

OUVIDORIA **TRENSURB** **2020**



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO REGIONAL



OUVIDORIA TRENSURB

Giovani Porto de Vasconcellos
Ouvidor

EQUIPE DA OUVIDORIA

Aline Virginia Homem Nunes
Cláudio Gilberto Carvalho Teixeira
José Moacir da Silva Marques

ESTAGIÁRIOS

Gabriel Cordeiro Coelho e Silva
Matthaeus Moraes Ramires

1.1 APRESENTAÇÃO E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Trensurb, subordinada à Presidência, conforme Regimento Interno – REI e em atendimento a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta Relatório de Gestão da Ouvidoria referente ao exercício de 2020. O mesmo tem por objetivo tratar do número de manifestações recebidas no referido ano, análise dos pontos recorrentes e apresentar sugestão de melhorias na prestação dos serviços à administração.

A Ouvidoria é a representante do cidadão na empresa e possui dentre suas atribuições a responsabilidade por receber, analisar, dar tratamento e apresentar a efetiva conclusão das manifestações de usuários. Possui também o dever de atuar com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade da participação popular para o aprimoramento do processo de prestação do serviço público.

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

- Sistema Fala.BR – o 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 - 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.

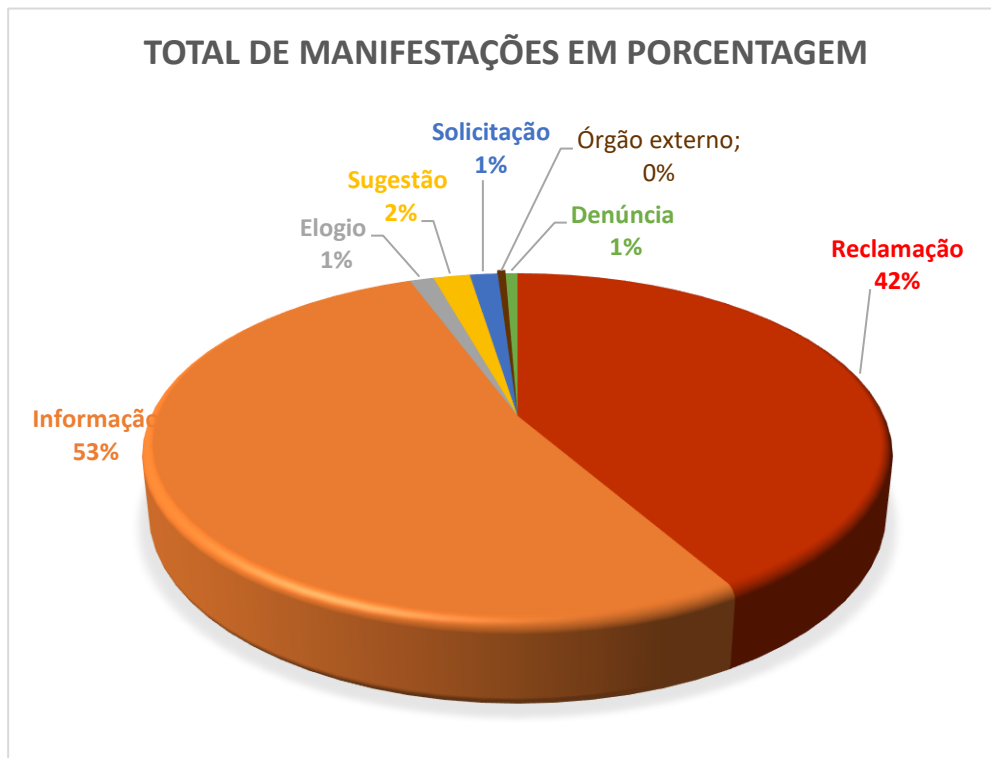
No segundo semestre de 2020, o sistema e-Sic foi adicionado à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, ficando integrado com o antigo sistema e-Ouv.

