



RELATÓRIO DE GESTÃO 2025

OUVIDORIA



MINISTÉRIO DAS
CIDADES



MINISTÉRIO DAS CIDADES

EMPRESA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE S/A - TREN SURB



UNIDADE RESPONSÁVEL

Ouvidoria

ELABORAÇÃO

Márcia Alexandra Zorn – RE 2814

Ouvidora

Autoridade de Monitoramento da LAI

Encarregada pelo Tratamento de Dados Pessoais

Porto Alegre, janeiro de 2026

Sumário

1.	Apresentação	5
2.	Visão Geral Organizacional	5
2.1	Organograma	5
3.	Ouvidoria da Trensurb	6
3.1	Força de Trabalho	6
3.2	Novo Espaço da Ouvidoria: Recomeço e Compromisso com a Qualidade no Atendimento	7
3.3	Das Informações Estratégicas	8
3.3.1	Informe Simples de Ouvidoria	8
3.3.2	Análise Gerencial Trimestral	8
3.3.3	Fórum de Gestores	8
3.4	Transparência Ativa.....	9
3.4.1	Novo site integrado ao portal gov.br	9
3.4.2	Sistema de Transparência Ativa (STA)	10
3.4.3	Prêmio Nacional de Transparência Pública	11
3.4.4	Relatório Anual AMLAI.....	11
3.5	Plano de Trabalho 2025	12
3.6	2º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.....	16
3.7	Avaliação Continuada dos Serviços Públicos	16
3.7.1	Pesquisa de Satisfação do Usuário 2025	17
3.7.2	Pesquisa de Satisfação do Atendimento na Central de Telefonia.....	18
3.7.3	Pesquisa de Satisfação do Atendimento no Aplicativo WhatsApp.....	19
3.8	Carta de Serviços ao Usuário	20
3.9	Conselho de Usuários	20
3.10	Ações de Ouvidoria Ativa.....	21
3.10.1	Ações Educativas e Informativas	21
3.10.2	Ações de Combate e Prevenção ao Assédio e a Discriminação	25
3.10.3	Atividades de Representação: Visitas Institucionais e Eventos	31



MINISTÉRIO DAS
CIDADES



3.11	Ouvidoria em números.....	36
3.11.1	Indicadores de Desempenho.....	36
3.11.2	Painel RESOLVEU.....	38
3.11.3	Painel LAI	39
3.12	Estratégia para implementação da LGPD	40
3.13	Gestão de Riscos	41
4.	Desafios e Projetos Futuro.....	42

1. Apresentação

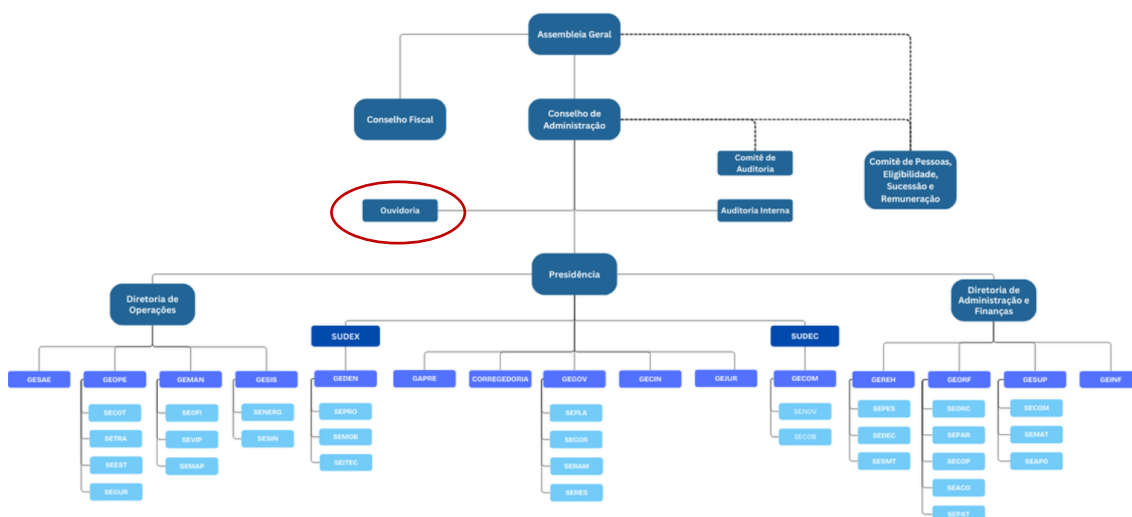
Este documento, elaborado nos termos da Lei nº 13.460/2017, consolida as informações referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria ao longo do ano. O Relatório Anual de Gestão 2025 detalha as ações realizadas pela Ouvidoria, incluindo os atendimentos efetuados, as manifestações processadas e outras atividades desempenhadas no período, refletindo o compromisso da Trensurb com a transparência e a melhoria contínua na prestação de seus serviços.

2. Visão Geral Organizacional

A Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. (TREN SURB) é uma empresa pública vinculada ao Governo Federal, com participação acionária da União, do Estado do Rio Grande do Sul e do município de Porto Alegre. Atualmente, a Trensurb opera uma linha de trens urbanos no eixo norte da Região Metropolitana de Porto Alegre, atendendo a seis municípios: Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia do Sul, São Leopoldo e Novo Hamburgo.

A Ouvidoria da Trensurb, vinculada ao Conselho de Administração, foi instituída em 2018 e, desde então, vem se consolidando como um instrumento de gestão. Com a importante missão de promover uma comunicação eficiente entre os cidadãos e a administração pública, a Ouvidoria auxilia os gestores na identificação de oportunidades para a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

2.1 Organograma



Fonte: Site da Trensurb

3. Ouvidoria da Trensurb

A Ouvidoria da TRENSURB desempenha um papel central no relacionamento entre a Empresa e seus usuários, abrangendo funções específicas como o recebimento de informações, reclamações, sugestões, elogios, solicitações, comunicações e denúncias. Por meio de diversos canais – incluindo Central Telefônica via Unidade de Resposta Audível (URA), WhatsApp, e-mail (com cinco contas administradas pela equipe), site, redes sociais, Fala.BR e atendimento presencial –, a Ouvidoria gerencia e processa as manifestações recebidas.

As respostas às manifestações podem ser fornecidas de forma imediata, quando possível, ou encaminhadas às áreas responsáveis para análise e providências. As manifestações são registradas no Sistema SIOUV (Sistema de Atendimento ao Usuário) – desenvolvido internamente pela TRENSURB na plataforma Notes e tramitadas às áreas operacionais pelo Fala.BR – plataforma do governo federal.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) atua em apoio à Ouvidoria, atendendo às solicitações de acesso à informação pública, conforme a Lei nº 12.527/2011. Como Autoridade responsável pela implementação e monitoramento da LAI, conforme estabelecido pela Resolução da Presidência REP nº 0199/2024, a Ouvidoria desempenha um papel estratégico no cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

A integração da Ouvidoria da TRENSURB à Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), coordenada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), fortalece suas operações ao proporcionar acesso gratuito à Plataforma Fala.BR e a programas de capacitação em temas como ouvidoria, acesso à informação e simplificação de serviços. Além disso, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), coordenado pela Controladoria-Geral da União (CGU), oferece suporte técnico e orientação às ouvidorias públicas.

Por meio da Plataforma Fala.BR, a TRENSURB assegura aos cidadãos a possibilidade de realizar pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria de forma integrada. Complementarmente, a ferramenta Simplifique, prevista no Decreto nº 9.094/2017, incentiva a simplificação dos serviços públicos e o monitoramento dos padrões de atendimento.

Esses sistemas e iniciativas são essenciais para reforçar a transparência, promover a eficiência e garantir a participação cidadã.

3.1 Força de Trabalho

Ao longo de 2025, a Ouvidoria contou com uma equipe comprometida com a escuta qualificada, o tratamento das manifestações e a promoção de um ambiente institucional mais transparente e responsivo.

A estrutura de pessoal foi composta por quatro empregados efetivos, incluindo a Ouvidora, responsável pela coordenação das atividades, definição de estratégias de

atuação, representação institucional e interlocução com as diversas áreas da empresa e com os órgãos de controle.

Complementando a equipe, atuaram quatro estagiários, que desempenharam papel fundamental nas rotinas administrativas e no apoio ao tratamento das manifestações. Além disso, a Ouvidoria teve o importante reforço de um jovem aprendiz, cuja atuação proporcionou vivência prática em ambiente organizacional e contribuiu para o desenvolvimento de competências profissionais em consonância com os princípios da inclusão e da formação cidadã.

3.2 Novo Espaço da Ouvidoria: Recomeço e Compromisso com a Qualidade no Atendimento

Em 2024, enfrentamos um dos maiores desafios para a Empresa, devido aos impactos causados pelas enchentes que atingiram nossa região, inclusive a estrutura física da Ouvidoria. O espaço anteriormente destinado à equipe sofreu danos significativos, impossibilitando sua utilização. Apesar das adversidades, o compromisso com a transparência, o acolhimento e a qualidade no atendimento aos cidadãos e colaboradores permaneceu inabalável.

Como parte do esforço de reconstrução, foi destinado um novo espaço para a Ouvidoria, com olhar para atender às necessidades da equipe e garantir um ambiente funcional e acolhedor. A transição para este novo local reflete a resiliência da instituição e reforça o valor atribuído ao papel da Ouvidoria na escuta ativa e na mediação de demandas internas e externas.

Mais do que uma mudança de ambiente, este momento simboliza a renovação de nosso compromisso com os valores institucionais.



Foto: Ayslan Sylon/GECIN - Gerência de Comunicação Integrada

3.3 Das Informações Estratégicas

A Portaria Normativa CGU nº 116, de março de 2024, define diretrizes para o desempenho das competências das unidades que integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Nos artigos 61 a 63, estabelece que as unidades setoriais devem elaborar, periodicamente, relatórios que apoiem a tomada de decisão e contribuam para a melhoria dos serviços prestados pela entidade.

3.3.1 Informe Simples de Ouvidoria

A Ouvidoria elaborou no decorrer do exercício Informes Simples da Ouvidoria, direcionado aos Diretores, com o propósito de informar e oferecer subsídios à tomada de decisão. O documento apresenta um panorama das principais manifestações recebidas em determinado período, com destaque para os temas mais recorrentes e pontos de atenção.

3.3.2 Análise Gerencial Trimestral

A Ouvidoria realiza, a cada trimestre, a consolidação e análise dos dados relativos aos seus indicadores de desempenho, com o objetivo de subsidiar a alta gestão na tomada de decisões estratégicas e no aprimoramento contínuo da gestão institucional. Esses dados são apresentados de forma sistemática à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração, promovendo a transparência e o alinhamento entre as manifestações recebidas da sociedade e as ações internas da organização.

A divulgação regular dos dados à alta gestão assegura o monitoramento da efetividade dos canais de escuta, a eficiência no tratamento das manifestações e o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados. Adicionalmente, sempre que solicitado, as informações também são disponibilizadas ao Conselho Fiscal e ao Comitê de Auditoria Estatutário, garantindo o cumprimento dos princípios de integridade, controle e responsabilidade na governança corporativa.

3.3.3 Fórum de Gestores

No dia 17 de junho, a Ouvidoria participou do Fórum de Gestores promovido pela área de Governança da empresa, reafirmando seu compromisso com a transparência.

Durante a apresentação, foram evidenciados os principais indicadores de desempenho da Ouvidoria, que demonstram o empenho da equipe em assegurar uma escuta qualificada, eficiente e responsiva tanto à população usuária quanto ao público interno. Além dos indicadores, foram compartilhados os novos procedimentos adotados com a plena integração à plataforma Fala.BR, que passou a ser o canal oficial para registro e tramitação das manifestações.

