



Relatório Integrado

2020

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE S/A – TRENSURB

Relatório Integrado 2020

Relatório de Gestão do exercício de 2020 apresentado na forma de relatório integrado aos órgãos de controle interno e externo e à sociedade como prestação de contas anual a que esta Unidade Jurisdicionada está obrigada nos termos do parágrafo único do art. 70 da Constituição Federal, elaborado de acordo com as disposições da Instrução Normativa TCU nº 84/2020, da Decisão Normativa TCU nº 187/2020.

Unidade Responsável: Gerência de Planejamento Corporativo - GEPLA

Porto Alegre, 2021

SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE.....	4
1 VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO.....	5
1.1 Identificação da Empresa.....	5
1.2 Principais Normas Direcionadoras de Atuação.....	6
1.3 Estrutura Organizacional e de Governança.....	7
1.4 Ambiente Externo.....	8
1.5 Modelo de Negócios.....	8
1.6 Contratos de Gestão.....	12
1.7 Relação com o Ambiente Externo e Clientes.....	12
2 RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS.....	17
3 GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO.....	19
3.1 Governança.....	19
3.2 Planejamento Estratégico.....	20
3.3 Plano de Negócios.....	22
3.4 Resultados e Desempenho da Gestão.....	22
3.4.1 Principais Ações e Projetos.....	22
3.4.2 Gestão de Pessoas e Competências.....	26
3.4.3 Gestão de Processos Operacionais.....	30
3.4.4 Gestão de Licitações e Contratos.....	32
3.4.5 Gestão da Tecnologia da Informação.....	33
4 SUSTENTABILIDADE.....	35
4.1 Custo Social do Transporte.....	35
4.1.1 Custo das Emissões de Poluentes.....	36
4.1.2 Custo com Acidentes.....	37
4.1.3 Economia no Tempo de Viagem.....	37
4.2 Educação Ambiental.....	39
4.3 Energia.....	42
4.3.1 Energia Elétrica.....	42
4.3.2 Consumo de Combustíveis Fósseis.....	46
4.4 Água.....	48
4.5 Efluentes e Resíduos.....	50
4.5.1 Coleta Seletiva.....	51
4.5.2 Destinação dos Resíduos - Classe I	51
4.6 Ações Sociais.....	53
4.7 Balanço Socioambiental Consolidado.....	54
5 INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS.....	56
LISTA DE SIGLAS E ABREVIACÕES.....	59

MENSAGEM DO DIRETOR-PRESIDENTE

Este ano de 2020 ficará na história como um grande desafio em todas as atividades humanas, inclusive no transporte coletivo intermunicipal, razão de ser de nossa Empresa.

Assumimos em março, no início da Pandemia do COVID-19, cientes de que nossa empresa se constitui num vetor de disseminação viral do Estado: 180 mil passageiros/dia útil, utilizando uma frota de 160 vagões (TUEs-Trens Unidades Elétricas). O desafio era o de combater a lógica, potencialmente trágica.

No primeiro dia, determinamos o uso máximo de comboios duplos, 8 vagões ao invés dos clássicos 4, ofertando mais espaço e garantindo mais conforto e segurança aos passageiros. Reforçamos as equipes de limpeza, garantindo, em cada viagem, a completa higienização com álcool nos vagões, corrimãos, catracas, balcões e terminais bancários e nos pontos de atendimento, além do uso obrigatório de máscaras e disponibilização de álcool em todas as Estações e postos de venda de passagens. Além de lavatórios nas plataformas.

Aos empregados, garantimos assistência médica e ambulatorial para exames e testes (em convênio com o SESI), e encontramos neles um grande espírito de equipe que garantiu o bom resultado da campanha de prevenção, que obteve reconhecimento dos nossos clientes, em especial pelo ímpeto no esclarecimento público, pois tiveram razões objetivas para confiarem na seriedade e qualidade dos serviços prestados à Região Metropolitana.

Além destas ações em tempos de crise, garantimos uma oferta de trens superior à de tempos normais. Garantimos apoio ao comércio que oferece serviços nas Estações e cuidamos da manutenção de trilhos, trens e rede aérea.

Para o próximo ano, já temos contratadas reformas prediais necessárias em 12 Estações e em diversas Obras de arte (viadutos e passarelas) que, após 35 anos de existência, já se apresentam como indispensáveis. Tudo com a visão clara de melhorar as condições e o conforto de nossos clientes! Esta é a razão de ser de nosso trabalho.

Asseguramos a integridade deste relatório, onde foram concentrados esforços para que este ofereça uma visão ampla da estratégia adotada pela empresa, apresentando temas relevantes e utilizando uma linguagem simples e clara para facilitar a leitura e compreensão dos temas apresentados. A construção coletiva do documento em tela com base em relatos das diversas áreas da empresa, permitiu o desenvolvimento conciso e objetivo, o que garante a confiabilidade e completude das informações. Quanto a abrangência, os dados e as informações correspondem a gestão da TREN SURB no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

 www.trensurb.gov.br

 @TrensubOficial

 @Trensurb

1 VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

1.1 Identificação da Empresa

A Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S/A – TREN SURB é uma empresa pública de capital fechado, controlada pela União e vinculada ao Ministério do Desenvolvimento Regional oriunda da Rede Ferroviária Federal SA, constituída mediante autorização do artigo 5º da Lei n.º 3.115, de 16 de março de 1957 e do Decreto n.º 84.640, de 17 de abril de 1980 com a finalidade de implantar e operar o serviço de trens urbanos na Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA), Estado do Rio Grande do Sul, tendo como sua atividade principal a prestação de serviços de trens urbanos na Região Metropolitana de Porto Alegre.

A composição acionária: a União detém 99,9112%, o estado do Rio Grande do Sul 0,0687% e o município de Porto Alegre 0,0201%.

Entre 1980 e 1985, foram realizadas as obras de implantação do sistema. Em 1984, desembarcaram, em Porto Alegre, os 25 TUE's (Trens Unidades Elétricas) Série 100, adquiridos do Japão. Em 2 de março de 1985, foi inaugurado o primeiro trecho, com 27 quilômetros de extensão e 15 estações, ligando Porto Alegre a Sapucaia do Sul e cruzando os municípios de Canoas e Esteio. Em 9 de dezembro de 1997, chegou a São Leopoldo com a inauguração da Estação Unisinos e, em 20 de novembro de 2000, foi aberta a Estação São Leopoldo, ao lado do Museu do Trem. Em 3 de julho de 2012, começaram a operar comercialmente mais duas estações: Rio dos Sinos em São Leopoldo e Santo Afonso em Novo Hamburgo. Concluindo o último projeto de expansão, em maio de 2014, com o início da operação comercial em outras três estações no município hamburguense: Industrial/Tintas Killing, Fenac e Novo Hamburgo.

Atualmente opera uma linha com extensão de 43,8 quilômetros e 23 estações, no eixo norte da RMPA, atendendo aos municípios de Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia do Sul, São Leopoldo e Novo Hamburgo e um sistema de Aeromovel com duas estações de embarque e dois veículos, permitindo a integração e acesso rápido e direto ao Aeroporto Internacional Salgado Filho em Porto Alegre.

MISSÃO

“Transportar pessoas de forma rápida, segura e com qualidade, de modo sustentável”.

Para a TREN SURB, os principais termos utilizados nesta declaração correspondem a:

TRANSPORTAR PESSOAS: Significa a realização do deslocamento de pessoas de forma coletiva, através por meio do sistema metroferroviário, buscando constituir interconexões qualificadas com os demais modais.

- **RÁPIDA:** Este termo engloba os atributos de disponibilidade, regularidade e pontualidade dos serviços oferecidos aos usuários, dimensões características do sistema metroferroviário e percebidas pelos usuários.

- **SEGURA:** Este atributo está relacionado à segurança para o usuário, na operacionalidade do tráfego, na confiabilidade dos equipamentos, na preservação de seus bens e em todas as áreas de serviço do transporte metroferroviário.

- **QUALIDADE:** Engloba os atributos anteriores e agregando os demais de acessibilidade, conforto, comunicação, aparência, limpeza, cortesia e atitude amigável. A relação entre a percepção dos usuários e a forma como a TRENSURB gerencia todos estes atributos forma o conceito de qualidade disposto na missão.

- **SUSTENTÁVEL:** Empresa comprometida com a integração das três dimensões do desenvolvimento sustentável: ambiental, social e econômico-financeira.

VISÃO

“Ser referência em gestão pública na operação do sistema metroferroviário, com geração de valor para sociedade e busca permanente pela sustentabilidade”.

Para a TRENSURB, os principais termos utilizados nesta declaração de visão correspondem a:

- **REFERÊNCIA EM GESTÃO:** excelência na prestação de serviços e uso eficiente de recursos.

- **GERAÇÃO DE VALOR:** medidas que geram retorno social positivo e que tornam a TRENSURB essencial para o desenvolvimento da sociedade.

- **SUSTENTABILIDADE:** Empresa comprometida com a integração das três dimensões do desenvolvimento sustentável: ambiental, social e econômico-financeira.

VALORES

EFICIÊNCIA: Uso eficiente dos recursos;

INTEGRIDADE: Adesão de valores, princípios e normas éticas; Atuar moralmente e conforme as normas legais vigentes, garantindo uma conduta voltada ao interesse público sobre os interesses privados;

PERTENCIMENTO: Orgulho de ser TRENSURB; Construir e/ou fortalecer o sentimento de orgulhar-se de pertencer à TRENSURB, sentindo-se parte integrante da empresa;

RESPEITO: Respeito à vida, às pessoas e ao meio ambiente;

TRANSPARÊNCIA: Ser clara, translúcida em suas ações;

URBANIDADE: Presteza e bom atendimento aos usuários.

Diante da conclusão do ciclo de planejamento estratégico neste exercício, a TRENSURB iniciou em setembro o processo de elaboração do novo Planejamento Estratégico para o Ciclo 2021-2025, traçando objetivos, planos e metas com foco no alcance da sua visão de futuro, sendo aprovado no dia 18/12/2020 em CONSAD.

1.2 Principais Normas Direcionadoras de Atuação

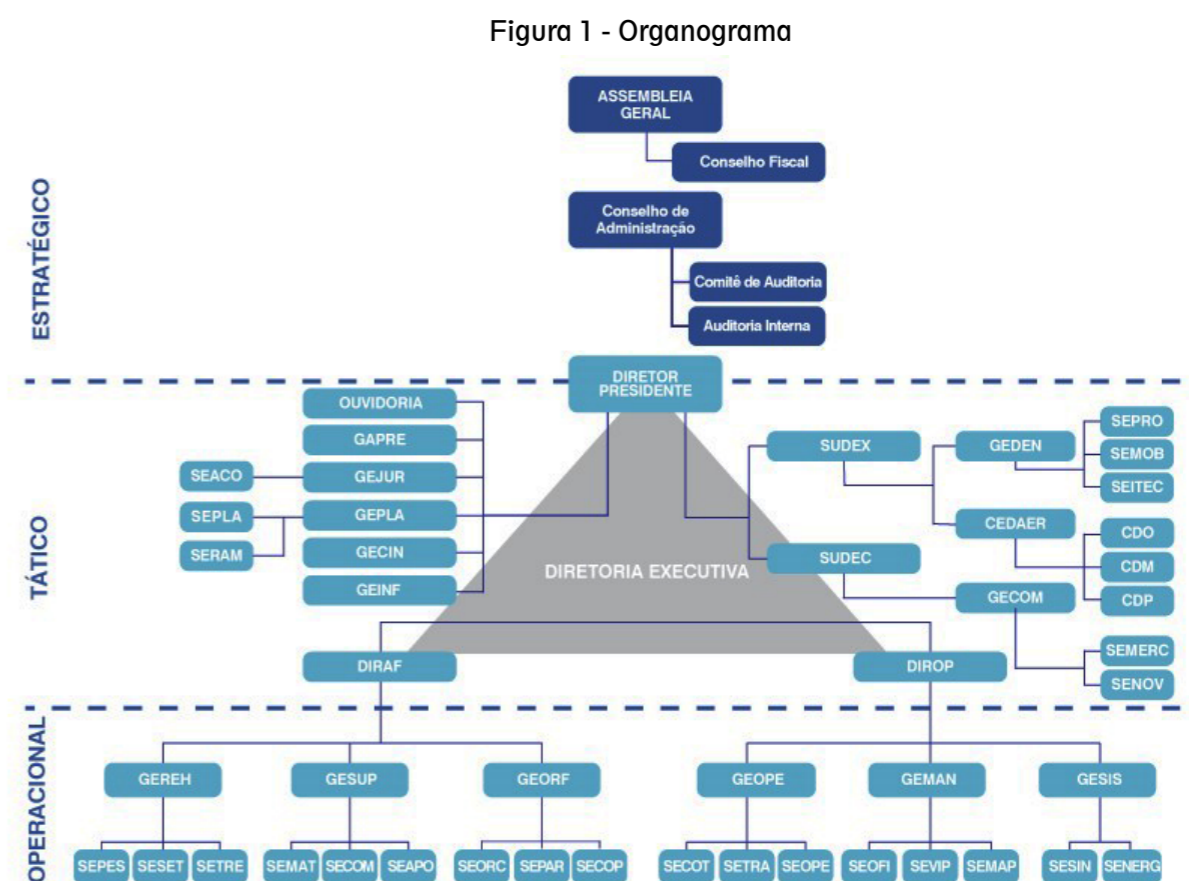
A TRENSURB é regida por seu Estatuto Social, por Regimento Interno, submetida às regras da Lei das Estatais nº 13.303/2016 e legislação aplicável às Sociedades Anônimas (Lei nº 6.404/1976, consolidada).

Os documentos estão disponíveis no sítio eletrônico, através do link: http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=5777.

Em 2018, a TRENSURB implementou o seu próprio Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios com base na Lei nº 13.303/2016 o qual regulamenta as licitações, contratações diretas, contratos e convênios da TRENSURB, atualizado em 2019. O regulamento está disponível no sítio eletrônico, através do link: http://trensurb.gov.br/paginas/arquivos/201910071708330.Regulamento_Interno_Licitacoes_e_Contratos.pdf.

1.3 Estrutura Organizacional e de Governança

O organograma ilustrado na Figura 1 representa a estrutura organizacional da TRENSURB, sua hierarquização e relações.



Fonte: GEPLA

Na TRENSURB, a governança corporativa é exercida pela Assembleia Geral, Conselhos de Administração e Fiscal, Comitês de Auditoria e Elegibilidade, Auditoria Interna, Ouvidoria, Presidência e Diretoria, conforme organograma disponível no sítio eletrônico, através do link: http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=54. Em complemento, a Gerência de Planejamento (GEPLA) e os assessores da Presidência apoiam esta estrutura.

1.4 Ambiente Externo

O processo de formação de estratégias requer o conhecimento e a avaliação dos fatores externos e internos que impactam na organização. A identificação destes fatores leva ao processo das ameaças, forças e fraquezas que afetam a empresa no cumprimento da sua Missão.

Na análise são consideradas situações atuais e futuras, desenvolvendo as oportunidades e minimizando a ocorrência das ameaças identificadas, bem como, desenvolvidas as potencialidades das suas forças e reduzindo a influência negativa das fraquezas características da empresa.

O Planejamento Estratégico 2016-2020 contou com a revisão 2018-2020 e a renovação da análise do ambiente externo e interno da empresa, na qual foi utilizada a ferramenta SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats). O documento completo está disponível no sítio eletrônico, através do link: http://trensurb.gov.br/paginas/upload/files/Planejamento%20estrat%C3%A9gico%20ciclo%202016-2020_REC_0001-2020.pdf.

1.5 Modelo de Negócios

Considerando a necessidade de realizar novo planejamento estratégico para o ciclo 2021-2025 e a análise dos processos de negócio com vistas a gerar valor ao cliente final (os passageiros), a TRENSURB aprovou em abril/2020 o novo mapa do negócio (Figura 2), o mapa de macroprocessos (Figura 3) e a cadeia de valor (Figura 4) da TRENSURB.

O novo mapa do Negócio da TRENSURB foi desenvolvido com base no modelo Business Model Canvas, que descreve formalmente o negócio em forma de blocos e permite uma fácil identificação de suas atividades. O mapa demonstra os principais itens que compõem o negócio da TRENSURB, conforme Figura 2. Para elucidar, apresentamos a seguir uma breve descrição dos blocos.

Figura 2 - Mapa do Negócio TRENSURB



Fonte: GEPLA (2020)

As principais parcerias-chave da TRENSURB são o Governo Federal, principal acionista e financiador, as associações de transportadores de passageiros de Porto Alegre e da região metropolitana (ATP e ATM) por integrarem física e tecnologicamente os modais, as concessionárias de energia elétrica (CEEE e RGE) por ser um dos principais insumos para o funcionamento da empresa, e demais fornecedores e contratados.

As atividades-chave são os macroprocessos estratégico, finalístico e de sustentação. E os recursos-chave são a frota de trens, as estações e as pessoas, pois são os itens fundamentais para a prestação do serviço ao usuário.

A oferta de valor ocorre pela prestação do serviço de transporte de pessoas de forma rápida, segura, com qualidade, e de modo sustentável, sendo esta a missão da TRENSURB.

Nosso principal cliente são os usuários do transporte ou passageiros, que adquirem o serviço através dos canais de bilheterias nas estações ou nas associações de transportadores de passageiros (ATP e ATM). Já o relacionamento com os clientes, pode ser realizado através da Ouvidoria ou dos demais canais de atendimento, físico (Central de Atendimento ao Usuário) ou eletrônico (sítio eletrônico, aplicativo móvel, redes sociais e outros).

A estrutura de custos é composta basicamente por gastos de pessoal próprio e terceirizado, para realização das atividades de operação e manutenção do sistema de transporte, gastos com energia elétrica para movimentação dos trens e demais insumos necessários a execução do serviço, como matéria-prima, equipamentos e outros. Enquanto que as principais fontes de receita são recursos advindos da União e recursos próprios, composto pela receita operacional (crédito de viagem) e não-operacional (exploração comercial, financeira e outras).

O mapa de macroprocessos atualizado da TRENSURB representa o conjunto de processos executados de forma ordenada para a realização dos objetivos e metas da empresa, apresentado na Figura 3.

Os macroprocessos são divididos em processo estratégico, processo finalístico e processos de sustentação. O input para o início dos processos é externo a empresa, mediante sistema alimentador, ou seja, os usuários chegam as instalações da empresa vindos de outros modais de transporte, como a pé ou outro meio de transporte coletivo ou individual.

A partir da entrada do usuário nas instalações da empresa, inicia-se o principal processo da TRENSURB, o processo finalístico de gestão da operação, que compreende a entrada, a validação do crédito de viagem, o embarque no trem, o transporte em si, denominado tráfego e o desembarque, finalizando com a saída da empresa e retorno ao sistema alimentador. Paralelo a esse processo, temos o subprocesso de controle e segurança operacional que visa garantir segurança a todo o sistema de transporte.

O processo estratégico é subdividido em dois processos:

- **Governança corporativa** - é um conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade (TCU, 2014). De forma prática, é o sistema pelo qual a TRENSURB é dirigida, monitorada e incentivada, envolvendo melhoria na empresa para melhor atender aos interesses da sociedade, envolvendo os stakeholders (cidadãos, usuários de serviços, acionistas, iniciativa privada, entre outros);

- **Planejamento e gestão** - processo contínuo e integrado que visa auxiliar a administração no seu gerenciamento, sendo baseado em três pilares fundamentais: o planejamento estratégico, a execução da estratégia e o acompanhamento dos resultados. Associa-se a estratégia da TRENSURB o fortalecimento da tecnologia da informação e os estudos da mobilidade urbana.

