



# Carta de Serviços ao Usuário

**INFRA** S.A.

### **Conselho de Administração**

Helena Mulin Vasconcelos - Presidente  
Marcelo Augusto Quadros de Sousa  
Antônio Mathias Nogueira Moreira  
Daniela Salomão Gorayeb  
Juliano Bruto da Justa Neves  
Gustavo Vergilio de Paula

### **Diretoria Executiva**

Jorge Bastos – Diretor Presidente  
Elizabeth Braga – Diretora de Administração e Finanças  
Marcelo Vinaud – Diretor de Mercado e Inovação  
Cristiano Della Giustina – Diretor de Planejamento  
Alex Augusto Sanches Trevizan – Diretor de Empreendimentos

### **Ouvidora**

Rose Meire Cyrillo

### **Gerente de Relacionamento**

Natália Alves Carvalho

### **Equipe Técnica**

Walney Bezerra Mário  
Luciana Linhares Andrade dos Santos  
João Victor Pereira dos Santos

Infra S.A. Ouvidoria.

Carta de Serviços ao Cidadão – INFRA S.A. Brasília, 2023. 32p.

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>APRESENTAÇÃO DA INFRA S.A.....</b>	<b>2</b>
<b>FUNÇÃO SOCIAL DA INFRA S.A.....</b>	<b>3</b>
<b>PROPÓSITO, VISÃO E VALORES DA INFRA S.A. ....</b>	<b>4</b>
<b>MAPA ESTRATÉGICO DA INFRA S.A. ....</b>	<b>5</b>
<b>CONHECENDO UM POUCO MAIS DA INFRA S. A.....</b>	<b>6</b>
<b>ÓRGÃOS ESTATUTÁRIOS DA INFRA S. A. ....</b>	<b>8</b>
<b>ESTRUTURAS INTERNAS DE GOVERNANÇA DA INFRA S. A.....</b>	<b>10</b>
<b>TRANSPARÊNCIA ATIVA .....</b>	<b>13</b>
<b>PORTFÓLIO DE PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS AOS CLIENTES DA INFRA S.A.</b>	<b>14</b>
<b>1. Desenvolver Estudos e Planejamento Logístico .....</b>	<b>14</b>
<b>2. Estruturação de concessões e Parcerias Público Privadas (PPP).....</b>	<b>15</b>
<b>3. Gestão Ambiental e Territorial .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Gerenciamento de Empreendimentos.....</b>	<b>16</b>
<b>5. Gerenciamento do DT-E .....</b>	<b>16</b>
<b>LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS NA INFRA .....</b>	<b>18</b>
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO .....</b>	<b>19</b>
<b>A INFRA NAS REDES SOCIAIS.....</b>	<b>25</b>
<b>ENDEREÇOS .....</b>	<b>25</b>

# INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário é elaborada e divulgada por todos os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, no âmbito de sua esfera de competência, conforme estabelece o art. 11 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Em síntese, a Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública e controle social, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública, além de ser uma declaração de compromisso da instituição com os usuários de serviços públicos.

O presente documento contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários e visa aproximar a Empresa do cidadão, por meio de informações que proporcionam uma visão geral dos serviços oferecidos.

A partir de sua publicação, é possível obter explicações claras e acessíveis sobre as principais atividades realizadas pela Infra S.A., agrupadas por categorias, a fim de facilitar a compreensão sobre os serviços disponíveis, ampliando seu alcance e favorecendo o acesso das pessoas interessadas.

Assim, a presente carta foi organizada de forma a apresentar a todos os usuários a Empresa Infra S.A., sua função social, propósito, visão e valores, além do mapa estratégico. Em seguida, há a exposição de todos os órgãos que compõe a estrutura da Companhia, inclusive com as estruturas de governança. Além disso, e de forma individualizada, há a abordagem de todos os produtos e serviços prestados pela Infra S.A., além dos canais de atendimento disponibilizados aos usuários e os endereços da instituição.

Em caso de necessidade, informações adicionais sobre os serviços prestados pela Infra S.A. podem ser solicitadas à [Ouvidoria](#), a qual pode ser acessada por qualquer cidadão, mesmo aquele que não seja usuário dos serviços oferecidos pela Infra S.A.

## APRESENTAÇÃO DA INFRA S.A.

A INFRA S.A. é uma empresa pública de capital fechado criada com a finalidade de fomentar o desenvolvimento e a inovação da infraestrutura de transporte e logística multimodal no Brasil de forma sustentável.

O capital social da INFRA totaliza R\$ 23.678.774.820,80 (vinte e três bilhões, seiscentos e setenta e oito milhões, setecentos e setenta e quatro mil, oitocentos e vinte reais e oitenta centavos) totalmente subscrito e integralizado pela União, dividido em 8.090.009 (oito milhões, noventa mil e nove) de ações ordinárias, sem valor nominal, de propriedade exclusiva da União.

