

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA



2020

Relatório Anual da Ouvidoria 2020

DIRETORES da ANTAQ

Mário Povia
Diretor-Geral até 18/02/2020

Eduardo Nery Machado Filho
Diretor-Geral a partir de 28/10/2020

Adalberto Tokarski
Diretor

Francisval Mendes
Diretor

Gabriela Coelho da Costa
Diretora Interina – período: de 19/02/2020 à 16/08/2020

Joelson Neves Miranda
Diretor Interino – período: de 17/08/2020 à 27/10/2020

SUPERINTENDENTES

Alber Furtado - SOG

Bruno Pinheiro - SRG

Gabriela Coelho da Costa (Titular) / Fábio Fonseca (Substituto período interinidade da titular) - SFC

Joelson Neves de Miranda (Titular) / Vanessa Botelho (Substituta período interinidade do titular) - SAF

José Renato Ribas Fialho - SDS

OUVIDOR

Carlos Afonso Rodrigues Gomes

Maria Lúcia Rodrigues Lima Teles (Ouvidora Substituta)

Sumário

APRESENTAÇÃO	5
1. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA EM 2020	6
1. 1. Quantidade de Manifestações	6
1. 2. Tempo Médio de Resposta.....	6
1. 3. Canais de comunicação utilizados nas manifestações de ouvidoria	6
1. 4. Tipo de manifestação	7
1. 5. TAGS - Assuntos mais demandados	7
1. 6. Demandas encaminhadas à Superintendência de Fiscalização / Procedimentos Fiscalizatórios	8
1. 7. Pesquisa de satisfação em relação ao atendimento da Ouvidoria e Resolução das Demandas	8
2. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E APONTAMENTOS DA OUVIDORIA	10
2. 1. Navegação Interior - Problemas na Travessia TRANSNORTE – São José do Norte/Rio grande - Travessia em faixa de fronteira	10
2. 2. Implantação do Conselho de Usuários da Antaq – Processo SEI 50300.015886/2020-31	10
2. 3. Sugestão à Secretaria Geral da Antaq para implementação no Portal da Agência de pesquisa – mapeamento de toda legislação aplicável a determinado tema	10
2. 4. Dados Abertos	11
2. 5. Exigência pelos armadores da apresentação do Anexo VII da NR 29 em língua portuguesa nas operações de importação e de exportação	11
2. 6. Carta de Serviços	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS	13
BIBLIOGRAFIA.....	14

Apresentação

O ano de 2020 será lembrado por todos e ficará marcado na história da humanidade como o ano em que o mundo parou. Fomos arrebatados por um vírus chamado COVID 19, que apesar de ser minúsculo e invisível, causou danos irreparáveis e irreversíveis para todos nós.

Diante deste cenário hostil, podemos afirmar que, apesar de todas dificuldades e adversidades, foi um ano de quebra de paradigmas: a ciência foi capaz de criar uma vacina em tempo recorde; as pessoas tiveram que se adaptar às novas condições diante da quarentena e se reinventarem, passaram a conviver diariamente e intensamente uns com os outros, começaram a valorizar mais a família, o abraço, os amigos; o trabalho foi remodelado com a necessidade de se produzir resultados fora da infraestrutura física das instituições, em um novo contexto, o home office. Enfim, um ano atípico, cheio de mudanças e novidades.

A Antaq envidou esforços para que os trabalhos fossem mantidos em sua plenitude durante a pandemia, sem qualquer prejuízo para o cidadão. Ao analisarmos os impactos das medidas de mitigação implementadas pela Agência, no cômputo geral nos deparamos com uma realidade muito satisfatória. Especificamente no tocante à Ouvidoria, não houve alterações nas rotinas dos trabalhos e os resultados alcançados em 2020 são equivalentes aos dos anos anteriores, como iremos demonstrar no presente Relatório Anual de 2020 – Ouvidoria da Antaq.

Importante salientar que em decorrência da pandemia, alguns Estados determinaram a proibição do transporte fluvial de passageiros, como medida de prevenção ao novo Coronavírus. Essa determinação dos governos estaduais fez com que as embarcações não pudessem transitar entre os estados durante certo período, ocasionando assim diminuição de usuários e consequentemente, um decréscimo na quantidade de demandas registradas no Fala.BR.

