

Relatório Gerencial da Ouvidoria



DIRETOR-GERAL

Frederico Carvalho Dias

DIRETORES

Alber Furtado de Vasconcelos Neto

Caio César Farias Leônicio

Flávia Morais Lopes Takafashi

Wilson Pereira de Lima Filho

CHEFE DE GABINETE

Karoline Brasileiro Quirino Lemos

SUPERINTENDENTES

Alexandre Palmieri Florambel (Superintendência de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais)

Cristina Castro Lucas de Souza (Superintendência de ESG e Inovação)

Eduardo Pessoa de Queiroz (Superintendência de Estudos e Projetos Hidroviários)

Joelson Neves Miranda (Superintendência de Administração e Finanças)

José Renato Ribas Fialho (Superintendência de Regulação)

Renildo Barros da Silva Junior (Superintendência de Outorgas)

CHEFES DAS UNIDADES DE SUPORTE À DECISÃO

Flávio Chiarelli Vicente de Azevedo (Procuradoria Federal junto à Antaq)

Joelma Maria Costa Barbosa (Corregedoria)

Marcos Mendonça da Silva (Auditoria Interna)

Paulo Morum Xavier (Secretaria Geral)

OUVIDORA

Renata Sousa Cordeiro

EQUIPE DA OUVIDORIA

Alan Campelo de Oliveira Silva (Chefe da Seção de Transparência e Acesso à Informação)

Ana Beatriz da Silva Ferreira

Ana Clébia do Nascimento Torres

Cynthia Karolina dos Santos Silva

Eliseu Fernando Silveira de Carvalho

Indiara da Conceição

Maria de Lourdes Gurgel de Araújo (Chefe da Seção de Apoio ao Cidadão)

Maria Lúcia Rodrigues Lima Teles

Paloma Kissia Tavares Cavalcante

Rodrigo Silva Ferreira



Sumário

1. SUMÁRIO EXECUTIVO	4
2. INTRODUÇÃO.....	4
2.1. CADASTRO DE DEMANDAS E CANAIS DE ATENDIMENTOS.....	4
2.2. A PLATAFORMA FALA.BR COMO FERRAMENTA EXCLUSIVA DE TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA	5
3. ANÁLISE QUANTITATIVA.....	5
3.1. MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS E TRAMITADAS NA SAC	6
3.2. DEMANDAS QUE GERARAM FISCALIZAÇÃO E/OU PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS	6
3.2.1. ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS (FISCALIZAÇÃO OU SANCIONATÓRIOS)	7
3.3. DEMANDAS RECORRENTES.....	8
4. ANÁLISE QUALITATIVA	10
4.1. DEMANDAS RECORRENTES.....	11
4.1.1 TARIFA PORTUÁRIA ABUSIVA.....	11
4.1.2 SCANNER DE CONTÊINER	14
4.1.3. BLOQUEIO DE CARGA.....	14
4.1.4. NAVEGAÇÃO INTERIOR: DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO; GRATUIDADE DAS DEMANDAS	15
4.1.5. JURISDIÇÃO – DEMANDAS FORA DO ÂMBITO DE ATUAÇÃO DA ANTAQ	17
5. ACESSO À INFORMAÇÃO	17
6. TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO	17
6.1. TRANSPARÊNCIA ATIVA	17
6.2. TRANSPARÊNCIA PASSIVA.....	18
6.3. DADOS ABERTOS.....	18
7. CONCLUSÃO	19
8. BIBLIOGRAFIA	20

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório comprehende o levantamento das atividades realizadas no 3º trimestre de 2025, pela Seção de Apoio ao Cidadão - SAC e pela Seção de Transparéncia e Acesso à Informação - STAI da Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ, bem como a indicação dos problemas identificados nas etapas de análise, suas possíveis causas e propostas de soluções.

2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria constitui instrumento essencial de controle social, de promoção da participação cidadã e de aprimoramento dos serviços públicos oferecidos pelo Governo Federal. Caracteriza-se como instância de mediação entre o cidadão e o Estado, exercendo também função pedagógica ao disponibilizar informações que ampliam o conhecimento dos usuários sobre seus direitos e responsabilidades, fortalecendo sua capacidade crítica e sua autonomia.

No âmbito da Antaq, a Ouvidoria é estruturada em duas seções: a **Seção de Apoio ao Cidadão (SAC)** e a **Seção de Transparéncia e Acesso à Informação (STAI)**. A SAC atua como canal de interação entre sociedade e administração pública, assegurando que as manifestações dos cidadãos contribuam para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados. Já a STAI, em conformidade com a [Lei nº 12.527/2011](#) e seu regulamento, o [Decreto nº 7.724/2012](#), é responsável pelos procedimentos relacionados ao acesso à informação, promovendo a transparéncia ativa, a transparéncia passiva e a disponibilização de dados abertos. Para o desempenho dessas atribuições, utiliza, ainda, a [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#).



Figura 1 - Estrutura da Ouvidoria da Antaq.

2.1. CADASTRO DE DEMANDAS E CANAIS DE ATENDIMENTOS

Os usuários dos serviços oferecidos pela ANTAQ ao cidadão podem registrar suas manifestações nas seguintes categorias: sugestão, denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou pedido de simplificação (Simplifique).



Figura 2 - Manifestações de Ouvidoria que podem ser protocoladas na Plataforma Fala.BR.

Para tanto, os usuários podem utilizar um dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria, conforme apresentado na figura a seguir:



Figura 3 - Canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria da Antaq.

A Ouvidoria da ANTAQ tem aprimorado continuamente sua comunicação com os usuários, tornando-a mais ágil e eficiente, em consonância com sua função de instrumento de controle social e melhoria dos serviços públicos prestados pelo Governo Federal.

Em 1º de dezembro de 2021, foi lançado o WhatsApp Denúncia (QR Code), canal destinado ao registro de denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de simplificação (Simplifique), disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana. A facilidade de acesso proporcionada pelo aplicativo resultou em aumento expressivo no número de atendimentos.

