

Relatório Anual Estratégico de Ouvidoria





DIRETOR-GERAL

Eduardo Nery Machado Filho

DIRETORES

Alber Furtado de Vasconcelos Neto

Caio César Farias Leôncio

Flávia Moraes Lopes Takafashi

Wilson Pereira de Lima Filho

CHEFE DE GABINETE

Karoline Brasileiro Quirino Lemos

SUPERINTENDENTES

Alfredo Murillo Gameiro de Souza *(Superintendência de Administração e Finanças)*

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

Bruno de Oliveira Pinheiro *(Superintendência de Estudos e Projetos Hidroviários)*

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

José Renato Ribas Fialho *(Superintendência de Regulação)*

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

CHEFES DAS UNIDADES DE SUPORTE À DECISÃO

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

Henrique Augusto Gabriel *(Corregedoria)*

Marcos Mendonça da Silva *(Auditoria Interna)*

Paulo Morum Xavier *(Secretaria Geral)*

OUIDORA 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 Substituto)*

Eliseu Fernando Silveira de Carvalho

Guilherme Silva Milagres *(Chefe de Seção)*



Sumário

SUMÁRIO EXECUTIVO	6
APRESENTAÇÃO.....	7
DADOS ESTATÍSTICOS	10
1. Manifestações Registradas na Ouvidoria em 2024	10
1.1. Quantidade de Manifestações.....	10
1.2. A Ouvidoria e o Apoio ao Usuário	11
1.3. Adoção da Plataforma Omnichannel	12
1.4. Implementação da Plataforma Fala.BR como ferramenta exclusiva de tramitação das demandas de ouvidoria.....	14
1.4.1. Fluxogramas de Tramitação das demandas pela Plataforma Fala.BR.....	14
2. ANÁLISE QUANTITATIVA	18
2.1. Manifestações recepcionadas e tramitadas na SAC	18
2.2. Demandas que geraram Fiscalização e/ou Processos Administrativos Sancionatórios.....	19
2.2.1. Acompanhamento dos Processos Administrativos (Fiscalização ou Sancionatórios).....	20
2.3. Demandas Recorrentes	21
3. Revisão da Carta de Serviços.....	23
4. Avaliação dos Serviços Públicos	26
4.1. Conselhos de Usuários de Serviços Públicos da ANTAQ.....	26
4.2. Ranking de serviços e de órgãos do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	28
4.2.1. API de Avaliação	28
5. ANÁLISE QUALITATIVA	31
5.1. Demandas Recorrentes	32
5.1.1. Tarifa Portuária Abusiva	32
5.1.2. Scanner de contêiner	33
5.1.3. Bloqueio de carga.....	34
5.1.4. Navegação Interior: Direitos e deveres do usuário; Gratuidade das Demandas	35
5.1.5. Jurisdição – Demandas fora do âmbito de atuação da ANTAQ	37
5.1.6. Acesso à Informação	37
6. A Ouvidoria e a Transparência Pública	38
7. Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na ANTAQ	39
8. Transparência Ativa X Transparência Passiva	40
9. Transparência Passiva – Pedidos de Acesso à Informação	41
9.1. Estatísticas de Pedidos e Respostas	42
9.2. Pedidos em Geral	43
9.3. Motivos para negativa de acesso (por tipo)	44
9.4. Cumprimento de Prazos	45



9.5. Recursos	45
9.6. Qualidade de Atendimento	47
9.6.1. Satisfação do Usuário	47
9.7.2. Reclamações	47
9.7.3. Omissões	48
9.8. Perfil dos Solicitantes	48
9.9. Rol de Documentos Classificados em Grau de Sigilo	48
10. Transparência Ativa	49
10.1. Portal da ANTAQ	49
10.2. Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal – e-Agendas	50
10.2.1. Quem deve publicar a agenda de compromissos públicos?	51
10.2.2. O que deve ser registrado nas agendas?	51
10.2.3. O que não é registrado na agenda de compromissos públicos?	52
10.2.4. Atualização do Sistema e-Agendas	52
10.2.5. Painel InfoAgendas	53
10.3. Plano de Dados Abertos da ANTAQ	53
11. Autodiagnóstico e propostas de melhorias indicadas no Modelo de Maturidade - MMOuP	56
12. Força de Trabalho	58
13. Considerações Finais	59
Bibliografia	61



SUMÁRIO EXECUTIVO

O Relatório Estratégico Anual de Ouvidoria compreende o levantamento das atividades realizadas no ano de 2024, pela Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ e suas setoriais técnicas, quais sejam a Seção de Apoio ao Cidadão (SAC) e a Seção de Transparência e Acesso à Informação (STAI), bem como a indicação dos problemas identificados nas etapas de análise, suas possíveis causas e propostas de soluções.



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](https://fala.br) - [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(cgu.Gov.BR\)](https://fala.br).



Figura 1 - Imagem referente à Plataforma.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.

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.



DADOS ESTATÍSTICOS

1. Manifestações Registradas na Ouvidoria em 2024

1.1. Quantidade de Manifestações

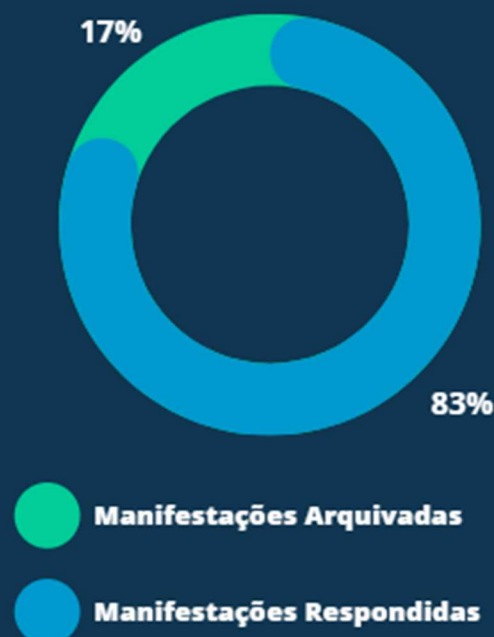
No ano de 2024, foram recepcionadas **2.024** (duas mil e vinte e quatro) demandas pela Ouvidoria. Sendo que:

- Desse total, **1.307** (mil trezentas e sete) demandas foram cadastradas na Plataforma Fala.BR, dessa forma:
 - **221** (duzentas e vinte e uma) demandas foram arquivadas, em sua maioria por duplicidade, perda de objeto ou ausência de informações, insuficiência de dados, e de falta de complementação pelo usuário;
 - **2** (duas) demandas em tratamento e **1.084** (mil e oitenta e quatro) que foram concluídas dentro do prazo regulamentar;
- **257** (duzentas e cinquenta e sete) demandas tiveram resolução direta pela Plataforma Omnismart, sem necessidade de cadastro da demanda na Plataforma Fala.BR (nos casos em que essa resolução foi legalmente possível).
- **460** (quatrocentas e sessenta) demandas foram cadastradas como Acesso à Informação.

O Decreto nº 9.492 de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei 13.460/2017, em seu art. 18 determina que “As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa”.

Sendo assim, foram recepcionadas 1.564 (mil quinhentas e sessenta e quatro) demandas de ouvidoria propriamente ditas, com o prazo médio de resposta de **10,99 dias**, o que representa o compromisso desta Ouvidoria e de todas as Unidades Organizacionais da Agência em atuar com celeridade, para que os cidadãos, ao enviarem manifestações à ANTAQ, tenham, além de respostas rápidas, também respostas com conteúdo efetivo e satisfatório.

Pelo Painel Resolveu?, em 2024 foram recepcionadas na Ouvidoria um total de **1.307** (mil trezentas e sete) demandas que foram cadastradas na Plataforma Fala.BR. Deste total, **1.082** (mil e oitenta e duas) foram respondidas e **221** (duzentas e vinte e uma) arquivadas, em sua maioria por duplicidade.



Demandas de Ouvidoria

Ano - 2020
Demandas Recepcionadas - 924
Média de Tempo de Resposta - 6 dias

Ano - 2021
Demandas Recepcionadas - 748
Média de Tempo de Resposta - 9 dias

Ano - 2022
Demandas Recepcionadas - 1192
Média de Tempo de Resposta - 8,38 dias

Ano - 2023
Demandas Recepcionadas - 1112
Média de Tempo de Resposta - 7,82 dias

Ano - 2024
Demandas Recepcionadas - 1564
Média de Tempo de Resposta - 10,99 dias

Figura 3 - Demandas recepcionadas na Ouvidoria em 2024.



1.2. A Ouvidoria e o Apoio ao Usuário

O presente relatório tem por objetivo apresentar um balanço geral das atividades desempenhadas pela Seção de Apoio ao Cidadão – SAC, no exercício de 2024, como subsídio ao Relatório Anual da Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ.

Em 2024, 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.

Importante ferramenta de controle e melhoria dos serviços prestados ao cidadão pelo Governo Federal, a Seção de Apoio ao Cidadão – SAC apresenta-se como um canal de diálogo entre o Estado e a sociedade, como instância de controle e participação social, sendo compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o

Estado, de modo que as manifestações, realizadas por meio da Plataforma Fala.BR provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados decorrentes do exercício da cidadania.

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

Toda demanda registrada na Ouvidoria da ANTAQ tramita intensamente nas setoriais técnicas competentes para cada caso, passando pelos respectivos responsáveis com protocolos internos, sendo todas respondidas, tempestivamente, diretamente, pela Ouvidoria quando cabível, ou após manifestação da setorial técnica.

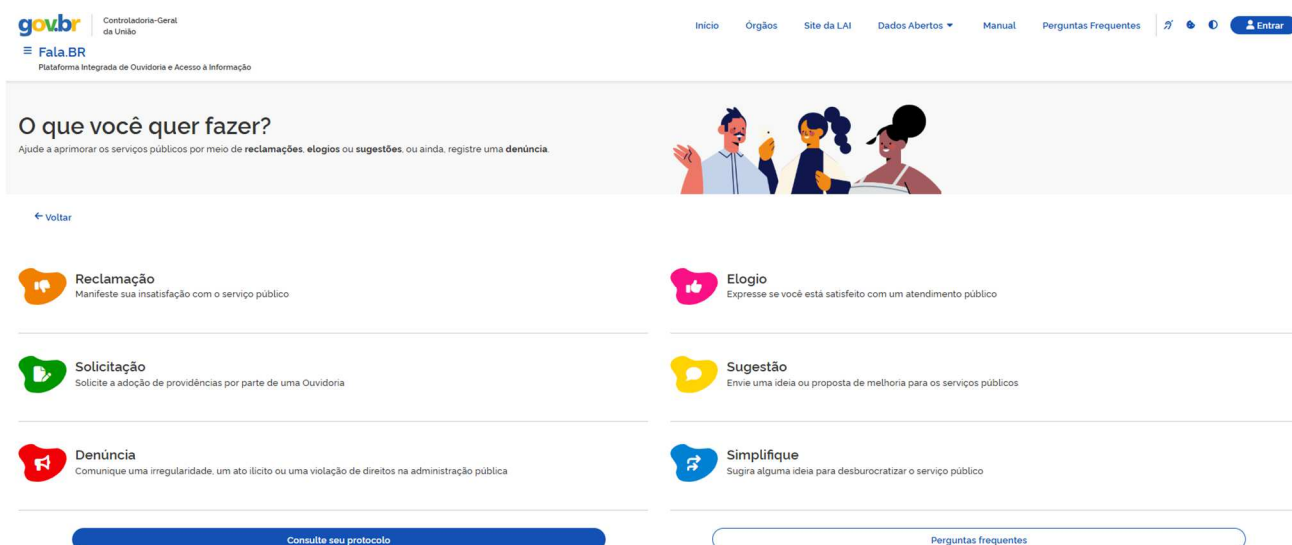


Figura 4 - Canais disponibilizados ao cidadão pela Plataforma Fala.BR.



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

Plataforma FalaBR		https://falabr.cgu.gov.br/web/home
Telefone		0800 644 5001
WhatsApp / Omnichannel		QR Code
Presencial		SEPN Quadra 514, Conjunto "E", Edifício ANTAQ CEP: 70760-545 – Brasília – DF ou uma das Unidades Regionais
E- mail		ouvidoria@antag.gov.br ouvidoria.interno@antag.gov.br
Correspondência		SEPN Quadra 514 conjunto "E" Edifício ANTAQ – CEP: 70.760-545 – Asa Norte Brasília/DF

Figura 5 - Canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria da ANTAQ.

1.3. Adoção da Plataforma Omnichannel

UM POUCO SOBRE A OUVIDORIA

OLÁ, EU SOU A IARA!
A Assistente Virtual da Ouvidoria da ANTAQ!

IARA
Inteligência Artificial na Regulação Aquaviária

Entrando em contato comigo, além de solicitar **acesso à informação**, você pode apresentar à nossa Ouvidoria as seguintes **manifestações**:

Denúncia Solicitação
Elogio Sugestão
Reclamação

E, por meio do **Simplifique!**, pode sugerir mudanças que ampliem a qualidade e facilitem o acesso e a prestação dos serviços públicos.

CANAL DE ATENDIMENTO
0800 644 5001
ouvidoria@antag.gov.br

Figura 6 - Card utilizado para divulgar a IARA.

A Ouvidoria tem buscado a melhoria de comunicação com o usuário, tornando-a cada vez mais ágil e eficiente, como ferramenta de controle e melhoria dos serviços prestados ao cidadão pelo Governo Federal.

Em 1º/12/2021, disponibilizou o WhatsApp Denúncia QR Code, destinado às manifestações de denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou simplifique, por meio de aplicativo de mensagem utilizando o WhatsApp, funcionando diuturnamente, durante os sete dias da semana. Desde a implementação do aplicativo, a quantidade de atendimentos apresentou aumento significativo, pela facilidade de acesso.

Em dezembro de 2023, foi implantada a Plataforma Omnichannel, que é um Contact Center em nuvem baseado em software, a qual integra todos os canais de atendimento disponíveis para os usuários, combinando as características particulares de cada um, visando a construção de experiência única para o cidadão, passando a ser aplicado em nível interno e externo, a partir de janeiro de 2024, após treinamento dos servidores e colaboradores que atuam no atendimento das chamadas.

O Omnichannel permite tratar mais de uma solicitação, simultaneamente, por meio de um único número (08006445001), direcionando as manifestações de acordo com o tipo: (sugestão, denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou simplifique). Com isso é agilizada a recepção e respectiva resposta aos usuários que podem demandar um ou mais serviços oferecidos pela Ouvidoria da ANTAQ em um único contato.

Além de permitir o atendimento de vários usuários, por vários atendentes, utilizando o mesmo número de chamada, permite, ainda, a gestão da fila de espera, do tempo de atendimento e da pontuação do atendente com a pesquisa de satisfação realizada pelo usuário, logo após o encerramento do atendimento.

O objetivo principal para contratação da Plataforma Omnichannel foi estabelecer um instrumento ágil e eficiente para o atendimento dos usuários, em abrangência nacional, através de meios primários (ligação telefônica, site de internet e aplicativo) e alternativos (mensagens, vídeo chamada e redes sociais) de comunicação que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do cidadão com a ouvidoria da ANTAQ.

Com a implantação dessa ferramenta foi constatado o esforço da Ouvidoria da ANTAQ no sentido de promover o uso do serviço digital por meio de campanhas sintonizadas com as campanhas promovidas pelo Governo Federal,

com o objetivo de privilegiar a facilidade de acesso do usuário. O cadastro das demandas na Plataforma Fala.BR se tornou mais efetivo, transparente e menos oneroso para o Poder Público, além da comodidade de acompanhamento para o usuário.

Ainda em termos de comunicação com o usuário, foi instituída a IARA, inteligência artificial com várias informações sobre os serviços prestados pela ANTAQ, bem como orientação para o usuário apresentar seu pleito perante a Ouvidoria, de forma a facilitar o entendimento do usuário na escolha da ação mais conveniente para ter sua manifestação conhecida e analisada pela Ouvidoria, com mais agilidade.

