

# Relatório Gerencial da **Ouvidoria**



## DIRETOR-GERAL SUBSTITUTO

**Caio César Farias Leônico**

## DIRETORES

**Alber Furtado de Vasconcelos Neto**

**Flávia Moraes Lopes Takafashi**

**Wilson Pereira de Lima Filho**

## CHEFE DE GABINETE

**Anilson Rodrigues Aires**

## 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

**Célia Aparecida de Almeida Siqueira** *(Corregedoria)*

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

**Marcos Mendonça da Silva** *(Auditoria Interna)*

**Paulo Morum Xavier** *(Secretaria Geral)*

## OUVIDORA SUBSTITUTA

**Joelma Maria Costa Barbosa**

## EQUIPE DA OUVIDORIA

- **SEÇÃO DE APOIO AO CIDADÃO**

**Ana Clébia do Nascimento Torres**

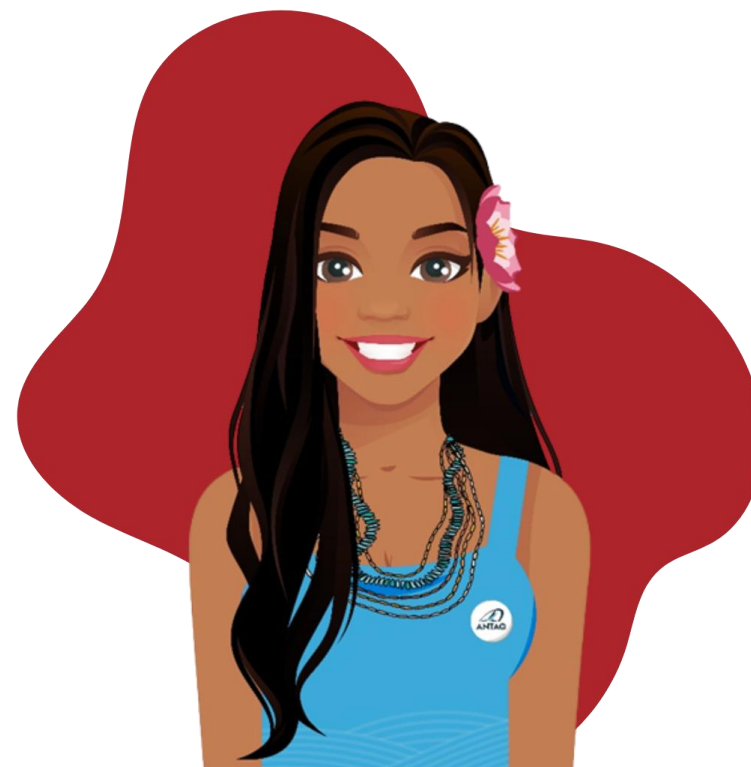
**Maria de Lourdes Gurgel de Araújo** *(Chefe de Seção)*

**Maria Lúcia Rodrigues Lima Teles**

- **SEÇÃO DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO**

**Alan Campelo de Oliveira Silva** *(Chefe de Seção)*

**Eliseu Fernando Silveira de Carvalho** *(Chefe de Seção Substituto)*



## Sumário

<b>1. Sumário Executivo</b> .....	4	4.1. Tarifa Portuária Abusiva .....	10
<b>2. Introdução</b> .....	4	4.2. Scanner de Contêiner .....	11
2.1. Cadastro de Demandas e Canais de Atendimentos .....	4	4.3. Bloqueio de Carga .....	12
2.2. A Plataforma Fala.BR como ferramenta exclusiva de tramitação das demandas de Ouvidoria .....	6	4.4. Navegação Interior: Direitos e Deveres do Usuário; Gratuidade das Demandas .....	13
<b>3. Análise Quantitativa</b> .....	6	4.5. Jurisdição – Demandas fora do âmbito de atuação da Antaq .....	14
3.1. Manifestações recepcionadas e tramitadas na SAC .....	6	<b>5. Transparência e Acesso à Informação</b> .....	15
3.2. Demandas que geraram Fiscalização e/ou Processos Administrativos Sancionatórios .....	6	5.1. Transparência Ativa .....	15
3.2.1. Acompanhamento dos Processos Administrativos (Fiscalização ou Sancionatórios) .....	7	5.2. Transparência Passiva .....	15
3.3. Demandas Recorrentes .....	8	5.3. Dados Abertos .....	16
<b>4. Análise Qualitativa</b> .....	10	<b>6. Atualização Normativa Interna</b> .....	17
		<b>7. Considerações Finais</b> .....	17
		<b>8. Bibliografia</b> .....	17

