

Relatório de Enquetes do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ANTAQ



2025



DIRETOR-GERAL SUBSTITUTO

Caio César Farias Leônico

DIRETORES

Alber Furtado de Vasconcelos Neto

Flávia Moraes Lopes Takafashi

Wilson Pereira de Lima Filho

CHEFE DE GABINETE

Anilson Rodrigues Aires

SUPERINTENDENTES

Alexandre Palmieri Florambel *(Superintendência de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais)*

Cristina Castro Lucas de Souza *(Superintendência de ESG e Inovação)*

Eduardo Pessoa de Queiroz *(Superintendência de Estudos e Projetos Hidroviários)*

Joelson Neves Miranda *(Superintendência de Administração e Finanças)*

José Renato Ribas Fialho *(Superintendência de Regulação)*

Renildo Barros da Silva Junior *(Superintendência de Outorgas)*

CHEFES DAS UNIDADES DE SUPORTE À DECISÃO

Célia Aparecida de Almeida Siqueira *(Corregedoria)*

Flávio Chiarelli Vicente de Azevedo *(Procuradoria Federal junto à ANTAQ)*

Marcos Mendonça da Silva *(Auditoria Interna)*

Paulo Morum Xavier *(Secretaria Geral)*

OUVIDORA SUBSTITUTA

Joelma Maria Costa Barbosa

EQUIPE DA OUVIDORIA

- **SEÇÃO DE APOIO AO CIDADÃO**
Ana Clébia do Nascimento Torres
Maria de Lourdes Gurgel de Araújo *(Chefe de Seção)*
Maria Lúcia Rodrigues Lima Teles *(Chefe de Seção Substituta)*
- **SEÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO**
Alan Campelo de Oliveira Silva *(Chefe de Seção)*
Eliseu Fernando Silveira de Carvalho *(Chefe de Seção Substituto)*



SUMÁRIO

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	5
APRESENTAÇÃO	6
1. A CARTA DE SERVIÇOS DA ANTAQ.....	9
2. CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ANTAQ.....	12
3. METODOLOGIA UTILIZADA NA CONSULTA AOS CONSELHEIROS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ANTAQ.....	13
4. RESULTADO DAS ENQUETES PUBLICADAS NA PLATAFORMA CONSELHO DE USUÁRIOS DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO	18
5. RANKING DE SERVIÇOS E DE ÓRGÃOS DO MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS	46
6. API DE AVALIAÇÃO	47
7. CONCLUSÃO	50



SUMÁRIO EXECUTIVO

O Relatório de Conselho de Usuários compreende o levantamento dos resultados das enquetes referentes aos serviços contidos na Carta de Serviços da Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ) publicadas na Plataforma de Conselho de Usuários da Controladoria-Geral da União (CGU) durante o período de 24/03 a 13/04/2025 pela Ouvidoria da ANTAQ. É importante ressaltar que a enquete foi direcionada aos conselheiros de serviços públicos da ANTAQ, sendo então aqueles que se inscreveram na referida Plataforma.



APRESENTAÇÃO



JOELMA MARIA COSTA BARBOSA

OUVIDORA SUBSTITUTA E
AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI

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).

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.



Figura 1 - Imagem referente à Plataforma.BR.



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, em 2021, 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 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. Por meio da Resolução ANTAQ Nº 116/2024, que estabeleceu a reestruturação da ANTAQ, as Coordenadorias da Ouvidoria passaram a constituir Seção de Apoio ao Cidadão (SAC) e Seção de Transparência e Acesso à Informação (STAI), mantidas as respectivas atribuições.

A Seção de Apoio ao Cidadão – SAC 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 SAC 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 2023.

A Seção de Transparência e Acesso à Informação – STAI, 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.

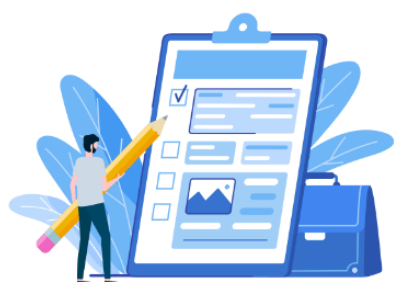
Com esta nova configuração, e nos moldes como foi estruturada, a Ouvidoria da ANTAQ deu um importante passo para a concretização da importância e da valorização de sua missão precípua como instância pública de controle e participação social, relativos às políticas e aos serviços públicos fiscalizados 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.





Figura 2 - Estrutura Organizacional da Ouvidoria.

1. A CARTA DE SERVIÇOS DA ANTAQ



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 das Unidades Regionais – SFC e 1 (um) Superintendência de Administração e Finanças - SAF. Por fim, em 2023, a SAF incluiu mais 1 (um) serviço, totalizando 31 (trinta e um) serviços, ficando 18 (dezoito) de competência da Superintendência de Outorgas – SOG, 8 (oito) da Superintendência de Regulação – SRG, 4 (quatro) da Superintendência de Administração e Finanças – SAF e 1 (um) da Superintendência de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais – SFC.

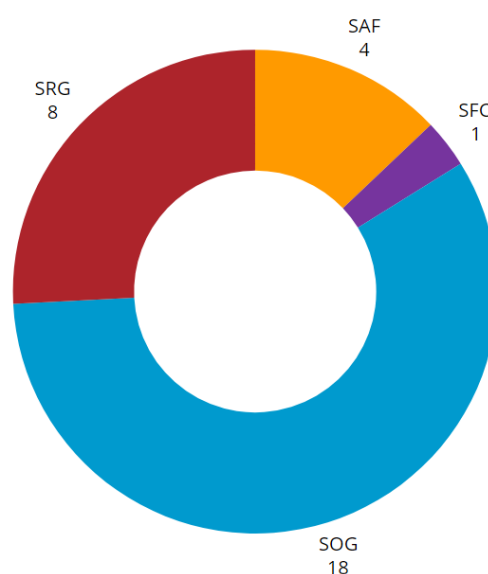


Figura 3 - Quantidade de serviços por UORG.

Descrição dos Serviços por UORG:

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 conflitos de interesses nos portos e na navegação.
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).



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 tonelage 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 ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - SAF
1	Solicitar declaração da Antaq para fins de credenciamento, validação ou outros atestados.
2	Solicitar parcelamentos de multas emitidas pela Antaq.
3	Realizar pagamento de multa aplicada pela Antaq.
4	Solicitar parcela de Contrato de Concessão/Arrendamento em que a Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq) seja interveniente.

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.

Por fim, a Carta de Serviços encontra-se atualizada sob o monitoramento da Ouvidoria.



2. 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 Ouvidoria da ANTAQ procede de acordo com a determinação constante em normativo da CGU (Portaria CGU nº 581, alterada pela Portaria CGU nº 3.126/2021), que estabelece:

Art. 59. A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

[...]

§ 2º As unidades do SisOuv deverão produzir e publicar, a cada quadriênio, o planejamento de realização das consultas para o quadriênio subsequente, o qual

deverá ser repactuado no caso de descontinuidade de serviços ou criação de novos serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas.

§ 3º O planejamento quadrienal deverá relacionar os serviços que serão objeto de chamamento a cada ano, considerando um rodízio de ênfase que viabilize a avaliação de todos os serviços da organização ao menos uma vez a cada ciclo de quatro anos.

Nesse sentido, a Ouvidoria tem adotado um planejamento à luz do que estabelece o referido normativo, conforme consta da Portaria nº 13/2023/OUV/ANTAQ, arts. 31 e 32, publicada no portal da ANTAQ.

Referente à consulta, a enquete 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. Mediante as respostas oferecidas, são consolidados os resultados da consulta sobre a qualidade e a satisfação dos usuários (conselheiros) aos serviços prestados pela Agência.

Constam das enquetes as questões visualizadas na Figura 3.

Formulário apenas para Visualização.

★ Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de autorização e registro para afretamento de embarcação estrangeira?

Alerta: As respostas a este questionário estarão disponíveis em dados abertos.

Descrição da Enquete:

Nesta enquete você pode informar qual é a sua avaliação sobre o serviço prestado pela Antaq na solicitação de autorização e registro para afretamento de embarcação estrangeira. Nas questões que constam as opções de 1 a 5, solicitamos que você escolha o número de 1 a 5 que melhor representa a sua opinião. Considere 1 como a opção PÉSSIMA(A) e 5 como a opção EXCELENTE.

1) Você já utilizou esse serviço? *

☒ SIM
☐ NÃO

2) Você teve facilidade para acessar o serviço? *

☐ SIM
☐ NÃO

3) Como foi o atendimento desse serviço? *

★★★★★

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

★★★★★

5) Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço.*

Figura 3 - Questões elaboradas pela Ouvidoria da ANTAQ e utilizadas nas enquetes publicadas na Plataforma de Conselho de Usuários.



Em 2024, a Ouvidoria passou pelo processo de Auditoria Interna cujo macroprocesso avaliado foi “Avaliar a utilização das demandas recebidas na Ouvidoria para o aperfeiçoamento da transparência e da prestação dos serviços públicos de competência da ANTAQ”. A Auditoria constatou que a Carta de Serviços da ANTAQ está atualizada e com procedimento de atualização definido. E propôs a definição de cronograma para a realização das enquetes junto ao Conselho de Usuários e uma divulgação mais ostensiva sobre o chamamento para

inscrição no referido conselho. A executou as ações no 1º semestre de 2025.

Por fim, cabe mencionar que a metodologia utilizada para realização da consulta ao conselho de usuários tem sido matéria de ampla discussão, pois a referida ferramenta, qual seja, o site e a publicação das enquetes, não têm obtido resultados e alcance satisfatórios em todas as agências reguladoras. Sendo assim, a CGU tem realizado reuniões e pesquisas de forma a elaborar e implementar um novo método que tenha mais eficácia.

3. METODOLOGIA UTILIZADA NA CONSULTA AOS CONSELHEIROS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ANTAQ

No 1º semestre de 2025, a Ouvidoria da ANTAQ, seguindo as recomendações da Auditoria Interna que foram publicadas no Relatório Final de Auditoria 05/2024 (Processo nº 50300.000057/2024-88), elaborou um cronograma para publicação de enquetes que é válido para o quadriênio 2025-2028 e apresenta informações como o período para realização das campanhas de chamamento para inscrição de conselheiros no Conselho de Usuários da ANTAQ e o período para disponibilização das enquetes sobre os serviços contidos na Carta de Serviços da ANTAQ.

Sobre esse assunto, a Ouvidoria juntamente com a Assessoria de Comunicação e Cerimonial - ASCOM iniciou no mês de março de 2025 a campanha de chamamento de conselheiros para inscrição no Conselho de Usuários da ANTAQ e disponibilização das enquetes sobre os serviços contidos na Carta de Serviços da Agência durante o período de 24/03/2025 a 13/04/2025. Não só isso, mas a campanha para chamamento dos conselheiros será realizada ao longo do ano em parceria com a ASCOM, que ficou responsável por divulgar as campanhas nas redes sociais da ANTAQ e no Portal da ANTAQ.

Além disso, o Diretor-Geral Caio Farias realizou o chamamento na 584ª Reunião Ordinária da Diretoria Colegiada - ROD e a Ouvidoria tem realizado campanhas internas sobre a importância do Conselho de Usuários e da Carta de Serviços da ANTAQ, por meio da sua campanha "Um pouco + sobre a Ouvidoria", com o objetivo de ampliar a compreensão dos servidores e colaboradores sobre o tema (Processo nº 50300.001276/2025-65).



Figura 4 - Banner elaborado pela ASCOM e utilizado na campanha do Conselho de Usuários.



É importante ressaltar que o artefato para comprovação do feito consta do Processo nº 50300.006969/2025-44. Ademais, a Ouvidoria elaborou um fluxograma para realizar a consulta aos conselheiros que pode ser visualizado na Figura 5.

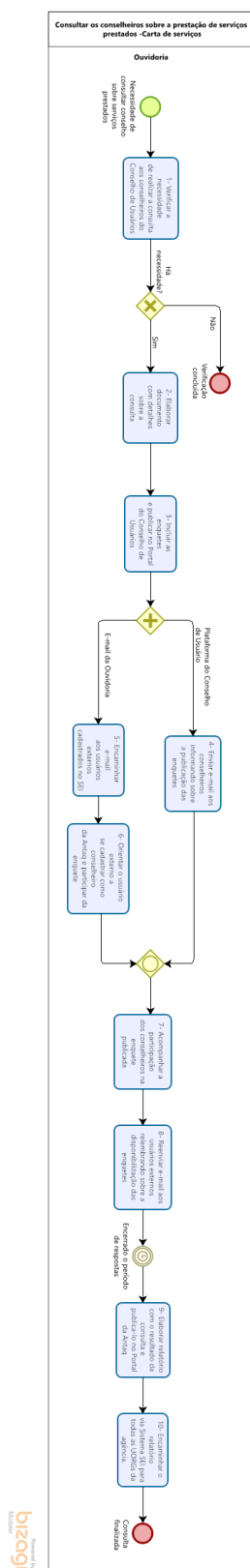


Figura 5 - Fluxograma referente à consulta aos conselheiros sobre a prestação de serviços prestados pela ANTAQ.



