

PORTARIA ANA Nº 511, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2024

Documento nº 02500.066209/2024-14

Estabelece normas de funcionamento e fluxo para atuação da Ouvidoria da ANA.

A **DIRETORA-PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO – ANA**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 140, incisos III e XIII, do Anexo I da Resolução ANA nº 136, de 7 de dezembro de 2022, tendo em vista o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, na Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, com as alterações trazidas pela Portaria CGU nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021, ambas da Controladoria-Geral da União, e, ainda, com base nos elementos constantes do Processo nº 02501.004809/2024-71, resolve:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Portaria estabelece os procedimentos para o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria de que trata o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e de relatos de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, com alteração trazida pela Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019.

Art. 2º A Ouvidoria detém as competências de Unidade Setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, previstas no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Art. 3º A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º Para os fins desta Portaria, considera-se como manifestante:

I - o cidadão, grupo, associação, pessoa jurídica, instituição ou agente público, nos termos da lei.

§ 2º A proteção de que trata o *caput* deste artigo se estende à identidade e aos elementos de identificação do manifestante, os quais compreendem:

- I - dados cadastrais;
- II - atributos genéticos;
- III - atributos biométricos; e
- IV - dados biográficos.

§ 3º O acesso às informações de que trata o *caput* deste artigo será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido, de acordo com o art. 32 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e demais normas aplicáveis.

Art. 4º Nos termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, são consideradas manifestações de ouvidoria:

I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - renúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

V - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal;

VI - Simplifique: apresentação de ideias ou propostas de melhorias para desburocratizar serviços públicos; e

VII - comunicação de irregularidade: informação direcionada à ANA sem identificação do usuário, que comunique irregularidades ou ilícitos e que contenha a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, para a qual será dada o tratamento de denúncia, conforme dispõe o art. 21 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, com as alterações trazidas pela Portaria CGU nº 3.126, de 30 de dezembro de 2021.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Portaria, considera-se ainda:

I - área técnica: todas as unidades organizacionais constantes da estrutura regimental da ANA, que possam ser demandadas pela Ouvidoria para subsidiar resposta ao demandante, seja área meio ou fim; compreendendo as responsáveis pela tomada de providências quanto a reclamação, sugestão, solicitação, simplifique, elogio, denúncia, comunicação de irregularidade e relato de irregularidade, de que tratam o inciso I do art. 19 desta Portaria;

II - unidade de apuração, de controle e de integridade: Corregedoria e Comissão de Ética, Auditoria e Unidade de Gestão da integridade;

III - representação funcional: comunicação formal feita por agente público quando toma conhecimento de suposta irregularidade cometida por outro servidor público ou por autoridade no exercício do cargo, conforme determina a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990;

IV - representação oficiada por órgãos ou entidades públicas: comunicações oriundas de autoridade policial, Ministério Público, Advocacia-Geral da União, Ministérios, Poder Judiciário, Tribunal de Contas da União, órgãos de controle do Poder Legislativo e demais órgãos públicos, para que a ANA promova a respectiva ação de controle ou apuração;

V - consultas: situação na qual o cidadão deseja receber, do Poder Público, um pronunciamento sobre uma condição hipotética ou concreta;



VI - requerimento administrativo: documentos formulados por escrito, direcionados à ANA, que deverão conter dados relacionados a unidade organizacional ou à autoridade administrativa a que se dirige; identificação do interessado ou de quem o represente; domicílio do requerente ou local para recebimento de comunicações; formulação do pedido, com exposição dos fatos e de seus fundamentos; e data e assinatura do requerente ou de seu representante, a exemplo dos requerimentos e recursos administrativos com ritos próprios, apresentados com base na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e no Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019;

VII - relatos de irregularidade: ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público;

VIII - denúncia sensível: aquela que apresenta fatos graves e sistêmicos relacionados a atos de corrupção praticados por agentes públicos da ANA;

IX - risco à imagem: risco reputacional, em que há probabilidade de a entidade sofrer perdas, em consequência de práticas internas, eventos de risco e fatores externos que impactam negativamente a sua imagem perante a Administração Pública; e

X - parte interessada: aquela prevista no art. 9º da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

CAPÍTULO II

DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 5º As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR, ou por sistema que vier a substituí-la.

