

# Relatório de Enquetes do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ANTAQ

## CARTA DE SERVIÇOS 2021



## DIRETORES

**Eduardo Nery Machado Filho**  
*Diretor-Geral*

**Flávia Morais Lopes Takafashi**  
*Diretora*

**José Renato Ribas Fialho**  
*Diretor Substituto*

## 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 Gonçalves Moreira Neto**  
*Superintendente de Desempenho, Desenvolvimento e Sustentabilidade Substituto - 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*

## ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

**Eurípedes Batista Júnior**  
*Designer*

**Maria Lúcia Rodrigues Lima Teles**  
*Responsável pelos trabalhos junto ao Conselho de Usuários Públicos*

# SUMÁRIO

I. INTRODUÇÃO .....	4
II. CONTEXTUALIZAÇÃO .....	4
III. METODOLOGIA / RESULTADOS .....	4
IV. APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS / RESULTADOS / GRÁFICOS.....	5
<b>A. SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE OUTORGAS - SOG .....</b>	<b>5</b>
1. Obter autorização da Antaq para transporte de passageiros, veículos e cargas na navegação interior de travessia. ....	5
2. Obter autorização da Antaq para transporte misto e de passageiros na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional. ....	6
3. Obter autorização da Antaq para transporte de cargas na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional. ....	6
4. Obter autorização da Antaq para construção e exploração de instalação portuária privada localizada fora da área do Porto Organizado.....	7
5. Obter autorização da Antaq para ampliação da área da instalação portuária privada localizada fora da área de Porto Organizado. ....	9
6. Obter da Antaq autorização, aditamento ou renúncia para transporte aquaviário na navegação marítima e de apoio, cabotagem e longo curso.....	11
7. Propor à Antaq recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de contratos de Arrendamentos Portuários ou de EVTEA. ....	12
8. Registrar na Antaq afretamento de embarcação brasileira. ....	13
9. Registrar na Antaq alteração de situação cadastral de empresa brasileira de navegação. ....	15
10. Registrar na Antaq alteração de frota.....	16
11. Registrar na Antaq instalação de apoio ao transporte aquaviário não passível de autorização.....	18
12. Solicitar atualização de dados na Antaq para o Sistema Mercante (Receita Federal). ....	19
13. Solicitar autorização e registro na Antaq para afretamento de embarcação estrangeira. ....	20
14. Solicitar Autorização da Antaq para celebrar Contrato de Transição ou Contrato de Uso Temporário. ....	22
15. Solicitar da Antaq análise de tonelagem para inscrição no Registro Especial Brasileiro (REB). ....	23
16. Solicitar da Antaq análise de Projetos Executivos apresentados no âmbito das Concessões e dos Arrendamentos Portuários. ....	24
17. Solicitar da Antaq autorização para operação emergencial e autorização para operação especial. ....	26
18. Solicitar homologação da Antaq para Acordo Operacional na navegação marítima ou interior. ....	27
<b>B. AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE OUTORGAS – SOG .....</b>	<b>29</b>
<b>C. SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO – SRG.....</b>	<b>29</b>
19. Obter autorização da Antaq para incorporação/desincorporação de bens da União ao/do acervo patrimonial dos portos organizados. ....	29
20. Obter autorização da Antaq para revisão/reajuste das tarifas portuárias. ....	31
21. Obter autorização da Antaq para antecipação de receitas de autoridades portuárias.....	32
22. Obter análise da Antaq para transferência de titularidade de instalação portuária.....	34
23. Obter autorização da Antaq para transferência de controle societário de instalação portuária. ....	35
24. Obter análise da Antaq quanto à alteração da tabela de preços de instalações portuárias arrendadas ou autorizadas. ....	37
25. Obter autorização da Antaq para alteração de tabela de preços dos serviços de transporte aquaviário na navegação interior. ....	38
26. Solicitar à Antaq a harmonização de conflito de interesses nos portos e na navegação. ....	39
<b>D. AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO - SRG.....</b>	<b>40</b>
<b>E. SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS – SAF .....</b>	<b>41</b>
27. Solicitar declaração da Antaq para fins de credenciamento, validação ou outros atestados. ....	41
28. Solicitar parcelamento de multas emitidas pela Antaq.....	42
<b>F. AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS – SAF .....</b>	<b>44</b>
V. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CONSELHEIROS POR SUPERINTENDÊNCIA .....	44
VI. PAINEL DE SERVIÇOS DIGITAIS DA ANTAQ NO LIDERA INFRA.....	44
VII. GRÁFICO DE MÉDIA DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DO GOV.BR DOS ÓRGÃOS DE INFRAESTRUTURA VINCULADOS AO MINFRA.....	45
VIII. GRÁFICO COMPARATIVO DE SERVIÇOS COM PAGAMENTO DE TAXA DOS ÓRGÃOS DE INFRAESTRUTURA VINCULADOS AO MINFRA...	46
IX. CONCLUSÃO .....	46

## I. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo, apresentar os resultados da primeira consulta sobre a qualidade e a satisfação dos usuários (conselheiros) aos serviços prestados pela Antaq. As enquetes foram publicadas na Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, e direcionadas especificamente aos conselheiros.

Importante ressaltar que os serviços mencionados estão especificados na Carta de Serviços da Agência e encontram-se publicados no Portal Gov.BR.

## II. CONTEXTUALIZAÇÃO

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi criado pela Lei 13.460/2017, 'Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos' e tem por objetivo a busca de constante avaliação do serviço público prestado pelos órgãos da Administração Pública Federal.

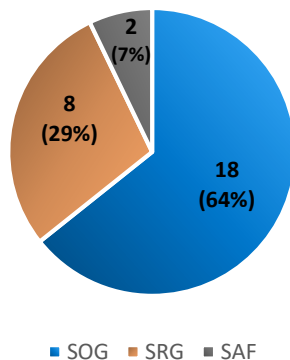
Vale destacar que o Conselho de Usuários é uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, visando conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço. Qualquer cidadão pode ser conselheiro, bastando apenas voluntariar-se por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, criada especificamente para esse fim. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas virtuais sobre os serviços públicos, e podem também apresentar propostas de melhorias para esses serviços.

A fim de identificar os pontos fracos e fortes e oportunidades para melhoria dos serviços prestados pela Agência, no segundo semestre de 2021 foram publicadas as enquetes dos 28 serviços constantes na Carta de Serviços da Antaq, tendo os conselheiros o prazo até 30/12/2021 para responderem às consultas.

A consulta foi destinada aos Conselheiros inscritos e realizada através da Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, consistindo em enquetes sobre os 28 serviços prestados pela Agência, Carta de Serviços publicada no Portal Gov.Br.

As Unidades Organizacionais – UORGs que detêm competência sobre os serviços são: Superintendência de Outorgas – SOG (18 serviços); Superintendência de Regulação - SRG (8 serviços) e Superintendência de Administração e Finanças – SAF (2 serviços).

**CARTA DE SERVIÇOS**  
**PERCENTUAL DE SERVIÇOS CORRESPONDENTE A CADA UORG**



## III. METODOLOGIA / RESULTADOS

Para melhor visualização dos resultados, os dados levantados na consulta, foram demonstrados por meio de gráficos.


Destaca-se que a numeração dada às enquetes, por exemplo **Enquete n° 593**, foi estabelecida pela Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O resultado analítico das questões **3 - Como foi o atendimento desse serviço?** e **4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?** será calculado pela **MÉDIA ARITMÉTICA SIMPLES**, e arredondado para baixo quando a casa decimal for menor que 5 e, para cima quando a casa decimal for igual ou maior que 5, exemplo: se a média aritmética der 1,5 será arredondado para 2.

As perguntas, em cada enquete, contam com os seguintes questionamentos, a saber:

- Parâmetro de resposta das questões 1 e 2: SIM ou NÃO.
  - **Questão 1:** Você já utilizou esse serviço?  
**Observação:** Apenas se a resposta for SIM, as demais questões serão apresentadas.
  - **Questão 2:** Você teve facilidade para acessar o serviço?

- Parâmetro de resposta das questões 3 e 4: pontuação que varia de 1 a 5, cuja mensuração é definida da seguinte forma:
  - 1 – Péssimo
  - 2 – Ruim
  - 3 – Bom
  - 4 – Muito Bom
  - 5 – Excelente
- **Questão 3:** Como foi o atendimento desse serviço?
- **Questão 4:** Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?
- Parâmetro de resposta da questão 5: texto descritivo.
  - **Questão 5:** Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço.



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:

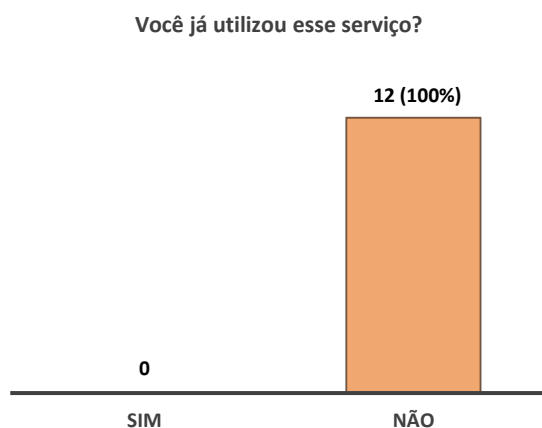
#### IV. APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS / RESULTADOS / GRÁFICOS

##### A. SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE OUTORGAS - SOG

###### 1. Obter autorização da Antaq para transporte de passageiros, veículos e cargas na navegação interior de travessia.

**Enquete nº 593** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para transporte de passageiros, veículos e cargas na navegação interior de travessia?

**Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 12**

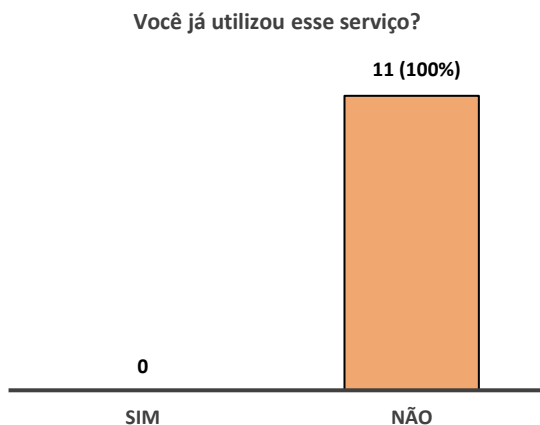


**Análise:** 12 Conselheiros responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

## 2. Obter autorização da Antaq para transporte misto e de passageiros na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional.

**Enquete n° 619** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para transporte misto e de passageiros na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional?

**Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 11**

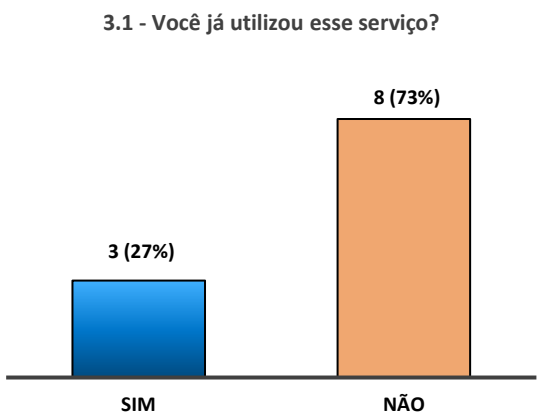


Análise: 11 Conselheiros responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

## 3. Obter autorização da Antaq para transporte de cargas na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional.

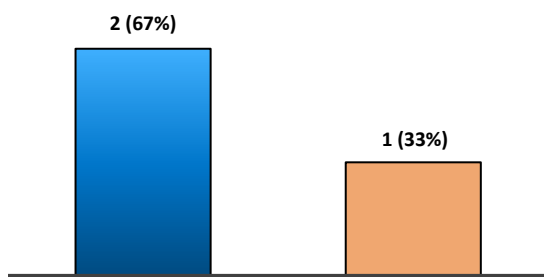
**Enquete n° 621** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para transporte de cargas na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional?

**Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 11**



Análise: 11 Conselheiros responderam ao questionamento, 3 (27%) deles já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 3 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

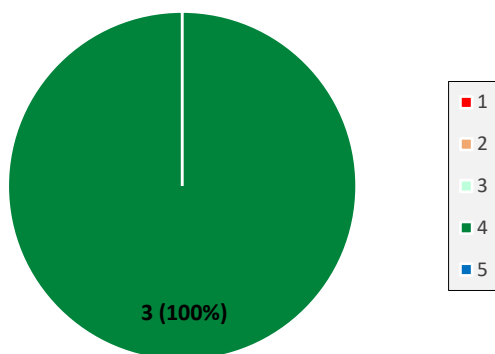
### 3.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 2 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 67% e
- 1 Conselheiro afirmou que não teve facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 33 %.

