
OUVIDORIA-GERAL: PARTICIPAÇÃO, CONTROLE SOCIAL E TRANSPARÊNCIA NA HISTÓRIA DOS VINTE ANOS DA ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO

OMBUDSMAN OFFICE: SOCIAL PARTICIPATION, SOCIAL CONTROL AND TRANSPARENCY IN THE TWENTY YEARS HISTORY OF THE OFFICE OF THE ATTORNEY-GENERAL

Mariana Rodrigues Silva Melo

Procuradora Federal

Ouvidora-Geral da AGU desde janeiro de 2010, designada como autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação na AGU (art. 40, da Lei n.º 12.527/2011)

Erivaldo Ferreira da Silva

Técnico Administrativo

Coordenador-Geral e Ouvidor-Geral – Substituto desde 2011

SUMÁRIO: Introdução; 1 Criação da Ouvidoria e breve introdução sobre suas atividades; 2 O papel da Ouvidoria na história da AGU. Alguns exemplos de atuação e momentos especiais; 3 Novas atribuições com a Lei de Acesso à Informação; 4 Demais atribuições e Perspectivas; 5 Considerações finais.

RESUMO: O presente artigo traz um breve resumo sobre a criação, atribuições e contribuição da Ouvidoria-Geral para a história da Advocacia-Geral da União, por meio de alguns exemplos de sua atuação. Apresenta-se, também, as recentes atribuições conferidas à Ouvidoria a partir da vigência da Lei de Acesso à Informação, assim como um panorama dos pedidos recebidos com base na referida lei. São, ainda, apresentadas algumas perspectivas para o futuro e conclusões acerca de seu papel na instituição.

PALAVRAS-CHAVE: Ouvidoria-Geral. Participação Social. Lei de Acesso à Informação.

ABSTRACT: This article provides a brief overview of the creation, roles and contribution of the Ombudsman Office to the history of the Office of the Attorney-General, through some examples of its work. It also presents the recent roles conferred to the Ombudsman Office after the publication of the Access to Information Law, as well as an overview of the requests received based on this Law. It also presents some perspectives for the future and conclusions about the Ombudsman Office's role in the Institution.

KEYWORDS: Ombudsman Office. Social Participation. Access to Information Law.

INTRODUÇÃO

O ano em que se comemora o vigésimo aniversário da implantação da Advocacia-Geral da União - AGU é um momento propício para se analisar um pouco da história desta Instituição ainda jovem, mas com tantas conquistas alcançadas, com a perspectiva de avaliar o que já foi feito e visualizar os próximos passos a serem dados e objetivos a serem alcançados.

Parte desta história tem a Ouvidoria como um dos integrantes em sua realização e, neste artigo, vai-se analisar este pequeno, mas relevante, trecho da trajetória da AGU.

1 CRIAÇÃO DA OUVIDORIA E BREVE INTRODUÇÃO SOBRE SUAS ATIVIDADES

Após 14 anos de sua implantação, em maio de 2007, a AGU, cada vez mais próxima à sociedade, decidiu implantar o “Canal do Cidadão”, como o primeiro embrião para o que, alguns meses depois, se tornaria a Ouvidoria-Geral.

Em Agosto daquele mesmo ano, por meio do Ato Regimental n.º 03, formalizou-se a criação da Ouvidoria-Geral da AGU, responsável por receber sugestões, reclamações, elogios e denúncias relativas aos serviços prestados pela instituição.

Desde a sua criação, a Ouvidoria-Geral é coordenada por um dos Adjuntos do Advogado-Geral da União e funciona tanto como Ouvidoria interna, recebendo as demandas dos integrantes da instituição, como Ouvidoria Externa, funcionando como um dos principais canais de comunicação entre a AGU e a sociedade.

O Advogado da União Gabriel Felipe de Souza teve a árdua missão de implantar e, a partir do zero, criar a estrutura e dar início ao funcionamento da Ouvidoria, com uma equipe bastante enxuta e sem contar com nenhuma experiência anterior no órgão.

Em pouco tempo, entretanto, com o crescimento acelerado das demandas, viu-se o quão importante é para a instituição poder contar com uma Ouvidoria, garantindo o acesso do cidadão à AGU e, principalmente, com o compromisso de resposta a todas as manifestações feitas.