## 1. Sumário Executivo

O presente relatório tem por objetivo apresentar um balanço geral das atividades desempenhadas pela Ouvidoria e suas Setoriais Técnicas, quais sejam: Seção de Apoio ao Cidadão – SAC e Seção de Transparência e Acesso à Informação - STAI, no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2025.

## 2. Introdução

A Ouvidoria constitui importante ferramenta de controle, participação social, e melhoria dos serviços prestados ao cidadão pelo Governo Federal, sendo compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, desempenhando um papel pedagógico, uma vez que atua numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autonomia.

Nesse sentido, a Ouvidoria da Antaq é subdividida em Seção de Apoio ao Cidadão – SAC e Seção de Transparência e Acesso à Informação – STAI. A SAC é compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado, de modo que suas manifestações, provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados decorrentes do exercício da cidadania. A STAI, consoante a [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), e em seu decreto regulamentador ([Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012](#)), cuida do acesso à informação, fomentando a transparência ativa, passiva e os dados abertos e, para tanto, utiliza-se também da [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação \(Fala.BR\)](#).

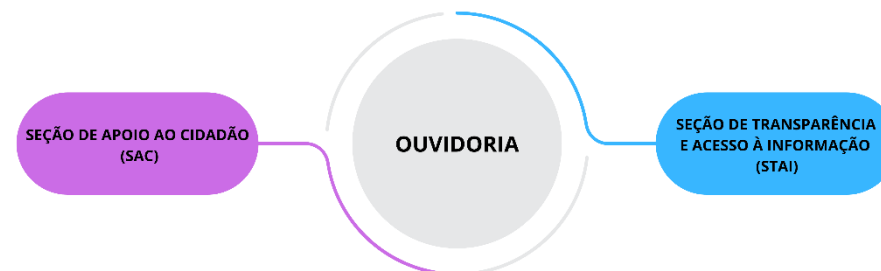


Figura 1 - Estrutura da Ouvidoria da Antaq.

### 2.1. Cadastro de Demandas e Canais de Atendimento

Os usuários dos serviços prestados pela Antaq podem protocolar manifestações classificadas nas categorias: sugestão, denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou pedido de simplificação de procedimentos, nos termos da iniciativa “Simplifique”.



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

Para tanto, os usuários podem utilizar um dos seguintes canais disponibilizados pela Ouvidoria conforme indicado na Figura 3:



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

A Ouvidoria tem buscado a melhoria de comunicação com o usuário, tornando-a cada vez mais ágil e eficiente, como ferramenta de controle e melhoria dos serviços prestados ao cidadão pelo Governo Federal.

Em 2021, disponibilizou o WhatsApp Denúncia QR Code, destinado às manifestações de denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou simplifique, por meio de aplicativo de mensagem utilizando o WhatsApp, funcionando diuturnamente, durante os sete dias da semana. Desde a implementação do aplicativo, a quantidade de atendimentos apresentou aumento significativo, pela facilidade de acesso.

Em 2023, foi implantada a Plataforma Omnichannel, que é um Contact Center em nuvem baseado em software, a qual integra todos os canais de atendimento disponíveis para os usuários, combinando as características particulares de cada um, visando a construção de experiência única para o cidadão, passando a ser aplicado em nível interno e externo, a partir de janeiro de 2024, após treinamento dos servidores e colaboradores que atuam no atendimento das chamadas.

