



# Ouvidoria

## RELATÓRIO ANUAL

JAN. 2023 // PREPARADO POR

CIA ESTADUAL DE ENGENHARIA  
DE TRANSPORTES E LOGÍSTICA

**CENTRAL**

# SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OBJETIVOS.....	5
3. CANAIS E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....	6
4. TOTAL DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO .....	9
5. MANIFESTAÇÃO POR CANAL DE ENTRADA.....	10
6. MANIFESTAÇÃO POR FAIXA ETÁRIA .....	11
7. MANIFESTAÇÃO POR GÊNERO.....	11
8. MANIFESTAÇÃO POR LOCALIZAÇÃO .....	12
9. MANIFESTAÇÃO POR RAÇA E COR. ....	12
10. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (E-SIC).....	13
11. CONCLUSÃO.....	14

# INTRODUÇÃO

Começamos nosso relatório com as seguintes e importantes perguntas: **Afinal, o que é a CENTRAL?**

A Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística - CENTRAL é uma empresa pública, criada em maio de 2001, vinculada à Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana, resultante da cisão parcial da Companhia Fluminense de Trens Urbanos – FLUMITRENS.

Seu objetivo principal é tratar das funções do transporte ferroviário e sistemas guiados que operam no Estado Rio de Janeiro. A CENTRAL traz consigo toda história do Modal Ferroviário do Estado, que inicia com a 1ª Ferrovia do Brasil, inaugurada em 1854, ligando as estações de Guia de Pacobaíba, no Porto de Mauá, e Fragoso, Raiz da Serra, ambas no Município de Mauá; desenvolve com a Estrada de Ferro D Pedro II, decretada em 1855, cujo primeiro trecho inaugurado em 1858, ligando a Estação da Corte (atual D Pedro II) à Estação de Queimados.

Em 1957, incorporam-se a EF Leopoldina e a Rede Ferroviária Federal- RFFSA, juntamente com outras dezessete estradas de ferro de todo o Brasil; Já, em 1984, a gestão dos serviços de trens urbanos de passageiros foi transferida para a Companhia Brasileira de Trens Urbanos- CBTU. Complementando o histórico, em 22 de dezembro de 1994, foi criada a FLUMITRENS, assim os serviços de trens urbanos de passageiros foram estadualizados e em 1998, a maior parte desses serviços foi entregue à gestão privada e a FLUMITRENS absorveu missões e atividades de Estado.

## **Quais são as responsabilidades da CENTRAL?**

Atualmente, a CENTRAL tem em suas responsabilidades a operação do Bondinho de Santa Tereza e a concessão dos trens operados pela SuperVia. A operação do Teleférico do Complexo do Alemão foi da CENTRAL até a sua destinação.



# INTRODUÇÃO

Abaixo estão listadas algumas das atividades realizadas na ouvidoria da CENTRAL:

- Recepção da manifestação do usuário por meio dos canais de atendimento (Fala.BR, E-mail e pedidos de Acesso à Informação pelo e-SIC);
- Triagem e reclassificação, apenas para fins internos, de manifestação;
- Verificação dos normativos aplicáveis às reclamações e denúncias dos cidadãos e do público interno;
- Requisição de informações aos prestadores de serviços;
- Consulta às áreas técnicas;
- Resposta conclusiva ao cidadão requerente ou público interno.

A Ouvidoria atua na participação direta na sociedade civil, permitindo maior controle social. Desempenha um papel de construção e manutenção do conhecimento e confiança da sociedade sobre os serviços regulados e/ou prestados pela instituição. Procurar ouvir, por seu caráter intrínseco, e dentro do ato de comunicação, responder ao cidadão, estreitando e fortalecendo as relações existentes entre os usuários e prestadores, intermediados pela CENTRAL.

# OBJETIVO

Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017.

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas no ano de 2022, pela Ouvidoria da Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística – CENTRAL. A Ouvidoria da **CENTRAL** recebe manifestações nos seguintes canais: Fala.BR, E-mail e pedidos de Acesso à Informação pelo e-SIC. As manifestações recebidas são classificadas, registradas, apuradas nos órgãos responsáveis e respondidas.

