

# Manual de Conduta dos Colaboradores da Ouvidoria da ANTAQ

4<sup>a</sup> Edição - Junho/2025



## OUVIDORA SUBSTITUTA DA ANTAQ

**Joelma Maria Costa Barbosa**

### EQUIPE DA OUVIDORIA

- **SEÇÃO DE APOIO AO CIDADÃO - SAC**

**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 - STAI**

**Alan Campelo de Oliveira Silva** (*Chefe de Seção*)

**Eliseu Fernando Silveira de Carvalho** (*Chefe de Seção Substituto*)

- **COLABORADORES**

**Ana Beatriz da Silva Ferreira** (*Assistente*)

**Cynthia Karolina dos Santos Silva** (*Secretária*)

**Indiara da Conceição** (*Secretária*)

**Paloma Kissia Tavares Cavalcante** (*Assistente*)

**Rodrigo Silva Ferreira** (*Assistente*)



## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	4
<b>CAPÍTULO I: Dos Objetivos do Manual.....</b>	5
<b>CAPÍTULO II: Das Referências Legais e Normativas.....</b>	5
<b>CAPÍTULO III: Dos Conceitos e Definições .....</b>	7
<b>CAPÍTULO IV: Estrutura da Ouvidoria da Antaq .....</b>	7
<b>CAPÍTULO V: Canais de Acesso e Recebimentos das Manifestações.....</b>	8
<b>CAPÍTULO VI: Das Condutas .....</b>	10
<b>CAPÍTULO VII: Das Condutas Vedadas.....</b>	11
<b>CAPÍTULO VIII: Habilidades e Conhecimentos .....</b>	12
<b>CAPÍTULO IX: Tratamento das Demandas .....</b>	13
<b>CAPÍTULO X: Tratamento das Denúncias.....</b>	15
<b>CAPÍTULO XI: Prazo de Atendimento .....</b>	15
<b>CAPÍTULO XII: Proteção do Denunciante no Tratamento das Denúncias.....</b>	16
<b>CAPÍTULO XIII: Denúncias contra Autoridades .....</b>	17
<b>CAPÍTULO XIV:Denúncias de Assédio Moral e Sexual, Discriminação e Comunicação Não-Violenta .....</b>	17
<b>CAPÍTULO XV: Restrições de Documentos trazida pela LGPD .....</b>	21
<b>CAPÍTULO XVI: LGPD e sua aplicabilidade no âmbito da Ouvidoria .....</b>	23
<b>CAPÍTULO XVII: Disposições Finais.....</b>	24



## APRESENTAÇÃO

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabeleceu para a Administração Pública Direta e Indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, ressaltando o papel das ouvidorias públicas na promoção da participação social (art.13). Posteriormente as ouvidorias federais passaram a desempenhar novo e relevante papel na garantia dos procedimentos de simplificação de serviços públicos estabelecidos pelo Decreto n. 9.094, de 17 de junho de 2017.

Cabe às ouvidorias federais receber, tratar e responder as solicitações de simplificação submetidas pelos usuários dos serviços públicos, sem embargo da proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

A Lei de Acesso à Informação – LAI representa um importante passo para a consolidação democrática do Brasil e, também, para o sucesso das ações de prevenção da corrupção no país, por tornar possível uma maior participação popular no controle das ações governamentais e no acesso às informações públicas, sob a proteção do sigilo, conforme disciplinado na referida Lei.

De igual forma, são de interesse nacional e devem ser observadas pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, as normas gerais contidas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), alterada pela Lei nº 13.853, 8 de julho de 2019, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

As ouvidorias desempenham também papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autonomia, tornando possível maior participação desse segmento na obtenção do acesso às informações

A Ouvidoria da ANTAQ é, portanto, uma instância de controle e participação social, responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação e transparência dos processos necessários a esses serviços, nas manifestações referentes a denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões e simplifique concernentes às políticas e serviços públicos regulados e fiscalizados pela ANTAQ.

As ações da Ouvidoria dão suporte ao objetivo estratégico aprimorar a comunicação institucional, a transparência ativa e a participação social.



## **CAPÍTULO I**

### **DOS OBJETIVOS DO MANUAL**

**Art. 1º** O presente Manual tem por objetivo orientar os gestores, servidores, empregados públicos, comissionados, terceirizados e estagiários que estejam lotados da Ouvidoria da Antaq e responsáveis pelo Serviço de Ouvidoria, acerca das diretrizes relacionadas às atividades inerentes a esse serviço, em cumprimento à Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e demais normativos relacionados.

**Art. 2º** O Manual de Conduta dos colaboradores da Ouvidoria está em consonância com as seguintes disposições legais:

- a) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação LAI;
- b) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), alterada pela Lei nº 13.853, 8 de julho de 2019, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado;
- c) Plano de Integridade da Antaq;
- d) Código de Ética dos Servidores da ANTAQ e com as demais disposições legais e normativas pelas quais se rege a Ouvidoria, que, amparadas nos princípios, valores e padrões normativos do setor público, estabelecem o referencial moral da instituição para cumprimento de sua missão, dentro dos limites da legalidade, eficiência e moralidade administrativa.

**Art. 3º** O pessoal lotado na Ouvidoria deve valorizar os princípios básicos de ética e regras de conduta no desempenho de suas atividades profissionais, como forma de aprimorar comportamentos, atitudes e ações, fundamentando suas relações nos princípios de justiça, honestidade, democracia, cooperação, disciplina, governança, responsabilidade, compromisso, transparência, confiança, civilidade, respeito, integridade e igualdade.

## **CAPÍTULO II**

### **DAS REFERÊNCIAS LEGAIS E NORMATIVAS**

**Art. 4º** Na aplicação e interpretação das regras estabelecidas neste Manual devem ser observados os seguintes instrumentos legais e normativos, sem prejuízo do disposto em normas supervenientes que venham a regular a matéria:

- I - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação - LAI - Regula o acesso à informação previsto no inciso XXXIII, do art. 5º, CF/88; expressamente protege o cidadão por meio da reserva de identidade durante 100 anos (art. 31 inciso I, salvo exceções previstas nesse artigo);
- II - Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 – Lei Anticorrupção;
- III - Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 – Dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos; aplica-se a todos os entes e Poderes;
- IV - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), alterada pela Lei nº 13.853, 8 de julho de 2019, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito



- público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- V - Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 – Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos;
- VI - Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 – Regulamenta a Lei 13.460/2017, sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público;
- VII - Decreto nº 9.690, de 23 de janeiro de 2019 – Altera o Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei nº 12.527/ 2011 – Lei de Acesso à Informação;
- VIII - Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- IX - Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021 - Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta;
- X - Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021 - Regulamenta o inciso VI do caput do art. 5º e o art. 11 da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013, dispõe sobre a divulgação da agenda de compromissos públicos e a participação de agentes públicos, no âmbito do Poder Executivo federal, em audiências e sobre a concessão de hospitalidades por agente privado, e institui o Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo federal - e-Agendas;
- XI - Instrução Normativa OGU/CGU nº 05/2018 Norma básica a respeito das atividades desenvolvidas no âmbito das ouvidorias federais;
- XII - Instrução Normativa CGU nº 19/2018 – Estabelece a exclusividade da Ouvidoria para recebimento das manifestações dos usuários;
- XIII - Portaria nº 235-DG-ANTAQ, de 02/07/2019 – Institui a Ouvidoria da Antaq como canal único de recebimento de todas as manifestações do art. 10, da Lei nº 13.460/2017;
- XIV - Instrução Normativa nº 2, de 26/11/2019 da ANTAQ - disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria da Antaq (com fluxogramas);
- XV - Portaria nº 581-CGU, de 9/03/2021 - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;
- XVI - Resolução nº 7-CGU, de 30/11/2021 - Aprova a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos;
- XVII - Portaria nº 3.126-CGU, de 30/12/2021 - Altera a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, em razão das alterações promovidas pelo Decreto nº 10.890, de 9 de dezembro de 2021, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153, de 3 de novembro de 2019;
- XVIII - Portaria nº 26-DG-ANTAQ, de 24/05/2022 - Autoridade de Monitoramento da execução da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação (LAI), no âmbito da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ;
- XIX - PORTARIA-DG ANTAQ Nº 425/2022, de - Aprova a Política de Proteção Dados Pessoais PPDP no âmbito da Agência Nacional de Transportes Aquaviários;
- XX - PORTARIA Nº 13/2023/OUV/ANTAQ que dispõe sobre as diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços da Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ, à luz da legislação de regência, em especial do art. 13 da Lei nº 13.460 de 2017, Portaria nº 581 de 2021 alterada pela Portaria nº 3.126-CGU de 2021 e PORTARIA/DG/ANTAQ Nº 385, de 2021.



## CAPÍTULO III

### DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Art. 5º Na aplicação e interpretação das regras estabelecidas neste Manual devem ser observados os seguintes instrumentos legais e normativos, sem prejuízo do disposto em normas supervenientes que venham a regular a matéria:

- I - **Unidade Organizacional - UORG:** setor que compõe a estrutura organizacional da ANTAQ, conforme disposto no Regimento Interno;
- II - **Demandante:** 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 - **Acesso à Informação:** pedido de acesso às informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas;
- VII - **Solicitação:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;
- VIII - **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- IX - **Denúncia anônima:** manifestação que não contenha a identificação do usuário, mas com indícios de relevância, autoria e materialidade de infração administrativa;
- X - **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- XI - **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;
- XII - **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- XIII - **Simplifique:** solicitação relativa à simplificação ou melhoria de serviços públicos, nos termos do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

## CAPÍTULO IV

### ESTRUTURA DA OUVIDORIA DA ANTAQ

Art. 6º A estrutura organizacional da Ouvidoria da Antaq foi alterada pela RESOLUÇÃO ANTAQ Nº 116/2024, passando a ter a seguinte subdivisão: Seção de Apoio ao Cidadão (SAC); e Seção de Transparéncia e Acesso à Informação (STAI).

Art. 7º Compete à Seção de Apoio ao Cidadão (SAC):

- I - Executar as atividades de ouvidoria, zelando pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela Agência;
- II - Acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da Agência, até o trânsito em julgado da decisão;
- III - Propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;



- IV - Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- V - Acompanhar a elaboração, implementação e a atualização da Carta de Serviços ao Usuário em coordenação com os gestores competentes de cada área responsável;
- VI - Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;
- VII - Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir eventuais falhas;
- VIII - Gerenciar a plataforma Fala.BR; e
- IX - Propor normas, demais normativos complementares e instrumentos de gestão referentes à sua área de atuação.

Art. 8º Compete à Seção de Transparência e Acesso à Informação (STAI):

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

## **CAPÍTULO V**

### **CANAIS DE ACESSO E RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

Art. 9º A Ouvidoria dispõe dos seguintes canais de acesso:

- I - **Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - Fala. BR**, que pode ser acessado no Fala.BR, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, por meio do link:  
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f> ou no portal da ANTAQ/Ouvidoria, <http://portal.antaq.gov.br/index.php/ouvidoria/>
- II - **Central de Atendimento telefônico: 0800-6445001** – Atendimento das 8:00 às 20:00, com secretaria eletrônica após este horário, em finais de semana e feriados;
- III - **Correspondência:** SEPN Quadra 514 conjunto “E” Edifício ANTAQ – CEP: 70.760-545 – Asa Norte Brasília/DF;
- IV - **E-mails:** [ouvidoria@antaq.gov.br](mailto:ouvidoria@antaq.gov.br); [ouvidoria.interno@antaq.gov.br](mailto:ouvidoria.interno@antaq.gov.br) (somente para servidores, empregados públicos e demais colaboradores da ANTAQ) e [CAC@antaq.gov.br](mailto:CAC@antaq.gov.br);



## V - WhatsApp Denúncia: QR Code.

O WhatsApp Denúncia QR Code foi o mais novo canal disponibilizado pela Ouvidoria da Antaq, iniciou em 1º/12/2021. É um canal destinado a 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. Para utilizá-lo, o usuário deve escanear o QR Code que será afixado nos locais de acesso ao público, utilizando a câmera do próprio celular e iniciar uma conversa com a Ouvidoria no WhatsApp. Com isso, a Ouvidoria da Antaq passa a ser a primeira agência reguladora a utilizar a tecnologia do QR Code para facilitar o contato com o público.

## VI - Plataforma Omnichannel

Essa plataforma consiste em 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.

Permite tratar mais de uma solicitação, simultaneamente, por meio de um único número (08006445001), direcionando as manifestações de acordo com o tipo (sugestão, denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou simplifique). Com isso é agilizada a recepção e respectiva resposta aos usuários que podem demandar um ou mais serviços oferecidos pela Ouvidoria da ANTAQ em um único contato.

**Art. 10** Toda demanda recebida na Ouvidoria da Antaq por quaisquer dos canais de comunicação, tramita intensamente nas setoriais técnicas competente para cada caso, passando pelos respectivos responsáveis com protocolos internos, sendo todas respondidas, tempestivamente, diretamente, pela Ouvidoria quando cabível, ou após manifestação da setorial técnica.

**Art. 11** O expediente da Ouvidoria se dará em dias normais, das 8h00 às 20h00, para atendimento aos cidadãos/usuários e às áreas técnicas da ANTAQ; após às 20h00, nos finais de semana e feriados, o atendimento será realizado exclusivamente pelo telefone 0800-6445001 ou WhatsApp QR CODE, por meio de secretaria eletrônica, ficando as mensagens armazenadas para posterior inclusão no Sistema Fala.BR.

