

**O PAPEL DE UMA OUVIDORIA NO
ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA FEDERAL: A EXPERIÊNCIA DA
OUVIDORIA-GERAL DA AGU**

*Gabriel Felipe de Souza, Ouvidor-Geral da AGU,
Advogado da União, Especialista em Direito do Trabalho*

RESUMO: O presente artigo versa sobre o papel da ouvidoria no âmbito da administração pública federal. Para analisar sua importância, a exposição do tema está dividida em dois momentos. Na primeira etapa pretende-se descrever o processo de implantação desse instituto na administração pública brasileira - a partir do processo de democratização política, iniciado na década de 80 do século passado - e suas idiossincrasias em relação ao instituto *ombudsman*, surgido na Suécia do século XVIII. Na segunda parte do artigo objetiva-se apresentar a criação da Ouvidoria-Geral da AGU como um exemplo concreto de atuação de uma ouvidoria pública federal.

Conclui-se o presente artigo com a constatação de que a expansão das ouvidorias públicas, tanto na esfera federal, como no âmbito estadual e municipal, deve-se ao reconhecimento desse instituto como importante ferramenta de cidadania participativa e de gestão da qual a máquina pública em geral e a AGU em particular não mais podem prescindir.

PALAVRAS-CHAVE: Ouvidoria. Administração Pública. Eficiência. Advocacia-Geral da União. Democracia Participativa. Direitos Fundamentais. Cidadania. Mediação.

INTRODUÇÃO

Qual é o papel de uma Ouvidoria Pública? Que contribuições uma Ouvidoria pode trazer para a administração pública? Qual é o impacto da implantação de uma ouvidoria num órgão público como a AGU?

Esses questionamentos norteiam não só as reflexões apresentadas ao longo deste artigo, mas também a implementação e o funcionamento da Ouvidoria-Geral da AGU, criada por meio do Ato Regimental n. 03, de 15 de agosto de 2007 e objeto deste artigo.

Para respondê-los a exposição do tema dá-se em duas etapas. Na primeira, realiza-se uma apresentação do instituto Ouvidoria, descreve-se o processo de implantação do instituto na administração pública brasileira - a partir do processo de democratização política, iniciado na década de 80 do século passado - suas idiossincrasias em relação ao instituto *ombudsman*, surgido na Suécia do século XVIII, bem como sua relação com os direitos fundamentais e a mediação.

Na segunda parte do artigo apresenta-se a criação, as atribuições e o funcionamento da Ouvidoria-Geral da AGU como um exemplo concreto de atuação de uma ouvidoria pública federal.

1 O QUE É UMA OUVIDORIA?

Ouvidoria é o nome que se dá, no Brasil, ao instituto internacionalmente conhecido como *ombudsman* que, tradicionalmente é entendido como

[...] um instituto do direito administrativo de natureza unipessoal e não contenciosa, funcionalmente autônomo e formalmente vinculado ao Legislativo, destinado ao controle da administração e, nessa condição, voltado para a defesa dos direitos fundamentais do cidadão.¹

As ouvidorias públicas brasileiras são descentralizadas e até mesmo setorizadas, como, por exemplo, as ouvidorias das agências reguladoras. Por isso, na esfera pública interna, tem-se ouvidorias instaladas no Poder Executivo e no Legislativo, nas esferas Federal, Estadual e Municipal, no Judiciário, Ministério Público e Defensorias Públicas, conforme estabelecido pela Emenda Constitucional n. 45/2004.

Nesse tocante o modelo brasileiro difere do modelo europeu e latino-americano, que “[...] não aceitam a setorização, sob a alegação que assim o poder do Ombudsman unipessoal é reduzido”.²

No Brasil, Ouvidoria é instrumento de participação popular que tem como meta exercer o controle da administração pública, por intermédio da recepção de demandas apresentadas pelos cidadãos, como veremos adiante.

