

# **OUVIDORIA** **TRENSURB** **2020**



MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO REGIONAL



**OUVIDORIA TRENSURB**  
**RELATÓRIO SINTÉTICO – 1º Semestre/2020**

**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.

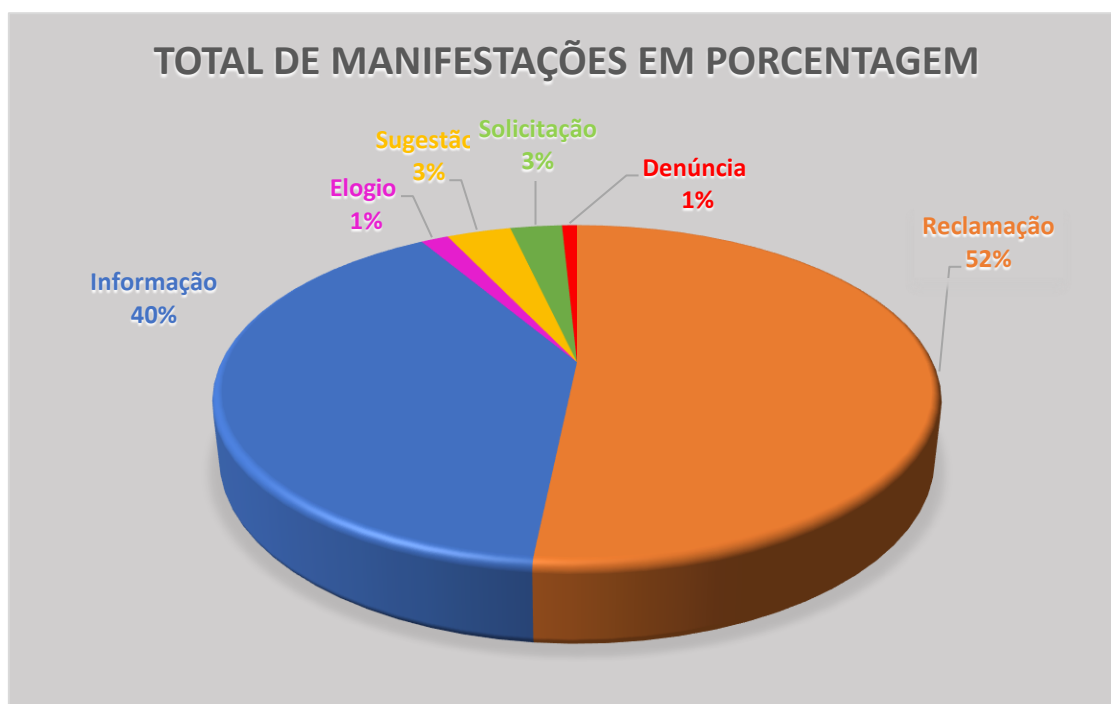
A Ouvidoria da TRENSURB tem sob sua gestão a CAU, o sistema e-OUV e o sistema e-SIC.

- e-OUV - 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

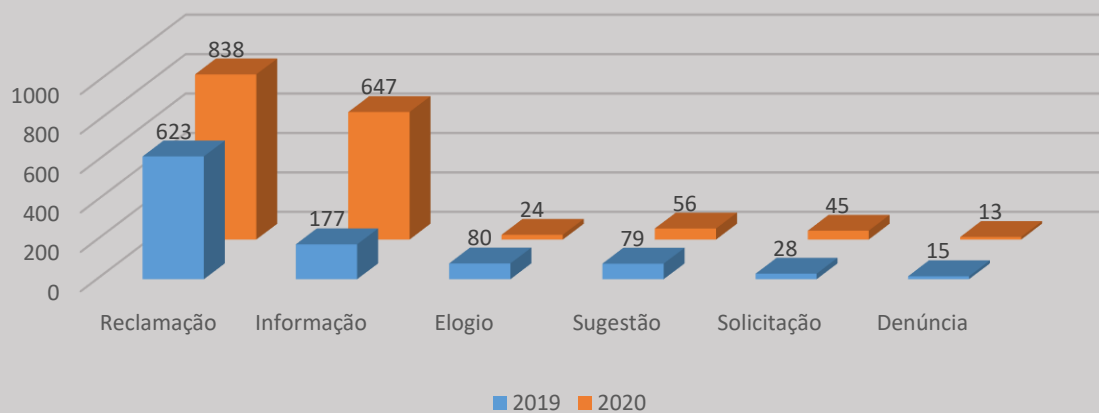
9.094, de 17 de julho de 2017. A iniciativa será analisada e encaminhada para o Comitê de Desburocratização do órgão.

