



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS

RELATÓRIO Nº 5/2018/CGD/SGE

Assunto: Relatório do ano de 2017 - Serviço de Informação ao Cidadão

CONTEXTUALIZAÇÃO

1. Trata-se de **relatório final relativo ao Serviço de Informação ao Cidadão** no âmbito desta Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ, abrangendo a totalidade do ano de 2017, utilizando a metodologia contida no Relatório 1 (0476487) e informações deste, bem como informações pertencentes aos relatórios 2, 3 e 4 (0476493, 0482942 e 0482945, respectivamente).

RANKINGS DE 2017 - ANTAQ

1 - RANKING GERAL DE DEMANDA

RANKING GERAL DE DEMANDAS				
CLASSIFICAÇÃO	SETOR	QTD. DE DEMANDAS	%	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	SGE	531	32,14	1,43
2º	SOG	334	20,22	6,93
3º	SFC	164	9,93	5,13
4º	SRG	103	6,23	7,51
5º	URERJ	79	4,78	1,24
6º	SAF	76	4,60	10,01
7º	DG	73	4,42	9,91
8º	URESP	38	2,30	1,79
9º	DR	36	2,18	10,41
10º	PFA	34	2,06	4,35
11º	UREBL	34	2,06	3,76
12º	SDS	29	1,76	9,06
13º	UREPL	29	1,76	1,33
14º	UREMN	20	1,21	7,3
15º	CRG	19	1,15	8,21
16º	DT	17	1,03	4,65
17º	GAB	15	0,91	7,81
18º	UREPR	10	0,61	2,3
19º	URESV	9	0,54	1,44
20º	UREVT	8	0,48	2,37
21º	UREFL	7	0,42	2,57
22º	UREFT	6	0,36	0,83
23º	STI	4	0,24	14
24º	URES	4	0,24	11,25
25º	CE-PORT-250	3	0,18	2,33
26º	CPLA	1	0,06	3
27º	OUV	1	0,06	2
28º	URERE	1	0,06	1
29º	CIP-PORT-001-17-MT-ANTAQ	1	0,06	2
30º	CE-PORT-162-15-DG	1	0,06	18
31º	UREPV	1	0,06	0
32º	ASC	1	0,06	1
33º	SPL	1	0,06	24
	TOTAL	1652	100,00	
*os dados contemplam 531 demandas finalizadas diretamente pela SGE, das quais 18 foram reencaminhadas a outros órgãos, por não se tratar de assunto de competência da ANTAQ. Obs1.: do total de 1.121 demandas encaminhadas pela SGE aos setores da ANTAQ, 38 foram encaminhadas para mais de um setor.				

2 - RANKING GERAL DE EFICIÊNCIA

RANKING GERAL DE EFICIÊNCIA				
CLASSIFICAÇÃO	SETOR	QTD. DE DEMANDAS	%	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	UREPV	1	0,06	0
2º	UREFT	6	0,36	0,83
3º	URERE	1	0,06	1
4º	ASC	1	0,06	1
5º	URERJ	79	4,78	1,24
6º	UREPL	29	1,76	1,33
7º	SGE	531	32,14	1,43
8º	URESV	9	0,54	1,44
9º	URESP	38	2,30	1,79
10º	OUV	1	0,06	2
11º	CIP-PORT-001-17-MT-ANTAQ	1	0,06	2
12º	UREPR	10	0,61	2,3
13º	CE-PORT-250	3	0,18	2,33
14º	UREVT	8	0,48	2,37
15º	UREFL	7	0,42	2,57
16º	CPLA	1	0,06	3
17º	UREBL	34	2,06	3,76
18º	PFA	34	2,06	4,35
19º	DT	17	1,03	4,65
20º	SFC	164	9,93	5,13
21º	SOG	334	20,22	6,93
22º	UREMN	20	1,21	7,3
23º	SRG	103	6,23	7,51
24º	GAB	15	0,91	7,81
25º	CRG	19	1,15	8,21
26º	SDS	29	1,76	9,06
27º	DG	73	4,42	9,91
28º	SAF	76	4,60	10,01
29º	DR	36	2,18	10,41
30º	URES	4	0,24	11,25
31º	STI	4	0,24	14
32º	CE-PORT-162-15-DG	1	0,06	18
33º	SPL	1	0,06	24
	TOTAL	1652	100,00	
*os dados contemplam 531 demandas finalizadas diretamente pela SGE, das quais 18 foram reencaminhadas a outros órgãos, por não se tratar de assunto de competência da ANTAQ. Obs1.: do total de 1.121 demandas encaminhadas pela SGE aos setores da ANTAQ, 38 foram encaminhadas para mais de um setor.				

