Agência Nacional de Transportes Aquaviários

Ouvidoria

OFÍCIO Nº5/2026/OUV/ANTAQ

Brasília, 07 de abril de 2026.

A Sua Excelência o Senhor
Senador **DAVI ALCOLUMBRE**
Presidente do Senado Federal

Senado Federal - Praça dos Três Poderes
CEP: 70165-900 – Brasília-DF

Assunto: **Relatório Anual Estratégico de Ouvidoria da ANTAQ - Exercício 2025.**

Referência: (Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 50300.010165/2026-21.)

Excelentíssimo Senhor Presidente,

1. Cumprimentando-o cordialmente, reporto-me ao disposto no art. 22, §6º, da Lei 13.848/2019, que determina o envio do Relatório Anual Estratégico de Ouvidoria a essa Casa Legislativa, sendo essa a finalidade da presente manifestação. Trata-se de obrigação legal, conforme disposto no art. 22, § 1º " III", da Lei 13.848/2019:

> Art. 22. Haverá, em cada agência reguladora, 1 (um) ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.
>
> § 1º São atribuições do ouvidor:
>
> [...]
>
> **III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência.**
>
> [...]
>
> **§ 4º Os relatórios do ouvidor deverão ser encaminhados ao conselho diretor ou à diretoria colegiada da agência reguladora, que poderá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis.**
>
> § 5º Os relatórios do ouvidor não terão caráter impositivo, cabendo ao conselho diretor ou à diretoria colegiada deliberar, em última instância, a respeito dos temas relacionados ao setor de atuação da agência reguladora.
>
> **§ 6º Transcorrido o prazo para manifestação do conselho diretor ou da diretoria colegiada, o ouvidor deverá encaminhar o relatório e, se houver, a respectiva manifestação ao titular do ministério a que a agência estiver vinculada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgá-los no sítio da agência na internet**.

2. Coloco-me à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos: I - Relatório Estratégico Anual de Ouvidoria 2025 (SEI nº 2871439).

Atenciosamente,

RENATA DE SOUSA CORDEIRO

Ouvidora da ANTAQ

Ao responder o presente expediente, solicitamos referenciar o número do Processo destacado no rodapé.

Documento assinado eletronicamente por **Renata Sousa Cordeiro**, **Agente Público**, em 08/04/2026, às 21:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://www.antaq.gov.br/, informando o código verificador **2871576** e o código CRC **EC042E7B**.

ANTAQ

RELATÓRIO ANUAL ESTRATÉGICO DE OUVIDORIA

Exercício 2025

Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ





www.gov.br/antaq

DIRETOR-GERAL

Frederico Carvalho Dias

DIRETORES

Alber Furtado de Vasconcelos Neto
Caio César Farias Leôncio
Flávia Morais Lopes Takafashi
Wilson Pereira de Lima Filho

CHEFE DE GABINETE

Karoline Brasileiro Quirino Lemos

SUPERINTENDENTES

Alfredo Murillo Gameiro de Souza *(Superintendência de Administração e Finanças)*
Alexandre Palmieri Florambel *(Superintendência de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais)*
Bruno de Oliveira Pinheiro *(Superintendência de Estudos e Projetos Hidroviários)*
Cristina Castro Lucas de Souza *(Superintendência de ESG e Inovação)*
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

- ### 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

SUMÁRIO EXECUTIVO 6
DADOS ESTATÍSTICOS 8
1. Manifestações Registradas na Ouvidoria em 2025 9
1.1. Quantidade de Manifestações 9
1.2. A Ouvidoria e o Apoio ao Usuário 10
1.3. Adoção da Plataforma Omnichannel 11
1.4. Plataforma Fala.BR como ferramenta exclusiva de tramitação das demandas de ouvidoria . 12
1.4.1. Fluxogramas de Tramitação das demandas pela Plataforma Fala.BR 12
2. ANÁLISE QUANTITATIVA 14
2.1. Manifestações recepcionadas e tramitadas na SAC 14
2.2. Demandas que geraram Fiscalização e/ou Processos Administrativos Sancionatórios 15
2.2.1. Acompanhamento de Processos Administrativos (Fiscalização ou Sancionatórios) 16
2.3. Demandas Recorrentes 17
3. ANÁLISE QUALITATIVA 20
3.1. Tarifa Portuária Abusiva 20
3.1.1. Scanner de contêiner 21
3.1.2. Bloqueio de carga 21
3.2. Navegação Interior: Direitos e deveres do usuário; Gratuidade das Demandas 22
3.3. Ouvidoria Itinerante 24
3.4. Jurisdição – Demandas fora do âmbito de atuação da ANTAQ 24
3.5. Acesso à Informação 24
4. Revisão da Carta de Serviços 25
4.1. Institucionalização do Procedimento de Atualização 26
4.2. Critérios para Caracterização de Serviço 26
4.3. Papel da Ouvidoria como Guardiã da Carta de Serviços 26
5. Avaliação dos Serviços Públicos 28
5.1. Conselhos de Usuários de Serviços Públicos da ANTAQ 28
5.2. Ranking de serviços e de órgãos do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos 30
5.3. API de Avaliação 30
6. A Ouvidoria e a Transparência Pública 33
7. Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na ANTAQ 34
8. Transparência Ativa X Transparência Passiva 35
9. Transparência Passiva – Pedidos de Acesso à Informação 36
9.1. Estatísticas de Pedidos e Respostas 37



9.2. Pedidos em Geral 37
9.3. Motivos para negativa de acesso (por tipo) 38
9.4. Cumprimento de Prazos 38
9.5. Recursos 39
9.6. Qualidade de Atendimento 40
9.6.1. Satisfação do Usuário 40
9.6.2. Reclamações e Omissões 40
9.7. Perfil dos Solicitantes 41
9.8. Rol de Documentos Classificados em Grau de Sigilo 41
10. Transparência Ativa 42
10.1. Portal da ANTAQ 42
10.2. Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal – e-Agendas 43
10.2.1. Quem deve publicar a agenda de compromissos públicos? 43
10.2.2. O que deve ser registrado nas agendas? 44
10.2.3. O que não é registrado na agenda de compromissos públicos? 44
10.2.4. Atualização do Sistema e-Agendas 44
10.2.5. Painel InfoAgendas 45
10.3. Plano de Dados Abertos da ANTAQ 46
11. Autodiagnóstico e propostas de melhorias indicadas no Modelo de Maturidade - MMOuP 48
12. Força de Trabalho 50
13. Considerações Finais 51
Bibliografia 53



SUMÁRIO EXECUTIVO

O Relatório Estratégico Anual de Ouvidoria compreende o levantamento das atividades realizadas no ano de 2025, pela Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ e as suas setoriais técnicas, quais sejam a Seção de Apoio ao Cidadão (SAC) e a Seção de Transparência e Acesso à Informação (STAI), bem como a indicação dos problemas identificados nas etapas de análise, suas possíveis causas e propostas de soluções.



APRESENTAÇÃO



RENATA SOUSA CORDEIRO
OUVIDORA E
AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI

A origem do que hoje se denomina Ouvidoria Pública remete à Suécia, onde, em 1809, foi instituída a figura do *Ombudsman*, para receber e encaminhar as queixas dos cidadãos relacionadas à prestação de serviços públicos.

No Brasil, a gênese da ouvidoria remonta ao período da administração colonial, quando, em meados do século XVI, foi nomeado o primeiro Ouvidor-Geral, responsável por atuar como os "ouvidos do rei" e assegurar a aplicação das leis da metrópole. Tal instituto foi extinto após a independência do Brasil, em 1822, sendo ressignificado apenas na década de 1980, inspirado no modelo sueco, como um canal institucional voltado ao acolhimento das demandas da sociedade e à sua interlocução com o Estado.

A primeira ouvidoria pública brasileira foi criada em 1986, no município de Curitiba, e, a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, observou-se significativa expansão dessas unidades, impulsionada pelo fortalecimento da participação social e pelo aprimoramento dos mecanismos de controle da administração pública.

No âmbito do Poder Executivo federal, destaca-se a criação, em 1995, da Ouvidoria-Geral da República, posteriormente incorporada à estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU), passando a denominar-se Ouvidoria-Geral da União (OGU), com competência para coordenar tecnicamente o segmento de ouvidorias federais.

Esse processo foi reforçado pela Emenda Constitucional nº 45/2004, que ampliou a obrigatoriedade de criação de ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público, bem como pela Lei nº 13.460/2017, que reconheceu a ouvidoria pública como instituição essencial à adequada prestação dos serviços públicos.

O Decreto nº 9.492/2018, por sua vez, instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOuv), consolidando a OGU como órgão central e estabelecendo diretrizes para a atuação das ouvidorias setoriais.

Nesse contexto, a Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ) integra o SISOuv e atua conforme os normativos expedidos pela CGU e pela OGU.

A partir de 2020, foi concluída a migração integral dos registros de manifestações para a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, iniciada em 2019, com o objetivo de promover a padronização da atuação administrativa, bem como fortalecer os instrumentos de transparência, controle e avaliação do desempenho institucional.

Instituída pela Lei nº 10.233/2001, com alterações promovidas pela Lei nº 13.848/2019, a Ouvidoria da ANTAQ exerce suas atribuições com independência funcional, não possuindo caráter investigativo ou punitivo, e atuando como instância de mediação entre a sociedade e a Administração Pública.





Figura 1 - Imagem referente à Plataforma.BR.

A atuação da Ouvidoria compreende o recebimento, a análise e o tratamento das manifestações dos usuários, incluindo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, com vistas ao aprimoramento dos serviços públicos regulados e fiscalizados pela Agência, bem como à promoção da transparência e da participação social.

Além disso, desempenha relevante função pedagógica ao disseminar informações que contribuem para o fortalecimento da cidadania, ampliando o conhecimento dos usuários acerca dos seus direitos e deveres e estimulando a sua atuação crítica e autônoma.

As manifestações registradas são encaminhadas às unidades técnicas competentes, sendo tratadas e respondidas de forma tempestiva, conforme os normativos vigentes, cabendo à Ouvidoria a coordenação do fluxo das demandas e a interlocução com os usuários.

Com vistas ao aperfeiçoamento da sua atuação institucional, a Ouvidoria promoveu, em 2021, processo de reestruturação organizacional aprovado pela Diretoria da ANTAQ, resultando na criação de unidades especializadas voltadas ao atendimento ao cidadão e à gestão da transparência e do acesso à informação.

Posteriormente, com a edição da Resolução ANTAQ nº 116/2024, essas unidades passaram a denominar-se Seção de Apoio ao Cidadão (SAC) e Seção de Transparência e Acesso à Informação (STAI). A SAC atua como canal direto de interlocução com a sociedade, promovendo o tratamento das manifestações e o acompanhamento de instrumentos de participação social, como o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, enquanto a STAI é responsável pela gestão dos pedidos de acesso à informação, pela promoção da transparência ativa e passiva e pela condução das políticas de dados abertos, conforme a Lei nº 12.527/2011 e o seu regulamento.

A consolidação dessa estrutura organizacional representou avanço significativo no fortalecimento da Ouvidoria da ANTAQ como instância estratégica de controle e participação social, alinhando a sua atuação às melhores práticas do Poder Executivo federal.

Observa-se que essa configuração tem contribuído para o desenvolvimento de ferramentas de gestão, a adoção de boas práticas no atendimento ao cidadão e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados, reforçando o compromisso institucional com a transparência, a eficiência e a qualidade da atuação regulatória, ao mesmo tempo em que evidencia os desafios inerentes ao constante aperfeiçoamento da gestão pública e ao atendimento das crescentes demandas da sociedade.



Figura 2 - Estrutura Organizacional da Ouvidoria.



DADOS ESTATÍSTICOS

1. Manifestações Registradas na Ouvidoria em 2025

1.1. Quantidade de Manifestações

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ) recepcionou **2.280** (dois mil duzentos e oitenta) demandas.

- Desse total, **1.430** (mil quatrocentas e trinta) demandas foram cadastradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, distribuídas da seguinte forma:
  - **218** (duzentas e dezoito) demandas foram arquivadas, em razão de duplicidade, perda de objeto, ausência ou insuficiência de informações, bem como pela falta de complementação por parte do usuário;
  - **Nenhuma** demanda permanece em tratamento ao final do período;
  - **1.212** (mil cento e oitenta e uma) demandas foram concluídas dentro do prazo regulamentar;

- **391** (trezentas e noventa e uma) demandas foram solucionadas diretamente por meio da Plataforma Omnismart, nos casos em que essa modalidade de atendimento se mostrou legalmente adequada, sem necessidade de registro no Fala.BR;
- **459** (quatrocentas e cinquenta e nove) demandas foram classificadas como pedidos de acesso à informação.

Destaca-se, ainda, que o total de demandas de ouvidoria alcançou **1.821** (mil oitocentos e vinte e um) manifestações, evidenciando o volume expressivo de interações com a sociedade e o esforço institucional em assegurar respostas céleres e de qualidade.

Conforme o disposto no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018, que estabelece o prazo de até 30 (trinta) dias para resposta conclusiva, prorrogável por igual período mediante justificativa.



Figura 3 - Demandas recepcionadas na Ouvidoria em 2025.



1.2. A Ouvidoria e o Apoio ao Usuário

A SAC apresenta-se como importante instrumento de controle e melhoria dos serviços públicos, atuando como canal de diálogo entre o Estado e a sociedade, bem como instância de participação e controle social. A atuação da SAC atuação visa auxiliar o cidadão nas suas relações com a Administração Pública, de modo que as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR contribuam para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela ANTAQ.

Adicionalmente, a SAC realiza o monitoramento do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, implementado a partir de 2020, promovendo a avaliação contínua dos serviços prestados pela Agência. As contribuições oriundas desse instrumento, sejam críticas ou sugestões, são analisadas e encaminhadas aos gestores e à Alta Administração, subsidiando a tomada de decisão e o aperfeiçoamento institucional.

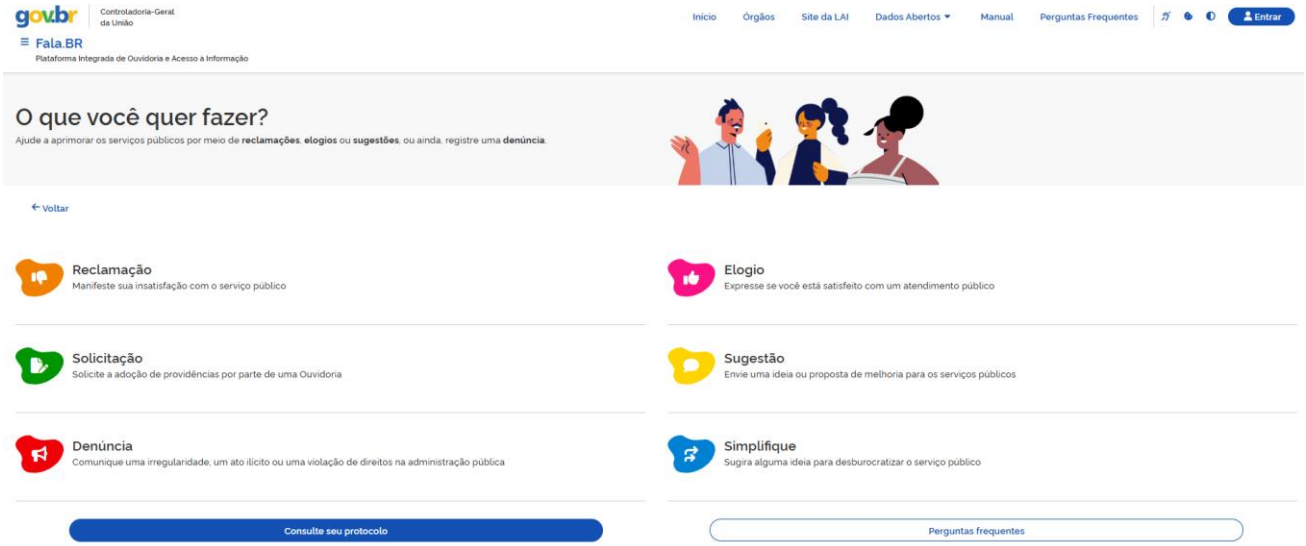


Figura 4 - Canais disponibilizados ao cidadão pela Plataforma Fala.BR.

Os usuários podem registrar as suas manifestações, classificadas como sugestão, denúncia, elogio, reclamação, simplifique ou solicitação, por meio dos canais disponibilizados pela Ouvidoria



Figura 5 - Canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria da ANTAQ.



1.3. Adoção da Plataforma Omnichannel



Figura 6 - Card utilizado para divulgar a IARA.

Em 1º de dezembro de 2021, foi disponibilizado o canal de atendimento via WhatsApp, por meio de QR Code, destinado ao recebimento de manifestações como denúncias, reclamações, sugestões, elogios e simplifique. O serviço funciona de forma ininterrupta, durante 24 horas, nos sete dias da semana, apresentando aumento significativo no volume de atendimentos desde a sua implementação, em razão da facilidade de acesso.

Em dezembro de 2023, foi implantada a Plataforma Omnichannel, solução de Contact Center em nuvem que integra os diversos canais de atendimento disponíveis, proporcionando uma experiência unificada ao usuário. A utilização plena da ferramenta teve início em janeiro de 2024.

A Plataforma Omnichannel permite o atendimento simultâneo de múltiplas demandas por meio de um único número (0800 644 5001), com direcionamento automático conforme o tipo de manifestação (sugestão, denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou simplifique). Tal funcionalidade contribui para maior agilidade na recepção e no tratamento das demandas, possibilitando ao usuário acessar diferentes serviços num único contato.

