



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2018



Relatório Anual da Ouvidoria
2018

Michel Miguel Elias Temer Lulia
Presidente da República

Valter Casimiro Silveira
Ministro de Estado dos Transportes, Portos e Aviação Civil

Mário Povia
Diretor-Geral

Adalberto Tokarski
Diretor

Francisval Mendes
Diretor

Alber Furtado
Superintendente da SOG

Bruno Pinheiro
Superintendente da SRG

Flávia L. Takafashi
Superintendente da SFC

Joelson Neves de Miranda
Superintendente da SAF

Samuel Ramos de Carvalho Cavalcanti
Superintendente da SDS

Carlos Afonso Rodrigues Gomes
Ouvidor

Lana Luce Barcelos Brito
Ouvidora Substituta

Indiara da Conceição
Secretária

Juliana dos Santos Alves
Secretária

Jorge Lúcio
Jornalista

Eurípedes Batista Júnior
Designer Gráfico

Sumário

AGRADECIMENTOS	5
MENSAGEM DA OUVIDORA	6
APRESENTAÇÃO	7
1. BASE LEGAL.....	9
1. 1. Normativos internos - ANTAQ	9
1. 2. Normativos externos: Órgãos de Controle	9
2. GESTÃO DA OUVIDORIA	11
2. 1. Divulgação de nossos canais de atendimento	11
2. 2. Equipe da Ouvidoria	11
2. 3. Importância do papel do consultor	12
3. TRATAMENTO DE DEMANDAS.....	13
3. 1. Demandas anônimas e sigilosas.....	13
3. 2. Meios de acesso da Ouvidoria: Atendimento via DDG – 0800	13
3. 3. Atendimento via Formulário Eletrônico: Portal da Agência/Ouvidoria.....	14
3. 4. Integração do Sistema de Ouvidorias E-Ouv (CGU/OGU)	14
4. ANÁLISE QUANTITATIVA DE DEMANDAS	15
4. 1. Indicadores Gerais de 2018.....	15
Gráfico nº 01 - Situação da Demanda.....	15
Gráfico nº 02 - Situação da Demanda: Comparativo.....	15
Gráfico nº 03 - Tipo de Manifestação	15
Gráfico nº 04 - Tipo de Manifestação: Comparativo	15
Gráfico nº 05 - Tipo de Acesso	16
Gráfico nº 06 - Tipo de Acesso: Comparativo	16

Gráfico nº 07 - Demandas atendidas pela Ouvidoria	16
Gráfico nº 08 - Demandas atendidas pela Ouvidoria: Comparativo	16
Gráfico nº 09 - Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria	17
Gráfico nº 10 - Tempo de Resposta: Gerências	18
Gráfico nº 11 - Assuntos mais demandados da ANTAQ	18
Gráfico nº 12 - Tipo de Manifestação: Compartativo de 5 anos	19
Gráfico nº 13 - Demandas por Trimestre: Comparativo.....	20
5. TRATAMENTO DE DEMANDAS NO ÂMBITO DA FISCALIZAÇÃO.....	21
Gráfico nº 14 - Demandas encaminhadas à SFC/GPF/URE's	21
Gráfico nº 15 - Procedimento Fiscalizatório.....	21
Gráfico nº 16 - Procedimento Fiscalizatório: Comparativo.....	22
Gráfico nº 17 - Tempo de Resposta - URE's.....	22
Gráfico nº 18 - Assuntos mais Demandados - SFC.....	22
6. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS/CURSOS	23
CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
BIBLIOGRAFIA.....	26

Agradecimentos

Aos usuários, agentes de controle social, os quais vêm demonstrando confiança e entendimento do importante papel da Ouvidoria da ANTAQ, trazendo demandas e apresentando manifestações. Aos consultores, personagens importantes, a voz e os ouvidos da Ouvidoria nas áreas setoriais da Agência, responsáveis pela busca da resposta que será dada ao demandante, evidenciando junto aos titulares, a importância do atendimento da demanda, com a compreensão de que o(a) cidadão(ã) participante, por intermédio das demandas (solicitações e insatisfações), são os patrocinadores das mudanças de procedimentos e atitudes que visam à melhoria dos serviços prestados.

Mensagem da ouvidora

As ouvidorias públicas têm sido instrumento forte de mudança, inclusão e consolidação da democracia participativa, funções essenciais para a conquista da cidadania e controle social. E o cidadão, por meio de suas manifestações e requisições, vem garantir seus direitos legítimos, assegurados por lei, conquistados ao longo do tempo.

A Ouvidoria da ANTAQ, com sua persuasão, trabalha, questiona, procura solucionar e perpassar por questões sensíveis, através de sua interlocução com a Agência, buscando atender, primordialmente, as necessidades do cidadão e, concomitantemente, formar uma consciência mais crítica da Instituição, reforçando a importância de se ter uma Ouvidoria mais autônoma, atuante, proativa e eficiente.

Assim, afirmamos aqui nossos objetivos: apoiar a contínua melhoria de gestão da ANTAQ; assegurar as prerrogativas e os princípios de funcionamento da Ouvidoria por meio das atividades de atendimento do cidadão; e colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais, zelando pela garantia da dignidade da pessoa humana e o livre acesso à informação produzida e armazenada pelas entidades governamentais.

*Ouvir é respeitar. A ANTAQ quer ouvir você.
Sua participação é importante para nós,
exercite sua cidadania!*

LANA LUCE BARCELOS BRITO
Ouvidoria Substituta
Respondendo pela Ouvidoria da ANTAQ

Apresentação

Celebrando a consecução dos nossos trabalhos, apresentamos o Relatório Anual das ações da Ouvidoria, que é também uma prestação de contas, no transcurso do período de 1º/01/2018 à 31/12/2018, além de uma breve análise das demandas registradas e algumas considerações sobre os temas de destaque elaborados que versam sobre assuntos pertinentes às diversas áreas da ANTAQ ao longo do exercício. Nessa direção, atendemos o que determina o art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, no que tange ao princípio constitucional da publicidade.

O presente relatório tem como meta oferecer subsídios e informações “quali-quantitativa”, que auxiliem a Agência na tomada de decisão, por meio de uma abordagem senso-crítica atenta às urgências, mudanças e oportunidades. Comparado aos anos anteriores, o ano de 2018 foi marcado com o diferencial importante, não só pelo quantitativo de demandas, índices compilados ao longo deste relatório, mas também pela complexidade das manifestações que solicitaram atuação pontual da Agência, notadamente na área de fiscalização, envolvendo especialmente a regulação, na aplicabilidade, análise e revisão de normativos, com impacto na prestação de serviços oferecidos pelos entes regulados.

1. BASE LEGAL

1.1. Normativos internos - ANTAQ

Lei de criação da ANTAQ:

A Ouvidoria da ANTAQ instituída pela Lei de Criação da ANTAQ, nº 10.233, de 2001, prevê o período de mandato do ouvidor, a elaboração de relatório das atividades da Ouvidoria, entre outros. Tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, atuando como um canal de interlocução com a sociedade, com vistas a mediar as relações entre a Administração Pública e a sociedade, propondo ações corretivas ou de aproveitamento de sugestões viáveis e pertinentes.

RESOLUÇÃO Nº 3.585/2014 – REGIMENTO INTERNO/ANTAQ:

Os normativos internos que regulamentam o trabalho da Ouvidoria estão enquadrados no atual arranjo institucional na Resolução nº 3.585/2014 do Regimento interno (com alterações), onde confere à Ouvidoria independência no exercício de suas atribuições (art. 8º); e estabelece novas competências para o desempenho de suas atividades (art. 37). Com base no normativo, a Ouvidoria da ANTAQ possui a responsabilidade de:

Art. 37. À Ouvidoria compete:

- I - Receber, examinar e encaminhar as manifestações dos cidadãos, a partir de pedidos de informações, reclamações e de esclarecimentos afetos à esfera de competência da ANTAQ, buscar soluções e responder diretamente aos interessados;
- II - Disponibilizar informações gerenciais semestrais ou quando a Diretoria julgar oportuno, que contribuam para a melhoria do desempenho e da imagem da ANTAQ;
- III - Identificar situações de necessidade de aperfeiçoamento do serviço público e atuar junto aos setores competentes para a adoção de procedimentos de melhoria da qualidade na sua prestação;
- IV - Proporcionar maior transparência das ações da ANTAQ;
- V - Interagir com as demais unidades de ouvidoria da administração pública para melhoria das técnicas de gestão de informações e respostas aos cidadãos;
- VI - Manter atualizado o conteúdo dos sítios eletrônicos da Agência, inclusive redes sociais e a rede interna (intranet), relacionado à sua esfera de atuação, interagindo com o Gabinete da Diretoria-Geral, a Secretaria de Tecnologia da Informação e, quando couber, com a Assessoria de Comunicação e Relações Institucionais; (Redação dada pela Resolução Normativa nº 21-ANTAQ, de 28 de maio de 2018);
- VII - Instruir respostas a consultas inerentes à sua esfera de atuação.

Cabe ressaltar que não é competência da Ouvidoria da ANTAQ apurar responsabilidades, instaurar sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos, com relação a essas questões. Ela tem apenas a função de sugerir, uma vez constatados indícios de irregularidade ou de suposta infração à lei, para que os órgãos competentes façam a análise e decidam quais providências são adequadas ao caso.

A Ouvidoria atua como órgão de mediação, auxiliando o cidadão a encontrar uma resposta satisfatória à sua manifestação, com isso, também, intermediando os conflitos em busca de uma solução pacífica.

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 02/ANTAQ, aprovada em 25 de maio de 2015, estabelece os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas responsáveis pela consultoria e assessoramento técnicos, em colaboração com a Ouvidoria, para atendimento e tratamento de demandas advindas do setor regulado.

Pelo regulamento estabelecido pela ANTAQ, fixou-se a possibilidade de gravar demandas registradas no Sistema - Sistema Ouvidor V2, com *status* de “urgente”, ou com “risco de perda de objeto”, que demandarão atenção especial e resposta no prazo de até 2 (dois) dias úteis das setoriais técnicas. De outro turno, cada unidade organizacional é responsável, ainda, pela manutenção de representante do setor, para tratamento e resolução tempestiva das demandas registradas na Ouvidoria.

Como forma de garantir o cumprimento das competências supracitadas, utiliza-se de alguns meios de registro de manifestação, a saber: sistema próprio de Ouvidoria, o serviço DDG-0800 instalado na Ouvidoria, atendimento presencial e correspondência (carta/ofício).

Cabe ressaltar que o nosso sistema sofrerá adaptações e ocorrerá a integração com o Sistemas de Ouvidorias CGU/OGU - E-ouv, já em processo de integração que acontecerá no próximo ano.

