



OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL DE 2021

EDIÇÃO: JAN-MAR/2022





Nós da Antaq

A Agência Nacional de Transportes Aquaviários é uma autarquia especial brasileira, com autonomia administrativa e funcional, vinculada ao Ministério da Infraestrutura. Ela é responsável pela regulamentação, controle tarifário, estudo e desenvolvimento do transporte aquaviário no Brasil.

DIRETORES

Eduardo Nery Machado Filho – Diretor-Geral

Adalberto Tokarski – Diretor até 18/02/2022

Flávia Morais Lopes Takafashi – Diretora

SUPERINTENDENTES

Alexandre Ribeiro Pereira Lopes – Superintendente de Administração e Finanças – SAF

Alber Furtado de Vasconcelos Neto – Superintendente de Outorgas – SOG

Bruno de Oliveira Pinheiro – Superintendente de Regulação – SRG

Gabriela Coelho da Costa – Superintendente de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais – SFC

José Renato Ribas Fialho – Superintendente de Desempenho, Desenvolvimento e Sustentabilidade – SDS

OUVIDORIA

Joelma Maria Costa Barbosa – Ouvidora

Maria Lúcia Rodrigues Lima Teles – Coordenadora de Apoio ao Cidadão – CAC

Maria de Lourdes Gurgel de Araújo – Coordenadora de Apoio ao Cidadão Substituta – CAC

Leandro Gasparotto Valladares – Coordenador de Transparência e Acesso à Informação – CTA

Alan Campelo de Oliveira Silva – Coordenador de Transparência e Acesso à Informação Substituto – CTA

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
1. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA EM 2021	9
1.1. Quantidade de Manifestações	9
1.2. Tempo Médio de Resposta	10
1.3. Canais de comunicação utilizados nas manifestações de ouvidoria	10
1.4. Tipo de manifestação	11
1.5. TAGS - Assuntos mais demandados	12
1.6. Demandas que geraram fiscalização e/ou Processos Administrativos Sancionatórios	13
1.7. Pesquisa de satisfação em relação ao atendimento da Ouvidoria e Resolução das Demandas	14
2. REVISÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	15
3. CONSELHOS DE USUÁRIOS	17
4. A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA	19
4.1. Transparência Passiva – Pedidos De Acesso À Informação	20
4.1.1 Estatísticas de Pedidos e Respostas	22
4.1.2 Pedidos	22
4.1.3 Pedidos Por Tipo de Resposta	23
4.1.4 Motivos para Negativa de Acesso (por tipo)	23
4.1.5 Prorrogações	24
4.1.6 Recursos	24
4.1.7 Qualidade de Atendimento	26
4.1.8 Características dos Solicitantes	26
4.1.9 Rol de Documentos Classificados em Grau de Sigilo	27
4.2. Transparência Ativa E Dados Abertos	27
4.2.1 Transparência Ativa	27
4.2.2 Dados Abertos	28
5. AUTODIAGNÓSTICO E PROPOSTAS DE MELHORIA INDICADAS NO MODELO DE MATURIDADE - MMOUP	28
6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E APONTAMENTOS DA OUVIDORIA	32
6.1. Sugestão à Secretaria Geral da Antaq para implementação no Portal da Agência de pesquisa – mapeamento de toda legislação aplicável a determinado tema	32
6.2. Exigência pelos armadores da apresentação do Anexo VII da NR 29 em língua portuguesa nas operações de importação e de exportação	33
6.3. Navegação Interior - Problemas na Travessia TRANSNORTE São José do Norte/Rio grande - Travessia em faixa de fronteira	34
7. FORÇA DE TRABALHO	35
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
BIBLIOGRAFIA	36

Apresentação

Joelma Maria Costa Barbosa

Ouvidora da Antaq

A origem do que hoje chamamos de Ouvidoria Pública remete à Suécia, onde, em 1809, foi criada a figura do Ombudsman, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos relacionadas a serviços públicos.

No Brasil, o surgimento da ouvidoria remete à implantação da administração colonial. Em meados do século XVI foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral, para figurar como os “ouvidos do rei” e para garantir, como órgão do sistema de justiça, a rigorosa aplicação das “leis da metrópole”.

Esse instituto português acabou por ser extinto após a declaração de independência do Brasil, em 1822.



A palavra “Ouvidoria” ressurgiu na década de 1980, porém inspirado na instituição sueca do ombudsman e dessa vez, caracterizando um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado. A primeira ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, no município de Curitiba. Desde então, e em especial desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, as ouvidorias públicas evoluíram rapidamente, sob o impulso das reivindicações populares por participação nas deliberações do Estado.

Em 1995 foi criada a Ouvidoria-Geral da República, como parte da estrutura do Ministério da Justiça, que, em 2003, foi transferida para a estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU), e posteriormente teve seu nome alterado para Ouvidoria-Geral da União (OGU), com competência para exercer a coordenação técnica do segmento de ouvidorias do Poder Executivo federal.

Em 2004 foi promulgada a Emenda Constitucional nº 45, que determinou a criação de Ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, dos Estados e do Distrito Federal e Territórios.

Posteriormente, a Lei n. 13.460 de 2017, conhecida como Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público, reconhece a ouvidoria pública como instituição essencial à boa presta-

ção dos serviços públicos, e prevê a existência das ouvidorias em todos os Poderes e todas as esferas federativas. E o Decreto n. 9.492/2018, que a regulamentou, criou ainda o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV), composto pela Ouvidoria-Geral da União como órgão central, e pelas demais ouvidorias federais, como órgãos setoriais. A OGU já expediu diversas instruções normativas, orientando a atuação das ouvidorias federais.

Nesse contexto, a Ouvidoria da Antaq integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV), e como tal, segue o normativo expedido pela Controladoria-Geral da União e da sua Ouvidoria-Geral, aplicáveis às Ouvidorias federais.

A partir de 2020, completou-se a migração dos registros de todas as manifestações da Ouvidoria para o Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação iniciado em 2019. O objetivo do Governo Federal em centralizar as informações é a padronização da atuação da administração pública, bem como ser um instrumento de controle, transparência e desempenho do agente público, conforme disposto art. 5º, do Decreto 9.492/2018.

A Ouvidoria da Antaq foi instituída pela Lei de Criação da Antaq nº 10.233, de 05/06/2001 (artigos 56 e 63, com a redação dada pelos artigos 22 a 24 e 42, da Lei 13.848, de 25/06/2019)

que dispõem sobre as atribuições e prerrogativas do Ouvidor, requisitos para sua escolha e nomeação ou perda do mandato. A Ouvidoria exerce seu papel com independência, mas não possui caráter investigativo e nem punitivo.

A Ouvidoria da Antaq possui ainda um papel social e educativo, conforme consta na Lei 13.460 de 2017 e seu regulamento, o Decreto nº 9.492 de 2018, que estabelece que as Ouvidorias se apresentam como um canal de diálogo entre o Estado e a sociedade, sendo dessa forma uma instância pública de controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos fiscalizados e regulados pela ANTAQ, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e a garantia da transparência em suas ações.

A Ouvidoria também desempenha papel pedagógico, uma vez que atua numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e

responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autônoma. É um setor dotado de independência e autonomia em relação aos demais setores que compõem a Agência. O Ouvidor atua sem subordinação hierárquica e exerce suas atribuições sem acumulação com outras funções. (Lei nº 13.848, de 2019).

As ações da Ouvidoria dão suporte ao objetivo estratégico aprimorar a comunicação institucional, a transparência ativa e a participação social.

Assim, qualquer cidadão ou usuário dos serviços regulados pela Antaq podem cadastrar sua manifestação no Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – Fala. BR, que pode ser acessado no Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, por meio do link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f> ou no portal da ANTAQ/Ouvidoria, https://www.gov.br/antag/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1.





Toda demanda registrada na Ouvidoria da Antaq tramita intensamente nas setoriais técnicas competente para cada caso, passando pelos respectivos responsáveis com protocolos internos, sendo todas respondidas, tempestivamente, diretamente, pela Ouvidoria quando cabível, ou após manifestação da setorial técnica.

Vislumbrando abraçar legitimamente todas as suas obrigações legais, com fulcro na Lei no 13.848 de 2019 (Lei das Agências Reguladoras), e demais normativos infralegais, a Ouvidoria diligenciou junto à Diretoria da Antaq, demonstrando a necessidade de reestruturação organizacional da mesma, propondo sua constituição em duas setoriais técnicas distintas, que se coadunam no atendimento à sociedade, fomentando a transparência e no acesso à informação no âmbito da Antaq (Processo nº 50300.018197/2021-60). Essa reestruturação foi aprovada pela Diretoria da Antaq, por meio do Acórdão nº 709-ANTAQ, de 30/11/2021, publicado na Seção I do DOU de 1º/12/2021, sendo a

Ouvidoria subdividida em Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC e Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA.

A Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC apresenta-se como um canal de diálogo entre o Estado e a sociedade, constituindo, portanto, a instância de controle e participação social, sendo compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, de modo que as manifestações, realizadas por meio das denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e Simplifique! por meio da Plataforma Fala.BR, provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados decorrentes do exercício da cidadania.

A CAC cuida ainda do monitoramento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, cuja implementação se iniciou no ano de 2020, ante a contínua necessidade de modernização das atividades administrativas. Trata-se de importante ferramenta de controle e melhoria dos serviços prestados ao cidadão pelo Governo Federal. Devido à relevância deste

tema, dedicamos um capítulo deste relatório para tornar públicas as ações tomadas pela Ouvidoria da Antaq no tocante ao assunto e resultados obtidos durante o exercício de 2021.

A Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA/Ouvidoria, consoante a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e em seu decreto regulamentador (Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012), cuida do acesso à informação, fomentando a transparência ativa, passiva e os dados abertos e, para tanto, utiliza-se também da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) a qual permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal.

Com esta nova configuração, e nos moldes como foi estruturada, a Ouvidoria da Antaq deu

um importante passo para a concretização da importância e da valorização de sua missão precípua como instância pública de controle e participação social, relativos às políticas e aos serviços públicos fiscalizados e regulados pela Agência, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e a garantia da transparência em suas ações, destacando-se aqui um fato de grande relevância que foi a gestão da Lei de Acesso à Informação – LAI passar a fazer parte do rol de competências da Ouvidoria, senivelando, nesse quesito, às grandes Ouvidorias de órgãos de excelência do Poder Executivo Federal.

Esperamos que essa estrutura eleve a Ouvidoria da Antaq ao topo das instâncias de controle e participação social, com o desenvolvimento de ferramentas inteligentes de boas práticas no atendimento à sociedade e ao setor regulado, que constitui um grande desafio para ouvidoria.



Dados Estatísticos

1 - MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA EM 2021

1.1. Quantidade de Manifestações

O Quadro ao lado mostra redução no número de manifestações entre os anos de 2019 e 2021. Pode-se indicar alguns fatores expressivos que impactaram nesses resultados:

- A suspensão em 2020, por alguns Estados da Federação dos serviços de transporte de pessoas e bens na navegação interior durante o agravamento da pandemia pelo Coronavírus (COVID 19) no Brasil;
- A edição da Resolução nº 2389-ANTAQ, de 13 de fevereiro de 2012, estabelecendo parâmetros para a identificação da prática de preços abusivos ou lesivos à concorrência, posteriormente revogada pela Resolução Normativa nº 34- Antaq, de 17/08/2019, regulando prestação de serviços de movimentação e armazenagem de contêineres e carga geral em instalações portuárias públicas e privadas reduziram sobremaneira denúncias referentes à "tarifa portuária abusiva" e;
- A Travessia Rio Grande/São José do Norte no Estado do Rio Grande do Sul que era regulada e fiscalizada pela Antaq passou à jurisdição dessa Unidade da Federação.