Também, foi elaborada uma tabela (Tabela 1) com os serviços contidos na Carta de Serviços da ANTAQ e a quantidade de conselheiros que podiam avaliar cada serviço, bem como a quantidade de conselheiros que de fato avaliou.

TABELA 1 - ENQUETES/CONSULTA PUBLICADAS NO PORTAL GOV.BR PRazo DE RESPOSTAS DAS ENQUETES: DE 24/03 À 13/04/2025						
QTD	Serviço	UOR G RESP	Nº ENQU ETE	LINK	Nº DE CONSEL HEIROS	QTD REPO STAS
1	Solicitar autorização e registro na Antaq para afretamento de embarcação estrangeira	SOG	7261	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/1412c3fcd5ea444d917fef10f31467af	135	29
2	Registrar na Antaq afretamento de embarcação brasileira	SOG	7262	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/1aee4a1c7708481fb0e669d266f02aa0	134	3
3	Registrar na Antaq comunicação sobre alteração de frota	SOG	7263	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/4d4ee45f2c744b4d8857ff4a5c397862	133	3
4	Registrar na Antaq alteração de situação cadastral de empresa brasileira de navegação	SOG	7264	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/5c6f3062d0db4cdfaff7a707bff4c149	133	3
5	Obter outorga de autorização da Antaq para construção e exploração de instalação portuária privada localizada fora da área do Porto Organizado	SOG	7265	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/0427f75ae53b47f1a434216346ca1989	137	5
6	Obter da Antaq autorização, aditamento ou renúncia para transporte aquaviário na navegação marítima e de apoio, cabotagem e longo curso	SOG	7266	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/31558fec46c947b59672c499d17e1665	135	3
7	Obter autorização da Antaq para transporte de cargas na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional	SOG	7267	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/c9ab6c2c7c5b4a54a1563fc6e099ef79	135	3
8	Obter autorização da Antaq para transporte de passageiros, veículos e cargas na navegação interior de travessia	SOG	7268	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/13fa1c2a721343719c7430ee14d3a135	136	6
9	Obter autorização da Antaq para transporte misto e de passageiros na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional	SOG	7269	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/46ff6faf922441d180b26939b9716697	135	3



10	Obter autorização da Antaq para ampliação da área da instalação portuária privada localizada fora da área de Porto Organizado	SOG	7270	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/5464f40d62c94eb78dc903a13a395402	133	3
11	Registrar na Antaq instalação de apoio ao transporte aquaviário não passível de autorização	SOG	7271	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/7ed5143a02114019bcec769b10fffceb	134	4
12	Solicitar da Antaq análise de tonelagem para inscrição no Registro Especial Brasileiro (REB)	SOG	7272	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/4e51f2a45f00481eb20030fbacaa0b86	133	4
13	Solicitar atualização de dados na Antaq para o Sistema Mercante - AFRMM	SOG	7273	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/f9b2757edb3543509e8b3d5aaf65a818	137	4
14	Solicitar homologação da Antaq para Acordo Operacional na navegação marítima ou interior	SOG	7274	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/a170014a85d8452682db8bb7da1e4f78	133	3
15	Solicitar à Antaq autorização para operação em caráter emergencial e especial	SOG	7275	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/a2caa891dcdc40b58e091abb1fdb6acd	133	3
16	Solicitar autorização da Antaq para celebrar Contrato de Transição ou Contrato de Uso Temporário	SOG	7276	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/eb8a7e2bb144497fa21c98ccb09351d1	135	11
17	Solicitar da Antaq análise de Projetos Executivos apresentados no âmbito das Concessões e dos Arrendamentos Portuários	SOG	7277	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/0f9ac74925c944578c93be38989adc8b	133	4
18	Propor à Antaq recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de contratos de Arrendamentos Portuários ou de EVTEA	SOG	7278	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/2d87214abe9142579638c6506c03f8c8	133	4
19	Obter autorização da Antaq para incorporação/desincorporação de bens da União ao/do acervo patrimonial dos portos organizados	SRG	7279	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/3ca111c7fdc344df878d4224697a1b79	139	5
20	Obter autorização da Antaq para revisão/reajustes das tarifas portuárias	SRG	7280	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/fd3fd416d9f343b39175e0753fce1fa8	138	12
21	Obter autorização da Antaq para antecipação de receitas de autoridades portuárias	SRG	7281	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/005e25d18dd443588b79a7857e0b3a83	135	5



22	Obter análise da Antaq para transferência de titularidade de instalação portuária	SRG	7282	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/3f0d42b278b64760bbf459aefd38db9e	133	4
23	Obter autorização da Antaq para transferência de controle societário de instalação portuária	SRG	7283	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/03d8afc7997f421bbcc6314d85788d59	134	5
24	Obter análise da Antaq quanto à alteração da tabela de preços de instalações portuárias arrendadas ou autorizadas	SRG	7284	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/ebddf99495148d28ae1d6cf0c30c55c	133	7
25	Obter autorização da Antaq para alteração de tabela de preços dos serviços de transporte aquaviário na navegação interior	SRG	7285	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/f6f586a1063f4554944c4e3eb89ec9f0	133	5
26	Solicitar à Antaq a harmonização de conflito de interesses nos portos e na navegação	SRG	7286	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/2d52468ca7bb4a0e90e3a8d8934a61fa	133	4
27	Solicitar declaração da Antaq para fins de credenciamento, validação ou outros atestados	SAF	7287	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/c8aacab8aaac414ba60a1933d2bcc997	133	8
28	Solicitar parcelamento de multas emitidas pela Antaq	SAF	7288	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/897339be90e74dac85e66ed0214ee3ac	133	5
29	Realizar pagamento de multa aplicada pela Antaq	SAF	7289	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/b9521e523c0a4065952f1500a316ca04	133	5
30	Solicitar parcela de Contrato de Concessão/Arrendamento em que a Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq) seja interveniente. (NOVO!)	SAF	7290	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/322d877877364d9bbf1cd5ff51fc134b	133	6
31	Consultar empresas e embarcações para o transporte aquaviário federal de passageiros na navegação interior (Navegue Seguro)	SFC	7291	https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/share/18b37eeb17f84555b549c9046a668532	133	22

Outrossim, no próximo tópico serão disponibilizados os resultados das enquetes publicadas e para melhor visualização, os dados levantados na consulta foram demonstrados por meio de gráficos. Destaca-se que a numeração dada às enquetes, por exemplo **Enquete nº 4802**, foi estabelecida pela Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Por fim, as perguntas, em cada enquete, contam com os seguintes questionamentos, a saber:



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

4. RESULTADO DAS ENQUETES PUBLICADAS NA PLATAFORMA CONSELHO DE USUÁRIOS DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

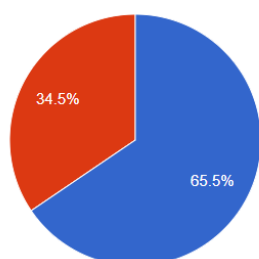
Serviços prestados pela Superintendência de Outorgas – SOG

a) Solicitar autorização e registro na Antaq para afretamento de embarcação estrangeira

Enquete nº 7261 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de autorização e registro para afretamento de embarcação estrangeira?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 29 conselheiros de um total de 136

- **Você já utilizou esse serviço?**

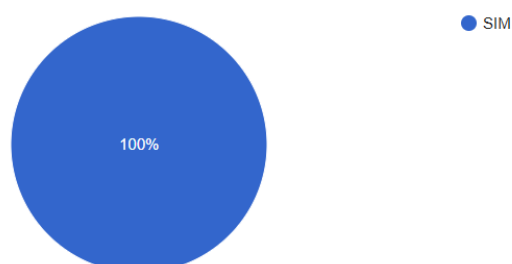


● SIM
● NÃO

Análise: 10 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (34,5%) e 19 Conselheiros responderam que utilizaram o serviço (65,5%). Os Conselheiros que afirmaram terem utilizado o serviço foram encaminhados para as próximas perguntas.

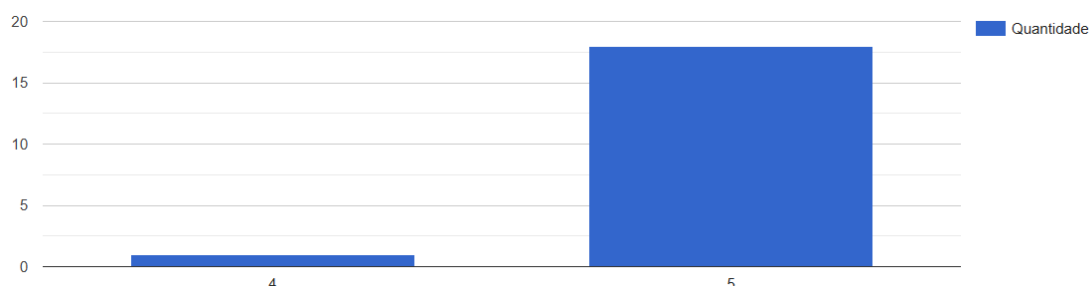


- **Você teve facilidade para acessar o serviço?**



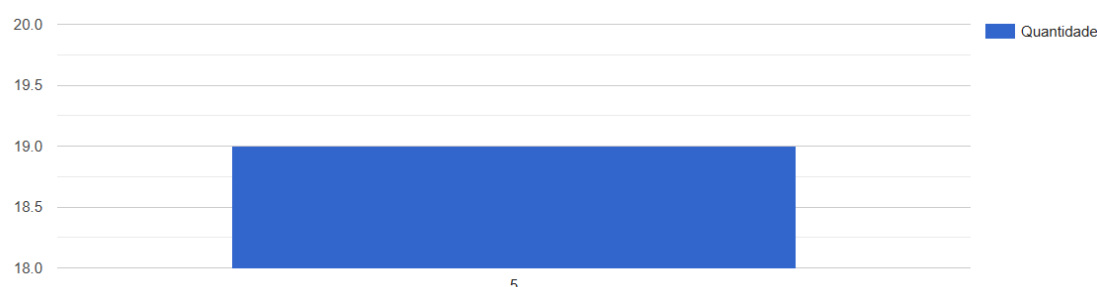
Análise: 19 Conselheiros que utilizaram o serviço afirmaram ter facilidade para acessá-lo (100%).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento do serviço como nota 4 (muito bom) e 18 Conselheiros classificaram como nota 5 (excelente).

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



Análise: 19 Conselheiros classificaram como nota 5 (excelente) o tempo para conclusão do pedido.

- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço.**

A ANTAQ tem se destacado de maneira positiva em seus serviços, de modo que parablenizo toda a equipe, desde os analistas, passando pelos Gerentes e Superintendentes até os Diretores.

Atende perfeitamente

A ANTAQ tem se destacado de maneira positiva em seus serviços, de modo que parablenizo toda a equipe, desde os analistas, passando pelos Gerentes e Superintendentes até os Diretores.

Trabalho de Excelência

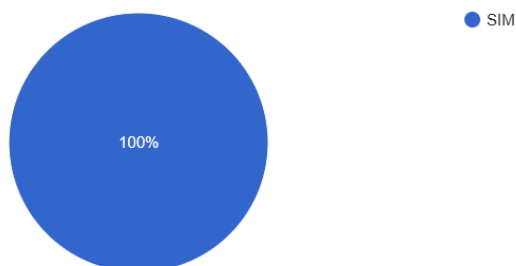
b) Registrar na Antaq afretamento de embarcação brasileira

Enquete nº 7262 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq no registro de afretamento de embarcação brasileira?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 3 conselheiros de um total de 135

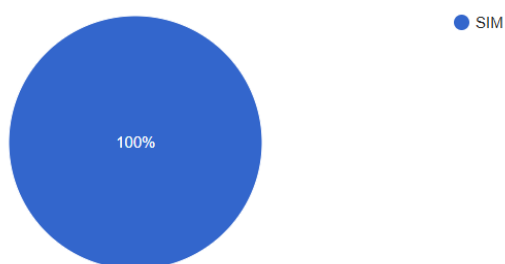


• **Você já utilizou esse serviço?**



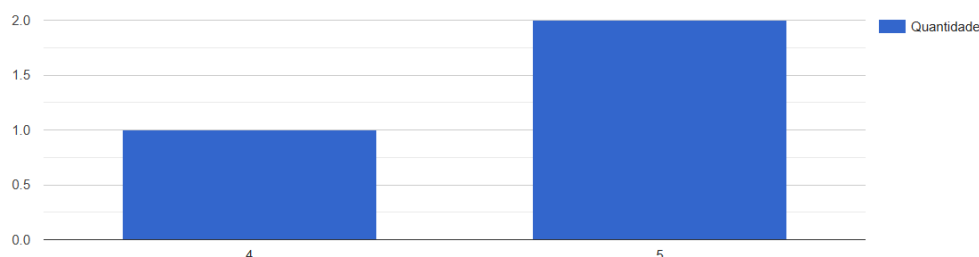
Análise: 3 Conselheiros responderam que utilizaram o serviço (100%). Sendo assim, todos que afirmaram ter utilizado o serviço foram encaminhados para as próximas perguntas.

