

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS ANTAQ

RELATÓRIO ANUAL DE 2015

OUVIDORIA

Edição: janeiro/2016

PRESIDENTA DA REPÚBLICA
Dilma Rousseff

MINISTRO DA SECRETARIA DE PORTOS - SEP
Helder Barbalho

DIRETORES da ANTAQ
Mário Povia
Fernando Fonseca
Adalberto Torskaski

SUPERINTENDENTES

Albeir Taboada Lima
Arthur Yamamoto
Bruno Pinheiro
Flávia Moraes Lopes Takafashi
Rogério de Abreu Menescal

OUVIDOR
Carlos Afonso Rodrigues Gomes

Equipe da Ouvidoria
Felipe Sousa Sá
Lana Luce Barcelos Brito

Secretárias
Indiara da Conceição
Juliana dos Santos Alves

MENSAGEM

“A mais honrosa das ocupações é servir ao público e ser útil ao maior número de pessoas”.

Michel de Montaign

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 5

1. DISPOSITIVO LEGAL 6

1.1 LEI Nº 10233/2001 – LEI DE CRIAÇÃO DA ANTAQ 6

1.2 RESOLUÇÃO Nº 3.585/2014 – REGIMENTO INTERNO 6

1.3 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1 – OGU/CGU/PR 6

1.4 INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA nº 01/CRG/OGU/PR 7

1.5 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 2 – OUVIDORIA/ANTAQ 7

2. GESTÃO DA OUVIDORIA 8

2.1 TRATAMENTO DE DEMANDAS 9

2.2 PRINCIPAIS DEMANDAS SETORIAIS 10

3. AÇÕES IMPLEMENTADAS NO EXERCÍCIO 12

3.1 INSTRUÇÃO NORMATIVA 12

3.2 MANUAL SISTEMA OUVIDOR 12

3.3 UNIDADES REGIONAIS INSERIDAS NO SISTEMA OUVIDOR 12

3.4 QUANTITATIVO DE SERVIDORES 12

4. TEMAS EM DESTAQUE – ANTAQ 13

5. ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES – Gráficos 15

6. TRATAMENTO DE DENÚNCIAS E INSATISFAÇÕES ENVIADAS À SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO E COORDENAÇÃO-SFC/GPF/URE's 28

7. PROPOSIÇÕES DA OUVIDORIA 32

8. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS/CURSOS 33

CONSIDERAÇÕES FINAIS 35

BIBLIOGRAFIA 36

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da ANTAQ vem apresentar à sociedade, o Relatório de suas principais atividades realizadas no ano de 2015, tendo por objetivo primordial demonstrar os resultados obtidos no atendimento ao cidadão, buscando contínuo aperfeiçoamento de nossas atividades e competências. Não por outra razão a OUVIDORIA é um espaço onde o cidadão tem voz e garantia do direito à informação. Trata-se de instrumento de fortalecimento da democracia participativa.

Em se tratando de Relatório Anual, os resultados alcançados são comparados ao exercício do ano anterior (2014), onde podemos observar através de gráficos demonstrados a evolução de nossas atividades, no compromisso de oferecer respostas consistentes e conclusivas aos questionamentos do cidadão. De outro turno, apresentar à Agência proposições de melhoria na prestação de serviços de transporte aquaviário e portuário.

Durante o ano de 2015, foram recepcionadas 1.333 demandas registradas no sistema eletrônico da Ouvidoria, sendo 31,73% foram de insatisfações e reclamações do cidadão. O tratamento de cada manifestação recebida, como a análise, a classificação e a elaboração da resposta, é um trabalho conjunto da equipe da Ouvidoria com todas as áreas técnicas da Agência. Sem a colaboração e o empenho de todos os profissionais seria impossível alcançar o resultado de 97,97% de respostas em tempo hábil.

Ressalte-se também, o valor da parceria com a Superintendência de Fiscalização e Coordenação - SFC, através da Gerência de Planejamento Inteligência da Fiscalização - GPF, que inegavelmente contribui de forma substancial no encaminhamento de denúncias e reclamações enviadas às Unidades Regionais da Agência, no processo de elucidação das denúncias e insatisfações advindas, em sua grande maioria, do mercado regulado e usuários que utilizam o transporte aquaviário.

Destaca-se ainda, em nossa pauta, a necessidade de irmos ao encontro do cidadão, dar maior visibilidade ao trabalho realizado, atuar de forma mais proativa junto ao público que utiliza nossos serviços, usuários da navegação interior, trabalhadores e investidores do mercado marítimo e portuário, que buscam na Ouvidoria um instrumento complementar na realização dos seus legítimos interesses.

O conteúdo deste relatório abordará informações sobre a Ouvidoria e seus projetos, uma breve análise das demandas registradas, as principais participações em eventos e algumas considerações da Ouvidora sobre os temas de destaque elaborados trimestralmente que versam sobre assuntos pertinentes às diversas áreas da ANTAQ ao longo do ano de 2015.

1. DISPOSITIVO LEGAL

1.1 LEI Nº 10233/2001 – LEI DE CRIAÇÃO DA ANTAQ

A Ouvidoria da ANTAQ foi instituída pela Lei de Criação da ANTAQ nº 10.233, de 2001, que previu o período de mandato do Ouvidor, a elaboração de relatório circunstanciado das atividades da Ouvidoria, semestralmente ou quando a Diretoria julgar oportuno. Além disso, dispôs que caberia à Ouvidoria receber pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos à Agência, respondendo diretamente aos interessados

1.2 RESOLUÇÃO Nº 3.585/2014 – REGIMENTO INTERNO

Já no atual arranjo institucional, a Resolução nº 3.585/ANTAQ, aprovada em 18 de agosto de 2014, 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 nesse normativo, a Ouvidoria da ANTAQ tem a responsabilidade de:

- *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 Social;*
- *VII - elaborar e encaminhar os relatórios trimestral e anual de gestão, relativos à sua esfera de atuação; e*
- *VIII - instruir respostas a consultas inerentes à sua esfera de atuação.*

1.3 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1 – OGU/CGU/PR

Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria Geral da União, da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014, estabelece para os órgãos de Ouvidoria o dever de: i) 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; ii) reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal de 1988; iii) 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.

1.4 INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA nº 01/CRG/OGU/PR

Instrução Normativa Conjunta n. 01 CRG/OGU, 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.

Referido normativo tem por objetivo padronizar, sistematizar e normatizar os procedimentos relacionados com o recebimento e tratamento das denúncias em que o interessado, por razões pessoais, prefere o anonimato.

1.5 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 2 – OUVIDORIA/ANTAQ

Instrução Normativa nº 2 da Ouvidoria da 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 das demandas do setor regulado. Fixa, ainda, o procedimento que permeará as atividades dos colaboradores no âmbito da Agência.

Pelo regulamento, fixou-se a possibilidade de gravar demandas registradas no Sistema Ouvidor, 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.

2. GESTÃO DA OUVIDORIA

Neste relatório trazemos como ponto de reflexão, além dos dados estatísticos, como a Ouvidoria da ANTAQ tem orientado e ampliado seus instrumentos de gestão, visando contribuir no aperfeiçoamento da prestação de serviço ofertados à sociedade. Tem o objetivo de oferecer ampla publicidade das principais demandas de atendimento da Ouvidoria, bem como possíveis sugestões de melhorias.

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

Central de Atendimento Telefônico:
0800-6445001

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

Correspondência:
SEPN Quadra 514 - Conjunto "E" - Edifício ANTAQ - Asa Norte
CEP: 70760-545 - Brasília/DF
Fax: (61) 2029.6592

Atendimento online – Formulário Eletrônico, pelo link da Ouvidoria no portal da ANTAQ:
www.antaq.gov.br

http://www.antaq.gov.br/Portal/ouvidorv2/manifestacaocadastrar.aspx

O Sistema de atendimento gratuito 0800 da Agência, administrado pela Ouvidoria é outra importante ferramenta de informação que a Ouvidoria disponibiliza ao cidadão por meio do nº **08006445001**. O público que aciona esta ferramenta de comunicação, 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.

No intuito de evitar o recebimento de demandas por e-mail, a Ouvidoria vem recomendando, sistematicamente, o redirecionamento de tais solicitações para o link do Formulário Eletrônico, ou, quando não for possível seu uso, para o serviço 0800 da Agência. É mais uma forma de estimular os servidores a divulgar os nossos serviços, através dos canais oficiais da Agência, visando garantir maior transparência, celeridade e eficiência no atendimento dos interessados.

As demandas são ordinariamente registradas via Sistema Ouvidor e enviadas às áreas administrativas, através do Sistema, e respondidas no mesmo ambiente. Vale dizer, sem qualquer trâmite físico de documentos. Cabe salientar que as manifestações advindas do serviço 0800 da Ouvidoria são também cadastradas no sistema pelas secretárias, que fazem o atendimento aos usuários que buscam informações mais genéricas acerca da competência da Agência, disponibilizando o serviço das 8h às 20hs, com gravação nos feriados e finais de semana.

2.1. Tratamento de Demandas

As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas, inicialmente, ao setor relacionado para manifestação, que deverá atender o requerido no prazo de até 20 dias (conforme estabelece a IN nº 02/2015/ANTAQ). Há possibilidade de prorrogação do prazo por mais 10 dias, desde que devidamente justificado. O não cumprimento do prazo sujeita o dirigente à apuração de sua responsabilidade.

A resposta apresentada pelas áreas administrativas é analisada no âmbito da Ouvidoria e, uma vez validada pelo órgão, é enviada, via sistema, para o demandante. Há sempre a possibilidade de complementação da resposta pela própria Ouvidoria, ou mesmo a devolução do assunto à setorial técnica, quando a resposta ao demandado não for satisfatória. Repita-se, na análise da resposta da área administrativa, a Ouvidoria pode também solicitar novas informações ou complementação daquelas já apresentadas, bem como a mediação dos gestores no encaminhamento de solução à demanda.

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.

Especificamente em relação às denúncias, reclamações e insatisfações em relação ao serviço prestado, o Sistema Ouvidor foi estruturado de forma a permitir que 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.

