



**OBSERVATÓRIO NACIONAL DE
TRANSPORTE E LOGÍSTICA**



**Relatório com proposta de estruturação da
comunicação em rede entre a EPL e as fontes
de dados, informações e indicadores
Poduto 6.1.1.d-3**

Versão 2.0
Março 2018

Histórico da Revisão

| Data | Versão | Histórico | Autor |
|------------|--------|---------------------------------|----------------------------|
| 01/02/2018 | 1.0 | Elaboração do Documento Inicial | Ineco |
| 05/02/2018 | 1.1 | Revisão Técnica | EPL/CONIL – Milton Sampaio |
| 09/02/2018 | 1.2 | Revisão | Ábdon |
| 20/02/2018 | 1.3 | Revisão | Lilian |
| 22/02/2018 | 1.4 | Revisão | Ábdon e Lilian |
| 19/03/2018 | 2.0 | Incorporação das correções | Ineco |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Sumário

| | | |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 | APRESENTAÇÃO | 4 |
| 2 | INTRODUÇÃO | 5 |
| 3 | ALCANCE E OBJETIVOS..... | 6 |
| 4 | ESTRUTURAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ENTRE A EPL E O MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES, PORTOS E AVIAÇÃO CIVIL..... | 8 |
| 5 | ESTRUTURAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ENTRE A EPL E OS PARCEIROS..... | 9 |
| | 5.1 ESTABELECIMENTO DAS PARCERIAS | 10 |
| | 5.2 DESENVOLVIMENTO DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO DIÁRIA..... | 12 |
| | 5.3 REVISÃO E APERFEIÇOAMENTO | 13 |
| 6 | ESTRUTURAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ENTRE A EPL E OS COLABORADORES | 15 |
| | 6.1 ESTABELECIMENTO DAS COLABORAÇÕES | 16 |
| | 6.2 DESENVOLVIMENTO DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO DIÁRIA..... | 17 |
| | 6.3 REVISÃO E APERFEIÇOAMENTO | 18 |
| 7 | ESTRUTURAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ENTRE A EPL E OS PRODUTORES DE INFORMAÇÕES ABERTAS OU ACESSÍVEIS..... | 19 |
| 8 | RESUMO E CONCLUSÕES | 20 |
| 9 | APROVAÇÕES | 22 |

1 APRESENTAÇÃO

O presente relatório é um dos entregáveis previstos na Carta de Acordo celebrada entre o Projeto do PNUD BRA 13/013 e a empresa pública espanhola de Ingeniería y Economía del Transporte – INECO para atendimento ao Observatório Nacional de Transporte e Logística – ONTL.

| Dados da contratação | |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Item | Descrição |
| Instrumento de contratação | Carta de Acordo PNUD BRA 13/013 |
| Agência Implementadora | Ingeniería y Economía del Transporte – INECO |
| Assinatura | Setembro/2017 |
| Início do Projeto | 02/10/2017 |
| Gerente do Projeto INECO | Enrique Monfort |
| Gerente do Projeto EPL | Jony Marcos do Valle Lopes |
| Coordenadora responsável EPL | Lilian Campos Soares |
| Dados do relatório | |
| Fase | Fase 1 – Concepção do Sistema de Informações |
| Etapa | Etapa 1.1 – Modelagem das Informações |
| Documento/Entregável | Produto 6.1.1.d-3 – Relatório com proposta de estruturação da comunicação em rede entre a EPL e as fontes de dados, informações e indicadores |

2 INTRODUÇÃO

Uma vez que as fontes foram identificadas e analisadas nos relatórios anteriores, Etapa 1.1 de Modelagem das informações, o último passo é estabelecer a estrutura da comunicação em rede entre a EPL e as fontes.

A seleção de fontes seguindo os critérios estabelecidos, assim como o estabelecimento das parcerias institucionais, aconteceu nos relatórios 1.1.d-1 (Relatório com as fontes de dados, informações e indicadores, mais representativas) e 1.1.d-2 (Relatório com proposta de parcerias institucionais com as fontes de dados, informações e indicadores, mais representativas e essenciais para a base de dados do Observatório). Nestes relatórios foram identificadas quatro tipologias de parcerias:

