

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

LUANA MARCELINO
Supervisora

JOELMA PACHECO ARAÚJO
Coordenadora

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet (www.gov.br/cgu) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários

MUNICÍPIO: Brasília - DF

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto N° 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DA AMOSTRA DE MANIFESTAÇÕES: 01/10/20 a 30/09/21

DATA DE EXECUÇÃO: abril a maio de 2022

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei Nº 13.460/2017, Decretos Nº 9.492/2018 e Nº 10.153/2019, e Portaria CGU Nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir dos exames identificou-se:

- Necessidade de adequação da estrutura física da UA aos moldes da Lei Nº 13.460/2017, art. 5º.
- Fragilidades na segurança do acesso às Denúncias e Comunicações na Plataforma Fala.BR.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da ANTAQ as seguintes providências:

- Adequação das instalações físicas da UA, para que estejam em harmonia com a Lei Nº 13.460/2017, art. 5º;
- Revisão dos fluxos e permissões de acessos aos sistemas informatizados utilizados pela UA.
- Geração de extratos na Plataforma Fala.BR, antes do envio das Denúncias/Comunicações às áreas apuratórias.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	7
APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADOS DOS EXAMES.....	12
1. NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA DA UA, AOS MOLDES DA LEI 13.460/17, ART. 5º	
2. FRAGILIDADES NA SEGURANÇA DO ACESSO À PLATAFORMA FALA.BR	13
RECOMENDAÇÕES	15
CONCLUSÃO	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS	15
APÊNDICES.....	16
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	16
A.1 Informações Gerais.....	16
A.2 COMPETÊNCIAS	16
A.3 Equipe e Estrutura Física	21
A.4 Canais de Atendimento.....	22
A.5 Sistemas Informatizados	22
A.6 Fluxo Interno de Tratamento	22
A.7 Carta de Serviços aos Usuários	23
A.8 Dados do Painel Resolveu.....	23
A.9 Conselho de Usuários	25

APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA.....	26
B.1 Introdução	26
B.2 Análise dos Quesitos Avaliados	28
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO.....	32
c.1) Necessidade de adequação da estrutura física da UA, aos moldes da Lei 13.460/17, art. 5º	32
c.2) Fragilidades na segurança do acesso às Denúncias e Comunicações na Plataforma Fala.BR e no Sistema Ouvidoria.	32
c.3. Oportunidades de melhoria no sitio do órgão em aspectos relacionados à Transparência, conforme a Portaria CGU 581/2021, art. 71.	33

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ANTAQ: Agência Nacional de Transportes Aquaviários

CGU: Controladoria-Geral da União

Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

LAI: Lei de Acesso à Informação

QA: Questionário de Avaliação

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 5 I da Lei Nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e a orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Integridade, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto Nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei Nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto Nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo ao seu papel institucional e social no serviço prestado aos usuários, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto N° 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA, além de outras questões com potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei N° 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, interlocuções, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), interlocuções com a UA, dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/10/20 a 30/09/21. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas

em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos, a fim de esclarecer ou complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em questão é a Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários. A Agência foi criada pela Lei nº 10.233/2001, como entidade integrante da administração federal indireta, submetida ao regime autárquico especial, com personalidade jurídica de direito público, independência administrativa, autonomia financeira e funcional, mandato fixo de seus dirigentes, à época, a Agência era vinculada à Secretaria de Portos da Presidência da República. Com a publicação da Lei Nº 13.341/2016 houve a extinção da Secretaria de Portos da Presidência da República, repassando suas atribuições para o Ministério dos Transportes, que passa a se chamar Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil. Em 2019, com a Lei Nº 13.844, esse Ministério passa a se denominar Ministério da Infraestrutura.

A Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ é a 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.

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/ 2019).

De acordo com informações coletadas no sitio da Agência, a Ouvidoria *“atua como canal de acesso direto e permanente do cidadão, intermediando e estreitando seu contato com a ANTAQ, por meio do qual poderá se manifestar com solicitações, reclamações ou denúncias, sugestões ou elogios aos serviços prestados pela ANTAQ ou a atuação de seus agentes, com vistas à aferição e o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos e utilizados pela sociedade.”*

A Ouvidoria tem em sua estrutura hierárquica a o cargo de titular da unidade de Ouvidoria e duas Coordenadorias:

a) Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC, com as seguintes competências:

I - executar as atividades de ouvidoria, zelando pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela Agência;

II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da Agência;

- III - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;
- IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- V - acompanhar a elaboração, implementação e a atualização da Carta de Serviços ao Usuário em coordenação com os gestores competentes de cada área responsável;
- VI - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;
- VII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir eventuais falhas;
- VIII - gerenciar a plataforma Fala.BR; e
- IX - propor normas, demais normativos complementares e instrumentos de gestão referentes a sua área de atuação;

b) Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA, com as seguintes competências:

- I - fomentar a transparência e estimular o controle social da ANTAQ sob as diretrizes da Lei de Acesso à Informação;
- II - supervisionar o tratamento de documentos, processos e informações quanto ao sigilo, de modo a preservar a segurança das informações;
- III - acompanhar as informações publicadas no sítio eletrônico da ANTAQ, visando garantir a integridade, autenticidade e atualidade;
- IV - gerenciar sistemas informatizados de sua esfera de competências;
- V - propor normas, demais normativos complementares e instrumentos de gestão referentes a sua área de atuação; e
- VI - elaborar, submeter para aprovação e acompanhar a execução do Plano de Dados Abertos da ANTAQ.

À época dos trabalhos de avaliação, a Ouvidoria era composta por 10 colaboradores, entre servidores e terceirizados. Segundo declarado, a unidade não apresenta rotatividade frequente de colaboradores e o perfil da equipe é de Especialistas. Todavia, segundo a UA, essa quantidade de colaboradores ainda era insuficiente para o cumprimento da missão institucional, necessitando, em especial, de um servidor especializado para assessorar o dirigente nas atividades de gestão.

Sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do órgão, ele é executado pela Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação - CTA, no âmbito da Ouvidoria da Antaq.

A avaliação periódica da equipe da Ouvidoria é feita, mensalmente, por meio do Programa ANTAQ Pro Atividades, disposto no Programa de Gestão por Resultados – PRG.

As atividades de Ouvidoria são reguladas pela Portaria N° 235-DG-ANTAQ, de 02/07/2019 que institui a Ouvidoria da ANTAQ como canal único de recebimento de todas as manifestações do art. 10 da Lei N° 13.460/2017; e pela Instrução Normativa N° 2, de 26/11/2019 da ANTAQ, que disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria da ANTAQ (com fluxogramas).

A UA possui o Sistema Ouvidoria, um sistema interno utilizado para fazer os encaminhamentos às respectivas Unidades internas da ANTAQ. Entretanto, a Ouvidoria está apresentando o processo de migração de tratamento das demandas para o módulo de tratamento da Plataforma Fala.Br.

A interação entre a Ouvidoria e a alta administração da Agência ocorre por meio da participação na Reunião semanal de Gestores com a autoridade máxima da Agência, periodicamente, ao longo do ano; e nas reuniões do Conselho Estratégico de Governança – CEG, da ANTAQ, instituído pela Portaria N° 278/2019-DG/ANTAQ, na qualidade de ouvinte permanente, conforme deliberado na 6ª Reunião do referido Conselho, realizada em 17/06/2021, publicada no Portal da ANTAQ.

