MANUAL DE CONDUTA

dos Colaboradores da Ouvidoria da **ANTAQ**

ANTAQ

SUMÁRIO

Apresentação.....03
Capítulo I - Dos objetivos.....04
Capítulo II – Das referências legais e normativas 05
Capítulo III - Dos conceitos e definições.....06
Capítulo IV - Da estrutura da Ouvidoria da Antaq.....07
Capítulo V - Canais de Acesso e Recebimento das Manifestações.....08
Capítulo VI - Condutas Gerais.....10
Capítulo VII - Condutas Vedadas 12
Capítulo VIII - Habilidades e conhecimentos.....13
Capítulo IX - Tratamento das demandas.....14
Capítulo X - Tratamento das Denúncias.....16
Capítulo XI - Prazos de atendimento.....16
Capítulo XII - Proteção do denunciante no tratamento das denúncias.....17
Capítulo XIII - Denúncias contra Autoridades.....18
Capítulo XIV - Disposições Finais.....19

MANUAL DOS COLABORADORES DA OUVIDORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS – ANTAQ

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 a 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 a 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.

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 pessoal lotado na Ouvidoria 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.

Art. 3º O Manual de Conduta dos colaboradores da Ouvidoria está em consonância com o Plano de Integridade, com o 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.

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 a 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;
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;
Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 – Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

III- 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;

IV- 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;

V- 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 n° 9.492, de 5 de setembro de 2018;

VI- 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;

VII- 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;

VIII- Instrução Normativa OGU/CGU nº 05/2018 Norma básica a respeito das atividades desenvolvidas no âmbito das ouvidorias federais;

IX- Instrução Normativa CGU nº 19/2018 – Estabelece a exclusividade da Ouvidoria para recebimento das manifestações dos usuários;

X- 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;

XI- Instrução Normativa nº 2, de 26/11/2019 da ANTAQ - disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria da Antaq (com fluxogramas);

XII- 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;

XIII- 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;

XIV- 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;

XV- 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;

XVI- 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 - 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– 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 PORTARIA/DG/ANTAQ Nº 385, de 30 de novembro de 2021, passando a ter a seguinte subdivisão: Coordenadoria de Apoio ao Cidadão (CAC); e Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação (CTA).

Art. 7º Compete à Coordenadoria de Apoio ao Cidadão (CAC):

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 a sua área de atuação.

Art. 8º Compete à Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação (CTA):

I- Fomentar a transparência 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 a sua área de atuação;

VI - Elaborar, submeter para aprovação e acompanhar a execução do Plano de Dados Abertos da ANTAQ.

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 secretária 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; ouvidoria.interno@antaq.gov.br (somente para servidores, empregados públicos e demais colaboradores da ANTAQ) e 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.

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 KODE, por meio de secretária 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).

§ 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.

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:

CAPÍTULO VI

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 Controladoria-Geral da União, ainda que cedido para órgãos e entidades da Administração Pública ou em casos de fruição de licenças em geral;

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 à Comissão de Ética da CGU 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 VI

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 Controladoria-Geral da União, quando no desempenho de suas atribuições funcionais;

IV– Divulgar informações relativas aos trabalhos desenvolvidos ou a serem realizados pela Controladoria-Geral da União 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 Controladoria-Geral da União, 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 detrimento 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 titulo de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião 9 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.

CAPITULO VII
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 (incluindo o Ouvidor), 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 observar 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 os manifestantes, 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 ,promovendo a qualidade da comunicação entre eles trazendo a compreensão e transparência;
>
> 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- Regimento e o Código de Ética da ANTAQ;

IV- Legislação e Normas sobre Conselho de Usuário de Serviços Públicos;

V - Legislação e Normas de proteção e defesa dos direitos do usuário;

VI - Legislação que disciplina o acesso à informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso a Informação – LAI).

CAPÍTULO VIII

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; VII - Promover a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460/2017.

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.

Art. 24 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.

> § 1º Ao tramitar a demanda para outra UORG, a (o) respondente deve inserir um extrato do pedido, no local apropriado do Fala.BR.
>
> § 2º A Ouvidoria informará aos interessados sobre os procedimentos e meios cabíveis, para que possam acompanhar as providências adotadas e a tramitação da demanda.
>
> § 3º As respostas serão dadas ao manifestante pela Ouvidoria, por meio do Sistema Fala.BR.
>
> § 4º 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. 25 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 com os ajustes necessários para a correta identificação, tais como adequação de tipologia, assunto ou serviço tratado, podendo, ainda, solicitar complementação de informações.

Art. 26 Nos casos de pedidos de acesso à informação, a manifestação será encaminhada à Coordenadoria de Transparência e Acesso à Informação (CTA) e o demandante receberá a resposta por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - Fala. BR.

Art. 27 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. 28 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 IX

TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 29 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 Secretaria-Executiva da Comissão de Ética da ANTAQ - SEC;

IV- Denúncias sobre nepotismo serão encaminhadas à Gerência de Recursos Humanos - GRH / 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 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 deve ser informado à Coordenadoria de Apoio ao Cidadão – CAC, devendo dito processo deve ser aberto aos participes da demanda (denunciante ou reclamante e denunciado ou reclamado), tendo em vista que 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 inconstitucionalidade 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 X

PRAZOS DE ATENDIMENTO

Art. 30 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. 31 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). O pedido de complementação de informações suspende a contagem original, abrindo prazo de 20 (vinte) dias para que o demandante apresente as informações solicitadas.

§ 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 XI
PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE NO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 32 A Ouvidoria deve salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes.

Art. 33 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. E, ao decidir denunciar eventual irregularidade, pode se expor a riscos pessoais (ameaças, demissão, processos judiciais, ou mesmo riscos à sua integridade física). Assim, 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. 34 Com o objetivo de resguardar a identidade do denunciante, é importante que as denúncias tenham tramitação diferenciada da adotada para informações e documentos não restritos, quando encaminhadas da Ouvidoria para a unidade organizacional de apuração.

Art. 35 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. 36 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. 37 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 na Lei n. 13.460, de 2017).

CAPÍTULO XII
DENÚNCIAS CONTRA AUTORIDADES

Art. 38 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 CGU, quando receber denúncia contra esses agentes. (Instrução Normativa OGU n. 5/2018, art. 15.

CAPÍTULO XIII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 39 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. 40 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. 41 A omissão de uma regra de conduta neste Manual não significa que a mesma não seja aceita ou não tenha valor.

Art. 42 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. 43 As dúvidas na aplicação deste Código e os casos omissos serão dirimidos pela Comissão de Ética da Controladoria-Geral da União.

Atenciosamente,

JOELMA MARIA DA COSTA BARBOSA

Ouvidora Substituta

EDUARDO NERY
Diretor-Geral

JOELMA MARIA COSTA BARBOSA
Ouvidora Substituta

EQUIPE DE COLABORADORES DA OUVIDORIA
Maria de Lourdes Gurgel de Araújo
Maria Lúcia Rodrigues Lima Teles
Ana Clébia do Nascimento Torres
Alexandre da Rosa Pellizzon
Guilherme Silva Milagres
Alan Campelo de Oliveira Silva
Eliseu Fernando Silveira de Carvalho

Documento assinado eletronicamente por **Joelma Maria Costa Barbosa**, **Ouvidor substituto**, em 26/09/2023, às 16:35, 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 **2030628** e o código CRC **B9751DD6**.