Já no ano seguinte, em 2008, a Ouvidoria passou a contar com um Sistema Informatizado para controle e tramitação das demandas que chegam à instituição, tanto por meio do formulário eletrônico na página da AGU, então recém-criado, como pelos meios tradicionais, existentes desde a criação da Ouvidoria, o telefone gratuito, o e-mail, cartas e atendimento pessoal.

A partir deste momento, passou a ser possível fazer um acompanhamento mais gerencial das demandas, além de garantir maior agilidade tanto no encaminhamento como na resposta aos solicitantes.

A implantação de um sistema informatizado possibilitou também que a Ouvidoria passasse a contar com os denominados “designados”, ou seja, pessoas que seriam o ponto de contato da Ouvidoria com os diversos órgãos/unidades da AGU.

O contato direto com estes designados, que são verdadeiros “braços” da Ouvidoria nas mais diversas unidades da instituição, é que tem garantido um atendimento eficiente e célere às demandas, sendo este, também, o momento de se fazer um reconhecimento e agradecimento pela dedicação e apoio à Ouvidoria-Geral.

Destaca-se que a Ouvidoria-Geral da AGU não atua como órgão correicional. Essa atribuição é exclusiva da Corregedoria-Geral da Advocacia da União. Ela também não se reveste de um caráter investigativo. Assim, sua função, ao receber uma demanda, é identificar o órgão competente para tratar a questão – interna ou externamente – e acompanhar o andamento até a sua conclusão, zelando para que o interessado seja informado sobre o seu andamento.

Como já dito, a Ouvidoria conta com uma estrutura bastante enxuta, sendo dirigida por um dos adjuntos do Advogado-Geral da União, juntamente com um Coordenador-Geral, que assume as funções de Ouvidor Substituto, além de uma valorosa equipe de três assessores e quatro atendentes do telefone gratuito da Ouvidoria, e duas secretárias.

Entretanto, com a dedicação da equipe e o apoio das demais unidades da AGU e de seus designados é que tem sido possível, nestes quase seis anos de funcionamento, que a Ouvidoria atenda, da melhor forma, às demandas que lhe são dirigidas, tanto do público interno como do público externo.

2 O PAPEL DA OUVIDORIA NA HISTÓRIA DA AGU. ALGUNS EXEMPLOS DE ATUAÇÃO E MOMENTOS ESPECIAIS

Por ser uma Ouvidoria mista, ou seja, receber demandas tanto do público interno como do público externo, a participação da Ouvidoria em algumas situações vividas pela AGU pode ser claramente sentida.

A escolha de alguns temas para atuação pela Ouvidoria garantiram a sua participação nas mais diversas ocasiões. Para exemplificar, relembra-se que foi a Ouvidoria quem, ainda em 2008, primeiro iniciou os contatos com o Ministério do Meio Ambiente para a adesão da AGU à Agenda Ambiental na Administração Pública – A3P, adesão esta que, pode-se dizer, iniciou uma fase de clara preocupação com o meio-ambiente e

realização das mais diversas ações de conscientização, como um embrião do que hoje se vive na instituição em termos de sustentabilidade.

Este primeiro passo – lembrando que a adesão ao programa vem sendo renovada periodicamente até o presente momento – gerou inúmeros frutos que hoje podem ser facilmente percebidos, nas mais diversas áreas da instituição, não sendo prudente sequer citar algumas, sob pena de se deixar de mencionar iniciativas valorosas e importantes.

A participação da Ouvidoria neste processo de mudança de cultura da instituição que, no início, tomou a frente de algumas iniciativas, aos poucos foi dando espaço à atuação daqueles que têm mais especialização e familiaridade com o tema e, a partir do espaço aberto, puderam realizar ações de consolidação desta iniciativa.

Atualmente, não há dúvidas de que a AGU se destaca como instituição voltada à responsabilidade socioambiental e à sustentabilidade em sua atuação, sendo certo que a Ouvidoria ajudou a plantar esta semente, que agora cresce em outras direções, dentro e fora de nossa instituição.