### 3.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



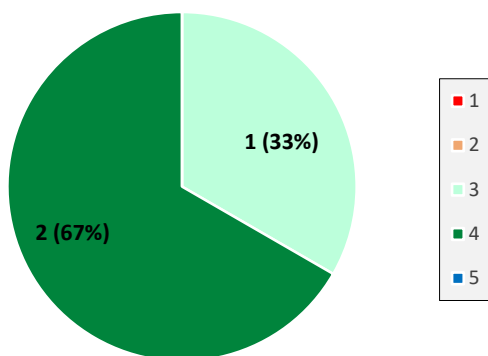
- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Bom
- 4 - Muito Bom
- 5 - Excelente

Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- Todos os 3 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM) ao atendimento.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,0) MUITO BOM

### 3.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Bom
- 4 - Muito Bom
- 5 - Excelente

Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 2 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 67% e
- 1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), correspondendo a 33 %.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,7) MUITO BOM

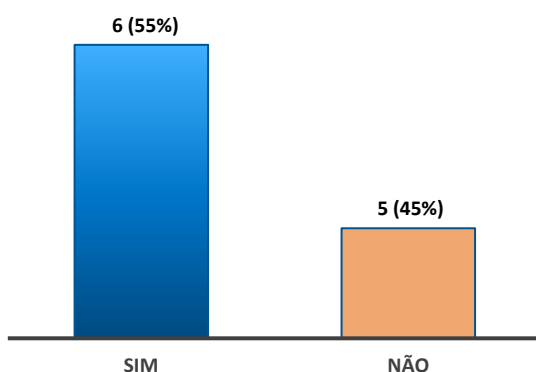
3.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestões para melhoria do serviço.

## 4. Obter autorização da Antaq para construção e exploração de instalação portuária privada localizada fora da área do Porto Organizado.

**Enquete n° 625** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para construção e exploração de instalação portuária privada localizada fora da área do Porto Organizado?

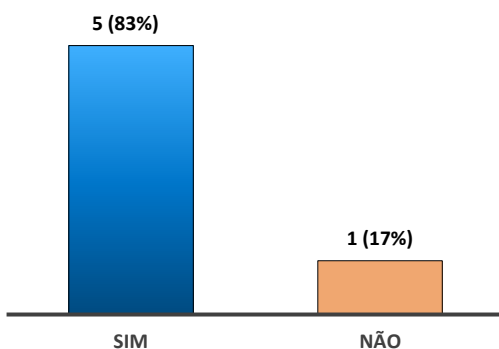
**Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 11**

#### 4.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 11 Conselheiros responderam ao questionamento, 6 deles (55%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 6 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

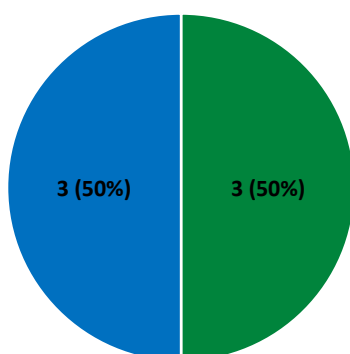
#### 4.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



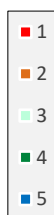
Análise: 6 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 5 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 83% e
- 1 Conselheiro afirmou que não teve facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 17%.

#### 4.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente



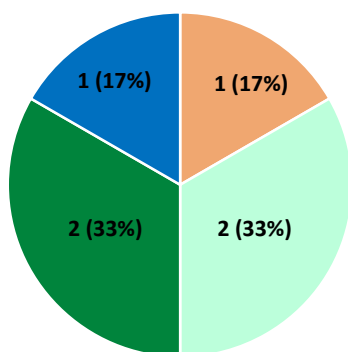
Análise: 6 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 3 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 50% e
- 3 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), ao atendimento, correspondendo a 50%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,5) EXCELENTE



4.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: 6 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 1 Conselheiro deu nota 5 (EXCELENTE), correspondendo a 17%;
- 2 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 33%;
- 2 Conselheiros deram nota 3 (BOM), correspondendo a 33 % e
- 1 Conselheiro deu nota 2 (RUIM), correspondendo a 17%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,5) MUITO BOM

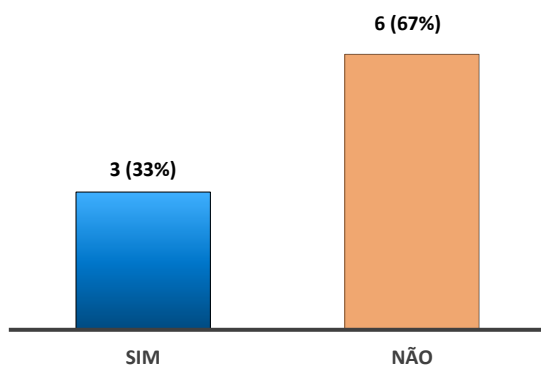
4.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: O Conselheiro que avaliou o tempo para conclusão do pedido como sendo RUIM, registrou a seguinte sugestão (comentário): "Processo muito demorado e burocrático. Tempo processo passa dos 180 dias, que para os dias de hoje, é muito tempo e faz com que as empresas percam oportunidades de negócios."

5. Obter autorização da Antaq para ampliação da área da instalação portuária privada localizada fora da área de Porto Organizado.

**Enquete n° 724** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para ampliação da área da instalação portuária privada localizada fora da área de Porto Organizado?

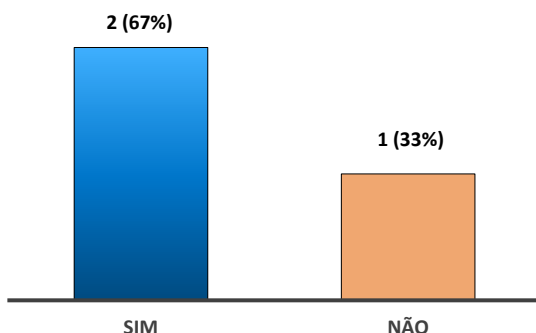
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 9

5.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 9 Conselheiros responderam ao questionamento, 3 deles (33%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 3 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

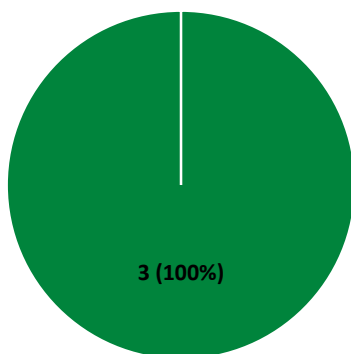
### 5.2- Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 2 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 67 % e
- 1 Conselheiro afirmou que não teve facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 33 %.

### 5.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

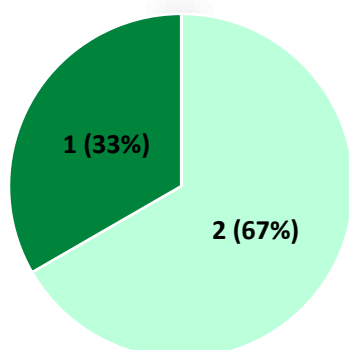


Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

Todos os 3 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM) ao atendimento.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,0) MUITO BOM

### 5.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente



Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 1 Conselheiro deu nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 33% e
- 2 Conselheiros deram nota 3 (BOM), correspondendo a 67%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,3) BOM

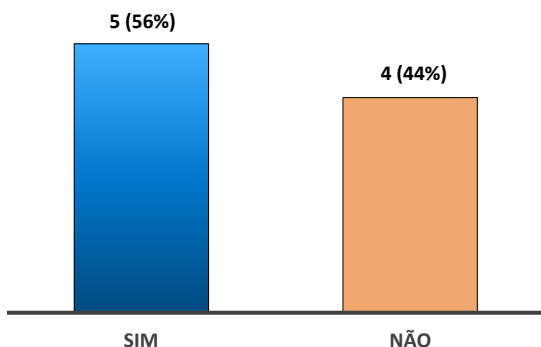
**5.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:** O Conselheiro que afirmou não ter tido facilidade para acessar o serviço, registrou a seguinte sugestão (comentário): “Processo ainda é muito moroso e com muitas exigências que poderiam ser dispensadas, já que a ampliação de um Terminal já existente, subentende-se que a maioria das prerrogativas já foram atendidas na obtenção da Outorga. As exigências deveriam abranger somente o que é relacionado a alteração e ou ampliação. ”

**6. Obter da Antaq autorização, aditamento ou renúncia para transporte aquaviário na navegação marítima e de apoio, cabotagem e longo curso.**

**Enquete n° 729** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização, aditamento ou renúncia para transporte aquaviário na navegação marítima e de apoio, cabotagem e longo curso?

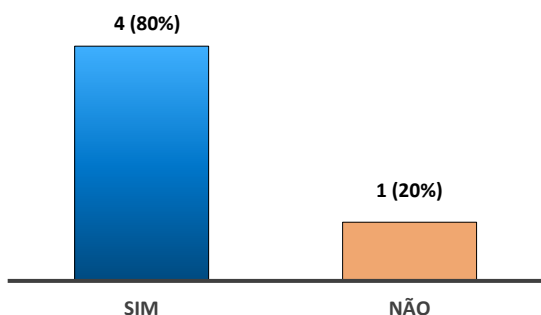
**Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 9**

**6.1 - Você já utilizou esse serviço?**



Análise: 9 Conselheiros responderam ao questionamento, 5 deles (56%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 5 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

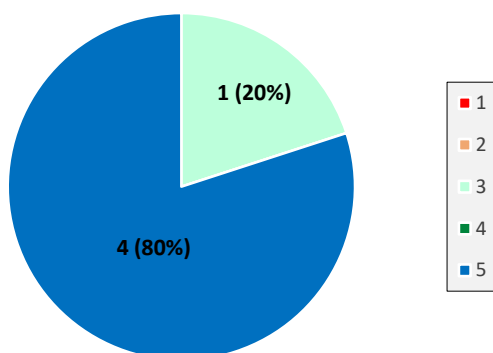
**6.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?**



Análise: 5 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 4 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 80 % e
- 1 Conselheiro afirmou que não teve facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 20 %.

**6.3 - Como foi o atendimento desse serviço?**



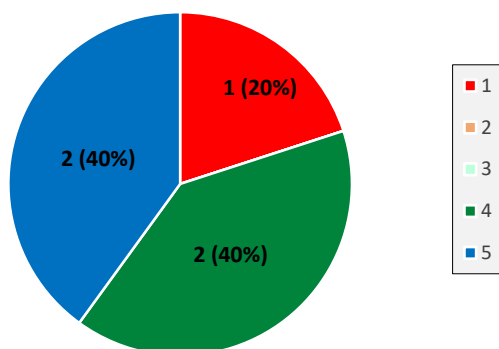
- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Bom
- 4 - Muito Bom
- 5 - Excelente

Análise: 5 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 4 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 80% e
- 1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), ao atendimento, correspondendo a 20%.

**MÉDIA ARITMÉTICA: (4,6) EXCELENTE**

6.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Bom
- 4 - Muito Bom
- 5 - Excelente

Análise: 5 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 2 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), correspondendo a 40%;

- 2 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 40% e

- 1 Conselheiro deu nota 1 (PÉSSIMO), correspondendo a 20%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,8) MUITO BOM

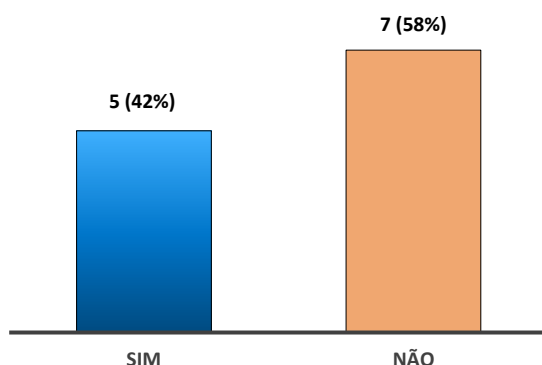
6.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestões para melhoria do serviço.

7. Propor à Antaq recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de contratos de Arrendamentos Portuários ou de EVTEA.

**Enquete n° 730** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na análise da proposta de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de contratos de Arrendamentos Portuários ou de EVTEA?

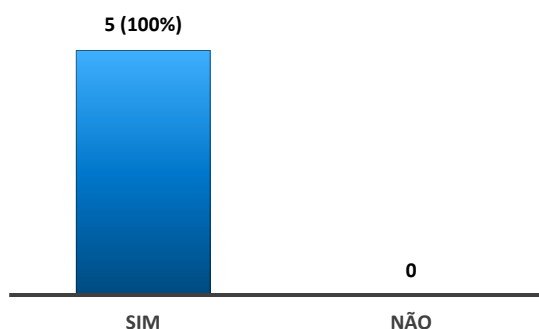
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 12

7.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 12 Conselheiros responderam ao questionamento, 5 (42%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 5 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

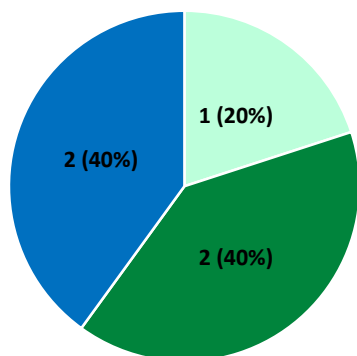
7.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 5 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

Todos os 5 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 100%.

