



**Relatório de Enquetes do
Conselho de Usuários de
Serviços Públicos da Antaq**

**CARTA DE SERVIÇOS
2023**

2023

Eduardo Nery Machado Filho
Diretor-Geral

DIRETORIA COLEGIADA
(em ordem alfabética)

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

SUPERINTENDENTES

Alexandre Ribeiro Pereira Lopes
Superintendente de Administração e Finanças – SAF

Renildo Barros da Silva Junior
Superintendente de Outorgas – SOG

Bruno de Oliveira Pinheiro
Superintendente de Regulação- SRG

Gabriela Coelho da Costa
Superintendente de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais – SFC

José Renato Ribas Fialho
Superintendente de Desempenho, Desenvolvimento e Sustentabilidade Substituto – SDS

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

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

Sumário

I.	Introdução.....	4
II.	Contextualização.....	4
III.	Metodologia/Resultados.....	8
IV.	Apresentação das Respostas/Resultados/Gráficos.....	9
	A. SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE OUTORGAS – SOG.....	9
	1. Obter autorização da Antaq para transporte de passageiros, veículos e cargas na navegação interior de travessia.	9
	2. Obter autorização da Antaq para transporte misto e de passageiros na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional.	10
	3. Obter autorização da Antaq para transporte de cargas na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional... ..	10
	4. Obter autorização da Antaq para construção e exploração de instalação portuária privada localizada fora da área do Porto Organizado.....	10
	5. Obter autorização da Antaq para ampliação da área da instalação portuária privada localizada fora da área de Porto Organizado.	12
	6. Obter da Antaq autorização, aditamento ou renúncia para transporte aquaviário na navegação marítima e de apoio, cabotagem e longo curso.	13
	7. Propor à Antaq recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de contratos de Arrendamentos Portuários ou de EVTEA.	15
	8. Registrar na Antaq afretamento de embarcação brasileira.	16
	9. Registrar na Antaq alteração de situação cadastral de empresa brasileira de navegação.	17
	10. Registrar na Antaq alteração de frota.....	18
	11. Registrar na Antaq instalação de apoio ao transporte aquaviário não passível de autorização.	18
	12. Solicitar atualização de dados na Antaq para o Sistema Mercante (Receita Federal).	19
	13. Solicitar autorização e registro na Antaq para afretamento de embarcação estrangeira.	19
	14. Solicitar Autorização da Antaq para celebrar Contrato de Transição ou Contrato de Uso Temporário.	19
	15. Solicitar da Antaq análise de tonelage para inscrição no Registro Especial Brasileiro (REB).....	20
	16. Solicitar da Antaq análise de Projetos Executivos apresentados no âmbito das Concessões e dos Arrendamentos Portuários.	21
	17. Solicitar da Antaq autorização para operação emergencial e autorização para operação especial.	22
	18. Solicitar homologação da Antaq para Acordo Operacional na navegação marítima ou interior.	24
	B. AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE OUTORGAS – SOG.....	25
	C. SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO – SRG.....	25
	19. Obter autorização da Antaq para incorporação/desincorporação de bens da União ao/do acervo patrimonial dos portos organizados.....	25
	20. Obter autorização da Antaq para revisão/reajuste das tarifas portuárias.....	27
	21. Obter autorização da Antaq para antecipação de receitas de autoridades portuárias.	28
	22. Obter análise da Antaq para transferência de titularidade de instalação portuária.	29
	23. Obter autorização da Antaq para transferência de controle societário de instalação portuária.	31
	24. Obter análise da Antaq quanto à alteração da tabela de preços de instalações portuárias arrendadas ou autorizadas.	32
	25. Obter autorização da Antaq para alteração de tabela de preços dos serviços de transporte aquaviário na navegação interior.	32
	26. Solicitar à Antaq a harmonização de conflito de interesses nos portos e na navegação.	34
	D. AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO – SRG.....	35
	E. SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - SAF.....	36
	27. Solicitar declaração da Antaq para fins de credenciamento, validação ou outros atestados.	36
	28. Solicitar parcelamento de multas emitidas pela Antaq.	37
	29. Realizar pagamento de multa aplicada pela Antaq.	38
	F. AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS – SAF.....	40
	G. SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO E COORDENAÇÃO DAS UNIDADES REGIONAIS – SFC.....	40
	30. Consultar empresas e embarcações para o transporte aquaviário federal de passageiros na navegação interior (Navegue Seguro).	40
	H. AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO E COORDENAÇÃO DAS UNIDADES REGIONAIS – SFC.....	42
V.	NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CONSELHEIROS POR SUPERINTENDÊNCIA.....	42
VI.	PAINEL DE SERVIÇOS DIGITAIS DA ANTAQ NO LIDERA MINFRA.....	43
VII.	GRÁFICO DE MÉDIA DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DO GOV.BR DOS ÓRGÃOS DE INFRAESTRUTURA VINCULADOS AO MINFRA.....	44
VIII.	GRÁFICO COMPARATIVO DE SERVIÇOS COM PAGAMENTO DE TAXA DOS ÓRGÃOS DE INFRAESTRUTURA VINCULADOS AO MINFRA.....	44
IX.	RANKING DE SERVIÇOS E DE ÓRGÃOS DO MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS.....	46
	A. API DE AVALIAÇÃO.....	46
X.	CONCLUSÃO.....	48

I. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo, apresentar os resultados da segunda consulta sobre a qualidade e a satisfação dos usuários (conselheiros) aos serviços prestados diretamente pela Antaq em sua Carta de Serviços. As enquetes foram publicadas na Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, e direcionadas especificamente aos conselheiros.

Importante ressaltar que os serviços mencionados estão especificados na Carta de Serviços da Agência e encontram-se publicados no Portal Gov.BR.

II. CONTEXTUALIZAÇÃO

Com a crescente necessidade de realizar a oferta de serviços públicos com excelência e que atendam às necessidades dos usuários, a Administração Pública por meio da Lei 13.460/2017, “Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos”, criou o Conselho de Usuários, hoje considerado uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos. Nesse contexto, cabe destacar alguns pontos importantes sobre tal ferramenta.

O Conselho de Usuários é totalmente virtual e pode ser composto por qualquer cidadão que se voluntariar por meio da [Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#). Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços. O conselheiro pode voluntariar-se para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar conveniente, em um ou mais órgãos.

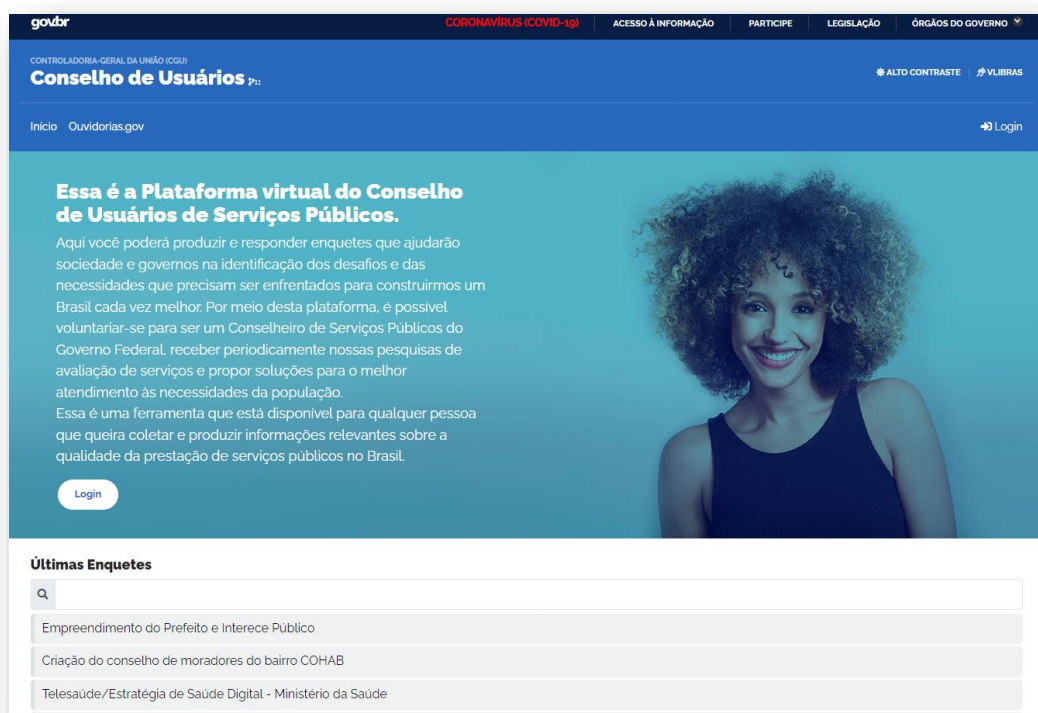


Figura 1 - Plataforma de Conselho de Usuários da Controladoria-Geral da União (CGU).

Os conselheiros podem auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados de duas formas principais:

- I. na resposta a consultas formuladas pelo gestor do serviço e pela ouvidoria;
- II. na proposição de ideias para melhorar os serviços, as quais poderão ser comentadas e apoiadas pelos demais conselheiros.

Periodicamente, o órgão prestador de serviços deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele prestados, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e geridas na plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. O resultado destas enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e reformulação de serviços públicos.

Além disso, a qualquer momento, os conselheiros poderão inserir ideias de aprimoramento de serviços públicos no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, espaço aberto para a exposição de propostas que busquem tornar estes serviços cada vez mais adequados a realidade dos seus usuários.

A plataforma também traz a possibilidade de que qualquer pessoa, seja ela agente público ou cidadão, produza as suas próprias pesquisas de forma simples, eficiente e totalmente gratuita. Basta que esta pesquisa esteja devidamente associada a algum serviço público.

Nesse sentido, a Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ) realizou no primeiro semestre de 2022 sua primeira consulta pública ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Nesse período, a agência contava com 28 serviços constantes na Carta de Serviços da Antaq, sendo 18 serviços da Superintendência de Outorgas (SOG), 8 serviços da Superintendência de Regulação (SRG) e 2 serviços da Superintendência de Administração e Finanças (SAF). A enquete foi amplamente divulgada através de banners (Figura 1), e-mails e pelo Portal da Antaq e, por fim, publicada na plataforma. Mediante as respostas oferecidas, foram consolidados os resultados por meio do [Relatório de Enquetes do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Antaq – Carta de Serviços 2021](#) e publicados em 2022.

Em 2023, sob o monitoramento da Ouvidoria, a Carta de Serviços da Antaq foi atualizada e contou com a inclusão de 2 (dois) serviços (realizar pagamento de multa aplicada pela Antaq – executado pela SAF e consultar empresas e embarcações para o transporte aquaviário federal de passageiros na navegação interior (Navegue Seguro) – executado pela SFC), totalizando 30 (trinta) serviços na Carta de Serviços da Antaq como demonstrado no gráfico e tabelas a seguir:

CARTA DE SERVIÇOS PERCENTUAL DE SERVIÇOS CORRESPONDENTE A CADA UORG

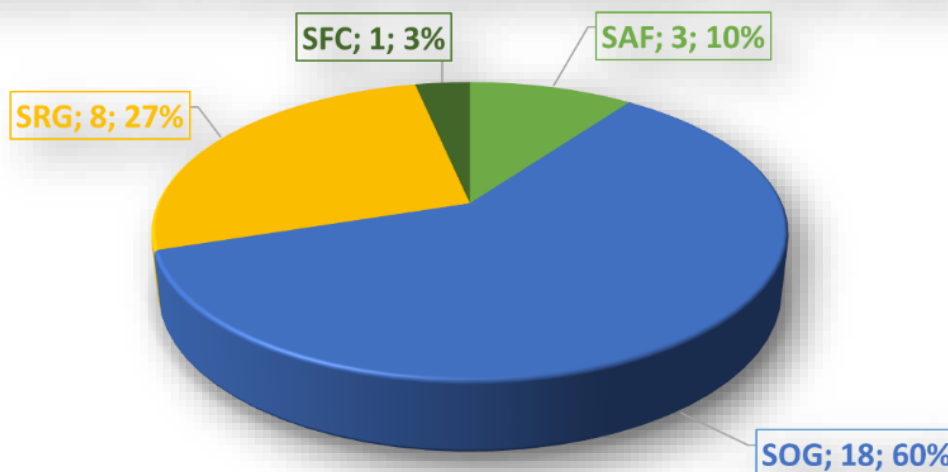


Gráfico 1 - Demonstra o percentual de serviços correspondente a cada UORG.

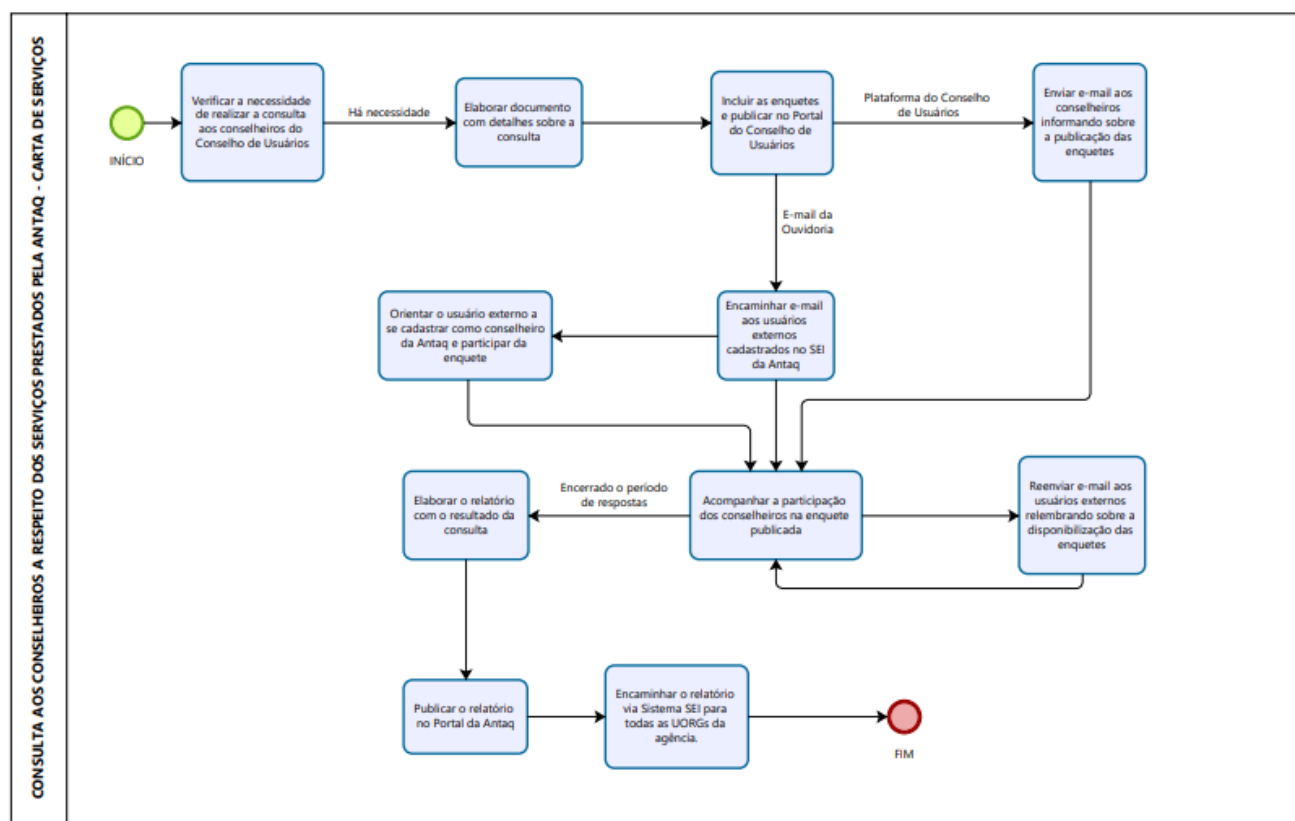
QTD	SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE OUTORGAS - SOG
1	Solicitar autorização e registro na Antaq para afretamento de embarcação estrangeira
2	Registrar na Antaq afretamento de embarcação brasileira
3	Registrar na Antaq alteração de frota
4	Registrar na Antaq alteração de situação cadastral de empresa brasileira de navegação
5	Obter autorização da Antaq para construção e exploração de instalação portuária privada localizada fora da área do Porto Organizado.
6	Obter da Antaq autorização, aditamento ou renúncia para transporte aquaviário na navegação marítima e de apoio, cabotagem e longo curso
7	Obter autorização da Antaq para transporte de cargas na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional
8	Obter autorização da Antaq para transporte de passageiros, veículos e cargas na navegação interior de travessia
9	Obter autorização da Antaq para transporte misto e de passageiros na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional
10	Obter autorização da Antaq para ampliação da área da instalação portuária privada localizada fora da área de Porto Organizado
11	Registrar na Antaq instalação de apoio ao transporte aquaviário não passível de autorização
12	Solicitar da Antaq análise de tonelagem para inscrição no Registro Especial Brasileiro (REB)
13	Solicitar atualização de dados na Antaq para o Sistema Mercante (Receita Federal)
14	Solicitar homologação da Antaq para Acordo Operacional na navegação marítima ou interior
15	Solicitar da Antaq autorização para operação emergencial e autorização para operação especial
16	Solicitar autorização da Antaq para celebrar Contrato de Transição ou Contrato de Uso Temporário
17	Solicitar da Antaq análise de Projetos Executivos apresentados no âmbito das Concessões e dos Arrendamentos Portuários
18	Propor à Antaq recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de contratos de Arrendamentos Portuários ou de EVTEA

QTD	SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO - SRG
1	Obter autorização da Antaq para incorporação/desincorporação de bens da União ao/do acervo patrimonial dos portos organizados
2	Obter autorização da Antaq para revisão/ajustes das tarifas portuárias
3	Obter autorização da Antaq para antecipação de receitas de autoridades portuárias
4	Obter análise da Antaq para transferência de titularidade de instalação portuária
5	Obter autorização da Antaq para transferência de controle societário de instalação portuária
6	Obter análise da Antaq quanto à alteração da tabela de preços de instalações portuárias arrendadas ou autorizadas
7	Obter autorização da Antaq para alteração de tabela de preços dos serviços de transporte aquaviário na navegação interior
8	Solicitar à Antaq a harmonização de conflito de interesses nos portos e na navegação

QTD	SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - SAF
1	Solicitar declaração da Antaq para fins de credenciamento, validação ou outros atestados
2	Solicitar parcelamento de multas emitidas pela Antaq
3	Realizar pagamento de multa aplicada pela Antaq (NOVO!)