Além disso, a ferramenta viabiliza a gestão da fila de atendimento, o monitoramento do tempo de resposta e a avaliação da qualidade do serviço prestado, por meio de pesquisas de satisfação aplicadas aos usuários ao final do atendimento.

O principal objetivo da contratação da Plataforma Omnichannel foi estabelecer um instrumento ágil e eficiente para o atendimento em âmbito nacional, utilizando canais primários, como telefone, site institucional e aplicativos, bem como canais alternativos, como mensagens, videochamadas e redes sociais, ampliando e qualificando o relacionamento entre o cidadão e a Ouvidoria da ANTAQ.

Adicionalmente, foi instituída a IARA, solução de inteligência artificial que fornece informações sobre os serviços prestados pela ANTAQ e orienta o usuário quanto ao correto encaminhamento das suas manifestações, contribuindo para maior eficiência no atendimento.

Como resultado dessas iniciativas, no exercício de 2025, foram realizados 1.414 (mil quatrocentos e quatorze) atendimentos por meio da Plataforma Omnichannel, dos quais:

- **391** (trezentos e noventa e um) foram solucionados diretamente na plataforma;
- **1.023** (mil e vinte e três) resultaram no registro de manifestações no Fala.BR para tratamento pelas áreas competentes.

Esse volume representa aproximadamente 72% do total de 1.430 demandas cadastradas no Fala.BR, conforme dados do Painel Resolveu?, da Controladoria-Geral da União, evidenciando a relevância da ferramenta para a ampliação do acesso, a melhoria da eficiência e a qualificação do atendimento prestado ao cidadão.



1.4. Plataforma Fala.BR como ferramenta exclusiva de tramitação das demandas de ouvidoria



Figura 7 - Ícone da Plataforma Fala.BR.

A implementação da Plataforma Fala.BR como ferramenta exclusiva de tramitação das demandas de ouvidoria – módulo tratamento – no âmbito da ANTAQ, ocorreu a partir do segundo semestre de 2022. Até então, as manifestações eram registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR, porém era utilizado Sistema próprio da Ouvidoria, para sua tramitação.

Todavia, no propósito de melhor atender aos requisitos *de segurança e rastreabilidade,* esta Ouvidoria decidiu por descontinuar o Sistema Ouvidoria, para utilizar a Plataforma Fala.BR como ferramenta única no tratamento das demandas, já que 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 n.º 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 disponibilizados pela Ouvidoria são cadastradas na Plataforma Fala.Br, informando-se ao manifestante os dados desse cadastro e o procedimento para acompanhamento da respectiva Demanda.

1.4.1. Fluxogramas de Tramitação das demandas pela Plataforma Fala.BR



As demandas são cadastradas pelos usuários (como sugestão, denúncia, elogio, reclamação, simplifique ou solicitação) na Plataforma Fala.BR, a qual é acessada diariamente por integrantes da equipe da Seção de Apoio ao Cidadão - SAC encarregados dessa tarefa, para fins de análise e tratamento. Há manifestações cadastradas anonimamente, intituladas “Comunicação”, as quais são tratadas como Denúncias.

Seguem os fluxogramas de tramitação das manifestações recebidas na Ouvidoria, sendo o fluxograma de denúncias detalhado em separado por ser mais complexo. Inclui-se, também, o fluxograma dos procedimentos adotados relativamente à consulta por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da ANTAQ, cuja matéria será abordada mais adiante. Ressalta-se, ainda, que ainda não foi autorizada a solicitação de alteração do telefone gratuito 0800-644 5001 para um número com três dígitos.



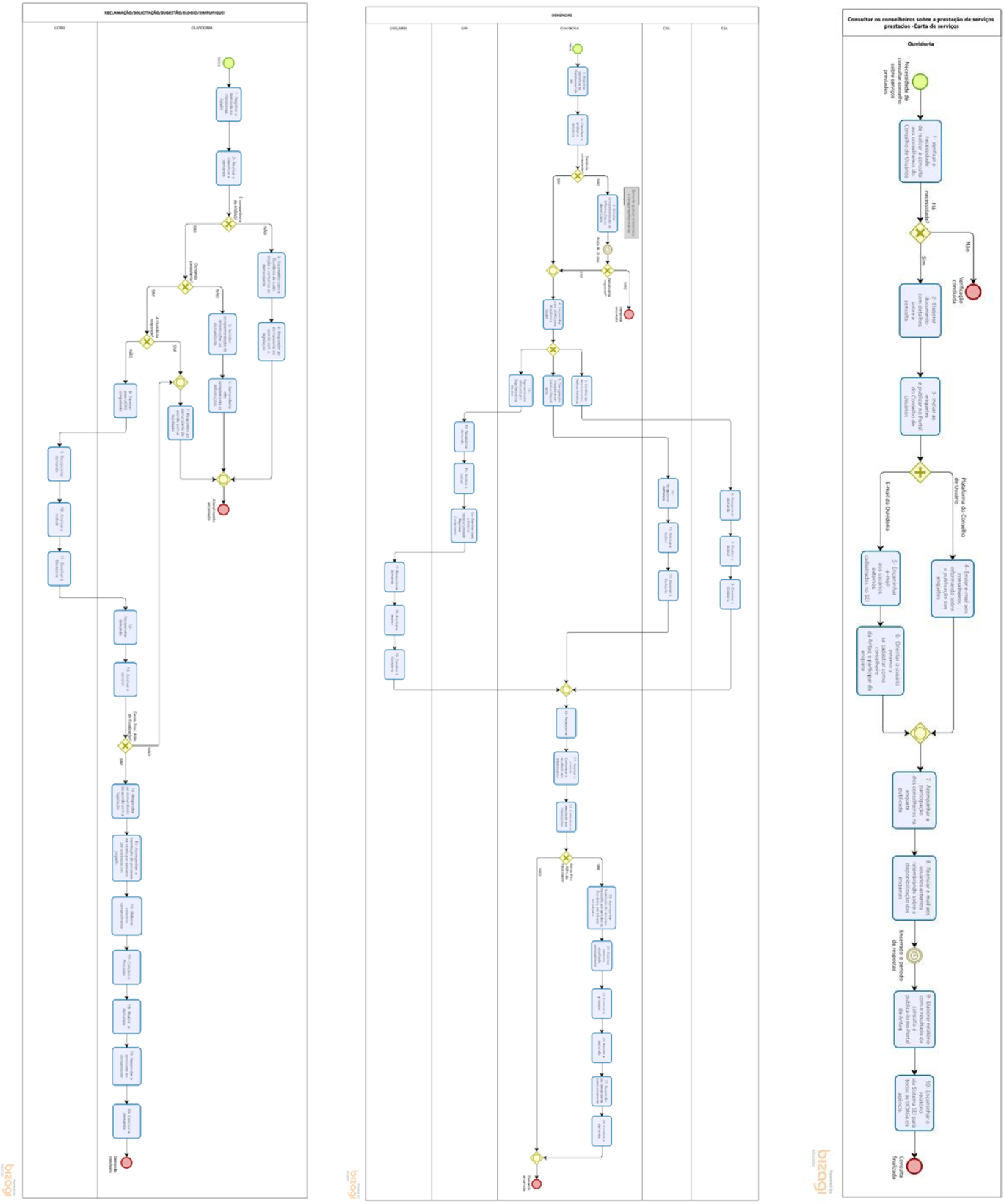


Figura 8 - Fluxogramas: 1. atendimento de manifestações; 2. atendimento de denúncias; 3. consulta dos conselheiros a respeito dos serviços prestados pela ANTAQ.



2. ANÁLISE QUANTITATIVA

2.1. Manifestações recepcionadas e tramitadas na SAC

No exercício de 2025, foram cadastradas **1.430** (mil quatrocentas e trinta) manifestações no Fala.BR, conforme dados extraídos do Painel Resolveu?, conforme ilustrado na Figura abaixo.

Os dados evidenciam que, em 2025:

- **1.212** (um mil e duzentos e doze) foram respondidas,
- **218** (duzentos e dezoito) foram arquivadas,
- **nenhuma** permaneceram em tratamento ao final do exercício e
- **86** (oitenta e seis) foram encaminhadas para outros órgãos competentes.

Tais informações demonstram o fluxo de tratamento das demandas e refletem a capacidade operacional da Ouvidoria no atendimento às manifestações recebidas, bem como a observância dos procedimentos de triagem, análise e encaminhamento estabelecidos nos normativos vigentes.



Figura 9 - Imagem capturada do Painel Resolveu?. (25/03/2026)



2.2. Demandas que geraram Fiscalização e/ou Processos Administrativos Sancionatórios

Conforme os fluxogramas (figura 8) estabelecidos para a atuação da Ouvidoria, a Gerência de Planejamento e Inteligência da Fiscalização (GPF) e a Gerência de Coordenação das Unidades Regionais (GCOR), unidades organizacionais vinculadas à Superintendência de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais (SFC), são responsáveis pela análise das demandas classificadas como denúncias ou reclamações que contém elementos que ensejam a instauração de processos administrativos de fiscalização.



Nesses casos, as demandas são encaminhadas às Gerências Regionais competentes, que procedem à análise quanto à pertinência da instauração de processo administrativo de fiscalização ou de processo administrativo de outra natureza. Uma vez adotada a providência cabível, as unidades regionais promovem o registro da informação no Fala.BR, com a devida indicação das medidas adotadas, assegurada a comunicação ao demandante por intermédio da Seção de Apoio ao Cidadão (SAC). Observa-se que, em alguns casos, as unidades informam a instauração de processo administrativo de fiscalização, enquanto, em outros, registram apenas a abertura de processo administrativo genérico.

Segundo a GPF/GCOR, são considerados processos administrativos de fiscalização aqueles formalmente inseridos no Programa Anual de Fiscalização, sendo os demais classificados como processos administrativos de apuração preliminar.

No monitoramento das denúncias e reclamações encaminhadas à SFC/GPF/GCOR, a Ouvidoria adota critério ampliado, considerando como processo administrativo de fiscalização todas as comunicações formais provenientes das Gerências Regionais que indiquem a instauração de processo administrativo, independentemente de sua nomenclatura específica. Tal entendimento fundamenta-se no fato de que esses processos, ainda que não formalmente classificados como de fiscalização, têm por finalidade a apuração de possíveis irregularidades apontadas nas manifestações recebidas.

Com base nesse critério, verificou-se, mediante levantamento realizado pela Ouvidoria em conjunto com a GPF/SFC, que, do total de **1.430** demandas recebidas no exercício de 2025, **970** foram encaminhadas à SFC/GPF para análise. Dentre essas, **512** resultaram na instauração de processos administrativos destinados à apuração de denúncias e reclamações, as **460** restantes foram direcionadas a outras áreas competentes ou respondidas diretamente pela Ouvidoria. Nesses casos as demandas são arquivadas, procedimento que, no ano de 2025, foi aplicado a **218** manifestações.



O quantitativo das demandas encontra-se apresentado na figura a seguir:



Figura 10 - Imagem detalhando o quantitativo de demandas que geram processos de fiscalização. (https://prd-apex.antaq.gov.br/ords/r/sfc/ouvidoriasfc/demandas-recepcionadas) 25/03/2026

2.2.1. Acompanhamento de Processos Administrativos (Fiscalização ou Sancionatórios)

A Ouvidoria da ANTAQ efetua o Acompanhamento Especial de demandas que tratam de 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 registrados 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) Número 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, para manter atualizada, em tempo real, a tramitação dos respectivos processos na planilha, sendo registrada de forma sucinta o teor da tramitação.



2.3. Demandas Recorrentes

No levantamento das demandas recebidas na Ouvidoria, foram identificados os seguintes grupos de assuntos mais demandados e a sua representatividade em percentuais no quantitativo de 1.430 (mil quatrocentos e trinta) demandas cadastradas no Fala.BR, conforme demonstrado a seguir.

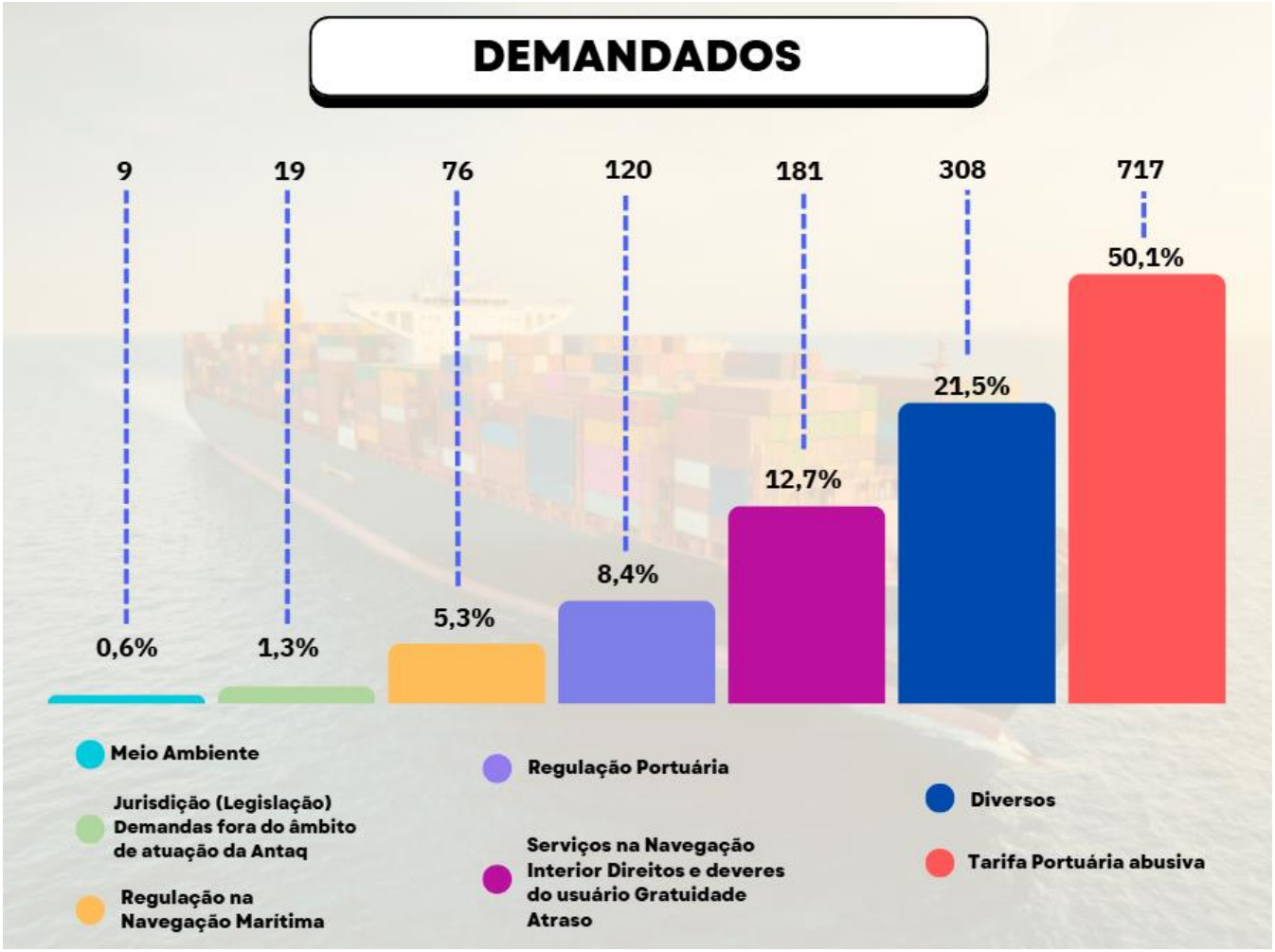


Figura 11 - Imagem discriminando o quantitativo de demandas recorrentes.

Conforme as informações coletadas e registradas no quadro demonstrativo dos assuntos mais demandados, verificou-se que as manifestações classificadas como tarifa portuária abusiva e navegação interior (direitos e deveres do usuário, incluindo aspectos relacionados à gratuidade) permanecem entre as mais recorrentes.

