

**PLANO DE TRABALHO  
ANUAL DA OUVIDORIA  
DA ANTT  
ANO 2018**

## **Agência Nacional de Transportes Terrestres**

### **Ouvidor**

César Augusto Santiago Dias

### **Ouvidor Substituto**

Leonardo Mesquita Cavalcanti

### **Equipe Técnica da Ouvidoria**

Adriano Nunes Brasil Montenegro

Diogo Ribeiro da Fonseca

George Heber P. F. M. Lopes

Manoela Carvalho Barbosa

Patrícia de Jesus Melo

Rosimere de Souza Pinho

Tiago Jones da Silva

Vailde Rosa Figueiredo

## ***Sumário***

---

Apresentação .....	4
Principais marcos legais e normativos para atuação da Ouvidoria .....	5
A atuação da Ouvidoria da ANTT .....	7
Execução do Plano de Trabalho de 2017 .....	8
Plano de Trabalho de 2018 .....	12
Cronograma.....	15
Conclusões e Disposições Finais.....	18

## ***Apresentação***

---

O presente Plano de Trabalho Anual estabelece os objetivos e atividades planejados pela Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres ao longo do exercício de 2018, tomando-se como premissa o cumprimento de função legal como instância legítima de participação social e em conformidade com parâmetros que garantam a qualidade do serviço de atendimento aos cidadãos. Além das atividades planejadas para o exercício de 2018, este documento também contempla uma seção destinada à análise da execução das metas planejadas para 2017 na edição anterior do Plano de Trabalho Anual.

É importante ressaltar que este Plano de Trabalho foi elaborado à luz dos marcos legais e normativos que orientam a atuação da Ouvidoria da ANTT. Nesse sentido, destacam-se novos objetivos e atividades planejados para 2018 decorrentes da publicação da 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, e do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que 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.

---

## ***Principais marcos legais e normativos para atuação da Ouvidoria***

---

- **Lei nº 10.233, 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 Infra-Estrutura de Transportes, e dá outras providências.
- **Decreto nº 6.523, 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.
- **Resolução nº 3.000, de 28 de janeiro de 2009** – Regimento Interno que define a estrutura organizacional da ANTT.
- **Lei nº 12.527, 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 7.724, 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 268/2013** – Estabelece procedimentos para atendimento a demandas formuladas com base na Lei de Acesso à Informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

- **Deliberação ANTT nº 63/2014** - aprova a definição da Visão, da Missão e dos Objetivos Estratégicos da ANTT.
- **Decreto nº 8.243, 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.
- **Instrução Normativa Nº 1/2014 da Ouvidoria-Geral da União do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU)** – disciplina a atuação das Ouvidorias Públicas Federais.
- **Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016** - Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.
- **Decreto nº 8.936, 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.
- **Decreto nº 9.094, 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.
- **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017** - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- **Resolução nº 5624, 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.

## ***A atuação da Ouvidoria da ANTT***

---

A Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres constitui-se como a unidade organizacional responsável pelo recebimento e tratamento de manifestações de usuários de serviços de transportes terrestres regulados pela Agência. A Central de Atendimento funciona durante 24 horas por dia sete dias por semana e recebe, em média, 3.000 ligações diárias, com a principal função é o registro das manifestações no Sistema, fornecimento de respostas em tempo real ou o encaminhamento às unidades organizacionais competentes da ANTT, em caso de assuntos que requeiram análise ou providência específica.

Além do desempenho dessa atribuição precípua, a Ouvidoria atua nos processos de Participação e Controle Social da ANTT e tem a incumbência de zelar pelo registro e sistematização das contribuições da sociedade realizadas por intermédio de reuniões participativas, tomadas de subsídios, consultas públicas e audiências públicas promovidas pela ANTT, como forma de obtenção de subsídios para o processo decisório.

Finalmente, a Ouvidoria é responsável pela implementação e monitoramento da Lei de Acesso à Informação, com destaque para a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Como decorrência dessa atribuição, esta unidade organizacional é responsável pela implementação da Política de Dados Abertos na Agência, em conformidade com os padrões e normas estabelecidos pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – MP e pela Controladoria Geral da União – CGU.

No Plano de Trabalho de 2017, foram definidas metas especialmente focadas na necessidade de modernização e sistematização dos processos da unidade. Para 2018, além da busca de mais eficiência nas rotinas de trabalho já

implantadas, o novo marco legal de participação, proteção e defesa dos usuários impõe novos desafios relativos à consolidação da Ouvidoria como unidade de apoio interno para aprimoramento das atividades da Agência.

