

# *Carta de Serviços ao Usuário*



Empresa de Planejamento e Logística S.A.



# Carta de Serviços ao Usuário

Com o objetivo de dar visibilidade e transparência às suas ações, a Empresa de Planejamento e Logística (EPL) apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário, com informações que facilitam o acesso dos cidadãos aos serviços prestados pela empresa.

O documento é baseado no Decreto nº 9.094/2017, que trata de questões relativas ao atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

Esta Carta traz um breve histórico sobre a empresa, a descrição de suas atividades institucionais e orientações sobre os canais disponíveis para atendimento ao usuário, além de uma orientação sobre como acessar dados sobre governança, gestão e controles internos.

## Empresa de Planejamento e Logística S.A. – EPL

**Jorge Luiz Macedo Bastos**  
Diretor–Presidente

**Adailton Cardoso Dias**  
Diretor de Planejamento

**Arthur Luis Pinho de Lima**  
Diretor de Gestão

## Equipe responsável pela elaboração da Carta de Serviços ao Usuário:

**Alexandre Malvestio**  
Gerente de Relações Institucionais e Cidadania

**Patrícia Gomes da Cunha**  
Coordenadora de Comunicação Social, SIC e e-Ouv

**Bruno Lourenço**  
Jornalista

**Sergio de Souza Alves**  
Assessor Técnico da Presidência da EPL



# 1. APRESENTAÇÃO

A Empresa de Planejamento e Logística (EPL) trabalha em benefício do Estado Brasileiro. Tem missão institucional a ser cumprida e se tornou uma grande ferramenta do Governo Federal no desenvolvimento de estudos e projetos para o aprimoramento do sistema de circulação de cargas e de passageiros no Brasil.

Esta Carta de Serviços ao Usuário tem o intuito de dar transparência aos principais serviços, estudos e projetos disponibilizados pelas unidades que compõem a empresa.

Os canais de atendimento foram descritos de forma detalhada de modo a apontar a sua finalidade e a sua disponibilidade de acesso aos cidadãos, sejam eles pessoas física ou jurídica.

Jorge Bastos  
Diretor–Presidente

# 2. HISTÓRICO

A criação da Empresa de Planejamento e Logística S.A. – EPL foi autorizada pela Lei nº 12.743, de 19 de dezembro de 2012, para modificar a denominação da Empresa de Transporte Ferroviário de Alta Velocidade (ETAV) e ampliar suas competências.

A intenção foi retomar o compromisso estratégico de longo prazo da multimodalidade logística nacional, prejudicada desde a liquidação da Empresa Brasileira de Planejamento de Transportes (GEIPOT).

Vinculada até então ao Ministério dos Transportes, em 2016 a EPL foi alçada a um braço operacional do Programa de Parcerias de Investimentos (PPI) da Presidência da República, instituído pela Lei nº 13.334, de 13 de setembro de 2016.

No dia 1º de janeiro de 2019, por meio do Decreto nº 9.660, a empresa passa a ser vinculada ao Ministério da Infraestrutura.

Tanto a Lei de criação da empresa quanto os Decretos e Medidas Provisórias subsequentes referentes à EPL estão disponíveis no portal da empresa na internet e podem ser acessados [aqui](#).

### 3. A EMPRESA

A Empresa de Planejamento e Logística S.A. – EPL 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, consideradas as estruturas, plataformas e os serviços pertinentes aos modos rodoviário, ferroviário, dutoviário, aquaviário e aeroviário.

O Planejamento Estratégico Institucional da EPL definiu como missão, visão e atributos de valor o seguinte:

#### MISSÃO

Planejar e promover os Transportes e a Logística do País.

#### VISÃO

Ser referência em planejamento (nacional, integrado, sustentável) de transportes e logística.

#### ATRIBUTOS DE VALOR

Celeridade, Transparência, Sustentabilidade, Inovação, Credibilidade, Pessoas.

Sua estrutura organizacional é composta por Assembleia Geral e os seguintes órgãos estatutários: Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria e Comitê de Elegibilidade. A Diretoria Executiva (DIREX) é composta pela Presidência, Diretoria de Gestão (DGE) e Diretoria de Planejamento (DPL).

