



EMPRESA DE TRENS URBANOS DE
PORTO ALEGRE S.A. - TRENSURB

RELATÓRIO DE GESTÃO DO EXERCÍCIO DE 2019

PORTO ALEGRE - 2020



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO REGIONAL



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

Relatório de Gestão do Exercício de 2019

Relatório de Gestão do exercício de 2019 apresentado 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 63/2010, alterada pela Instrução Normativa TCU nº 72/2013, da Decisão Normativa TCU nº 178/2019 e Portaria TCU nº 378/2019.

Unidade Responsável: Gerência de Planejamento Corporativo - GEPLA

Porto Alegre, 2020

 www.trensurb.gov.br

 @TrensubOficial

  @Trensurb

LISTA DE SIGLAS E ABREVIações

AGE - Assembleia Geral
ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações
ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica
CAU – Central de Atendimento ao Usuário
CCO – Centro de Controle Operacional
CGTI – Comitê Gestor de Tecnologia da Informação
CONSAD – Conselho de Administração
DIREX – Diretoria Executiva
DIROP – Diretoria de Operações
e-OUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
FEPAM – Fundação Estadual de Proteção Ambiental
GECIN – Gerência de Comunicação Integrada
GEINF – Gerência de Informática
GEJUR – Gerência Jurídica
GEMAN – Gerência de Manutenção
GEOPE – Gerência de Operações
GEORF – Gerência de Orçamento e Finanças
GEPLA – Gerência de Planejamento Corporativo
GEREH – Gerência de Recursos Humanos
GESUP – Gerência de Suprimento e Apoio
IGG - Índice Integrado de Governança e Gestão Pública
LOA – Lei Orçamentária Anual
LRE – Lei da Responsabilidade das Estatais
MDU – Média Dia Útil
MKBF – Mean Kilometer Between Failures
MMA – Ministério do Meio Ambiente
NPG – Norma de Procedimento Geral
PCL – Posto de Controle Local
PDE – Plano de Demissão Voluntária
PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação
PE – Planejamento Estratégico
PETI – Planejamento Estratégico de TI
PN – Plano de Negócios
PND – Programa Nacional de Desestatização
PPA – Plano Plurianual
PPI - Programa de Parcerias de Investimentos
RGE - Rio Grande Energia
RILC – Regulamento Interno de Licitações e Contratos
RMPA – Região Metropolitana de Porto Alegre
SEACO – Setor de Administração de Contratos
SECOM – Setor de Compras
SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SEORC – Setor de Orçamento
SERAM – Setor de Responsabilidade Socioambiental
SEST – Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais
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
UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UO – Unidade Organizacional
URV – Unidade Real de Valor

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Organograma.....	9
Figura 2 - Mapa do negócio da TREN SURB.....	11
Figura 3 - Mapa de processos da TREN SURB.....	11
Figura 4 - Atividades de assessoria de imprensa.....	13
Figura 5 - Citações nos veículos de comunicação.....	13
Figura 6 - Aproveitamento de mídia.....	13
Figura 7 - Redes sociais e Sítio.....	14
Figura 8 - Composição acionária.....	16
Figura 9 - Mapa Estratégico.....	17
Figura 10 - Matriz de apetite a risco.....	20
Figura 11 - Gráfico passageiros transportados.....	22
Figura 12 - Gráfico índice de regularidade.....	23
Figura 13 - Gráfico MKBF Série 100.....	23
Figura 14 - Gráfico MKBF Série 200.....	24
Figura 15 - Gráfico avaliação da imagem da TREN SURB nos meios de comunicação.....	24
Figura 16 - Gráfico índice IG-SEST TREN SURB.....	25
Figura 17 - Gráfico índice de reclamações.....	25
Figura 18 - Gráfico pesquisa de satisfação.....	26
Figura 19 - Gráfico índice de absenteísmo.....	27
Figura 20 - Gráfico taxa de cobertura operacional (TCO).....	28
Figura 21 - Gráfico projetos de treinamento.....	31
Figura 22 - Mapa estratégico da Tecnologia da Informação.....	35
Figura 23 - Gráfico representatividade das deseconomias (externalidades).....	39
Figura 24 - Gráfico da evolução do cálculo das deseconomias (externalidades).....	39

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Matriz <i>SWOT</i> TREN SURB – ambiente externo.....	10
Quadro 2 - Desdobramento Receitas e Despesas.....	28
Quadro 3 - Total de aquisições e contratações.....	34
Quadro 4 - Despesas por modalidade de contratação.....	41
Quadro 5 - Despesas por grupo e elemento de despesa.....	42

SUMÁRIO

1. MENSAGEM DO DIRIGENTE MÁXIMO.....	6
2. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO.....	7
2.1 Identificação da empresa.....	7
2.2 Principais normas direcionadoras de atuação.....	8
2.3 Estrutura organizacional e de governança.....	9
2.4 Ambiente Externo.....	10
2.5 Modelo de Negócios e principais processos de trabalho.....	11
2.6 Contratos de gestão.....	12
2.7 Relação com o ambiente externo e clientes.....	12
2.8 Composição acionária do capital social.....	16
3. GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E ALOCAÇÃO DE RECURSOS.....	16
3.1 Planejamento estratégico.....	16
3.2 Plano de Negócios.....	18
3.3 Governança.....	18
4. RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS.....	20
5. RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO.....	21
5.1 Principais ações e projetos.....	21
5.2 Indicadores de desempenho.....	22
5.3 Gestão orçamentária e econômico-financeira.....	27
5.4 Potencialidades e desafios.....	29
5.5 Gestão de pessoas e competências.....	29
5.6 Gestão de processos operacionais.....	32
5.7 Gestão de licitações e contratos.....	33
5.8 Gestão de patrimônio e infraestrutura.....	35
5.9 Gestão da tecnologia da informação.....	35
5.10 Gestão de custos.....	36
5.11 Sustentabilidade.....	37
6. INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS.....	40

1. MENSAGEM DO DIRIGENTE MÁXIMO

A Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. – TRENSURB utiliza, para o atingimento dos seus objetivos o seu Plano de Negócios (PN) anual, como o principal instrumento que funciona como a ferramenta de gestão do Planejamento Estratégico, o qual direciona e organiza a execução das ações, programas e projetos da TRENSURB.

No ano de 2019, a diretriz econômico-financeira do PN 2019 ganhou maior relevância, tendo em vista a necessidade do aumento da Taxa de Cobertura Operacional (TCO), índice financeiro da TRENSURB que mede a cobertura econômica com receitas próprias, frente às despesas de funcionamento, para assim consequentemente, reduzir a subvenção do Governo Federal. Uma das ações para o atingimento deste objetivo, foi obtida através da atualização da tarifa ocorrida em março.

Construiu, ao longo do ano de 2019, importantes ações frente aos desafios a serem superados advindos das restrições orçamentárias durante o exercício. O contingenciamento ocorrido no mês de abril, na ordem de R\$ 76,09 milhões para outras despesas correntes, e deste montante, R\$ 18,6 milhões para investimento, foi desbloqueado somente em novembro, inviabilizando o andamento de projetos importantes para empresa, os quais teriam impacto diretamente na melhoria da eficiência operacional. Os projetos de investimentos realizados totalizaram R\$ 2,04 milhões.

A TRENSURB é uma empresa pública, com a finalidade de implantar e operar o serviço de trens urbanos na Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA), e ao desenvolver seu serviço de transporte, utiliza energia limpa e renovável contribuindo para a redução dos impactos ambientais, bem como a redução do número de acidentes e a diminuição dos gastos de manutenção das vias públicas e custos com saúde pública, gerando externalidades positivas para os usuários da infraestrutura viária e aos demais membros da sociedade.

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 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 TRENSURB no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

Deste modo, e por meio de um conjunto de ações, reforça seu compromisso institucional com a gestão sustentável, comprometida com o comportamento ético, responsável e transparente.

Para o ano de 2020, renovamos nosso compromisso com a melhoria contínua da prestação do nosso serviço ao usuário e a busca constante pela maior eficiência e a diminuição da dependência econômico-financeira com a União.

2. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL E AMBIENTE EXTERNO

2.1 Identificação da empresa

A Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S/A – TRENSURB é uma empresa pública, 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 o transporte público coletivo de passageiros, urbano e metropolitano, sobre trilhos, está vinculada ao Governo Federal, e possui capital totalmente público, onde 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 Aeromóvel 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 TRENSURB, 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 TREN SURB, 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 TREN SURB 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 TREN SURB; Construir e/ou fortalecer o sentimento de orgulhar-se de pertencer à TREN SURB, 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.

2.2 Principais normas direcionadoras de atuação

Regida por seu Estatuto Social, legislação aplicável às Sociedades Anônimas (Lei nº 6.404/1976, consolidada) e por Regimento Interno, tem por objeto social as seguintes atividades:

a) planejamento, implantação e prestação de serviços de trens urbanos na Região Metropolitana de Porto Alegre;

b) planejamento, implantação e operação de quaisquer equipamentos e sistemas de integração com o sistema de transporte ferroviário;

c) planejamento e implantação de prédios conexos ao seu sistema de transporte ferroviário, permitida a participação de terceiros e respectiva exploração econômica, direta e indiretamente; e

d) explorar economicamente a marca, a patente, a denominação, a insígnia, bem como todos e quaisquer recursos ou potenciais da sociedade, a exemplo do conhecimento tecnológico e administrativo, bens móveis ou imóveis, áreas, espaços, equipamentos, podendo prestar serviços a terceiros no âmbito do domínio da atividade, direta ou consorcialmente.

Além disto, a TREN SURB implementou em 2018 (revisão 2019) o seu próprio Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios com base na Lei nº 13.303/2016 o qual rege as licitações e contratações

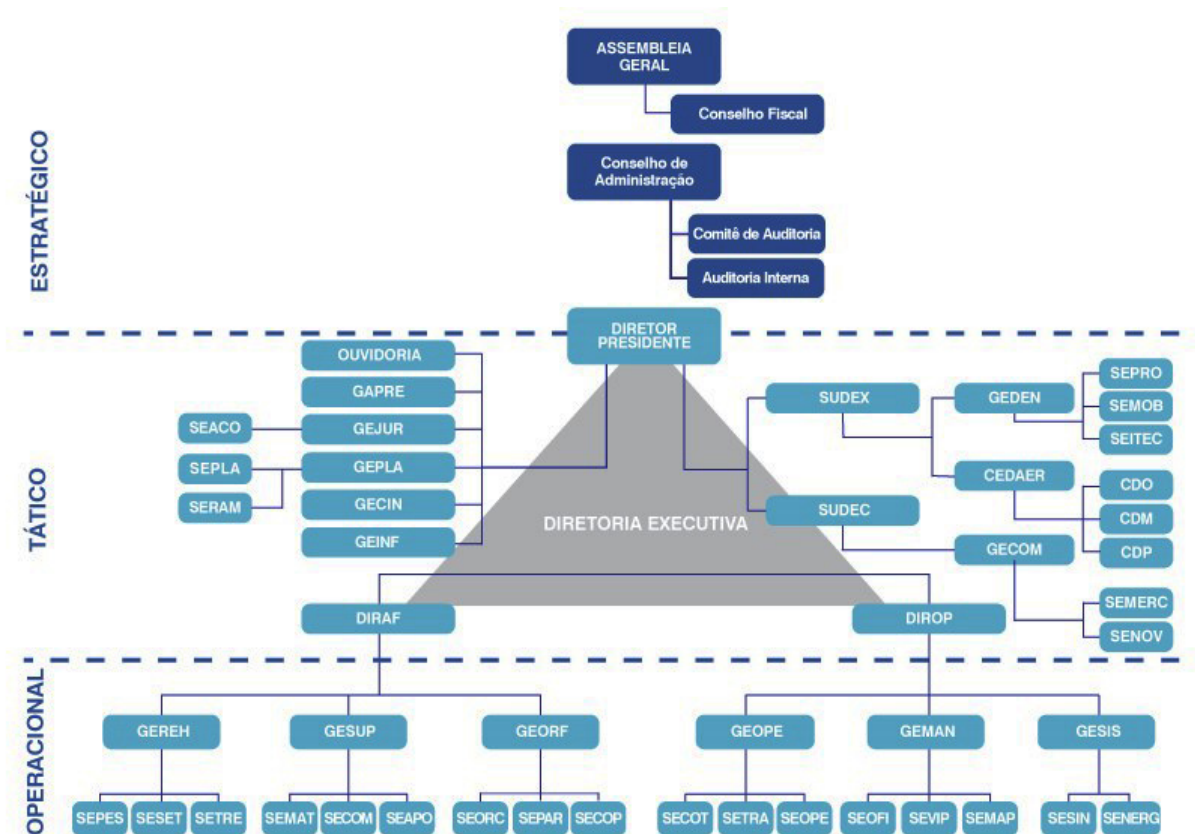
de obras, serviços, inclusive os de publicidade, compras, locações, permissões de uso, concessões de uso e alienações, entre outros atos de interesse da TRENSURB.

O regulamento está disponível no sítio eletrônico, através do link: http://www.trensurb.gov.br/paginas/arquivos/201910071708330.Regulamento_Interno_Licitacoes_e_Contratos.pdf

2.3 Estrutura organizacional e de governança

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

Figura 1 - Organograma



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 Corporativo (GEPLA) e os assessores da Presidência apoiam esta estrutura.

2.4 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*). Conforme determina a Lei nº 13.303/2016, a Matriz *SWOT* foi revisada em dezembro de 2019, e o resultado é apresentado no Quadro 1.