QTD	SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO E COORDENAÇÃO DAS UNIDADES REGIONAIS - SFC
1	Consultar empresas e embarcações para o transporte aquaviário federal de passageiros na navegação interior (Navegue Seguro) (NOVO!)

Com a atualização da Carta de Serviços foi considerada a necessidade da realização de uma nova consulta. Nesse sentido, em 01/02/2023 foram abertas as enquetes para que os conselheiros pudessem responder até a data de 15/03/2023. Para auxiliar no processo de elaboração, publicação e monitoramento da Consulta (tópicos que serão abordados mais a frente), a Ouvidoria elaborou o seguinte fluxograma.



Fluxograma 1- Consulta aos Conselheiros a respeito dos serviços públicos prestados pela Antaq – Carta de Serviços.



Objetivo: Realizar avaliações dos serviços prestados pela Agência e dispostos em sua carta de serviços, bem como, colher proposições de ideias e sugestões de melhoria dos seus usuários.

De 01/02/2023 a 15/03/2023

Acesse: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>

Sua participação tornará os serviços da Antaq mais adequados e efetivos para a sociedade!

Canais de Atendimento
Ouvidoria

0800644-5001
ouvidoria@antag.gov.br

Figura 2- Banner utilizado para divulgação do 2º Ciclo de Enquetes do Conselho de Usuários da Antaq.

Ademais, a fim de convocar os conselheiros a participação do 2º Ciclo de Enquetes, foi elaborado um banner (Figura 2) que foi divulgado através da campanha “Um pouco + sobre a Ouvidoria”. A divulgação ocorreu pelas redes sociais (instagram, linked in e outros), pelo e-mail, pelo portal da Antaq e por meio do Sistema SEI, além de ser encaminhado para todos os usuários que utilizam serviços públicos prestados pela Antaq.

III. METODOLOGIA/RESULTADOS

1. Você Já utilizou esse serviço?
 SIM NÃO

2. Você teve facilidade para acessar o serviço?
 SIM NÃO

3. Como foi o atendimento desse serviço?
 1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Excelente

4. Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?
 1. Péssimo 2. Ruim 3. Regular 4. Bom 5. Excelente

5. Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço (texto dissertativo)
 R:

Figura 3 - Enquete realizada sobre os Serviços Públicos contidos na Carta de Serviços da Antaq.

Para melhor visualização dos resultados, os dados levantados na consulta, foram demonstrados por meio de gráficos.

Destaca-se que a numeração dada às enquetes, por exemplo **Enquete nº 4802**, foi estabelecida pela Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O resultado analítico das questões **3 - Como foi o atendimento desse serviço?** e **4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?** será calculado pela **MÉDIA ARITMÉTICA SIMPLES**, e arredondado para baixo quando a casa decimal for menor que 5 e, para cima quando a casa decimal for igual ou maior que 5, exemplo: se a média aritmética der 1,5 será arredondado para 2.

As perguntas, em cada enquete, contam com os seguintes questionamentos, a saber:

- Parâmetro de resposta das questões 1 e 2: SIM ou NÃO.
 - **Questão 1:** Você já utilizou esse serviço?
Observação: Apenas se a resposta for SIM, as demais questões serão apresentadas.
 - **Questão 2:** Você teve facilidade para acessar o serviço?
- Parâmetro de resposta das questões 3 e 4: pontuação que varia de 1 a 5, cuja mensuração é definida da seguinte forma:
 - 1 – Péssimo
 - 2 – Ruim
 - 3 – Bom
 - 4 – Muito Bom
 - 5 – Excelente
- **Questão 3:** Como foi o atendimento desse serviço?
- **Questão 4:** Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?
- Parâmetro de resposta da questão 5: texto descritivo.
 - **Questão 5:** Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço.

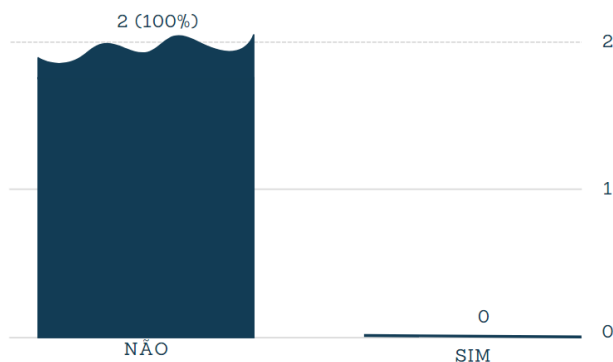
IV. APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS/RESULTADOS/GRÁFICOS

A. SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE OUTORGAS – SOG

1. Obter autorização da Antaq para transporte de passageiros, veículos e cargas na navegação interior de travessia. **Enquete nº 4802** - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para transporte de passageiros, veículos e cargas na navegação interior de travessia?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 02

○ Você já utilizou esse serviço?



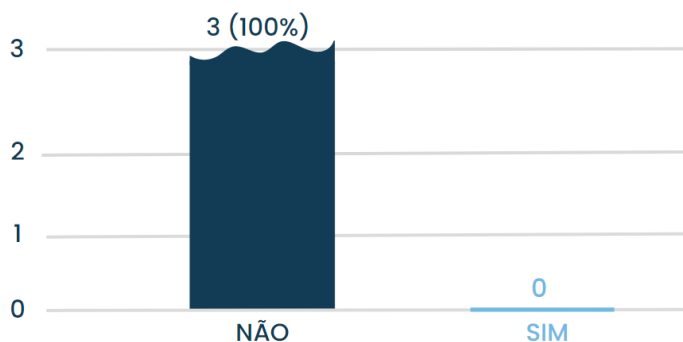
Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

2. Obter autorização da Antaq para transporte misto e de passageiros na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional.

Enquete n° 4803 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para transporte misto e de passageiros na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 03

○ Você já utilizou esse serviço?



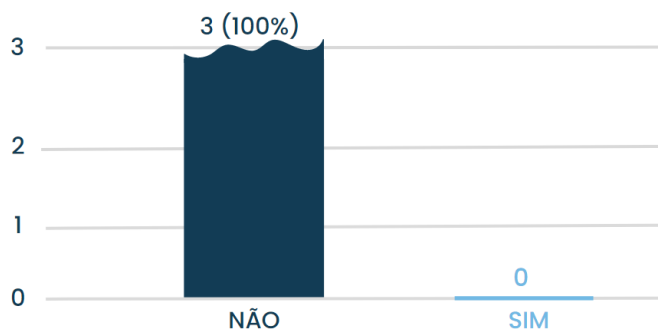
Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

3. Obter autorização da Antaq para transporte de cargas na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional.

Enquete n° 4801 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para transporte de cargas na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 03

○ Você já utilizou esse serviço?



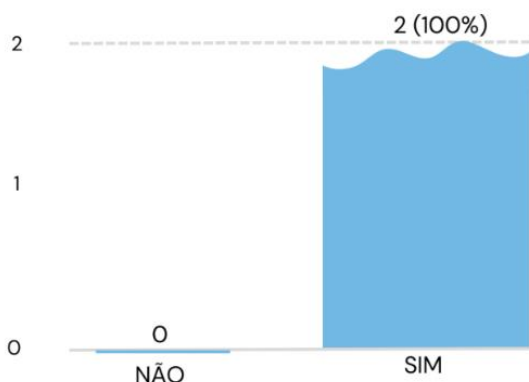
Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

4. Obter autorização da Antaq para construção e exploração de instalação portuária privada localizada fora da área do Porto Organizado.

Enquete n° 4799 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para construção e exploração de instalação portuária privada localizada fora da área do Porto Organizado?

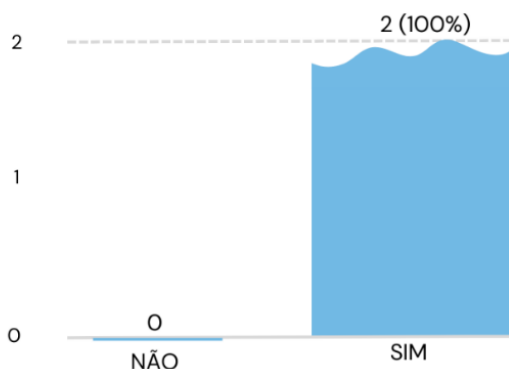
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 02

○ Você já utilizou esse serviço?



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que os **02 (100%) já utilizaram o serviço em questão**. Nesse sentido, as demais questões foram apresentadas aos conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

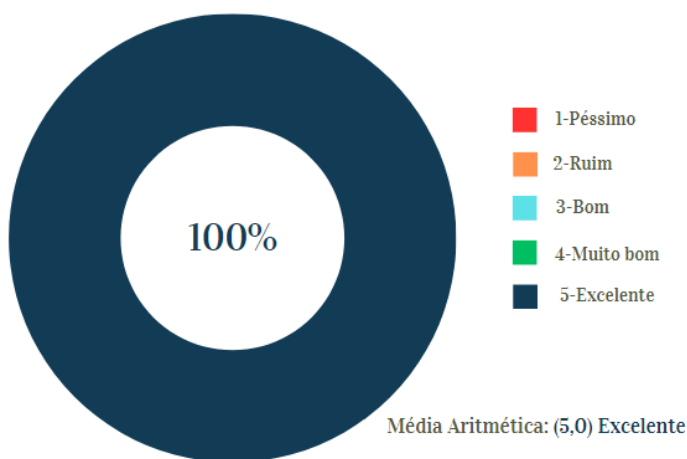
○ Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 02 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo à 100%.

○ Como foi o atendimento desse serviço?

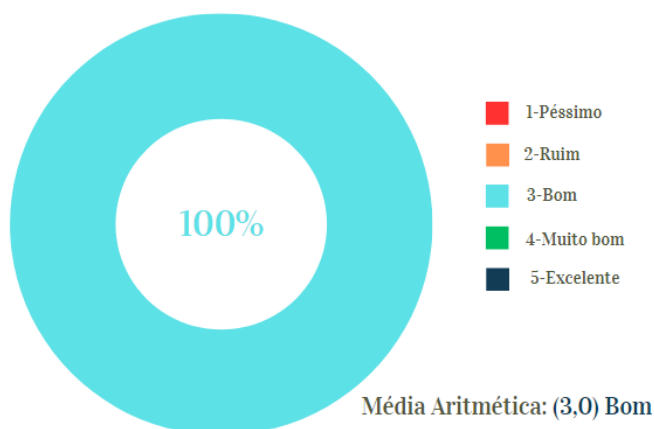


Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 02 Conselheiros deram **nota 5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à **100%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (5,0) EXCELENTE

○ Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 02 Conselheiros deram **nota 3 (BOM)**, correspondendo à **100%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,0) BOM

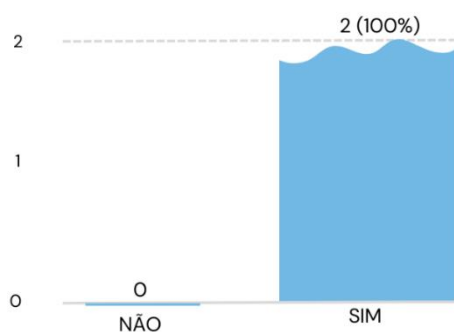
○ Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: *Não houve sugestão para melhoria do serviço.*

5. Obter autorização da Antaq para ampliação da área da instalação portuária privada localizada fora da área de Porto Organizado.

Enquete n° 4804 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para ampliação da área da instalação portuária privada localizada fora da área de Porto Organizado?

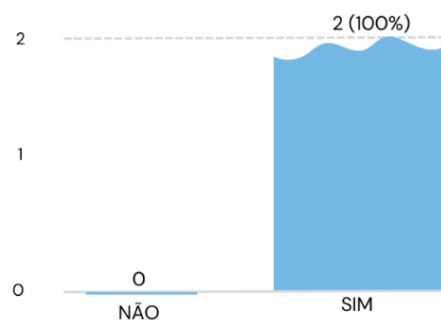
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: **02**

○ Você já utilizou esse serviço?



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que os **02 (100%) já utilizaram o serviço em questão**. Nesse sentido, as demais questões foram apresentadas aos conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

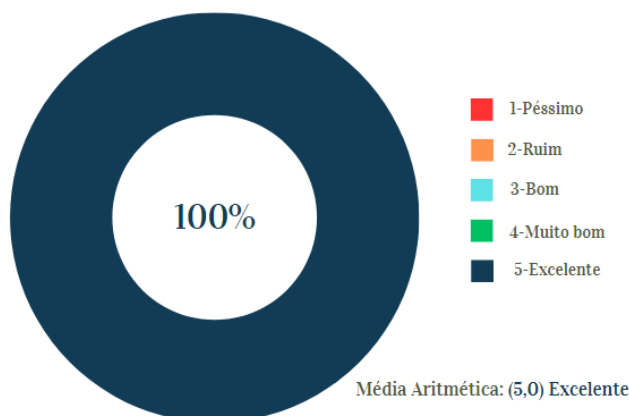
○ Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 02 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo à 100%.

○ Como foi o atendimento desse serviço?

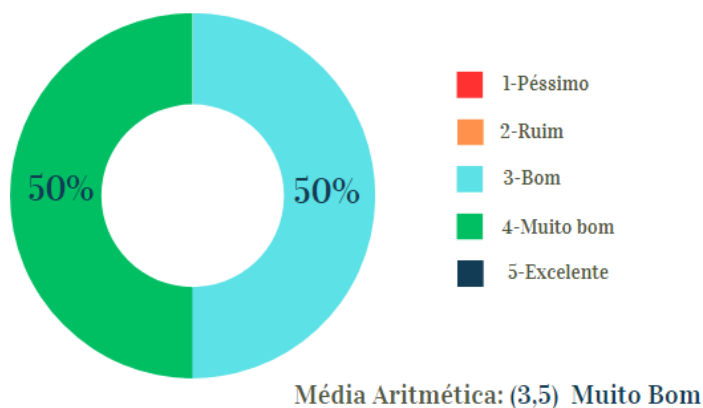


Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 02 Conselheiros deram **nota 5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à **100%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (5,0) EXCELENTE

○ Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 01 Conselheiro deu **nota 3 (BOM)**, correspondendo à **50%**.
- 01 Conselheiro deu **nota 4 (MUITO BOM)**, correspondendo à **50%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,5) MUITO BOM

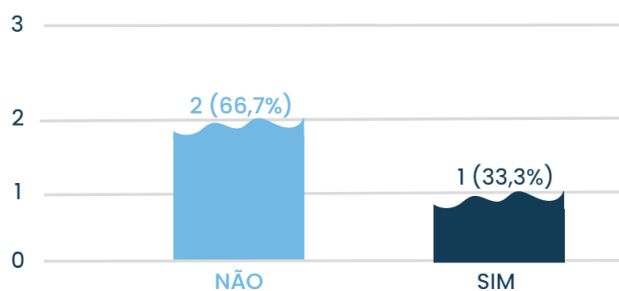
○ Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestão para melhoria do serviço.

6. Obter da Antaq autorização, aditamento ou renúncia para transporte aquaviário na navegação marítima e de apoio, cabotagem e longo curso.

