

# 2023

# OUVIDORIA

RELATÓRIO GERENCIAL  
3º TRIMESTRE DE 2023



OUVIDORIA DA ANTAQ



Agência Nacional de Transportes Aquaviários

## Sumário

1. SUMÁRIO EXECUTIVO .....	3
2. INTRODUÇÃO .....	3
2.1. CADASTRO DE DEMANDAS E CANAIS DE ATENDIMENTOS .....	3
3. ANÁLISE QUANTITATIVA .....	4
3.1. MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS E TRAMITADAS NA CAC .....	5
3.2. DEMANDAS QUE GERARAM FISCALIZAÇÃO E/OU PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS .....	6
3.2.1. ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS (FISCALIZAÇÃO OU SANCIONATÓRIOS).....	6
3.3. DEMANDAS RECORRENTES.....	7
4. ANÁLISE QUALITATIVA.....	9
4.1. DEMANDAS RECORRENTES.....	10
4.1.1. TARIFA PORTUÁRIA ABUSIVA .....	10
4.1.2. SCANNER DE CONTÊINER .....	11
4.1.3. BLOQUEIO DE CARGA.....	11
4.1.4. NAVEGAÇÃO INTERIOR: DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO; GRATUIDADE DAS DEMANDAS .....	12
4.1.5. JURISDIÇÃO – DEMANDAS FORA DO ÂMBITO DE ATUAÇÃO DA ANTAQ .....	14
4.1.6. ACESSO À INFORMAÇÃO .....	14
5. TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO .....	14
5.1. TRANSPARÊNCIA ATIVA .....	14
5.2. TRANSPARÊNCIA PASSIVA.....	16
5.3. DADOS ABERTOS .....	16
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
7. BIBLIOGRAFIA.....	18

## 1. SUMÁRIO EXECUTIVO

Compreende o levantamento das atividades realizadas no 3º trimestre de 2023, pela Coordenadoria de Apoio ao Cidadão (CAC) e pela Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação (CTA), indicação dos problemas identificados nas etapas de análise, suas possíveis causas e propostas de soluções.

## 2. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo apresentar um balanço geral das atividades desempenhadas pela Ouvidoria no período de julho a setembro de 2023.

A Ouvidoria constitui importante ferramenta de controle e melhoria dos serviços prestados ao cidadão pelo Governo Federal, sendo compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Dessa forma, apresenta-se como um canal de diálogo entre o Estado e a sociedade, como instância de controle e participação social.

Nesse sentido, a Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC, que integra a estrutura da Ouvidoria, exerce significativo papel nesse diálogo Cidadão/Estado, de modo que as manifestações, realizadas por meio da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#) provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados decorrentes do exercício da cidadania. Assim, toda demanda registrada na Ouvidoria da Antaq tramita intensamente nas setoriais técnicas competente para cada caso, passando pelos respectivos responsáveis com protocolos internos, sendo todas respondidas, tempestivamente, diretamente, pela Ouvidoria quando cabível, ou após manifestação da setorial técnica.

Também, a Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA, cuida do acesso à informação, fomentando a transparência ativa, passiva e os dados abertos e, para tanto, utiliza-se também da Plataforma Fala.BR, a qual permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal.

### 2.1. CADASTRO DE DEMANDAS E CANAIS DE ATENDIMENTOS

Os usuários podem cadastrar suas manifestações como sugestão, denúncia, elogio, reclamação, simplifique! ou solicitação utilizando um dos seguintes canais disponibilizados aos usuários:



Figura 1 - Manifestações que podem ser cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Para tanto, os usuários podem utilizar um dos seguintes canais de atendimento:

**Plataforma FalaBR**  
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao>

**Telefone**  
 0800 644 5001

**WhatsApp**  
 QR Code

**E-mail**  
 ouvidoria@antag.gov.br  
 ouvidoria.interno@antag.gov.br

**Correspondência**  
 SEPN Quadra 514 conjunto "E" Edifício ANTAQ – CEP: 70.760-545 – Asa Norte

**Presencial**  
 SEPN Quadra 514 conjunto "E" Edifício ANTAQ – CEP: 70.760-545 – Asa Norte Brasília/DF ou uma das unidades regionais

Figura 2 - Canais de Atendimento disponibilizados aos usuários pela Ouvidoria da Antaq.

O WhatsApp Denúncia QR Code foi o mais novo canal disponibilizado pela Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ), tendo sido iniciado em 1º/12/2021. É um canal destinado a manifestação de denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou simplifique, por meio de aplicativo de mensagem utilizando o WhatsApp. O serviço está disponível 24 horas por dia, durante os sete dias da semana. Desde a implementação do aplicativo, a quantidade de atendimentos apresentou aumento significativo.

No 3º trimestre de 2023, a Ouvidoria realizou 158 (cento e cinquenta e oito) atendimentos pelo WhatsApp, dos quais 26 (vinte e seis) tiveram resolução pelo aplicativo e 132 (cento e trinta e dois) foram cadastrados na Plataforma Fala.BR, para as providências cabíveis de tratamento das demandas e resposta aos usuários.

É considerado um número expressivo, representando 60% (sessenta) do total de 220 (duzentas e vinte) demandas cadastradas na Plataforma Fala.BR levantadas pelo Painel Resolveu? da CGU, evidenciando a importância do WhatsApp como canal de atendimento para a Ouvidoria.

### 3. ANÁLISE QUANTITATIVA



Análise dos dados coletados e tratados, apontando correlações porventura existentes.

### 3.1. MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS E TRAMITADAS NA CAC

No que concerne ao Tipo de Manifestação, foram recepcionadas na Ouvidoria de 1º de julho a 30 de setembro de 2023, e cadastradas na Plataforma Fala.BR 220 (duzentas e vinte) Manifestações, conforme a seguir se demonstra no Painel Resolveu?.