O Omnichannel permite tratar mais de uma solicitação, simultaneamente, direcionando as manifestações de acordo com o tipo (sugestão, denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou simplifique). Com isso é agilizada a recepção e respectiva resposta aos usuários que podem demandar um ou mais serviços oferecidos pela Ouvidoria da Antaq em um único contato. Permite, ainda, a gestão da fila de espera, do tempo de atendimento e da pontuação do atendente com a pesquisa de satisfação realizada pelo usuário, logo após o encerramento do atendimento.

O objetivo principal para contratação da Plataforma Omnichannel foi estabelecer um instrumento ágil e eficiente para o atendimento dos usuários, em abrangência nacional, através de meios primários (ligação telefônica, site de internet e aplicativo) e alternativos (mensagens, vídeo chamada e redes sociais) de comunicação que permitam ampliar e melhorar o relacionamento do cidadão com a Ouvidoria da Antaq.

Como resultado, no 1º semestre de 2025, a Ouvidoria realizou **761 atendimentos** pela Plataforma <https://omnismart.app>, dos quais **133 tiveram resolução pelo aplicativo** e **628 foram cadastrados no Fala.BR**, para as providências cabíveis de tratamento das demandas e resposta aos usuários. É um número expressivo, **representando 83% do total de 628 demandas cadastradas no Fala.BR** levantadas no [Painel Resolveu?](#) da

CGU, evidenciando a importância da ferramenta na facilitação de atendimento para o usuário.

## 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 é feita, exclusivamente, pela Plataforma Fala.BR, no propósito de melhor atender aos requisitos de segurança e rastreabilidade das manifestações.

A utilização de um único sistema restringe a possibilidade de vazamento de informações, resguardando assim os dados pessoais do manifestante, garantindo o cumprimento da [Lei nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais \(LGPD\)](#).

Nesse sentido, as denúncias ou reclamações feitas por qualquer dos canais indicados na Figura 3 (página 5) são cadastradas na Plataforma Fala.Br, informando-se ao manifestante os dados desse cadastro e o procedimento para acompanhamento da respectiva demanda.

## 3. Análise Quantitativa

Análise dos dados coletados e tratados, apontando correlações porventura existentes.

### 3.1. Manifestações recepcionadas e tramitadas na SAC

No que concerne ao Tipo de Manifestação, de 1º de janeiro a 30 de junho de 2025, foram recepcionadas na Ouvidoria e cadastradas na Plataforma Fala.BR **628 Manifestações**, conforme dados colhidos no [“Painel Resolveu?”](#) que segue:



Figura 3 - Painel Resolveu?

### 3.2. Demandas que geraram Fiscalização e/ou Processos Administrativos Sancionatórios

A Gerência de Planejamento e Inteligência da Fiscalização – GPF, unidade organizacional vinculada à Superintendência de Fiscalização/Procedimentos Fiscalizatórios – SFC, tem a incumbência de examinar as demandas referentes a 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, as tramitam para SAC, informando a adoção da providência, 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 abaixo:

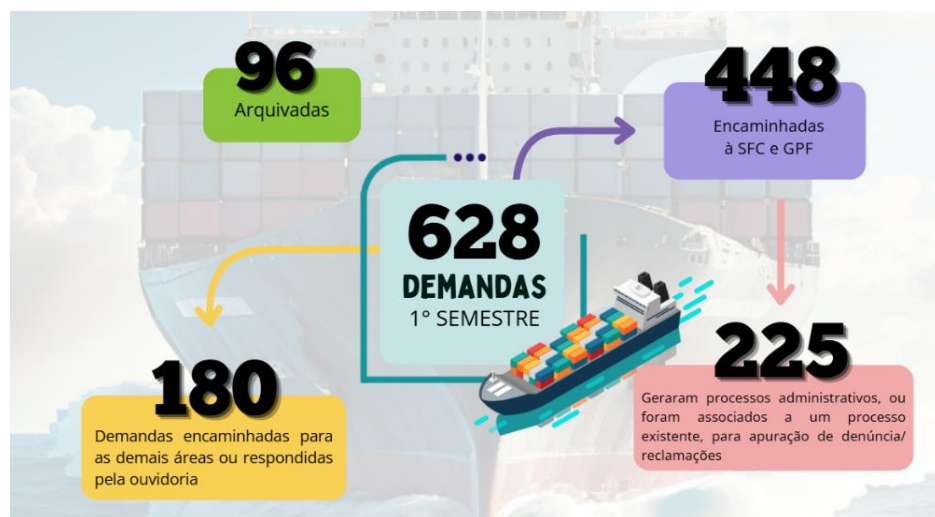


Figura 4 - Quantidade de demandas que geraram Fiscalização e/ou Processos Administrativos Sancionatórios.

No que concerne ao Tipo de Manifestação, no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2025, foram recepcionadas na Ouvidoria e cadastradas na Plataforma Fala.BR **628 Manifestações**, conforme dados colhidos no Painel Resolveu, sendo **448 demandas tramitadas para SFC e GPF**, das quais, **225 geraram processos administrativos** para apuração de denúncias/reclamações; as **180 restantes foram encaminhadas para as demais áreas ou respondidas pela Ouvidoria** e, neste caso, as

demandas são arquivadas. No primeiro semestre isto ocorreu com **96 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;
- d) Síntese da denúncia ou reclamação; e
- 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 no Fala.BR, conforme Figura 05 a seguir.

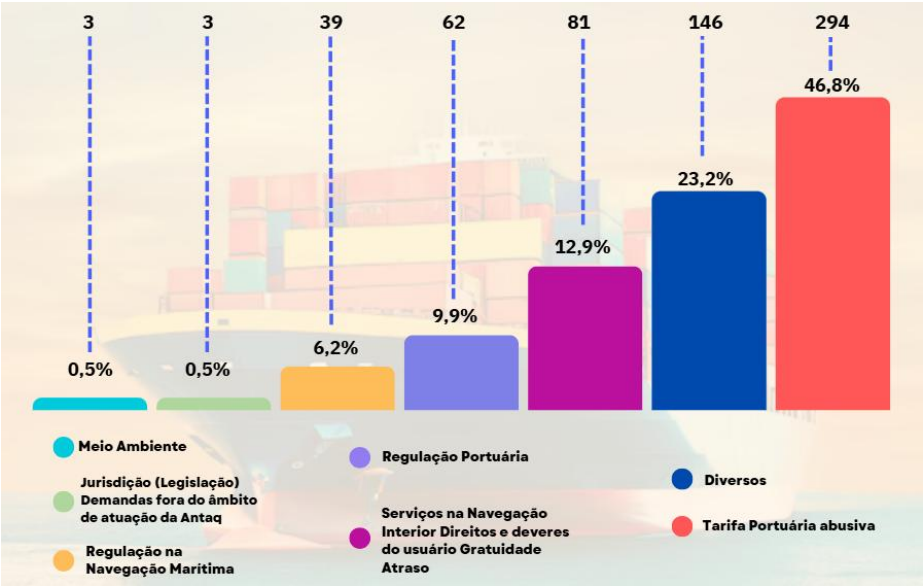


Figura 5 - Demandas Recorrentes contabilizadas no 1º semestre de 2025.