Apesar de ter nascido para coibir práticas abusivas da administração pública contra particulares, a atividade de ouvidoria também é desenvolvida na iniciativa privada, com vistas ao atendimento do cidadão enquanto consumidor. Assim, compete ao ombudsman/ouvidor fazer a interface com o consumidor, na medida em que:

[...] incrustado na organização, está inteiramente disponível para contato com clientes, usuários e consumidores, para ouvir seus

1 GOMES, Manoel Eduardo Alves Camargo e. Do instituto do ombudsman à construção das ouvidorias públicas no Brasil. In: BATISTA, Gustavo Barbosa de; CAMARGO E GOMES, Manoel Eduardo Alves; LYRA, Rubens Pinto. Autônomas x obedientes: a ouvidoria pública em debate. João Pessoa: Editora Universitária UFPB, 2004. p. 42.

2 OLIVEIRA, João Elias de. Ouvidoria Pública Brasileira: a evolução de um modelo único. Disponível em: <<http://www.abonacional.org.br/textos2.asp?vpro=joaoelias2>>. Acesso em: 15 ago. 2007.

problemas e *dar encaminhamento agilizado, desburocratizado e não rotineiro às suas demandas.*³ (grifo nosso).

Cabe, aqui, destacar dois pontos. Primeiramente, a rapidez e a informalidade devem ser características inerentes ao trabalho desenvolvido por qualquer ouvidoria, seja ela pública ou privada, pois têm como um dos seus objetivos contribuir para o aperfeiçoamento da atividade desenvolvida pela empresa ou órgão público. Outro aspecto que merece atenção é o fato de que as empresas brasileiras ou internacionais que aqui atuam geralmente adotam a expressão estrangeira *ombudsman*, enquanto o termo ouvidoria está mais vinculado àquelas que desenvolvem suas atividades na administração pública.

A ouvidoria se distingue dos serviços de atendimento ao consumidor (SAC) e fale conosco. O SAC:

é um serviço de relacionamento com o cliente, presencial ou a distância, destinado ao contato por meio de processo de trabalho pré-estabelecido (scripts) e que trata de questões ou problemas de menor complexidade. Caracteriza-se pela impessoalidade, não desenvolve atendimento personalíssimo, nem promove a tomada de decisão interna da instituição em virtude do conteúdo do atendimento. Geralmente, o SAC é utilizado como serviço de contato pós-venda.⁴

Os serviços da modalidade “Fale Conosco”, disponíveis tanto na iniciativa privada como na pública, é um canal de comunicação virtual, acessível por meio do site da empresa ou órgão público, que possibilita:

uma maior aproximação com o usuário, permite o tratamento mais específico dos problemas, mas raramente intermedia soluções que extrapolem o poder decisório do gerente do atendimento. Procura registrar os contatos e dar tratamento estatístico às informações tratadas, no entanto não tem função de propor alterações na gestão estratégica da instituição. Geralmente, a sua esfera de atuação se limita à análise de dados.⁵

Da mesma forma que o modelo brasileiro de ouvidorias públicas difere do modelo europeu e latino-americano, as atividades

3 CENTURIÃO, Alberto. *Ombudsman: a face da empresa cidadã*. São Paulo: Educator, 2003. p.23.

4 MINISTÉRIO DA FAZENDA (Brasil). *Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda*. Conceituação Técnica da Ouvidoria do Ministério da Fazenda. Brasília: Ministério da Fazenda, 2002. p.13.

5 Ibidem.

da **ouvidoria** também não se confundem com as da **corregedoria**. Ouvidoria e corregedoria são institutos que possuem competências e atuações distintas. Compete às corregedorias, guardadas as peculiaridades inerentes às suas áreas de atuação, abrangência duas funções fundamentais: coibir e apurar os desvios de conduta praticados por servidores públicos, tais como magistrados, advogados públicos, agentes públicos em sentido amplo e zelar pelo bom desempenho dos serviços desenvolvidos pelo órgão. As ouvidorias públicas brasileiras são canais de comunicação entre o cidadão e a administração pública.

