



Relatório OUVIDORIA 1º SEMESTRE 2022



OUVIDORIA TRENURB

OUVIDOR

Edimilson Klein da Rosa

TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Elieser de Fraga Maria

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - CAU

Cláudio Gilberto Carvalho Teixeira

José Moacir da Silva Marques

ESTAGIÁRIOS

Gabriel Cordeiro Coelho e Silva

Eduarda Pedroso Vicente

Júlia Monali Nunes Cardoso

OUVIDORIA TRENSURB

RELATÓRIO SINTÉTICO – PRIMEIRO SEMESTRE - ANO 2022

Ouvidor: Edimilson Klein da Rosa

Em 2018 a TRENSURB formalizou a sua estrutura de Ouvidoria, em atendimento às alterações estatutárias, alinhadas à Lei 13.303/2016. Nesse contexto, a estruturação da Ouvidoria contribui para o aprimoramento das melhores práticas de Governança Corporativa, não obstante o seu papel para a Sociedade.

A Ouvidoria da TRENSURB é vinculada ao Ministério do Desenvolvimento Regional e intermedia as relações entre os cidadãos (usuários e funcionários) que as demandam e a Trensurb, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua. Ao ser acionada, registra e analisa as manifestações recebidas como denúncias, reclamações, informações, elogios e sugestões, encaminha e solicita ao responsável os esclarecimentos e/ou adoção de providências, buscando soluções no menor tempo possível. Além disso, a Ouvidoria acompanha o andamento das manifestações e busca contribuir para a melhoria dos processos institucionais, do relacionamento da empresa com a Sociedade e com a melhoria do serviço de transporte público metroviário.

O atendimento pelos setores internos aos prazos de resposta demandados pela Ouvidoria é um ponto que cabe ser destacado, uma vez que o comprometimento dos gestores com o prazo estabelecido é de fundamental importância para que a Ouvidoria responda às manifestações dos cidadãos no menor tempo possível, além de observar os prazos normativos impostos pela IN 05/2018 do Ministério da Transparência e Controlaria Geral da União.

A Ouvidoria da TRENSURB tem sob sua gestão o sistema Fala.BR, o sistema e-SIC, a CAU e o Simplifique! E as solicitações de informação amparadas pela LAI.

- Sistema Fala.BR - 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 - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - é o sistema que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.
- CAU - Central de Atendimento ao Usuário - recebe manifestações dos usuários por meio dos diversos canais de comunicação disponíveis pela empresa: presencial, telefone, e-mail e redes sociais.
- Simplifique! – Ferramenta que permite ao usuário de serviços públicos contribuir e participar do processo de simplificação do país, fiscalizando os padrões de atendimento definidos pelo Decreto

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

- LAI – Lei de Acesso à Informação definida pela Lei 12.527/2011 -Basicamente, esta lei permite que qualquer pessoa (física ou jurídica) solicite informações públicas de qualquer esfera municipal, estadual ou federal.

Regimento Interno da Trensurb

Conforme texto aprovado pela Diretoria Executiva, ata de reunião nº 1.340 de 24/05/2022 e Resolução de Diretoria Executiva - RED 0015/2022, a Ouvidoria passou a ser uma das unidades organizacionais internas ligada diretamente ao Conselho de Administração, apresentado no organograma abaixo.

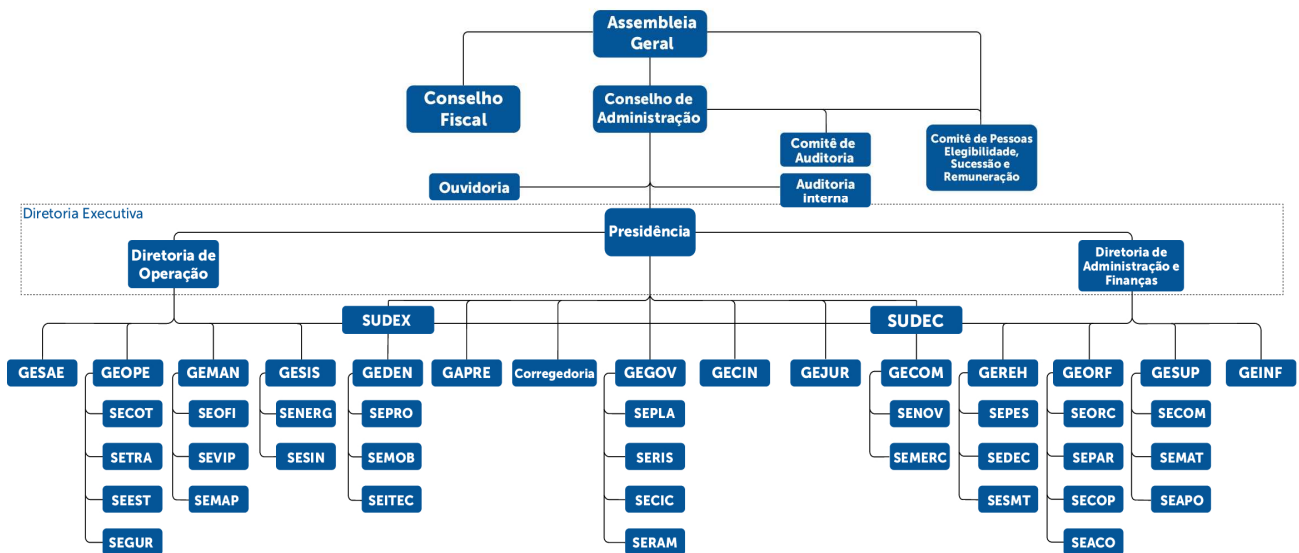


Figura 1 – Organograma de Estrutura Organizacional

A figura 1 mostra o organograma de estrutura organizacional da Trensurb, onde na terceira linha aparece a Ouvidoria, ligada junto com a Auditoria Interna ao Conselho de Administração.

Sendo a Ouvidoria uma das unidades internas de governança, vinculada diretamente ao Conselho de Administração, conforme o Art. 31 do Regimento Interno, tem as seguintes atribuições, além das competências previstas no Estatuto Social (Capítulo 10):

- Receber, examinar e encaminhar às unidades organizacionais as reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da empresa;

- b) Realizar a mediação administrativa, junto às unidades organizacionais com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao demandante;
- c) Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- d) Cobrar respostas das unidades organizacionais a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção da empresa os eventuais descumprimentos;
- e) Dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados;
- f) Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;
- g) Produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando solicitado pela alta administração;
- h) Informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pela empresa;
- i) Assessorar a alta direção nos assuntos relacionados com as atividades da ouvidoria;
- j) Participar das reuniões de deliberação superior com direito à voz e sem direito a voto; e
- k) Promover a constante publicitação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;
- l) Realizar e promover estudos e pesquisas sobre temas relacionados às áreas de atuação da ouvidoria, em especial, para levantamento dos requisitos e do nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela ouvidoria e pela empresa;
- m) Implementar projetos de participação e controle social dos cidadãos e entidades civis das atividades, nos processos de formulação, acompanhamento e avaliação das atividades e serviços prestados, tais como audiências e consultas públicas;
- n) Diagnosticar as tensões e conflitos sociais e apoiar a empresa na articulação junto a órgãos e agentes externos com vistas à sua resolução, na defesa do interesse público;
- o) Promover a capacitação dos servidores da empresa em temas relacionados com as atividades da ouvidoria;
- p) Propor normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria e mantê-las atualizadas;
- q) Manifestar-se previamente sobre os atos normativos da empresa ao público externo;
- r) Manter a compatibilidade com o Sistema e-OUV, Controladoria Geral da União – CGU e exercer as atribuições relativas ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, de que trata o art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

s) Elaboração com as demais unidades administrativas na elaboração das suas Cartas de Serviços aos Cidadãos regulamentada pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, assim como para a avaliação de sua qualidade e da satisfação dos usuários;

t) Fazer a gestão do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC conforme Lei nº 12.527/2011.