O organograma da empresa pode ser consultado [aqui](#).

Compete à EPL, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo seu Estatuto Social:

I - elaborar estudos de viabilidade técnica, jurídica, ambiental e econômico-financeira necessários ao desenvolvimento de projetos de logística e transportes;

II - realizar e promover pesquisas tecnológicas e de inovação, isoladamente ou em conjunto com instituições científicas e tecnológicas, organizações de direito privado sem fins lucrativos voltadas para atividades de pesquisa e desenvolvimento, e sociedades nacionais, de modo a subsidiar a adoção de medidas organizacionais e técnico-econômicas do setor, tendo por referência o desenvolvimento científico e

tecnológico mundial, realizando as gestões pertinentes à proteção dos direitos de propriedade industrial eventualmente decorrentes;

III - planejar, exercer e promover as atividades de absorção e transferência de tecnologia nos setores de infraestrutura, logística e transportes, celebrando e gerindo acordos, contratos e demais instrumentos congêneres necessários ao desempenho dessa atividade;

IV - participar das atividades relacionadas aos setores de infraestrutura, logística e

transportes, nas fases de projeto, fabricação, implantação e operação, visando a garantir a absorção e a transferência de tecnologia;

**V** - promover a capacitação e o desenvolvimento de atividades de pesquisa e desenvolvimento nas instituições científicas e tecnológicas, organizações de direito privado sem fins lucrativos voltadas para atividades de pesquisa e desenvolvimento, e sociedades nacionais, inclusive de tecnologia industrial básica, relacionadas aos setores de infraestrutura, logística e transportes;

**VI** - subsidiar a formulação, o planejamento e a implementação de ações no âmbito das políticas de logística e transporte, de modo a propiciar que as modalidades de transporte se integrem umas às outras e, quando viável, a empreendimentos de infraestrutura e serviços públicos não relacionados manifestamente a transportes;

**VII** - planejar e promover a disseminação e a incorporação das tecnologias utilizadas e desenvolvidas no âmbito dos setores de infraestrutura, logística e transportes em outros segmentos da economia;

**VIII** - obter licença ambiental necessária aos empreendimentos nas áreas de infraestrutura e de transportes;

**IX** - desenvolver estudos de impacto social e socioambiental para os empreendimentos de transportes;

**X** - acompanhar a elaboração de projetos e estudos de viabilidade a serem realizados

por agentes interessados e devidamente autorizados;

**XI** - promover estudos voltados a programas de apoio, modernização e capacitação da indústria nacional, objetivando maximizar a participação desta no fornecimento de bens e equipamentos necessários à expansão dos setores de infraestrutura, logística e transportes;

**XII** - elaborar estudos de curto, médio e longo prazo, necessários ao desenvolvimento de planos de expansão dos setores de infraestrutura, logística e transportes

**XIII** - propor planos de metas voltados à utilização racional e conservação da infra e superestrutura de transportes, podendo estabelecer parcerias de cooperação para esse fim;

**XIV** - coordenar, executar, fiscalizar e administrar obras de infra e superestrutura de transporte ferroviário de alta velocidade;

**XV** - administrar e explorar o patrimônio relacionado ao transporte ferroviário de alta velocidade, quando couber;

**XVI** - promover a certificação de conformidade de material rodante, infraestrutura e demais sistemas a serem utilizados no transporte ferroviário de alta velocidade com as especificações técnicas de segurança e interoperabilidade do setor;

**XVII** - promover a desapropriação ou instituição de servidão dos bens necessários à construção e exploração de infraestrutura

para o transporte ferroviário de alta velocidade, declarados de utilidade pública por ato do Presidente da República;

**XVIII** - administrar os programas de operação da infraestrutura ferroviária de alta velocidade nas ferrovias outorgadas à EPL;

**XIX** - prestar serviços aos órgãos e entidades da União, Estados, Distrito Federal e Municípios em assuntos de sua especialidade;

**XX** - elaborar estudos especiais a respeito da demanda global e intermodal de transportes, por regiões, no sentido de subsidiar a incorporação desses elementos na formulação de políticas públicas voltadas à redução das desigualdades regionais, especialmente daquelas que tenham por finalidade estimular o desenvolvimento do sistema logístico nas Regiões Norte e Nordeste e em outras áreas territoriais