Como resultado, no ano de 2024, a Ouvidoria realizou 1220 (mil duzentos e vinte) atendimentos pela Plataforma <https://omnismart.app>, dos quais 257 (duzentos e cinquenta e sete) tiveram resolução direta pela plataforma e 963 (novecentos e sessenta e três) foram cadastrados no Fala.BR, para as providências cabíveis de tratamento das demandas e resposta aos usuários. É um número expressivo, representando 74 % do total de 1307 (mil trezentas e sete) demandas cadastradas no Fala.BR levantadas no Painel Resolveu? da CGU, evidenciando a importância da ferramenta na facilitação de atendimento para o usuário.

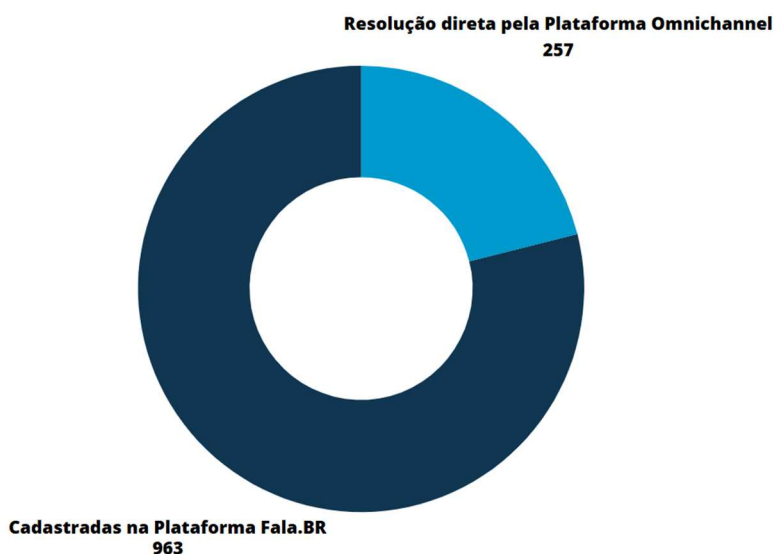


Gráfico 1 - Demandas de Ouvidoria recebidas pela Plataforma Omnichannel.



1.4. Implementação da Plataforma Fala.BR como ferramenta exclusiva de tramitação das demandas de ouvidoria



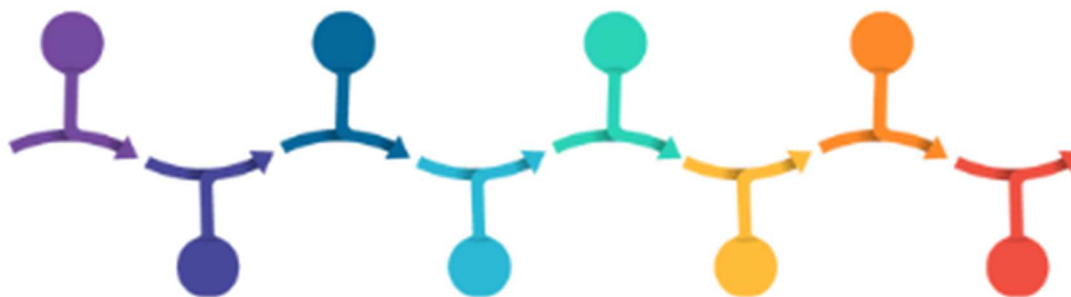
Figura 7 - Ícone da Plataforma Fala.BR.

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

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

Nesse sentido, as denúncias ou reclamações feitas por qualquer dos canais disponibilizados pela Ouvidoria são cadastradas na Plataforma Fala.Br, informando-se ao manifestante os dados desse cadastro e o procedimento para acompanhamento da respectiva Demanda.

1.4.1. Fluxogramas de Tramitação das demandas pela Plataforma Fala.BR



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

Seguem os fluxogramas de tramitação das manifestações recebidas na Ouvidoria, sendo o fluxograma de denúncias detalhado em separado por ser mais complexo. Inclui-se, também, o fluxograma dos procedimentos adotados em relação à consulta por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da ANTAQ, cuja matéria será abordada mais à frente. Ressalta-se, ainda, que ainda não foi autorizada a solicitação de alteração do telefone gratuito 0800-644 5001 para um número com três dígitos.



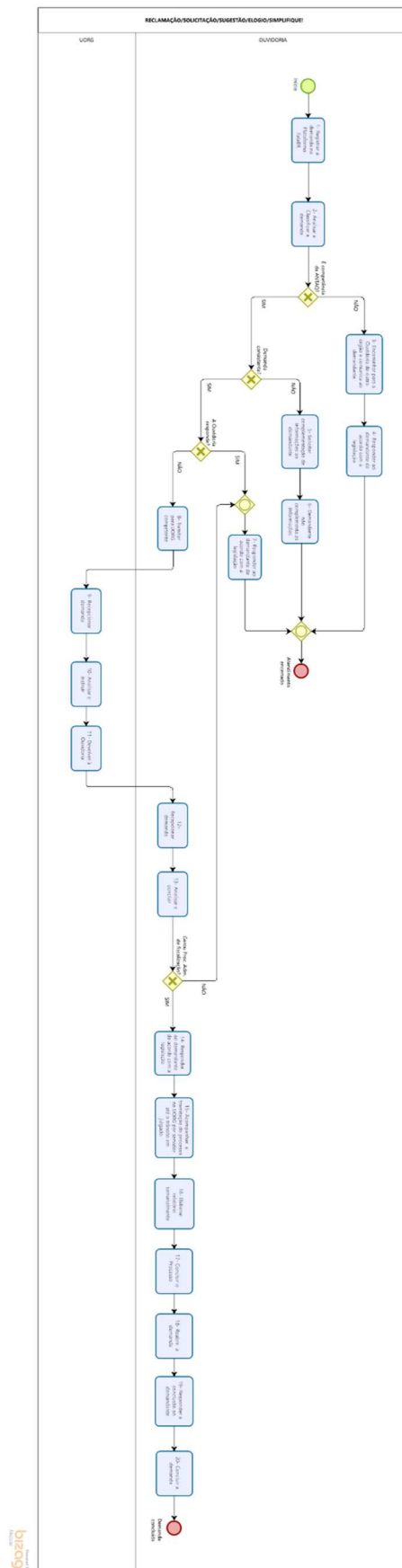


Figura 8 - Fluxograma referente ao atendimento de manifestações de reclamação, solicitação, sugestão, elogio e simplifique!.



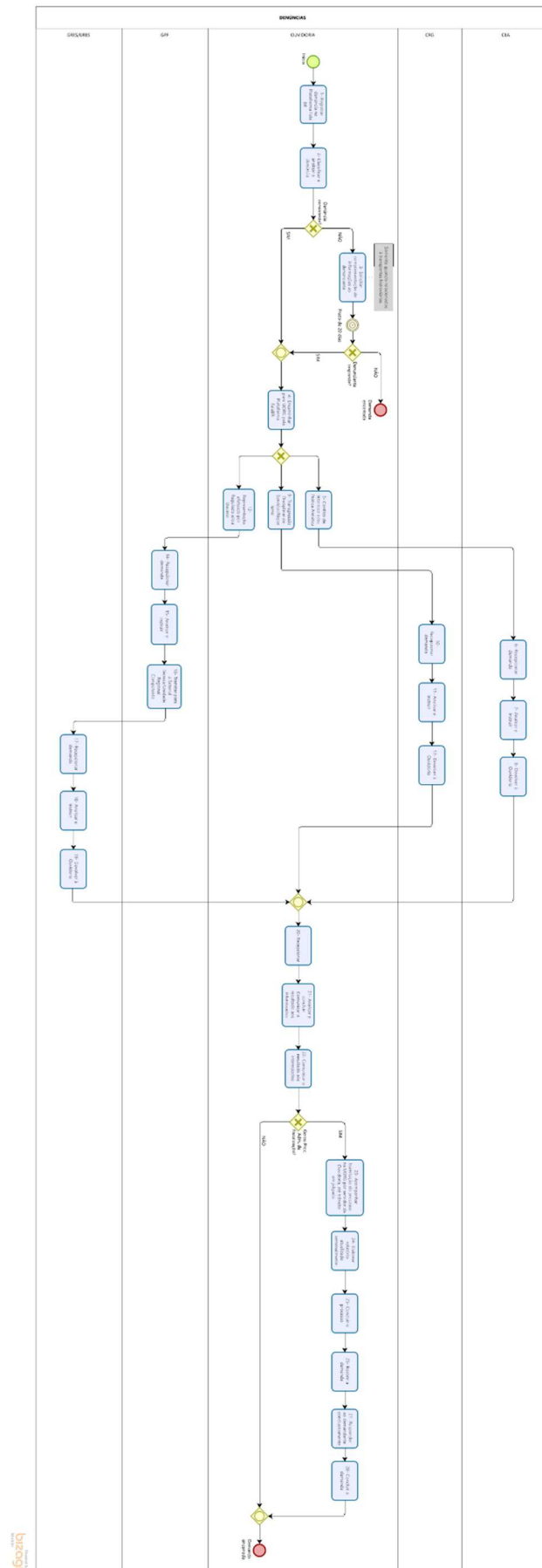


Figura 9 - Fluxograma referente ao atendimento de denúncias.



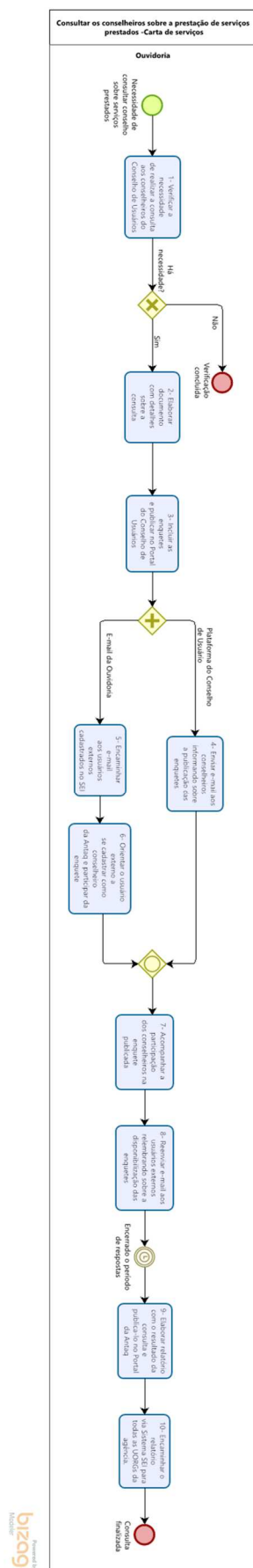


Figura 10 - Fluxograma referente à consulta aos conselheiros a respeito dos serviços prestados pela ANTAQ.



2. ANÁLISE QUANTITATIVA

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

2.1. Manifestações recepcionadas e tramitadas na SAC

No que concerne ao Tipo de Manifestação, foram recepcionadas na Ouvidoria em 2024 e cadastradas no Fala.BR 1.307 (mil trezentas e sete) Manifestações, conforme dados colhidos no “Painel Resolveu?”, da Controladoria Geral da União, demonstrado na Figura 11 a seguir:

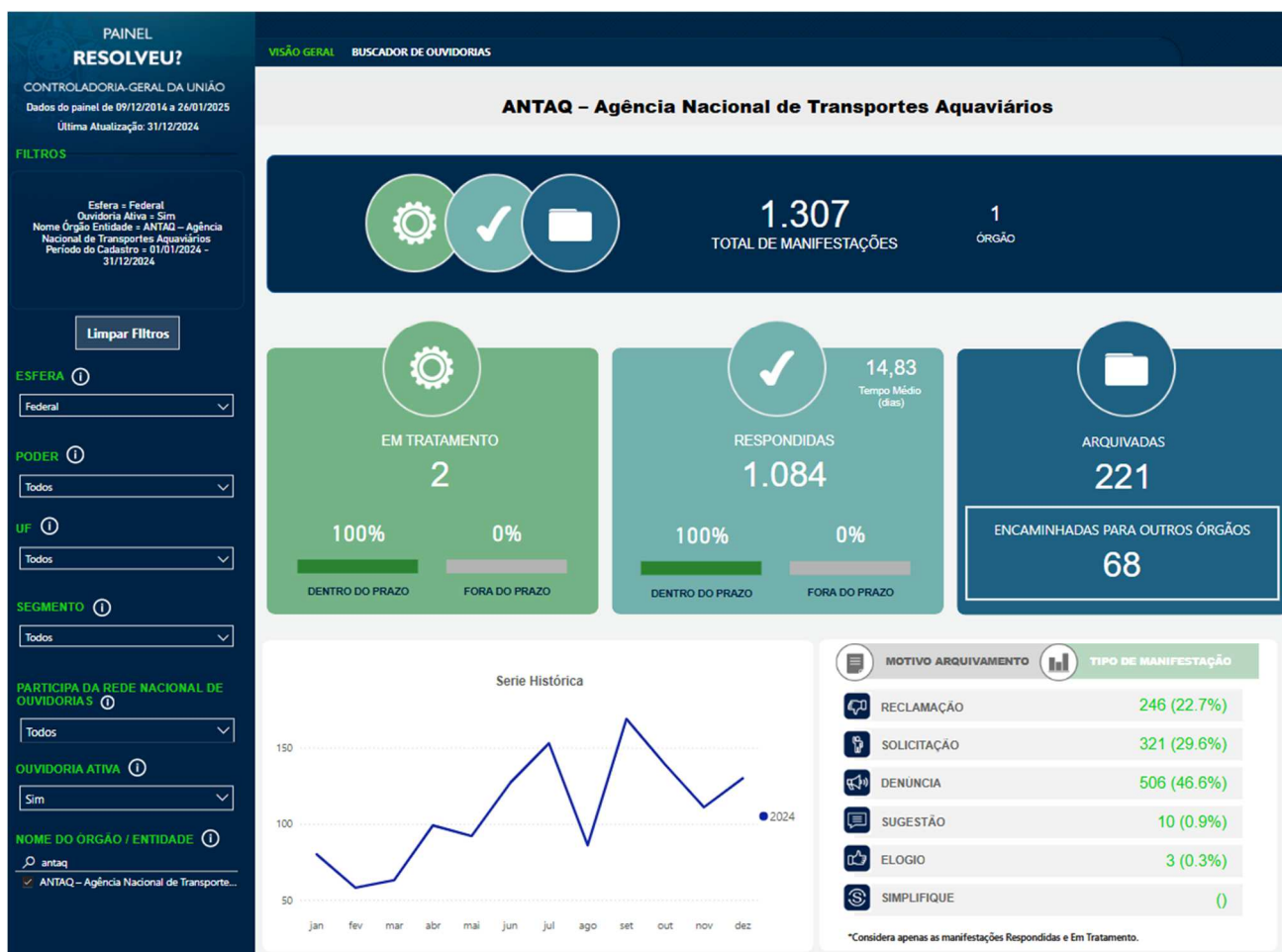


Figura 11 - Imagem capturada do Painel Resolveu?.

Os dados constantes da Figura 11 extraídos do “Painel Resolveu?”, detalham com precisão as demandas movimentadas na Ouvidoria da ANTAQ em 2024, indicando o número total de demandas recebidas (**1.307**), as que foram respondidas (**1.084**), as que foram arquivadas (**221**), as que estavam em tratamento (**2**) e as que foram encaminhadas para outros órgãos (**68**), dados esses referentes ao período de 01/01/2024 a 31/12/2024.



2.2. Demandas que geraram Fiscalização e/ou Processos Administrativos Sancionatórios

Consoante o fluxograma estabelecido para a Ouvidoria, a Gerência de Planejamento e Inteligência da Fiscalização – GPF e a Gerência de Coordenação das Unidades Regionais - GCOR, unidades organizacionais vinculadas à Superintendência de Fiscalização/Procedimentos Fiscalizatórios – SFC, tem a incumbência de examinar as demandas referentes a denúncias ou reclamações que contenham informações que possam deflagrar a instauração de processos administrativos de fiscalização.

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

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

Em consonância com esse critério de avaliação da Ouvidoria, verificou-se, mediante levantamento nesta Seção e junto à GPF/SFC, que, das **1.307** demandas recebidas, foram tramitadas **812** demandas à SFC/GPF, as quais **308** geraram processos administrativos para apuração de denúncias/reclamações; as **495** restantes foram encaminhadas para as demais áreas ou respondidas pela Ouvidoria e, neste caso, as demandas são arquivadas. No ano de 2024, isto ocorreu com **187** demandas.



