

OUVIDORIA VALEC **Informações Gerais da Ouvidoria –2017**

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 e, mais recentemente, demandas do Simplifique.

A análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar os gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e oportunidades de melhorias nos serviços públicos prestados. Dessa maneira, as manifestações decorrentes do exercício da cidadania promovem uma participação social efetiva e uma maior satisfação dos cidadãos.

A Ouvidoria, portanto, é uma instância de participação social que desempenha também papel inclusivo e pedagógico, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus direitos e responsabilidades.

A Ouvidoria VALEC funciona primordialmente por meio do e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal), disponibilizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). O acesso ao 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” ou no link <http://www.valec.gov.br/atendimento-ao-cidadao> ;
- c) Clicar no link, “Ouvidoria”;
- d) Clicar no link “Envie o seu pedido à Ouvidoria da VALEC”;
- e) Realizar o cadastro 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, no edifício sede desta empresa pública, e por carta:

- 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.

Os dados da Ouvidoria estão disponíveis desde a data de sua criação, em 02 de maio de 2016, até o dia 31 de dezembro de 2017. Confira os números:

TABELA I - Dados específicos dos pedidos do e-OUV, de maio de 2016 a dezembro de 2017.

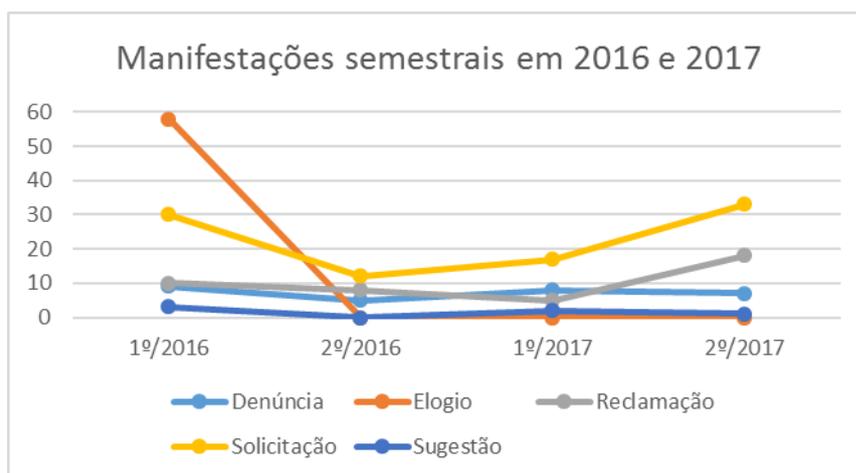
	PEDIDOS					
	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL
2016 ¹	14	58	18	41	3	134
2017 ²	14 ³	0	23	50	3	91

¹ - 2016: 02/05/2016 a 31/12/2016.

² - 2017: 1º/01/2017 a 31/12/2017.

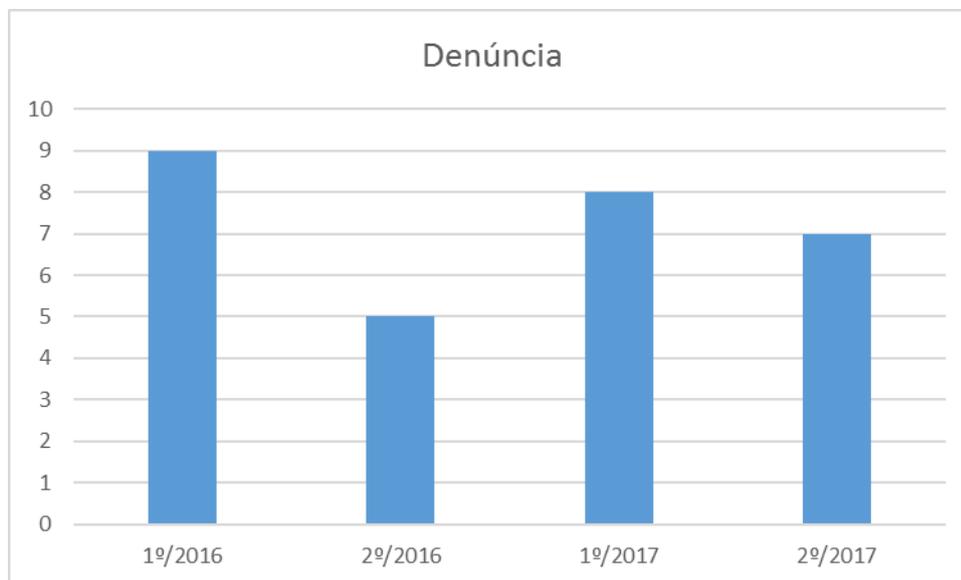
³ - 1º semestre de 2017: No sistema e-OUV houve o registro de 16 denúncias. Porém, em dois casos o conteúdo apareceu duplicado (4 manifestações se converteram a 2). Assim, considera-se apenas 14 denúncias totais.

