

RELATÓRIO ANUAL ESTRATÉGICO DE OUVIDORIA





Nós da ANTAQ

A Agência Nacional de Transportes Aquaviários é uma autarquia especial brasileira, com autonomia administrativa e funcional, vinculada ao Ministério da Infraestrutura durante o ano de 2022. Ela é responsável pela regulamentação, controle tarifário, estudo e desenvolvimento do transporte aquaviário no Brasil.

DIRETORES

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*

José Renato Ribas Fialho - *Superintendente de Desempenho, Desenvolvimento e Sustentabilidade - SDS*

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

Renildo Barros da Silva Junior - *Superintendente de Outorgas - SOG*

Bruno de Oliveira Pinheiro - *Superintendente de Regulação – SRG*

OUVIDORIA

Joelma Maria Costa Barbosa - *Ouvidora*

Maria de Lourdes Gurgel de Araújo - *Coordenadora de Apoio ao Cidadão - CAC*

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

Leandro Gasparotto Valladares - *Coordenador de Transparência e Acesso à Informação - CTA*

Alan Campelo de Oliveira Silva - *Coordenador de Transparência e Acesso à Informação Substituto - CTA*

SUMÁRIO

Nós da ANTAQ.....	2
APRESENTAÇÃO.....	6
1. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA EM 2022	10
1.1. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	10
1.2. A OUVIDORIA E O APOIO AO USUÁRIO	11
1.3. EVOLUÇÃO DA FERRAMENTA WHATSAPP QR CODE.....	12
1.4. IMPLEMENTAÇÃO DA PLATAFORMA FALA.BR COMO FERRAMENTA EXCLUSIVA DE TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA	16
1.4.1. FLUXOGRAMAS DE TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS PELA PLATAFORMA FALA.BR	17
2. ANÁLISE QUANTITATIVA	19
2.1. MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS E TRAMITADAS NA CAC	19
2.2. DEMANDAS QUE GERARAM FISCALIZAÇÃO E/OU PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS	20
2.3. DEMANDAS RECORRENTES.....	22
3. REVISÃO DA CARTA DE SERVIÇOS	24
4. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	27
4.1. CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ANTAQ	27
4.2. PAINEL LIDERA MINFRA	30
4.3. RANKING DE SERVIÇOS E DE ÓRGÃOS DO MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS.....	31
4.3.1. API DE AVALIAÇÃO.....	32
5. ANÁLISE QUALITATIVA DAS DEMANDAS.....	35
5.1. DEMANDAS RECORRENTES.....	36
5.1.1. TARIFA PORTUÁRIA ABUSIVA.....	36
5.1.2. SCANNER DE CONTÊINER.....	37
5.1.3. BLOQUEIO DE CARGA.....	38
5.1.4. NAVEGAÇÃO INTERIOR: DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO; GRATUIDADE DAS DEMANDAS.....	39
5.1.4.1. OUVIDORIA ITINERANTE	41
5.1.5. JURISDIÇÃO – DEMANDAS FORA DO ÂMBITO DE ATUAÇÃO DA ANTAQ	41
5.1.6. ACESSO À INFORMAÇÃO	42
6. A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA	43
7. MANUAL DE ORIENTAÇÃO PARA RESTRIÇÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS NA ANTAQ	44
8. TRANSPARÊNCIA ATIVA X TRANSPARÊNCIA PASSIVA	45
9. TRANSPARÊNCIA PASSIVA – PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	47
9.1. ESTATÍSTICAS DE PEDIDOS E RESPOSTAS	48
9.2. PEDIDOS EM GERAL.....	49
9.3. MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO (POR TIPO).....	50
9.4. CUMPRIMENTO DE PRAZOS	51
9.5. RECURSOS.....	52
9.6. QUALIDADE DE ATENDIMENTO	54
9.6.1. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	54
9.6.2. RECLAMAÇÕES.....	54
9.6.3. OMISSÕES	55
9.7. PERFIL DOS SOLICITANTES	56
9.8. ROL DE DOCUMENTOS CLASSIFICADOS EM GRAU DE SIGILO	56
10. TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	57
10.1. PORTAL DA ANTAQ.....	57
10.2. PLANO DE DADOS ABERTOS DA ANTAQ	59
10.3. SISTEMA ELETRÔNICO DE AGENDAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL: E-AGENDAS.....	61
11. AUTODIAGNÓSTICO E PROPOSTAS DE MELHORIA INDICADAS NO MODELO DE MATURIDADE – MMOuP	63
12. GESTÃO DE RISCOS	65
13. FORÇA DE TRABALHO.....	69
14. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	69

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Referente às demandas recepcionadas na Ouvidoria em 2022.	10
Gráfico 2 - Demandas recepcionadas pela Ouvidoria por meio do aplicativo Whatsapp em 2022.	13
Gráfico 3 - Demandas recorrentes na Ouvidoria.	22
Gráfico 4 - Demonstra o percentual de serviços correspondente a cada UORG.	25
Gráfico 5 - Percentual de serviços correspondentes a cada UORG.	27
Gráfico 6 - Tempo médio de resposta entre as agências reguladoras.	48
Gráfico 7 - Pedidos recepcionados pela CTA.	49
Gráfico 8 - Motivos para negativa de acesso discriminados por tipos.	50
Gráfico 9 - Porcentagem referente ao cumprimento de prazos.	51
Gráfico 10 - Nível e evolução de omissões.	55

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Imagem referente à Plataforma Fala.BR	7
Figura 2 - Estrutura Organizacional do Setor de Ouvidoria	8
Figura 3 - Canais disponibilizados ao cidadão pela Plataforma Fala.BR	11
Figura 4 - Canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria da Antaq	12
Figura 5 - Imagem referente ao uso da ferramenta Whatsapp QRCode	12
Figura 6 - Banner utilizado pela Ouvidoria da Antaq para divulgação do canal Whatsapp QRCode.....	15
Figura 7 - Cronograma de implementação da Plataforma Fala.BR	16
Figura 8 - Fluxograma referente às manifestações recebidas na Ouvidoria.....	17
Figura 9 - Fluxograma referente às denúncias recepcionadas pela Ouvidoria.....	18
Figura 10 - Fluxograma referente às consultas realizadas aos conselheiros do Conselho de Usuários da Antaq.....	19
Figura 11 - Painel Resolveu?.....	19
Figura 12 - Demandas que geram processos administrativos	21
Figura 13 - Questões apresentadas nas enquetes e o parâmetro para as respostas	28
Figura 14 - Avaliação geral dos serviços prestados pela Superintendência de Outorgas – SOG.....	28
Figura 15 - Avaliação geral dos serviços prestados pela Superintendência de Regulação – SRG.....	29
Figura 16 - Avaliação geral dos serviços prestados pela Superintendência de Administração e Finanças – SAF.....	29
Figura 17 - Nível de satisfação dos conselheiros por superintendência	29
Figura 18 - Painel de Serviços MInfra.....	30
Figura 19 - Ranking do Líder Infra na média de avaliação dos serviços do Gov.BR nos órgãos de infraestrutura vinculados ao MInfra	30
Figura 20 - Central de Qualidade do Governo Digital.....	32
Figura 21 - Painel de Monitoramento de Serviços Federais	34
Figura 22 - Painel de Monitoramento de Serviços Federais	35
Figura 23 - Painel de Monitoramento de Serviços Federais	35
Figura 24 - Ícone representando a Tarifa Portuária Abusiva.	36
Figura 25 – Scanner de Contêiner Marítimo.	37
Figura 26 - Transporte marítimo de carga	38
Figura 27 - Transporte de navegação interior.	39
Figura 28 - Representando a Ouvidoria Itinerante.....	41
Figura 29 - Representando a transparência pública	43
Figura 30 - Capa do Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na Antaq.....	44
Figura 31 - Transparência ativa x passiva.....	45
Figura 32 - Acesso à Informação.	47
Figura 33 - Estatística de pedidos e respostas.....	48
Figura 34 - Escala de Recursos.	52
Figura 35 - Total de recursos em 2022.	53
Figura 36 - Total de recursos em 2021.	53
Figura 37 - Resultado das pesquisas de Satisfação do usuário.....	54
Figura 38 - Quantidade de reclamações.	54
Figura 39 - Perfil dos solicitantes.	56
Figura 40 - Ranking do cumprimento dos itens de transparência ativa em 2022.....	58
Figura 41 - PDA da Antaq.....	60
Figura 42 - Ícone e-Agendas.	61
Figura 43 - Cargos equivalentes na Antaq que realizam registros no Sistema e-Agendas.	62
Figura 44 - Painel Power BI da Gestão de Riscos realizada na Ouvidoria	67
Figura 45 - Painel Power BI da Gestão de Riscos realizada na Ouvidoria.....	68
Figura 46 - Painel Power BI da Gestão de Riscos realizada na Ouvidoria.....	68
Figura 47 - Representando a Força de Trabalho.....	69



JOELMA MARIA COSTA BARBOSA

OUVIDORA TITULAR EM 2022 E
AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI

APRESENTAÇÃO

A origem do que hoje chamamos de Ouvidoria Pública remete à Suécia, onde, em 1809, foi criada a figura do Ombudsman, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos relacionadas a serviços públicos.

No Brasil, o surgimento da ouvidoria remete à implantação da administração colonial. Em meados do século XVI foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral, para figurar como os “ouvidos do rei” e para garantir, como órgão do sistema de justiça, a rigorosa aplicação das “leis da metrópole”. Esse instituto português acabou por ser extinto após a declaração de independência do Brasil, em 1822.

A palavra “Ouvidoria” ressurgiu na década de 1980, porém inspirado na instituição sueca do ombudsman e dessa vez, caracterizando um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado. A primeira ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, no município de Curitiba. Desde então, e em especial desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, as ouvidorias públicas evoluíram

rapidamente, sob o impulso das reivindicações populares por participação nas deliberações do Estado.

Em 1995 foi criada a Ouvidoria-Geral da República, como parte da estrutura do Ministério da Justiça, que, em 2003, foi transferida para a estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU), e posteriormente teve seu nome alterado para Ouvidoria-Geral da União (OGU), com competência para exercer a coordenação técnica do segmento de ouvidorias do Poder Executivo federal.

Em 2004 foi promulgada a Emenda Constitucional nº 45, que determinou a criação de Ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, dos Estados e do Distrito Federal e Territórios.

Posteriormente, a Lei n. 13.460 de 2017, conhecida como Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público, reconhece a ouvidoria pública como instituição essencial à boa prestação dos serviços públicos, e prevê a existência das ouvidorias em todos os Poderes e todas as esferas

federativas. E o Decreto n. 9.492/2018, que a regulamentou, criou ainda o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOuv), composto pela Ouvidoria-Geral da União como órgão central, e pelas demais ouvidorias federais, como órgãos setoriais. A OGU já expediu diversas instruções normativas, orientando a atuação das ouvidorias federais.

Nesse contexto, a Ouvidoria da Antaq integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOuv), e como tal, segue o normativo expedido pela Controladoria-Geral da União e da sua Ouvidoria-Geral, aplicáveis às Ouvidorias federais.

A partir de 2020, completou-se a migração dos registros de todas as manifestações da Ouvidoria para o Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação iniciado em 2019. O objetivo do Governo Federal em centralizar as informações é a padronização da atuação da administração pública, bem como ser um instrumento de controle, transparência e desempenho do agente público, conforme disposto art. 5º, do Decreto 9.492/2018.

A Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários - Antaq foi instituída pela Lei de Criação da Antaq nº 10.233, de 05/06/2001 (artigos 56 e 63, com a redação dada pelos artigos 22 a 24 e 42, da Lei 13.848, de 25/06/2019) que dispõem sobre as atribuições e prerrogativas do Ouvidor, requisitos para sua escolha e nomeação ou perda do mandato. A Ouvidoria exerce seu papel com independência, mas não possui caráter investigativo e nem punitivo.

A Ouvidoria da Antaq possui ainda um papel social e educativo, conforme consta na Lei 13.460 de 2017 e seu regulamento, o Decreto nº 9.492 de 2018, que estabelece que as Ouvidorias se apresentam como um canal de diálogo entre o Estado e a sociedade, sendo dessa forma uma instância pública de controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos

às políticas e aos serviços públicos fiscalizados e regulados pela Antaq, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e a garantia da transparência em suas ações.

A Ouvidoria também desempenha papel pedagógico, uma vez que atua numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autônoma. É um setor dotado de independência e autonomia em relação aos demais setores que compõem a Agência. O Ouvidor atua sem subordinação hierárquica e exerce suas atribuições sem acumulação com outras funções. (Lei nº 13.848, de 2019).

As ações da Ouvidoria dão suporte ao objetivo estratégico “aprimorar a comunicação institucional, a transparência ativa e a participação social”.

Assim, qualquer cidadão ou usuário dos serviços regulados pela Antaq podem cadastrar sua manifestação no [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(cgu.gov.br\)](https://www.fala.br).



Figura 1 – Imagem referente à Plataforma Fala.BR.

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.

Vislumbrando abraçar legitimamente todas as suas obrigações legais, com fulcro na Lei nº 13.848 de 2019 (Lei das Agências Reguladoras), e demais normativos infralegais, a Ouvidoria diligenciou junto à Diretoria da Antaq, demonstrando a necessidade de reestruturação organizacional da mesma, propondo sua constituição em duas setoriais técnicas distintas, que se coadunam no atendimento à sociedade, fomentando a transparência e no acesso à informação no âmbito da Antaq (Processo nº 50300.018197/2021-60). Essa reestruturação foi aprovada pela Diretoria da Antaq, por meio do Acórdão nº 709-ANTAQ, de 30/11/2021, publicado na Seção I do DOU de 1º/12/2021, sendo a Ouvidoria subdividida em Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC e Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA.

A Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC apresenta-se como um canal de diálogo entre o Estado e a sociedade, constituindo, portanto, a instância de controle e participação social, sendo compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, de modo que as manifestações, realizadas por meio das denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e Simplifique! por meio da Plataforma Fala.BR, provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados decorrentes do exercício da cidadania.

A CAC cuida ainda do monitoramento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, cuja implementação se iniciou no ano de 2020, ante a contínua necessidade de modernização das atividades administrativas. Trata-se de importante ferramenta de controle e melhoria dos serviços prestados ao cidadão pelo Governo Federal. Devido à relevância deste tema, dedicamos um capítulo deste relatório para tornar públicas as ações tomadas pela Ouvidoria da Antaq no tocante ao assunto e resultados obtidos durante o exercício de 2022.

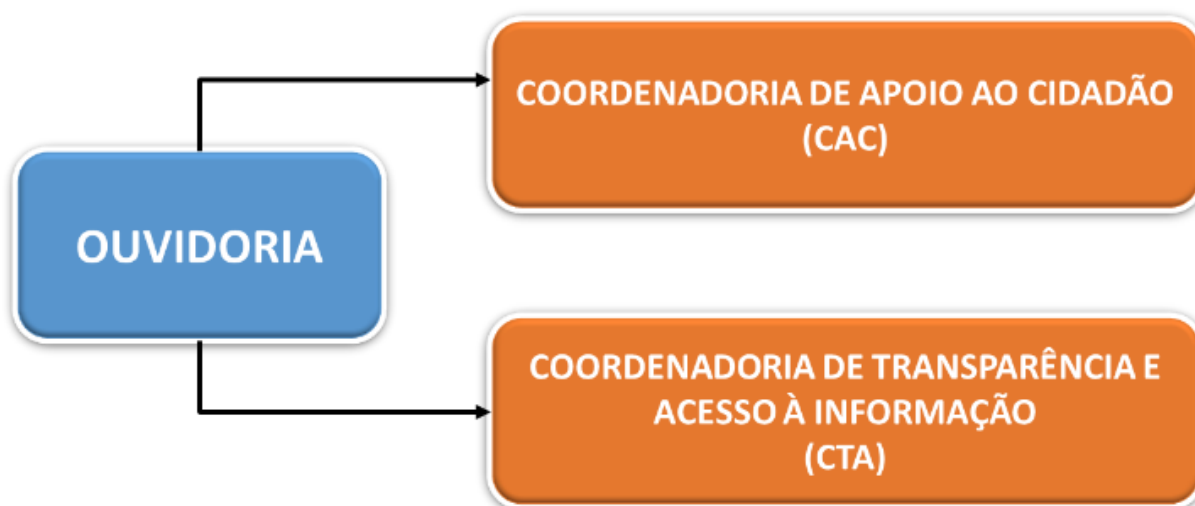


Figura 2 – Estrutura Organizacional do Setor de Ouvidoria.

A Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA/Ouvidoria, consoante a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e em seu decreto regulamentador (Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012), cuida do acesso à informação, fomentando a transparência ativa, passiva e os dados abertos e, para tanto, utiliza-se também da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) a qual permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal.

Com esta nova configuração, e nos moldes como foi estruturada, a Ouvidoria da Antaq deu um importante passo para a concretização da importância e da valorização de sua missão precípua como instância pública de

controle e participação social, relativos às políticas e aos serviços públicos fiscalizados e regulados pela Agência, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e a garantia da transparência em suas ações, destacando-se aqui um fato de grande relevância que foi a gestão da Lei de Acesso à Informação - LAI passar a fazer parte do rol de competências da Ouvidoria, se nivelando, nesse quesito, às grandes Ouvidorias de órgãos de excelência do Poder Executivo Federal.

Estamos vivenciando que essa estrutura está elevando a Ouvidoria da Antaq ao topo das instâncias de controle e participação social, com o desenvolvimento de ferramentas inteligentes de boas práticas no atendimento à sociedade e ao setor regulado, que constitui um grande desafio para ouvidoria.

OUIDORIA



DADOS ESTATÍSTICOS

1. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA EM 2022

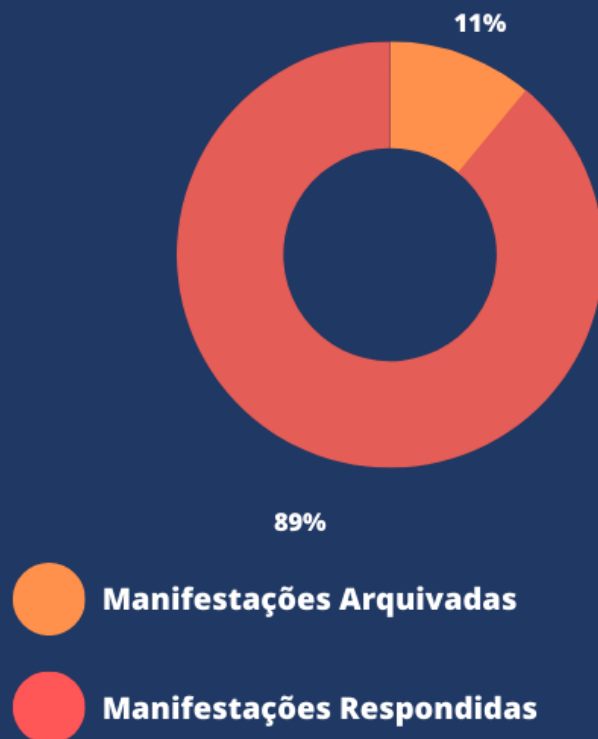
1.1. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

No ano de 2022, foram recepcionadas 1.192 (mil cento e noventa e duas) demandas pela Ouvidoria. Sendo que desse total, 932 (novecentas e trinta e duas) demandas foram cadastradas na plataforma fala.BR, dessa forma:

- 102 (cento e duas) demandas foram arquivadas, em sua maioria por duplicidade, perda de objeto ou ausência de informações, insuficiência de dados, e de falta de complementação pelo usuário;
- 16 (dezesesseis) demandas estão em tratamento e 814 (oitocentos e quatorze) que foram concluídas dentro do prazo regulamentar;
- 260 (duzentas e sessenta) demandas tiveram resolução direta pelo aplicativo WhatsApp, sem necessidade de cadastro da demanda na Plataforma Fala.BR (nos casos em que essa resolução foi legalmente possível).

O Decreto nº 9.492 de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei 13.460/2017, em seu art. 18 determina que “As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa”. Sendo assim, o prazo médio de resposta de 8 (oito) dias aproximadamente, representa o compromisso desta Ouvidoria e de todas as Unidades Organizacionais da Agência em atuar com celeridade, para que os cidadãos, ao enviarem manifestações à Antaq, tenham, além de respostas rápidas, também respostas com conteúdo efetivo e satisfatório.

Em 2022 foram recepcionadas na Ouvidoria um total de 1192 (mil cento e noventa e duas) demandas, sendo que 932 (novecentas e trinta e duas) demandas foram cadastradas na Plataforma Fala.BR. Deste total, 814 (oitocentos e quatorze) foram respondidas e 102 (cento e duas) arquivadas, em sua maioria por duplicidade.



