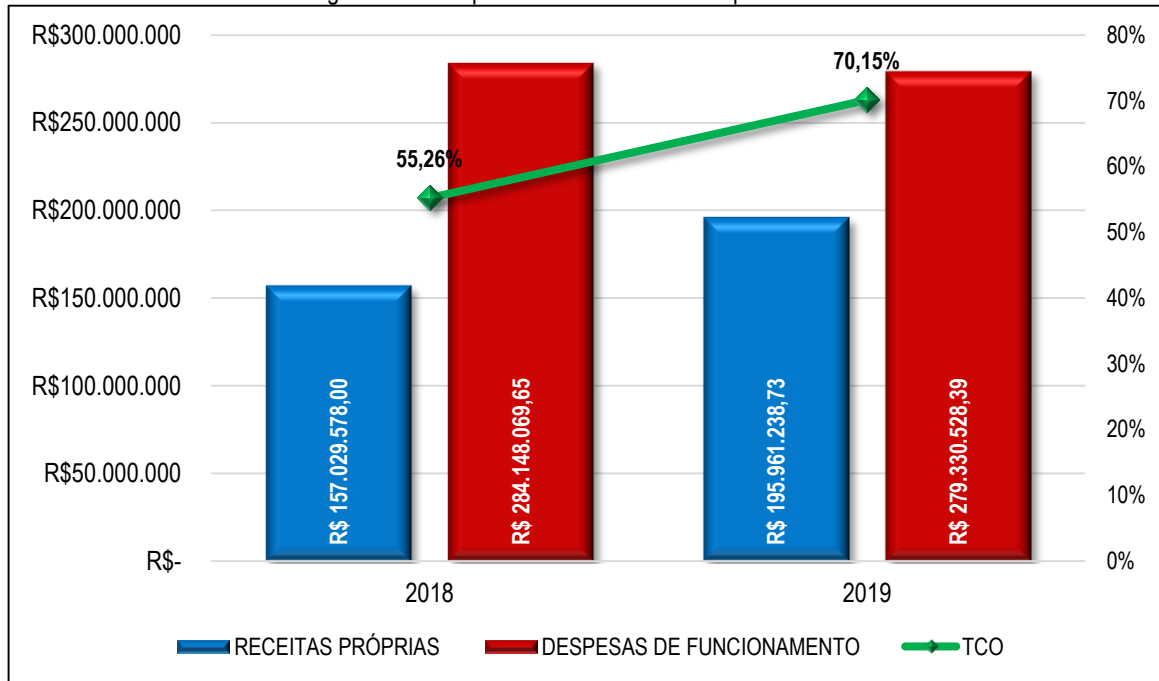


Fonte: GEORF

A meta de 63,4% de TCO foi estabelecida no PN 2019 aprovado pela REC-0027 em 14/12/2018. Algumas ações para a sua consecução foram estabelecidas, dentre elas, a atualização da tarifa que deveria ter ocorrido em fevereiro, mas, no entanto, ocorreu em março.

A figura 11 apresenta as receitas e despesas acumuladas dos anos de 2018 e 2019, e a evolução da TCO, sendo estas apresentadas de forma detalhada nos itens 2.1.2 e 2.1.4, respectivamente.

Figura 11 – Comparativo das receitas e despesas e TCO



Fonte: GEORF (adaptado)

## 2. MONITORAMENTO DO PLANO DE NEGÓCIOS 2019

O desempenho da TRENURB também é acompanhado pela evolução das ações/projetos estratégicos estabelecidos no Plano de Negócios 2019, cujo desdobramento caminha rumo ao atingimento dos objetivos estratégicos.