GRÁFICO I – Comparativo semestral de manifestações no e-OUV em 2016 e 2017, por tipo de manifestação.



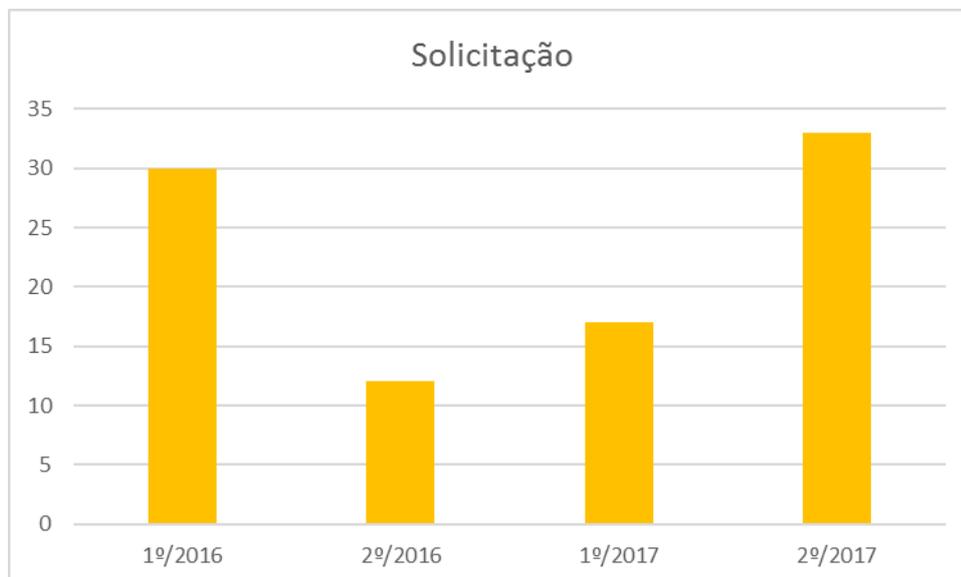
DENÚNCIAS

Gráfico 2 – Comparativo semestral de denúncias na Ouvidoria em 2016 e 2017.



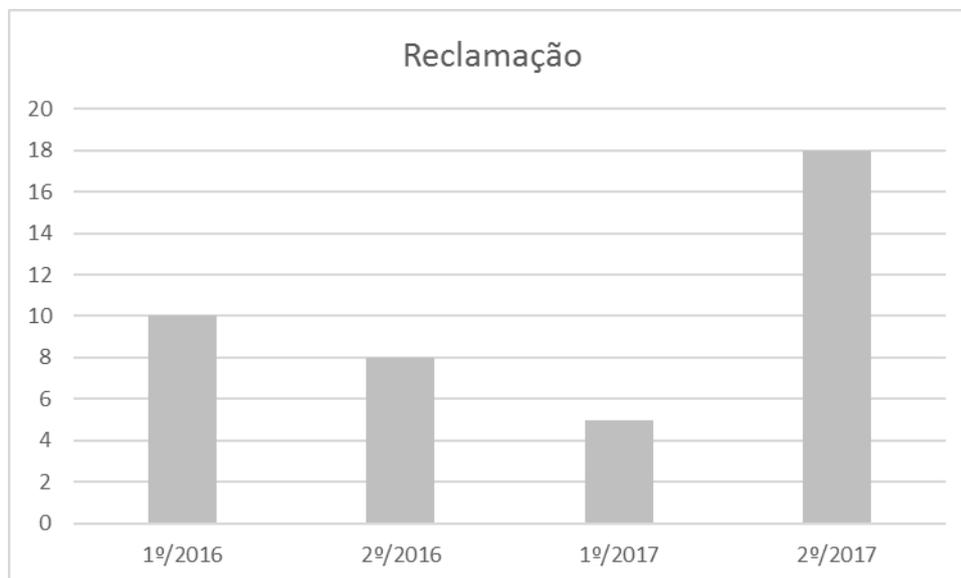
SOLICITAÇÕES

Gráfico 3 – Comparativo semestral de solicitações na Ouvidoria em 2016 e 2017.