1.1 O SURGIMENTO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS BRASILEIRAS

A concepção contemporânea do papel do *ombudsman* surgiu na Suécia do século XIX, com a promulgação da Constituição de 1809.⁶

Esse instituto foi desenvolvido, como já dito, com o propósito de fiscalizar e controlar a atuação da administração pública, bem como defender os direitos e interesses do povo contra os abusos de poder perpetrados por governantes e servidores públicos. Por isso, o *ombudsman* - também denominado “*defensor del pueblo*” (Espanha e Países da América Latina, como Guatemala, Argentina, México, Honduras), Controlador do Estado (Israel), Provedor de Justiça (Portugal), Mediador (França) e Defensor Cívico (Itália) – é um instituto previsto no ordenamento jurídico-constitucional desses países.⁷

Para que se possa compreender sua trajetória, no Brasil, trazemos alguns dados históricos acerca do seu surgimento.

No Brasil, a primeira ouvidoria pública brasileira foi implantada em 1986 no município de Curitiba/PR⁸. Durante os debates da Assembléia Nacional Constituinte (1987-1988) a proposta de criação de um *ombudsman* ou defensor do povo no Brasil, ao estilo sueco, não prosperou. Apesar disso, em 1992 é criada a primeira ouvidoria pública federal, a Ouvidoria-Geral da República, situada na estrutura regimental do Ministério da Justiça, conforme estabelecido na lei n. 8.490/1992.

6 ANTECEDENTES históricos de la institución. Disponível em: <www.defensordelpueblo.es/documentacion/otrosdocumentos/25Aniversario/Antecedentes.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2008.

7 Ibidem.

8 GOMES, op.cit., p. 60-61.

A Ouvidoria-Geral da República foi, em 2004, transformada em Ouvidoria-Geral da União pela lei n. 10.689/2004. A Ouvidoria-Geral da União, que se encontra atualmente inserida na estrutura da Controladoria-Geral da União, tem como principal atribuição coordenar tecnicamente a atuação das ouvidorias do Poder Executivo Federal, que até o mês de junho de 2008, perfazem um total de 144 (cento e quarenta e quatro) ouvidorias.

Acreditamos que três são as razões que contribuíram para que surgisse, no Brasil, uma cultura de ouvidoria⁹. A primeira delas é de ordem política e consiste no restabelecimento da democracia brasileira, que amplia, por exemplo, a participação popular na administração pública. Outra razão é de caráter administrativo. O Estado brasileiro está adotando um novo modelo de organização e gestão pública, a administração pública gerencial, com vistas à eficiência. A terceira razão é de ordem jurídica, na medida em que decorre “[...] da ampliação conceitual do Estado de Direito”¹⁰

2 O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS E O PRINCÍPIO DA PARTICIPAÇÃO

Assim como nos demais países da América Latina, no Brasil, a democracia participativa se apresenta como uma possibilidade com o fim da ditadura militar e a consagração do Estado Democrático de Direito.¹¹

A Constituição Federal de 1988, ao acolher a democracia participativa, no seu art. 1º, traz uma série de instrumentos jurídicos e políticos que asseguram o direito à participação ativa dos cidadãos – singular ou coletivamente considerados – na administração pública direta ou indireta, enquanto observância ao princípio da participação.

9 PEREZ, Marcos Augusto. **A Administração Pública democrática**: institutos de participação popular na Administração Pública. Belo Horizonte: Fórum, 2004. p. 25.

10 *Ibidem*.

11 Para maior aprofundamento sobre a experiência latino americana de implantação do instituto de ombudsman leia: VOLIO, Lorena González. **The institution of the ombudsman**: the latin american experience. Disponível em: <www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/iidh/cont/37/pr/pr9.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2008.

Apesar de a ouvidoria não se encontrar expressamente prevista na Constituição Federal de 1988 e nem se encontrar regulamentada por lei ordinária, sua existência e atuação encontra amparo nos arts. 5º, XXXIII; 37, § 3º; art. 74, § 2º da referida Lei Maior. Esses dispositivos constitucionais asseguram ao particular, singularmente ou em grupo, o direito de participar da vida pública, fiscalizando a atuação do poder público. Por isso, o art. 37, no seu § 3º, prevê a edição de lei para disciplinar o modo como o particular poderá apresentar:

[...]