Tratamento das Manifestações Recebidas

O Tratamento das manifestações recebidas segue um fluxo geral de trabalho na ouvidoria, conforme mostrado a seguir;

Abaixo o fluxograma da ouvidoria para tratamento das manifestações recebidas.

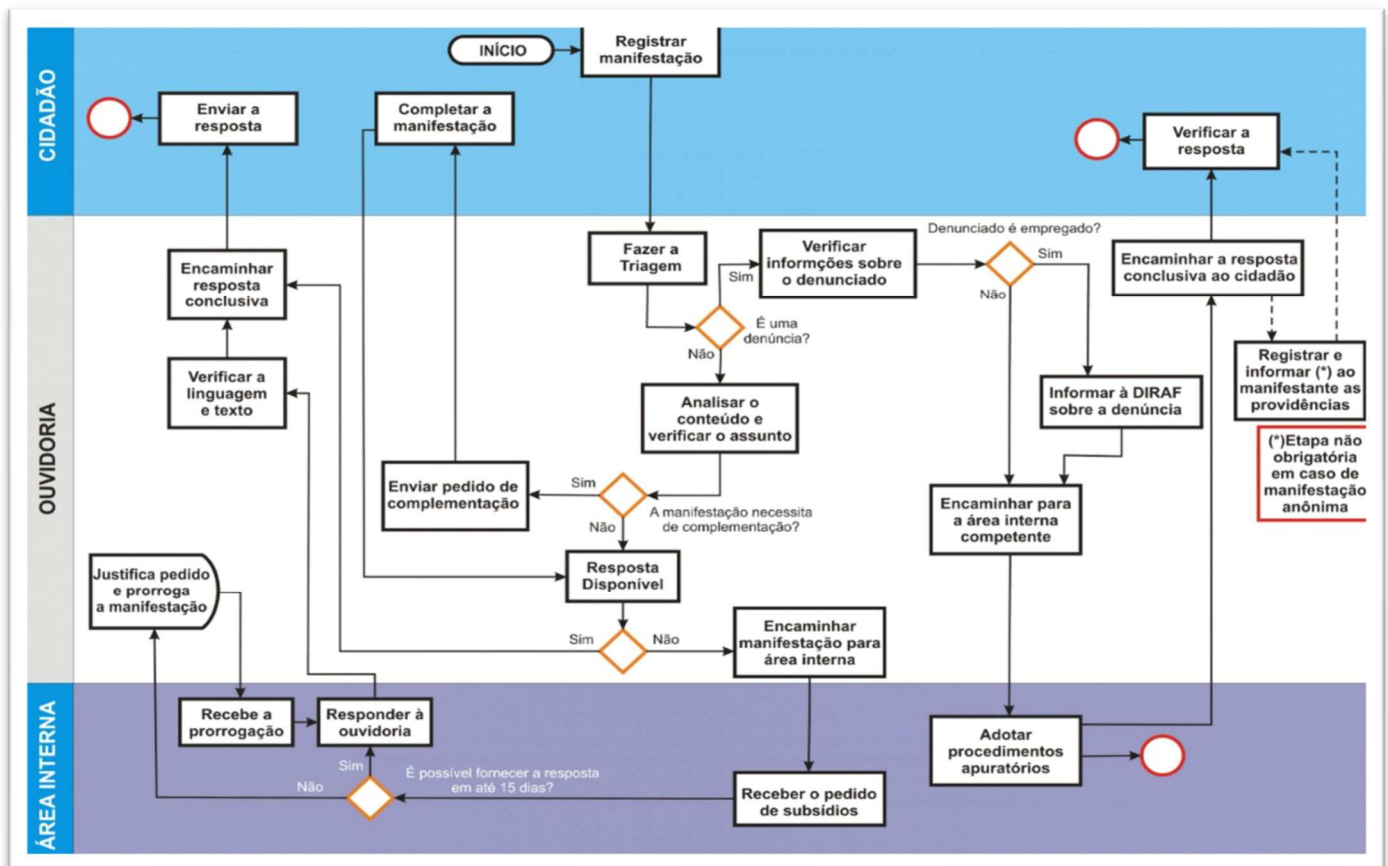


Figura 2 – Fluxograma da Ouvidoria Trensurb

A figura 2 mostra o fluxo de tratamento das manifestações por esta ouvidoria. Na triagem é feita a análise e posteriormente o encaminhamento às áreas internas para tratamento da manifestação com prazo interno de até 15 dias. Há possibilidade de prorrogação do prazo de resposta, por igual período, desde que devidamente justificado. O prazo gerado pelo sistema adotado é de 30 dias para o cidadão, sendo prorrogável por mais 30. Na etapa de triagem, se houver necessidade de complementação o sistema permite que sejam solicitadas ao cidadão informações adicionais e logo após o recebimento desse complemento recomeça a contagem do prazo de 30 dias. A resposta apresentada pela área interna é analisada e enviada para conhecimento do demandante.

Na análise da resposta da área interna, a Ouvidoria também pode solicitar novas informações ou complementação daquelas já apresentadas. O tratamento conferido às denúncias é o de encaminhamento a Diretoria Financeira – DIRAF que posteriormente encaminha para a Comissão de Ética ou a Comissão Disciplinar – COPED para análise e apuração.

Relatório Sintético – Primeiro Semestre 2022

A seguir apresentamos um relatório sintético do primeiro semestre de 2022 da Ouvidoria, explicitando os números apurados em nossos canais de atendimento.

A manifestação é uma forma do cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Dessa forma ele pode auxiliar o Serviço Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Foram recebidas neste período um total de 4649 manifestações, das quais 4597 (98,88%) por meio da CAU e 52 (1,12%) por meio do e-SIC e Fala.BR.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES – PRIMEIRO SEMESTRE 2022				
	Fala.BR	CAU	TOTAL	%
Reclamação	4	1097	1101	23,68%
Informação	27	3411	3438	73,95%
Elogio	0	34	34	0,73%
Sugestão	0	55	55	1,18%
Solicitação	5	0	5	0,11%
Comunicação	10	0	10	0,22%
Denúncia	6	0	6	0,13%
TOTAL	52	4597	4649	100,00%

Tabela 1 – Total de Manifestações – Primeiro Semestre 2022

A Tabela 1 mostra as manifestações apresentadas por canal de entrada e dentro destes desmembradas por tipo. Como observamos, 97,6% referem-se a reclamações e informações recebidas pela CAU, relacionado ao atendimento direto com o usuário que utiliza o trem diariamente. Mais abaixo vamos destacar os tipos de manifestações que entram em cada meio.

1. Manifestações no Sistema Fala.BR

Recebemos através da plataforma do sistema Fala.BR, um total de 52 manifestações sendo:

- **Reclamação: (4 manifestações)**

A reclamação é a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Neste primeiro semestre recebemos reclamações referentes a falta de uso de máscaras no trem (2), pedindo maior fiscalização de ambulantes e pedintes no trem (1) e usuário que reclamou de avaria em trem que o fez perder um concurso (1).

- **Solicitação: (5 manifestações)**

A solicitação é um pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

As solicitações recebidas foram decorrentes de solicitação de cópias de processos administrativo (3), alteração de horário de bicicletas no trem (1) e sobre o concurso realizado no ano (1).

