

Relatório de Ouvidoria **2019**

Gerência Geral Governança

[**Segundo Semestre**]

PRESIDÊNCIA



CBTU
Companhia Brasileira
de Trens Urbanos



**PÁTRIA AMADA
BRASIL**
GOVERNO FEDERAL

Resumo Executivo

Apresentamos o resumo executivo do segundo semestre de 2019 da Ouvidoria, explicitando os números apurados em nossos canais de atendimento e no sistema e-OUV que é o principal canal de manifestação na Companhia.

A Ouvidoria da CBTU cumpre este papel desde 2018, quando o órgão começou a desenvolver suas atividades e 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 CBTU.

As Ouvidorias são canais de interlocução entre cidadãos e administração pública que promovem 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. Elas 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.

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".

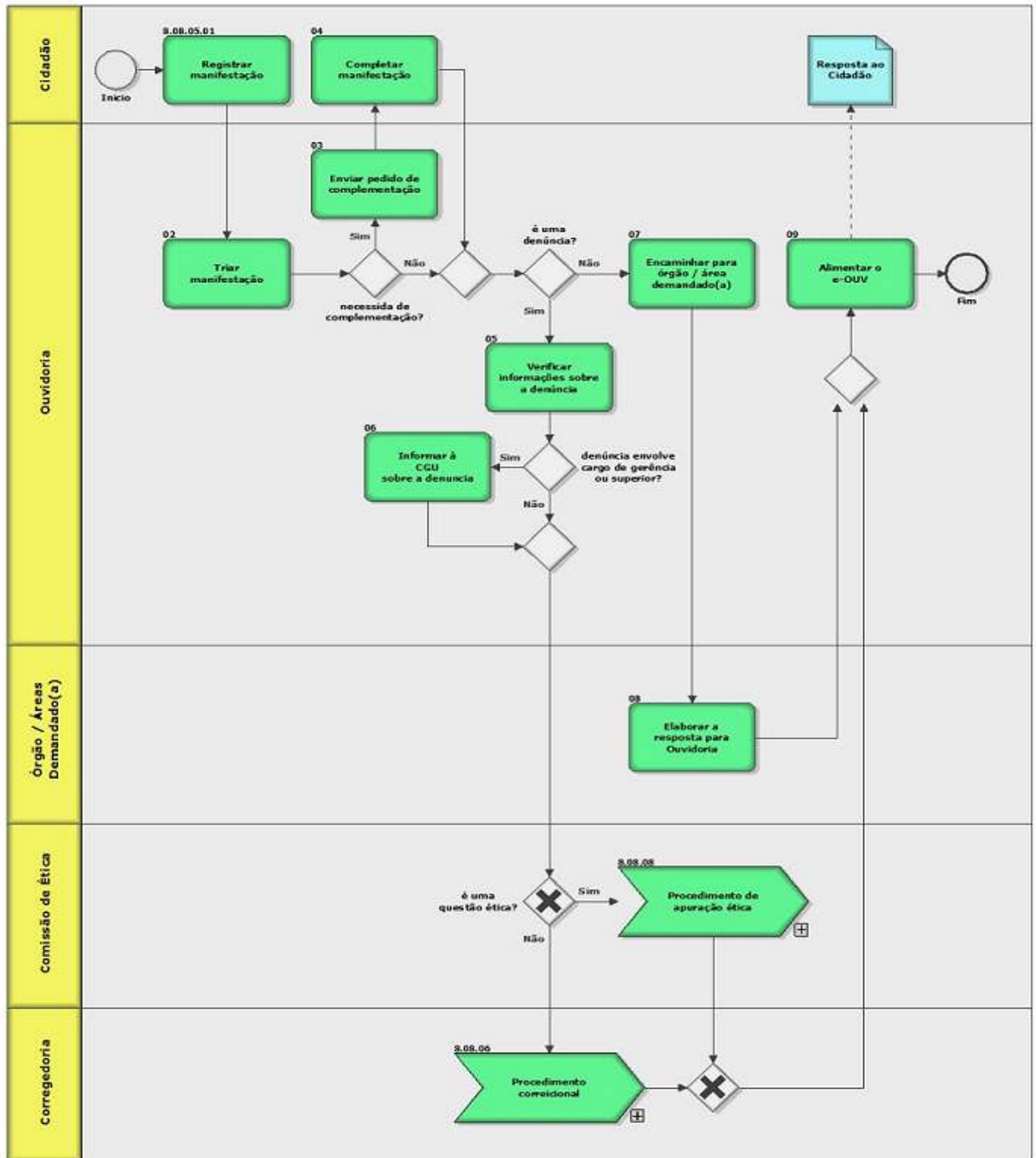
O presente relatório apresenta as manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de Julho a Dezembro de 2019 que avalia a performance do canal e faz um diagnóstico do período com vistas à melhoria dos serviços.

