



OUVIDORIA **TRENSURB**

RELATÓRIO 1º Semestre - 2019

OUVIDORIA TRENSURB



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO REGIONAL



RELATÓRIO SINTÉTICO – 1º Semestre/2019

Ouvidor

Giovani Porto Vasconcellos

Equipe da Ouvidoria

Cláudio Gilberto Carvalho Teixeira

José Moacir da Silva Marques

Estagiários de Jornalismo

Guilbert Gabriel Corrêa Trendt

Guilherme Silva dos Santos

Lilian Alves Valencio

Luana de Oliveira

A Ouvidoria é a representante do cidadão na empresa e possui dentre suas atribuições, o recebimento de denúncias, reclamações, elogios, comentários e sugestões dos usuários, análise e proposição de soluções às manifestações, visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público.

A Ouvidoria da TRENSURB tem sob sua gestão a CAU, o sistema e-OUV e o sistema e-SIC.

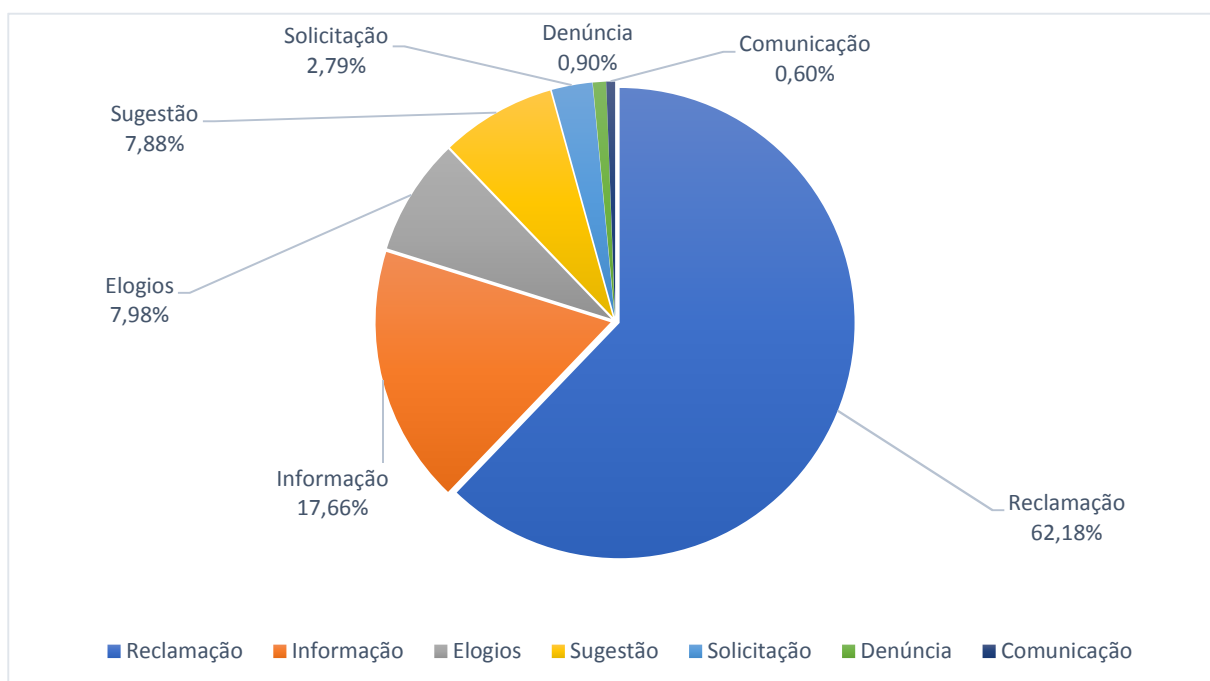
- e-OUV - Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, é um sistema de ouvidorias “online” para recebimento, análise e resposta das manifestações de ouvidoria para o público interno e também externo, com controle de prazo e desenvolvido para as ouvidorias do Poder Executivo Federal, pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (Portaria nº 50.252/2015).
- e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, é o sistema que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.
- CAU - Central de Atendimento ao Usuário, recebe manifestações dos usuários por meio dos diversos canais de comunicação disponíveis pela empresa: presencial, telefone, e-mail e redes sociais.
- Simplifique – Ferramenta que permite ao usuário de serviços públicos contribuir e participar do processo de simplificação do país, fiscalizando os

padrões de atendimento definidos pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. A iniciativa será analisada e encaminhada para o Comitê de Desburocratização do órgão.