### 7.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

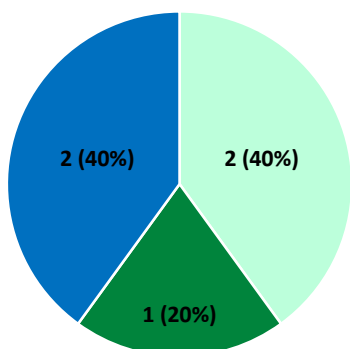


Análise: 5 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 2 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 40%;
- 2 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), ao atendimento, correspondendo a 40% e
- 1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), ao atendimento, correspondendo a 20%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,2) MUITO BOM

### 7.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente



Análise: 5 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 2 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), correspondendo a 40%;
- 1 Conselheiro deu nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 20% e
- 2 Conselheiros deram nota 3 (BOM), correspondendo a 40%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,0) MUITO BOM

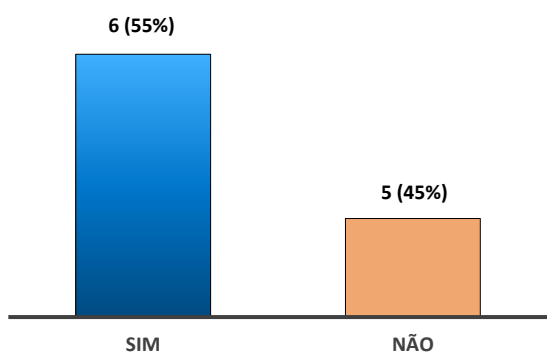
7.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestões para melhoria do serviço.

## 8. Registrar na Antaq afretamento de embarcação brasileira.

**Enquete n° 771** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq no registro de afretamento de embarcação brasileira?

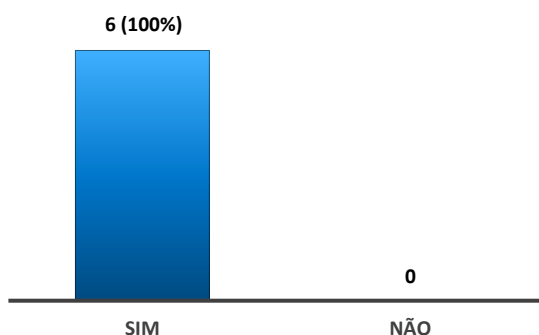
Quantidade de **Conselheiros** que responderam à enquete: 11

### 8.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 11 Conselheiros responderam ao questionamento, 6 (55%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 6 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

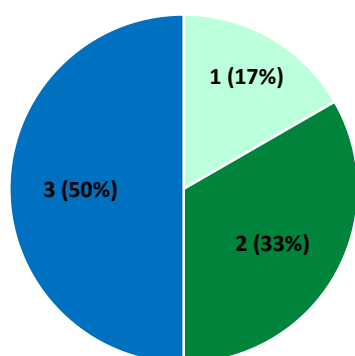
### 8.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 6 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- Todos os 6 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 100%.

### 8.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente



- Análise: 6 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

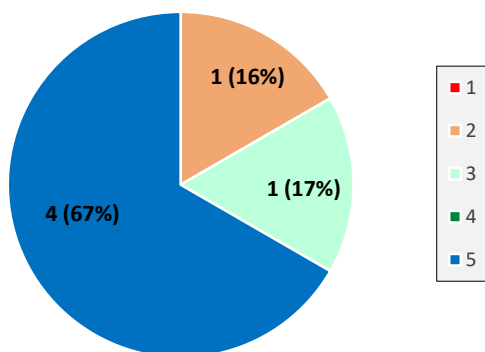
- 3 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 50%;

- 2 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), ao atendimento, correspondendo a 33% e

- 1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), ao atendimento, correspondendo a 17%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,3) MUITO BOM

8.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 - Péssimo
- 2 - Ruim
- 3 - Bom
- 4 - Muito Bom
- 5 - Excelente

Análise: 6 **Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 4 **Conselheiros** deram nota 5 (EXCELENTE), correspondendo a 67%;
  - 1 **Conselheiro** deu nota 3 (BOM), correspondendo a 17% e
  - 1 **Conselheiro** deu nota 2 (RUIM), correspondendo a 16%
- MÉDIA ARITMÉTICA: (4,2) MUITO BOM

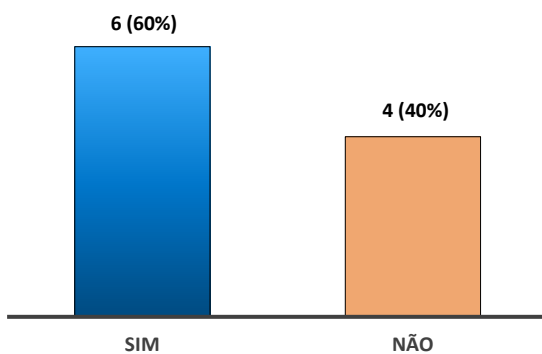
8.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: 1 **Conselheiro** formulou a seguinte sugestão, "O prazo para comunicar o afretamento de embarcações que não precisam da autorização da Antaq poderia ser maior, em virtude de particularidade das empresas que operam na região norte."

9. Registrar na Antaq alteração de situação cadastral de empresa brasileira de navegação.

**Enquete n° 777** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq no registro de alteração de situação cadastral de empresa brasileira de navegação?

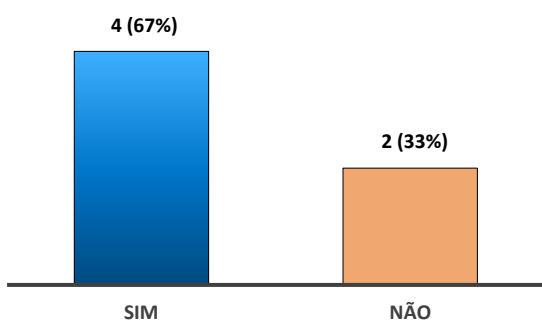
Quantidade de **Conselheiros** que responderam à enquete: 10

9.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 10 **Conselheiros** responderam ao questionamento, 6 (60%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 6 **Conselheiros** que afirmaram já terem utilizado o serviço.

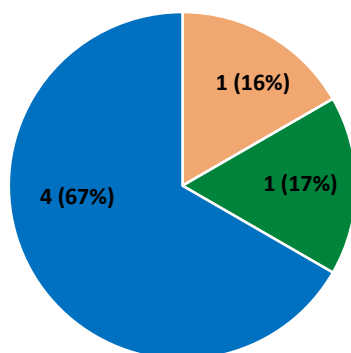
9.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 6 **Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 4 **Conselheiros** afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 67 % e
- 2 **Conselheiros** afirmaram que não tiveram facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 33 %.

### 9.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

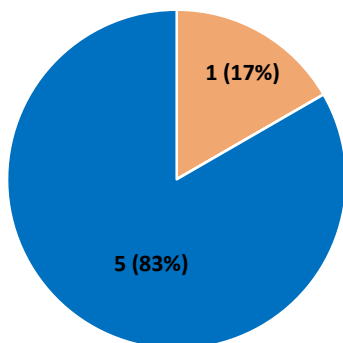


Análise: 6 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 4 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 67%;
- 1 Conselheiro deu nota 4 (MUITO BOM), ao atendimento, correspondendo a 17% e
- 1 Conselheiro deu nota 2 (RUIM), ao atendimento, correspondendo a 16%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,3) MUITO BOM

### 9.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente



Análise: 6 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 5 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), correspondendo a 83% e
- 1 Conselheiro deu nota 2 (RUIM), correspondendo a 17%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,5) EXCELENTE

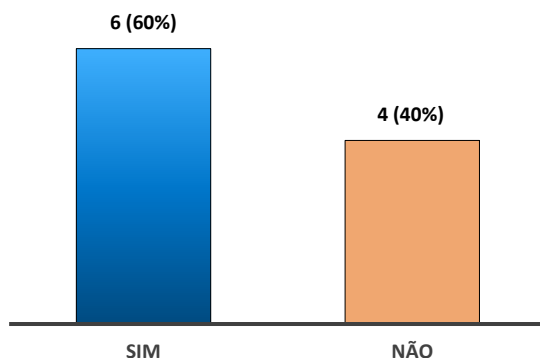
9.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestões para melhoria do serviço.

## 10. Registrar na Antaq alteração de frota.

**Enquete n° 793** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq no registro de alteração de frota?

Quantidade de **Conselheiros** que responderam à enquete: 10

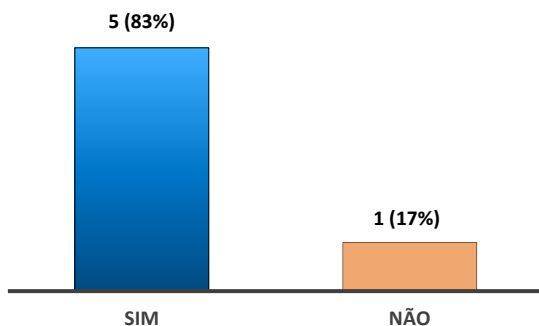
### 10.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 10 Conselheiros responderam ao questionamento, 6 (60%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 6 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.



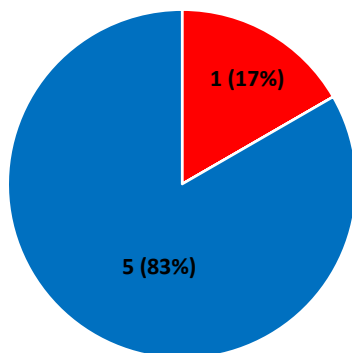
10.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 6 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 5 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 83 % e
- 1 Conselheiro afirmou que não teve facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 17 %.

10.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

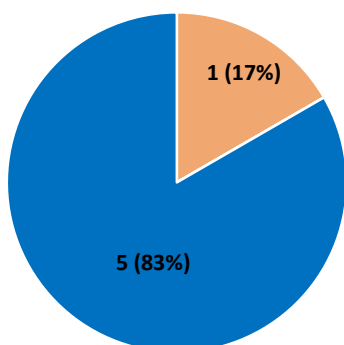


Análise: 6 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 5 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 83% e
- 1 Conselheiro deu nota 1 (PÉSSIMO), ao atendimento, correspondendo a 17%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,3) MUITO BOM

10.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente



Análise: 6 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 5 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), correspondendo a 83% e
- 1 Conselheiro deu nota 2 (RUIM), correspondendo a 17%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,5) EXCELENTE

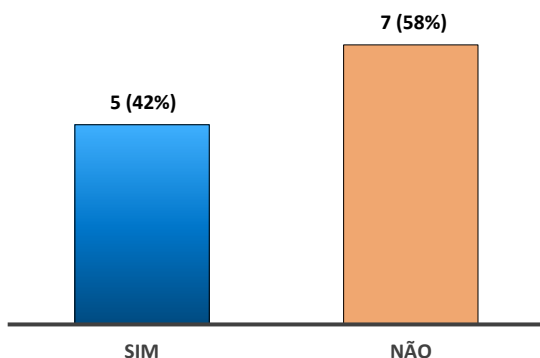
10.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestões para melhoria do serviço.

## 11. Registrar na Antaq instalação de apoio ao transporte aquaviário não passível de autorização.

**Enquete n° 795** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq no registro de instalação de apoio ao transporte aquaviário não passível de autorização?

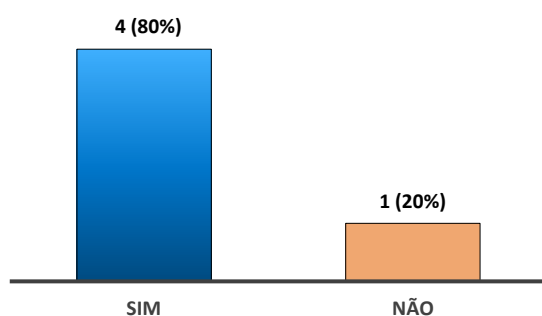
**Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 12**

### 11.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 12 Conselheiros responderam ao questionamento, 5 (42%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 5 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

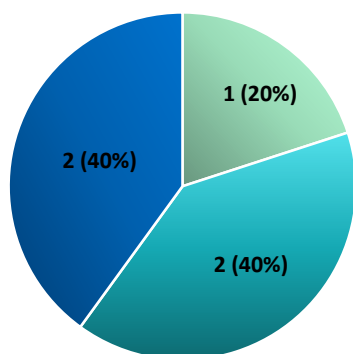
### 11.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 5 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 4 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 80 % e
- 1 Conselheiro afirmou que não teve facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 20 %.

### 11.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



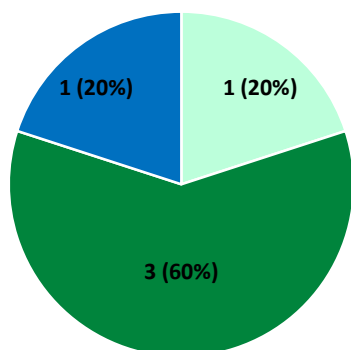
- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: 5 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 2 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 40%;
- 2 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), ao atendimento, correspondendo a 40% e
- 1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), ao atendimento, correspondendo a 20%.