Os dados informados foram coletados a partir de sistemas de controles do próprio Governo utilizados nos tratamentos das demandas, apresentadas durante o ano, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações.

Dessa forma, apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística – CENTRAL.

# CANAIS E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A plataforma adotada pela CENTRAL oferece total transparência e eficiência no atendimento ao cidadão, sendo possível registrar solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios.

Link para o sítio:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

Para pedidos de acesso à informação com fundamento na Lei de Acesso à Informação (LAI), os mesmos deverão ser requeridos pelo portal e-SIC RJ.

Link para o sítio:

<http://www.esicrj.rj.gov.br/>

Abaixo identificamos os tipos de manifestações disponíveis pelo sistema Fala.BR:

**Simplifique!** – Modalidade onde o cidadão pode expressar suas ideias para desburocratização do serviço prestado.



**Sugestão** - Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela CENTRAL.



# CANAIS E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

**Elogio** - Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.



**Solicitação** - Requerimento de adoção de providência por parte da CENTRAL.



**Reclamação** - Demonstração de insatisfação relativa a serviço público relacionado à competência da CENTRAL.



**Denúncia** - Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Caso o cidadão suspeite de alguma atividade ilícita, envie sua denúncia à Ouvidoria.

Todo o processo é feito via sistema e a proteção dos seus dados pessoais é garantida.

# CANAIS E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

O cidadão deve apresentar os fatos de forma clara e objetiva, contendo elementos mínimos como, nome dos envolvidos, função, horário do fato ou quaisquer informações que julgue importante para caracterizar a materialidade e autoria da denúncia

A Ouvidoria tem o dever de proteger a identidade do denunciante. Se ainda se sentir receoso, você poderá fazer um relato anônimo; mas, nesse caso, não receberá número de protocolo para acompanhar a demanda ou receber resposta conclusiva.





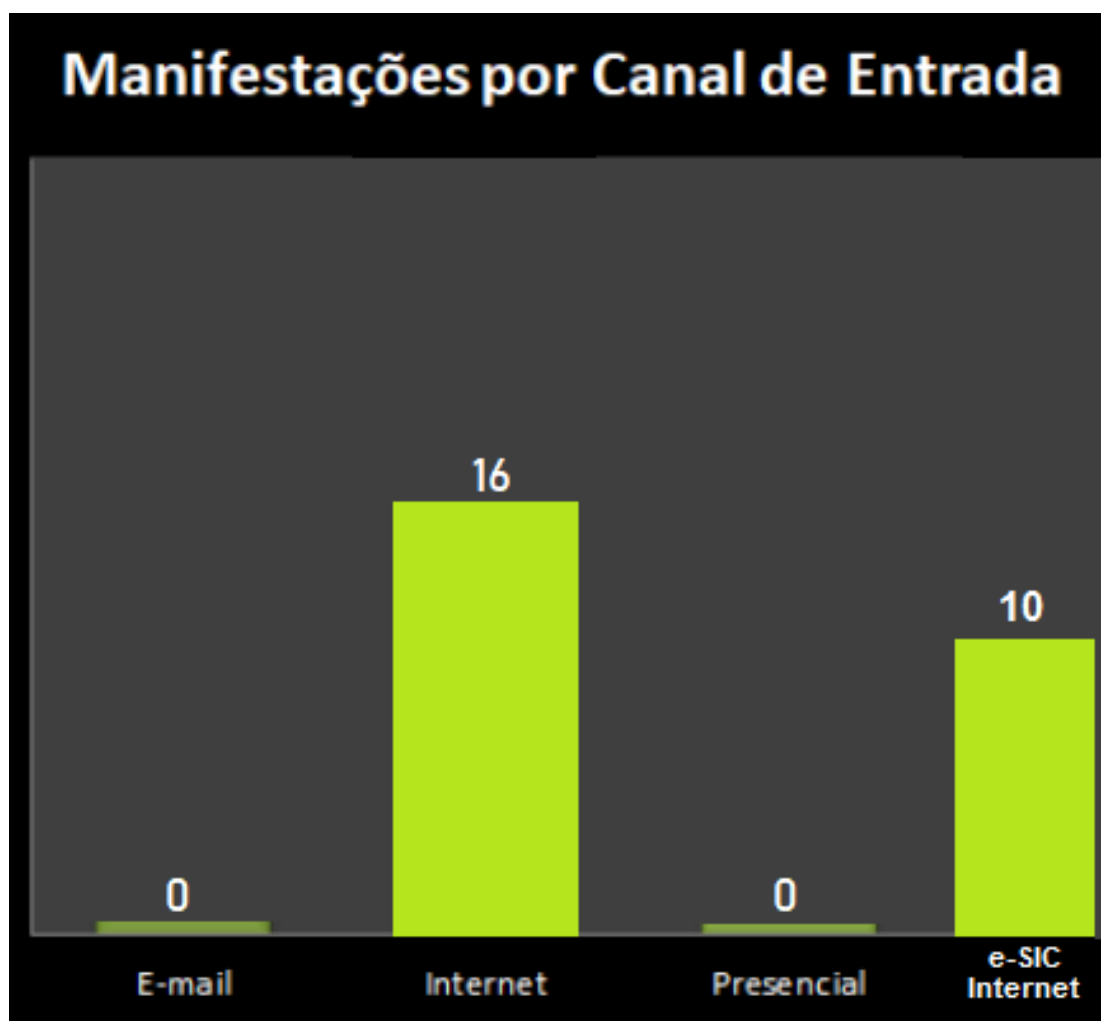
# TOTAL DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO – Fala.BR

## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	7 (43,75%)
	SOLICITAÇÃO	7 (43,75%)
	DENÚNCIA	0 (0,0%)
	SUGESTÃO	1 (6,25%)
	ELOGIO	0 (0,0%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)
	COMUNICAÇÃO	1 (6,25%)

FONTE: Fala.BR

# MANIFESTAÇÃO POR CANAL DE ENTRADA



FONTE: Fala.BR

# MANIFESTAÇÃO POR FAIXA ETÁRIA – Fala.BR

## PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por faixa etária



FONTE: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

# MANIFESTAÇÃO POR GÊNERO – Fala.BR

## PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por gênero



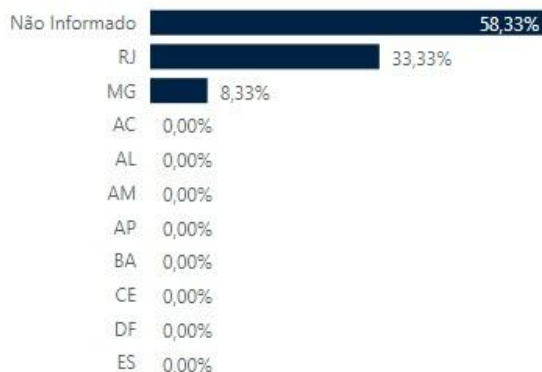
FONTE: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

# MANIFESTAÇÃO POR LOCALIZAÇÃO – Fala.BR

## PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por Estado



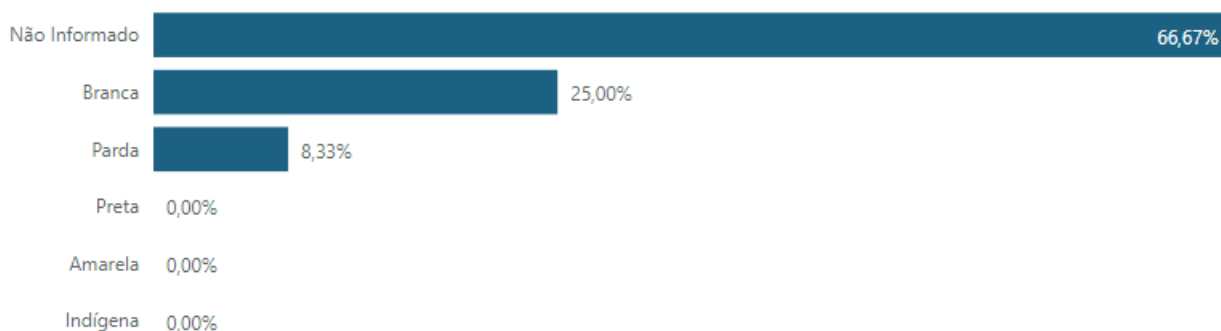
FONTE: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