Demandas Ouvidoria

Ano - 2020

Demandas Recepcionadas - 924

Média de tempo de Resposta - 6 dias

Ano - 2021

Demandas Recepcionadas - 748

Média de tempo de Resposta - 9 dias

Ano - 2022

Demandas Recepcionadas - 1192

Média de tempo de Resposta - 8,38 dias

Gráfico 1 - Referente às demandas recepcionadas na Ouvidoria em 2022.

1.2.A OUVIDORIA E O APOIO AO USUÁRIO

O presente tópico tem por objetivo apresentar um balanço geral das atividades desempenhadas pela Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC.

A referida Coordenadoria foi instituída em 2022, tendo em vista que as competências da Ouvidoria foram ampliadas pela absorção das atividades relacionadas à transparência e acesso à informação, levando à subdivisão de sua estrutura organizacional em duas Coordenadorias, passando a contar com a Coordenadoria de Apoio ao Cidadão (CAC) e Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação (CTA), nos termos da PORTARIA/DG/ANTAQ Nº 385, de 30/11/2022.

Importante ferramenta de controle e melhoria dos serviços prestados ao cidadão pelo Governo Federal, a Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC apresenta-se como um canal de diálogo entre o Estado e a sociedade, como instância de controle e participação social, sendo compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, de modo que as manifestações, realizadas por meio da Plataforma

Fala.BR provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados decorrentes do exercício da cidadania.

Além disso, efetua o monitoramento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, implementado a partir de 2020, promovendo contínua avaliação dos serviços prestados pela Antaq, cujo resultado, seja de crítica ou sugestões, é analisado pela Coordenadoria, levando-o ao conhecimento dos gestores e da Alta Administração da Antaq.

Toda demanda registrada na Ouvidoria da Antaq tramita intensamente nas setoriais técnicas competentes 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.

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



Figura 3 – Canais disponibilizados ao cidadão pela Plataforma Fala.BR.

Canais de atendimento



Figura 4 – Canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria da Antaq.

Ressalta-se, ainda, que está em andamento a alteração do telefone gratuito 0800-6445001 para um número com três dígitos, juntamente com a aquisição de ferramenta de

comunicação unificada de atendimento ao usuário, ferramenta de ATENDIMENTO OMNI-CHANNEL, por meio de Plataforma de Contact Center.

1.3.EVOLUÇÃO DA FERRAMENTA WHATSAPP QR CODE

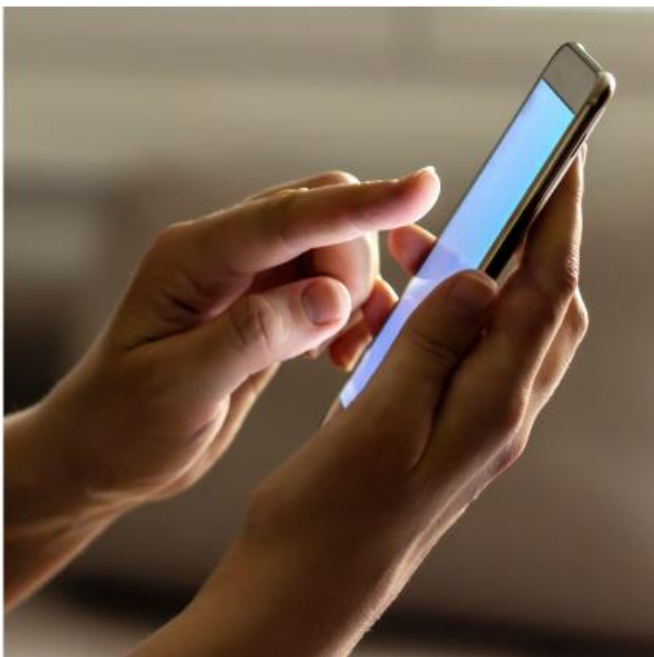


Figura 5 – Imagem referente ao uso da ferramenta Whatsapp QRCode.

Até dezembro do ano de 2021, a Ouvidoria da Antaq utilizava como canais de atendimento a Central de atendimento telefônico 0800, o atendimento presencial, a correspondência, a internet via formulário eletrônico constante da Plataforma Fala.BR e o e-mail. No entanto, após vivenciar o período da pandemia de covid-19, foi questionado se os meios utilizados para alcançar o usuário eram suficientes para atingir os objetivos da agência, quais sejam disponibilizar serviços públicos e atendimento à sociedade com excelência.

Nesse contexto, houve a necessidade de incluir um canal de comunicação que fosse prático e rápido, capaz de ampliar a comunicação com os usuários dos serviços públicos prestados pela Antaq, que pudesse dar celeridade aos atendimentos e zelar pelo efetivo cumprimento dos direitos e deveres,

principalmente dos passageiros do transporte aquaviário. Para isso, foi pensado o aplicativo WhatsApp, visto que poderia atender com êxito os requisitos considerados.

Para respaldar o intento, foi verificado que, segundo dados de 2022 apresentados pela revista Isto É, o WhatsApp é o aplicativo mais acessado pelos brasileiros e está presente na tela inicial de 54% dos smartphones. E não só isso, de acordo com a revista Exame, o uso do WhatsApp apresentou um crescimento significativo durante o período da pandemia do coronavírus.

Com base nisso, a Ouvidoria da Antaq instituiu o aplicativo como canal de comunicação e iniciou a implementação da ferramenta. A princípio foi necessário somente um aparelho celular com acesso à internet, o número utilizado para entrar em contato foi o mesmo do atendimento telefônico 0800 e a foto de perfil era uma imagem relacionada ao setor de Ouvidoria. O serviço ficaria disponível 24 horas por dia, nos 7 dias da semana e, para utilizar, o usuário deveria escanear o QR Code utilizando a câmera do próprio celular.

A partir disso, o novo canal de atendimento foi divulgado, a Ouvidoria deu início no dia 1º de dezembro de 2021 aos atendimentos via WhatsApp QR Code, sendo a pioneira das Agências Reguladoras a utilizar a tecnologia para otimizar o contato com o público. Nesse curto período do ano de 2021, a Ouvidoria realizou 10 (dez) atendimentos, o que demonstrava que o público ainda estava conhecendo o canal.

Ao longo da utilização da ferramenta, aferimos os seguintes resultados:

Em 2022, a Ouvidoria realizou 543 (quinhentos e quarenta e três) atendimentos, dos quais 283 (duzentos e oitenta e três) foram registrados na [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(cgu.Gov.BR\)](#) e, 260 (duzentos e sessenta) tiveram resolução direta pelo aplicativo, sem necessidade de cadastro da demanda no Fala.BR (nos casos em que essa resolução era legalmente possível), o que possibilitou um processo mais prático e menos burocrático, se tornando o aplicativo



Gráfico 2 - Demandas recepcionadas pela Ouvidoria por meio do aplicativo Whatsapp em 2022.

WhatsApp QR Code o canal de atendimento nº 1, o mais utilizado, ficando atrás somente da plataforma Fala.BR.

Ademais, desde a implementação do aplicativo, a quantidade de atendimentos apresentou aumento significativo – 748 (setecentas e quarenta e oito) demandas recepcionadas em 2021 em comparação com as 1.192 (mil cento e noventa e duas) demandas recepcionadas em 2022 (Gráfico ao lado).

Os dados apresentados evidenciam a importância do WhatsApp como canal de atendimento para a Ouvidoria, visto que em apenas 1 (um) ano e 2 (dois) meses de uso, apresentou grandes resultados. Através da ferramenta, o usuário pôde entrar em contato com a Ouvidoria de qualquer localidade e

em qualquer momento, desde que tivesse acesso à internet; os atendimentos foram otimizados reduzindo o tempo médio de respostas aos usuários para 8,38 dias. Foi possível, ainda, atender uma maior quantidade de demandas em menos tempo e o processo se tornou menos burocrático. Abaixo gráfico demonstrando a quantidade de demandas recepcionadas pelo aplicativo e cadastradas na Plataforma Fala.BR no período de dezembro de 2021 a dezembro de 2022:

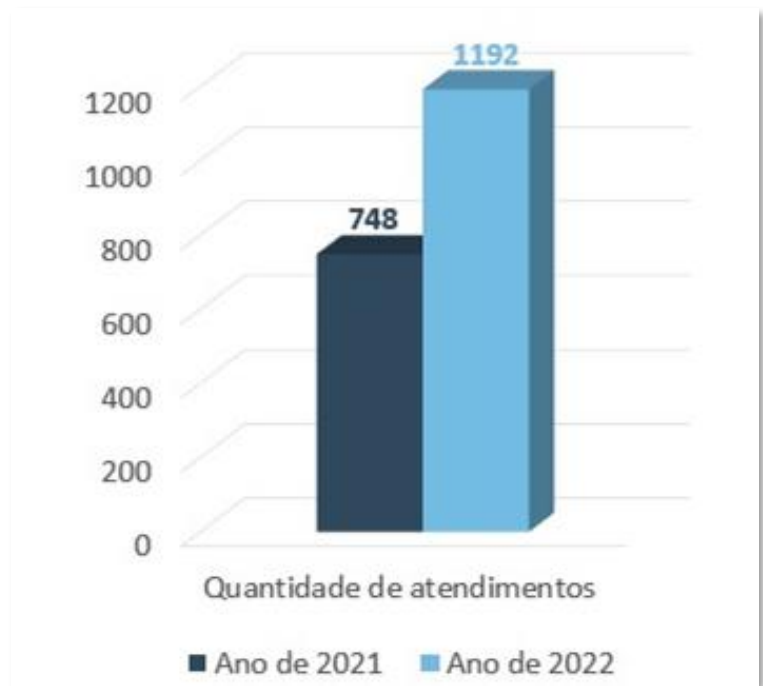


Gráfico 3 – Quantidade total de atendimentos realizados pela Ouvidoria.

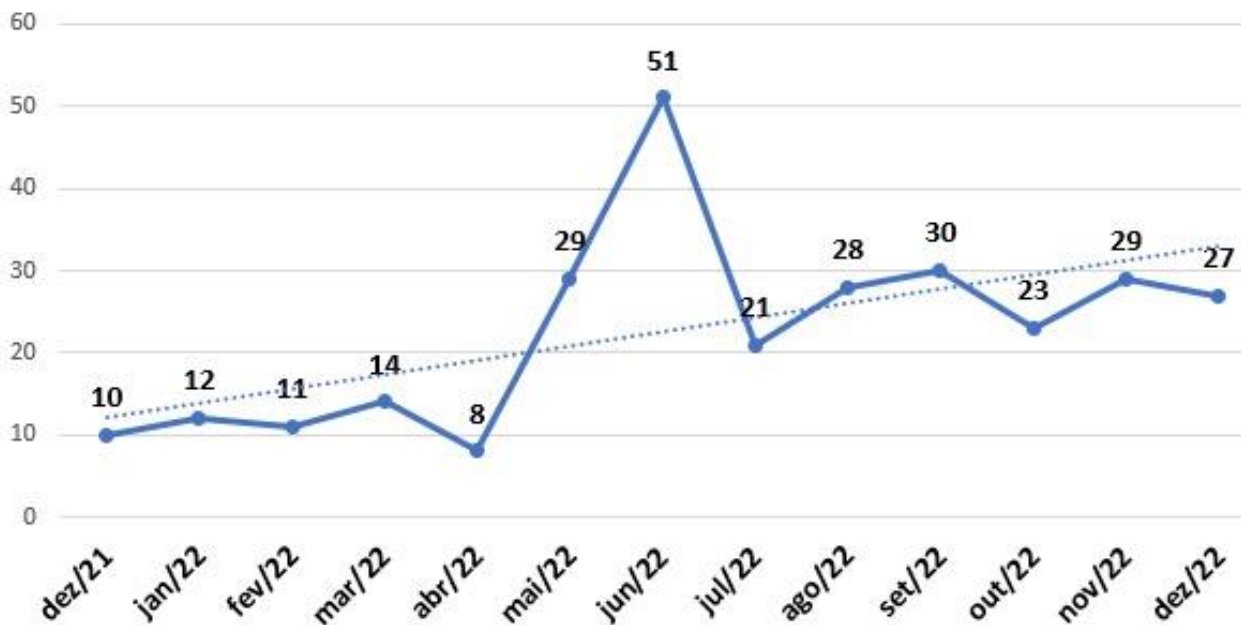


Gráfico 4 – Quantidade de demandas recepcionadas pelo aplicativo Whatsapp e cadastradas na Plataforma Fala.BR no período de dezembro de 2021 a dezembro de 2022.

Diante dos dados apresentados, a Ouvidoria tem grandes expectativas quanto ao WhatsApp QR Code. Com o uso correto ao longo do tempo, a ferramenta pode aprimorar os resultados já alcançados e posicionar a Ouvidoria da Antaq em um lugar de maestria em atendimento e, conseqüentemente, elevar a agência a uma posição de destaque e excelência na prestação de serviços públicos à sociedade.

Como resultado dessa performance, a Ouvidoria da Agência participa do VI Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias, realizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), juntamente com o Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias, com o projeto "Implementação da ferramenta WhatsApp QR Code como Canal de Ouvidoria", de acordo com os critérios de criatividade e inovação, custo-benefício, impactos da iniciativa/contribuição para a efetividade e simplicidade, e replicabilidade. Esse evento tem como objetivo estimular, reconhecer e premiar as iniciativas desenvolvidas pelas ouvidorias públicas em todos os níveis da federação, o que trará um reconhecimento ainda maior para a Ouvidoria da Antaq frente às Ouvidorias das demais Agências Reguladoras.



Figura 6 – Banner utilizado pela Ouvidoria da Antaq para divulgação do canal Whatsapp QRCode.

1.4. IMPLEMENTAÇÃO DA PLATAFORMA FALA.BR COMO FERRAMENTA EXCLUSIVA DE TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

A implementação da Plataforma Fala.BR como ferramenta exclusiva de tramitação das demandas de ouvidoria – módulo tratamento – no âmbito da ANTAQ ocorreu a partir do segundo semestre de 2022. Até então, as manifestações eram registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR, porém para sua tramitação interna era utilizado o sistema próprio da Ouvidoria.

Todavia, no propósito de melhor atender aos requisitos *de segurança e rastreabilidade*, esta Ouvidoria decidiu por descontinuar o Sistema Ouvidoria, para utilizar a Plataforma Fala.BR como ferramenta única no tratamento das demandas, já que a utilização de um único sistema restringe a possibilidade de vazamento de informações, resguardando assim os dados pessoais do manifestante, garantindo o cumprimento da Lei nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Para tal intento, foi cumprido o seguinte cronograma de implantação:

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DA PLATAFORMA FALA.BR COMO FERRAMENTA EXCLUSIVA DE TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA – MÓDULO TRATAMENTO – NO ÂMBITO DA ANTAQ –

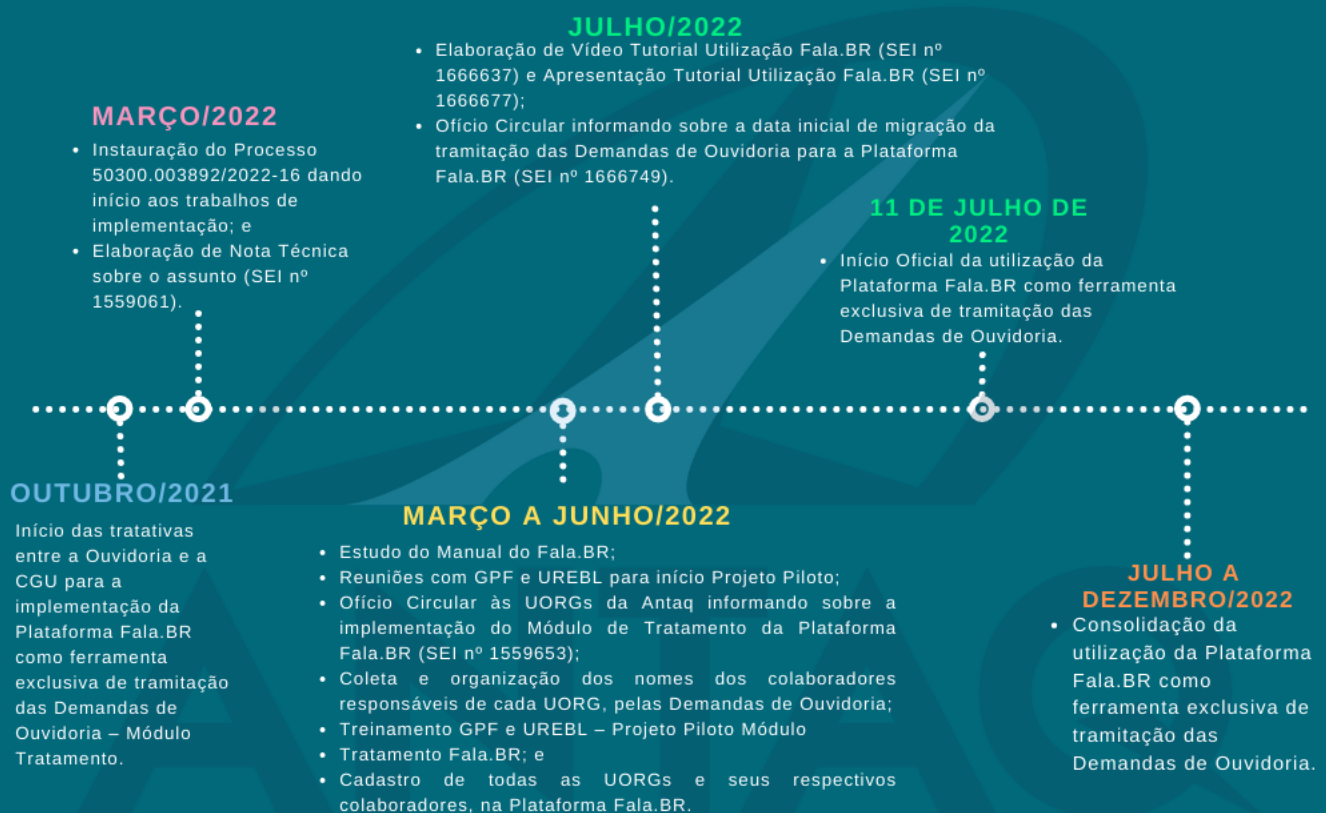


Figura 7 – Cronograma de implementação da Plataforma Fala.BR.

1.4.1. FLUXOGRAMAS DE TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS PELA PLATAFORMA FALA.BR

As demandas são cadastradas pelos usuários (como sugestão, denúncia, elogio, reclamação, simplifique ou solicitação) na Plataforma Fala.BR, a qual é acessada contínua e diuturnamente por integrantes da equipe da Coordenadoria de Apoio ao Cidadão - CAC encarregados dessa tarefa, para fins de análise e tratamento. Há manifestações cadastradas anonimamente, intituladas “Comunicação”, as

quais são tratadas como Denúncias. Seguem os fluxogramas de tramitação das manifestações recebidas na Ouvidoria, sendo o fluxograma de denúncias detalhado em separado por ser mais complexo. Inclui-se, também, o fluxograma dos procedimentos adotados em relação à consulta por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Antaq, cuja matéria será abordada mais à frente.

