

# **OUVIDORIA** **TRENSURB** **2019**



## RELATÓRIO SINTÉTICO – 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

Luana de Oliveira

Matthaeus Moraes Ramires

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.

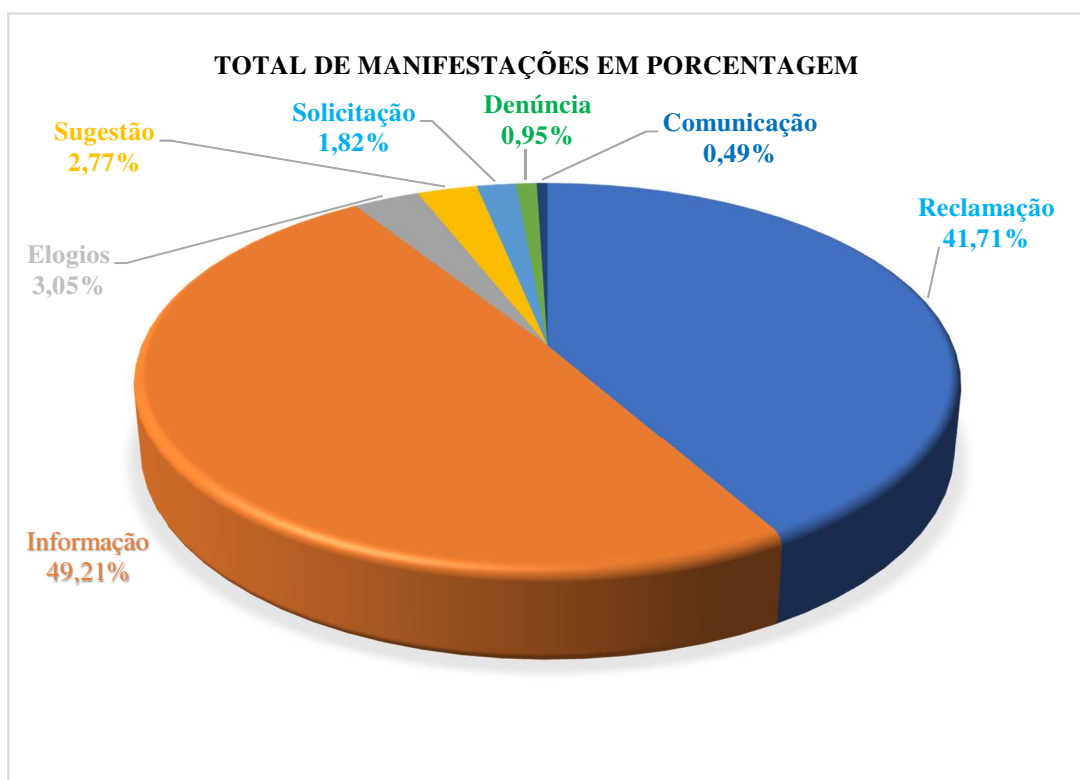
A Ouvidoria da TRENSURB tem sob sua gestão a CAU, o sistema e-OUV e o sistema e-SIC.

- e-OUV – o 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 - o 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 – a 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 – é a 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 TRENSURB referentes às manifestações recebidas no ano de 2019. Foram recebidas neste período um total de 5657 manifestações, das quais 5431 (96%) por meio da CAU, 89 (1,57%) por meio do e- SIC e 137 (2,43%) por meio do e-OUV.