Quadro 1 - Matriz *SWOT* TRENSURB – ambiente externo

	Fator Positivo	Fator Negativo
Ambiente Externo	<p>OPORTUNIDADES:</p> <p>Demanda por sistema de transporte de alta capacidade na RMPA;</p> <p>Política de integração física e tarifária em conjunto com os órgãos reguladores;</p> <p>Utilização de fontes alternativas de energia;</p> <p>Inovações tecnológicas;</p> <p>Captação de recursos P&D;</p> <p>Ampliação de negócios para incremento das receitas;</p> <p>Aproveitamento da economia positiva gerada pelas externalidades;</p> <p>Política de integração com outros modais (transporte por aplicativo – carro, bicicleta, patinete).</p> <p>Programa de Parcerias de Investimentos e inclusão no Programa Nacional de Desestatização (Decreto nº 9.998/2019).</p>	<p>AMEAÇAS:</p> <p>Não ser economicamente sustentável;</p> <p>Custo da energia de tração;</p> <p>Alteração da política tributária (desoneração de impostos);</p> <p>Legislação ambiental;</p> <p>Redução progressiva de recursos orçamentário;</p> <p>Ocupação desordenada no entorno das estações;</p> <p>Concorrência com o transporte de passageiros (coletivo e por aplicativo);</p> <p>Descentralização dos serviços de transporte ferroviário coletivo de passageiros (Lei nº 8.693/1993);</p> <p>Programa de Parcerias de Investimentos e inclusão no Programa Nacional de Desestatização (Decreto nº 9.998/2019);</p> <p>Sensação de insegurança do usuário.</p>

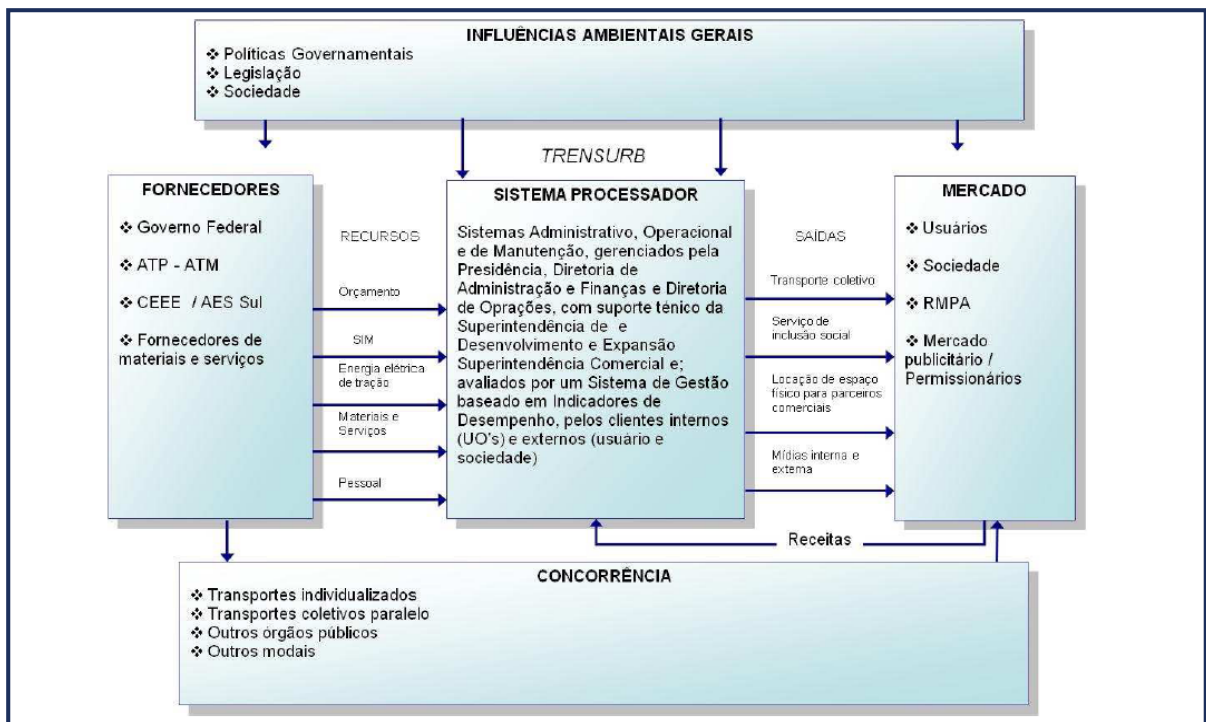
Fonte: CONSAD (Ata nº 482 de 13/12/2019)

A análise realizada evidencia fatores que servem de base para a estratégica de longo prazo, bem como, para a construção da estratégica de curto prazo, desdobrada no Plano de Negócios 2020 TRENSURB.

2.5 Modelo de Negócios e principais processos de trabalho

Com o auxílio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, foi desenvolvido em 2006 o Mapa do Negócio da TRENSURB (Figura 2), o qual foi estruturado considerando as necessidades e expectativas das partes interessadas, os processos e os fatores externos que influenciam a operação e o desempenho da empresa, para determinar os requisitos necessários ao serviço entregue à sociedade.

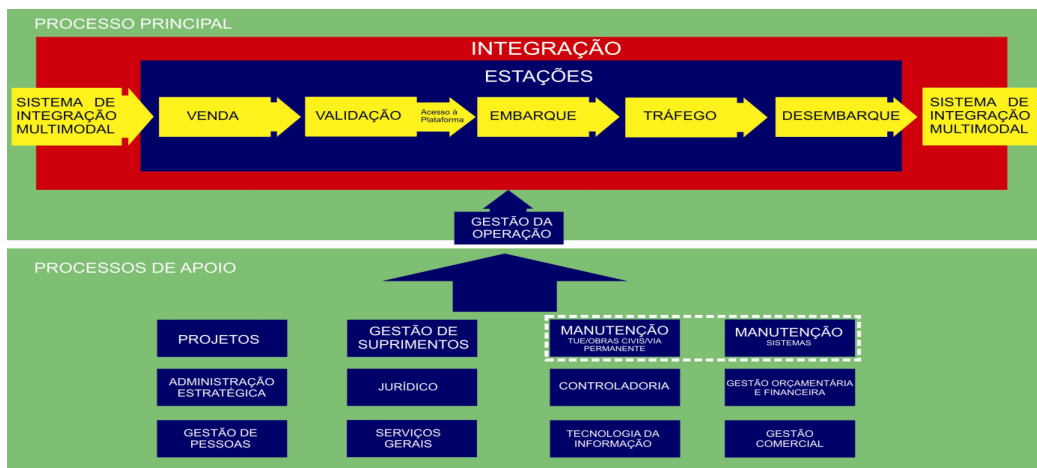
Figura 2 - Mapa do negócio da TRENSURB



Fonte: GEPLA

Embasado no Mapa do Negócio estabeleceu-se o Mapa de Processos (Figura 3), que foi revisado em 2008, e está configurado em 13 macroprocessos divididos em processo principal que é Gestão da Operação e demais processos de apoio

Figura 3 - Mapa de processos da TRENSURB



Fonte: GEPLA

O monitoramento contínuo das partes interessadas é operacionalizado através da atual estratégica da TREN-SURB, visando manter e/ou aumentar a eficiência das atividades prestadas. Tal manutenção está conectada às diretrizes e objetivos estratégicos, desdobrados em indicadores, com os quais serão mensurados os resultados obtidos e empreendidos esforços para o alcance da estratégia.

Em 2020 a TREN-SURB iniciará o processo de elaboração do novo Planejamento Estratégico para o Ciclo 2021-2025, sendo que um dos itens contemplados neste processo, é elaboração do Mapa do Negócio e Macroprocessos, bem como, a construção da Cadeia de Valor da TREN-SURB.

2.6 Contratos de gestão

A TREN-SURB tem declarada em sua visão a geração de valor à 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 à atividade fim da empresa, ou seja, todos os processos que envolvem 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 preventiva, corretiva programada e corretiva não programada 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).

Estes contratos, aliados às 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.

O principal insumo para a movimentação dos trens é a energia elétrica, 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.

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

2.7 Relação com o ambiente externo e clientes

A TREN-SURB possui diversos canais de comunicação e de relacionamento com a sociedade dentre eles destacamos: a assessoria de imprensa, redes sociais e site, relacionamento interno e com a comunidade e espaços culturais.

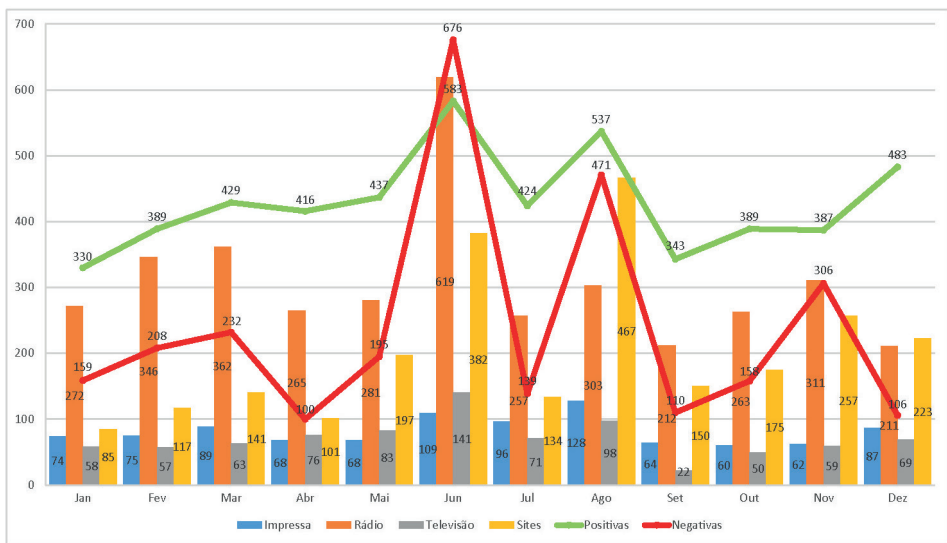
A seguir, apresentamos os resultados obtidos no ano de 2019 por meio do trabalho de assessoria de imprensa e do relacionamento nas redes sociais, sendo: produção e envio de releases aos veículos de comunicação, bem como notas em resposta a esses veículos; elaboração do informativo interno Notícias TREN-SURB, com periodicidade mensal; produção de conteúdo e controle editorial do site institucional e da intranet; gestão e criação de conteúdo dos perfis da empresa nas redes sociais; atendimento de briefings (publicidade e criação gráfica);

produção e acompanhamento de eventos; clipping de notícias referentes à TRENURB, do Ministério do Desenvolvimento Regional e de assuntos de interesse da empresa.

Figura 4 - Atividades de Assessoria de Imprensa

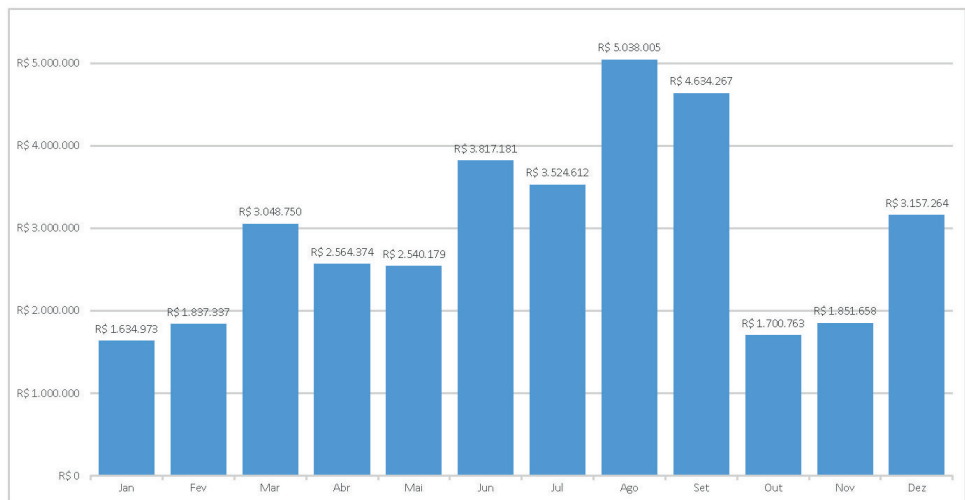


Figura 5 - Citações nos veículos de comunicação



Fonte: GECIN

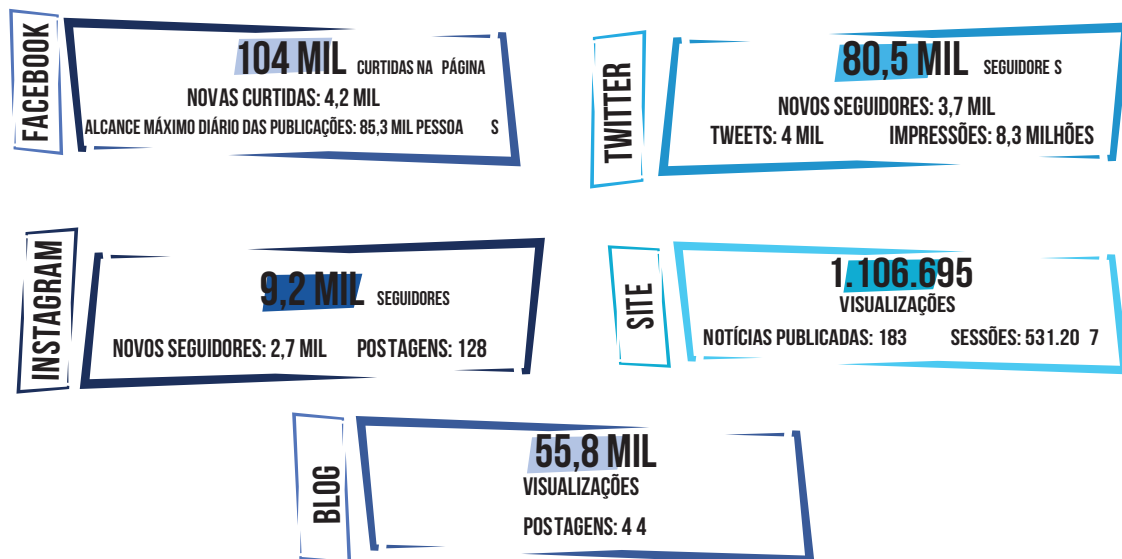
Figura 6 - Aproveitamento de mídia



Fonte: GECIN

O aproveitamento de mídia refere-se ao valor que seria pago para a publicação de matérias positivas (Total: R\$ 35.349.363,00).

Figura 7 - Redes sociais e Sítio eletrônico



Fonte: GECIN

A Carta de Serviços ao Cidadão é mais um instrumento utilizado para divulgar os compromissos de atendimento ao usuário. A elaboração e publicação desse documento cumpre com as diretrizes estabelecidas pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, para as relações dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal entre si e com o cidadão, 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, no endereço:

http://www.TRENSURB.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=5123

Outras ações que visam estreitar relação com nossos usuário são: o Espaço Multicultural Livros, a Galeria Xico Stockinger, a Galeria Mario Quintana e os programas Futuro Usuário, Historiando e a ação Livros Livres.

Em Novo Hamburgo, inauguramos o Espaço Multicultural Livros sobre Trilhos, que, além do empréstimo de livros, promove ações culturais que impactam na convivência com os usuários do sistema: foram seis shows, três lançamentos de livros, três exposições fotográficas e duas oficinas.

Por seu compromisso com a democratização do acesso à literatura e a leitura, a TRENSURB recebeu o Troféu Jacarandá, concedido pela Câmara Rio-Grandense do Livro, o jornal Correio do Povo, Grupo Record e os livreiros e apoiadores da Feira do Livro de Porto Alegre. A empresa foi reconhecida na categoria Destaque Especial pelo trabalho que presta, regularmente, no transporte gratuito de alunos da rede metropolitana de ensino público para irem à feira.

