



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS - ANTAQ

RELATÓRIO ANUAL DE 2017

OUVIDORIA

Edição: fevereiro/2018

PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Michel Miguel Elias Temer Lulia

MINISTRO DE ESTADO DOS TRANSPORTES, PORTOS E AVIAÇÃO CIVIL
Maurício Quintella Malta Lessa

DIRETORES da ANTAQ
Adalberto Torskaski
Mario Povia
Francisval Mendes

SUPERINTENDENTES

Albeir Taboada Lima
Arthur Yamamoto
Bruno Pinheiro
José Renato Ribas Fialho
Samuel Ramos de Carvalho Cavalcanti

OUVIDOR
Carlos Afonso Rodrigues Gomes

Ouvidora Substituta/servidora
Lana Luce Barcelos Brito

Secretárias
Indiara da Conceição
Juliana dos Santos Alves

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	04
1. DISPOSITIVO LEGAL	05
1.1 LEI Nº 10.233/2001 – LEI DE CRIAÇÃO DA ANTAQ	05
1.2 RESOLUÇÃO Nº 3.585/2014 – REGIMENTO INTERNO	05
1.3 LEI Nº 13.460 – PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	05
1.4 DECRETO Nº 9.094 – SIMPLIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS	06
1.5 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1 – OGU/CGU/PR	06
1.6 INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA Nº 01/CRG/OGU/PR	06
1.7 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 2 – OUVIDORIA/ANTAQ	06
2. GESTÃO DA OUVIDORIA	07
2.1 EQUIPE OUVIDORIA	08
2.2 IMPORTÂNCIA DO PAPAEL DO CONSULTOR	09
2.3 TRATAMENTO DE DEMANDAS	10
3. ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES – Gráficos	12
4. DENÚNCIAS E INSATISFAÇÕES ENVIADAS À SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO E COORDENAÇÃO-SFC/GPF/URE's	32
5. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS/CURSOS	37
CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
BIBLIOGRAFIA	44

APRESENTAÇÃO

Este relatório anual tem por objetivo apresentar as principais atividades realizadas pela Ouvidoria da ANTAQ em 2017, bem como ser uma prestação de contas baseada nas demandas dos usuários, recebidas no ano em questão.

Além de conter informações sobre a Ouvidoria e seus projetos, o relatório faz uma breve análise das demandas registradas, lista as principais participações da Ouvidoria em eventos e traz algumas considerações do ouvidor sobre os temas de destaque ao longo do ano, que versam sobre assuntos pertinentes às diversas áreas da ANTAQ.

Durante o ano de 2017, foram registradas 1.108 demandas em nosso sistema eletrônico advindas dos canais de acesso disponíveis através do Formulário Eletrônico e o serviço de DDG-0800. 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 a colaboração das áreas técnicas da Agência. Os diagnósticos apurados permitem uma atuação mais firme e precisa dos gestores. Assumiu-se o compromisso de fortalecer a Ouvidoria da ANTAQ e garantir autonomia às suas atividades

A Ouvidoria realiza o trabalho de interlocução e mediação entre os reclamantes e reclamados, visando sempre a melhoria dos serviços prestados e ou regulados pela ANTAQ. Desse modo, consubstancia num importante instrumento do estado democrático de direito e colabora objetivamente para a efetividade da sua atividade administrativa. A Ouvidoria norteia suas ações respeitando em qualquer situação os princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público, eficiência, entre outros.

Com a apresentação deste relatório, reafirma-se o compromisso da Ouvidoria com a transparência de suas atividades e a divulgação de seu trabalho.

1. DISPOSITIVO LEGAL

1.1. LEI Nº 10.233/2001 – 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 entre outros. 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. 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.

A referida Lei remete o prazo de trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes, para adaptação e conformidade dos dispositivos.

1.4. DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017 - Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

1.5. 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.

1.6. INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA Nº 1/CRG/OGU/PR

Instrução Normativa Conjunta nº 1 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.

1.7. 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

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.

No ano de 2017, 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 e nas orientações advindas da OGU.

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

- bases legais;
- sistema Ouvidor V2;
- planilhas mensais que visam retratar as demandas a partir do tipo de manifestações;
- reuniões internas para definição de fluxo de trabalho e mudanças de postura sobre as demandas registradas;
- relatórios trimestrais;
- pesquisa de satisfação destinada a medir o grau de satisfação do usuário com relação aos serviços que estão sendo prestados pela Ouvidoria;
- divulgação do trabalho por meio eletrônico no link da Ouvidoria

Detectou-se que o tempo de resposta às manifestações enviadas às unidades setoriais da Agência melhorou bastante, assim como seu conteúdo, revelando o aprimoramento das ações desenvolvidas.

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 segue:

Atendimento online – Formulário Eletrônico, pelo link da Ouvidoria no portal da ANTAQ:

<http://portal.antaq.gov.br/>

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

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

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, com divulgação em nossa Carta de Serviços.

2.1. Equipe Ouvidoria

A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor, um servidor e duas secretárias terceirizadas. Os casos apresentados são recepcionados, analisados, boa parte respondidos pela Ouvidoria e os demais, encaminhados aos setores responsáveis dentro da Instituição e respondidos ao (à) manifestante.

2.2. 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, retratam *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 tarjado 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 a 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 e 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 tem os salários pagos pelo(a) cidadão(ã) ao qual está atendendo e para o(a) qual precisa prestar serviço de qualidade.

2.3. Tratamento de Demandas

As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas, inicialmente, ao setor relacionado para manifestação, no prazo de até 20 dias (conforme estabelece a IN nº 02/2015/ANTAQ). Há possibilidade de prorrogação por mais 10 dias, no prazo de resposta, 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. Caso haja discordância ou questionamentos à resposta, a Ouvidoria avalia a necessidade de nova manifestação do setor demandado ou outro procedimento cabível. 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, inclusive o acionamento de instâncias superiores, se for o caso.

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 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).

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.

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.

3. ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES

O Relatório Anual Ouvidoria de 2017 tem por base central os registros de manifestações coletadas de nosso sistema, entre o período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2017. O referido trabalho foi elaborado no mês de janeiro de 2018.

Durante o ano de 2017, foram recepcionadas pela Ouvidoria **1.108 registros** de manifestações no sistema eletrônico da Ouvidoria. Do total, 98,10% das demandas foram concluídas dentro do prazo regulamentar (15 dias úteis), com tempo médio de resposta de 4 dias. O restante, 1,35% ficou em aberto, aguardando procedimento de fiscalização; 0,45% (não concluídas) e 0,09%, minutadas.

Ressalte-se que, deste total de manifestações, houve um percentual de 48,27% constituídas de insatisfações do cidadão (denúncias e reclamações), conforme será demonstrado nos gráficos que se seguem.

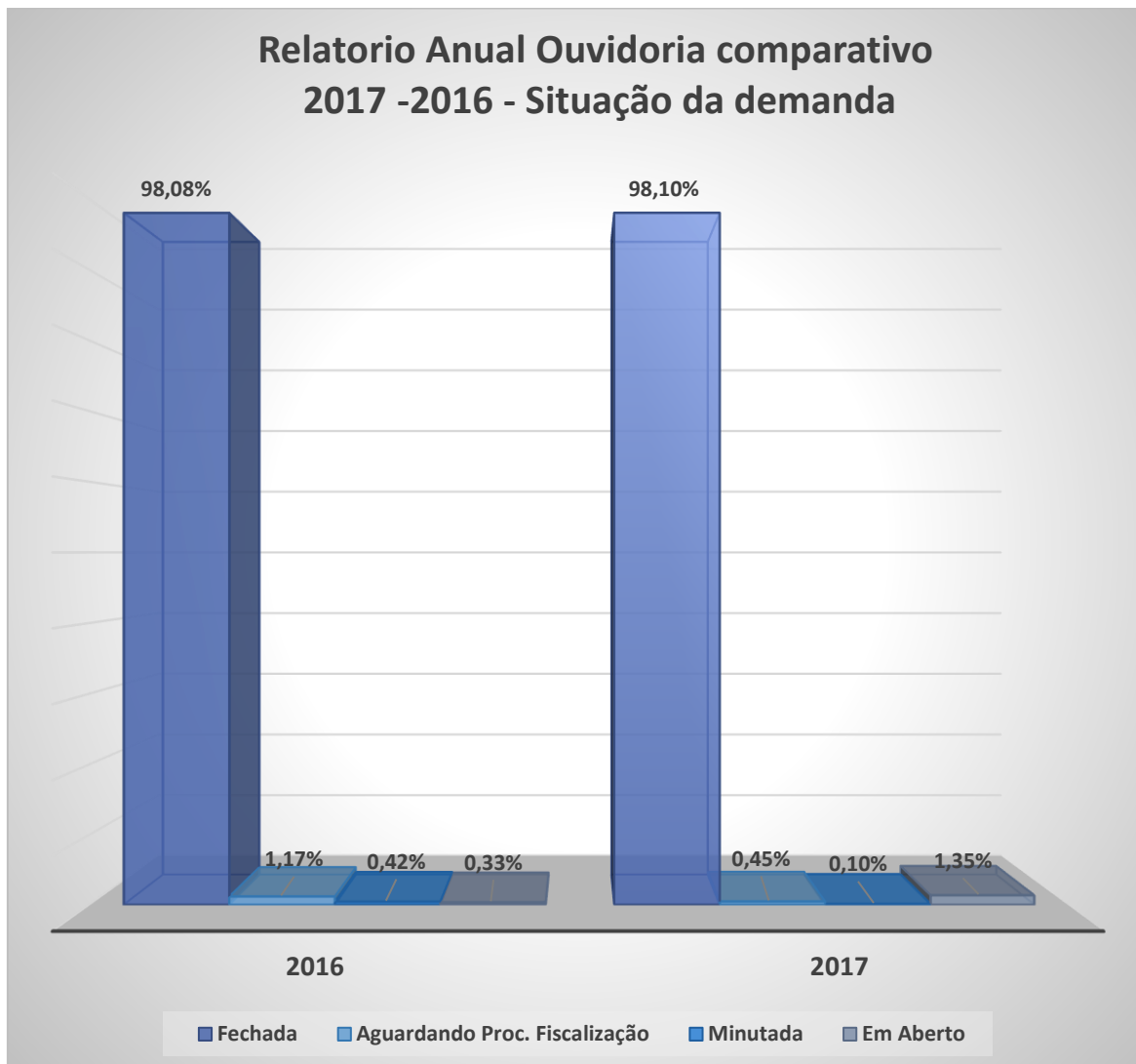
É oportuno ressaltar que, sem a colaboração e o empenho de todos os profissionais da Agência, o resultado ora apresentado não seria alcançado, com um índice de mais de 98% das demandas respondidas com celeridade e análise percuciente do setor regulado

Segue nas próximas páginas, a análise quantitativa Anual de 2017 dos dados desta Ouvidoria.