1.2. Normativos externos: Órgãos de Controle

A Ouvidoria da ANTAQ segue, ainda, o contido na Instrução Normativa nº 5/2018, da Ouvidoria - Geral da União da Controladoria-Geral da União, a qual apresenta a necessidade de:

1. conferir eficácia ao disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;
2. reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal;
3. promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo Federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos. E observa, ainda, o Decreto nº 8.243/2014, o qual fortalece e articula os mecanismos e as instâncias democráticas de diálogo e a atuação conjunta entre a Administração Pública Federal e a sociedade civil.

Nessa direção, destaca-se, ainda, a Lei nº 13.460/2017, a qual dispõe acerca da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, além de fomentar o papel das Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Federal. Por fim, ressalta o Decreto nº 9.094/2017, que dispõe a respeito da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos. E, na sequência, a Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 1/2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

- **Lei nº 13.460** – de 26 de junho de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

- **Decreto nº 9.492/2018** – regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016.
- **Instrução Normativa conjunta nº 01/CRG/OGU/PR**, de 24 de junho de 2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece ainda as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.
- **Instrução Normativa nº 15/CGU/OGU/PR** – Institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2016, e dá outras providências.
- **Instrução Normativa nº 18/CGU/OGU/PR** – Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, E-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
- **Instrução Normativa nº 19/CGU/OGU/PR** – Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Por fim, cabe também ressaltar, a edição de três normas da CGU/OGU/PR, também em dezembro de 2018, que tratam de melhoria continuada das ouvidorias públicas do Poder Executivo Federal, a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, E-Ouv como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria.

2. GESTÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é uma ferramenta de participação popular com o intuito da permanente busca da eficiência, eficácia e efetividade das ações, com foco primordial na missão institucional da ANTAQ, que é a prestação de serviços de transportes aquaviários.

O presente relatório tem como objetivo apresentar os dados obtidos através das manifestações, oferecer ampla publicidade das principais demandas de atendimento da Ouvidoria, bem como fazer uma análise crítica dos mesmos, mostrando seus pontos fortes e fracos, para que dessa forma possa subsidiar futuras ações de melhoria do serviço público.

Os dados apresentados neste relatório mostram uma melhoria do desempenho das diversas áreas e, conseqüentemente, da Ouvidoria, destacando por parte dos técnicos das áreas uma maior sensibilização para responderem aos usuários em um tempo cada vez menor, com mais qualidade e humanização. A pesquisa rotineira junto aos usuários da Ouvidoria tem servido como instrumento na revisão de estratégias de mudanças de normas e processos pelas áreas técnicas. Estas questões requerem monitoramento contínuo pela Ouvidoria para busca de soluções junto aos gestores.

Nesse exercício trazemos como ponto de reflexão, além dos dados estatísticos, como a Ouvidoria da ANTAQ tem orientado e ampliado seus instrumentos de gestão para aperfeiçoar a prestação de serviço ofertado ao(à) cidadão(ã). Essa orientação encontra suas bases legais nas orientações advindas da OGU.

O mapeamento dos processos internos desta gestão, foram firmados nos eixos a seguir:

- Base legal.
- Tempo de resposta mensurado em planilhas, normativos e controle diário.
- Funcionamento do sistema Ouvidor V2 em nova versão. Fase de transição no processo de integração (migração) com o Sistema de Ouvidorias E-Ouv – CGU/OGU, em cumprimento ao Decreto nº 9.492/2018.
- Reuniões internas para definição de fluxo de trabalho e mudanças de postura sobre as demandas registradas e formato de respostas.
- Relatórios trimestrais, em cumprimento ao Regimento Interno da Agência.
- Pesquisa de satisfação destinada a medir o grau de satisfação do usuário com relação aos serviços prestados pelos entes regulados.
- Divulgação dos trabalhos por meio eletrônico no *link* da Ouvidoria.
- Melhorar o tempo no que tange as índices os dois indicadores da Ouvidoria, estabelecidos no Mapa Estratégico:
 - » Tempo de resposta,
 - » Pesquisa de satisfação do usuário.

A Ouvidoria tem tido a preocupação de divulgar de forma contínua, os canais de comunicação disponibilizados ao cidadão. Em nosso portal institucional

(<http://portal.antaq.gov.br>), há a divulgação de nosso formulário eletrônico, no *link* da Ouvidoria e na Carta de Serviços da Agência, da forma que se seguem:



Formulário eletrônico da Ouvidoria



2. 1. Divulgação de nossos canais de atendimento

Formulário Eletrônico, *link* da Ouvidoria no portal da ANTAQ
<http://web.antaq.gov.br/portal/ouvidorv2/manifestacaocadastrar.aspx>

Central de Atendimento Telefônico
0800-6445001

Fax
(61) 2029-6592

Correspondência e Presencial

*SEPN Quadra 514 - Conjunto "E" - Edifício ANTAQ - Asa Norte -
CEP: 70760-545 - Brasília/DF*

Atendimento das 8h às 20h, com secretária eletrônica aos finais de semana e feriados.

2. 2. Equipe da Ouvidoria

A composição da equipe da Ouvidoria neste exercício ficou bastante prejudicada com o término do mandato do ouvidor, encerrado em 27/07/2018. Ficou no cargo interinamente, até o final deste período, a ouvidora substituta, contando apenas com duas secretárias terceirizadas em sua estrutura de pessoal. Com isso, a ouvidora passou a ter uma agenda bastante corrida, além de cumprir um rol extenso de compromissos inerentes ao cargo, no 2º semestre. Entretanto, pode-se assegurar, conforme estatísticas compiladas ao longo deste relatório, que as demandas foram recepcionadas com eficiência no atendimento, analisadas com devido tratamento, boa parte respondidas pela Ouvidoria e as demais encaminhadas às áreas setoriais, conforme cada caso e respondidas ao (à) manifestante dentro do prazo legal.

Diante desse cenário, a Ouvidoria estabeleceu diálogos com a Gerência de Recursos Humanos - GRH e a alta direção da Agência, no sentido de equacionar o problema e recompor a equipe de pessoal e força de trabalho, ora existente na Ouvidoria, de modo a não impactar nas atividades de atendimento ao cidadão, bem como nas ações e projetos que vêm sendo desenvolvidos por este amplo canal de participação social.

2. 3. Importância do papel do consultor

De acordo com a Instrução Normativa nº 02/2015, da Ouvidoria, todas as unidades técnicas da Agência devem indicar um consultor e suplente para auxiliar a Ouvidoria no cumprimento de seu papel. O consultor é um servidor do quadro de pessoal da Agência, com quem a Ouvidoria possui um contato mais rápido, ele é responsável pelo recebimento da manifestação, pela abordagem do gestor na sua unidade específica, pelo recebimento da informação e por agilizar o retorno dessa para a Ouvidoria, a fim de que as respostas sejam apresentadas ao (à) cidadão (ã) dentro dos prazos estabelecidos.

No sentido de desmistificar a atuação e reforçar o papel da Ouvidoria para a melhoria da gestão institucional, convém esclarecer que esta não possui caráter investigativo e nem punitivo. Quando a Ouvidoria demanda uma área, precisa da resposta clara e objetiva, com a brevidade possível, dentro dos prazos legais, com vistas a responder a manifestação.

Deve-se ressaltar neste tópico que a demanda encaminhada às unidades da Agência, retrata *ipsis litteris*, ou seja, literalmente, o constante da manifestação do usuário, ou seja, no ambiente do sistema ouvidor, sem nenhum trato com relação à questão de correções ortográficas ou gramaticais, sendo apenas tarjados as palavras inapropriadas no contexto da demanda.

Daí a importância dos grandes parceiros da Ouvidoria, os consultores. As respostas são sempre imprescindíveis, pois permitem que o cidadão compreenda o *modus operandi* da atuação da ANTAQ, no que tange à complexidade de regulação e fiscalização, para advir sugestões e/ou recomendações nas ações de melhoria de nossos serviços.

A Ouvidoria passa para o servidor, a partir da demanda do(a) cidadão(ã), a imagem que ele, enquanto servidor público – regido pela Lei nº 8.112/1990 e pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, Decreto nº 1.171/1994, representando a unidade da Instituição na qual trabalha – está passando para o público o qual está atendendo.

Portanto, as manifestações encaminhadas não questionam ou referenciam a postura da pessoa enquanto pessoa, mas, sim, enquanto servidor público representante do Estado Brasileiro, representante da Instituição, representante da unidade que deve tratar os que procuram os serviços por ela prestados com probidade, retidão, lealdade, justiça, cordialidade, urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando também entre todos os outros princípios a capacidade e as limitações individuais de todos(as) os(as) usuário(as) do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral, mesmo porque têm os salários pagos pelo(a) cidadão(ã) ao qual está atendendo e para o(a) qual precisa prestar serviço de qualidade.

3. TRATAMENTO DE DEMANDAS



As demandas recebidas pela Ouvidoria foram analisadas e encaminhadas, inicialmente, ao setor relacionado para manifestação, no prazo de até 20 dias (conforme estabelece a IN nº 02/2015/ANTAQ), com a possibilidade de prorrogação por mais 10 dias, desde que devidamente justificado. O não-cumprimento do prazo

sujeita o dirigente à apuração de responsabilidade.

A resposta apresentada pelas áreas administrativas é analisada e enviada, via sistema, para o demandante. Ao final, caso haja discordância do usuário quanto à resposta, a Ouvidoria avalia a necessidade de nova manifestação do setor demandado ou outro procedimento cabível, inclusive o acionamento de instâncias superiores, se for o caso.

A Ouvidoria recebe elogios, sugestões e pedidos de informações e pode ser considerada importante parceira dos gestores e da instituição, pois centraliza as solicitações e reclamações, propõe alternativas para a melhoria dos serviços, apresenta sugestões e trabalha seriamente no sentido de responder aos usuários, de modo a dar maior transparência e consequentemente maior controle social ao fazer da Instituição.

Especificamente em relação às denúncias, reclamações e insatisfações em relação ao serviço prestado, o Sistema Ouvidor foi estruturado de forma a permitir o controle, distribuição e acompanhamento pela Superintendência de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais de Planejamento e Inteligência da Fiscalização - SFC/GPF, observando as competências e atribuições das unidades regionais, responsáveis diretas pela averiguação dos fatos e apuração de irregularidades no ambiente regulado. (Cap. Fiscalização – vide gráficos).

3. 1. Demandas anônimas e sigilosas

A Instrução Normativa Conjunta nº 01 CRG/OGU, de 24/06/2014 estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e diretrizes para a reserva de identidade do denunciante. Diante disso, entendendo que mesmo em se tratando de denúncia anônima, se esta trouxer indícios de irregularidades e a autoridade recebedora entender plausíveis os argumentos constantes, deve mandar averiguar os fatos, que, uma vez, constatados, podem ser norteadores de abertura de processos de sindicância e administrativos disciplinares. No caso de constatação da veracidade da denúncia, o anonimato perde a significância e o que passa a prevalecer é a responsabilidade legal do servidor público que tem a obrigação de tomar as providências cabíveis, previstas no art. 143 da Lei nº 8.112/1990. Assim, a Ouvidoria pontua a diferença entre manifestação anônima e manifestação sigilosa:

- Anônima: é a manifestação pela qual se desconhece a autoria; é apresentada sem a identificação, o nome e/ou assinatura do(a) manifestante.
- Sigilosa: é a manifestação pela qual a Ouvidoria conhece a autoria, o manifestante é devidamente identificado, apresenta dados, tais quais: nome, assinatura, CPF, vínculo com e-mail e telefone para

contato. A manifestação sigilosa tem a função de preservar a identidade do(a) cidadão(ã).