Figura 3 - Macroprocessos TRENSURB



Fonte: GEPLA (2020)

Os processos de sustentação são:

- **Administrativo** - dá suporte à operação por meio das atividades de gestão de pessoas, suprimentos e contratações, assessoria jurídica e serviços gerais;
- **Manutenção** - envolve as manutenções corretivas, preventivas e preditivas de instalações, via permanente, via aérea, sinalização, trens e Aeromovel;
- **Econômico-financeiro** - atividades que envolvem orçamento, pagamentos e recebimentos, contabilidade e patrimônio;
- **Desenvolvimento tecnológico** - atividades relacionadas ao desenvolvimento de novas tecnologias de produtos e processos, melhorando o desempenho operacional, a infraestrutura, a prestação de serviços ao cliente e os controles;
- **Engenharia da operação** - atividades voltadas à ampliação, melhoria e otimização do processo finalístico;
- **Empreendimentos** - otimização de ativos e novos negócios que podem ser agregados ao processo finalístico e no desenvolvimento da estratégia da empresa.

A cadeia de valor demonstra como os macroprocessos da TRENSURB interagem entre si para gerar valor agregado ao cliente final, os usuários do sistema de transporte. Para isso, tomamos por base o modelo de Michael Porter.

A cadeia de valor é uma ferramenta útil para a gestão estratégica, pois é decomposta em diagramas de processos que se relacionam de forma hierárquica, baseados no conceito de "análise top-down", que permite descrever os processos empresariais em distintos níveis de abstração. Desta forma, é possível associar e combinar a visão abstrata da empresa, desde o nível da sua macro visão, até a descrição detalhada das atividades. A integração entre os macro processos de uma organização é fundamental para sua competitividade. A definição correta dos macroprocessos que formam a cadeia de valor e sua integração constituem a base inicial do desenho da operação empresarial.

Figura 4 - Cadeia de Valor da TRENSURB



Fonte: GEPLA (2020)

A partir do desenho e da análise da Cadeia de Valor e da estratificação dos macroprocessos é possível:

- Identificar a importância relativa entre os processos da empresa;
- Identificar interfaces para a integração entre os processos;
- Fornecer suporte para a definição organizacional;
- Estruturar os indicadores de desempenho;
- Priorizar projetos de melhoria e desta forma direcionar investimentos (principalmente o que diz respeito a tecnologia).

1.6 Contratos de Gestão

A TRENSURB tem declarada em sua visão a geração de valor a sociedade, ou seja, almeja medidas que gerem retorno social positivo e que mantenha a empresa essencial para o desenvolvimento regional.

Os principais contratos firmados estão ligados a atividade fim da empresa, ou seja, todos os processos que envolvam a gestão da operação. Entre eles, estão: a prestação de serviços de engenharia para manutenção dos trens unidade elétrica da série 100 e 200, sistema de bilhetagem eletrônica, a prestação de serviços de transporte por ônibus em operação emergencial, a prestação de serviços de engenharia para manutenção da via permanente e rede de energia de tração, manutenção dos sistemas de abastecimento de energia elétrica, implantação de um sistema de proteção integrado intertripping para o sistema de energia de tração e prestação de serviços de engenharia para manutenção predial (estações).

Em 2020, novos contratos tiveram início a fim de revitalizar 12 estações e a recuperação de passarelas e terminais de integração de cinco estações. Estes investimentos somam aproximadamente R\$ 10 milhões, qualificando o sistema a promover às normas de acessibilidade.

O principal insumo para a movimentação dos trens é a energia elétrica, essa energia é fornecida por duas distribuidoras: a RGE Sul para a região de Canoas, Esteio, Sapucaia do Sul, São Leopoldo e Novo Hamburgo e a CEEE – Companhia Estadual de Energia Elétrica no município de Porto Alegre. Ao utilizar energia limpa, não poluente, difere-se da utilizada pelos concorrentes, que utilizam combustíveis fósseis, sendo fator positivo à empresa frente aos seus concorrentes.

Estes contratos aliados as demais atividades desempenhadas pelos empregados fazem com que a empresa execute sua atividade principal de forma rápida, segura e com qualidade, proporcionando ao usuário uma viagem tranquila, com a certeza de que chegará ao seu destino sem intercorrências.

Em complemento aos contratos ligados a atividade-fim da empresa, existem contratos relacionados as atividades de apoio que são aquelas que a empresa necessita para manter as operações cotidianas.

1.7 Relação com o Ambiente Externo e Clientes

A TRENSURB conta com quatro canais principais de comunicação: o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), o Sistema de Ouvidoria, a Central de Atendimento ao Usuário (CAU) e site institucional.

A Ouvidoria TRENSURB possui dentre suas atribuições, o recebimento de denúncias, reclamações, elogios, comentários e sugestões dos usuários; analisar e propor soluções às manifestações, visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público, tendo 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 mídias 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.

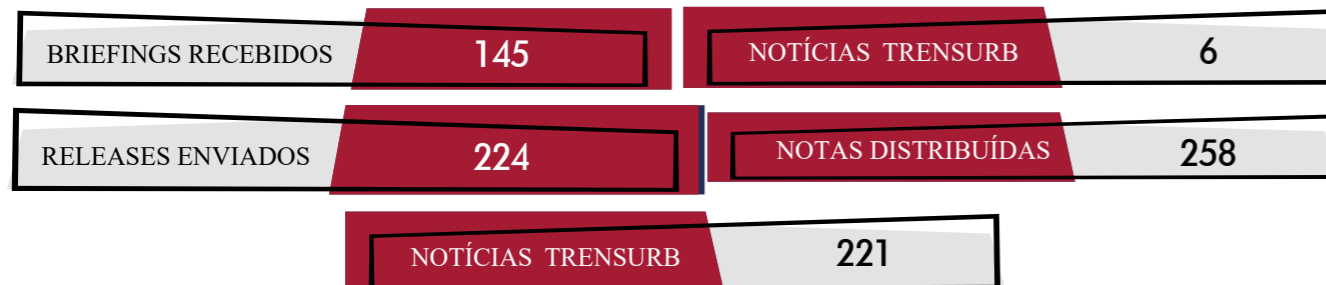
Através da Ouvidoria, em 2020, a TRENSURB recebeu um total de 5.385 manifestações, das quais, os pedidos de informações perfizeram um total de 2.840 (52,74%), seguidos das reclamações 2.243 (41,65%), sugestões 102 (1,89%), solicitações 78 (1,45%), elogios 67 (1,24%), denúncias 33 (0,61%) e 22 redirecionadas a órgão externo, que representaram 0,41% dos registros. O relatório completo da Ouvidoria pode ser acessado por meio do sítio da TRENSURB: http://trensurb.gov.br/paginas/galeria_projetos.php?codigo_sitemap=5184.

A Carta de Serviços ao Cidadão é mais um instrumento utilizado para divulgar os compromissos de atendimento ao usuário assumidos pela TRENSURB. A elaboração e publicação desse documento cumpre com as diretrizes estabelecidas pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, além dos requisitos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18/11/2011). O documento, na íntegra, pode ser acessado por meio do sítio da TRENSURB: http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=5123.

Além dos canais mencionados, a empresa possui outros canais de comunicação e de relacionamento com a sociedade e com seus clientes. Destacamos entre eles: assessoria de imprensa, mídias sociais, ações de relacionamento interno e com a comunidade e espaços culturais.

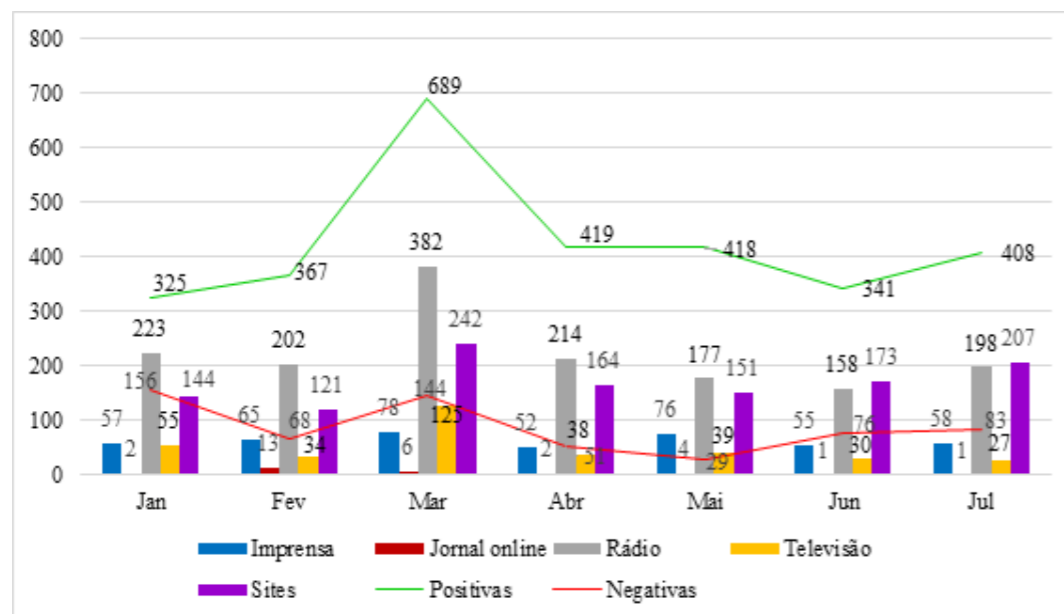
A seguir, apresentamos os resultados obtidos no ano de 2020 por meio do trabalho de assessoria de imprensa e do relacionamento nas mídias sociais, sendo: produção e envio de releases aos veículos de comunicação, bem como notas em resposta a esses veículos; elaboração do informativo interno Notícias TRENSURB, com periodicidade mensal, até junho de 2020; elaboração do Notícias TRENSURB Digital (NT Digital); produção de conteúdo e controle editorial do site institucional e da intranet; gestão dos canais de mídias sociais da empresa; atendimento de briefings (publicidade e criação gráfica); produção e acompanhamento de eventos; clipping de notícias referentes à TRENSURB, do Ministério do Desenvolvimento Regional e assuntos de interesse da empresa.

Figura 5 – Atividades de assessoria de imprensa



Fonte: GECIN

Figura 6 – Citações nos veículos de comunicação

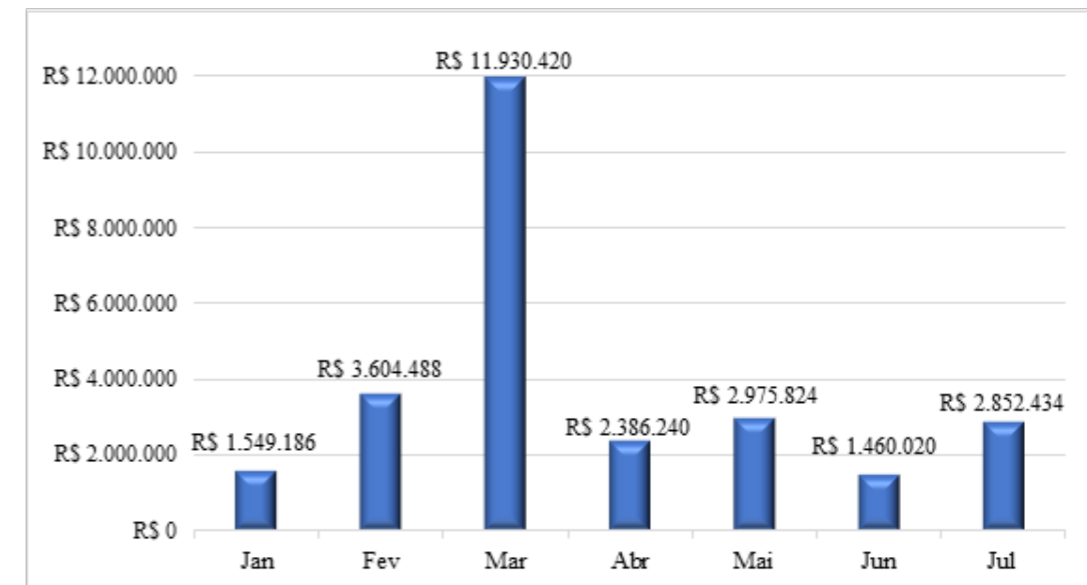


Fonte: GECIN

O aproveitamento de mídia refere-se ao valor que seria pago para a publicação de matérias positivas que seria de R\$ 26.758.612,00. O fator crítico de sucesso desse indicador é buscar gerar citações positivas por meio de propostas de pauta e eventos.

De agosto a dezembro de 2020, não possuíamos contrato com empresa para monitoramento de mídia, portanto, os dados de segmentação das citações na imprensa por veículo, sentimentalização das citações (positivas ou negativas) e aproveitamento de mídia são referentes aos meses de janeiro a julho de 2020.

Figura 7 – Aproveitamento de mídia



Fonte: GECIN

Figura 8 – Mídias sociais e site



Fonte: GECIN

Outras ações que visam estreitar a relação com nossos usuários são: o Espaço Multicultural Livros (unidades Mercado e Novo Hamburgo), a Galeria Mario Quintana, a Galeria Xico Stockinger e os programas Futuro Usuário, Historiando e a ação Livros Livres. Cabe destacar, aqui, que 2020 foi um ano desafiador, onde nos deparamos com uma crise de saúde mundial causada pelo novo coronavírus. Por isso, alguns desses projetos não puderam ser executados, mas nos reinventamos e seguimos com iniciativas culturais de forma virtual ou parcialmente presenciais.

Com o projeto Livros Livres, ação de bookcrossing, distribuimos, em duas edições, um total de 400 livros para nossos usuários nas estações terminais (Mercado e Novo Hamburgo). A atividade é realizada em parceria com o Banco Social de Livros do Rio Grande do Sul e foi suspensa devido à pandemia.

Nas galerias de exposição fotográfica, realizamos duas exposições na Galeria Mario Quintana e três na Galeria Xico Stockinger. No Espaço Multicultural Livros sobre Trilhos também aconteceram duas exposições.

Na biblioteca do Espaço Multicultural Livros sobre Trilhos, fechamos 2020 com um total de 7,3 mil sócios, 1,7 mil empréstimos de livros, 1,3 mil doações de livros recebidas e um acervo total de 8,7 mil exemplares para empréstimo gratuito. Com a pandemia e a suspensão do atendimento presencial ao público, disponibilizamos um acervo on-line com alguns exemplares de domínio público para que os associados e seguidores da biblioteca não precisassem abandonar o hábito da leitura.

O projeto Estação Cultural foi realizado virtualmente por meio de lives transmitidas na página da Livros sobre Trilhos no facebook. Foram sete eventos no formato bate-papo sobre o universo dos livros e da literatura.

Por fim, a Antologia Digital da Poesia Gaúcha foi uma iniciativa criada para valorizar e difundir a poesia entre os passageiros da TRENURB. Foram gravados e veiculados vídeos de poetas gaúchos declamando suas poesias nas mídias sociais da empresa e nos monitores dos trens e estações. Foram mais de 13 mil pessoas alcançadas nas mídias sociais.

Como já relatado, o ano de 2020 foi marcado pela pandemia causada pelo novo coronavírus e, como empresa pública, a TRENURB tem um compromisso sério na relação com seus clientes e sociedade. Nesse contexto, um grande esforço na comunicação com os passageiros foi a campanha Todos contra o coronavírus, cujas ações realizadas buscaram reforçar o compromisso social da empresa junto à população, especialmente com cada uma das pessoas que utilizam seu serviço diariamente.

A campanha abarcou diversas estratégias, tanto de comunicação (interna e externa, digital e impressa) quanto diretamente relacionadas à operação e funcionamento do sistema como um todo, como limpeza de trens e estações intensificada, distribuição de álcool gel aos passageiros e uso de trens acoplados.

As ações foram divididas por fases, cada uma acompanhando as mudanças nacionais e regionais resultantes de decretos assinados pelas autoridades competentes (presidente da República, governadores e prefeitos), e ainda seguem em andamento, sendo possível encontrar informações em nosso site e, diariamente, nas mídias sociais da TRENURB (Facebook, Instagram e Twitter).

Resultado das ações de comunicação e as melhorias feitas no sistema visando delinear o perfil dos usuários, em dezembro/2020 foi realizada a pesquisa de satisfação e perfil do usuário TRENURB. O índice geral de satisfação obtido foi de 74,9% mantendo o mesmo patamar de 2019 mesmo em um ano atípico para todos. A pesquisa de satisfação dos usuários pode ser acessada por meio do site da TRENURB, no endereço: http://trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=5269.

2 RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

A TRENURB instituiu em 2018 a Política de Gestão de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração através da Resolução nº 0019/2018, a qual aprovou também o instrumento para efetivação da Política por meio da Metodologia de Gestão de Riscos. Ambos documentos foram validados em 2020 pelo Comitê de Riscos e estão disponíveis no site eletrônico da empresa, através do link http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?l=pt-BR&codigo_sitemap=5203.

A gestão de riscos e seu monitoramento estão entre os instrumentos fundamentais para o cumprimento dos objetivos estratégicos da TRENURB. Os métodos de identificação, avaliação, controle, mitigação e monitoramento dos riscos resguardam a empresa de situações adversas e proporcionam amparo para a geração de resultados positivos e recorrentes ao longo do tempo.

A TRENURB considera o gerenciamento de riscos no processo de tomada de decisão, contribuindo para programar, implementar e aplicar procedimentos preventivos que evitam e ajudam a minimizar os acontecimentos que prejudicam a realização de seus objetivos institucionais.

Como parte metodológica da Gestão de Riscos, o ciclo de monitoramento de riscos, apurado trimestralmente, sintetiza e organiza as informações sobre os riscos da empresa e as compila em um relatório que tem por fim, demonstrar o resultado e a qualidade do esforço empreendido na mitigação dos riscos que incidem sobre a TRENURB. Adicionalmente este relatório analisa questões relativas às práticas do monitoramento dos riscos e serve como base para melhoria e aperfeiçoamento de seus controles e prestação de contas.

Para cada risco identificado foram levantadas as causas e suas fontes, bem como as consequências para a empresa, caso esse evento ocorra. Baseado na relação entre a probabilidade de ocorrência e o impacto nos objetivos da empresa (Figura 9), foi estabelecido o nível de risco.

Figura 9 - Matriz de apetite a riscos

		PROBABILIDADE				
		Muito Baixa	Baixa	Média	Alta	Muito Alta
IMPACTO	Muito Alto				ABSOLUTAMENTE INACEITÁVEL	
	Alto			INACEITÁVEL		
	Médio		ACEITÁVEL			
	Baixo	OPORTUNIDADE				
	Muito Baixo					
		NÍVEL DE RISCO				
			BAIXO	MÉDIO	ALTO	EXTREMO

Fonte: Metodologia de Gestão de Riscos TRENURB (2018)

Para os nossos clientes, a geração de valor está associada a prestação do serviço de transporte e aos fatores de rapidez, segurança e qualidade. Sendo assim, os riscos que podem comprometer os objetivos estratégicos de “Ampliar a integração intermodal”, “Aumentar a satisfação do usuário” e “Fortalecer a imagem institucional” vinculados a perspectiva “clientes” do PE são: ausência de uma política de mobilidade urbana na RMPA e existência e ampliação da ocupação desordenada entorno das estações.

O nível de apetite a riscos foi definido pela alta administração como sendo de níveis “baixo e médio”, os quais poderão ser aceitos. Os níveis “alto e extremo” deverão ser tratados e monitorados, portanto, as atitudes perante os riscos são a realização de atividades de monitoramento específicas e atenção da unidade organizacional para respostas e controles ao risco.

O Monitoramento de Riscos de 2020 lidou com a excepcionalidade causada pela pandemia de COVID-19, contudo o trabalho não sofreu interrupção, foi intensificado e aprimorado para se adequar ao ciclo dinâmico do processo, com reflexos positivos na tendência de mitigação dos riscos.

Em comparação com o 4º Trimestre 2019, em 2020, diminuimos a quantidade de riscos inaceitáveis de 12 para 7, e aumentamos os aceitáveis de 8 para 11.

É importante ressaltar que os riscos inaceitáveis, os prioritários, somam um total de 28 ações correspondentes à mitigação, sendo elas: i) depreciação estruturas físicas, dos sistemas operacionais e dos materiais rodantes; ii) deficiência no processo de aquisições/contratações e na execução contratual; iii) fila nas bilheterias; iv) geração de receita insuficiente; v) redução de passageiros transportados e vi) redução de recursos orçamentários.