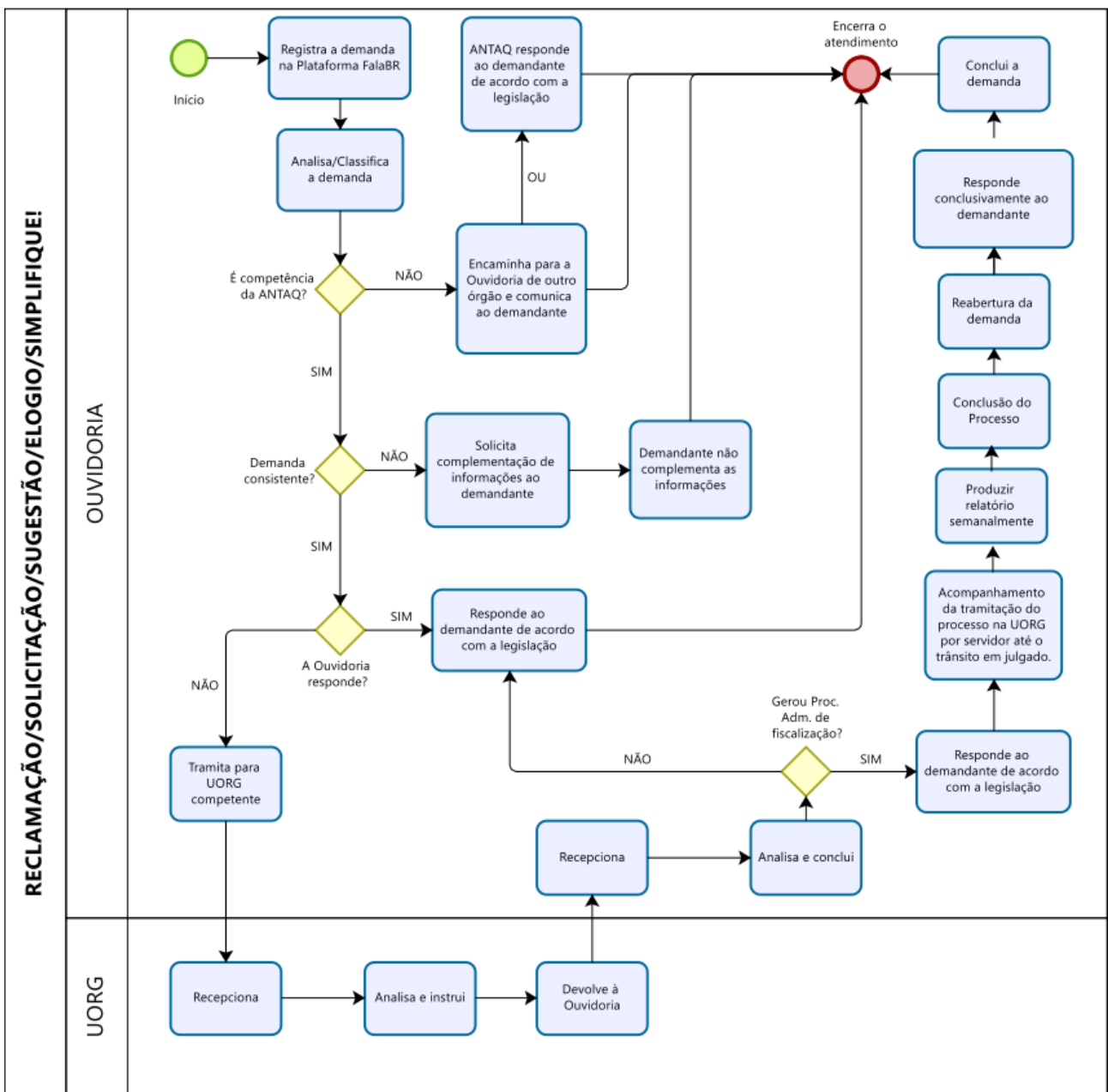


Figura 8 - Fluxograma referente às manifestações recebidas na Ouvidoria.

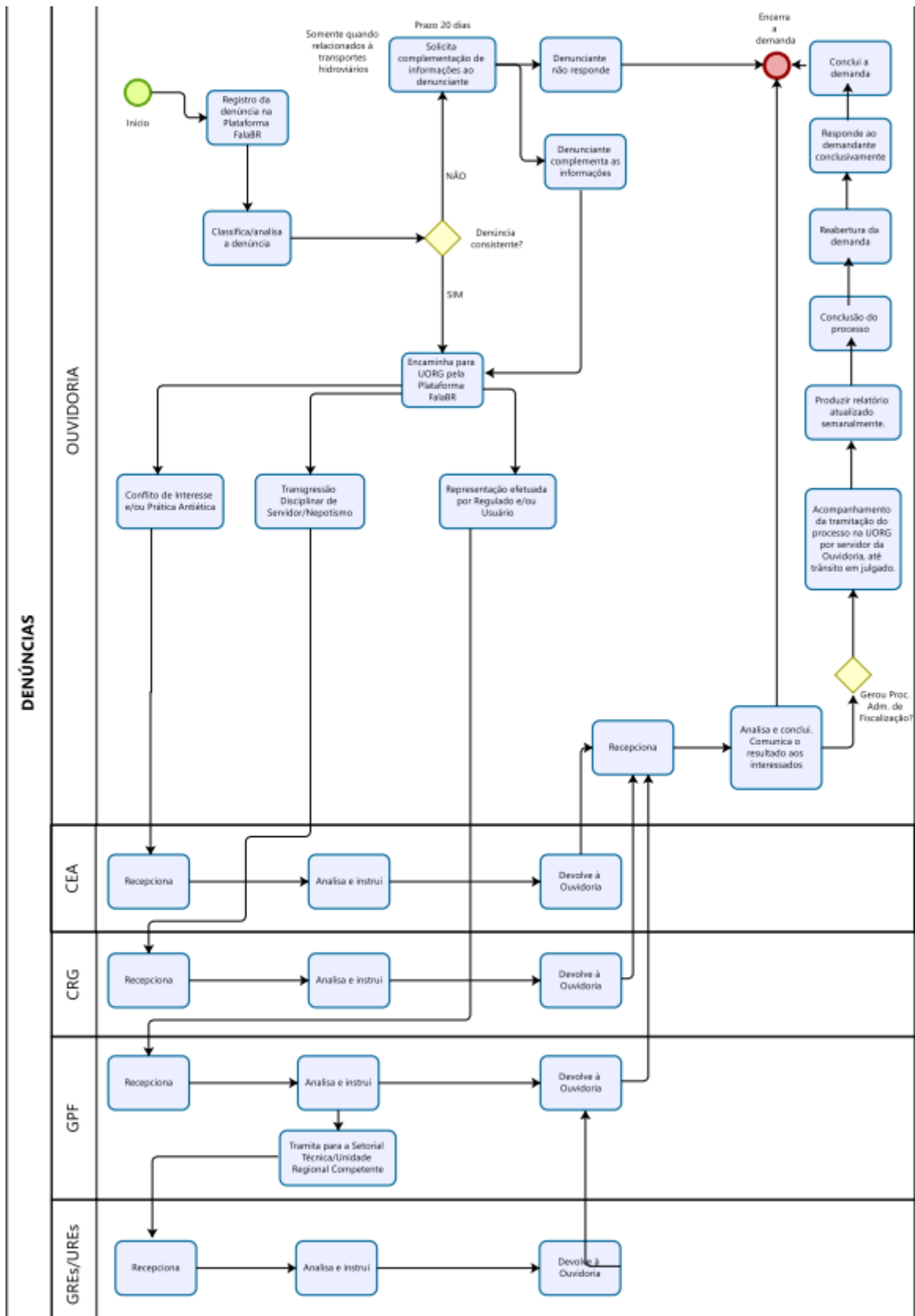


Figura 9 – Fluxograma referente às denúncias recebidas pela Ouvidoria.

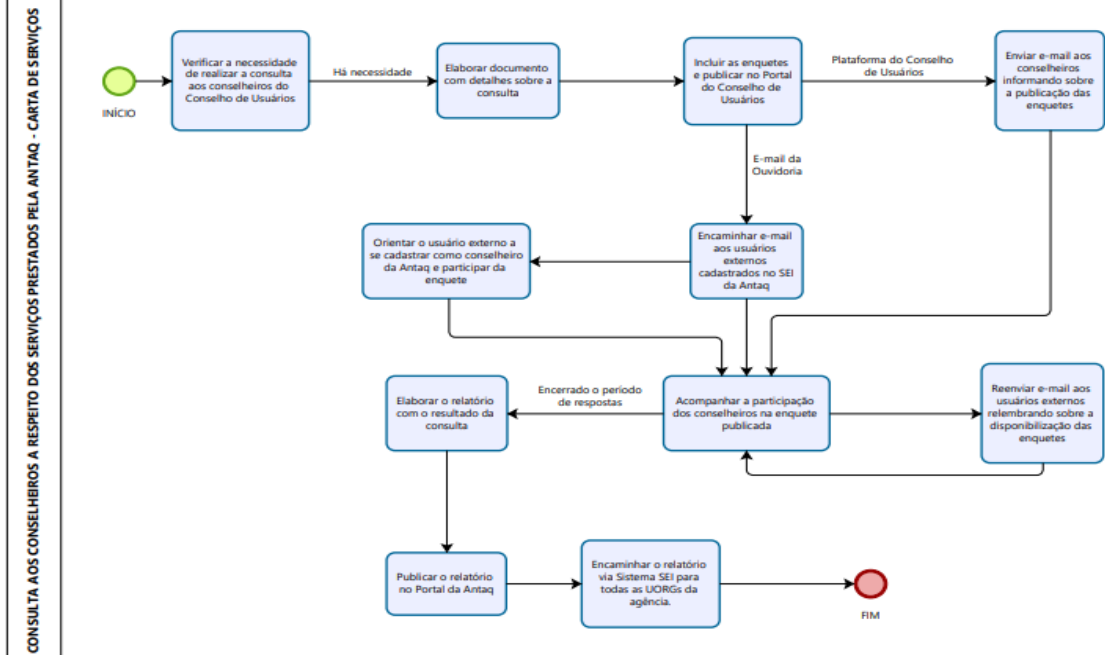
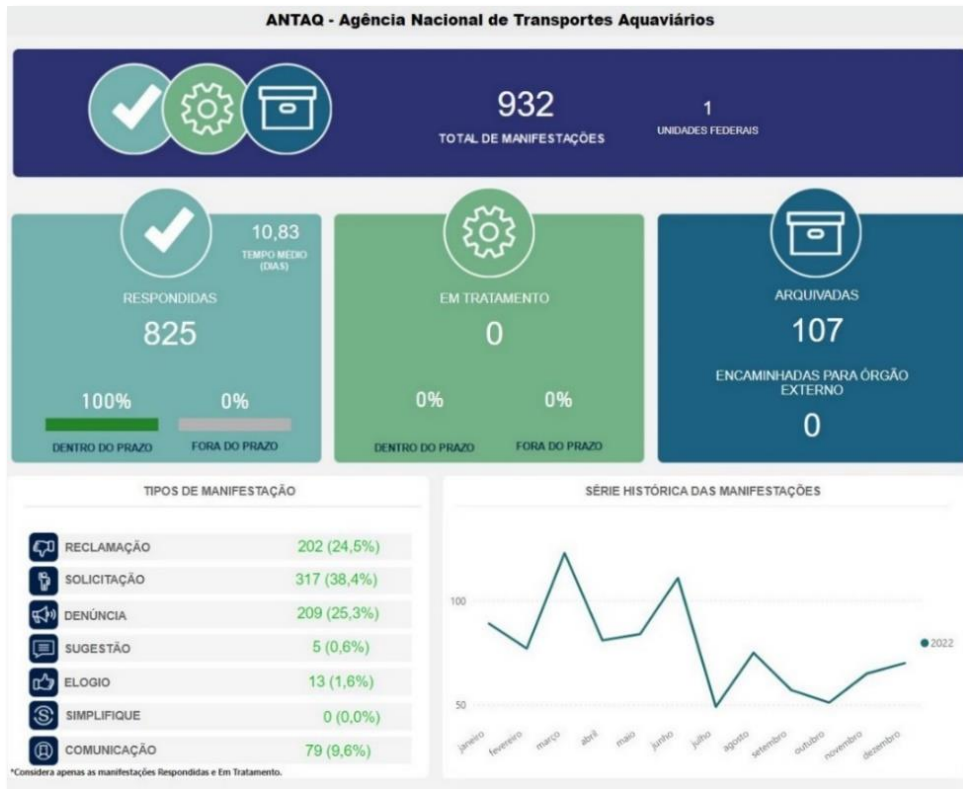


Figura 10 – Fluxograma referente às consultas realizadas aos conselheiros do Conselho de Usuários da Antaq.

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, em 2022, foram recebidas na Ouvidoria e cadastradas no Fala.BR 932 (novecentas e trinta e duas) manifestações, conforme dados colhidos no “Painel Resolveu?”.

Figura 11 – Painel Resolveu?



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 a denúncias ou reclamações que contenham informações que possam deflagrar a instauração de processos administrativos de fiscalização.

Referidas demandas são encaminhadas às Gerências Regionais competentes que, em caso de instauração de processos administrativos de fiscalização ou de processo administrativo não especificado, as tramitam para CAC, respondendo a adoção da providência, fato que é comunicado ao demandante. Todas essas medidas são adotadas por meio do Fala.BR. Às vezes, as unidades regionais informam que foi instaurado processos administrativos de fiscalização, em outros casos, apenas processos administrativos. Segundo a GPF, são considerados como processos administrativos de fiscalização os inseridos no Programa Anual de Fiscalização. Os demais, denominados simplesmente processos administrativos, de apuração preliminar.

No entanto, Ouvidoria considera, para efeito de monitoramento das denúncias ou reclamações encaminhadas à SFC/GPF, como processo administrativo de fiscalização, todas as comunicações formais feitas pelas Gerências Regionais que informem à CAC a instauração de processo administrativo, ou especificamente processo administrativo de fiscalização. Considera-se que esses processos instaurados, conquanto não nominados como “processo administrativo de fiscalização” se destinam à apuração de suposta irregularidade denunciada.

Ressalte-se que, para efeito de acompanhamento dessas demandas, a Ouvidoria denomina os processos que lhes dão origem, como “processos administrativos de fiscalização”.

Em consonância com esse critério de avaliação da Ouvidoria, entende-se que as 445 (quatrocentas e quarenta e cinco) demandas encaminhadas à SFC/GPF, sendo que 111 (cento e onze) foram respondidas ao usuário pela Ouvidoria com base em informações da GPF; e 334 (trezentas e trinta e quatro) geraram processos administrativos, dos quais, 203 (duzentos e três) foram processos administrativos de fiscalização e 131 (cento e trinta e um) processos administrativos de apuração de denúncia ou reclamação.



Veja-se, a propósito, o quantitativo demonstrado na *Figura 12* abaixo:



Figura 12 – Demandas que geram processos administrativos.

2.3. DEMANDAS RECORRENTES

Em conformidade com as informações coletadas, constatou-se um número significativo de Demandas Recorrentes, conforme demonstrado no *Gráfico 3*.

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.

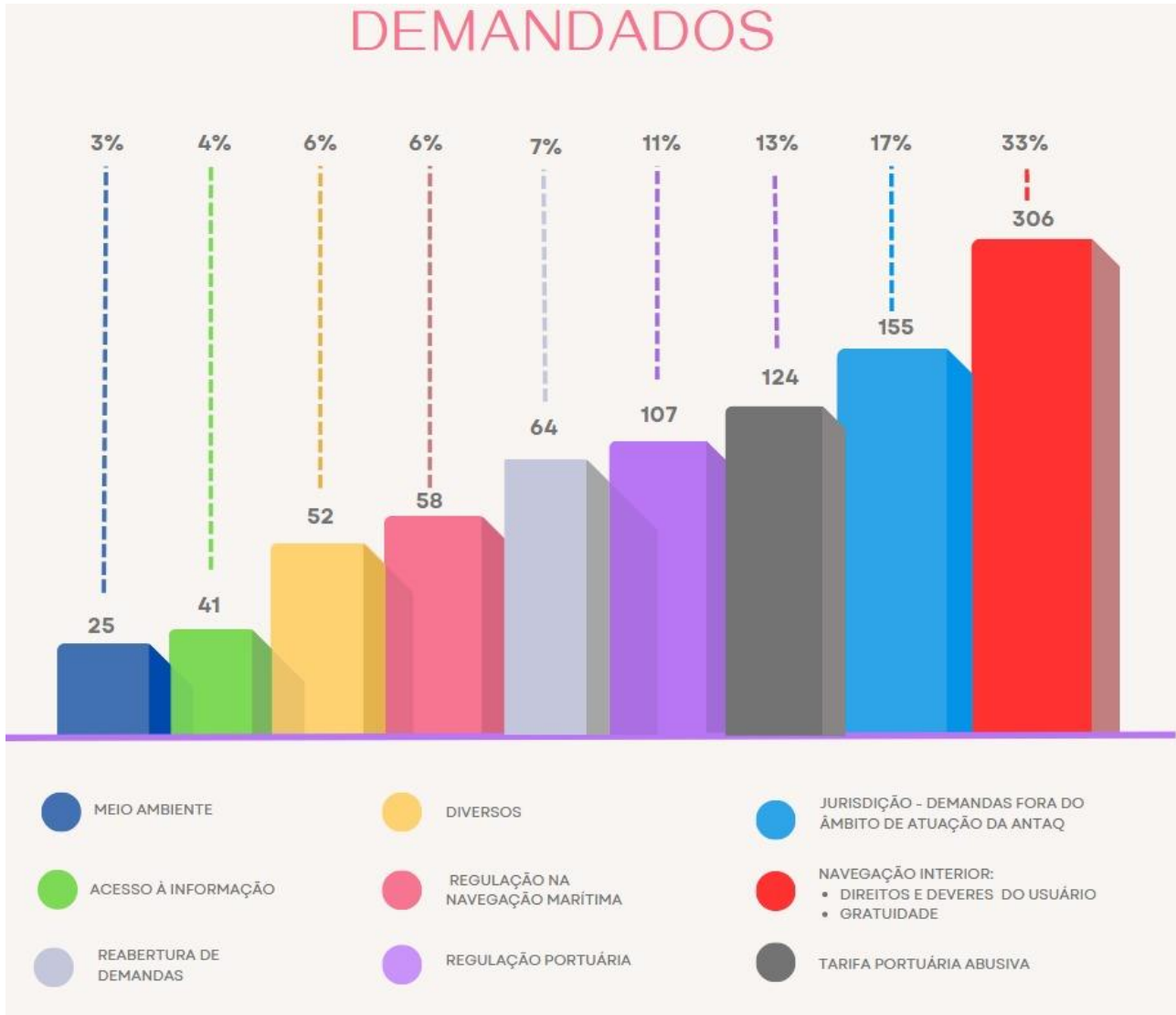


Gráfico 3 - Demandas recorrentes na Ouvidoria.

Na Planilha a seguir, consta o quadro completo das demandas recebidas, 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	64	64	7%

Regulação Portuária	Demandas diversas relacionadas à aplicação de Normas da Antaq inerentes à Regulação Portuária	42	107	11%
	Irregularidade nas instalações portuárias	36		
	Empresa autorizada	12		
	Outorgas	3		
	Concessão portuária	1		
	Concorrência desleal	7		
	Acidente na navegação	6		
Regulação na Navegação Marítima	Demandas diversas relacionadas à aplicação de Normas da Antaq inerentes à Regulação na Navegação Marítima	14	58	6%
	Afretamento	19		
	Segurança da Navegação	14		
	Frete marítimos	11		
Navegação Interior: Direitos e deveres do usuário Gratuidade	Empresa irregular	38	306	33%
	Tarifa abusiva no transporte da navegação interior	32		
	Travessias sob a jurisdição da Antaq	33		
	Atraso e Superlotação	34		
	Ressarcimento de passagem por desistência da viagem	21		
	Descumprimento do esquema operacional	37		
	Acesso à instalação portuária	20		
	Gratuidade para estudantes	36		
	Gratuidade para idoso	26		
	Gratuidade para carros oficiais	18		
	Gratuidade para funcionários públicos	11		
Tarifa Portuária abusivas	Tarifa portuária abusiva	38	124	13%
	Demurrage, free time e detention	39		
	Scanner de contêiner	26		
	Denúncia com Pedido de Medida Cautelar	21		
	Bloqueio de carga (Receita Federal)	33		
Jurisdição (Demandas fora do âmbito de atuação da Antaq)	Turismo	23	155	17%
	Travessias reguladas por outros entes da federação	22		
	Encaminhadas para Outras Ouvidorias	35		
	Outros órgãos (Ouvidorias não cadastradas no Fala.BR), respondidas diretamente ao usuário pela Ouvidoria	29		
	Passage Livre	13		
Meio ambiente	Meio ambiente	13	25	3%
	Produtos Perigosos	12		
Diversos	NVOOC	18	52	6%
	Dados estatísticos	6		
	Licitação	13		
	Elogio	7		
	Solicitação de estágio	8		



Acesso à informação	Solicitação de Informação redirecionada à Coordenadoria de Apoio ao Cidadão - CTA	41	41	4%
TOTAL		932	932	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. REVISÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

No ano de 2021 a Ouvidoria teve papel de destaque na revisão/atualização da Carta de Serviços da Antaq. Esse trabalho teve início com a instauração do Processo nº 50300.007730/2021-68, em abril de 2021, pela Ouvidoria da Antaq, no qual foram prestados esclarecimentos a respeito da Carta de Serviços e papel da Ouvidoria no processo de atualização.

A matéria é disciplinada pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que, em seu art. 7º, dispõe sobre a divulgação da Carta de Serviços, e, posteriormente, pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que regulamentou sua edição e publicação.

O §1º, incisos I ao IV, do art.11, Decreto nº 9.094, de 2017, estabelece que a Carta de Serviços tem por objetivo informar aos usuários:

- I. os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Federal;
- II. as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I;
- III. os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e
- IV. os serviços publicados no portal único Gov.BR, nos termos do disposto no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

Complementando, o § 2º, do art. 11 do Regulamento, diz que deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas à:

- a) serviço oferecido;
- b) requisitos e documentos necessários para acessar o serviço;
- c) etapas para processamento do serviço;
- d) prazo para a prestação do serviço;
- e) forma de prestação do serviço;
- f) forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- g) locais e formas de acessar o serviço.