A INFRA originou-se da operação societária de incorporação autorizada pelo Decreto nº 11.081, de 24 maio de 2022, da EPL - Empresa de Planejamento e Logística S.A. pela VALEC - Engenharia, Construções e Ferrovias S.A., ambas estatais vinculadas ao então Ministério da Infraestrutura (atual Ministério dos Transportes) e atuantes no setor de infraestrutura de transportes, as quais uniram as sinergias decorrentes de suas operações para aplicar o melhor modelo de gestão, a partir dos recursos e das potencialidades de ambas.

Os resultados almejados pela Companhia são: aumento do nível de serviço da infraestrutura de transportes; aumento da eficiência logística com inovação; aumento da competitividade da infraestrutura de transportes; aumento da participação no setor de infraestrutura de transportes; e planejamento integrado de infraestrutura de transportes.

Para o alcance desses resultados, a INFRA foi estruturada com um modelo de governança que viabiliza a sistemática de monitoramento e controle adequada, a fim de garantir o acompanhamento pela alta administração dos objetivos estratégicos e do cumprimento dos principais projetos da empresa.

### **Participações Societárias**

A Companhia detém participação na Transnordestina Logística S/A – TLSA – passando pelos Estados do Piauí, Ceará e Pernambuco, sendo constituída pelos trechos: Eliseu Martins/PI – Trindade/PE; Trindade/PE – Salgueiro/PE; Salgueiro/PE – Missão Velha/CE; e Missão Velha/CE – Porto de Pecém/CE.

A INFRA participa do capital social da TLSA S/A com 36,47% do total de ações, sendo 67,58% das ações preferenciais e 6,08% das ações ordinárias.

### **Participações Acionárias**

A INFRA é acionista da Estrada de Ferro Paraná Oeste S/A (FERROESTE), detendo, atualmente, 0,028% de suas ações totais. A FERROESTE é uma sociedade anônima, de economia mista, controlada pelo Estado do Paraná, que detém 99,69% de participação acionária.

## FUNÇÃO SOCIAL DA INFRA S.A.

A Infra tem por função social a prestação de serviços na área de projetos, estudos e pesquisas destinados a subsidiar o planejamento da logística e dos transportes e a construção e exploração de infraestrutura de transportes e logística.

O art. 9º Lei da nº 11.772, de 17 de setembro de 2008, e o art. 5º da Lei nº 12.743, de 19 de dezembro de 2012, estabelecem as competências da Infra, as quais estão refletidas no art. 5º do Estatuto Social (disponível em: <<https://www.infrasa.gov.br/estatuto-social>>).

## MISSÃO, VISÃO E VALORES DA INFRA S.A.

Planejar, projetar e executar de forma eficiente, sustentável e inovadora a infraestrutura de transporte e logística do Brasil buscando a melhoria de vida das pessoas.



Ser referência no Brasil em planejamento e projetos de infraestrutura logística.

Os valores são crenças, normas ou definições de conduta, que guiam o comportamento da organização. Neste sentido, os valores da INFRA são:

- Excelência;
- Respeito à Vida;
- Eficiência Logística;
- Sustentabilidade;
- Integridade;
- Inovação;
- Valorização das pessoas.

# MAPA ESTRATÉGICO DA INFRA S.A.

## RESULTADOS PARA A SOCIEDADE

Viabilizar o desenvolvimento da infraestrutura de transporte, reduzindo os custos logísticos, promovendo a competitividade, os níveis de serviço e a segurança dos usuários.

Consolidar a imagem institucional, visando a evolução do negócio da INFRA S.A.

Implementar e valorizar as iniciativas ambientais e sociais.

## FOCO DE ATUAÇÃO

Desenvolver, comercializar e gerir produtos/serviços visando geração de receitas.

Promover a inovação e a melhoria contínua em estudos, projetos e obras de fomento e integração modal.

Otimizar a gestão de custos e gastos.

## GOVERNANÇA E GESTÃO

Aperfeiçoar os serviços e a infraestrutura de TI e comunicação, bem como a segurança das informações.

Desenvolver, valorizar, atrair e reter talentos.

Aprimorar a governança e a integridade institucional.

# CONHECENDO UM POUCO MAIS DA INFRA S. A.

## Estatuto Social

Para conhecer o estatuto social da Infra, acesse:

< <https://www.infrasa.gov.br/estatuto-social> > .

## Estrutura Organizacional e Regimento Interno

A Infra S.A. tem a seguinte estrutura organizacional:

➤ Órgãos estatutários e de governança:

1. Deliberativos: Assembleia Geral; Conselho de Administração; Conselho Fiscal; e Diretoria Executiva.
2. Unidades Internas de Governança: Auditoria Interna; Ouvidoria; Corregedoria; e Superintendência de Integridade e Riscos.
3. Comitês de apoio à Governança: Comitê de Governança, Riscos e Controle; e Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação.

➤ Órgãos Executivos:

1. Presidência;
2. Diretoria de Administração e Finanças;
3. Diretoria de Empreendimentos;
4. Diretoria de Planejamento;
5. Diretoria de Mercado e Inovação.