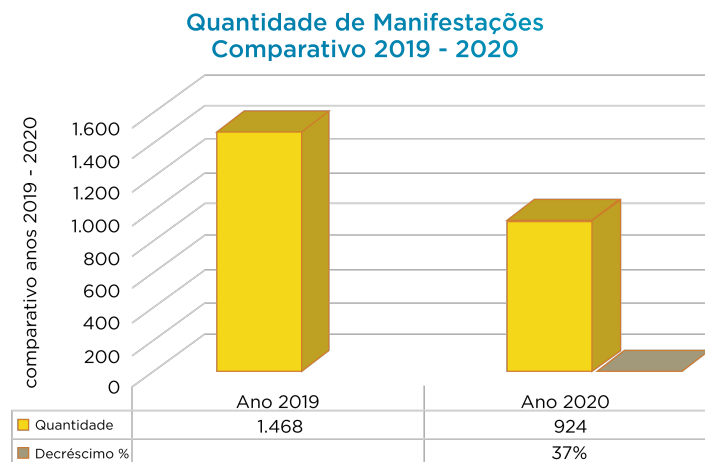
Vale destacar que todas as informações sobre manifestações de ouvidoria estão disponíveis ao público através do Painel Resolveu? Ferramenta criada pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) em 2018 que se tornou um importante aliado do cidadão, pois apresenta de forma transparente as atividades das ouvidorias públicas.

Outro tema a destacar foi a implementação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos no ano de 2020, ante a contínua necessidade de modernização das atividades administrativas. Trata-se de importante ferramenta de controle e melhoria dos serviços prestados ao cidadão pelo Governo Federal. Devido a relevância deste tema, dedicamos um capítulo deste relatório para esclarecer e informar sobre a ferramenta e as ações tomadas pela Ouvidoria da Antaq no tocante ao assunto.

1. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA EM 2020

1.1. Quantidade de Manifestações

Em 2020 foram recepcionadas na Ouvidoria um total de 924 (novecentas e vinte e quatro) demandas, sendo que deste total 900 (novecentas) foram respondidas e 24 (vinte e quatro) arquivadas, em sua maioria por duplicidade.



Em análise comparativa (2019-2020), evidencia-se um decréscimo acentuado das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria, no presente exercício. Tal redução está diretamente relacionada à pandemia causada pela COVID 19, pois em determinados meses do ano de 2020 alguns governos estaduais decretaram lockdown, com fortes reflexos no transporte fluvial das comunidades ribeirinhas, localizadas na região amazônica. Com isso todos os serviços foram suspensos, causando impacto considerável nos serviços portuários, transporte marítimo e fluvial.

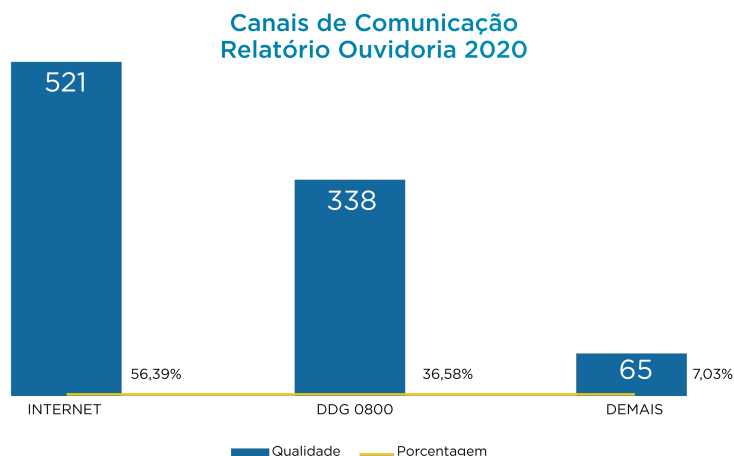
1.2. Tempo Médio de Resposta

No ano de 2020, todas as 924 demandas recepcionadas pela Ouvidoria foram concluídas dentro do prazo regulamentar, com tempo médio de resposta de 6 (seis) dias aproximadamente.

