

RELATÓRIO ANUAL 2021

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CONSAD

Presidente

Natália Marcassa de Souza

Membros do Conselho

Marcello da Costa Vieira

Marcelo Augusto Quadros de Souza

Martha Seillier

Fabio Hideki Ono

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-Presidente

Arthur Luis Pinho de Lima

Diretor de Planejamento

Rafael Antonio Cren Benini

Diretoria de Gestão

Marcelo Guerreiro Caldas

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. INTRODUÇÃO	5
3. COMPETÊNCIAS	6
4. A OUVIDORIA E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	8
5. O RELATÓRIO	9
6. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA	10
7. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES - SIC	12
8. REGISTROS DE MANIFESTAÇÕES	15
9. PRAZOS DE RESPOSTAS	15
10. FORMAS DE CONTATO	16
11. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	18
12. MEMBROS DA OUVIDORIA	20
13. LISTA DE SIGLAS	21

APRESENTAÇÃO

A Empresa de Planejamento e Logística (EPL) é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Infraestrutura (MInfra) e tem como objetivo prestar serviços na área de projetos, estudos e pesquisas destinados a subsidiar o planejamento da infraestrutura, da logística e dos transportes no país, considerando as estruturas, plataformas e os serviços pertinentes aos modos rodoviário, ferroviário, aquaviário e aeroviário.

Com o intuito de dar transparência às ações da empresa, em 20 de julho de 2016, a EPL aderiu ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (e-Ouv). Esse canal é uma importante interface entre o cidadão e o Estado e um dos principais mecanismos de participação social direta e está em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas.

A Ouvidoria é o espaço que permite uma aproximação do cidadão com a empresa a partir dos princípios da legalidade, impessoalidade, gestão administrativa, publicidade e eficiência.

Nesse canal, o cidadão pode fazer sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias de forma eletrônica através do endereço: <https://falabr.cgu.gov.br/> Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

INTRODUÇÃO

O Relatório referente ao ano de 2021 aborda a coragem e o êxito da Empresa de Planejamento e Logística, no monitoramento e enfrentamento da crise do COVID-19.

A Empresa de Planejamento e Logística adotou desde 2020 todas as medidas protetivas necessárias para garantir o bem-estar dos profissionais e colaboradores que atuavam presencialmente.

De imediato, a EPL estabeleceu um comitê de crise e um plano de ações, envolvendo todos as frentes de atuação da empresa. Durante esses dois anos (2020 e 2021), o planejamento foi realizado com entregas significativas de estudos e projetos para o seu órgão supervisor, o Ministério da Infraestrutura.

As entregas previstas para o ano de 2021 não foram interrompidas, mesmo diante dos desafios advindos com a pandemia, que impactaram o setor de infraestrutura de transportes, os quais foram superados com a maior brevidade e eficiência possível, minimizando todas as eventuais baixas e alcançando o máximo de conquistas na batalha imposta.

Nesse contexto, a EPL deu continuidade aos atendimentos de registros na plataforma Fala.BR, cumprindo os prazos estabelecidos pela legislação, 30 dias corridos podendo ser prorrogados por igual período mediante justificativa da instituição.

COMPETÊNCIAS

O atendimento da Ouvidoria da EPL tem suas competências previstas no Estatuto Social (Art. 123 a Art. 125) e no Regimento Interno (Art. 12, inciso IV, letra “f”).

O Estatuto Social estabelece diretrizes para a atuação da unidade interna de Governança. O documento também define claramente a vinculação entre a área competente para o atendimento ao cidadão e o Conselho de Administração da estatal, como é possível verificar no trecho transcrito abaixo.

Art. 123. O responsável pela área da empresa que receber as atribuições regimentais de Ouvidoria se vincula ao Conselho de Administração em relação aos temas pertinentes a essa atividade, e a ele deverá se reportar diretamente.

Art. 124. Ao responsável pela área da empresa que receber as atribuições de Ouvidoria compete:

I - receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;

II - receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da Companhia;

III - outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Art. 125. A Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas.