A inauguração da Galeria Xico Stockinger, na Estação Rodoviária, somada ao já existente espaço cultural da Galeria Mario Quintana, localizada na Estação Mercado, trouxe beleza às paredes da estação e ao dia a dia dos usuários. Em 2019, cada galeria promoveu três exposições fotográficas.

Os programas Futuro Usuário, Historiando e a ação Livros Livres também contribuíram para a construção de uma imagem positiva da empresa. Futuro Usuário e Historiando totalizaram, juntos, um público de 583

estudantes; e através do Livros Livres, ação de bookcrossing, em 15 edições distribuiu um total de 1.490 livros aos passageiros.

Também possuímos a Ouvidoria TRENURB que possui dentre suas atribuições, o recebimento de denúncias, reclamações, elogios, comentários e sugestões dos usuários, análise e proposição de soluções às manifestações, visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público, tendo sob sua gestão a CAU, o sistema e-OUV e o sistema e-SIC.

- **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;
- **e-OUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal:** é um sistema de ouvidorias “online” para recebimento, análise e resposta das manifestações de ouvidoria para o público interno e também externo, com controle de prazo e desenvolvido para as ouvidorias do Poder Executivo Federal, pelo Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (Portaria nº 50.252/2015);
- **e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão:** é o sistema que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;
- **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.

Através da Ouvidoria, em 2019, a TRENURB recebeu um total de 5.657 manifestações, das quais, os pedidos de informações perfizeram um total de 2.783 (49,19%), seguidas das reclamações 2.360 (41,71%), elogios 173 (3,05%), sugestões 157 (2,77%), solicitações 102 (1,80%), denúncias 54 (0,95%) e comunicação 28 que representaram 0,49% dos registros.

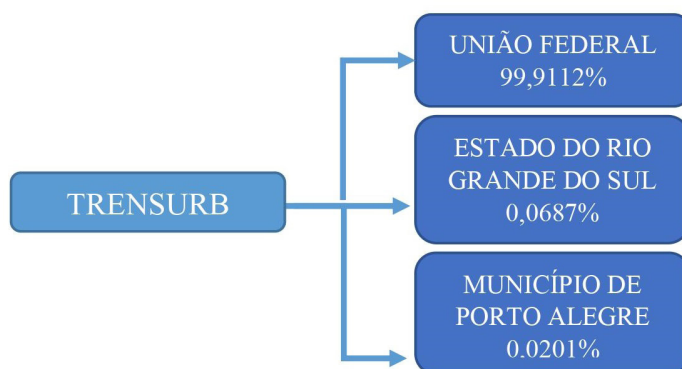
O relatório completo da Ouvidoria pode ser acessado por meio do sítio da TRENURB, no endereço: http://trensurb.gov.br/paginas/upload/files/Ouvidoria_Trensurb-Relatorio_Anual_2019.pdf

Resultado das ações de comunicação e as melhorias feitas no sistema e, visando delinear o perfil do usuário, em abril/2019 foi realizada a pesquisa de satisfação e perfil do usuário TRENURB. O índice geral de satisfação obtido foi de 70,4%. A pesquisa de satisfação dos usuários pode ser acessada por meio do sítio da TRENURB, no endereço: http://trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?codigo_sitemap=5269

2.8 Composição acionária do capital social

A composição acionária do capital social da TRENSURB apresenta a seguinte distribuição percentual, conforme Figura 8.

Figura 8 - Composição acionária



3. GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E ALOCAÇÃO DE RECURSOS

3.1 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, para adequar-se ao atual momento econômico e político do País. Para o período de 2018 a 2020 observando dimensões distintas e de suma importância para a administração pública, como a questão econômico-financeira para sustentabilidade do negócio e a dimensão institucional de governança e social.

Em 2019, a fim de cumprir com as obrigatoriedades impostas às empresas estatais, de acordo com a Lei 13.303/2016, art. 23, §1º, I e 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, são diretrizes estratégicas que norteiam 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.

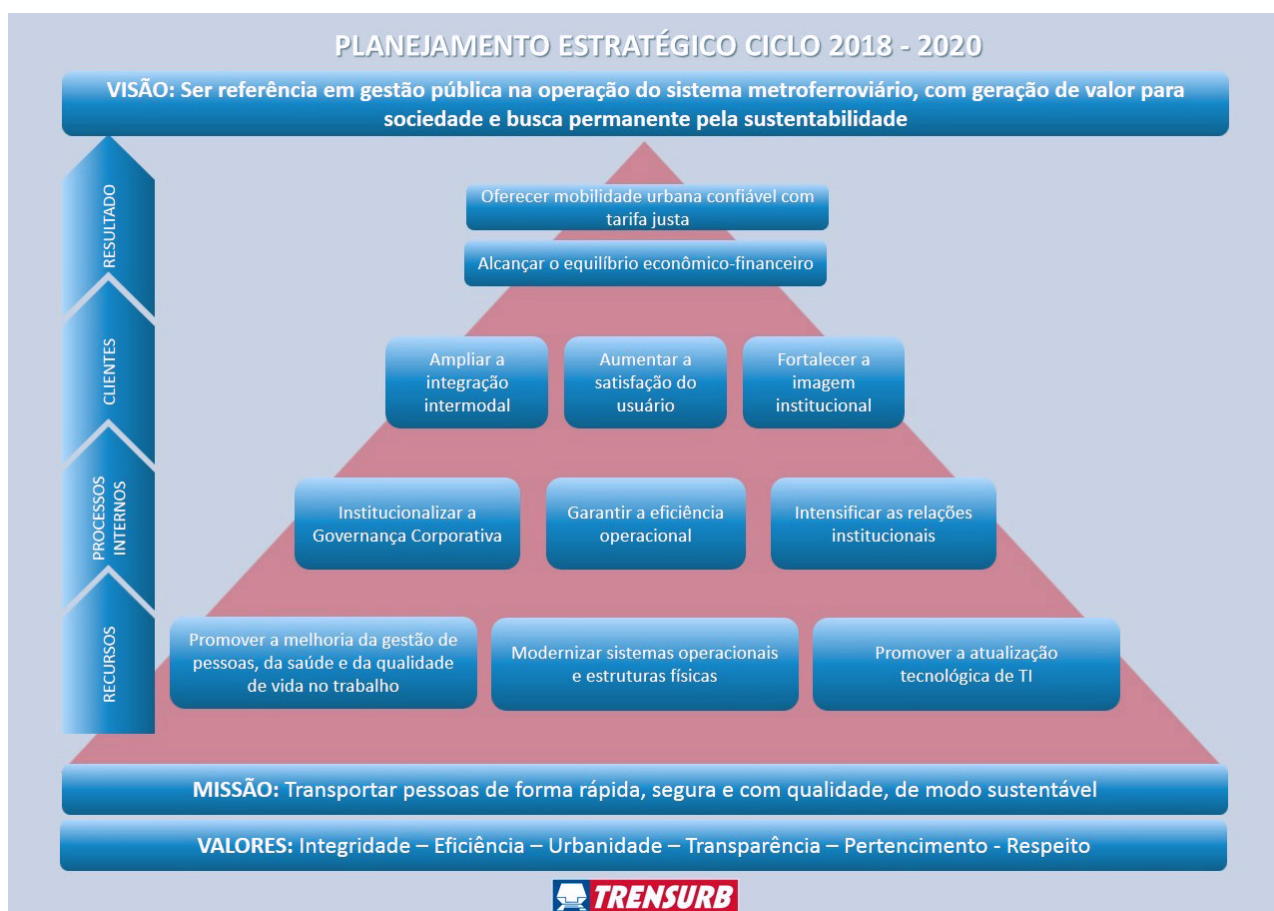
A perspectiva de PROCESSOS INTERNOS retrata os processos nos quais a TRENSURB deverá buscar excelência e concentrar esforços a fim de maximizar seus resultados.

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 9 apresentamos o Mapa Estratégico organizacional que orienta e direciona a atuação dos gestores concentrando esforços para execução eficiente e alinhada do interesse público ao qual se propõe cumprir.

Figura 9 - Mapa Estratégico



Fonte: GEPLA

Tendo em visto o encerramento do ciclo atual, em 2020 a TREN SURB realizará 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 de acordo com a Lei das Estatais.

O documento detalhado do PE 2018-2020 (revisão 2018-2020) pode ser acessado através do site da TREN SURB, no endereço:

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

3.2 Plano de Negócios

Com a atualização da estratégia para o ciclo 2018-2020, impôs-se o desdobramento tático anual por meio do Plano de Negócios, de acordo com a Lei 13.303/2016, art. 23.

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

O Plano de Negócios contempla as ações e os projetos estratégicos e de investimentos. Para priorização destes, a TREN SURB desenvolveu uma metodologia de priorização para ordenar os projetos por relevância e expressividade, considerando suas particularidades e o planejamento estratégico, alinhada com orientações normativas e legais. As questões relativas ao nível de risco estão alinhadas com a Política de Riscos e a Metodologia e Gestão de Riscos da TREN SURB.

Os critérios para a priorização possibilita 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 2019, o monitoramento das ações/projetos foi realizado trimestralmente pela DIREX e acompanhado pelo CONSAD.

3.3 Governança

Para assegurar a transparência e boa governança na TREN SURB, 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 TREN SURB, no endereço:

http://www.trensurb.gov.br/paginas/upload/files/Estatuto_Social_Trensurb_Jan_2020.pdf

O conjunto de práticas de governança da TREN SURB está representado por meio do seu Estatuto Social, 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 condu-

ta que se espera nas relações entre dirigentes, empregados, prestadores de serviço e sociedade.

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://trensurb.gov.br/paginas/arquivos/201910071708330.Regulamento_Interno_Licitacoes_e_Contratos.pdf

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 trimestralmente, os quais são encaminhados às áreas responsáveis, e as respostas e soluções para os problemas apontados são monitorados 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 gestão 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, mais recentemente, 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_sitemap=3274 e também no site Portal da Transparência, link

<http://www3.transparencia.gov.br/orgaos/29205-empresa-de-trens-urbanos-de-porto-alegre-s-a>.

Em 2019 a TRENSURB alcançou o nível 1 do indicador IG-SEST (índice que classifica a empresa em um dos 4 níveis de Governança, onde o nível 1 representa o índice de melhor avaliação). Criado pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST), do Ministério da Economia, tem o objetivo de acompanhar o desempenho da qualidade da governança das empresas estatais federais, do cumprimento da Lei de Responsabilidade das Estatais nas dimensões: Gestão, controle e auditoria; Transparência das informações; e Conselhos, comitês e diretorias.

Os indicadores IG-SEST e IGG, são medidos pela SEST e pelo TCU, respectivamente, sendo sua análise anual. Conforme nota do Tribunal de Contas da União, o questionário do IGG não foi aplicado no ano de 2019, sendo que o próximo ciclo ocorrerá em 2020.

4. RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

A TRENSURB 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 disponíveis no sítio eletrônico da empresa, através do link http://www.trensurb.gov.br/paginas/paginas_detalhe.php?l=pt-BR&codigo_sitemap=5203

A TRENSURB monitora os principais riscos empresariais que foram identificados com base na análise dos ambientes interno e externo, planejamento estratégico e processos de negócio da empresa, buscando evidenciar o objetivo estratégico que poderá ser afetado pelo evento de risco.

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, conforme apresentado na matriz de apetite a risco (Figura 10), foi estabelecido o nível de risco.

Figura 10 - Matriz de apetite a risco

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

Fonte: Metodologia de Gestão de Riscos TRENSURB (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.

5. RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO

5.1 Principais ações e projetos

No ano de 2019 a TRENSURB realizou um conjunto de ações e projetos, resultado dos esforços empreendidos para o alcance dos objetivos estratégicos da empresa. As principais ações e projetos executadas e/ou concluídas no ano de 2019, estão listadas a seguir:

Pesquisa de Satisfação – Visando delinear o perfil do usuários, assim como o grau de satisfação em relação ao serviço prestado, foi realizada a pesquisa em abril/2019. O índice geral de satisfação foi de 70,4%, sendo os quesitos de iluminação, limpeza e conservação no interior dos trens, os melhores avaliados. Ainda, por meio da Pesquisa de Satisfação foi possível obter dados visando avaliar o elenco de atributos de satisfação, levantar sugestões de melhorias e reclamações para o perfil de usuários do sistema;

Política Tarifária – Implantada a Política Tarifária TRENSURB em março de 2019, teve por objetivo definir a periodicidade, forma de revisão e reajuste da tarifa;

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, 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 406 aprendizes;

Sistema de Radiocomunicação – A contratação proporcionou a modernização do sistema de radiocomunicação e a adequação às normas da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) propiciando melhores padrões de desempenho, segurança, eficiência funcional e operacional, além da integração das diferentes formas de comunicação. A primeira contratação ocorreu em 2018 para a modernização do sistema, sendo no ano de 2019, a segunda contratação para a aquisição de 230 transceptores rádios portáteis para a ativação na Rede de Radiocomunicação da TRENSURB;

Eficiência Energética – O projeto de eficiência energética desenvolvido através do Programa de Eficiência Energética da Aneel, a RGE concluiu em julho de 2019 a substituição de lâmpadas fluorescentes por modelos de LED na Estação Canoas, não havendo custos para a TRENSURB, proporcionando redução econômica e ambiental;

Subestação de Sapucaia e Cabine de seccionamento de Luís Pasteur – Em 2019 foram concluídos os trabalhos de recuperação e reiniciada a operação da Subestação e da Cabine, restabelecendo a configuração plena do Sistema de abastecimento de energia de tração dos trens da TRENSURB;

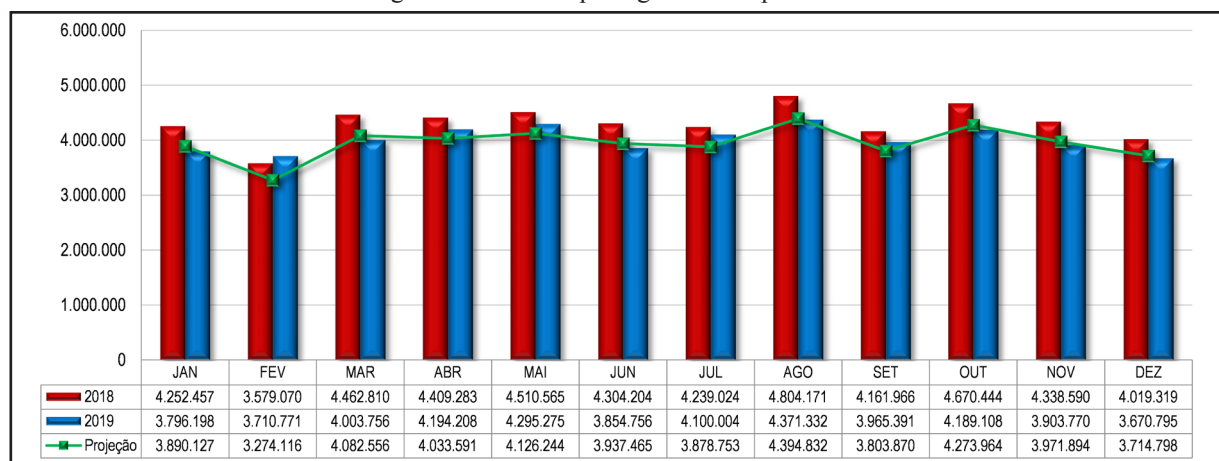
Trens Acoplados – Em dezembro de 2019, a TREN SURB retomou a operação de trens acoplados no horário de pico manhã, tal ação ampliou a capacidade de atendimento em 13% no trecho Sapucaia-Mercado, em sentido a Porto Alegre, com maior oferta de lugares no metrô gerando mais conforto para os usuários que utilizam o sistema metroviário.