**MÉDIA ARITMÉTICA: (4,2) MUITO BOM**

**11.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?**



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente



Análise: 5 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

1 Conselheiro deu nota 5 (EXCELENTE), correspondendo a 20%;

3 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 60% e

1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), correspondendo a 20%.

**MÉDIA ARITMÉTICA: (4,0) MUITO BOM**

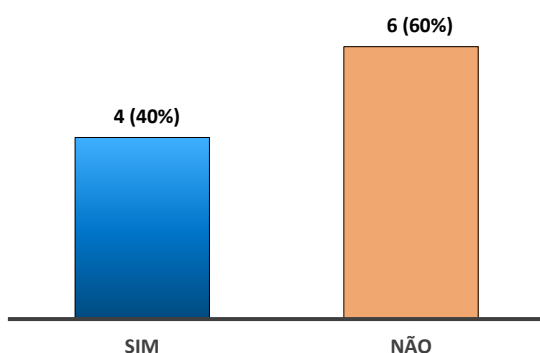
**11.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:** 2 Conselheiros formularam as seguintes sugestões (comentários):  
 “O processo de Registro é mais simples e prático, porém, na prática, a obtenção do Registro demora cerca de 3 a 4 meses” e  
 “Muito burocrático e não tive facilidade de acesso a pessoas da ANTAQ de forma preventiva ou elucidativa.”

**12. Solicitar atualização de dados na Antaq para o Sistema Mercante (Receita Federal).**

**Enquete n° 808** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação da atualização de dados para o Sistema Mercante (Receita Federal)?

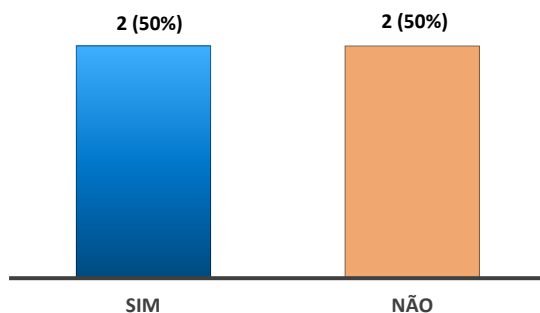
**Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 10**

**12.1 - Você já utilizou esse serviço?**



Análise: 10 Conselheiros responderam ao questionamento, 4 (40%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 4 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

**12.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?**

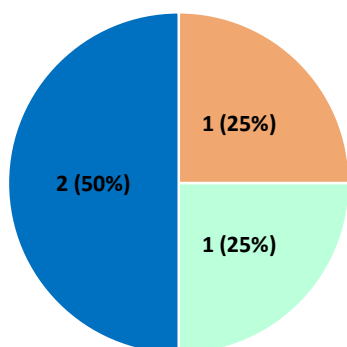


Análise: 4 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

• 2 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 50 % e

• 2 Conselheiros afirmaram não ter tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 50 %.

### 12.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

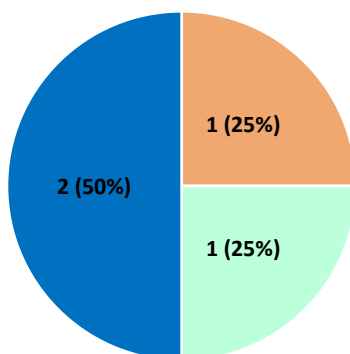


Análise: 4 **Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 2 **Conselheiros** deram nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 50%;
- 1 **Conselheiro** deu nota 3 (BOM), ao atendimento, correspondendo a 25% e
- 1 **Conselheiro** deu nota 2 (RUIM), ao atendimento, correspondendo a 25%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,8) MUITO BOM

### 12.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente



Análise: 4 **Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 2 **Conselheiros** deram nota 5 (EXCELENTE), correspondendo a 50%;
- 1 **Conselheiro** deu nota 3 (BOM), correspondendo a 25% e
- 1 **Conselheiro** deu nota 2 (RUIM), correspondendo a 25%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,8) MUITO BOM

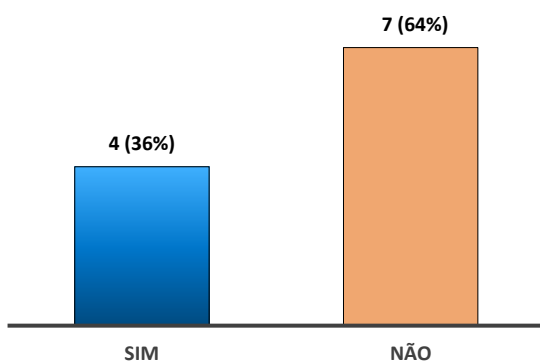
### 12.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestões para melhoria do serviço.

## 13. Solicitar autorização e registro na Antaq para afretamento de embarcação estrangeira.

**Enquete n° 848** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de autorização e registro para afretamento de embarcação estrangeira?

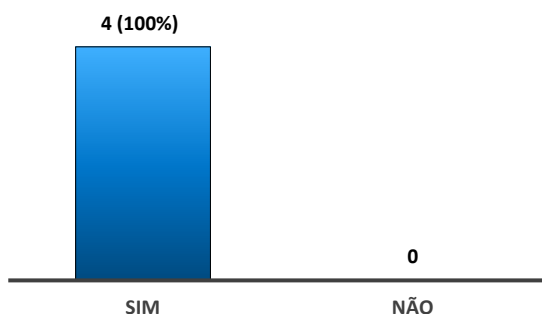
Quantidade de **Conselheiros** que responderam à enquete: 11

### 13.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 11 **Conselheiros** responderam ao questionamento, 4 (36%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 4 **Conselheiros** que afirmaram já terem utilizado o serviço.

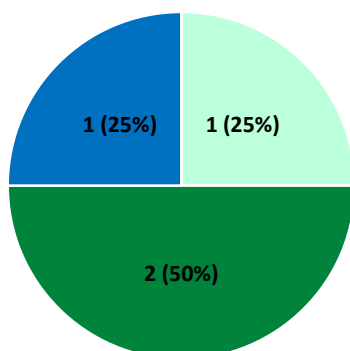
### 13.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 4 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- Todos os 4 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 100%.

### 13.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



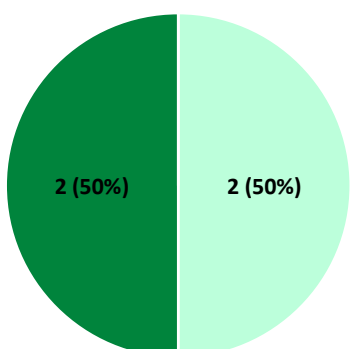
- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: 4 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 1 Conselheiro deu nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 25%;
- 2 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), ao atendimento, correspondendo a 50% e
- 1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), ao atendimento, correspondendo a 25%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,0) MUITO BOM

### 13.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: 4 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 2 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 50% e
- 2 Conselheiros deram nota 3 (BOM), correspondendo a 50%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,5) MUITO BOM

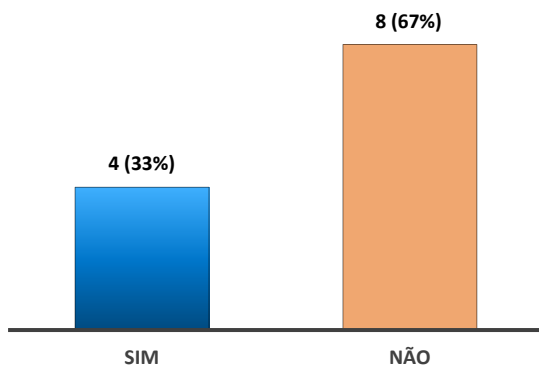
13.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: 1 Conselheiro formulou a seguinte sugestão (comentário), "Quando é solicitada a intervenção da ANTAQ o tempo é exagerado".

#### 14. Solicitar Autorização da Antaq para celebrar Contrato de Transição ou Contrato de Uso Temporário.

**Enquete n° 885** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de autorização para celebrar Contrato de Transição ou Contrato de Uso Temporário?

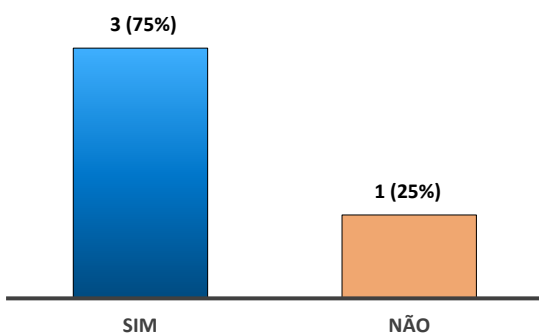
**Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 12**

##### 14.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 12 Conselheiros responderam ao questionamento, 4 (33%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 4 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

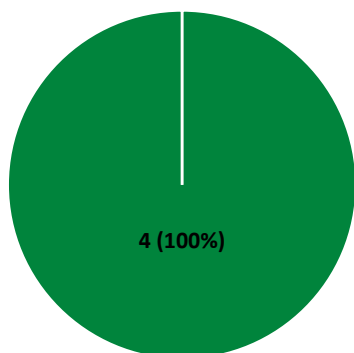
##### 14.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 4 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 3 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 75 % e
- 1 Conselheiro afirmou não ter tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 25 %.

##### 14.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



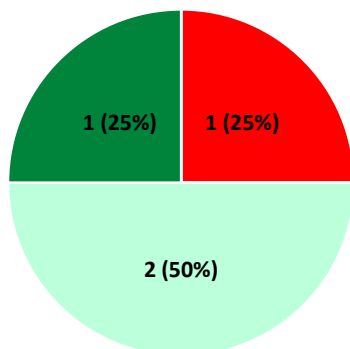
- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: 4 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

Todos os 4 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM) ao atendimento.

**MÉDIA ARITMÉTICA: (4,0) MUITO BOM**

14.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: 4 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 1 Conselheiro deu nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 25%;
- 2 Conselheiros deram nota 3 (BOM), correspondendo a 50% e
- 1 Conselheiro deu nota 1 (PÉSSIMO), correspondendo a 25%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (2,8) BOM

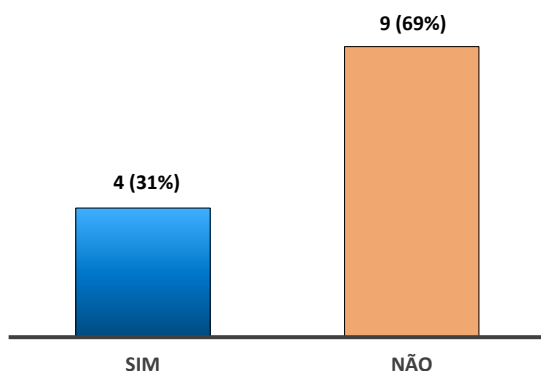
14.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestões para melhoria do serviço.

15. Solicitar da Antaq análise de tonelagem para inscrição no Registro Especial Brasileiro (REB).

**Enquete n° 887** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de análise de tonelagem para inscrição no Registro Especial Brasileiro (REB)?

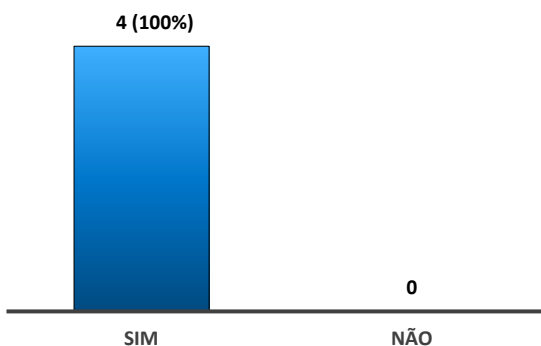
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 13

15.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 13 Conselheiros responderam ao questionamento, 4 (31%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 4 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

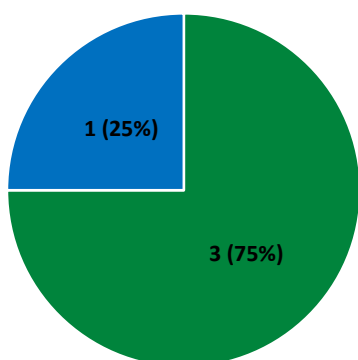
15.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 4 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- Todos os 4 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 100%.

15.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



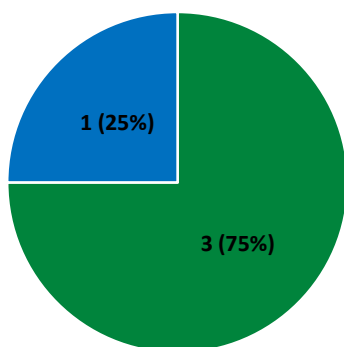
- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: 4 **Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 1 **Conselheiro** deu nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 25% e
- 3 **Conselheiros** deram nota 4 (MUITO BOM), ao atendimento, correspondendo a 75%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,3) MUITO BOM

15.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: 4 **Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 1 **Conselheiro** deu nota 5 (EXCELENTE), correspondendo a 25% e
- 3 **Conselheiros** deram nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 75%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,3) MUITO BOM

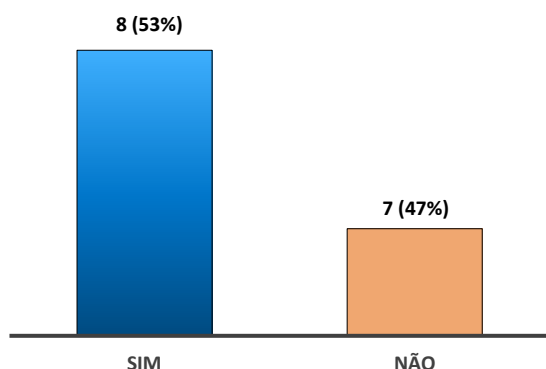
15.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestões para melhoria do serviço.