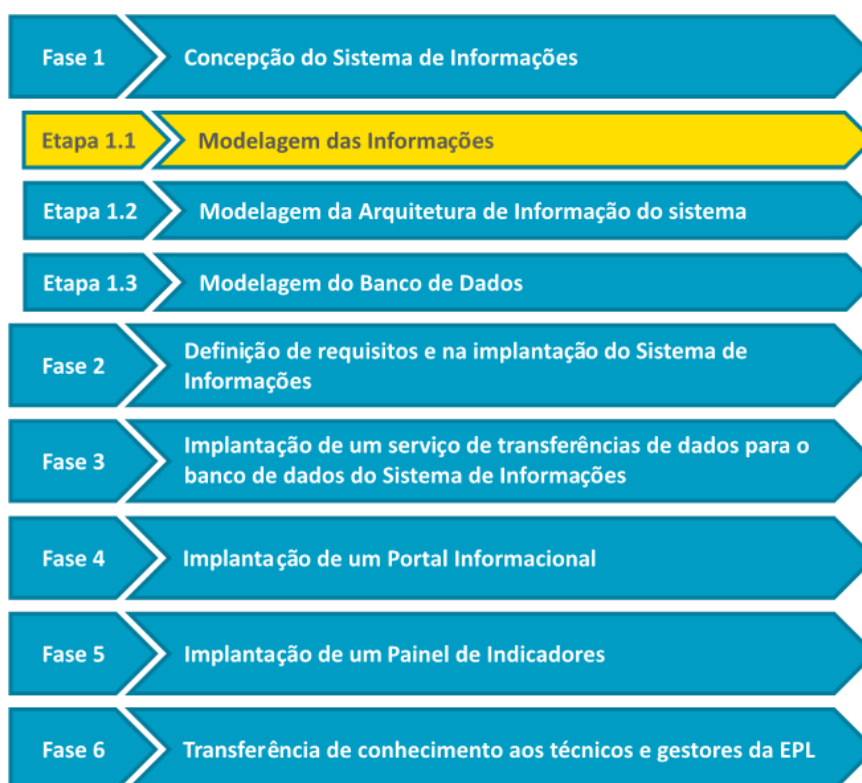
- Nível 1: Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil (MTPA):
- Nível 2: Parceiros
- Nível 3: Colaboradores
- Nível 4: Produtores de informações abertas ou acessíveis

Nos capítulos a seguir é apresentada em detalhe a proposta de comunicação para cada um dos níveis estabelecidos.

3 ALCANCE E OBJETIVOS

Este relatório está dentro da Fase 1 de “Concepção do Sistema de Informações”, cujo objetivo principal é o levantamento e a consolidação dos dados imprescindíveis para subsidiar o sistema de informações logísticas.

Figura 1. Fases e Etapas do Projeto



Fonte: Elaboração própria

Dentro da Fase 1, mais concretamente na Etapa 1.1, o objetivo é que a EPL e a INECO alinhem seus pontos de vista em relação as informações que devem ser incluídas na base de dados, a forma em que estas informações devem ser obtidas (estratégias de comunicação com os parceiros ou obtenção de dados de fontes oficiais) e a taxonomia e estrutura das informações do Observatório.

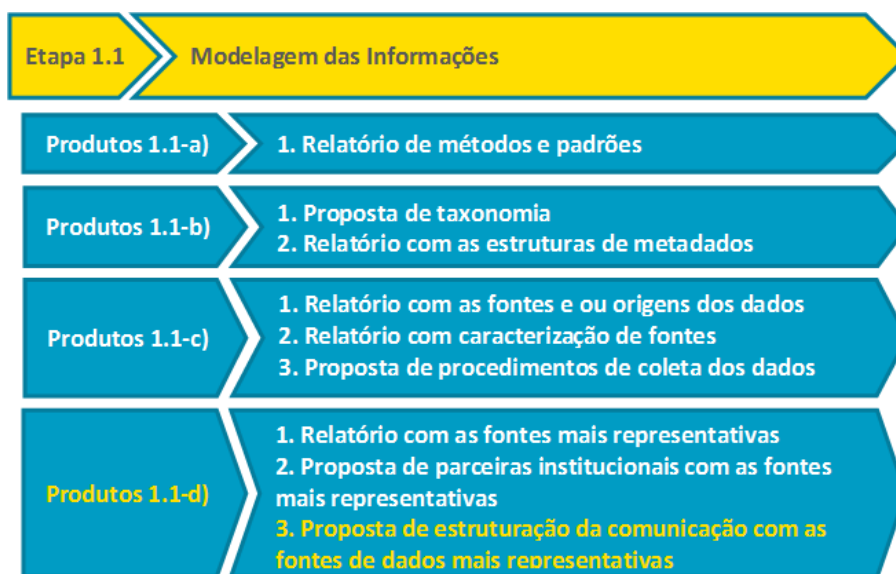
A Etapa 1.1 da Fase 1 é composta por 04 (quatro) subatividades, que relacionamos a seguir:

- 1.1.A) Desenvolver metodologia para identificar e documentar dados, informações e indicadores;
- 1.1.B) Levantar, identificar e documentar os dados, informações e indicadores para planejamento e acompanhamento do setor de transportes e de sua logística para subsidiar o sistema de informações logísticas;

1.1.C) Mapear e documentar as fontes e ou origens de todos os dados, informações e indicadores, indicando se são oriundos de sistemas de informação e com proposta de procedimentos de coleta e de incorporação ao banco de dados;

1.1.D) Identificar as fontes de dados, informações e indicadores, mais representativas e essenciais para a base de dados do Observatório, visando propor mecanismos de articulação institucional e em redes de comunicação para o compartilhamento dos dados.

Figura 2. Produtos e relatórios



Fonte: Elaboração própria

O objetivo específico deste relatório é estabelecer as bases da comunicação para cada tipo de fonte em função dos critérios de representatividade e a proposta de relações com as fontes especificadas nos relatórios 6.1.1.d-1 (Relatório com as fontes de dados, informações e indicadores, mais representativas) e 6.1.1.d-2 (Relatório com proposta de parcerias institucionais com as fontes de dados, informações e indicadores, mais representativas e essenciais para a base de dados do Observatório).

