

Relatório Anual Estratégico de Ouvidoria



2023



DIRETOR-GERAL

Eduardo Nery Machado Filho

DIRETORES

Alber Furtado de Vasconcelos Neto

Caio César Farias Leônico

Flávia Morais 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*)

Cristina Castro Lucas de Souza (*Superintendência de Desempenho, Sustentabilidade e Inovação*)

José Renato Ribas Fialho (*Superintendência de Regulação*)

Luiz Carlos de Souza Junior (*Superintendência de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais*)

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

CHEFES DAS UNIDADES DE SUPORTE À DECISÃO

Bruno de Oliveira Pinheiro (*Secretaria Especial de Estudos e Projetos*)

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*)

Ygor Di Paula Julliano Silva da Costa (*Secretaria Especial de Licitação de Concessões*)

OUVIDORA SUBSTITUTA

Joelma Maria Costa Barbosa

EQUIPE DA OUVIDORIA

- **COORDENADORIA DE APOIO AO CIDADÃO**

Ana Clébia do Nascimento Torres

Alexandre da Rosa Pellizzon

Maria de Lourdes Gurgel de Araújo (*Coordenadora*)

Maria Lúcia Rodrigues Lima Teles (*Coordenadora Substituta*)

- **COORDENADORIA DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO**

Alan Campelo de Oliveira Silva (*Coordenador Substituto*)

Eliseu Fernando Silveira de Carvalho

Guilherme Silva Milagres (*Coordenador*)



Sumário

APRESENTAÇÃO	6
DADOS ESTATÍSTICOS	9
1. Manifestações Registradas na Ouvidoria em 2023	9
1.1. Quantidade de Manifestações	9
1.2. A Ouvidoria e o Apoio ao Usuário	10
1.3. Ferramenta: WhatsApp QR Code	11
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	17
2.1. Manifestações recebidas e tramitadas na CAC	17
2.2. Demandas que geraram Fiscalização e/ou Processos Administrativos Sancionatórios	19
2.3. Demandas Recorrentes	20
3. Revisão da Carta de Serviços	23
4. Avaliação dos Serviços Públicos	26
4.1. Conselhos de Usuários de Serviços Públicos da Antaq	26
4.1.1. Resumo dos resultados das enquetes	27
4.2. Ranking de serviços e de órgãos do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	30
4.2.1. API de Avaliação	30
5. ANÁLISE QUALITATIVA	34
5.1. Demandas Recorrentes	35
5.1.1. Tarifa Portuária Abusiva	35
5.1.2. Scanner de contêiner	36
5.1.3. Bloqueio de carga	37
5.1.4. Navegação Interior: Direitos e deveres do usuário; Gratuidade das Demandas	38
5.1.5. Jurisdição – Demandas fora do âmbito de atuação da Antaq	40
5.1.6. Acesso à Informação	41
6. A Ouvidoria e a Transparência Pública	41
7. Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na Antaq	42
8. Transparência Ativa X Transparência Passiva	43
9. Transparência Passiva – Pedidos de Acesso à Informação	45
9.1. Estatísticas de Pedidos e Respostas	46
9.2. Pedidos em Geral	47
9.3. Motivos para negativa de acesso (por tipo)	48
9.4. Acesso Parcialmente Concedido	49
9.5. Cumprimento de Prazos	49
9.6. Recursos	50



9.7. Qualidade de Atendimento	52
9.7.1. Satisfação do Usuário	52
9.7.2. Reclamações	52
9.7.3. Omissões	52
9.8. Perfil dos Solicitantes	53
9.9. Rol de Documentos Classificados em Grau de Sigilo	53
10. Transparência Ativa	54
10.1. Portal da Antaq	54
10.2. Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal – e-Agendas	55
10.2.1. Quem deve publicar a agenda de compromissos públicos?	56
10.2.2. O que deve ser registrado nas agendas?	57
10.2.3. O que não é registrado na agenda de compromissos públicos?	57
10.2.4. Atualização do Sistema e-Agendas	57
10.2.5. Painel InfoAgendas	59
10.3. Plano de Dados Abertos da Antaq	59
11. Autodiagnóstico e propostas de melhorias indicadas no Modelo de Maturidade - MMOuP	61
12. Gestão de Riscos	63
13. Força de Trabalho	66
14. Considerações Finais	67



APRESENTAÇÃO



JOELMA MARIA COSTA BARBOSA

OUVIDORA SUBSTITUTA E
AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI

A origem do que hoje chamamos de Ouvidoria Pública remete à Suécia, onde, em 1809, foi criada a figura do Ombudsman, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos relacionadas a serviços públicos.

No Brasil, o surgimento da ouvidoria remete à implantação da administração colonial. Em meados do século XVI foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral, para figurar como os “ouvidos do rei” e para garantir, como órgão do sistema de justiça, a rigorosa aplicação das “leis da metrópole”. Esse instituto português acabou por ser extinto após a declaração de independência do Brasil, em 1822.

A palavra “Ouvidoria” ressurgiu na década de 1980, porém inspirado na instituição sueca do ombudsman e dessa vez, caracterizando um órgão público responsável por acolher as expectativas sociais e tentar introduzi-las junto ao Estado. A primeira ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, no município de Curitiba. Desde então, e em especial desde a promulgação da Constituição

Federal de 1988, as ouvidorias públicas evoluíram rapidamente, sob o impulso das reivindicações populares por participação nas deliberações do Estado.

Em 1995 foi criada a Ouvidoria-Geral da República, como parte da estrutura do Ministério da Justiça, que, em 2003, foi transferida para a estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU), e posteriormente teve seu nome alterado para Ouvidoria-Geral da União (OGU), com competência para exercer a coordenação técnica do segmento de ouvidorias do Poder Executivo federal.

Em 2004 foi promulgada a Emenda Constitucional nº 45, que determinou a criação de Ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, dos Estados e do Distrito Federal e Territórios.

Posteriormente, a Lei n. 13.460 de 2017, conhecida como Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público, reconhece a ouvidoria pública como instituição essencial à boa prestação dos serviços públicos, e prevê a existência das ouvidorias em todos os Poderes e todas as esferas federativas. E o Decreto n. 9.492/2018, que a regulamentou, criou ainda o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOuv), composto pela Ouvidoria-Geral da União como órgão central, e pelas demais ouvidorias federais, como órgãos setoriais. A OGU já expediu diversas instruções normativas, orientando a atuação das ouvidorias federais.

Nesse contexto, a Ouvidoria da Antaq integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOuv), e como tal, segue o normativo expedido pela Controladoria-Geral da União e da sua Ouvidoria-Geral, aplicáveis às Ouvidorias federais.

A partir de 2020, completou-se a migração dos registros de todas as manifestações da Ouvidoria para o Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação iniciado em 2019. O objetivo do Governo Federal em centralizar as informações é a padronização da atuação da administração pública, bem como ser um instrumento de controle, transparência e desempenho do agente público, conforme disposto art. 5º, do Decreto 9.492/2018.



A Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários - Antaq foi instituída pela Lei de Criação da Antaq nº 10.233, de 05/06/2001 (artigos 56 e 63, com a redação dada pelos artigos 22 a 24 e 42, da Lei 13.848, de 25/06/2019) que dispõem sobre as atribuições e prerrogativas do Ouvidor, requisitos para sua escolha e nomeação ou perda do mandato. A Ouvidoria exerce seu papel com independência, mas não possui caráter investigativo e nem punitivo.

A Ouvidoria da Antaq possui ainda um papel social e educativo, conforme consta na Lei 13.460 de 2017 e seu regulamento, o Decreto nº 9.492 de 2018, que estabelece que as Ouvidorias se apresentam como um canal de diálogo entre o Estado e a sociedade, sendo dessa forma uma instância pública de controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos fiscalizados e regulados pela Antaq, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e a garantia da transparência em suas ações.

A Ouvidoria também desempenha papel pedagógico, uma vez que atua numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autônoma. É um setor dotado de independência e autonomia em relação aos demais setores que compõem a Agência. O Ouvidor atua sem subordinação hierárquica e exerce suas atribuições sem acumulação com outras funções. (Lei nº 13.848, de 2019).

As ações da Ouvidoria dão suporte ao objetivo estratégico “aprimorar a comunicação institucional, a transparência ativa e a participação social”.

Assim, qualquer cidadão ou usuário dos serviços regulados pela Antaq podem cadastrar sua manifestação no [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(cgu.Gov.BR\)](#).

Toda demanda registrada na Ouvidoria da Antaq tramita intensamente nas setoriais técnicas competente para cada caso, passando pelos respectivos responsáveis com protocolos internos,



Figura 1 - Imagem referente à Plataforma.BR.

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.

A Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC 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 CAC 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 Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA/Ouvidoria, 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 do Setor de Ouvidoria.



DADOS ESTATÍSTICOS

1. Manifestações Registradas na Ouvidoria em 2023

1.1. Quantidade de Manifestações

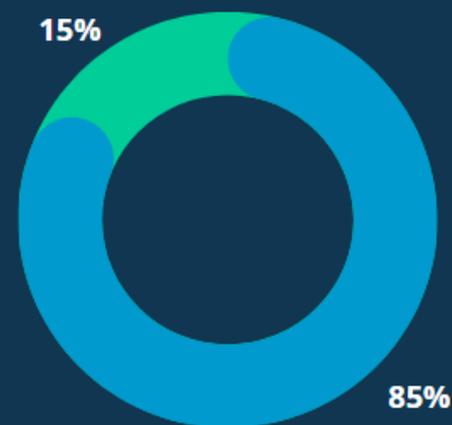
No ano de 2023, foram recepcionadas **1.752** (mil setecentas e cinquenta e duas) demandas pela Ouvidoria. Sendo que:

- Desse total, **875** (oitocentas e setenta e cinco) demandas foram cadastradas na plataforma Fala.BR, dessa forma:
 - **131** (cento e trinta 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;
 - **0** (zero) demanda em tratamento e **744** (setecentas e quarenta e quatro) que foram concluídas dentro do prazo regulamentar;
- **237** (duzentas e trinta e sete) demandas tiveram resolução direta pelo aplicativo WhatsApp, sem necessidade de cadastro da demanda na Plataforma Fala.BR (nos casos em que essa resolução foi legalmente possível).
- **640** (seiscentos e quarenta) 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, o prazo médio de resposta de **7,82 dias**, 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 2023 foram recepcionadas na Ouvidoria um total de 875 (oitocentas e setenta e cinco) demandas que foram cadastradas na Plataforma Fala.BR. Deste total, 744 (setecentas e quarenta e quatro) foram respondidas e 131 (cento e trinta) 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

Figura 3 - Referente às demandas recepcionadas na Ouvidoria em 2023.



1.2. A Ouvidoria e o Apoio ao Usuário

O presente relatório tem por objetivo apresentar um balanço geral das atividades desempenhadas pela Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC, no exercício de 2023, como subsídio ao Relatório Anual da Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq.

A referida Coordenadoria foi instituída em 2022, tendo em vista que as competências da Ouvidoria foram ampliadas pela absorção das atividades relacionadas à transparência e acesso à informação, levando à subdivisão de sua estrutura organizacional em duas Coordenadorias, passando a contar com a Coordenadoria de Apoio ao Cidadão (CAC) e Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação (CTA), nos termos da PORTARIA/DG/ANTAQ Nº 385, de 30/11/2022.

Importante ferramenta de controle e melhoria dos serviços prestados ao cidadão pelo Governo Federal, a Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC 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 Coordenadoria, levando-o ao conhecimento dos gestores e da Alta Administração da Antaq.

Toda demanda registrada na Ouvidoria da Antaq tramita intensamente nas setoriais técnicas competente 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.

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



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



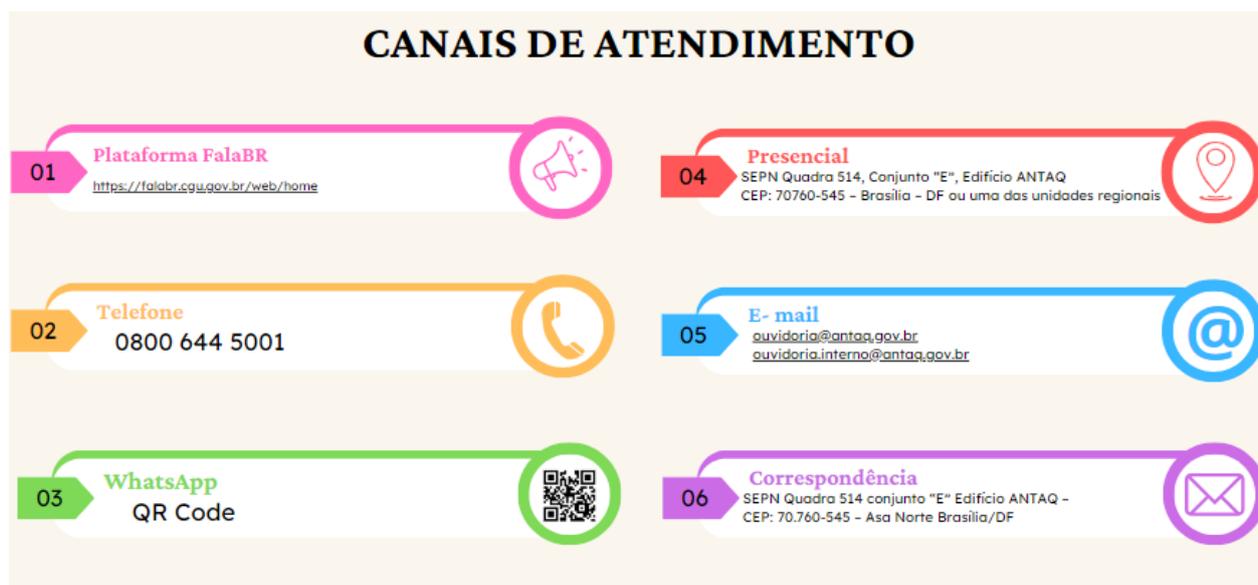


Figura 5 - Canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria da Antaq.

Ressalta-se, ainda, que está em andamento a alteração do telefone gratuito 0800-644 5001 para um número com três dígitos. Também, a Ouvidoria realizou em 2023 a licitação na modalidade pregão para contratação da ferramenta de comunicação unificada de atendimento ao usuário, ferramenta de **ATENDIMENTO OMNICHANNEL**, por meio da Plataforma de Contact Center. A referida ferramenta começará a ser utilizada durante o ano de 2024.

