

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços da **VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.** tem por objetivo facilitar o acesso do usuário aos serviços prestados por esta empresa.

Corpo Diretor

Handerson Cabral Ribeiro.....Diretor-Presidente
Leyvan Leite.....Diretor de Administração e Finanças
Luiz Carlos Tanezini.....Diretor de Engenharia
Marcus Expedito Felipe de Almeida.....Diretor de Operações e Participações
Marcio Guimarães de Aquino.....Diretor de Planejamento

A equipe de trabalho da VALEC responsável pela elaboração da Carta de Serviços ao Usuário é a seguinte:

Ana Márcia Caichiolo.....Ouvidora
Fernanda Ibaldo.....Ouvidoria/SIC
Murilo Mantovani.....Ouvidoria/SIC
Flávio Corrêa.....Jornalista

APRESENTAÇÃO

Indicamos nesta Carta os serviços que a VALEC ENGENHARIA, CONSTRUÇÕES E FERROVIAS S.A. presta diretamente aos cidadãos, sejam eles pessoa física ou jurídica por meio da Ouvidoria e Serviço de Atendimento ao Cidadão-SIC.

Cada um desses serviços foi detalhadamente descrito de modo a apontar a sua finalidade e os canais de acesso disponibilizados aos usuários. Tem também o intuito de atribuir maior transparência às atividades da Empresa e facilitar a interação com o usuário.

Handerson Cabral Ribeiro
Diretor-Presidente da VALEC

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.

A EMPRESA

A VALEC ENGENHARIA, CONSTRUÇÕES E FERROVIAS S.A. é uma empresa pública, sob a forma de sociedade por ações, vinculada ao Ministério dos Transportes, nos termos previstos na Lei 11.772, de 17 de setembro de 2008.

A função social da Valec é a construção e exploração de infraestrutura ferroviária. E, de acordo com o Art. 8º da Lei em referência, compete à Empresa, em conformidade com as diretrizes do Ministério dos Transportes:

- 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 transportes 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, empresas privadas e com órgãos internacionais para prestação de serviços técnicos especializados; e
- exercer outras atividades inerentes às suas finalidades, conforme previsão em seu estatuto social.

A Valec tem concessão para a construção e operação da Ferrovia Norte-Sul, cujo traçado, com extensão de 3.100 km, é iniciado em Belém, no Pará, e segue até o município de Panorama, em São Paulo.

Além disso, detém de acordo com a Lei nº 11.772, a concessão das Ferrovias:

- EF 267, de Panorama, em São Paulo, a Porto Murtinho, no Mato Grosso do Sul, com 750 km;
- EF 334 – Ferrovia da Integração Oeste-Leste, que, partindo de Ilhéus, na Bahia, chega a Figueirópolis, no Tocantins, onde se liga à Ferrovia Norte-Sul, num total de 1.527 km;
- EF 354 – Ferrovia Transcontinental, que partirá do Litoral Norte Fluminense e passará por Muriaé, Ipatinga e Paracatu, em Minas Gerais; por Brasília, no Distrito Federal, por Uruaçu, em Goiás; por Cocalinho, Água Boa e Lucas do Rio Verde, em Mato Grosso; Vilhena e Porto Velho, em Rondônia; e Rio Branco e Cruzeiro do Sul, no Acre, até chegar à localidade de Boqueirão da Esperança, na fronteira Brasil - Peru. A Transcontinental terá, após concluída, um percurso de 4.400 km.

MISSÃO

Dotar o país de infraestrutura ferroviária, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e para a integração nacional.

VISÃO

Atuar e ser reconhecida como empresa de excelência na construção e na gestão das concessões outorgadas à Valec.

VALORES

- Ética
- Transparência
- Segurança
- Excelência Técnica
- Credibilidade
- Responsabilidade Ambiental

SERVIÇOS OFERECIDOS

Ouvidoria Valec

A Ouvidoria é encarregada de tratar e responder manifestações públicas correspondentes às políticas e serviços prestados pela instituição, relacionados a: sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

Na Ouvidoria, a análise das manifestações recebidas serve de base para informar aos gestores das políticas públicas a existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais. Dessa maneira, o exercício da cidadania promove a melhoria dos serviços públicos prestados e a satisfação das pessoas.

Assim, trata-se de uma instância de participação social que desempenha o papel pedagógico, trazendo aos cidadãos mais conhecimento sobre seus direitos e responsabilidades.

Atendimento da Ouvidoria

A Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014, regula os procedimentos das ouvidorias do Poder Executivo Federal.

De acordo com a regulamentação, a Ouvidoria conta com o prazo de vinte dias, prorrogável por mais dez, para oferecer ao usuário uma resposta conclusiva ao questionamento.

Na impossibilidade de apresentar uma conclusão neste prazo, deve encaminhar uma informação intermediária do andamento da sua manifestação, a qual interromperá a contagem do prazo e quais ainda, são 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 Ouvidoria da Valec funciona de forma eletrônica por meio do e-OUV (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal). Escolha seu tipo de manifestação e preencha o requerimento.

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

A 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, 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 do poder público são públicas e, portanto, acessíveis a todos os cidadãos, ressalvadas as informações pessoais e as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Para garantir a efetividade do acesso à informação pública, destaca-se que:

- acesso é a regra, o sigilo, a exceção (divulgação máxima);
- requerente não precisa dizer por que e para que deseja a informação (não exigência de motivação);
- hipóteses de sigilo são limitadas e legalmente estabelecidas (limitação de exceções);
- fornecimento de informação é gratuito, salvo custo de reprodução (gratuidade da informação);
- divulgação proativa de informações é de interesse coletivo e geral (transparência ativa); e
- adoção de procedimentos e prazos facilitam o acesso à informação (transparência passiva).

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 no edifício da Valec ou de forma eletrônica, por meio do e-SIC (Sistema Eletrônico do SIC). Em ambos os casos, o interessado receberá o número de protocolo para acompanhar a tramitação do pedido.

A Empresa tem o prazo máximo de 20 dias, prorrogável por mais 10, 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 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. O Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) da Valec Engenharia, Construções e Ferrovias está disponível para atendimento ao público desde 16 de maio de 2012.

Localização da Valec

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

CEP: 70.070-010

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h

Telefone: (61) 2029-6100