Em 2021 foram recepcionadas na Ouvidoria um total de 748 (setecentos e quarenta e oito) demandas, sendo que deste total 711 (setecentos e onze) foram respondidas e 37 (trinta e sete) arquivadas, em sua maioria por duplicidade.

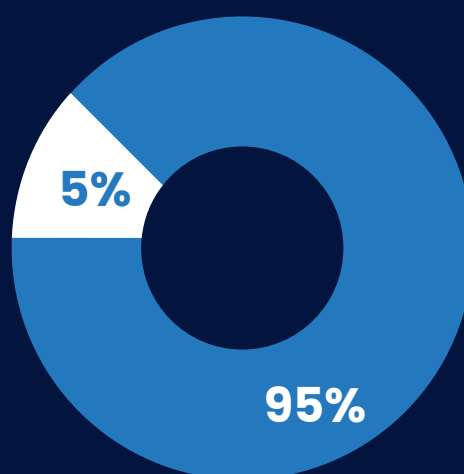


Gráfico 1. manifestações arquivadas

Demandas Ouvidoria

Ano - 2019

Demandas Recepcionadas - 1.468

Média de tempo de Resposta - 4 dias

Ano - 2020

Demandas Recepcionadas - 924

Média de tempo de Resposta - 6 dias

Ano - 2021

Demandas Recepcionadas - 748

Média de tempo de Resposta - 9 dias

1.2. Tempo Médio de Resposta

No ano de 2021, do total de 748 (setecentos e quarenta e oito) demandas recepcionadas pela Ouvidoria, 37 (trinta e sete) foram arquivadas, em sua maioria por duplicidade, restando 711 (setecentos e onze), que foram concluídas dentro do prazo regulamentar, com tempo médio de resposta de 9 (nove) dias aproximadamente.

O Decreto nº 9.492 de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei 13.460/2017, em seu art. 18 determina que “As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal elaborarão e apresentarão resposta con-

clusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa”.

Sendo assim, o prazo médio de resposta de 9 (nove) dias aproximadamente, representa o compromisso desta Ouvidoria e de todas as Unidades Organizacionais da Agência em atuar com celeridade, para que os cidadãos, ao enviarem manifestações à Antaq, tenham, além de respostas rápidas, também com conteúdo correto.

1.3. Canais de comunicação utilizados nas manifestações de ouvidoria

No ano de 2021, a Ouvidoria criou mais dois canais de comunicação, visando facilitar o acesso do cidadão:

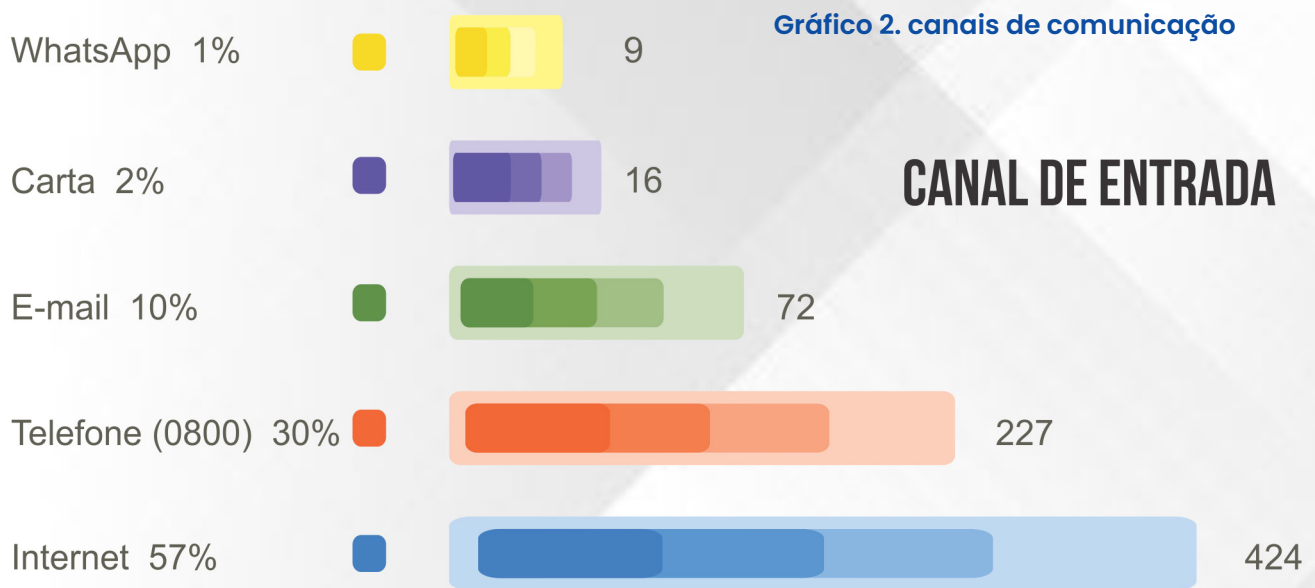
- Emails: ouvidoria@antaq.gov.br; ouvidoria.interno@antaq.gov.br (somente para servidores, empregados públicos e demais colaboradores da ANTAQ) e CAC@antaq.gov.br; e
- WhatsApp Denúncia: QR Code.

O WhatsApp Denúncia QR Code foi o mais novo canal disponibilizado pela Ouvidoria da Antaq, iniciou em 1º/12/2021. É um canal destinado a manifestação de denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou simplifique, por meio de aplicativo de mensagem utilizando o WhatsApp. O serviço está disponível 24 horas por dia, durante os sete dias da semana. A visualização do QR Code, está disponível no portal da Agên-

cia na Internet e na intranet/Antaq.

Para utilizá-lo, o usuário deve escanear o QR Code que será afixado nos locais de acesso ao público, utilizando a câmera do próprio celular e iniciar uma conversa com a Ouvidoria no WhatsApp.

Com isso, a Ouvidoria da Antaq passa a ser a primeira agência reguladora a utilizar a tecnologia do QR Code para facilitar o contato com o público. Ressalta-se ainda que está em andamento a alteração do telefone gratuito 0800-6445001 para um número com três dígitos, juntamente com a aquisição de ferramenta de comunicação unificada de atendimento ao usuário, ferramenta de ATENDIMENTO OMNI-CHANNEL, por meio de Plataforma de Contact Center.



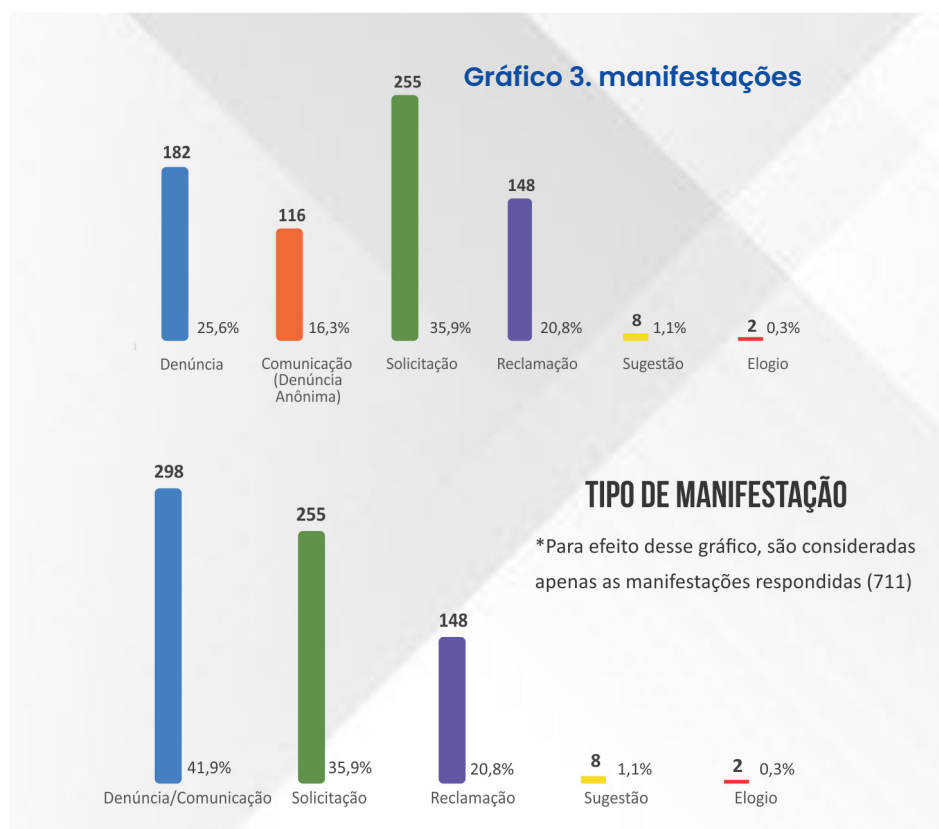
*Destaca-se que de 01/01 a 31/12/2021, constam, na Plataforma Fala.BR, 400 demandas cadastradas como acesso via INTERNET, 21 PRESENCIAL e 3 OUTROS. Após análise da Ouvidoria, ficou constatado que o cidadão se equivocou ao fazer o registro da manifestação, sendo o canal de entrada correto a INTERNET. Motivo pelo qual o gráfico acima apresenta a quantidade de 424 demandas para o canal de entrada INTERNET.