O Sistema Ouvidor permite, ainda, o registro do *status* “Aguardando Fiscalização” quando as informações disponíveis não permitam a pronta resposta ao interessado, ou demandam prévia apuração dos fatos, realização de diligências e/ou instrução probatória, de modo a permitir a atuação regulatória da Agência. Nesse procedimento, ocorre a suspensão do prazo de resposta para até o limite de 120 (cento e vinte) dias, necessários ao desenvolvimento do apuratório (Resolução 3.259/ANTAQ).

De modo a gerar sinergia e eficiência-eficácia na atuação da OUVIDORIA, encontra-se em consolidação um “Banco de Respostas”, notadamente para os assuntos recorrentes, que proporciona um atendimento das demandas pelo próprio corpo técnico do Órgão, sem necessidade de interveniência das setoriais

técnicas, que só são acionadas quando estritamente necessário para o tratamento adequado das demandas.

Cabe salientar que a atuação da Ouvidoria da ANTAQ, ocorre de forma autônoma, transparente e imparcial, garantindo, sempre que requerido, o sigilo do nome do (a) manifestante, além do direito à resposta.

2.2. Principais demandas setoriais

Neste tópico serão apresentadas informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria que foram destaque, tanto no que tange à complexidade do tema, ou sua importância para o cidadão e/ou usuário do serviço regulado.

De início, apontamos o registro da Demanda 16.132/2015 e 16.140/2015, que versava sobre supostas ilegalidades, distorções e impropriedades na destinação e utilização de área do porto organizado de Porto Alegre, destinada à revitalização e utilização cultural/comercial de áreas impróprias para a atividade portuária.

Apontava-se por irrisórios os valores cobrados para arrendamento das áreas, em comparação com os preços de imóveis e áreas comerciais na região. Descrevia violação de regras ambientais na utilização da área, além de inobservância/preservação do patrimônio cultural e histórico da cidade.

Embora reconhecendo a gravidade dos apontamentos, a conclusão da demanda foi no sentido de esclarecer e divisar as competências dos diversos órgãos da Administração Pública Federal – estrutura organizacional da Poder Executivo Federal – para destacar e delimitar o âmbito de atuação desta ANTAQ, voltado especificamente para a regulação do setor portuário e de transporte aquaviário. Não é competente quem quer, mas que a lei determina. Logo, a ANTAQ encontra-se vinculada à sua esfera de atuação definida em lei.

Outro destaque, foram as denúncias apresentadas em face dos terminais e instalações portuárias por cobrança abusiva (tarifas indevidas ou desproporcionais ao serviço prestado). Cite-se, por exemplo, as demandas 16.074/2015, 16.131/2015 e 16.074/2015. Todas elas resultaram na instauração de processo administrativo sancionador, com aplicação de multa por violação do marco regulatório.

Trata-se da principal demanda relacionada ao funcionamento das instalações portuárias, notadamente pelo dever legal de garantir modicidade tarifária, na forma do art. 3º, da Lei 12.815/2013. Esse deve ser o principal foco de atuação da Agência, no ano de 2016, devendo avaliar a oportunidade e conveniência de promover licitações com teto tarifário, se necessário, para reduzir o chamado “Custo Brasil”, que inclui a logística na importação e exportação dos produtos relacionados com o comércio exterior.

Tal preocupação deve ocupar-se também na vedação de criação de itens tarifários onde inexista a contrapartida de serviço ou encargo a ser ressarcido (criação aleatório de tarifa pelo setor regulado, fundado no domínio de “facilidade essencial”).

De outro turno, cite-se, por exemplo, a cobrança da THC2 que tem sido objeto de críticas relacionadas à regulação setorial. Tal demanda deverá resultar na revisão da Resolução 2389/ANTAQ, que regulamentou a matéria.

No caso do transporte aquaviário de passageiros, as demandas mais relevantes estão relacionadas com a adequação do serviço (pontualidade), segurança e conforto. O descumprimento do esquema operacional gerou um significativo número de reclamações (v.g., 15.951, 16.227, 16.462, 16.608), embora nem todas tenham se mostrado pertinentes, segundo apurado nos processos instaurados. 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 desfrutar de intensa atuação das unidades regionais da ANTAQ localizadas na região da Bacia Amazônica, onde o serviço ganha *status* de “essencial” para a coletividade.

No transporte de cargas no Longo Curso, há de destacar demandas voltadas para a emissão a destempo (retroativa) do certificado de liberação de carga prescrita, em contrariedade ao disposto nos artigos 20 a 23, da Resolução Normativa nº 01/2015/ANTAQ. A propósito, vide demandas 15063, 15.330, 15.771, 15.956, 16.408 e 16.424. Houve, ainda, demandas questionando a legitimidade da prioridade de bandeira conferida à frota nacional, o que encontra respaldo nas disposições legais da Lei 9.432/97.

Sobre essa modalidade de navegação, houve, ainda, a cobrança de emissão de autorização para a exploração do serviço pelos armadores estrangeiros, notadamente pela Associação de Usuários dos Portos do Rio de Janeiro, aspecto esse incluído na Agenda Positiva, desenvolvida pela Agência e Setor Regulado.

Em linha com o entendimento esposado pela doutrina e jurisprudência, a ANTAQ manteve-se firme na escorreita interpretação acerca do incabimento dessa espécie de outorga, sob pena de subverter as razões e a lógica do marco regulatório então positivado pelo legislador ordinário. A prática pretendida contraria também as legislações e procedimentos adotados na grande maioria dos países parceiros comerciais do Brasil, o que poderia resultar numa violação do princípio da reciprocidade constitucionalmente previsto (art. 178, da CF/88).

3. AÇÕES IMPLEMENTADAS NO EXERCÍCIO

3.1 INSTRUÇÃO NORMATIVA:

Entre alguns desafios enfrentados pela Ouvidoria, desde sua institucionalização, a premência de normatizar o tempo de resposta nas demandas registradas na Ouvidoria. A Instrução Normativa foi elaborada pela Ouvidora Substituta em exercício à época (janeiro a julho), e aprovada no mês de maio, onde fixa os prazos de respostas das manifestações enviadas às áreas administrativas da Agência, bem como os procedimentos de utilização do Sistema Ouvidor da Ouvidoria. Para maior visualização dos gestores participantes do Sistema Ouvidor, o normativo está em link, na página do Sistema.

3.2. MANUAL SISTEMA OUVIDOR:

Com a necessidade de formalizar os fluxos no Sistema Ouvidor, bem como por recomendação do TCU em relação à sua utilização no âmbito da Agência, foi elaborado o Manual do Sistema Ouvidor, editado no mês de abril/2015. O manual está também inserido em link, na página inicial do Sistema.

3.3 UNIDADES REGIONAIS INSERIDAS NO SISTEMA OUVIDOR:

Aprimoramento do Sistema Ouvidor, que passou a permitir a distribuição de demandas às unidades regionais, em meados de janeiro de 2015, mantendo-se o controle das atividades descentralizadas. O alcance das Unidades regionais mediante a utilização do Sistema, excluindo o e-mail (correio eletrônico), como forma de envio de demandas da Ouvidoria às URE's, veio proporcionar mais eficiência, transparência, celeridade e praticidade nos fluxos, que hoje são bem dinâmicos e automatizados, como também, conhecimento e divulgação entre os gestores acerca das funcionalidades do Sistema.

3.4 QUANTITATIVO DE SERVIDORES:

A Agência foi autorizada pelo MPOG para nomeação e posse de novos servidores aprovados no último concurso público da ANTAQ. A medida tornou-se impostergável, em face, inclusive, das novas atribuições advindas do novo marco regulatório (Lei 12.815/2013). Isso (a posse) ocorreu em meados de julho/2015, tendo sido a Ouvidoria contemplada com um servidor, técnico em Regulação, somando-se à equipe anteriormente constituída. No mesmo período, deu-se a nomeação e posse do novo OUVIDOR.

4. TEMAS EM DESTAQUE - ANTAQ

Neste capítulo serão apresentados informações e esclarecimentos técnicos referentes aos eventos mais relevantes deste exercício. A finalidade é permitir que o cidadão acompanhe o desempenho da Agência, seja informado e assim participe, cada vez mais, da sua gestão. Desta forma, estará contribuindo para uma administração verdadeiramente pública.

- Agenda Positiva – Inicialmente foram registradas denúncias e reclamações na Ouvidoria, no decorrer dos anos de 2013 a 2015, sobre atividades de armadores (Navio), *booking*, *dead line* de carga, *dead line draft*, previsão de embarque, omissões de portos, tarifas e taxas portuárias e demais irregularidades no setor. Por conta disso, a Agência instituiu uma "agenda" de discussão junto à comunidade marítima e portuária com aos representantes de classe, trabalhadores, investidores e interessados do setor portuário, com o objetivo de ouvir as reinvindicações em temas que impactam o funcionamento dos portos e no cumprimento dos normativos que envolvem regulação e fiscalização da Agência.

- Audiência Pública nº 02/2015 – ANTAQ - Audiência Pública Presencial, referente a Resolução nº 4.262-ANTAQ, com a proposta de atualização e modernização da norma que dispõe sobre outorga de autorização à pessoa jurídica que tenha por objeto o transporte aquaviário, para realizar o transporte nas navegações de cabotagem e longo curso, ou operar nas navegações de apoio marítimo e apoio portuário. Data: 03 de setembro de 2015, Horário: das 13h30 às 16h. Local: Auditório do Ministério da Fazenda. Av. Presidente Antônio Carlos, 375, 11º andar – Castelo - Rio de Janeiro – RJ

- Audiência Pública nº 3 – de 04 de agosto de 2015 - (tempo de duração: 10/08 a 15/10), Resolução nº 4271 - proposta de norma que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários e das empresas que operam nas navegações de apoio marítimo, apoio portuário, cabotagem e longo curso, e estabelece infrações administrativas. Trata-se de proposta de atualização de normativos que envolvem tarifas e taxas portuárias e procedimentos portuários. Tipo de Evento: Audiência Pública, Dia: 17 de setembro de 2015 Horário: das 14h30 às 17h, Local: Auditório da Federação da Indústrias do Estado de São Paulo – FIESP, Av. Paulista, nº 1313, São Paulo – SP

- Leilão Arrendamento Portuário **-** Tipo de Evento: Leilão Portuário, Local: BOVESPA, SÃO PAULO/SP, Data: 09 de dezembro de 2015. Entre as autoridades, citamos o Ministro da SEP, os diretores da ANTAQ e os representantes das áreas leiloadas e demais interessados. Foram ofertadas três áreas e infraestruturas públicas no Porto de Santos (SP). Essas áreas serão destinadas à movimentação de granéis sólidos de origem vegetal, papel, celulose e carga geral solta, que integram a 1ª Fase do Bloco I do Programa de Arrendamentos de Áreas Portuárias. Ao todo, existem 93 áreas passíveis de arrendamento, que foram divididas em Blocos – Bloco 1, Bloco 2 e Demais

Blocos. O Bloco 1, previsto para ser todo licitado até o fim de 2016, contempla 29 áreas, das quais 20 no Pará e nove em Santos (SP). A expectativa é que essas áreas promovam investimentos de R$ 4,7 bilhões, dos quais R$ 3,2 bilhões no Pará e R$ 1,5 bilhão em São Paulo. Concluído o Bloco 1, já estão previstos investimentos adicionais de R$ 7,2 bilhões para o Bloco 2 a serem aplicados em 9 diferentes estados brasileiros.