Com o intuito de dar transparência às ações da empresa na elaboração e atualização de projetos, estudos e pesquisas para infraestrutura de transporte, a EPL disponibiliza em sua página na internet relatórios e boletins técnicos. As informações podem ser consultadas na aba "Produtos", também acessível [aqui](#).

abrangidas pela Política Nacional de Desenvolvimento Regional;

**XXI** - elaborar estudos de viabilidade técnica, jurídica, ambiental e econômico-financeira necessários ao desenvolvimento de projetos de infraestrutura, de logística e de transportes;

**XXII** - apoiar o Conselho do Programa de Parcerias de Investimentos da Presidência da República – CPPI em suas competências, conforme previsto na Lei nº 13.334, de 13 de setembro de 2016;

**XXIII** - prestar serviços na elaboração e estruturação de projetos de infraestrutura, estudos, planejamento e gestão; e

**XXIV** - exercer outras atividades pertinentes ao seu objeto.

## 4. CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

A EPL disponibiliza canais de informação ao cidadão em seu portal na internet, [www.epl.gov.br](http://www.epl.gov.br), onde há no menu principal a opção "Fale Conosco" com os seguintes canais disponíveis: Endereço para atendimento presencial, Telefones, E-mail institucional, Formulário de Contato, Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, Canal de Consulta ou Denúncia à Comissão de Ética da empresa, e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal) e Formulário para contato com o Comitê de Auditoria Estatutário (COAUD).

O funcionamento dos canais de atendimento ao usuário na EPL pode ser descrito da seguinte maneira:

## Atendimento presencial, por telefone e e-mail

A Empresa de Planejamento e Logística está sediada no seguinte endereço:

Setor Comercial Sul (SCS), Quadra 9, Lote C

Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 7º e 8º andares

Brasília/DF – CEP: 70308-200

Horário de funcionamento: 9h às 12h e das 14h às 19h

A EPL disponibiliza também, no endereço acima, o Serviço de Protocolo, onde são recebidos requerimentos, correspondências, ofícios e outros documentos destinados à empresa. O horário de atendimento é das 9h às 19h em dias úteis. Nesse canal, a comunicação com o solicitante se dará por meio de correspondência física.

Telefones de contato: (61) 3426-3742 / 3426-3743

E-mail: institucional@epl.gov.br.

## Formulário de contato

Os cidadãos podem entrar em contato com a EPL por meio de formulário disponível [aqui](#), sendo obrigatório informar nome e e-mail. A resposta ao solicitante se dará por meio de correspondência eletrônica.

## Serviço de Informação ao Cidadão

A EPL cumpre a Lei de Acesso à Informação ao garantir, a qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, o acesso aos dados públicos da empresa. O Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) da Empresa de Planejamento e Logística está disponível para atendimento ao público desde dezembro de 2012. Todas as informações produzidas ou sob a guarda do poder público são públicas e, portanto, acessíveis a todos os cidadãos, ressalvadas as informações pessoais e as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas. As solicitações e questionamentos podem ser feitos pessoalmente no endereço da EPL ou por meio eletrônico, pelo e-SIC (Sistema Eletrônico do SIC), inclusive anonimamente. Em ambos os casos, o interessado receberá um número de protocolo para acompanhar a tramitação do pedido. Todas as informações para contato ao SIC da EPL estão disponíveis [aqui](#).

### Atendimento do SIC

A empresa tem o prazo máximo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, justificadamente, para responder ao interessado. 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 até dez dias a contar de sua ciência. A empresa, por sua vez, se manifestará sobre o recurso no prazo de cinco dias. Recursos subsequentes poderão ainda ser realizados. A resposta ao solicitante se dará por meio do sistema e-SIC.

## Comissão de Ética

Qualquer cidadão, agente ou ente público, pessoa jurídica de direito privado, associação ou entidade de classe poderá provocar, mesmo que de forma anônima, a atuação da Comissão de Ética da Empresa de Planejamento e Logística (CEEPL), visando à apuração de transgressão ética imputada aos agentes públicos da empresa. Informações sobre como realizar consulta ou denúncia à CEEPL podem ser acessadas [aqui](#). As consultas são respondidas no prazo máximo de 15 dias, denúncias são submetidas a um processo administrativo preliminar, não havendo prazo estipulado para resposta. A resposta ao solicitante se dará por meio do mesmo canal pelo qual foi encaminhada a solicitação (e-mail, carta, presencial, etc.).