### 2.1. Diretrizes para 2019

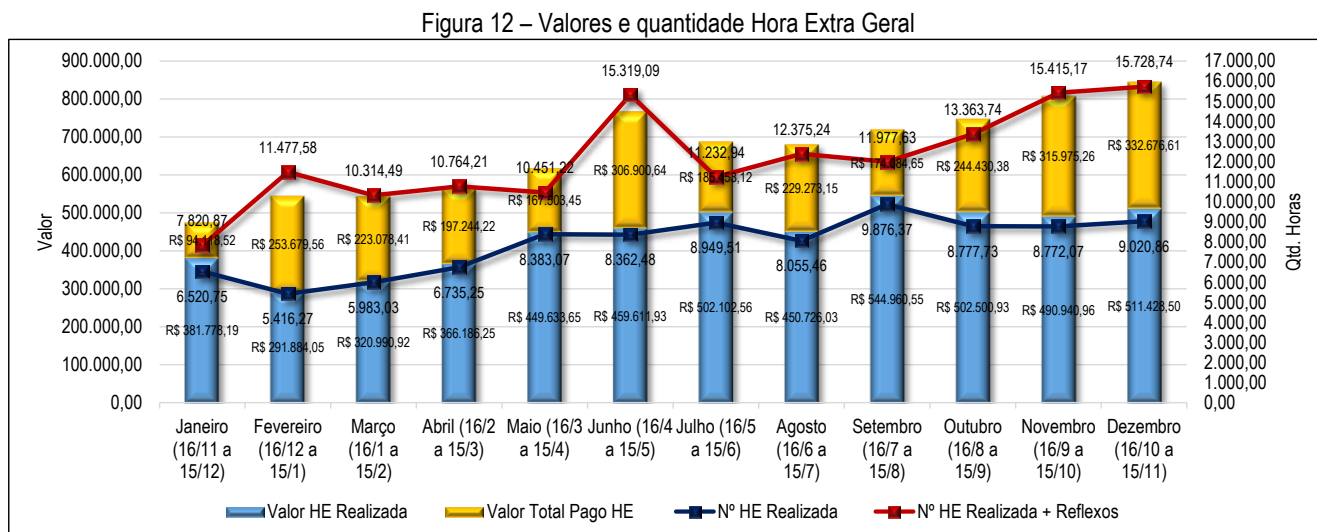
Com a revisão do PE Ciclo 2018-2020 a diretriz econômico-financeira ganhou maior importância ao passo que a TRENURB declarou, tanto na sua missão, quanto na visão de futuro, a necessidade de buscar maior sustentabilidade econômica do negócio. Desta forma, o PN 2019 compreende as projeções de demanda, receitas, despesas e, conseqüente TCO, considerando, principalmente, a execução plena das seguintes premissas:

a) Política tarifária – deliberado pela tarifa de R\$ 4,20 com implantação a partir de fevereiro de 2019:

Foi implantada por meio da REC 0006/2019 de 22/03/2019 a Política Tarifária TRENURB. Portanto, concluída a realização desta primeira premissa.

b) Despesa de Pessoal – fixada a redução de 10% no valor gasto com horas extras:

Para esta premissa, apresentamos na figura 12 o comportamento das Horas Extras do ano de 2019, informando as horas extras geradas e valores pagos.



Fonte: GEREH

Importante observar que os dados apresentados são do mês de pagamento da folha, e respeitam o período de frequência do ponto, que se dá entre os dias 16 a 15 de cada mês, ou seja o período de Horas Extras pagas na folha de março, equivale as horas extras realizadas no período de 16/01 a 15/2, e assim sucessivamente.

c) Despesa com energia elétrica de tração - redução de 23% no consumo de energia com entrada dos TUEs Série 200 em operação em Janeiro/19 e 25% no custo da energia com a contratação de energia livre no último quadrimestre:



O quadro 2 apresenta os valores gastos com energia, o qual apresenta uma redução de 7,8% no comparativo acumulado de 2019 com o ano anterior, mesmo a tarifa sofrendo reajuste em 25% (RGE Sul abr./18) e 5% (CEEE nov./18).

Quadro 2 – Despesa com energia elétrica de tração

REALIZADO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
2018	R\$ 7.849.187	R\$ 9.005.746	R\$ 9.972.395	R\$ 9.079.109	R\$ 35.906.437
2019	R\$ 7.793.060	R\$ 8.174.941	R\$ 8.332.500	R\$ 8.815.877	R\$ 33.116.378
<b>Varição %</b>	<b>-0,7%</b>	<b>-9,2%</b>	<b>-16,4%</b>	<b>-2,9%</b>	<b>-7,8%</b>

Fonte: GEORF

Quanto ao consumo, houve redução de 9,9% (Quadro 3) em decorrência do maior número de trens da Série 200 em circulação no ano de 2019, em relação ao ano anterior. Porém, a redução obtida ainda não atinge a meta de 23% estipulada.

Quadro 3 – Consumo médio de energia de tração (MWH)

REALIZADO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	Média Anual
2018	4.113	4.246	13.014	12.383	50.475
2019	3.605	3.576	11.519	12.397	45.457
<b>Varição %</b>	<b>-12,4%</b>	<b>-15,8%</b>	<b>-11,5%</b>	<b>0,1%</b>	<b>-9,9%</b>

Fonte: DIROP

Cabe salientar que a partir de dezembro de 2019 começaram a serem utilizados trens acoplados na grade da operação nos horários de pico, fato que aumenta o consumo de energia elétrica de tração, mas em contrapartida proporciona maior conforto e satisfação ao usuário.

