

Relatório de Ouvidoria **2022.1**

[Primeiro Semestre]

PRESIDÊNCIA



CBTU
Companhia Brasileira
de Trens Urbanos



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

RESUMO EXECUTIVO

A Ouvidoria da CBTU – histórico e atribuições

O presente Relatório tem o objetivo de apresentar o resumo executivo do primeiro semestre de 2022 da Ouvidoria, explicitando os números apurados em nossos canais de atendimento e no sistema FalaBR, conforme os dados extraídos nos próprios sistemas e nas bases de controle da Ouvidoria.

Inicialmente, é relevante registrar que, desde 2018, a Ouvidoria da CBTU cumpre este papel, quando o órgão começou a desenvolver suas atividades. Desde então, as relevantes funções de ouvidoria vêm se fortalecendo como um indispensável 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.

O papel das unidades de ouvidoria é fundamental em um ambiente democrático e se alinha a todo o ecossistema de controle interno da administração pública. Destarte, busca efetivar o direito do cidadão de ter acesso a um serviço público de qualidade, além de ser uma instância para o auxílio na busca de soluções para problemas existentes nas unidades administrativas, superintendências e órgãos da CBTU.

Neste passo, é imperioso reconhecer que as unidades de ouvidorias são canais de interlocução entre cidadãos e administração pública, com o objetivo de promover a melhoria dos serviços prestados, facilitando o acesso à informação, contribuindo para o controle social e para a melhoria do desempenho e da imagem da Companhia junto a toda a comunidade.

Outrossim, as ouvidorias têm natureza mediadora, sem caráter administrativo-deliberativo, executivo ou judicativo, atuando de forma isenta e independente, com caráter estratégico e tendo 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. É perceptível que as atividades de ouvidoria são um avanço natural do nosso sistema democrático e participativo, com papel fundamental para efetivação de direitos fundamentais.

O arcabouço jurídico relativo à atividade de ouvidoria, tanto no plano legal como infralegal, tem passado por constantes aprimoramentos, com vistas a garantir uma moldura normativa adequada para o exercício das relevantes atribuições citadas nos parágrafos anteriores.

Nesta direção, é mister destacar o artigo 10 do Decreto nº 9492, de 5 de setembro de 2018, que, ao organizar as unidades de ouvidoria em forma de Sistema, estabelecendo a Controladoria-Geral da União como órgão central, dispôs que compete as unidades setoriais de ouvidoria o seguinte:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

A organização da atividade em forma de Sistema permite coesão, harmonia de entendimentos e uniformidade no tratamento das mais diversas matérias para as unidades de ouvidoria, sem olvidar a importância da troca de experiências entre tais instâncias, bem como com o órgão central sobre os mais variados temas de interesse.

Em relação especificamente à designação do ouvidor, importante consignar que a nomeação somente ocorreu no dia 27/07/22, com efeitos retroativos para 01/07/22, tendo em vista que existia pendência junto ao Ministério da Economia – SEST – Secretaria de Coordenação e Governança das Estatais que impedia tal designação. Todavia, oportuno ressaltar que até a referida data os trabalhos de ouvidoria eram conduzidos,

interinamente, pela Gerência Geral de Governança da CBTU, o que garantiu a adequada continuidade das atividades.

Relevante pontuar também o fato de ainda não ter sido estabelecido na CBTU a obrigatoriedade exclusiva do uso do FalaBR para o recebimento de manifestações. Desta forma, recebemos manifestações por telefone, carta, e-mail, que não são cadastradas no sistema, o que prejudica as análises e o diagnóstico preciso das atividades de ouvidoria.

Após essas breves considerações, seguem informações sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de janeiro a junho de 2022, com a avaliação da performance do canal e um diagnóstico do período com vistas à melhoria dos serviços.