Diante das diretrizes acima, coube ao Regimento Interno estabelecer a unidade administrativa responsável pelo desempenho das atividades de Ouvidoria. Neste sentido, o artigo 12, inciso IV, enumera as atribuições da Gerência de Relações Institucionais e Cidadania:

“IV – São atribuições da Gerência de Relações Institucionais e Cidadania:

(...)

f. fornecer, sob demanda, informações à sociedade por meio do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão e do e-Ouv (Sistema de Ouvidorias do Governo Federal), bem como gerenciar as demais atividades de Ouvidoria.

É importante registrar que, em atividade de Supervisão Ministerial, o desempenho dessas atividades por área não-exclusiva foi alvo de recomendação por parte do Ministério da Infraestrutura. O órgão supervisor indicou que a dedicação exclusiva de profissionais para a atividade constituía boa-prática e que a mudança, que incluiria a nomeação de Ouvidor, deveria ser implementada na estatal, se possível.

No relatório do ano de 2020, foi mencionada a recomendação analisada pelo Conselho de Administração da EPL que entendeu que o desempenho dessas atividades de forma concomitante a outras atribuições não representa infração legal. A esse entendimento somou-se o cenário de restrição de vagas existente na estatal e de concentração de esforços na área de estruturação de projetos, motivos que levaram à decisão de manutenção das atividades de Ouvidoria a cargo da Gerência de Relações Institucionais e Cidadania.

Por fim, importante ressaltar que, mesmo neste cenário, a Gerência de Relações Institucionais e Cidadania participou de todas as atividades propostas pela rede de Ouvidorias do Ministério da Infraestrutura e Vinculadas. O Comitê Técnico de Ouvidorias - CTO atua como um fórum permanente de promoção do intercâmbio de técnicas, de boas práticas e de discussões sobre temas de interesses comum das ouvidorias do setor de infraestrutura.

A EPL vem desempenhando as atividades de forma a contemplar as obrigações legais, conforme mostra o presente relatório.

Faz-se necessário acrescentar, ainda, as observações quanto à Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, com a designação do encarregado de proteção de dados pessoais, cumprindo assim os avanços na governança dessa temática.

A OUVIDORIA E A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

De acordo com o que estabelece o Inciso XXXIII do Art. 5º da Constituição Federal, o acesso à informação é um direito do cidadão.

A Lei de Acesso à Informação (LAI) “estabelece conceitos, procedimentos e prazos aplicáveis a União, Estados e Municípios, viabilizando o exercício desse direito de forma rápida e descomplicada” (Manual de Ouvidoria Pública).

No Poder Executivo Federal, a LAI foi regulamentada pelo Decreto nº 7.724 de 16 de maio de 2012. A Lei determinou que todos os órgãos e entidades públicas ofereçam o serviço de acesso à informação e cada órgão criou seu próprio Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Além disso, “a lei e seu regulamento indicam as informações mínimas que os órgãos devem divulgar em seus portais na internet, independente de requerimento”. O que se chama de Transparência Ativa (art. 7º e 8º da LAI além de outras leis).

Na EPL, o tratamento das manifestações de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão estão inseridos na plataforma Fala.BR, instituído no dia 1º de agosto de 2019 pela CGU. Por meio da nova plataforma é possível tratar, em ambiente único, as manifestações de Ouvidoria, solicitações de simplificação e pedidos de acesso à informação. A nova solução permite ao usuário o acesso integrado, por meio de acesso único, e é utilizado pelas Ouvidorias e Serviços de Informações ao Cidadão para oferecer respostas aos diversos tipos de manifestações.

A autoridade responsável pela LAI recebe as manifestações e as encaminha para a área competente. As respostas enviadas aos cidadãos são aprovadas pela alta direção da empresa. Com isso, a EPL busca aprimorar a sua gestão e fornecer informações ao cidadão de forma eficiente resguardando os interesses da empresa.

O RELATÓRIO

Este documento apresenta as atividades desenvolvidas pela Gerência de Relações Institucionais e Cidadania ao longo do ano de 2021 em relação aos temas pertinentes a atividade de Ouvidoria. Além de configurar ferramenta de gestão, a EPL apresenta o relatório à sociedade como forma de controle externo transparência e prestação de contas.

