



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS - ANTAQ

RELATÓRIO ANUAL DE 2016

OUVIDORIA

Edição: Janeiro/2017

PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Michel Miguel Elias Temer Lulia

MINISTRO DE ESTADO DOS TRANSPORTES, PORTOS E AVIAÇÃO CIVIL
Maurício Quintella Malta Lessa

DIRETORES da ANTAQ
Adalberto Torskaski
Fernando Fonseca
Mario Povia

SUPERINTENDENTES

Albeir Taboada Lima
Arthur Yamamoto
Bruno Pinheiro
Flávia Moraes Takafashi
Samuel Ramos de Carvalho Cavalcanti

OUVIDOR
Carlos Afonso Rodrigues Gomes

Ouvidora Substituta/servidora
Lana Luce Barcelos Brito

Servidores
Felipe Sousa Sá

Secretárias
Indiara da Conceição
Juliana dos Santos Alves

SUMÁRIO

AGRADECIMENTO	04
MENSAGEM	05
APRESENTAÇÃO	06
1. DISPOSITIVO LEGAL	07
1.1 LEI Nº 10233/2001 – LEI DE CRIAÇÃO DA ANTAQ	07
1.2 RESOLUÇÃO Nº 3.585/2014 – REGIMENTO INTERNO	07
1.3 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1 – OGU/CGU/PR	08
1.4 INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA nº 01/CRG/OGU/PR	08
1.5 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 2 – OUVIDORIA/ANTAQ	08
2. GESTÃO DA OUVIDORIA	09
2.1 TRATAMENTO DE DEMANDAS	10
2.2 PRINCIPAIS DEMANDAS SETORIAIS	10
2.3 TRATAMENTO DE DEMANDAS	11
2.4 PRINCIPAIS DEMANDAS SETORIAIS	12
3. ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES – Gráficos	15
3.1 INDICADORES GERAIS DE 2016 – DADOS ESTATÍSTICOS	15
4. DENÚNCIAS E INSATISFAÇÕES ENVIADAS À SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO E COORDENAÇÃO-SFC/GPF/URE's	28
BIBLIOGRAFIA	31

AGRADECIMENTOS

A todos os cidadãos e as cidadãs que fortalecem este Canal de Comunicação com os agentes públicos gestores da ANTAQ, quando exercem de forma democrática o direito de expressar sua satisfação ou insatisfação com os serviços que são prestados. É desse mecanismo que surgem oportunidades de melhorias nas várias áreas de atuação da Agência.

A todos servidores que entendem a importância da participação do (a) cidadão (ã) e respondem às manifestações que lhes são apresentadas com brevidade, objetividade e clareza. Aos Gestores que tem papel relevante no desenvolvimento do nosso trabalho.

MENSAGEM

O papel da ouvidoria pública não é o de procurar e apontar defeito na ação da instituição, mas funcionar como um controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de solução para os problemas existentes na instituição. No Brasil, onde a Administração Pública é complexa, a ouvidoria pública exerce cada vez mais um papel de fundamental importância na garantia dos direitos do cidadão.

Fonte: Coleção OGU, Orientações para Implantação de uma Ouvidoria Pública, 5a ed., 2012.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da ANTAQ apresenta o Relatório Anual de 2016, retratando as ações realizadas durante o ano, cujo objetivo primordial é demonstrar os resultados obtidos a partir do atendimento ao cidadão, buscando contínuo aperfeiçoamento de nossas atividades e competências. Os diagnósticos aqui apurados permitem uma atuação mais firme e precisa dos gestores.

Assumimos o compromisso de fortalecer a Ouvidoria da ANTAQ e garantir autonomia às suas atividades.

Em se tratando de Relatório Anual, os resultados alcançados são comparados ao exercício do ano anterior (2015), onde podemos observar através de gráficos demonstrativos a evolução das atividades desenvolvidas, no compromisso de oferecer respostas consistentes e conclusivas aos questionamentos do cidadão.

Ressalte-se que a Ouvidoria deve ser vista como parceira dos gestores e da Instituição, pois nela estão centralizadas as manifestações que propõem alternativas para a melhoria dos serviços prestados pela ANTAQ, proporcionando, desse modo, crescente transparência.

A Ouvidoria busca a constante qualificação da equipe e das ações para que os resultados possam ser mostrados nos relatórios trimestrais ao longo do ano de 2016, produzidos com a finalidade de possibilitar à gestão superior a solução pontual dos problemas apresentados via manifestações dos usuários de ouvidoria.

1. DISPOSITIVO LEGAL

1.1. LEI Nº 10233/2001 – LEI DE CRIAÇÃO DA ANTAQ

A Ouvidoria da ANTAQ foi instituída pela Lei de Criação da ANTAQ nº 10.233, de 2001, que previu o período de mandato do Ouvidor, a elaboração de relatório circunstanciado das atividades da Ouvidoria, semestralmente ou quando a Diretoria julgar oportuno. Além disso, dispôs que caberia à Ouvidoria receber pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações e denúncias afetos à atuação Agência, respondendo diretamente aos interessados

1.2. RESOLUÇÃO Nº 3.585/2014 – REGIMENTO INTERNO

Já no atual arranjo institucional, a Resolução nº 3.585/ANTAQ, aprovada em 18 de agosto de 2014, confere à Ouvidoria independência no exercício de suas atribuições (art. 8º); e estabelece novas competências para o desempenho de suas atividades (art. 37). Com base nesse normativo, a Ouvidoria da ANTAQ tem a responsabilidade de:

- *I - receber, examinar e encaminhar as manifestações dos cidadãos, a partir de pedidos de informações, reclamações e de esclarecimentos afetos à esfera de competência da ANTAQ, buscar soluções e responder diretamente aos interessados;*
- *II - disponibilizar informações gerenciais semestrais ou quando a Diretoria julgar oportuno, que contribuam para a melhoria do desempenho e da imagem da ANTAQ;*
- *III - identificar situações de necessidade de aperfeiçoamento do serviço público e atuar junto aos setores competentes para a adoção de procedimentos de melhoria da qualidade na sua prestação;*
- *IV - proporcionar maior transparência das ações da ANTAQ;*
- *V - interagir com as demais unidades de ouvidoria da administração pública para melhoria das técnicas de gestão de informações e respostas aos cidadãos;*
- *VI - manter atualizado o conteúdo dos sítios eletrônicos da Agência, inclusive redes sociais e a rede interna (intranet), relacionado à sua esfera de atuação, interagindo com o Gabinete da Diretoria-Geral, a Secretaria de Tecnologia da Informação e, quando couber, com a Assessoria de Comunicação Social;*
- *VII - elaborar e encaminhar os relatórios trimestral e anual de gestão, relativos à sua esfera de atuação; e*
- *VIII - instruir respostas a consultas inerentes à sua esfera de atuação.*

1.3. INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1 – OGU/CGU/PR

Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria Geral da União, da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014, estabelece para os órgãos de Ouvidoria o dever de: i) conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º, da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública; ii) reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal de 1988; iii) promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos.

1.4. INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA nº 01/CRG/OGU/PR

Instrução Normativa Conjunta n. 01 CRG/OGU, 24 de junho de 2014, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece ainda as diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

Referido normativo tem por objetivo padronizar, sistematizar e normatizar os procedimentos relacionados com o recebimento e tratamento das denúncias em que o interessado, por razões pessoais, prefere o anonimato.

1.5. INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 2 – OUVIDORIA/ANTAQ

Instrução Normativa nº 2 da Ouvidoria da ANTAQ, aprovada em 25 de maio de 2015, estabelece os prazos máximos a serem observados pelas áreas administrativas responsáveis pela consultoria e assessoramento técnicos, em colaboração com a Ouvidoria, para atendimento das demandas do setor regulado. Fixa, ainda, o procedimento que permeará as atividades dos colaboradores no âmbito da Agência.

Pelo regulamento, fixou-se a possibilidade de gravar demandas registradas no Sistema Ouvidor, com *status* de “urgente”, ou com “*risco de perda de objeto*”, que demandarão atenção especial e resposta no prazo de até 2 (dois) dias úteis das setoriais técnicas. De outro turno, cada unidade organizacional é responsável, ainda, pela manutenção de representante do setor, para tratamento e resolução tempestiva das demandas registradas na Ouvidoria.

2. GESTÃO DA OUVIDORIA

O presente relatório tem como objetivo apresentar os dados obtidos através das manifestações, oferecer ampla publicidade das principais demandas de atendimento da Ouvidoria, bem como fazer uma análise crítica dos mesmos, mostrando seus pontos fortes e fracos, para que dessa forma possa subsidiar futuras ações de melhoria do serviço público.

A Ouvidoria tem tido a preocupação de divulgar de forma contínua, os canais de comunicação disponibilizados ao cidadão. Em nosso portal institucional (www.antaq.gov.br), há a divulgação de nosso formulário eletrônico, no link da Ouvidoria e na Carta de Serviços da Agência, da forma que se seguem:

Central de Atendimento Telefônico:
0800-6445001

Atendimento das 8h às 20h, com secretária eletrônica aos finais de semana e feriados.

Correspondência:
SEPN Quadra 514 - Conjunto “E” - Edifício ANTAQ - Asa Norte
CEP: 70760-545 - Brasília/DF
Fax: (61) 2029.6592

Atendimento online – Formulário Eletrônico, pelo link da Ouvidoria no portal da ANTAQ:
www.antaq.gov.br

<http://www.antaq.gov.br/Portal/ouvidorv2/manifestacaocadastrar.aspx>

O Sistema de atendimento gratuito 0800 da Agência, administrado pela Ouvidoria, é outra importante ferramenta de informação que a Ouvidoria disponibiliza ao cidadão por meio do nº **08006445001**. O público que aciona esta ferramenta de comunicação, majoritariamente advindo do transporte de navegação interior, geralmente não tem acesso fácil à internet. A divulgação deste número é realizada de forma ampla em todos os terminais nacionais autorizados e embarcações outorgadas pela ANTAQ, conforme normativo legal da Agência Resolução nº 3524/2014/ANTAQ. Esta Norma estabelece a obrigatoriedade de afixação de placa (conforme modelo no normativo), com o intuito de divulgar e tornar mais acessível este serviço.