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



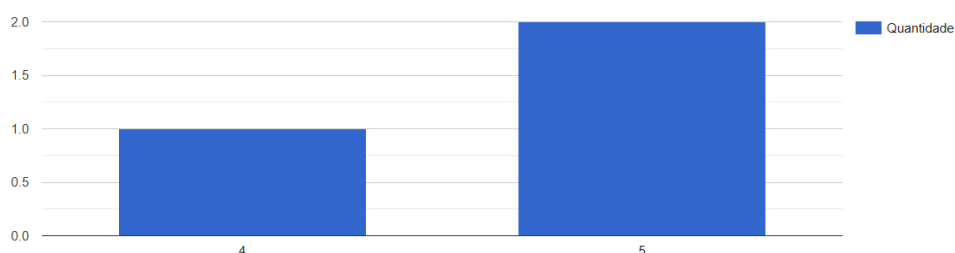
Análise: 3 Conselheiros que utilizaram o serviço afirmaram ter facilidade para acessá-lo (100%).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento do serviço como nota 4 (muito bom) e 2 Conselheiros classificaram como nota 5 (excelente).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 4 (muito bom) e 2 Conselheiros classificaram como nota 5 (excelente).

• **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço.**

A ANTAQ tem se destacado de maneira positiva em seus serviços, de modo que parablenizo toda a equipe, desde os analistas, passando pelos Gerentes e Superintendentes até os Diretores.

Sem comentarios

não tenho

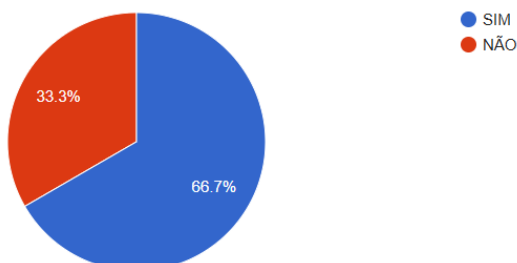


c) Registrar na Antaq comunicação sobre alteração de frota

Enquete nº 7263 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq no registro de comunicação sobre a alteração de frota?

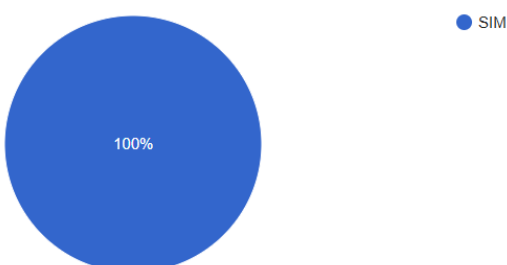
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 3 conselheiros de um total de 134

• Você já utilizou esse serviço?



Análise: 1 Conselheiro respondeu que não utilizou o serviço (33,3%) e 2 Conselheiros responderam que utilizaram o serviço (66,7%). Os Conselheiros que afirmaram terem utilizado o serviço foram encaminhados para as próximas perguntas.

• Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: Todos os 2 Conselheiros que utilizaram o serviço afirmaram ter facilidade para acessá-lo (100%).

• Como foi o atendimento desse serviço?



Análise: 2 Conselheiros classificaram o atendimento como nota 5 (excelente).

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



Análise: 2 Conselheiros classificaram o tempo para conclusão do pedido como nota 5 (excelente).

• Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço.

A ANTAQ tem se destacado de maneira positiva em seus serviços, de modo que parabenoza toda a equipe, desde os analistas, passando pelos Gerentes e Superintendentes até os Diretores.

Sem comentários

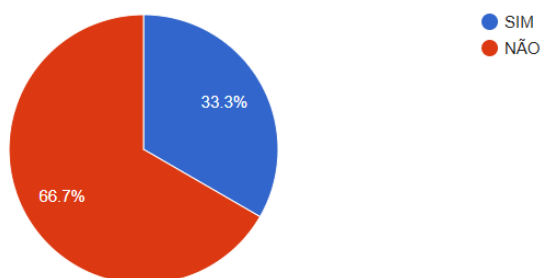


d) Registrar na Antaq alteração de situação cadastral de empresa brasileira de navegação

Enquete nº 7264 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq no registro de alteração de situação cadastral de empresa brasileira de navegação?

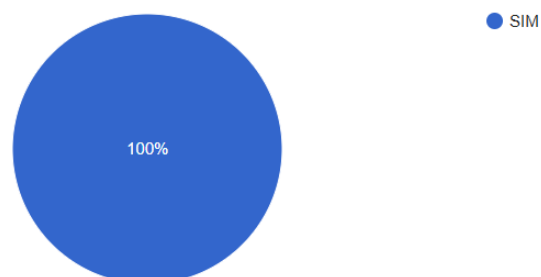
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 3 conselheiros de um total de 134

• Você já utilizou esse serviço?



Análise: 2 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (66,7%) e 1 Conselheiro respondeu que utilizou o serviço (33,3%). O Conselheiro que afirmou ter utilizado o serviço foi encaminhado para as próximas perguntas.

• Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 1 Conselheiro que utilizou o serviço afirmou ter facilidade para acessá-lo (100%).

• Como foi o atendimento desse serviço?



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 5 (excelente).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 5 (excelente).



- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço.**

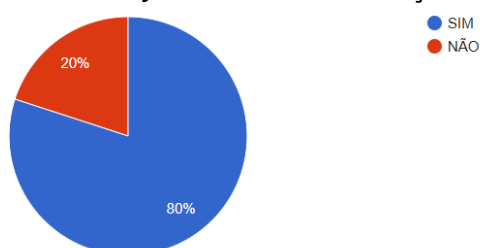
A ANTAQ tem se destacado de maneira positiva em seus serviços, de modo que parabeno toda a equipe, desde os analistas, passando pelos Gerentes e Superintendentes até os Diretores.

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

Enquete nº 7265 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de outorga de autorização para construção e exploração de instalação portuária privada localizada fora da área do Porto Organizado?

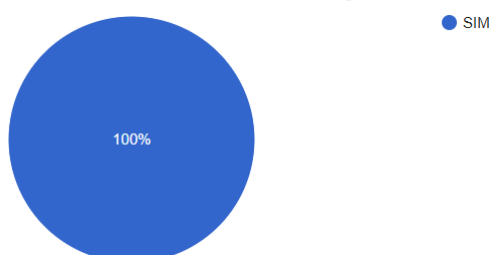
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 5 conselheiros de um total de 138

- **Você já utilizou esse serviço?**



Análise: 1 Conselheiro respondeu que não utilizou o serviço (20%) e 4 Conselheiros responderam que utilizaram o serviço (80%). Os Conselheiros que afirmaram ter utilizado o serviço foram encaminhados para as próximas perguntas.

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



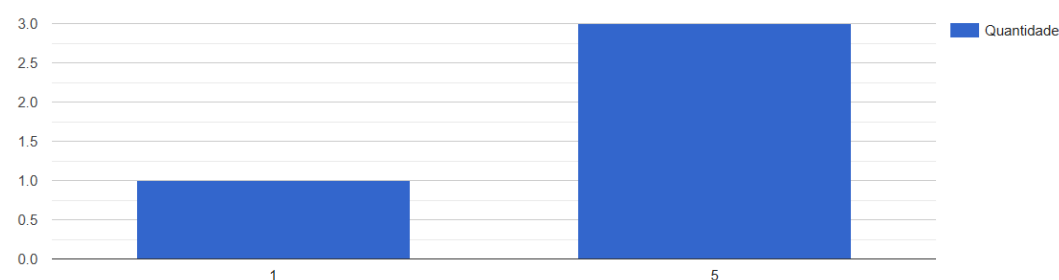
Análise: 4 Conselheiros que utilizaram o serviço afirmaram ter facilidade para acessá-lo (100%).

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



Análise: 4 Conselheiros classificaram o atendimento como nota 5 (excelente).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 1 (péssimo) e 3 Conselheiros classificaram como nota 5 (excelente).



- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço.**

A ANTAQ deveria flexibilizar e não TRAVAR os processo de obtenção d outorga de Terminais, quando há documentos pendentes oriundos de outros órgãos. Exemplo: Declaração de Disponibilidade do Uso de Aguas Publicas e Declaração de Disponibilidade de uso de terra. Aforamento, dentre outros que são emitidos pelo SPU e demoram 1, 2 3 e até 4 anos para serem emitidos. ANTAQ deveria analisar outros documentos que comprovam a posse da área e seguir com o processo, sem entraves na confecção do contrato de adesão e emissão do TLO. Poderia incluir clausula para apresentar o documento pendente após emissão, desde que comprovada a tratativas com o órgão e comprovando a morosidade do órgão na emissão do documento, não penalizado dessa forma o processo que esta em andamento e o empreendimento.

A ANTAQ tem se destacado de maneira positiva em seus serviços, de modo que parabenizo toda a equipe, desde os analistas, passando pelos Gerentes e Superintendentes até os Diretores.

ok

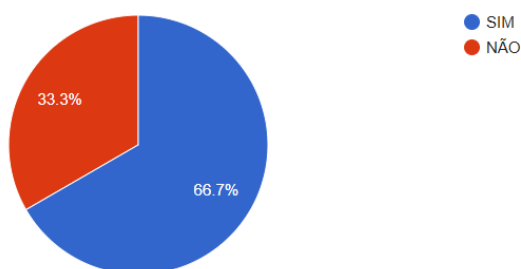
Todas as vezes que foram necessários contato com a equipe da ANTAQ., sempre foram muitoolicitos.

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

Enquete nº 7266 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização, aditamento ou renúncia para transporte aquaviário na navegação marítima e de apoio, cabotagem e longo curso?

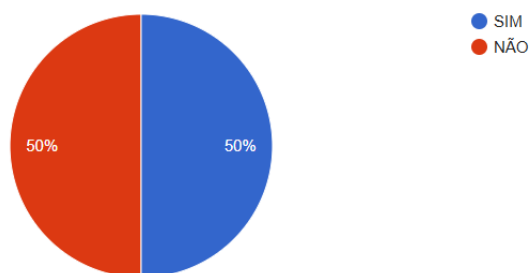
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 3 conselheiros de um total de 136

- **Você já utilizou esse serviço?**



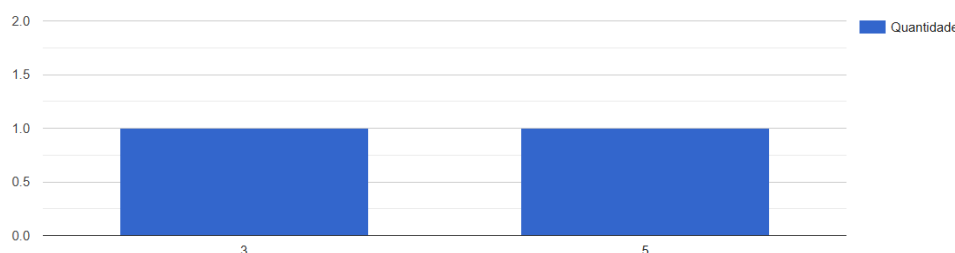
Análise: 1 Conselheiro respondeu que não utilizou o serviço (33,3%) e 2 Conselheiros responderam que utilizaram o serviço (66,7%). Os Conselheiros que afirmaram ter utilizado o serviço foram encaminhados para as próximas perguntas.

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



Análise: 1 Conselheiro que utilizou o serviço afirmou não ter facilidade para acessá-lo (50%) e 1 Conselheiro afirmou ter facilidade (50%).