16. Solicitar da Antaq análise de Projetos Executivos apresentados no âmbito das Concessões e dos Arrendamentos Portuários.

**Enquete n° 902** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de análise de Projetos Executivos apresentados no âmbito das Concessões e dos Arrendamentos Portuários?

Quantidade de **Conselheiros** que responderam à enquete: 15

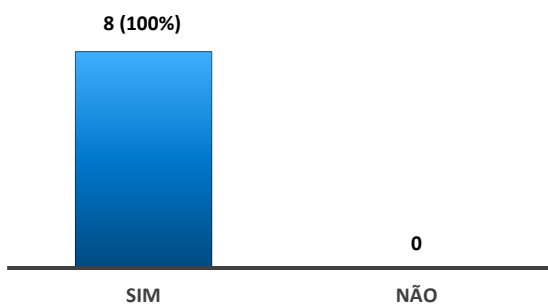
16.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 15 **Conselheiros** responderam ao questionamento, 8 (53%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 8 **Conselheiros** que afirmaram já terem utilizado o serviço.



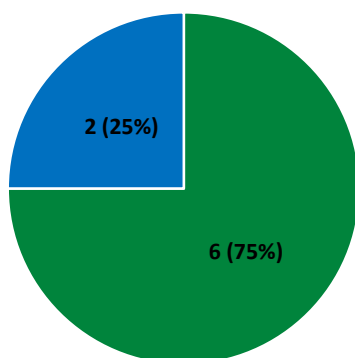
16.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 8 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

Todos os 8 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 100%.

16.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente



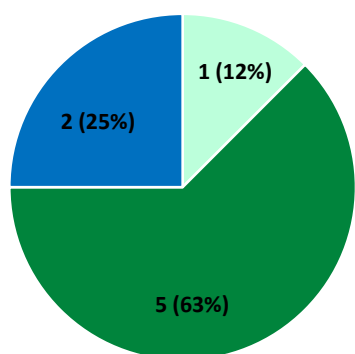
Análise: 8 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

• 2 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 25% e

• 6 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), ao atendimento, correspondendo a 75%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,3) MUITO BOM

16.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente



Análise: 8 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

• 2 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), correspondendo a 25%;

• 5 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 63% e

• 1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), correspondendo a 12%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,1) MUITO BOM

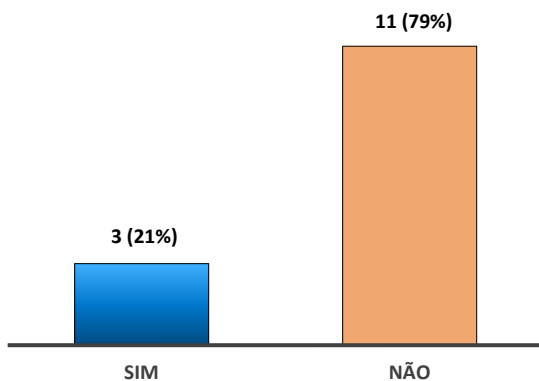
16.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestões para melhoria do serviço.

## 17. Solicitar da Antaq autorização para operação emergencial e autorização para operação especial.

**Enquete n° 903** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de autorização para operação emergencial e autorização para operação especial?

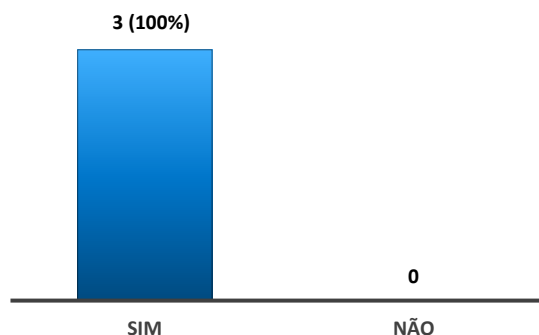
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 14

### 17.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 14 Conselheiros responderam ao questionamento, 3 (21%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 3 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

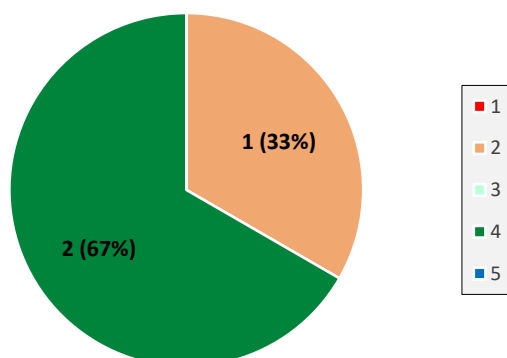
### 17.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

• Todos os 3 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 100%.

### 17.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

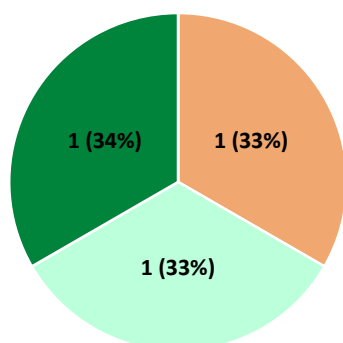
Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

• 2 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), ao atendimento, correspondendo a 67% e

• 1 Conselheiro deu nota 2 (RUIM), ao atendimento, correspondendo a 33%.

**MÉDIA ARITMÉTICA: (3,3) BOM**

17.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente



Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 1 Conselheiro deu nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 34%;
- 1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), correspondendo a 33% e
- 1 Conselheiro deu nota 2 (RUIM), correspondendo a 33%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,0) BOM

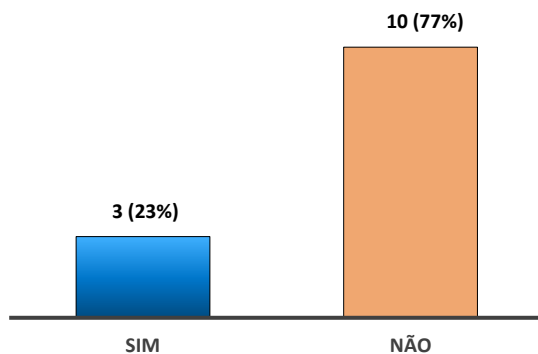
17.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestões para melhoria do serviço.

18. Solicitar homologação da Antaq para Acordo Operacional na navegação marítima ou interior.

**Enquete n° 904** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de homologação para Acordo Operacional na navegação marítima ou interior?

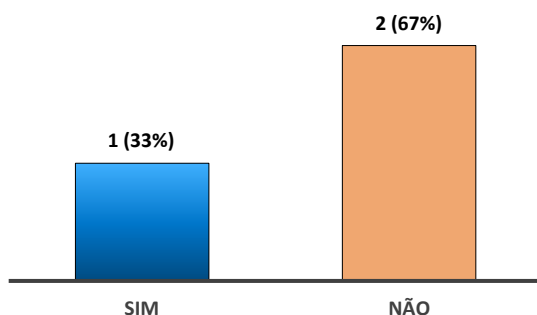
Quantidade de **Conselheiros** que responderam a enquete: 13

18.1- Você já utilizou esse serviço?



Análise: 13 Conselheiros responderam ao questionamento, 3 (23%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 3 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço

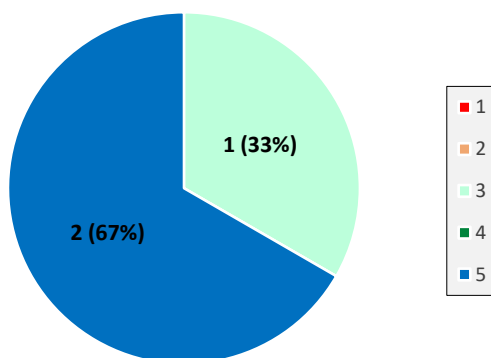
**18.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?**



**Análise:** 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 1 Conselheiro afirmou ter tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 33 % e
- 2 Conselheiros afirmaram não terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 67 %.

**18.3 - Como foi o atendimento desse serviço?**



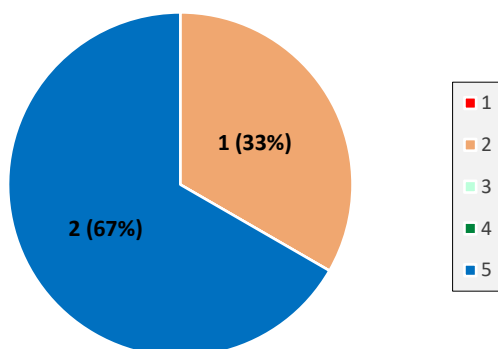
- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

**Análise:** 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 2 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 67% e
- 1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), ao atendimento, correspondendo a 33%.

**MÉDIA ARITMÉTICA:** (4,3) **MUITO BOM**

**18.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?**



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

**Análise:** 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 2 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), correspondendo a 67% e
- 1 Conselheiro deu nota 2 (RUIM), correspondendo a 33%.

**MÉDIA ARITMÉTICA:** (4,0) **MUITO BOM**

**18.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: 2 Conselheiros formularam as seguintes sugestões (comentários):**

- “Audiência pública indicou adequação de procedimentos com o mínimo de interferência da ANTAQ” e
- “Tivemos retorno rápido quanto ao processo.”

## B. AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE OUTORGAS – SOG

### Nível de Satisfação dos usuários



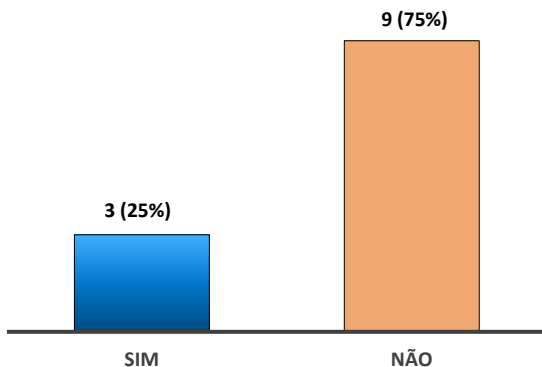
## C. SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO – SRG

### 19. Obter autorização da Antaq para incorporação/desincorporação de bens da União ao/do acervo patrimonial dos portos organizados.

**Enquete n° 2105** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para incorporação/desincorporação de bens da União ao/do acervo patrimonial dos portos organizados?

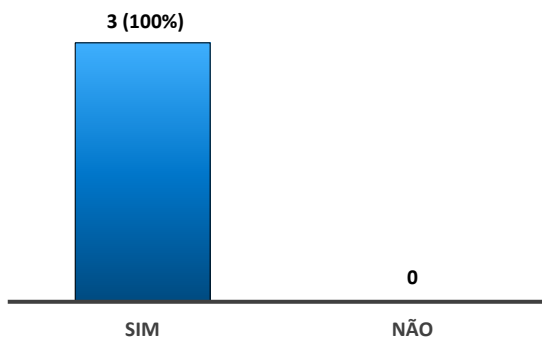
## Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 12

### 19.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 12 Conselheiros responderam ao questionamento, 3 (25%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 3 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço

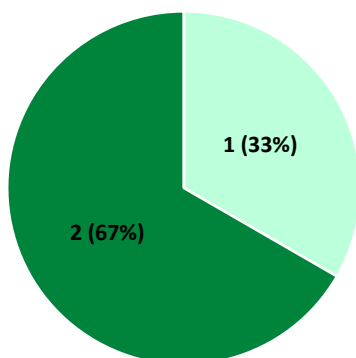
### 19.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- Todos os 3 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 100%.

### 19.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

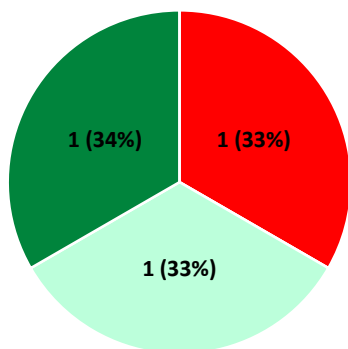


Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 2 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), ao atendimento, correspondendo a 67% e
- 1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), ao atendimento, correspondendo a 33%.

**MÉDIA ARITMÉTICA: (3,7) MUITO BOM**

19.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente



Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

1 Conselheiro deu nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 34%;

1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), correspondendo a 33% e

1 Conselheiro deu nota 1 (PÉSSIMO), correspondendo a 33%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (2,7) BOM

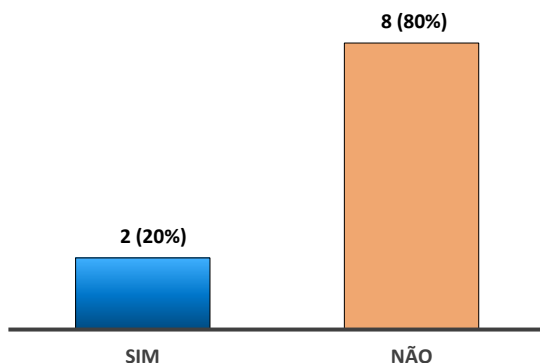
19.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestões para melhoria do serviço.