Na Planilha a seguir, consta o quadro completo das demandas recebidas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, catalogadas segundo 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	%
Reabertura de demandas	Encaminhamento de Relatório de Fiscalização ao demandante			
Controladoria-Geral da União - CGU	Autoavaliação por meio da aplicação do Modelo de Maturidade (MMOuP) encaminhado pela CGU			
	Avaliação da Ouvidoria pela CGU – resposta do questionário enviado pela CGU			
	Instalações portuárias		**120**	**8,4%**

TEMA DAS DEMANDAS	AGRUPAMENTO DAS DEMANDAS POR CORRELAÇÃO DE ASSUNTO	QUANTIDADE POR ASSUNTO	QUANTIDADE POR AGRUPAMENTO	%
Regulação Portuária	Irregularidade nas Instalações Portuárias	26		
	SISPAT	4		
	TUP	3		
	Regulação Portuária	8		
	Controle externo	2		
	Pagamento de Multa	2		
	Empresa Autorizada pela ANTAQ	1		
	Outorgas de instalações portuárias			
	Concorrência Desleal	4		
	Denúncia envolvendo Autoridade Portuária	1		
	Denúncia envolvendo Portos Delegados	4		
	Serviços Portuários/ Acesso /funcionamento	59		
	Concessão Portuária			
	Acesso à instalação portuária	6		
	Penalidades			
	Carga Perigosa			
Regulação na Navegação Marítima	Afretamento/Circulação	1	**76**	**5,3%**
	Regulação na Navegação			
	Regulação na Navegação interior	4		
	Regulação na Navegação Marítima	3		
	Acidente na navegação	3		
	Segurança da Navegação	6		
	Fretes Marítimos			
	Autorização na Navegação	4		
	Direitos do Usuário na Navegação	49		
	Agenciamento de Carga Marítima	1		
	Arrendamento Portuário	2		
	Cabotagem	2		
	Carga Prescrita			
	Circularização	1		
Serviços na Navegação Interior	Empresa irregular	32	**181**	**12,7%**
	Tarifa Abusiva no Transporte da Navegação Interior	8		
	Travessias fora da jurisdição da ANTAQ, reguladas por outros entes da Federação			
	Travessias sob a jurisdição da ANTAQ			
	Atraso e Superlotação	11		
	Outorgas	16		
	Recusa do Passe Livre	6		
	Ressarcimento de passagem por desistência da viagem			
	Descumprimento do Esquema Operacional	1		
	Gratuidade para carros oficiais			
	Gratuidade para autista	5		
	Gratuidade para Crianças	6		
	Gratuidade para estudantes (recusa em receber a carteira de estudante)	5		
	Gratuidade para funcionários públicos			
	Gratuidade para idoso	5		
	Navegação - Atraso e superlotação	10		
	Irregularidade no Transporte de Carga	8		
	Navegação – Serviços de embarque, bilhete e equipamentos	68		
Tarifa Portuária Abusiva	Tarifa Portuária Abusiva	93	**717**	**50,1%**
	Tarifa portuária abusiva com Denúncia com Pedido de Medida Cautelar	77		
	Tarifa Portuária Abusiva - falta de *Bookings*/janelas para os navios	106		
	Demurrage - (Tarifa portuária abusiva)	59		



TEMA DAS DEMANDAS	AGRUPAMENTO DAS DEMANDAS POR CORRELAÇÃO DE ASSUNTO	QUANTIDADE POR ASSUNTO	QUANTIDADE POR AGRUPAMENTO	%
	Detention/ Sobrestadia de Mercadorias	319		
	Desbloqueio de carga - tarifa portuária abusiva	2		
	Cobrança indevida de taxa	41		
	Bloqueio de carga - (Tarifa portuária abusiva)	7		
	Bloqueio de Agendamento			
	Bloqueio de Veículo			
	Scanner de Contêiner	3		
	Freetime	10		
Jurisdição (Legislação) Demandas fora do âmbito de atuação da ANTAQ	Jurisdição - Questão de competência da ANTAQ	1	**19**	**1,3%**
	Jurisdição - Questão fora da competência da ANTAQ	17		
	Legislação	1		
	Travessias			
	Turismo			
Meio Ambiente	Meio Ambiente	9	**9**	**0,6%**
Diversos (Solicitação)	Dados Estatísticos	2	**308**	**21,5%**
	Ouvidoria Interna	2		
	Licitação			
	Turismo	3		
	Solicitação/ Solicitação de Informação	76		
	Assédio			
	Solicitação de Providências	52		
	NVOOC	3		
	Convite para participar de Reunião			
	Assédio	2		
	Servidores da Antaq	55		
	Denúncia envolvendo servidores ou serviços	3		
	Sistemas SAMA/EVTE/SIG/IDA/SDP/SOE/SEI	13		
	Curriculum Vitæ	18		
	Ordem Judicial	2		
	Concurso	12		
	Audiência Pública	4		
	Guarda portuária	1		
	Mão de obra portuária avulsa – OGMO	2		
	Pesquisa de Satisfação			
	Questão Aduaneira	4		
	Estágio (Solicitação)			
	Sugestão	8		
	Trabalhos Científicos			
	Elogio	5		
	Convite para participar de reunião	11		
	Website	1		
	Acesso à Processo	6		
	Acesso à informação	23		
TOTAL		**1.430**	**1.430**	**100%**

* O quantitativo das demandas reabertas não faz parte do quantitativo final de 1.430 demandas.

* O quantitativo de acesso à informação não está sendo contabilizado na plataforma do Painel Resolveu, portanto, esse valor não consta no quantitativo final, mas é considerado para o cálculo da porcentagem total.

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.



3. ANÁLISE QUALITATIVA

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

a) O conteúdo das informações coletadas, abrangendo falhas e oportunidades de melhorias identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades que consumirão a informação;
b) Os problemas e hipóteses validadas pelos gestores e suas respectivas causas;
c) Possíveis soluções para as causas referidas na alínea "b", quando cabível.

Vale ressaltar, além da análise qualitativa/quantitativa das manifestações apresentadas pelos usuários do serviço regulado, no exercício de 2025, o Relatório traz sugestões e proposições, sem qualquer pretensão de exaurimento daquela fonte (manifestações dos usuários), visando o aprimoramento das atividades da Agência.

A análise qualitativa permanece estruturada com base:

a) No conteúdo das manifestações;
b) Na validação junto às áreas técnicas;
c) Na proposição de melhorias institucionais.

Mantêm-se como temas recorrentes:

- Tarifa Portuária Abusiva;
- Navegação Interior (Direitos e Deveres / Gratuidade);
- Bloqueio de Carga;
- Scanner de Contêiner;
- Demandas fora da jurisdição da ANTAQ;

Acesso à Informação.

A Ouvidoria continua a adotar acompanhamento qualificado das demandas que envolvem pedido de medida cautelar, bem como monitoramento especial quando há instauração de processo administrativo sancionador.

3.1. Tarifa Portuária Abusiva

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.

Fazendo um comparativo entre os exercícios de 2020 a 2025, verifica-se que, nos últimos três anos foi cadastrado um número expressivo de denúncias relacionadas a tarifa portuária abusiva, sempre em números crescentes, conforme a seguir:

ANO	QUANTIDADE DE DEMANDAS	TARIFA PORTUÁRIA ABUSIVA
2025	1.430	717 = 50,1%
2024	1.307	537 = 41%
2023	875	127 = 15%
2022	932	124 = 13%
2021	748	106 = 14%
2020	924	78 = 8%

Os registros da Ouvidoria indicam a necessidade de maior aprofundamento, no âmbito da ANTAQ, para definição de parâmetros de cobrança. Embora se trate de atividade em regime de livre concorrência e liberdade de preços (art. 45 da Lei nº 10.233), não se admite a prática de abusos, diante dos relevantes interesses coletivos envolvidos.

A Resolução Normativa nº 34, de 19 de agosto de 2019, representou avanço relevante para a regulação das tarifas portuárias, especialmente quanto aos serviços de movimentação e armazenagem de contêineres e carga geral em instalações portuárias públicas e privadas. O normativo definiu com maior clareza as responsabilidades dos agentes envolvidos, bem como os momentos operacionais do embarque e desembarque, reforçando o princípio da causalidade na imputação de custos adicionais e promovendo maior transparência na cobrança dos serviços.

Há casos em que as demandas objeto de Tarifa Portuária Abusiva acompanhadas de Pedido de Medida Cautelar, hipótese na qual a



demanda é encaminhada à Secretária-Geral (SGE), para adoção das providências cabíveis à apreciação da Medida Cautelar, que precede a apuração da suposta ilegalidade denunciada. Após isso, o processo retorna à Ouvidoria, para fazer a comunicação ao usuário, e posterior tramitação para a Unidade Técnica competente.

Nesse momento, após a demanda ser respondida ao demandante sobre a decisão proferida na medida cautelar, finaliza-se o papel da Ouvidoria na demanda, até que receba a resposta da área técnica; caso a demanda dê origem a processo administrativo de fiscalização, é objeto de acompanhamento especial, até o seu trânsito em julgado.

No período de 1° de janeiro a 31 de dezembro de 2025 houveram 77 (setenta e sete) demandas envolvendo Tarifa Portuária Abusiva com Pedido de Medida Cautelar.

3.1.1. Scanner de contêiner



Figura 12 - Scanner de Contêiner Marítimo.

Trata-se 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 relativamente ao preço.

A questão tem sido levada ao crivo do Judiciário, havendo decisão que beneficia a Associação de Usuários dos Portos da Bahia (Usaport) proferida pelo Tribunal Regional Federal da 1ª Região, que deferiu 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.

Em 2025 houveram 03 (três) denúncias com esse tipo de manifestação.

3.1.2. Bloqueio de carga



Figura 13 - 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 as 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, o demandante é informado que a matéria não se encontra no âmbito da regulação da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ, indicando os limites da 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, em decorrência do 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 poder acompanhar o processo.

No período de 1° de janeiro a 31 de dezembro de 2025 houveram 07 (sete) demandas envolvendo bloqueio de carga.

3.2. Navegação Interior: Direitos e deveres do usuário; Gratuidade das Demandas



Figura 14 – Navegação Interior.

Aqui são abordados os problemas que afetam as populações que se utilizam do transporte fluvial, em especial os povos ribeirinhos da Bacia Amazônica. Devem ser consideradas as grandes distâncias percorridas, a dificuldade de comunicação, a precariedade no embarque e desembarque de passageiros e cargas, entre outros obstáculos inerentes ao transporte fluvial.

Há um esforço da Ouvidoria da ANTAQ no sentido de promover o uso de serviços digitais, em consonância com as campanhas promovidas pelo Executivo Federal, visando privilegiar essa ferramenta. O registro das demandas na Plataforma Fala.BR mostra-se mais efetivo, transparente e menos oneroso para o Poder Público, além de proporcionar maior comodidade ao usuário no acompanhamento das manifestações.

Como resultado de medidas de comunicação institucional voltadas à ampliação dos canais de atendimento, observa-se crescimento expressivo no uso da ferramenta digital, especialmente após a disponibilização do QR Code.

ANO	QUANTIDADE DE DEMANDAS	NAVEGAÇÃO INTERIOR: DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO E GRATUIDADE
2025	1.430	11 = 1%
2024	1.307	68 = 5%
2023	875	203 = 23%
2022	932	306 = 33%
2021	748	24 = 3%
2020	924	23 = 2%

Depreende-se que tal resultado decorre de maior fiscalização por parte dos agentes da ANTAQ, com a aplicação de penalidades, o que



inibe a repetição de infrações pelas empresas transportadoras.

A insatisfação dos usuários tem se manifestado nos seguintes aspectos:

a) Empresa irregular;
b) Tarifa abusiva no transporte da navegação interior;
c) Atraso e superlotação;
d) Ressarcimento de passagem por desistência da viagem;
e) Descumprimento do esquema operacional;
f) Acesso à instalação portuária;
g) Gratuidade para estudantes (recusa em receber a carteira de estudante);
h) Gratuidade para idosos (não aceitação do documento comprobatório);
i) Gratuidade para carros oficiais;
j) Gratuidade para funcionários públicos;
k) Recusa ao recebimento do passe livre;
l) Falta de urbanidade no tratamento com os usuários.

A Bacia Amazônica concentra grande parte das demandas da Ouvidoria da ANTAQ, considerando o elevado número de usuários (passageiros) do transporte aquaviário na navegação interior, onde os rios funcionam como vias de deslocamento para a população ribeirinha em trajetos estaduais e interestaduais.

Esses serviços são realizados, na sua maioria, por pequenas e médias embarcações, que também desempenham papel relevante no transporte de cargas com origem ou destino no hinterland da região. Os casos de empresa irregular e de descumprimento do esquema operacional decorrem, em grande medida, da facilidade com que transportadores burlam as condições do serviço autorizado, exigindo esforço redobrado das áreas técnicas da ANTAQ na fiscalização dos serviços prestados aos usuários.

Observa-se, ainda, a atuação de transportadores irregulares que se beneficiam das características naturais da região amazônica, as quais permitem a atracação em múltiplos pontos ao longo das margens dos rios, possibilitando a oferta de serviços a custos inferiores, porém em detrimento das condições de segurança da navegação e do atendimento aos requisitos mínimos de conforto e proteção aos passageiros. Tal cenário impõe à ANTAQ o desafio de exercer fiscalização rigorosa numa área de grande extensão territorial e complexidade operacional.

Atraso e superlotação, tarifa abusiva (apesar da existência de placas informativas nos locais de atracação), dificuldades de acesso às embarcações e o não reconhecimento do direito à gratuidade, mesmo quando o passageiro atende às normas da ANTAQ, configuram infrações recorrentes no transporte de passageiros na região.

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, observou-se queda nas ocorrências relacionadas a atraso e superlotação em comparação com 2024, registrando-se apenas 11 (onze) demandas, em um universo de 1.430 (mil quatrocentas e trinta) manifestações tramitadas no ano, o que corresponde a aproximadamente 1%.

Registra-se, ainda, que as reclamações relativas à falta de urbanidade no atendimento aos passageiros ainda ocorrem, especialmente em relação a idosos. Torna-se necessária, portanto, uma maior atuação da ANTAQ para coibir tais práticas, que refletem a omissão das empresas autorizadas no cumprimento de suas obrigações contratuais, seja diretamente, seja por meio de seus prepostos.

A ANTAQ tem adotado medidas voltadas à conscientização dos agentes envolvidos na relação entre transportadores e usuários, com vistas à promoção de um ambiente de prestação de serviço mais eficiente e harmonioso. Em 2024, a Agência realizou análise sobre a divulgação de cartazes informativos acerca da gratuidade no transporte de passageiros (Processo nº 50300.007669/2024-00), para ampliar o acesso à informação de forma clara e precisa.



Adicionalmente, destaca-se a instituição da Ouvidoria Itinerante, cujo projeto encontra-se em andamento. Após gestões da Ouvidoria, a iniciativa foi declarada prioritária pelo Diretor-Geral, sendo incluída entre os três projetos estratégicos da Agenda de Projetos executados com o apoio da Coordenadoria de Gestão de Processos Organizacionais (CGP), com possibilidade de utilização de consultoria especializada em processos de negócio (Processo nº 50300.002840/2023-03).

3.3. Ouvidoria Itinerante



O projeto "Ouvidoria Itinerante" baseia-se na concepção de uma Ouvidoria Ativa, ou seja, uma unidade que transcende as atividades rotineiras ao realizar pesquisas diretamente com a população.

O projeto contempla a aproximação com a comunidade por diversos meios, tais como as modalidades fluvial, rural e móvel, entre outras. Por constituir um canal participativo capaz de viabilizar a vocalização coletiva e individual, a iniciativa promove a postura ativa do cidadão. O propósito é avançar na democratização da gestão pública brasileira, abrindo espaço para uma participação consciente e mobilizada. Assim, busca-se o fortalecimento do controle social e do acesso à informação, independentemente das condições adversas das populações vulneráveis, alcançando cidadãos em áreas de difícil acesso ou que ainda desconhecem a função da Ouvidoria e da própria ANTAQ.

3.4. Jurisdição – Demandas fora do âmbito de atuação da ANTAQ

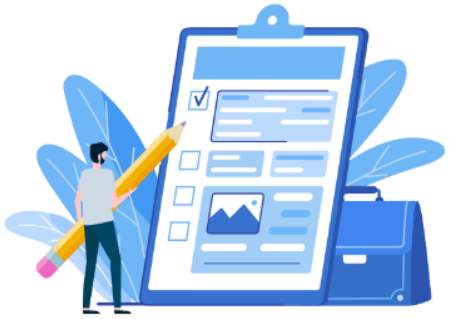
No que concerne às demandas fora do âmbito de atuação da ANTAQ, cabe reportar as manifestações envolvendo travessias reguladas por outros entes da federação. Tais demandas apresentam um número expressivo de reclamações, as quais são afetas, na maioria das vezes, a esferas estaduais. Situam-se nesse contexto, em maior escala, as manifestações que denunciam irregularidades supostamente cometidas por empresas de turismo. Diante disso, a Ouvidoria informa ao cidadão que a matéria não está sob sua jurisdição, esclarecendo os limites de sua competência e indicando a quem a demanda deve ser dirigida — informando o órgão regulador estadual competente e fornecendo sua localização e respectivos contatos.

3.5. Acesso à Informação

As demandas referentes a “Acesso à Informação” ocorrem quando o cidadão solicita uma informação na Plataforma Fala.BR. A SAC providencia a alteração do tipo de manifestação da demanda, que é redirecionada, automaticamente para STAI. Em 2025, foram redirecionadas 23 (vinte e três) demandas para a STAI.



4. Revisão da Carta de Serviços



No ano de 2021, a Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ) desempenhou papel de destaque no processo de revisão e atualização da Carta de Serviços da Agência. Esse trabalho iniciou-se com a instauração do Processo nº 50300.007730/2021-68, em abril de 2021, por iniciativa da própria Ouvidoria, no qual foram prestados esclarecimentos acerca da Carta de Serviços e do papel institucional da Ouvidoria no processo de sua atualização.

A matéria é disciplinada pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que, em seu art. 7º, dispõe sobre a divulgação da Carta de Serviços, e pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que regulamenta a sua elaboração e publicação. Nos termos do § 1º do art. 11 do referido decreto, a Carta de Serviços tem por objetivo informar aos usuários:

I. os serviços prestados pelo órgão ou entidade do Poder Executivo Federal;
II. as formas de acesso aos serviços;
III. os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e
IV. os serviços disponibilizados no portal Gov.br, conforme disposto no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

Complementarmente, o § 2º do art. 11 estabelece que a Carta de Serviços deve conter informações claras e precisas sobre cada serviço prestado, especialmente quanto a:

a) serviço oferecido;
b) requisitos e documentos necessários;
c) etapas para processamento do serviço;
d) prazo para a prestação do serviço;
e) forma de prestação do serviço;
f) forma de comunicação com o solicitante;
g) locais e formas de acessar o serviço.

