

# Relatório Gerencial da Ouvidoria

1º Trimestre  
**2024**



## Sumário

<b>Introdução</b> .....	3
<b>1. Cadastro de Demandas e Canais de Atendimentos</b> .....	3
1.1. A Plataforma Fala.BR como ferramenta exclusiva de tramitação das demandas de ouvidoria .....	5
<b>2. Análise Quantitativa</b> .....	6
2.1. Manifestações recepcionadas e tramitadas na CAC .....	6
2.2. Demandas que geraram Fiscalização e/ou Processos Administrativos Sancionatórios .....	7
2.2.1. Acompanhamento dos Processos Administrativos (Fiscalização ou Sancionatórios) .....	8
<b>2.3. Demandas Recorrentes</b> .....	9
<b>3. Análise Qualitativa</b> .....	13
3.1. Demandas Recorrentes .....	13
3.1.1. Tarifa Portuária Abusiva .....	13
3.1.2. Scanner de contêiner .....	15
3.1.3. Bloqueio de carga .....	16
3.1.4. Navegação Interior: Direitos e deveres do usuário; Gratuidade das Demandas .....	17
3.1.5. Jurisdição – Demandas fora do âmbito de atuação da Antaq .....	20
3.1.6. Acesso à Informação .....	20
<b>4. Transparência e Acesso à Informação</b> .....	21
4.1. Transparência Ativa .....	21
4.2. Transparência Passiva .....	22
4.3. Dados Abertos .....	23
<b>5. Considerações Finais</b> .....	24
<b>6. Bibliografia</b> .....	24



## Introdução

O presente relatório tem por objetivo apresentar um balanço geral das atividades desempenhadas pela Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC, de janeiro a março de 2024.

A Ouvidoria constitui importante ferramenta de controle e melhoria dos serviços prestados ao cidadão pelo Governo Federal, sendo compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. Apresenta-se como um canal de diálogo entre o Estado e a sociedade, como instância de controle e participação social.

Nesse sentido, a Coordenadoria de Apoio ao Cidadão (CAC) exerce significativo papel nesse diálogo Cidadão/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.

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

### 1. Cadastro de Demandas e Canais de Atendimentos

Os usuários dos serviços prestados ao cidadão pela Antaq, podem cadastrar suas manifestações como sugestão, denúncia, elogio, reclamação, simplifique ou solicitação.

The screenshot displays the Fala.BR platform interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'gov.br' and 'Controladoria-Geral da União'. The main header includes links for 'Inicio', 'Órgãos', 'Site da LAI', 'Dados Abertos', 'Manual', 'Perguntas Frequentes', and a 'Entrar' button. Below the header, a large banner asks 'O que você quer fazer?' and provides a brief description: 'Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.' To the right of the banner is an illustration of three people. Below the banner, there are six service options arranged in a grid:

- Reclamação**: Manifeste sua insatisfação com o serviço público.
- Elogio**: Exprese se você está satisfeito com um atendimento público.
- Solicitação**: Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria.
- Sugestão**: Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos.
- Denúncia**: Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública.
- Simplifique**: Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público.

At the bottom of the interface, there are two buttons: 'Consulte seu protocolo' and 'Perguntas frequentes'.

Figura 1 - Plataforma Fala.BR.



Para tanto, os usuários podem utilizar um dos seguintes canais disponibilizados pela Plataforma Fala.Br, conforme indicado na imagem a seguir:



Figura 2 - Canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria da Antaq.

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

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

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

O Omnichannel permite tratar mais de uma solicitação, simultaneamente, por meio de um único número (08006445001), direcionando as manifestações de acordo com o tipo: (sugestão, denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou simplifique). Com isso é agilizada a



recepção e respectiva resposta aos usuários que podem demandar um ou mais serviços oferecidos pela Ouvidoria da ANTAQ em um único contato.

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

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

Como resultado, no primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria realizou 233 atendimentos pela Plataforma <https://omnismart.app>, dos quais 88 tiveram resolução pelo aplicativo e 145 foram cadastrados no Fala.BR, para as providências cabíveis de tratamento das demandas e resposta aos usuários.

É um número expressivo, representando 72 % do total de 201 demandas cadastradas no Fala.BR levantadas no Painel Resolveu? da CGU, evidenciando a importância da ferramenta na facilitação de atendimento para o usuário.