- **Comunicação: (10 manifestações)**

A comunicação de irregularidade, descrita no art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Recebemos em 2022 comunicações sobre falta de uso de máscaras e não cumprimento de decretos de saúde da Covid (3), nomeações e benefícios pagos indevidamente a empregados (2), má conduta de funcionário (1), pouco tempo na abertura de portas do trem (1), elevadores sem funcionar (1), possível irregularidade nas terceirizadas (1) e maus tratos de animal (papagaio) por usuário (1)

- **Denúncias: (6 manifestações)**

A denúncia é uma manifestação que envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos. A investigação e repressão a esses atos ilícitos ou irregulares depende da atuação dos órgãos de apuração, a exemplo das auditorias, corregedorias, comissões de ética, controladorias, tribunais de contas, órgãos policiais e Ministério Público.

No primeiro semestre de 2022 recebemos 6 denúncias que foram respondidas em uma média de 12 dias.

- **Pedido de Acesso à Informação: (27 manifestações)**

Os pedidos de informações recebidos através da LAI (Lei de Acesso à Informação), referem-se aos mais variados assuntos que vão desde o número de usuários transportados até solicitações de empregados sobre processos internos. Recebemos neste período manifestações sobre os seguintes assuntos: Acesso a informações gerais de processos internos, salários e planos de saúde de empregados (12), sobre transporte ferroviário, número de passageiros, cartões de integração e bilheterias para trabalhos acadêmicos (9), normas da empresa (2), projetos sociais e estação educar (3) e programas de patrocínio a atletas e desportistas (1).

A seguir apresentamos um comparativo dos primeiros semestres dos últimos três anos, das manifestações de informações recebidas pela LAI (Lei de Acesso à Informação) na Ouvidoria da Trensurb, associando ao tempo de resposta em cada ano.

PRIMEIRO SEMESTRE 2020 a 2022	PEDIDOS RECEBIDOS	TEMPO DE RESPOSTA (DIAS)
PAINEL LAI 2022	27	11,41
PAINEL LAI 2021	26	14,52
PAINEL LAI 2020	43	17,58

Tabela 2 – Tempo de Resposta – LAI

O Tabela 2 apresenta o tempo de resposta em dias, dado às manifestações da LAI (Lei de Acesso à Informação). Há uma queda neste indicador no ano de 2022, como resposta a uma intensa campanha feita pela ouvidoria, solicitando aos demandantes das respostas que dessem uma atenção especial, a fim de reduzir este período que no primeiro semestre alcançou uma média de 11,4 dias.

2. Manifestações na Central de Atendimento ao Usuário – CAU

A Central de atendimento ao usuário recebeu no primeiro semestre de 2022, um total de 4624 manifestações assim distribuídas:

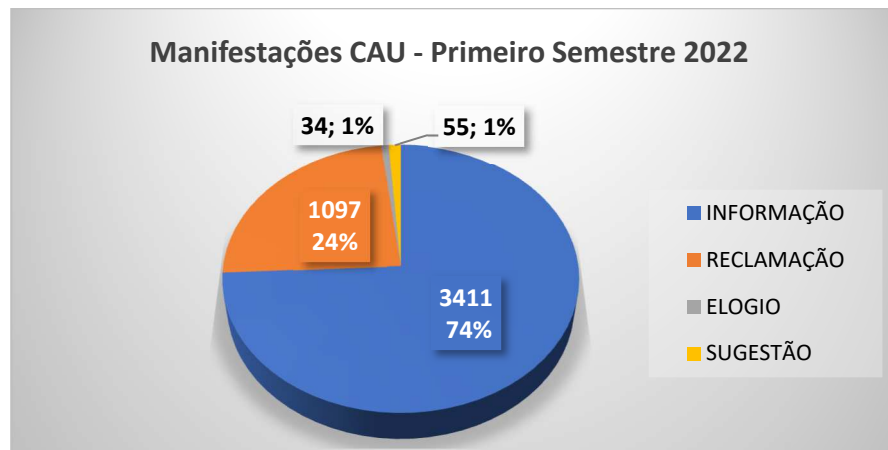


Gráfico 1 – Manifestações CAU – Primeiro Semestre 2022

O Gráfico 1 apresenta os totais de manifestações por tipo, assim como os percentuais dos mesmos no montante. A manifestação de informação correspondeu a 74% e as reclamações 24% (estas duas totalizam 98% das manifestações). Elogios com 1% e sugestões com 1% fecham o gráfico.

Abaixo apresentamos a distribuição das manifestações de Informação e Reclamação, por período para uma melhor avaliação.

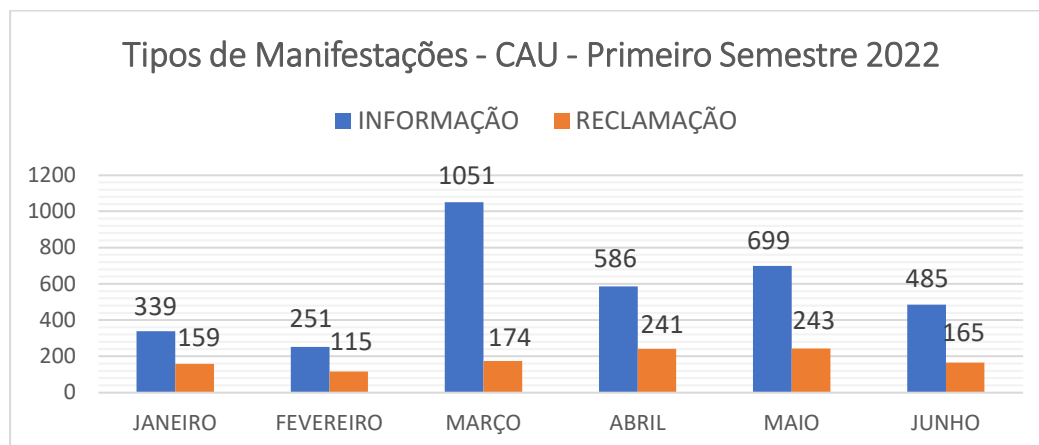


Gráfico 2 – Tipos de Manifestação - CAU – Primeiro Semestre 2022

O Gráfico 2 mostra mês a mês a evolução das manifestações de informações e reclamações recebidas pela ouvidoria no primeiro semestre de 2022. A partir de março houve um aumento nas solicitações de informações, ocasionado pela implantação da central de atendimento (mais detalhes no item 4) que passou para a Ouvidoria, possibilitando um registro mais fidedigno das manifestações.

2.1 Meios de Manifestação

As manifestações de usuários na Trensurb são recebidas por diversos meios: Atendimento ao usuário via telefone (ponto a ponto instalado nas estações junto à linha de bloqueios, emergência com a discagem aos números apontados no interior dos trens e fones de contato da CAU divulgados nas redes sociais), via redes sociais (mensagens e postagens no Facebook, Twitter e Instagram), via e-mail direto com a ouvidoria e via site corporativo da Trensurb (Domino).

No gráfico abaixo apresentamos o levantamento destes meios de entrada de manifestações no primeiro semestre de 2022.