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

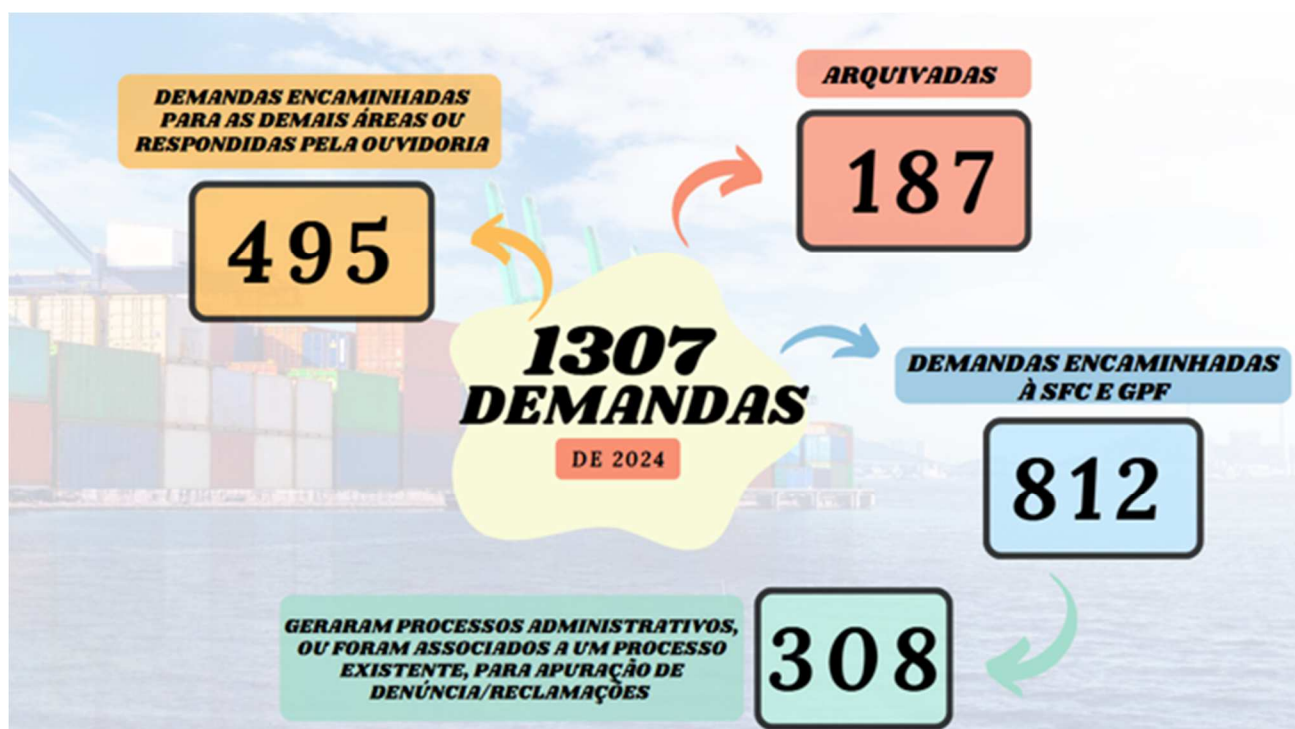


Figura 12 - Imagem detalhando o quantitativo de demandas que geram processos de fiscalização.

2.2.1. Acompanhamento dos Processos Administrativos (Fiscalização ou Sancionatórios)

A Ouvidoria da ANTAQ efetua o Acompanhamento Especial de demandas que contenham reclamações, denúncias ou sugestões apresentadas pelos usuários na Plataforma Fala.BR, no Sistema Eletrônico de Informação (SEI) ou por e-mail, por intermédio da Seção de Apoio ao Cidadão (SAC), observando-se os seguintes trâmites:

- 1) O acompanhamento é feito por servidor ou colaborador lotado na Seção de Apoio ao Cidadão, designado para esse fim, iniciando a partir da comunicação feita à Ouvidoria pela Unidade técnica sobre a instauração de processo administrativo no âmbito da Agência;
- 2) Os processos são acompanhados, por meio da ferramenta "acompanhamento especial" no Sistema de Processo eletrônico SEI e de Planilha Específica, onde são consignados os eventos relevantes na tramitação dos aludidos processos, os quais são comunicados aos respectivos usuários, sendo lançados os dados do processo na Planilha de acompanhamento, compreendendo: a) Data do Registro (data em que o colaborador responsável pela tarefa receber a comunicação sobre a instauração de processo administrativo de fiscalização); b) Nº da demanda e do Processo Administrativo gerado pela demanda; c) Unidade de Apuração; e d) Síntese da denúncia ou reclamação; e). Atos relevantes do Processo;
- 3) O acompanhamento é feito, diariamente, de forma a manter atualizada, em tempo real, a tramitação dos respectivos processos na planilha, sendo registrada de forma sucinta o teor da tramitação.



2.3. Demandas Recorrentes

No levantamento das demandas recebidas na Ouvidoria, foram identificados os seguintes grupos de assuntos mais demandados e sua representatividade em percentuais no quantitativo de 1.307 (mil trezentas e sete) demandas cadastradas no Fala.BR, conforme demonstrado na Figura 13.

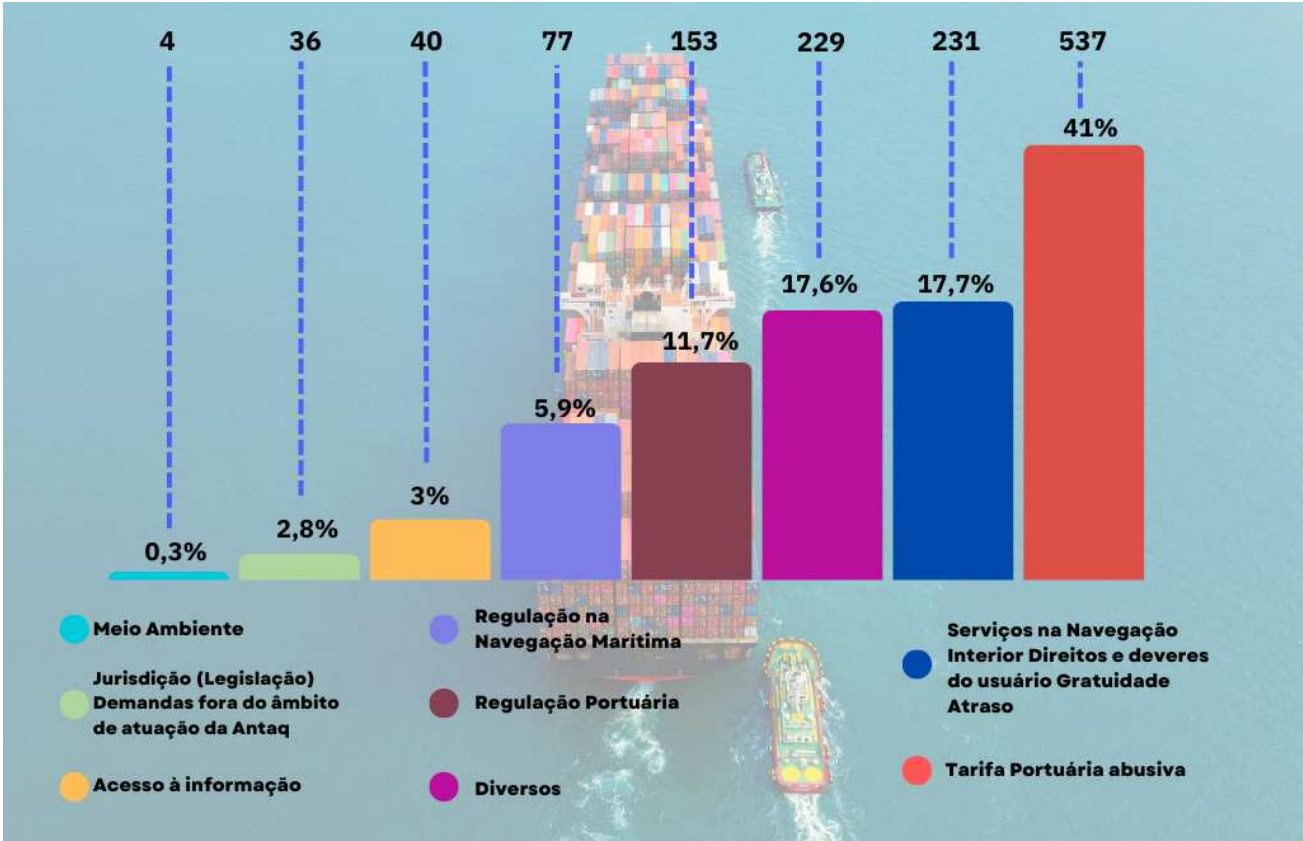


Figura 13 - Imagem discriminando o quantitativo de demandas recorrentes.

Na Planilha a seguir, consta o quadro completo das demandas recebidas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, catalogadas de acordo com o assunto (“tag”) e sua correlação com os temas dos Grupos.

TEMA DAS DEMANDAS	AGRUPAMENTO DAS DEMANDAS POR CORRELAÇÃO DE ASSUNTO	QUANTIDADE POR ASSUNTO	QUANTIDADE POR AGRUPAMENTO	%
Reabertura de demandas	Encaminhamento de Relatório de Fiscalização ao demandante			
Controladoria-Geral da União - CGU	Autoavaliação por meio da aplicação do Modelo de Maturidade (MMOuP) encaminhado pela CGU			
	Avaliação da Ouvidoria pela CGU – resposta do questionário enviado pela CGU			
Regulação Portuária	Instalações Portuárias	6	153	11,7%
	Irregularidade nas Instalações Portuárias	23		
	Regulação Portuária	9		
	Empresa autorizada pela ANTAQ	7		
	Outorgas de Instalações Portuárias	19		
	Concorrência Desleal	1		
	Denúncia envolvendo Autoridade Portuária	16		
	Denúncia envolvendo Portos Delegados			
	Serviços Portuários/Acesso/Funcionamento	52		
	Desbloqueio de carga – tarifa portuária abusiva	4		



	Concessão Portuária	2		
	Acesso à instalação portuária	4		
	Freetime	4		
	TUP	4		
	Penalidades			
	Carga Perigosa	2		
Regulação na Navegação Marítima	Afretamento/Circulação	4	77	5,9%
	Regulação na Navegação			
	Regulação na Navegação Interior			
	Regulação na Navegação Marítima	2		
	Acidente na Navegação	2		
	Segurança da Navegação	2		
	Fretes Marítimos	1		
	Autorização na Navegação	21		
	Direitos do Usuário na Navegação	41		
	Agenciamento de Carga Marítimo			
	Arrendamento Portuário	4		
	Cabotagem			
	Carga Prescrita			
	Circularização			
Serviços na Navegação Interior	Empresa Irregular	28	231	17,7%
	Pessoal Marítimo	1		
	Tarifa Abusiva no Transporte da Navegação Interior	11		
	Travessias fora da jurisdição da ANTAQ, reguladas por outros entes da Federação			
	Travessias sob a jurisdição da ANTAQ			
	Atraso e Superlotação	68		
	Passe Livre Recusa no Recebimento	13		
	Ressarcimento de passagem por desistência da viagem			
	Descumprimento do Esquema Operacional	2		
	Gratuidade para carros oficiais	1		
	Gratuidade para autista	4		
	Gratuidade para Crianças			
	Gratuidade para estudantes (recusa em receber a carteira de estudante)	5		
	Gratuidade para Funcionários Públicos	1		
	Gratuidade para idoso	10		
	Irregularidade no Transporte de Carga	6		
	Cobrança indevida de taxa	29		
	Navegação-Serviços de embarque/bilhete/bordo/equipamentos	52		
Tarifa Portuária Abusiva	Tarifa Portuária Abusiva	147	537	41%
	Tarifa Portuária Abusiva – falta de bookings/janelas para os navios	101		
	Tarifa Portuária Abusiva com Denúncia com Pedido de Medida Cautelar	37		
	Demurrage – (Tarifa Portuária Abusiva)	42		
	Detetion/Sobrestadia de Mercadorias	176		
	Desbloqueio de Carga – Tarifa Portuária Abusiva	24		
	Bloqueio de Agendamento			
	Bloqueio de Veículo	2		
	Scanner de Contêiner	8		
	Cobrança indevida de taxa			
Jurisdição (Legislação)	Jurisdição – Questão de competência da ANTAQ		36	2,8%
	Jurisdição – Questão fora da competência da ANTAQ	20		
	Legislação	16		



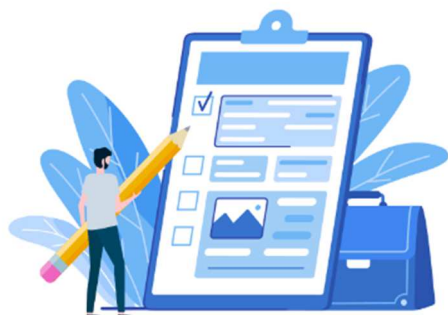
atuação da ANTAQ	Travessias			
	Turismo			
Meio Ambiente	Meio Ambiente	4	4	0,3%
Diversos (Solicitação)	Dados Estatísticos	1	229	17,6%
	SISPAT	1		
	Ordem Judicial	1		
	Ouvidoria Interna	1		
	Licitação	3		
	Solicitação/Solicitação de Informação	58		
	Solicitação de Providências	47		
	NVOOC	1		
	Servidores da ANTAQ	45		
	Sistemas SAMA/EVTE/SIG/IDA/SDP/SOE/SEI	18		
	Curriculum Vitae	15		
	Concurso	3		
	Audiência Pública	3		
	Guarda Portuária	2		
	Mão de obra portuária avulsa - OGMO	4		
	Pesquisa de Satisfação			
	Questão Aduaneira	2		
	Estágio (Solicitação)			
	Sugestão	8		
	Trabalhos Científicos			
	Elogio	3		
	Convite para participar de reunião	3		
	Website	2		
	Acesso à Processo	8		
	Acesso à Informação			
Acesso à Informação	Solicitação de Informação redirecionada à Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação - CTA	40	40	3%
TOTAL		1.307	1.307	100%

* O quantitativo das demandas reabertas não faz parte do quantitativo final de 1.307 demandas.

* O quantitativo de acesso à informação não está sendo contabilizado na plataforma do Painel Resolveu, portanto, esse valor não consta no quantitativo final, mas é considerado para o cálculo da porcentagem total.

É oportuno mencionar que, como resultado da conclusão dos processos de apuração das condutas, poderá ocorrer a celebração de Termos de Ajuste de Condutas, aplicação de multas pecuniárias, suspensão, e/ou a cassação do direito de exploração do serviço observado o nível de gravidade da infração constatada.

3. Revisão da Carta de Serviços



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

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



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

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

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

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

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

Descreve ainda alguns dos processos a serem observados na elaboração e atualização da Carta de Serviços (Incisos I a IV - Parágrafo único - art. 43) e informações que deverão estar

disponíveis no documento (Incisos I a XIX - art.45). O normativo também trata da publicação e atualização da Carta de Serviços no Portal Gov.BR, nos termos do art. 46.

O processo de revisão da Carta de Serviços da ANTAQ, teve início em julho de 2021 e foi concluído em setembro do mesmo ano, sendo coordenada pela Secretaria de Planejamento e Coordenação Interna – SPL. O processo de revisão efetivou-se com a publicação no Portal Gov.BR, contemplando à época 28 (vinte e oito) serviços.

No ano de 2022, foram incluídos mais 2 (dois) serviços, sendo 1 (um) da Superintendência de Fiscalização e Coordenação da Unidades Regionais – SFC e 1 (um) Superintendência de Administração e Finanças - SAF. 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 da Unidades Regionais – SFC.

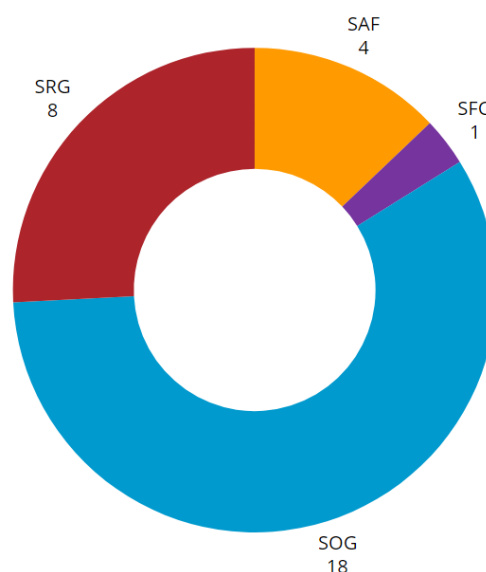


Figura 14 - Quantidade de serviços por UORG.



