

# Audiência Pública

## Comissão de Defesa do Consumidor

(Requerimento 19-2015 Deputado Ricardo Izar)

“O papel das Agências Reguladoras, sua neutralidade e a ausência de uma Política Institucionalizada de Defesa do Consumidor”

*O PONTO DE VISTA DA AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS*

ARTHUR YAMAMOTO  
Superintendente de Regulação

Brasília, novembro de 2015.

# Código de Defesa do Consumidor

**Consumidor** é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como **destinatário final**.

Reconhecimento da **vulnerabilidade** do consumidor no mercado de consumo.

# Regulação: arcabouço legal

- **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**
  - ❖ *Compete à União explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão os serviços de transporte ferroviário e aquaviário entre portos brasileiros e fronteiras nacionais, ou que transponham os limites de Estado ou Território; os portos marítimos, fluviais e lacustres (art. 21, XII, d e f)*
  - ❖ *Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos (artigo 175)*
  - ❖ *A lei reprimirá o abuso do poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros (artigo 173, V, § 4º)*
  - ❖ *A lei disporá sobre:*
    - *I - o regime das empresas **concessionárias e permissionárias** de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;*
    - *II - **os direitos dos usuários**;*
    - *III - política tarifária;*
    - *IV - a obrigação de manter **serviço adequado**. (artigo 175, único)*

# Regulação: arcabouço legal

- **Lei 10.233/2001**

- ❖ São objetivos das Agências Nacionais de Regulação dos Transportes Terrestre e Aquaviário (...) regular ou supervisionar, em suas respectivas esferas e atribuições, as atividades de prestação de serviços e de exploração da infraestrutura de transportes, exercidas por terceiros, com vistas a garantir a movimentação de pessoas e bens, em cumprimento a padrões de eficiência, segurança, conforto, regularidade, pontualidade e modicidade nos fretes e tarifas. (art. 20, II a)
- ❖ Cabe à ANTAQ, em sua esfera de atuação, 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 (art. 27, IV)

- *Portos públicos (explorados pela União ou delegados)*
- *Arrendamentos Portuários (contratos de arrendamento)*
- *AUTORIZAÇÕES DE INSTALAÇÕES PORTUÁRIAS*
  - *Terminais de Uso Privado, Estações de Transbordo de Carga*
- *AUTORIZAÇÕES DE Empresas Brasileiras de Navegação*
  - *Navegação Interior (passageiros e misto, carga e travessias)*
  - *Navegação Marítima (Apoio Marítimo e Portuário, Cabotagem, Longo Curso)*

























VALE S.A.

PETROLEO BRASILEIRO S A PETROBRAS

EMBRAER S.A.

SAMARCO MINERACAO S.A.

BRF S.A.

THYSSENKRUPP COMPANHIA SIDERURGICA DO ATLANTICO

COMPANHIA BRASILEIRA DE METALURGIA E MINERACAO

GE CELMA LTDA.

LOUIS DREYFUS COMMODITIES BRASIL S.A.

ALUNORTE ALUMINA DO NORTE DO BRASIL S/A

CATERPILLAR BRASIL LTDA

BUNGE ALIMENTOS S/A

STATOIL BRASIL OLEO E GAS LTDA

RAIZEN ENERGIA S.A

ESTALEIRO BRASA LTDA.

ARCELORMITTAL BRASIL S.A.

FIBRIA CELULOSE S/A

SHELL BRASIL PETROLEO LTDA

BRASKEM S/A

COAMO AGROINDUSTRIAL COOPERATIVA

**PARA ESSES SERVIÇOS, NÃO HÁ CONSUMIDOR FINAL  
OU RELAÇÃO DE HIPOSSUFICIÊNCIA**

**NÃO CABE APLICAÇÃO DO CDC!**

**ANTAQ**













# **AÇÕES DA ANTAQ EM DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS**

ANTAQ

# ***Resoluções ANTAQ***

## **Setor Portuário**

- ***Resolução nº 2240-ANTAQ*** (exploração de áreas em porto público)
- ***Resolução nº 2389-ANTAQ*** (parâmetros regulatórios para serviços de movimentação e armazenagem de contêineres em portos públicos)
- ***Resolução nº 3290-ANTAQ*** (autorização de terminais privados)
- ***Resolução nº 4325-ANTAQ*** (**audiência pública** – registro de instalações de apoio ao transporte aquaviário)

# ***Resoluções ANTAQ***

## **NAVEGAÇÃO MARÍTIMA E DE APOIO**

- ***Resolução Normativa nº 1-ANTAQ*** (Afretamento de embarcações)
- ***Resolução nº 2510-ANTAQ*** (Outorgas a EBN – **audiência pública finalizada**)
- ***Resolução nº 4271-ANTAQ*** (**audiência pública – direitos e deveres dos usuários de serviços de navegação marítima e de apoio**)

# ***Resoluções ANTAQ***

## **NAVEGAÇÃO INTERIOR**

- ***Resolução nº 912-ANTAQ*** (Longitudinal – Passageiros e misto **EM REVISÃO**)
- ***Resolução nº 1274-ANTAQ*** (Travessia – Cargas, Veículo e Passageiros)
- ***Resolução nº 1558-ANTAQ*** (Longitudinal – Cargas)
- ***Resolução nº 1864-ANTAQ*** (Afretamento)
- ***Resolução nº 3285-ANTAQ*** (Travessia – Microempreendedor Individual)

# ***Resoluções ANTAQ***

## **Fiscalização**

- ***Resolução nº 3274-ANTAQ*** (fiscalização de serviços portuários)
- ***Resolução nº 3259-ANTAQ*** (processo administrativo sancionador)
- ***Resolução nº 4271-ANTAQ*** (fiscalização da navegação marítima – em consulta pública)

## EDITAL DE NOTIFICAÇÃO/2014

O DIRETOR-GERAL SUBSTITUTO DA AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS - ANTAQ, no uso da competência que lhe é conferida pelo artigo 20, inciso II, alínea b, c/c artigo 27, inciso IV da Lei nº 10.233 de 5 de junho de 2001, e pelo artigo 54, inciso IV do Regimento Interno da ANTAQ,

NOTIFICAR a arrendatária [REDACTED]

[REDACTED] inscrita no CNPJ sob o nº [REDACTED] para que:

a) suspenda imediatamente da Tabela de Serviços Básicos [REDACTED] vigente desde 13/01/2014, o reajuste dos itens listados no Anexo A da presente Notificação, bem como limite a 10% a diferença entre as faixas dos valores cobrados para os períodos de armazenagem;

b) encaminhe para análise desta Agência as premissas que motivaram os reajustes nos citados itens da tabela de preços;

c) não emita quaisquer cobranças aos exportadores e importadores por atrasos na liberação de mercadorias ocasionados pelo próprio terminal, bem como oriundas de omissões de atracação de embarcações.

