

ATENDIMENTO AO USUÁRIO E OUVIDORIA

VALEC Engenharia, Construções
e Ferrovias S.A.

IMPLANTADA EM MAIO DE 2016

Equipe sempre busca aprimorar o conhecimento

(Certificação ENAPE, cursos oferecidos sobre assuntos correlatos à Ouvidoria e à LAI)

CASE DE SUCESSO



DISPONIBILIZAÇÕES DE INFORMAÇÕES



A partir de uma denúncia de irregularidade no uso dos veículos oficiais, realizada por meio do sistema, a VALEC modificou os processos internos.



ANALYTICS

Política e norma sobre o uso de veículos foram alteradas.



COPYWRITING

Foram instalados rastreadores veiculares e os trajetos agora são controlados pela chefia imediata.

AÇÕES DE TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO



Reestruturação do site e disponibilização de informações



Normativo de Atendimento ao Usuário baseados na IN 5 (CGU)



Incentivo ao cidadão a entrar em contato com o SIC e a Ouvidoria por meio de campanhas no site e no Twitter



Baixo Índice de Fragilidade de Controles na Transparência e Accountability de acordo com as Ferramentas de Controle do TCU

ACESSO À OUVIDORIA E AO SIC DA VALEC



Pessoalmente



e-OUV



e-SIC

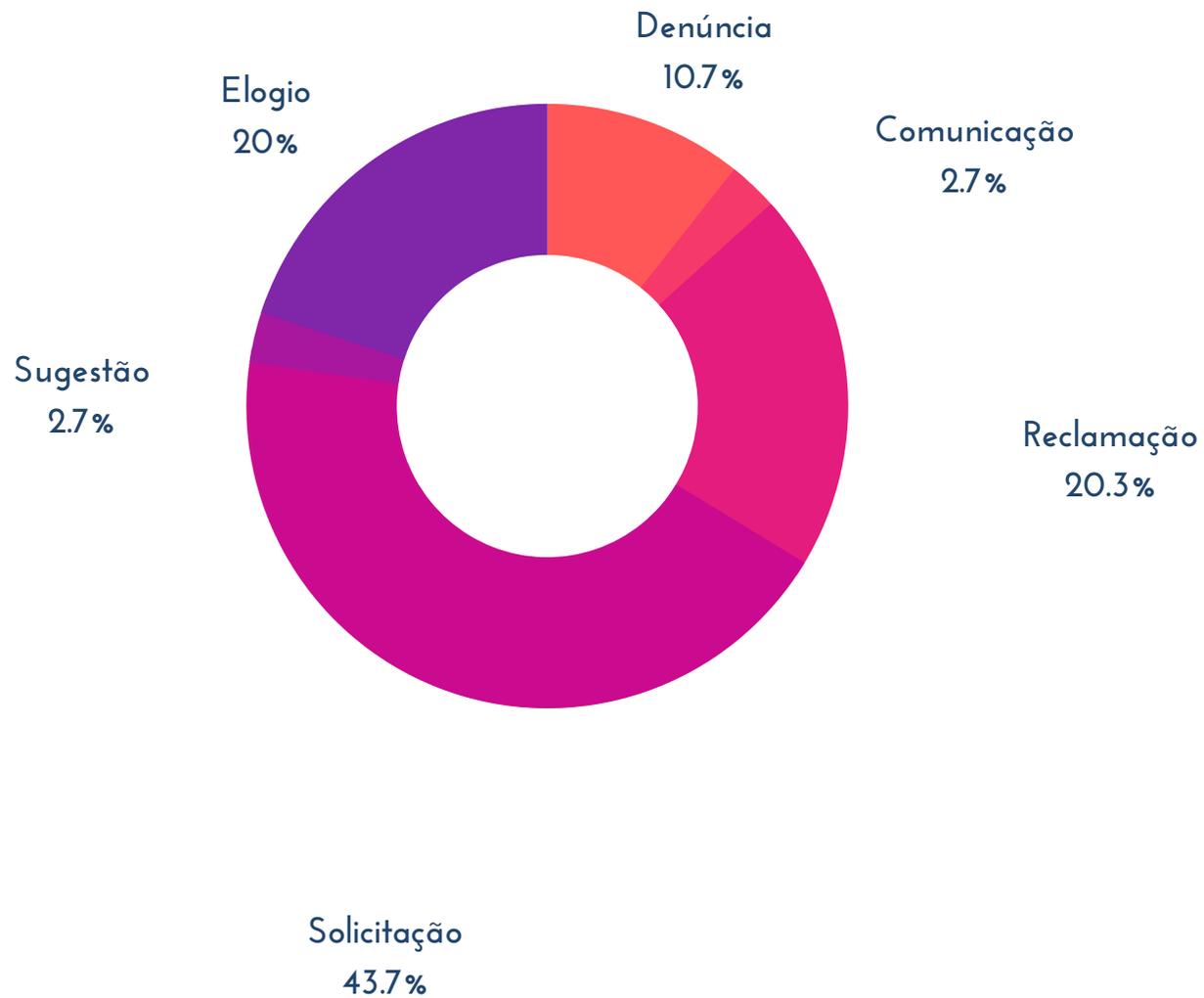


Carta

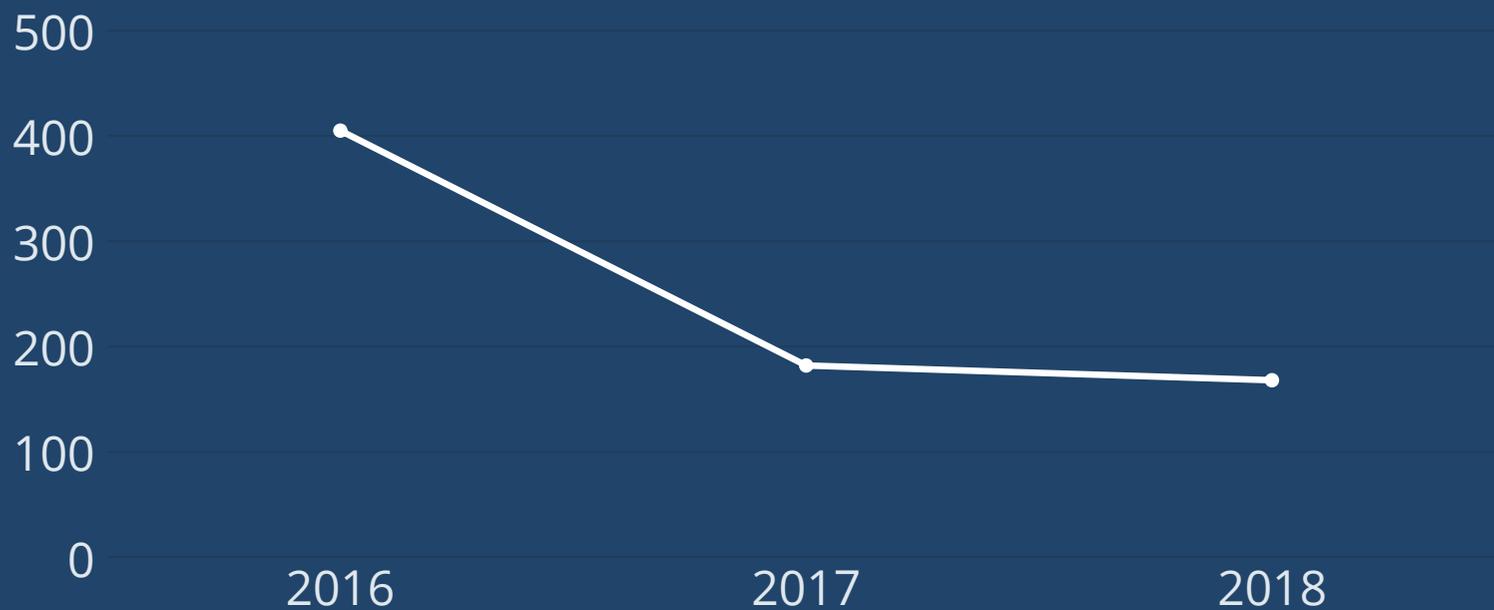
ASSUNTOS APRESENTADOS

- Solicitações sobre ferrovias em construção
- Solicitações de estudos de viabilidade e projetos
- Informações sobre desapropriação
- Solicitações relativas à Gestão de Pessoas
- Elogios
- Sugestões sobre construções de ferrovias
- Informações sobre os contratos
- Denúncias sobre irregularidades

MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO SIC



Revisão da Carta de Serviços

**Solicitar a disponibilização de mais
Informações no site, em transparência ativa
com base nas demandas do SIC e Ouvidoria**

**Estabelecer um fluxo de controle e retorno
de solução das denúncias de Irregularidade**

OBRIGADA!

Simone Santos

VALEC Engenharia, Construções
e Ferrovias S.A.