Os dados foram extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, que permite que qualquer pessoa física ou jurídica registre e acompanhe os pedidos de acesso à informação, manifestações de Ouvidoria e pedido de simplificação.

Este relatório passa também a ser uma ferramenta de análise sobre a transparência ativa desta estatal. Isso porque, diante dos pedidos feitos pela plataforma Fala.BR, é possível verificar temas recorrentes, conteúdos de interesse e oportunidades de disponibilizá-los de forma mais diretas aos demandantes.

O documento é encaminhado à Diretoria Executiva da empresa e ao Conselho de Administração para análise e aprovação.

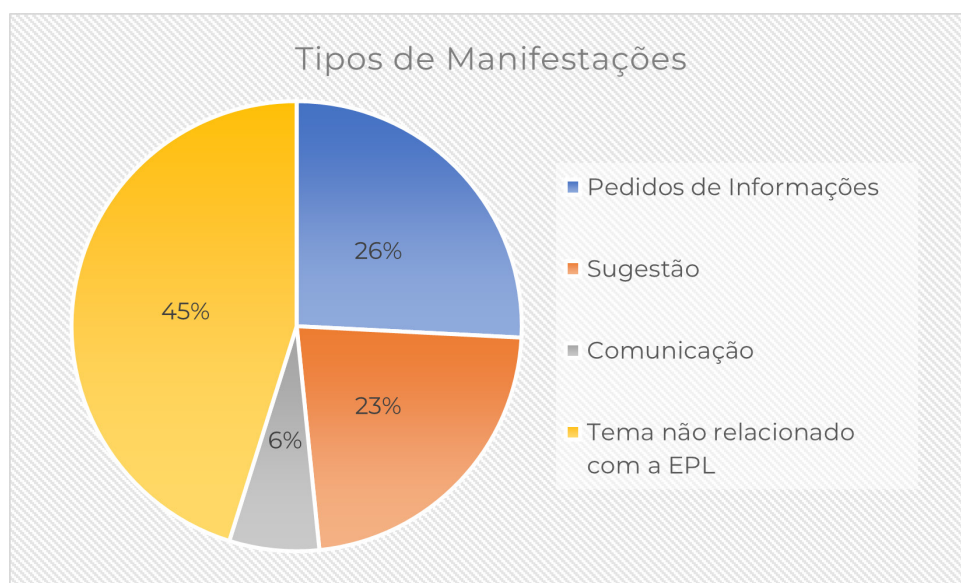
TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA

Em 2021, a Ouvidoria da EPL recebeu, por meio da plataforma Fala.BR, 31 registros atendidos dentro do prazo regimental de 30 dias corridos, conforme estabelece o art. 11 da Portaria nº 32, de 21 de outubro de 2019. O prazo pode ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias corridos, em razão de sua complexidade, caso haja necessidade de verificação complementar, ou seja, necessária a instauração de sindicância ou processo administrativo.

As manifestações dividem-se por temas de acordo com a tabela abaixo.

Tabela 1: Manifestações recebidas pela Ouvidoria de 01/01 a 31/12/2021, divididas por tipo

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	QUANTITATIVO
Denúncias	0
Elogios	0
Pedidos de Informações	8
Reclamação	0
Solicitação de Providências	0
Sugestão	7
Comunicação	2
Tema não relacionado com a EPL	14
TOTAL	31



Em uma análise qualitativa das manifestações na Ouvidoria, vale ressaltar que a maioria dos registros, no ano de 2021, não estava no escopo da EPL ou tema não relacionado. E percebe-se ainda uma prevalência de registros com solicitação de informação, seguido de sugestão e comunicação.

Dentro dos registros de pedido de informação, na Ouvidoria, ressalta-se a demanda pelos temas de estudos rodoviários e ferroviários e pesquisas.

