

## **OUVIDORIA DA VALEC** **Informações Gerais da Ouvidoria – Dados de 2016**

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

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 cidadãos mais conhecimento sobre seus direitos e responsabilidades.

A Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria Geral da União, de 05 de novembro de 2014 regula os procedimentos das Ouvidorias do Poder Executivo Federal. De acordo com essa regulamentação, a Ouvidoria da VALEC conta com o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, para oferecer ao cidadão uma resposta conclusiva. Na impossibilidade de oferecer uma resposta conclusiva nesse prazo, a Ouvidoria deve apresentar uma resposta intermediária, que interromperá a contagem do prazo, informando ao cidadão qual o andamento de sua manifestação e quais etapas necessárias para que a resposta conclusiva possa ser oferecida. Se em 30 dias ainda não for possível oferecer resposta conclusiva, a Ouvidoria deve oferecer ao cidadão uma nova resposta intermediária, trazendo informações atualizadas sobre o andamento da manifestação. Isso pode ser feito quantas vezes forem necessárias.

A instalação de um canal de Ouvidoria vem ao encontro das melhores práticas adotadas por diversos órgãos públicos. Nesse contexto, o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União – CGU - não apenas recomenda a criação do componente, como fornece os meios necessários ao atendimento (e-OUV), destacando sempre a importância de integrar a área às atividades conduzidas pelo Programa de Integridade da empresa.

A Ouvidoria da VALEC é um setor recente na empresa, tendo iniciado suas atividades em 02 de maio de 2016. A Ouvidoria integra a estrutura da Assessoria de Comunicação – ASCOM, sob os cuidados da Gerência de Comunicação e Atendimento, de acordo com o Regimento Interno da VALEC, em seu Art. 22.

Assim, a Ouvidoria da VALEC funciona de forma eletrônica por meio do e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), fornecido pelo Ministério da Transparência, Fiscalização 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 direito em “*Atendimento ao cidadão*”;

- c) Clicar no link, “*Tudo sobre a Ouvidoria VALEC*”;
- d) Clicar no link “*Envie o seu pedido à Ouvidoria da VALEC*”;
- e) Realizar o cadastro com as informações pedidas e fazer o pedido, direcionando para VALEC - Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.

A Ouvidoria também faz o atendimento presencial ao cidadão, 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.
- Telefones: (61) 2029-6333 e (61) 2029-6795.

Assim, ela obteve os seguintes números de pedidos no ano de 2016, conforme tabela a seguir:

Tabela 1 – quantidade semestral de pedidos em 2016, de acordo com sua classificação no e-OUV.

Semestre	PEDIDOS					TOTAL
	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
1º/2016*	9	58	10	30	3	110
2º/2016**	5	0	8	12	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>58***</b>	<b>18</b>	<b>42</b>	<b>3</b>	<b>135</b>

\* 1º semestre de 2016: 02/05/2016 (criação da Ouvidoria VALEC) a 30/06/2016.

\*\* 2º semestre de 2016: 1º/07/2016 a 31/12/2016.

\*\*\* Todos os elogios, no 1º semestre, foram relativos a cursos e palestras para a população, ministrados em várias cidades de Goiás, sobre a Ferrovia Norte-Sul e a Campanha sobre o mosquito da Dengue, por iniciativa da Superintendência de Meio Ambiente - SUAMB.

Não houve denúncia envolvendo cargos de DAS nível 04 ou equivalente. As denúncias alertam, por exemplo, sobre aposentadoria, problemas nas ferrovias, estacionamento irregular de veículos VALEC, uso de supostos materiais irregulares nas obras e produtividade dos funcionários.

As solicitações dos cidadãos versam sobre: convocações do último concurso da VALEC, atualização dos dissídios 2015/2016 dos aposentados da extinta RFFSA, informações sobre o *Open Access*, dados de passagens aéreas utilizadas, autorização de plantação em faixa de ferrovia, funcionários ausentes, questionários para monografias sobre comunicação organizacional, reembolso de ART pela VALEC, descumprimento de mandado de intimação sobre equivalência de salários, dentre outros assuntos.

São casos de reclamações, por exemplo: sobre a capacitação para funcionários sob o PCS de 1989, pagamentos atrasados à extinta CBTU, *steps* de merecimento e antiguidade e PCS 2012.

Os elogios ocorreram apenas no 1º semestre e foram relativos a cursos e palestras para a população, ministrados em várias cidades de Goiás, sobre a Ferrovia Norte-Sul e a Campanha sobre o mosquito da Dengue, por iniciativa da Superintendência de Meio Ambiente – SUAMB.

São casos de sugestões pelos cidadãos: o desenvolvimento de ferrovias em Tocantins, ações preventivas sobre acidentes ferroviários, atuação de maior número de políticos nos empreendimentos, criação de leis contra queimadas. Todas as sugestões ocorreram também após os cursos da SUAMB citados anteriormente.

Como mencionado anteriormente, a Ouvidoria é um setor recente na VALEC, cujas demandas via e-OUV estão em crescimento. É comum que o cidadão busque a Ouvidoria da VALEC por e-mail. Por recomendação da CGU, os respondentes de cada órgão/entidade são multiplicadores do uso do e-OUV, instruindo os cidadãos para que registrem seus pedidos neste canal on-line. O próprio sistema é relativamente novo e tem sido constantemente aprimorado pela CGU em conjunto com os usuários respondentes de cada órgão/entidade.

As capacitações oferecidas pela CGU aos funcionários da Ouvidoria VALEC e do Ministério dos Transportes, por exemplo, são oportunidades de aprimorar o software e torna-lo mais completo para todos os usuários envolvidos – respondentes e requerentes.