4 ESTRUTURAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ENTRE A EPL E O MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES, PORTOS E AVIAÇÃO CIVIL

Como foi indicado no relatório 1.1.d-1 (Relatório com as fontes de dados, informações e indicadores, mais representativas), o primeiro nível de fonte será o Ministério dos Transportes Portos e Aviação Civil. Este parceiro do ONTL é peculiar. Em princípio eles não fornecerão diretamente dados ao observatório. Seu papel no âmbito do ONTL será dar **suporte** para que a EPL possa solicitar e obter dados das fontes que estão sob sua esfera hierárquica. Do mesmo modo, o trabalho do ONTL será disponibilizado ao Ministério, como uma prioridade e sempre tendo em conta as suas contribuições do MTPA e seus comentários para o aperfeiçoamento dos produtos e serviços do Observatório.

A apresentação da parceria e o enquadramento institucional e normativo (Acordo de Cooperação Técnica) já foram colocados no relatório 1.1.d-2 (Relatório com proposta de parcerias institucionais com as fontes de dados, informações e indicadores, mais representativas e essenciais para a base de dados do Observatório). No relativo à comunicação é importante entender que se trata de um parceiro especial. Além do Seminário que aconteceu no 27 de outubro de 2017, os representantes do BIT no MTPA também foram convidados a uma reunião de alinhamento no escritório da EPL em 13 de dezembro de 2017.

O objetivo no futuro é que o alinhamento e a comunicação com o Ministério dos Transportes Portos e Aviação Civil continuem nessa linha. Para isso, se propõe as seguintes ações para o envolvimento do MTPA:

- Fornecer para sua avaliação os avanços no ONTL, tanto na fase de modelagem como na fase de concepção;
- Convidar o MTPA às reuniões individuais que vão acontecer entre a EPL e os parceiros fornecedores de informações, especialmente aquelas fontes que são vinculadas ao Ministério;
- Tanto em um sentido quanto no outro, mostrar-se disposto a receber e formular sugestões para melhorar os conteúdos do ONTL e do BIT;
- Uma vez conceituado e concretizado o ONTL, as informações relevantes sobre transporte e logística serão informadas ao MTPA diretamente, inclusive na a publicação de novos conteúdos;
- Agendar reuniões (semestral ou anualmente) para assegurar que o alinhamento segue o mesmo canal e informar sobre possíveis alterações nas informações ou no contexto institucional.

5 ESTRUTURAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ENTRE A EPL E OS PARCEIROS

Como foi apresentado no relatório 1.1.d-1 (Relatório com as fontes de dados, informações e indicadores, mais representativas), de acordo aos critérios de representatividade, um parceiro é quem “fornece um volume quantitativamente importante de informações e essa informação que fornece é de grande relevância porque afeta o núcleo da atividade de transporte e logística”.

Dado que se trata dos **fornecedores de informação mais importantes**, a comunicação com eles serão a mais profunda de todas as fontes.

A proposta inicial de parceiros é para os seguintes órgãos:

ANTT

Agência nacional de transportes terrestres



ANAC

Agência Nacional de Aviação Civil



ANTAQ:

Agência Nacional de Transportes Aquaviários



ANP

Agência Nacional do Petróleo, gás natural e biocombustíveis



DNIT

Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes



INFRAERO

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária



CONAB

Companhia Nacional de Abastecimento



Como foi mencionado nos relatórios 1.1.d-1 (Relatório com as fontes de dados, informações e indicadores, mais representativas) e 1.1.d-2 (Relatório com proposta de parcerias institucionais com as fontes de dados, informações e indicadores, mais representativas e essenciais para a base de dados do Observatório), a base de cooperação entre a EPL e os parceiros é um acordo de

cooperação técnica já assinado ou relações informais atuais para o fornecimento de dados e informações. A relação de acordos com os parceiros foi listada na epígrafe 3.1.1 do relatório 1.1.d-2.

No que diz respeito à comunicação são propostas 3 fases:

1. Estabelecimento das parcerias
2. Desenvolvimento de comunicação e colaboração cotidiana
3. Revisão e aperfeiçoamento do ONTL

Cada uma das fases é detalhada a seguir:

5.1 ESTABELECIMENTO DAS PARCERIAS

Para o estabelecimento da parceria, são contemplados dois instrumentos iniciais: um **ofício** onde é solicitada colaboração e explicado seus principais elementos e **uma reunião de alinhamento de interesses** para acordar e lançar os detalhes da cooperação.

O contato inicial e a apresentação do ONTL já aconteceram no Seminário de 27 de outubro de 2017. Graças a este seminário, a fonte já sabe o que é o ONTL, mas em todo caso, o conteúdo do ofício deverá explicar com clareza a motivação da solicitação de informação e seus conteúdos como explicado abaixo.

- O **ofício** é uma carta na qual será feita a solicitação oficial para a colaboração entre a EPL e o parceiro. O conteúdo do ofício será:
 - A **motivação** e a justificativa da solicitação;
 - Os **fundamentos lógicos e jurídicos** da colaboração solicitada;
 - O **conteúdo desta colaboração**, que consistirá basicamente na transferência de arquivos e informações: um resumo das informações será incluído no corpo da carta, deixando o detalhamento proposto para um anexo do ofício;
 - Finalmente, no ofício, será solicitado realizar uma **reunião** para especificar a colaboração de maneira menos dispendiosa e mais rentável possível e será anexada uma agenda, como será abordado no próximo ponto.