**Art. 12** As manifestações deverão ser registradas pelo cidadão, preferencialmente, na Plataforma Fala.BR ([falabr.cgu.gov.br](http://falabr.cgu.gov.br)).

§ 1º O recebimento de manifestações por outros meios não inibe a recepção e o tratamento da manifestação, devendo a própria Ouvidoria providenciar a sua digitalização e inserção na Plataforma Fala.BR, após autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de cadastro, quando necessário, e, ainda, envio do protocolo ao cidadão, indicando o procedimento de acesso e acompanhamento.

§ 2º As manifestações verbais deverão ser reduzidas a termo.

**Art. 13** As manifestações recebidas por qualquer outra área da Antaq, relacionadas às tipologias de Ouvidoria, ou seja, Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio ou Simplifique, inclusive a denúncias que contenham Pedido de Medida Cautelar, deverão ser encaminhadas, obrigatória e



imediatamente à Ouvidoria, para registro na Plataforma Fala.BR e adoção das demais providências cabíveis, em face do disposto na Portaria nº 235-DG-ANTAQ, de 02/07/2019.

Parágrafo único. As denúncias que contenham Pedido de Medida Cautelar, terão tramitação imediata para a Secretaria-Geral, indicando a urgência no tratamento e adoção das providências definidas para esse tipo de demanda.

Art. 14 No atendimento ao usuário, tanto por via eletrônica, como presencial ou telefônica, os integrantes da equipe da Ouvidoria responsáveis por essa tarefa deverão observar os princípios constantes no presente Manual, bem como demais normativos a que se vincula a Ouvidoria da Antaq, notadamente, os que tratem de conduta e integridade.

Parágrafo único. Na hipótese de atendimento presencial, telefônico ou pelo QR Code, os atendentes devem se identificar, informando o nome e o setor, e o atendimento deverá ser realizado com atenção ao que o cidadão diz e necessita, de forma cordial, com linguagem cidadã, com respeito, discrição e sigilo, conforme o caso.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS CONDUTAS**

Art. 15 Constituem condutas a serem observadas pelos gestores, servidores, empregados públicos, comissionados, terceirizados e estagiários da Ouvidoria da Antaq, responsáveis pelo Serviço de Ouvidoria:

#### **Condutas Gerais**

- I - Manter, no âmbito pessoal e profissional, conduta adequada aos valores morais, éticos e sociais;
- II - Preservar o espírito de lealdade, urbanidade, imparcialidade e cooperação no convívio funcional, de forma que preconceitos ou discriminações não venham a influir na objetividade e na exatidão de seu trabalho;
- III - Alertar, com cortesia e reserva, qualquer pessoa sobre erro ou atitude imprópria contra a Administração Pública.

#### **Condutas Específicas**

- IV - Ser assíduo e pontual ao serviço;
- V - Apresentar-se ao trabalho com vestimentas sóbrias e apropriadas;
- VI - Zelar pela correta utilização de recursos materiais, equipamentos, serviços contratados ou veículos do serviço público colocados à sua disposição, sempre observando, tanto na aquisição quanto na operacionalização, os princípios da economicidade e da responsabilidade socioambiental;
- VII - Abster-se de emitir opiniões ou adotar práticas que demonstrem preconceito de origem, raça, sexo, cor, idade, credo e quaisquer outras formas de discriminação ou que possam perturbar o ambiente de trabalho ou causar constrangimento aos demais servidores, inclusive aquelas relacionadas a valores religiosos, culturais ou políticos.



## Condutas Profissionais

- VIII - Desempenhar, com tempestividade e profissionalismo, as atribuições que lhe forem cometidas, primando pelo mais alto padrão de prudência, honestidade e qualidade, não se eximindo de qualquer responsabilidade daí resultante;
- IX - Apoiar-se em documentos e evidências que permitam convicção da realidade ou da veracidade dos fatos ou das situações examinadas, de modo a agir sempre com objetividade e imparcialidade, evitando posicionamentos meramente pessoais;
- X - Cumprir os prazos regulamentares para apresentação dos trabalhos que lhe são afetos, comunicando à chefia imediata, com antecedência, quando da impossibilidade de atender ao prazo estabelecido;
- XI - Respeitar o corpo funcional e as alçadas decisórias, mantendo compromisso com a verdade;
- XII - Representar sempre que for verificado qualquer desvio comprometedor da boa gestão no serviço público, analisada sob os aspectos da legalidade, moralidade, eficiência, economicidade e eficácia;
- XIII - Agir diligentemente de acordo com as deliberações legitimamente estabelecidas na instituição;
- XIV - Manter disciplina e respeito no trato com interlocutores quando no exercício de atividade interna ou externa;
- XV - Contribuir para o aprimoramento das atividades de competência da Controladoria-Geral da União;
- XVI - Ter comprometimento técnico-profissional com as atribuições da carreira, primando pela capacitação permanente, pela qualidade dos trabalhos, pela utilização de tecnologia atualizada e pelo compromisso com a missão institucional do órgão;
- XVII - Manter sigilo e zelo profissionais sobre os dados e informações tratados na Antaq e na Ouvidoria, observando os termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação LAI e à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, alterada pela Lei nº 13.853, 8 de julho de 2019, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais;
- XVIII - Abster-se de intervir em casos onde haja conflito de interesse que possa influenciar na imparcialidade do seu trabalho, devendo consultar a Comissão de Ética em caso de dúvidas em relação ao tema;
- XIX - Comunicar imediatamente aos seus superiores hierárquicos e à Comissão de Ética da Antaq acerca de fatos que tenha conhecimento e que possam gerar eventual conflito de interesses ou de violação de conduta ética;
- XX - Fazer-se acompanhar, sempre que possível, de outro servidor público, em casos de participação em encontros profissionais, reuniões ou similares com pessoas que tenham interesse na apuração e nos resultados dos trabalhos realizados, e, quando das audiências concedidas a particulares, observar o disposto no Decreto nº 4.334, de 12 de agosto de 2002.

