

OUVIDORIA DA VALEC Informações Gerais da Ouvidoria – 2019

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, cuja sala se encontra no edifício sede desta empresa pública. Os dados desta Ouvidoria são:

- 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. Assim, ela obteve os seguintes números de manifestações no ano de 2019, de janeiro a dezembro, conforme tabela a seguir:

Tabela 1 – Quantidade semestral de manifestações em 2019, de acordo com sua classificação no e-OUV.

Semestre	MANIFESTAÇÕES							TOTAL
	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Comunicação	Simplifique	Sugestão	
1º/2019	1	0	10	17	15	0	2	45
2º/2019	1	0	5	18	17	1	6	48
TOTAL	2	0	15	35	32	1	8	93

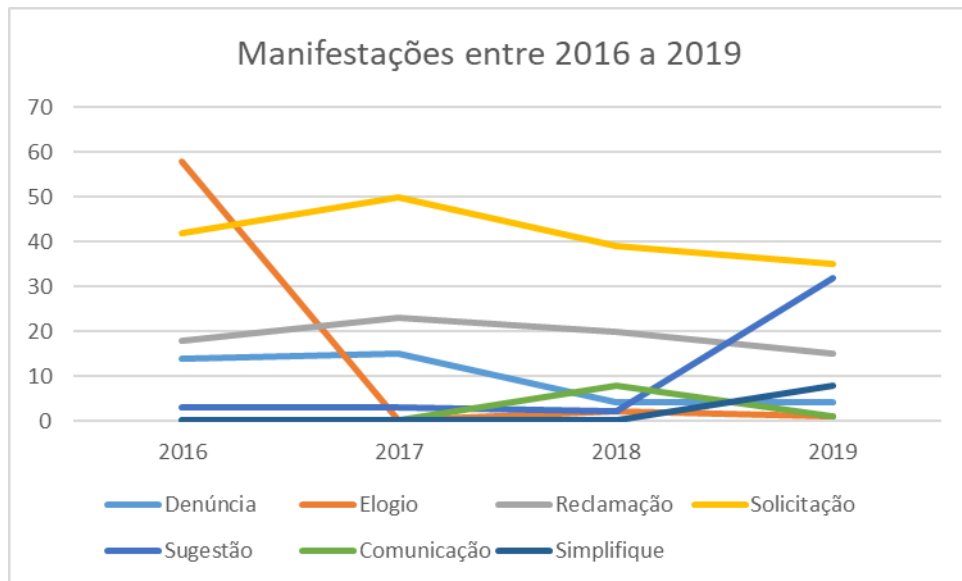
Tabela 2 – Assuntos mais demandados em 2019, de acordo com sua classificação no e-OUV.

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

Assunto	Qtd de Manifestações
Transporte Ferroviário	21
Outros em Administração	11
Frequência de Servidores	5
Agente Público	5
Infraestrutura e Fomento	4
Infraestrutura Urbana	4
Licitações	3
Outros em Meio Ambiente	2
Fiscalização do Estado	2
Emprego	2
Corrupção	2
Curso Técnico	2
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Policimento	1
Habitação Urbana	1
Outros em Saúde	1
Assédio moral	1
Empregabilidade	1
Outros em Economia e Finanças	1
Atendimento	1
Cooperação Internacional	1
Recursos Humanos	1
Benefício	1
Água	1
Transparência	1
Compras governamentais	1
Educação Superior	1