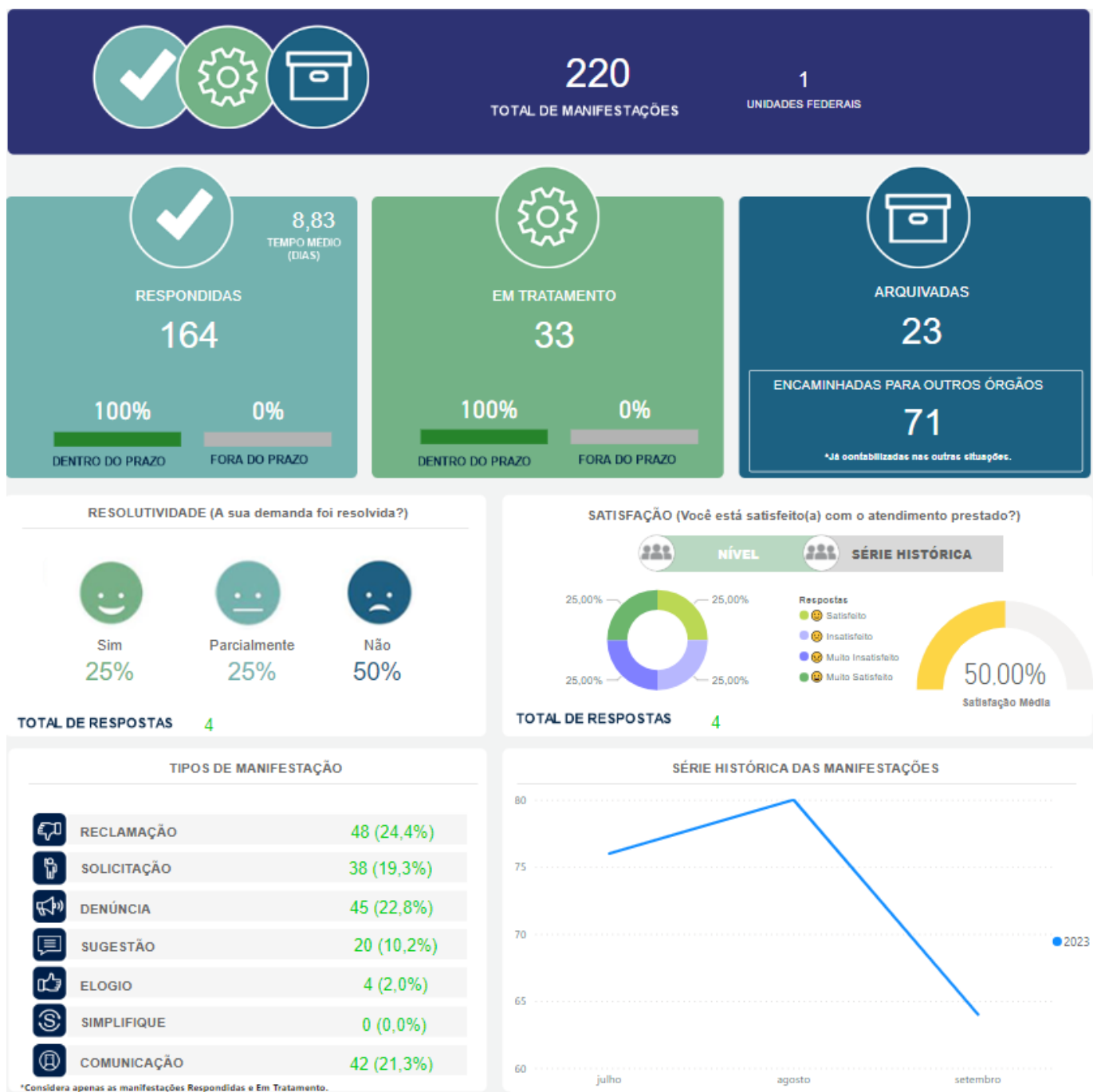


Figura 3 - Painel Resolveu? referente ao 3º trimestre.

### 3.2. DEMANDAS QUE GERARAM FISCALIZAÇÃO E/OU PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS

A Gerência de Planejamento e Inteligência da Fiscalização – GPF, unidade organizacional vinculada à Superintendência de Fiscalização/Procedimentos Fiscalizatórios – SFC, tem a incumbência de examinar as demandas referentes a denúncias ou reclamações que contenham informações que possam deflagrar a instauração de processos administrativos de fiscalização.

Referidas demandas são encaminhadas às Gerências Regionais competentes que, em caso de instauração de processos administrativos, as tramitam para CAC, informando a adoção da providência, fato que é comunicado ao demandante. Todas essas medidas são adotadas por meio da Plataforma Fala.BR.

Veja-se a propósito o quantitativo demonstrado na Figura 04. No que concerne ao Tipo de Manifestação, em 2023, foram recepcionadas na Ouvidoria e cadastradas na Plataforma Fala.BR 220 (duzentas e vinte) Manifestações, conforme dados colhidos no Painel Resolveu?, sendo 151 (cento e cinquenta e uma) demandas tramitadas para SFC e GPF, das quais 49 (quarenta e nove) geraram processos administrativos para apuração de denúncias/reclamações; as 69 (sessenta e nove) restantes foram encaminhadas para as demais áreas ou respondidas pela Ouvidoria e, neste caso, as demandas são arquivadas, sendo em número de 23 (vinte e três).



Figura 4 - Discriminação de demandas que geram fiscalização e/ou processos administrativos sancionatórios.