As competências de cada um desses órgãos pode ser conferida no Regimento Interno, disponível em: < <https://www.infrasa.gov.br/regimento-interno> > .

## Organograma

O organograma funcional com as vinculações das áreas da Empresa encontra-se disponível em: < <https://www.infrasa.gov.br/organograma> >

## Plano de Cargos e Salários

A Infra S.A. tem corpo funcional próprio e a estrutura de cargos e salários pode ser acessada no

*link:* <<https://portal.valec.gov.br/a-valec/empregados/remuneracao/plano-de-cargos-e-salarios>>.

## ÓRGÃOS ESTATUTÁRIOS DA INFRA S. A.

### Assembleia Geral

A Assembleia Geral é o órgão com poderes para deliberar sobre todos os negócios relativos ao objeto da Infra.

Para conhecer as competências da Assembleia Geral consulte o art. 122 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e art. 1º do Decreto nº 1.091, de 21 de março de 1994, bem como o art. 9º do Estatuto Social.

As atas das reuniões estão disponíveis em: < <https://portal.valec.gov.br/a-valec/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/atas-da-ago-direx> >

### Conselho de Administração - CONSAD

O Conselho de Administração da Infra é órgão de deliberação estratégica e colegiada da Companhia, atualmente composto de 7 (sete) membros, cujas competências e requisitos estão disciplinadas no art. 39 e 40 do Estatuto Social.

Para conhecer os atuais integrantes do CONSAD/INFRA acesse: <<https://portal.valec.gov.br/a-valec/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/consad/membros-consad>>

O Conselho de Administração se reúne ordinariamente uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que necessário e as atas das reuniões estão disponíveis em: < <https://portal.valec.gov.br/a-valec/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/atas-da-ago-direx> >

### Comitê de Auditoria - COAUD

O Comitê de Auditoria é órgão de assessoramento do CONSAD, composto de 3 (três) membros, a quem compete o monitoramento da qualidade das demonstrações financeiras, dos controles internos, da conformidade, do gerenciamento de riscos e das auditorias interna e independente, nos termos do art. 71 do Estatuto Social.

Para conhecer os atuais integrantes acesse: <<https://portal.valec.gov.br/a-valec/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/coaud/membros-coaud>>.

As reuniões desse órgão ocorrem pelo menos duas vezes ao mês e as atas estão disponíveis em: < <https://portal.valec.gov.br/a-valec/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/atas-da-ago-direx> >

### Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração - COELE

O Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração é órgão de assessoramento do CONSAD, nos processos de indicação, de avaliação, de sucessão e remuneração dos administradores, conselheiros fiscais e demais membros de órgãos estatutários, bem como no que diz respeito a normas e regulamentos de gestão de pessoas aplicáveis aos empregados da Companhia, cujas competências estão no art. 74 do Estatuto Social.

O COELE é composto por 3 membros, sendo integrantes do Conselho de Administração ou de outros comitês de assessoramento, sem remuneração adicional, ou por membros externos.

Para conhecer os atuais integrantes acesse: < <https://portal.valec.gov.br/a-valec/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comite-de-pessoas-elegibilidade-sucessao-e-remuneracao/membros-comite-de-elegibilidade>>.

As atas das reuniões estão disponíveis em: <<https://portal.valec.gov.br/a-valec/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/atas-da-ago-direx>>.

#### Conselho Fiscal - CONFIS

O Conselho Fiscal é órgão permanente de fiscalização da Companhia, de atuação colegiada e individual, composto de 3 (três) membros, cujas competências estão disciplinadas no art. 61 do Estatuto Social.

Para conhecer os atuais integrantes do CONFIS acesse: < <https://portal.valec.gov.br/a-valec/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/confis/membros-confis>>

As atas das reuniões estão disponíveis em: < <https://portal.valec.gov.br/a-valec/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/atas-da-ago-direx>>

#### Diretoria Executiva - DIREX

A Diretoria Executiva é o órgão executivo de administração e representação da Companhia, composta pelo Diretor-Presidente; Diretor de Administração e Finanças; Diretor de Empreendimentos; Diretor de Planejamento e o Diretor de Mercado e Inovação. Para conhecer os atuais integrantes da DIREX acesse: < <https://www.infrasa.gov.br/quem-e-quem>>.

As competências da DIREX estão elencadas no art. 51 do Estatuto Social e as atas das reuniões estão disponíveis em: < <https://portal.valec.gov.br/a-valec/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/atas-da-ago-direx>>.

## ESTRUTURAS INTERNAS DE GOVERNANÇA DA INFRA S. A.

### Auditoria Interna - AUDIN

A Auditoria Interna é responsável por aferir a adequação do controle interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras.

A AUDIN exerce atividade independente e objetiva de avaliação e de consultoria, desenhada para adicionar valor e melhorar as operações da organização. Ela auxilia a organização a atingir seus objetivos a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos.