Ainda, sobre as melhorias, salientamos novamente as mais representativas deste ciclo:

a) Planos de Ação: as ações são elementos-chave no processo de inflexão da tendência do risco. Neste ciclo o número de ações cresceu significativamente (124) e isto se refletiu na avaliação;

b) Atenção na avaliação dos controles e sua efetividade: ainda que seja necessário melhorar a qualidade dos controles, podemos notar o avanço deste ciclo com relação aos controles de mitigação;

c) Intensificação do trabalho com os gestores: são eles que detêm informações apuradas sobre os seus riscos. Realizamos 28 reuniões para que, ao final, pudéssemos concluir por uma avaliação que refletisse a realidade dos acontecimentos. Vale ressaltar o empenho de cada um e a dedicação para que suas ações refletissem na mitigação dos riscos correspondentes;

d) Interpretação: um dos fatores determinantes para melhorar o entendimento sobre a descrição das etapas (Quadro de Identificação e Avaliação dos Riscos e Planos de Ação). A análise, a partir deste ajuste de interpretação ajudou na decisão de alteração dos riscos.

Com base nas informações apresentadas, podemos afirmar que o Monitoramento de Riscos de 2020 evoluiu positivamente. O acréscimo de ações, a atenção na avaliação dos controles e sua efetividade, a intensificação do trabalho com os gestores e o engajamento destes, demonstram esta evolução. Ainda assim, reconhecemos a necessidade de aprimorar as atividades, como recomenda a disciplina.

3 GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

3.1 Governança

Para assegurar a transparência e boa governança na TRENSURB, os mecanismos de liderança, estratégia e controle são exercidos pela estrutura atual composta pela Assembleia Geral, Conselhos de Administração e Fiscal, Comitês de Auditoria e de Elegibilidade, Auditoria Interna, Ouvidoria e Diretoria-Executiva.

A descrição completa das competências, atuação, composição e outras informações, podem ser verificadas no Estatuto Social da TRENSURB, no endereço: http://www.trensurb.gov.br/paginas/upload/files/Estatuto_Social_Trensurb_Jan_2020.pdf.

O conjunto de práticas de governança da TRENSURB é composto por meio do seu Estatuto Social atualizado, Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa subscrita pelo Conselho de Administração, dos Regimentos Internos dos órgãos estatutários, das políticas, além do seu Código de Ética que explicita a conduta que se espera nas relações entre dirigentes, empregados, prestadores de serviço e sociedade. A TRENSURB divulga os instrumentos citados entre outras informações através do endereço disponível no sítio: http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=5152.

Dentre as políticas institucionalizadas, desde 2018 a TRENSURB possui a de Políticas de Divulgação de Informações Relevantes, Transações com Partes Relacionadas, Gestão de Riscos e Metodologia de Gestão de Riscos, e Política de Porta-vozes. Todos os documentos citados estão disponíveis no endereço: http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=5152.

A TRENSURB desde 2018, possui o seu próprio Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) através da REC-0015/2018, sendo em 2019 realizada a sua atualização e implementado por meio da REC-0008/2019. Os documentos na íntegra podem ser acessados por meio do sítio da TRENSURB, no endereço: http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_arquivos.php?codigo_sitemap=5153.

As estruturas de Auditoria Interna, Comitê de Auditoria Estatutário e Comitê de Riscos, fortalecem os mecanismos de controles e gerenciamento de riscos. Relatórios trimestrais de monitoramento do plano de negócios, do gerenciamento de riscos e dos resultados financeiro, orçamentário e patrimonial analisados pelo Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria, Diretoria Executiva e Conselho de Administração, observada a competência de cada órgão estatutário, são formas de controle implementado.

Além disso, a auditoria independente emite relatórios circunstanciados, os quais são encaminhados às áreas responsáveis, e as respostas e soluções para as recomendações apontadas são monitoradas pela auditoria interna juntamente com os demais trabalhos desenvolvidos pela área.

A Ouvidoria tem um papel fundamental para o efetivo exercício da atuação transparente, mantendo o serviço de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, garantindo espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre atuação da ges-

tão e o serviço prestado. A transparência e o acesso à informação são cumpridos de acordo com a Lei da Transparência (Lei Complementar nº 131/2009) e a Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011). Todas as informações obrigatórias estão disponibilizadas no sítio da TRENSURB, link http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_site-map=3274.

Os indicadores IG-SEST e IGG, são medidos pela SEST e pelo TCU, respectivamente, sendo sua análise anual, porém ambos questionários não foram aplicados nos anos de 2019 e 2020.

3.2 Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico (PE) é a ferramenta utilizada pela TRENSURB para definir e comunicar seus objetivos, bem como as estratégias e ações necessárias para concretizar a estratégia empresarial, levando em consideração os fatores internos e externos que compõem o cenário em que a empresa se encontra. É o instrumento que norteia o funcionamento da instituição, indicando o caminho que juntos, todos devem seguir.

O Planejamento Estratégico da TRENSURB aprovado em 2016 para o quinquênio 2016-2020, contemplava a estratégia da época, expressando a identidade organizacional, amparada e desdobrada em objetivos estratégicos, metas e indicadores.

Contudo, a revisão do PE tornou-se necessária em 2018, adequando-se ao atual momento econômico e político do País, redefinindo os objetivos estratégicos para alinhar a Gestão da TRENSURB e elaborar o plano de negócios para o exercício anual seguinte, como exige a Lei das Estatais.

A fim de cumprir com as obrigações impostas às empresas estatais, de acordo com a Lei 13.303/2016, art. 23, §1º, II, o CONSAD da TRENSURB validou a estratégia de longo prazo Planejamento Estratégico 2016-2020 (Revisão 2018-2020), realizando atualizações pontuais da matriz SWOT e análise de riscos.

Neste contexto, as diretrizes estratégicas que nortearam as ações da empresa:

- **EFICIÊNCIA ECONÔMICO-FINANCEIRA** - Uso eficiente dos recursos e redução progressiva da necessidade de subvenção federal;
- **EFICIÊNCIA OPERACIONAL** - Excelência no serviço aos usuários, e
- **INSTITUCIONALIZAR A GOVERNANÇA CORPORATIVA** - Fortalecer a transparência na gestão e responsabilidade corporativa.

Além disto, comunicou de forma simples e transparente a estratégia estruturada em quatro perspectivas que representam o encadeamento lógico de sua atuação, englobando um conjunto de objetivos que retratam os principais desafios a serem enfrentados pela TRENSURB.

A perspectiva de RECURSOS identifica ações e inovações nas áreas de gestão de pessoas, tecnologia da informação e modernização das estruturas físicas que a TRENSURB deve ter para o cumprimento de sua visão.

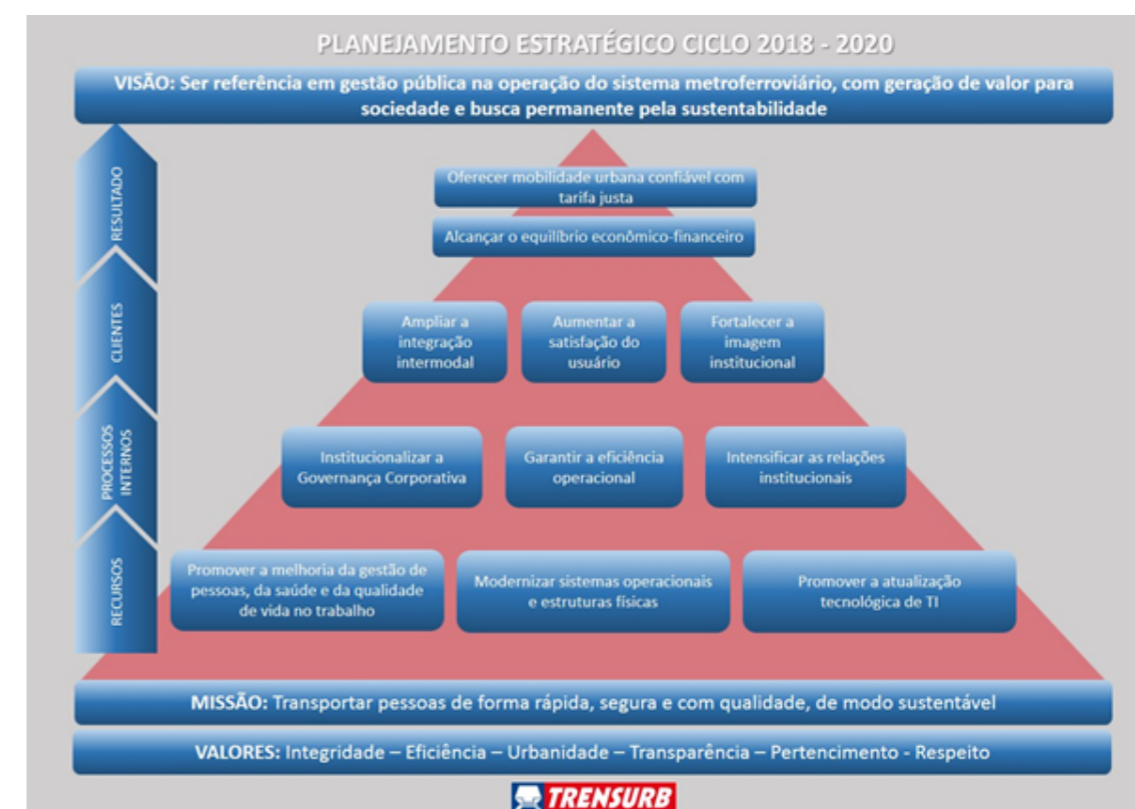
A perspectiva de PROCESSOS INTERNOS retrata os processos nos quais a TRENSURB deverá buscar excelência e concentrar esforços a fim de maximizar seus resultados.

A perspectiva de CLIENTES volta-se para a prestação do serviço público com qualidade e eficiência com foco nos padrões de desempenho exigidos pelos usuários.

Por fim, a perspectiva RESULTADOS define o que a TRENSURB deve gerar para atender às expectativas das partes interessadas (usuários, empregados, acionistas, entidades sindicais, empresas de ônibus, sociedade e fornecedores e terceiros).

Na figura 10 apresentamos o Mapa Estratégico organizacional que orientou e direcionou a atuação dos gestores concentrando esforços para execução eficiente e alinhada do interesse público ao qual se propõe cumprir.

Figura 10 – Mapa estratégico 2016-2020 (atualizado 2018-2020)



Fonte: GEPLA

O documento detalhado do PE 2018-2020 pode ser acessado através do site da TRENSURB, no endereço:

http://trensurb.gov.br/paginas/upload/files/Planejamento%20estrat%C3%A9gico%20ciclo%202016-2020_REC_0001-2020.pdf.

Tendo em visto o encerramento do ciclo atual, no segundo semestre de 2020 a TRENSURB iniciou a elaboração do novo Planejamento Estratégico para o Ciclo 2021-2025 a fim de estabelecer a atualização da estratégia de longo prazo para o quinquênio seguinte.

3.3 Plano de Negócios

O Plano de Negócios (PN) anual, além de ser o desdobramento da estratégia organizacional, atua como a principal ferramenta de gestão do Planejamento Estratégico, o qual direciona e organiza a execução das ações, programas e projetos da TRENSURB.

O Plano de Negócios contempla as ações e os projetos estratégicos. Para priorização destes, a TRENSURB desenvolveu uma metodologia de priorização para tornar objetiva a avaliação e a ordem dos projetos por relevância e expressividade, considerando suas particularidades e o planejamento estratégico, alinhada com a gestão de riscos, orientações normativas e legais.

Os critérios para a priorização possibilitam a ampla concorrência dos projetos estratégicos e define a ordem da sua execução, considerando, primeiramente o nível de risco, determinação legal, se agrega valor aos clientes, se há previsão na estratégia e a vultuosidade de recursos de cada projeto.

Em 2020, o monitoramento das ações/projetos foi realizado trimestralmente pela DIREX e acompanhado pelo CONSAD.

3.4 Resultados e Desempenho da Gestão

3.4.1 Principais Ações e Projetos

No ano de 2020, a TRENSURB realizou um conjunto de ações e projetos, resultado dos esforços empreendidos para o alcance dos objetivos estratégicos da empresa.

A Lei Orçamentaria Anual – LOA nº 13.978, de 17/01/2020 estabeleceu o montante de R\$ 1 milhão destinado a investimentos para a TRENSURB, contudo, a TRENSURB recebeu a descentralização de recursos adicionais para o orçamento de investimento da Empresa através da Portaria do Ministério do Desenvolvimento Regional – MDR nº 17.089 de 16/07/2020, no total de R\$ 10 milhões, possibilitando a execução de outras demandas prioritárias no exercício de 2020 e no mês de dezembro Crédito Suplementar para folha de pagamento de R\$ 5 milhões para reforço de dotações constantes da Lei Orçamentaria vigente.

As principais ações e projetos executados e/ou concluídas no ano de 2020, estão listadas a seguir:

- **Pesquisa de Satisfação** – Visando delinear o perfil dos clientes, assim como o grau de satisfação em relação ao serviço prestado, foi realizada a pesquisa em dezembro/2020. Os usuários da TRENSURB são, em sua maioria, mulheres, solteiros (as), com até 39 anos, ensino médio e renda familiar entre R\$.1.045,00 e R\$ 2.612,00. A iniciativa privada é o local onde 50,7% dos usuários do sistema está empregado;
- **Projetos de melhoria e acessibilidade nas Estações (Unisinos, São Leopoldo, São Luís, Petrobras, Luiz Pasteur, Sapucaia, Mercado, São Pedro, Aeroporto, Anchieta, Niterói e Fátima)** – O projeto contempla a modernização das instalações existentes e sua adaptação visando atender às exigências da Legislação e Normas Técnicas Brasileiras vigentes no tocante à Acessibilidade Universal e proporcionando qualidade do serviço a população;

- **Instalação de lavatórios nas estações Mercado, Rodoviária, Canoas, Mathias Velho, Esteio, Sapucaia, São Leopoldo e Novo Hamburgo** – A medida faz parte das orientações das autoridades de saúde para prevenção à COVID-19 e oferece aos passageiros que estão na plataforma, aguardando o trem, a possibilidade de lavar as mãos de forma segura com um método simples e eficiente de prevenção à transmissão do COVID-19;

- **Trens Acoplados** – A operação de trens acoplados foi ampliada no horário de pico da tarde com a circulação das composições de oito carros. Com essa melhoria na oferta de trens, a TRENSURB ampliou sua capacidade de atendimento gerando conforto e segurança no transporte aos passageiros que utilizam o sistema metroviário, garantindo um maior distanciamento entre os passageiros;

- **Reforma das passarelas de acesso e terminais de integração das estações Niterói, Fátima, Mathias Velho, Esteio e Sapucaia** – A contratação proporciona o aumento da expectativa de vida útil das estruturas com maior conforto aos clientes e maior integração entre modais;

- **Programa Estação Educar** – Por meio do programa de aprendizagem profissional, promovido em parceria com o Senai-RS, a TRENSURB oferece anualmente 40 vagas a jovens de famílias de baixa renda para o curso de assistente administrativo no turno inverso ao da escola. O programa tem como objetivo desenvolver no Jovem Aprendiz as competências necessárias para a sua inserção no mercado de trabalho. O convênio entre TRENSURB e Senai-RS no formato do curso Assistente Administrativo existe desde 2009 e já formou 445 aprendizes.

O desempenho da TRENSURB é medido por indicadores de desempenho, que permitem acompanhar, avaliar, decidir, interferir ou mudar o rumo dos processos de trabalho, visando atingir os objetivos estratégicos. O quadro 1 apresenta o desdobramento das perspectivas em objetivos, indicadores, metas e respectivos resultados alcançados.

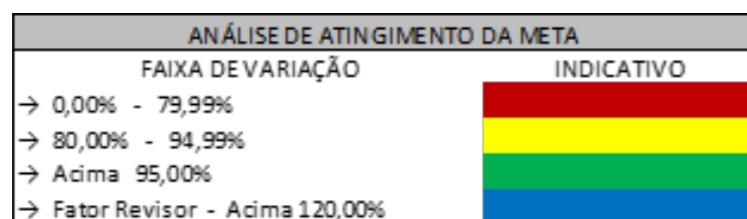
Quadro 1 - Monitoramento da Estratégia

TRENSURB - RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DA ESTRATÉGIA																				
B.S.C. / PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	INDICADOR MÉTRICA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%	Meta		
77,81% RESULTADO	Estrutura Operacional - TID	Operacional - TID	Acumulado	60,05%	61,76%	54,73%	23,47%	31,05%	32,44%	33,07%	36,73%	37,25%	42,56%	42,02%	37,83%	41,84%		36,54%		
		Meta	74,00%	74,00%	74,00%	74,00%	74,00%	74,00%	74,00%	74,00%	74,00%	74,00%	74,00%	74,00%	74,00%	74,00%	74,00%	74,00%		
	Renda por Passageiro	Renda por Passageiro	Acumulado	4,59	4,32	4,62	5,16	4,76	4,79	5,15	4,89	4,74	4,67	4,70	4,76	4,76	4,76		327,76%	
		Meta	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36	4,36		
	Despesa por Passageiro	Despesa por Passageiro	Acumulado	6,64	7,00	8,44	21,97	15,34	14,76	15,59	13,32	12,71	11,09	11,58	12,60	11,22	11,22		52,40%	
		Meta	5,89	5,89	5,89	5,89	5,89	5,89	5,89	5,89	5,89	5,89	5,89	5,89	5,89	5,89	5,89	5,89		
	Acesso e Qualidade	Consumo de energia elétrica de tração (kWh)	Acumulado	4.229,2	4.406,9	4.861,7	4.101,4	4.217,6	4.868,8	4.011,1	4.536,4	4.208,7	4.429,4	4.039,1	4.889,1	4.889,1	4.889,1		320,76%	
		Meta	3.888,0	3.888,0	3.888,0	3.888,0	3.888,0	3.888,0	3.888,0	3.888,0	3.888,0	3.888,0	3.888,0	3.888,0	3.888,0	3.888,0	3.888,0	3.888,0		
	Qualidade de Serviço	Consumo de energia elétrica Predial (kWh)	Acumulado	229.255,0	229.255,0	136.300,0	156.511,0	151.998,0	131.969,0	131.969,0	131.969,0	131.969,0	131.969,0	131.969,0	131.969,0	131.969,0	131.969,0		338,91%	
		Meta	212.888,0	212.888,0	212.888,0	212.888,0	212.888,0	212.888,0	212.888,0	212.888,0	212.888,0	212.888,0	212.888,0	212.888,0	212.888,0	212.888,0	212.888,0	212.888,0		
Qualidade de Serviço	Consumo de energia elétrica Predial (kWh)	Acumulado	67.218,0	455.996,0	496.910,0	494.779,0	408.098,0	480.810,0	488.888,0	404.188,0	484.112,0	452.504,0	271.988,0	281.584,0	4.504.584,0			110,24%		
	Meta	494.509,0	470.577,0	470.577,0	470.577,0	470.577,0	470.577,0	470.577,0	470.577,0	470.577,0	470.577,0	470.577,0	470.577,0	470.577,0	470.577,0	470.577,0	470.577,0			
Qualidade de Serviço	Consumo de Água (m³)	Acumulado	6.545,0	6.545,0	6.545,0	6.545,0	6.545,0	6.545,0	6.545,0	6.545,0	6.545,0	6.545,0	6.545,0	6.545,0	6.545,0	6.545,0		56,00%		
	Meta	4.719,0	4.719,0	4.719,0	4.719,0	4.719,0	4.719,0	4.719,0	4.719,0	4.719,0	4.719,0	4.719,0	4.719,0	4.719,0	4.719,0	4.719,0	4.719,0			
Qualidade de Serviço	Consumo de Água Estações (m³)	Acumulado	3.242,0	2.296,0	2.296,0	2.296,0	2.296,0	2.296,0	2.296,0	2.296,0	2.296,0	2.296,0	2.296,0	2.296,0	2.296,0	2.296,0		150,00%		
	Meta	3.242,0	3.242,0	3.242,0	3.242,0	3.242,0	3.242,0	3.242,0	3.242,0	3.242,0	3.242,0	3.242,0	3.242,0	3.242,0	3.242,0	3.242,0	3.242,0			
Qualidade de Serviço	Atividade de manutenção em Locação Geral	Acumulado	65,00%	65,00%	65,00%	64,00%	64,00%	64,00%	63,00%	63,00%	63,00%	63,00%	63,00%	63,00%	63,00%	63,00%		74,12%		
	Meta	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%			
Qualidade de Serviço	Atividade de manutenção em Espaços Públicos	Acumulado	32,00%	31,00%	36,00%	5,00%	5,00%	8,00%	8,00%	12,00%	18,00%	18,00%	18,00%	13,00%	13,00%	13,00%		15,23%		
	Meta	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%			
77,81% CLIENTES	100,00%	Engajamento e Satisfação	Engajamento e Satisfação	Acumulado	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	75,00%	0,00%		75,00%		
			Meta	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
		Satisfação com o Serviço	Satisfação com o Serviço	Acumulado	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	
			Meta	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Produtividade	Produtividade	Acumulado	67,59%	84,37%	82,71%	80,15%	93,51%	81,77%	83,10%	-	-	-	-	-	-	-		83,17%		
	Meta	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%	65,00%			