§ 1º Sem prejuízo ao estabelecido no *caput* deste artigo, ficam instituídos os seguintes canais em apoio ao registro de denúncias, comunicações de irregularidade e de relatos de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018:

I - e-mail: ouvidoria@ana.gov.br;

II - telefone: (61) 2109-5662; e

III - endereço físico da ANA.

§ 2º As manifestações porventura recebidas por meio distinto ao definido no *caput* deste artigo e diretamente na Ouvidoria serão digitalizadas e inseridas na Plataforma Fala.BR, precedida de autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de seu cadastro, sem prejuízo de que a Ouvidoria o oriente a realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma.

§ 3º Constatada, a qualquer momento, a impossibilidade de o manifestante realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma, essa poderá ser registrada pela Ouvidoria, a partir de cadastro já existente ou por meio da criação de novo cadastro com os dados fornecidos na manifestação, desde que precedido do seu consentimento prévio.

§ 4º Nos casos das denúncias e reclamações em que não forem apresentadas a autorização expressa a que se refere o § 3º deste artigo, no prazo de cinco dias, a Ouvidoria, após análise preliminar, registrará como comunicação de irregularidade na Plataforma Fala.BR, sendo precedida a sua pseudonimização.



§ 5º As manifestações porventura recebidas por meio distinto ao definido no *caput* deste artigo, por qualquer outra área técnica da ANA, deverão ser imediatamente encaminhadas à Ouvidoria por meio de sistema eletrônico em utilização.

Art. 6º O atendimento presencial e telefônico para coleta de manifestações de ouvidoria será realizado exclusivamente pelos agentes públicos integrantes da Ouvidoria da ANA, com competência para atuação nesse âmbito.

Parágrafo único. O atendimento presencial deverá ser realizado por servidor lotado na Ouvidoria, sempre acompanhado, podendo o responsável pelo referido atendimento adotar um ou mais dos seguintes procedimentos:

I - orientar que seja realizado o registro na Plataforma Fala.BR, de forma direta ou por meio dos aplicativos móveis ou sistemas habilitados, preferencialmente; ou

II - excepcionalmente e quando se fizer necessário o auxílio para a realização do registro, deverá o manifestante autorizar formal e previamente a Ouvidoria a auxiliá-lo no preenchimento, fazendo o uso da ferramenta disponível na Plataforma Fala.BR.

CAPÍTULO III

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Seção I

Das competências e das atividades

Art. 7º Compete exclusivamente à Ouvidoria, no exercício das atribuições de Unidade Setorial de Ouvidoria do Governo Federal, as atividades relacionadas a:

I - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR;

II - triagem, quando elegível;

III - encaminhamento de manifestações para outra unidade do SisOuv, quando couber;

IV - análise preliminar da manifestação;

V - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VI - trâmite à área técnica ou à unidade de apuração, controle e de integridade, responsável pelo assunto objeto de manifestação, prioritariamente, a princípio por meio do sistema disponível, com a chancela de reservado ou restrito ou por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR quando totalmente em utilização;

VII - recebimento, consolidação e publicação de resposta conclusiva oferecida pela área técnica demandada;

VIII - reabertura de manifestação na Plataforma Fala.BR para fins de apresentação de informação relevante subsequente à conclusão da manifestação, quando cabível; e

IX - arquivamento do registro na Plataforma Fala.BR, quando cabível.

Parágrafo único. As manifestações que envolverem matéria alheia às competências da ANA serão tratadas pela Ouvidoria da seguinte forma:



I - encaminhadas, por meio da Plataforma Fala.BR, aos órgãos e entidades competentes;
OU

II - concluídas com respostas que orientem os manifestantes acerca do órgão ou entidade ao qual o assunto deverá ser direcionado, sempre que possível.