O descumprimento do contido na presente Notificação sujeitará a arrendatária às sanções administrativas, nos termos da Resolução-ANTAQ nº 3.274-ANTAQ, de 2014.

MÁRIO POVIA

A ANTAQ tutela os direitos dos usuários dos serviços de transporte aquaviário:

- Estabelecendo exigências de prestação de serviço adequado;
- Fiscalizando e reprimindo práticas abusivas



## RELATÓRIO EXECUTIVO

### Caracterização da Oferta e da Demanda do Transporte Fluvial de Passageiros na Região Amazônica



## RELATÓRIO EXECUTIVO



### Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Serviço de Transporte Longitudinal de Passageiros e Misto (Passageiros e Cargas) na Navegação Interior da Região Amazônica

Junho de 2015

# Caracterização da oferta e demanda

| Nº DE LINHAS ESTADUAIS |              |           |
|------------------------|--------------|-----------|
| ESTADO                 | LONGITUDINAL | TRAVESSIA |
| Pará                   | 128          | 3         |
| Amazonas               | 119          | 4         |
| Amapá                  | 2            |           |
| Rondônia               |              | 2         |
| <b>TOTAL PARCIAL</b>   | <b>249</b>   | <b>9</b>  |

**Tabela 01: Número de linhas por estado**

| Nº TOTAL DE LINHAS         |            |
|----------------------------|------------|
| Longitudinal Estadual      | 249        |
| Longitudinal Interestadual | 59         |
| Travessia                  | 9          |
| <b>TOTAL GERAL</b>         | <b>317</b> |

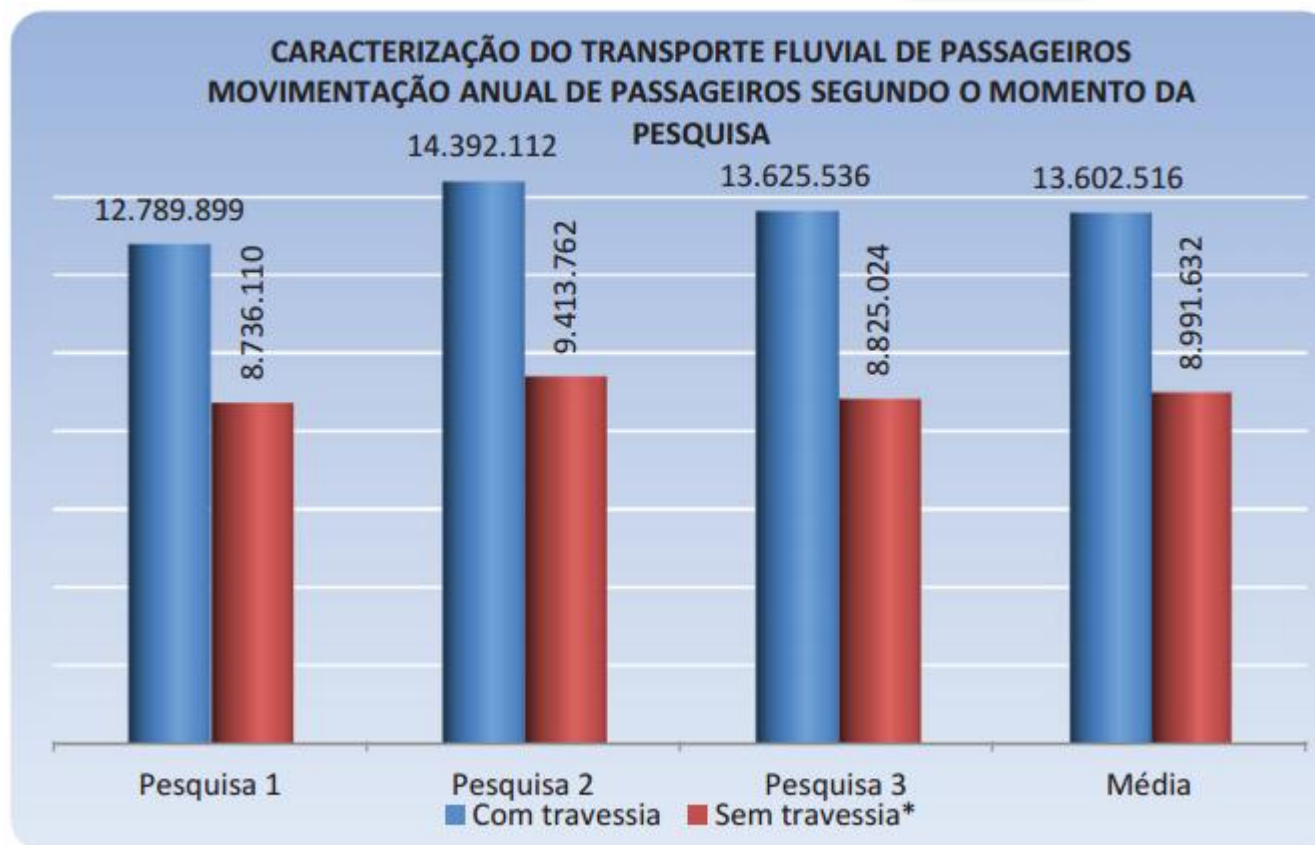
**Tabela 02: Número de linhas por tipo de viagem**

| Nº DE EMBARCAÇÕES    |            |
|----------------------|------------|
| ESTADO               | QUANTIDADE |
| Pará                 | 182        |
| Amazonas             | 290        |
| Amapá                | 18         |
| Rondônia             | 11         |
| Interestaduais       | 101        |
| <b>TOTAL PARCIAL</b> | <b>602</b> |