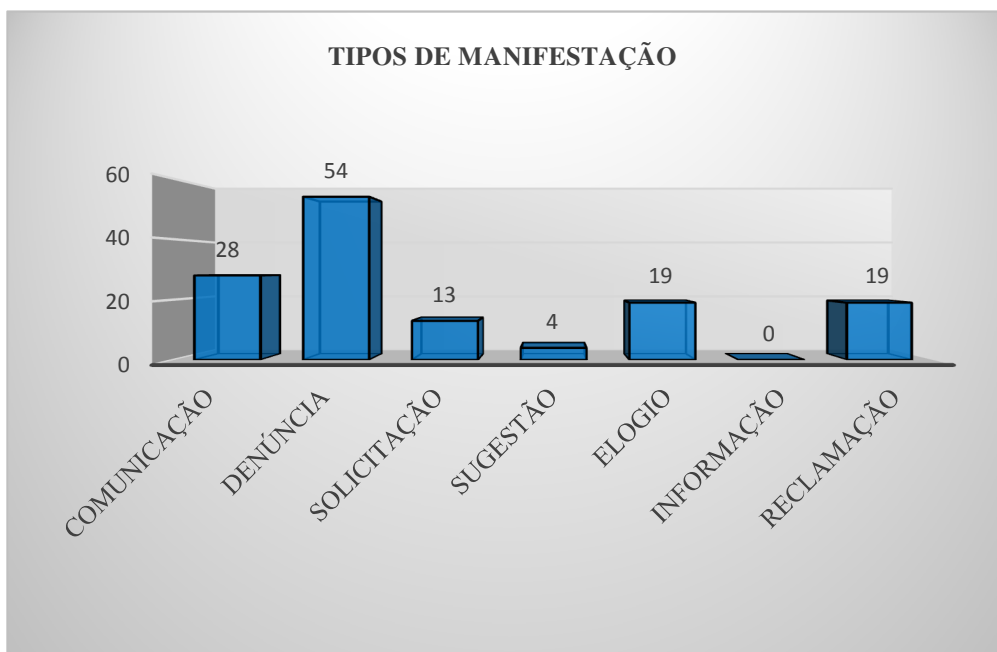
TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES - 2019					
	e-Ouv	e-Sic	CAU	TOTAL	%
<b>Reclamação</b>	19	-	2341	2360	41,71
<b>Informação</b>	-	-	2783	2783	49,21
<b>Elogios</b>	19	-	154	173	3,05
<b>Sugestão</b>	4	-	153	157	2,77
<b>Solicitação</b>	13	89	-	102	1,82
<b>Denúncia</b>	54	-	-	54	0,95
<b>Comunicação</b>	28	-	-	28	0,49
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>89</b>	<b>5431</b>	<b>5657</b>	<b>100</b>



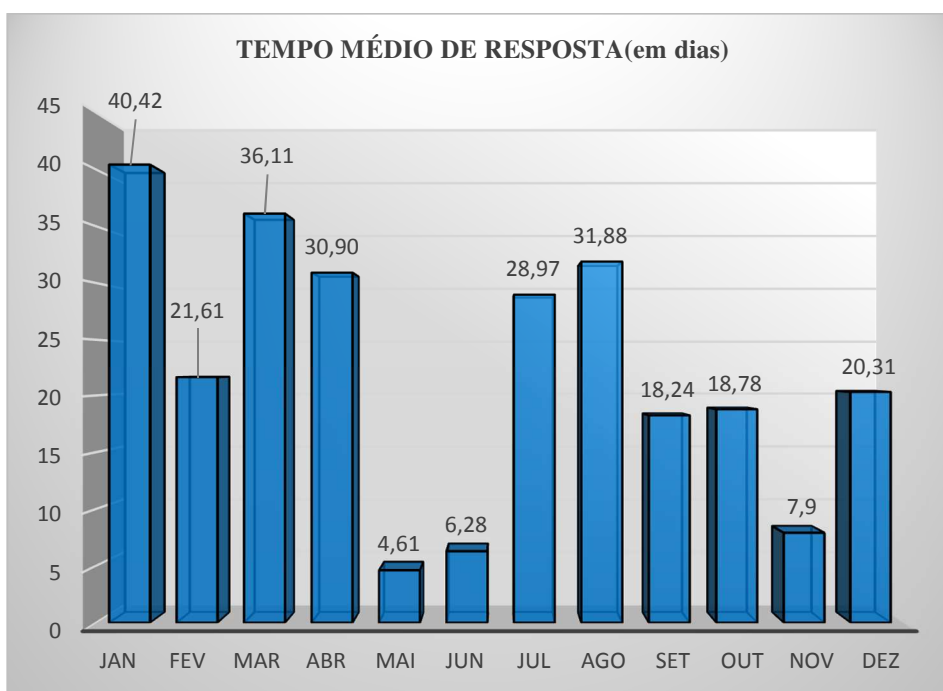
## 1. Manifestações no Sistema e-Ouv

**Total de manifestações recebidas: 137**

- Processos encerrados: 133
- Processo em andamento: 4
- Tempo médio de resposta: 24,21 dias



Manifestações registradas no sistema e-Ouv de Ouvidorias Federais - importante ressaltar que o item “Comunicação” são registros onde o denunciante não se identificou, contudo, foi aberto processo de apuração.



