

Relatório de recursos e reclamações

(*Informações adicionais para o correto entendimento do relatório podem ser encontradas na última seção.

Órgão(s) de Referência: VALEC – Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.

Período de Consulta: 1/2013 até 12/2013

1. Quadro geral dos recursos

Pedidos	Recurso ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
171	14	4	1	0

Observações:

(1) Os dados referentes a recursos à CGU que foram registrados antes da inclusão da funcionalidade de interposição desse tipo de recurso no e-SIC (ocorrida em 22 de Agosto de 2012) estarão, provisoriamente, disponíveis em relatório estático à parte, acessível a partir do item de menu "Relatórios Estatísticos".

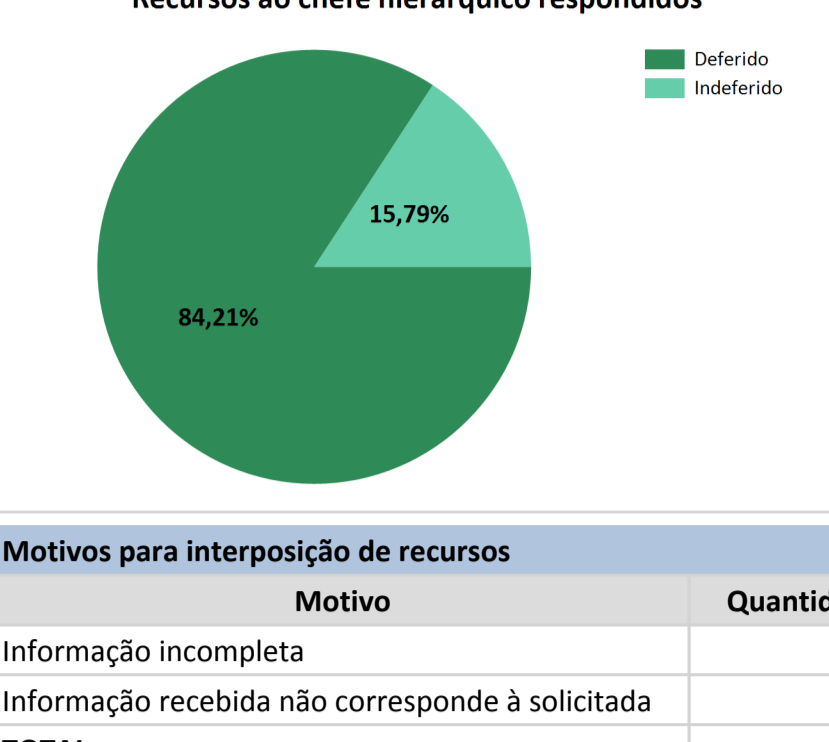
(2) Os dados referentes a recursos à CMRI que foram registrados antes da inclusão da funcionalidade de interposição desse tipo de recurso no e-SIC (ocorrida em 31 de janeiro de 2014) estarão, provisoriamente, disponíveis em relatório estático à parte, acessível a partir do item de menu "Relatórios Estatísticos".

2. Recursos ao chefe hierárquico

% de pedidos respondidos que geraram recursos ao chefe hierárquico: 8,19%

Recursos recebidos no período: 14

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	14	100%
Deferido	12	85,71%
Indeferido	2	14,29%



Motivos para interposição de recursos			
Motivo	Quantidade	%	
Informação incompleta	8	57,14%	
Informação recebida não corresponde à solicitada	6	42,86%	
TOTAL	14		

Visão geral por mês				
Mês	Pedidos	Recursos Relativos aos Pedidos	Deferido	Indeferido
Janeiro/2013	7	3	3(100%)	0(0%)
Marco/2013	14	2	2(100%)	0(0%)
Abril/2013	19	1	1(100%)	0(0%)
Junho/2013	20	1	1(100%)	0(0%)
Julho/2013	16	1	1(100%)	0(0%)
Agosto/2013	20	1	1(100%)	0(0%)
Setembro/2013	15	2	1(50%)	1(50%)
Outubro/2013	12	1	0(0%)	1(100%)
Novembro/2013	13	1	1(100%)	0(0%)
Dezembro/2013	9	1	1(100%)	0(0%)
TOTAL		14	12	2