20. Obter autorização da Antaq para revisão/reajuste das tarifas portuárias.

**Enquete n° 2106** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para revisão/reajuste das tarifas portuárias?

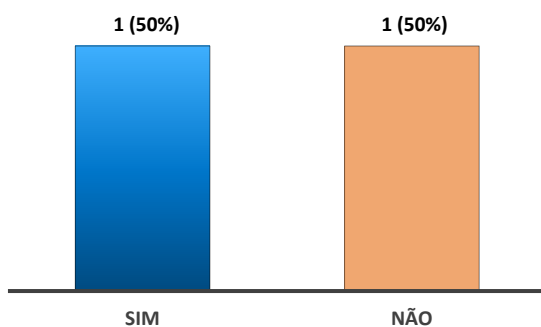
Quantidade de Conselheiros que responderam a enquete: 10

20.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 10 Conselheiros responderam ao questionamento, 2 (20%) já haviam utilizado o serviço. Sendo as demais questões só foram apresentadas aos 2 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço

20.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?

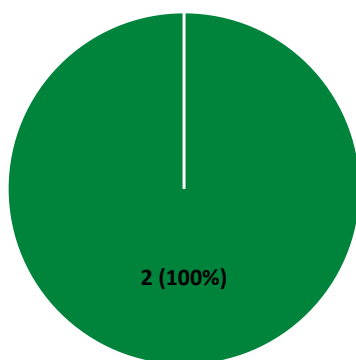


Análise: 2 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

\*1 Conselheiro afirmou ter tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 50 % e

\*1 Conselheiro afirmou não terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 50 %.

### 20.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



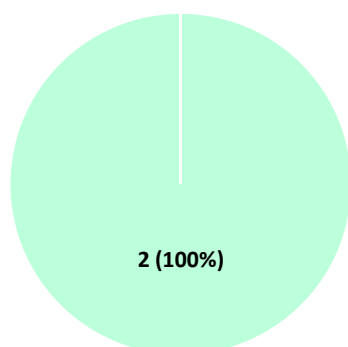
- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: **2 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

• Todos os **2 Conselheiros** deram nota 4 (MUITO BOM) ao atendimento.

MÉDIA ARITMÉTICA: **(4,0) MUITO BOM**

### 20.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: **2 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

• Todos os **2 Conselheiros** deram nota 3 (BOM), correspondendo a 100%.

MÉDIA ARITMÉTICA: **(3,0) BOM**

20.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: *Não houve sugestões para melhoria do serviço.*

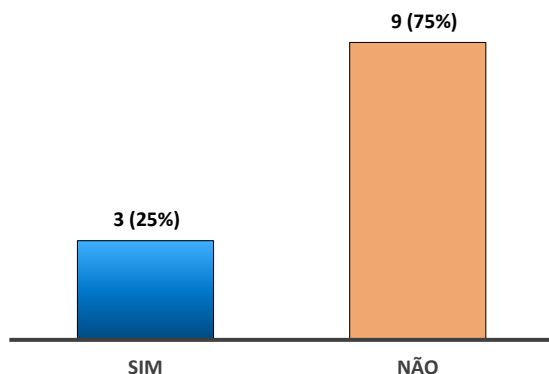
## 21. Obter autorização da Antaq para antecipação de receitas de autoridades portuárias.

**Enquete n° 2107** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para antecipação de receitas de autoridades portuárias?

**Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 12**

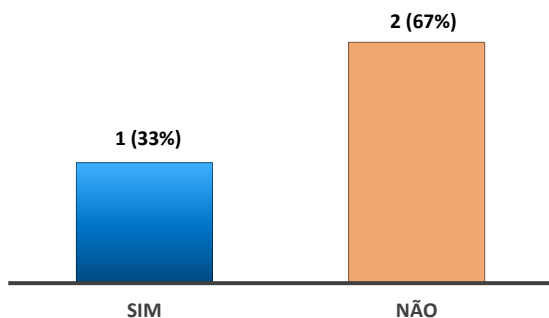


### 21.1- Você já utilizou esse serviço?



Análise: 12 Conselheiros responderam ao questionamento, 3 (25%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 3 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

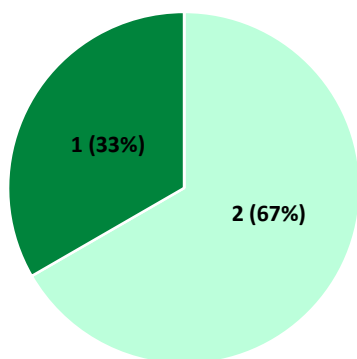
### 21.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 1 Conselheiro afirmou ter tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 33 % e
- 2 Conselheiros afirmaram não terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 67 %.

### 21.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

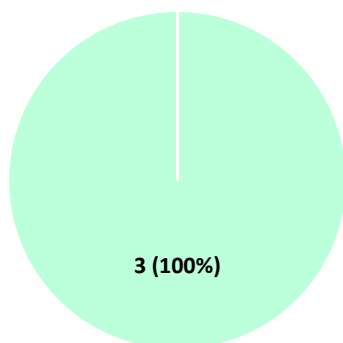


Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 1 Conselheiro deu nota 4 (MUITO BOM), ao atendimento, correspondendo a 33% e
- 2 Conselheiros deram nota 3 (BOM), ao atendimento, correspondendo a 67%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,3) BOM

**21.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?**



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

• **Análise:** 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

• Todos os 3 Conselheiros deram nota 3 (BOM), correspondendo a 100%.

**MÉDIA ARITMÉTICA: (3,0) BOM**

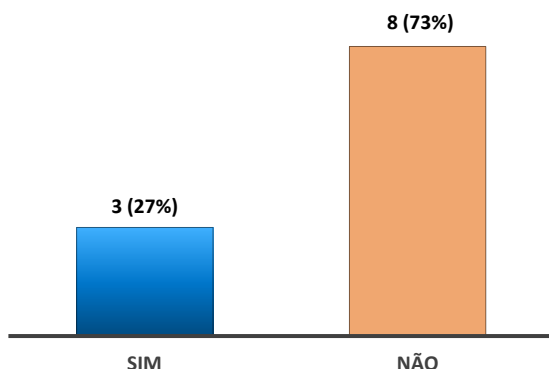
**21.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:** *Não houve sugestões para melhoria do serviço.*

**22. Obter análise da Antaq para transferência de titularidade de instalação portuária.**

**Enquete n° 2108** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção da análise para transferência de titularidade de instalação portuária?

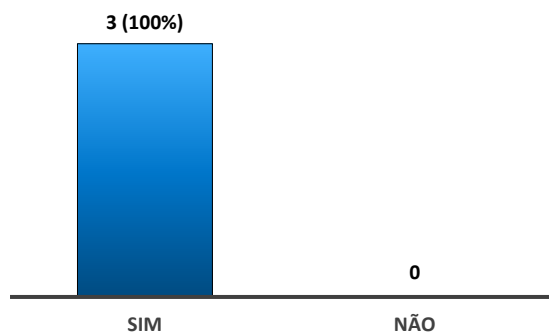
**Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 11**

**22.1 - Você já utilizou esse serviço?**



**Análise:** 11 Conselheiros responderam ao questionamento, 3 (27%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 3 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

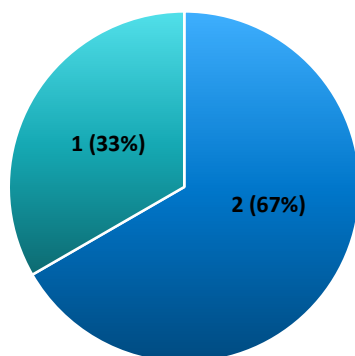
**22.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?**



**Análise:** 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

• Todos os 3 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 100%.

### 22.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



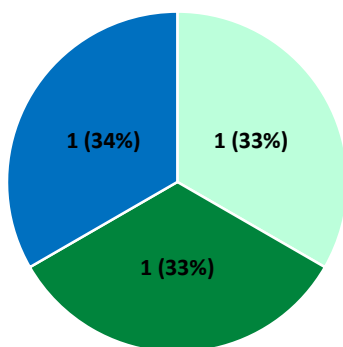
- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: **3 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- **1 Conselheiro** deu nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 33% e
- **2 Conselheiros** deram nota 4 (MUITO BOM), ao atendimento, correspondendo a 67%.

MÉDIA ARITMÉTICA: **(4,3) MUITO BOM**

### 22.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: **3 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- **1 Conselheiro** deu nota 5 (EXCELENTE), correspondendo a 34%;
- **1 Conselheiro** deu nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 33% e
- **1 Conselheiro** deu nota 3 (BOM), correspondendo a 33%.

MÉDIA ARITMÉTICA: **(4,0) MUITO BOM**

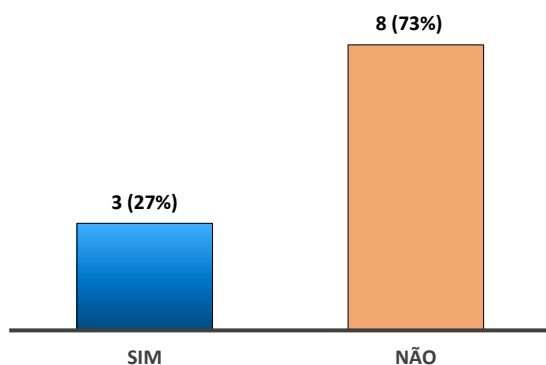
22.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: *Não houve sugestões para melhoria do serviço.*

### 23. Obter autorização da Antaq para transferência de controle societário de instalação portuária.

**Enquete n° 2109** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para transferência de controle societário de instalação portuária?

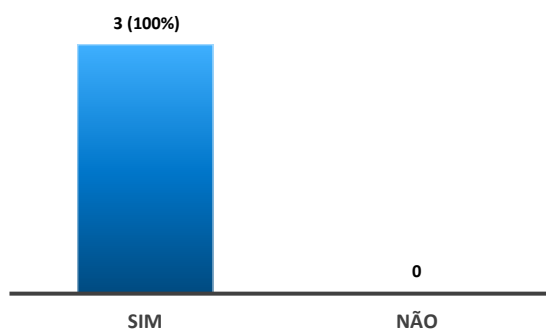
**Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 11**

### 23.1- Você já utilizou esse serviço?



Análise: 11 Conselheiros responderam ao questionamento, 3 (27%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 3 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

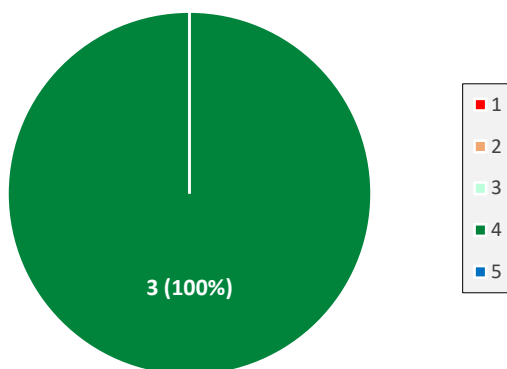
### 23.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- Todos os 3 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 100%.

### 23.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



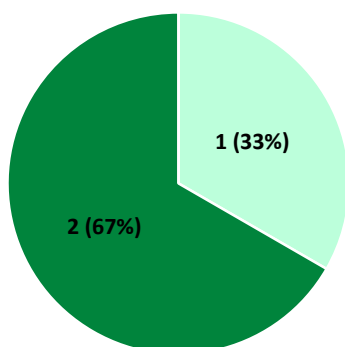
- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- Todos os 3 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM) ao atendimento.

**MÉDIA ARITMÉTICA: (4,0) MUITO BOM**

23.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 2 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 67% e
- 1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), correspondendo a 33%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,7) MUITO BOM

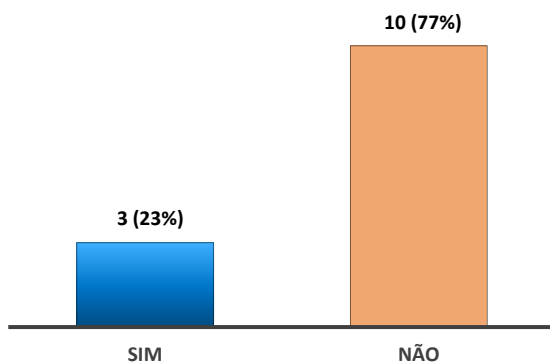
23.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestões para melhoria do serviço.

24. Obter análise da Antaq quanto à alteração da tabela de preços de instalações portuárias arrendadas ou autorizadas.

**Enquete n° 2110** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção da análise quanto à alteração da tabela de preços de instalações portuárias arrendadas ou autorizadas?

