



**Relatório  
OUVIDORIA  
PRIMEIRO SEMESTRE - 2023**



## **OUVIDORIA TRENURB**

### **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**

Júlia Monali Cardoso

Kamila Schmidt

Rafael Santos da Silveira

Stephanie da Silva Ferreira

**OUVIDORIA TREN SURB**

---

*RELATÓRIO SINTÉTICO 1º SEMESTRE - 2023*

---

**Ouvidor: Edimilson Klein da Rosa**

Em 2018 a TREN SURB formalizou a sua estrutura de Ouvidoria, em atendimento às alterações estatutárias, alinhadas à Lei 13.303/2016. Nesse contexto, a estruturação da Ouvidoria contribui para o aprimoramento das melhores práticas de Governança Corporativa, não obstante o seu papel para a Sociedade.

A Ouvidoria da TREN SURB é vinculada ao Ministério das Cidades e intermedia as relações entre os cidadãos (usuários e funcionários) que as demandam e a Trensurb, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua. Ao ser acionada, registra e analisa as manifestações recebidas como denúncias, reclamações, informações, elogios e sugestões, encaminha e solicita ao responsável os esclarecimentos e/ou adoção de providências, buscando soluções no menor tempo possível. Além disso, a Ouvidoria acompanha o andamento das manifestações e busca contribuir para a melhoria dos processos institucionais, do relacionamento da empresa com a Sociedade e com a melhoria do serviço de transporte público metroviário.

O atendimento pelos setores internos aos prazos de resposta demandados pela Ouvidoria é um ponto que cabe ser destacado, uma vez que o comprometimento dos gestores com o prazo estabelecido é de fundamental importância para que a Ouvidoria responda às manifestações dos cidadãos no menor tempo possível, além de observar os prazos normativos do Ministério da Transparência e Controlaria Geral da União.

A Ouvidoria da TREN SURB 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.

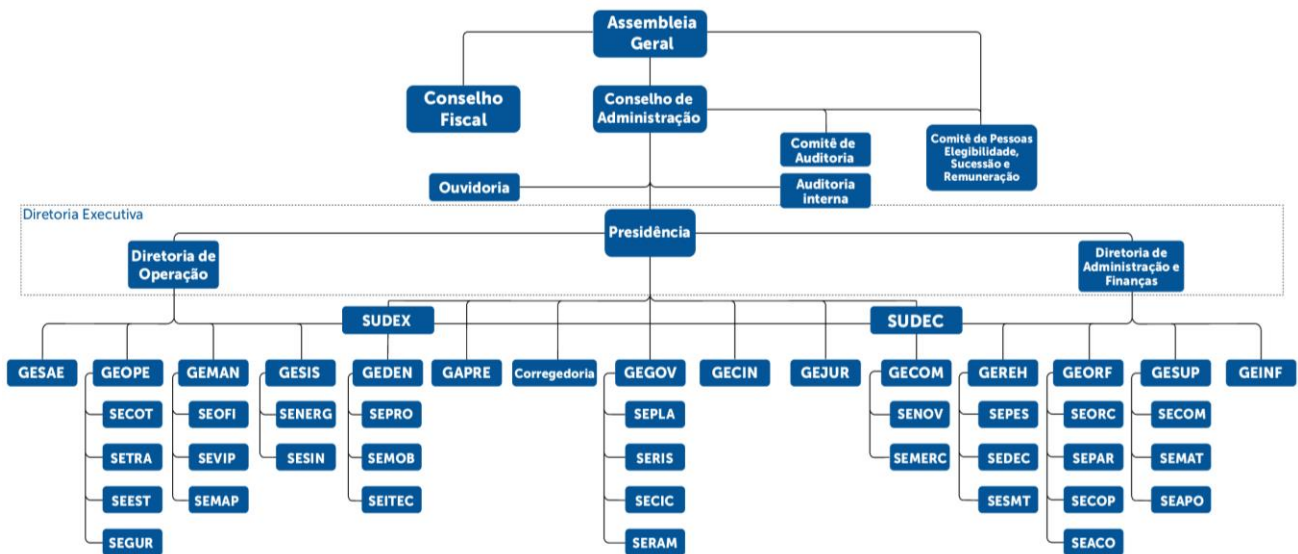


Figura 1 – Organograma de Estrutura Organizacional

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; e
- 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;