Em 9 de março de 2021, a Controladoria-Geral da União (CGU) editou a Portaria nº 581, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), incluindo a responsabilidade de manter atualizada e acompanhar a implementação da Carta de Serviços aos usuários (art. 5º, inciso IV), bem como atuar de forma coordenada com os gestores na sua elaboração e atualização (art. 43).

O normativo também define procedimentos a serem observados nesse processo (art. 43, parágrafo único) e os conteúdos mínimos que devem constar no documento (art. 45), além de disciplinar a sua publicação e atualização no Portal Gov.br (art. 46).

O processo de revisão da Carta de Serviços da ANTAQ foi iniciado em julho de 2021 e concluído em setembro do mesmo ano, sob coordenação da Secretaria de Planejamento e Coordenação Interna (SPL), com publicação no Portal Gov.br contemplando, à época, 28 (vinte e oito) serviços.

Em 2022, foram incluídos mais 2 (dois) serviços, sendo 1 (um) da Superintendência de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais (SFC) e 1 (um) da Superintendência de Administração e Finanças (SAF). Em 2023, a SAF incluiu mais 1 (um) serviço, totalizando 31 (trinta e um) serviços, distribuídos entre as seguintes unidades: 18 (dezoito) da Superintendência de Outorgas (SOG), 8 (oito) da Superintendência de Regulação (SRG), 4 (quatro) da Superintendência de Administração e Finanças (SAF) e 1 (um) da Superintendência



de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais (SFC).

Em 2025, a Ouvidoria consolidou a sua função de monitorar a Carta de Serviços, atuando de forma coordenada com as Superintendências finalísticas e administrativas da Agência, nos termos do art. 5º, inciso IV, e do art. 43 da Portaria CGU nº 581/2021.

4.1. Institucionalização do Procedimento de Atualização

Com vistas ao aprimoramento do processo de atualização e inclusão de serviços, foi formalizado, no âmbito do Processo nº 50300.012299/2024-14, o Ofício nº 11/2024/OUV/ANTAQ (SEI nº 2269705), encaminhado às Superintendências gestoras de serviços, com cópia ao Gabinete da Diretoria-Geral, contendo orientações detalhadas e o Fluxograma de Atualização da Carta de Serviços (SEI nº 2271931).

O fluxograma estabelece procedimento padronizado para:

1. Definição de servidor responsável pela edição do serviço;
2. Solicitação de cadastro do Editor de Serviços junto ao Ministério da Gestão, via e-mail institucional;
3. Cadastro no Login Único Gov.br;
4. Cadastro, alteração ou atualização do serviço no Portal Gov.br;
5. Comunicação formal à Ouvidoria acerca das alterações realizadas;
6. Avaliação e sugestões de melhoria pela Ouvidoria;
7. Publicação e divulgação no Portal da ANTAQ.

Esse procedimento reforça a governança do processo e assegura rastreabilidade, padronização e controle institucional das informações disponibilizadas ao cidadão.

4.2. Critérios para Caracterização de Serviço

Em alinhamento ao Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br e às orientações da Secretaria de Governo Digital, foram reiterados às unidades gestoras os critérios técnicos para que uma atividade seja considerada serviço público passível de cadastro:

- Interação com usuário externo;
- Personalização do atendimento;
- Existência de fluxo definido (pedido até entrega do produto ou resposta final);
- Processo estruturado com etapas claras;
- Atendimento a público externo, e não apenas à administração interna.

Tal orientação visa evitar o cadastramento indevido de atividades-meio como serviços e garantir a integridade das informações constantes na Carta de Serviços.

4.3. Papel da Ouvidoria como Guardiã da Carta de Serviços

A Ouvidoria reafirmou, no exercício de 2025, sua atribuição de “guardiã” da Carta de Serviços da ANTAQ, consolidando as seguintes ações:

- Monitoramento contínuo das atualizações realizadas pelas unidades;
- Orientação técnica quanto à linguagem simples e clareza das informações;
- Verificação de conformidade com as exigências normativas;
- Articulação com as áreas técnicas para melhoria da qualidade dos textos publicados;
- Divulgação institucional das atualizações no Portal da ANTAQ.

O procedimento atualmente adotado garante que toda a inclusão ou alteração seja previamente estruturada pela área gestora e posteriormente comunicada à Ouvidoria para avaliação qualitativa.



Descrição dos Serviços por UORG:

QTD	SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE OUTORGAS - SOG
1	Solicitar autorização e registro na Antaq para afretamento de embarcação estrangeira.
2	Registrar na Antaq afretamento de embarcação brasileira.
3	Registrar na Antaq alteração de frota.
4	Registrar na Antaq alteração de situação cadastral de empresa brasileira de navegação.
5	Obter autorização da Antaq para construção e exploração de instalação portuária privada localizada fora da área do Porto Organizado.
6	Obter da Antaq autorização, aditamento ou renúncia para transporte aquaviario na navegação marítima e de apoio, cabotagem e longo curso.
7	Obter autorização da Antaq para transporte de cargas na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional.
8	Obter autorização da Antaq para transporte de passageiros, veículos e cargas na navegação interior de travessia.
9	Obter autorização da Antaq para transporte misto e de passageiros na navegação interior de percurso longitudinal interestadual e internacional
10	Obter autorização da Antaq para ampliação da área da instalação portuária privada localizada fora da área de Porto Organizado.
11	Registrar na Antaq instalação de apoio ao transporte aquaviário não passível de autorização.
12	Solicitar da Antaq análise de tonelagem para inscrição no Registro Especial Brasileiro (REB).
13	Solicitar atualização de dados na Antaq para o Sistema Mercante (Receita Federal).
14	Solicitar homologação da Antaq para Acordo Operacional na navegação marítima ou interior.
15	Solicitar da Antaq autorização para operação emergencial e autorização para operação especial.
16	Solicitar autorização da Antaq para celebrar Contrato de Transição ou Contrato de Uso Temporário.
17	Solicitar da Antaq análise de Projetos Executivos apresentados no âmbito das Concessões e dos Arrendamentos Portuários.
18	Propor à Antaq recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de contratos de Arrendamentos Portuários ou de EVTEA.

QTD	SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO - SRG
1	Obter autorização da Antaq para incorporação/desincorporação de bens da União ao/do acervo patrimonial dos portos organizados.
2	Obter autorização da Antaq para revisão/reajustes das tarifas portuárias.
3	Obter autorização da Antaq para antecipação de receitas de autoridades portuárias.
4	Obter análise da Antaq para transferência de titularidade de instalação portuária.
5	Obter autorização da Antaq para transferência de controle societário de instalação portuária.
6	Obter análise da Antaq quanto à alteração da tabela de preços de instalações portuárias arrendadas ou autorizadas.
7	Obter autorização da Antaq para alteração de tabela de preços dos serviços de transporte aquaviario na navegação interior.
8	Solicitar à Antaq a harmonização de conflitos de interesses nos portos e na navegação.



Descrição dos Serviços por UORG:

QTD	SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - SAF
1	Solicitar declaração da Antaq para fins de credenciamento, validação ou outros atestados.
2	Solicitar parcelamentos de multas emitidas pela Antaq.
3	Realizar pagamento de multa aplicada pela Antaq.
4	Solicitar parcela de Contrato de Concessão/Arrendamento em que a Agência Nacional de Transportes Aquaviários (Antaq) seja interveniente.

QTD	SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO E COORDENAÇÃO DAS UNIDADES REGIONAIS - SFC
1	Consultar empresas e embarcações para o transporte aquaviario federal de passageiros na navegação interior (Navegue Seguro).

Importante ressaltar que os Serviços prestados pela ANTAQ, publicados no Portal Gov.BR, impactam diretamente nas atividades realizadas pela Ouvidoria no Conselho de Usuários de Serviços Públicos, tendo em vista que tais serviços são avaliados pelos conselheiros, por meio de enquetes elaboradas pela Ouvidoria para aferir como o cidadão (conselheiro), que utiliza os serviços da Agência, analisa e avalia o seu desempenho, dentre outras formas de avaliação disponibilizadas pelo Governo Federal, como o API de avaliação explicado mais adiante.

Por fim, a Carta de Serviços encontra-se atualizada sob o monitoramento da Ouvidoria.

5. Avaliação dos Serviços Públicos

5.1. Conselhos de Usuários de Serviços Públicos da ANTAQ

A Lei 13.460, de 2017 estabelece que a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação (art.18).

A Ouvidoria da ANTAQ procede de acordo com a determinação constante em normativo da CGU (Portaria CGU n.º 581, alterada pela Portaria CGU n.º 3.126/2021), que estabelece:

Art. 59. A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

[...]

§ 2º As unidades do SisOuv deverão produzir e publicar, a cada quadriênio, o planejamento de realização das consultas para o quadriênio subsequente, o qual deverá ser repactuado no caso de descontinuidade de serviços ou criação de novos serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estejam vinculadas.

§ 3º O planejamento quadrienal deverá relacionar os serviços que serão objeto de chamamento a cada ano, considerando um rodízio de ênfase que viabilize a avaliação de todos os servidos da organização ao menos uma vez a cada ciclo de quatro anos.

Nesse sentido, a Ouvidoria tem adotado um planejamento à luz do que estabelece o referido normativo, conforme consta da Portaria n.º 13/2023/OUV/ANTAQ, arts. 31 e 32, publicada no portal da ANTAQ.

Referente à consulta, a enquete se restringe aos Conselheiros inscritos para cada serviço prestado pelo órgão constantes da Carta de



Serviços disponibilizada no Portal Gov.BR, almejando a busca constante de melhoria desses serviços. Mediante as respostas oferecidas, são consolidados os resultados da consulta sobre a qualidade e a satisfação dos usuários (conselheiros) aos serviços prestados pela Agência. A última enquete foi publicada em 2022, e os resultados estão disponíveis na página da Ouvidoria, em Relatório de Enquetes – Conselho de Usuários.

Constam das enquetes as questões visualizadas na Figura 15.

Em 2024, a Ouvidoria passou pelo processo de Auditoria Interna cujo macroprocesso avaliado foi "Avaliar a utilização das demandas recebidas na Ouvidoria para o aperfeiçoamento da transparência e da prestação dos serviços públicos de competência da ANTAQ". A Auditoria constatou que a Carta de Serviços da ANTAQ está atualizada e com procedimento de atualização definido e propôs a definição de cronograma para a realização das enquetes junto ao Conselho de Usuários, bem como uma divulgação mais ostensiva sobre o chamamento para inscrição no referido conselho. A Ouvidoria executou as ações no 2º semestre de 2025.

Por fim, cabe mencionar que a metodologia utilizada para realização da consulta ao conselho de usuários tem sido matéria de ampla discussão, pois a referida ferramenta, qual seja, o site e a publicação das enquetes, não têm obtido resultados e alcance satisfatórios em todas as agências reguladoras. Sendo assim, a CGU tem realizado reuniões e pesquisas para elaborar e implementar um novo método que tenha mais eficácia.

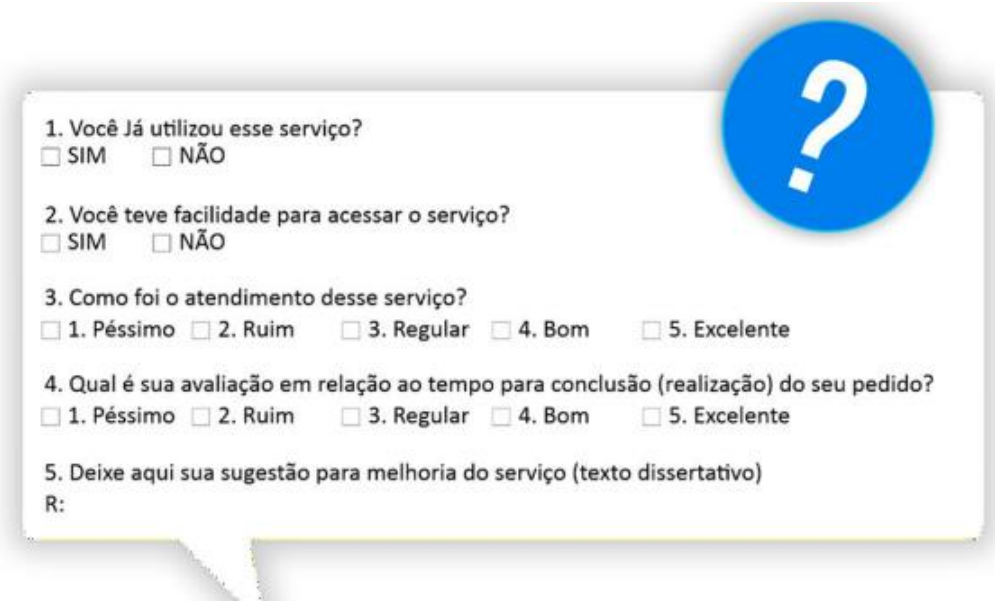


Figura 15 - Enquete realizada sobre os Serviços Públicos contidos na Carta de Serviços da ANTAQ.



Figura 16 - Central de Qualidade do Governo Digital.



5.2. Ranking de serviços e de órgãos do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

O Governo Federal, por meio do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (Ministério da Economia em 2022) da Secretaria de Governo Digital, desenvolveu a Central de Qualidade de Serviços, direcionada aos servidores públicos que estejam envolvidos no processo de desenho, implementação e avaliação de serviços públicos e desejam aprimorar a entrega de serviços pelo cidadão.

Por meio dessa ferramenta é possível obter a avaliação de satisfação do usuário de serviços públicos, o ranking de serviços e órgãos e os padrões de qualidade e autodiagnóstico realizados pelos gestores de serviços públicos, visando aprimorar a qualidade dos serviços públicos incentivando o processo de transformação digital, difundindo metodologias, boas práticas e ferramentas para melhorar a qualidade e a experiências dos usuários com os serviços públicos.

Nesse sentido, a Secretaria de Governo Digital editou a Portaria SGD/ME n. º 548 de 24 de janeiro de 2022, provendo um modelo de qualidade para os serviços públicos, propondo metodologias e instrumentos em duas frentes:

- Para medir a satisfação dos usuários;
- Para auxiliar os gestores a identificarem o padrão de qualidade de seus serviços, por meio do autodiagnóstico.

5.3. API de Avaliação

A avaliação de satisfação dos usuários deve ser realizada por meio da integração dos serviços à ferramenta disponibilizada pela Secretaria de Governo Digital. Após essa integração, ao longo do fluxo de utilização do serviço, os usuários passam a visualizar interface específica para atribuição de nota, em escala de 1 a 5, refletindo sua percepção quanto à qualidade do serviço prestado.

As avaliações são consolidadas e publicadas na página de cada serviço na plataforma Gov.br, bem como no painel de serviços e nos rankings de serviços e de órgãos.

Sobre o tema, a Secretaria de Governo Digital encaminhou o Ofício Circular SEI nº 3473/2022/ME, informando a edição da Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022, que dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos, estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais e institui a ferramenta de autodiagnóstico para gestores.

No referido expediente, foram destacadas as seguintes ações estruturantes:

- Adequação da API de acompanhamento e avaliação de satisfação;
- Criação dos rankings de serviços e de órgãos;
- Criação e disponibilização do autodiagnóstico;
- Disponibilização da “Central de Qualidade”, como referência para qualidade dos serviços públicos.

Os rankings de serviços e de órgãos têm como finalidade orientar a melhoria contínua dos serviços e assegurar a aderência dos órgãos à legislação vigente.

Nesse contexto, com fundamento no Ofício Circular SEI nº 3473/2022/ME, esta Ouvidoria encaminhou o Ofício nº 23/2022/OUV/ANTAQ à Gerência de Tecnologia da Informação (GTI), esclarecendo que compete às unidades gestoras promover a integração de seus



serviços à ferramenta de avaliação de satisfação, conforme disposto no art. 5º da Portaria SGD/ME nº 548/2022, sendo essencial que todos os serviços digitais estejam integrados à API.

Destacou-se, ainda, que a disponibilização da avaliação de satisfação depende da integração dos serviços às APIs da Plataforma de Avaliação, sendo que, somente após essa integração, o fluxo de solicitação passa a contemplar a avaliação pelo usuário. As notas obtidas são utilizadas para a composição dos rankings de serviços e de órgãos.

Dessa forma, foi solicitado à GTI que promovesse a integração dos serviços da ANTAQ, especialmente aqueles operados por sistemas próprios e já publicados no Portal Gov.br e na Carta de Serviços da Agência, à API de avaliação, em atendimento às exigências normativas.

- O ranking de serviços é calculado com base em indicador composto pelas avaliações de satisfação dos usuários, considerando:
- Média das notas de satisfação recebidas nos 12 (doze) meses anteriores à data de publicação;
- Ponderação temporal, atribuindo maior peso às avaliações mais recentes.
- O ranking de órgãos, por sua vez, reflete dois componentes principais:
- Nota de satisfação: média ponderada das avaliações dos serviços do órgão;
- Nota de adesão: nível de integração dos serviços à ferramenta de avaliação.
- Destaca-se que não são incluídos nos rankings:
- Órgãos cujos serviços não estejam integrados à API de avaliação;
- Órgãos cujos serviços não tenham atingido o mínimo de 50 (cinquenta) avaliações nos 12 (doze) meses anteriores à publicação do ranking.