3 - RANKING DE EFICIÊNCIA - 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS

RANKING DE EFICIÊNCIA - 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS				
CLASSIFICAÇÃO	SETOR	QTD. DE DEMANDAS	%	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	URERJ	79	4,78	1,24
2º	SGE	531	32,14	1,43
3º	URESP	38	2,30	1,79
4º	PFA	34	2,06	4,35
5º	SFC	164	9,93	5,13
6º	SOG	334	20,22	6,93
7º	SRG	103	6,23	7,51
8º	DG	73	4,42	9,91
9º	SAF	76	4,60	10,01
10º	DR	36	2,18	10,41
	MÉDIA			4,67

4 - RANKING DE DEMANDAS - URES

RANKING DE DEMANDAS - UREs				
CLASSIFICAÇÃO	SETOR	QTD. DE DEMANDAS	%	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	URERE	1	0,06	1
2º	UREPV	1	0,06	0
3º	URES�	4	0,24	11,25
4º	UREFT	6	0,36	0,83
5º	UREFL	7	0,42	2,57
6º	UREVT	8	0,48	2,37
7º	URESV	9	0,54	1,44
8º	UREPR	10	0,61	2,3
9º	UREMN	20	1,21	7,3
10º	UREPL	29	1,76	1,33
11º	UREBL	34	2,06	3,76
12º	URESP	38	2,30	1,79
13º	URERJ	79	4,78	1,24
	TOTAL	246	14,89	

?

5 - RANKING DE EFICIÊNCIA - URES

?

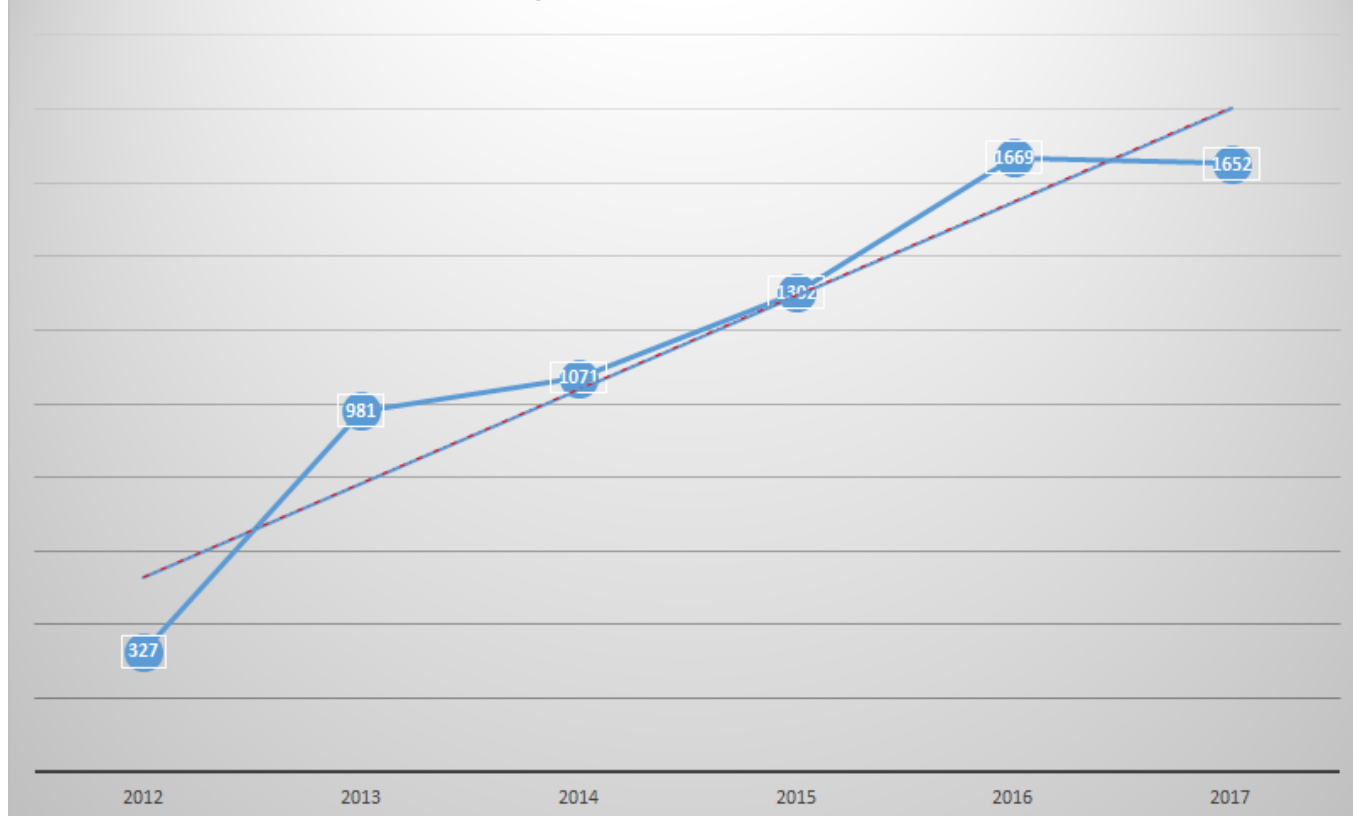
RANKING DE EFICIÊNCIA - URES				
CLASSIFICAÇÃO	SETOR	QTD. DE DEMANDAS	%	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	UREPV	1	0,06	0
2º	UREFT	6	0,36	0,83
3º	URERE	1	0,06	1
4º	URERJ	79	4,78	1,24
5º	UREPL	29	1,76	1,33
6º	URESV	9	0,54	1,44
7º	URESP	38	2,30	1,79
8º	UREPR	10	0,61	2,3
9º	UREVT	8	0,48	2,37
10º	UREFL	7	0,42	2,57
11º	UREBL	34	2,06	3,76
12º	UREMN	20	1,21	7,3
13º	URES�	4	0,24	11,25
	MÉDIA			2,45