- Lançamento da publicação e divulgação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Serviço de Transporte de Passageiro e Misto na Região Amazônica (passageiros e cargas), produzido pela Superintendência de, Desenvolvimento e Sustentabilidade – SDS – Gerência do Desenvolvimento e Estudos – GDE –disponível em nosso portal. Dia: 23 de junho de 2015, Local: Sala Brasil de Todos – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Bloco K – 3º andar – Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos – SPI, Brasília – DF, Horário: 10h às 12h30.

5. ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria da ANTAQ, no período compreendido de janeiro a dezembro de 2015, registrou **1.333 manifestações**, atendidas através dos canais de comunicação disponibilizados ao cidadão. Foram concluídas **1.306 demandas**, com um percentual de **97,97%** fechadas, porém considerando as que estão apenas aguardando procedimento de fiscalização e as minutadas, com **27 demandas**, num total **2,03%.**

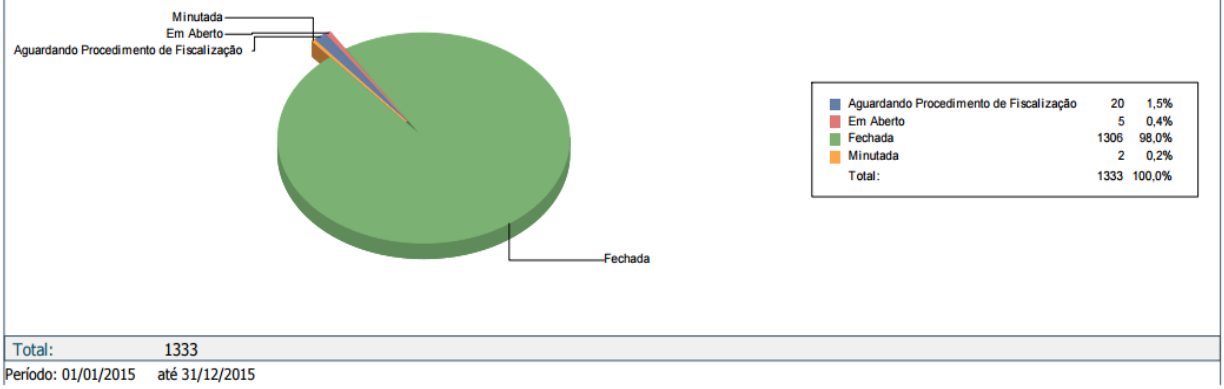
Segue abaixo a análise quantitativa trimestral dos dados recebidos por esta Ouvidoria.

Gráfico 01 - Relatório de Situação das Demandas – pendentes - encerradas

Relatório Analítico - Situação das Demandas
Agência Nacional de Trasportes Aquaviários

Ouvidoria
Emissão: 05/01/2016

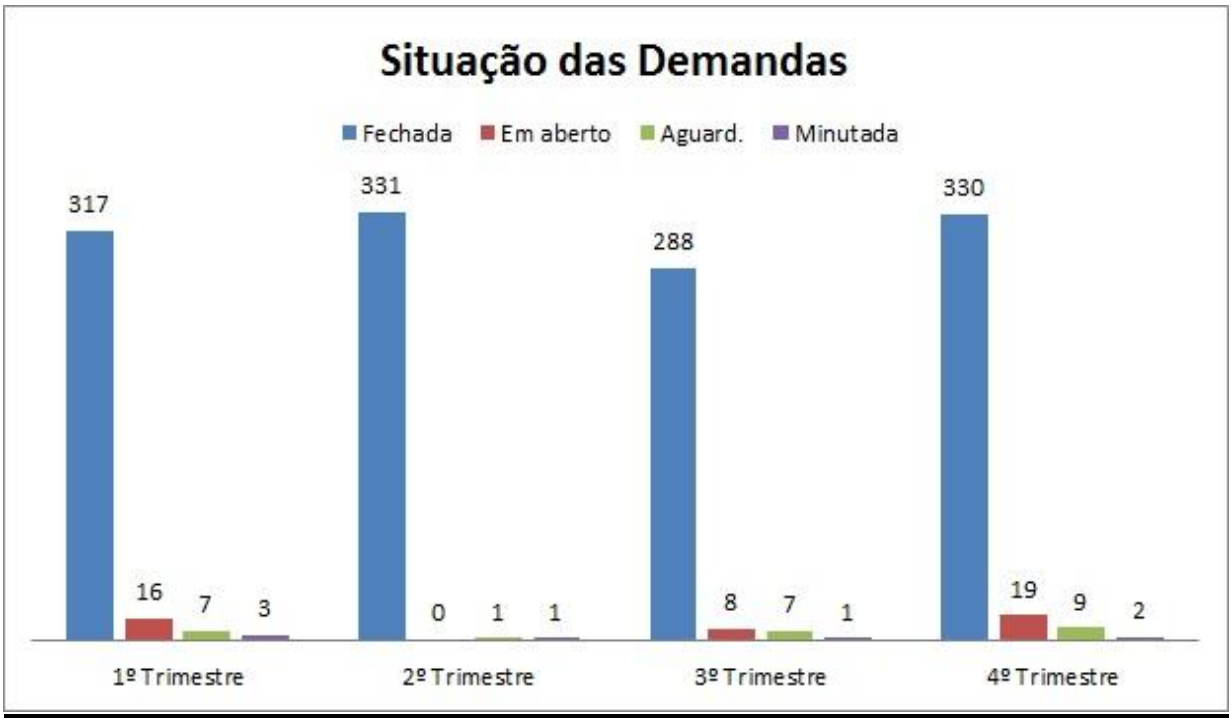
Situação	Quantidade	Porcentagem
Fechada	1.306	97,97 %
Aguardando Procedimento de Fiscalização	20	1,50 %
Em Aberto	5	0,38 %
Minutada	2	0,15 %



Total:	1333

Período: 01/01/2015 até 31/12/2015

Gráfico 02 – Relatório comparativo por trimestre



No gráfico 02, pode-se observar, dentro do universo dos quatro trimestres do ano de 2015, a evolução no ranking de demandas respondidas (encerradas) ao ser confrontado com os demais *status*. A par de demandar ações das áreas técnicas, a Ouvidoria tem o compromisso de responder ao cidadão no menor tempo possível. Com isso, vem promovendo várias ações voltadas para maior conscientização dos gestores da ANTAQ sobre a importância do atendimento dentro do prazo legal, **mantida a qualidade da resposta produzida**.

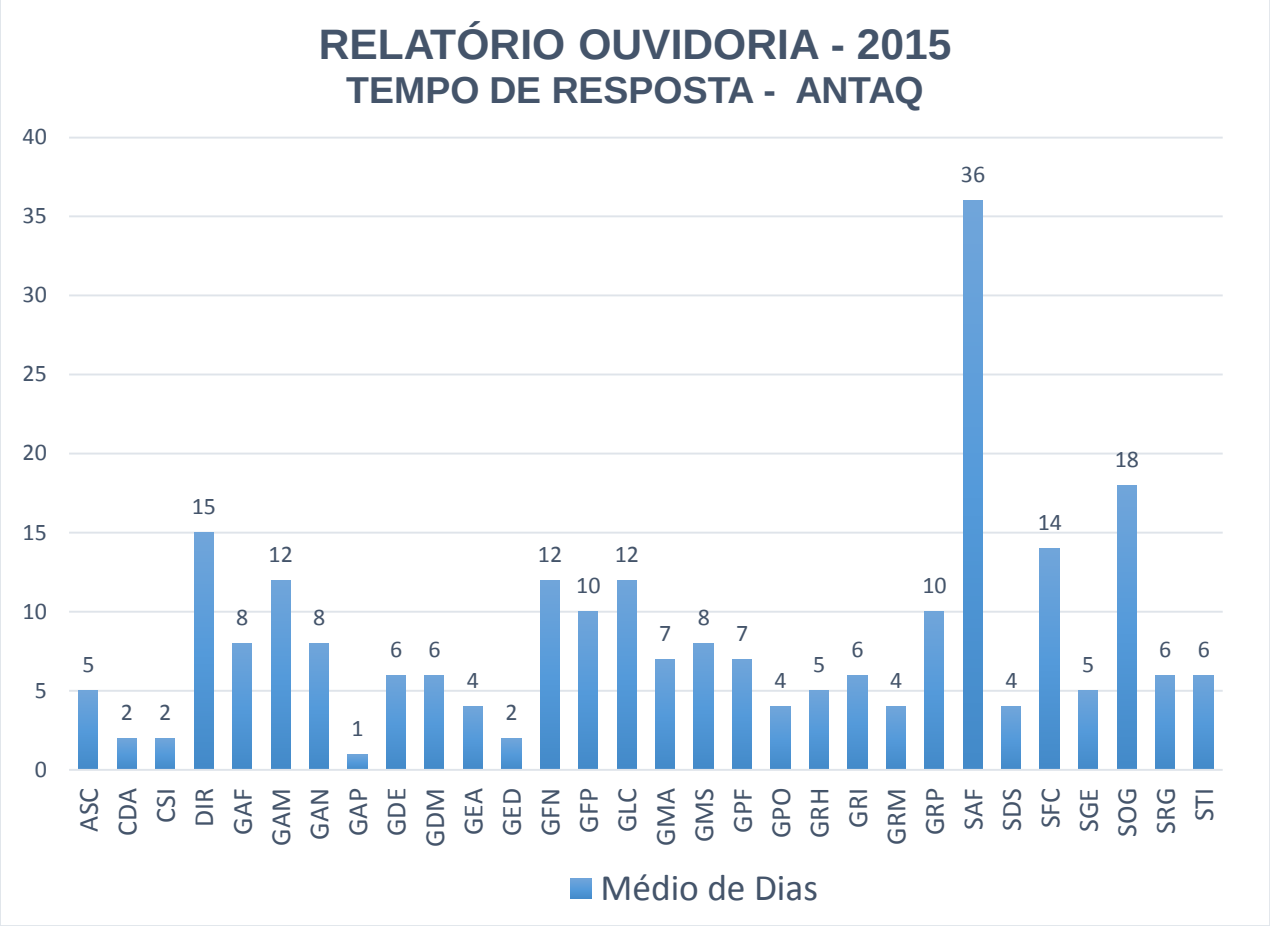
Gráfico 03 – Demandas respondidas pela própria OUVIDORIA