As competências da AUDIN estão elencadas no art. 71 do Estatuto Social, combinadas com o art. 9º do Regimento Interno.

Para falar na AUDIN entre em contato no telefone: 61 2029-6481 ou e-mail: [audin@infrasa.gov.br](mailto:audin@infrasa.gov.br)

Para conhecer mais sobre a Auditoria Interna acesse: <<https://www.valec.gov.br/a-valec/auditorias/auditoria-interna>>.

### Corregedoria - COGER

A Corregedoria é área de integridade da Infra, a qual compete precipuamente auxiliar a autoridade instauradora na realização do juízo de admissibilidade de procedimentos disciplinares, inclusive quanto à responsabilização administrativa de pessoa jurídica em decorrência de atos lesivos contra a administração pública nacional ou estrangeira, nos termos do art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

As competências estão elencadas no art. 93 do Estatuto Social, combinadas com o art. 11 do Regimento Interno.

Destaca-se que embora a Ouvidoria seja o canal para comunicar irregularidades, esta não detém poder punitivo ou de responsabilização dos envolvidos. Esse poder é exercido por órgãos disciplinares e correccionais, como a Corregedoria.

Para falar na Corregedoria entre em contato no telefone: 61 2029-6081 ou e-mail: [corregedoria@infrasa.gov.br](mailto:corregedoria@infrasa.gov.br).

### Superintendência de Integridade e Riscos

A Superintendência de Integridade e Riscos é uma das Unidades Internas de Governança da Companhia, responsável por zelar pela Integridade, Conformidade e o Gerenciamento de Riscos, cujas

competências constam do art. 12 do Regimento Interno da INFRA S. A.

Para falar na SUINT entre em contato no telefone: 61 2029-6051 ou e-mail: [suint@infrasa.gov.br](mailto:suint@infrasa.gov.br).

## Ouvidoria

A Ouvidoria da Infra S. A. foi criada ainda na estrutura da antiga Valec (empresa que deu origem a atual Infra S.A.), no ano de 2016, para facilitar e ampliar a comunicação da sociedade e de seus colaboradores com a Empresa, garantindo a todos o direito de registro de suas manifestações e de retorno sobre as providências adotadas (exceto a manifestação anônima), contribuindo, assim, para a transparência, eficiência e agilidade dos processos internos e dos serviços prestados pela Companhia.

Diante da incorporação da EPL pela Valec, finalizada em outubro de 2022, que deu origem a Infra S. A., a estrutura da Ouvidoria foi robustecida, ganhando uma Gerência de Relacionamento, o que viabilizou o aperfeiçoamento dos serviços prestados aos usuários e o relacionamento mais fluído e ágil com as partes interessadas.

Qualquer pessoa pode enviar sugestões, tecer elogios sobre os serviços prestados pela Companhia e seus colaboradores, formalizar denúncias, reclamações, solicitações e pedidos de simplificação de serviços públicos, pronunciamentos que serão respondidos em até 30 (trinta) dias, prazo prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, nos termos do artigo 16 da Lei nº 13.460/2017.

O setor acolhe toda manifestação com atenção e respeito, porque entende que é por meio da visão do usuário de serviço público que se pode aprimorar os processos de trabalho, construindo uma Companhia ainda melhor para o país e para as pessoas.

❖ Missão da Ouvidoria: Facilitar e ampliar a comunicação com diferentes públicos e contribuir para a transparência, eficiência e agilidade dos processos internos e dos serviços prestados pela Companhia.

❖ Tipos de Manifestação de Ouvidoria:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela empresa;

II - elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração da empresa;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VI - simplifique: solicitação de desburocratização do serviço público; e

VII – comunicação de irregularidades: comunicação anônima de prática de ato ilícito cuja apuração dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

❖ Relatórios da Ouvidoria:

A Ouvidoria divulga em sua página eletrônica os relatórios estatísticos e de gestão, com as principais ações realizadas, bem como os dados relevantes, o que contribui para a adequada transparência das informações. Os relatórios são atualizados trimestralmente (relatório estatístico), semestralmente (relatório semestral) e anualmente (relatório analítico), através do *link*: [VALEC - Relatórios da Ouvidoria](#).

Para conhecer mais sobre a Ouvidoria da Infra S.A., acesse as normas internas e manuais:

- RESOLUÇÃO NORMATIVA VALEC Nº 9/2022/CONSAD-VALEC Brasília, 29 de abril de 2022.  
Regula os serviços de atendimento ao usuário feitos pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.  
[https://www.valec.gov.br/documentos/Resolucao\\_Normativa\\_09-2022.pdf](https://www.valec.gov.br/documentos/Resolucao_Normativa_09-2022.pdf)
- RESOLUÇÃO NORMATIVA VALEC Nº 10/2022/CONSAD-VALEC Brasília, 29 de abril de 2022.  
Dispõe sobre o recebimento, tratamento e tramitação de denúncias no âmbito da VALEC - Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.  
[https://www.valec.gov.br/documentos/Resolucao\\_Normativa\\_10-2022.pdf](https://www.valec.gov.br/documentos/Resolucao_Normativa_10-2022.pdf).
- Manuais da Ouvidoria:
  - [02.01.01.01 - Tratar Denúncia e Comunicações de Irregularidades.pdf \(valec.gov.br\)](#)
  - [02.01.02.01 - Analisar pronunciamento do usuário.pdf \(valec.gov.br\)](#)
  - [02.01.02.02 - Responder pedido de acesso à informação.pdf \(valec.gov.br\)](#)
  - [02.01.02.03 - Atender recurso do usuário.pdf \(valec.gov.br\)](#)