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Apesar de o Princípio da participação ser diferente do direito à informação, ambos se relacionam, como se pode depreender da leitura do art. 37, § 3º, II da Constituição, pois o particular não tem como intervir, ativamente, no processo decisório da administração pública sem informação, que se apresenta, por sua vez, como “[...] subsídio fundamental para a participação, isto é, não se pode participar do que não se conhece”¹²

3 OUVIDORIA E DIREITOS FUNDAMENTAIS

O *ombudsman* surgiu na Suécia como uma forma de proteção dos direitos individuais dos particulares contra abusos perpetrados por governantes e demais servidores públicos. Em outras palavras, as ouvidorias nasceram para zelar pela observância dos direitos dos cidadãos e coibir violações a esses direitos fundamentais. E, é com essa missão, que as ouvidorias da América Latina, denominadas “*defensores del pueblo*” ou “*defensores de los habitantes*”, começaram a ser implantadas na América Latina, sobretudo a partir da década de 80 do século XX.

12 FERREIRA, Maria Augusta Soares de Oliveira. **Direito Ambiental Brasileiro: princípio da participação**. Recife: Nossa Livraria, 2006. p. 23.

Apesar de a defesa dos direitos fundamentais¹³ do cidadão não ser a única razão de existir das ouvidorias públicas brasileiras, tal como na Europa, no Canadá e demais países da América Latina, esse objetivo permeia suas ações e sua existência, em conformidade com o disposto no art. 3º, IV da Carta Magna, um dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil é “[...] promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação”. A exceção à regra brasileira é a ouvidoria da Secretaria Especial de Direitos Humanos (SEDH), por se tratar de uma ouvidoria temática ou setorializada cuja atribuição é receber demandas que versem sobre o desrespeito aos direitos fundamentais de populações vulneráveis.

4 OUVIDORIA E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

As relações havidas entre a Administração Pública e os cidadãos são, como as demais relações sociais, potencialmente, geradoras de conflitos.

Uma vez instalado o conflito de interesses entre a Administração Pública e o servidor ou a Administração Pública e o cidadão ou, ainda, entre servidores públicos do mesmo órgão ou de órgãos distintos, a sua solução pode ser buscada por intermédio de um meio de composição extrajudicial de conflitos, tais como a arbitragem e a mediação.

A mediação é um método por meio do qual uma terceira pessoa, imparcial, especialmente formada, auxilia as partes a ampliarem a comunicação por meio de uma maior compreensão das raízes dos conflitos que se apresentam.¹⁴

De acordo com Selma Lemes¹⁵ a arbitragem “[...] é um modo extrajudiciário de solução de conflitos em que as partes, de comum acordo, submetem a questão litigiosa a uma terceira pessoa, ou várias pessoas, que constituirão um tribunal arbitral.” A decisão exarada por

13 A expressão direitos fundamentais é adotada pelos ordenamentos jurídicos internos inclusive, o brasileiro, e foi acolhida pela Constituição Federal de 1988 para tratar dos direitos “[...] ou as posições jurídicas subjectivas das pessoas enquanto tais, individual ou institucionalmente consideradas, assentes na Constituição, seja na Constituição formal, seja na Constituição material [...]” (MIRANDA, 1998, t. IV, p. 7). Já no Direito Internacional, a expressão direitos humanos é privilegiada nos documentos internacionais.

14 BARBOSA, Águida Arruda; GROENINGA, Giselle. **Mediação e acesso à justiça**. Carta Forense, São Paulo, ano 1, n. 8, nov. 2003.

15 LEMES, Selma. **Arbitragem na administração pública: fundamentos jurídicos e eficiência econômica**. São Paulo: Quartier Latin, 2007. p. 59.

esse tribunal arbitral tem os mesmos efeitos de uma sentença judicial¹⁶. Essa decisão das partes (convenção de arbitragem) vincula as partes e, em princípio, a um primeiro plano, impede que o Judiciário conheça a questão. Somente poderá fazê-lo, posteriormente, em caso de ação de anulação ou em defesa (embargos do devedor) à execução da sentença arbitral.