Em dezembro de 2023, a Ouvidoria implantou a Plataforma Omnichannel, um *Contact Center* em nuvem que integra todos os canais de atendimento em um único ambiente digital. Após treinamento das equipes, a ferramenta passou a operar internamente e externamente a

partir de janeiro de 2024, unificando a gestão das manifestações recebidas.

Como resultado, no terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou **339** (trezentos e trinta e nove) atendimentos por meio da plataforma **Omnismart**. Desses, **172** (cento e setenta e dois) foram solucionados diretamente pelo aplicativo e **167** (cento e sessenta e sete) cadastrados no Fala.BR, para adoção das providências cabíveis e posterior resposta aos usuários.

2.2. A PLATAFORMA FALA.BR COMO FERRAMENTA EXCLUSIVA DE TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

A tramitação das demandas de ouvidoria no âmbito da Antaq ocorre exclusivamente por meio da Plataforma Fala.BR, garantindo maior segurança, rastreabilidade e padronização no tratamento das manifestações.

A adoção de um sistema único reduz riscos de vazamento de informações e assegura a proteção dos dados pessoais dos manifestantes, em conformidade com a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais \(LGPD\)](#).

Dessa forma, todas as denúncias e reclamações recebidas pelos canais de atendimento indicados na Figura 3 (página 4) são devidamente cadastradas na Plataforma Fala.BR, sendo informado ao manifestante o número de registro e as orientações para acompanhamento do andamento de sua demanda.

3. ANÁLISE QUANTITATIVA

Análise dos dados obtidos e tratados, com destaque para possíveis correlações e padrões identificados.

3.1. MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS E TRAMITADAS NA SAC

No que concerne ao Tipo de Manifestação, no período de 1º de julho a 30 de setembro de 2025, foram recepcionadas na Ouvidoria e cadastradas na Plataforma Fala.BR **385** (trezentas e oitenta e cinco) manifestações, conforme dados extraídos do [Painel “Resolveu?](#), apresentados na Figura 4 a seguir.

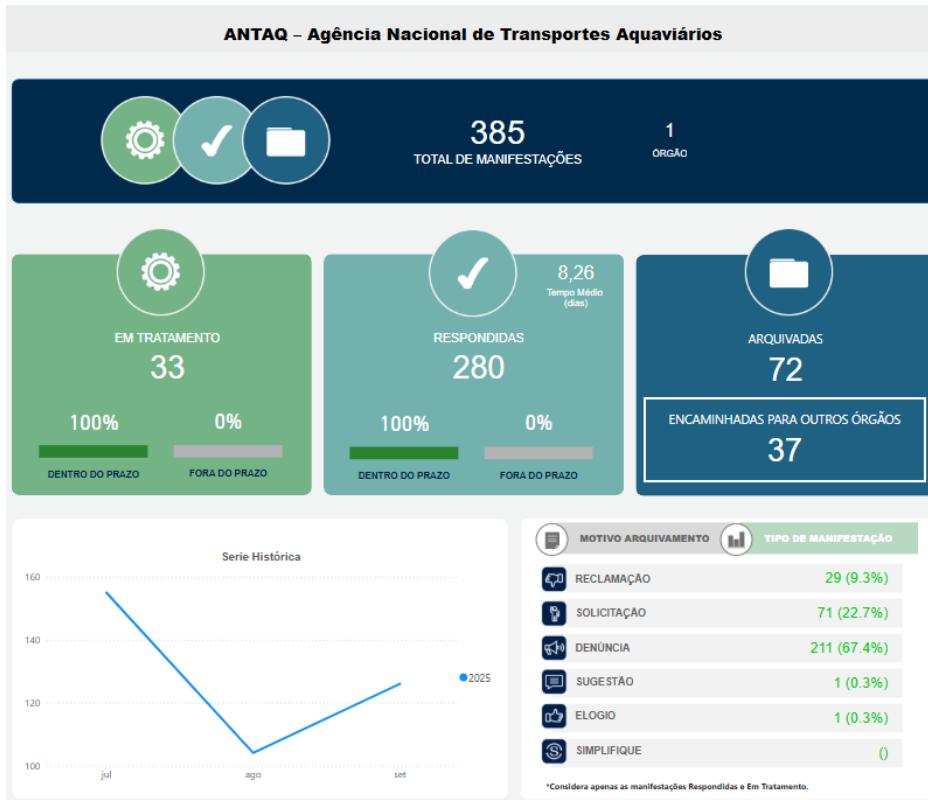


Figura 4 - Painel Resolveu?

3.2. DEMANDAS QUE GERARAM FISCALIZAÇÃO E/OU PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS

A Gerência de Coordenação das Unidades Regionais – GCOR, unidade organizacional vinculada à Superintendência de Fiscalização/Procedimentos Fiscalizatórios – SFC, tem a incumbência de examinar as demandas referentes às denúncias ou reclamações que contenham informações que possam deflagrar a instauração de processos administrativos de fiscalização.

As referidas demandas são encaminhadas às Gerências Regionais competentes que, em caso de instauração de processos administrativos, informam à SAC a adoção da providência e o nº do processo instaurado, fato que é comunicado ao demandante. Todas essas medidas são adotadas por meio do Fala.BR.

Veja-se, a propósito, o quantitativo demonstrado na Figura 05:



Figura 5 - Quantidade de demandas que geraram Fiscalização e/ou Processos Administrativos Sancionatórios.

No que concerne ao Tipo de Manifestação, no período de 1º de julho a 30 de setembro de 2025, foram recepcionadas na Ouvidoria e cadastradas na Plataforma Fala.BR **385** (trezentas e oitenta e cinco) manifestações, conforme dados colhidos no Painel Resolveu, sendo **239** (duzentas e trinta e nove) demandas tramitadas para SFC e GPF/GCOR, das quais, **137** (cento e trinta e sete) geraram processos administrativos para apuração de denúncias/reclamações; as **146** (cento e quarenta e seis) restantes foram encaminhadas para as demais áreas ou respondidas pela Ouvidoria e, neste caso, as demandas são arquivadas. No terceiro trimestre isto ocorreu com **72** demandas.

