



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 2/2019

ESTABELECE DIRETRIZES PARA A ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS - ANTAQ.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS - ANTAQ, no uso da competência que lhe é conferida pelo inciso VIII e pelo § 1º do art. 5º e considerando as competências da Ouvidoria constantes nos arts. 37 e 38, todos do Regimento Interno da Agência, em conformidade com o disposto na Lei nº 13.460, de 2017, e no Decreto nº 9.492, de 2018, tendo em vista o deliberado em sua 469ª Reunião Ordinária, realizada em 14 de novembro de 2019,

Resolve:

Art. 1º Regulamentar e estabelecer as diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ e suas atribuições, na forma do Anexo.

Art. 2º Esta instrução normativa entrará em vigor na data de sua publicação.

MÁRIO POVIA
Diretor-Geral

ANEXO DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 02/2019-ANTAQ

CAPÍTULO I
DO OBJETO

Art. 1º Esta Instrução Normativa tem por objeto regulamentar e estabelecer as diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ e suas atribuições.

Art. 2º A Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ é a instância pública de controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados e regulados pela ANTAQ, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações.

CAPÍTULO II
DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para fins desta Instrução Normativa, considera-se:

- I - Unidade Organizacional - UORG: setor que compõe a estrutura organizacional da ANTAQ, conforme disposto no Regimento Interno;
- II - demanda: manifestação na forma de denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e Simplifique!;
- III - autoridade competente: titular do cargo de chefia;
- IV - responsável da UORG pelas demandas da Ouvidoria: servidor designado pela autoridade competente para ser o responsável pelo atendimento às demandas, previamente cadastrado pela Ouvidoria;
- V - demandante: cidadão-usuário que registra a manifestação;
- VI - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- VII - denúncia anônima: manifestação que não contenha a identificação do usuário, mas com indícios de relevância, autoria e materialidade de infração administrativa.
- VIII - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- IX - solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

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

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

XII - Simplifique!: solicitação relativa à simplificação ou melhoria de serviços públicos, nos termos do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

CAPÍTULO III

DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS DE ATENDIMENTO

Art. 4º Caberá à Ouvidoria assegurar os atendimentos das manifestações recebidas pela Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ, devendo:

I - operar o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - Fala.BR, como canal único para o registro das manifestações, ainda que apoiado por Sistema próprio de Ouvidoria;

II - receber, analisar e tratar as manifestações de ouvidoria.

a) a Ouvidoria poderá responder diretamente ao demandante; ou

b) encaminhar as manifestações recebidas às UORGs responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber.

III - receber das UORGs as respostas às demandas dos usuários e, não havendo necessidade de revisão ou complementação, responder diretamente aos interessados;

IV - monitorar os prazos regulamentares e reportar o descumprimento às superintendências e, quando for o caso, ao Diretor-Geral;

V - avaliar a satisfação do usuário com relação às manifestações concluídas pelo Sistema Fala.BR, por meio da aplicação de pesquisas ou de outros instrumentos;

VI - acessar dados coletados e relatórios produzidos por outros setores, com o objetivo de instruir os relatórios de Ouvidoria;

VII - elaborar e encaminhar à Diretoria e às superintendências relatórios quantitativos e qualitativos sobre as manifestações dos usuários e resultado das percepções colhidas, a partir das pesquisas de satisfação e outros instrumentos utilizados pela Ouvidoria;

VIII - identificar oportunidades de aperfeiçoamentos na prestação de serviços e regulamentos;

IX - promover a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460, de 2017;

X - atuar na mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. Caberá somente à Ouvidoria o envio de respostas ao demandante, em comum acordo com a UORG responsável.

Art. 5º Os procedimentos administrativos relativos ao tratamento das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - elaboração de resposta conclusiva;

V - ciência ao usuário.

Art. 6º O expediente da Ouvidoria se dará da seguinte maneira:

I - em dias normais, das 8h00 às 20h00, para atendimento aos cidadãos/usuários e às áreas técnicas da ANTAQ;

II - após às 20h00, nos finais de semana e feriados, o atendimento será realizado exclusivamente pelo telefone 0800-6445001, através de Secretária Eletrônica, ficando as mensagens armazenadas para posterior inclusão no Sistema Fala.BR.

Parágrafo único. A Ouvidoria prestará atendimento pelos seguintes meios:

I - Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - Fala.BR;

II - central de atendimento telefônico gratuito: 0800-6445001;

III - correspondência;

IV - atendimento presencial na Ouvidoria.

Art. 7º São objeto de atendimento da Ouvidoria as manifestações de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e Simplifique!.

Art. 8º Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, independentemente do canal utilizado, receberão tratamento criterioso, devendo ser analisadas e respondidas pela própria Ouvidoria ou encaminhadas às UORGs responsáveis, quando necessário, para a devida instrução.