#### 3.2.1. ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS (FISCALIZAÇÃO OU SANCIONATÓRIOS)

A Ouvidoria da Antaq efetua o Acompanhamento Especial de Demandas que contenham reclamações, denúncias ou sugestões apresentadas pelos usuários na Plataforma Fala.BR, no Sistema Eletrônico de Informação (SEI) ou por e-mail, por intermédio da CAC, seguinte:

1. O acompanhamento é feito por servidor ou colaborador lotado na Coordenadoria de Apoio ao Cidadão, designado para esse fim, iniciando a partir da comunicação feita à Ouvidoria pela Unidade técnica sobre a instauração de processo administrativo no âmbito da Agência;
2. Os processos são acompanhados, por meio da ferramenta "acompanhamento especial" no Sistema de Processo eletrônico SEI e de Planilha Específica, onde são consignados os eventos relevantes na tramitação dos aludidos processos, os quais são comunicados aos respectivos usuários, sendo lançados os dados do processo na Planilha de acompanhamento, compreendendo: 1. Data do Registro – a data em que a responsável pela tarefa receber a comunicação sobre a instauração de processo administrativo de fiscalização; 2. Nº da demanda e do Processo Administrativo gerado pela demanda; 3. Unidade de Apuração, 4. Síntese da denúncia ou reclamação; 5. Atos relevantes do Processo;
3. O acompanhamento é feito, diariamente, de forma a manter atualizada, em tempo real, a tramitação dos respectivos processos na planilha, sendo registrada de forma sucinta o teor da tramitação.

### 3.3. DEMANDAS RECORRENTES

No levantamento das demandas recebidas na Ouvidoria, foram identificados os seguintes grupos de assuntos mais demandados e sua representatividade em percentuais no quantitativo de 220 (duzentas e vinte) demandas cadastradas na Plataforma Fala.BR.

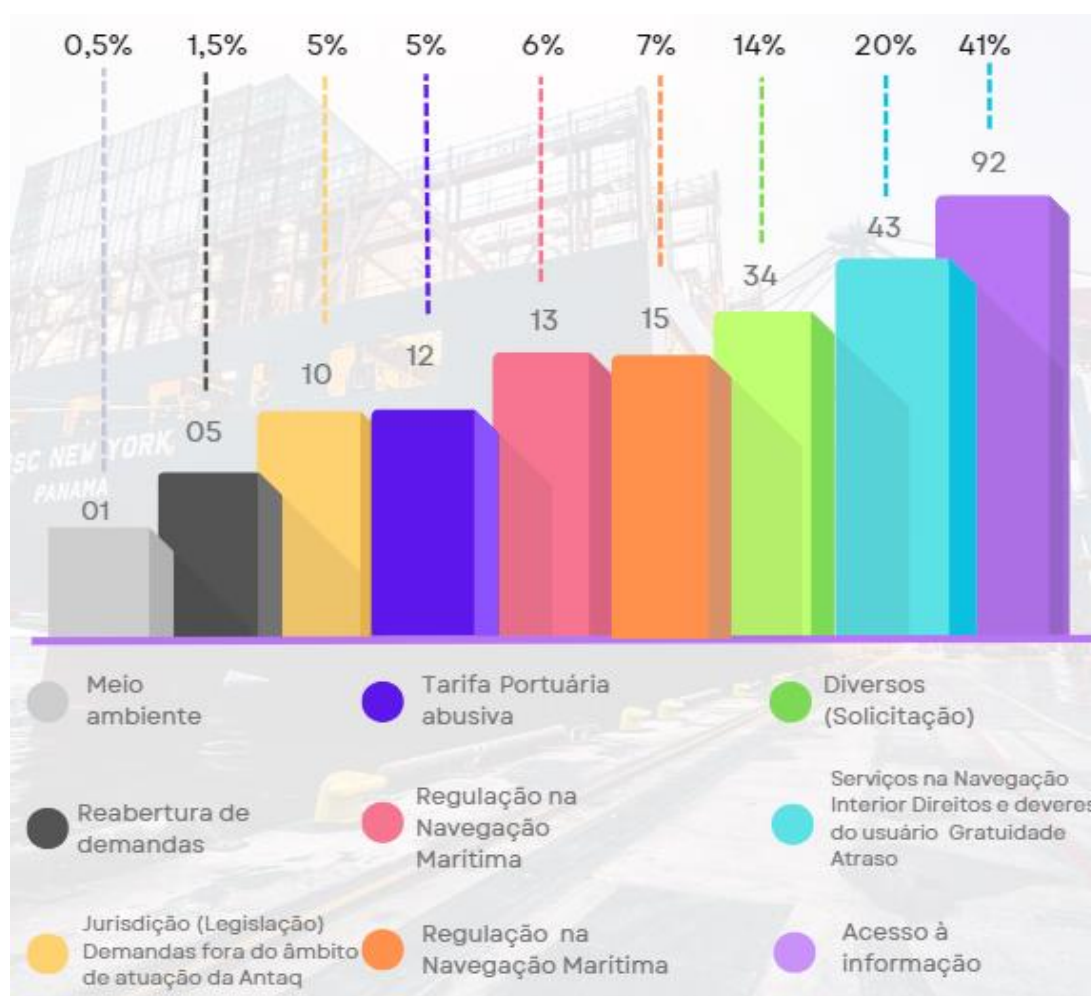


Gráfico 1 - Demonstra o quantitativo de demandas por assunto.

Na Planilha a seguir consta o quadro completo das demandas recebidas no período de 1º de julho a 30 de setembro de 2023, catalogadas de acordo com o assunto (“tag”) e sua correlação com os temas dos Grupos.