1.4. Tipos de Manifestação

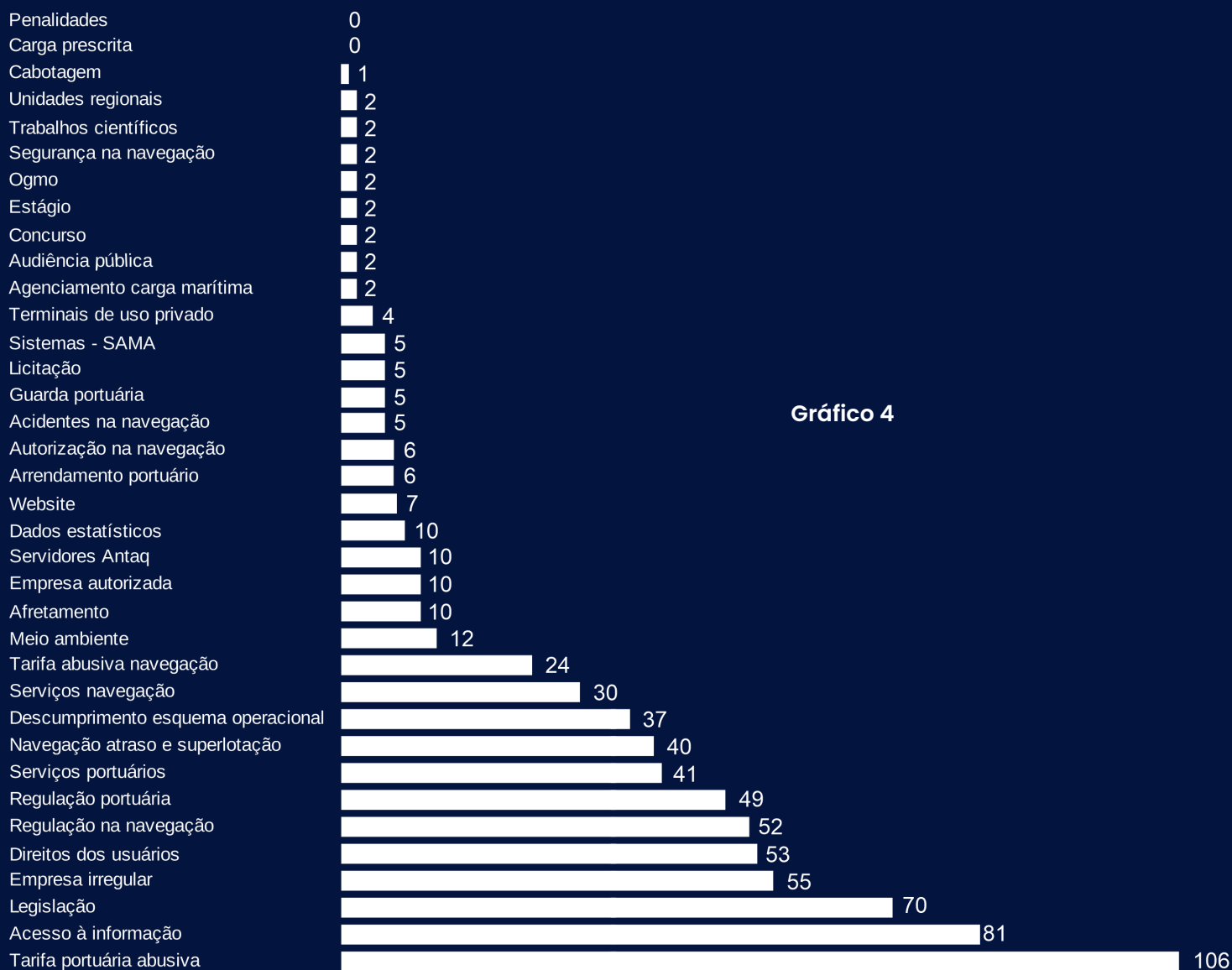
São objeto de atendimento da Ouvidoria as manifestações de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e Simplifique!.

O gráfico ao lado (parte superior) apresenta a quantidade de demandas recebidas no ano de 2021, por tipo de manifestação.

Já no gráfico ao lado (parte inferior) consideramos como DENÚNCIA, as manifestações intituladas COMUNICAÇÃO (denúncias registradas anonimamente).



1.5. TAGS – Assuntos mais demandados



1.6. Demandas que geraram Fiscalização e/ou Processos Administrativos Sancionatórios

A Gerência de Planejamento e Inteligência da Fiscalização – GPF, unidade organizacional vinculada à Superintendência de Fiscalização/Procedimentos Fiscalizatórios – SFC, tem a incumbência de examinar as demandas referentes a denúncias ou reclamações que contenham informações que possam deflagrar a instauração de processos administrativos sancionatórios.

No ano de 2021 foram encaminhadas 416 demandas à SFC/GPF, que geraram a abertura de 171 processos administrativos sancionatórios, para apurar se são procedentes ou não os fatos relatados pelo demandante, respeitando o devido processo legal.

Grande número das demandas recebidas na Ouvidoria da Antaq, exigem para maior apuração por parte da GPF, visando estabelecer as responsabilidades cabíveis. Considere-se que, do total de 748 demandas recepcionadas pela Ouvidoria da Antaq no ano de 2021, tramitaram 416 pela setorial de fiscalização da Agência, representando 56% (cinquenta e seis por cento), das quais 171 geraram abertura de processos administrativos sancionatórios, correspondente a 41% (quarenta e um por cento) do total de demandas encaminhadas.

Oportuno mencionar que, como resultado da conclusão dos processos de apuração das condutas, poderá ocorrer a celebração de Termos de Ajuste de Condutas, aplicação de multas pecuniárias, suspensão, e/ou a cassação do direito de exploração do serviço observado o nível de gravidade da infração constatada.

A tramitação dos processos, cópias e vistas são facultadas aos Interessados, preferencialmente por via eletrônica, por meio do acesso à informação na plataforma Fala.br ou mesmo via peticionamento eletrônico.



1.7. Pesquisa de satisfação em relação ao atendimento da Ouvidoria e Resolução das Demandas

Relativamente a essa seara, 52 (cinquenta e dois) cidadãos responderam à pesquisa de satisfação disponibilizada pela Plataforma Fala.BR, conforme gráficos abaixo

Gráfico 5. Resolutividade - Sua demanda foi Resolvida? Total de Respostas : 52

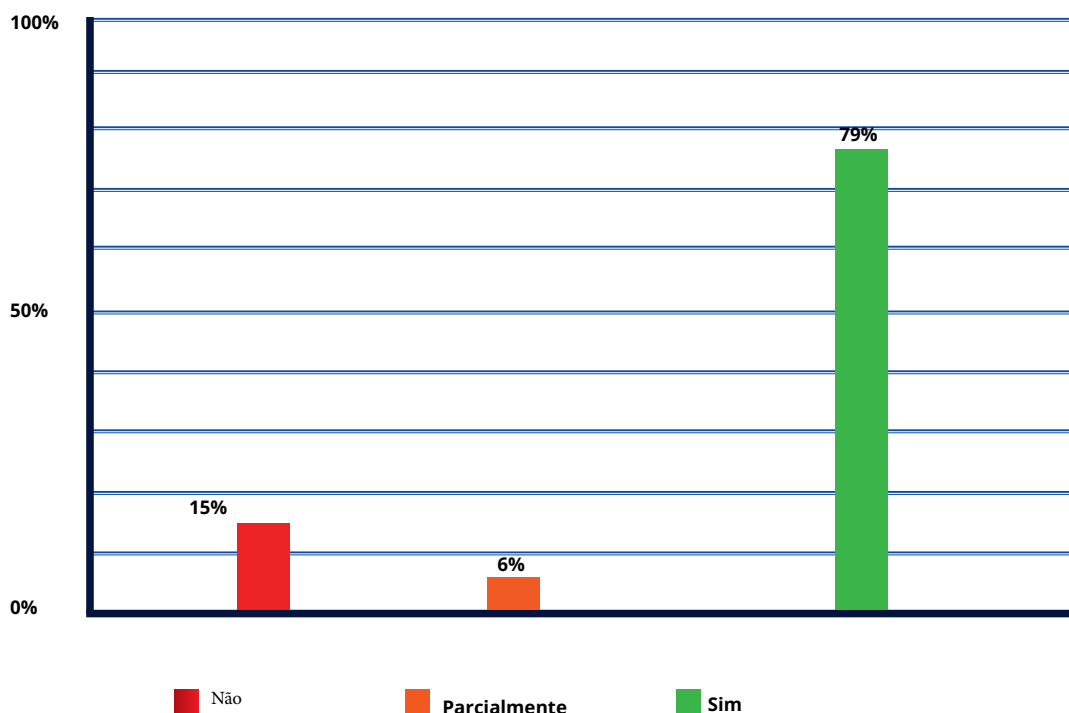
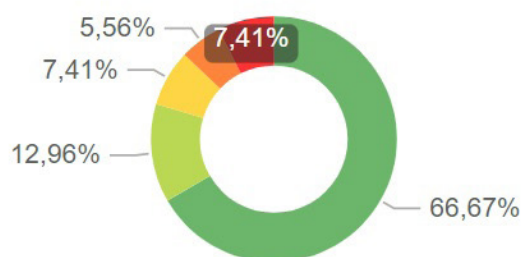


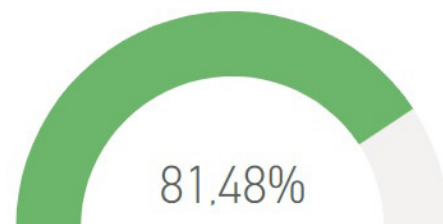
Gráfico 6. Satisfação - Você está satisfeito com atendimento prestados ? Total de Respostas : 52

SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



Resposta :

- 5 😄 Muito Satisfeito
- 4 😊 Satisfeito
- 3 😐 Regular
- 2 😞 Insatisfeito
- 1 😡 Muito Insatisfeito



Satisfação Média

TOTAL DE RESPOSTAS 54

2 – REVISÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

No ano de 2021 a Ouvidoria teve papel de destaque na revisão/atualização da Carta de Serviços da Antaq. Esse trabalho teve início com a instauração do processo 50300.007730/2021-68, em abril de 2021, pela Ouvidoria da Antaq, no qual foram prestados esclarecimentos a respeito da Carta de Serviços e papel da Ouvidoria no processo de atualização.

A matéria é disciplinada pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que, em seu art. 7º, dispõe sobre a divulgação da Carta de Serviços, e, posteriormente, pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que regulamentou sua edição e publicação.

O §1º, incisos I ao IV, do art.11, Decreto nº 9.094, de 2017, estabelece que a Carta de Serviços tem por objetivo informar aos usuários:

- I – os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Federal;
- II – as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I;
- III – os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e
- IV – os serviços publicados no portal único gov.br, nos termos do disposto no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

Complementando, o § 2º, do art. 11 do Regulamento, diz que deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- a) serviço oferecido;
- b) requisitos e documentos necessários para acessar o serviço;
- c) etapas para processamento do serviço;
- d) prazo para a prestação do serviço;
- e) forma de prestação do serviço;
- f) forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- g) locais e formas de acessar o serviço.

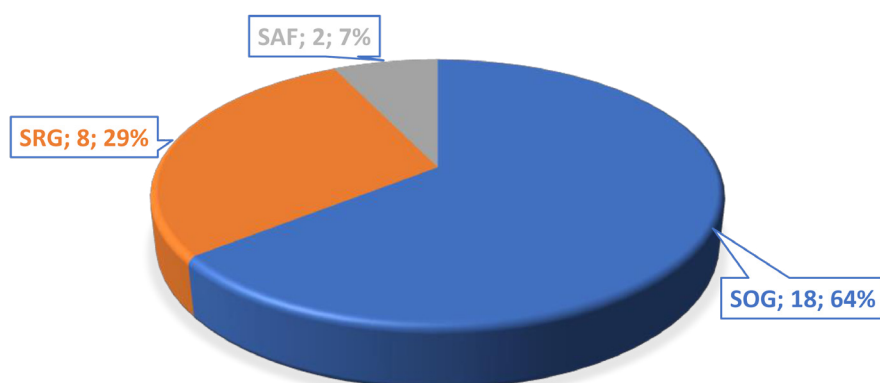
Em 9 de março de 2021, a CGU editou a Portaria nº 581, estabelecendo orientações para o exercício das competências inerentes às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, dentre elas a de manter atualizada e acompanhar a implementação da Carta de Serviços aos usuários (inciso IV – art. 5º), atuando em coordenação com os gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, na sua elaboração e atualização (art. 43).

Descreve ainda alguns dos processos a serem observados na elaboração e atualização da Carta de Serviços (Incisos I a IV – Parágrafo único – art. 43) e informações que deverão estar disponíveis no documento (Incisos I a XIX – art.45). O normativo também trata da publicação e atualização da Carta de Serviços no Portal gov.br, nos termos do art. 46.