No momento de confecção dos ofícios, a informação relativa ao objetivo, deve conter o enquadramento, fundamentos lógicos e jurídicos e o conteúdo das parcerias podem ser encontrados nos capítulos específicos para cada um dos 7 parceiros no relatório 1.1.d-2.

O contato com os parceiros deve ser estabelecido de forma pessoal, a provisão de informações, preferencialmente diretas (sem precisar das suas publicações de dados, a menos que o exijam), e a relação contínua durante todo o período de tempo que for especificado pelo ONTL.

O objetivo da estratégia com os parceiros é aumentar o envolvimento com o ONTL. O Observatório deve ser percebido como um projeto conjunto para a comunidade de transportes e para a sociedade em geral. Uma vez que essa cumplicidade tenha sido alcançada, os processos de comunicação com os parceiros serão mais eficazes.

Para alcançar esse contato pessoal é imprescindível uma reunião individual com cada um dos parceiros:

- **Reunião de lançamento:** a agenda dessa reunião solicitada pela EPL aos parceiros será:
 - **Revisão da motivação da colaboração e dos fundamentos** lógicos e jurídicos e a adequação da EPL às necessidades de cada parceiro, se assim for necessário;
 - **Revisão dos conteúdos gerais da colaboração em termos de transferência de informações.** Nesta primeira reunião podem ser revisados os detalhes das informações solicitadas, ou se o parceiro o preferir, serão revisados os conteúdos gerais das informações solicitadas, deixando os detalhes das especificações e dos formatos a serem tratados por níveis técnicos em reuniões ou em comunicações específicas;
 - **Nomeação de pessoas de contato em nível de Negócio e de Tecnologias da Informação (TI)** para fazer a revisão das informações solicitadas, e acordar as especificações e formatos em que será feita a transferência das informações, a periodicidade e as transformações necessárias;
 - **Revisar o acordo de colaboração existente**, se existir, e analisar se o escopo da colaboração requer ajustes ou uma nova composição, ou, pelo contrário, por razões de agilidade e simplicidade, a colaboração pode ser mantida com algum protocolo de intenções ou instrumento mais simples que registre os interesses mútuos e o fornecimento das informações ao ONTL;
 - **Processos para reavaliação e melhoria da colaboração.** Devem considerar-se prazos para revisar e reavaliar o funcionamento da parceria e proceder com aperfeiçoamento, se for necessário.

Como já foi indicado, no anexo ao ofício será apresentado um detalhamento ao parceiro das informações a serem fornecidas à EPL, bem como suas especificações técnicas. Em uma reunião específica relativa ao fornecimento de dados, é muito provável que o parceiro faça comentários e,

nesse caso, a EPL deverá reformular a proposta de acordo com estes comentários. Só será possível avançar até a próxima etapa da comunicação quando a EPL e o parceiro concordarem com as informações a serem fornecidas e seu formato.

A experiência espanhola com relação à formulação das parcerias, foi que as depurações dos aspectos finais ao nível técnico foram tratadas com e-mails e chamadas telefônicas em geral. No entanto, em alguns casos, foram realizadas mais reuniões presenciais para finalizar os aspectos pendentes.

5.2 DESENVOLVIMENTO DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO DIÁRIA

Uma vez que o escopo e as especificações das informações a serem fornecidas foram acordados, a transferência da informação poderá começar. Em cada caso, dependendo do **acordado com cada parceiro**, o procedimento pode ser diferente: fornecimento de dados em formato automatizado, transferência de tabelas Excel por e-mail ou outras soluções.

A comunicação para este processo normalmente será estabelecida da seguinte forma:

- Para os aspectos relacionados à informação: solicitação, consultas, dúvidas, erros, explicações, etc. deverá ser estabelecido um canal direto a nível de negócio entre a EPL/ONTL e o parceiro.
- Para os aspectos mais técnicos, a comunicação é estabelecida diretamente entre o pessoal a nível TI da EPL e os responsáveis indicados pelo parceiro, no mesmo nível de TI para este fim.

Em todo caso, assim como aconteceu com o Observatório da Espanha, recomenda-se utilizar o endereço de e-mail já criado do Observatório (observatorio@epl.gov.br) para que a situação com cada parceiro possa ser rastreada a qualquer momento por toda a equipe da EPL/ONTL.