LEGISLAÇÃO

Seguem as principais legislações aplicáveis a Ouvidoria:

- Em atendimento a Lei 13303/16, que torna obrigatório o canal de denúncias nas empresas públicas;
- A Lei 13460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública;
- O 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;
- A CGPAR Nº 5, que obriga as Estatais à manutenção de um canal de atendimento aos cidadãos;
- Instrução Normativa nº 1 CGU/OGU de 5 de novembro de 2014 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;
- Instrução Normativa nº 17 CGU/OGU que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo Federal que prestam serviços públicos ou que, mesmo não prestando serviço público, recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9492, de 2018;
- 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.
- IN nº 7 de 8 de maio de 2019 que estabelece o e-Ouv como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria.

FLUXO DA OUVIDORIA



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. Na etapa de triagem, se houver necessidade de complementação o sistema permite que sejam solicitadas ao cidadão informações adicionais e logo após o recebimento desse complemento recomeça a contagem do prazo de 30 dias. 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.

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

QUANTITATIVO GERAL

No segundo semestre de 2019, foram feitas 1887 manifestações através do e-Ouv que é o principal canal de recebimento das manifestações. O cidadão também pode optar pelo contato por e-mail, carta, pessoalmente ou pelas redes sociais.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR UNIDADE

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

- Administração Central – 22
- Superintendência de Trens Urbanos de Belo Horizonte – 877
- Superintendência de Trens Urbanos de Recife – 781
- Superintendência de Trens Urbanos de Maceió – 54
- Superintendência de Trens Urbanos de Natal – 143
- Superintendência de Trens Urbanos de João Pessoa – 10

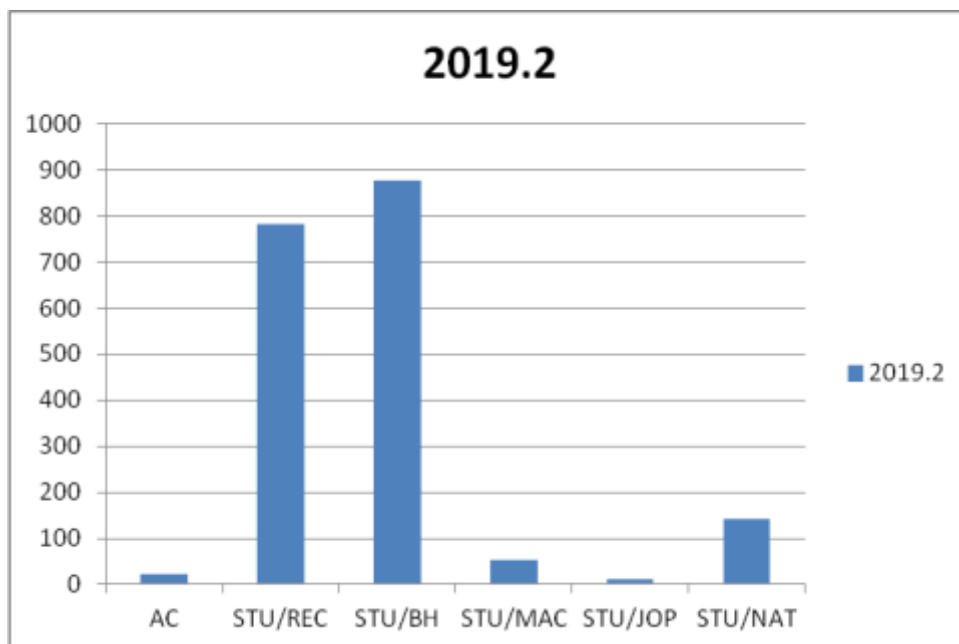


Figura 1 – Manifestações registradas.