Por fim, a UA possui competência para demandar melhorias e correções no curso das atividades realizadas nas demais Unidades da entidade, no que se refere às questões de ouvidoria.

Do Conselho de Usuários

No que tange a previsão contida na Lei N° 13.460/2017, art. 18 - Do Conselho de Usuários, o Relatório de Gestão/2021 da Unidade registrou que, com a finalidade de incentivar a adesão de conselheiros, a Ouvidoria passou a executar algumas ações no ano de 2021:

- acrescentou ao final das respostas das demandas a seguinte frase: “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.”;
- enviou ofício para as Organizações e Entidades de Classe do Setor Portuário e do Transportes Aquaviários, solicitando aos líderes que divulgassem o Conselho de Usuários aos seus associados e;
- enviou e-mail aos Usuários Externos cadastrados no Sistema SEI, convidando-os a comporem o Conselho de Usuários.

Após isso, a OUV relata que, ao finalizar o ano de 2021 a Agência contava com 85 (oitenta e cinco) conselheiros. Assim, foi dado aos conselheiros o prazo de até o dia 30/12/2021 para responderem a consulta.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir, são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Agência Nacional de Transportes Aquaviários.

I. Necessidade de adequação da estrutura física da UA, aos moldes da Lei 13.460/17, art. 5º

Questionada sobre a adequabilidade da estrutura física a UA informou que não é suficiente, pois não oferece um espaço funcional para toda a equipe.

Atualmente, a Ouvidoria está situada no andar térreo do edifício onde se localiza a sede da ANTAQ, sito na SEPN Quadra 514 Conjunto E Edifício ANTAQ, Asa Norte, Brasília - DF 70760-545 SEPN, Brasília - DF, 70760-545.

Buscando essa melhoria, a Ouvidoria diligenciou junto a Diretoria da ANTAQ no sentido de ser reestruturado ou realocado o espaço físico da Ouvidoria, de modo a comportar um espaço qualificado e funcional, adequado para os serviços inerentes a essa Unidade.

Sobre o tema, cabe destacar que a Lei Nº 13.460/2017, art. 5º, prevê:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes: (...)

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento; (..)

O Decreto Nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, art. 6º, impõe:

Art. 9º As unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal implantarão medidas necessárias para o recebimento, a triagem e o encaminhamento das denúncias e para a proteção das informações recebidas.

Parágrafo único. As unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal disporão de instalações e de meios adequados para que os procedimentos de atendimento da denúncia obedeçam às salvaguardas das informações previstas neste Decreto.

Portanto, a adequabilidade das instalações físicas não se relaciona apenas ao bem estar da equipe da Ouvidoria, mas principalmente dos usuários dos serviços, os quais devem ter, por exemplo, uma sala reservada para o relato de denúncias e obtenção de informações.

2. Fragilidades na segurança do acesso à Plataforma Fala.BR

Ao ser questionada se todos os integrantes da Ouvidoria (servidores efetivos, não efetivos e terceirizados) tinham acesso a todos os sistemas necessários para realizar as atividades, a resposta foi positiva, informando que o perfil de todos os colaboradores era de “Gestor”. Indagou-se também sobre quem possuía acesso às denúncias. A UA informou que Ouvidoria possui uma Coordenadoria especializada no tratamento dessas manifestações, a Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC e que somente servidores efetivos que acessam e realizam o tratamento dessa tipologia.

Todavia, em teste realizado, verificou-se que há o acesso de colaboradores terceirizados a Denúncias e Comunicações.

Inicialmente, cumpre apontar que a segregação de funções e diferenças nos níveis de acesso são premissas para a segurança das atividades e das informações. Como exposto a seguir, a Lei Nº 13.460/2017 dispõe que a tecnologia deve atuar como ferramenta para melhores condições de compartilhamento das informações, atuando como instrumento para otimizar o nível de segurança das informações sensíveis.

A Lei Nº 13.460/2017, art. 5º, prevê:

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

(...)

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

Em que pese não exista proibição de que ocorra o acesso por terceirizados, esse grupo de colaboradores tende a ser mais rotativo nas unidades, exigindo do órgão a adoção de uma política de gestão de riscos e controles internos. Nesse sentido, a Plataforma Fala.BR, por exemplo, disponibiliza perfis como Atendente, Cadastrador, Colaborador, Gestor, Observador e Respondente. Todos os perfis possuem diferenças no nível de acesso, não necessitando que todos possuam ao perfil de “Gestor”.

Em testes realizados em 10 denúncias, não se verificou, no campo “Histórico de Ações” a geração de extratos para envio às áreas responsáveis pela apuração, e como mencionado acima, houve a visualização por colaboradores terceirizados.

Cabe registra que o art. 32 § 2º da Portaria CGU N° 581, estabelece:

Art. 35. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto N° 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e

II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

I - produção de extrato;

II - produção de versão tarjada; e

III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem

Sobre a previsão do Decreto N° 10.153, de 3 de dezembro de 2019, art. 6º, § 3, qual seja, existência de controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia, a UA à época dos exames utilizava o Sistema Ouvidoria, que não registrava o acesso dos agentes públicos às denúncias. Todavia, quando da conclusão deste Relatório Final a UA declarou ter **migrado integralmente, no início do 2º semestre deste ano, para a Plataforma Fala.BR.** na qual são tratadas, analisadas e tramitadas todas as manifestações encaminhadas à Unidade.

Portanto, os testes apontaram fragilidades no tocante aos tipos de perfis de acesso aos sistemas, ao acesso à denúncia por terceirizados, à ausência de geração de extratos na Plataforma Fala.BR nas denúncias examinadas.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários:

- a) Adoção de providências para que as instalações físicas que estejam em harmonia com a Lei N° 13.460/2017, art. 5°.
- b) Revisão dos fluxos e permissões de acessos aos sistemas informatizados utilizados pela UA.
- c) Geração de extratos na Plataforma Fala.BR, antes do envio das Denúncias/Comunicações às áreas apuratórias.

CONCLUSÃO

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

A partir do relato da Unidade, indica-se que a **ANTAQ** necessita de instalações adequadas à boa execução das atividades de ouvidoria, atendendo, em especial, necessidades de atendimento reservado aos usuários, quando necessário, em atendimento da Lei N° 13.460/2017, art. 5°. Além disso, a presente avaliação constatou que a Ouvidoria pode otimizar a segurança nos acessos realizados às Denúncias/Comunicações, de modo a potencializar a proteção não apenas ao denunciante, mas a todas as informações sensíveis.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são a manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; a promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*.

Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório descreve o trabalho de avaliação das atividades da Ouvidoria da ANTAQ no ano de 2020/21. Os trabalhos realizados por esta Coordenação-Geral de Orientação

e Acompanhamento de Ouvidorias - CGOUV visam a promover a qualidade no atendimento ao cidadão, e, como já exposto, a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA, está atendendo ao seu papel institucional e social no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Este Relatório tem caráter recomendativo e será submetido ao Ouvidor-Geral da União e posteriormente publicado.

Desse modo, cumpre afirmar que a Ouvidoria-Geral da União se coloca à disposição para melhor atender aos usuários, visando a contribuir para a eficácia, eficiência, qualidade na prestação do serviço, à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, além da supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da Administração indireta
Data de criação da Ouvidoria	Ouvidoria da ANTAQ foi instituída pela Lei de Criação da ANTAQ Nº 10.233, de 05/06/2001
E-mail	ouvidoria@antaq.gov.br
Página na Internet	www.gov.br/antaq
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR
Endereço	SEPN Quadra 514 conjunto "E" Edifício ANTAQ – CEP: 70.760-545 – Asa Norte Brasília/DF
Telefone	Telefones: 2029-6575
Ouvidor	Joelma Maria Costa Barbosa Nomeada em 25/02/22.