5.2 Indicadores de desempenho

O desempenho da TREN SURB é medido por indicadores de desempenho, que mensuram os resultados obtidos e geram um conjunto de ações e projetos compreendendo as iniciativas em que os gestores deverão empreender esforços para o alcance da estratégia geral. A seguir são demonstrados os principais indicadores da TREN SURB e os resultados obtidos no ano de 2019.

a) Passageiros transportados: Em 2019 foram transportados 48,055 milhões de passageiros (Figura 11), uma redução de 7,14% da quantidade de passageiros transportados em 2018. Ligado a isso, a Média Dia Útil (MDU) de passageiros transportados também apresentou redução de 6,34%, registrando a média de 160.343 passageiros/dia útil em 2019.

Figura 11 - Gráfico passageiros transportados

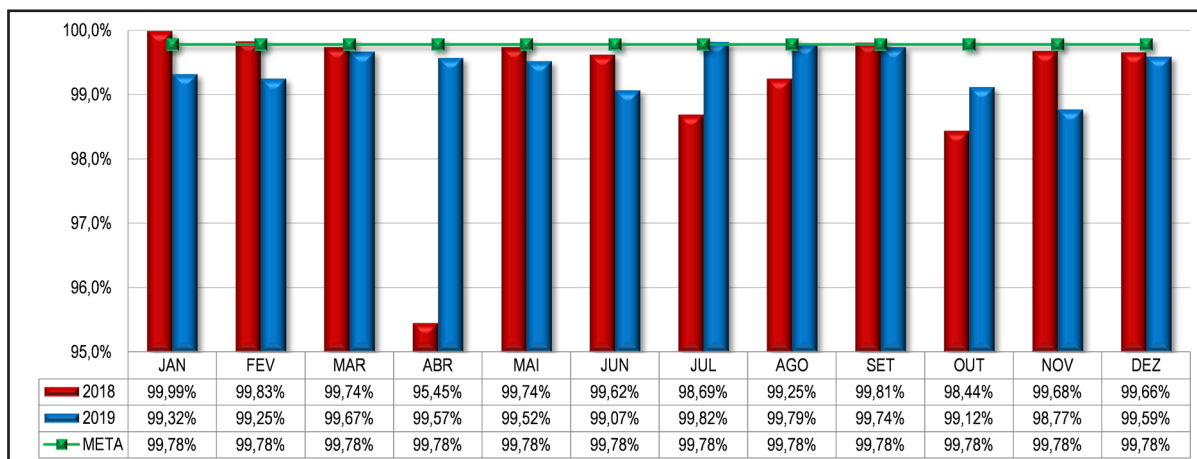


Fonte: DIROP

Os principais fatores que resultaram na redução de passageiros transportados foram a situação econômica do país e a recomposição do valor da tarifa unitária em março/2019.

b) 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 2019 a média de 99,44% de regularidade, onde, das 87.147 viagens programadas, 86.664 foram efetivamente executadas, conforme a Figura 12.

Figura 12 - Gráfico índice de regularidade

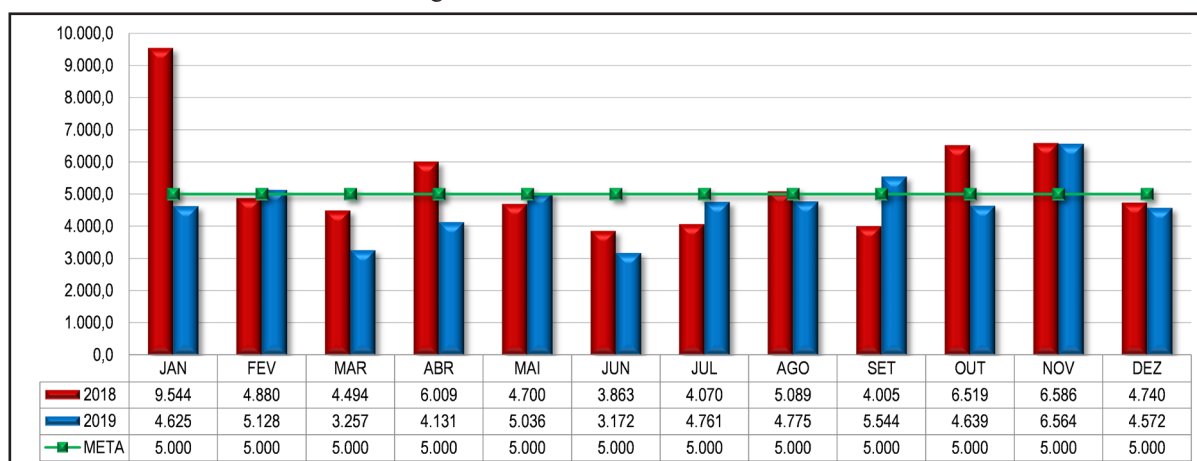


Fonte: GEOPE

Em 2019, a regularidade não alcançou a meta proposta de 99,78%, em virtude de eventos significativos que impactaram negativamente. As reduções mais significativas no índice foram registradas no mês de junho em razão de uma avaria na via permanente (trilhos) devido a mudança rápida das condições climáticas que resultou na perda de 33 viagens, no mês de outubro referente a falha de energia envolvendo Cabines e Subestação no trecho Luiz Pasteur a Novo Hamburgo tendo como consequência a perda de 41 viagens e no mês de novembro devido a falha de comunicação entre o PCLs com o CCO no trecho de Aeroporto a Mathias Velho, resultando em 60 viagens perdidas.

c) 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 2.482.215 km, enquanto que os trens da Série 200 percorreram um total de 1.395.773 km, no ano de 2019. A Figura 13 apresenta o gráfico da Série 100 e a Figura 14 o gráfico da Série 200.

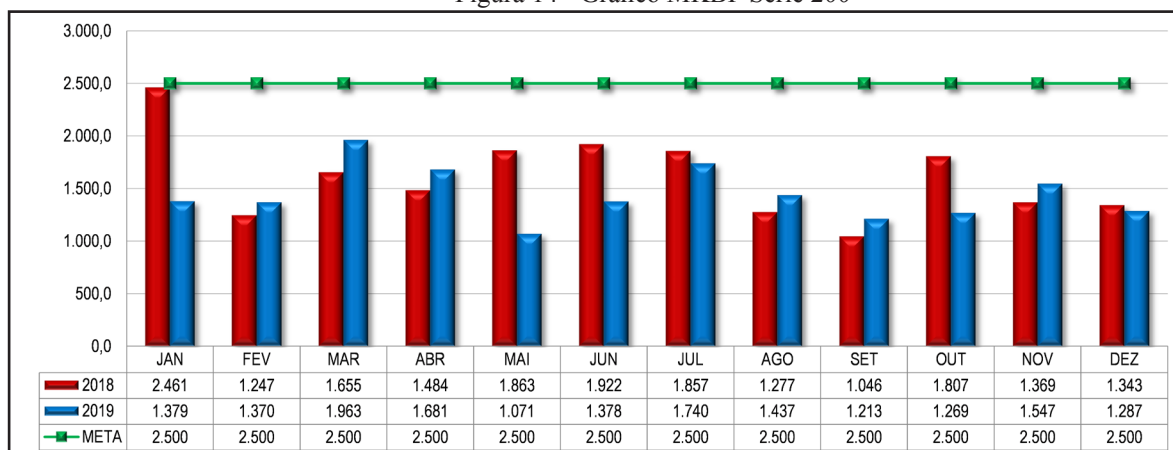
Figura 13 - Gráfico MKBF Série 100



Fonte: GEMAN

Os sistemas que mais apresentaram falhas foram o de freio microprocessado e o de comunicação. Para o freio microprocessado, estão sendo verificadas ações junto à empresa fornecedora do sistema, assim como está sendo feita a revisão completa dos conectores elétricos deste sistema. Em relação ao sistema de comunicação, está prevista para o ano de 2020 a instalação do novo sistema de rádio digital, com o qual espera-se redução na quantidade de falhas.

Figura 14 - Gráfico MKBF Série 200

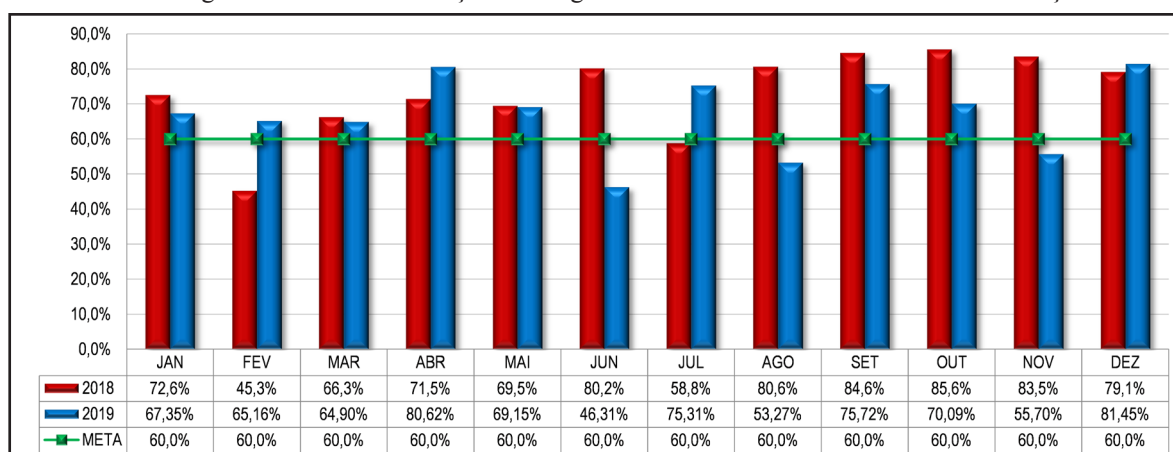


Fonte: GEMAN

As principais falhas apresentadas pela frota de trens da Série 200 no ano de 2019, foram nos sistemas de informação e comunicação, climatização de cabine e truques, os quais permanecem em garantia de fornecimento pelo consórcio Alstom/CAF, realizando melhorias nos equipamentos com objetivo de reduzir a quantidade de falhas ocorridas e atender os índices de confiabilidade definidos em contrato.

d) 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. No ano de 2019 foram 8.020 citações no total, sendo 5.147 positivas e 2.873 negativas. Isso representa um aproveitamento de mídia de R\$ 35,3 milhões, valor que seria pago para publicações positivas, se fosse o caso.

Figura 15 - Gráfico avaliação da imagem da TRENSURB nos meios de comunicação



Fonte: GEOPE

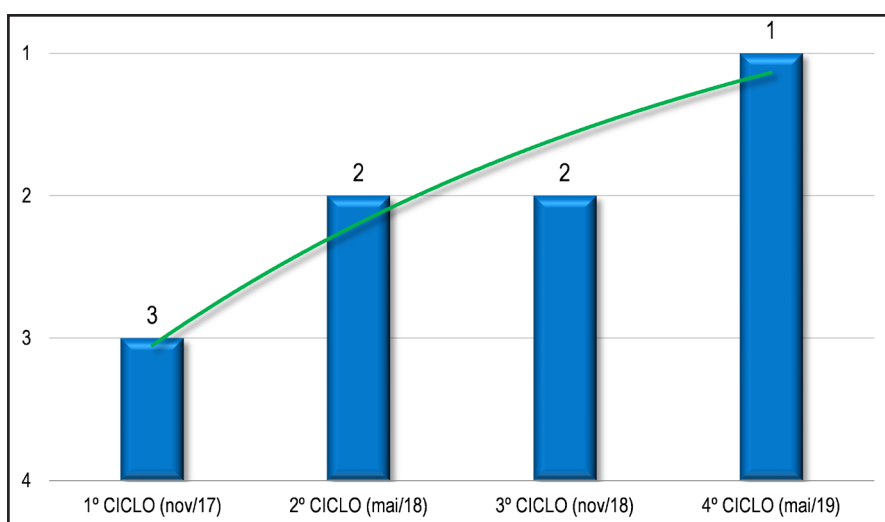
O indicador positivo de imagem da TRENSURB atingiu a média de 65,78%, sendo que o principal fator para o atingimento deste resultado é o trabalho desenvolvido pela assessoria de imprensa, tanto no envio de releases,

como no acompanhamento dos profissionais de imprensa, o monitoramento e a interação nas redes sociais e a promoção de relacionamento por meio de diversas iniciativas.

e) Indicador de Governança – IG-SEST: Tem como objetivo acompanhar o desempenho da qualidade da governança das empresas estatais para fins de mensuração do cumprimento dos requisitos exigidos pela Lei 13.303/2016, buscando conformidade com as melhores práticas de mercado e maior nível de excelência. O público alvo do IG-SEST são as empresas estatais federais de controle direto (dependentes e não dependentes) e a metodologia adotada é composta por itens de avaliação em 3 dimensões: I – Gestão e controle; II – Transparência das informações e III – Conselhos, Comitês e Diretoria. A partir da avaliação, a empresa estatal será classificada em um dos quatro níveis de Governança, onde o nível 1 representa o índice de melhor avaliação.

Em agosto de 2019, a TRENURB recebeu no 4º Ciclo do Relatório de Avaliação do IG-SEST ao qual atingiu o nível 1, obtendo a nota máxima em todas as dimensões: Gestão, controle e auditoria; Transparência das informações; e Conselhos, comitês e diretorias. A figura 16 representa a evolução da TRENURB ao IG-SEST do 1º ao 4º Ciclo.