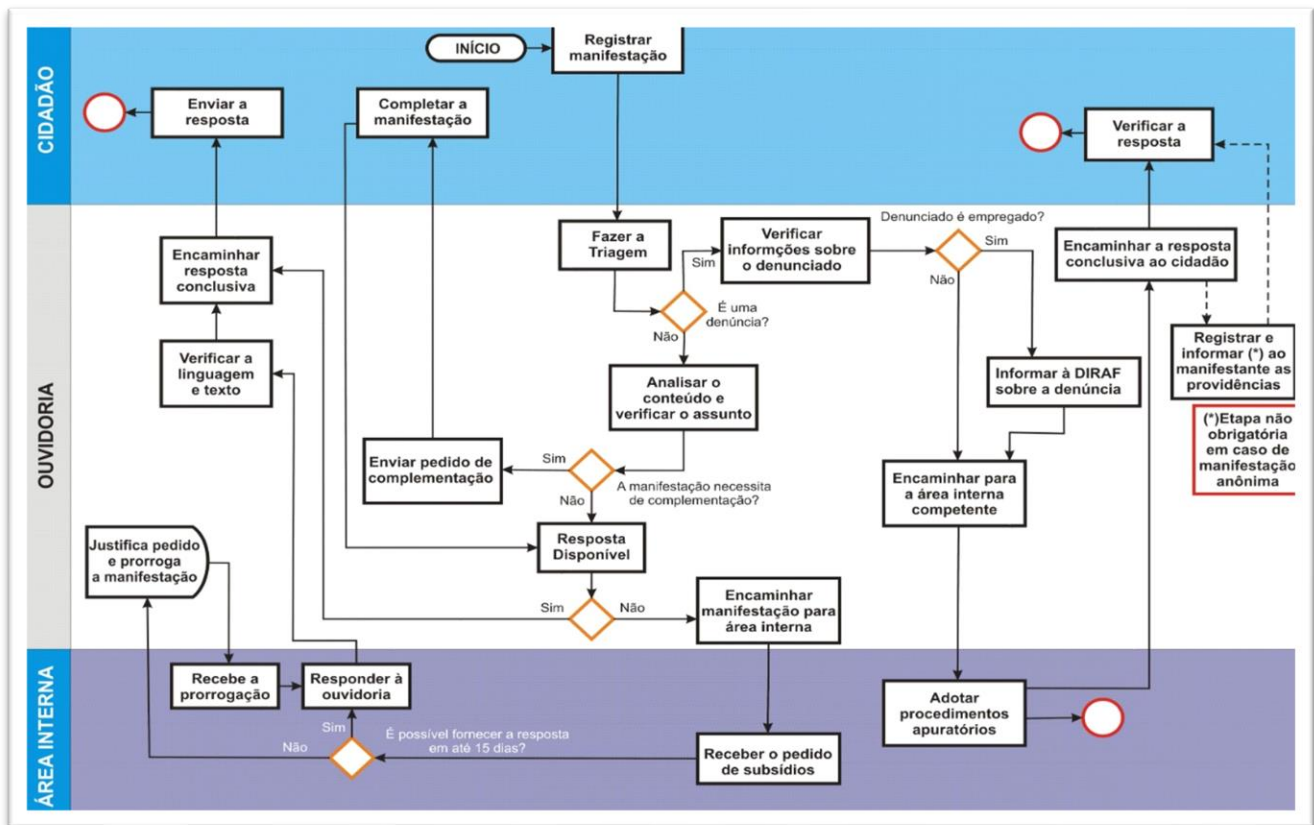


Figura 2 – Fluxograma da Ouvidoria Trensurb

A figura 2 mostra o fluxo de tratamento das manifestações por esta ouvidoria. Na triagem é feita a análise e posteriormente o encaminhamento às áreas internas para tratamento da manifestação com prazo interno de até 15 dias. Há possibilidade de prorrogação do prazo de resposta, por igual período, desde que

devidamente justificado. O prazo gerado pelo sistema adotado é de 30 dias para o cidadão, sendo prorrogável por mais 30. Na etapa de triagem, se houver necessidade de complementação o sistema permite que sejam solicitadas ao cidadão informações adicionais e logo após o recebimento desse complemento recomeça a contagem do prazo de 30 dias. A resposta apresentada pela área interna é analisada e enviada para conhecimento do demandante.

Na análise da resposta da área interna, a Ouvidoria também pode solicitar novas informações ou complementação daquelas já apresentadas. O tratamento conferido às denúncias é o de encaminhamento a Diretoria Financeira – DIRAF que posteriormente encaminha para a Comissão de Ética ou a Comissão Disciplinar – COPED para análise e apuração.

---

### Relatório Sintético – 1º Semestre 2023

---

A seguir apresenta-se um relatório sintético do primeiro semestre de 2023 da Ouvidoria, explicitando os números apurados em nossos canais de atendimento.

A manifestação é uma forma do cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Dessa forma ele pode auxiliar o Serviço Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Foram recebidas neste período um total de 5346 manifestações, das quais 5312 (99,4%) por meio da CAU e 34 (0,6%) por meio do e-SIC e Fala.BR.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES – 1º SEMESTRE 2023				
	Fala.BR	CAU	TOTAL	%
Informação	0	3987	3987	74,58%
Reclamação	7	1233	1240	23,19%
Elogio	0	42	42	0,79%
Sugestão	2	50	52	0,97%
Solicitação	3	0	3	0,06%
Comunicação	21	0	21	0,39%
Denúncia	1	0	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>5312</b>	<b>5346</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 1 – Total de Manifestações – 1º Semestre 2023

A Tabela 1 mostra as manifestações apresentadas por canal de entrada e dentro destes desmembradas por tipo. Como observa-se, 74,58% referem-se **a informações** recebidas pela CAU. As manifestações de **reclamação** ficaram em 24,14% e mantiveram o percentual do primeiro semestre de 2022. **Elogios** com 0,63%, **sugestões** – 0,87%, **solicitações** - 0,11%, **comunicação** – 0,22% e **denúncias** com 0,1% encerram a tabela.

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

## 1. Manifestações no Sistema Fala.BR

Recebemos através da plataforma do sistema Fala.BR, um total de 55 manifestações sendo:

### ▪ Reclamação: (7 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 condutas de empregados e estruturas físicas de algumas estações (encaminhadas aos setores responsáveis), pedindo maior fiscalização de ambulantes e pedintes no trem, sobre o atendimento e segurança nos 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 pedidos de cópias de processos administrativos de empregados e complementação de aposentadoria.

### ▪ Comunicação: (21 manifestações)

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

Recebemos no 1º semestre de 2023 comunicações sobre conduta de empregados e colaboradores, benefícios pagos indevidamente a empregados e má conduta de funcionários (todas devidamente encaminhadas aos setores e corregedoria).

### ▪ Denúncias: (1 manifestação)

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 1º semestre de 2023 recebemos 1 denúncia de assédio sexual no interior dos trens, encaminhada para segurança e Diretoria de Operações.

### ▪ Sugestão (2 manifestações)

Sugestão é a proposta de melhoria e aprimoramento dos serviços prestados pelo Ministério Público Federal. Das recebidas no 1º semestre de 2023, uma refere-se às mídias postadas na TV Minuto e a outra referia-se à ofertas de trem no horário de pico (encaminhadas à Comunicação e ao Setor de Operações).