Enquete n° 4800 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização, aditamento ou renúncia para transporte aquaviário na navegação marítima e de apoio, cabotagem e longo curso?

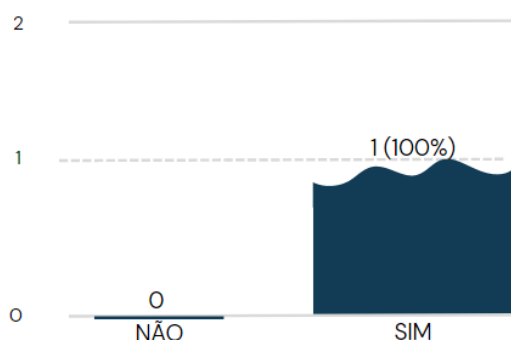
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 03

○ Você já utilizou esse serviço?



Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que **01 (33,3%) já utilizou o serviço e 02 (66,7%) não utilizaram o serviço**. Nesse sentido, as demais questões só foram apresentadas a 01 Conselheiro que afirmou já ter utilizado o serviço.

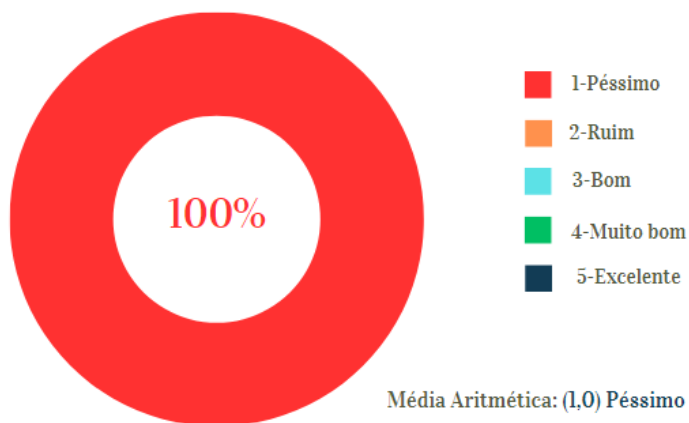
○ Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já havia utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 01 Conselheiro afirmou ter tido facilidade para acessar ao serviço, correspondendo à 100%.

○ Como foi o atendimento desse serviço?

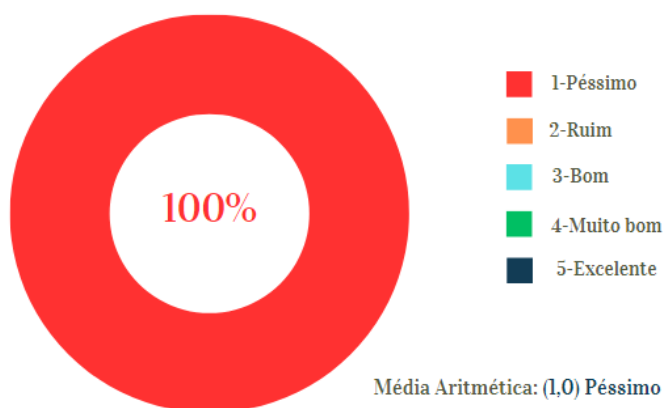


Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já havia utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 01 Conselheiro deu **nota 1 (PÉSSIMO)** ao atendimento, correspondendo à 100%.

• **MÉDIA ARITMÉTICA: (1,0) PÉSSIMO**

○ Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já havia utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 01 Conselheiro deu **nota 1 (PÉSSIMO)** ao atendimento, correspondendo à **100%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (1,0) PÉSSIMO

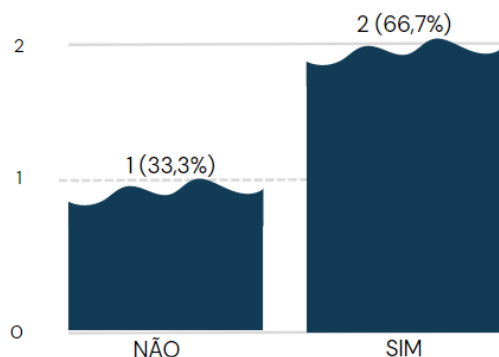
○ Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: *Não houve sugestão para melhoria do serviço.*

7. Propor à Antaq recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de contratos de Arrendamentos Portuários ou de EVTEA.

Enquete n° 4813 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na análise da proposta de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de contratos de Arrendamentos Portuários ou de EVTEA?

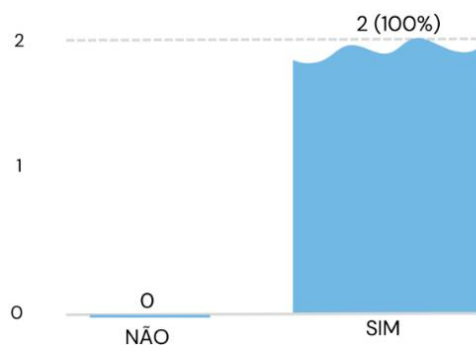
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 03

○ Você já utilizou esse serviço?



Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que **02 (66,7%)** já haviam utilizado o serviço e **01 (33,3%)** não utilizou o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 02 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

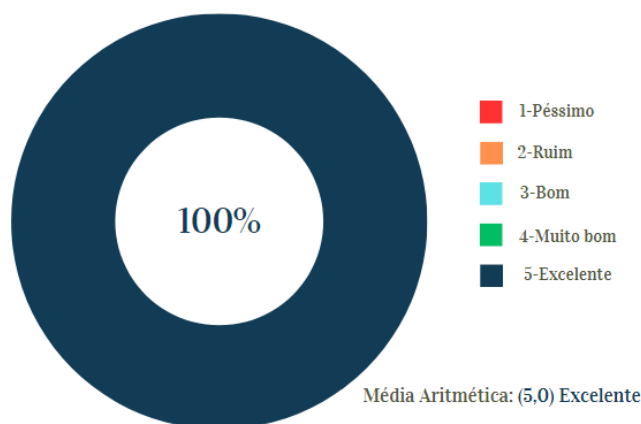
○ Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 02 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo à 100%.

○ Como foi o atendimento desse serviço?

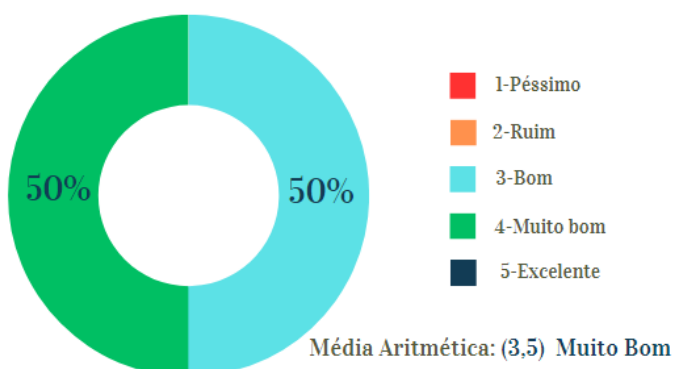


Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 02 Conselheiros deram **nota 5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à **100%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (5,0) EXCELENTE

○ Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 01 Conselheiro deu **nota 3 (BOM)**, correspondendo à **50%**.
- 01 Conselheiro deu **nota 4 (MUITO BOM)**, correspondendo à **50%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,5) MUITO BOM

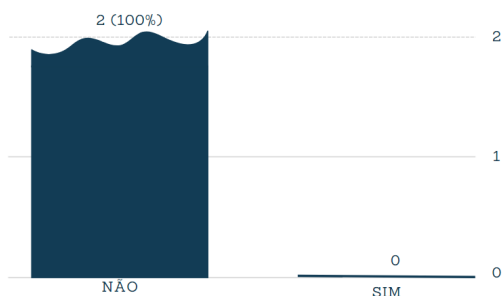
○ Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: *Não houve sugestão para melhoria do serviço.*

8. Registrar na Antaq afretamento de embarcação brasileira.

Enquete n° 4796 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq no registro de afretamento de embarcação brasileira?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: **02**

○ Você já utilizou esse serviço?



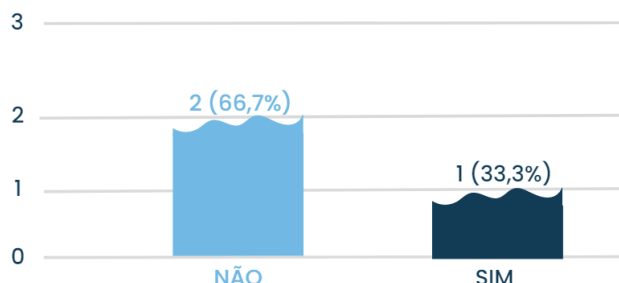
Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

9. Registrar na Antaq alteração de situação cadastral de empresa brasileira de navegação.

Enquete nº 4798 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq no registro de alteração de situação cadastral de empresa brasileira de navegação?

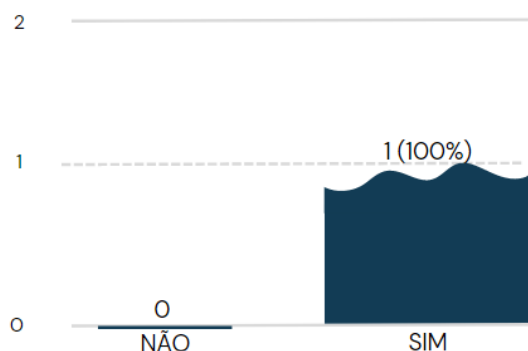
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 03

○ Você já utilizou esse serviço?



Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que **01 (33,3%) já utilizou o serviço e 02 (66,7%) não utilizaram o serviço**. Nesse sentido, as demais questões só foram apresentadas a 01 Conselheiro que afirmou já ter utilizado o serviço.

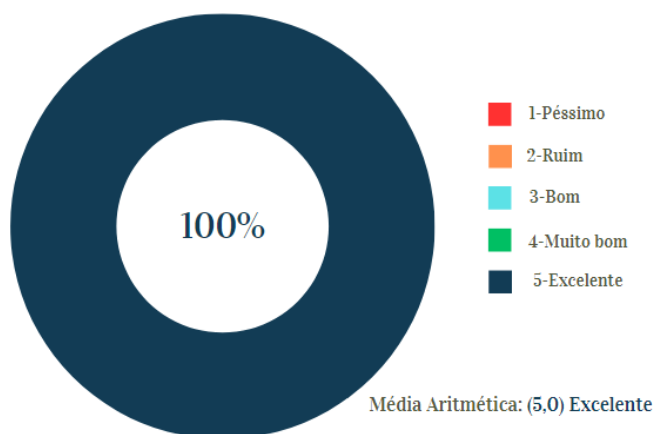
○ Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já havia utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 01 Conselheiro afirmou ter tido facilidade para acessar ao serviço, correspondendo à 100%.

○ Como foi o atendimento desse serviço?

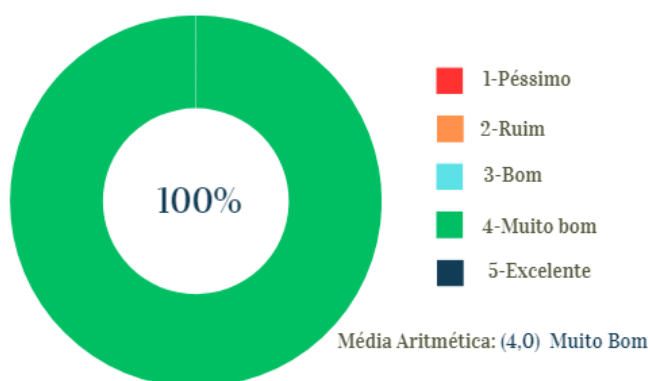


Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já utilizou o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 01 Conselheiro deu nota **5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à 100%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (5,0) EXCELENTE

Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já utilizou o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 01 Conselheiro deu **nota 4 (MUITO BOM)**, correspondendo à **100%**.
- **MÉDIA ARITMÉTICA: (4,0) MUITO BOM**

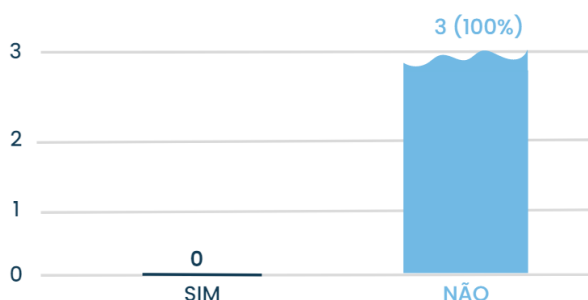
Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestão para melhoria do serviço.

10. Registrar na Antaq alteração de frota.

Enquete n° 4797 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq no registro de alteração de frota?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 03

Você já utilizou esse serviço?



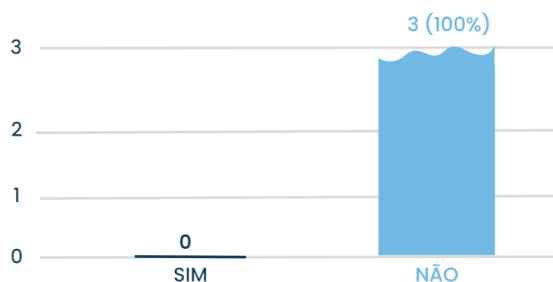
Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

11. Registrar na Antaq instalação de apoio ao transporte aquaviário não passível de autorização.

Enquete n° 4805 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq no registro de instalação de apoio ao transporte aquaviário não passível de autorização?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 03

Você já utilizou esse serviço?



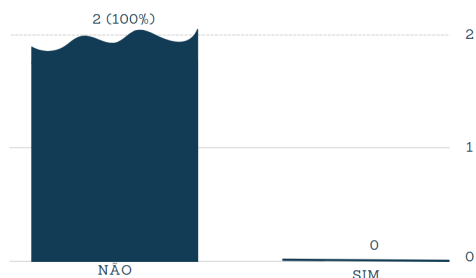
Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

12. Solicitar atualização de dados na Antaq para o Sistema Mercante (Receita Federal).

Enquete n° 4807 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação da atualização de dados para o Sistema Mercante (Receita Federal)?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 02

Você já utilizou esse serviço?



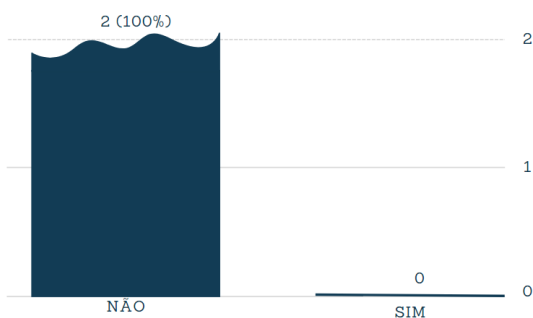
Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

13. Solicitar autorização e registro na Antaq para afretamento de embarcação estrangeira.

Enquete n° 4795 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de autorização e registro para afretamento de embarcação estrangeira?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 02

Você já utilizou esse serviço?



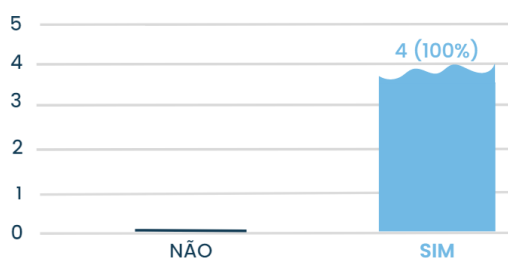
Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

14. Solicitar Autorização da Antaq para celebrar Contrato de Transição ou Contrato de Uso Temporário.

Enquete n° 4811 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de autorização para celebrar Contrato de Transição ou Contrato de Uso Temporário?

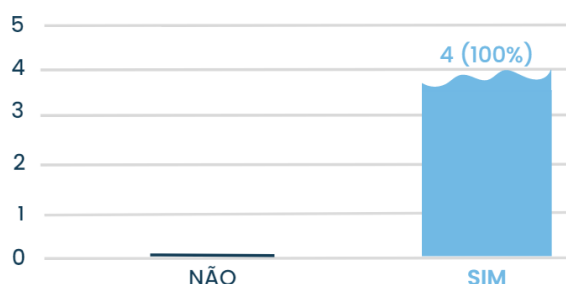
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 04

Você já utilizou esse serviço?



Análise: **04 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que os **04 (100%)** já utilizaram o serviço em questão. Nesse sentido, as demais questões foram apresentadas aos conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

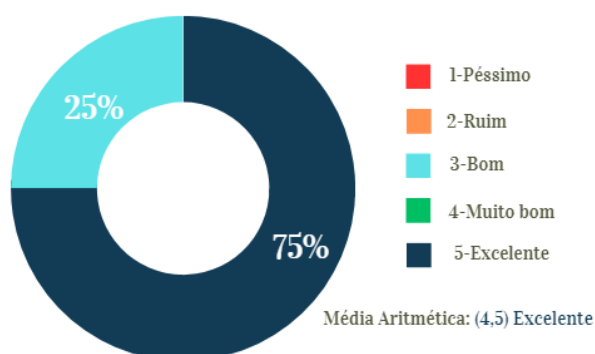
○ **Você teve facilidade para acessar o serviço?**



Análise: **04 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 04 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo à 100%.