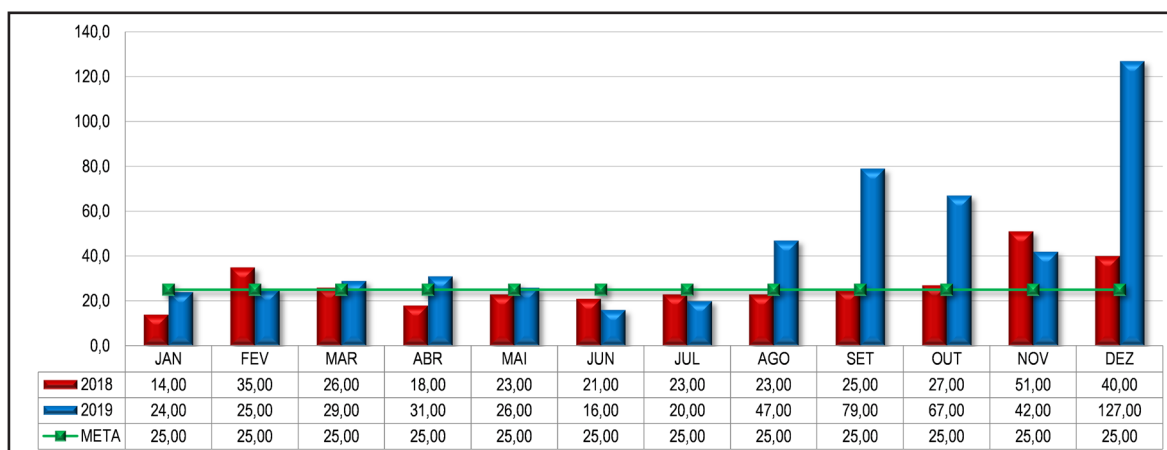
Figura 16 - Gráfico índice IG-SEST TRENURB



Fonte: PRES

f) Índice de Reclamações: Registra o nº de reclamações em relação ao número de passageiros por milhão de transportados mensalmente (Figura 17).

Figura 17 - Gráfico índice de reclamações



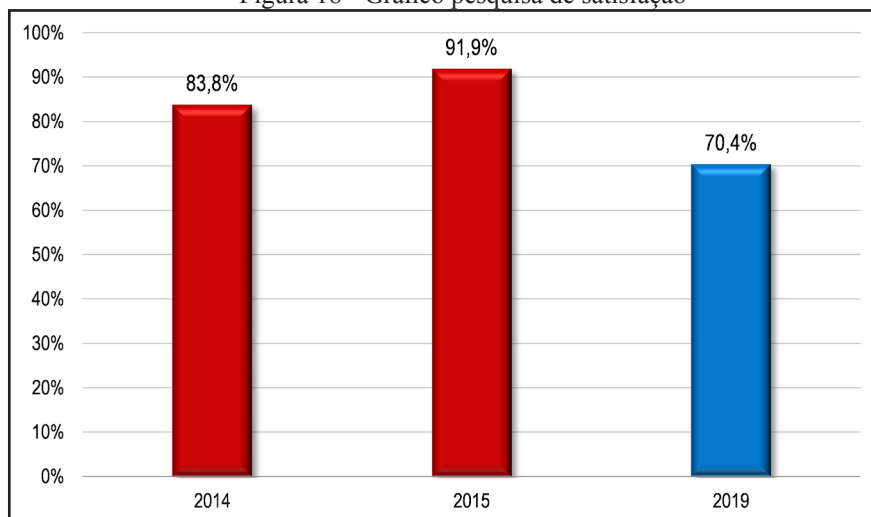
Fonte: DIROP

No ano de 2019 o indicador apresentou a média de 44,42 reclamações. As principais reclamações foram quanto ao atraso de trens, escadas rolantes inoperantes e mau atendimento de funcionários.

Algumas ações devem reduzir o número de reclamações, entre elas as substituições das escadas das estações São Leopoldo e Unisinos, já finalizada, e o treinamento de reciclagem com enfoque em NPG's (Normas de Procedimentos Gerais) em andamento na área operacional.

g) Pesquisa de satisfação: Por meio da Pesquisa de Satisfação e Perfil dos Usuários é possível obter dados visando avaliar o elenco de atributos de satisfação, definir o perfil socioeconômico e seus hábitos de uso do transporte, levantar sugestões de melhorias e reclamações e comparar os resultados com as pesquisas realizadas anteriormente. O resultado obtido da Satisfação Geral dos usuários com os serviços oferecidos, em comparação com as duas últimas pesquisas realizadas, apresentou uma queda na série histórica de 91,9% para 70,4%, conforme a figura 18.

Figura 18 - Gráfico pesquisa de satisfação

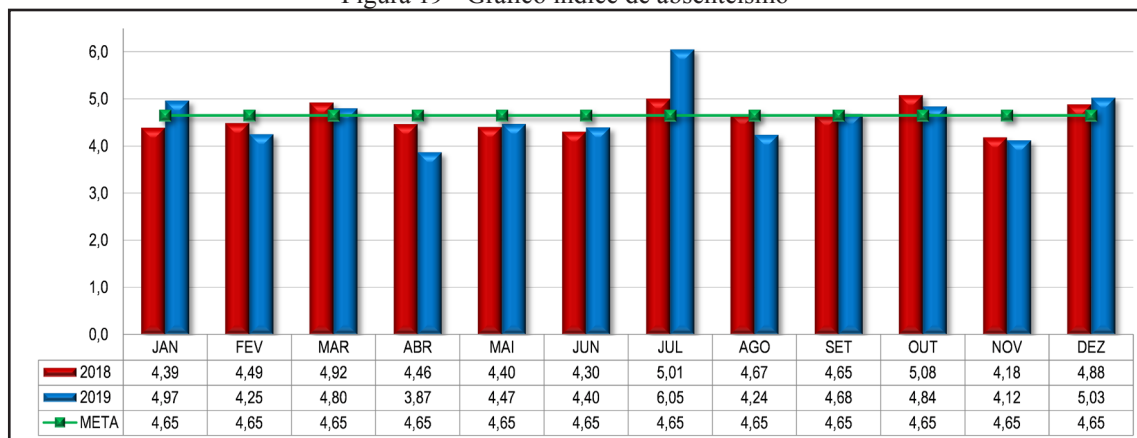


Fonte: DIROP

Os principais quesitos que apresentaram queda significativa foram nos seguintes serviços: tempo de espera na bilheteria, segurança (violência e assaltos), lotação nos trens, infraestrutura (escadas rolantes, elevadores e banheiros), e, um novo quesito perguntado pela primeira vez na pesquisa, quanto a mendicância e comércio ilegal dentro dos trens. Os quesitos de iluminação, limpeza e conservação no interior dos trens foram os melhores avaliados. Cabe salientar que a TREN SURB ficou 4 anos sem a realização da pesquisa, o que compromete a avaliação comparativa com os anos anteriores.

h) 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 Recursos Humanos da empresa acompanha esse índice basicamente por “Tipo” e por “Unidade Organizacional”, contudo o resultado geral obtido em 2019 foi de 4,64 (Figura 19).

Figura 19 - Gráfico índice de absenteísmo



Fonte: GEREH

No ano de 2019, os tipos mais frequentes de absenteísmo são devidos aos seguintes motivos: atestado médico, liberação pelo sindicato, faltas e atestado de acompanhamento.

i) Taxa de Cobertura: A análise da Taxa de Cobertura Operacional é apresentada no item 5.3 Análise orçamentária e econômico-financeira, deste capítulo.

Assim, os indicadores de desempenho, além de demonstrarem o cumprimento da estratégia da empresa, também refletem o alinhamento com a política pública nacional e o interesse público, uma vez que, decorre do planejamento governamental e estratégico da empresa, Plano Plurianual (PPA) e a elaboração dos orçamentos anuais da TRENSURB.

5.3 Gestão orçamentária e econômico-financeira

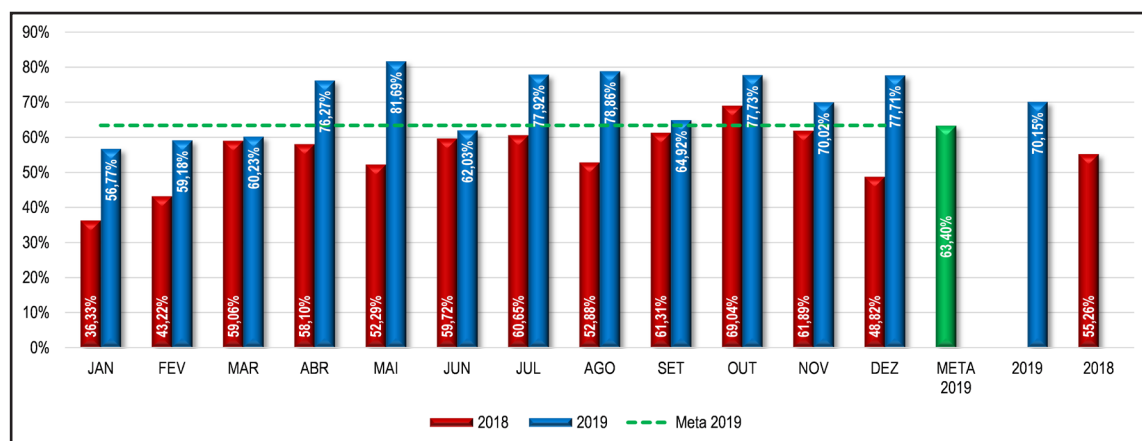
A TRENSURB tem como processo principal a prestação do serviço público de transporte coletivo de passageiros sobre trilhos na Região Metropolitana de Porto Alegre, meio pelo qual obtém sua principal receita, e como processo secundário a exploração comercial dos ativos da empresa como fonte acessória para suprir as necessidades de recursos próprios.

As receitas próprias são compostas pela receita da prestação de serviços de transporte (receita operacional), receita financeira, receita comercial e outras receitas que englobam multas contratuais, sobras de bilheteria, leilões, concursos, dentre outros. A receita financeira é oriunda de rendimentos da aplicação financeira, juros, multas e atualizações, enquanto que a receita comercial é composta pela remuneração da exploração de espaços comerciais e publicitários, dentre outros.

Para atingir seu objetivo e cumprir sua missão, a TRENSURB necessita do aporte de recursos do Governo Federal, devido às receitas próprias não cobrirem todas suas despesas de funcionamento. Vinculada ao orçamento da União, a Lei de Orçamento Anual (LOA) nº 13.808/2019 previu o montante de R\$ 364,6 milhões, que foram acrescidos de créditos suplementares no valor de R\$ 51,8 milhões destinados à TRENSURB, no ano de 2019.

A Taxa de Cobertura Operacional é o principal índice da empresa e mede a cobertura econômica com receitas próprias, frente às despesas de funcionamento. Na Figura 20, observa-se que o índice alcançou 70,15% no acumulado do ano de 2019, sendo superior ao 55,26% obtidos no ano de 2018 e superior à meta fixada para o ano de 2019 de 63,4% de cobertura. A redução de despesas de funcionamento, por um lado, e o aumento da receita, em vista da atualização da tarifa, foram os fatores que possibilitaram o aumento da TCO da TRENURB.

Figura 20 - Gráfico taxa de cobertura operacional (TCO)



Fonte: GEORF

O quadro 2 apresenta o desdobramento contábil das receitas e despesas da TRENURB que compõe a TCO 2019.

Quadro 2 - Desdobramento Receitas e Despesas

Realizado	2019 (R\$)
A. RECEITA PRÓPRIA (a1+a2+a3+a4)	195.961.238
a1. Receita de Transporte	172.706.715
a2. Receita Financeira	17.564.216
a3. Receita Comercial	3.878.102
a4. Outras Receitas	1.812.204
B. DESPESA DE FUNCIONAMENTO (b1+b2+b3+b4+b5)	279.330.528
b1. Pessoal	171.785.692
b2. Compromissos Existentes	53.355.078
b3. Materiais	11.017.256
b4. Energia de Tração	33.116.378
b5. Serviço de Utilidade Pública	10.056.121
TCO (A/B)	70,15%

Fonte: GEORF

As receitas próprias somaram R\$ 195,9 milhões, enquanto que as despesas de funcionamento atingiram R\$ 279,3 milhões. A receita de transporte (R\$ 172,7 milhões) proveniente da atividade de transporte de passageiros, representa 88,13% do total das receitas próprias. Comparando com 2018, houve acréscimo de 20,67% na receita proveniente da tarifa de transporte, totalizando R\$ 29,5 milhões a mais de arrecadação, isto devido a atualização tarifária.

A TREN SURB construiu ao longo do ano de 2019 importantes ações frente aos desafios a serem superados principalmente advindo da restrição orçamentária durante o exercício. O contingenciamento ocorrido no mês de abril, na ordem de R\$ 76,092 milhões para outras despesas correntes, e deste montante, R\$ 18,6 milhões para investimento, foi desbloqueado somente em novembro, inviabilizando o andamento de projetos importantes para empresa, os quais teriam impactos diretamente na melhoria da eficiência operacional.

5.4 Potencialidades e desafios

Diante da necessidade permanente de modernização do Sistema de Trens Urbanos de Porto Alegre em 2019 a TREN SURB informou ao Governo Federal, os Investimentos para o ciclo do Plano Plurianual – PPA 2020-2023, compreendendo os projetos de melhoria da frota, modernização dos sistemas operacionais de sinalização, reforma de ativos da via permanente e da rede aérea, reforma e ampliação das edificações e adequações à acessibilidade universal, além da geração de energia fotovoltaica e da atualização tecnológica para garantir a segurança da informação da TREN SURB. Tais medidas irão proporcionar um serviço de maior qualidade, eficiência, conforto e segurança aos nossos usuários.

Considerando o Planejamento Estratégico vigente, em destaque os objetivos estratégicos de “Oferecer mobilidade urbana confiável com tarifa justa” e “Alcançar o equilíbrio econômico-financeiro”, a TREN SURB fixou no Plano de Negócios 2020 diretrizes organizadas sobre os seguintes enfoques:

- **Foco no usuário:** a diretriz de foco no passageiro visa aumentar a eficiência operacional do serviço da TREN SURB, aliada a melhorar a satisfação e segurança dos nossos usuários.
- **Eficiência econômico-financeira:** a diretriz da eficiência econômico-financeira visa buscar a maior sustentabilidade financeira da TREN SURB, equilibrando a relação das receitas próprias com as despesas de funcionamento.