### Pedido de Acesso à Informação: (40 manifestações)

Os pedidos de informações recebidos através da LAI (Lei de Acesso à Informação), referem-se aos mais variados assuntos que vão desde o número de usuários transportados até solicitações de empregados sobre processos internos. Recebemos neste período manifestações sobre os seguintes assuntos: Acesso a informações gerais de processos internos, salários e planos de saúde de empregados, sobre transporte ferroviário, projetos e plantas de estruturas, cartões de integração e bilheterias para trabalhos acadêmicos, normas da empresa, projetos sociais e estação educar e programas de patrocínio a atletas e desportistas,



cópias de contratos e documentos de empregados, editais de concurso, informações de número de passageiros de determinado período e diversos sobre software livre e manifestações de interesse. Encaminhadas às áreas, todas foram respondidas em média em 17 dias, dentro dos prazos estabelecidos em lei.

Abaixo 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 40 pedidos recebidos via LAI, ficando a Trensurb como o 230º 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 17,13 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.

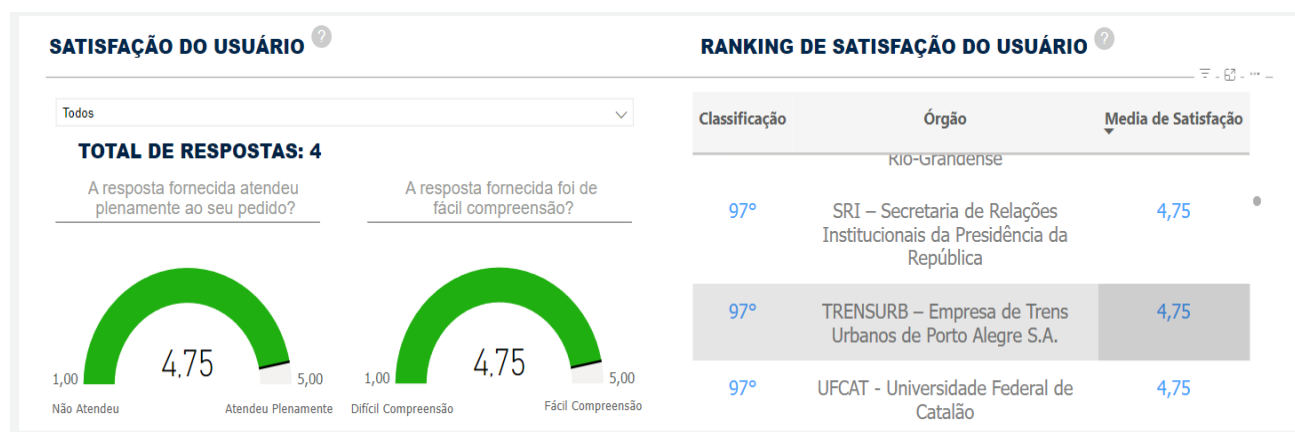


Figura 4 –Nível e ranking de satisfação do usuário da LAI - <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Na Figura 4, o índice de satisfação do usuário atingiu 4,75 de um total de 5,00, ficando a Trensurb com a 97ª posição nos órgãos federais.

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

A Central de atendimento ao usuário recebeu no primeiro semestre de 2023, um total de 9341 manifestações assim distribuídas:

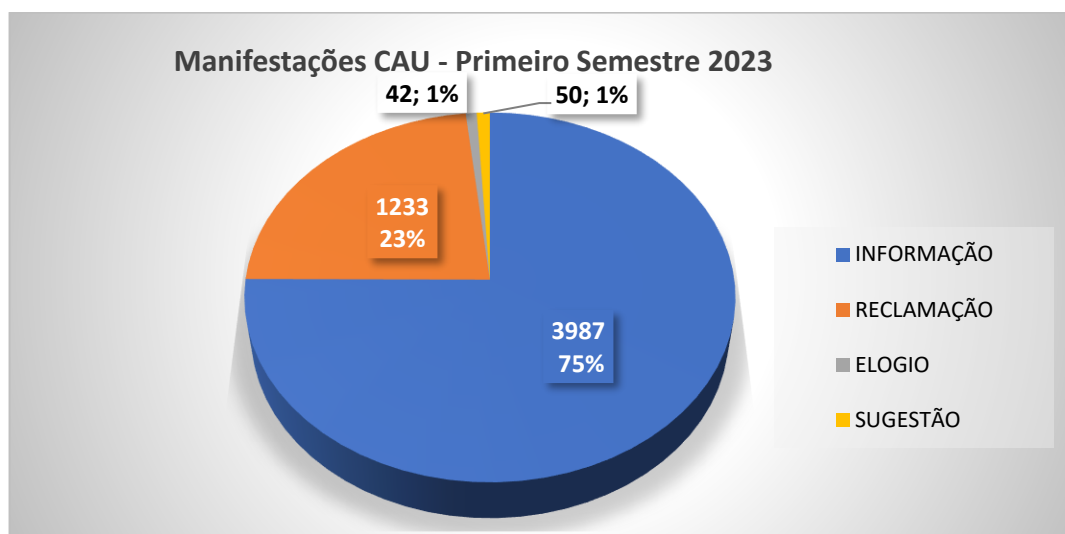


Gráfico 1 – Manifestações CAU – 1º Semestre 2023

O Gráfico 1 apresenta os totais de manifestações por tipo, assim como os percentuais dos mesmos no montante. A manifestação de informação correspondeu a 3987 (75%) e as reclamações 1233 (23%). Estas duas totalizam 98% das manifestações. Elogios com 42 (1%) e sugestões com 50 (1%) 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 primeiro semestre de 2023.