Em 9 de março de 2021, a CGU editou a Portaria nº 581, estabelecendo orientações para o exercício das competências inerentes às unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, dentre elas a de manter atualizada e acompanhar a implementação da Carta de Serviços aos usuários (inciso IV - art. 5º), atuando em coordenação com os gestores dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, na sua elaboração e atualização (art. 43).

Descreve ainda alguns dos processos a serem observados na elaboração e atualização da Carta de Serviços (Incisos I a IV - Parágrafo único - art. 43) e informações que deverão estar disponíveis no documento (Incisos I a XIX - art.45). O normativo também trata da publicação e atualização da Carta de Serviços no Portal Gov.BR, nos termos do art. 46.

O processo de revisão da Carta de Serviços da Antaq, teve início em julho de 2021 e foi concluído em setembro do mesmo ano, sendo coordenada pela Secretaria de Planejamento e Coordenação Interna – SPL. O



processo de revisão efetivou-se com a publicação no Portal Gov.BR, contemplando à época 28 (vinte e oito) serviços. No ano de 2022, foram incluídos mais 2 (dois) serviços, sendo 1 (um) da Superintendência de Fiscalização e Coordenação da Unidades Regionais – SFC e 1 (um) Superintendência de Administração e Finanças-SAF, totalizando 30 (trinta) serviços,

ficando 18 (dezoito) de competência da Superintendência de Outorgas – SOG, 8 (oito) da Superintendência de Regulação – SRG, 3 (três) da Superintendência de Administração e Finanças – SAF e 1 (um) da Superintendência de Fiscalização e Coordenação da Unidades Regionais – SFC.

CARTA DE SERVIÇOS PERCENTUAL DE SERVIÇOS CORRESPONDENTE A CADA UORG

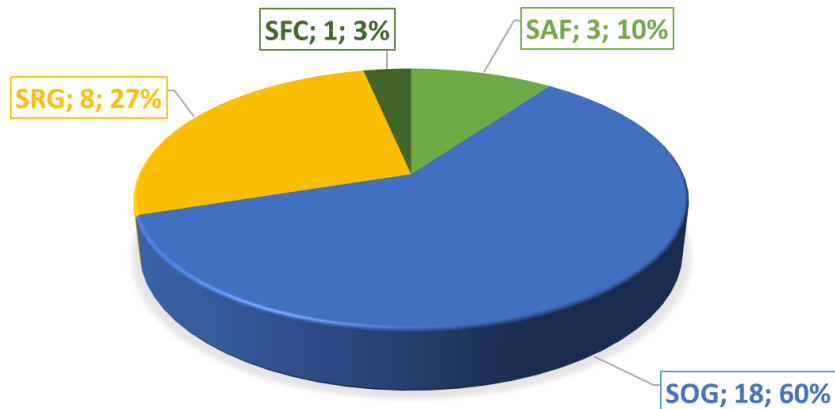


Gráfico 4 - Demonstra o percentual de serviços correspondente a cada UORG.

Descrição dos Serviços por 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 tonagem 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/reajustes 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!)

Importante ressaltar que os Serviços prestados pela Antaq, publicados no Portal Gov.BR, impactam diretamente nas atividades realizadas pela Ouvidoria no Conselho de Usuários de Serviços Públicos, tendo em vista que tais serviços são avaliados pelos conselheiros, por meio de enquetes elaboradas pela

Ouvidoria com a finalidade de aferir como o cidadão (conselheiro), que utiliza os serviços da Agência, analisa e avalia seu desempenho, dentre outras formas de avaliação disponibilizadas pelo Governo Federal, como o API de avaliação explicado mais adiante.

4. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

4.1. CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ANTAQ

A Lei 13.460, de 2017 estabelece que a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação (art.18).

A Portaria CGU nº 581, de 9/03/2021 que orienta sobre o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, ao dispor sobre os Conselhos de Serviços Públicos, indica o procedimento a ser seguido na produção das consultas acerca da qualidade dos serviços prestados, a qual deve ser realizada com periodicidade mínima anual, seguindo o ciclo de gestão, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado (artigos 55 a 69).

A consulta se restringe aos Conselheiros inscritos para cada serviço prestado pelo órgão constantes da Carta de Serviços disponibilizada no Portal Gov.BR, almejando a busca constante de melhoria desses serviços.

Com base nisso, como ponto de partida na ANTAQ, foi atualizada a Carta de Serviços, sob o monitoramento da Ouvidoria, ainda constando apenas 28 (vinte e oito) serviços até março de 2022:

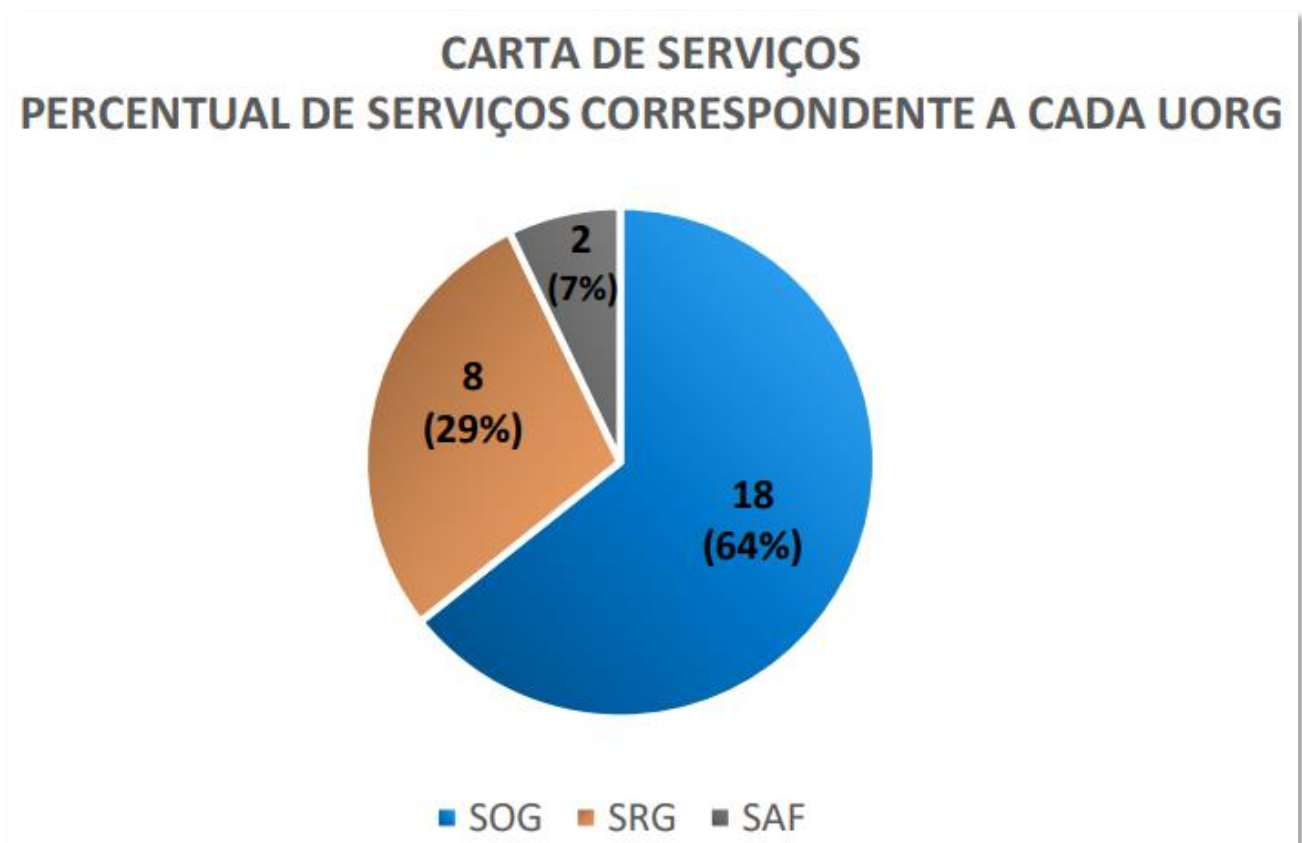


Gráfico 5 – Percentual de serviços correspondentes a cada UORG.

Após a referida atualização, foi disponibilizada a primeira enquete junto ao Conselho de Usuários e mediante as respostas oferecidas, foram consolidados os resultados da [primeira consulta sobre a qualidade e a satisfação dos usuários \(conselheiros\) aos serviços prestados pela Antaq](#) publicado em 2022, e que se encontra disponível na página da Ouvidoria.



Figura 13 – Questões apresentadas nas enquetes e o parâmetro para as respostas.

4.1.1. RESUMO DOS RESULTADOS DAS ENQUETES

Da análise das enquetes foram colhidos os resultados constantes das Figuras 14, 15, 16 e 17.

Nível de Satisfação dos usuários



Figura 14 – Avaliação geral dos serviços prestados pela Superintendência de Outorgas – SOG.

Nível de Satisfação dos usuários

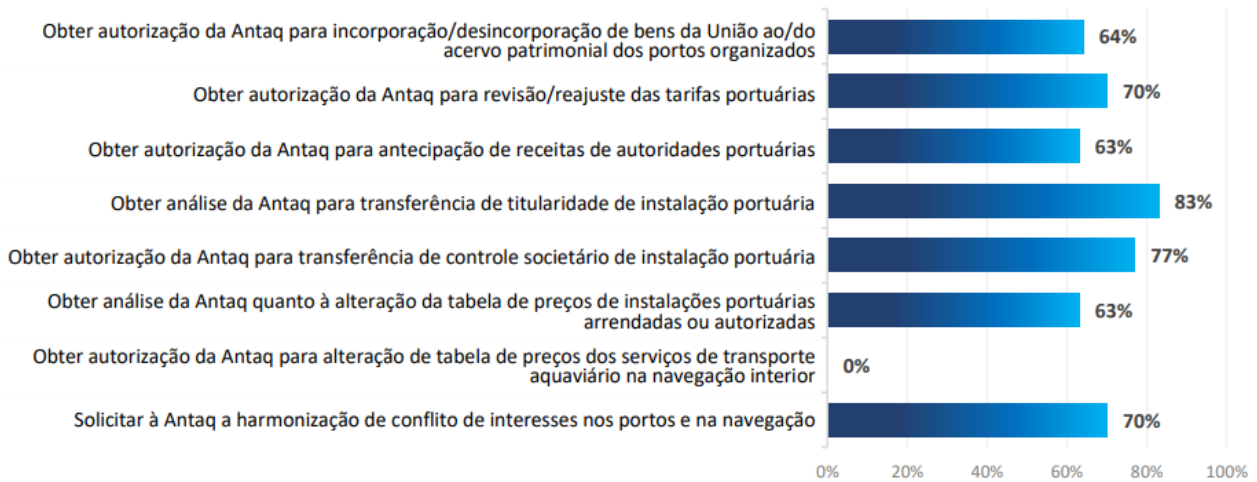


Figura 15 – Avaliação geral dos serviços prestados pela Superintendência de Regulação – SRG.

Nível de satisfação dos usuários

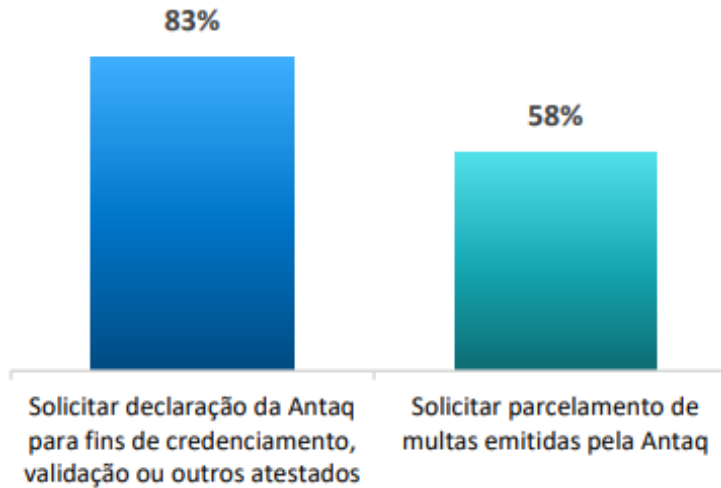


Figura 16 – Avaliação geral dos serviços prestados pela Superintendência de Administração e Finanças – SAF.



Figura 17 – Nível de satisfação dos conselheiros por superintendência.



4.2. PAINEL 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:



Figura 18 – Painel de Serviços MInfra.

Percebe-se que a agência se manteve com a média de avaliação de 4,5, no intervalo que vai de 1 a 5, fato este que nos proporciona o 1º lugar em avaliações positivas dentro do serviço de infraestrutura. Conforme pode-se verificar ilustrativamente na figura a seguir:

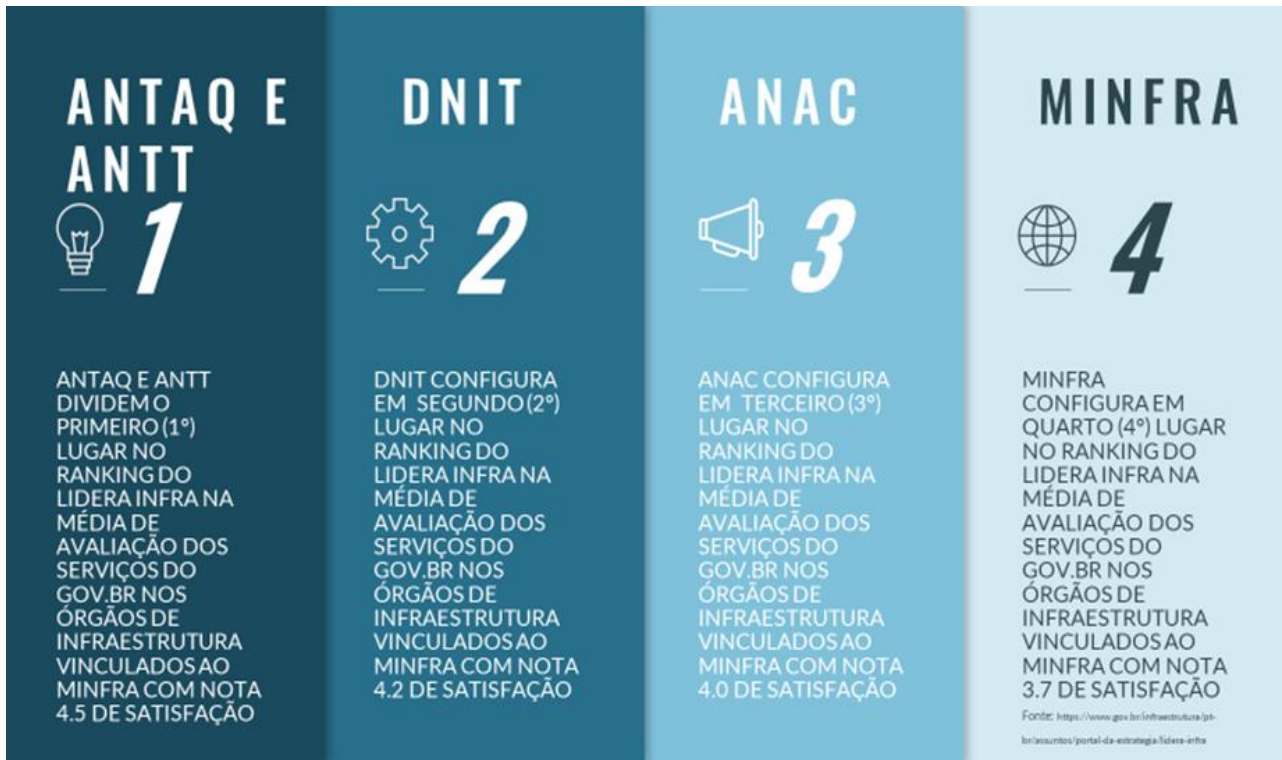


Figura 19 – Ranking do Lidera Infra na média de avaliação dos serviços do Gov.BR nos órgãos de infraestrutura vinculados ao MInfra.

4.3. 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, provendo 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.

4.3.1. API DE AVALIAÇÃO

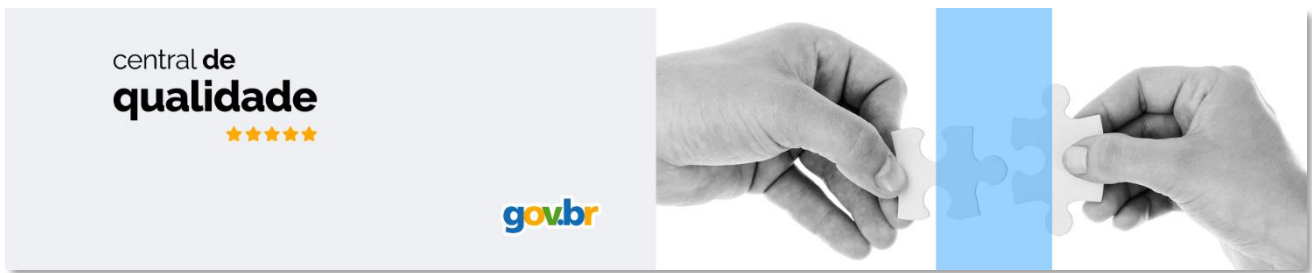


Figura 20 – Central de Qualidade do Governo Digital.

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 OFÍCIO 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 \(www.Gov.BR\)](https://www.gov.br/padrões-de-qualidade-para-serviços-públicos-digitais).

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:

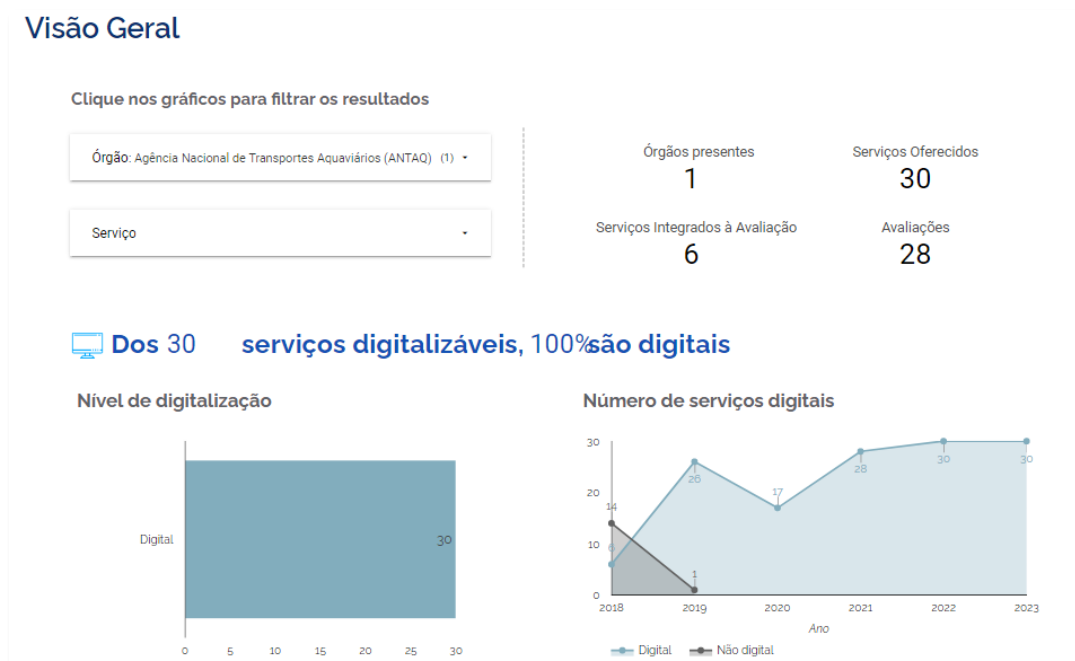


Figura 21 – Painel de Monitoramento de Serviços Federais



Figura 22 – Painel de Monitoramento de Serviços Federais.



Figura 23 – Painel de Monitoramento de Serviços Federais.

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 posicionamento em avaliações

positivas dentro dos serviços avaliados pela Central de Qualidade, sem participação, porém, nos rankings disponíveis na plataforma.

5. ANÁLISE QUALITATIVA DAS DEMANDAS

Ao efetuar a análise qualitativa das demandas recebidas em 2022, a Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC, sopesou os dados coletados à luz dos seguintes tópicos:

- O conteúdo das informações coletadas, abrangendo falhas e oportunidades de melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade,



ou outro critério definido em comum acordo com as unidades que consumirão a informação;

- Os problemas e hipóteses validadas pelos gestores e suas respectivas causas; e
- Possíveis soluções para as causas referidas na alínea "b", quando cabível.

Vale ressaltar, além da análise qualitativa/quantitativa das manifestações apresentadas pelos usuários do serviço regulado no exercício de 2022, o Relatório traz sugestões e proposições, sem qualquer pretensão de exaurimento daquela fonte (manifestações dos usuários), visando o aprimoramento das atividades da Agência.

