

**PLANO DE TRABALHO
ANUAL DA OUVIDORIA
DA ANTT
ANO 2017**

Agência Nacional de Transportes Terrestres

Diretor Geral

Jorge Luiz Macedo Bastos

Diretoria Colegiada

Elisabeth Alves da Silva Braga

Jorge Luiz Macedo Bastos

Mário Rodrigues Júnior

Sérgio de Assis Lobo

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

Tiago Jones da Silva

Vailde Rosa Figueiredo

Rosimere de Souza Pinho

Sumário

Apresentação	4
Marcos Legais das Ouvidorias Federais	6
A Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres	11
Análise do Ambiente de Atuação da Ouvidoria da ANTT	13
Diretrizes Estratégicas, Objetivos e Atividades da Ouvidoria da ANTT em 2017	15
Cronograma	19
Conclusões e Disposições Finais	20

Apresentação

A função de Ouvidoria no Brasil tem seu desenvolvimento a partir da década de 1980, amparada pela amplitude dos direitos individuais conferidos pela Constituição Cidadã de 1988 e o Código de Defesa do Consumidor em 1990. A Emenda Constitucional nº 19/1998, por meio do § 3º do Art. 37, destaca precisamente a previsão de participação do usuário de serviços públicos nas atividades da administração direta e indireta e o consequente tratamento de suas reclamações visando ao monitoramento da qualidade desses serviços, à garantia de transparência e a ética na gestão pública.

Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, assim como o reforço das atividades de controle da Administração Pública, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal de 1988, a Ouvidoria-Geral da União exarou em 05 de novembro de 2014 a Instrução Normativa N.º 01 com o objetivo de promover a atuação integrada e sistêmica das Ouvidorias do Poder Executivo federal, com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos.

O Plano de Trabalho Anual, consiste no instrumento previsto pela I.N. N.º 01/2014 que visa à previsão das atividades a serem desempenhadas pelas Ouvidorias Públicas Federais. Nesse sentido, o presente Plano de Trabalho Anual tem por objetivo estabelecer as diretrizes e os planos de ação a serem utilizados como orientação das atividades da Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres ao

longo do exercício 2017 para cumprimento de sua função como organismo de participação social, em conformidade com os parâmetros que garantam a qualidade do serviço de atendimento aos cidadãos, usuários de serviços de transportes terrestres, regulados pela Agência.

Marcos Legais das Ouvidorias Federais

1) Decreto N.º 8.243, de 23 de maio de 2014

A Ouvidoria da ANTT caracteriza-se como Ouvidoria Pública Federal, sendo uma instância de participação social, conforme definido pelo Art. 6º, inc. IV, do Decreto N.º 8.243, de 23 de maio de 2014, o qual instituiu a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social – SNPS. Conforme o citado Decreto, em seu Art. 2º, inc. V, a ouvidoria pública federal é considerada:

“[...] a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública”

O Art. 5º, por fim, define que:

“os órgãos e entidades da administração pública federal direta e indireta deverão, respeitadas as especificidades de cada caso, considerar as instâncias e os mecanismos de participação social, previstos neste Decreto, para a formulação, a execução, o monitoramento e a avaliação de seus programas e políticas públicas.”

2) Decreto N.º 6.932, de 11 de agosto de 2009

As atividades de Ouvidoria ainda se enquadram nas diretrizes do Decreto N.º 6.932, de 11 de agosto de 2009, o qual institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e prevê a realização de pesquisas periódicas para avaliação da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela organização.

3) Instrução Normativa Nº 1 da Ouvidoria-Geral da União do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU)

A normatização do funcionamento das Ouvidorias Públicas Federais é alcançada com a promulgação da I.N. N.º 01/2014 pela Ouvidoria-Geral da União. Conforme Art. 2º do citado normativo, a Ouvidoria Pública Federal deverá atuar em conformidade com os princípios, não exaustivos, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, além de aplicar as seguintes diretrizes em sua atuação:

I - agir com presteza e imparcialidade;

II - colaborar com a integração das ouvidorias;

III - zelar pela autonomia das ouvidorias;

IV - consolidar a participação social como método de governo; e

V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

A atuação das Ouvidorias Públicas Federais, no âmbito dos órgãos aos quais se vinculam, é pautada pelas seguintes atividades, previstas no Art. 3º do citado normativo:

I - elaborar plano de trabalho anual;

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

III - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo federal;

IV - 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;

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

VI - 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.