A adoção da plataforma fortalece os princípios de segurança, rastreabilidade e uniformidade no tratamento das demandas, alinhando a atuação da Ouvidoria às diretrizes nacionais de integridade e controle social. Na ocasião, a ouvidora da Trensurb

destacou a relevância do compromisso dos gestores com os prazos e encaminhamentos das manifestações dentro do sistema, pontuando que essa postura “garante mais visibilidade às ações da empresa e fortalece o papel da Trensurb como instituição pública transparente e conectada com a sociedade”.



Crédito das fotos: Ayslan Sylon

3.4 Transparência Ativa

3.4.1 Novo site integrado ao portal gov.br

A Trensurb deu mais um importante passo rumo à modernização digital e à transparência institucional. Em reunião conduzida no âmbito do Processo Administrativo nº 0857/2025-87 e contextualizada pela Ouvidoria e pela Gerência de Informática foi aprovada pela Diretoria Executiva (DIREX) a construção de um novo site institucional da empresa, integrado ao portal gov.br.

Na ocasião, foi apresentada a Nota Técnica nº 013/2025/DIRAF/GEINF, de 13 de abril de 2025, que versa sobre a proposta de migração do atual portal da Trensurb para a plataforma digital unificada do governo federal. O novo site foi desenvolvido dentro da estrutura do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), seguindo as diretrizes estabelecidas pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e pela Controladoria-Geral da União (CGU). Além disso, a infraestrutura é integralmente controlada pelo Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), responsável pela hospedagem, segurança contra invasões, gestão de certificados digitais e demais aspectos técnicos.

Essa mudança proporcionou, além da padronização visual e funcional com os demais órgãos públicos federais, melhorias significativas em segurança, acessibilidade e usabilidade para os usuários. Outro ponto positivo é que a criação e manutenção do novo site não implicou em custos adicionais à empresa, representando economia de recursos públicos e maior eficiência na gestão de tecnologia da informação.

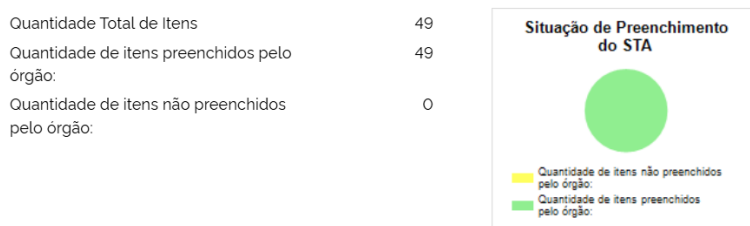
A Trensurb está oferecendo um canal de comunicação mais moderno, seguro e eficiente à população, reafirmando seu compromisso com a transparência e a excelência no serviço público. (Link - <https://www.gov.br/trensurb/pt-br/home/>)

3.4.2 Sistema de Transparência Ativa (STA)

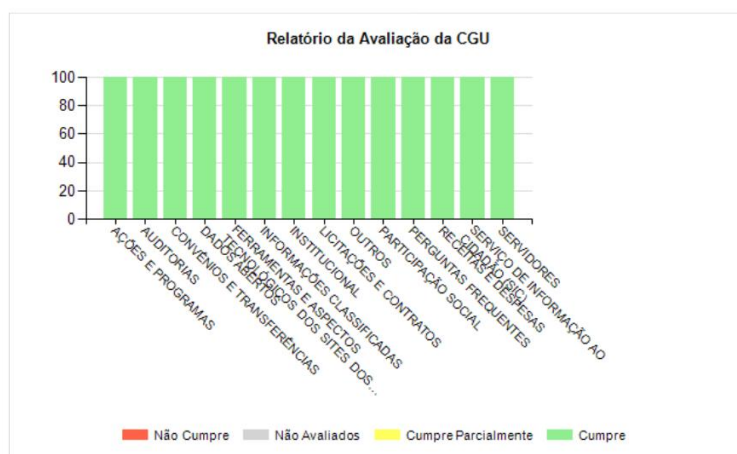
O Sistema de Transparência Ativa (STA) é um módulo específico da Plataforma Fala.BR, coordenado pela Controladoria-Geral da União, no qual os órgãos e entidades federais indicam onde se encontram as informações de transparência ativa nos respectivos sites oficiais. A metodologia de avaliação contempla, ao todo, a verificação sobre 49 itens distribuídos em 12 temas.

Em 2024, dos 49 itens avaliados pela CGU, a Trensurb atendeu plenamente 41, atendeu parcialmente 5 e deixou de cumprir 3 itens. Com o compromisso de aprimorar a conformidade com os critérios de transparência ativa, a Ouvidoria, em parceria com as áreas responsáveis, implementou uma série de ações corretivas. Como resultado, para o ano de 2025, todos os 49 itens avaliados pela CGU foram verificados como “cumpridos”

A distribuição desses resultados está ilustrada conforme demonstram as imagens de captura de telas a seguir:



Quantidade de Itens Avaliados pela CGU:	49
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumprir':	49
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Não Cumprir':	0
Quantidade de Registros avaliados pela CGU como 'Cumprir Parcialmente':	0



Fonte: Sistema de Transparência Ativa (STA) – CGU

3.4.3 Prêmio Nacional de Transparência Pública

A Ouvidoria da Trensurb, no exercício de suas atribuições como Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), desempenhou papel central na consolidação e no aprimoramento das práticas de transparência ativa da empresa. Ao longo do período, a unidade atuou de forma estratégica e contínua no monitoramento, na orientação interna e na qualificação das informações de interesse público disponibilizadas no sítio institucional, assegurando sua clareza, acessibilidade e atualização permanente.

Os resultados dessa atuação refletiram-se positivamente em avaliações externas, culminando no reconhecimento da Trensurb em âmbito nacional, com a premiação no Prêmio Nacional de Transparência Pública, no escopo do Programa Nacional da Transparência Pública (PNTP), iniciativa da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon). O PNTN avalia sítios institucionais de órgãos e entidades públicas com base em mais de 130 critérios, voltados ao fortalecimento da qualidade, da abrangência e da confiabilidade das informações públicas.

Na avaliação mais recente, a Trensurb alcançou índice de transparência de 83,37%, com atendimento integral aos critérios essenciais, o que resultou na classificação na categoria Prata (faixa de 75% a 84%). O desempenho evidencia o amadurecimento dos processos de transparência ativa, o fortalecimento da governança institucional e o compromisso da Ouvidoria com a efetiva implementação da Lei de Acesso à Informação.



3.4.4 Relatório Anual AMLAI

Em cumprimento ao que estabelece o Guia de Transparência Ativa da Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria elaborou seu primeiro Relatório da Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI). O relatório tem como finalidade apresentar, de forma sistematizada, tópicos e conteúdos relacionados à transparência ativa, transparência passiva e dados abertos.

Entre os dados apresentados, estão a análise dos indicadores do Painel LAI e do Sistema de Transparência Ativa (STA), o número de pedidos de acesso à informação, os prazos médios de resposta, o índice de atendimento às solicitações, as decisões recursais e as medidas adotadas para a melhoria contínua do serviço de informação ao cidadão. (link: https://www.gov.br/trensurb/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco/relatorios-da-ouvidoria)

3.5 Plano de Trabalho 2025

ITEM	GRUPO	O QUE SERÁ FEITO?	COMO?	QUANDO?	ONDE?	QUEM VAI FAZER?
1	Gestão das Manifestações	Atendimento às manifestações de ouvidoria advindas dos canais de atendimento	Receber as manifestações. Realizar análise prévia. Aplicar o tratamento adequado à demanda. Tramitar às Unidades Administrativas. Monitorar os prazos de resposta. Analisar o conteúdo das respostas transmitidas pelas áreas responsáveis. Inserir as respostas conclusivas no sistema CAU Responder ao cidadão	Diariamente	Ouvidoria	Equipe Ouvidoria
2	Gestão das Manifestações	Atendimento às manifestações de ouvidoria advindas da Plataforma Fala.BR	Receber as manifestações. Realizar análise prévia. Aplicar o tratamento adequado à demanda. Tramitar às Unidades Administrativas. Monitorar os prazos de resposta. Analisar o conteúdo das respostas transmitidas pelas áreas responsáveis. Inserir as respostas conclusivas no Fala.BR. Reabrir manifestações e registrar o resultado no Fala.BR, quando cabível.	Diariamente	Ouvidoria	Responsável pelo SIC
3	Monitoramento	Monitoramento e Análise dos Indicadores de desempenho	Tratamento via sistema de gestão estratégica ACTIO	Mensalmente	Ouvidoria	Ouvidora
4	Monitoramento	Monitoramento das ações descritas no Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do	Através de reuniões periódicas com os integrantes que auxiliaram na elaboração do Plano e do cronograma geral estabelecido	Mensalmente	Ouvidoria	Ouvidora

		Assédio e da Discriminação				
5	Monitoramento	Monitoramento da transparência Ativa (site institucional)	Através da análise das regulamentações legais e aplicações do site institucional	Regularmente	Ouvidoria	Ouvidora
6	Monitoramento	Monitoramento do STA (Sistema de Transparência Ativa)	Através do painel de controle na Plataforma Fala.br	Regularmente	Ouvidoria	Ouvidora
7	Monitoramento	Atualização das Perguntas e Respostas FAQ	Através do processo administrativo SEI	Regularmente	Ouvidoria	Ouvidora
8	Monitoramento	Atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário	Através do processo administrativo SEI	Regularmente	Ouvidoria	Ouvidora
9	Governança	Inserção da Carta de Serviços no Portal Gov.br	Através de contatos e abertura de Protocolos no Ministério de Gestão e Inovação, via Diretoria de Serviços Públicos Digitais	Durante o exercício	Ouvidoria	Ouvidora
10	Educação	Ações Educativas direcionadas ao público interno	Através de avisos internos no notes, do Canal Ouvidoria na Intranet, de cards personalizados e redes sociais	Regularmente	Ouvidoria	Ouvidora
11	Educação	Ações de divulgação e conscientização para público externo	Através de publicações nas redes sociais	Regularmente	Ouvidoria	Ouvidora

12	Educação	Visibilidade da Ouvidoria na empresa	Através de avisos internos no notes, do Canal Ouvidoria na Intranet, rodas de conversas, reuniões temáticas, encontros focais	Regularmente	Ouvidoria	Ouvidora
13	Qualificação	Capacitações e treinamentos	Treinamentos organizados pelo Setor de Desenvolvimento e Carreira	Mediante cronograma	Ouvidoria	Equipe Ouvidoria
14	Qualificação	Visitas de benchmarking	Visitas institucionais para verificar as melhores práticas	Mediante agendas	Ouvidoria	Ouvidora
15	Governança	Participação ativa no Comitê Ouvidoria MCidades	Participação nas ações propostas pela Ouvidoria do Ministério das cidades	Regularmente	Ouvidoria	Ouvidora
16	Governança	Estruturação do Conselho de Usuários	Estruturar Conselho de Usuários através da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos	Durante o exercício	Ouvidoria	Ouvidora
17	Governança	Reuniões de equipe	Reuniões mensais para apresentar e analisar os indicadores de desempenho e outros assuntos gerenciais	Mensalmente	Ouvidoria	Ouvidora
18	Governança	Elevação da maturidade no MMOuP	Verificar os itens que necessitam de ações para a elevação da maturidade da Ouvidoria da Trensurb e os apontamentos efetuados pela Controladoria-Geral da União quando da análise do preenchimento do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública	Durante o exercício	Ouvidoria	Ouvidora
19	Governança	Estruturação dos informes temáticos	Elaborar relatórios ou informes para apoiar a tomada de decisão e contribuir para o aprimoramento da prestação de serviços	Durante o exercício	Ouvidoria	Ouvidora

20	Governança	Relatório anual de gestão	Elaborar relatório	Durante o exercício	Ouvidoria	Ouvidora
----	------------	---------------------------	--------------------	---------------------	-----------	----------

As ações previstas no Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2025 foram desenvolvidas de forma consistente com os objetivos estratégicos da Trensurb e com as diretrizes de Participação e Transparência. Entretanto, duas das iniciativas planejadas não puderam ser executadas em razão de limitações tecnológicas externas, relacionadas ao serviço de governo digital federal. Trata-se das ações voltadas à inserção dos serviços da empresa na Carta de Serviços do portal Gov.br e à integração com a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Governo Federal.