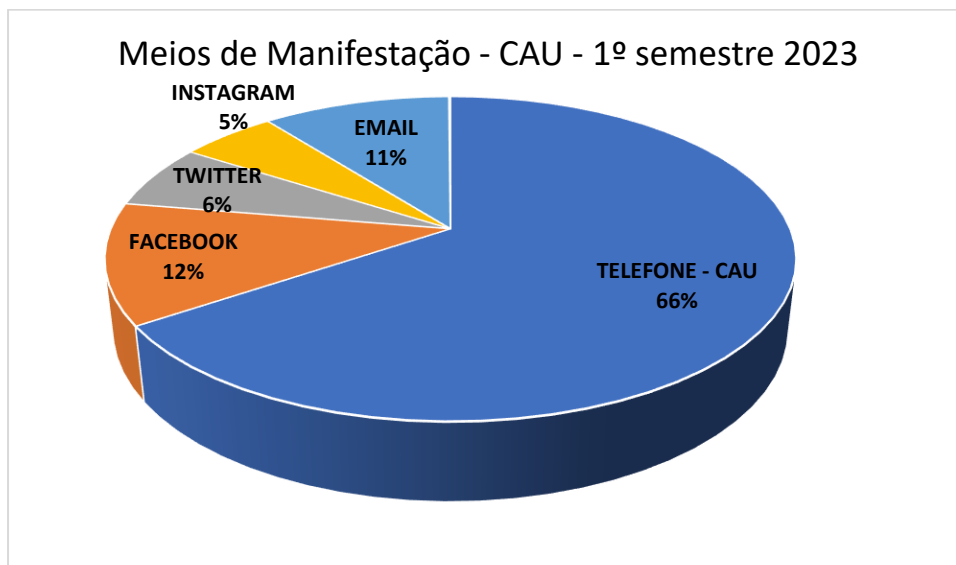


Gráfico 2 – Meios de Manifestações CAU – 1º semestre de 2023

No Gráfico 2, as manifestações do primeiro semestre de 2023 foram tratadas pelo seu meio de entrada, tendo o telefone com o mais significativo índice representando 66%. As redes sociais (Facebook, Twitter e Instagram) representam somadas 23% dos atendimentos, e fechando o demonstrativo temos as manifestações pelo e-mail que representa 11%.

## 2.2 Tipos de Manifestação

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

INFORMAÇÕES		
MANIFESTAÇÃO	QT	%
FUNCIONAMENTO DO TREM	732	18,36%
GRADE HORÁRIA	340	8,53%
SOBRE GREVE	257	6,45%
CARTÃO SIM	250	6,27%
INFORMAÇÃO SOBRE VALOR DA TARIFA	192	4,82%
COMPRA COM CARTÕES DÉBITO E CRÉDITO	184	4,61%
INFORMAÇÕES SOBRE ACHADOS E PERDIDOS	161	4,04%
CICLISTA NO TREM	129	3,24%
FUNCIONAMENTO DO AEROMÓVEL	115	2,88%
CONCURSO - EMPREGO	112	2,81%
ESTAÇÃO	96	2,41%
SETORES DA EMPRESA	92	2,31%
INFORMAÇÃO SOBRE A EMPRESA	74	1,86%
DESCONTO TARIFA ESTUDANTE	73	1,83%
CARTÃO TRI	72	1,81%
EMBARQUE E DESEMBARQUE	68	1,71%
ATRASO DE TRENS	60	1,50%
CARTÃO TEU	53	1,33%
INFORMAÇÃO SOBRE CARTÃO DO IDOSO	51	1,28%
VIA PERMANENTE	50	1,25%
OUTROS PROGRAMAS	48	1,20%
INFORMAÇÕES SOBRE VALOR DA TARIFA INTEGRAÇÃO TREM/ÔNIBUS	46	1,15%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	45	1,13%
EXTENSÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	42	1,05%
TRANSPORTE DE ANIMAIS	40	1,00%

Tabela 2 – Principais Manifestações de Informações – 1º semestre de 2023

A Tabela 2 apresenta as solicitações de informações que mais foram demandadas pelos usuários. O **funcionamento do trem** teve 18,36% de solicitações com 732 manifestações. A **grade horária** apresentou 340, dúvidas sobre a **greve** que foi anunciada em março. 257 e o **cartão SIM** - 250, **valor da Tarifa** – 192. Sobre **compra com cartões de débito e crédito** e **achados e perdidos**, ficaram respectivamente com 184 e 161 manifestações. Os horários de **ciclistas no trem** apresentaram 129 manifestações e o **funcionamento do Aeromóvel** 115. Também tivemos 112 questionamentos sobre o **concurso** e algumas sobre as **estações** e

setores da empresa (96 e 92). Seguem a planilha *informações sobre a empresa* - 74, *descontos para estudantes* - 73, *cartão tri* - 72. A questão de *embarque e desembarque* envolve os pontos de paradas nas plataformas e teve 68 e *o atraso dos trens* gerou 60 atendimentos. Encerram a tabela as informações sobre: *Cartão Teu* – 53, *informação sobre cartão do idoso* – 51, sobre a *Via permanente* – 50, *outros programas da Trensurb* – 48, sobre o *valor da tarifa integração* – 46, *horário de funcionamento* – 45, *extensão de horário de funcionamento* – 42 e encerra a tabela das principais manifestações de informações, o *transporte de animais* com 40 manifestações.

- **Reclamação** – Expressa descontentamento com um serviço prestado, na forma de críticas ou opinião desfavorável. No 1º semestre de 2023, atendemos 1097 manifestações referentes a reclamações diversas, a grande maioria voltada à operação de trens. No quadro abaixo elencadas as que tiveram maior número de registros para uma avaliação mais detalhada.