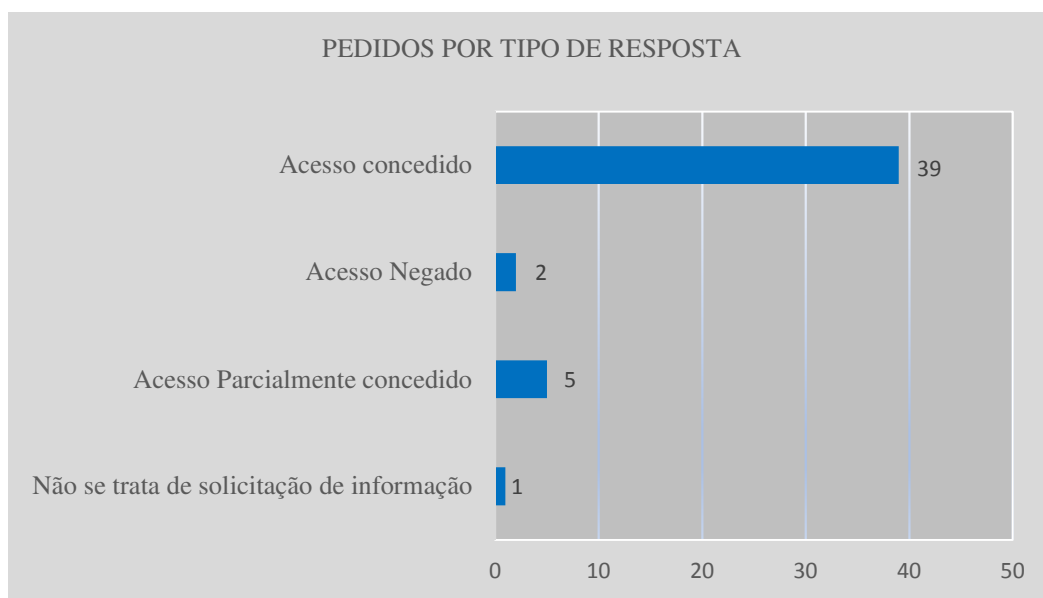
Quanto aos processos encerrados, cabe referir a existência de quatro processos finalizados no sistema e-OUV, que importaram a abertura de Processos Disciplinares, conduzidos pela Comissão Permanente de Processo Disciplinar – COPED, os quais se encontram em tramitação.

## 2. Manifestações no Sistema e-SIC

### Total de pedidos recebidos: 79

- Pedidos respondidos: 79
- Média mensal de pedidos: 7,42
- Tempo médio de resposta: 14,56 dias

### 2.1 Características dos pedidos



As razões para negativa de acesso foram: 2 (dois) pedidos de informação sigilosa de acordo com legislação específica.

### 2.2 Localização dos solicitantes

Estado	Nº solicitantes	% solicitantes	Nº Pedidos
CE	1	1,59	1
DF	13	20,63	14
MG	2	3,17	2
PA	1	1,59	2
PE	2	3,17	4
RJ	3	4,76	3
RS	21	33,33	28
SP	4	6,35	4
<b>Não informado</b>	<b>16</b>	<b>25,40</b>	<b>21</b>

Quanto ao tipo de solicitante, 63 (94,03%) são pessoas físicas e 4 (5,97%) pessoas jurídicas.

### 2.3 Perfil solicitantes Pessoa Física

Profissão	
Estudante	19,05%
Servidor público federal	19,05%
Não informado	17,46%
Outra	14,29%
Empregado- setor privado	7,94%
Professor	7,94%
Servidor público Municipal	6,35%
Pesquisador	4,76%
Empresário/empreendedor	1,58%
Jornalista	1,58%

Gênero	
M	55,56%
F	34,92%
Não informado	9,52%

Escolaridade	
Ensino Superior	44,44%
Mestrado/Doutorado	17,46%
Não informado	14,29%
Pós-graduação	12,70%
Ensino Médio	11,11%

### 2.3 Perfil solicitantes Pessoa Jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Empresa - PME	25,00%
Escritório de advocacia	25,00%
Não informado	25,00%
Sindicato/Conselho profis.	25,00%