Este relatório apresenta dados quantitativos do Sistema de Ouvidoria da TRENSURB, referentes as manifestações recebidas 1º semestre de 2020. Foram recebidas neste período um total de 1623 manifestações, das quais 1561 (96%) por meio da CAU, 43 (3%) por meio do e- SIC e 19 (1%) por meio do e-OUV.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES - 1º SEMESTRE 2020					
	e-Ouv	e-Sic	CAU	TOTAL	%
Reclamação	3	-	835	838	52%
Informação	0	-	647	647	40%
Elogio	0	-	24	24	1%
Sugestão	1	-	55	56	3%
Solicitação	2	43	-	45	3%
Denúncia	13	-	-	13	1%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>43</b>	<b>1561</b>	<b>1623</b>	<b>100%</b>

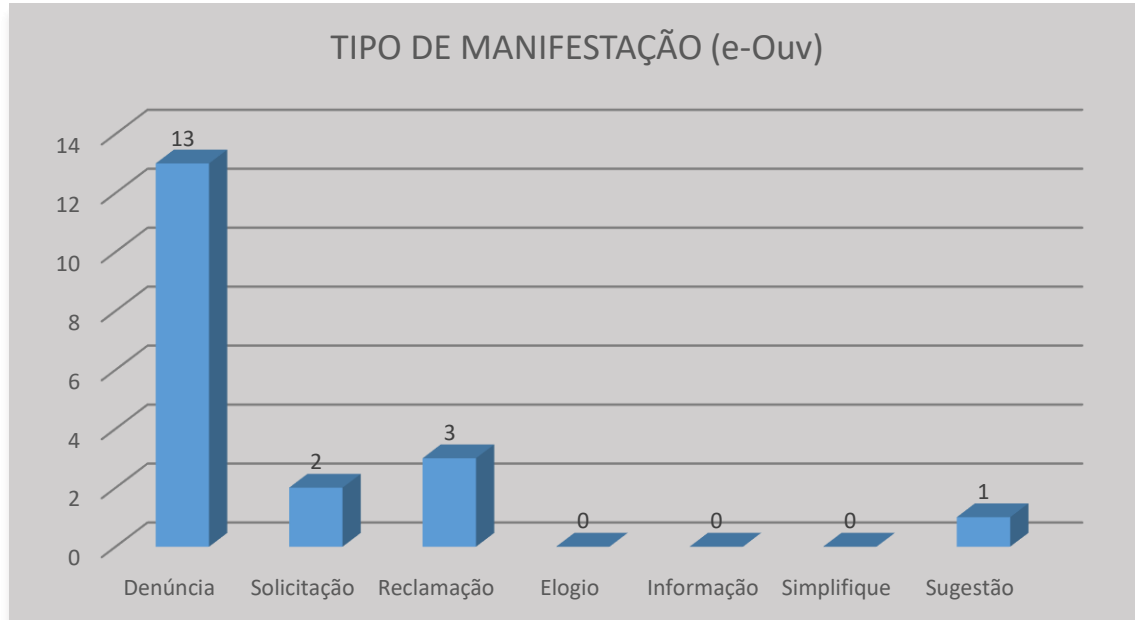


## Comparativo 1º semestre 2019 x 2020 Total de Manifestações na Ouvidoria



### 1. Manifestações no Sistema e-Ouv

- Total de manifestações recebidas: 19



- Tempo médio de resposta (JAN-JUN): 18,27 dias

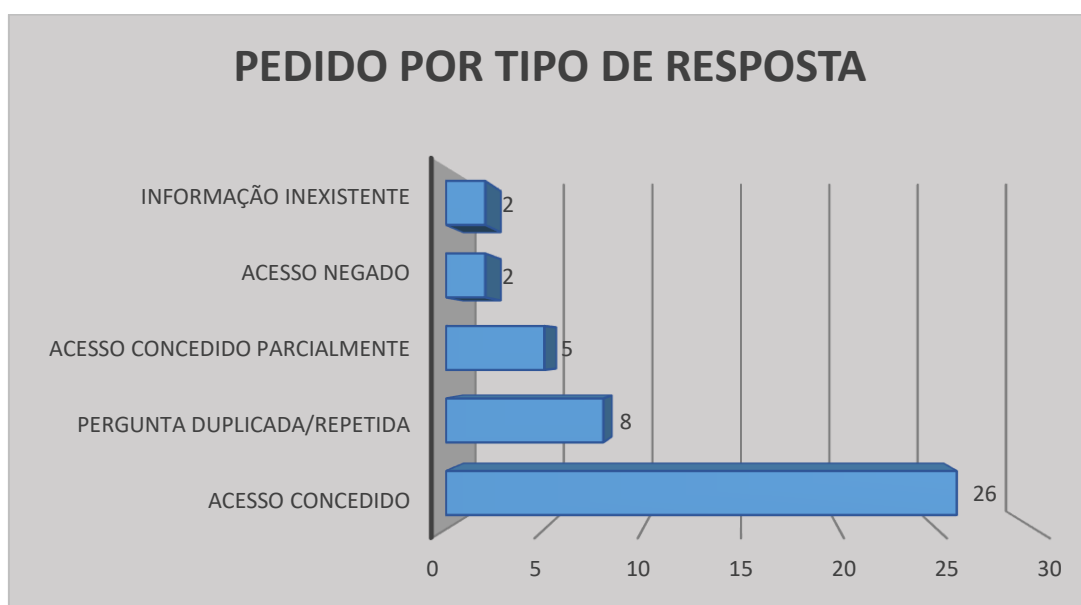
Cabe referir a existência de 04 (quatro) processos fechados no sistema e-OUV, mas que ainda estão tramitando como sigilosos na Comissão Permanente de Processo Disciplinar – COPED.

## 2. Manifestações no Sistema e-SIC

### Total de pedidos recebidos: 43

- Pedidos respondidos: 43
- Média mensal de pedidos: 7,17
- Tempo médio de resposta: 17,45 dias

### 2.1 Características dos pedidos



- Total de solicitantes: 31
- Total de perguntas: 59