Principais RECLAMAÇÕES		
MANIFESTAÇÃO	QT	%
ATRASO DE TRENS	155	12,57%
AR CONDICIONADO NOS TRENS	87	7,06%
AMBULANTES NAS ESTAÇÕES/TRENS	87	7,06%
LOTAÇÃO DOS TRENS	73	5,92%
ESCADA ROLANTE PARADA	67	5,43%
MAU ATENDIMENTO - FUNCIONÁRIO	57	4,62%
GRADE HORÁRIA	34	2,76%
VENTILADORES	33	2,68%
ACESSIBILIDADE PRECÁRIA/DEFICIENTE	32	2,60%
AR CONDICIONADO - MAU FUNCIONAMENTO	28	2,27%
PARADA - TREM PARADO NA PLATAFORMA	27	2,19%
FUNCIONAMENTO DO TREM	24	1,95%
MAU ATENDIMENTO NA BILHETERIA	23	1,87%
FALTA DE SEGURANÇA NO TREM	22	1,78%
COMPRA COM CARTÕES DÉBITO E CRÉDITO	22	1,78%
ATOS SEXUAIS E OBSCENOS	21	1,70%
EXTENSÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	18	1,46%
SANITÁRIOS INTERDITADOS	17	1,38%
OFERTA DE TRENS	17	1,38%
CONSERVAÇÃO	17	1,38%
PARADA EXTREMIDADE DA PLATAFORMA	14	1,14%
SOBRE GREVE	13	1,05%
VIA PERMANENTE	12	0,97%
TEMPO DE FECHAMENTO DAS PORTAS	12	0,97%

Tabela 3 – Manifestações das Principais Reclamações – 1º semestre de 2023

A Tabela 3 traz os assuntos mais citados no atendimento às reclamações dos usuários. O *atraso de trens* – 155 manifestações, *ar condicionado nos trens* e *ambulantes nas estações e trens* – 87, a *lotação dos*

*trens* – 73 e as *escadas rolantes paradas* – 67. O *mau atendimento de funcionário* teve 57 manifestações. A *grade horária* teve 34, *ventiladores* ligados com o frio- 33, *acessibilidade precária/deficiente* – 32, *mau funcionamento de ar condicionado* – 28, *trem parado na plataforma* – 27, *funcionamento do trem* – 24 e o *mau atendimento na bilheteria* – 23 (encaminhadas aos setores para providências). A *falta de segurança no trem* e a necessidade de *compra de passagens com cartões de débito ou crédito*, tiveram 22 manifestações. *Atos sexuais e obscenos* praticados nos banheiros das estações – 21 e reclamações sobre a *extensão de horário de funcionamento* em dias de jogos do Inter – 18. *Sanitários interditados, oferta de trens e conservação* tiveram 17 manifestações. 14 pessoas reclamaram sobre a *parada do trem na extremidade da plataforma* e 13 sobre a *greve* anunciada em março. Manifestações sobre a *via permanente* e o *tempo de fechamento das portas*, encerram esta planilha com as principais reclamações do primeiro semestre de 2023.

A seguir um ranking dos assuntos mais manifestados como reclamação no 1º semestre de 2023, em percentuais.

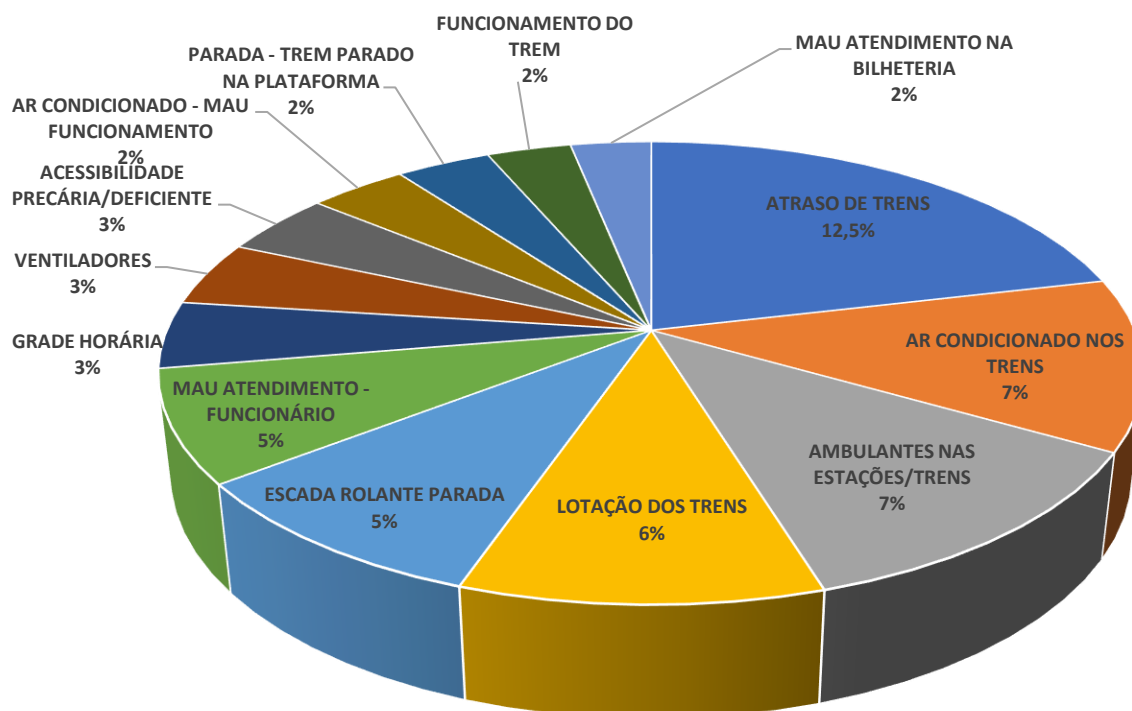


Gráfico3 – Ranking das Reclamações – 1º semestre de 2023

No Gráfico 3 apresenta-se mais detalhadamente as reclamações tendo o *atraso de trens* como o mais significativo com 12,5% das manifestações. Esta ocorrência juntamente com a *lotação dos trens* – 6%, e a *grade horária* – 3%, estão relacionadas com o evento da manutenção dos cabos entre Sapucaia e Unisinos, ocasionado de furtos de cabos, o que muitas vezes obrigou à operação a alterar viagens, mudar intervalos de trens e até adequa um tempo maior nas paradas de trens na plataforma para poder aguardar a chegada de outro trem com segurança. Ar condicionado nos trens – 7% e *ventiladores* – 3%, se relacionam com os períodos de frio, onde há mais manifestações desses assuntos. Os *ambulantes nas estações e trens* – 7% são combatidos diariamente pela segurança, mas há uma dificuldade, agravada pelo desemprego. As reclamações

de *escada rolante parada* – 5%, *mau atendimento de funcionário* – 5%, *acessibilidade precária ou deficiente* com 3%, *trem parado na plataforma* – 2%, *funcionamento do trem* – 2% e *reclamações de mau atendimento nas bilheterias* – 2% encerram o gráfico.