Tendo em vista as previsões do § 3º do citado Art. 3º, para alcance dos padrões de qualidade no atendimento ao Cidadão e cumprimento de suas atribuições, as Ouvidorias Públicas Federais devem manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas pelas ouvidorias do Poder Executivo federal; e

II - sítio eletrônico que promova a interação entre a sociedade e a Administração Pública federal, bem como a divulgação de informações e estatísticas dos serviços prestados pelas ouvidorias públicas federais.

As Ouvidorias Públicas Federais devem receber, dar tratamento e responder manifestações relativas a: sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia. As respostas devem ser realizadas em linguagem-cidadã – simples, clara, concisa e objetiva, e que considere o contexto sociocultural do cidadão de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento. O prazo de tratamento e respostas às manifestações deverá ser realizada de forma conclusiva no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez).

4) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Além das atividades de Atendimento ao Cidadão, a Ouvidoria da ANTT atualmente é responsável pelas atribuições relacionadas ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) estabelecidas pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação – LAI. As atribuições descritas no Art. 40 da citada Lei compreende:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

5) Decreto n.º 8.777 de 11 de maio de 2016

Por fim, o Decreto nº 8.777/2016 o qual institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, atribui, em seu art. 5º, § 4º, que a autoridade designada para a gestão do SIC, nos termos da Lei de Acesso a Informação, será responsável por assegurar a publicação e a atualização do Plano de Dados Abertos em sua organização, e exercerá as seguintes atribuições:

I - orientar as unidades sobre o cumprimento das normas referentes a dados abertos;

II - assegurar o cumprimento das normas relativas à publicação de dados abertos, de forma eficiente e adequada;

III - monitorar a implementação dos Planos de Dados Abertos; e

IV - apresentar relatórios periódicos sobre o cumprimento dos Planos de Dados Abertos, com recomendações sobre as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento da Política de Dados Abertos.

Consideradas as diretrizes legais dispostas, a Ouvidoria da ANTT possui atividades concernentes às principais políticas de gestão, transparência, participação social e acesso à informação do Governo Federal.

A Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres

A Ouvidoria (OUVID) da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) possui suas atribuições definidas pela Resolução n.º 3.000, de 28 de janeiro de 2009 da ANTT e as alterações propostas pela Resolução n.º 5.094, de 11 de maio de 2016. O normativo, em seu Art. 42, atribuiu à Ouvidoria a competência para desenvolvimento das atividades previstas pela I.N. 01/2014 da OGU/CGU, além de participar dos processos Participação e Controle Social da ANTT e exercer as atribuições relativas ao SIC, conforme disposto pela LAI.

A OUVID constitui-se, portanto, na unidade organizacional responsável pelo recebimento de pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações de usuários de serviços de transportes terrestres no Brasil.

A OUVID/ANTT recebe manifestações de cidadãos por meio de sua Central de Atendimento e realiza o controle e acompanhamento de cada manifestação por meio de Sistema informatizado de Ouvidoria. A Central de Atendimento funciona durante 24 horas e recebe, em média, 3.000 ligações diárias. A sua principal função é o registro das manifestações no Sistema e a sua conclusão, por meio do fornecimento de informações ao usuário, ou o encaminhamento às Superintendências e áreas competentes da ANTT, em caso de assuntos mais específicos.

As manifestações de usuários de transportes terrestres referem-se a Reclamações, Pedidos de Informação, Elogios, Sugestões e Denúncias relacionados à prestação de serviços de transportes terrestres por concessionárias reguladas pela ANTT no Brasil. Os principais serviços

referem-se ao Transporte Interestadual e Internacional de Passageiros, Cargas, Pedágios e Infraestrutura Rodoviária.

Quando recebidas por meio de ligações telefônicas, todas as manifestações relativas a esse serviço são recebidas pelo número “166”, o qual direciona o usuário para contato com a Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT (CA/OUVID). As manifestações também são recebidas por meio atendimento presencial na Sede da ANTT, correspondência, e-mail, formulário online e chat. Mais informações sobre esse canais de atendimento podem ser obtidas e acessadas por meio da seção “Fale Conosco” do website da ANTT – <http://www.antt.gov.br>.

