

VALEC



Carta de serviços ao usuário

ANO DE 2022



A Valec, Engenharia, Construções e Ferrovias S.A. apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de dar visibilidade e transparência às suas ações, bem como de fornecer informações que facilitem 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.

DIRETOR-PRESIDENTE

André Kuhn

DIRETOR DE ENGENHARIA

Washington Luke

DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Márcio Lima Medeiros

DIRETOR DE NEGÓCIOS

Jeferson de Lima Cheriegate

CHEFE DE GABINETE DA PRESIDÊNCIA

Olyntho Alves Gomes de Sá

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO PRESIDENTE

Marcello da Costa Vieira

MEMBROS

Felipe Nogueira Fernandes

Marcos Montes Cordeiro

Felipe Fernandes Queiroz

Gustavo Vergilio de Paula

Equipe responsável pela elaboração da Carta de Serviços ao Usuário:

Rose Meire Cyrillo

Ouvidora

Luciana Linhares Andrade dos Santos

Estagiária

Ana Marcia Pechir Gomes Caichiolo

Jornalista

1. APRESENTAÇÃO

BREVE HISTÓRICO DA EMPRESA

A Valec foi constituída em 22 de fevereiro de 1972 com a denominação de VALUEC Serviços Técnicos Ltda., tendo como cotistas a Rio Doce Engenharia e Planejamento S.A - RDEP (controlada pela Cia. Vale do Rio Doce - CVRD), com 51% de capital, e a USS Engineers and Consultants INC., com 49% das cotas.

A empresa tinha por objetivo analisar a viabilidade do Projeto Carajás.

Em 1977, a USS ENGINEERS transferiu as suas ações para a RIO DOCE NAVEGAÇÃO S.A - DOCENAVE, também controlada pela CVRD, e em 1978 a VALUEC tornou-se VALEC COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA.

No ano de 1987, a CRVD transferiu a totalidade das cotas para a Empresa Brasileira de Planejamento de Transportes - GEIPOT (9.099 cotas), e para a PORTOBRÁS (01 cota), passando a chamar-se VALEC - ENGENHARIA E CONSTRUÇÕES LTDA. Nesse mesmo ano, a Empresa passou à condição de sociedade anônima de capital autorizado, com razão social de VALEC-ENGENHARIA, CONSTRUÇÕES E FERROVIAS S/A, em decorrência da doação das ações do GEIPOT para a União, tendo a PORTOBRÁS permanecido com sua cota. Posteriormente, com a extinção da PORTOBRÁS, e sua consequente sucessão pela União, esta passou a ser a única acionista, com 100% das ações.

INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

A **VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.** é uma empresa pública, sob a forma de sociedade por ações, vinculada ao Ministério da Infraestrutura, nos termos previstos na Lei nº 11.772, de 17 de setembro de 2008.

É organizada sob a forma de sociedade anônima de capital fechado, controlada pela União e vinculada ao Ministério de Infraestrutura. Está sujeita ao regime jurídico das empresas privadas, inclusive quanto aos direitos e obrigações civis, comerciais, trabalhistas e tributárias.

Tem por função social a construção e exploração de infraestrutura ferroviária.

De acordo com o art. 9º da Lei em referência, compete à VALEC, em conformidade com as diretrizes do Ministério da Infraestrutura:

- Administrar os programas de operação da infraestrutura ferroviária, nas ferrovias a ela outorgadas;
- Coordenar, executar, controlar, revisar, fiscalizar e administrar obras de infraestrutura ferroviária que lhes forem outorgadas;
- Desenvolver estudos e projetos de obras de infraestrutura ferroviária;
- Construir, operar e explorar estradas de ferro, sistemas acessórios de armazenagem, transferência e manuseio de produtos e bens a serem transportados e, ainda, instalações e sistemas de interligação de estradas de ferro com outras modalidades de transportes;
- Promover o desenvolvimento dos sistemas de transporte de cargas sobre trilhos, objetivando seu

aprimoramento e a absorção de novas tecnologias;

- Celebrar contratos e convênios com órgãos nacionais da administração direta ou indireta, com empresas privadas e com órgãos internacionais para prestação de serviços técnicos especializados;
- Exercer outras atividades inerentes às suas finalidades, conforme previsão em seu Estatuto social; e
- Participar minoritariamente do capital de empresas que tenham por objeto construir e operar a EF 232, de que trata o item 3.2.2 - Relação Descritiva das Ferrovias do Plano Nacional de Viação, do Anexo da Lei no 5.917, de 10 de setembro de 1973, com as alterações introduzidas por esta Lei. (Incluído pela Lei nº 12.058, de 2009)