A mediação é o instrumento de composição de conflitos por excelência das ouvidorias públicas, apesar de não haver uma cultura consolidada acerca da sua utilização. Por isso, sua adoção deve ser estimulada pelos gestores e adotada pelos ouvidores, na medida em que uma escuta sensível às necessidades do(s) outro(s) é um diferencial numa sociedade regida pelo individualismo, pela violência e pelo desrespeito e uma exigência da atividade.

5 A EXPERIÊNCIA DA OUVIDORIA-GERAL DA AGU

A Ouvidoria-Geral da AGU foi a 136ª criada no âmbito da administração pública federal. Seus trabalhos iniciaram-se em maio de 2007, 14 anos após a implantação da Advocacia-Geral da União.

Nessa fase introdutória, a Ouvidoria-Geral era denominada “Canal do Cidadão” e sua atuação precípua era voltada para o recebimento de denúncias sobre o funcionamento ilegal de bingos. Nesse período, competia à Ouvidoria-Geral da AGU a gestão do já mencionado Canal do Cidadão e do Fale conosco, o que implicava numa atuação reativa, ainda distante do papel propositivo pretendido pela Administração.

A criação formal da Ouvidoria-Geral deu-se em 15 de agosto de 2007, por intermédio do Ato Regimental n. 03. De acordo com o art. 1º e seu parágrafo único, do referido ato regimental, a Ouvidoria-Geral funciona “junto ao Gabinete do Advogado-Geral da União”, que designará um de seus adjuntos para exercer a função de Ouvidor-Geral.

A localização da Ouvidoria-Geral no gabinete do AGU é um importante indicador da importância que a Instituição atribui ao recém-criado órgão. A interlocução entre a Ouvidoria-Geral e os órgãos de direção é imprescindível para a tomada de decisão e a eleição de questões prioritárias dentro da gestão institucional e, uma maior proximidade entre a Ouvidoria-Geral e esses órgãos é estratégica para o desenvolvimento das suas atividades, dentre as quais destacamos:

16 Art. 31 da Lei n. 9.307, de 23.09.1996.

Art. 2º Compete à Ouvidoria-Geral da Advocacia Geral da União:

[...]

III - subsidiar os órgãos da Advocacia-Geral da União com propostas de melhorias na execução das atividades de gestão administrativa, representação judicial e extrajudicial da União e consultoria e assessoramento jurídicos ao Poder Executivo;

IV - representar os interesses dos demandantes, externos ou internos, perante a Advocacia-Geral da União, a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional e a Procuradoria-Geral Federal;

V - propor a adoção de medidas para correção e prevenção de falhas e omissões na prestação do serviço público, bem como sugerir a expedição de atos normativos e de orientações que objetivem a melhoria da prestação do serviço;

VI - informar adequadamente aos dirigentes da Advocacia-Geral da União, da Procuradoria-Geral da Fazenda e da Procuradoria-Geral Federal sobre os indicativos de satisfação dos usuários;

VII - funcionar como instrumento de interlocução entre os órgãos da Advocacia-Geral da União, da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional e da Procuradoria-Geral Federal e o público externo e interno; e

VIII - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela instituição sobre os procedimentos administrativos de seu interesse.

A Ouvidoria-Geral da AGU é uma ouvidoria mista, ou seja, recebe demandas dos membros das suas carreiras e dos seus servidores técnico-administrativos, estagiários e colaboradores, além das demandas daqueles que fazem uso dos serviços prestados pela Instituição ou pelos órgãos a ela vinculados.¹⁷

Essas demandas são classificadas pela equipe da Ouvidoria-Geral como denúncia, reclamação, elogio, solicitação ou sugestão e, de acordo com seu conteúdo, são adotados os seguintes procedimentos: a)

¹⁷ Art. 2º, I e II do Ato Regimental n. 03.

a demanda é respondida pela própria equipe da Ouvidoria-Geral da AGU;
b) a demanda é encaminhada para o setor competente (órgão interno ou vinculado à AGU), que enviará para a Ouvidoria-Geral a resposta à demanda;
c) a demanda é encaminhada para outra ouvidoria ou órgão público, quando versar sobre matéria estranha às atribuições da Instituição.