Este relatório apresenta dados quantitativos e qualitativos do Sistema de Ouvidoria da TRENURB, referentes as manifestações recebidas 1º semestre de 2019.

Foram recebidas neste período um total de **1002 manifestações**, das quais 930 (92%) por meio da CAU, 47 (5%) por meio do e- SIC e 25 (3%) por meio do e-OUV.

Quanto aos tipos das manifestações, as **reclamações** são a maioria, perfazendo um total de 623 (62,18%), seguidas das **informações** 177 (17,66%), **elogios** 80 (7,98%), **sugestões** 79 (7,88%), **denúncias** 09 (0,90%), **comunicações** 06 (0,60%), e **solicitações** 28 (2,79%) nesse período.

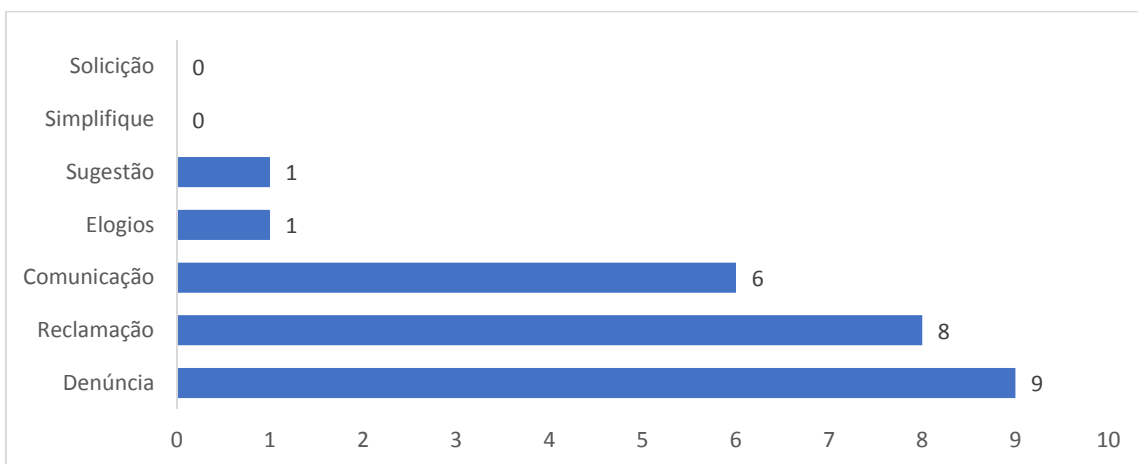


1. Manifestações no Sistema e-Ouv

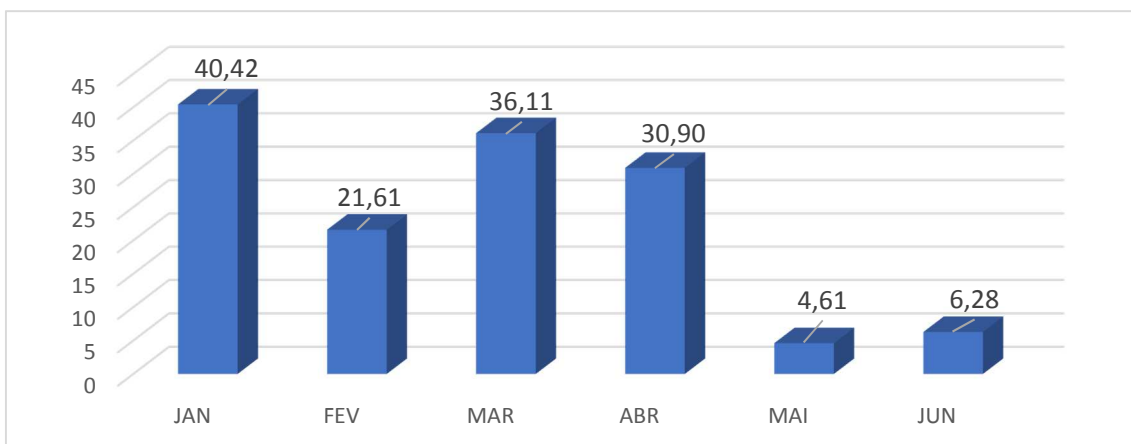
Total de manifestações recebidas: 25

- Processos encerrados: 23
- Processo em andamento: 2
- Tempo médio de resposta: 22,76 dias

Tipos de Manifestação



Tempo médio de resposta (em dias)



Quanto aos processos encerrados, cabe referir a existência de dois processos encerrados no sistema e-OUV, que importaram a abertura de Processos Disciplinares, conduzidos pela Comissão Permanente de Processo Disciplinar – COPED, os quais se encontram em tramitação.