Em substituição ao uso de mensagem eletrônica (e-mail), a Ouvidoria vem recomendando, sistematicamente, o redirecionamento de tais solicitações para o link do Formulário Eletrônico, ou, quando não for possível seu uso, para o serviço 0800 da Agência. É mais uma forma de estimular os servidores a divulgar os nossos

serviços, através dos canais oficiais da Agência, visando garantir maior transparência, celeridade e eficiência no atendimento dos interessados e controle do serviço.

Na OUVIDORIA o trâmite das demandas é virtual, portanto, sem movimentação de papel. As demandas são registradas, movimentadas e respondidas pelo SISTEMA OUVIDOR. Vale reiterar, sem qualquer trâmite físico de documentos.

Cabe salientar que as manifestações advindas do serviço 0800 da Ouvidoria são também cadastradas no sistema pelas secretárias, em atendimento aos usuários que buscam informações mais genéricas acerca da competência da Agência. Esse atendimento ocorre das 8h às 20hs, e por meio de “sistema de gravação” nos feriados e finais de semana, com divulgação em nossa Carta de Serviços.

2.1. Equipe Ouvidoria

A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor, dois servidores e duas secretárias terceirizadas. Os casos apresentados são recepcionados, analisados, boa parte respondidos diretamente pela Ouvidoria sem a interveniência das setoriais técnicas, como ficará evidente em gráfico adiante. Os demais, pelas especificidades apresentadas, são encaminhados aos setores responsáveis dentro da Instituição e, posteriormente, respondidos ao (à) manifestante, também sob o crivo da Ouvidoria.

2.2. Importância do papel do Consultor

De acordo com a Instrução Normativa nº 02/2015 da Ouvidoria, todas as unidades técnicas da Agência devem indicar um consultor e suplente para auxiliar a Ouvidoria no cumprimento de seu papel. O consultor é um servidor do quadro de pessoal da Agência, com quem a Ouvidoria possui um contato mais rápido, ele é responsável pelo recebimento da manifestação, pela abordagem do gestor na sua unidade específica, pelo recebimento da informação e por agilizar o retorno dessa para a Ouvidoria, a fim de que as respostas sejam apresentadas ao (à) cidadão (ã) dentro dos prazos estabelecidos.

No sentido de desmistificar a atuação e reforçar o papel da Ouvidoria para a melhoria da gestão institucional, convém esclarecer que esta não possui caráter investigativo e nem punitivo. Quando a Ouvidoria demanda uma área precisa da resposta clara e objetiva, com a brevidade possível, dentro dos prazos legais, com vistas a responder a manifestação.

Deve-se ressaltar neste tópico que a demanda encaminhada às unidades da Agência, retratam *ipsis litteris*, ou seja, literalmente, o constante da manifestação do usuário, ou seja, no ambiente do sistema ouvidor, sem nenhum trato com relação à questão de correções ortográficas ou gramaticais, sendo apenas tarjado as palavras inapropriadas no contexto da demanda. Daí a importância dos grandes parceiros da Ouvidoria, os consultores. As respostas são sempre imprescindíveis, pois permitem que o cidadão compreenda o *modus operandi* da atuação da ANTAQ, no que tange a

complexidade de regulação e fiscalização, para advir sugestões e/ou recomendações nas ações de melhoria de nossos serviços.

A Ouvidoria passa para o servidor, a partir da demanda do(a) cidadão(ã), a imagem que ele enquanto servidor público – regido pela Lei n. 8.112/1990 e pelo Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, Decreto n. 1.171/1994, representando a unidade da Instituição na qual trabalha – está passando para o público o qual está atendendo.

Portanto, as manifestações encaminhadas não questionam ou referenciam a postura da pessoa enquanto pessoa e sim enquanto servidor público representante do Estado Brasileiro, representante da Instituição, representante da unidade que deve tratar os que procuram os serviços por ela prestados com probidade, retidão, lealdade, justiça, cordialidade, urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando também entre todos os outros princípios a capacidade e as limitações individuais de todos(as) os(as) usuário(as) do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral, mesmo porque tem os salários pagos pelo(a) cidadão(ã) ao qual está atendendo e para o(a) qual precisa prestar serviço de qualidade.

2.3. Tratamento de Demandas

As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas e encaminhadas, inicialmente, ao setor relacionado para manifestação, no prazo de até 20 dias (conforme estabelece a IN nº 02/2015/ANTAQ). Há possibilidade de prorrogação do prazo por mais 10 dias, desde que devidamente justificado. O não cumprimento do prazo sujeita o responsável à apuração de responsabilidade.

A resposta apresentada pelas áreas administrativas é analisada e enviada, via sistema, para o demandante. Caso haja discordância ou questionamentos à resposta, a Ouvidoria avalia a necessidade de nova manifestação do setor demandado ou outro procedimento cabível. Na análise da resposta da área administrativa, a Ouvidoria pode também solicitar novas informações, ou complementação daquelas já apresentadas, bem como promover mediação junto aos gestores.

Ao final, caso haja discordância do usuário quanto à resposta, a Ouvidoria avalia a necessidade de nova manifestação do setor demandado ou outro procedimento cabível.

Especificamente em relação às denúncias, reclamações e insatisfações em relação ao serviço prestado, o Sistema Ouvidor foi estruturado de forma a permitir o controle, distribuição e acompanhamento pela SFC/GPF, observando as competências e atribuições das unidades regionais, responsáveis diretas pela averiguação dos fatos e apuração de irregularidades no ambiente regulado.

Desse modo, o Sistema Ouvidor permite o registro do *status* “Aguardando Fiscalização”, quando as informações disponíveis não permitam a pronta resposta ao interessado, ou demandam prévia apuração dos fatos, realização de diligências e/ou instrução probatória, de modo a permitir a atuação regulatória da Agência. Nesse procedimento, ocorre a suspensão do prazo de resposta para até o limite de 120 (cento e vinte) dias, necessários ao desenvolvimento do apuratório (Resolução 3.259/ANTAQ).

A Ouvidoria recebe elogios, sugestões e pedidos de informações e pode ser considerada importante parceira dos gestores e da instituição, pois centraliza as solicitações e reclamações, propõe alternativas para a melhoria dos serviços, apresenta sugestões e trabalha, seriamente, no sentido de responder aos usuários, de modo a dar maior transparência e consequentemente maior controle social da atividade desenvolvida pela Instituição.

Na Ouvidoria, encontra-se em consolidação um “Banco de Respostas”, notadamente para os assuntos recorrentes, que proporciona um atendimento das demandas pelo próprio corpo técnico do Órgão, sem necessidade de interveniência das setoriais técnicas, que só são acionadas quando estritamente necessário.

Cabe salientar que a atuação da Ouvidoria da ANTAQ ocorre de forma autônoma, transparente e imparcial, garantindo, sempre que requerido, o sigilo do nome do (a) manifestante. A resposta **conclusiva**, direito do cidadão, é objetivo insistentemente perseguido.

2.4. Principais demandas setoriais

Neste tópico serão apresentadas informações sobre as manifestações registradas na Ouvidoria que foram destaque, tanto no que tange à complexidade do tema, ou sua importância para o cidadão e/ou usuário do serviço regulado. Do ponto de vista interno, tais informações podem contribuir para direcionamento de pesquisa ou consulta na base do Sistema OUIDOR. Isto para conhecer e depurar o conteúdo e razão das principais reclamações.

Setor portuário:

- De início, apontamos os registros das demandas recepcionadas em novembro/dezembro: 16904/2016, 17826/2016 e 17758/2016, 17808/2016, 17795/2016, 16904/2016, 17795/2016, 17758/2016, 17714/2016, 16673/2016, contendo supostas irregularidades praticadas na movimentação de contêineres, no que tange a prática de cobrança abusiva de tarifa/taxas; na irregular liberação de embarque, pesagem, late arrival, rolagem e complementares, cobrados do exportador.
- Reclamações contidas em processos que tratam de GUARDA PORTUÁRIA; sobre competências da Conportos e Cesportos, insatisfações sobre Plano de Segurança; atribuições; carreira e efetivo da classe. Nos portos: CDP, condições de

trabalho, plano de segurança do terminal de Miramar/CDP/PA. O foco das denúncias foi em Belém/PA e SC, Vide demandas: 16886/2016, 17840/2016, 17842, 17851/2016, 17848/2016, 16779/2016, 17710/2016.

Tarifa portuária abusiva:

- Assuntos: Cobrança da THC2 que tem sido objeto de críticas relacionadas à regulação setorial. Tema que deverá resultar na revisão da Resolução 2389/ANTAQ, que regulamentou a matéria. Tópicos: THC - Terminal Handling Charge; Sealing Charges: Taxa de Serviço de Exportação; Serviços de Controle de Container; ISPS - Intern. Ship and Port Security Charge; Export Service; Origin, Terminals-Intl Ship & Port Facility Security; BL Fees Export; Taxa de Documentação - Origem; Sealing Charges @ associated SVC export, carrier. Vide Demandas nºs: 17832/2016, 17606/2016, 17808/2016, 17795/2016, 17758/2016, 17712/2016, 17445/2016, 17439/2016, 17374/2016, 17308/2016, 17266/2016, 17115/2016, 17054/2016, 16966/2016, 16841/2016, 16806/2016, 16774/2016.
- Embora relevante, a análise quantitativa permite assegurar que tais reclamações sofreram sensível redução em relação aos exercícios anteriores, o que se pode creditar à firme atuação da ANTAQ em relação aos registros efetivados.

