



 **UVIDORIA**  
**DA**  **DANTAQ**



# Disposição Legal:

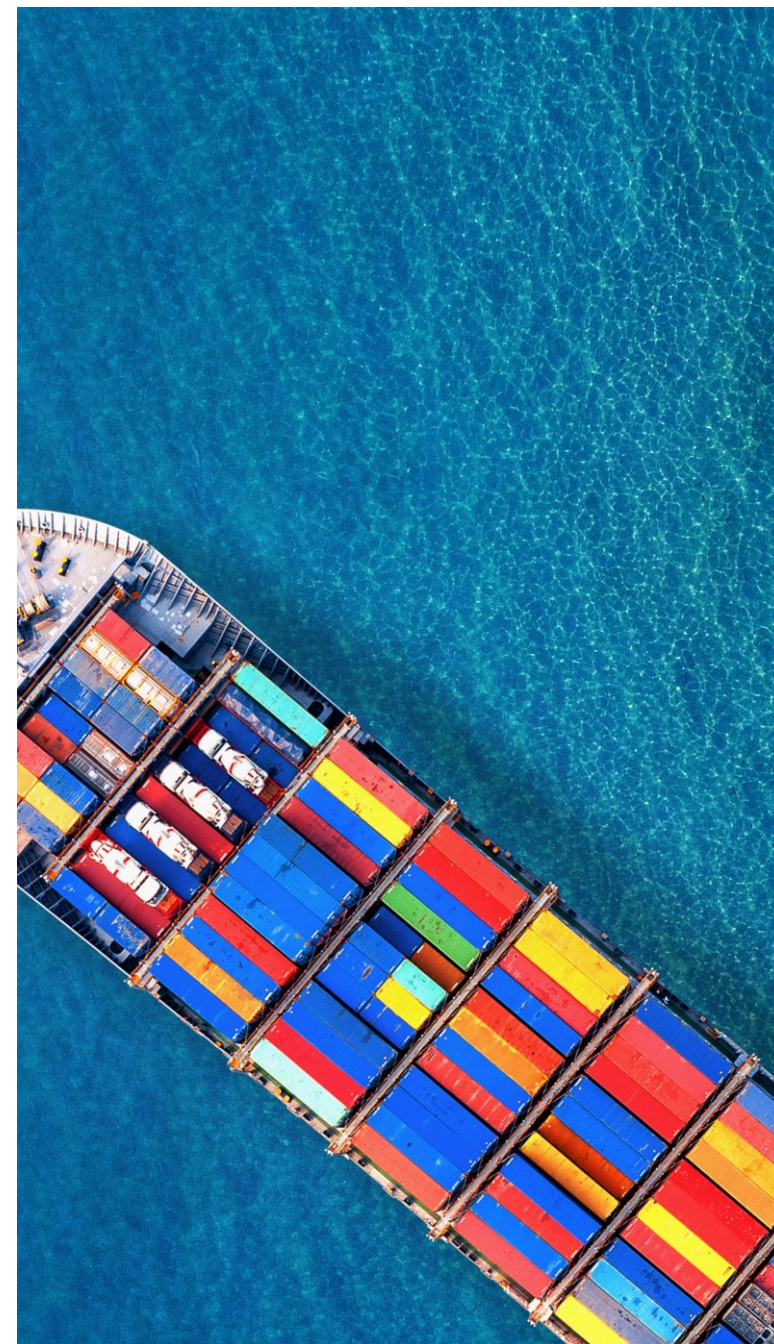
**Lei de Criação da Antaq nº 10.233, de 05/06/2001** – Dispõe sobre as atribuições e prerrogativas do Ouvidor, requisitos para sua escolha e nomeação ou perda de mandato.

*Lei nº 13.848/2019*

*A Ouvidoria, no âmbito das Agências, é a instância pública de controle e participação social.*

*É um setor dotado de independência e autonomia em relação aos demais setores que compõem a Agência.*

*O Ouvidor atua sem subordinação hierárquica e exerce suas atribuições sem acumulação com outras funções.*