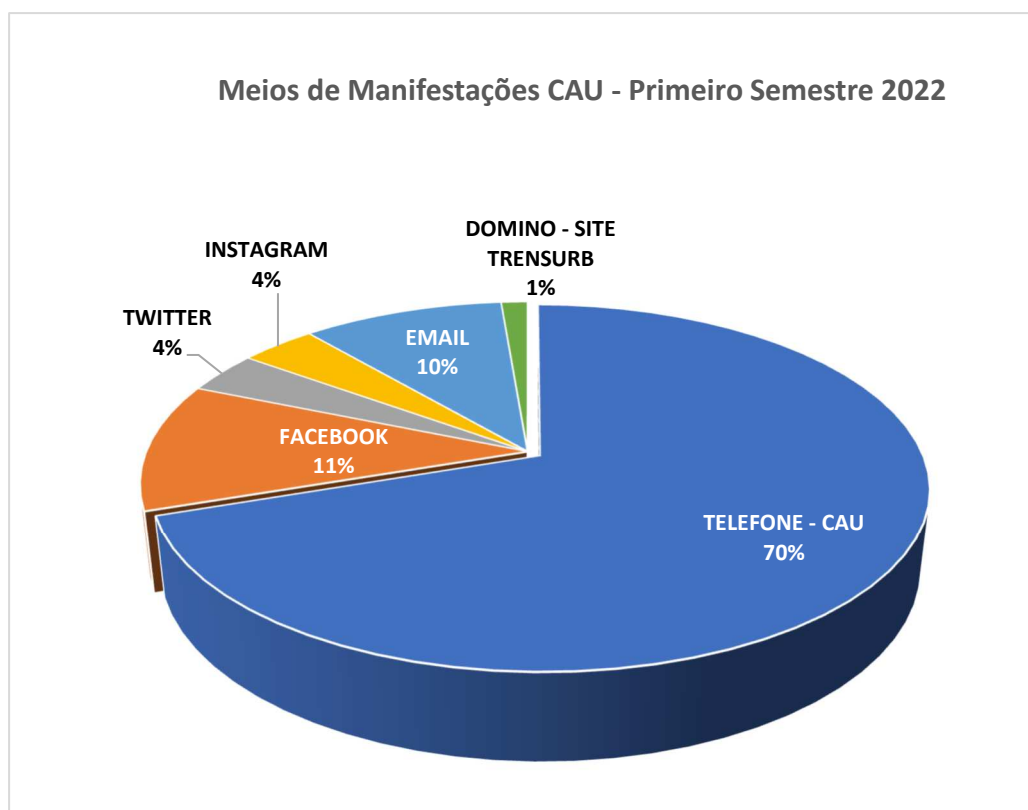


Gráfico 3 – Meios de Manifestações CAU – Primeiro Semestre 2022

No Gráfico 3, as manifestações são tratadas pelo seu meio de entrada, tendo o telefone com o mais significativo índice representando 70%. As redes sociais (Facebook, Twitter e Instagram) representam 19% dos atendimentos, o e-mail 10% e fechando o demonstrativo temos as manifestações pelo site da Trensurb que representam 1%.

2.2 Tipos de Manifestação

- **Informação** – Manifesta-se como dúvidas sobre a empresa, serviço ou questões ligadas à operação da Trensurb.

Manifestações de INFORMAÇÕES - Primeiro Semestre 2022	
FUNCIONAMENTO DO TREM	798
GRADE HORÁRIA	359
CARTÃO SIM	224
SOBRE VALOR DA TARIFA	172
CICLISTA NO TREM	159
EXTENSÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AEROMÓVEL	143
ACHADOS E PERDIDOS	123
COMPRA COM CARTÕES DÉBITO E CRÉDITO	123
SOBRE A EMPRESA	91
FUNCIONAMENTO DO AEROMÓVEL	89
PASSE LIVRE / DESCONTO PARA ESCOLARES	81
EMBARQUE E DESEMBARQUE	81
CARTÃO TRI	71
CONCURSO - EMPREGO	65
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	65
CARTÃO TEU	60
OUTROS PROGRAMAS	44
VALOR DA TARIFA INTEGRAÇÃO TREM/ÔNIBUS	39
USUÁRIO SEM MÁSCARA NO TREM	36

Tabela 3 – Manifestação de Informações – Primeiro semestre 2022

A Tabela 3 apresenta as informações mais solicitadas pelos usuários. O **funcionamento do trem** teve 798 manifestações. A **grade horária** apresentou 359, dúvidas sobre o **cartão SIM** - 224, **valor da Tarifa** - 172 e os horários de acesso a **Ciclista no trem** - 159. A **extensão de horário de funcionamento do Aeromóvel** teve 143 manifestações (veja mais no item 7 - Outras atuações da Ouvidoria) e sobre **achados e perdidos** e **compra com cartões de débito e crédito** ficaram com 123 cada. Informações **sobre a empresa** tiveram 91 registros e O **funcionamento do Aeromóvel** também foi pautado com 89 manifestações, sobre o **embarque e o desembarque** e **passage livre para escolares** – 81 manifestações e o **cartão TRI** - 71. Informações sobre **concurso-emprego** e **horário de funcionamento** tiveram 65 manifestações. Encerram o gráfico das principais manifestações recebidas, informações sobre o **cartão TEU** – 60, sobre os **outros programas** – 44, **valor da tarifa integração trem/ônibus** 39 e sobre o **usuário sem máscara no trem** - 36 manifestações.

- **Reclamação** – Expressa descontentamento com um serviço prestado, na forma de críticas ou opinião desfavorável. No primeiro semestre de 2022, atendemos 1097 manifestações referentes a reclamações diversas, a grande maioria voltada à operação de trens. No quadro abaixo elencamos as que tiveram maior número de registros para uma avaliação mais detalhada.

Manifestações de RECLAMAÇÕES – Primeiro Semestre 2022	
ATRASO DE TRENS	129
USUÁRIO SEM MÁSCARA NO TREM	118
GRADE HORÁRIA	106
ESCALADA ROLANTE PARADA	52
AMBULANTES NAS ESTAÇÕES/TRENS	48
MAU ATENDIMENTO - FUNCIONÁRIO	46
AR CONDICIONADO NOS TRENS	39
TEMPO DE FECHAMENTO DAS PORTAS	34
CONSERVAÇÃO	33
VENTILADORES	33
PARADA - TREM PARADO NA PLATAFORMA	29
OFERTA DE TRENS	27
ACESSIBILIDADE PRECÁRIA/DEFICIENTE	26
FALTA DE SEGURANÇA NA ESTAÇÃO	23
APLICATIVO - APP	22
PARADA EM LOCAL INDEVIDO	22
LOTAÇÃO DOS TRENS	22
FALTA AVISO SONOROS - ESTAÇÕES/TRENS	21

Tabela 4 – Manifestações de Reclamações – Primeiro Semestre 2022

A Tabela 4 traz os assuntos mais citados no atendimento às reclamações dos usuários. O **atraso de trens** - 129, **grade horária** - 106, **parada - trem parado na plataforma** - 29, oferta de trens - 27 e a **lotação dos trens** – 22, estão diretamente ligados ao evento de roubo de cabos que se intensificou neste primeiro semestre. **Usuário sem máscara no trem** – 118, reflete a não observância dos usuários ao Decreto Estadual da Covid. **Escada rolante parada** - 52 e **acessibilidade precária/deficiente** – 26, foram sobre as diversas reformas em escadas que ocorreram neste primeiro semestre, ficando as mesmas inoperantes. **Ambulantes nas estações e trens** - 48, **mau atendimento de funcionário** - 46, **tempo de fechamento de portas** - 34, **falta de segurança na estação** - 23 e **falta de avisos sonoros – estações e trens** - 21, foram encaminhados aos setores responsáveis para providências e orientação dos empregados. As manifestações de reclamações de **ar condicionado nos trens** - 39 e **ventiladores** – 33, se relacionam aos dias frios onde são mantidos ligados a ventilação dos vagões para evitar a proliferação de doenças de inverno. Por fim as condições de funcionamento do **aplicativo – APP** - 22 que por vezes não apresentava os trens acoplados e também foram encaminhadas ao Centro de Controle para correção e encerram a tabela.