Conforme retorno técnico recebido em 23 de outubro, o portal Gov.br aceita, no momento, apenas o cadastro de serviços federais e estaduais, estando em discussão interna a possibilidade de inclusão de serviços municipais. Como a Trensurb presta serviço público de transporte intermunicipal, não é atualmente elegível para o registro de seus serviços na referida plataforma. Essa restrição impacta diretamente a execução das ações planejadas, pois impede o avanço da integração digital com o Governo Federal e limita a utilização de ferramentas estratégicas para a ampliação da participação e do controle social.

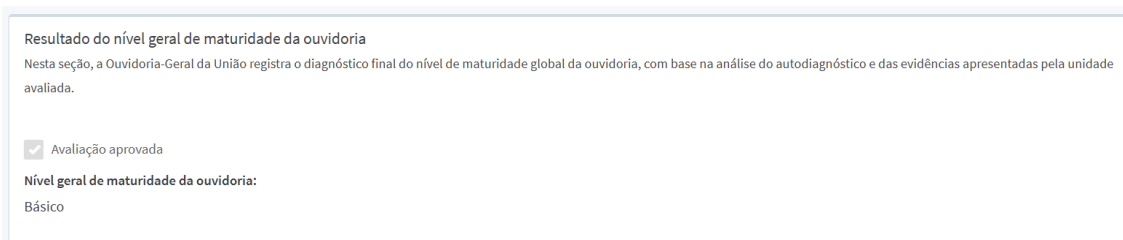
3.6 2º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

No dia 8 de julho, a Ouvidoria-Geral da União (OGU) concluiu a análise do 2º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, conforme os parâmetros estabelecidos pelo Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP). Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o MMOuP é uma ferramenta estratégica voltada ao aprimoramento contínuo das ouvidorias públicas, oferecendo suporte técnico aos gestores para qualificar o desempenho de suas unidades.

O modelo está estruturado em quatro níveis de maturidade — limitado, básico, sustentado e otimizado — e avalia dimensões específicas a partir de objetivos compostos por diversos elementos. Cada elemento é analisado individualmente e classificado em um nível de maturidade, com pontuação correspondente.

Segundo a OGU, a Ouvidoria da Trensurb foi classificada no nível de maturidade “básico”, resultado que confirma o autodiagnóstico realizado pela unidade em 2024. Esse nível indica que a ouvidoria já possui práticas estruturadas e procedimentos formais implementados, embora ainda com oportunidades de aprimoramento em termos de sistematização e integração.

A obtenção desse resultado fornece uma base técnica para o planejamento estratégico das atividades da ouvidoria. A partir da identificação de aspectos a desenvolver, a unidade poderá conduzir suas ações em direção a um modelo de excelência, com foco na melhoria contínua e na consolidação de boas práticas.



Fonte: Controladoria Geral da União

3.7 Avaliação Continuada dos Serviços Públicos

A TREN SURB adota a avaliação continuada dos serviços públicos prestados como instrumento estratégico para o aprimoramento permanente da qualidade do atendimento e dos serviços oferecidos à população usuária.

Nesse contexto, a Pesquisa de Perfil de Usuários e Nível de Satisfação é desenvolvida em duas etapas complementares. A fase qualitativa consiste na realização de grupos focais presenciais, nos quais os participantes compartilham percepções, experiências e sugestões de melhoria. Já a fase quantitativa permite a consolidação de

dados estatísticos, proporcionando uma visão abrangente sobre o perfil dos usuários e o grau de satisfação em relação aos serviços públicos prestados.

Os relatórios completos podem ser acessados no site da TRENSURB: <https://www.gov.br/trensurb/pt-br/acesso-a-informacao/satisfacao-do-usuario>

3.7.1 Pesquisa de Satisfação do Usuário 2025

A pesquisa de satisfação dos usuários, realizada no período, constitui importante instrumento de escuta qualificada e de avaliação dos serviços prestados, subsidiando as ações de gestão da Empresa. Os resultados evidenciam a manutenção de índices positivos nos diferentes itens avaliados, indicando estabilidade na percepção dos usuários quanto ao sistema.

Mesmo diante de pequenas oscilações nas avaliações, o nível de satisfação geral permanece elevado. No último levantamento, **87,5%** dos usuários declararam-se satisfeitos, com média geral de 7,9, desempenho superior ao registrado no exercício anterior. Esses dados reforçam a confiança dos usuários nos serviços ofertados e contribuem para o direcionamento de melhorias contínuas.

35. Nível de satisfação geral com a TRENSURB			
Média = 7,9			
	Qt.	% cit.	
Muito Satisfeito	487	20,3%	
Satisfeito	1611	67,2%	
Indiferente	91	3,8%	
Pouco Satisfeito	155	6,5%	
Insatisfeito	51	2,1%	
Não sabe	4	0,2%	
Total	2399	100,0%	

87,5%

36. Você recomendaria o sistema de transporte TRENSURB?			
	Qt.	% cit.	
Sim	2336	97,4%	
Não	43	1,8%	
Não Sabe	20	0,8%	
Total	2399	100,0%	

Fonte: Amostra – Instituto de Pesquisa

A avaliação dos canais de atendimento evidencia uma percepção majoritariamente positiva por parte dos usuários. Os resultados da pesquisa indicam que a grande maioria dos entrevistados demonstra satisfação com o serviço prestado, sendo que 72,6% declararam-se satisfeitos.

Esse desempenho reflete a efetividade dos canais disponibilizados, bem como o compromisso da Ouvidoria e das áreas envolvidas em assegurar atendimento acessível, responsivo e alinhado às expectativas dos usuários, contribuindo para o fortalecimento da relação entre a TRENSURB e a sociedade.

43. E qual o seu grau de Satisfação com o atendimento recebido?

Média = 7,1

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	67	23,5%
Satisfeito	140	49,1%
Indiferente	7	2,5%
Pouco Satisfeito	21	7,4%
Insatisfeito	50	17,5%
Total	285	100,0%

72,6%

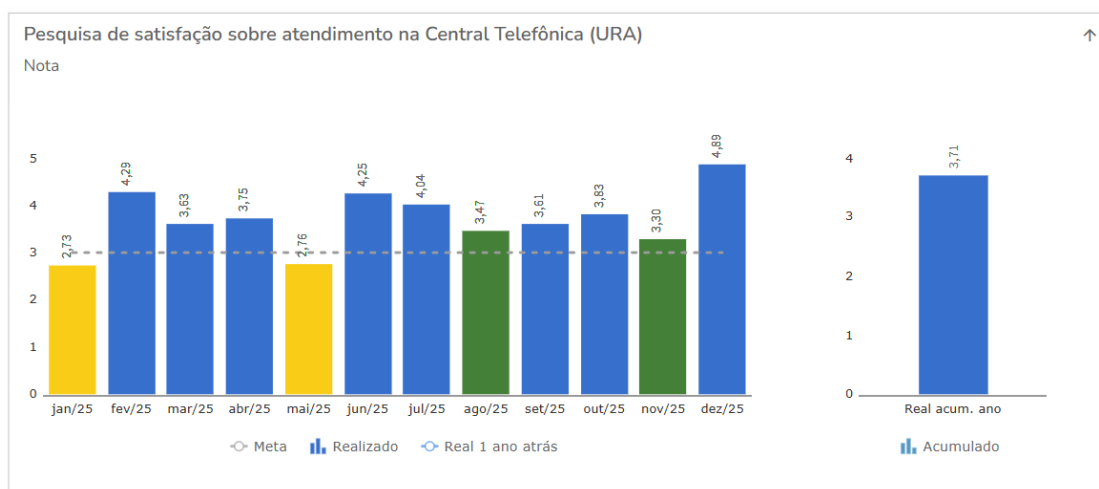
Fonte: Amostra – Instituto de Pesquisa

3.7.2 Pesquisa de Satisfação do Atendimento na Central de Telefonia

A Unidade de Resposta Audível (URA), tecnologia que possibilita o atendimento automatizado por meio de menus e mensagens de voz pré-gravadas, constitui um importante instrumento na gestão das interações telefônicas da TRENSURB. Nesse contexto, a pesquisa de satisfação associada à URA é essencial para avaliar a efetividade do serviço e o nível de satisfação dos usuários.

A pesquisa utiliza uma escala padronizada de avaliação, composta pelos seguintes conceitos: 5 – *Excelente*; 4 – *Ótimo*; 3 – *Bom*; 2 – *Regular*; e 1 – *Insatisfeito*, o que permite mensurar de forma objetiva a percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento prestado.

A sistematização desses resultados subsidia a análise gerencial e orienta ações de melhoria contínua.



Fonte: Actio – Sistema de Gestão Estratégica da Trensurb

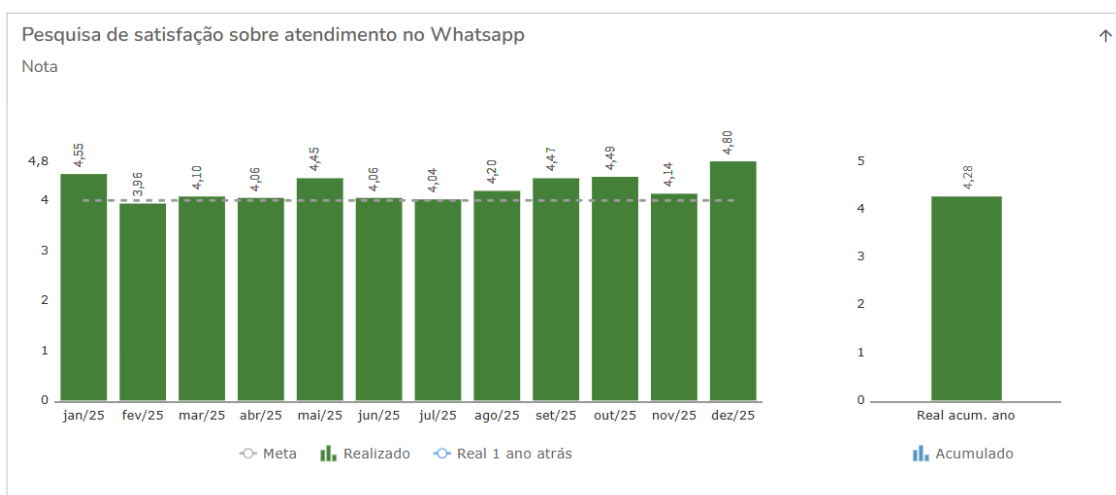
Encerramos o ano de 2025 com média de avaliação de 3,71, indicando que, de forma geral, os usuários classificam o atendimento prestado por este canal entre os conceitos “Bom” e “Ótimo”.

3.7.3 Pesquisa de Satisfação do Atendimento no Aplicativo WhatsApp

O atendimento via WhatsApp configura-se como um canal relevante de relacionamento entre a TREN SURB e seus usuários, ampliando o acesso à informação e proporcionando maior agilidade na comunicação. Nesse contexto, a pesquisa de satisfação aplicada a esse canal desempenha papel fundamental na avaliação da qualidade do atendimento prestado e da experiência do usuário.

A pesquisa adota uma escala padronizada de avaliação, composta pelos conceitos 5 – *Excelente*; 4 – *Ótimo*; 3 – *Bom*; 2 – *Regular*; e 1 – *Insatisfeito*, permitindo mensurar de forma objetiva a percepção dos usuários quanto à eficiência, clareza das informações e resolutividade do atendimento realizado.

Da mesma forma, a análise sistemática dos resultados obtidos subsidia a identificação de oportunidades de aprimoramento e orienta a implementação de melhorias.