Organograma: <https://www.valec.gov.br/documentos/OrganogramaVALEC.pdf>

Estatuto Social: <https://www.valec.gov.br/documentos/EstatutoSocialVALEC.pdf>

Regimento Interno: <https://www.valec.gov.br/documentos/RegimentoInternoVALEC.pdf>

Missão, visão, valores institucionais e resumo das principais diretrizes do Planejamento Estratégico

A VALEC se consolidou como um núcleo de excelência técnica em construção de infraestrutura ferroviária em 2020, e vislumbra-se, para o futuro da empresa, que possa contribuir cada vez mais, com a sua expertise, no estímulo aos investimentos privados em estoque de infraestrutura, ofertando estudos e projetos de qualidade, que propiciem ao investidor, a segurança necessária para a realização de seus aportes, mas também, que contribua para a ampliação da oferta de transporte ferroviário de carga e de passageiros, com a redução do custo logístico no Brasil.

O Ministério da Infraestrutura, órgão de vinculação, definiu os novos rumos da empresa com um novo ciclo de planejamento estratégico, em uma visão ampla de reestruturação do setor ferroviário no país, em aproximação cada vez maior com a iniciativa privada e estabelecendo um papel institucional de viabilização desta estratégia.

Assim, os principais resultados almejados pela VALEC a serem entregues à sociedade brasileira podem ser resumidos na missão, visão e valores definidos em seu Mapa Estratégico, a saber:

Missão: Contribuir para aprimorar a logística no Brasil de forma sustentável, competitiva e integrada, executando seus empreendimentos com efetividade.

Visão: Tornar-se uma empresa pública moderna, inovadora, confiável e ser reconhecida pela sociedade e pelos órgãos de controle como instituição que realiza e entrega empreendimentos prioritários de infraestrutura até 2024.

Valores: Compromisso com o Interesse Público; Excelência técnica; Inovação; Meritocracia; Integridade; Sustentabilidade e Efetividade.

A seguir, apresenta-se o atual Mapa Estratégico 2020-2024, contendo as principais diretrizes.

MAPA ESTRATÉGICO 2020-2024

MISSÃO: Contribuir para aprimorar a logística no Brasil de forma sustentável, competitiva e integrada, executando seus empreendimentos com efetividade.

VISÃO: Tornar-se uma empresa pública moderna, inovadora, confiável e ser reconhecida pela sociedade e pelos órgãos de controle como instituição que realiza e entrega empreendimentos prioritários de infraestrutura até 2024.

VALORES: Compromisso com o interesse público - EXCELÊNCIA TÉCNICA – INOVAÇÃO – MERITOCRACIA – INTEGRIDADE – SUSTENTABILIDADE – EFETIVIDADE.



Figura 01: Mapa Estratégico 2020-2024

2. SERVIÇOS OFERECIDOS

2.1 Ouvidoria

A Ouvidoria da Valec foi criada 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 Valec. Qualquer pessoa pode enviar sugestões, tecer elogios sobre os serviços prestados pela Valec e seus colaboradores, formalizar denúncias, reclamações, solicitações e pedidos de simplificação de serviços públicos, pronunciamentos que serão respondidos em até 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 Valec 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 Valec.

Resoluções da Valec sobre a Ouvidoria:

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

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

Canais de atendimento:

Formulário eletrônico

FALA.Br

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

Telefones

(61) 2029.6075, 6076, 6077 e 6078, em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 09h às 17h.

Atendimento presencial

SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5, Asa Sul, Brasília-DF, Sede da VALEC, Térreo. Em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 09h às 17h

Carta dirigida à Ouvidoria da VALEC

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

2.2 Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Valec Engenharia, Construções e Ferrovias foi criado em 16 de maio de 2012, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação, nº 12.527 de 2011, válida para os órgãos e entidades das Administrações Direta e Indireta, dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e de todas as esferas de governo, que garante 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.

Todas as informações produzidas ou sob a guarda da Valec 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 vinte dias, prazo que poderá ser prorrogado por mais dez dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente, nos termos do artigo 11 da Lei nº 12.527/2011.

Na Valec a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão é de atribuição da Ouvidoria e a Autoridade de Monitoramento descrita no artigo 40 da Lei de Acesso à Informação recai sobre o Chefe de Gabinete da Presidência da Valec.

Canais de Atendimento do SIC

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).

As solicitações podem ser feitas pessoalmente na Ouvidoria da Valec, localizada no SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5, Asa Sul, Brasília-DF, Sede da VALEC, Térreo. Em dias úteis, de 2ª a 6ª, das 09h às 17h, ou por meio do formulário eletrônico (<https://falabr.cgu.gov.br/Login/Identificacao.aspx?idFormulario=3&tipo=8&ReturnUrl=%2fpublico%2fManifestacao%2fRegistrarManifestacao.aspx%3fidFormulario%3d3%26tipo%3d8%26origem%3didp%26modo%3d>). 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 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.

