

OUVIDORIA DA VALEC Informações Gerais da Ouvidoria – 2018

A Ouvidoria é encarregada de tratar e responder manifestações públicas correspondentes às políticas e serviços prestados pela instituição. Podem ser: sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia, comunicação ou Simplifique.

A análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais. Dessa maneira, as manifestações decorrentes do exercício da cidadania promovem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação das pessoas.

Assim, trata-se de uma instância de participação social que desempenha também papel pedagógico, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus direitos e responsabilidades.

A Ouvidoria da VALEC funciona de forma eletrônica por meio do e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), gerenciado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. O acesso do e-OUV, pelo site da VALEC, ocorre da seguinte forma:

- a) Entrar no sítio <http://www.valec.gov.br/> ;
- b) Clicar no canto superior em “A VALEC” > “Atendimento ao usuário” > “Ouvidoria” > “Acesse a Ouvidoria” ou no link <http://www.valec.gov.br/a-valec/atendimento-ao-usuario/ouvidoria/acesse-a-ouvidoria> ;
- c) Descer a página e clicar no botão “Envie o seu pedido à Ouvidoria da VALEC”;
- e) Realizar o cadastro no e-OUV com as informações e fazer a manifestação, direcionando para VALEC - Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.

A Ouvidoria também faz o atendimento presencial ao usuário de serviços públicos nas instalações do edifício sede desta empresa pública:

- Endereço: SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5. Asa Sul Brasília – DF.
CEP: 70.070-010.
- Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, ininterrupto.
- Telefones: (61) 2029-6296.

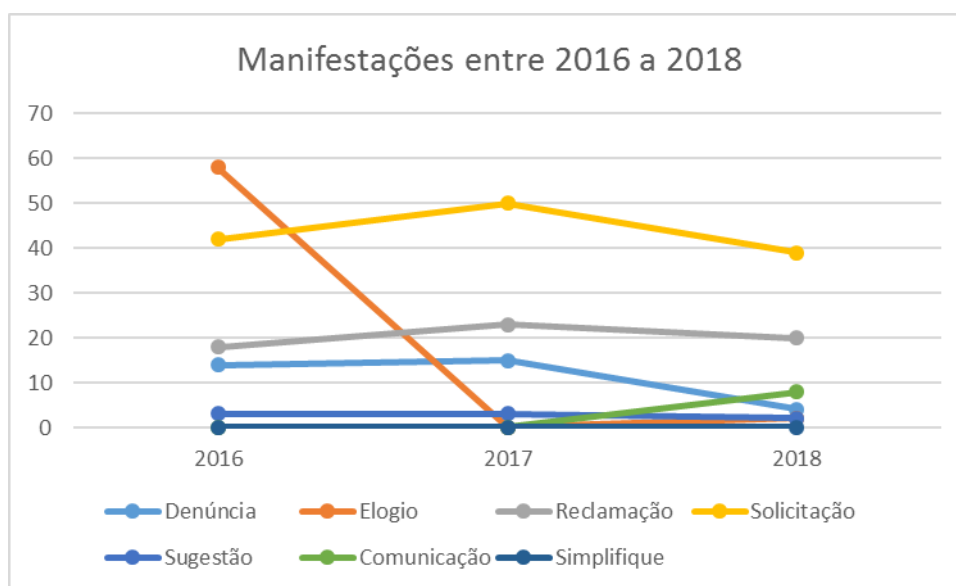
A Ouvidoria da VALEC iniciou as suas atividades em 02 de maio de 2016. Desde então, até dezembro de 2018, foram recebidas 300 manifestações. Confira os números nas tabelas e gráficos a seguir.

Tabela 1 – Quantidade semestral de manifestações em 2018, de acordo com sua classificação no e-OUV.

| Semestre | MANIFESTAÇÕES | | | | | | | TOTAL |
|----------------------|---------------|----------|------------|-------------|-------------|-------------|----------|-----------|
| | Denúncia | Elogio | Reclamação | Solicitação | Comunicação | Simplifique | Sugestão | |
| 1º/2018 ¹ | 3 | 1 | 13 | 22 | 0 | 0 | 2 | 41 |
| 2º/2018 ² | 1 | 1 | 7 | 17* | 8 | 0 | 0 | 34 |
| TOTAL | 4 | 2 | 20 | 39 | 8 | 0 | 2 | 75 |

