

Relatório de Ouvidoria **2019**

OUVIDORIA

[**Primeiro Semestre**]

PRESIDÊNCIA



CBTU
Companhia Brasileira
de Trens Urbanos



**PÁTRIA AMADA
BRASIL**
GOVERNO FEDERAL

Resumo Executivo

Apresentamos o resumo executivo do primeiro semestre da Ouvidoria da CBTU que o cidadão, passageiros e empregados podem utilizar e, brevemente, os procedimentos da Ouvidoria no âmbito da Companhia. Por fim, explicitamos os números apurados em nossos canais de atendimento e no sistema e-OUV que é um dos principais canais de ouvidoria na Companhia.

As Ouvidorias são canais de interlocução entre cidadãos e administração pública que promovem a melhoria dos serviços prestados. Elas têm natureza mediadora, sem caráter administrativo deliberativo, executivo ou judicativo e tem como missão, segundo a Ouvidoria Geral da União (OGU), promover a democracia e a efetividade dos direitos humanos, através da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

A Ouvidoria da CBTU cumpre este papel desde 2018, quando o órgão começou a desenvolver suas atividades. A Ouvidoria da CBTU vem se fortalecendo como instrumento democrático de participação popular. Responsável por dar tratamento adequado às denúncias, reclamações, sugestões, solicitações ou elogios apresentados pela comunidade ferroviária e pelos usuários dos serviços prestados pela Companhia, a Ouvidoria auxilia na busca de soluções para problemas existentes nas Unidades Administrativas e órgãos da Companhia.

Constata-se que a sociedade, a cada ano, busca na ouvidoria um caminho para solução de problemas pontuais e particulares ou sobre a política ou serviço público oferecido de uma forma geral. Ao Estado, cabe utilizar-se dessa imensa contribuição trazida pela população, no intuito de aperfeiçoar o planejamento, implementação e controle das políticas, oferecendo não só uma resposta em particular para o cidadão demandante, mas de uma forma geral, mostrando à sociedade que a sua participação contribui de forma efetiva para a melhoria do serviço público.

Segundo o artigo 2º da Instrução Normativa nº 1, da Ouvidoria Geral da União, de 5 de novembro de 2014, "a ouvidoria pública federal deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - colaborar com a integração das ouvidorias;
- III - zelar pela autonomia das ouvidorias;
- IV - consolidar a efetividade das políticas e dos serviços públicos".

Pautando-se nestas diretrizes e incorporando valores como o respeito à pessoa humana, o diálogo e a mediação como alternativas para a solução de conflitos, o caráter pedagógico da Ouvidoria e a participação social como mecanismo de gestão dos serviços públicos, a Ouvidoria da CBTU vem desenvolvendo seus trabalhos contando com a participação da comunidade ferroviária e do público externo, bem como a colaboração dos gestores.

Os canais de recebimento de demandas da Ouvidoria da CBTU são:

- E-mail;
- Fale Conosco, formulário disponível no sítio institucional;
- Redes Sociais (Facebook, Instagram);
- Pessoalmente; e
- E-OUV, sistema de ouvidorias do Poder Executivo Federal, da Controladoria Geral da União.

Procedimentos de Ouvidoria

Os procedimentos adotados para efetiva utilização do sistema e-OUV, pela CBTU, se iniciaram no primeiro semestre de 2018, bem como a sua implantação, que foi exitosa.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas, inicialmente, ao órgão relacionado para sua manifestação ou informações, no prazo de até 10 dias. Há possibilidade de prorrogação do prazo de resposta, por igual período, desde que devidamente justificado.

O prazo gerado pelo sistema adotado é de 30 dias para o cidadão, sendo prorrogável por mais 30. O não cumprimento do prazo sujeita o dirigente à apuração de sua responsabilidade. A resposta apresentada pelo órgão responsável é analisada e enviada para conhecimento do demandante. Caso haja discordância ou questionamentos à resposta, a Ouvidoria avalia a necessidade de nova manifestação do órgão ou outro procedimento cabível, podendo ainda optar pelo encaminhamento da demanda à Presidência da CBTU. Na análise da resposta do órgão, a Ouvidoria também pode solicitar novas informações ou complementação daquelas já apresentadas, bem como a mediação dos gestores/coordenadores no encaminhamento de solução à demanda.