## CAPÍTULO VII DAS CONDUTAS VEDADAS

Art. 16 É vedado aos gestores, servidores, empregados públicos, comissionados, terceirizados e estagiários da Ouvidoria da Antaq, responsáveis pelo Serviço de Ouvidoria:



- I - Receber, para si ou para outrem, recompensa, vantagem ou benefício de qualquer natureza, de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, direta ou indiretamente interessadas em decisão relacionada às suas atribuições de servidor público federal;
- II - Valer-se do bom relacionamento interpessoal com os colegas para escusar-se do cumprimento de suas obrigações, deveres e atribuições;
- III - Manifestar para o público externo divergências de opinião de cunho técnico que denotem desacordo entre servidores em exercício na Ouvidoria da Antaq, quando no desempenho de suas atribuições funcionais;
- IV - Divulgar informações relativas aos trabalhos desenvolvidos ou a serem realizados pela Ouvidoria ou repassá-las à imprensa sem a prévia autorização da autoridade competente;
- V - Ministrar, sem a autorização da chefia imediata, seminários, cursos e similares, remunerados ou não, que comprometam o desempenho das atribuições ou a jornada de trabalho, observada a conduta estabelecida no Art. 3º, Inciso XVII deste Código;
- VI - Divulgar, comercializar, repassar ou fornecer tecnologias que tenham sido adquiridas ou desenvolvidas pela Antaq, salvo com expressa autorização da autoridade competente;
- VII - Utilizar informações para qualquer vantagem pessoal ou de qualquer outra maneira contrária à lei ou que resulte em detimento dos legítimos e éticos objetivos da organização.

**Parágrafo Único.** Para fins do inciso I, não se consideram recompensa, vantagem ou benefício:

- a) os brindes que não tenham valor comercial ou aqueles distribuídos a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas, desde que não ultrapassem o valor unitário de R\$ 100,00 (cem reais) e que não sejam direcionados com caráter de pessoalidade a determinados servidores;
- b) a participação em eventos de interesse institucional com despesas custeadas pelo patrocinador, desde que não se refiram a benefício pessoal.

## **CAPÍTULO VIII**

### **HABILIDADES E CONHECIMENTOS**

**Art. 17** Considerando-se as peculiaridades do trabalho dos profissionais das ouvidorias, há algumas competências que devem compor o perfil profissional desse trabalhador, e que podem contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados.

**Art.18** Assim, todos os profissionais que atuam nas ouvidorias, devem mobilizar habilidades e conhecimentos no decorrer de suas práticas profissionais.

**Art. 19** Os integrantes da equipe da Ouvidoria da Antaq são responsáveis pela qualidade das respostas dadas às manifestações do cidadão, por respeitar a proteção de informação pessoal e sigilosa e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos, sendo-lhes demandados entre outros, os seguintes requisitos:

- I - Ter competência para ouvir e compreender, escutar com atenção e paciência, estabelecer empatia com os usuários, agindo com presteza e imparcialidade perante todos;
- II - Utilizar recursos de informação e comunicação adequados à realidade das pessoas que procurarem os serviços da Ouvidoria;
- III - Orientar os manifestantes e servidores quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito das unidades da Ouvidoria;



- IV - Interpretar a demanda de forma clara e objetiva, para o correto encaminhamento interno ou para área responsável pela apuração de ilícitos ou irregularidades;
- V - Ter facilidade de comunicação e integração com as demais as áreas técnicas responsáveis pela análise dos fatos narrados nas manifestações;
- VI - Acompanhar as demandas que gerem processo de apuração de irregularidades ou ilícitos, até decisão final da respectiva Unidade;
- VII - Organizar e interpretar as informações colhidas nas áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva, encaminhando ao demandante resposta de qualidade e fácil compreensão, utilizando redação oficial e linguagem cidadã;
- VIII - Participar da elaboração de relatórios de gestão e de diagnóstico dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria.

Art. 20 Os integrantes das equipes da Ouvidoria deverão ter conhecimento nas seguintes áreas:

- I - Missão, funções e processo de trabalho da Ouvidoria, bem como técnicas de atendimento ao cidadão;
- II - Conceitos de eficácia, eficiência e efetividade na gestão pública, bem como da Carta de Serviços;
- III - Legislação que disciplina o acesso à informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação – LAI).
- IV - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação LAI – Regula o acesso à informação previsto no inciso XXXIII, do art. 5º, CF/88; expressamente protege o cidadão por meio da reserva de identidade durante 100 anos (art. 31 inciso I, salvo exceções previstas nesse artigo);
- V - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), alterada pela Lei nº 13.853, 8 de julho de 2019, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- VI - Regimento da Antaq; e
- VII - Código de Ética da ANTAQ.

## **CAPÍTULO IX**

### **TRATAMENTO DAS DEMANDAS**

Art. 21 A Ouvidoria é a Unidade responsável por receber, analisar e responder as manifestações dos cidadãos, monitorando o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, inclusive as caracterizadas como de ouvidoria interna (Lei 13.460, de 2017 e Instrução Normativa 581, de 2021, com a alteração dada pela Portaria nº 3.126-CGU, de 30/12/2021).

- § 1º São objeto de atendimento da Ouvidoria as manifestações de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique.
- § 2º Entende-se como manifestação de ouvidoria interna aquela realizada por agente público da Antaq referente à conduta dos demais agentes, prestação de serviços e de ato administrativo da Agência.

Art. 22 A Ouvidoria assegurará atendimento às manifestações recebidas por meio da Plataforma Fala.BR, bem como as demais ocorrências, observando os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, cabendo aos seus servidores e colaboradores:



- I - Operar o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - Fala.BR, como canal único para o registro, tramitação e respostas às manifestações;
- II - Receber, analisar e tratar as manifestações;
- III - Receber das UORGs as respostas às demandas e, não havendo necessidade de revisão ou complementação, a Ouvidoria responderá diretamente aos demandantes;
- IV - Monitorar os prazos regulamentares e reportar o descumprimento às superintendências e, quando for o caso, ao Diretor-Geral;
- V - Promover a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460/2017.

**Parágrafo Único.** As denúncias ou reclamações com perfil de denúncia, apresentadas por meio de e-mail, serão cadastradas na Plataforma Fala.BR, desde que estejam dirigidas diretamente à Ouvidoria, indicando de forma clara o objeto da pretensão.

**Art. 23** 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.

§ 1º A demanda poderá ser respondida diretamente pela Ouvidoria, se dispuser dos elementos necessários para tanto, ou ser tramitada para a UORG competente, no caso de ser necessária uma análise técnica a apuração dos fatos.

§ 2º Ao tramitar a demanda para outra UORG, a (o) respondente deve inserir um extrato do pedido, no local apropriado do Fala.BR.

§ 3º A Ouvidoria informará aos interessados sobre os procedimentos e meios cabíveis, para que possam acompanhar as providências adotadas e a tramitação da demanda.

§ 4º As respostas serão dadas ao manifestante pela Ouvidoria, por meio do Sistema Fala.BR.

§ 5º Nos casos em que a demanda seja tipificada como “comunicação”, ou o demandante não cadastre seu e-mail, ser-lhe-á dado o tratamento de denúncia e a resposta à manifestação poderá ser acessada pelo Sistema Fala.BR por meio do número de cadastro.