- Média de pergunta por pedido: 1,37
- Solicitantes com 01 (um) único pedido: 26

Do total de pedidos recebidos pelo e-SIC, apenas 02 (dois) foi negado por se tratar de informação restrita conforme legislação específica.

Dos 43 pedidos de informação (solicitação), 02 (5%) Pedidos de Informação inexistente, 08 (18%) foram de perguntas duplicadas, 26 (60%) tiveram o acesso concedido integralmente, 05 (12%) parcialmente e 02 (5%) não concedido.

## 2.2 Localização dos solicitantes Pessoa Física

Estado	Nº solicitantes	% solicitantes	Nº Pedidos
CE	1	3,45	1
DF	3	10,34	3
GO	1	3,45	1
PE	2	3,45	2
PR	3	6,9	3
RJ	2	3,45	2
RS	3	31,03	3
SP	2	10,34	2
Outros países	1	3,45	1
Não informado	7	24,14	10

## 2.3 Perfil solicitantes Pessoa Física

Gênero	
M	55,17%
F	31,03%
Não informado	13,79%

Escolaridade	
Ensino Superior	44,83%
Mestrado/Doutorado	17,24%
Não Informado	17,24%
Pós-graduado	10,34%
Ensino Médio	6,90%
Ensino Fundamental	3,45%

Profissão	
Estudante	17,24%
Não-informado	17,24%
Servidor Público Federal	17,24%
Empregado- setor privado	10,34%
Jornalista	6,90%
Professor	6,90%
Profissional Liberal/Autônomo	6,90%
Servidor Público Municipal	6,90%
Outra	3,45%
Membro de ONG Nacional	3,45%
Empresário/empreendedor	3,45%

### 3. Manifestações na Central de Atendimento – CAU

**Total de manifestações recebidas: 1217**

- Processos encerrados: 1561
- Processos em andamento: 0
- Tempo médio de resposta: 1,13 dias