1.2 CANAIS DE ENTRADA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Trensurb utiliza como canais de recebimento e cadastro, os sistemas disponibilizados pela Controladoria-Geral da União, o Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) e o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão). Outros canais de comunicação utilizados com os usuários dos serviços da Trensurb são os emails da Ouvidoria (ouvidoria@trensurb.gov.br) e Central de Atendimento (atendimento@trensurb.gov.br), bem como via telefone no número 51-3363-8477, e presencial no endereço Av. Ernesto Neugebauer, 1985 - Humaitá - Porto Alegre - RS - Brasil - CEP 90250-140.

Foram recebidas no ano de 2020 um total de 5.385 manifestações, das quais 5.244 por meio da CAU, representando 97% do total; 74 por meio do e- SIC e 67 através do Fala-BR. Abaixo, apresenta-se quadro demonstrativo com os números de manifestações recebidas por tipificação. Este número representa 5% a menos do que no ano anterior em que foram registradas 5.657.

| TOTAL DE MANIFESTAÇÕES - 2020 | | | | |
|-------------------------------|-----------|-----------|-------------|-------------|
| | e-Ouv | e-Sic | CAU | TOTAL |
| Reclamação | 6 | - | 2237 | 2243 |
| Informação | 0 | - | 2840 | 2840 |
| Elogio | 0 | - | 67 | 67 |
| Sugestão | 2 | - | 100 | 102 |
| Solicitação | 4 | 74 | - | 78 |
| Órgão externo | 22 | - | - | 22 |
| Denúncia | 33 | - | - | 33 |
| TOTAL | 67 | 74 | 5244 | 5385 |



Abaixo, segue gráfico comparativo da quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2019 e 2020.



1.3 MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA FALA.BR

O total de manifestações recebidas pelo Sistema Fala.BR foram de 67. Conforme o Decreto 9.492/2018, que regulamenta a Lei 13.460/17, e dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, considera-se:



- *denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;*



- *solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;*



- *reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;*



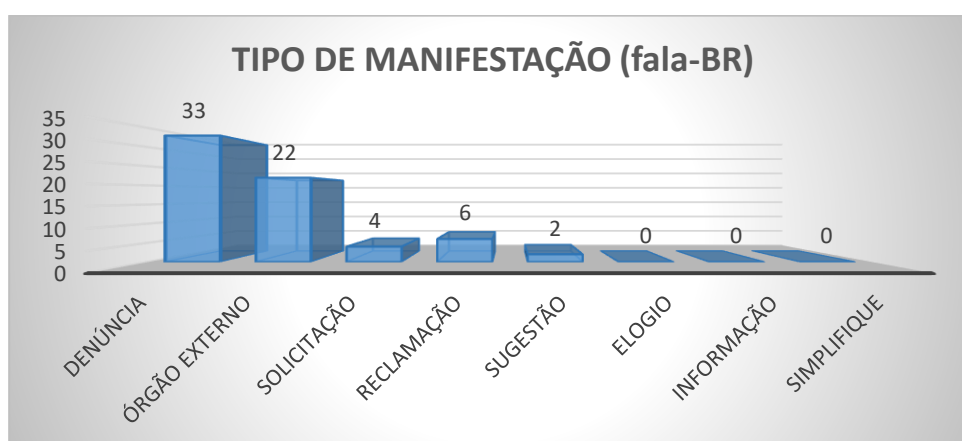
- *sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;*



- *elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;*



- *informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato (Lei nº 12.527).*