### ***Execução do Plano de Trabalho de 2017***

---

Nesta seção, serão apresentados os resultados alcançados para os objetivos definidos para o ano de 2017 em três linhas de atuação:

- **Plano de Gestão Anual da ANTT:**

<b>Objetivo</b>	<b>Atividades</b>	<b>Status</b>
1. Desenvolver mecanismos de coleta periódica de informações para cálculo de indicadores estratégicos da Ouvidoria, relacionados à qualidade e conformidade dos atendimentos ao cidadão.	1.1 Estabelecer rotinas de coleta de dados e elaboração de relatórios gerenciais globais e setoriais relativos ao Atendimento às manifestações recebidas pela Ouvidoria.	Em andamento, desenvolvimento do BI do sistema da Ouvidoria.
2. Aprimorar procedimentos da Central de Atendimento para aumentar índice de satisfação no atendimento telefônico.	2.1 Aprimorar procedimentos da Central de Atendimento da ANTT e mensurar periodicamente indicadores de satisfação.	Concluído, foi criado o indicador Índice de satisfação no atendimento telefônico 166. É aferido desde o primeiro trimestre de 2017.

	<p>2.2 Mensurar periodicamente satisfação de usuários, por meio de pesquisa realizada após atendimentos da Central Telefônica.</p>	<p>Concluído, foi criado o indicador “Alcançar índice de satisfação no atendimento telefônico 166 superior a 90%”. É aferido desde o primeiro trimestre de 2017.</p>
<p>3. Monitorar e reduzir para 06 (seis) dias, o tempo médio de resposta às manifestações de usuários encaminhados para o Serviço de Informação ao Cidadão</p>	<p>3.1 Mensurar periodicamente indicadores de tempo de resposta às solicitações recebidas por intermédio do SIC.</p>	<p>Concluído, foi criado o indicador “Manter o tempo de resposta às manifestações de usuários encaminhados para o Serviço de Informação ao Cidadão em até 18 dias”. É aferido desde o primeiro trimestre de 2017.</p>
	<p>3.2 Monitorar globalmente e setorialmente os tempos e atendimento para garantir de conformidade às metas estabelecidas e aos prazos estabelecidos pela LAI.</p>	<p>Concluído, foi criado o indicador “Manter o tempo de resposta às manifestações de usuários encaminhados para o Serviço de Informação ao Cidadão em até 18 dias.”. É aferido desde o primeiro trimestre de 2017.</p>

4. Monitorar e reduzir para 05 (cinco) dias o tempo de resposta às manifestações de usuários recebidas pela Central de Atendimento da Ouvidoria.	4.1 Mensurar periodicamente indicadores de tempo de resposta às solicitações recebidas por intermédio da Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT.	Não foi criado indicador porque o tempo médio já está abaixo de 5 dias.
	4.2 Monitorar globalmente os tempos de atendimento para garantir de conformidade às metas estabelecidas e aos prazos estabelecidos pela I.N. 01/2014 OGU/CGU.	Com a publicação da Lei 13.460 a IN foi revogada.

- **Agenda Regulatória da ANTT:**

<b>Objetivo</b>	<b>Atividades</b>	<b>Status</b>
5. Focalizar o aumento da eficiência do processamento de demandas enviadas à Superintendência de Fiscalização (SUFIS), pela padronização de respostas com tratamento comum.	5.1 Levantar manifestações padronizáveis e delegáveis à Central de Atendimento da Ouvidoria, direcionadas à Superintendência de Fiscalização.	Não realizado.

	5.2 Desenvolver novos fluxos de atendimento com resposta-padrão para manifestações direcionadas à Superintendência de Fiscalização.	Não realizado, após análise mais apurada entendemos que o usuário não teria sua manifestação analisada pela área técnica, o que poderia trazer prejuízo ao usuário.
--	---	---

- **Plano de Dados Abertos da ANTT:**

<b>Objetivo</b>	<b>Atividades</b>	<b>Status</b>
6. Apoiar a implementação do Plano de Dados Abertos, por meio da consolidação e publicação de informações sobre os dados frequentemente solicitados por meio do SIC e pela Central de Atendimento.	6.1 Apoiar a elaboração do Plano de Dados Abertos na ANTT.	Concluído em agosto de 2017.
	6.2 Levantar informações sobre as manifestações recebidas por intermédio do SIC.	Não realizado.
	6.3 Apoiar a implementação do Plano de Ação 2017 do Plano de Dados Abertos da ANTT.	Não realizado.