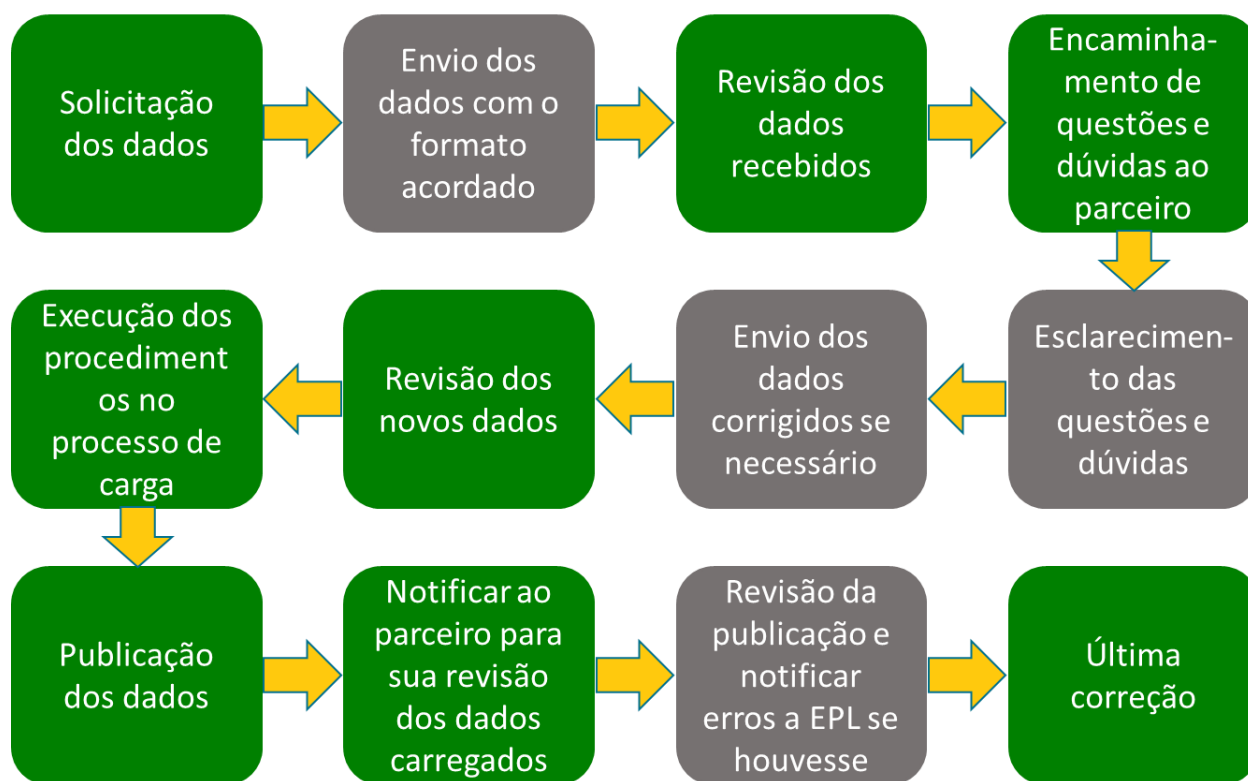
Finalmente, em caso de necessidade de ajustar ou completar as informações no banco de dados, cada parceiro será contatado e informado sobre quais novas informações ou quais transformações serão necessárias e as mudanças no processo de transferência das informações que serão acordadas.

No relatório 6.1.1.c-3 (Relatório com proposta de procedimentos de coleta dos dados, informações e indicadores e de incorporação dos mesmos pelo banco de dados do Observatório), foram apresentados os procedimentos de coleta de dados e sua incorporação no banco de dados do ONTL. Com relação à comunicação com os parceiros fica refletido nos primeiros passos dos procedimentos 3 (para quando existir uma parceria com a fonte e os dados fornecidos pelo parceiro que requerem transformações por parte da EPL) e dos procedimentos 4 (para quando existir uma parceria com a fonte e os dados fornecidos pelo parceiro que podem ser incorporados ao banco de dados do ONTL sem transformação). Esses processos devem levar em conta a

participação do parceiro tanto na provisão de informações como na resolução de dúvidas e questões e, finalmente, na validação final da informação incorporada no banco de dados ONTL quando esta for pública.

A seguinte figura mostra o processo de comunicação cotidiana entre a EPL (em verde) e os parceiros (em cinza) e as interações previstas no processo.

Figura 3. Processo de comunicação cotidiana entre a EPL e cada parceiro



Fonte: Elaboração própria

5.3 REVISÃO E APERFEIÇOAMENTO

Além da comunicação cotidiana, a ser considerada de médio e longo prazo, a EPL deve estar preparada para todas as **possíveis mudanças** que possam acontecer com cada parceiro. A realidade das atividades dos parceiros pode ser alterada por **questões técnicas, legais ou funcionais**. Os dados produzidos por cada parceiro podem mudar, e as tecnologias de transferência e tratamento de dados vão mudar com os anos. Com tudo isso em mente, a EPL deve estar preparada para estabelecer mecanismos de revisão que prevejam essas mudanças.

No mesmo sentido, é conveniente que a EPL, com uma periodicidade adequada (a ser definida pelo ONTL), busque junto aos parceiros novidades nos seus processos ou nas informações que se renovam. Deste modo a EPL se manterá bem informada e também consegue mais aderência nas informações com o parceiro no mais longo prazo.

Por último, é importante mencionar que a INECO acompanhará e ajudará a EPL em todo o processo de comunicação com os parceiros, da redação dos ofícios até a comunicação cotidiana durante a carga de dados no banco.

6 ESTRUTURAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ENTRE A EPL E OS COLABORADORES

Como foi apresentado no relatório 1.1.d-1 (Relatório com as fontes de dados, informações e indicadores, mais representativas), de acordo com os critérios de representatividade, um colaborador é quem “fornece informações de importância para o ONTL, quando comparado com os Parceiros, independente do **volume quantificado da informação** venha a ser menor. Todavia, mesmo que a informação a fornecer contemple aspectos que, mesmo que importantes, mas que não sejam tão relevantes para a operacionalização do ONTL, não se deve desmerecer a representatividade do Colaborador.

