

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 160, DE 23 DE JULHO DE 2020.

Altera a Instrução Normativa nº 121, de 4 de maio de 2018.

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL, no uso exercício das competências que foram outorgadas pelos arts. 11, incisos V e IX, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, art. 24, incisos VIII e XV, do Anexo I do Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, e tendo em vista o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, e na Instrução Normativa nº 7, de 8 de maio de 2019, da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, e considerando o que consta do processo nº 00058.029172/2019-18, deliberado e aprovado na 12ª Reunião Administrativa Eletrônica, realizada nos dias 15 a 22 de julho de 2020,

RESOLVE:

Art. 1º A Instrução Normativa nº 121, de 4 de maio de 2018, que institui o Sistema de Atendimento da ANAC com a finalidade de ordenar o processo de atendimento de manifestações e garantir a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços prestados pela ANAC, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 2º.....

XII - representação: dever funcional do servidor público de representar ao tomar conhecimento de suposta irregularidade cometida por qualquer servidor, associados, ainda que indiretamente, ao exercício do cargo, conforme previsão do art. 116, VI, XII e parágrafo único da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; e

XIII - pseudonimização - tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.” (NR)

“Art. 3º.....

.....

IV - denúncia contra agente público: relato de usuários de serviço público da suposta prática de irregularidade ou de ato ilícito na prestação e fiscalização de tais serviços, por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à atuação da ANAC, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

.....” (NR)

“Art. 9º

Parágrafo único. As manifestações de usuários classificadas nos incisos I, II, III e V do art. 3º desta Instrução Normativa deverão ser direcionadas à Central de

Atendimento para início do processo de atendimento de manifestação, conforme o fluxo definido nesta Instrução Normativa.” (NR)

“Art. 12.....”

Parágrafo único. As manifestações de usuários classificadas nos incisos I, II, III e V do art. 3º desta Instrução Normativa deverão ser direcionadas à Central de Atendimento para início do processo de atendimento de manifestação, conforme o fluxo definido nesta Instrução Normativa.” (NR)

“Art. 13. A Central de Atendimento deverá encaminhar as manifestações às unidades responsáveis em até 2 (dois) dias, a contar do registro nos canais de atendimento.

.....” (NR)

“Art. 13-A. A Ouvidoria e a GTGI deverão encaminhar as manifestações às unidades responsáveis em até 3 (três) dias úteis a contar do recebimento.” (NR)

“Art. 14.”

I - até 2 (dois) dias úteis para rejeitar a manifestação e, sempre que possível, indicar o SEAM com melhor capacidade para tratamento e resposta;

II - até 10 (dez) dias úteis para fornecer resposta final diretamente ao usuário ou, no caso de denúncia contra ente regulado, informar ao denunciante o encaminhamento dado; e

III - até 5 (cinco) dias úteis para responder as demandas encaminhadas pela Ouvidoria ou para justificar a impossibilidade de resposta no prazo.

.....” (NR)

“Art. 16. Após o recebimento de resposta conclusiva, a Ouvidoria deverá encaminhá-la ao demandante em até 2 (dois) dias úteis.” (NR)

“Art. 17. A unidade responsável pelo SEAM deverá providenciar resposta ao demandante em até 3 (três) dias úteis contados da ciência de descumprimento de prazo dada pela Ouvidoria.

.....” (NR)

“Art. 18-A. As denúncias contra agente público serão recepcionadas pela Ouvidoria por meio do sistema informatizado de atendimento do Poder Executivo Federal.

§ 1º As denúncias contra agentes públicos que forem recepcionadas diretamente pelas unidades organizacionais serão encaminhadas à Ouvidoria para a inclusão no sistema informatizado de atendimento do Poder Executivo Federal.

§ 2º O disposto no § 1º deste artigo não impede a adoção imediata, pela autoridade competente, das medidas necessárias à apuração dos fatos, à prevenção de risco à aviação civil e à prevenção de prejuízo ao serviço público ou a terceiros.

§ 3º O denunciante deverá ser orientado a utilizar o sistema informatizado de atendimento do Poder Executivo Federal.