No âmbito da ANTAQ, verifica-se desafio estrutural relevante, uma vez que grande parte dos serviços é ofertada por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), o que limita a integração direta à API de avaliação. Nesse sentido, conforme consignado no Ofício nº 8/2022/CAC/OUV/ANTAQ, serviços operados por sistemas próprios da Agência, como o SAMA e o SOE, apresentam potencial de integração, desde que atendidos os requisitos técnicos e o volume mínimo de avaliações.

No que se refere ao autodiagnóstico, as unidades gestoras de serviços da ANTAQ — Superintendência de Administração e Finanças (SAF), Superintendência de Outorgas (SOG), Superintendência de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais (SFC) e Superintendência de Regulação (SRG) — realizaram o procedimento, mediante provocação da Ouvidoria, por meio de ofícios específicos encaminhados em 2022.

A ferramenta de autodiagnóstico, disponibilizada na Plataforma de Padrões de Qualidade para Serviços Públicos Digitais, permite a avaliação dos serviços quanto à experiência do usuário e à maturidade digital, gerando recomendações de melhoria que devem ser incorporadas ao Plano de Transformação Digital da Agência.

Com o objetivo de apoiar as unidades gestoras, a Ouvidoria elaborou material orientativo contendo o passo a passo para realização do autodiagnóstico, disponibilizado às áreas responsáveis.

Reforça-se, nesse contexto, a importância da integração dos serviços à API de avaliação, nos termos da Portaria SGD/ME nº 548/2022, condição essencial para participação nos rankings e para o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos digitais.

A Central de Qualidade de Serviços do Governo Federal destaca que a participação nos rankings promove a transparência, evidencia boas práticas e permite identificar



oportunidades de melhoria, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão pública.

No exercício de 2025, permanecem vigentes os seguintes pontos de atenção:

- Obrigatoriedade de integração dos serviços digitais à API de Avaliação de Satisfação;
- Limitações estruturais decorrentes da utilização predominante do SEI;
- Necessidade de evolução tecnológica para viabilizar maior integração digital.

A Ouvidoria segue atuando de forma orientativa junto às unidades gestoras, com foco em:

- Promoção da integração dos sistemas próprios à API;
- Realização periódica do autodiagnóstico de qualidade;
- Incorporação das melhorias ao Plano de Transformação Digital da Agência.

O exercício de 2025 consolida avanços institucionais relevantes, destacando-se:

- Formalização e padronização dos procedimentos relacionados à Carta de Serviços;
- Maior alinhamento entre a Ouvidoria e as áreas gestoras;
- Fortalecimento do controle de qualidade das informações;
- Evolução da governança da experiência do usuário;
- Preparação para futuras integrações digitais.

A Ouvidoria da ANTAQ permanece comprometida com o aprimoramento contínuo da transparência, da qualidade dos serviços públicos e da participação social, reforçando sua atuação como instância de escuta ativa e indutora de melhorias na prestação dos serviços regulados.

Segue abaixo as avaliações extraídas do portal Central de Qualidade do governo federal:

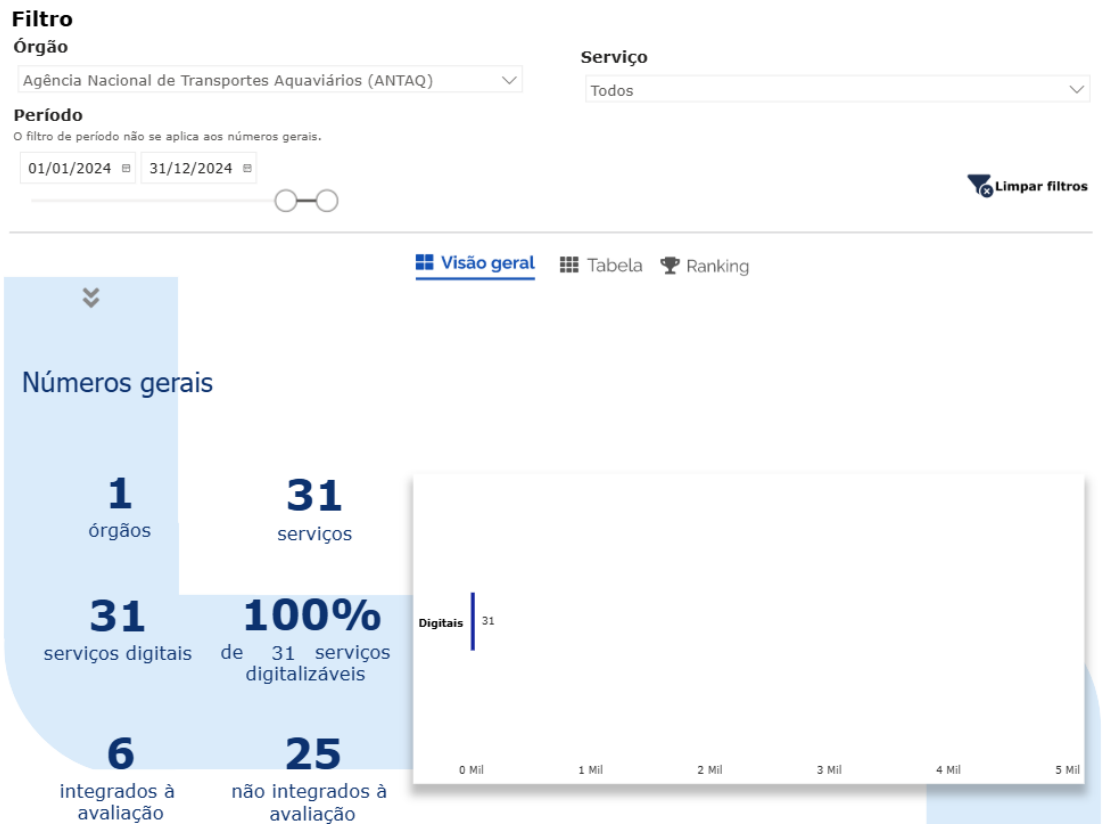


Figura 17 - Painel de monitoramento de serviços digitais.



6. A Ouvidoria e a Transparência Pública



Cabe à Ouvidoria da ANTAQ acompanhar a aplicação da Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011) e da Política de Dados Abertos (Decreto n.º 8.777/2016), além de orientar as unidades da Agência para cumprirem essas normas. As competências da Seção de Transparência e Acesso à Informação (STAI) consistem em:

- fomentar a transparência ativa, passiva e dados abertos e estimular o controle social da ANTAQ sob as diretrizes da Lei de Acesso à Informação;
- supervisionar o tratamento de documentos, processos e informações quanto ao sigilo, de modo a preservar a segurança das informações;
- acompanhar as informações publicadas no sítio eletrônico da ANTAQ, visando garantir a integridade, autenticidade e atualidade;
- gerenciar sistemas informatizados de sua esfera de competências;
- propor normas, demais normativos complementares e instrumentos de gestão referentes a sua área de atuação;
- elaborar, submeter para aprovação e acompanhar a execução do Plano de Dados Abertos da ANTAQ;
- manter atualizados os cadastros do Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal - e-Agendas; e
- elaborar e encaminhar os relatórios trimestral, semestral e anual de gestão, relativos à sua esfera de atuação.

A Lei de Acesso à Informação (LAI) representa um importante avanço para a transparência no Brasil, pois garante ao cidadão o direito de acessar informações públicas. O Decreto n.º 7.724, de 2012, regulamenta essa lei e estabelece regras tanto para a divulgação espontânea de informações pelo poder público (transparência ativa) quanto para aquelas solicitadas pelos cidadãos (transparência passiva).

A LAI também prevê a figura da Autoridade de Monitoramento, responsável por acompanhar e aprimorar os procedimentos relacionados ao acesso à informação, buscando mais agilidade e qualidade nas respostas aos usuários. Na ANTAQ, essa função é exercida pela Ouvidora, conforme determina a legislação.

A lei reforça que o acesso à informação é um direito fundamental e a transparência deve ser a regra, substituindo a cultura de sigilo. No entanto, existem situações específicas em que determinadas informações não podem ser divulgadas, cabendo ao Estado protegê-las quando houver previsão legal para o sigilo.

A LAI prevê os seguintes casos de restrição de acesso à informação:

- Informações Pessoais;
- Informações Sigilosas Protegidas por Legislação Específica;
- Informações Classificadas em Grau de Sigilo (informações que não são produzidas e custodiadas no âmbito da ANTAQ).

As informações produzidas, guardadas, organizadas ou administradas pelo Estado, ou que estejam sob sua supervisão, em geral, são públicas. Por isso, os cidadãos têm o direito de



acessá-las, o que fortalece a transparência e o controle social sobre as ações do poder público.

O acesso a essas informações pode ser restringido apenas em situações excepcionais, previstas em lei e em normas específicas. Essas regras existem justamente para evitar restrições indevidas e garantir que o acesso à informação seja a regra, e o sigilo, a exceção.

É importante lembrar que as informações produzidas, guardadas e gerenciadas pelo Estado em nome da sociedade são bens públicos. Isso significa que o Estado atua como guardião dessas informações, e não como seu proprietário. As informações produzidas pelos agentes públicos são de interesse de toda a sociedade, pois são geradas para atender finalidades públicas. Por isso, devem ser disponibilizadas de forma ágil, transparente, clara e de fácil compreensão, garantindo o acesso a todas as pessoas. O sigilo só deve ocorrer em situações específicas e excepcionais, quando houver previsão legal que justifique a restrição de acesso.

7. Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na ANTAQ

A Seção de Transparência e Acesso à Informação, vinculada à Ouvidoria da ANTAQ, elaborou o Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na ANTAQ com a colaboração de todas as unidades da Agência. O Manual visa orientar as equipes na identificação das situações em que o acesso a documentos de processos administrativos pode ser restringido, sempre de acordo com a legislação. Também busca padronizar os procedimentos entre as diferentes áreas, incentivar a cultura da transparência e, ao mesmo tempo, garantir a proteção das informações e dos dados que precisam ser resguardados por lei.

A padronização dos procedimentos de restrição de acesso é importante para a Administração Pública, pois contribui para decisões mais claras, coerentes e estáveis. Isso aumenta a segurança jurídica dos cidadãos e fortalece a confiança na atuação da ANTAQ, ao assegurar que situações semelhantes sejam tratadas de forma uniforme.

O Manual também foi elaborado para atender a uma Comunicação da Diretoria, de autoria do Diretor-Geral da ANTAQ, aprovada pela Diretoria Colegiada na Reunião n.º 518, realizada em 17 de março de 2022.

Embora a legislação estabeleça que a transparência deve ser a regra e o sigilo a exceção, conforme prevê a Lei de Acesso à Informação, existem situações específicas em que o acesso a determinadas informações precisa ser restringido, sempre com base na lei.



Figura 18 - Capa do Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na ANTAQ.

Essa restrição é necessária para evitar o uso indevido de informações sensíveis por pessoas não autorizadas e para garantir que o Estado cumpra seu dever de proteger dados que exigem resguardo legal. Por isso, os servidores responsáveis pelo tratamento de documentos e processos na ANTAQ devem observar as orientações previstas no Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na Agência.



8. Transparência Ativa X Transparência Passiva



A Transparência Ativa caracteriza-se pela divulgação espontânea, por parte do órgão público, de informações de interesse geral ou coletivo em seu site, mesmo sem provocação do cidadão. Nessa modalidade, incluem-se também os dados abertos, que podem ser livremente acessados, utilizados, compartilhados e reutilizados por qualquer pessoa.

A Lei de Acesso à Informação estabelece que órgãos e entidades públicas devem disponibilizar um conjunto mínimo de informações na seção "Acesso à Informação" de seus sítios eletrônicos, garantindo maior clareza sobre sua estrutura, ações e resultados.

Os resultados são perceptíveis. O cidadão obtém acesso imediato às informações. A Administração reduz solicitações repetitivas, racionaliza recursos e reforça sua credibilidade institucional.

Já a Transparência Passiva ocorre quando o cidadão solicita informação específica, cabendo ao órgão fornecê-la sempre que não houver impedimento legal.

Para facilitar esse atendimento, a Controladoria-Geral da União (CGU) disponibilizou a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), que funciona como o canal oficial do Poder Executivo Federal para o registro de pedidos de acesso à informação e demais manifestações de Ouvidoria. Por meio dessa plataforma, o cidadão pode solicitar informações, acompanhar o andamento do pedido e receber a resposta de forma simples e organizada.

Cabe destacar que a transparência ativa e a transparência passiva estão diretamente relacionadas. Quanto mais informações a ANTAQ disponibiliza de forma clara e antecipada em seus canais oficiais, menor tende a ser a necessidade de o cidadão apresentar pedidos formais de acesso à informação.

Isso ocorre porque, ao encontrar as informações já publicadas e de fácil acesso, o cidadão consegue se informar de maneira mais rápida, sem precisar solicitar dados ao órgão, o que também contribui para maior eficiência no atendimento e no uso dos recursos públicos.

A seguir listamos alguns exemplos pelos quais os órgãos públicos devem investir na transparência ativa:

- **Diminuição do retrabalho e pedidos semelhantes**

A divulgação antecipada e acessível das informações públicas tende a diminuir os pedidos de acesso sobre temas já disponibilizados. Esse processo facilita a consulta direta pelo cidadão e reduz a necessidade de solicitações formais.

Com a redução de demandas repetidas, evita-se retrabalho e as equipes podem dedicar mais esforços a outras atividades importantes, contribuindo para a melhoria da eficiência do serviço público.

- **Redução de gastos**

A redução de pedidos semelhantes e do retrabalho diminui os custos relacionados ao atendimento das solicitações de informação. Com isso, há uso mais eficiente dos recursos públicos, permitindo que o órgão concentre esforços em outras atividades, sem comprometer o direito de acesso à informação.



- **Fortalecimento da imagem da ANTAQ**

A divulgação voluntária de informações contribui para a transparência e para a segurança jurídica dos cidadãos, ao garantir acesso claro, organizado e estável às informações públicas. Com isso, as decisões tornam-se mais coerentes e compreensíveis no âmbito da ANTAQ.

Esse processo também fortalece a atuação institucional da Agência, amplia a compreensão social sobre suas ações e reforça a confiança, o respeito e a credibilidade junto à sociedade.

- **Atrasos desnecessários e suspensão de prazos processuais**

A divulgação voluntária de informações públicas reduz a necessidade de pedidos de acesso a processos, como os pedidos de vista, e evita a suspensão de prazos processuais decorrente da falta de acesso a informações que deveriam ser públicas.

- **Melhorar a comunicação e interação com a sociedade**

A ampla divulgação de informações públicas melhora a comunicação com a sociedade, aproxima o cidadão da Administração e fortalece o controle social, que só pode existir de forma efetiva quando há acesso à informação.

Os resultados a seguir, organizados por tema e com base em dados dos painéis oficiais da CGU, referem-se aos pedidos de acesso à informação registrados na Plataforma Fala.BR conforme a Lei de Acesso à Informação. As informações de transparência ativa estão disponíveis no Portal da ANTAQ, na seção “Acesso à Informação”, e os dados abertos podem ser consultados no Portal Brasileiro de Dados Abertos.

9. Transparência Passiva – Pedidos de Acesso à Informação



A Transparência Passiva ocorre quando o cidadão ou uma empresa solicita formalmente uma informação que não está disponível de forma antecipada nos canais oficiais da ANTAQ. Os dados apresentados a seguir têm como fonte relatórios e painéis da Controladoria-Geral da União (CGU), responsável por monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

No exercício de suas atividades, o Estado e a ANTAQ produzem e guardam documentos, sendo que parte das informações pode ter acesso restrito para proteger dados sensíveis, o mercado e os cidadãos envolvidos. Embora a transparência seja a regra e fortaleça o controle social, a legislação também determina a proteção de informações que exigem sigilo.

A LAI garante o direito de acesso às informações públicas e permite que a sociedade acompanhe as decisões e ações da Administração, contribuindo para maior transparência e melhoria da gestão pública. Na ANTAQ, os pedidos de acesso à informação são supervisionados pela Seção de Transparência e Acesso à Informação (STAI), vinculada à Ouvidoria, e devem ser registrados prioritariamente na Plataforma Fala.BR, canal único do Poder Executivo Federal; solicitações feitas por outros meios também são inseridas na plataforma para registro e acompanhamento.



9.1. Estatísticas de Pedidos e Respostas

No ano de 2025, a ANTAQ recebeu o total de 459 (quatrocentos e cinquenta e nove) pedidos de acesso à informação, contabilizando uma média de 38 (trinta e oito) pedidos por mês, sendo o 58º lugar no ranking dos 319 órgãos mais demandados durante esse período.

O tempo médio de resposta da agência foi de 10,5 dias, e permitiu a ANTAQ ocupar o 6º lugar entre as Agências Reguladoras, resultado do trabalho em equipe dos diversos setores envolvidos, o que comprova a eficiência e qualidade da Agência quanto à solicitação de informações, contribuindo de forma efetiva na consolidação de uma imagem de transparência da instituição.

