

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

2019



Relatório Anual da Ouvidoria
2019

Mário Povia
Diretor-Geral

Adalberto Tokarski
Diretor

Francisval Mendes
Diretor

Alber Furtado
Superintendente da SOG

Bruno Pinheiro
Superintendente da SRG

Gabriela Coelho da Costa
Superintendente da SFC

Joelson Neves de Miranda
Superintendente da SAF

José Renato Ribas Fialho
Superintendente da SDS

Carlos Afonso Rodrigues Gomes
Ouvidor

Maria Lúcia Rodrigues Lima Teles
Ouvidora Substituta

Eurípedes Batista Júnior
Designer Gráfico

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
1. BASE LEGAL.....	6
1.1. Normativos internos – ANTAQ/OUVIDORIA	6
1.2. Legislação Federal	6
1.3. Decretos	6
2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE.....	7
3. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA EM 2019	8
3.1. Quantidade de Manifestações	8
3.2. Tempo Médio de Resposta.....	9
3.3. Canais de comunicação utilizados nas manifestações de ouvidoria	10
3.4. Tipo de manifestação	11
3.5. Assuntos mais demandados	12
3.6. Demandas encaminhadas à Superintendência de Fiscalização / Procedimentos Fiscalizatórios... 14	
3.7. Pesquisa de satisfação em relação ao atendimento da Ouvidoria	15
3.8. Demandas respondidas sem intervenção das setoriais técnicas.....	16
4. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E APONTAMENTOS/ACHADOS DA OUVIDORIA.....	17
4.1. Simplificação do processo de outorga na autorização para exploração do serviço de transporte aquaviário.....	17
4.2. Certidão de Regularidade perante Antaq – Art. 62, da Lei 12.815/2013 – Simplificação.....	17
4.3. Navegação Interior de Travessia em faixa de fronteira – Súmula Administrativa nº 001/2004-ANTAQ.....	18
4.4. Modicidade tarifária – necessidade de imposição de limites à cobrança de sobreestadias (detention) – intervenção prevista na legislação setorial (Lei 10.233/2001, art. 20)	18
4.5. Publicidade e transparência ativa – melhoria na transmissão das reuniões ordinárias de Diretoria	19
4.6. Carta de Serviços – portal www.gov.br atualização	19
4.7. Estatístico Aquaviário da ANTAQ – Ainda da transparência ativa	20
4.8. Da reestruturação interna da Ouvidoria – incorporação dos serviços de acesso à informação – Lei 12.527/2011	21
4.9. Da reorganização interna da Ouvidoria – Edição da Instrução Normativa 02/2019/ANTAQ-OUV ...	21
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
BIBLIOGRAFIA.....	23

APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Atividades tem por objetivo dar conhecimento aos dirigentes e servidores da Antaq e, sobretudo, ao cidadão acerca das principais atividades desempenhadas pela Ouvidoria - OUV no período de 1º/01/2019 a 31/12/2019. Ao passo em que cumpre disposição legal, atende aos princípios constitucionais da transparência e da publicidade.

No mérito, tem por finalidade contribuir para ações voltadas ao contínuo aprimoramento das atividades da Agência Reguladora, na medida em que fornece objetivo diagnóstico acerca dos serviços prestados sob a ótica de quem mais interessa; ou seja, do regulado e, principalmente, do usuário final do serviço.

De fato, a gestão, a análise dos dados e informações obtidas a partir das manifestações dos usuários, em particular das denúncias e reclamações, consubstanciam-se em singular instrumento de aprimoramento das atividades da Antaq, notadamente para o cumprimento de suas atribuições legais.

Não por outra razão, com a edição da **Lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo **Decreto nº 9.492**, de 5 de setembro de 2018, veio o fortalecimento das normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Tal norma, ao impor a atribuição anual de elaboração de relatório de gestão, com a finalidade de consolidar as informações advindas da participação do usuário da administração pública, instrumentaliza a administração pública na realização dos seus fins institucionais. Induvidoso que o diagnóstico permite não só apontar falhas, mas principalmente sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

O presente Relatório de Atividades encontra-se estruturado em 4 (quatro) capítulos: da base legal para a atuação da Ouvidoria; dos canais de comunicação disponíveis para os usuários; das manifestações registradas na Ouvidoria em 2019; e, da análise dos pontos recorrentes e apontamentos/achados da Ouvidoria no referido exercício.

Vale ressaltar, além da análise quali/quantitativa das manifestações apresentadas pelos usuários do serviço regulado no exercício de 2019, o Relatório traz as principais sugestões e proposições, sem qualquer pretensão de exaurimento daquela fonte (manifestações dos usuários), visando o aprimoramento das atividades da Agência.

1. BASE LEGAL

1.1. Normativos internos – ANTAQ/OUVIDORIA

No ano de 2019, no que tange aos regulamentos internos da ANTAQ, dois tiveram fundamental importância para os trabalhos da Ouvidoria:

- **A Portaria nº 235/2019-DG/ANTAQ, de 02 de julho de 2019**, que instituiu a Ouvidoria como canal único de recebimento de todas as manifestações dirigidas à Agência, e
- **A Instrução Normativa nº 2, de 26 de novembro de 2019** que estabeleceu diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços da Ouvidoria.

1.2. Legislação Federal

- **Lei 13.838, de 25 de junho de 2019** – Lei Geral das Agências Reguladoras - Deu ênfase ao papel da Ouvidoria e à inexistência de subordinação hierárquica;
- **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011** (Lei de Acesso à Informação) - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, CF/88;
- **Lei 13.460, de 26 de junho de 2017** – Dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

1.3. Decretos

- **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017** – Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos;
- **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018** – Regulamenta a Lei 13.460/2017, sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público;
- **Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019** – Altera o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação.