Gráfico nº 01 Relatório Anual Ouvidoria - 2017
Situação da Demanda (pendente e encerrada)



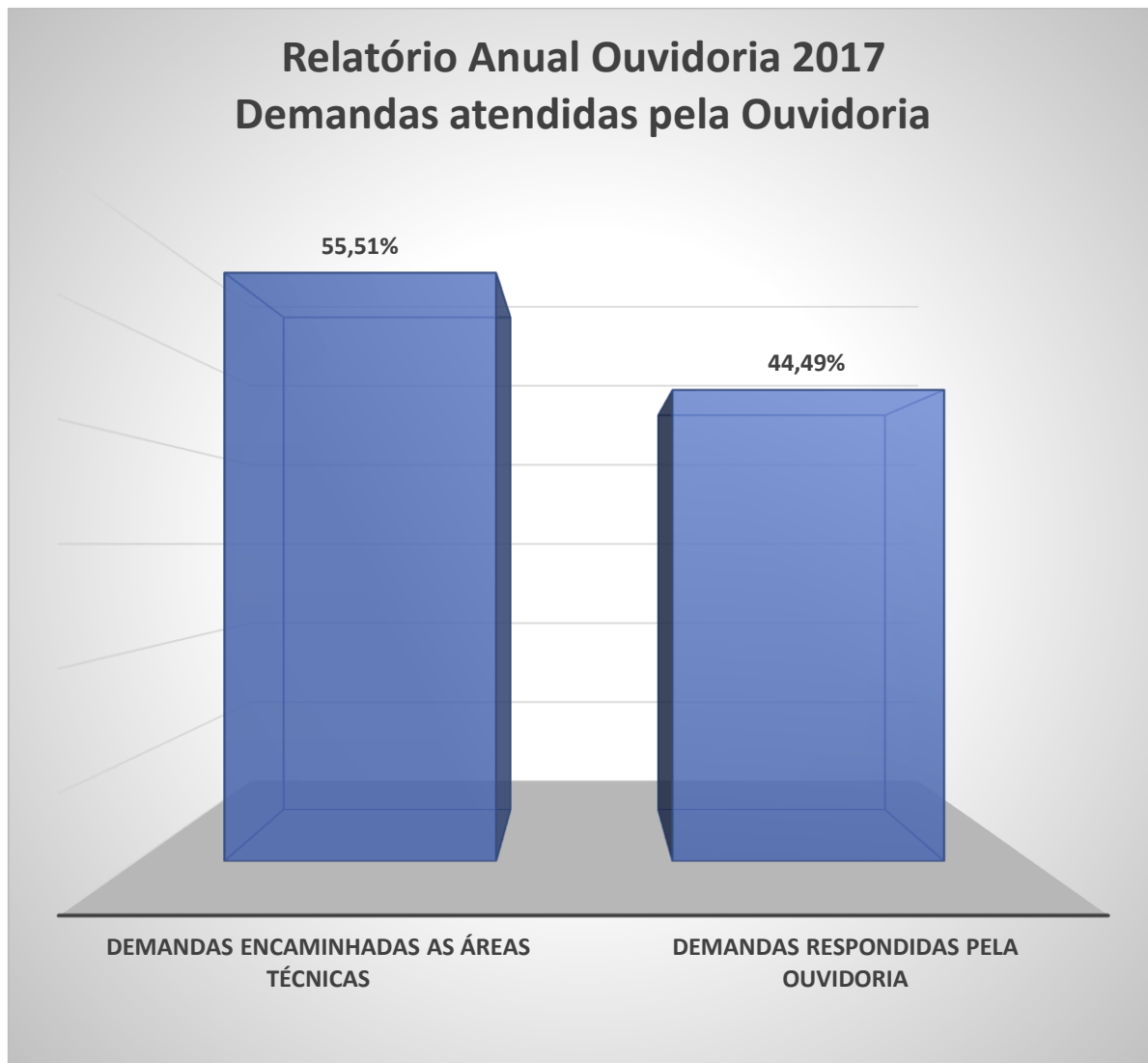
Gráfico nº 02 RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA COMPARATIVO - 2017/2016
SITUAÇÃO DA DEMANDA – (em percentuais)



No gráfico **comparativo** acima apresentado, é de se observar que a oscilação do volume de demandas fechadas, representados em percentuais demonstra uma diferença quase imperceptível de valores nos dois anos referenciados. Nos tópicos “aguardando procedimento fiscalizatório” e as que ficaram “em aberto”, foi irrelevante.

Vale acrescentar que no volume total de demandas, confrontando os dois períodos, tem-se no ano de 2016, um total de 1195 demandas; já no ano de 2017, 1108 demandas. Portanto, uma redução no quantitativo de **7,3%** em comparação com o ano anterior.

Gráfico nº 03 Relatório Anual Ouvidoria - 2017
Demandas atendidas pela Ouvidoria



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

Tal procedimento tem por objetivo de não sobrecarregar os gestores, salvo quando a informação está defasada, não disponível ou inexistente. De outra, as demandas que requerem apuração de fatos relatados pelo usuário, averiguação e/ou diligências são repassadas para a GPF Gerência de Planejamento e Inteligência da Fiscalização, para providências complementares e/ou aprimoramento do “*modus operandi*” no âmbito da SFC.

Neste quadro comparativo abaixo demonstrado, pode-se observar que a Ouvidoria, mesmo apresentando um percentual de registros de demandas levemente menor que o ano de 2016 (ano anterior), continua respondendo a grande parte das demandas sem subsídio das áreas técnicas da Agência. De notar que a relação entre respondidas diretamente pela Ouvidoria e aquelas com a necessária interveniência das setoriais técnicas, conforme já explicitado, é decorrência do natureza-tipo-conteúdo das demandas.

Gráfico nº 04 Relatório Anual Ouvidoria Comparativo - 2017/2016
Demandas Respondidas pela Ouvidoria

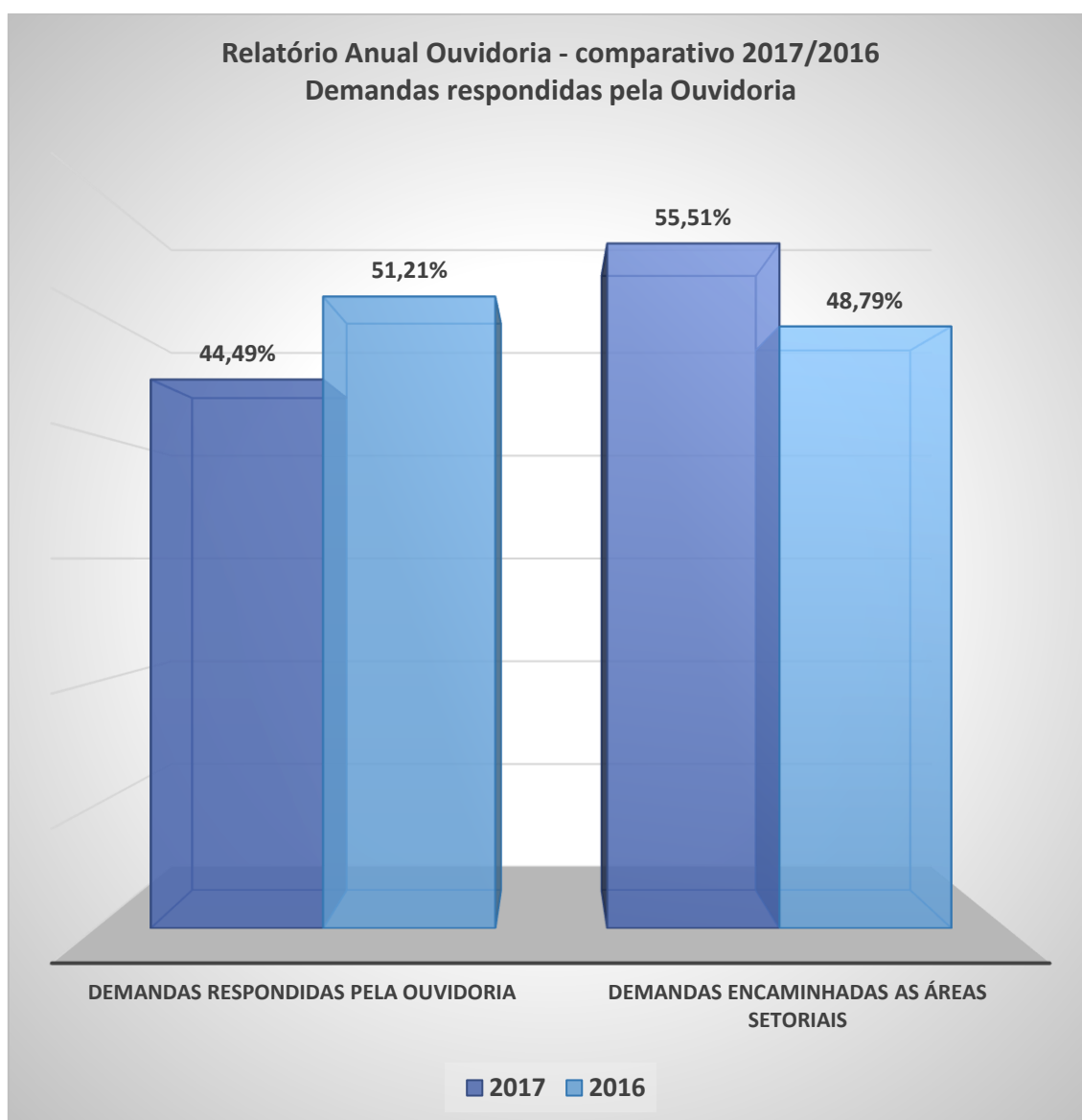
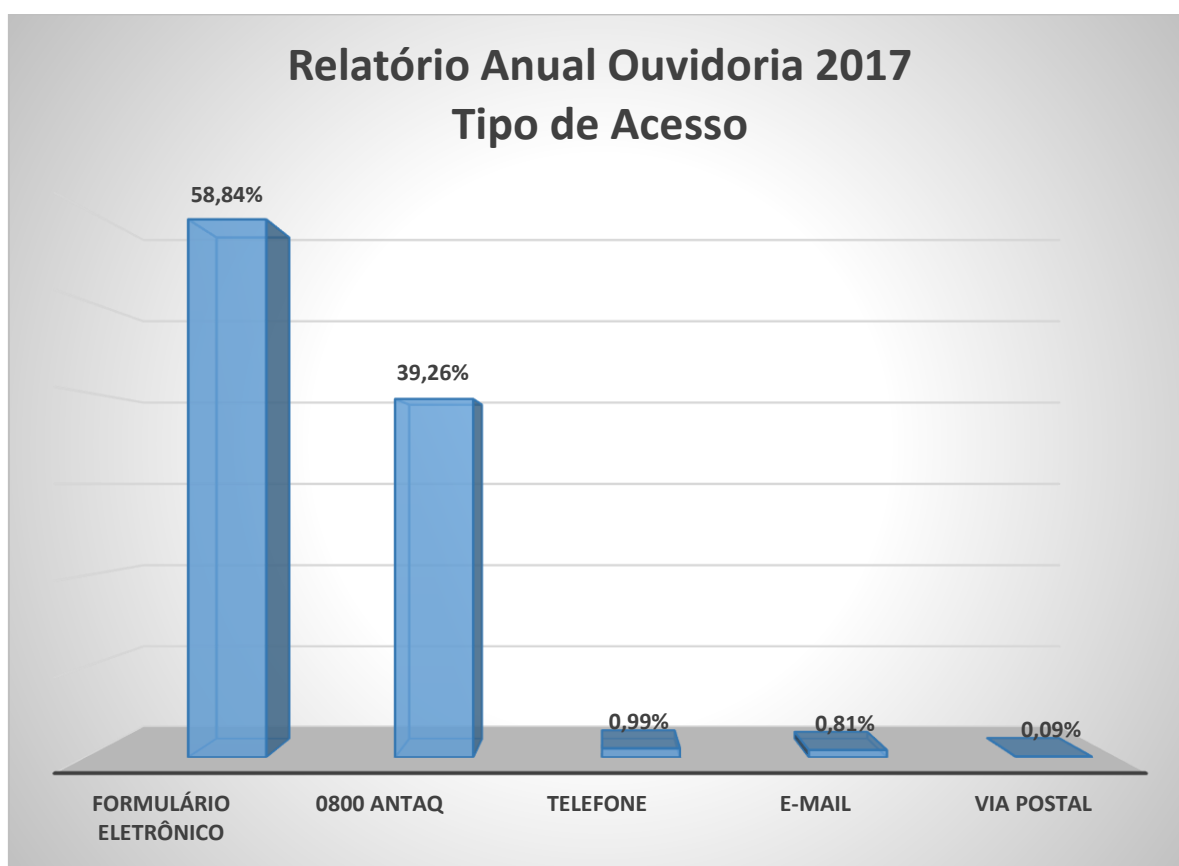


Gráfico nº 05 Relatório Anual Ouvidoria - 2017
Tipo de Acesso

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, por telefone (ramais da Ouvidoria), é orientado a efetuar a demanda por meio de nosso **DDG-08006445001**, pessoalmente ou por correspondência (carta ou ofício). Cada vez mais o interessado busca informações e os serviços da Agência; e a Ouvidoria está ciente da responsabilidade e comprometimento em manter a comunicação entre a Administração e o cidadão.



Em 2017 foi contabilizado em **58,84%** de demandas registradas pelo Formulário Eletrônico, justamente pela facilidade, celeridade e acompanhamento da demanda pelos internautas que acessam nosso link, na página inicial do portal da Agência. (link abaixo).

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

De outro turno, o acesso via **DDG-08006445001** tem registrado um aumento crescente. No ano de 2017 contabilizou em **39,26%**. Já no ano anterior (2016) foi de 28,74%, no total de atendimentos, portanto, com um incremento da ordem de **10,72%** no quadro total. Na grande maioria, registros de usuários da navegação interior de percurso longitudinal e de travessia da bacia amazônica, onde o acesso à rede mundial de computadores ainda é precário.

Gráfico nº 06 Relatório Anual Ouvidoria Comparativo - 2017/2016
Tipo de Acesso

A Ouvidoria da ANTAQ registra, conforme determina o seu Regimento Interno, pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios e sugestões e dar tratamento com os encaminhamentos até a solução final do questionamento.