Fonte: Actio – Sistema de Gestão Estratégica da Trensurb

Encerramos o ano de 2025 com média de avaliação de 4,28, indicando que, de forma geral, os usuários classificam o atendimento prestado por este canal entre os conceitos “Ótimo” e “Excelente”.

3.8 Carta de Serviços ao Usuário

Em atendimento à Lei nº 13.460/2017, a Trensurb disponibiliza sua Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de informar a sociedade sobre os serviços prestados pela Empresa e as formas de acessá-los. O documento também define os compromissos assumidos e os padrões de qualidade no atendimento ao público.

Atuando como um guia para os usuários, a Carta facilita o acesso aos direitos assegurados em lei e promove a transparência no compartilhamento de informações sobre a operação dos trens urbanos na Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA).

Seu conteúdo reúne diversas orientações sobre a estrutura e funcionamento da Trensurb, incluindo horários de operação, telefones úteis, esquema da linha e detalhamento das estações, localização da central de achados e perdidos, além de detalhes específicos sobre a operação "Trilhos Humanitários" — implantada em caráter emergencial e parcial.

A Carta de Serviços ao Usuário da Trensurb encontra-se disponível em: <https://www.gov.br/trensurb/pt-br/servicos/carta-de-servicos-ao-cidadao>

3.9 Conselho de Usuários

A criação de espaços de participação direta da sociedade é essencial para o aprimoramento dos serviços públicos. Nesse contexto, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos se apresenta como um importante instrumento de fortalecimento da cidadania, ao permitir que os usuários possam acompanhar, avaliar e contribuir para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados. Ao institucionalizar a escuta ativa e a participação social, o conselho não apenas atende a dispositivos legais, mas também reforça o compromisso com a transparência e a gestão pública orientada ao cidadão.

O Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, regulamenta a atuação das ouvidorias no âmbito do Poder Executivo federal e, em seu art. 24-C, determina que, sem prejuízo de outros mecanismos de participação, cada órgão ou entidade deverá criar um ou mais conselhos de usuários, observando a quantidade de serviços descritos em sua Carta de Serviços ao Usuário. Essa medida visa assegurar que os usuários possam, de maneira estruturada e contínua, acompanhar e avaliar a prestação dos serviços públicos.

Ainda, a Nota Técnica nº 919/2025 da Ouvidoria-Geral da União reforça essa diretriz ao destacar que, conforme o art. 24-H do Decreto nº 9.492/2018, é dever dos órgãos e entidades assegurar a publicidade das ações e deliberações dos Conselhos de Usuários. Isso inclui a divulgação de atas, pautas, relatórios de avaliação, composição e resultados das reuniões, de forma a consolidar a transparência e a participação cidadã.

No entanto, em 2023, a Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público da Ouvidoria-Geral da União informou que o modelo então vigente dos

Conselhos de Usuários estava em processo de revisão. Diante disso, orientou que as ouvidorias integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) aguardassem a publicação de novas diretrizes antes de iniciar procedimentos de mobilização e engajamento de conselheiros, especialmente nos casos em que a implementação apresentasse dificuldades ou ainda não tivesse sido iniciada.

Em conformidade com essa orientação, a Ouvidoria da Trensurb manteve-se atenta às diretrizes da Ouvidoria-Geral da União para assegurar que a futura implementação do Conselho de Usuários esteja plenamente alinhada às novas normativas, garantindo um ambiente de participação qualificado e efetivo para os usuários do serviço público de transporte metroviário.

3.10 Ações de Ouvidoria Ativa

Em 2025, a Ouvidoria da Trensurb fortaleceu suas práticas de ouvidoria ativa, consolidando-se como um canal estratégico de escuta qualificada, promoção de direitos e incentivo à cultura de integridade e transparência. Com ações planejadas, ampliou sua atuação para além do atendimento reativo, estabelecendo um diálogo direto com o público interno e estimulando a participação cidadã tanto dentro da organização quanto entre os usuários do metrô gaúcho.

As ações de ouvidoria ativa abrangeram campanhas educativas, participação em eventos internos, visitas institucionais para troca de experiências, rodas de conversa e inserções temáticas via sistema de comunicação administrativa da Empresa, sempre com foco na disseminação de informações sobre o papel da ouvidoria, os canais disponíveis e a importância da escuta acolhedora e da denúncia responsável.

Com o objetivo de garantir transparência e facilitar o acesso às informações, todas as ações da ouvidoria ativa foram registradas e disponibilizadas em acesso rápido na intranet da empresa. Esse repositório permite o acompanhamento contínuo das ações realizadas.

3.10.1 Ações Educativas e Informativas

A Ouvidoria atuou de forma estratégica na realização de campanhas de conscientização, bem como na promoção de ações educativas e informativas voltadas tanto ao público interno quanto aos usuários do sistema de transporte. Essas iniciativas visam ampliar o conhecimento sobre as atribuições da Ouvidoria, fortalecer a cultura de escuta e diálogo institucional, estimular a participação ativa na melhoria contínua dos serviços prestados e reforçar a relevância dos canais oficiais para o registro de manifestações, denúncias, elogios, sugestões e reclamações.

Além disso, o caráter informativo das ações busca dar visibilidade às iniciativas promovidas não apenas no âmbito local, mas também pela Ouvidoria do Ministério das

Cidades valorizando o alinhamento institucional e o engajamento em rede na construção de uma gestão pública mais transparente, ética e participativa.

Guia das Ouvidorias

A publicação do Guia das Ouvidorias, iniciativa do Ministério das Cidades e integrante do Programa Próspera Cidades, reforça o compromisso com o fortalecimento da ética, da transparência e da prevenção de irregularidades no âmbito da Administração Pública. O Programa reúne princípios, normas, procedimentos e mecanismos voltados à prevenção e detecção de práticas de corrupção, fraudes e irregularidades que possam comprometer a confiança e a credibilidade das instituições públicas.

O Guia das Ouvidorias consolida, em um único documento, orientações e diretrizes para a atuação das ouvidorias do Ministério das Cidades e de suas entidades vinculadas, reafirmando o compromisso institucional com a integridade e a qualidade na prestação dos serviços públicos.

O material está disponível para consulta na Intranet corporativa, em Acesso Rápido – Ouvidoria, e também no site institucional, na seção Participação Social.

Acesse em: https://www.gov.br/trensurb/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/guia-das-ouvidorias_mcidades-e-entidades-vinculantes.pdf

Campanha: Papo da Ouvidoria

Com o objetivo de manter os colaboradores informados e engajados, foi lançado o Papo da Ouvidoria, um conjunto de comunicados internos que aborda temas como integridade, proteção ao denunciante, uso da plataforma Fala.BR e conteúdos de combate e prevenção ao Assédio e a Discriminação. As publicações são divulgadas no âmbito interno periodicamente por meio do sistema institucional.



PAPO DA OUVIDORIA ? **OUVIDORIA TREN SURB**

A Ouvidoria é um canal fundamental de diálogo e exercício de cidadania, aberto a todos, incluindo colaboradores e gestores da empresa. Sua atuação reforça a transparência, a ética e a busca por soluções justas, contribuindo para um ambiente organizacional mais harmonioso e participativo.

Entretanto, é importante ressaltar que a Ouvidoria não deve ser acionada como primeira instância para tratar de questões internas. Em situações que envolvam demandas, conflitos ou dificuldades no ambiente de trabalho, a recomendação é buscar, inicialmente, o apoio de sua gestão direta – como chefias, supervisores ou controladores.

A Ouvidoria entra em ação quando todas as tratativas já tiverem sido esgotadas e a solução ainda não tiver sido alcançada, garantindo que o processo interno de diálogo seja respeitado e valorizado.

LEMBRE-SE: O DIÁLOGO É SEMPRE O PRIMEIRO PASSO!

PAPO DA OUVIDORIA ? **OUVIDORIA TREN SURB**

VAMOS FALAR DE CONDUITAS INADEQUADAS

AS CONDUITAS INADEQUADAS ENVOLVEM TUDO AQUILO QUE FOGE DO ESPERADO QUANTO AO COMPORTAMENTO ÉTICO NECESSÁRIO NO LOCAL DE TRABALHO.

A RÉGUA DE CONDUITAS INADEQUADAS É UMA FORMULAÇÃO QUE EVIDENCIA QUE AS AÇÕES INADEQUADAS CONSTITUEM UM ESPECTRO COM GRAUS DISTINTOS DE GRAVIDADE, OS QUAIS, DE IGUAL MANEIRA, PODEM SUSCITAR RESPOSTAS INSTITUCIONAIS DISTINTAS.

CUMPRE-SE ENTENDER QUE A AVALIAÇÃO DE UMA CONDOTA COMO INADEQUADA OU NÃO DEPENDE DO CONTEXTO EM QUE A SITUAÇÃO SE INSERE

PAPO DA OUVIDORIA ? **OUVIDORIA TREN SURB**

RÉGUA DE CONDUITAS INADEQUADAS

ASSÉDIO SEXUAL

Gravidade	1	2	3	4	5
Assédio Sexual	Comportamento inadequado	Comportamento inadequado	Comportamento inadequado	Comportamento inadequado	Comportamento inadequado

ASSÉDIO MORAL

Gravidade	1	2	3	4	5
Assédio Moral	Comportamento inadequado	Comportamento inadequado	Comportamento inadequado	Comportamento inadequado	Comportamento inadequado

DISCRIMINAÇÃO

Gravidade	1	2	3	4	5
Discriminação	Comportamento inadequado	Comportamento inadequado	Comportamento inadequado	Comportamento inadequado	Comportamento inadequado

PAPO DA OUVIDORIA

PROTÓCOLO DA TREN SURB DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO

Tem como objetivo geral o de promover um ambiente inclusivo, seguro e acolhedor, que valorize e respeite a diversidade e a dignidade humana, combatendo o assédio moral, sexual, institucional e outros tipos de discriminação, por meio de um protocolo permanente de prevenção e enfrentamento ao assédio.

PAPO DA OUVIDORIA

Rede de Acolhimento da Trensurb

UMA ESTRUTURA INTEGRADA QUE REÚNE OS RESPONSÁVEIS PELAS SEGUINTEZ ÁREAS: OUVIDORIA, GÊNERO DE RECURSOS HUMANOS, COMISSÃO DE ÉTICA E COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES E ASSÉDIO

Contato: rede.acolhimento@trensurb.gov.br

Como funciona?

Cada integrante da Rede de Acolhimento atua como um canal de atendimento, podendo ser acessado diretamente por telefone, e-mail ou atendimento presencial.

- Atendimento presencial: é possível acessar a Rede de Acolhimento por meio do e-mail: rede.acolhimento@trensurb.gov.br.

Qual sua finalidade?

- prestar esclarecimentos e informações sobre questões tratadas no Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação;
- acolher pessoas afetadas por assédio ou discriminação no ambiente de trabalho;
- buscar soluções criativas para a eliminação das situações de assédio e de discriminação no trabalho;
- orientar a pessoa para atendimento especializado, quando for o caso.

PAPO DA OUVIDORIA

QUA LUIS

O QUA LUIS É UMA PUBLICAÇÃO DA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO (CGU) COM ORIENTAÇÕES PARA PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL E À DISCRIMINAÇÃO NO GOVERNO FEDERAL.

A CGU APRESENTA NO FINAL DE 2024 A 2ª EDIÇÃO DO QUA LUIS.

UM DOS PRINCIPAIS OBJETIVOS DESTA GUIA É AMPLIAR O CONHECIMENTO DE GESTORES, TRABALHADORES DO SETOR PÚBLICO FEDERAL PARA LIDAR COM AS MICROVIOLÊNCIAS DO DIA A DIA.

É FUNDAMENTAL QUE TODOS COMPREENDAM QUE OS ASSÉDIOS E AS DISCRIMINAÇÕES SÃO SITUAÇÕES EVITÁVEIS.

O QUA LUIS É UMA PUBLICAÇÃO DA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO (CGU) COM ORIENTAÇÕES PARA PREVENÇÃO E ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL E À DISCRIMINAÇÃO NO GOVERNO FEDERAL.

