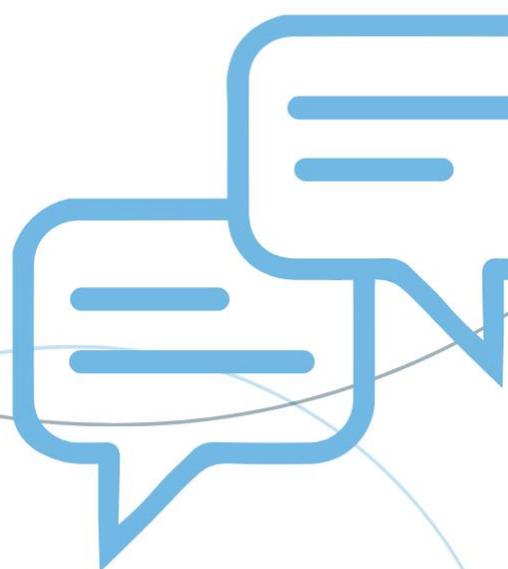


OUVIDORIA

RELATÓRIO GERENCIAL

1º SEMESTRE
2023



Eduardo Nery Machado Filho
Diretor-Geral

DIRETORIA COLEGIADA
(em ordem alfabética)

Alber Furtado de Vasconcelos Neto
Caio César Farias Leôncio
Flávia Morais Lopes Takafashi
Wilson Pereira de Lima Filho

OUIDORIA

Joelma Maria Costa Barbosa
Ouidora Substituta

Maria de Lourdes Gurgel de Araújo
Coordenadora de Apoio ao Cidadão – CAC

Maria Lúcia Rodrigues Lima Teles
Coordenadora de Apoio ao Cidadão Substituta – CAC

Ana Clébia do Nascimento Torres
Técnica Administrativa

Guilherme Silva Milagres
Coordenador de Transparência e Acesso à Informação – CTA

Alan Campelo De Oliveira Silva
Coordenador de Transparência e Acesso à Informação Substituto – CTA

Eliseu Fernando Silveira de Carvalho
Técnico em Regulação de Serviços de Transportes Aquaviários

Diagramação e Contabilização de Dados

Ana Beatriz da Silva Ferreira – *Assistente Administrativo*
Cynthia Karolina dos Santos Silva – *Secretária Executiva*
Indiara da Conceição – *Secretária Executiva*
Paloma Kissia Tavares Cavalcante – *Assistente Administrativo*
Rodrigo Silva Ferreira – *Assistente Administrativo*

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	4
1.1.	CADASTRO DAS DEMANDAS	4
2.	ANÁLISE QUANTITATIVA	5
2.1.	MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS E TRAMITADAS NA CAC	5
2.2.	DEMANDAS QUE GERARAM FISCALIZAÇÃO E/OU PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS	6
2.2.1.	ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS (FISCALIZAÇÃO OU SANCIONATÓRIOS)	7
2.3.	DEMANDAS RECORRENTES	8
3.	ANÁLISE QUALITATIVA	11
3.1.	DEMANDAS RECORRENTES	11
3.1.1.	TARIFA PORTUÁRIA ABUSIVA	11
3.1.2.	SCANNER DE CONTÊINER	12
3.1.3.	BLOQUEIO DE CARGA	13
3.1.4.	NAVEGAÇÃO INTERIOR: DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO; GRATUIDADE DAS DEMANDAS	14
3.1.5.	JURISDIÇÃO – DEMANDAS FORA DO ÂMBITO DE ATUAÇÃO DA ANTAQ	16
3.1.6.	ACESSO À INFORMAÇÃO	17
4.	A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA	17
4.1.	TRANSPARÊNCIA ATIVA	17
4.2.	TRANSPARÊNCIA PASSIVA	18
4.3.	DADOS ABERTOS	18
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	20
	ANEXO I	21
	BIBLIOGRAFIA	25

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo apresentar um balanço geral das atividades desempenhadas pela Ouvidoria e suas Coordenadorias – Coordenadoria de Apoio ao Cidadão (CAC) e Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação (CTA) –, de janeiro a junho 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 o auxilia em suas relações com o Estado. Apresenta-se como um canal de diálogo entre o Estado e a sociedade, como instância de controle e participação social.

Nesse sentido, a 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 \(Fala.BR\)](#) resultem na melhoria dos serviços públicos decorrentes do exercício da cidadania. E a CTA, 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 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.