**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 40 elogios diversos no 1º semestre de 2023, representando 0,6% 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		
MANIFESTAÇÃO	QT	%
FUNCIONÁRIOS	24	57,14%
EMPRESA	7	16,67%
SERVIÇO DE TRENS	5	11,90%
SERVIÇO ESTAÇÕES	2	4,76%
APLICATIVO - APP	2	4,76%

Tabela 4 – Manifestações de Elogio – 1º semestre de 2023

Na Tabela 4 foram elencados os elogios recebidos. Os meios de recebimento são diversos, como já apresentado e são encaminhados aos setores responsáveis (no caso específico de *funcionários*, onde recebemos 24 manifestações). A *empresa* também foi citada 7 vezes, os *serviços de trem* - 5, *serviço de estações* – 2 e o *aplicativo – App* - 2 manifestações de elogio.

- **Sugestão** – Apresenta-se como tentativa de contribuição individual ou coletivamente para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade ou serviço público prestado.

Na tabela a seguir apresentam-se as sugestões com mais indicações feitas pelos usuários.

SUGESTÕES		
MANIFESTAÇÃO	QT	%
GRADE HORÁRIA	7	8,16%
EXPANSÃO DA LINHA	5	6,12%
OFERTA DE TRENS	4	8,16%
COMPRA COM CARTÕES DÉBITO E CRÉDITO	2	4,08%
APLICATIVO - APP	2	4,08%
ACESSIBILIDADE AO SISTEMA	2	4,08%

Tabela 5 – Manifestações de Sugestão – 1º semestre de 2023

Na Tabela 5 as sugestões dos usuários que podem melhorar o serviço. A *grade horária* – 7 e a *oferta de trens* – 4, foram sugestões que já tivemos no 1º semestre de 2023 ações da Diretoria de Operações. Foram feitos mapeamentos de entrada e saída de usuários e assim verificadas quais estações e horários a demanda era maior, para a inserção de trens em intervalos menores nos picos para atender estes horários. As sugestões

de **expansão da linha** – 5, foram encaminhadas para a superintendência que já estuda as expansões para outras cidades. A **compra com cartões de débito e crédito** teve 2 manifestações e a operadora do cartão SIM implantou aplicativo para compra online com pagamento em cartão de débito ou crédito ou pix. Os pedidos de melhorias no **aplicativo – APP** e as questões de **acessibilidade ao sistema** - todos com 2 manifestação de sugestão cada, foram encaminhadas para os devidos setores para verificação de viabilidade e tratamento dos mesmos.

### 3. 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 1º semestre de 2023, foram encaminhadas 722 cartas aos setores da Trensurb, que após respondidas geraram o gráfico abaixo.

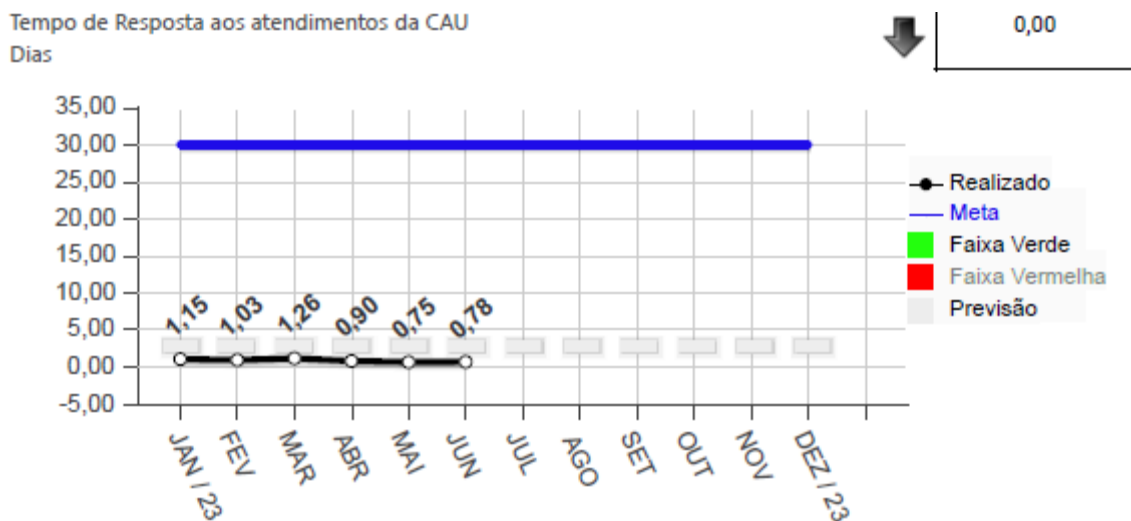


Gráfico 4 – Tempo de Resposta ao Usuário – CAU (Dias) - 1º semestre de 2023 – Fonte Sistema Quattrus

No Gráfico 4 apresenta-se o tempo de resposta ao usuário em dias. A faixa azul mostra a meta que é o prazo estabelecido para resposta ao usuário conforme a Lei nº 13.460/2017, 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 1º semestre de 2023 com uma média de 0,97 – **menos de um dia para os atendimentos das manifestações** que chegam.

#### 3.1. 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 intersetorialidade, 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 1º semestre 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 98,15% (2,15% acima da meta). A seguir um gráfico que detalha a evolução mensal deste indicador.