1.3. Ferramenta: WhatsApp QR Code



Figura 6 – Banner de divulgação do código utilizado pela Ouvidoria para acesso ao atendimento via Whatsapp.

Até dezembro do ano de 2021, a Ouvidoria da Antaq utilizava como canais de atendimento a Central de atendimento telefônico 0800, o atendimento presencial, a correspondência, a internet via formulário eletrônico constante da Plataforma Fala.BR e o e-mail. No entanto, após vivenciar o período da pandemia de covid-19, foi questionado se os meios utilizados para alcançar o usuário eram suficientes para atingir os objetivos da agência, quais sejam disponibilizar serviços públicos e atendimento à sociedade com excelência.

Nesse contexto, houve a necessidade de incluir um canal de comunicação que fosse prático e rápido, capaz de ampliar a comunicação com os usuários dos serviços públicos prestados pela Antaq, que pudesse dar celeridade aos atendimentos e zelar pelo efetivo cumprimento dos direitos e deveres, principalmente dos passageiros do transporte aquaviário. Para isso, foi pensado o aplicativo WhatsApp, visto que poderia atender com êxito os requisitos considerados.

Para respaldar o intento, foi verificado que, segundo dados de 2022 apresentados pela revista Isto É, o WhatsApp é o aplicativo mais acessado pelos brasileiros e está presente na tela inicial de 54% dos smartphones.



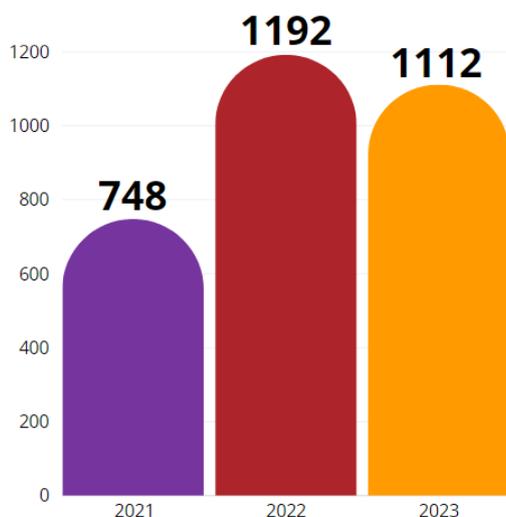


Gráfico 1 - Demandas recepcionadas pela Ouvidoria nos anos 2021, 2022 e 2023.

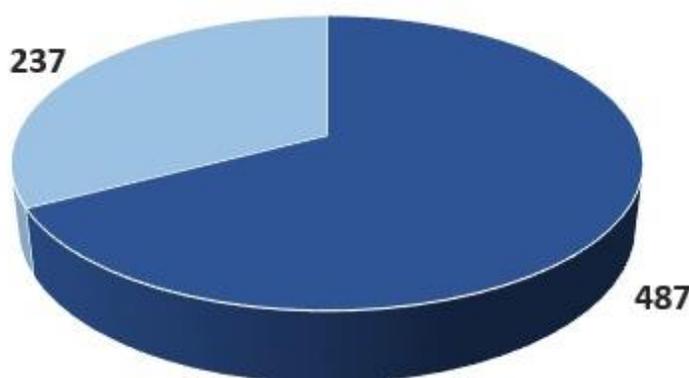
E não só isso, de acordo com a revista Exame, o uso do WhatsApp apresentou um crescimento significativo durante o período da pandemia do coronavírus.

Com base nisso, a Ouvidoria da Antaq instituiu o aplicativo como canal de comunicação e iniciou a implementação da ferramenta. A princípio foi necessário somente um aparelho celular com acesso à internet, o número utilizado para entrar em contato foi o mesmo do atendimento telefônico 0800 e a foto de perfil era uma imagem relacionada ao setor de Ouvidoria. O serviço ficaria disponível 24 horas por dia, nos 7 dias da semana e, para utilizar, o usuário deveria escanear o QR Code utilizando a câmera do próprio celular.

A partir disso, o novo canal de atendimento foi divulgado, a Ouvidoria deu início no dia 1º de dezembro de 2021 aos atendimentos via WhatsApp QR Code, sendo a pioneira das Agências Reguladoras a utilizar a tecnologia para otimizar o contato com o público. Nesse curto período do ano de 2021, a Ouvidoria realizou 10 (dez) atendimentos, o que demonstrava que o público ainda estava conhecendo o canal.

Ao longo do ano de 2023, a Ouvidoria realizou **724** atendimentos pelo WhatsApp, dos quais **237** tiveram resolução direta pelo aplicativo e **487** foram cadastrados na Plataforma Fala.BR, para as providências cabíveis de tratamento das demandas e resposta aos usuários.

Demandas recebidas pela Ouvidoria por meio do WhatsApp em 2023



- Demandas recebidas pelo WhatsApp e registradas na plataforma Fala.BR
- Demandas recebidas pelo WhatsApp com resoluções direto pelo aplicativo

Gráfico 2 - Quantidade total de atendimentos realizados pela Ouvidoria.



É um número expressivo, representando **56%** do total de **875** demandas cadastradas no Fala.BR levantadas no [Painel Resolveu?](#) da CGU, evidenciando a importância do WhatsApp como canal de atendimento para a Ouvidoria.

Ademais, desde a implementação do aplicativo, a quantidade de atendimentos apresentou aumento significativo – 748 (setecentas e quarenta e oito) demandas recepcionadas em 2021 em comparação com as 1.192 (mil cento e noventa e duas) demandas recepcionadas em 2022 e 1.112 (mil cento e doze) recepcionadas em 2023.

Através da ferramenta, o usuário pôde entrar em contato com a Ouvidoria de qualquer localidade e em qualquer momento, desde que tivesse acesso à internet; os atendimentos foram otimizados reduzindo o tempo médio de respostas aos usuários para **7,82 dias**. Foi possível, ainda, atender uma maior quantidade de demandas em menos tempo e o processo se tornou menos burocrático.

Abaixo gráfico demonstrando a quantidade de demandas recepcionadas a cada mês pelo aplicativo e cadastradas na Plataforma Fala.BR no período de janeiro de 2023 a dezembro de 2023:

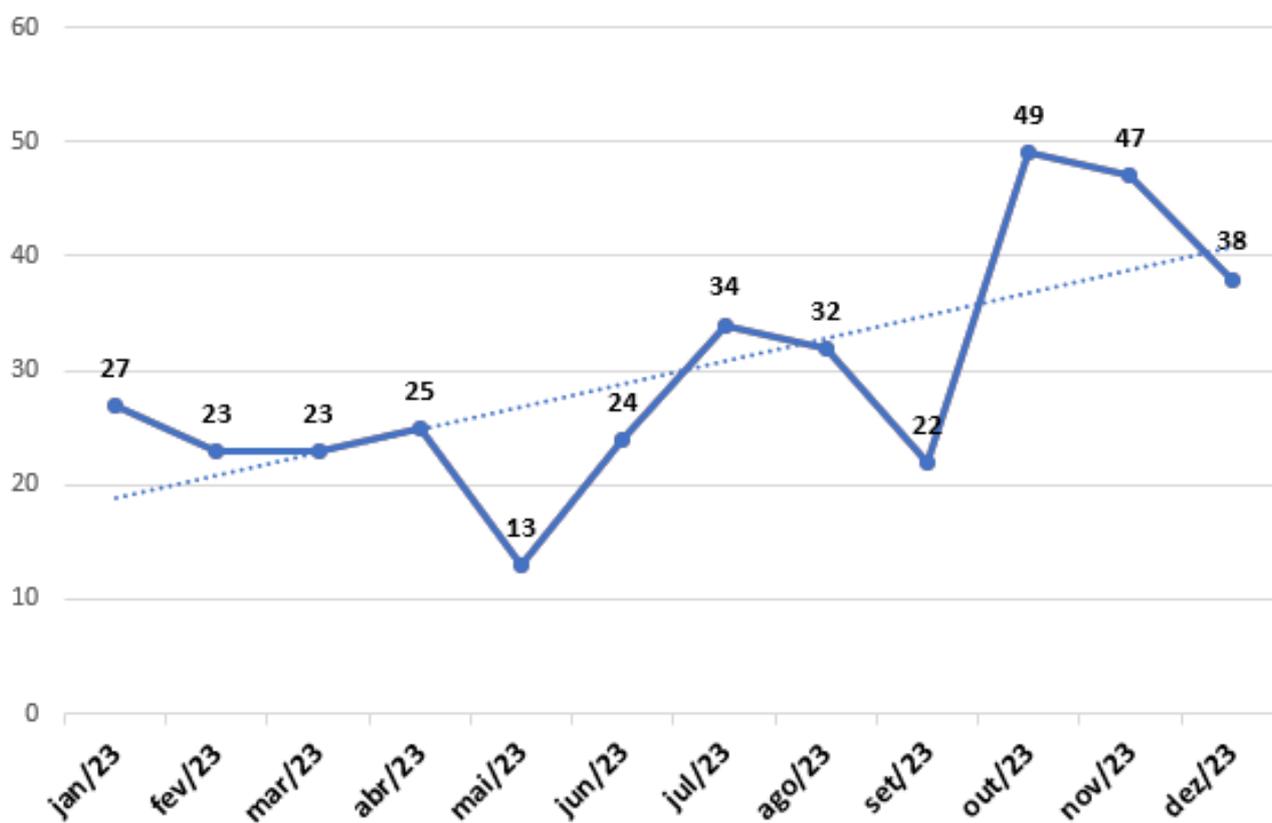


Gráfico 3 - Demandas recepcionadas a cada mês durante o ano de 2023 pelo aplicativo WhatsApp.

* É importante ressaltar que as demandas demonstradas no gráfico acima são referentes às demandas de Ouvidoria que foram registradas e respondidas na Plataforma Fala.BR. Nesse sentido, as 130 demandas arquivadas e 1 demandas que estava em tratamento não foram contabilizadas.





Por fim, em 2023 a Ouvidoria da Antaq participou do VI Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias, realizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), juntamente com o Conselho Diretivo da Rede Nacional de Ouvidorias, com o projeto "**Implementação da ferramenta WhatsApp QR Code como Canal de Ouvidoria**" e, de acordo com os critérios de criatividade e inovação, custo-benefício, impactos da iniciativa/contribuição para a efetividade e simplicidade, e replicabilidade figuramos em **4º lugar dentre as ouvidorias públicas em todos os níveis da federação**.

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

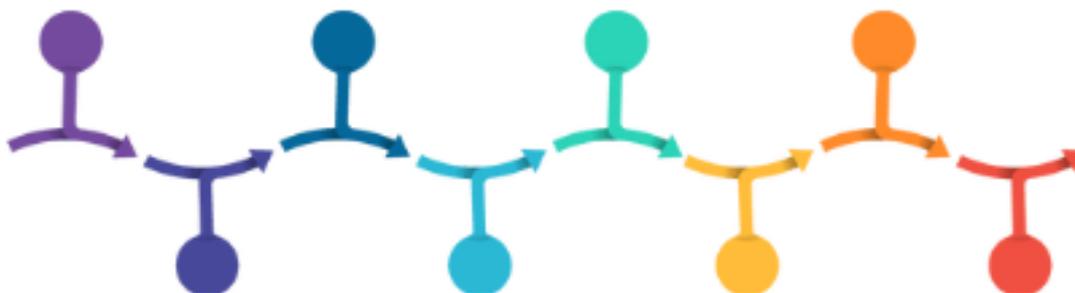
A implementação da plataforma Fala.BR como ferramenta exclusiva de tramitação das demandas de ouvidoria – módulo tratamento – no âmbito da ANTAQ, ocorreu a partir do segundo semestre de 2022. Até então, as manifestações eram registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR, porém era utilizado Sistema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



Figura 7 - Ícone da Plataforma Fala.BR.

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 continuamente e diuturnamente por integrantes da equipe da Coordenadoria de Apoio ao Cidadão - CAC 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.



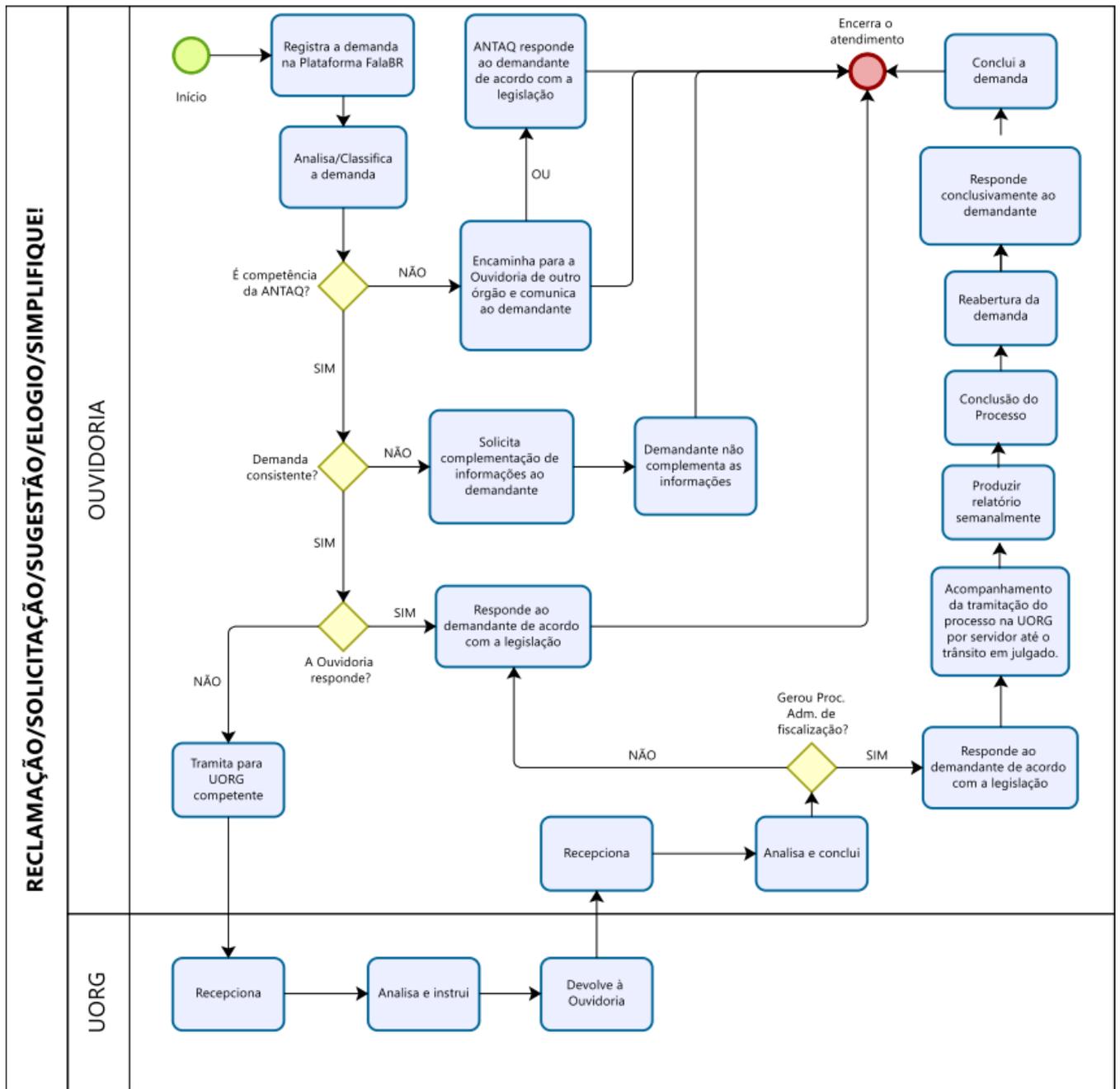


Figura 8 - Fluxograma referente ao atendimento de manifestações de reclamação, solicitação, sugestão, elogio e simplifique!.



