



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS

RELATÓRIO Nº 2/2017/CGD/SGE

Assunto: Relatório do ano de 2016 - Serviço de Informação ao Cidadão

RANKINGS DE 2016 - ANTAQ

1 - RANKING GERAL DE DEMANDA

RANKING GERAL DE DEMANDAS				
CLASSIFICAÇÃO	SETOR	QTD. DE DEMANDAS	%	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	SGE	659	38,76	1,17
2º	SOG	314	18,47	8,78
3º	SFC	241	14,18	3,63
4º	URESP	69	4,06	1,19
5º	SRG	60	3,53	8,27
6º	URERJ	58	3,41	1,5
7º	SAF	43	2,53	11,19
8º	SDS	40	2,35	8,4
9º	UREBL	34	2,00	3,47
10º	UREPL	30	1,76	3,6
11º	URESV	27	1,59	3,89
12º	DR	25	1,47	7,36
13º	GAB	21	1,24	8,71
14º	UREMN	14	0,82	3,07
15º	URERE	11	0,65	1,27
16º	UREPR	11	0,65	1,73
17º	DG	10	0,59	5,1
18º	UREFL	8	0,47	7,37
19º	UREVT	6	0,35	2,83
20º	PFA	6	0,35	4,5
21º	DT	6	0,35	4,83
22º	CRG	5	0,29	6,8
23º	UREFT	4	0,24	0,5
24º	URES�	4	0,24	4
25º	STI	3	0,18	8
26º	UREPV	2	0,12	4,5
27º	CE-PORT 162	2	0,12	10,5
28º	ASP	1	0,06	0
29º	CEA	1	0,06	5
30º	AUD	1	0,06	22
	TOTAL	1700	100,00	

*os dados contemplam 659 demandas finalizadas diretamente pela SGE, das quais 31 foram reencaminhadas a outros órgãos, por não se tratar de assunto de competência da ANTAQ.

Obs1.: do total de 1.041 demandas encaminhadas pela SGE aos setores da ANTAQ, 13 foram encaminhadas para mais de um setor.

2 - RANKING GERAL DE EFICIÊNCIA

RANKING GERAL DE EFICIÊNCIA				
CLASSIFICAÇÃO	SETOR	QTD. DE DEMANDAS	%	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	ASP	1	0,06	0
2º	UREFT	4	0,24	0,5
3º	SGE	659	38,76	1,17
4º	URESP	69	4,06	1,19
5º	URERE	11	0,65	1,27
6º	URERJ	58	3,41	1,5
7º	UREPR	11	0,65	1,73
8º	UREVT	6	0,35	2,83
9º	UREMN	14	0,82	3,07
10º	UREBL	34	2,00	3,47
11º	UREPL	30	1,76	3,6
12º	SFC	241	14,18	3,63
13º	URESV	27	1,59	3,89
14º	URES�	4	0,24	4
15º	PFA	6	0,35	4,5
16º	UREPV	2	0,12	4,5
17º	DT	6	0,35	4,83
18º	CEA	1	0,06	5
19º	DG	10	0,59	5,1
20º	CRG	5	0,29	6,8
21º	DR	25	1,47	7,36
22º	UREFL	8	0,47	7,37
23º	STI	3	0,18	8
24º	SRG	60	3,53	8,27
25º	SDS	40	2,35	8,4
26º	GAB	21	1,24	8,71
27º	SOG	314	18,47	8,78
28º	CE-PORT 162	2	0,12	10,5
29º	SAF	43	2,53	11,19
30º	AUD	1	0,06	22
	TOTAL	1700	100,00	

*os dados contemplam 659 demandas finalizadas diretamente pela SGE, das quais 31 foram reencaminhadas a outros órgãos, por não se tratar de assunto de competência da ANTAQ.

Obs1.: do total de 1.041 demandas encaminhadas pela SGE aos setores da ANTAQ, 13 foram encaminhadas para mais de um setor.