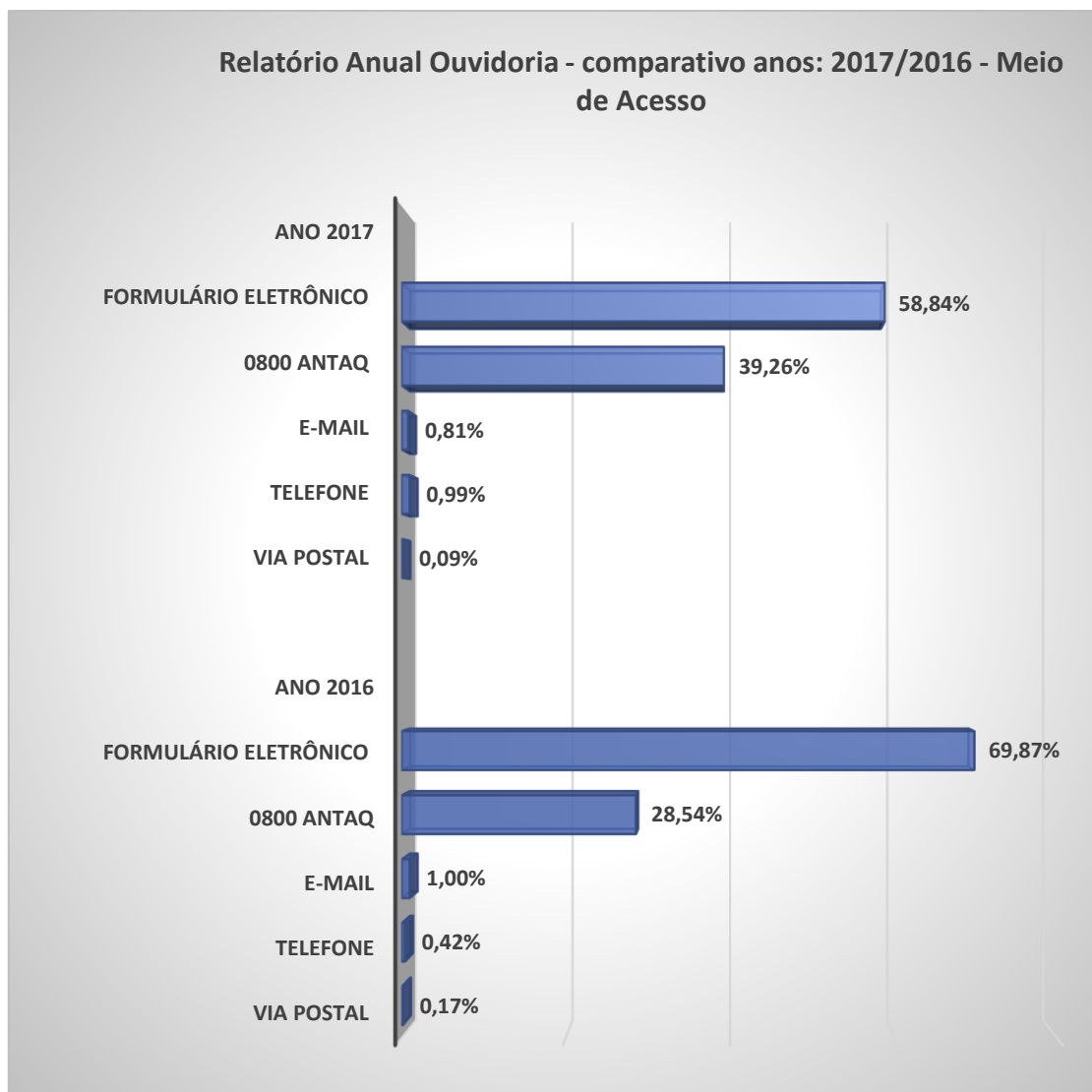
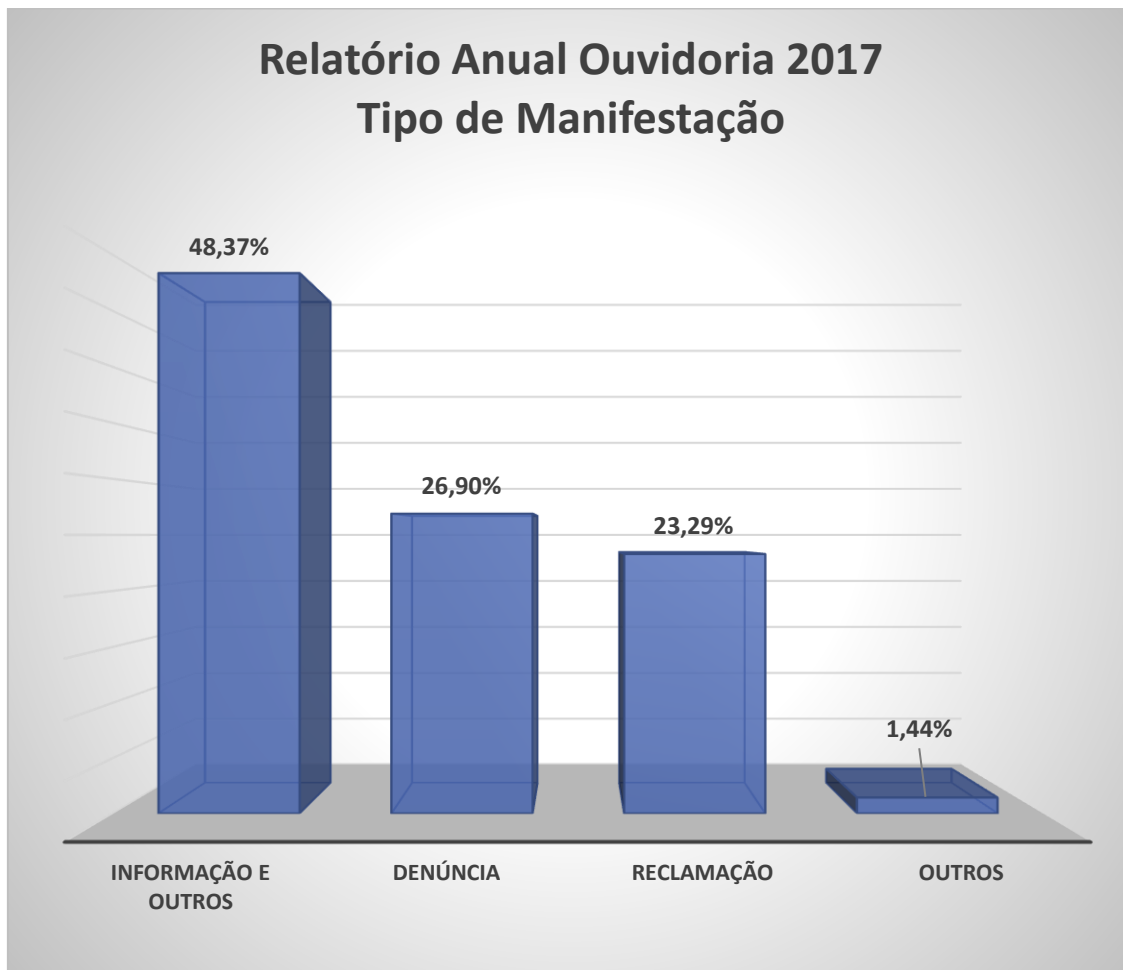


Gráfico nº 07 Relatório Anual Ouvidoria - 2017
Tipo de Manifestação



O maior número de registros, como visto acima, foi de “**Informações**”. No entanto, vale ressaltar uma considerável alta no quantitativo de denúncias, de 20,75% (ano anterior) para **26,90% no ano de 2017**, registrando uma alta de **6,15%**. Em princípio, é possível afirmar ser uma alta relativa, já que comparada com a redução do número de informações, o que também ocorreu no quadro geral (1.108 registros ante 1.195 do ano anterior).

Ainda no gráfico “**Tipo de Manifestação**”, Vale ressaltar que para as demandas tipificadas como “reclamação” também foi observado um aumento, totalizando um percentual de 23,29%; no ano anterior (2016), registrou-se um valor mais baixo de 11,72%.

Tais dados, no entanto, ainda não permitem uma conclusão objetiva. No caso das denúncias, de um total de 248 em 2016, elevou-se para 298; já nas reclamações de 140 passou-se a 248.

Maior nível de exigência em relação ao serviço prestado, a partir do reconhecimento de uma ação mais efetiva da Antaq.

Gráfico nº 08 Relatório Anual Ouvidoria Comparativo - 2017/2016
Tipo de Manifestação

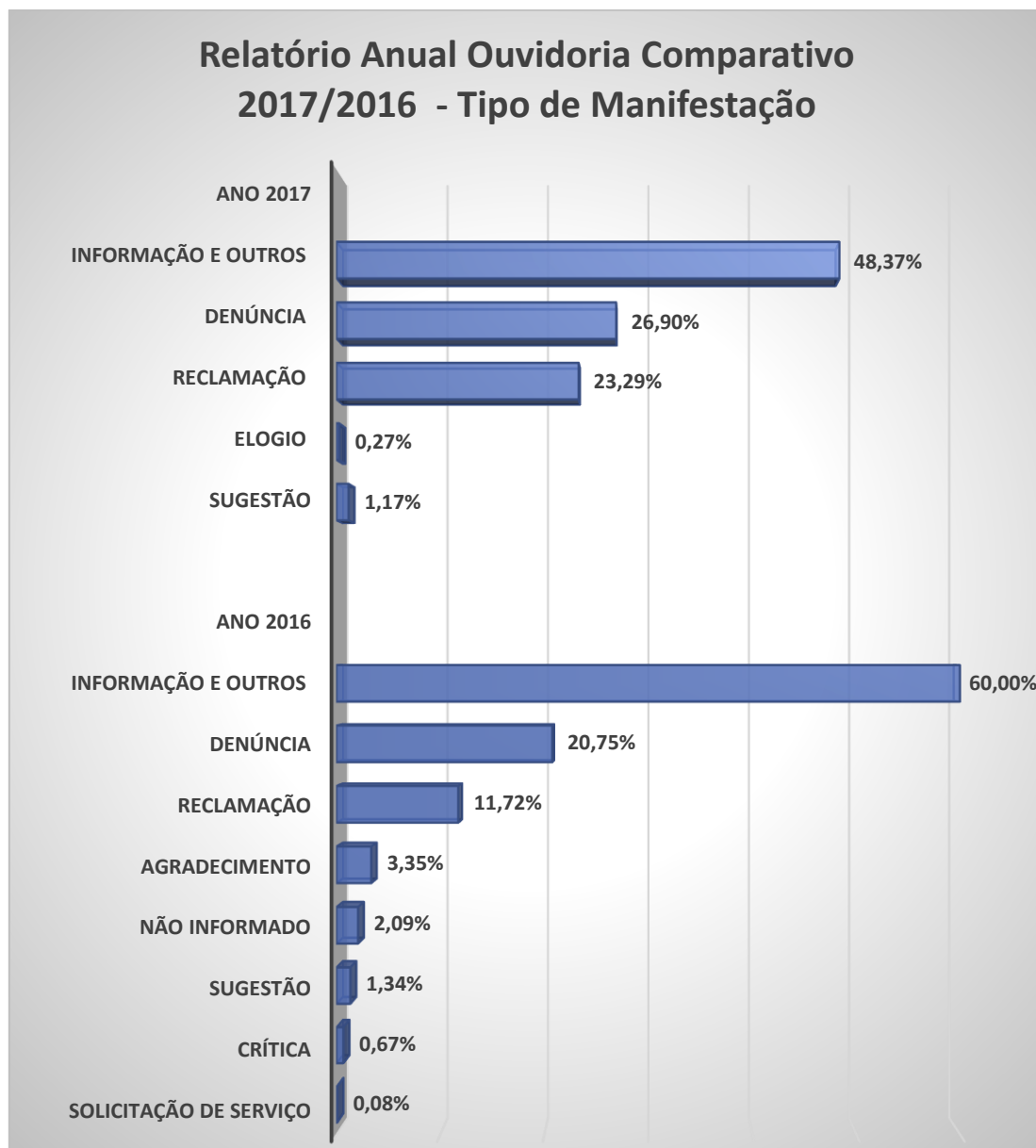
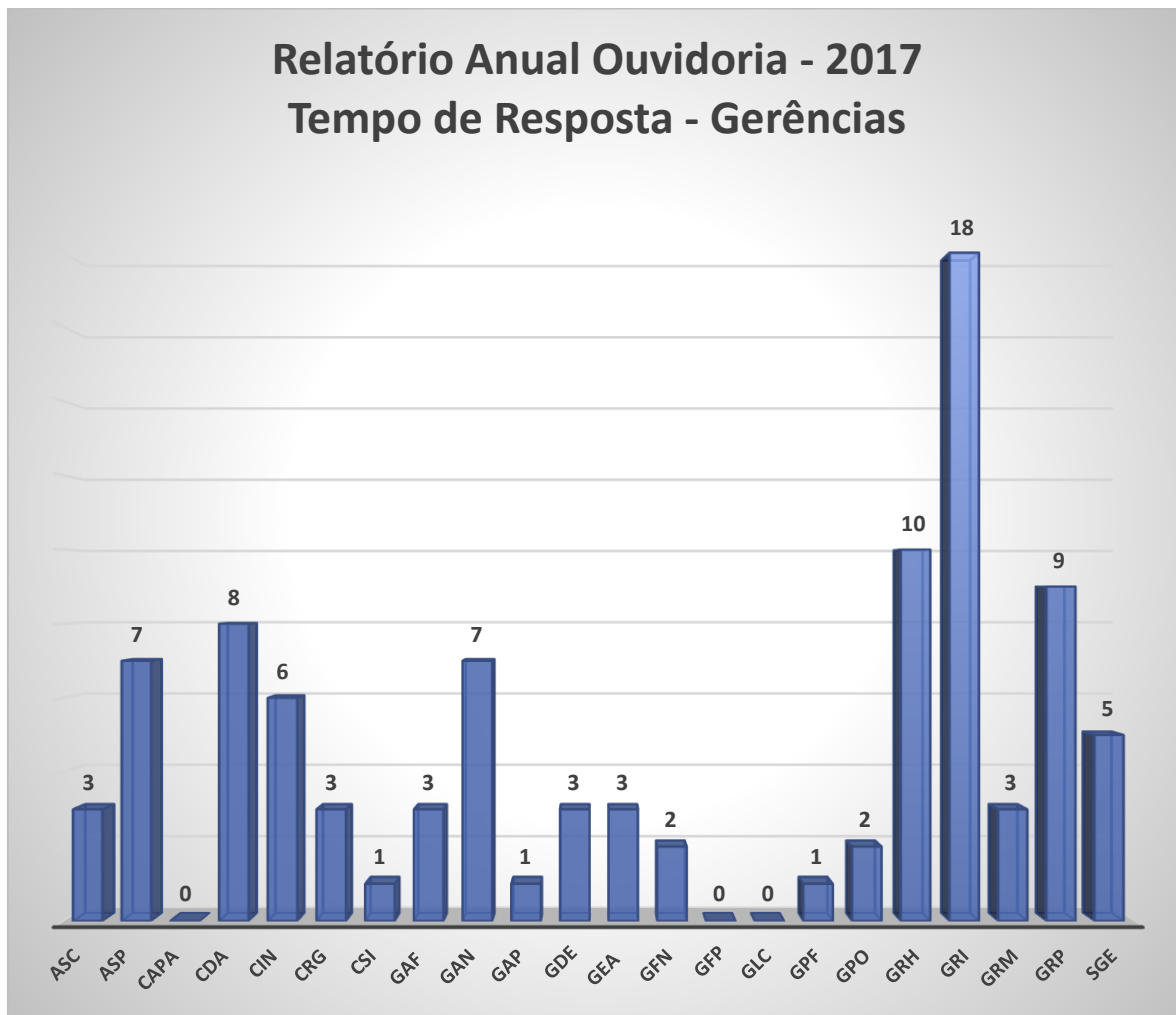