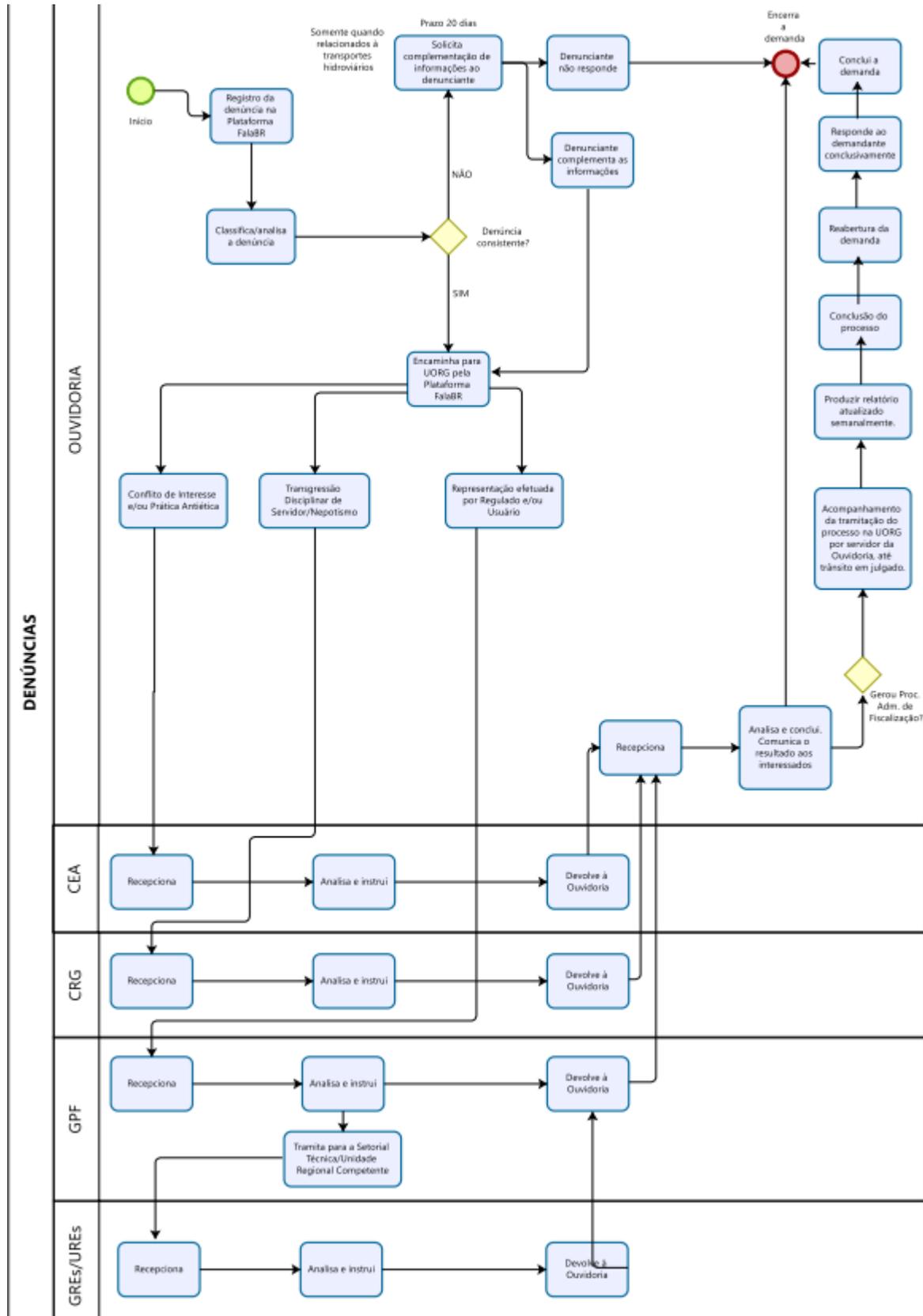


Figura 9 - Fluxograma referente ao atendimento de denúncias.



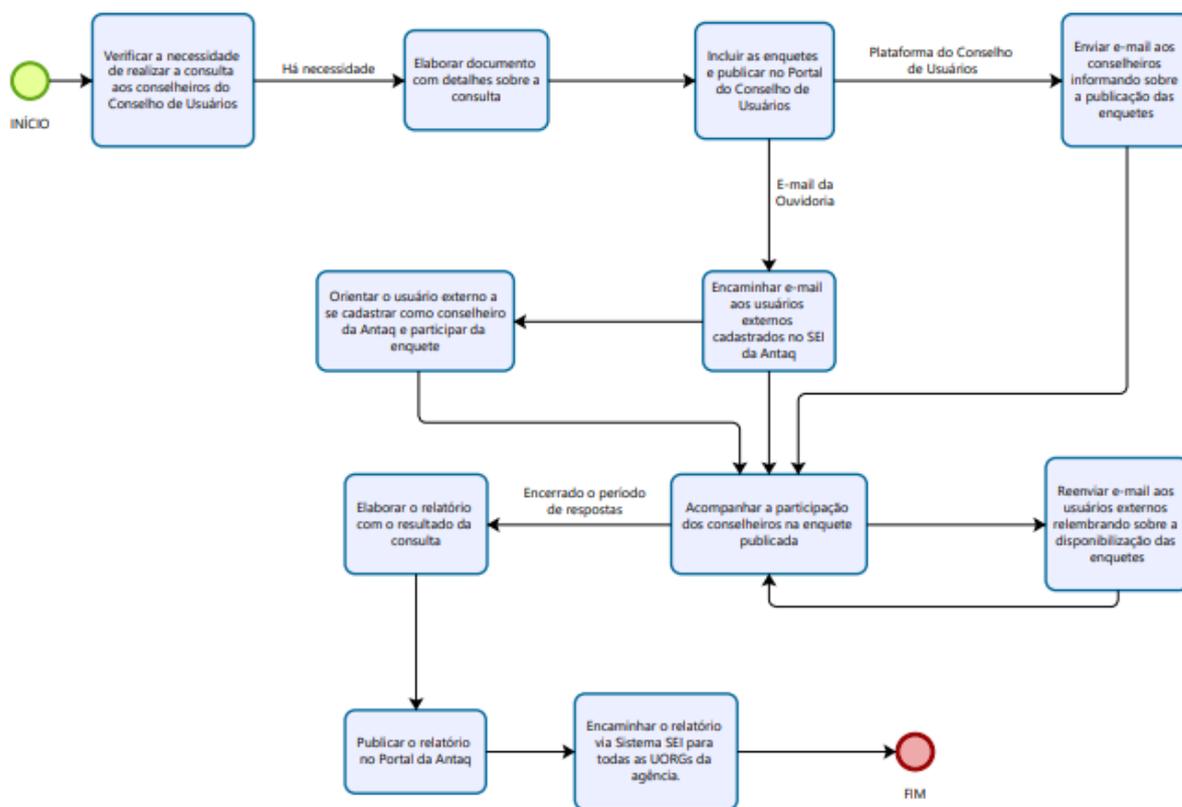


Figura 10 - Fluxograma referente à consulta aos conselheiros a respeito dos serviços prestados pela Antaq.

2. ANÁLISE QUANTITATIVA

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



2.1. Manifestações recepcionadas e tramitadas na CAC

No que concerne ao Tipo de Manifestação, foram recepcionadas na Ouvidoria em 2023 e cadastradas no Fala.BR 875 Manifestações, conforme dados colhidos no “Painel Resolveu?”, da Controladoria Geral da União, conforme segue abaixo:





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 2023, indicando o número total de demandas recebidas (**875**), as que foram respondidas (**744**), as que foram arquivadas (**131**), as que estavam em tratamento (**0**) e as que foram encaminhadas para outros órgãos (**9**), dados esses referentes ao período de 01/01/2023 a 31/12/2023.



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, unidade organizacional vinculada 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 CAC, respondendo a adoção da providência, fato que é comunicado ao demandante. Todas essas medidas são adotadas por meio do Fala.BR. Às vezes, as unidades regionais informam que foi instaurado processos administrativos de fiscalização, em outros casos, apenas processos administrativos. Segundo a GPF, 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, Ouvidoria considera, para efeito de monitoramento das denúncias ou declamações encaminhadas à SFC/GPF, como processo administrativo de fiscalização, todas as comunicações formais feitas pelas Gerências Regionais que informem à CAC 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.

Ressalte-se que, para efeito de acompanhamento dessas demandas, a Ouvidoria denomina os processos que lhes dão origem, como “processos administrativos de fiscalização”.

Em consonância com esse critério de avaliação da Ouvidoria, verificou-se, mediante levantamento nesta Coordenação e junto à GPF/SFC, que, das **875** demandas recebidas, foram encaminhadas **553** demandas à SFC/GPF, das quais geraram **201** processos administrativos de fiscalização.



Veja-se a propósito o quantitativo demonstrado na Figura 11 abaixo:



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

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 875 (oitocentas e setenta e cinco) demandas cadastradas no Fala.BR.

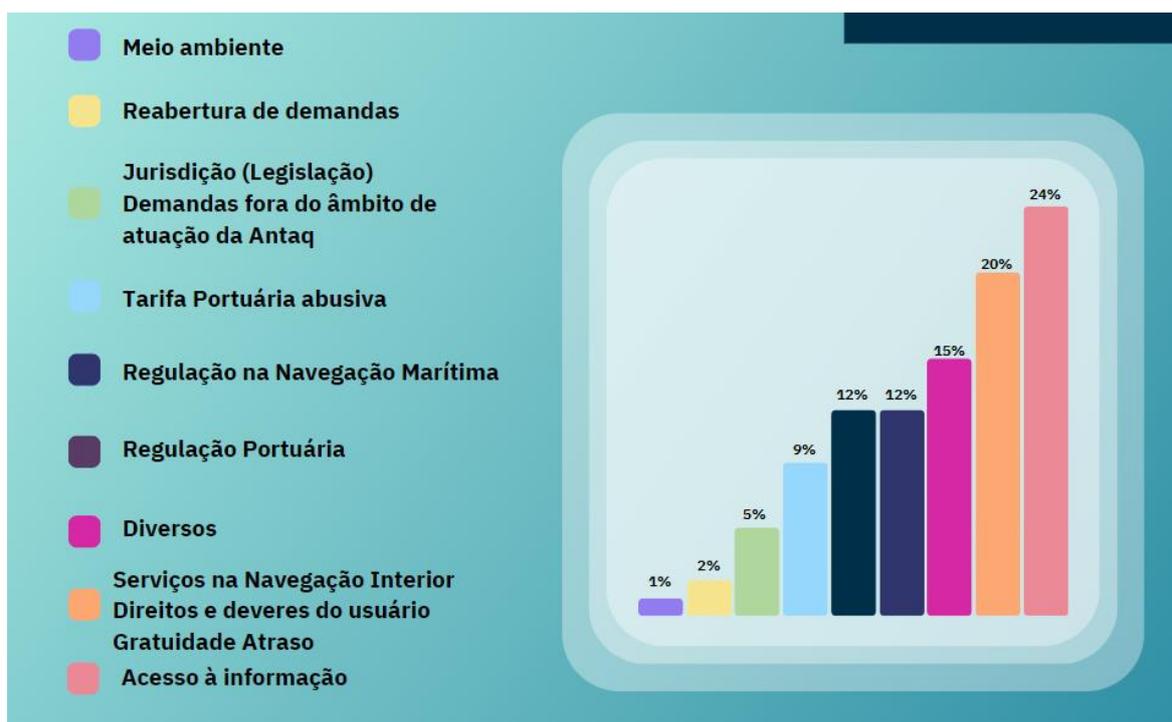


Figura 13 - Imagem discriminando o quantitativo de demandas recorrentes.