Nossos canais de ATENDIMENTO

(51) 3363.8477
(51) 989629093 - WhatsApp
** interno no ramal 8595

ouvidoria@trensurb.gov.br

www.trensurb.gov.br

https://falabr.cgu.gov.br/web/home

Presencial - 6º andar do prédio administrativo

PAPO DA OUVIDORIA

FLUXO DE DENÚNCIAS

1. QUE É UMA DENÚNCIA?

Denúncia é o relato de um fato que pode configurar uma infração administrativa, disciplinar ou criminal.

2. MANIFESTANTE

Quem denuncia pode ser:

- o denunciado (vítima);
- um terceiro (testemunha);
- o denunciador (autor da denúncia).

3. CORRESPONDENTE

Responsável por tratar denúncias recebidas e encaminhá-las para o órgão competente para apuração e julgamento.

4. DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Órgão responsável pelo processo disciplinar, podendo ser encaminhado para o Conselho de Disciplina.

5. COMISSÃO PERMANENTE DISCIPLINAR CGU

Órgão responsável pelo julgamento das denúncias encaminhadas pelo Conselho de Disciplina.

PAPO DA OUVIDORIA

RODAS DE CONVERSAS

A Ouvidoria da Trensurb vem promovendo rodas de conversa para apresentar as ações da empresa no combate e na prevenção ao assédio e à discriminação. Além de divulgar essas iniciativas, o tema é amplamente discutido, fortalecendo um espaço de diálogo e troca de experiências que tem se mostrado muito importante para todos. Já participaram empregados, supervisores, terceirizados e estagiários. Uma nova rodada de encontros está sendo planejada pelo Setor de Treinamento (SETEC), reforçando o compromisso da empresa com um ambiente de trabalho respeitoso e inclusivo.

"RESPEITO SE CONSTRÓI COM DIÁLOGO"

Ações Informativas para os Usuários

Para os usuários, as campanhas de conscientização foram focadas na divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria por meio de conteúdos em redes sociais, no site institucional e no Canal Você.

Como integrante do Comitê das Ouvidorias do Ministério das Cidades, a Ouvidoria da Trensurb também participou da mobilização nacional, promovendo ao longo de uma semana a divulgação dos cards da Campanha sobre Transparência Pública, desenvolvida pela Ouvidoria daquele Ministério.

O QUE É TRANSPARÊNCIA PÚBLICA?

Iniciamos hoje nossa série de mensagens sobre um tema fundamental para a integridade e a credibilidade do nosso trabalho: a **Transparência Pública**.

Transparência pública é a divulgação acessível e compreensível de informações, dados e ações do Governo à população.

Além disso, ela contribui para a participação cidadã no controle social das políticas públicas e para a promoção da democracia.

Transparência Ativa

Divulgação proativa e sistemática de informações de interesse público, sem necessidade de solicitação prévia dos cidadãos.

Transparência Passiva

Garantia do direito de acesso a informações mediante pedido de acesso à informação.

TRANSPARÊNCIA PÚBLICA: UM DIREITO DE TODOS, UM COMPROMISSO NOSSO!

Desde o lançamento da nossa campanha, hoje destacando que a transparência é uma via de mão dupla: um direito da sociedade e um compromisso de todos nós.

A transparência pública não é um favor, mas sim um direito fundamental de todo cidadão.

É através dela que a população pode acompanhar as ações do governo, fiscalizar o uso dos recursos públicos e exigir responsabilidade.

Como servidores, temos o compromisso de garantir que esse direito seja efetivado, facilitando o acesso à informação e construindo uma administração cada vez mais aberta e confiável.

CIDADÃO

TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

RECURSOS PÚBLICOS

FISCALIZAR

INFORMAÇÃO É PODER CIDADÃO.

Hoje, nosso card destaca como a informação transparente impulsiona a participação cidadã.

Quando o Governo atua com transparência, a sociedade tem a capacidade de acompanhar, questionar e contribuir para um trabalho governamental mais eficaz e benéfico para as cidades.

No fim das contas, a informação se traduz em comunidades mais engajadas, decisões governamentais mais assertivas e, consequentemente, no desenvolvimento justo e contínuo de nossas cidades.

CONHECER

Acesso a dados sobre ações governamentais

PARTICIPAR

Contribuir com sugestões

MONITORAR

Acompanhar a execução de políticas públicas

TRANSFORMAR

Promover melhorias nas políticas urbanas

O MINISTÉRIO DAS CIDADES E AS ENTIDADES VINCULADAS: TRANSPARÊNCIA EM AÇÃO.

No quarto dia da nossa campanha, destacamos como o Ministério das Cidades e suas entidades vinculadas (Trensurb e CSTU) trabalham para garantir que as informações sobre nossas políticas e projetos sejam sempre acessíveis e claras para a população. Para isso destacamos algumas ações:

Programa Capacidades	Mapa da periferia	Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento Básico (SNISAB)	Aplicativo TREN SURB MOBILE
Como o objetivo do Instituto de Política Nacional de Desenvolvimento Urbano por meio de cursos gratuitos, oferecidos para agentes públicos e sociais.	Plataforma interativa que reúne e sistematiza dados e informações sobre as periferias do Brasil e a atuação do Governo Federal.	Plataforma que coleta, processa e dissemina informações sobre serviços de água, esgoto, resíduos sólidos e drenagem urbana.	Disponível para usuários de Trensurb em Porto Alegre, o aplicativo Trensurb Mobile fornece informações práticas sobre a situação operacional e localização em tempo real de trens e metrô.



TRANSPARÊNCIA PÚBLICA: NOSSO COMPROMISSO DIÁRIO.

Dirigimos ao último dia da nossa campanha, reforçando que a transparência é um valor que construímos coletivamente.

Que o compromisso diário com a transparência continue sendo um valor fundamental em nossas ações.

Juntos, construímos um futuro mais transparente e acessível para todos.

No mês de junho, dedicado à Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, foram divulgados cards específicos destacando os mecanismos de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários no âmbito federal.

OUVIDORIA TREN SURB

JUNHO
Mês de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

Serviço público de qualidade é direito seu!
Tem um elogio, reclamação ou sugestão para melhorar?
Fale com a ouvidoria.



TREN SURB MINISTÉRIO DAS CIDADES GOVERNO FEDERAL **BRASIL**
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

OUVIDORIA TREN SURB

JUNHO
Mês de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

Você pode e deve cobrar melhorias nos serviços públicos prestados pela Trensurb
Fale com a ouvidoria.



TREN SURB MINISTÉRIO DAS CIDADES GOVERNO FEDERAL **BRASIL**
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO



3.10.2 Ações de Combate e Prevenção ao Assédio e a Discriminação

Em 2025, a Ouvidoria intensificou suas ações voltadas à promoção de um ambiente de trabalho saudável, respeitoso e livre de assédio e discriminação, consolidando iniciativas estratégicas alinhadas às diretrizes institucionais e à legislação vigente.

Entre as principais medidas, destacam-se:

- **Protocolo da Trensurb de Prevenção e Combate ao Assédio** – documento normativo que estabelece procedimentos claros para identificação, registro, apuração e tratamento de situações envolvendo assédio moral, assédio sexual e discriminação.
- **Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação** – instrumento de planejamento que define objetivos, metas e ações para a construção de uma cultura organizacional pautada pelo respeito, equidade e ética nas relações de trabalho.
- **Rede de Acolhimento da Trensurb** – estrutura interna composta por áreas estratégicas e profissionais capacitados para oferecer atendimento humanizado,

escuta ativa e orientação adequada às vítimas ou testemunhas de assédio e discriminação.

Como parte do processo de sensibilização e engajamento do público interno, a Ouvidoria promoveu rodas de conversa que possibilitaram a ampliação do diálogo e a troca de experiências sobre o tema. Essas atividades ocorreram ao longo do ano com diferentes públicos: empregados próprios, trabalhadores terceirizados, estagiários, jovens aprendizes, grupos setoriais e supervisores.

O processo administrativo SEI nº 2439/2025-24 trata dos treinamentos sobre assédio, organizados pelo Setor de Desenvolvimento e Carreira e conduzidos pela Ouvidoria. Até o momento, foram realizados 25 encontros em formato de rodas de conversa, envolvendo 312 empregados e 27 empregados de empresas terceirizadas, totalizando 339 participantes.

O formato das rodas de conversa favoreceu um ambiente participativo e seguro, no qual foi possível esclarecer dúvidas, compartilhar percepções e reforçar o compromisso institucional da Trensurb com a prevenção, o enfrentamento e a responsabilização de condutas incompatíveis com os valores da empresa.

Eventos Institucionais de Letramento sobre Assédio, Discriminação e Violência de Gênero

- **Seminário “Feminicídio: As Faces de uma Tragédia Social”**

Como parte das ações estratégicas voltadas à promoção de um ambiente institucional respeitoso e inclusivo, foram realizados ao longo do período eventos com foco no letramento e na sensibilização da força de trabalho quanto às temáticas do assédio, da discriminação e da violência de gênero.

Destaca-se, nesse contexto, a realização do seminário “Feminicídio: As Faces de uma Tragédia Social”, ocorrido em 20 de agosto, no auditório da sede administrativa da empresa. O evento promoveu um diálogo qualificado sobre os múltiplos fatores que envolvem o feminicídio, suas raízes estruturais, impactos sociais e formas de enfrentamento.

Com mediação e exposições de especialistas — Laura Sito, Hellen Fonseca, Fernanda Dietrich e Télia Negrão — o seminário proporcionou um espaço de reflexão e aprofundamento sobre a violência contra a mulher, reforçando o compromisso institucional com a equidade de gênero e os direitos humanos.



Foto: Alan Santana/Trensurb

- **Lançamento da Campanha “Fim da linha para a violência contra a mulher”**

No dia 3 de setembro de 2025, a Trensurb integrou o lançamento da campanha “Fim da linha para a violência contra a mulher”, promovida pelo Comitê Gaúcho em Apoio ao HeForShe, iniciativa vinculada à ONU Mulheres, que busca ampliar a conscientização e a integração de homens no enfrentamento à violência de gênero, mobilizando lideranças, empresas, universidades e governos em mais de 190 países.

O ato marcou a retomada das atividades do Comitê no Rio Grande do Sul e contou com ampla programação em espaços da Trensurb. A Estação Mercado recebeu o encontro inicial entre representantes das entidades integrantes do Comitê, seguido por deslocamento até a Estação Canoas, onde ocorreu a inauguração de um Banco Vermelho na plataforma de embarque – símbolo internacional de reflexão e combate ao feminicídio, que também disponibiliza informações sobre canais de denúncia e acolhimento. A programação incluiu ainda a apresentação de um grafite alusivo à campanha, desenvolvido sob a passarela da estação por artistas locais.

O lançamento foi finalizado em ato solene no Centro Universitário La Salle, em Canoas, com a presença de autoridades e representantes das entidades participantes. Na ocasião, foram compartilhadas reflexões sobre a promoção da igualdade de gênero e destacadas práticas já implementadas no combate à violência contra a mulher.



Foto: Alan Santana/Trensurb

- **Banco Vermelho nas estações da Trensurb**

Em 26 de março foi inaugurado o primeiro Banco Vermelho da Trensurb na Estação São Leopoldo. Um marco simbólico e poderoso, esse banco não é apenas um assento, mas um símbolo da luta contra o feminicídio e um lembrete da importância do combate à violência de gênero.

A iniciativa faz parte do compromisso da Trensurb com a conscientização e a transformação social. Ao longo do ano, cada cidade atendida pelo metrô terá um Banco Vermelho em uma de suas estações, ampliando o alcance dessa mensagem fundamental: feminicídio zero!

Que esse espaço sirva como um ponto de reflexão e mobilização como o slogan da campanha divulga: sentar e refletir – levantar e agir.