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

Tema das demandas	Agrupamento das demandas por correlação de assunto	Quantidade por assunto	Quantidade por agrupamento	%
Regulação Portuária	Instalações portuárias	8	62	9,9%
	Irregularidade nas Instalações Portuárias	8		
	SISPAT	2		
	TUP	1		
	Regulação Portuária	2		
	Empresa Autorizada pela Antaq	3		
	Outorgas de instalações portuárias	7		
	Concorrência Desleal	5		
	Denúncia envolvendo Autoridade Portuária	0		
	Denúncia envolvendo Portos Delegados	1		
	Serviços Portuários/ Acesso /funcionamento	19		
	Concessão Portuária	0		
	Acesso à instalação portuária	6		
	Penalidades	0		
	Carga Perigosa	0		
Regulação na Navegação Marítima	Afretamento/Circulação	1	39	6,2%
	Regulação na Navegação	0		
	Regulação na Navegação interior	0		
	Regulação na Navegação Marítima	1		
	Acidente na navegação	1		
	Segurança da Navegação	3		
	Frete Marítimos	0		



	Autorização na Navegação	3		
	Direitos do Usuário na Navegação	26		
	Agenciamento de Carga Marítima	1		
	Arrendamento Portuário	1		
	Cabotagem	2		
	Carga Prescrita	0		
	Circularização	0		
Serviços na Navegação Interior	Empresa irregular	17	81	12,9%
	Tarifa Abusiva no Transporte da Navegação Interior	6		
	Travessias fora da jurisdição da Antaq, reguladas por outros entes da Federação	4		
	Travessias sob a jurisdição da Antaq	0		
	Atraso e Superlotação	9		
	Recusa do Passe Livre	4		
	Ressarcimento de passagem por desistência da viagem	0		
	Descumprimento do Esquema Operacional	1		
	Gratuidade para carros oficiais	0		
	Gratuidade para autista	3		
	Gratuidade para Crianças	0		
	Gratuidade para estudantes (recusa em receber a carteira de estudante)	2		
	Gratuidade para funcionários públicos	0		
	Gratuidade para idoso	1		
	Navegação - Atraso e superlotação	0		
	Irregularidade no Transporte de Carga	2		

	Navegação - Serviços de embarque, bilhete e equipamentos	32	294	46,8%
Tarifa Portuária abusiva	Tarifa Portuária Abusiva	41		
	Tarifa portuária abusiva com Denúncia com Pedido de Medida Cautelar	37		
	Tarifa Portuária Abusiva - falta de Bookings/janelas para os navios	31		
	Demurrage - (Tarifa portuária abusiva)	29		
	Detention/ Sobre-estadia de Mercadorias	134		
	Cobrança indevida de taxa	12		
	Bloqueio de carga - (Tarifa portuária abusiva)	3		
	Bloqueio de Agendamento	0		
	Bloqueio de Veículo	0		
	Scanner de Contêiner	2		
	Freetime	5		
Jurisdição (Legislação)	Jurisdição - Questão de competência da Antaq	0	3	0,5%
	Jurisdição - Questão fora da competência da Antaq	0		
	Legislação	1		
	Travessias	0		
	Turismo	2		
Meio ambiente	Meio ambiente	3	3	0,5%
Diversos (Solicitação)	Dados Estatísticos	0	146	23,2%
	Licitação	0		
	Solicitação/ Solicitação de Informação	38		
	Solicitação de Providencias	20		
	NVOOC	3		
	Convite para participar de Reunião	3		
	Servidores da Antaq	24		

Pagamento de multa	1		
Sistemas SAMA/EVTE/SIG/IDA/SDP/SOE/S EI	8		
Curriculum Vitæ	10		
Concurso	3		
Ordem Judicial	2		
Audiência Pública	4		
Guarda portuária	1		
Mão de obra portuária avulsa – OGMO	2		
Pesquisa de Satisfação	0		
Questão Aduaneira	1		
Estágio (Solicitação)	0		
Sugestão	6		
Trabalhos Científicos	0		
Elogio	1		
Website	0		
Acesso à Processo	2		
Acesso à informação	17		
<b>TOTAL</b>	<b>628</b>	<b>628</b>	<b>100%</b>

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, a Seção de Apoio ao Cidadão – SAC 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.

Nesse contexto, destacam-se as demandas com números mais expressivos, conforme dados da Figura 6 (página 8).

### 4.1. Tarifa Portuária Abusiva



Sob esse verbete estão inseridas as demandas envolvendo **demurrage, detention sobre-estadia, free time**.