- d) Despesa com Materiais de Consumo - manutenção do patamar da despesa realizada em 2018, mesmo com o acréscimo dos materiais da série 200:

Quadro 4 – Despesa com Materiais

REALIZADO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
2018	R\$ 3.158.607	R\$ 2.638.779	R\$ 2.710.203	R\$ 6.411.597	R\$ 14.919.187
2019	R\$ 3.707.926	R\$ 2.620.302	R\$ 4.673.472	R\$ 15.557	R\$ 11.017.257
<b>Varição %</b>	<b>17,4%</b>	<b>-0,7%</b>	<b>72,4%</b>	<b>-99,8%</b>	<b>-26,2%</b>

Fonte: GEORF

Conforme apresentado com quadro 4, verifica-se que a despesas com materiais reduziu em 26,2%, enquanto que a meta do PN é manter o mesmo patamar de valores realizados em 2018. Cabe salientar que em Dezembro/18, a variação do consumo de materiais deve-se, principalmente, ao consumo de materiais sobressalentes dos trens que compõem a Série 100, no montante de R\$ 4.164.968, correspondente a 1.191 itens de estoque utilizados na manutenção dos TUEs, que ainda não tinham sido descontados do patrimônio da TRENSURB.

Em 2019, o maior consumo registrado no 3º trimestre, referente a materiais de via permanente (trilhos), foi abatido da despesa e retornaram ao patrimônio da empresa no 4º trimestre, ajustando de fato sua regularização.

- e) Despesas com Serviço de Utilidade Pública – reduzir em 5% o valor gasto, com a redução no consumo de água, energia predial e telefonia:

Quadro 5 – Despesas com serviço de utilidade pública

REALIZADO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
2018	R\$ 2.149.857	R\$ 2.150.599	R\$ 2.239.648	R\$ 2.210.360	R\$ 8.750.464
2019	R\$ 2.626.673	R\$ 2.405.859	R\$ 2.511.475	R\$ 2.512.115	R\$ 10.056.122

<b>Varição %</b>	<b>22,2%</b>	<b>11,9%</b>	<b>12,1%</b>	<b>13,7%</b>	<b>14,9%</b>
------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Fonte: GEORF

Conforme apresentado no quadro 5, verifica-se que a despesa com serviço de utilidade pública aumentou em 14,9%, enquanto que a meta do PN é reduzir em 5% o valor gasto. Depreende-se do quadro 6 que o gasto com energia elétrica predial e água registraram aumento de 10,0% e 27,9%, respectivamente, enquanto que o gasto com telefonia teve economia de 11,5%.

Quadro 6 – Desdobramento das despesas com serviço de utilidade pública

ENERGIA ELÉTRICA PREDIAL	REALIZADO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
	2018	R\$ 1.413.562	R\$ 1.452.435	R\$ 1.510.953	R\$ 1.492.662	R\$ 5.869.612
2019	R\$ 1.754.201	R\$ 1.510.071	R\$ 1.588.952	R\$ 1.604.233	R\$ 6.457.458	
<b>Varição %</b>	<b>24,1%</b>	<b>4,0%</b>	<b>5,2%</b>	<b>7,5%</b>	<b>10,0%</b>	
ÁGUA	REALIZADO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
	2018	R\$ 678.403	R\$ 642.160	R\$ 677.547	R\$ 667.876	R\$ 2.665.985
2019	R\$ 828.148	R\$ 842.788	R\$ 875.819	R\$ 861.742	R\$ 3.408.498	
<b>Varição %</b>	<b>22,1%</b>	<b>31,2%</b>	<b>29,3%</b>	<b>29,0%</b>	<b>27,9%</b>	
TELEFONIA	REALIZADO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
	2018	R\$ 57.892	R\$ 56.004	R\$ 51.149	R\$ 49.822	R\$ 214.867
2019	R\$ 44.324	R\$ 52.999	R\$ 46.703	R\$ 46.140	R\$ 190.167	
<b>Varição %</b>	<b>-23,4%</b>	<b>-5,4%</b>	<b>-8,7%</b>	<b>-7,4%</b>	<b>-11,5%</b>	

Fonte: GEORF

f) Despesas com demais Compromissos Existentes - manutenção do patamar da despesa realizada em 2018:

Os demais compromissos existentes englobam os gastos com viagens, serviços de terceiros (manutenção e conservação, processamento de dados, propaganda e publicidade e bilhetagem eletrônica), tributos e contribuições e demais despesas (taxas, anuidades, entre outros).

Quadro 7 – Despesas com demais compromissos existentes

REALIZADO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
2018	R\$ 13.802.264	R\$ 14.107.449	R\$ 12.808.521	R\$ 13.247.874	R\$ 53.966.107
2019	R\$ 13.987.357	R\$ 13.871.867	R\$ 12.029.524	R\$ 13.466.331	R\$ 53.355.079
<b>Varição %</b>	<b>1,3%</b>	<b>-1,7%</b>	<b>-6,1%</b>	<b>1,6%</b>	<b>-1,1%</b>

Fonte: GEORF

Verifica-se que esta despesa se manteve, tendo uma pequena redução de 1,1% neste período, puxada pela redução mais significativa no Serviços de Terceiros no 3º trimestre do ano. Porém a despesa de tributos e demais despesas teve aumento de 14,4%, conforme apresentado no quadro 8 que apresenta o desdobramento das despesas com demais compromissos existentes.