Considerando a totalização de 1.333 demandas registradas em 2015, demonstrado em gráficos anteriores, o Gráfico nº 03 representa as "Demandas respondidas diretamente pela Ouvidoria", que obteve **55,36%,** ou seja, retrata o trabalho e esforço da Ouvidoria em demandar a atuação das setoriais técnicas somente o indispensável. Ou seja, quer por envolver matéria relativa à mera competência da Agência, quer por incidir sobre assuntos classificados como recorrentes, novo acionamento das áreas técnica poderia representar uma medida de ineficiência administrativa. Tal procedimento tem por objetivo não sobrecarregar os gestores, salvo quando a informação está defasada, não disponível ou inexistente. Vale dizer, as demandas que tramitaram pelas setoriais o foram pela necessidade de resposta técnica inédita ou para tratamento e apuração de fatos, averiguação e ou diligências, na forma regulamentar.

Importante reiterar a busca pela consolidação do "banco de respostas" no âmbito desta OUVIDORIA, que tem contribuído para maior eficiência do funcionamento deste Órgão. O procedimento evita a recorrência às setoriais técnicas, quando o pleito puder ser encerrado diretamente pela OUVIDORIA.

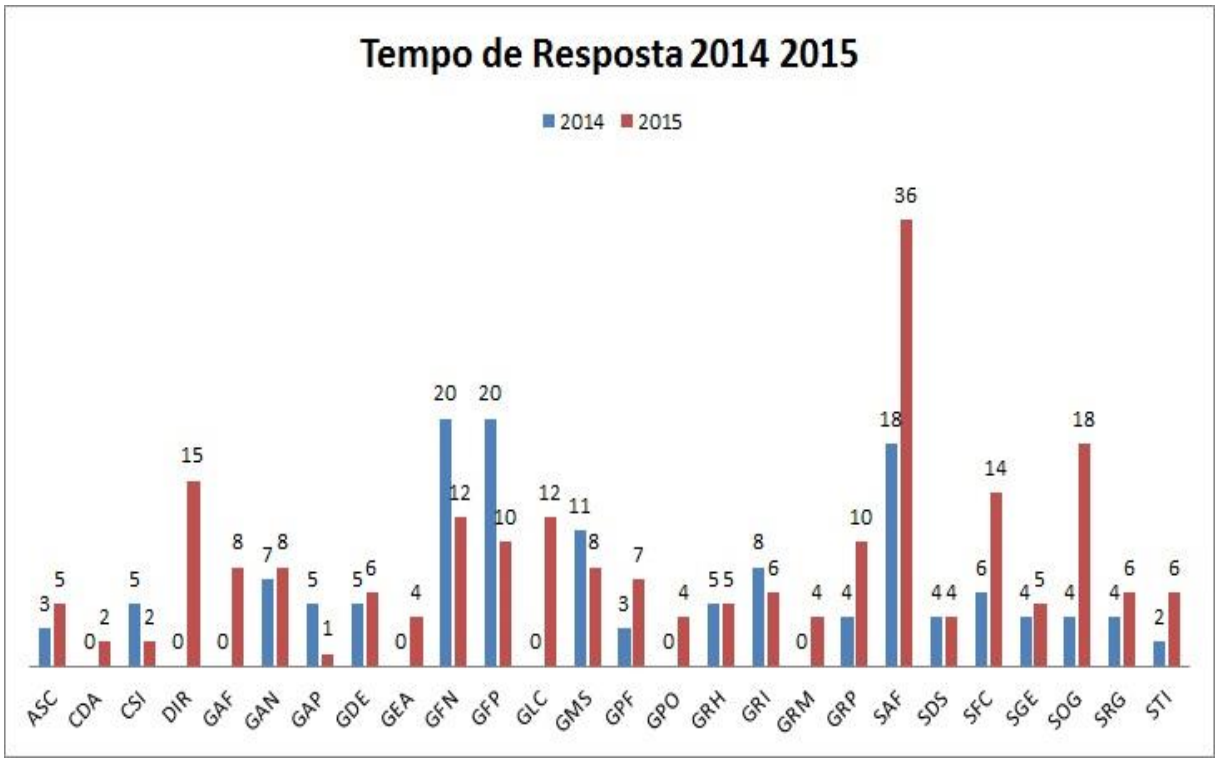
Gráfico 04. Relatório por Tempo de Resposta - ANTAQ
(Médio de dias)



Vale informar que no gráfico 04 - demonstrativo de Tempo de Resposta utilizado pelas áreas técnicas da Agência, no envio de respostas à Ouvidoria, refere-se ao **"tempo total"**, ou seja, tempo médio utilizado pela área competente, dos gestores participantes da Agência, contabilizado pelo sistema OuvidorV2.

Observe-se que o prazo legal para a resposta ao interessado é de 20 (vinte) dias, prazo esse que pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, justificadamente, na forma do disposto na IN 02/2015ANTAQ. Há, também, tratamento específico para demandas que requeiram a realização de diligências.

Gráfico 05 – Comparativo do tempo de resposta – 2014 - 2015



Estabelecendo comparação entre os anos de 2014 e 2015, cabe observar que houve redução dos prazos em praticamente todas as áreas, o que revela compromisso da equipe no atendimento ao setor regulado. Ressalva-se, no entanto, o tempo de resposta da Superintendência de Administração e Finanças, que saltou de 18 para 36 dias (tempo médio).

No caso da Gerência de Planejamento e Inteligência da Fiscalização (GPF) o quadro foi alterado de 3 para 7 dias o tempo médio de resposta. Além de não revelar tendência, o tempo continua muito satisfatório, notadamente por envolver a colaboração das unidades regionais. Vale a mesma referência para a Superintendência de Fiscalização como um todo, em que, apesar da elevação do tempo médio, o mesmo manteve-se dentro do prazo regulamentar de resposta.

Nas demais áreas em que houve aumento do tempo médio de resposta, a alteração é pouco significativa.

Gráfico 06 – Resultado da pesquisa de satisfação dos usuários - 2015

Com o objetivo de aferir o grau de qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, 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, clareza e objetividade da resposta. Os resultados obtidos estão detalhados no gráfico 06 - “Satisfação do Usuário”, indicando um índice de **3,40%** (entre satisfeito e muito satisfeito.