3. 2. Meios de acesso da Ouvidoria: Atendimento via DDG – 0800



Inicialmente, informa-se que o Sistema de atendimento **DDG-0800** da Ouvidoria da Agência, instalado em nossas dependências, é uma importante ferramenta de informação e é disponibilizado ao cidadão por meio do **nº 08006445001**. O público que aciona esta ferramenta de comunicação, grande parte é advindo do transporte de navegação interior, geralmente não tem acesso fácil à internet. A divulgação deste número é realizada de forma ampla em todos os terminais nacionais autorizados e embarcações outorgadas pela ANTAQ, conforme normativo legal da Agência Resolução nº 3524/2014/ANTAQ, que dispõe de informações quanto à obrigatoriedade de afixação de placa (conforme modelo no normativo), com o intuito de divulgar e tornar mais acessível este serviço.

O atendimento de **nº DDG-08006445001** foi de maior volume de inserções de demandas desde a institucionalização da Agência, conforme gráfico nº 05 – por “Tipo de Manifestação”, contabilizando um total de **48,29%** de registros nesse canal de comunicação, ou seja, **um total de 974 demandas**. Foram manifestações, além de pedidos de informações, demandas com teor de insatisfações, advindas do mercado regulado, solicitando interveniência da Agência em cobranças de tarifas, multas nos serviços de navegação e no setor portuário.

A diferença foi ínfima do DDG-0800 em relação ao Formulário Eletrônico, contabilizando apenas **1,63%**, entre os dois canais de acesso. Já o tempo de resposta utilizado nesse canal de acesso (DDG-0800) foi de **1,74 dia**, ou seja, muito bom, certificando nosso atendimento com mais celeridade, objetividade, eficiência na prestação de informações que perpassam os serviços de navegação interior, que tratam de trechos em travessias e longo curso misto de passageiros e cargas, contextualizando cobranças de tarifas, atraso e superlotação, segurança na navegação, empresa irregular, direitos e deveres de passageiros, incluindo benefícios legais (passe livre, idoso ID jovem), descumprimento do esquema operacional das empresas que detém EBN da ANTAQ. Já no setor portuário, houve registros envolvendo multas de armador, cobrança de sobreestadia de contêiner - *demurrage e detention, box rate*, escaneamento de contêineres, entre outras queixas.

Especificamente no atendimento via 0800 da Ouvidoria, os assuntos que envolvem os serviços prestados na navegação interior, em especial na Região Norte do país, Bacia (região) Amazônica, onde o usuário utiliza o trans-

porte aquaviário como meio de locomoção mais utilizado, ou seja, transporte regular, estão relacionadas com a adequação do serviço pontualidade, segurança e conforto. O descumprimento do esquema operacional, direitos e deveres do passageiro, os atrasos e superlotação, empresas irregulares atuando em trechos com empresas autorizadas, tarifa cobrada de forma abusiva, foram pontos recorrentes neste exercício.

Embora reconheça-se a melhoria da regulação sobre o serviço, inclusive por meio de relatos em diversas demandas, a prestação desse serviço é ponto sensível para esta Agência, que deverá continuar a demandar de intensa atuação das unidades regionais da ANTAQ localizadas na região da Bacia Amazônica, onde o serviço ganha status de “essencial” para a coletividade.

Nesse contexto, é importante frisar a importância de garantir a continuidade na prestação desse serviço de DDG-0800, oferecido pela Ouvidoria/ANTAQ. A característica desse canal de acesso garante a gratuidade, celeridade, facilidade e proximidade com o cidadão que busca informações, solicitação de serviços, elucidação de dúvidas, insatisfações, elogios, fazer sugestões sobre determinado serviço ou pelos serviços prestados dos entes regulados.

Por fim, cabe também informar que os atendimentos realizados pelas atendentes da Ouvidoria seguem as normas descritas no [Manual do 0800-Ouvidoria/ANTAQ](#).

<https://nuvem.antaq.gov.br/index.php/s/5JjKmE4Q9I3w2HC>

Benefício Passe Livre/MTPA (Pessoas com deficiência)



Vale ressaltar que embora não seja atribuição desta Agência, o benefício PASSE LIVRE, concedido pelo Governo Federal, foi bastante acionado no serviço DDG- 0800 da Ouvidoria da ANTAQ, dentre outros benefícios que estão no rol dos direitos e deveres do passageiro. A Ouvidoria orientou os reclamantes a buscarem seus direitos, munidos de documentos que comprovem o pleito e a legislação da ANTAQ que celebre este benefício, na utilização de embarcações de linha regular, no âmbito de transporte aquaviário.

Nas solicitações registradas, obtivemos um salto considerável de informações e reclamações sobre o passe livre, **computando 472 demandas** ao longo de 2018, em sua grande maioria, foram ligações em nosso acesso via 0800, requerendo informações para realização de preenchimento de cadastro do benefício, dificuldade de contato via telefone disponibilizado pelo passe livre de nº DDD (061) 33299068 e (061) 20298035 ou (061) 20297000 – Geral do MTPA (interurbano), quanto à necessidade de realizar interurbano (em sua grande maioria, são usuários carentes), para efetuar o acompanhamento processual do pleito e confecção da carteirinha junto à Secretaria do passe livre. A Ouvidoria informou aos reclamantes quanto às competências da Agência e o repasse dos contatos da Secretaria do Passe Livre, no MTPA.

3.3. Atendimento via Formulário Eletrônico: Portal da Agência/Ouvidoria



Já no Formulário Eletrônico, caracterizado o acesso mais acionado desde a existência da Agência, foi contabilizado um total de **49,92% de aumento de registros nesse canal de acesso, ou seja, 1.007 demandas**, justamente pela celeridade e acompanhamento da demanda pelos internautas que acessam nosso *link*, na página inicial do portal da Agência, onde é disponibilizado um código (nº da demanda seguida de senha), para acompanhamento da demanda. Foi contabilizado o tempo de resposta utilizado nesse canal de acesso, de **6,07 dia**. Segue o *link* (URL) de nosso formulário Eletrônico:

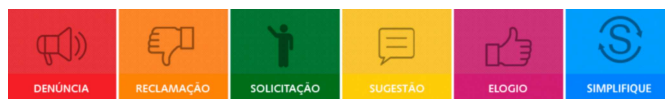


<http://web.antaq.gov.br/Portal/OuvidorV2/ManifestacaoCadastrar.aspx>

Cabe também informar que os procedimentos realizados pelo gestor (ouvidor) e demais representantes das áreas setoriais da Agência que contribuem nas respostas enviadas ao cidadão seguem as normas de manuseio do Sistema Ouvidor (Ouvidoria), descritas no **Manual do Formulário Eletrônico do Sistema Ouvidor V2:**

<https://nuvem.antaq.gov.br/index.php/s/G5fhVJKIQ0IV3HW>

3.4. Integração do Sistema de Ouvidorias E-Ouv (CGU/OGU) com Sistema Ouvidor V2 (Ouvidoria/ANTAQ)



A fase de organização, estruturação e análise para a implementação do sistema e-Ouv foi iniciada no 4º trimestre de 2018, após a celebração do Decreto nº 9.492/2018. Nessa direção, reuniões foram efetuadas junto ao Centro de Informática (TI) para a implantação das funcionalidades necessárias ao desempenho das atividades da Ouvidoria da ANTAQ, com vistas à adequação do sistema em voga às reais necessidades da Agência e, por conseguinte, dos usuários que a procuram.

Ressalte-se que o estágio de Integração entre os dois sistemas tem a previsão de conclusão no exercício seguinte (2019), tendo em vista, a complexidade de assegurar o banco de dados já existente e tê-lo como retaguarda para os encaminhamentos internos das demandas, como foi nos anos anteriores e como tem sido atualmente.

4. ANÁLISE QUANTITATIVA DE DEMANDAS

O Relatório Anual Ouvidoria de 2018 foi elaborado pela Ouvidora (interina) e servidora Lana Luce Barcelos Brito, baseado nos registros recepcionados pelo sistema da Ouvidoria, computando um total de **2.017 registros de manifestações**, contendo consultas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios provenientes de demandas espontâneas emanadas de cidadãos. Foram demandas registradas em nosso sistema eletrônico advindas dos canais de acesso disponíveis através do Formulário Eletrônico e do serviço de atendimento telefônico DDG-0800 instalado na Ouvidoria.

Os registros de manifestações coletadas de nosso sistema, foram captados entre o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018. Do total de **2.017 demandas**, **99,06%** foram concluídas dentro do prazo regulamentar (20 dias), com tempo médio de resposta de **4,02 dias** no âmbito da ANTAQ. O restante, que foi de 1% ficou em aberto, aguardando procedimento de fiscalização e minutadas.

Ressalte-se que, deste total de manifestações, houve um percentual de **45,41%**, ou seja, totalizando **916 demandas** constituídas de solicitações de informações, insatisfações do cidadão (denúncias e reclamações), conforme contextualização e apresentação de gráficos a seguir.

Segue a análise quantitativa anual de 2018, dos dados recepcionados, encaminhados e tratados pela Ouvidoria.

4.1. Indicadores Gerais de 2018

No primeiro gráfico, extraído do Sistema Ouvidor V2, podemos conferir o quantitativo de demandas fechadas, bem como as demandas que ficaram em aberto no ano de 2018.

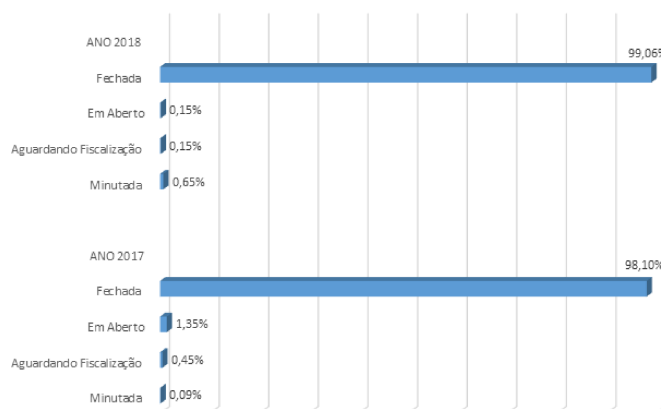
Por depender de ações nas áreas técnicas para atender o usuário, a Ouvidoria vem promovendo várias ações voltadas para maior conscientização dos gestores da ANTAQ e pontos focais das áreas técnicas sobre a importância do atendimento dentro do prazo legal e qualidade da resposta ao cidadão.