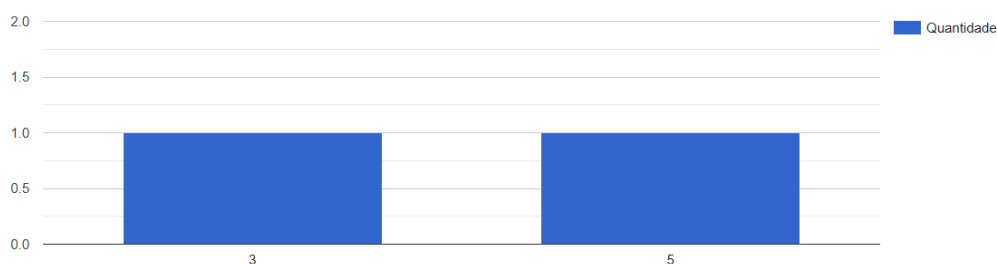
- **Como foi o atendimento desse serviço?**



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 3 (bom) e 1 Conselheiro classificou como nota 5 (excelente).



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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 3 (bom) e 1 Conselheiro classificou como nota 5 (excelente).

- Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço.

canal de comunicação para agendamento de reunião.

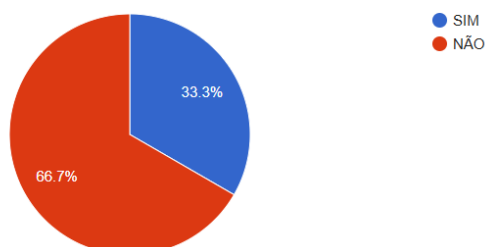
A ANTAQ tem se destacado de maneira positiva em seus serviços, de modo que parabeno toda a equipe, desde os analistas, passando pelos Gerentes e Superintendentes até os Diretores.

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

Enquete nº 7267 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para transporte de cargas na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional?

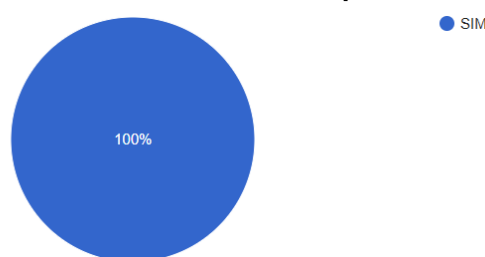
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 3 conselheiros de um total de 136

- Você já utilizou esse serviço?



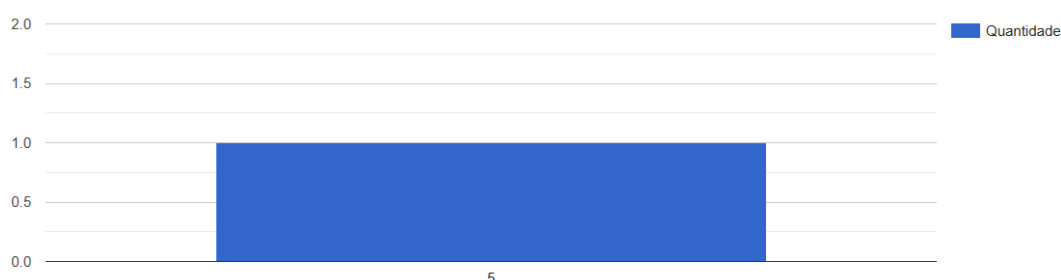
Análise: 2 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (66,7%) e 1 Conselheiro respondeu que utilizou o serviço (33,3%). O Conselheiro que afirmou ter utilizado o serviço foi encaminhado para as próximas perguntas.

- Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 1 Conselheiro que utilizou o serviço afirmou ter facilidade para acessá-lo (100%).

- Como foi o atendimento desse serviço?



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 5 (excelente).



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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 5 (excelente).

- Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço.

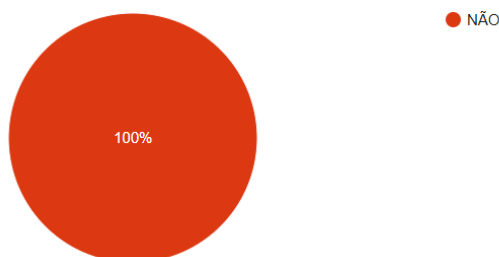
Sem Comentários

h) Obter autorização da Antaq para transporte de passageiros, veículos e cargas na navegação interior de travessia

Enquete nº 7268 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para transporte de passageiros, veículos e cargas na navegação interior de travessia?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 6 conselheiros de um total de 137

- Você já utilizou esse serviço?



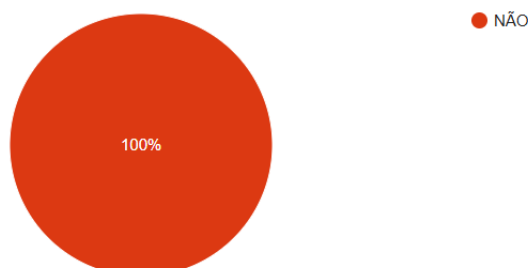
Análise: 6 Conselheiros responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

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

Enquete nº 7269 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para transporte misto e de passageiros na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 3 conselheiros de um total de 136

- Você já utilizou esse serviço?



Análise: 3 Conselheiros responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

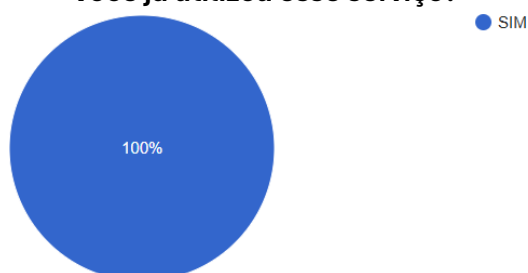


j) Obter autorização da Antaq para ampliação da área da instalação portuária privada localizada fora da área de Porto Organizado

Enquete nº 7270 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para ampliação da área da instalação portuária privada localizada fora da área de Porto Organizado?

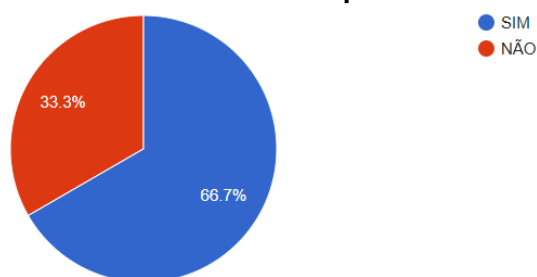
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 3 conselheiros de um total de 134

• Você já utilizou esse serviço?



Análise: 3 Conselheiros responderam que utilizaram o serviço (100%). Os Conselheiros que afirmaram ter utilizado o serviço foram encaminhados para as próximas perguntas.

• Você teve facilidade para acessar o serviço?



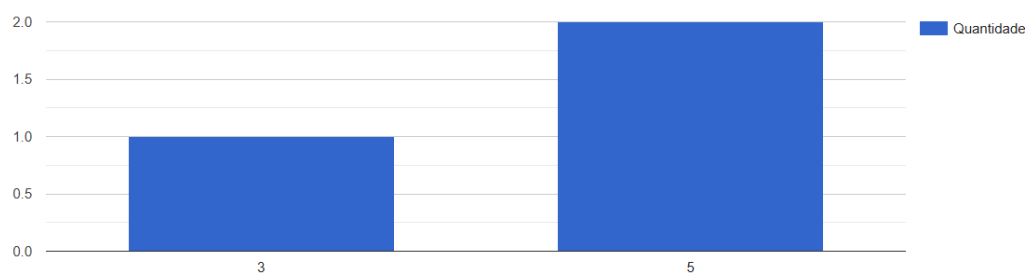
Análise: 1 Conselheiro que utilizou o serviço afirmou não ter facilidade para acessá-lo (33,3%) e 2 Conselheiros afirmaram ter facilidade (66,7%).

• Como foi o atendimento desse serviço?



Análise: 3 Conselheiros classificaram o atendimento como nota 5 (excelente).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 3 (bom) e 2 Conselheiros classificaram como nota 5 (excelente).



- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço.**

Burocracia na questão de análise documental. A ANTAQ não deveria travar o processo devido documento que esteja sendo emitido por outro órgão ou entidade. Como sugestão, pode dar procedimento a autorização e incluir condicionante para apresentação posterior do documento pendente que esta em andamento em outro órgão.

não tenho.

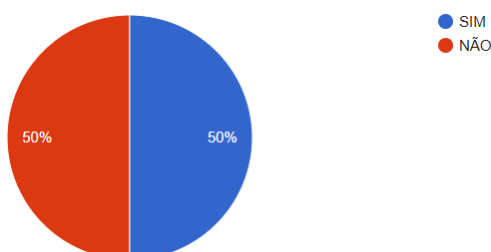
A ANTAQ tem se destacado de maneira positiva em seus serviços, de modo que parabeno toda a equipe, desde os analistas, passando pelos Gerentes e Superintendentes até os Diretores.

k) Registrar na Antaq instalação de apoio ao transporte aquaviário não passível de autorização

Enquete nº 7271 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq no registro de instalação de apoio ao transporte aquaviário não passível de autorização?

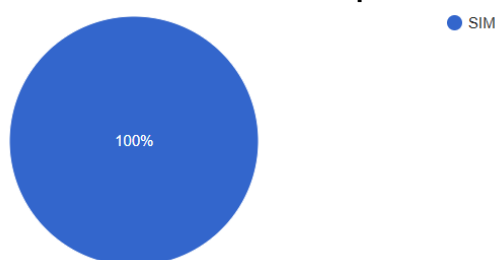
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 4 conselheiros de um total de 135

- **Você já utilizou esse serviço?**



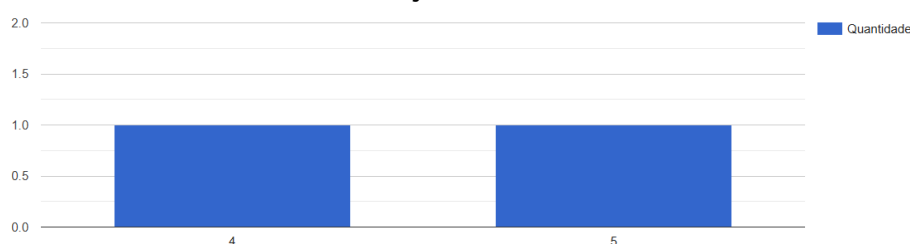
Análise: 2 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (50%) e 2 Conselheiros utilizaram o serviço (50%). Os Conselheiros que afirmaram ter utilizado o serviço foram encaminhados para as próximas perguntas.

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



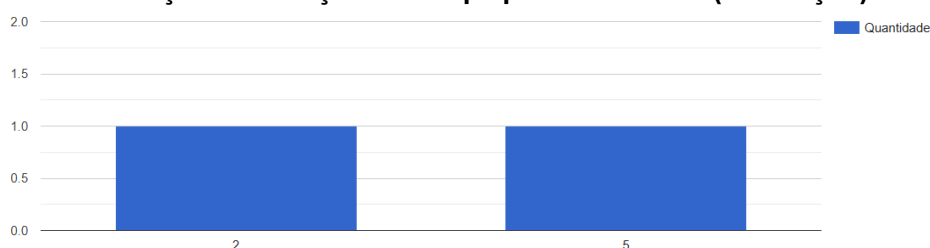
Análise: 2 Conselheiros que utilizaram o serviço afirmaram ter facilidade para acessá-lo (100%).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 4 (muito bom) e 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 5 (excelente).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 2 (ruim) e 1 Conselheiro classificou como nota 5 (excelente).



- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço.**

Documentos que dependem de outros órgãos não podem ser impeditivos para obtenção da autorização, quando este documento não é disponibilizado pelo órgão responsável no tempo determinado em legislação. Exemplo: Declaração de Disponibilidade do Uso de Águas Públicas expedida pelo SPU, cujo prazo de emissão é de 90 dias e chega a demorar mais de 1 ano para ser emitida.

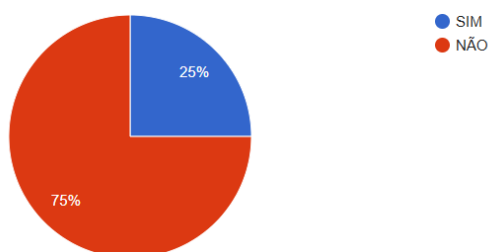
A ANTAQ tem se destacado de maneira positiva em seus serviços, de modo que parabenizo toda a equipe, desde os analistas, passando pelos Gerentes e Superintendentes até os Diretores.

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

Enquete nº 7272 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de análise de tonelagem para inscrição no Registro Especial Brasileiro (REB)?