○ **Como foi o atendimento desse serviço?**

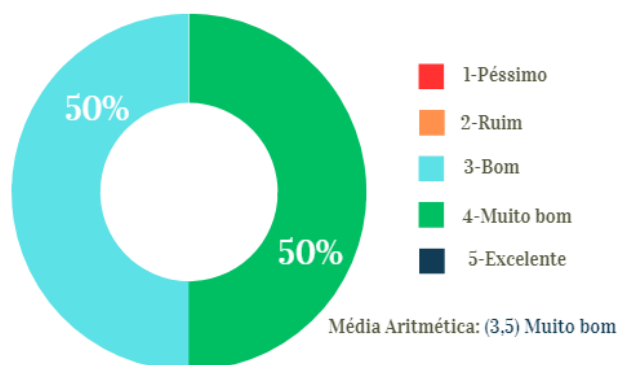


Análise: **04 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 03 Conselheiros deram **nota 5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à 75%.
- 01 Conselheiro deu **nota 4 (MUITO BOM)** ao atendimento, correspondendo à 25%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,5) EXCELENTE

○ **Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?**



Análise: **04 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 02 Conselheiros deram **nota 4 (MUITO BOM)**, correspondendo à 50%.
- 02 Conselheiros deram **nota 3 (BOM)**, correspondendo à 50%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,5) MUITO BOM

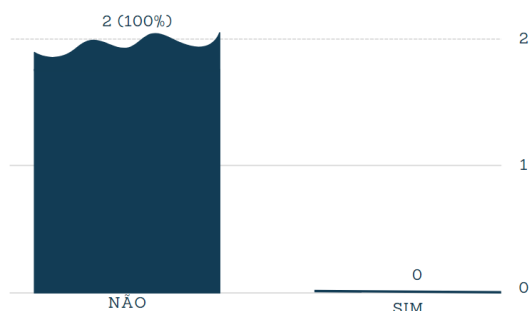
- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:** 01 Conselheiro fez a seguinte sugestão: “Melhorar a interface com as autoridades portuárias para dar celeridade nos pedidos”.

15. Solicitar da Antaq análise de tonelagem para inscrição no Registro Especial Brasileiro (REB).

Enquete n° 4806 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de análise de tonelagem para inscrição no Registro Especial Brasileiro (REB)?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 02

○ Você já utilizou esse serviço?



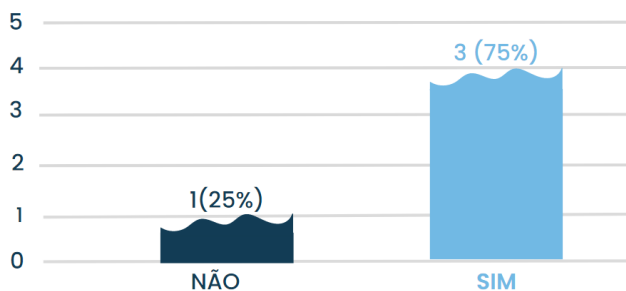
Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

16. Solicitar da Antaq análise de Projetos Executivos apresentados no âmbito das Concessões e dos Arrendamentos Portuários.

Enquete n° 4812 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de análise de Projetos Executivos apresentados no âmbito das Concessões e dos Arrendamentos Portuários?

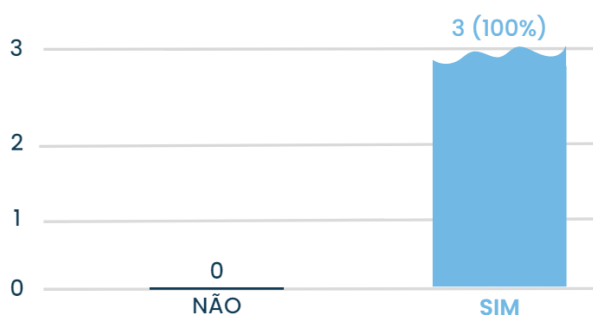
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 04

○ Você já utilizou esse serviço?



Análise: **04 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que **03 (75%) já utilizaram o serviço em questão e 01 não utilizou o serviço**. Nesse sentido, as demais questões foram apresentadas aos 03 conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

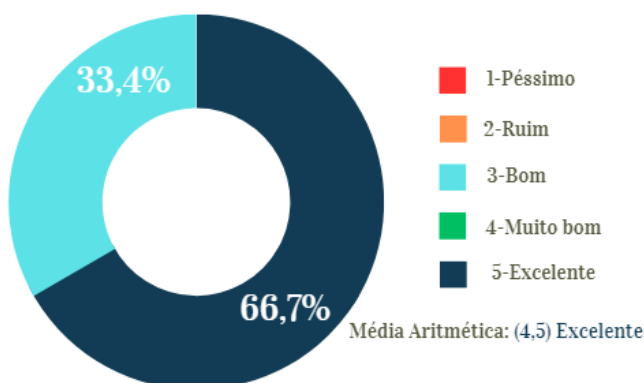
○ Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 03 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo à 100%.

○ Como foi o atendimento desse serviço?

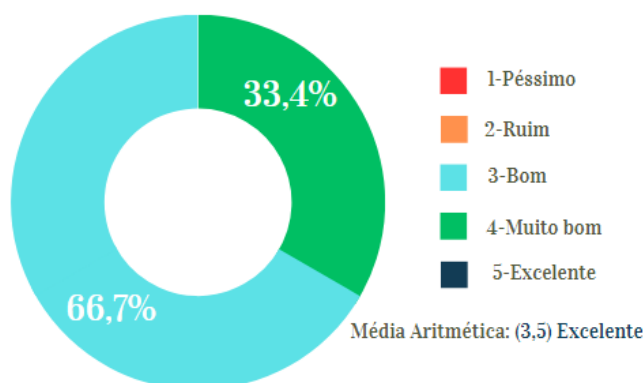


Análise: **3 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- **2 Conselheiros** deram nota **5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à **66,7%**.
- **1 Conselheiro** deu nota **4 (MUITO BOM)** o atendimento, correspondendo à **33,4%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: **(4,5) EXCELENTE**

○ Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- **01 Conselheiro** deu nota **4 (MUITO BOM)**, correspondendo à **33,4%**.
- **02 Conselheiros** deram nota **3 (BOM)**, correspondendo à **66,7%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: **(3,5) MUITO BOM**

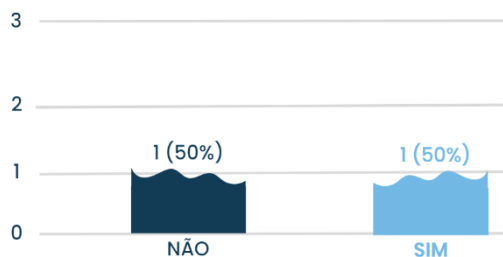
- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:** Não houve sugestão para melhoria do serviço.

17. Solicitar da Antaq autorização para operação emergencial e autorização para operação especial.

Enquete n° 4810 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de autorização para operação emergencial e autorização para operação especial?

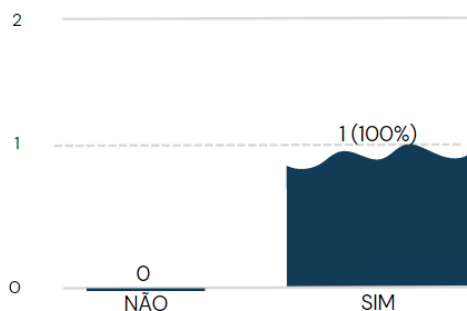
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: **02**

○ Você já utilizou esse serviço?



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que **01 (50%) já utilizou o serviço** e **01 (50%) não utilizou o serviço**. Nesse sentido, as demais questões só foram apresentadas a **01 Conselheiro** que afirmou já ter utilizado o serviço.

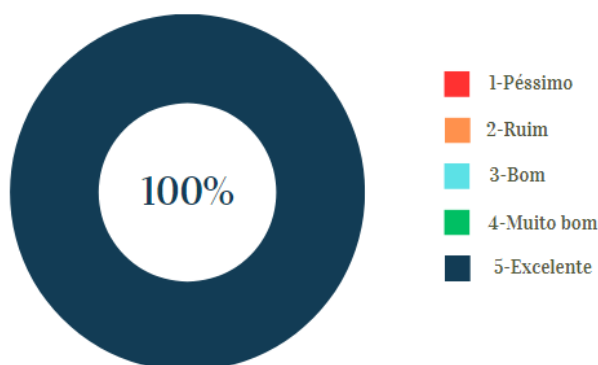
○ **Você teve facilidade para acessar o serviço?**



Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já havia utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- **01 Conselheiro** afirmou ter tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo à **100%**.

○ **Como foi o atendimento desse serviço?**



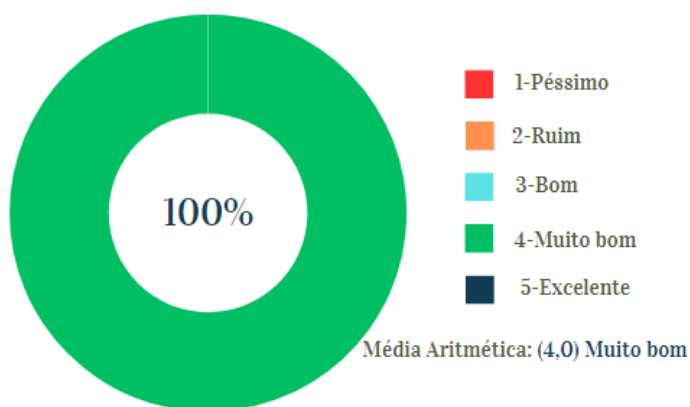
Média Aritmética: (5,0) Excelente

Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já havia utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- **01 Conselheiro** deu nota **5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à **100%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (5,0) EXCELENTE

○ **Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?**



Média Aritmética: (4,0) Muito bom

Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já utilizou o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- **01 Conselheiro** deu nota **4 (MUITO BOM)**, correspondendo à **100%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,0) MUITO BOM

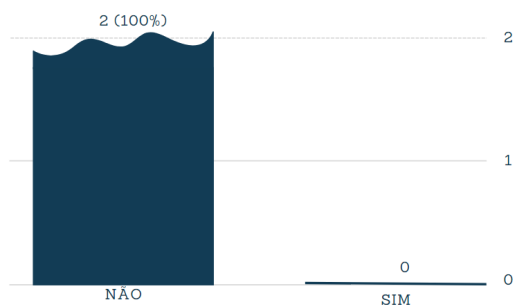
- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:** Não houve sugestão para melhoria do serviço.

18. Solicitar homologação da Antaq para Acordo Operacional na navegação marítima ou interior.

Enquete n° 4808 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de homologação para Acordo Operacional na navegação marítima ou interior?

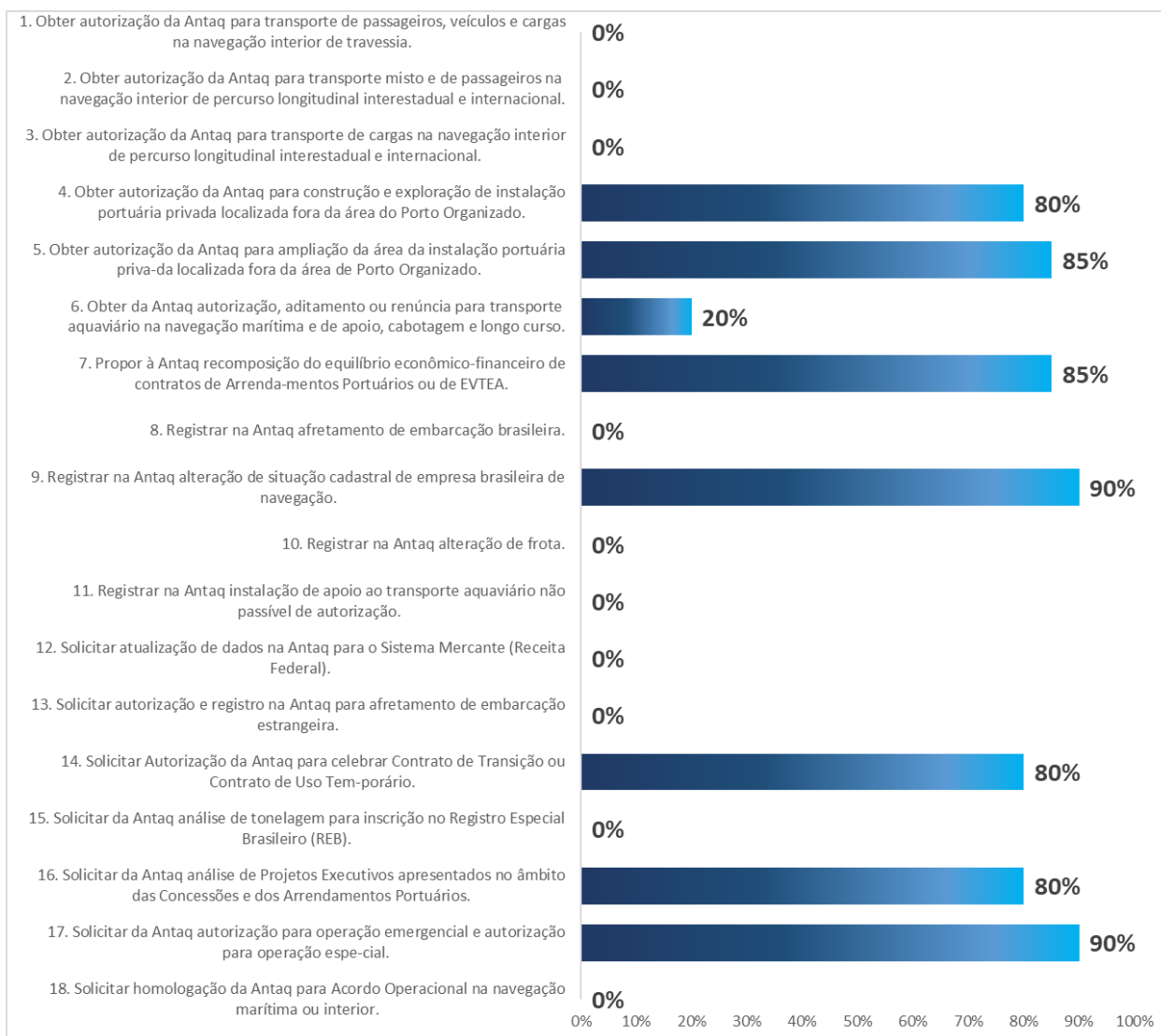
Quantidade de Conselheiros que responderam a enquete: 02

Você já utilizou esse serviço?



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

B. AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE OUTORGAS – SOG



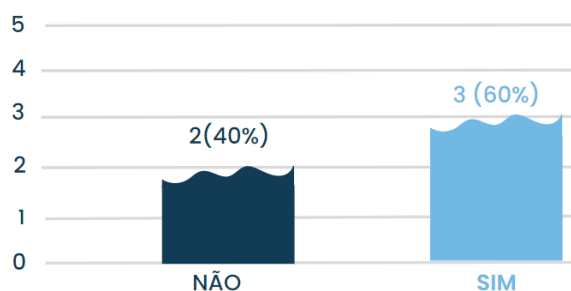
C. SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO – SRG

19. Obter autorização da Antaq para incorporação/desincorporação de bens da União ao/do acervo patrimonial dos portos organizados.

Enquete n° 4814 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para incorporação/desincorporação de bens da União ao/do acervo patrimonial dos portos organizados?

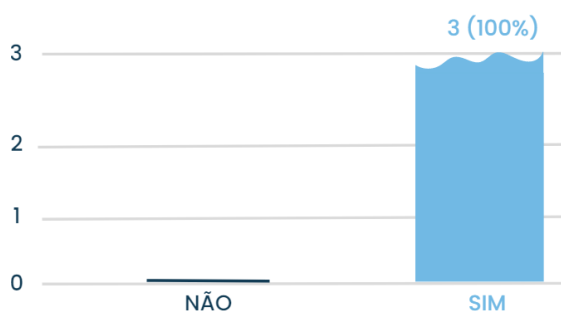
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 05

○ Você já utilizou esse serviço?



Análise: **05 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que **03 (60%) já utilizaram o serviço e 02 (40%) não utilizaram o serviço**. Nesse sentido, as demais questões só foram apresentadas a 03 Conselheiros que afirmaram já ter utilizado o serviço.