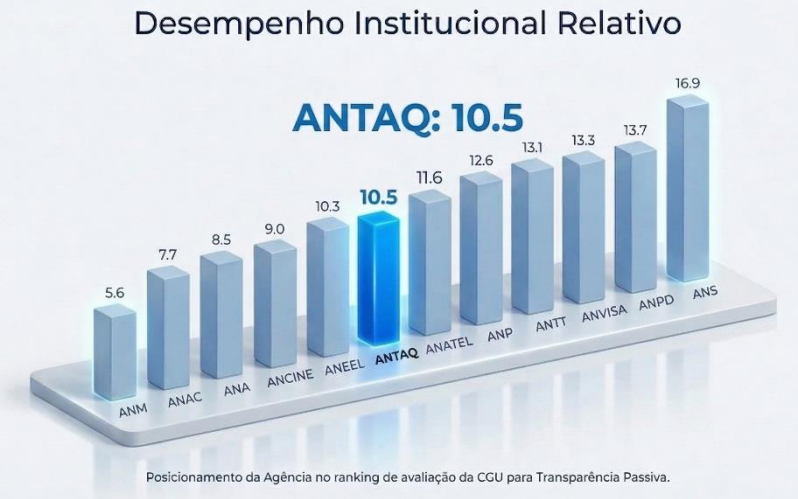


Figura 19 - Tempo médio de resposta das Agências.

9.2. Pedidos em Geral

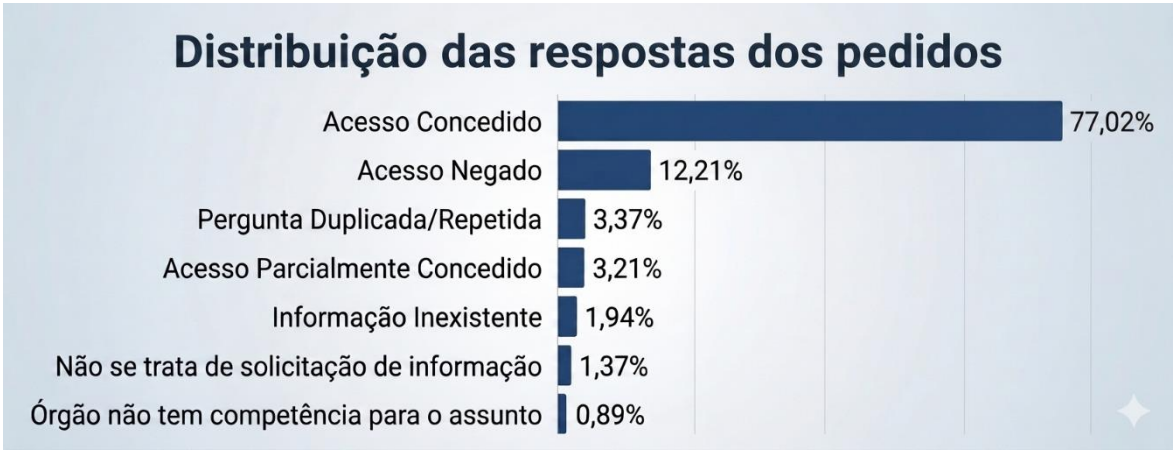


Figura 20 - Pedidos de Acesso à Informação.

Pedidos atendidos ou parcialmente atendidos: São aqueles em que a informação foi franqueada ao requerente, total ou parcial mente (77,02% + 3,21% = **80,23%**);

Pedidos negados: São aqueles em que o órgão nega motivadamente o acesso à informação (**12,21%**);

Pedidos não atendidos: Órgão não tem competência para responder sobre o assunto; Informação Inexistente; Pergunta Duplicada/Repetida; e pedidos onde não se trata de solicitação de informação (0,89% + 1,94% + 3,37% + 1,37% = **7,57%**).



9.3. Motivos para negativa de acesso (por tipo)

Informação sigilosa: – legislação específica: refere-se às informações que possuem seu sigilo garantido por outras leis, anteriores ou posteriores à LAI, não dependendo de classificação por autoridade pública para serem restritas. (**52,78%**);

Processo decisório em curso: Trata-se de informações contidas em documentos preparatórios, como pareceres e notas técnicas, que subsidiam uma decisão administrativa ainda não concluída, podendo ter o acesso temporariamente restrito para preservar o andamento da análise, com liberação após a finalização do ato. (**15,87%**);

Pedido genérico: aquele que não é específico e não descreve de forma delimitada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato, dentre outros) o objeto do pedido de acesso à informação, o que impossibilita a identificação e a compreensão do objeto da solicitação (art. 13, I, do Decreto n.º 7.724/2012). (**10,47%**);

Informação sigilosa classificada conforme a LAI: classificação dada à negativa a pedido de acesso à informação cuja divulgação indiscriminada possa colocar em risco a segurança da sociedade ou do Estado. (**9,15%**);

Exige tratamento adicional de dados: pedidos que necessitam de trabalhos adicionais de análise, produção ou tratamento de dados. (**5,06%**);

Pedido incompreensível: pedido de acesso à informação com redação confusa, truncada ou ininteligível. (**3,16%**);

Dados pessoais: Pedidos que contêm informações com dados pessoais, quais sejam informações sobre a intimidade, vida privada, honra e imagem de uma pessoa. (**1,61%**);

Pedido desproporcional ou desarrazoado: classificação dada ao motivo de negativa a pedido que acarrete comprometimento das atividades rotineiras da instituição ou que não encontra amparo nos objetivos da LAI e dos seus dispositivos legais. (**1,90%**).

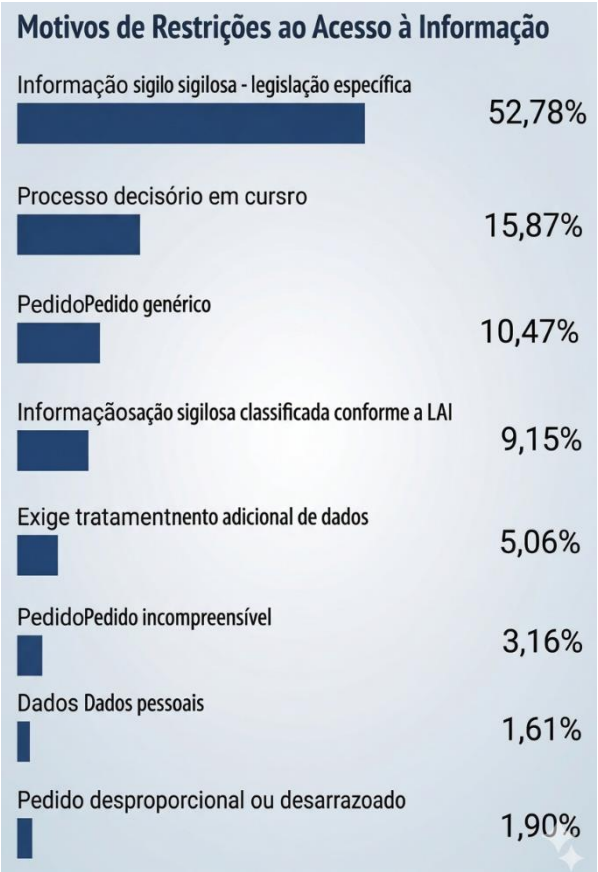


Figura 21 - Motivos para negativa de acesso.

9.4. Cumprimento de Prazos

O órgão deve responder os pedidos de acesso à informação no prazo de 20 dias corridos, sendo permitida uma única prorrogação de prazo, mediante justificativa expressa, por dez dias.

Dentro do prazo: 99,13% dos pedidos foram respondidos dentro do prazo de 20 dias.

Fora do prazo: apenas 0,87% dos pedidos extrapolaram o prazo legal de 20 dias, bem como a prorrogação de 10 dias.

Uso de prorrogação do prazo: Dos 459 pedidos de acesso à informação registrados, 34 (7,40%) precisaram de prorrogação do prazo por mais 10 dias para a elaboração da resposta.



9.5. Recursos

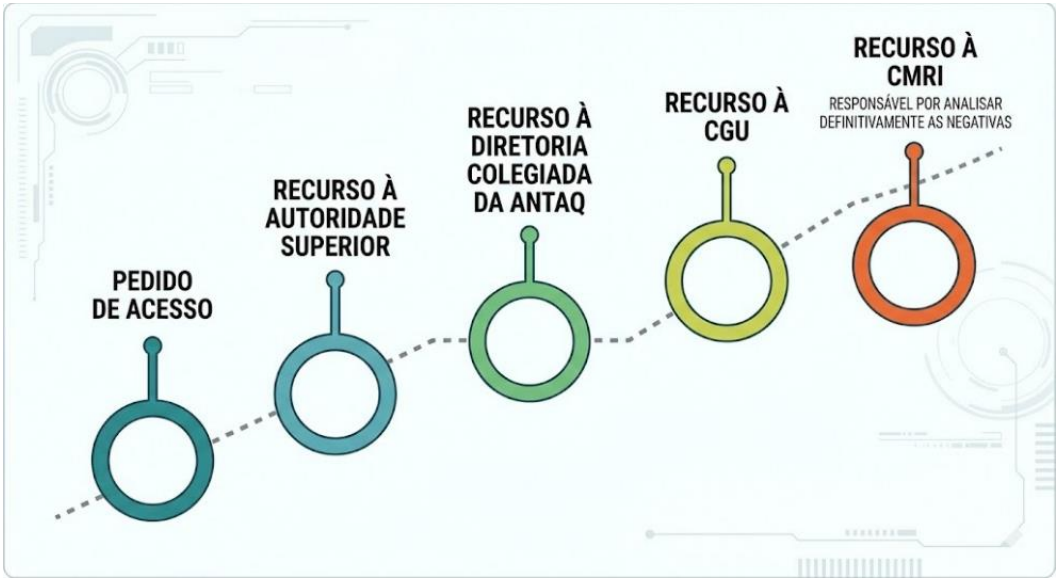


Figura 22 - Instâncias recursais.

Conforme a Lei de Acesso à Informação, em caso de negativa de acesso, o cidadão pode recorrer à autoridade superior à que elaborou a resposta; se houver novo indeferimento, é possível apresentar recurso à Diretoria Colegiada da ANTAQ.

Mantida a negativa, o cidadão ainda pode recorrer à Controladoria-Geral da União (CGU) e, em última instância administrativa, à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), responsável por analisar definitivamente as negativas de acesso à informação.

Ao longo de 2025, foram registrados **459** pedidos de acesso à informação, dos quais **20** geraram recursos ao superior hierárquico (1ª instância), correspondendo a **4,36% do total**.

Desses recursos, **4 (0,87% dos pedidos)** seguiram para a Diretoria Colegiada (2ª instância), **1 (0,22%)** foi encaminhado à CGU (3ª instância) e **1 (0,22%)** foi analisado pela CMRI, que é a 4ª e última instância administrativa.

Na sequência, são apresentadas informações do Painel Lei de Acesso à Informação com os dados de recursos recebidos entre 2021 e 2025.

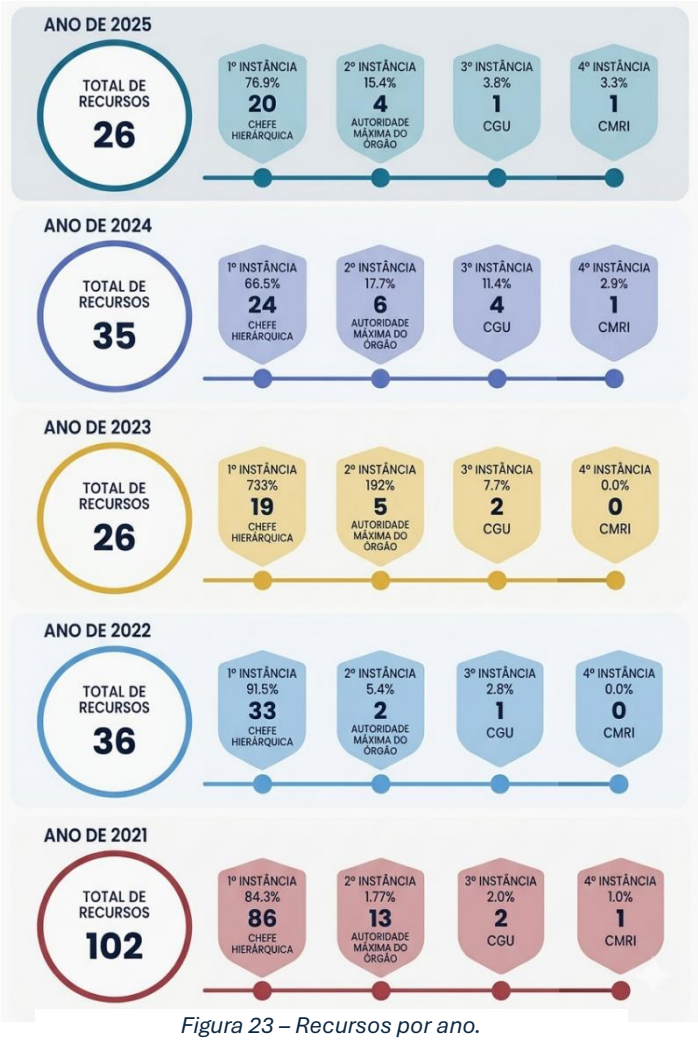


Figura 23 – Recursos por ano.



9.6. Qualidade de Atendimento

9.6.1. Satisfação do Usuário

A imagem a seguir apresentam os resultados da Pesquisa de Satisfação do Usuário, respondida de forma opcional após o recebimento da resposta ao pedido de acesso à informação, com perguntas que variam conforme o tipo de resposta e avaliação em escala de 1 a 5.

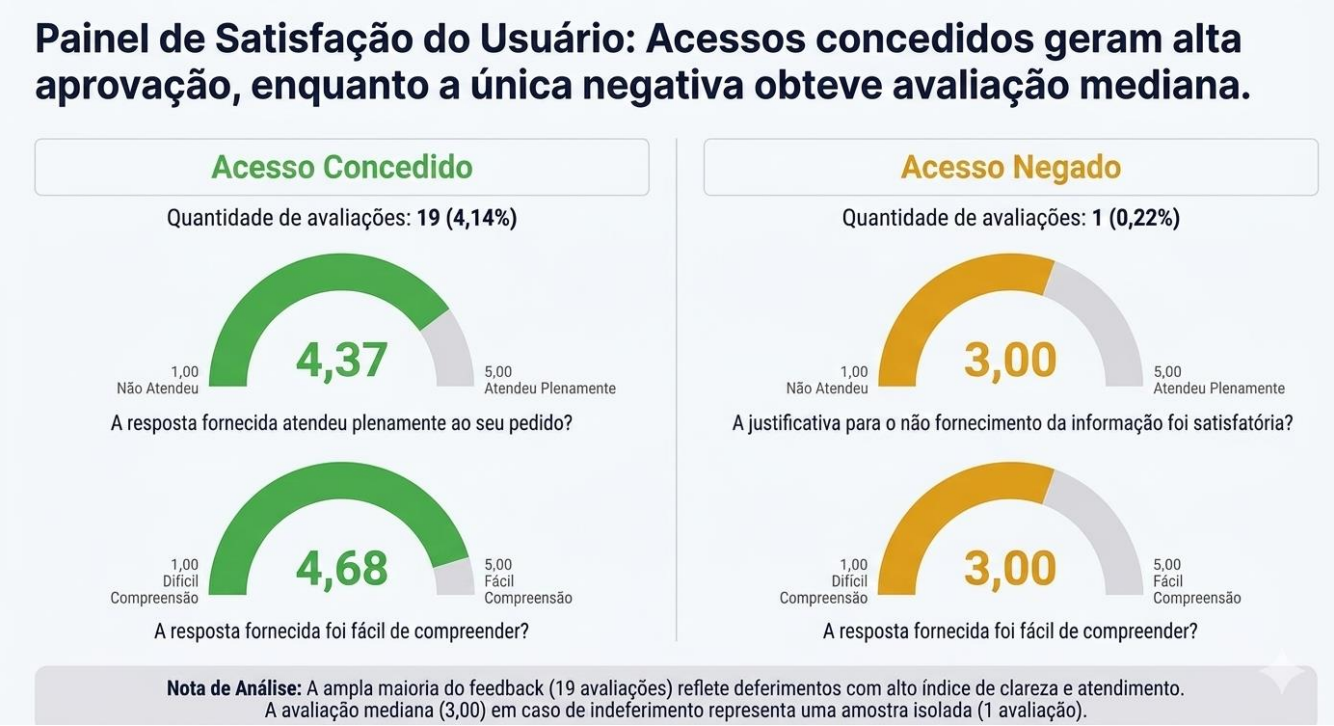


Figura 24 - Painel sobre transparência ativa.

9.6.2. Reclamações e Omissões

Quando o órgão não responde a um pedido de acesso à informação, o cidadão pode apresentar uma reclamação, no prazo de até 10 dias, à autoridade responsável pelo monitoramento da Lei de Acesso à Informação, que deve se manifestar em até 5 dias. Em 2025, foram registradas 5 reclamações, todas devidamente respondidas. No mesmo período, não houve casos de omissão, ou seja, todos os pedidos de acesso à informação receberam resposta.



9.7. Perfil dos Solicitantes



Figura 25 – Dados do Painel de Transparência Ativa.

O gráfico acima apresenta o perfil dos usuários que solicitaram acesso à informação à ANTAQ no período de 2025. Percebe-se da análise do gráfico que a maioria dos solicitantes tem entre 41 e 50 anos e se definem como sendo do sexo masculino.

9.8. Rol de Documentos Classificados em Grau de Sigilo

A Lei de Acesso à Informação (LAI) assegura o direito fundamental de acesso às informações públicas, orientada pelo princípio de que a publicidade é a regra e o sigilo, a exceção. Ainda assim, há situações em que a divulgação de determinadas informações pode representar risco à segurança da sociedade ou do Estado. Nessas circunstâncias, mesmo sendo públicas, as informações podem ter o acesso temporariamente restringido, conforme o grau e o prazo de sigilo estabelecidos no art. 24 da LAI.