Tema das demandas	Agrupamento das demandas por correlação de assunto	Quantidade por assunto	Quantidade por agrupamento	%
Reabertura de demandas	Encaminhamento de Relatório de Fiscalização ao demandante	5	5	1,5%
Controladoria-Geral da União - CGU	Autoavaliação por meio da aplicação do Modelo de Maturidade (MMOuP) encaminhado pela CGU			
	Avaliação da Ouvidoria pela CGU - resposta do questionário enviado pela CGU			
Regulação Portuária	Demandas diversas relacionadas à aplicação de Normas da Antaq inerentes à Regulação Portuária		13	6%
	Irregularidade nas instalações portuárias	8		
	Empresa autorizada	1		
	Outorgas	1		
	Concessão portuária			
	Concorrência desleal			
	Acidente na navegação			
	TUP	3		
Regulação na Navegação Marítima	Demandas diversas relacionadas à aplicação de Normas da Antaq inerentes à Regulação na Navegação Marítima	2	15	7%
	Afretamento	1		
	Fretes marítimos			
	Autorização na Navegação	8		
	Segurança na navegação	4		
Serviços na Navegação Interior Direitos e deveres do usuário Gratuidade Atraso	Empresa irregular		43	20%
	Tarifa abusiva no transporte da navegação interior			
	Travessias fora da jurisdição da Antaq	8		
	Direitos do Usuário na Navegação	20		
	Navegação em Atraso / Super lotação	10		
	Atraso e Superlotação			
	Ressarcimento de passagem por desistência da viagem			
	Descumprimento do esquema operacional	1		
	Gratuidade para estudantes			
	Gratuidade para idoso	2		
	Gratuidade para carros oficiais	1		
	Gratuidade p/ pessoas com deficiência	1		
Serviços da Navegação/ funcionamento				
Tarifa Portuária abusiva	Tarifa portuária abusiva	3	12	5%
	Demurrage, free time e detention			
	Scanner de contêiner			



	Denúncia com Pedido de Medida Cautelar			
	Bloqueio de carga (Receita Federal)			
	Serviços Portuários	9		
Jurisdição (Legislação)	Turismo	1	10	5%
	Travessias reguladas por outros entes da federação	1		
	Encaminhadas para Outras Ouvidorias ou			
	Outros órgãos (Ouvidorias não cadastradas no Fala.BR), respondidas diretamente ao usuário pela Ouvidoria	7		
	Passe Livre	1		
Meio ambiente	Meio ambiente	1	1	0,5%
	Produtos Perigosos			
Diversos (Solicitação)	NVOOC		34	14%
	Dados estatísticos			
	Licitação			
	Elogio	4		
	Peticionamento eletrônico	2		
	Doações	1		
	Reunião/ROD	2		
	Sistemas	3		
	Sugestão	2		
	Manifestação sem elementos	2		
	Curriculum	2		
	Concurso	16		
Acesso à informação	Solicitação de Informação redirecionada à Coordenadoria de Apoio ao Cidadão - CTA	92	92	41%
<b>TOTAL</b>			<b>220</b>	<b>100%</b>

\*O quantitativo de demandas reabertas não faz parte do quantitativo final de 220 (duzentas e vinte).

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

#### 4. ANÁLISE QUALITATIVA

Ao efetuar a análise qualitativa, a CAC sopesou os dados coletados à luz dos seguintes tópicos:

- O conteúdo das informações coletadas, abrangendo falhas e oportunidades de melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades que consumirão a informação;
- Os problemas e hipóteses validadas pelos gestores e suas respectivas causas; e
- Possíveis soluções para as causas referidas na alínea "b", quando cabível.

Vale ressaltar, além da análise qualitativa/quantitativa das manifestações apresentadas pelos usuários do serviço regulado no período de 1º de julho a 30 de setembro de 2023, o Relatório traz sugestões e proposições, sem qualquer pretensão de exaurimento daquela fonte (manifestações dos usuários), visando o aprimoramento das atividades da Agência.

## 4.1. DEMANDAS RECORRENTES

Em conformidade com as informações coletadas, constatou-se que as manifestações catalogadas nos verbetes Tarifa Portuária abusiva, Navegação Interior (Direitos e deveres do usuário e Gratuidade das Demandas continuam frequentes, conforme demonstrado no Gráfico 01, página 07 deste Relatório).

Nesse contexto, nos reportaremos às demandas com números mais expressivos, dedicando-lhe análises mais aprofundadas, no intuito de identificar eventuais falhas e suas causas e propor soluções de melhorias que possam minimizar a insatisfação dos usuários em relação aos serviços da Antaq.

### 4.1.1. TARIFA PORTUÁRIA ABUSIVA



Figura 5 - Ícone representando a Tarifa Portuária Abusiva.

Sob esse verbete estão inseridas as demandas envolvendo demurrage, detention sobreestadias, free time.

Mostrou-se recorrente a apresentação de denúncias relacionadas à cobrança de sobreestadias que ocorre quando é ultrapassado o free time (Acordo do tempo livre em dias corridos em que o importador/exportador poderá ficar em posse do container sem o pagamento da Demurrage/Detention (sobrestadia).

Nos últimos três anos foi cadastrado um número expressivo de denúncias relacionadas a tarifa abusiva portuária ou navegação), conforme se demonstra:

ANO	QUANTIDADE	TARIFA PORTUÁRIA ABUSIVA
2020	924	78 = 8%
2021	748	106 = 14%
2022	932	124 = 13%

No período de 1º de julho a 30 de setembro de 2023, esse tipo de manifestação se mantém recorrente, registrando acréscimo, se considerarmos o percentual de 20% no universo de 220 demandas tramitadas na Ouvidoria, conforme quadro abaixo:

PERÍODO	QUANTIDADE DE DEMANDAS TRAMITADAS	TARIFA PORTUÁRIA ABUSIVA
2022	932	124 = 13%
1º SEMESTRE/2023	394	44 = 11%
3º TRIMESTRE/2023	220	43 = 20%

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).

A Resolução Normativa 34, de 19 de agosto de 2019, representou importante passo 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.

Há casos de Tarifa Portuária Abusiva que são acompanhadas de Pedido de Medida Cautelar; a demanda é encaminhada à Secretária-Geral (SGE), para adoção das providências cabíveis à apreciação desse tipo de manifestação,

que precede a apuração da suposta ilegalidade denunciada. Após isso, o processo retorna à Ouvidoria, para que faça a comunicação ao usuário, e posterior tramitação para a Unidade Técnica competente. Nesse momento, após a demanda ser respondida ao demandante sobre a decisão proferida na medida cautelar, finaliza-se o papel da Ouvidoria; não há tramitação para UORG).

No período de 1º de julho até 30 de setembro de 2023 não foi registrada nenhuma demanda envolvendo Tarifa portuária abusiva com Pedido de Medida Cautelar.