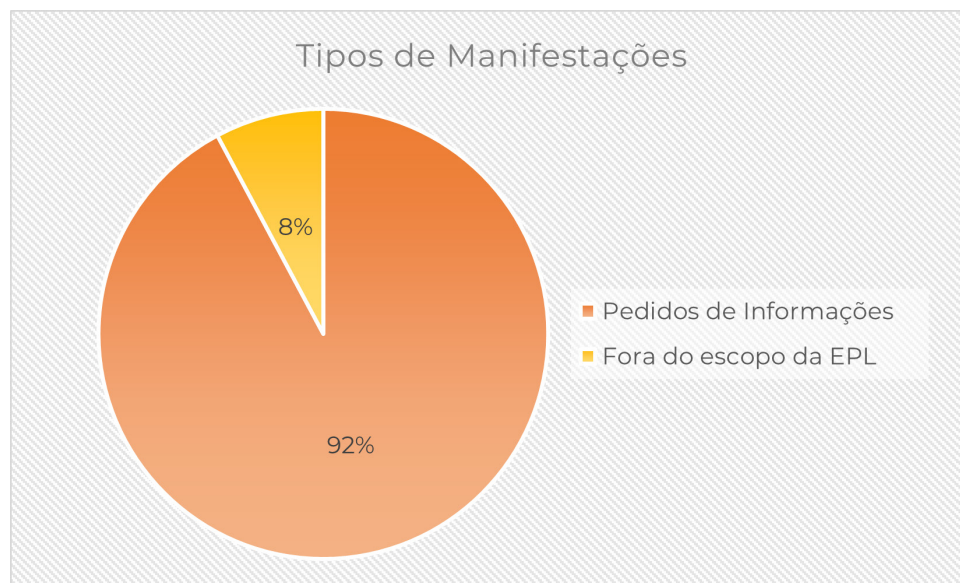
Diante do grande número de recebimento de pedidos de informação pelo Sistema de informação, deduz-se que isso ocorre por haver um entendimento consolidado de que a Ouvidoria também é um canal para o tratamento desse tipo de tema, além do Serviço de Informação ao Cidadão e-Sic. Os registros, no entanto, são realizados na plataforma integrada de atendimento ao cidadão Fala.Br, consolidando-se como meio único de interação.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES - SIC

O SIC da EPL recebeu 64 solicitações de acesso à informação no ano de 2021, registrados e respondidos pela plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, dentro do prazo regimental de 20 dias. As manifestações dividem-se por temas de acordo com a tabela abaixo.

Tabela 2: Manifestações recebidas pela SIC/LAI de 01/01 a 31/12/2021, divididas por tipo

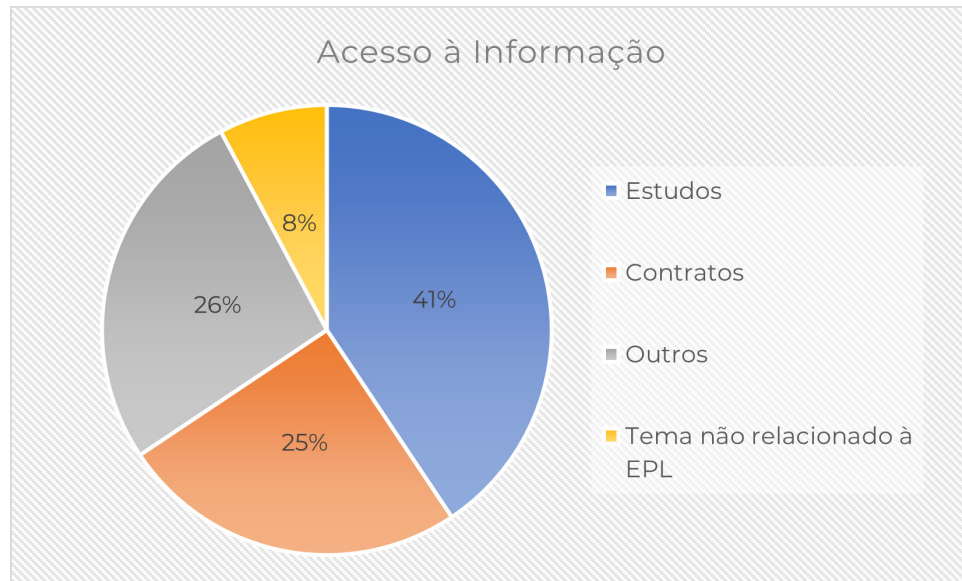
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAL
Pedidos de Informações	59
Reclamação	0
Sugestão	0
Fora do escopo da EPL	5
TOTAL	64