O processo de revisão da Carta de Serviços da Antaq, teve início em julho de 2021 e foi concluído em setembro do mesmo ano, sendo coordenada pela Secretaria de Planejamento e Coordenação Interna – SPL. O processo de revisão efetivou-se com a publicação no Portal **Gov.BR**, contemplando 28 serviços, sendo 18 de competência da Superintendência de Outorgas – SOG, 8

da Superintendência de Regulação – SRG e 2 da Superintendência de Administração e Finanças – SAF.

Gráfico 7. Percentual de serviços correspondente a cada UORG Total De Serviços: 28



Descrição dos Serviços por UORG:

QTD	SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE OUTORGAS - SOG
1	Solicitar autorização e registro na Antaq para afretamento de embarcação estrangeira
2	Registrar na Antaq afretamento de embarcação brasileira
3	Registrar na Antaq alteração de frota
4	Registrar na Antaq alteração de situação cadastral de empresa brasileira de navegação
5	Obter autorização da Antaq para construção e exploração de instalação portuária privada localizada fora da área do Porto Organizado
6	Obter da Antaq autorização, aditamento ou renúncia para transporte aquaviário na navegação marítima e de apoio, cabotagem e longo curso
7	Obter autorização da Antaq para transporte de cargas na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional
8	Obter autorização da Antaq para transporte de passageiros, veículos e cargas na navegação interior de travessia
9	Obter autorização da Antaq para transporte misto e de passageiros na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional
10	Obter autorização da Antaq para ampliação da área da instalação portuária privada localizada fora da área de Porto Organizado
11	Registrar na Antaq instalação de apoio ao transporte aquaviário não passível de autorização
12	Solicitar da Antaq análise de tonelagem para inscrição no Registro Especial Brasileiro (REB)
13	Solicitar atualização de dados na Antaq para o Sistema Mercante (Receita Federal)
14	Solicitar homologação da Antaq para Acordo Operacional na navegação marítima ou interior
15	Solicitar da Antaq autorização para operação emergencial e autorização para operação especial
16	Solicitar Autorização da Antaq para celebrar Contrato de Transição ou Contrato de Uso Temporário
17	Solicitar da Antaq análise de Projetos Executivos apresentados no âmbito das Concessões e dos Arrendamentos Portuários
18	Propor à Antaq recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de contratos de Arrendamentos Portuários ou de EVTEA

QTD	SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO - SRG
1	Obter autorização da Antaq para incorporação/desincorporação de bens da União ao/do acervo patrimonial dos portos organizados
2	Obter autorização da Antaq para revisão/reajuste das tarifas portuárias
3	Obter autorização da Antaq para antecipação de receitas de autoridades portuárias
4	Obter análise da Antaq para transferência de titularidade de instalação portuária
5	Obter autorização da Antaq para transferência de controle societário de instalação portuária
6	Obter análise da Antaq quanto à alteração da tabela de preços de instalações portuárias arrendadas ou autorizadas
7	Obter autorização da Antaq para alteração de tabela de preços dos serviços de transporte aquaviário na navegação interior
8	Solicitar à Antaq a harmonização de conflito de interesses nos portos e na navegação

QTD	SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - SAF
1	Solicitar declaração da Antaq para fins de credenciamento, validação ou outros atestados
2	Solicitar parcelamento de multas emitidas pela Antaq

Importante ressaltar que os Serviços prestados pela Antaq, publicados no Portal Gov.BR, impactam diretamente nas atividades realizadas pela Ouvidoria no Conselho de Usuários de Serviços Públicos, tendo em vista que tais serviços serão avaliados pelos conselheiros, por meio de enquetes elaboradas pela Ouvidoria com a finalidade de aferir como o cidadão (conselheiro), que utiliza os serviços da Agência, analisa e avalia seu desempenho.

3. CONSELHOS DE USUÁRIOS

A Lei 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelece sobre a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação.

Tem por objetivo a busca de constante avaliação do serviço público prestado pelos órgãos da Administração Pública Federal, mediante utilização de Plataforma Virtual, disponível no endereço eletrônico <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios>, instituída para permitir a participação dos usuários dos serviços especificados na Carta de Serviços da Antaq, obrigatoriamente relacionados no Portal **Gov.br**.

Trata-se de importante mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento

da prestação e na avaliação dos serviços públicos, cujas atribuições estão descritas no art. 24-D, do Decreto nº 9.492/2018, que regulamentou a citada lei.

Na Plataforma disponibilizada ao cidadão (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios>) são prestados esclarecimentos detalhados sobre o Conselho de Usuários, informações sobre como aderir e ser conselheiro de determinado serviço, bem como participar da avaliação de todos os serviços prestados pela Agência, como conselheiro do órgão.

Em setembro de 2020, esta Ouvidoria instaurou o processo SEI 50300.015886/2020-31, dando início à implantação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos na Agência.

Com a finalidade de incentivar a adesão de conselheiros, a Ouvidoria passou a executar algumas ações no ano de 2021:

- acrescentou ao final das respostas das demandas a seguinte frase: “Ajude na melhoria dos serviços prestados pela Antaq, inscreva-se no Conselho de Usuários de Serviços Públicos e participe. Seja um conselheiro! Juntos somos mais fortes. Informações no link <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>”;

- Enviou ofício para as Organizações e Entidades de Classe do Setor Portuário e do Transporte Aquaviário, solicitando aos líderes que divulgassem o Conselho de Usuários aos seus associados e;

- Enviou e-mail aos Usuários Externos cadastrados no Sistema SEI, convidando-os a comporem o Conselho de Usuários.

As ações acima mencionadas surtiram efeito, tendo em vista que ao finalizar o ano de 2021 a Agência contava com 85 (oitenta e cinco) conselheiros.

Em julho de 2021, em consonância com o Cronograma estabelecido pela Controladoria-Geral da União - CGU, esta Ouvidoria publicou as primeiras enquetes na Plataforma do Conselho de Usuários, a fim de que os conselheiros avaliassem os serviços da Antaq.

Conforme já mencionado, constam 28 serviços na Carta de Serviços da Agência, publicada no Portal Gov.br, os quais estão relacionados no item 2. Carta de Serviços deste Relatório.


Em outubro de 2021 a publicação das enquetes foi concluída, tendo sido dado aos conselheiros o prazo até o dia 30/12/2021 para responderem a consulta.

As questões, elaboradas por esta Ouvidoria, em acordo com as UORGs responsáveis pelos serviços, foram as seguintes, para todos os 28 serviços:

1. Você já utilizou esse serviço? SIM / NÃO
2. Você teve facilidade para acessar o serviço? SIM / NÃO
3. Como foi o atendimento desse serviço?
1/ 2/ 3/ 4/ 5
4. Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?
1/ 2/ 3/ 4/ 5
5. Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço (texto dissertativo).

Após a publicação das enquetes, iniciou-se a campanha para que os Conselheiros respondessem à consulta. Foram enviados e-mails aos Usuários Externos cadastrados no Sistema SEI, divulgando as enquetes e convidando-os a responderem a consulta, desde que fossem conselheiros de determinado serviço.

A concretização da avaliação dos serviços da Agência foi definida para 2022, com a análise e divulgação das respostas dos conselheiros.



1. Você Já utilizou esse serviço?
 SIM NÃO

2. Você teve facilidade para acessar o serviço?
 SIM NÃO

3. Como foi o atendimento desse serviço?
 1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Excelente

4. Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?
 1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Excelente

5. Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço (texto dissertativo)
 R:

4. A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

À Ouvidoria compete monitorar a implementação da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011), da Política de Dados Abertos (Decreto nº 8.777/2016) e orientar as respectivas unidades no que se refere ao seu cumprimento, de acordo com a reestruturação organizacional da Ouvidoria e subsequente criação da Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação - CTA, cujas competências consistem em:

- fomentar a transparência e estimular o controle social da ANTAQ sob as diretrizes da Lei de Acesso à Informação;
- supervisionar o tratamento de documentos, processos e informações quanto ao sigilo, de modo a preservar a segurança das informações;
- acompanhar as informações publicadas no sítio eletrônico da ANTAQ, visando garantir a integridade, autenticidade e atualidade;
- gerenciar sistemas informatizados de sua esfera de competências;

- propor normas, demais normativos complementares e instrumentos de gestão referentes a sua área de atuação; e
- elaborar, submeter para aprovação e acompanhar a execução do Plano de Dados Abertos da ANTAQ.

Ainda, em cumprimento ao disposto no art. 40 da LAI, há a figura da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, cujo objetivo é aprimorar os procedimentos e processos envolvidos, com foco na celeridade e qualidade das informações prestadas aos usuários. O advento da Lei de Acesso à Informação representou um importante marco no arcabouço legal brasileiro, caracterizando-se como um instrumento de materialização da política de transparência governamental. Tal encargo é exercido pela Ouvidora da Antaq nos moldes preconizados pela referida lei.

O Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 regulamentou a LAI com disposições sobre transparência ativa e passiva, oferecendo diretrizes essenciais para a implementação dessa política.



A Transparência Ativa consiste na iniciativa do órgão público de divulgar informações de interesse geral ou coletivo, em seu endereço eletrônico na internet, ainda que não tenham sido expressamente solicitadas. Transparência passiva, por sua vez, caracteriza-se pelo fornecimento obrigatório de informações específicas solicitadas pelo cidadão, desde que não sejam resguardadas por sigilo.

Para facilitar o fornecimento de informação via transparência passiva, a Controladoria-Geral da União - CGU desenvolveu o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), que funciona como porta de entrada única, no âmbito do Poder Executivo Federal, para registro de pedidos de informação e de suas respectivas respostas.

Em 2020, esse sistema migrou para a plataforma Fala.BR. Com relação à transparência ativa, a LAI estabelece que os órgãos e entidades públicas devem divulgar um rol mínimo de informações por meio do menu “acesso à informação” disponível no sítio da instituição.

Os resultados apresentados a seguir, cujas

fontes dos dados foram os painéis oficiais da CGU, referem-se a pedidos de acesso à informação recebidos pelo Fala.BR e fundamentados na Lei 12.527/2011. Dados relativos à transparência ativa foram disponibilizados pela Agência em sua página na internet, no menu “Acesso à Informação”, sendo que a consulta aos dados abertos da ANTAQ também está acessível no Portal Brasileiro de Dados Abertos (<http://dados.gov.br>).

4.1. Transparência Passiva – Pedidos de Acesso à Informação

Os dados a seguir são oriundos dos relatórios e painéis de monitoramento da Controladoria-Geral da União - CGU, que acompanha o cumprimento da Lei de Acesso de Acesso à Informação (LAI).

No decorrer de suas atividades, o Estado (e por consequência a própria ANTAQ) produz e guarda documentos, contendo em muitos destes papéis informações sensíveis, que não devem ser acessados por terceiros.

Embora a publicidade seja regra, até mesmo como ferramenta de controle social, bus-

ca-se equilíbrio para fornecer para sociedade informações completas e tempestivas, mas sem deixar de proteger o mercado e os cidadãos envolvidos.

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), juntamente com o Decreto nº 7.724/2012, regulamenta o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto no artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal.

De cumprimento obrigatório aos entes governamentais, tendo seus dispositivos aplicáveis aos três poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, a LAI representa um avanço na transparência das ações do Poder Público, possibilitando à população o acompanhamento e monitoramento das decisões da administração e implementação de políticas, proporcionando melhoria na gestão pública.