#### 4.1.2. SCANNER DE CONTÊINER

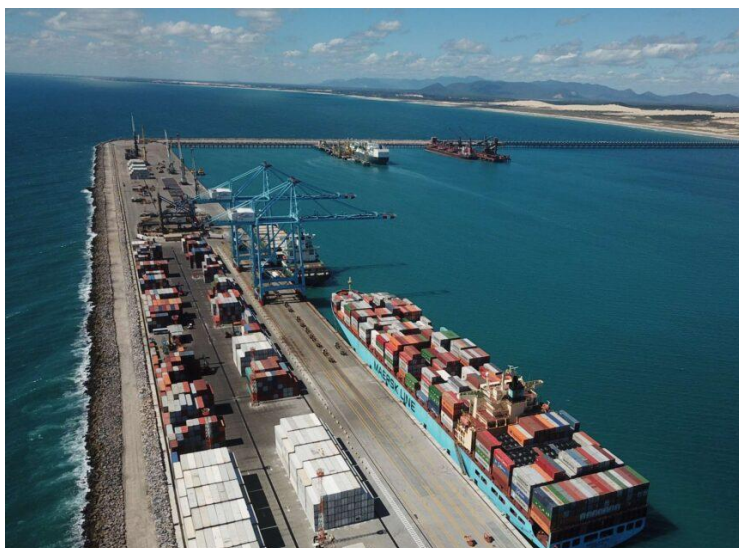


Figura 6 - Scanner de Contêiner Marítimo.

Trata-se cobrança da inspeção não invasiva de contêiner, criada por Portarias da Receita Federal em 2011 e efetuada por terminais portuários, à qual se opõem os importadores e exportadores, por entenderem abusiva a cobrança nos termos em que é efetuada.

Apesar de reconhecerem que o escaneamento gera custos aos terminais, defendem que seja estabelecido preço máximo para a cobrança da inspeção invasiva de contêiner, para evitar abusos em relação ao preço.

A questão tem sido levada ao crivo do Judiciário, havendo decisão que beneficia a Associação de Usuários dos Portos da Bahia (Usuport) proferida pelo Tribunal Regional Federal da 1ª Região, deferindo pedido de efeito suspensivo feito pela Associação de Usuários dos Portos da

Bahia contra decisão que anulou a suspensão da cobrança pelo escaneamento de contêineres. Entretanto, no âmbito do Tribunal de Justiça de São Paulo, também há decisão favorável aos terminais portuários, proferida pela 38ª Câmara de Direito Privado.

A posição da Antaq está consolidada no sentido de reconhecer a legalidade e conformidade regulatória da cobrança estratificada da rubrica Inspeção Não Invasiva de Contêineres por parte das instalações portuárias que operam em regime de arrendamento (nos portos organizados) ou em regime autorizativo (Terminais de Uso Privado -TUPs), nos termos do normativo vigente.

No período de 1º de julho até 30 de setembro de 2023 não foi registrada nenhuma demanda envolvendo scanner de contêiner.

#### 4.1.3. BLOQUEIO DE CARGA



Figura 7 - Bloqueio de carga.

Trata-se de matéria fora do âmbito de atuação da ANTAQ, nas situações em que, no campo do Comércio Exterior, ocorre de uma mercadoria ser retida pela autoridade fiscalizadora, principalmente a Receita Federal, quando nota alguma irregularidade na operação de importação ou exportação.

Cabe aclarar a matéria. O bloqueio de carga pode ocorrer, indiretamente, por intervenção do agente de carga. Considerando que dentre as suas responsabilidades perante a Receita Federal é a apresentação do Manifesto de Carga no Siscomex MANTRA ou Siscomex CARGA, documento sem o qual a

carga não poderá ser descarregada do veículo de transporte na chegada à zona primária. Na intenção de resguardar o seu direito no que diz respeito ao pagamento do frete, o agente de carga não apresenta o Manifesto de Carga para a autoridade competente, impedindo a liberação da mercadoria até que o importador cumpra com a sua obrigação contratual. Achando-se prejudicado, o importador recorre à ANTAQ, com o propósito de liberar a carga.

Em tais casos, é informado ao demandante que a matéria não se encontra no âmbito da regulação da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ, indicando os limites de sua competência exclusiva para a regulação, supervisão e fiscalização do serviço portuário e do transporte aquaviário interestadual, nos moldes definidos pela Lei 10.233/2001, ou seja, relativos à sua adequação, regularidade, segurança e continuidade, ex-vi art. 20, da referida Lei. A demanda é encaminhada à Ouvidoria da Receita Federal do Brasil, cientificando-se o usuário dessa providência, com a indicação dos contatos do referido Órgão para que possa acompanhar o processo.

No período de 1º de julho até 30 de setembro de 2023 foi registrada apenas uma demanda envolvendo bloqueio de carga.

#### 4.1.4. NAVEGAÇÃO INTERIOR: DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO; GRATUIDADE DAS DEMANDAS



Figura 8 - Imagem representando a navegação interior.

Aqui são abordados os problemas de que se ressentem as populações que se utilizam do transporte fluvial, em especial os povos ribeirinhos da Bacia Amazônica. É de considerar as grandes distâncias percorridas, a dificuldade de comunicação, a precariedade do embarque e desembarque de passageiros e cargas, entre outros obstáculos inerentes ao transporte fluvial.

Há um esforço da Ouvidoria da Antaq no sentido de promover o uso do serviço digital, sintonizado com as campanhas promovidas pelo Governo Federal, no sentido de privilegiar essa ferramenta. O cadastro das demandas na Plataforma Fala.BR é mais efetivo, transparente e menos oneroso para o Poder Público, além da comodidade de acompanhamento para o usuário.

Fruto de medidas de comunicação institucional para os usuários buscando a ampliação dos canais de comunicação, o uso da ferramenta digital vem crescendo exponencialmente, mormente após da disponibilização do QR CODE.