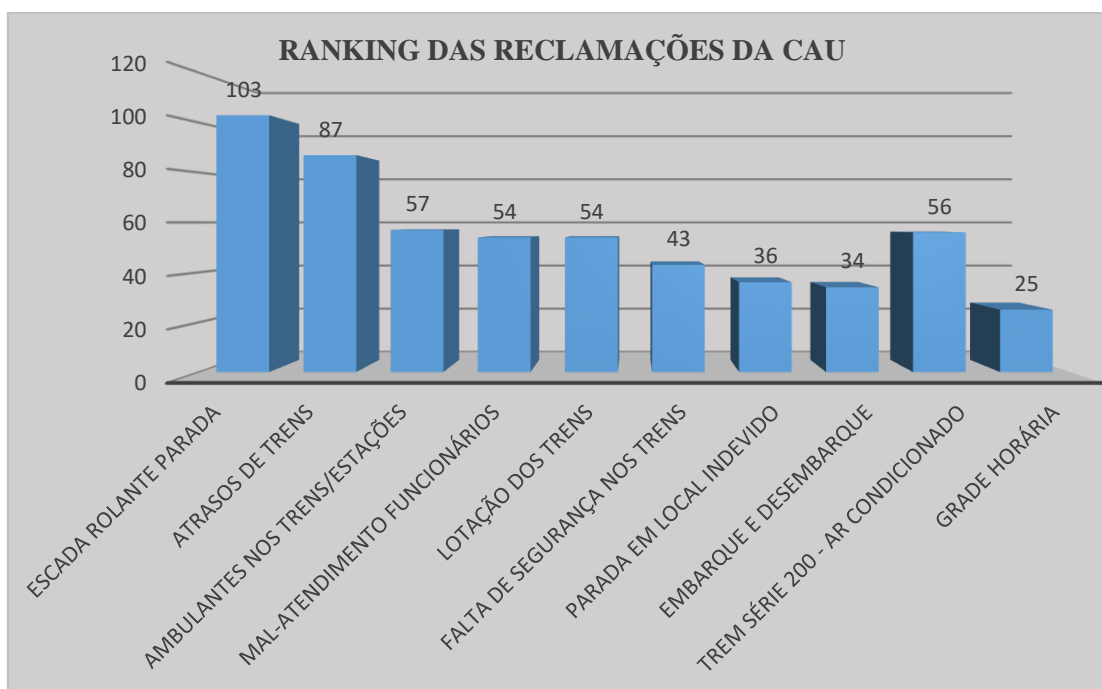
#### 3.1 Tipos de Manifestação



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.

Em média, 85% das manifestações da Central de Atendimento são recebidas por meio do Facebook, sendo transformadas em cartas e respondidas na mesma hora para o usuário. As demais manifestações (15%), são recebidas pelos demais meios de comunicação com o usuário.

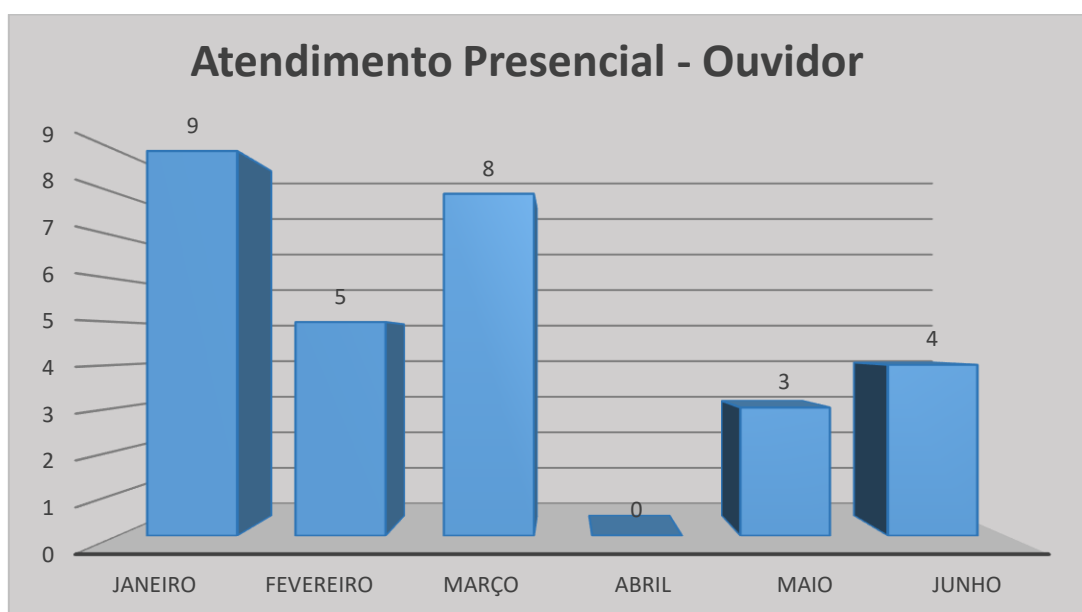
### 3.2 Ranking das maiores Reclamações da CAU



### 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. Atendimento presencial



Obs.: Gráfico referente ao atendimento do público interno e externo. Devido à pandemia de Covid-19, o atendimento presencial ficou apenas para denúncias, o que reduziu bastante o número de pessoas na Ouvidoria.