A OUVID/ANTT também é responsável pelo registro e sistematização das contribuições da sociedade realizadas por intermédio de Consultas e Audiências Públicas promovidas pela ANTT, como forma de obtenção de subsídios para o desenvolvimento de políticas públicas. Por fim, a OUVID/ANTT gerencia o SIC, recepcionando pedidos de informação e monitorando o fornecimento de informações pelas Superintendências e áreas competentes da ANTT. Como decorrência dessa atribuição, a OUVID/ANTT tem iniciado sua participação nos procedimentos de implementação das Políticas de Dados Abertos na Agência, monitorando a sua execução nesse âmbito e a conformidade aos padrões e normas estabelecidos pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – MP.

Análise do Ambiente de Atuação da Ouvidoria da ANTT

A OUVID/ANTT atua no contexto da prestação de prestação de serviços de transportes terrestres por concessionárias reguladas pela ANTT, envolvendo principalmente a regulação e a fiscalização de concessões, permissões e autorizações para a exploração de atividades de Transporte Interestadual e Internacional de Passageiros, Transportes de Cargas e Infraestrutura Rodoviária. Nesse âmbito a ANTT executa projetos de concessão e fiscaliza a regularidade e a qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias, assim como visa inibir práticas ilegais de transporte, de forma geral.

Nesse sentido, a OUVID/ANTT deve buscar uma estrutura de recepção de manifestações de usuários que permita a identificação de possíveis melhorias na capacidade regulatória e fiscalizatória da Agência, assim como reunir informações como insumo para a Inteligência das operações e *feedback* sobre a sua efetividade.

A maior parte dos atuais desafios impostos à OUVID/ANTT, no entanto, são de ordem gerencial. A promulgação dos citados normativos que constituem a atual base legal para a OUVID tem sido realizada nos últimos 5 (cinco) anos, o que implicou na necessidade de modernização e sistematização dos processos gerenciais da unidade. Complementarmente, a ANTT vem desenvolvendo intensivo programa de redefinição de diretrizes estratégicas e aprimoramento de mecanismos internos de gestão, os quais vêm demandando igual esforço no sentido de formalizar, sistematizar e aprimorar a gestão dos processos de Ouvidoria. Além dos mecanismos legais, recentemente promulgados, no âmbito

estratégico-gerencial da ANTT a OUID vem buscando a sua integração mais direta com outros instrumentos de gestão, tais como: o Planejamento Estratégico da Agência; a Agenda Regulatória; o Plano de Gestão Anual; o Plano de Dados Abertos; e o Plano Diretor de Tecnologia da Informação.

A integração da OUID com esses planos e mecanismos de gestão visa o alinhamento das suas atividades aos objetivos organizacionais, as necessidades de aprimoramento da atividade regulatória e fiscalizatória da Agência, à implementação de políticas de dados abertos e à sistematização de informações e bancos de dados relacionados às manifestações de usuários de serviços de transportes terrestres.

Destarte, o ambiente de atuação da OUID/ANTT, no que concerne às diretrizes organizacionais e governamentais, possui como demanda principal o aprimoramento de sua integração aos demais processos organizacionais e políticas de Governo. Atualmente, o desempenho de suas funções fundamentais encontra-se estruturado – Atendimento ao Cidadão, Serviço de Informação ao Cidadão, Consultas e Audiências Públicas, etc. – de tal forma que, tecnicamente os avanços propostos como diretrizes estratégicas que compõem o presente Plano Anual de Trabalho são de ordem, majoritariamente gerencial.

Diretrizes Estratégicas, Objetivos e Atividades da Ouvidoria da ANTT em 2017

Além das atribuições regimentalmente previstas, a OUVID/ANTT busca o aprimoramento constante de suas atividades visando à maior qualidade e prontidão para o Atendimento ao Cidadão em suas manifestações relativas aos serviços prestados pela ANTT. A OUVID atua na supervisão e orientação das Superintendências para o adequado atendimento ao cidadão. Nesse sentido, a OUVID/ANTT também se constitui como unidade de apoio interno para aprimoramento das atividades da Agência. Para tanto, busca produzir relatórios e indicadores, relativos às manifestações dos usuários, os quais são apresentados à Agência como referência de seu desempenho na sociedade.

Atualmente, os objetivos e metas da OUVID/ANTT envolvem o aumento da eficiência dos atendimentos aos usuários, assim como a consolidação de procedimentos de desenvolvimento de relatórios e indicadores e sua interface com as demais unidades da Agência. Os objetivos elencados para o período de 2017 compreendem 05 metas, divididas em três linhas de atuação:

- **Plano de Gestão Anual da ANTT.**

Objetivo 01: Desenvolver mecanismos de coleta periódica de informações para cálculo de indicadores estratégicos da Ouvidoria, relacionados à qualidade e conformidade dos atendimentos ao cidadão.