2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

A Ouvidoria da Antaq utiliza os seguintes canais de comunicação (Parágrafo único, do art. 6º, da IN nº 2/2019:

I. Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - Fala.BR, que poderá ser acessado diretamente no portal da ANTAQ/Ouvidoria, <http://portal.antaq.gov.br/index.php/ouvidoria/> ou no Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, através do seguinte link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>



II. Central de Atendimento Telefônico Gratuito: 0800-6445001;

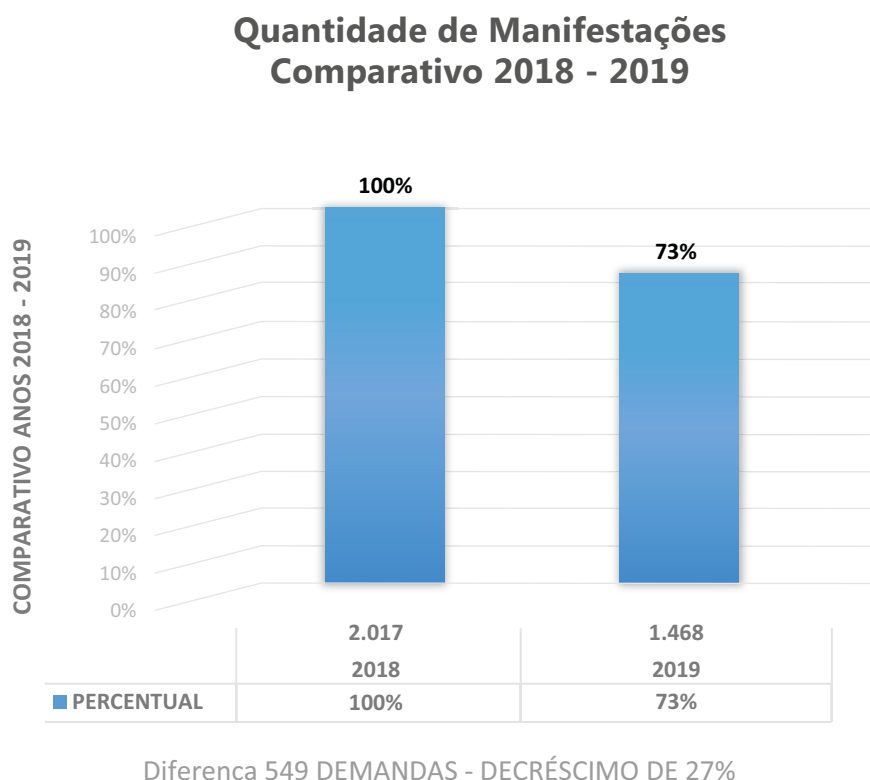
III. Correspondência – Endereço - SEPN Quadra 514, Conjunto “E”, Edifício ANTAQ, Térreo - CEP: 70760-545 – Brasília – DF;

IV. Atendimento presencial na Ouvidoria - Endereço - SEPN Quadra 514, Conjunto “E”, Edifício ANTAQ, Térreo - CEP: 70760-545 – Brasília – DF.

3. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA EM 2019

3.1. Quantidade de Manifestações

Em 2019 foram recepcionadas na Ouvidoria um total de **1.468 (hum mil, quatrocentos e sessenta e oito)** demandas.



Numa análise comparativa (2018-2019), evidencia-se um decréscimo acentuado das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria, no presente exercício. Tal redução decorre, basicamente, de dois fatores:

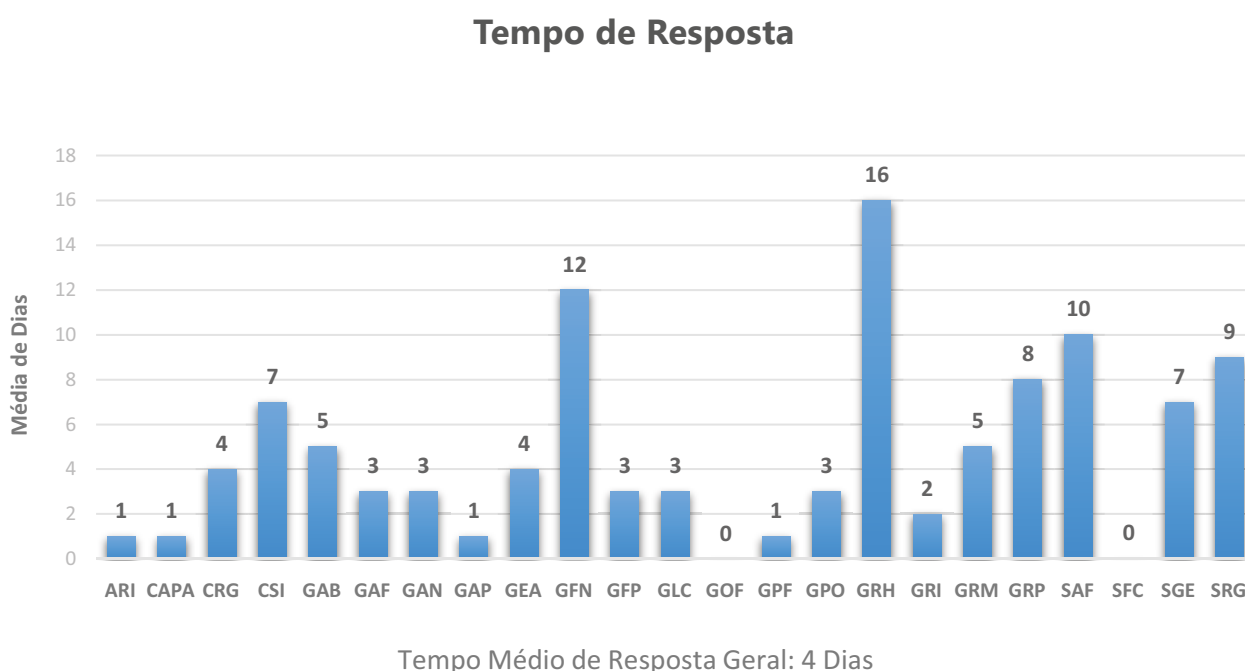
Primeiro, a Ouvidoria da ANTAQ deixou de registrar e dar específico tratamento às ligações via 0800 sobre a concessão de PASSE LIVRE, cuja competência é do Ministério da Infraestrutura – MINFRA. Buscando evitar possíveis desvios quali/quantitativos em sua atividade, a partir de agosto de 2019, essas ligações deixaram de ser registradas no Sistema OuvidorV2, reduzindo substancialmente o volume de demandas da Ouvidoria. A providência mostrou-se adequada, pois se tratava de atendimento de natureza elementar (call center), sem atividade de ouvidoria propriamente dita.