O Decreto nº 9.492 de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei 13.460/2017, em seu art. 18 determina que “As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa”. Sendo assim, o prazo médio de resposta de 6 (seis) dias aproximadamente, representa o compromisso desta Ouvidoria e de todas as Unidades Organizacionais da Agência em atuar com celeridade, para que os cidadãos tenham um serviço de transporte aquaviário eficiente, eficaz e de qualidade.

1.3. Canais de comunicação utilizados nas manifestações de ouvidoria

O gráfico abaixo descreve os meios de comunicação utilizados pelos cidadãos para registros das suas manifestações endereçadas à Antaq, no Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, no exercício de 2020:



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

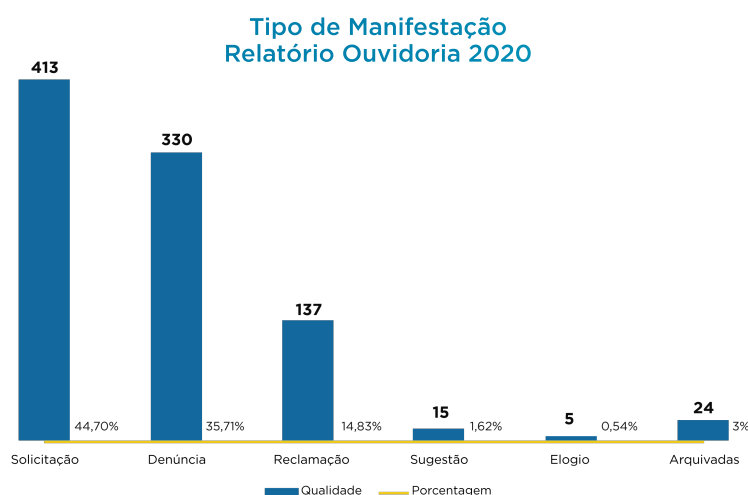
Examinando o gráfico, vê-se que aproximadamente 56% (cinquenta e seis por cento) das manifestações foram registradas pela internet, ou seja, o próprio usuário procedeu ao registro de sua demanda no Fala.BR. A Ouvidoria da Antaq, continua se esforçando para que cada vez mais os usuários dos serviços de transportes aquaviários sintam-se confortáveis em registrar seus questionamentos utilizando a ferramenta disponibilizada na internet, pois é mais efetivo, transparente e menos oneroso para o Poder Público, além da comodidade de acompanhamento pelo o usuário.

Entretanto, uma característica que continua acentuada é a utilização do canal 0800, que no ano de 2020 significou quase 37% (trinta e sete por cento) do total de acessos à Ouvidoria. Este número elevado, pode ser justificado pela resistência, por parte das comunidades ribeirinhas, principalmente as localizadas na região amazônica, em utilizar a internet para se manifestar.

1. 4. Tipo de manifestação

As manifestações apresentadas à Ouvidoria poderão se dar na forma de: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio, conforme disposto no art. 7º da IN nº 2/2019-ANTAQ.

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de demandas recepcionadas no ano de 2020, por tipo de manifestação.



1. 5. TAGS - Assuntos mais demandados

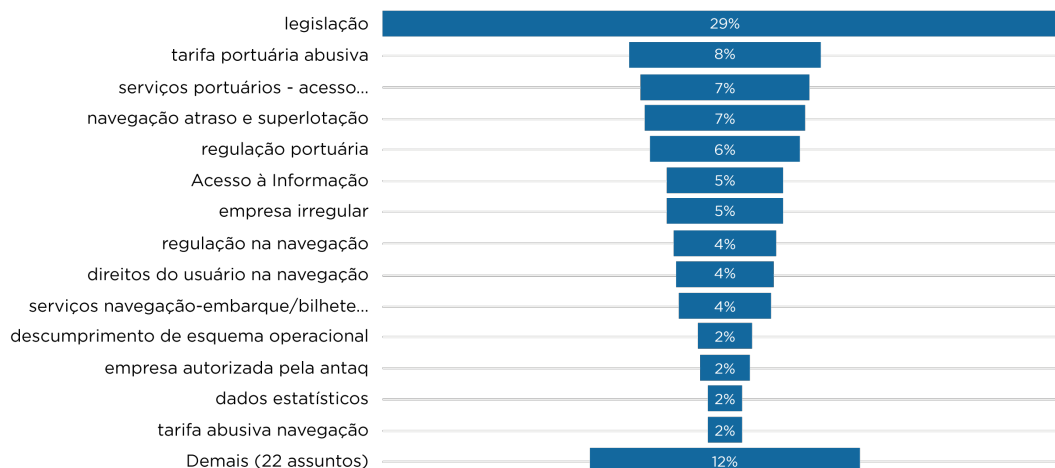
Como já foi referenciado neste relatório, em 2020 a Ouvidoria da Antaq migrou, em sua totalidade, para o recebimento das manifestações pela plataforma Fala.BR e, nesta plataforma, há uma diferenciação quanto ao significado de alguns conceitos, no tocante ao tema assunto, a descrição é a seguinte:

- **Assunto:** lista de assuntos de abrangência geral cadastrada pela OGU;
- **Subassunto:** lista mantida para transição ao campo Tags;
- **Tags:** lista de marcadores que tratam temas específicos cadastrados pelas ouvidorias públicas.

Sendo assim, os assuntos específicos tratados pela Antaq serão denominados como Tags.



TAGS - Assuntos mais demandados - % Ano 2020



Os gráficos acima assinalam os assuntos (tags) mais demandados no ano de 2020, por quantidade e percentual.

O destaque de 2020 é para a quantidade de demandas classificadas como “Legislação”. Como podemos observar, das 924 demandas recepcionadas pela Ouvidoria, 269 (29%) se referiam à mencionada tag, fazendo com que se tornasse disparadamente o assunto (tags) mais inquirido. Tal performance se deve ao fato de terem sido classificadas como “Legislação” todas as demandas cujo teor não era de competência da Agência e também as que tratavam de assuntos relacionados as travessias cujos estados estavam fechados para o trânsito de embarcações, conforme determinação dos governos estaduais como medida de prevenção ao novo Coronavírus. Mais uma vez nos deparamos com a pandemia causada pela COVID 19 impactando os resultados de 2020.

1. 6. Demandas encaminhadas à Superintendência de Fiscalização / Procedimentos Fiscalizatórios

No ano de 2020 foram encaminhadas **313 (trezentos e treze)** demandas à Superintendência de Fiscalização e Coordenação - SFC/GPF, que geraram a abertura de **167 (cento e sessenta e sete)** processos administrativos.

A Gerência de Planejamento e Inteligência da Fiscalização – GPF, que pertence ao quadro da Superintendência de Fiscalização e Coordenação – SFC, é a Unidade Organizacional da Antaq, encarregada de recepcionar as demandas que tratam de questionamentos sobre os serviços em portos e transporte aquaviário, sendo assim, todas as manifestações que abordam o tema, são encaminhadas à GPF.

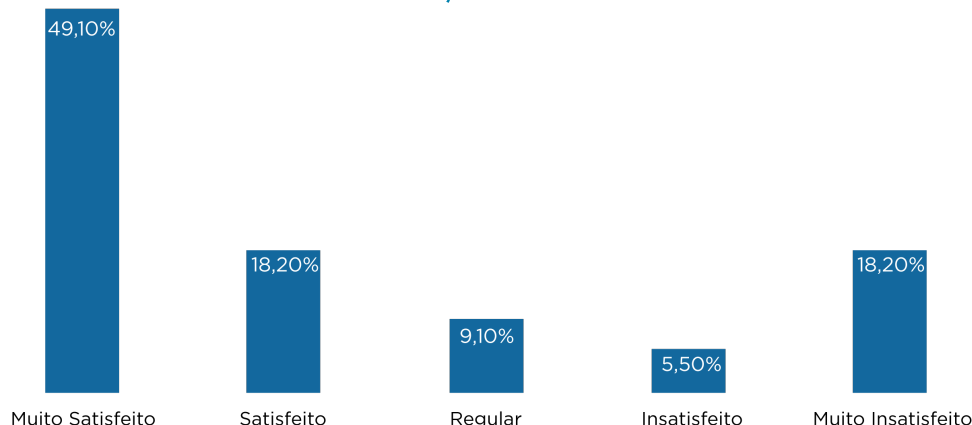
Em sua maioria, tratam-se de denúncias/comunicações/reclamações que contêm informações suficientes para deflagrar ação fiscalizatória por parte da Antaq. Nesses casos, a GPF procede à instauração de um processo administrativo sancionatório, com vistas a apurar se são procedentes ou não os fatos relatados pelo demandante, respeitando o devido processo legal.