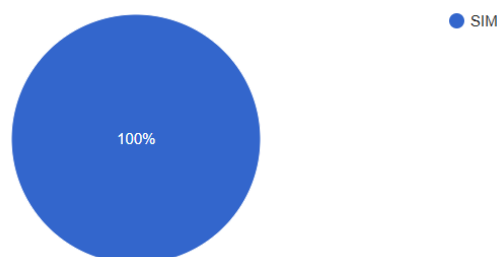
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 4 conselheiros de um total de 134

- **Você já utilizou esse serviço?**



Análise: 3 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (75%) e 1 Conselheiro utilizou o serviço (25%). O Conselheiro que afirmou ter utilizado o serviço foi encaminhado para as próximas perguntas.

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



Análise: 1 Conselheiro que utilizou o serviço afirmou ter facilidade para acessá-lo (100%).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 5 (excelente).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 5 (excelente).



- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço**

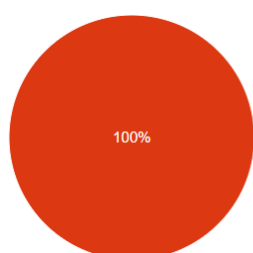
A ANTAQ tem se destacado de maneira positiva em seus serviços, de modo que parabenizo toda a equipe, desde os analistas, passando pelos Gerentes e Superintendentes até os Diretores.

m) Solicitar atualização de dados na Antaq para o Sistema Mercante - AFRMM

Enquete nº 7273 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação da atualização de dados para o Sistema Mercante – AFRMM?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 4 conselheiros de um total de 138

- **Você já utilizou esse serviço?**



● NÃO

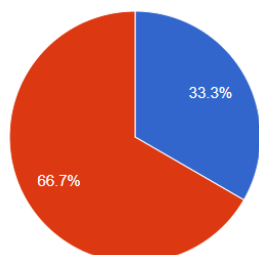
Análise: 4 Conselheiros responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

n) Solicitar homologação da Antaq para Acordo Operacional na navegação marítima ou interior

Enquete nº 7274 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de homologação para Acordo Operacional na navegação marítima ou interior?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 3 conselheiros de um total de 134

- **Você já utilizou esse serviço?**



● SIM
● NÃO

Análise: 2 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (66,7%) e 1 Conselheiro utilizou o serviço (33,3%). O Conselheiro que afirmou ter utilizado o serviço foi encaminhado para as próximas perguntas.

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

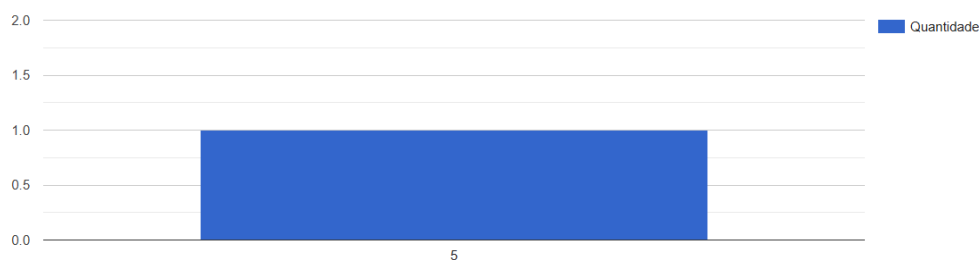


● SIM

Análise: 1 Conselheiro que utilizou o serviço afirmou ter facilidade para acessá-lo (100%).



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



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 5 (excelente).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 5(excelente).

- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço**

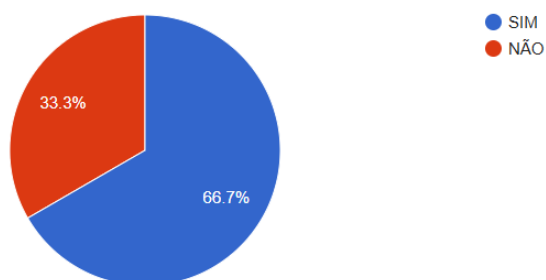
Sem comentarios

o) Solicitar à Antaq autorização para operação em caráter emergencial e especial

Enquete nº 7275 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de autorização para operação em caráter emergencial e especial?

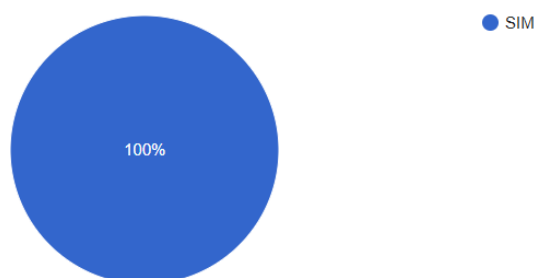
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 3 conselheiros de um total de 134

- **Você já utilizou esse serviço?**



Análise: 1 Conselheiro respondeu que não utilizou o serviço (33,3%) e 2 Conselheiros utilizaram o serviço (66,7%). Os Conselheiros que afirmaram ter utilizado o serviço foram encaminhados para as próximas perguntas.

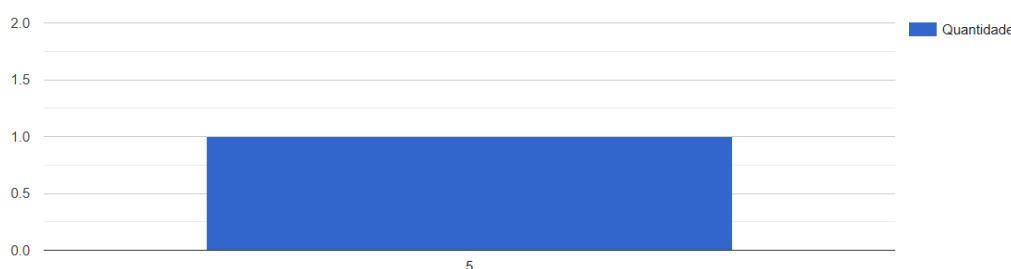
- **Você teve facilidade para acessar o serviço?**



Análise: 2 Conselheiros que utilizaram o serviço afirmaram ter facilidade para acessá-lo (100%).

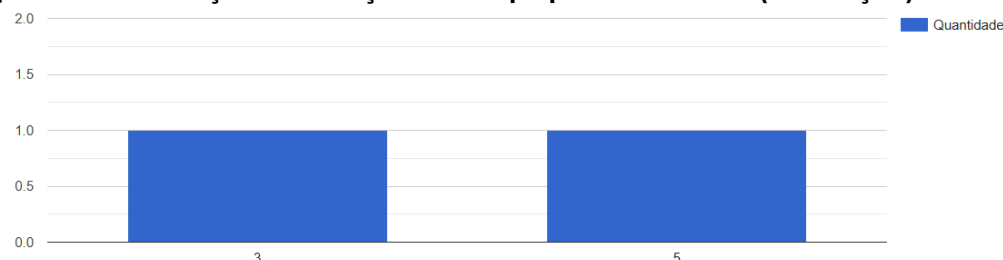


- **Como foi o atendimento desse serviço?**



Análise: 2 Conselheiros classificaram o atendimento como nota 5 (excelente).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 3 (bom) e 1 Conselheiro classificou como nota 5 (excelente).

- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço**

A ANTAQ tem se destacado de maneira positiva em seus serviços, de modo que parabeno toda a equipe, desde os analistas, passando pelos Gerentes e Superintendentes até os Diretores.

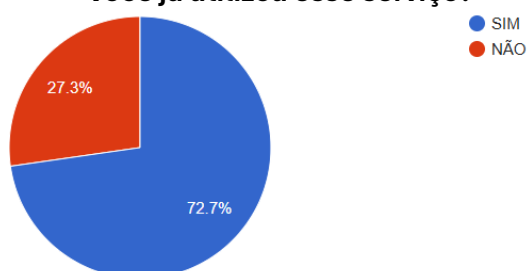
Por se tratar de caráter emergencial, a análise tem que ser mais rápida. A solicitação feita pela qual utilizei demorou 40 dias para ser aprovada.

p) Solicitar autorização da Antaq para celebrar Contrato de Transição ou Contrato de Uso Temporário

Enquete nº 7276 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de autorização para celebrar Contrato de Transição ou Contrato de Uso Temporário?

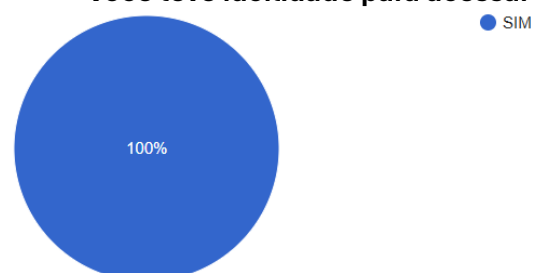
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 11 conselheiros de um total de 136

- **Você já utilizou esse serviço?**



Análise: 3 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (27,3%) e 8 Conselheiros utilizaram o serviço (72,7%). Os Conselheiros que afirmaram ter utilizado o serviço foram encaminhados para as próximas perguntas.

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



Análise: 8 Conselheiros que utilizaram o serviço afirmaram ter facilidade para acessá-lo (100%).

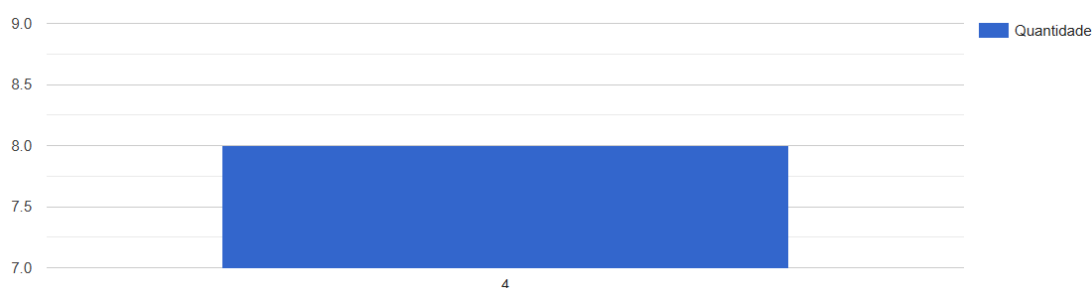


Como foi o atendimento desse serviço?



Análise: 8 Conselheiros classificaram o atendimento como nota 4 (muito bom).

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



Análise: 8 Conselheiros classificaram o tempo para conclusão do pedido como nota 4 (muito bom).

- Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço

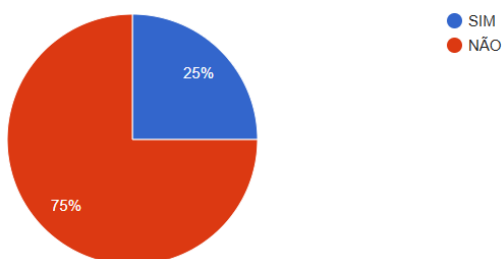
Sem Comentários

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

Enquete nº 7277 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de análise de Projetos Executivos apresentados no âmbito das Concessões e dos Arrendamentos Portuários?

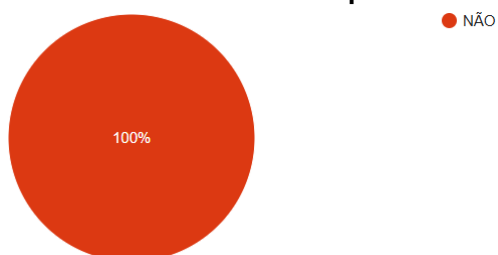
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 4 conselheiros de um total de 134

- Você já utilizou esse serviço?



Análise: 3 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (75%) e 1 Conselheiro utilizou o serviço (25%). O Conselheiro que afirmou ter utilizado o serviço foi encaminhado para as próximas perguntas.

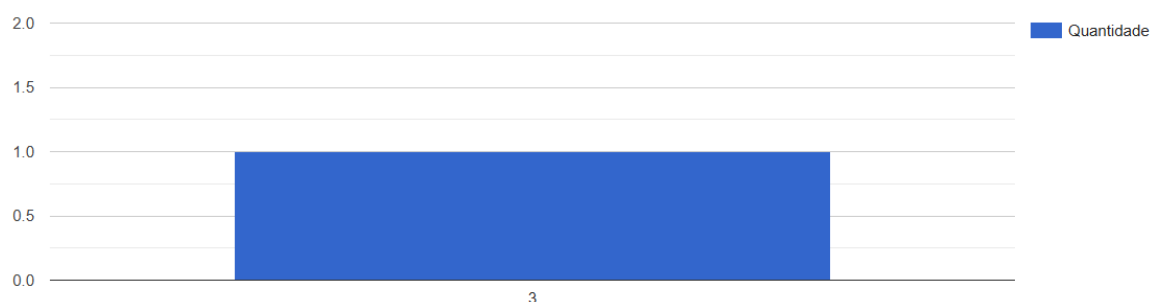
- Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 1 Conselheiro que utilizou o serviço afirmou não ter facilidade para acessá-lo (100%).

