

# Relatório de recursos e reclamações

(\*)Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

**Órgão(s) de Referência:** VALEC – Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.

**Período de Consulta:** 1/2019 até 12/2019

## 1. Quadro geral dos recursos

Pedidos	Recurso ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
213	27	5	3	0

### Observações:

(1) Os dados referentes a recursos à CGU que foram registrados antes da inclusão da funcionalidade de interposição desse tipo de recurso no e-SIC (ocorrida em 22 de Agosto de 2012) estarão, provisoriamente, disponíveis em relatório estático à parte, acessível a partir do item de menu "Relatórios Estatísticos".

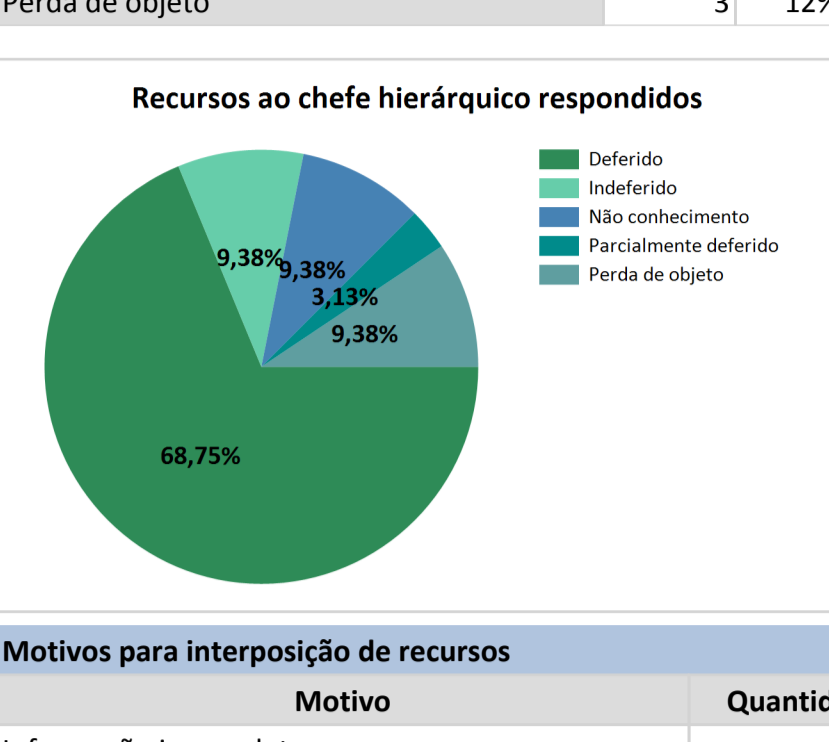
(2) Os dados referentes a recursos à CMRI que foram registrados antes da inclusão da funcionalidade de interposição desse tipo de recurso no e-SIC (ocorrida em 31 de janeiro de 2014) estarão, provisoriamente, disponíveis em relatório estático à parte, acessível a partir do item de menu "Relatórios Estatísticos".

## 2. Recursos ao chefe hierárquico

**% de pedidos respondidos que geraram recursos ao chefe hierárquico:** 12,68%

**Recursos recebidos no período:** 27

Recursos ao chefe hierárquico respondidos	
Total de recursos respondidos	25 92,59%
Deferido	19 76%
Indeferido	2 8%
Parcialmente deferido	1 4%
Perda de objeto	3 12%



Motivos para interposição de recursos		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	13	48,15%
Informação recebida não corresponde à solicitada	11	40,74%
Outros	3	11,11%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	