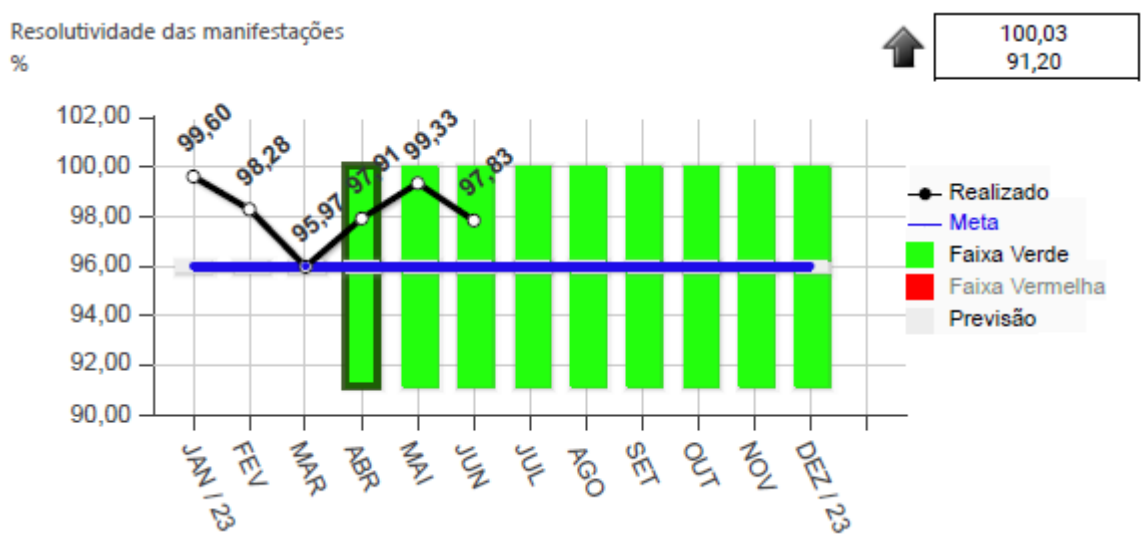


Gráfico 5 – Resolutividade – 1º semestre de 2023 - (Meta 96%) - Fonte Sistema Quattrus

No Gráfico 5 apresenta-se a evolução mensal da resolutividade no ano de 1º semestre de 2023, onde somente no mês de março os índices ficaram abaixo da meta (linha azul), mas recuperado nos meses seguintes e mantendo acima da meta até o final do semestre, onde chegou a ter em maio 99,33% atendidas.

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

Em decorrência da necessidade, de melhorar o atendimento aos usuários e clientes da TREN SURB, com a possibilidade de dar um atendimento rápido e informações sobre situações, agendas, horários e orientações aos mesmos, que tivesse mensagens automatizadas, encaminhamento de ligações e também que a OUIDORIA, pudesse registrar as reclamações e informações com um sistema de gravações e gerenciamento e armazenamento destes atendimentos, com ferramentas de gestão e relatórios, foi contratada pelo processo SEI 0000958.00001162/2020-16 os serviços da URA – Unidade de Resposta Audível e foi transferida para a Ouvidoria a Central Telefônica da Trensurb, com a implantação deste sistema.

A URA – Unidade de Resposta Audível – foi implantada em 2022 e recebe as ligações telefônicas direcionadas aos números de atendimento da Trensurb, onde uma mensagem eletrônica dá a situação atual da operação de trens e posteriormente direciona para a Ouvidoria, onde é feito o atendimento. Abaixo mais detalhes desta operação.

O reflexo desta mudança foi percebido nos números já mencionados neste relatório, que aumentaram consideravelmente os registros de manifestações a partir da implantação, em março.

- **Chamadas Recebidas na URA**

Para elencar a questão funcional da URA, abaixo apresentam-se estes números a partir de março, após a implantação da mesma.

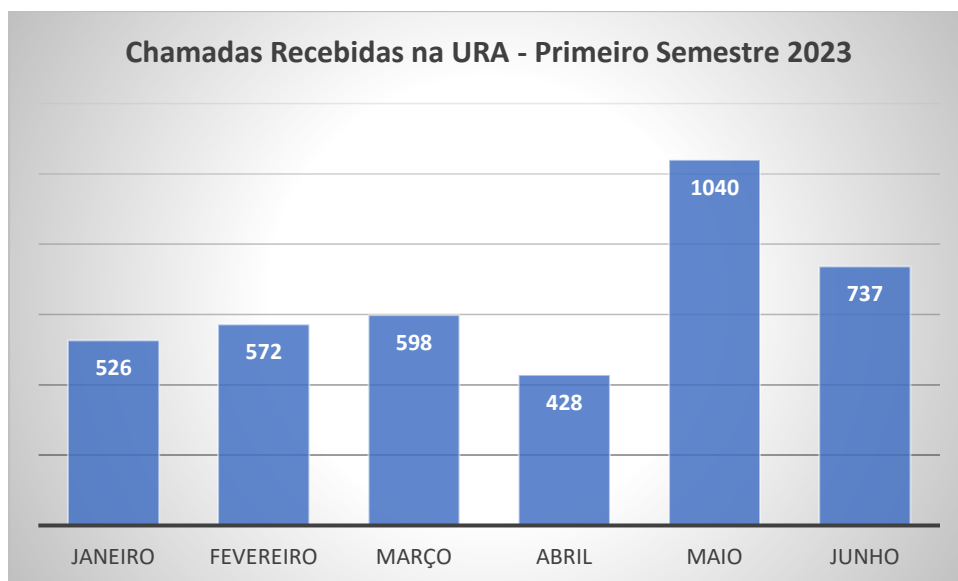


Gráfico 6 – Chamadas Recebidas – URA – 1º semestre de 2023

No Gráfico 6 apresentam-se as chamadas telefônicas recebidas pela central de atendimento da URA no primeiro semestre de 2023. Em abril tivemos o menor índice de atendimentos com 428 chamadas e maio, devido à operação degradada (\*) aparece o maior número, com 1040 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 TRENSURB. (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 2022.