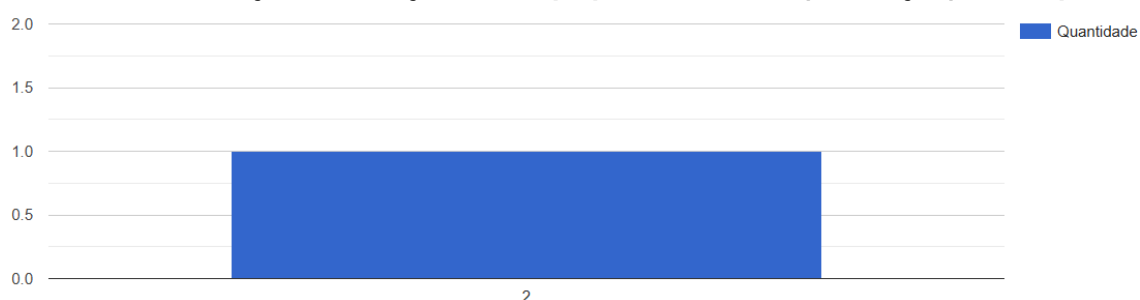


• Como foi o atendimento desse serviço?



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 3 (bom).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 2 (ruim).

• Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço

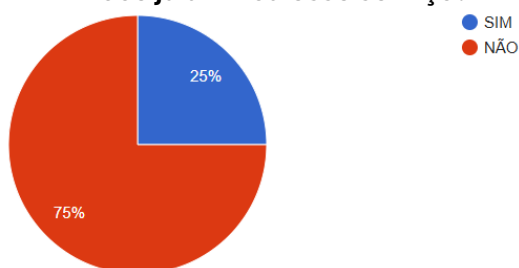
permita-me recomendar maior celeridade na análise de Projetos Executivos e que se possível evitem substituições dos responsáveis pela análise.

r) Propor à Antaq recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de contratos de Arrendamentos Portuários ou de EVTEA

Enquete nº 7278 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na análise da proposta de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de contratos de Arrendamentos Portuários ou de EVTEA?

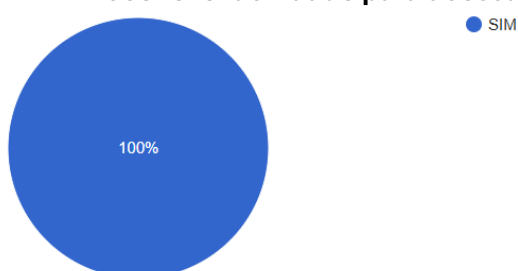
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 4 conselheiros de um total de 134

• Você já utilizou esse serviço?



Análise: 3 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (75%) e 1 Conselheiro utilizou o serviço (25%). O Conselheiro que afirmou ter utilizado o serviço foi encaminhado para as próximas perguntas.

• Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 1 Conselheiro que utilizou o serviço afirmou ter facilidade para acessá-lo (100%).



- Como foi o atendimento desse serviço?



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 3 (bom).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 3 (bom).

- Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço

recomendo maior celeridade na análise e evitar substituições dos responsáveis pela análise.

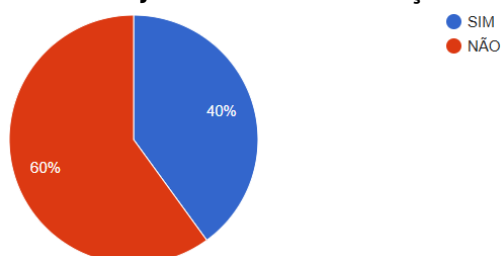
Serviços prestados pela Superintendência de Regulação – SRG

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

Enquete nº 7279 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para incorporação/desincorporação de bens da União ao/do acervo patrimonial dos portos organizados?

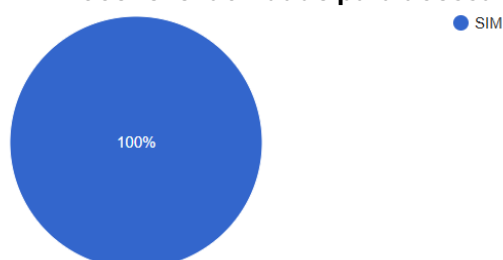
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 5 conselheiros de um total de 140

- Você já utilizou esse serviço?



Análise: 3 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (60%) e 2 Conselheiros utilizaram o serviço (40%). Os Conselheiros que afirmaram ter utilizado o serviço foram encaminhados para as próximas perguntas.

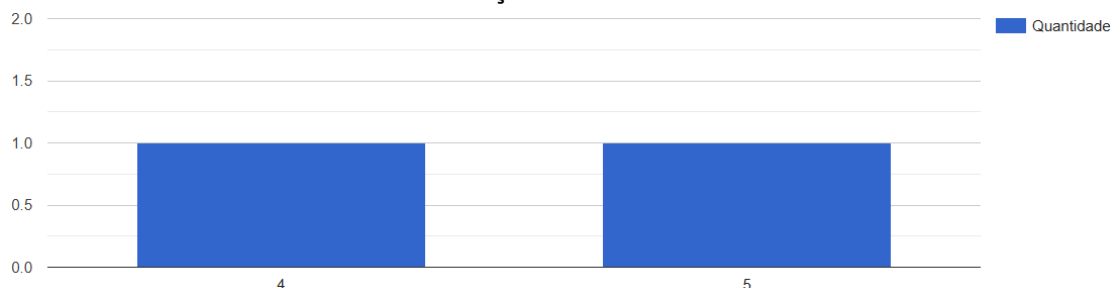
- Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 2 Conselheiros que utilizaram o serviço afirmaram ter facilidade para acessá-lo (100%).

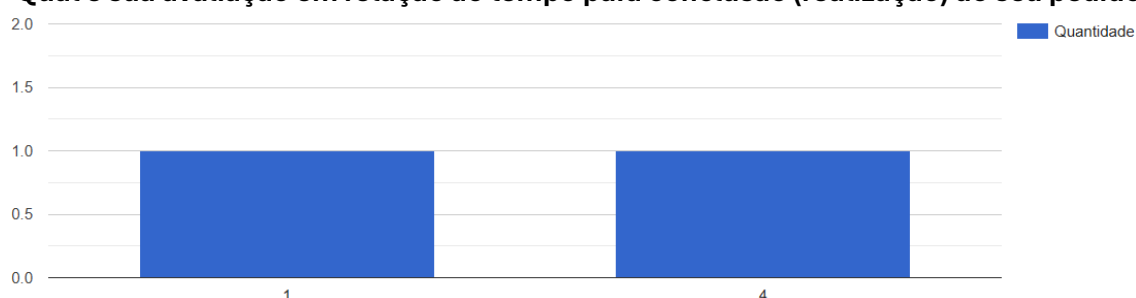


• **Como foi o atendimento desse serviço?**



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 4 (muito bom) e 1 Conselheiro classificou como nota 5 (excelente).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 1 (péssimo) e 1 Conselheiro classificou como nota 4 (muito bom).

• **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço**

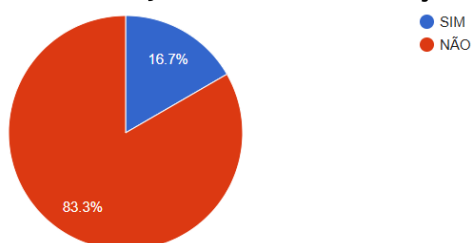
O serviço é extremamente importante para o inventário de bens públicos, entretanto, a Agência sofre com a falta de mão de obra para a quantidade de serviços que é responsável. O Governo precisa reforçar o efetivo urgente.

b) Obter autorização da Antaq para revisão/ajustes das tarifas portuárias

Enquete nº 7280 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para revisão/ajuste das tarifas portuárias?

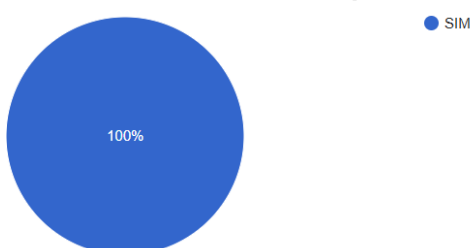
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 12 conselheiros de um total de 139

• **Você já utilizou esse serviço?**



Análise: 10 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (83,3%) e 2 Conselheiros utilizaram o serviço (16,7%). Os Conselheiros que afirmaram ter utilizado o serviço foram encaminhados para as próximas perguntas.

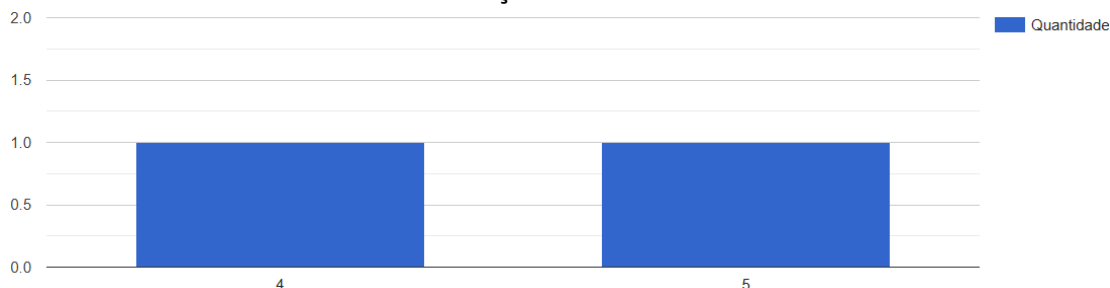
• **Você teve facilidade para acessar o serviço?**



Análise: 2 Conselheiros que utilizaram o serviço afirmaram ter facilidade para acessá-lo (100%).

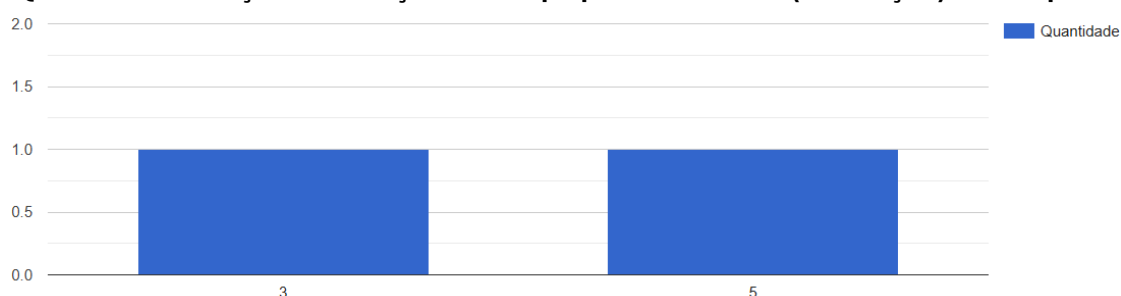


• Como foi o atendimento desse serviço?



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 4 (muito bom) e 1 Conselheiro classificou como nota 5 (excelente).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 3 (bom) e 1 Conselheiro classificou como nota 5 (excelente).

• Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço

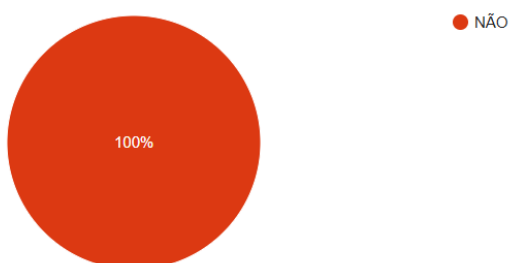
Agilização.

c) Obter autorização da Antaq para antecipação de receitas de autoridades portuárias

Enquete nº 7281 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para antecipação de receitas de autoridades portuárias?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 5 conselheiros de um total de 136

• Você já utilizou esse serviço?