As demandas de Acesso à Informação (antigo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC), foi instituído no âmbito da Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ, nos termos estabelecidos no artigo 9º da Lei de Acesso à Informação - LAI, tendo por objetivo atender e orientar os cidadãos quanto ao acesso das informações produzidas e custodiadas pela ANTAQ, possibilitando o exercício da cidadania participativa.

A supervisão dessas demandas é de responsabilidade da Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação - CTA, vinculada à Ouvidoria. E o canal prioritário para recebimento de requerimentos de acesso à informação é a Plataforma Fala.BR (antigo e-SIC), gerenciado pela Controladoria Geral da União (CGU), utilizado por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, conforme a Portaria Interministerial nº 1.254/2015.



4.1.1 Estatísticas de Pedidos e Respostas

No ano de 2021, a ANTAQ recebeu o total de 1152 pedidos de acesso à informação, contabilizando uma média de 96 pedidos por mês, sendo o 21º lugar no ranking¹ dos 306 órgãos mais demandados até aquele momento.

O tempo médio de resposta da agência é de 5,9 dias (14º mais ágil), resultado do trabalho em equipe dos diversos setores envolvidos, o que comprova a eficiência e qualidade da Agência quanto à solicitação de informações, contribuindo de forma efetiva na consolidação de uma imagem de transparência da instituição.

VISÃO GERAL

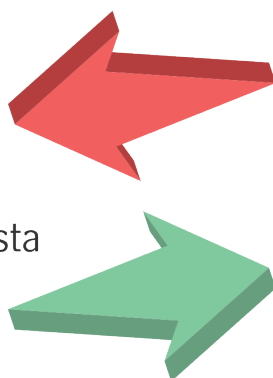
Pedidos Recebidos

1.152

Tempo Médio de Resposta

5,9 dias

Tempo médio que o órgão leva para responder os pedidos de acesso à informação



Ranking

21º / 306

Ranking

14º / 306

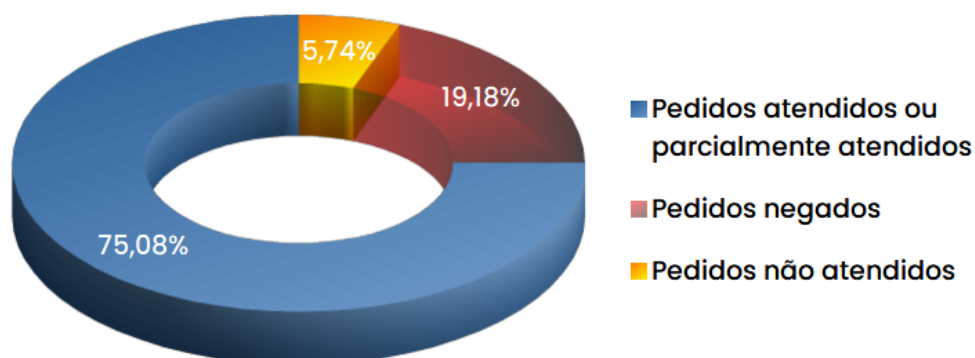
4.1.2 Pedidos

- Pedidos atendidos ou parcialmente atendidos: São aqueles em que a informação foi franqueada ao requerente, total ou parcialmente. (75,08%);
- Pedidos negados: São aqueles em que o

órgão nega motivadamente o acesso à informação. (19,18%);

- Pedidos não atendidos: São aqueles que versam sobre matéria da competência legal de outro órgão; referem-se à informação inexistente; são solicitações duplicadas; ou não

Gráfico 8, Pedidos



se configuram como pedido de acesso à informação como, por exemplo, as denúncias, reclamações, consultas ou solicitações de providências administrativas. Esses pedidos que não se configuram como acesso à informação propriamente dito são encaminhados ao canal de atendimento adequado, comunicando ao demandante que sua solicitação não se trata de pedido de acesso à informação. (5,74%).

4.1.3 Pedidos Por Tipo de Resposta

- Acesso concedido: 71,35%

Classificação dada à resposta a pedido de acesso em que a informação solicitada foi franqueada totalmente ao requerente;

- Acesso parcialmente concedido: 3,73%

Classificação dada à resposta a pedido de acesso em que a informação solicitada foi franqueada parcialmente ao requerente;

- Acesso negado: 19,18%

Classificação dada à resposta a pedido em que o órgão nega motivadamente o acesso à informação;

- Não se trata de pedido de acesso à informação: 2,69%

Classificação dada aos pedidos que não se

enquadram no escopo da Lei de Acesso à Informação, tais como consultas, reclamações, elogios e solicitação de opinião de órgão;

- Informação inexistente: 0,78%

Classificação dada à resposta a pedido em que o órgão ou entidade não dispõe da informação solicitada;

- Órgão não tem competência para responder sobre o assunto: 0,61%

Classificação dada aos pedidos que não são de competência do órgão;

- Pergunta duplicada/repetida: 1,65%

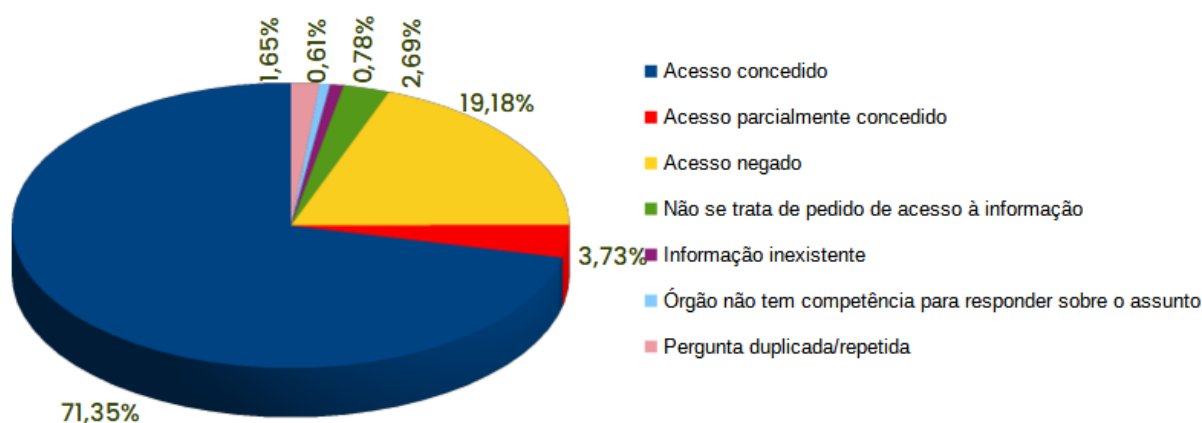
Classificação dada aos pedidos em que o requerente apresenta, uma ou mais vezes, a mesma pergunta a um mesmo ente.

4.1.4 Motivos para Negativa de Acesso (por tipo)

• Informação sigilosa de acordo com legislação específica: o fundamento da negativa de acesso não é a classificação da informação, mas sim uma determinação legalmente estabelecida, como por exemplo: sigilo bancário, sigilo fiscal, segredo de justiça, segredo industrial, sigilo das sociedades anônimas, dentre outros. (18,64%);

- Processo decisório em curso / Docu-

Gráfico 9. Pedidos Por Tipo de Resposta



mento preparatório: documento que serve para fundamentar tomada de decisão. A LAI não proíbe a entrega de tais documentos, mas garante o seu acesso após a edição do ato relativo à tomada de decisão que os usou como fundamento. (7,85%);

- Pedido exige tratamento adicional de dados: pedidos que necessitam de trabalhos adicionais de análise, produção ou tratamento de dados. (8,02%);

- Informação sigilosa classificada conforme a Lei nº 12.527/2011: classificação dada à negativa a pedido de acesso à informação cuja divulgação indiscriminada possa colocar em risco a segurança da sociedade ou do Estado. (10,86%);

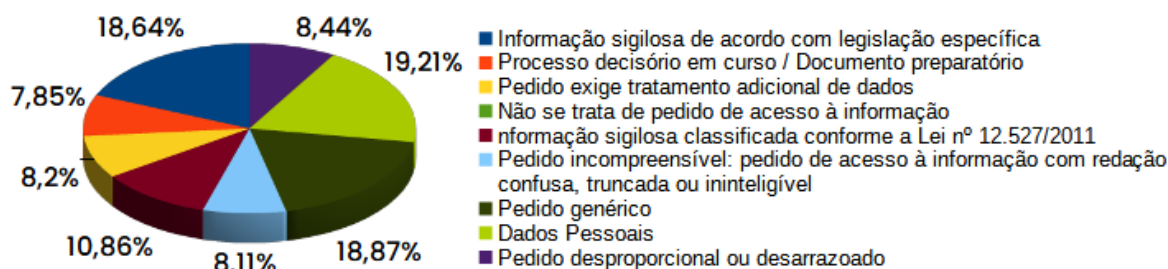
- Pedido incompreensível: pedido de acesso à informação com redação confusa, truncada ou ininteligível. (8,11%);

- Pedido genérico: aquele que não é específico e não descrevem de forma delimitada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato, etc.) o objeto do pedido de acesso à informação, o que impossibilita a identificação e a compreensão do objeto da solicitação (art. 13, I, do Decreto nº 7.724/2012). (18,87%);

- Dados Pessoais: classificação dada ao motivo de negativa a pedido de acesso à informação relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem de pessoa identificada ou identificável. (19,21%);

- Pedido desproporcional ou desarrazoado: classificação dada ao motivo de negativa a pedido que acarrete comprometimento das atividades rotineiras da instituição ou que não encontra amparo nos objetivos da LAI e dos seus dispositivos legais. (8,44%).

Gáfico 10. Motivos para Negativa de Acesso (por tipo)



4.1.5 Prorrogações

O órgão deve responder aos pedidos de acesso à informação no prazo de 20 dias, sendo permitida uma única prorrogação de prazo por dez dias, mediante justificativa.

Em 2021 houve 6 pedidos de prorrogações,

o que representa 0,52% do total de pedidos recebidos.

4.1.6 Recursos

Conforme previsto nos artigos 15 a 20 da LAI, em caso de negativa de acesso à informação, poderá o cidadão recorrer à autoridade hierárquica superior.

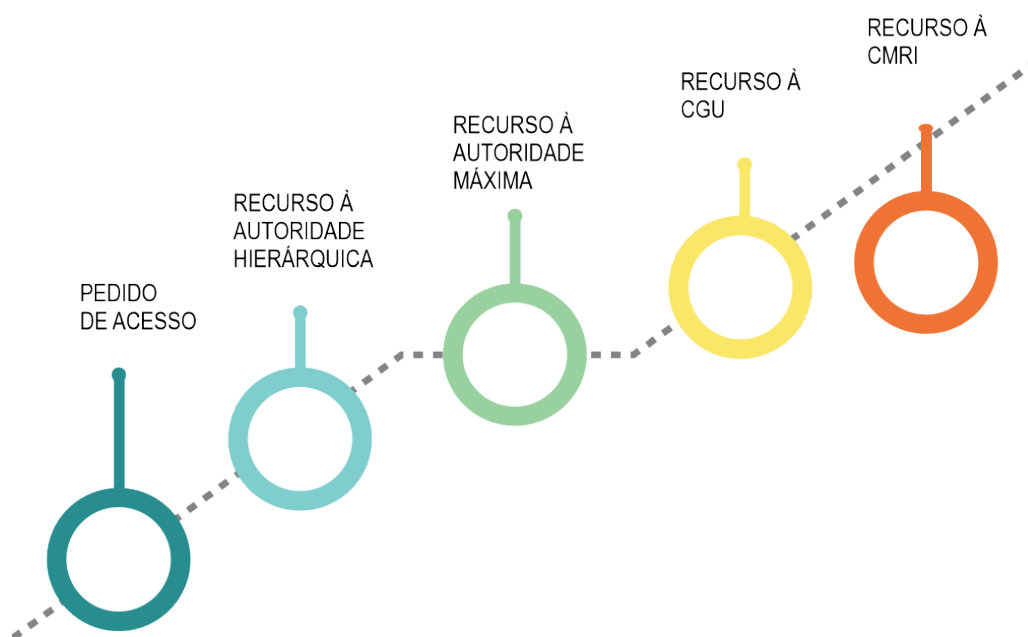
rarquicamente superior do servidor responsável pela elaboração da resposta inicial.