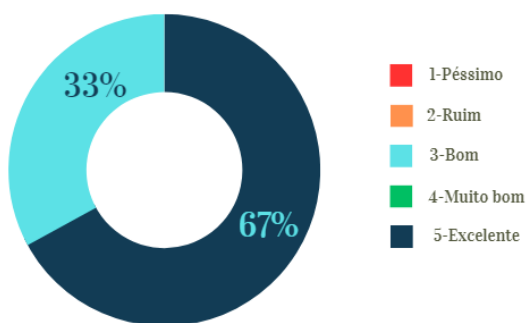
○ Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- **03 Conselheiros** afirmaram ter tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo à **100%**.

○ Como foi o atendimento desse serviço?



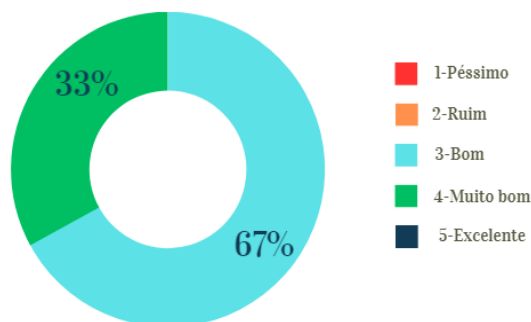
Média Aritmética: (4,0) Muito bom

Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- **02 Conselheiros** deram nota **5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à **67%**.
- **01 Conselheiro** deu nota **3 (BOM)** ao atendimento, correspondendo à **33%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: **(4,0) MUITO BOM**

○ Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



Média Aritmética: (3,5) Muito bom

Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- **01 Conselheiro** deu nota **4 (MUITO BOM)**, correspondendo à **33%**.
- **02 Conselheiros** deram nota **3 (BOM)**, correspondendo à **67%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: **(3,5) MUITO BOM**

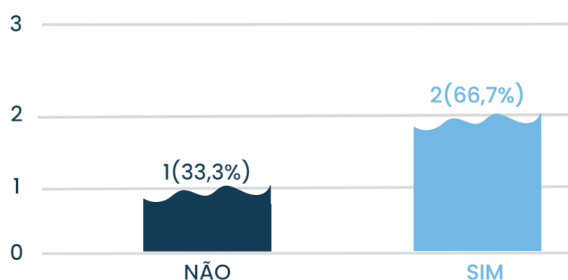
- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:**
Não houve sugestão para melhoria do serviço.

20. Obter autorização da Antaq para revisão/ajuste das tarifas portuárias.

Enquete n° 4815 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para revisão/ajuste das tarifas portuárias?

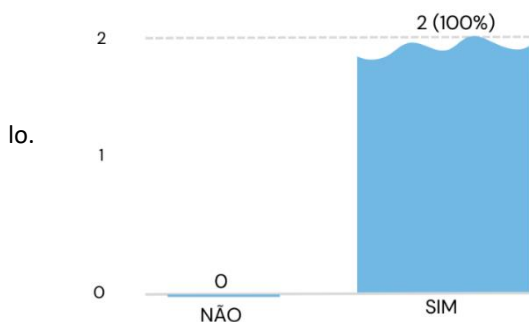
Quantidade de Conselheiros que responderam a enquete: 03

• **Você já utilizou esse serviço?**



Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, sendo que **2 (66,7%) já haviam utilizado o serviço e 1 (33,3%) não utilizou o serviço.** Nesse sentido, as demais questões só foram apresentadas a 02 Conselheiros que afirmaram já ter utilizado o serviço.

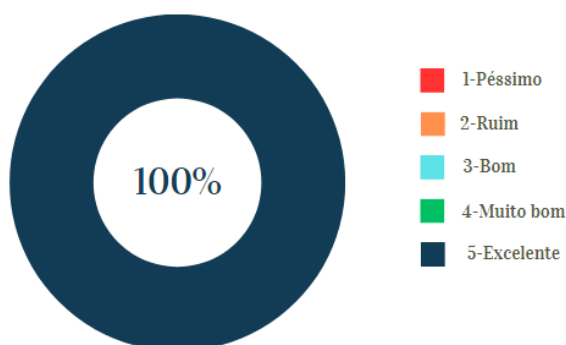
• **Você teve facilidade para acessar o serviço?**



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 02 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo à 100%.

• **Como foi o atendimento desse serviço?**



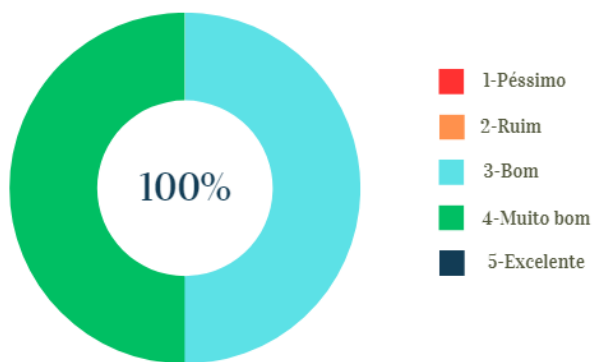
Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- **02 Conselheiros** deram nota **5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à **100%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (5,0) EXCELENTE

Média Aritmética: (5,0) Excelente

Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



Média Aritmética: (3,5) Muito Bom

Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- **01 Conselheiro** deu nota **4 (MUITO BOM)**, correspondendo à **50%**.
- **01 Conselheiro** deu nota **3 (BOM)**, correspondendo à **50%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: **(3,5) MUITO BOM**

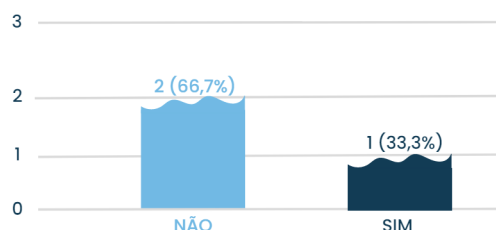
- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:**
Não houve sugestão para melhoria do serviço.

21. Obter autorização da Antaq para antecipação de receitas de autoridades portuárias.

Enquete n° 4816 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para antecipação de receitas de autoridades portuárias?

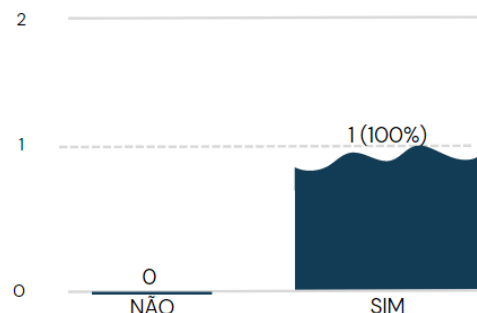
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: **03**

Você já utilizou esse serviço?



Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que **01 (33,3%)** já utilizou o serviço e **02 (66,7%)** não utilizaram o serviço. Nesse sentido, as demais questões só foram apresentadas a 01 Conselheiro que afirmou já ter utilizado o serviço.

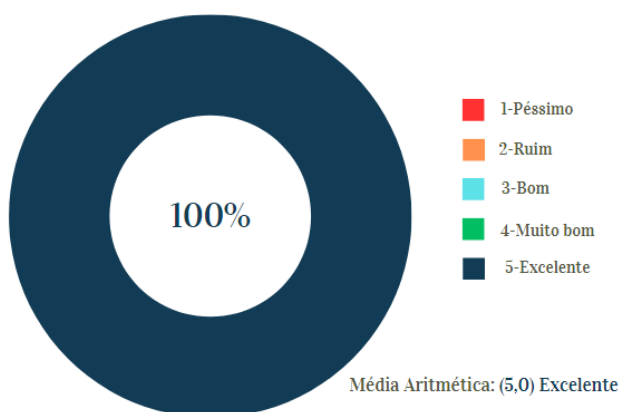
Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já havia utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- **01 Conselheiro** afirmou ter tido facilidade para acessar ao serviço, correspondendo à **100%**.

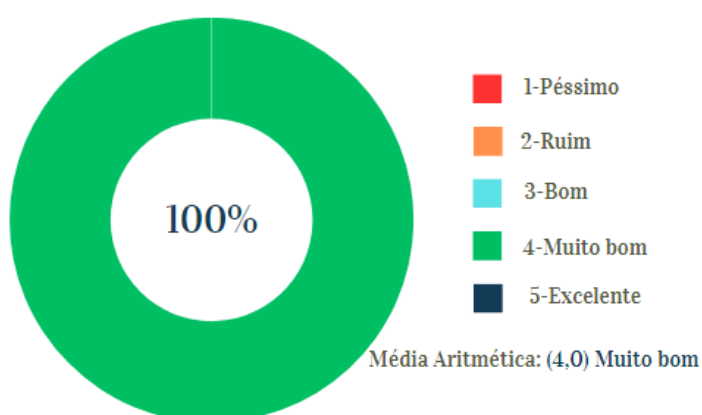
○ Como foi o atendimento desse serviço?



Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já utilizou o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 01 Conselheiro deu **nota 5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à **100%**.
- **MÉDIA ARITMÉTICA: (5,0) EXCELENTE**

○ Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já utilizou o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 01 Conselheiro deu **nota 4 (MUITO BOM)**, correspondendo à **100%**.
- **MÉDIA ARITMÉTICA: (4,0) MUITO BOM**

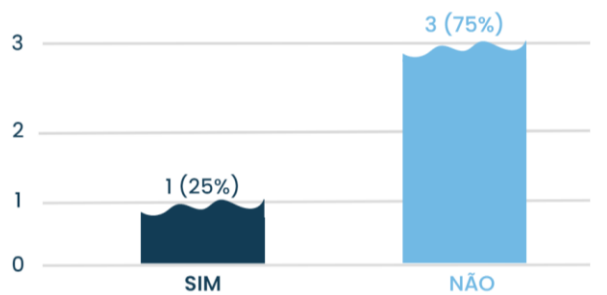
○ Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:
Não houve sugestão para melhoria do serviço.

22. Obter análise da Antaq para transferência de titularidade de instalação portuária.

Enquete n° 4817 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção da análise para transferência de titularidade de instalação portuária?

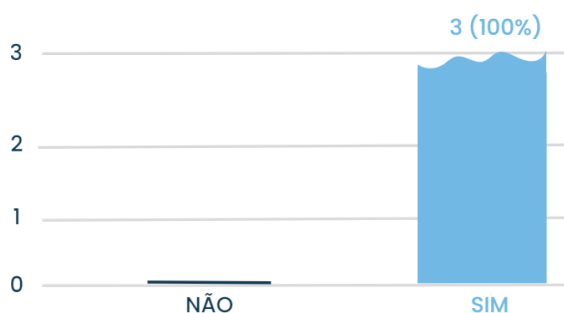
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 04

○ Você já utilizou esse serviço?



Análise: **04 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que **03 (75%) já utilizaram o serviço e 01 (25%) não utilizou o serviço**. Nesse sentido, as demais questões só foram apresentadas aos 03 Conselheiros que afirmaram já ter utilizado o serviço.

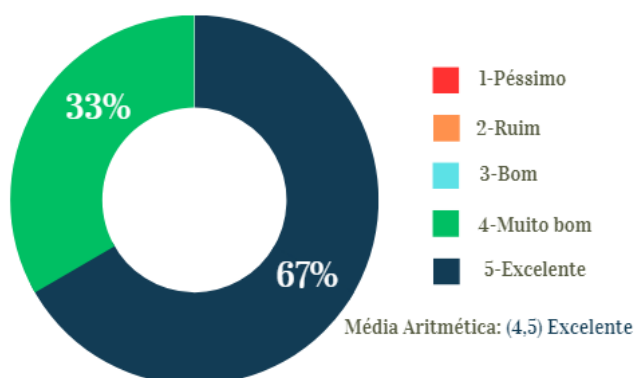
○ **Você teve facilidade para acessar o serviço?**



Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

• **03 Conselheiros** afirmaram ter tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo à **100%**.

○ **Como foi o atendimento desse serviço?**

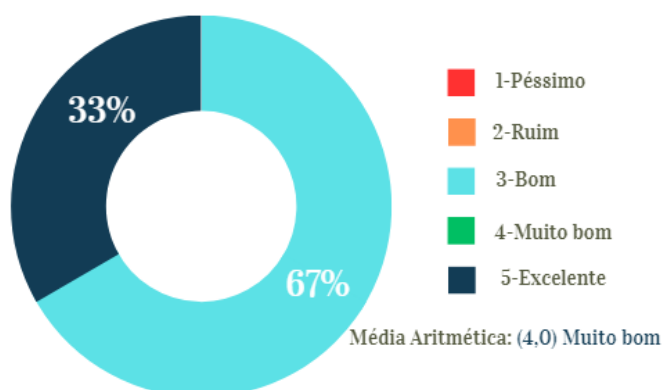


Análise: **03 Conselheiro** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 02 Conselheiros deram **nota 5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à **67%**.
- 01 Conselheiro deu **nota 4 (MUITO BOM)** ao atendimento, correspondendo à **33%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,5) EXCELENTE

○ **Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?**



Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 01 Conselheiro deu **nota 5 (EXCELENTE)**, correspondendo à **33%**.
- 02 Conselheiros deram **nota 3 (BOM)**, correspondendo à **67%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,0) MUITO BOM

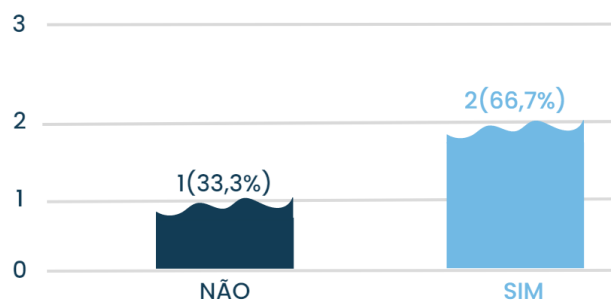
- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:** 01 Conselheiro fez a seguinte sugestão: “Melhorar a interface com as autoridades portuárias para dar celeridade nos pedidos”.

23. Obter autorização da Antaq para transferência de controle societário de instalação portuária.

Enquete nº 4818 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para transferência de controle societário de instalação portuária?

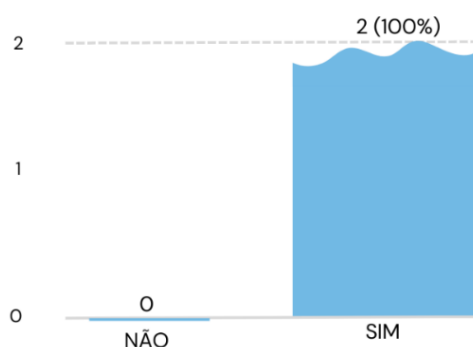
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 3

○ . Você já utilizou esse serviço?



Análise: **3 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que 2 (66,7%) já haviam utilizado o serviço e 1 (33,3%) não utilizou o serviço. **Nesse sentido, as demais questões só foram apresentadas a 02 Conselheiros que afirmaram já ter utilizado o serviço.**

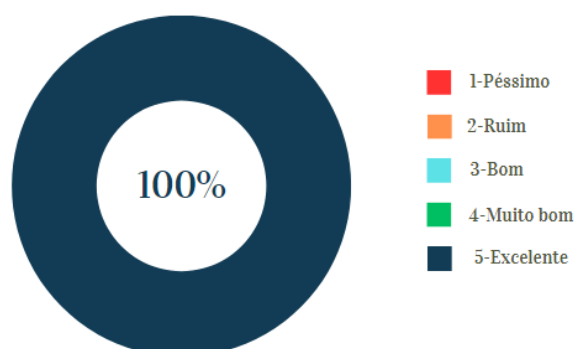
○ Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 02 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo à 100%.

○ Como foi o atendimento desse serviço?



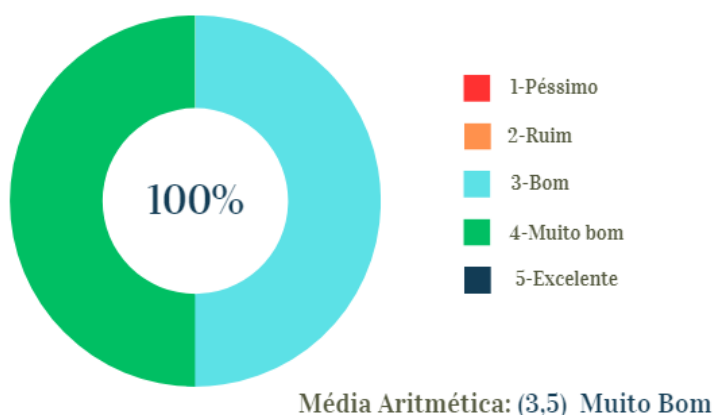
Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- **02 Conselheiros** deram nota **5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à **100%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (5,0) EXCELENTE

Média Aritmética: (5,0) Excelente

○ Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- **01 Conselheiro** deu nota **4 (MUITO BOM)**, correspondendo à **50%**.
- **01 Conselheiro** deu nota **3 (BOM)**, correspondendo à **50%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: **(3,5) MUITO BOM**

- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:**
Não houve sugestão para melhoria do serviço.

