



Agência Nacional de Transportes Aquaviários

## **PORTARIA Nº 13/2023/OUV/ANTAQ**

A OUVIDORA SUBSTITUTA DA AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS - ANTAQ, no uso das atribuições que lhe conferem os artigos 37 e 38, e no inc. V, art. 5º, do Regimento Interno, aprovado pela Resolução 3.585-Antaq, de 18 de agosto de 2014, alterada pela Resolução nº 77-Antaq, de 09 de junho de 2022, em conformidade com o disposto na Lei nº 13.460, de 2017, e no Decreto nº 9.492, de 2018;

Considerando a necessidade de garantir a efetividade dos serviços desenvolvidos pela Ouvidoria da ANTAQ, bem como propor melhorias, correção de falhas e adoção de medidas para a defesa dos direitos dos usuários nos termos do art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Considerando as orientações insertas na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, alterada pela Portaria nº 3.126-CGU, de 30 de dezembro de 2021, da Controladoria- Geral da União-CGU, que dispõe sobre o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; e da Portaria nº 26-DG-ANTAQ, de 24 de maio de 2022;

Considerando a necessidade de compatibilizar a presente norma à nova estrutura organizacional da Ouvidoria da Antaq, estabelecida pela PORTARIA/DG/ANTAQ Nº 385, de 30 de novembro de 2021.

Considerando a instrução Normativa era amplamente utilizada como o meio principal para estabelecer procedimentos e normas dentro da Antaq, no entanto, a matéria sobre o ato não consta mais no regimento interno da ANTAQ, deste modo Hoje, a Portaria emergiu como o meio mais adequado para efetivamente transmitir e implementar regulamentos sobre o ato e a matéria, onde demanda uma maior necessidade de agilidade e flexibilidade têm impulsionado uma transição notável no campo da governança corporativa e pública desta Agencia (ANTAQ) .

Considerando que o Regimento Interno da ANTAQ não mais inclui a Instrução Normativa como ato competente para o estabelecimento de rotinas administrativas de caráter interno, conforme consta VII do artigo 5º da RESOLUÇÃO Nº 3.585-ANTAQ, DE 18 DE AGOSTO DE 2014, com as alterações dadas pela RESOLUÇÃO Nº 77-ANTAQ, DE 09 DE JUNHO DE 2022), passando as providências de caráter administrativo serem determinadas por meio de portaria;

Considerando, finalmente, o que consta do processo nº 50300.018115/2022-68,

Resolve:

Art. 1º Estabelecer, na forma do Anexo I, 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.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

JOELMA MARIA DA COSTA BARBOSA

Ouvidora Substituta

## ANEXO I

PORTARIA nº 13/2023/OUV/ANTAQ

### CAPÍTULO I

#### DO OBJETO

Art. 1º Esta Portaria tem por objeto regulamentar e estabelecer as diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços da Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Aquaviários – ANTAQ, como instância pública de controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados e regulados pela ANTAQ, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações.

### CAPÍTULO II

#### DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para fins desta Portaria, considera-se:

- I - Unidade Organizacional - UORG: setor que compõe a estrutura organizacional da ANTAQ, conforme disposto no Regimento Interno;
- II - Demanda: manifestação na forma de denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e Simplifique!;
- III - Autoridade competente: titular do cargo de chefia;
- IV - Responsável da UORG pelas demandas da Ouvidoria: servidor designado pela autoridade competente para ser o responsável pelo atendimento às demandas, previamente cadastrado pela Ouvidoria;
- V - Demandante: cidadão-usuário que registra a manifestação;
- VI - 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;
- VII - Denúncia anônima: manifestação que não contenha a identificação do usuário, mas com indícios de relevância, autoria e materialidade de infração administrativa.
- VIII - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

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

X - Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

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

### **CAPÍTULO III**

#### **ESTRUTURA DA OUVIDORIA DA ANTAQ**

Art. 3º 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. 4º 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. 5º 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; e

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

### **CAPÍTULO IV**

#### **DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS DE ATENDIMENTO**

Art. 6º Caberá à Ouvidoria assegurar os atendimentos das manifestações recebidas pela Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ, devendo:

I - Operar o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - Fala.BR, como canal único para o registro e tramitação das manifestações recebidas.

II - Receber, analisar e tratar as manifestações de ouvidoria, podendo, para tanto:

a) responder diretamente ao demandante, quando cabível, ou

b) encaminhar as manifestações recebidas às UORGs competentes para examinar e se manifestar sobre os assuntos tratados nas manifestações.

III - Receber das UORGs as respostas às demandas dos usuários e, não havendo necessidade de revisão ou complementação, responder aos interessados, com fulcro nas informações prestadas pelas respectivas Unidades;

IV - Monitorar os prazos regulamentares e reportar o descumprimento às Superintendências da ANTAQ e, quando for o caso, ao Diretor-Geral;

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

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

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

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

IX - Promover a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei nº 13.460, de 2017 e demais normativos aplicáveis à matéria;

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

Art. 7º Caberá somente à Ouvidoria o envio de respostas ao demandante, com fulcro com o pronunciamento das UORGs responsáveis.