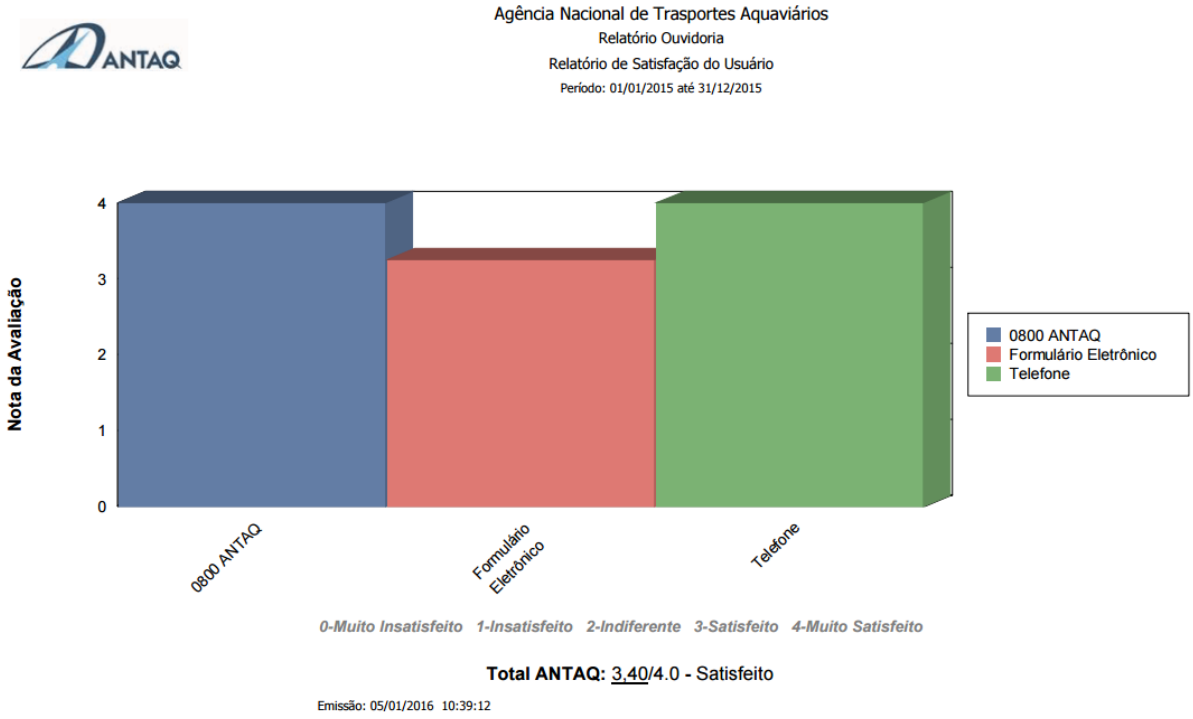
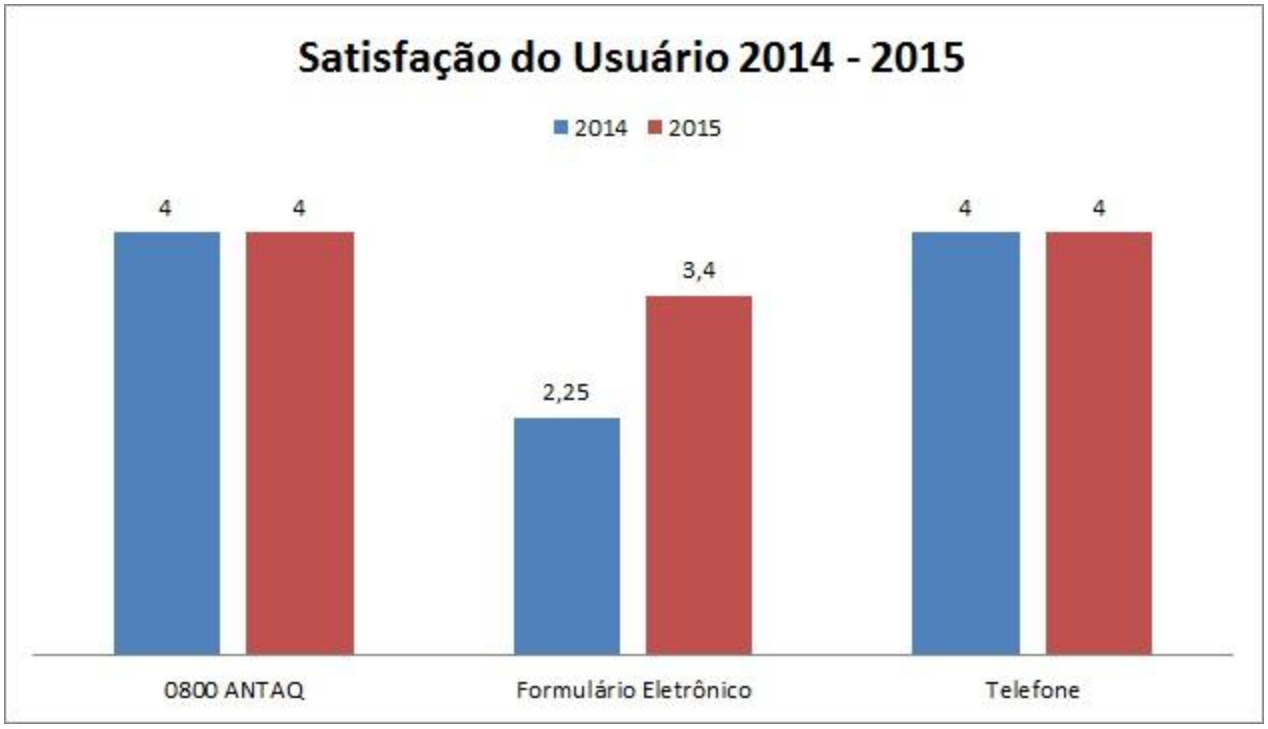


Gráfico 07 – Comparativo do índice de satisfação do usuário - 2014 - 2015



No gráfico 07, espelha o comparativo entre os dois anos, referentes a 2014 e 2015. Nesses dois exercícios, pode-se perceber que o índice se manteve no patamar de “satisfeito” para “muito satisfeito”. O atendimento da Ouvidoria em 2015 tem melhorado. Mesmo com esse índice, estamos estudando estratégias para estimular a avaliação do cidadão, sendo este um ato voluntário, como também o quantitativo de usuários que se declinaram a oferecer a nota pelo atendimento/serviço.

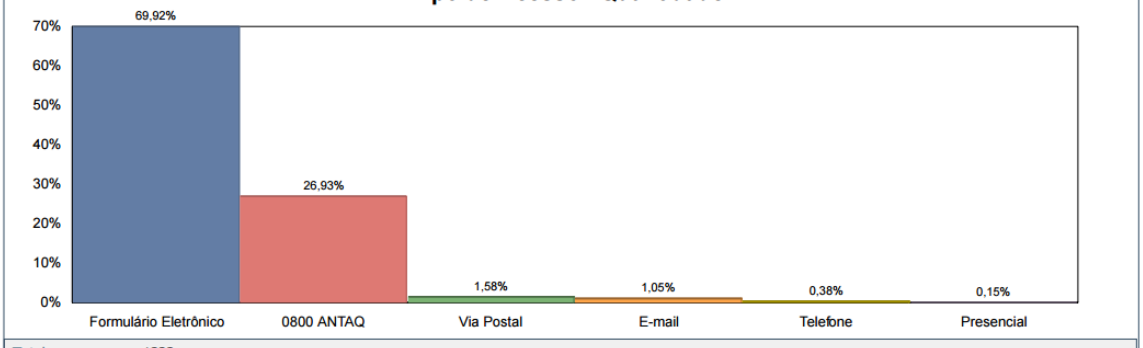
A importância desta pesquisa, apesar de aferir parcialmente, ou seja, somente os que se decidiram pela avaliação atendimento/serviço, a Ouvidoria se coloca em permanente alerta, levando-a ao contínuo processo de racionalização dos seus protocolos internos para dar aos usuários respostas mais céleres e ajustadas ao que foi pleiteado.

O comparativo leva em conta a aferição a aferição do serviço 0800 da Agência, a partir de percentuais captados pela avaliação, fornecidos pelos usuários que registraram endereço eletrônico como forma de recebimento de resposta. Ou seja, a avaliação só foi possível através de e-mail, quando do envio da resposta ao usuário, com a link de aferição da Ouvidoria. Vale acrescentar que o serviço 0800 da Agência ainda não possui aferição no ato da finalização do atendimento ao registrar a demanda, contudo a Ouvidoria está trabalhando nesse sentido, para disponibilizar num futuro próximo, essa aferição.

Gráfico 08 – Relatório de tipo de acesso – 2015

Agência Nacional de Trasportes Aquaviários
Relatório Ouvidoria
Relatório de Tipo de Acesso
Período: 01/01/2015 até 31/12/2015

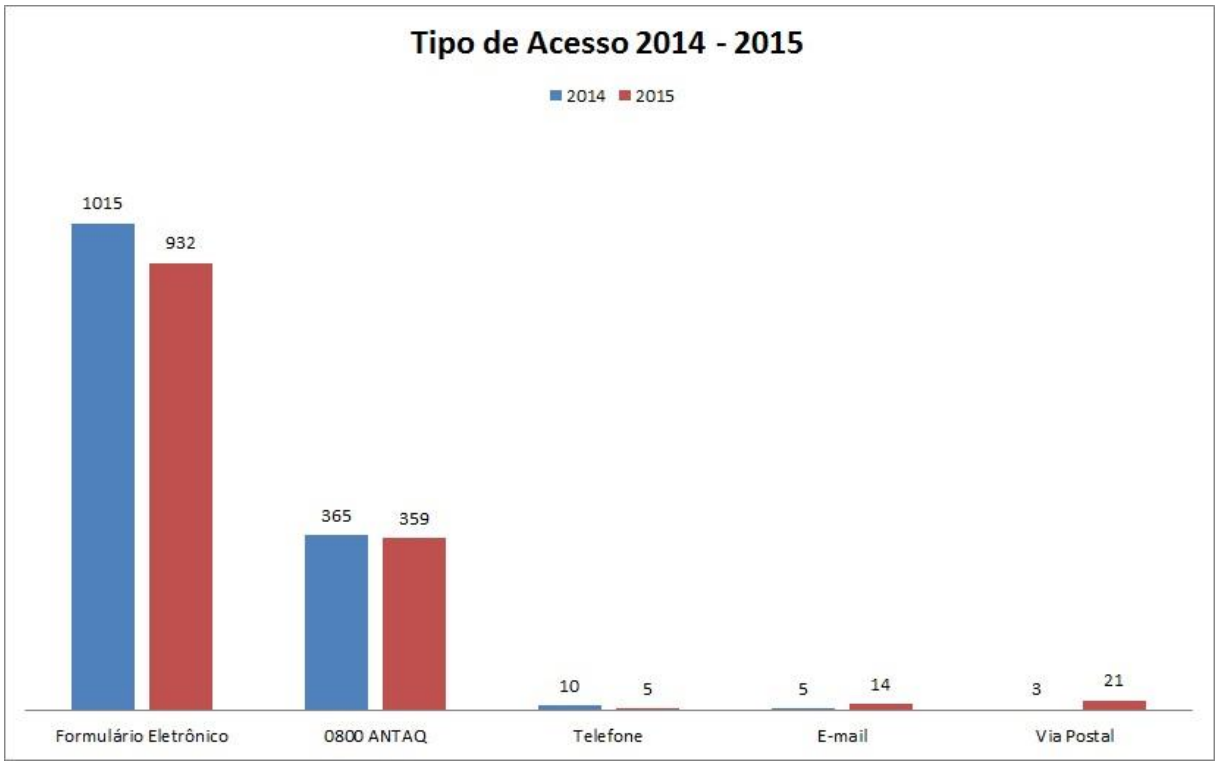
Tipo de Acesso	Quantidade	Porcentagem
Formulário Eletrônico	932	69,92 %
0800 ANTAQ	359	26,93 %
Via Postal	21	1,58 %
E-mail	14	1,05 %
Telefone	5	0,38 %
Presencial	2	0,15 %



Total: 1333
Emissão: 05/01/2016 10:49:28

No gráfico de nº 08, o Sistema Ouvidor demonstrou somente o quantitativo de inserções, através dos canais de comunicação da ANTAQ com a sociedade. Nota-se que o Formulário Eletrônico, utilizado pelos interessados, ainda é o meio mais acessado pelos usuários. Para maior transparência e eficiência do funcionamento do órgão, é necessário o estímulo permanente de uso desse canal.