**Tabela 03: Número de embarcações**



**Gráfico 01: Número de terminais por estado**



**Gráfico 21: Movimentação Anual de Passageiros.**

PADRÃO DE ATENDIMENTO POR ITEM DOS TERMINAIS DO AMAZONAS

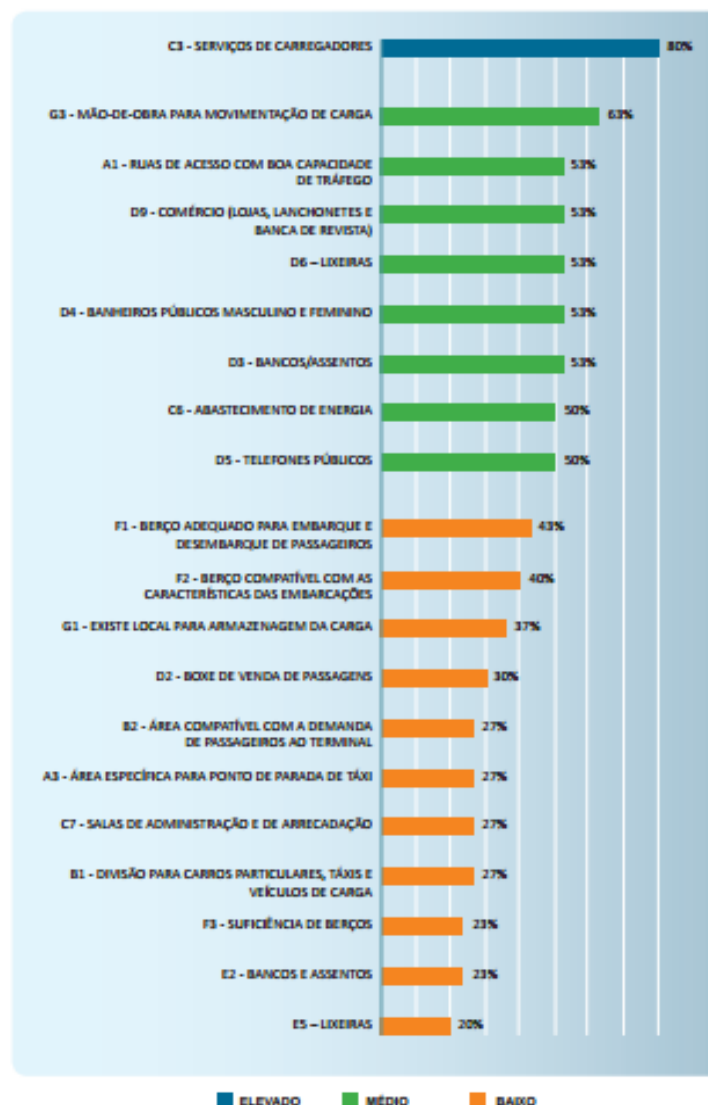


Gráfico 06: Padrão de atendimento por item dos terminais do Estado do Amazonas

# Caracterização da oferta e demanda



# Pesquisa de Satisfação

| ATRIBUTOS                  | ITENS                                                                                              |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atendimento da empresa     | Facilidade para compra da passagem (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)                    |
| Atualidade das embarcações | Estado de conservação da embarcação                                                                |
| Conforto                   | Conforto da embarcação (assentos, espaços para redes, camarotes, espaços internos, nível de ruído) |
| Continuidade               | Como você avalia a quantidade de paradas ao longo da viagem                                        |
|                            | Como você avalia o tempo das paradas ao longo da viagem                                            |
| Cortesia                   | Gentileza e educação dos funcionários (tripulação e pessoal da empresa)                            |
| Higiene                    | Limpeza da embarcação (banheiros, refeitórios, acomodações, corredores)                            |
|                            | Alimentação fornecida na embarcação                                                                |
|                            | Água potável fornecida na embarcação                                                               |
| Modicidade tarifária       | Preço dos produtos vendidos na embarcação                                                          |
|                            | Preço da passagem, considerando os serviços oferecidos.                                            |
| Pontualidade               | Pontualidade (cumprimento dos horários de embarque e desembarque)                                  |
| Regularidade               | Opção de horários, dias e embarcações nesta linha                                                  |
| Segurança                  | Percepção na segurança com relação à assaltos e furtos dentro da embarcação                        |
|                            | Percepção na segurança da condução da embarcação ao longo da viagem (manobras, velocidade)         |
|                            | Orientação de procedimentos de emergência (saídas de emergência, uso dos coletes)                  |