As demandas recebidas por carta, e-mail, atendimento pessoal e por meio do 0800 e, mais recentemente, via sistema, representam um termômetro da atuação institucional, tanto para o público interno como para o externo. O número de reclamações, sugestões e elogios acerca do desempenho do órgão ou dos órgãos a ele vinculados pode indicar tanto a qualidade da performance deste em seu setor de abrangência quanto o grau de consciência dos cidadãos em relação aos serviços por ele prestados.

O recebimento de uma denúncia, por parte da Ouvidoria-Geral da AGU, exige uma análise mais detida tanto em termos de atuação do setor como em relação a essa exposição.

Primeiramente, cabe aqui, efetuar uma distinção entre as competências da Ouvidoria-Geral e da Corregedoria-Geral da Advocacia da União. A Ouvidoria-Geral da AGU não é um órgão de correição. Essa atribuição é exclusiva da Corregedoria-Geral da Advocacia da União, a quem compete, em conformidade com o disposto no art. 5º da lei complementar n. 73/1993:

[...]

I - fiscalizar as atividades funcionais dos Membros da Advocacia-Geral da União;

II - promover correição nos órgãos jurídicos da Advocacia-Geral da União, visando à verificação da regularidade e eficácia dos serviços, e à proposição de medidas, bem como à sugestão de providências necessárias ao seu aprimoramento;

III - apreciar as representações relativas à atuação dos Membros da Advocacia-Geral da União;

IV - coordenar o estágio confirmatório dos integrantes das Carreiras da Advocacia-Geral da União;

V - emitir parecer sobre o desempenho dos integrantes das Carreiras da Advocacia-Geral da União submetidos ao estágio confirmatório, opinando, fundamentadamente, por sua confirmação no cargo ou exoneração;

VI - instaurar, de ofício ou por determinação superior, sindicâncias e processos administrativos contra os Membros da Advocacia-Geral da União.

Outro aspecto importante e polêmico é a questão do sigilo acerca da identidade do denunciante, assegurada nos arts. 4º, § 2º e 6º do Ato Regimental n. 03/2007. Apesar de ser correlato, o sigilo da identidade do denunciante não se confunde com a denúncia anônima ou apócrifa, proibida por violar preceito constitucional (art. 5º, IV e XXXIV da Constituição Federal de 1988).

No âmbito internacional, de acordo com Manoel Eduardo Alves Camargo e Gomes,¹⁸

O anonimato é postergado em todas as legislações, embora o ombudsman possa exercer suas atribuições de ofício, o que faz com que as denúncias anônimas, *quando de real interesse*, sejam apreciadas pelos membros do órgão. (grifo nosso).

A problemática do recebimento e encaminhamento de denúncias anônimas por órgãos públicos e, em especial, por ouvidorias foi e ainda é objeto de intenso debate, tanto internamente como externamente. Essa preocupação se intensificou com a edição do Despacho do Excelentíssimo Senhor Advogado-Geral da União, de 26 de novembro de 2007, que aprova o Despacho n. 396/2007, do Excelentíssimo Senhor Consultor-Geral da União, que versa sobre o recebimento de denúncia anônima no âmbito da administração pública federal.

Na esfera institucional, o diálogo entabulado entre a Ouvidoria-Geral da AGU e a Corregedoria-Geral da Advocacia da União deu ensejo à ordem de serviço n. 002, de 30 de abril de 2008, de lavra da Corregedoria-Geral da Advocacia da União e que também pauta a atuação da Ouvidoria-Geral.