## TRANSPARÊNCIA ATIVA

A INFRA S.A. tem o compromisso de promover a transparência ativa, principalmente pela *internet*, através do sítio eletrônico [www.infrasa.gov.br](http://www.infrasa.gov.br).

A disponibilização de informações de interesse público, além de facilitar o acesso dos cidadãos e de reduzir o custo com a prestação de informações, evita o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

Políticas	<a href="#">VALEC - Políticas</a>
Relatórios	<a href="#">VALEC - Relatórios</a>
Auditorias	<a href="https://portal.valec.gov.br/aceso-a-informacao/auditorias/auditoria-interna">https://portal.valec.gov.br/aceso-a-informacao/auditorias/auditoria-interna</a>
Demonstrações Financeiras	<a href="#">VALEC - Demonstrações financeiras</a>
Licitações	<a href="#">VALEC - Licitações</a>
Contratos	<a href="#">VALEC - Extrato de Contratos</a>
Plano de Integridade	<a href="#">VALEC - Integridade</a>

# PORTFÓLIO DE PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS AOS CLIENTES DA INFRA S.A.

A Infra tem sua atuação primária na área de projetos, estudos, pesquisas, execução de obras e administração e operação de trechos ferroviários, sendo responsável, também, pela elaboração do Plano Nacional de Logística – PNL e de planos setoriais, que são ferramentas para execução do Planejamento Integrado de Transportes de competência do Ministério dos Transportes.

O portfólio de projetos da INFRA reflete os meios para alcance da missão e visão da estatal, sendo que o seu portfólio de produtos se divide em cinco linhas de atuação precípua, das quais se desdobram serviços desenvolvidos e comercializados pela Companhia, conforme descrito abaixo.

## 1. DESENVOLVER ESTUDOS E PLANEJAMENTO LOGÍSTICO

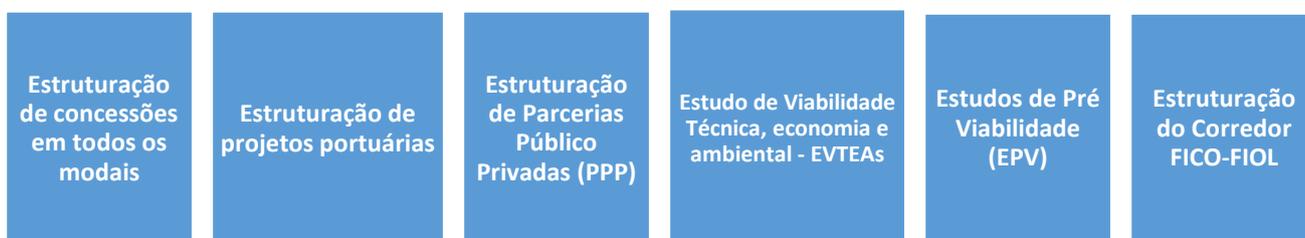
Esse produto consistente na identificação de necessidades e oportunidades presentes e futuras de oferta de capacidade dos subsistemas de transporte recomendando os estudos de novas infraestruturas e a melhoria em outras. Essa linha de atuação desenvolve produtos de relevância primordial para o planejamento da infraestrutura logística tais como:

Plano Nacional de Logística	Plano Setorial Portuário	Plano Setorial de Transportes Terrestres	Plano Setorial Hidroviário
Produção de publicações, material técnico, dados e informações no setor de infraestrutura	Planos Estaduais de Logística e Transportes - PELT	Diagnósticos Logísticos	Planos Mestres
Plano de Desenvolvimento e Zoneamento - PDZ	Estruturação de Carteira de Projetos	Estudos especiais de demanda global e intermodal de transportes	Manutenção e gerenciamento do Observatório Nacional de Transporte e Logística - ONTL

## 2. ESTRUTURAÇÃO DE CONCESSÕES E PARCERIAS PÚBLICO PRIVADAS (PPP)

A INFRA promove a elaboração de estudos e projetos concernentes aos diversos modos de transportes e logística, focando a intermodalidade, visando à concessão desses modais.