No entanto, os processos de comunicação entre a EPL e os colaboradores serão **muitos similares aos processos com os parceiros**. As principais diferenças serão que as informações serão fornecidas com base na reciprocidade de interesse, como um protocolo de intenções ou uma troca de correspondências que garanta a colaboração, mas não requeira celebrar um instrumento de cooperação técnica (acordo) e que, a menos que o Colaborador assim o solicite, não será necessário agendar uma reunião com ele, dado que o volume de informações a fornecer não será tão expressivo.

Como já foi mencionado no anterior relatório, o procedimento de colaboração com as fontes colaboradoras constituirá em uma relação direta entre EPL e as organizações com base nas boas intenções para troca de informações que garantam a colaboração entre eles, mas sem a necessidade de requerer qualquer formalização oficial.

O processo será baseado em um protocolo de comunicação que permitirá garantir o fornecimento dos dados e que a informação fornecida é adequada e de qualidade. Especificamente, os objetivos do mencionado protocolo são:

- Garantir a manutenção do fornecimento dos dados ao longo do tempo.
- Garantir que a informação fornecida tem qualidade suficiente para ser utilizada pelo ONTL.
- Facilitar a compreensão da informação, esclarecendo suas especificações, confiabilidade, e metodologias de cálculo, bem como limitações e problemas que podem surgir em seu tratamento e interpretação.
- Permitir uma comunicação ágil e eficaz entre os agentes do observatório e as pessoas designadas como responsáveis em cada organização.

A definição do protocolo de comunicação dependerá da atitude de cooperação de cada fonte, mas normalmente incluirá o seguinte conteúdo:

- As especificações das informações requeridas.

- As datas para o fornecimento das informações requeridas.
- O setor ou área e a pessoa responsável a nível gerencial ou o contato inicial.
- O formato de transferência das informações, que será acordado com o colaborador, dependendo das facilidades de transferência. Caso seja necessária qualquer transformação do formato ou das especificações funcionais da informação, é possível que estas sejam feitas pelo colaborador ou pela EPL.

Inicialmente, a listagem de colaboradores é a seguinte:

- TRANSPETRO
- ANM
- DMM
- SIARMA (ESALQ-LOG)
- DATASUS
- ABCR
- IMEA
- MMA
- SIFRECA(ESALQ-LOG)
- DPC
- DECEA
- SEC. NAC. PORTOS
- LOGUM

Com isso em mente, é possível estabelecer as 3 fases da comunicação de maneira similar as fases propostas aos parceiros:

1. Estabelecimento das colaborações
2. Desenvolvimento de comunicação e colaboração cotidiana
3. Revisão e aperfeiçoamento do ONTL

6.1 ESTABELECEMENTO DAS COLABORAÇÕES

Para o estabelecimento da colaboração, é contemplado um **ofício** no qual será solicitada a colaboração e explicados seus principais elementos. O conteúdo do ofício será:

- A **motivação** e a justificativa da solicitação;
- Os **fundamentos lógicos e jurídicos** (se houver) da colaboração solicitada;
- O **conteúdo desta colaboração**, que consistirá basicamente na transferência de arquivos de informações: um resumo das informações será incluído no corpo do ofício, deixando o detalhe proposto para um anexo.
- Finalmente, no ofício, será solicitada uma **nomeação de pessoas de contato a nível de Negócio e de Tecnologias da Informação (TI)** para fazer o fornecimento das informações solicitadas, acordar as especificações e formatos em que será feita a transferência das informações, assim como a periodicidade de fornecimento.

- **Processos para reavaliação e melhoria da colaboração.** Deve-se considerar prazos para revisão do funcionamento da colaboração e proceder com a devida atualização, quando pertinente.

Tal como acontece com os parceiros, no anexo ao ofício será proporcionado ao colaborador a relação das informações a fornecer à EPL, bem como suas especificações técnicas. É possível que o colaborador possa sugerir modificações nos dados, nos formatos ou no modo de entrega das informações. Se o colaborador ou a EPL considerar necessário ter uma reunião para esclarecer estes temas, esta deverá ser agendada. Em qualquer caso, dado que não haverá um acordo formal de colaboração e que o volume de dados a fornecer não será muito grande, é recomendável que a EPL se ajuste às necessidades do colaborador.

6.2 DESENVOLVIMENTO DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO DIÁRIA

Uma vez que o escopo e as especificações das **informações a serem fornecidas foram acordados**, o processo de transferência da informação é igual ao processo com os parceiros, mas com um volume de informação menor. Por tanto, mesmo com este pequeno volume de informações a fornecer, a automatização deverá ser avaliada pelo ONTL e o Colaborador.

Da mesma forma, dado este pequeno volume de informação, é possível que não seja necessária a atribuição de duas pessoas (uma a nível negócio e outra a nível TI) para o fornecimento de dados, sendo suficiente apenas uma pessoa.