**Art. 24** A manifestação poderá ser arquivada, sem produção de resposta conclusiva, quando houver duplicidade de manifestação, falta de clareza, falta de urbanidade, manifestação imprópria/inadequada ou perda de objeto.

**Parágrafo Único.** Quando da análise da demanda, a Ouvidoria deverá proceder aos ajustes necessários para a correta identificação, tais como adequação de tipologia, assunto ou serviço tratado, podendo, ainda, solicitar complementação de informações.

**Art. 25** Nos casos de pedidos de acesso à informação, a manifestação será encaminhada à Seção de Transparência e Acesso à Informação (STAI) e o demandante receberá a resposta por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - Fala. BR.

**Art. 26** Nos casos em que a demanda não esteja na esfera de competência da Antaq, a Ouvidoria a encaminhará para a Ouvidoria de outro órgão que seja competente para analisar a questão e informará ao interessado sobre os fatos, tudo por meio do Fala.BR, ou não sendo possível esse encaminhamento, responderá diretamente ao demandante, informando o órgão ao qual deverá dirigir sua pretensão e os respectivos contatos.



Art. 27 A manifestação poderá ser encerrada, por arquivamento, 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.

## **CAPÍTULO X**

### **TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS**

Art. 28 As denúncias recebidas serão encaminhadas pela Ouvidoria às UORGs, observada a seguinte destinação:

- 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 Secretaria-Executiva da Comissão de Ética da ANTAQ - SEC;
- IV - Denúncias sobre nepotismo serão encaminhadas à Gerência de Gestão de Pessoas - GGP / Superintendência de Administração e Finanças – SAF;
- V - Denúncias 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, devem ser encaminhadas à Corregedoria e informadas à Ouvidoria-Geral da União, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Governo Federal.

**Parágrafo Único.** Sendo instaurado Processo Administrativo de Fiscalização nos casos de que trata o inciso I deste artigo, o fato será informado à Seção de Apoio ao Cidadão – SAC, devendo dito processo deve ser aberto aos partícipes da demanda (denunciante ou reclamante e denunciado ou reclamado). Os processos administrativos sancionadores instaurados por agências reguladoras contra concessionárias de serviço público devem obedecer ao princípio da publicidade durante toda a sua tramitação, ressalvados eventuais atos que se enquadrem nas hipóteses de sigilo previstas em lei e na Constituição, conforme decidido na ADI 5.371-DF aqui mencionada, que declarou a constitucionalidade do art. 78-B da Lei nº 10.233/2001, conforme orientação da Ouvidoria da Antaq e da comunicação Diretor-Geral no Processo 50300.004527/2022-11 (SEI 1627290).

## **CAPÍTULO XI**

### **PRAZOS DE ATENDIMENTO**

Art. 29 Caberá à Ouvidoria, exclusivamente, o envio de respostas ao demandante, em consonância com o pronunciamento da UORG responsável pela apuração dos fatos, o que será feito por meio do Sistema Fala.BR.



Art. 30 A Ouvidoria deverá responder às manifestações de forma conclusiva em até 30 (trinta) dias contados a partir do seu recebimento, por meio da Plataforma Fala.BR.

§ 1º O prazo de 30 (trinta) dias pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa (Lei n. 13.460/2017).

§ 2º A Ouvidoria solicitará complementação de informações, quando os elementos da demanda apresentados não forem suficientes para a análise da manifestação (Decreto n. 9.492/2018).

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe a contagem original, abrindo prazo de 20 (vinte) dias para que o demandante apresente as informações solicitadas.

§ 4º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto nos casos definidos na Portaria nº 581-CGU, de 9/03/2021, com a alteração dada pela Portaria nº 3.126-CGU, de 30/12/2021.

§ 5º Nos casos de pedidos de acesso à informação, o prazo para resposta é de 20 (vinte) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por 10 (dez) dias mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente, conforme determina o art. 11 da lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 6º Caso não haja retorno nesse período, não será concedida nova prorrogação ao manifestante e a manifestação será automaticamente arquivada sem a produção de uma resposta conclusiva.

## CAPÍTULO XII

### PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE NO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 31 A Ouvidoria deve salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes.

Art. 32 O denunciante desempenha um papel fundamental na exposição de casos de corrupção, sonegação, fraude, má administração e outras irregularidades que possam ameaçar o interesse social e a ordem pública.

**Parágrafo Único.** As informações pessoais do denunciante devem ter acesso restrito, limitadas apenas aos agentes públicos responsáveis pela análise preliminar da denúncia e pelos responsáveis pelo processo apuratório (Lei n. 13.460/2017, com amparo na Lei de Acesso à Informação, que, como regra geral, protege o usuário por meio da reserva de identidade por até 100 anos - art. 31).

Art. 33 Sendo necessária sua movimentação em meio físico, a denúncia deve ser preservada em um envelope lacrado, sendo entregue ao chefe da unidade organizacional responsável pela apuração competente, com o devido registro do recebimento; deve ser encaminhada sem a identificação do denunciante, a qual deverá ser tarjada, juntamente com qualquer informação que possa identificá-lo.

Art. 34 O sistema eletrônico deve registrar todos os acessos realizados, de maneira a possibilitar a responsabilização funcional de servidor que desrespeitar o dever de sigilo em relação à identidade do denunciante.

Art. 35 Se necessário para a apuração dos fatos for imprescindível conhecer de todas as informações, a denúncia completa deverá ser encaminhada à unidade técnica de apuração. A



unidade poderá, se for o caso, solicitar mais esclarecimentos ao denunciante no decorrer da investigação preliminar a ser realizada, desde que preservado o sigilo da identidade do denunciante (Lei n. 12.527, de 2011 e Lei n. 13.460, de 2017).

## **CAPÍTULO XIII**

### **DENÚNCIAS CONTRA AUTORIDADES**

**Art. 36** No âmbito do Poder Executivo federal, a CGU é competente para acompanhar o tratamento e a apuração de denúncias envolvendo agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS, a partir do nível 4 ou equivalente. Assim, a Ouvidoria deve informar à Autoridade Superior da Agência e à CGU, quando receber denúncia contra esses agentes. (Instrução Normativa OGU n. 5/2018, art. 15).