A Ouvidoria da CBTU em números

No primeiro semestre de 2019, foram registradas 3289 demandas, recebidas através de todos os meios de acesso disponíveis para os cidadãos, segue abaixo as solicitações separadas nas seguintes naturezas (Figura 1):

- 1911 reclamações;
- 36 denúncias;
- 1178 solicitações;

- 110 sugestões;
- 29 comunicações; e
- 25 elogios.

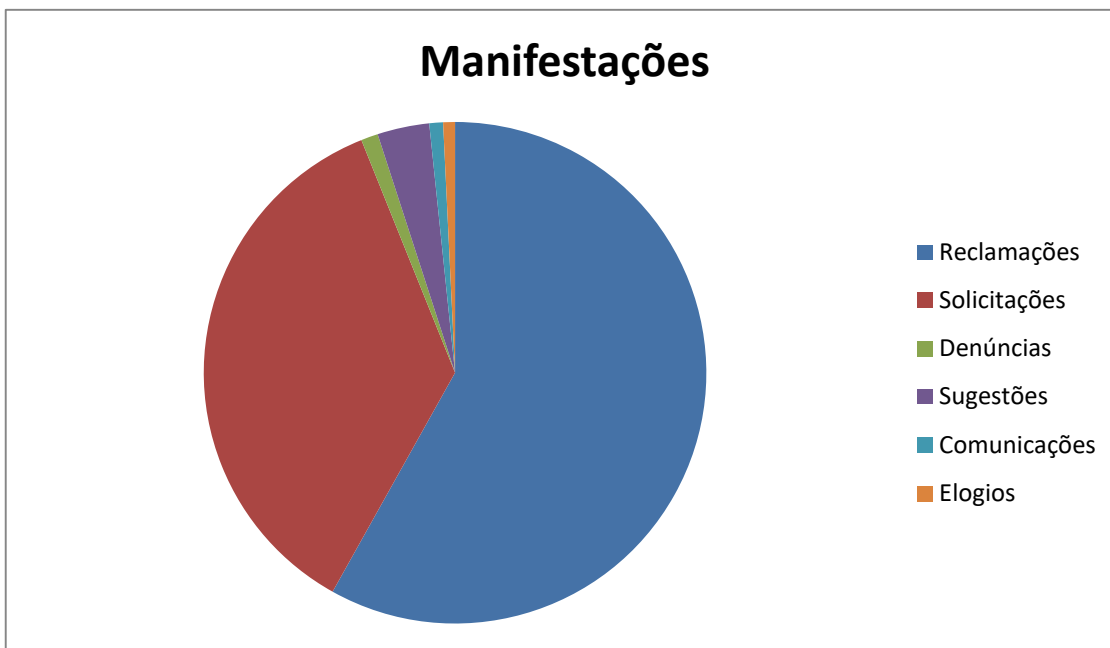


Figura 1 – Demandas registradas.

Esperamos um crescimento significativo nos números apresentados para os próximos anos, considerando a operação do E-Ouv, e a integração de todos os sistemas de atendimento ao público que está em andamento, como SACs (serviço de atendimento ao consumidor) e o serviço de informação ao Cidadão (E-SIC), por exemplo.

Na CBTU, a Ouvidoria é o principal órgão de recebimento de denúncias. O tratamento conferido às denúncias, ou casos de natureza semelhante, é o de encaminhamento diretamente para a Gerência Técnica – Corregedoria, para análise e apuração.

Quanto às demandas protocoladas, os principais assuntos abordados foram:

- Gestão;
- Violência, falta de segurança, ambulantes;

- Infraestrutura (manutenção de aparelhos/instalações, iluminação, condições prediais, conservação de estações);
- Operações (funcionamento de trens, horários); e
- Concurso Público.