A insatisfação dos usuários tem se manifestado nos seguintes aspectos:

- Empresa irregular;
- Tarifa abusiva no transporte da navegação interior;
- Travessias sob a jurisdição da Antaq;
- Atraso e Superlotação;
- Ressarcimento de passagem por desistência da viagem;
- Descumprimento do esquema operacional;
- Acesso à instalação portuária;
- Gratuidade para estudantes (recusa em receber a carteira de estudante);
- Gratuidade para idoso;
- Gratuidade para carros oficiais;
- Gratuidade para funcionários públicos;
- Passe Livre (recusa ao recebimento)

A Bacia Amazônica responde por parte substancial das manifestações de ouvidoria na Antaq considerando o elevado número de usuários (passageiros) do transporte aquaviário na Navegação Interior, onde as rodovias são os rios, que são utilizados pela população ribeirinha para seus deslocamentos estadual e interestadual. São atendidos por pequenas e médias embarcações. Essas embarcações também respondem pelo transporte de carga procedente ou destinada ao *hinterland* da região.

Os casos de empresa irregular e descumprimento do esquema operacional, decorrem da facilidade com que os transportadores burlam as normas da Antaq e do serviço autorizado, quando celebrado um Termo de Autorização. O transportador irregular se vale da generosidade e amplitude da natureza amazônica, que permite a atracação de uma embarcação em grande parte das margens dos rios, oferecendo serviço mais barato, em prejuízo da segurança da navegação, tanto pela precariedade das condições de atracção, quanto pela ausência de salva vida e outros itens de conforto para o passageiro.

Essas ocorrências demandam da Antaq maior rigor na fiscalização, o que se mostra tarefa hercúlea ante as características e amplitude da região abrangida pela Navegação Interior na Bacia Amazônica.

Atraso e superlotação, tarifa abusiva (em que pesem as placas de aviso informativas nos locais de atracção/desembarque), acesso às embarcações, não reconhecimento do direito à gratuidade, ainda que o passageiro atenda às normas da Antaq, são infrações frequentes no transporte de passageiros na região.

Observou-se no período de 1º de julho até 30 de setembro de 2023, maior recorrência quanto às demandas sobre Atraso e Superlotação, cujos dados voltamos a apresentar na Planilha que segue:

PERÍODO	QUANTIDADE DE DEMANDAS TRAMITADAS	ATRASO E SUPERLOTAÇÃO
<b>2022</b>	932	34 = 4%
<b>1º SEMESTRE/2023</b>	394	15 = 7%
<b>3º TRIMESTRE/2023</b>	220	42 = 20%

Conquanto não estejamos usando igual período para comparação, o computo dos percentuais permite aquilatar o aumento desse tipo de reclamação. Registre-se, em continuidade, que as reclamações sobre a falta de urbanidade a que muitas vezes são submetidos os passageiros continuam presentes, principalmente com idosos, o que é inaceitável, dada a vulnerabilidade dessas pessoas. Faz-se necessária maior atuação da Antaq no sentido de coibir essas ocorrências, que indicam a omissão das empresas autorizadas no cumprimento das obrigações contratuais. A Antaq tem envidado esforços no sentido de conscientizar os partícipes da relação transportador/usuário quanto à necessidade do convívio harmônico e eficiência de uma atividade vital para a região.

Nesse sentido, cabe aludir à instituição da Ouvidoria Itinerante cujo projeto já está em andamento. Após gestões da Ouvidoria, o projeto foi declarado como prioritário pelo Sr. Diretor-Geral, sendo um dos três projetos assim considerados para integrar a Agenda de Projetos executados com o apoio da Coordenadoria de Gestão de Processos Organizacionais - CGP, com a possibilidade de utilização de consultoria especializada em processos de negócio (Processo 50300.002840/2023-03).

O projeto "Ouvidoria Itinerante" considera a concepção de uma Ouvidoria Ativa, ou seja, uma Ouvidoria que vai além da realização de atividades rotineiras, realizando pesquisas junto à população. Assim, o projeto contempla a aproximação com a comunidade de diversas maneiras, tais como ouvidoria fluvial, ouvidoria rural, ouvidoria móvel, dentre outras.

Por ser um canal participativo capaz de produzir a vocalização coletiva e/ou individual, pode promover uma postura ativa do cidadão, tendo como propósito avançar na democratização da gestão pública brasileira, abrindo espaço para uma participação consciente e mobilizada, para o fortalecimento do controle social e do acesso à informação, independentemente das condições adversas em que as populações vulneráveis se encontram, abrangendo muitos cidadãos que estão localizados em áreas de difícil acesso e/ou não têm conhecimento acerca da função da Ouvidoria, e por vezes da própria Antaq.

#### 4.1.5. JURISDIÇÃO – DEMANDAS FORA DO ÂMBITO DE ATUAÇÃO DA ANTAQ

No que concerne às Demandas fora do âmbito de atuação da Antaq, cabe reportar as manifestações envolvendo travessias reguladas por outros entes da federação, com um número expressivo de reclamações, que são afetadas, na maioria das vezes, aos entes estaduais. Situam-se nesse contexto, em maior escala, as manifestações denunciando irregularidades supostamente cometidas por empresas de turismo.

A Ouvidoria informa que a matéria não está sob sua jurisdição, esclarecendo sobre os limites de sua competência e a quem a demanda deve ser dirigida, informando o órgão regulador do Estado, fornecendo a localização e os respectivos contatos.

#### 4.1.6. ACESSO À INFORMAÇÃO



As demandas referentes a “Acesso à Informação”, têm por objeto o mero acesso a um documento, a um processo, cadastradas no Fala.BR, como “Solicitação”. Nessa hipótese, a CAC providencia a alteração do tipo de manifestação da demanda, que é redirecionada, automaticamente, para a CTA. Ressalte-se que, atualmente, os usuários são orientados a fazer dito requerimento por meio do Sistema Eletrônico disponibilizado no Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

Foram registradas 92 (noventa e duas) demandas redirecionadas à CTA. Todavia esse número tende a cair, uma vez que as solicitações de acesso a processos passaram a ser feitas por peticionamento eletrônico.