Um outro momento especial vivido pela Ouvidoria-Geral relacionou-se com a prorrogação do período de licença-maternidade para 180 dias. As demandas iniciaram-se com uma comissão de grávidas da própria AGU, que pleiteavam a regulamentação no órgão, o que foi suprido com a regulamentação para todo o Executivo Federal.

Num segundo momento, algumas militares também demandaram a Ouvidoria, tendo sido encaminhada uma consulta à Consultoria-Geral da União, que deu parecer no sentido da extensão, também às servidoras militares, da prorrogação da licença maternidade.

Estes são exemplos de atuação da Ouvidoria que vão além dos muros da instituição, havendo diversos outros que poderiam ser também citados. Entretanto, há que se ressaltar aquelas situações em que a Ouvidoria colabora para a melhoria da qualidade de vida dos servidores ou mesmo para a alteração dos processos internos e gestão das unidades.

O papel social da instituição e daqueles que a compõem sempre esteve presente no cotidiano da Ouvidoria. Inúmeras campanhas de solidariedade foram propostas ou apoiadas por esta unidade, desde o seu início. Os resultados sempre valeram e continuam valendo a pena e sempre houve uma grande aceitação e participação dos integrantes da AGU.

Dentre as diversas campanhas que foram realizadas (roupas e alimentos em prol dos necessitados do Nordeste, Sul e Haiti, na ocasião das enchentes, doação de sangue, potes para coleta de leite materno e tantas outras), merece destaque a campanha, ocorrida nos anos de 2010 e 2011, intitulada, “*Seja Você um Papai Noel*”, que teve adesão nos Estados de Minas Gerais, Pernambuco, São Paulo, Rio de Janeiro e

Rio Grande do Sul, com doação de roupas, calçados, alimentos e brinquedos, destinados a instituições carentes. Em Brasília foi feito até um “Mercadinho Solidário”, onde se comprava os mantimentos e ali mesmo eram feitas as doações.

Não se pode, também, esquecer das tradicionais festas juninas, que aconteceram até mesmo no mês de agosto, e foram realizadas com o apoio e participação de diversas unidades da AGU e Associações, tendo uma grande diversidade de comidas típicas, quadrilhas, sorteios e brincadeiras, fazendo até mesmo lembrarmos do “São João” das capitais nordestinas. Outra comemoração que contava com a participação da Ouvidoria referia-se ao “Dia das Crianças”, ocasião em que os pais traziam os seus filhos para desfrutarem das brincadeiras e guloseimas, integrando-os num momento de descontração em seu ambiente de trabalho.

Acredita-se que a preocupação com o bem-estar do próximo deve estar presente na nossa instituição, cujos integrantes sempre se mostram dispostos a ajudar, e doar, inclusive, o seu tempo.

Apenas para registrar mais uma situação em que a Ouvidoria esteve presente e gerou bons frutos, destaca-se a realização de um curso de capacitação para servidores de nível auxiliar e terceirizados que atuavam na AGU, numa importante parceria com a Escola da AGU.

O “Curso *pro Bono* – Noções de Direito” tinha, originalmente, a intenção de capacitar os servidores de nível auxiliar e terceirizados que trabalhavam na AGU, seja com o intuito de melhor compreenderem as atividades desenvolvidas pela AGU, seja, ainda, como uma forma de motivá-los para o trabalho e incentivá-los a buscar melhorias em sua situação pessoal, prestando o concurso para a própria AGU, por exemplo.

Entretanto, além destes resultados, o que se viu, nas mais de 3 edições do Curso, foi a alegria dos colegas que se dispuseram a ministrar aulas e dos servidores da Escola que, às vezes além do seu horário normal de trabalho, tiveram muito cuidado e dedicação na organização do curso.

Estes são apenas alguns dos exemplos da contribuição da Ouvidoria ao longo de sua existência, sendo certo que outros temas como a ética ou mesmo temas mais delicados como o assédio moral perpassam as atuações da Ouvidoria, voltadas a toda a instituição.

3 NOVAS ATRIBUIÇÕES COM A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Com a edição da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011), a sua implementação e a gestão do Serviço de Informações ao Cidadão, no âmbito da AGU, ficaram sob a responsabilidade

da Ouvidoria-Geral, por ser a unidade que, por sua natureza, representa a voz do cidadão na instituição, propondo ações de melhoria de seus processos internos em decorrência dos pedidos realizados, registradas sob a forma de reclamações, denúncias, sugestões, críticas ou elogios.