Setor de navegação:

Travessias:

- Careiro Da Várzea/AM - Diretriz da Rodovia Federal BR 319 (AM) – Ceasa/AM à Manaus BR319. Contextualizando reclamações sobre atrasos, riscos na água, superlotação, serviços de bordo, incluindo alimentação, cobrança de bilhete extra para transportar bagagens, embarcação não conta com coletes ou botes salva-vidas. Terminais CEASA-AM para o Terminal Careiro - AM, por cobrarem taxa de pedestre sem nenhum preço fixo. As reclamações consistem principalmente nos constantes atrasos; atracadouro mal iluminado; longa espera, principalmente à noite; balsas precárias, sem oferecer segurança aos passageiros, com riscos de cair na água acidentalmente. Houve solicitação de agendamento de Reunião com representantes do município de Careiro Da Várzea/AM, (Gutierrez-BR 319- rodovia federal), cujo tema foi sobre a travessia, realizada em meados de novembro/16, com os dirigentes: Diretores, representantes da área de fiscalização e regulação da ANTAQ, cujos temas foram sobre competências e operação na travessia. Vide Demandas de nºs: 17839/2016, 17681/2016, 17242/2016, 17220/2016, 17024 / 2016, 16763 / 2016, 16693/2016.
- Penedo/AL à Neópolis/SE - Reclamações de irregularidades em embarcações que operam na travessia, contextualizando principalmente os constantes atrasos, falta de informação sobre os horários de operação das balsas e no turno noturno a demora é muito maior, oferecendo riscos aos usuários que ficam na espera, conforme relatos de usuários. A ANTAQ tem esclarecido que as empresas deverão manter em local

visível das embarcações e, nos postos de venda de passagens, o quadro de horários de saída, as tarifas cobradas pela prestação do serviço, o número do respectivo documento de outorga, com a utilização de embarcações autorizadas em dias alternados, conforme frequência do esquema operacional apresentado pela empresa. Vide Demandas: 17852/2016, 17002/2016, 17132/2016, 17237/2016, 17849/2016, 17663/2016, 17649/2016, 17550/2016

No caso do transporte aquaviário de passageiros, as demandas mais relevantes continuam sendo aquelas relacionadas com a adequação do serviço (pontualidade), segurança e conforto. O descumprimento do esquema operacional gerou um significativo número de reclamações, embora nem todas tenham se mostrado pertinentes, segundo apurado nos processos instaurados. Embora reconheça-se a melhoria da regulação sobre o serviço, inclusive por meio de relatos em diversas demandas, a prestação desse serviço é ponto sensível para esta Agência, que deverá continuar a desfrutar de intensa atuação das unidades regionais da ANTAQ localizadas na região da Bacia Amazônica, onde o serviço ganha *status* de “essencial” para a coletividade.

Tarifa abusiva na navegação:

- Assuntos: cobrança de bilhete extra, cobrança de bilhete em travessia do carro e passageiro concomitantemente; chamada de passagem “casada”; preços justos compatíveis com os serviços/pacotes sugeridos divulgados; preços praticados nos serviços de bordo, como: alimentação e etc. Vide demandas: 17692/2016, 17682/2016, 17641/2016, 17606/2016, 17544/2016, 174742/2016, 172015/2016, 17182/2016, 17179/2016, 17175/2016, 17155/2016, 17130/2016, 17129/2016, 17066/2016, 17065/2016, 16772/2016.

Afretamento/apoio marítimo/portuário:

- Assuntos: Empresas em operações de afretamento de embarcações estrangeiras para a movimentação de cargas “reservadas”; controvérsia acerca do cabimento e da aplicação do poder regulamentar da ANTAQ; nacionalização de carga importada a bordo de navio estrangeiro em determinados portos brasileiros. Constan também empresas em situações contratuais irregulares, operação irregular de embarcações; sem contrato de afretamento; embarcações com documentação irregular, sem condições técnicas de navegabilidade, conforme relatos. Vide Demandas nºs: 17265/2016, 16809/2016, 17727/2016, 16667/2016.

3. ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o ano de 2016, foram recepcionados pela Ouvidoria **1.195 registros** de manifestações no sistema eletrônico da Ouvidoria. Foram concluídas 98,08% das demandas; considerando 0,33%, em aberto; aguardando procedimento de fiscalização, 1,17% (não concluídas); e 0,42% de demandas minutadas e não encerradas.

Ressalte-se que deste total de manifestações, houve um percentual de **32,72%** de insatisfações do cidadão, representadas por denúncias e reclamações, conforme demonstração de gráficos que se seguem. Vale acrescentar que sem a colaboração e o empenho de todos os profissionais da Agência, não seria possível alcançar o resultado tão expressivo.

3.1. INDICADORES GERAIS DE 2016 – DADOS ESTATÍSTICOS:

No primeiro gráfico, extraído do Sistema Ouvidor V2, podemos conferir o quantitativo de demandas fechadas, bem como, as demandas que ficaram em aberto no ano de 2016.

A Ouvidoria, por frequentes contatos, vem estimulando a redução do tempo de resposta, o que reflete positivamente na imagem da Agência. Trabalha-se a importância do atendimento dentro do prazo legal e qualidade da resposta ao cidadão.

Gráfico 01 - Relatório Anual Ouvidoria - 2016
Situação da Demanda (pendente e encerrada)

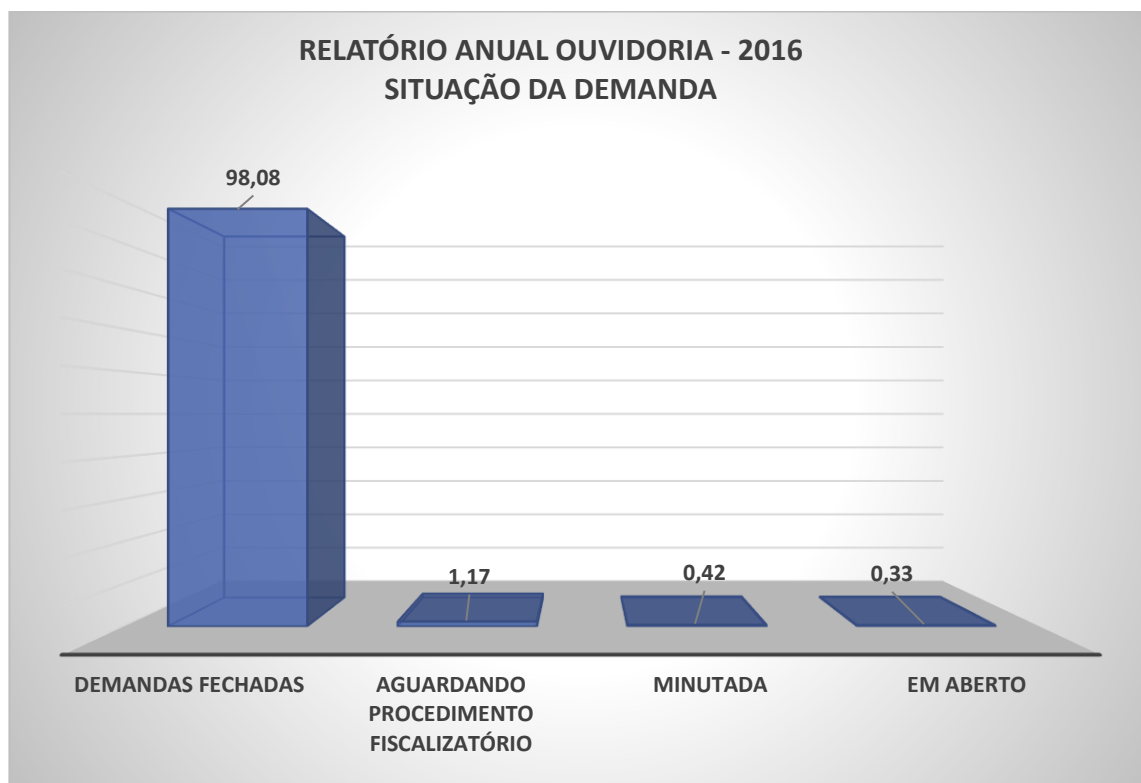
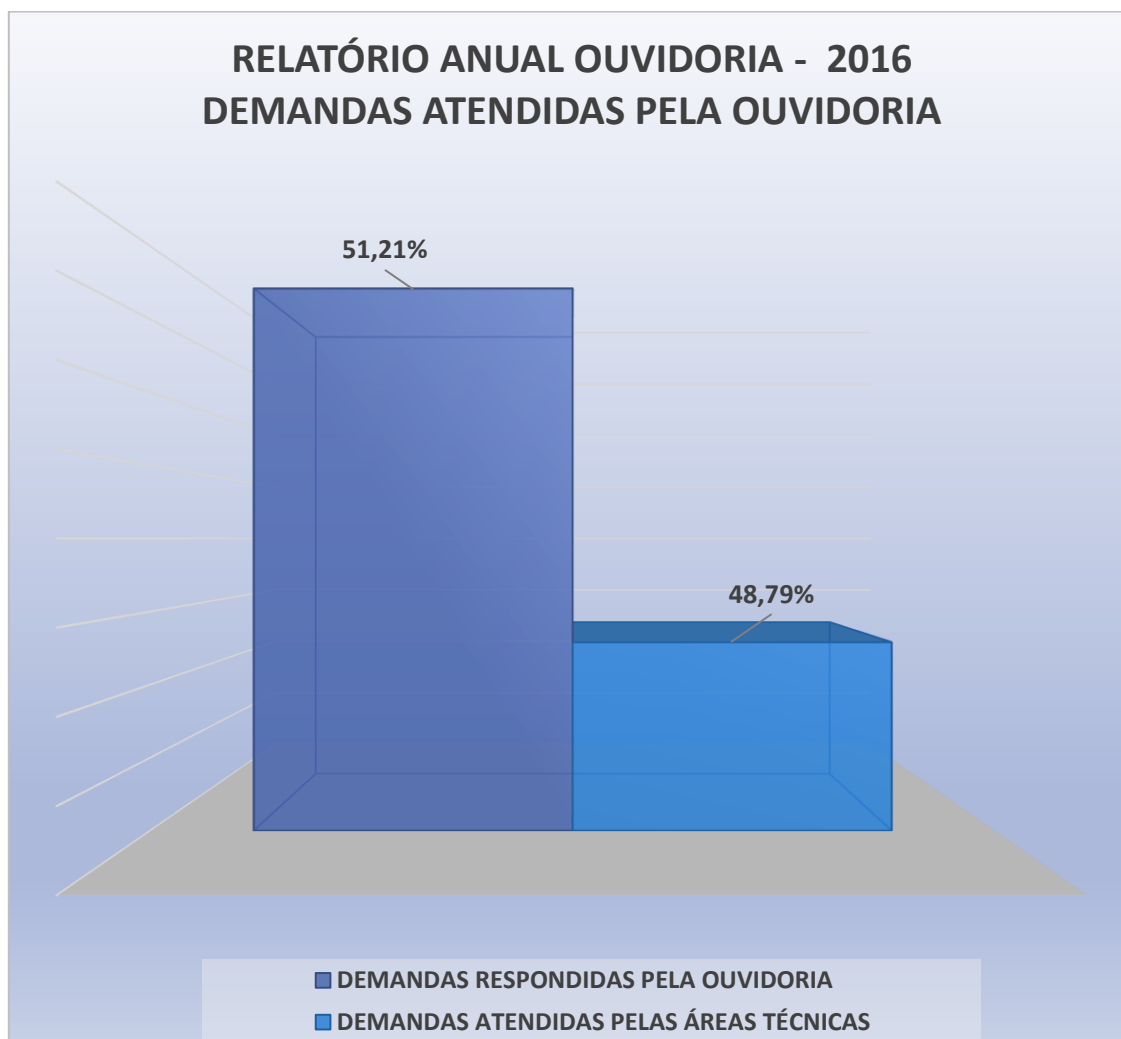
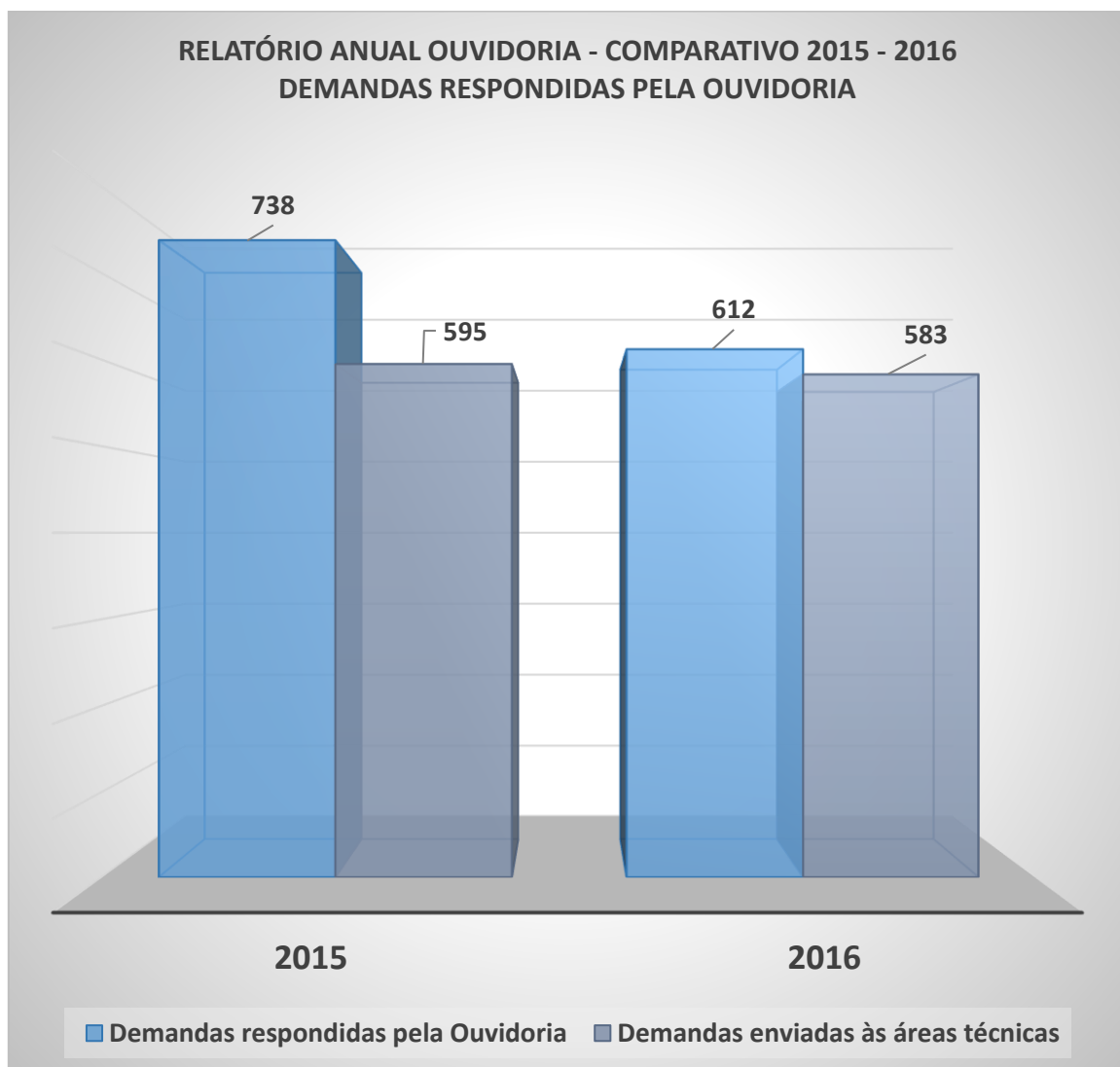