3 - RANKING DE EFICIÊNCIA - 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS

RANKING DE EFICIÊNCIA - 10 UNIDADES MAIS DEMANDADAS				
CLASSIFICAÇÃO	SETOR	QTD. DE DEMANDAS	%	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	SGE	659	38,76	1,17
2º	URESP	69	4,06	1,19
3º	URERJ	58	3,41	1,5
4º	UREBL	34	2,00	3,47
5º	UREPL	30	1,76	3,6
6º	SFC	241	14,18	3,63
7º	SRG	60	3,53	8,27
8º	SDS	40	2,35	8,4
9º	SOG	314	18,47	8,78
10º	SAF	43	2,53	11,19
	MÉDIA			3,95

4 - RANKING DE DEMANDAS - URES



RANKING DE DEMANDAS - URES

CLASSIFICAÇÃO	SETOR	QTD. DE DEMANDAS	%	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	URESP	69	4,06	1,19
2º	URERJ	58	3,41	1,5
3º	UREBL	34	2,00	3,47
4º	UREPL	30	1,76	3,6
5º	URESV	27	1,59	3,89
6º	UREMN	14	0,82	3,07
7º	URERE	11	0,65	1,27
8º	UREPR	11	0,65	1,73
9º	UREFL	8	0,47	7,37
10º	UREVT	6	0,35	2,83
11º	UREFT	4	0,24	0,5
12º	URES�	4	0,24	4
13º	UREPV	2	0,12	4,5
	TOTAL	278	16,35	

5 - RANKING DE EFICIÊNCIA - URES



RANKING DE EFICIÊNCIA - URES				
CLASSIFICAÇÃO	SETOR	QTD. DE DEMANDAS	%	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	UREFT	4	0,24	0,5
2º	URESP	69	4,06	1,19
3º	URERE	11	0,65	1,27
4º	URERJ	58	3,41	1,5
5º	UREPR	11	0,65	1,73
6º	UREVT	6	0,35	2,83
7º	UREMN	14	0,82	3,07
8º	UREBL	34	2,00	3,47
9º	UREPL	30	1,76	3,6
10º	URESV	27	1,59	3,89
11º	URES�	4	0,24	4
12º	UREPV	2	0,12	4,5
13º	UREFL	8	0,47	7,37
	MÉDIA			2,44

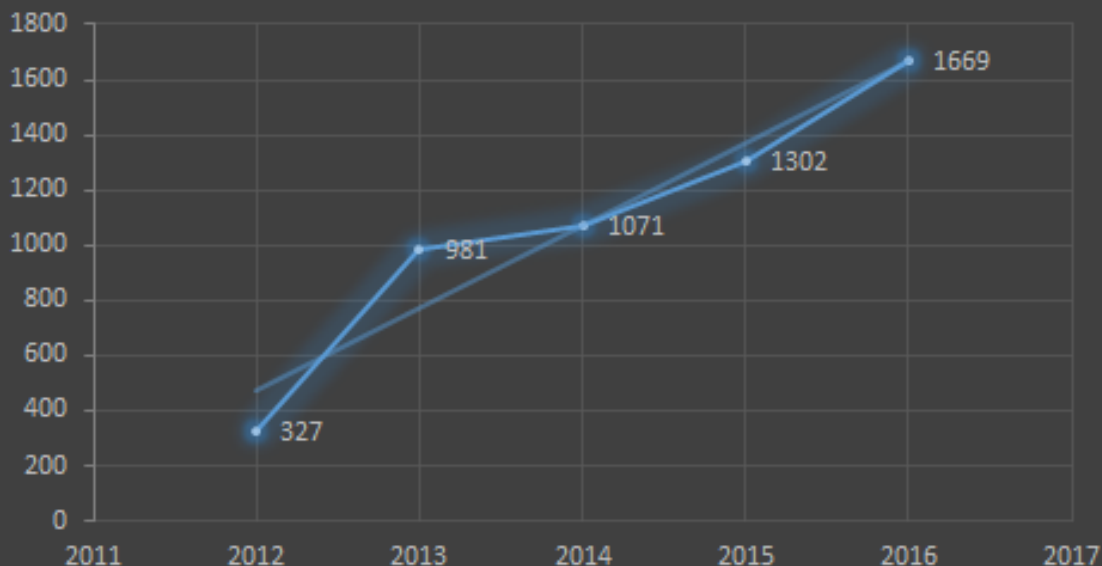
6 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