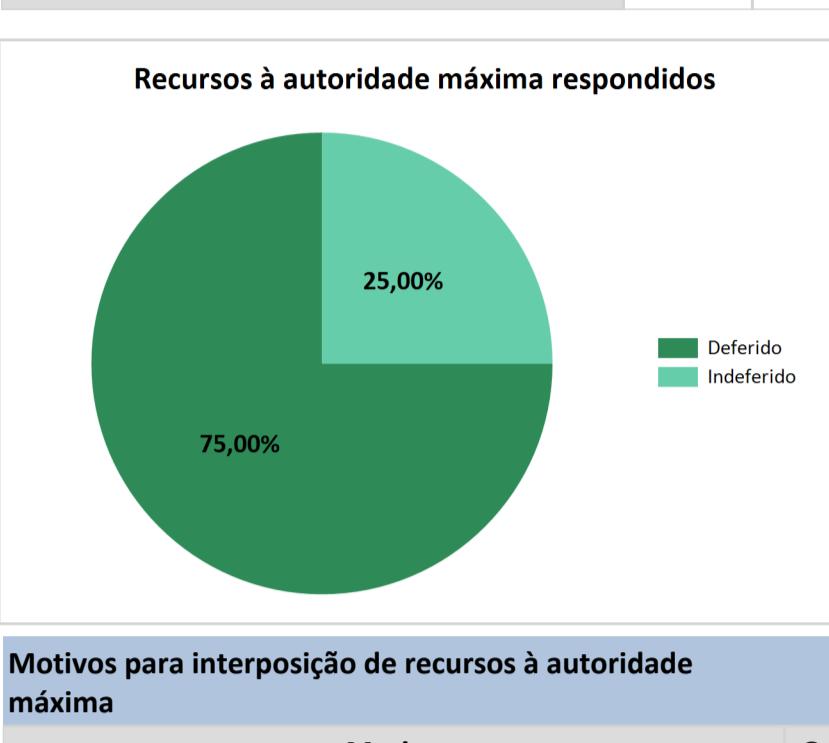
## 3. Recursos à autoridade máxima

**% de pedidos respondidos que geraram recursos à autoridade máxima:** 2,35%

**% de recursos ao chefe superior que geraram recursos à autoridade máxima:** 18,52%

**Recursos recebidos no período:** 5

Recursos à autoridade máxima respondidos	
Total Respondidas:	4 80%
Deferido	3 75%
Indeferido	1 25%



Motivos para interposição de recursos à autoridade máxima		
Motivo	Quantidade	%
Informação recebida não corresponde à solicitada	2	40%
Informação incompleta	2	40%
Outros	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	