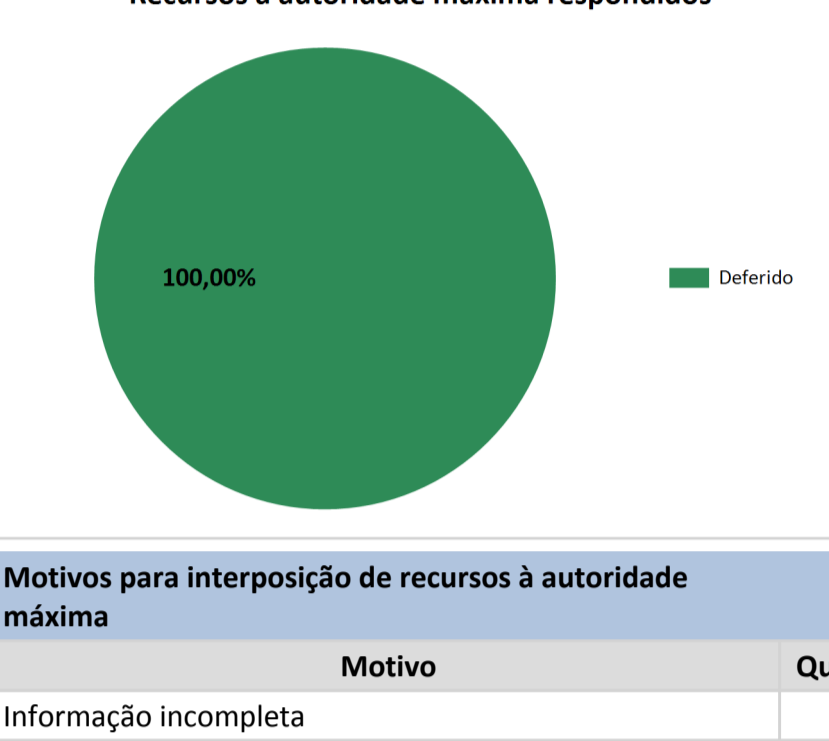
3. Recursos à autoridade máxima

% de pedidos respondidos que geraram recursos à autoridade máxima: 2,34%

% de recursos ao chefe superior que geraram recursos à autoridade máxima: 28,57%

Recursos recebidos no período: 4

Recursos à autoridade máxima respondidos		
Total Respondidas:	4	100%
Deferido	4	100%



Motivos para interposição de recursos à autoridade máxima			
Motivo	Quantidade	%	
Informação incompleta	2	50%	
Outros	1	25%	
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	25%	
TOTAL	4		

Visão geral por mês				
Mês	Pedidos	Recursos Relativos aos Pedidos	Deferido	
Janeiro/2013	7	1	1(100%)	
Setembro/2013	15	1	1(100%)	
Outubro/2013	12	1	1(100%)	
Dezembro/2013	9	1	1(100%)	
TOTAL		4	4	