Legislação aplicável

Seguem as principais normas, legais e infralegais, aplicáveis às atividades de Ouvidoria:

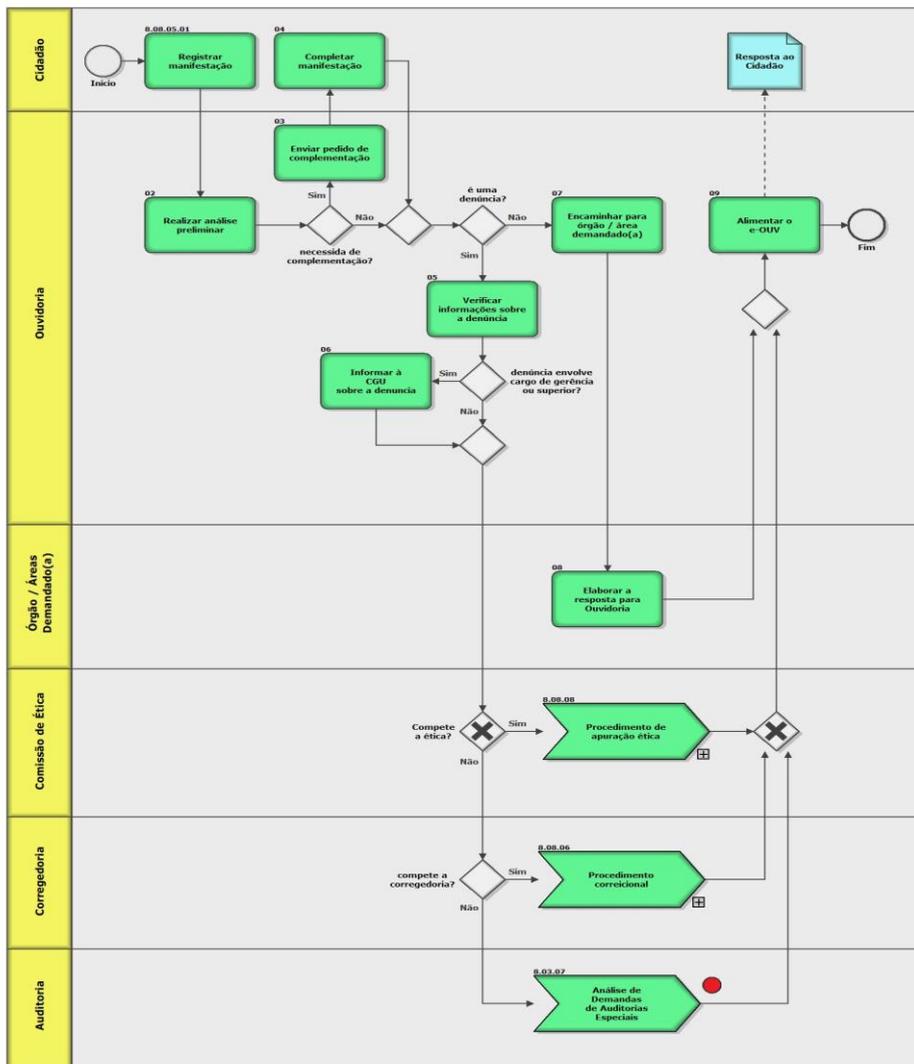
- Lei nº 13303/16, que torna obrigatório o canal de denúncias nas empresas públicas;
- Lei nº 13460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública;
- Decreto nº 9492/18, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910/2016;
- CGPAR nº 5, que obriga as Estatais à manutenção de um canal de atendimento aos cidadãos;
- Instrução Normativa nº 5 CGU/OGU, de 18 de junho de 2018, que estabelece normas para cumprimento das Ouvidorias;
- Instrução Normativa Conjunta nº 1 CRG/OGU, de 24 de Junho de 2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante;

- Lei nº 13709/18, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

- Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019, que estabelece o FalaBR como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria.

- Portaria 1181/2020 CGU/OGU, que dispõe sobre critérios e procedimentos para nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, e revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018.

Fluxo das manifestações



As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas, inicialmente, à área relacionada para sua manifestação ou informações, no prazo de até 20 dias. Há possibilidade de prorrogação do prazo de resposta, desde que devidamente justificado.

O prazo gerado pelo sistema adotado é de 30 dias para o cidadão, sendo prorrogável por mais 30. Na etapa de análise preliminar, se houver necessidade de complementação, o sistema permite que sejam solicitadas ao cidadão informações adicionais e, logo após o recebimento desse complemento, recomeça a contagem do prazo de 30 dias. O não cumprimento do prazo sujeita o agente público à apuração de sua responsabilidade. A resposta apresentada pela área responsável é analisada e enviada para conhecimento do demandante.