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.

1.1. CADASTRO DAS DEMANDAS

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



Figura 1 - Tipos de Manifestações para cadastro na Plataforma Fala.BR.

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



Figura 2 - Canais de atendimento oferecidos ao cidadão pela Ouvidoria da Antaq.

O WhatsApp Denúncia QRCode 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 primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria realizou 302 atendimentos pelo WhatsApp, dos quais 168 tiveram resolução pelo aplicativo e 133 foram cadastrados no Fala.BR., para as providências cabíveis de tratamento das demandas e resposta aos usuários.

É um número expressivo, representando 34 % do total de 394 cadastradas no Fala.BR levantadas no Painel Resolveu? da CGU, evidenciando a importância do WhatsApp como canal de atendimento para a Ouvidoria.

2. ANÁLISE QUANTITATIVA

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

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS E TRAMITADAS NA CAC

No que concerne ao Tipo de Manifestação, de janeiro a junho de 2023, foram recepcionadas na Ouvidoria e cadastradas no Fala.BR 399 Manifestações, conforme dados colhidos no “Painel Resolveu?” abaixo:



Figura 3 - Painel Resoluiu? com dados da Ouvidoria da Antaq.

2.2. 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 às 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 4 abaixo:



Figura 4 - Quantitativo de demandas que foram recepcionadas pela Ouvidoria, encaminhadas para outros setores e as demandas que geraram processos de fiscalização.

No que concerne ao Tipo de Manifestação, no 1º semestre de 2023 foram recepcionadas na Ouvidoria e cadastradas no Fala.BR 394 Manifestações, conforme dados colhidos no Painel Resolveu?, sendo 234 demandas tramitadas para SFC e GPF, das quais 119 geraram processos administrativos para apuração de denúncias/reclamações; as 160 restantes foram encaminhadas para as demais áreas ou respondidas pela Ouvidoria. No caso das demandas respondidas diretamente, e após isso são arquivadas (59).

2.2.1. 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 Coordenadoria de Apoio ao Cidadão (CAC), seguinte:

- 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;
- 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:

- Data do Registro – a data em que o(a) responsável pela tarefa receber a comunicação sobre a instauração de processo administrativo de fiscalização;
 - Nº da demanda e do Processo Administrativo gerado pela demanda;
 - Unidade de Apuração,
 - Síntese da denúncia ou reclamação;
 - Atos relevantes do Processo;
- c) 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.

2.3.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 394 demandas cadastradas no Fala.BR, conforme demonstrado no Gráfico 1.