Seguem os Gráficos:

Gráfico nº 01 - Situação da Demanda

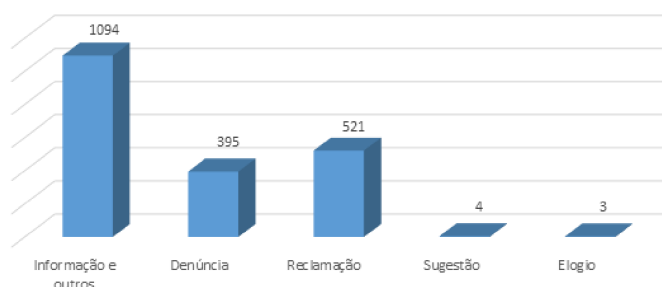


Gráfico nº 02 - Situação da Demanda: Comparativo



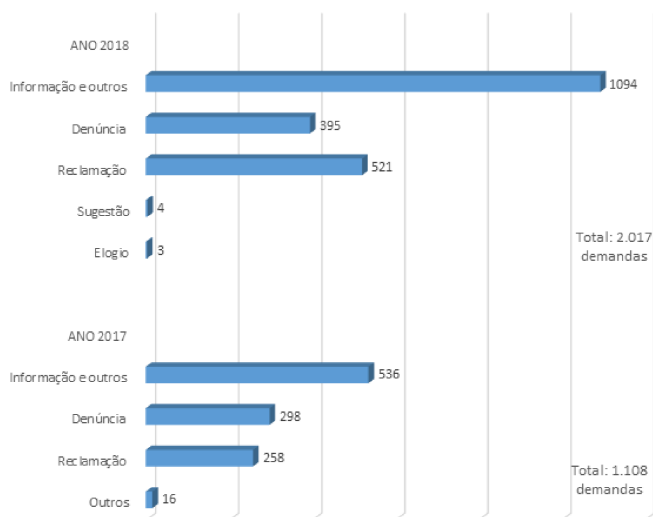
Neste quadro comparativo, observa-se nos dois períodos, o fechamento de demandas quase no mesmo patamar, ou seja, uma diferença imperceptível que ficou em 99,06% do total.

Gráfico nº 03 - Tipo de Manifestação



O maior número de registros, conforme gráfico acima, foi de “Informações e outros pedidos”, com **1.094 demandas** nessa tipificação por assunto. No entanto, vale ressaltar uma considerável alta no quantitativo de insatisfações: no item reclamação pode-se conferir o valor de 25,83% = (521 demandas), e denúncias de 19,58% = (395 demandas), perfazendo um total de **45,41%, computando em 916 demandas, de denúncias e reclamações (insatisfações)** a maior no exercício de 2018. No ano anterior (2017), o total de insatisfações foi de 556 demandas. (vide gráficos comparativo).

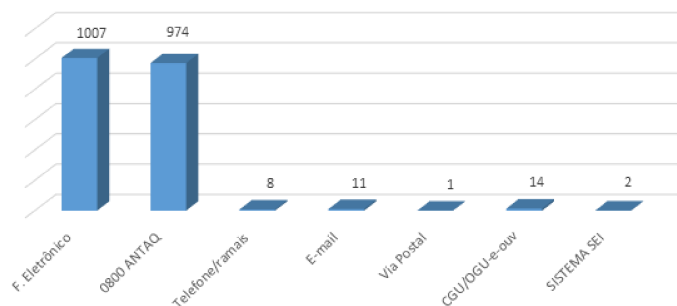
Gráfico nº 04 - Tipo de Manifestação: Comparativo



Ressalte-se que foi o ano de maior número de registros desde a existência da Agência, conforme representado no gráfico acima, com um total de **2.017 demandas** registradas na Ouvidoria. Nesse gráfico comparativo, verifica-se as totalizações de registro de demandas entre os dois anos.

A diferença foi de **82%** de aumento nas inserções, com o total de **909 demandas registradas**.

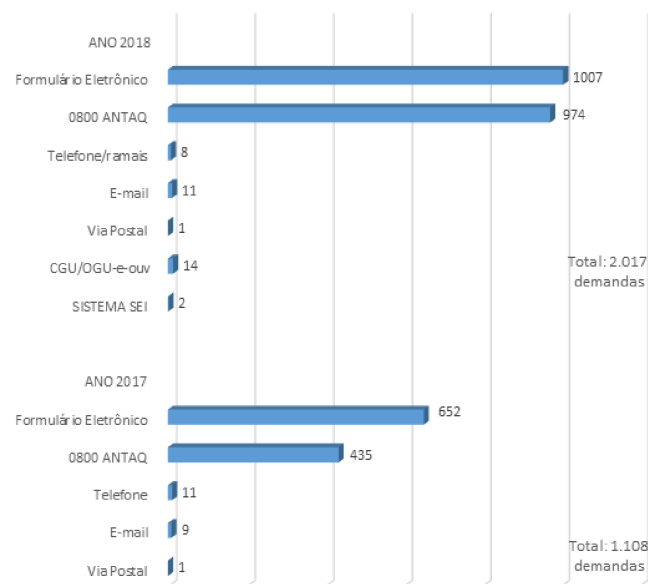
Gráfico nº 05 - Tipo de Acesso



São disponibilizadas várias formas de contato entre a Ouvidoria e a sociedade. No portal da ANTAQ constam as formas de acesso da Ouvidoria, com ênfase para o Formulário Eletrônico, que viabiliza a celeridade das respostas, como também, manter o histórico do registro. Quando o manifestante não consegue fazer o registro por meio eletrônico, ou por telefone (ramais da Ouvidoria), é orientado a efetuar a demanda por meio de nosso DDG-08006445001 (com atendimento personalizado pela Ouvidoria), como também, pessoalmente ou por correspondência (carta ou ofício). A Ouvidoria está ciente da responsabilidade e comprometimento em manter a comunicação entre a Administração e o cidadão.

Cabe ressaltar, que o processo de integração de nosso Sistema Ouvidor para o sistema e-Ouv foi iniciado em meados de setembro de 2018, com a celebração do Decreto nº 9.492/2018. Esse estágio de Integração entre os dois sistemas será concluído no ano seguinte (2019), tendo em vista, a complexidade de assegurar o banco de dados já existente e tê-lo como retaguarda para os encaminhamentos internos das demandas e compilação de relatórios, como foi nos anos anteriores até agora.

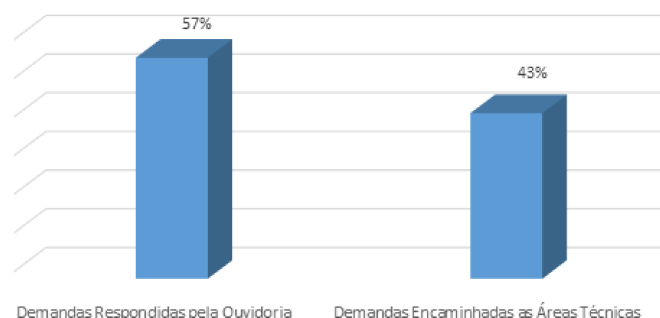
Gráfico nº 06 - Tipo de Acesso: Comparativo



No gráfico anterior, comparativo de tipo de acesso, pode-se conferir o salto importante no ano de 2018, perfazendo um total de 2.017 registros e no ano de 2017 foi de 1.108 registros, portanto, uma diferença de **82% de aumento** nas inserções advindas dos usuários.

Cabe ressaltar que o acesso via 0800 da Ouvidoria, contabilizou um total de **974 ligações no nº 08006445001**, com o maior índice nesse canal de comunicação desde a existência a Agência, especialmente advindos da região da Bacia Amazônica, usuários que utilizam o transporte fluvial, de linha regular (outorgados da Agência), contendo reclamações e informações sobre embarcações que atuam em travessias, longo curso no transporte misto e irregularidades ocorridas no embarque/desembarque nos portos de maior fluxo, exemplo: Manaus, Belém, Porto Velho, Santarém e Santana/AP.

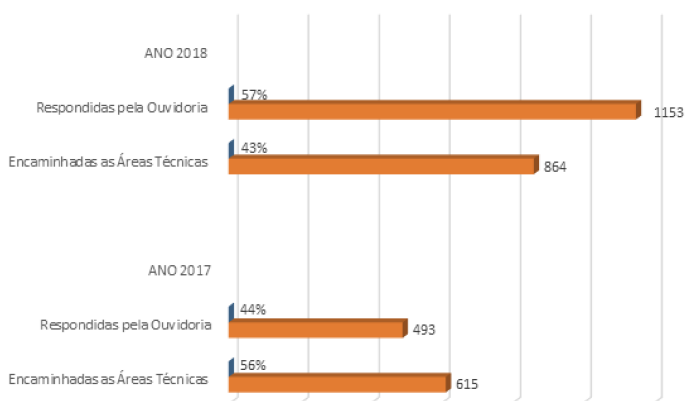
Gráfico nº 07 - Demandas atendidas pela Ouvidoria



No gráfico acima - "Demandas atendidas pela Ouvidoria", faz-se referência ao encerramento de demandas atendidas pela Ouvidoria, sem necessidade de análise das setoriais técnicas da ANTAQ, quer por envolver matéria relativa à mera competência da Agência, quer por dizer sobre assuntos classificados como recorrentes.

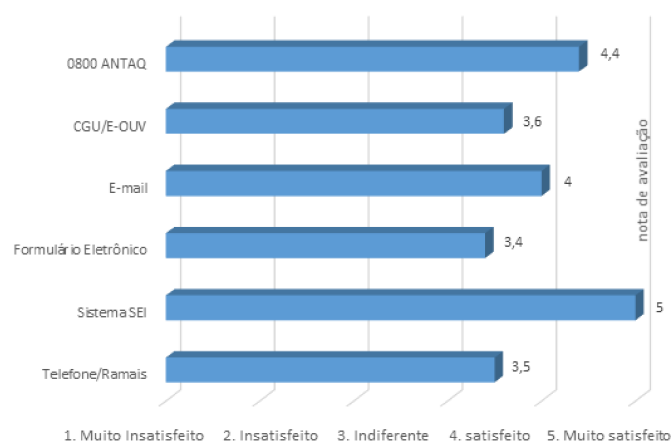
Pode-se observar através dos percentuais referenciados nesse gráfico de "Demandas Atendidas pela Ouvidoria", que a Ouvidoria conseguiu ultrapassar percentual acima de metade do total respondidas no curso de 2018, com **57% do total**, valendo-se do banco de dados armazenado e atualizado diariamente, que é a fonte de informações para subsidiar nas respostas com mais assertividade e celeridade.

Gráfico nº 08 - Demandas atendidas pela Ouvidoria: Comparativo



Nesse gráfico comparativo acima representado, observa-se que a Ouvidoria continua atendendo, em grande parte, os usuários sem a interveniência das áreas setoriais, computando uma diferença de **13% de elevação**, no ano de 2018.