É necessário distinguir as informações classificadas em grau de sigilo — reservadas, secretas ou ultrassecretas, daquelas protegidas por legislações específicas, como ocorre com o sigilo fiscal, tributário, o segredo de justiça e o segredo industrial. Cada hipótese possui fundamento normativo próprio e tratamento jurídico diferenciado.

De forma geral, as informações produzidas, armazenadas, organizadas ou administradas pelo Estado, bem como aquelas sob sua supervisão, possuem natureza pública e devem estar acessíveis à sociedade. Tal diretriz contribui diretamente para o fortalecimento da transparência e para o exercício do controle social sobre as ações governamentais. A restrição de acesso configura medida excepcional, devendo observar critérios legais e as regulamentações aplicáveis, de modo a prevenir excessos ou uso indevido do sigilo.

Importa destacar que a limitação de acesso não decorre do tipo de documento, mas do conteúdo informacional nele presente. Para assegurar transparência ao processo de classificação, o art. 30 da LAI estabelece que a autoridade máxima de cada órgão ou entidade publique, anualmente, em seu sítio eletrônico, a



relação das informações classificadas e desclassificadas. Em observância a essa determinação, o Portal da ANTAQ disponibiliza o referido rol, no qual se verifica que, no ano de 2025, não houve registro de documentos classificados ou desclassificados no âmbito da Agência.

10. Transparência Ativa

10.1. Portal da ANTAQ

A Transparência Ativa na ANTAQ segue as orientações do Guia de Transparência Ativa, elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU), que reúne diretrizes para orientar os órgãos públicos no cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e de outras normas relacionadas ao tema.

Nesse contexto, a Seção de Transparência e Acesso à Informação (STAI) atua para ampliar e incentivar a publicação de informações no Portal da ANTAQ, garantindo que a Agência cumpra as exigências legais e mantenha o compromisso com a transparência.

A LAI determina que informações de interesse coletivo devem ser divulgadas de forma espontânea, mesmo quando não há solicitação formal do cidadão. A legislação também define um conjunto mínimo de conteúdos que devem estar disponíveis nos sites oficiais, na seção “Acesso à Informação”.

A organização padronizada dessas páginas facilita a navegação e torna mais simples a busca por informações, independentemente do órgão consultado. Além disso, ao divulgar previamente os dados mais demandados, reduz-se a necessidade de pedidos formais, tornando o atendimento mais ágil e eficiente.

O Painel da Lei de Acesso à Informação acompanha a aplicação da LAI no Poder Executivo Federal e apresenta indicadores sobre o cumprimento das exigências de transparência ativa pelos órgãos públicos.

Atualmente, o Portal da ANTAQ disponibiliza todos os itens obrigatórios previstos na legislação, além de diversas outras informações produzidas pelas áreas internas da Agência, fortalecendo a transparência, o controle social e a confiança da sociedade na atuação institucional.



Figura 26 - Painel de Transparência Ativa.



10.2. Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal – e-Agendas



Figura 27 - Ícone do Sistema e-Agendas.

O sistema e-Agendas foi instituído pelo Decreto n.º 10.889/2021 que regulamentou o inciso VI do art. 5º e o art. 11 da Lei n.º 12.813/2013 - Lei sobre Conflito de Interesses. A Transparência de Agendas tem por objetivo aprimorar as ações de integridade no âmbito do Poder Executivo federal dando maior transparência às relações de representação privada de interesses que ocorrem na administração pública federal.

O referido Decreto dispõe sobre a divulgação da agenda de compromissos públicos e a participação de agentes públicos em audiência, no âmbito do Poder Executivo federal, bem como estabelece regras para o recebimento de brindes, presentes e hospitalidades, assim como a obrigação de dar transparência ao recebimento desses dois últimos.

Para acesso inicial do órgão ou entidade ao Sistema, por padrão, em outubro de 2022, no lançamento do Sistema, foi realizado o cadastro da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (AMLAI) como primeiro perfil de Administrador Institucional Supervisor (AIS). Com este perfil, a AMLAI é o gestor responsável por cadastrar a estrutura de sua Instituição e os demais usuários no Sistema, inclusive outros Administradores Institucionais Supervisores ou Assistentes Técnicos para que a auxiliem.

Cabe esclarecer que este foi apenas o método adotado para prover o acesso inicial com a celeridade exigida pelo Decreto n.º 10.889/2021 e não representa uma decisão da CGU quanto a quem deva desempenhar efetivamente este papel. Prevalece a decisão interna dos órgãos e entidades quanto a quem deve desempenhar o papel de AIS, bem como quanto aos próprios cadastros de perfis e da estrutura organizacional, que deverão ser feitos de acordo com a realidade de cada instituição.

10.2.1. Quem deve publicar a agenda de compromissos públicos?

São obrigados a publicar suas agendas, pela natureza do cargo que ocupam, os agentes públicos a que se referem os incisos I a IV do caput do art. 2º da Lei n.º 12.813/2013, a saber, os ocupantes de cargo: I. de ministro de Estado; II. de natureza especial ou equivalentes; III. de presidente, vice-presidente e diretor, ou equivalentes, de autarquias, fundações públicas, empresas públicas ou sociedades de economia mista; e IV. do Grupo de Direção e Assessoramento Superiores (DAS) níveis 6 e 5 ou equivalentes. Além desses casos, também podem se tornar obrigados a publicar agenda de compromissos públicos os agentes públicos que participem de forma recorrente de decisão passível de representação privada de interesses, identificados por meio de processo interno de gestão de riscos pelo órgão ou entidade, conforme o art. 3º do Decreto n.º 10.889/2021.

Cabe mencionar que em decorrência da reestruturação ocorrida na ANTAQ no ano de 2024 e conforme a Resolução ANTAQ N.º 116/2024, foi necessário adaptar a equivalência de cargos para o atual contexto da agência.

Na imagem a seguir é possível verificar a equivalência dos cargos da ANTAQ conforme a Portaria ME n.º 158/2019.



NES	CD I, CD II	CCE/FCE NÍVEL 18
DAS-6	CGE I	CCE/FCE NÍVEL 17
DAS-5	CGE II, CGE III, CA I, CA II, CCT V	CCE/FCE NÍVEL 15 E 16
DAS-4	CGE IV, CCT IV	CCE/FCE NÍVEL 13 E 14

Figura 28 - Cargos equivalentes na ANTAQ que registram compromissos no Sistema e-Agendas.

10.2.2. O que deve ser registrado nas agendas?

- Diferentes tipos de compromissos públicos (ver art. 5º, inciso I e art. 11, inciso I e §5º do Decreto n.º 10.889/2021);
- Hospitalidades e presentes recebidos de agente privado, em razão do cargo, função, mandato ou emprego público que ocupe ou de atividades que exerça enquanto agente público (ver capítulos V e VI e art. 11, inciso II do Decreto n.º 10.889/2021);
- Viagens realizadas a trabalho nas quais haja custeio de despesas, no todo ou em parte, por agente privado (ver art. 11, inciso III e §1º do Decreto n.º 10.889/2021);
- Afastamentos do agente público, incluindo o nome do substituto, quando houver.

10.2.3. O que não é registrado na agenda de compromissos públicos?

Na versão atual do Sistema e nos termos do que estabelece o Decreto n.º 10.889/2021, não são registrados:

- Despachos internos (§5º do art. 11);
- Brindes recebidos (parágrafo único do art. 17);
- Compromissos particulares dos agentes públicos (inciso I do art. 5º);
- Viagens custeadas integralmente com recursos públicos (§ 1º do art. 11);
- Informações sigilosas. Somente deve ser registrado o que pode ser publicado (art. 14).

10.2.4. Atualização do Sistema e-Agendas

Em consonância com o Decreto n.º 10.889, de 9 de dezembro de 2021 e sabendo a importância dos dados contidos no Sistema e-Agendas para a garantia da transparência e acesso à informação para a sociedade, esta Ouvidoria dedica-se a cadastrar no referido sistema os respectivos agentes públicos e, além disso, mantém os cadastros atualizados conforme as nomeações e exonerações publicadas no Diário Oficial da União.



Para dar maior eficiência à atualização do Sistema e-Agendas, a Ouvidoria elaborou um fluxograma e atua em conjunto com a GGP, que alimenta o Processo n.º 50300.000615/2024-13 com as Portarias de exoneração e nomeação após publicação no Diário Oficial da União.

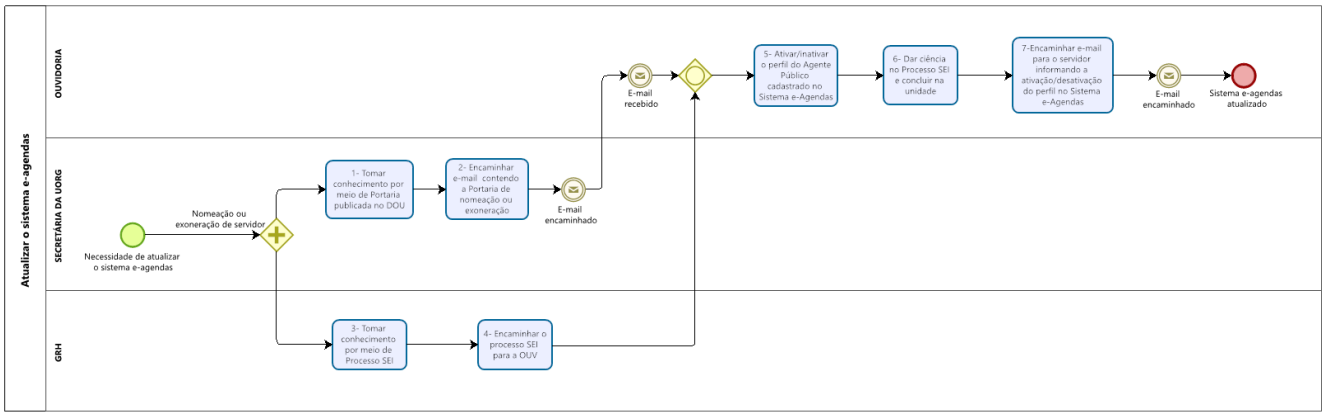


Figura 29 - Fluxograma de atualização do Sistema e-Agendas.

10.2.5. Painel InfoAgendas

A Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC), lançou o Painel InfoAgendas, plataforma por meio da qual são apresentadas informações das agendas de agentes públicos federais, registradas no Sistema e-Agendas, de forma gerencial e consolidada, permitindo pesquisas e filtros diversos, além da exportação dos dados. O objetivo do InfoAgendas é dar publicidade aos compromissos públicos, em especial aqueles em que há representação privada de interesses, promovendo assim o controle e a participação social.

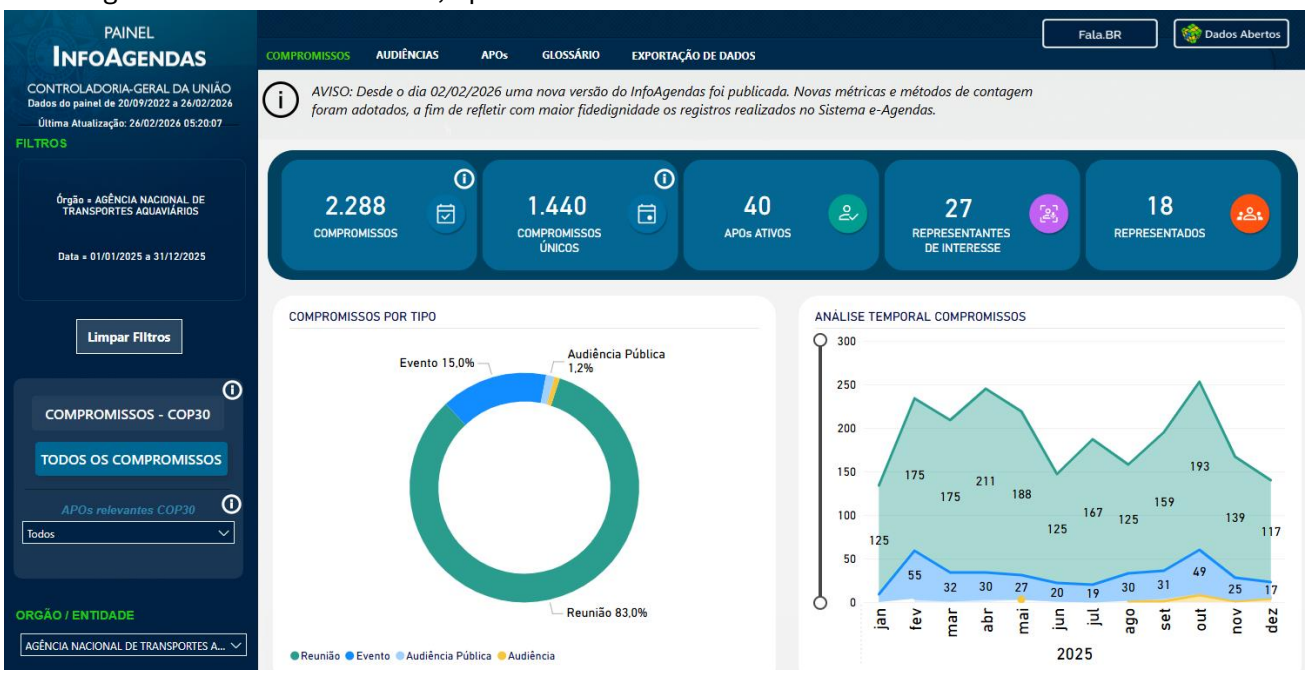


Figura 30 - Painel InfoAgendas.



10.3. Plano de Dados Abertos da ANTAQ



A Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo Decreto n.º 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. Portanto, a exemplo de outras iniciativas de transparência pública, preconiza-se o acesso à informação como um direito dos cidadãos.

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento que estabelece o conjunto de medidas e ações para garantir que os dados sejam disponibilizados de forma acessível e utilizável pelo público. É um processo contínuo e dinâmico, devendo ser realizado periodicamente e de forma colaborativa a fim de garantir que as informações disponibilizadas estejam atualizadas e sejam relevantes para o cidadão.

O PDA 2023–2025 da ANTAQ estabeleceu a abertura de 13 novas bases de dados, além das 5 já disponibilizadas anteriormente. Ao longo do período, 11 bases previstas foram abertas e publicadas no portal de dados abertos , totalizando 18 bases disponíveis ao público, considerando mudanças de bases exemplificadas nas notas explicativas.

O cenário evidencia o fortalecimento das ações de transparência e de dados abertos na Agência. Entre os ajustes realizados, a base "Painel de Empresas e Linhas de Navegação" foi incorporada ao "Painel de Outorgas da Navegação", e a base "Compras e Contratações" foi excluída do plano por solicitação da área responsável.

Segue abaixo as bases de dados previstas para abertura no PDA 2023-2025 da ANTAQ:

Nome da Base	Descrição da Base de Dados
Outorgas da Navegação	Painel de outorgas da navegação com as seguintes informações: painel de consulta; geração de relatório de estatísticas aquaviárias; inclusa navegação marítima e interior.
Instalações Privadas	Painel de instalações privadas com as seguintes informações: Requerimentos; Anúncios públicos; Instrumento de autorização/Registro.
Painel de Empresas e Linhas de Navegação	Painel de consulta: Geração de relatório de estatísticas aquaviárias; inclusa navegação marítima e interior.
Situação dos Portos em Tempo Real	Dados gerais e públicos que apresentam o status de operação portuária, o nível de criticidade e as vias de acesso às instalações a partir de Painel.
Linhas de Travessia outorgadas pela ANTAQ	Arquivo georreferenciado (.SHP) das linhas de travessia outorgadas pela Agência. conjunto de dados do SIGTAQ.
Compras e Contratações	Painel de consolidação de informações aos usuários internos quanto às contratações realizadas pela Autarquia.
Vias Economicamente Navegadas	Arquivo georreferenciado (.SHP) das vias economicamente navegadas na cabotagem e navegação interior. conjunto de dados do SIGTAQ.



Nome da Base	Descrição da Base de Dados
Frota e Empresas Autorizadas (Marítima e Interior)	Conjunto de dados do sistema corporativo. Disponível para pesquisa na internet.
Gestão de Multas	Painel que fornece informações das multas aplicadas pela ANTAQ aos usuários internos e externos.
Plano Estratégico	Painel de Monitoramento da Estratégia, apresenta a evolução no cumprimento de metas do Plano Estratégico e do Plano de Gestão Anual das Unidades.
Gestão Orçamentária e Financeira	Painel que fornece aos usuários internos e externos à ANTAQ informações acerca da execução do orçamento da Agência.
Painel de Custos	Painel que fornece aos usuários internos e externos à ANTAQ informações relativas aos custos.
Plano de Integridade	Planilha de Monitoramento das ações de Integridade da ANTAQ (ações do plano de integridade.xlsx)

Figura 31 - Base de dados abertos.