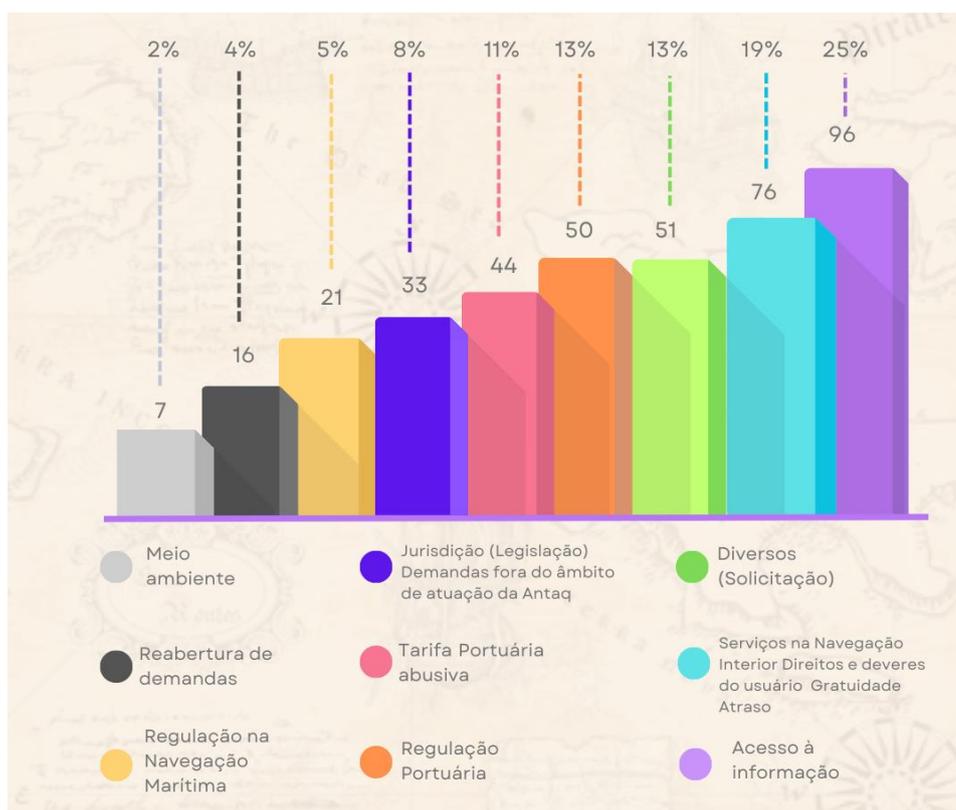


Gráfico 1 - Demandas Recorrentes.

Sob o item “Diversos”, estão incluídos os subitens: Dados estatísticos, Acesso a Processo, Licitação, Elogio, Peticionamento Eletrônico, Concurso, Servidores da Antaq, Currículo, Prêmio Antaq, Doações, NVOOC, ROD e Sistemas.

Na Planilha a seguir, consta o quadro completo das demandas recebidas no período de 1º de janeiro a 30 de junho 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	16	16	4%
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	6	50	13%
	Irregularidade nas instalações portuárias	8		
	Empresa autorizada	1		
	Outorgas	11		
	Concessão portuária			
	Concorrência desleal			
	Acidente na navegação			
	Serviços Portuários- acesso funcionamento	22		
	TUP	2		
Regulação na Navegação Marítima	Demandas diversas relacionadas à aplicação de Normas da Antaq inerentes à Regulação na Navegação Marítima	6	21	5%
	Afretamento	6		
	Segurança da Navegação	9		
	Fretes marítimos			
Serviços na Navegação Interior Direitos e deveres do usuário Gratuidade Atraso	Empresa irregular	17	76	19%
	Tarifa abusiva no transporte da navegação interior	9		
	Travessias sob a jurisdição da Antaq			
	Atraso e Superlotação	17		
	Ressarcimento de passagem por desistência da viagem			
	Descumprimento do esquema operacional	5		
	Gratuidade	3		
	Gratuidade para estudantes	2		
	Gratuidade para idoso	6		
	Gratuidade para carros oficiais	1		
	Gratuidade p/ pessoas com deficiência	4		
Serviços da Navegação/ funcionamento	12			

Tarifa Portuária abusiva	Tarifa portuária abusiva	27	44	11%
	Carga prescrita	1		
	Demurrage, free time e detention	15		
	Scanner de contêiner			
	Denúncia com Pedido de Medida Cautelar			
	Bloqueio de carga (Receita Federal)	1		
Jurisdição (Legislação) Demandas fora do âmbito de atuação da Antaq	Turismo	17	33	8%
	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	9		
	Fora do âmbito de atuação da Antaq	5		
	Passe Livre	1		
Meio ambiente	Meio ambiente	6	7	2%
	Produtos Perigosos	1		
Diversos (Solicitação)	NVOOC	3	51	13%
	Dados estatísticos	5		
	Acesso a Processo	2		
	Acesso a dados	8		
	Licitação			
	Elogio	5		
	Peticionamento eletrônico	12		
	Concurso	2		
	Servidores Antaq	7		
	Curriculum	1		
	Prêmio Antaq	1		
	Doações	2		
	ROD	1		
	Sistemas	2		
Acesso à informação	Solicitação de Informação redirecionada à Coordenadoria de Apoio ao Cidadão - CTA	96	96	25%
TOTAL			394	100%

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.

3. ANÁLISE QUALITATIVA

Ao efetuar a análise qualitativa esta Coordenadoria 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.

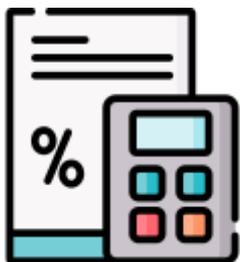
Vale ressaltar, além da análise qualitativa/quantitativa das manifestações apresentadas pelos usuários do serviço regulado no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2023, o Relatório traz sugestões e proposições, sem qualquer pretensão de exaurimento daquela fonte (manifestações dos usuários), visando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

3.1. DEMANDAS RECORRENTES

Em conformidade com as informações coletadas, constatou-se que manifestações catalogadas registradas no Quadro Demonstrativo dos Assuntos mais demandados (Gráfico 1), constatou-se que manifestações catalogadas nos verbetes Tarifa Portuária Abusiva, Serviços na Navegação Interior, Direitos e Deveres do Usuário e Gratuidade compõe um número significativo de Demandas Recorrentes.