2. Manifestações no Sistema e-SIC

Total de pedidos recebidos: 47

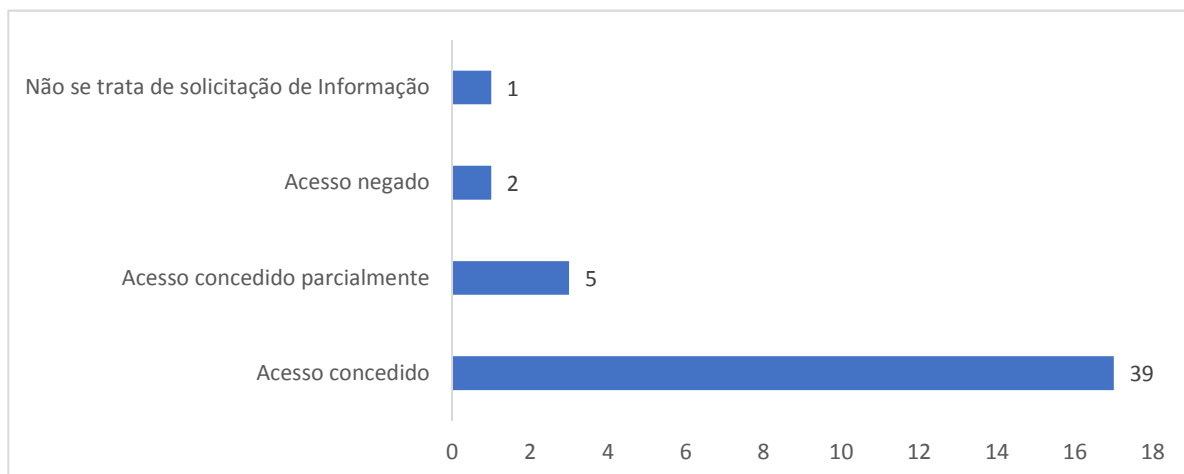
- Pedidos respondidos: 47
- Média mensal de pedidos: 7,83
- Tempo médio de resposta: 14,89 dias

2.1 Características dos pedidos

- Total de solicitantes: 40
- Total de perguntas: 56
- Média de pergunta por pedido: 1,19
- Maior nº de pedido por 1 (um) solicitante: 2
- Solicitantes com 1 (um) único pedido: 33

Dos 47 pedidos de informação (solicitação), 39 (83%) tiveram o acesso concedido integralmente, 05 (10%) parcialmente, 01 (2%) não se tratava de solicitação de informação e 02 (5%) não concedido.

Pedidos por tipo de respostas



Razões para negativa de acesso foram:

- 01 Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011
- 01 Informação sigilosa de acordo com legislação específica

Quanto ao tipo de solicitante, 37 (92,50%) são pessoas físicas e 3 (7,50%) pessoas jurídicas. As pessoas físicas são responsáveis por 89,36% do total de pedidos.