## 3 Manifestações na Central de Atendimento – CAU

**Total de manifestações recebidas: 5431**

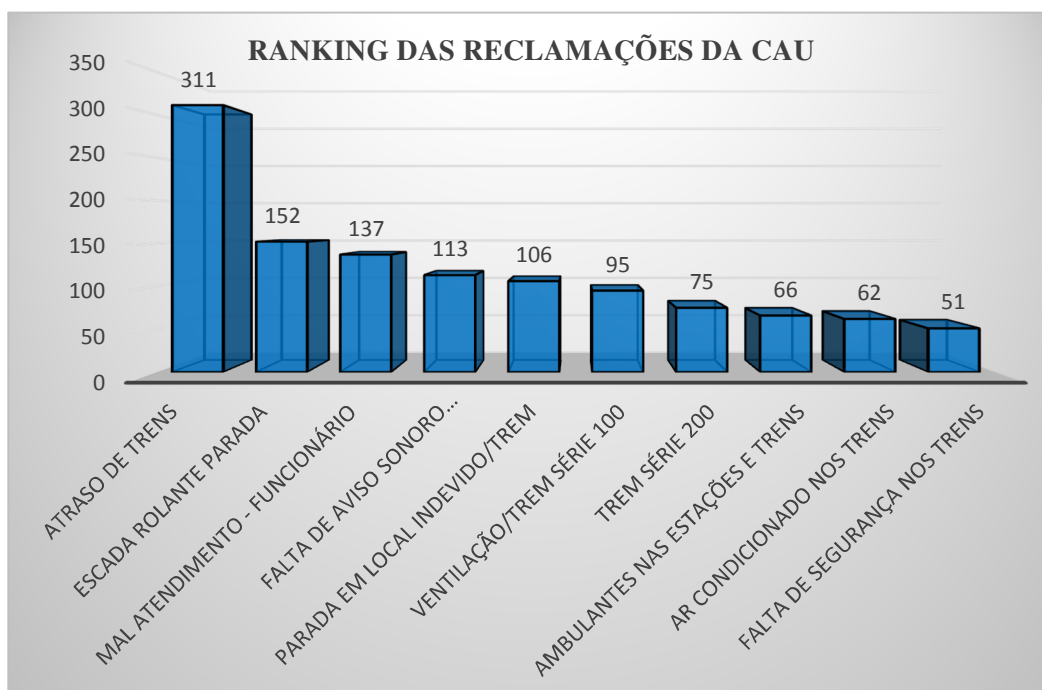
- Processos encerrados: 5431
- Processos em andamento: 0
- Tempo médio de resposta: 1 dia

### 3.1 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.

### 3.2 Ranking de reclamações



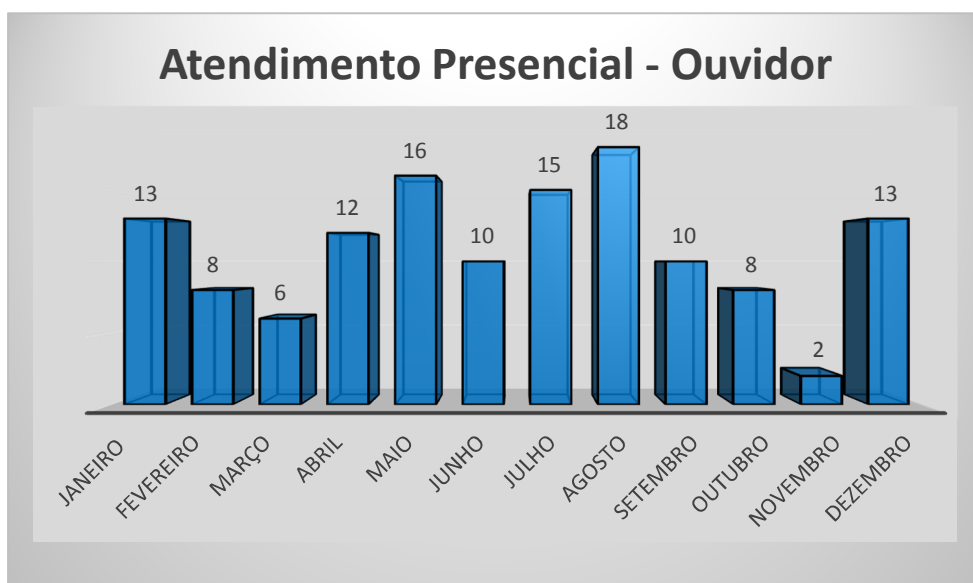
Em relação ao gráfico acima, o item mal-atendimento de funcionários aparece devido aos passageiros estarem descontentes com todo o sistema, como escadas rolantes

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 para acabar com a burocracia no serviço público. Até o momento a Trensurb não recebeu nenhuma sugestão.

#### 5 Atendimento presencial



Obs.: Gráfico referente ao atendimento do público externo, o atendimento à empregados não foi registrado.

#### 6 Gráfico comparativo dos anos de 2018 e 2019.





## 7 Considerações Gerais

A Ouvidoria Trensurb 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 unidade 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 Controladoria 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 unidade entende que essas 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 segundo ano de Ouvidoria Trensurb, houve um aumento de 248% nas manifestações. Cabe lembrar que a partir do dia 26/07/2019, todas as ligações passaram a ser registradas em forma de carta para realização do relatório. Após o fechamento do relatório, segue a necessidade de rever o programa Notes - sistema de registro da Central de Atendimento - nos itens de classificação de grupo e subgrupo, dessa forma agilizando o serviço e deixando mais claro o tipo de manifestação. Aguardamos a contratação do desenvolvedor do sistema Notes para os ajustes.