Desde o início, por ter ficado a cargo da Ouvidoria esta atribuição, a AGU, juntamente com outras 8 ouvidorias de Ministérios, sob a coordenação da Controladoria-Geral da União, participou do projeto piloto das ouvidorias públicas na implantação da lei de acesso à informação, que contou, dentre outras, com a troca de experiências junto ao ex-Comissário de Informação da Escócia, autoridade responsável pela implementação da lei de acesso naquele país, além de troca de experiências com representantes do México e Chile.

Após pouco mais de um ano da implantação da lei de acesso no âmbito da AGU, vale destacar algumas etapas já superadas, e que foram fundamentais para o sucesso da implementação da LAI, a exemplo da instituição de Grupo de Trabalho, composto por representantes das unidades da Casa, que organizou a implementação da LAI; designação da Autoridade de monitoramento na AGU, que ficou à cargo da Ouvidoria-Geral; participação nas reuniões de discussão do Decreto de Regulamentação; otimização do Sistema da Ouvidoria-Geral para trâmite e controle dos prazos dos pedidos de acesso à informação; capacitação de servidores para o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC; realização de evento de orientação e divulgação da lei, com presença de servidores da AGU e de outros órgãos; elaboração do manual de procedimentos dos Protocolos da AGU sobre a lei, pela SGA; criação dos SIC's nos protocolos das unidades da AGU, com envolvimento direto de 150 servidores e 94 unidades em todo o país; e a criação da área de Acesso à informação na página da AGU na internet. Importante destacar, também, o apoio incondicional dos Dirigentes da Instituição, fundamentais nesse processo.

Segundo dados extraídos do Sistema e-SIC, até o dia 20 de junho de 2013, a AGU recebeu 657 pedidos, já tendo respondido à quase totalidade dos pedidos apresentados - 646 pedidos, que representam mais de 98% -, sendo importante destacar que o restante dos pedidos encontra-se ainda dentro do prazo legal para resposta (vinte dias, prorrogáveis, justificadamente, por mais dez dias).

Desse total de 646 pedidos respondidos, foram atendidos da seguinte forma:

- 393 – Acesso concedido
- 79 – Acesso negado

- 06 – Acesso Parcialmente Concedido
- 23 – Informação Inexistente
- 01 – Não se trata de solicitação de informação
- 134 – Órgão não tem competência para responder solicitação
- 10 – Pergunta Duplicada/Repetida

De um total de 60 Recursos apresentados, foram distribuídos da seguinte forma:

- 50 – 1ª Instância, dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que respondeu ao pedido;
- 08 – 2ª Instância, dirigido ao Dirigente máximo da instituição;
- 02 – 3ª Instância, dirigido à Controladoria-Geral da União.

Apenas para exemplificar, seguem alguns dos principais assuntos recebidos na Ouvidoria por meio da Lei de Acesso à informação:

- √ Cópia do Projeto de Lei Complementar da AGU (proposta de alteração da Lei Orgânica da Advocacia-Geral da União) - a este respeito, vale ressaltar que, a partir dos pedidos recebidos, a AGU decidiu por publicar o projeto na intranet, na íntegra e com um quadro comparativo destacando as alterações propostas, cessando, desta forma, a necessidade de serem formulados novos pedidos sobre este assunto;
- √ Pedidos de cópias de processos administrativos em geral;
- √ Informações sobre vacância e provimento dos cargos das áreas administrativas da AGU;
- √ Informações sobre ocupação de cargos em comissão;
- √ Solicitação de pareceres, peças processuais e andamentos de processos judiciais;
- √ Pedidos de audiência com advogados/procuradores – a este respeito está sendo proposto no Comitê Gestor da Página da AGU que seja disponibilizado o formulário para pedido de audiência (portaria AGU n.º 910/2008);

- √ Informações sobre valores de honorários arrecadados pela AGU e sua utilização;
- √ Informações sobre Concursos da AGU;
- √ Informações sobre o andamento do Plano de cargos dos servidores administrativos;

Além destes pedidos, no período de vigência da Lei de Acesso, a Ouvidoria-Geral recebeu em seu sistema informatizado, outras 5.436 demandas do cidadão/integrantes da AGU.