A seguir um ranking dos assuntos mais manifestados no primeiro semestre de 2022 em percentuais.

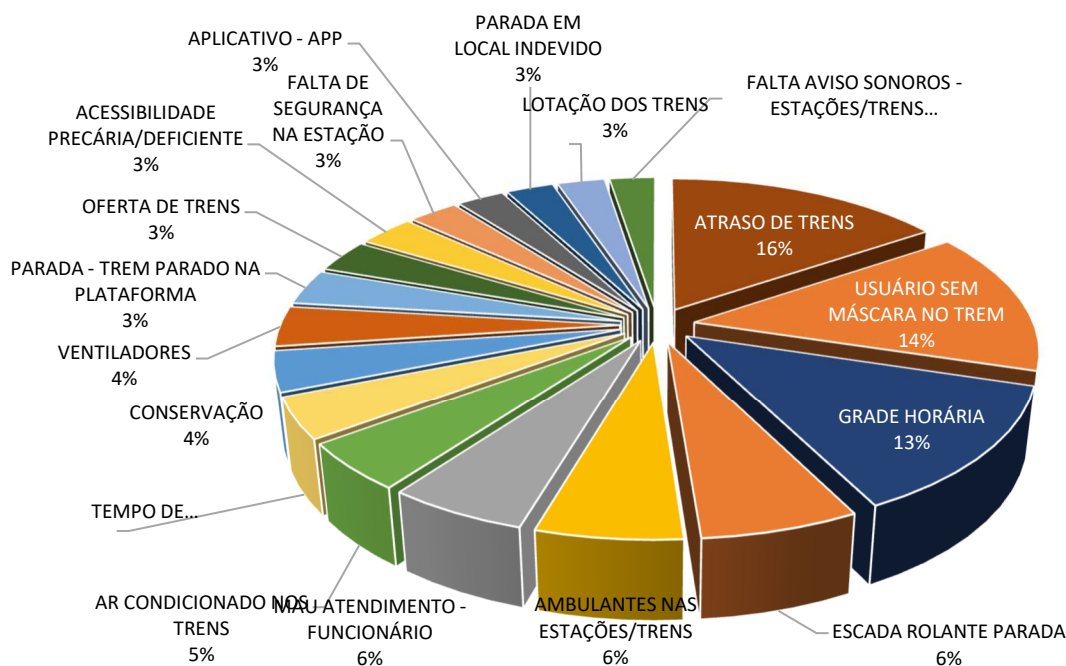


Gráfico 4 – Ranking das Reclamações – Primeiro Semestre 2022

No Gráfico 4 apresentamos mais detalhadamente as reclamações tendo o atraso de trens, usuários sem máscara e a grade horária correspondendo a 43% das demandas dos usuários. As demais reclamações completam o quadro com 57% e já foram elencadas na tabela 4.

- **Elogio** – É a demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço ou atendimento recebido. Transmite uma opinião favorável, uma demonstração de satisfação sobre um atendimento ou com a prestação do serviço público, ou uma manifestação de agradecimento.

Foram registrados 34 elogios diversos neste primeiro semestre de 2022, representando 0,74% de todas as manifestações recebidas. Os destinatários destes elogios são funcionários, a empresa, programas da empresa, aeromóvel, etc.

MANIFESTAÇÕES DE ELOGIO – Primeiro Semestre 2022	
FUNCIONÁRIOS	11
EMPRESA	4
SERVIÇO DE TRENS	6
SERVIÇO DE ESTAÇÕES	3
APLICATIVO - APP	3
DIVERSOS	7
TOTAL GERAL	34

Tabela 5 – Manifestações de Elogio – Primeiro Semestre 2022

Na Tabela 5 foram elencados os elogios recebidos. Os meios de recebimento são diversos, como já apresentado e são encaminhados aos setores responsáveis (no caso específico de **funcionários**, onde recebemos 11 manifestações). A **empresa** também foi citada 4 vezes, os **serviços de trem** - 6, **serviço de estações** - 3, **aplicativo – App** - 3 e **diversos** - 7 manifestações de elogio.

- **Sugestão** – Apresenta-se como tentativa de contribuição individual ou coletivamente para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade ou serviço público prestado.

Na tabela a seguir apresentamos as sugestões dos usuários.

MANIFESTAÇÃO DE SUGESTÕES - Primeiro Semestre 2022	
ALTERAR HORARIO PARA MELHORAR OFERTA DE TRENS	13
CONSERVAÇÃO	8
OFERTA DE SERVIÇOS - SUGESTÃO	8
ACESSO E HORÁRIOS DE CICLISTAS	4
AVISO SONORO TRENS/ESTAÇÕES	4
AR CONDICIONADO E VENTILADORES NOS TRENS	4
MOBILIDADE IDOSOS - PNE E GESTANTES	4
PAGAMENTO COM CARTÃO	3

Tabela 6 – Manifestações de Sugestão – Primeiro Semestre 2022

Na Tabela 6 as sugestões dos usuários que podem melhorar o serviço. A **alteração de horários para melhorar a oferta de trens**, teve 13 sugestões e já tivemos em 2022 ações da Diretoria de Operações que reduziram as reclamações deste item. Foram feitos mapeamentos de entrada e saída de usuários e assim verificadas quais estações e horários a demanda era maior, inserindo trens em intervalos menores nos picos para atender estes horários. O **Acesso e horários de ciclistas**, com 4 notificações, ativou a necessidade de estudo sobre a extensão de horário de acesso das bicicletas nos trens, citado no item 6 deste relatório, assim como a sugestão de **pagamento com cartão** que teve 3 manifestações. As sugestões de **conservação** (8 alusões) e **oferta de serviços** (8 indicações) também se encontram em estudos junto ao Setor de Manutenção Predial e Equipamentos. Os pedidos de **aviso sonoro de trens e estações**, **ar condicionado e ventiladores dos trens**, e **mobilidade de idosos – PNE e gestantes** - todos com 4 manifestação de sugestão cada, foram encaminhadas para os devidos setores para verificação de viabilidade e tratamento dos mesmos.

3. Tempo de Resposta aos atendimentos da CAU

O tempo de resposta está relacionado com os atendimentos recebidos diretamente em nossa Central de Atendimento ao usuário – CAU. Os assuntos com os quais a Ouvidoria não possui as respostas, são encaminhados aos setores responsáveis que após a análise, devolvem para que possam ser elaboradas as respostas aos usuários. Em 2022, foram encaminhadas 471 cartas aos setores da Trensurb, que geraram o gráfico abaixo com o tempo de resposta aos usuários.

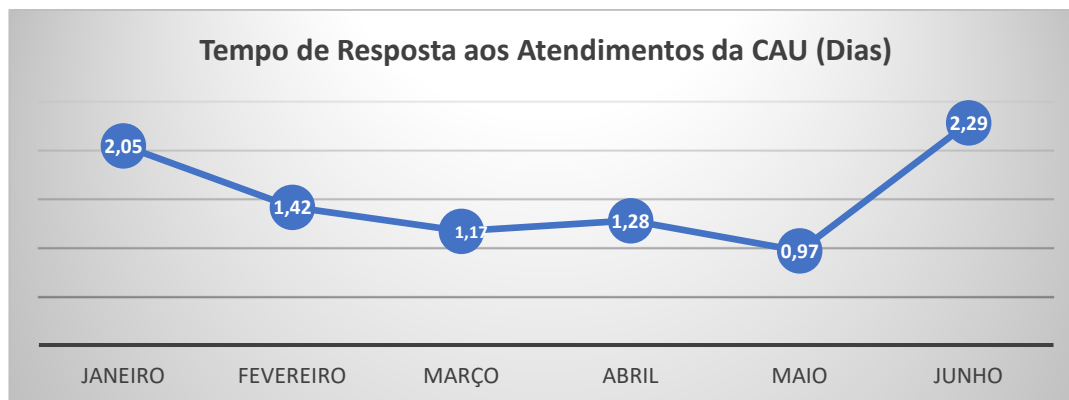


Gráfico 5 – Tempo de Resposta ao Usuário – CAU (Dias)

No Gráfico 5 apresentamos o tempo de resposta ao usuário em dias. Embora até o mês de maio tivéssemos vindo decrescendo, houve um aumento do tempo de resposta em junho (2,29 dias) ocasionado pelas mudanças estruturais que ocorreram no setor de operação, onde mudaram as UOs e os respondentes, que pela falta de adaptação inicial, acabaram por demorar nas respostas.