§ 4º Caso a denúncia seja formulada oralmente, o servidor que recebê-la deverá reduzir as informações a termo e encaminhá-las à Ouvidoria para inserção no sistema informatizado de atendimento do Poder Executivo Federal.

§ 5º Na hipótese de a denúncia contra agente público ser recebida em meio físico, a Ouvidoria promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema informatizado de atendimento.” (NR)

“Art. 18-B. A Ouvidoria realizará, em até 5 (cinco) dias úteis, a análise prévia das denúncias contra agentes públicos, a qual avaliará a existência de elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

§ 1º Caso haja necessidade, a Ouvidoria solicitará ao denunciante a complementação de informações, a qual deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias.

§ 2º A falta de complementação de informações pelo denunciante, no prazo estabelecido no § 1º deste artigo, acarretará o arquivamento da denúncia contra agente público.” (NR)

“Art. 18-C. A Ouvidoria encaminhará, aos órgãos competentes para apuração, as denúncias contra agente público que contenham os elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

§ 1º Em caso de rejeição por declaração de incompetência, os órgãos competentes para apuração deverão restituir a denúncia contra agente público à Ouvidoria em até 5 (cinco) dias úteis do recebimento.

§ 2º Os órgãos competentes para apuração deverão informar à Ouvidoria, em até 10 (dez) dias úteis do recebimento da denúncia, sobre o tratamento que lhe seja atribuído.

§ 3º Os prazos da Comissão de Ética iniciam-se na data da primeira Reunião Ordinária após o recebimento da denúncia.” (NR)

“Art. 18-D. A Ouvidoria cientificará o órgão competente para apuração, a fim de que informe, no prazo de 3 (três) dias úteis, em caso de descumprimento do prazo previsto no § 2º do art. 18-C desta Instrução Normativa, o tratamento atribuído à denúncia.

Parágrafo único. Na ausência de resposta no prazo fixado no caput, a Ouvidoria reportará a omissão ao titular do órgão competente para apuração.” (NR)

“Art. 18-E. A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria-Geral da União, por meio do sistema informatizado de atendimento do Poder Executivo Federal, a existência de denúncia acerca de fatos supostamente praticados por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.” (NR)

“Art. 18-F. A identificação do denunciante é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia.

§ 1º As unidades organizacionais que receberem diretamente denúncias não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 3º A Ouvidoria providenciará a pseudonimização da denúncia para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º deste artigo.” (NR)

“Art. 18-G. Caso a denúncia trate da conduta de empregados terceirizados ou empresa terceirizada, a Ouvidoria encaminhará a manifestação à unidade organizacional responsável pela fiscalização do contrato para adoção das providências cabíveis.” (NR)

“Art. 18-H. O disposto nesta Instrução Normativa não se aplica às requisições ou aos pedidos de informações oriundos do Ministério Público, do Poder Judiciário, do Poder Legislativo e de autoridade policial, bem como à atuação de ofício da Corregedoria e da Comissão de Ética.” (NR)

“Art. 19-B. A presente instrução normativa não se aplica à representação ou ao relato de conduta em desacordo com o código de ética profissional.

§1º Em caso de recebimento de representação ou relato de conduta em desacordo com o código de ética profissional, a Ouvidoria deverá encaminhar à Corregedoria e/ou Comissão de Ética, conforme a competência.

§2º A Corregedoria e Comissão de Ética encaminharão informações das representações e relatos de conduta em desacordo com o código de ética profissional para que a Ouvidoria insira no sistema informatizado de atendimento do Poder Executivo Federal.” (NR)

“Art. 20. A Ouvidoria informará ao usuário que demonstrar interesse os desdobramentos da denúncia contra agente público, quando a informação não for protegida por sigilo, na forma da lei.

.....” (NR)

Art. 2º Ficam revogados os arts. 15 e 18 da Instrução Normativa nº 121, de 4 de maio de 2018, publicada no Boletim de Pessoal e Serviço - BPS v.13, nº 18 S1 (Edição Suplementar), de 9 de maio de 2018.

Art. 3º Esta Instrução Normativa entra em vigor em 3 de agosto de 2020.

JULIANO ALCÂNTARA NOMAN
Diretor-Presidente Substituto