Gráfico 09 – Comparativo por tipo de acesso – 2014 – 2015



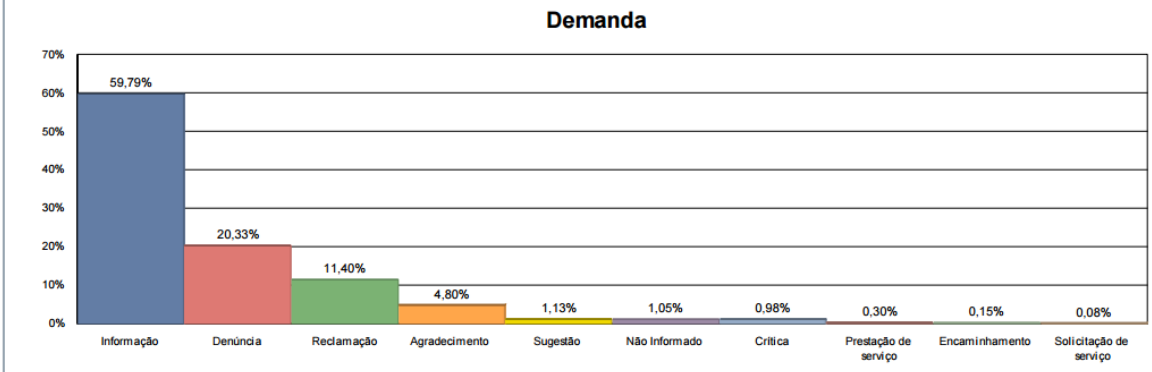
No Gráfico 09 - RELATÓRIO COMPARATIVO POR TIPO DE ACESSO 2014 – 2015, podemos verificar a comparação entre os dois anos referenciados, onde foi detectado uma leve queda no quantitativo de registros de demanda, tanto na inserção pelo formulário eletrônico, quanto pelo serviço 0800 da Ouvidoria. A predominância dos registros no formulário eletrônico (internet) sobre os demais canais acessados, confirma uma tendência do mundo moderno em buscar a praticidade, celeridade da internet para qualquer tipo de solicitação junto ao governo ou iniciativa privada, quer seja para reivindicar, elogiar ou criticar serviços de qualquer natureza.

A redução do índice de utilização do formulário eletrônico, além de pouco significativa, não representa uma tendência do usuário.

Gráfico 10 - tipo de manifestação

Agência Nacional de Trasportes Aquaviários
Relatório Ouvidoria
Relatório de Tipo de Manifestação
Período: 01/01/2015 até 31/12/2015

Tipo de Manifestação	Quantidade	Porcentagem
Informação	797	59,79 %
Denúncia	271	20,33 %
Reclamação	152	11,40 %
Agradecimento	64	4,80 %
Sugestão	15	1,13 %
Não Informado	14	1,05 %
Crítica	13	0,98 %
Prestação de serviço	4	0,30 %
Encaminhamento	2	0,15 %
Solicitação de serviço	1	0,08 %



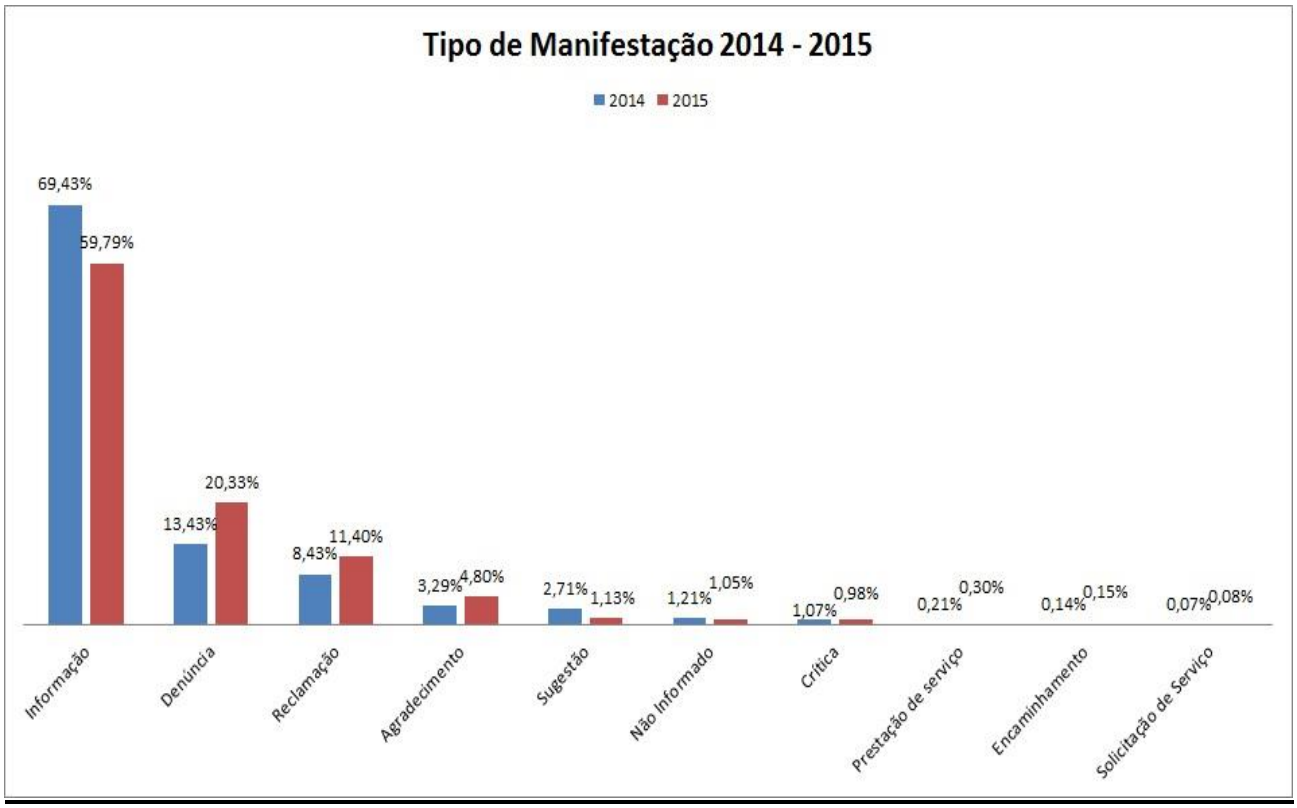
Total: 1.333

Emissão: 05/01/2016 10:46:53

No gráfico 10 - por Tipo de Manifestação, podemos verificar que a solicitação de “Informação” vem liderando o ranking nos últimos nos registros da Ouvidoria e neste exercício continua essa tendência.

A Ouvidoria registra, conforme determina o novo Regimento Interno de 2014 da Agência, pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios, sugestões e críticas sobre a atuação da Agência e dos serviços oferecidos de nossos outorgados à sociedade.

Gráfico 11 - relatório comparativo por tipo de manifestação – 2014 – 2015



No gráfico 11, fizemos um comparativo da representatividade do volume de pedidos de informação, que apresentou uma leve queda em relação ao ano de 2014. Já em relação às denúncias e reclamações, em 2015, foi registrada uma leve alta, que deve ser acompanhada pela ANTAQ. Em princípio, pode denotar (revelar) um aumento do nível de exigência do usuário em relação à qualidade do serviço prestado, na medida em que percebe um retorno da Agência quanto à imposição efetiva de normas regulatórias.

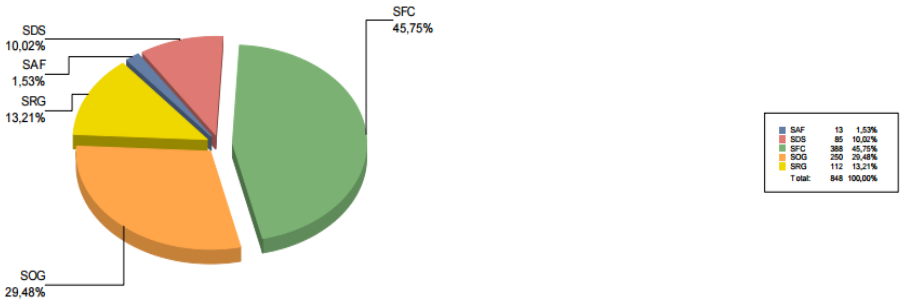
Ressalte-se que as denúncias anônimas estão respaldadas pela Instrução Normativa Conjunta n. 01 CRG/OGU, 24 de junho de 2014, que estabelece normas para seu recebimento/tratamento, estabelecendo, ainda, as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante, quando evidenciados elementos mínimos de veracidade para averiguação do agente regulador.

Gráfico 12 - relatório de consultas às unidades organizacionais – por superintendência – 2015

Agência Nacional de Trasportes Aquaviários
Relatório Ouvidoria
Relatório de Superintendência
Período: {Inicio} até {Termino}

Superintendência	Quantidade	Porcentagem
SAF	13	1,53 %
SDS	85	10,02 %
SFC	388	45,75 %
SOG	250	29,48 %
SRG	112	13,21 %