5.1. DEMANDAS RECORRENTES

Em conformidade com as informações coletadas, registradas no Quadro demonstrativo dos Assuntos mais demandados (Gráfico 5, pág. 22), constatou-se um número significativo de Demandas Recorrentes.

Nesse contexto, nos reportaremos às demandas mais expressivas, dedicando às mesmas 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.

5.1.1. TARIFA PORTUÁRIA ABUSIVA



Figura 24 – Ícone representando a Tarifa Portuária Abusiva.

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

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

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

Ano	Quantidade	Tarifa portuária abusiva	Navegação Interior: Direitos e deveres do usuário e Gratuidade
2020	924	78 = 8 %	23 = 2%
2021	748	106 = 14%	24 = 3%
2022	932	124 = 13%	32 = 3,43%

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.

Ademais, cumpre informar que 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 a decisão de Diretoria, o processo retorna à Ouvidoria, para que faça a comunicação ao usuário, sobre a decisão proferida na medida cautelar e posterior tramitação para a Unidade Técnica competente para a apuração da denúncia, ficando a Ouvidoria responsável pelo acompanhamento.

5.1.2. SCANNER DE CONTÊINER



Figura 25 – Scanner de Contêiner Marítimo.

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.

5.1.3. BLOQUEIO DE CARGA



Figura 26 – Transporte marítimo 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.

Entretanto, 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.

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



Figura 27 – Transporte de 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 a disponibilização do QR CODE.

A insatisfação dos usuários tem se manifestado nos seguintes aspectos:

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

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

Os casos de empresa irregular e

descumprimento do esquema operacional, decorrem da facilidade com que os transportadores burlam 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 atracação, 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 as placas de aviso informativas nos locais de atracação), acesso às embarcações, não reconhecimento do direito à gratuidade, ainda que o passageiro atenda às normas da Antaq, são infrações frequentes no transporte de passageiros na região.

Registre-se, ainda, as reclamações sobre a falta de urbanidade a que muitas vezes são submetidos os passageiros que registram sua insatisfação com fatos que julgam irregulares.

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.



5.1.4.1. OUVIDORIA ITINERANTE



Figura 28 – Representando a Ouvidoria Itinerante.

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.

5.1.5. JURISDIÇÃO – DEMANDAS FORA DO ÂMBITO DE ATUAÇÃO DA ANTAQ

Das demandas fora do âmbito de atuação da Antaq, cabe ressaltar as reclamações contra empresas de turismo sobre descumprimento de cláusulas contratuais em excursões de navios em trechos nacionais e do exterior, adquiridas antes da Pandemia pela COVID 19.

Esta Ouvidoria informa aos

demandantes que a matéria não se encontra no âmbito da regulação da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq, e que a mesma detém competência 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.

E indica-lhes que o assunto é da esfera do Ministério do Turismo, competente para regular a matéria expressamente definido em Lei, muito embora esse Órgão venha refusingo essa atribuição legal.

Cabe mencionar, igualmente, as demandas sobre travessias reguladas por outros

entes da federação, com um número expressivo de reclamações, que são afetadas, na maioria das vezes, aos entes estaduais. 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.

5.1.6. 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.



6. A OUVIDORIA E A TRANSPARÊNCIA PÚBLICA



Figura 29 – Representando a transparência pública.

À Ouvidoria da ANTAQ compete monitorar a implementação da [Lei de Acesso à informação – LAI \(Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011\)](#), da Política de Dados Abertos (Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016) e orientar as respectivas unidades no que se refere ao seu cumprimento, de acordo com a reestruturação organizacional da Ouvidoria e subsequente criação da Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação - CTA, cujas competências consistem em:

- fomentar a transparência e estimular o controle social da ANTAQ sob as diretrizes da Lei de Acesso à Informação;
- supervisionar o tratamento de documentos, processos e informações quanto ao sigilo, de modo a preservar a segurança das informações;
- acompanhar as informações publicadas no sítio eletrônico da ANTAQ, visando garantir a integridade, autenticidade e atualidade;
- gerenciar sistemas informatizados de sua esfera de competências;
- propor normas, demais normativos complementares e instrumentos de gestão

referentes a sua área de atuação; e

- elaborar, submeter para aprovação e acompanhar a execução do Plano de Dados Abertos da ANTAQ.

O advento da Lei de Acesso à Informação representou um importante marco no arcabouço legal brasileiro, caracterizando-se como um instrumento de materialização da política de transparência governamental. [O Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#), regulamentou a LAI com disposições sobre transparência ativa e passiva, oferecendo diretrizes essenciais para a implementação dessa política. Em cumprimento ao disposto no Art. 40 da LAI, há a figura da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, cujo objetivo é aprimorar os procedimentos e processos envolvidos, com foco na celeridade e qualidade das informações prestadas aos usuários. Tal encargo é exercido pela Ouvidora da Antaq nos moldes preconizados pela referida lei.

A LAI tem o objetivo de garantir o direito fundamental de acesso à informação, contribuindo para que a cultura de sigilo seja substituída por uma cultura de transparência. Embora o

preceito geral definido seja de publicidade máxima, nem toda a informação pode ou deve ser disponibilizada para acesso público e é dever do Estado protegê-la.

A LAI prevê os seguintes casos de restrição de acesso à informação:

- Informações Pessoais;
- Informações Sigilosas Protegidas por Legislação Específica;
- Informações Classificadas em Grau de Sigilo (informações que não são produzidas e custodiadas no âmbito da ANTAQ).

É preciso ter em mente que todas as informações produzidas, armazenadas, organizadas e administradas pelo Estado, ou que estejam sob sua supervisão são, via de regra, públicas, devendo os cidadãos ter pleno acesso a essas informações, o que contribui para aumentar a transparência e o controle social das atividades estatais. Apenas em circunstâncias

excepcionais o acesso a tais informações deve ser restrito. De forma a evitar possíveis desvios e excessos nessa restrição, tais exceções são definidas de acordo com os padrões estabelecidos pela lei, não estando excluídos os demais pressupostos especificados em regulamentação específica.

É importante lembrar que as informações produzidas, guardadas, organizadas e gerenciadas pelo Estado em nome da sociedade são bens públicos. O Estado atua em nome da sociedade e, portanto, ele não é o proprietário, mas apenas o guardião desses bens. As informações geradas pelos agentes públicos dizem respeito ao interesse da coletividade, visto que foram produzidas para atender as finalidades públicas e devem ser apresentadas de forma ágil, transparente, clara e de fácil compreensão, estando acessíveis a todas as pessoas, observados os casos específicos em que o sigilo, excepcionalmente, se faz necessário.

7. MANUAL DE ORIENTAÇÃO PARA RESTRIÇÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS NA ANTAQ



Figura 30 – Capa do Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na Antaq.

A Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação, pertencente à Ouvidoria da ANTAQ, elaborou o [Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na ANTAQ](#), com a contribuição, participação e sinergia de todas as unidades organizacionais da ANTAQ, com o intuito de auxiliar o corpo técnico da ANTAQ a identificar elementos que caracterizam as hipóteses de restrição de acesso a documentos que compõem os processos administrativos no âmbito desta Agência Reguladora, bem como uniformizar as ações de restrição por todas as diferentes unidades organizacionais e fomentar a substituição da cultura de sigilo pela cultura da transparência, porém sem deixar de observar a segurança das informações e dados resguardadas por lei.

Além disso, é de se ressaltar que a uniformização dos procedimentos de restrição de acesso a documentos e processos é uma medida salutar na Administração Pública, bem como um elemento essencial para a segurança jurídica dos administrados, pois mantém as decisões de restrição coerentes, íntegras e estáveis no âmbito da ANTAQ, criando um ambiente de fortalecimento da Agência e confiança dos administrados dada a invariabilidade de suas decisões.

O referido manual teve por objetivo, dentre outros fatores, atender à Comunicação da Diretoria, de autoria do Diretor-Geral da ANTAQ, aprovada pela Diretoria Colegiada na Reunião nº 518, realizada em 17 de março de 2022.

Portanto, apesar de a legislação vigente adotar a transparência como regra e o sigilo como exceção, conforme preconiza a LAI, tal restrição à publicidade deve ser adotada em casos específicos, devidamente amparados por lei. Dessa forma, a fim de evitar que terceiros não autorizados possam fazer mau uso de informações restritas, bem como evitar que o Estado seja acionado judicialmente por não dar a devida proteção a esse tipo de informação, as hipóteses de restrição de acesso devem ser observadas pelos servidores responsáveis pelo tratamento dos documentos e processos no âmbito da ANTAQ, conforme consta do Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na ANTAQ.

8. TRANSPARÊNCIA ATIVA X TRANSPARÊNCIA PASSIVA



Figura 31 – Transparência ativa x passiva

A Transparência Ativa consiste na iniciativa do órgão público de divulgar informações de interesse geral ou coletivo, de forma proativa e voluntária, em seu [Portal na internet](#), ainda que não tenham sido expressamente solicitadas, bem como disponibilizar dados abertos no [Portal Brasileiro de Dados Abertos](#) de tal forma que qualquer pessoa possa acessar, usar,

modificar e compartilhar livremente esses dados para qualquer finalidade. A [LAI](#) estabelece que os órgãos e entidades públicas devem divulgar um rol mínimo de informações por meio do menu “acesso à informação” disponível no sítio da instituição.

A Transparência passiva, por sua vez, caracteriza-se pelo fornecimento obrigatório de

informações específicas solicitadas pelo cidadão, desde que não sejam resguardadas por sigilo. Para facilitar o fornecimento de informação via transparência passiva, a Controladoria-Geral da União - CGU desenvolveu a [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#), como canal único no âmbito do Poder Executivo Federal, para registro de Pedidos de Acesso à Informação, bem como outras demandas de Ouvidoria.

A transparência ativa se difere da transparência passiva pela forma como a informação é obtida. Enquanto a transparência ativa é caracterizada pela divulgação proativa e voluntária de informações por iniciativa do próprio órgão público, sem que sequer tenha sido solicitada pelo administrado, a transparência passiva se caracteriza pela iniciativa do próprio cidadão em obter a informação e, portanto, este só terá acesso a essas informações após requerer formalmente à Administração Pública.

A Transparência Ativa gera benefícios tanto para o cidadão, que com o acesso prévio à informação não precisa acionar os órgãos e entidades públicas e esperar o tempo necessário para a resposta, quanto para a Administração, pois gera economia de tempo e recursos. É de se ressaltar que a demanda por transparência passiva é inversamente proporcional à oferta de transparência ativa, ou seja, quanto mais informações são disponibilizadas de forma ativa pela ANTAQ, menor será a demanda de pedidos de acesso à informação pelo cidadão.

A prática da transparência ativa não é apenas recomendável e benéfica, como obrigatória. Afinal, a LAI, em seu art. 8º, determina que órgãos e entidades públicas tem o dever de publicar informações públicas, de interesse coletivo ou geral, na internet. Há até mesmo um rol mínimo de informações que devem ser publicadas.

A seguir listamos alguns exemplos pelos quais os órgãos públicos devem investir na transparência ativa:

- **Diminuição do retrabalho e pedidos semelhantes**

Quando se divulga proativamente as informações, a consequência natural, e excelente para a gestão pública, é a diminuição de pedidos de acesso à informação que versam sobre um mesmo tema. Portanto, ao deixar a informação disponível para a população sem que o cidadão tenha de solicitar formalmente, o número de pedidos de acesso à informação certamente diminui.

Dessa forma, diminui-se o retrabalho e pode-se dedicar o tempo que se dedicaria ao atendimento das solicitações de informação a outras coisas importantes no dia a dia do órgão público.

- **Redução de gastos**

Com a diminuição de pedidos semelhantes bem como o retrabalho, conseqüentemente há a redução dos gastos públicos com o levantamento e fornecimento das informações solicitadas pelos cidadãos.

- **Fortalecimento da imagem da ANTAQ**

Pode-se afirmar que a divulgação voluntária de informações é uma medida salutar na Administração Pública, bem como um elemento essencial para a segurança jurídica dos administrados, pois mantém as informações coerentes, íntegras e estáveis no âmbito da ANTAQ, criando um ambiente de fortalecimento da Agência, bem uma sensação de respeito e confiança da população.

- **Atrasos desnecessários e suspensão de prazos processuais**

Com a divulgação voluntária das informações públicas, diminui-se a necessidade de pedidos de acesso a processo (pedido de vistas processuais), bem como diminui-se a suspensão de prazos processuais pelo fato de a parte requerente não possuir a informação que deveria ser pública.

- **Melhorar a comunicação e interação com a**



sociedade

Quanto maior a divulgação de informações públicas, maior e melhor é a comunicação com a sociedade. A LAI tem por essência reduzir o abismo entre administrado e administrador, bem como favorecer o controle social. Sem o acesso à informação, esse controle social sequer poderá ser realizado.

Os resultados apresentados a seguir, cujas fontes dos dados foram painéis oficiais da

CGU, estão segmentados por tema e referem-se a pedidos de acesso à informação recebidos pela [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#) e fundamentados na LAI. Dados relativos à transparência ativa foram disponibilizados pela Agência em seu Portal na internet, no menu “Acesso à Informação”, sendo que a consulta aos dados abertos da ANTAQ também está acessível no Portal Brasileiro de Dados Abertos.

9. TRANSPARÊNCIA PASSIVA – PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Acesso à Informação

Figura 32 – Acesso à Informação.

A transparência passiva se caracteriza por uma solicitação formal de uma pessoa física ou jurídica a respeito de uma informação que não está disponível de forma proativa e voluntária nas páginas oficiais da ANTAQ.

Os dados a seguir são oriundos dos relatórios e painéis de monitoramento da Controladoria-Geral da União – CGU, que acompanha o cumprimento da [Lei de Acesso à informação – LAI \(Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011\)](#).

No decorrer de suas atividades, o Estado (e por consequência a própria ANTAQ) produz e guarda documentos e informações que não devem ser acessados por terceiros. Embora a publicidade seja a regra, até mesmo como ferramenta de controle social, busca-se equilíbrio para fornecer para sociedade informações completas e tempestivas, mas sem deixar de

proteger o mercado e os cidadãos envolvidos.

A LAI juntamente com o seu Decreto regulamentador ([Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#)), regulamenta o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto no artigo 5º, inciso XXXIII da [Constituição Federal](#).

De cumprimento obrigatório pelos entes governamentais, tendo seus dispositivos aplicáveis aos três poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, a LAI representa um avanço na transparência das ações do Poder Público, possibilitando à população o acompanhamento e monitoramento das decisões da administração e implementação de políticas, proporcionando melhoria na gestão pública.

As demandas de Acesso à Informação (antigo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC), foi instituído no âmbito da ANTAQ, nos termos

estabelecidos no artigo 9º da LAI, tendo por objetivo atender e orientar os cidadãos quanto ao acesso das informações produzidas e custodiadas pela ANTAQ, possibilitando o exercício da cidadania participativa.

A supervisão dessas demandas é de responsabilidade da Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação - CTA, vinculada à Ouvidoria, e o canal prioritário para recebimento de pedidos de acesso à informação é a [Plataforma Fala.BR](#) (antigo e-SIC), gerenciado

pela Controladoria Geral da União (CGU), utilizado por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, conforme a [Portaria Interministerial nº 1.254/2015](#).

É de se salientar que caso o cidadão faça um pedido de informação por meio diverso da Plataforma Fala.BR, como por exemplo um formulário protocolado presencialmente, esse pedido deve ser necessariamente inserido na Plataforma Fala.BR que é a porta de entrada única para as solicitações do Poder Executivo Federal.

9.1. ESTATÍSTICAS DE PEDIDOS E RESPOSTAS



Figura 33 – Estatística de pedidos e respostas.

No ano de 2022, a ANTAQ recebeu o total de 997 pedidos de acesso à informação, contabilizando uma média de 83 pedidos por mês, sendo o 22º lugar no ranking dos 308 órgãos mais demandados durante esse período.

O tempo médio de resposta da agência foi de 6,62 dias, o 31º mais ágil no rol dos 308 órgãos avaliados e permitiu a ANTAQ ocupar o 2º lugar no mesmo quesito dentre as Agências Reguladoras, resultado do trabalho em equipe dos diversos setores envolvidos, o que comprova a eficiência e qualidade da Agência quanto à solicitação de informações, contribuindo de forma efetiva na consolidação de uma imagem de transparência da instituição.



Gráfico 6 – Tempo médio de resposta entre as agências reguladoras.

9.2. PEDIDOS EM GERAL

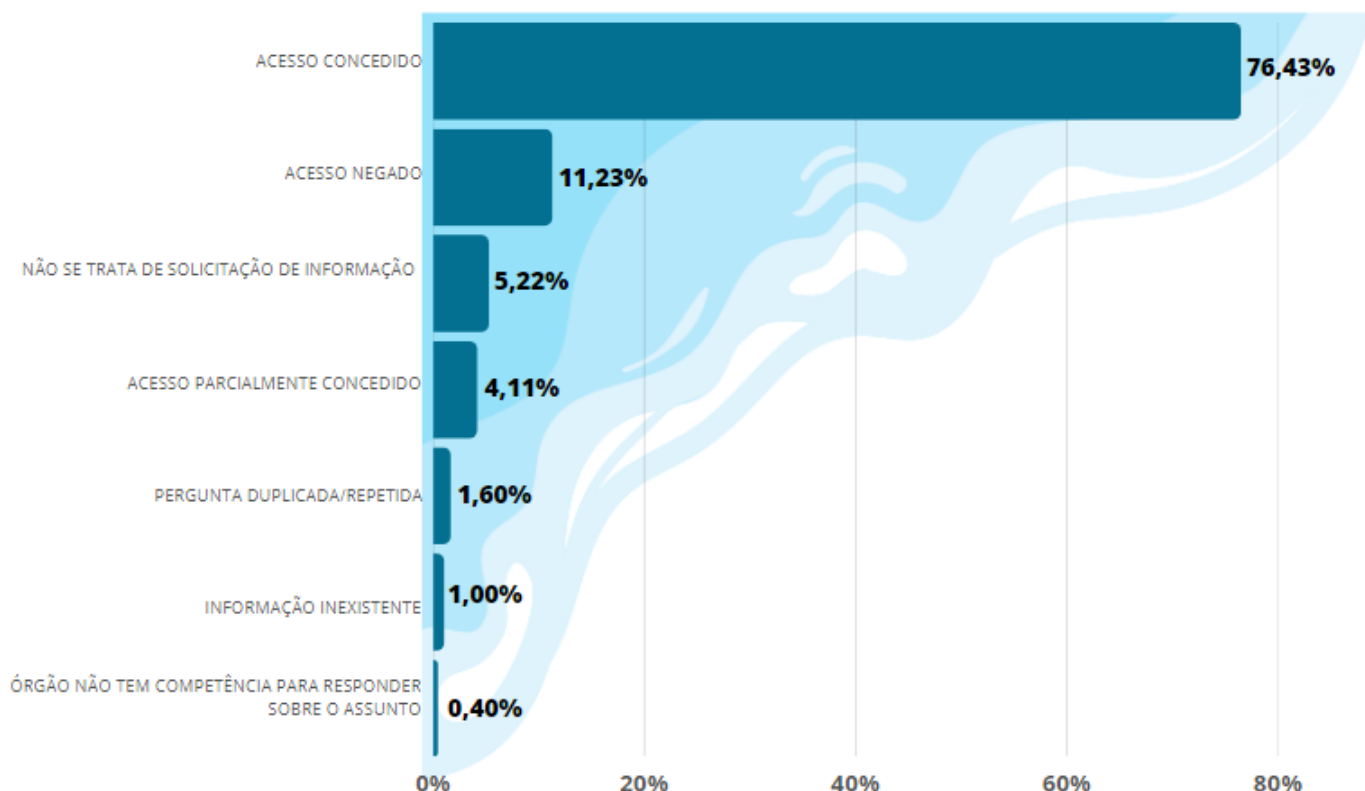


Gráfico 7 – Pedidos recepcionados pela CTA.

- **Pedidos atendidos ou parcialmente atendidos:** São aqueles em que a informação foi franqueada ao requerente, total ou parcialmente (76,43%+4,11%=80,54%);
- **Pedidos negados:** São aqueles em que o órgão nega motivadamente o acesso à informação (11,23%); e
- **Pedidos não atendidos:** São aqueles que versam sobre matéria da competência legal de outro órgão, referem-se à informação inexistente, são perguntas duplicadas/repetidas ou não se tratam de solicitação de informação por serem caracterizadas como outras demandas de ouvidoria como denúncias, elogios, reclamações, simplifique, solicitação ou sugestão (5,22%+1,60%+1,00%+0,40%=8,22%).