BSC	PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	UNID. C/ MENSURA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%	RESULTADO		
77,81%	PROCESSOS INTERNOS	Índice de Regularidade de Serviço	Resul. Meta	Resul. Meta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100,00%		
			Meta	Meta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100,00%	
		Índice de Manutenção do Serviço	Resul. Meta	Resul. Meta	99,02%	99,85%	99,44%	99,69%	99,70%	99,82%	99,58%	99,71%	99,82%	99,69%	99,68%	99,52%	99,62%	99,62%	99,62%	99,62%	99,62%
			Meta	Meta	99,78%	99,78%	99,78%	99,78%	99,78%	99,78%	99,78%	99,78%	99,78%	99,78%	99,78%	99,78%	99,78%	99,78%	99,78%	99,78%	99,78%
		Índice de Manutenção do Serviço	Resul. Meta	Resul. Meta	99,92%	99,76%	99,34%	99,53%	99,68%	99,60%	99,40%	99,69%	99,77%	99,55%	99,52%	99,46%	99,52%	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%
			Meta	Meta	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%	99,43%
		Res. Agenc. Transportados	Resul. Meta	Resul. Meta	8.658.221	8.212.227	8.666.860	8.081.888	8.277.155	8.562.218	8.198.868	8.862.189	8.794.195	8.074.428	8.001.904	8.001.904	8.001.904	8.001.904	8.001.904	8.001.904	8.001.904
			Meta	Meta	8.796.198	8.710.731	8.028.756	8.384.228	8.295.275	8.254.136	8.108.004	8.071.882	8.955.891	8.538.128	8.908.710	8.510.795	8.025.314	8.025.314	8.025.314	8.025.314	8.025.314
		Número de reclamações registradas	Resul. Meta	Resul. Meta	135.207	139.511	104.700	42.465	59.225	62.366	56.950	66.232	74.345	79.936	82.760	78.485	83.836	83.836	83.836	83.836	83.836
			Meta	Meta	147.645	159.552	163.980	171.419	166.696	163.680	155.850	166.678	164.228	159.499	167.342	147.645	161.193	161.193	161.193	161.193	161.193
De pontos de atendimento de linhas	Resul. Meta	Resul. Meta	30	32	30	27	30	30	30	30	29	31	33	33	30	30	30	30	30		
	Meta	Meta	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
SMB - Série 100	Resul. Meta	Resul. Meta	4.391,0	3.953,0	6.129,0	7.140,0	7.356,0	8.276,0	4.524,0	6.054,0	6.460,0	6.171,0	5.425,0	5.875,0	5.975,0	5.975,0	5.975,0	5.975,0	5.975,0		
	Meta	Meta	5.000,0	5.000,0	5.000,0	5.000,0	5.000,0	5.000,0	5.000,0	5.000,0	5.000,0	5.000,0	5.000,0	5.000,0	5.000,0	5.000,0	5.000,0	5.000,0	5.000,0		
SMB - Série 200	Resul. Meta	Resul. Meta	1.924,0	2.380,0	1.733,0	877,0	864,0	847,0	827,0	1.690,0	994,0	1.071,0	1.218,0	2.509,0	1.411,4	1.411,4	1.411,4	1.411,4	1.411,4		
	Meta	Meta	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.500,0	2.500,0		
Índice de Manutenção	Resul. Meta	Resul. Meta	67,0	52,0	65,0	10,0	27,0	112,0	184,0	83,0	119,0	150,0	168,0	145,0	98,5	98,5	98,5	98,5	98,5		
	Meta	Meta	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0	35,0		
Número de reclamações registradas	Resul. Meta	Resul. Meta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Meta	Meta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

Fonte: GEPLA/SEPLA 2020

Figura 11 – Faixa de Variação do Atingimento da Meta



Fonte: GEPLA/SEPLA 2020

A seguir são demonstrados os resultados dos principais indicadores.

Passageiros transportados: em 2020 transportamos 24,4 milhões de passageiros, uma redução de 49,23% comparado ao mesmo período de 2019. A Média Dia Útil (MDU) de passageiros transportados apresentou redução de 48,96%, sendo 160.343 em 2019, para 81.836 em 2020. Analisando o desempenho dos anos anteriores verificamos que 2020 foi o quinto ano consecutivo de queda de passageiros transportados, sendo este último fortemente impactado, como todo sistema de mobilidade com a diminuição abrupta em escala global.

- **Índice de regularidade:** O índice de regularidade da operação mede a relação entre as viagens realizadas e as programadas, refletindo a confiabilidade do serviço prestado. Obtivemos no ano de 2020 a média de 99,62% de regularidade, onde, das 61.891 viagens programadas, 61.575 foram efetivamente realizadas.

- **MKBF - Série 100 e 200:** O indicador demonstra a quilometragem média percorrida por TUE entre avarias. Os trens da Série 100 percorreram o total de 2.799.467km, enquanto que os trens da Série 200 percorreram um total de 1.026.733km no ano de 2020 apresentando falhas no sistema de comunicação. No mês de dezembro, foram implementadas melhorias neste sistema pelo Consórcio Frotapoa, atingindo assim a meta estabelecida para a frota.

- **Índice de Reclamações:** Registra o número de reclamações em relação ao número de passageiros por milhão de transportados mensalmente. No ano de 2020, o indicador apresentou a média de 98,5 reclamações. O quantitativo de reclamações aumentou consideravelmente devido a ajuste realizado no procedimento da CAU, que a partir de 25/07/2019 começou a também registrar as ligações recebidas. Além disso, com o advento da Pandemia do COVID-19, as reclamações registradas em maior número dizem respeito à três questões centrais que não eram objeto de reclamação com a incidência verificada, antes de 2020. As ações de distanciamento social, determinadas pelos organismos de governo, suscitaram tais reclamações, mesmo que a empresa tenha adotado todas as medidas legais cabíveis atendendo a normatização vigente.

As principais reclamações em 2020 foram quanto a Superlotação de trens, Atraso dos trens, Falta de segurança nos trens e Escadas rolantes. Quanto a superlotação, apesar das orientações e avisos, ainda há aglomerações devido principalmente a distribuição dos usuários nas composições e plataformas e, apesar da redução de passageiros, a TRENSURB implementou medidas para evitar aglomerações, como trem acoplado e alterações na grade de horário. Quanto a falta de Segurança nos Trens, as principais reclamações referem-se ao não uso de máscaras por alguns usuários, para mitigar o problema, a TRENSURB intensificou a emissão das mensagens sonoras (PAs) específicas orientando quanto ao uso obrigatório das máscaras, cartazes e painéis nas estações e trens com as orientações aos usuários e intensificada a ação dos empregados das Estações e Segurança na fiscalização e atuação do correto uso da máscara.

Todas as reclamações são acompanhadas e respondidas pelo responsável da área reclamada, para verificação e dar soluções sobre o ocorrido.

- **Índice de Absenteísmo:** O absenteísmo é uma expressão utilizada para designar a falta de assiduidade no trabalho e outros deveres e obrigações, seja por ausência ou atraso. O resultado geral obtido em 2020 foi atípico, atingindo o índice de 7,22, devido ao aumento do número de afastamentos, ocasionados pela pandemia do COVID-19.

- **Análise de Imagem TRENSURB:** A imagem institucional é representada pelo conjunto de ações que a empresa realiza e demonstra o que a sociedade de fato valoriza.

- **Taxa de Cobertura Operacional:** Relativo ao desempenho no período, o índice da TCO em 2020 teve queda de 40,36% em relação a 2019, sinalizando ponto de atenção devido encargo maior gerado ao Governo Federal. Tal fato é conhecido, principalmente pela queda de passageiros transportados de 49,23% em relação ao mesmo período de 2019, isto, devido a declaração de pandemia do novo coronavírus pela Organização Mundial da Saúde ocorrida em 11 de março de 2020. No ano de 2020 a TRENSURB custeou 41,84% das suas despesas de funcionamento com recursos próprios. No contexto, da TCO excetuam-se as despesas com passivo trabalhista, depreciação, despesas financeiras e provisão Imposto de Renda.

3.4.2 Gestão de Pessoas e Competências

Conformidade legal

Os empregados da TRENSURB são regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, todavia, destacamos como principais dispositivos regulamentadores o Estatuto Social, Regimento Interno, Regulamento de Pessoal e Código de Conduta que estabelecem o conjunto de regras e diretrizes para as atividades de forma geral.

No que tange a Gestão de Pessoas, o Recursos Humanos da TRENSURB tem como objetivo promover a melhoria da gestão de pessoas, da saúde e da qualidade de vida no trabalho.

Com o advento da Lei das Estatais (13.303/2016), uma série de ajustes estruturais foram realizadas na TRENSURB como forma de implementar as recomendações legais, desde a criação do Comitê de Elegibilidade até readequação do Estatuto Social da empresa, ajustando as suas práticas de gestão.

No ano de 2020, a partir do mês de março, face a situação da pandêmica do COVID-19, a TRENSURB realizou diversas ações de prevenção e combate ao coronavírus para os usuários que utilizam os serviços de transporte da empresa e para os empregados. Destacamos a intensificação na limpeza dos trens e cabines dos pilotos, assim como dos bloqueios e bilheterias; a possibilidade de realização de teletrabalho; afastamento para empregados com 60 anos ou mais e de portadores de doenças crônicas (de acordo com as orientações do Ministério da Saúde). Além disso, o funcionamento da linha metrô-aeroporto do Aeromovel foi temporariamente suspenso, bem como, as unidades de Espaço Multicultural Livros sobre Trilhos nas estações Mercado e Novo Hamburgo. As atividades do restaurante nas dependências da empresa e o espaço de condicionamento físico também passaram por mudanças e cuidados rígidos de higiene.

A TRENSURB forneceu a todos empregados kits de máscaras individuais de proteção, assim como disponibilização de álcool em gel em todos postos de trabalho e, a partir de julho de 2020, iniciou o monitoramento de temperatura e os testes em empregados estão sendo realizados com regularidade, buscando se monitorar a situação do COVID-19 em toda a empresa. A empresa vem adotando as boas práticas estabelecidas para o combate ao vírus, de acordo com os decretos federais, estaduais e municipais.

Ademias, o controle na gestão da folha de pagamento e na gestão de pessoas é realizado periodicamente pela Auditoria Interna da empresa, Comitê de Auditoria Interna, órgãos externos como o Tribunal de Contas da União e, ainda, a gestão de pessoas segue as orientações da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST), que se relaciona e define as principais diretrizes de pessoal das Estatais Federais.

Força de trabalho

O limite de pessoal aprovado pela SEST em 2019, definido na Portaria nº 13 de 07/06/2019, limita a distribuição de pessoal em 1.090 empregados no quadro permanente com 21 anistia-dos, totalizando 1.111 empregados.

Os empregados que constituem o quadro efetivo da empresa dividem-se em empregados ativos que representam a real força de trabalho da empresa e empregados afastados composto pelos empregados em licença, em auxílio doença e outras situações que acarretem em suspensão temporária do contrato de trabalho.

Assim, a TRENSURB teve em seu quadro de pessoal, no fechamento de 2020 um efetivo de 1.093 empregados, distribuídos da seguinte forma:

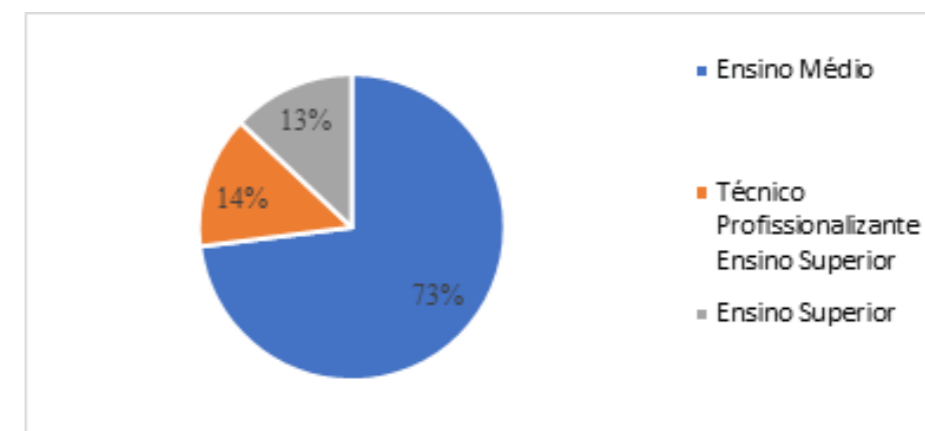
- **Operação: 687 (63%)**
- **Manutenção: 187 (17%)**
- **Administrativo: 219 (20%)**

Desse total da força de trabalho, temos a seguinte distribuição de sexo:

- **Homens: 838 (77%)**
- **Mulheres: 255 (23%)**

Com relação a distribuição de empregados por escolaridade, temos o seguinte levantamento:

Figura 12 – Distribuição dos empregados por escolaridade



Fonte: GEREH

Recrutamento e alocação de pessoas

A TRENSURB, por ser uma empresa pública federal, as admissões dos empregados efetivos são realizadas por meio de Concurso Público, que não fora realizado em 2020 embora necessitasse.

Contamos com aproximadamente 38% dos empregados na situação aposentados ou na condição de aposentadoria, o que retrata a necessidade de renovação do quadro de empregados e, em andamento, de um novo Plano de Demissão Voluntária para a saída destes empregados, encaminhado aos órgãos responsáveis esta solicitação.

Detalhamento da despesa de pessoal (ativo, inativo e pensionista)

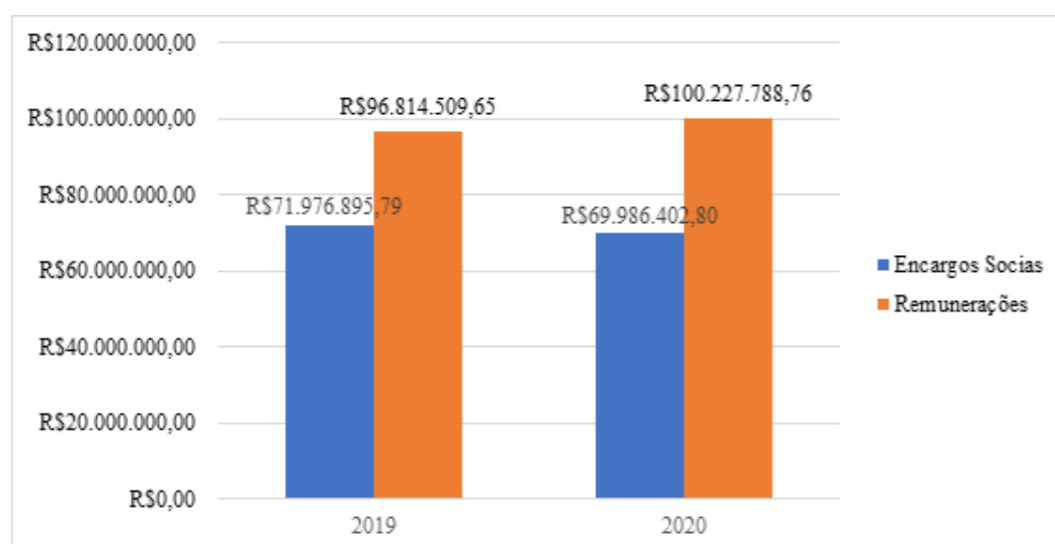
Com relação a despesa de pessoal houve pequeno aumento em 2020 em comparação a 2019. Este aumento deve-se basicamente por verbas incluídas na folha de pagamento por cumprimento de decisão judicial e pelo índice de reajuste do Acordo Coletivo de Trabalho bianual (2019-2020) no índice de 1,22% (representa 50% do INPC acumulado no período de maio de 2019 a abril de 2020), que havia sido fixado no ACT 2019.

Quadro 2 - Despesa de pessoal

Ano	Encargos Sociais	Remunerações	Total Geral
2019	R\$ 71.976.895,79	R\$ 96.814.509,65	R\$ 168.791.405,44
2020	R\$ 69.986.402,80	R\$ 100.227.788,76	R\$ 170.214.191,56
Total Geral	R\$ 141.963.298,59	R\$ 197.042.298,41	R\$ 339.005.597,00

Fonte: GEREH

Figura 13 - Despesa de pessoal



Fonte: GEREH

Valorização por desempenho e treinamentos

A avaliação de desempenho é uma ferramenta utilizada para estruturar um programa de desenvolvimento organizacional apoiado na gestão do desempenho e no desenvolvimento das pessoas. São avaliadas pelo superior imediato 8 competências essenciais que se aplicam a todos níveis de escolaridade (para todos os empregos e ocupações), bem com 2 competências de gestão somente para os gestores.

Apesar dos esforços da área de gestão de pessoas para melhoria contínua da performance dos empregados, a Lei Complementar nº 173, de 27/05/2020 estabeleceu medidas de enfrentamento ao COVID-19, repercutindo na suspensão do processo de Avaliação de Desempenho no ano de 2020. Dentre estas, o artigo 8º, inciso I veda a efetiva concessão de qualquer tipo

de aumento ou vantagem salarial a empregados públicos. Desta forma, o processo de Avaliação de Desempenho foi suspenso temporariamente até o final do período de restrição desta Legislação. A empresa analisa a possibilidade da aplicação do regramento da Avaliação de Desempenho sem o impacto financeiro.

Tendo em vista a perspectiva para os próximos anos, o Planejamento Estratégico aprovado do período de 2021-2025 possui foco no aprimoramento na gestão de pessoas, tendo como iniciativa estratégica aperfeiçoar as competências e, como programa, qualificar o processo de gestão de pessoas e cumprir com a matriz de capacitação. A matriz tem como objetivo a identificação de todos os treinamentos necessários à capacitação e qualificação dos empregados de todas as UO's, a partir do levantamento das necessidades de treinamentos junto às áreas, onde estas estabelecem suas prioridades. Na sequência, a matriz de capacitação servirá como instrumento norteador para a criação dos planos anuais de treinamento, estabelecendo as ações a serem realizadas em cada ano, considerando as prioridades, a disponibilidade orçamentária e o quadro de pessoal existente na UO. Futuramente, a avaliação de desempenho será utilizada para a identificação de pontos de melhoria de conhecimentos, habilidades e atitudes, desenvolvendo e aprimorando o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

Em razão das medidas de enfrentamento ao COVID-19, as ações de treinamento foram suspensas a partir da 2ª quinzena de março/2020, impondo uma mudança de estratégia na forma dos treinamentos oferecidos, até então feitos na modalidade presencial e impactando diretamente nos resultados das ações de treinamento.

Neste cenário, eventos na modalidade à distância, tanto para treinamento síncrono (que acontece em tempo real) como assíncrono (que pode ser realizado em qualquer momento) foram proporcionados.