Descrição dos Serviços por UORG:

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

QTD	SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE 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.



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).

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.

4. Avaliação dos Serviços Públicos

4.1. Conselhos de Usuários de Serviços Públicos da ANTAQ

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

A 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.

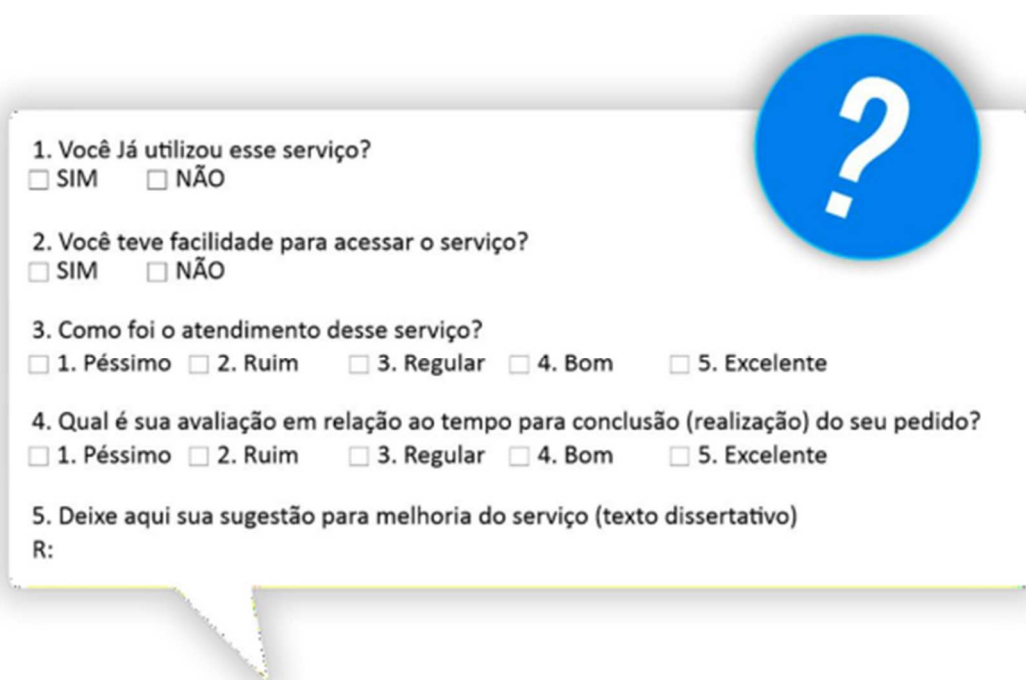
Nesse sentido, a Ouvidoria tem adotado um planejamento à luz do que estabelece o referido normativo, conforme consta da Portaria nº 13/2023/OUV/ANTAQ, arts. 31 e 32, publicada no portal da ANTAQ.

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. A última enquete foi publicada em 2022, e os resultados estão disponíveis na página da Ouvidoria, em [Relatório de Enquetes – Conselho de Usuários](#).

Constam das enquetes as questões visualizadas na Figura 15.

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 Ouvidoria irá executar 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.



1. Você Já utilizou esse serviço?
☐ SIM ☐ NÃO

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

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

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

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

Figura 15 - Enquete realizada sobre os Serviços Públicos contidos na Carta de Serviços da ANTAQ.





Figura 16 - Central de Qualidade do Governo Digital.

4.2. Ranking de serviços e de órgãos do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

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

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

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

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

4.2.1. 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 efetuassem a integração dos nossos serviços (com sistema próprio), que estão devidamente publicados no portal de serviços da plataforma Gov.BR, bem como na Carta de Serviços publicada no portal da Agência, à API de avaliações desenvolvida pelo Ministério da Economia, para o fim de cumprirmos as determinações da citada Norma.

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

- calculada a partir da média das notas de satisfação recebidas nos 12 (doze) meses

anteriores à data da publicação do serviço;

- notas médias ponderadas pelo tempo: avaliações mais recentes têm peso maior que avaliações mais antigas.

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

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

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

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

Sobre esses requisitos, como é de conhecimento da Agência, a maioria dos serviços ofertados pela ANTAQ são disponibilizados via Sistema SEI, o que impede a avaliação dos serviços por meio da API. Nesse sentido, conforme mencionado no Ofício Nº



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

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

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:

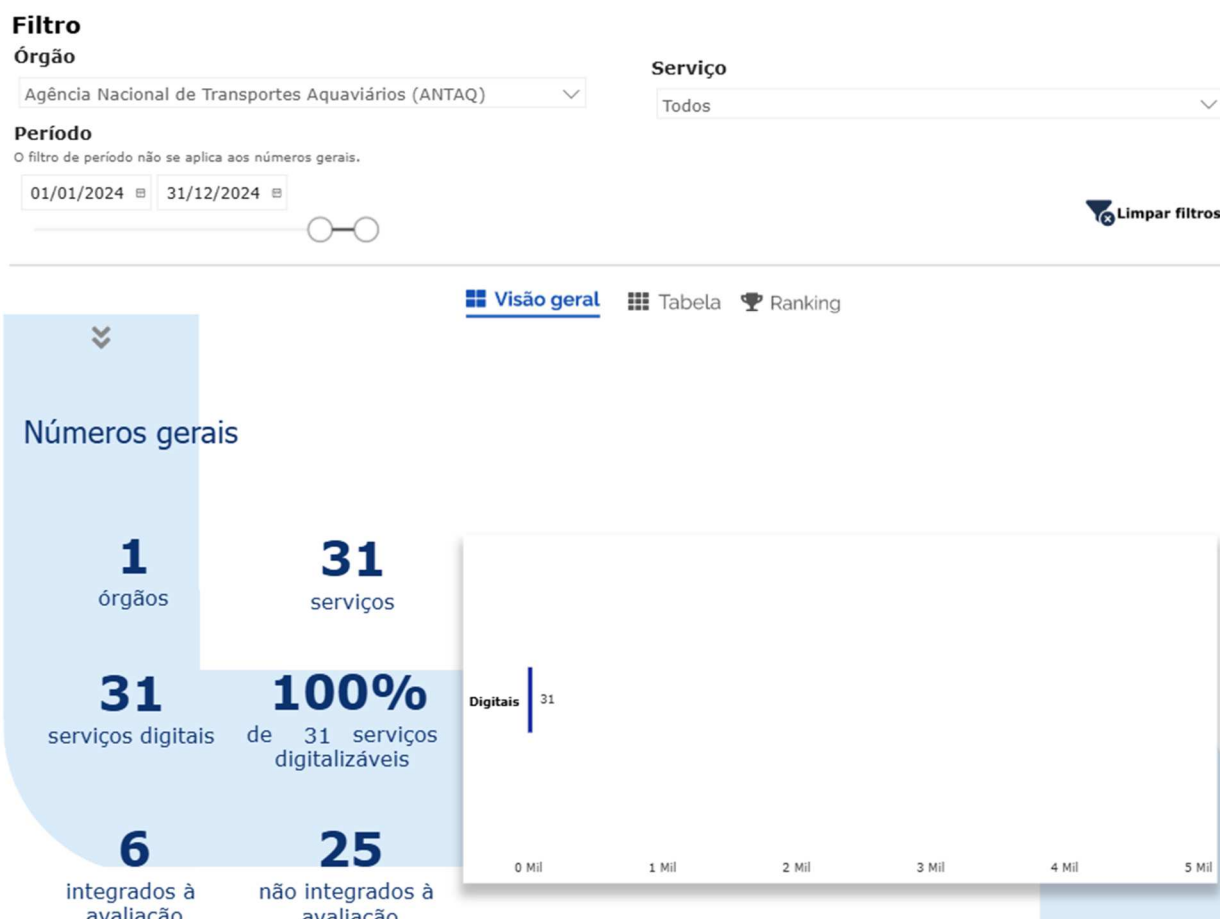


Figura 17 - Painel de monitoramento de serviços digitais.

5. ANÁLISE QUALITATIVA

Ao efetuar a análise qualitativa esta Seção sopesou os dados coletados à luz dos seguintes tópicos:

- O conteúdo das informações coletadas, abrangendo falhas e oportunidades de melhorias identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades que consumirão a informação;
- Os problemas e hipóteses validadas pelos gestores e suas respectivas causas; e
- Possíveis soluções para as causas referidas na alínea "b", quando cabível.

Vale ressaltar, além da análise qualitativa/quantitativa das manifestações apresentadas pelos usuários do serviço regulado, no exercício de 2024, o Relatório traz sugestões e proposições, sem qualquer pretensão de exaurimento daquela fonte (manifestações dos usuários), visando o aprimoramento das atividades da Agência.

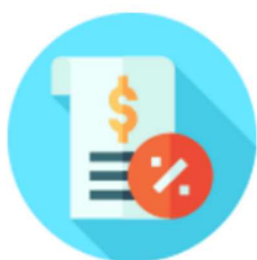


5.1. Demandas Recorrentes

Em conformidade com as informações coletadas, registradas no Quadro demonstrativo dos Assuntos mais demandados (Figura 13, pág. 20), constatou-se que as manifestações catalogadas nos verbetes Tarifa Portuária abusiva e Navegação Interior (Direitos e deveres do usuário, Gratuidade das Demandas) continuam frequentes.

Nesse contexto, nos reportaremos àquelas que ostentam conotação técnica dedicando às mesmas análises mais aprofundadas, no intuito de identificar eventuais falhas e suas causas e propor soluções de melhorias que possam minimizar a insatisfação dos usuários em relação aos serviços da ANTAQ.

5.1.1. Tarifa Portuária Abusiva



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

Mostrou-se recorrente a apresentação de denúncias relacionadas à cobrança de sobreestadias que ocorre quando é ultrapassado o free time - acordo do tempo livre em dias corridos em que o importador/exportador poderá ficar em posse do container, somente o liberando após recebimento da sobreestadia, que julga ser seu direito.

Fazendo um comparativo entre os exercícios de 2020 a 2024, verifica-se que, nos últimos três anos foi cadastrado um número expressivo de denúncias relacionadas a tarifa abusiva portuária ou navegação, sempre em números crescentes, conforme a seguir se demonstra:

ANO	QUANTIDADE	TARIFA PORTUÁRIA ABUSIVA
2020	924	78 = 8%
2021	748	106 = 14%
2022	932	124 = 13%
2023	875	127 = 15%
2024	1.307	537 = 41%

Tais registros de Ouvidoria denotam a necessidade de maior estudo no âmbito da ANTAQ, para o fim de melhor definir parâmetros para tal cobrança, pois, em que pese tratar-se de atividade econômica exercida em livre e aberta competição, com liberdade de preços (art. 45, da Lei 10.233). Todavia, no setor não é tolerável o abuso, principalmente pelos interesses coletivos envolvidos (interesse público evidente).

A Resolução Normativa 34, de 19 de agosto de 2019, representou importante passo para efetividade da regulação da tarifa portuária, no que tange à prestação de serviços de movimentação e armazenagem de contêineres e carga geral em instalações portuárias públicas e privadas. Essa Norma estabeleceu as diversas responsabilidades dos agentes intervenientes no processo, com a especificação de momentos e movimentos do embarque/desembarque de contêineres pelas instalações portuárias, reforçando o princípio da causalidade na responsabilidade para a imputação de valores extras na prestação do serviço.

Há casos em que as demandas objeto de Tarifa Portuária Abusiva que são acompanhadas de Pedido de Medida Cautelar, hipótese na qual a demanda é encaminhada à Secretária-Geral (SGE), para adoção das providências cabíveis à apreciação da Medida Cautelar, que precede a apuração da suposta



ilegalidade denunciada. Após isso, o processo retorna à Ouvidoria, para que faça a comunicação ao usuário, e posterior tramitação para a Unidade Técnica competente. Nesse momento, após a demanda ser respondida ao demandante sobre a decisão proferida na medida cautelar, finaliza-se o papel da Ouvidoria na demanda, até que receba a resposta área técnica; caso a demanda dê origem a processo administrativo de fiscalização, é objeto de acompanhamento especial, até seu trânsito em julgado.

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024 houve 37 (trinta e sete) demandas envolvendo Tarifa Portuária Abusiva com Pedido de Medida Cautelar.

5.1.2. Scanner de contêiner

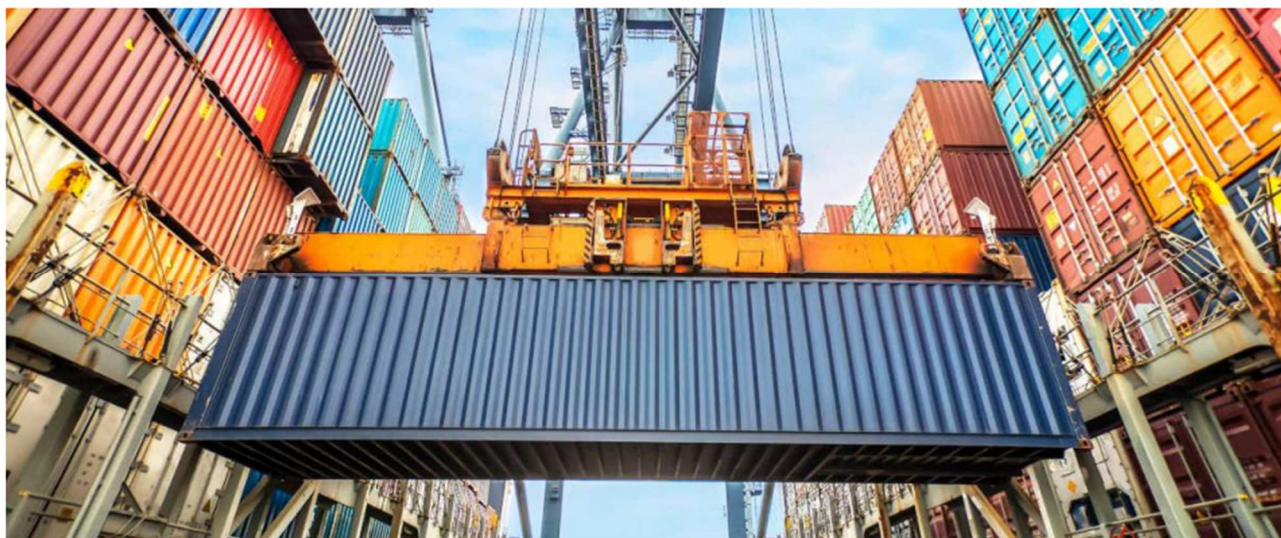


Figura 18 - Scanner de Contêiner Marítimo.

Trata-se cobrança da inspeção não invasiva de contêiner, criada por Portarias da Receita Federal em 2011 e efetuada por terminais portuários, à qual se opõem os importadores e exportadores, por entenderem abusiva a cobrança nos termos em que é efetuada.

Apesar de reconhecerem que o escaneamento gera custos aos terminais, defendem que seja estabelecido preço máximo para a cobrança da inspeção invasiva de contêiner, para evitar abusos em relação ao preço.

A questão tem sido levada ao crivo do Judiciário, havendo decisão que beneficia a Associação de Usuários dos Portos da Bahia (Usaport) proferida pelo Tribunal Regional Federal da 1ª Região, que deferiu pedido de efeito suspensivo feito pela Associação de

Usuários dos Portos da Bahia contra decisão que anulou a suspensão da cobrança pelo escaneamento de contêineres. Entretanto, no âmbito do Tribunal de Justiça de São Paulo, também há decisão favorável aos terminais portuários, proferida pela 38ª Câmara de Direito Privado.

A posição da ANTAQ está consolidada no sentido de reconhecer a legalidade e conformidade regulatória da cobrança estratificada da rubrica Inspeção Não Invasiva de Contêineres por parte das instalações portuárias que operam em regime de arrendamento (nos portos organizados) ou em regime autorizativo (Terminais de Uso Privado - TUPs), nos termos do normativo vigente.

Em 2024 houve 8 (oito) denúncias com esse tipo de manifestação.