3.2.1. ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS (FISCALIZAÇÃO OU SANCIONATÓRIOS)



A Ouvidoria da Antaq efetua o Acompanhamento Especial de demandas que contenham reclamações, denúncias ou sugestões apresentadas pelos usuários na Plataforma Fala.BR, no Sistema Eletrônico

de Informação (SEI) ou por e-mail, por intermédio da Seção de Apoio ao Cidadão (SAC), observando-se os seguintes trâmites:

- 1) O acompanhamento é feito por servidor ou colaborador lotado na Seção de Apoio ao Cidadão, designado para esse fim, iniciando a partir da comunicação feita à Ouvidoria pela Unidade técnica sobre a instauração de processo administrativo no âmbito da Agência;
- 2) Os processos são acompanhados, por meio da ferramenta "acompanhamento especial" no Sistema de Processo eletrônico SEI e de Planilha Específica, onde são consignados os eventos relevantes na tramitação dos aludidos processos, os quais são comunicados aos respectivos usuários, sendo lançados os dados do processo na Planilha de acompanhamento, compreendendo:
 - a) Data do Registro (data em que o colaborador responsável pela tarefa receber a comunicação sobre a instauração de processo administrativo de fiscalização);
 - b) Nº da demanda e do Processo Administrativo gerado pela demanda;
 - c) Unidade de Apuração; e
 - d) Síntese da denúncia ou reclamação;
 - e) Atos relevantes do Processo;
- 3) O acompanhamento é feito, diariamente, de forma a manter atualizada, em tempo real, a tramitação dos respectivos processos na planilha, sendo registrado de forma sucinta o teor da tramitação.

3.3. DEMANDAS RECORRENTES

No levantamento das demandas recebidas na Ouvidoria, foram identificados os temas que foram mais demandados e sua representatividade em percentuais no quantitativo de 628 (seiscentas e vinte e oito) demandas cadastradas na Plataforma Fala.BR, conforme demonstrado na Figura 6.

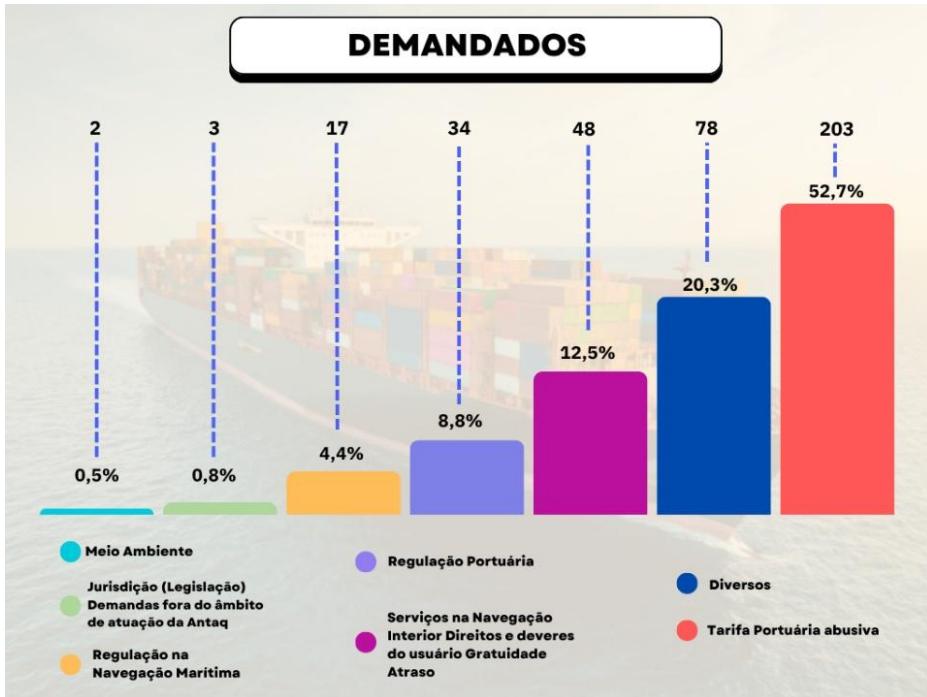


Figura 6 - Demandas Recorrentes contabilizadas no 3º trimestre de 2025.

Na Planilha a seguir, consta o quadro completo das demandas recebidas no período de 1º de julho a 30 de setembro de 2025, catalogadas de acordo com o assunto (“tag”) e sua correspondência com os temas dos Grupos.

Tema das demandas	Agrupamento das demandas por correlação de assunto	Quantidade por assunto	Quantidade por agrupamento	%
Controladoria-Geral da União - CGU	Autoavaliação por meio da aplicação do Modelo de Maturidade (MMOU) encaminhado pela CGU			
	Avaliação da Ouvidoria pela CGU - resposta do questionário enviado pela CGU			
	Instalações portuárias			
	Irregularidade nas Instalações Portuárias	2		
	SISPAT			
	TUP	1		
	Regulação Portuária	3		
	Empresa Autorizada pela ANTAQ	1		
	Outorgas de instalações portuárias	2		
	Concorrência Desleal	2		
	Denúncia envolvendo Autoridade Portuária			
	Denúncia envolvendo Portos Delegados	1		
	Serviços Portuários/ Acesso /funcionamento	22		
	Concessão Portuária			
	Acesso à instalação portuária			
	Penalidades			
	Carga Perigosa			
Regulação na Navegação Marítima	Afretamento/Circulação			
	Regulação na Navegação			