Para tanto, estabeleceu um conjunto de ações e projetos estratégicos, utilizando-se de metodologia própria desenvolvida para priorização de projetos que levou em conta os fatores de nível de exposição a risco, necessidade de cumprimento de determinações legais, fatores que geram retorno positivo à sociedade, alinhamento com a estratégia da empresa e o montante de recursos estimados. Com isto, estabelecemos a melhor alocação dos recursos públicos com transparência e responsabilidade, oportunizando o controle social.

Ainda, como desafio para o ano de 2020, a TREN SURB iniciará o processo de elaboração do novo Planejamento Estratégico para o Ciclo 2021-2025. Acreditamos que aprimorar a governança, modernizar a gestão pública, desburocratizar os processos e implementar ações simplificadas, permanecerão no foco da atuação da gestão alinhados com as diretrizes do Governo Federal.

5.5 Gestão de pessoas e competências

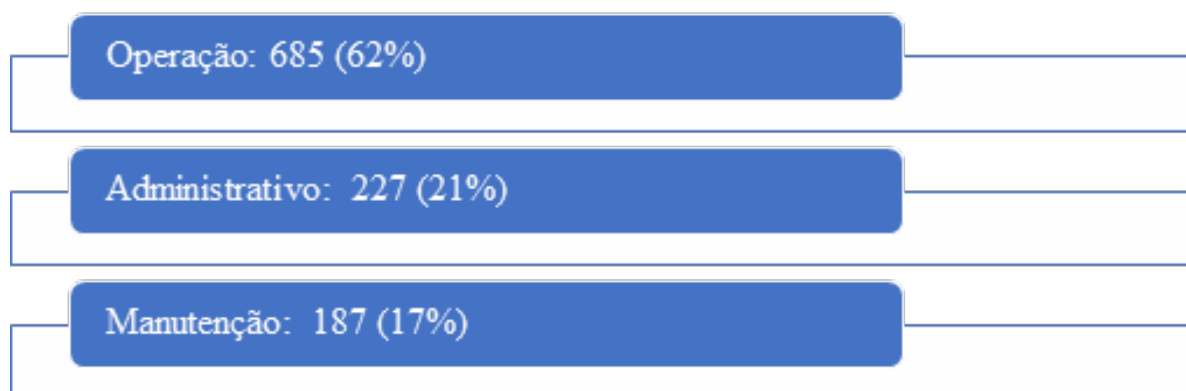
No que tange a Gestão de Pessoas, a área gestora dos Recursos Humanos da TREN SURB tem como objetivo promover a melhoria da gestão de pessoas, da saúde e da qualidade de vida no trabalho.

Importante destacar que 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. Dentre várias diretrizes, encontra-se uma de fundamental importância, definida através de Portaria, a qual aprova e limita o quantitativo de pessoal próprio das Empresas Estatais.

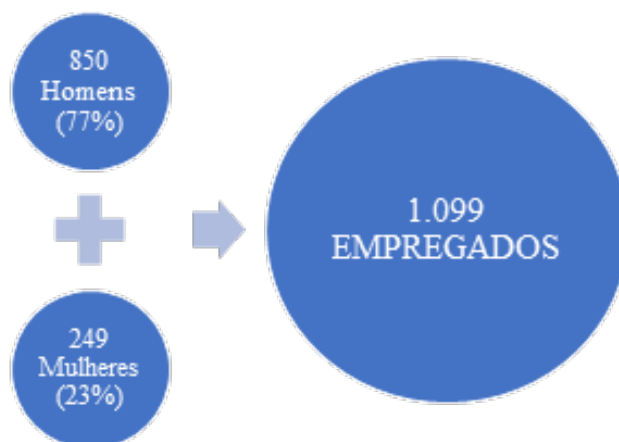
O limite de pessoal aprovado pela SEST em 2019, definido na Portaria nº 13 de 07/06/2019, limita a distribuição de pessoal em: 1.090 empregados no quadro permanente com 21 anistiados, totalizando 1.111 empregados.

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.

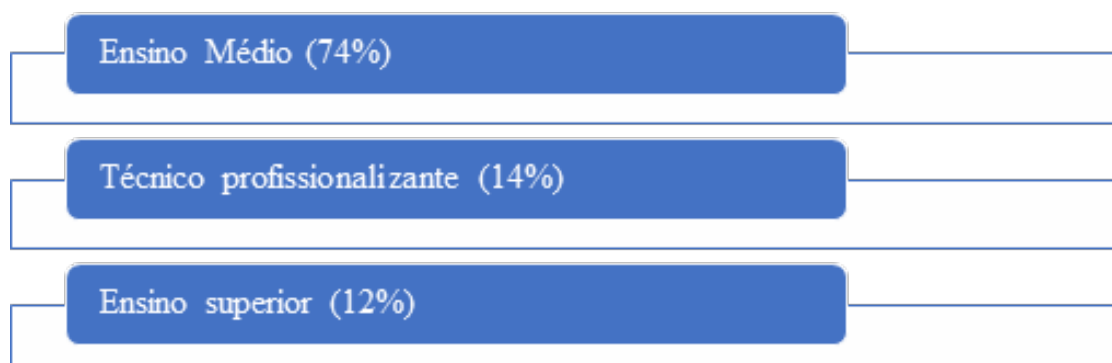
Assim, a TRENSURB teve em seu quadro de pessoal em 2019 um efetivo de 1.099 empregados, distribuídos da seguinte forma:



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



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

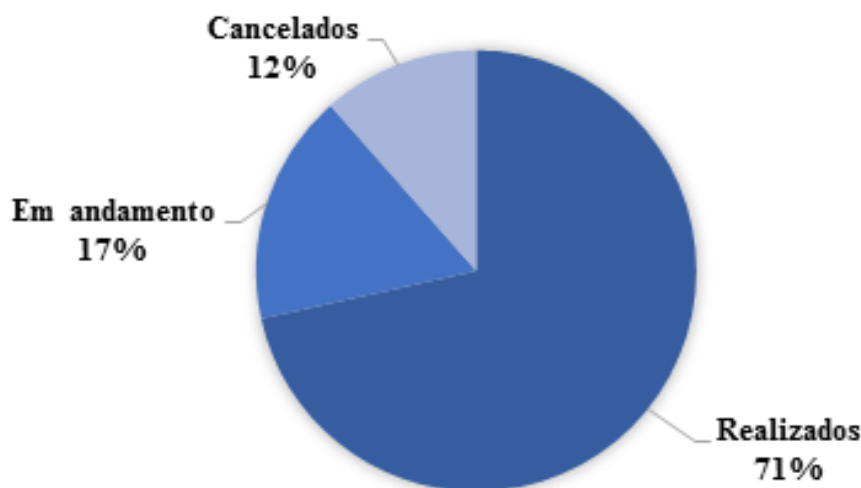


Conforme informação acima, apenas 12% dos empregados possuem ensino superior, sendo a maioria do quadro de pessoal com ensino médio, o que corresponde a mais de 70% dos empregados.

Treinamento e Desenvolvimento

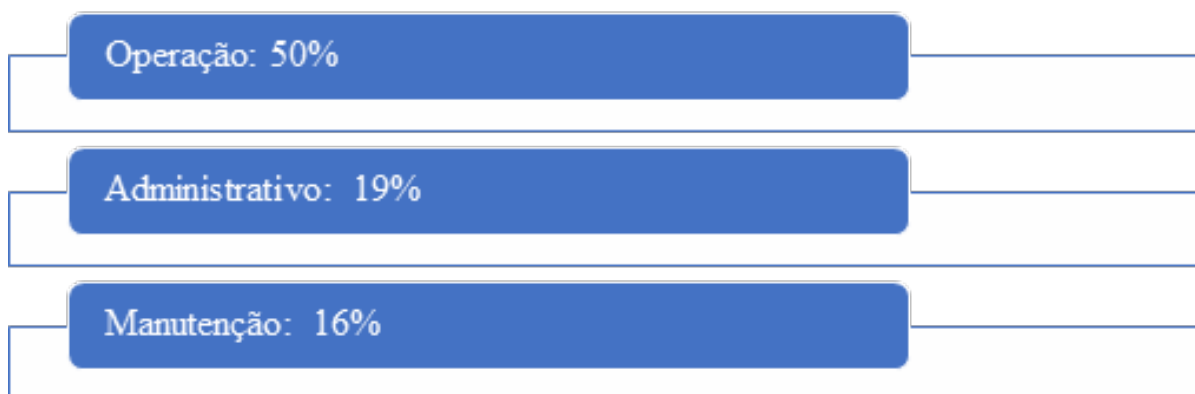
O Recursos Humanos utiliza a Matriz de Treinamento como uma ferramenta que possibilita uma visão geral dos treinamentos da empresa que permite ação continuada e de investimento no desenvolvimento dos empregados. No ano de 2019 foram planejados 165 projetos de treinamentos, sendo que desse total, foram executados 118 projetos, ou seja, uma execução equivalente a 71% dos projetos planejados. Do total, 28 projetos ainda estão em execução ou a executar em 2020, o equivalente a 17%. Destaca-se que 19 projetos foram cancelados por impossibilidade de contratação ou indeferidos devido ao contingenciamento do orçamento o que equivale a 12% dos projetos planejados.

Figura 21 - Gráfico projetos de treinamento



Fonte: GEREH

Nessa linha, identifica-se também que dos 1.072 empregados ativos em 2019, foram treinados 901 empregados, ou seja, mais de 80% da empresa. Desse efetivo treinado, temos a distribuição dos treinamentos por área da seguinte forma.



Por fim, é importante salientar que no ano de 2019, tivemos 2 projetos de Treinamentos específicos oriundos de uma demanda judicial, que representou 21% dos empregados treinados na Operação.

Um dos treinamentos foi referente a noções de Direito Penal e Criminalística que representou 15% dos empregados treinados na Operação. Essa demanda teve como objetivo propiciar aos empregados conhecimentos para exercer sua função com o menor risco possível todas as atividades que lhe são incumbidas.

O treinamento de Defesa Pessoal, que representou 6% dos empregados da segurança metroviária treinados, teve como objetivo o aperfeiçoamento dos Agentes Metroviários – Ocupação: Segurança Metroviária e Controle de Segurança Metroviária nos atendimentos nas ocorrências de tumultos, brigas, escolta de torcidas organizadas e outras ocorrências que exigem atividade física e técnicas especiais.

Programa de Desligamento de Empregados (PDE)

Em consonância com as diretrizes do Plano de Negócios da TREN SURB para 2019, foi iniciado o estudo sobre PDE, que é um programa que possibilita o desligamento voluntário de empregados. O PDE tem como público-alvo os empregados com o mínimo de 10 anos de Empresa, estar aposentado ou em condição de aposentadoria (tempo de contribuição ou idade). Em 2019, o estudo levantou em torno de 462 empregados entre aposentados e em condições de aposentadoria, contudo, o plano não foi realizado permanecendo em estudo de viabilidade.

Por fim, considerando que ao longo de 2019 a TREN SURB fora qualificada no Programa de Parcerias de Investimentos (PPI) e incluída no Programa Nacional de Desestatização (PND), assim como também foi criada uma nova linha de subordinação, conforme dispõe o Decreto 10.006/2019, dispondo que as diretrizes administrativas serão definidas pelo Ministério da Economia, algumas ações de gestão de pessoas, especificamente quanto a realização de concurso público e Programa de Desligamento de Empregados, restaram estacionadas aguardando diretrizes diante das novas circunstâncias.

Assim, é importante salientar que a maioria das ações de gestão de recursos humanos dependem agora, das orientações da SEST, vinculada ao Ministério da Economia.

5.6 Gestão de processos operacionais

A gestão da operação da TREN SURB 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 realizada pela Gerência de Operações (GEOPE). Durante o ano de 2019 foram empreendidas/programadas ações, alinhadas com o Planejamento Estratégico da Empresa, conforme segue:

a) Melhoria nas escadas rolantes – Em 2018 foram instaladas cinco escadas rolantes novas, sendo três na Estação São Leopoldo e duas na Estação Unisinos. Em dezembro de 2019 foi concluída a reforma da escada de Mercado e está previsto para o último trimestre de 2020, a reforma geral de 23 escadas rolantes;

b) Atendimento aos usuários – Para qualificar o atendimento ao usuário, 57 empregados passaram por treinamento, já que o atendimento ao usuário tem sido um quesito que impacta diretamente no grau de satisfação

em relação ao serviço prestado, constatado por meio da pesquisa de satisfação realizada no mesmo ano;

c) Novo aviso Sonoro – Foi implantado um novo sistema de emissão de PAs eletrônicos no CCO, onde é possível emitir mensagens diretamente às estações, contribuindo sensivelmente na melhoria da comunicação com os passageiros e proporcionando maior eficiência e rapidez na comunicação. Os trens já contam com sistema de aviso aos usuários;

d) Informações aos usuários – Foi desenvolvido aplicativo para smartphones disponibilizando informações aos usuários, desenvolvido e implementado por empregados da TREN SURB. O aplicativo fornece informações da situação operacional, mapa da linha, tempo de viagem, tabela horária, tarifas possibilita acesso aos canais de atendimento;

e) Melhoria na oferta de trens – Em dezembro de 2019 foi retomada a utilização de TUE's acoplados, sendo 04 viagens realizadas no horário de pico da manhã e, com isso, 26 trens são utilizados simultaneamente, contribuindo sensivelmente para a redução no nível de lotação dos TUE's. Com essa melhoria, a TREN SURB ampliou sua capacidade de atendimento em 13%, proporcionando a redução da lotação nos trens e maior conforto para os usuários que utilizam o sistema metroviário;

f) Redução do tempo de espera na bilheteria – A implantação do cartão múltiplo em todas as estações do sistema, possibilitou ao passageiro a recarga de até 10 créditos simultâneos no mesmo cartão, reduzindo significativamente as filas e, conseqüente, o tempo de espera dos passageiros nas bilheterias do sistema;

g) Segurança nas passarelas e acessos – Operações integradas da Segurança Metroviária com Órgãos de Segurança Pública dos Municípios limítrofes à TREN SURB 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;

h) Segurança de instalações e sistemas – Instalação de Sistema de Segurança Perimetral objetivando melhorar a segurança das instalações da TREN SURB, coibir invasões e evitar danos que resultassem em risco aos usuários, empregados e aos sistemas, sendo realizada a instalação de cercas eletrificadas, alarme local e monitoramento remoto.