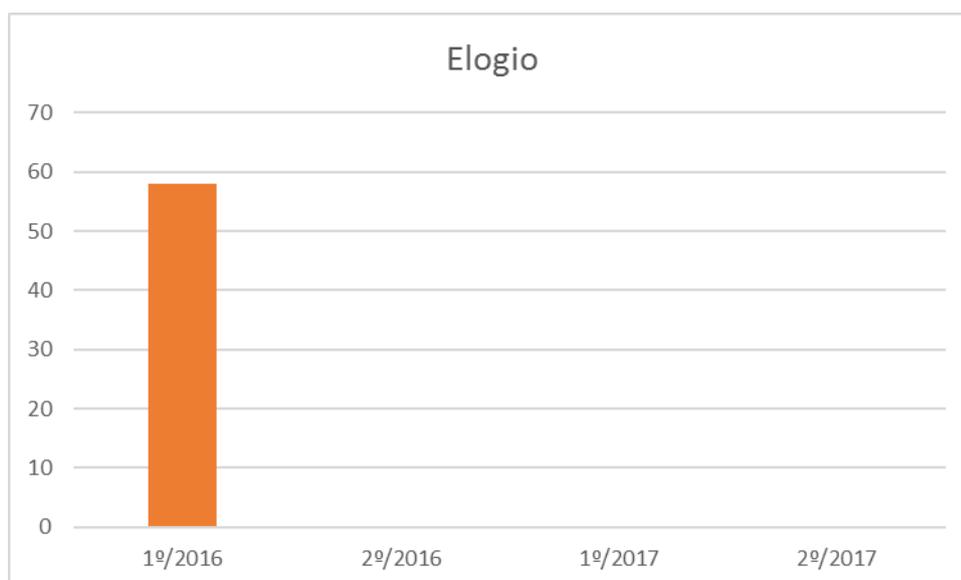
RECLAMAÇÕES

Gráfico 4 – Comparativo semestral de reclamações na Ouvidoria em 2016 e 2017.



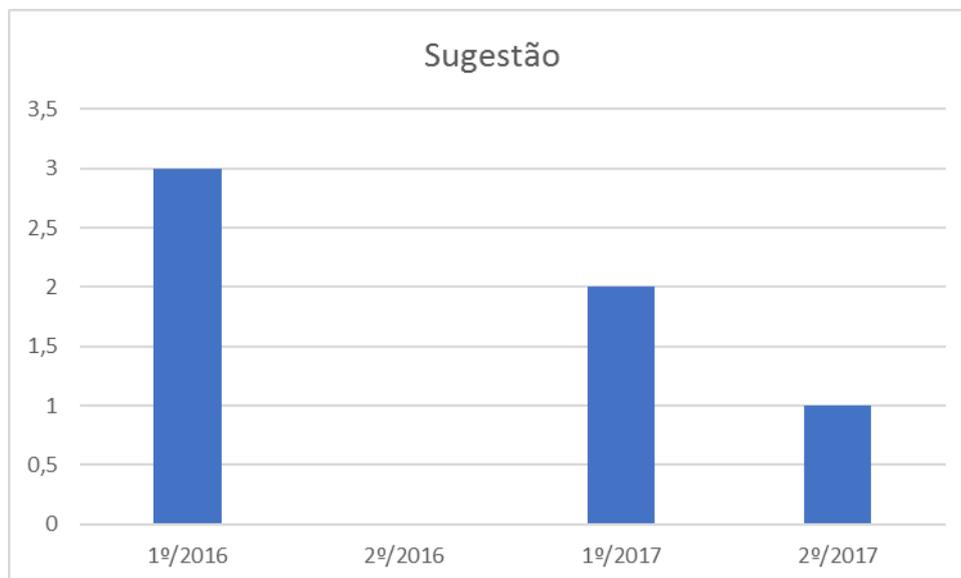
ELOGIOS

Gráfico 5 – Comparativo semestral de elogios na Ouvidoria em 2016 e 2017.



SUGESTÕES

Gráfico 6 – Comparativo semestral de sugestões na Ouvidoria em 2016 e 2017.



Ao observar o teor das manifestações registradas na Ouvidoria VALEC no ano de 2017, 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 índice de resolubilidade foi satisfatório e a grande maioria das demandas foi atendida dentro dos prazos estabelecidos pelo sistema e-OUV. Em 2017, não houve registros do Simplifique, voltados à simplificação de serviços públicos.