3.1. Resolutividade

Resolutividade é a capacidade de resolver ou finalizar uma manifestação, simplificando e agilizando procedimentos. Este conceito sinonímia com o ato de solucionar. Possui como dimensões: a efetividade do serviço, a integralidade, o acesso universal, a satisfação dos usuários, a intersetorialidade, as tecnologias utilizadas pelo serviço e as demandas e necessidades dos usuários, entre outras.

A metodologia de cálculo adotada para apuração deste índice foi elaborada com base nas manifestações recebidas e concluídas mensalmente em nossa Ouvidoria.

Fórmula de Cálculo:

$$\text{Resolutividade} = (\text{Concluídas} / (\text{Concluídas} + \text{Pendentes})) * 100$$

Neste ano de 2022 adotamos uma meta de 96%, considerando que os eventos externos (como roubos de cabos) interferem diretamente no resultado, dificultando que a solução dependa exclusivamente da nossa empresa. A média deste primeiro semestre ficou em 95,51% (0,49% abaixo da nossa meta). A seguir um gráfico que detalha a evolução mensal deste indicador.

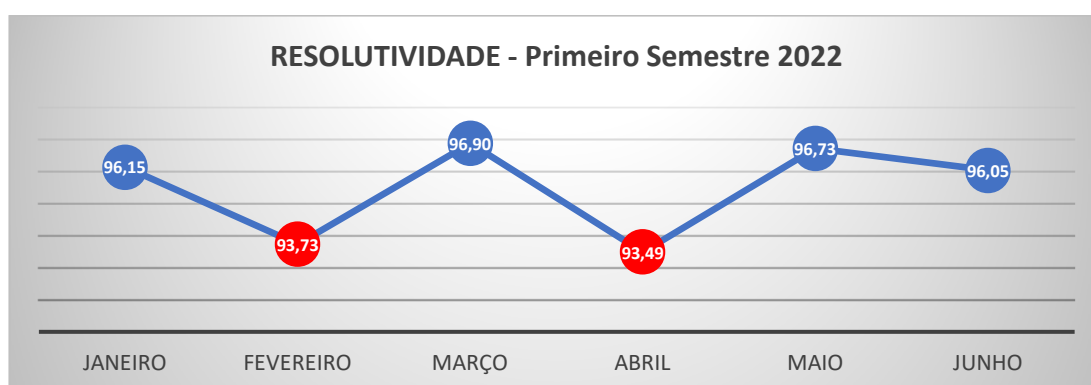


Gráfico 6 – Resolutividade – Primeiro Semestre 2022 - (Meta 96%)

No Gráfico 6 apresentamos a evolução mensal da resolutividade no primeiro semestre de 2022, onde em dois meses (fevereiro e abril) os índices ficaram abaixo da meta, mas recuperado nos meses seguintes.

4. Implantação da Central Telefônica - URA (Unidade de Resposta Audível) na Ouvidoria

Em decorrência da necessidade, de melhorar o atendimento aos usuários e clientes da TRENSURB, com a possibilidade de dar um atendimento rápido e informações sobre situações, agendas, horários e orientações aos mesmos, que tivesse mensagens automatizadas, encaminhamento de ligações e também que a OUVIDORIA, pudesse registrar as reclamações e informações com um sistema de gravações e gerenciamento e armazenamento destes atendimentos, com ferramentas de gestão e relatórios, foi contratada pelo processo SEI 0000958.00001162/2020-16 os serviços da URA – Unidade de Resposta Audível e foi transferida para a Ouvidoria a Central Telefônica da Trensurb, com a implantação deste sistema.

O reflexo desta mudança foi percebido nos números já mencionados neste relatório, que aumentaram consideravelmente os registros de manifestações a partir da implantação, em março.

- Chamadas Recebidas na URA

Para elencar a questão funcional da URA, abaixo apresentamos estes números.

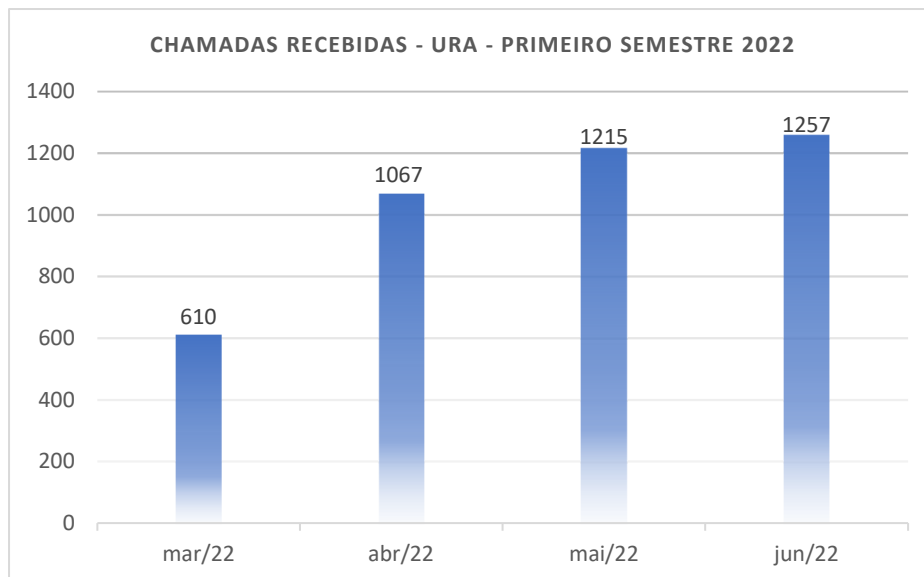


Gráfico 7 – Chamadas Recebidas – URA – Primeiro Semestre 2022

No Gráfico 7 apresentamos as chamadas telefônicas recebidas pela central de atendimento da URA no primeiro semestre de 2022. Cabe ressaltar que 65% (2723 ligações) foram registradas como manifestações dos usuários na CAU e o restante, 35% (1426 ligações) são especificamente de ligações para ramais internos que são transferidos, ou ligações atendidas pela URA em horários entre 19hs e 7hs e finais de semana (fora do horário de atendimento da ouvidoria).

- **Duração Média e Tempo de Espera Médio do Atendimento na URA**

O gráfico a seguir, apresenta o tempo de duração média (em segundos) das ligações recebidas pela central da URA desde a implantação até o final do primeiro semestre de 2022.