Superintendência / Quantidade

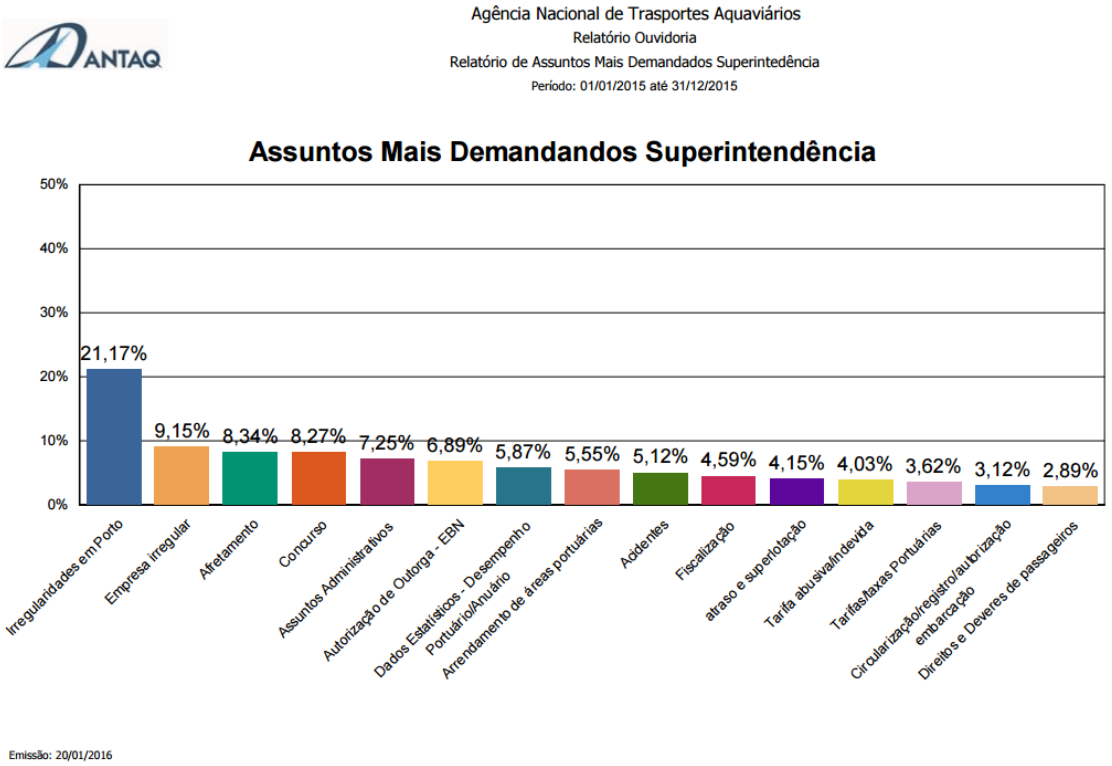


Total: 848

Emissão: 13/01/2016

No gráfico 12, pode-se verificar a distribuição das demandas encaminhadas às áreas técnicas da Agência, onde a Superintendência de Fiscalização e Coordenação/SFC continua sendo a área mais demandada da Agência, significando que vem subindo o índice de reclamações e denúncias. Isso denota que o cidadão vem avançando cada vez mais nas reinvindicações dos seus direitos, buscando maior exigência e participação nos serviços públicos prestados.

Gráfico 13 - Assuntos mais demandados em 2015



No Gráfico 13, tem-se os assuntos mais demandados no ano de 2015. No ambiente portuário, o destaque ficou por conta das denúncias e reclamações relacionadas com cobrança de tarifas abusivas, ou mesmo destituídas de amparo regulamentar. Nas audiências realizadas por meio da Agenda Positiva, foi relatado pelos usuários uma melhora do quadro, revelando uma tendência de redução dos abusos praticados pelas instalações portuárias, notadamente pelo esforço empreendido pela ANTAQ, notadamente por ação dos processos sancionadores. Tendência de redução dos desvios nos Assuntos Mais demandados por Superintendência, podemos notar que o ranking dos 15 temas mais acessados, foi o tópico: Irregularidades no Porto", que envolve o acesso e qualidade dos serviços portuários. O segundo mais demandado foi de denúncias envolvendo a atividades de empresas irregulares atuando no setor de transporte aquaviário; o terceiro tópico mais demandado no ranking, foi o item "afretamento", que envolve circularização e registro de embarcação. O quadro fornece uma diretriz para a Agência, que deverá continuar envidando seus esforços para restringir as condutas inadequadas que mais afligem os usuários.

6. DENÚNCIAS: Tratamento no âmbito da SFC/GPF.

A Ouvidoria atuou na melhoria do Sistema Ouvidor, a partir de janeiro de 2015, no sentido de tornar transparente a participação das Unidades Regionais nas demandas tratadas pelo Sistema. Desse modo, o controle sobre as atividades passou a ser exercido diretamente pela Gerência de Planejamento e Inteligência da Fiscalização (GPF), de forma tornar a participação das Unidades mais célere e transparente no processo de acompanhamento e resultados fiscalizatórios das manifestações de usuários.

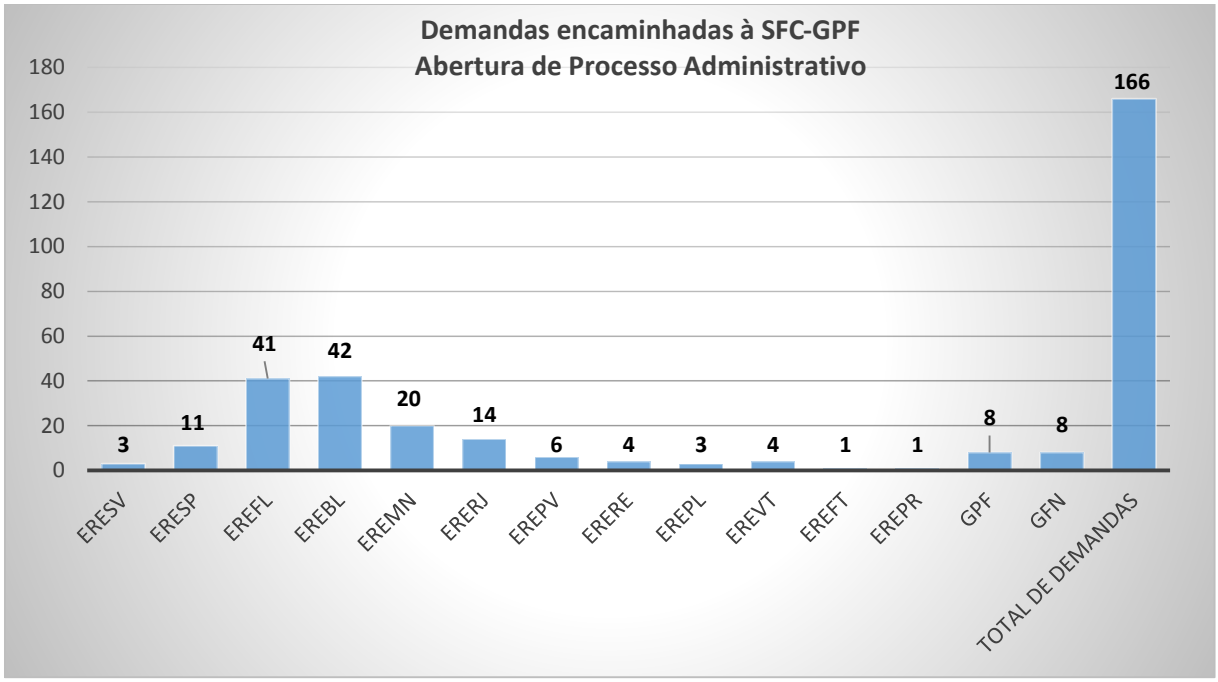
Vale salientar que a Ouvidoria registrou no "sistema ouvidor" o quantitativo de **318 demandas** relacionadas a desvio de conduta dos regulados, sendo, portanto, foram enviadas à Gerência de Planejamento Inteligência e da Fiscalização e Unidades Regionais - GPF/UREs, para averiguação e providências pertinentes, e tratamento, conforme cada caso. Deste total, o quantitativo de **166 demandas,** ou seja **52,20%**, com abertura de processo administrativo sancionador.

No tocante as denúncias e reclamações encaminhadas às URE's, que demandavam atendimento prioritário, pois reputadas como "urgentes", nem todas mereceram o devido tratamento, preconizado pelo disposto no Inciso VI, do Art. 4º, da Instrução Normativa 02/2015/ANTAQ. As dificuldades maiores foram enfrentadas perante a UREMN. São demandas de atraso injustificado, descumprimento de esquema operacional, embarcação quebrada, passageiros desassistidos, que ligam em nosso serviço 0800, solicitando providências e até mesmo socorro. Entendemos que, mesmo não sendo atribuição da Agência em providenciar resgate, ou seja, segurança na navegação, a integração com os demais órgãos fiscalizatórios (simples providência de oficiar a Capitania dos Portos) representa um avanço na regulação setorial, o que tem sido a bandeira da Agência.

Destaca-se ainda, a iniciativa da Gerência de Planejamento, Inteligência da Fiscalização GPF/SFC em elaborar Nota Técnica contendo o rito e o *modus operandi* no recebimento e tratamento de demandas da Ouvidoria no âmbito das Unidades Regionais da Agência. Com esse procedimento, a Ouvidoria percebeu mais celeridade, transparência e formalidade nos registros e fluxos, até o resultado final.

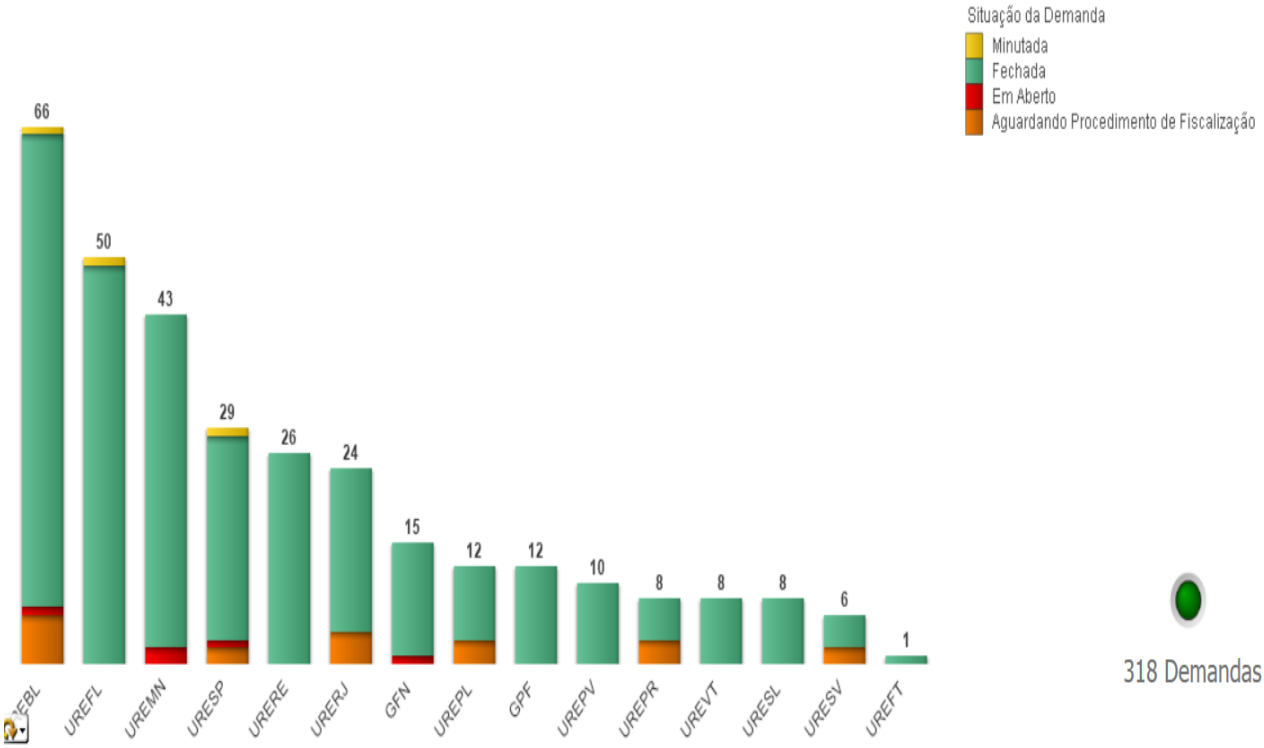
Nos gráficos seguintes, serão demonstrados os resultados da evolução e desdobramentos de demandas que provocaram abertura de processo administrativo sancionador, no âmbito da fiscalização da Agência. Quando necessário, foi enviada comunicação ao cidadão, informando da instauração de procedimento fiscalizatório, com a orientação acerca do acompanhamento virtual do desenvolvimento da atividade. Foram manifestações tipificadas por denúncias, reclamações e críticas, conforme apresentação de gráficos a seguir:

Gráfico 14 - totalização de demandas enviadas à SFC com abertura de processo administrativo



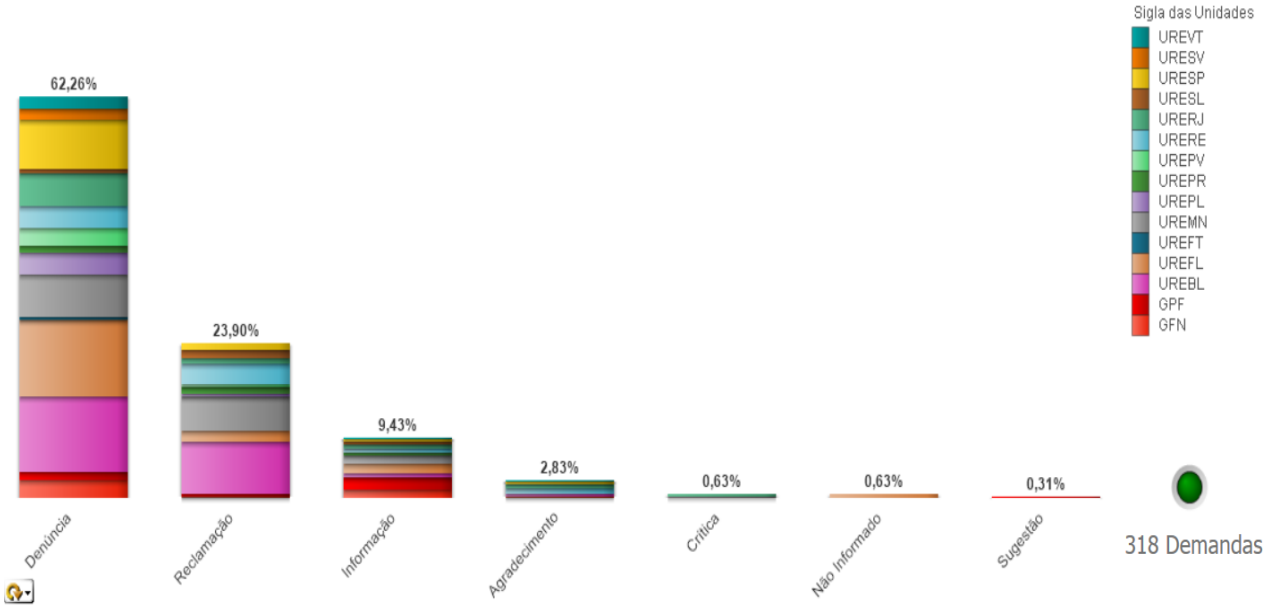
No Gráfico 14, verifica-se a distribuição por unidade regional daquelas denúncias que deram origem a processos sancionadores. Do total de 318 denúncias registradas no Sistema Ouvidor, 166 deram origem processo administrativo sancionador, nos termos da legislação vigente.

Gráfico 15 - Totalização de demandas por unidade regional – 2015



No Gráfico 15, dados extraído do QlikView, apresenta o total de demandas por unidade regional, no ano de 2015.

GRÁFICO 16 - tipo de demanda enviada à fiscalização – SFC/GPF 2015



No gráfico 16, dados extraídos do QlikView, pode-se observar a proporcionalidade e concentração de denúncias tratadas no âmbito da SFC/GPF, enviadas às UREs (conforme legenda), a partir da classificação (tipo de demanda).

7. PROPOSIÇÕES DA OUVIDORIA

Para o ano de 2016, os objetivos e metas a serem alcançados são os seguintes:

- Maior agilidade às respostas das demandas encaminhadas às áreas;
- Consolidar e tornar pública a atuação da Ouvidoria e o assessoramento às diversas Unidades Organizacionais da Agência, mediante o fornecimento de importantes subsídios à fiscalização e à regulação;
- Conferir transparência aos procedimentos adotados, propiciando ao cidadão conhecer, de forma concreta, a extrema importância das manifestações que dirige à Ouvidoria;
- Possibilitar às empresas prestadoras de serviço o conhecimento da percepção que o usuário tem demonstrado sobre a sua atuação;
- Aperfeiçoar o atendimento via 0800 da Agência, que é o serviço de "*call center"* da Agência; redirecionar o espaço físico, ampliar e melhorar o conforto das instalações de atendimento e comportar treinados por turno, conforme moldes oficiais recomendados pela CGU/OGU/PR.
- Implantar a pesquisa de satisfação do usuário no serviço 0800 (na forma de gravação) da Ouvidoria/ANTAQ, tendo como exemplo, o que vem sendo feito pelo Formulário Eletrônico/Ouvidoria.

8. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS/CURSOS

A equipe da Ouvidoria, sempre que possível, participou dos eventos promovidos pelas demais ouvidorias e pela Ouvidoria Geral da União, com a finalidade de estar sempre atualizada para atender o (a) manifestante, como também, de eventos internos da Agência, relatadas a seguir:

Eventos externos:

1. Reunião com Representantes das Ouvidorias das Agências Reguladoras e o Ouvidor da Geral da União – OGU/CGU/PR, discussão para tratar de proposta de minuta de ofício e sua abrangência da Instrução Normativa nº 01 de 05/11/2014, no dia de 13/03.

2. Evento promovido pela ABO/SP, solenidade em comemoração ao Dia do Ouvidor – 16 de março – 20 anos de ABO – na Câmara Municipal de São Paulo/SP, no Período: 15 e 16/03/2015.

3. Curso de Acesso à Informação – realizado pela OGU/CGU/PR de 11 a 13/05, na ESAF – Brasília.

4. Encontro de Ouvidores na OGU/CGU/PR – Realizado na Sede da CGU – Tema: Disseminação de informações: Apresentação do novo Sistema Eletrônico disponibilização às Ouvidorias para gestão de manifestações, no dia 02/06.

5. Reunião referente ao Sistema SEI: Petição online; Módulo Ouvidor; Andamento processual online – CADE, no dia 23/11/2015.

Eventos internos:

1. Seminário Brasil x Dinamarca – Realizado pela ANTAQ em 29/04 – Sede da ANTAQ

2. 13ª Reunião do Comitê CGSIC e Dirigentes da Agência com apresentação de nova redação da POSIC e alterações, nos dias: 30/03, 07/04/2015.

3. 4ª Reunião da Agenda Positiva com presença de autoridades da ANTAQ e outros – realizada pela ANTAQ em 22/04.

4. Reunião na ROD/ANTAQ nº 383ª de 11/05 – deliberação de processo provocado pela Ouvidoria de nº 50.300.002285/2014-11 - que propõe fixar prazos de resposta às demandas enviadas às áreas técnicas no âmbito da Agência.

5. 5ª Reunião da Agenda Positiva com presença de autoridades da ANTAQ e outros – realizada pela ANTAQ em 02/09.

6. Elaboração do II CICLO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA ANTAQ 2016 – realizado pela ANTAQ nos dias 19/08, 02/09, 08/09, 15/09, 22/09 e 29/09.

7. Palestra com Professores da Universidade de São Paulo (USP), Dr. Newton Narciso Pereira e Dr. Rui Botter, com tema: Certificação Portuária e Cabotagem, no dia 29/11/2015.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da ANTAQ avançou substancialmente na consolidação de seu papel dentro da Agência e no despertar da consciência dos gestores na priorização das demandas dos usuários e cidadãos. O objetivo é fazer com que os gestores e servidores entendam que a Ouvidoria deve estar presente, desde o projeto de planejamento e de construção dos processos e solicitações em que haja interesses individuais e coletivos de usuários/cidadãos.

Os resultados das atividades que aqui demonstrados de maneira geral, que os usuários estão, em sua maioria, satisfeitos com os serviços prestados pela Ouvidoria da ANTAQ. Isto é reflexo não somente da atuação da ouvidoria, como também das áreas técnicas da Agência, pois elas são os agentes ativos no processo de elaboração das respostas aos usuários do serviço. Observa-se que não houve grande variação nos resultados obtidos no ano anterior e deste exercício de 2015.

Há de se ressaltar que a Ouvidoria conseguiu responder, no tempo de até 3 dias, mais de 50% das demandas registradas, com questionamentos envolvendo as principais áreas de atuação da Agência. Isso confirma grande esforço da reduzida equipe composta atualmente na Ouvidoria, de exercer seu papel de forma mais proativa e eficiente, com mais transparência e celeridade no atendimento ao cidadão, dentro dos padrões que vem sendo recomendado pelos órgãos de controle da administração federal.

Continuamos sempre à disposição para melhor atender o (a) cidadão (ã), trabalhando e qualificando para, na condição de instrumento de participação social e de mediação de conflitos, com a certeza de que tem muito a contribuir para a gestão e aprimoramento da atuação da Agência. Dessa forma, servirá de instrumento essencial para a consolidação e legitimação da sua participação no setor regulado.

BIBLIOGRAFIA

- Sistema Ouvidor V2 – Ouvidoria/ANTAQ;
- Portal da ANTAQ – links de dados estatísticos e legislação;
- Relatórios anteriores do I, II e II trimestre de 2015 – Ouvidoria – ANTAQ;
- Relatório Anual da Ouvidoria ano 2014 – ANTAQ.