6 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

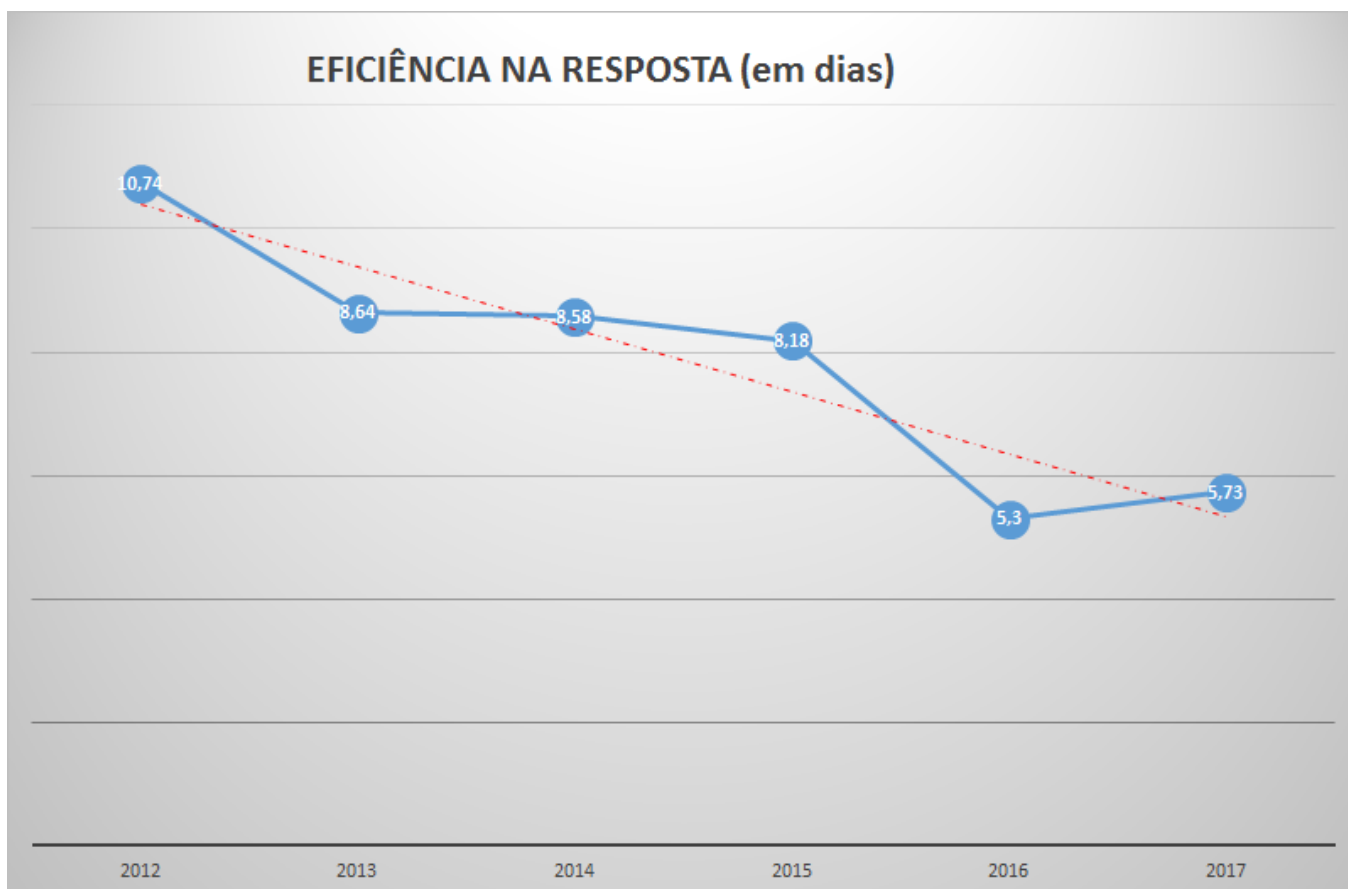
DEMANDAS E PRAZOS SGE (em dias)	
Quantidade de demandas encaminhadas pela SGE às áreas da ANTAQ	1.121
Tempo de encaminhamento do E-SIC para unidade responsável	0,96
Tempo de encaminhamento da resposta ao demandante	0,75
TOTAL	1,71
Tempo médio de resposta da ANTAQ	5,73