Segundo, pela eliminação do desvio quantitativo verificado em 2018 a partir da repetição coordenada de idênticas demandas pela Comunidade Guajará-Mirim

(Brasil) e Guayaramerin (Bolívia), afetadas pelo início de regulação da Receita Federal do Brasil e da própria ANTAQ na Travessia entre os países vizinhos. A atividade conjunta entre os dois órgãos e o tratamento padronizado às demandas desmotivaram a continuidade das ações dirigidas à recusa da regulação setorial. Constatou-se que a pretensão da Comunidade, no caso, era pela continuidade da ausência de regulação das atividades realizadas naquela Travessia.

3.2. Tempo Médio de Resposta

No ano de 2019, todas as 1.468 demandas recepcionadas pela Ouvidoria foram concluídas dentro do prazo regulamentar, com tempo médio de resposta de **4 dias**. Veja-se o gráfico abaixo.



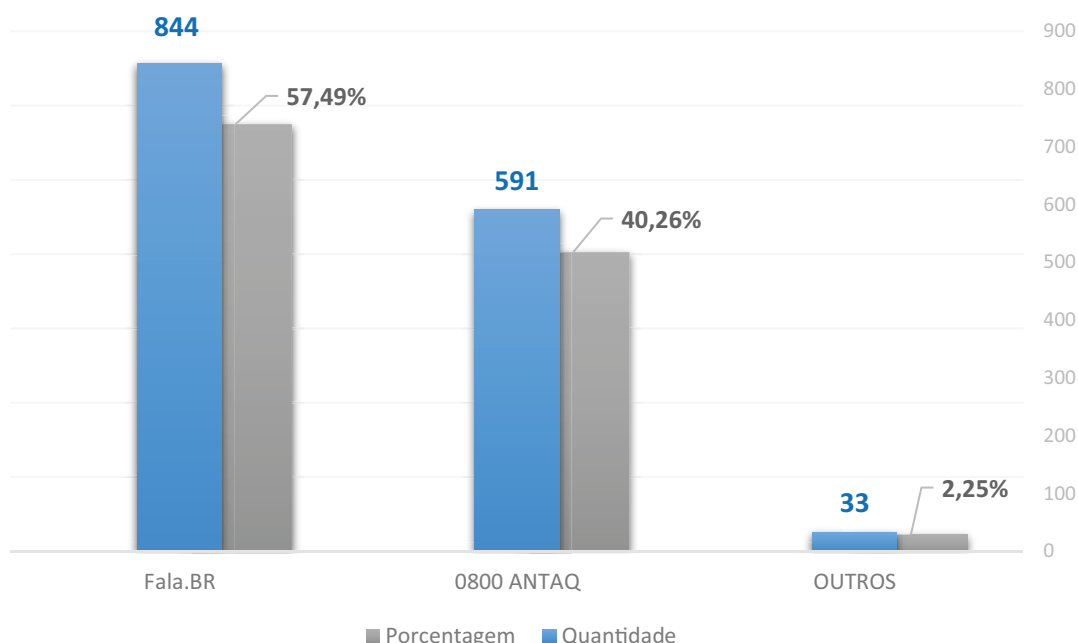
As manifestações de ouvidoria devem ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, excepcionalmente. Embora individualmente pouco significativo, é indubitável que o parâmetro 'tempo de resposta' revela uma preocupação em responder prontamente aos anseios dos usuários.

Logo, a excelente média alcançada, em torno de **4 dias aproximadamente**, deve ser atribuída às demais setoriais técnicas envolvidas no tratamento das demandas, responsáveis pelo fornecimento dos elementos de respostas aos usuários. É certo que a satisfação alcançada junto aos usuários decorre, também, desse compromisso com a realização dos fins institucionais.

3.3. Canais de comunicação utilizados nas manifestações de ouvidoria

O gráfico seguinte informa os meios de comunicação utilizados pelos usuários e regulados para registros das suas manifestações perante a Ouvidoria da Antaq, no exercício de 2019:

Principais Canais de Comunicação



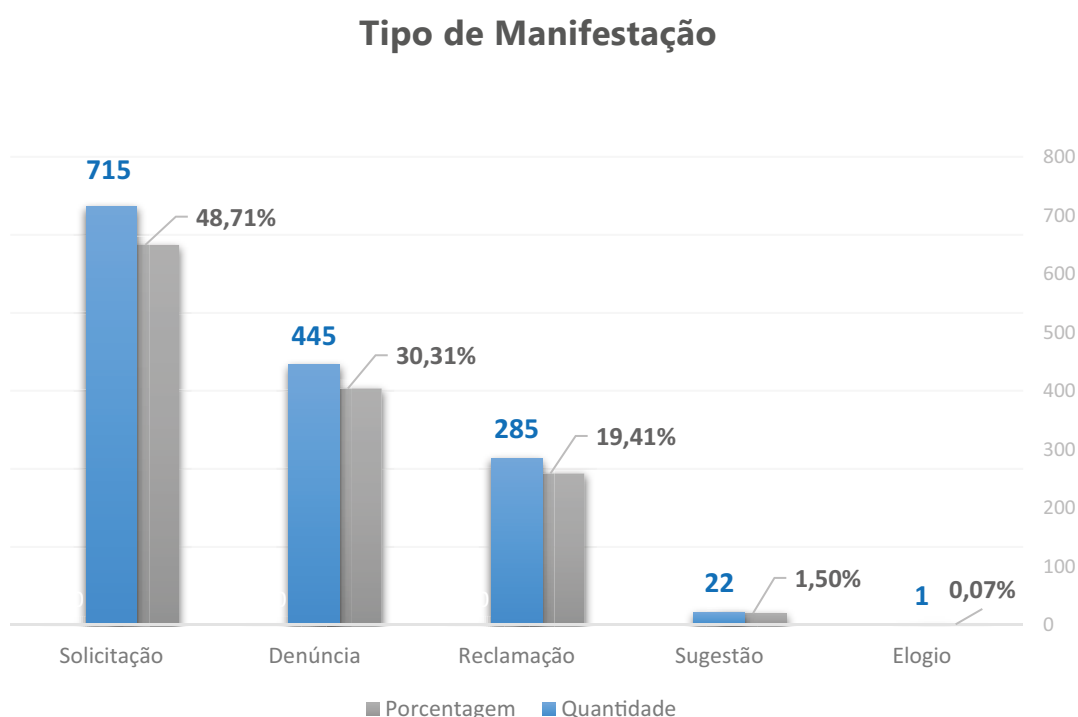
Examinando o gráfico, vê-se que mais de 57% (cinquenta e sete por cento) das manifestações foram registradas no formulário eletrônico (internet). Há esforço da Ouvidoria da Antaq, sintonizado com as campanhas promovidas pelo Executivo Federal, no sentido de privilegiar o uso do serviço digital. É mais efetivo, transparente e menos oneroso para o Poder Público, além da comodidade de acompanhamento para o usuário.