Foto: Gerência de Comunicação Integrada/Trensurb

- **Campanha Feminicídio Zero - Nenhuma violência contra a mulher deve ser tolerada**



Em 14 de abril, a Trensurb participou do ato realizado na Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul para a assinatura da Carta Compromisso de Mobilização Nacional

pela Campanha Feminicídio Zero, liderada pelo Ministério das Mulheres. Representaram a empresa a ouvidora Márcia Zorn e o chefe do Setor de Responsabilidade Social, Renato Campos Dilelio, reforçando o compromisso institucional com a promoção da equidade de gênero, o combate à violência contra a mulher e a construção de uma sociedade mais justa e segura.

A ministra Cida Gonçalves esteve presente no evento, que teve como marco histórico a adesão da Assembleia Legislativa do RS — o primeiro parlamento estadual a apoiar oficialmente a campanha.

- **Trensurb integra evento de adesão do Grupo Hospitalar Conceição (GHC) à Campanha Banco Vermelho**

No mês de setembro, a Ouvidoria da Trensurb participou do ato de inauguração da campanha Banco Vermelho no Grupo Hospitalar Conceição (GHC), realizado com a presença da ministra das Mulheres, Márcia Lopes, e demais autoridades políticas. A iniciativa é de caráter global e busca conscientizar a sociedade sobre a gravidade da violência contra a mulher.

A Trensurb destaca-se como pioneira no setor de mobilidade urbana brasileiro na instalação dos bancos vermelhos em suas estações, simbolizando tanto o sangue derramado pelas vítimas de feminicídio quanto o alerta do sinal de “pare”. Na oportunidade, a empresa também assinou o documento como testemunha do ato, em reconhecimento ao seu papel de articulação entre o GHC e a instituição Banco Vermelho, fortalecendo sua atuação como promotora de iniciativas de conscientização e enfrentamento à violência de gênero.



Foto: Gerência de Comunicação Integrada/Trensurb

- **Palestra RESPEITO É JUSTIÇA: GÊNERO E CIDADANIA NO COTIDIANO**

Em 13 de outubro, a Trensurb recebeu, em seu auditório na sede administrativa em Porto Alegre, a Desembargadora Jane Maria Köhler Vidal, Ouvidora da Mulher, das Pessoas LGBTQIAPN+ e das Pessoas em Situação de Vulnerabilidade do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS), para ministrar uma palestra sobre prevenção e enfrentamento ao assédio e à discriminação no ambiente de trabalho.

O evento, promovido pela Ouvidoria da Trensurb, reuniu colaboradores de diversas áreas e teve como objetivo fortalecer a cultura institucional de respeito, equidade e acolhimento, por meio do diálogo e da conscientização sobre temas relacionados à ética, diversidade e direitos humanos.

Em sua palestra, a Desembargadora Jane Vidal utilizou infográficos e dados para apresentar conceitos, marcos legais e históricos sobre o enfrentamento ao assédio, à discriminação e à violência institucional. A magistrada abordou temas como diversidade, racismo estrutural, comunicação inclusiva e o papel da Ouvidoria da Mulher do TJRS, destacando estratégias de acolhimento, letramento e promoção da equidade. “A escuta qualificada é o primeiro passo para transformar realidades e garantir que todas as pessoas, independentemente de sua identidade ou condição, tenham seus direitos respeitados”, afirmou.

A atividade integrou o conjunto de ações estratégicas da Ouvidoria da Trensurb voltadas à promoção de um ambiente de trabalho ético, equitativo e livre de assédio e discriminação, reafirmando o compromisso da empresa com a escuta ativa, a valorização da diversidade e o fortalecimento de uma cultura organizacional baseada no respeito e na dignidade humana.



Foto: Gerência de Comunicação Integrada/Trensurb

- **II Seminário de Enfrentamento da Violência contra a Mulher: Movimento Mulher – Singularidades em Rede do TJ RS**

A Ouvidoria da Trensurb participou, em 04 de novembro, do II Seminário de Enfrentamento da Violência contra a Mulher: Movimento Mulher – Singularidades em Rede, realizado no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS). O evento, promovido pela Ouvidoria da Mulher, das Pessoas LGBTQIAPN+ e das Pessoas em Situação de Vulnerabilidade, pela Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ) e pela Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar (CEVID), teve como propósito fortalecer a rede de enfrentamento à violência de gênero no estado.

O encontro reuniu mulheres de diferentes áreas e trajetórias, representando instituições públicas e da sociedade civil, em um espaço de diálogo, escuta e construção coletiva. As discussões abordaram as múltiplas formas de violência que atingem mulheres em contextos diversos, buscando ampliar a compreensão sobre o tema e fomentar ações integradas de prevenção, acolhimento e proteção.

A participação da Ouvidoria da Trensurb reforça o compromisso institucional com a promoção dos direitos humanos, a equidade de gênero e o enfrentamento a todas as formas de violência e discriminação, alinhando-se às diretrizes de ética, respeito e integridade que orientam a atuação da empresa e de sua Ouvidoria.



Foto: DICOM/TJRS

3.10.3 Atividades de Representação: Visitas Institucionais e Eventos

Controladoria-Geral da União (CGU)



Em 27 de fevereiro, gestores da Trensurb receberam representantes da Controladoria-Geral da União (CGU) para a entrega da 2ª edição do Guia Lilás, documento que orienta sobre o combate ao assédio e à discriminação nos órgãos do governo federal. Durante o encontro, também foram discutidas ações de prevenção e enfrentamento dessas questões.

O diretor-presidente da Trensurb, Nazur Garcia, participou da reunião e apresentou aos representantes da CGU o contexto da empresa após a enchente de maio do ano passado. Já a ouvidora, Márcia Zorn, destacou as iniciativas recentes da empresa alinhadas à pauta do combate à discriminação e ao assédio. Entre elas, estão o lançamento do Protocolo de Prevenção e Combate ao Assédio, a criação do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, além do estabelecimento de uma rede de acolhimento.

Além do diretor-presidente e da ouvidora, participaram da reunião, pela Trensurb, o gerente Jurídico, Alysson Bentlin, a chefe da Auditoria Interna, Maria Cecília Brum, a gerente de Comunicação Integrada, Patrícia Crestani, e a chefe de gabinete da Presidência, Andrelise Maffei. Representando a CGU, estiveram presentes o superintendente estadual do órgão, Davison de Souza, o auditor Gabriel Estivalet e a administradora Letícia Maria Brasil.

Ouvidoria-Geral do Estado do RS



Em 28 de março, a Ouvidoria da Trensurb realizou uma visita institucional à Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (OGE-RS), localizada no Centro Administrativo Fernando Ferrari, em Porto Alegre. O encontro teve como objetivo a troca de experiências sobre a atuação das ouvidorias, abordando temas como volume de demandas tratadas, sistemas de suporte, fluxo de processos e boas práticas no atendimento ao cidadão.

Representaram a Trensurb na reunião: a ouvidora Márcia Zorn, o chefe de gabinete da Diretoria de Administração e Finanças, Marcus Vinicius Góes, e o chefe do Setor de Administração de Contratos, Felipe Pizzio – responsável por intermediar o

agendamento da visita. Pela OGE-RS, estiveram presentes a ouvidora-geral Viviane Migliavacca e o chefe de departamento, Rogério Grade.

Durante o encontro, Viviane Migliavacca destacou a importância do intercâmbio de conhecimentos entre as ouvidorias e colocou-se à disposição para compartilhar com a Trensurb sua experiência à frente da Ouvidoria-Geral do Estado. Conforme Márcia Zorn, “a iniciativa reforça o compromisso das instituições em aprimorar seus processos e fortalecer os canais de escuta da população, garantindo maior transparência e eficiência no atendimento às manifestações dos cidadãos”.

Fundação La Salle



No dia 14 de junho, a Trensurb recebeu representantes da Fundação La Salle em sua sede para tratar de uma parceria estratégica voltada à promoção dos direitos humanos. A iniciativa tem como objetivo ampliar e fortalecer as ações desenvolvidas pelo Setor de Responsabilidade Social e pelo Núcleo de Apoio à Diversidade da empresa.

A Ouvidoria participou da reunião como convidada, considerando sua atuação integrada às políticas institucionais de promoção da cidadania e respeito às diferenças. Por meio da escuta qualificada e da mediação de situações sensíveis, a Ouvidoria tem contribuído de forma relevante para o fortalecimento de uma cultura organizacional pautada no diálogo, na empatia e na valorização dos direitos fundamentais.

Essa articulação interinstitucional representa um avanço no compromisso da Trensurb com a inclusão e a diversidade, alinhando-se às diretrizes de governança pública e responsabilidade social.

Ouvidoria da Mulher, das Pessoas LGBTQIAPN+ e das Pessoas em Situação de Vulnerabilidade do Tribunal de Justiça do RS



Em 12 de agosto, a ouvidora da Trensurb visitou a ouvidora da Mulher, das Pessoas LGBTQIAPN+ e das Pessoas em Situação de Vulnerabilidade do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS), desembargadora Jane Maria Köhler Vidal. Durante o encontro, Márcia apresentou à magistrada a necessidade de avançar no letramento da empresa em temas como diversidade, enfrentamento ao racismo, prevenção e combate ao assédio, além da promoção de uma comunicação inclusiva.

A representante da Trensurb também convidou a desembargadora Jane para ministrar uma palestra direcionada ao público interno da estatal, programada para 7 de outubro, no auditório da empresa. Na ocasião, a desembargadora apresentou a atuação da Ouvidoria da Mulher, das Pessoas LGBTQIAPN+ e das Pessoas em Situação de Vulnerabilidade do TJRS, abordando casos e estratégias de enfrentamento à discriminação, letramento sobre diversidade, racismo, além de outros temas sensíveis.

O encontro foi considerado muito positivo por ambas as ouvidorias, reforçando o compromisso conjunto de ampliar o alcance das ações de proteção e conscientização da população.

II Fórum Regional de Ouvidorias - FOROUV-CGU/RS 2025



Em 04 de Setembro, a Ouvidoria da Trensurb participou do II Fórum Regional de Ouvidorias – FOROUV/CGU-RS, realizado sob a temática “Práticas Inovadoras em Ouvidoria”. O evento, promovido pela Controladoria-Geral da União no Rio Grande do

Sul (CGU/RS), reuniu as Ouvidorias do Poder Executivo Federal do Estado, com o propósito de integrar equipes, estimular a troca de experiências e compartilhar práticas que fortalecem o papel das Ouvidorias como espaços de escuta, acolhimento e inovação no serviço público.

Na oportunidade, a Ouvidoria da Trensurb apresentou a palestra “A atuação da Trensurb no combate ao assédio e à discriminação com foco na rede de acolhimento”, destacando as iniciativas institucionais voltadas à construção de um ambiente organizacional saudável, seguro e inclusivo. Foram enfatizadas as ações de prevenção e orientação, bem como a importância da rede de acolhimento formada por diferentes áreas da empresa, fortalecendo a escuta ativa, o respeito aos direitos e a valorização da diversidade.

A participação no II FOROUV possibilitou à empresa ampliar o diálogo com outras Ouvidorias, conhecer experiências exitosas em temas como inteligência artificial, inclusão, sustentabilidade, saúde, ética e inovação, e compartilhar sua contribuição no enfrentamento ao assédio e à discriminação no setor público.

Visita Institucional da Ouvidora da Mulher, das Pessoas LGBTQIAPN+ e das Pessoas em Situação de Vulnerabilidade do Tribunal de Justiça do RS (TJRS)



A Trensurb recebeu em 23 de outubro, a visita da Desembargadora Jane Maria Köhler Vidal, Ouvidora da Mulher, das Pessoas LGBTQIAPN+ e das Pessoas em Situação de Vulnerabilidade do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS). O encontro teve como objetivo a apresentação da campanha conjunta entre o Tribunal e a Trensurb de enfrentamento à violência contra a mulher, ao racismo e à violência dirigida à população LGBTQIAPN+.