Localização dos solicitantes Pessoa Física

Estado	Nº solicitantes	% solicitantes	Nº Pedidos
DF	8	21,62	8
RJ	2	5,41	2
RS	15	40,54	20
SP	2	5,41	2
Não informado	10	27,02	10

Profissão	
Outra	18,92%
Estudante	18,92%
Servidor público federal	16,22%
Não informado	13,51%
Servidor público municipal	10,81%
Servidor público municipal	10,81%
Pesquisador	5,41%
Jornalista	2,70%
Empresário/Empreendedor	2,70%
Empregado- setor privado	2,70%

Perfil solicitantes Pessoa Física

Gênero	
M	51,35%
F	45,95%
Não Informado	2,70%

Escolaridade	
Ensino Superior	48,65%
Mestrado/Doutorado	16,22%
Pós-graduação	13,51%
Não Informado	10,81%
Ensino Médio	10,81%

Perfil solicitantes Pessoa Jurídica

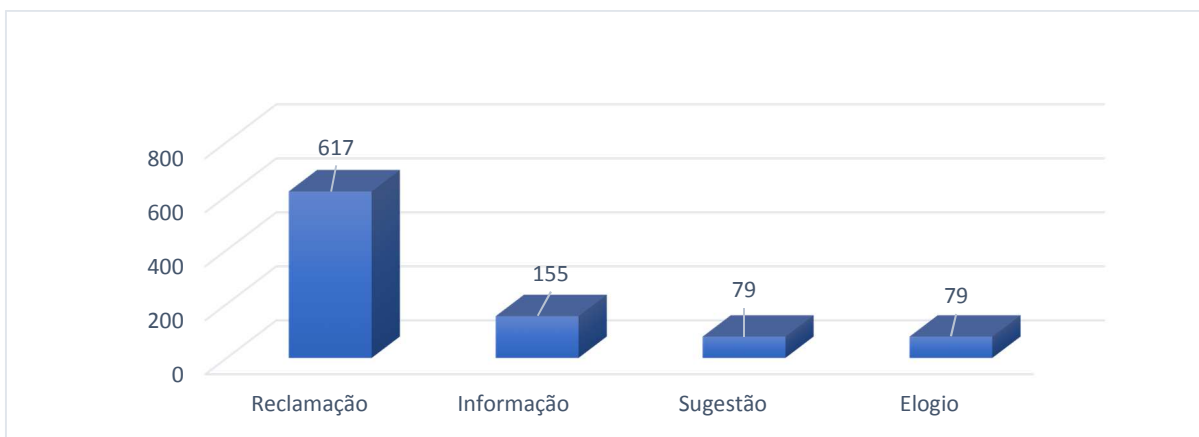
Tipo de pessoa jurídica	
Empresa - PME	33,33%
Escritório de advocacia	33,33%
Sindicato / Conselho profis.	33,33%