Na análise da resposta, a Ouvidoria também pode solicitar novas informações ou complementação daquelas já apresentadas. O tratamento conferido às denúncias, após a análise preliminar, é o de encaminhamento à Comissão de Ética, à Auditoria ou à Corregedoria Geral para apuração. As denúncias, quando envolvem algum empregado de cargo DAS-4/Gerência ou superior, são informadas à CGU através do sistema FalaBR.

Ressalte-se que foi verificada a possibilidade de aperfeiçoamento do fluxo, notadamente no que se refere à apresentação de denúncias. De fato, tendo em vista as competências relativas à esfera ética e à esfera correcional, pode ser oportuno criar mecanismos para garantir que delitos mais graves sigam diretamente para a unidade de corregedoria. Ademais, também é necessário que a Comissão de Ética Pública seja incluída no fluxo quando se tratar de apurações envolvendo cargos alcançados pelas competências daquele colegiado – por exemplo, envolvendo questões de conflito de interesses.

Quantitativo Geral

No primeiro semestre de 2022, foram recebidas 537 manifestações através do FalaBR, que é o principal canal de recebimento das manifestações, bem como nos outros meios de recebimento, seja por contato telefônico, e-mail, carta ou pessoalmente.

Período	2022.1
Manifestações	537

Como exemplo de períodos anteriores, nos termos apresentados em relatórios prévios da Ouvidoria, verificam-se os seguintes quantitativos.

Período	2019	2020	2021
Manifestações	911	949	541

Percebe-se uma queda constante no número de manifestações desde o primeiro semestre de 2020, possivelmente em razão da pandemia e das limitações para utilização dos transportes públicos nas grandes cidades. As causas que levaram a essa redução deverão ser objeto de análise por parte da unidade de ouvidoria.

Manifestações de Ouvidoria por Unidade

Em termos de número de manifestações direcionadas à Administração Central e às Superintendências de Trens Urbanos da CBTU, a distribuição é a seguinte:

Unidade	2022.1
Administração Central	43
Superintendência de Trens Urbanos de Belo Horizonte	44
Superintendência de Trens Urbanos de Recife	315
Superintendência de Trens Urbanos de Maceió	8
Superintendência de Trens Urbanos de Natal	123
Superintendência de Trens Urbanos de João Pessoa	4

É oportuno notar os números significativamente superiores das Superintendências de Recife e Natal. Tais dados indicam a importância de um mapeamento mais completo no tocante às causas de tal diferença em relação às demais unidades. Ademais, também evidenciam a importância da manutenção – ou aperfeiçoamento constante – do tratamento das manifestações que chegam por meio do FalaBR nessas unidades regionais.

Como exemplo de períodos anteriores, conforme consta nos Relatórios de Ouvidoria já elaborados, verificam-se os seguintes quantitativos, considerando-se as manifestações respondidas e em tratamento:

Unidade	2019	2020	2021
Administração Central	65	37	46
Superintendência de Trens Urbanos de Belo Horizonte	164	489	96
Superintendência de Trens Urbanos de Recife	419	66	182
Superintendência de Trens Urbanos de Maceió	13	7	5
Superintendência de Trens Urbanos de Natal	227	183	189
Superintendência de Trens Urbanos de João Pessoa	11	7	15

Neste passo, vale pontuar que as ouvidorias das superintendências da CBTU são consideradas unidades autônomas no FalaBR e também pela OGU. Desta forma, é conveniente e oportuno que se atue, junto à OGU, na reformulação desse entendimento para que, no médio prazo, essas unidades possam atuar de modo conjunto para garantir mais eficiência, uniformidade e coesão às atividades de ouvidoria na CBTU.

Manifestações por tipo

Nas informações abaixo podemos encontrar a quantidade de manifestações por tipo.

Percebe-se que o tipo de manifestação mais comum no período analisado foi reclamação.

Tipo	2022.1
Reclamação	401
Solicitação	35
Sugestão	11
Elogio	3

Denúncia	8
Comunicação	71

Tempo Médio de Resposta

As respostas conclusivas das manifestações ficaram dentro dos prazos estabelecidos pelo sistema FalaBR, com a média de 11,65 dias por pedido. Ademais, segundo informações obtidas no Sistema, 98% das respostas foram encaminhadas dentro do prazo.

2019	2020	2021	2022.1
26.71	43.73	17,96	11.65

Da leitura dos dados, infere-se uma melhora substancial no prazo de resposta para as solicitações encaminhadas pelo FalaBR. Todavia, necessário garantir que a queda do tempo de resposta não gere qualquer tipo de prejuízo à qualidade da informação prestada.