Art. 8º A análise preliminar a que se refere o art. 15 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, alterada pela Portaria CGU nº 1.037, de 3 de maio de 2021, ou a que eventualmente vier a substituí-la, será realizada da seguinte forma:

I - na coleta de elementos necessários para atuação da Ouvidoria e a adequação, quando cabível, da tipologia, do assunto, sub assunto e demais indexadores relacionados à manifestação;

II - na pesquisa sobre o histórico de registro de manifestações anteriores inseridas na Plataforma Fala.BR, notadamente para o tratamento de manifestações do tipo denúncia; e

III - no caso de denúncia, comunicação de irregularidade e relato de irregularidade de que trata o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, avaliação da existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou pela entidade, oportunidade em que será considerada habilitada.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá arquivar a manifestação recebida ainda na análise preliminar, com a devida fundamentação, nas seguintes situações:

I - quando tiver comprovadamente perdido o objeto;

II - quando contiver texto repetido, confuso, genérico, impróprio ou com elementos que destoam da urbanidade;

III - quando tiver sido encaminhada para diversos órgãos ou entidades apenas para conhecimento; ou

IV - quando for repetida e idêntica e já houver sido respondida em outro expediente da Ouvidoria.

Art. 9º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o inciso VII do art. 7º desta Portaria, a Ouvidoria registrará informação sobre a resolatividade da manifestação na Plataforma Fala.BR, devendo utilizar o Campo “Demanda Resolvida?” e optar por:

I - sim: para as manifestações que serão respondidas em definitivo, contendo a procedência ou não do que foi relatado e solução do problema ou comunicado de impossibilidade; e

II - não: para as manifestações que já tiveram resposta conclusiva, mas que ainda carecem de alguma providência a ser adotada pela área técnica ou unidade de apuração, controle e de integridade.

§ 1º A informação sobre resolatividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela Ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela área técnica, cabendo à Ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de que trata o inciso VIII do art. 7º desta Portaria.

§ 2º Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará pelo menos o seguinte conteúdo mínimo:



I - em caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou unidade organizacional relacionada;

II - em caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - em caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - em caso de sugestão, manifestação da unidade organizacional sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado necessário à sua implementação, quando couber; e

V - em caso de denúncia, comunicação de irregularidade e relato de irregularidade de que trata o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, informação sobre o seu encaminhamento às unidades de apuração, controle e de integridade, conforme o caso, ou sobre o seu arquivamento, apresentando a sua motivação.

Art. 10. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações de ouvidoria e de relatos de irregularidades, de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, para as áreas técnicas e unidades de apuração, controle e de integridade será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, ou por meio do Próton ou, ainda, do sistema que venha a substituí-lo, em nível de acesso “restrito”, quando elegível.

Parágrafo único. Para fins do disposto no *caput* deste artigo, as áreas técnicas e unidades de apuração, controle e de integridade deverão indicar os servidores que ficarão responsáveis pelo atendimento e o fornecimento de respostas às manifestações de ouvidoria e de relatos de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Art. 11. A Ouvidoria poderá, em comum acordo com as demais Unidades Organizacionais da ANA, elaborar modelos de respostas a fim de que estas sejam publicadas e encaminhadas ao cidadão, sem a necessidade de realização de trâmites internos.

Subseção I

Elogio

Art. 12. No tratamento das manifestações do tipo elogio, será realizado o trâmite do seu conteúdo, sem necessidade de resposta à Ouvidoria:

I - ao agente público elogiado e a respectiva unidade organizacional; ou

II - aos gestores responsáveis pela ação elogiada, quando não houver indicação de agente público ou colaborador na manifestação.

Parágrafo único. Para os fins de que trata o art. 9º desta Portaria, será considerada resolvida a manifestação cuja proposta de resposta contenha informação acerca da ciência dada aos agentes ou gestores, nos termos do *caput* deste artigo.

