



## AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS

### Portaria nº 11/2023/OUV/ANTAQ

A OUVIDORA SUBSTITUTA DA AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS - ANTAQ, no uso das atribuições que lhe conferem os arts 37 e 38, e no inc. V, art. 5º, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução 3.585-Antaq, de 18 de agosto de 2014, alterada pela Resolução nº 77-Antaq, de 09 de junho de 2022,

*Considerando* o intuito de garantir a efetividade dos serviços e propor melhorias, correção de falhas e adoção de medidas para a defesa dos direitos dos usuários nos termos do art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

*Considerando* as orientações insertas na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, alterada pela Portaria nº 3.126-CGU, de 30 de dezembro de 2021, da Controladoria- Geral da União, que dispõe sobre o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; e da Portaria nº 26-DG-ANTAQ, de 24 de maio de 2022, e

*Considerando* o que consta do processo nº [50300.001386/2023-65](#),

Resolve:

Art. 1º Instituir, no âmbito da Ouvidoria, os relatórios gerenciais e estratégicos como instrumentos de análise de informações e apresentação de propostas de aprimoramento dos serviços prestados pela Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ.

### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Para os fins desta Portaria, considera-se:

I - falha recorrente:

- a) qualquer disfunção que afete os usuários por tempo prolongado ou repetidamente, gerando insatisfações perceptíveis nas manifestações e pesquisas de avaliações; e
- b) descumprimento de exigências legais ou regulamentares referentes aos compromissos assumidos na Carta de Serviços ao Usuário e obrigações relacionadas à transparência ativa ou passiva aferidos nas atividades periódicas de monitoramento da Ouvidoria ou auditorias da Controladoria-Geral da União;

II - relacionamento com os usuários:

- c) a interação com os usuários de serviços prestados pela ANTAQ realizada por meio dos canais de atendimento institucionais; e

d) conexão direta entre servidores e usuários com o objetivo de tratar assuntos relacionados a serviços prestados pela ANTAQ; e

III - direito do usuário:

e) os direitos básicos especificados no art. 6º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

f) as diretrizes que definem a adequada prestação dos serviços públicos previstas no art. 5º da Lei nº 13.460, de 2017; e

g) os direitos assegurados aos usuários de serviços públicos em normas regulamentares.

IV - acesso à informação.

## SEÇÃO I

### Do Relatório Gerencial

Art. 3º O relatório gerencial tem como principais funções:

I - levar ao conhecimento dos gestores de serviços o resultado do processamento de informações tratadas pela Ouvidoria no curso da execução das atividades de acompanhamento dos serviços prestados, de tratamento de manifestações de usuários e de supervisão da transparência ativa, passiva e dados abertos;

II - propor correção de falhas recorrentes e melhorias nos serviços prestados;

III - propor melhorias no relacionamento com os usuários; e

IV - propor ações de garantia dos direitos dos usuários.

Parágrafo único. O desempenho da Ouvidoria também será objeto de relatório gerencial para fins de planejamento de ações de melhoria do atendimento ao cidadão e ao público interno.

Art. 4º Na elaboração do relatório gerencial serão observadas as orientações trazidas no art. 51 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, alterada pela Portaria nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021 da Controladoria-Geral da União.

## SEÇÃO II

### Do Relatório Estratégico

Art. 5º O relatório estratégico tem a função de apresentar à Diretoria Colegiada a análise de informações estratégicas coletadas durante a execução das atividades da Ouvidoria para que sirvam de subsídio à tomada de decisão.

Parágrafo único. Consideram-se estratégicas as seguintes informações:

I - informações sobre violações a direitos de usuários e falhas na prestação de serviços que impactam a coletividade e respectivas soluções adotadas pelas unidades competentes;

II - informações que representem vulnerabilidades aos objetivos estratégicos da ANTAQ;

- III - dados dos compromissos com a transparência ativa, passiva e dados abertos;
- IV - dados do acompanhamento do cumprimento da Carta de Serviços ao Usuário;
- V - denúncias relevantes que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desses serviços;
- VI - informações sobre o desempenho da Ouvidoria; e
- VII - propor correção de falhas recorrentes e melhorias nos serviços prestados;
- VIII - propor melhorias no relacionamento com os usuários;
- IX - propor ações de garantia dos direitos dos usuários; e
- X - informações solicitadas pelos Diretores.