Essa linha de atuação tem como propósito o apoio aos programas do Governo Federal, por meio da elaboração de estudos necessários para concessões e arrendamentos em infraestrutura de transportes. Nesse âmbito, a empresa presta os seguintes serviços:



## 3. GESTÃO AMBIENTAL E TERRITORIAL

A gestão ambiental e territorial envolve, em parte, atividades como obtenção Licença Prévia e Licença de Instalação de empreendimentos de transporte, que abrange a elaboração de estudos e projetos para promover o andamento dos processos nos diversos órgãos envolvidos, incluindo, licenciadores federais, estaduais, municipais de meio ambiente, além dos órgãos intervenientes. Nesse âmbito são ofertados os seguintes produtos:



## 4. GERENCIAMENTO DE EMPREENDIMENTOS

A INFRA ao realizar sua função de auxiliar no desenvolvimento do planejamento de infraestrutura logística possui a competência de promover o gerenciamento de empreendimentos próprios, além de executar obras de infraestrutura de transporte e logística, bem como comercializar serviços que geram receitas próprias para a Companhia. Nesse contexto, presta uma variedade de serviços que buscam o aumento da competitividade do mercado de transportes e infraestrutura logística e visam à obtenção de receitas para a Companhia.



## 5. GERENCIAMENTO DO DT-E

O Documento Eletrônico de Transporte – DT-e foi instituído pela [Lei nº 14.206, de 27 de setembro de 2021](#), com o objetivo principal de unificar, reduzir e simplificar dados sobre cadastros, registros, licenças e outras informações de identificação.

O DT-e é a plataforma tecnológica digital que permitirá unificar os documentos e as informações de obrigações administrativas exigidas em operações de transporte de carga, em todos os modos de transporte: rodoviário, ferroviário, aquaviário, aéreo, intermodal, multimodal e dutoviário.

Assim, a INFRA promoverá o gerenciamento deste documento, apoiando o Ministério dos Transportes nesse importante serviço para a sociedade. São serviços prestados nesse âmbito os seguintes:

Regular e normatizar a  
operação do DT-e

Desenvolver a plataforma  
do DT-e

Estruturar a concessão da  
plataforma do DT-e

Gerenciar dados coletados  
do DT-e

## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS NA INFRA

A Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), foi editada para garantir a proteção de dados pessoais de cidadãos. Assim, define regras para o tratamento de informações pessoais e de segurança de dados de usuários e clientes de instituições públicas e privadas.

O objetivo da LGPD é regulamentar práticas de coleta e tratamento de informações de usuários, que passam a ter o direito de saber como organizações reúnem, armazenam e disponibilizam seus dados pessoais.

A lei sobre proteção de dados permite que o cidadão tenha controle sobre como suas informações são utilizadas por organizações, empresas e pelo governo. A regulamentação tem por objetivo estabelecer padrões mínimos a serem seguidos quando ocorrer o uso de um dado pessoal, como a limitação a uma finalidade específica, a criação de um ambiente seguro e controlado para seu uso e outros, sempre garantindo ao cidadão protagonismo nas decisões fundamentais a este respeito.

### ENCARREGADO DE DADOS PESSOAIS

Na Infra, a ouvidora, na qualidade de titular, e a Gerente de Relacionamento da Ouvidoria, na qualidade de substituta, exerce as atribuições de encarregada para o tratamento de dados pessoais, além de atuar como canal de comunicação entre a Instituição, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

As atividades exercidas pelo encarregado de dados são as seguintes:

- aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;
- receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;
- orientar os colaboradores e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;
- compor e participar das reuniões do CGD; e
- executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares, especialmente, àquelas previstas na Política de Proteção de Dados Pessoais.

O encarregado de dados receberá os requerimentos dos titulares dos dados pessoais por meio da Ouvidoria da Infra, pelo canal [fala.br](https://fala.br). E-mail para contato: [encarregadolgpd@infrasa.gov.br](mailto:encarregadolgpd@infrasa.gov.br)

## CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, os cidadãos têm direito a receberem tratamento com:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética.

Assim, a Infra para garantir um atendimento de qualidade ao cidadão assume os seguintes compromissos:

- ▶ atender o cidadão com respeito, urbanidade e cortesia;
- ▶ prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- ▶ realizar campanhas internas de treinamento dos servidores, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento;
- ▶ fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social e de captação de sugestões, com vista ao aperfeiçoamento dos serviços;
- ▶ manter o Portal da Infra na internet com informações institucionais que sejam de interesse geral ou coletivo, tais como compras, contratos, licitações, despesas com pessoal, gastos com diárias e passagens, previsão orçamentária e aplicação dos recursos financeiros, entre outras informações, no endereço: [www.infrasa.gov.br](http://www.infrasa.gov.br).