# Pesquisa de Satisfação

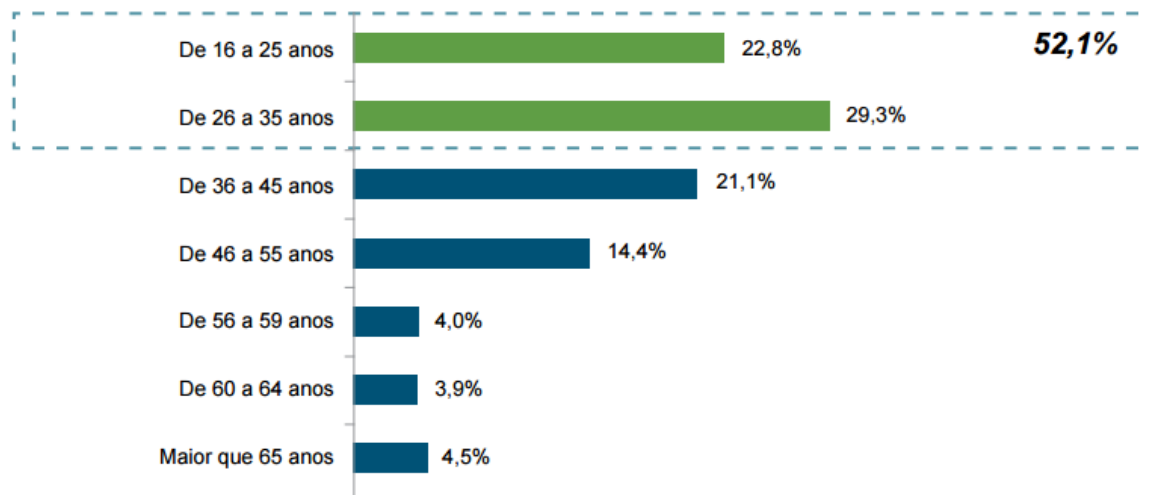


Figura 9 – Distribuição da faixa etária dos usuários

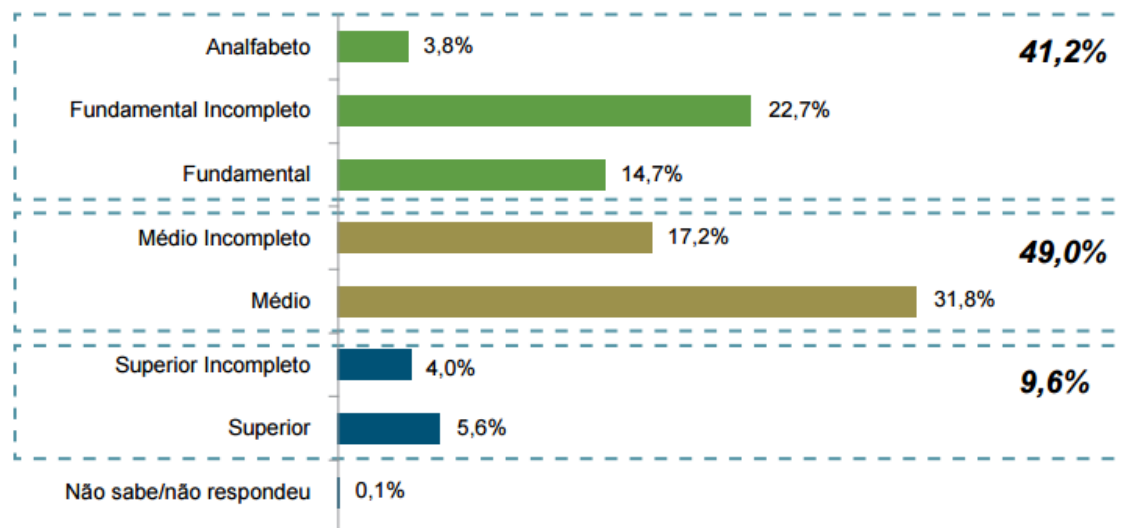


Figura 10 – Distribuição da escolaridade dos usuários

# Pesquisa de Satisfação

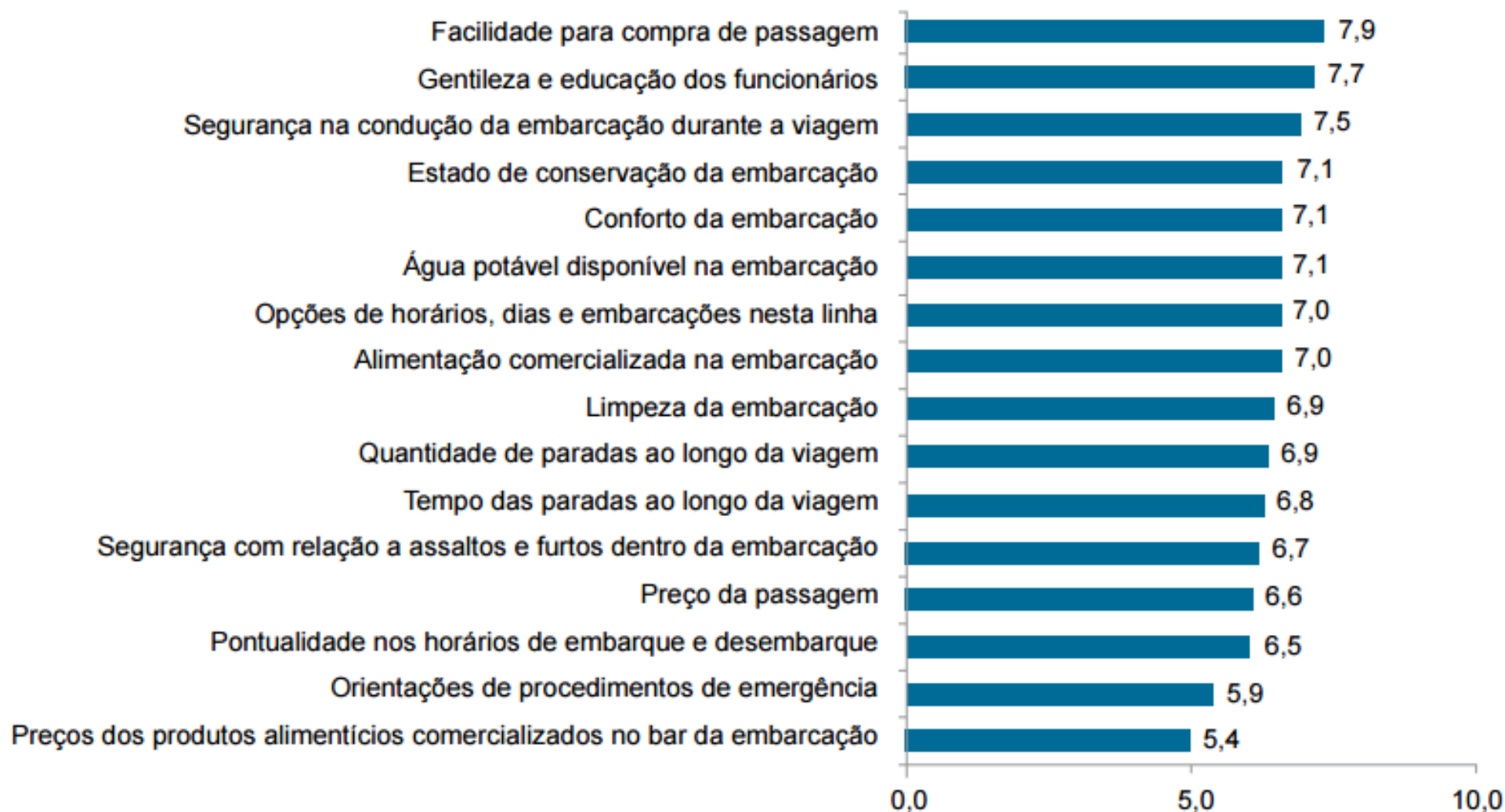


Figura 15 – Índice de Satisfação por Item – ISL.

DISTRIBUIÇÃO GRATUITA



- Ter formulários de reclamação colocados em local bem visível da embarcação.