Quadro 8 – Desdobramento das despesas com demais compromissos existentes

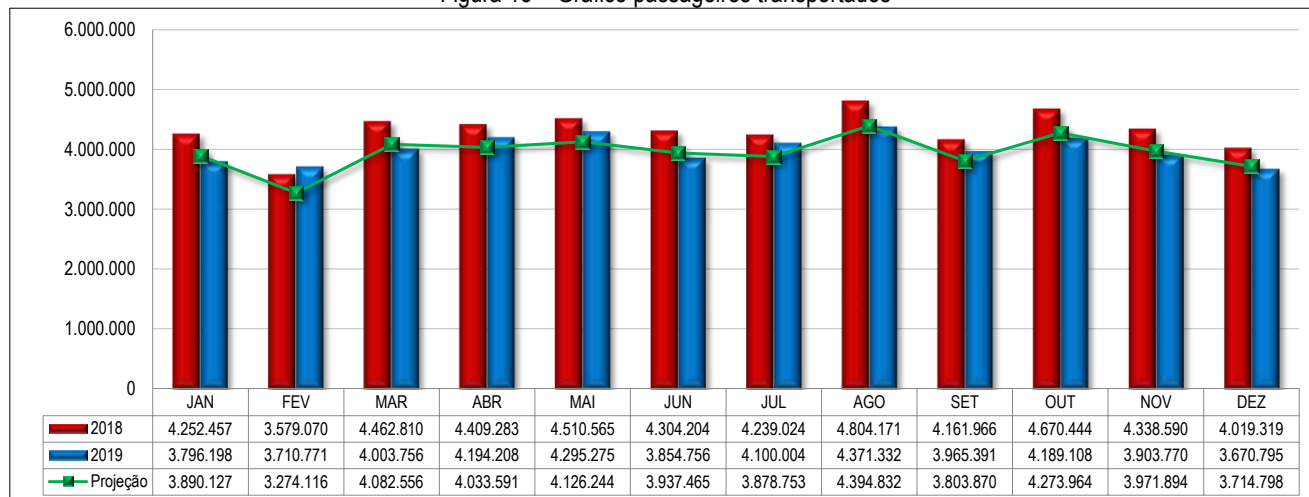
VIAGENS	REALIZADO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
	2018	R\$ 77.906	R\$ 189.442	R\$ 272.098	R\$ 211.392	R\$ 750.838
2019	R\$ 150.889	R\$ 215.481	R\$ 169.661	R\$ 136.033	R\$ 672.063	
<b>Varição %</b>	<b>93,7%</b>	<b>13,7%</b>	<b>-37,6%</b>	<b>-35,6%</b>	<b>-10,5%</b>	
SERVIÇO DE TERCEIROS	REALIZADO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
	2018	R\$ 12.901.304	R\$ 12.881.396	R\$ 11.716.681	R\$ 12.126.717	R\$ 49.626.098
2019	R\$ 12.815.852	R\$ 12.659.437	R\$ 10.778.059	R\$ 12.322.187	R\$ 48.575.535	
<b>Varição %</b>	<b>-0,7%</b>	<b>-1,7%</b>	<b>-8,0%</b>	<b>1,6%</b>	<b>-2,1%</b>	
TRIBUTOS E DEMAIS DESPESAS	REALIZADO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
	2018	R\$ 823.053	R\$ 1.036.611	R\$ 819.742	R\$ 909.765	R\$ 3.589.172
2019	R\$ 1.020.616	R\$ 996.949	R\$ 1.081.804	R\$ 1.008.111	R\$ 4.107.480	
<b>Varição %</b>	<b>24,0%</b>	<b>-3,8%</b>	<b>32,0%</b>	<b>10,8%</b>	<b>14,4%</b>	

Fonte: GEORF

### 2.1.1. Demanda de passageiros x tarifa unitária

A TRENURB transportou no ano de 2019, 48,0 milhões de passageiros, uma redução de 7,14% da quantidade de passageiros transportados no mesmo período de 2018 (figura 13). Ligado a isso, a Média Dia Útil (MDU) de passageiros transportados também apresentou redução de 6,34%, registrando a queda média de 2018, de 171.205, para 2019, em 160.343 passageiros/dia útil.