Subseção II

Reclamação

Art. 13. No tratamento das manifestações do tipo reclamação, será realizado o encaminhamento por Comunicação Interna ou por outro meio legalmente admitido:

I - à área técnica, quando se tratar de falha na prestação do serviço público;

II - à Corregedoria ou à Comissão de Ética da ANA, quando versar sobre conduta de agente público em exercício na ANA não enquadrada como denúncia, comunicação de irregularidade e relato de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, para atuação dentro das respectivas esferas de competência, sem prejuízo do encaminhamento paralelo ao responsável pela área técnica do agente público ou a auditoria, quando couber; ou

III - ao gestor do contrato quando versar sobre a conduta de colaborador terceirizado.

Parágrafo único. Para os fins de que trata o art. 9º desta Portaria, será considerada resolvida a manifestação cuja proposta de resposta contenha informação objetiva acerca do fato relatado e, quando couber, das ações adotadas pelas Unidades a que se referem os incisos I, II e III do *caput* deste artigo, para o tratamento da demanda.

Subseção III

Sugestão e Solicitação de Providências

Art. 14. No tratamento das manifestações do tipo sugestão ou solicitação de providências, será realizado o trâmite por Comunicação Interna através do sistema eletrônico utilizado pela ANA à área técnica conforme a pertinência temática.

Art. 15. A área técnica regimentalmente responsável em razão da matéria, encaminhará à Ouvidoria proposta de resposta contendo informação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida ou solicitada, a qual deverá conter:

I - as razões da impossibilidade de adoção da medida sugerida ou solicitada;

II - a indicação das ações realizadas, caso haja a possibilidade de adoção da medida de forma imediata; e

III - as seguintes informações, caso não haja a possibilidade de adoção da medida de forma imediata:

a) prazo previsto para a adoção da medida; e

b) formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a adoção da medida.

Parágrafo único. Para os fins de que trata o art. 9º desta Portaria, será considerada resolvida a manifestação cuja proposta de resposta atenda aos requisitos definidos nos incisos I, II e III deste artigo, sem prejuízo da prestação de novas informações.



Subseção IV

Simplifique!

Art. 16. No tratamento das manifestações do tipo Simplifique!, será realizado o trâmite à área técnica por pertinência temática e conforme atribuições previstas em regimento interno

§ 1º Quando acatada a manifestação do tipo Simplifique!, a área técnica deverá informar à Ouvidoria:

I - a descrição da simplificação a ser implementada;

II - as fases e o cronograma de implantação da simplificação;

III - Os responsáveis por cada fase da implementação; e

IV - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

§ 2º No caso de inviabilidade de atendimento do Simplifique, a área técnica indicará, de forma objetiva, o motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes previstas no art. 1º do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

§ 3º Para os fins de que trata o art. 9º desta Portaria, será considerada resolvida a manifestação cuja proposta de resposta atenda aos requisitos definidos nos §§ 1º e 2º deste artigo, sem prejuízo da prestação de novas informações.

Subseção V

Denúncias

Art. 17. As denúncias que contiverem requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade serão consideradas habilitadas e enviadas, simultânea ou às seguintes unidades organizacionais, conforme o caso:

I - às unidades de apuração, controle e de integridade;

II - à área técnica, quando a denúncia envolver atividades relacionadas a assuntos técnicos, fiscalização de competência institucional.

§ 1º As denúncias que não contiverem requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade serão tratadas segundo os procedimentos previstos na Seção II do Capítulo III da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, com as alterações trazidas pela Portaria CGU nº 1.037, de 3 de maio de 2021.

§ 2º Caberá à Ouvidoria definir os casos em que a manifestação demande providências distintas e adotar a tramitação simultânea da demanda a uma área técnica, uma unidade de apuração, controle e de integridade ou mais de uma área técnica ou unidade de apuração, controle e de integridade.

Art. 18. As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às unidades de apuração, por meio de extrato, com indicação de que os documentos originais estão sob a guarda da Ouvidoria e se encontram disponíveis mediante requisição formal da unidade, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, desde que devidamente motivada.