**Exija transporte de qualidade.**

**Telefones:**

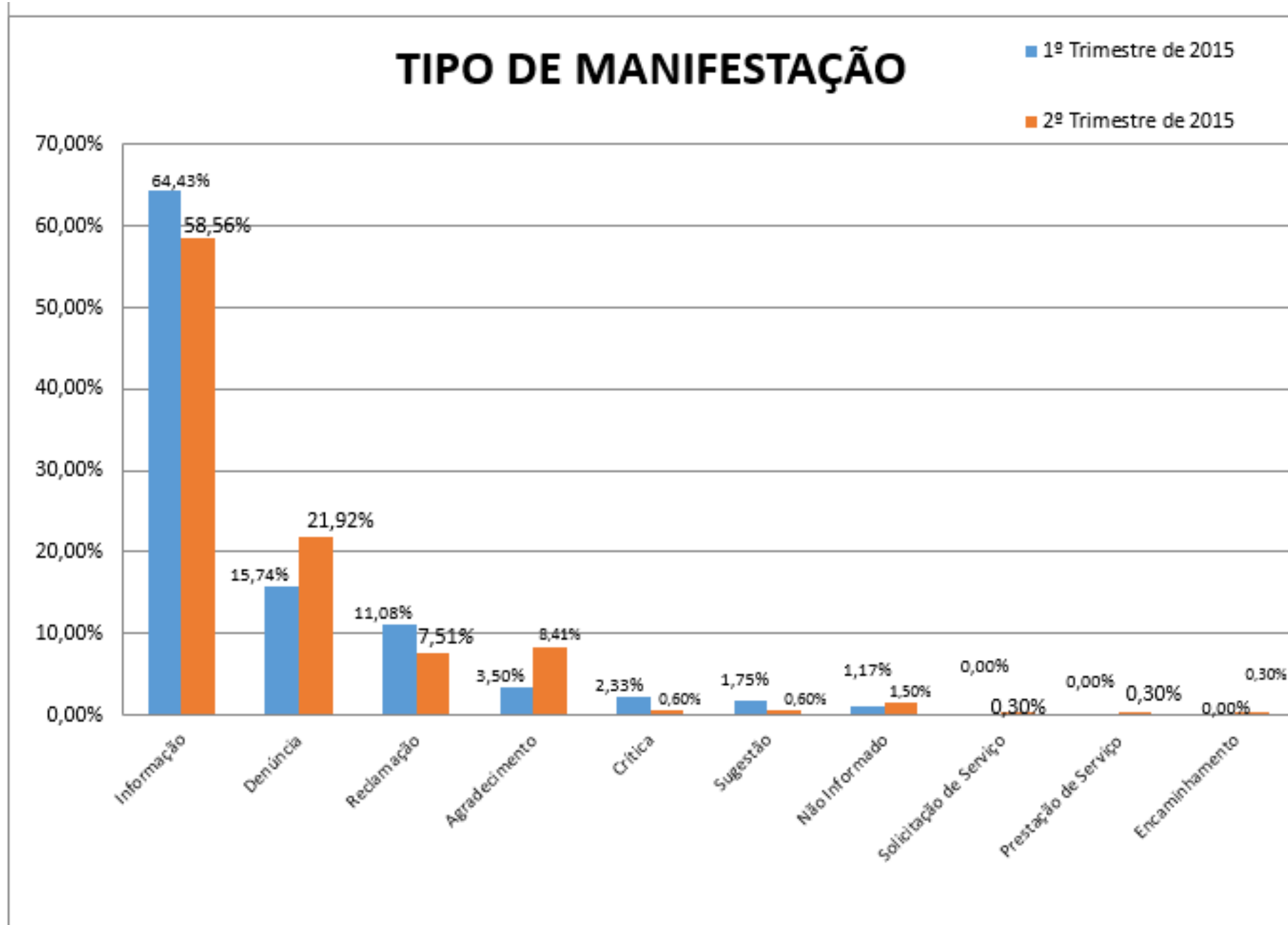
Ouvidoria Antaq: 0800 644 5001

Capitania: 0800 280 7200

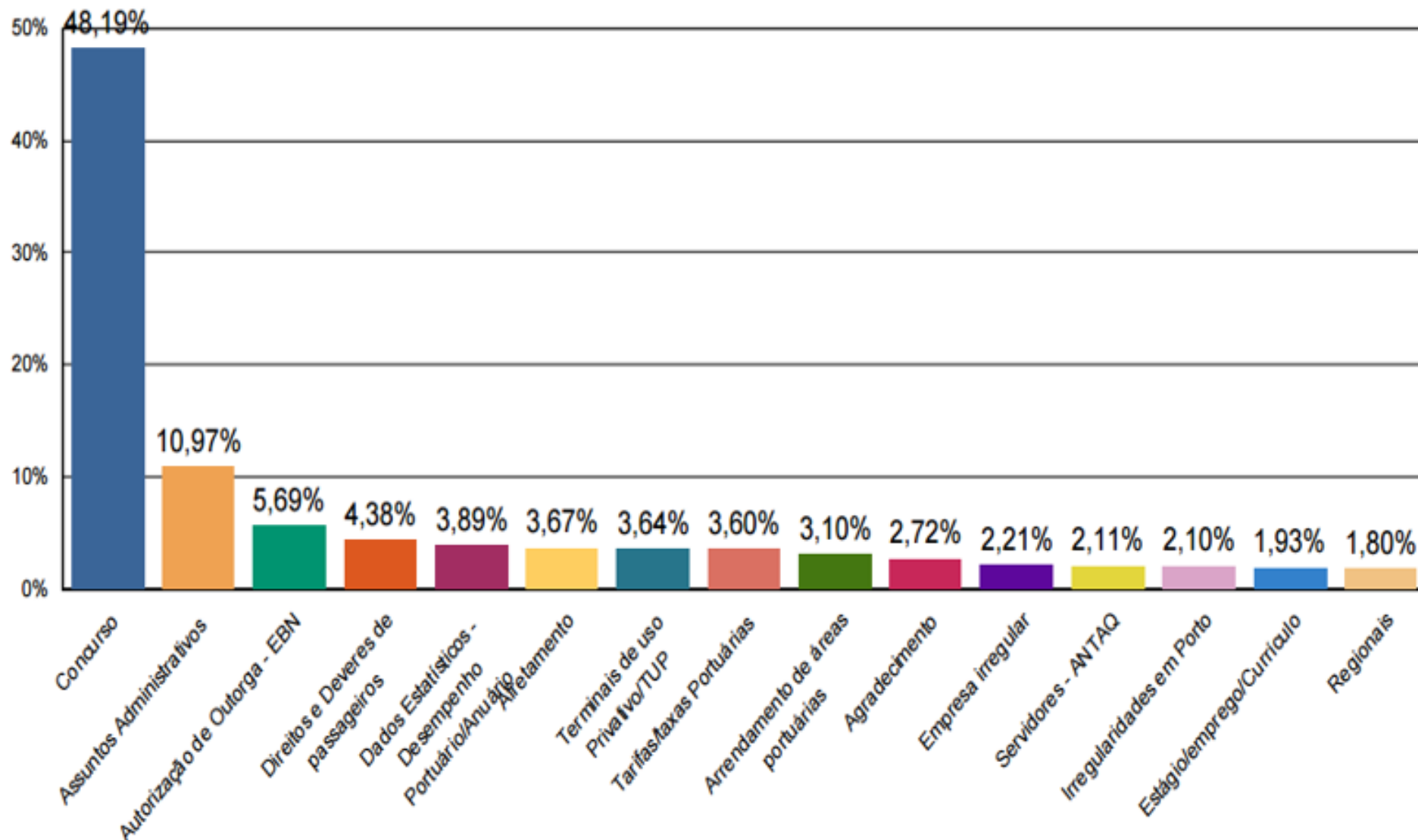


## PASSAGEIRO, É SEU DIREITO

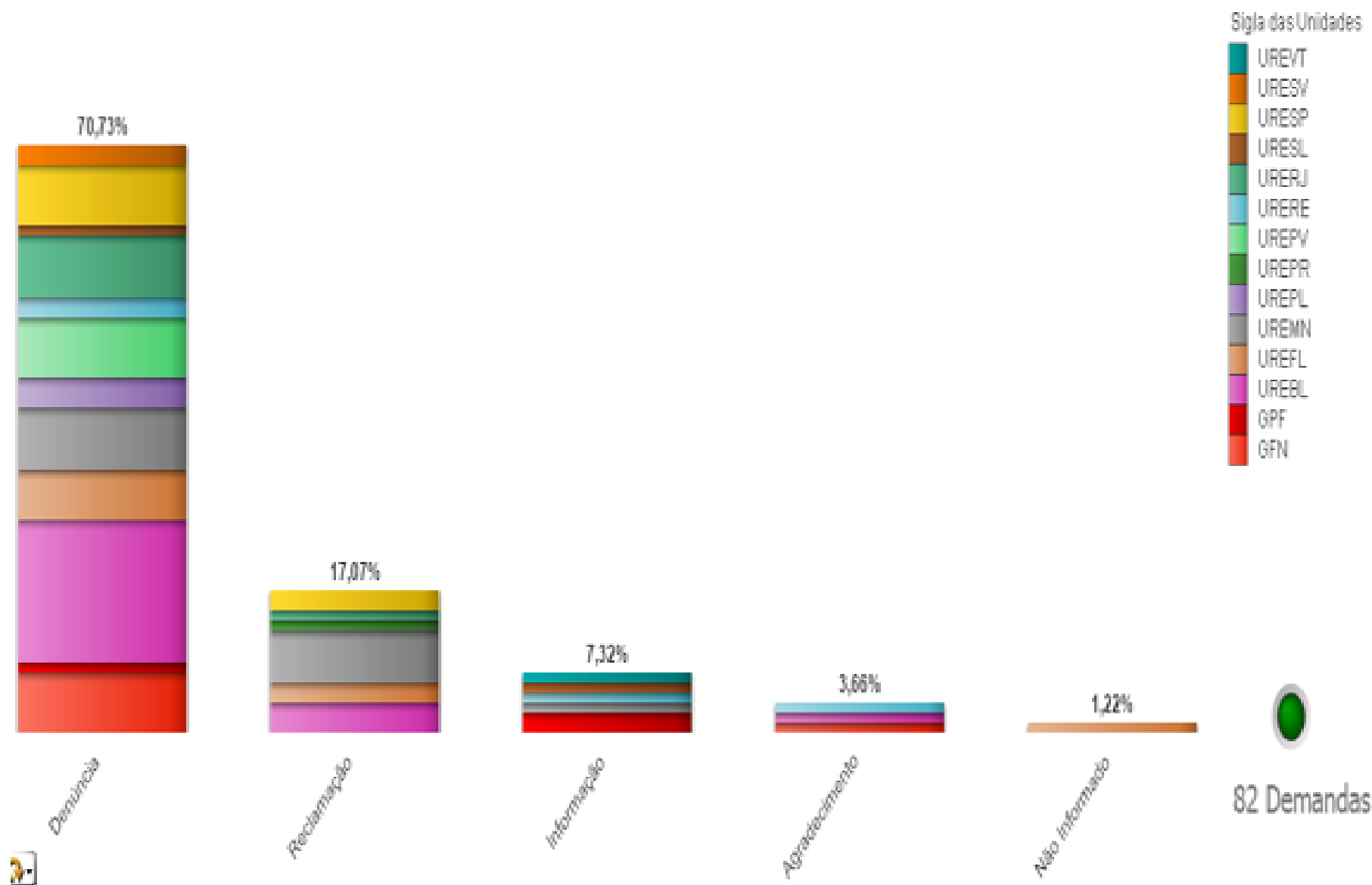
- Ser tratado com respeito e educação pelos funcionários devidamente uniformizados e identificados.
