

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2018

GERÊNCIA TÉCNICA – COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

[2º SEMESTRE]

PRESIDÊNCIA



CBTU
Companhia Brasileira
de Trens Urbanos



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL



Resumo Executivo

Apresentamos o resumo executivo do segundo 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 desde a implantação do sistema e-OUV como um dos principais canais de ouvidoria na Companhia.

Canais de Acesso do Cidadão

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.

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 website institucional;
- Pessoalmente; e
- e-OUV, sistema de ouvidorias do Poder Executivo Federal, da Controladoria Geral da União.

O contato com a Ouvidoria pode ser realizado também por telefone, mas não são formalizadas demanda por esse canal.

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 segundo semestre de 2018, foram registradas 170 demandas, cerca de 86% de crescimento em relação ao último semestre, sendo todas recebidas através do sistema e-OUV, separadas nas seguintes naturezas (Figura 1):

- 95 reclamações;
- 20 denúncias;
- 32 solicitações;
- 10 sugestões;
- 10 Comunicação; e
- 3 elogios.

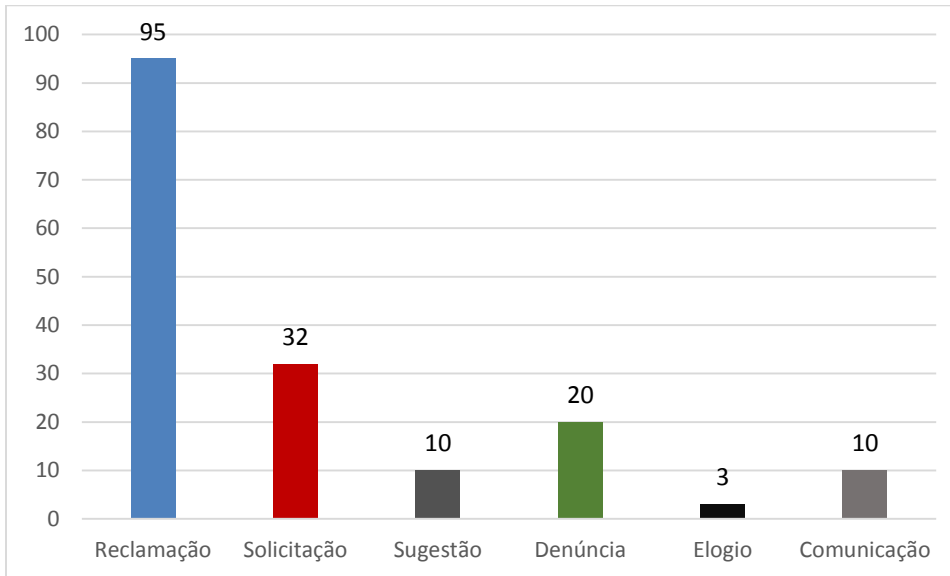


Figura 1 – Demandas registradas.

Esperamos um crescimento significativo nos números apresentados para o próximo ano, considerando a recente adesão ao 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 às Superintendências de Trens Urbanos da CBTU, a distribuição é a seguinte (Figura 2):

- 69 demandas para a Superintendência de Trens Urbanos de Belo Horizonte;
- 60 demandas para a Superintendência de Trens Urbanos de Recife;
- 14 demandas para a Superintendência de Trens Urbanos de Maceió;
- 13 demandas para Administração Central

- 10 demandas para a Superintendência de Trens Urbanos de Natal;
- 4 demandas para a Superintendência de Trens Urbanos de João Pessoa;

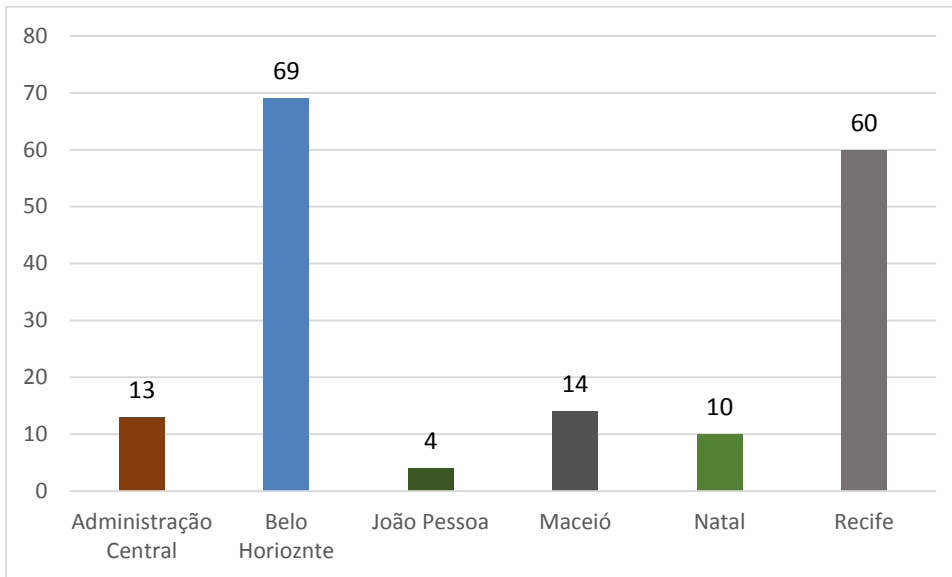


Figura 2 – Número de demandas por Superintendência de Trens Urbanos.



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.