## Ouvidoria

A Ouvidoria é uma instância de participação social encarregada de receber, tratar e responder manifestações do usuário referentes às políticas e serviços prestados pela EPL relacionados a sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia. A Ouvidoria da EPL funciona de forma eletrônica por meio do e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal). Todas as informações para contato à Ouvidoria da EPL estão disponíveis [aqui](#).

### Atendimento do e-OUV

De acordo com a Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria-Geral da União, 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 e-OUV.

## Comitê de Auditoria Estatutário

Com a promulgação da Lei das Estatais (Lei nº 13.303/2016), cujo objetivo maior é zelar pela transparência das instituições públicas, a EPL aprimorou seus mecanismos de conformidade, criando o Comitê de Auditoria Estatutário (COAUD) como órgão auxiliar do Conselho de Administração.

### Atendimento do COAUD

Qualquer cidadão, inclusive anonimamente, pode entrar em contato com o COAUD para fazer registros de ocorrências relacionadas à inobservância de normas legais e regulamentares, indício de fraude ou erro em controles internos ou demonstrações contábeis, denúncia de suspeita de corrupção ou desvio de conduta ética e atividades



de auditoria interna e independente. O contato com o Comitê pode ser realizado por meio de formulário disponível [aqui](#). A comunicação com o solicitante se dará por meio de correspondência eletrônica.

## 5. GOVERNANÇA, GESTÃO E CONTROLES INTERNOS

Para implementar soluções e práticas para o alcance da missão institucional da empresa, a EPL aprimora constantemente sua governança corporativa, buscando eficiência e qualidade na prestação de seus serviços.

Para garantir o acesso à informação e promover a cultura de transparência total na administração pública, são disponibilizados os documentos a seguir:

Serviços disponíveis	Local de acesso
Relatórios da Administração e de Gestão	<a href="http://www.epl.gov.br/relatorios">http://www.epl.gov.br/relatorios</a>
Regulamentos Internos	<a href="http://www.epl.gov.br/regulamentos-internos">http://www.epl.gov.br/regulamentos-internos</a>
Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTIC	<a href="http://www.epl.gov.br/institucional">http://www.epl.gov.br/institucional</a>
Auditorias	<a href="https://www.epl.gov.br/aceso-a-informacao">https://www.epl.gov.br/aceso-a-informacao</a> <a href="http://www.epl.gov.br/auditorias">http://www.epl.gov.br/auditorias</a>
Convênios	<a href="https://www.epl.gov.br/convenios">https://www.epl.gov.br/convenios</a>
Despesas	<a href="https://www.epl.gov.br/despesas">https://www.epl.gov.br/despesas</a>
Demonstrações financeiras	<a href="https://www.epl.gov.br/demonstracoes-financeiras">https://www.epl.gov.br/demonstracoes-financeiras</a>
Licitações e contratos	<a href="https://www.epl.gov.br/aceso-a-informacao">https://www.epl.gov.br/aceso-a-informacao</a>
Atas	<a href="https://www.epl.gov.br/aceso-a-informacao">https://www.epl.gov.br/aceso-a-informacao</a>
Acordos e Termos de Cooperação Técnica	<a href="https://www.epl.gov.br/aceso-a-informacao">https://www.epl.gov.br/aceso-a-informacao</a>
Gestão de Pessoas	<a href="https://www.epl.gov.br/aceso-a-informacao/">https://www.epl.gov.br/aceso-a-informacao/</a> <a href="https://www.epl.gov.br/gestao-de-pessoas">https://www.epl.gov.br/gestao-de-pessoas</a>

**Empresa de Planejamento e Logística S.A. - EPL**  
Setor Comercial Sul (SCS), Quadra 9, Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 7º e 8º andares  
Brasília/DF – CEP: 70308-200  
Telefones de contato: (61) 3426-3742 / 3426-3743