MANIFESTAÇÕES

Nos gráficos abaixo podemos encontrar a quantidade de manifestações por tipo, onde podemos observar que dentre as manifestações, a demanda do tipo "reclamação" foi a mais frequente, totalizando 1368 demandas.

- 1368 Reclamações
- 301 Solicitações
- 163 Sugestões
- 17 Elogios
- 38 Denúncias

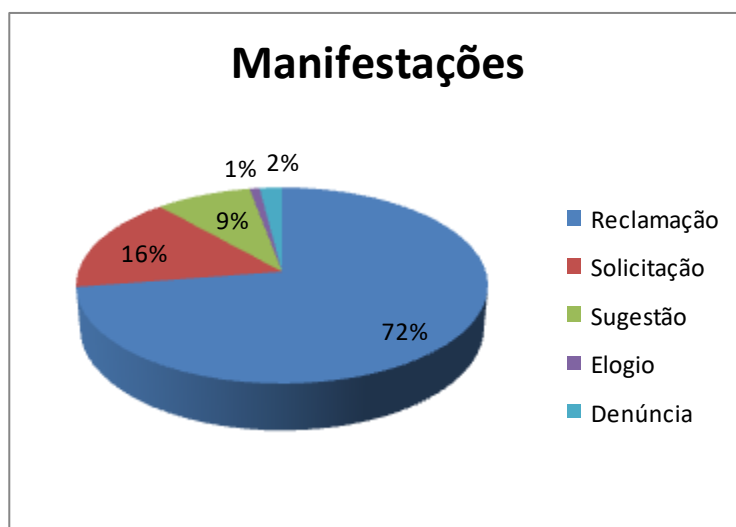


Figura 2 – Manifestações por tipo

Quanto às demandas protocoladas, os assuntos mais abordados foram:

- Infraestrutura (manutenção de aparelhos/instalações, iluminação, condições prediais, conservação de estações);
- Ambulantes;
- Trem (Ar condicionado quebrado, superlotação, limpeza);
- Horário dos trens (Intervalo, atraso);

Reclamação

Manifestação nº 80004.000189/2019-58

“Hoje de manhã peguei um metrô acoplado na estação cidade industrial às 6:10 e ele já veio com uma porta interna onde fica o maquinário de funcionamento do trem aberto. Esses trens estão precisando de manutenção, uma vez ou outra sempre está acontecendo algo. O preço da tarifa aumentou precisamos de melhores serviços.”

Resposta

“Após esclarecimentos da usuária e retorno da Gerência de Manutenção da CBTU/STU-BH, fomos informados que o pessoal envolvido na execução da manutenção dos trens foi alertado quanto à atenção a ser dada no travamento de portas de armários e sancas dos salões de passageiros e cabines. Portanto, problema solucionado pela manutenção corretiva.”

Manifestação nº 80304.000302/2019-11

“Caros senhores, Ontem, 23/10/2019, eu estava na Estação Rodoviária (sentido Recife/Camaragibe) aguardando o metrô. Ao chegar às 7:34 (demorou uns 20 minutos). Educadamente esperei que os passageiros saíssem primeiro. Outros que estavam na minha frente entraram. E, ao chegar minha vez, o condutor fechou as portas me deixando como único passageiro de fora. Tive de aguardar outros 20 minutos até que outro trem chegasse. E, é claro, cheguei mais atrasado no trabalho. Espero que, assim como qualquer outro profissional prestador de serviço, esse condutor receba o devido treinamento para

que possa exercer sua função de maneira que não cause prejuízo aos usuários do sistema. E, tenham mais atenção aquilo que ocorre na plataforma.”

Resposta

“Prezado usuário, agradecemos o seu contato, segue a resposta do setor responsável: O maquinista foi identificado e orientado a exercer seu trabalho com maior atenção. Estamos passando a orientação para todo corpo operativo no sentido de maior atenção no embarque e desembarque.”