Segue abaixo o histórico de mudanças nas bases de dados dos PDAs anteriores:

PDA 2023-2025 - Mudança de nomenclatura de Bases

Nomenclatura inicialmente prevista no PDA	Nova nomenclatura
Outorgas da Navegação	Painel de Outorgas da Navegação
Instalações Privadas	Painel de Instalações Privadas

PDA 2023-2025 - Exclusão de bases de dados

Nome da base de dados	Data de abertura prevista	Motivo da exclusão
Painel de Empresas e Linhas de Navegação	setembro/2025	A base foi incorporada à outra (Painel de Outorgas da Navegação)

PDA 2021-2023 - Mudança de nomenclatura de Bases

Nome da base de dados	Nova nomenclatura da Base de Dados
Fiscalizações	Fiscalizações Arquivadas sem Irregularidade
Movimentação Portuária	Estatístico Aquaviário (EA)
Desempenho Ambiental	Índice de Desempenho Ambiental (IDA)

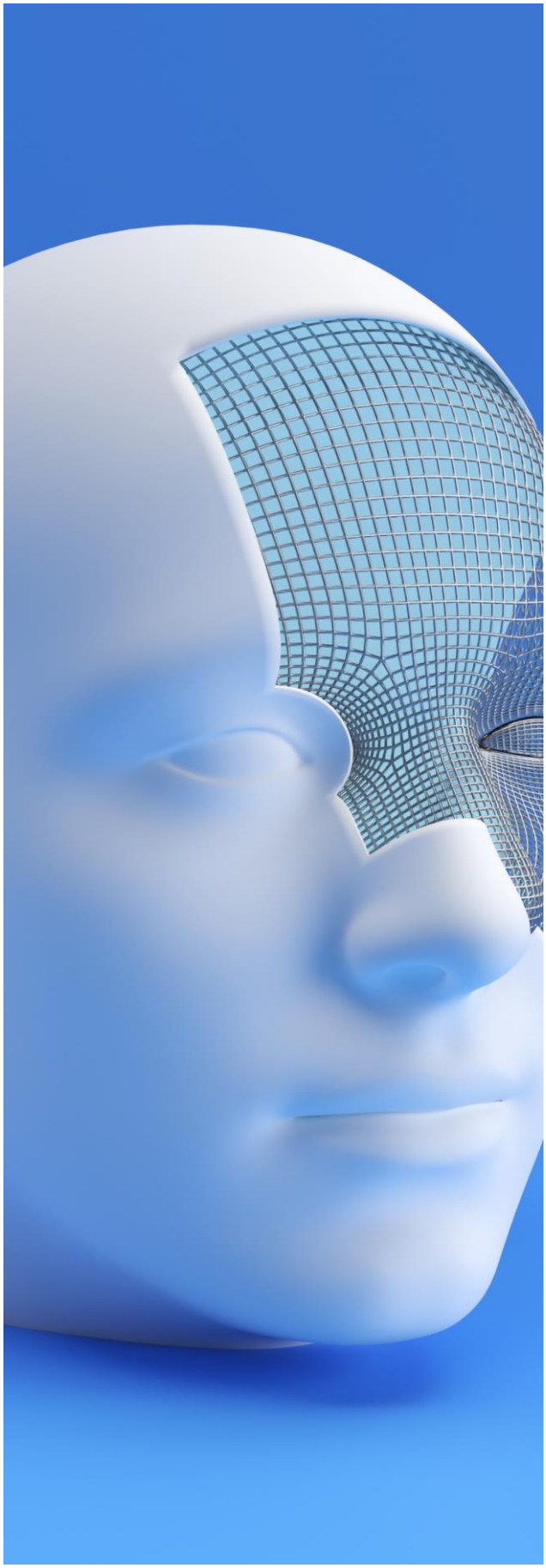
PDA 2021-2023 - Desmembramento de Bases abertas anteriormente

Nomenclatura inicialmente prevista no PDA	Nomenclatura das Bases desmembradas
Outorgas	Instalações Portuárias
	Portos Organizados

Em 2025, a ouvidoria iniciou os trabalhos para a aprovação do PDA 2026-2028.



11. Autodiagnóstico e propostas de melhorias indicadas no Modelo de Maturidade - MMOuP



Desde sua criação, ao tempo em que entrega a prestação jurisdicional ao manifestante, a Ouvidoria da ANTAQ atua pari passo no seu aperfeiçoamento, buscando novas ferramentas que deem maior transparência e facilidade de acesso aos usuários, o que tem se refletido em melhorias do serviço prestado. Os desafios a serem enfrentados na condução da Ouvidoria da ANTAQ estão em alcançar a otimização dos serviços prestados ao público interno e externo.

Tais desafios foram dimensionados por ocasião da autoavaliação determinada pelo Sr. Ouvidor-Geral da União no Ofício Circular N.º 17/2021/OGU GAB/OGU-CGU, de 05/03/2021 (Processo n.º 00190.101860/2021-11), de implementação obrigatória no âmbito das Ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOUV), da qual a Ouvidoria da ANTAQ é integrante. A autoavaliação consistiu no preenchimento do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) cujas respostas estão inseridas no Processo SEI 50300.010061/2021-10, da ANTAQ.

À luz do autodiagnóstico e das propostas de melhoria indicadas no MMOuP, esta Ouvidoria detectou várias lacunas a aprimorar, definindo um Plano de Ação com Metas a serem implantadas em 2022 (SEI n.º 1496112), a testemunhar as necessidades da Ouvidoria que se afiguraram indispensáveis para alcançar a otimização, conforme o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP). Foram apresentadas ações de possível execução pela Agência, de forma que a Ouvidoria da ANTAQ possa atingir o Nível Alvo (Nível 4) estabelecido no Modelo de Maturidade, nos respectivos quesitos.



Esta Ouvidoria já concretizou várias ações das Metas estabelecidas, a partir do período em que foi feito o autodiagnóstico até o momento, consubstanciadas nos seguintes temas:

- MMOuP subitem 1.2.5 Condutas – elaboração e publicação do Manual de Conduta dos Colaboradores da Ouvidoria no Portal da ANTAQ - Painel Ouvidoria;
- MMOuP subitem 1.5.3 Infraestrutura física – A Ouvidoria diligenciou junto a Diretoria da ANTAQ no sentido de ser realocado o espaço físico da Ouvidoria, de modo a comportar um espaço qualificado e funcional, adequado para os serviços inerentes a essa Unidade. (Nota Técnica n.º 7, Processo SEI 50300.017395/2021- 14);
- Com fulcro na Lei no 13.848 de 2019 (Lei das Agências Reguladoras) a Ouvidoria diligenciou junto a Diretoria da ANTAQ demonstrando a necessidade Reestruturação organizacional da Ouvidoria, propondo sua constituição em duas setoriais técnicas distintas, que se coadunam no atendimento à sociedade, fomentando a transparência e o acesso à informação no âmbito da ANTAQ (Processo n.º 50300.018197/2021-60). Essa reestruturação foi aprovada pela Diretoria da ANTAQ, por meio do Acórdão n.º 709-ANTAQ, de 30/11/2021, publicado na Seção I do DOU de 1º/12/2021, sendo a Ouvidoria subdividida em Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC e Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação – CTA;
- MMOuP subitem 2.1.3 Qualidade da informação – atualização e publicação da Carta de Serviços, com ampla participação da Ouvidoria;
- MMOuP subitem 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna – criação do e-mail para o público interno da ANTAQ – ouvido-ria.interno@ANTAQ.Gov.BR;
- MMOuP subitem 2.3.2 Processo de tratamento de ouvidoria interna – instituição do QR Code, um canal destinado à manifestação de denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou simplifique, por meio de aplicativo de mensagem utilizando o WhatsApp. O serviço está disponível 24 horas por dia, durante os sete dias da semana. A visualização do QR Code, está disponível no portal da Agência na Internet e na intranet/ANTAQ. Os usuários já estão utilizando essa ferramenta, atestando o sucesso da iniciativa;
- MMOuP subitem 2.3.8 Acompanhamento da conclusão de denúncias – instituição da Ordem de Serviço n.º 3/2021/OUV (Processo SEI 50300.018817/2021-61), para acompanhamento dos processos administrativos de fiscalização em tempo presente, até final conclusão do processo transitado em julgado no âmbito da ANTAQ;

O Cronograma de ações está em dia. Ao finalizar o ano de 2021 a Agência contava com 85 (oitenta e cinco) conselheiros e já havia publicado enquetes na Plataforma do Conselho de Usuários, a fim de que ditos conselheiros avaliassem os serviços da ANTAQ. Um número significativo de respostas foi apresentado pelos conselheiros para as respectivas enquetes enviadas por meio da Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. A próxima etapa é proceder à avaliação das respostas e elaboração do Relatório, que já se encontra em andamento.

Para o ano de 2025 o plano de ação da Ouvidoria da ANTAQ foi esculpido à luz das ações previstas para seu fortalecimento na proposta para o Plano de Gestão Anual da ANTAQ para 2022, que compreendem:

- Capacitação da Ouvidoria;
- Avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria;
- Mapeamento e aperfeiçoamento do fluxo dos processos internos da Ouvidoria (acessibilidade de dados/ transparência);



- Mapeamento dos riscos de segurança de informações (acessibilidade de dados/ transparência);
- Aprimoramento do Conselho de Usuários da ANTAQ.

Ressalte-se, ainda, no contexto da avaliação e aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria, que várias ações estão planejadas para 2025, dentre elas destacam-se:

- Implantação da Ouvidoria Itinerante, visando conhecer os problemas in loco e, por meio de palestras oferecer esclarecimentos aos usuários e oferecer-lhes oportunidade de expor suas dúvidas e reclamos.
- Maior publicidade das ferramentas disponíveis aos usuários externos e internos, esclarecendo o que compreendem e como utilizá-las;

12. Força de Trabalho



No final do ano de 2025, a ouvidoria contava com 11 servidores e colaboradores. A Seção de Transparência e Acesso à Informação contava com 2 (dois) servidores do quadro efetivo; já a Seção de Apoio ao Cidadão contava com 2 (duas) do quadro efetivo, e 1 (uma) servidora requisitada. A ouvidoria contava ainda com 5 (cinco) colaboradores terceirizados, como força de trabalho. O efetivo poderia contar com pelo menos mais dois servidores efetivos, de forma que a distribuição de tarefas pudesse ser mais adequada à natureza e ao grupo de atividades: avaliação de satisfação dos usuários e análise de resultados; acompanhamento de serviços; mediação de conflitos e ouvidoria interna; tratamento de manifestações; monitoramento da Carta de Serviços; monitoramento dos conselhos de usuários; transparência ativa; transparência passiva; dados abertos; e supervisões.

Cabe ressaltar que esta Unidade de Ouvidoria, conjuntamente com suas unidades subordinadas participa do Dimensionamento da Força de Trabalho (DFT), que é um processo sistemático e contínuo de avaliação das necessidades atuais e futuras de gestão de pessoas relacionada aos quantitativos, a composição e ao perfil da força de trabalho, a fim de alcançarmos uma análise capaz de indicar o número adequado de pessoas com as habilidades, competências e aptidões para desempenhar e atender o plano de trabalho da Ouvidoria.



13. Considerações Finais

O presente Relatório apresentou, de forma sucinta, problemas identificados nas etapas de análise, suas possíveis causas e propostas de soluções. Foram evidenciados os pontos recorrentes (principais reclamações/denúncias do setor) que ensejam a melhoria dos serviços prestados. 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 reclamações e denúncias é liderado pela Tarifa Portuária abusiva. Espera-se que as providências já adotadas (expansão e facilitação dos canais de comunicação com a Ouvidoria e fortalecimento da fiscalização), assim como medidas cogitadas para um futuro próximo possa minimizar esses registros, trazendo maior eficiência ao atendimento das populações que se utilizam do transporte hidroviário. Por fim, com o compromisso inerente à atividade de Ouvidoria e observável no trabalho ora desenvolvido, espera-se que a análise do presente Relatório possa efetivamente contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela ANTAQ.

De outra ponta, o trabalho abordou também todas as avaliações dos serviços públicos oferecidos pela ANTAQ em sua carta de serviços e disposto no portal gov.br do governo federal. São elas: Conselhos de Usuários e o API de avaliação trazido pela plataforma Central de Qualidade do governo federal. Reitera-se, dessa forma, que saber ouvir por meio da Reclamação, do Elogio, da Sugestão, da Solicitação, da Informação e da Denúncia é importante e necessário, pois é uma fonte valiosa de informações para entidades que querem garantir a excelência na prestação dos serviços e, por conseguinte, a sua sustentabilidade.

Ainda, 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.

Nessa seara, em dezembro de 2021, a Ouvidoria 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.

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

Com a implantação dessa ferramenta foi constatado o esforço da Ouvidoria da ANTAQ no sentido de promover o uso do serviço digital por meio de campanhas sintonizadas com as campanhas promovidas pelo Governo Federal, com o objetivo de privilegiar a facilidade de acesso do usuário. O cadastro das demandas na Plataforma Fala.BR se tornou mais efetivo, transparente e menos oneroso para o Poder Público, além da comodidade de acompanhamento para o usuário.



Ainda em termos de comunicação com o usuário, foi instituída a IARA, inteligência artificial com várias informações sobre os serviços prestados pela ANTAQ, bem como orientação para o usuário apresentar o seu pleito perante a Ouvidoria, para facilitar o entendimento do usuário na escolha da ação mais conveniente para ter a sua manifestação conhecida e analisada pela Ouvidoria, com mais agilidade.

Como resultado, no ano de 2025, a Ouvidoria realizou **1.430** (mil quatrocentas e trinta) atendimentos somente pela Plataforma https://omnismart.app, dos quais **391** (trezentas e noventa e uma) tiveram resolução direta pela plataforma e **1.023** (mil e vinte e três) foram cadastrados no Fala.BR, para as providências cabíveis de tratamento das demandas e resposta aos usuários. É um número expressivo, representando **72%** do total de **1.430** (mil quatrocentas e trinta) demandas cadastradas no Fala.BR levantadas no Painel Resolveu? da CGU, evidenciado a importância da ferramenta na facilitação de atendimento para o usuário.

Outro ponto a ser considerado de grande relevância para a Antaq, é o fator Transparência Ativa, onde a Lei de Acesso à Informação- LAI estabelece que os órgãos e entidades públicas devem divulgar um rol mínimo de informações por meio do menu “acesso à informação” disponível no sítio da instituição, determinado que o órgão público divulgue informações de interesse geral ou coletivo, de forma proativa e voluntária, em seu Portal na internet, ainda que não tenham sido expressamente solicitadas, bem como disponibilizar dados abertos no Portal Brasileiro de Dados Abertos de tal forma que qualquer pessoa possa acessar, usar, modificar e compartilhar livremente esses dados para qualquer finalidade.

Nesse sentido, a CGU desenvolveu o “Painel Lei de Acesso à Informação” que contém dados e indicadores sobre a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo Federal, além de trazer um ranking atualizado por órgãos e entidades sobre o grau de cumprimento dos itens de transparência ativa definidos no Guia de Transparência Ativa. Assim, com o objetivo de atender essas exigências legais e às determinações da CGU, mantendo’ o foco na responsabilidade proativa com a transparência pública, a ANTAQ figura, há 4 anos, na 1ª posição no Ranking de Transparência Ativa da CGU, cumprimento com os requisitos legalmente obrigatórios.

Posto isso, informa-se que este Relatório será submetido à Diretoria Colegiada da ANTAQ, que poderá se manifestar no prazo de 20 dias úteis, conforme determina a Lei 13.848/2019, § 4º do art. 22. Em ação subsequente, a ouvidora encaminhará o relatório ao titular do Ministério de Portos, Aeroportos e Aviação Civil, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal, ao Tribunal de Contas da União, e à Controladoria Geral da União, bem como irá divulgá-lo no sítio da agência na internet.



Bibliografia

1. Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) de uso obrigatório pela Administração Pública Federal, nos termos do Decreto 9.492/2018;
2. Sistema Eletrônico de Informações (SEI);
3. Portal da ANTAQ; Legislação da ANTAQ, da CGU/OGU;
4. Legislação e Normas da CGU/OGU e da ANTAQ;
5. Relatório Anual da Ouvidoria - anos 2021 e 2022.
6. Relatório do 1º Trimestre da Coordenadoria de apoio ao Cidadão;
7. Relatório do 1º Semestre da Coordenadoria de apoio ao Cidadão;
8. Central de Painéis da Controladoria-Geral da União (CGU)



Outlook

ENC: Encaminhamento do Relatório Anual Estratégico de Ouvidoria da ANTAQ - Exercício 2025

De Gabinete Presidência Senado Federal <presidencia@senado.leg.br>
Data Qui, 09/04/2026 08:52
Para Rivania Selma de Campos Ferreira <RSELMA@senado.leg.br>

2 anexos (3 MB)
Oficio_2871576.pdf; Relatorio_2871439_Relatorio_Anual_da_OUV_2025___07_04_2026_Versao_Final.pdf;

-----Mensagem original-----
De: ANTAQ/E-mail da Ouvidoria <ouvidoria@antaq.gov.br>
Enviada em: quarta-feira, 8 de abril de 2026 21:32
Para: Presidência <presidente@senado.leg.br>; Gabinete Presidência Senado Federal <presidencia@senado.leg.br>; Sen. Davi Alcolumbre <sen.davialcolumbre@senado.leg.br>; ANTAQ - OUV (Ouvidoria) <OUVIDORIA@antaq.gov.br>
Assunto: Encaminhamento do Relatório Anual Estratégico de Ouvidoria da ANTAQ - Exercício 2025

Senhor Presidente,

Cumprimentando-o cordialmente, encaminhamos, para conhecimento, o Ofício nº 5/2026/OUV/ANTAQ, que trata do envio do Relatório Anual Estratégico da Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ, referente ao exercício de 2025.

O referido relatório segue anexo, consubstanciado no Documento SEI nº 2871439, em atendimento ao disposto na Lei nº 13.848/2019.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Ouvidoria
Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