Art. 8º Os procedimentos administrativos relativos ao tratamento das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

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

I - Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - Emissão de comprovante de recebimento da manifestação, quando cabível;

III - Análise e obtenção de informações da área técnica, quando necessário;

IV - Elaboração de resposta conclusiva;

V - Ciência ao usuário.

Art. 9º O recebimento das manifestações na Ouvidoria se dará da seguinte maneira:

I - Em dias normais, das 8h00 às 20h00, para atendimento aos cidadãos/usuários;

II - Após às 20h00, nos finais de semana e feriados, o atendimento será realizado exclusivamente pelo telefone 0800-6445001, por meio de Secretária Eletrônica, ficando as mensagens armazenadas para posterior inclusão na Plataforma Fala.BR.

## CAPÍTULO V

### CANAIS DE ACESSO E RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 10. Qualquer cidadão ou usuário dos serviços regulados pela Antaq pode cadastrar sua manifestação no **Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal**, que pode ser acessado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR, 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/>.

Art. 11. A Ouvidoria dispõe dos seguintes canais de acesso, por meio dos quais presta atendimento aos usuários:

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](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); [CAC@antaq.gov.br](mailto:CAC@antaq.gov.br); [CTA@antaq.gov.br](mailto:CTA@antaq.gov.br)

V - **WhatsApp Denúncia:** QR Code.

Art. 12. São objeto de atendimento da Ouvidoria as manifestações de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e Simplifique!.

Art. 13. As manifestações deverão ser registradas pelo cidadão, na Plataforma Fala.BR ou, no seja utilizado outro canal de acesso, serão as mesmas cadastradas nessa Plataforma pela Ouvidoria.

Art. 14. Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, independentemente do canal utilizado, receberão tratamento criterioso, devendo ser analisadas e respondidas pela própria Ouvidoria, quando cabível, ou encaminhadas às UORGs responsáveis, quando necessário, para a devida instrução.

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

II - O demandante receberá a resposta de sua manifestação por meio da Plataforma Fala.BR.

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

§ 1º As manifestações recebidas pela Central de Atendimento Telefônico Gratuito 0800-6445001, por QR CODE, por correspondência ou atendimento presencial na Ouvidoria, serão cadastradas pela Ouvidoria no Sistema Fala.BR.

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

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

Art. 15. A UORG da ANTAQ que receber diretamente, por qualquer meio, manifestação descrita no art. 12, deverá encaminhá-la à Ouvidoria, que imediatamente efetuará o registro no Sistema Informatizado de Ouvidorias do Governo Federal, dando continuidade ao tratamento da demanda.

Parágrafo Único. A providência determinada *caput* deste artigo deverá ser adotada no prazo de até 2 (dois) dias úteis, podendo utilizar-se de mensagem eletrônica (e-mail para [ouvidoria@antaq.gov.br](mailto:ouvidoria@antaq.gov.br)) ou do Sistema Eletrônico de Informações - SEI.

Art. 16. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Portaria.

Art. 17. Serão gratuitos os procedimentos de que trata esta Portaria, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do demandante.

Art. 18. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 19. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar no acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 20. Sempre que as informações apresentadas pelo demandante forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de 30 (trinta) dias contados da data do seu recebimento.

I – São vedados pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida em face de nova documentação ou informações apresentadas;

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

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

Art. 21. A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

I - Expor os fatos conforme a verdade;

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

III - Agir de modo não temerário; ou

IV – Deixar de prestar informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 22. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

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

Art. 23. As denúncias recebidas serão encaminhadas pela Ouvidoria às UORGs de acordo com as seguintes modalidades:

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

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

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

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

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

§ 2º A apuração da denúncia por qualquer das instâncias mencionadas nos incisos I a IV, do art. 23, será instruída e formalizada mediante procedimento administrativo próprio, com identificação da denúncia recebida na Ouvidoria.

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

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

## CAPÍTULO VI

### TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS

Art. 24. A Ouvidoria encaminhará as demandas às UORGs em até 2 (dois) dias úteis, a contar da data do registro da manifestação, por meio do da Plataforma Fala.BR.

I - A Plataforma Fala.BR envia alerta, por intermédio de e-mail institucional aos responsáveis pelas demandas, informando-os da tramitação;

II - O prazo para resposta da UORG à Ouvidoria é de 20 (vinte) dias corridos, contado da data de recebimento das demandas na Unidade, devendo a CAC monitorar o prazo dessa resposta.