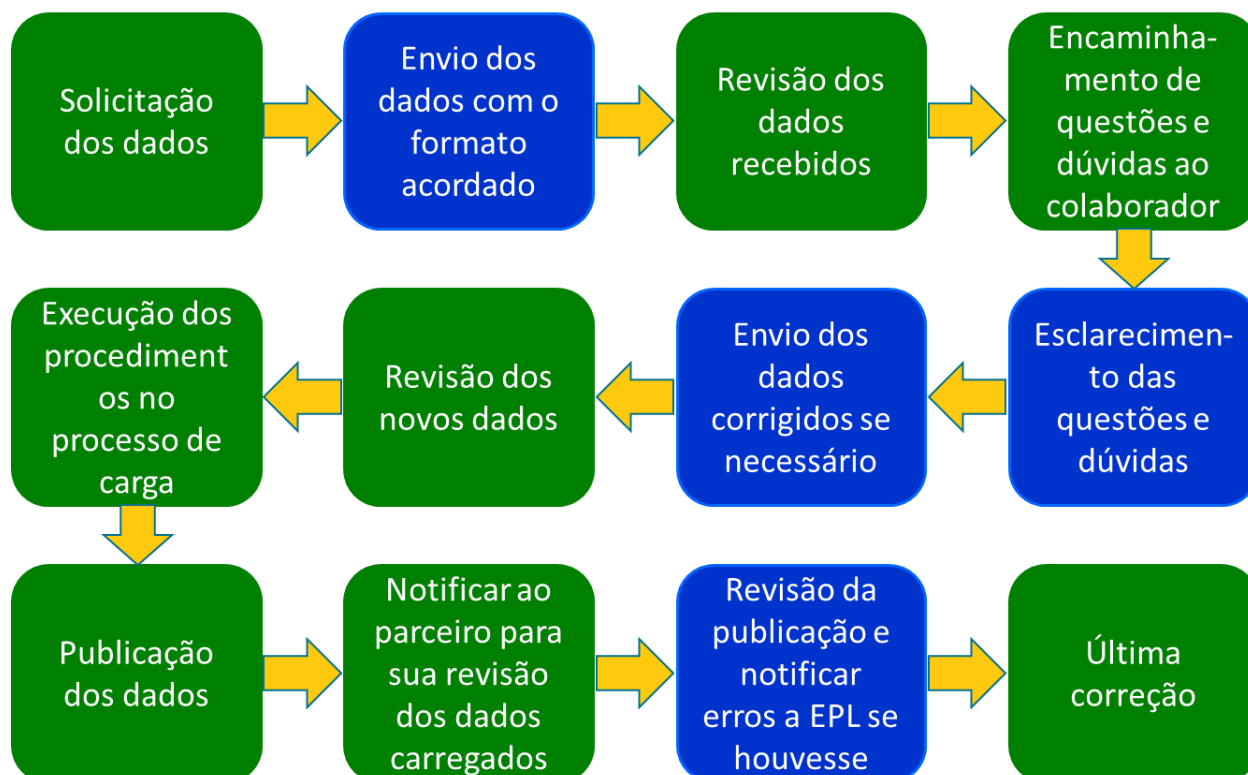
Em qualquer caso, todas as comunicações deverão ficar reportadas no endereço de e-mail pelo Observatório e que já foi criado (observatorio@epl.gov.br).

Finalmente, em caso de necessidade de ajustar ou completar as informações no banco de dados, cada colaborador será contatado e informado sobre quais novas informações ou quais transformações serão necessárias e as mudanças necessárias no processo de transferência das informações a serem acordadas.

No relatório 6.1.1.c-3 (Proposta de procedimentos de coleta dos dados e de incorporação dos mesmos pelo banco de dados do Observatório) se apresentaram os procedimentos de coleta de dados e sua incorporação no banco de dados do ONTL. No relativo à comunicação com os colaboradores fica refletido nos primeiros passos dos procedimentos 3 (para quando existir uma parceria com a fonte e os dados fornecidos pelo parceiro requerem de transformações por parte da EPL) e 4 (para quando existir uma parceria com a fonte e os dados fornecidos pelo parceiro podem ser incorporados ao banco de dados do ONTL sem transformação). Esses processos devem levar em conta a participação do colaborador tanto na provisão de informações como na resolução de dúvidas e questões e, finalmente, na validação final da informação incorporada no banco de dados ONTL quando ela for pública.

A seguinte figura mostra o processo de comunicação cotidiana entre a EPL (em verde) e os colaboradores (em azul) e as interações previstas no processo.

Figura 4. Processo de comunicação cotidiana entre a EPL e cada colaborador



Fonte: Elaboração própria

6.3 REVISÃO E APERFEIÇOAMENTO

Além da comunicação cotidiana e visando o médio e longo prazo, a EPL deve estar preparada para todas as **possíveis mudanças** que possam acontecer com cada colaborador. A realidade da atividade dos colaboradores é alterada por **questões técnicas, legais ou funcionais**. Os dados produzidos por cada colaborador podem mudar, e as tecnologias de transferência e tratamento de dados vão mudar com os anos. Com tudo isso em mente, a EPL deve estar preparada para estabelecer mecanismos de revisão que prevejam essas mudanças.

No mesmo sentido, é conveniente que a EPL, com uma periodicidade adequada (a ser definida pelo ONTL), busque junto aos parceiros novidades nos seus processos ou nas informações que se renovam. Deste modo a EPL se manterá bem informada e também consegue mais aderência nas informações com o parceiro no mais longo prazo.