Gráfico nº 09 Relatório Anual Ouvidoria - 2017
Tempo de Resposta – Gerências (em dias)



No gráfico, faz-se referência ao demonstrativo de “Tempo de Resposta” em dias, utilizado pelas áreas setoriais da Agência, no envio de respostas à Ouvidoria. Há de ressaltar que esse gráfico contabiliza o **“tempo Total”** utilizado pelo setor, que significa dizer o **tempo médio** utilizado pelos gestores, contabilizado no ano de 2017 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** utilizado pelas áreas setoriais e a Ouvidoria para retorno ao cidadão, 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 10 Relatório Anual Ouvidoria Comparativo - 2017/2016 **Tempo de Resposta – Gerências (em dias)**

Já no gráfico comparativo abaixo demonstrado, houve diversidade nos setores demandados nos anos respectivos anos (2017/2016), isso se deu conforme a necessidade e contexto de demandas as serem analisadas pelos setores técnicos da Agência.

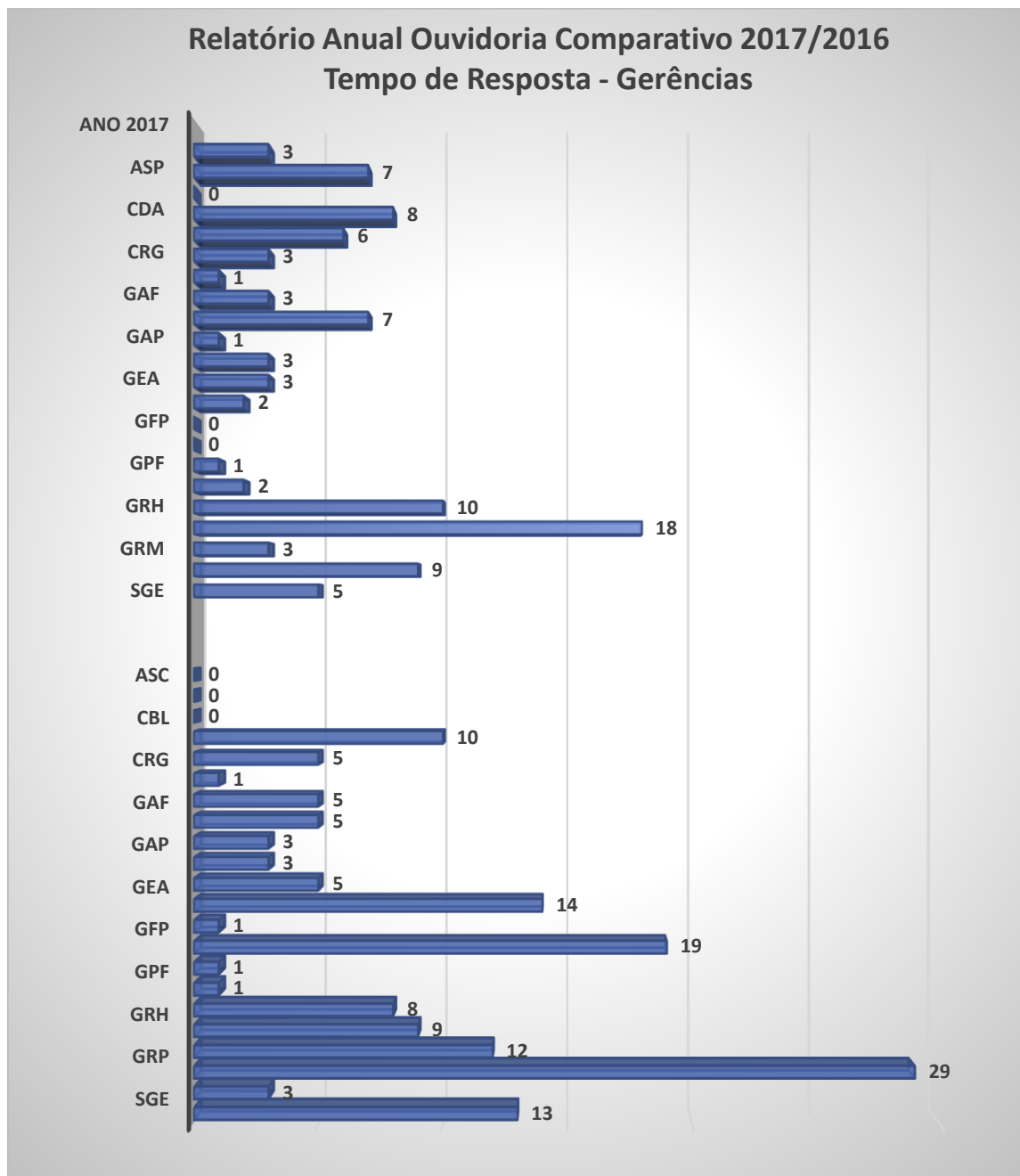
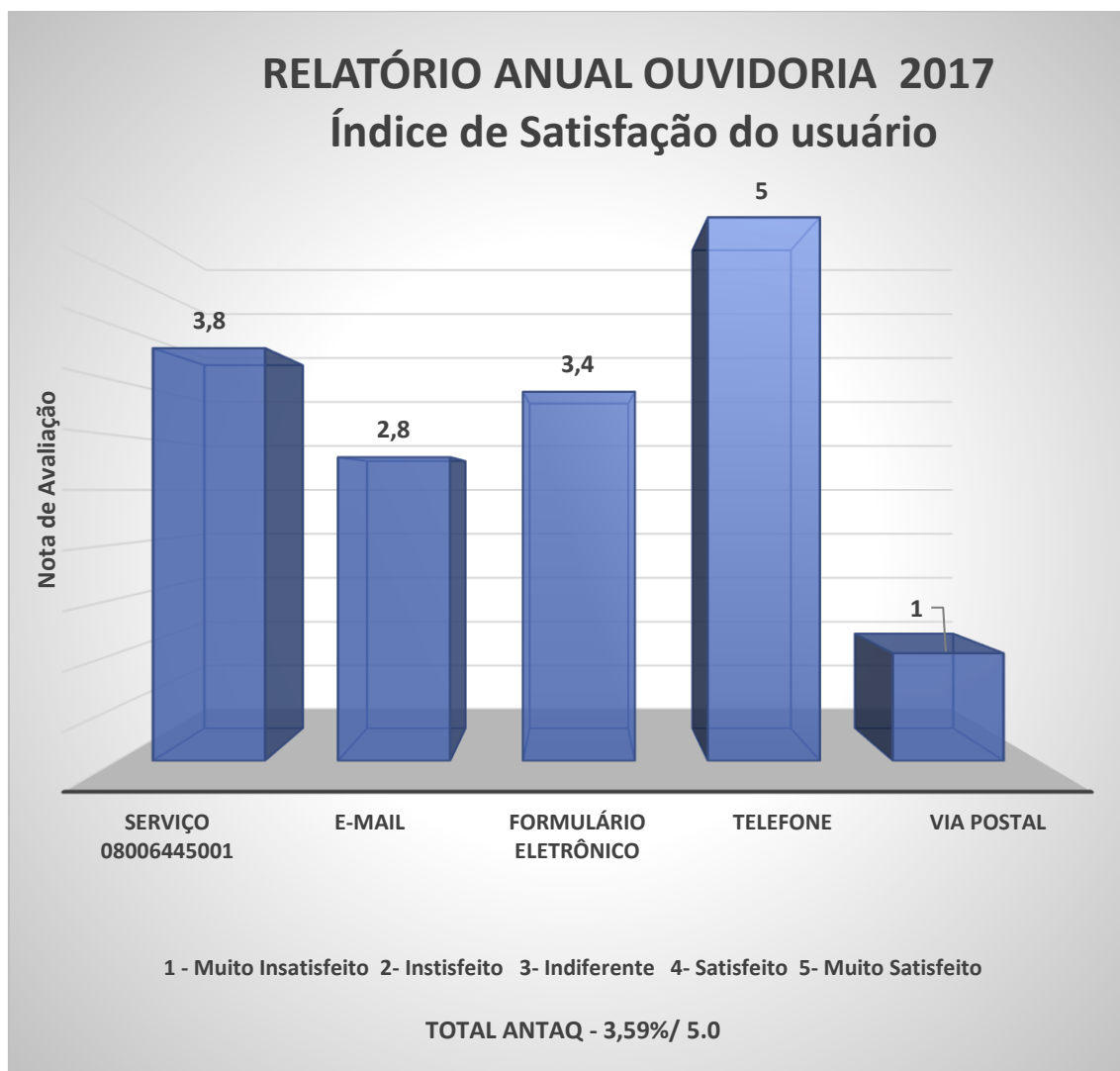