## *Plano de Trabalho de 2018*

---

### **PLANO DE GESTÃO ANUAL DA ANTT:**

- **Objetivo 1:** Alcançar índice de satisfação no atendimento telefônico 166 superior a 90%.

#### **Atividades:**

- **Atividade 1.1:** Aferir trimestralmente o índice de satisfação no atendimento telefônico 166.
  - **Atividade 1.2:** Realizar reuniões de monitoramento com a empresa Tellus, com objetivo de alinhar as atividades e aprimorar o atendimento de gestores e *backoffice*.
- **Objetivo 2:** Manter o tempo de resposta às manifestações de usuários recebidas pela Ouvidoria em até 18 dias.

#### **Atividades:**

- **Atividade 2.1:** Aferir trimestralmente o percentual de resposta em prazo de 18 dias às manifestações de usuários recebidas pela Ouvidoria.
  - **Atividade 2.2:** Enviar memorando mensalmente às Unidades Organizacionais para monitorar os prazos de atendimento às demandas.
- **Objetivo 3:** Manter o tempo de resposta às manifestações de usuários encaminhados para o Serviço de Informação ao Cidadão em até 18 dias.

### **Atividades:**

- **Atividade 3.1:** Aferir trimestralmente o percentual de resposta, em prazo de 18 dias, às manifestações de usuários recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão.
- **Atividade 3.2:** Monitorar junto aos gestores das Unidades Organizacionais da ANTT o cumprimento do prazo de respostas das manifestações dos usuários em até 18 dias por meio de mensagens eletrônicas.

### **ACESSO À INFORMAÇÃO:**

- **Objetivo 4:** Iniciar a elaboração de novo Plano de Dados Abertos da ANTT

#### **Atividades:**

- **Atividade 4.1:** Realizar reunião de alinhamento com as U.Os e consolidação dos inventários de dados elaborados pelas áreas.
  - **Atividade 4.2:** Realizar PPCS e definir com as U.Os as bases a serem abertas.
- 
- **Objetivo 5:** Orientar as unidades organizacionais sobre as normas relacionadas à classificação de informações com restrição de acesso no âmbito da LAI.

#### **Atividades:**

- **Atividade 5.1:** Encaminhar memorando às U.Os solicitando o levantamento de informações passíveis de classificação de restrição de acesso no âmbito da LAI.

- **Atividade 5.2:** Orientar as U.Os que se manifestarem quanto à existência de informações dessa natureza quanto aos procedimentos legais e normativos para a devida classificação.
  
- **Objetivo 6:** elaborar Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC referente a 2018

**Atividades:**

- **Atividade 6.1:** Redigir e publicar o relatório no site da ANTT.

**ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS GERENCIAIS:**

- **Objetivo 7:** elaborar minuta do Relatório Anual de Ouvidoria de 2018

**Atividades:**

- **Atividade 7.1:** Realizar levantamento preliminar dos dados para geração de minuta de relatório.

- **Objetivo 8:** Elaborar o Plano de Trabalho de 2019

**Atividades:**

- **Atividade 8.1:** Redigir minuta do documento para apreciação e aprovação superior.

- **Objetivo 9:** Elaborar a Carta de Serviços ao Usuário

**Atividades:**

- **Atividade 9.1:** Colher informações das Unidades Organizacionais.

- **Atividade 9.2:** Encaminhar material para ASCOM (diagramação e publicação do material impresso).
- **Atividade 9.3:** Providenciar aprovação pela Diretoria e publicar.

### MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO:

- **Objetivo 10:** Implementar serviço de cópia e vista de processos na Plataforma de Cidadania Digital.

**Atividades:**

- **Atividade 10.1:** Realizar testes e validação da ferramenta.
- **Atividade 10.2:** Providenciar a publicidade da ferramenta após a conclusão.

### *Cronograma*

---

<b>Objetivo 1:</b> Alcançar índice de satisfação no atendimento telefônico 166 superior a 90%.	
<b>Atividade 1.1:</b> Aferir trimestralmente o índice de satisfação no atendimento telefônico 166	Trimestralmente
<b>Atividade 1.2:</b> Realizar reuniões de monitoramento com a empresa Tellus, com objetivo de alinhar as atividades e aprimorar o atendimento de gestores e <i>backoffice</i> .	Trimestralmente
<b>Objetivo 2:</b> Manter o tempo de resposta às manifestações de usuários recebidas pela Ouvidoria em até 18 dias, conforme I.N. nº 01/2014-OGU/CGU.	
<b>Atividade 2.1:</b> Aferir trimestralmente o percentual de resposta em prazo de 18 dias às manifestações de usuários recebidas pela Ouvidoria.	Trimestralmente