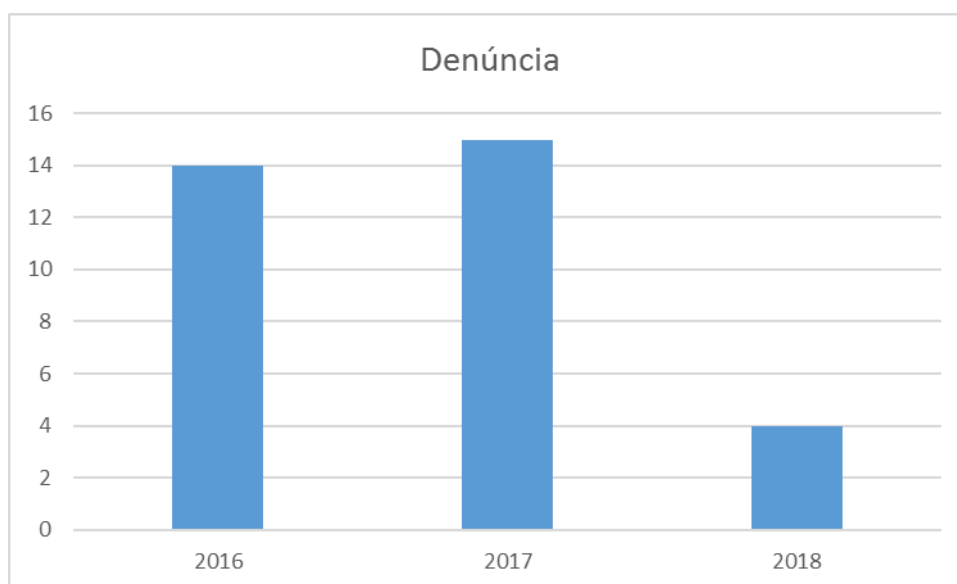
* 2º semestre de 2018: Foram um total de 18 solicitações em que uma foi arquivada. Esse arquivamento ocorreu, pois, o pedido aberto foi um teste feito pela própria Ouvidoria VALEC durante o lançamento do chatbot “CIDA” durante um evento na CGU. Esse robô permite que o cidadão utilize o Facebook para abrir pedidos no e-OUV.

Gráfico 1 – Comparativo de manifestações entre 2016 a 2018, por tipo de manifestação.



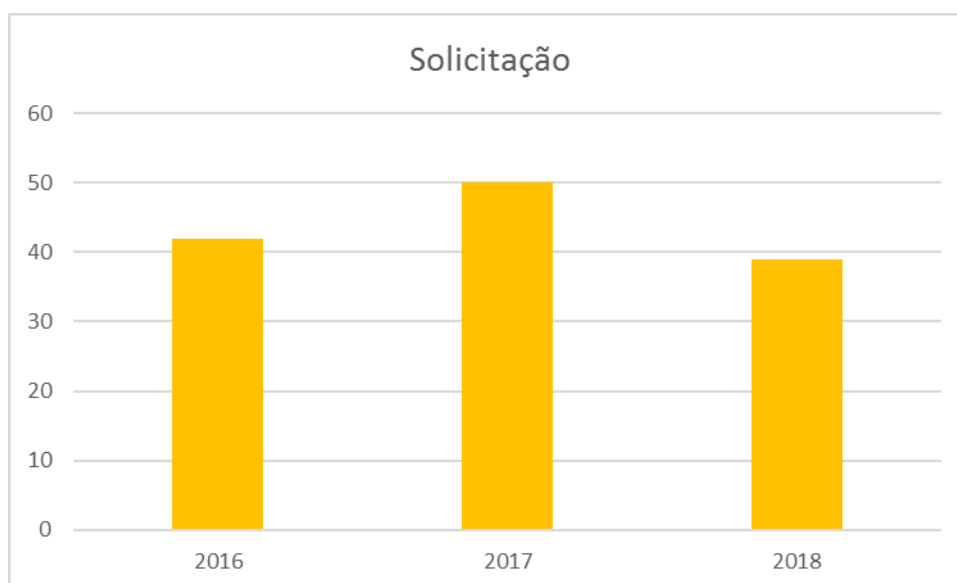
DENÚNCIAS

Gráfico 2 – Comparativo de denúncias na Ouvidoria entre 2016 a 2018.