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

A tramitação dos processos, cópias e vistas são facultadas aos interessados, preferencialmente por via eletrônica, por intermédio do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Somente após a decisão final, os processos poderão ser objeto de vista ou extração de cópias por qualquer usuário/cidadão, na forma do art. 78-B, da Lei 10.233/2001.

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

Relatório de Satisfação da Ouvidoria Ano 2020



O gráfico acima apresenta o resultado da pesquisa de satisfação dos usuários relativamente ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Como pode ser observado, mais de 67% (sessenta e sete por cento) dos usuários que responderam a pesquisa, se disseram muito satisfeitos/satisfeitos com a recepção de sua manifestação pela Ouvidoria.

Em 2020 a pesquisa de satisfação passou a ser feita pela Plataforma Fala.BR e o número de usuários que responderam ficou aquém do ideal, pois das 924 (novecentas e vinte e quatro) manifestações, apenas 55 (cinquenta e cinco) demandantes responderam à pesquisa, o que representa apenas 6% (seis por cento) do total.

Pode-se deduzir que esse resultado não corresponde ao atendimento feito pela Ouvidoria, mas sim ao êxito ou não do pleito perante a Agência. O gráfico abaixo deixa ainda mais evidente essa observação.



Diante dessa constatação, a Ouvidoria buscará soluções para que de 2021 em diante, o número de respondentes seja ampliado, a fim de configurar a realidade dos fatos.

2. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E APONTAMENTOS DA OUVIDORIA

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

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

No tocante aos serviços prestados pela TRANSNORTE - Transportes Aquaviários, na travessia entre as cidades de São José do Norte (RS) Rio Grande (RS), no ano de 2020, a Ouvidoria recebeu 41 demandas, que originaram a abertura de 12 processos de fiscalização.

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

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

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

Ressalte-se que, desde a publicação do Acórdão nº 132/2020 esta Ouvidoria, em sintonia com a setorial técnica, está atuando para que a transição das competências de regulação e fiscalização para o estado e município, seja feita da melhor maneira possível, de modo a não ocasionar transtorno para os usuários da travessia São José do Norte (RS) Rio Grande (RS) operada TRANSNORTE.

2.2. Implantação do Conselho de Usuários da Antaq – Processo SEI 50300.015886/2020-31

No ano de 2020, foi publicado o Decreto 10.228 de 5 de fevereiro de 2020, que alterou o Decreto nº 9.492/2018, instituindo os Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal.

A criação dos conselhos de usuários dos serviços públicos, conforme determinado pela Lei 13.460/2017, tem por objetivo a busca de constante avaliação do serviço público prestado pelos órgãos da Administração Pública Federal, mediante utilização de Plataforma Virtual. A referida Plataforma foi especialmente construída para permitir a participação dos usuários dos serviços especificados na Carta de Serviços da Antaq, obrigatoriamente relacionados no Portal Gov.br.

A meta é criar um conselho para cada serviço ali especificado. O usuário poderá aderir como conselheiro de determinado serviço, ou cadastrar-se como conselheiro do órgão, participando, desse modo, da avaliação de todos os serviços prestados pela Agência. A participação dos conselhos se dará de modo espontâneo, exclusivamente por meio digital, sem a oneração dos cofres públicos.

Compete à Ouvidoria o papel de relacionamento com os usuários, quanto ao desenvolvimento das atividades abrigadas pela referida Plataforma Virtual, para fins de tratamento das avaliações, enquanto instrumento de aperfeiçoamento do serviço prestado.

Nesse sentido, a Ouvidoria da Antaq instaurou o processo SEI nº 50300.015886/2020-31, oficializando a constituição do Conselho de Usuários da Antaq. Com o propósito de divulgar o Conselho e atrair mais adeptos a se tornarem conselheiros, foram implementadas algumas ações por parte da Ouvidoria, a saber: (1) publicação de matéria no portal da Agência com informações detalhadas sobre o Conselho; (2) remessa de ofício às organizações e entidades de classe do setor portuário e do transporte aquaviário e, (3) envio de e-mail a todas as entidades que tratam de assuntos relacionados a transporte aquaviário.