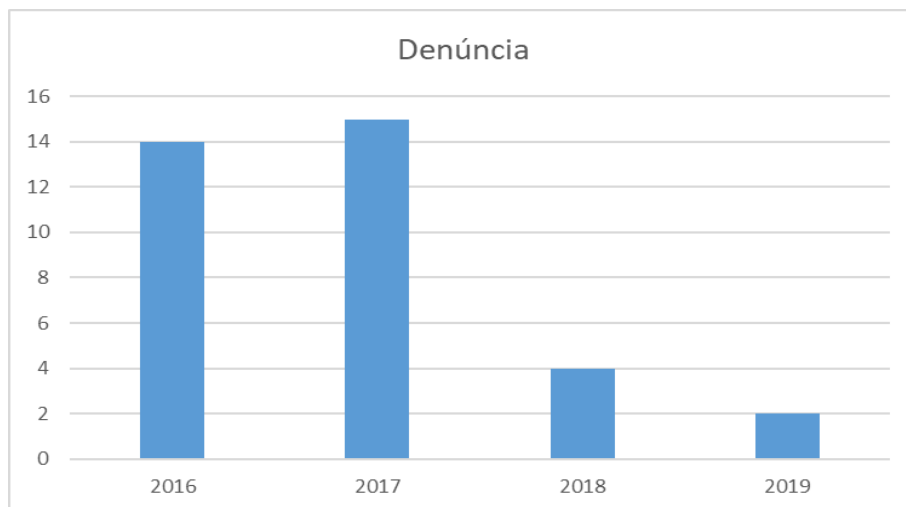
Saúde Suplementar	1
Acesso à informação	1
Relações de Trabalho	1
Concurso	1

Gráfico 1 – Comparativo de manifestações entre 2016 a 2019, por tipo de manifestação.



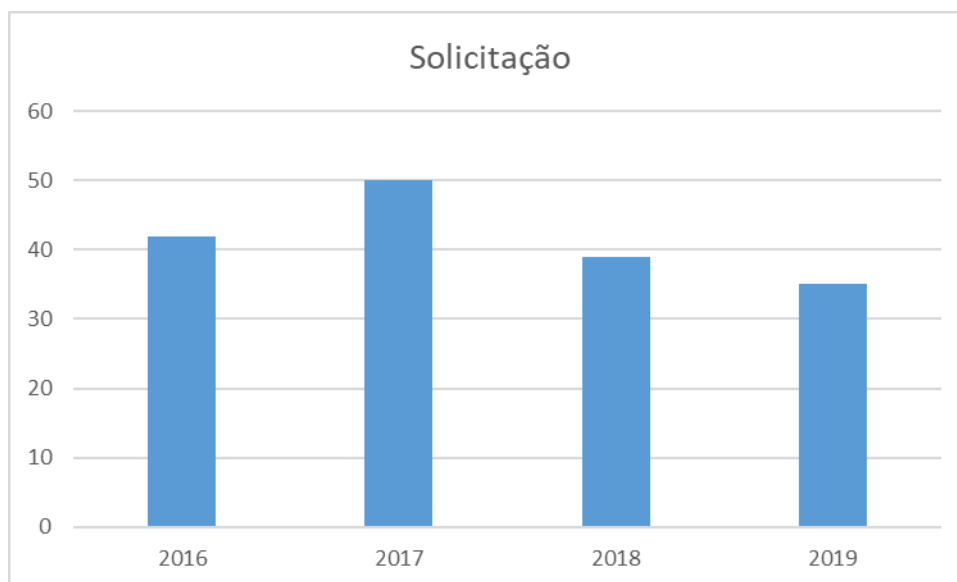
DENÚNCIAS

Gráfico 2 – Comparativo de denúncias na Ouvidoria entre 2016 a 2019.