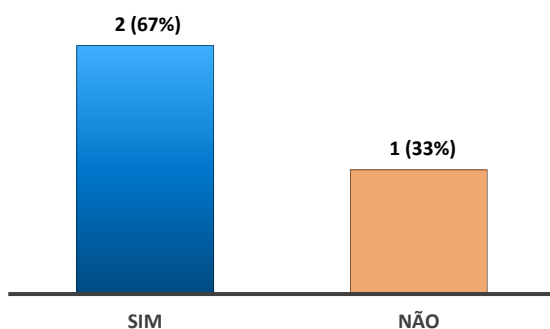
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 13

24.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 13 Conselheiros responderam ao questionamento, 3 (23%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 3 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

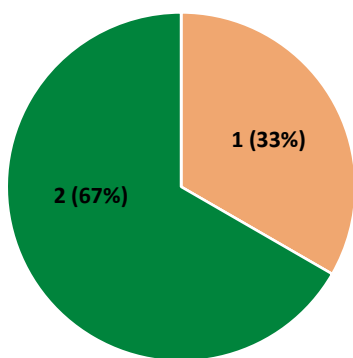
24.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 2 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 67 % e
- 1 Conselheiro afirmou não ter tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 33 %.

### 24.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

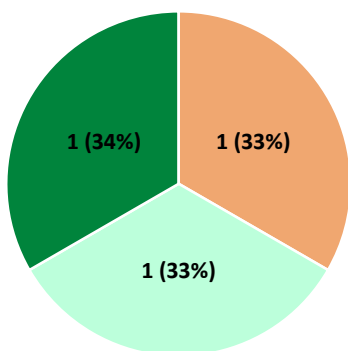


Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 2 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), ao atendimento, correspondendo a 67% e
- 1 Conselheiro deu nota 2 (RUIM), ao atendimento, correspondendo a 33%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,3) BOM

### 24.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente



Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 1 Conselheiro deu nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 34%;
- 1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), correspondendo a 33% e
- 1 Conselheiro deu nota 2 (RUIM), correspondendo a 33%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,0) BOM

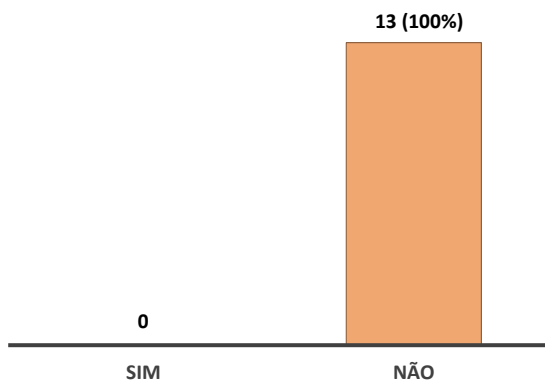
24.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestões para melhoria do serviço.

## 25. Obter autorização da Antaq para alteração de tabela de preços dos serviços de transporte aquaviário na navegação interior.

**Enquete n° 2344** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para alteração de tabela de preços dos serviços de transporte aquaviário na navegação interior?

Quantidade de **Conselheiros** que responderam à enquete: 13

Você já utilizou esse serviço?



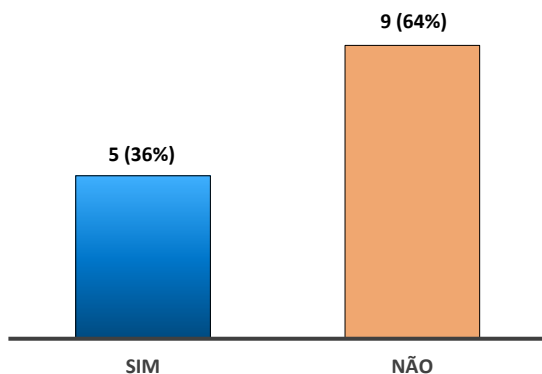
Análise: 13 Conselheiros responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas

## 26. Solicitar à Antaq a harmonização de conflito de interesses nos portos e na navegação.

**Enquete n° 2345** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na Solicitação de harmonização de conflito de interesses nos portos e na navegação?

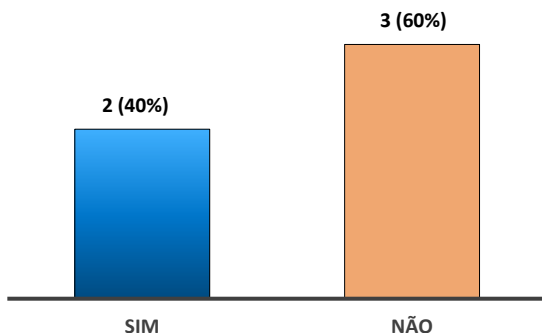
**Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 14**

### 26.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 14 Conselheiros responderam ao questionamento, 5 (36%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 5 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço

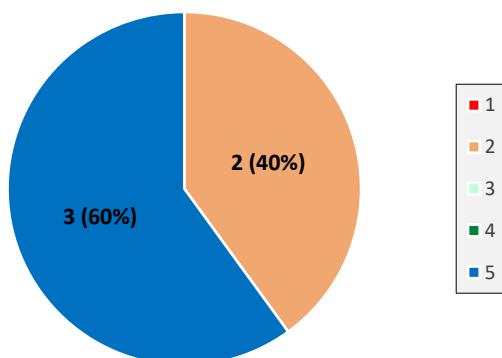
### 26.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 5 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 2 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 40 % e
- 3 Conselheiros afirmaram não terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 60 %.

### 26.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



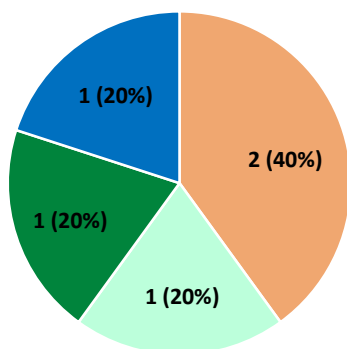
- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: 5 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 3 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 60% e
- 2 Conselheiros deram nota 2 (RUIM), ao atendimento, correspondendo a 40%.

**MÉDIA ARITMÉTICA: (3,8) MUITO BOM**

**26.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?**



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

**Análise:** 5 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

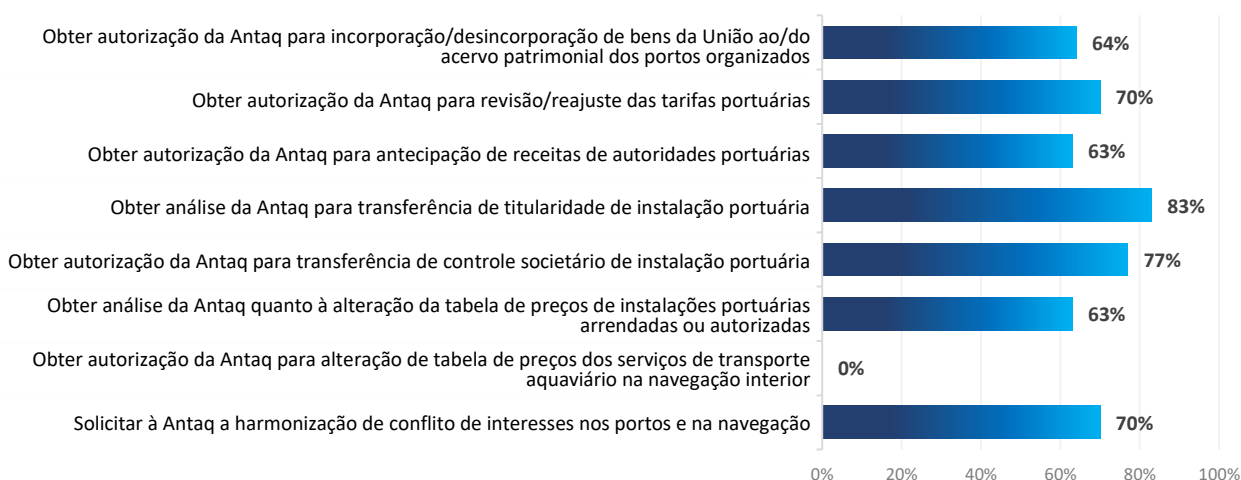
- 1 Conselheiro deu nota 5 (EXCELENTE), correspondendo a 20%;
- 1 Conselheiro deu nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 20%;
- 1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), correspondendo a 20% e
- 2 Conselheiros deram nota 2 (RUIM), correspondendo a 40%

**MÉDIA ARITMÉTICA:** (3,2) BOM

**26.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:** *Um dos Conselheiros registrou a seguinte sugestão (comentário): " Apesar do conflito ser entre portos e navegação é dado um peso exagerado para os usuários sem que seja conhecida a sua representatividade, além de não serem regulados e portanto sem compromisso. "*

**D. AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO - SRG**

**Nível de Satisfação dos usuários**





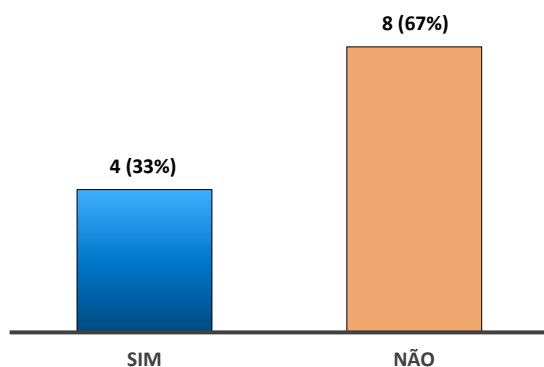
## E. SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS – SAF

### 27. Solicitar declaração da Antaq para fins de credenciamento, validação ou outros atestados.

**Enquete n° 849** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de declaração para fins de credenciamento, validação ou outros atestados?

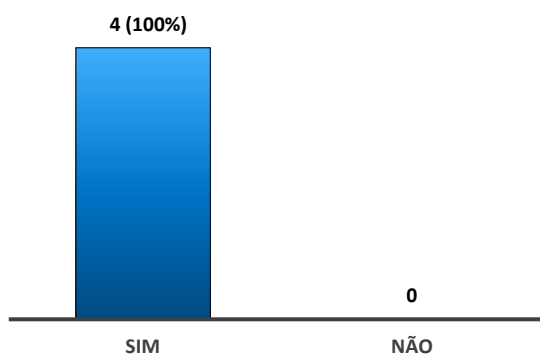
**Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 12**

#### 27.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 12 Conselheiros responderam ao questionamento, 4 (33%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 4 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

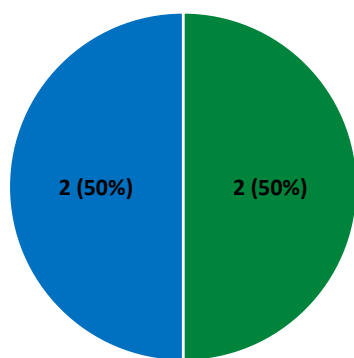
#### 27.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 4 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- Todos os 4 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 100%.

### 27.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

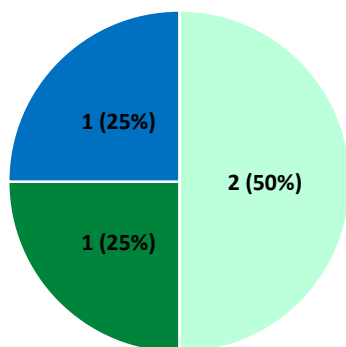


Análise: 4 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 2 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 50% e
- 2 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), ao atendimento, correspondendo a 50%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,5) EXCELENTE

### 27.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente



Análise: 4 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 1 Conselheiro deu nota 5 (EXCELENTE), correspondendo a 25%;
- 1 Conselheiro deu nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 25% e
- 2 Conselheiros deram nota 3 (BOM), correspondendo a 50%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,8) MUITO BOM

### 27.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:

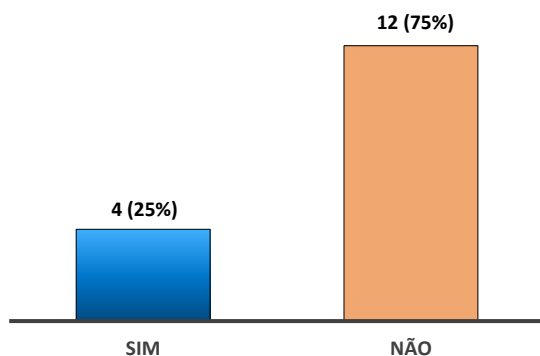
1 Conselheiro formulou a seguinte sugestão (comentário), "A solicitação de inadimplência demorou a ser enviada. "

## 28. Solicitar parcelamento de multas emitidas pela Antaq.

**Enquete n° 850** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de parcelamento de multas emitidas pela Agência?

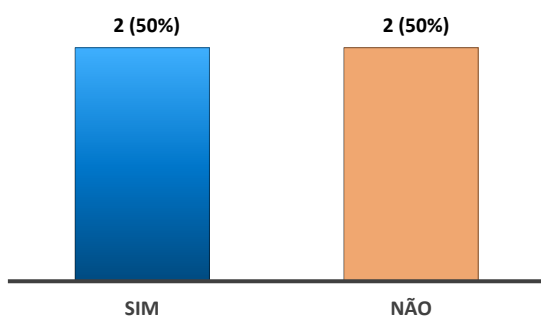
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 16

### 28.1 - Você já utilizou esse serviço?



Análise: 16 Conselheiros responderam ao questionamento, 4 (25%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 4 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

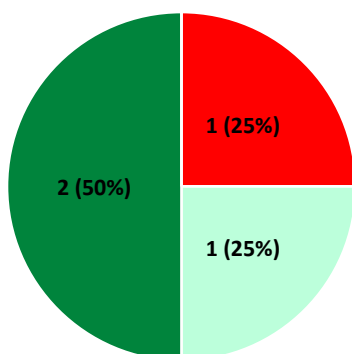
### 28.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 4 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 2 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 50 % e
- 2 Conselheiros afirmaram não terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 50 %.

