



Agência Nacional de Transportes Aquaviários

RELATÓRIO GERENCIAL PRIMEIRO SEMESTRE DE 2022





Sumário

INTRODUÇÃO.....	2
1. MANIFESTAÇÕES TRAMITADAS NA OUVIDORIA.....	3
1.1. Demandas que geraram Processos Administrativos Sancionatórios.....	5
2. TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	5
3. TRANSPARÊNCIA PASSIVA.....	6
4. DADOS ABERTOS.....	6
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	7



INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo apresentar um balanço geral das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Antaq durante o primeiro semestre do ano de 2022.

A Ouvidoria atua numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autônoma. É um setor dotado de independência e autonomia em relação aos demais setores que compõem a Agência. O Ouvidor atua sem subordinação hierárquica e exerce suas atribuições sem acumulação com outras funções. (Lei nº 13.848, de 2019). As ações da Ouvidoria dão suporte ao objetivo estratégico de aprimorar a comunicação institucional, a transparência ativa e a participação social. Assim, qualquer cidadão ou usuário dos serviços regulados pela Antaq podem cadastrar sua manifestação no Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - Fala. BR, que pode ser acessado no Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, por meio do link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f> ou no portal da ANTAQ/Ouvidoria, https://www.gov.br/antaaq/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1.

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.

A Ouvidoria é subdividida em Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC e Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA. A Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC apresenta-se como um canal de diálogo entre o Estado e a sociedade, constituindo, portanto, a instância de controle e participação social, sendo compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, de modo que as manifestações, realizadas por meio das denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e Simplifique! por meio da Plataforma Fala.BR, provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados decorrentes do exercício da cidadania. A CAC cuida ainda do monitoramento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, cuja implementação se iniciou no ano de 2020, ante a contínua necessidade de modernização das atividades administrativas. Trata-se de importante ferramenta de controle e melhoria dos serviços prestados ao cidadão pelo Governo Federal. A Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA/Ouvidoria, consoante a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e em seu decreto regulamentador (Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012), cuida do acesso à informação, fomentando a transparência ativa, passiva e os dados abertos e, para tanto, utiliza-se também da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (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.

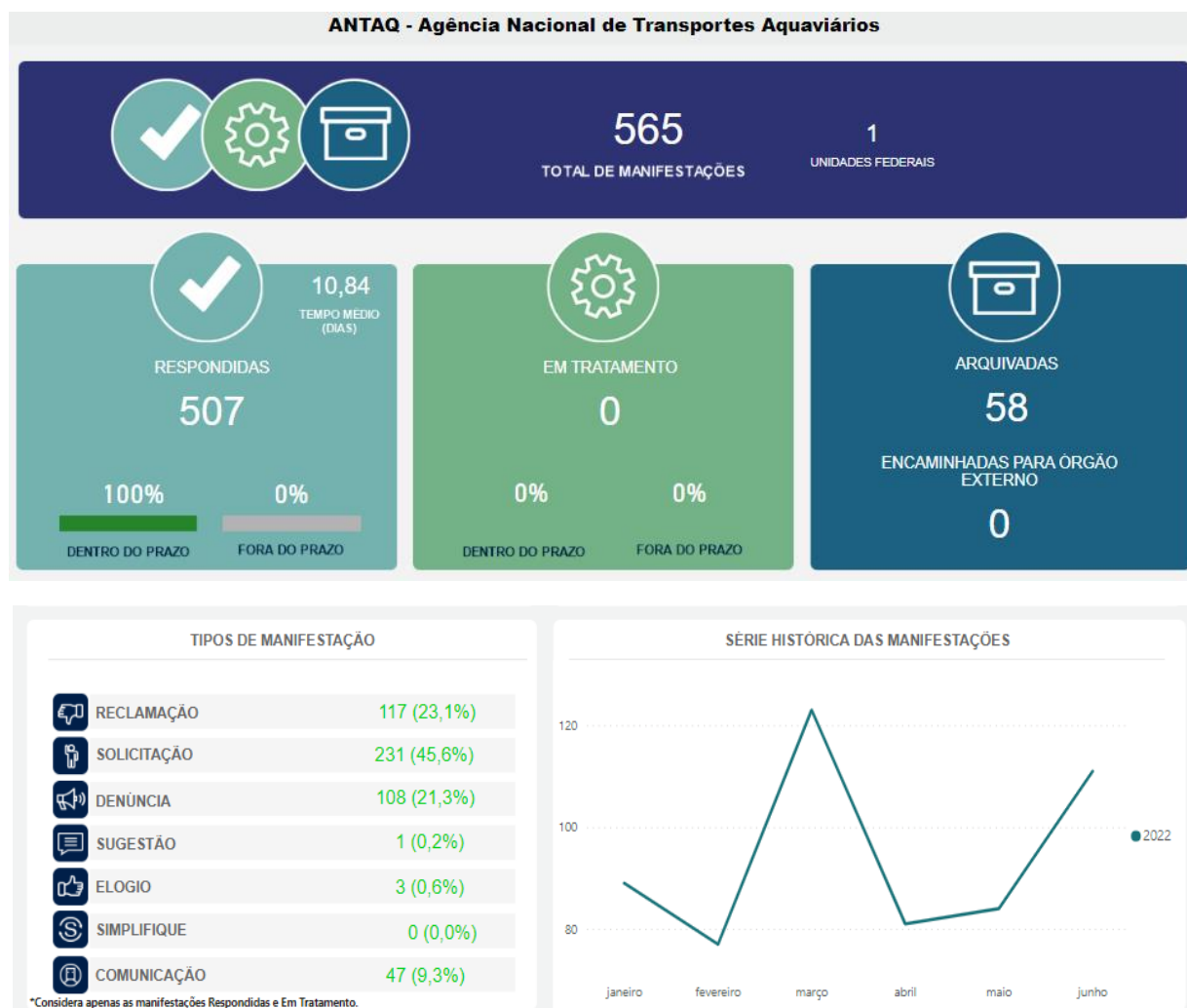
Saber ouvir por meio da Reclamação, do Elogio, da Sugestão, da Solicitação, da Informação e da Denúncia é importante e necessário, pois é uma fonte valiosa de informações para entidades que querem garantir a excelência na prestação dos serviços e, por conseguinte, a sua sustentabilidade.