Art. 19. As denúncias, comunicações de irregularidade e relatos de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, habilitadas, serão tramitadas pela Ouvidoria às unidades de apuração, controle e de integridade e/ou áreas técnicas e serão categorizadas segundo seu conteúdo, considerando as seguintes hipóteses:

- I - atividades relacionadas à fiscalização de competência da ANA;
- II - infrações disciplinares de servidor ou colaborador, incluindo assédio sexual e moral;
- III - atos de corrupção em geral praticados por agentes públicos do ANA;
- IV - prática de ato lesivo por pessoa jurídica;
- V - irregularidade envolvendo serviço contratado com regime de dedicação exclusiva de mão de obra;
- VI - nepotismo;
- VII - conflitos de interesses;
- VIII - irregularidade envolvendo dirigentes da ANA;
- IX - denúncia sensível; e
- X - denúncias em geral.

§ 1º A critério da Ouvidoria, poderão ser criadas outras categorias, desde que seu volume e relevância as justifiquem.

§ 2º Além dos atos apuratórios internos, caberá a unidade de apuração, controle e de integridade ou área técnica decidir pelo encaminhamento das denúncias ao respectivo órgão policial, Ministério Público ou Tribunal de Contas, caso entenda haver indícios de crimes que apontem para uma apuração concorrente.

§ 3º Ato conjunto do Corregedor-Geral e do Auditor Chefe, além de outras áreas que zelem pela integridade, como a Comissão de Ética, poderá deliberar sobre a realização de eventos conjuntos de capacitação sobre a análise prévia das denúncias, comunicações de irregularidade e relatos de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

Art. 20. A Ouvidoria encaminhará a denúncia à Corregedoria quando envolver:

- I - indício de infração disciplinar de servidor público, incluindo assédio sexual e moral;
- II - atos de corrupção em geral praticados por servidores públicos da ANA;
- III - prática de ato lesivo por pessoa jurídica contra a ANA; e
- IV - denúncias em geral.

Parágrafo único. Os casos de conflito de interesse deverão ser encaminhados à Comissão de Ética, conforme o caso, para manifestação, no prazo de quinze dias, sobre a existência, ou não, de consulta ou pedido de autorização do servidor no Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses – SeCI, com posterior remessa à Corregedoria, sempre que cabível.

Art. 21. A denúncia que envolver serviço contratado com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverá ser encaminhada à respectiva unidade gestora do contrato, para adoção das providências pertinentes em relação à empresa contratada e a Comissão de Ética por envolver agente público, conforme definição legal.



Art. 22. O processo administrativo eletrônico autuado no Sistema Próton, ou o que o substitua pela Ouvidoria, deverá ser utilizado pela unidade de apuração, controle e de integridade e área técnica somente para comunicar resposta, solicitar prorrogação de prazo, solicitar complementação de informações e apresentar o resultado da apuração.

Parágrafo único. Para os fins de que trata o art. 9º desta Portaria, a Ouvidoria realizará a atualização quanto à resolutividade da demanda na Plataforma Fala.BR, após o encaminhamento de informação da unidade de apuração, controle e de integridade e área técnica contendo o resultado conclusivo da denúncia, comunicações de irregularidade e relatos de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

Seção II

Dos prazos de atendimento

Art. 23. Para fins de atendimento ao disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão observados os seguintes prazos:

I - até trinta dias, contados do registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, para que seja registrada resposta conclusiva à manifestação;

II - até dez dias, contados da data do envio original da demanda pela Ouvidoria, para que a área técnica ou unidade de apuração, controle e de integridade – neste último caso se possível dada aplicabilidade de outras leis e normativos – envie informações ou propostas de resposta; e

III - cinco dias, contados da data do envio da solicitação de esclarecimentos pela Ouvidoria, para que a área técnica ou unidade de apuração, controle e de integridade complemente as informações eventualmente consideradas incompletas ou insuficientes.

§ 1º O atendimento às manifestações de ouvidoria deverá ser priorizado pelas respectivas áreas técnicas ou unidades de apuração, controle e de integridade, cabendo-lhes restituir imediatamente, à Ouvidoria, as manifestações que não estão afetas às suas competências.

§ 2º Os prazos de que trata o *caput* deste artigo poderão ser prorrogados, desde que devidamente justificado, respeitado o prazo definido no inciso I.