Em termos de número de demandas direcionadas a Administração Central e às Superintendências de Trens Urbanos da CBTU, a distribuição é a seguinte (Figura 2):

- 52 demandas para Administração Central ;
- 1896 demandas para a Superintendência de Trens Urbanos de Belo Horizonte;
- 905 demandas para a Superintendência de Trens Urbanos de Recife;
- 329 demandas para a Superintendência de Trens Urbanos de Maceió;
- 85 demandas para a Superintendência de Trens Urbanos de Natal;
- 22 demandas para a Superintendência de Trens Urbanos de João Pessoa;

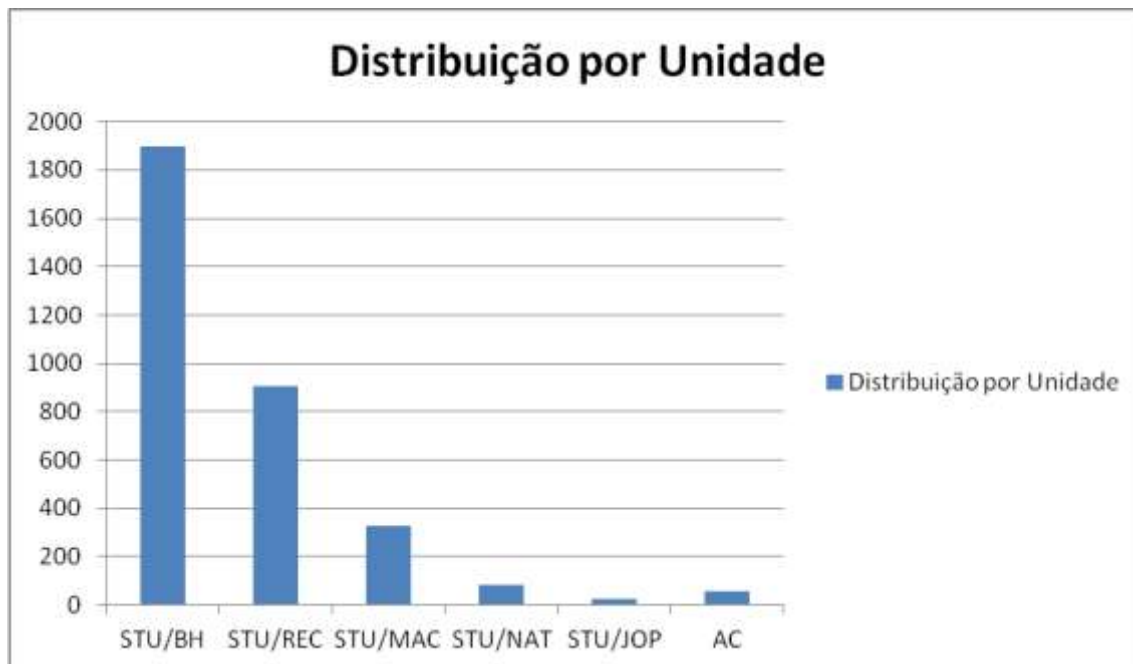


Figura 2 – Número de demandas por Superintendência de Trens Urbanos.

Considerações Finais

Ao longo desse período, destacamos algumas situações em que a utilização dos serviços da Ouvidoria e/ou sua atuação contribuíram para o encaminhamento de soluções às demandas apresentadas, de forma individualizada e/ou coletiva. Auxiliaram também a mapear os principais problemas enfrentados pelos nossos passageiros, tendo um panorama concreto do que acontece nos sistemas operados pela CBTU. E com isso, é possível desenvolver ações com vistas à melhoria dos serviços oferecidos à população, seja a comunidade ferroviária ou o público externo.

Esta atuação, no entanto, consolida-se somente na medida em que todos os membros da comunidade ferroviária estejam comprometidos com a efetivação dos propósitos da Ouvidoria da CBTU. Desde a adoção, por parte da Administração Central da Companhia, de políticas que serão subsidiadas pelos relatórios da Ouvidoria, até o comprometimento no tratamento de manifestações por parte de cada um dos responsáveis por unidades e órgãos, a efetivação da Ouvidoria e de seus propósitos depende da atuação conjunta e integrada de toda a Companhia.