1. MANIFESTAÇÕES TRAMITADAS NA OUVIDORIA

São objeto de atendimento da Ouvidoria as manifestações de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e Simplifique!.

No que concerne ao Tipo de Manifestação, foram recepcionadas na Ouvidoria, cadastradas no Fala. BR 565 Manifestações, sendo:



Ressalve-se que as manifestações intituladas “Comunicação”, são manifestações registradas de forma anônima, as quais são tratadas como Denúncias.

Ao analisar as demandas, são considerados: Assunto (Transporte Hidroviário), Subassunto (Navegação Marítima, Navegação Interior ou Portos e as TAGs (especificação do Subassunto).

Observações:

- Do total de 565 manifestações, há 231 que figuram como “Solicitações” no Painel Resolveu da *Controladoria-Geral da União (CGU)*, cabendo sucinto esclarecimento sobre elas.
- Analizadas referidas demandas, verificou-se que esse quantitativo compreende 94 solicitações de informação, que foram consideradas como “Acesso à Informação”, tendo sido alteradas as TAGs para essa denominação, passando à égide da Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação (CTA).
- As demais 137 Solicitações contêm solicitação de providências diversas e somam-se às 334 restantes, totalizando 471 manifestações, as quais estão distribuídas entre os assuntos indicados no Levantamento de Demandas, a seguir apresentado, tendo sido analisadas e tramitadas nesta Ouvidoria, por meio do Fala.BR.



DEMANDAS TRAMITADAS NA OUVIDORIA NO 1º SEMESTRE DE 2022, OBSERVADO O TEOR DAS TAG'S





1.1. DEMANDAS QUE GERARAM 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.

No 1º semestre de 2022, entre as demandas encaminhadas à SFC/GPF, foram instaurados 151 Processos Administrativos de Fiscalização, para apurar se são procedentes ou não os fatos relatados pelo manifestante, respeitando-se o devido processo legal.

A Ouvidoria da ANTAQ faz acompanhamento especial desses processos, até o trânsito em julgado dos mesmos.

2. 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 (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>).

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 (<http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>), com todos os 49 quesitos cumpridos plenamente pela ANTAQ, conforme a figura a seguir:





3. TRANSPARÊNCIA PASSIVA

As demandas de Acesso à Informação (antigo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC), foi instituído no âmbito da Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ, nos termos estabelecidos no artigo 9º da Lei de Acesso à Informação - LAI, tendo por objetivo atender e orientar os cidadãos quanto ao acesso das informações produzidas e custodiadas pela ANTAQ, possibilitando o exercício da cidadania participativa. A supervisão dessas demandas é de responsabilidade da Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação - CTA, vinculada à Ouvidoria, e o canal prioritário para recebimento de pedidos de acesso à informação é a Plataforma Fala.BR (antigo e-SIC), gerenciado pela Controladoria Geral da União (CGU), utilizado por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, conforme a Portaria Interministerial nº 1.254/2015.

No 1º semestre do ano de 2022, a ANTAQ recebeu o total de 491 pedidos de acesso à informação, contabilizando uma média de 82 pedidos por mês, sendo o 24º lugar no ranking dos 302 órgãos mais demandados até aquele momento. Faz-se necessário salientar que temos 100% de pedidos respondidos e que o tempo médio de resposta da agência baixou para 5,76 dias, sendo o 17º mais ágil de toda a Administração Pública, resultado do trabalho em equipe dos diversos setores envolvidos, o que comprova a eficiência e qualidade da Agência quanto à solicitação de informações, contribuindo de forma efetiva na consolidação de uma imagem de transparência da instituição.