No entanto, há forte barreira na ampliação do uso dessa ferramenta digital, tendo-se mantido percentual equivalente ao longo dos últimos anos, comparado com o índice obtido em 2019. É que, na Bacia Amazônica, que responde por parte substancial das manifestações de ouvidoria na Antaq – elevado número de usuários (passageiros) do transporte aquaviário (lá, as rodovias são os rios) – o uso do telefone (0800) ainda é o meio mais acessível/usual. Ainda há baixa adesão/uso da rede mundial de computadores, o que prejudica o trabalho convencimento de migração para esse meio de comunicação (internet).

Também não é raro o insucesso nas tentativas de contatos subsequentes com os usuários do serviço regulado, inclusive via telefônica, buscando uma avaliação assertiva sobre a qualidade do atendimento recebido da Ouvidoria.

3.4. Tipo de manifestação

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de demandas recepcionadas no ano de 2019, por tipo de manifestação.



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

O ranking é liderado por solicitação de informações ainda não consolidadas nos bancos de dados da Agência, englobando manifestações sobre a competência da Antaq e sua interface com outros órgãos públicos; ainda, solicitações sobre direitos e deveres de usuários e níveis de adequação do serviço regulado etc. Pode ser indicativo de que a comunicação com os usuários (transparência ativa) deve ser melhorada, o que deverá permear análise pontual da Ouvidoria, bem como da própria Antaq, no exercício de 2020.

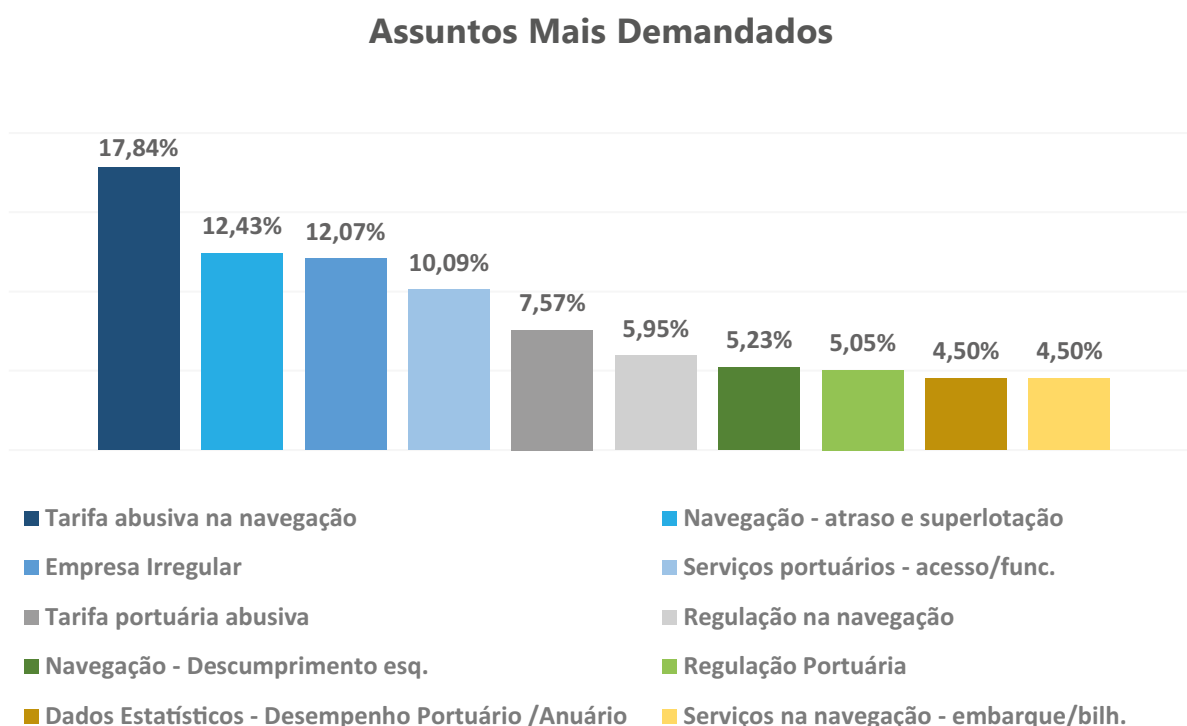
Importante frisar que as denúncias recebem especial atenção da Setorial de Fiscalização da Antaq, e, quando aptas, resultam na abertura de processo administrativo de apuração, observado o devido processo legal.

Em termos quantitativos, os números não destoam dos valores atingidos nos últimos exercícios. A título de comparação, no ano de 2018, as denúncias atingiram o montante de 395. Em 2019, foram 445, o que representa um incremento marginal de 10% (dez por cento). Todavia, sem representar uma tendência de crescimento, ainda.

Quanto às reclamações, expurgado o desvio imputado à atividade exercida pela Comunidade Guajará-Mirim (Brasil) e Guayaramerin (Bolívia), tem-se um valor equivalente, sem oscilações significativas.

3.5. Assuntos mais demandados

O gráfico abaixo informa os assuntos mais demandados no decorrer do ano de 2019:



Sobre os assuntos mais demandados, importa observar uma tendência de redução nas denúncias relacionadas com a cobrança abusiva pelos serviços portuários. Isso pode ser creditado a uma ampliação da regulação setorial, a partir

da edição da Resolução 2389/ANTAQ, estabelecendo parâmetros para a identificação da prática de preços abusivos ou lesivos à concorrência.