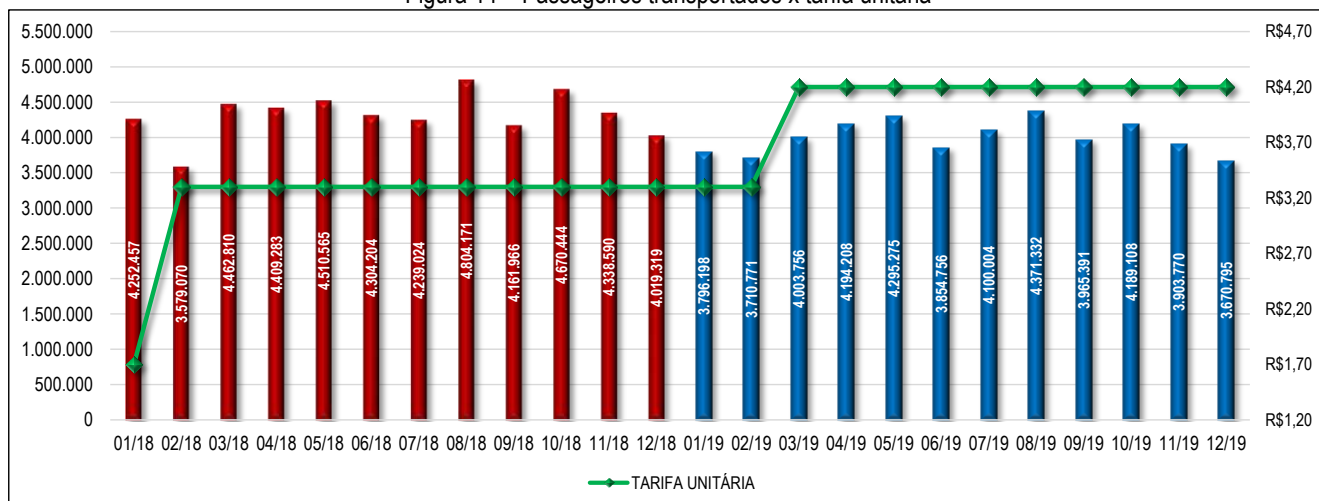
Figura 13 – Gráfico passageiros transportados



Fonte: DIROP

Os principais fatores que resultaram na redução de passageiros transportados, foram a situação econômica do país, que vem resultando em uma queda gradativa nos últimos anos, e a recomposição do valor da tarifa unitária em março/19, conforme apresentado na figura 14.

Figura 14 – Passageiros transportados x tarifa unitária



Fonte: GEPLA

### 2.1.2. Receitas próprias

As receitas próprias são compostas pela receita da prestação de serviços de transporte, receita financeira, comercial e outras. Comparando o ano de 2019 com o mesmo período de 2018, verifica-se que a receita própria teve um acréscimo de 24,8% que representa R\$ 38,9 milhões, esse aumento deve-se principalmente a atualização de tarifa para R\$ 4,20 no mês de março/2019. Ressalta-se que no mês de janeiro/18 a tarifa ainda era de R\$ 1,70.

Quadro 9 – Receitas próprias

REALIZADO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
2018	R\$ 29.615.160	R\$ 41.918.457	R\$ 42.467.787	R\$ 43.028.173	R\$ 157.029.578
2019	R\$ 40.430.055	R\$ 51.828.736	R\$ 52.189.030	R\$ 51.513.417	R\$ 195.961.239
<b>Variação %</b>	<b>36,5%</b>	<b>23,6%</b>	<b>22,9%</b>	<b>19,7%</b>	<b>24,8%</b>

Fonte: GEORF

No quadro 10, é apresentado o desdobramento das receitas próprias onde destaca-se além da atualização da tarifa, também, o aumento na variação de 112,9% na receita financeira e de 26,0% em outras receitas, enquanto houve a redução da receita comercial em 8,4% no mesmo período.

Quadro 10 – Desdobramento das receitas próprias

	REALIZADO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
TRANSPORTE	2018	R\$ 26.602.910	R\$ 38.788.382	R\$ 38.899.339	R\$ 38.819.978	R\$ 143.110.609
	2019	R\$ 35.537.765	R\$ 45.728.481	R\$ 46.208.741	R\$ 45.231.729	R\$ 172.706.715
	<b>Variação %</b>	<b>33,6%</b>	<b>17,9%</b>	<b>18,8%</b>	<b>16,5%</b>	<b>20,7%</b>
FINANCEIRA	2018	R\$ 1.620.848	R\$ 1.242.220	R\$ 2.317.343	R\$ 3.068.284	R\$ 8.248.696
	2019	R\$ 3.441.829	R\$ 4.619.949	R\$ 4.771.127	R\$ 4.731.311	R\$ 17.564.217
	<b>Variação %</b>	<b>112,3%</b>	<b>271,9%</b>	<b>105,9%</b>	<b>54,2%</b>	<b>112,9%</b>
COMERCIAL	2018	R\$ 1.088.000	R\$ 1.112.208	R\$ 1.067.242	R\$ 964.734	R\$ 4.232.184
	2019	R\$ 944.049	R\$ 910.228	R\$ 965.009	R\$ 1.058.817	R\$ 3.878.102
	<b>Variação %</b>	<b>-13,2%</b>	<b>-18,2%</b>	<b>-9,6%</b>	<b>9,8%</b>	<b>-8,4%</b>
OUTRAS	2018	R\$ 303.402	R\$ 775.647	R\$ 183.863	R\$ 175.176	R\$ 1.438.089
	2019	R\$ 506.413	R\$ 570.078	R\$ 244.153	R\$ 491.560	R\$ 1.812.204
	<b>Variação %</b>	<b>66,9%</b>	<b>-26,5%</b>	<b>32,8%</b>	<b>180,6%</b>	<b>26,0%</b>