9.3. MOTIVOS PARA NEGATIVA DE ACESSO (POR TIPO)

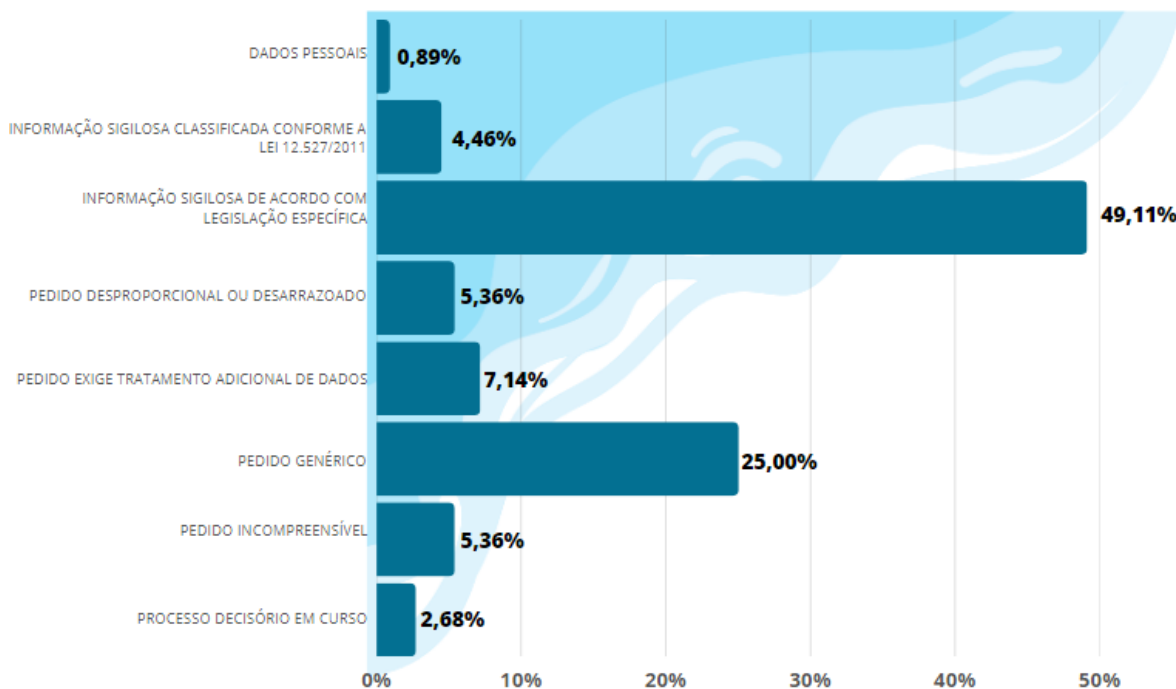


Gráfico 8 – Motivos para negativa de acesso discriminados por tipos.

- **Informação sigilosa de acordo com legislação específica:** o fundamento da negativa de acesso não é a classificação da informação, mas sim uma determinação legalmente estabelecida, como por exemplo: sigilo bancário, sigilo fiscal, segredo de justiça, segredo industrial, sigilo das sociedades anônimas, dentre outros que estão explicados e exemplificados no [Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos da ANTAQ](#) citado anteriormente. (49,11%);

- **Processo decisório em curso / Documento preparatório:** documento que serve para fundamentar tomada de decisão. A LAI não proíbe a entrega de tais documentos, mas garante o seu acesso após a edição do ato relativo à tomada de decisão que os usou como fundamento. (2,68%);

- **Pedido exige tratamento adicional de dados:** pedidos que necessitam de trabalhos adicionais de análise, produção ou tratamento de dados. (7,14%);

- **Informação sigilosa classificada conforme a LAI:** classificação dada à negativa a pedido de acesso à informação cuja divulgação indiscriminada possa colocar em risco a segurança da sociedade ou do Estado. (4,46%);

- **Pedido incompreensível:** pedido de acesso à informação com redação confusa, truncada ou ininteligível. (5,36%);

- **Pedido genérico:** aquele que não é específico e não descreve de forma delimitada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato, dentre outros) o objeto do pedido de acesso à informação, o que impossibilita a identificação e a compreensão do objeto da solicitação (art. 13, I, do Decreto nº 7.724/2012). (25%);

- **Dados Pessoais:** classificação dada ao motivo de negativa a pedido de acesso à informação relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem de pessoa identificada ou identificável. (0,89%);

- **Pedido desproporcional ou desarrazoado:** classificação dada ao motivo de negativa a pedido que acarrete comprometimento das atividades rotineiras da instituição ou que não encontra amparo nos objetivos da LAI e dos seus dispositivos legais. (5,36%).

9.4. CUMPRIMENTO DE PRAZOS

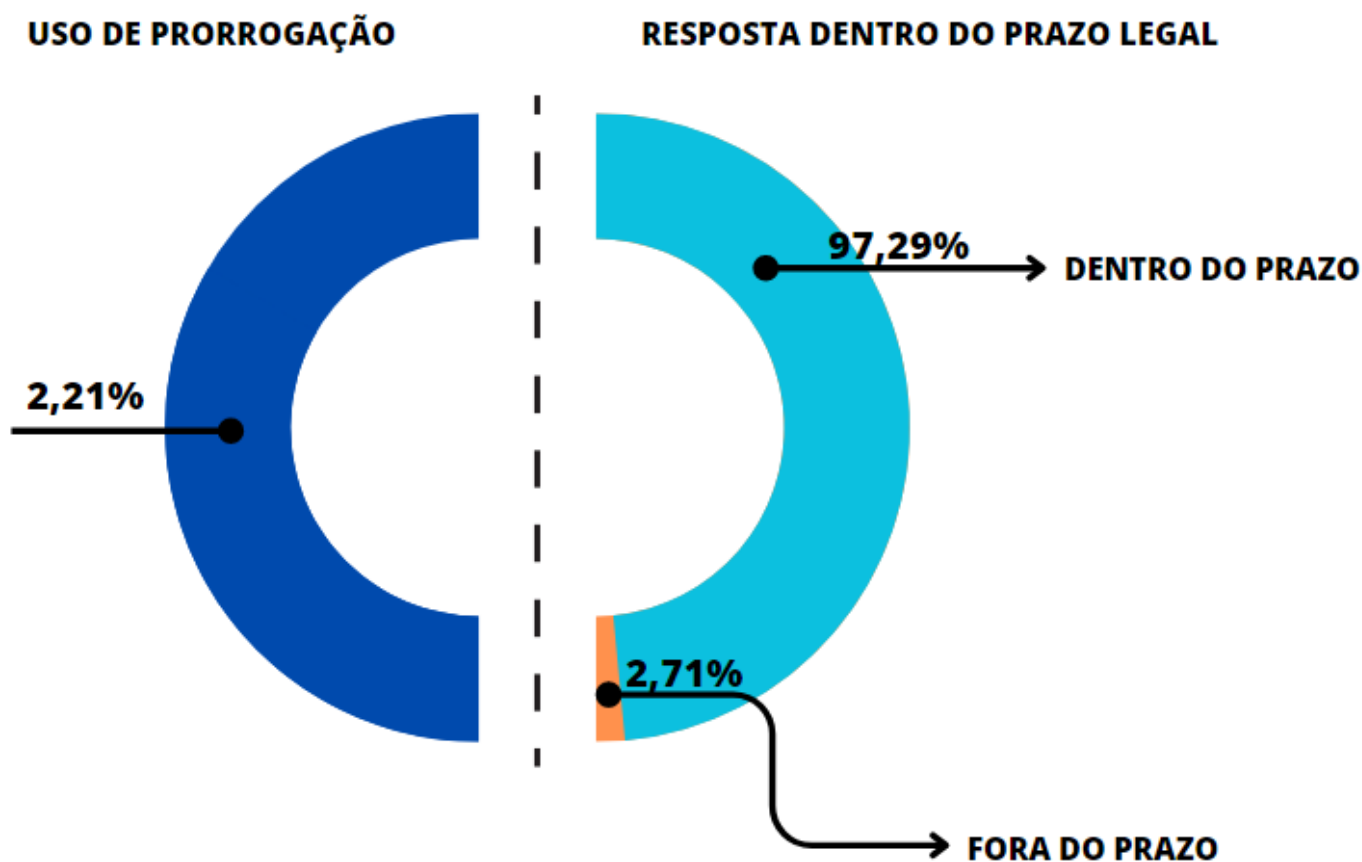


Gráfico 9 – Porcentagem referente ao cumprimento de prazos.

O órgão deve responder os pedidos de acesso à informação no prazo de 20 dias corridos, sendo permitida uma única prorrogação de prazo, mediante justificativa expressa, por dez dias.

- Dentro do prazo: 97,29% dos pedidos foram respondidos dentro do prazo de 20 dias.
- Uso de prorrogação do prazo: 2,21% dos pedidos extrapolaram o prazo inicial, mas foram respondidos dentro da prorrogação legal de mais de 10 dias.
- Extrapolação do prazo: apenas 0,5% dos pedidos extrapolaram o prazo legal de 20 dias, bem como a prorrogação de 10 dias.

9.5. RECURSOS



Figura 34 - Escala de Recursos.

Conforme previsto nos arts. 15 a 20 da LAI, em caso de negativa de acesso à informação, poderá o cidadão recorrer à autoridade hierarquicamente superior do servidor responsável pela elaboração da resposta inicial.

Caso ocorra o indeferimento do recurso em primeira instância, é facultado ao cidadão apresentar um segundo recurso à Autoridade Máxima do Órgão que no caso da ANTAQ é a Diretoria Colegiada.

Em seguida, caso a Diretoria Colegiada da ANTAQ tenha mantido a negativa de acesso, caberá recurso em terceira instância à CGU.

Por fim, na hipótese de a negativa de acesso ser mantida pela CGU, pode o cidadão apresentar recurso em quarta e última instância à [Comissão Mista de Reavaliação de Informações \(CMRI\)](#). A CMRI é um órgão colegiado composto

por nove ministérios. A Comissão atua como última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação.

Diante disso, ao longo de 2022 foram interpostos o total de 37 recursos, sendo que desse total: 91,9% se encerraram ainda em 1ª instância; 5,4% se encerraram na Diretoria Colegiada da ANTAQ (2ª instância) e apenas um único pedido chegou à CGU como recurso de 3ª instância. Não houve sequer recurso que tenha sido apreciado pela CMRI ao longo de 2022. **Esses dados representam uma evolução histórica em relação aos dados de 2021** em que houve 102 recursos, sendo que 13 tiveram que ser apreciados pela Diretoria Colegiada. **Isso reflete um amadurecimento nas respostas dos pedidos de acesso à informação e uma maior satisfação do usuário com as respostas obtidas em 2022 quando comparado a 2021.**

TOTAL DE RECURSOS EM 2022:

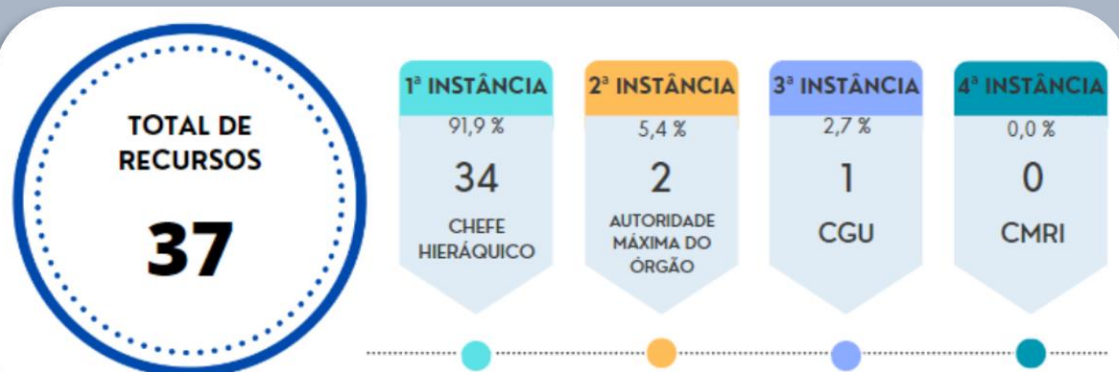


Figura 35 – Total de recursos em 2022.

TOTAL DE RECURSOS EM 2021:

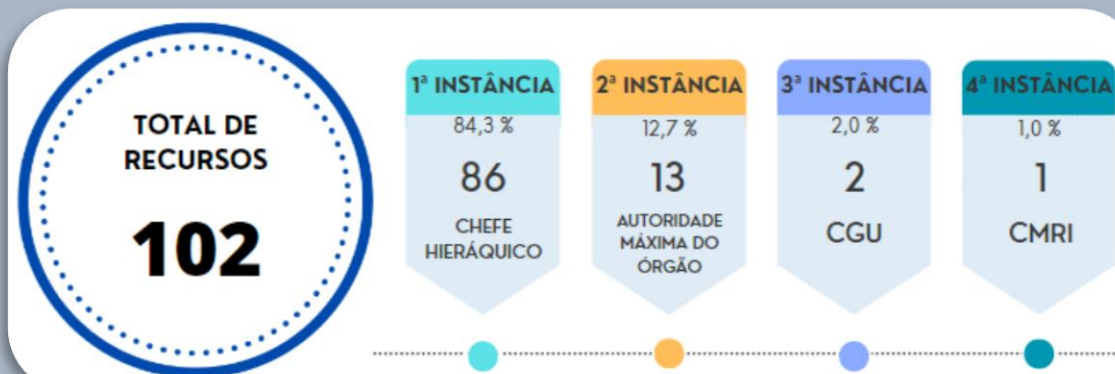


Figura 36 – Total de recursos em 2021.

9.6. QUALIDADE DE ATENDIMENTO

9.6.1. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

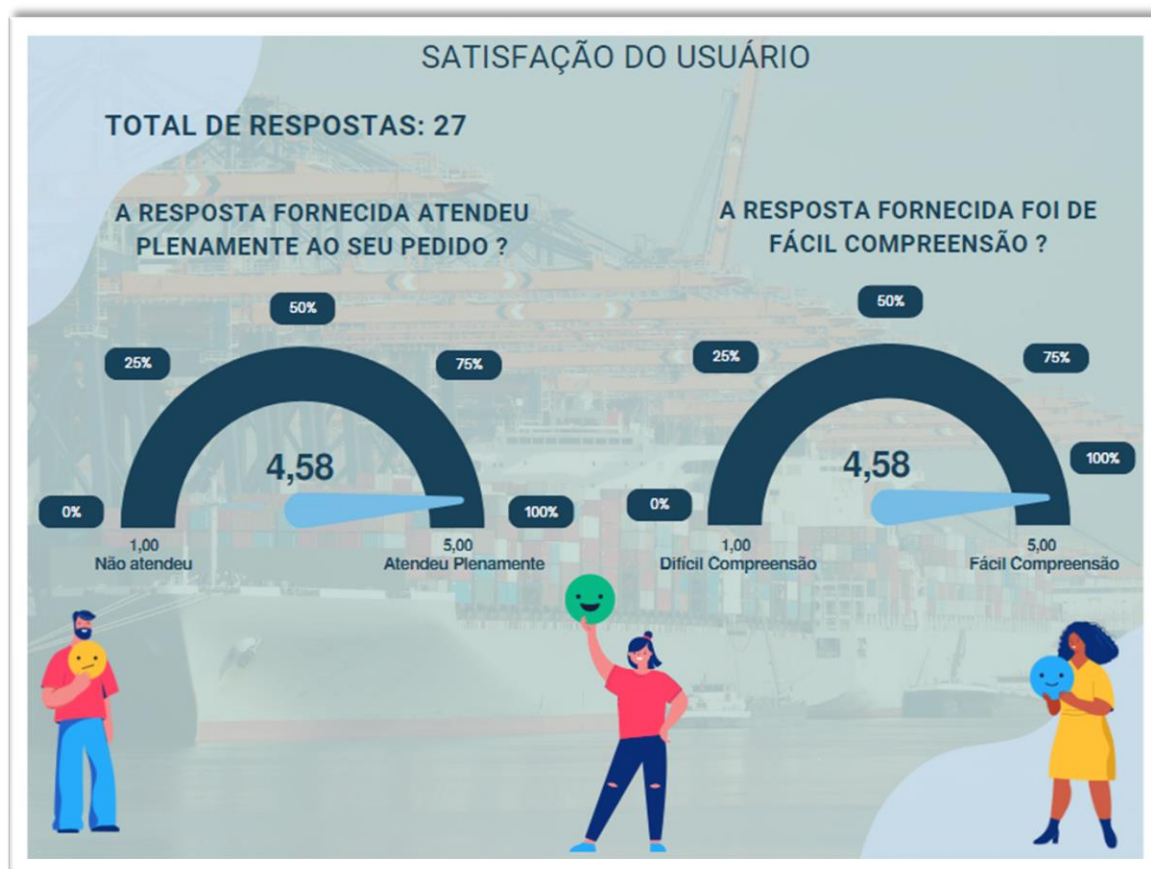


Figura 37 – Resultado das pesquisas de Satisfação do usuário.

Esse gráfico traz informações sobre os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário que é preenchida pelo solicitante após obter a resposta ao seu pedido de acesso à informação. O preenchimento é facultativo. As perguntas da pesquisa variam de acordo com o tipo de resposta e os solicitantes respondem as perguntas marcando uma escala que varia de 1 a 5.

9.6.2. RECLAMAÇÕES



Figura 38 – Quantidade de reclamações.

Quando o órgão não responde a um pedido de acesso à informação, pode o cidadão apresentar uma reclamação, no prazo de 10 dias, à autoridade de monitoramento da LAI, que deverá se manifestar no prazo de 5 dias. Em 2022 houve um total de 5 reclamações, sendo que todas foram respondidas.

9.6.3. OMISSÕES

Em 2022 não houve caso de omissão, ou seja, todos os pedidos de acesso à informação foram plenamente respondidos.



Gráfico 10 – Nível e evolução de omissões.

9.7. PERFIL DOS SOLICITANTES

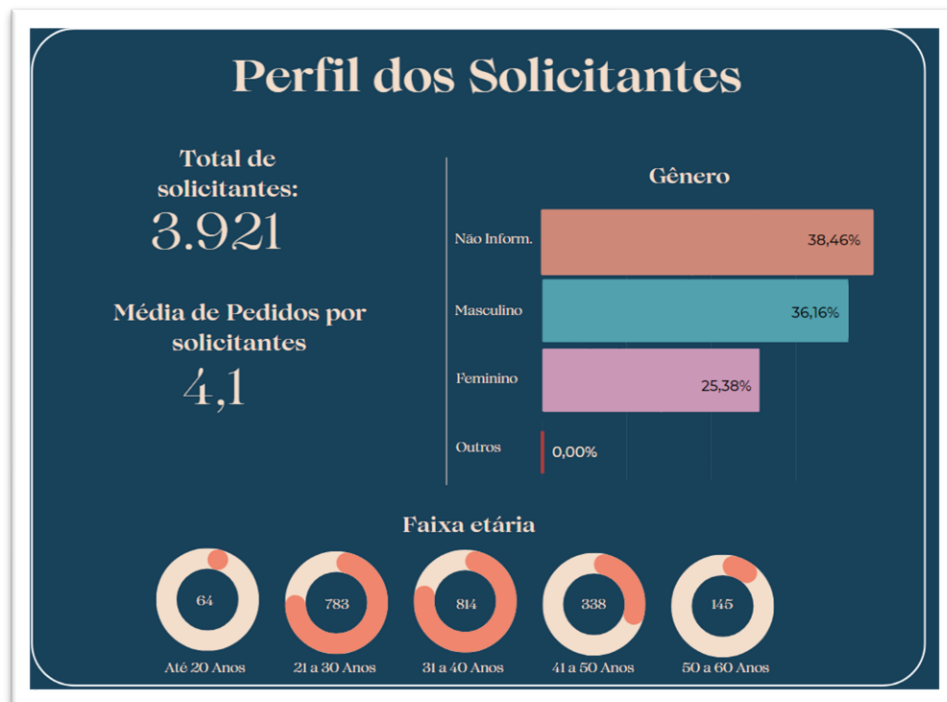


Figura 39 – Perfil dos solicitantes.

O gráfico ao lado mostra o perfil dos usuários que solicitaram acesso à informação à ANTAQ no período de 2022. Percebe-se da análise do gráfico acima que a maioria dos solicitantes têm entre 31 e 40 anos de idade e se definem como sendo do sexo masculino.

9.8. ROL DE DOCUMENTOS CLASSIFICADOS EM GRAU DE SIGILO

Tendo em vista que a LAI se destina a assegurar o direito fundamental de acesso à informação, observando a diretriz da publicidade como regra e o sigilo como exceção, há que se falar que existem informações cuja divulgação pode colocar em risco a segurança da sociedade ou do Estado. Desse modo, embora sejam informações públicas, o acesso a elas é restringido por um tempo determinado, sendo classificadas de acordo com o grau e prazo de sigilo, observando o disposto no Art. 24 da LAI.