	Regulação na Navegação interior	2	17	4,4%			203	52,7%
	Regulação na Navegação Marítima	1						
	Acidente na navegação							
	Segurança da Navegação							
	Fretes Marítimos							
	Autorização na Navegação	1						
	Direitos do Usuário na Navegação	12						
	Agenciamento de Carga Marítima	1						
	Arrendamento Portuário							
	Cabotagem							
	Carga Prescrita							
	Circularização							
Serviços na Navegação Interior	Empresa irregular	1						
	Tarifa Abusiva no Transporte da Navegação Interior	1						
	Travessias fora da jurisdição da ANTAQ, reguladas por outros entes da Federação							
	Travessias sob a jurisdição da ANTAQ							
	Atraso e Superlotação	4						
	Recusa do Passe Livre	2						
	Ressarcimento de passagem por desistência da viagem							
	Descumprimento do Esquema Operacional							
	Gratuidade para carros oficiais							
	Gratuidade para autista	2						
	Gratuidade para Crianças	5						
	Gratuidade para estudantes (recusa em receber a carteira de estudante)	1						
	Gratuidade para funcionários públicos							
	Gratuidade para idoso	3						
	Navegação - Atraso e superlotação	1						
	Irregularidade no Transporte de Carga	3						
	Navegação – Serviços de embarque, bilhete e equipamentos	25						
	Tarifa Portuária Abusiva	16						
	Tarifa portuária abusiva com Denúncia com Pedido de Medida Cautelar	44						
	Tarifa Portuária Abusiva - falta de Bookings/janelas para os navios	26						
	Demurrage - (Tarifa portuária abusiva)	11						
	Detention/ Sobrestadia de Mercadorias	82						
	Cobrança indevida de taxa	17						
	Bloqueio de carga - (Tarifa portuária abusiva)	2						

	Bloqueio de Agendamento			
	Bloqueio de Veículo			
	Scanner de Contêiner	1		
	Freetime	4		
Jurisdição (Legislação)	Jurisdição - Questão de competência da ANTAQ	1	3	0,8%
	Jurisdição - Questão fora da competência da ANTAQ	2		
	Legislação			
	Travessias			
	Turismo			
Meio ambiente	Meio ambiente	2	2	0,5%
Diversos (Solicitação)	Dados Estatísticos	2	78	20,3%
	Licitação			
	Solicitação/ Solicitação de Informação	20		
	Assédio	1		
	Solicitação de Providências	13		
	NVOOC	1		
	Convite para participar de Reunião	2		
	Pagamento de multa			
	Servidores da Antaq	15		
	Sistemas SAMA/EVTE/SIG/IDA/SD P/SOE/SEI	2		
	Curriculum Vitæ	4		
	Ordem Judicial			
	Concurso	9		
	Audiência Pública			
	Guarda portuária			

Mão de obra portuária avulsa – OGMO			
Pesquisa de Satisfação			
Questão Aduaneira	1		
Estágio (Solicitação)			
Sugestão	2		
Trabalhos Científicos			
Elogio	1		
Website			
Acesso à Processo	3		
Acesso à informação	2		
TOTAL	385	385	100%

É oportuno mencionar que, como resultado da conclusão dos processos de apuração das condutas, poderá ocorrer a celebração de Termos de Ajuste de Condutas, aplicação de multas pecuniárias, suspensão, e/ou a cassação do direito de exploração do serviço observado o nível de gravidade da infração constatada.

4. ANÁLISE QUALITATIVA

Ao efetuar a análise qualitativa esta Seção sopesou os dados coletados à luz dos seguintes tópicos:

- O conteúdo das informações coletadas, abrangendo falhas e oportunidades de melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades;
- Os problemas e suas respectivas causas e possíveis soluções.

Vale ressaltar, além da análise qualitativa/quantitativa das manifestações apresentadas pelos usuários do serviço regulado, o presente Relatório traz sugestões e proposições, sem qualquer pretensão de exaurimento daquela fonte (manifestações dos usuários), visando o aprimoramento das atividades da Agência.

4.1. DEMANDAS RECORRENTES

Em conformidade com as informações coletadas, constatou-se que as manifestações catalogadas nos verbetes **Tarifa Portuária Abusiva**, **Navegação Interior** (Direitos e deveres do usuário, Gratuidade das Demandas) continuam frequentes, conforme demonstrado na Figura 6 (página 7) deste Relatório.

Nesse contexto, nos reportaremos às demandas com números mais expressivos, dedicando-lhes análises mais aprofundadas, no intuito de identificar eventuais falhas e suas causas e propor soluções de melhorias que possam minimizar a insatisfação dos usuários em relação aos serviços da Antaq.

4.1.1 TARIFA PORTUÁRIA ABUSIVA



Sob esse verbete estão inseridas as demandas envolvendo **demurrage**, **detention** **sobreestadias**, **free time**.

Mostrou-se recorrente a apresentação de denúncias relacionadas à cobrança de sobreestadias que ocorre quando é ultrapassado o *free time* (acordo do tempo livre em dias corridos em que o importador/exportador poderá ficar em

posse do contêiner, somente o liberando após recebimento da sobreestadia, que julga ser seu direito)

Nos últimos três anos foi cadastrado um número expressivo de denúncias relacionadas a tarifa abusiva portuária ou navegação, conforme se demonstra:

ANO	QUANTIDADE DE DEMANDAS TRAMITADAS	TARIFA PORTUÁRIA ABUSIVA
3º TRIMESTRE/2023	225	12 = 5%
3º TRIMESTRE/2024	406	193 = 48%
3º TRIMESTRE/2025	385	203 = 53%

No período de 1º de julho a 30 de setembro de 2025, as manifestações envolvendo abusividade na cobrança continuam a crescer, haja vista que num universo de **385** (trezentas e oitenta e cinco) demandas tramitadas na Ouvidoria, já temos **203** (duzentas e três), atingindo o percentual de **53%** envolvendo demandas sobre *demurrage*, *detention*, *sobreestadia*, *free time*, ao passo que, durante o ano de 2024, houve **193** (cento e noventa e três) demandas com essa tipificação.

Tais registros de Ouvidoria denotam a necessidade de maior estudo no âmbito da Antaq, para o fim de melhor definir parâmetros para tal cobrança, pois, em que pese tratar-se de atividade econômica exercida em livre e aberta competição, com liberdade de preços (art. 45, da [Lei 10.233](#)). Todavia, no setor não é tolerável o abuso, principalmente pelos interesses coletivos envolvidos (interesse público evidente).