Gráfico 02 – Relatório Anual Ouvidoria -2016
Demandas atendidas pela Ouvidoria



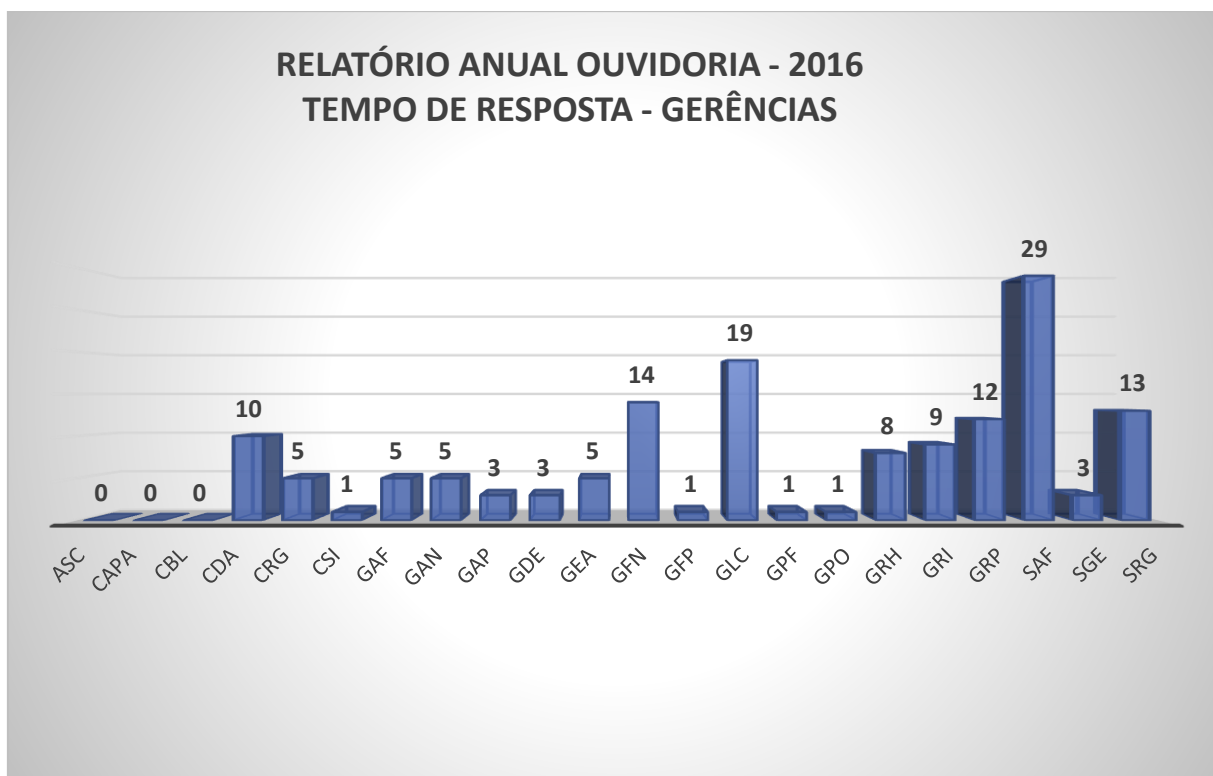
No gráfico nº 02 acima apresentado, de “**Demandas respondidas pela Ouvidoria**”, faz-se referência ao encerramento de demandas atendidas pela OUVIDORIA, sem a interveniência das setoriais técnicas da ANTAQ. Quer por envolver matéria relativa à mera competência da Agência, quer por dizer sobre assuntos classificados como recorrentes. Os gestores só são acionados quando indispensável para a conclusão da demanda. De outra banda, as manifestações que demandam apuração de fatos relatados pelo usuário, averiguação e/ou diligências são repassadas para a GPF Gerência de Planejamento e Inteligência da Fiscalização, para providências complementares no âmbito da SFC.

Gráfico 03 – Relatório Anual Ouvidoria Comparativo -2016/2015
Demandas Respondidas pela Ouvidoria



Neste quadro nº 03 comparativo acima demonstrado, podemos observar que a Ouvidoria, mesmo apresentando um percentual de registros de demandas levemente menor que o ano de 2015, ainda continua respondendo a maior parte das demandas sem necessidade de subsídio das áreas técnicas da Agência. De notar que a relação entre respondidas diretamente pela Ouvidoria e aquelas com a necessária intervenção das setoriais técnicas, no âmbito comparativo, permaneceu na mesma proporção.