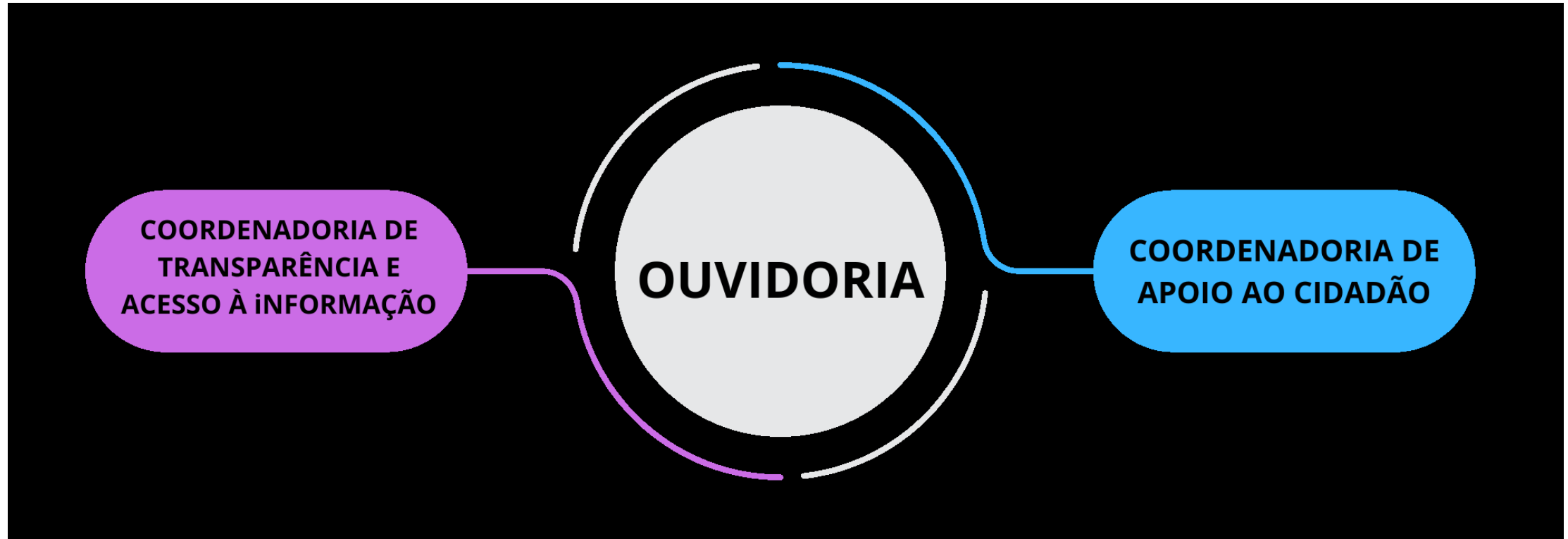


## Objetivo Estratégico

**“Aprimorar a comunicação institucional, a transparência ativa e a participação social”.**



# Estrutura da Ouvidoria







# WHATSAPP QR CODE

**QUEREMOS OUVIR VOCÊ!**  
FALE COM A NOSSA OUVIDORIA



ENTRE EM CONTATO ATRAVÉS DO NOSSO  
WHATSAPP QR CODE

0800 644 5001

**ANTAQ**  
OUVIDORIA DA ANTAQ

**QUEREMOS OUVIR VOCÊ!**  
FALE COM A NOSSA OUVIDORIA

**WHATSAPP  
QR CODE**



ouvidoria@antag.gov.br  
0800 644 5001

**ANTAQ**  
OUVIDORIA DA ANTAQ

QUEREMOS OUVIR VOCÊ!  
FALE COM A NOSSA OUVIDORIA

Escaneie o QR CODE



Excelência no atendimento



Disponível 24 horas

Entre em contato através do nosso WhatsApp QR CODE

**ANTAQ**  
OUVIDORIA DA ANTAQ

**WHATSAPP  
QR CODE**



QUEREMOS OUVIR VOCÊ!  
FALE COM A NOSSA OUVIDORIA

**ANTAQ**  
OUVIDORIA

# Atendimento Omnichannel

- Alteração do telefone gratuito 0800-644500 para um número com **três dígitos** (em andamento), de forma a facilitar ainda mais o contato por essa via de comunicação, juntamente com a aquisição de ferramenta de comunicação unificada de atendimento ao usuário, ferramenta de **ATENDIMENTO OMNICHANNEL**, por meio de Plataforma de Contact
- Edital de Pregão Eletrônico-Minuta CCO.
- Edital Interno na GLC.
- Atualmente (2024), o projeto está sendo implementado.

CONCLUÍDO

## CONCURSO CULTURAL

Você votou e, agora, é hora de conhecer a Assistente Virtual da Ouvidoria da ANTAQ!