RELATÓRIO COMPARATIVO GERAL 2012 A 2017

QTD. DE DEMANDAS



EFICIÊNCIA NA RESPOSTA (em dias)



RANKINGS DE 2017 - ÓRGÃOS / ENTIDADES CADASTRADOS NO E-SIC

Obs.: Os dados das três tabelas seguintes foram obtidos de acordo com informações fornecidas pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - MTFC.

1 - RANKING DE EFICIÊNCIA - AGÊNCIAS REGULADORAS FEDERAIS

RANKING GERAL DE EFICIÊNCIA AGÊNCIAS REGULADORAS			
CLASSIFICAÇÃO	ÓRGÃO	QTD. DE DEMANDAS	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	ANTAQ	1652	5,73
2º	ANEEL	3577	6,46
3º	ANA	454	7,18
4º	ANATEL	1030	9,41
5º	ANVISA	1899	10,28
6º	ANP	653	12,54
7º	ANTT	764	12,73
8º	ANS	518	13,17
9º	ANCINE	170	13,94
10º	ANAC	574	17,49

2 - RANKING DE EFICIÊNCIA - ÓRGÃOS / ENTIDADES VINCULADOS AO MTPA

RANKING GERAL DE EFICIÊNCIA ÓRGÃOS / ENTIDADES VINCULADOS AO MTPA			
CLASSIFICAÇÃO	ÓRGÃO	QTD. DE DEMANDAS	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	CODERN – Companhia Docas do Rio Grande do Norte	46	5,61
2º	ANTAQ	1652	5,73
3º	VALEC	182	8,28
4º	CODESP – Companhia Docas do Estado de São Paulo	552	8,63
5º	DNIT	1807	9,17
6º	CDRJ – Companhia Docas do Rio de Janeiro	104	10,77
7º	CDP – Companhia Docas do Pará	231	11,24
8º	ANTT	764	12,73
9º	CODESA – Companhia Docas do Espírito Santo	85	15,04
10º	CODEBA – Companhia das Docas do Estado da Bahia	48	15,27
11º	INFRAERO	454	15,79
12º	ANAC	574	17,49
13º	EPL	60	20,35
14º	CODOMAR	28	22,79
15º	CDC – Companhia Docas do Ceará	49	29,96

3 - RANKING DE EFICIÊNCIA - ÓRGÃOS / ENTIDADES DA ADM FEDERAL MAIS DEMANDADOS (LISTA COMPOSTA POR 312 ÓRGÃOS)

RANKING GERAL DE EFICIÊNCIA - ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS			
CLASSIFICAÇÃO	ÓRGÃO	QTD. DE DEMANDAS	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	SUSEP – Superintendência de Seguros Privados	2341	2,66
2º	BACEN – Banco Central do Brasil	3395	3,62
3º	ANTAQ – Agência Nacional de Transportes Aquaviários	1652	5,73
4º	ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica	3577	6,46
5º	MF – Ministério da Fazenda	10505	6,64
6º	CEF – Caixa Econômica Federal	3902	7,23
7º	INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	6856	7,79
8º	DNIT/MT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	1807	9,17
9º	ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	1899	10,28
10º	MP – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão	2882	10,92
11º	ECT – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	1809	11,00
12º	INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	2262	11,59
13º	MS – Ministério da Saúde	4183	19,20
14º	MEC – Ministério da Educação	2712	19,55
15º	MT – Ministério do Trabalho	1989	21,61
16º	MAPA – Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	1869	24,19

Obs1: Para construção dessa tabela, considerou-se "mais demandadas" os órgão que tiveram demandas igual ou maior que a ANTAQ.