Pesquisa de Satisfação

Após a resposta conclusiva encaminhada pela ouvidoria, o cidadão tem a opção de responder a um questionário de avaliação dos serviços no próprio sistema FalaBR.

Desta forma, o questionário foi respondido por 59 usuários. Conforme dados constantes no sistema, 25% afirmaram que suas demandas foram atendidas, 20% parcialmente atendida e 54% não atendidas. Ademais, dentre os usuários que responderam à pesquisa, 37% informaram que ficaram satisfeitos ou muito satisfeitos com as respostas recebidas, 6% avaliaram como regular e 55% ficaram insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

Percebe-se um espaço para melhora no grau de satisfação do usuário. Assim, deverão ser adotadas medidas para identificar e mapear a razão de tal insatisfação, com o objetivo de adoção de políticas específicas para melhorar tal índice.

Pedidos de Acesso à Informação – LAI

No primeiro semestre de 2022 foram recebidos 45 pedidos de acesso à informação, com um tempo médio de resposta de 18,23 dias por pedido. Ainda em relação ao tempo de resposta, vale consignar que em aproximadamente 25% dos casos foi solicitada prorrogação do prazo. Tal prorrogação ocorreu em razão da complexidade da resposta ou mesmo em razão de dúvidas sobre a concessão ou não de acesso à informação em determinadas situações – por exemplo, na hipótese da solicitação de dados pessoais possivelmente protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados.

Todos os dados foram retirados de relatórios no sistema e no painel da Lei de Acesso a Informação do Governo Federal.

Ressalte-se que em um universo de 298 órgãos/entidades, a CBTU encontra-se na posição nº 181 em relação à quantidade de pedidos de acesso recebidos - apenas a título informativo, o órgão que mais recebeu pedidos foi o INSS, com 3.638 pedidos nesse mesmo período.

Status Pedidos	Quantidade
Respondidos	41

Tipo de Resposta

Acesso Concedido	31
Acesso Negado	1
Informação Inexistente	5
Acesso Parcialmente Concedido	2
Pergunta duplicada/Repetida	0
Órgão não tem competência para responder	2

Perfil dos Solicitantes

Os solicitantes que preencheram suas informações se identificaram da seguinte forma:

- Servidor Público Estadual: 2
- Empregado do Setor Privado: 3
- Estudante: 1

- Profissional liberal/autônomo: 3
- Empresário/empreendedor: 2
- Professor: 2
- Jornalista: 1

Em relação ao gênero, vinte identificaram-se como masculino e somente um feminino.

Por fim, em relação à escolaridade, os solicitantes que preencheram tais informações declararam o seguinte:

- Mestrado/Doutorado: 2
- Pós-graduação: 4
- Ensino Superior: 9
- Ensino Médio: 4

Relatório de Recursos

Pedidos	Recurso 1ª Instância	Recursos 2ª Instância	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
41	5	2	1	1

Os motivos que geraram os recursos foram: Informação incompleta com (62,5%), Informação recebida não corresponde à solicitada (12,5%), Ausência de justificativa legal para classificação (12,5%) e Outros (12,5%).

Pesquisa de Satisfação – acesso à informação

As informações da pesquisa de satisfação foram retiradas do Painel LAI da Controladoria Geral da União, e se referem ao primeiro semestre de 2022. Foram realizadas 3 avaliações que avaliaram o atendimento em

uma escala de 1 a 5, se a resposta recebida atendeu plenamente e se foi de fácil compreensão. A média de satisfação foi de 4,38.

É oportuno consignar que, ainda que seja considerado o número relativamente baixo de pedidos de acesso à informação recebidos (41), o que impede a apresentação de um diagnóstico preciso do tratamento das questões relativas à Lei de Acesso à Informação na CBTU, o quadro delineado já evidencia a necessidade de uma melhora em relação ao tempo de resposta para o cidadão.

Nestes termos, o aperfeiçoamento do fluxo de informações internamente no âmbito da Companhia, notadamente com a ouvidoria, a melhor e exata compreensão acerca das informações passíveis de serem fornecidas a terceiros e a melhora na forma de armazenamento de tais informações – digitalização de informações, por exemplo – podem representar ganhos substanciais no tratamento das questões da Lei de Acesso à Informação.