É importante fazer a diferenciação entre informação classificada em grau de sigilo – aquelas previstas nos termos do §1º do art. 24 da LAI, as quais recebem a classificação de **reservadas**, **secretas** ou **ultrasecretas** e devem passar por procedimento de classificação – e aquelas que têm seu sigilo definido por legislação específica (fiscal, tributária, segredo de justiça, segredo industrial, etc.).

É preciso ter em mente que todas as

informações produzidas, armazenadas, organizadas e administradas ou que estejam sob supervisão do Estado são, via de regra, públicas, devendo os cidadãos ter pleno acesso a essas informações, o que contribui para aumentar a transparência e o controle social das atividades estatais. Apenas em circunstâncias excepcionais o acesso a tais informações deve ser restrito. De forma a evitar possíveis desvios e excessos nessa restrição, tais exceções são definidas de acordo com os padrões estabelecidos pela lei, não estando excluídos os demais pressupostos especificados em regulamentação específica.

Outro princípio a ser seguido é que a restrição de acesso não se dá em função do tipo de documento, mas em função da informação nele contida.

Nessa perspectiva, para dar transparência à classificação das informações, a LAI estabelece, em seu Art. 30, que a autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará anualmente em seu

sítio eletrônico, o rol das informações classificadas e desclassificadas.

Em cumprimento ao normativo, o [Portal da ANTAQ](#) mostra o rol das Informações Classificadas e Desclassificadas onde verifica-se que em 2022

não houve documento classificado ou desclassificado no âmbito da Agência. Importante salientar que a ANTAQ nunca custodiou ou produziu informações classificadas e, conseqüentemente, nunca precisou fazer uma desclassificação.

10. TRANSPARÊNCIA ATIVA

10.1. PORTAL DA ANTAQ



A Transparência Ativa na ANTAQ segue um padrão que foi disposto no [Guia de Transparência Ativa](#) que é um compilado de disposições normativas, elaborado pela

Controladoria Geral da União (CGU), cujo objetivo é auxiliar no correto cumprimento das obrigações de transparência ativa previstas na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação \(LAI\)](#), no [Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#), e em demais normas que regem o assunto.

A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas, de ofício, pelos órgãos e entidades públicas, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. Além disso, no art. 8º prevê um rol mínimo de informações que devem, obrigatoriamente, ser divulgadas nas páginas oficiais na internet, de órgãos e entidades, no menu principal “Acesso à Informação”.

O objetivo da padronização dessas páginas oficiais é oferecer ao cidadão um padrão que facilite a navegação, permitindo uma rápida localização e obtenção das informações desejadas, independentemente a qual órgão estiver se referindo,

além de favorecer as pesquisas por máquina. Também é importante reiterar que a divulgação espontânea das informações é uma das diretrizes da LAI (art. 3º, II), sendo vantajosa para a Administração Pública porque tende a reduzir as demandas nos canais de transparência passiva, minimizando o trabalho e os custos de processamento, bem como gerenciamento dos requerimentos de acesso, conforme citado nos itens anteriores desse relatório.

O “[Painel Lei de Acesso à Informação](#)” foi desenvolvido pela CGU e contém dados e indicadores sobre a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo Federal, além de trazer um ranking atualizado por órgãos e entidades sobre o grau de cumprimento dos itens de transparência ativa definidos no Guia de Transparência Ativa. Ao longo de 2022, a Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA, vinculada à Ouvidoria, assumiu a responsabilidade pela adoção de medidas capazes de promover e fomentar, perante as áreas internas, a publicação de informações no [Portal da ANTAQ](#), com o objetivo de atender às exigências legais e às determinações da CGU. Em razão da adoção dessas medidas, a partir de junho de 2022, a ANTAQ passou a figurar na 1ª posição no Ranking de Transparência Ativa da CGU, onde se encontra até a presente data, conforme imagem a seguir:

TRANSPARÊNCIA ATIVA

Avaliados: **49/49**

Cumpridos: **49**

Ranking de cumprimentos: **1°/308**



Cumpridos



Cumpridos parcialmente



Não Cumpridos

Figura 40 – Ranking do cumprimento dos itens de transparência ativa em 2022.

A fim de ilustrar o trabalho desempenhado para o cumprimento dos itens de transparência ativa ao longo de 2022, é importante destacar que:

- Dezembro de 2021: a ANTAQ figurava na **281ª posição** no Ranking de Transparência Ativa da CGU;
- Dezembro de 2022: desde junho de 2022 a ANTAQ passou a figurar a **1ª posição** no Ranking de Transparência Ativa da CGU, onde se encontra até a presente data.

Atualmente o Portal da ANTAQ, disponibiliza, além de todos os itens obrigatórios exigidos pelo Decreto 7.724/12, Art. 7º, §3º e pela CGU, diversas outras informações produzidas pelos mais diversos setores da ANTAQ com o intuito de fortalecer cada vez mais a transparência ativa da Agência.



10.2. PLANO DE DADOS ABERTOS DA ANTAQ

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. Portanto, a exemplo de outras iniciativas de transparência pública, preconiza-se o acesso à informação como um direito dos cidadãos.

O [Plano de Dados Abertos \(PDA\)](#) é o documento que estabelece o conjunto de medidas e ações para garantir que os dados sejam disponibilizados de forma acessível e utilizável pelo público em geral. O objetivo principal de um plano de dados abertos é promover a transparência, a participação cidadã e a inovação, através da abertura de informações que possam ser reutilizadas e redistribuídas.

Nesse contexto, o PDA vigente da ANTAQ, ciclo 2021-2023, abrange as seguintes bases de dados, sem prejuízo da inclusão ou exclusão de bases conforme revisões do Plano: Afretamento, Desempenho Ambiental, Fiscalizações, Movimentação Portuária e Outorgas. Ressalta-se que a atualização das bases de dados ocorre de forma automática, conforme atualização do sistema ou painel em que se encontram. Dessa forma, o usuário tem acesso à versão mais recente disponível dos dados para download.

No final do ano de 2021 houve a transferência de competências da extinta Coordenadoria de Acesso à Informação – CAI, estruturada hierarquicamente situada na Secretaria Geral - SGE, para a Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação - CTA, pertencente à estrutura da Ouvidoria - OUV.

Considerando a transferência de competências entre as coordenadorias listadas e a ocorrência de

DADOS ABERTOS

algumas pendências levantadas pela Controladoria-Geral da União (CGU) em relação ao Plano de Dados Abertos vigente e em relação às informações disponibilizadas no [Painel de Monitoramento de Dados Abertos](#), percebeu-se a necessidade de realizar uma análise e revisão do PDA vigente.

É importante destacar que a revisão do PDA é um processo contínuo e dinâmico, devendo ser realizado periodicamente e de forma colaborativa a fim de garantir que as informações disponibilizadas estejam atualizadas e sejam relevantes para o cidadão.

Dessa forma, reuniões de alinhamento foram realizadas tanto com a CGU quanto com os integrantes da antiga CAI. Foi elaborado, então, outro documento referente ao Plano de Dados Abertos da ANTAQ contemplando as alterações sugeridas pela CGU ([Plano de Dados Abertos CTA, Documento SEI nº 1690600](#)).

No PDA vigente a ANTAQ decidiu pela retirada das seguintes bases de dados: SEI, SophiA (NORMAS E LEGISLAÇÕES), SisLeilão (AUDIÊNCIAS

PÚBLICAS) e Contratos Administrativos, uma vez que, como a própria nomenclatura dos sistemas sugerem, o cerne desses sistemas é de informações, não dados, descumprindo, portanto, os requisitos elencados no [Decreto nº 8.777/2016](#) e na [Resolução nº 3/2017](#) do Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA) para a sua abertura.

No entanto, ainda constavam no [Painel de Monitoramento de Dados Abertos](#) da CGU as bases de dados que foram retiradas, bem como bases duplicadas em razão da nomenclatura e bases consideradas em atraso, não obstante o fato que todas as bases constantes do PDA já haviam sido publicadas e foram automatizadas. Em vista disso, foram solicitadas alterações no referido Painel para refletir o cenário atual da abertura dos dados abertos da ANTAQ, que foram realizadas pela CGU.

Após as tratativas mencionadas acima, todas as pendências relacionadas ao Plano de Dados Abertos 2021-2023 que haviam sido apontadas pela CGU foram devidamente sanadas.



Figura 41 – PDA da Antaq.

10.3. SISTEMA ELETRÔNICO DE AGENDAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL: E-AGENDAS



Figura 42 – Ícone e-Agendas.

O sistema e-Agendas foi instituído pelo [Decreto nº 10.889/2021](#) que regulamentou o inciso VI do art. 5º e o art. 11 da [Lei nº 12.813/2013 - Lei sobre Conflito de Interesses](#). A Transparência de Agendas tem por objetivo aprimorar as ações de integridade no âmbito do Poder Executivo federal dando maior transparência às relações de representação privada de interesses que ocorrem na administração pública federal.

O referido Decreto dispõe sobre a divulgação da agenda de compromissos públicos e a participação de agentes públicos em audiência, no âmbito do Poder Executivo federal, bem como estabelece regras para o recebimento de brindes, presentes e hospitalidades, assim como a obrigação de dar transparência ao recebimento desses dois últimos.

São obrigados a publicar suas agendas, pela natureza do cargo que ocupam, os agentes públicos a que se referem os incisos I a IV do caput do art. 2º da [Lei nº 12.813/2013](#), a saber, os ocupantes de cargo: I. de ministro de Estado; II. de natureza especial ou equivalentes; III. de presidente, vice-presidente e diretor, ou equivalentes, de autarquias, fundações públicas, empresas públicas ou sociedades de economia mista; e IV. do Grupo de Direção e Assessoramento Superiores - DAS, níveis 6 e 5 ou equivalentes. Além desses casos, também podem se tornar obrigados a publicar agenda de compromissos públicos os agentes públicos que participem de forma recorrente de decisão passível de representação privada de interesses, identificados por meio de processo interno de gestão de riscos pelo órgão ou entidade, de acordo com o art. 3º do [Decreto nº 10.889/2021](#).

Na imagem a seguir é possível verificar a equivalência dos cargos da ANTAQ de acordo com a Portaria ME nº 158/2019.

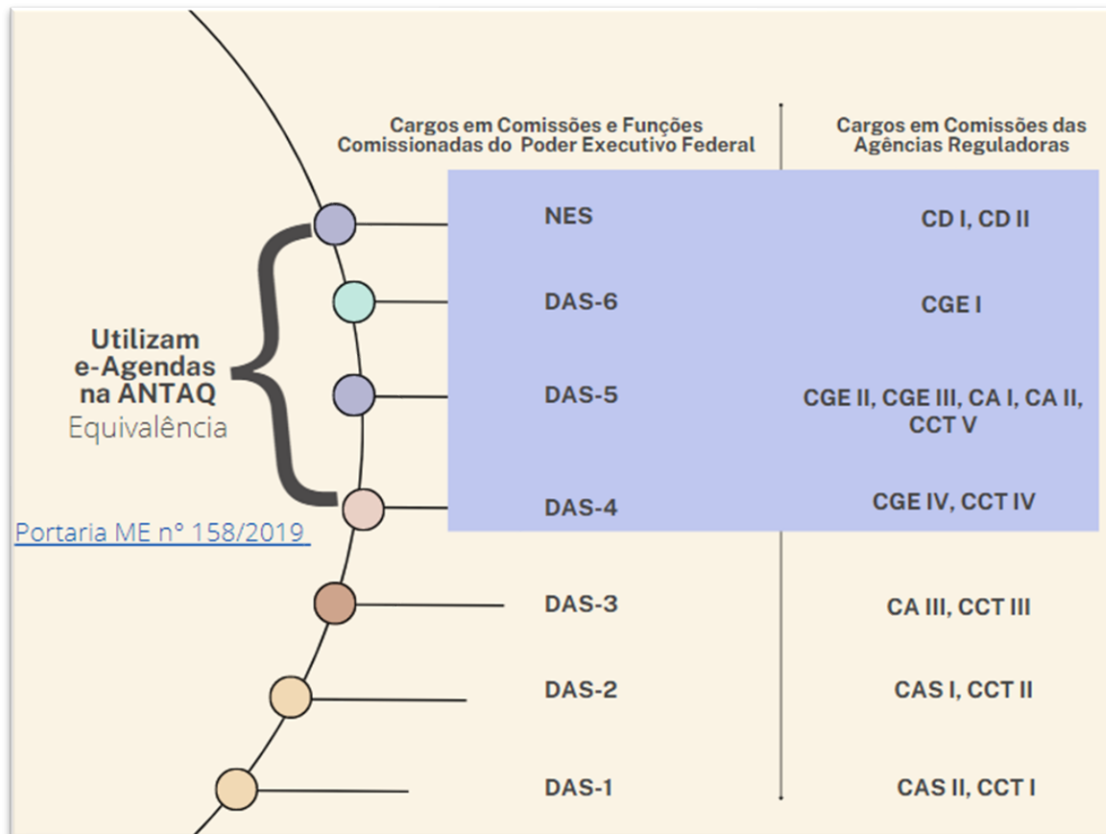


Figura 43 – Cargos equivalentes na Antaq que realizam registros no Sistema e-Agendas.

• O que **precisa** ser publicado na agenda de compromissos públicos?

- ✓ diferentes tipos de compromissos públicos (reuniões e audiências);
- ✓ viagens realizadas a trabalho na qual haja custeio de despesas por agente privado;
- ✓ hospitalidades;
- ✓ presentes recebidos de agente privado em razão do cargo, função ou emprego público que ocupe ou de atividades que exerça enquanto agente público, cuja recusa ou devolução tenha sido inviável, assim como declaração de tê-lo sido entregue ao setor de patrimônio do seu órgão ou entidade;
- ✓ afastamentos do agente público, incluindo o nome do substituto, quando houver.

• O que **NÃO precisa** ser publicado na agenda de compromissos públicos?

- ✓ Despachos internos (reuniões entre os agentes públicos da ANTAQ);
- ✓ Brindes recebidos (valor inferior a 1% da remuneração máxima – STF);
- ✓ Compromissos particulares dos agentes públicos;
- ✓ Informações sigilosas. Somente deve ser registrado o que pode ser publicado;
- ✓ Viagens a trabalho que não haja custeio de agente privado, pois já estão registradas no SCDP e no Portal da Transparência.

Para acesso inicial do órgão ou entidade ao Sistema, por padrão, em outubro de 2022, no lançamento do Sistema, foi realizado o cadastro da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI) como primeiro perfil de Administrador Institucional Supervisor (AIS). Com este perfil, a AMLAI é o gestor responsável por cadastrar a estrutura de sua Instituição e os demais usuários no Sistema, inclusive outros Administradores Institucionais Supervisores ou Assistentes Técnicos para que a auxiliem.

Cabe esclarecer que este foi apenas o método adotado para prover o acesso inicial com a celeridade exigida pelo [Decreto nº 10.889/2021](#) e não representa uma decisão da CGU quanto a quem deva desempenhar efetivamente este papel. Prevalece a decisão interna dos órgãos e entidades quanto a quem deve desempenhar o papel de AIS, bem como quanto aos próprios cadastros de perfis e da estrutura organizacional, que deverão ser feitos de acordo com a realidade de cada instituição.

11. AUTODIAGNÓSTICO E PROPOSTAS DE MELHORIA INDICADAS NO MODELO DE MATUREZADE – MMOuP

Desde sua criação, ao tempo em que entrega a prestação jurisdicional ao manifestante, a Ouvidoria da Antaq atua pari passo no seu aperfeiçoamento, buscando novas ferramentas que deem maior transparência e facilidade de acesso aos usuários, o que tem se refletido em melhorias do serviço prestado. Os desafios a serem enfrentados na condução da Ouvidoria da Antaq estão em alcançar a otimização dos serviços prestados ao público interno e externo.

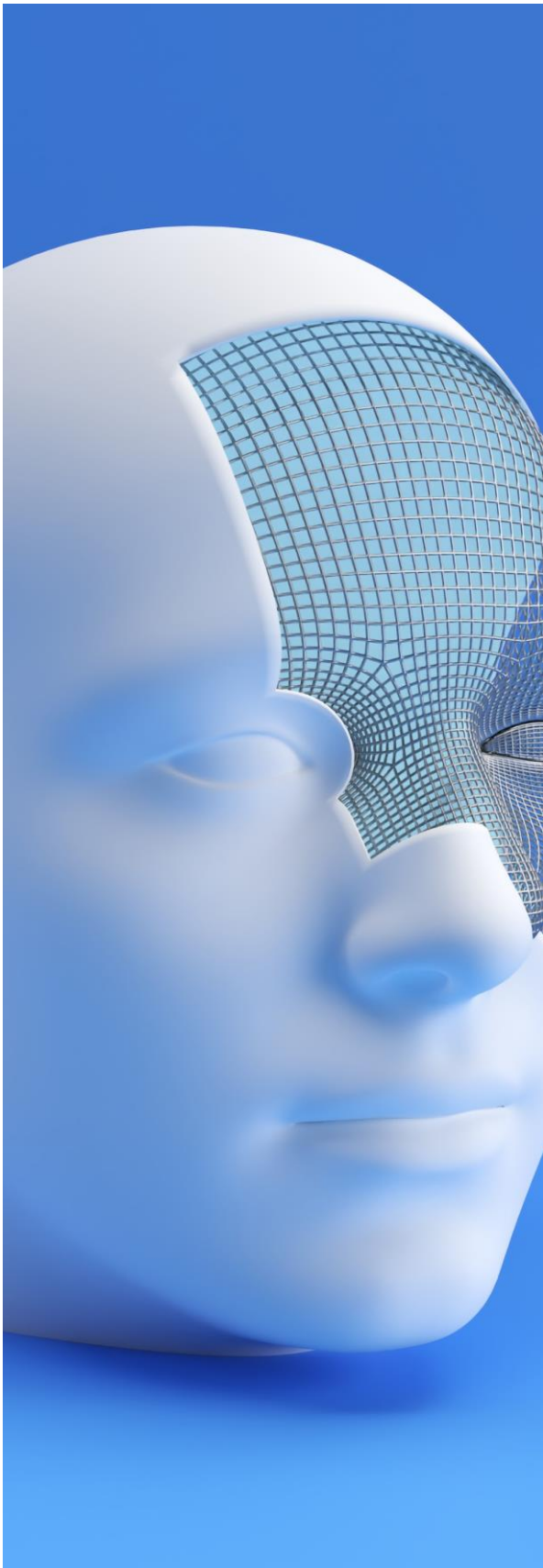
Tais desafios foram dimensionados por ocasião da autoavaliação determinada pelo Sr. Ouvidor-Geral da União no Ofício Circular Nº 17/2021/OGU GAB/OGU-CGU, de 05/03/2021 (Processo nº 00190.101860/2021-11), de implementação obrigatória no âmbito das Ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV), da qual a Ouvidoria da Antaq é integrante. A autoavaliação consistiu no preenchimento do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) cujas respostas estão inseridas no Processo SEI 50300.010061/2021-10, da Antaq.

À luz do autodiagnóstico e das propostas de melhoria indicadas no MMOuP, esta Ouvidoria

detectou várias lacunas a aprimorar, definindo um Plano de Ação com Metas a serem implantadas em 2022 (SEI nº 1496112), a testemunhar as necessidades da Ouvidoria que se afiguraram indispensáveis para alcançar a otimização, em conformidade com o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP). Foram apresentadas ações de possível execução pela Agência, de forma que a Ouvidoria da Antaq possa atingir o Nível Alvo (Nível 4) estabelecido no Modelo de Maturidade, nos respectivos quesitos.