A recente edição da Resolução Normativa 34, de 19 de agosto de 2019, é mais um passo importante para efetividade da regulação da tarifa portuária, no que tange à prestação de serviços de movimentação e armazenagem de contêineres e carga geral em instalações portuárias públicas e privadas. Essa Norma estabeleceu as diversas responsabilidades dos agentes intervenientes no processo, com a especificação de momentos e movimentos do embarque/desembarque de contêineres pelas instalações portuárias, reforçando o princípio da causalidade na responsabilidade para a imputação de valores extras na prestação do serviço.

Por sua vez, a edição da Resolução Normativa 18/ANTAQ, dispondo sobre os direitos e deveres dos usuários, dos agentes intermediários e das empresas que operam principalmente nas navegações de longo curso e de cabotagem, gera expectativa de progressiva redução das ocorrências relacionadas com a prática de tarifas abusivas na navegação.

No que tange ao assunto ‘empresa irregular’, que diz respeito à exploração do serviço por empresa não autorizada, a grande maioria dessas ocorrências são identificadas nas Regiões Hidrográficas Amazônica e Tocantins-Araguaia, especialmente quando se considera a típica finalidade do transporte aquaviário naquela região, onde as embarcações representam o veículo de mobilidade das populações ribeirinhas, bem como da movimentação dos produtos procedentes do “hinterland” amazônico ou a ele destinado.

No transporte feito por ‘empresa irregular’, os responsáveis pelas embarcações operam sem passar pelo crivo dos órgãos competentes de fiscalização, observados os conceitos e a jurisdição de cada qual, definidos nas respectivas legislações.

Tal procedimento dificulta a atuação mais eficiente do órgão de jurisdição competente – federal (Antaq), estadual ou municipal – para fiscalizar a exploração do serviço de transporte aquaviário, na extensão em que se insere as Regiões Hidrográficas Amazônica e Tocantins-Araguaia. Além de tumultuar a prestação do serviço, gera risco à segurança da navegação e à vida dos seus usuários.

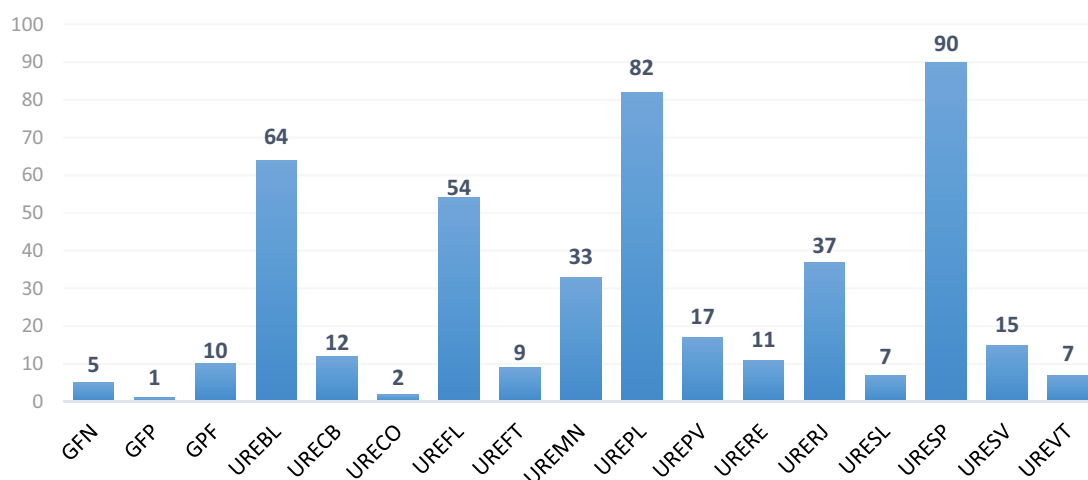
As ocorrências, em seus quantitativos, guardam correlação com o número de agentes em atividade e a extensão da área geográfica.

Quanto aos registros de “atrasos” e “descumprimento de esquema operacional” é importante destacar que nem sempre a não observância rigorosa dos horários de partida/chegada é decorrente de atos volitivos do operador/transportador. Há casos relacionados com a segurança na navegação e/ou decorrentes das condições climáticas, o que é sopesado na fiscalização. Os números também são compatíveis com o alcance do transporte nas Regiões Hidrográficas Amazônica e Tocantins-Araguaia.

3.6. Demandas encaminhadas à Superintendência de Fiscalização / Procedimentos Fiscalizatórios

No ano de 2019 foram encaminhadas **636** demandas à Superintendência de Fiscalização e Coordenação - SFC/GPF, que geraram a abertura de **207** processos administrativos. Veja a distribuição por unidade setorial da Antaq.

Demandas Encaminhadas à SFC/GPF/URE's



Em regra, a apuração da denúncias e/ou reclamações são realizadas mediante a instauração de processos específicos, em que são garantidos o direito ao contraditório e à ampla defesa. A Unidade Regional de São Paulo (URESP) lidera em relação às demandas submetidas à Fiscalização. Reflete a maior concentração da movimentação de cargas no Porto de Santos, o maior da América Latina.

Em segundo lugar, aparece a Unidade Regional de Porto Alegre, cuja causa pode ser apontada, principalmente, às denúncias relacionadas com travessias na navegação de interior, na faixa de fronteira (Rio Grande/São José do Norte). O assunto será melhor especificado no tópico “assuntos recorrentes” adiante.

Já no caso da Unidade Regional de Belém (UREBL) o elevado número de reclamações diz respeito à necessidade de constante intervenção na navegação de interior de passageiros, de percurso longitudinal, recorrente na Bacia Amazônica.