## **CAPÍTULO XIV**

### **DENÚNCIAS DE ASSÉDIO MORAL E SEXUAL, DISCRIMINAÇÃO E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTE**

**Art. 37.** Para os fins deste Manual considera-se:

- I - Assédio moral: conduta praticada no ambiente de trabalho, por meio de gestos, palavras faladas ou escritas ou comportamentos que exponham a pessoa a situações humilhantes e constrangedoras, capazes de lhes causar ofensa à personalidade, à dignidade e à integridade psíquica ou física, degradando o clima de trabalho e colocando em risco sua vida profissional;
- II - Assédio moral organizacional: processo de condutas abusivas ou hostis, amparado por estratégias organizacionais ou métodos gerenciais que visem a obter engajamento intensivo ou a excluir pessoas que exercem atividade pública as quais a instituição não deseja manter em seus quadros, por meio do desrespeito aos seus direitos fundamentais;
- III - Assédio sexual: conduta de conotação sexual praticada no exercício profissional ou em razão dele, manifestada fisicamente ou por palavras, gestos ou outros meios, proposta ou imposta à pessoa contra sua vontade, causando-lhe constrangimento e violando a sua liberdade sexual;
- IV - Outras condutas de natureza sexual inadequadas: expressão representativa de condutas sexuais impróprias, de médio ou baixo grau de reprovabilidade;
- V - Discriminação: compreende toda distinção, exclusão, restrição ou preferência fundada na raça, etnia, cor, sexo, religião, deficiência, opinião política, ascendência nacional, origem social, idade, orientação sexual, identidade e expressão de gênero, ou qualquer outra que atente contra o reconhecimento ou exercício em condições de igualdade de direitos e liberdades fundamentais nos campos econômico, social, cultural, laboral ou em qualquer campo da vida pública. Abrange todas as formas de discriminação;
- VI - Rede de Acolhimento: espaços institucionais responsáveis por realizar uma primeira escuta da situação, prestar informações e esclarecimentos, orientar e acolher as vítimas, informando os princípios deste PFPEAD. Comporão essas instâncias: unidades de gestão de pessoas, ouvidorias, comissões de ética, assessorias de participação social e diversidade, gestoras e gestores, unidades



- do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal (SIASS), quando houver, dentre outras que existirem na instituição;
- VII - Organização do Trabalho: conjunto de normas, instruções, práticas e processos que modulam as relações hierárquicas e as competências das pessoas envolvidas, os mecanismos de deliberação, a divisão do trabalho, o conteúdo das tarefas, os modos operatórios, os critérios de qualidade e de desempenho;
- VIII - Saúde no trabalho: dinâmica de construção contínua, em que estejam assegurados os meios e condições para a construção de uma trajetória em direção ao bem-estar físico, mental e social, considerada em sua relação específica e relevante com o trabalho;
- IX - Comunicação não violenta: Considera-se Comunicação Não Violenta (CNV) uma abordagem de interação que busca promover relações mais harmoniosas e eficazes por meio da empatia e da expressão clara de sentimentos e necessidades, baseando-se nos seguintes pilares fundamentais:
- a) Observação: Consiste em perceber os fatos de forma objetiva, sem julgamentos ou avaliações, identificando o que realmente está acontecendo em determinada situação;
  - b) Sentimentos: Refere-se à capacidade de reconhecer e expressar as emoções que surgem diante das observações feitas, como alegria, frustração ou preocupação;
  - c) Necessidades: Envolve identificar as necessidades humanas universais que estão por trás dos sentimentos expressos, como segurança, respeito ou compreensão;
  - d) Pedidos: Trata-se de formular solicitações claras e específicas que possam atender às necessidades identificadas, promovendo ações concretas para melhorar a situação.

Art. 38. Os procedimentos preconizados para as denúncias de Assédio Moral e Sexual e Discriminação de que trata esta Portaria, orienta-se pelos seguintes princípios:

- I - o respeito à dignidade da pessoa humana;
- II - não discriminação e respeito à diversidade;
- III - saúde, segurança e sustentabilidade como pressupostos fundamentais da organização laboral e dos métodos de gestão;
- IV - gestão participativa, com fomento à cooperação vertical, horizontal e transversal;
- V - reconhecimento do valor social do trabalho;
- VI - valorização da subjetividade, da vivência, da autonomia e das competências do trabalhador;
- VII - primazia da abordagem preventiva;
- VIII - transversalidade e integração das ações;
- IX - responsabilidade e proatividade institucional;
- X - sigilo dos dados pessoais das partes envolvidas e do conteúdo das apurações;
- XI - proteção à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas;
- XII - resguardo da ética profissional; e
- XIII - construção de uma cultura de respeito mútuo, igualdade de tratamento e soluções dialogadas para os conflitos no trabalho.



Art. 39. Em relação às denúncias de Assédio Moral e Sexual e Discriminação serão observadas as seguintes diretrizes gerais:

- I - compromisso institucional;
- II - universalidade;
- III - acolhimento;
- IV - comunicação não violenta;
- V - integralização;
- VI - resolutividade;
- VII - confidencialidade; e
- VIII - transversalidade.

Art. 40. A denúncia de assédio moral, de assédio sexual ou de discriminação deverá ser formalizada, preferencialmente, em meio eletrônico na Plataforma Fala.BR, cujo acesso e registro poderão ser realizados pelos seguintes denunciantes:

- I - quem sofre o assédio ou discriminação;
- II - qualquer pessoa que tenha observado a situação de assédio ou discriminação; ou
- III - os servidores atuantes na Rede de Acolhimento da ANTAQ.

Parágrafo único. Na hipótese de a denúncia de assédio moral, de assédio sexual ou de discriminação ser dirigida a qualquer unidade, setor ou servidor da ANTAQ, ela deverá ser encaminhada, obrigatória e impreterivelmente, no prazo máximo de cinco dias, à Ouvidoria, que deverá realizar a sua inserção imediata na Plataforma Fala.BR.

Art. 41. Caberá à Ouvidoria o recebimento, o cadastro, a análise e, caso habilitada, o encaminhamento da denúncia, segundo a competência, para a Comissão de Ética da ANTAQ, para apuração de denúncias que envolvem desvios de conduta ética de agentes públicos, ou Corregedoria, conforme o caso;

Parágrafo único. A apuração da denúncia será formalizada e instruída em procedimento administrativo próprio, cujo resultado deverá ser informado à Ouvidoria para registro.

Art. 42. Na hipótese de comportamentos suspeitos ou indícios de assédio moral, de assédio sexual ou de discriminação, em ambiente de trabalho ou estudo, o acolhimento da suposta vítima deverá ser realizado pela Rede de Acolhimento, de que trata o item 5.1 do Anexo I à Portaria MGI nº 6.719, de 13 de setembro de 2024, que, no âmbito da ANTAQ, será constituída:

- I - pelos gestores titulares ou substitutos, cuja área pertence o denunciado ou os seus superiores hierárquicos, caso o suposto agressor seja o próprio gestor da área;
- II - pela Ouvidoria;
- III - Gerência de Gestão de Pessoas; e
- IV - pela Comissão de Ética da Antaq.