Gráfico 04 - Relatório Anual Ouvidoria - -2016
Tempo de Resposta – Gerências (em dias)

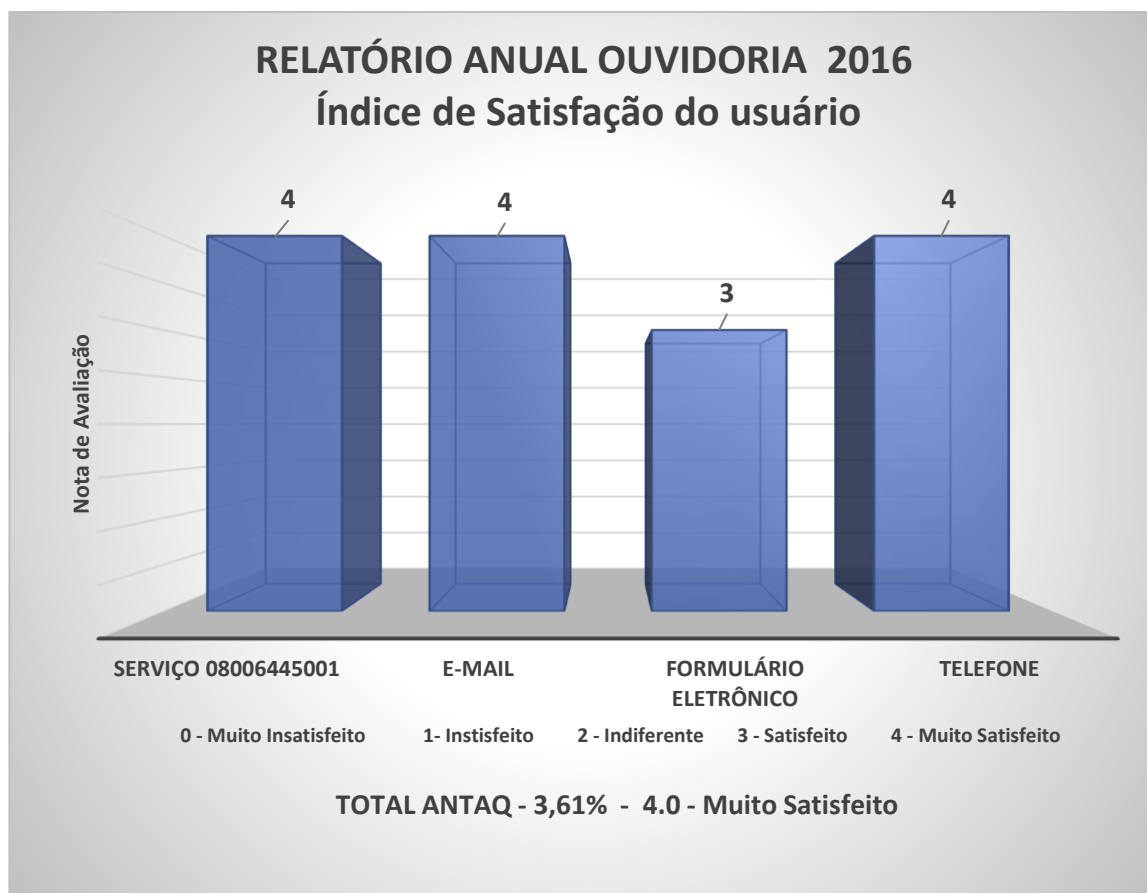


No gráfico nº4 acima apresentado, tem-se o tempo de resposta das unidades destacadas. Há de ressaltar que esse gráfico contabiliza o “**tempo Total**”, ou seja a soma do tempo utilizado pelos gestores e a conclusão/encerramento pela Ouvidoria. Salvo no caso de pedido de complementação, as demandas são encerradas pela Ouvidoria no mesmo dia do seu recebimento. Isto quer dizer que o dado reflete o **tempo médio** utilizado pelos gestores.

Tem-se realizado de forma constante a divulgação de nossos serviços e a importância de se ter uma Ouvidoria como parceira. Em regra, os prazos de respostas são de até 20 dias, conforme IN nº 02/Ouvidoria/2015/ANTAQ.

No ambiente comparativo, 2015/2016, pode-se afirmar que não houve variação significativa do “tempo de resposta”. Os prazos, salvo raras exceções, vem sendo cumpridos a contento. Os casos pontuais, recebem o devido tratamento por parte desta Ouvidoria.

Gráfico 05 – Relatório Anual Ouvidoria - 2016
RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



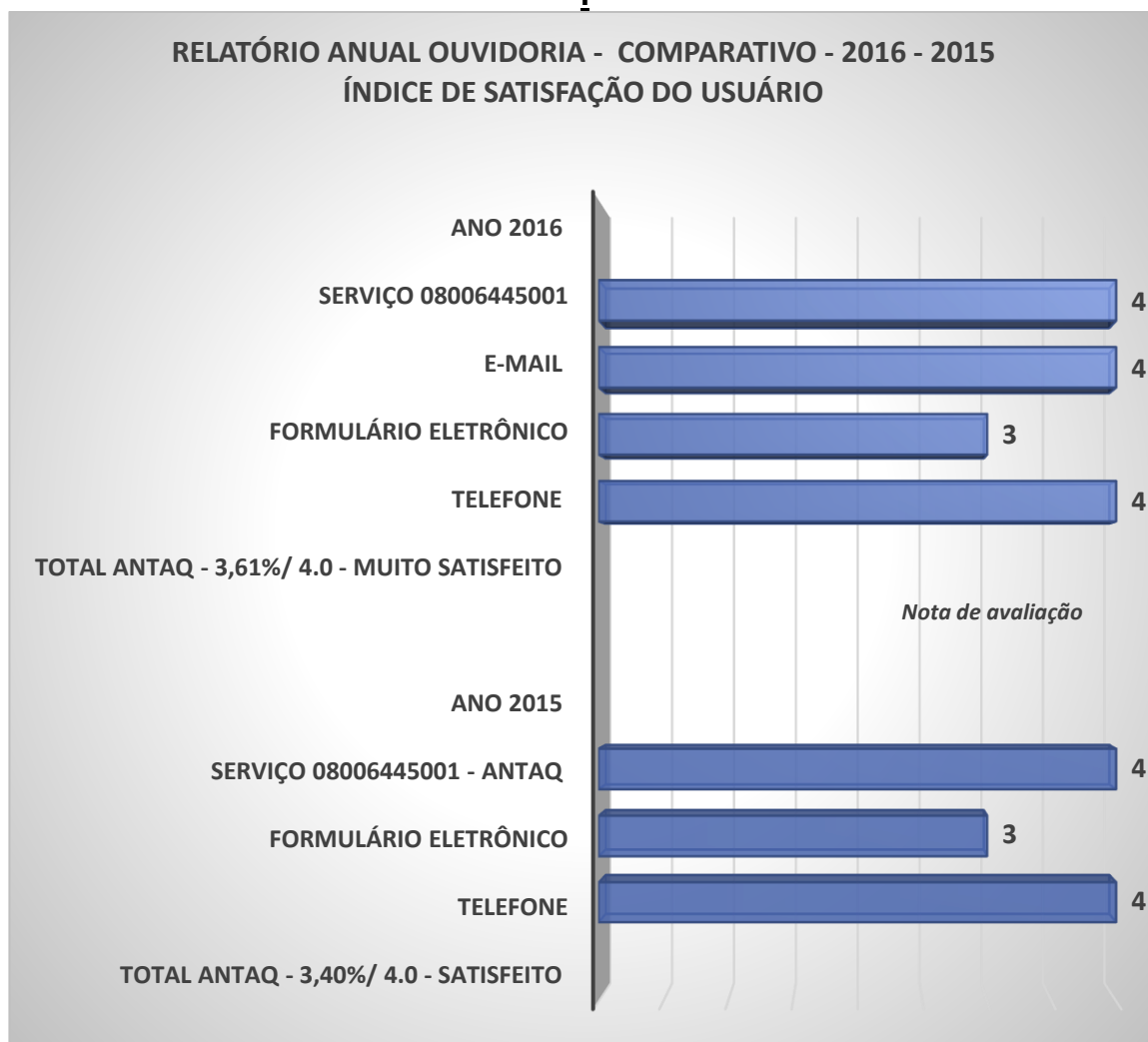
Com o objetivo de aferir o grau de qualidade do serviço prestado pela ANTAQ, seus outorgados, como também, pelo atendimento da Ouvidoria, tem-se oferecido aos cidadãos a opção, não obrigatória, de avaliar a resposta e a atuação da Ouvidoria, no que refere aos fatores atendimento, tempo para resposta, desfecho e clareza da resposta. Os resultados obtidos estão detalhados no gráfico acima demonstrado de nº 05 - “Índice Satisfação do Usuário”.

O atendimento da Ouvidoria em 2016 foi focado em atender o usuário de forma minuciosa, dando todo suporte aos questionamentos apresentados pelos usuários, acompanhando passo a passo pelo nosso portal, quando necessário, na

busca de informações, principalmente no atendimento do serviço DDG-0800 e ramais de nossa Ouvidoria.

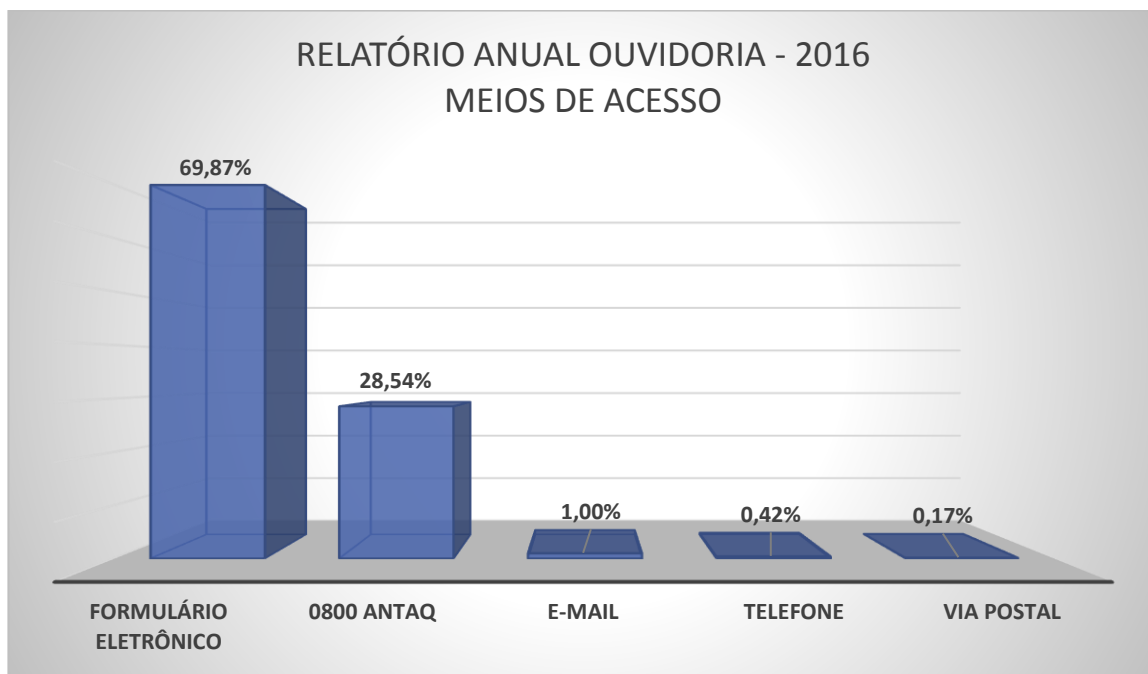
A pesquisa de satisfação que disponibilizamos ainda é realizada somente por usuários que fornecem e-mail, pois a aferição é feita por intermédio de link fornecido ao usuário.

