

# RELATÓRIO ANUAL 2019

## DIRETORIA

### Presidente

Arthur Luis Pinho de Lima

### Diretor de Planejamento

Rafael Antonio Cren Benini

### Diretor de Gestão

Marcelo Guerreiro Caldas

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Natália Marcassa de Souza

Marcello da Costa Vieira

Diogo Piloni e Silva

## CONSELHO FISCAL

### Titulares

Felipe Fernandes Queiroz

Daniel Mário Alves de Paula

Adriano Brasil Rodrigues e Silva

### Suplente

Hilton Ferreira dos Santos

## SUMÁRIO

1. A OUVIDORIA DA EPL E SUA IMPORTÂNCIA	04
2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	05
3. FORMAS DE CONTATO	07
4. SERVIÇO EPL	08
5. ANÁLISES QUANTITATIVAS	09
6. PRAZOS DE RESPOSTA	10
7. LISTA DE SIGLAS	11

## 1. A OUVIDORIA DA EPL E SUA IMPORTÂNCIA

A Empresa de Planejamento e Logística S.A. – EPL é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Infraestrutura – Minfra. 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.

Com o intuito de dar transparência às ações da empresa, em 20 de julho de 2016, a EPL aderiu ao sistema e-Ouv, Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. 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 (LAI - Lei nº 12.527/2011) que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas.

Nesse canal, o cidadão pode fazer sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias de forma eletrônica através do endereço: [www.epl.gov.br/ouvidoria-epl](http://www.epl.gov.br/ouvidoria-epl).

Compete à Ouvidoria da EPL:

- receber, examinar, dar encaminhamento, responder e acompanhar reclamações, elogios, sugestões, denúncias e solicitações;
- intermediar interesses dos cidadãos e da Empresa;
- sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento dos produtos e serviços, dos processos e da gestão;
- elaborar relatórios periódicos e dar publicidade a eles;
- apoiar as ações de transparência e de democracia participativa.

## 2. 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 às partes interessadas;
- 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 praticadas contra a Administração Pública Federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

### 3. FORMAS DE CONTATO

Os tipos de manifestações abrangidas pela Ouvidoria são:

**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;

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

As manifestações de Ouvidoria podem ser encaminhadas da seguinte forma:

- Elogios, sugestões, reclamações, solicitações de providências administrativas e denúncias:

- e-OUV: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>
- Telefone: (61) 3426-3742/3426-3743
- Edifício Parque Cidade Corporate - Torre C  
SCS Quadra 9, Lote C, Torre C - 8º andar  
Brasília - DF - 70.308-200

- Solicitações de informações (Lei de Acesso à Informação):

- e-SIC: <http://esic.cgu.gov.br>
- e-mail: [sic@epl.gov.br](mailto:sic@epl.gov.br)
- Telefone: (61) 3426-3742/3426-3743
- Edifício Parque Cidade Corporate - Torre C  
SCS Quadra 9, Lote C, Torre C - 8º andar  
Brasília - DF - 70.308-200

O tipo de manifestação abrangida pelo SIC é:

**SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO:** solicitação de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

#### 4. SERVIÇO EPL

A EPL com o intuito de dar transparência disponibiliza na sua página na internet, no campo Acesso à Informação:

- Carta de Serviços ao Usuário  
(<https://www.epl.gov.br/carta-de-servicos-ao-usuario>)
- Acesso a Ouvidoria da EPL (<https://www.epl.gov.br/ouvidoria-epl>)
- Acesso ao SIC  
(<https://www.epl.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic-epl>)



## 5. ANÁLISES QUANTITATIVAS

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAL
Denúncias	1
Elogios	0
Pedidos de Informações	0
Reclamações	2
Solicitações de Providências	7
Sugestões	3

Tabela 1: Manifestações recebidas pela Ouvidoria de 01/01/2019 a 31/12/2019 divididas por tipo

Em 2019, a Ouvidoria da EPL recebeu através do sistema e-Ouv do Poder Executivo Federal 13 manifestações atendidas dentro do prazo regimental de 30 dias.

Desse total, 9 manifestações referiam-se a assuntos que não estão no escopo da EPL, 3 manifestações foram atendidas e respondidas com informações da EPL e 1 manifestação referia-se a outro órgão.

## 6. PRAZOS DE RESPOSTA

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.

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 a Ouvidoria do órgão em questão.

Desde a adesão ao sistema de ouvidorias do Poder Executivo Federal, em 2016, até a data de 31 de dezembro de 2019, a EPL recebeu, tratou e respondeu 29 manifestações ao cidadão.

### MEMBROS:

#### **Patrícia Gomes da Cunha**

Administradora local do Sistema Eletrônico e-Ouv, no âmbito desta Empresa de Planejamento e Logística - EPL.

#### **Bruno Lourenço**

Respondente do Sistema Eletrônico e-Ouv, no âmbito desta Empresa de Planejamento e Logística - EPL.

#### **Cristine Santos**

Respondente do Sistema Eletrônico e-Ouv, no âmbito desta Empresa de Planejamento e Logística - EPL.

#### **Mariana Gomes Pinheiro**

Respondente do Sistema Eletrônico e-Ouv, no âmbito desta Empresa de Planejamento e Logística - EPL.

## 7. LISTA DE SIGLAS

**CGU** - Controladoria-Geral da União

**MInfra** - Ministério da Infraestrutura

**E-OUV** - Sistema Eletrônico da Ouvidoria

**E-SIC** - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão



[www.epl.gov.br](http://www.epl.gov.br)



(61) 3426-3742



[www.linkedin.com/company/empresadeplanejamentoelogistica/](http://www.linkedin.com/company/empresadeplanejamentoelogistica/)



[www.facebook.com/epl.gov.br/](http://www.facebook.com/epl.gov.br/)



@epl\_br



@epl\_br



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