Atividades:

- **Atividade 1.1:** Estabelecer rotinas de coleta de dados e elaboração de relatórios gerenciais globais e setoriais relativos ao Atendimento às manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Objetivo/Meta 02: Aprimorar procedimentos da Central de Atendimento para aumentar índice de satisfação no atendimento telefônico.

Atividades:

- **Atividade 2.1:** Aprimorar procedimentos da Central de Atendimento da ANTT e mensurar periodicamente indicadores de satisfação.
- **Atividade 2.2:** Mensurar periodicamente satisfação de usuários, por meio de pesquisa realizada após atendimentos da Central Telefônica.

Objetivo/Meta 03: Monitorar e reduzir para 06 (seis) dias, o tempo médio de resposta às manifestações de usuários encaminhados para o Serviço de Informação ao Cidadão.

Atividades:

- **Atividade 3.1:** Mensurar periodicamente indicadores de tempo de resposta às solicitações recebidas por intermédio do SIC.
- **Atividade 3.2:** Monitorar globalmente e setorialmente os tempos e atendimento para garantir de conformidade às metas estabelecidas e aos prazos estabelecidos pela LAI.

Objetivo/Meta 04: Monitorar e reduzir para 05 (cinco) dias o tempo de resposta às manifestações de usuários recebidas pela Central de Atendimento da Ouvidoria.

Atividades:

- **Atividade 4.1:** Mensurar periodicamente indicadores de tempo de resposta às solicitações recebidas por intermédio da Central de Atendimento da Ouvidoria da ANTT.
- **Atividade 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.

- **Agenda Regulatória da ANTT.**

Objetivo 05: Focalizar o aumento da eficiência do processamento de demandas enviadas à Superintendência de Fiscalização (SUFIS), pela padronização de respostas com tratamento comum.

Atividades:

- **Atividade 5.1:** Levantar manifestações padronizáveis e delegáveis à Central de Atendimento da Ouvidoria, direcionadas à Superintendência de Fiscalização.
- **Atividade 5.2:** Desenvolver novos fluxos de atendimento com resposta-padrão para manifestações direcionadas à Superintendência de Fiscalização.

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

Objetivo 06: 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.

Atividades:

- **Atividade 6.1:** Apoiar a elaboração do Plano de Dados Abertos na ANTT.
- **Atividade 6.2:** Levantar informações sobre as manifestações recebidas por intermédio do SIC.
- **Atividade 6.3:** Apoiar a implementação do Plano de Ação 2017 do Plano de Dados Abertos da ANTT.

Cronograma

Atividade		Período
Plano de Gestão Anual		
1.1	Procedimentos Mensuração	Jan-Jun/2017
2.1	Procedimentos Central de Atendimento	Mai-Dez/2017
2.2	Realizar Pesquisa de Satisfação	Trimestral
3.1	Mensurar Indicadores SIC	Trimestral
3.2	Monitorar e Aprimorar SIC	Jan-Dez/2017
4.1	Mensurar Indicadores CA/OUVID	Trimestral
4.2	Monitorar e Aprimorar CA/OUVID	Jan-Dez/2017
Agenda Regulatória		
5.1	Levantamento de Manifestações SUFIS	Jan-Jun/2017
5.2	Novo modelo de Atendimento SUFIS	Jul-Dez/2017
Plano de Dados Abertos		
6.1	Apoio Elaboração PDA	Jan-Jun/2017
6.2	Levantamento de Informações	Jun-Ago/2017
6.3	Apoio Implementação PDA	Ago-Dez/2017

Conclusões e Disposições Finais

As atividades elencadas constituem-se no escopo de novos projetos e aprimoramento da atuação da OUVID/ANTT. As atividades regulamentares atualmente realizadas encontram-se devidamente estruturadas para o cumprimento da função da unidade como instância de participação social e promoção da transparência da gestão pública na ANTT. Nesse sentido, o presente Plano Anual de Trabalho 2017 buscou a integração dessas funções com os recentes mecanismos gerenciais e políticas de Governo que ampliaram o papel das Ouvidorias Públicas Federais, sendo este, portanto, o objetivo-geral a ser almejado no citado exercício.