5.1.3. Bloqueio de carga



Figura 19 – Bloqueio de carga.

Trata-se de matéria fora do âmbito de atuação da ANTAQ, nas situações em que, no campo do Comércio Exterior, ocorre de uma mercadoria ser retida pela autoridade fiscalizadora, principalmente a Receita Federal, quando nota alguma irregularidade na operação de importação ou exportação.

Cabe aclarar a matéria. O bloqueio de carga pode ocorrer, indiretamente, por intervenção do agente de carga. Dentre suas responsabilidades perante a Receita Federal consta a apresentação do Manifesto de Carga no Siscomex MANTRA ou Siscomex CARGA, documento sem o qual a carga não poderá ser descarregada do veículo de transporte na chegada à zona primária. Na alegada intenção de resguardar o seu direito no que diz respeito ao pagamento do frete, o agente de carga não apresenta o Manifesto de Carga para a autoridade competente, impedindo a liberação da mercadoria até que o importador cumpra com a

sua obrigação contratual. Achando-se prejudicado, o importador recorre à ANTAQ, com o propósito de liberar a carga.

Em tais casos, é informado ao demandante que a matéria não se encontra no âmbito da regulação da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ, indicando os limites de sua competência exclusiva para a regulação, supervisão e fiscalização do serviço portuário e do transporte aquaviário interestadual, nos moldes definidos pela Lei 10.233/2001, ou seja, relativos à sua adequação, regularidade, segurança e continuidade, ex-vi art. 20, da referida Lei. A demanda é encaminhada à Ouvidoria da Receita Federal do Brasil, cientificando-se o usuário dessa providência, com a indicação dos contatos do referido Órgão para que possa acompanhar o processo.

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024 houve 24 (vinte e quatro) demanda envolvendo bloqueio de carga.



5.1.4. Navegação Interior: Direitos e deveres do usuário; Gratuidade das Demandas

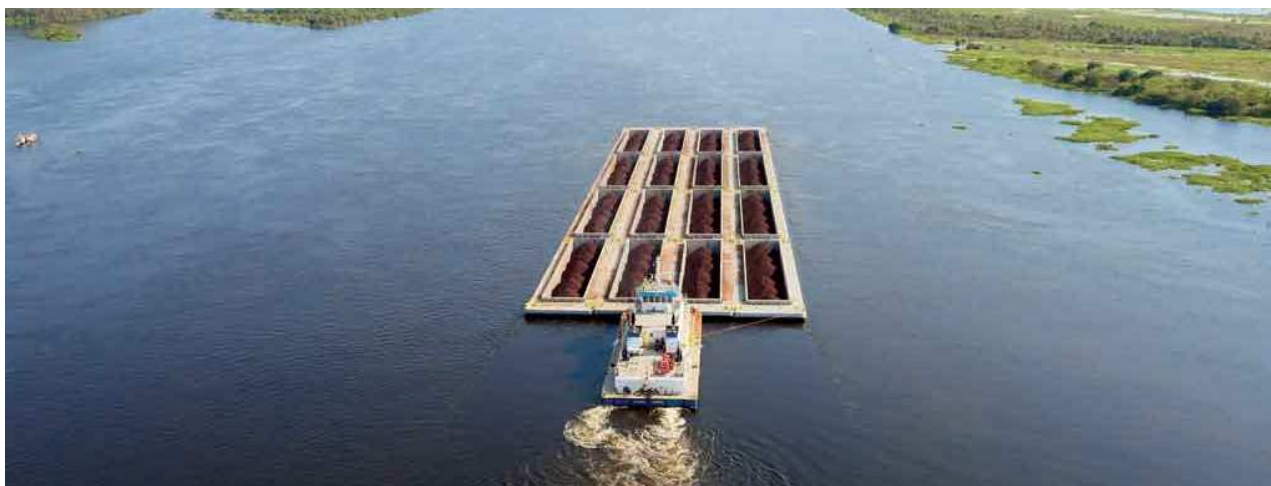


Figura 20 – Navegação Interior.

Aqui são abordados os problemas de que se ressentem as populações que se utilizam do transporte fluvial, em especial os povos ribeirinhos da Bacia Amazônica. É de considerar as grandes distâncias percorridas, a dificuldade de comunicação, a precariedade do embarque e desembarque de passageiros e cargas, entre outros obstáculos inerentes ao transporte fluvial.

Há um esforço da Ouvidoria da ANTAQ no sentido de promover o uso do serviço digital, sintonizado com as campanhas promovidas pelo Executivo Federal, no sentido de privilegiar essa ferramenta. O cadastro das demandas na Plataforma Fala.BR é mais efetivo, transparente e menos oneroso para o Poder Público, além da comodidade de acompanhamento para o usuário.

Fruto de medidas de comunicação institucional para os usuários buscando a ampliação dos canais de comunicação, o uso da ferramenta digital vem crescendo exponencialmente, mormente após da disponibilização do QR CODE.

Todavia, a despeito de maior facilidade de ferramentas à disposição do usuário para efetuar manifestações, o número de demandas (denúncias e reclamações na navegação interior) decresceu em 2024, conforme a seguir demonstrado:

ANO	QUANTIDADE	NAVEGAÇÃO INTERIOR: DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO E GRATUIDADE
2020	924	23 = 2%
2021	748	24 = 3%
2022	932	306 = 33%
2023	875	203 = 20%
2024	1.307	68 = 5%

Depreende-se que tal resultado é decorrente de maior fiscalização por parte dos agentes da ANTAQ, com aplicação de penalidades, o que inibe à repetição da infração, pelas empresas transportadoras.

A insatisfação dos usuários tem se manifestado nos seguintes aspectos:

- a) Empresa irregular;
- b) Tarifa abusiva no transporte da navegação interior;
- c) Atraso e superlotação;



- d) Ressarcimento de passagem por desistência da viagem;
- e) Descumprimento do esquema operacional;
- f) Acesso à instalação portuária;
- g) Gratuidade para estudantes (recusa em receber a carteira de estudante);
- h) Gratuidade para idoso (não aceitação da carteira comprobatória);
- i) Gratuidade para carros oficiais;
- j) Gratuidade para funcionários públicos;
- k) Passe Livre (recusa ao recebimento do passe livre);
- l) Falta de urbanidade no tratamento para com os usuários.

A Bacia Amazônica responde por parte substancial das manifestações de ouvidoria na ANTAQ considerando o elevado número de usuários (passageiros) do transporte aquaviário na Navegação Interior, onde as rodovias são os rios, que são utilizados pela população ribeirinha para seus deslocamentos estadual e interestadual. São atendidos por pequenas e médias embarcações. Essas embarcações também respondem pelo transporte de carga procedente ou destinada ao hinterland da região. Os casos de empresa irregular e descumprimento do esquema operacional, decorrem da facilidade com que os transportadores burlam o serviço autorizado, exigindo redobrado esforço das áreas técnicas da ANTAQ na fiscalização dos serviços prestados aos usuários.

O transportador irregular se vale da generosidade da natureza amazônica, que permite a atracação de uma embarcação em grande parte das margens dos rios, oferecendo serviço mais barato, em prejuízo da segurança da navegação, tanto pela precariedade das condições de atracação, quanto pela ausência de salva vida e outros itens de conforto para o passageiro. Essas ocorrências demandam da ANTAQ maior rigor na fiscalização, o que se mostra tarefa hercúlea ante as características e amplitude da região abrangida pela Navegação Interior na Bacia Amazônica.

Atraso e superlotação, tarifa abusiva (em que pese as placas de aviso informativas nos

locais de atracação), acesso às embarcações, não reconhecimento do direito à gratuidade, ainda que o passageiro atenda às normas da ANTAQ, são infrações frequentes no transporte de passageiros na região.

Observou-se no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, teve um aumento de ocorrência de demandas sobre Atraso e superlotação em comparação com 2023, registrando-se nesse período apenas 68 (sessenta e oito) demanda, no universo de 1307 (mil trezentos e sete) tramitadas em todo o ano, representando 5%.

Registre-se, em continuidade, que as reclamações sobre a falta de urbanidade a que muitas vezes são submetidos os passageiros continuam a ocorrer, principalmente com idosos, o que é inaceitável, dada a vulnerabilidade dessas pessoas. Faz-se necessária maior atuação da ANTAQ no sentido de coibir essas ocorrências, que refletem a omissão das empresas autorizadas no cumprimento das obrigações contratuais, por si ou seus prepostos.

A ANTAQ tem envidado esforços no sentido de conscientizar os partícipes da relação transportador/usuário quanto à necessidade do convívio harmônico e eficiência de uma atividade vital para a região. Em relação a isso, no ano de 2024 a Agência realizou análise sobre a divulgação de cartazes sobre gratuidade no transporte de passageiros (Processo nº 50300.007669/2024-00), para que pudesse atender melhor a população e disponibilizar informações de forma clara e precisa.

Também, cabe aludir à instituição da Ouvidoria Itinerante cujo projeto está em andamento. Após gestões da Ouvidoria, o projeto foi declarado como prioritário pelo Sr. Diretor-Geral, sendo um dos três projetos assim considerados para integrar a Agenda de Projetos executados com o apoio da Coordenadoria de Gestão de Processos Organizacionais - CGP, com a possibilidade de utilização de consultoria especializada em processos de negócio (Processo 50300.002840/2023-03).



O projeto "Ouvidoria Itinerante" considera a concepção de uma Ouvidoria Ativa, ou seja, uma Ouvidoria que vai além da realização de atividades rotineiras, realizando pesquisas junto à população. Assim, o projeto contempla a aproximação com a comunidade de diversas maneiras, tais como ouvidoria fluvial, ouvidoria rural, ouvidoria móvel, dentre outras.

Por ser um canal participativo capaz de produzir a vocalização coletiva e/ou individual, pode promover uma postura ativa do cidadão, tendo como propósito avançar na democratização da gestão pública brasileira, abrindo espaço para uma participação consciente e mobilizada, para o fortalecimento do controle social e do acesso à informação, independentemente das condições adversas em que as populações vulneráveis se encontram, abrangendo muitos cidadãos que estão localizados em áreas de difícil acesso e/ou não têm conhecimento acerca da função da Ouvidoria, e por vezes da própria ANTAQ.



Figura 21 – Representando a Ouvidoria Itinerante.

5.1.5. Jurisdição – Demandas fora do âmbito de atuação da ANTAQ

No que concerne às Demandas fora do âmbito de atuação da ANTAQ, cabe reportar as manifestações envolvendo travessias reguladas por outros entes da federação, com um número expressivo de reclamações, que são afetadas, na maioria das vezes, aos entes estaduais. Situam-se nesse contexto, em maior escala, as manifestações denunciando irregularidades supostamente cometidas por empresas de turismo.

A Ouvidoria informa que a matéria não está sob sua jurisdição, esclarecendo sobre os limites de sua competência e a quem a demanda deve ser dirigida, informando o órgão regulador do Estado, fornecendo a localização e os respectivos contatos.

5.1.6. Acesso à Informação

As demandas referentes a “Acesso à Informação”, têm por objeto o mero acesso a um documento ou a um processo. São cadastradas na Plataforma Fala.BR, como “Solicitação”. Nessa hipótese, a SAC providencia a alteração do tipo de manifestação da demanda, que é redirecionada, automaticamente, para a Seção de Transparência e Acesso à Informação - STAI. Ressalte-se que, atualmente, os usuários são orientados a fazer dito requerimento por meio do Sistema Eletrônico disponibilizado no Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

Foram redirecionadas 40 (quarenta) demandas à STAI. Todavia esse número tende a cair, uma vez que as solicitações de acesso a processos passaram a ser feitas por peticionamento eletrônico.



6. A Ouvidoria e a Transparência Pública



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

- fomentar a transparência ativa, passiva e dados abertos e estimular o controle social da ANTAQ sob as diretrizes da Lei de Acesso à Informação;
- supervisionar o tratamento de documentos, processos e informações quanto ao sigilo, de modo a preservar a segurança das informações;
- acompanhar as informações publicadas no sítio eletrônico da ANTAQ, visando garantir a integridade, autenticidade e atualidade;
- gerenciar sistemas informatizados de sua esfera de competências;
- propor normas, demais normativos complementares e instrumentos de gestão referentes a sua área de atuação;
- elaborar, submeter para aprovação e acompanhar a execução do Plano de Dados Abertos da ANTAQ;
- manter atualizados os cadastros do Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal - e-Agendas; e
- elaborar e encaminhar os relatórios trimestral, semestral e anual de gestão, relativos à sua esfera de atuação.

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

A LAI tem o objetivo de garantir o direito fundamental de acesso à informação, contribuindo para que a cultura de sigilo seja substituída por uma cultura de transparência. Embora o preceito geral definido seja de publicidade máxima, nem toda a informação pode ou deve ser disponibilizada para acesso público e é dever do Estado protegê-la.

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

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



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

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

7. Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na ANTAQ

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

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

confiança dos administrados dada a invariabilidade de suas decisões.

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



Figura 22 - Capa do Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na ANTAQ.



Portanto, apesar de a legislação vigente adotar a transparência como regra e o sigilo como exceção, conforme preconiza a LAI, tal restrição à publicidade deve ser adotada em casos específicos, devidamente amparados por lei. Dessa forma, a fim de evitar que terceiros não autorizados possam fazer mau uso de informações restritas, bem como evitar que o

Estado seja acionado judicialmente por não dar a devida proteção a esse tipo de informação, as hipóteses de restrição de acesso devem ser observadas pelos servidores responsáveis pelo tratamento dos documentos e processos no âmbito da ANTAQ, conforme consta do Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na ANTAQ.

8. Transparência Ativa X Transparência Passiva



A Transparência Ativa consiste na iniciativa do órgão público de divulgar informações de interesse geral ou coletivo, de forma proativa e voluntária, em seu Portal na internet, ainda que não tenham sido expressamente solicitadas, bem como disponibilizar dados abertos no Portal Brasileiro de Dados Abertos de tal forma que qualquer pessoa possa acessar, usar, modificar e compartilhar livremente esses dados para qualquer finalidade. A LAI estabelece que os órgãos e entidades públicas devem divulgar um rol mínimo de informações por meio do menu “acesso à informação” disponível no sítio da instituição.

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

Ouvidoria.

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

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

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



- **Diminuição do retrabalho e pedidos semelhantes**

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

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

- **Redução de gastos**

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

- **Fortalecimento da imagem da ANTAQ**

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

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

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

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

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

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

9. Transparência Passiva – Pedidos de Acesso à Informação



A Transparência Passiva se caracteriza por uma solicitação formal de uma pessoa física ou jurídica a respeito de uma informação que não está disponível de forma proativa e voluntária nas páginas oficiais da ANTAQ. Os dados a seguir são oriundos dos relatórios e painéis de monitoramento da Controladoria-Geral da União – CGU, que acompanha o cumprimento da Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).



No decorrer de suas atividades, o Estado (e por consequência a própria ANTAQ) produz e guarda documentos e informações que não devem ser acessados por terceiros. Embora a publicidade seja a regra, até mesmo como ferramenta de controle social, busca-se equilíbrio para fornecer para sociedade informações completas e tempestivas, mas sem deixar de proteger o mercado e os cidadãos envolvidos. A LAI juntamente com o seu Decreto regulamentador (Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012), regulamenta o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto no artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal.

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

As demandas de Acesso à Informação (antigo Serviço de Informação ao Cidadão -

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

A supervisão dessas demandas é de responsabilidade da Seção de Transparência e Acesso à Informação - STAI, vinculada à Ouvidoria, e o canal prioritário para recebimento de pedidos de acesso à informação é a Plataforma Fala.BR (antigo e-SIC), gerenciado pela Controladoria Geral da União (CGU), utilizado por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, conforme a Portaria Interministerial nº 1.254/2015.

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

9.1. Estatísticas de Pedidos e Respostas

No ano de 2024, a ANTAQ recebeu o total de **460** (quatrocentos e sessenta) pedidos de acesso à informação, contabilizando uma média de **38** (trinta e oito) pedidos por mês, sendo o **52º** lugar no ranking dos 320 órgãos mais demandados durante esse período.

O tempo médio de resposta da agência foi de **10,21 dias**, o **96º** mais ágil no rol dos 320 órgãos avaliados e permitiu a ANTAQ ocupar o **7º** lugar no mesmo quesito dentre as Agências Reguladoras, resultado do trabalho em equipe dos diversos setores envolvidos, o que comprova a eficiência e qualidade da Agência quanto à solicitação de informações, contribuindo de forma efetiva na consolidação de uma imagem de transparência da instituição.