Em 2020, foram treinados 645 empregados de 1084 empregados ativos e Conselheiros. Destes 645, 425 são da Operação, 90 da Manutenção, 124 do Administrativo e 06 Conselheiros. Considerando que houve a participação de um mesmo empregado em mais de um treinamento ao longo do ano, obteve-se o quantitativo de 11.770 horas, com 1111 participações, gerando um índice anual de treinamento de 10,86.

Principais metas, desafios, ações e perspectivas para os próximos exercícios.

Iniciamos um trabalho específico de monitoramento de absenteísmo em conjunto com os serviços de psicologia e medicina do trabalho, dando continuidade as ações já definidas no exercício, a partir do mapeamento e acompanhamento dos afastamentos.

As principais metas de 2020 não alcançadas foram a realização do Concurso Público Externo e a efetivação de um Plano de Demissão Voluntária. A perspectiva para o exercício de 2021 é o controle da pandemia e normalidade das atividades e dos serviços, assim como retomada da avaliação de desempenho, treinamentos presenciais e Concurso Público.

Como principais desafios dos próximos exercícios elencamos o redimensionamento de pessoal, por meio de um Plano de Demissão Voluntária, medidas para mitigar ações trabalhistas e otimização das escalas de trabalho.

3.4.3 Gestão de Processos Operacionais

A gestão da operação da TRENURB busca assegurar a eficiência operacional primando pela qualidade da manutenção dos trens e elevados níveis de confiabilidade do sistema, enquanto que os processos de apoio garantem a execução do processo principal.

A gestão dos sistemas operacionais é executada pela Gerência de Operações (GEOPE). Durante o ano de 2020 foram empreendidas/programadas ações, alinhadas com o Planejamento Estratégico da Empresa, conforme segue:

a) Segurança nas passarelas e acessos – Operações integradas da Segurança Metroviária com Órgãos de Segurança Pública dos Municípios limieiros à TRENURB foram realizadas com o propósito de promover o aumento da sensação de segurança dos passageiros. Como exemplo destas Operações podemos destacar: Operações integradas retirada de vendedores irregulares das passarelas das estações, combate intensivo ao comércio irregular e a mendicância no interior dos trens e estações;

b) Reforma e ampliação da sala de pilotos – Melhoria e modernização da sala de Operadores de Trem (pátio), com investimento de R\$ 341.463,27 objetivando melhorar a segurança, higiene e conforto dos empregados e das instalações da TRENURB;

c) Reforma de equipamentos para transporte de PCD – Reforma geral de 08 equipamentos para transporte de usuários com dificuldade de locomoção, tais equipamentos são utilizados durante o deslocamento de usuários em escadarias (elevadores portáteis). O contrato foi assinado em novembro/2020, tendo prazo para execução e entrega do serviço em 06 meses. O investimento realizado foi da ordem de R\$ 48.330,00, tendo como objetivo oferecer maior segurança e mobilidade aos usuários do sistema Metroviário da TRENURB;

d) Atendimento aos usuários – Para qualificar o atendimento ao usuário, foram instalados em novembro/2020, 08 lavatórios automáticos (saboneteira, lavatório e dispenser de papel automáticos) nas principais estações do Sistema TRENURB, contribuindo assim para prevenir a transmissão do COVID-19 no interior dos Trens e Estações. Foram investidos nesta aquisição o total de R\$ 68.995,00;

e) Limpeza - Em março/2020, a TRENURB realizou um aditivo ao contrato com a empresa que realiza a limpeza de trens e estações para que as equipes de trabalho fossem reforçadas e máscaras de proteção fossem adquiridas para os profissionais. Os trens que chegam às estações terminais, Mercado e Novo Hamburgo, têm janelas, portas e barras desinfetados com álcool, o que também acontece com catracas, corrimãos, bilheterias, assentos, caixas eletrônicos e outras áreas e equipamentos das estações;

f) Grades horárias - Foram ajustadas as grades horárias sendo priorizada a circulação de trens acoplados, disponibilizando o dobro da capacidade de lugares, mesmo com a redução do número de usuários;

g) Alteração no ponto de para dos trens - Todos os trens, simples ou acoplados, passaram a parar junto à extremidade da plataforma para o embarque e desembarque de usuários. Os veículos com destino à Estação Mercado param junto à extremidade sul de cada plataforma, enquanto aqueles que vão em direção à Estação Novo Hamburgo param na extremidade norte. A mudança uniformiza o ponto de parada dos veículos buscando conferir mais segurança

à operação do metrô;

h) Radio digital – A TRENURB migrou o sistema de radiocomunicação para o modelo digital (tetra) no primeiro semestre de 2020. O rádio digital aumentou a clareza na comunicação e facilitou os fluxos de trabalho. Foram fornecidos rádios portáteis às equipes de manutenção e operação, o que facilitou a execução do trabalho. O rádio novo é mais versátil, permitindo a comunicação direta entre funcionários ou a criação de grupos entre empregados de diversos setores para a resolução de crises ou falhas;

i) Orientação ao distanciamento – As plataformas das Estações Canoas, Mercado e Novo Hamburgo da TRENURB receberam a aplicação de sinalização no piso, buscando orientar os passageiros para que mantenham distanciamento adequado enquanto aguardam para embarcar nos trens. Adesivos vermelhos demarcam o local de parada dos trens simples (com quatro carros) e os amarelos, a área onde se deve aguardar para embarcar em um dos carros adicionais dos trens acoplados (que contam com oito carros). Essas orientações são informadas aos usuários do metrô por meio de avisos sonoros na estação;

j) Distanciamento nas bilheterias - Visando fazer cumprir os protocolos de distanciamento controlado estabelecidos pelo Governo do Rio Grande do Sul, a TRENURB adotou uma nova solução para orientar as filas junto às bilheterias. No piso junto a essas bilheterias, adesivos amarelos foram instalados para marcar os locais de espera de cada usuário, com distância adequada entre eles. A solução foi aplicada a todas as 22 estações do metrô;

k) Revitalização da Estação Mercado - Iniciados em março, os trabalhos incluíram: limpeza e pintura das áreas de saguão, túneis, plataformas e do exterior da estrutura circular sobre o saguão; o conserto do piso da área externa junto a um dos acessos da estação, recuperação de escadas, corrimãos e assentos; reparos diversos; substituição de lâmpadas do saguão e túneis por modelos mais eficientes, de LED – com essa substituição, prevê-se uma economia de aproximadamente 50% nos custos de iluminação dessas áreas. O investimento total referente a essas intervenções foi de R\$ 197,8 mil – desse valor, R\$ 16,2 mil referem-se à melhoria de iluminação;

l) Reforma de Estações – Acessibilidade – Em 2020 foram assinados 3 contratos envolvendo a reforma de 12 Estações do Sistema. Esta modernização encontra-se dividida em 3 Lotes, sendo: Lote 1 (MR, SP, AP, AN, NT, FT), Lote 2 (SL, PB, LP, SC) e Lote 3 (UN, SO). A execução das obras e a efetiva entrega dos serviços executados está previsto para ocorrer no 1º semestre de 2021. O montante total investido neste serviço foi de aproximadamente R\$ 6.078.439,00. Tal ação tem o objetivo de oferecer maior segurança e mobilidade aos usuários do sistema Metroviário da TRENURB, bem como atender a legislação vigente a respeito da Acessibilidade Universal nos Sistemas de Transporte Público;

m) Reforma dos terminais de integração e passarelas de acesso às Estações – Acessibilidade – Em dez/2020 foi assinado contrato envolvendo a reforma de dos terminais de integração e passarelas de acesso das Estações NT, FT, MV, ES e SC. Tal ação tem o objetivo de oferecer maior segurança e mobilidade aos usuários do sistema Metroviário da TRENURB, bem como atender a legislação vigente a respeito da Acessibilidade Universal nos Sistemas de Transporte Público. A execução das obras e a efetiva entrega dos serviços executados tem previsão de encerramento no 1º trimestre de 2021. O valor investido neste serviço foi de apro-

ximadamente R\$ 1.209.000,00.

Relativo ao sistema Aeromovel, em 2020 a conexão aeroporto via Aeromovel foi fortemente impactada pelo SARS-Cov2, em março a operação comercial foi suspensa e diversas atividades de manutenção foram conduzidas: no veículo A100 foi realizada a revisão do sistema de freio, substituição das mangueiras hidráulicas, revisão nos truques com substituição de itens de borracha e placas de deslizamento, os coletores de energia foram substituídos por novos e a sua rotina de manutenção foi otimizada, os transdutores e transformadores de corrente das rodas também foram substituídos.

A lógica de acionamento dos compressores de ar foi otimizada, como também o automatismo dos climatizadores. Já no sistema fixo foram realizadas significativas melhorias no mecanismo de acionamento das válvulas dos ventiladores e a migração de alguns bancos de dados do sistema ATS para o formato SQL. Nas estações foi realizada a substituição de todos os acrílicos de lâmpadas.

A operação comercial do sistema foi retomada de maneira parcial em outubro, atendendo o pico da manhã e o da tarde. A média de passageiros em dia útil do período foi de 691, abaixo dos 3.018 passageiros registrados em 2019. Em dezembro passaram pelo aeroporto de Porto Alegre 400 mil passageiros, 53% do movimento de janeiro de 2020, porém uma expressiva recuperação em relação ao mês de menor movimento, abril, quando circularam 29.221. O veículo A200 permanece indisponível, neste sentido está sendo estudado a realização de um contrato para a sua recuperação.

3.4.4 Gestão de Licitações e Contratos

No exercício de 2020, a TRENSURB realizou diversas aquisições e contratações, perfazendo o total de R\$ 55,8 milhões de reais em licitações, conforme demonstrado no quadro 3 que apresenta o resumo do total realizado no período. Destaque para as licitações realizadas e regidas pela nova Lei de Responsabilidade das Estatais nº 13.303/2016 e RILC, totalizando R\$ 28 milhões de reais, que representaram 50,19% do total dos valores contratados.

Quadro 3 - Total de aquisições e contratações 2020

MODALIDADE	TOTAL 2020	
	PROCESSOS	VALORES
Dispensa de Licitação	135	R\$ 13.394.450,21
Inexigibilidade	30	R\$ 1.012.885,87
Pregão Eletrônico	15	R\$ 11.319.701,52
Pregão Presencial	-	-
Registro de Preços	20	R\$ 1.966.339,56
LRE - Lei 13.303/2016	7	R\$ 28.003.222,43
Cartão Corporativo	-	-
Suprimento de fundos	-	R\$ 94.727,95
TOTAL	207	R\$ 55.791.327,54

Fonte: SECOM

A gestão de contratos, em sentido amplo, é feita pelo Setor de Administração de Contratos (SEACO) trabalhando em conjunto com os setores de orçamento, pagamento e contabilidade, buscando uma visão global da contratação. Além da gestão do contrato, há a função de orientar, previamente as demais unidades organizacionais na elaboração de Projetos Básicos e revisar os editais de licitação elaborados pelo Setor de Compras, mitigando os riscos e falhas nas contratações.

Quanto aos objetivos, no curto prazo, é buscado que cada contratação transcorra em consonância com as normas legais e contratuais, finalizando no prazo estipulado e obtendo-se o efetivo serviço que se pretendia contratar quando da elaboração do Edital de licitação. A médio prazo, buscamos padronizar os procedimentos de acordo com a nova legislação (Lei nº 13.303/2016) na medida em que acontece a consolidação da jurisprudência e da doutrina ainda incipientes sobre o tema. A longo prazo, os objetivos são que a padronização dos procedimentos traga a maior agilidade e eficiência possível nas contratações, com mecanismos de controle que possibilitem que as novas contratações sejam ainda melhores que as anteriores.

3.4.5 Gestão da Tecnologia da Informação

A Gestão da Tecnologia da Informação (TI) é realizada pela Gerência de Informática (GEINF) e pelos Comitês Gestores de Tecnologia da Informação (CGTI) Tático e Estratégico. Essa governança define o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) 2017-2020, alinhada a estratégia corporativa. Este plano está disponível no sítio da organização, conforme link: http://trensurb.gov.br/paginas/upload/files/PETI_TRENSURB_2017_2020.pdf.

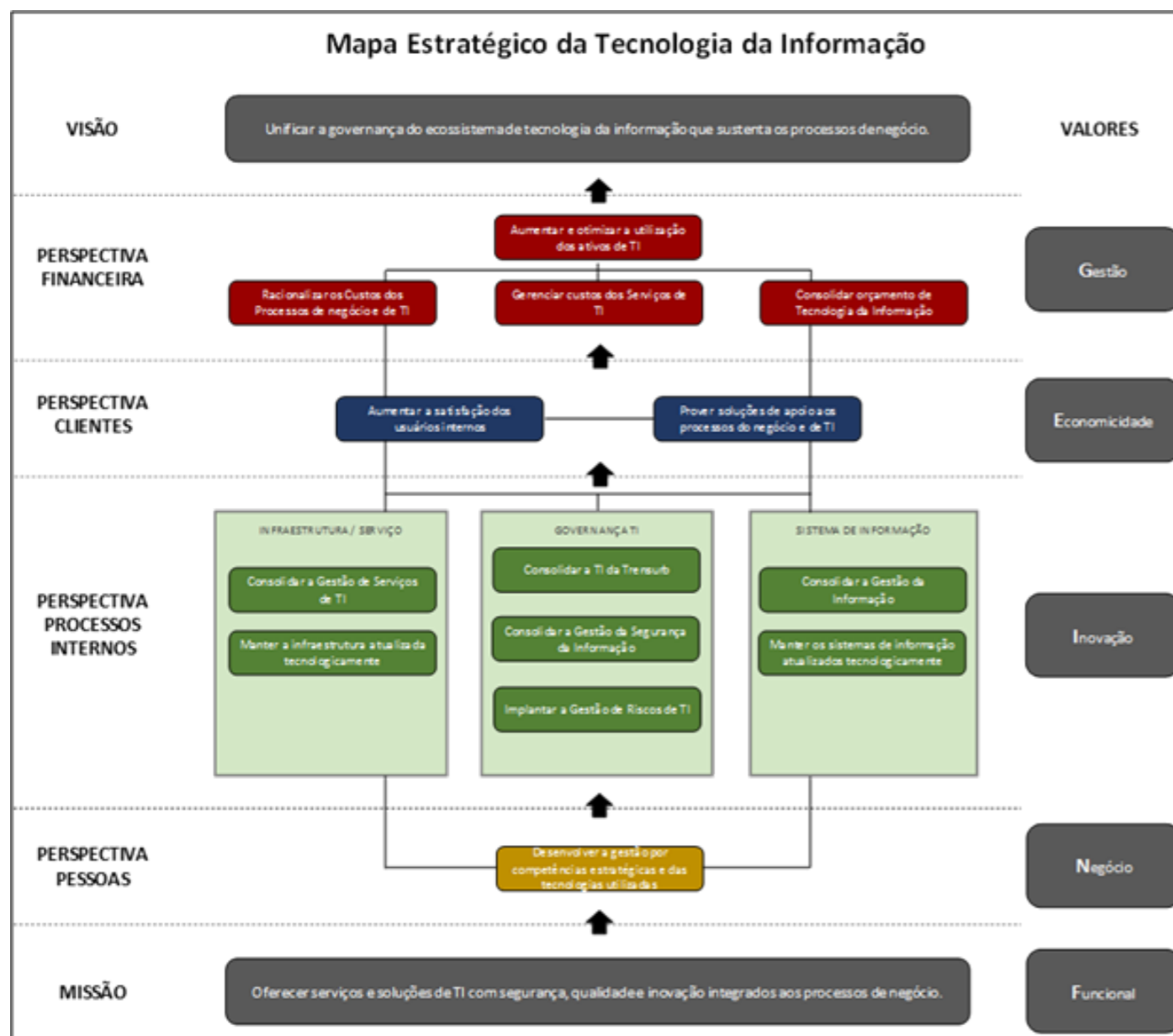
Como desdobramento do PETI 2017-2020 e do Processo de Gestão de Riscos Corporativos, são estabelecidas as ações prioritárias a serem empreendidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2019-2020.

Mensalmente, a GEINF reporta-se ao Planejamento Corporativo informando o andamento dos projetos e ações sob a sua responsabilidade. Entre as principais ações entregues ou em andamento, destacam-se:

- a) Implantar ferramenta para monitoramento de todos equipamentos conectados na rede;
- b) Migrar tecnologicamente banco de dados Ingres;
- c) Modernizar servidor do sistema biométrico e contratar o suporte para o sistema de controle de acesso por biometria;
- d) Aumentar a segurança da informação com o controle das máquinas que utilizam a rede de dados;
- e) Qualificar a infraestrutura de TI com a aquisição de equipamento para pareamento do storage corporativo, e servidores centrais para a recuperação;
- f) Atualização dos perfis de acessos cadastrados no sistema ERP utilizado pela TRENSURB.

Entre as diversas informações do documento, está o mapa estratégico de TI, conforme figura 14:

Figura 14 - Mapa estratégico da Tecnologia da Informação



Fonte: PETI TRENSURB 2017-2020

O ano de 2020, devido a pandemia do COVID-19, exigiu esforços para manter os serviços em pleno funcionamento. Nesse sentido, a GEINF buscou suportar todos os sistemas operacionais, a realizar e configurar os acessos remotos para os empregados das áreas administrativas que puderam exercer suas atividades fora da empresa, com o intuito de reduzir o contato.

4 SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade é parte da identidade organizacional da TRENSURB, por meio da sua declaração de missão e visão, expressando o comprometimento com a integração das três dimensões do desenvolvimento sustentável: ambiental, social e econômico-financeira.

No que tange as questões ambientais, o licenciamento ambiental permeia todas as fases de planejamento, instalação e operação do empreendimento. A unificação do licenciamento ambiental e emissão da licença de operação se deu em 2017 pela FEPAM e reduziu os custos das taxas despendidas a cada licença. Assim, a Licença Ambiental Única – LO 05857/2019, reuniu as antigas Licenças de Operação do Trecho 1, Trecho 2 e Oficinas. A nova licença está vigente até 2022, e estabeleceu condicionantes que estão em acompanhamento constantemente.

A empresa utiliza diretrizes de responsabilidade ambientais em suas aquisições e contratações, como:

- Preferência por produtos de baixo impacto ambiental;
- Utilização de critérios de não geração, redução, reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos sólidos, bem como disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos;
- Preferência para produtos reciclados e recicláveis, bem como para bens, serviços e obras que considerem critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis;
- Aquisição de produtos e equipamentos duráveis, reparáveis e que possam ser aperfeiçoados;
- Adoção de aquisição racionais quando da tomada de decisão de consumo, observando-se a necessidade, oportunidade e economicidade dos produtos a serem adquiridos.

Leis, Portarias do Ministério do Meio Ambiente e outras fontes são utilizadas, e, quando não obrigatórias, como boas práticas de gestão.

4.1 Custo Social do Transporte

O transporte público urbano em seus mais diversificados modais possuem como principal forma de energia os combustíveis fósseis, o que gera alto impacto ambiental e social negativos aos grandes centros.

A escolha do modal de locomoção incorre diretamente em custos internos, relacionados diretamente à operação em si. Contudo, existem custos que também são pagos pelos usuários, porém de forma indireta, o que lhes dá a característica de “externo”. Como é o caso da poluição gerada, atrasos, acidentes.

Porém, o sistema metroferroviário também gera externalidades positivas para os usuários da infraestrutura viária e aos demais membros da sociedade. Os benefícios socioeconômicos

do sistema sobre trilhos trazem vantagens financeiras e maior bem-estar para a população.

Ao operar seu sistema de transporte público de passageiros, a TREN SURB tem a energia elétrica como a principal fonte de energia, a qual contribui para a redução dos impactos ambientais, que somados a outros fatores como a redução de acidentes de trânsito, redução dos custos com a saúde pública, diminuição dos congestionamentos e redução dos gastos de manutenção do sistema viário da região metropolitana de Porto Alegre, acabam por gerar benefícios.

A identificação destes custos, tidos como sociais, precisa ser acompanhada de sua mensuração e precificação, o que implica em muitas dificuldades teóricas e práticas, uma vez que muitas destas externalidades (poluição, qualidade de vida) não têm expressão monetária corrente, ou por não fazerem parte das transações mercantis (valor do ar limpo, por exemplo) ou por filosoficamente não admitirem valoração (valor da vida, por exemplo).