Caso ocorra o indeferimento, é facultado ao cidadão apresentar um segundo recurso à Autoridade Máxima do Órgão: Diretoria Colegiada da ANTAQ.

Em seguida, caso a autoridade máxima tenha mantido a negativa de acesso, caberá recurso à CGU.

Por fim, na hipótese de a negativa de acesso ser mantida pela CGU, pode o cidadão, via e-SIC, encaminhar recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI, no prazo de 10 dias contados da decisão da CGU.

A Comissão é um órgão colegiado composto por dez ministérios e atua como última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação.

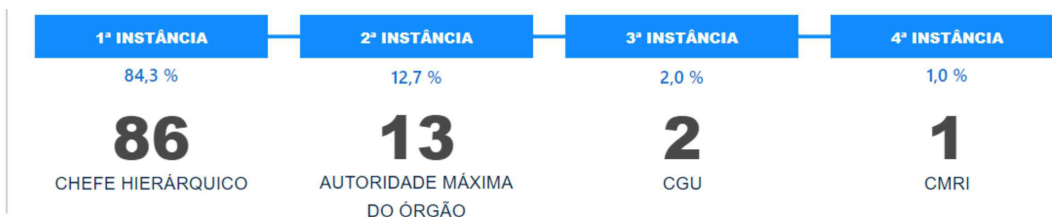


Diante disso, no período sob análise foram interpostos o total de 102 recursos, sendo: 86 recursos em 1ª instância, direcionados aos titulares das unidades administrativas responsáveis pelo atendimento dos pedidos e,

dentre esses, 13 resultaram em 2ª instância, direcionados à Autoridade Máxima do Órgão. Do total dos Recursos de 2ª Instância, 2 foram submetidos à CGU e 1 foi direcionado à CMRI.

TOTAL DE RECURSOS

102

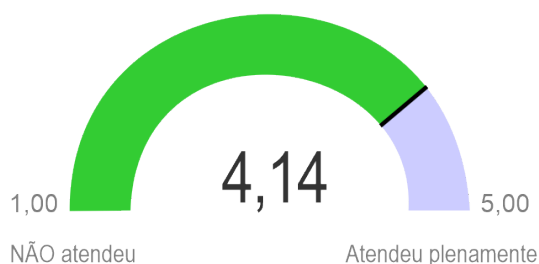


4.1.7 Qualidade de Atendimento

Quando o órgão não responde a um pedido de acesso à informação, pode o cidadão apresentar uma reclamação, no prazo de 10 dias, à autoridade de monitoramento da LAI, que deverá se manifestar no prazo de 5 dias. Não houve, no ano de 2021, reclamação à autoridade supracitada.

TOTAL DE RESPOSTAS:36

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



Gáfico 11.

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Desde 2012, foi registrado na ANTAQ somente 1 (um) caso de omissão, não sendo registrado nenhum caso de omissão desde a criação da Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA.

Gáfico 12.

OMISSÕES

TOTAL DE OMISSÕES

0

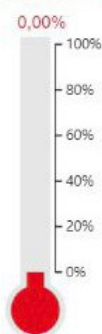
RANKING

30° / 306

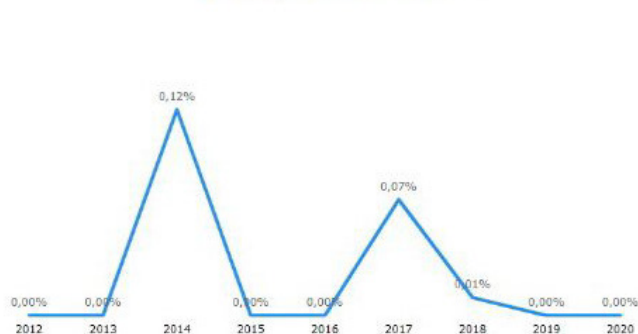
HÁ QUANTOS DIAS O ÓRGÃO ESTÁ CUMPRINDO TOTALMENTE OS PRAZOS

20

NÍVEL DE OMISSÕES



EVOLUÇÃO DE OMISSÕES



4.1.8 Características dos Solicitantes

PERFIL DOS SOLICITANTES

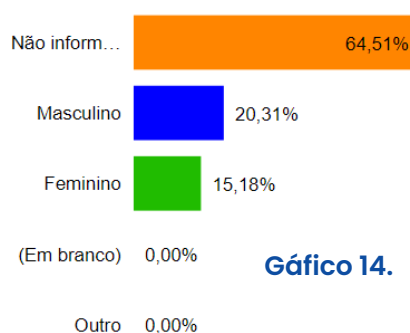
TOTAL DE SOLICITANTES

448

MÉDIA DE PEDIDOS POR SOLICITANTES

2,6

GÊNERO



Gáfico 14.

4.1.9 Rol de Documentos Classificados em Grau de Sigilo

Tendo em vista que a Lei de Acesso à Informação - LAI, destina-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação, observando a diretriz da publicidade como regra e o sigilo como exceção, há que se falar que existem informações cuja divulgação pode colocar em risco a segurança da sociedade ou do estado. Desse modo, embora sejam informações públicas, o acesso a elas é restringido por um tempo determinado, sendo classificadas de acordo com o grau e prazo de sigilo, observando o disposto no art. 24 da referida lei.

Nessa perspectiva, para dar transparência à classificação das informações, a LAI estabelece em seu art. 30 que a autoridade máxima de cada órgão publicará anualmente em seu sítio eletrônico, o rol das informações classificadas e desclassificadas.

Em cumprimento ao normativo, a ANTAQ publica em seu site a relação das informações classificadas ou desclassificadas onde verifica-se que em 2021 não houve documento classificado ou desclassificado no âmbito da Agência.

4.2 TRANSPARÊNCIA ATIVA E DADOS ABERTOS

4.2.1 Transparência Ativa

A Transparência Ativa na ANTAQ segue um padrão elaborado pela Controladoria Geral da União (CGU), cujo objetivo é auxiliar no correto cumprimento das obrigações previstas na Lei de Acesso à Informação (LAI) e demais normas que regem o assunto. A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente,

independentemente de solicitações no site da Agência.

Além disso, no art. 8º prevê um rol mínimo de dados que os órgãos e entidades devem, obrigatoriamente, divulgar nas suas páginas oficiais na internet, no menu "Acesso à Informação".

Ao longo de 2021, a ANTAQ realizou atualizações nos 49 itens de transparência ativa constantes do menu "Acesso à Informação" na página oficial da ANTAQ, com vistas ao cumprimento das obrigações previstas na LAI e demais normas que regem o assunto.

De acordo com o Painel Lei de Acesso à Informação (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>), a ANTAQ cumpriu plenamente 75,51% dos itens monitorados pela Controladoria-Geral da União, cumpriu parcialmente 6,12% e não cumpriu 18,37%. Esse desempenho apresenta-se superior ao aferido pela CGU em relação ao cumprimento de itens no consolidado do Governo Federal (67,27%) e das autarquias especiais (70,15%).

Diante dos desafios de melhorar os índices de transparência ativa e monitorar a efetiva consecução de seus objetivos, a Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação - CTA assumiu a responsabilidade pela adoção de medidas capazes de promover e fomentar, perante as áreas internas, a publicação das agendas das autoridades até o 4º nível hierárquico no portal da ANTAQ, com o objetivo de atender às exigências legais e às determinações da CGU, em conformidade com o disposto na Resolução CEP nº 11/2017, Lei nº 12.813/2013, Decreto nº 10.889/2021 e Portaria DG nº 320/2021 (SEI nº 1259194). Para tanto, aquela Coordenadoria contou com a colaboração da Comissão de Ética da ANTAQ.

4.2.2 Dados Abertos

A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo Decreto nº 8.777/2016, tem por objetivo aprimorar a cultura da transparência pública ao estabelecer regras para publicação, em formato aberto, de dados produzidos ou acumulados pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Portanto, a exemplo de outras iniciativas de transparência pública, preconiza-se o acesso à informação como um direito dos cidadãos.

A gestão da transparência engloba, como dito, a abertura de dados da ANTAQ, em consonância com o Plano de Dados Abertos (PDA) ciclo 2021-2023, e reforça a transparência ativa da Agência, bem como possibilita a criação de ferramentas práticas pela sociedade com o uso dos dados disponíveis. Nesse contexto, o PDA abrange as seguintes bases de dados, sem prejuízo da inclusão ou exclusão de bases conforme revisões do Plano: Afretamento, Desempenho Ambiental, Fiscalizações, Movimentação Portuária e Outorgas. Ressalta-se que a atualização das bases de dados ocorre de forma automática, conforme atualização do sistema ou painel em que se encontram. Dessa forma, o usuário tem acesso para download à versão mais recente disponível dos dados.

O PDA atual buscou o cumprimento frente aos órgãos de controle e ir além das demandas obrigatórias, a fim de garantir a disponibilidade de dados úteis para a sociedade.

Para melhor entendimento acerca do tema cabe diferenciar os conceitos de “Dado” e “Informação”.

O dado em si não possui significado relevante e não conduz a nenhuma compreensão. Representa algo que não tem sentido a

princípio. Portanto, não tem valor algum para embasar conclusões, muito menos respaldar decisões. É uma unidade básica para compreensão acerca de um fato. A partir do dado podemos construir informações e conhecimento, ou seja, atribuir juízo de valor. Portanto, a informação é a ordenação e a organização dos dados de forma a transmitir significado e compreensão dentro de um determinado contexto e de forma a fundamentar o conhecimento.

