

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS

ANTAQ

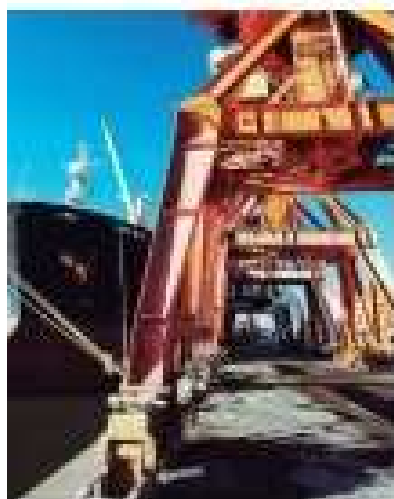




RELATÓRIO DE ENQUETES DO CONSELHO DE USUÁRIOS ANTAQ

CARTA DE SERVIÇOS
2021

CARTA DE SERVIÇOS



CARTA DE SERVIÇOS

A matéria é disciplinada:

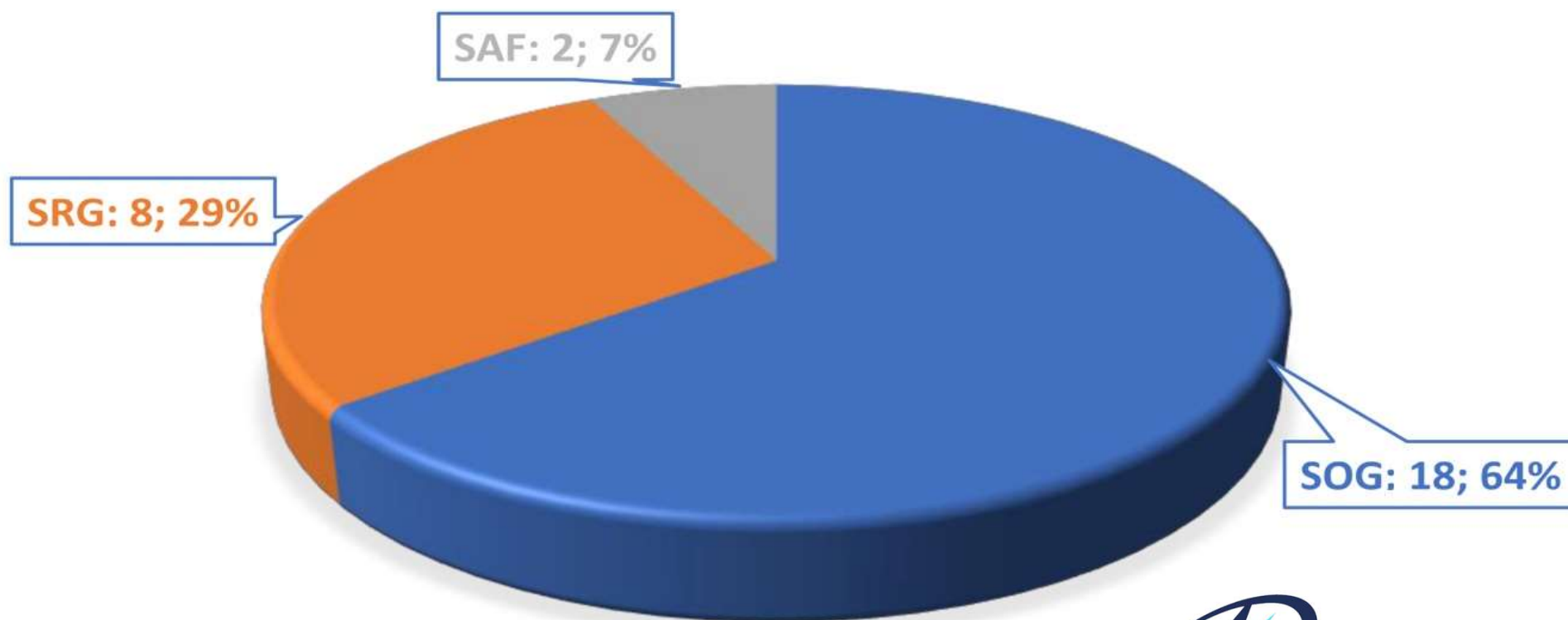
Pela Lei nº 13.460/2017 (dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos e define a atuação das ouvidorias), e em seu art. 7º, dispõe sobre a divulgação da Carta de Serviços, e, posteriormente, pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que regulamentou sua edição e publicação;

Pelo Decreto nº 9.094, de 2017 , §1º, incisos I ao IV, do art.11;

Pela Portaria nº 581-CGU, de 9/03/2021 (Alterada pela Portaria nº 3.126-CGU, de 30/12/2021) - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS PERCENTUAL DE SERVIÇOS CORRESPONDENTE A CADA UORG



CONSELHO DE USUÁRIOS

A Lei 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário, 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.

CONSELHO DE USUÁRIOS

Estratégias de engajamento

- 1) Janeiro/2021 - Frase de engajamento: *"Ajude na melhoria dos serviços prestados pela Antaq, inscreva-se no Conselho de Usuários de Serviços Públicos e participe. Seja um conselheiro! Juntos somos mais fortes. Informações no link <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios>."*;
- 2) Abril/2021 - E-mails encaminhados aos Usuários com convite para compor o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ANTAQ;
- 3) Engajamento da Diretoria Colegiada.

CONSELHO DE USUÁRIOS



RELATÓRIO ENQUETES 2021 CONSELHO DE USUÁRIOS

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:

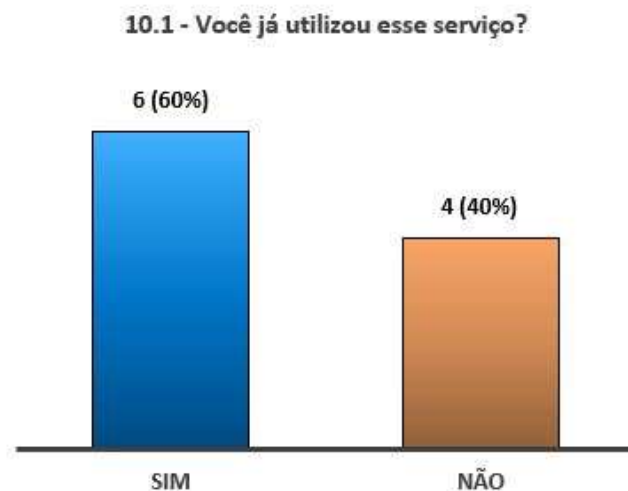


ANÁLISE DAS ENQUETES

10. Registrar na Antaq alteração de frota.

Enquete n° 793 - Qual é a sua opinião a respeito do serviço prestado pela Antaq no registro de alteração de frota?

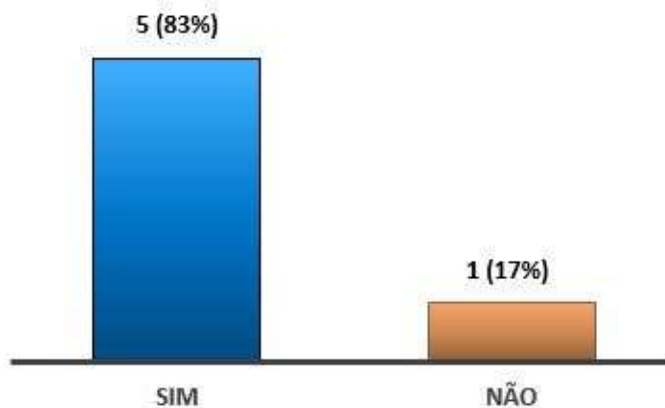
Quantidade de Conselheiros que responderam à enquete: 10



Análise: 10 Conselheiros responderam ao questionamento, 6 (60%) já haviam utilizado o serviço. Sendo assim as demais questões só foram apresentadas aos 6 Conselheiros que afirmaram já terem utilizado o serviço.

ANÁLISE DAS ENQUETES

10.2 - Você teve facilidade para acessar o serviço?

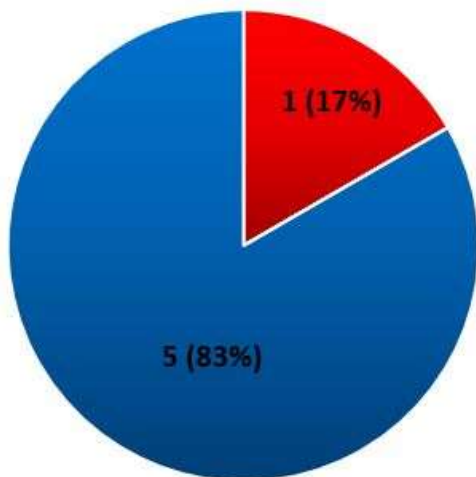


Análise: 6 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 5 Conselheiros afirmaram terem tido facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 83 % e
- 1 Conselheiro afirmou que não teve facilidade para acessar o serviço, correspondendo a 17 %.

ANÁLISE DAS ENQUETES

10.3 - Como foi o atendimento desse serviço?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

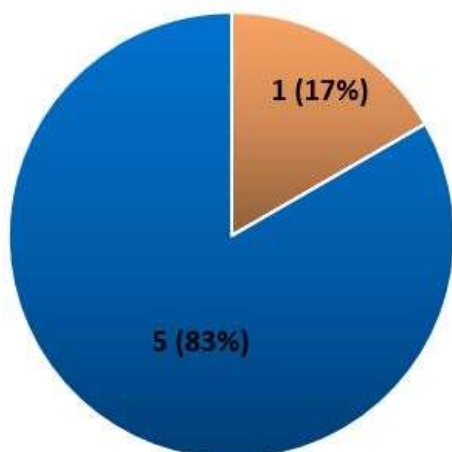
Análise: 6 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliá-lo.

- 5 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), ao atendimento, correspondendo a 83% e
- 1 Conselheiro deu nota 1 (PÉSSIMO), ao atendimento, correspondendo a 17%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,3) MUITO BOM

ANÁLISE DAS ENQUETES

10.4 - Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido?



- 1 – Péssimo
- 2 – Ruim
- 3 – Bom
- 4 – Muito Bom
- 5 – Excelente

Análise: 6 Conselheiros responderam ao questionamento, pois já haviam utilizado o serviço, tendo assim condições de avaliar o tempo para conclusão do pedido.

- 5 Conselheiros deram nota 5 (EXCELENTE), correspondendo a 83% e
- 1 Conselheiro deu nota 2 (RUIM), correspondendo a 17%.

MÉDIA ARITMÉTICA: (4,5) EXCELENTE

CONSELHO DE USUÁRIOS

Estratégia para aumentar a participação dos Conselheiros na Consulta

Novembro/2021- Após a publicação das enquetes – encaminhamento de e-mail aos usuários externos informando sobre a publicação das enquetes e convidando-os a responderem.





NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CONSELHEIROS POR SUPERINTENDÊNCIA de %



SOG

SUPERINTENDÊNCIA
DE OUTORGAS



SAF

SUPERINTENDÊNCIA
ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS



SRG

SUPERINTENDÊNCIA
DE REGULAÇÃO



Obrigada!

Joelma Maria Costa Barbosa
Ouvidora Substituta da Antaq e
Maria Lúcia Rodrigues Lima Teles,
Analista Administrativo da ANTAQ.



https://www.gov.br/antag/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1



Joelma.barbosa@antag.gov.br



(61) 98167-7622