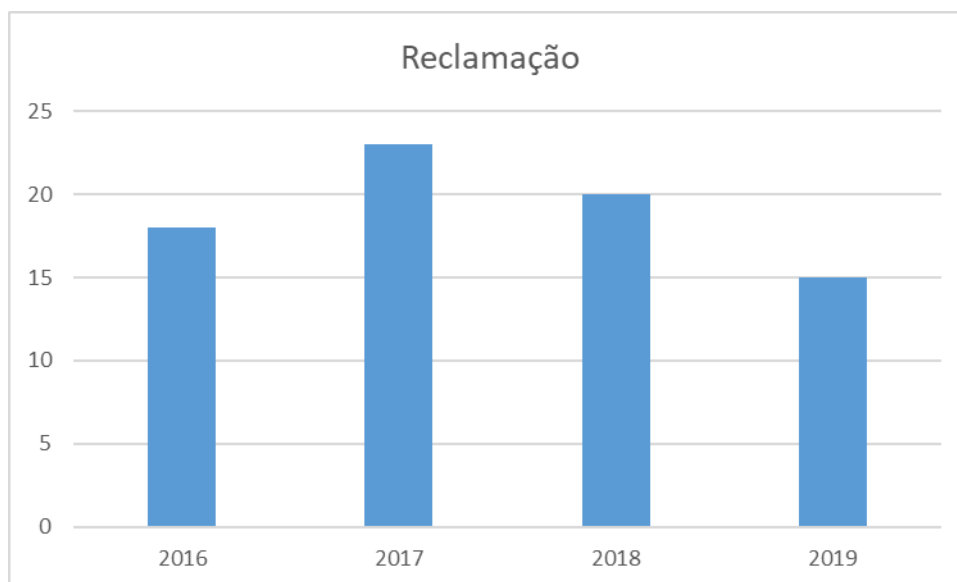
SOLICITAÇÕES

Gráfico 3 – Comparativo de solicitações na Ouvidoria entre 2016 a 2019



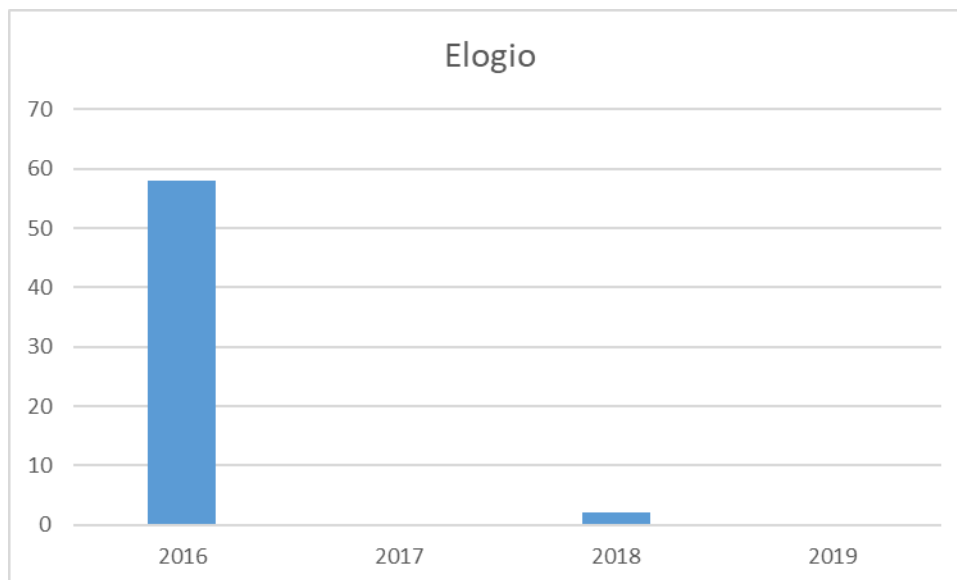
RECLAMAÇÕES

Gráfico 4 – Comparativo de reclamações na Ouvidoria entre 2016 a 2019.