Nesse contexto, nos reportaremos às demandas mais expressivas, 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.

3.1.1. 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).

No primeiro semestre deste ano, esse tipo de manifestação continua recorrente, se considerarmos o percentual de 11% num universo de 394 demandas tramitadas na Ouvidoria, conforme quadro abaixo:

ANO	QUANTIDADE	TARIFA PORTUÁRIA ABUSIVA
2022	932	124 = 13%
1º SEMESTRE /2023	394	44 = 11%

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).

Todavia, no 1º semestre de 2023 não foi registrada nenhuma demanda envolvendo Tarifa portuária abusiva com Pedido de Medida Cautelar.

3.1.2. SCANNER DE CONTÊINER



Figura 5 - Scanner de Contêiner

Trata-se de 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, que deferiu 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.

Entretanto, no 1º semestre de 2023 não foi registrada nenhuma demanda envolvendo scanner de contêiner.

3.1.3. BLOQUEIO DE CARGA



Figura 6 - Demonstrando o 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 1º semestre de 2023 foi registrada apenas uma demanda envolvendo bloqueio de carga.

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



Figura 7 - Demonstrando 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 idosos;
- 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 o serviço autorizado sob o manto do Termo de Autorização celebrado com a Antaq. O transportador irregular se vale da generosidade 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 pese a afixação de placas de aviso informativas nos locais de atracção), acesso às embarcações, não reconhecimento do direito à gratuidade, ainda que o passageiro comprove que está de acordo com as normas da Antaq. Tais infrações são frequentes no transporte de passageiros na região.

Observou-se no 1º semestre de 2023, maior recorrência das demandas em relação aos itens: “Empresa irregular”, “Atraso e superlotação” e “Gratuidade”, conforme se vê nos demonstrativos abaixo:

PERÍODO	QUANTIDADE DE DEMANDAS TRAMITADAS	EMPRESA IRREGULAR	ATRASO E SUPERLOTAÇÃO	GRATUIDADE
2022	932	38 = 4%	34 = 4%	91 = 10%
1º SEMESTRE/2023	394	17 = 4%	17 = 4%	16 = 4%

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.

A Diretoria da Antaq já estabeleceu como prioritário o projeto "Ouvidoria Itinerante".

3.1.5. 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.

3.1.6. 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 97 (noventa e sete) demandas redirecionadas à Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA. Todavia esse número tende a cair, uma vez que as solicitações de acesso a processos passaram a ser feitas por peticionamento eletrônico.

4. A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA



4.1. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa consiste no dever dos órgãos e entidades públicas de disponibilizarem, de forma proativa, informações relevantes e de interesse público em seus sites e portais, antes mesmo que qualquer cidadão faça uma solicitação formal de acesso. Essa abordagem proativa tem o objetivo de aumentar a disponibilidade e o acesso às informações públicas, facilitando o exercício do direito de acesso à informação por parte dos cidadãos. Dessa forma, a população tem acesso mais fácil a dados relevantes, tais como orçamentos públicos, gastos governamentais, licitações, programas e projetos, indicadores sociais, entre outros.

É importante ressaltar que a Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece um rol mínimo de informações que devem ser disponibilizadas de forma ativa pelos órgãos públicos. Dentre essas informações, estão a estrutura organizacional, competências, endereços e contatos, programas e projetos, convênios, receitas e despesas, licitações e contratos, entre outros.

A transparência ativa, portanto, é um pilar fundamental da LAI, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e o fortalecimento do controle social. Tem como finalidade aproximar a administração pública da sociedade e promover a participação cidadã na construção de políticas públicas mais eficientes e condizentes com as necessidades e anseios da população.