A.2 Competências

A Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ), integrante da Administração Pública federal indireta, foi criada pela Lei 10.233/2001, tem com atribuição (art.27):

I - promover estudos específicos de demanda de Transportes Aquaviários e de atividades portuárias;

- II – promover estudos aplicados às definições de tarifas, preços e fretes, em confronto com os custos e os benefícios econômicos transferidos aos usuários pelos investimentos realizados;
- III - propor ao Ministério dos Transportes o plano geral de outorgas de exploração da infraestrutura aquaviária e de prestação de serviços de Transportes Aquaviários;
- IV – elaborar e editar normas e regulamentos relativos à prestação de serviços de transporte e à exploração da infraestrutura aquaviária e portuária, garantindo isonomia no seu acesso e uso, assegurando os direitos dos usuários e fomentando a competição entre os operadores;
- V – celebrar atos de outorga de permissão ou autorização de prestação de serviços de transporte pelas empresas de navegação fluvial, lacustre, de travessia, de apoio marítimo, de apoio portuário, de cabotagem e de longo curso, observado o disposto nos art. 13 e 14, gerindo os respectivos contratos e demais instrumentos administrativos;
- VI – reunir, sob sua administração, os instrumentos de outorga para exploração de infraestrutura e de prestação de serviços de Transportes Aquaviários celebrados antes da vigência desta Lei, resguardando os direitos das partes;
- VII - promover as revisões e os reajustes das tarifas portuárias, assegurada a comunicação prévia, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, ao poder concedente e ao Ministério da Fazenda;
- VIII – promover estudos referentes à composição da frota mercante brasileira e à prática de afretamentos de embarcações, para subsidiar as decisões governamentais quanto à política de apoio à indústria de construção naval e de afretamento de embarcações estrangeiras;
- IX – [\(VETADO\)](#)
- X – representar o Brasil junto aos organismos internacionais de navegação e em convenções, acordos e tratados sobre Transportes Aquaviários, observadas as diretrizes do Ministro de Estado dos Transportes e as atribuições específicas dos demais órgãos federais;
- XI – [\(VETADO\)](#)
- XII – supervisionar a participação de empresas brasileiras e estrangeiras na navegação de longo curso, em cumprimento aos tratados, convenções, acordos e outros instrumentos internacionais dos quais o Brasil seja signatário;
- XIII – [\(VETADO\)](#)
- XIV - estabelecer normas e padrões a serem observados pelas administrações portuárias, concessionários, arrendatários, autorizatários e operadores portuários, nos termos da Lei na qual foi convertida a [MP Nº 595, de 6 de dezembro de 2012](#);
- XV - elaborar editais e instrumentos de convocação e promover os procedimentos de licitação e seleção para concessão, arrendamento ou autorização da exploração de portos organizados ou instalações portuárias, de acordo com as diretrizes do poder concedente, em obediência ao disposto na Lei na qual foi convertida a Medida Provisória nº 595, de 6 de dezembro de 2012”;
- XVI - cumprir e fazer cumprir as cláusulas e condições dos contratos de concessão de porto organizado ou dos contratos de arrendamento de instalações portuárias quanto à manutenção e reposição dos bens e equipamentos reversíveis à União de que trata o inciso VIII do caput do art. 5o da Lei na qual foi convertida a Medida Provisória nº 595, de 6 de dezembro de 2012”;

XVII - autorizar projetos e investimentos no âmbito das outorgas estabelecidas, encaminhando ao Ministro de Estado dos Transportes ou ao Secretário Especial de Portos, conforme o caso, propostas de declaração de utilidade pública;

XVIII – ([VETADO](#))

XIX – estabelecer padrões e normas técnicas relativos às operações de Transportes Aquaviários de cargas especiais e perigosas;

XX – elaborar o seu orçamento e proceder à respectiva execução financeira.

XXI - fiscalizar o funcionamento e a prestação de serviços das empresas de navegação de longo curso, de cabotagem, de apoio marítimo, de apoio portuário, fluvial e lacustre;

XXII - fiscalizar a execução dos contratos de adesão das autorizações de instalação portuária de que trata o art. 8º da Lei na qual foi convertida a

XXIII - adotar procedimentos para a incorporação ou desincorporação de bens, no âmbito das outorgas;

XXIV - autorizar as empresas brasileiras de navegação de longo curso, de cabotagem, de apoio marítimo, de apoio portuário, fluvial e lacustre, o afretamento de embarcações estrangeiras para o transporte de carga, conforme disposto na [Lei no 9.432, de 8 de janeiro de 1997](#);

XXV - celebrar atos de outorga de concessão para a exploração da infraestrutura aquaviária, gerindo e fiscalizando os respectivos contratos e demais instrumentos administrativos;

XXVI - fiscalizar a execução dos contratos de concessão de porto organizado e de arrendamento de instalação portuária, em conformidade com o disposto na Lei na qual foi convertida a [Medida Provisória Nº 595, de 6 de dezembro de 2012](#);

XXVII - (revogado).

XXVIII - publicar os editais, julgar as licitações e celebrar os contratos de concessão, precedida ou não de execução de obra pública, para a exploração de serviços de operação de eclusas ou de outros dispositivos de transposição hidroviária de níveis situados em corpos de água de domínio da União.

XXIX - regulamentar outras formas de ocupação e exploração de áreas e instalações portuárias não previstas na legislação específica.

XXX - fomentar a competição e tomar as medidas necessárias para evitar práticas anticoncorrenciais, especialmente no tocante à má-fé na oferta de embarcações que não atendam adequadamente às necessidades dos afretadores na hipótese prevista [no inciso I do caput do art. 9º da Lei Nº 9.432, de 8 de janeiro de 1997](#).

§ 1º No exercício de suas atribuições a ANTAQ poderá:

I – firmar convênios de cooperação técnica e administrativa com órgãos e entidades da Administração Pública Federal, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, tendo em vista a descentralização e a fiscalização eficiente das outorgas;

II - participar de foros internacionais, sob a coordenação do Poder Executivo; e

III - firmar convênios de cooperação técnica com entidades e organismos internacionais.

§ 2o A ANTAQ observará as prerrogativas específicas do Comando da Marinha e atuará sob sua orientação em assuntos de Marinha Mercante que interessarem à defesa nacional, à segurança da navegação aquaviária e à salvaguarda da vida humana no mar, devendo ser consultada quando do estabelecimento de normas e procedimentos de segurança que tenham repercussão nos aspectos econômicos e operacionais da prestação de serviços de Transportes Aquaviários.

Unidades Regionais

- Unidade Regional de Belém - UREBL
- Unidade Regional de Corumbá - URECO
- Unidade Regional de Florianópolis - UREFL
- Unidade Regional de Fortaleza - UREFT
- Unidade Regional de Manaus - UREMN
- Unidade Regional de Porto Alegre - UREPL
- Unidade Regional de Curitiba - URECB
- Unidade Regional de Porto Velho - UREPV
- Unidade Regional de Recife - URERE
- Unidade Regional do Rio de Janeiro - URERJ
- Unidade Regional de Salvador - URESV
- Unidade Regional de São Luís - URESL
- Unidade Regional de São Paulo - URESP
- Unidade Regional de Vitória - UREVT

A estrutura do ANTAQ foi regulada pelo Resolução N° 3.585/2014, a qual aprova o Regimento Interno da unidade. A Ouvidoria está inserida nos órgãos de Suporte à Decisão da ANTAQ. Os artigos 37 e 38 do Regimento Interno preveem:

À Ouvidoria compete:

I - receber, examinar e encaminhar as manifestações dos cidadãos, a partir de pedidos de informações, reclamações e de esclarecimentos afetos à esfera de competência da ANTAQ, buscar soluções e responder diretamente aos interessados;

II - disponibilizar informações gerenciais semestrais ou quando a Diretoria julgar oportuno, que contribuam para a melhoria do desempenho e da imagem da ANTAQ;

III - identificar situações de necessidade de aperfeiçoamento do serviço público e atuar junto aos setores competentes para a adoção de procedimentos de melhoria da qualidade na sua prestação;

IV - proporcionar maior transparência das ações da ANTAQ; e

V - interagir com as demais unidades de ouvidoria da administração pública para melhoria das técnicas de gestão de informações e respostas aos cidadãos;

VI - manter atualizado o conteúdo dos sítios eletrônicos da Agência, inclusive redes sociais e a rede interna (intranet), relacionado à sua esfera de atuação, interagindo com o Gabinete da Diretoria-Geral, a Secretaria de Tecnologia da Informação e, quando couber, com a Assessoria de Comunicação Social;

VI - manter atualizado o conteúdo dos sítios eletrônicos da Agência, inclusive redes sociais e a rede interna (intranet), relacionado à sua esfera de atuação, interagindo com o Gabinete da Diretoria-Geral, a Secretaria de Tecnologia da Informação e, quando couber, com a Assessoria de Comunicação e Relações Institucionais;

VIII - instruir respostas a consultas inerentes à sua esfera de atuação.

IX - Fomentar a transparência e estimular o controle social da ANTAQ sob as diretrizes da Lei de Acesso à Informação, com o apoio das demais unidades

organizacionais; (Incluído pela Resolução Nº 60-ANTAQ, de 11 de novembro de 2021).

X - Elaborar, submeter para aprovação e acompanhar a execução do Plano de Dados Abertos da ANTAQ;

Art. 38. São competências do Ouvidor:

I - receber pedidos de informação, esclarecimentos, reclamações, denúncias e sugestões, relativos à qualidade dos serviços de Transportes Aquaviários e de exploração portuária e aquaviária, encaminhando-os, se for o caso, às áreas competentes para as providências necessárias e acompanhando-os até a respectiva conclusão; e

II - responder diretamente aos autores dos pedidos.

III - Exercer o papel de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

Cumprido registrar que as Agências Reguladoras são disciplinadas pela Lei Nº 13.848/2019, da qual, destaca-se:

Art. 22. Haverá, em cada agência reguladora, I (um) ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.

§ 1º São atribuições do ouvidor:

I - Zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência;

II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência;

III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência.

§ 2º O ouvidor terá acesso a todos os processos da agência reguladora.

§ 3º O ouvidor deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado ou confidencial.

§ 4º Os relatórios do ouvidor deverão ser encaminhados ao conselho diretor ou à diretoria colegiada da agência reguladora, que poderá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

§ 5º Os relatórios do ouvidor não terão caráter impositivo, cabendo ao conselho diretor ou à diretoria colegiada deliberar, em última instância, a respeito dos temas relacionados ao setor de atuação da agência reguladora.

§ 6º Transcorrido o prazo para manifestação do conselho diretor ou da diretoria colegiada, o ouvidor deverá encaminhar o relatório e, se houver, a respectiva manifestação ao titular do ministério a que a agência estiver vinculada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgá-los no sítio da agência na internet.

Art. 23. O ouvidor será escolhido pelo Presidente da República e por ele nomeado, após prévia aprovação do Senado Federal, nos termos da [alínea “f” do inciso III do art. 52 da Constituição Federal](#), devendo não se enquadrar nas hipóteses de inelegibilidade previstas no inciso I do caput do art. 1º da [Lei Complementar Nº 64, de 18 de maio de 1990](#), e ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos, ou no campo específico de atuação da agência reguladora.

§ 1º O ouvidor terá mandato de 3 (três) anos, vedada a recondução, no curso do qual somente perderá o cargo em caso de renúncia, condenação judicial transitada em julgado ou condenação em processo administrativo disciplinar.

§ 2º É vedado ao ouvidor ter participação, direta ou indireta, em empresa sob regulação da respectiva agência reguladora.

§ 3º O processo administrativo contra o ouvidor somente poderá ser instaurado pelo titular do ministério ao qual a agência está vinculada, por iniciativa de seu ministro ou do Ministro de Estado da Controladoria-Geral da União, em decorrência de representação promovida pelo conselho diretor ou pela diretoria colegiada da respectiva agência.

§ 4º Ocorrendo vacância no cargo de ouvidor no curso do mandato, este será completado por sucessor investido na forma prevista no caput, que exercerá o cargo pelo prazo remanescente, admitida a recondução se tal prazo for igual ou inferior a 2 (dois) anos.

Art. 24. O ouvidor contará com estrutura administrativa compatível com suas atribuições e com espaço em canal de comunicação e divulgação institucional da agência.

A.3 Equipe e Estrutura Física

A força de trabalho da Ouvidoria é composta por 10 colaboradores, incluindo a ouvidora, tendo um perfil especialista.

A estrutura física (instalações), conforme declaração da OUV no Questionário, não oferece um espaço funcional para toda a equipe. Todavia, os equipamentos e os sistemas informatizados do órgão/entidade são, segundo a OUV, são adequados ao serviço.

A.4 Canais de Atendimento

No site da Ouvidoria do ANTAQ foram localizados os seguintes canais de atendimento para os cidadãos:

- **Central de Atendimento telefônico:** 0800-6445001 – Atendimento das 8:00 às 20:00, com secretária eletrônica após este horário, em finais de semana e feriados.
- **Correspondência:** SEPN Quadra 514 conjunto “E” Edifício ANTAQ – CEP: 70.760-545 – Asa Norte Brasília/DF
- **Internet – Formulário Eletrônico** (acesso ao Fala.Br)
- **E-mails:** ouvidoria@antag.gov.br ; cac@antag.gov.br (Coordenadoria de Apoio ao Cidadão - CAC) e ouvidoria.interno@antag.gov.br (apenas para servidores, empregados públicos e demais colaboradores da ANTAQ)
- **Whatsapp Denúncia.** No site existe um QR Code, que ao ser lido, direciona o usuário para “iniciar uma conversa” pelo Aplicativo.



A.5 Sistemas Informatizados

A UA utilizava à época dos exames a Plataforma Fala.BR e o Sistema Ouvidoria. Este último era um Sistema Interno utilizado para fazer os encaminhamentos às respectivas Unidades Organizacionais da ANTAQ. Entretanto, a Ouvidoria até o final dos trabalhos migrou o tratamento das demandas para o módulo de tratamento da Plataforma Fala.Br.

A.6 Fluxo Interno de Tratamento

A Ouvidoria à época dos exames, a UA recebia as demandas pela Plataforma Fala.BR e efetuava a análise e tratamento destas, nessa mesma Plataforma. Quando era necessárias informações que demandavam a audiência de outras Unidades Técnicas, a manifestação era encaminhada por meio do Sistema Ouvidoria (Sistema Interno da Ouvidoria), e, após examinada a questão objeto da manifestação, a unidade a devolve, pelo Ouvidoria, com a resposta a ser endereçada ao usuário. Essa resposta é encaminhada pela Ouvidoria.

A.7 Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública e visa a informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os padrões de atendimento estabelecidos.

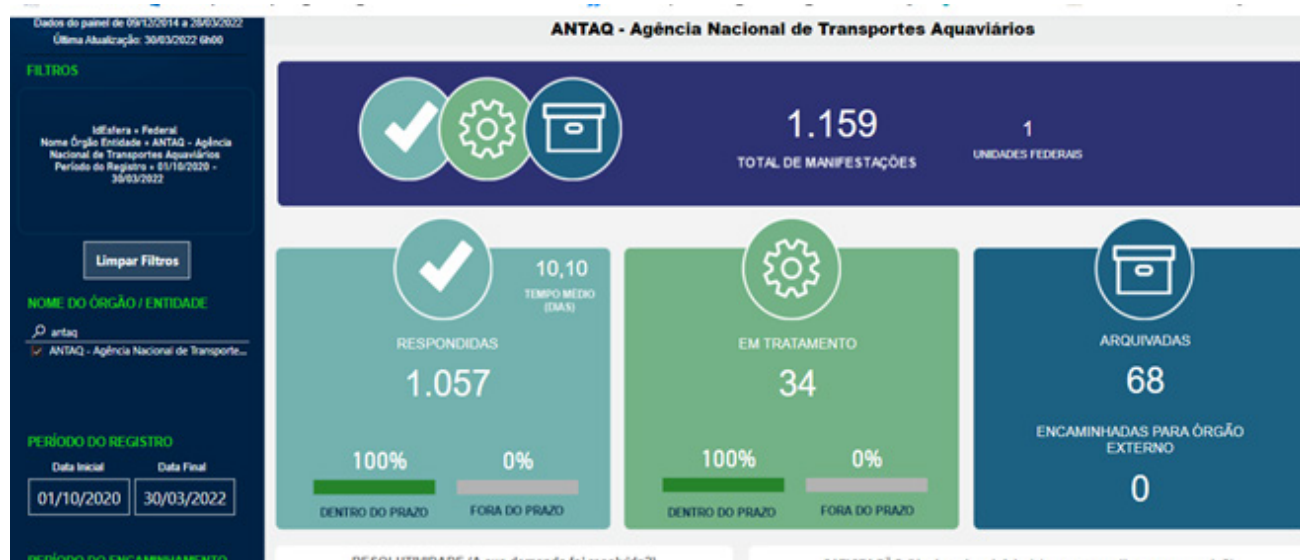
A carta de Serviços da Unidade foi atualizada em 14 de março/22 e está disponível no link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-transportes-aquaviarios>. As informações estão organizadas pela DESCRIÇÃO DO SERVIÇO, os CANAIS DE ACESSO e a DOCUMENTAÇÃO necessária para a obtenção do serviço desejado e o detalhamento dos RITOS e PRAZOS envolvidos no processo.

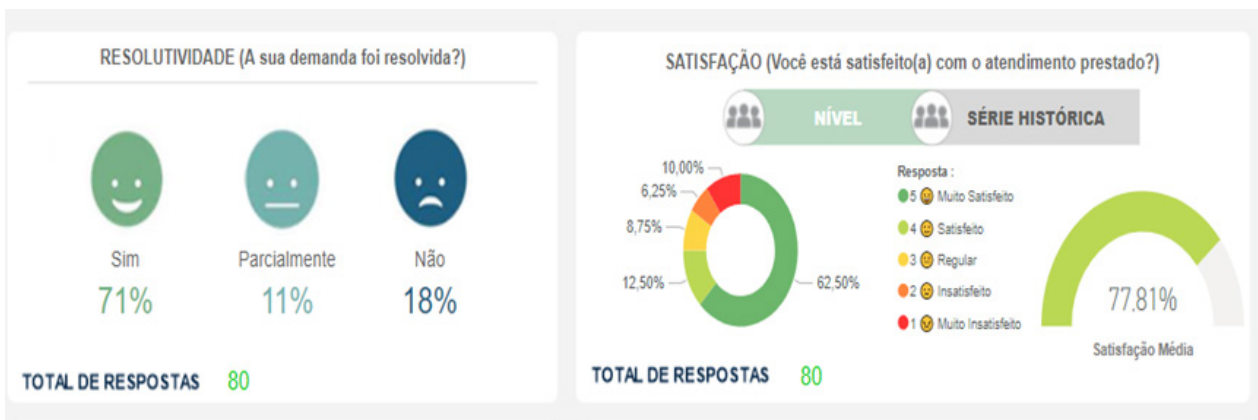
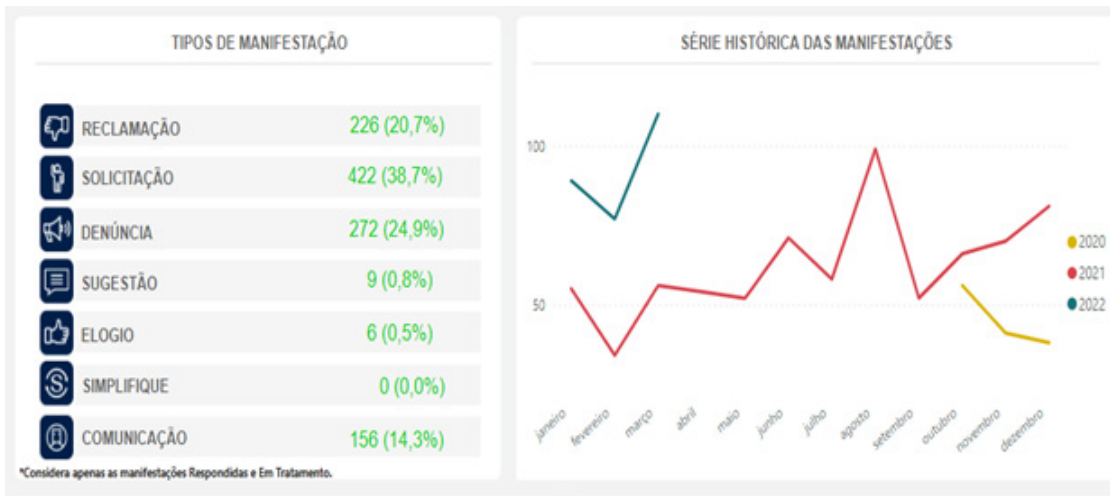
A carta de serviços da Agência é atualizada anualmente e a UA participa desse processo.

A.8 Dados do Painel Resolveu

O “Painel Resolveu?” é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no site <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados oriundos do “Painel Resolveu?” considerando a entidade como ANTAQ - Agência Nacional de Transportes Aquaviários no período de 01/10/20 até 31/09/21:





A.9 Conselho de Usuários

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi criado pela [Lei nº 13.460/2017](#) - 'Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos e tem por objetivo a busca de constante avaliação do serviço público prestado pelos órgãos da Administração Pública Federal.

Em visita ao sitio da ANTAQ, verifica-se que existe a divulgação bem como a Unidade relata que as seguintes UORGs que detêm competência sobre os serviços são: Superintendência de Outorgas - SOG (18 serviços); Superintendência de Regulação - SRG (8 serviços); Superintendência de Administração e Finanças - SAF (3 serviços); e Superintendência de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais - SFC (1 serviço).



Em julho de 2021, em consonância a Ouvidoria publicou as primeiras enquetes na Plataforma do Conselho de Usuários, a fim de que os conselheiros avaliassem os serviços da Antaq.

As questões, elaboradas por esta Ouvidoria, em acordo com as UORGs responsáveis pelos serviços, foram as seguintes, para todos os 28 serviços:

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/ 2/ 3/ 4/ 5*
4. *Qual é sua avaliação em relação ao tempo para conclusão (realização) do seu pedido? 1/ 2/ 3/ 4/ 5*
5. *Deixe aqui sua sugestão para melhoria do serviço (texto dissertativo).*

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, comunicação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

B.I Introdução

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei Nº 13.460/2017 e Decreto Nº 9.492/18; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação no Plataforma Fala.BR não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do “Painel Resolveu?”. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa –, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto Nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto Nº 9.492/2018. Ademais, a Lei Nº 13.460/2017 em seu arts. 5º, impõe que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de dez perguntas elencadas abaixo:

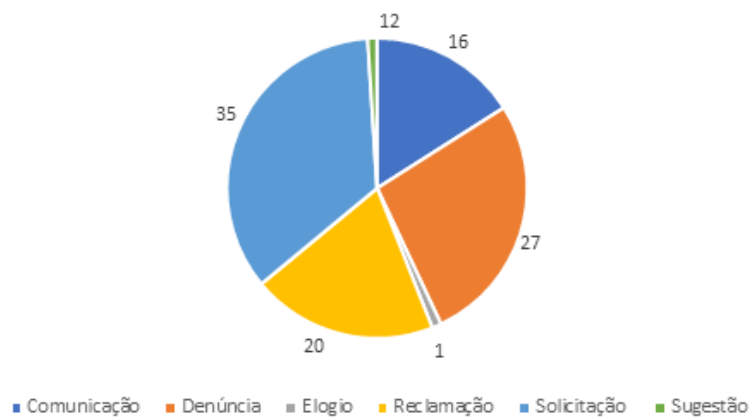
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?
3. As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?
4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?

5. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?
6. A resposta da denúncia apta contém informação sobre o encaminhamento realizado e/ou as providências adotadas?
7. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
8. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
9. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
10. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

Pelo exposto, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela Unidade Avaliada – UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2020/2021 constantes do Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/10/20 a 30/09/21. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

No total de manifestações recebidas pelo ANTAQ no período de 01/10/2020 a 30/09/21, foram extraídas 100 manifestações (excluindo as arquivadas), sendo brevemente esboçadas a seguir:

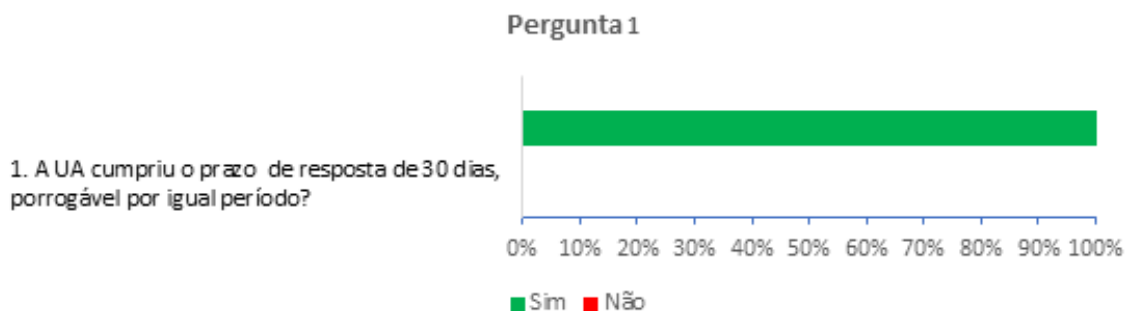
Distribuição por Tipo de Manifestação



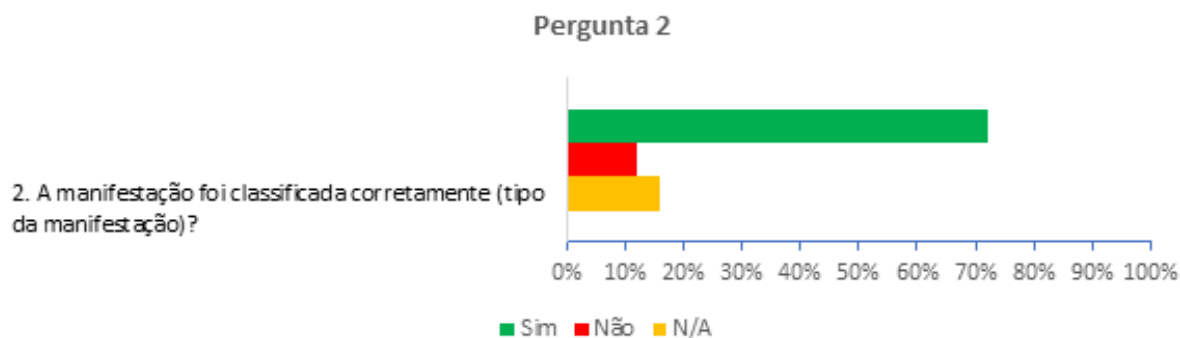
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	16
Denúncia	27
Elogio	1
Reclamação	20
Solicitação	35
Sugestão	1
Soma	100

B.2 Análise dos Quesitos Avaliados

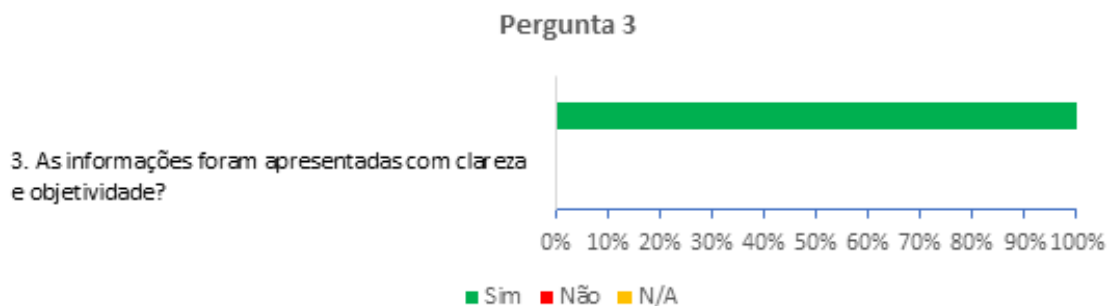
Conforme análise das manifestações, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com doze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir¹.



Sobre o prazo de resposta, a UA respondeu a 100% das manifestações no período regular.

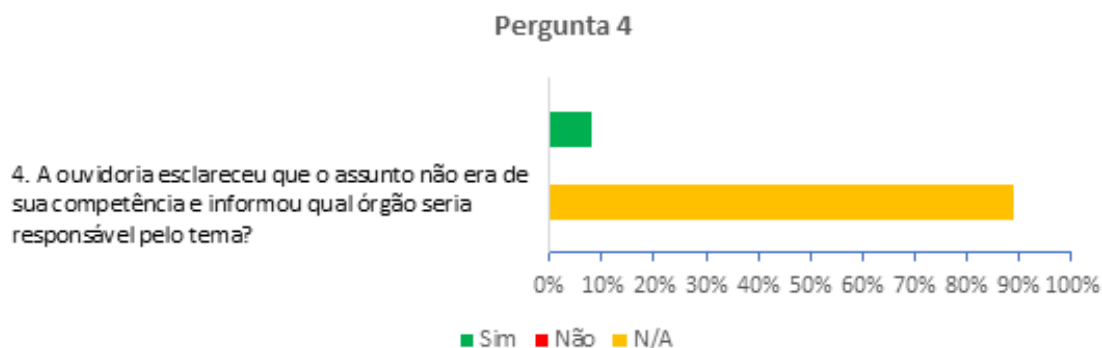


No que se refere a classificação adequada da tipologia, a unidade obteve um percentual de 72%. Os 12% “Não” referem-se aos casos em que a tipologia Reclamação foi classificada como Denúncia indevidamente. O N/A, 16% referem se às Comunicações, em que não é permitida reclassificação pela ouvidoria.

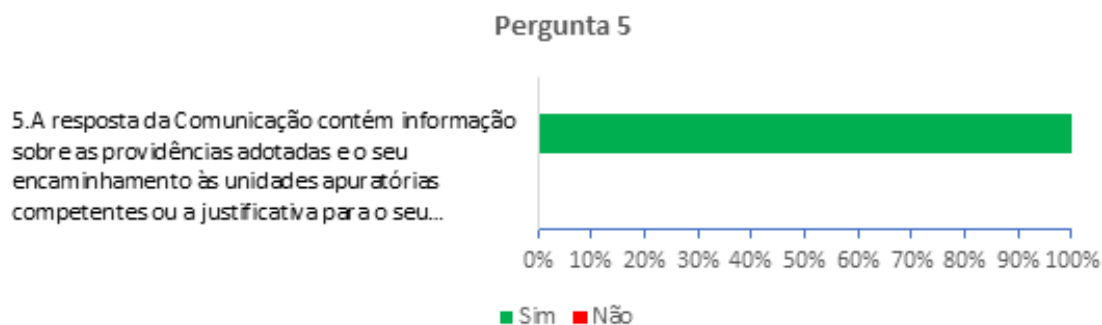


¹. Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

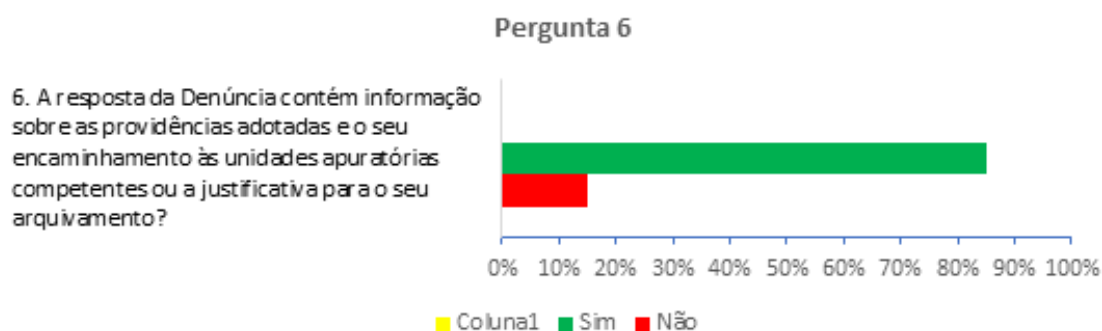
Sobre a clareza e objetividade das respostas, a UA, em geral, forneceu os esclarecimentos, o número do processo administrativo instaurado para a apuração, quando era o caso e orientava sobre como o cidadão poderia acompanhar a demanda. Assim, somou o percentual de 100% de adequação.



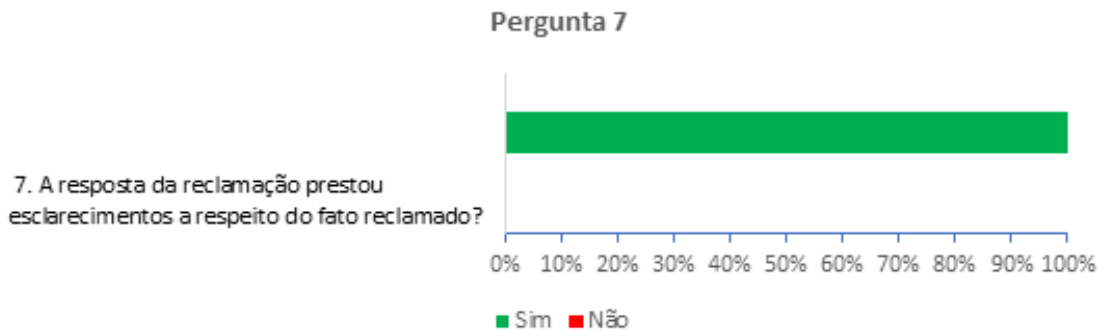
No gráfico da Pergunta 4, observa-se que em 89% das manifestações examinadas os assuntos das manifestações eram de competência da ANTAQ e, portanto, enquadram-se no discriminante N/A. Nas demais manifestações, 11%, houve a informação de que a demanda não era de competência da agência e a respectiva orientação ao usuário.



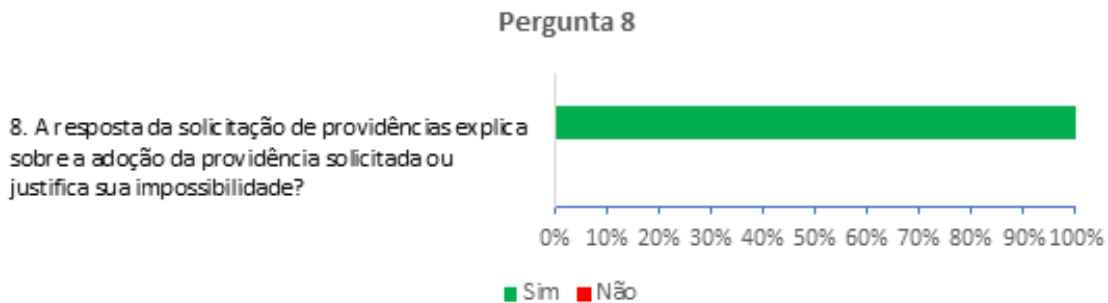
As respostas às 16 Comunicações constantes da amostra, 100% do grupo, apresentaram as providências com a respectiva resposta conclusiva.



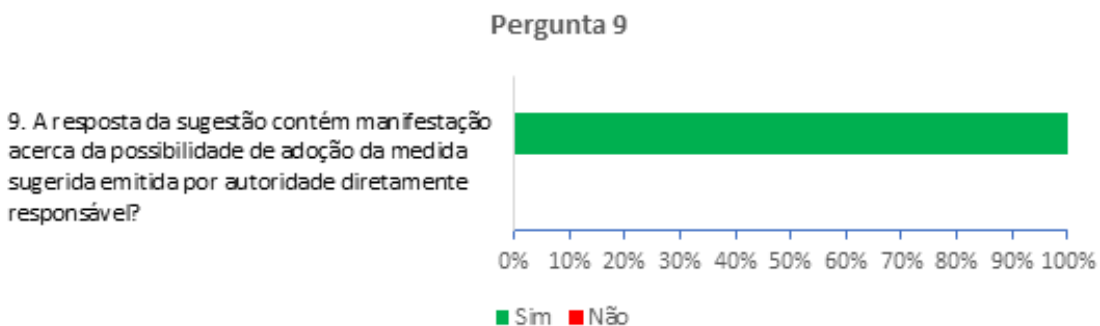
O gráfico da Pergunta 6 demonstra que 85% das Denúncias receberam o tratamento adequado. Todavia, houve a classificação de 4 reclamações equivocadamente como denúncia, gerando um total de 15% de tratamento parcialmente adequado.



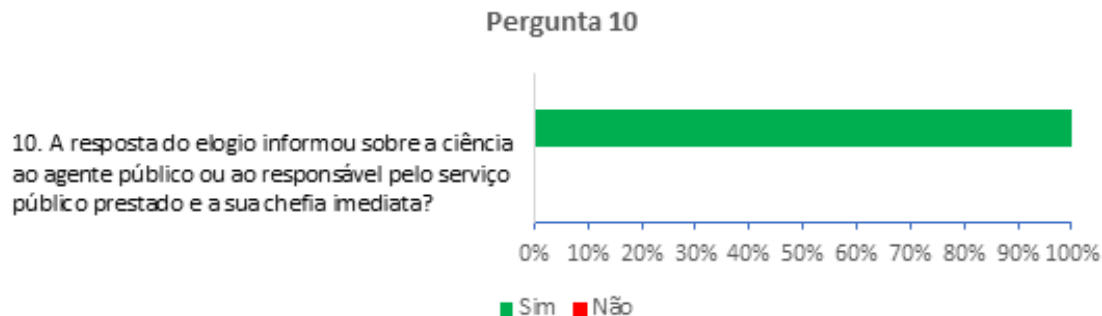
Em que pese terem sido prestados os devidos esclarecimentos, cabe ressaltar que em duas manifestações as Reclamações foram classificadas equivocadamente como denúncia.



A UA apresentou um bom desempenho no atendimento ao usuário no que tange às respostas relativas as solicitações de providências. Todas foram respondidas regularmente, atingindo um percentual de 100%.

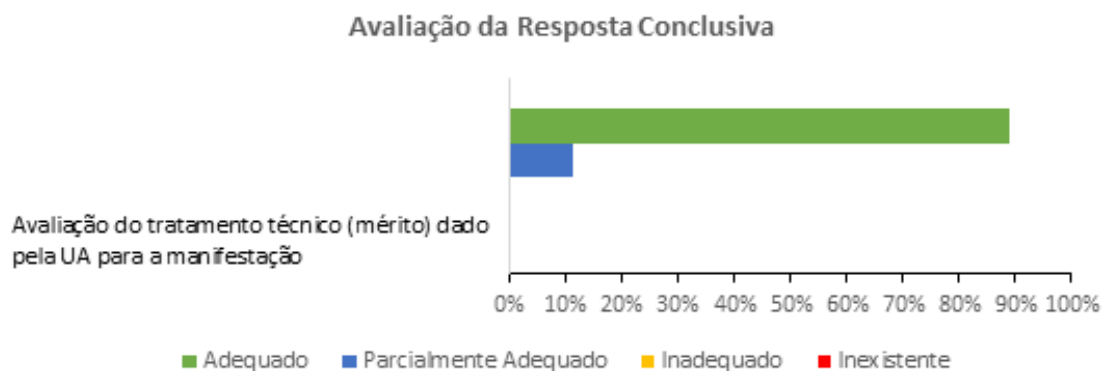


O gráfico da Pergunta 9 demonstra que a única Sugestão que compôs a amostra, teve como resposta a informação de que a proposta apresentada já estava em fase de atualização.



No tratamento do elogio, a Ouvidoria forneceu resposta conclusiva agradecendo a manifestação e informando o devido conhecimento à colaboradora elogiada.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela ouvidoria para as manifestações, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva² registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações, qual seja, 89% como adequadas e 11% como parcialmente adequadas:



Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso.
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas existe alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas carece de uma determinada providência relevante a ser adotada ou um esclarecimento necessário.

2. Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

d) Inexistente: quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.Br.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva mostra, no geral, um bom desempenho acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Tal fato, ocorreu em virtude da classificação equivocada de 11 tipologias.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**³. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único.

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 14776/2022/CGOUV/OGU/CGU, de 11/10/2022, foi dado um prazo de 10 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 01/11/2022, foram discutidos os três achados encontrados e as cinco recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar

Na sequência a UA encaminhou o Ofício Nº37/2022/OUV/ANTAQ, de 10/11/22, em que foram apresentadas as considerações sobre o Relatório Preliminar de Avaliação e as medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação.

As considerações e ponderações da UA em face do teor dos achados e das recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação são apresentadas de forma resumida a seguir:

c.1) Necessidade de adequação da estrutura física da UA, aos moldes da Lei 13.460/17, art. 5º

“Sobre esse item, esta Ouvidoria tem estado contato com a Superintendência de Administração e Finanças Substituto – SAF, responsável por essa solução nos sido informado ontem, que a adequação do seu espaço físico desta Unidade, está inserida no projeto de adequação de todo o Edifício Sede da ANTAQ (...) estimando que as adequações estarão encerradas ainda no primeiro semestre de 2023, tendo como uma das prioridades o espaço físico da Ouvidoria.”

c.2) Fragilidades na segurança do acesso às Denúncias e Comunicações na Plataforma Fala.BR e no Sistema Ouvidoria.

“Com relação ao acesso dos colaboradores terceirizados a Denúncias e Comunicações, esta Ouvidoria entende que essa medida implica na necessidade de atuação com maior nível de confiança na gestão das demandas acessadas.

Entretanto, Ouvidoria conta com poucos servidores efetivos para o exercício desse mister para um alto volume de demandas na Unidade, razão pela qual tem permitido tal acesso. Todavia, conquanto se tratem colaboradores terceirizados, gozam da confiança desta Unidade e suas

3.

atividades são devidamente monitoradas e supervisionadas pelos titulares das Coordenadorias que integram a Ouvidoria. “

“Geração de extratos no Fala.BR, antes do envio das Denúncias/Comunicações às áreas apuratórias.

No concerne a essa recomendação, esta Ouvidoria está providenciando a correção dessa omissão.”

Adotar providências para que os sistemas paralelos em uso registrem os nomes e datas de acesso às informações sensíveis.

Ao tempo em que foram respondidas as questões apresentadas para avaliação, esta Ouvidoria estava utilizando o Sistema Ouvidoria, um Sistema Interno utilizado para fazer os encaminhamentos às respectivas Unidades Organizacionais da Antaq. Esse Sistema interagia com a Plataforma Falabr.cgu.gov.br permitindo o recebimento das manifestações e seu encaminhamento às demais Unidades Organizacionais, para obtenção de subsídios de resposta ao usuário.

Todavia, o Sistema Ouvidoria foi descontinuado, tendo em vista que a Ouvidoria da Antaq migrou, integralmente, no início do 2º semestre deste ano, para a Plataforma Fala.BR, na qual estão sendo tratadas, analisadas e tramitadas todas as manifestações encaminhadas à esta Unidade.

c.3. Oportunidades de melhoria no sitio do órgão em aspectos relacionados à Transparência, conforme a Portaria CGU 581/2021, art. 71.

Por fim, a respeito do Achado 3 apontado no Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários

“Publicação do link da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação no site da ANTAQ e informações relativas o titular da unidade da ouvidoria, conforme, Portaria CGU Nº 581/2021, art. 71.”