Ademais, a Infra declara e respeita o direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Assim, a Infra fornece os seguintes canais de atendimento aos cidadãos:

## 1. Ouvidoria

<b>Atendimento Presencial e Carta</b>	<b>SEDE</b> SAUS, Quadra 01, Bloco "G", Lotes 3 e 5, Asa Sul, Brasília-DF, Sede da Infra, 10º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-010.  <b>FILIAL</b> Edifício Parque cidade Corporate, Torre C, 7º andar, salas 4 e 8, Brasília - DF, CEP: 70.308-200  Em dias úteis, de 2ª a 6ª	De 9hs às 17hs
<b>Atendimento Telefônico</b>	<b>Sede</b> +55 (61) 2029-6076; 6077; 6078; 6079  <b>Filial</b> +55 (61) 3426-3944; 3893; 3837	De 9hs às 17hs
<b>Atendimento por e-mail</b>	ouvidoria@infrasa.gov.br	Ininterrupto (24hs)
<b>Atendimento Eletrônico</b>	<a href="https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f">https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f</a>	Ininterrupto (24hs)

O usuário poderá acompanhar a sua solicitação no canal fala.br no link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/ConsultarManifestacaoLogin.aspx>.

## 2. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) estabelece a obrigatoriedade de os órgãos e entidades públicas divulgarem, independentemente de solicitação, informações de interesse geral ou coletivo, garantindo a confidencialidade prevista no texto legal.

Na Infra S.A., o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) foi criado em 16 de maio de 2012, ainda na estrutura da Valec, em cumprimento a citada lei, garantindo nos termos da legislação o acesso à informação pública por qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, desde que o requerente se identifique e especifique, de forma clara, os dados requeridos.

Atualmente, a Infra possui a Resolução Normativa VALEC nº 9/2022/CONSAD-VALEC, que disciplina o tema e atribui ao Ouvidor a competência de gerenciar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC (art. 19).

Todas as informações produzidas ou sob a guarda da Infra são públicas e, portanto, acessíveis a todos os usuários, ressalvadas as informações pessoais e as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Quando o acesso à informação não for imediato, a empresa responderá ao pedido em até 20 (vinte) dias, prazo que poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente, nos termos do artigo 11 da Lei nº 12.527/2011 e art. 38 da Resolução Normativa VALEC nº 9/2022/CONSAD-VALEC.

#### Requisitos:

- ▶ A manifestação pode ser realizada por cidadãos em geral, por organismos da sociedade e por entidades públicas e privadas.
- ▶ O manifestante deve prestar as informações que lhe forem solicitadas.
- ▶ Em caso de registro via formulário eletrônico, será necessário informar o número do CPF ou, caso não o tenha, de outro documento.
- ▶ Sendo caso de manifestação eletrônica, é de suma importância o fornecimento de *e-mail* para possibilitar o recebimento da resposta solicitada.

#### Meios, Locais de Acesso e Horários de Atendimento:

Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida (art. 10 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).

Atendimento Presencial ou por correspondência	<b>SEDE</b> SAUS, Quadra 01, Bloco "G", Lotes 3 e 5, Asa Sul, Brasília-DF, Sede da Infra, 10º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-010.  <b>FILIAL</b> Edifício Parque cidade Corporate, Torre C, 7º andar, salas 4 e 8, Brasília - DF, CEP: 70.308-200  Em dias úteis, de 2ª a 6ª	De 9hs às 17hs
Atendimento Eletrônico	<a href="https://www.fala.br">Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação</a> ( <a href="https://www.cgu.gov.br">cgu.gov.br</a> )	Ininterrupto (24hs)

Em ambos os casos, o interessado receberá o número de protocolo para acompanhar a tramitação do pedido. A negativa de acesso à informação pode acontecer, desde que por decisão motivada da autoridade competente, podendo o interessado obter o inteiro teor dessa decisão, por certidão ou cópia. Contra a decisão

cabe recurso a ser interposto pelo interessado no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua ciência (art. 39 da Resolução Normativa VALEC nº 9/2022/CONSAD-VALEC).

A Empresa, por sua vez, se manifestará sobre o recurso no prazo de 5 (cinco) dias. Recursos subsequentes poderão ainda ser realizados.

### 3. Contato com a Autoridade de Monitoramento da LAI

Nos termos do art. 40 da Lei de Acesso à Informação - LAI, todo ente público possui um responsável por verificar o cumprimento desta Lei, a quem cabe monitorar e recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à efetividade do acesso à informação na instituição.

Para contato com a autoridade de monitoramento da LAI na INFRA:

Telefone: (61) 2029-6076

E-mail: [sic@infrasa.gov.br](mailto:sic@infrasa.gov.br)

### 4. Encarregado de tratamento de dados pessoais da INFRA

O encarregado de dados receberá os requerimentos dos titulares dos dados pessoais por meio da Ouvidoria da Infra, em relação aos dados do titular por ele tratados (art. 18 da LGPD), a qualquer momento e mediante requisição sobre:

- confirmação da existência de tratamento;
- acesso aos dados;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei;
- portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
- eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 desta Lei;
- informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º desta Lei.

A confirmação de existência ou o acesso a dados pessoais serão providenciados, mediante requisição do titular em formato simplificado:

- imediatamente; ou
- por meio de declaração clara e completa, que indique a origem dos dados, a inexistência de registro, os critérios utilizados e a finalidade do tratamento, observados os segredos comercial e industrial, fornecida no prazo de até 15 (quinze) dias, contado da data do requerimento do titular.