A Antaq encontra-se desde o 1º Semestre de 2022 na 1ª posição no ranking de Transparência Ativa divulgado por meio do [Painel Lei de Acesso à Informação](#), com todos os 49 quesitos cumpridos plenamente, conforme a Figura 8 a seguir:



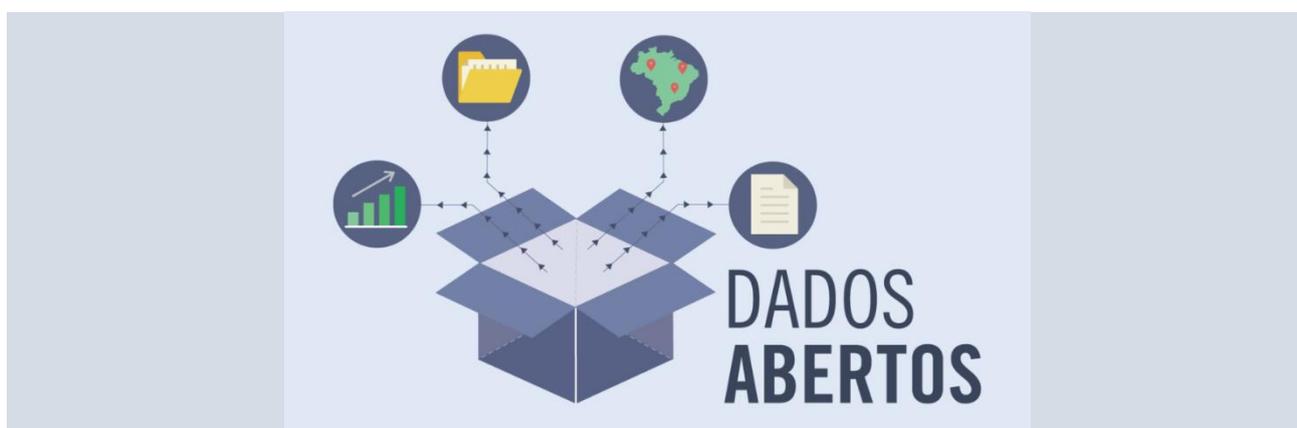
Figura 8 - Painel Lei de Acesso à Informação com dados da Antaq.

4.2. TRANSPARÊNCIA PASSIVA

A demanda de Acesso à Informação (antigo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC), foi instituída no âmbito da Antaq, conforme disposto 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 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 2023, a Antaq recebeu 329 pedidos de acesso à informação, média de 55 pedidos por mês, sendo o 43º lugar no ranking dos 322 órgãos mais demandados até aquele momento. É importante salientar que temos 100% de pedidos respondidos e que o tempo médio de resposta da agência é de 6 dias, sendo o 40º mais ágil de toda a Administração Pública.

4.3. 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 reforça a transparência ativa da Agência, bem como possibilita a criação de ferramentas práticas pela sociedade com o uso dos dados disponíveis.

O PDA atual abrange as seguintes bases de dados: 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 (CGU), conforme pode-se observar na Figura 9 abaixo:



Figura 9 - Painel da Base de Dados Abertos da Antaq.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório descreve as atividades da Ouvidoria da Antaq durante o 1º semestre 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 presente 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; Empresa irregular, Atraso e superlotação, Gratuidade e Serviços da Navegação/funcionamento. Responde por 24% 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 inerente à 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.

Foi anexado (Anexo I) ao presente Relatório a Análise quantitativa e gráfica das demandas de ouvidoria 1º semestre/2023, feito pela servidora Maria Lúcia Rodrigues de Lima Teles, onde detalha informações sobre as demandas tramitadas na Coordenadoria de Apoio ao Cidadão - CAC.

ANEXO I

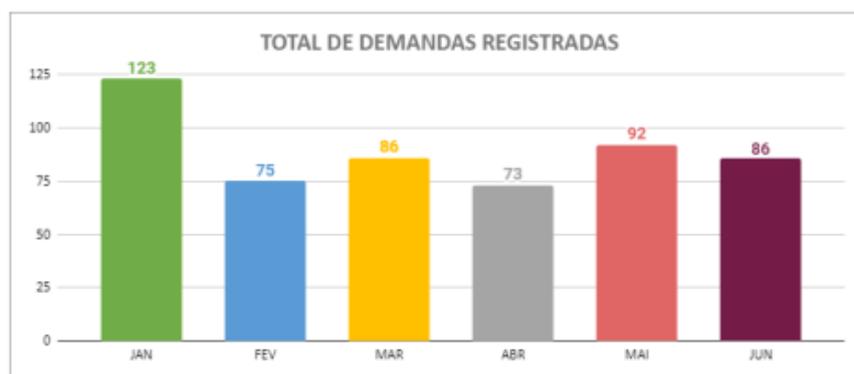
ANÁLISE QUANTITATIVA E GRÁFICA DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