Assim como ocorre com a Ouvidoria, percebe-se um uso consolidado deste sistema para acesso a informações, de forma que o atendimento ocorre predominantemente nesse tipo de solicitação. Analisando qualitativamente os pedidos apresentados, é possível destacar assuntos mais frequentes: acesso a estudos e documentação contratual, e outros (pesquisas e infor-

mação do quadro de pessoas da EPL), conforme tabela a seguir.

ACESSO A INFORMAÇÃO (SIC)				
	ESTUDOS	CONTRATOS	OUTROS	TEMA NÃO RELACIONADO À EPL
Janeiro	3	1	3	0
Fevereiro	4	2	0	0
Março	1	3	0	0
Abril	1	4	1	0
Maio	1	2	3	4
Junho	3	2	1	0
Julho	3	0	1	0
Agosto	0	1	1	1
Setembro	2	0	3	0
Outubro	4	0	2	0
Novembro	2	1	1	0
Dezembro	2	0	1	0
TOTAL	26	16	17	5



A predominância da busca por material referente aos estudos promovidos pela EPL nos projetos de estruturação de projetos e planejamento de logística de transportes é esperada uma vez que esta é a área fim da estatal e, portanto, o tema mais recorrente nas divulgações externas. Sobre este último ponto é importante ressaltar que a busca por informações se mostrou diretamente ligada às divulgações feitas pela EPL, havendo também impacto direto sobre o tema divulgado.

De forma a melhorar a transparência ativa da estatal, buscou-se entender se as informações solicitadas pelos cidadãos poderiam ser disponibilizadas sem a necessidade de pedido. Verificou-se, entretanto, que em sua maioria, o alvo das indagações constituía etapas internas de estudos, momento em que não há viabilidade nas suas divulgações.

Sobre o acesso a documentos contratuais e informações de pessoal, percebeu-se que na sua maioria as informações já constavam na página da transparência ativa desta estatal. O atendimento nesses casos foi efetivado com as informações solicitadas e encaminhamento do link para acesso aos documentos.

Do total de manifestações, pode-se verificar que uma parcela dos registros se referia a assuntos cujos temas não estão relacionados à EPL.

REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES

REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES			
ANO	2019	2020	2021
Ouvidoria	13	27	31
Pedido de Informação - SIC	83	71	64

PRAZOS DE RESPOSTAS

De acordo com a Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria-Geral da União, ligada à Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria da EPL conta com o prazo de 30 dias, prorrogável por mais 30 dias, para oferecer ao usuário uma resposta conclusiva ao questionamento.

Na impossibilidade de apresentar uma conclusão nesse prazo, a empresa deve encaminhar uma informação intermediária do andamento da sua manifestação, a qual interromperá a contagem do prazo e ainda as etapas necessárias para que a resposta final possa ser oferecida. Se em 30 dias ainda não for possível concluir a exposição, a Ouvidoria deve oferecer ao cidadão nova resposta intermediária, com dados atualizados. Isso pode ser feito quantas vezes forem necessárias. A resposta ao solicitante se dará por meio do sistema Fala.Br.

Quando os pedidos não se referirem ao escopo de trabalho da EPL, o cidadão recebe o esclarecimento sobre a impossibilidade de resposta e, quando necessário e possível, o pedido é direcionado à Ouvidoria do órgão competente.