Solicitação

Manifestação nº 80004.000278/2019-02

“Prezados Senhores A passarela sobre a linha férrea que cruza o município de Duque de Caxias a altura do hospital Infantil Ismélia da Silveira ameaça desabar. A referida passarela liga as ruas Prefeito José Carlos Lacerda e Almirante Tamandaré, aos domingos há feira na região e o perigo aumenta com a sobrecarga na estrutura.”

Resposta

“Prezado cidadão. A Ouvidoria Geral da CBTU agradece o seu contato. Esclarecemos que esta Ouvidoria tem a responsabilidade de promover a mediação direta entre o cidadão e as áreas internas desta Companhia. Desta forma, considerando que a sua solicitação é relativa a um sistema de trens não operado pela CBTU, mas pela Supervia, fornecemos o link: <https://www.supervia.com.br>, caso tenha interesse em entrar em contato com aquela empresa. Sem mais para o momento, estamos à disposição para outros esclarecimentos.”

Manifestação nº 80301.000022/2019-32

“Prezados senhores, solicito por gentileza a limpeza do terreno localizado nas intermediações da estação de metro São Gabriel, atrás da minha residência propriamente dito, no terreno que pertence a CBTU. Tal solicitação é devido ao enorme matagal existente nesse terreno, que devido a altura e acúmulo de mato nesse local a área externa da minha casa não fica limpa por causa da quantidade de folhas que caem diariamente com o vento. Esta situação têm propiciado também o criadouro de diversos animais

peçonhento como aranhas e escorpiões, além de isentos indesejáveis como ratos e baratas adentrando nas casas, o que está trazendo muito transtorno aos moradores próximos. Aliado a isso, a falta de limpeza do terreno está fazendo com que algumas pessoas joguem lixo e entulho no local causando por diversas vezes acúmulo de água parada, transformando o local em um enorme criadouro de mosquito da dengue. Informo que a muito tempo não é feita a limpeza desse local, sendo assim temos urgência nessa solicitação para sanarmos esses problemas. Aguardo retorno. Desde já agradeço pela atenção!”

Resposta

“Informamos que a CBTU/STU-BH promoveu a contratação em caráter emergencial de mão de obra para conseguir suprir o serviço acumulado de capina, poda e descarte de entulho, tendo em vista ainda que a CBTU foi intimada pelo poder público municipal e estadual devido a um passivo ambiental existente na limpeza da faixa de domínio e terrenos sob a responsabilidade da CBTU. Para tanto objetiva-se que no período próximo seja possível normalizarmos os serviços acumulados, dentre estes a solicitação referente a esta manifestação. Desta forma nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos.”

Sugestão

Manifestação nº 80303.000081/2019-91

“Vocês poderiam colocar um trem, saindo às 18:00 da Ribeira, o comércio está fechando em grande parte às 17:30.”

Resposta

“Prezado senhor, a CBTU agradece o contato e informa que sua manifestação já é atendida pela nova grade horária, com viagem saindo da estação Natal com destino a Ceará-mirim às 17:39. Existem ainda outros dois trens saindo às 18:35 e 18:42. Na linha Sul, a última viagem parte às 18:45.”

Manifestação: 80004.000179/2019-12

“Olá, Gostaria de solicitar viagens pela manhã cedo da linha norte da capital de Natal para as cidades Metropolitanas de Extremoz e Ceará-Mirim. Visto que há várias viagens no sentido contrário e há pouco tempo disponibilizaram ainda mais viagens no sentido Ceará-Mirim para Natal. No entanto, o sentido

Natal para Ceará-Mirim tem a primeira viagem saindo do Terminal da Ribeira apenas a partir das 6:37 o que impossibilita muitas pessoas que trabalham na região metropolitana embarcarem. Quem precisa ir para Extremoz ou Ceará-Mirim também enfrenta dificuldades com os ônibus urbanos pois terão que usar 2 ou 3 com tarifas absurdas. Preço atenção e compreensão a essa solicitação. Obrigado.”