I - o prazo para resposta ao demandante é de 30 (trinta) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, conforme determina o art. 18 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

II - o demandante receberá a resposta de sua manifestação preferencialmente por *e-mail*; e

III - caso a denúncia seja anônima ou o demandante não cadastre seu e-mail, a resposta à manifestação poderá ser acessada pelo Sistema Fala.BR através do número de cadastro.

§ 1º As manifestações recebidas pela central de atendimento telefônico gratuito 0800-6445001, por correspondência e atendimento presencial na Ouvidoria, serão cadastradas pela Ouvidoria no Sistema Fala.BR.

§ 2º No caso de atendimento presencial, será disponibilizado equipamento eletrônico com acesso ao portal do Fala.BR, juntamente com o apoio técnico, para que o usuário formalize diretamente o registro de sua manifestação.

§ 3º Caso necessário, o servidor da Ouvidoria ou da Unidade Regional procurada pelo usuário deverá reduzir a termo a manifestação verbal, ou seja, torná-la escrita, de preferência em formato eletrônico, e solicitar ao demandante que assine o documento, facultado o anonimato, sendo que este documento será digitalizado e anexado posteriormente à demanda que será cadastrada no Sistema Fala.BR pelo servidor da Ouvidoria.

§ 4º A UORG da ANTAQ que receber diretamente, por qualquer meio, manifestação descrita no art. 7º deverá encaminhá-la à Ouvidoria, que imediatamente efetuará o registro no Sistema Informatizado de Ouvidorias do Governo Federal, dando continuidade ao tratamento da demanda.

§ 5º A providência determinada no item anterior deverá ser adotada no prazo de até 2 (dois) dias úteis, podendo utilizar-se de mensagem eletrônica (*e-mail* para ouvidoria@antag.gov.br) ou do Sistema Eletrônico de Informações - SEI.

Art. 9º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Instrução Normativa.

Art. 10. Serão gratuitos os procedimentos de que trata esta Instrução Normativa, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do demandante.

Art. 11. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 12. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 13. Sempre que as informações apresentadas pelo demandante forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de 30 (trinta) dias contados da data do seu recebimento.

I - não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas;

II - o pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário; e

III - a falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no caput deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 14. A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não agir de modo temerário; ou

IV - não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 15. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e certificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 16. As denúncias recebidas serão encaminhadas pela Ouvidoria às UORGs de acordo com as seguintes modalidades:

I - denúncias/reclamações apresentadas por regulados e usuários, serão encaminhadas à Gerência de Planejamento e Inteligência da Fiscalização - GPF, da Superintendência de Fiscalização e Coordenação das Unidades Regionais - SFC;

II - denúncias sobre transgressão disciplinar de servidores, serão encaminhadas à Corregedoria - CRG;

III - denúncias cujo conteúdo envolvam situações de conflito de interesses e práticas antiéticas, que não se enquadrem no item anterior, serão encaminhadas à Comissão de Ética da ANTAQ - CEA;

IV - denúncias sobre nepotismo serão encaminhadas à Gerência de Recursos Humanos - GRH / Superintendência de Administração e Finanças - SAF.

§ 1º A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria-Geral da União, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Governo Federal, a existência de denúncia em face de agente público no exercício de cargo comissionado do Grupo Direção e Assessoramento Superiores (DAS a partir do nível 4 (quatro) ou equivalente.

§ 2º A apuração da denúncia por qualquer das instâncias mencionadas nos incisos I a IV do art. 16, será instruída e formalizada mediante procedimento administrativo próprio, com identificação da denúncia recebida na Ouvidoria.

§ 3º Quando o denunciante for vítima da conduta apurada, ser-lhe-á facultado o acesso aos autos durante a tramitação do processo, e, se previamente requerida, garantida a restrição de acesso de sua identidade a terceiros, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 4º Concluído o tratamento da denúncia por qualquer das instâncias mencionadas nos incisos I a IV do art. 16, o resultado deverá ser comunicado à Ouvidoria.

Art. 17. A Ouvidoria encaminhará as demandas às UORGs em até 2 (dois) dias úteis, a contar da data do registro da manifestação, exclusivamente por meio do Sistema Ouvidor.