Após a publicização e debate, entre as ouvidorias públicas federais, do já mencionado Despacho, as denúncias anônimas e apócrifas

¹⁸ GOMES, op. cit., p. 44.

passaram a receber o seguinte disciplinamento, conforme orientação expressa por meio do ofício-circular n. 52/2008/OGU/CGU-PR, da Ouvidoria-Geral da União:

Nenhuma manifestação anônima pode justificar, isoladamente, a abertura de processo ou procedimento formal na unidade de Ouvidoria.

Poderá ser adotada medida sumária informal de verificação da ocorrência do(s) fato(s) alegado(s). Encontrando elemento de verossimilhança poderá a unidade de Ouvidoria abrir o processo ou procedimento cabível.

A manifestação anônima não deverá ser conhecida no processo ou procedimento formal da Unidade de Ouvidoria (não deve ser juntada aos autos), sendo este baseado tão somente nos fatos efetivamente verificados na ação sumária realizada previamente.

Manifestação anônima que apenas veicula conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra agente público deverá ser arquivada de ofício.

Assim como a Ouvidoria-Geral da AGU não se constitui em um órgão correicional, ela também não se investe de um caráter investigativo. Assim, sua função, ao receber uma denúncia, é identificar o órgão competente para tratar a questão – interna ou externamente – e acompanhar o andamento da demanda até a sua conclusão, zelando para que o Interessado seja informado sobre o seu andamento, sempre que possível.

O trabalho da Ouvidoria-Geral da AGU, como ouvidoria externa, ou seja, voltada para o público que não compõe os quadros da Instituição é realizado na medida em que são recebidas demandas de cidadãos em sentido amplo, servidores, advogados, estudantes que não atuam no âmbito das unidades da AGU.

A Ouvidoria Interna representa uma das vertentes do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral da AGU e simboliza o canal de comunicação direta dos membros das carreiras, servidores, estagiários e empregados terceirizados da Instituição com os seus órgãos de direção.

Enquanto meio de comunicação, a Ouvidoria Interna busca inserir as demandas recebidas na definição das políticas de gestão e

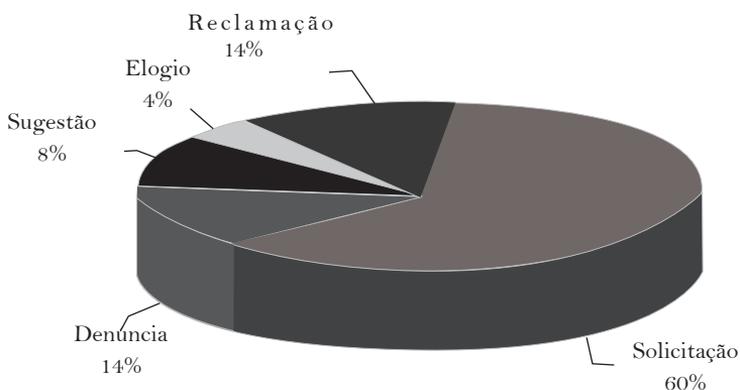
responsabilidade socioambiental, a fim de humanizar as relações interpessoais no ambiente de trabalho e incrementar a qualidade da prestação dos seus serviços.

Os objetivos da Ouvidoria interna são os seguintes:

- a) Propor mecanismos de democratização das relações de trabalho;
- b) Contribuir para a construção de um ambiente de segurança, confiança e valorização do público interno;
- c) Estimular a participação dos membros das carreiras, servidores, estagiários e empregados terceirizados nas políticas e práticas de gestão de pessoas e responsabilidade socioambiental;
- d) Propor a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação do serviço público, pela AGU, bem como sugerir a expedição de atos normativos e orientações que objetivem a melhoria da prestação de serviço.

Até o mês de junho de 2008 a Ouvidoria-Geral da AGU recebeu um total de 4.354 (quatro mil trezentas e cinquenta e quatro) demandas internas e externas, entre denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões, conforme gráfico abaixo.

PORCENTAGEM DE ATENDIMENTOS POR TIPO DE DEMANDA DE MAIO DE 2007 A JUNHO DE 2008



O atendimento dessas demandas possibilitou a realização de diagnósticos que já trouxe resultados positivos para a Instituição, tanto em termos de gestão, como em relação à qualidade das relações interpessoais e com o público externo.