## 5. TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO



### 5.1. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa representa a disponibilização de informações, no Portal da ANTAQ, de maneira espontânea e proativa, prevista tanto na Lei nº 12.527/2011 quanto no Decreto nº 7.724/2012, a cargo da Coordenadoria de Transparência e Acesso à informação – CTA, vinculada à Ouvidoria da Agência.

Em dezembro de 2021 a ANTAQ figurava na 281ª posição no ranking de transparência ativa divulgado por meio do [Painel Lei de Acesso à Informação](#). Diante dos desafios de melhorar os índices de transparência ativa e monitorar a efetiva consecução de seus objetivos, a CTA assumiu a responsabilidade pela adoção de medidas capazes de promover e fomentar, perante as áreas internas, a publicação de informações no Portal da ANTAQ, com o objetivo de atender às exigências legais e às determinações da CGU.

Em razão da adoção dessas medidas citadas, a partir de junho de 2022, a ANTAQ passou a figurar na 1ª posição no ranking de transparência ativa divulgado por meio do [Painel Lei de Acesso à Informação](#), com todos os 49 (quarenta e nove) quesitos cumpridos plenamente pela ANTAQ, conforme a figura a seguir:

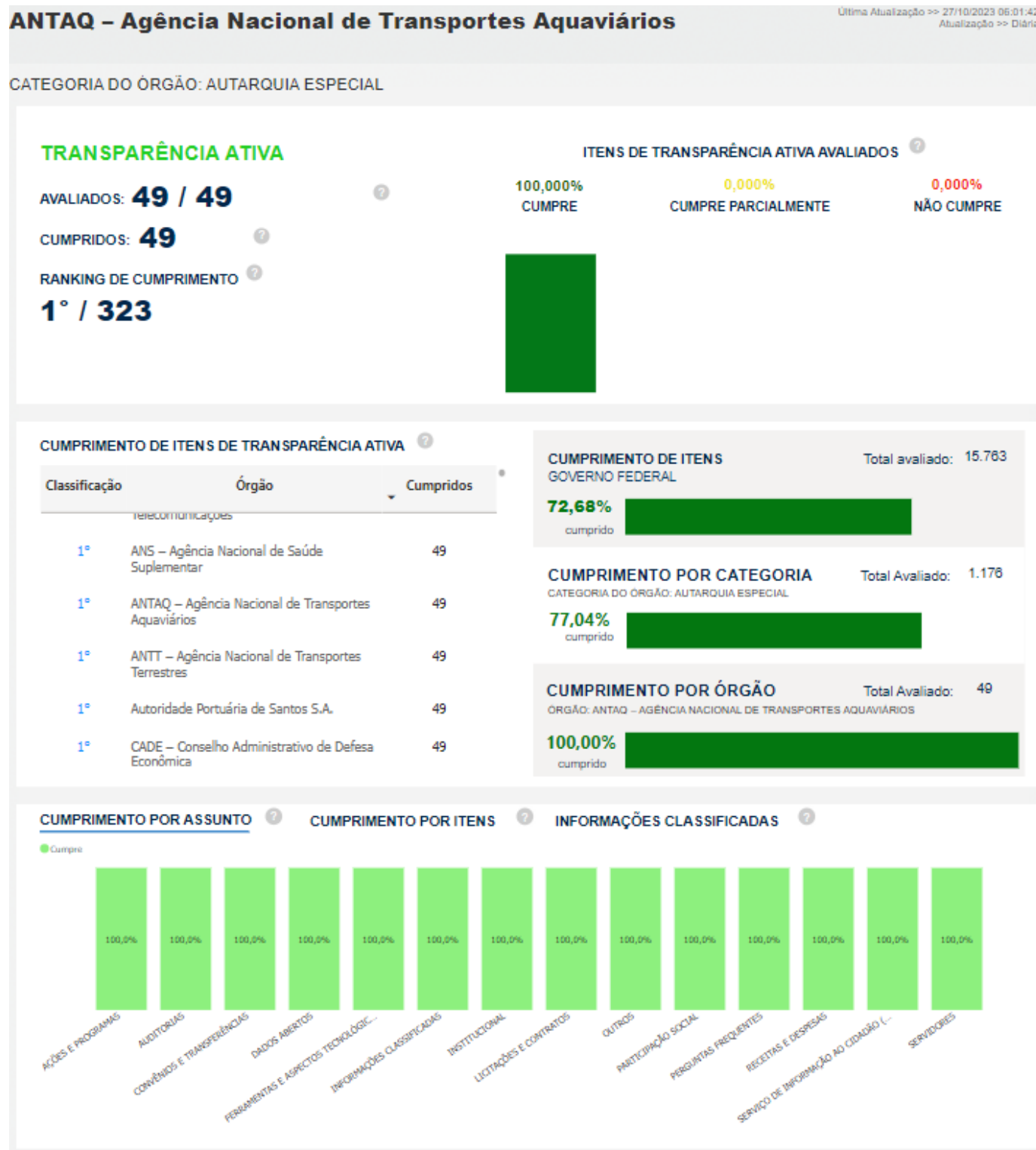


Figura 9 - Painel Lei de Acesso à Informação.

## 5.2. TRANSPARÊNCIA PASSIVA

O artigo 9º da Lei de Acesso à Informação – LAI instituiu as demandas de Acesso com objetivo atender e orientar os cidadãos quanto ao acesso das informações produzidas e custodiadas pelo Governo Federal. No âmbito da ANTAQ esta competência é responsabilidade da Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação - CTA, vinculada à Ouvidoria.

A Plataforma Fala.BR é o canal prioritário para recebimento de pedidos de acesso à informação, o portal é gerenciado pela Controladoria Geral da União (CGU) e utilizado por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, conforme a Portaria Interministerial nº 1.254/2015.