Para contato com o Encarregado de tratamento de dados pessoais da INFRA:

Telefone: (61) 2029-6076

E-mail: encarregadolgpd@infrasa.gov.br

As requisições devem ser realizadas pelo canal [fala.br](#).

## 5. Peticionamento Eletrônico – SEI

Por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, os cidadãos podem ter acesso a processos administrativos da Infra, classificados como públicos. Não é preciso vínculo a nenhuma pessoa jurídica. Basta fazer o cadastro para obtenção de *login* e senha para acesso externo ao SEI.

A partir deste cadastro, os usuários podem dar entrada em documentos, solicitar o acompanhamento de determinados processos ou assinatura de contratos, convênios, termos, acordos e outros instrumentos congêneres celebrados com a Companhia.

Cadastramento e acesso externo ao usuário acesse: <https://www.infrasa.gov.br/sei-infrasa>

## 6. Protocolo da INFRA

O Protocolo tem como funções receber, conferir, digitalizar, capturar, registrar, expedir e tramitar documentos avulsos ou processos e tem como público tanto o interno quanto externo.

Endereço	SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5, Asa Sul, Brasília-DF, Sede da VALEC, SOBRELOJA.  <b>FILIAL</b> Edifício Parque cidade Corporate, Torre C, 8º andar, salas 4 e 8, Brasília - DF, CEP: 70.308-200  Em dias úteis, de 2ª a 6ª	De 8hs às 18hs
Atendimento Eletrônico	<a href="mailto:protocolo@infrasa.gov.br">protocolo@infrasa.gov.br</a>	De 8hs às 18hs
Telefone	2029-6100	De 8hs às 18hs

## 7. Assessoria de Comunicação

Para esclarecimentos sobre assuntos relacionados à Infra, principalmente para veículos de comunicação, com o propósito de informar ao público sobre ações desenvolvidas pela empresa, entre em contato com a Assessoria de Comunicação Social – ASCOM.

Telefone: 2020-6030 / 6091

E-mail: [ascom@infrasa.gov.br](mailto:ascom@infrasa.gov.br)

## **8. Comissão de Ética da Infra**

A Comissão de Ética da Infra tem, entre outras atribuições, a de aplicar o código de ética ou de conduta próprio, orientar e aconselhar sobre a conduta ética do servidor, inclusive no relacionamento com o cidadão e no resguardo do patrimônio público.

Além disso, cumpre a esse órgão responder consultas que lhes forem dirigidas, receber denúncias e representações contra servidores por suposto descumprimento às normas éticas, procedendo à apuração, instaurar processo para apuração de fato ou conduta que possa configurar descumprimento ao padrão ético recomendado aos agentes públicos.

Consultas ou denúncias à Comissão de Ética podem ser realizadas pelo canal próprio, via formulário eletrônico, disponível em:

< <https://portal.valec.gov.br/a-valec/governanca/comissao-de-etica> >

Os contatos com a Comissão de Ética podem ser realizados pelos seguintes canais:

Telefone: (61) 2029-6003

E-mail: [comissao.etica@infrasa.gov.br](mailto:comissao.etica@infrasa.gov.br)

## **9. Canal de Denúncias do Comitê de Auditoria - COAUD**

O COAUD possui canal próprio para recebimento de denúncias, inclusive sigilosas, internas e externas à empresa, em matérias relacionadas ao escopo de suas atividades, podendo fazê-las por meio do seguinte canal: [denunciacoaud@infrasa.gov.br](mailto:denunciacoaud@infrasa.gov.br)

## A INFRA NAS REDES SOCIAIS

A Infra possui perfis em redes sociais, por meio dos quais disponibiliza informações relevantes às partes interessadas. Esses perfis não são canais para atendimento ao cidadão, tendo em vista ser competência da ouvidoria essa atribuição, a qual disponibiliza os canais adequados para esse serviço.

Acompanhe o trabalho desenvolvido pela Infra pelas redes sociais:

### ❖ INSTAGRAM

@infra.oficial

### ❖ TWITTER

@infra.oficial

### ❖ LINKEDIN

@infra.oficial





## COMO FALAR COM A OUVIDORIA

### Formulário eletrônico

Link Fala.BR:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

### Telefones

#### Sede

+55 (61) 2029-6076; 6077; 6078; 6079

#### Filial

+55 (61) 3426-3944; 3893; 3837

Em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 09h às 17h.

### E-mail

[ouvidoria@infrasa.gov.br](mailto:ouvidoria@infrasa.gov.br)

### Atendimento pessoal

SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5, Asa Sul, Brasília-DF, Sede da Infra, 10º andar.

Edifício Parque cidade Corporate, Torre C, 7º andar, salas 4 e 8, Brasília - DF, CEP: 70.308-200

Em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 09h às 17h.



**INFRA** S.A.

## Endereços

### SEDE

SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5. Asa Sul,  
Brasília – DF. CEP: 70.070-010.

### FILIAL

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