Em determinadas situações, as demandas relativas à Tarifa Portuária Abusiva são apresentadas acompanhadas de Pedido de Medida Cautelar. Nesses casos, o processo é encaminhado à Secretaria-Geral (SGE), a quem compete adotar as providências necessárias para a análise

da medida cautelar, a qual deve ser apreciada previamente à apuração da possível ilegalidade noticiada.

Concluída a análise da medida cautelar pela SGE, o processo é devolvido à Ouvidoria para que esta proceda à comunicação formal ao usuário e, posteriormente, encaminhe os autos à Unidade Técnica competente. Após informar o demandante acerca da decisão proferida no âmbito da medida cautelar, encerra-se, nesse momento, a atuação da Ouvidoria na demanda, até que seja recebida a manifestação da área técnica. Nos casos em que a demanda resultar na instauração de processo administrativo de fiscalização, passa a ser objeto de acompanhamento especial pela Ouvidoria, permanecendo sob monitoramento até o seu trânsito em julgado.

No período de 1º de julho a 30 de setembro de 2025 houve **44** (quarenta e quatro) demandas envolvendo Tarifa portuária abusiva com Pedido de Medida Cautelar.

A Antaq está atenta ao problema. Cabe destacar, a propósito, as ações adotadas:

- [RESOLUÇÃO ANTAQ Nº 112, DE 12 DE MARÇO DE 2024](#)

Estabelece critérios para identificação do agente responsável pela armazenagem adicional de carga nas instalações portuárias, de acordo com o previsto no [artigo 6º da Resolução ANTAQ nº 72, de 30 de março de 2022](#); altera a [Resolução ANTAQ nº 62, de 29 de novembro de 2021](#) e a [Resolução ANTAQ nº 75, de 02 de junho de 2022](#).

No voto proferido, foram definidas premissas que orientam quando deve ser feita a cobrança de sobrestadia. Isso deve coibir cobranças abusivas e promover mais eficiência para o setor portuário.

Nesse sentido, a diretora Flávia Takafashi, pontuou que “não se está afastando a cobrança de sobrestadia, porque ela é legítima. O que se está afastando é a cobrança abusiva nessas situações específicas, definindo os *pontos que serão considerados para definir uma cobrança como adequada*:

- a) Somente deve incidir cobrança quando a utilização dos contêineres por prazo superior a livre estadia ocorrer: no interesse, por opção ou por culpa dos usuários, ou quando o evento causador estiver sobre o risco do negócio dos usuários;
- b) A cobrança só se justifica nos casos em que a permanência, além do período de estadia gratuita (*free time*) decorra do interesse, da escolha voluntária ou da responsabilidade dos usuários, ou ainda quando a causa da demora estiver relacionada a riscos assumidos por eles em razão do seu próprio negócio;
- c) Não poderá haver incidência quando a paralisação dos contêineres for relacionada a: ato ou omissão do transportador ou daqueles a seu serviço, a logística mobilizada pelo transportador marítimo para oferta do serviço, ou quando o evento causador estiver sobre o risco do negócio do transportador, do depósito de vazios ou do terminal portuário;
- d) Não é admissível a cobrança nos casos em que o não retorno dos contêineres a logística decorra de ações ou omissões atribuíveis ao transportador ou a seus prepostos, a estrutura logística adotada pelo próprio transportador marítimo pela prestação do serviço, ou quando o evento que motivou a paralisação se insira nos riscos operacionais do transportador, do terminal portuário ou do depósito de contêineres vazios.

“Além disso, com uma postura conciliadora, a SFC está intermediando acordos entre usuários, agentes marítimos e armadores, garantindo que os direitos de todos os envolvidos na cadeia logística sejam respeitados”, explicou o superintendente de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais, Alexandre Florambel, destacando que o setor fiscalizatório da Agência vem atuando de forma proativa para resolver um tema sensível no setor portuário. A expectativa é que a ANTAQ realize 117 (cento e dezessete) audiências até o final de outubro e já está realizando os agendamentos para novembro.

Por último, cabe ressaltar o disposto no ACÓRDÃO Nº 521-2025-ANTAQ (Processo: 50300.014940/2024-55) da Relatoria da Diretora Flávia Takafashi, na Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada de nº 591, a Diretoria Colegiada decidiu aprovar os seguintes entendimentos regulatórios, com base em interpretação lógica e sistemática da [Resolução-ANTAQ nº 62/2021](#):

- a) É premissa fundamental para a incidência da sobrestadia que a extensão de prazo da utilização do contêiner, por período superior ao prazo de livre estadia, decorra de interesse, opção, culpa ou risco de negócio do usuário;
- b) Não há incidência de sobrestadia quando a utilização do contêiner, por período superior ao prazo de livre estadia, decorra de ato, omissão ou falhas de logística sob responsabilidade do transportador, do terminal por ele indicado, ou do depósito de vazios, ou ainda de evento alocado ao risco dessas partes; 5.1.3. verificada qualquer hipótese do item;
- c) A contagem da sobrestadia fica suspensa, mesmo que já iniciada, a partir da data em que o usuário comprovar a primeira tentativa frustrada de entrega ou devolução do contêiner, permanecendo

suspensa até que o transportador disponibilize condição efetiva para o seu recebimento;

- d) Eventos de caso fortuito ou força maior iniciados e/ou ocorridos no período de livre estadia do contêiner suspendem o decurso do prazo do *free time*, não havendo que se falar em início de contagem de prazo de sobrestadia;
- e) Caso a indisponibilidade do depósito indicado pelo transportador para receber as unidades de carga vazias gere prejuízos extraordinários ao usuário, é possível a abertura de processo sancionador com base no inciso II do art. 27 da Resolução-ANTAQ nº 62/2021;
- f) A retenção de carga é ilegal, podendo ocorrer apenas quando houver débitos referentes à frete ou avaria grossa, conforme preceitua o artigo 12 da Resolução-ANTAQ nº 62/2021;
- g) A recusa de novos embarques em razão de inadimplência, consoante preconizado no art. 10, inciso V, da Resolução-ANTAQ nº 62/2021, não é aplicável a contratos em que já tenha ocorrido o início efetivo da prestação de serviço;
- h) A empresa que atue no Brasil como mandatária de transportador NVOCC estrangeiro está sujeita aos ditames da Resolução-ANTAQ nº 62/2021, enquadrando-se no conceito de “agente intermediário”; e
- i) Conforme art. 3º-VII, e art. 8º-III, é obrigação do agente intermediário, ao repassar a cobrança de sobrestadia aos usuários, apresentar os valores efetivamente cobrados pelo transportador.