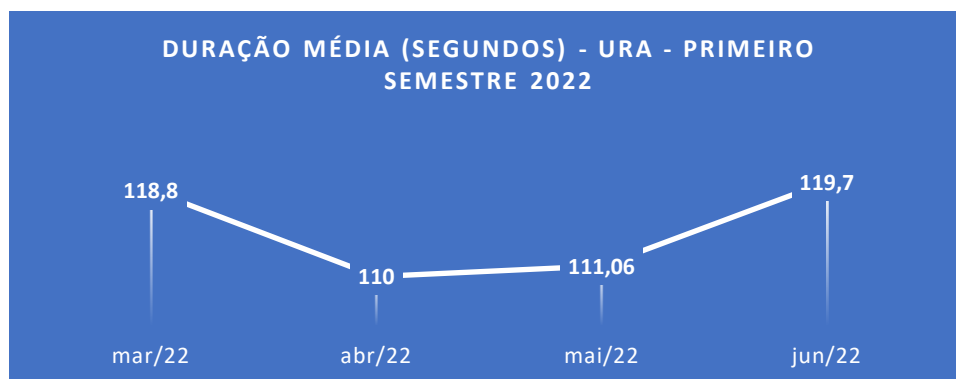


Gráfico 8 – Duração Média (segundos) – URA – Primeiro Semestre 2022

Como representado no Gráfico 8, as ligações duram entre 110/120 segundos, ficando o atendente em média 2 minutos com o usuário na linha.

Se considerarmos o tempo que os usuários ficam aguardando, quando todos os ramais estão ocupados temos o gráfico abaixo.

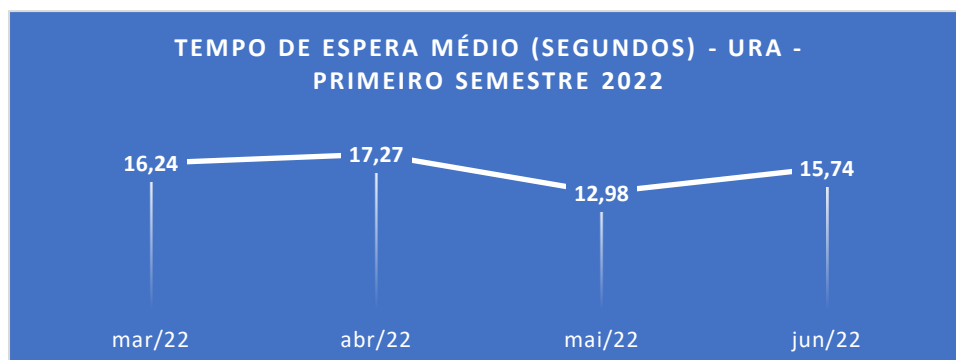


Gráfico 9 – Tempo de Espera Médio (segundos) – URA – Primeiro Semestre 2022

Desde a implantação em março, o tempo médio de espera/mês se mantém entre 12 e 18 segundos, como o Gráfico 9 demonstra, tendo em abril o maior tempo (17,27) e maio o menor (12,98).

Com base nos gráficos, verificamos que a maioria das ligações de espera (fora os casos de operação degradada), se apresentavam entre 7 e 8 horas pelo período da manhã e entre 17 e 19 horas no período da tarde. Para reduzir estas chamadas em espera, mudamos os horários de alguns colaboradores da ouvidoria, distribuindo melhor suas jornadas de trabalho durante as 12 horas que estamos em plantão.

- **Distribuição das Chamadas por Hora e por Dia da Semana do Atendimento na URA**

As ligações recebidas pela URA, foram mapeadas por hora e por dia da semana para que pudéssemos ter uma visão maior da necessidade do nosso usuário.

Abaixo a representação destes números.

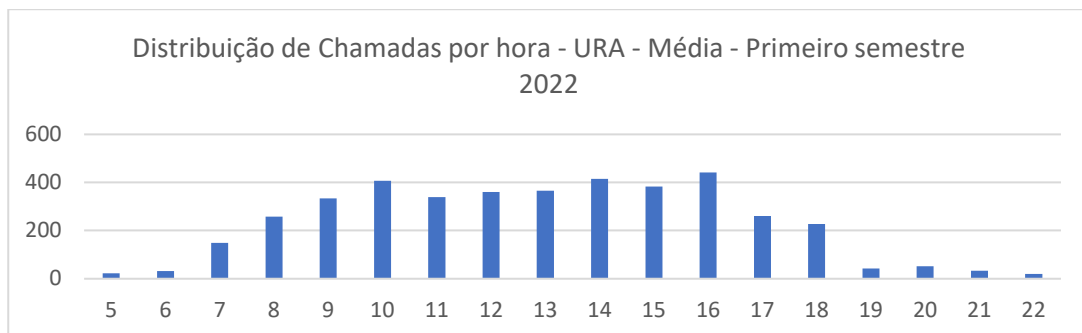


Gráfico 10 – Distribuição de Chamadas por hora – URA – Média - Primeiro Semestre 2022

Como representado no Gráfico 10, as ligações atingem os picos mais altos às 10hs, 14hs e 16hs. A grande maioria destas manifestações são de pedidos de informação, já apresentado no item 2.2. O gráfico também mostra que mesmo após as 19hs, a URA continua recebendo ligações, assim como também antes das 7hs.

Se considerarmos os dias da semana,

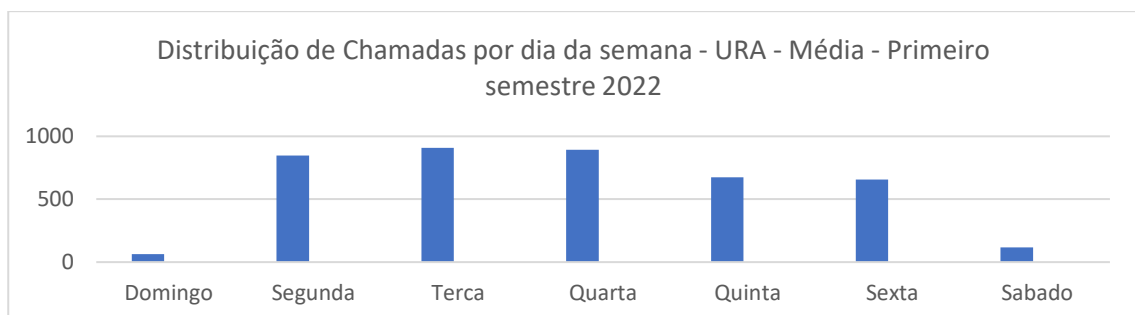


Gráfico 11 – Distribuição de Chamadas por dia da semana - URA – Média - Primeiro Semestre 2022

O gráfico 11 traz a distribuição das chamadas nos dias da semana. Há uma crescente até quarta, reduzindo um pouco na quinta e sexta, dias que antecedem o fim de semana, onde registramos poucas chamadas.

O principal benefício que vimos com a passagem do atendimento telefônico para a ouvidoria, foi a qualificação no mesmo, uma vez que os atendentes além de estarem capacitados para sanar as principais dúvidas que ocorrem, conseguem tirar do Centro de Controle Operacional e das portarias, a carga de ligações que entravam diariamente, ficando com mais tempo livre para as tarefas cotidianas.

5. Pesquisa de Satisfação

Em 2021 foi realizada pela Trensurb a pesquisa de satisfação que objetivava traçar o perfil dos usuários, conhecer a satisfação com o sistema, identificar percepção de melhorias e conhecer os hábitos de deslocamento dos usuários entre as estações da Trensurb.

O Instituto de Pesquisas Amostra tabulou as seguintes percepções do atendimento ao usuário:

Questão: Em algum momento você já fez contato com a Trensurb?

CONTATO COM A TRENSURB (em%)	
NUNCA FEZ CONTATO	87,1
SIM, JÁ FEZ CONTATO	12,9

Tabela 7 – Contato com a Trensurb

Na Tabela 7 percebe-se que poucos são os usuários que já fizeram contato com a Trensurb (12,9%), tendência que se mantém igual às pesquisas realizadas anteriormente.