Na Planilha a seguir, consta o quadro completo das demandas recebidas, 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	23*	23	2%
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	3	141	12%
	Irregularidade nas Instalações Portuárias	5		
	Regulação Portuária	18		
	Empresa autorizada pela Antaq	6		
	Outorgas	5		
	Concorrência Desleal			
	Denúncia envolvendo Autoridade Portuária	1		
	Denúncia envolvendo Portos Delegados	1		
	Serviços Portuários/Acesso/Funcionamento	89		
	Concessão Portuária	1		
	TUP	11		
	Penalidades	1		
	Carga Perigosa			
Regulação na Navegação Marítima	Afretamento/Circulação	9	143	12%
	Regulação na Navegação	4		
	Regulação na Navegação Interior	3		
	Regulação na Navegação Marítima	8		
	Acidente na Navegação	1		
	Segurança da Navegação	8		
	Fretes Marítimos			
	Autorização na Navegação	21		
	Direitos do Usuário na Navegação	70		
	Agenciamento de Carga Marítimo	4		
	Arrendamento Portuário	8		
	Cabotagem	4		
	Carga Prescrita	3		
	Circularização			
Serviços na Navegação Interior Gratuidade Atraso Superlotação	Empresa Irregular	53	203	20%
	Tarifa Abusiva no Transporte da Navegação Interior	22		
	Travessias fora da jurisdição da Antaq, reguladas por outros entes da Federação			



	Travessias sob a jurisdição da Antaq	2		
	Atraso e Superlotação	5		
	Passe Livre Recusa no Recebimento	2		
	Ressarcimento de passagem por desistência da viagem	1		
	Descumprimento do Esquema Operacional	9		
	Gratuidade para carros oficiais			
	Gratuidade para Crianças	2		
	Gratuidade para estudantes (recusa em receber a carteira de estudante)	2		
	Gratuidade para Funcionários Públicos			
	Gratuidade para Idoso	1		
	Navegação – Atraso e Superlotação	58		
	Irregularidade no Transporte de Carga	1		
	Navegação-Serviços de embarque/bilhete/bordo/equipamentos	45		
Tarifa Portuária Abusiva	Tarifa Portuária Abusiva	96	127	9%
	Tarifa Portuária Abusiva com Denúncia com Pedido de Medida Cautelar			
	Demurrage – (Tarifa Portuária Abusiva)	14		
	Detetion/Sobrestadia de Mercadorias	11		
	Bloqueio de Carga – (Tarifa Portuária Abusiva)	2		
	Bloqueio de Agendamento			
	Bloqueio de Veículo	3		
Scanner de Contêiner	1			
Jurisdição (Legislação) Demandas fora do âmbito de atuação da Antaq	Jurisdição – Questão de competência da Antaq		80	5%
	Jurisdição – Questão fora da competência da Antaq	24		
	Legislação	56		
	Travessias			
	Turismo			
Meio Ambiente	Meio Ambiente	9	9	1%
Diversos (Solicitação)	Dados Estatísticos	3		
	Licitação	1		
	Solicitação/Solicitação de Informação	48		
	Solicitação de Providências	4		
	NVOOC			
	Servidores da Antaq	31		
	Sistemas SAMA/EVTE/SIG/IDA/SDP/SOE/SEI	4		
	Curriculum Vitae	5		
	Concurso	23		
	Audiência Pública	1		
	Guarda Portuária	8		



	Mão de obra portuária avulsa - OGMO			
	Pesquisa de Satisfação	8		
	Questão Aduaneira			
	Estágio (Solicitação)			
	Sugestão	5		
	Trabalhos Científicos			
	Elogio	24		
	Website	1		
	Acesso à Processo	6		
Acesso à Informação	Solicitação de Informação redirecionada à Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação - CTA	264		24%
TOTAL		1.135	875	100%

* O quantitativo das demandas reabertas não faz parte do quantitativo final de 875 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.

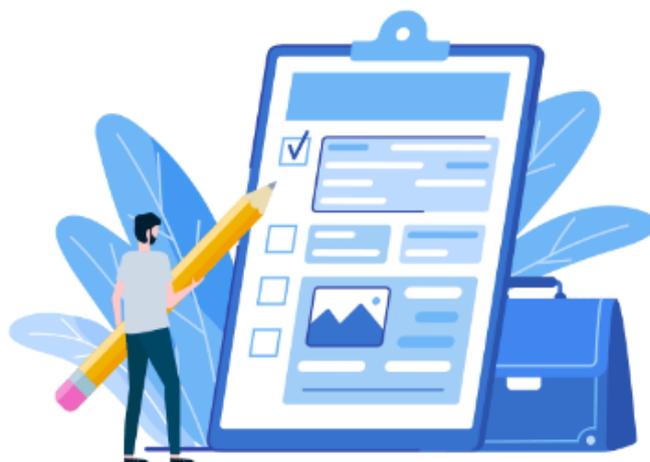
3. Revisão da Carta de Serviços

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.

Descrição dos Serviços por UORG:

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 FISCALIZAÇÃO E COORDENAÇÃO DAS UNIDADES REGIONAIS - SFC
1	Consultar empresas e embarcações para o transporte aquaviario federal de passageiros na navegação interior (Navegue Seguro).



QTD	SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE OUTORGAS - SOG
1	Solicitar autorização e registro na Antaq para afretamento de embarcação estrangeira.
2	Registrar na Antaq afretamento de embarcação brasileira.
3	Registrar na Antaq alteração de frota.
4	Registrar na Antaq alteração de situação cadastral de empresa brasileira de navegação.
5	Obter autorização da Antaq para construção e exploração de instalação portuária privada localizada fora da área do Porto Organizado.
6	Obter da Antaq autorização, aditamento ou renúncia para transporte aquaviário na navegação marítima e de apoio, cabotagem e longo curso.
7	Obter autorização da Antaq para transporte de cargas na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional.
8	Obter autorização da Antaq para transporte de passageiros, veículos e cargas na navegação interior de travessia.
9	Obter autorização da Antaq para transporte misto e de passageiros na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional
10	Obter autorização da Antaq para ampliação da área da instalação portuária privada localizada fora da área de Porto Organizado.
11	Registrar na Antaq instalação de apoio ao transporte aquaviário não passível de autorização.
12	Solicitar da Antaq análise de 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 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.



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.

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 Portaria CGU nº 581, de 9/03/2021 que orienta sobre o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, ao dispor sobre os Conselhos de Serviços Públicos, indica o procedimento a ser seguido na produção das consultas acerca da qualidade dos serviços prestados, a qual deve ser realizada com periodicidade mínima

anual, seguindo o ciclo de gestão, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado (artigos 55 a 69).

A consulta 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.

A Carta de Serviços encontra-se atualizada sob o monitoramento da Ouvidoria.

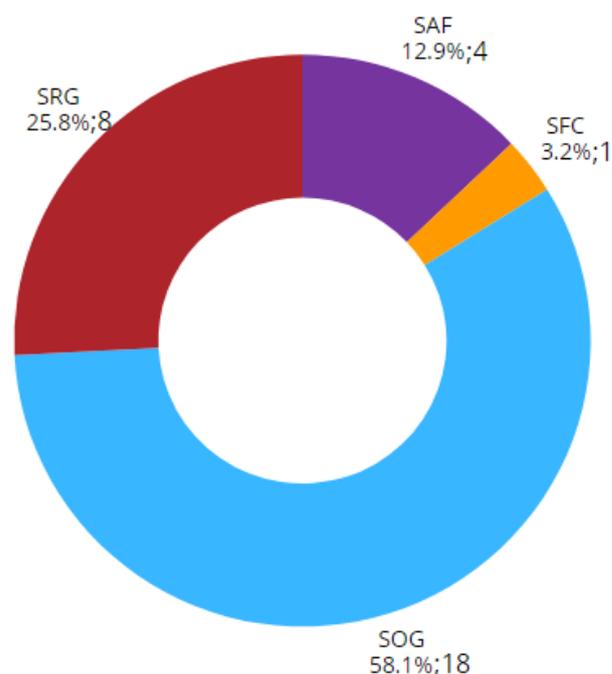


Gráfico 4 - Percentual de serviços correspondente a cada UORG.





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 14 - Enquete realizada sobre os Serviços Públicos contidos na Carta de Serviços da Antaq.

Mediante as respostas oferecidas, foram consolidados os resultados da consulta sobre a qualidade e a satisfação dos usuários (conselheiros) aos serviços prestados pela Antaq foi publicado em 2022, e se encontra disponível na página da Ouvidoria, em [Relatório de Enquetes – Conselho de Usuários](#).

Constaram das enquetes as questões visualizadas na Figura 14.

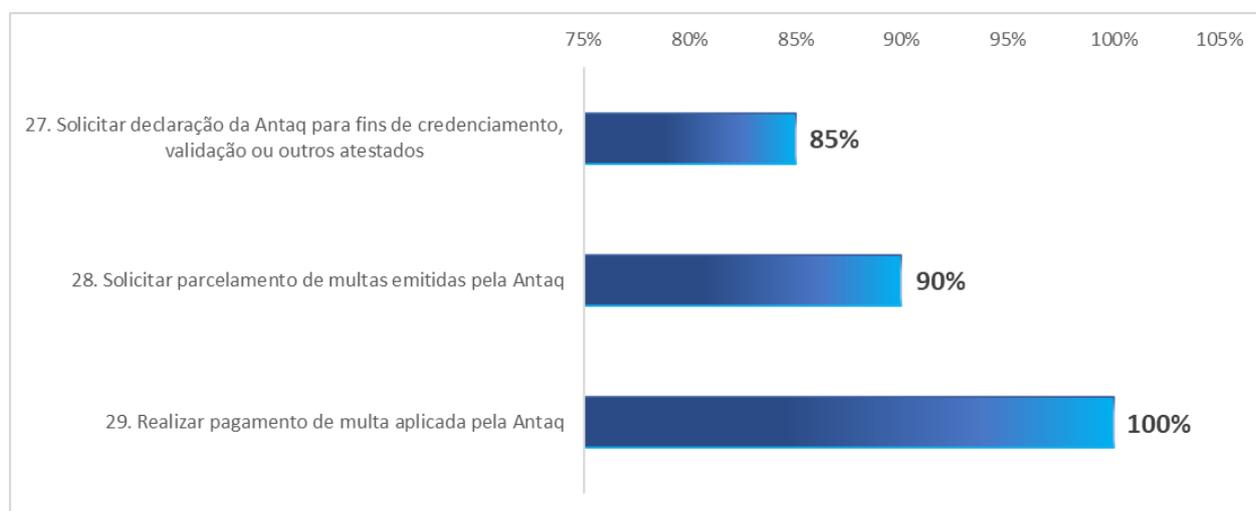
4.1.1. Resumo dos resultados das enquetes

É importante ressaltar que as enquetes foram publicadas na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos no dia 01/02/2023. A partir disso, os conselheiros puderam participar da Consulta e dar suas sugestões até 15/03/2023. Durante esse período, a Carta de Serviços da Antaq dispunha de 30 (trinta) serviços, sendo estes já discriminados no tópico anterior.

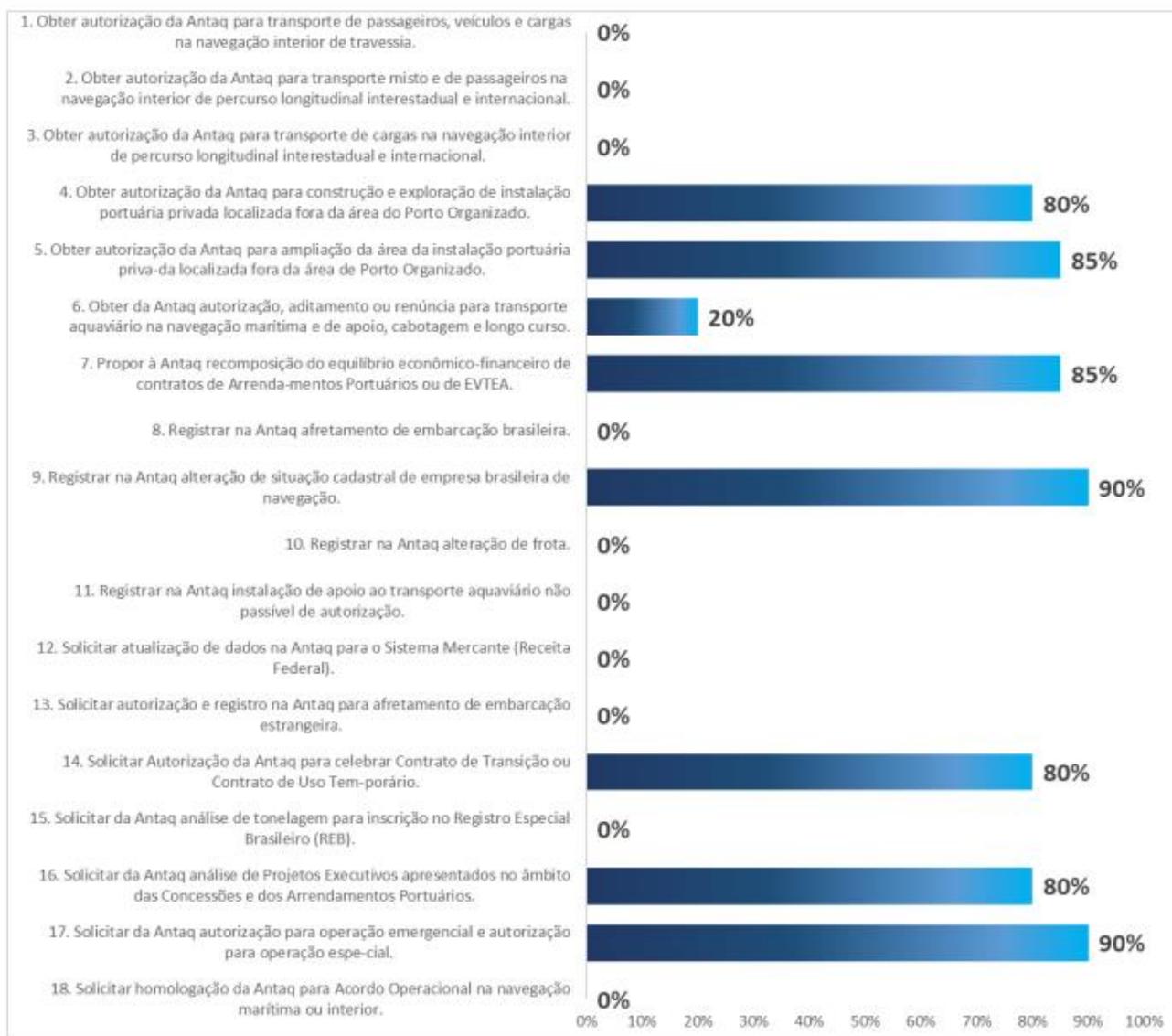
Outrossim, após o encerramento do período de respostas das enquetes, a Superintendência de Administração e Finanças (SAF), incluiu no mês de abril o seguinte serviço: “Solicitar parcela de Contrato de Concessão/Arrendamento em que a Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq) seja interveniente”, totalizando 31 (trinta e um) serviços contidos na Carta de Serviços da Antaq. Nesse sentido, devido a inclusão ter se dado após a aplicação das enquetes, não foi possível realizar a avaliação do serviço, sendo tal fato justificativa para a não visualização do novo serviço nos resultados das enquetes de 2023. Ademais, o novo serviço da SAF será contemplado no próximo Ciclo de Enquetes do Conselho de Usuários da Antaq.

Por fim, da análise das enquetes de 2023 foram colhidos os resultados constantes das seguintes figuras.