# MANIFESTAÇÃO POR RAÇA E COR – Fala.BR

## PERFIL DO CIDADÃO

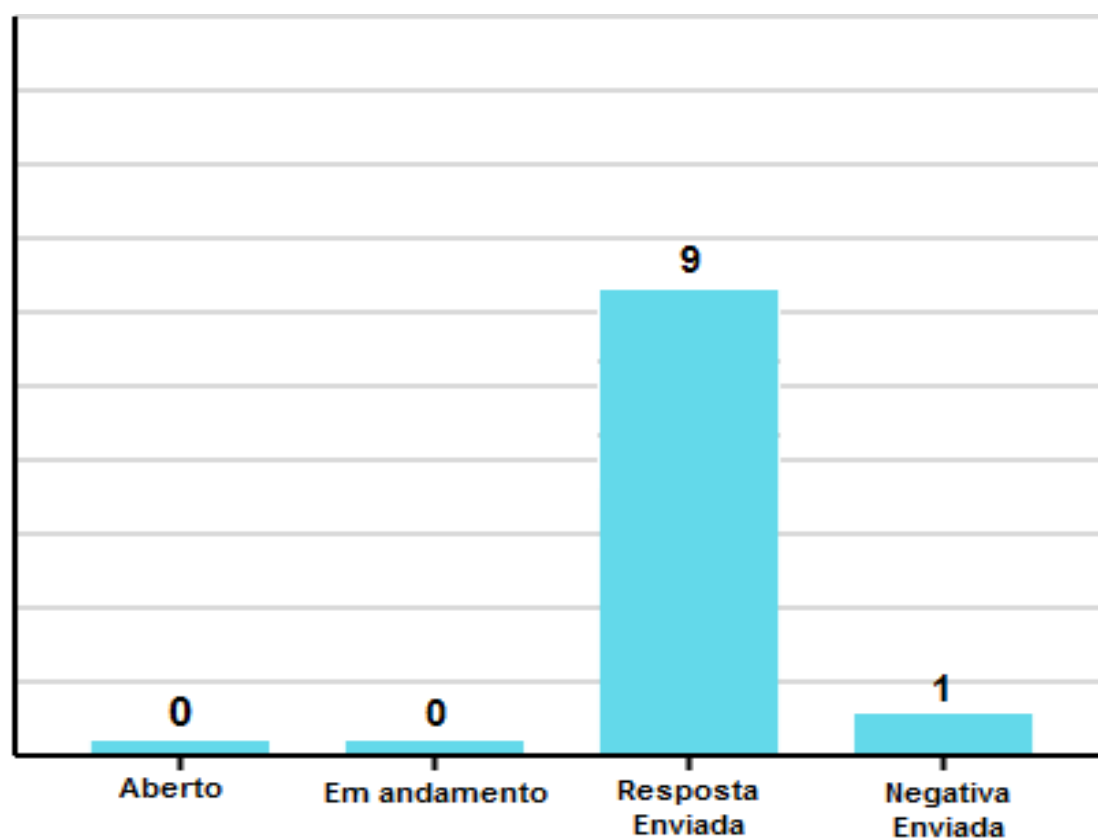


Percentual dos manifestantes por raça e cor



FONTE: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1>

# PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – e-SIC RJ.



**TOTAL DE PEDIDOS: 10**

FONTE: e-SIC.RJ

# CONCLUSÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo, com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a Companhia, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Nesse contexto a Ouvidoria registrou e deu prosseguimento a todas as manifestações recebidas por meio dos Canais de Acesso no ano de 2022, todas as manifestações foram encaminhadas às unidades responsáveis, quando necessário, para conhecimento ou eventuais providências e esclarecimentos, e, devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta conclusiva ao cidadão requerente.

Em 2023, o objetivo da Ouvidoria é buscar constantemente a melhoria da prestação de serviço e atuar com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e da CENTRAL-RJ, elaborar cartilhas e distribuir nos setores com a finalidade educativa, fomentando e dando publicidade aos direitos não só do público externo, mas também do público interno como funcionários e servidores que podem utilizar esses canais disponibilizados pela Ouvidoria, cumprindo assim o papel de consolidar a cultura da transparência e responsabilidade social.