### 28.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

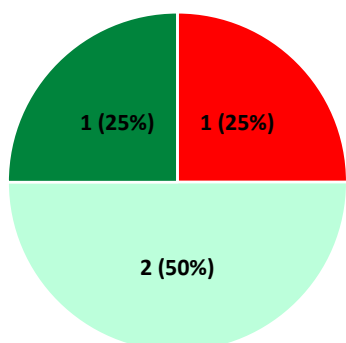


Análise: 4 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 2 Conselheiros deram nota 4 (MUITO BOM), ao atendimento, correspondendo a 50%;
- 1 Conselheiro deu nota 3 (BOM), ao atendimento, correspondendo a 25% e
- 1 Conselheiro deu nota 1 (PÉSSIMO), ao atendimento, correspondendo a 25%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,0) BOM

### 28.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente



Análise: 4 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

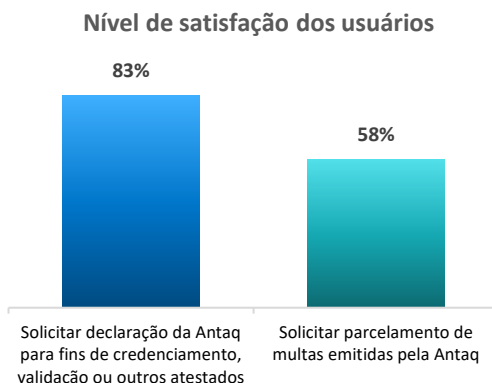
- 1 Conselheiro deu nota 4 (MUITO BOM), correspondendo a 25%;
- 2 Conselheiros deram nota 3 (BOM), correspondendo a 50% e
- 1 Conselheiro deu nota 1 (PÉSSIMO), correspondendo a 25%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (2,8) BOM

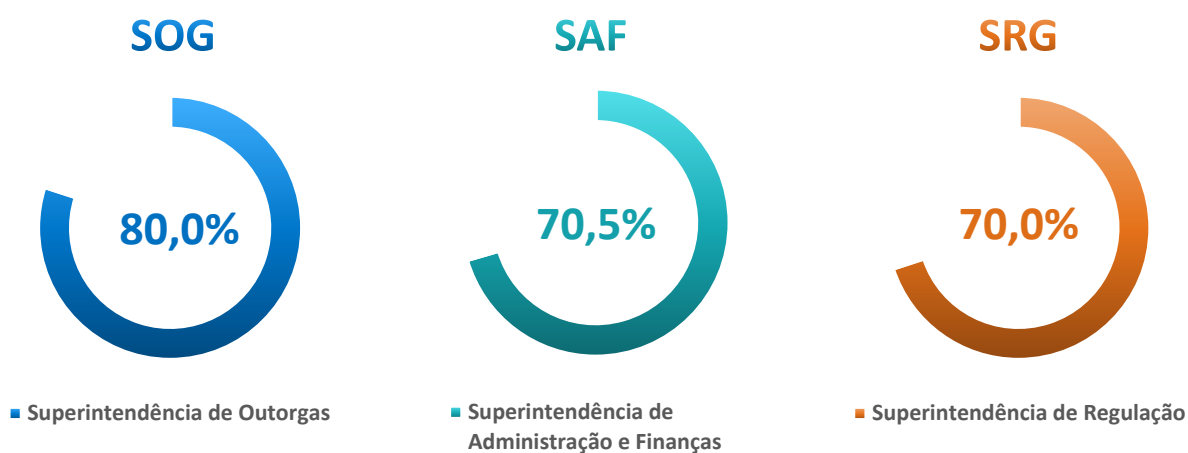
### 28.5 - Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:

Um dos Conselheiros que afirmou não ter facilidade para acessar o serviço, registrou a seguinte sugestão (comentário): "Penso que devem melhorar o acesso e a forma de ir utilizando. Deveria ser tudo automático."

## F. AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS – SAF



## V. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CONSELHEIROS POR SUPERINTENDÊNCIA



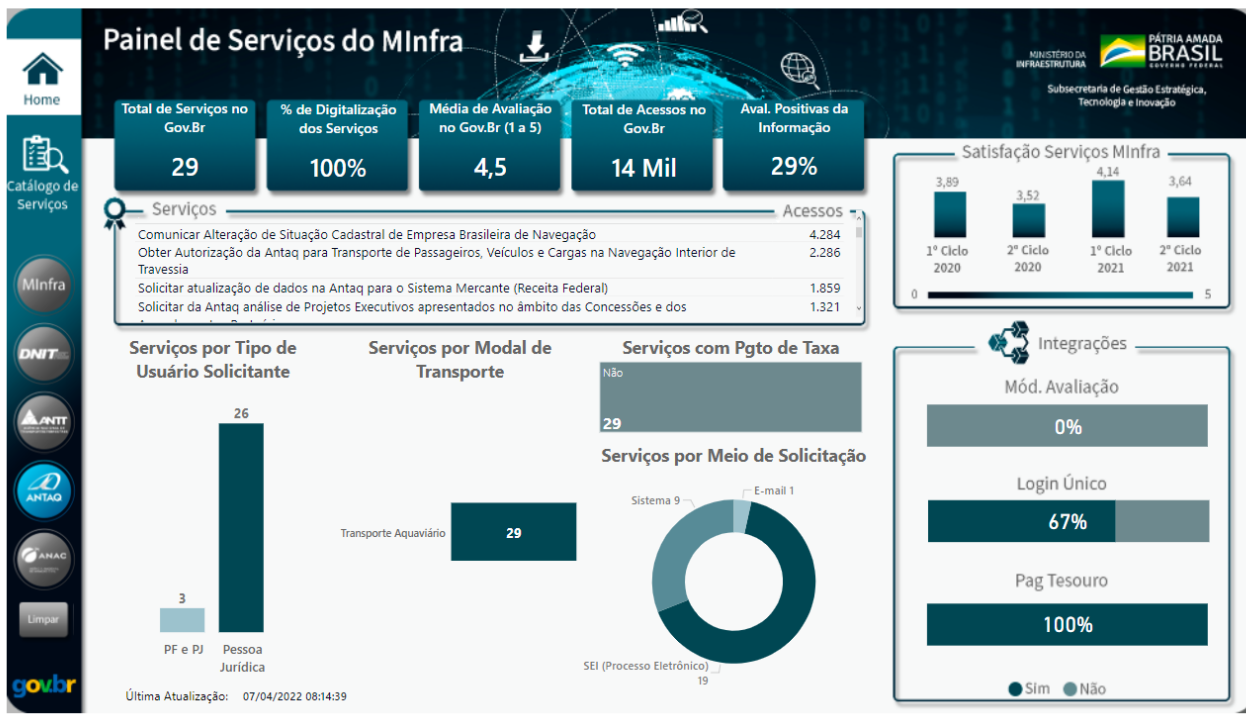
## VI. PAINEL DE SERVIÇOS DIGITAIS DA ANTAQ NO LIDERA INFRA

Informação importante sobre o tema, nós colhemos do painel *lidera infra*, custodiado pelo Ministério da Infraestrutura denominado Painel de Serviços Digitais do Minfra.

Trata-se de uma avaliação paralela à dos conselhos de usuários, realizada por meio do total de acessos aos serviços colocados à disposição dos usuários e de quem se dispôs a avaliar o serviço utilizado no portal de serviços.

Abaixo destaque para o painel com a avaliação dos serviços públicos prestados pela Antaq.

Painel de Serviços Digitais do Minfra



Fonte: <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/portal-da-estrategia/lidera-infra>

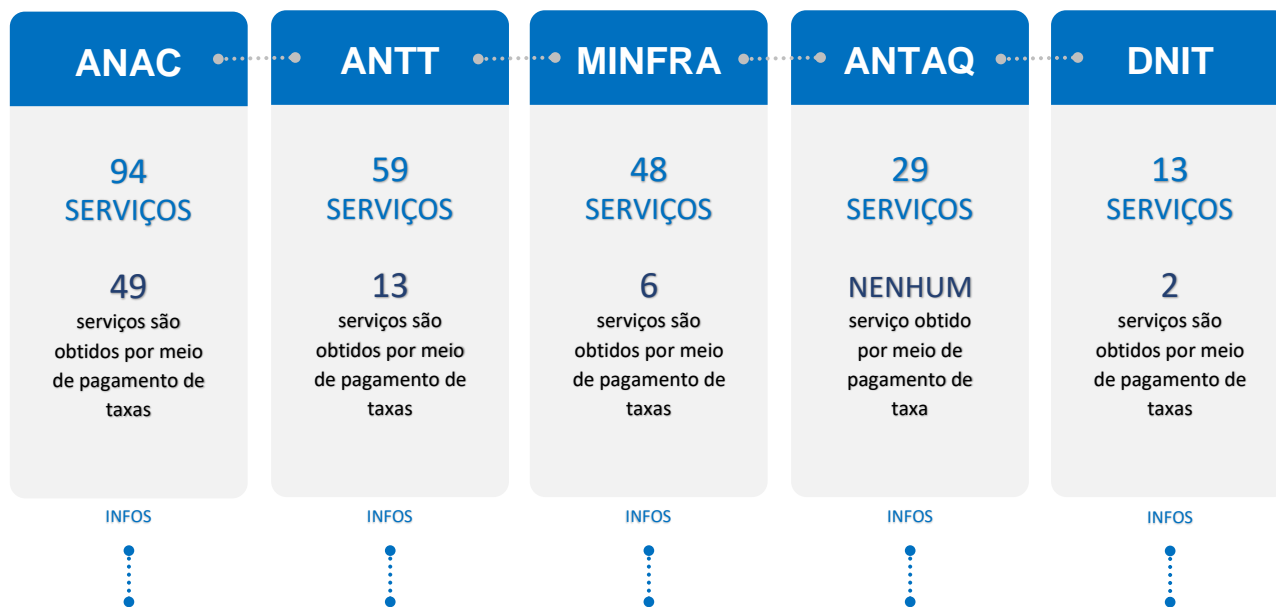
VII. GRÁFICO DE MÉDIA DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DO GOV.BR DOS ÓRGÃOS DE INFRAESTRUTURA VINCULADOS AO MINFRA



Fonte: <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/portal-da-estrategia/lidera-infra>

## VIII. GRÁFICO COMPARATIVO DE SERVIÇOS COM PAGAMENTO DE TAXA DOS ÓRGÃOS DE INFRAESTRUTURA VINCULADOS AO MINFRA

Outro dado importante trazido pelo painel Lidera Infra é sobre a quantidade de serviços prestados pelo Minfra e pelos órgãos de infraestrutura mediante o pagamento de taxas, onde se percebe que a Antaq é o único órgão de infraestrutura que ainda não estabeleceu taxas para qualquer dos seus serviços.



Fonte: <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/portal-da-estrategia/lidera-infra>

## IX. CONCLUSÃO

O presente Relatório reproduz a análise das respostas dos conselheiros às enquetes sobre os serviços prestados pela Antaq na plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, cujo objetivo principal é obter a avaliação desses serviços com um olhar de quem de fato se utiliza deles.

Trata-se da primeira consulta nesse formato aos conselheiros acerca dos serviços prestados pela Agência, e representa um importante passo para a identificação da percepção do cidadão quanto à qualidade dos serviços. Tal feedback a respeito dos serviços prestados pela Antaq permite inferir uma razoável satisfação dos usuários com a atuação desta Agência junto à sociedade, ao tempo em que indica a necessidade de aprimoramento desses serviços, de forma a alcançar a excelência da prestação jurisdicional.

Tais manifestações dos usuários serão levadas ao conhecimento das respectivas Unidades Organizacionais para análise das proposições, com o objetivo de balizar novas ações que estabeleçam oportunidades de melhoria, com reflexos na maior eficiência no atendimento dos usuários.

Para o ano de 2022, esta Ouvidoria realizará novas campanhas de sensibilização no âmbito do mercado regulado e principalmente aos usuários de serviços de transportes de passageiros, para obtermos cada vez mais conselheiros habilitados com o objetivo de que a cada ano tenhamos um número maior de avaliações da qualidade desses serviços públicos prestados pela Agência.