Gráfico 06 – Relatório Anual Ouvidoria Comparativo – 2016/2015 **RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**



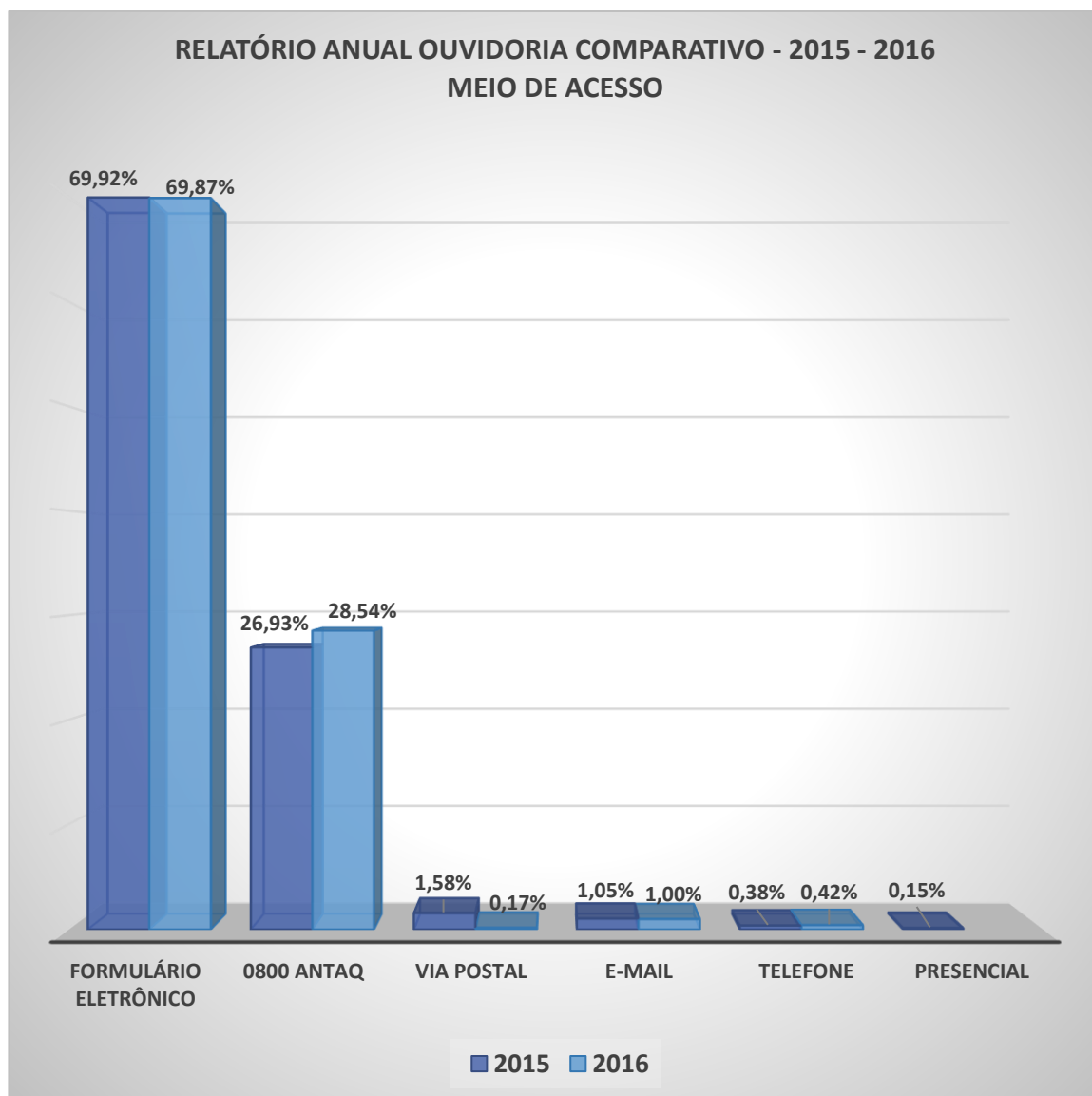
No Gráfico comparativo de nº 06, acima apresentado, dos anos 2016/2015, observa-se que os resultados apresentaram uma leve oscilação de nota, ressaltando que, no **ano de 2016**, o conceito subiu para **“Muito satisfeito”**.

Gráfico 07 – Relatório Anual Ouvidoria -2016
Tipo de Acesso



No gráfico de nº07, vê-se os percentuais apurados por “tipo de acesso”, conforme canais disponibilizados aos usuários.

Gráfico 08 – Relatório Anual Ouvidoria Comparativo - 2016/2015
Tipo de Acesso

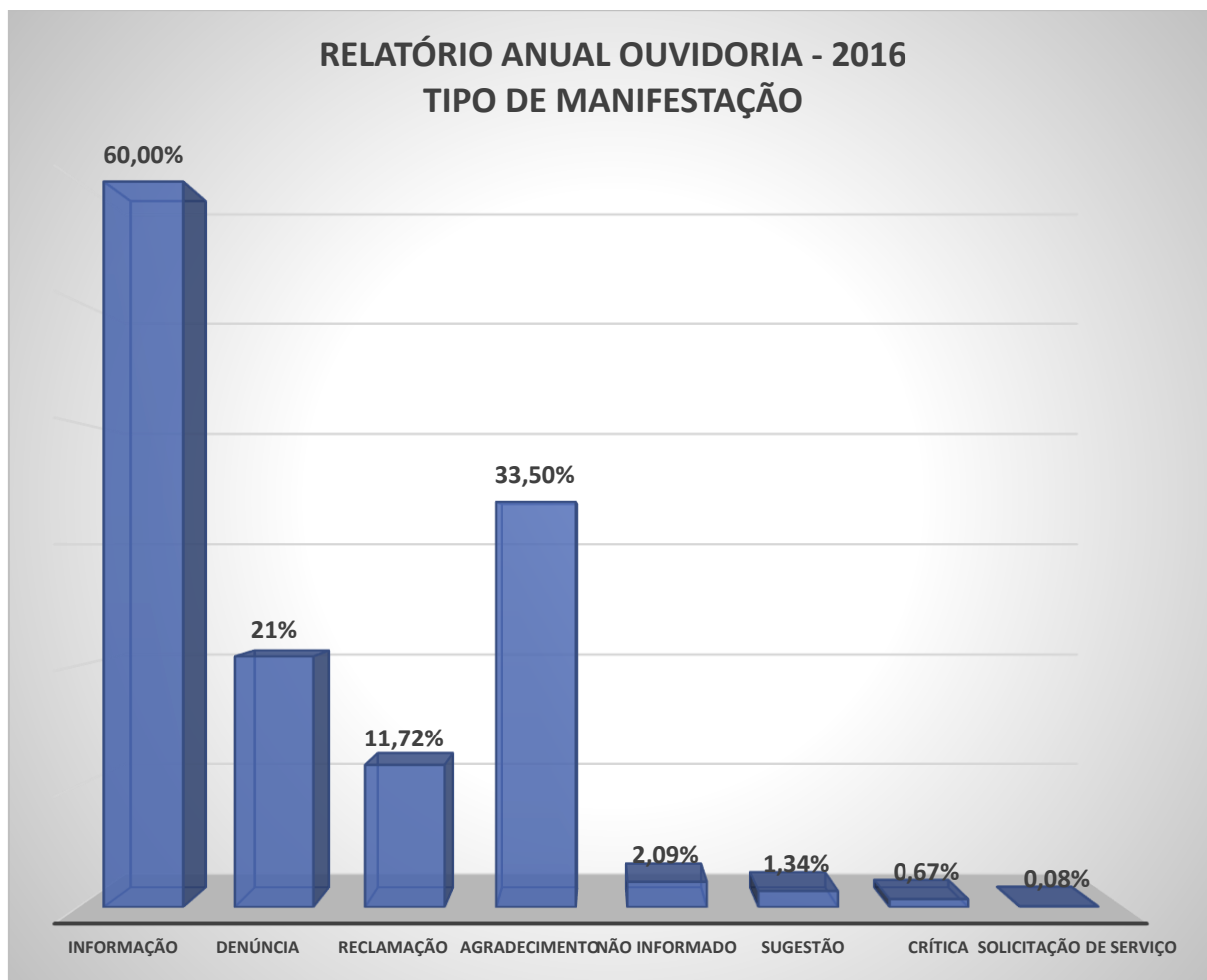


No gráfico comparativo de nº08 acima demonstrado, entre os anos de 2016/2015, é de se observar que o canal mais acessado foi o Formulário eletrônico, além dos índices normais, permanecendo praticamente empatados os índices nos dois anos referenciados. Já no serviço DDG-0800 da Ouvidoria, foi conferido um leve

aumento de inserção no ano de 2016. Não houve registro de demanda presencial no ano de 2016.