Fonte: GEORF

A Receita Financeira apresenta em média um rendimento mensal de 0,69%, estando o saldo aplicado a partir do mês de Set/19 totalmente na Conta Única (CTU) - Tesouro Nacional.

Em relação a representatividade de cada, temos a receita de transporte que representa 88,13%, a receita financeira com 8,96%, a receita comercial com 1,98% e outras receitas com 0,92%.

### 2.1.3. Despesas de funcionamento

As despesas de funcionamento compreendem os custos com pessoal, serviços de terceiros, materiais, energia de tração, serviço de utilidade pública e demais compromissos existentes. Apresentou no comparativo com o ano anterior a redução no total em 1,7%.

Quadro 11 – Despesas de funcionamento

REALIZADO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
2018	R\$ 63.922.190	R\$ 74.132.529	R\$ 73.459.446	R\$ 72.633.904	R\$ 284.148.070
2019	R\$ 68.796.458	R\$ 71.180.565	R\$ 70.739.558	R\$ 68.613.947	R\$ 279.330.528
<b>Variação %</b>	<b>7,6%</b>	<b>-4,0%</b>	<b>-3,7%</b>	<b>-5,5%</b>	<b>-1,7%</b>

Fonte: GEORF

Considerando que apenas a despesa de pessoal ainda não foi demonstrada no presente relatório, segue abaixo o quadro evolutivo da mesma, o qual se mantém em relação ao ano anterior, com um pequeno aumento de 0,7% das despesas de pessoal, mesmo com o aumento das Horas Extras em 20,8%. Essa despesa representa 61,5% do total das despesas de funcionamento.

Quadro 12 – Despesas de pessoal

PESSOAL	REALIZADO	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRI	TOTAL
	2018	R\$ 36.962.276	R\$ 46.229.956	R\$ 45.728.679	R\$ 41.684.963	R\$ 170.605.874
	2019	R\$ 40.681.442	R\$ 44.107.596	R\$ 43.192.588	R\$ 43.804.067	R\$ 171.785.693
	Variação %	10,1%	-4,6%	-5,5%	5,1%	0,7%