6 CONCLUSÃO

Apesar de ser um mecanismo recente de controle da administração pública, pelo particular, a cultura da ouvidoria está se consolidando no Brasil.

Sob a perspectiva do cidadão, englobando tanto o público interno como o externo, a ouvidoria se apresenta como um instrumento efetivo de controle da administração pública e de defesa dos seus direitos fundamentais – individuais ou coletivos – o que contribui para sua inclusão social, sua cidadania e, por conseguinte, sua emancipação.

Pela ótica da administração pública federal, a ouvidoria é uma ferramenta ágil de gestão, que fornece subsídios para a tomada de decisão e para uma gestão mais eficiente tanto dos seus recursos humanos e financeiros, com vistas à eficiência e à transparência da sua prestação de serviços à população. A ouvidoria também é um instrumento de solução de conflitos internos e/ou externos e contribui para a consolidação da democracia participativa.

Na Advocacia-Geral da União, a instalação da Ouvidoria-Geral possibilitou a ampliação do acesso, pela população, às atividades e serviços desenvolvidos pelo órgão e suas unidades. As demandas apresentadas ao longo desse período permitiram identificar realizar um levantamento das principais questões objeto de demandas, que foram levadas ao conhecimento da direção e/ou dos responsáveis pelos respectivos setores. Internamente, a Ouvidoria-Geral apresenta-se como um canal de comunicação direto e rápido entre os servidores e os órgãos de direção, além de estar despontando como instrumento de mediação de conflitos.

7 REFERÊNCIAS

ANTECEDENTES históricos de la institución. Disponível em: <www.defensordelpueblo.es/documentacion/otrosdocumentos/25Aniversario/Antecedentes.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2008.

BARBOSA, Águida Arruda; GROENINGA, Giselle. **Mediação e acesso à justiça. Carta Forense**, São Paulo, ano 1, n. 8, nov. 2003.

CENTURIÃO, Alberto. **Ombudsman: a face da empresa cidadã**. São Paulo: Educator, 2003.

FERREIRA, Maria Augusta Soares de Oliveira. **Direito Ambiental Brasileiro: princípio da participação**. Recife: Nossa Livraria, 2006.

HENON, Jorge. El defensor del vecino y su relación com La negociación y La mediación. ¿ tiene competencia em conflictos comerciales? Disponível em: <www.sapiens.com/pdf/comunidades/ppcontem/OMBUDSMAN_Punta_del_Este.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2008.

GOMES, Manoel Eduardo Alves Camargo e. Do instituto do ombudsman à construção das ouvidorias públicas no Brasil. *In*: BATISTA, Gustavo Barbosa de; CAMARGO E GOMES, Manoel Eduardo Alves; LYRA, Rubens Pinto. **Autônomas x obedientes: a ouvidoria pública em debate**. João Pessoa: Editora Universitária UFPB, 2004.

LEMES, Selma. **Arbitragem na administração pública: fundamentos jurídicos e eficiência econômica**. São Paulo: Quartier Latin, 2007.

MINISTÉRIO DA FAZENDA (Brasil). Ouvidoria-Geral do Ministério da Fazenda. **Conceituação Técnica da Ouvidoria do Ministério da Fazenda**. Brasília: Ministério da Fazenda, 2002.

MIRANDA, Jorge. **Manual de Direito Constitucional**. 2. ed. Coimbra: Coimbra, 1998. t. IV.

OLIVEIRA, João Elias de. Ouvidoria Pública Brasileira: a evolução de um modelo único. Disponível em: <<http://www.abonacional.org.br/textos2.asp?vpro=joaoelias2>>. Acesso em: 15 ago. 2007.

PEREZ, Marcos Augusto. **A Administração Pública democrática: institutos de participação popular na Administração Pública**. Belo Horizonte: Fórum, 2004.

VOLIO, Lorena González. The institution of the ombudsman: the latin american experience. Disponível em: <www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/iidh/cont/37/pr/pr9.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2008.