A desembargadora foi recebida pela ouvidora da Trensurb, Márcia Zorn, e pelo assessor da Presidência, Aldir Seifried, que representaram a empresa durante a reunião. A iniciativa foi destacada como um importante passo na promoção dos direitos humanos, na prevenção à violência e no fortalecimento da cultura de respeito e equidade.

Ao final do encontro, o presidente da Trensurb, Nazur, cumprimentou a desembargadora Jane Vidal, parabenizando pela campanha e reafirmando o apoio institucional da empresa à parceria. O presidente ressaltou a relevância de ações conjuntas na construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

Na ocasião, ficou acordada a assinatura formal da parceria entre o presidente do Tribunal de Justiça do RS e o presidente da Trensurb, em ato público a ser realizado na Estação Mercado.

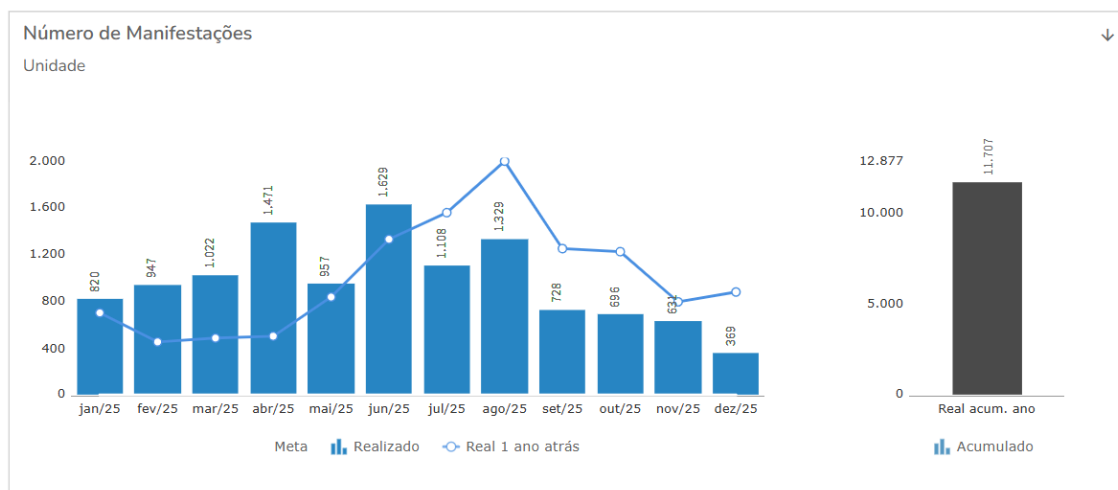
3.11 Ouvidoria em números

3.11.1 Indicadores de Desempenho

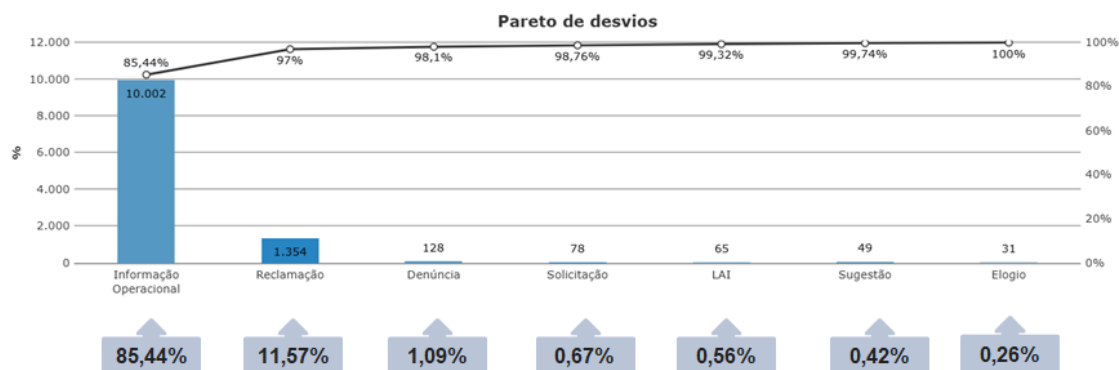
Neste capítulo apresenta-se uma análise consolidada dos principais indicadores de desempenho da Ouvidoria ao longo do exercício de 2025, evidenciando o comportamento das manifestações registradas. Os indicadores demonstram um cenário de estabilidade e aprimoramento, com redução aproximada de 3% no volume total de manifestações em relação ao ano anterior.

Interpreta-se essa redução no volume de manifestações recebidas ao fim da operação *Trilhos Humanitários* (operação ônibus em 2024), ao aprimoramento da comunicação institucional e respostas mais assertivas às demandas dos usuários.

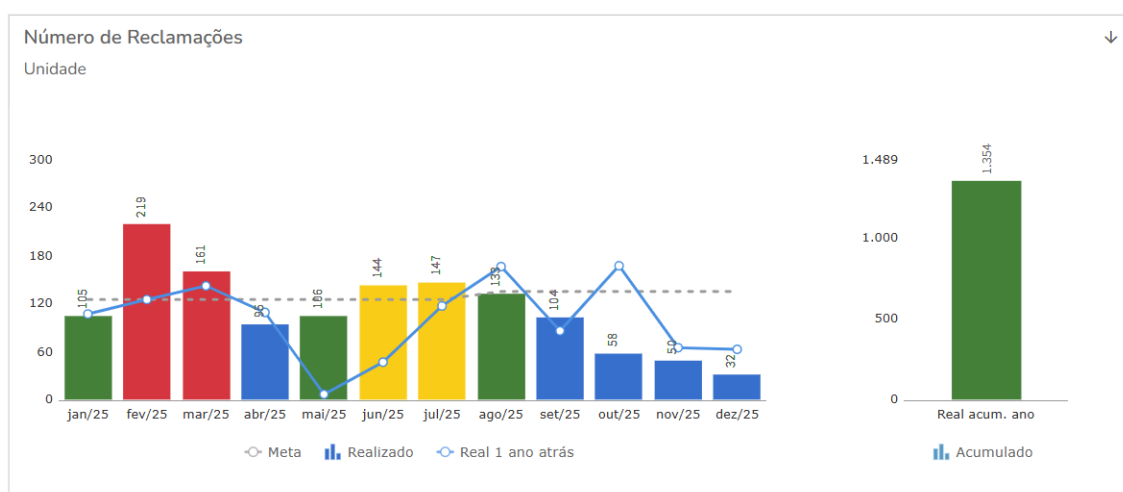
A distribuição das manifestações revela a predominância dos pedidos por informações operacionais, que concentram a maior parte dos registros. Ainda que em menor proporção, os registros de reclamações e demais tipologias mantêm elevada relevância qualitativa, refletindo o papel da Ouvidoria como canal legítimo de escuta das insatisfações dos usuários e de identificação de oportunidades de melhoria nos serviços prestados.



Fonte: Actio – Sistema de Gestão Estratégica da Trensurb



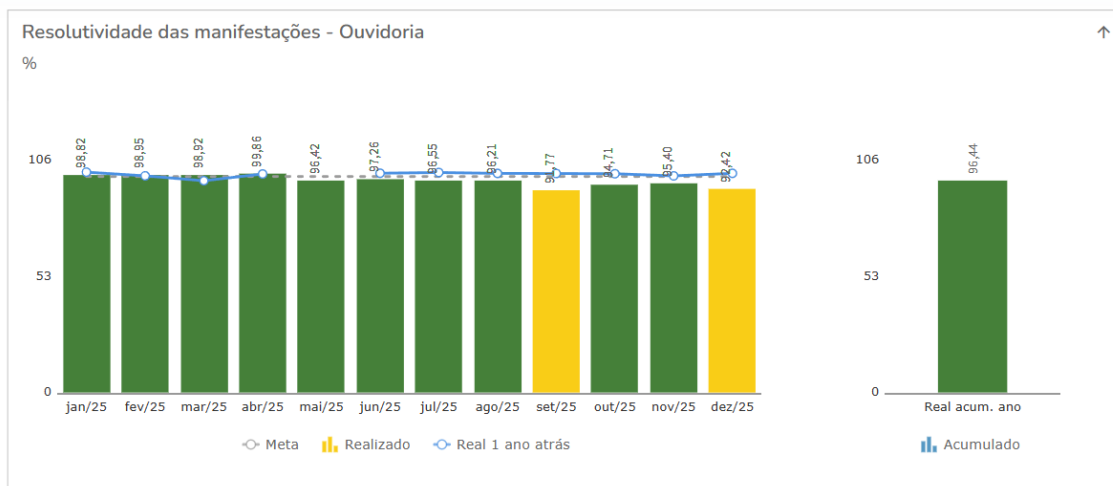
Fonte: Actio – Sistema de Gestão Estratégica da Trensurb



Fonte: Actio – Sistema de Gestão Estratégica da Trensurb

O número de reclamações superou a meta nos meses de fevereiro e março em razão, principalmente, do aumento significativo de manifestações relacionadas ao funcionamento do ar-condicionado nos trens. Esse cenário está diretamente associado ao processo de reconstrução da empresa, pois aguarda-se a conclusão das obras das subestações de energia.

Dessa forma, tornou-se necessária a utilização de trens da série 100, de fabricação mais antiga, que não possuem sistema de ar-condicionado. A circulação dessas composições, especialmente em um período marcado por temperaturas mais elevadas, impactou a percepção de conforto dos usuários e resultou no crescimento pontual das reclamações nesses meses, refletindo um fator conjuntural e temporário, vinculado às limitações operacionais do período.



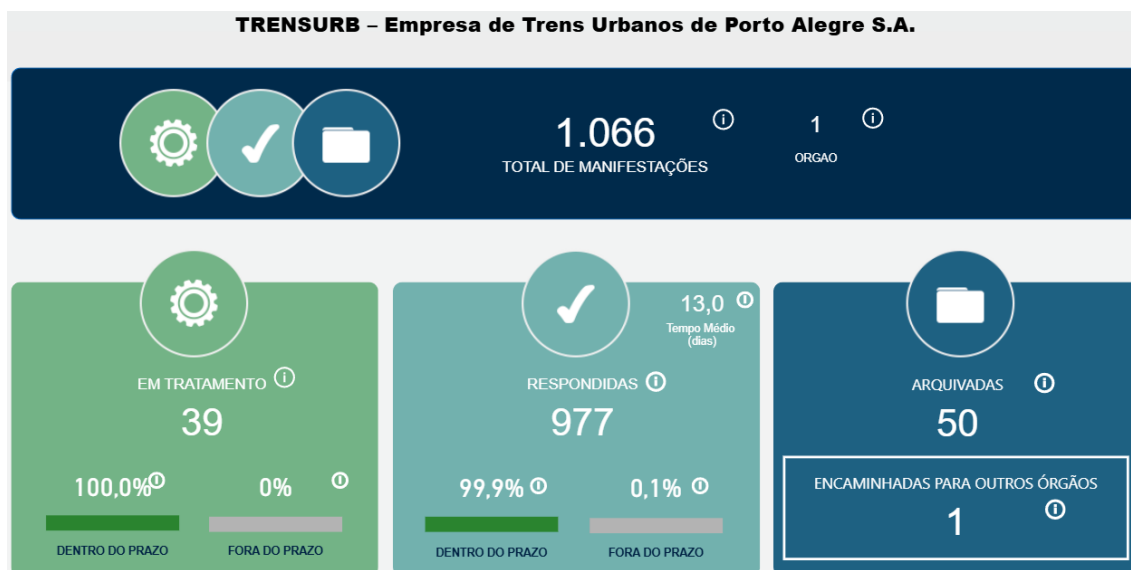
Fonte: Actio – Sistema de Gestão Estratégica da Trensurb

O índice de resolutividade constitui um dos principais indicadores de desempenho da Ouvidoria, por refletir a capacidade institucional de analisar, encaminhar e concluir as manifestações recebidas dentro dos prazos e fluxos estabelecidos. No exercício de 2025, a Ouvidoria encerrou o ano com índice médio de resolutividade de 96,44%, resultado que evidencia elevado grau de efetividade no tratamento das demandas.