Gráfico nº 09 - Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria



Conforme o gráfico acima, sobre “pesquisa de satisfação da ouvidoria”, que tem o objetivo de aferir o grau de satisfação do serviço prestado pela ANTAQ e seus outorgados o atendimento da Ouvidoria ficou com a nota 4 – “satisfeito”. Tem-se oferecido aos cidadãos a opção,

não obrigatória, de avaliar a resposta e a atuação da Ouvidoria, no que refere aos fatores atendimento, tempo para resposta, desfecho e clareza da resposta.

O atendimento da Ouvidoria em 2018 foi focado em atender o usuário de forma minuciosa, dando todo suporte aos questionamentos apresentados. No portal, abriu-se a possibilidade de acompanhamento pelo usuário, conforme código (senha) disponibilizado pelo Formulário Eletrônico.

A pesquisa de satisfação ora disponibilizada ainda é realizada somente por usuários que fornecem e-mail, a aferição é através de *link* enviado. Apesar de aferir parcialmente, por ser um ato voluntário e contabilizar somente aos usuários que se declinaram a oferecer a nota pelo atendimento/serviço, a Ouvidoria, ao obter os resultados dessa pesquisa, pode orientar o cumprimento de sua missão, bem como auxiliar no processo de melhoria e racionalização dos serviços prestados, buscando oferecer respostas mais céleres e ajustadas ao solicitado pelo cidadão/usuário.

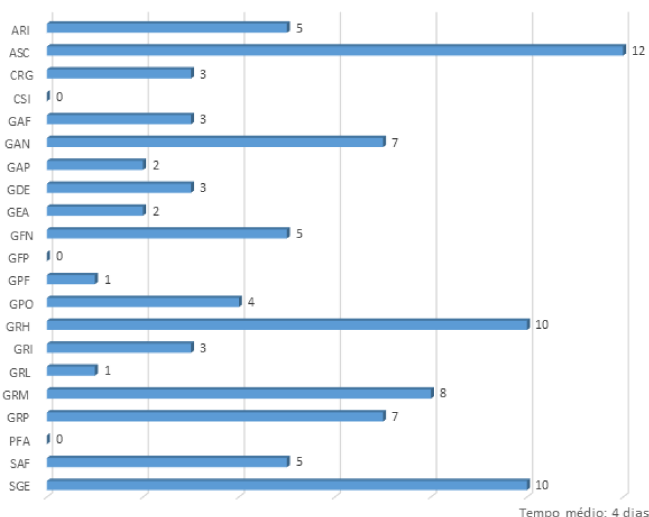
Observe-se, por oportuno, que ao segregar as demandas cuja conclusão demanda a instauração de processo administrativo sancionador (de responsabilidade da GPF), constatou-se que o grau de satisfação aponta para o índice de **4.0 (Satisfeito)**. A partir da análise dos contatos feitos diretamente com os avaliadores, concluiu-se que a insatisfação era decorrente do tipo de resposta, que, ordinariamente, informa apenas o número do processo, sujeito ao sigilo de que trata o art. 78-B, da Lei nº 10.233. Neste caso, o usuário confunde o serviço de ouvidoria com o próprio mérito da denúncia, o que justifica a nota relativamente baixa para o atendimento.

Relatório anual da Ouvidoria de 2018								
Aferição no atendimento de demandas por canal de acesso								
Nota	0800 ANTAQ	CGU/E-OUV	e-mail	Formulário Eletrônico	SEI	Ramais	Postal	TOTAL
5 - Muito Satisfeito	801	9	7	537	2	5	0	1361
4 - Satisfeito	3	0	0	22	0	0	0	25
3 - Indiferente	4	0	0	10	0	0	0	14
2 - Insatisfeito	0	0	0	8	0	0	0	8
1 - Muito insatisfeito	150	5	3	398	0	3	1	560
Não Avaliadas	16	0	1	32	0	0	0	49
TOTAL	974	14	11	1007	2	8	1	2017

Nessa tabela, contextualizada de forma mais detalhada, nas aferições extraídas do nosso Sistema Ouvidor V2, no banco de dados, verifica-se o quantitativo de notas (de 01 a 05) onde o conceito de maior satisfação foi atingido pela Ouvidoria, que foi de **Muito Satisfeito**, com o total de **1361 aferições com a nota máxima**, ou seja, **70%** de usuários deram uma nota equivalente a “excelente” com o atendimento e informações prestadas pela Ouvidoria, ressaltando que o nosso tempo de resposta também foi célere e cumpriu os prazos legais.

Cabe ressaltar que esse conceito alcançado foi muito positivo, tendo em vista que a ANTAQ passou (e ainda está enfrentando essa defasagem de servidor) por dificuldades no quadro de pessoal e nossa Ouvidoria só contou com a seguinte equipe: a ouvidora substituta (servidora) e dois terceirizados (secretárias) que atendem o nosso DDG-0800 instalado nas dependências da Ouvidoria.

Gráfico nº 10 - Tempo de Resposta: Gerências

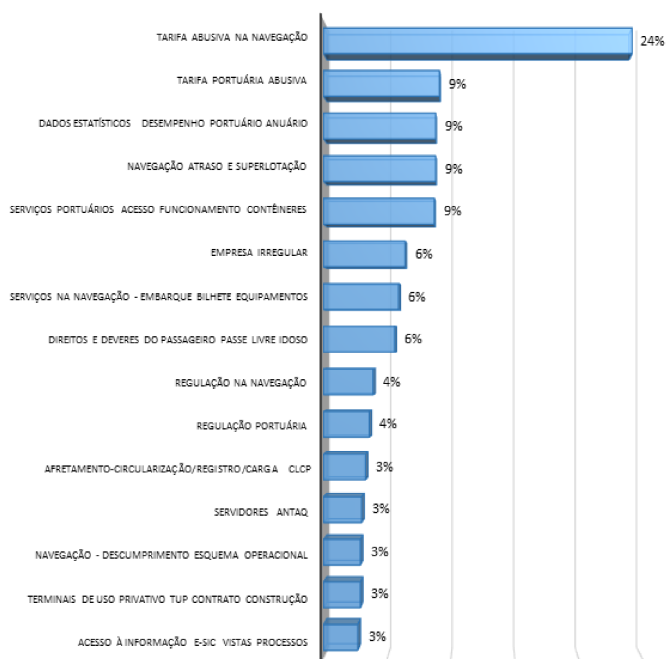


No gráfico acima demonstrado, faz-se referência ao demonstrativo “Tempo de Resposta” computado em dias, utilizado pelas áreas setoriais da Agência, no envio de respostas à Ouvidoria. Saliente-se que esse gráfico contabiliza o “tempo Total” utilizado pelo setor competente, que significa dizer o tempo médio utilizado pelos gestores, contabilizado no ano de 2018 pelo Sistema Ouvidor V2 da Ouvidoria.

Vale ressaltar que o prazo de resposta, em média, no âmbito da ANTAQ, ficou em torno de **4 dias aproximadamente**, utilizado pelas Gerências - áreas setoriais (exceto a área setorial de Fiscalização – vide gráficos na fiscalização), bem como, na resposta final ofertada pela Ouvidoria ao cidadão, é uma média considerada excelente no âmbito do serviço público federal.

Contudo, temos realizado, de forma constante, a divulgação de nossos serviços e a importância de se ter uma Ouvidoria como parceira, trabalhar em busca de alternativas em meio aos desafios relacionados com a amplitude de funções da Agência e do quantitativo de pessoal, em observância aos prazos que são de até 20 dias, conforme IN nº 02/Ouvidoria/2015/ANTAQ.

Gráfico nº 11 - Assuntos mais demandados da ANTAQ



Conforme planilha abaixo demonstrada, de “Assuntos mais demandados no âmbito da ANTAQ”, registrados na Ouvidoria ao longo do exercício de 2018, o mais frequente foi **TARIFA ABUSIVA NA NAVEGAÇÃO**, computando em 24% de demandas tipificadas, no rol de insatisfações, com destaque no item de maior recorrência, liderando o ranking:

1º Tarifa abusiva na navegação: foram questionamentos sobre valores abusivos em tarifas e multas aplicadas no âmbito de navegação e setor portuário, com dois enfoques:

» Travessia/longo curso - transporte de passageiros e cargas (misto): envolvendo registros no trecho de Guajará Mirim com a Bolívia, onde ocorreram fronteiras fechadas nos transportes de cargas e passageiros durante manifestação contra a cobrança de preços abusivos por parte da empresa que presta serviços na fronteira de Guajara Mirim/RO x Bolívia. Foram tarifas praticadas em balsas e embarcações, no trânsito de usuários pedestres e veículos leves/pesados, os preços divulgados foram de aproximadamente: Truck R\$ 480,00; Toco R\$ 450,00; e carro 3/4 R\$ 330,00.

» Travessia de São José do Norte à Rio Grande/RS – Empresa TRANSNORTE – Transportes Aquaviários LTDA: contendo reclamações sobre atraso e superlotação, filas enormes para embarque, más condições de uso das embarcações, falta de equipamentos p/ salva-vidas, infiltrações no teto das embarcações e passageiros expostos às situações climáticas (chuva e calor).

» Na operação de transporte de contêiner – tarifa abusiva na navegação/ greve dos caminhoneiros/ Resolução Normativa nº 18/ANTAQ: A greve dos caminhoneiros iniciou dia 21 de maio de 2018 e afetou de forma generalizada o processo de distribuição, logística, armazenagem e meios de transporte no Comércio Exterior. Como se trata de evento que surpreendeu toda a população brasileira, a greve parece ser uma típica situação de caso fortuito/força maior. Sobre o tema, o inciso II do § 2º do artigo 21 da Resolução Normativa ANTAQ nº18, de 21 de dezembro de 2017, dispõe que “A contagem do prazo de livre estadia do contêiner será suspensa em decorrência de caso fortuito ou de força maior, se não houver se responsabilizado por eles expressamente”.

- Armador cobrando caução demurrage nos processos de importação, sendo que não liberam a mercante sem o caucionamento do demurrage / sobreestadia.

- Contêiner dentro do dead line, porém pela data de saída do navio geraria cobrança do segundo período de adicional IMO e armazenagem, o terminal concede 7 dias de free time. Ou seja, o exportador ficou sem opção, visto que atendemos todos os prazos exigidos pelo armador e, que esta cobrança deve ser direcionada ao armador ou absorvida pelo terminal, pois o exportador não tem poder de ação sobre a data de atracação de um navio.

- Cobranças indevidas de armazenagem, porém sem fundamento, com depósito dos contêineres das duas reservas, data do deadline, mas uma vez que o navio atrasou, iniciou a cobrança do segundo

período de armazenagem. A cobrança é indevida, mesmo solicitando a aprovação dos drafts enviados, fazem a cobrança mesmo desaprovando um draft. Solicito imediata suspensão das cobranças e a devida punição ao terminal.