<p><b>Atividade 2.2:</b> Enviar memorando às Unidades Organizacionais para monitorar os prazos de atendimento às demandas.</p>	<p>Trimestralmente</p>
<p><b>Objetivo 3:</b> Manter o tempo de resposta às manifestações de usuários encaminhados para o Serviço de Informação ao Cidadão em até 18 dias.</p>	
<p><b>Atividade 3.1:</b> Aferir trimestralmente o percentual de resposta, em prazo de 18 dias, às manifestações de usuários recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão.</p>	<p>Trimestralmente</p>
<p><b>Atividade 3.2:</b> Monitorar junto aos gestores das Unidades Organizacionais da ANTT o cumprimento do prazo de respostas das manifestações dos usuários em até 18 dias por meio de mensagens eletrônicas.</p>	<p>Trimestralmente</p>
<p><b>Objetivo 4:</b> Iniciar a elaboração de novo Plano de Dados Abertos da ANTT</p>	
<p><b>Atividade 4.1:</b> Realizar reunião de alinhamento com as U.Os e consolidação dos inventários de dados elaborados pelas áreas.</p>	<p>Ago2018</p>
<p><b>Atividade 4.2:</b> Realizar PPCS e definir com as U.Os as bases a serem abertas.</p>	<p>Dez/2018</p>
<p><b>Objetivo 5:</b> Orientar as unidades organizacionais sobre as normas relacionadas à classificação de informações com restrição de acesso no âmbito da LAI.</p>	
<p><b>Atividade 5.1:</b> Encaminhar memorando às U.Os solicitando o levantamento de informações passíveis de classificação de restrição de acesso no âmbito da LAI.</p>	<p>Set/2018</p>
<p><b>Atividade 5.2:</b> Orientar as U.Os que se manifestarem quanto à existência de informações dessa natureza quanto aos</p>	<p>Dez/2018</p>

procedimentos legais e normativos para a devida classificação.	
<b>Objetivo 6:</b> elaborar Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC referente a 2018	
<b>Atividade 6.1:</b> Redigir e publicar o relatório no site da ANTT.	Jun/2018
<b>Objetivo 7:</b> elaborar minuta do Relatório Anual de Ouvidoria de 2018	
<b>Atividade 7.1:</b> Realizar levantamento preliminar dos dados para geração de minuta de relatório.	Abr/2018
<b>Objetivo 8:</b> Elaborar o Plano de Trabalho de 2019.	
<b>Atividade 8.1:</b> Redigir minuta do documento para apreciação e aprovação superior.	Dez/2018
<b>Objetivo 9:</b> Elaborar a Carta de Serviços ao Usuário	
<b>Atividade 9.1:</b> Colher informações das Unidades Organizacionais.	Carta atualizada em 2018
<b>Atividade 9.2:</b> Encaminhar material para ASCOM (diagramação e publicação do material impresso).	Carta atualizada em 2018
<b>Atividade 9.3:</b> Providenciar aprovação pela Diretoria e publicar.	Carta atualizada em 2018
<b>Objetivo 10:</b> Implementar serviço de cópia e vista de processos na Plataforma de Cidadania Digital.	
<b>Atividade 10.1:</b> Realizar testes e validação da ferramenta.	Out/2018
<b>Atividade 10.2:</b> Providenciar a publicidade da ferramenta após a conclusão.	Nov/2018

## ***Conclusões e Disposições Finais***

---

A publicação da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, refletem a crescente importância e fortalecimento das ouvidorias públicas, atualmente reconhecidas não apenas como instâncias de intermediação de demandas, mas, principalmente, como unidades organizacionais dotadas de potencial para representar os interesses e direitos dos usuários e detentoras de informações relevantes para subsidiar a atuação dos gestores com enfoque na adequada prestação de serviços públicos.

Portanto, os desafios da Ouvidoria da ANTT consistem na conciliação das diversas frentes de trabalho com foco no cidadão-usuário, que passam pela manutenção de níveis adequados de registro e tratamento das demandas registradas pelos canais de atendimento, aliada ao fortalecimento das atribuições de cunho gerencial, com contribuições efetivas aos demais setores da Agência quanto às principais demandas da sociedade a serem contempladas no processo decisório.

Nesse cenário, cumpre destacar que o papel desempenhado pela Ouvidoria, por extrapolar atividades meramente operacionais, requer força de trabalho qualificada e em quantidade suficiente para execução de todas as atribuições legais e normativas em níveis adequados de excelência e tempestividade.