Mostrou-se recorrente a apresentação de denúncias relacionadas à cobrança de sobre-estadias 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 *container*, somente o liberando após recebimento da sobre-estadia, que julga ser seu direito).

Nos últimos cinco anos, a Ouvidoria recebeu um número expressivo de denúncias relacionadas à tarifa portuária abusiva, conforme tabela a seguir:

Ano	Quantidade	Tarifa portuária abusiva
2020	924	78 = 8%
2021	748	106 = 14%
2022	932	124 = 13%
2023	875	127 = 9%
2024	1307	537 = 41%
1º semestre 2025	628	294 = 47%

No período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2025, as manifestações envolvendo abusividade na cobrança continuam a crescer, haja vista que num universo de 628 demandas tramitadas na Ouvidoria, já temos **294, atingindo o percentual de 47%** envolvendo demandas sobre *demurrage*, *detention*, sobre-estadia, *free time*, ao passo que, durante o 1º semestre de 2024, houve 167 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 10.233/2001](#)). Todavia, no setor não é tolerável o abuso, principalmente pelos interesses coletivos envolvidos (interesse público evidente).

A [Resolução Normativa 34, de 19 de agosto de 2019](#), representou importante passo para efetividade da regulação da tarifa portuária, no que tange à prestação de serviços de movimentação e armazenagem de contêineres e carga geral em instalações portuárias públicas e privadas. Essa Norma estabeleceu as diversas responsabilidades dos agentes

intervenientes no processo, com a especificação de momentos e movimentos do embarque/desembarque de contêineres pelas instalações portuárias, reforçando o princípio da causalidade na responsabilidade para a imputação de valores extras na prestação do serviço.

No 1º semestre de 2025 houve **37 (trinta e sete) demandas envolvendo Tarifa portuária abusiva com Pedido de Medida Cautelar**.

## 4.2. 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 1º semestre de 2025 foram **registradas 02 (duas) demandas envolvendo scanner de contêiner.**

### 4.3. 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 janeiro a 30 de junho de 2025 houve **03 (três) demandas envolvendo bloqueio de carga.**

#### 4.4. 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 atracção, quanto pela ausência de salva-vidas e outros itens para 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 janeiro a 30 de junho de 2025 houve **9 (nove) 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 do projeto Ouvidoria Itinerante, elencado como um dos projetos prioritários pela Diretoria desta Agência.

Destaca-se que o projeto "Ouvidoria Itinerante" considera a concepção de uma Ouvidoria Ativa, ou seja, uma Ouvidoria que vai além da realização de atividades rotineiras, realizando pesquisas junto à população. Assim, o projeto contempla a aproximação com a comunidade de diversas maneiras, tais como Ouvidoria Fluvial, Ouvidoria Rural, Ouvidoria Móvel, dentre outras.

Por ser um canal participativo capaz de produzir a vocalização coletiva e/ou individual, pode promover uma postura ativa do cidadão, tendo como propósito avançar na democratização da gestão pública brasileira, abrindo espaço para uma participação consciente e mobilizada, para o fortalecimento do controle social e do acesso à informação, independentemente das condições adversas em que as populações vulneráveis se encontram, abrangendo muitos cidadãos que estão localizados em áreas de difícil acesso e/ou não têm conhecimento acerca da função da Ouvidoria, e por vezes da própria Antaq.

Em relação ao aludido projeto, ressalta-se que esse plano está momentaneamente suspenso, haja vista a limitada alocação de recursos orçamentários e financeiros disponibilizados pelo Governo Federal a esta Agência Reguladora, neste 1º semestre de 2025.

#### 4.5. 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 afetadas, 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.

Observou-se que, no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2025, houve **3 (três)** registros de demandas dessa natureza.



## 5. Transparência e Acesso à Informação

### 5.1. Transparência Ativa

A transparência ativa representa a disponibilização de informações, no Portal da Antaq, de maneira espontânea e proativa, prevista tanto na [Lei nº 12.527/2011](#) quanto no [Decreto nº 7.724/2012](#), a cargo do Setor de Transparência e Acesso à Informação (STAI), subordinado à Ouvidoria da Agência.