DEMANDAS E PRAZOS SGE	
Quantidade de demandas encaminhadas pela SGE às áreas da ANTAQ	1041
Tempo de encaminhamento do E-SIC para unidade responsável	1,49 dia
Tempo de encaminhamento da resposta ao demandante	0,47 dia
TOTAL	1,96 dia

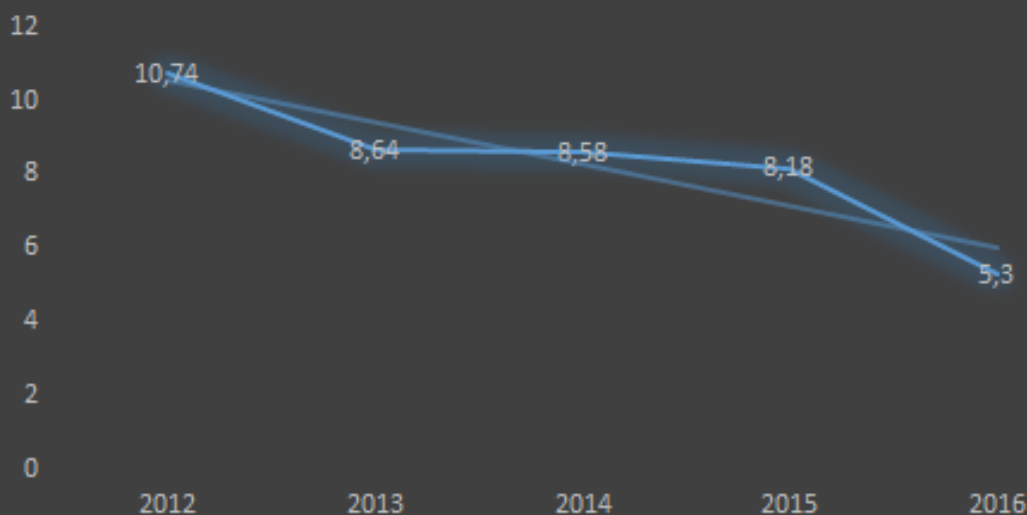
Tempo médio de resposta - Geral ANTAQ 5,25 dias

RELATÓRIO COMPARATIVO GERAL 2012 A 2016

QTD. DE DEMANDAS



EFICIÊNCIA NA RESPOSTA (em dias)



RANKINGS DE 2016 - ÓRGÃOS / ENTIDADES CADASTRADOS NO E-SIC

Obs.: Os dados das três tabelas seguintes foram obtidos de acordo com informações fornecidas pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - MTFC.

1 - RANKING DE EFICIÊNCIA - AGÊNCIAS REGULADORAS FEDERAIS

RANKING DE EFICIÊNCIA - AGÊNCIAS REGULADORAS			
CLASSIFICAÇÃO	ÓRGÃO	QTD. DE DEMANDAS	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	ANTAQ	1667	5,34
2º	ANEEL	3909	6,78
3º	ANA	467	7,23
4º	ANATEL	1135	7,83
5º	ANTT	564	10,14

6º	ANAC	611	13,67
7º	ANVISA	1830	13,72
8º	ANS	449	14,23
9º	ANP	504	14,53
10º	ANCINE	139	15,45

2 - RANKING DE EFICIÊNCIA - ÓRGÃOS / ENTIDADES VINCULADOS AO MTPA

RANKING DE EFICIÊNCIA - ÓRGÃOS / ENTIDADES VINCULADOS AO MTPA			
CLASSIFICAÇÃO	ÓRGÃO	QTD. DE DEMANDAS	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	ANTAQ	1667	5,34
2º	DNIT	1849	8,42
3º	MTPA	460	9,05
4º	ANTT	564	10,14
5º	VALEC	405	13,3
6º	ANAC	611	13,67
7º	INFRAERO	330	16,84
8º	EPL	45	19,67
9º	CODOMAR	18	30,21