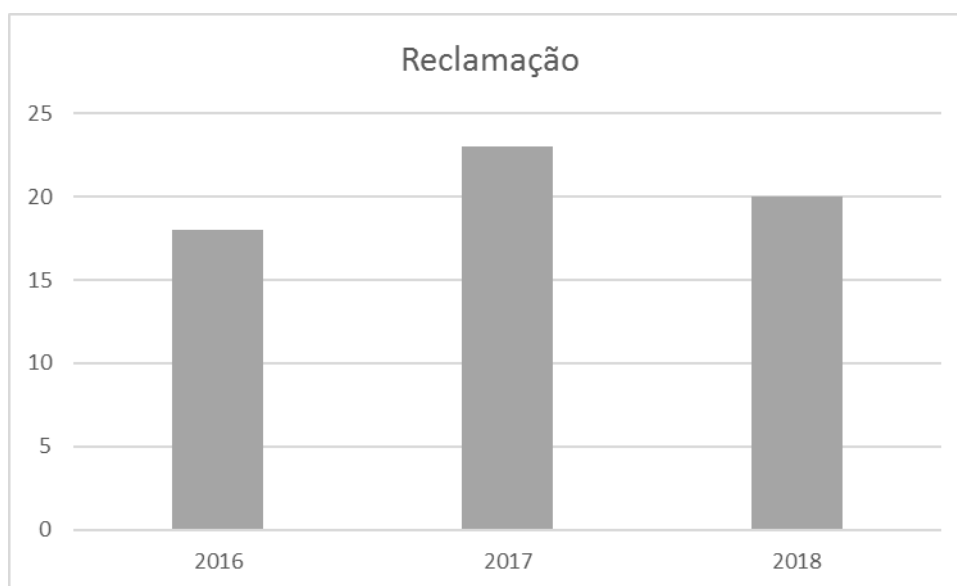
SOLICITAÇÕES

Gráfico 3 – Comparativo de solicitações na Ouvidoria entre 2016 a 2018



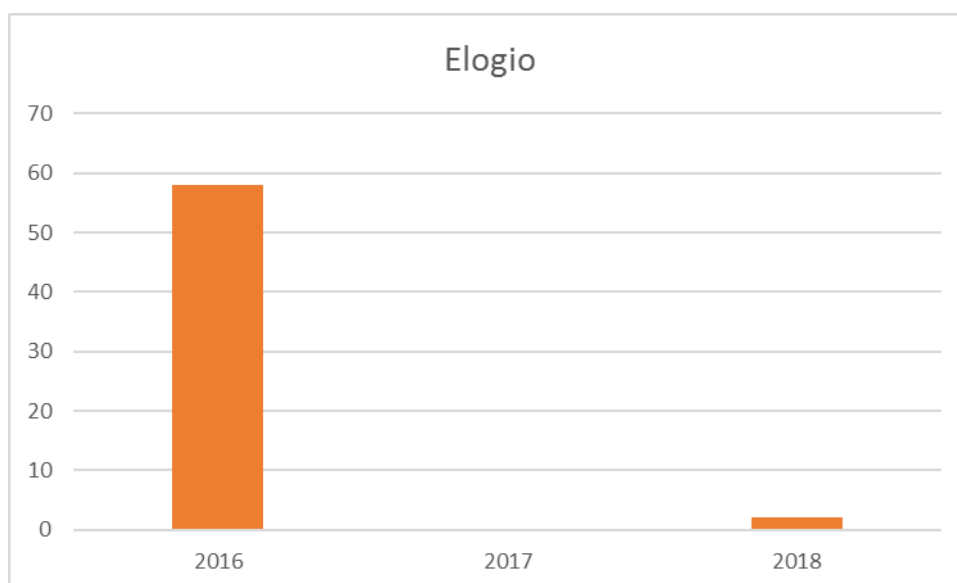
RECLAMAÇÕES

Gráfico 4 – Comparativo de reclamações na Ouvidoria entre 2016 a 2018.