Em dezembro de 2021 a Antaq figurava na 281ª posição no ranking de transparência ativa divulgado por meio do Painel Lei de Acesso à Informação. Diante dos desafios de melhorar os índices de transparência ativa e monitorar a efetiva consecução de seus objetivos, 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.

Em razão da adoção dessas medidas citadas, a partir de junho de 2022, a Antaq passou a figurar entre os órgãos na 1ª posição no ranking de transparência ativa divulgado por meio do [Painel Lei de Acesso à Informação](#), com todos os 49 (quarenta e nove) quesitos cumpridos plenamente pela Antaq, conforme a figura a seguir:



Figura 6 - Painel da Lei de Acesso à Informação.

### 5.2. Transparência Passiva

O artigo 9º da [Lei de Acesso à Informação – LAI](#) instituiu as demandas de acesso à informação com o objetivo de atender e orientar os cidadãos quanto ao acesso das informações produzidas e custodiadas pelo Governo Federal. No âmbito da Antaq esta competência é responsabilidade do Setor de Transparência e Acesso à Informação (STAI), subordinado à Ouvidoria.

A [Plataforma Fala.BR](#) é o canal prioritário para recebimento de pedidos de acesso à informação, e é utilizado por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, conforme a [Portaria Interministerial nº 1.254/2015](#).

No primeiro semestre de 2025, a Antaq recebeu um total de **210** (duzentos e dez) pedidos de acesso à informação, registrando uma média mensal de **35** (trinta e cinco) pedidos, ocupando a **60ª** posição no ranking dos 322 (trezentos e vinte e dois) órgãos mais demandados. Do total de pedidos recebidos, **99,52%** foram respondidos, enquanto **0,48%** se encontram em tramitação. O tempo médio de resposta foi de **10,51 dias**, colocando a Antaq na **111ª** colocação entre os órgãos mais ágeis da Administração Pública Federal. Esse desempenho é fruto do trabalho conjunto e da coordenação eficaz entre as unidades da Agência, contribuindo de maneira significativa para o fortalecimento de sua imagem de transparência.



Figura 7 - Painel da Lei de Acesso à Informação.

Destaca-se que do total de 210 (duzentos e dez) pedidos de acesso à informação, as **69 (sessenta e nove)** demandas foram registradas pelo cidadão na Plataforma Fala.BR em outros tipos de manifestação. A SAC, após análise, alterou o tipo de manifestação para o campo “pedido de acesso à informação” e redirecionou à STAI, a qual deu prosseguimento do fluxo de atendimento das referidas demandas nesse setor.

Pedidos de Acesso à Informação recebidos pela SAC e redirecionados para a STAI	Pedidos de Acesso à Informação recebidos diretamente pela STAI	Total de pedidos de Acesso à Informação
69	141	210

### 5.3. Dados Abertos



A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo [Decreto nº 8.777/2016](#), tem por objetivo aprimorar a cultura da transparência pública ao estabelecer regras para publicação, em formato aberto, de dados produzidos ou acumulados pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Nesse contexto, a gestão da transparência na Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq) abrange a abertura de dados institucionais em consonância com o Plano de Dados Abertos (PDA) - ciclo 2023-2025. Essa Ação reforça a transparência ativa da Agência, bem como viabiliza o uso dos dados disponíveis por parte dos cidadãos e empresas interessadas.

A STAI é responsável por coordenar a elaboração e a execução do PDA com a publicação de bases de dados previstas. Atualmente, estão disponíveis 13 (treze) bases:

1. Estatístico Aquaviário (EA);
2. Índice de Desempenho Ambiental (IDA);
3. Afretamento;
4. Fiscalizações Arquivadas sem Irregularidade;
5. Gestão de Multas;
6. Gestão Orçamentária e Financeira;
7. Instalações Portuárias;
8. Painel de Custos;
9. Plano de Integridade;
10. Plano Estratégico;
11. Portos Organizados;
12. Situação do Portos em Tempo Real; e
13. Vias economicamente navegadas.