Obs2: A ANTAQ foi o 16º órgão mais demandado da Administração Pública Federal em uma lista de 312 os órgãos / entidades em 2016.

CONCLUSÕES

2. A análise dos dados revelam que a divulgação dos rankings a cada trimestre de 2017 surtiu efeitos positivos, por dois motivos básicos:

I - Permitiu que as áreas conhecessem os seus números de demanda no SIC, bem como o seu desempenho;

II - Gerou esforço adicional para o alcance de maior eficiência nos setores da Agência, que buscaram ficar abaixo da média do órgão.

3. Os dados indicam que a ANTAQ chegou ao nível de excelência no tratamento do e-SIC, destacando a Agência no cenário nacional. Esse desempenho é atribuído à performance individual de cada unidade organizacional da Agência, com destaque para aquelas que ficaram abaixo da média da Agência. Destaca-se também a coordenação dessas atividades realizadas pela Coordenadoria de Gestão de Documentos - CGD/SGE.

4. Nesse contexto, chegamos a concepção de que a Agência internalizou a noção de qualidade no atendimento, ou seja, mudou a visão de atendimento voltada aos prazos legais e avançou na diminuição dos prazos de resposta ao cidadão.

5. Importante dar notoriedade ao fato de que, assim como nas relações interpessoais, o primeiro impacto de um auxílio/acolhimento, geram experiências satisfatórias de qualidade de atendimento/tratamento, celeridade/eficiência, sendo fundamentais na construção de uma imagem positiva de um órgão perante o cidadão, deixando, não raramente, em segundo plano, a sua visão sobre o desempenho de uma autarquia nas suas atividades finalísticas, seja pelo seu desconhecimento, seja pelo conhecimento parcial dessas atividades, se tornando incontestável o fato de que a celeridade e a qualidade no atendimento do e-SIC geram uma imagem positiva da Agência perante a sociedade.

6. Apesar dos significativos avanços da Agência no exercício passado, é certo de que há espaço para maior celeridade e melhor qualidade no atendimento.

7. Ademais, no ano de 2017, destacam-se:

a) Um **aumento de 8,11% no tempo médio de resposta** (2016 = 5,30 dias / 2017 = 5,73 dias).

b) Uma **diminuição de 1,01% no número de demandas no ano de 2017** (2016 =

1669 / 2017 = 1652).

c) No ranking de eficiência **entre as Agências Reguladoras Federais, a ANTAQ ficou em primeiro lugar**, com tempo médio de resposta de 5,73 dias, seguida pela ANEEL com 6,46 dias; pela ANA com 7,18 dias; pela ANATEL com 9,41 dias.

d) No ranking de eficiência **entre órgãos / entidades vinculados ao Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil – MTPA, a ANTAQ, ficou em segundo lugar**, seguida pela VALEC com 8,28 dias; pela CODESP com 8,63 dias; pelo DNIT com 9,17 dias.

e) No ranking de eficiência **entre os órgãos / entidades da Administração Federal mais demandados, a ANTAQ ficou em terceiro lugar**, atrás apenas da SUSEP com 2,66 dias; do BACEN com 3,62 dias.

f) **A ANTAQ foi o 16º órgão mais demandado da Administração Pública Federal em uma lista de 312 os órgãos / entidades em 2016.**

g) A SGE respondeu o total de 531 demandas, que significam cerca de 32,14% das demandas que chegaram à ANTAQ, com prazo de resposta de 1,43 dia.

h) Entre as Superintendências, destaca-se a SFC com tempo médio de resposta de 5,13 dias, respondendo cerca de 9,93% (164 pedidos) do total de demandas.

i) Em relação às UREs, destaca-se a URERJ com tempo médio de resposta de 1,24 dia, respondendo cerca de 32,11% (79 pedidos) do total de 246 demandas encaminhadas para as UREs.

Com a colaboração dos servidores Marco Scala Feitosa e Victor Barreto Alves de Sabóia.

JOELMA MARIA COSTA BARBOSA

Secretária-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Joelma Maria Costa Barbosa, Secretária-Geral**, em 27/04/2018, às 09:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 1º da Portaria nº 210/2015-DG da ANTAQ.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://www.antaq.gov.br/>, informando o código verificador **0482946** e o código CRC **BA7F861A**.