No ano de 2021 todas as manifestações registradas no Fala.BR foram atendidas dentro dos prazos estipulados pela Ouvidoria (e-Ouv) e pelo Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

FORMAS DE CONTATO

A Ouvidoria disponibiliza 5 tipos de manifestação para os cidadãos, assim divididas:

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública federal;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

As manifestações abrangidas pelo Acesso à Informação incluem solicitação de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

A EPL, com o intuito de dar transparência, disponibiliza na sua página na internet, no campo Fale Conosco, todos os canais de acessos para que o cidadão possa entrar em contato com a empresa:

- Acesso a Ouvidoria da EPL (<https://www.epl.gov.br/ouvidoria-epl>);
- Comissão de Ética (<https://www.epl.gov.br/como-fazer-consulta-ou-denuncia>);
- Tratamento de Dados Pessoais – LGPD (<https://www.epl.gov.br/en-carregado-pelo-tratamento-de-dados-pessoais-da-epl>);
- Carta de Serviços ao Usuário (<https://www.epl.gov.br/carta-de-servicos-ao-usuario>);

A EPL também disponibiliza o telefone e endereço para registro de manifestações:

Telefone: (61) 3426-3742/3426-3743

Edifício Parque Cidade Corporate - Torre C

SCS Quadra 9, Lote C, Torre C - 7º e 8º andares

Brasília - DF - 70.308-200

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A Ouvidoria é regida por uma série de Leis, Decretos e Instruções Normativas, conforme a seguir:

- Resolução CGPAR nº 5/2015, que obriga as Estatais à manutenção de um canal de atendimento aos stakeholders;
- Decreto nº 8.243/2014, que institui a Política Nacional de Participação Social – PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências;
- Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01/2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante;
- Orientação Rede de Ouvidorias nº 01/2016, que estabelece orientação para padronização da classificação das manifestações de ouvidoria e dos prazos de resposta;
- Lei nº 13.303/2016, que torna obrigatório o canal de denúncias nas empresas públicas;
- Decreto nº 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1/2018, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094/2017;
- Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública;
- Instrução Normativa CGU nº 5/2018, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460/2017;

- Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910/2016;
- Instrução Normativa CGU nº 15/2018, que institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2018 e dá outras providências;
- Instrução Normativa CGU nº 17/2018, que estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo Federal que prestam serviços públicos ou que, mesmo não prestando serviço público, recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9.492, de 2018;
- Instrução Normativa CGU nº 18/2018, que estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018;
- Instrução Normativa CGU nº 19/2018, que estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;
- Resolução nº 3/2019 da Rede Nacional de Ouvidorias;
- Decreto nº 10/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

De forma complementar, a Diretoria Executiva formalizou, por meio da Resolução 1/2021, os procedimentos internos de tratamento de manifestações de denúncia. A regulamentação determina prazos internos e responsabilidades dos agentes públicos envolvidos no atendimento ao cidadão.

MEMBROS DA OUVIDORIA

Patrícia Gomes da Cunha

Gestora da plataforma Fala.BR e autoridade responsável pela Lei de Acesso à Informação (LAI) no âmbito desta Empresa de Planejamento e Logística - EPL.

Bruno Lourenço

Respondente da plataforma Fala.BR, no âmbito desta Empresa de Planejamento e Logística - EPL.

Cristine Santos

Respondente da plataforma Fala.BR, no âmbito desta Empresa de Planejamento e Logística - EPL.

Mariana Gomes Pinheiro

Respondente da plataforma Fala.BR, no âmbito desta Empresa de Planejamento e Logística - EPL.

Renata Tanabe

Respondente da plataforma Fala.BR, no âmbito desta Empresa de Planejamento e Logística - EPL.

LISTA DE SIGLAS

CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

OGU – Ouvidoria Geral da União

MInfra - Ministério da Infraestrutura

Fala. BR – Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação



www.epl.gov.br



(61) 3426-3742



[linkedin.com/company/eplbr](https://www.linkedin.com/company/eplbr)



[facebook.com/eplbr](https://www.facebook.com/eplbr)



@epl_br



@epl_br



Edifício Parque Cidade Corporate - Torre C
SCS Quadra 9, Lote C, 7º e 8º andares
Brasília - DF
CEP: 70.308-200