Art. 43. As unidades ou instâncias responsáveis pelo acolhimento, registro e apuração da denúncia deverão garantir o sigilo de todas as informações e orientar o denunciante quanto aos procedimentos relativos à prevenção e ao enfretamento de assédio e discriminação de que trata este Plano e os relativos ao processo de tratamento de denúncias no âmbito da Ouvidoria da Antaq.



Parágrafo único. Caso a denúncia de assédio ou discriminação apresente indício de crime ou ilícito penal, os integrantes da Rede de Acolhimento da ANTAQ deverão esclarecer ao denunciante sobre a possibilidade de apresentar notícia na Delegacia da Mulher, na Delegacia Especializada de Investigação de Crimes de Racismo, Xenofobia, LGBTFobia e Intolerâncias Correlatas ou em outra Delegacia da Polícia Civil.

Art. 44. O monitoramento dos casos de assédio e discriminação deverá ser orientado por abordagem sistêmica e fluxo de trabalho integrado entre a Rede de Acolhimento da ANTAQ, as unidades que realizam atendimento especializado e as instâncias de apuração das denúncias, mediante as seguintes providências:

- I - no prazo de trinta dias da data do atendimento, os responsáveis pelo acolhimento deverão realizar reunião com o denunciante, a fim de verificar o status da situação de assédio ou discriminação por ele apresentada (reduziu, eliminou, agravou ou não houve alteração);
- II - após a reunião com o denunciante, os responsáveis pelo acolhimento deverão entrar em contato com as áreas competentes e solicitar informações sobre o andamento das medidas propostas e informar o status atual da situação de assédio ou discriminação relatado pelo denunciante; e
- III - os responsáveis pelo acolhimento e das unidades ou instâncias, que estão atuando na denúncia apresentada deverão, em conjunto, estabelecer novas ações ou agilizar as ações propostas, se possível, a fim de sanear a situação o mais breve possível, bem como estabelecer nova data para repetir as providências relacionadas neste artigo até alcançar o resultado desejado.

Parágrafo único. As providências adotadas deverão ser formalizadas em relatórios parciais pelas áreas envolvidas e, concluído o processo, consolidadas em um relatório final, que deverá ser enviado para a Ouvidoria.

Art. 45. Além das providências pertinentes ao atendimento especializado em casos de denúncia, em relação ao monitoramento da qualidade de vida no ambiente de trabalho da ANTAQ, as equipes especializadas da SAF/GGP e Ouvidoria deverão realizar levantamento e monitoramento periódicos de situações de absenteísmo, para servidores e identificar nas causas possíveis situações de assédio ou discriminação, com a finalidade de redirecionar ações e desenvolver estratégias no enfrentamento dessas situações.

Art. 46. A Ouvidoria da ANTAQ deverá elaborar relatório anual com as informações sobre o desenvolvimento das ações desenvolvidas no Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, após aprovação da Diretoria, enviar ao comitê gestor de que trata o art. 12 do Decreto 12.122, de 30 de julho de 2024.

§ 1º Para efeito do disposto no caput deste artigo, todas as unidades e instâncias envolvidas no Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação deverão encaminhar à Ouvidoria as ações anuais implementadas relativas à respectiva área de atuação.

§ 2º Caberão à Ouvidoria a abertura de processo específico no SEI e o encaminhamento às áreas mencionadas no § 1º deste artigo, com prazo para o envio das informações necessárias.



§ 3º No âmbito da ANTAQ, a Ouvidoria também deverá enviar o relatório anual ao Comitê de Ética e de Gênero e Diversidade, a fim de apreciar o documento e, se entender necessário, apresentar proposta de aprimoramento das ações desenvolvidas.

## CAPÍTULO XV

### RESTRICOES DE DOCUMENTOS TRAZIDAS PELA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD

Em vigor desde setembro de 2020, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, objetiva fornecer instrumentos e garantias para que os cidadãos possam exercer efetivamente o controle sobre os seus próprios dados pessoais. Assim, estabelece regras para o tratamento de dados pessoais de forma ampla e geral, por pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, em praticamente todos os setores e circunstâncias.

O elemento nuclear da inovação trazida pela LGPD ao ordenamento jurídico brasileiro é a noção de que não existem mais dados pessoais irrelevantes na atual sociedade da informação e, portanto, todo tratamento de dados pessoais deve ser ponderado a partir da sua legalidade e legitimidade em função da lei aplicável, visto ainda que os dados pessoais são projeção da personalidade e como tal devem ser considerados.

Estabelecido que qualquer tratamento de dados pessoais pode gerar efeitos para o cidadão titular de dados, inclusive com o potencial de violar os seus direitos fundamentais, verifica-se necessária a consideração desses efeitos e a introdução de instrumentos que visem proporcionar tanto a proteção do cidadão como a garantia da segurança no tratamento e no fluxo de dados pessoais. Portanto, para compreender o verdadeiro escopo da aplicação da LGPD, é fundamental a plena familiaridade com os seus conceitos, iniciando com o próprio conceito de dado pessoal.

A LGPD estabelece em seu art. 5º, incisos I e II:

*Art. 5º - Para os fins desta Lei, considera-se:*

- I - Dado Pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;*
- II - Dado Pessoal Sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;*

Percebem-se, nos dispositivos acima, duas qualificações: os dados, pessoais comuns, sendo mais abrangente, e os dados pessoais sensíveis, que seria um conceito mais estrito. Conclui-se, portanto, que dado pessoal é toda e qualquer informação que identifique ou seja capaz de identificar um indivíduo, independente da sua natureza ou de seus atributos. Assim, os elementos cumulativos do conceito de dado pessoal são: ser uma informação, de qualquer natureza, que esteja relacionada a uma pessoa natural (dados que identifiquem ou pelo menos tenham o potencial de identificar o seu titular). Os dados que não se referirem a uma pessoa identificada ou



identificável, portanto, não são dados pessoais e o seu tratamento não está sujeito as regras da LGPD.

A LGPD não traz em seu bojo exemplos de dados pessoais (comuns), no entanto podemos citar (de forma exemplificativa) o nome, CPF, RG, data e local de nascimento, endereço, retrato, hábitos de consumo, endereço de IP, renda, histórico de pagamentos, cookies entre outros. Já no que tange aos dados pessoais sensíveis, o inciso II da LGPD trouxe um rol taxativo, ou seja, é todo aquele que diz respeito a origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Extrai-se de tal lei que os dados pessoais sensíveis são, em suma, dados que, em virtude do seu conteúdo, podem colocar o seu titular em condição de vulnerabilidade específica. A preocupação é justamente proteger o titular de eventual discriminação em virtude de aspectos específicos da sua personalidade.

Vale ressaltar que a LGPD também traz requisitos específicos para o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes. De acordo com o Estatuto da Criança e do Adolescente ou ECA (Lei nº 8.069/1990), considera-se criança a pessoa com até 12 anos de idade; já adolescente é aquela que possui entre 12 e 18 anos de idade.