Em consequência, foi determinado especificamente à SFC, a adoção de várias tarefas relacionadas à efetivação do [ACÓRDÃO Nº 521-2025-ANTAQ](#) e, nos itens 5.8 e 5.9, que a SFC, juntamente com a Ouvidoria, elabore relatórios trimestrais contendo o andamento das denúncias instruídas na Agência sobre a temática aqui tratada, bem como, que a SFC e a Ouvidoria, com o apoio da Coordenadoria de Ativos Analíticos (CAA), avaliem a possibilidade de se instituir um painel de denúncias integrado ao sistema de Ouvidoria, considerando o projeto-piloto desenvolvido pela Gerência de Planejamento e Inteligência da Fiscalização - GPF e, em caso de viabilidade, que submeta a proposta à apreciação da Diretoria Colegiada.

4.1.2 SCANNER DE CONTÊINER



Trata-se de cobrança da inspeção não invasiva de contêiner, criada por Portarias da Receita Federal em 2011 e efetuada por terminais portuários, à qual se opõem os importadores e exportadores, por entenderem abusiva a cobrança nos termos em que é efetuada.

Apesar de reconhecerem que o escaneamento gera custos aos terminais, defendem que seja estabelecido preço máximo para a

cobrança da inspeção invasiva de contêiner, para evitar abusos em relação ao preço.

A questão tem sido levada ao crivo do Judiciário, havendo decisão que beneficia a Associação de Usuários dos Portos da Bahia (Usuport) proferida pelo Tribunal Regional Federal da 1ª Região, deferindo pedido de efeito suspensivo feito pela Associação de Usuários dos Portos da Bahia contra decisão que anulou a suspensão da cobrança pelo escaneamento de contêineres. Entretanto, no âmbito do Tribunal de Justiça de São Paulo, também há decisão favorável aos terminais portuários, proferida pela 38ª Câmara de Direito Privado.

A posição da Antaq está consolidada no sentido de reconhecer a legalidade e conformidade regulatória da cobrança estratificada da rubrica Inspeção Não Invasiva de Contêineres por parte das instalações portuárias que operam em regime de arrendamento (nos portos organizados) ou em regime autorizativo (Terminais de Uso Privado -TUPs), nos termos do normativo vigente.

No período de 1º de julho a 30 de setembro de 2025 foi registrada **01** (uma) demanda envolvendo scanner de contêiner.

4.1.3. BLOQUEIO DE CARGA



Trata-se de matéria fora do âmbito de atuação da ANTAQ, nas situações em que, no campo do Comércio Exterior, ocorre de uma mercadoria ser retida pela autoridade fiscalizadora, principalmente a Receita Federal, quando nota alguma irregularidade na operação de importação ou exportação.

Cabe aclarar a matéria. O bloqueio de carga pode ocorrer, indiretamente, por intervenção do agente de carga. Dentre suas responsabilidades perante a Receita Federal consta a apresentação do Manifesto de Carga no Siscomex MANTRA ou Siscomex CARGA, documento sem o qual a carga não poderá ser descarregada do veículo de transporte na chegada à zona primária. Na alegada intenção de resguardar o seu direito no que diz respeito ao pagamento do frete, o agente de carga não apresenta o Manifesto de Carga para a autoridade competente, impedindo a liberação da mercadoria até que o importador cumpra com a sua obrigação contratual. Achando-se prejudicado, o importador recorre à ANTAQ, com o propósito de liberar a carga.

Em tais casos, é informado ao demandante que a matéria não se encontra no âmbito da regulação da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ, indicando os limites de sua competência exclusiva para a regulação, supervisão e fiscalização do serviço portuário e do transporte aquaviário interestadual, nos moldes definidos pela [Lei 10.233/2001](#), ou seja, relativos à sua adequação, regularidade, segurança e continuidade, ex-vi art. 20, da referida Lei. A demanda é encaminhada à Ouvidoria da Receita Federal do Brasil, cientificando-se o usuário dessa providência, com a indicação dos contatos do referido Órgão para que possa acompanhar o processo.

No período de 1º de julho a 30 de setembro de 2025 houve **02** (duas) demandas envolvendo bloqueio de carga.

4.1.4. NAVEGAÇÃO INTERIOR: DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO; GRATUIDADE DAS DEMANDAS



Aqui são abordados os problemas de que se ressentem as populações que se utilizam do transporte fluvial, em especial os povos ribeirinhos da Bacia Amazônica. É de considerar as grandes distâncias percorridas, a dificuldade de comunicação, a precariedade do embarque e desembarque de passageiros e cargas, entre outros obstáculos inerentes ao transporte fluvial.

A Bacia Amazônica responde por parte substancial das manifestações de ouvidoria na Antaq considerando o elevado número de usuários (passageiros) do transporte aquaviário na Navegação Interior, onde as rodovias são os rios, que são utilizados pela população ribeirinha para seus deslocamentos estadual e interestadual. São atendidos por pequenas e médias embarcações. Essas embarcações também respondem pelo transporte de carga procedente ou destinada ao *hinterland* da região.

Os casos de empresa irregular e descumprimento do esquema operacional, decorrem da facilidade com que os transportadores burlam o serviço autorizado, exigindo redobrado esforço das áreas técnicas da Antaq na fiscalização dos serviços prestados aos usuários.

O transportador irregular vale-se da generosidade da natureza amazônica, que permite a atracação de uma embarcação em grande parte das margens dos rios, oferecendo serviço mais barato, em prejuízo da segurança da navegação, tanto pela precariedade das condições de atracação, quanto pela ausência de salva-vidas e outros itens para a segurança do passageiro.