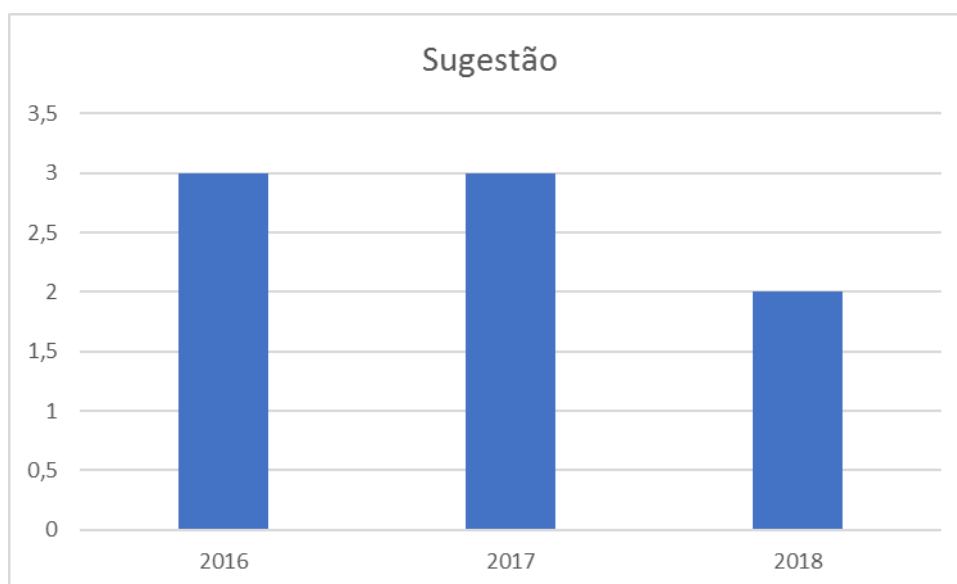
ELOGIOS

Gráfico 5 – Comparativo de elogios na Ouvidoria entre 2016 a 2018.



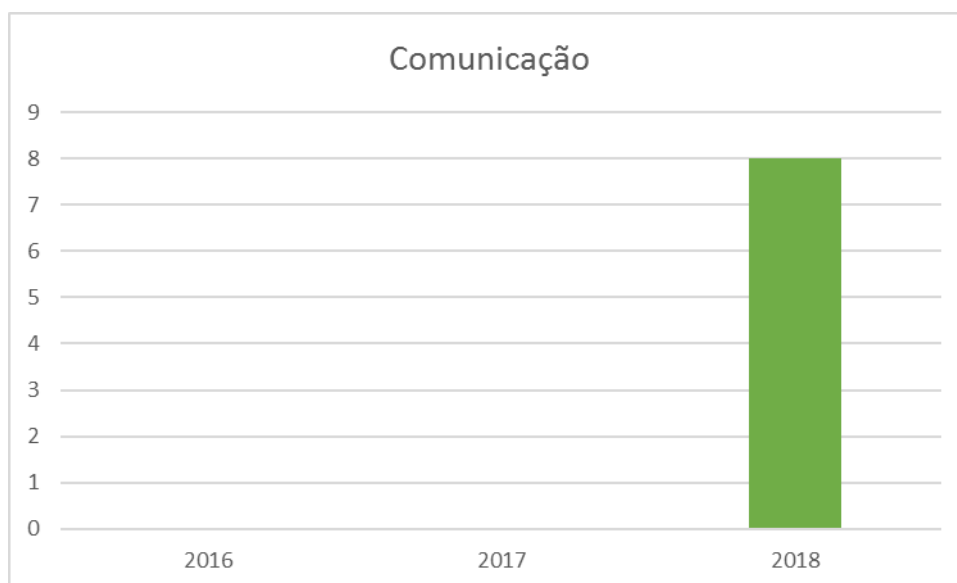
SUGESTÕES

Gráfico 6 – Comparativo de sugestões na Ouvidoria entre 2016 a 2018.



COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES

Gráfico 7 – Comparativo de comunicações de irregularidades na Ouvidoria entre 2016 a 2018.



SIMPLIFIQUE!

O Governo Federal lançou em janeiro de 2018 um novo canal online para que os brasileiros proponham mudanças que facilitem o acesso, a qualidade e a execução dos serviços públicos. O *Simplifique!* permite que os usuários sugiram melhorias, identifiquem falhas e questionem a exigência de documentos e procedimentos requeridos pelas repartições.

A iniciativa é um desdobramento do Decreto de Desburocratização (Decreto nº 9.094/2017), que busca melhorar o atendimento aos usuários, reduzir o excesso de burocracia e gerar agilidade, economicidade e efetividade à Administração Pública, prevendo a participação ativa da sociedade em todo processo.

O acesso ao formulário eletrônico do *Simplifique!* da VALEC se dá por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) ou pode ser registrado pessoalmente pela Ouvidoria, na sede desta empresa pública.

Não houve registros do *Simplifique!* para a VALEC em 2018.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao observar o teor das manifestações registradas na Ouvidoria VALEC no ano de 2018, constatou-se que a grande maioria partiu de usuários afetados diretamente pela construção das ferrovias, com demandas relacionadas à desapropriação ou a eventuais danos causados à propriedades durante as construções.

O índice de resolubilidade foi satisfatório e a grande maioria das demandas foi atendida dentro dos prazos estabelecidos pelo sistema e-OUV, com a **média de 13,4 dias por pedido**.

Todos os dados acima podem ser consultados no *Painel Resolveu?*, disponibilizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Esta ferramenta reúne indicadores sobre as manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e pedidos de simplificação) de órgãos e entidades federais, estaduais e municipais recebem, diariamente, pelo sistema e-Ouv. Ela permite pesquisar, examinar e comparar informações de forma rápida, dinâmica e interativa.

Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>