3 - RANKING DE EFICIÊNCIA - ÓRGÃOS / ENTIDADES DA ADM FEDERAL MAIS DEMANDADOS (LISTA COMPOSTA POR 312 ÓRGÃOS)

RANKING DE EFICIÊNCIA - ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS			
CLASSIFICAÇÃO	ÓRGÃO	QTD. DE DEMANDAS	EFICIÊNCIA NA RESPOSTA
1º	BACEN – Banco Central do Brasil	2472	2,96
2º	SUSEP – Superintendência de Seguros Privados	1803	3,16
3º	MF – Ministério da Fazenda	10640	4,75
4º	ANTAQ – Agência Nacional de Transportes Aquaviários	1667	5,34
5º	ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica	3909	6,78
6º	INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	6248	7,85
7º	DNIT/MT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	1849	8,42
8º	INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	1718	9,47
9º	MP – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão	2457	12,56
10º	ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	1830	13,72
11º	CEF – Caixa Econômica Federal	5802	13,72
12º	MT – Ministério do Trabalho	2179	15,46
13º	BB – Banco do Brasil S.A.	2130	17,02
14º	MS – Ministério da Saúde	3337	19,94
15º	MEC – Ministério da Educação	2527	20,63
16º	MAPA – Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	2045	27,46

Obs1: Para construção dessa tabela, considerou-se "mais demandadas" os órgão que tiveram demandas igual ou maior que a ANTAQ.

Obs2: A ANTAQ foi o 16º órgão mais demandado da Administração Pública Federal em uma lista de 312 os órgãos / entidades em 2016.

OBSERVAÇÕES

Para os devidos esclarecimentos, há algumas divergências entre o relatório produzido pela CGD e o relatório extraído do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC). Porém, essas divergências são insignificantes quando comparadas com os resultados gerados, podendo ser observadas em relação aos seguintes fatores:

Quantidade de pedidos:

A CGD contabiliza, além das demandas encaminhados para a ANTAQ (1669 pedidos), as demandas que foram encaminhadas erroneamente para esta Agência (31 pedidos), de competência de outros órgãos. Essas demandas necessitam de análise da ANTAQ, sendo, portanto, reencaminhadas aos órgãos competentes apenas após os devidos esclarecimentos desta Agência. Assim, ao total de 1700 demandas estão acrescidas as 31 demandas analisadas pela CGD e posteriormente reencaminhadas a outros órgãos. Desta forma, todos os dados foram extraídos com base no total de 1700 demandas realizadas no ano de 2016.

Como visto, a CGD contabilizou o total de 1669 demandas (excluídas as 31 reencaminhadas) no ano de 2016, enquanto o e-SIC contabilizou 1667 demandas. Essa diferença, de duas demandas a mais, informada pela CGD, foi observada pela não contagem de duas demandas pelo e-SIC.

Tempo médio de resposta:

O e-SIC informou um tempo médio de resposta de 5,30 dias, enquanto a CGD contabilizou 5,25 dias. Essa diferença é esperada devido a divergências na quantidade de demandas utilizadas para os cálculos (e-SIC = 1667; CGD = 1700), bem como a diferenças na contagem de horas/dias.

CONCLUSÕES

A análise dos dados revelam que a divulgação dos rankings a cada trimestre de 2016 surtiu efeitos positivos, por dois motivos básicos:

- I - Primeiro, porque permitiu que as áreas conhecessem os seus números de demanda no SIC, bem como o seu desempenho;
- II - Segundo, porque, embora sob outra ótica, funcionou a lógica de mercado concorrencial, no sentido de que a "concorrência" gerou esforço adicional para alcance de maior eficiência.