Figura 23 - Imagem representando as estatísticas de pedidos e respostas.



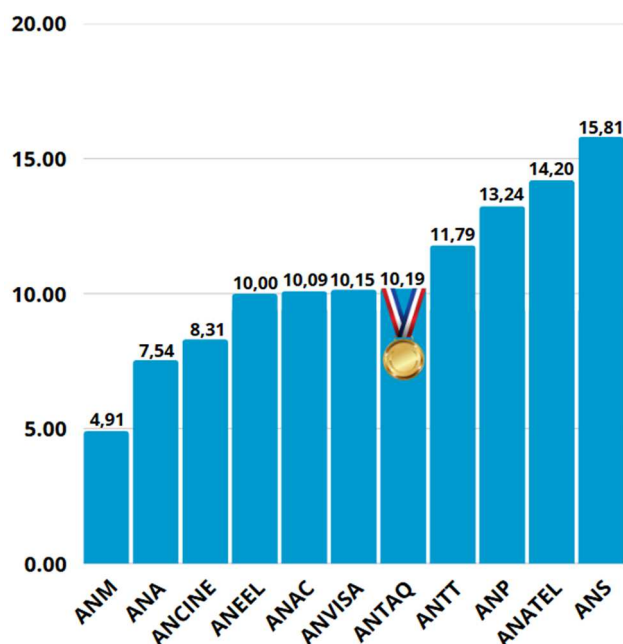


Figura 24 - Ranking do tempo médio de resposta das Agências Reguladoras.

Cabe ressaltar que era esperada a diminuição do número de pedidos de acesso à informação e o aumento do tempo médio de resposta em relação ao ano de 2023, em razão da mudança no tratamento do acesso à documentos e processos, uma vez que o cidadão foi orientado a utilizar o Sistema SEI, ao invés da Plataforma Fala.BR, refletindo a real demanda no que tange ao atendimento de Acesso à Informação.

9.2. Pedidos em Geral

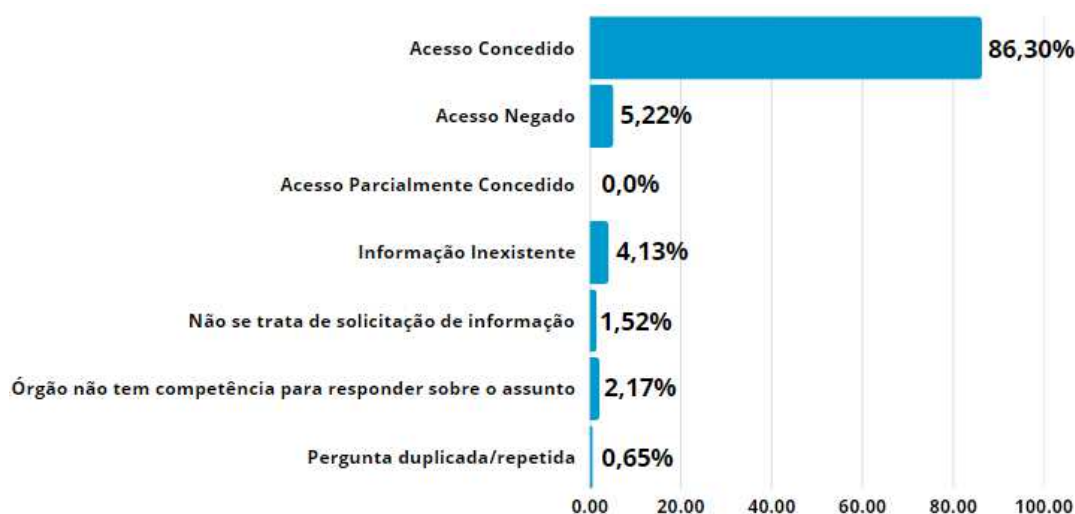


Figura 25 - Pedidos de Acesso à Informação.

- **Pedidos atendidos ou parcialmente atendidos:**
 - São aqueles em que a informação foi franqueada ao requerente, total ou parcialmente (86,30% + 0,0% = 86,30%);
- **Pedidos negados:**
 - São aqueles em que o órgão nega motivadamente o acesso à informação (5,22%); e
- **Pedidos não atendidos:**
 - São aqueles que versam sobre matéria da competência legal de outro órgão, referem-se à informação inexistente, perguntas duplicadas/repetidas ou não se tratam de solicitação de informação por serem caracterizadas como outras demandas de ouvidoria como denúncias, elogios, reclamações, simplifique, solicitação ou sugestão (2,17% + 4,13% + 0,65% + 1,52% = 8,47%).



9.3. Motivos para negativa de acesso (por tipo)

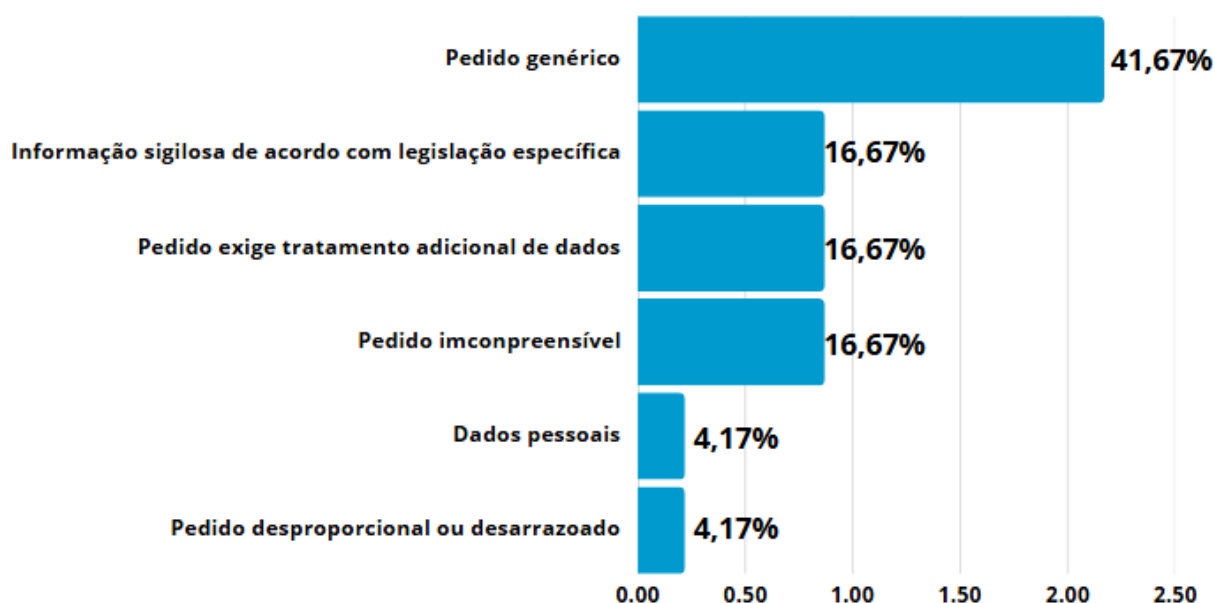


Figura 26 - Motivos para negativa de acesso.

- **Pedido genérico:**
 - aquele que não é específico e não descreve de forma delimitada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato, dentre outros) o objeto do pedido de acesso à informação, o que impossibilita a identificação e a compreensão do objeto da solicitação (art. 13, I, do Decreto nº 7.724/2012). (41,67%);
- **Informação sigilosa classificada conforme a LAI:**
 - classificação dada à negativa a pedido de acesso à informação cuja divulgação indiscriminada possa colocar em risco a segurança da sociedade ou do Estado. (16,67%);
- **Pedido exige tratamento adicional de dados:**
 - pedidos que necessitam de trabalhos adicionais de análise, produção ou tratamento de dados. (16,67%);
- **Pedido incompreensível:**
 - pedido de acesso à informação com redação confusa, truncada ou ininteligível. (16,67%);
- **Dados pessoais:**
 - Pedidos que contêm informações com dados pessoais, quais sejam informações sobre a intimidade, vida privada, honra e imagem de uma pessoa. (16,67%);
- **Pedido desproporcional ou desarrazoado:**
 - classificação dada ao motivo de negativa a pedido que acarrete comprometimento das atividades rotineiras da instituição ou que não encontra amparo nos objetivos da LAI e dos seus dispositivos legais. (4,17%).



9.4. Cumprimento de Prazos

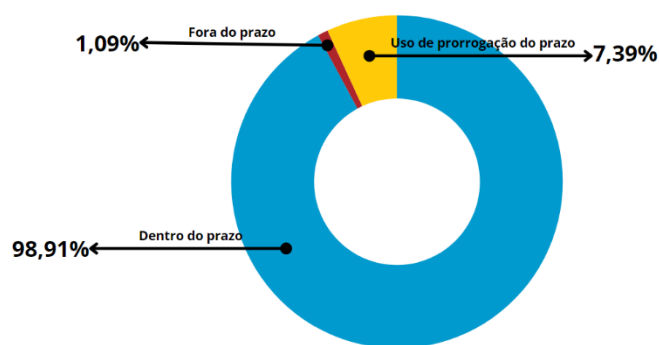


Figura 27 - Cumprimento de prazos.

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

- Dentro do prazo: **98,91%** dos pedidos foram respondidos dentro do prazo de 20 dias.
- Fora do prazo: apenas **1,09%** dos pedidos extrapolaram o prazo legal de 20 dias, bem como a prorrogação de 10 dias.
- Uso de prorrogação do prazo: **7,39%** dos pedidos extrapolaram o prazo inicial, mas foram respondidos dentro da prorrogação legal de mais de 10 dias.

9.5. Recursos

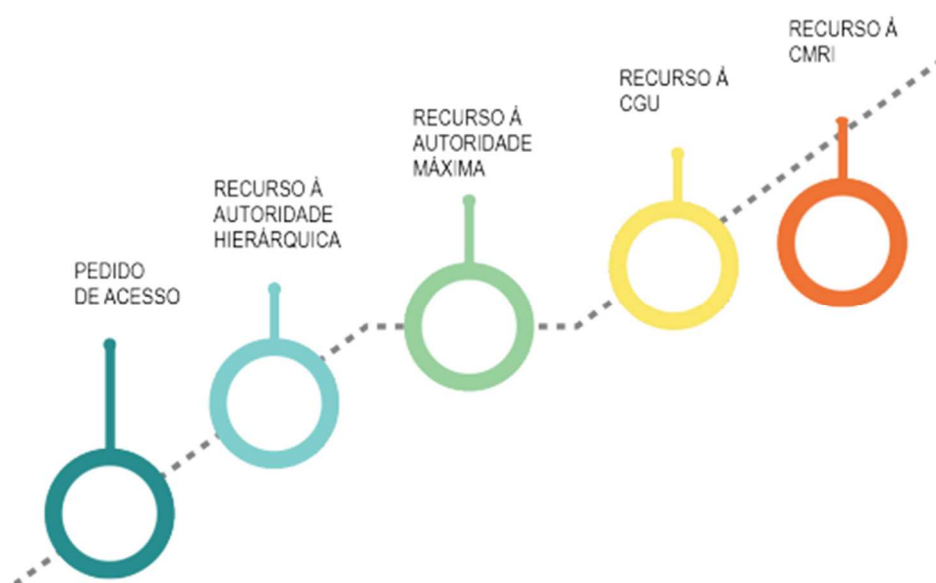


Figura 28 - Instâncias recursais.

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

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

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

Por fim, na hipótese de a negativa de acesso ser mantida pela CGU, pode o cidadão apresentar recurso em quarta e última instância à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI). A CMRI é um órgão colegiado composto por nove ministérios. A Comissão atua como última instância recursal



administrativa na análise de negativas de acesso à informação.

Diante disso, ao longo de 2024 foram interpostos o total de **34 recursos**, sendo que desse total: **5%** se encerraram ainda em 1ª instância; **1,3%** se encerraram na Diretoria Colegiada da ANTAQ (2ª instância), **0,87%** pedidos chegaram à CGU como recurso de 3ª

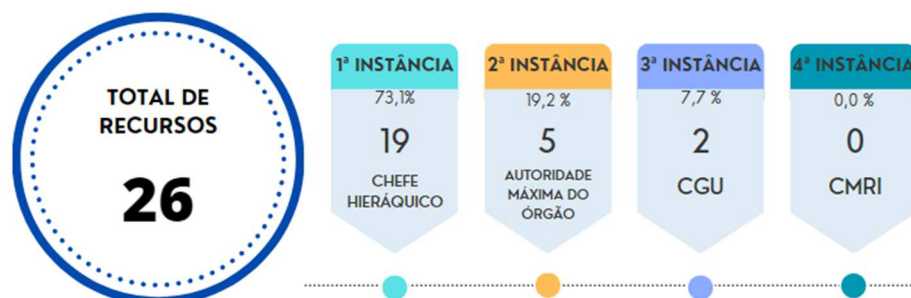
instância e **0,22%** foi apreciado pela CMRI ao longo de 2024.

A seguir foram disponibilizadas imagens do [Painel Lei de Acesso à Informação](#) informando a quantidade de recursos recebidos nos anos de 2021, 2022, 2023 e 2024 para análise e comparação.

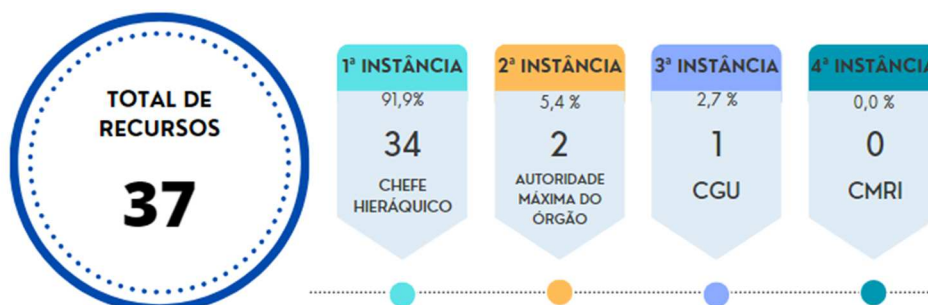
- **Ano de 2024**



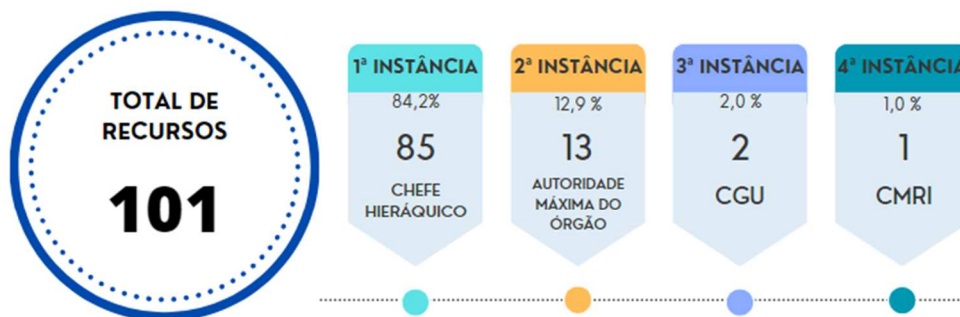
- **Ano de 2023**



- **Ano de 2022**



- Ano de 2021



9.6. Qualidade de Atendimento

9.6.1. Satisfação do Usuário

TOTAL DE RESPOSTAS: 41

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Figura 29 - Painel sobre transparência ativa.

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

9.7.2. Reclamações

Quando o órgão não responde a um pedido de acesso à informação, pode o cidadão apresentar uma reclamação, no prazo de 10 dias, à autoridade de monitoramento da LAI, que deverá se manifestar no prazo de 5 dias. Em 2024 houve um total de 5 reclamações, sendo que todas foram respondidas.



Figura 30 - Adaptado do Painel de Transparência Ativa.



OMISSÕES

TOTAL DE OMISSÕES ?

0

Figura 31 - Painel sobre transparência ativa.

9.7.3. Omissões

Em 2024 não houve caso de omissão, ou seja, todos os pedidos de acesso à informação foram plenamente respondidos.

9.8. Perfil dos Solicitantes

PERFIL DOS SOLICITANTES

TOTAL DE SOLICITANTES ?