3.11.2 Painel RESOLVEU

O Painel Resolveu, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é uma ferramenta de monitoramento que consolida os dados das manifestações de Ouvidoria registradas na plataforma Fala.BR, permitindo o acompanhamento do desempenho institucional no tratamento das demandas dos cidadãos.

Em 2025, o Painel Resolveu da Trensurb, apresentou a configuração ilustrada conforme a imagem de captura de tela a seguir:



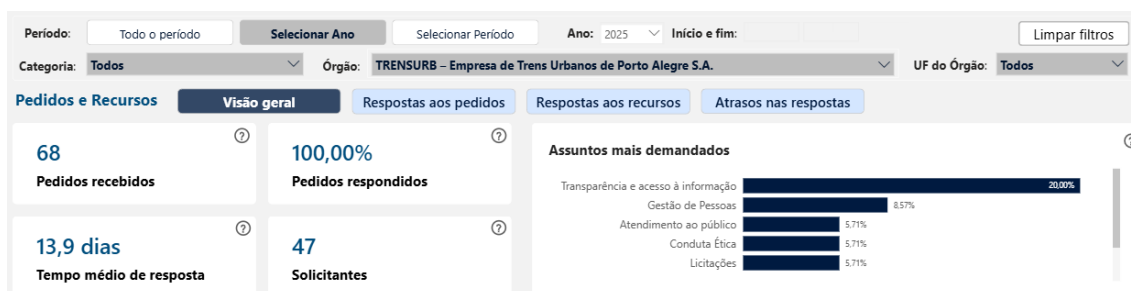
Fonte: Central de Painéis - CGU

OBS: O Painel Resolveu apresenta os dados das manifestações de ouvidoria registradas na Plataforma Fala.BR. As manifestações que são pedidos de informações operacionais não se classificam como manifestações de ouvidoria.

3.11.3 Painel LAI

O Painel LAI (Lei de Acesso à Informação), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é uma ferramenta que consolida e disponibiliza dados dos pedidos de acesso à informação registrados na plataforma Fala.BR.

Em 2025, o Painel Resolveu da Trensurb, apresentou a configuração ilustrada conforme a imagem de captura de tela a seguir:



Fonte: Central de Painéis - CGU

Os principais dados do período relacionados à Lei de Acesso à Informação (LAI) na Trensurb são:

- ✓ 68 pedidos de acesso à informação
- ✓ 13,9 dias como tempo médio de respostas
- ✓ 77,94% de acesso concedido
- ✓ 25,93% de aumento no total de pedidos recebidos

3.12 Estratégia para implementação da LGPD

Em 2025, a Trensurb consolidou avanços significativos na estruturação de sua estratégia institucional para implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), com foco na governança, na segurança da informação e na cultura de privacidade. As ações desenvolvidas neste período demonstram o comprometimento da empresa com a adequação normativa e com a proteção dos direitos fundamentais de privacidade dos titulares de dados.

Entre as principais medidas adotadas, destaca-se a nomeação do Comitê de Proteção de Dados Pessoais da Trensurb, instância colegiada responsável por coordenar e acompanhar as ações de conformidade, apoiar a disseminação de boas práticas e atuar como instância consultiva na implementação das diretrizes da LGPD. A criação do Comitê representa um passo essencial na estrutura de governança da privacidade, garantindo uma abordagem integrada e transversal entre as áreas da empresa.

No mesmo contexto, foi designado o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), conforme previsto no artigo 41 da LGPD. O Encarregado atua como canal de comunicação entre a Trensurb, os titulares de dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), além de coordenar tecnicamente as ações relacionadas à adequação e à manutenção da conformidade com a legislação. Sua nomeação reforça a estrutura de governança da privacidade e assegura o cumprimento das obrigações legais e administrativas aplicáveis.

Outro marco importante foi a aprovação da Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade da Trensurb, documento que formaliza os princípios, responsabilidades e procedimentos aplicáveis ao tratamento de dados pessoais no âmbito da empresa. Essa política estabelece diretrizes claras para todos os colaboradores e parceiros, reforçando o compromisso institucional com a transparência e a conformidade legal.

No mesmo sentido, a Política de Segurança da Informação foi revisada à luz das disposições da LGPD, assegurando maior alinhamento entre as práticas de segurança, os controles técnicos e as obrigações legais. Essa revisão buscou integrar os conceitos de confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação com os fundamentos da privacidade, fortalecendo o ambiente de proteção dos dados tratados pela Trensurb.

Complementarmente, foi iniciado o diagnóstico de maturidade organizacional quanto à conformidade com a LGPD, utilizando como referência o Framework de Privacidade e Segurança da Informação desenvolvido pelo Ministério da Gestão e da

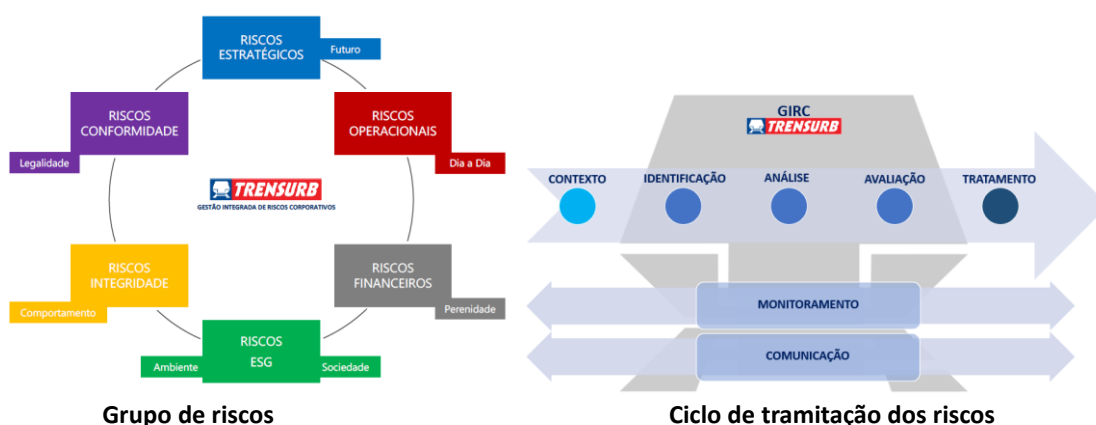
Inovação em Serviços Públicos. O diagnóstico permitirá identificar o nível atual de aderência da empresa às boas práticas de governança.

Como parte das ações voltadas à transparência e ao relacionamento com o cidadão, a Trensurb também criou uma seção específica sobre a LGPD em seu site institucional, com o objetivo de disponibilizar informações claras e acessíveis sobre a política de privacidade da empresa, os direitos dos titulares de dados e os canais de atendimento disponíveis. Essa iniciativa fortalece o compromisso da empresa com a comunicação aberta e a prestação de contas, elementos centrais de uma governança de dados responsável.

3.13 Gestão de Riscos

A Gestão Integrada de Riscos Corporativos da TRENSURB considera para os riscos corporativos: a arquitetura necessária com seus princípios e objetivos para se gerenciar os riscos eficazmente, a orientação para desenvolvimento presente na integração das disciplinas voltadas para análise e mitigação de riscos, e a integração dos riscos agrupados em função de suas similares e peculiaridades de abordagem.

Os grupos de riscos que integram a Gestão Integrada de Riscos Corporativos – GIRC, estão assim organizados por sua natureza:

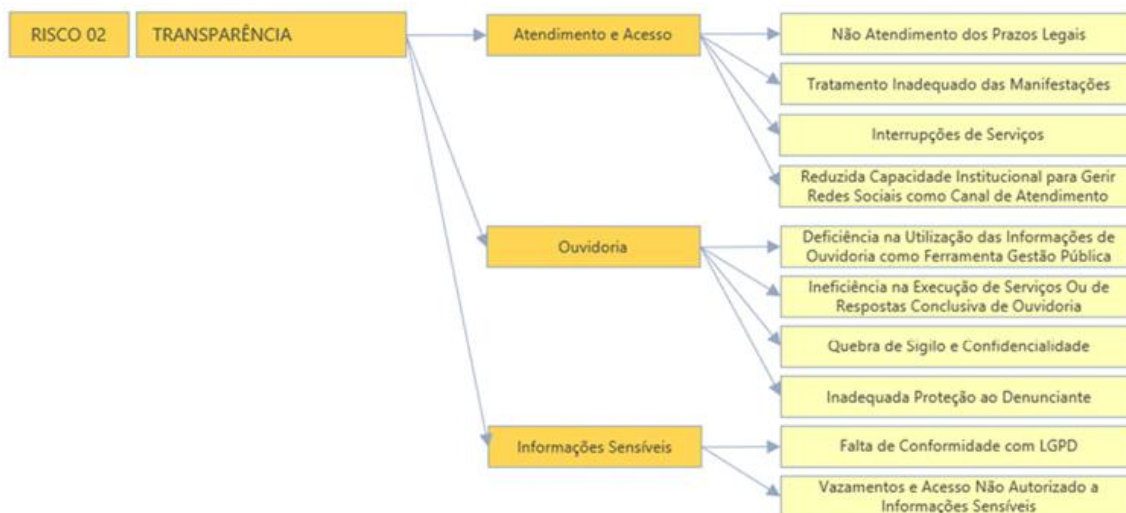


Fonte: Gestão Integrada de Riscos Corporativos - GIRC

A Ouvidoria está inserida nos “Riscos de Integridade”, que tem por objetivo garantir o comportamento estabelecido pela Empresa para as pessoas envolvidas na sua missão (Conduta e Ética), através do cumprimento da regulamentação que ordena o modo como suas atividades serão realizadas (Compliance). Os Riscos de Integridade se dividem em três grupos, os quais: conduta ética, transparência e compliance.

A Ouvidoria acompanha 10 (dez) riscos por meio de seus planos de ação, realizando avaliações sistemáticas com o objetivo de implementar medidas direcionadas

à sua mitigação. Em 2025 foram reanalisados e reavaliados os riscos e ações que estão sob mitigação pela Ouvidoria, todos eles compõem o grupo de risco “transparência”.



4. Desafios e Projetos Futuro

Este Relatório de Gestão reforça o compromisso da Ouvidoria da Trensurb com o aprimoramento contínuo de seus processos, com a qualificação do atendimento ao cidadão e com o fortalecimento dos princípios da transparência, do controle social e da integridade institucional. Os desafios que se apresentam estão diretamente relacionados à consolidação da Ouvidoria como espaço estratégico de escuta, diálogo e promoção de melhorias na gestão pública.

Nesse contexto, as ações e projetos previstos para o próximo ciclo estão estruturados no Plano de Trabalho da Ouvidoria – PLANOUV 2026, que orientará as iniciativas a serem desenvolvidas, em alinhamento às diretrizes da Controladoria-Geral da União e aos objetivos institucionais da Trensurb.

Entre os principais projetos previstos, destaca-se a implementação do Conselho de Usuários, iniciativa que visa ampliar a participação social, fortalecer o diálogo com os usuários do serviço e incorporar, de forma sistemática, suas percepções e contribuições no processo de avaliação e melhoria dos serviços prestados pela empresa.

Outro eixo estratégico relevante é a continuidade e o aprofundamento das ações internas e externas de prevenção e enfrentamento ao assédio e à discriminação. Essas iniciativas buscam consolidar uma cultura organizacional pautada no respeito, na ética e na valorização das pessoas, bem como ampliar o conhecimento dos públicos interno e externo sobre os canais de acolhimento, orientação e denúncia, fortalecendo o papel da Ouvidoria como instância segura e confiável.

Diante desse cenário, a Ouvidoria da Trensurb projeta para 2026 um período de avanços estruturantes, marcado pelo fortalecimento da participação cidadã, pela



MINISTÉRIO DAS
CIDADES



promoção de ambientes mais seguros e inclusivos e pela qualificação permanente de seus serviços.