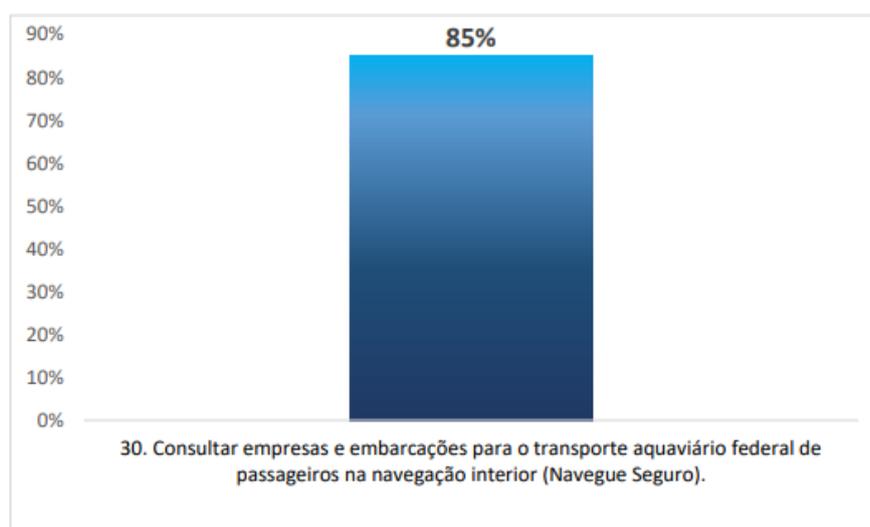
Avaliação geral dos serviços prestados pela Superintendência de Administração e Finanças – SAF



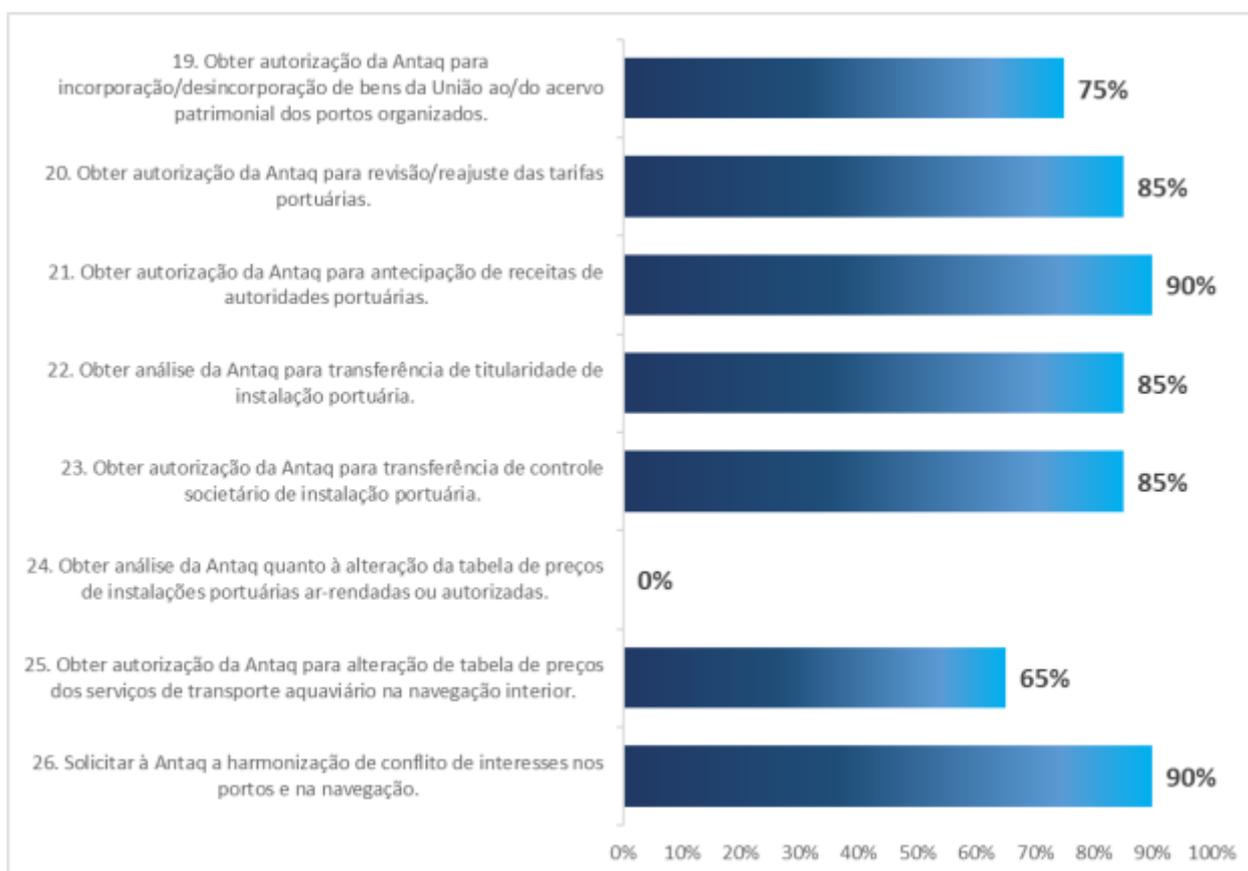
Avaliação geral dos serviços prestados pela Superintendência de Outorgas – SOG



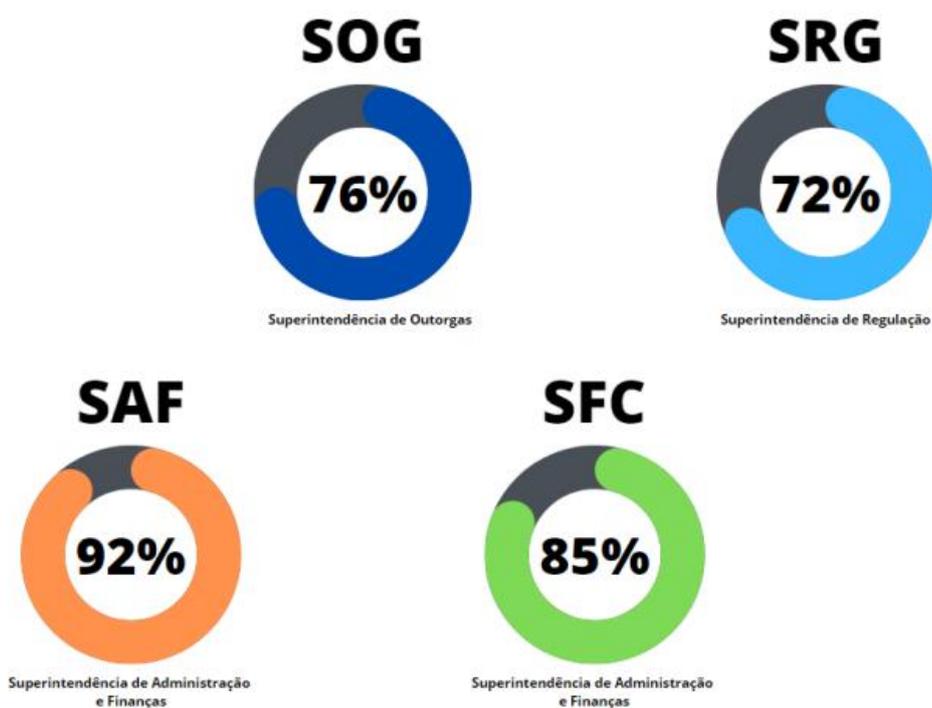
Avaliação geral dos serviços prestados pela Superintendência de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais – SFC



Avaliação geral dos serviços prestados pela Superintendência de Regulação – SRG



Nível de satisfação dos conselheiros por superintendência



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

4.2.1. API de Avaliação



Figura 15 - Central de Qualidade do Governo Digital.

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:

Visão Geral

Clique nos gráficos para filtrar os resultados

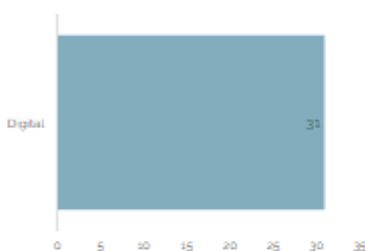
Órgão: Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ) (1) -

Serviço

Órgãos presentes	Serviços Oferecidos
1	31
Serviços Integrados à Avaliação	Avaliações
6	28

Dos 31 serviços digitalizáveis, 100% são digitais

Nível de digitalização



Número de serviços digitais

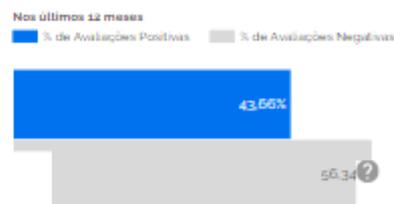


Como são avaliados os serviços ?

Avaliação de satisfação dos usuários



Feedback da Informação na página do Serviço



Acessos às páginas dos serviços

21 mil de acessos às páginas de serviços no GOV.BR desde 2019



Figura 16 - Painel de monitoramento de serviços federais.



Visão Detalhada

Visão detalhada por órgãos

Use o campo abaixo para filtrar os resultados

Órgão: Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ) (1) ▾

Órgão	Nível de Digitalização	Avaliação da informação	Avaliação dos Serviços	Quantidade de avaliações dos Serviços	Acessos às Páginas de Serviço
Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ)	100%	55,38%	4,43	28	942

Figura 17 - Painel de monitoramento de serviços federais.

Percebe-se que a agência se manteve com a média de avaliação de **4.43**, no intervalo que vai de 1 a 5, fato este que nos proporciona um excelente posicionamento em avaliações

positivas dentro dos serviços avaliados pela Central de Qualidade, sem participação, porém, nos rankings disponíveis na plataforma.

5. ANÁLISE QUALITATIVA

Ao efetuar a análise qualitativa esta Coordenadoria 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 2023, 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 um número significativo de Demandas Recorrentes.

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 sem o pagamento da Demurrage/Detention (sobrestadia).

Fazendo um comparativo entre os exercícios de 2020 a 2023, 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 = 9%

Tais registros de Ouvidoria denotam a necessidade de intervenção setorial para o fim de definir parâmetros acerca dos limites para tal cobrança, 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 de Denúncias de Tarifa Portuária Abusiva que são acompanhadas de Pedido de Medida Cautelar, a demanda é encaminhada à Secretária-Geral (SGE), para adoção das providências cabíveis à apreciação desse tipo de manifestação, 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.



5.1.2. Scanner de contêiner

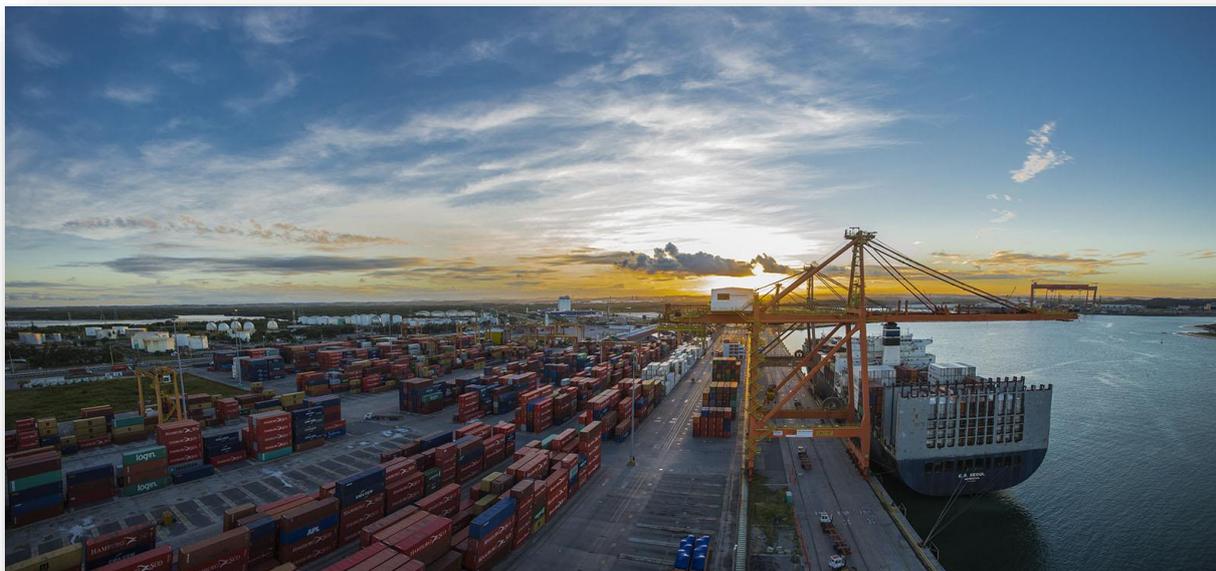


Figura 18 - Scanner de Contêiner Marítimo.

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 2023 houve apenas 1 (uma) denúncia 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.

Entretanto, o bloqueio de carga pode ocorrer, indiretamente, por intervenção do agente de carga. Considerando que dentre as suas responsabilidades perante a Receita Federal é 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 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.

Vendo-se prejudicado, o importador recorre à ANTAQ, com o propósito de liberar a carga.

Nesses casos, é informado ao demandante que a matéria não se encontra no âmbito da regulação da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ, e que a mesma detém competência 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.

Em 2023 houve apenas 2 (duas) denúncias sobre bloqueio de carga.



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



Figura 20 – Navegação Interior.

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 2023, 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%



Depreende-se que tal resultado é decorrente de maior fiscalização por parte dos agentes da Antaq, com aplicação de

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 sob o manto do Termo de Autorização celebrado com a Antaq. 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

penalidades, o que inibe à repetição da infração, pelas empresas transportadoras.

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.

Registre-se, ainda, as reclamações sobre a falta de urbanidade a que muitas vezes são submetidos os passageiros que registram sua insatisfação com fatos que julgam irregulares. Faz-se necessária maior atuação da Antaq no sentido de minimizar essas ocorrências, que indicam a omissão das empresas autorizadas no cumprimento das obrigações contratuais.

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.

Nesse sentido, cabe aludir à instituição da Ouvidoria Itinerante cujo projeto já 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).





Figura 21 – Representando a Ouvidoria Itinerante.

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.

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

Das demandas fora do âmbito de atuação da Antaq, cabe ressaltar as reclamações contra empresas de turismo sobre descumprimento de cláusulas contratuais em excursões de navios em trechos nacionais e do exterior, adquiridas antes da Pandemia pela COVID 19.

Esta Ouvidoria informa aos demandantes que a matéria não se encontra no âmbito da regulação da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ, e que a mesma detém competência 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.

E indica-lhes que o assunto é da esfera do Ministério do Turismo, competente para regular a matéria expressamente definido em Lei, muito embora esse Órgão venha refutando essa atribuição legal.