PRIMEIRO SEMESTRE/2023

Relatório quantitativo e gráfico das Demandas de Ouvidoria registradas no primeiro semestre de 2023

1. DEMANDAS REGISTRADAS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2023

QTD TOTAL DE DEMANDAS REGISTRADAS PRIMEIRO SEMESTRE 2023	JAN	123
	FEV	75
	MAR	86
	ABR	73
	MAI	92
	JUN	86
	TOTAL 1º SEM/23 (A)	535
QTD DEMANDAS REGISTRADAS EM DEZ/22 (ÚLTIMO MÊS 2º SEM/22) E MOVIMENTADAS/TRAMITADAS/RESPONDIDAS EM JAN/23 (B)		24

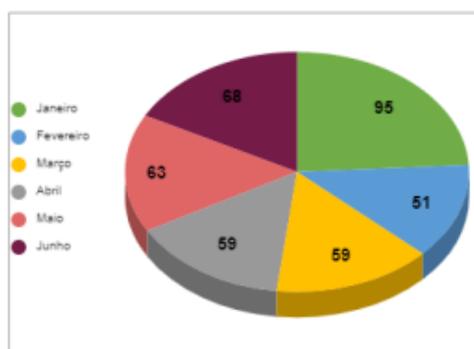


2. DEMANDAS DE OUVIDORIA (DENÚNCIA/ELOGIO/RECLAMAÇÃO/SOLICITAÇÃO/SUGESTÃO/SIMPLIFIQUE)

2.1. Demandas alteradas para Acesso à Informação

2.2. Demandas encaminhadas para outros órgãos

	QTD DE DEMANDAS DE OUVIDORIA - 1º SEMESTRE/2023						TOTAL 1º SEM	% SOBRE TOTAL DEMANDA REGISTRADAS 1º SEM
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN		
QTD TOTAL DE DEMANDAS REGISTRADAS	123	75	86	73	92	86	535	
QTD DEMANDAS ALTERADAS PARA ACESSO À INFORMAÇÃO	19	22	21	10	16	12	100	18,7%
QTD DEMANDAS ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃO	9	3	6	4	13	6	40	7,6%
TOTAL DEMANDAS DE OUVIDORIA	95	51	59	59	63	68	395	

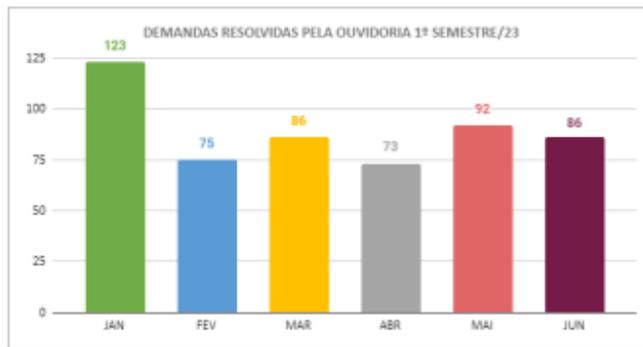


MOVIMENTAÇÃO DEMANDAS 1º SEMESTRE/23							
CÁLCULO FEITO SOBRE QTD DE DEMANDAS TRAMITADAS / MOVIMENTADAS / RESPONDIDAS - 1º SEM/23 (A+B) 539							
QTD DEMANDAS MOVIMENTADAS 1º SEMESTRE/23	MOVIMENTAÇÃO	OUV INT. COMPL.	INT. COMPL.	CAUTELAR	PRORRIS	OBSERVAÇÃO	
	JAN	3	4	5	1		
	FEV	2	6	1	3		
	MAR	4	5	4			
	ABR	4	1		1		
	MAI		2		3		
	JUN	4	2	2	2		
TOTAL 1º SEMESTRE/23	17	20	12	10			
% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS/MOVIMENTADAS/RESPONDIDAS 1º SEM/23		3,0%	3,6%	2,1%	1,8%		

IMPORTANTE SABER: AÇÕES LANÇADAS NO MÊS DE EXECUÇÃO - INDEPENDENTEMENTE DA DATA DE REGISTRO DA DEMANDA - MOTIVO PELO QUAL O CÁLCULO DE % É FEITO SOBRE A SOMA DAS DEMANDAS REGISTRADAS (A) + AS DEMANDAS ORÇUNADAS DE MESES ANTERIORES (B)