Diante dessas dificuldades, adaptamos os estudos realizados pela Associação Nacional dos Transportes Públicos – ANTP e Instituto de Pesquisas Econômica Aplicada – IPEA, para assim, mensurarmos as externalidades referentes à TREN SURB.

Desta forma, a mensuração das externalidades geradas pela TREN SURB foi calculada considerando a necessidade de frota adicional de ônibus por ano, suprimindo a demanda que atualmente é atendida pelo sistema metroferroviário na região metropolitana de Porto Alegre.

Dada a complexidade dos fenômenos, somados à falta de metodologia específica e padronizada, optou-se por uma visão mais conservadora, elegendo 3 fatores preponderantes, sendo eles: o custo social das emissões de poluentes, o custo com acidentes de trânsito e a economia de tempo de viagem.

4.1.1 Custo das Emissões de Poluentes

Uma das principais externalidades do setor de transporte urbano é a poluição do ar gerada pela frota de ônibus. Desta forma, buscou-se valorar o custo social das emissões dos gases poluentes gerados por esta atividade, relacionado a frota adicional de ônibus.

Para a realização deste estudo concentrou-se na emissão dos 6 principais poluentes nocivos à saúde: monóxido de carbono (CO), dióxido de carbono (CO₂), hidrocarbonetos (HC), óxidos de nitrogênio (NO_x), óxidos de enxofre (SO_x) e material particulado (MP).

Dentre as emissões de gases poluentes, o principal custo social está relacionado com o custo social do carbono, que é o custo estimado do dano (global) que uma unidade incremental de CO₂ (ou gás de efeito estufa equivalente) emitida em um ano determinado causará durante todo o tempo (até centenas de anos) em que permanecer na atmosfera.

Visto que no caso do Brasil há poucos estudos realizados para a precificação destes gases, foram adaptados dados encontrados em literaturas internacionais e considerado a taxa de câmbio para a conversão. O resultado final é apresentado pelo custo social resultante da emissão destes poluentes pela frota adicional de ônibus no período de um ano.

4.1.2 Custo com Acidentes

Além do processo traumático acarretado a vítimas e familiares, os acidentes de trânsito representam altos custos monetários para a sociedade, o que faz dele um indicador de extrema relevância.

Para mensurarmos o custo social gerado pelos acidentes de ônibus na cidade de Porto Alegre em 2020, foram considerados os custos unitários dos acidentes: a) Danos materiais; b) Vítimas não fatais; e c) Vítimas fatais. Foram utilizados dados da Empresa Pública de Transporte e Circulação de Porto Alegre – EPTC para aferir o custo de acidentes por quilômetro rodado, e assim, projetarmos o custo totalizado de acidentes resultantes da frota adicional de ônibus no período de um ano.

4.1.3 Economia no Tempo de Viagem

A redução no tempo dos deslocamentos urbanos é um dos maiores desafios da mobilidade urbana nos grandes centros, gerados principalmente pelos congestionamentos e excesso de veículos. Como já previsto em seu projeto de implantação do final da década de 1970, o sistema metroferroviário da TREN SURB vem para amenizar os reflexos das más condições de mobilidade já preocupantes na época.

Quanto ao congestionamento propriamente dito, o indicador mais razoável é a diferença do tempo de percurso para percorrer o mesmo trajeto entre a frota adicional de ônibus e o sistema metroferroviário.

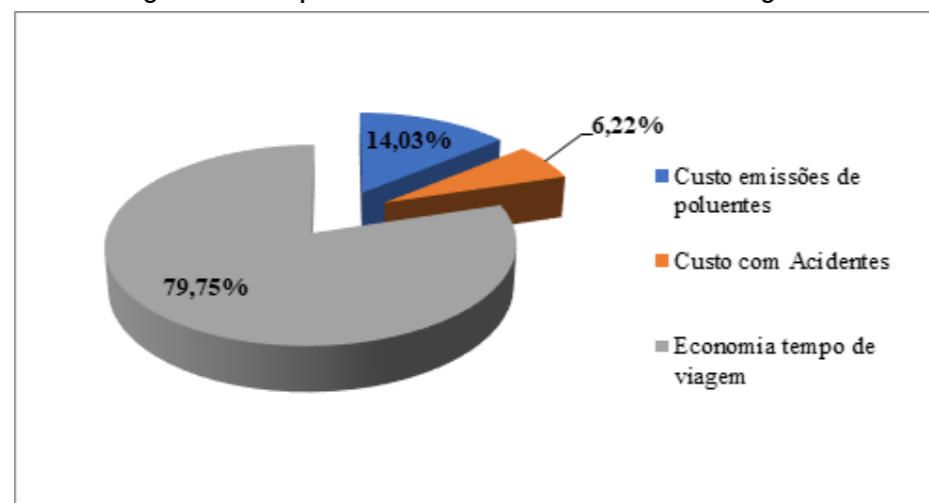
A economia do tempo de viagem refere-se ao preço que os usuários estariam dispostos a pagar para a redução de um intervalo de tempo definido (um minuto) em seu tempo de viagem. Redução no tempo de deslocamento é um dos maiores incentivos na melhoria dos sistemas de transporte. Assim, tal externalidade é representada por uma relação proporcional entre:

- Tempo de percurso adicional dos ônibus em relação ao transporte sobre trilhos;
- Preço que os usuários estariam dispostos a pagar para a redução do tempo de viagem;
- Demanda anual de passageiros no sistema metroferroviário.

Considerada como um dos mais seguros, rápidos e baratos meios de locomoção entre as cidades metropolitanas no eixo sul-norte de Porto Alegre, a TREN SURB apresenta-se como uma opção competitiva e viável aos congestionamentos causados pelo transporte rodoviário. Sua operação tira de circulação quase 30.000 viagens de ônibus todos os meses, reduzindo acidentes e melhorando a qualidade do ar.

A Figura 15 expõe a caracterização da economia dos custos sociais gerados pela TREN-SURB em 2020.

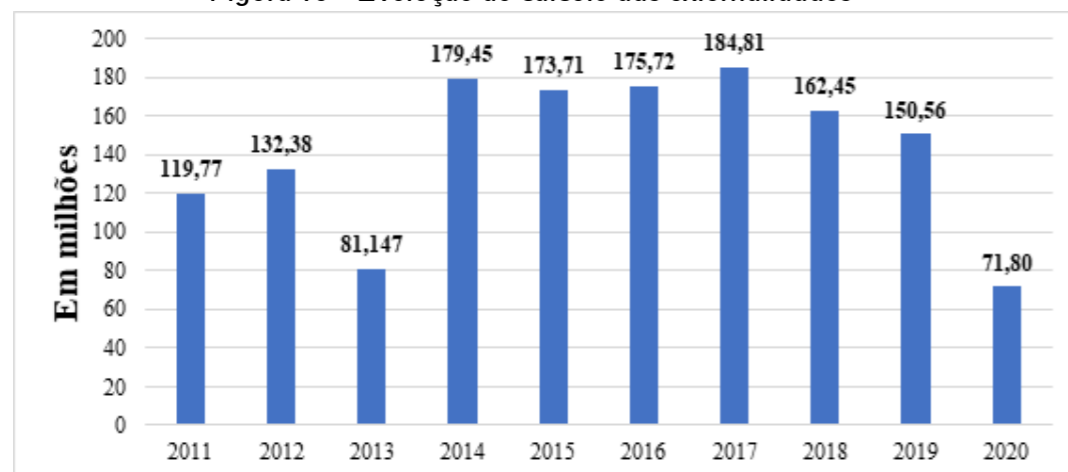
Figura 15 – Representatividade das externalidades geradas



Fonte: SERAM

Atuando em seis cidades da Região Metropolitana de Porto Alegre, oferece um sistema de mobilidade sustentável de grande capacidade, com tarifa justa, segurança e conforto para a sociedade. A evolução desse impacto pode ser observada na Figura 16.

Figura 16 – Evolução do cálculo das externalidades



Fonte: SERAM

O ano de 2020 apresentou uma queda recorde de usuários transportados, de aproximadamente 50%, devido à pandemia global do SARS-COV-2. Mesmo assim, o sistema foi responsável por produzir um impacto econômico positivo em R\$ 71.804.801,06, refletindo diretamente no bem-estar da população, e na economia de custos sociais.

Apesar do ano atípico, o sistema metroferroviário evitou a emissão de mais de 7.000 toneladas de CO₂, 48 toneladas de hidrocarbonetos, além de 8,5 toneladas de monóxido de carbono. Esses dados reforçam o significativo impacto econômico, social e ambiental do transporte metroferroviário na região metropolitana de Porto Alegre.

Ainda, constata-se que a economia de tempo de viagem é a principal externalidade levantada, com cerca de 80% de relevância, reflexo da grande redução no tempo de deslocamento, que, juntamente a grande demanda anual de passageiros do sistema metroferroviário, implica em tempo adicional para estes passageiros produzirem valor para a sociedade.

4.2 Educação Ambiental

A TREN-SURB realiza treinamentos para a conscientização de empregados, estagiários e funcionários de empresas contratadas, incluindo em seu cronograma, um módulo sobre Gestão Ambiental. Contudo, devido o ano de 2020 ser atípico, em decorrência da pandemia da COVID-19, os treinamentos foram reduzidos, não havendo registros de explanações sobre gestão ambiental no formato de treinamento. Entretanto, a TREN-SURB promoveu diversas ações ambientais, entre as principais, estão:

- **Ação Trilhos do Bem** – Parceria entre TREN-SURB e Projeto Tampinha Legal: Desde 2017, a empresa colabora com o projeto Tampinha Legal, contando com pontos de coleta em todas as estações e no pátio da empresa. No ano de 2020, as coletas foram prejudicadas, pois houve interrupção de recolhimento das tampinhas entre Abril e Junho, devido a pandemia da COVID-19. Em 2020, foram cerca de 2.3 toneladas de tampas coletadas nas dependências da TREN-SURB, gerando renda a cerca de 10 entidades parceiras;

- **Ação Semana do Meio Ambiente:** Com os desafios impostos pelo ano de 2020, a ação alusiva à Semana do Meio Ambiente foi a divulgação de material informativo pelo e-mail institucional. Os cards informavam sobre o Dia Mundial do Meio Ambiente e a importância das atitudes conscientes; instigar ao uso de caneca, já trabalhando a ação futura da substituição dos copos plásticos que ocorrerá em dezembro/2020; sobre a reutilização de folhas de papel; e referente a separação correta de resíduos.

Além de representar uma otimização dos recursos, não utilizando papel na ação, também foi respeitado o distanciamento social, não sendo realizada atividade presencial. Também, a distribuição de informativos pelo e-mail institucional conseguiu contemplar a grande maioria dos funcionários, que nem sempre conseguem participar das ações presenciais devido a distância, escalas de trabalho ou natureza das suas atividades.

Figura 17 - Materiais informativos da Semana do Meio Ambiente 2020



Fonte: SERAM

- **Ação limpeza Vila Pedreira:** Em novembro de 2020, foi realizada a limpeza na ferrovia, junto à Vila Pedreira, em Esteio. Na ação, foram removidos cerca de 60 m³ de resíduos, o equivalente a 27 toneladas. A remoção desses resíduos auxilia na passagem segura do transporte nessa região, além de amenizar a situação de acúmulo de resíduos à população que beira a via.

Figura 18 - Limpeza Vila Pedreira



Fonte: Facebook TRENURB

- **Ação Kit de Natal Sustentável:** A TRENURB promoveu em dezembro de 2020 a entrega de kits de Natal Sustentáveis a todas as UO's da TRENURB. Cada kit conta com uma caneca de porcelana e um squeeze, ambos estampados com os dizeres "Eu cuido do meio ambiente". A Presidência e as diretorias de Operações e Administração e Finanças também receberam xícaras e pires personalizados. O objetivo da ação é eliminar o uso de copos descartáveis por parte dos metroviários.

Figura 19 - Ato simbólico de entrega de kits de Natal Sustentável



Foto: Angelo Pieretti

Entre 9 e 11/12, empregados de todos os setores receberam kits de **Natal Sustentável** buscando eliminar o uso de copos descartáveis.

Fonte: Notícias TRENURB, Edição Especial Janeiro 2020, contracapa.

4.3 Energia

4.3.1 Energia Elétrica

Atualmente, a gestão do consumo de energia é realizada de 3 formas:

- Subestações de energia de 69kV e 138kV - destinados a movimentação dos Trens Unidades Elétricas - TUEs, aos sistemas de sinalização e controle na via corrida, sistemas de bilhetagem das estações, sistemas de radiocomunicação, sistemas de telefonia e backbone da rede corporativa;
- Subestação de Subestação 13,8 e 23,1kV - Fornecer energia elétrica à sede administrativa e oficinas de manutenção, posto avançado de manutenção em Sapucaia do Sul, drenagem das águas pluviais e estação repetidora do sinal de radiocomunicação;
- Estações de embarque e desembarque de passageiros.

O quadro 4 apresenta o consumo de energia elétrica da subestação 69kV e 138kV.

Quadro 4 - Consumo energia elétrica em 2020 - Subestação de tração 69/138kV

Tipo de Instalação	Subestação de tração 69/138kV				
Função da Instalação	Fornecer a energia elétrica necessária a movimentação dos Trens Unidades Elétricas - TUEs, aos sistemas de sinalização e controle na via corrida, sistemas de bilhetagem das estações, sistemas de radiocomunicação, sistemas de telefonia e backbone da rede corporativa				
Nome da Instalação	Farrapos	Fátima	São Luís	Sapucaia	Liberdade
Município	Porto Alegre	Canoas	Canoas	Sapucaia do Sul	Novo Hamburgo
Consumo total [kWh]	7.138.944	13.389.689	5.786.114	11.974.520	5.951.107
Consumo total [kWh]	44.240.374				

Fonte: SENERG

O quadro 5 apresenta o consumo de energia elétrica da subestação 13,8/23,1kV.

Quadro 5 - Consumo energia elétrica em 2020 - Subestação 13,8/23,1kV

Tipo de Instalação	Subestação 13,8/23,1kV			
Nome da Instalação	Pátio Humaitá	Pátio Sapucaia	Bacia Rodoferroviária	Repetidora Morro do Cedro
Função da Instalação	Sede Administrativa e Oficinas de Manutenção	Posto avançado de manutenção	Sistema responsável pela drenagem das águas pluviais da via ferroviária	Estação repetidora do sinal de radiocomunicação
Município	Porto Alegre	Sapucaia do Sul	Porto Alegre	Sapucaia do Sul
Consumo total [kWh]	1.994.475	26.978	68.968	10.484
Consumo total [kWh]	2.100.905			

Fonte: SENERG

A gestão nas subestações (Quadros 4 e 5) são feitas através de análise dos dados contidos nas faturas de energia elétrica. Através dessa análise, é possível descobrir divergências em relação ao histórico conhecido no consumo de energia elétrica, ocorrência de problemas nas instalações (inoperância em banco de capacitores para correção do fator de potência, resultando em maior consumo de energia elétrica reativa), cotejamento dos valores medidos frente aos valores contratados.

Para as subestações de tração, as quais a tensão de fornecimento de energia elétrica se dão em 69kV e 138kV e se enquadram, segundo a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, como fornecimento em alta tensão, ainda é possível solicitar a memória de massa com o registro de diversas informações durante um determinado período de fornecimento. Isso nos auxilia a verificar problemas/situações extraordinárias que ocorreram no período citado.

A aquisição dos trens unidades elétrica - TUEs da Série 200, mais modernos, econômicos, com capacidade de regeneração de energia elétrica durante a sua frenagem (e disponibilização desta energia de volta na rede aérea de tração para, caso haja condições favoráveis, ser reaproveitada por um TUE que esteja em situação de consumo), possibilita a redução do consumo total de energia elétrica por quilômetro percorrido pela frota, conforme evolução dos últimos anos (Quadro 6).

Quadro 6 - Redução de consumo energia elétrica de tração - 2015 a 2020

Ano	Consumo [kWh]	Quilometragem Total Percorrida pela Frota [km]	Quilometragem Série 200 [km]	Indicador [kWh/km]	Varição em relação ao ano anterior [%]
2015	54.358.930	3.923.401	985.410	13,85505331	-10,23%
2016	48.396.479	3.919.470	1.017.170	12,34771002	-10,88%
2017	46.583.291	3.876.792	1.150.847	12,01593766	-2,69%
2018	50.474.708	3.925.841	759.543	12,85704337	7,00%
2019	45.879.305	3.918.665	1.459.683	11,70789159	-8,94%
2020	44.240.374	3.656.479	1.012.705	12,12	3,52 %

Fonte: SENERG

Em 2020, em razão das medidas de mitigação dos efeitos da pandemia da COVID-19, houve o aumento da circulação dos trens acoplados - atualmente somente possível com os trens da Série 100, comprovadamente maiores consumidores de energia de tração - o que acarreta a piora do indicador de kWh/km em 3,52%.

Pode-se visualizar tal situação quando se compara a quilometragem total percorrida pela frota (Série 100 + Série 200) em 2019/2020, com redução de 6,7%, enquanto a redução da quilometragem percorrida exclusivamente pelos trens da Série 200 foi de 30,6%, considerados os mesmos períodos de apuração.

Os efeitos da pandemia da COVID-19 resultou em significativa redução de energia na instalação do Pátio Humaitá, com função de manter a Sede Administrativa e Oficinas de Manutenção. Em 2019, o consumo total foi de 2.172.233 kWh, enquanto em 2020 foi de 1.994.475 kWh, uma diminuição de 177.758 kWh ou 8,2%.

Nas estações, o controle do consumo de energia é realizado diariamente, através de leitura realizada pelos Agentes Metroviários, e também mensalmente, baseando-se nas faturas das concessionárias, objetivando controlar o consumo e variações diárias, conforme quadro a seguir.

Quadro 7 - Consumo energia elétrica estações - 2020

Local	Consumo em KWh
Estação Mercado	427.445
Estação Rodoviária	170.055
PCL Rodoviária	10.777
Estação São Pedro	145.746
Estação Farrapos	203.422
PCL Farrapos	1.200
Estação Aeroporto	99.504
Antigo Prédio Rede	21.105
Estação Salgado Filho	328.136
Estação Anchieta	96.269
Estação Niterói	93.467
Estação Fátima	114.640
Estação Canoas	187.285
Estação Mathias Velho	127.165
Estação São Luis	99.558
Estação Petrobrás	81.842
Estação Esteio	122.405
Estação Luiz Pasteur	85.690
Estação Sapucaia	125.328
Estação Unisinos	351.035
Estação São Leopoldo	437.864
Memorial São Leopoldo	2.104
Estação Rio dos Sinos	208.161
Estação Santo Afonso	315.696
Estação Industrial	225.426
Estação Fenac	223.253
Estação Novo Hamburgo	380.117
TOTAL	4.684.695

Fonte: SEOPE

No ano de 2019 foi registrado o consumo de 5.552.091 kWh no total, em comparativo ao ano de 2020 houve uma diminuição de 867.396 kWh no total. Tal redução foi ocasionada pela substituição de boa parte das lâmpadas das estações por lâmpadas de LED, como mostra a Figura 20 e também, redução perceptível na estação Salgado Filho que contempla os GMPs (Grupo Moto Propulsor) do Aeromovel, transporte que esteve desativado ou com horário reduzido durante 2020, como uma das ações de prevenção ao coronavírus.