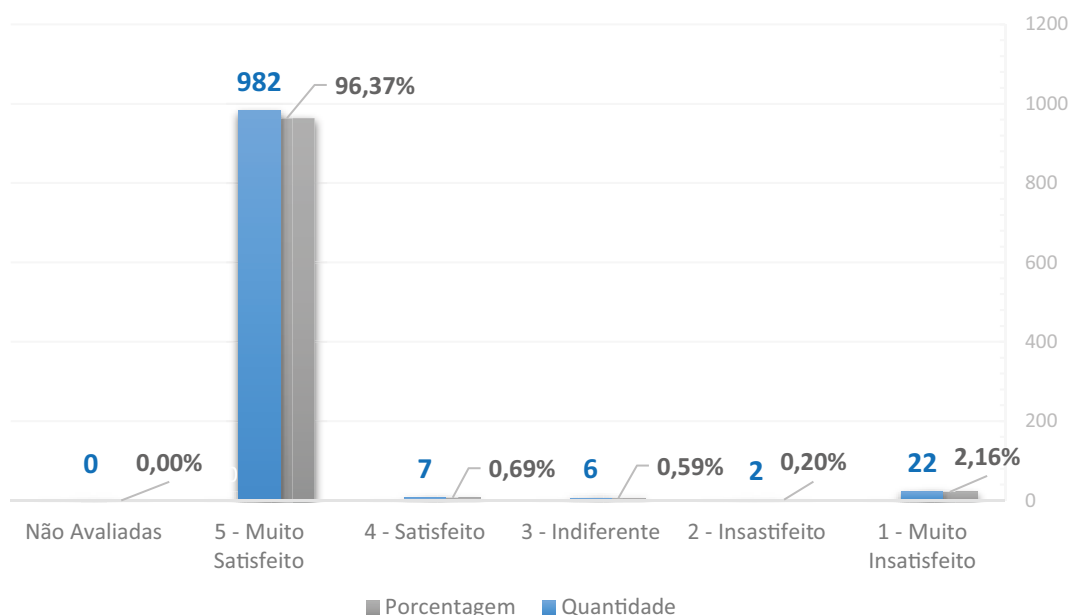
Sobre o número de reclamações dirigidas à Unidade Regional de Florianópolis, a insatisfação recai sobre a cobrança de tarifas tanto no âmbito do Porto Organizado, quanto nos terminais de uso privado autorizados naquela jurisdição. Com o aumento decorrente da maior regulamentação sobre o setor, espera-se a redução gradativa do índice de reclamações/denúncias.

Oportuno mencionar que, como resultado da conclusão dos processos de apuração das condutas, é possível ocorrer desde a celebração de termos de ajuste de condutas, aplicação de multas pecuniárias, suspensão, e/ou a cassação do direito de exploração do serviço nos casos mais graves.

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

3.7. Pesquisa de satisfação em relação ao atendimento da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação - Atendimento da Ouvidoria



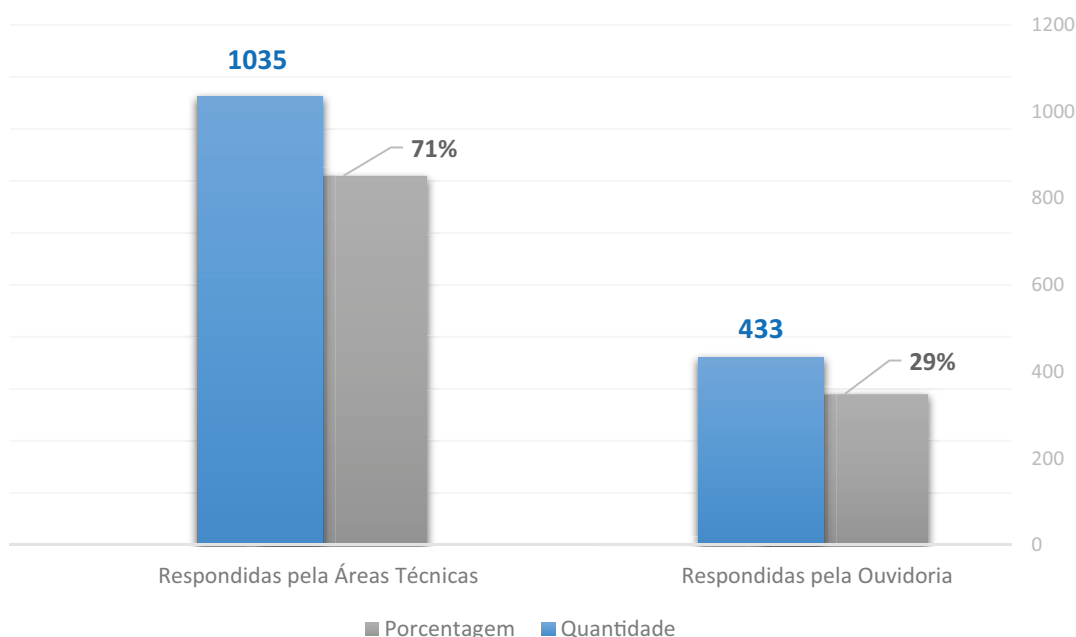
O gráfico acima apresenta o resultado da pesquisa de satisfação dos usuários no que diz respeito ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Do total de **1.468** demandas recepcionadas pela Ouvidoria, **1.019** usuários responderam à pesquisa de satisfação, correspondendo, portanto, a uma participação **69,41%**.

A pesquisa de satisfação é realizada por meio de um link disponibilizado na mensagem eletrônica de resposta ao usuário. O resultado desta pesquisa serve de balizador para as ações futuras da Ouvidoria, auxiliando no processo de melhoria e racionalização dos serviços prestados.

3.8. Demandas respondidas sem intervenção das setoriais técnicas

O gráfico abaixo apresenta um comparativo entre as manifestações respondidas com a participação (interação) de outras Unidades Organizacionais e aquelas respondidas exclusivamente pela Ouvidoria, sem a intervenção daquelas setoriais técnicas.

Demandas Respondidas pela Ouvidoria/Encaminhadas às UORG's



Objetivando não sobrecarregar desnecessariamente as setoriais técnicas, a Ouvidoria busca responder as manifestações, sempre que possível, valendo-se de banco de respostas a assuntos recorrentes; pesquisa nos sistemas corporativos da Antaq; consultas diretas no Sistema Eletrônico de Informações (SEI); e aplicativos disponibilizados pela própria Antaq na rede mundial de computadores.

Mediante tais ações, 29% (vinte e nove por cento) das manifestações foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, sem necessidade de consulta às setoriais técnicas.

Essa é a tônica empreendida no funcionamento da Ouvidoria, num esforço cooperativo com as Unidades Organizacionais, visando um atendimento mais célere e efetivo no atendimento aos usuários.

4. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E APONTAMENTOS/ACHADOS DA OUVIDORIA

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

4.1. Simplificação do processo de outorga na autorização para exploração do serviço de transporte aquaviário

Dando seguimento ao achado acima indicado, a Ouvidoria encaminhou à Diretoria da Antaq a Nota Técnica 01/2019/OUV, de 3/10/2019, na qual expôs a necessidade de adequação e uniformização do procedimento de autorização para a exploração dos diversos tipos de navegação, com a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido, propugnando, em síntese, pela **simplificação do processo de outorga na autorização para exploração do serviço de transporte aquaviário.**

Aponta para a necessidade de dispensa da comprovação de regularidade fiscal dos interessados na autorização, pois reconhece a inexistência de amparo legal para a exigência **e recomenda a revisão das normas internas relacionadas, a fim de simplificar o atendimento do usuário/regulado, em linha com os princípios ditados pela Lei 13.460/2017.**

O assunto foi devidamente encaminhado para instrução das Unidades Organizacionais, encontrando-se em fase de análise.

4.2. Certidão de Regularidade perante Antaq – Art. 62, da Lei 12.815/2013 – Simplificação

Embora reduzido o número de manifestações tramitadas pela Ouvidoria sobre o assunto – cite-se a Demanda 22.390/2019 – esta Ouvidoria entende ser oportuna a revisão do procedimento de expedição de certidões negativas pela Agência, ofertando o serviço de modo ativo e via portal da rede mundial de computadores.

O pedido feito diretamente pelo usuário, de modo digital, seria prontamente atendido, sem necessidade de intervenção da setorial técnica, salvo nos casos de impedimentos e restrições. Além de otimizar o atendimento dos usuários, traria redução de custos e eliminação de formalidades burocráticas na prestação do serviço.

4.3. Navegação Interior de Travessia em faixa de fronteira – Súmula Administrativa nº 001/2004-ANTAQ

Por meio da Nota Técnica 03/2019/OUV, foi apresentada à Diretoria da Antaq a ocorrência de equívoco na revisão da Súmula Administrativa 01, de 9 de agosto de 2004, oportunidade em que foi estendida a competência da Antaq para a supervisão e fiscalização da navegação de interior nas travessias localizadas na faixa de fronteira, usurpando, desse modo, parte da competência material e fiscalizatória dos demais entes da federação.

Ademais, levantamento realizado pela Ouvidoria, com base nas manifestações apresentadas pelos usuários do serviço de Navegação de Interior de Travessia (Resolução 1.274/2009-ANTAQ), informava pouca efetividade da fiscalização da Agência, apontando também para o equívoco na ampliação indevida da competência desta Agência Reguladora.

Nos autos do processo administrativo SEI 50300.018637/2019-64, a Setorial Técnica informa do processamento e revisão da Súmula 01/2004, no particular para revogar o entendimento contido na Resolução n. 2.828/ANTAQ, em sintonia com o entendimento recomendado pela Ouvidoria na Nota Técnica 03/2019.

Oportuno repisar que tal entendimento deve ser estendido para o transporte de passageiros e o transporte misto, na navegação interior de percurso longitudinal em faixa de fronteira, quando não se verificar ocorrência de percurso interestadual e internacional.

4.4. Modicidade tarifária – necessidade de imposição de limites à cobrança de sobreestadias (detention) – intervenção prevista na legislação setorial (Lei 10.233/2001, art. 20)

Mostrou-se recorrente a apresentação de denúncias relacionadas à cobrança de sobreestadias (detention), quando o contêiner vazio não retorna ao transportador no prazo prefixado pelas partes. Neste caso, dá-se azo à cobrança de valores adicionais, quase sempre apontados pelos usuários do serviço como “abusivos”.

Tais registros de Ouvidoria denotam a necessidade de intervenção setorial para o fim de definir parâmetros acerca dos limites para tal cobrança, em que pese tratar-se de atividade econômica exercida em livre e aberta competição, com liberdade de preços (art. 45, da Lei 10.233). Todavia, no setor não é tolerável o abuso, principalmente pelos interesses coletivos envolvidos (interesse público evidente).

Em tratativas com a setorial técnica da Antaq, já foi manifestado que o assunto integrará a Agenda Regulatória 2020/2021, o que se mostra necessário ante o cenário narrado pelos usuários nas diversas manifestações registradas na Ouvidoria.

4.5. Publicidade e transparência ativa – melhoria na transmissão das reuniões ordinárias de Diretoria

A transmissão das reuniões deliberativas ordinárias e extraordinárias da Diretoria Colegiada, por intermédio da internet, denota o apreço da Antaq pela publicidade e transparência de seus atos administrativos. De reconhecer que a transmissão desses eventos ainda não é realidade na maioria dos órgãos dirigentes das entidades da Administração Pública Federal.

No entanto, a partir de registros na Ouvidoria, em 2019, há um reclame pela melhoria da transmissão, no sentido de restringir interrupções; melhoria da transmissão do áudio/imagem; prazo de disponibilização do conteúdo, em mídia gravada, na internet; prazo de divulgação conteúdo das atas na rede mundial de computadores.

É necessário que a Agência leve em consideração o disposto no § 7º, do art. 8º, da Lei 13.848/2019, cujo conteúdo deve ser observado na adequação da Resolução 2.900/ANTAQ, já em fase final de conclusão.

Deve, ainda, pugnar pela tempestividade na divulgação das atas e vídeos das reuniões deliberativas, segundo disposto em norma.

4.6. Carta de Serviços – portal www.gov.br atualização

Determinar atualização periódica do conteúdo da Carta de Serviços, disponibilizada em meio digital na plataforma www.gov.br, inclusive para o fim de dimensionar o tempo de duração de cada etapa dos serviços públicos prestados pela Antaq.

As setoriais técnicas, para tanto, poderão valer-se do apoio da Ouvidoria para a manutenção da plataforma, repassando-lhe os dados dos serviços sob sua custódia. Constatada a inércia das áreas responsáveis, a Ouvidoria deverá demandar, pontualmente, a atualização dos dados naquela plataforma. Conforme disposto no art. 7º, da Lei 13.460/2017, a Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações relacionadas a: i) serviços oferecidos; ii) requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; iii) principais etapas para processamento do serviço; iv) previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; v) forma de prestação do serviço; e vi) locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Na atividade, dever-se-á atentar para o disposto no Decreto nº 10.178/2019, que trata da edição de atos públicos de liberação da atividade econômica.