### **1.1. A Plataforma Fala.BR como ferramenta exclusiva de tramitação das demandas de ouvidoria**



A tramitação das demandas de ouvidoria no âmbito da ANTAQ é feita, exclusivamente, pela Plataforma Fala.BR, no propósito de melhor atender aos requisitos de segurança e rastreabilidade das manifestações.

A utilização de um único sistema restringe a possibilidade de vazamento de informações, resguardando assim os dados pessoais do manifestante, garantindo o cumprimento da Lei nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Nesse sentido, as denúncias ou reclamações feitas por qualquer dos canais indicados no gráfico 02 são cadastradas na Plataforma Fala.Br, informando-se ao manifestante os dados desse cadastro e o procedimento para acompanhamento da respectiva Demanda.



## 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, de 1º de janeiro a 31 de março de 2024, foram recepcionadas na Ouvidoria e cadastradas na Plataforma Fala.BR 201 Manifestações, conforme dados colhidos no “Painel Resolveu?” que segue:



Figura 3 - Painel Resolveu?



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

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, as tramitam para CAC, informando a adoção da providência, fato que é comunicado ao demandante. Todas essas medidas são adotadas por meio do Fala.BR.

Veja-se, a propósito, o quantitativo demonstrado no Gráfico 06 abaixo: No que concerne ao Tipo de Manifestação, no período de 1º de janeiro a 31 de março de 2024, foram recebidas na Ouvidoria e cadastradas na Plataforma Fala.BR 201 Manifestações, conforme dados colhidos no Painel Resolveu, sendo 124 demandas tramitadas para SFC e GPF, das quais, 61 geraram processos administrativos para apuração de denúncias/reclamações; as 77 restantes foram encaminhadas para as demais áreas ou respondidas pela Ouvidoria e, neste caso, as demandas são arquivadas. No primeiro trimestre isto ocorreu com 21 demandas.



Figura 4 - Quantidade de demandas que geraram processos fiscalizatórios.







### **2.2.1. Acompanhamento dos Processos Administrativos (Fiscalização ou Sancionatórios)**

A Ouvidoria da Antaq efetua o Acompanhamento Especial de demandas que contenham reclamações, denúncias ou sugestões apresentadas pelos usuários na Plataforma Fala.BR, no Sistema Eletrônico de Informação (SEI) ou por e-mail, por intermédio da Coordenadoria de Apoio ao Cidadão (CAC), seguinte:

1) O acompanhamento é feito por servidor ou colaborador lotado na Coordenadoria de Apoio ao Cidadão, designado para esse fim, iniciando a partir da comunicação feita à Ouvidoria pela Unidade técnica sobre a instauração de processo administrativo no âmbito da Agência;

2) Os processos são acompanhados, por meio da ferramenta "acompanhamento especial" no Sistema de Processo eletrônico SEI e de Planilha Específica, onde são consignados os eventos relevantes na tramitação dos aludidos processos, os quais são comunicados aos respectivos usuários, sendo lançados os dados do processo na Planilha de acompanhamento, compreendendo: a) Data do Registro (data em que o colaborador responsável pela tarefa receber a comunicação sobre a instauração de processo administrativo de fiscalização); b) N<sup>o</sup> da demanda e do Processo Administrativo gerado pela demanda; c) Unidade de Apuração; e d) Síntese da denúncia ou reclamação; e). Atos relevantes do Processo;

3) O acompanhamento é feito, diariamente, de forma a manter atualizada, em tempo real, a tramitação dos respectivos processos na planilha, sendo registrada de forma sucinta o teor da tramitação.





### 2.3. Demandas Recorrentes

No levantamento das demandas recebidas na Ouvidoria, foram identificados os temas que foram mais demandados e sua representatividade em percentuais no quantitativo de 201 demandas cadastradas no Fala.BR, conforme demonstrado na imagem a seguir.