Relativo ao sistema Aeromóvel, em 2019, a disponibilidade do sistema foi de 97,49 (média do ano) que representou resultado inferior a meta estabelecida de 99,60%. O resultado foi fortemente influenciado pela indisponibilidade do veículo A200. Contudo, no decorrer do ano esforços foram empreendidos pela área técnica para reestabelecer o seu funcionamento. Ações como revisão e atualização da política de estoque foram permanentemente realizadas para possibilitar a realização das manutenções preventivas dos veículos A100 e A200, visando a maior confiabilidade e melhor desempenho operacional.

5.7 Gestão de licitações e contratos

No exercício de 2019, conforme estabeleceu o Regulamento Interno de Licitações e Contratos, que entrou em vigor em 01/07/2018, a maioria dos processos de aquisições e contratações, foram conduzidos com base

na Lei 13.303/2016. Os processos que foram anteriormente conduzidos pela Lei 8.666/1993, permanecerão submetidos a mesma até o encerramento de sua vigência, conforme estabelecido pela própria Lei.

Em 2019, providenciamos a primeira revisão do Regulamento Interno de Licitações e Contratos em conjunto com a atualização da Norma de Procedimento Geral para Licitações – NPG-SUP-501, bem como, elaboração e aprovação da Norma de Procedimento Geral para Uso de Espaços Comerciais – NPG-COM-101 e da Norma de Procedimento Geral para Ações Publicitárias – NPG-COM-102, a fim de atender o próprio Regulamento e as exigências estabelecidas em Lei.

As novas atividades atribuídas ao Setor de Compras (SECOM), unidade organizacional vinculada a Gerência de Suprimento e Apoio (GESUP), referentes a modalidade denominada Procedimento Licitatório ou Lei Responsabilidade das Estatais (LRE), estabelecida pela lei 13.303/2016 e ainda, a manutenção das demais formas de contratação já realizadas pelo setor, como os casos de dispensa e inexigibilidade de licitação e o uso do Pregão Eletrônico - Lei 10.520/2017, acarretaram a necessidade de treinamento adequado para todos os empregados lotados na UO.

Em conformidade com o estabelecido em Lei, o Setor de Compras da TRENSURB, tem priorizado as aquisições e contratações, através do sistema de pregão eletrônico, o que representou no ano de 2019, 47,48% dos valores contratados. O Quadro 3 apresenta o resumo do total de aquisições e contratações realizadas em 2019.

Quadro 3 - Total de aquisições e contratações

MODALIDADE	PROCESSOS	VALORES
Dispensa de Licitação	184	R\$7.906.862,84
Inexigibilidade	40	R\$2.739.155,73
Pregão Eletrônico	21	R\$15.256.852,31
Pregão Presencial	-	-
Registro de Preços	58	R\$6.233.352,66
Cartão Corporativo	-	-
TOTAL	303	32.136.223,54

Fonte: GESUP

Dando prosseguimento na busca por melhorias nos processos de aquisições e contratações, e visando atender a Lei 13.303/2016, foram realizados treinamentos e cursos para aperfeiçoamento e atualização da legislação vigente dos empregados envolvidos com a gestão de compras, bem como a atualização da NPG-SUP-501 que tem a finalidade de estabelecer os procedimentos gerais para a realização de processos licitatórios.

A gestão de contratos, em sentido amplo, é feita pelo Setor de Administração de Contratos (SEACO), unidade organizacional vinculada à Gerência Jurídica (GEJUR). O viés, portanto, é dar uma visão jurídica e de respeito aos aspectos legais das contratações. 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 serviço que pretendia-se contratar quando da elaboração do Edital de licitação.

A gestão de contratos busca, a médio prazo, o objetivo de padronizar os procedimentos de acordo com a

nova legislação (Lei nº 13.303/2016), a 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.

5.8 Gestão de patrimônio e infraestrutura

A TRENSURB não possui imóveis da União sob sua responsabilidade.

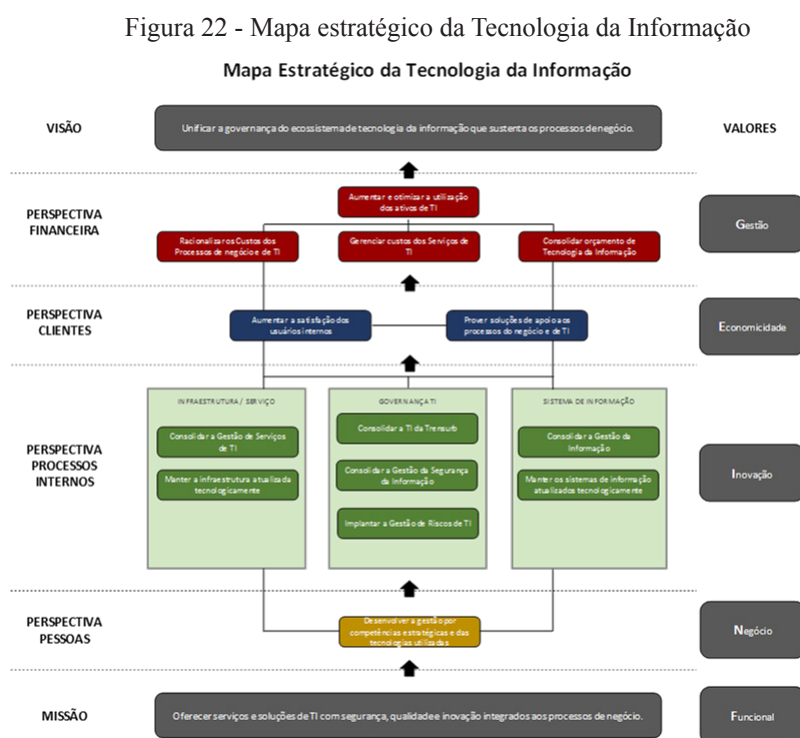
5.9 Gestão da tecnologia da informação

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

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



Fonte: PETI TRENSURB 2017-2020

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. No início de 2019, a partir de recomendações realizadas por auditoria externa independente, foram incluídas novas ações no PDTI 2019-2020.

Trimestralmente, a GEINF reporta-se ao Planejamento Corporativo informando o andamento das ações. Entre as principais ações entregues ou em andamento, destacam-se:

- a) Aprovação da criação do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação de nível estratégico, em conformidade com a Resolução CGPAR nº 11;
- b) Aquisição de servidor para uso no sistema de backup que permitiu a modernização do equipamento, contando com suporte de hardware pelos próximos 5 (cinco) anos. O novo servidor possibilitou a atualização do software IBM Spectrum Protect para a versão 7.1.9;
- c) Segmentação da rede de dados para diversas rede virtuais o que melhora a segurança da rede, cada dispositivo tem visibilidade e se comunica com outros dispositivos pertinentes a mesma rede;
- d) Proposição de aquisição de servidores para modernização da infraestrutura central de CFTV;
- e) Atualização completa de versão em 19 dos 121 servidores que suportam o ambiente de tecnologia da informação;
- f) Atualização completa do ambiente do ERP da organização, o que demandou esforço conjunto de diversas áreas usuárias e técnicas;
- g) Aprovação das normas referentes ao processo de Planejamento Tático de Tecnologia da Informação, do processo de Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação, da Política de Contratação de Tecnologia da Informação, do processo, papéis e atribuições referente a central de serviços de TI, do processo de Gerenciamento de Incidentes de Tecnologia da Informação e do processo de Gerenciamento do Catálogo de Sistemas de Informação;
- h) Ainda em 2018 foi detectada a necessidade de saneamento de cadastros do atual ERP visando melhor desempenho e exploração das potencialidades da ferramenta, em especial a adoção por completo da Matriz de Impostos, o que beneficiará o processo de negócio. Foram identificadas 28 ações, que a partir de esforço conjunto entre áreas clientes e técnicas, chegou-se a 55% das ações implementadas. Entre as principais já realizados estão: a revisão de 5300 itens do cadastro de produtos, 700 itens do cadastro de clientes e 1500 itens do cadastro de fornecedores.

5.10 Gestão de custos

A empresa não possui um sistema de custos de forma integral. O controle de custos por UO é feito através da contabilidade societária, onde as despesas são alocadas nos centros de custos que demandam as despesas através de requisição de compras, relatórios de folha de pagamento e rateios como energia elétrica, água e telefone.

Sendo a TRENSURB uma empresa pública e estando obrigada as disposições da Lei Societária 6.404/76, possui sistema contábil próprio, por onde são apurados os resultados e também alocados os custos e despesas de acordo com as UO's demandantes.

A unidade responsável pelo controle de custos é o Setor de Contabilidade, que está vinculada à Gerência de Orçamento e Finanças, ligada à Diretoria de Administração e Finanças. Os custos são apurados por UO, sendo divididos em Operacionais (Custos) e Administrativos (Despesas).

Os gastos referentes às UO's ligadas a operação da empresa são alocados como custo da companhia, e os gastos referentes às UO's administrativas são classificadas como despesa.

A identificação dos gastos por unidade operacional possibilita a classificação de custos e despesas que atende a legislação aplicável e ainda possibilita os gerenciamentos dos gastos comparados com as metas por área e por contratos melhorando o processo de gestão.

5.11 Sustentabilidade

A sustentabilidade é parte da identidade organizacional da TRENSURB, por meio da sua declaração de missão e visão, onde expressamos o comprometimento com a integração das três dimensões do desenvolvimento sustentável: ambiental, social e econômico-financeira. O desdobramento dos objetivos estratégicos contemplou a necessidade de realizações socioambientais, decorrentes, também, da análise de ambiente realizada na matriz SWOT (Quadro 1).

No que tange as questões ambientais, o licenciamento ambiental permeia todas as fases de planejamento, instalação e operação do empreendimento. A regularização do licenciamento ambiental e emissão da licença de operação unificada 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 sendo acompanhadas constantemente.

A TRENSURB desenvolveu estratégias de responsabilidade socioambiental, através de suas contratações analisa e, quando necessário, acrescentando questões relativas a responsabilidade ambiental do produto ou para execução da prestação de serviço que se necessita. A exemplo disto, e de modo a contribuir para promoção do desenvolvimento nacional sustentável, citamos as seguintes diretrizes:

- a) Preferência por produtos de baixo impacto ambiental;
- b) Utilização de critérios de não geração, redução, reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos sólidos, bem como disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos;
- c) 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;
- d) Aquisição de produtos e equipamentos duráveis, reparáveis e que possam ser aperfeiçoados;
- e) Adoção de procedimentos 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.

Para a TRENSURB, transportar significa a realização do deslocamento de pessoas de forma coletiva, formando integração com os demais modais de transporte, protegendo o meio ambiente e a qualidade de vida, não só para seus usuários, mas para toda a sociedade da RMPA.

No cenário dos transportes, nas várias modalidades, a sua utilização intensiva gera fortes indícios da exis-

tência de fatores degradantes do meio ambiente e da saúde, principalmente nos grandes centros urbanos.

Os usuários dos meios de transporte incorrem em custos diretos como combustível, passagem, manutenção, dentre outros. Além destes, existem outros custos que não são pagos diretamente pelo usuário, como é o caso da poluição e o atraso causado aos demais usuários pelos congestionamentos gerados, sendo estes efeitos chamados de externalidades ou deseconomias. O transporte em massa proporcionado pelo sistema de trens gera externalidades positivas para os usuários, assim como, para os demais membros da sociedade, em virtude disto, políticas públicas de subsídio ao transporte metroferroviário são sustentadas.

Devido à complexidade dos fenômenos, a falta de metodologias específicas e de estudos atualizados, com uma visão mais conservadora, a TRENSURB elegeu 3 fatores preponderantes para a análise das deseconomias: o custo social das emissões de poluentes, o custo com acidentes de trânsito e a economia de tempo de viagem, levando em conta a necessidade de frota adicional de ônibus por ano, para suprir a demanda que atualmente é atendida pelo sistema metroferroviário na RMPA.

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

Este 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). Resultado disto, a não utilização do sistema de trens na RMPA, geraria a emissão de, ao menos, 14.000 toneladas de CO₂, 89 toneladas de hidrocarbonetos, além de cerca de 15 toneladas de monóxido de carbono.

Os acidentes têm especial relevância entre as externalidades negativas produzidas pelo trânsito. Mensuramos o custo social de acidentes por quilômetro rodado em Porto Alegre projetando o custo totalizado de acidentes resultantes da frota adicional de ônibus para suprir a demanda de transporte atendida com segurança pela TRENSURB.

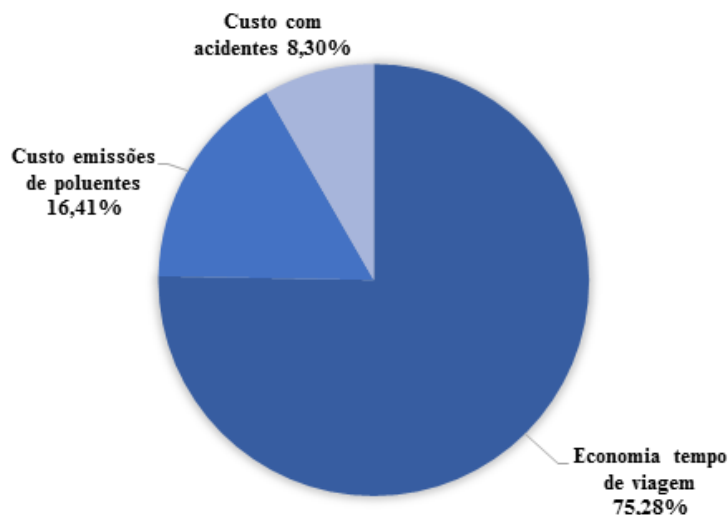
Com relação à economia no tempo de viagem, percebe-se que a busca da redução do tempo de deslocamento é uma das principais metas de projetos em transporte e o indicador mais usual é o tempo de percurso dos ônibus em excesso, ao que seria verificado em uma condição não congestionada, como no caso do sistema metroferroviário que realiza o transporte em massa.

A redução do tempo de viagem 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 e Demanda anual de passageiros no sistema metroferroviário.

Resultado da aplicação deste fator de externalidade é de cerca de 75% de relevância, frente aos outros dois fatores como apresentado na figura 23, a seguir. Portanto, em 2019, o cálculo das externalidades gerada pela TRENSURB, quesito que influencia diretamente no bem-estar da população e calcula o custo social da não utilização do sistema metroferroviário, produziu um impacto econômico positivo de R\$ 156,5 milhões para sociedade.

A figura 23 ilustra a representatividade dos fatores sobre o total das deseconomias geradas pelo sistema metroferroviário.