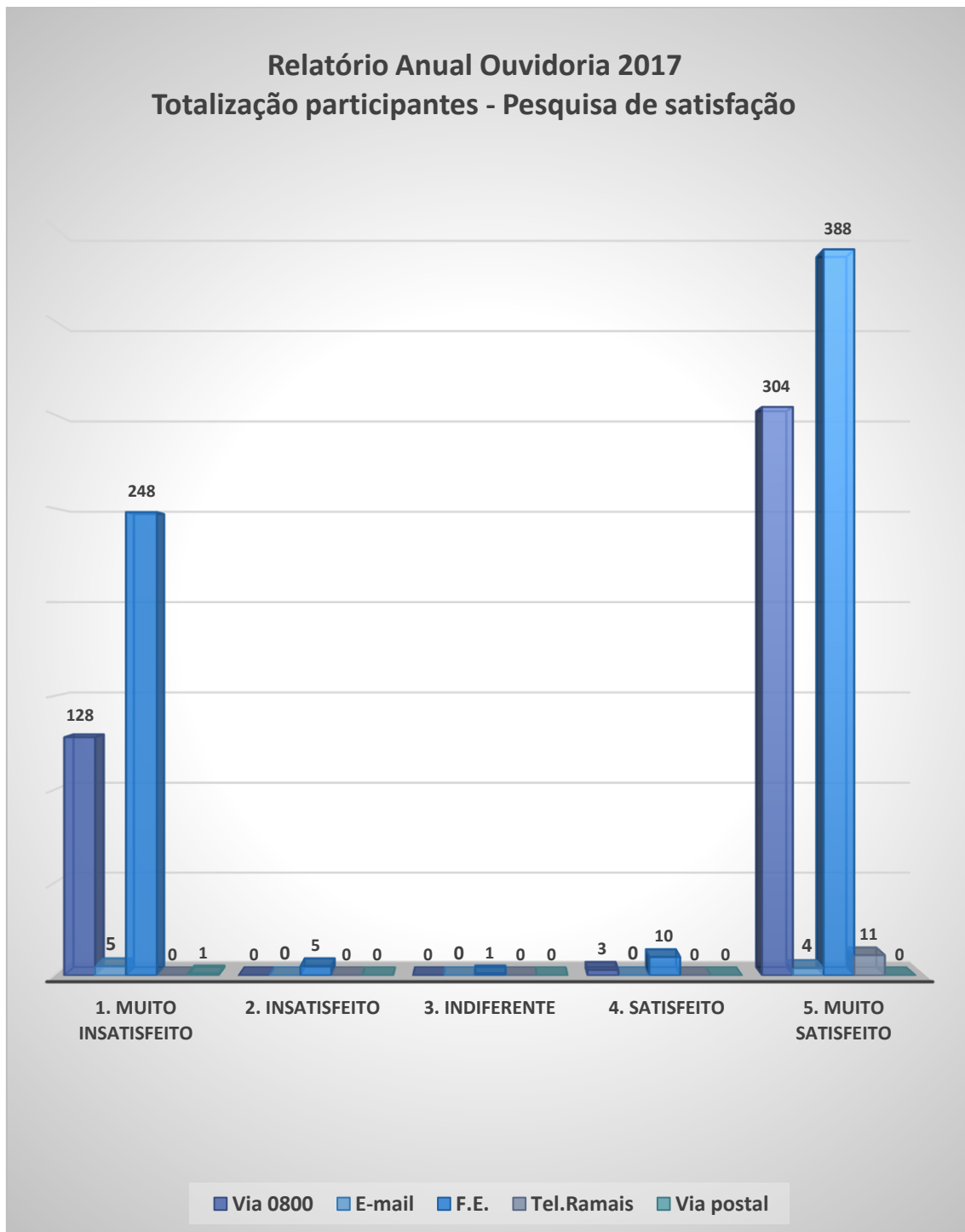
Gráfico nº 11 Relatório Anual Ouvidoria - 2017
RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Com o objetivo de aferir o grau de qualidade do serviço prestado pela ANTAQ, seus outorgados, como também, pelo atendimento da 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 para resposta, desfecho e clareza da resposta. Os resultados obtidos estão detalhados no gráfico nº 11 - “Índice de Satisfação do Usuário”.



O atendimento da Ouvidoria em 2017 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, ou, ainda, pelo acionamento do serviço DDG-08006445001

Gráfico nº 12. Relatório Anual Ouvidoria 2017- Pesquisa de satisfação do usuário - Totalização de participantes - votos



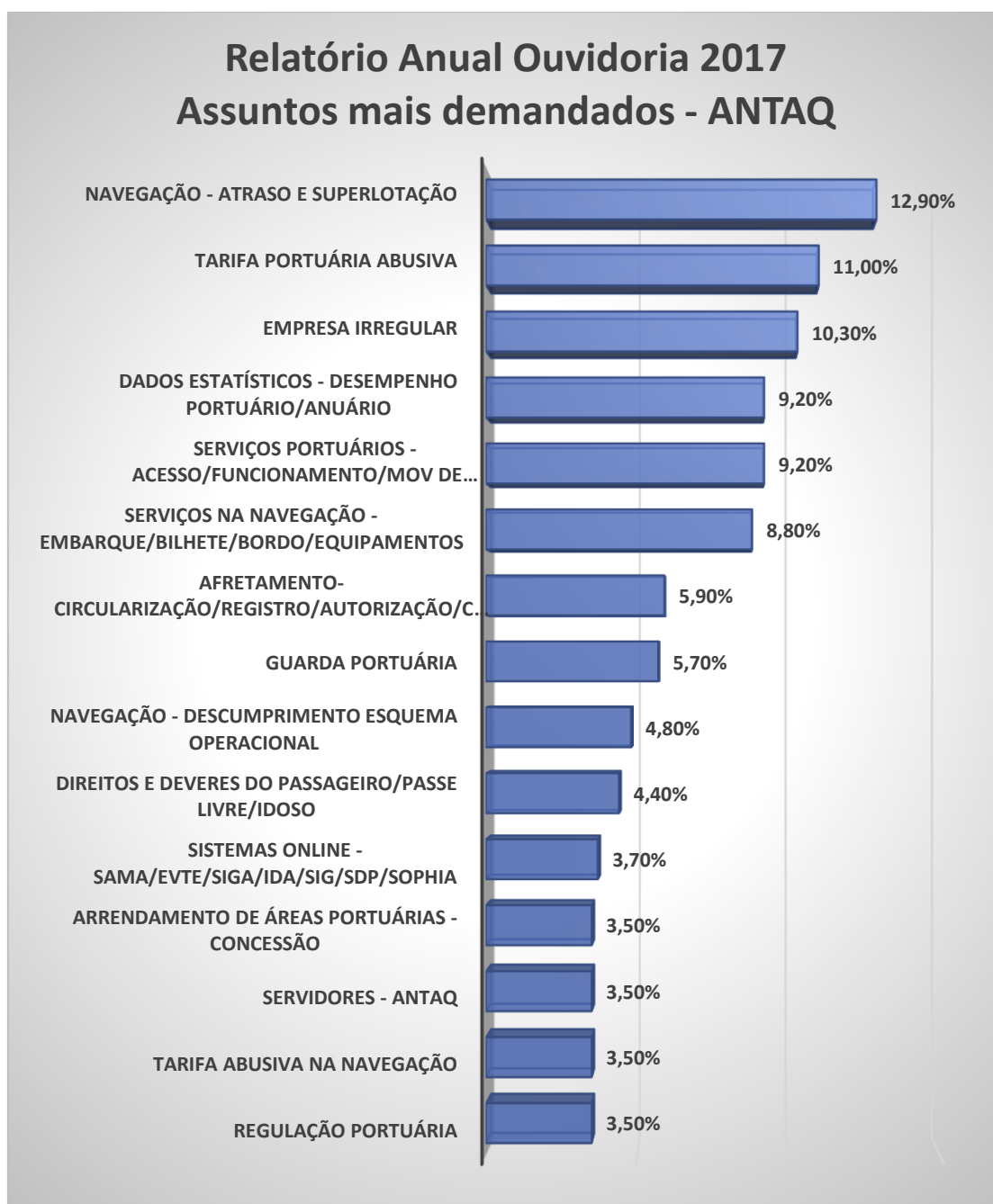
A pesquisa de satisfação ora disponibilizada ainda é realizada somente por usuários que fornecem e-mail, a aferição é através de link enviado. Apesar de aferir parcialmente, por ser um ato voluntário e contabilizar somente

os 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 3,59 (indiferente). 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 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.

Gráfico nº 13 Relatório Anual Ouvidoria - 2017
Assuntos mais demandados no âmbito da Agência

A Ouvidoria da ANTAQ tem trabalhado com as áreas setoriais no sentido de observar quanto a atualização de suas páginas no portal da Agência, a fim de que as informações sejam mais amplamente difundidas. Apesar que sempre instruímos os usuários a observar a carta de serviços, legislação e outros links da Agência, há de se considerar a ocorrência de erros e outros impeditivos de pesquisa e o acesso à informação.



No gráfico nº 13 anteriormente demonstrado, retrata os “**Assuntos mais demandados no âmbito da AGÊNCIA**”, onde pode-se atribuir como temas mais emblemáticos, desde de uma simples informação, até questionamentos com teor de denúncia, e solicitaram maior atenção da Agência, com desdobramentos na área de fiscalização, quais sejam:

- Item 1 – **Navegação - Atraso e superlotação** - - reclamações de passageiros que questionam de atrasos (longas horas aguardando o embarque). 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.

Item 2 - **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, solicitando regulação da Agência, nas taxas e tarifas praticadas pelos terminais com capacidade de maior movimentação e oferta de serviços. O tema foi muito debatido e cobrado pelos investidores e usuários em geral, mas o setor de Regulação da Agência está elaborando normativo visando regulamentar os tópicos citados.

Item 3 - “**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, dependendo da necessidade dos casos registrados.

Item 4 - “**Dados Estatísticos – desempenho portuário/anuário**” – registrou-se demandas com solicitação de informação de estatísticas nos links de estatísticas em nosso 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.

Item 5 – **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.

- Item 6 - “**serviços de navegação – embarque/bilhete/bordo/equipamentos**” 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.