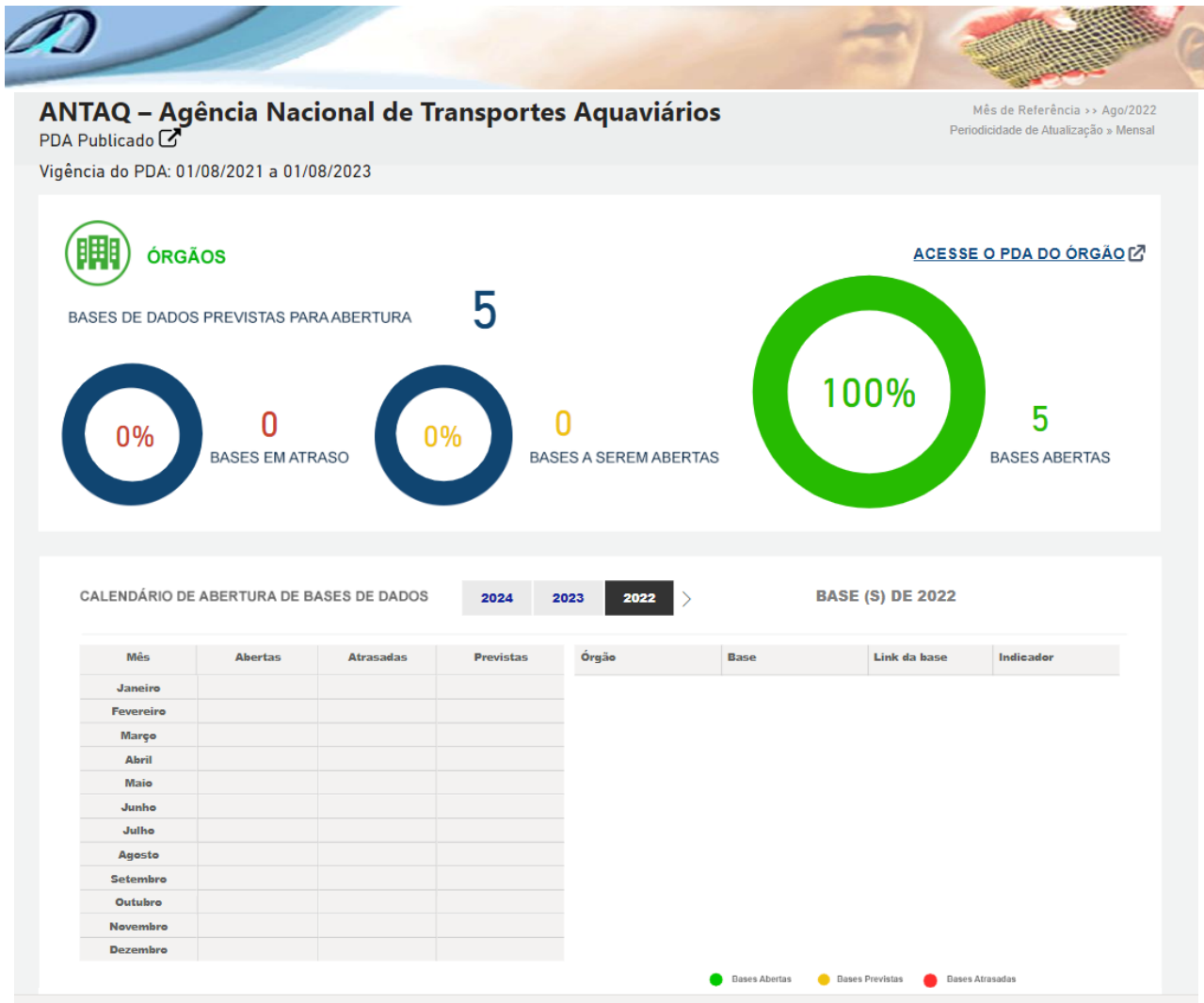


4. DADOS ABERTOS

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. Em vista disso, a gestão da transparência engloba a abertura de dados da ANTAQ, em consonância com o Plano de Dados Abertos (PDA) ciclo 2021-2023, e reforça a transparência ativa da Agência, bem como possibilita a criação de ferramentas práticas pela sociedade com o uso dos dados disponíveis.

Nesse contexto, o PDA atual sofreu ampla revisão encampada pela Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação com o apoio da Controladoria Geral da União, passando a abranger as seguintes bases de dados, de forma resumida e sem prejuízo da inclusão ou exclusão de bases conforme atualização do Plano: Afretamento, Desempenho Ambiental, Fiscalizações, Movimentação Portuária e Outorgas. Ressalta-se que a atualização das bases de dados ocorre de forma automática, conforme atualização do sistema ou painel em que se encontram.

Dessa forma, o usuário tem acesso para download à versão mais recente disponível dos dados e está em plena consonância com os ditames legais da Controladoria Geral da União, conforme pode-se observar no painel abaixo:



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório descreve as atividades da Ouvidoria da Antaq durante o primeiro semestre do ano de 2022, 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).