4.7. Estatístico Aquaviário da ANTAQ – Ainda da transparência ativa

Assim como noutras oportunidades, o mercado não deixou de reconhecer, por meio de suas manifestações, a importância da transparência ativa já incorporada pela Agência, notadamente pela divulgação dos dados estatísticos resultante da atividade de regulação da Antaq.

Cite-se o registro efetuado na Demanda 22.113/2019 o seguinte conteúdo: “parabenizo pelo excelente ambiente de informações estatísticas dos portos brasileiros. Há três anos nós fizemos um trabalho sobre os portos do ARCO NORTE e a maioria das informações obtivemos no site da ANTAQ. Recorremos aos repositórios do MDIC, COMPANHIAS DOCAS DOS ESTADOS, SECRETARIA DE PORTOS etc. O site da ANTAQ está excelente. Fácil manuseio. Excelente na forma de fazer combinações de seleções. Estamos refazendo o estudo por solicitação de uma área da nossa empresa e gostaríamos de ver nesse excelente site uma aba com as informações de MERCADORIAS EXPORTADAS e IMPORTADAS. Claro com as mesmas opções de encadeamento de pesquisas. Talvez essa informação esteja no site e eu não esteja sabendo formatar. Mas desde já o parabenizo novamente pelo excelente trabalho”

Na oportunidade, a setorial técnica promoveu os esclarecimentos acerca da pesquisa requerida, à época já disponível no regime de transparência ativa.

Vê-se, no exemplo, a importância da divulgação dos dados estatísticos contidos nos bancos de dados da Antaq, pois, em muitos casos, são fundamentais para o desenvolvimento de estudos ou mesmo a prospecção de novos empreendimentos. De igual modo, essenciais para a formulação de políticas para o Setor.

Nessa linha de ampla publicidade, é de se recomendar a elaboração e divulgação de painéis, com interface intuitiva e amigável semelhante à do Estatístico Aquaviário, para : i) promover a publicidade acerca das sanções aplicadas pela Antaq (dados estatísticos), revelando a operatividade da Agência no controle sobre condutas irregulares dos regulados; ii) publicar os contratos de arrendamento portuário – ou determinar que a autoridade portuária os publique – se possível com extrato dos principais pontos: prazo; vencimento; a existência de teto tarifário, se for o caso; possibilidade de prorrogação; parâmetros regulatórios; iii) De igual modo, conferir ampla publicidade aos contratos que determinem formas diversas de ocupação de áreas públicas nos portos públicos (contratos de transição; de uso temporário, de cessão de uso etc).

4.8. Da reestruturação interna da Ouvidoria – incorporação dos serviços de acesso à informação – Lei 12.527/2011

No bojo do processo de revisão do Regimento Interno da Antaq (processo SEI 50300011217/2019-57) a Ouvidoria da Antaq propôs a incorporação dos serviços de acesso à informação (e-SIC, Lei 12.527/2011), mediante o deslocamento da Coordenadoria de Acesso à Informação (CAI), vale dizer recursos humanos e logísticos, atualmente vinculada à Secretaria-Geral da Antaq.

A proposta guarda compatibilidade com as atividades de defesa dos interesses do usuário do serviço público, conforme disposto na Lei 13.460/2017.

Caso a análise da proposta revele sinergia dos trabalhos da CAI com outros desenvolvidos pela Secretaria-Geral, que não recomende o deslocamento proposto, a Ouvidoria adotará por rotina a incorporação dos dados e achados do Relatório Anual dos Pedidos de Acesso à Informação, notadamente para: i) pedidos negados não impugnados pelos interessados; ii) pedidos deferidos pelo órgão máximo da entidade, a partir da interposição dos recursos legais; iii) pedidos deferidos por órgão externo à Antaq.

4.9. Da reorganização interna da Ouvidoria – Edição da Instrução Normativa 02/2019/ANTAQ-OUV

Em linha com dois novos instrumentos normativos, a Lei 13.460/2017 e seu Regulamento, o Decreto nº 9.492/2018, no bojo do processo administrativo nº 50300.009708/2019-38, a Ouvidoria propôs a alteração da IN nº 2/2015, com o fim específico de regulamentar e estabelecer as diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria da Antaq.

Em consequência, a Diretoria Colegiada deliberou, em última instância administrativa, promovendo a edição da Instrução Normativa 02/2019/ANTAQ-OUV, com vigor a partir de 2 de novembro de 2019. Com esse Regulamento, restou consolidado todo o arcabouço jurídico vigente, guia facilitador para os intervenientes no particular.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Eis o Relatório das atividades da Ouvidoria da Antaq, no exercício de 2019, elaborado a partir das manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços regulados, em conformidade com o disposto no art. 14, da Lei 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Direitos do Usuários de Serviços Públicos).

Também em conformidade com a legislação relacionada, evidenciou os pontos recorrentes (principais reclamações/denúncias do setor) como mecanismo de melhoria do serviço prestado.

Indene de dúvidas que o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas constituem-se instrumentos de avaliação dos serviços prestados, em particular sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões desejados pelos usuários. Válido, ainda, para a correção de eventuais falhas e irregularidades apontadas a partir do conteúdo das manifestações apresentadas.

O presente Relatório, pois, será submetido à Diretoria Colegiada, à qual caberá reportar as providências adotadas em relação às soluções apresentadas, na forma do inciso IV, do art. 15, da Lei 13.460/2017.

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

Por fim, com a seriedade e compromisso que deve permear a atividade de Ouvidoria e que pode ser observado no trabalho ora desenvolvido, espera-se que a análise do presente Relatório possa efetivamente contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela Antaq

BIBLIOGRAFIA

- Sistema Ouvidor V2 – Ouvidoria/ANTAQ;
- Fala.BR portal com a plataforma de ouvidoria, disponibilizada pela CGU/OGU, de uso obrigatório pela Administração Pública Federal, nos termos do Decreto 9.492/2018;
- Portal da ANTAQ – links de dados estatísticos;
- Legislação da CGU/OGU;
- Relatórios anteriores do I, II e III trimestre de 2018 – Ouvidoria – AN-TAQ;
- Relatório Anual da Ouvidoria ano de 2018.