GRÁFICO nº 14 Relatório Anual Ouvidoria - 2017
Assuntos mais demandados da SRG

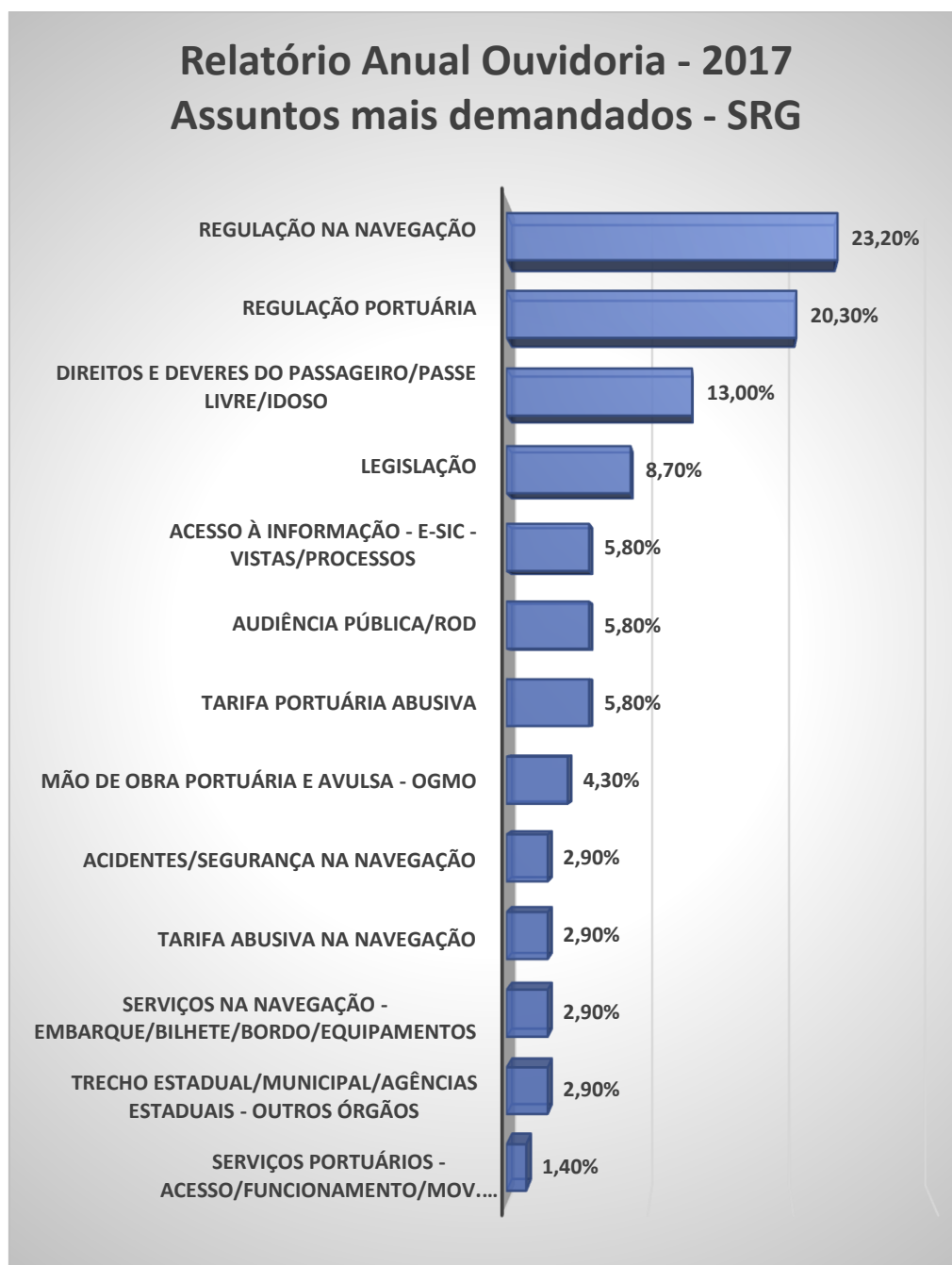


GRÁFICO nº 15 Relatório Anual Ouvidoria - 2017
Assuntos mais demandados - SOG



GRÁFICO nº 16 Relatório Anual Ouvidoria - 2017
Assuntos mais demandados - SDS

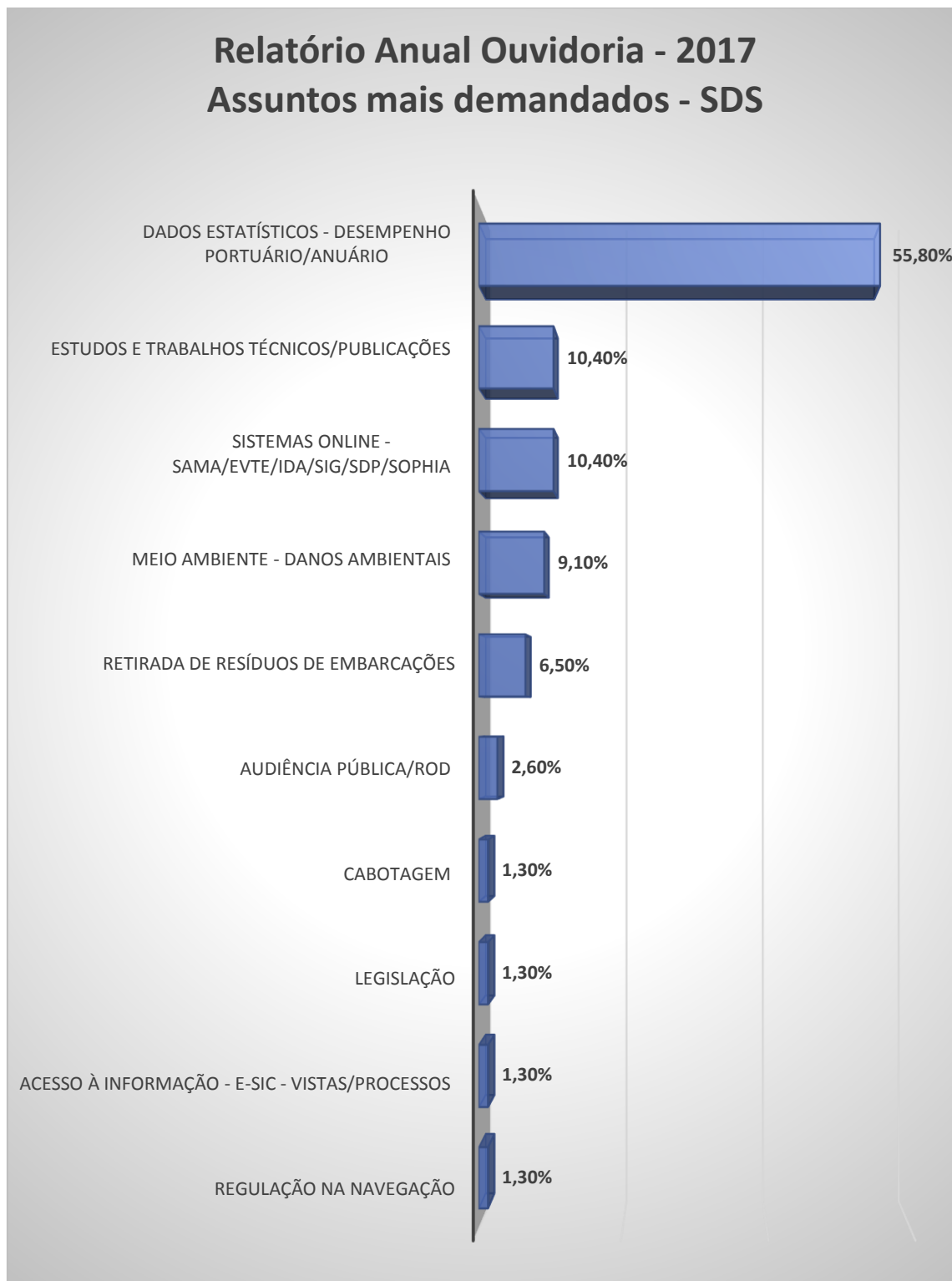
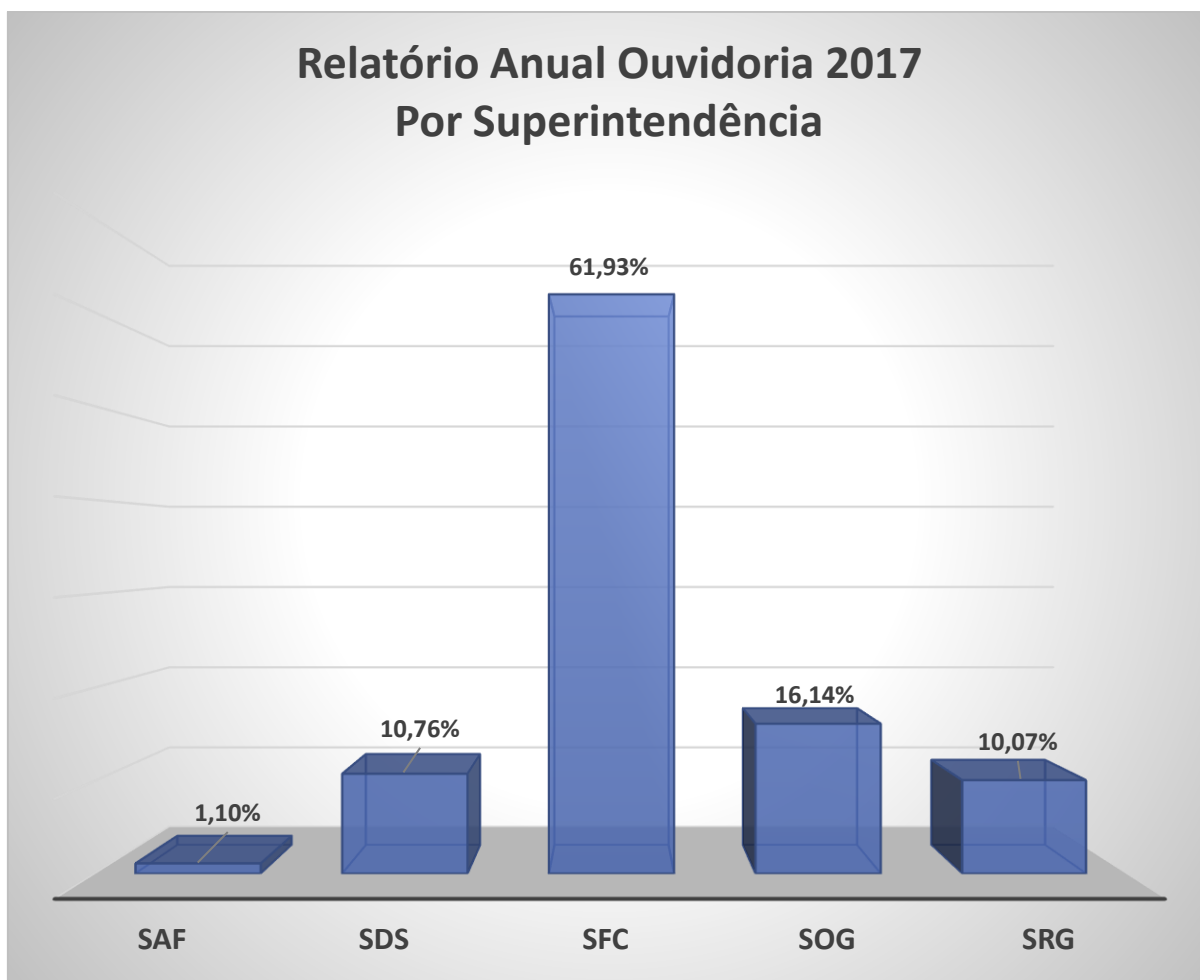


GRÁFICO nº 17 Relatório Anual Ouvidoria - 2017
POR SUPERINTENDÊNCIA

No gráfico abaixo, tem-se o percentual de demandas que tramitaram pelas Superintendências da Agência, com a SFC liderando o ranking.



4. DENÚNCIAS E INSATISFAÇÕES ENVIADAS À SFC – GPF – URE's

A Ouvidoria contabilizou através de nosso sistema informatizado, a totalização de **362 demandas** encaminhadas à GPF/SFC e URE's durante o ano de 2017, ou seja, **32,67%** de registros com necessidade de averiguação e providências no âmbito da Superintendência de Fiscalização e Coordenação – SFC, Gerência de Planejamento Inteligência da Fiscalização - GPF e Unidades Regionais da Agência.

Destaca-se ainda, a iniciativa da Gerência de Planejamento, Inteligência da Fiscalização GPF/SFC em elaborar Ordem de Serviço nº 1/2015/GPF, que dispõe sobre os procedimentos no tratamento de denúncias e reclamações da Ouvidoria, no âmbito das Unidades Regionais da Agência. Com isso, a Ouvidoria percebeu mais celeridade, transparência e formalidade nos fluxos, até o resultado final.

Vale ressaltar que os dados relativos às demandas classificadas por denúncias e insatisfações do cidadão registradas na Ouvidoria, encaminhadas à Gerência de Planejamento Inteligência e fiscalização - GPF, foram redirecionadas às 14 Unidades Regionais da Agência – URE's, conforme cada caso. Os valores representados nos gráficos à frente, referentes à Superintendência de Fiscalização e Coordenação – SFC, foram extraídos em nosso sistema, na primeira quinzena de janeiro do ano em curso (2017).

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 nº 18 RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA - 2017
Demandas encaminhadas - SFC/GPF – URE's

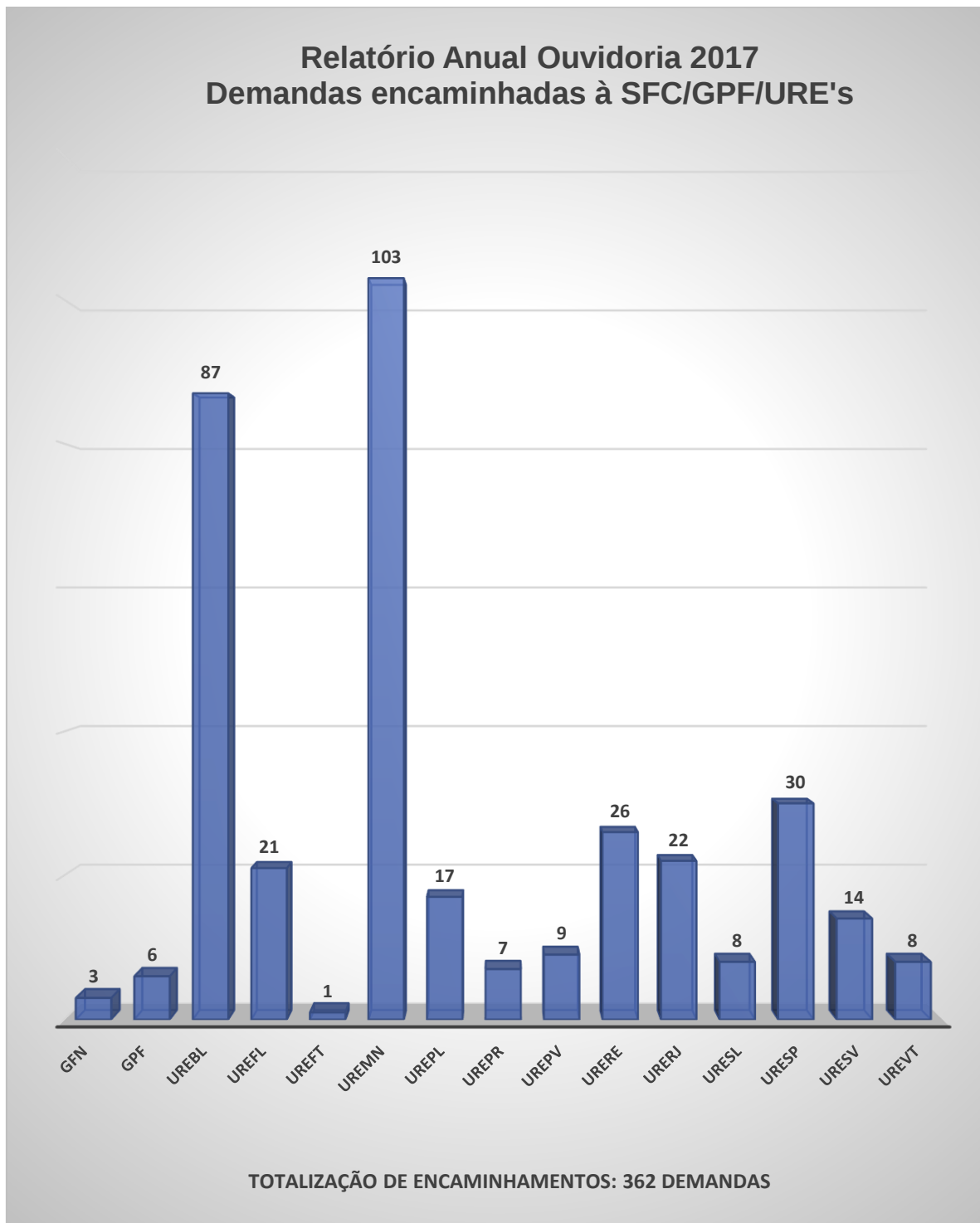
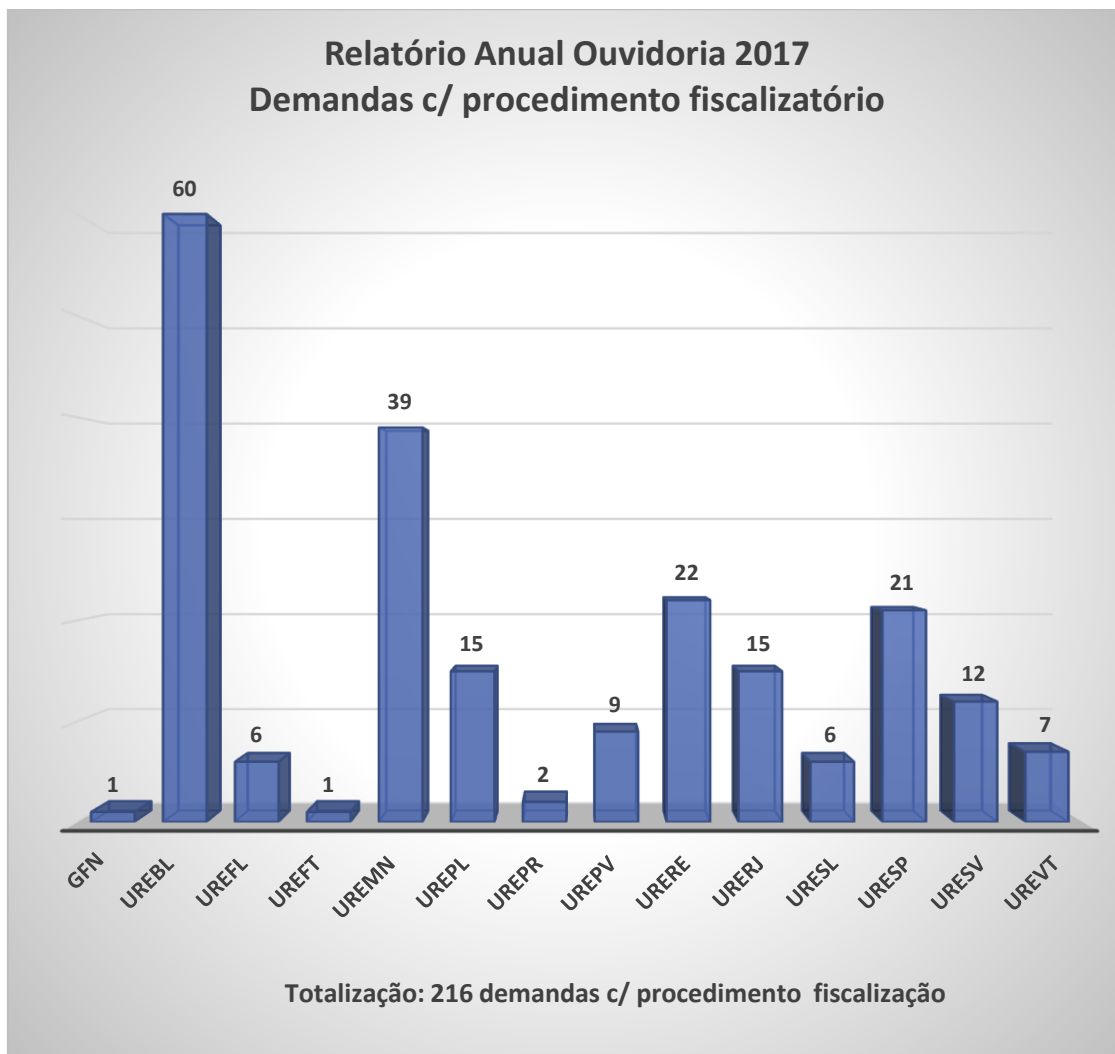
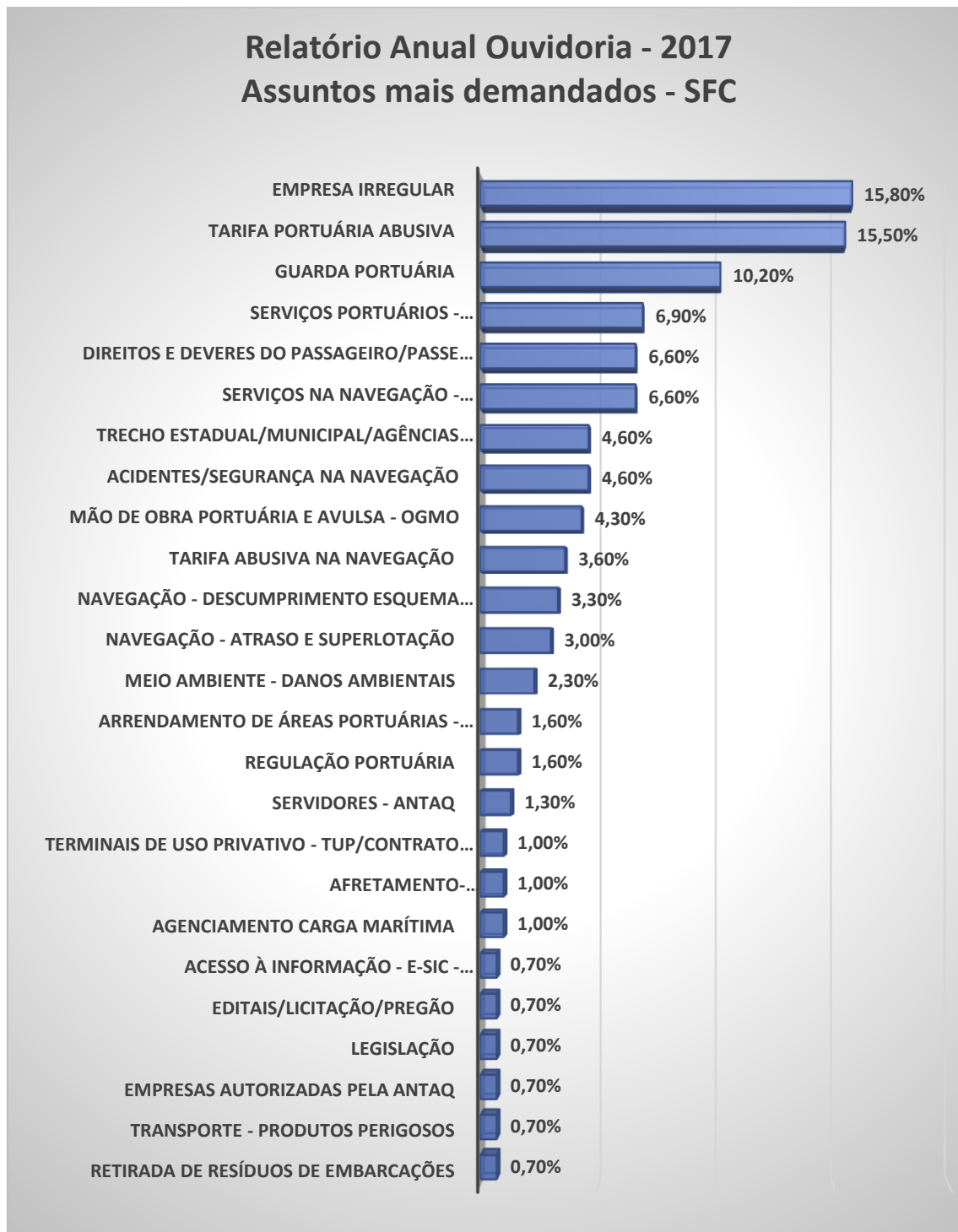


Gráfico nº 19 RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA - 2017
DEMANDA C/ PROCEDIMENTO FISCALIZATÓRIO
SFC/GPF/URE's



Já no gráfico acima, observa-se que os quantitativos contabilizados foram de demandas que provocaram **“abertura de processo administrativo sancionador”**, com desdobramentos nas URE's, com a subsequente instauração de **216** processos sancionadores. Vale ressaltar que os resultados aqui mensurados foram extraídos em nosso sistema na primeira quinzena de 2018, pois as demandas na medida que são concluídas e encerradas, o quadro quantitativo de demandas com procedimento fiscalizatório vai se alterando em nosso sistema.

Gráfico nº 20 RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA - 2017
Assuntos mais acessados no âmbito da Fiscalização SFC – GPF/URE



Cabe ressaltar que os itens capturados neste gráfico, de “Assuntos mais demandados – SFC”, que se seguem, foram comentados nos gráficos de assuntos mais demandados no âmbito da Agência, gráfico de inserção pelo

Formulário Eletrônico da Ouvidoria, com contextualização ampla de denúncias registradas em nosso sistema, de insatisfações enviadas à SFC/GPF e URE's.

1. - **Empresa Irregular**” lidera o ranking deste gráfico, contextualizando denúncias de empresas de navegação atuando sem outorga da ANTAQ, caracterizando competição desleal entre empresas que detém EBN e até mesmo empresas que tentam atuar de forma clandestina ou com exploração de linhas/trechos somente intermunicipais

2 **Tarifa portuária abusiva** – questionamentos de usuários dos serviços portuários sobre aumento de taxa/tarifa praticadas por terminais que possuem autorização da Agência. Investidores que utilizam os serviços portuários, tanto na movimentação de contêineres, no armazenamento, deadline, carga prescrita, omissão de porto e outras situações, solicitando regulação da Agência, nas taxas e tarifas praticadas pelos terminais com capacidade de maior movimentação e oferta de serviços. O tema foi muito debatido e cobrado pelos investidores e usuários em geral, mas o setor de Regulação da Agência está elaborando normativo visando regulamentar os tópicos citados.

3 **Guarda Portuária – Guarda Portuária** – Denúncias solicitando a intervenção da ANTAQ na relação trabalhista da classe, irregularidades ocorridas em alguns portos.

5. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS EXTERNOS/CURSOS

I TRIMESTRE

JANEIRO

Dia 24 e 25 de janeiro de 2017 - 09:00-17:00hs: Competências e necessidade de capacitação. O projeto tem como objetivo identificar as ações de capacitação a serem oferecidas para cada servidor de acordo com suas necessidades. Este levantamento de capacitação se dá pela descrição de suas atribuições e capacidades. (Antaq/Auditório)

FEVEREIRO

Dia 6 de fevereiro de 2017

10:00-12:00: 2ª Reunião do Comitê Gesto do novo Portal da ANTAQ. Participantes: Srs. Ângelo Oliveira (GAB), José Antônio Machado (CITAQ), Samuel Cavalcanti (Sala de Reuniões do 5º andar ANTAQ/Sede).

Dia 7 de fevereiro de 2017

15:00-16:30: Reunião com a Sra. Amélia Regina (Ouvidora da ANATEL), para discutir sobre os trabalhos realizados nas Ouvidorias e como funcionam. (Ouvidoria - ANTAQ/Sede).

Dia 8 de fevereiro de 2017

Reunião - Agenda Positiva Sugestão de Pauta enviada por AEXA/CECAFÉ em 01/02/2017. Das 10:00-12:00hs. Tópicos a serem discutidos: 1. Relacionamento da Agência Reguladora com os Usuários dos Portos. - Incentivo à presença de mais usuários; - Divulgação das reuniões de Agendas Positivas no site da ANTAQ. 2. Tarifas e preços de serviços portuários - Andamento dos estudos da ANTAQ sobre modicidade de tarifas e preços nos terminais portuários (Sala de Reuniões do 5º andar - ANTAQ/Sede)

Dia 13 de fevereiro de 2017

Das 15:10-15:40: Reunião o Sr. Gustavo e o Sr. Vanderley, para tratar de assuntos sobre o Sistema Ouvidor V2. (Sala da STI).