3. Manifestações na Central de Atendimento – CAU

Total de manifestações recebidas: 930

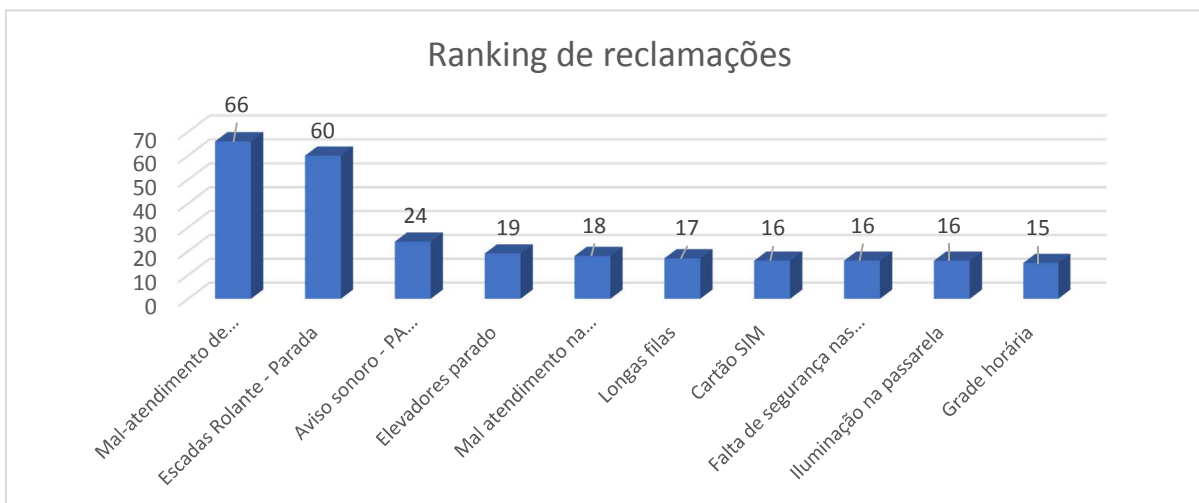
- Processos encerrados: 930
- Processos em andamento: 0
- Tempo médio de resposta: 1,49 dias

Tipos de Manifestação



A equipe da Central de Atendimento ao Usuário responde a 95% das manifestações recebidas, as outras 5% são encaminhadas aos setores para providenciar a resposta. A média de resposta dos setores é de 5 dias.

Ranking das maiores Reclamações da CAU



Em relação ao gráfico acima, cabe ressaltar que o item mal atendimento de funcionários, aparece devido ao passageiro estar descontentes com todo o sistema, como escadas rolantes parada, falta de troco, atraso do trem por algum motivo qualquer e na hora de registrar ele classifica como Mal Atendimento de funcionários.

4. Simplifique

Ferramenta criada para receber sugestões que acabam com a burocracia no serviço público. Até o momento a Trensurb não recebeu nenhuma sugestão.

5. Considerações Gerais

A Ouvidoria da TRENURB ao ser acionada, registra e analisa as manifestações recebidas, 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 e do relacionamento da empresa com a Sociedade.

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 as manifestações dos cidadãos no menor tempo possível, além de observar os prazos normativos impostos pela IN 05/2018 do Ministério da Transparência e Controlaria Geral da União.

A Ouvidoria se mantém propondo ações que disseminem na organização o seu papel e a sua importância para o provimento da transparência da empresa.

Diante disso, a Ouvidoria entende que estas questões merecem atenção especial por parte da gestão, tanto na área de manutenção, revendo prioridades e prazos no atendimento de falhas; assim como a operação, analisando o quadro geral de empregados da segurança e a distribuição nos postos de trabalho, quanto a uma reavaliação de procedimentos e treinamento focado em atendimento, devendo os controles internos inerentes ao cumprimento das normas internas da empresa serem observados com maior severidade.

Neste primeiro semestre de 2019 as reclamações representaram 65,60% das manifestações recebidas pela CAU, tendo um aumento de 8,6% em comparação ao primeiro semestre de 2018;

As três principais reclamações foram: Mal atendimento de empregado; Escadas Rolante parada e Falta de PAs trens/estações; cabe ressaltar que o aumento nas reclamações também é um reflexo de três episódios pontuais no semestre:

- Dia 14.06 – Paralisação dos metroviários, forçando a empresa a fazer horários com intervalos maiores e atrasos durante todo dia;

- Dia 27.06 – Devido ao trilho partido por causa da mudança brusca de temperatura, foi iniciado via singela das 5h às 9:35h no trecho de FR à AP, com intervalos entre trens de 10 a 12 minutos;

- Dia 27.06 – Acidente fatal, ao norte de UN, iniciando via singela no trecho entre UN e SO, comprometendo a circulação dos trens até a normalização as 11h e 11 minutos;

Em função desses eventos, a Central de Atendimento recebeu 3198 ligações no mês de junho/2019.