- Viajar no horário marcado, em embarcação confortável, segura e limpa.



## Assuntos Mais Demandados

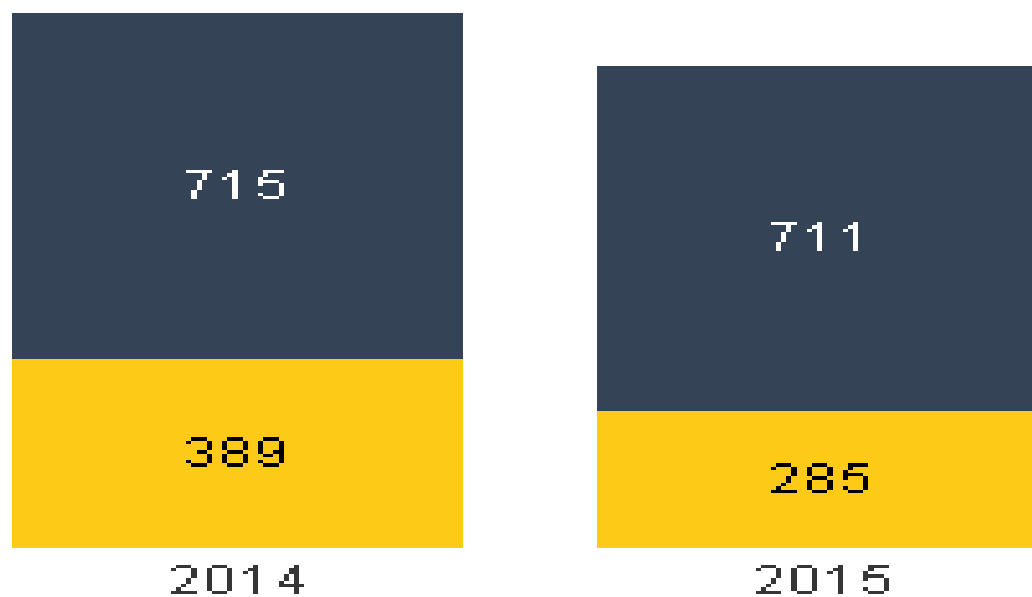


**Gráfico 15 - Tipo de Demanda enviada à Fiscalização – SFC/GPF**



## Fiscalizações Realizadas

PAF e Extraordinárias.



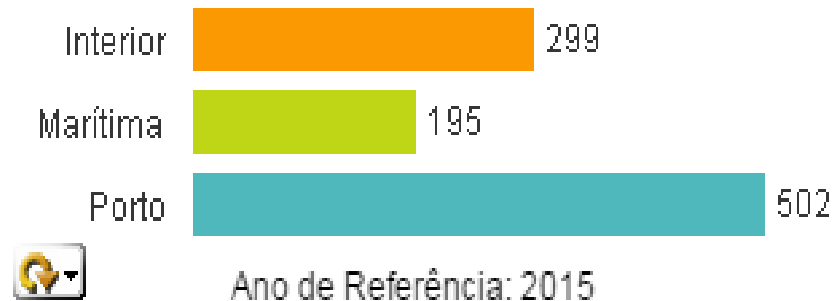
Total de fiscalizações realizadas pela ANTAQ nos últimos dois anos, filtradas em ordinárias(PAF) ou extraordinárias.