7 ESTRUTURAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ENTRE A EPL E OS PRODUTORES DE INFORMAÇÕES ABERTAS OU ACESSÍVEIS

Como foi apresentado no relatório 1.1.d-1 (Relatório com as fontes de dados, informações e indicadores, mais representativas), de acordo aos critérios de representatividade, um no último nível se encontram as “fontes que publicam informações em locais públicos, com regularidade e elas são facilmente acessíveis”.

Inicialmente, a listagem dos produtores de informações abertas ou acessíveis é a seguinte:

- IBGE
- ANFAVEA
- BCB
- MCTIC
- CENIPA
- DENATRAN
- ABIFER
- DPRF
- EPE-MME
- NTC & LOGÍSTICA
- ABAG
- ABEAR
- EMBRAER
- M. FAZENDA/SIAFI
- M. CIDADES

Os processos de comunicação com produtores de dados abertos ou aqueles que já são acessíveis ao EPL são muito simples, uma vez que estão limitados a uma **carta ou um e-mail informando à fonte** que uma parte de suas informações será usada pela EPL, acompanhado de uma breve informação do uso que será dado a essa informação de acordo com a finalidade da ONTL. Sempre deixando claro que eles serão nomeados como a fonte original da informação e que a EPL está disponível para qualquer esclarecimento que eles possam precisar.

Em princípio, a comunicação com estas fontes termina com esta carta. No entanto, existe a possibilidade de que a EPL tenha dúvidas surgidas no processo de coleta e carga de dados. Neste caso, como se trata de fornecedores de informações ao público em geral, eles vão ter canais de comunicação oficiais que a EPL poderá utilizar para resolver as dúvidas surgidas. Por exemplo, o IBGE neste link <https://www.ibge.gov.br/novoportal-atendimento.html> oferece muitas possibilidades de atendimento.

8 RESUMO E CONCLUSÕES

Na hora de estabelecer a comunicação com a rede de parceiros e colaboradores o mais importante é manter uma ordem clara. Respeitar as datas acordadas com as fontes pela comunicação e tentar que seja o mais efetiva possível. Solicitar toda a informação com um só pedido e também não transportar dúvidas ou questões ao colaborador, que possam ser resolvidas internamente pela própria EPL.

No entanto, é imprescindível o envolvimento dos parceiros e colaboradores. Para isso, é recomendada uma relação contínua durante todo o horizonte de tempo a ser definido pelo ONTL. O Observatório deve ser percebido como um projeto conjunto para a comunidade de transportes e para a sociedade em geral. Uma vez que essa cumplicidade tenha sido alcançada, os processos de comunicação com os parceiros serão mais eficazes.

A seguinte tabela mostra um resumo da proposta de comunicação para cada um dos tipos de fontes identificadas:

| Tipo de agente | Estabelecimento da cooperação para o ONTL | Desenvolvimento da cooperação diária | Revisão e aperfeiçoamento |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| MTPA | Alinhamento estratégico | | |
| PARCEIROS | <p>Ofício:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo da solicitação - Enquadre jurídico e lógico - Conteúdos e dados - Solicitação de reunião <p>Reunião:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisão dos objetivos e fundamentos - Revisão dos conteúdos (possibilidade de nova reunião técnica) - Nomeação de pessoas de contato - Revisão do acordo, se necessário - Processos para reavaliar a comunicação | <p>Baseada nos processos 3 e 4 do relatório 1.1.c-3 as ações dos parceiros serão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornecimento dos dados acordados - Esclarecimento de questões e dúvidas - Reenvio de dados corrigidos, se necessário - Revisão dos dados publicados e notificação dos erros encontrados | <p>Segundo acordado a médio prazo com a experiência acumulada e mudanças de contexto</p> |
| COLABORADORES | <p>Ofício:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo da solicitação - Enquadre jurídico e lógico - Conteúdos e dados - Nomeação de pessoas de contato - Processos para reavaliar a comunicação - Possibilidade de organizar uma reunião | <p>Baseada nos processos 3 e 4 do relatório 1.1.c-3 as ações dos parceiros serão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fornecimento dos dados acordados - Esclarecimento de questões e dúvidas - Reenvio de dados corrigidos, se necessário - Revisão dos dados publicados e notificação dos erros encontrados | <p>Segundo acordado a médio prazo com a experiência acumulada e mudanças de contexto</p> |
| FONTES DE DADOS ABERTOS | <p>Uma carta ou um e-mail informando à fonte que uma parte de suas informações será usada pela EPL e uma breve informação do uso que será dado a essa informação de acordo com a finalidade do ONTL</p> | <p>Esporádica e eventual solicitação de esclarecimentos através dos canais públicos</p> | <p>Segundo a experiência acumulada e mudanças de contexto ou das informações publicadas</p> |

9 APROVAÇÕES

Nome: Fernando Cámara de la Peña

Cargo/Função: Técnico da Ineco alocado na sede da EPL

Data:

Nome: Enrique Monfort Tomo

Cargo/Função: Diretor de Projetos INECO do BRASIL

Data:

Nome: Milton Sampaio Castro de Oliveira

Cargo/Função: Assessor técnico da Coordenação do Observatório - CONIL

Data:

Nome: Lilian Campos Soares

Cargo/Função: Coordenadora do Observatório - CONIL

Data:

Nome: Jony Marcos do Valle Lopes

Cargo/Função: Gerente de Pesquisa e Desenvolvimento Logístico – GEPDL

Data: