

PLANO DE TRABALHO ANUAL OUVIDORIA

2020



AGÊNCIA NACIONAL DE
TRANSPORTES TERRESTRES



Ouvidor

Caio César Nascimento Nogueira

Ouvidor Substituto

Leonardo Mesquita Cavalcanti

Equipe Técnica da Ouvidoria

George Heber P. F. M. Lopes

Luiz Fernando Castilho

Manoela Carvalho Barbosa

Nara Kohlsdorf

Patrícia de Jesus Melo

Paulo Cesar Ângelo de Sousa

Rafaela Paiva Brandão

Rosimere de Souza Pinho

Tiago Jones da Silva

Vailde Rosa Figueiredo

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	4
OBJETIVOS.....	5
ARCABOUÇO LEGAL.....	6
Legislação Básica.....	7
Participação e Controle Social.....	7
Transparência.....	9
Defesa dos Usuários	9
ESTRUTURA DA OUVIDORIA	11
A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	12
EXECUÇÃO DO PTA 2019.....	14
QUALIDADE, CELERIDADE E MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO	14
ACESSO À INFORMAÇÃO.....	15
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....	16
ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS	16
PLANO DE TRABALHO ANUAL 2020	17
CONCLUSÕES E DISPOSIÇÕES FINAIS	19

APRESENTAÇÃO

Com o intuito de nortear e dar maior transparência ao trabalho da Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, e em atenção ao que dispõe o Regimento Interno em seu Art. 29, II, apresentamos o Plano de Trabalho Anual para o ano de 2020. Neste plano são definidos objetivos e metas que auxiliarão o desenvolvimento da autarquia, além de promover o fortalecimento e a consolidação da Ouvidoria, sendo seu principal foco a qualidade do atendimento aos cidadãos.

Para tanto, a Ouvidoria da ANTT, em estrita observância às diretrizes da Controladoria Geral da União - CGU e aos demais normativos vigentes, tem como finalidade fomentar a transparência, a participação e o controle social frente aos serviços de transportes terrestres prestados pelo setor regulado e aos serviços diretamente prestados pela Agência.

Cabe destacar, por fim, que trata o Plano Anual de Trabalho de instrumento que poderá ser alterado em resposta às demandas que virem a surgir ao longo do presente exercício.

OBJETIVOS

O Plano de Trabalho Anual da OUVIDORIA da Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, estabelece os objetivos e atividades planejados para o exercício de 2020. Para tanto, foi elaborado tendo como base o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, na Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 5 de novembro de 2014 e demais Regulamentos internos que serão elencados mais à frente.

Consiste o Plano de Trabalho Anual, portanto, em um instrumento de gestão para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia dos serviços prestados pelos setores regulados ou em relação aos serviços diretamente prestados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres.

Assim, Ouvidoria da ANTT estabelece por meio deste plano as ações a serem implementadas no ano de 2020 que visem o cumprimento das competências e atribuições da Ouvidoria, de acordo com o disposto em seus Regulamentos, na Lei 13.460/2017 e na Instrução Normativa nº 1 da OGU/CGU/2014.

Para o cumprimento do presente plano, será apresentado inicialmente a estrutura da OUVIDORIA e a força de trabalho disponível para a consecução de todos os projetos e atividades programados. Além disso, para efeito de continuidade das ações da unidade, cuida o Plano de Trabalho Anual de prestar contas quanto ao cumprimento do plano elaborado para o exercício anterior, e quando for o caso, reprogramar atividades do próximo exercício.

Por fim, serão definidos os projetos prioritários e respectivas atividades previstas para o ano de 2020, sempre apoiados nas competências regimentais e legais de Ouvidorias.

ARCABOUÇO LEGAL

A origem do conjunto de leis, normas e regulamentos que regem as atividades de Ouvidoria surge a partir do §3º do Art. 37 da Constituição Federal¹:

CAPÍTULO VII - DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

SEÇÃO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

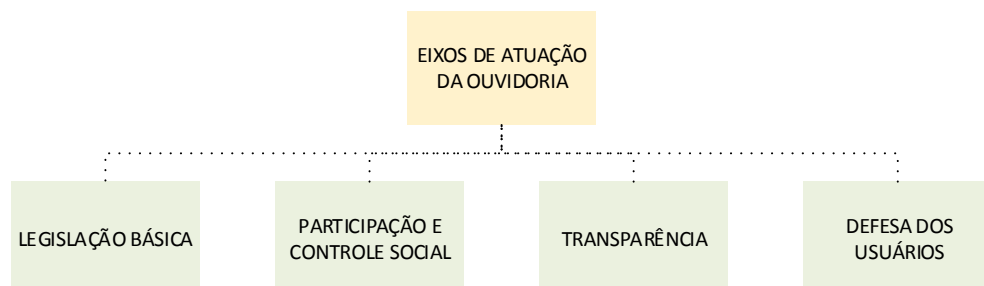
(...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) (Vide Lei nº 12.527, de 2011)

A partir do Plano de Trabalho Anual 2020, o conjunto de atos normativos que orienta as ações da Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres passará a ser organizado em quatro grandes eixos de atuação, conforme a figura abaixo.



¹[Constituição Federal de 1988](#)

Legislação Básica

Lei nº 10.233², de 5 de junho de 2001- Dispõe sobre a reestruturação dos transportes aquaviário e terrestre, cria o Conselho Nacional de Integração de Políticas de Transporte, a Agência Nacional de Transportes Terrestres, a Agência Nacional de Transportes Aquaviários e o Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes, e dá outras providências.

Deliberação nº 63³, de 27 de março de 2014 - DG/ANTT/MT - Aprova a definição da Visão, da Missão, dos Objetivos Estratégicos, dos atributos de valor, dos Indicadores de Desempenho e das Iniciativas Estratégicas componentes do Plano Estratégico Corporativo 2014-2017 da Agência Nacional de Transportes Terrestres. Revogada Tacitamente

Deliberação nº 226⁴, de 25 de agosto de 2016 - Altera a Deliberação nº 063, de 27 de março de 2014.

Resolução ANTT nº 5.810⁵, de 3 de maio de 2018 - Aprova o Regimento Interno da Agência Nacional de Transportes Terrestres.

Lei nº 13.848⁶, de 25 de junho de 2019- Dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, altera a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997, a Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, a Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, a Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, a Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, a Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e a Lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001.

Deliberação Nº 186⁷, De 18 De Abril De 2018 - Dg/Antt/Mtpa - Aprova Os Manuais Para Definição De Procedimentos E Protocolos De Trabalho Para As Funções Da Ouvidoria E Da Central De Atendimento Da Agência Nacional De Transportes Terrestres - Antt.

Participação e Controle Social

Decreto nº 6.523⁸, de 31 de julho de 2008 - Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

²[Lei n.º 10.233/2001](#)

³[Deliberação n.º 63/2014](#)

⁴[Deliberação n.º 226/2016](#)

⁵[Resolução ANTT n.º 5810/2018](#)

⁶[Lei n.º 13.848](#)

⁷[Deliberação n.º 186/2018](#)

⁸[Decreto n.º 6.523](#)

Decreto nº 8.243⁹, de 23 de maio de 2014 - Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências. Extinto pelo Decreto nº 9.759, de 11 de abril de 2019.

Decreto nº 8.936¹⁰, de 19 de dezembro de 2016 - Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Lei nº 13.460¹¹, de 26 de junho de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Decreto nº 9.094¹², de 17 de julho de 2017 - Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

Resolução ANTT nº 5.624¹³, de 21 de dezembro de 2017 - Dispõe sobre os meios do Processo de Participação e Controle Social no âmbito da ANTT e dá outras providências.

Instrução Normativa nº 5¹⁴, de 18 de junho de 2018 - Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Decreto nº 9.492¹⁵, de 5 de setembro de 2018 - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Decreto nº 9.723¹⁶, de 11 de março de 2019 - Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Decreto nº 10.228¹⁷, de 5 de fevereiro de 2020 - Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder

⁹[Decreto n.º 8.243](#)

¹⁰[Decreto n.º 8.936](#)

¹¹[Lei n.º 13.460](#)

¹²[Decreto n.º 9.094](#)

¹³[Resolução ANTT n.º 5.624](#)

¹⁴[Instrução Normativa n.º 5/2018](#)

¹⁵[Decreto n.º 9.492/2018](#)

¹⁶[Decreto n.º 9.723/2019](#)

¹⁷

Executivo federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.

Transparência

Lei nº 12.527¹⁸, de 18 de novembro de 2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Decreto nº 7.724¹⁹, de 16 de maio de 2012 - Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

Deliberação ANTT nº 268²⁰, de 15 de outubro de 2013 - Estabelece procedimentos para atendimento a demandas formuladas com base na Lei de Acesso à Informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

Decreto nº 8.777²¹, de 11 de maio de 2016 - Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.

Decreto nº 9.903²², de 8 de julho 2019- Altera o Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, que institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal, para dispor sobre a gestão e os direitos de uso de dados abertos.

Defesa dos Usuários

Decreto nº 8.573²³, de 19 de novembro de 2015- Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências.

Lei nº 13.460²⁴, de 26 de junho de 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Decreto nº 10.197²⁵, de 2 de janeiro de 2020 - Altera o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, para estabelecer o Consumidor.gov.br como

¹⁸[Lei n.º 12.527/2011](#)

¹⁹[Decreto n.º 7.724/2012](#)

²⁰[Deliberação ANTT n.º 268/2013](#)

²¹[Decreto n.º 8.777/2016](#)

²²[Decreto n.º 9.903/2019](#)

²³[Decreto n.º 8.573/2015](#)

²⁴[Lei n.º 13.460/2017](#)

plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

Para o exercício de 2020, foram adicionadas ao arcabouço legal de atividades de Ouvidoria novas competências por meio da edição de três Decretos. O primeiro deles, o Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

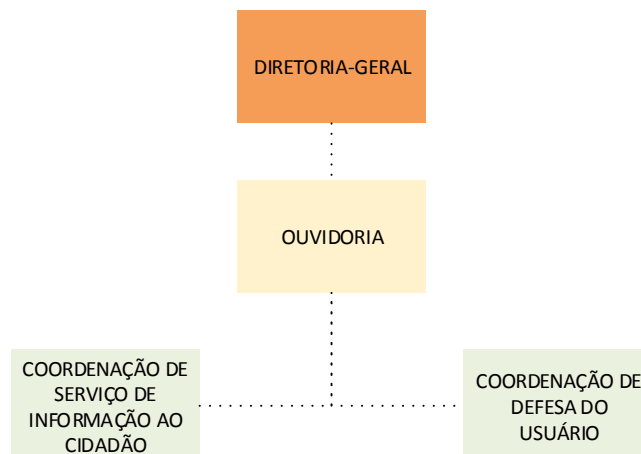
Já no início do ano de 2020 foi editado o Decreto nº 10.197, de 2 de janeiro de 2020, o qual estabeleceu o Consumidor.gov.br como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo. Por fim, foi publicado o Decreto n.º 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, por meio do qual deverão ser instituídos conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.

²⁵ [Decreto n.º 10.197/2020](#)

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A posição da Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres na estrutura organizacional da Autarquia está definida no Regimento Interno aprovado por meio da Resolução ANTT nº 5.810, de 3 de maio de 2018, estando esta Unidade Organizacional diretamente vinculada à Diretoria-Geral conforme organograma da Autarquia²⁶.

Já suas Coordenações foram criadas por meio da Portaria ANTT nº 351, de 24 de agosto de 2018, conforme dispõe o Art. 4º do referido ato:



A atual estrutura, apesar de não dispor de força de trabalho suficiente, é responsável pela execução ou acompanhamento de todas as diretrizes especificadas no arcabouço legal listado na sessão anterior, por meio das atividades relacionadas ao final do presente plano.

²⁶[Organograma da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT.](#)

A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Diante da estrutura à disposição da Ouvidoria conforme apresentado na seção anterior, o Plano de Trabalho Anual para 2020 busca refletir as atribuições que competem à Ouvidoria, em especial com o advento da publicação do novo Regimento Interno da ANTT em 2018, além das atribuições anteriormente já elencadas:

I - receber pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos à ANTT, e responder diretamente aos interessados;

II - elaborar plano de trabalho anual;

III - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;

IV - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo Federal, quando não houver atribuição específica das Superintendências de Processos Organizacionais, ou sempre que provocada;

V - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;

VI - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;

VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VIII - participar dos processos de Participação e Controle Social da ANTT;

IX - exercer as atribuições relativas ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, conforme dispõe a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

X - promover a participação do usuário na administração pública e propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário dos serviços de transportes terrestres;

XI - assistir às unidades organizacionais da Agência em relação aos assuntos da defesa e proteção dos direitos dos usuários; e

XII - apoiar e diligenciar as manifestações externas a respeito de simplificação e desburocratização no âmbito da ANTT.

Cumprе destacar que uma nova e importante atribuição da Ouvidoria da ANTT é a realização de pesquisas de satisfação dos usuários. Nesse sentido, desde 2018 a Agência integra a Parceria para Governo Aberto (*Open GovernmentPartnership – OGP*), iniciativa internacional que pretende difundir e incentivar globalmente práticas governamentais relacionadas à transparência dos governos, ao acesso à informação pública e à participação social. Sob coordenação da Controladoria-Geral da União - CGU, a ANTT está trabalhando com parceiros da sociedade civil no desafio de otimizar o processo de coleta de dados sobre a satisfação dos usuários e melhoria efetiva dos serviços prestados pelos entes regulados.

Ressalta-se também que desde 2018 a Ouvidoria da ANTT iniciou tratativas com a Superintendência de Tecnologia da Informação – SuteC, para a construção de painéis estratégicos, estruturados com base no conceito de inteligência de negócios (*Business Intelligence*). Esse trabalho se estenderá em 2020 e tem como objetivo tratar os dados das demandas registradas por cidadãos-usuários em tempo real para criar visualizações analíticas e apoiar a atuação regulatória e fiscalizatória da Agência.

EXECUÇÃO DO PTA 2019

Nesta seção, serão apresentados os resultados da execução das atividades previstas no Plano de Trabalho Anual para o ano de 2019, conforme a legenda abaixo.

	Atividade concluída
	Atividade parcialmente concluída
	Atividade suprimida
	Atividade não iniciada

QUALIDADE, CELERIDADE E MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

OBJETIVO 1	SITUAÇÃO
Alcançar índice de satisfação no atendimento telefônico 166 superior a 90% (em alinhamento com o Plano de Gestão Anual (PGA)).	
Atividade 1.1: Aferir trimestralmente o índice de satisfação no atendimento telefônico 166.	CONCLUÍDO
Atividade 1.2: Realizar reuniões de monitoramento com a empresa Tellus, com objetivo de alinhar as atividades e aprimorar o atendimento de gestores e <i>backoffice</i> .	CONCLUÍDO

OBJETIVO 2	SITUAÇÃO
Manter o tempo de resposta às manifestações de usuários recebidas pela Ouvidoria em até 18 dias (em alinhamento com o Plano de Gestão Anual (PGA)).	
Atividade 2.1: Aferir trimestralmente o percentual de resposta em prazo de 18 dias às manifestações de usuários recebidas pela Ouvidoria.	CONCLUÍDO
Atividade 2.2: Enviar memorando às Unidades Organizacionais para monitorar os prazos de atendimento às demandas.	CONCLUÍDO

OBJETIVO 3	SITUAÇÃO
Implementar serviço de cópia e vista de processos na Plataforma de Cidadania Digital.	
Atividade 3.1: Iniciar a utilização da nova ferramenta	CONCLUÍDO

OBJETIVO 4	SITUAÇÃO
Encaminhar as manifestações dos usuários às empresas de transporte regular interestadual e internacional de	

passageiros por meio do sistema informatizado da Ouvidoria ²⁷	
Atividade 4.1: Comunicação e treinamento das empresas eleitas para o piloto.	CONCLUÍDO
Atividade 4.2: Adaptação do sistema informatizado da Ouvidoria para piloto	CONCLUÍDO
Atividade 4.3: Início do piloto	CONCLUÍDO
Atividade 4.4: Adaptações no projeto decorrentes dos resultados do piloto	SUPRIMIDA
Atividade 4.5: Comunicação e treinamento das demais empresas	SUPRIMIDA
Atividade 4.6: Adaptação do sistema informatizado da Ouvidoria para as demais empresas	SUPRIMIDA
Atividade 4.7: Implementação da nova rotina para todas as empresas	SUPRIMIDA

ACESSO À INFORMAÇÃO

OBJETIVO 4	SITUAÇÃO
Manter o tempo de resposta às manifestações de usuários encaminhados para o Serviço de Informação ao Cidadão em até 18 dias (em alinhamento com o Plano de Gestão Anual (PGA)).	
Atividade 4.1: Aferir trimestralmente o percentual de resposta, em prazo de 18 dias, às manifestações de usuários recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão.	CONCLUÍDO
Atividade 4.2: Monitorar junto aos gestores das Unidades Organizacionais da ANTT o cumprimento do prazo de respostas das manifestações por meio de mensagens eletrônicas.	CONCLUÍDO

OBJETIVO 5	SITUAÇÃO
Objetivo 5: Publicar novo Plano de Dados Abertos da ANTT	
Atividade 5.1: Elaborar minuta de PDA	CONCLUÍDO
Atividade 5.2: Aprovar e publicar PDA	CONCLUÍDO
Objetivo 6: Orientar as unidades organizacionais sobre as normas relacionadas à classificação de informações com restrição de acesso no âmbito da LAI.	CONCLUÍDO
Atividade 6.1: Orientar as U.Os que se manifestarem quanto à existência de informações dessa natureza quanto aos procedimentos legais e normativos para a devida	CONCLUÍDO

²⁷ Objetivo sobrestado em razão da plataforma consumidor.gov.br.

classificação.	
Objetivo 7: elaborar Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC referente a 2019	CONCLUÍDO
Atividade 7.1: Redigir e publicar o relatório no site da ANTT.	CONCLUÍDO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

OBJETIVO 8	SITUAÇÃO
Realizar a Pesquisa de Satisfação dos Usuários	
Atividade 8.1: Revisão metodológica e cálculo amostral	PARCIALMENTE CONCLUÍDA
Atividade 8.2: Contratação de empresa especializada	PARCIALMENTE CONCLUÍDA
Atividade 8.3: Aplicação da Pesquisa	NÃO INICIADA

OBJETIVO 9	SITUAÇÃO
No âmbito do Parceria para Governo Aberto, sob coordenação da CGU, definir mecanismo de coleta de dados para melhoria de serviços regulados pela ANTT e estímulo da participação da sociedade nas pesquisas de satisfação.	
Atividade 9.1: Mapeamento das opções de ferramentas de coleta de dados.	PARCIALMENTE CONCLUÍDA
Atividade 9.2: Estudo de viabilidade para definição das ferramentas de pesquisa	PARCIALMENTE CONCLUÍDA

ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS

OBJETIVO 10	SITUAÇÃO
elaborar Relatório Anual de atividades de Ouvidoria de 2018	
Atividade 10.1: Finalizar elaboração do documento e submeter à Diretoria Colegiada	CONCLUÍDO
Atividade 10.2: Publicar relatório no site da ANTT e encaminhar às autoridades relacionadas no § 1º, art. 30 da Res. 5.810/218.	CONCLUÍDO

OBJETIVO 11	SITUAÇÃO
Elaborar o Plano de Trabalho de 2020.	
Atividade 11.1: Redigir minuta do documento para apreciação e aprovação superior.	PARCIALMENTE CONCLUÍDA ²⁸

²⁸ A atividade foi iniciada apenas no início do ano de 2020, tendo previsão para conclusão no mês de fevereiro.

PLANO DE TRABALHO ANUAL 2020

ATIVIDADE	NATUREZA	OUV	CODES	COSIC
Acompanhamento dos Indicadores PGA	Processo	•	•	•
Acompanhamento dos Indicadores do Ciclo de Avaliação	Processo	•	•	•
Acompanhamento do Portal de Serviços de Ouvidoria	Processo			•
Gestão do Sistema da ouvidoria - SOU	Processo	•	•	
Atendimento presencial ao público interno	Processo	•	•	•
Atendimento presencial ao público externo	Processo	•	•	•
Acompanhamento do Sistema e-Ouv	Processo	•	•	
Elaboração do Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria	Projeto	•	•	•
Elaboração do Relatório Anual	Processo	•	•	•
Elaboração dos Relatórios Semestrais	Processo	•	•	•
Reclassificação de manifestações	Processo	•	•	
Fiscalização do contrato de telefonia	Processo	•	•	
Fiscalização do contrato de call center	Processo	•	•	
Análise dos e-mails dos usuários encaminhados pelo call center	Processo		•	
Gestão da equipe da Ouvidoria	Processo	•		
Gestão CODES				
Cadastro, monitoramento e treinamento de usuários do SOU	Processo		•	
Analisar e concluir as demandas respondidas pelas áreas no Sistema de Ouvidoria	Processo		•	
Atendimento às Solicitações Auditoria	Processo	•	•	•
Atendimento às solicitações da PRG	Processo	•	•	•
Atendimento às demandas da Ouvidoria Geral da União	Projeto	•	•	•
Gestão das manifestações da Ouvidoria Interna	Processo	•	•	
Presidir Audiências Públicas	Sob demanda	•		
Mediação de Conflitos	Sob demanda	•		
Apoiar e diligenciar as manifestações externas a respeito de simplificação e desburocratização no âmbito da ANTT	Processo	•	•	•
Projeto Suexe Fiscalização Responsiva	Projeto	•	•	•
Acompanhar e atualizar Carta de Serviços	Projeto	•		
Elaboração de relatórios específicos solicitados pelas Uos	Projeto	•	•	•
Coordenação no Conselho dos Usuários da ANTT (em regulamentação)	Projeto	•		
Desenvolvimento de BI	Processo	•		
Pesquisa de Satisfação do Usuário	Projeto		•	
Meta desburocratização	Projeto		•	
Receber, cadastrar, protocolizar e responder as solicitação do SAC	Processo		•	

Elaboração de propostas de medidas para a defesa dos direitos do usuário	Projeto	•	•	•
Assistir às unidades organizacionais da Agência em relação aos assuntos da defesa e proteção dos direitos dos usuários	Sob demanda	•	•	
Gestão da Codes	Processo		•	
Definição de Rankig das empresas reguladas pela ANTT	Projeto	•	•	
Implementação de Plano Dados Abertos	Processo			•
Implementação da Transparência Ativa	Processo			•
Elaboração de Plano de Integridade	Processo			•
Gestão da COSIC	Processo			•
Classificação das Informações - LAI	Sob demanda			•
Tratamento das manifestações do SIC	Processo			•
Tratamento de Demandas de órgãos externos sobre a LAI	Sob demanda			•
Relatório anual do SIC	Projeto			•
Relatório anual do PDA	Projeto			•

CONCLUSÕES E DISPOSIÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres, dotada de competência legal e regimental, consiste no espaço de acolhimento para receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes, todas as sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias devendo gerar, quando for o caso, informações com o enfoque de aperfeiçoar a prestação do serviço público oferecido no âmbito da autarquia ou pelo setor regulado. Deve o cidadão ter a percepção, portanto, que a Ouvidoria tem a missão de ser a sua 'voz', de trabalhar de forma independente e imparcial.

Para tanto, o adequado desempenho das tarefas da Ouvidoria depende diretamente da celeridade e qualidade do atendimento às demandas pelas unidades organizacionais finalísticas, as quais respondem conclusivamente a cada solicitação da sociedade. Portanto, as parcerias estabelecidas mostram-se relevantes em todos os graus hierárquicos, ou seja, passam pelo bom relacionamento e diálogo com técnicos que atuam nos níveis operacionais e respondem às manifestações, até os gestores, que são agentes imprescindíveis na disseminação e internalização da importância da transparência e do foco no cidadão-usuário.

Nesse sentido, observa-se por fim o alinhamento do presente Plano de Trabalho às diretrizes estratégicas da ANTT, bem como ao conjunto de leis e normativos que definem as competências e atividades específicas de ouvidorias. Assim, apesar do grande volume de atribuições de competência da Ouvidoria frente ao baixo quantitativo de servidores lotados na unidade, a Ouvidoria continuará comprometida com a melhoria dos serviços oferecidos ao cidadão-usuário.