Dia 17 de fevereiro de 2017

Das 15:00-16:00hs: Reunião de Trabalho com Ouvidoria da Empresa Maranhense de Administração Portuária - EMAP/Porto de Itaqui - São Luís do Maranhão, com a presença do Sr. Glauco Salgueiro e Dr. Carlos Afonso (Ouvidor). (Ouvidoria da ANTAQ/Sede)

MARÇO

Dia 8 de março de 2017

10:00-11:30: Reunião com representante da OI Serviço de Telefonia, para discutir assuntos sobre prestação de serviços do telefone 0800 a esta Ouvidoria com a presença da Sra. Ivanilde - OI, Felipe - OUV e a Daniela - CSG (Coordenadoria de Serviços Gerais CSG 1º andar - ANTAQ/Sede)

Dia 13 de março de 2017

16:00-18:00: INSPEÇÃO NÃO INVASIVA (ESCANEAMENTO) DE CONTÊINERES. Processo: 50300.007611/2016-48. PONTOS A SEREM DISCUTIDOS: a) reiterar as preocupações do setor empresarial portuário com relação à denúncia da Confederação Nacional das Indústrias - CNI junto à Antaq; b) esclarecer, como necessário, os pontos apresentados na carta em anexo; e c) complementar as informações prestadas durante a audiência (Sala de Reuniões do 5º andar - ANTAQ/Sede) Wagner de Sousa Moreira Diretor Técnico da ABTP - Associação Brasileira dos Terminais Portuários - celular: (21)9827-2600.

Dia 14 de março de 2017

16:00-17:00: Reunião para conhecimento da indicação para compor a Plataforma de cidadania digital. (Gabinete da ANTAQ/Sede)

Dia 15 de março de 2017

16:00-17:00: Pauta: • PLANO DE INTEGRAÇÃO À PLATAFORMA DE CIDADANIA DIGITAL Participantes: • João Cabral; (SPL) • Gustavo; (STI) • Carlos Afonso; (OUV) e • Vinícius (CGD) (SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO INTERNA - SPL)

Dia 17 de março de 2017

15:00-16:30: Reunião de Trabalho com a Ouvidoria da Empresa Maranhense de Administração Portuária - EMAP/Porto de Itaqui - São Luís do Maranhão, com a presença do Sr. Glauco Salgueiro e Dr. Carlos Afonso (Ouvidor). (Ouvidoria da ANTAQ/Sede)

Dia 22 de março de 2017

09:00-10:30: Reunião com o Ouvidor da EMBRAPA o Sr. Zenilton de Jesus Gayoso Miranda e equipe, para discutir sobre o Sistema E-Ouv. Obs.: toda a equipe da Ouvidoria participou (Sede da Ouvidoria da EMBRAPA)

Dia 23 de março de 2017

14:30-16:00: Treinamento de Conteudistas - Wordpress - Sistema de Gestão de Conteúdo do Novo Portal da ANTAQ. (ANTAQ/3º ANDAR)

II TRIMESTRE

ABRIL

Dia 03/04 às 15:00-17:00: REUNIÃO - SISTEMA E-OUV - Adesão Obs.: Toda a equipe da Ouvidoria participará. (CGU)

Dia 11/04 – Às 16:00-17:30: Reunião com os participantes: Sr. André de Seixas, Diretor-Presidente da Associação dos Usuários dos Portos do Rio de Janeiro - USUUPPORT-RJ. Participantes da ANTAQ: - Adalberto Tokarski (DG); - Mario Povia (DR); - Pedro Batista Neto (AST-DG); - Espedito Severiano Sales Filho (AST-DG); - Carlos Afonso Rodrigues Gomes (OUV); - Flávia Moraes Lopes Takafashi (SRG); - Samuel Ramos de Carvalho Cavalcanti (SOG) – Yara Rodrigues da Assunção (ASC) na Sala de Reuniões do 5º andar - ANTAQ/Sede)

Dia 18/04 – Às 11:00-12:30 Escaneamento e pesagem de contêineres; Processo de fusão e incorporação das empresas de navegação e a verticalização no setor de contêineres; Apresentação do questionário (pesquisa) sobre portos e navegação que será encaminhado às indústrias brasileiras exportadoras em contêineres, em elaboração pela CNI. Com a presença do Sr. Wagner Cardoso - Gerente Executivo de Infraestrutura Matheus Brag (Sala de Reuniões da Diretoria Geral 4º andar - ANTAQ/Sede)

MAIO

Dia 06 de maio Às 15:00-18:00: 422ª Reunião Ordinária de Diretoria - ROD (Sala de Reuniões do 5º andar - ANTAQ/Sede)

Dia 18/05 – Às 09:30-11:00 h: Sistema de Afretamento da Navegação Marítima e de Apoio - SAMA Com a presença do Sr. Rômulo Castelo (GAF), João de Carvalho Barbosa (AUD) e Carlos Afonso (OUV) (Sala de Reuniões do 3º andar - ANTAQ/Sede)

JUNHO

Dia 23/06 – Às 09:00- às 11h - DIÁLOGOS SOBRE O DECRETO 9.048/2017 - "Impactos para o setor portuário". (Auditório - ANTAQ/Sede)

Às 14:30-16h: Ouvidorias Internas nas Agências Reguladoras; quais existem, como funcionam, os resultados, bem como discutirmos as melhores práticas para possível implantação. (ANATEL: SAUS 06 - Bloco: H - 8º andar - Ala Norte)

Dia 27/06 – Às 09:30-10:30: Café da Manhã Junino e confraternização de inauguração da Ouvidoria, neste MTPA com a presença do Exmº Sr. Ministro Mauricio Quintella. (Ministério dos Transportes).

III TRIMESTRE

AGOSTO

Dia 07/08/2017 - DE 09:00-17:30: Reunião de discussão sobre os dois recentes atos normativos que terão impacto significativo (e positivo) no trabalho das ouvidorias públicas: • A Lei 13.460 de 26 de junho 2017 - Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato_2015-2018/2017/lei/L13460.htm O Decreto 9.094 de 17 de julho de 2017 – que revoga os decretos 6.932/2009 e 5.378/2 (Auditorio do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) - Brasília/DF)

Dia 09 de agosto de 2017 - De 09:30 -11:00: Reunião sobre Plataforma de Cidadania Digital no âmbito dos Órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, que será o canal único e integrado do Governo Federal para disponibilização de informações, solicitações eletrônicas e acompanhamento de serviços públicos. Com participação dos senhores: OUVIDOR CARLOS AFONSO RODRIGUES GOMES SECRETÁRIO-GERAL DA ANTAQ: JOELSON NEVES MIRANDA SECRETAR (Escola Nacional de Administração Pública- ENAP, SAIS Área 2A - Brasília – DF, Sala Innovatio)

Dia 10 de agosto de 2017 - De 09:30-11:00: Reunião sobre Plataforma de Cidadania Digital no âmbito dos Órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Com participação do senhor OUVIDOR: CARLOS AFONSO RODRIGUES GOMES / SECRETÁRIO-GERAL DA ANTAQ: JOELSON NEVES MIRANDA / SECRETARIA DE TECNOLOGIA INFORMAÇÃO: JONNY ANDERSON CESARIO SARAIVA (Escola Nacional de Administração Pública- ENAP, SAIS Área 2A - Brasília – DF, Sala Innovatio)

Dia 18 de agosto de 2017 - De 15:40-16:10: Denúncia sobre atuação da Empresa Possidônia no afretamento e exploração na navegação. Com participação dos membros da Ouvidoria o Senhor CARLOS AFONSO e LANA LUCE e o Senhores JONATHAN MIRANDA e FABIO QUEIROZ da GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO DA NAVEGAÇÃO. (Sala de Reuniões do 1º andar - ANTAQ/Sede)

SETEMBRO

Dia 19 de setembro de 2017 - De 08:30-17:00: O evento tem por objetivo promover a integração das ouvidorias e SICs dos entes vinculados ao Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil com vistas ao intercâmbio de técnicas e boas práticas, e de discussões sobre temas de interesse comum, possibilidades de eventos de capacitação em conjunto, criação de comitê técnico de ouvidoria, dentre outros. O Ouvidor Carlos Afonso participará. (Sala Interativa - 6º andar - Ed. Sede do MTPA - Esplanada dos Ministérios – Bloco R – Brasília/DF)

Dia 20 de setembro de 2017 - De 08:30-16:00 O evento tem por objetivo promover a integração das ouvidorias e SICs dos entes vinculados ao Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil com vistas ao intercâmbio de técnicas e boas práticas, e de discussões sobre temas de interesse comum, possibilidades de eventos de capacitação em conjunto, criação de comitê técnico de ouvidoria, dentre outros. O Ouvidor Carlos Afonso participará. (Sala Interativa - 6º andar - Ed. Sede do MTPA - Esplanada dos Ministérios – Bloco R – Brasília/DF)

Dia 28 de setembro de 2017 -De 10:30-12:00 : Reunião para tratativas do Senso 2017, com participação do Sr. Ouvidor Carlos Afonso, a Sra. Secretária Geral Joelma Barbosa e o Sr. Chefe de Gabinete Anderson Oliveira. (Sala de Reuniões do Gabinete no 4º andar - ANTAQ/Sede)

Dia 29 de setembro de 2017 - De 14:30-16:00: Reunião para tratativas do SENSO ENAP 2017, com participação do Gabinete, Planejamento Estratégico, Ouvidoria e dos responsáveis técnicos. (Sala de Reuniões do 2º andar- ANTAQ/Sede).

IV TRIMESTRE**OUTUBRO**

Dia 17 de outubro de 2017 - De 11:00-11:30: Com a finalidade de retornar os trabalhos do Grupo de trabalho em tela, com a participação dos Senhores(as): Alan Campelo (CRG), Carla Leivas (GRH), Neide Amor (CDA) e Lana Luce (OUV). (Sala de Reuniões do 3º andar - ANTAQ/Sede)

Dia 18 de outubro de 2017 – De 14: a 18:00hs: Apresentação das novas diretrizes orientadoras do teletrabalho na ANTAQ. (Sala de reuniões do 5º andar - ANTAQ/Sede)

Dia 25 de outubro de 2017 – De: 15:00-18:00: Dando sequência às providências para a implantação do projeto-piloto do teletrabalho; • Detalhar o PROGRAMA DE GESTÃO 2018 DA ANTAQ. (Sala de Reuniões do 5º andar - ANTAQ/Sede)

NOVEMBRO

De 13 de novembro de 2017 – De: 13:50-18:00 : Reunião para tratar do Decreto 9.094/17. Na oportunidade será apresentado o sistema Simplifique, de uso obrigatório para todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, e serão dadas orientações sobre o tratamento das solicitações de simplificação previstas no referido Decreto. (Auditório do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União - SAS - Ed Darcy Ribeiro)

Dia 16 de novembro de 2017 – De: 15:30-16:30 :Apresentação do PROGRAMA DE GESTÃO e do PROJETO-PILOTO de teletrabalho e apresentação de esboço do PROGRAMA DE GESTÃO de cada UORG, para facilitar o entendimento e a posterior. elaboração (Não Informado)

DEZEMBRO

Dia 20 de dezembro de 2017 De:10:00-11:00 : Assunto: Reunião com a STI e a Ouvidoria, a respeito do sistema Ouvidor. (Térreo)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da ANTAQ vem tentando divulgar mais os trabalhos desenvolvidos e tem atuado em mediações de conflitos buscando criar uma comunicação entre as unidades regionais e de acolhimento ao cidadão que busca os seus serviços, a tramitação dos processos e agilizado a resposta às manifestações recebidas.

A Ouvidoria, ao levar as manifestações à Administração da Instituição, permite a racionalização dos processos e melhoria do atendimento do usuário, notadamente pelo potencial de identificar eventuais gargalos administrativos.

Desse modo, espera-se que a ANTAQ por intermédio de sua Ouvidoria continue atendendo o cidadão (ã) com o zelo, a dedicação, o respeito e o acolhimento que lhe são devidos, usando de sua autonomia e que possa com a consciência dos gestores demandados continuar a garantir-lhes o direito constitucional de resposta, em linguagem acessível, cidadã, completa e rápida.

BIBLIOGRAFIA

- Sistema Ouvidor V2 – Ouvidoria/ANTAQ;
- Portal da ANTAQ – links de dados estatísticos e legislação;
- Relatórios anteriores do I, II e III trimestre de 2017 – Ouvidoria – ANTAQ;
- Relatório Anual da Ouvidoria ano 2016 – ANTAQ.