

Edimilson Klein da Rosa
Brasileiro, Administrador de Empresas, 56 anos

edimilson.rosa@trensurb.gov.br

Resumo:

Bacharel em Administração de Empresas, Comércio Exterior, com extensão universitária em Desenvolvimento Gerencial, com 12 anos de atuação no setor privado nas áreas de metalurgia, informática, seguros e bancária. Possui também mais de 18 anos de experiência em gestão pública, ingressando na Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre – TRENURB S/A como assistente de operação de estação em 2003. Atuou como Chefe do Setor de Apoio, Chefe do Setor de Tráfego de Trens, Ouvidor, cumprindo todas as exigências estabelecidas na nova lei das estatais 13.303/2016. Possuindo sólidos conhecimentos sobre administração pública, capacitação de gestão de pessoas, planejamento estratégico, gestão de riscos corporativos e pela formação acadêmica sólidos conhecimentos em planejamento estratégico, liderança e gestão de equipes. Experiência em atendimento ao público, em mediação de conflitos com certificação em Ouvidoria e experiência em atividades relacionadas às finalidades do sistema de transporte de passageiros. As experiências acumuladas anteriormente no setor privado apresentam um profissional que gosta de lidar com pessoas, sendo um facilitador de relações, com sólidos conhecimentos de administração e gerenciamento de equipe, ferramentas da qualidade, sistemas de inteligência competitiva, excelente desenvoltura e jogo de cintura para enfrentar situações adversas, que busca sempre superar seus limites e desafios.

Capacitação:

Profissional apto a exercer cargo em Gestão Pública, Ouvidoria e atuar na Direção de Empresas Estatais, Sociedades de Economia Mista e órgãos diretivos da Administração Direta.

Formação:

Graduação em Administração de Empresas – Comércio Exterior pelo Centro Universitário Unilasalle – Canoas – RS - Brasil

Pós-Graduação “Lato Sensu” – Especialização em Ouvidoria Pública, oferecido pela Controladoria-Geral da União - CGU e pela Organização dos Estados Ibero-americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura - OEI e, realizado pela Editora Verbo Jurídico Ltda

Extensão Universitária no curso Programa de Desenvolvimento Gerencial pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos – Unisinos – São Leopoldo – RS – Brasil

Certificação em Ouvidoria - Escola Nacional de Administração Pública - Enap (Parceria Enap/OGU)

Curso de **Proteção ao Denunciante** – Ouvidoria Geral da União (OGU) /Controladoria Geral da União (CGU)

Curso da **Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos** - Escola Nacional de Administração Pública - Enap (Parceria Enap/OGU)

Curso **Tratamento de Denúncias em Ouvidoria** - Escola Nacional de Administração Pública - Enap (Parceria Enap/OGU)

Curso de **Introdução à Gestão de Projetos** - Escola Nacional de Administração Pública - Enap (Parceria Enap/OGU)

Curso de **Defesa do Usuário e Simplificação** - Escola Nacional de Administração Pública - Enap (Parceria Enap/OGU)

Curso de **Controle Social** - Escola Nacional de Administração Pública - Enap (Parceria Enap/OGU)

Curso de **Resolução de Conflitos**- Escola Nacional de Administração Pública - Enap (Parceria Enap/OGU

Curso de **Acesso à Informação** - Escola Nacional de Administração Pública - Enap (Parceria Enap/OGU

Curso de **Gestão em Ouvidoria**- Escola Nacional de Administração Pública - Enap (Parceria Enap/OGU

Curso de **Capacitação para Gestão de Pessoas** pela Clínica Equilíbrio / Trensurb – Porto Alegre – RS – Brasil

Curso de **Gestão de Riscos Corporativos** pelo Ministério das Cidades / Trensurb – Porto Alegre - RS - Brasil

Experiência na Trensurb:

TRENSURB S/A – 18 anos de empresa (10/2003 a atual)

Cargo: OUVIDOR (1 ano de atuação) – Autoridade definida no Artigo 40º da Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, desempenhando as seguintes atribuições conforme o Regimento interno da Trensurb:

Receber, examinar e encaminhar às unidades organizacionais as reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da empresa; b) Realizar a mediação administrativa, junto às unidades organizacionais com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao demandante; c) Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas; d) Cobrar respostas das unidades organizacionais a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção da empresa os eventuais descumprimentos; e) Dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados; f) Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais; g) Produzir relatórios periódicos de suas atividades ou quando solicitado pela alta administração; h) Informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pela empresa; i) Assessorar a alta direção nos assuntos relacionados com as atividades da ouvidoria; j) Participar das reuniões de deliberação superior com direito à voz e sem direito a voto; e k) Promover a constante publicitação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos; l) Realizar e promover estudos e pesquisas sobre temas relacionados às áreas de atuação da ouvidoria, em especial, para levantamento dos requisitos e do nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela ouvidoria e pela empresa; m) Implementar projetos de participação e controle social dos cidadãos e entidades civis das atividades, nos processos de formulação, acompanhamento e avaliação das atividades e serviços prestados, tais como audiências e consultas públicas; n) Diagnosticar as tensões e conflitos sociais e apoiar a empresa na articulação junto a órgãos e agentes externos com vistas à sua resolução, na defesa do interesse público; o) Promover a capacitação dos servidores da empresa em temas relacionados com as atividades da ouvidoria; p) Propor normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria e mantê-las atualizadas; q) Manifestar-se previamente sobre os atos normativos da empresa ao público externo

Cargo: Chefe do Setor de Tráfego – SETRA (1 ano e 8 meses de atuação) – Controle e coordenação de 147 empregados, operadores de trens e atividades de operação de trens, análise das ocorrências operacionais diárias e desenvolvimento de indicadores operacionais e indicadores de gestão; Análise das cartas de usuários para detectar possíveis reclamações sobre os empregados do Setor de Tráfego e operação dos trens; Desenvolvimento de ações para melhoria do desempenho e mitigação dos erros operacionais; Análise de avarias em trens que geraram ocorrências operacionais; Análise e controle de efetivo à disposição e contabilização das necessidades de convocação de Horas Extras; Planilhas de controle de ocorrências operacionais; Planilhas de Controle de Avarias em Trens.

Cargo: Chefe do Setor de Apoio – SEAPO (1 ano 6 meses de atuação) - Principais atividades: Responsável pela gestão, controle, projeto básico e licitação de contratos de Telefonia Móvel, Locação de veículos, Passagens aéreas, Hospedagem, Limpeza do Prédio administrativo e prédios oficinas, com o apoio à Diretorias da empresa.

Cargo: Operador de Trens (10 anos de atuação) - Principais atividades: Conduzir os trens, respeitando todas as instruções técnicas, normas regulamentares de operação e escalas de serviço com segurança e regularidade no percurso estabelecido; Comunicar ao Centro de Controle Operacional quaisquer irregularidades nos trens, na via permanente, terminais e/ou pátios e solicitar os reparos necessários; Realizar procedimentos operacionais para reestabelecimento das condições de condução do trem; Efetuar as manobras nos TUEs (Trens Unidades Elétricos) nos pátios e terminais; Efetuar testes operacionais conforme as instruções; Utilizar o sistema de sonorização dos trens para efetuar avisos aos passageiros; Monitorar a

execução das atividades de tráfego e operação de trens a partir dos postos básicos (Pátio, Mercado, Mathias Velho, Sapucaia e Novo Hamburgo); Realizar os ajustes necessários a fim de garantir a plena operação de trens, conforme as diretrizes previamente estabelecidas;

Dados Sociais

Escritor – Colunista de temas motivacionais publicados em alguns jornais periódicos, atualmente com a publicação do Livro **Crônicas Zurbanas**, um projeto literário que retrata o cotidiano dos usuários do Trensurb, na forma de crônicas.

Palestrante Motivacional – Realizador de palestras corporativas adaptadas de acordo com a necessidade do solicitante. Atualmente com o evento “**Saindo do Quadrado**”, onde de forma motivacional orienta as pessoas a planejarem suas metas e focarem na realização das mesmas.
<http://www.facebook.com/edimilsonklein.palestrante>

Matéria do SBT – RS – Eu Faço a Diferença, destacando o trabalho realizado no Trensurb:
<https://www.facebook.com/sbtrsoficial/videos/1546287362075617/UzpfSTY0MDE0MzEwOTMzNjkyMjoyMTMxMjg5MzcwMjlyMjg5/>

Matéria da Prefeitura de Sapucaia do Sul Ressaltando o profissional que opera os trens da Trensurb:
https://www.facebook.com/PrefeituraSapucaiadoSul/posts/1448686355257636?_tn=C-R

Matéria do Jornal Diário Gaúcho em 05/08 sobre condutor que dá mensagens de otimismo aos usuários da Trensurb: <http://www.clicrbs.com.br/especial/rs/diario-gaucha/19,222,3376777,Condutor-da-Trensurb-da-mensagens-de-otimismo-aos-passageiros.html>