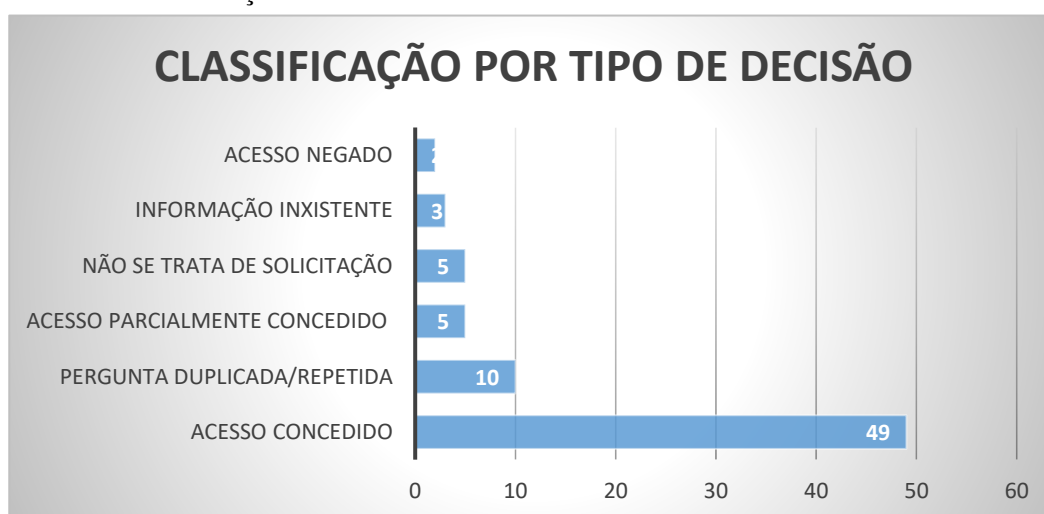


Em relação ao Simplifique, ferramenta criada para receber sugestões para reduzir a burocracia no serviço público, a Trensurb não recebeu nenhuma sugestão no referido período. No que tange a Órgão Externo, são manifestações recebidas e redirecionadas para órgão competente e pertencente ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

1.4 MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA E-SIC

A Ouvidoria recebeu 74 pedidos de informação através do e-SIC em 2020, dentre os quais o principal tema foi em relação ao Transporte Ferroviário, seguido de Acesso à Informação, e Transparência e Licitações. O tempo médio de resposta no período foi de 17,59 dias, para um total de 52 solicitantes, sendo estes 46 de Pessoa Física e seis Pessoa Jurídica. Cabe destacar, que foram apresentados quatro recursos às respostas no período, sendo três ao chefe hierárquico e um à autoridade máxima da Trensurb.

Segue gráfico contendo a classificação do SIC por Tipo de Decisão de pedido de acesso à informação.



1.4.1 Perfil dos Solicitantes

| Gênero - PF | |
|---------------|--------|
| Não informado | 44,23% |
| F | 23,08% |
| M | 32,69% |

| Escolaridade - PF | |
|--------------------|----|
| Não Informado | 18 |
| Ensino Superior | 16 |
| Ensino Médio | 2 |
| Pós-graduado | 2 |
| Mestrado/Doutorado | 7 |
| Ensino Fundamental | 1 |

| Profissão - PF | |
|-------------------------------|----|
| Não-informado | 20 |
| Outra | 3 |
| Estudante | 7 |
| Empregado- setor privado | 6 |
| Profissional Liberal/Autônomo | 1 |
| Servidor Público Federal | 2 |
| Empresário/empreendedor | 1 |
| Professor | 2 |
| Servidor Público Municipal | 1 |
| Jornalista | 1 |
| Membro de ONG Nacional | 1 |
| Representante de Sindicato | 1 |

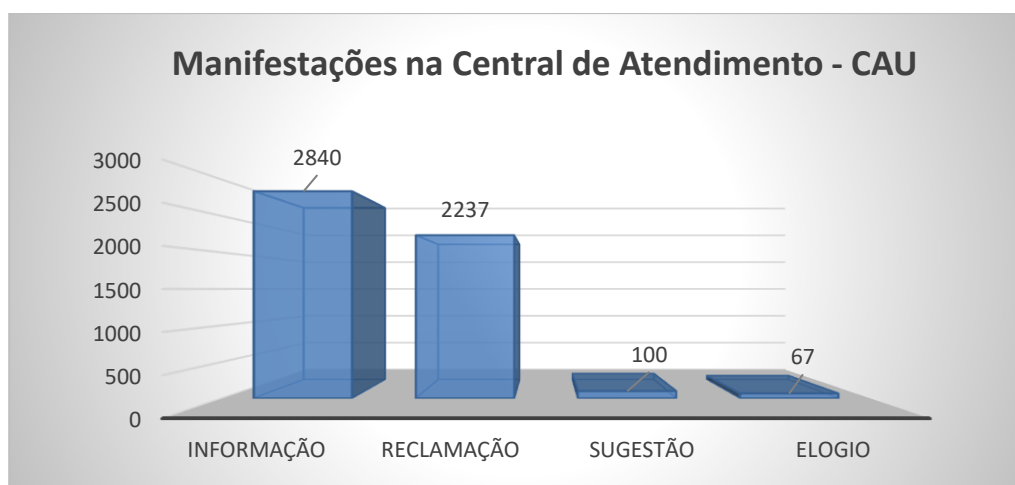
| TIPO DE INSTITUIÇÃO - PJ | |
|--------------------------|---|
| Empresa - PME | 2 |
| Empresa Grande Porte | 2 |
| Não informado | 1 |
| Empresa Pública/Estatal | 1 |