Essas ocorrências demandam da Antaq maior rigor na fiscalização, o que se mostra tarefa hercúlea ante as características e amplitude da região abrangida pela Navegação Interior na Bacia Amazônica.

Atraso e superlotação, tarifa abusiva (em que pese as placas de aviso informativas nos locais de atracação), acesso às embarcações, não reconhecimento do direito à gratuidade, ainda que o passageiro atenda às normas da Antaq, são infrações frequentes no transporte de passageiros na região.

Observou-se que, no período de 1º de julho a 30 de setembro de 2025 houve 5 (cinco) registros de demandas relacionadas a atrasos ou superlotação.

Registre-se, em continuidade, que as reclamações sobre a falta de urbanidade a que muitas vezes são submetidos os passageiros continuam a ocorrer, principalmente com idosos, o que é inaceitável, dada a vulnerabilidade dessas pessoas.

Faz-se necessária maior atuação da Antaq no sentido de coibir essas ocorrências, que refletem a omissão das empresas autorizadas no cumprimento das obrigações contratuais, por si ou seus prepostos.

A Antaq tem envidado esforços no sentido de conscientizar os partícipes da relação transportador/usuário quanto à necessidade do convívio harmônico e eficiência de uma atividade vital para a região.

Nesse sentido, cabe aludir à instituição da Ouvidoria Itinerante cujo projeto está em andamento e encontra-se em fase de elaboração por

escrito, permanecendo em análise a necessidade de contratação de consultoria especializada.

O Projeto Ouvidoria Itinerante surge da necessidade de tornar a atuação da ANTAQ mais próxima, acessível e participativa, garantindo que todos os cidadãos — inclusive aqueles localizados em regiões portuárias, ribeirinhas e de difícil acesso — possam exercer plenamente seu direito de manifestação e participação social.

A motivação do projeto está relacionada à constatação de que muitos cidadãos ainda desconhecem seus direitos enquanto usuários dos serviços regulados pela ANTAQ, bem como as competências institucionais da Agência e o papel da Ouvidoria como instrumento de participação e controle social. Em diversas localidades, sobretudo nas regiões mais afastadas dos grandes centros, o acesso à informação é limitado, o que dificulta a manifestação de demandas e o exercício pleno da cidadania.

Nesse contexto, a Ouvidoria Itinerante surge como uma ação estratégica para levar informação, acolher manifestações e identificar, de forma mais próxima e humanizada, as dificuldades enfrentadas pelos usuários dos serviços aquaviários. Ao promover o diálogo direto com a população, o projeto visa transformar essas interações em subsídios para o aprimoramento da regulação e para o fortalecimento da transparência e da participação social na gestão pública.

Assim, a iniciativa se fundamenta em três grandes motivações:

1. **Democratizar o acesso à Ouvidoria**, aproximando a ANTAQ das comunidades atendidas;
2. **Ampliar a escuta ativa e o diálogo social**, fortalecendo a transparência e o controle social;

3. **Aprimorar a gestão pública**, transformando as manifestações em insumos para o aperfeiçoamento das políticas e serviços regulados pela Agência.

Cabe destacar que ainda não foi realizado um projeto piloto na Agência, o que torna esta iniciativa pioneira no âmbito da Ouvidoria da ANTAQ, representando um passo relevante na consolidação de uma atuação mais próxima, inclusiva e participativa.

4.1.5. JURISDIÇÃO – DEMANDAS FORA DO ÂMBITO DE ATUAÇÃO DA ANTAQ

No que concerne às Demandas fora do âmbito de atuação da Antaq, cabe reportar as manifestações envolvendo travessias reguladas por outros entes da federação, com um número expressivo de reclamações, que são afetas, na maioria das vezes, aos entes estaduais. Situam-se nesse contexto, em maior escala, as manifestações denunciando irregularidades supostamente cometidas por empresas de turismo.

A Ouvidoria informa que a matéria não está sob sua jurisdição, esclarecendo sobre os limites de sua competência e a quem a demanda deve ser dirigida, informando o órgão regulador do Estado, fornecendo a localização e os respectivos contatos.

5. ACESSO À INFORMAÇÃO

As demandas referentes a “Acesso à Informação”, têm por objeto o mero acesso a um documento ou a um processo. São cadastradas na Plataforma Fala.BR, como “Solicitação”. Nessa hipótese, esta seção providencia a alteração do tipo de manifestação da demanda, que é redirecionada, automaticamente, para a Seção de Transparéncia e Acesso à Informação - STAI. Ressalte-se que, atualmente, os usuários são

orientados a fazer dito requerimento por meio do Sistema Eletrônico disponibilizado no Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

Foram redirecionadas **59** (cinquenta e nove) demandas à STAI. Todavia esse número tende a cair, uma vez que as solicitações de acesso a processos passaram a ser feitas por peticionamento eletrônico.

6. TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO



6.1. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparéncia ativa consiste na disponibilização espontânea e proativa de informações no Portal da ANTAQ, conforme previsto na [Lei nº 12.527/2011](#) e no [Decreto nº 7.724/2012](#), sendo essa atribuição de responsabilidade da Seção de Transparéncia e Acesso à Informação (STAI), unidade subordinada à Ouvidoria da Agência.

Desde junho de 2022 a STAI assumiu a responsabilidade pela adoção de medidas capazes de promover e fomentar, perante as áreas internas, a publicação de informações no Portal da ANTAQ, com o objetivo de atender às exigências legais e às determinações da CGU.

Como resultado desse trabalho, a ANTAQ passou a figurar entre os órgãos posicionados em 1º lugar no ranking de transparéncia ativa, divulgado no Painel Lei de Acesso à Informação, alcançando o cumprimento integral dos 49 (quarenta e nove) quesitos avaliados —

posição que a Agência mantém até a presente data, conforme demonstrado na figura a seguir:



Figura 7 - Painel da Lei de Acesso à Informação.