Os dados revelam que a ANTAQ chegou ao nível de excelência no tratamento do E-SIC, elevando a Agência à posição de destaque no cenário nacional. Essa conquista jamais poderia ser alcançada se não fosse o desempenho individualizado de cada unidade organizacional da Agência, com destaque para aquelas que ficaram abaixo da média da Agência. Destaca-se também a coordenação dessas atividades realizadas pela Coordenadoria de Gestão de Documentos - CGD/SGE.

Nesse contexto, chegamos a concepção de que a Agência internalizou a noção de qualidade no atendimento, ou seja, deixou para trás uma visão ultrapassada de atendimento dos prazos legais e avançou extraordinariamente na diminuição dos prazos de resposta ao cidadão.

Importante destacar que assim como nas relações interpessoais a ideia de "primeira impressão", experiências satisfatórias de qualidade de atendimento/tratamento, celeridade/eficiência, são fundamentais na construção de uma imagem positiva de um órgão perante o cidadão, deixando, por vezes, em segundo plano, a sua visão sobre o desempenho do órgão nas suas atividades finalísticas, seja pelo seu desconhecimento, seja pelo conhecimento parcial dessas atividades, querendo dizer, não há dúvidas de que a celeridade e a qualidade no atendimento do E-SIC gerará uma imagem positiva para a Agência na concepção da sociedade. Por outro lado, a ideia de demora para atender questões, por vezes simples, no senso comum, traduz uma impressão de desorganização e descaso, independentemente de se estar certo ou errado nessa visão coletiva.

Apesar dos significativos avanços da Agência no exercício passado, é certo de que há espaço para maior celeridade e melhor qualidade no atendimento.

Ademais, no ano de 2016, destacam-se:

- a) A **redução de 35% no tempo médio de resposta** (2015 = 8,18 dias / 2016 = 5,30 dias).
- b) O **aumento de 28% no número de demandas** no ano de 2016 (2015 = 1302 / 2016 = 1669).
- c) No ranking de eficiência **entre as Agências Reguladoras Federais, a ANTAQ ficou em primeiro lugar**, com tempo médio de resposta de 5,34 dias, seguida pela ANEEL

com 6,78 dias; pela ANA com 7,23 dias; pela ANATEL com 7,83 dias.

d) No ranking de eficiência **entre órgãos / entidades vinculados ao Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil – MTPA, a ANTAQ, também, ficou em primeiro lugar**, seguida pelo DNIT com 8,42 dias; pelo MTPA com 9,05 dias; pela ANTT com 10,14 dias.

e) No ranking de eficiência **entre os órgãos / entidades da Administração Federal mais demandados, a ANTAQ ficou em quarto lugar**, atrás apenas do BACEN com 2,96 dias; da SUSEP com 3,16 dias; e do MF com 4,75 dias.

f) **A ANTAQ foi o 16º órgão mais demandado da Administração Pública Federal em uma lista de 312 os órgãos / entidades em 2016.**

g) A SGE respondeu o total de 659 demandas, que significam cerca de 38% das demandas que chegaram à ANTAQ, com prazo de resposta de 1,17 dia.

h) Entre as Superintendências, destaca-se a SFC com tempo médio de resposta de 3,63 dias, respondendo cerca de 14% (241 pedidos) do total de demandas.

i) Em relação às UREs, destaca-se a URESP com tempo médio de resposta de 1,19 dia, respondendo cerca de 25% (69 pedidos) do total de 278 demandas encaminhadas para as UREs.

Com a colaboração da servidora Bruna Coelho de Carvalho

Secretaria-Geral

JOELSON NEVES MIRANDA

Secretário-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Joelson Neves Miranda, Secretário-Geral**, em 13/05/2017, às 01:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 1º da Portaria nº 210/2015-DG da ANTAQ.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://www.antaq.gov.br/>, informando o código verificador **0204958** e o código CRC **93BA39E7**.