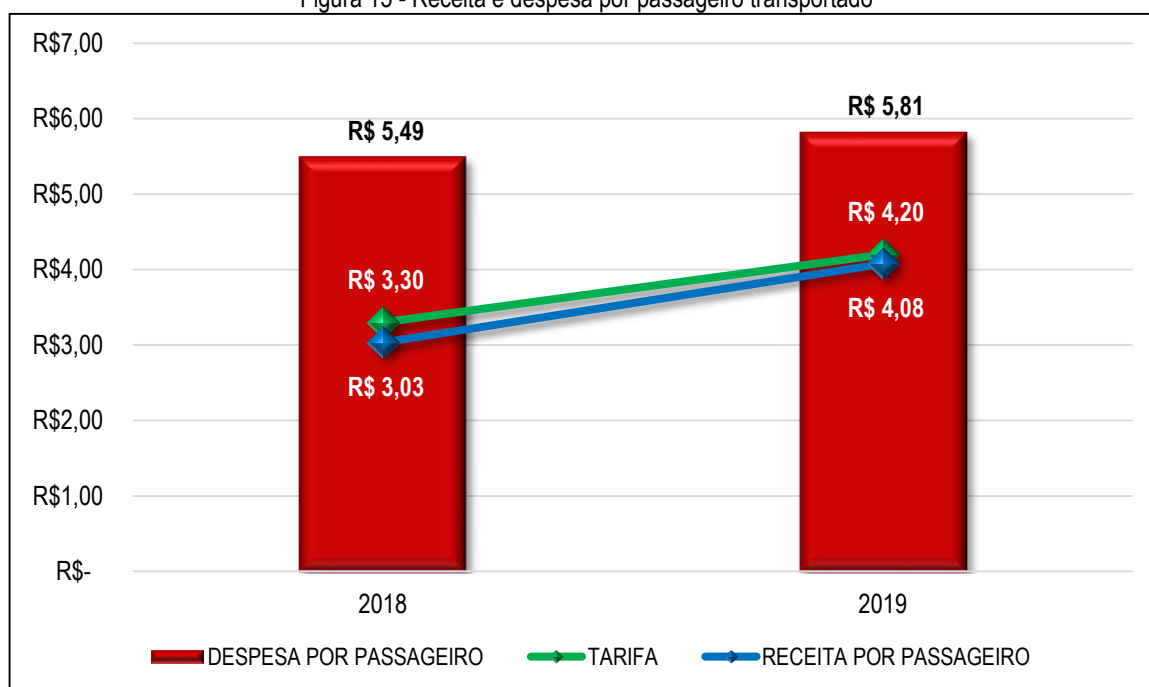
Fonte: GEORF

A diferença de 5,5% na despesa de pessoal, no comparativo dos 3º Trimestres de 2018 e 2019, é devido ao pagamento de atrasados de dois acordos coletivos de trabalho, ACT 2017-2018 e ACT 2018-2019, ocorridos no mês de Agosto/2018.

#### 2.1.4. Receita e despesa por passageiro transportado

A figura 15 demonstra que tanto a receita quanto a despesa por passageiro cresceram em 2019 em relação a 2018. O aumento da despesa por passageiros de 5,9% deve-se principalmente pela redução no número de passageiros transportados em 7,14%, mesmo com a redução das despesas de funcionamento em R\$ 4,8 milhões. Já a receita de passageiros cresceu 34,4% devido ao aumento das receitas em R\$ 38,9 milhões, tendo como principal fator a atualização da tarifa.

Figura 15 - Receita e despesa por passageiro transportado



Fonte: GEPLA

## 2.2. Plano de Investimentos

Para a execução do Plano de Negócios - PN 2019, foram definidos dois projetos a serem desenvolvidos com o orçamento de R\$ 20 milhões aprovado na Lei Orçamentária Anual – LOA 2019 para investimento. O quadro 13 apresenta o status acumulado do 4º trimestre.

Quadro 13 - Projetos de investimentos para 2019 com recursos LOA

O QUÊ	RESPONSÁVEL	QUANTO (R\$)	1º TRI	2º TRI	3º TRI	4º TRIMESTRE		PROC SEI
			%	%	%	%	ANÁLISE e STATUS	
Automação sistema de supervisão e controle de energia remoto (substituição das remotas de energia, adequação da infraestrutura de telecomunicação digital e integração ao sistema da nova SE SC e nova CB LP). Substituição dos relés de entrada e grupos retificadores 138/69kv eletromecânicos das SE por relés digitais microprocessados e painéis de comando. Substituição e modernização dos disjuntores e dos relés de proteção do sistema de 6.6kv nas subestações. Elaboração de estudo de engenharia de simulação elétrica de potência do sistema de tração com alternativas de contingenciamento. (PAC)	GESIS	18.169.214	15	40	40	55	Projeto Básico concluído e enviado à área de compras para elaboração de Minuta de Edital.	1818/2018-78
Rádio Digital Fase 2 (transceptores portáteis e fixos)	GEDEN	1.650.000	40	55	70	100	Equipamentos recebidos pela TRENSURB.	1544/2018-17

Fonte: GEDEN e GESIS

Ambos, estão previstos no Planejamento Estratégico, especificamente, na Perspectiva “Recurso”, objetivo estratégico “Modernizar sistemas operacionais e estruturas físicas” na iniciativa estratégica de “Atualização tecnológica de sistemas operacionais”. O resultado final dos projetos visa mitigar os riscos relacionados as categorias operacional e legal, uma vez que possibilitarão qualificar os sistemas de energia de tração e de comunicação da empresa.

Em virtude da necessidade de realização de outros projetos e a possibilidade de buscar créditos suplementares junto à União, foram priorizadas outras 44 ações/projetos de investimento, que deveriam ser desenvolvidos até a etapa anterior a publicação do edital de licitação, deixando-os aptos à contratação quando da disponibilidade orçamentária.

O PN também previu ações/projetos que não requerem a alocação de recursos orçamentários e que deverão ser executados pois produzirão efeitos necessários e desejáveis a concretização da estratégia da empresa. Ao total são 21 projetos.

As demais ações/projetos contemplam 60 ações a serem realizadas com orçamento de custeio, ou que ultrapassam o valor de solicitação de crédito suplementar, ou ainda sem valor estimado.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório tem como objetivo agrupar os dados estratégicos do ano de 2019 para apresentar o desempenho da gestão na realização da estratégia e a execução do Plano de Negócios de 2019. As informações foram prestadas pelas UOs, competindo a GEPLA compilar, realizar uma breve análise e submeter os dados. A RED-0008/2018 previu que outras informações, mais específicas e com maior detalhamento, seriam solicitadas diretamente às UOs responsáveis quando necessárias.