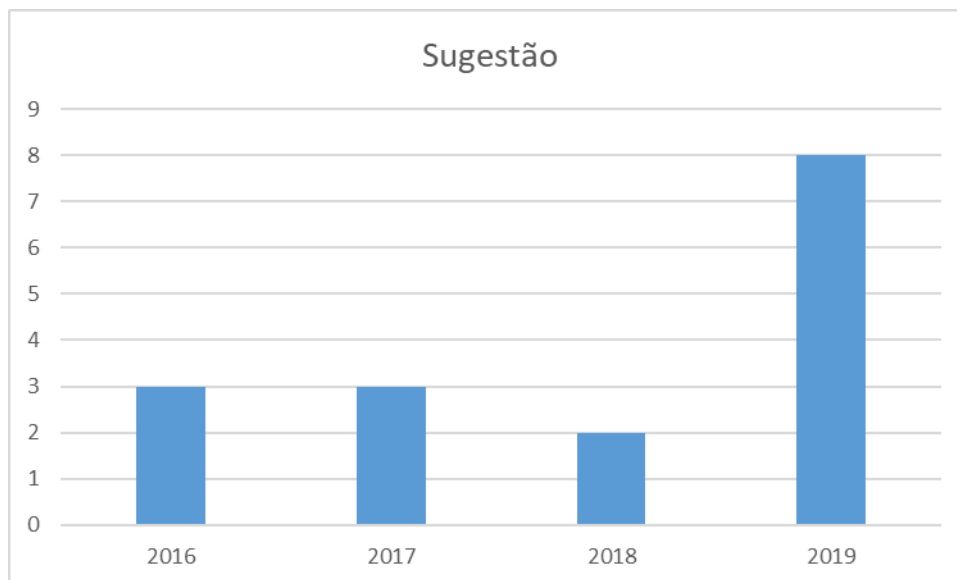
ELOGIOS

Gráfico 5 – Comparativo de elogios na Ouvidoria entre 2016 a 2019.



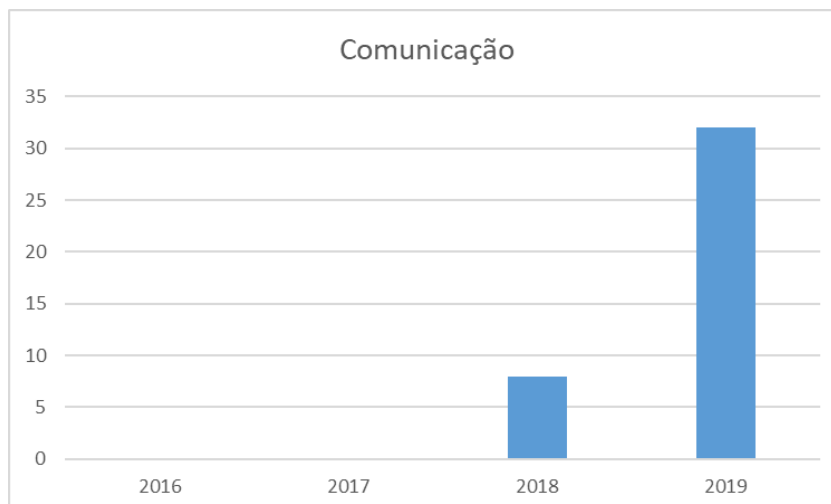
SUGESTÕES

Gráfico 6 – Comparativo de sugestões na Ouvidoria entre 2016 a 2019.



COMUNICAÇÕES

Gráfico 7 – Comparativo de comunicações na Ouvidoria entre 2016 a 2019.



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 pode ser acessado pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) ou ser registrado pessoalmente pela Ouvidoria, na sede desta empresa pública.

Houve apenas um registro do *Simplifique!* para a VALEC em 2019, que não era de competência da VALEC, mas da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Planaltina - GO através do site.

Ao observar o teor das manifestações registradas na Ouvidoria VALEC no ano de 2019, constatou-se que a grande maioria partiu de usuários afetados diretamente pela construção das ferrovias, com demandas relacionadas a desapropriação, eventuais danos causados a propriedades durante as construções.

O média de resolubilidade foi de 40%, com avaliação de 5 usuários. A grande maioria (97%) das demandas foi atendida dentro dos prazos estabelecidos pelo sistema e-OUV, com a **média tempo de 46,58 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>