Cabe mencionar, igualmente, as demandas sobre travessias reguladas por outros entes da federação, com um número expressivo de reclamações, que são afetadas, na maioria das vezes, aos entes estaduais. 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, cadastradas no Fala.BR, como “Solicitação”. Nessa hipótese, a CAC providencia a alteração do tipo de manifestação da demanda, que é redirecionada, automaticamente, para a CTA. Ressalte-se que, atualmente, os usuários são orientados a fazer

dito requerimento por meio do Sistema Eletrônico disponibilizado no Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

No exercício de 2023 foi alterado o tipo de manifestação para Acesso à Informação de 264 demandas, que automaticamente foram direcionadas à CTA.

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 Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação - CTA, cujas competências consistem em:

- fomentar a transparência 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; e
- elaborar, submeter para aprovação e acompanhar a execução do Plano de Dados Abertos da ANTAQ.

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

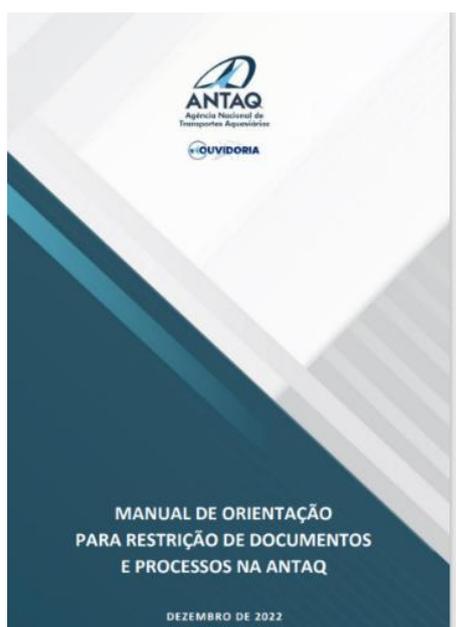


Figura 22 - Capa do Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na Antaq.

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.

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 se difere da transparência passiva pela forma como a informação é obtida. Enquanto a transparência ativa é caracterizada pela divulgação proativa e voluntária de informações por iniciativa do próprio órgão público, sem que sequer tenha



sido solicitada pelo administrado, a transparência passiva se caracteriza pela iniciativa do próprio cidadão em obter a informação e, portanto, este só terá acesso a essas informações após requerer formalmente à Administração Pública.

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, conseqüentemente 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 Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação - CTA, 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



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

No ano de 2023, a ANTAQ recebeu o total de **640** pedidos de acesso à informação, contabilizando uma média de **53,4** pedidos por mês, sendo o **40°** lugar no ranking dos 323 órgãos mais demandados durante esse período.

O tempo médio de resposta da agência foi de **8,24 dias**, o **60°** mais ágil no rol dos 323 órgãos avaliados e permitiu a ANTAQ ocupar o **4°** 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.

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 2022, 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.

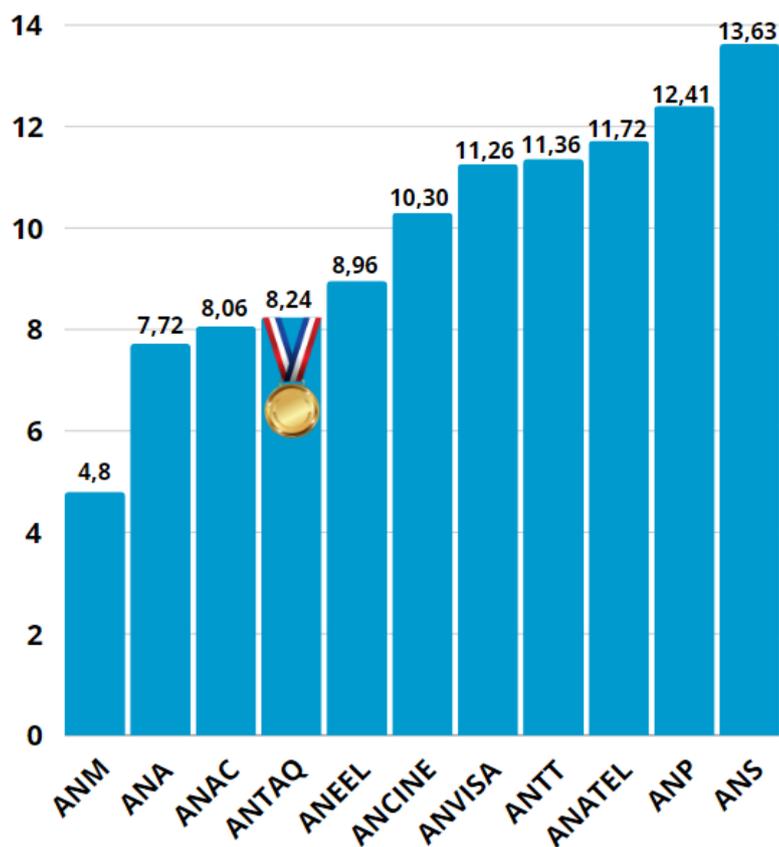


Figura 24 - Ranking do tempo médio de resposta das Agências Reguladoras.



9.2. Pedidos em Geral

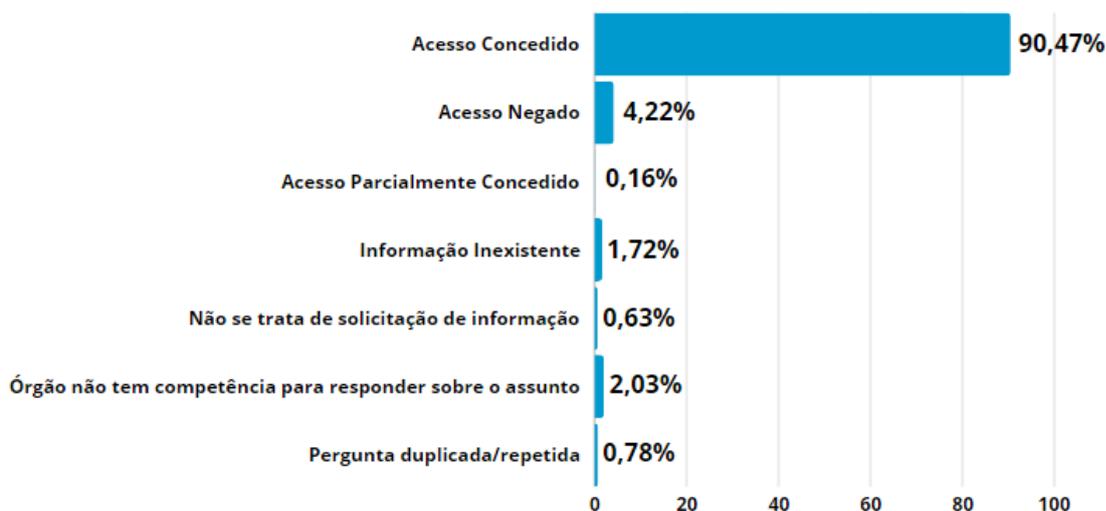


Gráfico 5 - Pedidos de Acesso à Informação.

- **Pedidos atendidos ou parcialmente atendidos:**
 - São aqueles em que a informação foi franqueada ao requerente, total ou parcialmente (90,47% + 0,16% = 90,63%);
- **Pedidos negados:**
 - São aqueles em que o órgão nega motivadamente o acesso à informação (4,22%); 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 (2,03% + 1,72% + 0,78% + 0,63% = 5,16%).



9.3. Motivos para negativa de acesso (por tipo)

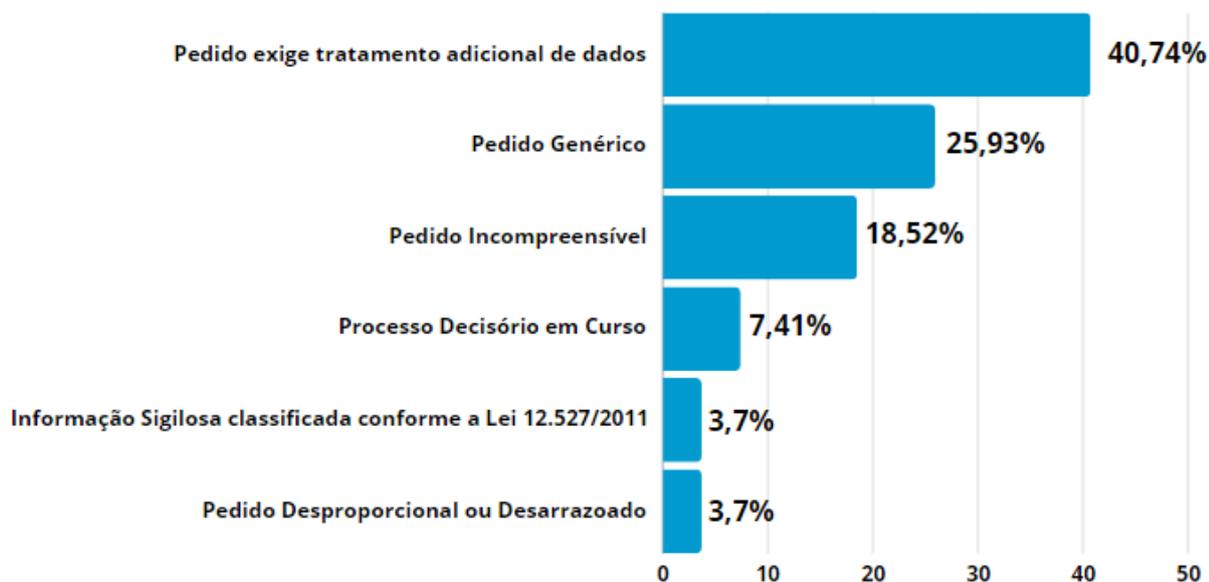


Gráfico 6 - Motivos para negativa de acesso.

- **Processo decisório em curso / Documento preparatório:**
 - documento que serve para fundamentar tomada de decisão. A LAI não proíbe a entrega de tais documentos, mas garante o seu acesso após a edição do ato relativo à tomada de decisão que os usou como fundamento. (7,41%);
- **Pedido exige tratamento adicional de dados:**
 - pedidos que necessitam de trabalhos adicionais de análise, produção ou tratamento de dados. (40,74%);
- **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. (3,7%);
- **Pedido incompreensível:**
 - pedido de acesso à informação com redação confusa, truncada ou ininteligível. (18,52%);
- **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). (25,93%);
- **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. (3,7%).



9.4. Acesso Parcialmente Concedido



Gráfico 7 - Acesso parcialmente concedido.

- **Informação sigilosa de acordo com legislação específica:**
 - o fundamento da negativa de acesso não é a classificação da informação, mas sim uma determinação legalmente estabelecida, como por exemplo: sigilo bancário, sigilo fiscal, segredo de justiça, segredo industrial, sigilo das sociedades anônimas, dentre outros que estão explicados e exemplificados no Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos da ANTAQ citado anteriormente.

9.5. Cumprimento de Prazos

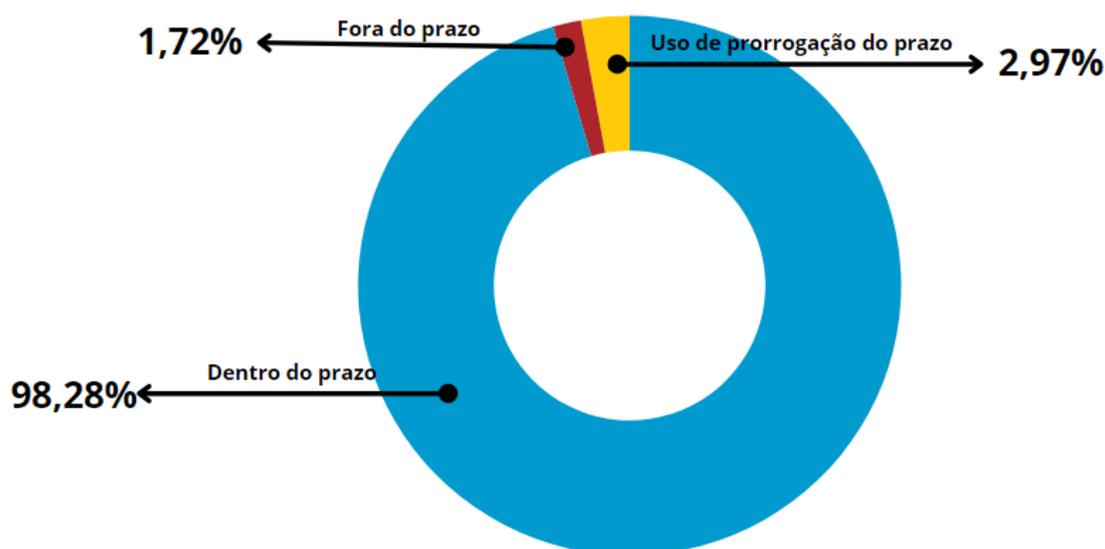


Gráfico 8 - Cumprimento de prazos.

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: 98,28% dos pedidos foram respondidos dentro do prazo de 20 dias.
- Fora do prazo: apenas 1,72% dos pedidos extrapolaram o prazo legal de 20 dias, bem como a prorrogação de 10 dias.
- Uso de prorrogação do prazo: 2,97% dos pedidos extrapolaram o prazo inicial, mas foram respondidos dentro da prorrogação legal de mais de 10 dias.



9.6. Recursos



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

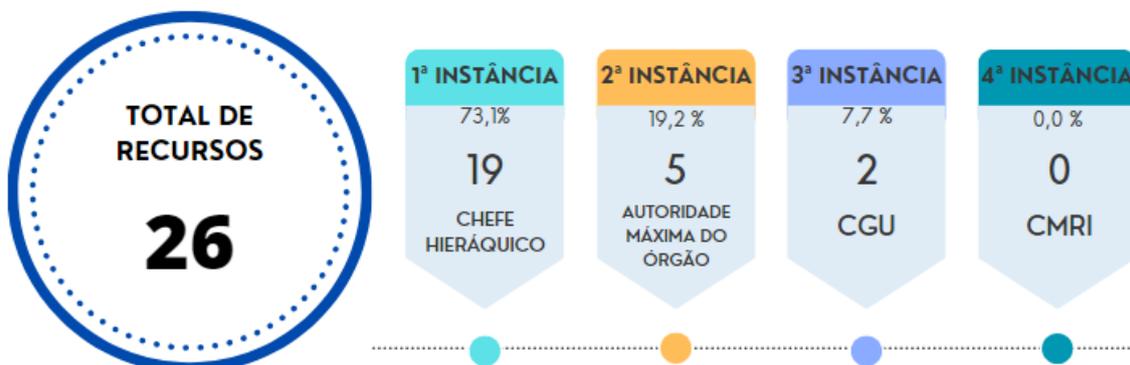
CMRI é um órgão colegiado composto por nove ministérios. A Comissão atua como última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação.