Esta Ouvidoria já concretizou várias ações das Metas estabelecidas, a partir do período em que foi feito o autodiagnóstico até o presente momento, consubstanciadas nos seguintes temas:

- MMOuP subitem 1.2.5 Condutas – elaboração e publicação do Manual de Conduta dos Colaboradores da Ouvidoria no Portal da Antaq - Painel Ouvidoria;



- MMOuP subitem 1.5.3 Infraestrutura física – A Ouvidoria diligenciou junto a Diretoria da Antaq no sentido de ser realocado o espaço físico da Ouvidoria, de modo a comportar um espaço qualificado e funcional, adequado para os serviços inerentes a essa Unidade. (Nota Técnica nº 7, Processo SEI 50300.017395/2021- 14);
- Com fulcro na Lei no 13.848 de 2019 (Lei das Agências Reguladoras) a Ouvidoria diligenciou junto a Diretoria da Antaq demonstrando a necessidade Reestruturação organizacional da Ouvidoria, propondo sua constituição em duas setoriais técnicas distintas, que se coadunam no atendimento à sociedade, fomentando a transparência e o acesso à informação no âmbito da Antaq (Processo nº 50300.018197/2021-60). Essa reestruturação foi aprovada pela Diretoria da Antaq, por meio do Acórdão nº 709-ANTAQ, de 30/11/2021, publicado na Seção I do DOU de 1º/12/2021, sendo a Ouvidoria subdividida em Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC e Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA;
- MMOuP subitem 2.1.3 Qualidade da informação – atualização e publicação da Carta de Serviços, com ampla participação da Ouvidoria;
- MMOuP subitem 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna – criação do e-mail para o público interno da Antaq – ouvidoria.interno@Antaq.Gov.BR;
- MMOuP subitem 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna – instituição do QR Code, um canal destinado à 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. A visualização do QR Code, está disponível no portal da Agência na Internet e na intranet/Antaq. Os usuários já estão utilizando essa ferramenta, atestando o sucesso da iniciativa;

- MMOP subitem 2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias – instituição da Ordem de Serviço nº 3/2021/OUV (Processo SEI 50300.018817/2021-61), para acompanhamento dos processos administrativos de fiscalização em tempo presente, até final conclusão do processo transitado em julgado no âmbito da ANTAQ;
- MMOP subitens 3.2.1 e 3.2.2 Relacionamento com os Conselhos de Usuários - implementação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Antaq, que está em adiantada fase de implantação, contando com 86 Conselheiros até agora. O Cronograma de ações está em dia. Ao finalizar o ano de 2021 a Agência contava com 85 (oitenta e cinco) conselheiros e já havia publicado enquetes na Plataforma do Conselho de Usuários, a fim de que ditos conselheiros avaliassem os serviços da Antaq. Um número significativo de respostas foi apresentado pelos conselheiros para as respectivas enquetes enviadas por meio da Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. A próxima etapa é proceder à avaliação das respostas e elaboração do Relatório, que já se encontra em andamento.

Para o ano de 2022 o plano de ação da Ouvidoria da Antaq foi esculpido à luz das ações previstas para seu fortalecimento na proposta para o Plano de Gestão Anual da Antaq para 2022, que compreendem:

- Capacitação da Ouvidoria;
- Avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- Mapeamento e aperfeiçoamento do fluxo dos processos internos da Ouvidoria (acessibilidade de dados/ transparência);
- Mapeamento dos riscos de segurança de informações (acessibilidade de dados/ transparência);
- Aprimoramento do Conselho de Usuários da Antaq.
- Ressalte-se, ainda, no contexto da avaliação e aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria, que várias ações estão planejadas para 2022, dentre elas destacam-se:
- Implantação da Ouvidoria Itinerante, com o objetivo de conhecer os problemas in loco e, por meio de palestras oferecer esclarecimentos aos usuários e oferecer-lhes oportunidade de expor suas dúvidas e reclamos.
- Maior publicidade das ferramentas disponíveis aos usuários externos e internos, esclarecendo o que compreendem e como utilizá-las;

12. GESTÃO DE RISCOS

O processo de Gestão de Riscos consiste no conjunto de atividades coordenadas destinadas a lidar com eventos que podem, de alguma forma, afetar o atingimento dos objetivos de uma organização. Nesse sentido, a metodologia do referido processo consiste em estruturar as etapas necessárias para a operacionalização da Gestão de Riscos, por meio do entendimento do contexto, pela identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos.

Cabe destacar que, conforme disposto no art. 11 da Portaria 71/2018, compete aos gestores dos processos organizacionais identificar os riscos existentes, analisar a probabilidade de se materializarem,

assim como a extensão e gravidade dos efeitos negativos produzidos. Busca-se, dessa forma, a adoção de ações preventivas para reduzir os riscos a níveis aceitáveis, bem como gerar informações que permitam a comunicação e a tomada de decisões sobre as prioridades para a alocação de recursos.

Nesse contexto, em novembro de 2022, o processo de implementação do gerenciamento de riscos foi iniciado no âmbito da Ouvidoria. A princípio, a Ouvidoria e suas coordenadorias (Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC e Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA), juntamente com a Secretaria de Planejamento, aprovaram um plano de ação definindo as datas, os participantes e o escopo de atuação do processo, conforme apresentado no quadro a seguir:

Atividade	Data	UORG	Medidas a serem desenvolvidas
Reunião Inicial (Kickoff)	14/11/2022 de 14:30 às 15:00	OUV, CAC e CTA	<u>Reunião Remota Teams</u> Apresentação e deliberação conjunta do plano de ação do gerenciamento de riscos na Ouvidoria; Disponibilização do material de apoio.
Workshop conceitual acerca da temática "Gestão de Riscos"	17/11/2022 de 14:30 às 16:30	OUV, CAC e CTA	<u>Reunião Remota Teams</u> Workshop conceitual e esclarecimento de dúvidas sobre o tema "Gerenciamento de Riscos". Evento único com duração de 2 horas. Apresentação da Metodologia de Gestão de Riscos e Integridade da Antaq; Revisão dos conceitos básicos sobre Gestão de Riscos; Detalhamento das 5 etapas que compõe o processo de gerenciamento de riscos; Apresentação dos estudos de caso; Esclarecimento de dúvidas sobre o tema.
Oficina Prática sobre mapeamento dos riscos	18/11/2022 de 14:30 às 16:30	OUV, CAC e CTA	<u>Reunião Remota Teams</u> Desenvolvimento de oficina prática. Evento único com duração de 2 horas; Identificação dos processos organizacionais do setor; Acompanhamento das atividades de identificação dos eventos de riscos das UORGs e seus desdobramentos; Esclarecimento de dúvidas sobre o tema.
Mapeamento dos riscos da OUV	21/11/2022 de 14:30 às 16:30	OUV	<u>Reunião Remota Teams</u> Reunião individual para mapeamento dos riscos da OUV. Evento com duração de 2 horas.
Mapeamento dos riscos da CAC	22/11/2022 de 14:30 às 16:30	CAC	<u>Reunião Remota Teams</u> Reunião individual para mapeamento dos riscos da CAC. Evento com duração de 2 horas.
Mapeamento dos riscos da CTA	23/11/2022 de 14:30 às 16:30	CTA	<u>Reunião Remota Teams</u> Reunião individual para mapeamento dos riscos da CTA. Evento com duração de 2 horas.
Elaboração do plano de resposta ao risco da OUV	29/11/2022 de 14:30 às 16:30	OUV	<u>Reunião Remota Teams</u> Reunião individual para elaboração do plano de resposta ao risco da OUV. Evento com duração de 2 horas.
Elaboração do plano de resposta ao risco da CAC	30/11/2022 de 14:30 às 16:30	CAC	<u>Reunião Remota Teams</u> Reunião individual para elaboração do plano de resposta ao risco da CAC. Evento com duração de 2 horas.
Elaboração do plano de resposta ao risco da CTA	01/12/2022 de 14:30 às 16:30	CTA	<u>Reunião Remota Teams</u> Reunião individual para elaboração do plano de resposta ao risco da CTA. Evento com duração de 2 horas.
Envio das informações	07/12/2022	OUV, CAC e CTA	Prazo final para envio à UGR das informações relacionadas ao plano de resposta aos riscos.

Durante a execução do cronograma foram realizadas as seguintes etapas:

- Etapa 1 – Entendimento de Contexto:** Neste momento, as UORGs deverão identificar quais os processos críticos e as entregas mais relevantes atribuídas ao seu setor. Cabe ressaltar que a identificação dessas entregas é passo fundamental para apoiar as demais etapas do processo de gerenciamento de riscos.
- Etapa 2 – Identificação de Riscos:** O propósito da identificação de riscos é encontrar, reconhecer e descrever riscos que possam impedir que a Agência e suas UORGs alcancem seus objetivos. Busca-se compreender possíveis ameaças e vulnerabilidades existentes e avaliar a extensão e a adequação dos controles utilizados.
- Etapa 3 – Análise de Riscos:** é a etapa em que são estimados os níveis de criticidade dos riscos identificados no processo anterior. A estimativa visa compreender a relação entre a probabilidade de um evento de risco se materializar e o impacto/consequências provocadas caso as ameaças aos ativos ocorram de fato.
- Etapa 4 – Avaliação e priorização dos Riscos:** tem por finalidade auxiliar na tomada de decisão, com base nos resultados da Análise de Riscos, e apresentar os riscos que precisam de tratamento e de prioridade para a implementação de medidas de controle. O objetivo dessa etapa do gerenciamento de riscos é apresentar o modelo de Matriz de Riscos adotado pela Antaq com vistas a determinar se o evento de risco é aceitável ou intolerável.
- Etapa 5 – Definição de Respostas aos Riscos:** Essa etapa busca oferecer uma resposta ao evento de risco e está relacionada às atividades que deverão ser implementadas para mitigar os riscos priorizados.

Após a conclusão do processo foi possível obter os seguintes resultados referentes ao setor de Ouvidoria, e suas unidades organizacionais, CTA e CAC:

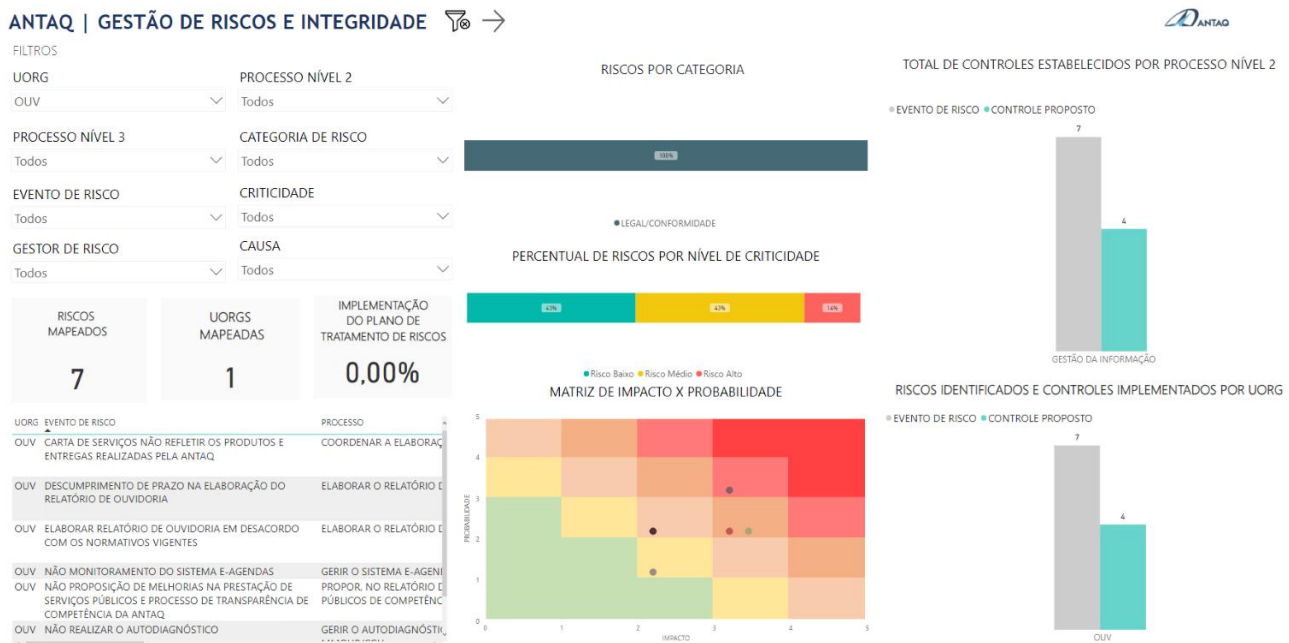


Figura 44 – Painel Power BI da Gestão de Riscos realizada na Ouvidoria.

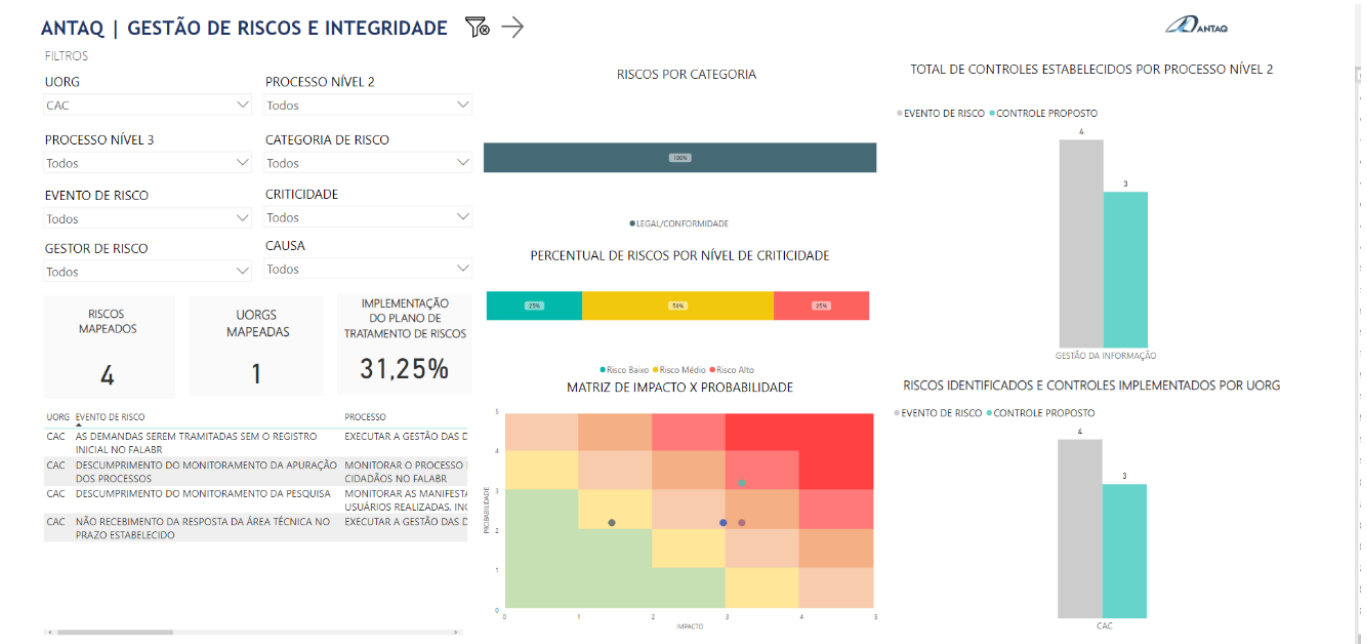


Figura 45 – Painel Power BI da Gestão de Riscos realizada na Ouvidoria.

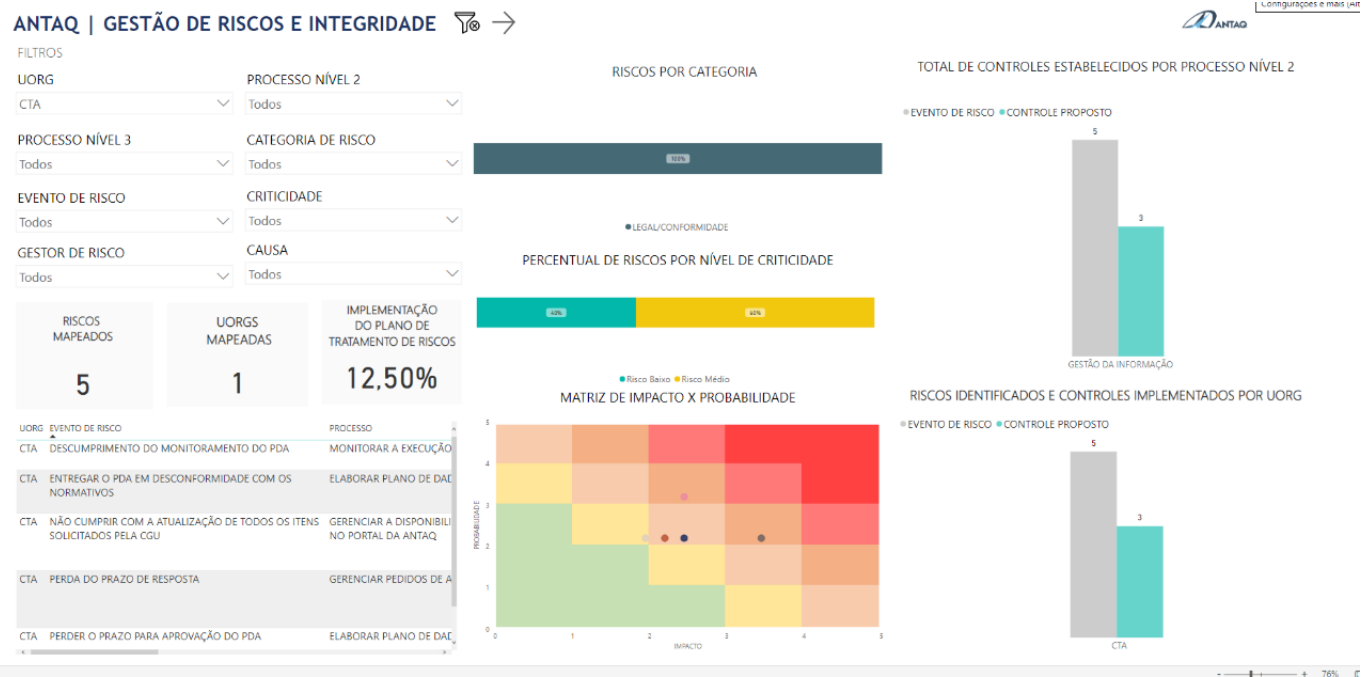


Figura 46 – Painel Power BI da Gestão de Riscos realizada na Ouvidoria.



13. FORÇA DE TRABALHO



Figura 37 – Representando a Força de Trabalho.

monitoramento da Carta de Serviços; monitoramento dos conselhos de usuários; transparência ativa; transparência passiva; dados abertos; e supervisões.

Cabe ressaltar que esta Unidade de Ouvidoria, conjuntamente com suas unidades subordinadas participa do Dimensionamento da Força de Trabalho (DFT), que é um processo sistemático e contínuo de avaliação das necessidades atuais e futuras de gestão de pessoas relacionada aos quantitativos, a composição e ao perfil da força de trabalho, a fim de alcançarmos um análise capaz de indicar o número adequado de pessoas com as habilidades, competências e aptidões para desempenhar e atender o plano de trabalho da Ouvidoria.

14. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cidadão tem direito a uma agência reguladora eficiente e ativa, apta não apenas a intervir no presente, mas a formular cenários futuros, posicionando-se estrategicamente no centro das discussões do setor de transportes aquaviários. Em vista disso, o presente Relatório descreve as atividades da Ouvidoria da Antaq no ano de 2022, elaborado a partir das manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços regulados, em conformidade com o disposto no inciso II, art. 14, da Lei de Defesa dos Direitos do Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017), visando ao aprimoramento da gestão pública e a garantia da transparência e do acesso à informação no âmbito da Agência, fazendo cumprir a Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011) e a Política de Dados Abertos (Decreto nº 8.777/2016).

Com o advento da lei 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e estabelece que a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, devem resultar em sugestões e recomendações relevantes para que a Antaq possa, cada vez mais, atender aos anseios da sociedade.

Nesse sentido, presente Relatório trouxe em seu bojo todas as avaliações dos serviços públicos oferecidos pela Antaq em sua carta de serviços e disposto no portal gov.br do governo federal. São elas: Avaliação realizada pelos Conselhos de Usuários (em 2022), o Painel Lidera Infra, e o API de avaliação trazido pela plataforma Central de Qualidade do governo federal.

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

Vale ressaltar que além da análise qualitativa/quantitativa das manifestações apresentadas pelos usuários do serviço regulado no exercício de 2022, o Relatório traz sugestões e proposições, sem qualquer pretensão de exaurimento daquela fonte (manifestações dos usuários), visando o aprimoramento das atividades da Agência.

Posto isso, informa-se que este Relatório será submetido à Diretoria Colegiada da Antaq, que poderá se manifestar no prazo de 20 dias úteis, conforme determina a Lei 13.848/2019, § 4º do art. 22. Em ação subsequente, a ouvidora encaminhará o relatório ao titular do Ministério de Portos, Aeroportos e Aviação Civil, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal, ao Tribunal de Contas da União, e à Controladoria Geral da União, bem como irá divulgá-lo no sítio da agência na internet.



Fala.BR (portal com a plataforma de ouvidoria, disponibilizado pela CGU/OUV de uso obrigatório pela Administração Pública Federal, nos decretos do termo 9.492/2018);

Portal ANTAQ;

Legislação CGU/OGU;

Relatório Anual de Ouvidoria - 2018 a 2021;

Sistema de Transparência Ativa - STA no Fala.BR;

Guia de Transparência Ativa (GTA);

Portal Brasileiro de Dados Abertos;

Demais Legislações Correlatas.



SEPN Quadra 514, Conjunto "E", Edifício ANTAQ

CEP: 70760-545 - Brasília - DF

Telefone: (61) 2029-6500

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira,
das 8h às 18h

 ANTAQ