4. Recursos à CGU

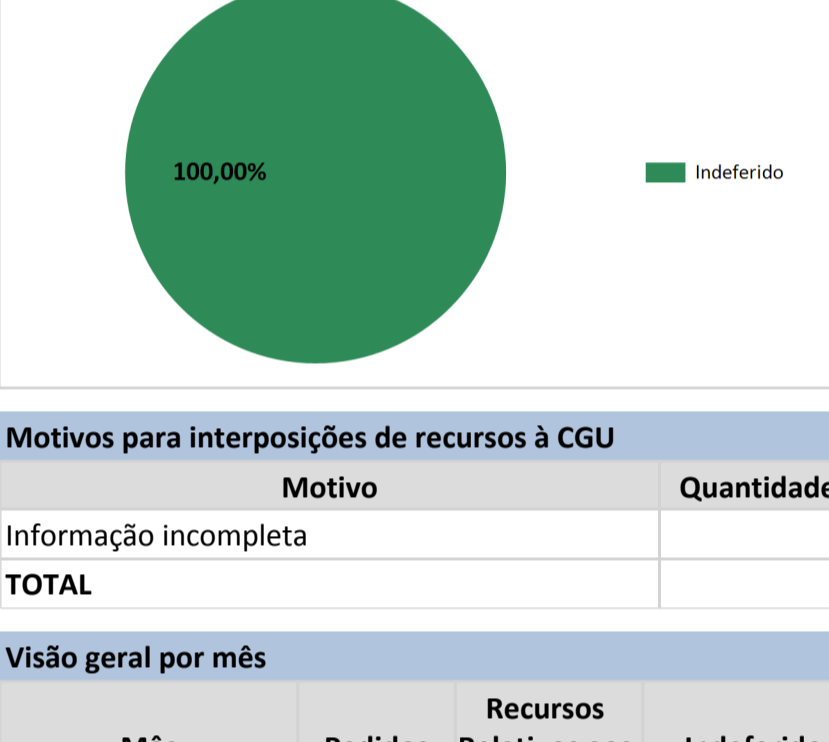
Recursos recebidos no período: 1

% de pedidos respondidos que geraram recursos à CGU: 0,58%

% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CGU: 7,14%

% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CGU: 25%

Recursos à CGU respondidos		
Total Respondidas:	1	100%
Indeferido	1	100%



Motivos para interposições de recursos à CGU			
Motivo	Quantidade	%	
Informação incompleta	1	100%	
TOTAL	1		

Visão geral por mês				
Mês	Pedidos	Recursos Relativos aos Pedidos	Indeferido	
Janeiro/2013	7	1	1(100%)	
TOTAL		1	1	

5. Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações

Recursos recebidos no período: 0

% de pedidos respondidos que geraram recursos à CMRI: 0%

% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CMRI: 0%

% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CMRI: 0%

% de recursos à CGU que geraram recursos à CMRI: 0%

6. Reclamações

Reclamações no período: 1

% de pedidos que geraram reclamações: 0,58%

% de reclamações respondidas: 100%

% de reclamações não respondidas ou em tramitação: 0%

% de reclamações que geraram recursos: 0%

Visão geral por mês			
Mês	Pedidos	Reclamações relativas aos pedidos	% respondidas
Julho/2013	16	1	100% (1)
TOTAL		1	1

7. Informações adicionais para o correto entendimento deste relatório

Este relatório está dividido em 6 (seis) seções, descritas abaixo.

O critério utilizado para a contagem mensal dos recursos existentes considera a data de entrada do pedido ao qual o recurso se refere, e não a data de ingresso do recurso no sistema. Com isso, é possível, efetivamente, analisar o percentual de pedidos que sofreram recursos mês a mês. Portanto, ao utilizar como período de referência, por exemplo, o mês Julho/2012, serão exibidos dados de recursos referentes a pedidos realizados no período selecionado.

1) Quadro geral dos recursos:

- Síntese por instância (total de pedidos, quantidade de recursos interpostos à autoridade superior, à autoridade máxima e à Controladoria-Geral da União)

2) Recursos à autoridade superior:

- Total de recursos recebidos e percentual referente ao montante global de pedidos e de recursos endereçados à autoridade superior;
 - Status: deferidos, indeferidos, parcialmente deferidos, não conhecimento e perda de objeto
 - Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória, etc.)
 - Visão geral da instância por mês

3) Recursos à autoridade máxima do órgão ou entidade:

- Total de recursos recebidos. Percentual referente ao montante global de pedidos e de recursos endereçados à autoridade superior;
 - Status: deferidos, indeferidos, parcialmente deferidos, não conhecimento e perda de objeto
 - Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória, etc.)
 - Visão geral da instância por mês

4) Recursos à Controladoria-Geral da União:

- Total de recursos recebidos. Percentual referente ao montante global de pedidos, de recursos endereçados à autoridade máxima e à autoridade superior;
 - Status: deferidos, indeferidos, parcialmente deferidos, não conhecimento e perda de objeto
 - Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória, etc.)
 - Visão geral da instância por mês

5) Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI):

- Total de recursos recebidos. Percentual referente ao montante global de pedidos, de recursos endereçados à Controladoria-Geral da União, à autoridade máxima e à autoridade superior;
 - Status: deferidos, indeferidos e parcialmente deferidos
 - Motivos para interposição de recursos pelos cidadãos (p.ex. informação incompleta, justificativa insatisfatória, etc.)
 - Visão geral da instância por mês

6) Reclamações:

- Total de reclamações recebidas no período
 - percentual de pedidos que geraram reclamações
 - percentual de reclamações que geraram respostas
 - percentual de reclamações que geraram recursos
 - Visão geral das reclamações por mês, inclusive com omissões

7) Informações adicionais para o correto entendimento do relatório

Orientações gerais:

Para exportar o relatório para outros formatos, clique no ícone abaixo identificado, acessível a partir da barra superior de navegação do relatório.