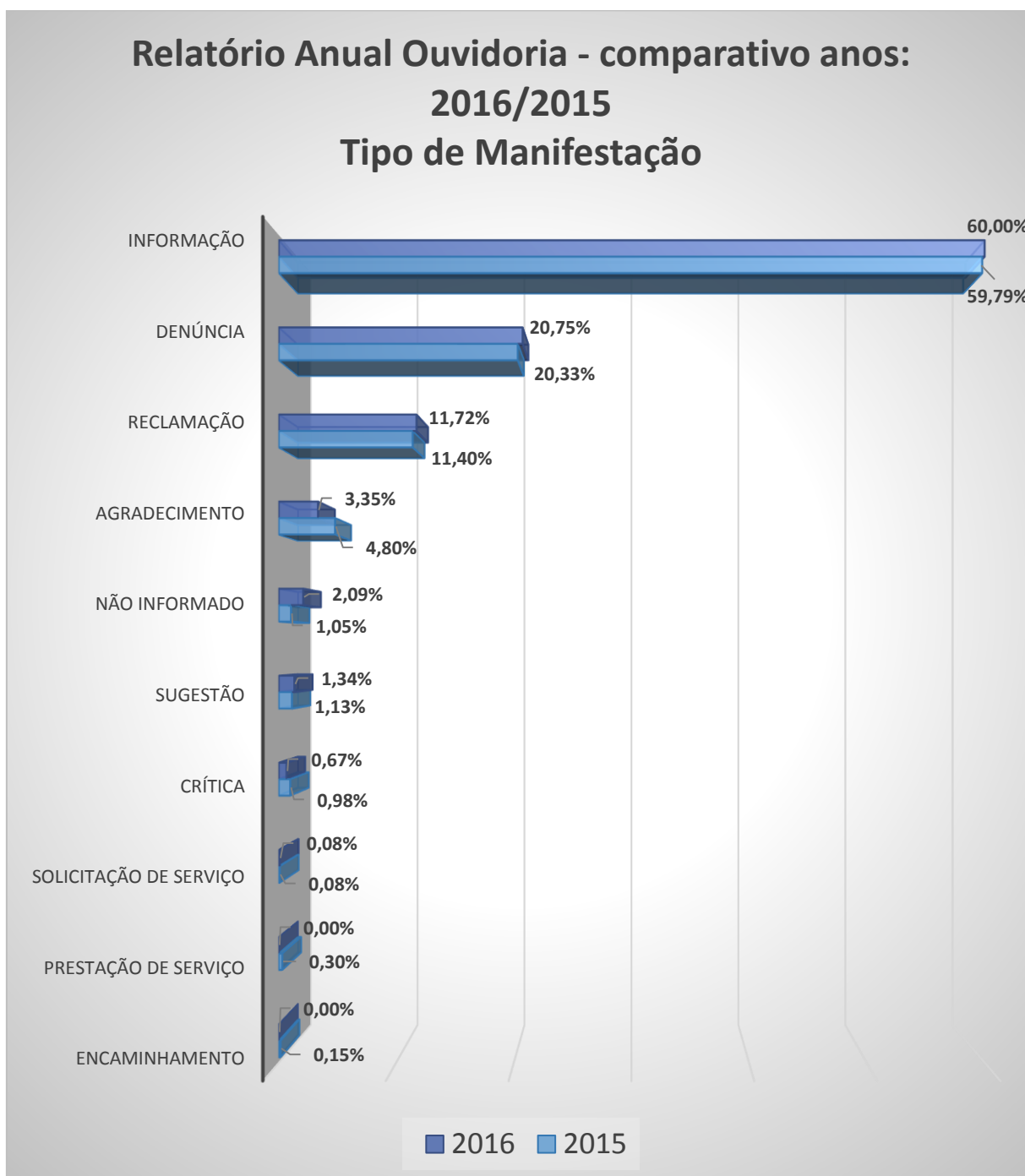
Gráfico 09 – Relatório Anual Ouvidoria-2016
Tipo de Manifestação

A Ouvidoria tem a atribuição, conforme determina o novo Regimento Interno da Agência, de recepcionar e dar tratamento, os pedidos de informação, reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões e recomendações.



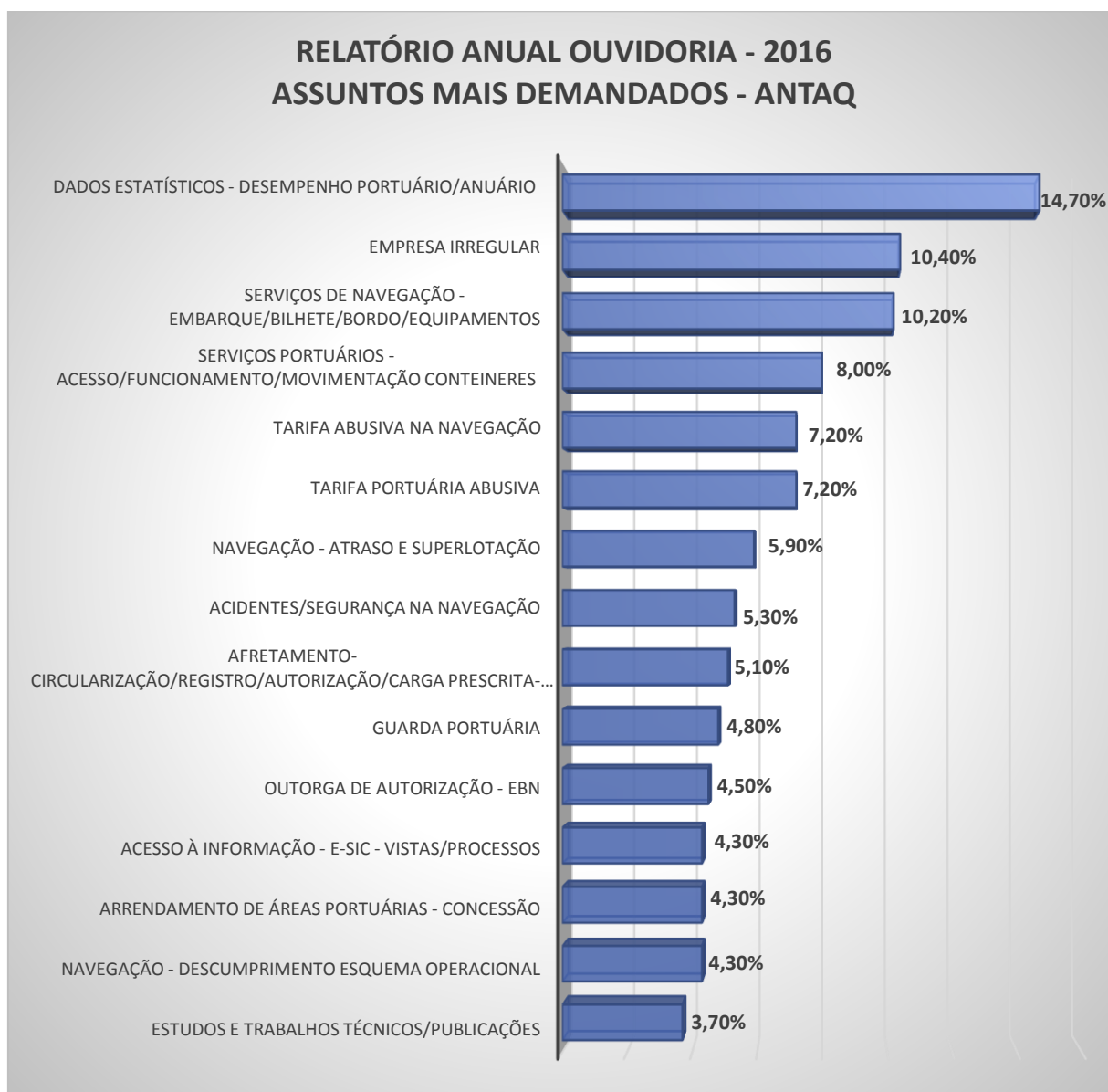
No gráfico acima demonstrado de nº09, por **Tipo de Manifestação**, podemos verificar que o item “Informação” ainda lidera o ranking nos registros da Ouvidoria.

Gráfico 10 – Relatório Anual Ouvidoria Comparativo -2016/2015
Tipo de Manifestação



No gráfico nº10 acima apresentado, que demonstra o comparativo de tipos de manifestação dos anos 2016/2015, observa-se que os percentuais permaneceram praticamente os mesmos em todos os referenciais de classificação.

Gráfico 11 - Relatório Anual Ouvidoria - 2016
Assuntos mais demandados no âmbito da Agência



No gráfico nº11, acima demonstrado, retratando os “Assuntos mais demandados no âmbito da AGÊNCIA”, podemos atribuir:

- Item 1 - “**Dados Estatísticos – desempenho portuário/anuário**” – liderou o ranking, mesmo estando disponível em nosso portal informações estatísticas, o usuário ainda demonstra possuir dúvidas, detecção de erro nos links e/ou dificuldades na busca dessas informações em nosso portal, nos links disponibilizados.

Item 2 - “**Empresa Irregular**” – caracteriza reclamações de usuários que utilizam o transporte aquaviário de linha regular por empresas outorgadas pela ANTAQ. Outro público que também registrou demandas, contextualizando denúncia/reclamação nesse mesmo assunto, foram empresários/investidores e usuários que utilizam serviços no setor portuário.

- Item 3 - “**serviços de navegação – embarque/bilhete/bordo/equipamentos**” - são serviços prestados na navegação interior, em embarcações autorizadas pela ANTAQ, reclamações advindas da região norte do país, em especial na bacia amazônica, onde o transporte aquaviário é o meio de locomoção mais utilizado, ou seja, transporte regular de passageiros. São questionamentos de insatisfações geralmente de serviços de bordo, desde o acesso ao porto à acomodação na embarcação, tarifas praticadas pelas empresas, atendimento no embarque, compra de bilhete, atraso e superlotação.

Item 4 – **Serviços portuários** – acesso/funcionamento/movimentação de contêineres – podemos conferir que são demandas advindas de usuários que utilizam os serviços, trabalhadores, investidores do setor.

Item 5 – **Tarifa abusiva na navegação** – insatisfações quanto aos valores praticados por empresas outorgadas da Agência no transporte de linha regular.

Item 6 – **Tarifa portuária abusiva** – Investidores que utilizam os serviços portuários, tanto na movimentação de contêineres, no armazenamento, carga prescrita, omissão de porto e outras situações, solicitando regulação da Agência, nas taxas e tarifas praticadas pelos terminais com capacidade de maior movimentação e oferta de serviços. O tema foi muito debatido e cobrado pelos investidores e usuários em geral, mas o setor de Regulação da Agência está elaborando normativo visando regulamentar os tópicos citados.

Nos demais itens do gráfico, destacaram os assuntos voltados aos serviços portuários, envolvendo irregularidades na prestação de serviços de mão-de-obra portuária e conflitos trabalhistas, reivindicando a atuação do Órgão OGMO em alguns portos.