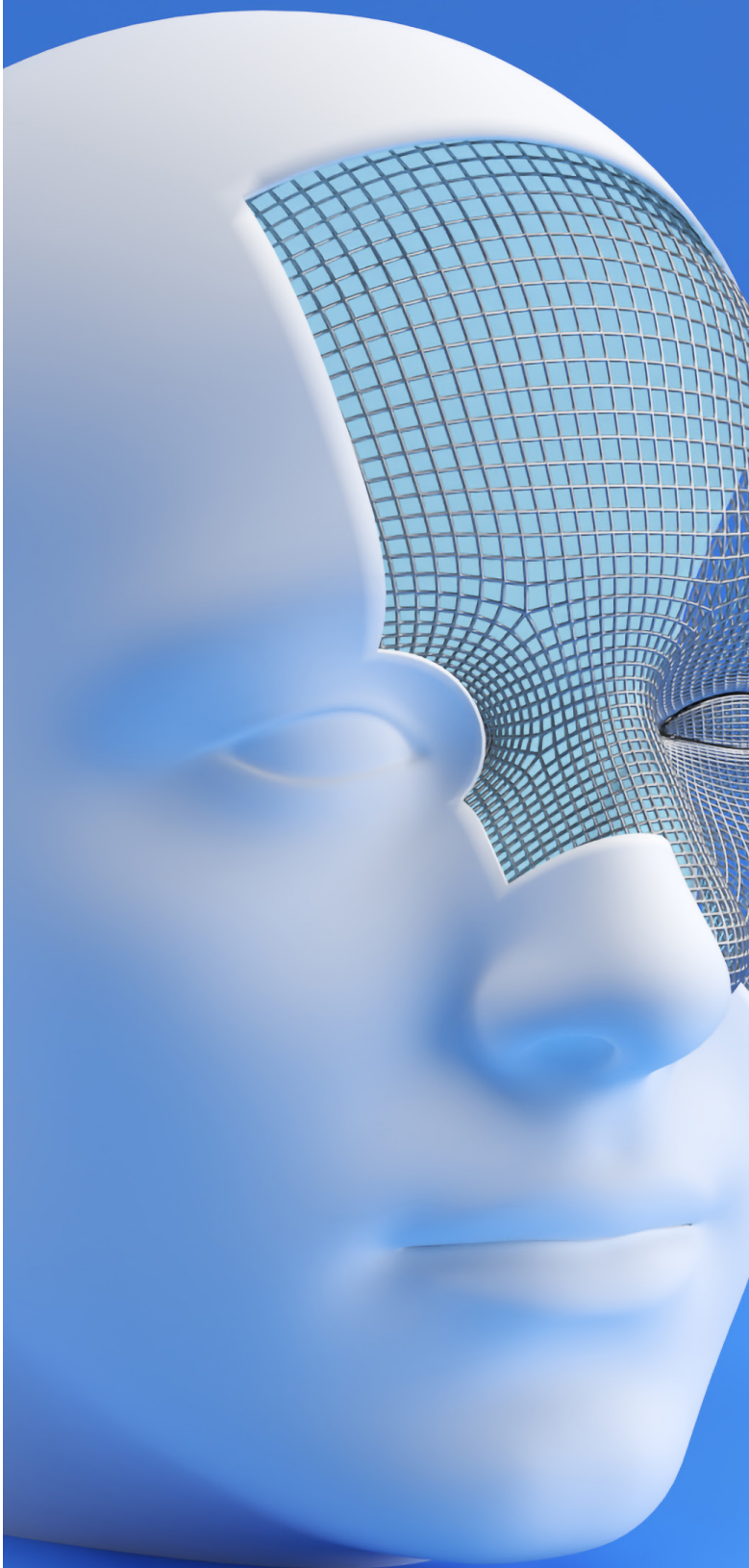
Dito isso, no PDA vigente foi realizada a análise de todas as bases de dados disponibilizadas até então e percebeu-se que, em algumas bases disponibilizadas foram inseridas informações ao invés de dados, o que prejudicou sua compreensão pelos usuários e o funcionamento dos mecanismos de Big Data e Machine Learning, por exemplo.

Desta forma, a ANTAQ decidiu pela retirada das bases que não cumpriram todos os requisitos elencados no Decreto nº 8.777/2016 e na Resolução nº 3/2017 do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA) para a sua abertura.

5. AUTODIAGNÓSTICO E PROPOSTAS DE MELHORIA INDICADAS NO MODELO DE MATUREZ - MMOuP

Desde sua criação, ao tempo em que entrega a prestação jurisdicional ao manifestante, a Ouvidoria da Antaq atua pari passo no seu aperfeiçoamento, buscando novas ferramentas que deem maior transparência e facilidade de acesso aos usuários, o que tem se refletido em melhorias do serviço prestado.

Os desafios a serem enfrentados na condução da Ouvidoria da Antaq estão em alcançar a otimização dos serviços prestados ao público interno e externo.



Tais desafios foram dimensionados por ocasião da autoavaliação determinada pelo Sr. Ouvidor-Geral da União no Ofício Circular Nº 17/2021/OGU GAB/OGU-CGU, de 05/03/2021 (Processo nº 00190.101860/2021-11), de implementação obrigatória no âmbito das Ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV), da qual a Ouvidoria da Antaq é integrante. A autoavaliação consistiu no preenchimento do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) cujas respostas estão inseridas no Processo SEI 50300.010061/2021-10, da Antaq.

À luz do autodiagnóstico e das propostas de melhoria indicadas no MMOuP, esta Ouvidoria detectou várias lacunas a aprimorar, definindo um Plano de Ação com Metas a serem implantadas em 2022 (SEI nº 1496112), a testemunhar as necessidades da Ouvidoria que se afiguraram indispensáveis para alcançar a otimização, em conformidade com o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

Foram apresentadas ações de possível execução pela Agência, de forma que a Ouvidoria da Antaq possa atingir o Nível Alvo (Nível 4) estabelecido no Modelo de Maturidade, nos respectivos quesitos.

Esta Ouvidoria já concretizou várias ações das Metas estabelecidas, a partir do período em que foi feito o autodiagnóstico até o presente momento, consubstanciadas nos seguintes temas:

- MMOuP subitem 1.2.5 Condutas – elaboração e publicação do Manual de Conduta dos Colaboradores da Ouvidoria no Portal da Antaq – Painel Ouvidoria;
- MMOuP subitem 1.5.3 Infraestrutura física – A Ouvidoria diligenciou junto a Diretoria da Antaq no sentido de ser realocado o espaço

físico da Ouvidoria, de modo a comportar um espaço qualificado e funcional, adequado para os serviços inerentes a essa Unidade. (Nota Técnica nº 7, Processo SEI 50300.017395/2021-14);

- Com fulcro na Lei no 13.848 de 2019 (Lei das Agências Reguladoras) a Ouvidoria diligenciou junto a Diretoria da Antaq demonstrando a necessidade Reestruturação organizacional da Ouvidoria, propondo sua constituição em duas setoriais técnicas distintas, que se coadunam no atendimento à sociedade, fomentando a transparência e o acesso à informação no âmbito da Antaq (Processo nº 50300.018197/2021-60). Essa reestruturação foi aprovada pela Diretoria da Antaq, por meio do Acórdão nº 709-ANTAQ, de 30/11/2021, publicado na Seção I do DOU de 1º/12/2021, sendo a Ouvidoria subdividida em Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC e Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA;

- MMOuP subitem 2.1.3 Qualidade da informação – atualização e publicação da Carta de Serviços, com ampla participação da Ouvidoria;

- MMOuP subitem 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna – criação do e-mail para o público interno da Antaq – ouvidoria.interno@antag.gov.br;

- MMOuP subitem 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna – instituição do QR Code, um canal destinado à manifestação de denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou simplifique, por meio de aplicativo de mensagem utilizando o WhatsApp. O serviço está disponível 24 horas por dia, durante os sete dias da semana. A visualização do QR Code, está disponível no portal da Agência na Internet e na intranet/Antaq. Os usuários já estão utili-

zando essa ferramenta, atestando o sucesso da iniciativa;

- MMOuP subitem 2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias – instituição da Ordem de Serviço nº 3/2021/OUV (Processo SEI 50300.018817/2021-61), para acompanhamento dos processos administrativos de fiscalização em tempo presente, até final conclusão do processo transitado em julgado no âmbito da ANTAQ;

- MMOuP subitens 3.2.1 e 3.2.2 Relacionamento com os Conselhos de Usuários – implementação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Antaq, que está em adiantada fase de implantação, contando com 86 Conselheiros até agora. O Cronograma de ações está em dia. Ao finalizar o ano de 2021 a Agência contava com 85 (oitenta e cinco) conselheiros e já havia publicado enquetes na Plataforma do Conselho de Usuários, a fim de que ditos conselheiros avaliassem os serviços da Antaq. Um número significativo de respostas foi apresentado pelos conselheiros para as respectivas enquetes enviadas por meio da Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. A próxima etapa é proceder à avaliação das respostas e elaboração do Relatório, que já se encontra em andamento.

Para o ano de 2022 o plano de ação da Ouvidoria da Antaq foi esculpido à luz das ações previstas para seu fortalecimento na proposta para o Plano de Gestão Anual da Antaq para 2022, que compreendem:

- Capacitação da Ouvidoria;
- Avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- Mapeamento e aperfeiçoamento do fluxo dos processos internos da Ouvidoria (acesibilidade de dados/ transparência);



- Mapeamento dos riscos de segurança de informações (acessibilidade de dados/transparência);

- Aprimoramento do Conselho de Usuários da Antaq.

Ressalte-se, ainda, no contexto da avaliação e aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria, que várias ações estão planejadas para 2022, dentre elas destacam-se:

- Implantação da Ouvidoria Itinerante, com o objetivo de conhecer os problemas in loco e, por meio de palestras oferecer esclarecimentos aos usuários e oferecer-lhes oportunidade de expor suas dúvidas e reclamos.

- Maior publicidade das ferramentas disponíveis aos usuários externos e internos, esclarecendo o que compreendem e como utilizá-las;

- Alteração do telefone gratuito 0800-644500 para um número com três dígitos (em andamento), de forma a facilitar ainda mais o contato por essa via de comunicação, juntamente com a aquisição de ferramenta de comunicação unificada de atendimento ao usuário, ferramenta de ATENDIMENTO OMNICHANNEL, por meio de Plataforma de Contact Center.

Esses desafios serão enfrentados com aptidão e competência pela titular da Ouvidoria e sua equipe, a permitir que essa unidade alcance o nível de excelência na prestação dos serviços ao público interno e usuários externos desta Agência, em simetria com o Nível Alvo (Nível 4 - Otimização) estabelecido nos quesitos do Modelo de Maturidade (MMOuP) e respectivo Plano de Ação.

6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E APONTAMENTOS DA OUVIDORIA

Esta Ouvidoria tem atuado na revisão de atos administrativos e normativos da Antaq, buscando harmonizá-los aos ditames legais vigentes, com fulcro nos pontos recorrentes e apontamentos/achados da Ouvidoria, como segue:

6.1 Sugestão à Secretaria Geral da Antaq para implementação no Portal da Agência de pesquisa – mapeamento de toda legislação aplicável a determinado tema

Com fulcro na manifestação 50001.020933/2020-33, onde o demandante questionou se haveria um link no site da Antaq em que se pudesse mapear toda a legislação aplicável sobre determinado tema, esta Ouvidoria contatou a Secretaria Geral, que em resposta esclareceu que a sugestão já está contemplada no projeto de desenvolvimento do banco de jurisprudência da ANTAQ.

Projeto esse previsto no planejamento estratégico desde sua primeira versão em 2008. Requer a participação conjunta e irrestrita das demais áreas da agência que atuam no desenvolvimento e aprimoramento das normas da agência, do levantamento das reiteradas decisões da diretoria acerca de determinados temas, desde sua criação até o presente momento, bem como da STI na retaguarda do desenvolvimento de ferramentas que possam auxiliar nesse processo.