6.2. TRANSPARÊNCIA PASSIVA

A transparéncia passiva consiste no atendimento às solicitações de acesso à informação formuladas pelos cidadãos. Na ANTAQ, esse processo é conduzido pela Seção de Transparéncia e Acesso à Informação (STAI), responsável por receber, registrar, orientar e responder aos pedidos encaminhados por meio da Plataforma Fala.BR, observando os prazos e procedimentos legais. Trata-se de um mecanismo fundamental de controle social e fortalecimento da accountability pública, permitindo que qualquer pessoa tenha acesso a dados e documentos produzidos ou custodiados pela Agência, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.

É importante destacar que a Plataforma Fala.BR é o canal prioritário para recebimento de pedidos de acesso à informação, o portal é gerenciado pela Controladoria Geral da União (CGU) e utilizado por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, conforme a [Portaria Interministerial nº 1.254/2015](#).

Durante o 3º trimestre do ano de 2025, a ANTAQ recebeu **142** (cento e quarenta e dois) pedidos de acesso à informação, todos devidamente respondidos, o que representa **100% de atendimento**, com um **tempo médio de resposta de 10,1 dias**, demonstrando celeridade e efetividade

no processamento das solicitações. As demandas foram apresentadas por **129 solicitantes** e concentraram-se, majoritariamente, nos temas relacionados a **Transporte Aquaviário, Transporte Hidroviário, Transparéncia e Acesso à Informação, Informações Processuais e Gestão de Pessoas**. O painel também evidencia que a ampla maioria dos pedidos foi solucionada na instância inicial, reforçando a eficiência da análise e a capacidade da Agência em fornecer respostas tempestivas e adequadas no âmbito da transparéncia passiva.



Figura 8 - Painel da Lei de Acesso à Informação.

6.3. DADOS ABERTOS



A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo [Decreto nº 8.777/2016](#), tem como finalidade fortalecer a cultura de transparéncia pública ao estabelecer diretrizes para a publicação, em formato aberto, dos dados produzidos ou custodiados pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

No âmbito da ANTAQ, a gestão da transparência compreende a disponibilização de dados alinhada ao Plano de Dados Abertos (PDA) – ciclo 2023-2025, ação que reforça o compromisso da Agência com a transparência ativa e amplia as possibilidades de utilização das informações por cidadãos, pesquisadores e empresas.

A STAI é responsável por coordenar a elaboração e a execução do PDA, incluindo a publicação das bases de dados previstas. Durante o 3º trimestre de 2025 foram abertas as seguintes bases:

- Painel de Outorgas da Navegação;
- Painel de Instalações Privadas; e
- Frotas e Empresas Autorizadas.

Por fim, informa-se que as bases de dados previstas no PDA ANTAQ 2023-2025 foram disponibilizadas, com exceção da base “**Compras e Contratações**”, conforme registrado no documento *Notas Explicativas ao PDA* (SEI nº 2357815). Ressalta-se, ainda, que houve atualização de nomenclatura das bases “**Outorgas da Navegação**”, que passou a denominar-se “**Painel de Outorgas da Navegação**”, e “**Instalações Privadas**”, renomeada para “**Painel de Instalações Privadas**”. Ademais, a base “**Painel de Empresas e Linhas de Navegação**” foi incorporada à base “**Painel de Outorgas da Navegação**”, conforme disposto no documento *Notas Explicativas ao PDA* (SEI nº 2685455).

7. CONCLUSÃO

O presente Relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ANTAQ e suas Setoriais Técnicas, SAC e STAI, durante o terceiro trimestre de 2025, elaborado com base nas manifestações dos usuários dos serviços regulados.

O documento está em conformidade com o disposto no inciso II do art. 14 da [Lei nº 13.460/2017](#) (Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos

Serviços Públicos) e tem como finalidade contribuir para o aprimoramento da gestão pública, garantindo a transparência e o acesso à informação no âmbito da Agência, em observância à [Lei nº 12.527/2011](#) (Lei de Acesso à Informação) e à Política de Dados Abertos instituída pelo [Decreto nº 8.777/2016](#).

Foram identificados os pontos recorrentes, correspondentes às principais reclamações e denúncias do setor, os quais indicam oportunidades para a melhoria dos serviços prestados. Não há dúvidas de que o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas, bem como das pesquisas de satisfação realizadas, constitui um importante instrumento de avaliação dos serviços, especialmente no que se refere ao cumprimento dos compromissos assumidos e aos padrões de qualidade esperados pelos usuários.

O ranking das reclamações e denúncias é liderado pela Tarifa Portuária Abusiva, destacando-se especificamente os casos relacionados a Detention/Sobrestadia de Mercadorias. Espera-se que as providências já adotadas, como a ampliação e facilitação dos canais de comunicação com a Ouvidoria e o fortalecimento da fiscalização, assim como as medidas planejadas para implementação em curto prazo, contribuam para a redução desses registros, promovendo maior eficiência no atendimento às populações que utilizam o transporte hidroviário.

A ANTAQ mantém seu compromisso com a transparência por meio de ações integradas: a transparência ativa, com a disponibilização proativa de informações no Portal da Agência; a transparência passiva, garantindo respostas ágeis e completas aos pedidos de acesso à informação dos cidadãos; e a política de dados abertos, que possibilita o uso e a reutilização das bases de dados da Agência. Essas iniciativas contribuem para uma gestão mais eficiente e alinhada às expectativas da sociedade em relação à Agência.

Por fim, alinhado ao compromisso intrínseco à atividade de Ouvidoria, evidenciado pelo trabalho ora desenvolvido, espera-se que a análise do presente Relatório contribua de forma efetiva para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela ANTAQ, assim como para a promoção da transparência e do acesso aos dados da Agência.

8. BIBLIOGRAFIA

- a) Central de Painéis da Controladoria-Geral da União (CGU);
- b) Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) de uso obrigatório pela Administração Pública Federal, nos termos do Decreto 9.492/2018;
- c) Legislação e Normas da CGU/OGU e da Antaq;
- d) Portal da ANTAQ;
- e) Relatório Anual da Ouvidoria - anos 2021, 2022, 2023 e 2024;
- f) Relatório da Coordenadoria de apoio ao Cidadão de 2024;
- g) Relatório da Seção de apoio ao Cidadão de 2024;
- h) Sistema Eletrônico de Informações (SEI).