2.3 Comitê de Auditoria Estatutário

É um órgão colegiado que se reporta ao Conselho de Administração e tem por finalidade assessorá-lo no que concerne ao exercício das suas funções de auditoria, supervisão e fiscalização.

<https://www.valec.gov.br/a-valec/participacao-social/conse-lhos-e-orgaos-colegiados/coaud/membros-coaud>

Canal de denúncias do COAUD:

<https://www.valec.gov.br/a-valec/participacao-social/conse-lhos-e-orgaos-colegiados/coaud/canal-de-denuncias-coaud>

2.4 Comissão de Ética

A Comissão de Ética da Valec 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, 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.

Formulário de Consultas e de denúncias da CEV: <https://www.valec.gov.br/a-valec/governanca/comissao-de-etica>

2.5 Auditoria Interna

A Auditoria Interna é uma 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.

Contato: 61 2029-6481 e-mail: audin@valec.gov

<https://www.valec.gov.br/a-valec/auditorias/auditoria-interna>

2.6 Peticionamento Eletrônico – SEI

Por meio do Sistema Eletrônico de Informações, o SEI, os cidadãos podem participar de processos administrativos relativos à VALEC, Engenharia, Construções e Ferrovias S.A. 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 VALEC. Para visualização do conteúdo, será necessária a autorização da área que estiver trabalhando com o processo solicitado.

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

3. GOVERNANÇA, GESTÃO E CONTROLE INTERNO

SERVIÇOS DISPONÍVEIS	LOCAL DE ACESSO
Ferrovias – Ações e Programas	https://www.valec.gov.br/ferrovias/acoes-e-programas/ferrovias-da-valec
Políticas de Governança	https://www.valec.gov.br/a-valec/governanca/politicas
Auditorias	https://www.valec.gov.br/aceso-a-informacao/auditorias/auditoria-interna
Convênios	https://www.valec.gov.br/aceso-a-informacao/convenios-e-transferencias/termo-de-execucao-descentralizada-ted
Despesas	https://www.valec.gov.br/a-valec/receitas-e-despesas/despesas
Demonstrações financeiras	https://www.valec.gov.br/transparencia/demonstracoes-financeiras
Licitações	https://www.valec.gov.br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/licitacoes
Contratos	https://contratos.comprasnet.gov.br/transparencia/contratos?orgao=%5B%2229209%22%5D
Gestão de pessoas	https://www.valec.gov.br/aceso-a-informacao/institucional/gestao-de-pessoas
RGI	https://www.valec.gov.br/a-valec/governanca/assessoria-de-governanca/planejamento-estrategico
Plano de Integridade	https://www.valec.gov.br/noticias/922-planejamento-2021-conheca-as-principais-iniciativas-e-metas-do-plano-de-negocios-da-valec
Plano de Negócios	https://www.valec.gov.br/a-valec/governanca/assessoria-de-governanca/planejamento-estrategico
Carta de Governança	https://www.valec.gov.br/a-valec/governanca/carta-anual-de-politicas-publicas-e-governanca

4. Corregedoria

Entre outras atribuições, cabe à Corregedoria da Valec prestar orientação, assistência correcional, apoio administrativo e técnico às comissões de Sindicância, processos administrativos disciplinares e processos de apuração de responsabilidade instauradas por ato de ofício ou solicitando informações e diligências às unidades internas da Valec ou de outros órgãos da Administração Pública, bem como prestar informações acerca dos procedimentos disciplinares em curso ou encerrados, observadas as reservas impostas pela Lei de Acesso à Informação (art. 92 do Estatuto Social da Valec <https://www.valec.gov.br/documentos/EstatutoSocialVALEC.pdf>).

Contato: 61 2029.6081 **e-mail:** corregedoria@valec.gov.br

5. Assessoria de Relações Institucionais

Cabe à ASREL/VALEC iniciar contatos e promover a articulação entre representantes da empresa com entidades públicas e privadas, nacionais e internacionais, relativa a financiamentos de programas de estudos, pesquisas, projetos e obras relacionadas ao seu campo de atuação.

Contato: 61 2029.6091 **e-mail:** asrel@valec.gov.br

6. Atendimento à Imprensa

<https://www.valec.gov.br/a-valec/institucional/assessoria-de-comunicacao-social>

7. Processos Seletivos

<https://www.valec.gov.br/acesso-a-informacao/processos-seletivos>



OUVIDORIA

VALEC Engenharia, Construções
e Ferrovias S.A.

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

Telefone: (61) 2029 6076/6078 · **E-mail:** ouvidoria@valec.gov.br

Horário do atendimento presencial: 09h às 17h

Atendimento pelo formulário eletrônico:

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