Ressalta-se que a atualização das bases ocorre de forma automática.

Até o 1º semestre de 2025, a Antaq havia previsto, no PDA, a abertura de 4 (quatro) novas Bases de Dados, a saber:

1. Instalações privadas;
2. Linhas de travessia outorgadas pela Antaq;
3. Outorgas da navegação; e
4. Painel de empresas e linhas de navegação.

Contudo, conforme estabelecido na [Nota Explicativa do PDA \(Biênio 2023-2025\)](#), o cronograma para a abertura dessas bases foi alterado, prorrogando-se sua disponibilização para o final do ciclo vigente do PDA, com previsão até setembro de 2025.

Por fim, a Antaq conta atualmente com 13 (treze) conjuntos de dados publicados, além de 5 (cinco) em fase de homologação e disponibilização de link para publicação, totalizando 18 bases de dados.

## 6. Atualização Normativa Interna

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria da Antaq realizou a atualização do [Manual de Conduta dos Colaboradores da Ouvidoria da Agência](#) - Processo nº 50300.013818/2025-42, atualmente na 4ª edição, bem como da Portaria nº 13/2023/OUV/ANTAQ, que passou a vigorar como [Portaria nº 3/2025/OUV/ANTAQ](#) - Processo nº 50300.013782/2025-05.

Destaque-se que ambos os normativos foram atualizados para estarem em consonância com a [RESOLUÇÃO ANTAQ Nº 116/2024](#) que trata da reestruturação da Agência. Além disso, as atualizações incorporaram as competências da Ouvidoria no tocante às matérias relativas ao assédio moral e sexual, discriminação e comunicação não violenta, conforme disposto na [Portaria MGI Nº 6.719, de 13 de setembro de 2024](#), no [Guia Lilás da Controladoria-Geral da União \(CGU\)](#) e na Portaria-DG ANTAQ Nº 543/2025 (alterada pela Portaria-DG ANTAQ nº 547/2025) – Processo nº 50300.028199/2024-18.

## 7. Considerações Finais

Este Relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Antaq no primeiro semestre de 2025, em conjunto com suas Setoriais Técnicas: a Seção de Apoio ao Cidadão (SAC) e a Seção de Transparência e Acesso à Informação (STAI).

O documento traz, de forma objetiva, os principais problemas identificados durante as etapas de análise das manifestações recebidas, suas possíveis causas e propostas de soluções. Também são destacados

os temas recorrentes — ou seja, as principais reclamações e denúncias do setor regulado — que indicam oportunidades de melhoria na prestação dos serviços. Indene de dúvidas que o processamento das informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas constituem-se instrumentos de avaliação dos serviços, em particular sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões desejados pelos usuários.

O ranking das principais reclamações e denúncias continua sendo liderado pela **Tarifa Portuária Abusiva**, com destaque para os temas **Detention/Sobre-estadia de Mercadorias** e **Tarifa Portuária Abusiva**.

Espera-se que as medidas já implementadas – como a ampliação e facilitação dos canais de comunicação com a Ouvidoria e o fortalecimento das ações de fiscalização – bem como as iniciativas planejadas para o futuro próximo, contribuam para a redução desses registros, promovendo maior eficiência no atendimento às demandas das populações que utilizam o transporte hidroviário.

Por fim, reafirma-se o compromisso institucional da Ouvidoria, evidenciado ao longo do presente Relatório, na expectativa de que sua análise contribua efetivamente para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Antaq.

## 8. Bibliografia

- Central de Painéis da Controladoria-Geral da União (CGU);
- Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação);
- Legislação e Normas da CGU/OGU e da Antaq;
- Portal da Antaq;
- Relatórios Anuais da Ouvidoria;
- Relatórios Gerenciais da Ouvidoria;
- Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