Art. 6º Na elaboração do relatório estratégico serão observadas as orientações dispostas nos arts. 51 e 54 da Portaria nº 581, de 2021, alterada pela Portaria nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021 da Controladoria-Geral da União.

## CAPÍTULO II DA ESTRUTURAÇÃO DOS RELATÓRIOS

Art. 7º Os relatórios serão estruturados de acordo com as orientações previstas nesta Portaria, em conformidade com o modelo de relatório constante no Anexo.

Art. 8º Os coordenadores responsáveis pelas atividades de Ouvidoria providenciarão, para fins de elaboração dos relatórios, os seguintes dados consolidados:

I - quantitativos de manifestações no último trimestre e nos quatro trimestres anteriores, se disponíveis, inclusive quanto ao recebimento e tratamento de pedidos de simplificação e desburocratização;

II - avaliações dos serviços prestados pela ANTAQ obtidas em pesquisas promovidas pela Ouvidoria ou em Plataformas governamentais no último trimestre e nos quatro trimestres anteriores, se disponíveis;

III - pesquisas de satisfação dos usuários com o atendimento prestados pela ANTAQ por meio dos canais de atendimento, no último trimestre e nos quatro trimestres anteriores, se disponíveis;

IV - resultados do monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação, da Política de Dados Abertos e da Carta de Serviços ao Usuário; compreendendo avaliações acerca de informações da transparência ativa e passiva da ANTAQ disponibilizadas pela CGU no Painel da Lei de Acesso à Informação;

V - informações sobre o desempenho do sistema de atendimento da ANTAQ, incluindo o cumprimento de prazos, qualidade das respostas, índices de satisfação de atendimento da Ouvidoria disponíveis no Painel Resolveu e em outros sistemas de avaliação de atendimento disponíveis;

VI - ações dos gestores de serviços referentes às propostas de melhorias constantes em relatórios anteriores e a efetividade desta ações na solução de problemas;

VII - informações estratégicas definidas nesta Portaria; e

VIII - informações complementares, quando os ativos informacionais disponíveis não forem suficientes para os objetivos dos relatórios.

Parágrafo único. As informações relacionadas no caput poderão ser apresentadas na forma de tabelas ou gráficos sempre que houver vantagens para a análise da evolução de índices.

### CAPÍTULO III DO FLUXO DE ELABORAÇÃO DOS RELATÓRIOS

Art. 9º Os relatórios gerenciais serão produzidos trimestralmente por iniciativa da Ouvidoria.

§ 1º O relatório gerencial poderá ser elaborado a qualquer tempo, a pedido do gestor do serviço, abordando, neste caso, somente as informações solicitadas.

§ 2º O relatório estratégico será elaborado a qualquer tempo, por iniciativa da Ouvidoria ou por solicitação dos Diretores, abordando, neste último caso, somente os temas demandados.

Art. 10. O processo de elaboração do relatório gerencial terá início no primeiro dia útil do mês subsequente ao período de referência, seguindo-se as seguintes etapas:

I - na reunião inicial, convocada pelo(a) Ouvidor(a), os coordenadores responsáveis pelas equipes de atividades apresentarão os dados quantitativos que comporão o relatório e suas percepções sobre as oportunidades de melhoria e, os problemas identificados. Nesta ocasião, serão definidas as propostas de aprimoramento que serão apresentadas aos gestores, considerando critérios de priorização;

II - o relatório gerencial será redigido por um servidor(a) designado(a) pelo(a) Ouvidor(a), por ordem de serviço, observando o modelo previsto no Anexo;

III - os relatórios serão aprovados pelo Ouvidor.

§ 1º Serão considerados problemas, para fins de menção nos relatórios, além das falhas na prestação dos serviços, as disfunções que afetam os compromissos com a qualidade e a satisfação dos usuários, considerando os índices históricos e a avaliação crítica da relevância.