Foram abertos processos administrativos sobre os assuntos mencionados em demandas (denúncias e reclamações), em curso na Agência. Proferida a decisão final, os processos poderão ser objetos de vistas ou de cópias por qualquer interessado, pedido esse que deverá ser realizado, preferencialmente, por via eletrônica através do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) disponível no seguinte endereço eletrônico:

<http://www.acessoainformacao.gov.br/sistema/site/index.html?ReturnUrl=%2fsistema%2f>

2º Tarifa portuária abusiva: Investidores que utilizam os serviços portuários, tanto na movimentação de contêineres, no armazenamento, deadline, carga prescrita, omissão de porto e outras situações, taxas e tarifas praticadas pelos terminais com capacidade de maior movimentação e oferta de serviços. Foram demandas contendo reclamações de cobrança de serviços emitidas pelos terminais e cobrança de acesso à entrada em porto (estacionamento). Os usuários questionaram a legalidade dessa taxa. Foram abertos processos no âmbito da UREMN, ainda em curso na Agência. Os processos abertos resultantes de registros de demandas poderão ser acompanhados pelo site da ANTAQ.

3º Dados Estatísticos - Desempenho Portuário/Anuário: registrou-se demandas com solicitação de informação de estatísticas nos *links* de estatísticas no portal. O usuário ainda demonstra possuir dúvidas, detecção de erro nos *links* e/ou dificuldades na busca dessas informações, dados defasados, nos links disponibilizados em nosso portal.

4º Navegação - Atraso e superlotação: reclamações de passageiros que questionam atrasos (longas horas aguardando o embarque). Horário inadequado e irregular. Aproveitaram a greve dos caminhoneiros para mudar os horários para benefício da empresa. No item superlotação em embarcações, verifica-se que é um tema que envolve principalmente a segurança no mar, atuação e atribuição da Capitania de Portos e impacta em serviço adequado da Agência e no efetivo monitoramento e fiscalização da Agência.

5º Serviços portuários - Acesso, funcionamento e movimentação de contêineres: podemos conferir que são demandas advindas de usuários que utilizam os serviços, trabalhadores, investidores do setor com reclamações sobre operações e serviços de movimentação de contêineres entre outros.

6º “Empresa Irregular”: foram denúncias de empresários e/ou usuários com outorga da ANTAQ, flagrando embarcações operando sem outorga da ANTAQ em trechos interestaduais, como também, burlando a segurança da navegação. A fiscalização da Agência tem coibido e acompanhado com o PAF – Plano Anual de Fiscalização, como também, nas fiscalizações extraordinárias, de-

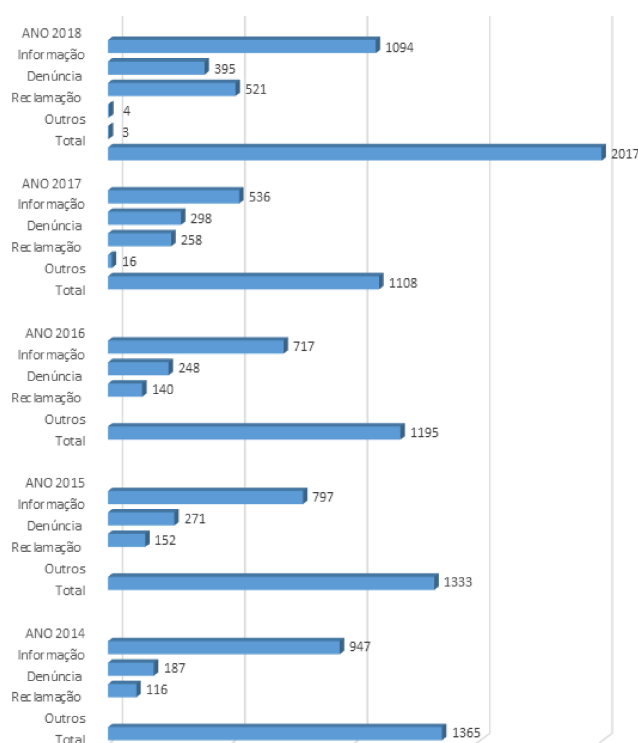
pendendo da necessidade dos casos registrados.

7º Serviços de Navegação/embarque/bilhete/equipamentos: questionamentos sobre dificuldade em embarque. São serviços prestados na navegação interior, em embarcações autorizadas pela ANTAQ, reclamações advindas da região norte- estados federativos: AM/PA/AP, em especial na Bacia Amazônica, onde o transporte aquaviário é o meio de locomoção mais utilizado, ou seja, transporte regular de passageiros. São questionamentos de insatisfações geralmente de serviços de bordo, desde o acesso ao porto à acomodação na embarcação, tarifas praticadas pelas empresas, atendimento no embarque, compra de bilhete, atraso e superlotação.

8º Direitos e deveres do passageiro/passe livre/idoso/Id jovem/crianças até 05 anos: com solicitações de informações e reclamações sobre a Carteira Nacional do Passe Livre-deficiente para cadastro e acompanhamento processual do benefício. Beneficiários da carteirinha do jovem estudante carente – ID jovem, acesso gratuito ao Idoso e a legislação da ANTAQ. A Ouvidoria também orientou os passageiros que utilizam os transportes de navegação interior munidos de documentos que comprovem seus direitos, bem como as legislações da ANTAQ que celebram esses benefícios para embarcar ou até mesmo para reservar no guichê das agências de viagens (que comercializam os bilhetes).

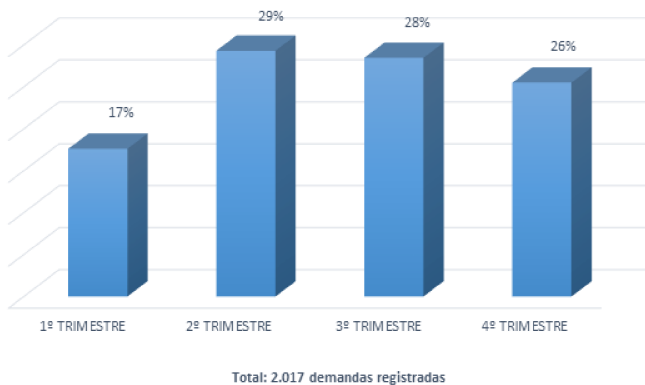
Nos demais itens do gráfico, também comentados em outros gráficos deste relatório, foram apresentados índices que confirmam a insatisfação de usuários, nos itens sobre prática de tarifa abusiva na navegação, com atrasos, eventual superlotação. Neste tópico, a ANTAQ conta também com a atuação da Capitania dos Portos, no efetivo monitoramento e fiscalização, nas embarcações com superlotação, item que envolve segurança e riscos no mar.

Gráfico nº 12 - Tipo de Manifestação: Comparativo de 5 anos



Nesse gráfico comparativo por tipo de manifestação, pode-se conferir, no exercício de 2018, **o salto significativo na totalização de manifestações registradas**, notadamente quanto às insatisfações classificadas por denúncia e reclamação. Foram situações sazonais ocorridas em determinadas regiões do país, em que as unidades regionais jurisdicionadas puderam tomar as providências necessárias, conforme cada caso, e por vezes, utilizando os postos avançados, estrategicamente localizados em portos de maior trânsito de pessoas e movimentação de cargas.

Gráfico nº 13 - Demandas por Trimestre: Comparativo



No gráfico de nº 13 – Demandas por Trimestre, pode-se observar um sobressalto de registros de demandas no 2º trimestre com índice de 29%, por conta de assuntos afetos à TRAVESSIA de Guajará Mirim à Bolívia, contextualizados (vide gráfico de nº 11 – assuntos mais demandados da ANTAQ) com solicitação de providências. Já nos demais trimestres, os percentuais se mantiveram praticamente no mesmo patamar, conforme apresentação no gráfico, com uma leve oscilação. No trimestre, foram totalizado as 586 demandas no período, de demandas com assuntos variados.

5. TRATAMENTO DE DEMANDAS NO ÂMBITO DA FISCALIZAÇÃO



A Ouvidoria contabilizou através de nosso sistema informatizado, **557 registros contendo insatisfações**, contabilizado em **45,41%** de demandas do total geral de registros da Ouvidoria. Foram demandas com necessidade de averiguação, análise, tratamento e providências no âmbito da Superintendência de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais – SFC, Gerência de Planejamento Inteligência da Fiscalização – GPF e Unidades Regionais da Agência.

No tocante às reclamações e denúncias, sobre o serviço prestado pelas empresas fiscalizadas pela ANTAQ, o usuário é informado sobre a estrutura de fiscalização da Agência, seu modo de atuação e a forma pela qual irregularidades vêm sendo coibidas. Da mesma forma, sendo constatada qualquer concentração de reclamações em determinada empresa regulada (ou não), linha ou região, são propostas e executadas as fiscalizações que são realizadas de duas formas:

- PAF – Plano Anual de Fiscalização da ANTAQ;
- Fiscalização Extraordinária;
- Ordem de Serviço nº 01-2015-GPF.

Especificamente em relação às denúncias, reclamações e insatisfações quanto ao serviço prestado, o Sistema Ouvidor foi estruturado de forma a permitir o controle, distribuição e acompanhamento pela SFC/GPF, observando as competências e atribuições das unidades regionais, responsáveis diretas pela averiguação dos fatos e apuração de irregularidades no ambiente regulado.

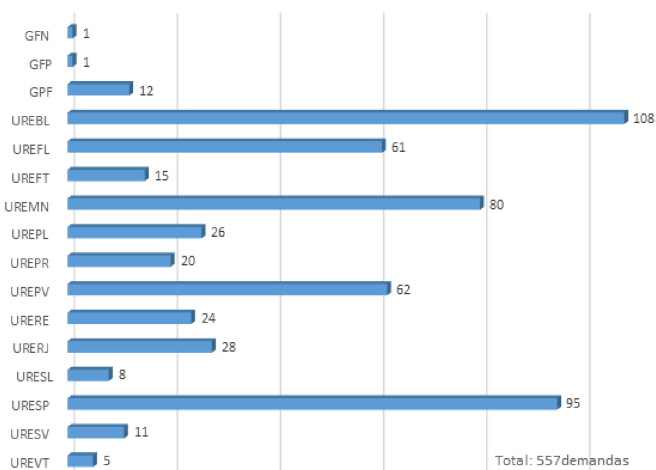
Vale acrescentar que o sistema informatizado da Ouvidoria – Sistema Ouvidor V2 permite, ainda, o registro do status **“Aguardando procedimento de Fiscalização”** quando as informações disponíveis não permitam a pronta resposta ao interessado, ou demandem prévia apuração dos fatos, realização de diligências e/ou instrução probatória, de modo a permitir a atuação regulatória da Agência. Nesse procedimento, o interessado recebe e-mail automático do sistema, via *outlook*, comunicando que a matéria passará por fiscalização, dentro dos prazos legais (com prorrogação, caso necessário), para desenvolvimento do apuratório (Resolução nº 3.259/ANTAQ).