24. Obter análise da Antaq quanto à alteração da tabela de preços de instalações portuárias arrendadas ou autorizadas.

Enquete n° 4819 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção da análise quanto à alteração da tabela de preços de instalações portuárias arrendadas ou autorizadas?

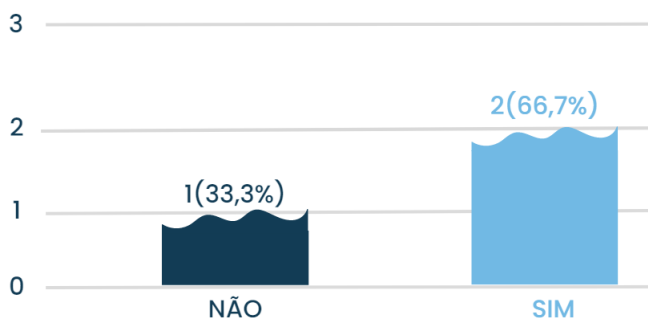
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 0

25. Obter autorização da Antaq para alteração de tabela de preços dos serviços de transporte aquaviário na navegação interior.

Enquete n° 4820 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para alteração de tabela de preços dos serviços de transporte aquaviário na navegação interior?

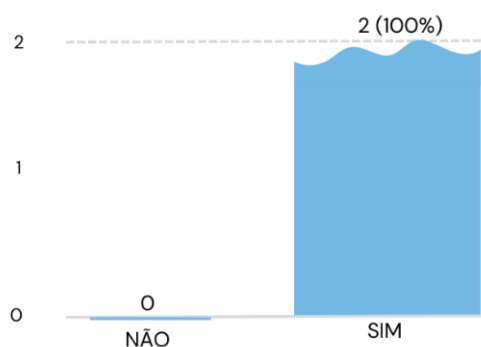
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 03

○ . Você já utilizou esse serviço?



Análise: **3 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que 2 (66,7%) já haviam utilizado o serviço e 1 (33,3%) não utilizou o serviço. Nesse sentido, as demais questões só foram apresentadas a **02 Conselheiros** que afirmaram já ter utilizado o serviço.

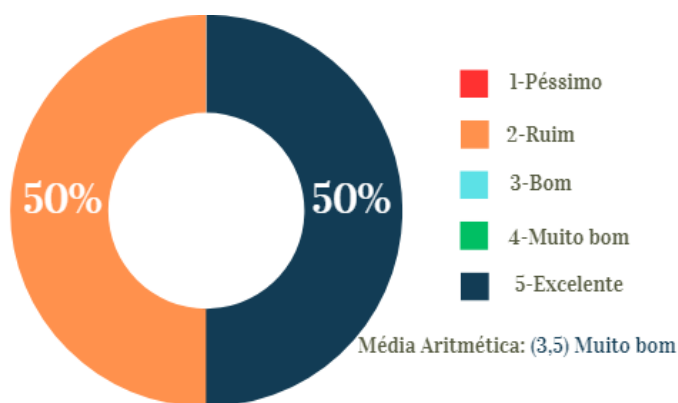
○ **Você teve facilidade para acessar o serviço?**



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 02 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo à 100%.

○ **Como foi o atendimento desse serviço?**

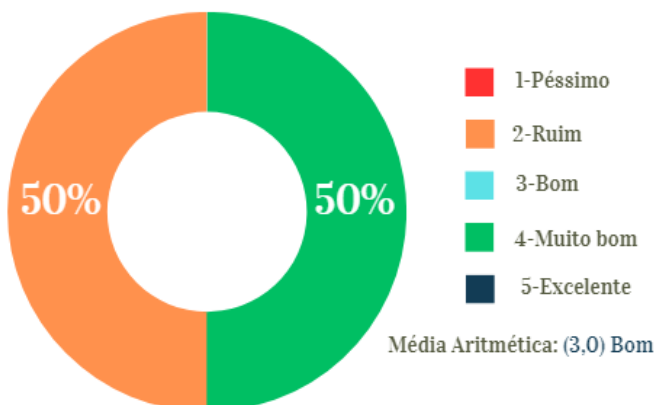


Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- **01 Conselheiro** deu nota **5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à 50%.
- **01 Conselheiro** deu nota **2 (RUIM)** ao atendimento, correspondendo à 50%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,5) MUITO BOM

○ **Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?**



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- **01 Conselheiro** deu nota **4 (MUITO BOM)**, correspondendo à 50%.
- **01 Conselheiro** deu nota **2 (RUIM)**, correspondendo à 50%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,0) BOM

- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:** 01 Conselheiro fez a seguinte sugestão: “A ANTAQ, cobra indevidamente essa obrigatoriedade, haja vista, que na modalidade de outorga adotado, que é a Autorização, os preços são livres, conforme definição contida no Art. 45 da Lei 10.233/2001, "Art.

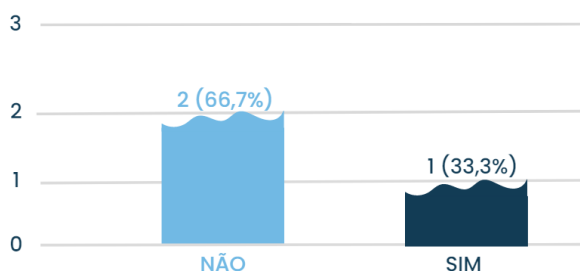
45. Os preços dos serviços autorizados serão livres, reprimindo-se toda prática prejudicial à competição, bem como o abuso do poder econômico, adotando-se nestes casos as providências previstas no art. 31 e 34; dessa forma, ao antecipar essa exigência, ela transfere ao Autorizado o ônus de provar que seus preços precisam ser reajustados, o que convenhamos é um excesso; sugere-se exercer Controle sobre a atuação dessa Agência Reguladora, nesse quesito específico”.

26. Solicitar à Antaq a harmonização de conflito de interesses nos portos e na navegação.

Enquete n° 4821 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na Solicitação de harmonização de conflito de interesses nos portos e na navegação?

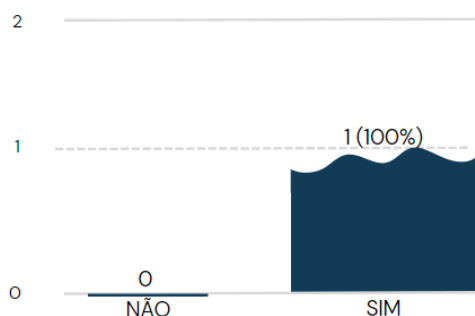
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 03

○ Você já utilizou esse serviço?



Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que **01 (33,3%) já utilizou o serviço e 02 (66,7%) não utilizaram o serviço**. Nesse sentido, as demais questões só foram apresentadas a 01 Conselheiro que afirmou já ter utilizado o serviço.

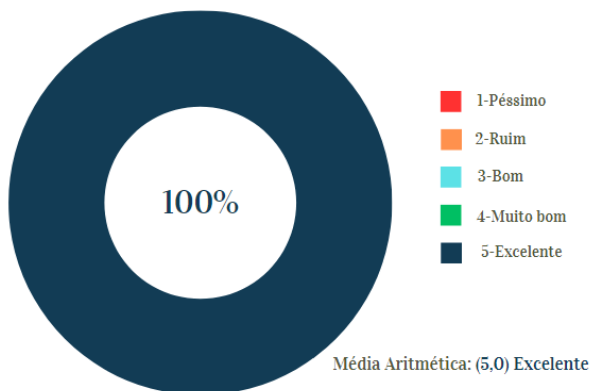
○ Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já havia utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 01 Conselheiro afirmou ter tido facilidade para acessar ao serviço, correspondendo à 100%.

○ Como foi o atendimento desse serviço?

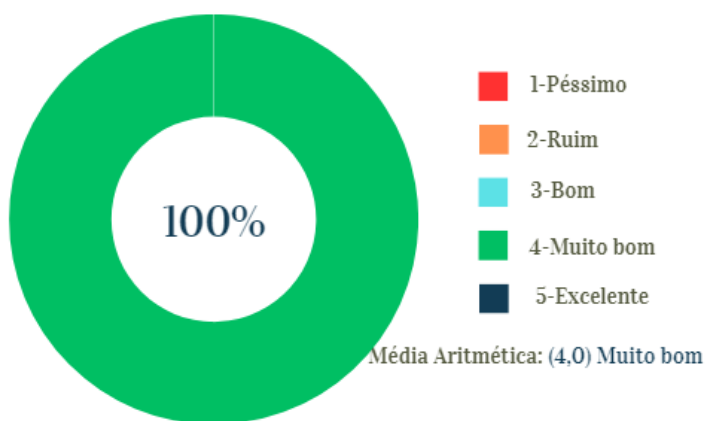


Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já utilizou o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 01 Conselheiro deu **nota 5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à 100%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (5,0) EXCELENTE

Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



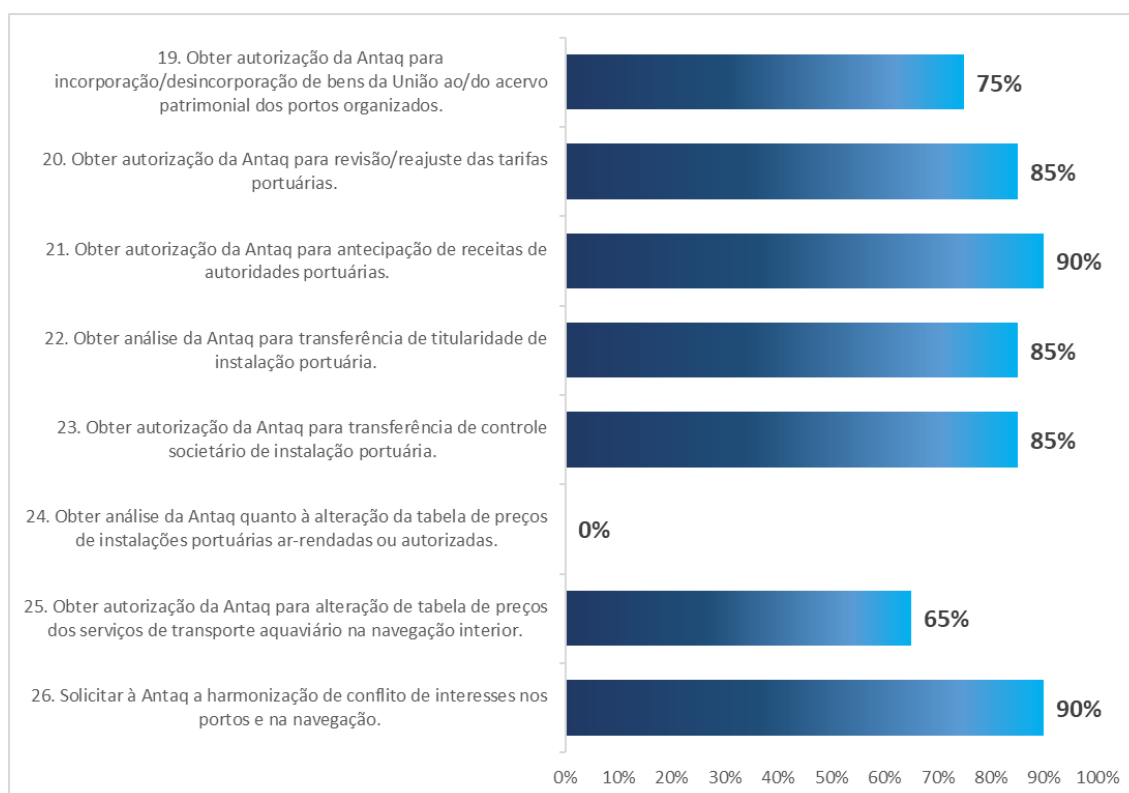
Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já utilizou o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 01 Conselheiro deu **nota 4 (MUITO BOM)**, correspondendo à **100%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,0) MUITO BOM

Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestão para melhoria do serviço.

D. AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO – SRG



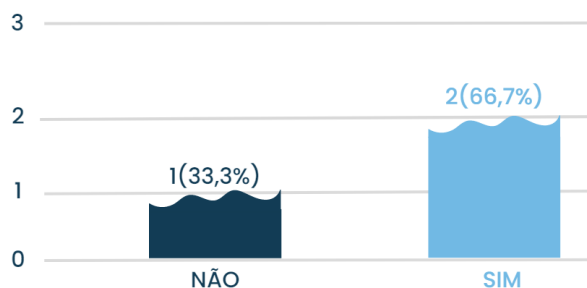
E. SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS-SAF

27. Solicitar declaração da Antaq para fins de credenciamento, validação ou outros atestados.

Enquete n° 4822 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de declaração para fins de credenciamento, validação ou outros atestados?

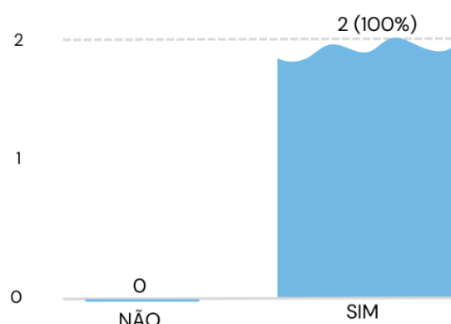
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 03

○ . Você já utilizou esse serviço?



Análise: **3 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que 2 (66,7%) já haviam utilizado o serviço e 1 (33,3%) não utilizou o serviço. Nesse sentido, as demais questões só foram apresentadas a **02 Conselheiros** que afirmaram já ter utilizado o serviço.

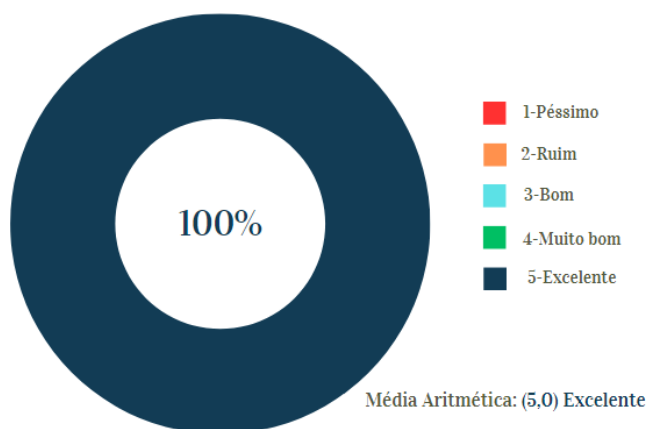
○ Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 02 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo à 100%.

○ Como foi o atendimento desse serviço?

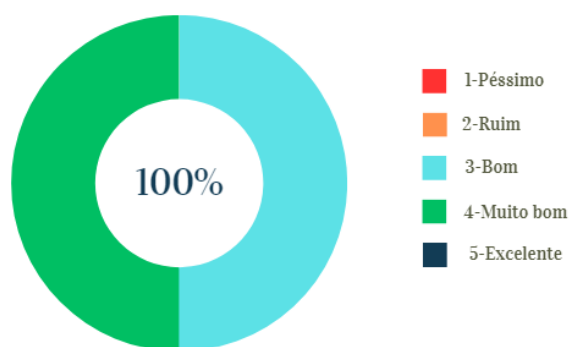


Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já utilizou o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 01 Conselheiro deu **nota 5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à 100%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (5,0) EXCELENTE

Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



Média Aritmética: (3,5) Muito Bom

Análise: **02 Conselheiros** responderam ao questionamento, pois já utilizaram o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- **01 Conselheiro** deu nota **4 (MUITO BOM)**, correspondendo à **50%**.
- **01 Conselheiro** deu nota **3 (BOM)**, correspondendo à **50%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: **(3,5) MUITO BOM**

Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço:

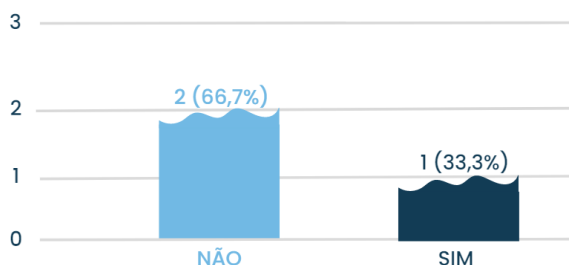
Não houve sugestão para melhoria do serviço.

28. Solicitar parcelamento de multas emitidas pela Antaq.

Enquete n° 4823 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de parcelamento de multas emitidas pela Agência?

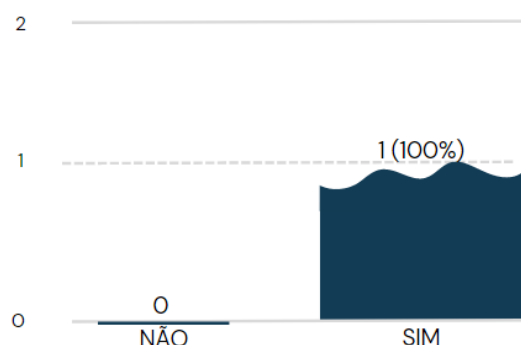
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 3

Você já utilizou esse serviço?



Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que **01 (33,3%)** já utilizou o serviço e **02 (66,7%)** não utilizaram o serviço. Nesse sentido, as demais questões só foram apresentadas a 01 Conselheiro que afirmou já ter utilizado o serviço.

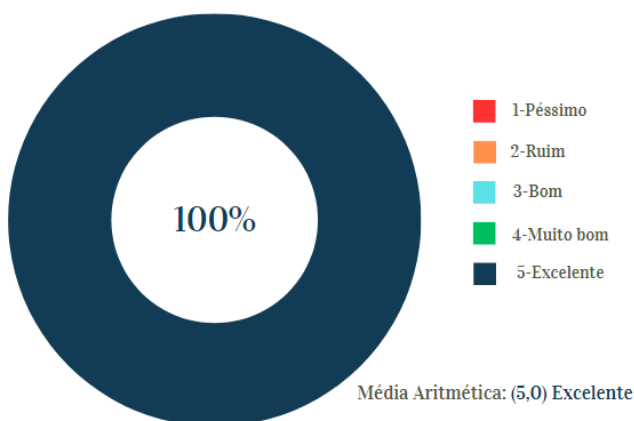
Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já havia utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- **01 Conselheiro** afirmou ter tido facilidade para acessar ao serviço, correspondendo à **100%**.

○ Como foi o atendimento desse serviço?

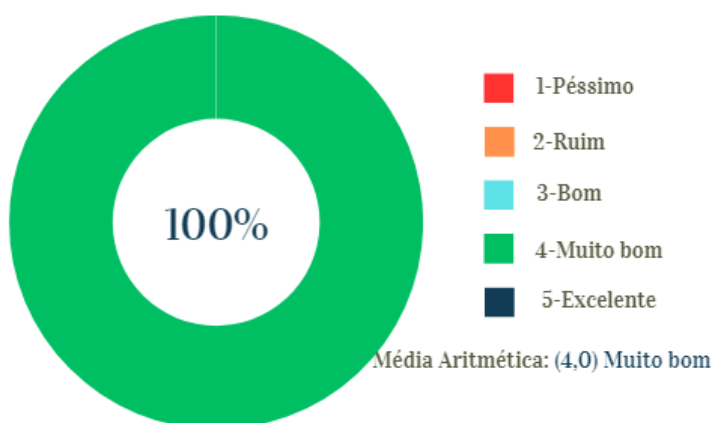


Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já utilizou o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 01 Conselheiro deu **nota 5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à **100%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (5,0) EXCELENTE

○ Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já utilizou o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 01 Conselheiro deu **nota 4 (MUITO BOM)**, correspondendo à **100%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,0) MUITO BOM

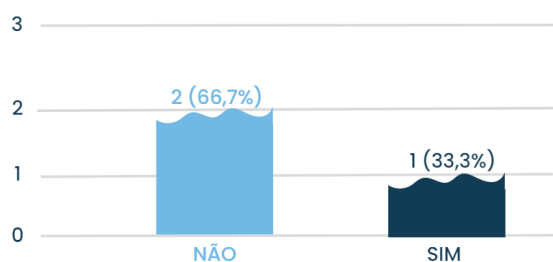
○ Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: *Não houve sugestão para melhoria do serviço.*

29. Realizar pagamento de multa aplicada pela Antaq.

Enquete n° 4824 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na realização de pagamento de multa aplicada pela Agência?

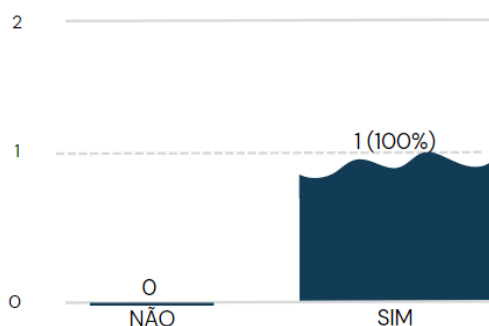
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 03

○ Você já utilizou esse serviço?



Análise: **03 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que **01 (33,3%)** já utilizou o serviço e **02 (66,7%)** não utilizaram o serviço. Nesse sentido, as demais questões só foram apresentadas a 01 Conselheiro que afirmou já ter utilizado o serviço.

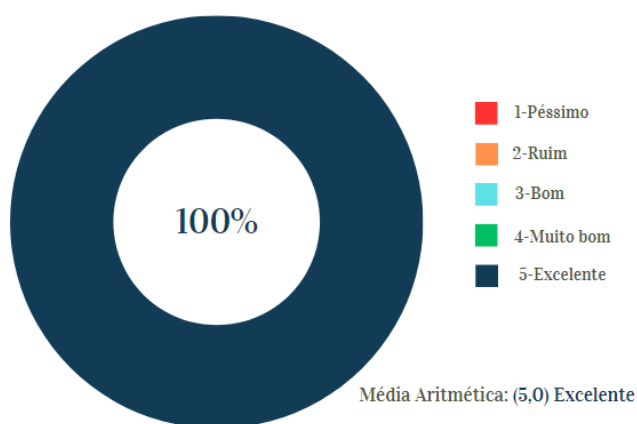
○ **Você teve facilidade para acessar o serviço?**



Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já havia utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 01 Conselheiro afirmou ter tido facilidade para acessar ao serviço, correspondendo à 100%.

○ **Como foi o atendimento desse serviço?**

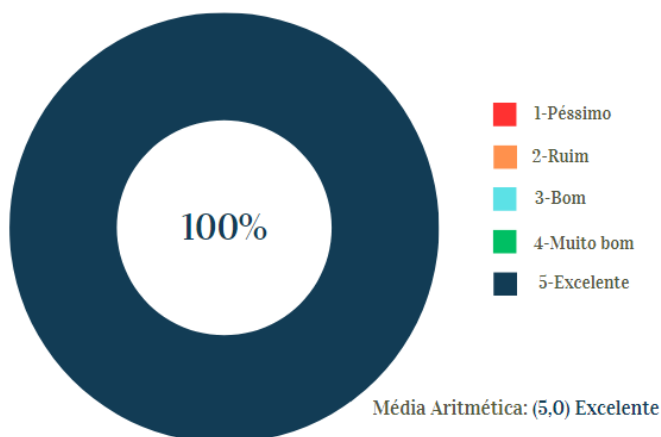


Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já utilizou o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 01 Conselheiro deu **nota 5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à **100%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (5,0) EXCELENTE

○ **Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?**



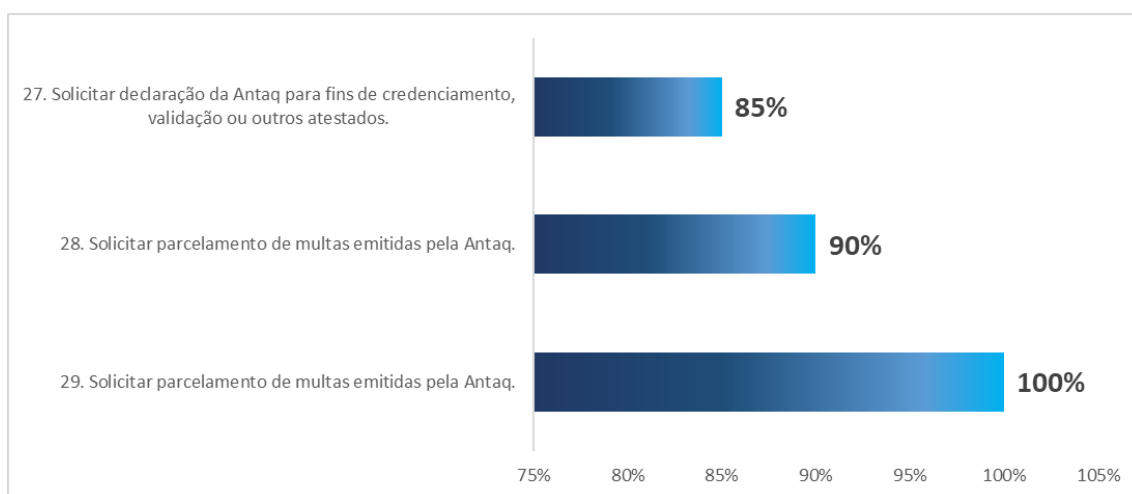
Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já utilizou o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- **01 Conselheiro** deu **nota 5 (EXCELENTE)**, correspondendo à **100%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (5,0) EXCELENTE

○ **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: Não houve sugestão para melhoria do serviço.**

F. AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS – SAF



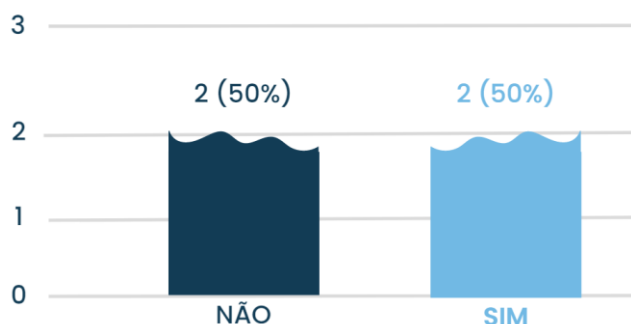
G. SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO E COORDENAÇÃO DAS UNIDADES REGIONAIS – SFC

30. Consultar empresas e embarcações para o transporte aquaviário federal de passageiros na navegação interior (Navegue Seguro).

Enquete n° 4825 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na consulta à empresas e embarcações para o transporte aquaviário federal de passageiros na navegação interior (Navegue Seguro)?

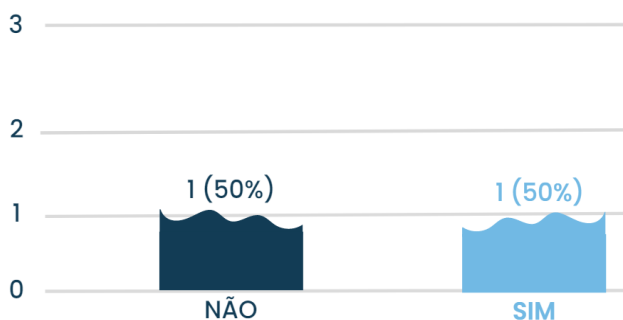
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 04

○ Você já utilizou esse serviço?



Análise: **04 Conselheiros** responderam ao questionamento, sendo que **02 (50%) já utilizaram os serviços e 02 (50%) não utilizaram o serviço**. Nesse sentido, as demais questões só foram apresentadas à 02 Conselheiro que afirmaram já ter utilizado o serviço.

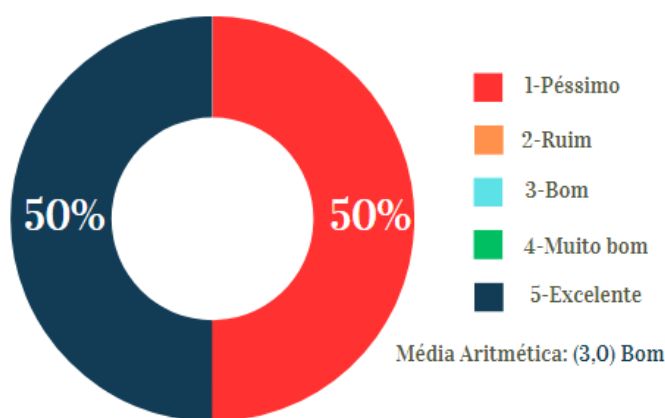
○ **Você teve facilidade para acessar o serviço?**



Análise: **02 Conselheiro** responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- **01 Conselheiro** afirmou ter tido facilidade para acessar ao serviço, correspondendo à **50%**.
- **01 Conselheiro** afirmou ter tido facilidade para acessar ao serviço, correspondendo à **50%**.

○ **Como foi o atendimento desse serviço?**

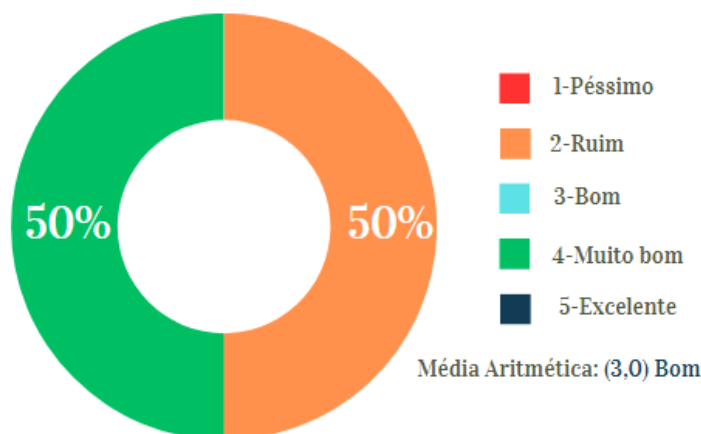


Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já utilizou o serviço em questão, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 01 Conselheiro deu **nota 5 (EXCELENTE)** ao atendimento, correspondendo à **50%**.
- 01 Conselheiro deu **nota 1 (PÉSSIMO)** ao atendimento, correspondendo à **50%**.

MÉDIA ARITMÉTICA: (3,0) BOM

○ **Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?**



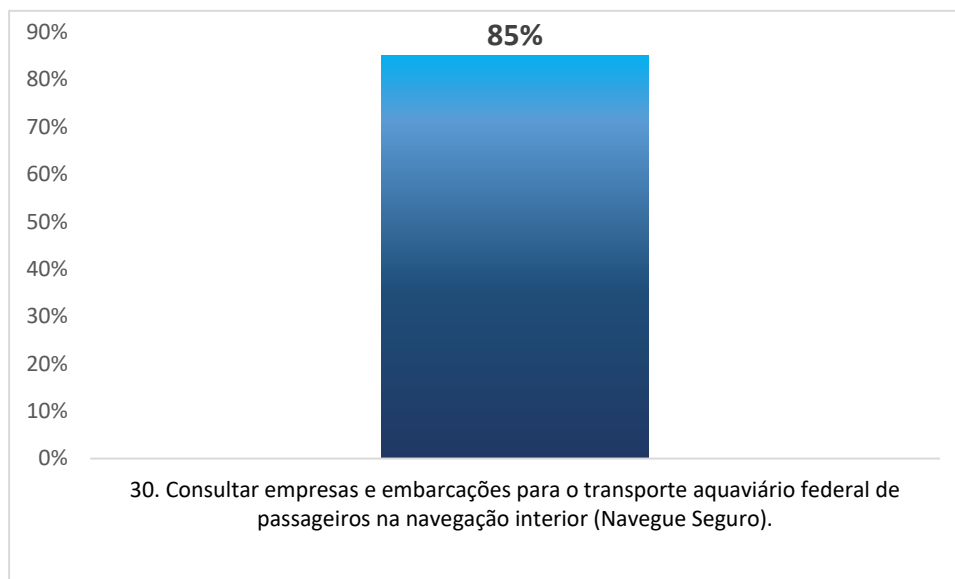
Análise: **01 Conselheiro** respondeu ao questionamento, pois já utilizou o serviço em questão, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- **01 Conselheiro** deu **nota 4 (MUITO BOM)**, correspondendo à **50%**.
- **01 Conselheiro** deu **nota 2 (RUIM)**, correspondendo à **50%**.

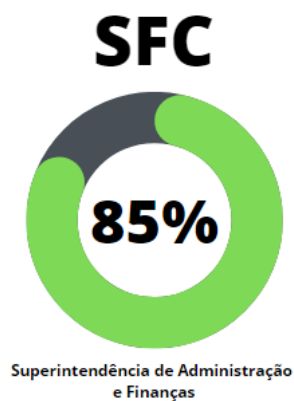
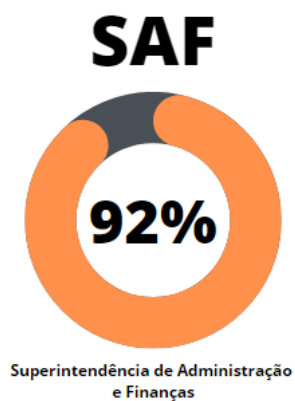
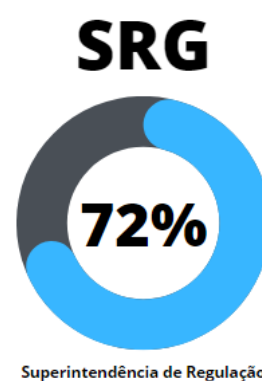
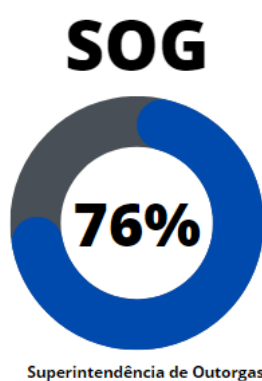
MÉDIA ARITMÉTICA: (3,0) BOM

Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço: 01 Conselheiro fez a seguinte sugestão: "O Aplicativo Não é nada intuitivo, não fornece informações básicas tais como: Linhas de transporte; empresas que prestam serviços na determinada linha; qual embarcação parte de determinado ponto para qual destino; frequência e duração das viagens; preços das passagens etc."

H. AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO E COORDENAÇÃO DAS UNIDADES REGIONAIS – SFC



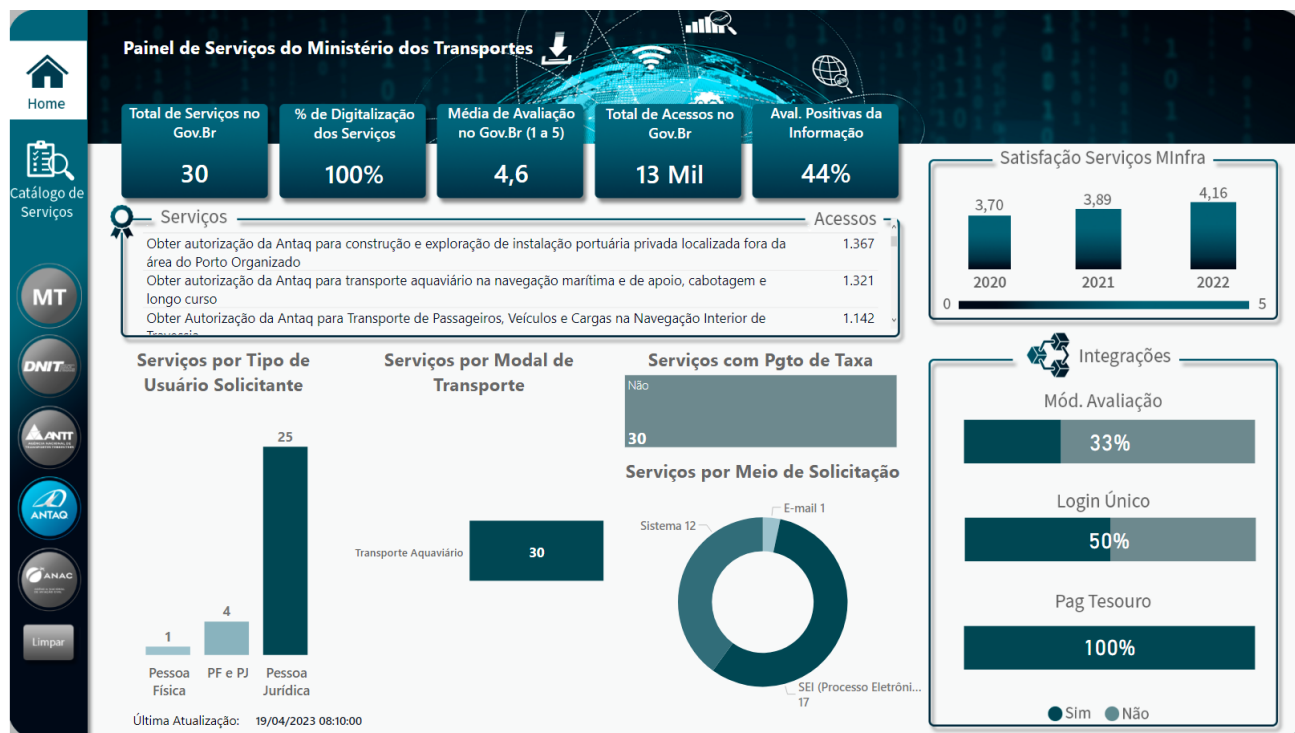
V. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CONSELHEIROS POR SUPERINTENDÊNCIA



VI. PAINEL DE SERVIÇOS DIGITAIS DA ANTAQ NO LIDERA MINFRA

Esta Ouvidoria, no uso de suas competências legais, acompanha pormenorizadamente as avaliações dos usuários de serviço público realizadas em outras plataformas que não a de Conselho de Usuários. Um exemplo disso é o acompanhamento do Painel Lidera Minfra.

Tal ferramenta trata de uma avaliação paralela a de Conselho de Usuários, realizada a partir do total de acessos de usuários, dos quais se dispuseram a avaliar os serviços no Portal de Serviços. O resultado dessa avaliação pode ser verificado na figura abaixo:



Fonte: <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/portal-da-estrategia/lidera-infra>

VII. GRÁFICO DE MÉDIA DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DO GOV.BR DOS ÓRGÃOS DE INFRAESTRUTURA VINCULADOS AO MINFRA



Fonte: <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/porta-da-estrategia/lidra-infra>

VIII. GRÁFICO COMPARATIVO DE SERVIÇOS COM PAGAMENTO DE TAXA DOS ÓRGÃOS DE INFRAESTRUTURA VINCULADOS AO MINFRA

Outro dado importante trazido pelo painel Lidera Infra é sobre a quantidade de serviços prestados pelo Minfra e pelos órgãos de infraestrutura mediante o pagamento de taxas, onde se percebe que a Antaq é o único órgão de infraestrutura que ainda não estabeleceu taxas para qualquer dos seus serviços.



Fonte: <https://www.gov.br/infraestrutura/pt-br/assuntos/porta-da-estrategia/lidra-infra>

IX. RANKING DE SERVIÇOS E DE ÓRGÃOS DO MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS

O Governo Federal, por meio do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (Ministério da Economia em 2022) da Secretaria de Governo Digital, desenvolveu a Central de Qualidade de Serviços, direcionada à servidores públicos que estejam envolvidos no processo de desenho, implementação e avaliação de serviços públicos e desejam aprimorar a entrega de serviços pelo cidadão.

Por meio dessa ferramenta é possível obter a avaliação de satisfação do usuário de serviços públicos, o ranking de serviços e órgãos e os padrões de qualidade e autodiagnóstico realizados pelos gestores de serviços públicos, visando aprimorar a qualidade dos serviços públicos incentivando o processo de transformação digital, difundindo metodologias, boas práticas e ferramentas para melhorar a qualidade e a experiências dos usuários com os serviços públicos.

Nesse sentido, a Secretaria de Governo Digital editou a Portaria SGD/ME nº548 de 24 de janeiro de 2022, propondo um modelo de qualidade para os serviços públicos, propondo metodologias e instrumentos em duas frentes:

- Para medir a satisfação dos usuários;
- Para auxiliar os gestores a identificar o padrão de qualidade de seus serviços, por meio do autodiagnóstico.

A. API DE AVALIAÇÃO

A Avaliação de Satisfação dos Usuários deverá ser realizada por meio da integração do serviço à ferramenta disponibilizada pela Secretaria de Governo Digital. Após a integração, ao longo do fluxo do serviço, os usuários passarão a visualizar uma tela na qual atribuem ao serviço uma nota de 1 a 5.

As notas serão consolidadas e publicadas na página de cada serviço, na plataforma Gov.BR, no painel de serviços e nos rankings de serviços e órgãos.

Relativamente a esse assunto, a Secretaria de Governo Digital, encaminhou o OFÍ-CIO CIRCULAR SEI nº 3473/2022/ME, informando que editou a Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro 2022 (SEI 1714285), a qual dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais, além da criação e disponibilização do autodiagnóstico para os gestores de serviços públicos.

No citado expediente, a referida Secretaria de Governo Digital informou sobre a adoção de várias ações, em consonância com a referida Portaria, legislação e normas que disciplinam a matéria, cabendo destacar: (a) adequação da API de acompanhamento e avaliação de satisfação; (b) criação dos rankings de serviços e de órgãos; (c) criação e disponibilização do autodiagnóstico; e (d) publicação de um site "Central de Qualidade", referência sobre qualidade dos serviços públicos. Os rankings de serviços e o ranking de órgãos servirão para direcionar a melhoria dos serviços e garantir adequação dos órgãos a legislação vigente.

Desse modo, com fundamento no Ofício Circular SEI nº 3473/2022/ME, SEI nº 1714281, esta Ouvidoria encaminhou o Ofício Nº23/2022/OUV/ANTAQ, SEI 1719446, à Gerência de Tecnologia da Informação – GTI, esclarecendo que compete às unidades gestoras dos serviços realizar a integração de seus serviços à ferramenta de avaliação de satisfação dos usuários, sendo, portanto, fundamental, que todos os serviços digitais sejam integrados à API (Art. 5º da Portaria SGD/ME nº 548/2022).

Informou, ainda que, para disponibilizar a avaliação de satisfação aos usuários, o gestor de serviços, precisa integrar os seus serviços às APIs da Plataforma de Avaliação de Serviços e, somente após a integração, o fluxo de solicitação passa a pedir ao usuário que avalie o serviço. Em seguida, como previsto na Portaria SGD/ME nº 548, de 2022, as notas da avaliação de satisfação dos usuários serão utilizadas para a criação de dois já citados rankings: um ranking de serviços e um ranking de órgãos.

Em continuidade, foi solicitado à GTI, que efetuassem a integração dos nossos serviços (com sistema próprio), que estão devidamente publicados no portal de serviços da plataforma Gov.BR, bem como na Carta de Serviços publicada no

portal da Agência, à API de avaliações desenvolvida pelo Ministério da Economia, para o fim de cumprirmos as determinações da citada Norma.

Ressalte-se que o ranking de serviços é construído a partir de um indicador baseado nas notas de avaliação de satisfação enviadas pelos usuários de serviços públicos. O cálculo das notas relativas a esse ranking, é calculada da seguinte forma:

- calculada a partir da média das notas de satisfação recebidas nos 12 (doze) meses anteriores à data da publicação do serviço;
- notas médias ponderadas pelo tempo: avaliações mais recentes têm peso maior que avaliações mais antigas.

E o ranking de órgãos reflete dois componentes do modelo de qualidade: de um lado, a satisfação dos usuários com o conjunto de serviços oferecidos por um determinado órgão; de outro, a adesão dos órgãos à ferramenta de Avaliação de Satisfação. Por essa razão, baseia-se em um índice construído a partir de dois indicadores:

- nota de satisfação: reflete a avaliação de satisfação dos usuários com o conjunto de serviços do órgão, e consiste em uma média ponderada das notas de avaliação de satisfação recebidas pelo conjunto de serviços de um determinado órgão no ranking de serviços;
- nota de adesão à avaliação de satisfação: mede a adesão do órgão à ferramenta de Avaliação de Satisfação. Órgãos com grande volume de serviços integrados terão nota maior que órgãos com poucos serviços integrados.

Há, porém, dois conjuntos de órgãos que não estão fazendo parte dos dois rankings:

- órgãos cujos serviços não estejam integrados à ferramenta de Avaliação de Satisfação dos serviços - API - disponibilizado pela SGD;
- órgãos cujos serviços integrados à ferramenta de Avaliação de serviços não atingiram um volume mínimo de 50 (cinquenta) avaliações nos 12 (doze) meses anteriores à data da publicação do ranking.

Sobre esses requisitos, como é de conhecimento da Agência, a maioria dos serviços ofertados pela ANTAQ são disponibilizados via Sistema SEI, o que impede a avaliação dos serviços por meio da API. Nesse sentido, conforme mencionado no Ofício nº 8/2022/CAC/OUV/ANTAQ, SEI 1804435, no que concerne aos serviços ofertados à sociedade por meio de sistemas desenvolvidos pela agência, como SAMA (Sistema de Afretamento na Navegação Marítima e de Apoio) e SOE (Sistema de Outorga Eletrônica), entre outros, o entendimento é que esses últimos serviços poderão ser avaliados por meio da ferramenta API, porém tais avaliações somente serão consideradas se atingirem o número mínimo de avaliações para entrarem no ranking de serviços avaliados pela referida ferramenta e se for realizada a integração com a ferramenta supracitada.

Relativamente à ferramenta disponibilizada para viabilizar o autodiagnóstico (dar publicidade aos órgãos do SISP no que concerne a publicação das ferramentas e rankings previstos no texto da referida norma), informamos que as unidades gestoras de serviços públicos da Antaq, que são Superintendência de Administração e Finanças - SAF, Superintendência de Outorgas - SOG, Superintendência de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais - SFC e Superintendência de Regulação - SRG, realizaram o autodiagnóstico, provocados por esta ouvidoria, por meio dos ofícios nº25/2022/OUV/ANTAQ, SEI 1729194; nº28/2022/OUV/ANTAQ, SEI nº 1729228; nº26/2022/OUV/ANTAQ, SEI nº 1729215 e nº27/2022/OUV/ANTAQ, SEI nº 1729218. O autodiagnóstico está disponível para todos os gestores de serviços na Plataforma Padrões de qualidade para serviços públicos digitais — Governo Digital (www.Gov.BR).

Destacamos, ainda, que os padrões de qualidade para serviços digitais indicam os parâmetros a serem adotados pelas unidades gestoras para que ofereçam canais de interação e atendimento com consistência digital e experiência do usuário simples e intuitiva, resultando o autodiagnóstico na sugestão de ações de melhoria da qualidade do serviço para a unidade gestora, devendo as mais relevantes serem incorporadas ao Plano de Transformação Digital da Agência.

Dentro desse propósito, esta Ouvidoria, com intuito de auxiliar os gestores de serviços públicos oferecidos pela Antaq por meio de sua carta de serviços, disponível no Portal de Serviços do Governo Federal, desenvolveu um passo-a-passo de como realizar o autodiagnóstico, disponível no documento intitulado "Apresentação Passo-a-passo do Autodiagnóstico", SEI nº 1729129, o qual foi encaminhado a cada Unidade Organizacional gestora de serviço, em processos apartados, conforme mencionado acima.

Desse modo, enfatizamos a importância de realizarmos a integração às APIs, considerando que, nos termos da Portaria SGD/ME nº 548, de 2022 compete às unidades gestoras dos serviços realizar a integração de seus serviços à ferramenta de avaliação de satisfação dos usuários (art. 5º), sendo, portanto, fundamental, que todos os serviços digitais sejam integrados a API, o que somente será possível quando os serviços estiverem sendo oferecidos em outra plataforma digital que não seja o Sistema de Acompanhamento de Processos - SEI, comumente utilizado no âmbito desta Agência. Nesse sentido, a Plataforma Central de Qualidades de Serviços, reitera que:

"Com a participação da agência nos rankings de serviços e órgãos, além de dar publicidade à avaliação de satisfação de usuários dos serviços públicos, a publicação dos rankings também pretende destacar serviços e órgãos que apresentam desempenho satisfatório ou aqueles que ainda podem melhorar. Entende-se que aqueles que apresentam desempenho satisfatório serão destacados para que suas boas práticas possam ser identificadas e compartilhadas. Os que ainda podem melhorar, por sua vez, podem se beneficiar de um olhar mais cuidadoso de seus gestores".

Esta unidade de Ouvidoria acredita que, cumprindo esses requisitos acima, estaremos ainda mais próximos de cumprir nossa missão como agência reguladora, qual seja assegurar à sociedade a adequada prestação de serviços de transportes aquaviários e de exploração da infraestrutura portuária e hidroviária. Seguem abaixo as avaliações extraídas do portal Central de Qualidade do governo federal:

Percebe-se que a agência se manteve com a média de avaliação de 4.43, no intervalo que vai de 1 a 5, fato este que nos proporciona um excelente posicionando em avaliações positivas dentro do serviço avaliados pela Central de Qualidade, sem participação, porém, nos rankings disponíveis na plataforma.

X. CONCLUSÃO

O presente Relatório reproduz a análise das respostas dos conselheiros às enquetes sobre os serviços prestados pela Antaq na plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, cujo objetivo principal é obter a avaliação desses serviços com um olhar de quem de fato se utiliza deles, conforme consignado pela Lei 13.460/2017, 'Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos' que tem por objetivo a busca de constante avaliação do serviço público prestado pelos órgãos da Administração Pública Federal.

Trata-se da segunda consulta nesse formado aos conselheiros acerca dos serviços prestados pela Agência, e representa um importante passo para a identificação da percepção do cidadão quanto à qualidade dos serviços. Tal *feedback* a respeito dos serviços prestados pela Antaq permite inferir uma razoável satisfação dos usuários com a atuação desta Agência junto à sociedade, ao tempo em que indica a necessidade de aprimoramento desses serviços, de forma a alcançar a excelência da prestação jurisdicional.

Tais manifestações dos usuários serão levadas ao conhecimento das respectivas Unidades Organizacionais para análise das proposições, com o objetivo de balizar novas ações que estabeleçam oportunidades de melhoria, com reflexos na maior eficiência no atendimento dos usuários.

Para o ano de 2023, esta Ouvidoria realizará novas campanhas de sensibilização no âmbito do mercado regulado e principalmente aos usuários de serviços de transportes de passageiros, para obtermos cada vez mais conselheiros habilitados com o objetivo de que a cada ano tenhamos um número maior de avaliações da qualidade desses serviços públicos prestados pela Agência.