| Localização dos Solicitantes – PF PJ | |
|--|-----------------|
| Estado | Nº solicitantes |
| Não informado | 20 |
| RS | 13 |
| SP | 7 |
| DF | 4 |
| CE | 2 |
| PR | 2 |
| RJ | 1 |
| PE | 1 |
| GO | 1 |
| SC | 1 |

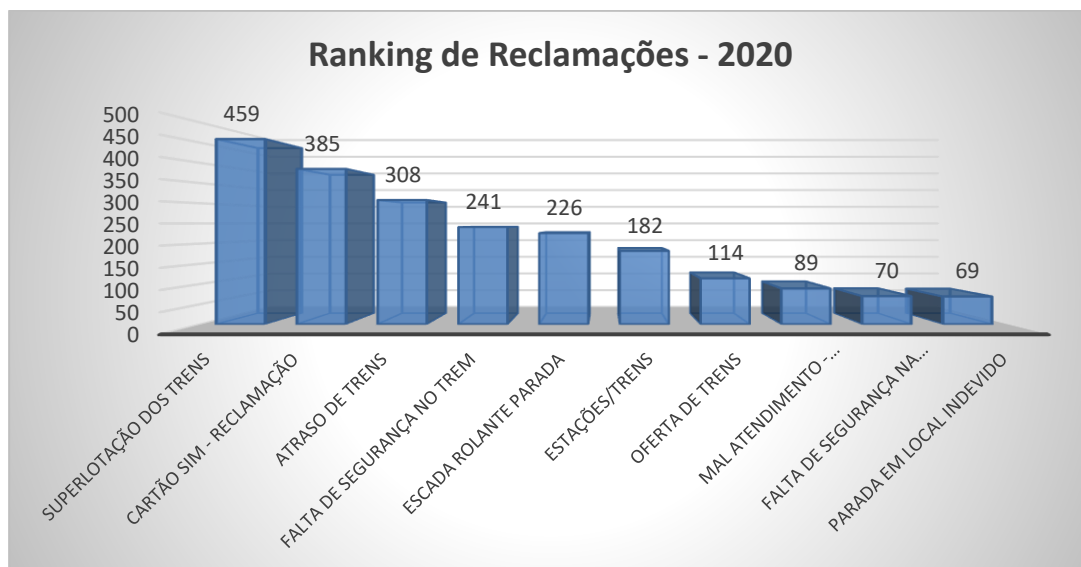
1.5 MANIFESTAÇÕES NA CENTRAL DE ATENDIMENTO – CAU

A equipe da Central de Atendimento ao Usuário é responsável por 97% das manifestações recebidas pela Ouvidoria, as mesmas são registradas e classificadas como carta no Sistema Notes, sistema eletrônico interno utilizado pela Empresa. Quando necessário alguma explicação técnica, as cartas são redirecionadas para as áreas competentes, e após é dado o devido retorno pela CAU ao usuário. O tempo médio de resposta no período foi de 3,43 dias.

Segue gráfico demonstrativo com os quantitativos de atendimento realizados no período.