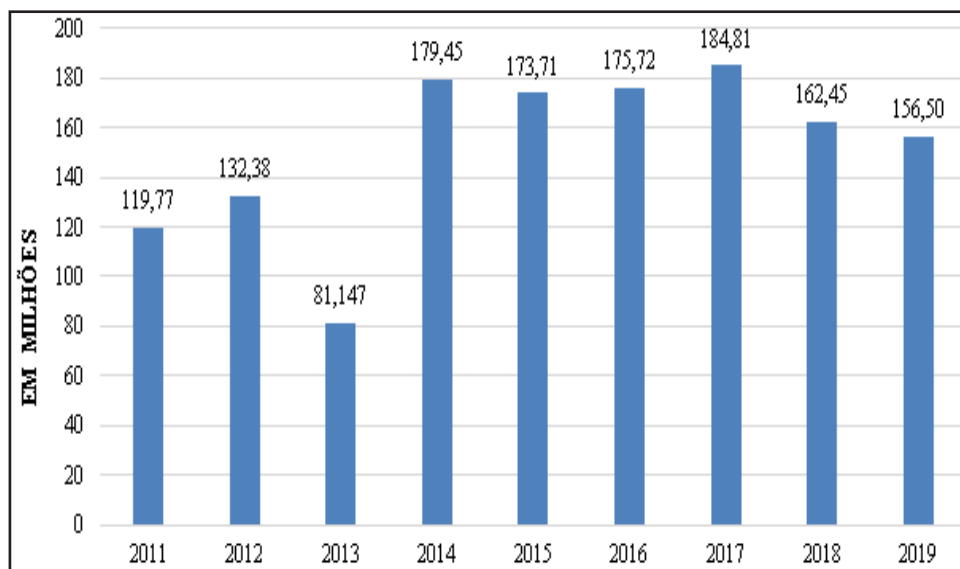
Figura 23 - Gráfico representatividade das deseconomias (externalidades)



Fonte: SERAM

Atuando em seis cidades da Região Metropolitana de Porto Alegre, a TRENURB proporciona o deslocamento sustentável com baixo custo, segurança e conforto para a sociedade, sendo a evolução desse impacto econômico ao longo dos anos observado na figura 24.

Figura 24 - Gráfico da evolução do cálculo das deseconomias (externalidades)



Fonte: SERAM

A redução do valor de deseconomia gerada em 2019 se deu em razão da redução de passageiros transportados. Estes dados reforçam a importância de ações de incentivo ao transporte público em detrimento do privado, e reforçam o significativo impacto econômico, social e ambiental da TRENURB na RMPA.

6. INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS, FINANCEIRAS E CONTÁBEIS

O orçamento anual da TRENSURB para o ano de 2019 foi aprovado pela Lei nº 13.808, de 15 de janeiro de 2019, no montante de R\$ 364,6 milhões, acrescidos de créditos suplementares no valor de R\$ 51,8 milhões. Destacamos a redução de 9,69% em relação ao exercício de 2018.

O Decreto nº 9.741, de 29 de março de 2019, que dispôs sobre a programação orçamentária e financeira para o exercício, contingenciou 50,7% dos limites orçamentários aprovados em Lei. Isto fez com que a empresa continuasse, como em anos anteriores, a revisão de todas as despesas, tais como redução dos valores executados nos contratos; redução na compra de materiais de estoque para a manutenção da frota de trens, da via permanente e da rede aérea, sempre respeitando uma margem de segurança como forma de não afetar a oferta de trens.

O cumprimento de todas as obrigações como execução das despesas na manutenção da malha metroferroviária, foi possível como o trabalho contínuo de revisão das metas em conjunto com a liberação do orçamento aprovado. Estas medidas tiveram ao longo do exercício um efeito positivo na execução das despesas, mas geram uma demanda reprimida que deverá ser atendida em exercícios futuros para que não venha a prejudicar a operação do sistema.

O aspecto negativo neste exercício foi o impacto trazido pelo forte e prolongado contingenciamento que gerou aumento de inscrição de recursos em restos a pagar em comparação a 2018, com isto, projetos de adequação do sistema à acessibilidade universal nas estações de passageiros não puderam ser contemplados e, por consequência, se deixou de atender ao estipulado no artigo 22 do Decreto 5.296/2004.

Quanto às despesas de investimento, o contingenciamento resultou na redução de R\$ 18,6 milhões dos R\$ 20 milhões da Lei Orçamentária Anual (LOA) em abril e que perdurou até o final do mês de novembro. Desta forma, em dezembro foram transferidos R\$ 15 milhões previstos originalmente de investimentos para custeio, tanto para empenho em despesas de funcionamento quanto da administração. Em decorrência do tardio descontingenciamento, o exíguo tempo para processamento das aquisições, dentre os valores de investimento remanescentes, pouco mais de R\$ 2 milhões foram utilizados em projetos de menor monta e em equipamentos.

Quanto aos aspectos positivos do orçamento da TRENSURB, destaca-se o crescimento das receitas da Empresa em virtude do aumento da receita operacional, advinda com o reajuste do valor da tarifa unitária de R\$ 3,30 para R\$ 4,20 em março de 2019 e do aumento nas receitas obtidas da aplicação financeira diretamente da Conta Única da União. Com isto, as receitas totais passaram de R\$ 156 milhões em 2018 para 195 milhões em 2019.

Em relação às despesas por modalidade de contratação (Quadro 4), percentualmente ocorreram diferenças significativas entre os exercícios de 2018 para 2019, tais como, a redução de valores nas contratações diretas e os pregões. Em relação às despesas com diárias houve redução.

Quadro 4 - Despesas por modalidade de contratação

Modalidade de Contratação	Despesa executada (R\$)				Despesa paga (R\$)			
	2019	%	2018	%	2019	%	2018	%
1. Modalidade de Licitação (a+b+c+d+e+f+g)	58.259.207,41	23,75	112.090.895,77	33,92	16.950.165,12	8,85	76.801.344,53	29,29
a) Convite	-		1.175,00		-		1.175,00	
b) Tomada de Preços	-		302.221,86		-		241.942,84	
c) Concorrência	18.479.873,88		41.753.734,44		16.950.165,12		27.030.584,85	
d) Pregão	39.779.333,53		56.262.332,35				40.460.564,30	
e) Concurso	-		-		-		-	
f) Consulta	-		-		-		-	
g) Regime Diferenciado de Contratações Públicas	-		13.771.432,12		-		9.067.077,54	
2. Contratações Diretas (h+i)	36.545.626,91	14,90	69.271.393,29	20,96	34.081.459,73	17,79	46.280.993,77	17,65
h) Dispensa	5.204.449,79		2.305.375,26		4.948.380,55		1.210.463,15	
i) Inexigibilidade	31.341.177,12		66.966.018,03		29.133.079,18		45.070.530,62	
3. Regime de Execução Especial	77.945,47	0,03	66.184,09	0,02	77.945,47	0,04	64.321,01	0,02
j) Suprimento de Fundos	77.945,47		66.184,09		77.945,47		64.321,01	
4. Pagamento de Pessoal (k+l)	150.406.119,79	61,32	149.054.752,67	45,10	140.425.363,62	73,32	139.087.468,65	53,04
k) Pagamento em Folha	150.314.073,31		148.923.109,47		140.333.317,14		138.955.825,45	
l) Diárias	92.046,48		131.643,20		92.046,48		131.643,20	
Total das Despesas	245.288.899,58	100	330.483.225,82	100	191.534.933,94		262.234.127,96	100

Fonte: Tesouro Gerencial – SEORC

Para que a TRENURB pudesse honrar seus compromissos com benefícios e com sentenças judiciais, foi necessária solicitação de créditos adicionais, haja vista que o orçamento aprovado ficou aquém das reais necessidades projetadas para o exercício. Para despesas com benefícios, solicitou-se R\$ 2,7 milhões, e para atender pagamentos de sentenças judiciais, foram R\$ 58 milhões, em especial, para a sentença judicial relativa ao processo trabalhista da URV 2.

Nas contratações por grupo e elemento de despesa (Quadro 5), percebe-se relativa equivalência de valores com despesas de pessoal em 2019 comparado com o exercício anterior, assim como em outras despesas, nos valores praticados em serviços de terceiros.

Quadro 5 - Despesas por grupo e elemento de despesa

DESPESAS CORRENTES (R\$)								
Grupos de Despesa	Empenhada		Liquidada		Restos a Pagar não processados		Valores Pagos	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
1.Despesas de Pessoal								
Vencimentos e Vantagens Fixas Pessoal Civil	108.971.485,64	112.259.133,15	108.949.706,70	111.320.489,79	21.778,94	938.643,36	101.477.863,78	104.333.417,33
Sentenças Judiciais	76.559.822,76	115.802.012,43	76.559.822,76	115.802.012,43	-	-	76.559.822,76	115.802.012,43
Obrigações Patronais	27.073.916,41	25.538.039,83	27.073.916,41	25.479.861,08	-	58.178,75	25.944.331,54	24.529.200,26
Demais elementos do grupo	14.268.671,26	11.125.936,49	14.268.671,26	11.125.049,16	-	887,33	12.911.121,82	10.093.207,86
3.Outras Despesas Correntes								
Outros Serviços de Terceiros PJ	137.167.674,46	132.925.744,98	83.923.143,20	106.706.054,26	53.244.531,26	26.219.690,72	77.633.618,57	101.499.222,97
Material de Consumo	4.664.367,18	16.367.197,80	4.323.984,48	6.990.672,81	340.382,70	9.376.524,99	3.110.312,67	6.162.957,34
Obrigações Tributárias e Contributivas	14.474.055,83	1.436.196,30	10.508.805,83	863.380,31	3.965.250,00	572.815,99	1.899.184,06	755.594,77
Demais Elementos do Grupo	10.314.688,02	8.522.229,06	8.114.949,64	6.978.128,94	2.199.738,38	1.624.100,12	7.833.587,41	6.732.932,62
DESPESAS DE CAPITAL (R\$)								
Grupos de Despesa	Empenhada		Liquidada		Restos a Pagar não Processados		Valores Pagos	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
4.Investimentos								
Equipamentos e Material Permanente	135.913,92	675.358,46	2.208,92	263.104,84	133.705,00	412.253,62	2.208,92	259.395,75
Obras e Instalações	693.441,94	17.703.583,96	-	12.954.798,99	693.441,94	4.748.784,97	-	9.819.922,93
Outros Serviços de Terceiros PJ	1.212.200,00	6.747.688,96	-	2.480,00	1.212.200,00	6.745.208,96	-	2.480,00

Fonte: Tesouro Gerencial – SEORC

A TRENURB segue seu trabalho contínuo e perseverante, gerenciando de forma eficaz os recursos disponíveis, que mesmo aquém do montante solicitado ao Governo Federal, foram utilizados de forma criteriosa e de acordo com as metas estabelecidas pela Diretoria. Com isso, foi possível chegar ao final do exercício com as contas equilibradas, atendendo as principais necessidades que ora se apresentavam.

Em complemento as informações acima, a situação financeira contábil da TRENURB estão apresentadas nas Demonstrações Financeiras 2019 e os principais fatos contábeis ocorridos, bem como as informações de políticas contábeis, estão contidos nas Notas Explicativas das Demonstrações Financeiras 2019, disponibilizadas no sítio da TRENURB.

A empresa apurou no exercício de 2019 um lucro contábil de R\$ 116.536.630, impactado, principalmente, pelo aumento da tarifa ocorrido em março/2019. A receita líquida, teve variação de 20,1% em relação ao ano anterior, esse aumento está impactado pelo reajuste tarifário ocorrido em março/2019 que reajustou a tarifa unitária de R\$ 3,30 para R\$ 4,20. Os custos dos serviços prestados estão cobertos em 70% pela receita operacional líquida, das despesas gerais e administrativas, 76% são representadas por custo de pessoal, que somadas aos serviços de terceiros, representam 87% das despesas. As provisões trabalhistas tiveram variação significativa devido à realização de dois processos que possuíam como objeto diferenças salariais decorrentes da conversão da URV do ano de 1994. A receita financeira teve aumento de 109,8% devido ao aumento dos valores que puderam ser aplicados no período. A despesa financeira representada de forma significativa pela atualização dos valores recebidos para Adiantamento para Futuro Aumento de Capital. As subvenções do Tesouro Nacional aumentaram 6,4%, tendo como principal aumento a Subvenção de Pessoal.

Em relação ao Ativo Total, o grupo de Ativo Circulante Representa 16,8% e o Ativo Não Circulante 83,2%. Em relação ao Grupo do Passivo Exigível, o passivo circulante representa 78%, sendo a Provisão para as Contingências trabalhistas o mais significativo. A redução deste grupo de 2018 para 2019 está impactada pelo pagamento dos processos judiciais acima referidos. Quanto ao passivo exigível não circulante a conta mais expressiva (62,5%) é o Adiantamento para Futuro Aumento de Capital que teve seu saldo reduzido devido a incorporação do capital homologado em AGE em 29/11/2019. O Patrimônio Líquido aumentou como reflexo principal do lucro 116 milhões apurado no exercício e a incorporação de Capital referida. A empresa acumula um prejuízo de R\$ 651.607.828, considerado o Ajuste de Exercícios anteriores a ser realizado de R\$ 76.604.125.

As normas legais e técnicas adotadas nas atividades orçamentárias, financeiras e contábeis estão de acordo com a Lei 6.404/1976, Lei 4.320/1964 e Lei 13.303/2016.

O Setor de Contabilidade (SECOP), unidade organizacional vinculada à GEORF possui em sua estrutura um chefe de setor, cinco contadores, nove técnicos e dois estagiários. A empregada Talitha Menger é a responsável atual pelo setor desde novembro/2017. As atribuições do SECOP estão descritas no Regimento Interno, disponíveis no endereço eletrônico no sítio da TRENSURB:

<http://www.trensurb.gov.br/paginas/upload/files/Regimento%20Interno%20-%20REI%20%2013%C2%AA%20edi%C3%A7%C3%A3o%202018%20-%20REC%200022-2018.pdf>

Por fim, as Demonstrações Contábeis do exercício de 2019 estão publicadas no endereço eletrônico no sítio da TRENSURB:

<http://www.trensurb.gov.br/paginas/upload/files/Demonstra%C3%A7%C3%B5es%20Financeiras%202019.pdf> e foram publicadas no Diário Oficial do Estado e no Jornal de grande circulação “Correio do Povo”.

As conclusões de auditorias independentes estão informadas no Relatório do Auditor Independente sobre as Demonstrações Contábeis do exercício de 2019, emitido pela Empresa de Auditoria Externa RUSSELL BEDFORD BRASIL AUDITORES INDEPENDENTES S/S, em 07 de fevereiro de 2020, publicadas neste mesmo endereço eletrônico.