Em análise aos resultados dos indicadores do PE, verificamos que de forma geral os indicadores de gestão registraram índices satisfatórios, os indicadores econômico-financeiros apresentaram a TCO superior à meta projetada. O número total de passageiros transportados está abaixo do comparado com o ano anterior, fato atrelado a crise histórica geral da queda no número de passageiros nas empresas de transporte e também a atualização da tarifa unitária ocorrida em Março/2019, porém acima da meta projetada para 2019. O índice de regularidade das viagens realizadas apresentaram o desempenho dentro do esperado, e melhor resultado do que no ano anterior. O índice de reclamações apresentou grande alteração no 3º e 4º trimestre, mostrando-se o elevado número de reclamações devido a ajuste realizado no procedimento da CAU, que incorporou aos registros as ligações recebidas dos usuários.

Os objetivos estratégicos de alcançar o equilíbrio econômico-financeiro e oferecer soluções de mobilidade urbana confiável com tarifa justa apresentaram resultados positivos perante a estratégia, mas cabe ressaltar que o resultado obtido da Pesquisa de Satisfação Geral dos usuários com os serviços oferecidos, em comparação com as duas últimas pesquisas realizadas, apresentou uma queda significativa na série histórica para 70,4%. A insatisfação maior dos usuários ocorreu principalmente nos seguintes serviços: tempo de espera na bilheteria, segurança (violência e assaltos), lotação nos trens, infraestrutura (escadas rolantes, elevadores e banheiros), e em um novo quesito perguntado pela primeira vez na pesquisa quanto a mendicância e comércio ilegal dentro dos trens.

Fato que cabe destaque é o atingimento da TRENSURB em agosto/2019 ao Nível 1 do 4º Ciclo do Relatório de Avaliação do IG-SEST, obtendo a nota máxima em todas as dimensões: Gestão, controle e auditoria; Transparência das informações; e Conselhos, comitês e diretorias.

Com relação a execução do PN 2019 percebemos que os projetos não alcançaram o avanço esperado para o ano de 2019. Os projetos estabelecidos como estratégicos no PN 2019 tiveram um percentual de avanço na execução dos projetos muito aquém da meta estabelecida de 75%.

Referente ao contingenciamento, no segundo trimestre fomos informados pelo MDR o limite de 50,73% para o presente exercício, situação que levou ao ajuste das contas. Esta ocorrência sofreu modificação no final do mês de novembro com o desbloqueio do crédito contingenciado.

Compuseram o Relatório de Resultados Anual, os relatórios trimestrais que subsidiaram à DIREX a fim de submeter ao Conselho de Administração para o atendimento do art.38, XXXIII, do Estatuto Social, onde é dever dos conselheiros *“promover anualmente análise de atendimento das metas e resultados na execução do plano de negócios e da estratégia de longo prazo”*.



## LISTA DE SIGLAS

CAU – Central de Atendimento ao Usuário  
CCO – Centro de Controle Operacional  
CEDAER - Centro de Desenvolvimento Operacional Aplicado à Tecnologia Aeromóvel  
CI – Correspondência Interna  
CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes  
COAUD – Comitê de Auditoria  
CONSAD – Conselho de Administração  
CTU – Conta Única  
DIREX – Diretoria Executiva  
GECIN – Gerência de Comunicação Integrada  
GEDEN – Gerência de Desenvolvimento de Engenharia  
GEINF – Gerência de Informática  
GEMAN – Gerência de Manutenção  
GEOPE – Gerência de Operações  
GEORF – Gerência de Orçamento e Finanças  
GEPLA – Gerência de Planejamento Corporativo  
GEREH – Gerência de Recursos Humanos  
GESIS – Gerência de Sistemas  
LOA – Lei Orçamentária Anual  
MCH – Máquina de Chave  
MDR – Ministério do Desenvolvimento Regional  
MDU – Média Dia Útil  
NPG – Norma de Procedimento Geral  
PCL – Posto de Controle Local  
PE – Planejamento Estratégico  
PLOA – Projeto de Lei Orçamentária Anual  
PN – Plano de Negócios  
PPA – Plano Plurianual  
PND – Programa Nacional de Desestatização  
PPI – Programa de Parcerias de Investimentos  
PRES – Presidência  
REC – Resolução do Conselho de Administração  
RED – Resolução da Diretoria Executiva  
SE – Subestação  
SEPLA – Setor de Planejamento  
SEST – Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais  
SUDEC – Superintendência de Desenvolvimento Comercial  
TCO – Taxa de Cobertura Operacional  
TI – Tecnologia da Informação  
TUE's – Trens Unidades Elétricas  
UO – Unidade Organizacional