§ 2º Serão consideradas oportunidades de melhoria, para fins de menção nos relatórios, as proposições que possam gerar incremento na satisfação do usuário, com base em dados obtidos em pesquisas e no tratamento das manifestações.

§ 3º Na priorização das propostas de melhoria serão considerados o número de usuários impactados, a probabilidade de recorrência, o comprometimento dos compromissos firmados na Carta de Serviços ao Usuário e outros critérios definidos pelo gestor do serviço ou Diretor.

Art. 11. Os relatórios estratégicos serão elaborados seguindo-se, no que couber, as etapas descritas no art. 10 desta Portaria, excetuando-se a fase de validação de causas e avaliação de proposições da Ouvidoria.

Parágrafo único. Além do relatório estratégico, o(a) servidor(a) designado(a) para a redação, elaborará documento para apresentação presencial ou virtual aos Diretores, se houver solicitação neste sentido.

### CAPÍTULO IV DOS ENCAMINHAMENTOS

Art. 12. Os relatórios gerenciais serão encaminhados à Diretoria Colegiada, aos Superintendentes, aos titulares de unidades diretamente vinculada à Diretoria Colegiada, à Auditoria, à

Procuradoria Federal junto à Antaq, e à Corregedoria e aos gestores de serviços públicos constantes da Carta de Serviços da Antaq.

Parágrafo único. A Ouvidoria se colocará à disposição do gestor do serviço para cooperar na definição do escopo de projetos e ações que tratem de problemas e oportunidades de melhorias abordados nos relatórios gerenciais, assim como no acompanhamento da implementação das respectivas soluções.

Art. 13. O relatório estratégico será encaminhado à Diretoria Colegiada, que poderá se manifestar no prazo de 20 dias úteis, conforme determina a Lei 13.848/2019, § 4º do art. 22.

Parágrafo único. A Ouvidoria encaminhará o relatório ao titular do Ministério ao qual a Antaq é vinculada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal, ao Tribunal de Contas da União, e à Ouvidoria Geral da União, órgão vinculado à Controladoria Geral da União.

## CAPITULO V DA PUBLICIDADE

Art. 14. Os relatórios gerenciais serão publicados na página da Ouvidoria após serem encaminhados aos gestores de serviços, excluindo-se eventuais dados pessoais e informações protegidas por sigilo legal.

Art. 15. A publicação dos relatórios estratégicos serão publicados na página da Ouvidoria, após ciência da Diretoria Colegiada, considerando a finalidade precípua do instrumento como fundamento para a tomada de decisão.

Art. 16. Enquanto os relatórios não forem finalizados, serão tratados, para todos os fins, como documento preparatório à tomada de decisão com acesso restrito, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2012.

## CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

### ANEXO I À PORTARIA Nº 11/2023/OUV/ANTAQ MODELO DE RELATÓRIO

- 1 - Sumário executivo Principais dados agregados e conclusões.
- 2 - Introdução Escopo do relatório e ativos informacionais.
- 3 - Análise quantitativa Análise dos dados coletados e tratados, apontando correlações porventura existentes.
- 4 - Análise qualitativa Análise do conteúdo das informações coletadas, abrangendo:

a) falhas e oportunidades de melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as

unidades que consumirão a informação;

b) problemas e hipóteses validadas pelos gestores e suas respectivas causas; e

c) possíveis soluções para as causas referidas na alínea "b", quando cabível.

5 - Conclusão Apresentação sucinta dos problemas identificados nas etapas de análise, suas possíveis causas e propostas de soluções.

JOELMA MARIA COSTA BARBOSA

Ouvidora Substituta



Documento assinado eletronicamente por **Joelma Maria Costa Barbosa, Ouvidor Substituto**, em 08/02/2023, às 10:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://www.antaq.gov.br/>, informando o código verificador **1828498** e o código CRC **83C7C145**.

Referência: Processo nº 50300.001386/2023-65

SEI nº 1828498

Criado por [Joelma.Barbosa](#), versão 66 por [Ana.Ferreira](#) em 08/02/2023 08:06:44.