Em relação aos dados pessoais sensíveis, os dados pessoais de menores também demandarão maiores cuidados ao longo do seu uso. Para definição de incidência ou não da LGPD tomando-se por referência a pessoa às quais os dados se referem, não basta separar os dados da base em pessoas jurídicas e pessoas físicas, pois se os dados que constam como de titularidade de pessoa jurídica permitirem a identificação de informações sobre uma pessoa física, identificada ou identificável, haverá a aplicação da LGPD. Como exemplo, tem-se o cadastro baseado em CNPJ, referente a um Empreendedor Individual (EI) ou Microempreendedor Individual (MEI), em que os dados são diretamente relacionados a uma pessoa natural e, portanto, merecem uma maior proteção.

Além disso, a proteção preconizada pela LGPD não se restringe a dados digitais, sendo que ela também deverá ser aplicada a registros em suporte analógico.

Definido o seu objeto, a LGPD define a quem se aplicam as normas de proteção de dados pessoais:

- À pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado;
- Qualquer operação de tratamento de dados pessoais;

Tal proteção deverá ser garantida independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, desde que:

- A operação de tratamento seja realizada no Brasil;
- A atividade de tratamento seja direcionada a indivíduos no Brasil;
- A coleta dos dados tenha ocorrido no Brasil, de brasileiro ou estrangeiro de passagem pelo nosso território;

São exceções à aplicação da LGPD o tratamento de dados pessoais que:



- For realizado pela pessoa natural para fins particulares e não comerciais;
- Realizado para fins jornalísticos, artísticos ou acadêmicos;
- Realizados para fins exclusivos de segurança pública, defesa nacional, segurança do Estado ou investigação de crimes; e
- Sobre dados oriundos de outro país, que proteja os direitos de privacidade de maneira semelhante ao Brasil, desde que não haja participação de agentes brasileiros.
- Portanto, com fundamento na LGPD, sugere-se que na criação ou inserção de documentos no SEI, os servidores da Ouvidoria observem presença de informações que contenham dado pessoal ou dado pessoal sensível, restringindo o seu acesso às unidades administrativas ou servidores que necessitem de tais dados, para o desempenho de suas atividades funcionais.

Cumpre salientar, ainda, que de acordo com o PARECER nº 03/2022/NPD/PFANTAQ/PGF/AGU (SEI nº 1635154), a LGPD não tornou os dados pessoais automaticamente sigilosos, sendo permitido que sejam publicados, quando o ato administrativo ou decisório atender à finalidade do processo e ao interesse público geral e preponderante. Dessa forma, alguns documentos produzidos nos processos de fiscalização/sancionadores, ainda que contenham informações pessoais, podem ser publicados, como é o caso da Notificação de Correção de Irregularidade – NOCI, do Auto de Infração –AI e do Termo de Ajuste de Conduta – TAC. Por outro lado, documentos pessoais e outros que tenham finalidade acessória devem ser preservados de divulgação e classificados com restrição de acesso.

## **CAPÍTULO XVI**

### **LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGDP E SUA APLICABILIDADE NO ÂMBITO DA OUVIDORIA**

**Art. 37** Em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, a Ouvidoria e suas Setoriais Técnicas observarão sempre que possível:

- I - Medidas para proteger os dados pessoais de acessos não autorizados (Art. 17 da Portaria DG ANTAQ 425/2022): credenciamento dos servidores autorizados por meio de senhas pessoais e intransferíveis e demais procedimentos dispostos neste manual e no Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na ANTAQ (SEI nº 1843083);
- II - Controles utilizados nos processos de classificação e tratamento de dados pessoais: pseudonimização de dados; receber e-mails com dados pessoais e deletar assim que colher os dados necessários; descontinuidade do Sistema Ouvidoria e adoção da Plataforma Fala.BR para tratamento das demandas de Ouvidoria;
- III - Relativamente aos pedidos de Acesso à Informação, a Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação instituiu procedimentos no sentido de eliminar solicitação de documentos desnecessários para esses pedidos, com o objetivo de proteger os dados pessoais dos demandantes;
- IV - Procedimentos adotados em observância à Política de Proteção de Dados Pessoais – PPDP (Art. 30, III, da Portaria DG ANTAQ 425/2022): tramitar demandas prioritariamente pela Plataforma Fala.BR e somente quando necessário pelo Sistema SEI, no sentido de evitar que os dados pessoais dos demandantes circulem desnecessariamente;



- V - Elaboração de e-mails e despachos alertando e fazendo referência à observância da LGPD tanto para o público interno quanto para o público externo da Agência;
- VI - Atualização do Manual de Conduta dos Colaboradores da Ouvidoria e do Manual de Orientação para Restrição de Documentos e Processos na Antaq sempre que necessário;
- VII - Padronização de respostas ao usuário; eliminação de documentos (como número de carteira de identidade) desnecessários, porém encaminhados pelo demandante tanto nos pedidos de acesso à informação quanto nas demandas de Ouvidoria;
- VIII - Manter sigilo e zelo profissionais sobre os dados e informações tratados na Antaq e na Ouvidoria relativamente aos dados e informações pessoais de demandantes;
- IX - Supervisionar o tratamento de documentos, processos e informações quanto ao sigilo, de modo a preservar a segurança das informações.

## **CAPÍTULO XVII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 38 Este Manual aplica-se também, no que couber:

- I - Aos servidores não integrantes de carreira da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Antaq;
- II - Aos empregados públicos que se encontrem em exercício na Ouvidoria da Antaq;
- III - Aos terceirizados e aos prestadores de serviços na Ouvidoria da Antaq, devendo constar dispositivo específico nos editais e nos contratos celebrados sobre a ciência e a responsabilidade da empresa contratada em sua observância;
- IV - Aos estagiários que prestem serviços na Ouvidoria da Antaq, devendo o servidor responsável pelo educando assegurar a sua ciência.

Art. 39 A violação de conduta ética pelos agentes relacionados no inciso II do parágrafo 1º deste artigo será comunicada ao órgão de origem desses agentes, e a cometida pelos agentes relacionados nos incisos III e IV do mesmo artigo deverá ser comunicada à Diretoria de Gestão Interna para as providências cabíveis.

Art. 40 A omissão de uma regra de conduta neste Manual não significa que ela não seja aceita ou não tenha valor.

Art. 41 A violação de norma de conduta deste Manual, implicará na respectiva ação disciplinar através de processo apuratório, instaurado de ofício ou a requerimento, em que serão oferecidos a ampla defesa e contraditório.

Art. 42 As dúvidas na aplicação deste Código e os casos omissos serão dirimidos pela Ouvidoria da Antaq.