III – Havendo necessidade de maior prazo, a UORG deverá solicitá-lo, formalmente, por e-mail, para [ouvidoria@antag.gov.br](mailto:ouvidoria@antag.gov.br); [ouvidoria.interno@antag.gov.br](mailto:ouvidoria.interno@antag.gov.br) e [CAC@antag.gov.br](mailto:CAC@antag.gov.br), onde indicará as razões para a prorrogação do prazo.

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

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

VI - Os prazos designados às denúncias e reclamações que envolvam diligências e apuração de irregularidades, com identificação de infrações e aplicação de sanções administrativas, no âmbito das UORGs, estão disciplinados pelos normativos que tratam de ações fiscalizatórias;

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

VIII - Demanda com conteúdo pertinente a mais de uma UORG, será encaminhada pela Ouvidoria simultaneamente para todas;

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

Art. 25. A prestação da resposta ao demandante, caberá, exclusivamente, à Ouvidoria.

Art. 26. A UORG deverá informar à Ouvidoria sempre que o objeto da demanda ver sido ou esver sendo alvo de desdobramentos, cabendo à Ouvidoria proferir a resposta final ao demandante.

Art. 27. Sempre que solicitada, a UORGs prestará apoio e esclarecimentos técnicos necessários à solução das questões levadas pela Ouvidoria.

Art. 28. Os tulares das UORGs deverão proceder à indicação e substituição dos responsáveis das UORGs pelas demandas da Ouvidoria, por meio de e-mail para [ouvidoria@antag.gov.br](mailto:ouvidoria@antag.gov.br), observado o prazo de 2 (dois) dias úteis de antecedência quanto à substituição ou ausência de representante;

Art. 29. Aos responsáveis das UORGs pelas demandas da Ouvidoria ou seus substutos legais, compete:

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

II - Analisar as respostas e aprová-las antes de devolvê-las à Ouvidoria;

III - Observar o sigilo sobre as informações que tiver acesso no exercício da atribuição.

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

Art. 30. Os servidores, empregados públicos e colaboradores lotados na Ouvidoria são responsáveis pela qualidade da resposta, observando a proteção de informação pessoal e sigilosa, e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos e deverão preencher os seguintes requisitos:

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

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

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

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

V - Atuar de maneira educada, gentil e cordial;

VI - Agir com presteza e imparcialidade, reconhecendo os cidadãos-usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito; e Fluxograma Monitorar Cumprimento do PDA (SEI nº 1898738)

VII – Ser íntegro e possuir reputação ilibada.

**CAPÍTULO VII  
DA CONSULTA AO CONSELHO DE USUÁRIOS**

Art. 31. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 2018, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do SisOuv.

§1º A Ouvidoria da ANTAQ estabelece que o planejamento quadrienal de consulta ao conselho de usuários relaciona todos os serviços da Agência que serão objeto de chamamento a cada biênio, considerando viabilizar a avaliação de todos os serviços da organização ao menos uma vez a cada ciclo de 4 (quatro) anos, conforme estabelecem os §§ 2º e 3º do Art. 59 da Portaria CGU nº 581/2021, com a redação alterada pela Portaria CGU nº 3.126/2021.

**CAPÍTULO VIII  
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 32. Os pedidos de cópias e vistas de documentos e de processos, inclusive os que se referam à Lei nº 12.527, de 2011, serão feitos por meio de Pecionamento Eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Art. 33. Integram a presente Portaria os Fluxogramas a seguir:

- Fluxograma Atendimento Presencial (SEI nº 1898709)
- Fluxograma Correspondência (SEI nº 1898713)
- Fluxograma Central de Atendimento Telefônico Gratuito 0800 (SEI nº 1898718)
- Fluxograma Denúncias (SEI nº 1898721)
- Fluxograma Manifestações (SEI nº 1898724)
- Fluxograma Pedido de Informação (SEI nº 1898725)
- Fluxograma Recurso em 1ª instância (SEI nº 1898727)
- Fluxograma Recurso em 2ª instância (SEI nº 1898728)
- Fluxograma Plano de Dados Abertos (SEI nº 1898734)
- Fluxograma Disponibilizar Dados Abertos (SEI nº 1898737)
- Fluxograma Monitorar Cumprimento do PDA (SEI nº 1898738)
- Fluxograma Revisar PDA (SEI nº 1898739)
- Fluxograma Consulta aos conselheiros do conselho de usuários (SEI nº 2033954)
- Fluxograma Da Satisfação do Usuário (SEI nº 2036519)

**JOELMA MARIA DA COSTA BARBOSA  
OUVIDORA SUBSTITUTA**



Documento assinado eletronicamente por **Joelma Maria Costa Barbosa, Ouvidor substituto**, em 02/10/2023, às 16:19, 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 [hp://www.antaq.gov.br/](http://www.antaq.gov.br/), informando o código verificador **2011690** e o código CRC **E399D24E**.