Figura 20 - Notícias TRENURB - revitalização e troca de lâmpadas



Foto: Angelo Pieretti

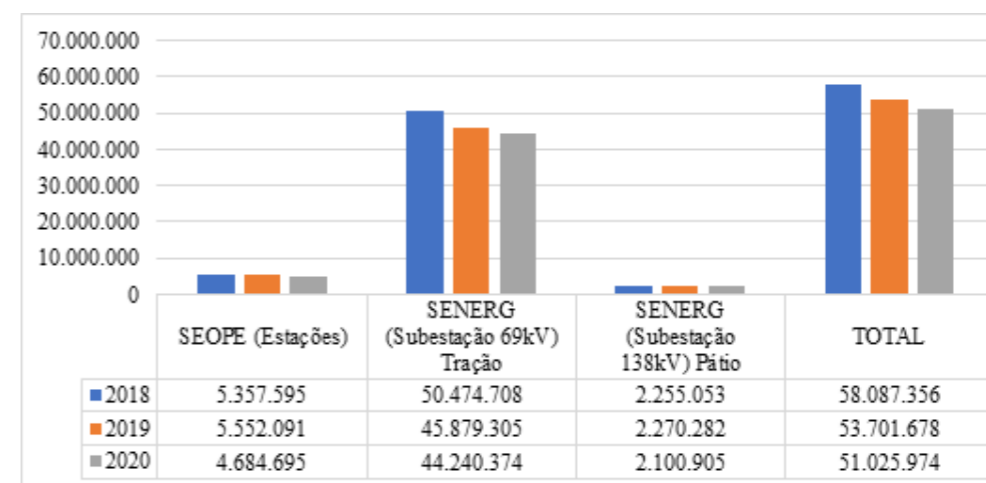
Uma revitalização da **Estação Mercado** foi concluída em maio, incluindo pintura e troca de lâmpadas por modelos de LED.

Fonte: Notícias TRENURB, Edição Especial Janeiro 2020, p.9.

O SEOPE mantém ações que buscam economizar e evitar o desperdício de energia, mantendo luzes e equipamentos que não estão em uso desligados, bem como solicitando pedidos de manutenção para os que não estão operando adequadamente, gerando desperdícios.

O gráfico abaixo demonstra o comparativo do consumo de energia elétrica na TRENURB, dos anos de 2018 a 2020. Observa-se uma redução histórica, tendo em 2020 uma diminuição de 5,24%, quando comparado ao consumo de 2019.

Figura 21 - Comparação consumo energia elétrica TRENURB (2018-2020)



Fonte: SERAM

4.3.2 Consumo de Combustíveis Fósseis

A TRENSURB possui veículos rodoviários e ferroviários movidos via combustíveis fósseis para exercer as atividades de apoio à operação principal. A maioria dos veículos rodoviários utilizados pelos empregados são alugados, contudo, os dados relacionados ao consumo de combustível, quilômetros rodados, valores pagos, usuários que mais abastecem, consumo por veículo e por UO (Unidade Operacional) são monitorados mensalmente pela TRENSURB.

O objetivo da análise é identificar fraudes, acompanhar os custos do contrato e inibir o consumo excessivo ou má utilização dos veículos. O quadro 8 demonstra o consumo de combustível nos veículos rodoviários.

Quadro 8 - Consumo combustível veículos rodoviários 2020

Combustível	Quantidade (L)
Gasolina	30.960,33
Diesel	2.053,51
Etanol	27,03

Fonte: SEAPO

Foi observada uma redução de 16.635 litros de gasolina em 2020 em relação a 2019. Além de melhor eficiência na gestão da frota, os veículos foram menos utilizados em virtude da pandemia, ocorrendo a direta redução do uso de combustível.

Além dos veículos citados acima, também existe o consumo de combustíveis fósseis por parte das empresas prestadoras de serviço que realizam a limpeza e manutenção das estações e manutenção dos sistemas elétricos e via permanente, as quais fazem a gestão e abastecimento destes veículos.

O quadro a seguir demonstra o consumo no ano de 2020 da empresa contratada responsável pela manutenção e fornecimento dos itens de consumo relacionados aos equipamentos e veículos rodoviários, rodoferroviários e ferroviários utilizados na manutenção da via permanente.

Quadro 9 - Consumo de combustíveis na manutenção da via permanente 2020

Mês	Consumo	
	Diesel (L)	Gasolina (L)
JAN	3.025,00	955,66
FEV	2.577,00	824,87
MAR	3.070,00	1.060,52
ABR	2.425,46	594,31
MAI	2.700,00	697,61
JUN	1.300,00	395,92
JUL	2.616,73	665,91
AGO	1.948,00	753,24
SET	2.560,19	747,14
OUT	1.963,00	799,90
NOV	2.500,00	822,15
DEZ	2.617,30	629,97
TOTAL	29.302,68	8.947,19

Fonte: SEVIP/Empresa contratada

No quadro 10, está relacionado o quantitativo de combustíveis utilizados para a operação e manutenção do sistema metroferroviário em 2020, conforme unidade organizacional gestora.

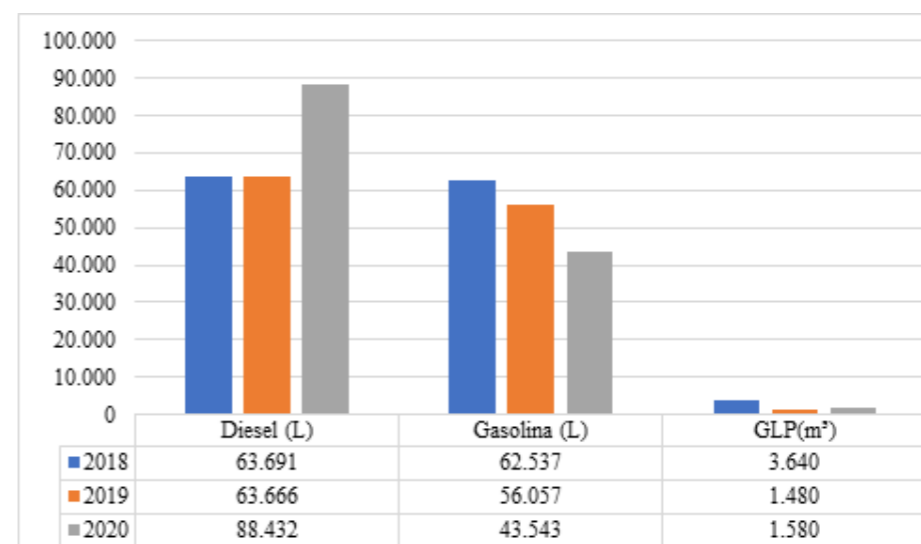
Quadro 10 - Consumo total de combustíveis por área gestora (2020)

Setor/área	Diesel (L)	Gasolina (L)	GLP (m³)	Etanol (L)	Querosene (L)
SEOPE (Limpeza estações)	6.800				
SEOPE (Jardinagem)		275			
SENERG (GGDs)	20.996				
SENERG (veículos para manutenção rede aérea)	22.080	3.360			
SEAPO (veículos)	2.054	30.960		27	
SEVIP (empresa contratada)	29.303	8.947			
SEOFI	7.200		1.380		1.500
SEMAT (Empilhadeira)			200		
TOTAL	88.432	43.543	1.580	27	1.500

Fonte: SERAM

A análise comparativa entre os anos de 2018 a 2020, detalhada abaixo, acolheu somente os combustíveis com representatividade de consumo, como diesel, gasolina e GLP.

Figura 22 - Comparativo consumo total de combustíveis (2018-2020)



Fonte: SERAM

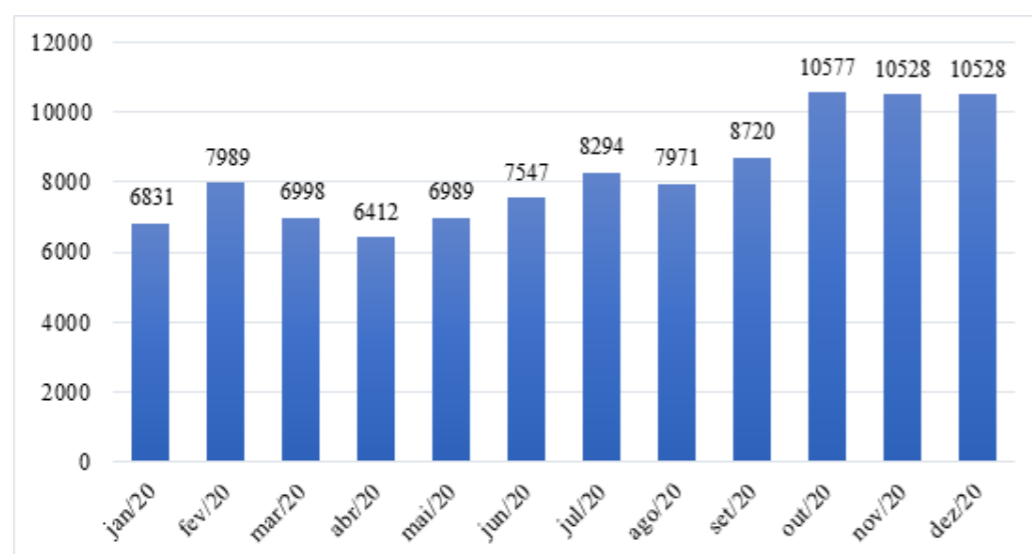
Como mostra o gráfico acima, houve diminuição no consumo da gasolina, principalmente devido à baixa utilização de veículos durante a pandemia. Mesmo com a redução de 24,9%, devido às alterações no sistema de gestão, na necessidade da manutenção e nas rotinas de testes dos equipamentos dos GGDS (Grupo Gerador Diesel), houve aumento no consumo de diesel, principalmente pelo SEVIP, como um possível reflexo da troca da empresa contratada,

que teve a adição contratual de um veículo ferroviário e o uso de veículo rodoviário de transporte de colaborador a diesel. Também colaborou com esse aumento, a adição do item “SE- NERG (veículos para manutenção da rede aérea)”, não presente nos anos anteriores.

4.4 Água

A TRENSURB não faz uso de água proveniente de córregos ou poços. Toda água consumida é fornecida pelas concessionárias de abastecimento de água e esgotamento sanitário. O consumo total de água no pátio Humaitá durante o ano de 2020 foi de 99.384m³, conforme demonstra o gráfico abaixo.

Figura 23 - Consumo de água no pátio Humaitá em 2020 (m³)



Fonte: SEMAP

O alto consumo se deve ao fato de que a rede de água é predominantemente enterrada e composta por tubos de aço com mais de 30 anos de idade. A tubulação já se encontra bastante corroída, provocando pequenos vazamentos ao longo da rede. Muitos deles são de difícil localização e correção. No final de 2020 foram corrigidos 2 grandes vazamentos que reduziram o consumo, porém ainda não geraram reflexo nas faturas do DMAE (Departamento Municipal de Água e Esgotos).

O consumo de água por estação no ano de 2020 está apresentado no quadro 11, comparado ao ano de 2019.

Quadro 11 - Comparativo consumo água estações 2019-2020 (m³)

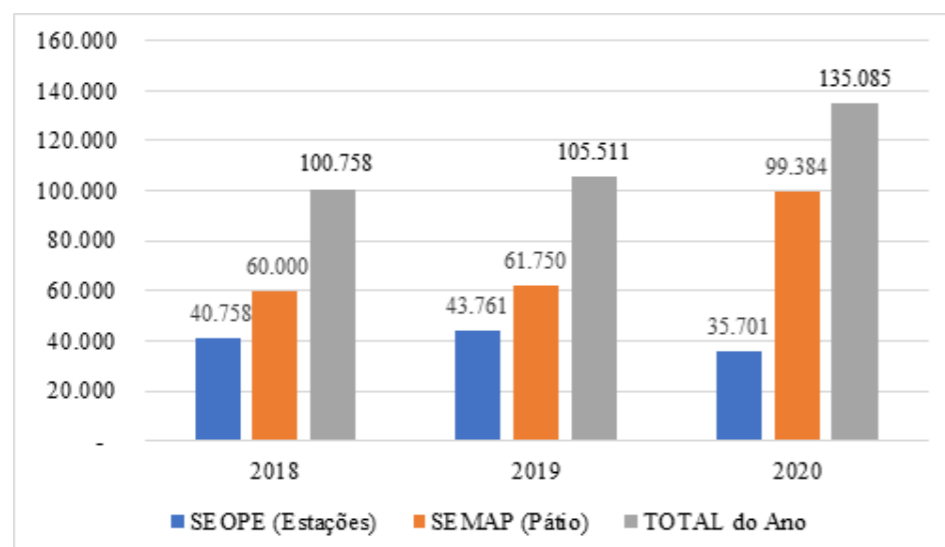
Local	2019	2020	Diferença
	Consumo em m ³	Consumo em m ³	
Estação Mercado	4.894	4.692	-292
Estação Rodoviária	1.600	1.038	-562
Estação São Pedro	1.091	833	-258
Estação Farrapos	2.098	1.330	-768
Estação Salgado Filho	53	22	-31
Antigo Prédio Rede	-	133	0
Estação Anchieta	889	671	-218
Estação Niterói	970	1.269	299
Estação Fátima	669	798	129
Estação Canoas	1.958	1.885	-73
Estação Mathias Velho	2.340	1.954	-386
Estação. São Luis	1.288	1.247	-41
Estação Petrobrás	616	604	-12
Estação Esteio	1.619	1.999	380
Estação Luiz Pasteur	890	419	-471
Estação Sapucaia	1.657	1.184	-473
Estação Unisinos	5.982	4.398	-1.584
Estação São Leopoldo	2.782	2.775	-7
Estação Rio dos Sinos	612	610	-2
Estação Santo Afonso	1.379	1.130	-249
SBST Liberdade	37		0
Estação Industrial	3.219	2.957	-262
Estação Fenac	1.109	855	-254
Estação Novo Hamburgo	5.919	2.861	-3.058
TOTAL	43.761	35.701	-8.193

Fonte: SEOPE

No ano de 2020 houve uma diminuição de 8.193 m³ no total do consumo. Acredita-se que tal redução se deve às ações de prevenção ao coronavírus, uma vez que o sistema teve horários reduzidos e fluxo menor, além de manter os bebedouros para usuários desativados.

Abaixo, apresentamos a evolução do consumo de água na TRENSURB, dos anos de 2018 até 2020.

Figura 24 - Comparativo consumo total de água TRENURB - 2018-2020 (m³)



Fonte: SERAM

4.5 Efluentes e Resíduos

Os resíduos sólidos são considerados um dos maiores problemas ambientais da sociedade atual. A população e o consumo per capita crescem vertiginosamente a cada ano, e simultaneamente ocorre o aumento da geração de resíduos. O resíduo não descartado de maneira correta pode resultar em diversos impactos ambientais, como contaminação da água, do solo e do ar, além de efeitos prejudiciais à saúde pública devido à transmissão de doenças, e impactos sociais e econômicos.

Fundamentado na Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei Federal nº 12.305 de 2 de agosto de 2010 e Decreto nº 7404/2010), a TRENURB realiza a gestão dos resíduos gerados em suas atividades por meio do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos – PGRS (gestão 2019-2020). Este documento técnico, integrante do sistema de gestão ambiental da TRENURB, identifica a tipologia e a quantidade gerada de cada tipo de resíduo, bem como indica as formas ambientalmente adequadas para o manejo nas etapas de geração, acondicionamento, transporte interno e externo, tratamento, destinação e disposição final dos resíduos gerados nas operações da empresa.

O PGRS tem como princípios a não geração, redução, reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos sólidos, bem como disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos. Elaborado especificamente de acordo com a natureza das atividades e operações executadas na TRENURB, o PGRS segue as diretrizes legais vigentes, assim como abrange experiências e práticas verificadas na manutenção e operação de suas atividades.

4.5.1 Coleta Seletiva

A TRENURB dispõe de processo de coleta seletiva de resíduos consolidado em suas atividades, onde os materiais recicláveis são devidamente descartados seguindo o procedimento de segregação de resíduos constante no PGRS. O resíduo reciclável é encaminhado às cooperativas de reciclagem presentes nos municípios de atuação da TRENURB, o que contribui positivamente não só do ponto de vista ambiental, mas também social, promovendo empregos e renda para diversas famílias que dependem da reciclagem.

Em 2020, foram encaminhadas para reciclagem aproximadamente 14,8 toneladas de resíduos recolhidos nas estações e em média 5,7 toneladas coletadas no pátio da empresa. Os resíduos gerados na TRENURB possuem controle de suas quantidades e os funcionários envolvidos no descarte recebem periodicamente treinamentos e orientações quanto à correta segregação e controle dos mesmos. Além disso, regularmente são realizadas fiscalizações a fim de monitorar a correta execução do descarte e segregação por parte dos funcionários.

Figura 25 - Coleta e local de acondicionamento de resíduos reciclados - Central de Resíduos TRENURB Pátio Administrativo



Fonte: SERAM

4.5.2 Destinação dos Resíduos - Classe I

O PGRS também compreende em seu escopo a gestão dos resíduos classe I, que são os tipos de materiais que apresentam riscos à saúde pública e ao meio ambiente, exigindo tratamento e disposição adequada em função de suas características de inflamabilidade, corrosividade, reatividade, entre outras. Dentre eles são gerados pela TRENURB: materiais contaminados com óleos e graxas, borras oleosas, borras de tintas, elementos filtrantes e absorventes, dentre outros elencados no quadro 12.

Quadro 12 - Resíduos Classe I (2020)

Tipo de Resíduo	Locais de geração	Destinação final (local e processo)	Quantitativos 2020
Resíduos recicláveis; Embalagens metálicas não contaminadas; Plástico polimerizado; Vidros; Outros resíduos não perigosos	Pátio industrial, estações, trens, áreas de manutenção e administrativa	Coleta Seletiva Municipal, devolvido ao fornecedor e estocagem interna	20,5 ton
Embalagens plásticas contaminadas com óleos lubrificantes e/ou combustíveis; Filtros de óleo, estopas, panos de limpeza contaminados; EPI's contaminados	Áreas de manutenção e industrial	Coprocessamento	23,94 ton
Óleo de cozinha usado	Restaurante	Reprocessamento	0,6 m ³
Tambor metálico contaminado	Área de manutenção e industrial	Reciclagem externos	20 un
Solvente não halogenado e solo contaminado com hidrocarbonetos	Limpeza de peças da rede aérea de energia e via permanente	Tratamento Biológico	0,028 m ³
Lâmpadas fluorescentes	Estações, trens e prédios administrativos	Descontaminação e reciclagem	4670 un
Borra oleosa	Caixa separadora água e óleo	Tratamento e descontaminação	49 m ³
Pilhas e Baterias	Trens, estações e subestações de energia	Destinadas para reciclagem, através de leilão	5540 kg
Óleo Lubrificante usado	Utilizados nos trens e veículos de manutenção	Destinado em leilão para re-refino	4,97 m ³

Fonte: SERAM

Os resíduos perigosos gerados pela TRENSURB em sua maioria são passíveis de serem incinerados e recebem tratamento térmico através do coprocessamento. Esta técnica constitui-se como alternativa rentável e ambientalmente adequada para a destinação final de resíduos industriais, consistindo num processo de destruição de resíduos na fabricação de produtos que requerem altas temperaturas na sua fabricação, como cimento. Esta metodologia produz um combustível alternativo para indústria de cimento, através de um mix de resíduos industriais, denominado blend, evitando que este tipo de resíduo seja destinado aos aterros industriais, o que geraria maior impacto ambiental.

- **Baterias:** As baterias inservíveis são altamente nocivas ao meio ambiente e à saúde dos seres vivos quando descartadas de forma inadequada, pois contaminam o solo e a água com metais pesados. A TRENSURB emprega em seu sistema, bancos de baterias dos mais diversos tipos, sendo utilizados nos trens, salas de equipamentos, subestações de energia e demais equipamentos eletrônicos. Quando encerrada sua vida útil, as baterias são armazenadas de forma segura na central de resíduos da TRENSURB e aguardam processo de leilão para serem vendidas. Já as pilhas exaustas são encaminhadas aos diversos pontos de recebimento integrantes do programa "RECEBE PILHAS" da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica – ABINEE.

- **Óleo Lubrificante Usado:** Todos os óleos lubrificantes usados ou contaminados gerados na TRENSURB são destinados à reciclagem por meio do processo de rerrefino, conforme CONAMA (Conselho Nacional do Meio Ambiente) 362/2005. O rerrefino traz vantagens econômicas para a empresa que o faz e benefícios grandiosos para o meio ambiente. Ele proporciona economia de matéria-prima para produção de novos lubrificantes e evita que o óleo inservível seja despejado em corpos d'água ou queimado, causando impactos ambientais.