Análise: 5 Conselheiros responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

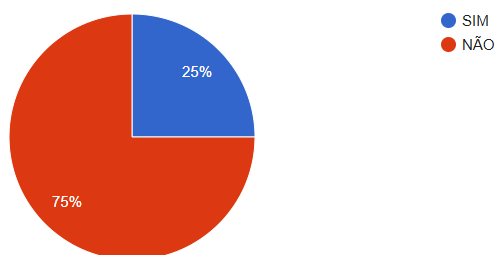
d) Obter análise da Antaq para transferência de titularidade de instalação portuária

Enquete nº 7282 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção da análise para transferência de titularidade de instalação portuária?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 4 conselheiros de um total de 134

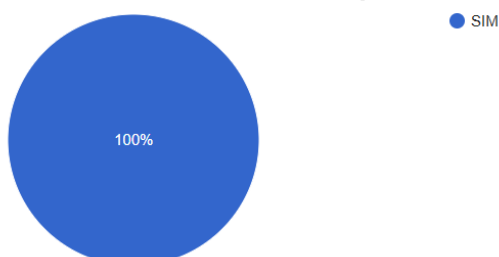


• **Você já utilizou esse serviço?**



Análise: 3 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (75%) e 1 Conselheiro utilizou o serviço (25%). O Conselheiro que afirmou ter utilizado o serviço foi encaminhado para as próximas perguntas.

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



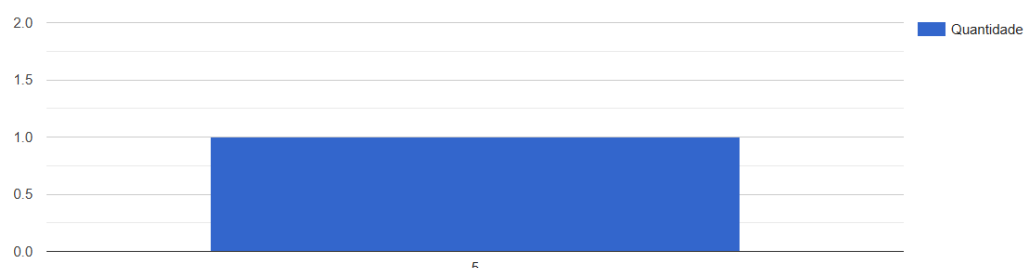
Análise: 1 Conselheiro que utilizou o serviço afirmou ter facilidade para acessá-lo (100%).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 5 (excelente).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 5 (excelente).

• **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço**

Não tenho sugestão.

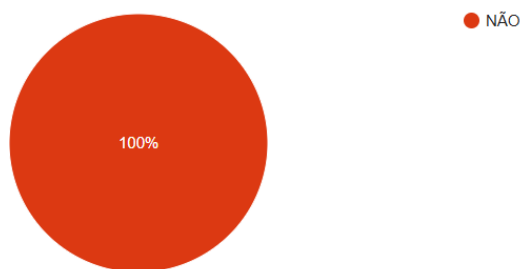
e) Obter autorização da Antaq para transferência de controle societário de instalação portuária

Enquete nº 7283 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para transferência de controle societário de instalação portuária?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 5 conselheiros de um total de 136



• **Você já utilizou esse serviço?**



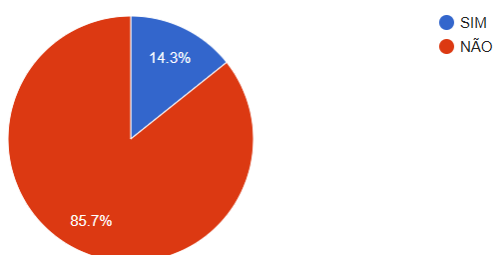
Análise: 5 Conselheiros responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

f) Obter análise da Antaq quanto à alteração da tabela de preços de instalações portuárias arrendadas ou autorizadas

Enquete nº 7284 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção da análise quanto à alteração da tabela de preços de instalações portuárias arrendadas ou autorizadas?

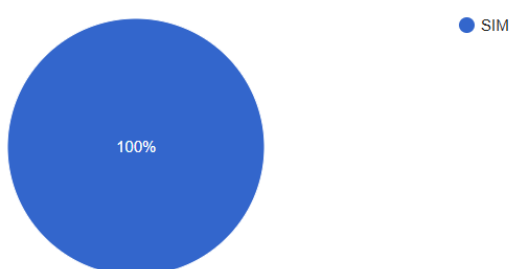
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 7 conselheiros de um total de 134

• **Você já utilizou esse serviço?**



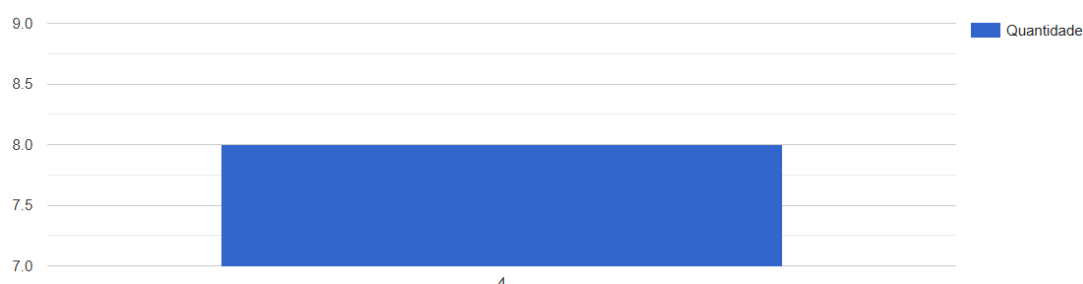
Análise: 6 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (85,7%) e 1 Conselheiro utilizou o serviço (14,3%). O Conselheiro que afirmou ter utilizado o serviço foi encaminhado para as próximas perguntas.

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



Análise: 1 Conselheiro que utilizou o serviço afirmou ter facilidade para acessá-lo (100%).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 4 (muito bom).



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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 4 (muito bom).

- Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço

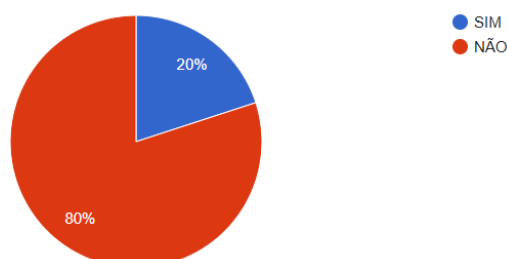
Sem Comentários

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

Enquete nº 7285 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na obtenção de autorização para alteração de tabela de preços dos serviços de transporte aquaviário na navegação interior?

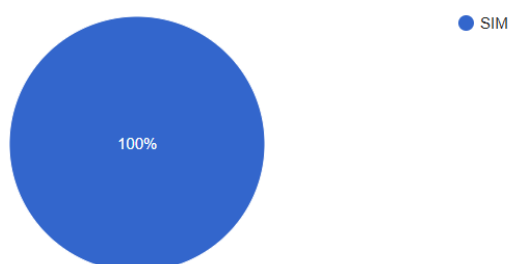
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 5 conselheiros de um total de 134

- Você já utilizou esse serviço?



Análise: 4 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (80%) e 1 Conselheiro utilizou o serviço (20%). O Conselheiro que afirmou ter utilizado o serviço foi encaminhado para as próximas perguntas.

- Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 1 Conselheiro que utilizou o serviço afirmou ter facilidade para acessá-lo (100%).

- Como foi o atendimento desse serviço?



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 5 (excelente).



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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 5 (excelente).

- Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço

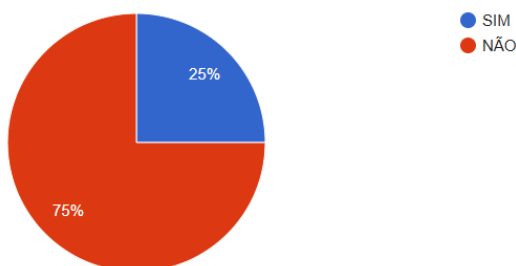
Sem Comentários

h) Solicitar à Antaq a harmonização de conflito de interesses nos portos e na navegação

Enquete nº 7286 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na Solicitação de harmonização de conflito de interesses nos portos e na navegação?

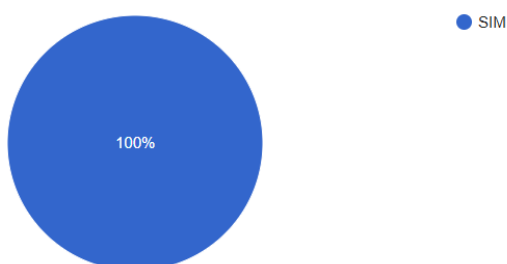
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 4 conselheiros de um total de 134

- Você já utilizou esse serviço?



Análise: 3 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (75%) e 1 Conselheiro utilizou o serviço (25%). O Conselheiro que afirmou ter utilizado o serviço foi encaminhado para as próximas perguntas.

- Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 1 Conselheiro que utilizou o serviço afirmou ter facilidade para acessá-lo (100%).

- Como foi o atendimento desse serviço?



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 5 (excelente).



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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 5 (excelente).

- Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço

Equipe da GAF, liderada pelo Gerente Augusto Vedan, muito eficaz, profissional e competente.

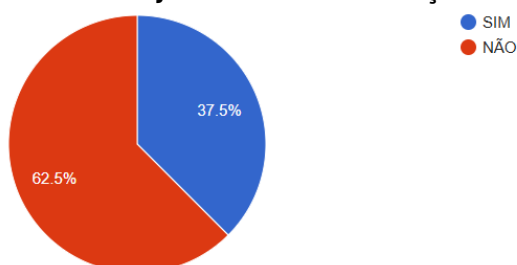
Serviços prestados pela Superintendência de Administração e Finanças – SAF

a) Solicitar declaração da Antaq para fins de credenciamento, validação ou outros atestados

Enquete nº 7287 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de declaração para fins de credenciamento, validação ou outros atestados?

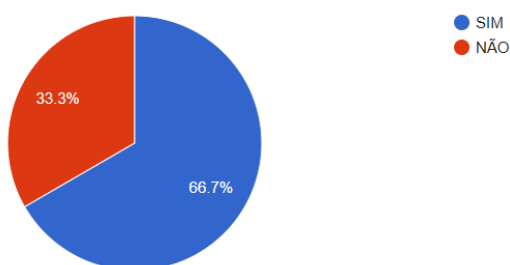
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 8 conselheiros de um total de 134

- Você já utilizou esse serviço?



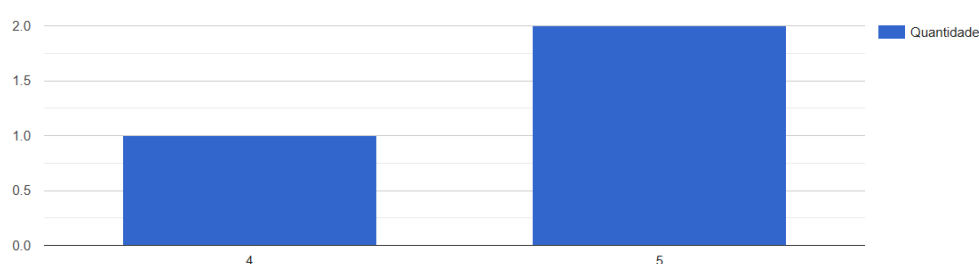
Análise: 5 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (62,5%) e 3 Conselheiros utilizaram o serviço (37,5%). Os Conselheiros que afirmaram ter utilizado o serviço foram encaminhados para as próximas perguntas.

- Você teve facilidade para acessar o serviço?



Análise: 1 Conselheiro que utilizou o serviço afirmou não ter facilidade para acessá-lo (33,3%) e 2 Conselheiros afirmaram ter facilidade para acessar o serviço (66,7%).

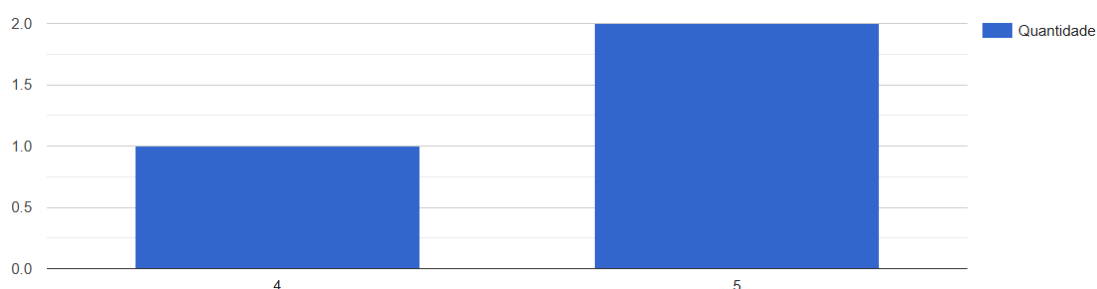
- Como foi o atendimento desse serviço?



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 4 (muito bom) e 2 Conselheiros classificaram como nota 5 (excelente).



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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 4 (muito bom) e 2 Conselheiros classificaram 5 (excelente).

- Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço

S/N

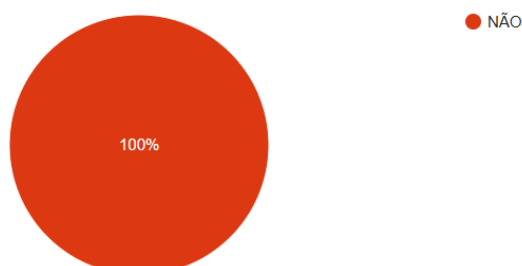
A ANTAQ tem se destacado de maneira positiva em seus serviços, de modo que parabeno toda a equipe, desde os analistas, passando pelos Gerentes e Superintendentes até os Diretores.

b) Solicitar parcelamento de multas emitidas pela Antaq

Enquete nº 7288 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de parcelamento de multas emitidas pela Agência?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 5 conselheiros de um total de 134

- Você já utilizou esse serviço?



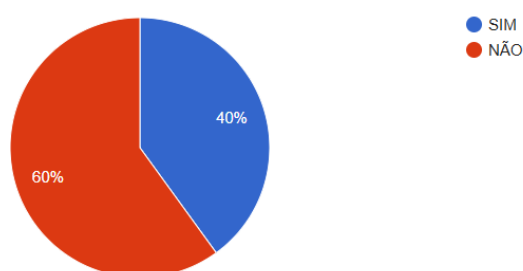
Análise: 5 Conselheiros responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

c) Realizar pagamento de multa aplicada pela Antaq

Enquete nº 7289 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na realização de pagamento de multa aplicada pela Agência?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 5 conselheiros de um total de 134

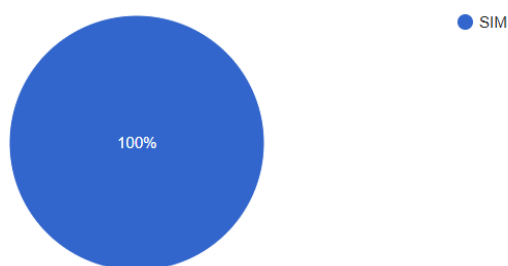
- Você já utilizou esse serviço?



Análise: 3 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (60%) e 2 Conselheiros utilizaram o serviço (40%). Os Conselheiros que afirmaram ter utilizado o serviço foram encaminhados para as próximas perguntas.

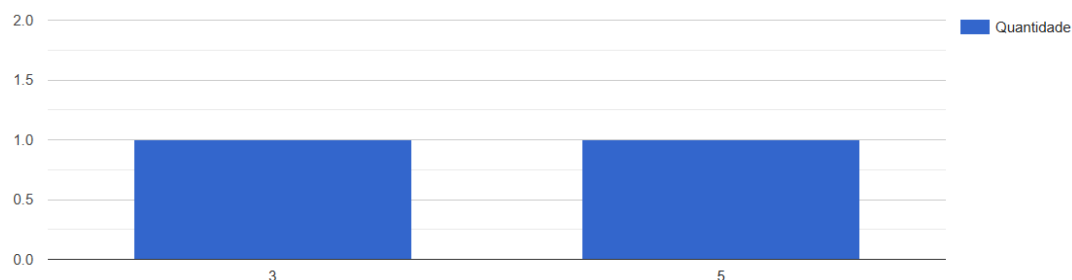


- **Você teve facilidade para acessar o serviço?**



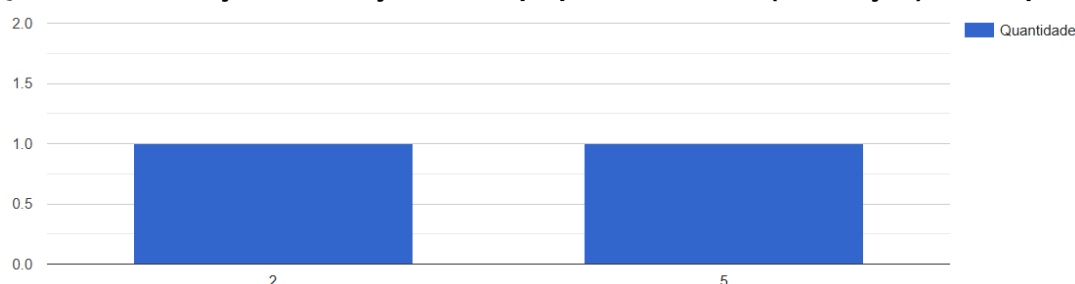
Análise: 2 Conselheiros que utilizaram o serviço afirmaram ter facilidade para acessá-lo (100%).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o atendimento como nota 3 (bom) e 1 Conselheiro classificou como nota 5 (excelente).

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



Análise: 1 Conselheiro classificou o tempo para conclusão do pedido como nota 2 (ruim) e 1 Conselheiro classificou como nota 5 (excelente).

- **Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço**

Sistema tem melhorado.

Após defesa a multa foi cancelada

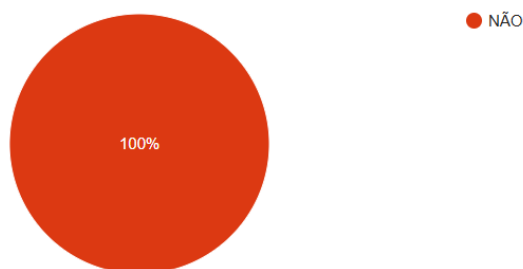
d) Solicitar parcela de Contrato de Concessão/Arrendamento em que a Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq) seja interveniente.

Enquete nº 7290 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na solicitação de parcela de Contrato de Concessão/Arrendamento em que a Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq) seja interveniente?

Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 6 conselheiros de um total de 134



• **Você já utilizou esse serviço?**



Análise: 6 Conselheiros responderam ao questionamento, mas nenhum deles havia utilizado o serviço, sendo assim, as demais questões não foram apresentadas.

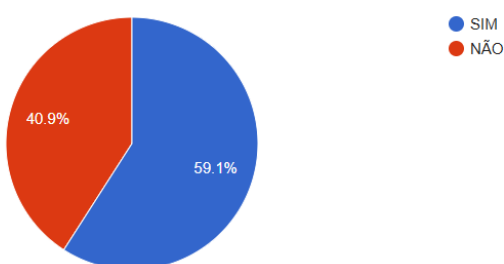
Serviços prestados pela Superintendência de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais – SFC

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

Enquete nº 7291 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq na consulta à empresas e embarcações para o transporte aquaviário federal de passageiros na navegação interior (Navegue Seguro)?

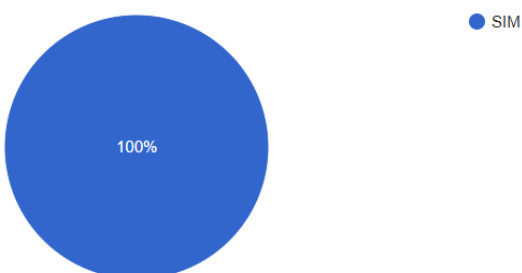
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 22 conselheiros de um total de 134

• **Você já utilizou esse serviço?**



Análise: 9 Conselheiros responderam que não utilizaram o serviço (40,9%) e 13 Conselheiros utilizaram o serviço (59,1%). Os Conselheiros que afirmaram ter utilizado o serviço foram encaminhados para as próximas perguntas.

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



Análise: 13 Conselheiros que utilizaram o serviço afirmaram ter facilidade para acessá-lo (100%).

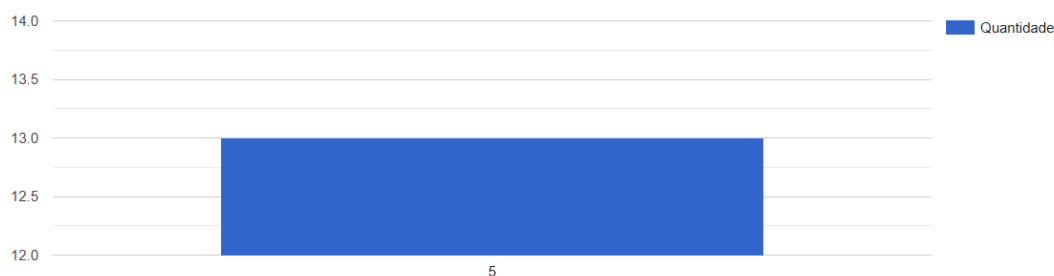
• **Como foi o atendimento desse serviço?**



Análise: 13 Conselheiros classificaram o atendimento como nota 5 (excelente).



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



Análise: 13 Conselheiros classificaram o tempo para conclusão do pedido como nota 5 (excelente).

- Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço

Serviço foi efetivo! Apenas houve uma demora no atendimento que considero normal!

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



Figura 5 - Central de Qualidade do Governo Digital.

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 identificarem o padrão de qualidade de seus serviços, por meio do autodiagnóstico.



6. API DE AVALIAÇÃO

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

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

Relativamente a esse assunto, a Secretaria de Governo Digital, encaminhou o 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 efetuasse 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 [Plata-forma Padrões de qualidade para serviços públicos digitais — Governo Digital](#).

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:

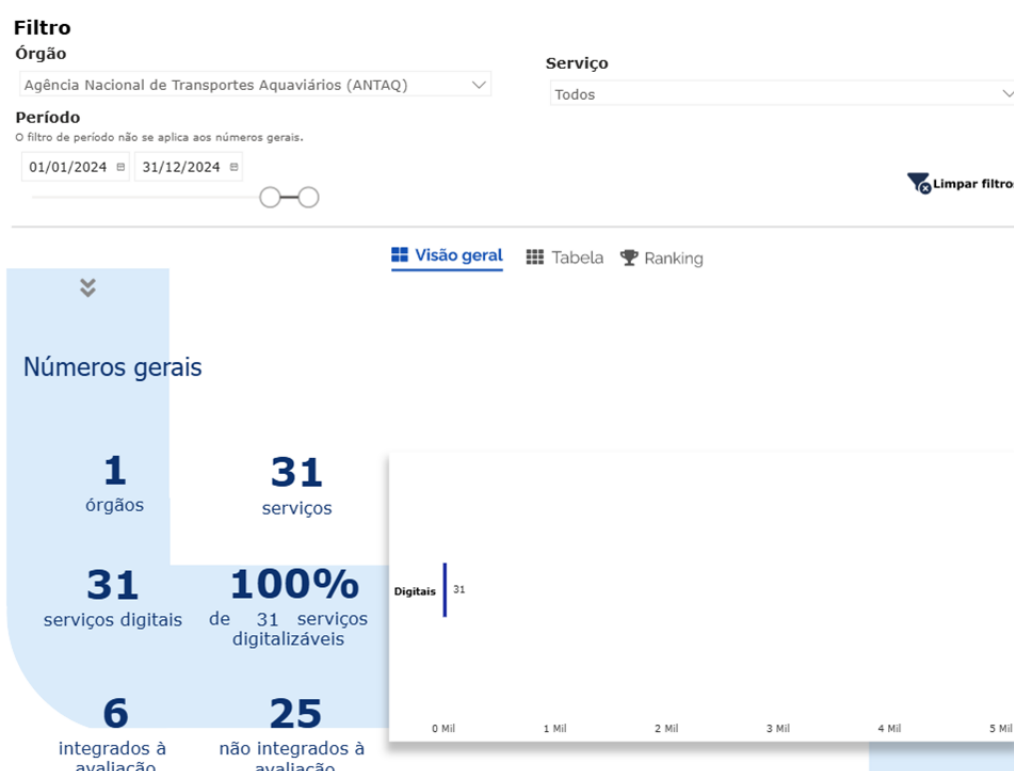


Figura 6 - Painel de monitoramento de serviços digitais.



7. CONCLUSÃO

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

No entanto, é de suma importância destacar que, apesar dos esforços desta Ouvidoria em melhorar a participação dos conselheiros no preenchimento das enquetes e ampliar a visibilidade da campanha, as enquetes obtiveram um número inferior de respostas, sendo que a enquete com maior participação obteve o número de 29 conselheiros participantes de um total de 135.

Nesse contexto, é possível compreender que os números aqui apresentados podem não ser fidedignos com a realidade, tendo em vista que poucos participantes não podem determinar o todo e a complexidade que cada um dos serviços representa.

Por fim, no que concerne a esta Ouvidoria, sugerimos que cada gestor analise os resultados dos serviços da sua unidade e utilize as informações aqui concebidas para possíveis melhorias aos serviços públicos da Agência. Temos ciência de que é indispensável a revisão da metodologia aplicada, todavia a Controladoria-Geral da União (CGU) tem realizado esforços nesse sentido, pois a experiência aqui relatada se repetiu em outras agências reguladoras.