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

Baseado na manifestação 50001.020933/2020-33, onde o demandante questionou se haveria um mecanismo no site da Antaq em que se pudesse mapear toda a legislação aplicável sobre determinado tema, esta Ouvidoria contactou a Secretaria Geral, que em resposta esclareceu que “a sugestão já está contemplada no projeto de desenvolvimento do banco de jurisprudência da ANTAQ. Projeto esse previsto no planejamento estratégico desde sua primeira versão em 2008. Requer a participação conjunta e irrestrita das demais áreas da agência que atuam no desenvolvimento e aprimoramento das normas da agência, do levantamento das reiteradas decisões da diretoria acerca de determinados

temas, desde sua criação até o presente momento, bem como da STI na retaguarda do desenvolvimento de ferramentas que possam nos auxiliar nesse processo”.

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

Destaca-se que a consulta, no portal da Agência, de legislação por tema, irá facilitar por demais o acesso dos usuários que necessitam dessas informações.

2. 4. Dados Abertos

Em meados de 2020 foi constatado por usuários (demandas 50001.023141/2020-11 e 50001.024019/2020-61), que havia inconsistência do conjunto de dados no portal Dados Abertos, <http://dadosabertos.antaq.gov.br/>. A Ouvidoria entrou em contato com a setorial técnica e com a SGE (UORG responsável por inserir os dados no portal), a fim de sanar o problema e promover a atualização dos dados.

Foi recomendado pelo ouvidor da Antaq, que cada UORG, se responsabilizasse pelos dados abertos de seu setor, criando uma rotina para atualização.

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

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

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

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

2. 6. Carta de Serviços

Em 2020 a Ouvidoria dispensou uma atenção especial à Carta de Serviços da Antaq publicada no portal gov.br, isto porque o Conselho de Usuários, já detalhado no item 2.2 deste relatório utiliza os serviços descritos e publicados no portal para a formação dos conselhos, a meta é criar um conselho para cada serviço ali especificado.

Destaca-se que a Carta de Serviços da Antaq, divulgada em 2017, está em fase de revisão, trabalho este que está sendo realizado no âmbito do processo SEI nº 50300.007258/2020-82.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório descreve as atividades da Ouvidoria da Antaq no ano de 2020. Elaborado a partir das manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços regulados, em conformidade com o disposto no inciso II, art. 14, da Lei 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos).

Os trabalhos realizados por esta Ouvidoria visam promover qualidade no atendimento ao cidadão e transparência do processo administrativo, sempre focado no cumprimento dos princípios constitucionais norteadores da administração pública.

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

Tal encargo restou melhor especificado na novel Lei das Agências Reguladoras, que estabelece o seguinte fluxo para relatório do Ouvidor: i) deverá ser encaminhado ao conselho diretor ou à diretoria colegiada da agência reguladora, que poderá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis (§ 4º, do art. 22, da Lei 13.848/2019; ii) o relatório não terá caráter impositivo, cabendo ao conselho diretor ou à diretoria colegiada deliberar, em última instância, a respeito dos temas relacionados ao setor de atuação da agência reguladora (§ 5º, do art. 22, Lei 13.848; e iii) que, transcorrido o prazo para manifestação do conselho diretor ou da diretoria colegiada, o ouvidor deverá encaminhar o relatório e, se houver, a respectiva manifestação ao titular do ministério a que a agência estiver vinculada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgá-los no sítio da agência na internet.

Desse modo, cumpre afirmar que a Ouvidoria da Antaq se coloca à disposição para melhor atender ao cidadão, visando contribuir para a eficácia, eficiência e qualidade do serviço de transporte aquaviário.

BIBLIOGRAFIA

Sistema Ouvidor V2 – Ouvidoria/ANTAQ;

Sistema Ouvidoria;

Fala.BR (portal com a plataforma de ouvidoria, disponibilizada pela CGU/OGU, de uso obrigatório pela Administração Pública Federal, nos termos do Decreto 9.492/2018;

Portal da ANTAQ – links de dados estatísticos;

Legislação da CGU/OGU;

Relatório Anual da Ouvidoria - anos 2018 e 2019.