- **Óleo Usado no Preparo de Alimentos:** Assim como o óleo lubrificante, o óleo vegetal possui grande potencial poluente, sobretudo para as águas, onde pode prejudicar muitos seres vivos.

A TRENSURB atua como um ponto de entrega voluntária de óleo vegetal usado. Em parceria com a empresa fornecedora de refeição, o resíduo é acondicionado e encaminhado para reciclagem no processo de fabricação de produtos de limpeza.

- **Descarte de Lâmpadas Fluorescentes:** As lâmpadas fluorescentes contêm substâncias químicas que afetam o ser humano, como o mercúrio, que pode contaminar o solo e o lençol freático, além de causar doenças. O descarte de lâmpadas fluorescentes ocorre de forma descentralizada. A correta destinação deste resíduo perigoso ocorre através da inclusão em contrato, da obrigatoriedade das empresas prestadoras de serviços realizarem o correto descarte. A TRENSURB orienta e fiscaliza as empresas prestadoras quanto à segregação e destinação adequada das lâmpadas fluorescentes.

4.6 Ações Sociais

Como já esclarecido em capítulos anteriores, o ano de 2020 foi atípico. Afetados pela pandemia COVID-19, muitas ações e projetos tradicionais da TRENSURB precisaram ser suspensos respeitando os protocolos e as recomendações das autoridades e órgãos de saúde. A seguir, apresentamos algumas das ações executadas no primeiro trimestre de 2020, antes da crise em saúde pública se instaurar.

- **Campanha contra o abuso sexual**

Campanha de comunicação desenvolvida em parceria com os operadores do sistema metroferroviário de todo o país, por meio da Associação Nacional dos Transportadores de Passageiros sobre Trilhos (ANPTrilhos), com objetivo de combater o abuso sexual nos sistemas de metroferroviários, alertando o fato de que o abuso sexual é crime e mostrando que o segmento está atento e monitorando todo o sistema. Além disso, buscou estimular a participação social no debate e incentivar as denúncias. A campanha foi veiculada pelos associados da ANPTrilhos em seus canais de comunicação, nas estações, trens, sites e mídias sociais;

- **Ações de conscientização pelo combate do mosquito *Aedes aegypti***

Ações desenvolvida pelo Centro de Vigilância em Saúde do município de São Leopoldo, com apoio da TRENSURB, nas estações São Leopoldo e Rio dos Sinos, para conscientização dos usuários do trem sobre a importância do controle de focos de mosquito *Aedes aegypti*, onde foram distribuídos materiais informativos por agentes de combate às endemias do Centro de Vigilância.

- **Ação para cadastramento biométrico do título de eleitor**

Ação desenvolvida pelo Tribunal Eleitoral (TRE) do Rio Grande do Sul, com apoio da TRENSURB, para estimular o cadastramento biométrico de eleitores do município de Esteio. A empresa cedeu espaço na Estação Esteio para profissionais do órgão instalarem um posto temporário para cadastramento biométrico da população.

- **Ação de conscientização para ISTs, HIV/Aids**

Ação para conscientização dos passageiros da TRENSURB, nas estações Sapucaia e Novo Hamburgo, com objetivo de alertar e de esclarecer dúvidas sobre Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs), HIV/Aids, testes rápidos, além de distribuição de preservativos e material informativo. As ações acontecem tradicionalmente nas semanas pré e pós-Carnaval e são realizadas por profissionais do Ambulatório de Infectologia do município de Sapucaia do Sul.

- **Estação Themis**

Ação em parceria com a ONG Themis – Gênero, Justiça e Direitos Humanos para atendimento de passageiras do metrô, onde é realizado atendimento gratuito para mulheres, oferecendo informações sobre seus direitos e esclarecendo dúvidas sobre serviços de justiça para mulheres em situação de vulnerabilidade. A iniciativa acontece tradicionalmente desde 2016.

Nos meses de abril a dezembro nenhuma ação foi realizada.

4.7 Balanço Socioambiental Consolidado

Sendo um importante instrumento de planejamento e gestão, o Balanço Socioambiental consolidado expõe um conjunto de informações e indicadores que permitem uma análise pormenorizada dos recursos investidos. Assim, apresentamos a evolução monetária da origem dos recursos e suas aplicações, indicadores sociais internos e externos.

Também está contido no Balanço as admissões, demissões, faixa etária dos empregados, quantidade de portadores de necessidades especiais, aposentados, estagiários, acidentes do trabalho e qualificação do corpo funcional. As ações ambientais, através de investimentos, multas e indenizações, também são abordadas. O período apresentado é de 2018 a 2020, permitindo o comparativo entre os anos.

Quadro 13 - Balanço socioambiental consolidado

Informações	Período		
	2018	2019	2020
1. ORIGEM DOS RECURSOS			
1.1 Receitas Totais	443.478.569	464.099.441	222.027.109
1.1.1 Recursos Governamentais (Subvenções)	286.448.991	268.138.202	107.401.971
1.1.2 Doações de Pessoas Jurídicas	0	0	0
1.1.3 Doações de Pessoas Físicas	0	0	0
1.1.4 Contribuições	0	0	0
1.1.5 Patrocínios	0	0	0
1.1.6 Cooperação Internacional	0	0	0
1.1.7 Prestação de Serviços e/ou Venda de Produtos	147.072.794	176.584.818	96.016.329
1.1.8 Outras Receitas	9.956.784	19.376.421	18.608.809
2. APLICAÇÃO DOS RECURSOS			
2.1 Despesas Totais	438.520.058	394.279.155	387.703.010
2.1.1 Projetos, Programas e Ações Sociais	49.878.741	48.647.310	55.156.293
2.1.2 Pessoal (salário + benefícios + encargos)	172.896.323	174.707.901	175.807.391
2.1.3 Despesas operacionais (exceto pessoal)	156.595.386	157.793.582	169.363.680
2.1.4 Despesas com impostos e taxas	1.091.623	1.491.444	1.592.512
2.1.5 Despesas Financeiras	21.822.709	19.507.791	939.705
2.1.6 Outras Despesas	16.639.906	-15.755.740	-20.399.206
2.1.7 Investimento em bens de capital	19.595.370	7.886.867	5.242.634
3. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	2018	2019	2020
3.1 Ações e Benefícios para os Funcionários	17.082.138	17.628.335	24.239.387
3.1.1 Alimentação	12.960	12.874.941	12.293.459
3.1.2 Capacitação e Desenvolvimento Profissional	250.128	450.098.98	131.907.15 ¹
3.1.3 Creche ou Auxílio Creche	672.811	688.889	690.641
3.1.4 Saúde (Convênios: Unimed, SESI) e Academia	12.772.340	6.428.116.43	7.583.969 ²
3.1.5 Segurança e Higiene do Trabalho (Consumo de EPIs)	70.245	85.357	241.006
3.1.6 Transporte (Vale Transporte)	437.548	470.762	367.567
3.1.7 Bolsas/Estágios	654.830	633.496	620.453
3.1.8 Outros Benefícios - BBPREV	1.819.386	2.487.596	2.013.162
3.1.9 Outros Benefícios - Vale Cultura	391.890	387.495	429.130
4. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	2018	2019	2020
4.1 Ações e Benefícios para a Sociedade	49.878.741	48.647.310	55.156.293
4.1.1 Educação Popular (Estação Educar)	228.012.79	178.822.79	205.412.30 ³
4.1.2 Saúde (Ambulância nas estações)	0	0	0
4.1.3 Ações culturais, sociais e educativas (Arte nos Trilhos - apresentações diversas; Galeria Mario Quintana - exposições; Espaço Multicultural Livros sobre Trilhos - empréstimos de livros, exposições e mediação de leitura; Sexta Curta - exibição de curtas-metragens; Ações sociais e educativas - parcerias com instituições e comunidade)	24.630	46.065	5.511.309
4.1.4 Geração de Emprego e Renda (Quiosques Sociais + Serviços de terceiros).	49.626.098	48.601.245	49.644.984
5. EMPREGADOS	2018	2019	2020
5.1. Admissões no período	65	7	7
5.2. Demissões no período	67	20	19
5.3. Total de Funcionários no final do exercício	1.109	1.099	1.093 ⁴
5.3.1 Total de funcionários até 30 anos	140	107	87
5.3.2 Total de funcionários de 31 até 40 anos	306	317	309
5.3.3 Total de funcionários de 41 até 50 anos	137	132	145
5.3.4 Total de funcionários de 51 até 60 anos	367	396	356
5.3.5 Total de funcionários acima de 60 anos	159	147	196
5.4. Portadores de necessidades especiais	4	4	4
5.5. Aposentados	250	263	265
5.6. Estagiários	71	72	67
5.7. Acidentes do Trabalho	41	41	23
5.8. Qualificação do Corpo Funcional	2018	2019	2020
5.8.1 Pós-graduados	36	109	106
5.8.2 Graduados	221	281	284
5.8.3 Graduandos	137	-	-
5.8.4 Ensino médio completo	616	698	695
5.8.5 Ensino fundamental	54	11	11
5.8.6 Ensino fundamental incompleto	45	-	-
5.8.7 Não-alfabetizados	-	-	-
6. AÇÕES AMBIENTAIS	2018	2019	2020
6.1 Investimentos em Meio Ambiente/Desenvolvimento Sustentável- Deseconomias em milhões de Reais	162.45	150.56	71.8
6.2 Multas e Indenizações pagas por infração à Legislação Ambiental	0	0	0
6.3 Descrever quantidade e tipo de infração à legislação ambiental	0	0	0

¹ Recurso Próprio: R\$ 58.738,90, SENAI: R\$ 20.325,71 e SESI: R\$ 51.374,99, Pqto. à vista: R\$ 1.467,55
² Unimed: R\$ 6.745.361,88; Sesi: R\$ 102.164,21; Academia: R\$ 736.442,86

³ Estação Educar: Considerado apenas gasto com a bolsa. Vale alimentação e transporte está inserido nos itens 3.1.1 e 3.1.7

⁴ Limite quantitativo máximo empregados: 1.111 (Portaria nº 13, de 07 de junho de 2019)

Fonte: GECIN, GEORF, GEREH e SERAM

5 INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

A Lei Orçamentária Anual nº 13.978/2020, publicada em 17 de janeiro de 2020, estimou as receitas e fixou as despesas da União para o exercício financeiro de 2020, incluindo-se os da TRENSURB.

Dentre os valores aprovados para o orçamento da TRENSURB 2020, destacam-se a redução do crédito para despesas de custeio em R\$ 30 milhões em relação à 2019 e aumento significativo da cobertura das despesas de pessoal com recursos próprios. Isto fez com que a empresa revisasse suas despesas, resultando em redução dos valores executados nos contratos, nas compras de materiais de estoque manutenção de trens, da via permanente e da rede aérea, entre outras, respeitada a margem de segurança como forma de não afetar a oferta de trens.

Em razão da pandemia do coronavírus houve redução considerável no número de usuários do sistema metroviário e por consequência redução de arrecadação de receitas, exigindo monitoramento constante e controle do limite orçamentário aprovado, adequando-se à nova realidade da Empresa, sendo necessária readequações no cumprimento das obrigações, o que só foi possível com trabalho forte e contínuo dos especialistas na revisão das metas e acompanhamento mensal da execução orçamentária no período.

Estas medidas tiveram efeito econômico positivo no exercício, contudo geram demandas reprimidas para atendimento em exercícios futuros, e com isso não prejudicarem a operação do sistema metroviário no médio e longo prazo.

Em relação às despesas por modalidade de contratação (Quadro 14), percentualmente ocorreram diferenças significativas entre os exercícios, tais como redução de valores nas contratações diretas e nos pregões. Em relação às despesas com diárias e viagens mediante o distanciamento social observou-se significativa redução de gastos.

Quadro 14 - Despesas por Modalidade de Contratação

Modalidade de Contratação	Despesa executada (R\$)			Despesa paga (R\$)			
	2020	%	2019	2020	%	2019	%
1. Modalidade de Licitação (a+b+c+d+e+f+g)	44.369.808	20,95	58.259.207	41.045.298	20,98	53.037.346	23,30
a) Convite	-		-	-		-	
b) Tomada de Preços	-		-	-		-	
c) Concorrência	14.204.827		18.479.874	13.778.957		16.950.165	
d) Pregão	30.164.981		39.779.334	27.266.341		36.087.181	
e) Concurso	-		-	-		-	
f) Consulta	-		-	-		-	
g) Regime Diferenciado de Contratações Públicas	-		-	-		-	
2. Contratações Diretas (h+i)	22.714.769	10,73	36.545.627	19.455.857	9,94	34.081.460	14,97
h) Dispensa	8.445.742		5.204.450	8.345.690		4.948.381	
i) Inexigibilidade	14.269.027		31.341.177	11.110.167		29.133.079	
3. Regime de Execução Especial	97.353	0,05	77.945	97.353	0,05	77.945	0,03
j) Suprimento de Fundos	97.353		77.945	97.353		77.945	
4. Pagamento de Pessoal (k+l)	144.605.189	68,28	150.406.120	135.047.404	69,03	140.425.364	61,69
k) Pagamento em Folha	144.589.587		150.314.073	135.031.802		140.333.317	
l) Diárias	15.602		92.046	15.602		92.046	
Total das Despesas	211.787.119	100	245.288.900	195.645.912	100	227.622.115	

Fonte: SIAFI - Tesouro Gerencial e SEORC

Nas contratações por grupo e elemento de despesa (Quadro 15), percebe-se relativa equivalência de valores com despesas de pessoal em 2020 comparado ao exercício de 2019, assim como redução considerável em outras despesas, sobretudo nos valores praticados em serviços de terceiros.

Quadro 15 – Despesas por grupo e elemento de despesa

Grupos de Despesa	DESPESAS CORRENTES (R\$)						Valores Pagos	
	Empenhada		Liquidada		RP não processados		2020	2019
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
1. Despesas de Pessoal								
Vencimentos e Vantagens Fixas Pessoal Civil	108.461.447	108.971.486	108.450.130	108.949.707	11.317	21.779	100.975.558	101.477.864
Sentenças Judiciais	13.121.803	76.559.823	13.121.803	76.559.823	0	0	13.121.803	76.559.823
Obrigações Patronais	24.264.271	27.073.916	24.255.372	27.073.916	8.899	0	23.200.441	25.944.332
Demais elementos do grupo	11.863.868	14.268.671	11.860.614	14.268.671	3.254	0	10.855.803	12.911.122
3. Outras Despesas Correntes								
Outros Serviços de Terceiros PJ	31.073.948	137.167.674	25.130.424	83.923.143	5.943.524	53.244.531	22.804.667	77.633.619
Material de Consumo	681.791	4.664.367	681.791	4.323.984	0	340.383	681.791	3.110.313
Obrigações Tributárias e Contributivas	1.384.593	14.474.056	1.163.722	10.508.806	220.871	3.965.250	1.163.658	1.899.184
Demais Elementos do Grupo	7.109.681	10.314.688	5.979.126	8.114.950	1.130.555	2.199.738	5.654.169	7.833.587
	DESPESAS DE CAPITAL (R\$)						Valores Pagos	
	Empenhada		Liquidada		RP não processados		2020	2019
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
4. Investimentos								
Equipamentos e Material Permanente	241.863,14	135.913,92	48.990,91	2.208,92	192.872,23	133.705,00	48.990,91	2.208,92
Obras e Instalações	2.018,69	693.441,94	0,00	0,00	2.018,69	693.441,94	0,00	0,00
Outros Serviços de Terceiros PJ	43.960,17	1.212.200,00	2.825,76	0,00	41.134,41	1.212.200,00	2.825,76	0,00

Fonte: SIAFI - Tesouro Gerencial e SEORC

Com apoio dos Ministérios do Desenvolvimento Regional e da Economia, foram disponibilizados R\$ 10 milhões para investimentos, e com isso foi possível contratar execução de projetos de adequações do sistema à acessibilidade universal nas estações de passageiros, pendência a tempos reclamada pelo MP para atendimento ao estipulado no artigo 22 do Decreto 5.296/2004 e projetos que restaram classificados como prioritários, além da retomada dos projetos de melhorias e atualizações em máquinas e equipamentos de TI para segurança das informações geradas e prestadas pela TRENSURB, visando a melhor tomada de decisão das diretorias, conselhos, gestores e demonstrando total transparência de sua prestação de contas junto a sociedade. A estimativa é que tais obras sejam concluídas no próximo exercício.

Através da Portaria do Ministério da Economia - ME nº 25.429 de 24/12/2020, a TRENSURB recebeu Crédito Suplementar para folha de pagamento de R\$ 5 milhões para reforço de dotações constantes da Lei Orçamentária vigente. Com isso, foi possível remanejar recursos e realizar outras ações que qualificaram o serviço prestado. Outro aspecto positivo deste exercício foi o resultado nas receitas obtidas nas aplicações financeiras diretamente da Conta Única da União.

A TRENSURB segue seu trabalho contínuo e perseverante, gerenciando de forma eficaz os recursos disponíveis, que mesmo não atendendo a todas demandas, foram utilizados de forma criteriosa e de acordo com as metas estabelecidas pela Diretoria.

Em complemento as informações acima, a situação financeira e contábil da TRENSURB está apresentada nas Demonstrações Financeiras 2020 com os principais fatos contábeis ocorridos, bem como as principais políticas contábeis que foram adotadas na elaboração das referidas demonstrações financeiras, contidos nas Notas Explicativas.

Por fim, as demonstrações financeiras completas e notas explicativas juntamente com o relatório do Auditor Independente sobre as Demonstrações Financeiras do exercício de 2020 estão publicados no Diário Oficial do Estado, no Jornal de grande circulação "Correio do Povo" e podem ser acessadas em sua íntegra no endereço eletrônico no sítio da TRENSURB: http://trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=3025.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIações

ABINEE – Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica
ANTP – Associação Nacional dos Transportes Públicos
ANPTrilhos – Associação Nacional dos Transportadores de Passageiros sobre Trilhos
CAU – Central de Atendimento ao Usuário
CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas
CGTI – Comitê Gestor de Tecnologia da Informação
CONAMA – Conselho Nacional do Meio Ambiente
CONSAD – Conselho de Administração
DIREX – Diretoria Executiva
DMAE – Departamento Municipal de Água e Esgotos
EPTC – Empresa Pública de Transporte e Circulação de Porto Alegre
e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
FEPAM – Fundação Estadual de Proteção Ambiental
GECIN – Gerência de Comunicação Integrada
GGD – Grupo Gerador Diesel
GEINF – Gerência de Informática
GEOPE – Gerência de Operações
GEORF – Gerência de Orçamento e Finanças
GEPLA – Gerência de Planejamento Corporativo
GEREH – Gerência de Recursos Humanos
GMP – Grupo Moto Propulsor
IPEA – Instituto de Pesquisas Econômica Aplicada
LO – Licença de Operação
LOA – Lei Orçamentária Anual
MDR – Ministério do Desenvolvimento Regional
MDU – Média Dia Útil
MKBF – Mean Kilometer Between Failures
PCL – Posto de Controle Local
PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação
PE – Planejamento Estratégico
PETI – Planejamento Estratégico de TI
PGRS – Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos
PN – Plano de Negócios
PND – Programa Nacional de Desestatização
RILC – Regulamento Interno de Licitações e Contratos
RMPA – Região Metropolitana de Porto Alegre
RP – Restos a Pagar
SEACO – Setor de Administração de Contratos
SECOM – Setor de Compras
SENERG – Setor de Energia
SEOPE – Setor de Operações
SEORC – Setor de Orçamento
SERAM – Setor de Responsabilidade Socioambiental
SEST – Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais
SEVIP – Setor de Via Permanente
SIAFI – Sistema Integrado de Administração Financeira
STAKEHOLDERS – partes interessadas
SWOT – Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats
TCO – Taxa de Cobertura Operacional
TCU – Tribunal de Contas da União
TI – Tecnologia da Informação
TUE – Trens Unidades Elétricas
UO – Unidade Organizacional



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO REGIONAL