4. DENÚNCIAS E INSATISFAÇÕES ENVIADAS À SFC – GPF – UREs

A Ouvidoria contabilizou **310 demandas** encaminhadas à GPF/SFC durante o ano de 2016. Foram registros de insatisfações dos cidadãos, solicitando averiguação e apuração de fatos ocorridos, com necessidade de providências no âmbito da Superintendência de Fiscalização e Coordenação – SFC, Gerência de Planejamento Inteligência da Fiscalização - GPF e Unidades Regionais da Agência. Deste total, 290 foram fechadas no respectivo ano e as demais permaneceram no âmbito da GPF/UREs, seguindo o rito de fiscalização.

A Ouvidoria atuou na melhoria do Sistema Ouvidor, a partir de janeiro do ano anterior (2015), no sentido de tornar transparente a participação das Unidades Regionais nas demandas tratadas pelo Sistema. Desse modo, o controle sobre as atividades passou a ser exercido diretamente pela Gerência de Planejamento e Inteligência da Fiscalização (GPF), a tornar a participação das Unidades mais célere e transparente, no processo de acompanhamento e resultados fiscalizatórios das manifestações de usuários.

Vale ressaltar que os dados relativos às demandas classificadas por denúncias e insatisfações do cidadão registradas na Ouvidoria, encaminhadas à Gerência de Planejamento Inteligência e fiscalização - GPF, foram redirecionadas às 14 Unidades Regionais da Agência – UREs, conforme cada caso. Os valores representados nos gráficos à frente, referentes à Superintendência de Fiscalização e Coordenação – SFC, foram extraídos em nosso sistema, na primeira quinzena de janeiro do ano em curso (2017).

Gráfico 12 - RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA - 2016
SITUAÇÃO DA DEMANDA - SFC/GPF – URE's

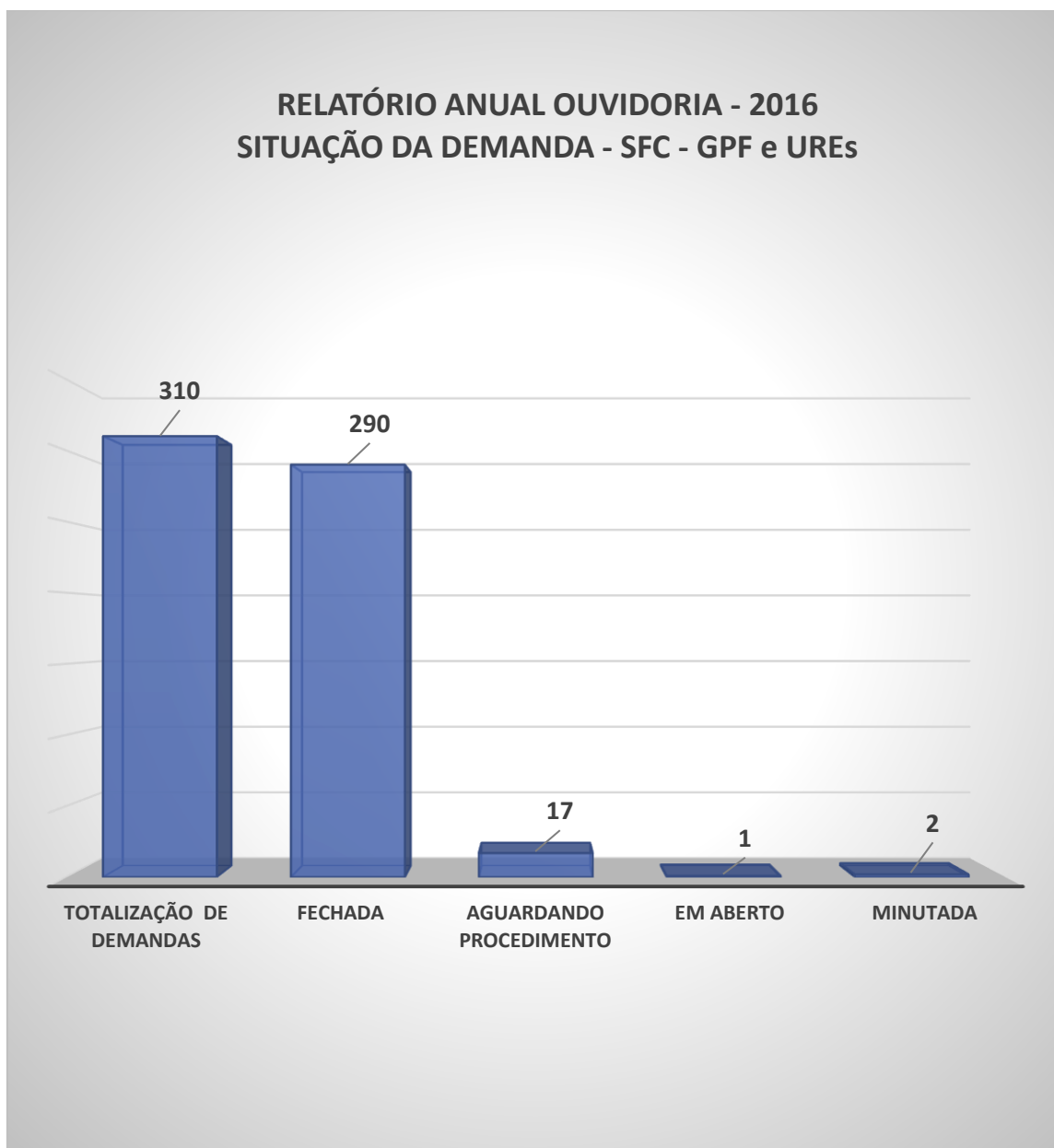
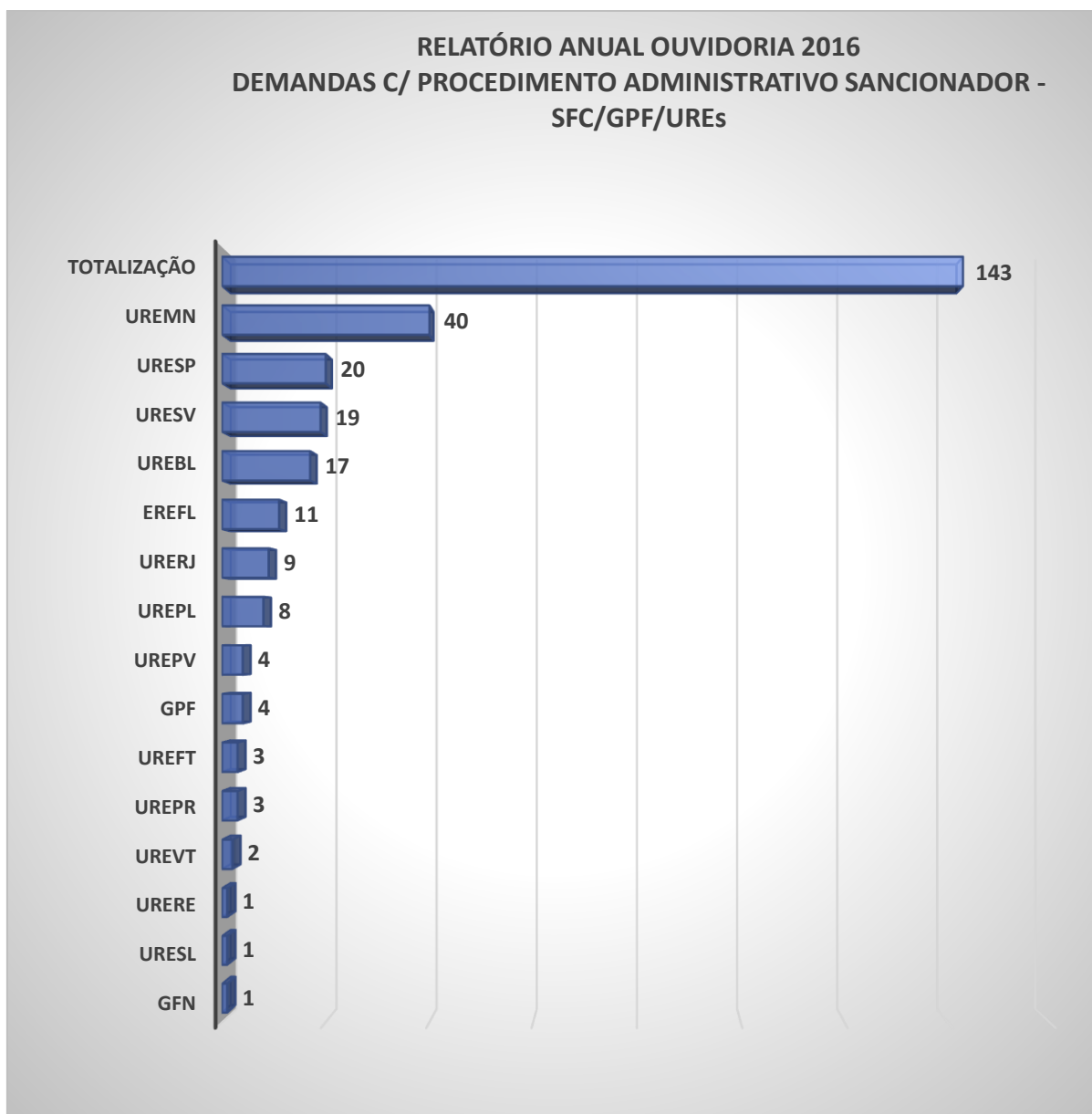


Gráfico 13 - RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA 2016
DEMANDA C/ PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
SFC/GPF/UREs'



Já no gráfico nº13 acima demonstrado, observa-se que os quantitativos contabilizados foram de demandas que provocaram **“abertura de processo**

administrativo sancionador”, com desdobramentos nas UREs, totalizaram em 143 registros de demandas com instauração de processo.

BIBLIOGRAFIA

- Sistema Ouvidor V2 – Ouvidoria/ANTAQ;
- Portal da ANTAQ – links de dados estatísticos e legislação;
- Relatórios anteriores do I, II e III trimestre de 2016 – Ouvidoria – ANTAQ;
- Relatório Anual da Ouvidoria ano 2015 – ANTAQ.