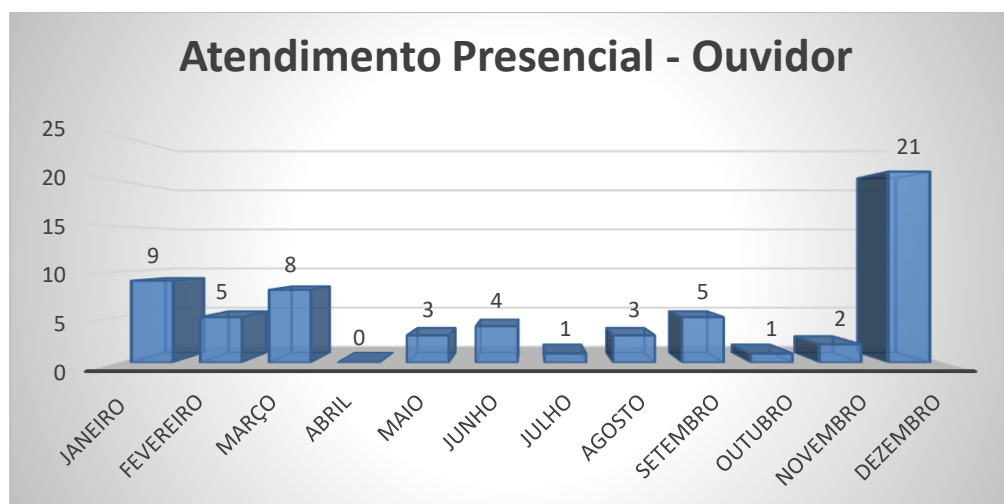


Referente ao item Reclamações, conforme gráfico a seguir, pode-se destacar a Superlotação dos Trens, que em virtude da pandemia, os usuários perceberam uma necessidade de distanciamento maior dentro dos carros, e por isso passaram a reclamar mais. Em comparativo com 2019, o item de maior reclamação dos usuários, por exemplo, foi de Atraso de Trens.



1.6 ATENDIMENTO PRESENCIAL - OUVIDOR

Em 2020, o Ouvidor teve um total de atendimentos de 62 pessoas, entre empregados e usuários, uma redução no total de atendimentos presenciais de 53%, se comparado com 2019. Observa-se essa redução devido a pandemia, tendo um grande atendimento via whatsapp, em especial junto aos empregados da Empresa. Caracteriza-se nesse atendimento presencial, a atuação em orientações em relação a conduta e dirimir conflitos internos.



1.7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria tem atuado na consolidação de um ambiente democrático para participação do usuário e de diálogo com a Administração da Trensurb.

O presente relatório demonstra que em virtude da situação de pandemia, mesmo com a redução de 49,25% na demanda de usuários, aumentaram consideravelmente as reclamações classificadas como “superlotação dos trens”, item que não constava no Ranking de Reclamações do ano anterior. Esse tipo de informação foi importante para o monitoramento da gestão, que além de seguir os protocolos de distanciamento controlado do Estado, também adotou diversas medidas de prevenção para operação do serviço com segurança.

No ano de 2020 foram registradas 33 manifestações de denúncia no Sistema de Ouvidorias, destas três estão em apuração na COPED – Comissão Permanente de Processos Disciplinares.

Salienta-se a necessidade de atendimento aos prazos de resposta pelos setores internos demandados pela Ouvidoria. O comprometimento dos gestores com o prazo estabelecido é de suma importância para que a Ouvidoria responda as manifestações aos usuários no menor tempo possível, conforme IN 05/2018 do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União.

Em 3 de dezembro de 2020, foi publicada portaria nº 2.859 que estabelece a Ouvidoria como unidade responsável pelo recebimento de denúncias de irregularidades, como crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público (caput do art. 4º - A da Lei nº 13.608).

A Ouvidoria com o intuito de agilizar o acesso ao atendimento dos usuários internos, e por orientação da Ouvidoria-Geral do Ministério de Desenvolvimento Regional, promoverá ações de sensibilização junto aos colaboradores no ano de 2021. As atividades terão como objetivo esclarecer e orientar sobre os processos de trabalho desenvolvidos pela Ouvidoria como canal de recebimento de manifestações, prezando dirimir conflitos internos e aproximar os colaboradores à gestão.