Resposta

“Prezada senhora, agradecemos o contato e informamos que não é possível atender de imediato, visto que não temos material rodante disponível para ampliar nossa oferta de viagens. Oportunamente, esclarecemos que a demanda maior de passageiros é no sentido Ceará Mirim – Natal e por isso existem mais viagens nesse percurso. Por fim, informamos que, quando for possível, ampliaremos a grade de horários.”

Elogio

Manifestação nº 80303.000139/2019-04

“Gostaria de parabenizar a toda malha ferroviária de natal por ter posto mais horários disponível para seus usuários.”

Resposta

“Prezado senhor, a Superintendência de Trens Urbanos de Natal agradece o elogio e informa que este foi estendido a toda equipe operacional.”

Manifestação nº 80304.000286/2019-66

“Gostaria de expressar minha apreciação por uma pequena atitude tomada pelo maquinista do trem que chegou na plataforma da estação Jaboatão às 5:30 da manhã do dia 11 de outubro de 2019. Infelizmente já fazem anos que o lado esquerdo da plataforma, reservado para saída dos passageiros e ingresso dos prioritários (gestantes, idosos, pessoas com deficiência) é invadido pelos usuários comuns, de maneira que hoje se tem mais gente nessa plataforma do que na correta, prejudicando o acesso dos prioritários que não tem mais garantia de lugar e também aqueles que corretamente esperam na plataforma correta. Hoje o maquinista abriu por alguns instantes a porta da plataforma direita primeiro, fazendo com que as

“pessoas que esperavam honestamente pudessem ingressar na frente. Gostaria de deixar meu agradecimento ao condutor por um gesto tão pequeno mas que fez a diferença ao recompensar o certo com o certo e penalizar os errados.”

Resposta

“Prezado usuário, agradecemos o seu contato, segue resposta do setor responsável: Com relação a triagem no embarque da Estação Recife, queremos esclarecer que em virtude do contingenciamento financeiro pelo governo federal, houve redução nos contratos de vigilância, sendo assim estamos atuando dentro das nossas possibilidades e no limite do quadro de pessoal. Sobre o elogio, encaminhamos a demanda para o Centro de Controle Operacional, que irá direcionar o elogio ao empregado e para a sua chefia.”

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No sistema e-Ouv, após a conclusão das manifestações é solicitado ao cidadão que responda a um questionário de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria. O questionário foi respondido por 34 usuários que avaliaram os seguintes itens: se as demandas foram atendidas, o atendimento prestado pela Ouvidoria, a qualidade da resposta, o prazo de atendimento, a qualidade do sistema e-Ouv e a satisfação com relação à resposta recebida. Nos gráficos a seguir, veremos as respostas consolidadas.

Satisfeito	11
Muito satisfeito	7
Insatisfeito	4
Muito insatisfeito	12

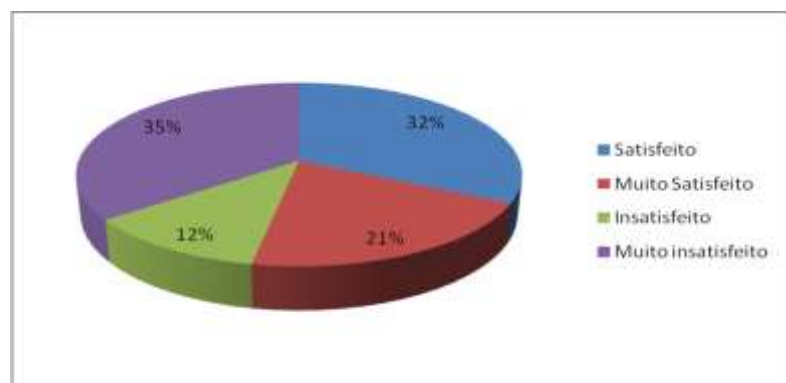


Figura 3 – Pesquisa de satisfação.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O prazo das respostas foi satisfatório, concluindo as manifestações dentro dos prazos estabelecidos pelo sistema e-OUV, com a **média de 21,43 dias por pedido**.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Em conjunto com a GECIN - Gerencia Técnica de Comunicação Institucional, estão sendo elaboradas divulgações internas e externas por meio de campanhas periódicas por email e cartazes no âmbito interno da Companhia e nas estações.