4 DEMAIS ATRIBUIÇÕES E PERSPECTIVAS

Como já anteriormente ressaltado, a Ouvidoria-Geral é coordenada por um dos adjuntos do Advogado-Geral da União. Assim, a Ouvidoria-Geral acaba por assumir outras atribuições, além do seu papel de canal de comunicação da instituição com a sociedade.

Para exemplificar, merece destaque a participação da Ouvidora, na qualidade de representante do Gabinete do Advogado-Geral da União, como Presidente do Conselho Consultivo da Escola da AGU, que tem dentre outras atribuições: examinar as propostas de Regimento Interno, de Planos Anuais de Atividades e de instalações de unidades descentralizadas da Escola da Advocacia-Geral da União; fixar os critérios sobre a participação de Membros e de servidores em cursos ou outros eventos promovidos, direta ou indiretamente, pela Escola da Advocacia; e analisar e avaliar pedidos para participação em cursos no país ou no exterior, de acordo com as normas vigentes e prazos específicos estabelecidos em cada programa de capacitação, com a política de desenvolvimento dos servidores e Membros das Carreiras e Advogado da União e Procurador Federal e com o disposto no art. 96-A da Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990 e no Decreto nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006.

Cita-se também a participação, na qualidade de Coordenadora, no Comitê Gestor do Sítio Eletrônico da Advocacia-Geral da União, assim como a participação, em conjunto com outros órgãos do Poder Executivo, no Fórum Governamental de Participação Social, que tem a finalidade de propor diretrizes para a formulação de políticas e apreciar propostas, inclusive de reformas estruturais, que visem à ampliação da participação social, da prática da democracia, da ética e transparência das ações e da fiscalização dos atos do Poder Público.

A Ouvidoria também é a unidade da AGU que representa a instituição em na Parceria para Governo Aberto ou *Open Government Partnership* (OGP) que é uma iniciativa internacional, com o objetivo de assegurar compromissos concretos de governos nas áreas de promoção da transparência, luta contra a corrupção, participação social e de fomento ao desenvolvimento de novas tecnologias, de maneira a tornar os governos mais abertos, efetivos e responsáveis.

Vê-se, então, que a Ouvidoria, mesmo com pouco tempo de existência e uma estrutura bastante pequena, busca contribuir para o crescimento da AGU

Neste sentido, atualmente, a Ouvidoria-Geral vem envidando esforços no apoio, junto às unidades da Instituição, na melhoria de seus processos internos, em decorrência das solicitações realizadas tanto pelos integrantes da Casa, como o cidadão de uma maneira geral. É o que chamamos de estágio 3, visto que no primeiro momento havia a necessidade de criarmos um espaço onde o cidadão pudesse ser ouvido (estágio 1) e, em seguida, havia a necessidade de estruturar o sistema informatizado para gerenciar as demandas da sociedade (estágio 2).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por tudo o que se viu acima, pode-se concluir que a função da Ouvidoria-Geral da AGU deve ser a de garantir à população em geral e aos servidores, membros das carreiras jurídicas, estagiários e terceirizados o acesso a um mecanismo institucional que lhes assegure o direito de exigir a prestação de um serviço público eficiente e responsável, contribuindo, dessa forma, para que o trabalho desenvolvido na Instituição possa se constituir em um instrumento essencial para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento do processo de democratização da sociedade brasileira, por meio da participação popular.

A Ouvidoria-Geral deve, a partir das informações a que tem acesso, propor medidas que promovam a melhoria dos processos internos e da gestão institucional.

Como já ressaltando anteriormente, a Ouvidoria-Geral atua como um instrumento auxiliar de gestão e participação popular, objetivando a humanização das relações interpessoais, a promoção e articulação entre cidadania e ética, além do aprimoramento dos serviços prestados pela instituição.

Para os próximos vinte anos, a Ouvidoria pretende continuar desenvolvendo, com cada vez mais qualidade, um serviço diferenciado na Instituição, garantido a participação popular e o acesso à Informação.