### Dê as boas-vindas à Iara!

*Inspirada no folclore brasileiro que fala de uma linda sereia que vive no Rio Amazonas, Iara estará na home page do nosso portal, a partir deste mês, auxiliando todos que desejarem registrar uma demanda sobre serviços prestados pela Agência.*

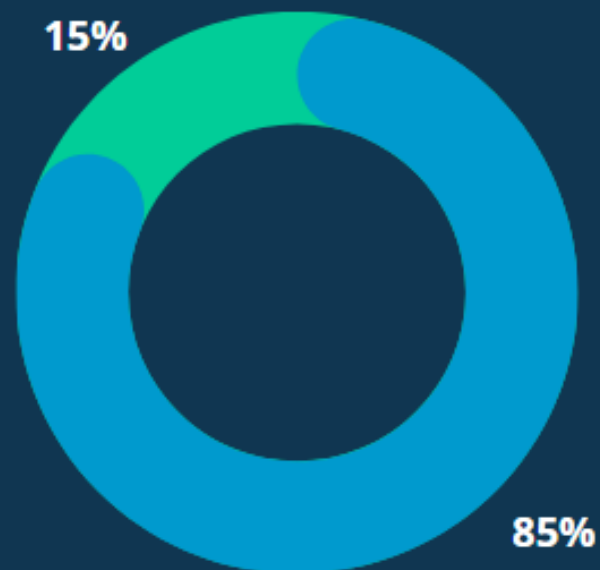
IARA (Inteligência Artificial na Regulação Aquaviária)

ANTAQ

OUVIDORIA DA ANTAQ



Pelo Painel Resolveu?, em 2023 foram recepcionadas na Ouvidoria um total de 875 (oitocentas e setenta e cinco) demandas que foram cadastradas na Plataforma Fala.BR. Deste total, 744 (setecentas e quarenta e quatro) foram respondidas e 131 (cento e trinta) arquivadas, em sua maioria por duplicidade.



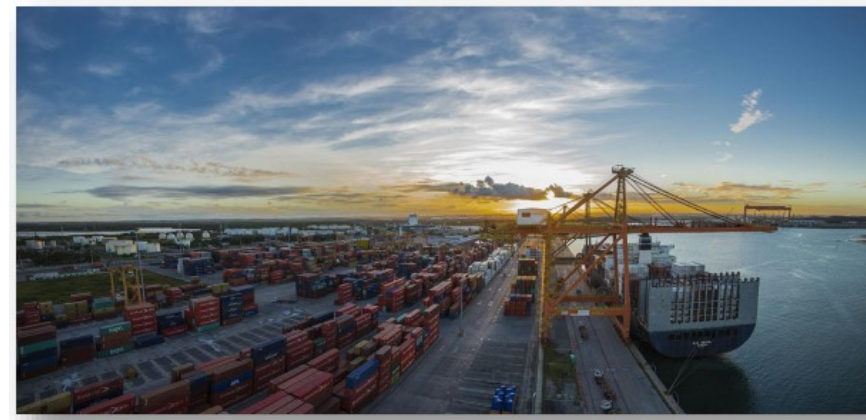
# OUVIDORIA 2023

No ano de 2023, foram recepcionadas 1.752 (mil setecentas e cinquenta e duas) demandas pela Ouvidoria. Sendo que:

- Desse total, **875** (oitocentas e setenta e cinco) demandas foram cadastradas na plataforma Fala.BR, dessa forma:
  - **131** (cento e trinta e uma) demandas foram arquivadas, em sua maioria por duplicidade, perda de objeto ou ausência de informações, insuficiência de dados, e de falta de complementação pelo usuário;
  - **0** (zero) demanda em tratamento e **744** (setecentas e quarenta e quatro) que foram concluídas dentro do prazo regulamentar;
- **237** (duzentas e trinta e sete) demandas tiveram resolução direta pelo aplicativo WhatsApp, sem necessidade de cadastro da demanda na Plataforma Fala.BR (nos casos em que essa resolução foi legalmente possível).
- **640** (seiscentos e quarenta) demandas foram cadastradas como Acesso à Informação.

# Demandas Recorrentes em 2023

- Tarifa Portuária Abusiva



- Navegação Interior





# Ouvidoria Itinerante

Implantação da **Ouvidoria Itinerante**, com o objetivo de conhecer os problemas *in loco* e, por meio de palestras oferecer esclarecimentos aos usuários e oferecer-lhes oportunidade de expor suas dúvidas e reclamos, com foco nas áreas mais sensíveis, buscando estreitar a intermediação entre o usuário e a ANTAQ.

EM ANDAMENTO

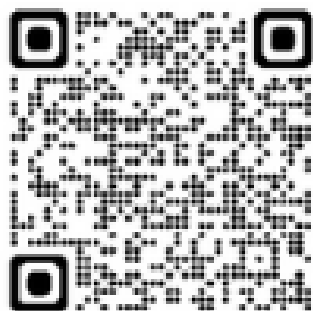


# Obrigada!

**Joelma Maria Costa Barbosa**  
Ouvidora Substituta da Antaq



**Ouvidoria da Antaq**



**joelma.barbosa@antaq.gov.br**



**(61) 98167-7622**