# Ações de Fiscalização

Fiscalizações por Área

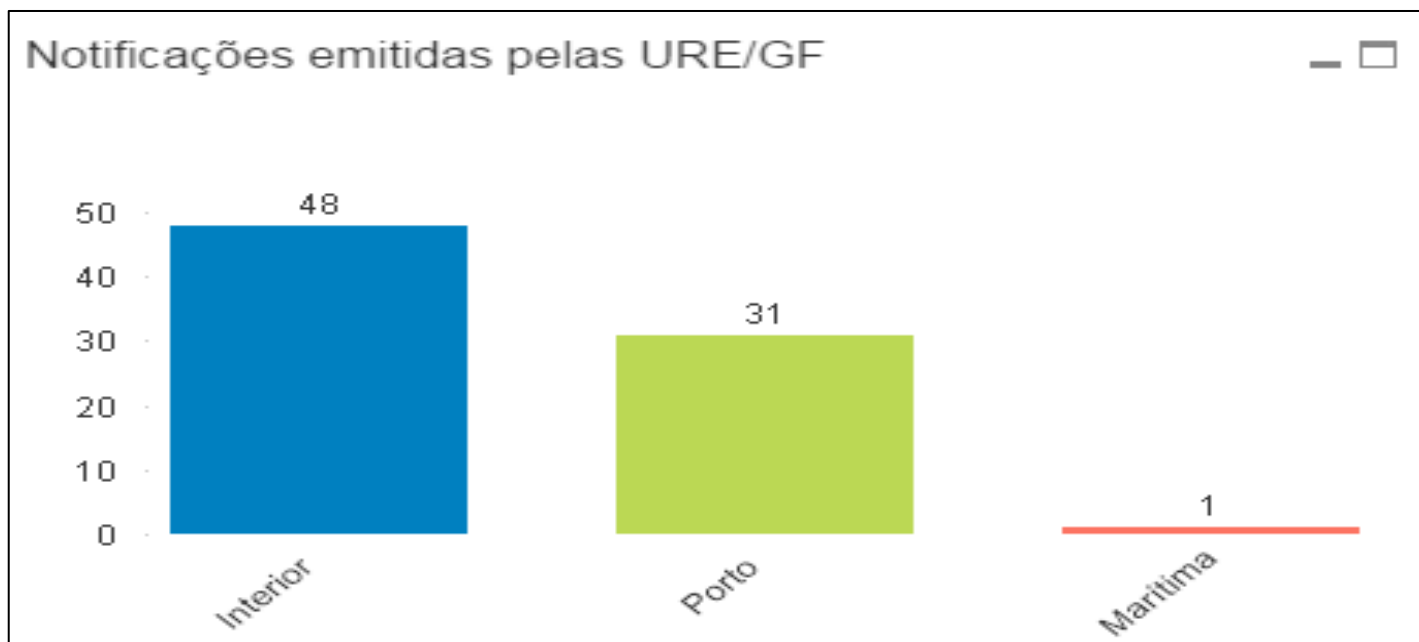


Fiscalizações por Área



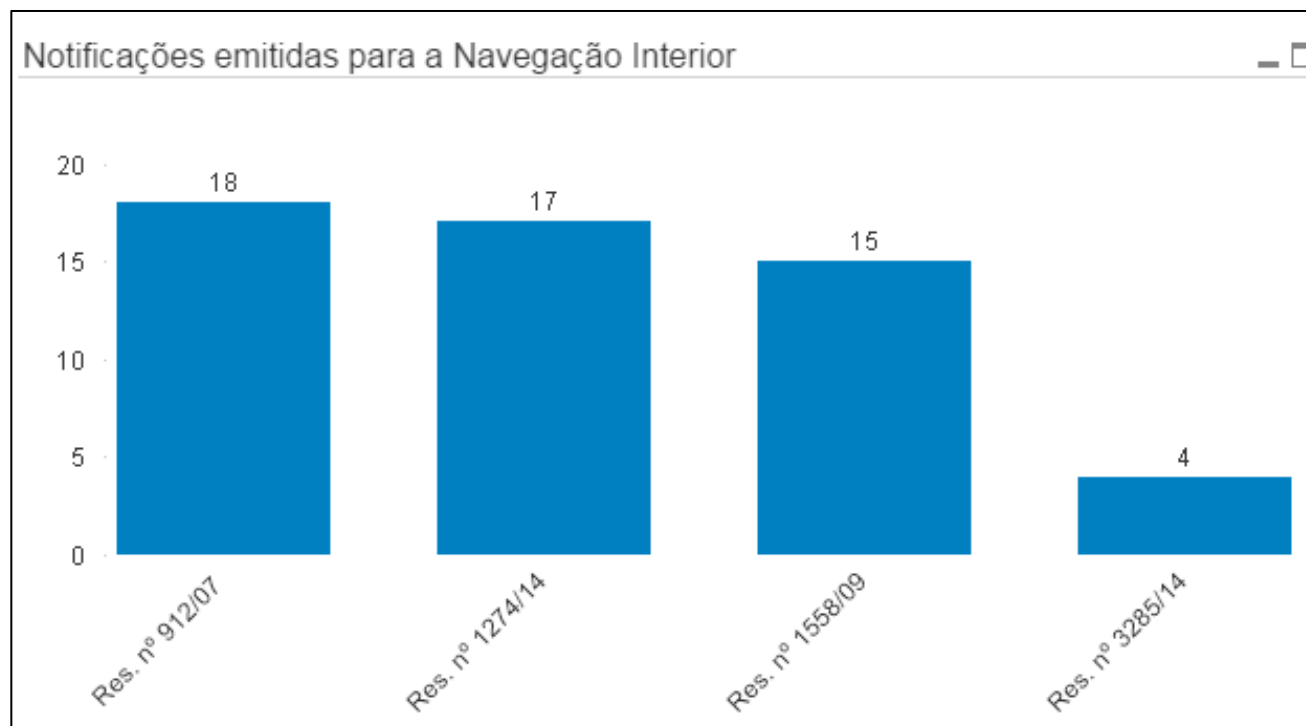
Total de fiscalizações realizadas pela ANTAQ nos últimos dois anos, filtradas por área da fiscalização.

# Ações de Fiscalização



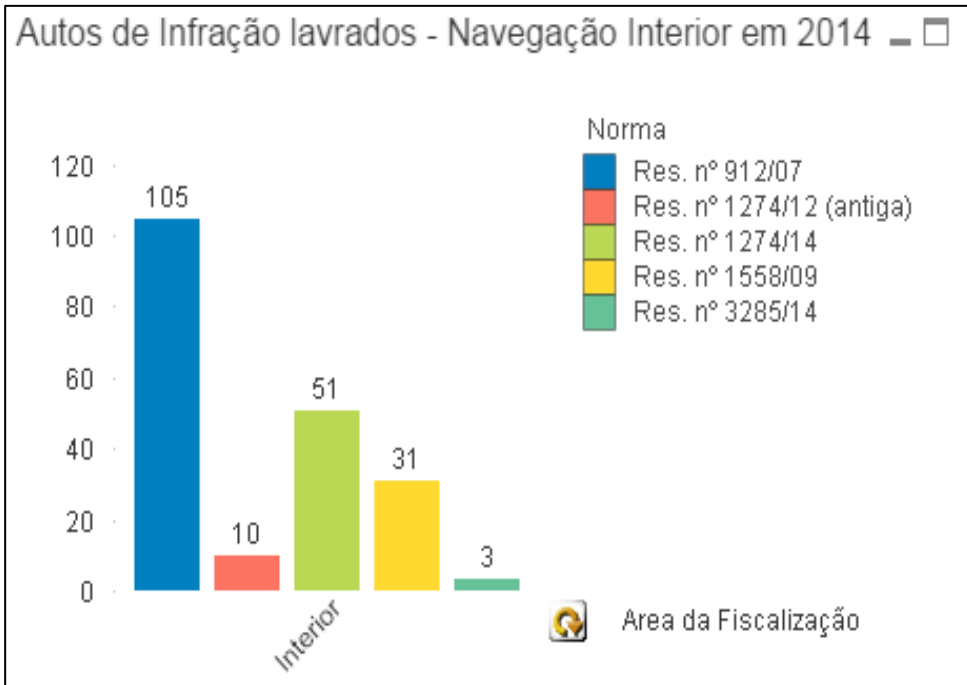
Total de notificações emitidas pela ANTAQ em 2015, filtradas por área de fiscalização.