## 4. Recursos à CGU

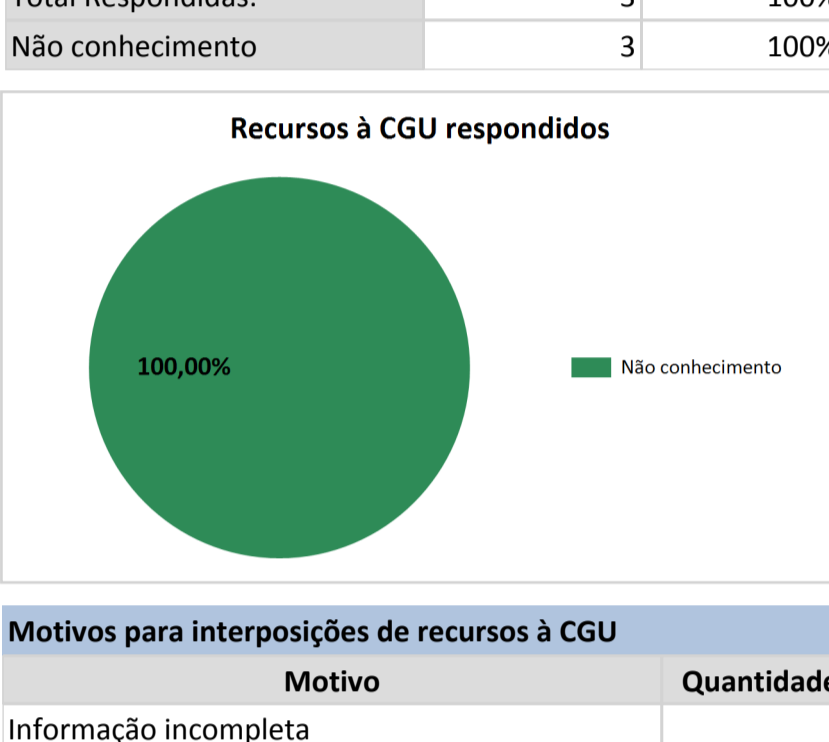
**Recursos recebidos no período:** 3

**% de pedidos respondidos que geraram recursos à CGU:** 1,41%

**% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CGU:** 11,11%

**% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CGU:** 60%

Recursos à CGU respondidos	
Total Respondidas:	3 100%
Não conhecimento	3 100%



Motivos para interposições de recursos à CGU		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	2	66,67%
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	

## 5. Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações

**Recursos recebidos no período:** 0

**% de pedidos respondidos que geraram recursos à CMRI:** 0%

**% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CMRI:** 0%

**% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CMRI:** 0%

**% de recursos à CGU que geraram recursos à CMRI:** 0%

## 6. Reclamações

**Reclamações no período:** 6

**% de pedidos que geraram reclamações:** 2,82%

**% de reclamações respondidas:** 100%

**% de reclamações não respondidas ou em tramitação:** 0%

**% de reclamações que geraram recursos:** 16,67%

## 7. Pedidos de Revisão

**Pedidos de Revisão no período:** 0

**% de Pedidos enviados para o e-OUV que geraram Pedidos de Revisão:** 0%

**% de Pedidos de Revisão Respondidos:** 0

**% de Pedidos de Revisão Em Tramitação:** 0

## 8. Informações adicionais para o correto entendimento deste relatório

Este relatório está dividido em 6 (seis) seções, descritas abaixo.

O critério utilizado para a contagem mensal dos recursos existentes considera a data de entrada do pedido ao qual o recurso se refere, e não a data de ingresso do recurso no sistema. Com isso, é possível, efetivamente, analisar o percentual de pedidos que sofreram recursos mês a mês. Portanto, ao utilizar como período de referência, por exemplo, o mês Julho/2012, serão exibidos dados de recursos referentes a pedidos realizados no período selecionado.

1) Quadro geral dos recursos:

- Síntese por instância (total de reclamações, quantidade de recursos interpostos à autoridade superior, à autoridade máxima e à Controladoria-Geral da União)

2) Recursos à autoridade superior:

- Total de recursos recebidos e percentual referente ao montante global de pedidos;

- Status: deferidos, indeferidos, parcialmente deferidos, não conhecimento e perda de objeto

- Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória, etc.)

- Visão geral da instância por mês

3) Recursos à autoridade máxima do órgão ou entidade:

- Total de recursos recebidos. Percentual referente ao montante global de pedidos e de recursos endereçados à autoridade superior;

- Status: deferidos, indeferidos, parcialmente deferidos, não conhecimento e perda de objeto

- Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória, etc)

- Visão geral da instância por mês

4) Recursos à Controladoria-Geral da União:

- Total de recursos recebidos. Percentual referente ao montante global de pedidos, de recursos endereçados à autoridade máxima e à autoridade superior;

- Status: deferidos, indeferidos, parcialmente deferidos, não conhecimento e perda de objeto

- Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória, etc.)

- Visão geral da instância por mês

5) Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI):

- Total de recursos recebidos. Percentual referente ao montante global de pedidos, de recursos endereçados à Controladoria-Geral da União, à autoridade máxima e à autoridade superior;

- Status: deferidos, indeferidos e parcialmente deferidos

- Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória, etc.)

- Visão geral da instância por mês

6) Reclamações:

- Total de reclamações recebidas no período

- percentual de pedidos que geraram reclamações

- percentual de reclamações que geraram respostas

- percentual de reclamações que geraram recursos

- Visão geral das reclamações por mês, inclusive com omissões

7) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório

### Orientações gerais:

Para exportar o relatório para outros formatos, clique no ícone abaixo identificado, acessível a partir da barra superior de navegação do relatório.