Questão: Quais canais de atendimento você utilizou para entrar em contato com a Trensurb? (Múltipla – Espontânea)

Canais de Atendimento Contatado na Trensurb (em%)	
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (E-MAIL/TELEFONE/CARTA)	32,5
REDES SOCIAIS (TWITTER/FACEBOOK/INSTAGRAM)	17,2
TELEUSUÁRIO (TELEFONE NAS ESTAÇÕES)	16,1
CHAMADA DE EMERGÊNCIA (LIGAÇÃO/SMS)	14,3
OUVIDORIA	10,1
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	5,2
SITE/PÁGINA	3,6
TRENSURB MOBILE (APP)	1

Tabela 8 – Canais de Atendimento Contatado na Trensurb

As chamadas telefônicas dos canais de atendimento e estações na tabela 8, totalizam praticamente a metade dos atendimentos, assim como levantado no item 2.1, validando os resultados da pesquisa. As redes sociais (17,2%) representam um aumento em comparativo com anos anteriores, embora a distribuição nos demais itens (chamada de emergência - 14,3%, ouvidoria – 10,1%, serviço de informação ao cidadão SIC – 5,2%, Site/página – 3,6% e Trensurb Mobile APP – 1%) também representem significativamente estes meios de entradas das manifestações.

Questão: E qual foi o motivo do seu contato com a Trensurb?

MOTIVO DO CONTATO COM A TRENSURB (em%)	
SOLICITAÇÃO	33,8
RECLAMAÇÃO	33,8
DENÚNCIA	13,6
INFORMAÇÃO	4,3
ATENDIMENTO PESSOAL / PESSOA PASSANDO MAL	3,9
SUGESTÃO	3,2
ACHADOS E PERDIDOS	2,9
ELOGIO	2,3
DÚVIDA	1,6
NÃO LEMBRA	0,3
ROUBO	0,3

Tabela 9 – Motivo do Contato com a Trensurb

Assim como relatado no item 2, a tabela 9 mostra que as manifestações de solicitação e reclamação tem a maioria dos motivos apresentados pelos usuários, totalizando 67,6% das indicações. Denúncias seguem a seguir com 13,6%, informação 4,3%. Atendimento pessoal/pessoa passando mail 3,9%, sugestões 3,2%. Achados e perdidos 2,9%, elogios 2,3%, dúvidas 1,6%, não lembra o motivo 0,3% e roubo 0,3% completam a tabela.

Questão: E qual seu grau de satisfação com o atendimento recebido nos canais de atendimento?

GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS CANAIS DE ATENDIMENTO (em%)	
MUITO SATISFEITO	24,0
SATISFEITO	48,4
INDIFERENTE	3,9
POUCO SATISFEITO	9,5
INSATISFEITO	13,6
NÃO SABE	0,6

Tabela 10 – Grau de Satisfação Com os Canais de Atendimento

Para quem fez contato com a Trensurb a pergunta sobre satisfação apresentada na tabela 10, avalia que 72,4% estão satisfeitos ou muito satisfeitos, ficando uma média numérica de 7,2% de satisfação. Na pesquisa anterior (2020) a média havia ficado em 6,8%, observando-se assim uma melhora nos canais de atendimento. Mostraram-se indiferentes 3,9%, pouco satisfeito 9,5%, insatisfeito 13,6% e não sabem 0,6%.

6. Simplifique!

Ferramenta criada que o usuário participe da simplificação e desburocratização dos serviços públicos. Há rito específico para esse tipo de manifestação estabelecido pela Instrução Normativa conjunta CGU/ MP nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

Até o momento a Trensurb não recebeu nenhuma sugestão pela ferramenta.

7. Outras atuações da Ouvidoria

- Estudo para extensão de horário do Aeromóvel.

Realizamos junto ao CEDAER e ao SEOPE sugestão para retornar a operar no horário do trem. Efetuamos um levantamento de saída (pela manhã) e entrada (pela noite) de usuários na estação Aeroporto a fim de medir a importância de extensão de horário para o mesmo do trem, como era antes da pandemia. Depois de reuniões e estudos, a mudança foi programada para implantação em 01/07/2022.

- Também sugerimos em função de demandas no atendimento, estudos para uso do cartão de débito e crédito feito pela Superintendência de Desenvolvimento Comercial – SUDEC. A implantação dos pagamentos com cartões ainda permanece em estudo pelo setor.

- A extensão de horário de transporte das bicicletas no trem, é assunto debatido a alguns meses com o objetivo de facilitar a viagem do trabalhador, reduzindo seus custos com deslocamentos e de certa forma minimizar as ocorrências de roubos de bicicletas no entorno das estações. Estão sendo realizados estudos em parceria com o Setor de Mobilidade - SEMOB e a Gerência de Operações - GEOPE.

- Estão sendo criados procedimentos internos na Ouvidoria para situações de ressarcimento, encaminhamentos de cartas e atendimentos aos mais diversos assuntos, em atendimento à implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) pela Controladoria Geral da União. O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) é um modelo organizado em módulos (dimensões), que são estruturados agrupando grandes objetivos de uma ouvidoria. O alcance de tais objetivos, por sua vez, é mensurado por meio de escalas que organizam as informações de forma simples e direta, a fim de subsidiar um robusto autodiagnóstico da unidade.

- Reforma e revitalização do ponto a ponto nas estações – Em conjunto com o SEOPE, estamos levantando a situação dos antigos balcões de atendimento e sugestões dos usuários que se localizam na linha de bloqueios das estações. A ideia é retirar os balcões antigos e modernizar o ponto com um telefone e um adesivo indicativo de contato direto com a ouvidoria.

- Procedemos a compra de um TV para implantação de monitoramento de chamadas em espera e também acompanhamento das atualizações do site para que possamos ter uma resposta imediata em casos de operações degradadas.

- Requisitamos um rádio junto ao SEITEC para que pudéssemos acompanhar em tempo real a comunicação do Centro de Controle Operacional com os operadores e desta forma saber em tempo real as ocorrências na via, para que agilizássemos as respostas aos usuários. Já implantado e operando.

- Está em elaboração um manual de atendimento com as Perguntas Frequentes que chegam pelo atendimento, com as devidas respostas. Esta ação tem o objetivo de agilizar a resposta, mesmo que o atendente tenha pouco conhecimento da operação, pois com uma simples consulta ao manual ele já terá a resposta. Com base neste manual vamos implantar no site da Trensurb uma complementação ao que já tem publicado, assim como na Carta de Serviços.

- Maratona das ouvidorias – Participamos no mês de Junho, da 2ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos, promovida pela CGU – Controladoria Geral da União, onde nossas postagens com orientações aos usuários sobre seus direitos e também apresentação da ouvidoria, tiveram em torno de 20.000 visualizações.

- Nos dias 14 e 15 de Junho, participamos do Seminário Nacional de Ouvidorias em Campo Grande – MS com profissionais ouvidores do país. Foram apresentados painéis e palestras que trouxeram um maior entendimento com relação à legislação vigente e as principais alterações que tivemos no último ano, com forte foco na LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados. A possibilidade de networking com ouvidores de outros órgãos como CGU e MDR foi um fator também de grande relevância.

- Além do que foi apresentado, a Ouvidoria em conjunto com a Gerência de Comunicação Integrada – GECIN, tem elaborado divulgações internas e externas por meio de campanhas periódicas por e-mail e cartazes no âmbito interno da Trensurb e nas estações, assim como programas do Governo Federal.