Até o 3º trimestre do ano de 2023, a ANTAQ recebeu o total de 512 (quinhentos e doze) pedidos de acesso à informação, com média de 56 (cinquenta e seis) pedidos por mês, figura o 38º lugar no ranking dos 323 (trezentos e vinte e três) órgãos mais demandados neste período, respondeu a 99,80% pedidos, no tempo médio de resposta de 7,54 dias, é o 48º órgão mais ágil da Administração Pública Federal. Resultado do trabalho em equipe e coordenação de ações das unidades da ANTAQ. Esse resultado contribui de forma efetiva na consolidação de uma imagem de transparência

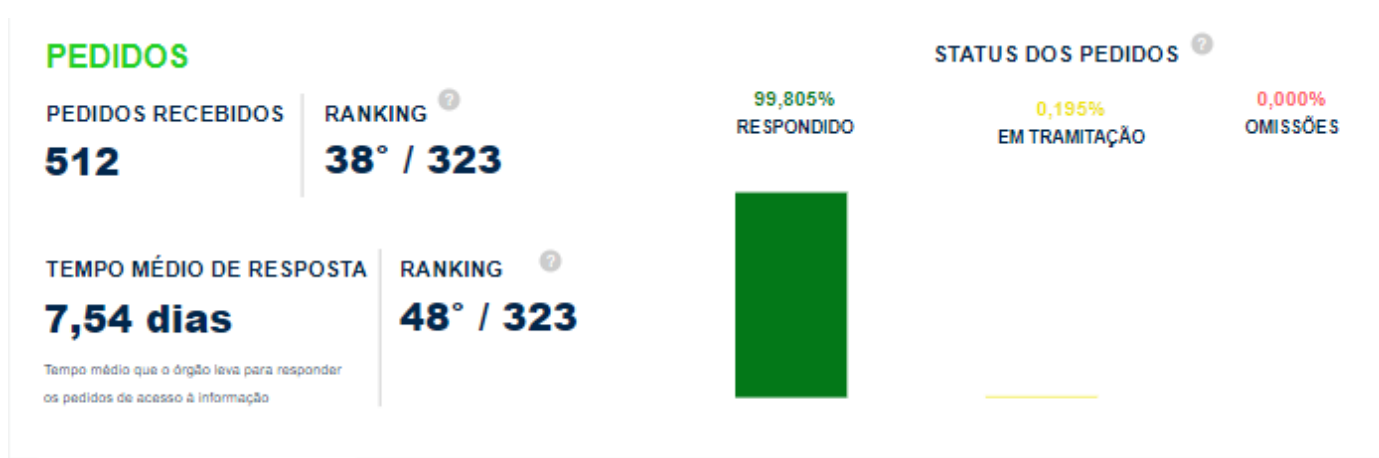


Figura 10 - Painel da Lei de Acesso à Informação.

## 5.3. DADOS ABERTOS



A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo Decreto nº 8.777/2016, tem por objetivo aprimorar a cultura da transparência pública ao estabelecer regras para publicação, em formato aberto, de dados produzidos ou acumulados pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

A gestão da transparência engloba a abertura de dados da ANTAQ, em consonância com o Plano de Dados Abertos (PDA) ciclo 2021-2023 e ciclo 2023-2025. Ação que reforça a transparência ativa da Agência, bem como possibilita a o uso dos dados disponíveis pelos cidadãos e empresas interessadas.

A CTA coordenou a publicação de bases de dados previstas no PDA 2021-2023, atualmente, estão disponíveis as bases: Afretamento, Desempenho Ambiental, Fiscalizações, Movimentação Portuária e Outorgas. A atualiza4ção das bases é automática.

Figura 11 - Imagem representando os dados abertos.



Dessa forma, o usuário tem acesso à versão mais recente de acordo com a legislação e orientações da Controladoria Geral da União.



Figura 12 - Painel da Lei de Acesso à Informação.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório descreve as atividades da Ouvidoria da Antaq durante o terceiro trimestre do ano de 2023, elaborado a partir das manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços regulados, em conformidade com o disposto no inciso II, art. 14, da Lei de Defesa dos Direitos do Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017), visando ao aprimoramento da gestão pública e a garantia da transparência e do acesso à informação no âmbito da Agência, fazendo cumprir a Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011) e a Política de Dados Abertos (Decreto nº 8.777/2016).

No Relatório foram apresentados, de forma sucinta, problemas identificados nas etapas de análise, suas possíveis causas e propostas de soluções. Foram evidenciados os pontos recorrentes (principais reclamações/denúncias do setor) que ensejam a melhoria dos serviços prestados. 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, em particular sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões desejados pelos usuários.

O ranking das reclamações e denúncias é liderado pela Navegação Interior: Direitos e deveres do usuário; Gratuidade das Demandas. Responde por 6% das demandas cadastradas na Plataforma Fala.BR. Espera-se que as providências já adotadas (expansão e facilitação dos canais de comunicação com a Ouvidoria e fortalecimento da fiscalização), assim como medidas cogitadas para um futuro próximo possa minimizar esses registros, trazendo maior eficiência ao atendimento das populações que se utilizam do transporte hidroviário.

Por fim, com o compromisso de bem desenvolver a atividade de Ouvidoria na busca da excelência de que trata o Modelo de Maturidade da Controladoria-Geral da União, espera-se que a análise do presente Relatório possa efetivamente contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela Antaq.

## 7. BIBLIOGRAFIA

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) de uso obrigatório pela Administração Pública Federal, nos termos do Decreto 9.492/2018;
- Sistema Eletrônico de Informações (SEI);
- Portal da Antaq; Legislação da Antaq, da CGU/OGU;
- Legislação e Normas da CGU/OGU e da Antaq;
- Relatório Anual da Ouvidoria - anos 2021 e 2022;
- Relatório do 1º Trimestre da Coordenadoria de apoio ao Cidadão;
- Relatório do 1º Semestre da Coordenadoria de apoio ao Cidadão;
- Central de Painéis da Controladoria-Geral da União (CGU).