Complementou ainda informando que tal projeto ainda não está no rol de prioridades da Agência, o que dificulta sua implementação, porém, a SGE pretende até o final do corrente ano dar os primeiros inputs relativos ao projeto.



Ademais, verificou-se que no levantamento acerca da capacidade regulatória da ANTAQ, trabalhado no processo nº 50300.008709/2020-07, que cuidou do projeto “Avaliação da Capacidade Institucional para a Regulação”, resultado da parceria entre a Controladoria Geral da União - CGU e o Escritório das Nações Unidas de Serviços para Projetos (UNOPS), com objetivo de realizar ações como a elaboração de estudos e produtos que possam apoiar o incremento do investimento em infraestrutura, foi solicitada a análise da SGE quanto à consideração apresentada pela CGU em relação ao item 16.b do doc. SEI nº 116048, em que foi detectada que no entanto, não são divulgadas informações consolidadas de caráter gerencial, de fácil acesso no sítio eletrônico da agência, sobre os casos em que a diretoria deixou de aplicar jurisprudência ou entendimento firmado sobre a questão ou discrepem de pareceres, laudos, propostas e relatórios oficiais.

Destaca-se que a consulta, no portal da Agência, de legislação por tema, irá facilitar por demais o acesso dos usuários que necessitam dessas informações, nesse sentido, reitera-se que tal ação seja implementada no âmbito desta Antaq, conforme considerações apresentadas pela Controladoria Geral da União no referido relatório.

6.2 Exigência pelos armadores da apresentação do Anexo VII da NR 29 em língua portuguesa nas operações de importação e de exportação

Mostrou-se recorrente no decorrer do ano de 2020, a apresentação de denúncias relacionadas à exigência pelos armadores da apresentação do Anexo VII da NR 29 em língua portuguesa nas operações de importação e de exportação.

O tema faz parte da Resolução nº 2.239-ANTAQ/2011, a qual está em processo de revisão normativa no âmbito do processo nº 50300.002155/2019-92, já tendo passado por consulta e audiência públicas (Audiência Pública nº 13/2020 - Resolução Nº 7954-ANTAQ), restando apenas a avaliação e consolidação das contribuições para posterior deliberação conclusiva pela diretoria colegiada.

Cabe mencionar que na proposta de revisão apresentada à sociedade pela ANTAQ no âmbito da Audiência Pública nº 13/2020, há uma modernização no sentido de flexibilizar a apresentação do referido documento em português ou inglês, conforme benchmark internacional.

Em continuidade, foi efetuada a avaliação e consolidação das contribuições oferecidas na Audiência Pública nº 13/2020, na forma da Nota Técnica nº 226/2021/GRP/SRG (SEI nº 1460285), aprovada pela Superintendência de Regulação.

Na sequência, a Diretoria da Antaq exarou o Acórdão nº 749-2021-ANTAQ, que aprova o texto da Resolução-MINUTA (SEI nº 1491486), que altera a norma aprovada pela Resolução-ANTAQ nº 2.239, de 15 de setembro de 2011, dar por cumprido o item 4.6 da Agenda Regulatória Bienio 2018-2019.

Concretizando os termos do Acórdão nº 749-2021-ANTAQ foi editada a Resolução ANTAQ Nº 65, de 14 de dezembro de 2021, estabelecendo os procedimentos para operações com produtos perigosos quando em trânsito por instalações portuárias situadas dentro ou fora da área do porto organizado.

No tocante aos serviços prestados pela TRANSNORTE - Transportes Aquaviários, na tra-

6.3 Navegação Interior – Problemas na Travessia TRANSNORTE – São José do Norte/Rio grande – Travessia em faixa de fronteira

vessia entre as cidades de São José do Norte (RS) Rio Grande (RS), no ano de 2020, a Ouvidoria recepcionou 41 demandas, que originaram a abertura de 12 processos de fiscalização.

Observa-se que, apesar dessa travessia ser estadual/municipal, a competência para fiscalizar foi atribuída à Antaq, conforme determinação contida no item 4, alínea “a” do inciso I, da Resolução nº 2.828 – Antaq, de 13 de março de 2013, in verbis: “na navegação realizada parcial ou totalmente em faixa de até 150 (cento e cinquenta) quilômetros de largura, ao longo das fronteiras terrestres, designada como faixa de fronteira.”

De se ver que esta Ouvidoria envidou esforços para que a Diretoria Colegiada da Agência procedesse a revisão da citada resolução, posto que ao assumir a supervisão e fiscalização da navegação interior nas travessias localizadas na faixa de fronteira, a Antaq estaria usurpando, parte da competência material e fiscalizatória dos demais entes da federação.

Diante das constantes manifestações desta Ouvidoria e de estudos aprofundados da setorial técnica, a Diretoria Colegiada, em setembro de 2020, por meio do Acórdão nº 132/2020 – Antaq, revogou a Resolução nº 2.828/2013, estabelecendo o prazo de 360 dias para a transição das responsabilidades atribuídas à Agência.

Ressalte-se que, desde a publicação do Acórdão nº 132/2020 esta Ouvidoria, em sintonia com a setorial técnica, está atuando para que a transição das competências de regulação e fiscalização para o estado e municí-

pio, seja feita da melhor maneira possível, de modo a não ocasionar transtorno para os usuários da travessia São José do Norte (RS) Rio Grande (RS) operada TRANSNORTE.

No ano de 2021, após a assunção dos serviços pelo ente estadual, ainda foram cadastradas na Plataforma Fala.BR 21 (vinte e um) demandas por usuários insatisfeitos com os serviços prestados na referida travessia.

Esta Ouvidoria tem respondido, conclusivamente: (1) que o objeto da demanda não mais se situa no âmbito de atuação da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ, cuja competência é regular, supervisionar e fiscalizar o transporte aquaviário internacional e interestadual e em roteiro de rodovia federal, conforme estabelece a Lei 10.233, de 2001, esclarecendo que quanto aos serviços prestados nos âmbitos estaduais e municipais, a competência para atuar é dos órgãos dos governos estaduais e municipais; (2) que a jurisdição da Travessia no percurso entre São José do Norte/RS e Rio Grande/RS foi assumida pelo Estado do Rio Grande do Sul, como é de direito, sob a fiscalização e regulação da Fundação Estadual de Planejamento Metropolitano e Regional – Metroplan, que atua no gerenciamento do Transporte Coletivo Intermunicipal nos municípios da Região Metropolitana (34 municípios) e Aglomerações Urbanas (34 municípios); e (3) que, estando o assunto fora do alcance de regulamentação pela Antaq, os usuários devem dirigir seu questionamento para a Fundação Estadual de Planejamento Metropolitano e Regional – Metroplan, pelo telefone 0800-5104774 ou pelo e-mail supervisao@metroplan.rs.gov.br ou à Ouvidoria da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande

do Sul – AGERGS, pelo telefone 0800 979 0066.

Entretanto, a matéria foi posta em discussão no âmbito judicial.

Com efeito, o Estado do Rio Grande do Sul, por meio da Superintendência do Porto de Rio Grande, Fundação Estadual de Planejamento Metropolitano e Regional–METROPLAN e Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul – AGERGS, ingressou com o Procedimento Comum Nº 5023182–25.2017.4.04.7100/RS, no qual esta Agência figura como um dos réus.

O objetivo é afastar a atuação da ANTAQ e suspender a autorização concedida à empresa Transporte Transportes Aquaviários e o aumento de tarifa realizado e reconhecer a competência dos Órgãos estaduais para esse mister.

Invocando precedentes do Tribunal de Justiça do Rio grande do Sul, a sentença de Primeira Instância foi no sentido de julgar improcedente a ação, resolvendo o processo com julgamento do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC.

Entretanto, a ANTAQ por meio do Acórdão nº 132/2020 – Antaq, revogou a Resolução nº 2.828/2013, estabelecendo o prazo de 360 dias para a transição das responsabilidades atribuídas à Agência.

E comunicou ao Juízo a alteração do entendimento administrativo, manifestando-se pela extinção do processo.

O Tribunal entendeu que a ação deveria prosseguir em seus trâmites, e, em 09/03/2022, foi registrada a juntada de Recurso especial para o Superior Tribunal de Justiça – STJ.

7. FORÇA DE TRABALHO

A Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação conta com 3 (três) servidores do quadro efetivo; já a Coordenadoria de Apoio ao Cidadão conta com 2 (duas) do quadro efetivo, e 1 (uma) servidora requisitada. A ouvidoria conta ainda com 3 (três) colaboradoras terceirizadas, como força de trabalho. O efetivo poderia contar com pelo menos mais dois servidores efetivos, de forma que a distribuição de tarefas pudesse ser mais adequada à natureza e ao grupo de atividades: avaliação de satisfação e análise de resultados; acompanhamento de serviços; mediação de conflitos e ouvidoria interna; tratamento de manifestações; monitoramento da Carta de Serviços; monitoramento dos conselhos de usuários; transparência ativa; transparência passiva; dados abertos; e supervisões.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Antaq, e com o advento da lei 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e estabelece que a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, devem resultar em sugestões e recomendações relevantes para que a Antaq possa, cada vez mais, atender aos anseios da sociedade. O cidadão tem direito a uma agência reguladora eficiente e ativa, apta não apenas a intervir no presente, mas a formular cenários futuros,

posicionando-se estrategicamente no centro das discussões do setor de transportes aquaviários.

Em vista disso, o presente Relatório descreve as atividades da Ouvidoria da Antaq no ano de 2021, elaborado a partir das manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços regulados, em conformidade com o disposto no inciso II, art. 14, da Lei de Defesa dos Direitos do Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017), visando ao aprimoramento da gestão pública e a garantia da transparência e do acesso à informação no âmbito da Agência, fazendo cumprir a Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011) e a Política de Dados Abertos (Decreto nº 8.777/2016).

Nesse sentido, reitera-se que saber ouvir por meio da Reclamação, do Elogio, da Sugerção, da Solicitação, da Informação e da Denúncia é importante e necessário, pois é uma fonte valiosa de informações para entidades que querem garantir a excelência na prestação dos serviços e, por conseguinte, a sua sustentabilidade.

Posto isso, informa-se que este Relatório será submetido à Diretoria Colegiada da Antaq, que poderá se manifestar no prazo de 20 dias úteis, conforme determina a Lei 13.848/2019, § 4º do art. 22.

Em ação subsequente, a ouvidora encaminhará o relatório ao titular do Ministério de Infraestrutura, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como irá divulgá-lo no sítio da agência na internet.



Bibliografia

- Sistema Ouvidoria/ANTAQ;
 - Fala.BR (portal com a plataforma de ouvidoria, disponibilizada pela CGU/OGU, de uso obrigatório pela Administração Pública Federal, nos termos do Decreto 9.492/2018);
 - Portal da ANTAQ – links de dados estatísticos;
 - Legislação da CGU/OGU;
 - Relatório Anual da Ouvidoria - anos 2018 a 2020;
 - Sistema de Transparência Ativa – STA no Fala.BR;
 - Guia de Transparência Ativa (GTA);
 - Portal Brasileiro de Dados Abertos;
 - Demais legislações correlatas.
-

Fale Conosco

SEPN - Quadra 514 - Conjunto "E" - Edifício ANTAQ, Térreo,
Ouvidoria. CEP-70760-545 – Asa Norte - Brasília/DF
Fone: (61) 2029-6576/6577
E-mail: ouvidoria@antaq.gov.br