



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS

PORTARIA Nº 235/2019-DG/ANTAQ

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS - ANTAQ, no uso das atribuições que lhe confere o art. 19 do Regimento Interno,

Considerando o Decreto nº 9.492, de 05/09/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, dentre outras medidas;

Considerando a Instrução Normativa nº 19, de 03/12/2018 da CGU/OGU, que estabelece a regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;

Considerando o art. 37 do Regimento Interno desta Agência, que estabelece as competências da Ouvidoria;

Considerando as ações previstas no Comitê de Integridade - CIT no âmbito do Plano de Integridade da ANTAQ; e

Considerando o que foi deliberado por ocasião da 464ª Reunião Ordinária de Diretoria - ROD, realizada em 26 de junho de 2019,

Resolve:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria da ANTAQ como canal único de recebimento de todas as manifestações de que trata o art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

Art. 2º Para fins desta portaria, considera-se manifestação por parte do usuário:

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

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

III - solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

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

V - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público

oferecido ou o atendimento recebido; e

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

Art. 3º Os canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria são os seguintes:

- I - Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal;
- II - Central de Atendimento Telefônico gratuito: 0800-6445001;
- III - Correspondência; e
- IV - Atendimento presencial na Ouvidoria.

Art. 4º Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

MÁRIO POVIA

Diretor-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Mario Povia, Diretor-Geral**, em 02/07/2019, às 08:39, 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 **0800256** e o código CRC **4C71D0C1**.

Referência: Processo nº 50300.004253/2019-64

SEI nº 0800256