# Ações de Fiscalização

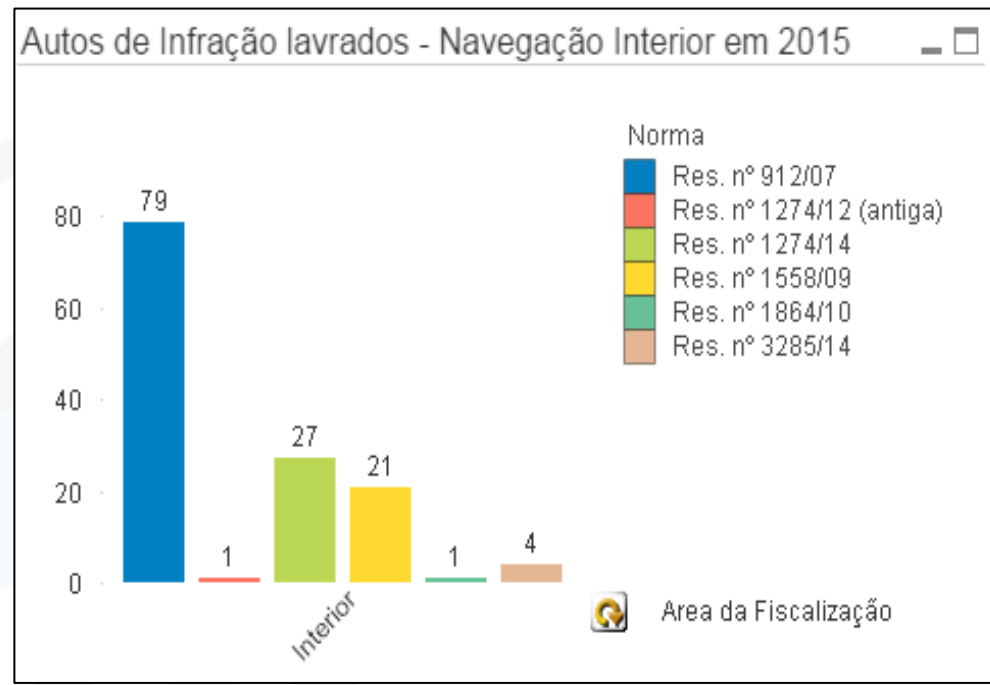


Total de notificações emitidas somente na Navegação Interior, filtradas por norma.

# Ações de Fiscalização

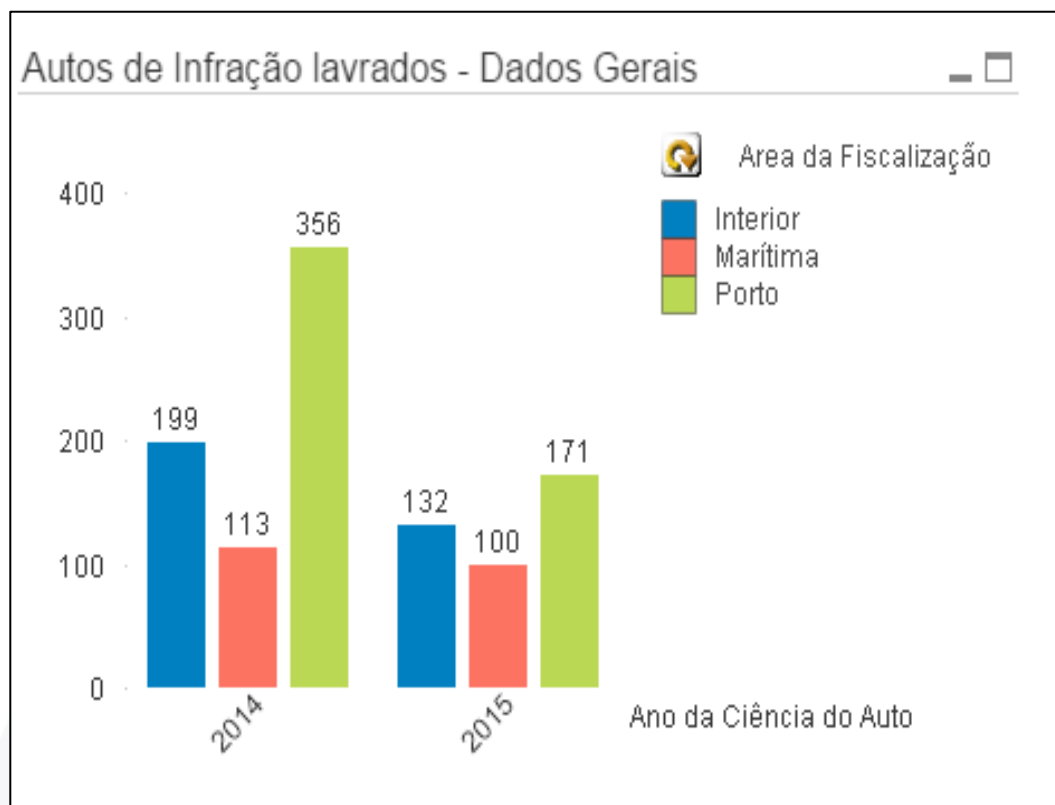


Em 2014, Total de Autos de Infração lavrados somente na Navegação Interior.



Em 2015, Total de Autos de Infração lavrados somente na Navegação Interior.

# Ações de Fiscalização



Total de Autos de Infração lavrados nos últimos dois anos, filtrados por área de fiscalização.

***Dentro do atual marco legal, a ANTAQ tem editado normas e aprimorado suas ações em defesa dos direitos dos usuários, especialmente quando se trata de consumidores finais (passageiros)***

**OBRIGADO!**



**Arthur Yamamoto**  
**Superintendente de Regulação**  
**Tel. 61 2029-6940**  
**[arthur.yamamoto@antag.gov.br](mailto:arthur.yamamoto@antag.gov.br)**