365

MÉDIA DE PEDIDOS POR SOLICITANTES ?

1,6

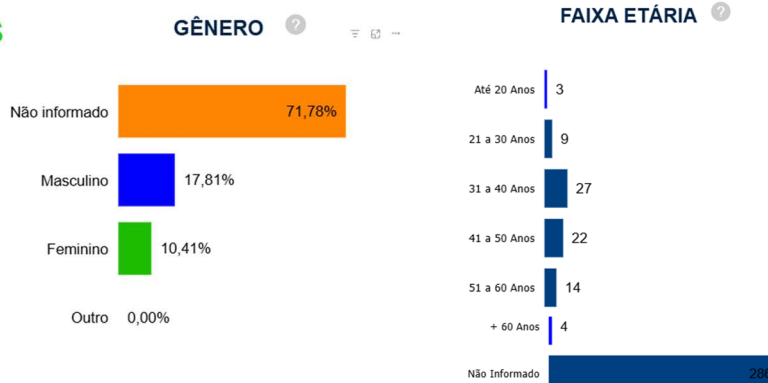


Figura 31 - Painel de Transparência Ativa.

O gráfico acima mostra o perfil dos usuários que solicitaram acesso à informação à ANTAQ no período de 2024. Percebe-se da análise do gráfico acima que a maioria dos solicitantes têm entre 31 e 40 anos de idade e se definem como sendo do sexo masculino.

9.9. Rol de Documentos Classificados em Grau de Sigilo

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

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

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



Outro princípio a ser seguido é que a restrição de acesso não se dá em função do tipo de documento, mas em função da informação nele contida. Nessa perspectiva, para dar transparência à classificação das informações, a LAI estabelece, em seu Art. 30, que a autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará anualmente em seu sítio eletrônico, o rol das informações classificadas e desclassificadas.

Em cumprimento ao normativo, o Portal da ANTAQ mostra o rol das Informações Classificadas e Desclassificadas onde verifica-se que em 2024 não houve documento classificado ou desclassificado no âmbito da Agência. Importante salientar que a ANTAQ nunca custodiou ou produziu informações classificadas e, conseqüentemente, nunca precisou fazer uma desclassificação.

10. Transparência Ativa

10.1. Portal da ANTAQ



A Transparência Ativa na ANTAQ segue um padrão que foi disposto no Guia de Transparência Ativa que é um compilado de disposições normativas, elaborado pela Controladoria Geral da União (CGU), cujo objetivo é auxiliar no correto cumprimento das obrigações de transparência ativa previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e em demais normas que regem o assunto.

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

O objetivo da padronização dessas páginas oficiais é oferecer ao cidadão um padrão que facilite a navegação, permitindo uma rápida localização e obtenção das informações desejadas, independentemente a qual órgão estiver se referindo, além de favorecer as pesquisas por máquina. Também é importante reiterar que a divulgação espontânea das informações é uma das diretrizes da LAI (art. 3º, II), sendo vantajosa para a Administração Pública porque tende a reduzir as demandas nos canais de transparência passiva, minimizando o trabalho e os custos de processamento, bem como gerenciamento dos requerimentos de acesso, conforme citado nos itens anteriores desse relatório.

O “Painel Lei de Acesso à Informação” foi desenvolvido pela CGU e contém dados e indicadores sobre a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo Federal, além de trazer um ranking atualizado por órgãos e entidades sobre o grau de cumprimento dos itens de transparência ativa definidos no Guia de Transparência Ativa. Em 2021 a Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA, vinculada à Ouvidoria, assumiu a responsabilidade pela adoção de medidas capazes de promover e fomentar, perante as áreas internas, a publicação de informações no Portal da ANTAQ, com o objetivo de atender às exigências legais e às determinações da CGU. Desde 2022, a ANTAQ figura na 1ª posição no Ranking de Transparência Ativa da CGU, onde se encontra até a presente data, conforme imagem a seguir:



TRANSPARÊNCIA ATIVAAVALIADOS: **49 / 49**CUMPRIDOS: **49**

RANKING DE CUMPRIMENTO

1 / 320**ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS**

Figura 32 - Painel de Transparência Ativa.

A fim de ilustrar o trabalho desempenhado para o cumprimento dos itens de transparência ativa ao longo de 2024 e anos anteriores, é importante destacar que:

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

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



Figura 33 - Ícone do Sistema e-Agendas.

10.2. Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal – e-Agendas

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

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

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



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

10.2.1. Quem deve publicar a agenda de compromissos públicos?

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

Cabe mencionar que em decorrência da reestruturação ocorrida na ANTAQ no ano de 2024 e conforme a Resolução ANTAQ Nº 116/2024, foi necessário adaptar a equivalência de cargos para o atual contexto da agência.

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

NES	CD I, CD II	CCE/FCE NÍVEL 18
DAS-6	CGE I	CCE/FCE NÍVEL 17
DAS-5	CGE II, CGE III, CA I, CA II, CCT V	CCE/FCE NÍVEL 15 E 16
DAS-4	CGE IV, CCT IV	CCE/FCE NÍVEL 13 E 14

Figura 34 - Cargos equivalentes na ANTAQ que registram compromissos no Sistema e-Agendas.

10.2.2. O que deve ser registrado nas agendas?



- Diferentes tipos de compromissos públicos (ver art. 5º, inciso I e art. 11, inciso I e §5º do Decreto nº 10.889/2021);
- Hospitalidades e presentes recebidos de agente privado, em razão do cargo, função, mandato ou emprego público que ocupe ou de atividades que exerça enquanto agente público (ver capítulos V e VI e art. 11, inciso II do Decreto nº 10.889/2021);



- Viagens realizadas a trabalho nas quais haja custeio de despesas, no todo ou em parte, por agente privado (ver art. 11, inciso III e §1º do Decreto nº 10.889/2021);
- Afastamentos do agente público, incluindo o nome do substituto, quando houver.

10.2.3. O que não é registrado na agenda de compromissos públicos?

Na versão atual do Sistema e nos termos do que estabelece o Decreto nº 10.889/2021, não são registrados:



- Despachos internos (§5º do art. 11);
- Brindes recebidos (parágrafo único do art. 17);
- Compromissos particulares dos agentes públicos (inciso I do art. 5º);
- Viagens custeadas integralmente com recursos públicos (§ 1º do art. 11);
- Informações sigilosas. Somente deve ser registrado o que pode ser publicado (art. 14).

10.2.4. Atualização do Sistema e-Agendas

Em consonância com o Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021 e sabendo a importância dos dados contidos no Sistema e-Agendas para a garantia da transparência e acesso à informação para a sociedade, esta Ouvidoria dedica-se a cadastrar no referido sistema os respectivos agentes públicos e, além disso, mantém os cadastros atualizados de acordo com as nomeações e exonerações publicadas no Diário Oficial da União.

Para realizar tal ato com eficiência, a Ouvidoria elaborou um fluxograma de atualização do Sistema e-Agendas e, atualmente, realiza um trabalho conjunto com a Gerência de Gestão de Pessoas (GGP), tendo esta última o compromisso de alimentar o Processo nº 50300.000615/2024-13 com as Portarias de Pessoal contendo exonerações e nomeações assim que publicadas no Diário Oficial da União.

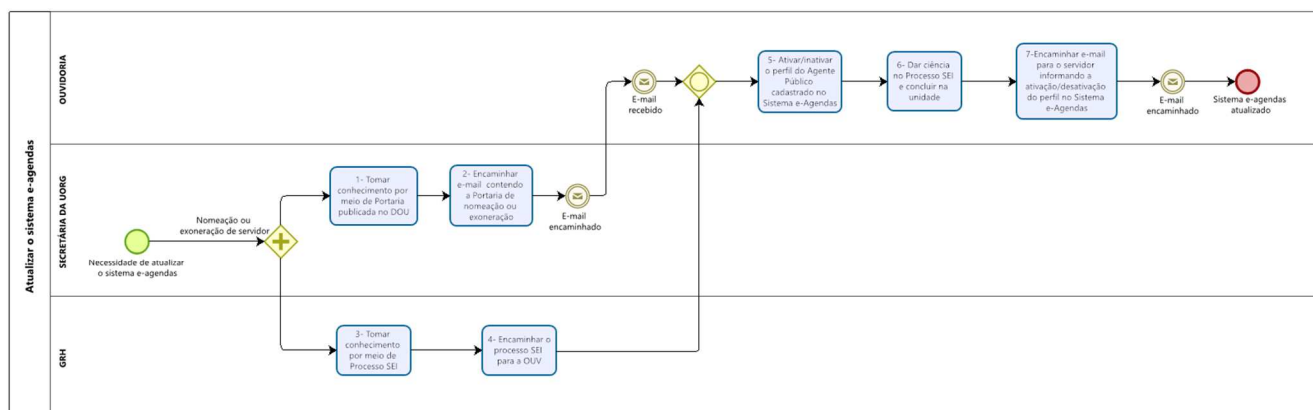


Figura 35 - Fluxograma de atualização do Sistema e-Agendas.



10.2.5. Painel InfoAgendas

A Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC), lançou o [Painel InfoAgendas](#), plataforma por meio da qual são apresentadas informações das agendas de agentes públicos federais, registradas no Sistema e-Agendas, de forma gerencial e consolidada, permitindo pesquisas e filtros diversos, além da exportação dos dados. O objetivo do InfoAgendas é dar publicidade aos compromissos públicos, em especial aqueles em que há representação privada de interesses, promovendo assim o controle e a participação social.

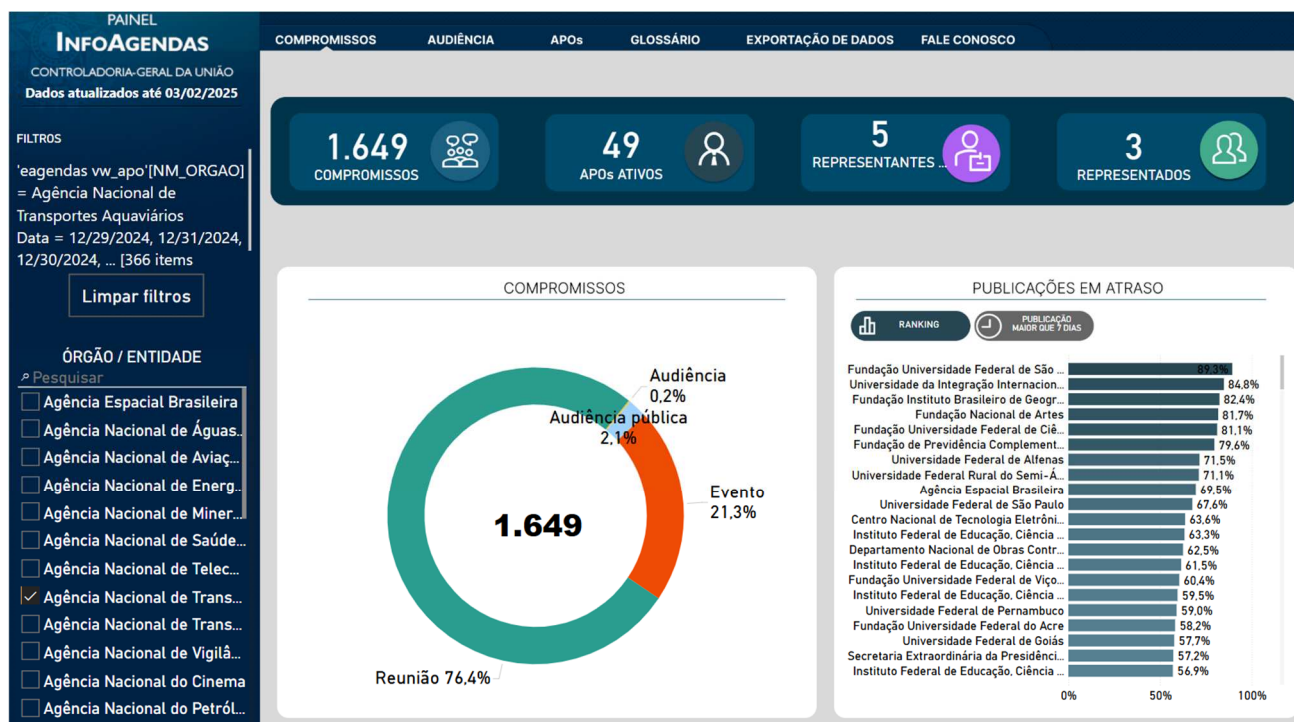


Figura 36 - Painel InfoAgendas.

10.3. Plano de Dados Abertos da ANTAQ



A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo Decreto nº 8.777/2016, tem por objetivo aprimorar a cultura da transparência pública ao estabelecer regras para publicação, em formato aberto, de dados produzidos ou acumulados pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Portanto, a exemplo de outras iniciativas de transparência pública, preconiza-se o acesso à informação como um direito dos cidadãos.

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento que estabelece o conjunto de medidas e ações para garantir que os dados sejam disponibilizados de forma acessível e utilizável pelo público em geral. O objetivo principal de um plano de dados abertos é promover a transparência, a participação cidadã e a inovação, através da abertura de informações que possam ser reutilizadas e redistribuídas. No final do ano de 2021 houve a transferência de competências da extinta Coordenadoria de Acesso à Informação – CAI, estruturada hierarquicamente situada na Secretaria Geral - SGE, para a Coordenadoria de



Transparência e Acesso à Informação – CTA atual Seção de Transparência e Acesso à Informação - STAI, pertencente à estrutura da Ouvidoria - OUV.

Na fase de elaboração do PDA vigente da ANTAQ, ciclo 2023-2025, todas as áreas da agência foram consultadas para levantamento do inventário de bases de dados e percebeu-se a necessidade de alteração da nomenclatura de algumas bases a fim de retratar melhor a sua finalidade e facilitar para o cidadão sobre do que trata cada base de dados. Houve também o desmembramento da base "Outorgas" em "Instalações Portuárias" e "Portos Organizados" que constavam como recursos da base "Outorgas".

Desta forma, segue abaixo quadro demonstrativo das mudanças de nomenclatura.

Nome da Base de Dados conforme PDA 2021/2023	Nova nomenclatura da Base de Dados
Fiscalizações	Fiscalizações Arquivadas sem Irregularidade
Movimentação Portuária	Estatístico Aquaviário (EA)
Desempenho Ambiental	Índice de Desempenho Ambiental (IDA)

Desmembramento de Bases abertas anteriormente

Nome da Base de Dados conforme PDA 2021/2023	Nomenclatura das Bases Desmembradas
Outorgas	Instalações Portuárias
	Portos Organizados

O PDA vigente da ANTAQ, ciclo 2023-2025 previu a abertura de 13 novas Bases de Dados além das 5 previamente disponibilizadas. Entretanto, o cronograma de abertura de Bases de Dados foi alterado pela [Notas Explicativas ao PDA](#) prorrogando a abertura para o encerramento do ciclo do PDA, ou seja novembro de 2025. Atualmente, a ANTAQ possui 11 conjuntos de dados publicados, 7 a serem abertas e 1 base que foi desmembrada e excluída, porém ainda figura como base a ser aberta no portal. São elas: Instalações Privadas, Situação dos Portos em Tempo Real, Painel de Empresas e Linhas de Navegação, Outorgas da Navegação, Vias Economicamente Navegadas, Gestão de Multas, Plano Estratégico, Linhas de Travessia outorgadas pela ANTAQ, Painel de Custos, Frota e Empresas Autorizadas (Marítima e Interior), Plano de Integridade, Compras e Contratações, Gestão Orçamentária e Financeira.

Nome da Base	Descrição da Base de Dados
Outorgas da Navegação	Painel de outorgas da navegação com as seguintes informações: • Painel de consulta; • Geração de relatório de estatísticas aquaviárias; • Incluso navegação marítima e interior.
Instalações Privadas	Painel de instalações privadas com as seguintes informações: • Requerimentos; • Anúncios públicos; • Instrumento de autorização/Registro; • fonte: painel de monitoramento das instalações privadas.
Painel de Empresas e Linhas de Navegação	Painel de consulta • Geração de relatório de estatísticas aquaviárias; • Incluso navegação marítima e interior.