Cabe ressaltar que as demandas encaminhadas à fiscalização da Agência passam pelo rito de tratamento, observados na Ordem de Serviço nº **ORDEM DE SERVIÇO Nº 01-2015-GPF**, que dispõe de procedimentos de respostas às demandas da Ouvidoria, elaboradas pelas unidades regionais, gerências de Fiscalização Portuária e de Navegação e Gerência de Planejamento e Inteligência da Fiscalização, o recebimento, triagem, controle das demandas e os devidos encaminhamentos e desdobramentos.

Nos gráficos seguintes, serão demonstrados os resultados da evolução e desdobramentos de demandas que provocaram abertura de “processo administrativo sancionador”, no âmbito da fiscalização da Agência. Nosso sistema envia automaticamente ao interessado, a comunicação da necessidade de fiscalização (conforme o caso), com a orientação acerca do acompanhamento virtual do desenvolvimento da atividade, obedecendo os prazos legais de resposta.

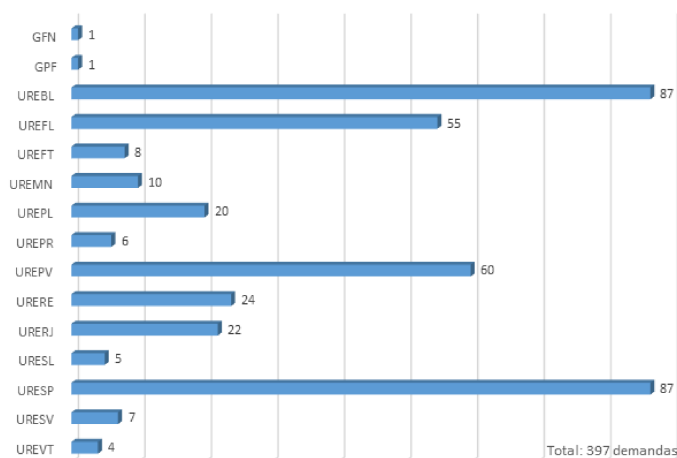
Foram manifestações tipificadas por denúncias, reclamações e críticas, conforme apresentação de gráficos a seguir:

Gráfico nº 14 - Demandas encaminhadas à SFC/GPF/URE's



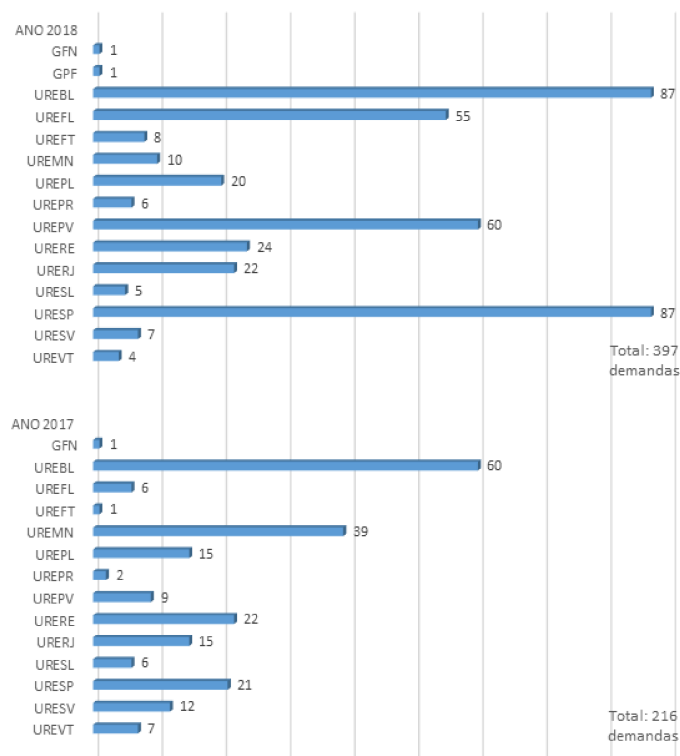
Conforme já mencionado, a totalização de 557 manifestações, demonstradas no gráfico de nº 10, foi o quantitativo de demandas encaminhadas à fiscalização da Agência, distribuídas nas 14 unidades regionais - URE's da ANTAQ e 12 postos avançados (distribuídos nos portos), para triagem, análise e verificação dos fatos relatados dos usuários e providências pertinentes.

Gráfico nº 15 - Procedimento Fiscalizatório



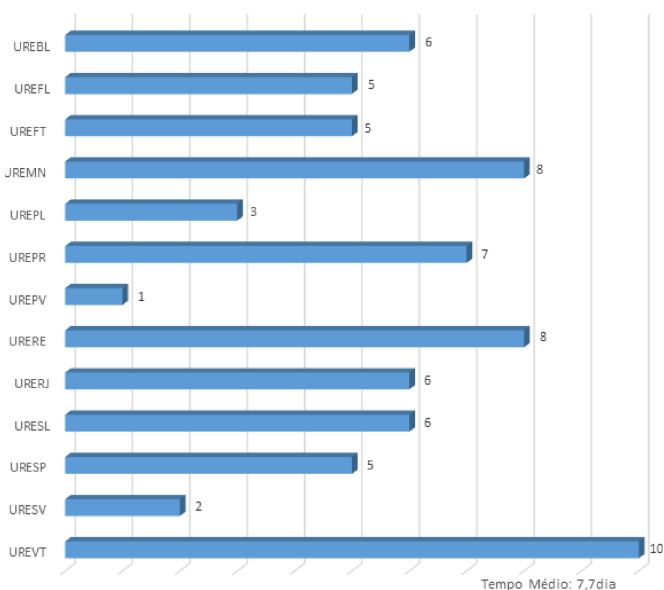
Já no gráfico acima demonstrado, observa-se que os quantitativos contabilizados foram de demandas que provocaram **“abertura de processo administrativo sancionador”**, com desdobramentos nas URE's, contabilizando em **397 processos administrativos sancionadores** no ano em exercício (2018). Vale ressaltar que os resultados aqui mensurados foram extraídos em nosso sistema na primeira quinzena de 2019, pois, na medidadas, demandas que são concluídas e encerradas, o quadro quantitativo de demandas com procedimento fiscalizatório vai se alterando em nosso sistema.

Gráfico nº 16 - Procedimento Fiscalizatório: Comparativo



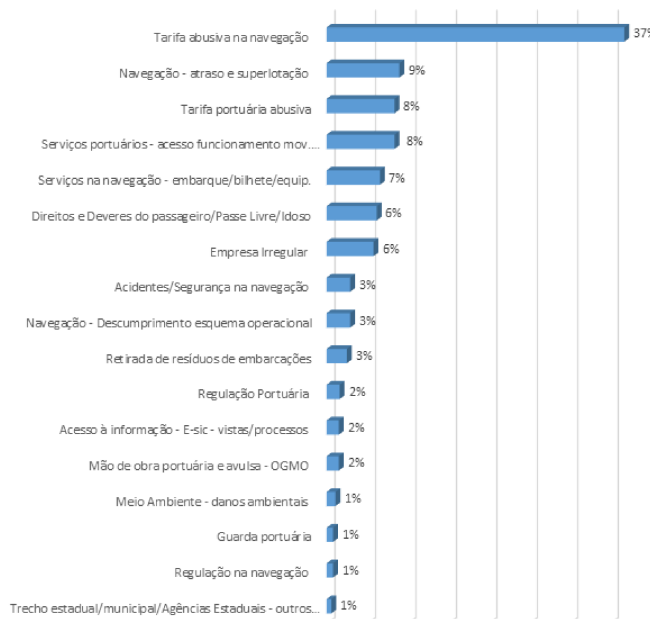
No gráfico acima referenciado, com quadro comparativo dos exercícios de 2017 e 2018, “demandas com procedimento fiscalizatório”, verificou-se, no ano de 2018, um acréscimo de demandas em **46% de registros, com abertura de processo administrativo sancionador**, por conta de elevada inserção de denúncias e reclamações registradas ao longo do ano, (conforme contextualização e gráficos ao longo do relatório anual da Ouvidoria).

Gráfico nº 17 - Tempo de Resposta - URE's



No gráfico acima referenciado, Tempo de Resposta no âmbito das unidades regionais, o tempo médio ficou de **7,7 dias**, portanto, sendo considerado um tempo excelente no âmbito do serviço público federal, que são de 20 dias e prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa (prazos estabelecidos por IN nº 01/2015/ANTAQ).

Gráfico nº 18 - Assuntos mais Demandados - SFC



O rol de “Assuntos mais Demandados no âmbito da Fiscalização, demonstra o *ranking* dos acessos mais frequentes pelo cidadão que busca da Agência, elucidação de fatos e fiscalização em geral, afetos aos serviços prestados pelos entes regulados.

A contextualização desse gráfico foi detalhada no gráfico nº 11 de “assuntos mais demandados da Agência”. Cabe ressaltar que o gráfico acima de “assuntos mais demandados no âmbito da Fiscalização”, houve o diferencial nos seguintes itens:

- **Serviços portuários:** acesso/funcionamento/movimentação de contêineres - podemos conferir que são demandas advindas de usuários que utilizam os serviços, trabalhadores, investidores do setor com reclamações sobre operações e serviços de movimentação de contêineres entre outros.
- **Serviços de navegação:** embarque/bilhete/bordo/equipamentos - são serviços prestados na navegação interior, em embarcações autorizadas pela ANTAQ, reclamações advindas da Região Norte, em especial na Bacia Amazônica, onde o transporte aquaviário é o meio de locomoção mais utilizado, ou seja, transporte regular de passageiros. São questionamentos de insatisfações geralmente de serviços de bordo, desde o acesso ao porto à acomodação na embarcação, tarifas praticadas pelas empresas, atendimento no embarque, compra de bilhete, atraso e superlotação.

Nos demais itens do gráfico, também comentados em outros gráficos deste relatório, foram apresentados índices que confirmam a insatisfação de usuários, nos itens sobre prática de tarifa abusiva na navegação, descumprimento do esquema operacional de empresas outorgada pela Agência, com atrasos, eventual superlotação. Neste tópico, a ANTAQ conta também com a atuação da Capitania dos Portos, no efetivo monitoramento e fiscalização, nas embarcações com superlotação, item que envolve segurança e riscos no mar.

6. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS/CURSOS



A equipe da Ouvidoria, sempre que possível, participa dos eventos promovidos pelas demais ouvidorias e pela Ouvidoria Geral da União, com a finalidade de estar sempre atualizada para atender o (a) manifestante. Foram eventos em que o ouvidor e servidores lotados na Ouvidoria estiveram presentes:

JANEIRO

Dia 25, das 15h às 18h: 436ª Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada (Sala de Reuniões do 5º andar - ANTAQ/Sede);

FEVEREIRO

Dia 05, das 15h às 18h: Reunião para breve apresentação conjunta das áreas responsáveis pela consolidação e envio do RG, e reflexão das principais realizações de 2017 e as principais prioridades de 2018. Obs.: Tendo em vista às orientações e os prazos fixados na Portaria 226/2017 - DG - que estabelece o cronograma de elaboração do Relatório de Gestão a ser encaminhado ao TCU. (Sala de Reuniões do 5º andar - ANTAQ/Sede);

Dia 08, das 10h às 10h40: Reunião referente ao Sistema Ouvidor - V2, com participação dos representantes Bruno, Rodrigo e Raquel da STI e da Sra. Lana Luce representando a Ouvidoria. (Ouvidoria da ANTAQ/Sede - Térreo);

MAIO

Dia 15, das 15h às 16h: Reunião para apresentação da campanha contra Assédio Moral, aproveitando o material disponibilizado pela Corregedoria do MTPA. Participantes: Claudia Andreza Resende (ASC), Carlos Afonso Rodrigues Gomes (OUV), Rodrigo Rocha Silveira (CBL). (Sala da Corregedoria - 2º andar ANTAQ/Sede);

JUNHO

Dia 06, das 10h às 11h: Reunião com participação dos representantes das Ouvidorias do Ministério dos Transportes, ANTAQ e OGU, para discutir sobre o Projeto: "População Ribeirinha". (OGU - Setor de Autarquias Sul (SAS), quadra 01, bloco A, ed. Darcy Ribeiro sala 502);

Dia 12, das 11h às 12h: Reunião ocorrida com: Empresa Usoport-RJ e Operadores Portuários Participantes: Dr. André Seixas e Operadores - Usoport-RJ; Mario Meira - Sindoperj/Triunfo; Orlando Kemp - Sindoperj/Pennant; Pedro Vianna - Sindoperj/Triunfo; Bruno Sá - Sindoperj/Triunfo Françoise Menezes - SindaRio; Representante das empresas Hidroclean, representantes da Libra-Rio/Sindoperj. (Sala de Reuniões do 5º andar - ANTAQ/Sede);

Dia 15, das 09h às 11h30h: Descrição: reunião para consolidação e validação do questionário TCU 2018. participantes: Carla Leivas Ferro Costa Craveiro, Gustavo Henrique de Souto Silva, João Augusto Cabral de Ara Araújo, Joelma Maria Costa Barbosa, Rafael Soares Mota, Daniel Simões de Almeida, Carlos Afonso Rodrigues Gomes, Joelson Neves Miranda. (Sala de Reuniões do Gabinete - ANTAQ/Sede);

Dia 12, 15hs: Aviso de audiência pública Nº 04/2018 - para obter contribuições, subsídios e sugestões no aprimoramento da proposta de revisão da norma anexa à Resolução nº 2.389-ANTAQ, de 13 de fevereiro de 2012, que estabelece parâmetros regulatórios a serem observados na prestação dos serviços de movimentação e armazenagem de contêineres e volumes, em instalações de uso público, nos portos organizados. Com o objetivo de fomentar a discussão e esclarecer eventuais dúvidas sobre o ato normativo objeto deste Aviso, realizada de forma presencial no auditório do Edifício-Sede da ANTAQ, localizado na SEP 514, Conjunto "E", Asa Norte, Brasília/DF, com início às 15h e término quando da manifestação do último credenciado, sendo 17h;

Dia 25, das 14h30 às 16h20: Lançamento da Regulação do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (Lei 13.460, de 2017) e do novo e-OUV, o Sistema Informatizado de Ouvidoria do Poder Executivo Federal com participação do ministro da CGU, ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, o ministro da Justiça, e o presidente do Tribunal de Contas da União. (Instituto Serzedello Corrêa - SCES - Trecho 3, polo 8, Lote 3 Brasília-DF);

JULHO

Dia 03, das 10h30 às 12h: Comitê Permanente de Desburocratização da ANTAQ - CPDA. (Sala de Reuniões do 3º andar - ANTAQ/Sede);

AGOSTO

Dia 31, das 10h às 12h: Núcleo de Planejamento e Modernização da Gestão - NPMG. membros do Núcleo de Planejamento (sala de Reuniões do 5º andar - ANTAQ/Sede);

SETEMBRO

Dias 13 e 14, das 8h às 18h: 1ª Reunião do Comitê Técnico de Ouvidoria – CTO, em Santos/SP, do Sistema Transportes, com a finalidade de promover o aperfeiçoamento técnico das atividades de Ouvidoria, de Atendimento e de Serviço de Informação ao Cidadão. (CODESP - Avenida Conselheiro Rodrigues Alves, s/nº - Macuco- Santos-SP);

Dia 18, das 10h às 12h: Lei e Decreto que protegem e defendem os direitos dos usuários de serviços públicos. (Setor de Autarquias Sul Q. 1 Bloco A Edifício Darcy Ribeiro - Brasília, DF / Auditório da CGU);

Dia 18, das 15h às 17h: Reunião com CNI X ANTAQ/2018. RN nº 18/2017-ANTAQ, RES. p/padronização da terminologia das taxas portuárias, res. nº 2389/2012 - inclusão de terminais privados, escaneamento de contêineres, indicador do custo marítimo, perspectivas p/inclusão de carga de transbordo (*feeder*) nas estatísticas, convênio CNI/ANTAQ. (sala de reuniões do 5º andar - ANTAQ/sede);

Dia 27, das 10h às 12h: Validação da Cadeia de Valor da ANTAQ, resultante das reuniões setoriais e apresentação das conclusões à Diretoria. (Sala de Reuniões do 5º andar - ANTAQ/Sede);

Dia 28, das 10h às 12h: Lançamento de campanha ao Dia Internacional do Acesso Universal à Informação para reforçar a importância dos serviços de atendimento ao público, seguido de palestra sobre o tema. (Esplanada dos Ministérios, Bloco "R" CEP: 70.044-902 - Brasília/DF);

OUTUBRO

Dia 03, das 08h30 ao 12h: Diálogos sobre a Lei de Acesso à Informação, com o objetivo de intensificar as reflexões acerca do controle social e da transparência no âmbito das agências reguladoras, com palestrantes que discutirão os marcos históricos e legais da Lei de Acesso à Informação e a sua aplicação prática. Diálogos sobre a Lei de Acesso à Informação, Auditório da ANTAQ/Sede ;

Dia 23, das 08h30 às 12h: Apresentação da publicação do Estudo para a Caracterização da Oferta e da Demanda do Transporte Fluvial de Passageiros na Região Amazônica. Seminário. Auditório da ANTAQ/Sede;

Dia 30, das 08h30 às 12h30: com participação da servidora Lana Luce Barcelos Brito. Programa de Desenvolvimento de Liderança. Curso ministrado pelo trainer Olinto Abadia. Sala de treinamentos Dale Carnegie: SIG Quadra 1, Ed. Platinum Office, auditório do 4º andar;

NOVEMBRO

Dias 06, 27 e 30, das 08h30 às 12h30: Programa de Desenvolvimento de Liderança com participação da servidora Lana Luce Barcelos Brito. Curso ministrado pelo trainer Olinto Abadia. Programa de Desenvolvimento de Liderança Sala de treinamentos Dale Carnegie: SIG Quadra 1, Ed. Platinum Office, auditório do 4º andar;

Dia 07, das 15h às 17h: Reunião de apresentação do programa/ações de integridade e para tratar dos encaminhamentos dos trabalhos do Comitê de Integridade. Sala de Reuniões do 5º andar da ANTAQ/Sede;

Dias 21 a 23, das 8h às 18h: XXI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman Ouvidoria: Princípios e Valores da Democracia Participativa. XXI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman. Hotel Holiday Inn Anhembi R. Prof. Milton Rodrigues, 100 – Parque Anhembi, São Paulo - SP, 02009-040, com participação da Ouvidora substituta Lana Luce Barcelos Brito;

Dia 30, das 10h às 12h: Fechamento do Plano de Integridade e consolidação das ações. Reunião CIT Sala de Reuniões do 2º andar - ANTAQ/Sede;

DEZEMBRO

Dia 04, das 14h30 às 17h30: na CGU/OGU/PR, com o ouvidor geral da CGU. A Ouvidoria do Amanhã: Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do poder Executivo Federal Reunião. Auditório do Edifício Sede da CGU - SAS, Quadra 01, Bloco A Edifício Darcy Ribeiro - Brasília/DF;

Dia 17, das 16h às 18h: Reunião do Comitê Interno de Governança para apresentar o novo formato do RELATÓRIO DE GESTÃO 2018, documento que anualmente é enviado ao TCU, assim como as primeiras diretrizes para os gestores. PARTICIPANTES: Mário Povia, Francisval Dias Mendes, Adalberto Tokarski, Jacqueline Andrea Wendpap, Tatiana Abreu Ferreira Chalub, Pedro Batista Neto, José Renato Ribas Fialho, Lana Luce Barcelos Brito. Reunião Sala de Reuniões do 5º andar - ANTAQ/Sede.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da ANTAQ continua trabalhando fortemente para consolidar sua atuação como instrumento de gestão, a fim de promover a transparência dos processos administrativos e estimular a participação mais efetiva do cidadão. Em 2018, a Autarquia teve como prioridade no atendimento a satisfação do cidadão quanto a rapidez na solução de demandas, levando em conta a qualidade das informações e cumprimento dos prazos estabelecidos.

Nesse sentido, a Ouvidoria adequará seus relatórios e procedimentos às exigências das novas leis e instruções que fomentam e regulam sua atuação, objetivando-se a transparência e a uniformização, cada vez mais, de suas práticas, bem como manter a qualidade e a efetividade do atendimento, mapear e revisar os processos e ações em suas atividades, ampliar o seu quadro de pessoal, além de buscar instrumentos mais efetivos de trabalho, já normatizados pelos órgãos de controle do governo federal.

Por fim, a Ouvidoria busca cumprir o seu papel regimental, dentro de todas as premissas legais às quais encontra-se situada, na consolidação do relacionamento com os cidadãos, dando a devida transparência aos objetivos essenciais da gestão pública, no qual tem trazido para dentro da ANTAQ a voz do(a) cidadão(ã), seja de forma verbal ou escrita, anônima ou sigilosa, e tem, com isso, estabelecido uma relação de confiança e credibilidade, levando em conta as sugestões e queixas do cidadão, a fim de sanar falhas e possíveis irregularidades, para garantir uma prestação de serviços públicos de melhor qualidade.

BIBLIOGRAFIA

Legislação da ANTAQ;

Legislação da CGU/OGU;

Portal da ANTAQ – *links* de dados estatísticos;

Relatórios anteriores do I, II e III trimestre de 2018 – Ouvidoria – ANTAQ;

Relatório Anual da Ouvidoria ano de 2017;

Sistema Ouvidor V2 – Ouvidoria/ANTAQ.