Diante disso, ao longo de 2023 foram interpostos o total de **26 recursos**, sendo que desse total: **73,1%** se encerraram ainda em 1ª instância; **19,2%** se encerraram na Diretoria Colegiada da ANTAQ (2ª instância) e apenas **2** (dois) pedidos chegaram à CGU como recurso de 3ª instância. Não houve sequer recurso que tenha sido apreciado pela CMRI ao longo de 2023.

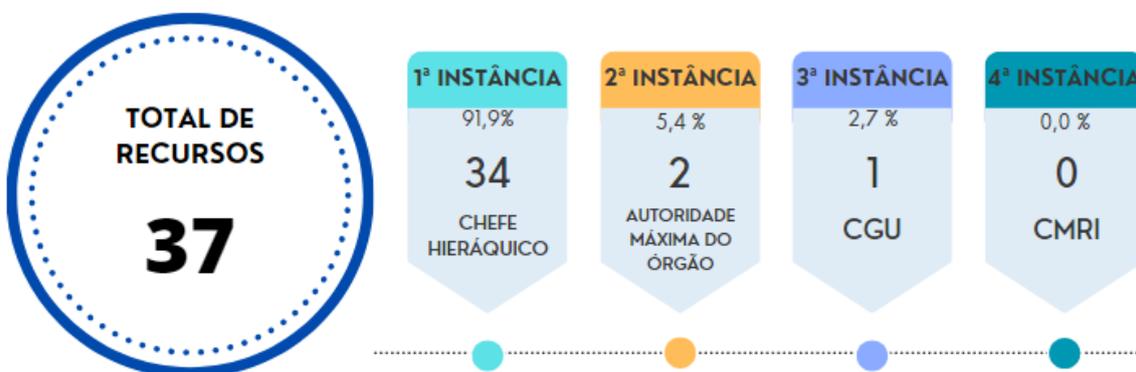
A seguir foram disponibilizadas imagens do [Painel Lei de Acesso à Informação](#) informando a quantidade de recursos recebidos nos anos de 2021, 2022 e 2023 para análise e comparação.



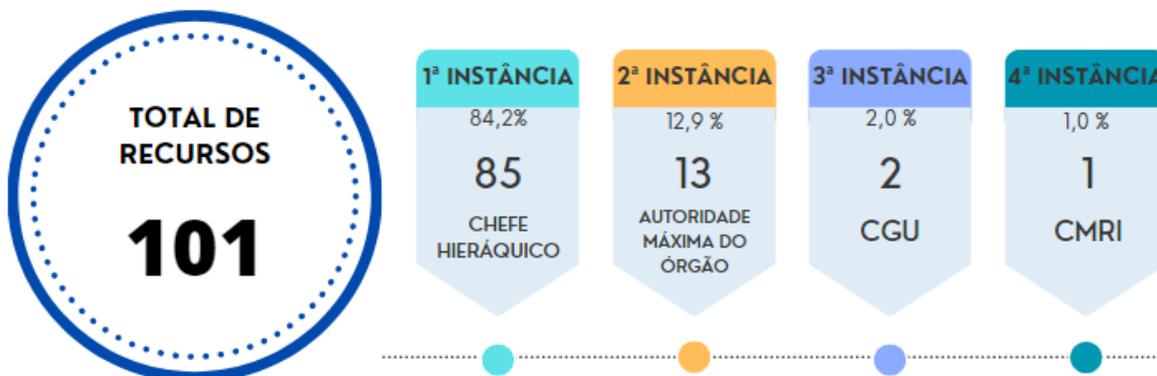
• Ano de 2023



• Ano de 2022



• Ano de 2021

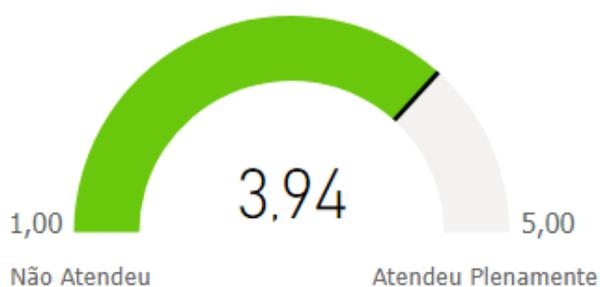


9.7. Qualidade de Atendimento

9.7.1. Satisfação do Usuário

TOTAL DE RESPOSTAS: 17

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Figura 25 - 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 2022 houve um total de 5 reclamações, sendo que todas foram respondidas.



Figura 26 - Adaptado do Painel de Transparência Ativa.

9.7.3. Omissões

Em 2023 não houve caso de omissão, ou seja, todos os pedidos de acesso à informação foram plenamente respondidos.

OMISSÕES

TOTAL DE OMISSÕES ?

0

Figura 27 - Painel sobre transparência ativa.



9.8. Perfil dos Solicitantes

PERFIL DOS SOLICITANTES

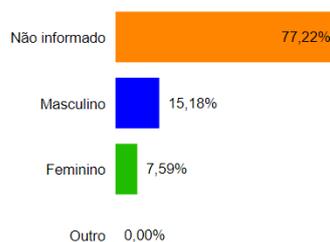
TOTAL DE SOLICITANTES

461

MÉDIA DE PEDIDOS
POR SOLICITANTES

1,6

GÊNERO



FAIXA ETÁRIA

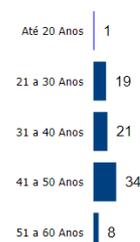


Figura 28 - Painel de Transparência Ativa.

O gráfico acima mostra o perfil dos usuários que solicitaram acesso à informação à ANTAQ no período de 2023. Percebe-se da análise do gráfico acima que a maioria dos solicitantes têm entre 41 e 50 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 2022 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 ATIVA

AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **49**

RANKING DE CUMPRIMENTO

1° / 324

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS

CUMPRE

CUMPRE PARCIALMENTE



NÃO CUMPRE

0.000%

Figura 29 - Painel de Transparência Ativa.



A fim de ilustrar o trabalho desempenhado para o cumprimento dos itens de transparência ativa ao longo de 2023 e anos anteriores, é importante destacar que:

- Dezembro de 2021: a ANTAQ figurava na 281ª posição no Ranking de Transparência Ativa da CGU;
- Dezembro de 2022: desde junho de 2022 a ANTAQ passou a figurar a 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.

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



Figura 30 - Ícone do Sistema 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.

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

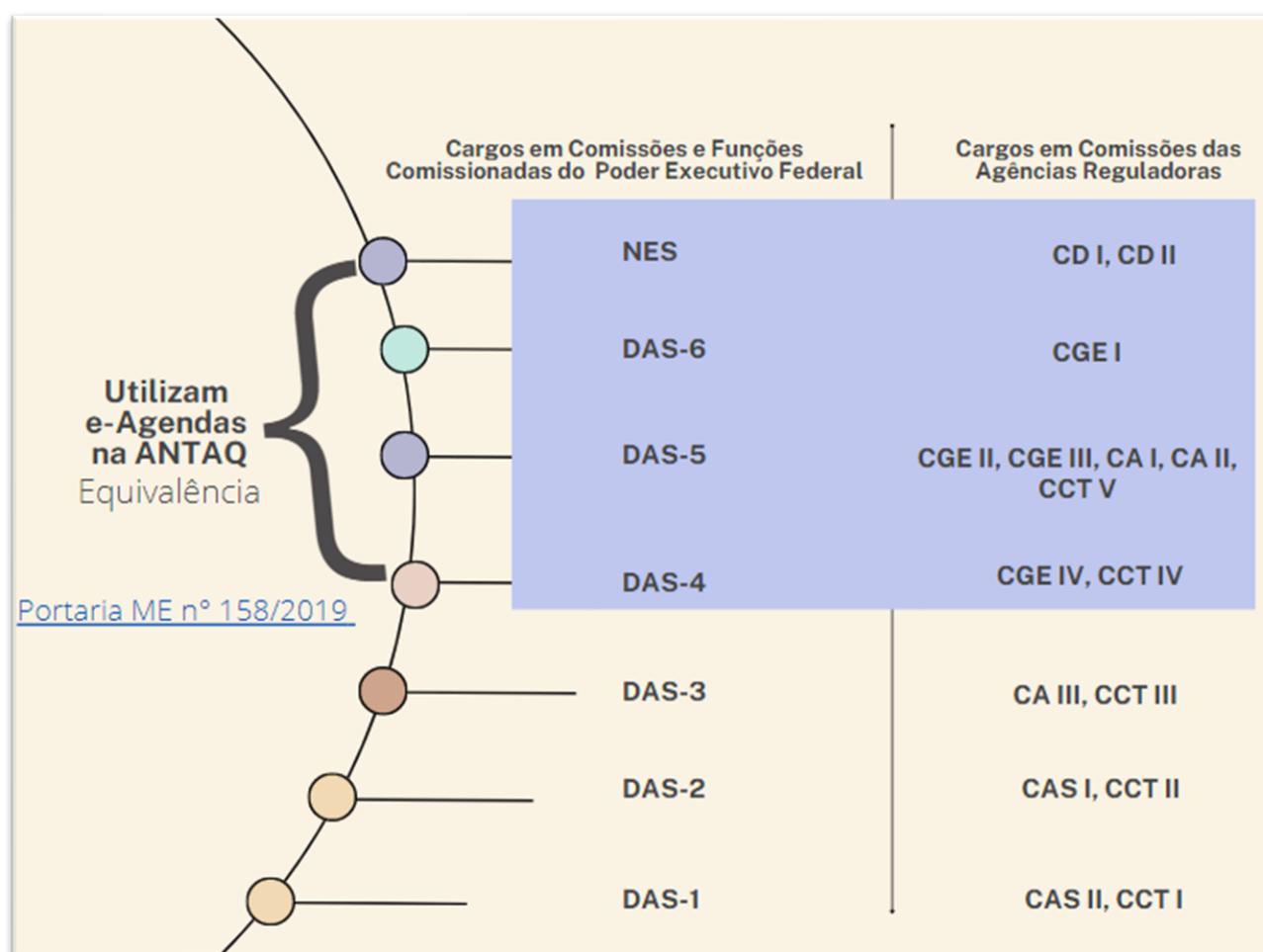


Figura 31 - Cargos equivalentes na Antaq que registram compromissos no Sistema e-Agendas.



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 Recursos Humanos (GRH), 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.



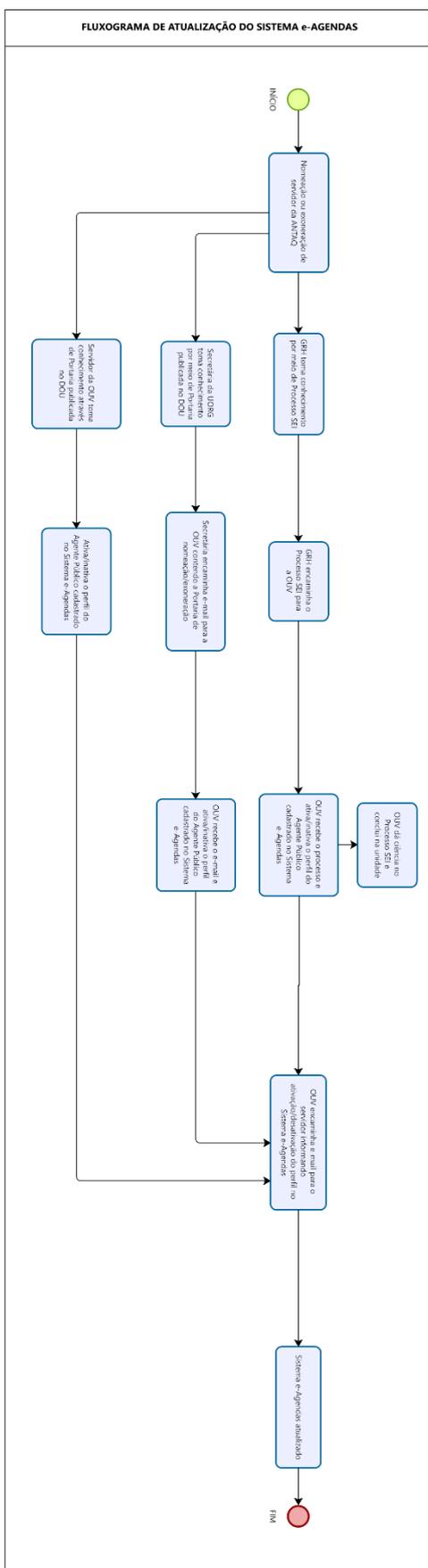


Figura 32 - Fluxograma de atualização do Sistema e-Agendas.



10.2.5. Painel InfoAgendas



Figura 33 - 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.

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, 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 abrange 13 bases de dados, sem prejuízo da inclusão ou exclusão de bases conforme revisões do Plano: 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: <ul style="list-style-type: none"> • Painel de consulta; • Geração de relatório de estatísticas aquaviárias; • Incluso navegação marítima e interior.
Instalações Privadas	Painel de instalações privadas com as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> • Requerimentos; • Anúncios públicos; • Instrumento de autorização/Registro; • fonte: painel de monitoramento das instalações privadas.
Painel de Empresas e Linhas de Navegação	Painel de consulta <ul style="list-style-type: none"> • 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.



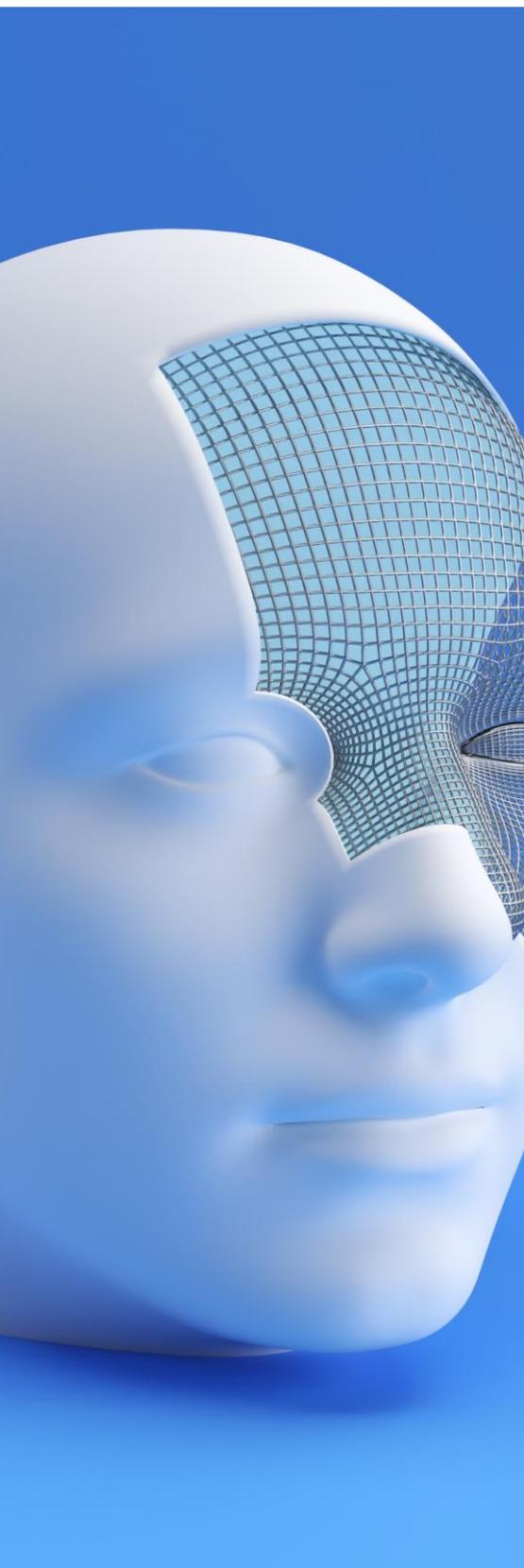
Linhas de Travessia outorgadas pela ANTAQ	Arquivo georreferenciado (.SHP) das linhas de travessia outorgadas pela Agência. conjunto de dados do SIGTAQ.
Compras e Contratações	Painel de consolidação de informações aos usuários internos quanto às contratações realizadas pela Autarquia.
Vias Economicamente 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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.

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 pari passo 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 2022 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 2022, 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. Gestão de Riscos

O processo de Gestão de Riscos consiste no conjunto de atividades coordenadas destinadas a lidar com eventos que podem, de alguma forma, afetar o atingimento dos objetivos de uma organização. Nesse sentido, a metodologia do referido processo consiste em estruturar as etapas necessárias para a operacionalização da Gestão de Riscos, por meio do entendimento do contexto, pela identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos.



Cabe destacar que, conforme disposto no art. 11 da Portaria 71/2018, compete aos gestores dos processos organizacionais identificar os riscos existentes, analisar a probabilidade de se materializarem, assim como a extensão e gravidade dos efeitos negativos produzidos. Busca-se, dessa forma, a adoção de ações preventivas para reduzir os riscos a níveis aceitáveis, bem como gerar informações que permitam a comunicação e a tomada de decisões sobre as prioridades para a alocação de recursos.

Nesse contexto, em novembro de 2022, o processo de implementação do gerenciamento de riscos foi iniciado no âmbito da Ouvidoria. A princípio, a Ouvidoria e suas coordenadorias (Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC e Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA), juntamente com a Secretaria de Planejamento, aprovaram um plano de ação definindo as datas, os participantes e o escopo de atuação do processo, conforme apresentado no quadro a seguir:

Atividade	Data	UORG	Medidas a serem desenvolvidas
Reunião Inicial (Kickoff)	14/11/2022 de 14:30 às 15:00	OUV, CAC e CTA	<u>Reunião Remota Teams</u> Apresentação e deliberação conjunta do plano de ação do gerenciamento de riscos na Ouvidoria; Disponibilização do material de apoio.
Workshop conceitual acerca da temática "Gestão de Riscos"	17/11/2022 de 14:30 às 16:30	OUV, CAC e CTA	<u>Reunião Remota Teams</u> Workshop conceitual e esclarecimento de dúvidas sobre o tema "Gerenciamento de Riscos". Evento único com duração de 2 horas. Apresentação da Metodologia de Gestão de Riscos e Integridade da Antaq; Revisão dos conceitos básicos sobre Gestão de Riscos; Detalhamento das 5 etapas que compõe o processo de gerenciamento de riscos; Apresentação dos estudos de caso; Esclarecimento de dúvidas sobre o tema.
Oficina Prática sobre mapeamento dos riscos	18/11/2022 de 14:30 às 16:30	OUV, CAC e CTA	<u>Reunião Remota Teams</u> Desenvolvimento de oficina prática. Evento único com duração de 2 horas; Identificação dos processos organizacionais do setor; Acompanhamento das atividades de identificação dos eventos de riscos das UORGs e seus desdobramentos; Esclarecimento de dúvidas sobre o tema.
Mapeamento dos riscos da OUV	21/11/2022 de 14:30 às 16:30	OUV	<u>Reunião Remota Teams</u> Reunião individual para mapeamento dos riscos da OUV. Evento com duração de 2 horas.
Mapeamento dos riscos da CAC	22/11/2022 de 14:30 às 16:30	CAC	<u>Reunião Remota Teams</u> Reunião individual para mapeamento dos riscos da CAC. Evento com duração de 2 horas.
Mapeamento dos riscos da CTA	23/11/2022 de 14:30 às 16:30	CTA	<u>Reunião Remota Teams</u> Reunião individual para mapeamento dos riscos da CTA. Evento com duração de 2 horas.
Elaboração do plano de resposta ao risco da OUV	29/11/2022 de 14:30 às 16:30	OUV	<u>Reunião Remota Teams</u> Reunião individual para elaboração do plano de resposta ao risco da OUV. Evento com duração de 2 horas.
Elaboração do plano de resposta ao risco da CAC	30/11/2022 de 14:30 às 16:30	CAC	<u>Reunião Remota Teams</u> Reunião individual para elaboração do plano de resposta ao risco da CAC. Evento com duração de 2 horas.
Elaboração do plano de resposta ao risco da CTA	01/12/2022 de 14:30 às 16:30	CTA	<u>Reunião Remota Teams</u> Reunião individual para elaboração do plano de resposta ao risco da CTA. Evento com duração de 2 horas.
Envio das informações	07/12/2022	OUV, CAC e CTA	Prazo final para envio à UGR das informações relacionadas ao plano de resposta aos riscos.



Durante a execução do cronograma foram realizadas as seguintes etapas:

- Etapa 1 – Entendimento de Contexto:** Neste momento, as UORGs deverão identificar quais os processos críticos e as entregas mais relevantes atribuídas ao seu setor. Cabe ressaltar que a identificação dessas entregas é passo fundamental para apoiar as demais etapas do processo de gerenciamento de riscos.
- Etapa 2 – Identificação de Riscos:** O propósito da identificação de riscos é encontrar, reconhecer e descrever riscos que possam impedir que a Agência e suas UORGs alcancem seus objetivos. Busca-se compreender possíveis ameaças e vulnerabilidades existentes e avaliar a extensão e a adequação dos controles utilizados.
- Etapa 3 – Análise de Riscos:** é a etapa em que são estimados os níveis de criticidade dos riscos identificados no processo anterior. A estimativa visa compreender a relação entre a probabilidade de um evento de risco se materializar e o impacto/consequências provocadas caso as ameaças aos ativos ocorram de fato.
- Etapa 4 – Avaliação e priorização dos Riscos:** tem por finalidade auxiliar na tomada de decisão, com base nos resultados da Análise de Riscos, e apresentar os riscos que precisam de tratamento e de prioridade para a implementação de medidas de controle. O objetivo dessa etapa do gerenciamento de riscos é apresentar o modelo de Matriz de Riscos adotado pela Antaq com vistas a determinar se o evento de risco é aceitável ou intolerável.
- Etapa 5 – Definição de Respostas aos Riscos:** Essa etapa busca oferecer uma resposta ao evento de risco e está relacionada às atividades que deverão ser implementadas para mitigar os riscos priorizados.

Após a conclusão do processo foi possível obter os seguintes resultados referentes ao setor de Ouvidoria, e suas unidades organizacionais, CTA e CAC:



Figura 34 - Painel Power BI da Gestão de Riscos realizada na Ouvidoria.



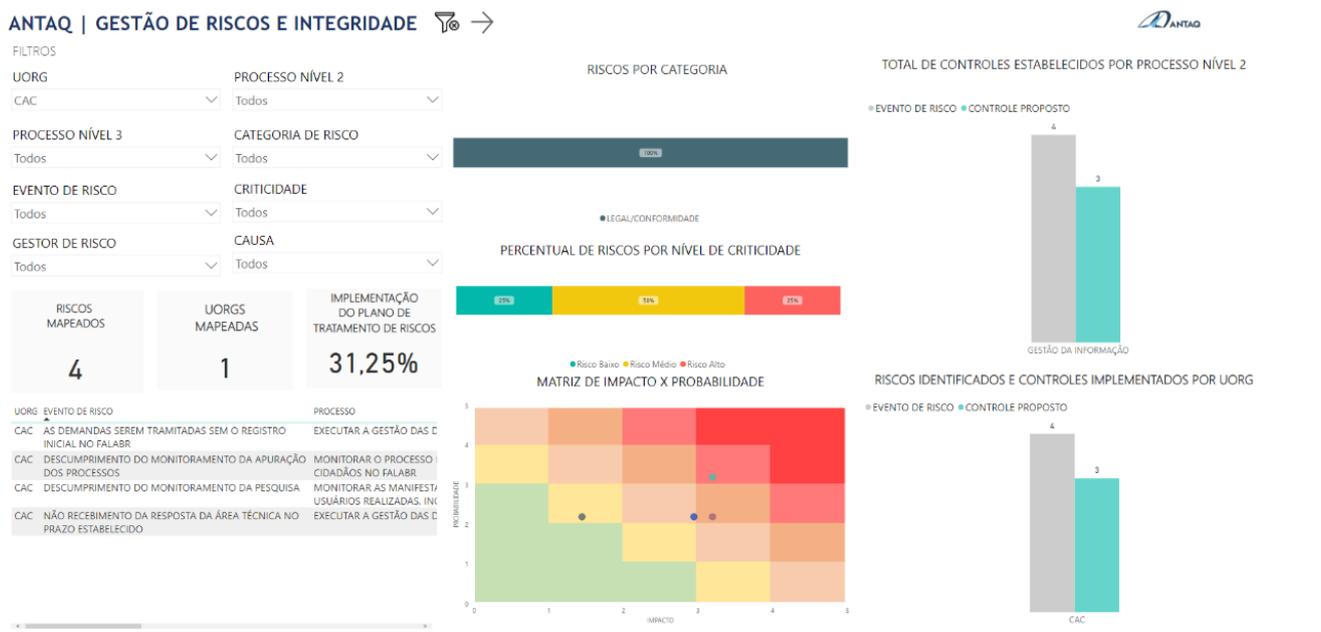


Figura 35 - Painel Power BI da Gestão de Riscos realizada na Ouvidoria.

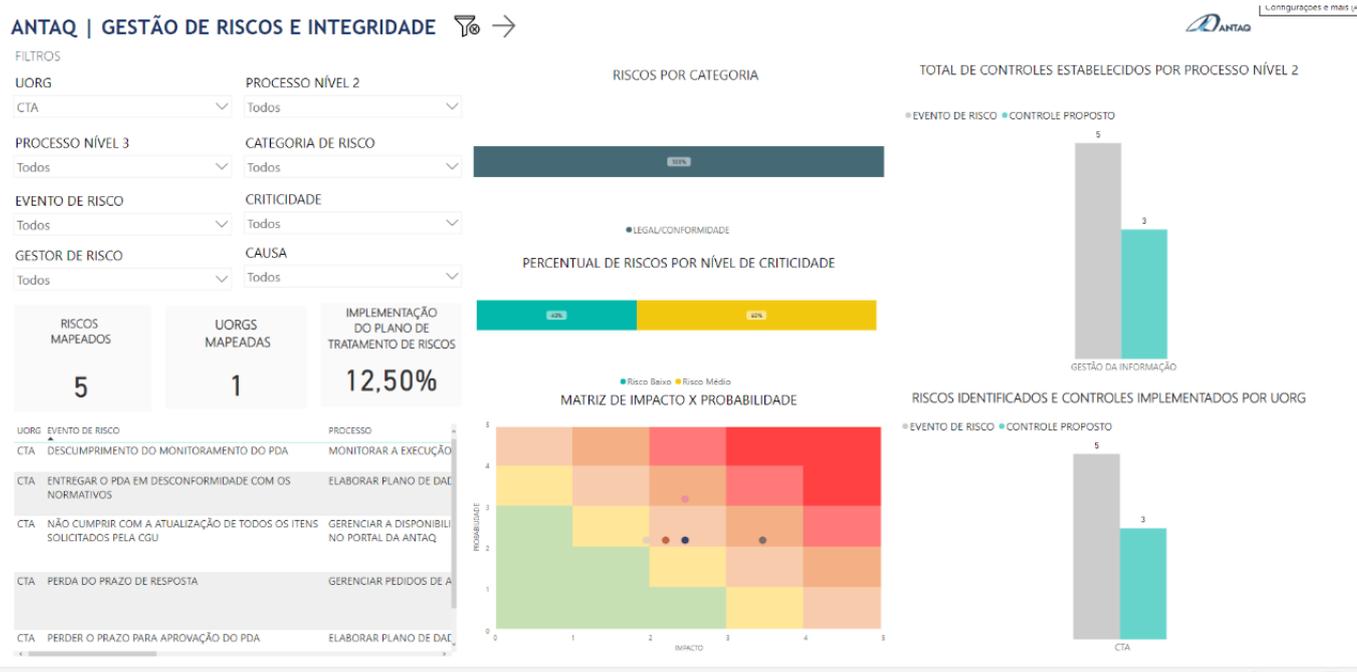


Figura 36 - Painel Power BI da Gestão de Riscos realizada na Ouvidoria.

13. Força de Trabalho

A Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação conta com 3 (três) servidores do quadro efetivo; já a Coordenadoria de Apoio ao Cidadão conta com 3 (três) do quadro efetivo, e 1 (uma) servidora requisitada. A ouvidoria conta ainda com 5 (cinco) colaboradores terceirizados, como força de trabalho e 1 (uma) estagiária. 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.

14. 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 Navegação Interior: Direitos e deveres do usuário; Gratuidade das Demandas. Responde por 20% das demandas cadastradas na Plataforma Fala.BR. 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: Avaliação realizada pelos Conselhos de Usuários (em 2023), o Painel Lidera Infra, 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.

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)