Situação dos Portos em Tempo Real	Dados gerais e públicos que apresentam o status de operação portuária, o nível de criticidade e as vias de acesso às instalações a partir de Painel.
Linhas de Travessia outorgadas pela ANTAQ	Arquivo georreferenciado (.SHP) das linhas de travessia outorgadas pela Agência. conjunto de dados do SIGTAQ.
Compras e Contratações	Painel de consolidação de informações aos usuários internos quanto às contratações realizadas pela Autarquia.
Vias Economicamente Navegadas	Arquivo georreferenciado (.SHP) das vias economicamente navegadas na cabotagem e navegação interior. conjunto de dados do SIGTAQ.
Frota e Empresas Autorizadas (Marítima e Interior)	Conjunto de dados do sistema corporativo. Disponível para pesquisa na internet.
Gestão de Multas	Painel que fornece aos usuários internos e externos à ANTAQ informações das multas aplicadas relativas a quantidade e valor total das multas aplicadas no exercício; valor total de arrecadação; porcentagem de arrecadação em relação ao valor principal; porcentagem de multas encaminhadas à cobrança judicial; valor total de parcelamentos realizados e pagos no exercício; e quantidade e valor total de multas inscritas no Cadin. Fonte dos dados: • CFI/GOF: Planilha controle de multas e Planilha controle de inscrição no CADIN; • GPF: Planilha de controle dos processos administrativos sancionadores (PAS).
Plano Estratégico	Painel de Monitoramento da Estratégia, apresenta a evolução no cumprimento de metas do Plano Estratégico e dos Plano de Gestão Anual das Unidades. Fonte do painel: Monitoramento PGA.xlsx
Gestão Orçamentária e Financeira	Painel que fornece aos usuários internos e externos à ANTAQ informações acerca da execução do orçamento da Agência bem como das receitas líquidas arrecadadas no exercício corrente além do quadro comparativo nos últimos dois exercícios.
Painel de Custos	Painel que fornece aos usuários internos e externos à ANTAQ informações relativas aos custos.
Plano de Integridade	Planilha de Monitoramento das ações de Integridade da ANTAQ (ações do plano de integridade.xlsx)

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





Figura 37 - Base de dados abertos.

11. Autodiagnóstico e propostas de melhorias indicadas no Modelo de Maturidade - MMOuP

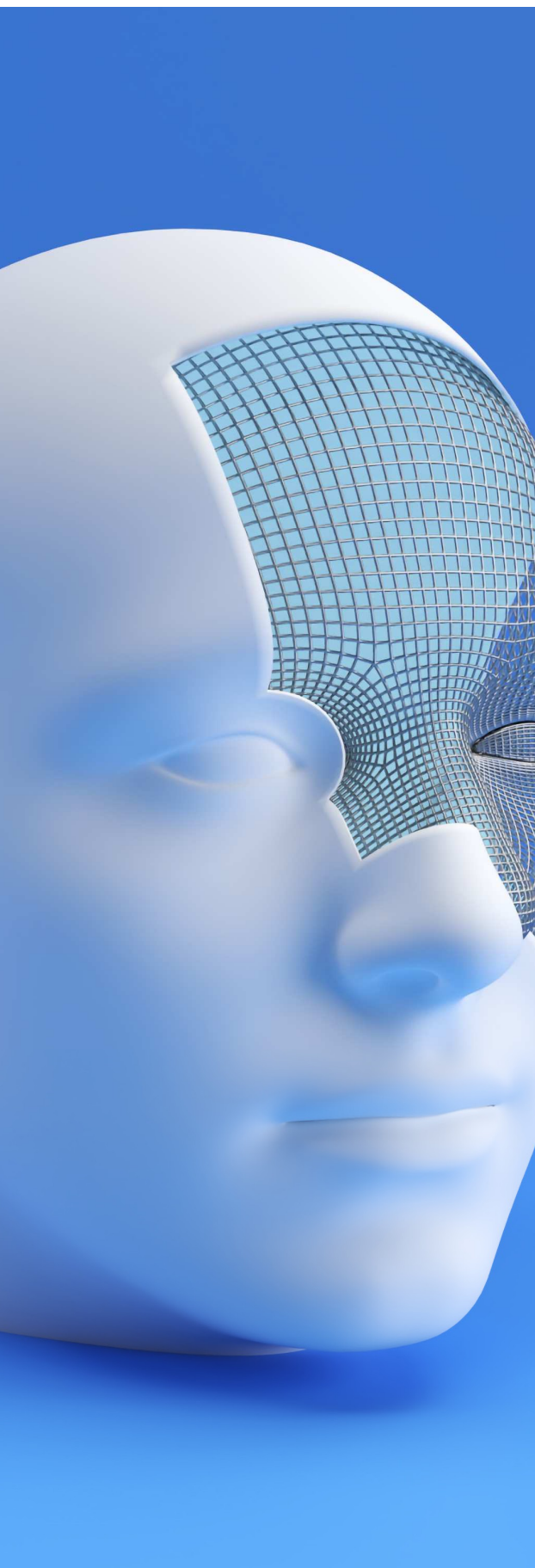
Desde sua criação, ao tempo em que entrega a prestação jurisdicional ao manifestante, a Ouvidoria da ANTAQ atua paripasso no seu aperfeiçoamento, buscando novas ferramentas que deem maior transparência e facilidade de acesso aos usuários, o que tem se refletido em melhorias do serviço prestado. Os desafios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

Tais desafios foram dimensionados por ocasião da autoavaliação determinada pelo Sr. Ouvidor-Geral da União no Ofício Circular Nº 17/2021/OGU GAB/OGU-CGU, de 05/03/2021 (Processo nº 00190.101860/2021-11), de implementação obrigatória no âmbito das Ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV), da qual a Ouvidoria

da ANTAQ é integrante. A autoavaliação consistiu no preenchimento do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) cujas respostas estão inseridas no Processo SEI 50300.010061/2021-10, da ANTAQ.

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





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

- MMOuP subitem 1.2.5 Condutas – elaboração e publicação do Manual de Conduta dos Colaboradores da Ouvidoria no Portal da ANTAQ - Painel Ouvidoria;
- MMOuP subitem 1.5.3 Infraestrutura física – A Ouvidoria diligenciou junto a Diretoria da ANTAQ no sentido de ser realocado o espaço físico da Ouvidoria, de modo a comportar um espaço qualificado e funcional, adequado para os serviços inerentes a essa Unidade. (Nota Técnica nº 7, Processo SEI 50300.017395/2021- 14);
- Com fulcro na Lei no 13.848 de 2019 (Lei das Agências Reguladoras) a Ouvidoria diligenciou junto a Diretoria da ANTAQ demonstrando a necessidade Reestruturação organizacional da Ouvidoria, propondo sua constituição em duas setoriais técnicas distintas, que se coadunam no atendimento à sociedade, fomentando a transparência e o acesso à informação no âmbito da ANTAQ (Processo nº 50300.018197/2021-60). Essa reestruturação foi aprovada pela Diretoria da ANTAQ, por meio do Acórdão nº 709-ANTAQ, de 30/11/2021, publicado na Seção I do DOU de 1º/12/2021, sendo a Ouvidoria subdividida em Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC e Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA;
- MMOuP subitem 2.1.3 Qualidade da informação – atualização e publicação da Carta de Serviços, com ampla participação da Ouvidoria;
- MMOuP subitem 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna – criação do e-mail para o público interno da ANTAQ – ouvido-ria.interno@ANTAQ.Gov.BR;
- MMOuP subitem 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna – instituição do QR Code, um canal destinado à manifestação de denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou simplifique, por meio de aplicativo de mensagem utilizando o WhatsApp. O serviço está disponível 24 horas por dia, durante os sete dias da semana. A visualização do QR Code, está disponível no portal da Agência na Internet e na intranet/ANTAQ. Os usuários já estão utilizando essa ferramenta, atestando o sucesso da iniciativa;
- MMOuP subitem 2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias – instituição da Ordem de Serviço nº 3/2021/OUV (Processo SEI 50300.018817/2021-61), para acompanhamento dos processos administrativos de fiscalização em tempo presente, até final conclusão do processo transitado em julgado no âmbito da ANTAQ;



- MMOuP subitens 3.2.1 e 3.2.2 Relacionamento com os Conselhos de Usuários - implementação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da ANTAQ, que está em adiantada fase de implantação, contando com 86 Conselheiros até agora. O Cronograma de ações está em dia. Ao finalizar o ano de 2021 a Agência contava com 85 (oitenta e cinco) conselheiros e já havia publicado enquetes na Plataforma do Conselho de Usuários, a fim de que ditos conselheiros avaliassem os serviços da ANTAQ. Um número significativo de respostas foi apresentado pelos conselheiros para as respectivas enquetes enviadas por meio da Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. A próxima etapa é proceder à avaliação das respostas e elaboração do Relatório, que já se encontra em andamento.

Para o ano de 2024 o plano de ação da Ouvidoria da ANTAQ foi esculpido à luz das ações previstas para seu fortalecimento na proposta para o Plano de Gestão Anual da ANTAQ para 2022, que compreendem:

- Capacitação da Ouvidoria;
- Avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- Mapeamento e aperfeiçoamento do fluxo dos processos internos da Ouvidoria (acessibilidade de dados/ transparência);
- Mapeamento dos riscos de segurança de informações (acessibilidade de dados/ transparência);
- Aprimoramento do Conselho de Usuários da ANTAQ.
- Ressalte-se, ainda, no contexto da avaliação e aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria, que várias ações estão planejadas para 2025, dentre elas destacam-se:
- Implantação da Ouvidoria Itinerante, com o objetivo de conhecer os problemas in loco e, por meio de palestras oferecer esclarecimentos aos usuários e oferecer-lhes oportunidade de expor suas dúvidas e reclamos.
- Maior publicidade das ferramentas disponíveis aos usuários externos e internos, esclarecendo o que compreendem e como utilizá-las;

12. Força de Trabalho



A Seção de Transparência e Acesso à Informação conta com 3 (três) servidores do quadro efetivo; já a Seção de Apoio ao Cidadão conta com 2 (duas) do quadro efetivo, e 1 (uma) servidora requisitada. A ouvidoria conta ainda com 5 (cinco) colaboradores terceirizados, como força de trabalho. O efetivo poderia contar com pelo menos mais dois servidores efetivos, de forma que a distribuição de tarefas pudesse ser mais adequada à natureza e ao grupo de atividades: avaliação de satisfação dos usuários e análise de resultados; acompanhamento de serviços; mediação de conflitos e ouvidoria interna; tratamento de manifestações; monitoramento da Carta de Serviços; monitoramento dos conselhos de usuários; transparência ativa; transparência passiva; dados abertos; e supervisões.



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

13. Considerações Finais

O presente Relatório apresentou, de forma sucinta, problemas identificados nas etapas de análise, suas possíveis causas e propostas de soluções. Foram evidenciados os pontos recorrentes (principais reclamações/denúncias do setor) que ensejam a melhoria dos serviços prestados. Indene de dúvidas que o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas constituem-se instrumentos de avaliação dos serviços, em particular sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões desejados pelos usuários. O ranking das reclamações e denúncias é liderado pela Tarifa Portuária abusiva: Detention/ Sobrestadia de Mercadorias; Tarifa Portuária Abusiva. Espera-se que as providências já adotadas (expansão e facilitação dos canais de comunicação com a Ouvidoria e fortalecimento da fiscalização), assim como medidas cogitadas para um futuro próximo possa minimizar esses registros, trazendo maior eficiência ao atendimento das populações que se utilizam do transporte hidroviário. Por fim, com o compromisso inerente à atividade de Ouvidoria e que pode ser observado no trabalho ora desenvolvido, espera-se que a análise do presente Relatório possa efetivamente contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela ANTAQ.

De outra ponta, o trabalho abordou também todas as avaliações dos serviços públicos oferecidos pela ANTAQ em sua carta de serviços e disposto no portal gov.br do governo federal. São elas: Conselhos de Usuários e o API de avaliação trazido pela plataforma Central de Qualidade do governo federal. Reitera-se, dessa forma, que saber ouvir por meio da Reclamação, do Elogio, da Sugestão, da Solicitação, da Informação e da Denúncia é importante e necessário, pois é uma fonte valiosa de informações para entidades que querem garantir a excelência na prestação dos serviços e, por conseguinte, a sua sustentabilidade.

Ainda, a Ouvidoria tem buscado a melhoria de comunicação com o usuário, tornando-a cada vez mais ágil e eficiente, como ferramenta de controle e melhoria dos serviços prestados ao cidadão pelo Governo Federal.

Nessa seara, em 1º/12/2021, a Ouvidoria disponibilizou o WhatsApp Denúncia QR Code, destinado às manifestações de denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou simplifique, por meio de aplicativo de mensagem utilizando o WhatsApp, funcionando diuturnamente, durante os sete dias da semana. Desde a implementação do aplicativo, a quantidade de atendimentos apresentou aumento significativo, pela facilidade de acesso.

Já em dezembro de 2023, foi implantada a Plataforma Omnichannel, que é um Contact Center em nuvem baseado em software, a qual integra todos os canais de atendimento disponíveis para os usuários, combinando as características particulares de cada um, visando a construção de experiência única para o cidadão, passando a ser aplicado em nível interno e externo, a partir de janeiro de 2024, após treinamento dos servidores e colaboradores que atuam no atendimento das chamadas.

O objetivo principal para contratação da Plataforma Omnichannel foi estabelecer um instrumento ágil e eficiente para o atendimento dos usuários, em abrangência nacional, através de meios primários



(ligação telefônica, site de internet e aplicativo) e alternativos (mensagens, vídeo chamada e redes sociais) de comunicação que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do cidadão com a ouvidoria da ANTAQ.

Com a implantação dessa ferramenta foi constatado o esforço da Ouvidoria da ANTAQ no sentido de promover o uso do serviço digital por meio de campanhas sintonizadas com as campanhas promovidas pelo Governo Federal, com o objetivo de privilegiar a facilidade de acesso do usuário. O cadastro das demandas na Plataforma Fala.BR se tornou mais efetivo, transparente e menos oneroso para o Poder Público, além da comodidade de acompanhamento para o usuário.

Ainda em termos de comunicação com o usuário, foi instituída a IARA, inteligência artificial com várias informações sobre os serviços prestados pela ANTAQ, bem como orientação para o usuário apresentar seu pleito perante a Ouvidoria, de forma a facilitar o entendimento do usuário na escolha da ação mais conveniente para ter sua manifestação conhecida e analisada pela Ouvidoria, com mais agilidade.

Como resultado, no ano de 2024, a Ouvidoria realizou 1220 (mil duzentos e vinte) atendimentos somente pela Plataforma <https://omnismart.app>, dos quais 257 (duzentos e cinquenta e sete) tiveram resolução direta pela plataforma e 963 (novecentos e sessenta e três) foram cadastrados no Fala.BR, para as providências cabíveis de tratamento das demandas e resposta aos usuários. É um número expressivo, representando 74 % do total de 1307 (mil trezentas e sete) demandas cadastradas no Fala.BR levantadas no Painel Resolveu? da CGU, evidenciando a importância da ferramenta na facilitação de atendimento para o usuário.

Outro ponto a ser considerado de grande relevância para a Antaq, é o fator Transparência Ativa, onde a Lei de Acesso à Informação- LAI estabelece que os órgãos e entidades públicas devem divulgar um rol mínimo de informações por meio do menu “acesso à informação” disponível no sítio da instituição, determinado que o órgão público divulgue informações de interesse geral ou coletivo, de forma proativa e voluntária, em seu Portal na internet, ainda que não tenham sido expressamente solicitadas, bem como disponibilizar dados abertos no Portal Brasileiro de Dados Abertos de tal forma que qualquer pessoa possa acessar, usar, modificar e compartilhar livremente esses dados para qualquer finalidade.

Nesse sentido, a CGU desenvolveu o “Painel Lei de Acesso à Informação” que contém dados e indicadores sobre a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo Federal, além de trazer um ranking atualizado por órgãos e entidades sobre o grau de cumprimento dos itens de transparência ativa definidos no Guia de Transparência Ativa. Assim, com o objetivo de atender essas exigências legais e às determinações da CGU, mantendo o foco na responsabilidade proativa com a transparência pública, a ANTAQ figura, há 3 anos, na 1ª posição no Ranking de Transparência Ativa da CGU, cumprimento com os requisitos legalmente obrigatórios.

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



Bibliografia

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