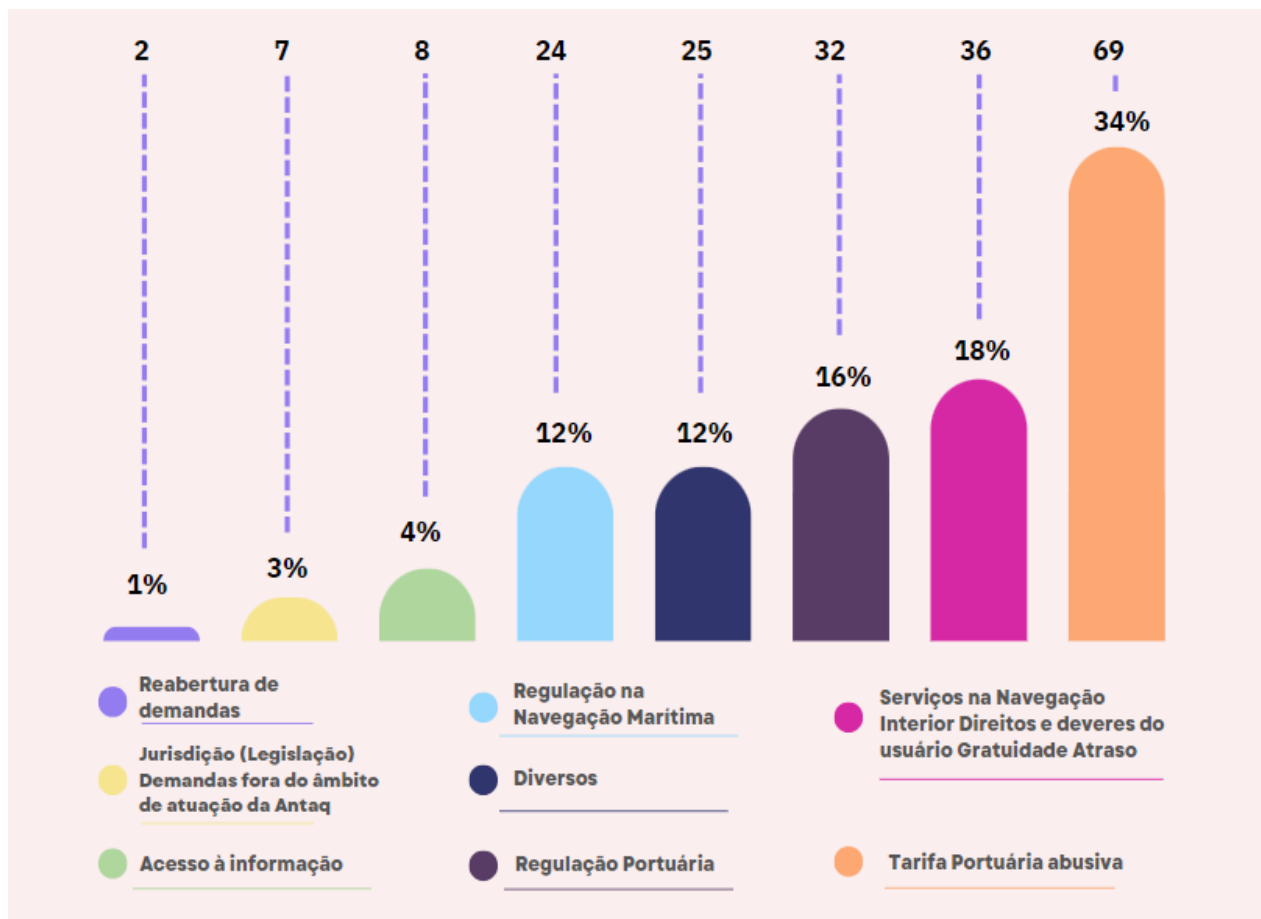


Figura 5 - Demandas Recorrentes em porcentagem.

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

Tema das demandas	Agrupamento das demandas por correlação de assunto	Quantidade por assunto	Quantidade por agrupamento	%
Reabertura de demandas	Encaminhamento de Relatório de Fiscalização ao demandante	2	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	2	32	16%
	Irregularidade nas Instalações Portuárias	9		
	Regulação Portuária			
	Empresa Autorizada pela ANTAQ	4		
	Outorgas de instalações portuárias	1		
	Concorrência Desleal			
	Denúncia envolvendo Autoridade Portuária			
	Denúncia envolvendo Portos Delegados			
	Serviços Portuários/ Acesso /funcionamento	11		
	Concessão Portuária	2		
	Acesso à instalação portuária	3		
	Penalidades			
	Carga Perigosa			
Regulação na Navegação Marítima	Afretamento/Circulação	1	24	12%
	Regulação na Navegação			
	Regulação na Navegação interior			
	Regulação na Navegação Marítima			
	Acidente na navegação	1		
	Segurança da Navegação	1		
	Fretes Marítimos			
	Autorização na Navegação	6		
	Direitos do Usuário na Navegação	13		
	Agenciamento de Carga Marítima			
	Arrendamento Portuário	2		
	Cabotagem			
	Carga Prescrita			
Circularização				
Serviços na Navegação Interior	Empresa irregular	12	36	18%
	Tarifa Abusiva no Transporte da Navegação Interior	6		



	Travessias fora da jurisdição da ANTAQ, reguladas por outros entes da Federação			
	Travessias sob a jurisdição da ANTAQ			
	Atraso e Superlotação	1		
	Recusa do Passe Livre	3		
	Ressarcimento de passagem por desistência da viagem			
	Descumprimento do Esquema Operacional	1		
	Gratuidade para carros oficiais			
	Gratuidade para autista	1		
	Gratuidade para Crianças			
	Gratuidade para estudantes (recusa em receber a carteira de estudante)	1		
	Gratuidade para funcionários públicos			
	Gratuidade para idoso	1		
	Navegação - Atraso e superlotação	5		
	Irregularidade no Transporte de Carga			
	Navegação – Serviços de embarque, bilhete e equipamentos	5		
Tarifa Portuária abusiva	Tarifa Portuária Abusiva	27	69	34%
	Tarifa portuária abusiva com Denúncia com Pedido de Medida Cautelar	1		
	Demurrage - (Tarifa portuária abusiva)	12		
	Detention/ Sobrestadia de Mercadorias	23		
	Bloqueio de carga - (Tarifa portuária abusiva)	1		
	Bloqueio de Agendamento			
	Bloqueio de Veículo	1		
	Scanner de Contêiner	4		
Jurisdição (Legislação)	Jurisdição - Questão de competência da ANTAQ		7	3%
	Jurisdição - Questão fora da competência da ANTAQ	2		
	Legislação	5		
	Travessias			
	Turismo			
Meio ambiente	Meio ambiente			



Diversos (Solicitação)	Dados Estatísticos	1	25	12%
	Licitação			
	Solicitação/ Solicitação de Informação	3		
	Solicitação de Providencias	8		
	NVOOC			
	Servidores da Antaq	2		
	Sistemas SAMA/EVTE/SIG/IDA/SDP/SOE/SEI	2		
	Curriculum Vitæ	2		
	Concurso	2		
	Audiência Pública			
	Guarda portuária	1		
	Mão de obra portuária avulsa – OGMO			
	Pesquisa de Satisfação			
	Questão Aduaneira			
	Estágio (Solicitação)			
	Sugestão	1		
	Trabalhos Científicos			
	Elogio	1		
	Website			
Acesso á Processo	2			
Acesso à informação	Solicitação de Informação redirecionada à Coordenadoria de Apoio ao Cidadão - CTA	8	8	4%
<b>TOTAL</b>			<b>201</b>	<b>100%</b>

\* O quantitativo de demandas reabertas ao início desta tabela não integra o quantitativo final de 201.

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



### 3. 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 melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades;
- Os problemas e suas respectivas causas e possíveis soluções.

Vale ressaltar, além da análise qualitativa/quantitativa das manifestações apresentadas pelos usuários do serviço regulado, o presente Relatório traz sugestões e proposições, sem qualquer pretensão de exaurimento daquela fonte (manifestações dos usuários), visando o aprimoramento das atividades da Agência.

#### 3.1. Demandas Recorrentes

Em conformidade com as informações coletadas, constatou-se que as manifestações catalogadas nos verbetes Tarifa Portuária abusiva, Navegação Interior (Direitos e deveres do usuário, Gratuidade das Demandas continuam frequentes, conforme demonstrado na Figura 5, página 9 deste Relatório.

Nesse contexto, nos reportaremos às demandas com números mais expressivas, dedicando-lhe 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.

##### 3.1.1. Tarifa Portuária Abusiva



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

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



Nos últimos quatro anos foi cadastrado um número expressivo de denúncias relacionadas a tarifa abusiva portuária ou navegação), conforme se demonstra:

Ano	Quantidade	Tarifa Portuária Abusiva
2020	924	78 = 8%
2021	748	106 = 14%
2022	932	124 = 13%
2023	875	127 = 9%

No período de 1º de janeiro a 31 de março de 2024, as manifestações envolvendo abusividade na cobrança continuam a crescer, haja vista que num universo de 201 demandas tramitadas na Ouvidoria, já temos 69, atingindo o percentual de 34% envolvendo demandas sobre demurrage, detention, sobrestadia, free time, ao passo que, durante todo o ano de 2023, houve 127 demandas com essa tipificação.

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

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

Há casos em que as demandas objeto de Tarifa Portuária Abusiva que são acompanhadas de Pedido de Medida Cautelar, hipótese na qual a demanda é encaminhada à Secretária-Geral (SGE), para adoção das providências cabíveis à apreciação da Medida Cautelar, que precede a apuração da suposta ilegalidade denunciada. Após isso, o processo retorna à Ouvidoria, para que faça a comunicação ao usuário, e posterior tramitação para a Unidade Técnica competente. Nesse momento, após a demanda ser respondida ao demandante sobre a decisão proferida na medida cautelar, finaliza-se o papel da Ouvidoria na demanda, até que receba a resposta área técnica; caso a demanda dê origem a processo administrativo de fiscalização, é objeto de acompanhamento especial, até seu trânsito em julgado.

No período de 1º de janeiro até 31 de março de 2024 houve 1 (uma) demanda envolvendo Tarifa portuária abusiva com Pedido de Medida Cautelar.





### 3.1.2. Scanner de contêiner



Trata-se de 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.

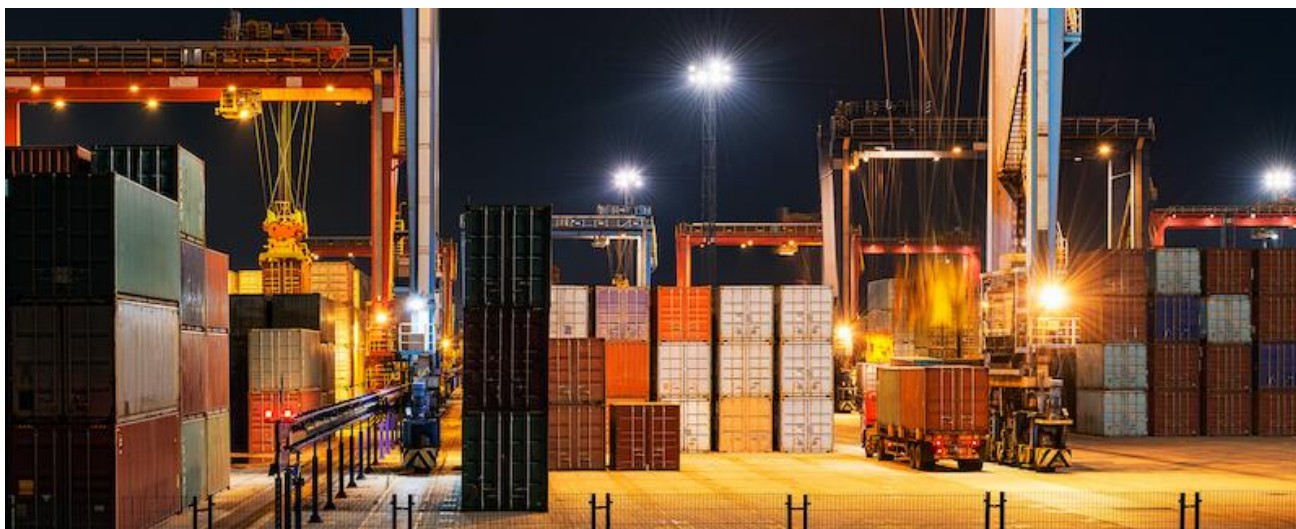
A questão tem sido levada ao crivo do Judiciário, havendo decisão que beneficia a Associação de Usuários dos Portos da Bahia (Usuport) proferida pelo Tribunal Regional Federal da 1ª Região, deferindo pedido de efeito suspensivo feito pela Associação de Usuários dos Portos da Bahia contra decisão que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

No período de 1º de janeiro até 31 de março de 2024 foram registradas 4 demandas envolvendo scanner de contêiner.



### 3.1.3. Bloqueio de carga



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

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

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

No período de 1º de janeiro até 31 de março de 2024 foi registrada apenas uma demanda envolvendo bloqueio de carga.



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



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

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

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

Há um esforço da Ouvidoria da Antaq no sentido de promover o uso do serviço digital por meio de campanhas sintonizadas com as campanhas promovidas pelo Governo Federal, 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, em 1º/12/2021, destinado às manifestações





de denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou simplifique, por meio de aplicativo de mensagem utilizando o WhatsApp, funcionando diuturnamente, durante os sete dias da semana. Desde a implementação do aplicativo, a quantidade de atendimentos apresentou aumento significativo

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

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

## CONCURSO CULTURAL

Você votou e, agora, é hora de conhecer a Assistente Virtual da Ouvidoria da ANTAQ!

### Dê as boas-vindas à Iara!

Inspiração no folclore brasileiro que fala de uma linda sereia que vive no Rio Amazonas, Iara estará na homepage do nosso portal, a partir deste mês, auxiliando todos que desejarem registrar uma demanda sobre serviços prestados pela Agência.

IARA (Inteligência Artificial na Regulação Aquaviária)



Figura 6 - Imagem utilizada para divulgar a IARA na Antaq.

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

A Bacia Amazônica responde por parte substancial das manifestações de ouvidoria na Antaq considerando o elevado número de usuários (passageiros) do transporte aquaviário na Navegação Interior, onde as rodovias são os rios, que são utilizados pela população ribeirinha para seus deslocamentos estadual e interestadual. São atendidos por pequenas e médias embarcações. Essas embarcações também respondem pelo transporte de carga procedente ou destinada ao hinterland da região.

Os casos de empresa irregular e descumprimento do esquema operacional, decorrem da facilidade com que os transportadores burlam o serviço autorizado, exigindo redobrado esforço das áreas técnicas da Antaq na fiscalização dos serviços prestados aos usuários.

O transportador irregular vale-se da generosidade da natureza amazônica, que permite a atracação de uma embarcação em grande parte das margens dos rios, oferecendo serviço



mais barato, em prejuízo da segurança da navegação, tanto pela precariedade das condições de atracção, quanto pela ausência de salva-vidas e outros itens para a segurança do 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 atracção), acesso às embarcações, não reconhecimento do direito à gratuidade, ainda que o passageiro atenda às normas da Antaq, são infrações frequentes no transporte de passageiros na região.

Observou-se no período de 1º de janeiro até 31 de março de 2024, menor ocorrência de demandas sobre Atraso e superlotação, registrando-se nesse período apenas 1 (uma) demanda, no universo de 201 (duzentas e uma) tramitadas em todo o trimestre, representando 0.49%.

Registre-se, em continuidade, que as reclamações sobre a falta de urbanidade a que muitas vezes são submetidos os passageiros continuam a ocorrer, principalmente com idosos, o que é inaceitável, dada a vulnerabilidade dessas pessoas.

Faz-se necessária maior atuação da Antaq no sentido de coibir essas ocorrências, que refletem a omissão das empresas autorizadas no cumprimento das obrigações contratuais, por si ou seus prepostos.

A Antaq tem envidado esforços no sentido de conscientizar os partícipes da relação transportador/usuário quanto à necessidade do convívio harmônico e eficiência de uma atividade vital para a região.

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



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

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

### **3.1.5. Jurisdição – Demandas fora do âmbito de atuação da Antaq**

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

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

### **3.1.6. Acesso à Informação**

As demandas referentes a "Acesso à Informação", têm por objeto o mero acesso a um documento ou a um processo. São cadastradas na Plataforma Fala.BR, como "Solicitação". Nessa hipótese, a esta Coordenadoria providencia a alteração do tipo de manifestação da demanda, que é redirecionada, automaticamente, para a Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação - 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.

Foram redirecionadas 08 (oito) demandas à CTA. Todavia esse número tende a cair, uma vez que as solicitações de acesso a processos passaram a ser feitas por peticionamento eletrônico.





## 4. Transparência e Acesso à Informação

### 4.1. Transparência Ativa

A transparência ativa representa a disponibilização de informações, no Portal da ANTAQ, de maneira espontânea e proativa, prevista tanto na Lei nº 12.527/2011 quanto no Decreto nº 7.724/2012, a cargo da Coordenadoria de Transparência e Acesso à informação – CTA, vinculada à Ouvidoria da Agência.

Em dezembro de 2021 a ANTAQ figurava na 281ª posição no ranking de transparência ativa divulgado por meio do Painel Lei de Acesso à Informação. Diante dos desafios de melhorar os índices de transparência ativa e monitorar a efetiva consecução de seus objetivos, a CTA 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.

Em razão da adoção dessas medidas citadas, a partir de junho de 2022, a ANTAQ passou a figurar na 1ª posição no ranking de transparência ativa divulgado por meio do Painel Lei de Acesso à Informação, com todos os 49 (quarenta e nove) quesitos cumpridos plenamente pela ANTAQ, conforme a figura a seguir:

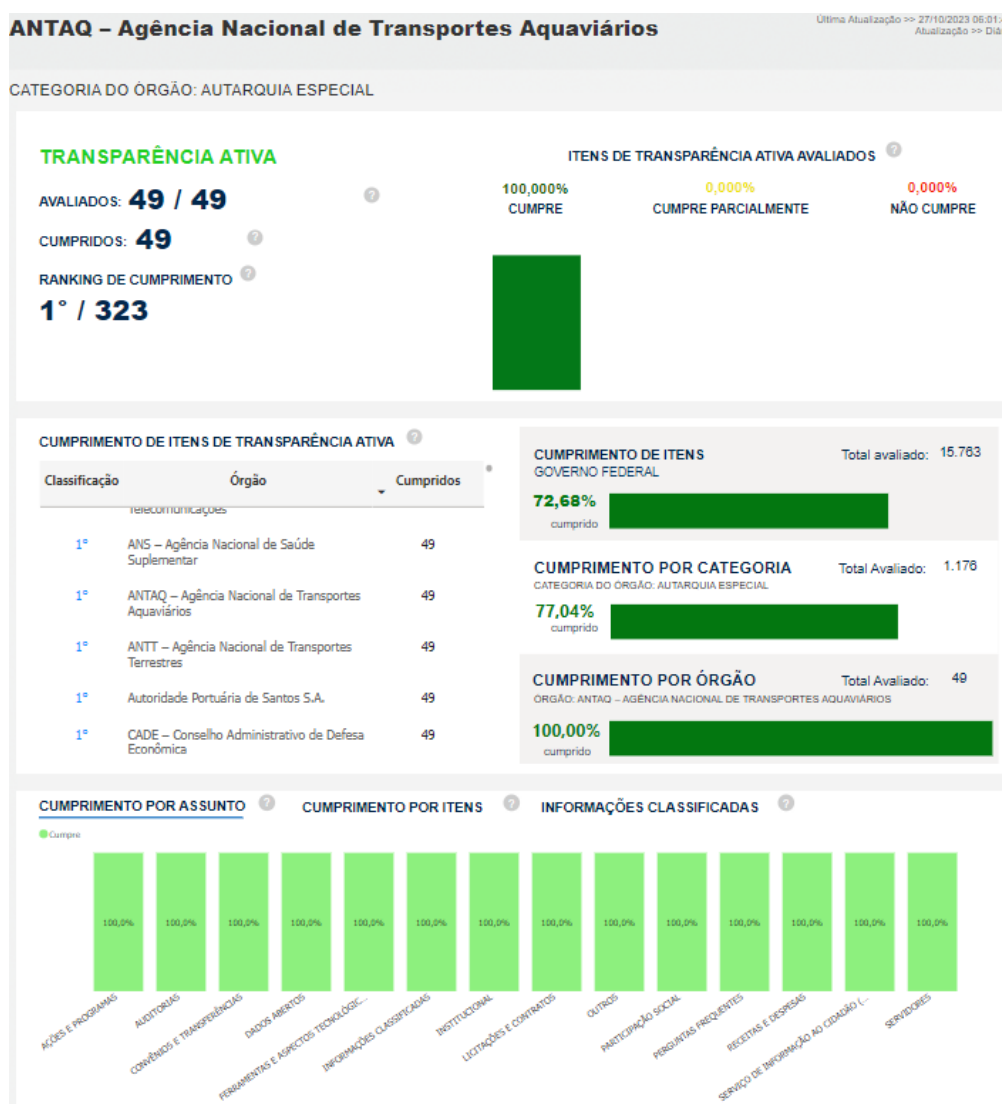


Figura 7 - Painel Lei de Acesso à Informação.



## 4.2. Transparência Passiva

O artigo 9º da Lei de Acesso à Informação – LAI instituiu as demandas de Acesso com objetivo atender e orientar os cidadãos quanto ao acesso das informações produzidas e custodiadas pelo Governo Federal. No âmbito da ANTAQ esta competência é responsabilidade da Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação - CTA, vinculada à Ouvidoria.

A Plataforma Fala.BR é o canal prioritário para recebimento de pedidos de acesso à informação, o portal é gerenciado pela Controladoria Geral da União (CGU) e utilizado por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, conforme a Portaria Interministerial nº 1.254/2015.

Até o 1º trimestre do ano de 2024, a ANTAQ recebeu o total de 105 (cento e cinco) pedidos de acesso à informação, com média de 35 (trinta e cinco) pedidos por mês, figura o 57º lugar no ranking dos 321 (trezentos e vinte e um) órgãos mais demandados neste período, respondeu a 100% pedidos, no tempo médio de resposta de 10,04 dias, é o 109º órgão mais ágil da Administração Pública Federal. Resultado do trabalho em equipe e coordenação de ações das unidades da ANTAQ. Esse resultado contribui de forma efetiva na consolidação de uma imagem de transparência.



Figura 8 - Painel da Lei de Acesso à Informação.



### 4.3. Dados Abertos



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.

A gestão da transparência engloba a abertura de dados da ANTAQ, em consonância com o Plano de Dados Abertos (PDA) ciclo 2023. Essa Ação reforça a transparência ativa da Agência, bem como possibilita o uso dos dados disponíveis pelos cidadãos e empresas interessadas.

A CTA coordena a elaboração e a execução do PDA com a publicação de bases de dados previstas. Atualmente, estão disponíveis as bases: Afretamento, Desempenho Ambiental, Fiscalizações, Movimentação Portuária e Outorgas. A atualização das bases é automática.

No 1º trimestre de 2024, a ANTAQ previu no PDA a abertura da Base de Dados do painel “Outorgas da Navegação” o qual está em tratativas com as Unidades: Superintendência de Outorgas e a Secretaria de Planejamento. Para 2024, estão previstas 10 bases de dados para publicação, com vistas a ampliar o acesso às Bases de Dados da ANTAQ.



Figura 9 - Painel da Lei de Acesso à Informação.



## 5. Considerações Finais

O presente Relatório descreve as atividades da Ouvidoria da Antaq durante o primeiro trimestre do ano de 2024, elaborado a partir das manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços regulados, em conformidade com o disposto no inciso II, art. 14, da Lei de Defesa dos Direitos do Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017), visando ao aprimoramento da gestão pública e a garantia da transparência e do acesso à informação no âmbito da Agência, fazendo cumprir a Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011) e a Política de Dados Abertos (Decreto nº 8.777/2016).

No Relatório foram apresentados, de forma sucinta, problemas identificados nas etapas de análise, suas possíveis causas e propostas de soluções. Foram evidenciados os pontos recorrentes (principais reclamações/denúncias do setor) que ensejam a melhoria dos serviços prestados. Indene de dúvidas que o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas constituem-se instrumentos de avaliação dos serviços, em particular sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões desejados pelos usuários.

O ranking das reclamações e denúncias é liderado pela Tarifa Portuária abusiva: Detention/Sobrestadia de Mercadorias; Tarifa Portuária Abusiva. Espera-se que as providências já adotadas (expansão e facilitação dos canais de comunicação com a Ouvidoria e fortalecimento da fiscalização), assim como medidas cogitadas para um futuro próximo possa minimizar esses registros, trazendo maior eficiência ao atendimento das populações que se utilizam do transporte hidroviário.

Por fim, com o compromisso inerente à atividade de Ouvidoria e que pode ser observado no trabalho ora desenvolvido, espera-se que a análise do presente Relatório possa efetivamente contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela Antaq.

## 6. Bibliografia

- Central de Painéis da Controladoria-Geral da União (CGU);
- Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) de uso obrigatório pela Administração Pública Federal, nos termos do Decreto 9.492/2018;
- Legislação e Normas da CGU/OGU e da Antaq;
- Portal da ANTAQ;
- Relatório Anual da Ouvidoria - anos 2021 e 2022;
- Relatório da Coordenadoria de apoio ao Cidadão de 2023;
- Relatório do 1º Trimestre da Coordenadoria de apoio ao Cidadão;
- Relatório do 1º Semestre da Coordenadoria de apoio ao Cidadão.
- Sistema Eletrônico de Informações (SEI);