I - o Sistema Ouvidor enviará alerta, por intermédio de *e-mail* institucional aos responsáveis pelas demandas, informando-os do encaminhamento;

II - o prazo entre o recebimento do pedido de informação e a resposta ao requerente não poderá ser superior a 20 (vinte) dias corridos;

III - o prazo referido no inciso II poderá ser prorrogado por até 20 (vinte) dias corridos mediante o encaminhamento de *e-mail* para ouvidoria@antag.gov.br, com justificativa fundamentada;

IV - transcorrida a prorrogação do prazo estabelecido sem manifestação, a Ouvidoria notificará a UORG e comunicará o fato ao Diretor-Geral;

V - em caso de envio de manifestação para UORG não competente, a demanda deverá ser devolvida à Ouvidoria no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, que promoverá o seu redirecionamento;

VI - os prazos designados às denúncias e reclamações acatadas pelas UORGs e apoio das Unidades Regionais, envolvendo diligências e apuração de irregularidades, com infrações e sanções administrativas, estão disciplinados pelos normativos que tratam de ações fiscalizatórias;

VII - demanda descrita com observação da Ouvidoria como "urgente" ou com teor de "perda de objeto" iminente, deverá ter atenção especial e resposta dentro do prazo de até 2 (dois) dias úteis;

VIII - demanda com conteúdo de pertinência abrangendo mais de uma UORG, será encaminhada pela Ouvidoria simultaneamente para todas;

IX - quando o assunto da demanda envolver mais de uma UORG, a Ouvidoria ficará responsável por consolidar as respostas enviadas pelas UORGs competentes;

X - a UORG deverá prestar as informações com conteúdo de resposta, exclusivamente por meio do Sistema Ouvidor.

Art. 18. A UORG deverá comunicar a Ouvidoria quando adotar medidas para o atendimento das demandas, sempre que o objeto da demanda tiver sido ou estiver sendo alvo de desdobramentos, cabendo à Ouvidoria proferir a resposta final ao demandante.

Art. 19. As UORGs sempre que solicitadas, prestarão o apoio e esclarecimentos técnicos necessários à solução das questões levadas pela Ouvidoria.

Art. 20. As autoridades competentes das UORGs deverão proceder à indicação e substituição dos responsáveis das UORGs pelas demandas da Ouvidoria, por meio de e-mail para ouvidoria@antaq.gov.br.

§ 1º A autoridade competente deverá comunicar a Ouvidoria com 2 (dois) dias úteis de antecedência quanto à substituição ou ausência de representante;

§ 2º Os responsáveis das UORGs pelas demandas da Ouvidoria terão como atribuição essencial atuar como elo entre a Ouvidoria da ANTAQ e os profissionais das áreas técnicas encarregados pela elaboração das respostas.

§ 3º Os responsáveis das UORGs pelas demandas da Ouvidoria não deverão oferecer respostas diretamente ao demandante, devendo encaminhá-las à Ouvidoria da ANTAQ.

Art. 21. Aos responsáveis das UORGs pelas demandas da Ouvidoria, considerando o art. 20, compete:

I - receber a demanda encaminhada pela Ouvidoria e minutar uma resposta, enviando-a em devolução à Ouvidoria;

II - encaminhar a demanda à outra UORG, caso julgue pertinente, ficando responsável pela resposta à Ouvidoria, quando se tratar de UORG dentro da mesma Superintendência;

III - gerenciar os pedidos relativos à sua UORG, prezando pelo cumprimento dos prazos e pela qualidade das respostas;

IV - analisar as respostas e aprová-las antes de devolvê-las à Ouvidoria;

V - observar o sigilo sobre as informações que tiver acesso no exercício da atribuição.

Art. 22. Os servidores lotados na Ouvidoria são responsáveis pela qualidade da resposta, observando a proteção de informação pessoal e sigilosa, e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

Parágrafo único. Os servidores lotados na Ouvidoria deverão preencher os seguintes requisitos:

I - facilidade de comunicação e integração com as demais áreas da Agência;

II - habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência;

III - responder às manifestações utilizando linguagem cidadã: simples, clara, concisa, objetiva e compreensível, considerando o contexto sociocultural do demandante, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

IV - ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos-usuários como demandas legítimas;

V - atuar de maneira educada, gentil e cordial;

VI - agir com presteza e imparcialidade, reconhecendo os cidadãos-usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito; e

VII - ser íntegro e possuir reputação ilibada.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. Os pedidos de cópias e vistas de documentos e processos que se refiram à Lei nº 12.527, de 2011, serão direcionados ao Serviço de Informações ao Cidadão e-SIC da Agência para tratamento em rito próprio.

Art. 24. Fica revogada a Instrução Normativa nº 02/2015-ANTAQ, de 25 de maio de 2015.

Anexo I - Fluxograma de Atendimento Telefônico 0800 (SEI nº 0838280)

Anexo II - Fluxograma de Denúncias (SEI nº 0838282)

Anexo III - Fluxograma das Demais Manifestações (SEI nº 0838285)

Anexo IV - Fluxograma de Atendimento Presencial (SEI nº 0838288)

Anexo V - Fluxograma Correspondência (SEI nº 0838292)



Documento assinado eletronicamente por **Mario Povia, Diretor-Geral**, em 26/11/2019, às 08:21, 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 **0909342** e o código CRC **B4C26CBD**.