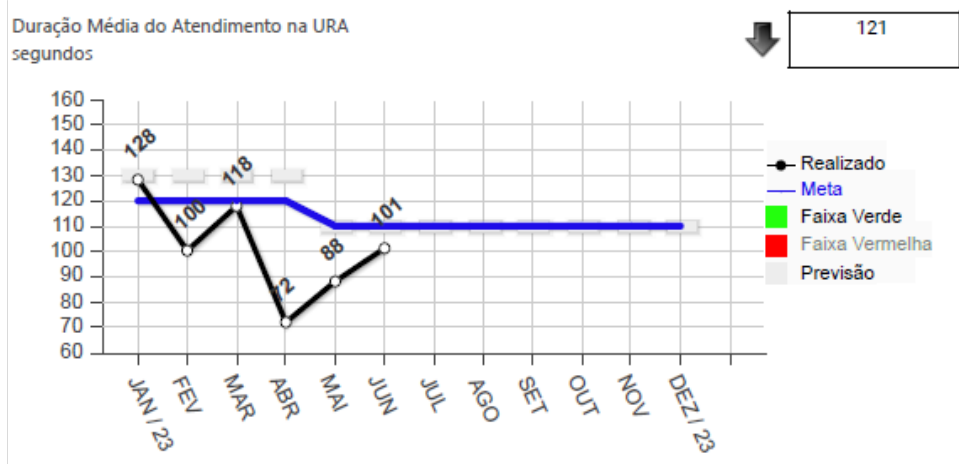


Gráfico 7 – Duração Média (segundos) – URA – 1º semestre de 2023 - Fonte Sistema Quattrus

Como representado no Gráfico 7, as ligações desde janeiro/2023 têm durado em média 101 segundos, ficando o atendente um minuto e quarenta e um segundos com o usuário na linha.

A linha azul mostra a meta feita estabelecida pela ouvidoria que era 120 segundos e foi refeita em abril para 110 segundos, com base nos atendimentos acumulados de 2022/2023 e a significativa redução deste tempo, oportunizando uma queda na meta proposta.

Se considerarmos o tempo que os usuários ficam aguardando, quando todos os ramais estão ocupados temos o gráfico abaixo.

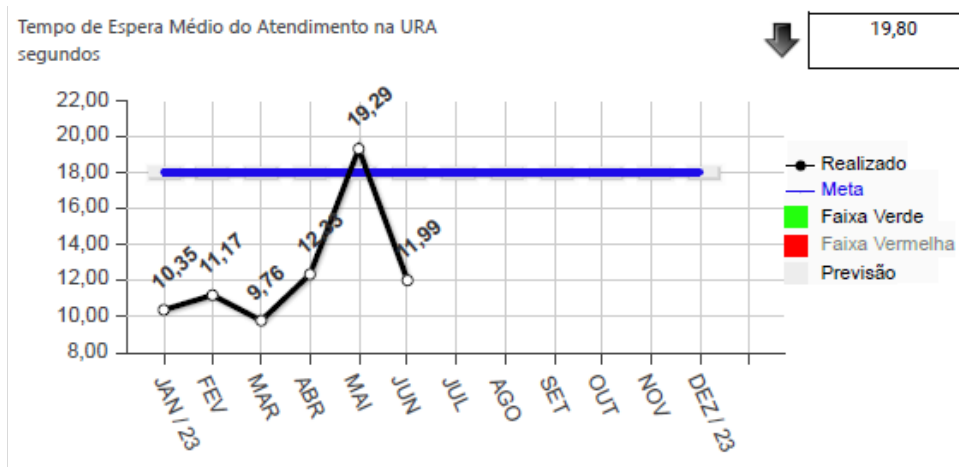


Gráfico 8 – Tempo de Espera Médio (segundos) – URA - 1º semestre de 2023 - Fonte Sistema Quattrus

Desde a implantação em março/2022, o tempo médio de espera/mês se mantém entre 12 e 18 segundos, como o Gráfico 8 demonstra, tendo em maio o maior tempo (19,29) e em março o menor (9,76).

Com base nos gráficos, verifica-se que a maioria das ligações de espera, fora os casos de operação degradada, se apresentavam entre 7 e 8 horas pelo período da manhã e entre 17 e 19 horas no período da tarde. Para reduzir estas chamadas em espera, foram mudados os horários de alguns colaboradores da ouvidoria, distribuindo melhor suas jornadas de trabalho durante as 12 horas que há o plantão da Ouvidoria.

A implantação da URA também veio elevar o padrão de atendimento da Trensurb, uma vez que as ligações passaram a ser atendidas por profissionais inseridos no contexto das questões abordadas e com um melhor controle destas. Cabe também destacar que este estudo trouxe como contribuição, um cenário sobre os atendimentos que até então não havia sido feito, apresentando situações cotidianas e com gráficos que comprovam as conclusões.

## 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

### • 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.

---

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

O trabalho realizado pela Ouvidoria Trensurb, sempre buscou o auxílio ao cidadão/usuário/empregado na defesa de seus direitos, atuando na mediação de conflitos e agindo sempre com as diretrizes do sigilo, da ética e da transparência entre o Estado e a sociedade.

No 1º semestre de 2023, promoveu oportunidades de melhoria contínua de serviços, aprimorando a sua forma de atuação, junto com os demais canais de comunicação, agregando qualidade na prestação de atendimento ao usuário e facilitando as relações administrativas com a Trensurb.

Além do mais, proporcionou capacitação aos servidores da ouvidoria através de programas promovidos pela Controladoria geral da união.

[https://trensurb.gov.br/paginas/paginas\\_noticias\\_detalhes.php?codigo\\_sitemap=6193](https://trensurb.gov.br/paginas/paginas_noticias_detalhes.php?codigo_sitemap=6193)

A projeção para o 2º semestre de 2023 é que a Ouvidoria continue avançando na melhoria do trabalho realizado, a fim de que possa dar andamento na implantação de projetos iniciados como a normatização de procedimentos, melhoria do sistema de gestão, atuando com dependência e agilidade e um acompanhamento mais preciso com relação às manifestações recebidas durante o ano, de modo a aproximar cada vez mais os usuários e a Trensurb.



**Ouvidor: Edimilson Klein da Rosa**