5. DEMANDAS RESOLVIDAS PELA OUVIDORIA – PRIMEIRO SEMESTRE DE 2023

DEMANDAS RESOLVIDAS PELA OUVIDORIA 1º SEMESTRE/23									
CÁLCULO FEITO SOBRE QTD DE DEMANDAS REGISTRADAS - 1º SEMESTRE/23 (A) 535									
QTD DEMANDAS RESOLVIDAS PELA OUV - 1º SEMESTRE/23 - SEM TRAMITAÇÃO PELAS UORGs	MOVIMENTAÇÃO	OUV ANOVI	OUV AI	OUV REP	OUV ENCERRM	OUV INT. COMPL.	FORMA MELH. INT. GERAL	TI DEMANDAS REGISTRADAS NO MÊS/23	% SOBRE TI DEMANDAS REGISTRADAS NO MÊS
	JAN	0	19	22	2	3	55	123	44,7%
	FEV	2	22	30	2	2	38	75	50,7%
	MAR	2	21	30	4	4	41	86	47,2%
	ABR	3	10	9	1	4	27	73	37,0%
	MAI	8	16	30	9		43	92	46,7%
	JUN	1	12	30	3	4	30	86	34,9%
TOTAL 1º SEM/23	25	100	71	21	17	234	535	43,7%	
% SOBRE QTD DEMANDAS REGISTRADAS - 1º SEMESTRE/23		4,7%	18,7%	13,3%	3,9%	3,0%	43,7%	---	---



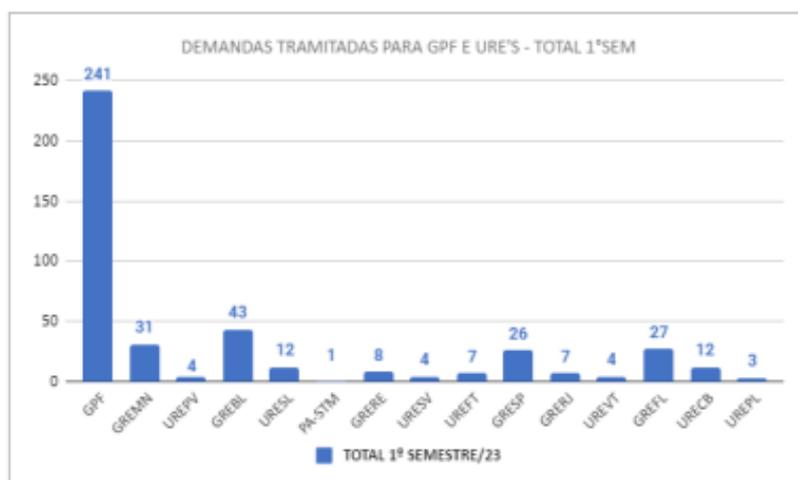
6. DEMANDAS TRAMITADAS PARA AS UNIDADES ORGANIZACIONAIS – UORGs – PRIMEIRO SEMESTRE DE 2023

TRAMITAÇÃO PARA UORGs 1º SEMESTRE/2023																															
CÁLCULO FEITO SOBRE QTD DE DEMANDAS TRAMITADAS / MOVIMENTADAS / RESPONDIDAS - 1º SEM/23 (A+B) 539																															
UORG	AC	OPF	ORUN	URESP	UREL	REVEN	ORRE	UREV	UREST	ORUP	ORER	UREV1	UREL1	UREL2	ORL	ORL	ORL	ORL	ORL	ORL	ORL	ORL	ORL	ORL	ORL	ORL	ORL	ORL			
JAN	53	5		14	1	1	2		2	6		4																			
FEV	38	2		5				1	1	6		1	4	1	1	4	4														
MAR	1	26	4	2	5	3				2		3			5	4															
ABR	38	11		3	1		1			3	1	2	5	4	1	4															
MAI	49	4	2	7	5		2	1		4	4	1	5	3	1	1															
JUN	46	5		9	2		3	2	4	5	2	6	4		2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
TOTAL 1º SEMESTRE/23	1	241	31	4	43	12	1	8	4	7	26	7	4	27	32	3	16	10	2	9	16	2	3	2	4	2	3	17	10	3	2
% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS / MOVIMENTADAS 1º SEM/23		0,2%	48,1%	9,8%	0,7%	7,7%	0,1%	0,2%	1,4%	0,7%	1,3%	0,7%	4,8%	2,1%	0,9%	2,9%	1,8%	0,4%	1,6%	2,8%	0,4%	0,8%	0,4%	0,7%	0,4%	0,9%	0,0%	1,0%	0,9%	0,4%	0,2%



7. DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF E UNIDADES REGIONAIS – PRIMEIRO SEMESTRE DE 2023

		DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF E URE'S - 1º SEMESTRE/23																
		LIORG	GPF	GREMN	UREPV	GREBL	URESJ	PA-STM	GRERE	URESV	UREFT	GRESP	GRERJ	UREVT	GREFL	URECB	UREPL	
JAN	QTD DEMANDAS TRAMITADAS	53	5		14	1	1	2			2	6			4			
	% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	9,4%	0,0%	26,4%	1,9%	1,9%	3,8%	0,0%	8,8%	11,8%	0,0%	0,0%	7,5%	0,0%	0,0%			
	TOTAL DEMANDAS TRAMITADAS PARA URE'S	35																
	% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	66,0%																
	QTD DEMANDAS TRAMITADAS	88	2		5						1	1	6		1	4	1	1
	% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	5,8%	0,0%	13,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	2,6%	15,8%	0,0%	2,6%	10,5%	2,6%	2,6%		
TOTAL DEMANDAS TRAMITADAS PARA URE'S	22																	
% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	57,9%																	
FEB	QTD DEMANDAS TRAMITADAS	26	4	2	5	3						2			3			
	% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	15,4%	7,7%	19,2%	11,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	11,5%	0,0%	0,0%		
	TOTAL DEMANDAS TRAMITADAS PARA URE'S	19																
	% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	73,1%																
	QTD DEMANDAS TRAMITADAS	30	11		3	1			1				3	1	2	3	4	1
	% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	28,9%	0,0%	7,9%	2,6%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	7,9%	2,6%	5,8%	18,2%	10,5%	2,8%		
TOTAL DEMANDAS TRAMITADAS PARA URE'S	32																	
% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	84,2%																	
MAR	QTD DEMANDAS TRAMITADAS	40	4	2	7	5			2	1		4	4	1	5	5	1	
	% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	10,0%	5,0%	17,5%	12,5%	0,0%	0,0%	5,0%	2,5%	0,0%	10,0%	10,0%	2,5%	12,5%	7,5%	2,5%		
	TOTAL DEMANDAS TRAMITADAS PARA URE'S	39																
	% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	97,5%																
	QTD DEMANDAS TRAMITADAS	46	5		9	2			3	2	4	5	2		6	4		
	% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	10,9%	0,0%	19,6%	4,3%	0,0%	0,0%	6,5%	4,3%	8,7%	10,9%	4,3%	0,0%	13,0%	8,7%	0,0%		
TOTAL DEMANDAS TRAMITADAS PARA URE'S	42																	
% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	91,3%																	
ABR	QTD DEMANDAS TRAMITADAS	241	31	4	43	12	1	8	4	7	26	7	4	27	12	3		
	% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	12,9%	1,7%	17,8%	5,0%	0,4%	3,3%	1,7%	2,9%	10,8%	2,9%	1,7%	11,2%	5,0%	1,2%			
	TOTAL DEMANDAS TRAMITADAS PARA URE'S	189																
	% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	78,4%																
	TOTAL 1º SEMESTRE/23	241	31	4	43	12	1	8	4	7	26	7	4	27	12	3		
	% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	12,9%	1,7%	17,8%	5,0%	0,4%	3,3%	1,7%	2,9%	10,8%	2,9%	1,7%	11,2%	5,0%	1,2%			
TOTAL DEMANDAS TRAMITADAS PARA URE'S	189																	
% SOBRE QTD DEMANDAS TRAMITADAS PARA GPF	78,4%																	



8. PROCESSOS INSTAURADOS A PARTIR DE DEMANDAS – PRIMEIRO SEMESTRE DE 2023

TOTAL PROCESSOS INSTAURADOS POR DEMANDAS REGISTRADAS - 1º SEMESTRE/23	
TIPO	QUANTIDADE
FISCALIZAÇÃO	88
CAUTELAR	12
CORREGEDORIA	9
TOTAL GERAL PROCESSOS INSTAURADOS - 1º SEMESTRE/23	109



BIBLIOGRAFIA

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