§ 3º Excepcionalmente, a depender da criticidade, urgência ou oportunidade da situação apresentada na manifestação, a Ouvidoria poderá indicar à área técnica ou unidade de apuração controle e de integridade a necessidade de apresentação de resposta em prazo inferior ao disposto nos incisos II e III do *caput* deste artigo.

CAPÍTULO IV

DAS REPRESENTAÇÕES, CONSULTAS E REQUERIMENTOS ADMINISTRATIVOS

Art. 24. A representação funcional de que trata o art. 116, incisos VI e XII, parágrafo único, da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e demais representações oficiadas por órgãos ou entidades públicas, os requerimentos e recursos administrativos e as consultas encaminhados à Ouvidoria, por



meio da Plataforma Fala.BR e dos canais de apoio ao registro de denúncias, comunicações de irregularidade e de relatos de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, não serão considerados como manifestação de ouvidoria para fins de tratamento previsto nos capítulos II e III desta norma.

§ 1º Caso seja identificado o registro de documentos citados no *caput* deste artigo, pelos canais supracitados, deverá a Ouvidoria adotar os seguintes procedimentos:

I - representações funcionais que noticiem a ocorrência de irregularidades cometidas por agentes públicos da ANA deverão ser direcionadas à Corregedoria para as ações de competência;

II - representações oficiadas por órgãos ou entidades públicas deverão ser encaminhadas ao Serviço de Protocolo da ANA para que proceda ao competente registro e direcionamento à autoridade administrativa a que se dirige ou titular da Unidade organizacional por pertinência;

III - requerimentos e respectivos recursos administrativos com ritos próprios, a exemplo daqueles apresentados com base na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e no Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, deverão ser direcionados ao Serviço de Protocolo da ANA, para que proceda ao competente registro e direcionamento a unidade organizacional ou autoridade administrativa a que se dirige;

IV - consultas que tratem de representações e requerimentos administrativos deverão ser direcionadas aos canais existentes para obtenção da resposta; e

V - pedido de cópia de documento que verse sobre representações, consultas e requerimentos administrativos deve ser tratado conforme normativo interno em vigor.

§ 2º A parte interessada, a que se refere os documentos citados no *caput* deste artigo, deverá ser comunicada sobre os encaminhamentos dados pela Ouvidoria, após o que a demanda registrada na Plataforma Fala.BR será concluída.

§ 3º Neste caso específico caberá à área técnica ou à unidade de apuração, controle e de integridade, o envio de comunicações diretamente à parte interessada, em resposta aos documentos referidos no *caput* deste artigo.

CAPÍTULO V

DA TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E DO CONTROLE SOCIAL

Art. 25. A Ouvidoria encaminhará o relatório anual, na forma do artigo 22, III e parágrafos 4º e 6º, da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, à diretoria colegiada, 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-lo no sítio da agência na internet.

Parágrafo único. As informações a que se referem o *caput* deste artigo serão então apresentadas pelo Ouvidor, em reunião ordinária da Diretoria Colegiada, sem prejuízo da prestação, a qualquer momento, de informações gerenciais específicas.



CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26. O fluxo estabelecido na presente Portaria consta do Anexo I.

Art. 27. As manifestações registradas na Plataforma Fala.BR versando sobre a Lei de Acesso à Informação têm rito distinto, definido em lei e regulamento próprios.

Art. 28. A Ouvidoria, em caráter excepcional, poderá encaminhar manifestação às áreas técnicas por meio de expedientes físicos.

Art. 29. As dúvidas decorrentes da aplicabilidade da presente Portaria serão dirimidas pela Ouvidoria.

Art. 30. Os casos omissos serão equacionados conforme critérios de interpretação admitidos em direito, considerando a legislação de ouvidoria e os princípios que regem a administração pública.

Art. 31. Esta Portaria entra em vigor uma semana após sua publicação.

(assinado eletronicamente)
VERONICA SÁNCHEZ DA CRUZ RIOS



ANEXO I

Fluxograma para análise das manifestações de Ouvidoria

